

令和4年度 指定管理者年度総合評価表
(令和4年4月～令和5年3月実施分)

作 成 日	令和5年6月9日
-------	----------

■指定管理者概要

施 設 名	八戸市民保養所洗心荘	
所 在 地	十和田市大字法量字焼山 64 番地 184	
施 設 概 要	設置目的：市民の健康及び活力の維持増進を図り、もって福祉の向上に資するため、保養・レクリエーション等の場として設置したものである。 建物構造：鉄筋コンクリート造、地上3階建、地下1階建（宿泊室、大広間、研修室、大浴場、小浴場、ロビー、食堂、厨房、事務室）	
指定管理者	名 称	一般社団法人八戸市アールアール厚生会
	代 表 者	会長 古舘 光治
	所 在 地	八戸市類家四丁目3番1号
指 定 期 間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日	
指定管理者の業務	(1) 洗心荘の利用に関する業務 (2) 洗心荘の施設・設備等の維持管理に関する業務 (3) その他、市長が必要と認める業務	
市 所 管 課 (問合せ先)	福祉部 福祉政策課 福祉政策グループ	
	電 話	0178-43-9258 (直通)
	E-mail	fukushiseisaku@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評 価	洗心荘の設置目的である、市民の健康と活力の維持・増進及び福祉の向上に資するため、利用に関する業務、施設・設備等の維持管理に関する業務を適切に実施した。 特に、女性や高齢者も来所しやすいよう、毎週1回の八戸市庁前発のシャトルバス（日帰り・宿泊）運行や、市内町内会・老人クラブ・企業及び各種親睦団体等のバス送迎を積極的に行い、利用者から好評を得ることができた。さらに、特別企画の高齢者特別企画（2人で130歳以上）の実施期間を拡大し利用者の利便性を高め、ゆったり湯治プラン、子ども連れ家族向けの健康レジャープラン等の格安プランを実施して集客に努めた。 ※送迎バス運行回数：48回（前年度44回）、利用人数：449人（前年度271人）
今後の目標	令和5年度は指定期間の最終年度に当たるため、館内及び浴場の清掃・除菌をより徹底し、利用者がより安全・安心に利用できる施設の運営及び管理を行う。また、利用者の回復のため、今までご利用いただいたお客様を対象にし、各種宿泊プラン等を載せた利用案内メール等を個別に送付し、利用者数の回復に努める。

■市（所管課）の総合評価

評 価	・通常の管理運営業務に加えて、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策についても市と連携して取り組み、適正な施設管理がなされていたほか、改善すべき事項が発生した場合にも適切に対応していた。 ・湯治プランなど、施設の特長を生かした各種プランを展開したほか、施設の設置目的に沿って、町内会・老人クラブ・企業等の様々な団体が利用しやすい施設としてサービスの向上に努めていた点が評価できる。
指摘事項	・宿泊利用者が前年度比15%増となったが、コロナ禍前（令和元年度）の水準までには至っていない。新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが緩和されたこともあり、例年利用してもらっている団体への適切な対応のほか、新たな利用団体等の確保へ向けたPR活動を工夫し、利便性の向上に一層取り組むとともに利用料金収入の増額に努めること。

〔評価：◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪い、—評価不能〕

■管理運営状況に係る個別評価

1 管理状況		
指標	評価	評価に対する説明
開館時間、休館日の運用	○	門限や休館日を設けないなど、市民サービス向上に努めていた。
法令の遵守	○	関係法令が遵守されていた。
適正な人員配置	○	人員及び資格者を適正に配置していた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合(選定時加算)	○	提案された内容について継続して実施していた。 ・職員が作成したアレンジメントフラワーを市民病院に展示。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育等が適切に行われていた。
緊急事態への対応	○	火災等の緊急事態に対する対応（準備）が適切に行われていた。 ・火災や食中毒等に関する対応マニュアルを事務室や休憩室に掲示し、職員の意識向上に努めていた。 ・法令に従い、適正に避難訓練を実施した。
文書の管理保存	○	文書取扱規程が整備され、作成、受領した文書が適切に管理されていた。
報告書等の提出	○	事業計画、月例報告書、事業報告書等の各種報告が適切になされていた。
利用料金の取扱い ※承認料金制の場合	○	利用料金の設定は適正であり、各種媒体を使い利用者に周知していた。
口座管理、経理の区分	○	指定管理業務に関する収支は専用口座で管理し、経理区分も整理されていた。
通帳、印鑑の管理	○	通帳と印鑑の管理が適切であった。 ・通帳、印鑑をそれぞれ洗心荘と事務局で別々に管理していた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし。
付保する保険 ※協定書で指定管理者に保険加入を指定している場合	◎	協定書で指定する保険に加入していたほか、独自に受託物損害保険や食品衛生に係る保険等に加入していた。
指定管理開始前における準備	—	今期（令和元年度～5年度）において継続して指定管理者の指定を受けているため、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元年度～5年度）において継続して指定管理者の指定を受けているため、引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	—	届出の必要な事例なし。
施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可が設置条例に基づき適切に行われていた。 (新型コロナウイルス感染予防対策のため、浴場の人数制限等の利用制限を実施。その他、使用条件の変更や入場拒否等はなかった。)

施設、設備の保守管理	○	施設、設備の保守管理（点検や修繕等）が適切に行われていた。
備品の管理	○	備品の管理（点検や修繕等）が適切に行われていた。
清掃業務、警備業務、 その他必要な管理業務	△	浴場の清掃業務に一部不適切なものがあつた。（保健所の指導に基づき改善を行い、対応マニュアルについても改訂済み）

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明																				
施設利用状況	△	宿泊者は、コロナ禍での利用者減少の影響を受けながらも、前年度比 15.0%増と回復傾向となった一方、休憩者は、温泉管破損及びレジオネラ属菌検出による計 77 日間の日帰り入浴中止の影響を受け、前年度比約 18.5%減となった。 ※ 前年度比…宿泊：115.0%、休憩：81.5% <table><tr><td></td><td>宿泊</td><td>休憩</td><td>合計</td></tr><tr><td>令和元年度</td><td>3,529 人</td><td>8,817 人</td><td>12,346 人</td></tr><tr><td>令和2年度</td><td>1,431 人</td><td>5,345 人</td><td>6,776 人</td></tr><tr><td>令和3年度</td><td>1,467 人</td><td>6,981 人</td><td>8,448 人</td></tr><tr><td>令和4年度</td><td>1,687 人</td><td>4,357 人</td><td>6,044 人</td></tr></table>		宿泊	休憩	合計	令和元年度	3,529 人	8,817 人	12,346 人	令和2年度	1,431 人	5,345 人	6,776 人	令和3年度	1,467 人	6,981 人	8,448 人	令和4年度	1,687 人	4,357 人	6,044 人
	宿泊	休憩	合計																			
令和元年度	3,529 人	8,817 人	12,346 人																			
令和2年度	1,431 人	5,345 人	6,776 人																			
令和3年度	1,467 人	6,981 人	8,448 人																			
令和4年度	1,687 人	4,357 人	6,044 人																			
自主事業	○	○食堂事業及び売店事業を実施した。 ○集客のため以下の事業を実施した。 ・日帰りシャトルバス（毎週水曜日運行） ・「高齢者宿泊特別企画」（継続） ・「ゆったり湯治プラン」（継続） ・「ご家族健康レジャープラン」（継続） ・周辺施設（十和田湖温泉スキー場）を活用したスキー宿泊パック																				
その他の取組 （運営に関する工夫）	○	・広報はちのへやチラシを活用し、施設の PR 活動に努めた。 ・町内会や老人クラブ、以前の利用者等に対し企画案内を送付したほか、青森県が県内宿泊事業者支援のために実施した県内大規模宿泊キャンペーンに参加し、地域の魅力を生かした宿泊プランを販売し、利用促進に努めた。 ・市民に限り少人数（10 人未満）でも送迎バスを運行した。																				

3 収支状況

指標	評価	評価に対する説明																																																																	
指定管理業務の収支状況	△	・利用料金収入について、前年度から 669,865 円（前年度比：109.5%）の増収となったものの、新型コロナウイルス感染症流行前の水準に達しておらず、長引くコロナ禍での利用者減少が大きく影響した。 ・支出については、利用者数の減少や日帰り入浴休止期間の発生による燃料費等の使用量減があったものの、それを上回るエネルギー価格高騰の影響及び施設老朽化による修繕増で維持管理経費が増加した。																																																																	
		(単位：円)																																																																	
		<table><tr><td></td><td>項目</td><td>収支計画</td><td>収支実績</td><td>前年度実績</td></tr><tr><td rowspan="7">収入①</td><td>利 用 料 金</td><td>16,000,000</td><td>7,711,577</td><td>7,041,712</td></tr><tr><td>指 定 管 理 料</td><td>23,216,000</td><td>23,216,000</td><td>23,216,000</td></tr><tr><td>受 取 利 息</td><td>0</td><td>99</td><td>103</td></tr><tr><td>修 繕 料 繰 越 金</td><td>0</td><td>403,676</td><td>3,936</td></tr><tr><td>新型コロナウイルス対策支援補助金</td><td>0</td><td>468,000</td><td>0</td></tr><tr><td>電気・ガス価格高騰対策支援補助金</td><td>0</td><td>360,000</td><td></td></tr><tr><td>計</td><td>39,216,000</td><td>32,159,352</td><td>30,261,751</td></tr><tr><td rowspan="5">支出②</td><td>人 件 費</td><td>19,980,000</td><td>18,892,774</td><td>19,064,825</td></tr><tr><td>維 持 管 理 経 費</td><td>13,166,000</td><td>12,573,551</td><td>11,158,484</td></tr><tr><td>事業費・一般事務費</td><td>4,050,000</td><td>2,761,762</td><td>2,469,500</td></tr><tr><td>租 税</td><td>2,020,000</td><td>1,323,700</td><td>1,421,400</td></tr><tr><td>計</td><td>39,216,000</td><td>35,551,787</td><td>34,114,209</td></tr><tr><td colspan="2">次年度修繕料繰越金③</td><td>0</td><td>197,404</td><td>403,676</td></tr><tr><td colspan="2">収入－支出(①－②－③)</td><td>0</td><td>△3,589,839</td><td>△4,256,134</td></tr></table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	利 用 料 金	16,000,000	7,711,577	7,041,712	指 定 管 理 料	23,216,000	23,216,000	23,216,000	受 取 利 息	0	99	103	修 繕 料 繰 越 金	0	403,676	3,936	新型コロナウイルス対策支援補助金	0	468,000	0	電気・ガス価格高騰対策支援補助金	0	360,000		計	39,216,000	32,159,352	30,261,751	支出②	人 件 費	19,980,000	18,892,774	19,064,825	維 持 管 理 経 費	13,166,000	12,573,551	11,158,484	事業費・一般事務費	4,050,000	2,761,762	2,469,500	租 税	2,020,000	1,323,700	1,421,400	計	39,216,000	35,551,787	34,114,209	次年度修繕料繰越金③		0	197,404	403,676	収入－支出(①－②－③)		0	△3,589,839	△4,256,134
			項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																													
		収入①	利 用 料 金	16,000,000	7,711,577	7,041,712																																																													
			指 定 管 理 料	23,216,000	23,216,000	23,216,000																																																													
			受 取 利 息	0	99	103																																																													
			修 繕 料 繰 越 金	0	403,676	3,936																																																													
			新型コロナウイルス対策支援補助金	0	468,000	0																																																													
			電気・ガス価格高騰対策支援補助金	0	360,000																																																														
			計	39,216,000	32,159,352	30,261,751																																																													
		支出②	人 件 費	19,980,000	18,892,774	19,064,825																																																													
			維 持 管 理 経 費	13,166,000	12,573,551	11,158,484																																																													
			事業費・一般事務費	4,050,000	2,761,762	2,469,500																																																													
			租 税	2,020,000	1,323,700	1,421,400																																																													
計	39,216,000		35,551,787	34,114,209																																																															
次年度修繕料繰越金③		0	197,404	403,676																																																															
収入－支出(①－②－③)		0	△3,589,839	△4,256,134																																																															
自主事業の収支状況	△	新型コロナウイルス感染症の影響により利用者減が続いているため、大幅な赤字となっている。																																																																	
		令和3年度 △3,853,471 円 (収入) 9,281,655 円－(支出) 13,135,126 円																																																																	
		令和4年度 △4,650,743 円 (収入) 10,186,005 円－(支出) 14,836,748 円																																																																	

4 運営に係る体制整備等の状況		
指標	評価	評価に対する説明
利用者満足度の把握	○	客室へのアンケート用紙の設置のほか、フロントや接客時の会話等を通して利用者の満足度の把握に努めていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	広報はちのへ、ハガキ、パンフレット等で配信するとともに、利用方法等について館内随所に掲示した。
苦情・要望等の受付体制	○	客室へのアンケート用紙の設置のほか、フロントや接客時の会話等を通して利用者からの苦情や要望を受け付けていた。
苦情・要望等への対応	○	苦情に対し適切な対応がなされ、速やかに市へ口頭報告したほか、月例報告で要望の内容と対応を報告していた。(苦情1件) ※苦情の内容例：お客様対応の不備
個人情報の保護	○	個人情報保護の規程が整備され、遵守されていた。
情報公開	○	情報公開の規程が守られ、遵守されていた。(運用実績なし)
秘密保持義務	○	秘密保持義務が守られ、適切に対応されていた。
環境への配慮	○	環境に配慮した物品購入、省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等が行われていた。
障がい者への配慮	○	車椅子常用者の宿泊を受け入れ、階段及び段差での介助補助等が出来るよう準備している。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング	
	実施状況
自主点検状況	各種定期点検のほか、随時施設及び設備の点検を行い、故障等の未然防止に努めるとともに必要箇所の修繕を適切に行った。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	月例報告書及び事業報告書が遅滞なく提出され、内容も適切だった。

3 随時モニタリング

実地調査状況	実施回数	実施日	実施者	実施内容
	4 回	4 月 21 日	担当 1 名	モニタリング（帳簿等確認）
		6 月 27 日	GL、担当	修繕完了検査、施設の管理運営状況確認
		8 月 26 日	GL、担当	施設の管理運営状況確認
		11 月 11 日	担当 1 名	施設の管理運営状況確認
	実施結果			
	- 施設や設備、備品等の管理が適正に行われていることを確認した。 - 修繕を実施した箇所の状況を検査し、適切な状態であることを確認した。			

※GL：グループリーダー