

令和2年度

指定管理者年度総合評価表

八 戸 市
令和3年10月

目 次

	施設名称	施設所管課	頁	
公募施設	市民活動サポートセンター	総合政策部 市民連携推進課	1	
	グリーンプラザなんごう	総合政策部 南郷事務所	7	
	南郷そば振興センター	総合政策部 南郷事務所	12	
	ジャズの館南郷	総合政策部 南郷事務所	16	
	青葉湖展望交流施設	総合政策部 南郷事務所	21	
	文化教養センター南部会館	まちづくり文化スポーツ部 文化創造推進課	26	
	公会堂・八戸市公民館・南郷文化ホール	まちづくり文化スポーツ部 文化創造推進課	31	
	更上閣	まちづくり文化スポーツ部 文化創造推進課	41	
	長根公園及び有料公園施設ほか10施設	まちづくり文化スポーツ部 スポーツ振興課	45	
	南郷体育館ほか9施設	まちづくり文化スポーツ部 スポーツ振興課	51	
	多賀多目的運動場	まちづくり文化スポーツ部 スポーツ振興課	56	
	水産科学館	商工労働観光部 観光課	61	
	市民の森不習岳	農林水産部 農林畜産課	67	
	水産会館	農林水産部 水産事務所	72	
	福祉公民館・福祉体育館	福祉部 福祉政策課	77	
	総合福祉会館	福祉部 福祉政策課	82	
	市民保養所洗心荘	福祉部 福祉政策課	87	
	児童館(中央児童会館ほか14施設)	福祉部 子育て支援課	92	
	老人いこいの家(5館)・老人福祉センター馬淵荘	福祉部 高齢福祉課	97	
	南郷デイサービスセンター・老人福祉センター南郷	福祉部 高齢福祉課	102	
	身体障害者更生館	福祉部 障がい福祉課	108	
	斎場	市民防災部 市民課	113	
	東霊園・西霊園・南郷中央霊園	市民防災部 市民課	118	
	市営住宅等(38施設)	建設部 建築住宅課	123	
	中央駐車場	都市整備部 都市政策課	128	
	八戸公園(こどもの国・八戸植物公園)	都市整備部 公園緑地課	132	
	館鼻公園・みなと体験学習館	都市整備部 公園緑地課	138	
	児童科学館・視聴覚ライブラリー	教育委員会 総合教育センター	144	
	南郷図書館・図書情報センター	教育委員会 図書館	151	
	史跡根城の広場	教育委員会 博物館	157	
	非公募施設	島守田園空間博物館・南郷農産物直売所	総合政策部 南郷事務所	163
		弓道場	まちづくり文化スポーツ部 スポーツ振興課	169
高館地区市民センター		総務部 総務課	173	
八戸地域職業訓練センター青山荘		商工労働観光部 産業労政課	177	
職業訓練施設		商工労働観光部 産業労政課	182	
大久喜生活センター		農林水産部 農林畜産課	186	
白浜生活センター		農林水産部 農林畜産課	190	
南郷泉清水集会所		農林水産部 農林畜産課	194	
南郷第四区区民会館		農林水産部 農林畜産課	198	
南郷農村婦人の家		農林水産部 農林畜産課	202	
鳩田農業研修センター		農林水産部 農林畜産課	206	
南郷第八区研修センター		農林水産部 農林畜産課	210	
旭ヶ丘会館		福祉部 福祉政策課	214	
根城コミュニティセンター		福祉部 福祉政策課	218	
中居林コミュニティセンター		福祉部 福祉政策課	222	
なんごうグリーンタウン集会施設		福祉部 福祉政策課	226	
休日夜間急病診療所		健康部 保健総務課	230	
水防センター(2施設)		建設部 港湾河川課	234	
八戸駅東口広場駐車場・八戸駅西口広場駐車場		都市整備部 都市政策課	238	

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月4日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市市民活動サポートセンター	
所在地	八戸市根城八丁目8番155号 八戸市総合福祉会館3階	
施設概要	<p>【設置の目的】 まちづくり活動やボランティア活動など、市民の自主的な営利を目的としない公益性のある活動を支援し、市民の多様な社会活動への参加を促進し、市民主体のまちづくりを進める。</p> <p>【施設内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報交流サロン (77.7㎡) パソコンやロッカー、メールボックスなどを設置し、少人数での会議も行うことができる打合せスペース。 ・ワークステーション (19.425㎡) 印刷機などを配置し、会議の資料やチラシを作成することができる作業スペース。 	
指定管理者	名称	企画集団 With you
	代表者	代表 赤坂 美千子
	所在地	八戸市大字妙字大開 98-5
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日	
指定管理者の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの施設及び設備を市民活動のための利用に供すること ・市民活動に関する情報の収集及び提供に関すること ・その他市民活動の促進のための事業及びそのために必要な便宜を提供すること ・センターの使用の許可に関する業務 ・センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・その他市長が必要と認める業務 	
市所管課 (問合せ先)	総合政策部 市民連携推進課 市民協働グループ	
	電話	0178-43-9207 (直通)
	E-mail	renkei@city.hachinohe.lg.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<p>【管理運営業務】 令和2年度管理運営については、指定管理包括協定書や業務基準書に基づき、関係法令・市民の平等利用・利用者本位のサービス等の管理運営の目標のもと、適正に管理運営業務を行った。また、施設運営の基本的な考え方を踏まえ、登録団体から運営委員を募集して、運営会議を4回開催するなど、各委員の意見を反映するように努めた。 ホームページをリニューアルし見やすさを図るとともに、頻繁に更新を行い、情報掲載ページにリンクするメーリングリストの発信に努めたことにより、ホームページのアクセス数が飛躍的に増加した。</p> <p>【施設・設備等の維持管理業務】 定期的に、設備等の定期および調整等を実施した。 紙折機及びペーパーカッターに不調があった際には、速やかに修繕を実施し、適正な維持管理に努めた。また、管理責任者(事務局長)及び副管理責任者(企画集団 With you 会員)を選任し、備品の維持管理に努めた。</p> <p>【自主事業の実施計画】 事業計画に基づき、各講座を開催した。市民活動・ボランティア講座は、ビギナー講座とステップアップ講座を開催した。昼夜のコースに加え、一部土曜日に開催し、受講者の拡大を図った。また、毎月実施しているパソコンスキルアップ相談および活動の悩み何でも相談では、各団体のスキルアップと活動の活性化を図った。</p>
----	---

今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> 管理運営については、指定管理包括協定書や業務基準書に基づき、関係法令・市民の平等利用・利用者本位のサービス等の管理運営の目標のもと、適正な管理運営業務および施設・設備等の維持管理業務を行う。 自主事業においては、活動分野ごとの交流会を開催し、団体同士が連携して事業展開できるように支援する。また、団体からの相談に対して、市民活動団体の立場・視点に立ち、解決につながるような助言及びノウハウを提供し、活動が活発になるように支援する。 八戸圏域内で活動している住民活動団体の登録を目指して、気軽に立ち寄り、情報収集および交流、活動の悩み相談ができる施設ということをPRし、誰もが利用しやすい施設になるように努める。
-------	---

■市（所管課）の総合評価

評価	<p>概ね協定書や業務基準書、事業計画書に基づいて適切に管理運営業務を遂行しており、運営状況において、交流サロン及びワークステーション利用状況は、新型コロナウイルス感染症の影響により前年度より大幅に減少したものの、それ以外全ての項目については平年並みであった。</p> <p>ホームページをリニューアルし、各種イベントや助成金情報を頻繁に更新した結果、ホームページへのアクセス数が大幅に増えるなど、効果的な団体への情報発信に努めていた。</p> <p>自主事業では、市民活動やボランティア活動への理解を深めるため、ビギナー講座とステップアップ講座を開催し、活動支援および団体育成に努めていた。</p> <p>また、団体の情報交換および交流を目的としたわいぐ交流会では、参加団体の活動PRや、活動分野ごとに交流する場が設けられ、団体間のネットワーク構築に努めていた。</p>
指摘事項	<ul style="list-style-type: none"> 市民活動やボランティア活動への理解と活動の裾野を広げるため、今後も一層のPR活動に努めること。 利用者の意見を反映した施設運営に引き続き努め、コロナ禍においても安全に利用できるよう対策を取りながら、施設の利用促進を図るとともに、活動に役立つ情報を収集・発信することにより市民活動のサポート及び活性化に努めること。

[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	○	業務基準書に示された開館時間や休館日が遵守されていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	◎	有償ボランティア（サポーター）は、市民活動やボランティア活動の経験者を採用し、各種セミナーやイベント時は業務基準で示した以上の人員で柔軟に対応していた。
従事者の労働環境確保	○	最低賃金等の労働関係法令が遵守されていた。
障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していた場合（選定時加点）	—	指定管理者募集時の障がい者雇用計画では、市民活動団体もしくは一般公募で適任者がいれば、採用を前向きに検討することとしていたが、令和2年度には、障がい者からの応募がなかったため、受入実績はない。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合（選定時加点）	○	提案内容と同水準の地域貢献活動が行われていた。 ・市との協働によりわいぐパネル展を実施し、登録団体の活動内容をPRする機会を設け、団体の活性化の支援に努めた。

従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われていた。
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。 ・法令に従い、八戸市総合福祉会館が実施している消防訓練に、センター従事者も参加していた。
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、その他報告等が適切に提出されていた。
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切で、確実に利用者へ周知を行い、管理も適正に行われていた。
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、印鑑をそれぞれ別の従事者が管理していた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし。
指定管理開始前における準備	○	業務の引継ぎが適切に行われていた。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和2年度～6年度）から指定管理者の指定を受けているので、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	○	施設使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた。
施設、設備の保守管理	○	施設、設備の保守管理が適切に行われていた。
備品の管理	○	備品の管理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	○	清掃業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
交流サロン利用状況	△	利用者数が前年度実績を大幅に下回った。 元年度 4,196人 2年度 1,893人 ・2,303人減少（前年度比 45%） ・新型コロナウイルス感染症の影響により、4/18～5/10 利用休止、5/11～5/17 事前の利用予約申込の上でパソコン等一部利用可、5/18～3/31 打合せスペース利用制限（定員20人→10人）といった対応を行ったため、利用者が伸びなかった。

ワークステーション 利用状況	△	利用者数、印刷機等の実費収入ともに、前年度実績を大幅に下回った。					
		年度	利用者数 (単位：人)		実質収入 (単位：円)		
			対前年度増減	前年度比		対前年度増減	前年度比
元年度	1,038	△159	87%	331,020	△35,020	90%	
2年度	414	△624	40%	175,240	△155,780	53%	
		<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の影響により、4/18～5/10 利用休止、5/11～3/31 事前の利用予約申込の上で利用制限（2人以内）といった対応を行ったため、利用者が伸びなかった。 					
市民活動団体登録状況	○	登録団体数が前年度実績を下回ったものの、平年並みであった。					
		元年度 193 団体					
		2年度 191 団体					
		<ul style="list-style-type: none"> 2団体減少（前年度比 99%） 					
自主事業	○	市民活動やボランティア活動に関する講座を開催し、市民活動の促進に努めていた。					
		事業名	回数	参加者			
		ボランティア&市民活動講座の開催 (ビギナー編)	2回	20名			
		ボランティア&市民活動講座の開催 (ステップアップ編)	2回	11名			
施設利用促進のための取組	○	<ul style="list-style-type: none"> 市民活動サポートセンターの情報誌を年3回発行し、PRした。 ホームページを定期的に更新した。 月1回相談業務を開催し、市民活動団体が抱える課題の解決につなげた。 					
その他の取組 (運営に関する工夫)	○	<p>自主的な取組を行った結果、サービスの向上に効果があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 年4回開催した運営会議では、登録団体より参加している運営委員へ事業計画及び報告内容を説明し、各委員より事業内容及びセンター利活用に関する意見等を聞き、運営に取り組んだ。 指定管理者独自に有償ボランティア実施要領を定め、各種セミナーやイベントの準備及び開催時に、有償ボランティアを活用し、運営に取り組んだ。 					

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	○	収支計画を達成し、黒字であった。				
		(単位：円)				
			項目	収支計画	収支実績	前年度実績
		収入①	実費徴収	370,000	175,240	331,020
			利用料金	45,000	36,000	38,400
			指定管理料	6,674,000	6,674,000	6,476,000
			交流会参加費	0	7,400	0
			新型コロナウイルス対策補助金	0	257,000	0
			修繕料繰越金	0	0	0
			計	7,089,000	7,149,640	6,845,420
		支出②	人件費	5,704,800	5,395,960	4,516,391
			維持管理経費	639,200	790,989	384,186
			事業費・一般事務費	745,000	870,003	897,627
租税	0		0	408,000		
計	7,089,000		7,056,952	6,206,204		
	次年度修繕料繰越金③	0	9,757	0		
	収入－支出(①－②－③)	0	82,931	639,216		

自主事業の収支状況	○	自主事業については、市民活動やボランティア活動への理解促進と活動の視野を広げるため、市民等へ周知する機会として位置づけており、収益を目的としていない。			
		(単位：円)			
			項目	収支計画	収支実績
		収入	事業収入	32,000	15,500
			繰入金	0	0
			計	32,000	15,500
		支出	イベント経費	32,000	12,134
その他経費	0		0		
計	32,000		12,134		
収入－支出		0	3,366		

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	○	年1度、センターの利用者にアンケート調査を実施し、登録している市民活動団体により組織されている運営会議で調査結果を報告し、改善内容を協議する体制ができていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用案内等をホームページや市民活動ハンドブックで積極的に周知していた。 ・開館時間に変更があった際、ホームページや登録団体メーリングリストで速やかに利用者へ周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。 ・センターに意見箱を設置していた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等に対し、適切に対応していた。 2年度 2件(苦情1件、要望1件) 元年度 0件(苦情0件、要望0件)
個人情報の保護	○	個人情報保護の規程が整備され、順守されていた。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、順守されていた。(運用実績なし)
秘密保持義務	◎	秘密保持義務が守られ、従業員に研修で注意を促すなど、適切に対応されていた。
環境への配慮	○	施設内の節電や裏紙の再利用に努め、対応を適切に行っていた。
障がい者への配慮	○	耳マーク筆談対応カードを掲示し、聴覚障がい者への窓口サービスの向上に努めていた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング	
自主点検状況	実施状況
	<ul style="list-style-type: none"> ・始業、終業時には、パソコン・印刷機等の点検及び確認を行った。 ・備品については、使用前後に点検を行った。 ・利用率向上のため、登録団体へのアンケートを実施した。

2 定期モニタリング

実施状況	
定期報告状況	業務実施状況報告書、業務完了報告書が遅滞なく提出され、内容も適切であった。

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
	6回	6月2日	担当	情報誌委員会 7名（年間計画、第71号掲載内容検討）
		6月23日	GL、担当	運営会議 14名（2年度事業計画、4月～5月報告）
		9月4日	担当	情報誌委員会 6名（第72号掲載内容検討）
		9月25日	GL、担当	運営会議 10名（6月～8月報告、今後の事業予定等）、 わいぐ交流会実行委員会 12名（組織会、テーマ・内容協議）
		11月12日	担当	運営会議 9名（9月～10月報告、今後の事業予定等）、 わいぐ交流会実行委員会 15名（テーマ、開催内容、役割分担協議）
		2月26日	担当	運営会議 10名（11月～1月報告、今後の事業予定等）
実施結果				
施設の適切な管理がなされていた。				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月7日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	グリーンプラザなんごう		
所在地	八戸市南郷大字中野字館野4-4		
施設概要	<p>設置目的：恵まれた自然環境とのふれあいを通して、都市住民との交流を図り、地域振興に資する。</p> <p>構造：鉄筋コンクリート造2階建て</p> <p>運用方針：南郷地域における地域内外の交流拠点として幅広いサービスを提供。</p>		
指定管理者	名称	なんごうプラザ株式会社	
	代表者	代表取締役 曾我 安博	
	所在地	八戸市南郷大字市野沢字中市野沢44-33	
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	<ul style="list-style-type: none"> ・グリーンプラザなんごうの使用許可に関する業務 ・グリーンプラザなんごうの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・その他市長が必要と認める業務 		
市所管課 (問合せ先)	総合政策部 南郷事務所 地域振興グループ		
	電話	0178-82-2113 (直通)	
	E-mail	nango@city.hachinohe.aomori.jp	

■指定管理者による自己評価

評価	<p>新型コロナウイルス蔓延防止のため、繁忙期であるGW期間中の4/29から5/10までを、産直施設は時短営業、宿泊及び飲食施設は完全休業するという、これまでに経験したことのない年であった。その後も、物資が不足する中、感染予防のための手指消毒剤やレジ等への遮蔽ビニールシートの設置、従業員用の使い捨てマスク・手袋の確保、施設の換気・消毒作業など様々な感染対策を講じる必要があり、経費・作業の両面で負担となるなど、施設運営の難しい年でもあった。そのような状況の中、概ね収支のバランスを取りながら施設管理をすることができた。</p> <p>また、施設の設置から24年が経過し、老朽化に伴い故障する設備や備品が出てきているが、利用者へのサービス提供に支障がないよう小まめに点検やメンテナンスを実施し、市担当者との情報を共有し修繕等の対応をした。</p>
今後の目標	<p>これまで同様に、老朽化した設備機器に係る更新計画について市と協議し、連携しながら実施する。また、その他の機器等の点検、メンテナンスを適切に実施することにより、利用者に滞りなくより良いサービスを提供する。</p> <p>さらに、今後は新型コロナウイルス蔓延防止策を講じながら、施設管理事業の収支健全化と南郷地域の農作物の販売で地域振興につなげ、利用者には安心・安全を提供しながら集客を増やしていく。</p>

■市(所管課)の総合評価

評価	<p>施設、設備等の保守点検や清掃業務を堅実にっており、安全かつ快適な環境整備に努めていた。また、経年劣化による施設等の修繕は、市と連絡を密にしながら実施したほか、施設の改修中は、案内等を適切に行うことで利用者の利便性の確保に努めていた。</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の流行により利用者数が減少し、感染対策にも時間と労力を割かなければならないなど、例年どおりに施設を運営することが難しい年であったが、感染対策を講じた上で感染状況をみながら適切に指定管理業務やイベント等の事業を実施していた。</p>
指摘事項	特になし

[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	○	年間事業計画書に基づき適切に実施していた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
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。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われていた。
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態に対する対応（準備）ができていた。 ・法令に従い、適正に避難訓練を実施していた。
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、その他報告書等が適切に提出されていた。
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切で、各種媒体を使い確実に周知されていた。
利用料金の減免 ※承認料金制の場合	—	申請なし
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、印鑑をそれぞれ別の社員が管理していた。
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。 ・自動車保険（任意）に加入していた。
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～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ので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	—	事例なし
施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた。（使用制限、使用条件の変更、入場拒否はなかった。）
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	○	<p>清掃業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。 下記の特殊業務については、外部委託を実施し、報告書等で実施内容を確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボイラー点検 ・重油地下タンク点検 ・ゴミ処分 ・防火設備点検 ・貯水槽点検 ・貯油タンク清掃 ・消防設備点検 ・建築設備点検

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
宿泊・研修施設利用状況 (指定管理業務)	△	<p>宿泊施設の利用者数は、新型コロナウイルスの流行やその後の自粛ムードの影響もあり、前年度を大幅に下回った。</p> <p>宿泊施設：令和元年度 1,702人 令和2年度 730人 (対前年度比 42.9%)</p> <p>研修施設：令和元年度 1,477人 令和2年度 1,378人 (対前年度比 93.3%)</p>
直売所・食堂利用状況 (指定管理附帯業務)	○	<p>食堂は、新型コロナウイルスの流行により利用者数が減少したが、直売所は一時利用者数が減少したものの、新商品の売上げが好調だったこともあり、その後持ち直した。</p> <p>直売所：令和元年度 177,346人 令和2年度 174,466人 (対前年度比 98.4%)</p> <p>食堂：令和元年度 41,112人 令和2年度 34,894人 (対前年度比 84.9%)</p>
自主事業	○	<p>新型コロナウイルスの流行により活動が制限され、開催できなかったイベントもあったが、感染対策を施した上で「南郷の日」イベント及び新そばまつりを実施し、地域の活性化に貢献した。</p>
その他の取組 (運営に関する工夫)	◎	<p>自主事業以外にも、テレビの情報番組の生放送の中継先として取り上げられるなど、地域の特産物の魅力を発信しながら、施設利用のPRに努めていた。</p>

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	△	<p>新型コロナウイルス感染症の流行により、宿泊者及び食堂利用者数が落ち込み、利用料金収入が大幅に減少し赤字となった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">収入①</td> <td>利用料金</td> <td>9,063,280</td> <td>4,473,880</td> <td>8,708,420</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>附帯業務繰入金</td> <td>65,000,000</td> <td>62,009,091</td> <td>61,166,738</td> </tr> <tr> <td>自主事業繰入金</td> <td>315,000</td> <td>217,797</td> <td>250,271</td> </tr> <tr> <td>新型コロナウイルス対策補助金</td> <td>0</td> <td>1,029,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>40,354</td> <td>40,354</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>74,418,634</td> <td>67,770,122</td> <td>70,125,429</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出②</td> <td>人件費</td> <td>49,120,000</td> <td>50,105,501</td> <td>50,190,803</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>18,612,947</td> <td>12,421,157</td> <td>14,346,223</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>1,060,000</td> <td>225,007</td> <td>1,035,522</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>4,976,880</td> <td>5,011,268</td> <td>4,399,467</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>73,769,827</td> <td>67,762,933</td> <td>69,972,015</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>314,330</td> <td>40,354</td> </tr> <tr> <td>収入－支出(①－②－③)</td> <td>648,807</td> <td>△307,141</td> <td>113,060</td> </tr> </tbody> </table>	項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	利用料金	9,063,280	4,473,880	8,708,420	指定管理料	0	0	0	附帯業務繰入金	65,000,000	62,009,091	61,166,738	自主事業繰入金	315,000	217,797	250,271	新型コロナウイルス対策補助金	0	1,029,000	0	修繕料繰越金	40,354	40,354	0	計	74,418,634	67,770,122	70,125,429	支出②	人件費	49,120,000	50,105,501	50,190,803	維持管理経費	18,612,947	12,421,157	14,346,223	事業費・一般事務費	1,060,000	225,007	1,035,522	租税	4,976,880	5,011,268	4,399,467	計	73,769,827	67,762,933	69,972,015	次年度修繕料繰越金③	0	314,330	40,354	収入－支出(①－②－③)	648,807	△307,141	113,060
項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																													
収入①	利用料金	9,063,280	4,473,880	8,708,420																																																												
	指定管理料	0	0	0																																																												
	附帯業務繰入金	65,000,000	62,009,091	61,166,738																																																												
	自主事業繰入金	315,000	217,797	250,271																																																												
	新型コロナウイルス対策補助金	0	1,029,000	0																																																												
	修繕料繰越金	40,354	40,354	0																																																												
計	74,418,634	67,770,122	70,125,429																																																													
支出②	人件費	49,120,000	50,105,501	50,190,803																																																												
	維持管理経費	18,612,947	12,421,157	14,346,223																																																												
	事業費・一般事務費	1,060,000	225,007	1,035,522																																																												
	租税	4,976,880	5,011,268	4,399,467																																																												
計	73,769,827	67,762,933	69,972,015																																																													
次年度修繕料繰越金③	0	314,330	40,354																																																													
収入－支出(①－②－③)	648,807	△307,141	113,060																																																													

自主事業の収支状況	○	(単位：円)				
		事業名	収入	支出	収支	備考
		そば打ち体験	0	0	0	
		自動販売機設置事業	217,797	16,296	201,501	収入は自動販売機の販売手数料

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	○	施設内に意見箱を設置し、利用者の意見や要望を反映させていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法等をホームページ等で積極的に周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	意見箱を設置していた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等が無かった。
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。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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適切に行われていた。 ・包装紙の代わりとして、新聞紙の再利用に努めた。 ・厨房で発生した食用廃油を再利用可能な事業所に配付した。
障がい者への配慮	○	来館者の話をよく聞き、話が的確に伝わるように明確に、ゆっくり、丁寧に話し、必要に応じてパンフレット等の資料で説明を行っていた。

■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	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日、日常業務始業前に、施設・設備を目視点検した。 ・電気、水道、ガス等のメーターを毎日2回確認し、使用量を記録することで、設備の不具合の発見に努めた。

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提出され、内容も適切であった。

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	
	18回	4月	8日、16日	担当	施設運営状況・修繕等の確認
		6月	4日、5日、11日 19日、23日		施設運営状況・修繕等の確認、打合せ
		7月	29日		現場確認
		8月	27日		施設運営状況・修繕等の確認
		9月	7日、17日		次年度予算要求に係る修繕等の要望 聴取、状況確認
		10月	19日		設備修繕に係る状況確認・打合せ
		11月	2日、25日		施設運営状況の打合せ
		12月	18日		修繕実施状況の確認
		2月	2日、5日		修繕実施状況の確認
3月		25日	修繕実施状況の確認・打合せ		
実施結果					
施設や設備の劣化故障等が確認された場合は、協議して修繕対応もしくは修繕計画に反映させた。					

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月7日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市南郷そば振興センター		
所在地	八戸市南郷大字中野字館野1-1		
施設概要	設置目的：南郷の特産物であるそばの生産及び消費拡大を図り、地場産業の育成に努める。 構造：鉄骨造平屋建て 運用方針：南郷の特産物である「そば」の安定的な生産と消費拡大に資する。		
指定管理者	名称	なんごうプラザ株式会社	
	代表者	代表取締役 曾我 安博	
	所在地	八戸市南郷大字市野沢字中市野沢44-33	
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	<ul style="list-style-type: none"> ・八戸市南郷そば振興センターの使用許可に関する業務 ・八戸市南郷そば振興センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・その他市長が必要と認める業務 		
市所管課 (問合せ先)	総合政策部 南郷事務所 地域振興グループ		
	電話	0178-82-2113 (直通)	
	E-mail	nango@city.hachinohe.aomori.jp	

■指定管理者による自己評価

評価	<p>当施設は、南郷地域及び階上地域のそばを生産、振興する施設であり、主に両地域のそば生産者分を受託し作業している。今年度も、生産者と連絡を密に取り合い、受託日時、引き受け量の調整を行うことによって滞りなく作業を実施できた。</p> <p>また、施設の開設から約20年が経過し、施設や設備の老朽化が見られるが、市と協議しながら、緊急性等を精査し、機器の修繕や更新を進めることができた。</p> <p>さらに、施設等の清掃、点検及びメンテナンスを欠かさず行うことにより、利用者が安心して、安全に使用できる状態に管理運営することができた。</p>
今後の目標	<p>施設、設備の経年劣化による老朽化が見受けられるが、これまで同様に、市と連絡を密に取りながら、計画的に修繕や機器の更新を進められるよう、対応を協議していく。</p> <p>また、南郷地域の特産である南郷そばを今後も継続して生産できるように、施設設備のメンテナンスはもとより、生産者とのコミュニケーションも大切にしながら、生産者の要望にも応えていく。</p>

■市(所管課)の総合評価

評価	<p>日常業務において施設および備品の状態確認を行い、安心・安全な施設管理運営に努め、小破修繕の迅速な対応及び点検の実施など適切な管理運営を行った。当該施設利用者のほとんどがそば生産者であり、天候やそばに係る各種施策等により、取扱数量が大きく左右される。加えて、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大による飲食店・ホテル等の業績不振のあおりを受け、そば粉の消費量も落ち込んだこともあり、施設利用者の減少はやむを得ないと考える。</p> <p>今後もそば生産者への情報提供・収集を密にし、円滑な業務運営に努めて欲しい。</p>
指摘事項	特になし

[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	○	年間事業計画書に基づき適切に実施していた。繁忙期となる収穫期は、利用者の利便を図るため、土日も開館していた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
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。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われていた。
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態に対する対応（準備）ができていた。 ・法令に従い、適正に避難訓練を実施していた。
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、その他報告書等が適切に提出されていた。
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切で、各種媒体を使い確実に周知されていた。
利用料金の減免 ※承認料金制の場合	—	申請なし
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、印鑑をそれぞれ別の社員が管理していた。
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。 ・自動車保険（任意）に加入していた。
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～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ので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	—	事例なし
施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた。（使用制限、使用条件の変更、入場拒否はなかった。）
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	○	清掃業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。 下記の特種業務については、外部委託を実施しており、報告書等で実施内容を確認した。 ・消防設備点検 ・電気保安業務 ・機械警備 ・浄化槽保守点検

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
そば刈取・乾燥調整業務利用状況 (指定管理業務)	○	そばの作付作業前の段階から生産者と連絡を取り合うことで施設の利用調整を図り、滞りなく作業を実施した。 刈取面積：令和元年度 2,227a 令和2年度 2,401a (対前年度比 107.8%) 乾燥調整：令和元年度 167t 令和2年度 198t (対前年度比 118.6%) ・取扱量が前年度を上回ったが、天候や作況等により変動するものであるため、数値による評価はしない。
施設貸出利用状況 (指定管理業務)	△	利用状況は、全体的に前年度を下回った。 乾燥設備 令和元年度 113人 令和2年度 90人 選別設備：令和元年度 113人 令和2年度 112人 製粉設備：令和元年度 53人 令和2年度 37人 製麺設備：令和元年度 0人 令和2年度 0人 汎用コンバイン：令和元年度 31人 令和2年度 35人
その他の取組 (運営に関する工夫)	○	繁忙期となる収穫期は、利用者の利便を図るため、土日も開館し、作業を滞りなく実施した。

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	△	経費削減に努めたが、利用料金収入の大幅な減少が影響し、わずかに赤字であった。 (単位：円)																																																													
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">収入①</td> <td>利用料金</td> <td>6,500,000</td> <td>4,480,175</td> <td>6,573,296</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>10,688,000</td> <td>10,688,000</td> <td>11,062,000</td> </tr> <tr> <td>附帯事業収入</td> <td>2,000,000</td> <td>2,202,690</td> <td>2,284,140</td> </tr> <tr> <td>特産そば産地形成奨励金</td> <td>1,000,000</td> <td>1,123,000</td> <td>1,076,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>95</td> <td>95</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>20,188,095</td> <td>18,493,960</td> <td>20,995,436</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人件費</td> <td>9,570,000</td> <td>8,836,750</td> <td>8,642,795</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>4,689,100</td> <td>4,599,687</td> <td>5,237,313</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>4,915,000</td> <td>4,169,128</td> <td>4,910,441</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>962,181</td> <td>884,104</td> <td>2,202,712</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>20,136,281</td> <td>18,489,669</td> <td>20,993,261</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>11,373</td> <td>95</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①－②－③)</td> <td>51,814</td> <td>△7,082</td> <td>2,080</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	利用料金	6,500,000	4,480,175	6,573,296	指定管理料	10,688,000	10,688,000	11,062,000	附帯事業収入	2,000,000	2,202,690	2,284,140	特産そば産地形成奨励金	1,000,000	1,123,000	1,076,000	修繕料繰越金	95	95	0	計	20,188,095	18,493,960	20,995,436	支出②	人件費	9,570,000	8,836,750	8,642,795	維持管理経費	4,689,100	4,599,687	5,237,313	事業費・一般事務費	4,915,000	4,169,128	4,910,441	租税	962,181	884,104	2,202,712	計	20,136,281	18,489,669	20,993,261		次年度修繕料繰越金③	0	11,373	95		収入－支出(①－②－③)	51,814	△7,082	2,080
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																											
収入①	利用料金	6,500,000	4,480,175	6,573,296																																																											
	指定管理料	10,688,000	10,688,000	11,062,000																																																											
	附帯事業収入	2,000,000	2,202,690	2,284,140																																																											
	特産そば産地形成奨励金	1,000,000	1,123,000	1,076,000																																																											
	修繕料繰越金	95	95	0																																																											
	計	20,188,095	18,493,960	20,995,436																																																											
支出②	人件費	9,570,000	8,836,750	8,642,795																																																											
	維持管理経費	4,689,100	4,599,687	5,237,313																																																											
	事業費・一般事務費	4,915,000	4,169,128	4,910,441																																																											
	租税	962,181	884,104	2,202,712																																																											
	計	20,136,281	18,489,669	20,993,261																																																											
	次年度修繕料繰越金③	0	11,373	95																																																											
	収入－支出(①－②－③)	51,814	△7,082	2,080																																																											

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	○	利用者は主にそば生産者であり、事前に協議する等、利用者の満足が得られるような体制をとっていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設の概要をホームページにより周知していた。 ・ホームページのほか、新規利用者にはその都度利用方法を説明した。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等が無かった。
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。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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、省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等が適切に行われていた。 ・業務で発生したそば殻を商品として販売するほか、希望する農家に配布する等、廃棄物を減らすよう取り組んでいた。
障がい者への配慮	○	来館者の話をよく聞き、話が的確に伝わるように明確に、ゆっくり、丁寧に話し、必要に応じてパンフレット等の資料で説明を行っていた。

■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	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日、日常業務始業前に、施設・設備を目視点検した。 ・電気、水道のメーターを毎日2回確認し、使用量を記録することで、設備の不具合の発見に努めた。

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提出され、内容も適切であった。

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
	5回	4月	16日	担当
8月		21日	備品納品検査立会い	
9月		15日	備品納品検査立会い、次年度予算要求に係る修繕等の要望聴取、施設運営状況の確認	
10月		14日、19日	備品納品検査立会い、現場確認	
実施結果				
施設や設備の劣化故障等が確認された場合は、協議して修繕対応もしくは修繕計画に反映させた。				

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月7日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	ジャズの館南郷		
所在地	八戸市南郷大字中野字館野4-4		
施設概要	設置目的：地域住民に文化的交流の場を提供し、ジャズを通じた広域的な交流により地域の活性化を図る。		
	構造：鉄筋コンクリート造 平屋建て		
	運用方針：ジャズを通じて他地域の住民との交流と地域の活性化を図る。		
指定管理者	名称	なんごうプラザ株式会社	
	代表者	代表取締役 曾我 安博	
	所在地	八戸市南郷大字市野沢字中市野沢 44-33	
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ジャズの館南郷の使用許可に関する業務 ・ジャズの館南郷の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・その他市長が必要と認める業務 		
市所管課 (問合せ先)	総合政策部 南郷事務所 地域振興グループ		
	電話	0178-82-2113 (直通)	
	E-mail	nango@city.hachinohe.aomori.jp	

■指定管理者による自己評価

評価	<p>当施設は、南郷地域の特色であるジャズに通年で触れることができる、地域のシンボリックな施設である。</p> <p>これまでは、喫茶店や無料休憩所として好評を得てきたほか、定期的開催される無料ジャズライブを通じて、利用者に対して生のジャズ演奏に触れる機会を作ってきた。しかし、令和2年度は新型コロナウイルス蔓延防止のため、繁忙期であるGW中の4/29から5/10までを臨時休館とし、無料ジャズライブも開催を自粛するなど、施設運営の難しい年であった。このような状況の中、お客様に安心して施設を利用してもらえるよう、手指消毒剤やレジ等への遮蔽用ビニールシートの設置、従業員用の使い捨てマスク・手袋の確保、施設の換気・消毒作業など様々な感染対策を講じた上で安全に施設を運営することができた。</p>
今後の目標	<p>今後は、新型コロナウイルスの感染防止の観点から、団体（大人数）での貸館利用や、無料ジャズライブ等のイベントはある程度制限されると思われる。このような状況の中、ジャズに興味のある方を中心に、道の駅直売所や週末のそば屋台の利用者に対し、無料で休憩できる施設であることを周知するとともに、新型コロナウイルスの感染防止のために、手指消毒剤の設置や適時換気や備品の消毒を実施して、安心・安全に利用できる施設であることをPRしていく。</p>

■市（所管課）の総合評価

評価	<p>施設及び備品の点検や清掃業務を堅実にいったほか、経年劣化による備品等の修繕は、市と連絡を密にしながら実施した。また、優れた音響機器を活用し、利用者にジャズの音楽を体感してもらうジャズタイムを実施する等、利用者の多様なニーズに対応すべく努めた。</p> <p>2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ジャズイベントの開催が叶わなかったが、感染対策をしっかりと講じたうえで施設運営を適切に行っていた。これからも南郷地域のイメージである「そばとジャズ」のジャズを、通年触れることができる施設として、地域活性化に貢献してほしい。</p>
指摘事項	特になし

[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	○	年間事業計画書に基づき適切に実施していた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
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。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われていた。
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態に対する対応（準備）ができていた。 ・法令に従い、適正に避難訓練を実施していた。
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、その他報告書等が適切に提出されていた。
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切で、各種媒体を使い確実に周知されていた。
利用料金の減免 ※承認料金制の場合	—	申請なし
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、印鑑をそれぞれ別の社員が管理していた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～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ので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	—	事例なし
施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた。（使用制限、使用条件の変更、入場拒否はなかった。）
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。

<p>清掃業務、警備業務、 その他必要な管理業務</p>	<p>○</p>	<p>清掃業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。 下記の特種業務については、外部委託を実施し、報告書等で実施内容を確認した。 ・消防設備点検 ・建築物・建築設備点検 ・機械警備 ・ピアノ調律</p>
----------------------------------	----------	--

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
<p>施設利用状況 (指定管理業務)</p>	<p>△</p>	<p>新型コロナウイルスの流行による自粛ムードもあり、施設利用は小規模な集会や講習会の利用にとどまり、年間利用者数は前年度を大幅に下回った。 令和元年度 776人 令和2年度 150人 (対前年度比 19.3%)</p>
<p>ジャズイベント実施状況 (指定管理附帯業務)</p>	<p>△</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、ジャズイベントは全て中止とした。 令和元年度 325人 令和2年度 0人 (対前年度比 -)</p>
<p>自主事業</p>	<p>○</p>	<p>コロナ禍で利用客は減ったものの、無料開放時はランチタイムと音響機器を活用したジャズタイムに分け、軽食や休憩目的の利用者、音楽鑑賞を目的とする利用者、双方に満足してもらえるように努めた。 無料開放時来館者 令和元年度 9,317人 令和2年度 8,475人 (対前年度比 91.0%) 飲食利用者数 令和元年度 2,205人 令和2年度 1,192人 (対前年度比 54.1%)</p>

3 収支状況

指標	評価	評価に対する説明																																																													
<p>指定管理業務の収支状況</p>	<p>○</p>	<p>適切な業務運営により、黒字であった。 (単位：円)</p> <table border="1" data-bbox="603 1361 1455 1921"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">収入①</td> <td>利用料金</td> <td>136,620</td> <td>40,500</td> <td>115,560</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>6,760,000</td> <td>6,760,000</td> <td>6,852,000</td> </tr> <tr> <td>自主事業繰入金</td> <td>200,000</td> <td>40,886</td> <td>102,997</td> </tr> <tr> <td>新型コロナウイルス対策補助金</td> <td>0</td> <td>9,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>26,728</td> <td>26,728</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>7,123,348</td> <td>6,877,114</td> <td>7,070,557</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人件費</td> <td>3,845,000</td> <td>3,604,282</td> <td>3,512,120</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>1,958,456</td> <td>2,648,046</td> <td>2,026,289</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>785,000</td> <td>109,588</td> <td>587,296</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>398,172</td> <td>374,498</td> <td>577,735</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>6,986,628</td> <td>6,736,414</td> <td>6,703,440</td> </tr> <tr> <td colspan="2">次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>48,488</td> <td>26,728</td> </tr> <tr> <td colspan="2">収入－支出(①－②－③)</td> <td>136,720</td> <td>92,212</td> <td>340,389</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	利用料金	136,620	40,500	115,560	指定管理料	6,760,000	6,760,000	6,852,000	自主事業繰入金	200,000	40,886	102,997	新型コロナウイルス対策補助金	0	9,000		修繕料繰越金	26,728	26,728	0	計	7,123,348	6,877,114	7,070,557	支出②	人件費	3,845,000	3,604,282	3,512,120	維持管理経費	1,958,456	2,648,046	2,026,289	事業費・一般事務費	785,000	109,588	587,296	租税	398,172	374,498	577,735	計	6,986,628	6,736,414	6,703,440	次年度修繕料繰越金③		0	48,488	26,728	収入－支出(①－②－③)		136,720	92,212	340,389
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																											
収入①	利用料金	136,620	40,500	115,560																																																											
	指定管理料	6,760,000	6,760,000	6,852,000																																																											
	自主事業繰入金	200,000	40,886	102,997																																																											
	新型コロナウイルス対策補助金	0	9,000																																																												
	修繕料繰越金	26,728	26,728	0																																																											
	計	7,123,348	6,877,114	7,070,557																																																											
支出②	人件費	3,845,000	3,604,282	3,512,120																																																											
	維持管理経費	1,958,456	2,648,046	2,026,289																																																											
	事業費・一般事務費	785,000	109,588	587,296																																																											
	租税	398,172	374,498	577,735																																																											
	計	6,986,628	6,736,414	6,703,440																																																											
次年度修繕料繰越金③		0	48,488	26,728																																																											
収入－支出(①－②－③)		136,720	92,212	340,389																																																											

自主事業の収支状況	○	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、繁忙期であるGW期間中に閉館したことや宴会・会合等の利用がなかったため、売上が大幅に減少した。			
		レストラン事業		(単位：円)	
			収支実績 (2年度)	前年度実績 (元年度)	備考
		収入	102,215	257,492	飲食代売上
支出	61,329	154,495	食材仕入代		
収入－支出	40,886	102,997			

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	○	接客時の会話等により、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	○	施設概要や利用方法等をホームページで積極的に周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	意見箱を設置していた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等が無かった。
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。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	来館者の話をよく聞き、話が的確に伝わるように明確に、ゆっくり、丁寧に話し、必要に応じてパンフレット等の資料で説明を行っていた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング	
自主点検状況	<p style="text-align: center;">実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日、日常業務始業前に、施設・設備を目視点検した。 ・電気、水道のメーターを毎日2回確認し、使用量を記録することで、設備の不具合の発見に努めた。
2 定期モニタリング	
定期報告状況	<p style="text-align: center;">実施状況</p> <p>月例報告書及び事業報告書が提出され、内容も適切であった。</p>

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
	2回	9月26日	担当	備品納品検査立会い
		10月25日	担当	設備状況確認、次年度計画に係る打合せ
	実施結果			
施設や設備の劣化故障等が確認された場合は、協議した後、修繕対応するか、もしくは今後の修繕計画に反映させた。				

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月7日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市青葉湖展望交流施設	
所在地	八戸市南郷大字島守字北ノ畑6番地2	
施設概要	<p>設置目的：世増ダムの建設により水没した世増地区及び畑内地区並びに廃校となった旧増田小学校・中学校の通学区域において育んできた歴史と自然を後世に伝えるとともに、地域住民と都市住民との交流促進と地域活性化を図る。</p> <p>構造：木造2階建（校舎）</p> <p>運用方針：訪問者、体験者の安全に十分配慮しながら、食育・農育、伝統・文化の継承を基盤に諸体験交流を推進する。</p>	
指定管理者	名称	山の楽校運営協議会
	代表者	狹舘 博史
	所在地	八戸市南郷大字島守字北ノ畑6番地2
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日	
指定管理者の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・交流施設の使用の許可に関する業務 ・交流施設の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・その他市長が必要と認める業務 	
市所管課 (問合せ先)	総合政策部 南郷事務所 地域振興グループ	
	電話	0178-82-2113（直通）
	E-mail	nango@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<p>利用者の安全を考慮し、施設内外の危険箇所の把握や点検等を十分に行い、さらに、新型コロナウイルス感染拡大防止のための除菌、消毒を行い施設の安全管理に努めた。また、快適に過ごしていただくため、施設内の清掃、草取り、感染症予防対策等を適切に行った。</p> <p>自主事業においては、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月から8月の一部の講座を中止し、さらに公民館出前講座もすべて中止したため、利用者数は減少した。「そばとひまわりの花見週間」については、イベントとしては中止したことから積極的なPRはできなかったが、楽しみにしていた方々がひまわり畑の見学に訪れてくれた。</p>
今後の目標	<p>指定管理業務も第4期の2年目を迎えるにあたり、これまで同様、利用者が快適に施設を利用できるよう、施設の維持管理、感染症予防対策を適切に行うとともに、施設内外の巡回を実施し、事故防止と危険箇所の早期発見に努める。自主事業においては、感染症の拡大防止策を講じながら、各種体験講座やイベント、公民館出前講座を行い、地元食の普及や食文化の発信に努める。</p>

■市（所管課）の総合評価

評価	<p>指定管理第4期目の1年目（初年度）の指定管理業務にあたり、感染症予防対策等を適切に行いながら、安定した施設運営が行われていた。危険箇所を早期に発見し被害を最小限に留めたり、修繕等の作業期間中は施設利用者の安全に十分配慮するなど、施設の安全管理も適切に行われていた。自主事業では、施設の設置目的をよく理解した多種多様な体験講座や地域の自然や文化が楽しめるイベントを開催し、施設を有効活用するとともに施設の特徴や地域の魅力を伝えていた。</p>
指摘事項	特になし

[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	◎	業務基準書に示された内容と比べ、開館時間を延長する等市民サービスの向上に努めていた。 ・開館時間は朝と夕方それぞれ 30 分間延長し、8時から17時までとした。
法令の遵守	○	施設管理運営に関する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 (選定時加点)	○	提案内容のとおり地域貢献活動が行われていた。 ・南郷サマージャズフェスティバルは中止となったが、例年どおりその時期に地域の清掃や草刈作業をボランティアで実施していた。
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。 ・指定管理業務に支障が出ないよう随時必要な教育等を行っていた。
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。 ・地震発生後や大雨、強風の後には速やかに施設を点検し、報告があった。
文書の管理保存	○	文書取扱規程が整備されていた。 ・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、その他報告等が遅滞なく適切に提出されていた。
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切で、各種媒体を使い確実に周知されていた。
利用料金の減免 ※承認料金制の場合	—	利用料金の減免申請は無かった。
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、印鑑をそれぞれ別の職員が管理していた。
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。 ・生産物賠償保険に加入していた。
指定管理開始前における準備	—	前期（平成27～令和元年度）に引き続き、今期（令和2年度～6年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和2年度～6年度）において継続して指定管理者の指定を受けているので、引継ぎなし。

重要事項の変更の届出	○	定款、寄付行為等又はこれらに類する内容に変更があった際に、届出が適切に行われていた。 ・規約の変更があった際に、届出が適切に行われていた。
施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた。（使用制限、使用条件の変更、入場拒否は無かった。）
施設、設備の保守管理	◎	小まめに施設周辺を確認し、危険箇所を発見した場合は速やかに対処する等、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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。 ・浄化槽保守点検及び清掃業務、警備業務、消防設備点検業務、ボイラー点検整備業務、建築物及び建築設備点検業務は外部業者に委託していた。 ・業務完了報告書等で実施を確認した。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
指定管理業務利用状況	△	新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館やイベント、各種講座の中止の影響により、年間の施設利用者数は減少した。 ・30年度 71,862人 ・元年度 76,058人 ・2年度 33,199人
施設貸出し状況	○	新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館や各種講座の中止の影響により、年間の貸出回数は減少したが、年間を通して平均的に利用されていた。 ・第1交流室 7回（前年度15回） ⇒そば打ち体験楽校、くずつるかごの楽校、座敷ほうきの楽校等 ・温室栽培施設 4棟（前年度4棟） ・体育館 18回（前年度42回） ⇒そば打ち体験楽校、てんぼせんべい焼体験等 ・農産物加工施設 42回（前年度57回） ⇒豆腐製造、味噌の楽校、あんずの甘酢漬けの楽校等
その他利用状況	○	各種メディアの取材を積極的に受け入れ、施設概要や体験講座のPRを積極的に行い施設の利用向上に努めた。 ・ラジオ4件 テレビ1件 新聞2件 その他（雑誌・視察等）2件 計9件
自主事業	○	新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館やイベント、各種講座の中止の影響により、利用者数は減少した。 ○体験講座 中止となった講座があったが、6月以降は感染症予防対策を適切に行いながら、毎月開催された。 ・体験講座数 18講座（前年度28講座） ・開催数 31回（前年度74回） ・参加者数 575人（前年度4,046人） ○イベント 毎年、地域の自然や文化が楽しめるイベントを積極的に開催していたが、令和2年度は、どんと祭のみの開催となった。（来場者数20人） ※山の楽校まつり、そばとひまわりの花見週間、新そばまつり、雪蛭まつりは中止。（前年度のイベント来場者数40,719人）

その他の取組 (運営に関する工夫)	○	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、公民館出前講座は中止したが、そば打ち体験等の小学校出前講座を行い、食文化のPRに努めた。 (30年度:18回、元年度:19回、2年度:2回)
----------------------	---	--

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	○	<p>適切な業務運営により黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">(単位:円)</p> <table border="1" data-bbox="638 492 1474 1048"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">収入①</td> <td>利用料金</td> <td>825,000</td> <td>692,920</td> <td>772,100</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>10,750,000</td> <td>10,750,000</td> <td>9,090,000</td> </tr> <tr> <td>雑収入</td> <td>0</td> <td>12</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>新型コロナウイルス対策補助金</td> <td>0</td> <td>125,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>171,054</td> </tr> <tr> <td></td> <td>計</td> <td>11,575,000</td> <td>11,567,932</td> <td>10,033,166</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出②</td> <td>人件費</td> <td>7,147,000</td> <td>7,101,897</td> <td>5,766,481</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>4,186,000</td> <td>3,819,483</td> <td>3,845,062</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>242,000</td> <td>80,539</td> <td>112,468</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>0</td> <td>180,400</td> <td>244,867</td> </tr> <tr> <td></td> <td>計</td> <td>11,575,000</td> <td>11,182,319</td> <td>9,968,878</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>74,590</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入-支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>311,023</td> <td>64,288</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	利用料金	825,000	692,920	772,100	指定管理料	10,750,000	10,750,000	9,090,000	雑収入	0	12	12	新型コロナウイルス対策補助金	0	125,000	0	修繕料繰越金	0	0	171,054		計	11,575,000	11,567,932	10,033,166	支出②	人件費	7,147,000	7,101,897	5,766,481	維持管理経費	4,186,000	3,819,483	3,845,062	事業費・一般事務費	242,000	80,539	112,468	租税	0	180,400	244,867		計	11,575,000	11,182,319	9,968,878		次年度修繕料繰越金③	0	74,590	0		収入-支出(①-②-③)	0	311,023	64,288
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																													
収入①	利用料金	825,000	692,920	772,100																																																													
	指定管理料	10,750,000	10,750,000	9,090,000																																																													
	雑収入	0	12	12																																																													
	新型コロナウイルス対策補助金	0	125,000	0																																																													
	修繕料繰越金	0	0	171,054																																																													
	計	11,575,000	11,567,932	10,033,166																																																													
支出②	人件費	7,147,000	7,101,897	5,766,481																																																													
	維持管理経費	4,186,000	3,819,483	3,845,062																																																													
	事業費・一般事務費	242,000	80,539	112,468																																																													
	租税	0	180,400	244,867																																																													
	計	11,575,000	11,182,319	9,968,878																																																													
	次年度修繕料繰越金③	0	74,590	0																																																													
	収入-支出(①-②-③)	0	311,023	64,288																																																													
自主事業の収支状況	○	<p>収支計画を達成し、黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">(単位:円)</p> <table border="1" data-bbox="638 1176 1474 1344"> <thead> <tr> <th></th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>1,532,892</td> <td>2,218,565</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>710,081</td> <td>1,093,896</td> </tr> <tr> <td>収入-支出</td> <td>822,811</td> <td>1,124,669</td> </tr> </tbody> </table>		収支実績	前年度実績	収入	1,532,892	2,218,565	支出	710,081	1,093,896	収入-支出	822,811	1,124,669																																																			
	収支実績	前年度実績																																																															
収入	1,532,892	2,218,565																																																															
支出	710,081	1,093,896																																																															
収入-支出	822,811	1,124,669																																																															

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	○	利用者ノート(自由記述)を設置し、利用者や来訪者の率直な意見を取り入れる仕組みを整備し、より良い施設管理に役立てていた。利用者から送られてきた礼状等を貼り出しているが、その内容からも、満足度の高さをうかがい知ることができる。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法をホームページ等で積極的に周知していた。 ・体験講座やイベント等の開催概要について、市の広報紙やホームページ等で周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。 ・苦情・要望・感想等を自由に記述できる利用者ノートを設置していた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等が無かった。
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。(運用実績なし)

情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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り組み、リサイクル推進等の対応が適切に行われていた。 ・昨年に引き続き、生ごみを堆肥として再利用しており、自主事業においても、焼畑による無農薬・無化学肥料の自然農法で畑作りを行う等、環境に優しい循環型農業を取り入れていた。
障がい者への配慮	○	事前に施設の状況をお知らせした上で、積極的に受け入れを行い、必要があれば利用時にもスロープや出入口での介助を行った。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング	
自主点検状況	実施状況
	<ul style="list-style-type: none"> ・建物及び備品については随時、浄化槽、防火設備、ボイラー、建築設備については定められた期間内に点検を実施した。 ・点検で異常が見つかった場合は、速やかに修繕等を実施した。 ・施設管理運営や自主事業等について定期的にミーティングを開催し、反省点や改良点を確認した。

2 定期モニタリング	
定期報告状況	実施状況
	年度事業計画書、年度収支計画書、月例業務報告書、年間事業報告書が適切に提出され、内容も適切であった。

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	
	20回	4月	3日、16日	担当	書類・帳簿等の確認、現場確認
		6月	3日、9日 17日、24日	担当	書類・帳簿等の確認、現場確認、新型コロナウイルス対策指定管理者支援事業打合せ
		7月	8日、9日 15日、29日	担当	書類・帳簿等の確認、修繕打合せ、現場確認
		8月	19日	担当	修繕箇所の現場確認
		9月	4日、15日	担当	修繕打合せ、事務確認
		10月	20日、30日	担当	書類・帳簿等の確認、修繕箇所の現場確認
		11月	16日	担当	現場確認
		12月	18日	担当	書類・帳簿等の確認
		2月	24日	担当	書類・帳簿等の確認
		3月	17日、31日	担当	書類・帳簿等の確認
実施結果					
<ul style="list-style-type: none"> ・事業の実施及び施設の維持管理は問題なく行われていた。 ・書類・帳簿等は適切に処理され、保管状況も良好であった。 					

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月4日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市文化教養センター南部会館	
所在地	八戸市内丸三丁目3番6号	
施設概要	設置目的：伝統的文化の普及及び振興を図り、市民生活の向上に寄与する 構造：鉄筋コンクリート造、屋根一部鉄骨造、平屋建 運用方針：和室4室、板の間1室に舞台を備えており、稽古事や展示会のほか市民が気軽に利用できる集会施設として開放する	
指定管理者	名称	株式会社デーリー東北新聞社
	代表者	代表取締役社長 荒瀬 潔
	所在地	八戸市城下一丁目3番12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使用の許可に関する業務 ②施設・設備等の維持管理に関する業務 ③管理業務に附随して必要となる附帯業務等	
市所管課 (問合せ先)	まちづくり文化スポーツ部 文化創造推進課 文化創造グループ	
	電話	0178-43-9156 (直通)
	E-mail	bunka@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<p>4月以降、貸館のキャンセルで返金作業が多忙を極め、特に例年、大きく貸館を利用していた茶会や着物の展示会などのイベントが軒並み中止となり、収入が大きく落ち込んだ。</p> <p>その後は、コロナの感染状況により、少しずつ貸館の申し込みが増え、安心して貸館を利用できるよう検温・消毒・参加者の名簿作り・部屋の換気などを徹底し、利用して頂いている。</p> <p>自主事業であるロビー展も感染対策を取りながら、年10回開催することができた（5月はコロナ感染拡大につき中止、10月はエアコン工事のため使用できず中止）。その結果、約2,100人の方に来館して頂き、初めて来館したという方も多数だった。</p> <p>八戸三社大祭と八戸えんぷりがコロナ感染拡大を避けるため中止になり、南部会館も無料休憩所を中止することとなった。例年、この期間は多くの来館者があるが、令和2年度はそれがなくなってしまったため、残念であった。</p> <p>コロナ禍の中で、利用収入の落ち込みは大きく、経費等も抑えながら努力したが、不本意な1年だった。</p>
今後の目標	南部会館の認知度を向上させるため、ロビー展を継続し、新規の顧客や来館増につなげていく。また、令和3年度は年間を通した自主事業として月1回のワークショップ「ツキイチツクル」を計画している。

■市（所管課）の総合評価

評価	<p>当施設の認知度向上や利用促進のため、自主事業の充実やサービスの向上に努めていた。</p> <p>施設の管理状況では、小規模修繕への対応は迅速に行われており、防火管理者講習の受講や消防訓練の実施等、施設を適切に管理していく姿勢が見られた。</p> <p>施設の運営状況では、伝統的文化の普及・振興を図るといふ当施設の設立趣旨に沿った短歌や南部菱刺し、浮世絵の展示等のロビー展を毎月開催するなど、多くの来館者に満足してもらおうとともに新規利用者層の開拓を図っていた。また、施設内の清掃や換気など新型コロナウイルス感染対策を適切に行い、来館者が安心して利用できるように努めていたほか、職員接遇研修や来館者へのアンケートの実施等、施設運営の改善に努めていた。</p> <p>総合的に、指定管理者は当会館を適正に管理運営していたと評価できる。</p>
指摘事項	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策に万全を期し、適切な対策を講じた上で、施設運営を行うこと。 ・令和3年度も引き続き、施設の老朽化部分の修繕や、市民からのニーズに応じて事業を工夫するなど、より快適な施設サービスの提供及び管理運営に努めること。

[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	○	<p>業務基準書に示された内容に沿った対応を行っていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・休館日の開館 なし
法令の遵守	○	<p>関係法令を遵守し、適切な管理がなされていた。</p>
適正な人員配置	○	<p>業務基準書に示した配置基準に沿った有資格者や計画した事業の実施に必要な人員を配置していた。</p>
従事者の労働環境確保	○	<p>労働関係法令が遵守されていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最低賃金等の労働関係法令が遵守されていた。 ・適切な休憩時間の確保に努めていた。 ・定期的な休暇が確保されていた。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合 (選定時加点)	○	<p>NPO 法人はちのへ未来ネット（こどもはっち）との連携は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止。</p> <p>八戸工業大学とも同様の理由でワークショップは中止したが、ロビー展は実施し、学生の卒業作品を展示した。</p>
従事者の教育・研修	○	<p>従業者の教育や研修が十分に行われていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の適切な管理運営を図るため、接遇研修等を積極的に行っていた。
緊急事態への対応	○	<p>事故、災害等の緊急事態に対する備えが適切にできていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防訓練を実施していた（年2回）。 ・災害時の緊急連絡体制の確認を行っていた（年1回）。
文書の管理保存	○	<p>文書取扱規定が整備されており、文書は適正に管理保存されていた。</p>
報告書等の提出	○	<p>事業計画書、月例報告書、事業報告書、その他報告書等が遅滞なく提出され、内容も適正であった。</p>
利用料金の取扱い ※承認料金制の場合	○	<p>利用料金は適切に設定され、リーフレット・ホームページで周知していた。</p>

利用料金の減免 ※承認料金制の場合	—	令和2年度の減免件数 0件（減免の申請なし）
口座管理、経理の区分	○	指定管理者の収支は専用口座を設けて適切に行われており、経理の区分も適切であった。
通帳、印鑑の管理	○	通帳と印鑑の管理は適切に行われていた。 ・通帳と印鑑はそれぞれ別の社員が管理していた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
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ので、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ので、対応なし。
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、使用条件の変更は適切に行われていた。 （使用制限、入場拒否はなかった。）
施設、設備の保守管理	○	施設、設備の保守管理（点検や修繕等）は事業計画書に基づき、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）は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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務は適切に行われていた。 ・清掃業務は職員が毎日実施し、機械警備業務（夜間、無人時）は外部業者に委託して報告書により実施状況を確認していた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
利用状況	△	新型コロナウイルスの影響により利用申込の減少及び利用中止が相次ぎ、前年度と比べて低下した。 ・令和元年度 利用人数 23,329人 利用率 約90% 利用日数 277日 開館日数 307日 ・令和2年度 利用人数 6,646人 利用率 約71% 利用日数 207日 開館日数 291日
自主事業	○	自主事業を実施し、利用者増に努めていたがと、延べ参加者数は前年度を大幅に下回った。（原因の一つとして、新型コロナウイルスの影響により、毎年多くの参加者がある三社大祭やえんぶり期間の無料休憩所が中止となり、参加者が大幅に落ち込んだことが挙げられる。） ・延べ参加者数 2,103人 ※前年度実績人数：12,060人 (主なもの) 7/1～7/31 南部会館の七夕～短冊に願いを書こう～ 292人 7/31～8/2 SUMMER ワークショップ in 南部会館 134人

その他の取組 (運営に関する工夫)	○	<p>自主的な取組みを行い、当施設の認知度の向上や利用率の向上に努めていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新聞紙面やホームページ、パンフレット等で当施設や自主事業についてのPRを積極的に行っていた。 ・表門の前に当施設の説明看板を設置し、PRと利用率向上に努めていた。 ・自動販売機及び休憩スペースの設置や、展示コーナーを設置するなど利用者のほか、見学者の増加への取組を行っていた。
----------------------	---	--

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	△	<p>新型コロナウイルス感染症の影響による利用料金の還付や利用申込の減少によって、収支計画が達成できず、赤字となった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">収入①</td> <td>利用料金</td> <td>4,010,000</td> <td>1,722,390</td> <td>4,996,350</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>6,080,000</td> <td>6,080,000</td> <td>6,128,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>27,261</td> <td>27,261</td> <td></td> </tr> <tr> <td>新型コロナウイルス対策補助金</td> <td>0</td> <td>701,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>10,117,261</td> <td>8,530,651</td> <td>11,124,350</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人件費</td> <td>4,272,000</td> <td>3,904,859</td> <td>4,082,462</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>5,067,399</td> <td>4,266,204</td> <td>4,206,178</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>302,000</td> <td>314,140</td> <td>538,040</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>475,862</td> <td>379,330</td> <td>502,423</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>10,117,261</td> <td>8,864,533</td> <td>9,329,103</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>27,271</td> <td>27,261</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①－②－③)</td> <td>0</td> <td>△361,153</td> <td>1,767,986</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	利用料金	4,010,000	1,722,390	4,996,350	指定管理料	6,080,000	6,080,000	6,128,000	修繕料繰越金	27,261	27,261		新型コロナウイルス対策補助金	0	701,000	0	計	10,117,261	8,530,651	11,124,350	支出②	人件費	4,272,000	3,904,859	4,082,462	維持管理経費	5,067,399	4,266,204	4,206,178	事業費・一般事務費	302,000	314,140	538,040	租税	475,862	379,330	502,423	計	10,117,261	8,864,533	9,329,103		次年度修繕料繰越金③	0	27,271	27,261		収入－支出(①－②－③)	0	△361,153	1,767,986
			項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																					
		収入①	利用料金	4,010,000	1,722,390	4,996,350																																																					
			指定管理料	6,080,000	6,080,000	6,128,000																																																					
			修繕料繰越金	27,261	27,261																																																						
			新型コロナウイルス対策補助金	0	701,000	0																																																					
			計	10,117,261	8,530,651	11,124,350																																																					
		支出②	人件費	4,272,000	3,904,859	4,082,462																																																					
			維持管理経費	5,067,399	4,266,204	4,206,178																																																					
			事業費・一般事務費	302,000	314,140	538,040																																																					
租税	475,862		379,330	502,423																																																							
計	10,117,261		8,864,533	9,329,103																																																							
	次年度修繕料繰越金③	0	27,271	27,261																																																							
	収入－支出(①－②－③)	0	△361,153	1,767,986																																																							
自主事業の収支状況	○	<p>予算額には及ばなかったが、計画的に事業を実施し、利用者数の向上に努めていた。</p> <p>収入 決算額 229,610 円 (予算額 1,595,000 円)</p> <p>支出 決算額 205,677 円 (予算額 1,554,300 円)</p>																																																									

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	○	<p>利用者満足度を調査し、その結果を活かす仕組みがあった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用後にチェックリストを提出してもらい、意見・要望を取り入れるようにしていた。 ・館内にアンケート用紙及び目安箱を設置し、利用者だけでなく見学者の意見・要望を取り入れるようにしていた。 ・特任館長を配置し、利用者から直接意見や要望を聞く体制を整えた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法等をホームページや案内パンフレットにより周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等を聞く仕組みができていた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等があれば速やかに市への報告を行っていた。 (令和2年度実績：苦情・要望等 4件)
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。(運用実績なし)

情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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。 ・秘密保持義務については、随時注意するよう促していた。
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の対応を適切に行っていた。 ・施設のごみは分別し、可能なものはリサイクルしていた。 ・環境に配慮した物品購入が行われていた。
障がい者への配慮	○	障がいを持った方でも気軽に利用できるよう対応を行っていた。 ・館内用の車いすを設置した。

■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	<p>建築物、設備及び備品について、点検を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警備機器の定期点検（警報装置保守点検） ・消防用設備点検、防火対象物点検 ・樹木剪定作業（1回）、高木剪定作業（1回）、薬剤散布（2回）、施肥（2回）を実施。 ・庭隅の笹竹の刈り取りなどを実施。 ・庭園の芝刈りは、芝刈り機の故障により9月以降実施なし。（それまでは月1回程度実施。）

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	月例業務報告書は期限内に提出され、内容は適切であった。

3 随時モニタリング				
	実施回数	実施日	実施者	実施内容
実地調査状況	24回	月平均 2日程度	担当 (必要に 応じGL)	<ul style="list-style-type: none"> ・申請書及び帳簿類の確認 ・事業実施に係る打合せ ・建物や設備の破損状況の確認 ・災害時の被害状況確認
	実施結果			
建物及び設備の破損等がある場合は、適切に報告・修繕等の対応をした。地震や強風時も速やかに状況確認を行った。				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月4日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市公会堂・八戸市公民館・八戸市南郷文化ホール			
所在地	八戸市公会堂・八戸市公民館／八戸市内丸一丁目1番1号 八戸市南郷文化ホール／八戸市南郷大字市野沢字中市野沢24番地1			
施設概要	八戸市公会堂	設置目的	芸術文化の普及及び振興を図り、市民生活の向上に寄与する。	
		構造	鉄骨鉄筋コンクリート造 地下2階地上4階 延床面積 9,538 m ²	
	八戸市公民館	設置目的	八戸市全域の住民のために、実際生活に即する教育、学術及び文化に関する各種の事業を行い、住民の教養の向上、健康の増進、情操の純化を図り、生活文化の振興、社会福祉の増進に寄与する。	
		構造	鉄骨鉄筋コンクリート造 地下2階地上3階 延床面積 4,681 m ²	
	八戸市南郷文化ホール	設置目的	芸術文化の発表及び鑑賞の機会を提供することにより、芸術文化の普及振興を図るとともに、広域的文化交流を促進し、市民生活の向上に寄与する。	
		構造	鉄筋コンクリート造 地上3階 延床面積 1,765 m ²	
	基本方針： ①関係法令、条例、規則等を遵守し、公会堂、公民館及び南郷文化ホールの設置目的に沿った管理運営を行うこと。 ②設置目的に沿って、芸術、文化等に関する事業を行うこと。 ③利用者の平等な利用を確保し、差別的取扱いをしないこと。 ④利用者が快適に施設を利用できるよう、施設の設定・物品の維持・管理を行うこと。 ⑤利用者の意見・要望を適切に管理運営に反映し、サービス向上に努めること。 ⑥費用対効果の高い効率的・効果的な管理運営に努めること。 ⑦ごみの削減、省エネルギー、CO ₂ 削減等、環境に配慮した運営を行うこと。 ⑧近隣住民や関係機関との良好な関係を維持すること。			
	指定管理者	名称	株式会社 アート&コミュニティ	
		代表者	代表取締役 類家 敦	
		所在地	八戸市小中野二丁目10番16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施設の使用許可に関する業務 ②施設、設備等の維持管理に関する業務 ③その他市及び教育委員会が必要と認める業務（統計、事業計画書・収支計画書の提出、事業報告書の提出、指定終了後の事務引継、備品の管理、広報・宣伝業務、関係機関との連絡調整業務、職員研修・指導業務） ④八戸市公民館及び八戸市南郷文化ホール使用料の徴収事務			
市所管課 (問合せ先)	まちづくり文化スポーツ部 文化創造推進課 文化創造グループ			
	電話	0178-43-9156 (直通)		
	E-mail	bunka@city.hachinohe.aomori.jp		

■指定管理者による自己評価

<p>評価</p>	<p>新型コロナ禍の中であったが、芸術文化の普及振興を図るための拠点施設として職員の専門性を高めながら3施設の管理運営に取り組み、利用者から求められる舞台・照明・音響技術や自主事業等への多様なニーズに応えることで、より満足度を高めるためのサービスが提供できたものとする。</p> <p>施設の管理運営にあたっては創意工夫をこらし、経費節減や省エネ対策に取り組み、アンケート調査や聴き取り等により利用者からの意見・要望等を施設管理や事業実施に反映させた。また、新型コロナウイルス感染予防として、国や県、市、全国公立文化施設協会から示されているガイドラインに沿った対策を取り、非接触型サーモグラフィ・カメラ等の機器類を設置するなど、感染拡大防止のための取り組みを適正かつ確実に行った。</p> <p>施設及び各設備の維持管理については、年間を通じて実施している日常の手入れと自主及び法定点検、加えて経年を起因とする機能の低下や劣化による悪影響を最小限に抑えるための計画的な改修工事の提案と計画・緊急の各修繕を的確に行うことで異常発生への予防保全につなげている。</p> <p>さらに、現在進められている市公民館の耐震改修工事においては、進捗状況を常に確認し、安全・確実に工事が進むよう工事スケジュールの調整や現場立会い等のサポートを行った。</p> <p>自主及び文化事業については、新型コロナウイルスの影響により当初計画に示した全事業の実施はできなかったものの、芸術性の高い舞台公演等の鑑賞機会を提供する鑑賞型事業のほか、市民参加型や舞台芸術関連のワークショップのような育成型事業など、多彩な事業を実施した。</p> <p>以上のとおり、各施設の設置目的を踏まえたうえで、八戸市の文化施策の一翼を担っていきけるよう各種事業に取り組んだ。</p>
<p>今後の目標</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止対策に万全を期し、立案した事業計画に沿った管理運営を確実に実施していくことで、利用者にとって常に安全で快適なホール環境を維持し、幅広く芸術文化活動の振興に努めたい。</p> <p>「八戸市文化のまちづくりビジョン」を踏まえ、市が取り組む様々な文化施策の実現に貢献できるよう、より一層の経費節減やサービス向上に努め、今後も市民が多彩な芸術文化に数多く触れる機会を創出することで、多様な実演芸術の楽しさと感動を提供できる場となることを目指した事業展開を図っていききたい。</p> <p>また、公会堂に続き市公民館側へと進められている耐震改修工事に関しては、全工程が安全・確実に完了できるよう、引き続き万全の体制でサポートをしていきたい。</p>

■市（所管課）の総合評価

<p>評価</p>	<p>市や各関係団体と協力しながら各施設の設置目的に沿って運営しており、市の意見・要望や利用者からの苦情・要望に対しても迅速に対応し、より快適な施設の提供に努めていた。</p> <p>また、職員の長年の経験と専門的ノウハウを活かし、利用者のニーズに応じたサービス向上に努めたほか、新型コロナウイルス感染拡大防止のため対策を迅速かつ適正に行っていた。</p> <p>施設設備・器具等については、令和2年12月に市公会堂の耐震改修工事が完了し、併せて施設内にエレベーター、エスカレーターを設置したことで、これまで以上に多くの方に文化芸術を鑑賞していただける環境が整備された。また、修繕等は適切に処置を行うことで施設の安全管理に最善を尽くしているとともに、災害に備えた非常時の緊急事態への対応を再確認し、災害時マニュアルも適切に整備されていた。</p> <p>さらに、現在進行中の耐震改修工事においては、進捗状況の把握及び施工業者の円滑な作業のためスケジュール調整や要望事項への対応などサポート体制に万全を期していた。</p> <p>経費節減にも努め、総合的に指定管理者は施設の適切な管理運営を行っていたと評価できる。</p>
<p>指摘事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策に万全を期し、引き続き、適切な対策を講じた上で、施設運営を行うこと。 ・定例的な業務についても、常に法令の定めに基づいた適正な取扱いを行うこと。 ・施設設備の老朽化部分の修繕や、市民からのニーズに応じた事業展開など、引き続き、より快適な施設サービスの提供及び管理運営に努めること。 ・平成27年12月に策定した「八戸市文化のまちづくりビジョン」に基づき、市立文化施設の役割を踏まえた管理運営に努めること。 ・公民館ホールの耐震改修工事に係る長期利用停止期間中においては、これまで以上に公会堂及び南郷文化ホールの利活用促進のための各種自主事業等を展開すること。

[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	◎	業務基準書に示した内容以上に、休館日利用など、利用者の要望に応じたサービスの向上に努めていた。 ・休館日利用 公会堂3件、公民館52件、南郷文化ホール1件
法令の遵守	○	関係法令を遵守し適切な管理がなされていた。
適正な人員配置	○	業務基準書に示した管理運営に必要な人員及び資格者を配置しており、また、効率的なローテーションにより、休館日利用への対応などサービス向上にも努めていた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。 ・最低賃金等の労働関係法令が遵守されていた。 ・適切な休憩時間の確保に努めていた。 ・定期的な休暇が確保されていた。
障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	○	募集時に提案された職場実習を実施していた。 ・障がい者2名(男女各1名)の職場実習を1日間実施していた。 実習日数は実習者所属施設からの要望を受け、新型コロナウイルス感染リスク低減のために1日だけの実施としていた。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	◎	提案された地域貢献活動が行われていた。 ・南郷地区全体での取組「南郷の日」に参加していた。 ・職場体験実習を複数受け入れていた。 ・提案していた三八城地区子ども会と連携して行う「夏休みラジオ体操」と「正月もちつき大会」は新型コロナウイルス感染予防のため、三八城地区子ども会の意向により実施を取りやめた。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していなかったが協力していた場合(選定時未加点)	○	冬季のイルミネーション飾り付けを行った。
従事者の教育・研修	◎	従事者の教育や研修が十分に行われていた。 ・接遇向上等の内部研修を定期的に行っていた。 ・職員の知識や技量を高めるため、全国劇場・音楽堂等アートマネジメント研修会など、外部で行われている講習へも積極的に参加していた。
緊急事態への対応	◎	事故、災害等の緊急事態への準備が良くできていた。 ・非常時行動マニュアルを整備するとともに、保安教育や防災訓練を定期的に行っていた。 ・警備員を常駐させ、24時間管理体制を敷いていた。 (八戸市公会堂・公民館) ・消防設備、避難誘導設備等の定期及び法定点検を行い、良好な状態を保っていた。
文書の管理保存	○	文書取扱規程が整備されており、作成、受領した文書の適切な管理がなされていた。
報告書等の提出	○	事業計画書、四半期事業報告書、年間事業報告書等が遅滞なく提出され、内容も適切であった。
利用料金の取扱い ※承認料金制の場合	○	利用料金の設定、周知は適切に行われていた。

利用料金の減免 ※承認料金制の場合	○	条例、規則に基づき減免手続きが適切に行われていた。 ・令和2年度の減免件数 公会堂3件、公民館29件、南郷文化ホール14件
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合	○	使用料等の徴収事務が適切に行われていた。
口座管理、経理の区分	○	指定管理者の収支は専用口座を設けて適切に行われており、経理の区分も適切であった。
通帳、印鑑の管理	○	通帳と印鑑の管理は適切に行われていた。 ・通帳と印鑑はそれぞれ別の社員が管理していた。
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	○	協定書で指定する損害保険に加入していた。 ・動産総合保険、自動車損害賠償責任保険に加入していた。
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～5年度）において継続して指定管理者の指定を受けており、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おり、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、使用条件の変更は適切に行われていた。 (使用制限、入場拒否はなかった。)
施設、設備の保守管理	○	施設、設備の保守管理（点検や修繕等）が事業計画書に基づき、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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。 ・清掃業務、警備業務等は外部業者に委託し、報告書等により実施状況を確認していた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
八戸市公会堂利用状況	△	令和元年8月から令和2年12月まで耐震改修工事により休館していたため、令和2年度の開館期間は令和3年1月～3月の3ヶ月であった。また、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、平成30年度の同期間と比較すると、入館者数、利用件数共に下回った。 ・平成30年度 入館者数 169,490人 利用件数 564件 （1月～3月） 入館者数 35,640人 利用件数 147件 ・令和元年度 入館者数 77,540人 利用件数 155件 ・令和2年度 入館者数 18,910人 利用件数 97件

ホール貸出し状況	△	<p>令和元年8月から令和2年12月まで耐震改修工事により休館していたため、令和2年度の開館期間は令和3年1月～3月の3ヶ月であった。また、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、平成30年度の同期間と比較すると、入館者数、利用件数共に下回った。</p> <table border="1" data-bbox="614 280 1476 481"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用人数</th> <th>利用件数</th> <th>利用日数</th> <th>利用率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成30年度 (1月～3月)</td> <td>141,050人 (29,080人)</td> <td>235件 (47件)</td> <td>213日 (44日)</td> <td>70% (開館日数305日) (59% (開館日数74日))</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>64,670人</td> <td>70件</td> <td>68日</td> <td>60% (開館日数113日)</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>13,490人</td> <td>39件</td> <td>38日</td> <td>52% (開館日数73日)</td> </tr> </tbody> </table>		利用人数	利用件数	利用日数	利用率	平成30年度 (1月～3月)	141,050人 (29,080人)	235件 (47件)	213日 (44日)	70% (開館日数305日) (59% (開館日数74日))	令和元年度	64,670人	70件	68日	60% (開館日数113日)	令和2年度	13,490人	39件	38日	52% (開館日数73日)																			
	利用人数	利用件数	利用日数	利用率																																					
平成30年度 (1月～3月)	141,050人 (29,080人)	235件 (47件)	213日 (44日)	70% (開館日数305日) (59% (開館日数74日))																																					
令和元年度	64,670人	70件	68日	60% (開館日数113日)																																					
令和2年度	13,490人	39件	38日	52% (開館日数73日)																																					
その他利用状況	△	<p>令和元年8月から令和2年12月まで耐震改修工事により休館していたため、令和2年度の開館期間は令和3年1月～3月の3ヶ月であった。また、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、平成30年度の同期間と比較すると、入館者数、利用件数共に下回った。</p> <table border="1" data-bbox="614 660 1476 1164"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用人数</th> <th>利用件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成30年度(1月～3月)</td> <td>28,440人(6,560人)</td> <td>329件(100件)</td> </tr> <tr> <td> 大会議室(〃)</td> <td>10,920人(3,150人)</td> <td>177件(55件)</td> </tr> <tr> <td> 小会議室(〃)</td> <td>1,940人(590人)</td> <td>136件(40件)</td> </tr> <tr> <td> 展示ホール他(〃)</td> <td>15,580人(2,820人)</td> <td>16件(5件)</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>12,870人</td> <td>85件</td> </tr> <tr> <td> 大会議室</td> <td>2,190人</td> <td>35件</td> </tr> <tr> <td> 小会議室</td> <td>660人</td> <td>40件</td> </tr> <tr> <td> 展示ホール他</td> <td>10,020人</td> <td>10件</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>5,420人</td> <td>58件</td> </tr> <tr> <td> 大会議室</td> <td>2,160人</td> <td>47件</td> </tr> <tr> <td> 小会議室</td> <td>70人</td> <td>8件</td> </tr> <tr> <td> 展示ホール他</td> <td>3,190人</td> <td>3件</td> </tr> </tbody> </table>		利用人数	利用件数	平成30年度(1月～3月)	28,440人(6,560人)	329件(100件)	大会議室(〃)	10,920人(3,150人)	177件(55件)	小会議室(〃)	1,940人(590人)	136件(40件)	展示ホール他(〃)	15,580人(2,820人)	16件(5件)	令和元年度	12,870人	85件	大会議室	2,190人	35件	小会議室	660人	40件	展示ホール他	10,020人	10件	令和2年度	5,420人	58件	大会議室	2,160人	47件	小会議室	70人	8件	展示ホール他	3,190人	3件
	利用人数	利用件数																																							
平成30年度(1月～3月)	28,440人(6,560人)	329件(100件)																																							
大会議室(〃)	10,920人(3,150人)	177件(55件)																																							
小会議室(〃)	1,940人(590人)	136件(40件)																																							
展示ホール他(〃)	15,580人(2,820人)	16件(5件)																																							
令和元年度	12,870人	85件																																							
大会議室	2,190人	35件																																							
小会議室	660人	40件																																							
展示ホール他	10,020人	10件																																							
令和2年度	5,420人	58件																																							
大会議室	2,160人	47件																																							
小会議室	70人	8件																																							
展示ホール他	3,190人	3件																																							
公会堂文化事業 (別途委託事業)	△	<p>令和元年8月から令和2年12月まで耐震改修工事により休館しており、工事期間の延長など不測の事態なども考慮し、令和2年度は公会堂文化事業の実施を見送った。</p> <table border="1" data-bbox="614 1310 1037 1411"> <tbody> <tr> <td>平成30年度</td> <td>6回</td> <td>6,843人</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>1回</td> <td>1,315人</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>0回</td> <td>0人</td> </tr> </tbody> </table>	平成30年度	6回	6,843人	令和元年度	1回	1,315人	令和2年度	0回	0人																														
平成30年度	6回	6,843人																																							
令和元年度	1回	1,315人																																							
令和2年度	0回	0人																																							
自主事業	△	<p>令和元年8月から令和2年12月まで耐震改修工事により休館していたため、令和2年度の開館期間(1月～3月)と平成30年度の同期間で比較した場合、事業数については、令和2年度当初、5事業の実施を計画していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため1事業を中止し、計4事業の実施となり前々年度より減少した。また、入場者数についても、制限を設けて実施した事業などもあり、前々年度と比較すると減少した。</p> <table border="1" data-bbox="614 1691 1037 1848"> <tbody> <tr> <td>平成30年度</td> <td>29回</td> <td>28,997人</td> </tr> <tr> <td>(1月～3月)</td> <td>6回</td> <td>7,280人</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>8回</td> <td>7,822人</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>4回</td> <td>3,520人</td> </tr> </tbody> </table> <p>・自主事業(主なもの)</p> <table border="1" data-bbox="614 1892 1388 2027"> <tbody> <tr> <td>2/20 第16回はちのへ子どもフェスタ</td> <td>450人</td> </tr> <tr> <td>2/21 第14回八戸パフォーマンス劇場</td> <td>560人</td> </tr> <tr> <td>3/6～3/7 60周年記念八戸ファンタジィ</td> <td>2,000人</td> </tr> <tr> <td>3/14 DRUMTAO「THE BEST LIVE ～祭響 Saikyo～」</td> <td>510人</td> </tr> </tbody> </table>	平成30年度	29回	28,997人	(1月～3月)	6回	7,280人	令和元年度	8回	7,822人	令和2年度	4回	3,520人	2/20 第16回はちのへ子どもフェスタ	450人	2/21 第14回八戸パフォーマンス劇場	560人	3/6～3/7 60周年記念八戸ファンタジィ	2,000人	3/14 DRUMTAO「THE BEST LIVE ～祭響 Saikyo～」	510人																			
平成30年度	29回	28,997人																																							
(1月～3月)	6回	7,280人																																							
令和元年度	8回	7,822人																																							
令和2年度	4回	3,520人																																							
2/20 第16回はちのへ子どもフェスタ	450人																																								
2/21 第14回八戸パフォーマンス劇場	560人																																								
3/6～3/7 60周年記念八戸ファンタジィ	2,000人																																								
3/14 DRUMTAO「THE BEST LIVE ～祭響 Saikyo～」	510人																																								

<p>その他の取組 (運営に関する工夫)</p>	<p>◎</p>	<p>新型コロナウイルス感染予防のための館内アルコール除菌の徹底をはじめとして、非接触型サーモグラフィー・カメラ、アクリル・パーテーションを設置するなどの感染拡大防止対策を取っていた。 12月末までの改修工事では安全確実に工事が進むよう工事関係者のスケジュール調整や現場立会いを行っていた。 外国人利用者に対しては、電話通訳サービス(多言語コールセンターサービス)を提供できる体制となっていた。</p>																																							
<p>八戸市公民館利用状況</p>	<p>△</p>	<p>緊急事態宣言の発令により、4月29日から5月11日まで臨時休館としたほか、催物の開催自粛も相次いだ。また、令和3年1月より公民館ホールが耐震改修により利用休止となったこともあり、入館者数、利用件数共に前年度より減少した。 令和元年度 入館者数 98,560人 利用件数 1,203件 令和2年度 入館者数 32,800人 利用件数 706件</p>																																							
<p>ホール貸出し状況</p>	<p>△</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響や、令和3年1月より公民館ホールが耐震改修により利用休止となったことから、利用人数、利用件数、利用日数、利用率共に前年度より減少した。</p> <table border="1" data-bbox="611 804 1473 925"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用人数</th> <th>利用件数</th> <th>利用日数</th> <th>利用率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和元年度</td> <td>66,760人</td> <td>254件</td> <td>233日</td> <td>74% (開館日数316日)</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>17,080人</td> <td>107件</td> <td>102日</td> <td>45% (開館日数227日)</td> </tr> </tbody> </table>		利用人数	利用件数	利用日数	利用率	令和元年度	66,760人	254件	233日	74% (開館日数316日)	令和2年度	17,080人	107件	102日	45% (開館日数227日)																								
	利用人数	利用件数	利用日数	利用率																																					
令和元年度	66,760人	254件	233日	74% (開館日数316日)																																					
令和2年度	17,080人	107件	102日	45% (開館日数227日)																																					
<p>その他利用状況</p>	<p>△</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響や、令和3年1月より公民館ホールが耐震改修により利用休止となったことから、利用人数、利用件数、利用日数、利用率共に前年度より減少した。</p> <table border="1" data-bbox="611 1104 1414 1621"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用人数</th> <th>利用件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和元年度</td> <td>31,800人</td> <td>949件</td> </tr> <tr> <td> 会議室1~4</td> <td>7,610人</td> <td>457件</td> </tr> <tr> <td> 講義室</td> <td>7,850人</td> <td>202件</td> </tr> <tr> <td> 調理室</td> <td>500人</td> <td>19件</td> </tr> <tr> <td> 和室1~2</td> <td>1,620人</td> <td>121件</td> </tr> <tr> <td> 展示室、ピラー他</td> <td>14,220人</td> <td>150件</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>15,720人</td> <td>599件</td> </tr> <tr> <td> 会議室1~4</td> <td>4,010人</td> <td>316件</td> </tr> <tr> <td> 講義室</td> <td>4,300人</td> <td>138件</td> </tr> <tr> <td> 調理室</td> <td>200人</td> <td>13件</td> </tr> <tr> <td> 和室1~2</td> <td>760人</td> <td>74件</td> </tr> <tr> <td> 展示室、ピラー他</td> <td>6,450人</td> <td>58件</td> </tr> </tbody> </table>		利用人数	利用件数	令和元年度	31,800人	949件	会議室1~4	7,610人	457件	講義室	7,850人	202件	調理室	500人	19件	和室1~2	1,620人	121件	展示室、ピラー他	14,220人	150件	令和2年度	15,720人	599件	会議室1~4	4,010人	316件	講義室	4,300人	138件	調理室	200人	13件	和室1~2	760人	74件	展示室、ピラー他	6,450人	58件
	利用人数	利用件数																																							
令和元年度	31,800人	949件																																							
会議室1~4	7,610人	457件																																							
講義室	7,850人	202件																																							
調理室	500人	19件																																							
和室1~2	1,620人	121件																																							
展示室、ピラー他	14,220人	150件																																							
令和2年度	15,720人	599件																																							
会議室1~4	4,010人	316件																																							
講義室	4,300人	138件																																							
調理室	200人	13件																																							
和室1~2	760人	74件																																							
展示室、ピラー他	6,450人	58件																																							
<p>自主事業</p>	<p>△</p>	<p>令和2年度当初、13事業の実施を計画していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため5事業を中止し、計8事業の実施となり、実施事業数は前年度より減少した。 また、入場者数についても制限を設けて実施した事業などもあり、前年度と比較すると減少した。 令和元年度 19回 10,765人 令和2年度 8回 1,147人 ・自主事業(主なもの) 7/2、7/16、8/6、8/20、9/10「南部昔語り部」養成講座 129人 9/21 人形劇団ブーク公演 200人 12/22~12/23 やってみよう舞台づくり 27人</p>																																							

<p>その他の取組 (運営に関する工夫)</p>	<p>◎</p>	<p>新型コロナウイルス感染予防のための館内のアルコール除菌をはじめ、非接触型サーモグラフィ・カメラ、アクリル・パーテーションを設置するなどの感染拡大防止対策を取っていた。 職場体験の受け入れや地域連携事業等の実施については、公会堂と一体的に運営していた。 令和3年1月からの改修工事では安全確実に工事が進むよう工事関係者のスケジュール調整や現場立会いを行っていた。</p>															
<p>八戸市南郷文化ホール利用 状況</p>	<p>○</p>	<p>緊急事態宣言の発令により、4月29日から5月11日まで臨時休館としたほか、催物の開催自粛も相次いだ影響もあり、利用人数は減少したものの、利用件数、利用日数、利用率に大きな変化は見られなかった。</p> <table border="1" data-bbox="611 573 1473 696"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用人数</th> <th>利用件数</th> <th>利用日数</th> <th>利用率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和元年度</td> <td>18,038人</td> <td>174件</td> <td>161日</td> <td>52%(開館日数310日)</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>10,427人</td> <td>179件</td> <td>155日</td> <td>52%(開館日数297日)</td> </tr> </tbody> </table>		利用人数	利用件数	利用日数	利用率	令和元年度	18,038人	174件	161日	52%(開館日数310日)	令和2年度	10,427人	179件	155日	52%(開館日数297日)
	利用人数	利用件数	利用日数	利用率													
令和元年度	18,038人	174件	161日	52%(開館日数310日)													
令和2年度	10,427人	179件	155日	52%(開館日数297日)													
<p>自主事業</p>	<p>△</p>	<p>令和2年度当初、7事業の実施を計画していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため2事業を中止し、計5事業の実施となり、実施事業数は前年度より減少した。 また、入場者数についても、無観客での動画配信による実施や入場者数に制限を設けて実施した事業などもあり、前年度と比較すると減少した。</p> <p>令和元年度 6回 793人 令和2年度 5回 254人</p> <p>・自主事業(主なもの) 8/9、12/20 スウィングベリーでおはなし会 計90人 3/28 Swingberry Jazz Orchestra 春の雪解けジャズコンサート 144人</p>															
<p>南郷文化ホール文化事業</p>	<p>△</p>	<p>令和2年度当初、6事業の実施を計画していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため4事業を中止し、計2事業の実施となり、事業数は前年度より減少した。 また、入場者数についても、制限を設け実施した事業などもあり、前年度と比較すると減少した。</p> <p>令和元年度 6回 2,590人 令和2年度 2回 266人</p> <p>・八戸市南郷文化ホール文化事業 9/20 南郷アートジャムフェスタ 157人 2/2 県南民舞踊まつり 109人</p>															
<p>その他の取組 (運営に関する工夫)</p>	<p>◎</p>	<p>新型コロナウイルス感染予防のためのアルコール除菌をはじめ、非接触型サーモグラフィ・カメラ、アクリル・パーテーションを設置するなどの感染拡大防止対策を取っていた。 秋の紅葉のライトアップ行事や南郷地区全体での取組「南郷の日」に参加していた。</p>															

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	○	<p>新型コロナウイルスの影響もあり、収支計画には達しなかったものの、黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">収入①</td> <td>利用料金</td> <td>10,125,000</td> <td>8,461,034</td> <td>16,322,030</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>226,709,000</td> <td>224,926,481</td> <td>227,058,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>0</td> <td>21,794</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>実費収入</td> <td>20,000</td> <td>6,660</td> <td>46,760</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>236,854,000</td> <td>233,415,969</td> <td>243,426,790</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人件費</td> <td>128,026,000</td> <td>123,185,844</td> <td>127,674,983</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>88,769,000</td> <td>76,191,842</td> <td>78,746,973</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>7,216,000</td> <td>4,943,433</td> <td>6,256,664</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>12,843,000</td> <td>13,871,800</td> <td>15,074,500</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>236,854,000</td> <td>218,192,919</td> <td>227,753,120</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>21,794</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①－②－③)</td> <td>0</td> <td>15,223,050</td> <td>15,651,876</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	利用料金	10,125,000	8,461,034	16,322,030	指定管理料	226,709,000	224,926,481	227,058,000	修繕料繰越金	0	21,794	0	実費収入	20,000	6,660	46,760	計	236,854,000	233,415,969	243,426,790	支出②	人件費	128,026,000	123,185,844	127,674,983	維持管理経費	88,769,000	76,191,842	78,746,973	事業費・一般事務費	7,216,000	4,943,433	6,256,664	租税	12,843,000	13,871,800	15,074,500	計	236,854,000	218,192,919	227,753,120		次年度修繕料繰越金③	0	0	21,794		収入－支出(①－②－③)	0	15,223,050	15,651,876
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																							
収入①	利用料金	10,125,000	8,461,034	16,322,030																																																							
	指定管理料	226,709,000	224,926,481	227,058,000																																																							
	修繕料繰越金	0	21,794	0																																																							
	実費収入	20,000	6,660	46,760																																																							
	計	236,854,000	233,415,969	243,426,790																																																							
支出②	人件費	128,026,000	123,185,844	127,674,983																																																							
	維持管理経費	88,769,000	76,191,842	78,746,973																																																							
	事業費・一般事務費	7,216,000	4,943,433	6,256,664																																																							
	租税	12,843,000	13,871,800	15,074,500																																																							
	計	236,854,000	218,192,919	227,753,120																																																							
	次年度修繕料繰越金③	0	0	21,794																																																							
	収入－支出(①－②－③)	0	15,223,050	15,651,876																																																							
公会堂文化事業の収支状況 (別途委託事業)	△	令和元年8月から令和2年12月まで耐震改修工事により休館しており、工事期間の延長など不測の事態なども考慮し、令和2年度は公会堂文化事業の実施を見送った。																																																									
自主事業の収支状況	△	<p>当初、八戸市公会堂5事業、八戸市公民館13事業、八戸市南郷文化ホール7事業の計25事業を計画していたものの、新型コロナウイルスの影響により8事業が中止となり、計17事業の実施に留まった。また、支出が収入を上回ることとなった。</p> <p>・自主事業費</p> <p style="text-align: right;">(単位：千円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>7,982</td> <td>456</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>13,160</td> <td>1,407</td> </tr> </tbody> </table> <p>※差額は当初から指定管理者の自己資金を充てる計画であった。</p>		収支計画	収支実績	収入	7,982	456	支出	13,160	1,407																																																
	収支計画	収支実績																																																									
収入	7,982	456																																																									
支出	13,160	1,407																																																									

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	○	利用者満足度の調査及びその結果を活かす仕組みができていた。 ・館内にアンケート記入票及びボックスを設置するとともに窓口などでも利用者の意見を聞くことができるように配慮していた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法等をホームページや案内パンフレット、デジタル案内板により積極的に周知を行っていた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。 ・館内にボックスを設置し、利用者の苦情や要望を集められるよう配慮していた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望に対しては適切に対応していた。 ・八戸市公会堂 要望2件 ・八戸市公民館 要望0件 ・南郷文化ホール 要望0件

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。（運用実績なし）
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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。 ・秘密保持義務については、随時注意するよう促していた。
環境への配慮	○	環境に配慮し、省エネルギーへの取組、リサイクル推進等、市のうみねこプランに準じた対応を適切に行っていた。 ・館内の照明をこまめに消灯するなど、節電に努めていた。 ・ミスコピーの再利用など、ごみの減量化や施設内のごみ分別を適切に行っていた。
障がい者への配慮	○	障がい者利用の利便性に配慮した取組が行われていた。 ・車イス利用者の駐車スペースの確保及び移動時（特に階段の上り下り）の介助を行っていた。 ・障がい者手帳の提示により、主催事業のチケット料金を半額の割引料金としていた。 ・補助犬（盲導犬等）同伴による利用者は座席まで案内するサポート体制となっていた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング	
自主点検状況	実施状況
	<ul style="list-style-type: none"> ・建物点検（内部、外部、屋外構造物） 保守点検実施。異常なし。 ・舞台設備点検（舞台、音響、照明） 保守点検実施。異常なし。 ・電気設備点検（電灯、高圧設備、変圧設備、自家発電設備、蓄電池設備、信号機等） 保守点検実施。異常なし。 ・空調整備点検（空調機、給排気ファン、エアコン、自動制御設備、中央監視盤等） 保守点検実施。異常なし。 ・衛生設備点検（貯水槽、ボイラー設備、ねずみ・害虫等） 保守点検実施。異常なし。 ・消防設備点検（スプリンクラー、消火栓、消火器、火災報知機、排煙設備等） 保守点検実施。異常なし。
2 定期モニタリング	
定期報告状況	実施状況
	月例報告書、四半期報告書が遅滞なく提出され、内容も適切であった。

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
	60回	随時 (週1回程度)	担当 (必要に応じGL)	<ul style="list-style-type: none"> ・建物、設備の劣化、破損箇所等に関する打合せ ・工事及び修繕状況の確認 ・自主事業、文化事業等の実施状況の確認 ・申請書及び帳簿類の確認 ・利用者アンケートの内容確認 ・大規模改修工事に向けた打合せ
	実施結果			
<p>建物・設備の劣化や破損については、定期的に実地検査を行い修繕計画に反映させていた。また、修繕が適切になされたことを確認した。</p> <p>苦情等については的確な対応がなされるとともに、改善がなされていることを確認した。なお、すぐに対応できないものについては、今後の課題として検討した。</p>				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月4日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市立集会場（八戸市更上閣・八戸市更上閣にぎわい広場）		
所在地	八戸市大字本徒士町5番地4		
施設概要	設置目的：市民の集会等の用に供するため 建物構造：八戸市更上閣 木造2階建（大広間、会議室、和室） 八戸市更上閣にぎわい広場、屋外トイレ（木造1階建）		
指定管理者	名称	三八五交通株式会社	
	代表者	代表取締役 小笠原 修	
	所在地	八戸市城下四丁目19番15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集会場の使用の許可に関する業務 ②集会場の施設、設備等の維持管理に関する業務 ③広場の施設、設備等の維持管理に関する業務		
市所管課 (問合せ先)	まちづくり文化スポーツ部 文化創造推進課 文化創造グループ		
	電話	0178-43-9156（直通）	
	E-mail	bunka@city.hachinohe.aomori.jp	

■指定管理者による自己評価

評価	新型コロナウイルスの影響により上半期の利用は昨年度に比べ313件の減、利用者数3,223名の減となった。下半期は昨年度に比べ24件の減と昨年度並みとなったものの利用者数5,842名の減と激減した。これは一般の利用や展示会の減少、自主事業を自粛したためである。しかし、このような状況下において様々な対応策を講じながら2つの自主事業を実施したことで、来年度以降の新たな方向性を見極めることができた。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安心快適に利用できるように、引き続き施設の維持管理を適正に行う。 ・四季折々の庭園を強くアピールしていく。屋外であることの安心感と美しさを強調し、その強みを活かした撮影会などを通じて更上閣全体の認知度を高めていく。 ・来年度は小規模イベントや学習会などで利用回数を増やすことに力を入れ、利用者増をめざしていく。

■市（所管課）の総合評価

評価	<p>施設の管理状況では、小規模修繕への対応は迅速に行われており、防火管理者講習の受講や消防訓練の実施等、施設を適切に管理していく姿勢が見られた。</p> <p>施設の運営状況では、新型コロナウイルス感染症の影響で貸館利用者の減少や自主事業の中止があったが、施設内の清掃や換気など新型コロナウイルス感染対策を適切に行い、来館者が安心して利用できるように努めていた。また、職員接遇研修や来館者へのアンケートの実施等、施設運営の改善に努めていた。</p> <p>総合的に、指定管理者は当施設を適正に管理運営していたと評価できる。</p>
指摘事項	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策に万全を期し、適切な対策を講じた上で、施設運営を行うこと。 ・令和3年度も引き続き、施設の老朽化部分の修繕や、市民からのニーズに応じて事業を工夫するなど、より快適な施設サービスの提供及び管理運営に努めること。

[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	○	業務基準書に示された内容に沿った対応をしていた。 ・休館日の開館 なし
法令の遵守	○	関係法令を遵守し、適切な管理がなされていた。
適正な人員配置	○	業務基準で示した管理運営に必要な人員及び資格者を配置していた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令は遵守されていた。 ・最低賃金等の労働関係法令が遵守されていた。 ・適切な休憩時間の確保に努めていた。 ・定期的な休暇が確保されていた。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	○	ひなまつり展・武者人形展の企画で、八戸市内の幼保園の無料送迎やバスツアーをあわせて企画したが中止となった。しかし、コロナ禍の中で秋に2つの事業を実施するなど、地域の方々との関わりを大切にし、八戸市の中心地にある憩いの場としての更上閣をアピールしていた。
従事者の教育・研修	○	従業者の教育や研修が十分に行われていた。 ・会社の接客マナー講習(外部講師派遣)等に参加していた。
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態に対する備えが適切にできていた。 ・消防訓練を実施していた(年1回)。 ・災害時の緊急連絡体制の確認を行っていた(年1回)。
文書の管理保存	○	文書等取扱規程が整備されており、作成及び受領した文書が適切に管理されていた。
報告書等の提出	○	事業計画書、月例報告書、事業報告書、その他報告書等が遅滞なく提出され、内容も適正であった。
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合	○	使用料等の徴収事務が適切に行われていた。
口座管理、経理の区分	○	指定管理者の収支は専用口座を設けて適切に行われており、経費の区分も適切であった。
通帳、印鑑の管理	○	通帳と印鑑の管理は適切に行われていた。 ・通帳、印鑑はそれぞれ別の社員が管理していた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
指定管理開始前における準備	—	前期(平成26～30年度)に引き続き、今期(令和元～5年度)において継続して指定管理者の指定を受けており、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期(令和元～5年度)において継続して指定管理者の指定を受けており、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、使用条件の変更は適切に行われていた。 (使用制限、入場拒否はなかった。)

施設、設備の保守管理	○	施設、設備の保守管理（点検や修繕費等）が事業計画書に基づき、適切に行われていた。
備品の管理	○	備品の管理（点検や修繕費等）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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。 ・清掃業務は職員が毎日実施し、機械警備業務（夜間・無人時）は外部業者に委託して報告書等により実施状況を確認していた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
利用状況	△	新型コロナウイルスの影響により利用申込が減少し、前年度と比べて低下した。 ・令和元年度 14,559人 (1,454件) ・令和2年度 5,494人 (1,117件) 利用日数 321日 (開館日数 360日 (利用 89.1%))
自主事業	△	自主事業を実施し、利用者増に努めていたが、延べ参加者数は前年度を大幅に下回った。(原因の一つとして、新型コロナウイルスの影響により、毎年多くの参加者がある武者人形展やひなまつり展が中止となり、参加者が大幅に落ち込んだことが挙げられる。) ・延べ参加者数 817人 ※令和元年度実績 2,005人 ・KOJYOKAKU IV LIVE ONIWA BREEZE (9/20) 51人 ・第4回菊花展 (11/1~11/29) 766人
その他の取組 (運営に関する工夫)	○	屋外で開催する自主事業の実施に際して、近隣住民に対してあらかじめ説明を行うとともに、開催への理解及び協力を依頼していた。

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	○	収支計画を概ね達成し、黒字であった。 (単位：円) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>13,397,000</td> <td>13,397,000</td> <td>13,573,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>13,855</td> <td>13,855</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>13,410,855</td> <td>13,410,855</td> <td>13,573,000</td> </tr> <tr> <td>支出②</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>8,830,000</td> <td>8,090,619</td> <td>8,160,429</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>4,162,855</td> <td>3,291,994</td> <td>3,285,914</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>418,000</td> <td>306,885</td> <td>356,293</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>13,410,855</td> <td>11,689,498</td> <td>11,802,636</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>13,855</td> </tr> <tr> <td>収入-支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>1,721,357</td> <td>1,756,509</td> </tr> </tbody> </table>	項目	収支計画	収支実績	前年度実績	指定管理料	13,397,000	13,397,000	13,573,000	修繕料繰越金	13,855	13,855	0	計	13,410,855	13,410,855	13,573,000	支出②				人件費	8,830,000	8,090,619	8,160,429	維持管理経費	4,162,855	3,291,994	3,285,914	事業費・一般事務費	418,000	306,885	356,293	租税	0	0	0	計	13,410,855	11,689,498	11,802,636	次年度修繕料繰越金③	0	0	13,855	収入-支出(①-②-③)	0	1,721,357	1,756,509
項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																															
指定管理料	13,397,000	13,397,000	13,573,000																																															
修繕料繰越金	13,855	13,855	0																																															
計	13,410,855	13,410,855	13,573,000																																															
支出②																																																		
人件費	8,830,000	8,090,619	8,160,429																																															
維持管理経費	4,162,855	3,291,994	3,285,914																																															
事業費・一般事務費	418,000	306,885	356,293																																															
租税	0	0	0																																															
計	13,410,855	11,689,498	11,802,636																																															
次年度修繕料繰越金③	0	0	13,855																																															
収入-支出(①-②-③)	0	1,721,357	1,756,509																																															
自主事業の収支状況	○	予算額には及ばなかったが、計画的に事業を実施し、利用者数の向上に努めていた。 収入 決算額 152,850円 (予算額 195,000円) 支出 決算額 152,850円 (予算額 195,000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	○	施設利用後に提出してもらったチェックリストへアンケート欄を設け、利用者満足度の把握に努めていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設のパフレットを作成・配布し、周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情、要望等の受付体制を利用者に周知し、チェックリストのアンケート欄を用いて受付を行っていた。
苦情・要望等への対応	—	アンケート欄に苦情、要望等がある場合は、その都度対応する体制となっていた。(苦情、要望は無し)
個人情報の保護	○	個人情報保護規程を整備し、遵守されていた。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開規程を整備し、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。 ・秘密保持義務については、随時注意するよう促していた。
環境への配慮	○	施設のゴミは分別し、可能なものはリサイクルしていた。
障がい者への配慮	○	申込みがあった時点で、施設が対応できるかどうかについての利用者への説明が行われていた。

■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	施設、設備の点検を行い、特に異常はなかった。

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等は遅滞なく提出され、内容も適切であった。

3 随時モニタリング				
	実施回数	実施日	実施者	実施内容
実地調査状況	15回	月平均 1～2日 程度	担当 (必要に 応じて GL)	<ul style="list-style-type: none"> ・申請書及び帳簿類の確認 ・事業実施に係る打合せ ・建物や設備の破損状況の確認 ・災害時の被害状況確認
	実施結果			
施設の管理について、適切に行われていることを確認した。地震や強風時も速やかに状況確認を行った。				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月2日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市運動公園体育施設（長根公園及び有料公園施設ほか10施設）		
所在地	八戸市大字売市字興遊下3番地ほか		
施設概要	長根公園	長根公園及び有料公園施設、八戸市体育館、八戸市スポーツ研修センター、八戸市武道館	売市字興遊下3番地ほか
	新井田公園	新井田公園及び有料公園施設、新井田インドアリンク	新井田西四丁目1番1号
	東運動公園	東運動公園及び有料公園施設、八戸市東体育館	湊高台八丁目1番1号
	屋内トレーニングセンター	—	河原木字谷地田4番地
	南部山健康運動公園	南部山健康運動公園、八戸市南部山健康運動センター	河原木字蝦夷館3番地6
指定管理者	名称	エスプロモ株式会社	
	代表者	代表取締役 坂頂 昭治	
	所在地	八戸市大字湊町字大沢28番地133	
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	使用許可、施設設備の維持管理、その他		
市所管課 (問合せ先)	まちづくり文化スポーツ部 スポーツ振興課 スポーツ振興グループ		
	電話	0178-43-9159 (直通)	
	E-mail	sportsshinkou@city.hachinohe.aomori.jp	

■指定管理者による自己評価

評価	<p>3期2年目（通算12年目）となる今期の運営実績は、新型コロナウイルス感染拡大防止のための施設休場や利用制限等の理由により、前年比で利用人数45%減、利用料金27%減と大幅に減少した。特にトレーニング室の利用は利用制限や利用自粛により半減した。</p> <p>自主事業では、恒例となっているちびっこマラソンは開催の準備を進めていたが、感染予防の観点から中止とし、リレーマラソンについても共催者と協議の上中止としたが、南部山ウォークは、参加者を市内在住者に限定する等、規模を縮小した上で、感染対策を施して開催した。コロナ禍で中止としたイベントもあった一方、感染リスク等を考慮しながら開催の可否を検討し、できるイベントはしっかりと対策を施し開催することができた。その他、無料または低廉な料金で開催している各種教室により、市民のスポーツ振興に貢献することができた。</p> <p>感染拡大防止対策による施設の休場期間を利用し、例年臨時休場して年間スケジュールで予定している定期的なメンテナンス作業を前倒しで行い、メンテナンスのため再度休場する必要がないよう工夫し、施設稼働率の向上に努めた。</p> <p>修繕については、設備等の不具合や故障により施設運営上で来たしている支障の度合いによっては、指定修繕料の額を超え対応した他、機械設備の予防保全と機能の回復、施設の利用環境の向上と機能改善に努めた。</p> <p>維持管理経費は、人件費の上昇により外注費が膨らんだが、新型コロナウイルス感染拡大防止対策による施設の休館により燃料費、水道光熱費が減少したほか、設備運転のノウハウを活かしコスト上昇を抑え、利用頻度の高いトレーニングマシンの更新を行い利用者へ還元することができた。</p> <p>運営面では、アンケート等のセルフモニタリングにより利用者の声を取り入れ、事業遂行の参考にしたほか、研修や訓練により利用者の安全確保やサービス向上に努め、新型コロナウイルス対応では、八戸市対策方針並びに関係省庁ガイドラインに基づいた対策を行った他、利用者の協力もあり安全に営業することができた。また、公共サービス提供者で、多くの個人情報</p>
----	---

	を扱うプライバシーマーク認定事業者として、全施設で統一した基準に則り、利用者の個人情報保護体制を継続して確立した。
今後の目標	<p>指定期間3期目として、これまで行ってきた環境整備や利用者サービスの向上策を継続しながら施設の活性化を図り、利用者満足度の高い指定管理業務を行う。</p> <p>ウィズコロナ期間も引き続き感染予防対策を施し、利用者及び従業員の安全を確保した施設運営を行う。</p> <p>管理するスポーツ施設は老朽化が進んでいるが、八戸市公共施設マネジメントの推進に係る基本方針に則り、施設のさらなる長寿命化を図るため、管理者ならではの視点から提案できる予防保全のための修繕やメンテナンスを計画し、休場による施設稼働率を低下させることのないようノウハウを活用する。</p> <p>また、スポーツ推進計画に則り、誰もがスポーツに親しみ、健康づくりを楽しめる施設を提供します。</p>

■市（所管課）の総合評価

評価	<p>長年にわたる管理実績や経験、ノウハウ等を活かし、施設の適正な維持管理、利用促進及びサービスが継続的かつ安定的に実行されており、総合的に見て良好な管理運営が行われていたと評価できる。</p> <p>施設管理面では、徹底した日常点検により、施設の状態を的確に把握し、必要な保守や修繕を的確に行うことで、良好な利用環境の維持に努めた。</p> <p>運営面では、アンケート等により把握した利用者のニーズに対応したり、様々な自主事業を開催したりすることで、利用者の満足度の向上を図ったほか、施設を使用した各種イベント等の開催へ協力するなど、地域貢献にも積極的であった。</p> <p>また、新型コロナウイルス対策を実施し、利用者の安全性の確保に努めた。</p>
指摘事項	特になし

[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	◎	業務基準書に示された内容に比べ、利用者の要望に合わせて開場時間を延長するなど、市民サービスの向上に努めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	◎	<p>管理運営に必要な人員を適正に配置し、施設の特性に合わせ資格者を配置していた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スケールメリットを活かし、繁忙期や作業内容に応じて、施設間で人員を調整するなど効率的な人員配置をしていた。 ・赤十字水上安全法救助員資格研修や小型車両運転研修等、研修対象者を増やし、基準以上の資格者の確保に努めていた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。
障がい者の雇用状況	○	<p>提案内容のとおり雇用していた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常時雇用の職員がいた。

協働のまちづくりへの協力	○	提案内容と概ね同水準の地域貢献活動が行われていた。 ・町内会等の祭りや地域行事等の実施に積極的に協力していた。
従事者の教育・研修	◎	従事者の教育や研修が非常に良く行われていた。 ・専門業者による人事研修やプライバシーマーク研修、最新応急処置法情報の研修が実施されていた。
緊急事態への対応	◎	事故、災害等の緊急事態への準備や対応が非常に良くできていた。 ・緊急時避難誘導マニュアルや設備点検マニュアルを整備し、非常用発電機を全施設に確保していた。 ・利用者に対し、事故や怪我の未然防止のための対策を図るとともに、事故等の発生時にも適切な対応をしていた。
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、その他報告等が適切に提出されていた。
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に行われていた。 ・通帳と印鑑は別の社員が管理していた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
指定管理開始前における準備	—	前期（平成 26～30 年度）に引き続き、今期（令和元～5 年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、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	○	施設の使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた。 ・使用制限、使用条件の変更、入場拒否等はなかった。
施設、設備の保守管理	○	施設・設備等の保守管理が適切に行われていた。 ・定期点検を行い、施設・設備の状況を把握し、適切な保守管理を行っていた。 ・修繕料の効率的な活用によりコストの削減に努めながら、施設維持の水準を落とすことなく適正な修繕が行われていた。
備品の管理	○	備品の管理（点検や修繕）が適切に行われていた。 ・定期的な点検等により状態を把握し、適切な管理が行われていた。
清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。 ・清掃業務、警備業務については外部業者に委託し、現場確認等により実施状況を確認していた。 ・委託業者に任せるだけでなく、定期的に自己点検を行っていた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
利用状況	△	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、4月20日から5月24日にかけて全施設を使用中止としたほか、その他の期間も屋内施設を使用中止にするなど、利用制限を行った。一部、屋内施設においては年間を通して利用人数の制限を行っている。また、大会やイベントの開催数の減少も重なり、対前年度比で利用者数、利用料金ともに大幅に減少したが、外的要因によるものであるためやむを得ないものである。</p> <p>【全体の実績】 令和元年度 利用者数： 943,204人 利用料金： 129,993,174円 令和2年度 利用者数： 523,490人 利用料金： 94,757,060円</p>
自主事業	○	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止策を講じながら自主事業を実施し、昨年度と比較すると参加人数は減少したものの、施設の有効な活用と市民サービス向上に効果があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ教室 計36教室 参加のべ人数 6,978人 ・南部山ウォーク 150人
その他の取組 (運営に関する工夫)	◎	<p>自主的な取組を行った結果、サービスの向上に大きな効果があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プライバシーマークの認定更新による個人情報保護体制の確立。 ・利用促進のためのトレーニング講座指導プログラムの充実。 ・冬季イルミネーション設置による利用促進のための演出。

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	○	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設の利用制限や利用自粛等の影響もあり、利用料金収入は収支予算と比較し、大幅に減少したものの、従来からの工夫による支出の削減等により、黒字であった。</p> <p>(単位：円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">収入 ①</td> <td>利用料金</td> <td>124,000,000</td> <td>94,757,060</td> <td>129,993,174</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>482,800,000</td> <td>482,800,000</td> <td>475,800,000</td> </tr> <tr> <td>雑収入</td> <td>410,000</td> <td>273,370</td> <td>1,169,796</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>新型コロナウイルス対策補助金</td> <td>0</td> <td>9,584,000</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>607,210,000</td> <td>587,414,430</td> <td>606,962,970</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出 ②</td> <td>人件費</td> <td>238,473,000</td> <td>224,239,779</td> <td>235,249,868</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>335,514,000</td> <td>280,579,375</td> <td>297,055,157</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>8,223,000</td> <td>6,312,918</td> <td>5,849,812</td> </tr> <tr> <td>新型コロナ対策経費</td> <td>0</td> <td>1,942,271</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>25,000,000</td> <td>43,377,000</td> <td>35,292,100</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>607,210,000</td> <td>556,451,343</td> <td>573,446,937</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①－②－③)</td> <td>0</td> <td>30,963,087</td> <td>33,516,033</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入 ①	利用料金	124,000,000	94,757,060	129,993,174	指定管理料	482,800,000	482,800,000	475,800,000	雑収入	410,000	273,370	1,169,796	修繕料繰越金	0	0	0	新型コロナウイルス対策補助金	0	9,584,000	-	計	607,210,000	587,414,430	606,962,970	支出 ②	人件費	238,473,000	224,239,779	235,249,868	維持管理経費	335,514,000	280,579,375	297,055,157	事業費・一般事務費	8,223,000	6,312,918	5,849,812	新型コロナ対策経費	0	1,942,271	-	租税	25,000,000	43,377,000	35,292,100	計	607,210,000	556,451,343	573,446,937		次年度修繕料繰越金③	0	0	-		収入－支出(①－②－③)	0	30,963,087	33,516,033
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																															
収入 ①	利用料金	124,000,000	94,757,060	129,993,174																																																															
	指定管理料	482,800,000	482,800,000	475,800,000																																																															
	雑収入	410,000	273,370	1,169,796																																																															
	修繕料繰越金	0	0	0																																																															
	新型コロナウイルス対策補助金	0	9,584,000	-																																																															
	計	607,210,000	587,414,430	606,962,970																																																															
支出 ②	人件費	238,473,000	224,239,779	235,249,868																																																															
	維持管理経費	335,514,000	280,579,375	297,055,157																																																															
	事業費・一般事務費	8,223,000	6,312,918	5,849,812																																																															
	新型コロナ対策経費	0	1,942,271	-																																																															
	租税	25,000,000	43,377,000	35,292,100																																																															
計	607,210,000	556,451,343	573,446,937																																																																
	次年度修繕料繰越金③	0	0	-																																																															
	収入－支出(①－②－③)	0	30,963,087	33,516,033																																																															

自主事業の収支状況	○	収支状況は適正であった。 収入 8,839,972円 (内訳) 自動販売機設置事業収入 5,508,411円 スポーツ振興事業収入 3,149,967円 その他収入 181,594円 支出 8,839,972円 (内訳) 実施費用 8,839,972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	○	利用者アンケート調査及びその結果を活かす仕組みが出来ていた。 ・年2回利用者アンケートを実施し、利用者満足度の把握に努めており、利用満足度の向上に努めていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法等をホームページ等で積極的に周知していた。 ・ホームページや広報はちのへ、ラジオ等を活用し、施設の情報を積極的に周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。 ・施設内に苦情・要望を徴するためのご意見箱を設置している。 ・スポーツ教室利用者などにアンケート調査を実施している。
苦情・要望等への対応	○	苦情、要望については、可能な限り柔軟に対応していた。 ・市に寄せられた、接遇や施設の設備に関する苦情・要望に対し、可能な範囲で対応した。
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。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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、従業員に随時注意を促すなど、適切に対応されていた。 ・外部機関による指導のもと、情報の取扱いを適切に行う体制等を整備している。
環境への配慮	○	環境に配慮した省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等の対応を適切に行っていた。 ・積極的に節電節水に取り組み、エネルギー節減に努めた
障がい者への配慮	○	条例・規則の規定による障がい者の個人利用の減免のほか、指定管理者による団体利用の減免を適切に実施していた。また、障がい者に対しても、窓口対応等において、適切な対応を心がけていた。

■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	<ul style="list-style-type: none"> 各館事務室付近に設置する「ご意見箱」による要望・意見の収集及び対応 スポーツ教室参加者への「アンケート調査」集計及び事業実施計画へのフィードバック スタッフによる利用者への直接聞き取り及び業務改善 安全確保及びサービス向上を図るためのスタッフ研修の実施 年2回の利用満足度調査実施 器具等の日常点検、定期整備の実施及び記録

2 定期モニタリング	
定期報告状況	実施状況
	毎月の利用状況報告、年1回の事業実績報告及び年間事業計画が遅滞なく提出され、内容も適切であった。

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
	約10回	随時	担当	各施設にて、施設管理状況等を確認
		2月19日	GL・担当	屋内トレーニングセンター、南部山健康運動公園にて使用許可や利用料徴収状況・施設の管理状況等を確認。
		2月22日	GL・担当	長根公園にて使用許可や利用料徴収状況・施設の管理状況等を確認。
		2月24日	GL・担当	新井田公園、東運動公園にて使用許可や利用料徴収状況・施設の管理状況等を確認。
	実施結果			
良好な管理運営が行われていた。				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月4日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市南郷体育館ほか9施設	
所在地	八戸市南郷大字中野字高村5番地5ほか	
施設概要	八戸市南郷体育館、八戸市南郷野球場、八戸市南郷屋内運動場、八戸市南郷屋内温水プール 八戸市カッコーの森エコーランド(陸上競技場、テニスコート、バンガロー、エコステージ、相撲場、茶室)	
指定管理者	名称	エスプロモ株式会社
	代表者	代表取締役 坂頂 昭治
	所在地	八戸市大字湊町字大沢28番地133
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	使用許可、施設設備の維持管理、その他	
市所管課 (問合せ先)	まちづくり文化スポーツ部 スポーツ振興課 スポーツ振興グループ	
	電話	0178-43-9159 (直通)
	E-mail	sportsshikou@city.hachinohe.lg.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<p>3期2年目(通算10年目)であった今期の運営実績は、新型コロナウイルス感染拡大防止のための施設休場や利用制限などの理由により前年比で利用人数38%減、利用料金24%減と大幅に減少した。特に陸上競技場は、大会等の利用自粛により利用人数、利用料金ともに約60%の減少となった。その中でも利用者の要望に応え、温水プール、屋内運動場の休館日の営業、屋外施設の早期開場を行い、利用実績の向上につなげるよう努力した。</p> <p>自主事業では、恒例の賑わい創出イベントであるもみじのライトアップは、ガイドラインに基づいた感染対策を施し一部縮小して開催することができた。天候にも恵まれたおかげで前年比169%の来場者数となり、コロナ下で中止としたイベントがあったが、感染リスク等を考慮しながら開催の可否を検討し、できるイベントは感染対策の上開催し、地域活性化に貢献することができた。その他のイベントは、共催者と協議の上感染予防の観点から中止としたが、無料または低廉な料金で開催している各種教室により、市民のスポーツ振興に貢献することができた。</p> <p>感染拡大防止対策による施設の休場期間を利用し、例年臨時休場して年間スケジュールで予定している定期的なメンテナンス作業を前倒しで行い、メンテナンスのため再度休場する必要がないよう工夫し、施設稼働率の向上に努めた。</p> <p>修繕については、機械設備の予防保全と機能の回復、施設の利用環境の向上と機能改善に努めた。</p> <p>維持管理経費は、人件費の上昇により外注費が膨らんだが、新型コロナウイルス感染拡大防止対策による施設の休館により燃料費、水道光熱費が減少したほか、設備運転のノウハウを活かしコスト上昇を抑え、利用頻度の高いトレーニングマシンの更新を行い利用者へ還元することができた。</p> <p>運営面では、アンケート等のセルフモニタリングにより利用者の声を取り入れ、事業遂行の参考にしたほか、研修や関係機関との合同訓練により利用者の安全確保やサービス向上に努め、新型コロナウイルス対応では、八戸市対策方針並びに関係省庁ガイドラインに基づいた対策を行った他、利用者の協力もあり安全に営業することができた。障がい者雇用では職場実習期間を経て、業務内容等を考慮し冬季を除く期間で採用した。今後も継続して取り組んでいきたい。また、公共サービス提供者で、多くの個人情報を取り扱うプライバシーマーク認定事業者として、全施設で統一した基準に則り、利用者の個人情報保護体制を継続して確立した。年間10件ほどあるドクターヘリの離着陸に際し、人命救助が円滑に行えるよう継続して関係機関と協力体制をとっている。</p>
----	---

今後の目標	<p>指定期間3期目として、これまで行ってきた環境整備や利用者サービスの向上策を継続しながら施設の活性化を図り、利用者満足度の高い指定管理業務を行うとともに、八戸市スポーツ推進計画の主旨に沿った運営を行う。</p> <p>ウィズコロナ期間も引き続き感染予防対策を施し、利用者及び従業員の安全を確保した施設運営を行う。</p> <p>管理するスポーツ施設は老朽化が進んでいるが、八戸市公共施設マネジメントに則り、施設のさらなる長寿命化を図るため、管理者ならではの視点から提案できる予防保全のための修繕やメンテナンスを計画し、休場による施設稼働率を低下させることのないようノウハウを活用する。</p> <p>また、地域活性化のため、隣接する指定管理者と協同し、地域に根差し利用者に親しまれる施設を提供する。</p>
-------	---

■市（所管課）の総合評価

評価	<p>長年にわたる管理実績や経験、ノウハウ等を活かし、施設の適正な維持管理、利用促進及びサービスが継続的かつ安定的に実行されており、総合的に見て良好な管理運営が行われていたと評価できる。</p> <p>施設管理面では、徹底した日常点検により、施設の状態を的確に把握し、必要な保守や修繕を的確に行うことで、良好な利用環境の維持に努めた。</p> <p>運営面では、アンケート等により把握した利用者のニーズに対応したり、様々な自主事業を開催したりすることで、利用率の向上や来館者の増加を図ったほか、施設を使用した各種イベント等の開催へ協力する等、地域貢献にも積極的であった。</p>
指摘事項	特になし

[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	◎	業務基準書に示された内容と比べ、利用者の要望に合わせて開場時間を変更するなど、市民サービスの向上に努めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	業務基準書に示された配置基準の人員及び資格者を配置していた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。
障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	○	2週間程度実習をしたうえで、1名の障がい者を雇用していた。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	◎	提案内容と同水準の地域貢献活動が行われていた。 ・市、競技団体、地域団体との協同を積極的に進め、施設で行われる地域行事等の開催に協力していた。 ・地域団体との協働を推進するための事業に参加協力していた。
従事者の教育・研修	◎	従事者の教育や研修が非常に良く行われていた。 ・プライバシーマーク研修やプール監視員研修及び資格更新による最新応急処置法情報の研修、施設運営に必要な資格の更新など、必要な教育、研修が実施されていた。

緊急事態への対応	◎	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が非常に良くできていた。 ・緊急時の対応マニュアルを作成し、緊急車両の出動要請にも対応していた。
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、その他報告等が適切に提出されていた。
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。 ・通帳と印鑑は別の社員が管理していた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし。
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、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	○	施設使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた（使用制限、使用条件の変更、入場拒否はなかった。）
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。 ・点検により、施設、設備の状況を把握し、適切な保守管理が行われていた。 ・修繕について自社で修繕するなど経費削減に努め、修繕料の効率的活用を最大限に行っていた。
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。 ・点検等により状態を把握し、修繕等が必要な場合は処置を施し、適切な管理を行った。
清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。 ・清掃業務、警備業務については外部業者に委託し、また自主点検による現場確認等によりの確な管理が行われていた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
利用状況	△	外的要因（新型コロナウイルス感染拡大防止のための利用自粛や利用制限）により利用者数が当初の目標（110,000人）を下回った。 利用者数 令和元年度 100,279人 令和2年度 62,237人（前年度比△37.9%）
自主事業	○	自主事業を実施し、施設の活用に効果があった。 ・スポーツ教室及び無料指導プログラム 計8種開催 参加延べ人数 2,087人 ・もみじのライトアップ 来場延べ人数 3,003人

その他の取組 (運営に関する工夫)	◎	自主的な取組を行った結果、サービスの向上に大きな効果があった。 ・プライバシーマークの認定更新による個人情報保護体制の確立。 ・体操&ストレッチ教室、温水プール利用者への無料指導プログラムの充実による利用促進。 ・自社所有除雪車による冬季の駐車場確保。
----------------------	---	---

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	○	<p>利用料金収入が、計画を下回ったものの、維持管理経費の削減及び新型コロナウイルス感染拡大防止対策による施設の休館により燃料費、水道光熱費が減少したため、収入と支出の差がプラスとなった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1" data-bbox="635 607 1461 1115"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">収入①</td> <td>利用料金</td> <td>15,000,000</td> <td>12,027,050</td> <td>15,893,650</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>108,300,000</td> <td>108,300,000</td> <td>108,300,000</td> </tr> <tr> <td>雑収入</td> <td>100,000</td> <td>125,280</td> <td>182,740</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>-</td> <td>130,743</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>123,400,000</td> <td>120,583,073</td> <td>124,376,390</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人件費</td> <td>57,467,000</td> <td>55,250,607</td> <td>57,719,068</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>60,594,000</td> <td>49,542,408</td> <td>56,038,007</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>339,000</td> <td>537,377</td> <td>253,953</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>5,000,000</td> <td>6,277,500</td> <td>6,356,400</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>123,400,000</td> <td>111,607,892</td> <td>120,367,428</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>130,743</td> <td>130,743</td> </tr> <tr> <td>収入-支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>8,844,438</td> <td>3,878,219</td> </tr> </tbody> </table>	項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	利用料金	15,000,000	12,027,050	15,893,650	指定管理料	108,300,000	108,300,000	108,300,000	雑収入	100,000	125,280	182,740	修繕料繰越金	-	130,743	-	計	123,400,000	120,583,073	124,376,390	支出②	人件費	57,467,000	55,250,607	57,719,068	維持管理経費	60,594,000	49,542,408	56,038,007	事業費・一般事務費	339,000	537,377	253,953	租税	5,000,000	6,277,500	6,356,400	計	123,400,000	111,607,892	120,367,428	次年度修繕料繰越金③	0	130,743	130,743	収入-支出(①-②-③)	0	8,844,438	3,878,219
項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																					
収入①	利用料金	15,000,000	12,027,050	15,893,650																																																				
	指定管理料	108,300,000	108,300,000	108,300,000																																																				
	雑収入	100,000	125,280	182,740																																																				
	修繕料繰越金	-	130,743	-																																																				
	計	123,400,000	120,583,073	124,376,390																																																				
支出②	人件費	57,467,000	55,250,607	57,719,068																																																				
	維持管理経費	60,594,000	49,542,408	56,038,007																																																				
	事業費・一般事務費	339,000	537,377	253,953																																																				
	租税	5,000,000	6,277,500	6,356,400																																																				
	計	123,400,000	111,607,892	120,367,428																																																				
次年度修繕料繰越金③	0	130,743	130,743																																																					
収入-支出(①-②-③)	0	8,844,438	3,878,219																																																					
自主事業の収支状況	○	<p>収支状況は適正であった。</p> <p>収入 1,165,310円 (内訳) 自動販売機設置事業収入 554,730円 スポーツ振興事業収入 555,580円 その他収入 55,000円</p> <p>支出 1,165,310円 (内訳) 実施費用 1,165,310円</p>																																																						

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	○	利用者アンケート調査及びその結果を活かす仕組みができていた。 ・年2回利用満足度調査を実施し、利用者満足度の把握に努めていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法等をホームページ等で積極的に周知していた。 ・ホームページや新聞タブロイド版、ラジオなどを活用し、施設の情報積極的に周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。 ・施設内に苦情・要望を徴するためのアンケート用紙及びご意見箱を設置していた。
苦情・要望等への対応	—	苦情等は無かった。

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。（運用実績なし）
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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、従業員に随時注意を促すなど、適切に対応されていた。 ・外部機関による指導のもと、情報の取扱いを適切に行う体制等を整備していた。
環境への配慮	○	環境に配慮した省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等が適切に行われていた。 ・積極的に節電節水に取り組み、エネルギー節減に努めた。
障がい者への配慮	○	条例・規則の規定による障がい者の減免利用が年間326件、613人あり、窓口応対等において適切な対応が行われていた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング	
自主点検状況	実施状況
	<ul style="list-style-type: none"> ・各館事務室付近に設置する「ご意見箱」による要望・意見の収集及び対応。 ・スポーツ教室参加者への「アンケート調査」集計及び事業実施計画へのフィードバック。 ・スタッフによる利用者への直接聞き取り及び業務改善。 ・安全確保及びサービス向上を図るためのスタッフ研修の実施。 ・年2回の利用満足度調査実施。 ・器具等の日常点検、定期整備の実施及び記録。

2 定期モニタリング	
定期報告状況	実施状況
	毎月の利用状況報告、年1回の事業実績報告及び年間事業計画が遅滞なく提出され、内容も適切であった。

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
	10回	随時	担当	施設にて、施設管理状況等を確認
		3月26日	GL・担当	南郷屋内運動場にて使用許可や利用料徴収状況・施設の管理状況、修繕内容等を確認。
	実施結果			
良好な管理運営が行われていた。				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月4日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市多賀多目的運動場	
所在地	八戸市大字市川町市川後 55-1	
施設概要	設置目的：震災の津波による住居被害が市内で最も大きかった多賀地区の活力を創出するとともに、最大クラスの津波から被災を免れることを目的として建設された。 構造：鉄筋コンクリート構造 主要施設：管理棟兼津波避難施設、天然芝球技場、人工芝球技場、常設駐車場、多目的広場	
指定管理者	名称	八戸スポーツ・地域振興グループ
	代表者	株式会社ヴァンラーレ八戸 代表取締役 細越 健太郎
	所在地	八戸市南郷大字市野沢字市野沢 35 番地
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	施設使用許可、施設設備の維持管理、その他	
市所管課 (問合せ先)	まちづくり文化スポーツ部 スポーツ振興課 スポーツ振興グループ	
	電話	0178-43-9159 (直通)
	E-mail	sportsshinkou@city.hachinohe.lg.jp

■指定管理者による自己評価

評価	令和2年度は、世界的に蔓延した新型コロナウイルス感染症の影響により年間施設利用者数が大幅減（前年比▲43%減）となったものの、下半期からの施設利用促進に注力して収入を前年比水準確保した。また、人事異動に伴う人件費減やコロナ禍による業績悪化を懸念しての賞与削減などにより支出を圧縮し、計画的に黒字運営することができました。防災施設としては、昨年同様、ヴァンラーレ八戸FCのホームゲームイベントにて管理棟4Fの津波避難スペース展示会を開催して来場者様へ防災について注意喚起を行ったほか、今年は近隣町内会と合同で防災訓練を実施し、スタッフのみならず地域住民様にも施設の防災設備を使用していただき、微力ながら地域の防災体制強化に寄与できたと感じております。施設の維持管理については、日頃から見回り・目視点検に注力し、異常に一早く対応するよう努めました。具体的には、日常見回りによりサッカーゴールネットの破損発見・対応、天然芝球技場メインスタンド付近の外壁剥離発見・報告など、利用者様ができるだけ安全・安心して施設をご利用いただけるよう気を配った管理を心掛けました。
今後の目標	新型コロナウイルスの影響により冷え込んだ市民の観戦意欲回復に尽力し、施設利用者数を以前の水準に戻すよう努めます。当然ながら、新型コロナウイルスはまだ収束していない状況にあるため、感染防止対策にも入念に取り組みます。また、天然芝球技場に照明設備が新設されたため、ナイターでの施設利用促進にも注力してまいります。

■市（所管課）の総合評価

評価	新型コロナウイルス感染症の影響もあり、施設利用者は前年度から比べて約4割減少したものの、人件費などを見直して支出を抑え、最終的な収支差額は前年度から約1割程度の減にとどまった。 一般利用に供する人工芝球技場については、規則上は休場となる冬季期間も、維持管理に支障のない限り貸出しを行い、より多くの利用機会を提供したほか、スポーツ施設としてだけでなく、地域のコミュニティスペースや一時避難施設として、地域との積極的交流を図りながら協力して環境美化を行う等、良好な関係を築いた。
----	--

指摘事項	特になし ※施設利用者は前年度から比べて約4割減少したものの、これは新型コロナウイルス感染症の蔓延による施設休止期間や各大会の自粛など外的要因によるところが大きい。ため。
------	--

[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	◎	規則で定める休場日は毎週月曜日だが、事業計画どおり、第二・第四月曜日の午後のみ休場することで、より少ない休場日で運営し、多くの利用機会を提供した。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	管理運営に必要な人員を配置していた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。
障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	○	提案内容のとおり雇用していた。(1名)
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	○	地元自治会と連携し、津波一時避難施設としての避難場所・避難経路の周知を図るなど、協働のまちづくりへ貢献した。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われていた。
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応(準備)が十分できていた。
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、その他報告等が適切に提出されていた。
利用料金の減免	○	減免手続が適切に行われていた。
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。
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。
指定管理開始前における準備	—	前期(平成26～30年度)に引き続き、今期(令和元～5年度)においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。

管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、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	○	施設使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた。（使用制限、使用条件の変更、入場拒否はなかった。）
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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
施設利用状況	△	令和2年度については新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、実績は施設全体で67,083人となっており、元年度実績（116,886人）と比較して約43%減となった。
自主事業	○	飲料等の自動販売機を設置し、利用者の利便性向上を図り、利用者の増加に寄与した。また、ヴァンラーレ八戸FCのホーム戦開催に合わせ少年サッカー大会やグラウンドゴルフ大会を主催し、市民がスポーツに取り組む機会を創出したほか、4階津波避難スペース展示会を行い、地域の防災意識強化にも寄与した。
その他の取組 （運営に関する工夫）	○	事業計画のとおり、利用者のニーズに応じて、基本的には休場とする12月～3月もできる限り人工芝球技場を貸し出し、利用促進に努めた。（12月～3月までの人工芝利用者 11,523人）

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	○	収支計画を達成し、黒字であった (単位：円)																																																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">収入 ①</td> <td>利用料金</td> <td>17,095,660</td> <td>17,320,308</td> <td>17,367,852</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>54,065,000</td> <td>54,065,000</td> <td>59,523,000</td> </tr> <tr> <td>新型コロナウイルス対策補助金</td> <td>0</td> <td>6,639,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>雑収入</td> <td>0</td> <td>217</td> <td>184</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>30,994</td> <td>30,994</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>計</td> <td>71,191,654</td> <td>78,055,519</td> <td>76,891,036</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出 ②</td> <td>人件費</td> <td>26,714,000</td> <td>19,261,527</td> <td>22,128,098</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>42,571,000</td> <td>45,626,088</td> <td>40,234,607</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>1,866,000</td> <td>1,737,497</td> <td>1,708,036</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>71,151,000</td> <td>66,625,112</td> <td>64,070,741</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>30,994</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入-支出(①-②-③)</td> <td>40,654</td> <td>11,430,407</td> <td>12,789,301</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入 ①	利用料金	17,095,660	17,320,308	17,367,852	指定管理料	54,065,000	54,065,000	59,523,000	新型コロナウイルス対策補助金	0	6,639,000	0	雑収入	0	217	184	修繕料繰越金	30,994	30,994	0		計	71,191,654	78,055,519	76,891,036	支出 ②	人件費	26,714,000	19,261,527	22,128,098	維持管理経費	42,571,000	45,626,088	40,234,607	事業費・一般事務費	1,866,000	1,737,497	1,708,036	計	71,151,000	66,625,112	64,070,741		次年度修繕料繰越金③	0	0	30,994		収入-支出(①-②-③)	40,654	11,430,407	12,789,301
			項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																						
		収入 ①	利用料金	17,095,660	17,320,308	17,367,852																																																						
			指定管理料	54,065,000	54,065,000	59,523,000																																																						
			新型コロナウイルス対策補助金	0	6,639,000	0																																																						
			雑収入	0	217	184																																																						
			修繕料繰越金	30,994	30,994	0																																																						
			計	71,191,654	78,055,519	76,891,036																																																						
		支出 ②	人件費	26,714,000	19,261,527	22,128,098																																																						
			維持管理経費	42,571,000	45,626,088	40,234,607																																																						
			事業費・一般事務費	1,866,000	1,737,497	1,708,036																																																						
計	71,151,000		66,625,112	64,070,741																																																								
	次年度修繕料繰越金③	0	0	30,994																																																								
	収入-支出(①-②-③)	40,654	11,430,407	12,789,301																																																								

自主事業の収支状況	○	収支状況は適正であった。 収入 1,156,469円 (内訳) ・自動販売機設置事業収入 805,469円 ・グラウンドゴルフ大会収入 351,000円 支出 728,672円 (内訳) ・自動販売機設置使用料 418,200円 ・グラウンドゴルフ大会運営費 310,472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	○	利用者アンケート調査及びその結果を活かす仕組みができていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	ホームページ、SNS、パンフレットにより、積極的に周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情処理簿を準備し、利用者から苦情があった場合に記入するように体制が整っていた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等が無かった。
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。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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等が適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	障がい者に配慮した声掛けや誘導を行える体制ができていた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング	
自主点検状況	実施状況 ・毎日、日常業務始業前、適宜施設・設備を目視点検し、設備の不具合の発見に努めた。 ・毎日、適宜施設の見回りを行い、ゴミを拾って環境美化活動に努めた。
2 定期モニタリング	
定期報告状況	実施状況 毎月の月例報告、年1回の事業実績及び年間事業計画が遅滞なく提出され、内容も適切であった。

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
	1回	2月19日	GL, 担当	施設利用申込書、領収書、収入・支出事務に係る書類の突合、日常業務日誌、施設・設備点検記録簿、委託契約書等を確認。
	実施結果			
	<ul style="list-style-type: none"> ・点検者の押印欄に配置計画にない職員名の押印があったので、十分に注意するよう要請した。 ・請求書等の宛名が「ヴァンラーレ八戸」になっているものが散見されるため、「八戸スポーツ・地域振興グループ」で統一すること。 			

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月3日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市水産科学館		
所在地	八戸市大字鮫町字下松苗場 14-33		
施設概要	設置目的：八戸市の水産に関する資料及び海の生態に関する資料等を展示すること、並びにその他水産に関する知識の普及及び向上を図る。		
	構造：鉄筋コンクリート一部鉄骨造 5階建		
指定管理者	名称	企業組合かぶあがり	
	代表者	代表理事 吉井 仁美	
	所在地	八戸市大字是川字二ツ家 6-38	
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	<ul style="list-style-type: none"> ・八戸市の水産、海の生態に関する資料等の企画、展示に関すること。 ・施設の使用許可に関すること。 ・施設整備等の維持管理に関すること。 		
市所管課 (問合せ先)	商工労働観光部 観光課 施設グループ		
	電話	0178-43-9252 (直通)	
	E-mail	kanko@city.hachinohe.aomori.jp	

■指定管理者による自己評価

評価	<p>展示関係については、国立研究開発法人海洋研究開発機構（JAMSTEC）から寄贈を受けた海中探査ロボット「AUV-NEXT」レプリカの特別展示が非常に好評を得た。また、八戸市教育委員会主催のふるさと先人パネル展や、国土交通省東北地方整備局八戸港湾・空港整備事務所と連携した震災関連展示等、いままで開催したことのない新しい内容の展示にも挑戦した。</p> <p>附帯業務である「マリエントちきゅうたんけんクラブ」の活動については、シニアは日本地球惑星科学連合（JpGU）2020年へオンラインで大会に参加した他、ジュニアでは JAMSTEC 主催の「海洋の夢コンテスト」において最優秀賞である文部科学大臣賞受賞を筆頭に多くの会員が入賞するなど、コロナ禍で様々な制限がある中、可能な限り積極的に活動を行った。</p> <p>情報発信では、デーリー東北の「しんぶん水族館」コーナーにて当館で飼育している生き物全 48 種類を約 1 年間の連載で紹介した他、東北電力の「おで Café」プレゼント企画に参加し、東北電力ウェブサイト上で施設情報を紹介した。</p> <p>その他、地域への貢献や協働のまちづくりへの取り組みとして、会議や研修会への積極的な参加、教育機関からの職場体験の受入れを行った他、新型コロナ関連では、顔認証型 AI サーマルカメラ 2 台とサーキュレーター 4 台を設置し感染防止対策を強化した。また、サービス向上とコロナ収束後のインバウンド対応、市営バスで導入予定の交通系 IC との連携を目的にキャッシュレスシステムを導入した結果、非接触対応が可能になり、コロナ対策にもつながった。</p>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関等との連携により、各種展示をさらに充実させるとともに、幅広い世代の興味関心を惹きつける新しい企画への取り組みを実践する。 ・たんけんクラブについて、会員数増加に取り組むとともに、JpGU 大会への継続参加など、会員一人一人が魅力を実感出来る企画の活動に更に取り組む。 ・新たな発見や問題の解決へ向けて、積極的に取り組めるスタッフの育成に努める。施設の老朽化による問題や不備等が発生しない様に、スタッフ一人一人が館内外の見回りや点検の強化に取り組む。 ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため求められる行動の変容に配慮しつつ、コロナ回復期に向けて各企画をより多くの入館者に楽しんでいただける様に展示内容や企画の見直しを図る。 ・自主事業について売店商品の充実、販売促進を図り、収入増加を目指す。

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでの指定管理業務で培われたノウハウを生かし各種企画や展示が実施された他、関係機関と連携した新たな展示企画への取組み等を行っている。 ・附帯業務である「ちきゅう」たんけんクラブの活動では、コロナ禍で活動内容が制限される中、積極的に事業が実施された。 ・マスメディアへ積極的な取材勧奨を行うことにより、新聞やテレビで取り上げられる機会が増え、多くの情報発信が行われた。 ・施設の維持管理では、適切な管理がなされており経費の削減にも努めていた。 ・新型コロナウイルスの影響により入館者数が大幅に減少したが、サーマルカメラの設置やキャッシュレス決済の導入など、コロナ回復期の入館者増加に向け積極的に取り組んでいる。
指摘事項	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ回復期に向け、将来的な入館者増加を見込み展示内容や企画の見直しを引き続き行うこと。 ・新型コロナウイルス感染症について、引き続き積極的に感染対策を実施すること。

[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	◎	<p>開館時間を延長し、臨時休館を必要最小限に留める等、市民サービスの向上に努めていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業により季節ごと（年3回）に「夜のマリエント」を実施し、開館時間を通常より2時間延長 ・臨時休館日は、令和2年5月7・8日、8月25・26日、9月8・9日、令和3年1月18～20日、2月3～5日。（計12日）
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
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。
障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していた場合（選定時加点）	◎	令和2年3月に雇用した障がい者1名は現在も継続しており、新しい業務を担当する等のスキルアップが認められた。また、青森県立八戸高等支援学校と協力・連携し、現場実習の積極的な受入れ等の取組が継続して行われていた。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合（選定時加点）	○	提案内容と概ね同水準の地域貢献活動が行われていた。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われていた。
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。
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、その他報告等が適切に提出されていた。

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切で、各種媒体を使い確実に周知されていた。
利用料金の減免 ※承認料金制の場合	○	減免手続きが適切に行われていた。
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。 管理はそれぞれ別の人物が行っていた。
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。
指定管理開始前における準備	—	前期（平成 26～30 年度）に引き続き、今期（令和元～5 年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、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	○	施設使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた。 （使用制限、使用条件の変更、入場拒否はなかった。）
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	◎	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた他、感染症対策としてサーマルカメラやキャッシュレス決済を導入するなど、自主的かつ積極的な取り組みが行われていた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
施設利用状況	○	<p>新型コロナウイルス緊急事態宣言対象地域の全国拡大を受け施設休館とした 4・5 月に前年比で約 1 万人、盆・年末年始の帰省客減少に伴い 8・12・1 月に前年比で約 5,000 人の入館者減となった。以上が原因となり、緊急事態宣言前に立てた目標入館者数 60,000 人に対する達成率は 74%（44,306 人）となっている。</p> <p>一方で、施設内の感染症対策、新しい展示取り組み、情報発信の強化を行うことにより、他の月の入館者数は横ばい若しくは回復傾向にあり、コロナ回復期の将来的な入館者増加に向けての取り組みが積極的に実施されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度 目標入館者数 66,000 人 実績入館者数 64,675 人（対前年度比 92%、目標達成率 98%） ・令和2年度 目標入館者数 60,000 人 実績入館者数 44,306 人（対前年度比 69%、目標達成率 74%）

自主事業	○	<p>コロナ対策を徹底した上で、入館者増を目的に各種自主事業を積極的に企画、実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・売店事業、自動販売機設置事業 ・水の生き物 特別体験事業 ・企画「夜のマリエント」の開催 ・お正月開館及び来場者へのお振舞い
その他の取組 (運営に関する工夫)	○	<p>附帯業務である「ちきゅう」たんけんクラブの活動により、サービスの向上を図った。</p> <p>〈主な活動内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・JpGU2020 オンライン大会 ・8月10日「八戸イカの日」大研究 ・南極観測船砕氷艦「しらせ」乗船見学 ・みちのく潮風トレイルを歩こう ・「JAMSTEC 海洋の夢コンテスト」ハガキ作成会 ・JpGU2021 年大会を目指して～三陸ジオパーク調査・研究～

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	○	<p>利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症の影響による入館者数減少の結果大幅に収支計画を下回った。</p> <p>しかしながら、入館者減少に合わせ短期学生アルバイトや駐車場誘導員の雇用を見送る等の人件費削減、営業時間が例年より短くなったことによる水道光熱費減、感染拡大防止のためちきゅうたんけんクラブ等の活動が縮小されたことによる事業費減により支出経費も減少し、収支は黒字となった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1" data-bbox="632 1182 1460 1776"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利 用 料 金</td> <td>14,446,000</td> <td>9,208,560</td> <td>12,807,490</td> </tr> <tr> <td>指 定 管 理 料</td> <td>43,590,000</td> <td>43,590,000</td> <td>43,605,000</td> </tr> <tr> <td>実 費 収 入 (ちきゅうたんけんクラブ等)</td> <td>115,000</td> <td>126,500</td> <td>344,200</td> </tr> <tr> <td>新型コロナウイルス対策補助金</td> <td>-</td> <td>1,536,000</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>58,151,000</td> <td>54,461,060</td> <td>56,756,690</td> </tr> <tr> <td>人 件 費</td> <td>26,827,000</td> <td>21,547,637</td> <td>23,245,907</td> </tr> <tr> <td>維 持 管 理 経 費</td> <td>20,857,000</td> <td>19,994,814</td> <td>22,264,756</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>7,467,000</td> <td>4,436,349</td> <td>7,851,046</td> </tr> <tr> <td>租 税</td> <td>3,000,000</td> <td>3,927,142</td> <td>2,690,140</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>58,151,000</td> <td>49,905,942</td> <td>56,051,849</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>収入－支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>4,555,118</td> <td>704,841</td> </tr> </tbody> </table>	項目	収支計画	収支実績	前年度実績	利 用 料 金	14,446,000	9,208,560	12,807,490	指 定 管 理 料	43,590,000	43,590,000	43,605,000	実 費 収 入 (ちきゅうたんけんクラブ等)	115,000	126,500	344,200	新型コロナウイルス対策補助金	-	1,536,000	-	修繕料繰越金	-	-	-	計	58,151,000	54,461,060	56,756,690	人 件 費	26,827,000	21,547,637	23,245,907	維 持 管 理 経 費	20,857,000	19,994,814	22,264,756	事業費・一般事務費	7,467,000	4,436,349	7,851,046	租 税	3,000,000	3,927,142	2,690,140	計	58,151,000	49,905,942	56,051,849	次年度修繕料繰越金③	-	-	-	収入－支出(①-②-③)	0	4,555,118	704,841
項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																							
利 用 料 金	14,446,000	9,208,560	12,807,490																																																							
指 定 管 理 料	43,590,000	43,590,000	43,605,000																																																							
実 費 収 入 (ちきゅうたんけんクラブ等)	115,000	126,500	344,200																																																							
新型コロナウイルス対策補助金	-	1,536,000	-																																																							
修繕料繰越金	-	-	-																																																							
計	58,151,000	54,461,060	56,756,690																																																							
人 件 費	26,827,000	21,547,637	23,245,907																																																							
維 持 管 理 経 費	20,857,000	19,994,814	22,264,756																																																							
事業費・一般事務費	7,467,000	4,436,349	7,851,046																																																							
租 税	3,000,000	3,927,142	2,690,140																																																							
計	58,151,000	49,905,942	56,051,849																																																							
次年度修繕料繰越金③	-	-	-																																																							
収入－支出(①-②-③)	0	4,555,118	704,841																																																							
自主事業の収支状況	○	<p>収支計画を概ね達成し、黒字であった。</p> <p>収入：3,125,838円 支出：2,225,941円 収支：899,897円</p>																																																								

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	○	利用者アンケート調査及びその結果を活かす仕組みができていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法等をウェブサイトやマリエント通信等で積極的に周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。 アンケート回収数 182 枚 (前年度: 454 枚)
苦情・要望等への対応	○	苦情、要望等に対し、適切に対応していた。 令和元年度実績 30 件 (苦情 4 件、要望 26 件) 令和 2 年度実績 4 件 (苦情 0 件、要望 4 件) <要望の内容> ・入館料をもう少し値上げしても良いのではないか。(2 件) ・ウミネコシアターで、海に関係なくとも子供が興味のある映像を上映して欲しい。(1 件) ・魚の水槽を増やして欲しい。(1 件)
個人情報の保護	○	個人情報等保護の規程が整備され遵守されていた。(運用実績無し)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、遵守されていた。(運用実績無し)
秘密保持義務	○	秘密保持義務が守られ、従業員に随時注意を促すなど、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適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	説明文の掲示を低い位置にする等の丁寧な工夫がなされていた。

■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	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの直接の意見や、館内に設置したアンケート箱による利用者の意見を参考に、業務の改善を随時実施した。 有識者や地元漁業者等を訪問し、意見やアドバイスを受け管理や運営に反映した。 施設及び設備の定期点検を行い、必要な修繕を随時実施した。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	月例報告書が遅滞なく提出され、内容も適切であった。

3 随時モニタリング				
	実施回数	実施日	実施者	実施内容
実地調査状況	35 回	4 月 3・8・13・15・17・ 21・27 日	GL、担当	施設運営等に関する打合せ
		5 月 8・22・27 日	GL、担当	施設運営等に関する打合せ
		6 月 12・29 日	担当	施設運営等に関する打合せ

	7月3・8・10・16・22・31日	担当	施設運営等に関する打合せ
	8月4・14日	担当	施設運営等に関する打合せ
	9月15・29日	担当	施設運営等に関する打合せ
	10月9・15・16日	GL、担当	施設運営等に関する打合せ
	11月18日	担当	施設運営等に関する打合せ
	12月11・17日	担当	施設運営等に関する打合せ
	1月4・8・13日	担当	施設運営等に関する打合せ
	3月1・12・13・25日	担当	施設運営等に関する打合せ
実施結果			
・施設運営や修繕等に関する打合せを行った。			

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月4日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市市民の森不習岳	
所在地	八戸市南郷大字島守字長坂長根 25 番地 5	
施設概要	<p>設置目的：良好な自然環境にある森林を保護するとともに、その利用の増進を図り、もって市民の保健休養及び森林愛護の思想向上に資することを目的とする。</p> <p>施設規模：総合案内施設 1 棟、体験交流施設 1 棟、炊事棟 1 棟、東屋 4 棟、パーゴラ 1 棟、屋外トイレ 3 棟、展望台 1 棟、倉庫 2 棟、給水ポンプ小屋 1 棟、受水槽室 1 棟、高置水槽 1 棟、水飲場 5 箇所、林間歩道 10.3km、駐車場 0.3ha (芝生広場、キャンプ場、もみじ園、くり園、湿生園)</p>	
指定管理者	名称	ユニバーサルパーク・ネットワーク
	代表者	山下 博
	所在地	八戸市根城四丁目 21 番 14 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	<p>(1) 市民の森の利用に関する業務</p> <p>(2) 市民の森の施設、設備等の維持管理に関する業務</p> <p>(3) その他市長が必要と認める業務</p>	
市所管課 (問合せ先)	農林水産部農林畜産課 農林環境グループ	
	電話	0178-43-9052 (直通)
	E-mail	norin@city.hachinohe.lg.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・業務基準書を最低水準と捉え、より充実した管理運営を心がけた。 ・障がい者の社会復帰就労訓練として、花壇づくり、道路補修、施設清掃などの軽作業に従事してもらい、継続した就労支援活動に貢献した。 ・利用者により良いサービスの提供と心を込めた対応をするよう心がけた。 ・イベントの内容を充実させ、多くの市民に足を運んでもらえるよう努めた。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・継続的に利用されるよう、利用者の声に耳を傾けながら管理運営を行う。 ・施設の魅力の掘り出しと自然との関わり方を利用者伝えるため、他の活動団体の協力も得ながら、イベントを充実させる。

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的を理解し、協定書や業務基準書に基づいた管理業務を実施していた。 ・遠足やキャンプ等の団体利用時には、弾力的に管理人を増員して配置し、利用者が安全に楽しむことができるよう対応していた。 ・自主事業として、飲料の自動販売機を設置したほか、キャンプ場で使用するための用具類の貸出しを行い利用者の利便性向上に努めた。 ・障がい者の自立訓練及び就労訓練として軽作業に従事する場を提供しており、社会貢献度の高い取組みを行っていた。 ・新型コロナウイルス感染状況に注視しながら、感染対策を講じた管理業務を行っていた。
指摘事項	特になし

[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	○	業務基準書に示された開館時間が遵守されていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	人員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。
障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していた場合 (選定時加点)	○	障がい者の自立支援及び就労訓練の一環として、維持管理業務の補助作業（草刈や施設清掃等）に延べ344人が従事した。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修は適切に行われていた。
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応が十分にできていた。 (緊急事態の対応マニュアルを作成し、従事者に周知していた。)
文書の管理保存	○	文書の取扱規定が整備され、作成、受領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、事業報告等が適切に提出されていた。
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	○	通帳と印鑑の管理は適切であった。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26年～30年度）に引き続き、今期（令和元～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、対応なし。
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	○	施設の使用許可は適切に行われていた。
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）が適切に行われていた。 (備品の所在や状態を確認した。(10月9日))
清掃業務、警備業務、 その他必要な管理業務	○	清掃業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
利用状況	△	<p>新型コロナウイルス感染対策による施設閉鎖や施設利用制限により利用者数が前年度実績を大幅に下回った。</p> <p>令和元年度実績 32,130 人 令和2年度実績 22,138 人（前年度比 69%）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校等遠足 令和元年度実績 455 人（9 施設） 令和2年度実績 112 人（3 施設）（前年度比 25%） ・キャンプ場 令和元年度実績 480 人（140 組） 令和2年度実績 255 人（141 組）（前年度比 53%） ・その他団体（一般企業、老人福祉施設、障がい者施設等） 令和元年度実績 388 人（22 団体） 令和2年度実績 257 人（13 団体）（前年度比 66%） <p>※評価は前年度実績との比較により客観的に判断したものである。</p>
イベント業務実施状況	△	<p>新型コロナウイルス感染対策による施設閉鎖や施設利用制限により業務基準書に規定されている回数（8 回）のイベントは実施できなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 8 月～10 月 ・実施内容 昆虫を探そうや木登り体験などの自然に親しむことのできる屋外イベントを 6 回開催した。 ・参加人数 166 人 <p>※評価は計画達成度により客観的に判断したものである。</p>
自主事業	○	<p>自主事業を実施し、利用者の増加に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・飲料の自動販売機を設置することで利用者の利便性向上を図った。 ・要望に応じて林道散策のコース案内を行った。 ・キャンプ場利用者の利便性向上を図るため、用具の貸出しを行った。 ・きのこ園づくりやカブトムシの育成を行い、イベント等で提供した。
その他の取組 （運営に関する工夫）	◎	<p>独自に社会貢献度の高い取組を行っていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障がい者が軽作業に従事する機会として、草刈り、林間歩道補修作業、施設清掃等の場を提供し、障がい者の自立訓練及び就労訓練を支援した。（延べ 344 人）

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	○	収支計画を達成し、黒字であった。				
		(単位：円)				
			項目	収支計画	収支実績	前年度実績
		収入 ①	指定管理料	11,120,000	11,120,000	11,120,000
			修繕料繰越金	22,900	22,900	0
			イベント参加料	500,000	0	581,000
			雑収入	5	19,699	110,012
			計	11,642,905	11,162,599	11,811,012
		支出 ②	人件費	5,300,000	5,793,690	5,289,500
			維持管理経費	4,112,900	3,831,494	4,036,247
事業費・一般事務費	2,230,005		727,176	2,157,068		
計	11,642,905		10,352,360	11,482,815		
	次年度修繕料繰越金③	0	111,780	22,900		
	収入-支出(①-②-③)	0	698,459	305,297		
・収入のイベント参加料及び支出の事業費・一般事務費が下回った 主な要因は、新型コロナウイルス感染対策によるイベント内容の見直しによるものである。						
自主事業の収支状況	○	収支計画どおりにはいかなかったが、黒字であった。				
		(単位：円)				
			項目	収支計画	収支実績	
		収入 ①	事業収入	380,000	19,338	
			事業外収入	200,000	0	
			計	580,000	19,338	
		支出 ②	直接事業費	580,000	8,800	
間接事業費	0		4,320			
計	580,000		13,120			
	収入-支出(①-②)	0	6,218			
・収入及び支出が下回った主な要因は、新型コロナウイルス感染対策により一部の自主事業を実施しなかったことが挙げられる。						

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	○	利用者アンケート調査及びその結果を活かす仕組みができていた。 ・イベント参加者にアンケート調査を行い、その結果を管理運営の参考にしていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法をホームページやリーフレットで積極的に周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。 ・施設内に意見箱を設置し、苦情・要望の受付体制を整えていた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等に対し、適切に対応していた。 2年度実績1件(要望1件)
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	○	情報公開の規程が整備され、遵守されていた。

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適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	障がい者が不便なく施設を利用できるように、指定管理者から積極てきに声掛けを行っていた。

■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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理人は毎日業務日誌を記入し、管理人同士や運営スタッフとの情報共有を図った。 ・ 利用者やイベント参加者にアンケートをお願いし、管理運営の参考にした。 ・ 毎月運営会議を開催し、業務内容の確認と利用者満足度の向上について協議した。 ・ 市の担当者と連絡を密にし、協議の上で管理運営に当たった。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	月例業務報告書、事業報告書が遅延なく提出され、内容も適切であった。

3 随時モニタリング				
	実施回数	実施日	実施者	実施内容
実地調査状況	33回	月平均4日程度 山閉期間(12~3月)を除く	担当	施設の運営に関する協議 改修工事に係る打合せ 施設の破損状況等の確認 業務実施状況等の確認
	実施結果			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の破損状況の確認を指定管理者からの報告により行い、迅速な修繕につなげた。 				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年5月28日
-----	-----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市水産会館	
所在地	八戸市大字白銀町字三島下 95	
施設概要	《設置目的》 宿泊、研修等で利用できる施設を提供することにより、水産業従事者の資質の向上及び福祉の推進を図り、水産業の発展に寄与することを目的とする。 《構造》 鉄筋コンクリート造、地上7階建 指定管理部分は1階、2階、6階及び7階	
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) 設置条例第3条に規定する事業の企画及び実施に関する業務 (2) 本施設の使用の許可に関する業務 (3) 本施設の設備等の維持管理に関する業務 (4) 本施設の管理業務に付随して必要となる附帯業務 (5) その他	
市所管課 (問合せ先)	農林水産部 水産事務所 漁業振興グループ	
	電話	0178-33-2115 (直通)
	E-mail	suisan@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<p>管理・運営に当たっては、当館の設立目的を尊重し、公共施設としての役割を担いつつ、新型コロナウイルス感染の予防対策を徹底し、公平・公正なサービス提供に努め、さらには、より多くの市民の皆様に利用してもらうことを目標として、職員一丸となって業務を推進してきた。</p> <p>施設をより一層活用してもらうために、館内に当館利用者案内ポスターやリーフレットを配置したほか、「ご意見箱」を設置する等、利用者のサービス向上及びニーズの把握に努め、利用者の増加を図ってきた。しかし、新型コロナウイルスの影響もあり、貸会議室等利用の人数は対前年比で2,960人の減、件数は146件の減、宿泊人数は214人の減、件数は32件の増となった。観光目的の複数人利用が減少し、仕事目的による単身利用が主だったことが原因と考える。</p> <p>また、開館以来30年以上が経過し、建物等の老朽化が著しいことから、専門業者による定期点検とともに、自主点検を行うことで不具合等の早期発見に努め、利用者が安全で快適な利用が出来るように環境整備を図った。</p>
今後の目標	<p>施設の活用推進を図るため、引き続き館内に当館利用者案内ポスターやフレットを配置し、より一層のサービス向上を目指して、利用者へのアンケート調査を実施し、出来る限り要望事項等を反映させながら、常に笑顔の対応を徹底する。</p> <p>施設管理面においては、引き続き老朽化した施設・機械設備の保全を考慮した維持管理に努め、自主点検の実施を強化する一方で、修繕等が必要な箇所については、出来る限り早期に対応する。</p> <p>今後も新型コロナウイルス感染の予防対策を取りながら、利用者の安全・安心に配慮し、各種研修の受講等により職員の資質の向上を図り、質の高いサービスを提供する。</p>

■市（所管課）の総合評価

評価	<p>当館の設置目的を十分に理解し、水産業従事者の利便性の向上を意識した施設運営が行われていたほか、入居団体との連携も図られており安定した運営が行われていた。</p> <p>指定管理業務については、施設の老朽化が進んでいる中、保守業者と連携し点検に努めていた。利用件数については、新型コロナウイルスの影響があり、貸会議室等は減少、宿泊は僅かに増加し、指定管理業務の収支は計画を達成し黒字であった。</p> <p>一方、長年自主事業として運営されてきた食堂は、近隣の水産業従事者にとってなくてはならないものである。以前から赤字が続いていたが、新型コロナウイルスの影響が大きく、利用者が減少し今年度も赤字となった。赤字の解消に向けたメニューや材料の仕入れの工夫、及び食券売機の導入や利用の少ない土曜日休業により人件費等経費の削減に努めたことは評価できるが、新型コロナウイルス感染予防のための備品購入や物価の値上がり等のため諸経費も増加、外的要因が大きく影響した。</p>
指摘事項	<p>新型コロナウイルスへの対策徹底し、自主事業（食堂）について、引き続き収支改善に努めること。</p>

[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	○	業務基準書に示された開館時間や休館日が遵守されていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
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	○	最低賃金等の労働関係法令が遵守されていた。
従事者の教育・研修	○	<p>従事者の教育や研修が適切に行われていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 接客マナー社内講習会等、社内研修は行われていた。例年参加している外部研修(AED講習、食品衛生に関する講習等)は、新型コロナウイルス感染予防のため、講習中止や参加人数の制限があり参加できなかった。
緊急事態への対応	◎	<p>事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が非常に良くできていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急対応マニュアルを作成し、各従業員に配布していた。また、他の入居団体と合同で避難訓練を年2回実施する等、緊急事態への備えができていた。 地震や台風等の災害時には、速やかに現場確認が行われ、市への状況報告がなされていた。
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保管されていた。
報告書等の提出	○	事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等は遅滞なく適切に提出されていた。
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切で、周知されていた。
利用料金の減免 ※承認料金制の場合	○	減免手続きが適切に行われていた。

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。
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及び独自に必要なと思われる保険に加入していた。個人情報漏えいに対する賠償保険に独自に加入していた。
指定管理開始前における準備	—	前期(平成 26～30 年度)に引き続き、今期(令和元～5 年度)も継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期(令和元～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ので、対応なし。
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	○	施設使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた。(使用制限、使用条件の変更、入場拒否はなかった。)
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。問題が発生した場合には、市への連絡を速やかに行い、利用者への影響を最小限にとどめるように努めている。
備品の管理	○	簿冊が整備され、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	○	清掃業務、空調設備保守点検、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
貸館利用状況	△	目標は達成できず、利用件数、利用者数ともに、前年度より減少した。 元年度実績 1,507 件 26,832 人 2 年度目標 1,400 件 27,000 人 2 年度実績 1,361 件 23,872 人 ※2 年度件数 対前年度比 90% 達成率 97% 2 年度人数 対前年度比 89% 達成率 88%
宿泊室利用状況	△	利用件数は前年より増加し目標を達成したが、利用者数については減少し目標は達成できなかった。 元年度実績 795 件 1,107 人 2 年度目標 700 件 1,100 人 2 年度実績 827 件 893 人 ※2 年度件数 対前年度比 104% 達成率 118% 2 年度人数 対前年度比 81% 達成率 81%

自主事業	△	<p>食堂営業や自動販売機設置を行ったが、食堂営業については新型コロナウイルスの影響が大きく、利用者は前年度より減少し、目標を達成できなかった。</p> <p>《食堂営業》 元年度実績 21,841 人 2年度目標 21,841 人 2年度実績 14,895 人 ※2年度人数 対前年度比 68% 達成率 68%</p>
その他の取組 (運営に関する工夫)	○	<p>自主的な取組を行った結果、サービスの向上に効果があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 県外、市外からの宿泊客のために市内観光地等を記した地図を作成し配布。 ・ 宿泊客に無料で歯ブラシ、タオルを提供。 ・ ダンス等の利用者に対してCDラジカセを無料貸出。 ・ プロジェクター接続用HDMIケーブルを無料貸出。 ・ 4月から10月にかけて、月1回、他の入居団体と協力して施設周辺の清掃活動を実施。

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	○	<p>収支計画を達成し、黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1" data-bbox="632 958 1460 1525"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">収入①</td> <td>利用料金</td> <td>7,220,000</td> <td>7,367,300</td> <td>8,603,465</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>18,700,000</td> <td>18,700,000</td> <td>18,700,000</td> </tr> <tr> <td>新型コロナウイルス対策補助金</td> <td>0</td> <td>547,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>100,000</td> <td>100,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>雑収入</td> <td>0</td> <td>191,520</td> <td>223,543</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td></td> <td>26,020,000</td> <td>26,905,820</td> <td>27,527,008</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人件費</td> <td>10,147,000</td> <td>10,165,185</td> <td>7,288,377</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>13,975,000</td> <td>13,278,632</td> <td>13,945,345</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>822,000</td> <td>609,109</td> <td>524,099</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>976,000</td> <td>1,088,050</td> <td>1,047,600</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td></td> <td>25,920,000</td> <td>25,140,976</td> <td>22,805,421</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>40,500</td> <td>100,000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入-支出(①-②-③)</td> <td>100,000</td> <td>1,724,344</td> <td>4,621,587</td> </tr> </tbody> </table> <p>・収入は、前年度比98%であったが、利用料金収入の目標を達成した。 ・支出は、前年度比110%であったが、計画より支出を抑えることが出来た。</p>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	利用料金	7,220,000	7,367,300	8,603,465	指定管理料	18,700,000	18,700,000	18,700,000	新型コロナウイルス対策補助金	0	547,000	0	修繕料繰越金	100,000	100,000	0	雑収入	0	191,520	223,543	計		26,020,000	26,905,820	27,527,008	支出②	人件費	10,147,000	10,165,185	7,288,377	維持管理経費	13,975,000	13,278,632	13,945,345	事業費・一般事務費	822,000	609,109	524,099	租税	976,000	1,088,050	1,047,600	計		25,920,000	25,140,976	22,805,421		次年度修繕料繰越金③	0	40,500	100,000		収入-支出(①-②-③)	100,000	1,724,344	4,621,587
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																													
収入①	利用料金	7,220,000	7,367,300	8,603,465																																																													
	指定管理料	18,700,000	18,700,000	18,700,000																																																													
	新型コロナウイルス対策補助金	0	547,000	0																																																													
	修繕料繰越金	100,000	100,000	0																																																													
	雑収入	0	191,520	223,543																																																													
	計		26,020,000	26,905,820	27,527,008																																																												
支出②	人件費	10,147,000	10,165,185	7,288,377																																																													
	維持管理経費	13,975,000	13,278,632	13,945,345																																																													
	事業費・一般事務費	822,000	609,109	524,099																																																													
	租税	976,000	1,088,050	1,047,600																																																													
	計		25,920,000	25,140,976	22,805,421																																																												
	次年度修繕料繰越金③	0	40,500	100,000																																																													
	収入-支出(①-②-③)	100,000	1,724,344	4,621,587																																																													
自主事業の収支状況	△	<p>食堂営業については、新型コロナウイルスの影響が大きく、計画を達成できず、2,852千円の赤字であった。メニューの改良、営業形態や食材の仕入れ等を工夫し、赤字縮小への努力を続けた。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1" data-bbox="603 1877 1460 2029"> <thead> <tr> <th></th> <th>食堂事業</th> <th>売店・自動販売機</th> <th>自主事業合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入(①)</td> <td>10,492,036</td> <td>527,869</td> <td>11,019,905</td> </tr> <tr> <td>支出(②)</td> <td>13,344,150</td> <td>236,552</td> <td>13,580,702</td> </tr> <tr> <td>収入-支出(①-②)</td> <td>△2,852,114</td> <td>291,317</td> <td>△2,560,797</td> </tr> </tbody> </table>		食堂事業	売店・自動販売機	自主事業合計	収入(①)	10,492,036	527,869	11,019,905	支出(②)	13,344,150	236,552	13,580,702	収入-支出(①-②)	△2,852,114	291,317	△2,560,797																																															
	食堂事業	売店・自動販売機	自主事業合計																																																														
収入(①)	10,492,036	527,869	11,019,905																																																														
支出(②)	13,344,150	236,552	13,580,702																																																														
収入-支出(①-②)	△2,852,114	291,317	△2,560,797																																																														

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	○	意見箱を設置し、利用者の意見を把握する仕組みが整備されていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法等をホームページや施設への掲示等により積極的に周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。 ・正面入口に意見箱と用紙を設置していた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等に対し、適切に対応していた。 元年度 実績0件 (要望0件、苦情0件) 2年度 実績2件 (要望2件、苦情0件)
個人情報の保護	○	個人情報保護の規定が整備されていた。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規定が整備されていた。(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適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	来館者の話をよく聞き、話が的確に伝わるように明確に、ゆっくり、丁寧に話し、必要に応じて図や写真で説明を行っていた。

■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	随時、施設や備品の点検を行い、必要な修繕を実施した。指定管理者が対応できない案件については市に報告し、対応について協議した。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	月報、年間事業計画及び年間事業計画が遅滞なく提出され、内容も適切であった。

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
	約50回	5月29日	GL、担当	<ul style="list-style-type: none"> 施設の運営に関する意見交換 事業実施状況確認 帳票類の確認
		その他 週1回程度	担当	<ul style="list-style-type: none"> 修繕箇所の確認及び修繕作業立会い 利用者からの要望に対する事実確認 管理運営状況の確認
実施結果				
<ul style="list-style-type: none"> 破損、異常及び要改善が確認された箇所について、年間12件の修繕を実施した。 管理運営状況について、随時聞き取りを行った。 利用者からの要望への対応について協議を行った。 				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年5月28日
-----	-----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市福祉公民館・八戸福祉体育館			
所在地	八戸市類家4丁目3番1号			
施設概要	<p>《設置目的》 福祉公民館…市民の福祉増進を図るため、社会福祉及び市民の生活の維持向上の場として設置されたもの。 福祉体育館…勤労身体障害者のスポーツの普及振興を図り、健康の増進と勤労意欲の高揚に資することを目的として設置されたものである。</p> <p>《建物構造》 福祉公民館…鉄筋コンクリート造（一部鉄骨造）地上2階建塔屋1階建 福祉体育館…鉄骨造（一部コンクリート造）平屋建</p>			
指定管理者	名称	三八五ふれあいネット		
	代表者	三八五バス株式会社 代表取締役 安達 清幸		
	所在地	八戸市江陽二丁目18番37号		
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日			
指定管理者の業務	<p>(1) 福祉公民館、福祉体育館の使用の許可に関する業務 (2) 福祉公民館、福祉体育館の施設、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</p>			
市所管課 (問合せ先)	福祉公民館		福祉体育館	
	福祉部 福祉政策課 福祉政策グループ		福祉部 障がい福祉課 障がい福祉グループ	
	電話	0178-43-9258 (直通)	電話	0178-43-9106 (直通)
	E-mail	fukushiseisaku@city.hachinohe.aomori.jp	E-mail	shogaif@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・利用件数、利用者数とも前年を大きく下回った。要因として、①新型コロナウイルス感染症防止対策のため、公民館は4月20日から5月31日・体育館は4月10日から5月25日の期間で休館としたこと、②感染を避けるため利用者が自粛したこと、③母子保健関係の3講座の開催場所が八戸市総合保健センターへ移動した、などが考えられる。 ・感染症防止対策として消毒薬の設置・非接触型体温計による来館時の体温測定、不特定多数が触れる場所のアルコール消毒、マスクの着用呼びかけ等感染防止に努めた。 ・高齢福祉課と連携し、高齢者の健康づくりのために①介護予防事業「筋力アップ」②認知症予防「脳力アップ（音楽療法）」を行った。健康への関心や意欲をさらに高め、利用者の増加につなげていきたい。 ・市民の健康づくりのために③「筋力トレーニング」④「エアロビクス体操」⑤「ルーシーダットン(タイ式ヨガ)」⑥「カラオケ教室等」自主事業を行っている。 ・チャリティー事業としての「福祉公民館ふれあいまつり(各講座・教室の発表、授産施設の作品展示、協力団体の演技発表等)」を自主事業として例年実施していたが、今年度の開催は見送った。
----	--

今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度も新型コロナウイルス禍の影響により、各種講座の利用減少が予想されることから、利用者増を目指し周知徹底に努めていく。 ・新型コロナウイルス感染症防止のため手洗い消毒、マスクの着用、密の防止を利用者に一層呼びかける。 ・母子保健関係の3講座（延べ年間53回開催）の開催場所が、八戸市総合保健センターの供用開始に伴い変更となり利用者の大幅減少となった為、各種団体等への利用促進を図るなどし、利用者減少を最小限に留めるように努める。 ・多くの市民に親しまれる福祉公民館にするために、各団体との連携を深めながら、利用者の要望や意見も取り入れ、利用者が楽しく活動できるような事業を更に工夫していく。 ・事業内容や職員の対応等について、常設のご意見箱に寄せられる意見などを参考として、必要に応じて改善をし、利用者から親しまれ喜ばれるような運営を目指していく。 ・職員は、関係法令・条例等を遵守し、利用者の公正・公平な利用の確保に努める。
-------	--

■市（所管課）の総合評価

評価	貸館の使用許可に関する業務、施設・設備等の維持管理に関する業務いずれも適正に実施されていたほか、開館時間の延長や定休日（月曜）の開館など、市民サービスの向上に努め、施設を有効に活用することができたと評価できる。
指摘事項	特になし。

■管理運営状況に係る個別評価

[評価：◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪い、—評価不能]

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	◎	開館時間延長や休館日を減らすなど、市民サービスの向上に努めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	管理運営をするために必要な人員を配置していた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。
障がい者の雇用状況	○	募集時の提案を上回る雇用となった。 ・障害者2人を雇用した。
協働のまちづくりへの協力	△	福祉団体との共催で、毎年「福祉公民館ふれあいまつり」を開催していたが、今年度は中止とした。
従事者の教育・研修	△	例年開催されていた八戸広域事務組合普通救命講習、災害ボランティア入門講座、アナウンス講座（児童科学館主催）等は全て中止となり、本年度の研修は参加出来なかった。
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急時に対する対応（準備）が十分できていた。 ・避難訓練を2回実施
文書の管理保存	○	文書取扱規程が整備されており、作成、受領した文書の適切な管理がなされていた。

報告書等の提出	○	事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等の提出や内容が適切であった。
使用料の徴収事務	○	使用料等の徴収事務が適切に行われていた。
口座管理、経理の区分	○	指定管理者の収支は専用口座で管理し、経理区分が整理されていた。
通帳、印鑑の管理	○	通帳と印鑑の管理が適切であった。 通帳・印鑑をそれぞれ別の社員が管理していた。
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	○	協定書で指定された保険は適切に契約されていた。
指定管理開始前における準備	—	今期（平成28年度～令和2年度）において継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	○	令和3年度より指定管理代表者が変更になるのに向け、引き継ぎを円滑に進めた。 ・代表者…三八五バス株式会社 → 三八五交通株式会社
重要事項の変更の届出	○	館長の変更があった際に、届出が適切に行われていた。
施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可が設置条例に従い適切に行われていた。 (使用制限、使用条件の変更、入場拒否はなかった。)
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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
福祉公民館・福祉体育館 利用状況	△	令和2年度の貸館件数、入館人数共に前年を下回った。主な原因として、新型コロナウイルス禍による休館や講座の中止、活動自粛が考えられる。 令和元年度実績 3,343件 73,169人 令和2年度実績 2,905件 43,911人 (前年比 13.1%減 40.0%減)
その他利用状況	—	事例なし。
自主事業	△	コロナ禍により4月から9月までは全ての自主事業講座は中止とした。10月より各種講座を開催した。
その他の取組 (運営に関する工夫)	○	福祉公民館・福祉体育館のPRと利用者を増やすため、各団体、諸機関の訪問活動をした。

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	○	<p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">収入①</td> <td>指定管理料</td> <td>32,446,000</td> <td>32,446,000</td> <td>32,678,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>69,885</td> <td>69,885</td> <td>76,182</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>32,515,885</td> <td>32,515,885</td> <td>32,754,182</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人件費</td> <td>12,549,000</td> <td>14,442,813</td> <td>14,023,154</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>17,949,000</td> <td>15,843,379</td> <td>16,184,890</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>941,000</td> <td>776,147</td> <td>901,291</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>1,000,000</td> <td>1,433,558</td> <td>1,242,757</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>32,439,000</td> <td>32,495,897</td> <td>32,352,092</td> </tr> <tr> <td colspan="2">次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>69,885</td> </tr> <tr> <td colspan="2">収入－支出(①－②－③)</td> <td>76,885</td> <td>19,988</td> <td>332,205</td> </tr> </tbody> </table> <p>維持管理経費は光熱費・燃料費が減少したが、除雪費・人件費・租税が増加した為、支出実績は計画比+57千円となった。</p>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	指定管理料	32,446,000	32,446,000	32,678,000	修繕料繰越金	69,885	69,885	76,182	計	32,515,885	32,515,885	32,754,182	支出②	人件費	12,549,000	14,442,813	14,023,154	維持管理経費	17,949,000	15,843,379	16,184,890	事業費・一般事務費	941,000	776,147	901,291	租税	1,000,000	1,433,558	1,242,757	計	32,439,000	32,495,897	32,352,092	次年度修繕料繰越金③		0	0	69,885	収入－支出(①－②－③)		76,885	19,988	332,205
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																															
収入①	指定管理料	32,446,000	32,446,000	32,678,000																																															
	修繕料繰越金	69,885	69,885	76,182																																															
	計	32,515,885	32,515,885	32,754,182																																															
支出②	人件費	12,549,000	14,442,813	14,023,154																																															
	維持管理経費	17,949,000	15,843,379	16,184,890																																															
	事業費・一般事務費	941,000	776,147	901,291																																															
	租税	1,000,000	1,433,558	1,242,757																																															
	計	32,439,000	32,495,897	32,352,092																																															
次年度修繕料繰越金③		0	0	69,885																																															
収入－支出(①－②－③)		76,885	19,988	332,205																																															
自主事業の収支状況	△	<p>収支は赤字であった。</p> <p>収入 実績額 432,000円 (前年 1,370,350円)</p> <p>支出 実績額 533,860円 (前年 1,304,790円)</p> <p>収支 実績額 △101,860円 (前年 65,560円)</p> <p>※新型コロナウイルス禍により4月から9月は中止となったため、収入・支出は減少し、赤字になった。</p>																																																	

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	○	「利用者要望ボックス」及びその結果を生かす仕組みがあった。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法、施設予約状況、各種講座・サークル活動をホームページで積極的に周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等に対し、適切に対応していた。 ・意見ポストを設置していた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、来館者へも周知していた。 令和元年度実績 苦情0件、要望2件 令和2年度実績 苦情1件、要望1件 ※令和2年度の苦情・要望 ・体育館の壁を固定している釘が飛び出て危険である ・敷地周辺の歩道の雪を片付けてほしい ・随時、担当課と相談し適切に対処した。
個人情報の保護	○	個人情報保護の規程を整備し遵守されていた。
情報公開	○	情報公開の規程を整備し遵守されていた。
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り組み、リサイクルの推進等の対応を適切に行っていた。

<p>障がい者への配慮</p>	<p>○</p>	<p>施設利用の予約時に以下の配慮を行っていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育館予約は先着順であり同時に複数の申し込みがあった場合は原則として抽選で決定するが、障がい者とそれ以外の場合は障がい者に配慮する。 ・予約は、原則として①来所して窓口で予約する、②電話で予約する、の2つの方法で行っているが、聾啞者に限りFAXでの予約を認めている。また、予約後の申請書の提出について、場合により代筆している。
-----------------	----------	--

■他の事業評価実施状況

<p>1 セルフモニタリング</p>					
<p>自主点検状況</p>	<table border="1"> <tr> <th colspan="2" data-bbox="357 555 1457 600">実施状況</th> </tr> <tr> <td data-bbox="357 600 459 866"> <p>・利用者の快適かつ、安全な施設利用ができるよう、保守点検等により、設備及び備品の維持管理に努めた。また、定期的な施設点検や「利用者要望ボックス」の設置などにより、事故の防止と設備異常の早期発見及び利便性の向上、安全確保に努めた。</p> <p>・今年度も更生館・児童科学館・福祉公民館・福祉体育館4館合同避難訓練を実施し、利用者の安全確保に努めた。</p> <p>・月例報告書作成時に運営収支状況等を分析、運営に役立てた。</p> </td> <td data-bbox="459 600 1457 866"></td> </tr> </table>	実施状況		<p>・利用者の快適かつ、安全な施設利用ができるよう、保守点検等により、設備及び備品の維持管理に努めた。また、定期的な施設点検や「利用者要望ボックス」の設置などにより、事故の防止と設備異常の早期発見及び利便性の向上、安全確保に努めた。</p> <p>・今年度も更生館・児童科学館・福祉公民館・福祉体育館4館合同避難訓練を実施し、利用者の安全確保に努めた。</p> <p>・月例報告書作成時に運営収支状況等を分析、運営に役立てた。</p>	
実施状況					
<p>・利用者の快適かつ、安全な施設利用ができるよう、保守点検等により、設備及び備品の維持管理に努めた。また、定期的な施設点検や「利用者要望ボックス」の設置などにより、事故の防止と設備異常の早期発見及び利便性の向上、安全確保に努めた。</p> <p>・今年度も更生館・児童科学館・福祉公民館・福祉体育館4館合同避難訓練を実施し、利用者の安全確保に努めた。</p> <p>・月例報告書作成時に運営収支状況等を分析、運営に役立てた。</p>					

<p>2 定期モニタリング</p>					
<p>定期報告状況</p>	<table border="1"> <tr> <th colspan="2" data-bbox="357 958 1457 1003">実施状況</th> </tr> <tr> <td data-bbox="357 1003 459 1090"> <p>月例報告及び事業報告等が遅滞なく提出され、内容も適切であった。</p> </td> <td data-bbox="459 1003 1457 1090"></td> </tr> </table>	実施状況		<p>月例報告及び事業報告等が遅滞なく提出され、内容も適切であった。</p>	
実施状況					
<p>月例報告及び事業報告等が遅滞なく提出され、内容も適切であった。</p>					

<p>3 随時モニタリング</p>				
<p>実地調査状況</p>	<p>実施回数</p>	<p>実施日</p>	<p>実施者</p>	<p>実施内容</p>
	<p>11回</p>	<p>4月14日</p>	<p>担当</p>	<p>(公民館) 施設状況確認</p>
		<p>6月2日</p>	<p>担当</p>	<p>(公民館) 施設状況確認</p>
		<p>6月4日</p>	<p>担当</p>	<p>(体育館) 施設状況確認</p>
		<p>6月10日</p>	<p>GL・担当</p>	<p>(体育館) 施設状況確認</p>
		<p>7月5日</p>	<p>GL</p>	<p>(体育館) 施設状況確認</p>
		<p>8月7日</p>	<p>GL・担当</p>	<p>(公民館・体育館) 施設状況確認</p>
		<p>10月9日</p>	<p>GL・担当</p>	<p>(体育館) 施設状況確認</p>
		<p>11月17日</p>	<p>GL・担当</p>	<p>(公民館) 施設状況確認</p>
		<p>2月9日</p>	<p>担当</p>	<p>(体育館) 施設状況確認</p>
		<p>3月11日</p>	<p>担当</p>	<p>(公民館) 施設状況確認</p>
		<p>3月26日</p>	<p>担当</p>	<p>(体育館) 施設状況確認</p>
<p>実施結果</p>				
<p>利用者が安全で快適に利用できるように、適切な管理が行われていた。</p>				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年5月28日
-----	-----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市総合福祉会館	
所在地	八戸市根城8丁目8番155号	
施設概要	<p>設置目的：市民の福祉の増進を図り、すべての市民が自助・共助精神のもとにコミュニケーションの輪を広げ、福祉活動及び社会参加の場、奉仕と自己研修の場として、また在宅福祉や地域福祉活動事業のための拠点施設として設置したものである。</p> <p>建物構造：鉄骨鉄筋コンクリート造、地上6階建塔屋1階建（第1・2会議室、大会議室、多目的ホール、第1・2教室、研修室、料理実習室、遊戯室、談話室）</p>	
指定管理者	名称	社会福祉法人 八戸市社会福祉協議会
	代表者	会長 田口 豊實
	所在地	八戸市根城8丁目8番155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	<p>(1) 会館の利用に関する業務</p> <p>(2) 会館の施設、設備等の維持管理に関する業務</p> <p>(3) その他市長が必要と認める業務</p>	
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	<p>協定書に定められた内容を遵守し、誠実に業務を遂行した。また、利用者本位をモットーにサービス向上に努めたほか、会館の清掃・設備等の維持管理を徹底し、清潔で利用しやすい環境づくりに努めた。さらに、ホームページで貸館予約状況を確認できるよう整備し、利用申請書類の郵送に対応する等、市外の利用者に対しても利便性の向上に努めた。</p>
今後の目標	<p>利用者が安全かつ快適に利用できるような環境を整備するとともに、貸館利用者の増加に向けPR活動を充実させる。</p> <p>また、設置目的に従い、地域福祉活動の拠点施設となるべく、自主事業を展開していく。</p>

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・入居団体との連絡・調整や利用者への対応が適切に行われ、適正な管理・運営がなされていたと認められる。 ・各種事業や効果的なPR活動のほか、利用者の利便性向上がなされている。また、コロナ禍においても感染対策を実施しながら、利用者数の維持に努めており評価できる。 ・施設の適切な維持管理が実施されていた。
指摘事項	特になし

[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	◎	業務基準書に示された開館時間や休館日を遵守していた。また、休館日であっても入居団体の使用に便宜を図り、サービス向上に努めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していた。
適正な人員配置	◎	業務基準書に示された配置基準以上の人員及び資格者（社会福祉士、社会福祉主事、車イス等の操作を熟知した職員）を配置し、施設利用者のサポートに努めていた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令を遵守していた。健康診断、福利厚生センターへの加入等、職員の福利厚生に努めていた。
障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していた場合（選定時加点）	○	「障がい者の雇用の促進等に関する法律」で障がい者雇用が義務付けられており、障がい者1名を雇用していた。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合（選定時加点）	○	各種福祉サービスの提供や相談活動、ボランティア活動や市民活動の支援を行っており、提案内容に即した活動が行われていた。
従事者の教育・研修	○	公の施設であること等の基本的な事項を十分に教育し、当該業務を実施するために必要な緊急時の対応やAEDの取扱いに関する研修等を実施していた。
緊急事態への対応	○	独自に災害や事故時の対応を定めた「非常災害時における事務要綱」を作成し研修を実施していた。また、法令に従い消防訓練を年2回実施していた。
文書の管理保存	○	文書の取扱規定が整備され、作成、受領した文書の管理が適切に行われていた。
報告書等の提出	○	事業計画書、月例報告書、事業報告書、その他の各種報告が延滞なく適切に提出されていた。
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合	○	使用料徴収事務仕様書のとおり、使用料の徴収事務が適切に行われていた。
口座管理、経理の区分	○	専用口座で管理し、他の会計と区分して経理されていた。
通帳、印鑑の管理	○	通帳は総務課長、印鑑は事務局長が管理し、リスク管理が徹底されていた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、対応なし。
重要事項の変更の届出	—	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従い適切に行われていた。 (使用制限、使用条件の変更、入場拒否はなかった。) また、休館日においても入居団体等に柔軟な対応を行った。
施設、設備の保守管理	○	施設設備の保守管理(点検・修繕)が行われていた。
備品の管理	○	備品台帳に基づき、管理(点検)されていた。
清掃業務、警備業務、 その他必要な管理業務	○	清掃業務・警備業務、その他必要な管理業務を適切に行われていた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明																												
利用状況	△	<p>新型コロナウイルスの影響により、会議・行事の中止が相次いだため利用件数・利用人数共に昨年度より減少した。検温機や手指消毒液の設置等、新型コロナウイルス感染対策をしながら、貸館のPRを行い、利用率の維持に努めていた。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>件数</th> <th>利用者数</th> <th>貸室利用率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>27年度</td> <td>1,837件</td> <td>66,805人</td> <td>63.9%</td> </tr> <tr> <td>28年度</td> <td>1,839件</td> <td>68,822人</td> <td>64.0%</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>1,879件</td> <td>77,758人</td> <td>65.4%</td> </tr> <tr> <td>30年度</td> <td>1,794件</td> <td>73,455人</td> <td>62.5%</td> </tr> <tr> <td>元年度</td> <td>1,798件</td> <td>72,935人</td> <td>62.4%</td> </tr> <tr> <td>2年度</td> <td>1,247件</td> <td>33,782人</td> <td>43.5%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	件数	利用者数	貸室利用率	27年度	1,837件	66,805人	63.9%	28年度	1,839件	68,822人	64.0%	29年度	1,879件	77,758人	65.4%	30年度	1,794件	73,455人	62.5%	元年度	1,798件	72,935人	62.4%	2年度	1,247件	33,782人	43.5%
年度	件数	利用者数	貸室利用率																											
27年度	1,837件	66,805人	63.9%																											
28年度	1,839件	68,822人	64.0%																											
29年度	1,879件	77,758人	65.4%																											
30年度	1,794件	73,455人	62.5%																											
元年度	1,798件	72,935人	62.4%																											
2年度	1,247件	33,782人	43.5%																											
自主事業	△	<p>設置目的に基づき、収集ボランティア、福祉機器・介護用品の展示等、自主事業が行われていた。 しかし、ボランティア入門講座、災害ボランティア展、ボランティア市民活動パネル展は新型コロナウイルス感染防止のため、中止となった。</p>																												
その他の取組 (運営に関する工夫)	◎	ホームページで貸館予約状況を確認できるよう整備するほか、休館日の開館や長期間の使用許可、申請書類の郵送等、利用者への便宜を図っていた。																												

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	○	<p>収支計画を達成し、黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">(単位:円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">収入①</td> <td>指定管理料</td> <td>77,348,000</td> <td>77,348,000</td> <td>76,930,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>488,084</td> <td>488,084</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>77,836,084</td> <td>77,836,084</td> <td>76,930,000</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人件費</td> <td>23,592,000</td> <td>22,937,144</td> <td>22,242,018</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>50,731,000</td> <td>48,717,739</td> <td>50,364,134</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>666,000</td> <td>330,489</td> <td>433,415</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>2,359,000</td> <td>2,359,000</td> <td>2,253,000</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>77,348,000</td> <td>74,344,372</td> <td>75,292,567</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>1,011,534</td> <td>488,084</td> </tr> <tr> <td>収入-支出(①-②-③)</td> <td>488,084</td> <td>2,480,178</td> <td>1,149,349</td> </tr> </tbody> </table>	項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	指定管理料	77,348,000	77,348,000	76,930,000	修繕料繰越金	488,084	488,084	0	計	77,836,084	77,836,084	76,930,000	支出②	人件費	23,592,000	22,937,144	22,242,018	維持管理経費	50,731,000	48,717,739	50,364,134	事業費・一般事務費	666,000	330,489	433,415	租税	2,359,000	2,359,000	2,253,000	計	77,348,000	74,344,372	75,292,567	次年度修繕料繰越金③	0	1,011,534	488,084	収入-支出(①-②-③)	488,084	2,480,178	1,149,349
項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																													
収入①	指定管理料	77,348,000	77,348,000	76,930,000																																												
	修繕料繰越金	488,084	488,084	0																																												
	計	77,836,084	77,836,084	76,930,000																																												
支出②	人件費	23,592,000	22,937,144	22,242,018																																												
	維持管理経費	50,731,000	48,717,739	50,364,134																																												
	事業費・一般事務費	666,000	330,489	433,415																																												
	租税	2,359,000	2,359,000	2,253,000																																												
	計	77,348,000	74,344,372	75,292,567																																												
次年度修繕料繰越金③	0	1,011,534	488,084																																													
収入-支出(①-②-③)	488,084	2,480,178	1,149,349																																													

自主事業の収支状況	○	自主事業は、収益を見込まず自己財源で実施していた。 ・収集ボランティア事業 収入 5,863 円 支出 5,863 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	○	意見箱を設置し、利用者の意見を把握する仕組みが整備されていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	パンフレットを作成するとともに、ホームページや広報紙に利用案内を掲載し、積極的に周知を図っていた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望の受付体制を明示していた。 ・苦情解決のための「福祉サービス苦情対応第三者委員会」を設置し、苦情処理体制を整備していた。
苦情・要望等への対応	—	事例なし
個人情報の保護	○	個人情報保護規定が整備され、遵守されていた。(運用実績なし)
情報公開	○	ホームページ及び広報紙に経営状況を公開するとともに、事務所内で閲覧できる体制を整備していた。(運用実績なし)
秘密保持義務	◎	就業規程の中に守秘義務を課し、適切に対応していた。
環境への配慮	○	5月15日から9月30日までをクールビズ期間とし、室温を28℃に設定する取組を周知し、また、電気を小まめに切る等節電に努めていた。また、環境に配慮した物品の購入やリサイクル推進等に取り組んでいた。
障がい者への配慮	○	館内の2か所に車椅子を設置していたほか、手続の際に筆談等による対応を行う等、丁寧な接遇に努めていた。

■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	施設・整備の維持管理及び清掃業務を毎日実施し、機械等は法令に従い随時点検を実施していた。

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等は遅滞なく提出され、内容も適切であった。

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
	8回	5月28日	担当	モニタリング（帳簿等確認）
		6月1日	GL・担当	施設内状況確認
		9月11日	担当	施設内状況確認
		10月7日	担当	施設内状況確認
		10月28日	担当	施設内状況確認
		1月14日	担当	施設内状況確認
		1月25日	GL・担当	施設内状況確認
		3月8日	担当	施設内状況確認
	実施結果			
施設の管理運営について、適切に行われていることを確認した。				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年5月12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	<p>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。</p> <p>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）</p>		
指定管理者	名称	一般社団法人八戸市オールオール厚生会	
	代表者	会長 古舘 光治	
	所在地	八戸市類家4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	<p>(1) 洗心荘の利用に関する業務</p> <p>(2) 洗心荘の施設・設備等の維持管理に関する業務</p> <p>(3) その他、市長が必要と認める業務</p>		
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	<p>洗心荘の設置目的である、市民の健康、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。</p> <p>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、特別企画として、高齢者特別企画（2人で130歳以上）や、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を格安料金で実施した。</p> <p>※送迎バス運行回数：42回（前年度146回）、利用人数：316人（前年度2,340人）</p>
今後の目標	<p>感染症等に対応するため、館内及び浴場の清掃・除菌を徹底し、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、各種企画についても利用者から好評を得ていることから、今後も特別企画を継続しながら利用者がより快適な時間を過ごせる保養施設として運営する。</p>

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・湯治プランや周辺施設を活用したスキー宿泊パック等、施設の特長を生かした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に対して積極的にサービスの向上に努めていた点が評価できる。
指摘事項	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、宿泊及び休憩の利用者が減少した。今後も新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けることが想定されるが、毎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 (選定時加点)	○	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。 ・公的機関（保健所、消防署）の講習や研修に参加させ、適切な施設の管理運営に向けた意識向上に努めていた。
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	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元年度～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、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ので、引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	○	定款等の内容に変更があった際に、届出が適切に行われていた。 (法人代表者の変更)

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	△	<p>宿泊者及び休憩者ともに前年より大幅に減少した。</p> <p>※ 前年度比…宿泊：△40.5%、休憩：△60.6% (新型コロナウイルス感染症拡大の影響に伴うもの)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>宿泊</th> <th>休憩</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H30年度</td> <td>3,435人</td> <td>7,584人</td> <td>11,016人</td> </tr> <tr> <td>R元年度</td> <td>3,529人</td> <td>8,817人</td> <td>12,346人</td> </tr> <tr> <td>R2年度</td> <td>1,431人</td> <td>5,345人</td> <td>6,776人</td> </tr> </tbody> </table>		宿泊	休憩	合計	H30年度	3,435人	7,584人	11,016人	R元年度	3,529人	8,817人	12,346人	R2年度	1,431人	5,345人	6,776人
	宿泊	休憩	合計															
H30年度	3,435人	7,584人	11,016人															
R元年度	3,529人	8,817人	12,346人															
R2年度	1,431人	5,345人	6,776人															
自主事業	○	<p>○食堂事業及び売店事業を実施した。</p> <p>○集客のため以下の事業を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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)	○	<ul style="list-style-type: none"> ・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	○	<p>利用料金収入について、前年度から7,287,252円(前年比:△53.1%)の減収となった。コロナ禍での利用者減少が大きく影響している。</p> <p>支出については、利用者数の減少に伴い、維持管理経費(例:燃料費)や一般事務費(例:浴衣等のクリーニング費)等がいずれも減少した。</p> <p>令和2年度は、施設の漏水に伴い増加した水道代及び重油代等に係る指定管理料の変更や、新型コロナウイルス対策支援のため市が指定管理者へ交付した補助金のほか、漏水箇所の修繕完了に伴う水道料金還付金等があったことから、全体の収支としては12,786,781円の黒字収支となっている。</p> <p style="text-align: right;">(単位:円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="7">収入①</td> <td>利用料金</td> <td>16,000,000</td> <td>6,548,468</td> <td>13,946,720</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>23,538,000</td> <td>38,153,000</td> <td>23,216,000</td> </tr> <tr> <td>受取利息</td> <td>0</td> <td>114</td> <td>143</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>0</td> <td>28,070</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>新型コロナウイルス対策補助金</td> <td>0</td> <td>1,133,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>水道料金還付金</td> <td>0</td> <td>1,647,663</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>39,538,000</td> <td>47,510,315</td> <td>37,162,863</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人件費</td> <td>19,980,000</td> <td>17,418,147</td> <td>18,520,658</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>13,454,000</td> <td>15,085,575</td> <td>20,615,915</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>4,103,000</td> <td>2,100,432</td> <td>3,285,823</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>2,001,000</td> <td>115,417</td> <td>1,236,900</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>39,538,000</td> <td>34,719,571</td> <td>43,659,296</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>3,963</td> <td>28,070</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入-支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>12,786,781</td> <td>△6,524,503</td> </tr> </tbody> </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	6,548,468	13,946,720	指定管理料	23,538,000	38,153,000	23,216,000	受取利息	0	114	143	修繕料繰越金	0	28,070	0	新型コロナウイルス対策補助金	0	1,133,000	0	水道料金還付金	0	1,647,663	0	計	39,538,000	47,510,315	37,162,863	支出②	人件費	19,980,000	17,418,147	18,520,658	維持管理経費	13,454,000	15,085,575	20,615,915	事業費・一般事務費	4,103,000	2,100,432	3,285,823	租税	2,001,000	115,417	1,236,900	計	39,538,000	34,719,571	43,659,296		次年度修繕料繰越金③	0	3,963	28,070		収入-支出(①-②-③)	0	12,786,781	△6,524,503
	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	6,548,468	13,946,720																																																															
	指定管理料	23,538,000	38,153,000	23,216,000																																																															
	受取利息	0	114	143																																																															
	修繕料繰越金	0	28,070	0																																																															
	新型コロナウイルス対策補助金	0	1,133,000	0																																																															
	水道料金還付金	0	1,647,663	0																																																															
	計	39,538,000	47,510,315	37,162,863																																																															
支出②	人件費	19,980,000	17,418,147	18,520,658																																																															
	維持管理経費	13,454,000	15,085,575	20,615,915																																																															
	事業費・一般事務費	4,103,000	2,100,432	3,285,823																																																															
	租税	2,001,000	115,417	1,236,900																																																															
	計	39,538,000	34,719,571	43,659,296																																																															
	次年度修繕料繰越金③	0	3,963	28,070																																																															
	収入-支出(①-②-③)	0	12,786,781	△6,524,503																																																															
自主事業の収支状況	△	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により利用者が減少したため、大幅な赤字となっている。</p> <p>R元年度 △2,910,222円 (収入)21,341,726円-(支出)24,251,948円</p> <p>R2年度 △8,789,397円 (収入)8,684,251円-(支出)17,473,648円</p>																																																																	

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	○	要望に対し適切な対応がなされ、月例報告で要望の内容と対応を報告していた。(要望3件) ※要望の内容例:客室でBS放送が見たい、食事の量が多い等
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り組み、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、内容も適切であった。

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
	5回	5月26日	担当2名	モニタリング（帳簿等確認）
		8月4日	GL、担当	施設の修繕打合せ
		9月28日	GL、担当	施設の管理運営状況確認
		11月24日	担当1名	施設の管理運営状況確認
		12月18日	GL、担当	施設の管理運営状況確認
	実施結果			
<ul style="list-style-type: none"> ・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

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月2日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	児童館（八戸市中央児童会館ほか14施設）		
所在地	八戸市内丸一丁目1番1号ほか		
施設概要	<p>児童館は、地域のすべての幼児や学童に自由な活動や遊びの場を提供するための地域の拠点となる施設である。また、遊びを中心とした様々な体験を通じて、児童の健全な育成を図っている。</p> <p>【小型児童館】6館 豊崎児童館、三条児童館、是川児童館、南浜児童館、高岩児童館、松館児童館</p> <p>【児童センター】9館 中央児童会館、湊児童館、小中野児童館、吹上児童館、白銀児童館、大館児童館、鮫児童館、八戸ニュータウン児童館、江陽児童館</p>		
指定管理者	名称	社会福祉法人八戸市社会福祉協議会	
	代表者	会長 田口 豊實	
	所在地	八戸市根城八丁目8番155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	<ul style="list-style-type: none"> ・個別の児童の健全育成指導 ・クラブ活動事業 ・ボランティアの募集・育成 ・施設、設備等の維持管理に努める業務 ・小型児童館における幼児保育事業 ・各種行事の実施 ・母親クラブ等地域組織活動の育成 ・その他市長が特に必要と認める業務 		
市所管課 (問合せ先)	福祉部 子育て支援課 家庭支援グループ		
	電話	0178-43-9342（直通）	
	E-mail	kosodate@city.hachinohe.aomori.jp	

■指定管理者による自己評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、児童館行事の縮小や利用制限を行い、結果として児童センター利用者数が減少した。 ・長期休業中（春・夏・冬休み）児童センターの開館時間を延長し、利用者の利便性を高めた運営を行った。 ・保護者及び児童へのアンケート調査実施により、保護者と児童それぞれの満足度等について把握することができた。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査結果を基に満足度の向上に努めるとともに、安全・安心な児童館運営を目指す。

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・児童館運営要綱、包括協定書、業務基準書及び事業計画書等に基づき、管理運営が適正に遂行されていた。 ・利用児童の多い施設への職員増員や、小学校の長期休業期間中や土曜日において、児童センターの開館時間の延長を実施するなど、サービス向上に努めていた。 ・市庁ロビーでのパネル展実施や、各児童館で作成する「児童館だより」を地域へ配布するなど、広報活動に力を入れ、地域の方々への周知に努めた。 ・新型コロナウイルス感染症対応として、利用児童の感染予防対策及び小学校休業中における小学校との連絡調整、利用児童の保護者へ向けた周知文書の配布等、対応に尽力した。
----	---

指摘事項	なし
------	----

[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	◎	・業務基準書に示されている開館時間を早めるなど市民サービスの向上に努めていた。 ・児童センターの開館時間を、業務基準書が示す午前9時に対し、小学校の長期休業期間中には、午前7時30分に、土曜日には午前8時30分に早めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していた。
適正な人員配置	◎	利用児童の多い児童館に職員を増員し、業務基準書に示された配置基準以上の人員を配置した。
従事者の労働環境確保	○	最低賃金等の労働関係法令を遵守し、福利厚生センターへの加入、職員の個人面談により意見や要望等の確認をした。
協働のまちづくりへの協力	○	新型コロナウイルス感染症対策による制限はあったが、地域住民を交えた行事を通じて、地域貢献活動を行った。
従事者の教育・研修	○	児童館の従事者に対し、教育や研修が適切に行われていた。 【主なもの】・八戸市児童館職員研修会 ・ファミリーサポートセンター合同研修会 ・児童館新人職員研修会
緊急事態への対応	○	社会福祉協議会の災害時対応マニュアル及び児童館緊急連絡網により、緊急時の体制が整備されていた。また、各児童館にて、個別の非常災害対策計画を整備し、避難訓練等を定期的実施した。
文書の管理保存	○	文書取扱規程を整備され、作成、受領した文書が適切に管理された。
報告書等の提出	○	事業計画書、四半期報告書、事業報告書、苦情・事故報告書等は遅滞なく適切に報告した。
口座管理、経理の区分	○	収入は専用口座で管理。支出は専用口座で管理していないが、社会福祉法人会計基準及び八戸市社会福祉協議会の経理規定に基づき、事業ごとに会計の拠点区分を設け、会計システムにて他の事業と区分して管理している。
通帳、印鑑の管理	○	社会福祉協議会の経理規程に基づき、通帳と印鑑が適正に管理されていた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし。
指定管理開始前における準備	—	前期(平成26年度～30年度)に引き続き、今期(令和元年度～5年度)においても継続して指定管理者の指定を受けているので、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ので、対応なし。

重要事項の変更の届出	—	定款等の変更対応なし。
施設の使用許可及び条件	○	八戸市児童館条例に基づき、施設使用許可等が適切に行なわれていた。（入館拒否はなかった。）
施設、設備の保守管理	○	施設、設備の保守管理（点検や修繕）が適切に行われていた。また、修繕する際の事前承認申請が適正に行われていた。
備品の管理	○	備品の管理（点検や修繕）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	○	必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
小型児童館利用状況	○	利用者数が前年度より 2,029 人増加した。 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用を制限した。 【令和2年度は三条児童館が開館したことにより、利用者数が増加】 ・令和2年度 16,819 人（対前年度比 114%） ・令和元年度 14,790 人
児童センター利用状況	△	利用者数が前年度より 77,738 人減少した。 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用を制限した。 ・令和2年度 155,600 人（対前年度比 67%） ・令和元年度 233,338 人
個別の児童の健全育成	◎	障がいをもつ児童等の配慮を必要とする児童に対して、状況に応じて個別対応するとともに、他の児童とうまく交流できるよう指導及び支援に努めていた。
各種行事の実施	○	児童館合同イベントを通して、市民へ児童館をPRするとともに、児童館同士の交流の機会を設けた。 また、新型コロナウイルス感染症対策による制限はあったが母親クラブや地域住民との協働により、三世代交流会や地域清掃活動等を実施した。
ボランティアの募集・育成	○	新型コロナウイルス感染症対策による制限はあったが、各児童館で行われる行事では、地域住民がボランティアとして運営にかかわっていただく等、ボランティアの育成に努めた。
地域組織活動の育成助長	○	母親クラブ活動への協力、支援を行うとともに、共催事業の実施により、連携を深め次世代の人材育成に努めた。
自主事業	○	新型コロナウイルス感染症対策による制限はあったが、児童等の自主性、社会性、創造性、協調性等を育むことを目的に自主事業を実施した。 【事業内容】 ・GOGO 児童館（児童館についての周知活動） ・児童館クラブ活動（児童センター9館） ・館外活動（三世代交流・清掃活動等）
その他の取組 （運営に関する工夫）	○	市庁ロビーで『児童館パネル展』（1/5～1/22）を昨年度に引き続き開催し、市民に対し広く児童館のPRを行った。

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	○	(単位：円)				
			項目	収支計画	収支実績	前年度実績
		収入①	指定管理料	143,065,000	143,065,000	138,688,000
			修繕料繰越金	123,688	123,688	0
			計	143,188,688	143,188,688	138,688,000
		支出②	人件費	126,019,000	124,036,389	115,790,858
			維持管理経費	10,087,688	9,375,913	10,198,801
			事業費・一般事務費	7,082,000	6,681,976	6,697,769
			計	143,188,688	140,094,278	132,687,428
			次年度修繕料繰越金③	0	317,743	123,688
	幼児保育費精算返納金④	0	0	864,000		
	収入-支出(①-②-③-④)	0	2,776,667	5,012,884		
自主事業の収支状況	○	新型コロナウイルス感染症対策により、自主事業が減少したため、計画に比べて、収入、支出ともに減少した。 収入 391,517円（計画500,000円、前年度2,876,339円） 支出 391,517円（計画500,000円、前年度2,876,339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	○	利用者アンケート調査を実施し、満足度の把握に努めた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法を記載したパンフレットを各児童館及び社会福祉協議会事務局に設置した。また、法人のホームページに掲載し、周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	児童館だよりに苦情受付体制について明示し、保護者へ周知を行った。また、各児童館にご意見ポストを設置し、意見を出しやすい環境を整えた。 (令和2年度 第三者委員会開催事例1件)
苦情・要望等への対応	○	苦情や意見については、適切に対応した。 【苦情件数】 令和2年度 1件 令和元年度 2件
個人情報の保護	○	個人情報保護規程を整備し、遵守した。(運用実績なし)
情報公開	○	法人のホームページ上において、事業計画書、事業報告書、収支予算書、収支決算書を公開した。
秘密保持義務	○	新採用職員研修会や館長・厚生員会議において、秘密保持にかかる研修を行った。
環境への配慮	○	館内の節電や裏紙の再利用に努め、省エネルギーの取組みを適切に行った。
障がい者への配慮	○	子どもの心身の状況に応じた支援を行い、必要に応じて学校や関係機関との連携を図り、利用者本位の適切な対応ができるよう体制を整備した。

■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	AED装置の点検を毎日実施し、避難・消火・不審者対応訓練を実施するとともに、遊具の安全点検を打音、目視により点検を行い、利用者の安全、安心の確保に努めた。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	四半期業務報告書及び事業報告書は遅滞なく提出した。

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
	22回	4月6日	担当	各施設の状況確認
		4月30日	GL、担当	各施設の状況確認
		5月15日、19日、20日、27日	GL、担当	各施設の状況確認
		6月8日	担当	各施設の状況確認
		6月16日、19日、20日、27日	GL、担当	各施設の状況確認
		6月30日	担当	各施設の状況確認
		7月9日	GL、担当	各施設の状況確認
		9月15日	担当	各施設の状況確認
		9月17日、24日、25日	GL、担当	各施設の状況確認
		10月6日、7日	担当	各施設の状況確認
		11月17日	GL、担当	各施設の状況確認
		3月26日、30日	担当	各施設の状況確認
実施結果				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月1日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	老人いこいの家（臥牛荘ほか4施設）及び老人福祉センター馬淵荘							
所在地	臥牛荘（八戸市大字新井田字八森平7番地1）、青山荘（八戸市類家二丁目7番40号）、 諏訪荘（八戸市諏訪一丁目15番4号）、うみねこ荘（八戸市大字白銀町字砂森47番地1）、 海浜荘（八戸市大字市川町字浜2番地35）、馬淵荘（八戸市大字尻内町字尻内河原61番地）							
施設概要	<p>（設置目的） 高齢者を対象に、健康づくり・仲間づくり・趣味活動等の場を提供し、高齢者の生活や健康に関する各種相談に応ずるとともに、健康の増進及び教養の向上を図り、高齢者の福祉の増進に資すること。</p> <p>（建物構造）</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">施設名</th> <th style="width: 40%;">構造</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>臥牛荘、青山荘、諏訪荘、うみねこ荘、海浜荘</td> <td>鉄筋コンクリート造 平屋建</td> </tr> <tr> <td>馬淵荘</td> <td>鉄筋コンクリート造 3階建</td> </tr> </tbody> </table>		施設名	構造	臥牛荘、青山荘、諏訪荘、うみねこ荘、海浜荘	鉄筋コンクリート造 平屋建	馬淵荘	鉄筋コンクリート造 3階建
施設名	構造							
臥牛荘、青山荘、諏訪荘、うみねこ荘、海浜荘	鉄筋コンクリート造 平屋建							
馬淵荘	鉄筋コンクリート造 3階建							
指定管理者	名称	東北医療福祉事業協同組合						
	代表者	理事長 田中 信幸						
	所在地	八戸市大字河原木字八太郎山10番地81						
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	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営、設備等の維持管理に関する業務 ・施設の使用許可に関する業務 ・高齢者の各種相談や健康増進、教養の向上に関する業務 							
市所管課 (問合せ先)	福祉部 高齢福祉課 高齢福祉グループ							
	電話	0178-43-9104 (直通)						
	E-mail	koreif@city.hachinohe.aomori.jp						

■指定管理者による自己評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・八戸市内において新型コロナウイルス感染者が確認されたことにより、4月と5月を臨時休館とせざるを得なかったが、その間も時間を有効に使い、日常の業務ではできない部分の清掃を行った。また床の汚れや浴室のカビ取り、換気扇や照明器具といった高所については業者による清掃、消毒を実施し、館内の衛生管理に努めた。 ・来館の際のマスク着用と手指消毒の励行、またA Iサーマルカメラと非接触型体温計による検温の実施と、その日の体調や他県からの移動の有無（家族を含む）について聞き取りを行うなどの感染予防対策を徹底したことで、施設での感染を阻止することができた。 ・全国的な感染拡大により、一時マスクを始め消毒用アルコールや手袋などの衛生用品が品薄になるという状況に見舞われたが、営業に支障をきたすことなく物品を調達することができた。 ・施設の営業時間を短縮したことで、館内の清掃や備品の消毒に力を入れることができた。 ・3密を防ぐ目的からサークル活動及び入浴の人数を調整しながらの営業となったが、利用に関するトラブルもなく、無事に年度を終えることができた。 ・健康相談、介護予防教室については講師側からの要望で開催の延期や自粛もあったが、感染予防対策を徹底することで、参加人数を調整しながら開催することができた。 ・交通安全教室では八戸市くらし交通安全課と八戸警察署のご協力を頂き、DVD鑑賞やユニークな講話で楽しく交通安全について学ぶことができた。 ・世代間の交流を目的とした健康キャンパスは、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため自粛した。
----	---

	<ul style="list-style-type: none"> ・2年度は臨時休館及び利用人数の調整や活動の自粛等が影響し、年間総利用人数が28,549名、前年度比で約47%の減となった。 ・利用者の目に付きやすい場所に節電や節水のポスターを掲示し、声掛けも行いながら省エネに努めた。 ・経年劣化による建物や設備の不具合が多く発生したが、早急に対処したことで営業に支障をきたすことなく運営することができた。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き新型コロナウイルス感染予防対策を徹底する。利用者のウイルスに対する危機感の希薄が伺えるため、注意喚起を行いながら意識付けをしていく。 ・利用者の高齢化が進んでおり、それに伴い利用者数の減少が顕著に見られる。今後も健康相談や介護予防教室を継続し、日々の生活に役立つ情報を提供していくとともに、地域の方が気軽に集えるようなイベント等を企画し、新規利用者の確保に努める。 ・利用者の些細な体調の変化にも目を配れるよう、利用者とのコミュニケーションに努める。 ・施設間の情報を共有しながら業務に活かせるものは積極的に取り入れ、業務の改善とサービスの質の向上に取り組む。 ・経年劣化による建物や設備の不具合が多くなっている。不具合を未然に防ぐためにも日頃の点検に力を入れ、不具合が発生した場合には早急に対処するよう努める。

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染予防対策として、入浴者を時間制の入替とするなど3密を避けるための柔軟な対応をとることができ、サークル活動利用者や入浴者から感染者を出すことがなく運営することができた。 ・海浜荘、馬淵荘、諏訪荘、青山荘については、津波及び洪水時の避難確保計画を策定し、災害時に備えることができた。
指摘事項	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も引き続き新型コロナウイルス感染予防対策に取り組みながら、来館者の増加に繋がる取り組み、施設運営を図ること。 ・避難訓練（図上訓練を含む）を実施すること。

[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	○	新型コロナウイルス感染拡大防止のため行った臨時休館日を除き、業務基準書に記載した休館日や工事等による臨時休館のほかは、例年同様の開館日及び開館時間を確保していた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
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。 ・最低賃金等の労働関係法令が遵守されていた。 ・職員の健康診断の実施等、健康管理に配慮していた。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合 (選定時加点)	◎	はちのへクリーンパートナーへ登録し、環境美化を促進する提案事業のほか、指定管理者のための協働のまちづくり関連の出前講座の受講により職員教育を行う等、提案以上の地域貢献への取組が行われていた。
従事者の教育・研修	○	各施設の施設長及び清掃員、事務局を対象としたマナー等についての職員研修を実施し、サービス向上を図る取組がなされていた。

緊急事態への対応	◎	事故や災害等の緊急事態に対する対応策や準備が非常によくできていた。 ・緊急事態の対応マニュアルを作成し、全職員に周知していた。 ・新型コロナウイルス感染拡大を防ぐため、できる範囲で対策避難訓練や消火訓練等、消防法に基づく訓練を適切に行っていた。
文書の管理保存	○	利用者名簿は各施設長により適切に管理され、その他の文書についても、文書取扱規程に基づき、適切な管理がされていた。
報告書等の提出	○	事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等が適切に提出されていた。
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合	○	使用料の徴収事務や、徴収した使用料の振込が適正に行われていた。
口座管理、経理の区分	○	指定管理者の収支は専用口座で管理し、経理区分が整理されていた。
通帳、印鑑の管理	○	通帳及び印鑑は指定管理者本部において、適切に管理されていた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	実績なし
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。
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	—	変更事例なし
施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可は設置条例に従い適切に行われていた。
施設、設備の保守管理	○	施設、設備の保守管理が適切に行われていた。 （保守管理の主な内容） 防災設備点検、浄化槽保守・清掃、ボイラー保守点検、ばい煙測定、浴水レジオネラ属菌検査、貯水槽清掃 等
備品の管理	○	備品の点検や修繕等の管理を適切に行っていた。
清掃業務、警備業務、 その他必要な管理業務	○	清掃業務については、各施設に清掃員を配置し実施していた。 警備等、必要な管理業務については適切に委託していた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
施設利用状況	△	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和2年4月1日から5月31日まで休館したこと、利用者へ密にならないよう指導したことなどにより前年度を下回ったものの、利用者から新型コロナウイルス罹患を生じることなく営業ができた。 元年度利用実績 53,540人 2年度利用実績 28,549人（前年度比 53.3%）

入浴利用状況	△	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和2年4月1日から6月30日まで入浴営業を休止したこと、密を避けるため入替制をとるなど入浴者に上限に制限をかけたことにより、前年度を下回ったものの、入浴者から新型コロナウイルス罹患者を生じることなく営業ができた。 元年度入浴状況 23,777人 2年度入浴状況 12,320人（前年度比 51.8%）
その他利用状況	○	健康相談や介護予防教室等を定期的で開催し、利用者に好評であった。 ・健康相談 24回開催（参加者数 389人） ・介護予防教室 23回開催（参加者数 290人） ・交通安全教室 5回開催（参加者数 71人）
自主事業	△	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、自主事業を中止した。
その他の取組 （運営に関する工夫）	○	毎月の施設長会議のほか、本部の職員が定期的に巡回チェックした。

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	○	収支計画を達成し、黒字であった。 (単位：円)																																																	
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">収入 ①</td> <td>指定管理料</td> <td>51,000,000</td> <td>51,000,000</td> <td>51,000,000</td> </tr> <tr> <td>雑収入</td> <td>10,000</td> <td>3,271</td> <td>24,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>636,505</td> <td>636,505</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>51,646,505</td> <td>51,639,776</td> <td>51,024,000</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出 ②</td> <td>人件費</td> <td>18,236,000</td> <td>17,345,046</td> <td>16,405,000</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>31,985,505</td> <td>27,507,035</td> <td>25,859,000</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>1,425,000</td> <td>579,028</td> <td>974,000</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>51,646,505</td> <td>45,431,109</td> <td>43,238,000</td> </tr> <tr> <td colspan="2">次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>71,527</td> <td>636,505</td> </tr> <tr> <td colspan="2">収入－支出(①－②－③)</td> <td>0</td> <td>6,137,140</td> <td>7,149,495</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入 ①	指定管理料	51,000,000	51,000,000	51,000,000	雑収入	10,000	3,271	24,000	修繕料繰越金	636,505	636,505	0	計	51,646,505	51,639,776	51,024,000	支出 ②	人件費	18,236,000	17,345,046	16,405,000	維持管理経費	31,985,505	27,507,035	25,859,000	事業費・一般事務費	1,425,000	579,028	974,000	計	51,646,505	45,431,109	43,238,000	次年度修繕料繰越金③		0	71,527	636,505	収入－支出(①－②－③)		0	6,137,140	7,149,495
			項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																													
		収入 ①	指定管理料	51,000,000	51,000,000	51,000,000																																													
			雑収入	10,000	3,271	24,000																																													
			修繕料繰越金	636,505	636,505	0																																													
			計	51,646,505	51,639,776	51,024,000																																													
		支出 ②	人件費	18,236,000	17,345,046	16,405,000																																													
			維持管理経費	31,985,505	27,507,035	25,859,000																																													
			事業費・一般事務費	1,425,000	579,028	974,000																																													
計	51,646,505		45,431,109	43,238,000																																															
次年度修繕料繰越金③		0	71,527	636,505																																															
収入－支出(①－②－③)		0	6,137,140	7,149,495																																															
<ul style="list-style-type: none"> ・収入は、ほぼ計画通りとなった。 ・支出が計画を下回った主な要因として、新型コロナウイルス感染拡大防止のため休館したことによる維持管理経費の減があげられる。 																																																			

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	○	意見箱を設けるなど常に利用者からの意見に耳を傾け、直接情報を収集することで利用者の満足度向上に努めていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設パンフレットを作成して、高齢福祉課窓口に設置するなど、周知を図っていた。

苦情・要望等の受付体制	○	利用者全員を対象としたアンケートを実施し、要望、苦情等の把握に努めていた。 対応の困難な要望については施設長自身で判断せず、指定管理者本部において、適切に対応する体制となっていた。また、指定管理者だけでは対応が困難な場合、速やかに市へ報告し、指示を仰ぐ体制となっていた。 苦情については、速やかに原因を確認・報告し、適切に対処する体制となっていた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。（苦情・要望はなし） ・施設内に苦情等の受付方法を明記したポスターを掲示していた。 ・意見箱を設置していた。
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。（運用実績なし） ・施設長にも規程を周知していた。
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、遵守されていた。（運用実績なし） ・施設長にも規程を周知していた。
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。 ・施設長にも機密保持の義務について周知していた。
環境への配慮	○	サービスに支障のない範囲の節電、節水、燃料の節約等を念頭において管理を実施し、利用者の理解・協力が得られていた。
障がい者への配慮	○	障がい者へ配慮した対応を適切にしていた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング	
自主点検状況	実施状況
	<p>新型コロナウイルス情報を注視しながら、施設間の情報を共有し連携して取り組むことができた。</p> <p>3密を防ぐため、活動や入浴の人数を調整しながらの営業となったが、利用者の理解を得ながらトラブルもなく営業することができた。</p> <p>新型コロナウイルスに関する情報の周知、注意喚起に努めたことで、利用者への意識付けができた。</p> <p>市況を見ながら衛生用品や日用品等を調達するなど、在庫管理ができていた。</p> <p>設備の不具合が多く発生したが、何れも早急に対処することで営業に支障なく運営することができた。</p>

2 定期モニタリング	
定期報告状況	実施状況
	月次報告書及び四半期業務報告書、事業報告書が提出され内容が適切であった。

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
	12回	毎月1回程度	担当	使用料徴収状況及び管理状況、事業実施状況を確認
	実施結果			
	管理状況及び事業実施状況は良好であり、異常等への対応が適切に行われていた。			

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月1日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市立南郷デイサービスセンター及び八戸市立老人福祉センター南郷	
所在地	八戸市南郷大字島守字阿庄内 15 番地 2	
施設概要	<p>(設置目的)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○南郷デイサービスセンター <ul style="list-style-type: none"> ・在宅の高齢者に対して、入浴サービス等の各種サービスを提供し、心身機能の維持向上や社会的孤立感を解消するとともに、家族介護の身体的、精神的負担の軽減を図ること。 ○老人福祉センター南郷 <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者を対象に、健康づくり、仲間づくり、趣味活動等の場を提供し、各種相談に応ずるとともに、健康の増進及び教養の向上を図り、高齢者の福祉の増進に資すること。 <p>(建物構造) 鉄筋コンクリート造平屋建</p>	
指定管理者	名称	社会福祉法人 八戸市社会福祉協議会
	代表者	会長 田口 豊實
	所在地	八戸市根城八丁目 8 番 155 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	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営、設備等の維持管理に関する業務 ・老人福祉センターの使用許可に関する業務 ・高齢者の各種相談や健康増進、教養の向上に関する業務 	
市所管課 (問合せ先)	福祉部 高齢福祉課 高齢福祉グループ	
	電話	0178-43-9104 (直通)
	E-mail	koreif@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<p>利用者へのサービス向上と、職員の資質向上とコロナ感染防止を図るため、内部研修及び外部リモート研修を行った。</p> <p>また、体温測定、マスク着用、消毒、換気、パーティションの設置、空気清浄機の設置など、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策の徹底を図り、下記の事業を実施した。</p> <p>【八戸市立南郷デイサービスセンター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数が前年度より減少した。(前年度比 95.7%) ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一部の行事を中止したが、利用者の五感を刺激するため、車窓から季節を感じる近隣へのドライブや、季節に応じた創作活動を行うなどの事業を実施し、生活意欲の向上を図った。 ・広報紙を年 4 回発行し、利用者及び家族、関係機関へ行事や活動状況を周知した。 <p>【八戸市立老人福祉センター南郷】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、休館(4/1～5/31・入浴 4/1～6/30)したこと等により入浴者数(前年度比 61.5%)、利用者数(前年度比 53.8%)が減少した。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一部の事業を中止したが、手づくり教室や健康体操等、生きがいと健康に関する事業を展開し、介護予防に努めた。 ・地域に出向き、認知症予防の講話や、センターのPRを行った。 ・地域巡回バスを定期的に運行し、利用者の利便性を確保した。 ・関係機関の協力を得て、避難訓練や消火訓練を行った。
----	---

今後の目標	<p>新型コロナウイルス感染症の拡大防止に配慮した適切な実施方法により、下記の事業に取り組む。</p> <p>【八戸市立南郷デイサービスセンター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策に取り組みながら、レクリエーションや各種行事の充実を図り、利用者の安心や生活意欲の向上、心身機能の維持、向上につなげる。 ・利用者や家族との連絡を密にし、利用者の状態把握に努め、身体的・精神的負担の軽減を図る。 ・現在、利用者が増加傾向にあるため、引き続き新規利用者の拡大を図り、収入の安定につなげる。 <p>【八戸市立老人福祉センター南郷】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の利便性を確保するため、引き続き地域巡回バスを運行する。 ・地域へ出向いて事業のPRを行い、新規利用者の拡大を図る。 ・利用者へのアンケートの実施や、日々のコミュニケーション等の中から利用者のニーズや希望を把握し、できる範囲で対応することによりサービスの向上につなげる。 ・関係機関等の協力のもと、内部・外部の研修を行い、職員の資質向上を図る。
--------------	---

■市（所管課）の総合評価

評価	<p>新型コロナウイルス感染予防対策を図りながら施設を運営することができた。</p> <p>【南郷デイサービスセンター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスによる緊急事態宣言等を受けたなかにあつて、概ね前年度実績と同程度の利用者を確保し、収支が黒字となったことは評価できる。利用者数の増減が経営に直結することから、常に経費節減等効率的な施設運営を心掛けながら、今後も新規利用者の拡大や継続利用者への更なるサービス向上に向けた取組を継続すること。 <p>【老人福祉センター南郷】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染予防対策のため一部事業を中止したものの、工夫を図り実施した事業があり介護予防に努めることができた。今後も利用者の増加につながるような取組を継続しつつ、高齢者の「集いの場」としての機能を果たすことを期待する。
指摘事項	今後も引き続き新型コロナウイルス感染予防対策に取り組みながら、施設運営を図ること。

[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	○	南郷デイサービスセンターについては、業務基準書記載の休館日のほかは、例年同様の開館日及び開館時間を確保していた。 老人福祉センターについては、新型コロナウイルス感染拡大防止のため行った臨時休館日を除き、業務基準書記載の休館日のほかは、例年同様の開館日及び開館時間を確保していた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
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。 ・最低賃金等の労働関係法令が遵守されていた。 ・職員の健康診断の実施等、健康管理に配慮していた。

障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	○	障がい者雇用については本部での雇用のみであるが、障がい者の社会参加によるまちづくり推進という基本的な姿勢は変わっておらず、応募があった場合は採用する体制にあった。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	◎	職員によるボランティア活動や地域住民、関係機関の助け合い、支えあい(見守り、声がけ)活動のほか、高齢者サロンの開催等の提案が実行されていた。
従事者の教育・研修	◎	職員の教育や研修が非常によく実施されていた。 ・職員の外部研修参加や関係法令の勉強会等、多くの研修を実施していた。
緊急事態への対応	◎	事故や災害等の緊急事態に対する対応策や準備が、非常によくできていた。 ・緊急事態の対応マニュアルを作成し、全職員に周知されていた。 ・避難訓練や消火訓練、消防法に基づく訓練を適切に行っていた。
文書の管理保存	○	文書取扱規程が整備され、作成、受理した文書の管理が適切に行われていた。
報告書等の提出	○	事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等が遅滞なく提出され、その内容は適切であった。
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、利用者へ確実に周知されていた。
利用料金の減免 ※承認料金制の場合	—	実績なし
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合	○	使用料の徴収事務や、徴収した使用料の振込が適正に行われていた。
口座管理、経理の区分	○	指定管理者の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	○	通帳及び印鑑は、適切に管理されていた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	実績なし
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。
指定管理開始前における準備	—	前期(平成26~30年度)に引き続き、今期(令和元~5年度)においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期(令和元~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ので、引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	○	介護報酬改定に伴いデイサービスの利用料金に変更となった際、届出が適切に行われていた。
施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可が設置条例に従い適切に行われていた。 (使用制限、使用条件の変更、入場拒否は無かった。)
施設、設備の保守管理	○	施設、設備の保守管理が適切に行われていた。 (保守管理の主な内容) 防災設備点検、浄化槽保守・清掃、ボイラー保守点検、ばい煙測定、浴水レジオネラ属菌検査、貯水槽清掃等

備品の管理	○	備品の点検や修繕等の管理が適切に行われていた。 ・備品の管理を問題なく行い、整備されていた。
清掃業務、警備業務、 その他必要な管理業務	○	施設及び設備管理業務は、委託により適切に行われていた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
施設利用状況	△	<p>【南郷デイサービスセンター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者数は前年度実績を下回った。 元年度 6,981 人 2年度 6,680 人（前年度比 95.7%） <p>【老人福祉センター南郷】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者数は前年度を下回った。 元年度 2,645 人（うち入浴者数 1,253 人） 2年度 1,424 人（うち入浴者数 771 人） ※前年度比 53.8%（入浴者数の前年度比 61.5%） ※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、老人福祉センターを令和2年4月1日から5月31日まで休館した。
備品貸出し状況	○	利用者のサービス向上のため、レクリエーション用具等を用意し、無償で貸出した。
その他利用状況	○	前年度と同程度の利用があった。 ・地区民生委員児童委員協議会（9回）
自主事業	○	多様な自主事業を展開しており、利用者の満足度向上へつながった。 ・避難訓練及び消火訓練（2回延べ75人）、いきいき健康講座（6回延べ106人）、手作り教室（延べ173人）等 参加者数 延べ354人
その他の取組 （運営に関する工夫）	○	<p>【南郷デイサービスセンター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者に対して地区内のドライブ、バス遠足（春、夏、秋）、地域のお祭り等への参加を通し、利用者の五感を刺激するとともに、リフレッシュを図る事業を実施した。 <p>【老人福祉センター南郷】</p> <ul style="list-style-type: none"> 健康相談や健康増進に関する指導のほか、生活不活発化の予防策としての活動を実施した。 ボランティアによる軽食サービスを実施し、施設利用者の利便性の向上を図った。（1食100円で100回実施、提供数720食）

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	○	収支計画を達成し、黒字であった。				
		(単位：円)				
			項目	収支計画	収支実績	前年度実績
		収入①	利用料金	55,534,000	54,422,620	58,024,420
			指定管理料	10,090,000	10,090,000	10,090,000
			新型コロナウイルス対策補助金	0	892,000	0
			修繕料繰越金	218,732	218,732	0
			雑収入	0	0	30,647
			計	65,842,732	65,623,352	68,145,067
		支出②	人件費	46,708,000	44,301,282	49,868,998
			維持管理経費	12,179,732	9,901,206	9,796,515
			事業費・一般事務費	6,955,000	6,559,452	6,995,836
計	65,842,732		60,761,940	66,661,349		
	次年度修繕料繰越金③	0	140,852	218,732		
	収入－支出(①－②－③)	0	4,720,560	1,264,986		
収入はほぼ計画を達成した。 支出は計画を下回り、対前年度比では91.2%となった。主な要因として、新型コロナウイルス感染拡大防止のため休館したことによる維持管理経費の減があげられる。						
自主事業の収支状況	○	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、自主事業の多くを中止したため事業費は計画を下回ったものの、赤字を回避することができた。				
		(単位：円)				
			項目	収支計画	収支実績	前年度実績
		収入	参加料等	339,000	40,664	287,683
		支出	事業費	339,000	40,664	287,324
	収入－支出	0	0	359		

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	○	利用者を含めた運営会議の開催や、施設内に意見箱を設置して、意見、要望等を反映させていた。		
施設概要(利用方法)の周知	○	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業実施の際には、民生委員や自治会長を通じ地区住民へ案内をしていた。 ・「社協はちのへ」「南郷支局だより」を地区全戸に配付し、施設の活動を広く周知していた。 		
苦情・要望等の受付体制	○	<ul style="list-style-type: none"> ・運営会議での意見交換や意見箱の設置により、相談・意見・要望等を受け付ける体制が整備されていた。 ・苦情担当者、苦情解決責任者を配置するとともに、その対応についてもマニュアル化されていた。 ・上記で解決されない場合には、福祉サービス苦情解決第三者委員会へ要望することができる体制となっていた。 		

苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。（苦情・要望はなし） ・施設内に苦情等の受付方法を明記したポスターを掲示していた。 ・意見箱を設置していた。
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。 ・職員研修会でも取り上げる等、個人情報の保護意識を高めていた。
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、遵守されていた。
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。 ・職員会議で注意を促し、秘密保持が遵守されていた。
環境への配慮	○	ごみの分別、リサイクルの推進、節電等に努めていた。 ・有用微生物を活用した環境浄化を取り入れ、環境に配慮した対応を適切に行っていた。
障がい者への配慮	○	障がい者へ配慮した対応を適切にしていた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング				
自主点検状況	実施状況			
	利用者の安全を確保するため、ボランティアや専門業者の協力を得て、施設内外の環境整備や設備の点検等を行った。			
2 定期モニタリング				
定期報告状況	実施状況			
	月次報告書、四半期業務報告書、事業報告書が提出され、内容が適切であった。			
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
	12回	毎月1回	担当	老人福祉センター南郷の使用料徴収状況及び施設の管理状況、事業実施状況等を確認。
	実施結果			
管理状況及び事業実施状況は良好であり、異常等への対応が適切に行われていた。				

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月1日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市身体障害者更生館		
所在地	八戸市類家四丁目3番1号		
施設概要	在宅の心身障がい者に対し、在宅福祉サービスの援助、社会的生活を高めるための支援、ピアカウンセリング、相談事業及び福祉制度の情報提供等を総合的に行うことを目的とした施設。		
指定管理者	名称	社会福祉法人 やすらぎ会	
	代表者	理事長 齋藤 鈴子	
	所在地	八戸市大字松館字田ノ平 19 番地 1	
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	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設定管理の維持や使用許可を行うこと。 ・障がいに関する各種相談や障がいの機能回復訓練を行うこと。 ・館内の集会室を障がい者の集会等の用に供すること。 ・障がい者の福祉増進に寄与する事業の企画及び実施すること。 		
市所管課 (問合せ先)	福祉部 障がい福祉課 障がい福祉グループ		
	電話	0178-43-9106 (直通)	
	E-mail	shogaif@city.hachinohe.aomori.jp	

■指定管理者による自己評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令や関係条例に基づき、設置目的に沿った施設運営に努めた。障がい者や高齢者のために社会参加や交流の場として活用できるようなプログラムを立案したが、新型コロナウイルスの全国的蔓延と、対象者が高齢者や基礎疾患を有する方々で、重症化リスクが高いことを鑑み、各種のプログラムは中止した。(令和2年4月20日から5月17日まで臨時休館) ・施設、設備などの長寿命化を図るため、日常点検を実施することにより、建物の劣化や不具合箇所を早期発見につなげた。相談室兼図書室の雨水浸水については浸水想定箇所にシーリングを実施。地盤沈下による、玄関前の段差については、鉄製のスロープを設置した。 ・自主事業については関係機関などの協力のもと実施。薪作業・竹細工・畳細工の材料は無償提供を受け、活動を行った。それ以外の活動としては、福祉施設の環境整備、公園の集草作業及び落ち葉集めを実施した。 ・障がい者相談支援事業については関係法令などに基づき、障がいのある方々の生活を支えるため、関係機関などとの連携に努め、安心・安全な生活ができるよう支援をした。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・協定書、設置目的、業務基準書に基づき、中立・公正な運営に努め、利用者増加に向けPRを行う。 ・施設、設備を良好な状態で維持できるよう日常点検などを実施する。また、環境にも配慮する。 ・関係機関などとの連携のもと、本人の能力や希望に沿うような作業内容を準備し、利用者の就労意欲向上につなげる。 ・障がいのある方が、地域で安心してその人らしい生活が継続できるように支援の必要性を見極め、適切なサービス機関や制度の利用につなげられるよう、総合的、継続的に支援を行う。

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・各計画書、報告書等が遅滞なく提出され、適正な施設管理が行われていた。 ・障がい者やその家族、福祉団体等の利用機会の公平性を保ち、社会福祉活動の場として効果的な施設利用に努めていた。 ・利用者が安全で快適に施設を利用できるよう日常的に点検を実施し、不具合や異常があった場合には、速やかに関係機関へ報告・修繕を行うなど利用者の安全確保に努めていた。 ・新型コロナウイルス感染に伴い、余暇活動や交流事業などについては開催を見合わせたが、予防対策として、館内各部屋にアルコール消毒液の設置や椅子の数を調整してソーシャルディスタンスを徹底するなど、感染予防に努めていた。 ・相談支援事業に関して、各関係機関と連携を図りながら、利用者のニーズに合わせたサービスの提供に努めていた。
指摘事項	特になし

[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	◎	相談支援事業の実施を休館日に行う等、サービスの向上に努めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
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	○	労働関係法が遵守されていた。
障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	○	市内に居住する障がい者で業務を遂行できる人材を雇用していた。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	△	はちのへクリーンパートナーとして登録し、施設周辺・外出先の環境整備活動に例年取り組んでいるが、新型コロナウイルス感染防止対策に伴い、活動は中止とした。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われていた。 (相談支援事業実施のための職員研修等)
緊急事態への対応	◎	状況の把握とともに、関係部署への報告、業者の手配等の対応が非常に良くできていた。(24時間体制で電話対応可)
文書の管理保存	○	文書取扱規程が整備されており、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、事業報告書等が適切に提出されていた。
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。

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。
指定管理開始前における準備	—	前期（平成 26～30 年度）に引き続き、今期（令和元～5 年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	○	事業計画書、収支計画書の変更が速やかに提出されていた。
施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可が施設設置条例に基づき適正に行われていた。 （使用制限、条件の変更、入場拒否はなかった。）
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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。 ・清掃業務、警備業務は外部業者に委託していた。 ・業務日誌により実施状況を確認した。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
相談支援事業	—	相談者数は月平均で 71 人であり、新型コロナウイルス流行により行動を控える方もおり、対応数は減少している。1 人で複数回利用することもあり、支援の件数としては月平均 78 件であった。 （2 年度延べ 936 件、元年度延べ 1,179 件） 障がいの診断がつかず、サービスが利用できない方に対して、関係機関と連携をとり、難病の診断を受けることができ、サービスに繋がる事例があった。 ※地域住民や特定の利用者を対象とした施設であることから評価の対象外。
貸出し状況（貸館）	—	貸館件数 366 件（月平均 30 件） ※令和元年度 446 件 貸館人数 1,729 人（月平均 144 人） ※令和元年度 2,681 人 新型コロナウイルスの流行による休館や活動自粛により、貸館件数・人数共に前年より下回った。 ※地域住民や特定の利用者を対象とした施設であることから評価の対象外。
その他利用状況	—	余暇活動、交流事業などについては、新型コロナウイルスの流行を鑑み、対象者が重症化リスクの高い方々であることから、開催を見合わせた。 ※地域住民や特定の利用者を対象とした施設であることから評価の対象外。
自主事業	○	障がい者の自立や就労意欲の向上を図り、福祉就労や一般就労につながる支援として、薪作りや竹細工の販売及び福祉施設内外の環境整備を行った。 （従事者の内訳） 身体障がい 2 人、精神障がい 3 人、難病 1 人、手帳なし 1 人

その他の取組 (運営に関する工夫)	○	障がいのある方々の心身の健康増進に寄与するため、種々のプログラムを計画しているが、新型コロナウイルスが流行していることと、対象者の方々が重症化リスクの高い方々であることから、ほとんど中止としたが、情報弱者になりえる利用者に対しては、電話や書類を活用し、最新の情報を提供するよう努めていた。
----------------------	---	--

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	○	<p>収支状況が当初の目標を達成した。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1" data-bbox="639 528 1449 958"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">収入①</td> <td>指定管理料</td> <td>14,060,000</td> <td>14,060,000</td> <td>14,060,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>220,000</td> <td>220,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業繰入金</td> <td>38,000</td> <td>38,000</td> <td>36,176</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>14,318,000</td> <td>14,318,000</td> <td>14,096,176</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出②</td> <td>人件費</td> <td>12,420,000</td> <td>12,568,155</td> <td>12,463,660</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>1,197,000</td> <td>768,401</td> <td>744,550</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>701,000</td> <td>521,044</td> <td>667,966</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>14,318,000</td> <td>13,857,600</td> <td>13,876,176</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>422,400</td> <td>220,000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①－②－③)</td> <td>0</td> <td>38,000</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	指定管理料	14,060,000	14,060,000	14,060,000	修繕料繰越金	220,000	220,000	0	自主事業繰入金	38,000	38,000	36,176	計	14,318,000	14,318,000	14,096,176	支出②	人件費	12,420,000	12,568,155	12,463,660	維持管理経費	1,197,000	768,401	744,550	事業費・一般事務費	701,000	521,044	667,966	計	14,318,000	13,857,600	13,876,176		次年度修繕料繰越金③	0	422,400	220,000		収入－支出(①－②－③)	0	38,000	0
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																															
収入①	指定管理料	14,060,000	14,060,000	14,060,000																																															
	修繕料繰越金	220,000	220,000	0																																															
	自主事業繰入金	38,000	38,000	36,176																																															
	計	14,318,000	14,318,000	14,096,176																																															
支出②	人件費	12,420,000	12,568,155	12,463,660																																															
	維持管理経費	1,197,000	768,401	744,550																																															
	事業費・一般事務費	701,000	521,044	667,966																																															
	計	14,318,000	13,857,600	13,876,176																																															
	次年度修繕料繰越金③	0	422,400	220,000																																															
	収入－支出(①－②－③)	0	38,000	0																																															
自主事業の収支状況	○	<p>収支状況は黒字であった。</p> <p style="text-align: center;">収入 355,451円 支出 176,844円 収支 178,607円</p>																																																	

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	○	「ご意見ボックス」の設置及びその結果を活かす仕組みができていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設の概要や利用方法等について、広報紙やホームページ等により積極的に周知活動をしていた。
苦情・要望等の受付体制	○	<p>苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。</p> <p>・ご意見ボックスを設置していた。</p>
苦情・要望等への対応	○	<p>苦情・要望等に対し、適切に対応していた。</p> <p>令和2年度実績1件(苦情0件、要望1件)</p> <p>※地盤沈下により生じる玄関前段差に対し、数年越しに穴埋め処置を行っていたが、半永久的な段差解消対策要望があったため、スロープを設置することで半永久的に段差を解消した。</p>
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。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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適切に行われていた。

障がい者への配慮	○	障がい者に配慮した案内（声かけや必要に応じた誘導等）やイベント開催（障がい者の自立のための行事や各種講習会等）が適切に行われていた。
----------	---	--

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング	
自主点検状況	<p style="text-align: center;">実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設や設備の日常点検を実施していた。 ・施設や設備に異常や不具合があれば速やかに修繕等を行った。
2 定期モニタリング	
定期報告状況	<p style="text-align: center;">実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月例報告は遅滞なく提出され、内容も適切であった。

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
	8回	6月4日	担当	施設状況確認
		6月10日	GL, 担当	施設状況確認
		7月5日	GL	施設状況確認
		8月7日	GL, 担当	施設状況確認
		10月8日	GL	施設状況確認
		10月9日	GL, 担当	施設状況確認
		2月9日	担当	施設状況確認
		3月26日	担当	施設状況確認
実施結果				施設の管理運営について適切に行われているか及び設備の不備等がないかどうかを確認した。

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月4日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市斎場	
所在地	八戸市大字十日市字姥岩4番地	
施設概要	<p>設置目的：八戸市斎場条例に定める施設として、公衆衛生の向上及び市民の福祉の増進を図ることを目的として設置したものである。</p> <p>構造：鉄筋コンクリート造平屋建</p> <p>施設の主な内容：〈火葬棟〉火葬炉7基、エントランスホール、告別室2室、霊安室、収骨室2室、機械室、作業室他</p> <p>〈待合棟〉待合ホール、待合室6室、事務室、僧侶控室他</p>	
指定管理者	名称	三八五流通株式会社
	代表者	代表取締役 泉山 元
	所在地	八戸市大字長苗代字上中坪35番地1
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日	
指定管理者の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営に関する業務 ・施設の使用許可に関する業務 ・施設、設備等の維持管理に関する業務 ・その他市長が必要と認める業務 	
市所管課 (問合せ先)	市民防災部 市民課 管理グループ	
	電話	0178-43-9193 (直通)
	E-mail	shimin@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<ol style="list-style-type: none"> 1 関係法令、条例、規則等を遵守し、斎場の設置目的に合致した管理運営を行った。 2 市斎場として相応しい施設の佇まいを維持管理した。 3 市担当課、委託業者等と緊密に連携し火葬炉の機能維持に努め、確実に業務を努めた。 特に、令和元年度に行った「八戸市斎場火葬炉等整備工事」により新しい体制となって初めての年度であったが、滞りなく業務を実施することができた。 4 利用者の意見、要望を管理運営に反映し、サービスの向上に努めた。 5 火葬件数は、平成27年度が2,984件、以後、3,120件、3,242件、3,287件、3,349件、令和2年度が3,299件と、増加傾向であるが、確実に業務を実施することができた。
今後の目標	<p>令和3年度は、八戸市斎場指定管理者として、以下の点を重視しつつ、市担当課と連携を密にし「的確な業務、サービスの提供」に努める。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 確実な予約と滞りのない火葬の実施に努める。 2 利用者に対し、誠意を持って対応する。 3 斎場として、ふさわしい施設の佇まいを維持するために努める。 4 斎場内外の点検・見回り、積雪時の除雪等を適切に行い、利用者の安全確保に努める。

■市（所管課）の総合評価

評価	<p>八戸市斎場指定管理業務基準書事業計画に基づき、良好に業務が実施されていた。</p> <p>特に令和2年度は、新型火葬炉や予約システム等新たに導入したのもあったが、市と連携を密にし、社員間でも情報の共有がなされ、着実に業務をこなしていた。</p> <p>利用者への対応については、接遇研修等を通して利用者目線に立った丁寧な対応を心がけており、利用者に不便をかけないよう状況に応じた対応がなされていて、良好であった。</p> <p>施設の管理については、日々、場内外の点検・見回りを行い、修繕必要箇所を発見した際は、市へ迅速に報告、相談及びその対処を行い、安全・安心な施設環境整備がなされていた。</p>
指摘事項	特になし

[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	○	業務基準書に示された開場日及び休場日が遵守されていた。 ・午前9時から午後5時までの開場時間も遵守されていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	◎	業務基準書に示された人員及び資格者を適正に配置していた。 ・新体制移行に伴い、火葬士1名、事務員1名を増加していた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。 ・最低賃金等の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 (選定時加点)	○	提案内容と概ね同水準の地域貢献活動が行われていた。 ・敷地外の安全について見回りを実施したほか、敷地周辺のゴミ拾いを行った。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われていた。 ・消防訓練、防災訓練等を継続して行った。
緊急事態への対応	○	事故・災害等の緊急事態に対する対応（準備）が十分出来ていた。 ・対応マニュアル、緊急時連絡網の整備が行われていた。
文書の管理保存	○	文書取扱規程、文書目録が整備され、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	○	事業計画書、月例報告書、事業報告書、その他報告等が遅滞なく適切に提出されていた。
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合	○	使用料の徴収事務が適切に行われていた。
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。 ・別々の社員がそれぞれ管理していた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし。

指定管理開始前における準備	—	前期（平成 27～令和元年度）に引き続き、今期（令和 2～6 年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和 2～6 年度）において継続して指定管理者の指定を受けているので、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	○	施設使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた。 ・使用制限、使用条件の変更、入場制限はなかった。
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。 ・中庭の整備や竹林の剪定を行う等、利用者に配慮した環境作りがなされていた。
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	○	清掃業務、管理業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。 ・電気保安業務、施設警備業務、浄化槽維持管理業務、除雪業務、排出ガス等のダイオキシン類濃度測定業務、残骨灰処理業務は委託により適切に業務が行われ、月例報告により実施状況を確認した。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
斎場業務利用状況	○	適切に業務及び設備の保守管理を行った。 ・火葬件数 令和 2 年度 3,299 件 令和元年度 3,349 件 平成 30 年度 3,287 件
自主事業	○	清涼飲料水自動販売機設置事業（1 台）を継続して実施し、利用者の満足度の向上を図った。
その他の取組 （運営に関する工夫）	◎	事前に葬祭業者と FAX で連絡を取って利用者の人数を把握して待合室の調整を行い、利用者が快適に過ごせるよう工夫していた。

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	○	収支計画を達成し、黒字であった。 (単位：円) <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収入実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入①</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>70,375,000</td> <td>70,375,000</td> <td>62,771,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>70,375,000</td> <td>70,375,000</td> <td>62,771,000</td> </tr> <tr> <td>支出②</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>31,510,000</td> <td>29,199,149</td> <td>24,758,756</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>31,935,000</td> <td>23,951,269</td> <td>27,525,176</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>3,779,000</td> <td>6,458,832</td> <td>3,859,488</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>3,151,000</td> <td>3,633,173</td> <td>2,575,909</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>70,375,000</td> <td>63,242,423</td> <td>58,719,329</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>収入－支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>7,132,577</td> <td>4,051,671</td> </tr> </tbody> </table>	項目	収支計画	収入実績	前年度実績	収入①				指定管理料	70,375,000	70,375,000	62,771,000	修繕料繰越金	0	0	0	計	70,375,000	70,375,000	62,771,000	支出②				人件費	31,510,000	29,199,149	24,758,756	維持管理経費	31,935,000	23,951,269	27,525,176	事業費・一般事務費	3,779,000	6,458,832	3,859,488	租税	3,151,000	3,633,173	2,575,909	計	70,375,000	63,242,423	58,719,329	次年度修繕料繰越金③	0	0	0	収入－支出(①-②-③)	0	7,132,577	4,051,671
項目	収支計画	収入実績	前年度実績																																																			
収入①																																																						
指定管理料	70,375,000	70,375,000	62,771,000																																																			
修繕料繰越金	0	0	0																																																			
計	70,375,000	70,375,000	62,771,000																																																			
支出②																																																						
人件費	31,510,000	29,199,149	24,758,756																																																			
維持管理経費	31,935,000	23,951,269	27,525,176																																																			
事業費・一般事務費	3,779,000	6,458,832	3,859,488																																																			
租税	3,151,000	3,633,173	2,575,909																																																			
計	70,375,000	63,242,423	58,719,329																																																			
次年度修繕料繰越金③	0	0	0																																																			
収入－支出(①-②-③)	0	7,132,577	4,051,671																																																			

自主事業の収支状況	○	収支計画を達成しなかったものの、79,505 円の黒字であった。 収入 79,505 円 (計画 120,000 円 前年度実績 98,900 円) 支出 0 円 (計画 15,000 円 前年度実績 13,279 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	-	施設の性質上、アンケート調査は行っていない。
施設概要(利用方法)の周知	○	館内には利用方法や通知文等が利用者に見えやすいように設置されていた。また、改修工事に伴う注意事項等の周知に努めていた。指定管理者のホームページには、リンクを貼る等、情報の周知に努めていた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制が整備されていた。 ・意見箱を設置していた。
苦情・要望等への対応	-	苦情・要望等がなかった。 ・令和2年度 0件 ・令和元年度 0件
個人情報の保護	○	個人情報保護の規程が整備されていた。 ・「三八五流通株式会社の指定管理業務の実施に係る個人情報保護規程」を整備し、遵守に努めていた。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備されていた。 ・「八戸市斎場指定管理者情報公開規定」を整備し、遵守に努めていた。(運用実績なし)
秘密保持義務	○	秘密保持義務が守られ、朝礼時に注意を促すなど適切に対応されていた。
環境への配慮	○	LEDの導入や環境に配慮した物品購入、省エネルギーへの取組が適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	障がい者に配慮した案内(声掛けや必要に応じた誘導等)、窓口対応(差別的取扱いの禁止等)等が適切に行われていた。

■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	朝礼において、職員の健康状況の把握、火葬計画及び連絡事項を確認するとともに、建物、設備及び備品等の異常の有無をチェックリストに基づき点検・確認し、斎場の機能維持に努めた。 また、異常を認めた場合には、速やかに市担当課へ報告し、事後の適切な処置及び報告を行った。

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、内容も適切であった。

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	
	14回		4月2日	担当	事務連絡、施設状況・その他設備の確認
			4月6日	担当	事務連絡、施設状況・その他設備の確認
			4月10日	担当	事務連絡、施設状況・その他設備の確認
			4月13日	担当	事務連絡、施設状況・その他設備の確認
			5月22日	GL・担当	モニタリング、施設状況・その他設備の確認
			6月3日	担当	事務連絡、施設状況・その他設備の確認
			8月11日	GL・担当	事務連絡、霊灰供養
			9月25日	担当	事務連絡、施設状況・その他設備の確認
			10月21日	担当	事務連絡、施設状況・その他設備の確認
			10月26日	担当	事務連絡、施設状況・その他設備の確認
			11月9日	GL・担当	事務連絡、施設状況・その他設備の確認
			2月8日	担当	事務連絡、施設状況・その他設備の確認
			2月26日	担当	事務連絡、施設状況・その他設備の確認
			3月11日	担当	事務連絡、施設状況・その他設備の確認
実施結果					
<ul style="list-style-type: none"> ・概ね良好に管理運営されていることを確認した。 ・修繕の必要な箇所や不具合がある箇所は適宜報告及び処理されていた。 ・担当課とより密に打ち合わせや連絡調整を行い、利用者に不便をかけないよう配慮されていた。 					

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月3日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市東霊園・西霊園・南郷中央霊園			
所在地	八戸市東霊園：八戸市湊高台八丁目170番地2 八戸市西霊園：八戸市大字河原木字見立山2番地1 八戸市南郷中央霊園：八戸市南郷大字市野沢字山陣屋2番地2			
施設概要	設置目的：八戸市霊園条例に定める施設として、市民の墓地需要に応えるため、墓地供給を行うとともに、利用者の利便に配慮した適切な霊園の管理・運営を行うことを目的として設置したものである。 施設概要：			
	区分	八戸市東霊園	八戸市西霊園	八戸市南郷中央霊園
	面積	245,077.59 m ²	50,438.92 m ²	4,073.00 m ²
	墓地基数	6,938 基	2,418 基	122 基
	管理事務所	1 棟	1 棟	無し
指定管理者	名称	公益社団法人 八戸市シルバー人材センター		
	代表者	理事長 前田 洋子		
	所在地	八戸市類家四丁目3番1号		
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日			
指定管理者の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営に関する業務 ・施設、設備等の維持管理に関する業務 ・その他市長が必要と認める業務 			
市所管課(問合せ先)	市民防災部 市民課 管理グループ			
	電話	0178-43-9193 (直通)		
	E-mail	shimin@city.hachinohe.aomori.jp		

■指定管理者による自己評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・運営面及び維持管理面ともに計画に沿った実施ができたものと考えている。 ・管理運営については、利用者への丁寧な対応及び利用者目線での施設管理を心掛けた。2年度は、隔年で行っているアンケートを実施し、利用者の要望等の吸い上げを行った。その結果、利用者からの評価は概ね良好だった。これは、常に利用者の利便を考えた運営とスタッフの対応が評価されたものだと考えている。また、新型コロナウイルスの感染拡大を受け、消毒液の設置や各箇所の消毒等を実施し、利用者の安全確保を図った。 ・樹木管理については、日常の剪定や枯枝の除去、巡回による危険木及び危険枝の早期発見・事故防止に努めた。落枝や倒木等による利用者や墓石への被害がなかったことから、日常の維持管理が図られている結果であると認識している。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの感染拡大により自主事業（墓参代行サービス）の需要が高まると考えられるため、更なる周知、拡大を図っていきたい。

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・施設運営管理業務について、概ね計画どおりに実施されていた。 ・最適な点検体系が図られており、利用者の安全を確保するため計画的かつ効率的な方法で巡回パトロールや点検が推進され、事故や災害の早期発見、早期解決に繋がっている。 ・常に利用者の利便性向上や安全性の確保を心がけており、車両混雑緩和策や障がい者や高齢者に配慮した除雪や休憩場所の設置など、季節や時期等に応じた対策を講じている。 ・令和2年度は特に、新型コロナウイルス感染症対策の立て看板や巡回の強化や声がけ等のほか、突発的な事案にも迅速に対処することができており、臨機応変に対応できていた。
指摘事項	特になし

[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	◎	業務基準書に示された開館時間が遵守されていたほか、盆と彼岸の開館時間延長等、市民サービス向上が図られていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	◎	人員及び資格者を適正に配置しており、利用者の実態に合わせた早朝からの人員配置や盆と彼岸の増員対応のほか、混雑時における人員調整を行っていた。
従事者の労働環境確保	○	最低賃金等の労働関係法令が遵守されていた。
障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	○	<ul style="list-style-type: none"> ・提案内容のとおり雇用していた。 ・令和2年11月16日(月)に、3名で東霊園内枯葉清掃を実施。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	○	<ul style="list-style-type: none"> ・提案内容と概ね同水準の地域貢献活動が行われていた。 ・新都市緑地、田向五丁目緑地、売市歩行者専用道路、計3箇所の清掃奉仕活動を延べ69名で実施。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が行われていた。
緊急事態への対応	◎	各施設にマニュアルを配布していたほか、事故、災害等の緊急事態への対応(準備)が十分できていた。
文書の管理保存	○	文書取扱規程が整備され、作成、受領した文書が事務所内及び施設された倉庫で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、その他報告等が適切に提出されていた。
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	○	通帳と印鑑を経理担当と事務局長が各々保管し、適切に管理されていた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし

指定管理開始前における準備	—	前期（平成 27～令和元年度）に引き続き、今期（令和 2～6 年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	→今期（令和 2～6 年度）において継続して指定管理者の指定を受けているので、引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	—	事例なし
施設の使用許可及び条件	—	許可は市が行うため対象外
施設、設備の保守管理	○	<ul style="list-style-type: none"> 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。 樹木の多い当該施設において、適正な樹木の維持管理へ注力されていた。 通路の整備や冠水対策を行い、トラブル防止強化がなされた。
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	○	清掃業務、警備業務、除雪業務等、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
自主事業	○	<ul style="list-style-type: none"> 墓参代行サービス（12 件）※東西霊園 園内へのベンチ設置（4 台）※東霊園 線香等無料貸与（29 件）※東西霊園 清涼飲料水自動販売機設置（2 台）※東西霊園 傘の無料貸し出し（通年）※東西霊園

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	○	<p>収支計画を達成し、黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">（単位：円）</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">収入①</td> <td>指 定 管 理 料</td> <td>28,727,000</td> <td>28,727,000</td> <td>25,432,000</td> </tr> <tr> <td>修 繕 料 繰 越 金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>389,108</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>28,727,000</td> <td>28,727,000</td> <td>25,821,108</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人 件 費</td> <td>8,295,000</td> <td>7,830,920</td> <td>7,606,120</td> </tr> <tr> <td>維 持 管 理 経 費</td> <td>20,121,000</td> <td>19,977,976</td> <td>17,741,632</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>311,000</td> <td>77,351</td> <td>76,644</td> </tr> <tr> <td>租 税</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>28,727,000</td> <td>27,886,247</td> <td>25,424,396</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>収入－支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>840,753</td> <td>396,712</td> </tr> </tbody> </table>	項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	指 定 管 理 料	28,727,000	28,727,000	25,432,000	修 繕 料 繰 越 金	0	0	389,108	計	28,727,000	28,727,000	25,821,108	支出②	人 件 費	8,295,000	7,830,920	7,606,120	維 持 管 理 経 費	20,121,000	19,977,976	17,741,632	事業費・一般事務費	311,000	77,351	76,644	租 税	0	0	0	計	28,727,000	27,886,247	25,424,396	次年度修繕料繰越金③	0	0	0	収入－支出(①-②-③)	0	840,753	396,712
項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																													
収入①	指 定 管 理 料	28,727,000	28,727,000	25,432,000																																												
	修 繕 料 繰 越 金	0	0	389,108																																												
	計	28,727,000	28,727,000	25,821,108																																												
支出②	人 件 費	8,295,000	7,830,920	7,606,120																																												
	維 持 管 理 経 費	20,121,000	19,977,976	17,741,632																																												
	事業費・一般事務費	311,000	77,351	76,644																																												
	租 税	0	0	0																																												
	計	28,727,000	27,886,247	25,424,396																																												
次年度修繕料繰越金③	0	0	0																																													
収入－支出(①-②-③)	0	840,753	396,712																																													
自主事業の収支状況	○	<p>収支計画を概ね達成し、黒字であった。</p> <p>収入 150,240 円（計画 185,960 円、前年度実績 123,522 円）</p> <p>支出 124,477 円（計画 155,000 円、前年度実績 105,027 円）</p> <p>収入－支出 25,763 円</p>																																														

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	○	・隔年で実施の利用者アンケート調査（令和2年度は実施年）を行い、その結果を活かす仕組みができていた。 ・冬季間は、除雪が丁寧に行われたほか、水道を止めていることから墓参用の水を用意し、市民サービスの向上が図られていた。
施設概要（利用方法）の周知	○	施設概要や利用方法等をホームページや掲示物等により周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の意見箱を設置していた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等が無かった。
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。（運用実績なし）
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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、従事者に随時注意を促すほか、マナー研修の講義内容とする等適切に対応されていた。
環境への配慮	○	定期的な見回り等により節電や節水に努め、省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等の対応を適切に行っていた。
障がい者への配慮	○	墓所内や墓所までの通路の整備し、車いす補助や要望に応じた除雪対応を実施していた。

■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	<ul style="list-style-type: none"> ・施設自体が古く、老朽化により修繕が必要なことが多いことを鑑み、毎日定期的な園内の巡回を行うとともに、備品及び設備の点検をしており、各破損等については修理をこまめにすることで施設の劣化防止に努めた。 ・樹木についても老木が多いことから、定期的な巡回を行い、危険箇所の把握及び剪定作業を実施した。強風や積雪時などの際は、巡回を強化し被害状況の把握に努め、随時市に被害の有無について報告した。 ・その他異常が発見された場合においても、随時市に報告し、協議して迅速に対応した。

2 定期モニタリング

	実施状況
定期報告状況	月例報告書が遅滞なく提出され、内容も適切であった。

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
	14回	4月27日	担当	東・西霊園施設状況確認
		4月28日	担当	東・南郷中央霊園施設状況確認
		5月13日	GL	東・西霊園施設状況確認
		5月18日	担当	東霊園施設状況確認
		5月22日	GL、担当	モニタリング
		6月26日	担当	東霊園施設状況確認
		7月17日	担当	東霊園施設状況確認
		8月7日	担当	東霊園施設状況確認
		11月24日	GL、担当	財政援助団体等予備監査
		11月26日	担当	東・西霊園施設状況確認
		12月14日	担当	東・西霊園施設状況確認
		12月23日	GL、担当	財政援助団体等監査
		2月19日	担当	東霊園施設状況確認
2月25日		担当	東霊園施設状況確認	
実施結果				
<ul style="list-style-type: none"> ・施設内に異常があった場合は、随時報告があった。 ・破損箇所等が適切に修繕されていた。 ・前年度に修繕した箇所が再度破損しないか注視するとともに、修繕の必要性等について随時市の担当と打合せを行い、連携する体制が整備されていた。 ・樹木の適正管理の実施に注力していた。 				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月4日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	市営住宅等 (38 施設)	
所在地	八戸市内	
施設概要	住宅に困窮する低所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与するため、市内各所に整備した施設である。 市営住宅 (27 施設)、改良市営住宅 (7 施設)、地域特別賃貸住宅 (1 施設)、特定公共賃貸住宅 (1 施設)、若者定住促進賃貸住宅 (1 施設)、借上市営住宅 (1 施設)	
指定管理者	名称	清掃テクノ・東北産業グループ
	代表者	(株)清掃テクノサービス 代表取締役 中嶋 満
	所在地	八戸市城下四丁目 12 番 5 号
指定期間	平成 28 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日	
指定管理者の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・市営住宅等の入居及び退去に関する業務 ・市営住宅等の施設・設備等の維持管理に関する業務 ・その他市長が必要と認める業務 	
市所管課 (問合せ先)	建設部 建築住宅課 住宅グループ	
	電話	0178-43-9109 (直通)
	E-mail	kenchiku@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ① 各団地内の樹木等の剪定、伐採や草刈りを行い、倒木防止や環境美化向上に努めた。 ② 休日等の時間外の緊急修繕及び災害時の応急処置の対応は、整備された連絡体制により的確に行われた。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ① 施設設備の計画的な改修・修繕を市と協議して推進し、突発的な修繕を減少させ空家修繕の修繕戸数の増加及び質の向上に努め、応募者ニーズを調査・分析し入居率減少に歯止めをかける。 ② 町内や関係機関との連携により、一人住まいの方や、高齢世帯の方に対する見守りや生活サポートを推進する。

■市(所管課)の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務については、業務基準書及び事業計画に基づき、概ね良好に運営されていた。 ・市営住宅管理業務及び自主事業ともに収支状況は問題なく行われていた。 ・修繕業務や施設・設備の維持管理業務では、自社施工によるコスト削減に努め、より多くの修繕を行っていた。 ・時間外(休日・夜間)の入居者からの修繕依頼や問合せ等の対応については、迅速に行われており評価できる。
指摘事項	特になし

〔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	○	業務時間は業務基準書で示しているとおおり、適切に実施された。 (夜間・休日は担当者への自動電話転送により対応。)
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	業務基準書で示したとおおり、窓口には3名を配置しているほかに、納付勧奨や修繕等の係員を確保していた。
従事者の労働環境確保	○	最低賃金等の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 (選定時加点)	○	飲料水の自動販売機を市営住宅内に設置運営することにより、収益金を協働のまちづくり推進の一助として地域に寄付し、地域活動への協力を努めていた。
従事者の教育・研修	○	外部研修会を積極的に活用し資格取得を促進する等、従事者の教育や研修が適切に行われていた。
緊急事態への対応	◎	緊急連絡の体制が整備されているほか、応急措置のための物品等も確保されており、災害などの緊急事態への対応、準備ができていた。
文書の管理保存	○	文書取扱規程が整備されており、作成、受領した文書が適正に管理保存されていた。
報告書等の提出	○	事業計画書、事業報告書、月例業務報告書等が遅滞なく適切に提出されていた。
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合	○	収納事務委託契約書及び家賃等収納事務仕様書に基づき、良好に運営されていた。
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、印鑑をそれぞれ別の社員が管理していた。
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（施設賠償責任保険）に加入していた。
指定管理開始前における準備	—	今期（平成28～令和2年度）において継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（平成28～令和2年度）に引き続き、次期（令和3～7年度）において継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
重要事項の変更の届出	—	事例なし
施設の使用許可及び条件	○	付帯施設（集会所、駐車場）の使用許可が適切に行われていた。
施設、設備の保守管理	○	法定点検及び検査等、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	○	駐車場管理業務、防火管理業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
管理業務利用状況	○	<p>入居募集事務4回（4月・7月・11月・1月）のほか、退去事務並びに各種申請・届出事務を行っていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・募集戸数 100戸 ・応募件数 231件 ・平均応募倍率 2.31倍 ・新規入居(住替え含む) 75戸 ・退去事務 130件 ・入居率 76.71%（令和3年3月1日現在） （入居戸数2,296戸 / 管理戸数2,993戸） ・各種申請・届出事務 215件
修繕業務状況	○	<ul style="list-style-type: none"> ・空家修繕（入居者が退去した際又は空家住戸について新規入居のための住戸内リフォーム） 83件 ・緊急修繕（施設や設備の原状回復を目的とするもの） 502件
自主事業	○	<p>飲料水の自動販売機を市営住宅内に設置運営することにより、地域の利便性と快適性の向上を図るとともに、収益金を協働のまちづくり推進の一助として地域に寄付し、地域活動への協力に努めていた。</p>
その他の取組 （運営に関する工夫）	◎	<p>入居者からの緊急の修繕や災害時に対応できるよう、管理業務時間外の電話は、当番担当者の携帯に自動転送し、常に連絡が取れる体制をとっていた。</p>

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	○	<p>収支計画を達成し、黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">（単位：円）</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">収入 ①</td> <td>指定管理料</td> <td>116,320,994</td> <td>116,320,994</td> <td>116,320,994</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>3,610</td> <td>3,610</td> <td>3,820</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>116,324,604</td> <td>116,324,604</td> <td>116,324,814</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出 ②</td> <td>人件費</td> <td>16,500,000</td> <td>16,500,000</td> <td>16,350,000</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>94,923,044</td> <td>95,355,798</td> <td>95,316,415</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>4,901,560</td> <td>4,408,455</td> <td>4,631,515</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>116,324,604</td> <td>116,264,253</td> <td>116,297,930</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>3,610</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>60,351</td> <td>23,274</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入 ①	指定管理料	116,320,994	116,320,994	116,320,994	修繕料繰越金	3,610	3,610	3,820	計	116,324,604	116,324,604	116,324,814	支出 ②	人件費	16,500,000	16,500,000	16,350,000	維持管理経費	94,923,044	95,355,798	95,316,415	事業費・一般事務費	4,901,560	4,408,455	4,631,515	計	116,324,604	116,264,253	116,297,930		次年度修繕料繰越金③	0	0	3,610		収入－支出(①-②-③)	0	60,351	23,274
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																											
収入 ①	指定管理料	116,320,994	116,320,994	116,320,994																																											
	修繕料繰越金	3,610	3,610	3,820																																											
	計	116,324,604	116,324,604	116,324,814																																											
支出 ②	人件費	16,500,000	16,500,000	16,350,000																																											
	維持管理経費	94,923,044	95,355,798	95,316,415																																											
	事業費・一般事務費	4,901,560	4,408,455	4,631,515																																											
	計	116,324,604	116,264,253	116,297,930																																											
	次年度修繕料繰越金③	0	0	3,610																																											
	収入－支出(①-②-③)	0	60,351	23,274																																											
自主事業の収支状況	○	<p>収益金があり、黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">（単位：円）</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>収入</th> <th>支出</th> <th>収益</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>石手洗団地</td> <td>46,168</td> <td>28,049</td> <td>18,119</td> </tr> <tr> <td>河原木団地</td> <td>46,599</td> <td>32,395</td> <td>14,204</td> </tr> <tr> <td>日計団地</td> <td>47,176</td> <td>31,955</td> <td>15,221</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>139,943</td> <td>92,399</td> <td>47,544</td> </tr> </tbody> </table> <p>※収入、支出ともに土地使用料及び光熱水費（電気料）を含む。</p>		収入	支出	収益	石手洗団地	46,168	28,049	18,119	河原木団地	46,599	32,395	14,204	日計団地	47,176	31,955	15,221	計	139,943	92,399	47,544																									
	収入	支出	収益																																												
石手洗団地	46,168	28,049	18,119																																												
河原木団地	46,599	32,395	14,204																																												
日計団地	47,176	31,955	15,221																																												
計	139,943	92,399	47,544																																												

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	○	令和2年度入居者74人に対しアンケート調査を実施した。 (回答者43人、回答率58.11%) ① 職員の対応 5段階評価で4.13 ① 空家修繕 5段階評価で3.51
施設概要(利用方法)の周知	○	入居前に説明会を開催し、利用方法等について周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等に対し、適切に対応していた。 ・令和2年度 実績113件(苦情5件、要望47件、相談61件)
個人情報の保護	○	個人情報保護規程が整備され、遵守されていた。(運用実績なし) ・「清掃テクノ・東北産業グループ個人情報の保護に関する方針」により遵守していた。
情報公開	○	情報公開のための「八戸市営住宅等施設指定管理者情報公開規程」が整備され、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適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	障がいをもつ入居者や来庁者の話をよく聞き、内容が的確に伝わるように配慮して対応していた。

■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	① 詰り易い排水経路については、ゴールデンウィーク・盆・正月等の休み前に経路の点検・及び洗浄を行った。 ② 修繕・点検等の際には、建物等の危険箇所の発見に努めた。また、発見時は速やかに報告し、その対応を協議し修繕等を行った。 ③ 冬期間において著しく外気温が下がり、受水槽の凍結の恐れがある時は凍結防止ヒーター等の給水設備の臨時点検を行った。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	支出状況、管理業務実績及び修繕業務実績についての報告書を毎月提出させ、その内容を精査するとともに、必要に応じて聞き取りによるモニタリングを行った。 管理業務については、業務基準書及び事業計画に基づき実施され、概ね良好に運営されていた。

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
	約50回	随時	GL、担当	<ul style="list-style-type: none"> ・大雨、強風等の気象災害や地震の発生による市営住宅等の被害状況を確認した。 ・入居者からの修繕依頼、苦情、要望、安否確認に伴う現地調査を行った。 ・市営住宅入居申込書類等の確認を行った。
	実施結果			
	<ul style="list-style-type: none"> ・気象災害や地震による市営住宅等の被害の有無を迅速に把握し、適切に対応していた。 ・入居者からの修繕依頼、苦情及び要望等に対して、調査・確認を行い、緊急修繕等が必要な場合は、速やかに対応していた。 			

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年5月31日
-----	-----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市中央駐車場		
所在地	八戸市内丸一丁目1番10号		
施設概要	収容台数	436台	
	供用時間	24時間(年中無休)	
	入出場可能時間	午前7時30分から午後10時まで	
指定管理者	名称	三八五交通株式会社	
	代表者	代表取締役 小笠原 修	
	所在地	八戸市城下四丁目19番15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	<ul style="list-style-type: none"> ・本施設の利用に関する業務 ・本施設の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・本施設の管理業務に付随して必要となる附帯業務 		
市所管課 (問合せ先)	都市整備部 都市政策課 交通政策グループ		
	電話	0178-43-2111 内線4711	
	E-mail	toshisei@city.hachinohe.lg.jp	

■指定管理者による自己評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度の収入は前年比18,046千円の減収となった。利用台数では合計で42,455台減少した。 ・事前精算機の利用を周知して、出庫時の混雑の緩和に寄与することができた。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情件数0件を目標とし、要望に対しては内容を分類し、可能なものは迅速な対応をする。 ・出庫時における混雑緩和の方法を検討し実施する。 ・事前精算機の利用拡大を推進する。 ・利用者に、挨拶や声掛けを積極的に行う。 ・場内美化運動「5S」を推進する。(整理、整頓、清潔、清掃、躰) ・利用者が安全・安心に利用できる駐車場になるように、一丸となって取り組む。

■市(所管課)の総合評価

評価	<p>「良」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中央駐車場内の見えづらくなった区画線を補修し、通行の安全性を確保した。 ・事故発生報告等を迅速に行い、駐車場の適正な管理運営を行っていた。
指摘事項	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、接客態度に留意し、利用者満足度を更に向上させること。 ・今後も利用者が安全に施設を使用できるよう、必要な対策を講じること。

[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	○	駐車場条例が遵守されていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	人員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。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われていた。
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。
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、その他報告等が適切に提出されていた。
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合	○	使用料等の徴収事務が適切に行われていた。
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	○	社内での取扱いに従い、適正に管理されていた。
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。
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元年度～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、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ので、対応なし。
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	○	駐車場条例、規則に基づいて適切に行われていた。
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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。
--------------------------	---	---------------------------------

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明															
駐車場利用状況	△	<p>利用台数、収入ともに新型コロナウイルス感染症の影響により、来庁者及びイベント時の利用者が減少したため、前年度実績を下回った。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用台数</th> <th>収入</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和元年度実績</td> <td>332,227 台</td> <td>91,552 千円</td> </tr> <tr> <td>令和2年度実績</td> <td>289,772 台</td> <td>73,506 千円</td> </tr> <tr> <td>令和2年度目標</td> <td>421,781 台</td> <td>86,921 千円</td> </tr> <tr> <td>前年比較</td> <td>87.22%</td> <td>80.28%</td> </tr> </tbody> </table>		利用台数	収入	令和元年度実績	332,227 台	91,552 千円	令和2年度実績	289,772 台	73,506 千円	令和2年度目標	421,781 台	86,921 千円	前年比較	87.22%	80.28%
	利用台数	収入															
令和元年度実績	332,227 台	91,552 千円															
令和2年度実績	289,772 台	73,506 千円															
令和2年度目標	421,781 台	86,921 千円															
前年比較	87.22%	80.28%															
その他の取組 (運営に関する工夫)	◎	<ul style="list-style-type: none"> 事前精算機の利用を周知して、出庫時の混雑緩和に努めた。また、構内舗装に誘導サインを引き、通行の安全性及び快適性を確保した。 															

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	○	<p>収支計画を達成し、黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">収入 ①</td> <td>指定管理料</td> <td>32,814,000</td> <td>32,814,000</td> <td>33,067,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>0</td> <td>404,349</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>32,814,000</td> <td>33,218,349</td> <td>33,067,000</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出 ②</td> <td>人件費</td> <td>18,957,000</td> <td>14,860,226</td> <td>14,575,123</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>13,857,000</td> <td>10,742,503</td> <td>11,539,578</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>0</td> <td>2,560,273</td> <td>2,611,470</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>32,814,000</td> <td>28,163,002</td> <td>28,726,171</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>1,079,349</td> <td>404,349</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①－②－③)</td> <td>0</td> <td>3,975,998</td> <td>3,936,480</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入 ①	指定管理料	32,814,000	32,814,000	33,067,000	修繕料繰越金	0	404,349	0	計	32,814,000	33,218,349	33,067,000	支出 ②	人件費	18,957,000	14,860,226	14,575,123	維持管理経費	13,857,000	10,742,503	11,539,578	租税	0	2,560,273	2,611,470	計	32,814,000	28,163,002	28,726,171		次年度修繕料繰越金③	0	1,079,349	404,349		収入－支出(①－②－③)	0	3,975,998	3,936,480
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																											
収入 ①	指定管理料	32,814,000	32,814,000	33,067,000																																											
	修繕料繰越金	0	404,349	0																																											
	計	32,814,000	33,218,349	33,067,000																																											
支出 ②	人件費	18,957,000	14,860,226	14,575,123																																											
	維持管理経費	13,857,000	10,742,503	11,539,578																																											
	租税	0	2,560,273	2,611,470																																											
	計	32,814,000	28,163,002	28,726,171																																											
	次年度修繕料繰越金③	0	1,079,349	404,349																																											
	収入－支出(①－②－③)	0	3,975,998	3,936,480																																											

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	○	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートを実施し、「満足」と「やや満足」を合わせると利用者の69.6%となり、概ね良好な評価を得た。 (満足53.0%、やや満足16.6%、普通24.2%、やや不満3.7%、不満1.3%、無回答1.2%)
施設概要(利用方法)の周知	○	積極的な声掛けをし、利用方法の周知を行った。また、案内標識等を作成し周知を図っていた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情、要望等の受付体制を明示し、周知していた。
苦情・要望等への対応	○	<p>意見・要望に対し、適切に対応していた。</p> <p>令和元年度実績(苦情：0件 意見・要望：54件) 令和2年度実績(苦情：0件 意見・要望：19件)</p>
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。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	来館者の話をよく聞き、話が的確に伝わるように明確に、ゆっくり、丁寧に話し、必要に応じて図や写真で説明を行っていた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング	
自主点検状況	実施状況
	<ul style="list-style-type: none"> ・全自動精算機等保守点検（3回実施） ・自家用電気工作物保守点検（6回実施） ・エレベーター保守点検（12回実施） ・消火設備保守点検（2回実施） ・総合防災設備保守点検（2回実施） 異常があった場合は、遅滞なく市に報告し改善に努めた。

2 定期モニタリング	
定期報告状況	実施状況
	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者から提出される「業務日報」と「収入日報」により、利用台数や収入金額のほか、問題点等が無いか確認した。 ・月例報告書、事業報告書が遅滞なく提出され、内容も適切であった。

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
	12回	月1回	担当	<ul style="list-style-type: none"> ・事故発生報告を受けての事実確認 ・修繕時の現場確認 ・駐車場内の見回り等
	実施結果			
<ul style="list-style-type: none"> ・報告があった事故発生状況等の確認及び対応を迅速に行った。 ・施設の破損状況や、適切な修繕が行われているかを確認した。 				

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月4日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸公園（こどもの国・八戸植物公園）	
所在地	八戸市大字十日市字天摩 33-2	
施設概要	<p>設置目的 八戸公園は、子供から大人まで楽しく過ごせる場として、また、災害時の広域避難地や都市緑化推進の情報発信基地としての役割など、市民の生活環境への関心や余暇増大等に伴う多様なニーズに対応した、八戸圏域を代表する屋外レクリエーション施設の核として設置したものである。</p> <p>施設内容 ○こどもの国…入口広場ゾーン、芝生広場ゾーン、展望ゾーン、遊園地ゾーン、わんぱくゾーン、動物ゾーン、サクラの杜ゾーン、駐車場ゾーン ○八戸植物公園…緑化植物園ゾーン</p>	
指定管理者	名称	三八五流通株式会社
	代表者	泉山 元
	所在地	八戸市大字長苗代字上中坪 35-1
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	<p>管理業務の範囲</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 施設の利用に関する業務 2 公園施設、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)	都市整備部 公園緑地課 管理緑化グループ	
	電話	0178-43-9141 (直通)
	E-mail	koen@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<p>令和2年度は、八戸公園指定管理者として第4期の2年目、通算15年目の管理運営業務となりました。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 設置目的にあります、子供から大人まで楽しく遊べる場を提供するために、年間を通して「安心・安全な施設を維持管理すること。」を最優先として管理運営に努めました。 2 緑化推進事業として、各種園芸教室、展示会等を開催するとともに、園内の桜、バラの管理に加え、危険木の伐採、剪定作業についても積極的に実施しました。 3 自主事業について、新型コロナウイルス感染症の影響により、はちのへ公園春まつり等一部のイベントを中止することとなったが、感染症対策を講じながら縄文なべまつり、鉄道模型展等を開催しました。 4 報道機関等のご協力及びSNSを活用して、園内の花々の開花・動物飼育の状況、更に各種イベントなどを広くPRし、コロナ禍での「憩いの場」の提供に努めました。
今後の目標	<p>令和3年度も、引き続き新型コロナウイルス感染症対策に取り組みながらの管理運営になりますが、今まで培ってきた経験やノウハウを生かしつつ、適切に指定管理業務を実施していく。</p>

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広大な面積の総合公園であるが、清掃を細やかに行う等、環境美化に努めていた。 ・ 芝生やバラ等、公園内の植物管理が適切に行われていた。 ・ 公園施設の塗装等について、出来る限り自前で行い、経費削減に努めていた。 ・ 適切な社員教育により、公園の管理状況や接客が一定のレベルに保たれていた。 ・ 施設の維持管理が良好に行われていた。 ・ 自主事業を継続して実施し、利用者の満足度向上に努めていた。 ・ 八戸公園の目玉である遊園地ゾーンは、多くの来園者が利用することから、新型コロナウイルス感染症対策に取り組みながらの難しい施設運営となったが、クラスターの発生などがなかったことから、適切に対策が講じられていたと評価できる。
指摘事項	特になし

[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	○	業務基準書に示された開園時間や休園日が遵守されていた。		
法令の遵守	○	関係法令を遵守していた。		
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（選定時加点）	○	提案内容に基づく地域貢献活動が行われていた。		
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われていた。		
		実施月	内容	参加人数
		4月	総合防災訓練	55名
		11月	緑の相談所防災訓練	26名
			八戸市暮らし交通安全課交通安全出前講座	26名
		2月	三八五・こども館開館準備研修	3名
サクラ剪定講習会	12名			
3月	協働のまちづくり出前講座	23名		
3月	こどもの国開園前講習	33名		
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への準備が十分できていた。		
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、月例報告書及びその他報告等が適切に提出されていた。		

利用料金の取扱い ※承認料金制の場合	○	市で示した基準どおりに利用料金を適切に徴収していた。
利用料金の減免 ※承認料金制の場合	○	市で示した基準どおりに減免が行われていた。
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。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	○	指定管理者の過失等により、市や第三者に損害が生じた際の対応が適切に行われていた。
指定管理開始前における準備	—	今期（平成 31(令和元)年度～令和 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ので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（平成 31(令和元)年度～令和 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ので、対応なし。
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	○	施設使用許可が八戸市都市公園条例に基づき適切に行われていた。（使用制限、使用条件の変更、入場拒否はなかった。）
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（点検や修理等）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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明															
遊戯施設利用状況	△	<p>遊具利用料、利用者数ともに前年度実績を下回った。 要因としては、新型コロナウイルス感染症対策のため、こどもの国の開園を4月1日から5月26日に延期したことや、自主事業のはちのへ公園春まつりの中止が挙げられる。 来園者が最も多くなる時期に感染症対策を講じたもので、減少はやむ負えないものである。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>遊具利用料</th> <th>利用者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>30 年度</td> <td>79,854,460 円</td> <td>576,764 人</td> </tr> <tr> <td>31 年度</td> <td>87,843,860 円</td> <td>617,818 人</td> </tr> <tr> <td>2 年度</td> <td>68,518,080 円</td> <td>393,731 人</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>△19,325,780 円 78.0%</td> <td>△224,087 人 63.7%</td> </tr> </tbody> </table>		遊具利用料	利用者数	30 年度	79,854,460 円	576,764 人	31 年度	87,843,860 円	617,818 人	2 年度	68,518,080 円	393,731 人	前年度比	△19,325,780 円 78.0%	△224,087 人 63.7%
	遊具利用料	利用者数															
30 年度	79,854,460 円	576,764 人															
31 年度	87,843,860 円	617,818 人															
2 年度	68,518,080 円	393,731 人															
前年度比	△19,325,780 円 78.0%	△224,087 人 63.7%															

その他利用状況	△	<p>こどもの国、植物公園ともに前年度実績を下回った。 要因としては、新型コロナウイルス感染症対策のため、八戸公園を4月18日から5月10日まで閉鎖したことが挙げられる。 来園者が最も多くなる時期に感染症対策を講じたもので、減少はやむ負えないものである。</p> <table border="1" data-bbox="635 349 1433 589"> <thead> <tr> <th></th> <th>こどもの国入場者</th> <th>八戸植物公園入場者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>30年度</td> <td>717,200人</td> <td>47,059人</td> </tr> <tr> <td>31年度</td> <td>863,990人</td> <td>53,189人</td> </tr> <tr> <td>2年度</td> <td>336,303人</td> <td>22,249人</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>△527,687人 38.9%</td> <td>△30,940人 41.8%</td> </tr> </tbody> </table>		こどもの国入場者	八戸植物公園入場者	30年度	717,200人	47,059人	31年度	863,990人	53,189人	2年度	336,303人	22,249人	前年度比	△527,687人 38.9%	△30,940人 41.8%
	こどもの国入場者	八戸植物公園入場者															
30年度	717,200人	47,059人															
31年度	863,990人	53,189人															
2年度	336,303人	22,249人															
前年度比	△527,687人 38.9%	△30,940人 41.8%															
自主事業	○	<p>自主事業を開催し、集客に努めた。 なお、例年開催しているはちのへ公園春まつり、世界の昆虫展は、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。</p> <p>(主なもの)</p> <table border="1" data-bbox="635 770 1433 931"> <thead> <tr> <th>開催期間</th> <th>事業名</th> <th>参加人員</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>9/26～27</td> <td>八戸公園鉄道模型(Nゲージ)展</td> <td>2,782人</td> </tr> <tr> <td>10/11</td> <td>縄文なべまつり</td> <td>1,500人</td> </tr> <tr> <td>10/11～11/15</td> <td>八戸公園四季写真展</td> <td>276人</td> </tr> </tbody> </table>	開催期間	事業名	参加人員	9/26～27	八戸公園鉄道模型(Nゲージ)展	2,782人	10/11	縄文なべまつり	1,500人	10/11～11/15	八戸公園四季写真展	276人			
開催期間	事業名	参加人員															
9/26～27	八戸公園鉄道模型(Nゲージ)展	2,782人															
10/11	縄文なべまつり	1,500人															
10/11～11/15	八戸公園四季写真展	276人															
その他の取組 (運営に関する工夫)	○	<p>毎月、八戸公園周辺道路等のゴミ拾いを実施し、環境美化に努めた。</p>															

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	○	<p>収支計画を概ね達成し、黒字であった。 (単位：円)</p> <table border="1" data-bbox="635 1245 1461 1962"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用料金</td> <td>72,000,000</td> <td>56,518,080</td> <td>87,843,860</td> </tr> <tr> <td>利用料金 (こどもの国特別割引回数券購入助成金)</td> <td>—</td> <td>12,000,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>109,746,000</td> <td>109,746,000</td> <td>109,746,000</td> </tr> <tr> <td>新型コロナウイルス対策指定管理者支援補助金</td> <td>—</td> <td>21,733,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>こどもの国特別割引回数券印刷代</td> <td>—</td> <td>52,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>181,746,000</td> <td>200,049,080</td> <td>197,589,860</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>117,612,000</td> <td>114,396,831</td> <td>117,837,888</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>32,868,000</td> <td>32,327,956</td> <td>33,868,049</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>15,730,000</td> <td>11,998,832</td> <td>16,901,023</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>12,104,000</td> <td>14,156,572</td> <td>11,608,959</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>178,314,000</td> <td>172,880,191</td> <td>180,215,919</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>収入－支出 (①-②-③)</td> <td>3,432,000</td> <td>27,168,889</td> <td>17,373,941</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">※収支計画は内税で計算</p>			項目	収支計画	収支実績	前年度実績	利用料金	72,000,000	56,518,080	87,843,860	利用料金 (こどもの国特別割引回数券購入助成金)	—	12,000,000	0	指定管理料	109,746,000	109,746,000	109,746,000	新型コロナウイルス対策指定管理者支援補助金	—	21,733,000	0	こどもの国特別割引回数券印刷代	—	52,000	0	修繕料繰越金	—	0	0	計	181,746,000	200,049,080	197,589,860	人件費	117,612,000	114,396,831	117,837,888	維持管理経費	32,868,000	32,327,956	33,868,049	事業費・一般事務費	15,730,000	11,998,832	16,901,023	租税	12,104,000	14,156,572	11,608,959	計	178,314,000	172,880,191	180,215,919	次年度修繕料繰越金③	—	0	0	収入－支出 (①-②-③)	3,432,000	27,168,889	17,373,941
項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																													
利用料金	72,000,000	56,518,080	87,843,860																																																													
利用料金 (こどもの国特別割引回数券購入助成金)	—	12,000,000	0																																																													
指定管理料	109,746,000	109,746,000	109,746,000																																																													
新型コロナウイルス対策指定管理者支援補助金	—	21,733,000	0																																																													
こどもの国特別割引回数券印刷代	—	52,000	0																																																													
修繕料繰越金	—	0	0																																																													
計	181,746,000	200,049,080	197,589,860																																																													
人件費	117,612,000	114,396,831	117,837,888																																																													
維持管理経費	32,868,000	32,327,956	33,868,049																																																													
事業費・一般事務費	15,730,000	11,998,832	16,901,023																																																													
租税	12,104,000	14,156,572	11,608,959																																																													
計	178,314,000	172,880,191	180,215,919																																																													
次年度修繕料繰越金③	—	0	0																																																													
収入－支出 (①-②-③)	3,432,000	27,168,889	17,373,941																																																													

自主事業の収支状況	△	収支は赤字ではあったが、八戸の季節の風物詩的なイベントとなっているはちのへ縄文なべまつりを実施していることは評価できる。 収入 1,100,903 円（計画 3,000,000 円） （内訳） 食堂・売店手数料、自動販売機手数料等 支出 2,405,659 円（計画 3,000,000 円） （内訳） 公園施設設置占用料、材料費、消耗品費、音響等
-----------	---	--

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	○	利用者アンケート調査及びその結果を活かす仕組みができていた。 ・ 2年8月14日(金)～19日(火)にアンケートを実施 配布枚数 200 枚、うち回答数 143 枚 ・ アンケートの結果、①管理状況 ②職員の対応 ③満足度等について、いずれも対象者の 70%以上がすごく良い、若しくは良いと回答しており高評価であった。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法等を市のホームページやパンフレット等を活用して周知していた。 ・ SNS を活用し、イベント情報等の情報発信を行っていた。
苦情・要望等の受付体制	○	アンケートで要望等を受け付ける体制を取っていた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等に適切に対応していた。 R 元年度実績 苦情 2 件、アンケート調査での要望 16 件 R 2 年度実績 苦情 3 件、アンケート調査での要望 8 件
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。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され遵守されていた。(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	○	省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等が適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	障がい者に配慮した案内(必要に応じた誘導等)、窓口対応(差別的取扱いの禁止等)等が適切に行われていた。

■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	<ul style="list-style-type: none"> 遊具について、営業日は必ず始業時と終業時の点検が行われた。 動物舎について、毎日、動物の健康状態や施設状況の点検が行われた。 園内全体のパトロールが毎日行われた。

2 定期モニタリング

	実施状況
定期報告状況	<ul style="list-style-type: none"> 遊具の利用料金収入及びこどもの国入園者数について、毎週の報告を義務づけ、適切に実施された。 毎月の月例報告書、年 1 回の実績報告書及び収支報告書が提出され、内容も適切であった。

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
	10回	4月21日	担当	備品購入打合せ
		5月7日	担当	施設等状況確認
		5月22日	担当	施設等状況確認
		5月26日	担当	施設等状況確認
		7月10日	担当	備品設置打合せ
		7月27日	担当	施設等状況確認
		8月21日	担当	施設等状況確認
		10月2日	GL、担当	帳簿類及び施設の实地調査
		10月30日	担当	次年度遊具修繕打合せ
2月26日		担当	施設等状況確認	
実施結果				
経理及び修繕に関する实地調査を行い、通帳・領収書等の関係書類を検査した。その結果、事務の処理、書類の整備等は適正に処理されていた。				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月4日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	館鼻公園（館鼻公園・八戸市みなと体験学習館）	
所在地	八戸市大字湊町字館鼻 78-16	
施設概要	設置目的	館鼻公園は、海に面した高台に位置しており、眺望も優れ市民や観光客の憩いの場として、また、津波等からの避難場所としての役割のほか、港を核とした地域の歴史文化や過去の災害の体験学習を通じて、市民の余暇活動の増進や地域住民の交流促進を図ることを目的として設置したものである。
	主な施設	館鼻公園、グレットタワーみなと、八戸市みなと体験学習館、無料休憩所
指定管理者	名称	三八五流通株式会社
	代表者	泉山 元
	所在地	八戸市大字長苗代字上中坪 35-1
指定期間	平成31年4月1日～令和4年3月31日	
指定管理者の業務	管理業務の範囲 1 施設の利用に関する業務 2 公園施設、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)	都市整備部 公園緑地課 管理緑化グループ	
	電話	0178-43-9141 (直通)
	E-mail	koen@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<p>令和2年度は、館鼻公園指定管理者として2年目であり、令和2年度館鼻公園事業計画書に基づき、地域の特性を生かした指定管理業務に努めました。</p> <p>令和2年2月に八戸市から新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する指導があり、以後は来園者、来館者の感染予防対策に努めました。</p> <p>各施設等については、以下のとおりです。</p> <p>1. 公園全般</p> <p>公園施設及びグレットタワーみなと、無料休憩所等については、特に利用者の安全を最優先とした管理に努め、新型コロナウイルス感染症対策としては、CODE8の推進、マスクの着用、手・指消毒液の設置、施設内の消毒作業、定期的な換気等の感染防止対策の徹底を図りました。</p> <p>また、桜の管理に関しては、「桜を観まもる会」会員の協力を得ながら、樹木医等による適切な処置（薬剤散布・剪定・伐採）を行いました。</p> <p>八戸花火大会に際しては、八戸市みなと体験学習館屋上に児童養護施設を招待した他、多くの市民の皆様には花火観賞の場を提供することができました。</p> <p>2. 八戸市みなと体験学習館</p> <p>令和2年4月、5月は、新型コロナウイルス感染症対策として休館したものの、その後は施設の利用案内や広報はちのへの、SNSの発信により、体験学習業務を広くアピールし、充実した講座・教室を開催しました。</p> <p>特に、東日本大震災10年イベントを震災伝承施設で実施したことやカフェブースにおいて、防災食の提供・販売及び防災グッズを販売するなど、施設の設置目的に沿った事業、運営ができました。</p> <p>3. 地域との関わり</p> <p>桜を観まもる会及び湊地区町内会の様々な事業に、職員が積極的に参加して、地域との交流促進を図りました。</p> <p>4. 自主事業</p> <p>4回の講座・教室を開催し、合計55名が参加されました。</p>
----	---

今後の目標	この2年間の管理運営の経験や教訓等を分析し、今後の管理業務に反映しながら、更に安全に配慮しつつ、施設の設置目的と役割を確実に達成するよう次年度につなげていきます。
-------	---

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全・安心を第一に考え、良好な管理運営が行われていた。 ・新型コロナウイルス対策として体温計や消毒液の設置、施設の消毒、来館者記入表の準備に加え、団体来館者に対しては少人数のグループに分けてガイドを行うなど、限られた人員の中で丁寧に対応していた。 ・新型コロナウイルスの影響もあり、グレットタワー、八戸市みなと体験学習館とも来館者は昨年度より減少したものの、令和3年3月には八戸市みなと体験学習館の来館者が6万人を超える等、施設の周知にも力を入れた成果が表れた。 ・施設の維持修繕については、可能な限り自前で作業を行う等、経費削減に努めていた。 ・適切な社員教育により、接客態度も良好であった。 ・職員が町内会の清掃活動に参加するなど、地域貢献活動も積極的に行った。
指摘事項	特になし

[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	○	業務基準書に示された内容が遵守されていた。												
法令の遵守	○	関係法令を遵守していた。												
適正な人員配置	◎	業務基準に定める人員より多くの人員を配置し、施設の管理運営の充実に努めていた。												
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（選定時加点）	○	職員が町内会の清掃活動に参加するなど地域貢献活動を行っていた。												
従事者の教育・研修	○	下記のとおり従事者の教育・研修が適切に行われていた。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>実施月</th> <th>内容</th> <th>参加人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4月</td> <td>消防訓練</td> <td>5名</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">11月</td> <td>消防訓練</td> <td>5名</td> </tr> <tr> <td>八戸地域防災協会研修会</td> <td>1名</td> </tr> </tbody> </table>		実施月	内容	参加人数	4月	消防訓練	5名	11月	消防訓練	5名	八戸地域防災協会研修会	1名
実施月	内容	参加人数												
4月	消防訓練	5名												
11月	消防訓練	5名												
	八戸地域防災協会研修会	1名												
緊急事態への対応	○	<ul style="list-style-type: none"> ・事故、災害等の緊急事態への準備が十分できていた。 ・職員を対象に消防訓練を実施した。 												
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、月例報告書及びその他報告等が適切に提出されていた。												

利用料金の取扱い ※承認料金制の場合	○	市で示した基準に基づく利用料金を設定し、適切に徴収していた。
利用料金の減免 ※承認料金制の場合	○	市で示した基準に基づき減免が行われていた。
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。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	対応事例なし
指定管理開始前における準備	—	今期（平成 31（令和元）年度～3年度）において継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（平成 31（令和元）年度～3年度）において継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
重要事項の変更の届出	—	事例なし
施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可について八戸市都市公園条例及び八戸市体験学習施設条例に基づき適切に行われていた。
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（点検や修理等）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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明												
施設利用状況	△	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>グレットタワー</th> <th>みなと体験学習館</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>元年度</td> <td>58,409 人</td> <td>33,714 人</td> </tr> <tr> <td>2 年度</td> <td>44,334 人</td> <td>28,976 人</td> </tr> <tr> <td>増減</td> <td>△14,075 人(△24.1%)</td> <td>△4,738 人(△14.1%)</td> </tr> </tbody> </table>		グレットタワー	みなと体験学習館	元年度	58,409 人	33,714 人	2 年度	44,334 人	28,976 人	増減	△14,075 人(△24.1%)	△4,738 人(△14.1%)
			グレットタワー	みなと体験学習館										
		元年度	58,409 人	33,714 人										
		2 年度	44,334 人	28,976 人										
		増減	△14,075 人(△24.1%)	△4,738 人(△14.1%)										
<ul style="list-style-type: none"> 八戸市みなと体験学習館について新型コロナウイルス感染症対策のため4月中旬からGW明けまで休館、4～6月は団体の受入れやイベントを中止するなどの対策を行っていたこともあり、いずれの施設も来館者の減少となった。 八戸市みなと体験学習館については、令和3年3月に来場者数が6万人を超えた。 														

体験学習業務実施状況	○	指定管理者の企画立案に基づき次のとおり実施した。 ① 防災教室 ・開催日 7/19、9/5、9/13、11/1、11/29、12/5、1/17、3/13 (4/19も予定していたが、新型コロナウイルス感染症対策のため中止となった。) ・参加者数 616人 ② 歴史文化教室 ・開催日 7/12、8/26、10/11、10/22、11/15、12/20、2/7 (6/4、6/14も予定していたが、新型コロナウイルス感染症対策のため中止となった。) ・参加者数 99人																		
自主事業	○	下記のとおり自主事業を企画・開催し、施設のPRに努めた。 <table border="1" data-bbox="630 616 1428 851"> <thead> <tr> <th>開催日</th> <th>内容</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7/5</td> <td>レジン教室</td> <td>12人</td> </tr> <tr> <td>8/16</td> <td>夏の親子映画会</td> <td>18人</td> </tr> <tr> <td>12/13</td> <td>粘土教室</td> <td>12人</td> </tr> <tr> <td>1/20</td> <td>シニア映画会</td> <td>13人</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合計</td> <td>55人</td> </tr> </tbody> </table> なお5/2～5/6(GW親子映画会)、5/17(レジン教室)も企画していたが、新型コロナウイルス感染症対策のため中止となった。	開催日	内容	参加者	7/5	レジン教室	12人	8/16	夏の親子映画会	18人	12/13	粘土教室	12人	1/20	シニア映画会	13人	合計		55人
開催日	内容	参加者																		
7/5	レジン教室	12人																		
8/16	夏の親子映画会	18人																		
12/13	粘土教室	12人																		
1/20	シニア映画会	13人																		
合計		55人																		
その他の取組 (運営に関する工夫)	◎	館鼻公園及びみなと体験学習館のパンフレットを作成し、市内の様々な施設に配布、設置することで、施設の周知に努めていた。																		

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	○	収支計画を概ね達成し黒字となった。 (単位：円) <table border="1" data-bbox="614 1288 1452 1720"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">収入 ①</td> <td>利用料金</td> <td>481,000</td> <td>252,976</td> <td>196,982</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>40,748,000</td> <td>40,748,000</td> <td>40,666,000</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>41,229,000</td> <td>41,000,976</td> <td>40,862,982</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出 ②</td> <td>人件費</td> <td>11,430,000</td> <td>13,226,731</td> <td>11,761,025</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>23,102,000</td> <td>21,017,916</td> <td>19,298,586</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>4,415,000</td> <td>5,077,071</td> <td>6,053,070</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>1,246,000</td> <td>1,355,089</td> <td>1,229,063</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>40,193,000</td> <td>40,676,807</td> <td>38,341,744</td> </tr> <tr> <td colspan="2">次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="2">収入－支出(①－②－③)</td> <td>1,036,000</td> <td>324,169</td> <td>2,521,238</td> </tr> </tbody> </table> ※収支計画は内税で計算		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入 ①	利用料金	481,000	252,976	196,982	指定管理料	40,748,000	40,748,000	40,666,000	計	41,229,000	41,000,976	40,862,982	支出 ②	人件費	11,430,000	13,226,731	11,761,025	維持管理経費	23,102,000	21,017,916	19,298,586	事業費・一般事務費	4,415,000	5,077,071	6,053,070	租税	1,246,000	1,355,089	1,229,063	計	40,193,000	40,676,807	38,341,744	次年度修繕料繰越金③		0	0	0	収入－支出(①－②－③)		1,036,000	324,169	2,521,238
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																															
収入 ①	利用料金	481,000	252,976	196,982																																															
	指定管理料	40,748,000	40,748,000	40,666,000																																															
	計	41,229,000	41,000,976	40,862,982																																															
支出 ②	人件費	11,430,000	13,226,731	11,761,025																																															
	維持管理経費	23,102,000	21,017,916	19,298,586																																															
	事業費・一般事務費	4,415,000	5,077,071	6,053,070																																															
	租税	1,246,000	1,355,089	1,229,063																																															
	計	40,193,000	40,676,807	38,341,744																																															
次年度修繕料繰越金③		0	0	0																																															
収入－支出(①－②－③)		1,036,000	324,169	2,521,238																																															
自主事業の収支状況	○	収入 12,000円(予算 190,000円) (内訳) レジン教室、粘土教室参加費 支出 12,000円(予算 190,000円) (内訳) レジン教室、粘土教室講師謝礼 ・計画額は下回ったが適切な収支で実施されていた。																																																	

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	○	利用者アンケート調査を実施した。
施設概要(利用方法)の周知	◎	・施設概要や利用方法を市のホームページやパンフレット等を活用し周知していた。 ・SNSを活用し、イベント情報等の情報発信を行っていた。
苦情・要望等の受付体制	○	電話又は受付窓口で要望や苦情等を受け付ける体制を取っていた。
苦情・要望等への対応	○	苦情、要望等に対して適切に対応していた。 令和元年度 苦情 13件 要望 11件 令和2年度 苦情 16件、要望 4件 (苦情の主なもの) ・グレットタワー内のwi-fiがつながりにくい ・施設の破損等 ・展示物の表記が間違っているのではないか (要望の主なもの) ・和式トイレを洋式化してほしい ・カフェメニューでラーメンを出してほしい
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。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され遵守されていた。(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	○	省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等が適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	障がい者に配慮した案内、窓口対応及びイベント開催等が適切に行われていた。

■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	・園内全体のパトロールが毎日行われていた。

2 定期モニタリング

	実施状況
定期報告状況	・月次報告書により、毎月の収支状況や利用者数、その他管理運営の状況について、適切に報告がされた。 ・年1回の実績報告書及び収支報告書が提出され、内容も適切であった。

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
	19回	4月10日	担当	事務打合せ及び施設等状況確認
		4月14日	担当	事務打合せ及び施設等状況確認
		4月15日	担当	事務打合せ及び施設等状況確認
		4月16日	担当	事務打合せ及び施設等状況確認
		6月12日	担当	事務打合せ及び施設等状況確認
		6月26日	担当	事務打合せ及び施設等状況確認
		7月7日	担当	事務打合せ及び施設等状況確認
		8月21日	担当	事務打合せ及び施設等状況確認
		9月10日	担当	事務打合せ及び施設等状況確認
		9月30日	GL、担当	帳簿類及び施設の実地調査
		10月6日	担当	事務打合せ及び施設等状況確認
		11月4日	担当	事務打合せ及び施設等状況確認
		11月10日	担当	事務打合せ及び施設等状況確認
		11月12日	担当	事務打合せ及び施設等状況確認
		11月17日	担当	事務打合せ及び施設等状況確認
		12月25日	担当	事務打合せ及び施設等状況確認
		2月8日	担当	事務打合せ及び施設等状況確認
		2月9日	担当	事務打合せ及び施設等状況確認
		3月1日	担当	事務打合せ及び施設等状況確認
実施結果				
<p>経理及び修繕に関する実地調査においては、通帳や領収書等の関係書類を検査した結果、帳簿類は適正に管理されていた。また、月次報告書や領収書の記載方法について指導を行った。</p>				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月1日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市児童科学館・八戸市視聴覚ライブラリー	
所在地	八戸市類家四丁目3-1	
施設概要	<p>《設置目的》子どもたちの科学する心を育てる児童科学館と、学校教育・生涯学習のための視聴覚教材の制作・貸出し・研修を行う視聴覚センターの機能をもつ。三八視聴覚教育協議会の視聴覚ライブラリー業務も行っている。</p> <p>《建物構造》鉄筋コンクリート造 2階建 PH1階 プラネタリウム・視聴覚室・スタジオ・天体観測室</p>	
指定管理者	名称	三八五ふれあいネット 三八五バス株式会社 代表取締役 安達 清幸 三八五交通株式会社 代表取締役 小笠原 修
	代表者	三八五ふれあいネット
	所在地	八戸市城下四丁目19-15
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日	
指定管理者の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設使用許可及び視聴覚教材教具貸出事務 ・観覧料徴収事務 ・施設の運営に関する事務 	
市所管課 (問合せ先)	八戸市教育委員会 (八戸市総合教育センター)	
	電話	0178-46-0521 (直通)
	E-mail	edcenter@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<ol style="list-style-type: none"> 1 施設の設置目的を理解し、各種法令等を遵守した上で、関係機関と連携を図りながら、地域で子どもを育てる活動を推進し、学校等での教育活動を支援できた。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、ビニルシートの設置、プラネタリウム観覧人数制限、工作メニュー及び定員の制限、動画チャンネルの解説、工作キットの販売、定期的な換気・消毒作業に取り組むなど、安全・安心を最優先に可能な範囲での運営を行った。 2 プラネタリウムでは、定員を半分程度にする、座席間隔を広くする、投影間隔を開ける、常時換気扇を動かす等の感染症拡大防止対策を講じながらの投影となった。9月以降は「熟睡プラネタリウム」の定期投影や特別番組の投影に取り組んだ。 3 視聴覚ライブラリーの利便性の向上を目的に平成26年度より移動ライブラリーを実施している。三八管内市町村教育委員会、小・中学校を中心に、当館所有の視聴覚教材等を紹介し、周知活動を行った結果、新型コロナウイルス感染症の影響下ではあったが小・中学校からは前年度と同等の利用があった。 4 部分日食に合わせて特別観望会を開催し、天文教育の普及に努めた。 5 緊急時動員体制、情報連絡体制及び安全確保についてのマニュアルを作成し、災害に対して全職員が共通理解を図った。また、関係機関と連携し、地震及び火災を想定した訓練を実施したほか、毎日敷地内外を巡回し、異常の有無を確認した。 6 改善点を見直し、よりよい施設運営を目指すため、職員による自己評価を実施した。 7 各種オンライン研修に積極的に参加し、職員の資質向上に取り組んだ。 <p style="margin-top: 10px;">以上のことから、指定管理者として新型コロナウイルス感染症拡大防止に最大限努めつつ、各種法令等を遵守した管理運営を適切に実施するとともに、職員各自が参画意識をもち、企画を実施することができた。</p>
----	---

今後の目標	1 職員の知識・技能の向上を図り、指導力の向上を図る。 2 観覧対象に合わせた番組作りを行い、プラネタリウムの充実及び多様化を図る。 3 児童科学館の活動をより知ってもらうために、これまで以上に館外活動に注力する。 4 各教育機関・関係団体の声を最大限に生かし、「施設の新しい魅力づくり」を行う。 5 災害等の緊急事態に素早く対応できるように、職員の危機管理能力の向上を図る。 6 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を取りながら、安全・安心を最優先にしながら企画の開催に取り組む。
-------	--

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・自作のプラネタリウム番組の投影に加えて、「熟睡プラ寝たリウム」等の特別投影を開催するなど、魅力あるプラネタリウム番組を提供した。また、ネット科学館を立ち上げて自作プラネタリウムや実験の動画を配信したり、工作キットを窓口で販売したりするなど、入場制限がある中でもより多くの市民に科学の楽しさを伝えるために、様々な新しい取組に挑戦した。 ・学校等へ出向いての天体観測や工作教室等を積極的に行い、参加者の増加に努めている点について大いに評価できる。 ・常に各事業について改善を図り、新しい取組を模索する等、前向きな運営に努めている。
指摘事項	特になし

[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	◎	業務基準書に示された内容と比べ、開館時間延長や休館日を減らす等、市民サービスの向上に努めていた。 ・平日・日祝日は1時間30分延長し8:30から17:00まで、第2・4土曜日は4時間30分延長し8:30から20:00まで開館した。
法令の遵守	○	法令、条例や運営規則、施行規則を確認しながら業務を遂行していた。
適正な人員配置	◎	業務基準書に示された水準以上の管理運営をするために必要な人員及び資格者を配置していた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。
障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	○	提案内容のとおり雇用していた。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	◎	提案内容を上回る地域貢献活動が行われていた。 ・科学であそぼう in ラピア出展等
従事者の教育・研修	◎	接客・接遇についてやげがへの対処法等、定期的に研修会を行っている。
緊急事態への対応	◎	緊急事態の対応マニュアルを作成し、年2回の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、受領した文書は適切に管理保存されていた。

報告書等の提出	○	事業計画、月例報告、事業報告、その他報告等が適切に提出されていた。
利用料金の取扱い ※承認料金制の場合	○	観覧料等の徴収事務が適切に行われていた。
利用料金の減免 ※承認料金制の場合	○	市で示した基準どおりに減免が行われていた。
口座管理、経理の区分	○	指定管理者専用口座で管理し、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、印鑑をそれぞれ別の社員が管理していた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	○	事例なし
指定管理開始前における準備	○	今期（平成 29～令和 3 年度）において継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	○	今期（平成 29～令和 3 年度）において継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
重要事項の変更の届出	○	書類の届出が適切に行われた。 ・教育委員会承認事項に関わる届出は適切に行われた。
施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた。 （条件の変更、入場拒否はなかったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策として使用者数の制限を行った。）
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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な業務が適切に行われていた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
開館日数	○	前年度より開館日数が減少した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、完全休館期間があった。 令和元年度 290 日 令和 2 年度 264 日
入館者数	△	入館者数が前年度より減少した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、完全休館期間があった。 ・感染症拡大防止対策を講じ、入館人数、工作内容、プラネタリウム定員等に制限を設けて開館したため。 令和元年度 97,847 人 令和 2 年度 36,339 人
プラネタリウム 観覧者数	△	観覧者数が前年度より減少した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、完全休館期間があった。 ・感染症拡大防止対策を講じ、定員を半数程度に制限したため。 令和元年度 14,410 人 令和 2 年度 7,665 人

<p>施設利用状況</p>	<p>△</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、完全休館期間があった。 ・各部屋の座席数を半分に制限する、利用後に消毒・換気を行うなどの感染防止対策を行った。 ・「密」を避けられない利用は避けたため、件数・人数とも減少した。 <table border="1" data-bbox="625 338 1461 591"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">元年度</th> <th colspan="2">2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>スタジオ</td> <td>0件</td> <td>0人</td> <td>1件</td> <td>8人</td> </tr> <tr> <td>視聴覚室</td> <td>206件</td> <td>5,273人</td> <td>44件</td> <td>817人</td> </tr> <tr> <td>実習室</td> <td>56件</td> <td>1,213人</td> <td>22件</td> <td>323人</td> </tr> <tr> <td>講義室</td> <td>73件</td> <td>5,420人</td> <td>7件</td> <td>58人</td> </tr> <tr> <td>天体観測室</td> <td>26件</td> <td>1,113人</td> <td>10件</td> <td>108人</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>361件</td> <td>13,019人</td> <td>84件</td> <td>1,314人</td> </tr> </tbody> </table>		元年度		2年度		スタジオ	0件	0人	1件	8人	視聴覚室	206件	5,273人	44件	817人	実習室	56件	1,213人	22件	323人	講義室	73件	5,420人	7件	58人	天体観測室	26件	1,113人	10件	108人	合計	361件	13,019人	84件	1,314人
	元年度		2年度																																		
スタジオ	0件	0人	1件	8人																																	
視聴覚室	206件	5,273人	44件	817人																																	
実習室	56件	1,213人	22件	323人																																	
講義室	73件	5,420人	7件	58人																																	
天体観測室	26件	1,113人	10件	108人																																	
合計	361件	13,019人	84件	1,314人																																	
<p>プラネタリウム利用状況</p>	<p>△</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、完全休館期間があった。 ・定員を半数程度とし、常時換気扇を作動させ、投影終了後に消毒作業を行うなどの感染防止対策を行った。 ・七夕期間等の団体での観覧が混み合う時は、換気・消毒時間を設けるために投影間隔を多めに取ったことや、複数団体を同時に受け入れられないなどの対策を講じたため、受け入れられる件数が減少した。 ・9月以降は「熟睡プラ寝たリウム」等、年齢層に合わせた特別番組の投影を行った。 <table border="1" data-bbox="603 1032 1441 1272"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">元年度</th> <th colspan="2">2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>個人観覧者数</td> <td colspan="2">9,765人</td> <td colspan="2">4,860人</td> </tr> <tr> <td>団体観覧者数</td> <td>109件</td> <td>3,180人</td> <td>74件</td> <td>2,017人</td> </tr> <tr> <td>(上段減免、下段有料)</td> <td>2件</td> <td>56人</td> <td>0件</td> <td>0人</td> </tr> <tr> <td>減免観覧者数</td> <td>157件</td> <td>1,409人</td> <td>84件</td> <td>753人</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td colspan="2">14,410人</td> <td colspan="2">7,630人</td> </tr> </tbody> </table>		元年度		2年度		個人観覧者数	9,765人		4,860人		団体観覧者数	109件	3,180人	74件	2,017人	(上段減免、下段有料)	2件	56人	0件	0人	減免観覧者数	157件	1,409人	84件	753人	合計	14,410人		7,630人						
	元年度		2年度																																		
個人観覧者数	9,765人		4,860人																																		
団体観覧者数	109件	3,180人	74件	2,017人																																	
(上段減免、下段有料)	2件	56人	0件	0人																																	
減免観覧者数	157件	1,409人	84件	753人																																	
合計	14,410人		7,630人																																		
<p>視聴覚教材貸出し状況</p>	<p>△</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・三戸郡への教材の無料宅配、八戸市内学校・公民館へメール便の活用、保育園、児童館への定期貸出等に取り組んだ。 ・新型コロナウイルス感染症の影響で活動が大きく制限された公民館や社会教育施設からの利用が減少している。 <table border="1" data-bbox="699 1547 1366 1765"> <thead> <tr> <th></th> <th>元年度</th> <th>2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>16ミリ映画</td> <td>45本</td> <td>21本</td> </tr> <tr> <td>ビデオ教材</td> <td>95本</td> <td>19本</td> </tr> <tr> <td>DVD</td> <td>943本</td> <td>480本</td> </tr> <tr> <td>機材</td> <td>88機</td> <td>38機</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>1,171本</td> <td>558本</td> </tr> </tbody> </table>		元年度	2年度	16ミリ映画	45本	21本	ビデオ教材	95本	19本	DVD	943本	480本	機材	88機	38機	合計	1,171本	558本																	
	元年度	2年度																																			
16ミリ映画	45本	21本																																			
ビデオ教材	95本	19本																																			
DVD	943本	480本																																			
機材	88機	38機																																			
合計	1,171本	558本																																			
<p>自主事業及び委託事業の実施状況</p>	<p>◎</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・委託事業では、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、開催を見合わせた事業もあるが、対策を講じた上でわくわくサイエンス、市民星空観望会、移動天文教室、親子パソコン教室、少年少女発明クラブ、天文クラブの6の事業を実施した。各教育機関との連携を密にしたほか、八戸天文同好会、科学であそび隊、星好きんず等、地域のボランティア団体及びその他の有識者や市民と協力して事業を実施した。 																																			

- ・3つの研修会や講座を企画し実施した。小・中学校アナウンス講習会では、プロのアナウンサーから発声の基本や校内放送の仕方等の指導を受けた。視聴覚担当者連絡会は、一堂に会しての開催は避け、資料を郵送する形で情報提供を行った。
- ・自主事業として6の事業を行い、延べ13,443名の参加と9,104回の視聴があった。部分日食等、天文現象に合わせた観望会を開催した。また、動画チャンネルを開設し、展示物や科学実験、工作の作り方などを公開した。館内での工作に制限を設けたので、自宅で作ることができる工作キットの作成、販売に取り組み、科学工作に触れる機会を増やした。これらの事業を通じて、市民の科学する心を育んだ。

主な自主事業	参加者数
科学館KIDS工房	8,299人
科学館KIDS工房 (工作キット販売)	4,686人
児童科学館 YouTubeチャンネル開設	9,104回
出張KIDS工房	168人
部分日食観望会	160人
火星準大接近観望会	130人
合計	22,547人

その他の取組
(運営に関する工夫)

◎

(新型コロナウイルス感染症拡大防止策)
 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため以下の対策を実施した。

- ・毎日12時と16時に全館消毒作業と換気を行い、12時～13時、16時以降の入館を不可とした。
- ・貸館等で各部屋利用後はその都度消毒作業と換気を行った。
- ・入館時に手指の消毒、検温を行い、マスクの着用をお願いした。
- ・CODE8への登録を促し、万一のときも連絡が取れるようにした。
- ・団体利用時は、複数団体で受け入れは行わず、利用後の消毒作業と換気を徹底した。
- ・直接の対面を避けるため、受付と工作テーブルにビニルシートを設置した。
- ・プラネタリウム観覧人数を通常(定員88名)の半分程度とし、投影終了後室内の消毒作業を行った。
- ・プラネタリウムの投影間隔を長くし、換気消毒の時間を確保した。
- ・工作メニューと定員を限定した。
- ・持ち帰り用工作キットを販売し、自宅でも工作を楽しめるようにした。
- ・動画サイトを公開し、自宅でも科学や天文、工作等に触れられるようにした。
- ・事業開催時は定員を従来の半分以下に制限した。

(熟睡プラ寝たリウム)
 ゆったりとくつろげるプラネタリウムの空間を楽しむため、星座解説は最小限にとどめ、癒しの音楽を聴きながらくつろぐことができる番組を投影した。

(出前事業の実施) ※幼稚園、保育園、認定子ども園、小学校、公民館、児童館との連携事業
 小学校、児童館等で出前事業を実施した。科学館KIDS工房の工作や、空気砲の実験ショーを感染症拡大防止対策を講じながら実施し、児童の科学する心を育むことができた。また、八戸市役所前市民広場で火星準大接近観望会を開催し、市民や児童・生徒が天体に触れる機会を提供した。

		<p>(他施設との連携事業) 南郷図書館と連携して星空観望会を実施した。</p> <p>(館内外の安全管理) 1 朝夕に敷地内外を巡回し、館内点検を定期的実施した。施設の安全管理と異常箇所の早期発見及び迅速な対応に努めた。 2 福祉公民館・更生館と合同で避難訓練を実施し、緊急時の対応を確認した。</p> <p>(職員のスキル向上・研修の実施) 知識・技能の向上を目的に、全国科学館連携協議会や日本プラネタリウム協議会が開催するオンライン研修会に参加した。</p>
--	--	--

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	△	<p>維持管理経費や事業費・一般事務費は節減に努めたものの、人件費の増加（配置人数増）により、赤字収支となった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">収入①</td> <td>利用料金</td> <td style="text-align: right;">934,000</td> <td style="text-align: right;">563,360</td> <td style="text-align: right;">1,044,720</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: right;">36,036,000</td> <td style="text-align: right;">36,036,000</td> <td style="text-align: right;">36,099,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td style="text-align: right;">36,970,000</td> <td style="text-align: right;">36,599,360</td> <td style="text-align: right;">37,143,720</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">24,319,000</td> <td style="text-align: right;">27,443,121</td> <td style="text-align: right;">25,101,588</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td style="text-align: right;">7,358,000</td> <td style="text-align: right;">7,027,889</td> <td style="text-align: right;">7,371,891</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td style="text-align: right;">3,323,000</td> <td style="text-align: right;">1,525,725</td> <td style="text-align: right;">2,644,393</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td style="text-align: right;">1,963,000</td> <td style="text-align: right;">2,357,581</td> <td style="text-align: right;">2,246,729</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td style="text-align: right;">36,963,000</td> <td style="text-align: right;">38,354,316</td> <td style="text-align: right;">37,364,601</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①－②－③)</td> <td style="text-align: right;">7,000</td> <td style="text-align: right;">△1,754,956</td> <td style="text-align: right;">△220,881</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	利用料金	934,000	563,360	1,044,720	指定管理料	36,036,000	36,036,000	36,099,000	修繕料繰越金	0	0	0	計	36,970,000	36,599,360	37,143,720	支出②	人件費	24,319,000	27,443,121	25,101,588	維持管理経費	7,358,000	7,027,889	7,371,891	事業費・一般事務費	3,323,000	1,525,725	2,644,393	租税	1,963,000	2,357,581	2,246,729	計	36,963,000	38,354,316	37,364,601		次年度修繕料繰越金③	0	0	0		収入－支出(①－②－③)	7,000	△1,754,956	△220,881
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																			
収入①	利用料金	934,000	563,360	1,044,720																																																			
	指定管理料	36,036,000	36,036,000	36,099,000																																																			
	修繕料繰越金	0	0	0																																																			
	計	36,970,000	36,599,360	37,143,720																																																			
支出②	人件費	24,319,000	27,443,121	25,101,588																																																			
	維持管理経費	7,358,000	7,027,889	7,371,891																																																			
	事業費・一般事務費	3,323,000	1,525,725	2,644,393																																																			
	租税	1,963,000	2,357,581	2,246,729																																																			
	計	36,963,000	38,354,316	37,364,601																																																			
	次年度修繕料繰越金③	0	0	0																																																			
	収入－支出(①－②－③)	7,000	△1,754,956	△220,881																																																			
自主事業の収支状況	○	<p>適切な収支で事業が実施されていた。</p> <p>総収入 743,880 円 (前年度実績 2,180,030 円) 総支出 690,786 円 (前年度実績 2,133,700 円) 収 支 53,094 円</p>																																																					

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	○	利用者満足度調査及びその結果を活かす仕組みができていた。 ・利用者アンケートの月ごとの集計結果を館内に掲示していた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法等を広報やホームページ、施設だより等で積極的に周知していた。 ・市内小・中学校及び幼稚園・保育園等に、館だよりでイベントや自主事業について情報を伝えていた。
苦情・要望等の受付体制	○	利用者ご要望ボックスを設置し、苦情・要望等の受付体制を明示していた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等に対し適切に対応していた。
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	○	情報公開の規程が整備され、遵守されていた。
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	○	コストの削減に努め、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適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	八戸市福祉公民館のエレベータ及び2階連絡通路を利用することで、プラネタリウムや展示物を体験できることを説明し、必要に応じて案内を行った。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング	
自主点検状況	実施状況
	<ul style="list-style-type: none"> ・有識者による外部評価を実施し、改善点を見直しより良い施設運営を目指していた。 ・利用者アンケート結果に関して、問題点の克服に向けた取組を検討した。

2 定期モニタリング	
定期報告状況	実施状況
	月例報告書等により、運営・収支状況等のモニタリングを行った。遅滞なく提出され、内容も適切であった。

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
	5回	4月8日	所長・担当	<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度の業務報告、令和2年度の運営の見通しや今後の予定について報告を受けた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を踏まえた運営について ・修繕等に関わる設備の確認
		6月5日	所長・GL・担当	<ul style="list-style-type: none"> ・運営状況の確認 ・夏休みのイベントの確認
		9月9日	所長・GL・担当	<ul style="list-style-type: none"> ・運営状況の確認 ・修繕等に関わる設備の確認
		11月18日	所長・GL・担当	<ul style="list-style-type: none"> ・運営状況の確認 ・修繕等に関わる設備の確認
		2月9日	所長・GL・担当	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度の事業の振り返り ・令和3年度の計画・企画について意見交換
	実施結果			
<ul style="list-style-type: none"> ・予定していた事業や内容について、適正な管理運営を行っていた。 ・出張KIDS工房や移動天文教室、天文現象に合わせた部分日食観望会や火星準大接近観望会などの事業に精力的に取り組み、参加者の増加に努めていた。 ・市民からの要望を真摯に受け止め、施設の整備をする等適切に対処していた。 				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月4日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市立南郷図書館・八戸市図書情報センター	
所在地	八戸市立南郷図書館：八戸市南郷大字市野沢字中市野沢 39 番地 1 八戸市図書情報センター：八戸市大字尻内町字館田 1 番地 1	
施設概要	図書館法（昭和 25 年法律第 118 号）の趣旨に基づき、図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存し、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的として設置した図書館の分館である。	
指定管理者	名称	株式会社 図書館流通センター
	代表者	代表取締役 細川 博史
	所在地	東京都文京区大塚三丁目 1 番 1 号
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日	
指定管理者の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 図書館資料の整理及び保存に関する業務 ・ 指定管理図書館の利用に関する業務 ・ 指定管理図書館の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・ 指定管理図書館の管理業務に付随して必要となる附帯業務 ・ その他教育委員会が必要と認める業務 	
市所管課 (問合せ先)	教育委員会 図書館 業務グループ	
	電話	0178-22-0266 (直通)
	E-mail	tosho@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<p>新型コロナウイルスの影響で、イベントなどは安全を考慮し中止にせざるを得ないものも多く入館者数は減少した。</p> <p>南郷図書館ではおはなし会やイベントなどの実施の仕方を工夫して感染予防をして行った。学校や他施設との連携も継続してきた。</p> <p>図書情報センターでは「分類男子」「分類女子」のキャラクターを活用し、公式 Twitter で情報発信するなど、施設の利用促進やPRに力を入れた。</p> <p>2館とも利用者に手に取ってもらえるように企画展示のテーマや資料の見せ方を工夫した。貸出点数の上限の変更により貸出数は増加している。</p>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者が安心して利用できるよう、施設の安全・感染症予防対策に気を配る。 ・ 利用者のニーズの把握に努め、図書館サービスの質の向上につなげていく。 ・ スタッフ一人ひとりのスキルアップにより、より良いサービスを提供する。

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の管理状況では、災害等に備えた独自マニュアルを保有しており、訓練も行われていた。 ・ 施設の維持管理及び経理状況では、書類や現場状況の審査により、適切に行われていることを確認した。 ・ 個人情報の保護に関して不適切な事例が1件あったが、速やかに再発防止策を講じていた。 ・ 入館者数の減少は新型コロナウイルスの影響によるもので、やむを得ないものとする。現状でも、館内の感染予防対策の徹底、イベントの実施の仕方を工夫しての開催、SNSでの情報発信等、安全な利用者サービスや施設の利用促進に努めていた。
----	--

指摘事項	前年度の赤字収支から黒字収支に転じたものの、新型コロナウイルスの影響による出張機会の減少や、休館に伴う電気等の使用量の減少といった一時的な要因によるところが大きいと考えられる。引き続き業務の効率化を図り、収支の改善に努めること。
------	--

[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	◎	八戸市図書館条例施行規則を遵守した運用を行っていた。 ・規定されている特別図書整理期間（年1回15日以内の休館）は、南郷図書館は4日間、図書情報センターは3日間であった。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のための令和2年度の臨時休館は41日間であった。（臨時休館：R2.3.27～R2.5.11まで）
法令の遵守	○	業務基準書に示した関係法令等は遵守されていた。
適正な人員配置	◎	業務基準書に示した人員配置をしていた。 各館2名以上としている司書資格について、南郷図書館・図書情報センターとも3名ずつ配置していた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令は遵守されており、労働環境は確保されていた。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合（選定時加点）	○	近隣学校へへの出張講座、地元の写真クラブの写真展、地域産業をテーマにした館内展示等を実施した。また、就労支援事業所の依頼により職場体験やボランティアの受入れを行った。
従事者の教育・研修	◎	運営に必要な研修に参加させ、適切な指導、教育を行っていた。 ・青森県立図書館主催の研修のほか、入社時研修、指定管理者独自の勉強会、eラーニング等に参加していた。
緊急事態への対応	◎	災害や事故等の緊急事態に備えた危機管理マニュアルを作成しており、台風や大雪時の見回り点検、応急処置、本館への報告等、迅速な対応を行っていた。
文書の管理保存	○	文書取扱規程が整備されており、個人情報記載の文書は適切に管理されていた。
報告書等の提出	○	事業計画書、四半期報告書、事業報告書、その他必要と思われる報告書は、適切に提出されていた。
口座管理、経理の区分	○	指定管理料の口座管理は、本社が専用口座で行っていた。また、各館において、月ごとの予算科目ごとの収支内容がわかるものを備えており、経理は適切に行われていた。
通帳、印鑑の管理	○	印鑑は本社での保管となっていた。 各館用の小口現金用通帳、キャッシュカードは手提げ金庫に保管の上施錠できるキャビネットに保管し、責任者のみが解錠するなど、適切に管理されていた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし。
指定管理開始前における準備	—	前期（平成27～令和元年度）に引き続き、今期（令和2～6年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。

管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和2～6年度）において継続して指定管理者の指定を受けているので、引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	—	届け出の必要な事例なし。
施設の使用許可及び条件	○	施設の使用許可は、八戸市図書館条例施行規則に基づき適切に行われていた。
施設、設備の保守管理	○	施設・設備の保守管理（点検や簡易補修）は適切に行われていた。
備品の管理	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁用備品については、一覧表との確認を行い、適切な管理が行われていた。 ・ 年1回の曝書（蔵書点検）の結果、不明本は1点あった。館内見回り等の注意義務を果たしても発生しうる事例と考えられるため、備品管理は適切に行われていたと判断した。
清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	○	<p>施設の維持管理業務は、適切に行われていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 清掃業務、警備業務等は業者に委託し、報告書等により実施状況を確認していた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明																																
図書館利用状況	△	<p>南郷図書館、図書情報センターともに、総入館者数・1日当たりの入館者数は減少した。新型コロナウイルス感染拡大防止のために臨時休館したことや、各種イベントが中止になったことが影響したと思われる。</p> <p>【南郷図書館】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>入館者数</th> <th>開館日数</th> <th>1日当たり入館者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和元年度</td> <td>86,289人</td> <td>321日</td> <td>269人</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>51,059人</td> <td>293日</td> <td>174人</td> </tr> <tr> <td>前年比</td> <td>59.2%</td> <td>91.3%</td> <td>64.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【図書情報センター】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>入館者数</th> <th>開館日数</th> <th>1日当たり入館者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和元年度</td> <td>61,588人</td> <td>323日</td> <td>191人</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>41,807人</td> <td>294日</td> <td>142人</td> </tr> <tr> <td>前年比</td> <td>67.9%</td> <td>91.0%</td> <td>74.3%</td> </tr> </tbody> </table>		入館者数	開館日数	1日当たり入館者数	令和元年度	86,289人	321日	269人	令和2年度	51,059人	293日	174人	前年比	59.2%	91.3%	64.7%		入館者数	開館日数	1日当たり入館者数	令和元年度	61,588人	323日	191人	令和2年度	41,807人	294日	142人	前年比	67.9%	91.0%	74.3%
	入館者数	開館日数	1日当たり入館者数																															
令和元年度	86,289人	321日	269人																															
令和2年度	51,059人	293日	174人																															
前年比	59.2%	91.3%	64.7%																															
	入館者数	開館日数	1日当たり入館者数																															
令和元年度	61,588人	323日	191人																															
令和2年度	41,807人	294日	142人																															
前年比	67.9%	91.0%	74.3%																															
図書館資料貸出状況	○	<p>貸出者数は減少したものの、貸出冊数の上限の引き上げ（5冊→8冊）により、1人当たり貸出冊数は増加した。</p> <p>【南郷図書館】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出者数</th> <th>貸出点数</th> <th>1人当たり貸出冊数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和元年度</td> <td>16,737人</td> <td>67,875点</td> <td>4.1冊</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>13,448人</td> <td>71,331点</td> <td>5.3冊</td> </tr> <tr> <td>前年比</td> <td>80.3%</td> <td>105.1%</td> <td>129.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【図書情報センター】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出者数</th> <th>貸出点数</th> <th>1人当たり貸出冊数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和元年度</td> <td>15,168人</td> <td>47,895点</td> <td>3.2冊</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>11,290人</td> <td>45,993点</td> <td>4.1冊</td> </tr> <tr> <td>前年比</td> <td>74.4%</td> <td>96.0%</td> <td>128.1%</td> </tr> </tbody> </table>		貸出者数	貸出点数	1人当たり貸出冊数	令和元年度	16,737人	67,875点	4.1冊	令和2年度	13,448人	71,331点	5.3冊	前年比	80.3%	105.1%	129.3%		貸出者数	貸出点数	1人当たり貸出冊数	令和元年度	15,168人	47,895点	3.2冊	令和2年度	11,290人	45,993点	4.1冊	前年比	74.4%	96.0%	128.1%
	貸出者数	貸出点数	1人当たり貸出冊数																															
令和元年度	16,737人	67,875点	4.1冊																															
令和2年度	13,448人	71,331点	5.3冊																															
前年比	80.3%	105.1%	129.3%																															
	貸出者数	貸出点数	1人当たり貸出冊数																															
令和元年度	15,168人	47,895点	3.2冊																															
令和2年度	11,290人	45,993点	4.1冊																															
前年比	74.4%	96.0%	128.1%																															

<p>各種イベントへの参加 (指定管理業務)</p>	○	<p>規模縮小や人数制限等の感染予防対策を取りながら、各種イベントを行い、集客に努めた。</p> <table border="1" data-bbox="622 197 1460 432"> <tr> <td></td> <td>南郷図書館</td> <td>図書情報センター</td> </tr> <tr> <td>本と雑誌のリサイクルフェア(雑誌のリサイクルコーナー)</td> <td>115人</td> <td>269人</td> </tr> <tr> <td>その他イベント(お話し会、出張講座、天文教室等)</td> <td>980人</td> <td>540人</td> </tr> </table>		南郷図書館	図書情報センター	本と雑誌のリサイクルフェア(雑誌のリサイクルコーナー)	115人	269人	その他イベント(お話し会、出張講座、天文教室等)	980人	540人
	南郷図書館	図書情報センター									
本と雑誌のリサイクルフェア(雑誌のリサイクルコーナー)	115人	269人									
その他イベント(お話し会、出張講座、天文教室等)	980人	540人									
<p>自主事業</p>	○	<p>自動販売機設置事業を実施し、利用者の利便性向上を図った。</p>									
<p>その他の取組 (運営に関する工夫)</p>	○	<ul style="list-style-type: none"> 南郷図書館と図書情報センターの各館に所蔵されていない本や雑誌を相互に交換して展示・貸出をする交換展示企画を実施した。特に南郷図書館では雑誌の貸出数が前年同月比の216%となる効果があった。 八戸三社大祭と八戸えんぶりの期間中、図書情報センター館内でDVDを上映し、来館者へ八戸市のPRを行った。 例年は地域の催事会場で実施する「本と雑誌のリサイクルフェア」を、感染予防対策を取りながら館内で実施した。 南郷図書館では、借りた図書の中から問題の答えを見つける調べ学習体験「南郷図書館からの挑戦状」を実施した。 八戸市図書情報センターでは新企画として、毎月第2・第4土曜日に所蔵CDからテーマに沿った音楽を選んで放送する「おとの定期便」を実施した。一般展示では「分類男子」「分類女子」をテーマにした企画が好評で、展示終了後もTwitter上でおすすめ図書の紹介に活用するなど、利用促進を図った。 									

3 収支状況

指標	評価	評価に対する説明																																																								
<p>指定管理業務の収支状況</p>	○	<p>新型コロナウイルスの影響で旅費が大幅に減少したこと、暖房費等の維持管理費の節減に努めたことで、全体としては黒字であった。人件費については、職員の給与改定があったため、収支計画を上回る支出となった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1" data-bbox="630 1444 1460 1995"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>50,030,000</td> <td>50,030,000</td> <td>48,149,060</td> </tr> <tr> <td>複写資料収入</td> <td>50,000</td> <td>22,870</td> <td>47,780</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>60,914</td> </tr> <tr> <td>自動販売機電気料</td> <td>30,000</td> <td>40,031</td> <td>33,044</td> </tr> <tr> <td>イベント参加料</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>660</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>50,110,000</td> <td>50,092,901</td> <td>48,291,458</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>31,681,611</td> <td>32,459,338</td> <td>31,896,209</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>12,946,728</td> <td>11,111,741</td> <td>11,910,578</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>2,455,000</td> <td>1,731,961</td> <td>2,200,230</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>3,026,661</td> <td>3,288,743</td> <td>2,731,828</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>50,110,000</td> <td>48,591,783</td> <td>48,738,845</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>収入-支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>1,501,118</td> <td>△447,387</td> </tr> </tbody> </table>	項目	収支計画	収支実績	前年度実績	指定管理料	50,030,000	50,030,000	48,149,060	複写資料収入	50,000	22,870	47,780	修繕料繰越金	0	0	60,914	自動販売機電気料	30,000	40,031	33,044	イベント参加料	0	0	660	計	50,110,000	50,092,901	48,291,458	人件費	31,681,611	32,459,338	31,896,209	維持管理経費	12,946,728	11,111,741	11,910,578	事業費・一般事務費	2,455,000	1,731,961	2,200,230	租税	3,026,661	3,288,743	2,731,828	計	50,110,000	48,591,783	48,738,845	次年度修繕料繰越金③	0	0	0	収入-支出(①-②-③)	0	1,501,118	△447,387
項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																							
指定管理料	50,030,000	50,030,000	48,149,060																																																							
複写資料収入	50,000	22,870	47,780																																																							
修繕料繰越金	0	0	60,914																																																							
自動販売機電気料	30,000	40,031	33,044																																																							
イベント参加料	0	0	660																																																							
計	50,110,000	50,092,901	48,291,458																																																							
人件費	31,681,611	32,459,338	31,896,209																																																							
維持管理経費	12,946,728	11,111,741	11,910,578																																																							
事業費・一般事務費	2,455,000	1,731,961	2,200,230																																																							
租税	3,026,661	3,288,743	2,731,828																																																							
計	50,110,000	48,591,783	48,738,845																																																							
次年度修繕料繰越金③	0	0	0																																																							
収入-支出(①-②-③)	0	1,501,118	△447,387																																																							
<p>自主事業の収支状況</p>	○	<p>自動販売機設置事業以外の収支なし</p>																																																								

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	○	利用者アンケート調査及びその結果を活かす仕組みができていた。休館によりアンケート実施期間が短かったため、回答枚数は少なめだったが、自由記載欄の内容は好意的なものが多かった。 【南郷図書館】7/1～3/31 実施、回答枚数 15 枚 【図書情報センター】5/12～12/31 実施、回答枚数 11 枚 1/1～3/31 実施、回答枚数 2 枚
施設概要(利用方法)の周知	○	広報はちのへ、ホームページ、ラジオ、Facebook・Twitter、近隣学校への出張講座の際等、周知を図っていた。
苦情・要望等の受付体制	○	施設内には、苦情・要望を投函できるアンケート箱が設置されていた。
苦情・要望等への対応	○	本館へ速やかに報告される体制になっていた。前年度に引き続き、苦情・要望とも無かった。
個人情報の保護	○	個人情報保護の規程が整備されており、遵守されていた。 ・企業としてプライバシーマークを取得していた。 ・年に一度、指定管理者独自の監査が行われていた。 ・積極的な研修を行い、適切な運用に努めていた。
情報公開	○	情報公開の規程が整備されており、遵守されていた。(開示請求はなかった。)
秘密保持義務	◎	秘密保持義務に対する研修や運用が徹底されていた。
環境への配慮	○	グリーン購入調達方針に基づいた物品購入、省エネルギーへの取り組みがなされており、リサイクルの推進等が適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	来館者の話をよく聞き、話が的確に伝わるよう明確に、ゆっくり、丁寧に話し、必要に応じて本のある書架の場所へ案内し、説明を行っていた。また、カウンターに耳ボードや筆談ボード、拡大鏡などを設置し、来館者が要望を伝えやすい環境を整えていた。

■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	利用者が安全で快適に施設を利用できるよう、定期的な保守点検の実施や、日常的な施設内の巡視を行った。館内巡視により事件・事故の未然防止に努めた。施設の備品の故障や不具合については本館に逐一報告し、指示を仰いだ。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	指定管理者との月例ミーティングにおいて、毎月の定期報告を実施した。四半期業務報告書や年間事業報告書は、提出期限が厳守され、内容も適切であった。

3 随時モニタリング

実施回数	実施日	実施者	実施内容
			122回
実施結果			
<ul style="list-style-type: none"> ・修繕に係る対応等はその都度指示した。 ・7月の大雨により、南郷図書館駐車場で令和元年に一部崩壊した斜面と連続する箇所が崩れた。 ・地震の被害は特に無かった。 			

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月1日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市史跡根城の広場	
所在地	八戸市大字根城字根城、字東構、字下町、字西ノ沢、根城八丁目地内	
施設概要	八戸市博物館の野外学習施設として設置 市民等の歴史学習の場、憩いの場に資することを目的とする。 中世城郭である国史跡根城跡を復原整備した史跡公園（整備面積約 30,000 m ² ） 復原建物関係・・・主殿、馬屋、工房、鍛冶工房、板蔵、門、柵、塀、四阿等 植栽関係・・・・・・薬草園、張り芝、実のなる木、鑑賞の対象となる木、シダレザクラ、イチイ、ツツジ等の植栽物	
指定管理者	名称	一般財団法人 VISITはちのへ
	代表者	理事長 塚原 隆市
	所在地	八戸市一番町一丁目9番22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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 根城の広場で行う事業の企画及び実施に関する業務 ・ 根城の広場の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・ 根城の広場の管理業務に付随して必要となる附帯業務 ・ その他八戸市教育委員会が必要と認める業務 	
市所管課 (問合せ先)	教育委員会 博物館	
	電話	0178-44-8111 (直通)
	E-mail	haku@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日々の点検を強化し、被害・異常箇所の報告を迅速に行った。特に強風時に見回りを強化するとともに、板塀・屋根などの復旧工事中には来場者の安全な通路確保に努めた。 ・ 消防計画書の中で年2回の消防訓練を行い、さらに2年度は文化財防火デーにあわせて消防総合訓練を行い、冬場でも緊急事態に迅速な対応ができるよう再確認し、職員の防災意識を高めた。 ・ 「城(しろ)」の語呂合わせとして、入場者46万人達成当日にセレモニーを行い、来場者へ記念品を贈呈し、施設のPRに努めた。 ・ 新規事業として、八戸市の保存樹木に指定されている大銀杏を多くの市民に親しんでもらうため、11/13～23を「イチョウWeek!」とし、無料開放とともにイチョウのしおりを10日間先着10名に配布した。近隣住民を中心に来場者が例年より増加し、施設の周知・活用効果が高まった。 ・ お客様の声の中で29件のうち「きれい、整備されている」が14件、「10名城スタンプが直接押せない」などの苦情・要望が15件あった。苦情・要望の15件に関しては、市所管課及び担当部署へすみやかに連絡し情報共有を行った。 <p><新型コロナの影響></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 4/18～5/11は休場となったが、その間広場の管理に重点を置き園内の監視を強化しながら管理作業を行った。開場後も市の指導に基づく感染症対策を実施し、来場者、職員の安全確保に努めた。 ・ 史跡根城さくらまつり・鎧と小袖で記念撮影2回・根城記念祭・根城南部杯グラウンドゴルフ大会・史跡根城えんぶり撮影会・ヴァンラーレ八戸との協働PR事業は中止となった。 ・ 根城まつりは、新型コロナ感染予防対策をとり、内容を一部縮小しながら実施した。 ・ おもしろ講座は一部延期や中止もあったが、対策を徹底した上で参加人数を減らして開催した。
----	---

	<ul style="list-style-type: none"> ・当初予定していた広告事業が中止となったが、代替え PR 事業として、「お城 EXP02020」で宣伝物を配布し誘客に努めた。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・環境の変化に伴い、生態系へ配慮した環境整備につなげたい。 ・場内の通路の安全確保のために点検整備を行う。 ・根城のPRに向けた取り組みを継続する。

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・協定書や業務基準書、事業計画書に基づき、全体的に良好な管理運営がなされていた。 ・復原建物や設備の維持管理のほか、草刈り作業、芝生育成管理業務、植栽管理業務が適切に実施され、施設が良好な状態で維持されていた。 ・強風等の被害の際には、見回り点検や被害箇所の応急処置を迅速に行い、来場者の安全確保に努め、職員が対応できるものについては速やかに補修作業を実施する等、災害等の緊急事態への対応が良く行われていた。 ・新型コロナウイルスの影響で入場者数は減少したが、感染対策を行いながら「根城おもしろ講座」をはじめ、できるかぎり事業を継続して実施し、新規事業として「イチョウ Week！」を行うなど、施設のPRに努めていた。 ・全国区のイベントである「お城 EXP02020」では、宣伝物を配布し市外在住者へもPRが図られた。
指摘事項	特になし

【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	○	新型コロナウイルスの影響で、市の指示により4/18～5/11を休場としたが、その他は業務基準書に示された開館時間や休館日が遵守されていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	業務基準書に示された配置基準を満たす人員を配置していた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。 ・最低賃金等の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	○	提案内容と同水準の地域貢献活動が行われていた。 ・地域の公園の清掃活動を実施していた。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が良く行われていた。 ・博物館主催の講座に職員を参加させていた。
緊急事態への対応	◎	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が非常に良くできていた。 ・強風や大雨の際には、見回り点検、施設・設備の応急処置等迅速な対応を行っていた。 ・消防計画を作成し、適正に消防訓練を実施した。 ・職員に防火管理資格取得講習を受講させていた。
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	○	事業計画書、月例業務報告書、事業報告書、その他報告等が適切に提出されていた。
使用料の徴収事務	○	使用料の徴収事務が適切に行われていた。
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、印鑑をそれぞれ別の社員が管理していた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし。
指定管理開始前における準備	—	前期（平成 26～30 年度）に引き続き、今期（令和元年度～令和 5 年度）も継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元年度～令和 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ので、対応なし。
重要事項の変更の届出	—	事例なし。
施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた。（使用制限、使用条件の変更、入場拒否はなかった。）
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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。 ・警備業務、消防設備保守点検業務、浄化槽維持管理業務、植栽管理等業務、草刈り作業等業務、芝生育成管理等作業業務はそれぞれ外部業者に委託していた。 ・月例業務報告書及び一部現地確認により実施状況を確認した。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明									
入場者数の状況	△	新型コロナウイルスの影響により、4月18日（土）～5月11日（月）まで休場し、前年実績を下回ったが、前年度県内来場者数（推計）と比較すると、ほぼ前年並みであった。									
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>実績</th> <th>県内（推計）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和元年度年間入場者数</td> <td>22,563 人</td> <td>9,025 人</td> </tr> <tr> <td>令和2年度年間入場者数</td> <td>9,608 人</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table>		実績	県内（推計）	令和元年度年間入場者数	22,563 人	9,025 人	令和2年度年間入場者数	9,608 人	—
			実績	県内（推計）							
令和元年度年間入場者数	22,563 人	9,025 人									
令和2年度年間入場者数	9,608 人	—									
根城おもしろ講座開催状況	△	令和元年度実績（講演会 3 回、体験講座 8 回）327 人 令和 2 年度実績（講演会 1 回、体験講座 7 回）123 人 ・前年度比 204 人減少（対前年度比 37.6%） ・希望者には講座の案内を送付し、新規の講座を組み込む等、参加者増に努めていた。 ・新型コロナウイルスの影響により、講演会 2 回中止、実施した講演会、講座も定員を減らしての開催となり、参加者数は前年度実績を下回った。									

<p>史跡根城まつり開催状況</p>	<p>△</p>	<p>入込数は前年度実績を大きく下回った。 令和元年度実績 5,251人 令和2年度実績 2,521人 ・前年度比2,730人減少（対前年度比48%） ・根城の歴史と郷土に対する認識を深めることを目的に、伝統的な文化芸能など市民とともに親しめる催物を企画し毎年開催している。 ・新型コロナウイルス対策として、規模を縮小し、本丸内は100人の入場制限を設けての開催となり、前年度の入込数を下回った。</p>																																																				
<p>自主事業</p>	<p>○</p>	<p>令和2年度の新規事業としてヴァンラーレ八戸との協働取り組み事業を予定していたが、新型コロナウイルスの影響により全て中止となった。例年行っている自主事業も半数以上は中止となったが、開催された事業と比較すると、前年実績を上回った。</p> <table border="1" data-bbox="624 589 1437 1182"> <thead> <tr> <th>期間</th> <th>事業名</th> <th>参加者数</th> <th>前年度(参考)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4/6</td> <td>城の日</td> <td>5人</td> <td>46人</td> </tr> <tr> <td>4/26</td> <td>史跡根城さくらまつり</td> <td>中止</td> <td>(1,848人)</td> </tr> <tr> <td>5/2～5/6</td> <td>史跡根城(主殿)で鎧を着よう</td> <td>中止</td> <td>(489人)</td> </tr> <tr> <td>5/22</td> <td>根城記念祭</td> <td>中止</td> <td>(97人)</td> </tr> <tr> <td>6/24</td> <td>春の収穫体験～梅～</td> <td>59人</td> <td>80人</td> </tr> <tr> <td>9/28</td> <td>根城南部杯グラウンド・ゴルフ大会</td> <td>中止</td> <td>(436人)</td> </tr> <tr> <td>10/9</td> <td>秋の収穫体験～栗～</td> <td>29人</td> <td>15人</td> </tr> <tr> <td>11/7～8</td> <td>鎧と小袖姿で記念撮影</td> <td>中止</td> <td>(258人)</td> </tr> <tr> <td>11/13～23</td> <td>イチョウWeek!(新規)</td> <td>796人</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>2/18～19</td> <td>史跡根城・えんぶり撮影会</td> <td>中止</td> <td>(471人)</td> </tr> <tr> <td>通年</td> <td>ものづくり体験工房(67回開催)</td> <td>97人</td> <td>240人</td> </tr> <tr> <td colspan="2">参加者合計</td> <td>986人</td> <td>381人 (3,978人)</td> </tr> </tbody> </table>	期間	事業名	参加者数	前年度(参考)	4/6	城の日	5人	46人	4/26	史跡根城さくらまつり	中止	(1,848人)	5/2～5/6	史跡根城(主殿)で鎧を着よう	中止	(489人)	5/22	根城記念祭	中止	(97人)	6/24	春の収穫体験～梅～	59人	80人	9/28	根城南部杯グラウンド・ゴルフ大会	中止	(436人)	10/9	秋の収穫体験～栗～	29人	15人	11/7～8	鎧と小袖姿で記念撮影	中止	(258人)	11/13～23	イチョウWeek!(新規)	796人	—	2/18～19	史跡根城・えんぶり撮影会	中止	(471人)	通年	ものづくり体験工房(67回開催)	97人	240人	参加者合計		986人	381人 (3,978人)
期間	事業名	参加者数	前年度(参考)																																																			
4/6	城の日	5人	46人																																																			
4/26	史跡根城さくらまつり	中止	(1,848人)																																																			
5/2～5/6	史跡根城(主殿)で鎧を着よう	中止	(489人)																																																			
5/22	根城記念祭	中止	(97人)																																																			
6/24	春の収穫体験～梅～	59人	80人																																																			
9/28	根城南部杯グラウンド・ゴルフ大会	中止	(436人)																																																			
10/9	秋の収穫体験～栗～	29人	15人																																																			
11/7～8	鎧と小袖姿で記念撮影	中止	(258人)																																																			
11/13～23	イチョウWeek!(新規)	796人	—																																																			
2/18～19	史跡根城・えんぶり撮影会	中止	(471人)																																																			
通年	ものづくり体験工房(67回開催)	97人	240人																																																			
参加者合計		986人	381人 (3,978人)																																																			
<p>その他の取組 (運営に関する工夫)</p>	<p>○</p>	<p>自主的な取組を行った結果、サービスの向上に効果があった。 ・令和2年12月に横浜市で開催された「お城 EXPO2020」では、宣伝物を配布し市外在住者へもPRが図られた。</p>																																																				

3 収支状況

指標	評価	評価に対する説明																																																	
<p>指定管理業務の収支状況</p>	<p>○</p>	<p>収支計画を達成し、黒字であった。 (単位:円)</p> <table border="1" data-bbox="632 1525 1461 1957"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">収入①</td> <td>指定管理料</td> <td>38,987,000</td> <td>38,987,000</td> <td>38,987,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>48,887</td> <td>48,887</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>39,035,887</td> <td>39,035,887</td> <td>38,987,000</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人件費</td> <td>13,645,000</td> <td>13,647,957</td> <td>13,262,536</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>22,622,887</td> <td>21,826,501</td> <td>21,779,372</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>1,668,000</td> <td>1,448,469</td> <td>1,858,281</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>1,100,000</td> <td>1,439,953</td> <td>1,640,567</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>39,035,887</td> <td>38,362,880</td> <td>38,540,756</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>377,193</td> <td>48,887</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①－②－③)</td> <td>0</td> <td>295,814</td> <td>397,357</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	指定管理料	38,987,000	38,987,000	38,987,000	修繕料繰越金	48,887	48,887	0	計	39,035,887	39,035,887	38,987,000	支出②	人件費	13,645,000	13,647,957	13,262,536	維持管理経費	22,622,887	21,826,501	21,779,372	事業費・一般事務費	1,668,000	1,448,469	1,858,281	租税	1,100,000	1,439,953	1,640,567	計	39,035,887	38,362,880	38,540,756		次年度修繕料繰越金③	0	377,193	48,887		収入－支出(①－②－③)	0	295,814	397,357
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																															
収入①	指定管理料	38,987,000	38,987,000	38,987,000																																															
	修繕料繰越金	48,887	48,887	0																																															
	計	39,035,887	39,035,887	38,987,000																																															
支出②	人件費	13,645,000	13,647,957	13,262,536																																															
	維持管理経費	22,622,887	21,826,501	21,779,372																																															
	事業費・一般事務費	1,668,000	1,448,469	1,858,281																																															
	租税	1,100,000	1,439,953	1,640,567																																															
	計	39,035,887	38,362,880	38,540,756																																															
	次年度修繕料繰越金③	0	377,193	48,887																																															
	収入－支出(①－②－③)	0	295,814	397,357																																															
<p>自主事業の収支状況</p>	<p>○</p>	<p>収支計画を達成し、黒字であった。 収入 245,649円 (計画 880,000円、前年度実績 969,951円) 支出 213,005円 (計画 809,000円、前年度実績 828,305円) 収入－支出 32,644円</p>																																																	

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	○	利用者アンケート調査及びその結果を活かす仕組みができていた。 ・受付時に受けた来場者の声を市へ報告し、来場者の意見・要望等に 応えるよう配慮していた。 ・「根城おもしろ講座」では、毎回、参加者にアンケート調査を実施 し、満足度は平均 96.6%であった。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法等を、ホームページやポスター・チラシの配布、 各種広告等で積極的に周知していた。 ・ポスターとチラシを、県内外の公共施設や道の駅、市内宿泊施設等 へ配布した。 ・ホームページでは、行事の案内や施設の様子を紹介するなど、こま めな情報発信に努めていた。
苦情・要望等の受付体制	△	苦情・要望等の受付体制を明示しておらず、周知していなかった。 ・新型コロナウイルス感染症対策の一環で、今まで設置していたアン ケート用紙の設置場所を撤去した後、アンケート用紙に代わる苦情・ 要望等の受付体制が整備されていなかった。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等に対し、適切に対応していた。 令和元年度実績 30件(苦情3件、意見・要望27件) 令和2年度実績 15件(苦情7件、意見・要望8件) ・苦情に対しては迅速に対応し、市への報告も速やかに行われた。 ・アンケート調査の結果は月例業務報告書で市へ報告し、可能なもの は随時対応していた。
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。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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、職員に随時注意を促す等、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 等が適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	障がい者に配慮した案内及びイベント開催等が適切に行われていた。 施設内に車椅子を配備し、利用者へは職員が付き添いをした。

■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	・施設内の建造物は毎日の清掃時に、備品は年に2回点検を行い、必要と思われる事項に については、その都度市へ報告した。 ・来場者へのアンケート調査の結果について、可能なものは随時対応していた。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	月例業務報告書、年間業務報告書が遅滞なく提出され、内容も適切であった。

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
	11回	5月18日	副館長 担当	帳簿類の確認
		6月24日	副館長 担当	修繕実施状況の確認
		7月9日	副館長 担当	修繕実施状況の確認
		7月11日	副館長 担当	修繕実施状況の確認
		9月9日	副館長 担当	修繕実施状況の確認
		9月12日	副館長 担当	修繕実施状況の確認
		10月7日	担当	備品検査
		12月19日	副館長 担当	修繕実施状況の確認
		2月17日	担当	地震による被害状況の確認
		2月18日	担当	暴風雪による被害状況の確認
2月26日		副館長 担当	次年度の年間事業計画・収支計画についての打合せ	
実施結果				
<ul style="list-style-type: none"> ・上記のほか、各種事業の実施状況、施設・備品の管理状況については随時確認した。 ・施設の管理運営に関する打合せは必要に応じ行った。 ・事業の実施及び施設の維持管理は適切に行われていた。 ・台風や強風の際には、被害箇所の応急処置や復旧作業を迅速に行っていた。 ・帳簿類は整理され、事務処理も適正に行われていた。 				

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月7日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市島守田園空間博物館施設及び八戸市南郷農産物直売所	
所在地	南郷朝もやの館総合情報館：八戸市南郷大字島守字古坊 61-1 館のやかた：八戸市南郷大字島守字館 22-1 島守館農園：八戸市南郷大字島守字館 22-1 水車小屋：八戸市南郷大字島守字古坊 29-9 大久保小公園：八戸市南郷大字島守字野月 11-2 平ノ下河原農村公園：八戸市南郷大字島守字築瀬 26 ホタル水路：八戸市南郷大字島守字古坊 75-1 散策の道古坊：八戸市南郷大字島守字古坊 散策の道龍興山：八戸市南郷大字島守字内山 南郷農産物直売所：八戸市南郷大字島守字古坊 61-2	
施設概要	(南郷朝もやの館総合情報館) 地域の活動の紹介及び情報の発信のために設置したもの。 (館のやかた) 伝統的家屋を保存するとともに、昔ながらの生活を伝承していくための体験施設。また、館農園を訪れた方々の休憩の場として設置したもの。 (島守館農園) 市民農園として広く憩いの場を提供するとともに、農作業を通じた都市住民との交流の場として設置したもの。 (水車小屋) 伝統的建造物の保存と、地元特産であるそば等の製粉のために設置したもの。 (大久保小公園) 美しい農村景観の保全と、地元住民の憩いの場として設置したもの。 (平ノ下河原農村公園) 自然景観の場と地元住民のコミュニティ施設として設置したもの。 (ホタル水路) ホタル舞う美しい水辺環境の保全と、鑑賞会を通じた自然観察の場として設置したもの。 (散策の道古坊) 南郷朝もやの館総合情報館周辺の田園空間博物館施設を結ぶ散策路として設置したもの。 (散策の道龍興山) 龍興山を訪れる方々のための散策路として設置したもの。 (八戸市南郷農産物直売所) 市の農産物、農産加工品及び特産物を消費者に直接展示販売するとともに、消費者と農家等の交流を推進しながら農家等の所得向上に寄与し、地域の活性化を図るため設置したもの。	
指定管理者	名称	島守田園空間博物館運営協議会
	代表者	会長 高橋 夏男
	所在地	八戸市南郷大字島守字古坊 61-1
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) 施設使用の許可に関する業務 (2) 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)	総合政策部 南郷事務所 地域振興グループ	
	電話	0178-82-2113 (直通)
	E-mail	nango@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により、臨時休館や施設の利用制限をしながらの施設運営となったが、大きなトラブル等もなく指定管理業務を行うことができた。 ・施設及び設備の定期的な点検に加えて、災害時の点検も行い、不具合箇所の報告や修繕を迅速に実施できた。 ・南郷事務所や農業経営振興センター、森と水のサンクチュアリ連絡協議会など、関連団体との連携を密にし、正確かつ適切な運営を行うことができた。 ・従来からの懸案だった従業員の福利厚生制度を改善できたことにより、従業員の仕事に対する意欲が高まった。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・当博物館や直売所への集客や誘客を促進するため、これまで行ってきたイベントを充実させるとともに、新たなイベントの開催を検討する。 ・直売所の来場者と売上が増えるよう、品ぞろえを充実させるほか、魅力ある店内づくりに取り組む。 ・文化・歴史を地域資源として受け継いでいくため、田園空間博物館を拠点に地元住民と学生や都市部住民等が行き交う施設にする。

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の中、地元の小中学生や大学生などを中心とした自主事業（イベント）を開催し、施設のPRと地域活性化に寄与した点は評価できる。 ・施設、設備の維持管理が徹底されており、修繕の対応が迅速であった。
指摘事項	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし。

[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	○	業務基準書に示された開館時間や休館日が遵守されていた。
法令の遵守	○	関係法令が遵守されていた。
適正な人員配置	○	管理運営に必要な人員及び資格者が配置されていた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われていた。
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。
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	△	月例報告書及び修繕実施事前承認許可申請書の提出が遅れた月もあった。

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切で、利用者に周知されていた。
利用料金の減免 ※承認料金制の場合	○	減免手続きが適切に行われていた。
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。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし。
指定管理開始前における準備	—	今期（平成 31～令和 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ので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（平成 31～令和 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ので、対応なし。
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	○	施設使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた。（使用制限、使用条件の変更、入場拒否はなかった。）
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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明																
施設利用状況	○	<p>利用者数は総合情報館が前年度を上回ったが、ほかの施設は前年度を下回った。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>南郷朝もやの館 総合情報館</th> <th>館のやかた</th> <th>市民農園</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>元年度</td> <td>31,048 人</td> <td>2,093 人</td> <td>33 区画</td> </tr> <tr> <td>2 年度</td> <td>31,882 人</td> <td>1,058 人</td> <td>30 区画</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>103%</td> <td>51%</td> <td>91%</td> </tr> </tbody> </table> <p>・館のやかたは、新型コロナウイルス感染拡大の影響によりイベントの中止等があったことから、利用者数が前年度より下回った。</p>		南郷朝もやの館 総合情報館	館のやかた	市民農園	元年度	31,048 人	2,093 人	33 区画	2 年度	31,882 人	1,058 人	30 区画	前年度比	103%	51%	91%
	南郷朝もやの館 総合情報館	館のやかた	市民農園															
元年度	31,048 人	2,093 人	33 区画															
2 年度	31,882 人	1,058 人	30 区画															
前年度比	103%	51%	91%															
研修室貸出し状況	○	<p>（南郷朝もやの館総合情報館）</p> <p>研修室は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、各種行事・会議等が少なくなったことから、利用者数が前年度より下回った。</p> <p>・元年度 932 人 ・2 年度 363 人（前年度比 39%）</p>																

自主事業	○	コロナ禍の中であったが可能な限り自主事業を実施し、来場者の増加に努めた。			
		事業名	2年度	元年度	備考
		春の朝もや祭り	—	576人	コロナ禍により中止
		島守春まつり	—	1,518人	コロナ禍により中止
		ホテル鑑賞会	93人	54人	事業縮小
		農村散策学習会	56人	—	新規事業
		新そば祭り	233人	884人	事業縮小
		年越そば、 杵つき餅実演	—	158人	コロナ禍により中止
		湧水活用勉強会	21人	—	新規事業
		雪蛭まつり	—	—	コロナ禍により中止
計	403人	3,190人	(前年度比 13%)		

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	○	支出経費の削減に積極的に取り組んでおり、収支実績は黒字であった。 (単位：円)																																																									
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">収入①</td> <td>利用料金</td> <td>3,878,000</td> <td>3,812,802</td> <td>3,390,093</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>13,332,000</td> <td>13,332,000</td> <td>13,332,000</td> </tr> <tr> <td>新型コロナウイルス対策補助金</td> <td>0</td> <td>135,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>雑収入</td> <td>75,000</td> <td>28</td> <td>29,161</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>17,285,000</td> <td>17,279,830</td> <td>16,751,254</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出②</td> <td>人件費</td> <td>10,636,000</td> <td>8,819,531</td> <td>8,683,235</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>4,631,000</td> <td>3,528,480</td> <td>3,746,994</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>2,018,000</td> <td>2,068,714</td> <td>1,453,441</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>17,285,000</td> <td>14,416,725</td> <td>13,883,670</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td></td> <td>0</td> <td>16,800</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>収入－支出(①－②－③)</td> <td></td> <td>0</td> <td>2,846,305</td> <td>2,867,584</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	利用料金	3,878,000	3,812,802	3,390,093	指定管理料	13,332,000	13,332,000	13,332,000	新型コロナウイルス対策補助金	0	135,000	0	雑収入	75,000	28	29,161	修繕料繰越金	0	0	0	計	17,285,000	17,279,830	16,751,254	支出②	人件費	10,636,000	8,819,531	8,683,235	維持管理経費	4,631,000	3,528,480	3,746,994	事業費・一般事務費	2,018,000	2,068,714	1,453,441	計	17,285,000	14,416,725	13,883,670	次年度修繕料繰越金③		0	16,800	0	収入－支出(①－②－③)		0	2,846,305	2,867,584
			項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																					
		収入①	利用料金	3,878,000	3,812,802	3,390,093																																																					
			指定管理料	13,332,000	13,332,000	13,332,000																																																					
			新型コロナウイルス対策補助金	0	135,000	0																																																					
			雑収入	75,000	28	29,161																																																					
			修繕料繰越金	0	0	0																																																					
			計	17,285,000	17,279,830	16,751,254																																																					
		支出②	人件費	10,636,000	8,819,531	8,683,235																																																					
			維持管理経費	4,631,000	3,528,480	3,746,994																																																					
			事業費・一般事務費	2,018,000	2,068,714	1,453,441																																																					
計	17,285,000		14,416,725	13,883,670																																																							
次年度修繕料繰越金③		0	16,800	0																																																							
収入－支出(①－②－③)		0	2,846,305	2,867,584																																																							
自主事業の収支状況	○	コロナ禍の中でイベントの開催は、中止や縮小が多くなったが、開催できたイベントでは黒字を確保できた。 (単位：円)																																																									
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>収入</th> <th>支出</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>春の朝もや祭り</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>コロナ禍により中止</td> </tr> <tr> <td>島守春まつり</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>コロナ禍により中止</td> </tr> <tr> <td>ホテル鑑賞会</td> <td>10,000</td> <td>20,000</td> <td>事業縮小</td> </tr> <tr> <td>農村散策学習会</td> <td>11,000</td> <td>22,000</td> <td>新規事業</td> </tr> <tr> <td>新そば祭り</td> <td>316,505</td> <td>270,912</td> <td>事業縮小</td> </tr> <tr> <td>年越そば、 杵つき餅実演</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>コロナ禍により中止</td> </tr> <tr> <td>湧水活用勉強会</td> <td>10,000</td> <td>20,000</td> <td>新規事業</td> </tr> <tr> <td>雪蛭まつり</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>コロナ禍により中止</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>347,505</td> <td>332,912</td> <td></td> </tr> <tr> <td>収支</td> <td></td> <td>14,593</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	事業名	収入	支出	備考	春の朝もや祭り	—	—	コロナ禍により中止	島守春まつり	—	—	コロナ禍により中止	ホテル鑑賞会	10,000	20,000	事業縮小	農村散策学習会	11,000	22,000	新規事業	新そば祭り	316,505	270,912	事業縮小	年越そば、 杵つき餅実演	—	—	コロナ禍により中止	湧水活用勉強会	10,000	20,000	新規事業	雪蛭まつり	—	—	コロナ禍により中止	合計	347,505	332,912		収支		14,593														
		事業名	収入	支出	備考																																																						
		春の朝もや祭り	—	—	コロナ禍により中止																																																						
		島守春まつり	—	—	コロナ禍により中止																																																						
		ホテル鑑賞会	10,000	20,000	事業縮小																																																						
		農村散策学習会	11,000	22,000	新規事業																																																						
		新そば祭り	316,505	270,912	事業縮小																																																						
		年越そば、 杵つき餅実演	—	—	コロナ禍により中止																																																						
		湧水活用勉強会	10,000	20,000	新規事業																																																						
		雪蛭まつり	—	—	コロナ禍により中止																																																						
合計	347,505	332,912																																																									
収支		14,593																																																									

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	○	総合情報館と隣接している森の直売所カウンターにアンケートボックスを設置していた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法については、パンフレットの設置やホームページの開設により、積極的に周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	総合情報館及び直売所に対する苦情等については、アンケートボックスを設置し、対応していた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等が無かった。
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(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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	○	<ul style="list-style-type: none"> ・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適切に行われていた。 ・施設のゴミは分別し、可能なものはリサイクルしていた。
障がい者への配慮	○	障がい者福祉団体が利用する前に、施設の状況を詳細に説明し、安全面に配慮した。

■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	施設設備の点検を随時実施し、不良箇所の修繕等を行った。 <ul style="list-style-type: none"> ・4月2日 レストラン雨漏り修繕 ・5月27日 消防設備点検 ・6月11日 ラウンジ壁塗装修繕 ・8月7日 エアコン室外機修繕 ・11月26日 防火設備点検 ・12月29日 直売所サッシオペレータ修繕 ・3月31日 レストラン外壁修繕
2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	月例報告書及び修繕実施事前承認許可申請書の提出が遅れていたため、期限内に提出するよう指導していたところだったが、事務局の体制が替わったことにより改善された。

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
	6回	4月2日	担当	直売所レストラン部雨漏り状況確認
		8月25日	担当	草刈作業箇所の確認
		10月2日	担当	運営についての意見交換
		1月29日	担当	施設内の機材の確認
		2月12日	担当	施設の運営に関する意見交換
		3月10日	担当	年度末に提出する報告書類の確認
実施結果				
<ul style="list-style-type: none"> ・帳簿等の管理に問題はなく、適切に行われていた。 ・事業の実施及び施設の維持管理は、問題なく行われていた。 				

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月4日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市弓道場		
所在地	八戸市大字糠塚字下屋敷9番地1		
施設概要	弓道場 射場 56.7㎡ 5人立 的場		
指定管理者	名称	八戸弓道協会	
	代表者	会長 川口 文人	
	所在地	八戸市大字糠塚字下屋敷9番地1	
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	使用許可、施設設備の維持管理、その他		
市所管課 (問合せ先)	まちづくり文化スポーツ部 スポーツ振興課 スポーツ振興グループ		
	電話	0178-43-9159 (直通)	
	E-mail	sportsshinkou@city.hachinohe.aomori.jp	

■指定管理者による自己評価

評価	申請書に記載した提案事項をコロナ禍のため計画どおりに実施出来なかったが、適正な道場管理をおこなうことにより、円滑な利用状況を確保することができた。
今後の目標	今後も申請書における提案に基づいて利用者並びに公衆の安全に留意し運営管理を行うとともに、弓道の普及及び精神の涵養に努める。

■市(所管課)の総合評価

評価	弓道場の管理は、競技の性質上、危険が伴うものであることから、事故防止に細心の注意を払う必要があるが、指定管理者である八戸弓道協会は、競技者としての立場からも安全管理を徹底し、これまでも事故なく、経験を活かした適切な管理を行っていたと評価できる。
指摘事項	特になし。

[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	○	施設設置条例の開館時間や休館日が遵守されていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	管理運営に必要な人員を適正に配置していた。
従事者の労働環境確保	—	雇用契約がないため評価なし。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われていた。
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）ができていた。
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、その他報告等が適切に提出されていた。
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。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし。
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、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、使用制限、使用条件の変更、入場拒否が施設設置条例に基づき適切に行われていた。
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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
施設利用状況	△	<p>高校生の部活動での利用がなくなったこと、新型コロナウイルス感染症の影響による利用者数の減少を考慮すれば、一般利用者は前年度と同程度であった。</p> <p>R1年度利用者数 11,245人（うち一般利用者数10,957人） R2年度利用者数 9,033人</p>

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	○	<p>市民弓道教室が新型コロナウイルス感染症の影響で中止となり、事業費が0円であったが、それ以外の項目は収支計画どおりであった。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入①</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>協会負担金</td> <td>944,000</td> <td>878,091</td> <td>1,265,934</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>770,000</td> <td>770,000</td> <td>770,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,714,000</td> <td>1,648,091</td> <td>2,035,934</td> </tr> <tr> <td>支出②</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>一般管理費</td> <td>1,644,000</td> <td>1,648,091</td> <td>1,962,601</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>70,000</td> <td>0</td> <td>73,333</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,714,000</td> <td>1,648,091</td> <td>2,035,934</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>-</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>収入-支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①				協会負担金	944,000	878,091	1,265,934	指定管理料	770,000	770,000	770,000	修繕料繰越金	0	0	0	計	1,714,000	1,648,091	2,035,934	支出②				一般管理費	1,644,000	1,648,091	1,962,601	事業費	70,000	0	73,333	計	1,714,000	1,648,091	2,035,934	次年度修繕料繰越金③	-	0	0	収入-支出(①-②-③)	0	0	0
項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																															
収入①																																																		
協会負担金	944,000	878,091	1,265,934																																															
指定管理料	770,000	770,000	770,000																																															
修繕料繰越金	0	0	0																																															
計	1,714,000	1,648,091	2,035,934																																															
支出②																																																		
一般管理費	1,644,000	1,648,091	1,962,601																																															
事業費	70,000	0	73,333																																															
計	1,714,000	1,648,091	2,035,934																																															
次年度修繕料繰越金③	-	0	0																																															
収入-支出(①-②-③)	0	0	0																																															

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	○	満足度を把握した実績はないが、利用者でもある弓道協会会員により施設運営がなされており、会員同士の連携により満足度の高い施設運営ができていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	コロナ禍での利用方法を道場内への掲示及びメールによる連絡網を使用する等積極的に周知した。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制は特に整備していないが、協会会員の密な連携により要望等を運営に反映できている。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等が無かった。
個人情報の保護	○	個人情報保護の規程が整備されていた。（運用実績なし）
情報公開	○	情報公開の規程が整備されていた。（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	○	環境に配慮した省エネルギーへの取組等の対応を適切に行っていた。
障がい者への配慮	○	障がい者に配慮した声掛けや誘導ができるような体制ができています。

■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	協会会員が相互に利用することにより、情報交換を行いつつ、お互いに適正な管理を行うよう努めている。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	毎月の利用状況報告、年1回の事業実績報告及び年間事業計画を提出。

3 随時モニタリング				
	実施回数	実施日	実施者	実施内容
実地調査状況	1回	2月24日	GL、担当	<ul style="list-style-type: none"> ・書類、通帳等の管理状況の確認。 ・修繕箇所の確認。
	実施結果			
	良好な管理運営が行われていた。			

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年5月26日
-----	-----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市高館地区市民センター	
所在地	八戸市大字河原木字小田上 26 番地 20	
施設概要	<p>設置目的 防衛施設の設置及び運用により生活環境を著しく阻害されている市民の福祉の増進を図ること。</p> <p>施設規模 施設面積:1,001.53 m² 建物構造:鉄筋コンクリート造平屋建 延床面積:320.27 m² 施設の内容:集会室、和室等</p> <p>管理方針 (1)管理運営に当たっては、地方自治法(第244条)並びに八戸市学習等供用施設条例及び八戸市学習等供用施設条例施行規則等の関係法令を遵守すること。 (2)利用者の意見及び要望を適切に管理運営に反映するとともに、差別的取扱いをしないこと。 (3)施設の設備及び備品については、利用者が快適に利用できるよう、適切に維持及び管理を行うこと。</p>	
指定管理者	名称	高館地区連合町内会
	代表者	会長 守田 日出夫
	所在地	八戸市大字河原木字小田上 4 番地 7
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)学習等供用施設の使用の許可に関する業務 (2)学習等供用施設の施設、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)	総務部総務課 総務選挙グループ	
	電話	0178-43-9167 (直通)
	E-mail	somu@city.hachinohe.lg.jp

■指定管理者による自己評価

評価	利用者が利用しやすい施設環境づくりに努める一方で、利用条件の遵守に協力を求めることで、適切な管理運営を図ることができた。
今後の目標	これまで同様適切な管理運営を継続するとともに、利用者本位の環境づくりに励んでいきたい。

■市(所管課)の総合評価

評価	これまで同様、利用者ニーズに合わせた開館時間の弾力的運用が図られている。 利用者による随時の清掃・整頓を行い、また、管理者である連合町内会員による定期清掃を行うことで、施設の維持管理が適切に行われていると評価できる。
指摘事項	特になし。

[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	◎	業務基準書に示された開館時間の他、夜間、日曜・土曜日及び祝日においても、利用者の要請に対して柔軟に対応するようにしていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	人員を適正に配置していた。
従事者の労働環境確保	—	地域住民による管理のため対象外。
従事者の教育・研修	—	地域住民による管理のため対象外。
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。
文書の管理保存	○	文書取扱規程が整備されており、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	○	四半期業務報告にて、一部報告されていない支出経費があったが、事業報告書にて報告を行った。 事業計画、月別利用状況について適切に提出されていた。
口座管理、経理の区分	—	指定管理料が無いため対象外。
通帳、印鑑の管理	—	指定管理料が無いため対象外。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし。
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、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	○	施設使用許可等業務は、条例・規則に従い適切に行われた。（使用制限、入場拒否の事例なし。）
施設、設備の保守管理	○	施設、設備の保守管理（点検等）が適切に行われていた。
備品の管理	○	備品の管理（点検等）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	○	清掃業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
施設利用状況	—	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のために、4月、5月に施設の使用制限を行ったこと、利用者側で集会等の実施を制限したことから、やむを得ない理由により、利用者数が前年度の実績を下回ったが、一定の利用が見られた。 令和元年度利用者実績：399件/延べ4,696人 令和2年度利用者実績：158件/延べ1,637人 ※地域住民や特定の利用者を対象とした施設であることから評価の対象外。

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	—	施設の維持管理に要する経費は、地元自治会で徴する維持管理協力金（負担金）で賄われていた。

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	○	利用者アンケート調査は行っていないが、利用者によるその都度要望等を聞き取ることで、要望に対して迅速に対応できるような体制を構築していた。
施設概要（利用方法）の周知	○	利用者が限られているため、施設利用要望がある都度、利用方法を周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等があれば速やかに対応する体制になっていた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等が無かった。
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。（運用実績なし）
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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	○	利用者が持ち帰らなかったごみは連合町内会員が分別後回収し、施設及び周辺環境の美観維持に努めるなど、適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	玄関に車いすやスロープを設置するなど、配慮がなされていた。

■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	随時、施設の点検等を実施した。

2 定期モニタリング	
定期報告状況	実施状況
	四半期報告書が遅滞なく提出され、利用状況等の適切な把握がなされていた。収支状況については支出経費の報告漏れがあったが、市の是正指示に従い、事業報告書にて報告がされ、次年度以降報告するよう改善がなされた。

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
	10回	4月17日	担当	施設の管理状況確認
		6月1日	担当	施設の管理状況確認
		8月6日	担当	AED収納場所の確認
		9月3日	担当	AED収納ボックスの設置状況確認
		11月9日	課長、GL、担当	施設の管理運営に係る地元自治会との意見交換
		1月6日	課長、担当	施設の管理運営に係る指定管理者との意見交換
		1月29日	担当	施設の定期点検への立合い確認
		2月19日	担当	施設の管理状況確認
		3月5日	担当	設備修繕（非常灯交換）状況の確認
		3月30日	担当	施設の管理状況確認
実施結果				
<ul style="list-style-type: none"> 施設の管理が適切に行われていた。 指定管理者である連合町内会の構成団体から、収支報告に計上されていない支出費目の申し出があったことから、事務担当者との相談の上、未計上の支出費目について報告するよう是正指示を行った。 				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月4日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸地域職業訓練センター青山荘	
所在地	八戸市類家二丁目7番40号	
施設概要	<p>【設置目的】 八戸市及び周辺地域をサービスエリアとして、働く人はもとより、企業やグループ等地域の人々に幅広く活用していただき、研修、講習、発表会等生涯にわたって職業能力の開発・向上を図ることを目的とした施設</p> <p>【施設概要】 (1)建物構造：鉄筋コンクリート造、地上2階建 (2)敷地面積：3,000.03㎡ (3)延床面積：1,652.4㎡(1階：826.2㎡、2階826.2㎡)</p>	
指定管理者	名称	職業訓練法人 八戸職業能力開発協会
	代表者	会長 佐々木 茂喜
	所在地	八戸市類家二丁目7番30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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訓練センターの使用の許可に関する業務 ・ 訓練センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・ 使用料の徴収業務 	
市所管課 (問合せ先)	商工労働観光部 産業労政課 雇用支援対策グループ	
	電話	0178-43-9038 (直通)
	E-mail	sangyo@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<p>企業や地域住民等の研修及び講習会場並びに離職者等の職業訓練の場として、また、生涯にわたる職業能力の開発向上を図るための施設として運営を行った。</p> <p>公的機関との連携により求職者訓練を実施したほか、施設の提供も行い利用者の増加に努めた。また、新型コロナウイルス感染防止対策として、手指消毒用アルコールの設置、定期的な換気・消毒等を実施した。</p> <p>地域住民や企業等には、ホームページや市広報並びに新聞掲載にて最新情報を随時発信し、幅広く周知したほか、施設の維持管理については、利用者が安全に利用できるように適切に対応した。</p>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の資質向上を図り、利用者の満足度を向上させる。 ・ 引き続きホームページ、市広報、新聞を活用した情報発信や、ハローワーク及び市の窓口へのチラシ設置等を実施し広報活動を強化するほか、アンケート調査による利用者ニーズの把握に努め、パソコン講座等の利用者を増加させる。

■市(所管課)の総合評価

評価	<p>協定書、業務基準書及び事業計画書に基づいて適切な管理運営が行われていた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により前年度と比較すると一般利用(地域住民による教室・学習会等、企業社員会議・職業相談等)は減少したが、パソコン講座等の職業訓練としての利用は前年並みの実績となった。今後は新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら利用者増加に努め、利用者サービスの更なる向上を期待する。</p>
指摘事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 計画的な講座実施および周知の強化により利用者増加に努めること。 ・ 収支が黒字になるよう、経費の削減等に努めること。

[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	◎	本来休館日である日曜日に、技能検定試験（国家試験）の会場として提供する等、サービス向上に努めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
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。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われていた。
緊急事態への対応	○	避難訓練を年2回実施する等、事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。
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、その他報告等が適切に提出されていた。
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合	○	使用料等の徴収事務が適切に行われていた。
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。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし。
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、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	○	施設使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた。（使用制限、使用条件の変更、入場拒否はなかった。）
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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明																																															
訓練センター利用状況	△	<p>主に職業訓練としての利用者数は前年度並みであったが、一般利用（地域住民による教室・学習会等、企業社員会議・職業相談等）が前年度より大幅に減少したことにより、施設全体の利用者数は前年度より10%の減少となった。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年 度</th> <th>利用者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和元年度</td> <td>20,636 人</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>18,535 人</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>△2,101 人 (89.8%)</td> </tr> </tbody> </table>	年 度	利用者数	令和元年度	20,636 人	令和2年度	18,535 人	前年度比	△2,101 人 (89.8%)																																							
年 度	利用者数																																																
令和元年度	20,636 人																																																
令和2年度	18,535 人																																																
前年度比	△2,101 人 (89.8%)																																																
講座等実施状況	○	<p>前年度と同様のコースを実施し、前年度実績を上回った。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">コース名</th> <th colspan="2">利用者数</th> </tr> <tr> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Word 初心者</td> <td>29 人</td> <td>31 人</td> </tr> <tr> <td>Excel 初心者</td> <td>43 人</td> <td>39 人</td> </tr> <tr> <td>Word 応用</td> <td>9 人</td> <td>29 人</td> </tr> <tr> <td>Excel 応用</td> <td>12 人</td> <td>34 人</td> </tr> <tr> <td>Word 3級検定</td> <td>12 人</td> <td>7 人</td> </tr> <tr> <td>Excel 3級検定</td> <td>10 人</td> <td>11 人</td> </tr> <tr> <td>Word 2級検定</td> <td>1 人</td> <td>0 人</td> </tr> <tr> <td>Excel 2級検定</td> <td>2 人</td> <td>0 人</td> </tr> <tr> <td>PowerPoint</td> <td>5 人</td> <td>24 人</td> </tr> <tr> <td>商業簿記3級受験コース</td> <td>2 人</td> <td>5 人</td> </tr> <tr> <td>電子会計実務検定3級受験</td> <td>3 人</td> <td>3 人</td> </tr> <tr> <td>初心者のためのホームページ作成コース</td> <td>8 人</td> <td>9 人</td> </tr> <tr> <td>合 計</td> <td>136 人</td> <td>192 人</td> </tr> <tr> <td>(前年度比)</td> <td>(80.5%)</td> <td>(141.2%)</td> </tr> </tbody> </table>	コース名	利用者数		令和元年度	令和2年度	Word 初心者	29 人	31 人	Excel 初心者	43 人	39 人	Word 応用	9 人	29 人	Excel 応用	12 人	34 人	Word 3級検定	12 人	7 人	Excel 3級検定	10 人	11 人	Word 2級検定	1 人	0 人	Excel 2級検定	2 人	0 人	PowerPoint	5 人	24 人	商業簿記3級受験コース	2 人	5 人	電子会計実務検定3級受験	3 人	3 人	初心者のためのホームページ作成コース	8 人	9 人	合 計	136 人	192 人	(前年度比)	(80.5%)	(141.2%)
コース名	利用者数																																																
	令和元年度	令和2年度																																															
Word 初心者	29 人	31 人																																															
Excel 初心者	43 人	39 人																																															
Word 応用	9 人	29 人																																															
Excel 応用	12 人	34 人																																															
Word 3級検定	12 人	7 人																																															
Excel 3級検定	10 人	11 人																																															
Word 2級検定	1 人	0 人																																															
Excel 2級検定	2 人	0 人																																															
PowerPoint	5 人	24 人																																															
商業簿記3級受験コース	2 人	5 人																																															
電子会計実務検定3級受験	3 人	3 人																																															
初心者のためのホームページ作成コース	8 人	9 人																																															
合 計	136 人	192 人																																															
(前年度比)	(80.5%)	(141.2%)																																															
自主事業	○	<p>県や国からの受託による求職者支援訓練、離職者等再就職訓練事業及び在職者訓練を実施し、利用者数は前年度を上回った。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">事業名</th> <th rowspan="2">コース名</th> <th colspan="2">利用者数</th> </tr> <tr> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">求職者支援訓練</td> <td>経理OA事務科</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>OA事務科</td> <td>25 人</td> <td>11 人</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>25 人</td> <td>11 人</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">離職者等再就職訓練事業</td> <td>大型車両実務科</td> <td>—</td> <td>5 人</td> </tr> <tr> <td>建設実務科</td> <td>10 人</td> <td>14 人</td> </tr> <tr> <td>電気工事士養成科</td> <td>3 人</td> <td>6 人</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>13 人</td> <td>25 人</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">在職者訓練</td> <td>IT活用力セミナー</td> <td>43 人</td> <td>129 人</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>43 人</td> <td>129 人</td> </tr> <tr> <td>合 計</td> <td></td> <td>81 人</td> <td>165 人</td> </tr> <tr> <td>(前年度比)</td> <td></td> <td>(218.9%)</td> <td>(203.7%)</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	コース名	利用者数		令和元年度	令和2年度	求職者支援訓練	経理OA事務科	—	—	OA事務科	25 人	11 人	小計	25 人	11 人	離職者等再就職訓練事業	大型車両実務科	—	5 人	建設実務科	10 人	14 人	電気工事士養成科	3 人	6 人	小計	13 人	25 人	在職者訓練	IT活用力セミナー	43 人	129 人	小計	43 人	129 人	合 計		81 人	165 人	(前年度比)		(218.9%)	(203.7%)			
事業名	コース名	利用者数																																															
		令和元年度	令和2年度																																														
求職者支援訓練	経理OA事務科	—	—																																														
	OA事務科	25 人	11 人																																														
	小計	25 人	11 人																																														
離職者等再就職訓練事業	大型車両実務科	—	5 人																																														
	建設実務科	10 人	14 人																																														
	電気工事士養成科	3 人	6 人																																														
	小計	13 人	25 人																																														
在職者訓練	IT活用力セミナー	43 人	129 人																																														
	小計	43 人	129 人																																														
合 計		81 人	165 人																																														
(前年度比)		(218.9%)	(203.7%)																																														

その他の取組 (運営に関する工夫)	○	降雪日は、施設周辺の歩道等を除雪していた。
----------------------	---	-----------------------

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	△	<p>経費の縮減等により黒字になるよう努めたが、令和2年度の収支は45,752円の赤字となった。</p> <p style="text-align: right;">(単位:円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">収入①</td> <td>指定管理料</td> <td>25,819,000</td> <td>25,819,000</td> <td>25,819,000</td> </tr> <tr> <td>雑収入</td> <td>0</td> <td>856</td> <td>775</td> </tr> <tr> <td>他会計繰入金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>38,296</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>25,819,000</td> <td>25,819,856</td> <td>25,858,071</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人件費</td> <td>13,610,000</td> <td>13,130,593</td> <td>13,566,700</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>10,651,278</td> <td>10,768,457</td> <td>10,382,952</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>557,722</td> <td>838,458</td> <td>992,619</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>1,000,000</td> <td>1,128,100</td> <td>915,800</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>25,819,000</td> <td>25,865,608</td> <td>25,858,071</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入-支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>△45,752</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	指定管理料	25,819,000	25,819,000	25,819,000	雑収入	0	856	775	他会計繰入金	0	0	38,296	修繕料繰越金	0	0	0	計	25,819,000	25,819,856	25,858,071	支出②	人件費	13,610,000	13,130,593	13,566,700	維持管理経費	10,651,278	10,768,457	10,382,952	事業費・一般事務費	557,722	838,458	992,619	租税	1,000,000	1,128,100	915,800	計	25,819,000	25,865,608	25,858,071		次年度修繕料繰越金③	0	0	0		収入-支出(①-②-③)	0	△45,752	0
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																							
収入①	指定管理料	25,819,000	25,819,000	25,819,000																																																							
	雑収入	0	856	775																																																							
	他会計繰入金	0	0	38,296																																																							
	修繕料繰越金	0	0	0																																																							
	計	25,819,000	25,819,856	25,858,071																																																							
支出②	人件費	13,610,000	13,130,593	13,566,700																																																							
	維持管理経費	10,651,278	10,768,457	10,382,952																																																							
	事業費・一般事務費	557,722	838,458	992,619																																																							
	租税	1,000,000	1,128,100	915,800																																																							
	計	25,819,000	25,865,608	25,858,071																																																							
	次年度修繕料繰越金③	0	0	0																																																							
	収入-支出(①-②-③)	0	△45,752	0																																																							
自主事業の収支状況	○	<p>計画よりも多数講座を実施し、多くの受講生を確保できたことにより、収支計画を達成し、黒字であった。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>5,000,000</td> <td>15,030,340</td> <td>委託料、テキスト代等</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>5,000,000</td> <td>13,817,083</td> <td>受託訓練実施費用</td> </tr> <tr> <td>収入-支出</td> <td>0</td> <td>1,213,257</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		収支計画	収支実績	備考	収入	5,000,000	15,030,340	委託料、テキスト代等	支出	5,000,000	13,817,083	受託訓練実施費用	収入-支出	0	1,213,257																																										
	収支計画	収支実績	備考																																																								
収入	5,000,000	15,030,340	委託料、テキスト代等																																																								
支出	5,000,000	13,817,083	受託訓練実施費用																																																								
収入-支出	0	1,213,257																																																									

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	○	利用者アンケート調査及びその結果を活かす仕組みができていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法等をホームページ等で積極的に周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。 事務室前に意見箱を設置していた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等が無かった。
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。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	職員全員が丁寧で分かりやすい説明を心がけ、必要に応じて筆談や読み上げ等に対応できるよう備えていた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング					
自主点検状況	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">実施状況</th> </tr> <tr> <td></td> <td>建物・備品・設備に関してほぼ毎日、目視による点検を実施し、把握に努めていた。</td> </tr> </table>	実施状況			建物・備品・設備に関してほぼ毎日、目視による点検を実施し、把握に努めていた。
実施状況					
	建物・備品・設備に関してほぼ毎日、目視による点検を実施し、把握に努めていた。				

2 定期モニタリング					
定期報告状況	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">実施状況</th> </tr> <tr> <td></td> <td>月報、事業報告書が遅滞無く提出され、内容も適切であった。</td> </tr> </table>	実施状況			月報、事業報告書が遅滞無く提出され、内容も適切であった。
実施状況					
	月報、事業報告書が遅滞無く提出され、内容も適切であった。				

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
	5回	10月16日	担当	工事、修繕要望の聴取
		11月13日	担当	施設状況の確認
		11月24日	担当	施設状況の確認
		11月27日	担当・GL	施設状況の確認
		12月10日	担当	施設状況の確認
	実施結果			
設備や備品等が適切に管理されていることを確認した。 事業の実施状況も適切であった。				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月4日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市職業訓練施設	
所在地	八戸市類家二丁目7番30号	
施設概要	<p>【設置目的】 技能労働者の職業訓練を充実・強化することにより、職業能力の開発を図り、技能労働者の地位向上に資するための施設</p> <p>【施設概要】 (1)建物構造：鉄筋コンクリート造、地上2階建 (2)敷地面積：1,135.2㎡ (3)延床面積：680.4㎡(1階：491.0㎡、2階189.4㎡)</p>	
指定管理者	名称	職業訓練法人 八戸職業能力開発協会
	代表者	会長 佐々木 茂喜
	所在地	八戸市類家二丁目7番30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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訓練施設の利用に関する業務 ・ 施設、設備等の維持管理に関する業務 	
市所管課 (問合せ先)	商工労働観光部 産業労政課 雇用支援対策グループ	
	電話	0178-43-9038 (直通)
	E-mail	sangyo@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<p>優れた技能労働者の養成を目指し、職業訓練を通して職業能力の向上を図るための施設として、普通課程と短期課程を開設した。普通課程においては、塑性加工科・木造建築科・建築設計科を開設したが、短期課程においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため多くの国家試験が中止になった影響で建築大工コースのみの開設となった。</p> <p>施設運営の広報活動として、ホームページから情報を随時発信し、地域企業や住民の理解を深めたほか、訓練生の募集については会員事業所への周知及び会合等での積極的な呼びかけに努めた。</p> <p>また、施設の維持管理については、建物や設備について毎日目視点検を行い、利用者が安全に利用できるよう適切に対応した。</p>
今後の目標	<p>訓練生の確保のため、会員事業所への周知活動や会合での呼びかけを強化する。</p> <p>短期課程の訓練生の技術向上を図り、国家試験合格率を上昇させる。</p>

■市(所管課)の総合評価

評価	<p>建物や設備については、法定点検を業者に委託し実施したほか、職員が毎日目視による点検を実施しており、訓練生が安心して利用できる環境の整備に努めていた。</p> <p>普通課程訓練科においては、会員事業所への周知や会合での呼びかけ等により、2科4名の新入生を確保した。短期課程訓練科においては、新型コロナウイルス感染症の影響により国家試験が中止となったことにより、建築大工コースのみの開設になったが、3名の受講者全員が国家試験に合格することができた。</p>
指摘事項	引き続き、訓練生が安心して利用できる環境の整備に努めること。

[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	◎	震災復興訓練会場として、24年度から訓練施設として提供する等、サービス向上に努めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
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。
従事者の教育・研修	○	認定職業訓練事務職員研修に参加する等、従事者の教育や研修が適切に行われていた。
緊急事態への対応	○	生徒と職員で避難訓練を実施する等、事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。
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、その他報告等が適切に提出されていた。
口座管理、経理の区分	—	指定管理料がないため対象外。
通帳、印鑑の管理	—	指定管理料がないため対象外。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし。
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、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	—	該当なし。
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	—	該当なし。
清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。 ・清掃業務は、職員及び生徒が実施していた。 ・浄化槽維持管理業務については業者に委託していた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明																																													
職業訓練実施状況	—	<p>【普通課程】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">受講者数</th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">塑性加工科</td> <td>1年</td> <td>2名</td> <td>2名</td> </tr> <tr> <td>2年</td> <td>2名</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">木造建築科</td> <td>1年</td> <td>2名</td> <td>2名</td> </tr> <tr> <td>2年</td> <td>1名</td> <td>2名</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">建築設計科</td> <td>1年</td> <td>1名</td> <td>4名</td> </tr> <tr> <td>2年</td> <td>4名</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合計</td> <td>11名</td> <td>11名</td> </tr> </tbody> </table> <p>【短期課程】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">受講者数</th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">建築塗装コース学科</td> <td>1名 (試験中止)</td> <td>5名 (80.0%)</td> </tr> <tr> <td colspan="2">建築塗装コース実技</td> <td>1名 (試験中止)</td> <td>21名 (85.7%)</td> </tr> <tr> <td colspan="2">建築大工コース</td> <td>3名 (100%)</td> <td>5名 (60.0%)</td> </tr> </tbody> </table> <p>※()内は国家試験合格率 ※地域住民や特定の利用者を対象とした施設であることから評価の対象外。</p>	受講者数		令和2年度	令和元年度	塑性加工科	1年	2名	2名	2年	2名	1名	木造建築科	1年	2名	2名	2年	1名	2名	建築設計科	1年	1名	4名	2年	4名	1名	合計		11名	11名	受講者数		令和2年度	令和元年度	建築塗装コース学科		1名 (試験中止)	5名 (80.0%)	建築塗装コース実技		1名 (試験中止)	21名 (85.7%)	建築大工コース		3名 (100%)	5名 (60.0%)
受講者数		令和2年度	令和元年度																																												
塑性加工科	1年	2名	2名																																												
	2年	2名	1名																																												
木造建築科	1年	2名	2名																																												
	2年	1名	2名																																												
建築設計科	1年	1名	4名																																												
	2年	4名	1名																																												
合計		11名	11名																																												
受講者数		令和2年度	令和元年度																																												
建築塗装コース学科		1名 (試験中止)	5名 (80.0%)																																												
建築塗装コース実技		1名 (試験中止)	21名 (85.7%)																																												
建築大工コース		3名 (100%)	5名 (60.0%)																																												
その他利用状況	◎	<p>【国家試験技能検定等会場】 建築大工検定会場 【震災復興訓練会場】 24年度から引き続き震災復興訓練会場として使用。</p>																																													
その他の取組 (運営に関する工夫)	○	会員の拡大と組織体制の強化を図り、訓練生の確保に努めた。																																													

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	—	施設の維持管理に要する経費は、八戸地域職業訓練センターに含み積算しているため、当該施設分については、指定管理料は無し。

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	○	職業訓練満足度については、生徒数が少ないことから、直に意見を聞くことで、生徒の声を活かす取り組みをしていた。管理・運営内容については、随時、指定管理団体の役員会に諮っているほか、会員事業所にも状況を報告し、理解を得ていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法等をホームページ等で積極的に周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等が無かった。

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。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	職員全員が丁寧で分かりやすい説明を心がけ、必要に応じて筆談や読み上げ等に対応できるよう備えていた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング	
自主点検状況	<p style="text-align: center;">実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物及び設備に関しては、毎日目視での点検を実施していた。 ・浄化槽は、業者点検時に立会い、問題点の把握に努めていた。 ・会員事業所への周知や会合での呼びかけ等、訓練生の確保に努めていた。

2 定期モニタリング	
定期報告状況	<p style="text-align: center;">実施状況</p> <p>月報、事業報告書が遅滞なく提出され、内容も適切であった。</p>

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
	5回	10月16日	担当	工事、修繕要望の聴取
		11月13日	担当	施設状況の確認
		11月24日	担当	施設状況の確認
		11月27日	担当・GL	施設状況の確認
		12月10日	担当	施設状況の確認
実施結果				
適正な管理運営が行われていた。				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月3日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市大久喜生活センター	
所在地	八戸市大字鮫町字大作平1番地	
施設概要	設置目的：農村地域の生活改善を図るとともに、健全な地域社会の形成に寄与する。 施設規模：敷地面積 480.00 m ² 延床面積 234.35 m ² 木造平屋建	
指定管理者	名称	大久喜町内会
	代表者	会長 高橋 信行
	所在地	八戸市大字鮫町字大作平 44-23
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) 施設の利用に関する業務 (2) 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	
所管課 (問合せ先)	農林水産部 農林畜産課 農林環境グループ	
	電話	0178-43-9052 (直通)
	E-mail	norin@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	地域住民の要望に合わせて誰もが気軽に利用出来る施設運営を行ってきましたが、新型コロナウイルス感染防止対策の為、時間及び人数制限された施設運営となった。また、施設や設備等の点検をし、補修の必要がある場合には担当課へ報告し、対応策等の依頼をして安全な施設運営に努めた。
今後の目標	今後も、地域住民等の利用者が安全かつ快適に利用出来るよう、施設や設備等の維持管理を適切に行う。

■市（所管課）の総合評価

評価	指定管理者は、施設の設置目的を十分に踏まえ、管理運営に当たっては関連法令をはじめとした管理基準を遵守していた。また、新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら、地域住民が平等に施設を利用できるよう、適切に業務を行っていた。 そして、利用者の安全及び快適な施設環境を確保するために、施設・設備等の点検及び修繕並びに日常清掃が適切に行われていると認められた。
指摘事項	特になし

[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	◎	施設利用の要望に合わせて開館し、地域住民が利用しやすいよう努めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
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	—	地域住民による管理のため対象外
従事者の教育・研修	—	地域住民による管理のため対象外
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。
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、事業報告書、その他の報告等が適切に提出されていた。
口座管理、経理の区分	—	指定管理料がないため対象外
通帳、印鑑の管理	—	指定管理料がないため対象外
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、対応なし。
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	○	施設の使用許可が適切に行われていた。
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	○	清掃業務等の必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
利用状況	—	新型コロナウイルス感染対策による施設利用制限により、利用者数が前年度実績を下回った。 元年度 548人 2年度 490人 (前年度比 89%) ※地域住民や特定の利用者を対象とした施設であることから評価の対象外。

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	—	施設の維持管理に要する経費は、地元町内会で徴する維持管理協力金、町内会費等で賄われていた。

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	○	利用者の声を直に聞ける環境であった。
施設概要(利用方法)の周知	○	地域住民のためのコミュニティ施設として、適切に利用方法を周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等があれば、速やかに対応する体制になっていた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等が無かった。
個人情報の保護	○	個人情報保護の規定が整備され、遵守されていた。 (運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規定が整備され、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適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	障害者が不便なく施設を利用できるように対応していた。

■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	施設、設備等の日常点検を徹底して行った。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	年間事業報告書が遅滞なく提出され、内容も適切であった。

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
	7回	4月21日	担当	施設調査、点検
		5月20日	担当	施設調査、点検
		8月12日	担当	施設調査、点検
		10月27日	GL、担当	施設調査、点検
		11月12日	担当	施設調査、点検
		1月22日	担当	施設調査、点検
		3月9日	担当	施設調査、点検
	実施結果			
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の調査点検の結果、施設に異常がないことを確認した。 ・女子トイレ蓋の修繕を実施した。 				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月3日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市白浜生活センター		
所在地	八戸市大字鮫町字浜道通 20 番地 6		
施設概要	設置目的：農村地域の生活改善を図るとともに、健全な地域社会の形成に寄与する。 施設規模：敷地面積 1,109.00 m ² 延床面積 244.57 m ² 木造平屋建		
指定管理者	名称	白浜町内会	
	代表者	会長 磯嶋 榮助	
	所在地	八戸市大字鮫町字石株 1 番地 2	
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) 施設の利用に関する業務 (2) 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		
所管課 (問合せ先)	農林水産部 農林畜産課 農林環境グループ		
	電話	0178-43-9052 (直通)	
	E-mail	norin@city.hachinohe.aomori.jp	

■指定管理者による自己評価

評価	コロナ禍による管理運営に当たり、集会の減少、住民のコミュニティ施設として回数減少の中、施設運営を行った。施設や設備等の不良箇所を適切に把握し、市担当者に報告した上で速やかに対応を行い、安全な施設運営に努めた。
今後の目標	今後もこれまでと同様、利用者の意見・要望等に配慮し、地域住民が快適・安全に施設を利用出来るように、施設、設備等の維持管理を行う。

■市（所管課）の総合評価

評価	指定管理者は、施設の設置目的を十分に踏まえ、管理運営に当たっては関連法令をはじめとした管理基準を遵守していた。また、新型コロナウイルス感染防止対策を講じた上で、地域住民が平等に施設を利用できるよう、適切に業務を行っていた。 そして、利用者の安全及び快適な施設環境を確保するために、施設・設備等の点検及び修繕並びに日常清掃が適切に行われていると認められた。
指摘事項	特になし

[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	◎	利用の要望に合わせて開館し、地域住民の利用向上に努めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
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	—	地域住民による管理のため対象外
従事者の教育・研修	—	地域住民による管理のため対象外
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。
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、事業報告書、その他報告等が適切に提出されていた。
口座管理、経理の区分	—	指定管理料がないため対象外
通帳、印鑑の管理	—	指定管理料がないため対象外
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、対応なし。
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	○	施設の使用許可が適切に行われていた。
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	○	清掃業務等の必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
利用状況	—	新型コロナウイルス感染対策による施設利用制限により、利用者数が前年度実績を大幅に下回った。 元年度 1,486人 2年度 158人 (前年度比 11%) ※地域住民や特定の利用者を対象とした施設であることから評価の対象外。

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	—	施設の維持管理に要する経費は、地元町内会で徴する維持管理協力金、町内会費等で賄われていた。

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	○	利用者の声を直に聞ける環境であった。
施設概要(利用方法)の周知	○	地域住民のためのコミュニティ施設として、適切に利用方法を周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等があれば、速やかに対応する体制になっていた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等が無かった。
個人情報の保護	○	個人情報保護の規定が整備され、遵守されていた。 (運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規定が整備され、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適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	障害者が不便なく施設を利用できるように対応していた。

■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	施設、設備等の日常点検を徹底して行った。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	年間事業報告書が遅滞なく提出され、内容も適切であった。

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	
	7回		4月21日	担当	施設調査、点検
			5月20日	担当	施設調査、点検
			8月4日	担当	施設調査、点検
			10月27日	GL、担当	施設調査、点検
			11月12日	担当	施設調査、点検
			1月8日	担当	施設調査、点検
			3月9日	担当	施設調査、点検
	実施結果				
<ul style="list-style-type: none"> 施設の調査点検の結果、施設に異常がないことを確認した。 					

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月3日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市南郷泉清水集会所		
所在地	八戸市南郷大字泉清水字浜渡 45 番地 16		
施設概要	設置目的：農村地域の生活改善を図るとともに、健全な地域社会の形成に寄与する。 施設規模：敷地面積 570.84 m ² 延床面積 158.99 m ² 木造平屋建		
指定管理者	名称	泉清水自治会	
	代表者	会長 中新田 健	
	所在地	八戸市南郷大字泉清水字松山 25-1	
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) 施設の利用に関する業務 (2) 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		
所管課 (問合せ先)	農林水産部 農林畜産課 農林環境グループ		
	電話	0178-43-9052 (直通)	
	E-mail	norin@city.hachinohe.aomori.jp	

■指定管理者による自己評価

評価	館内清掃、周辺の草刈り及び除雪等の施設維持管理に努めた。また、休館日を設けず、開館時間を延長し、地域住民の親睦や憩いの場となるよう施設の運営を行った。
今後の目標	地域住民のコミュニティ施設として、地域住民が気軽に利用できるよう、開かれた施設運営を行う。また、当該施設が公の施設であることを念頭に置き、引き続き利用者が公平に施設を利用できるよう適切な運営を徹底する。

■市（所管課）の総合評価

評価	施設の設置目的を踏まえ、関連法令等を遵守し、開館時間を延長する等の住民サービスの向上を図り、新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら適切に運営業務を行っていた。また、施設、設備等の点検を随時行い、定期的な施設の清掃、草刈りを行う等、維持管理が徹底されていた。
指摘事項	特になし

[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	◎	施設利用の要望に合わせて開館し、地域住民が利用しやすいよう努めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
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	—	地域住民による管理のため対象外
従事者の教育・研修	—	地域住民による管理のため対象外
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。
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、事業報告書、その他の報告等が適切に提出されていた。
口座管理、経理の区分	—	指定管理料がないため対象外
通帳、印鑑の管理	—	指定管理料がないため対象外
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、対応なし。
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	○	施設の使用許可が適切に行われていた。
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	○	清掃業務等の必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
利用状況	—	新型コロナウイルス感染対策による施設利用制限により、利用者数が前年度実績を下回った。 元年度 575人 2年度 200人（前年度比 35%） ※地域住民や特定の利用者を対象とした施設であることから評価の対象外。

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	—	施設の維持管理に要する経費は、地元町内会で徴する維持管理協力金、町内会費等で賄われていた。

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	○	利用者の声を直に聞ける環境であった。
施設概要(利用方法)の周知	○	地域住民のためのコミュニティ施設として、適切に利用方法を周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等があれば、速やかに対応する体制になっていた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等が無かった。
個人情報の保護	○	個人情報保護の規定が整備され、遵守されていた。 (運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規定が整備され、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適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	障害者が不便なく施設を利用できるように対応していた。

■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	自治会会員及び利用者により、施設、設備等を良好な状態で維持管理するために必要な日常点検のほか、施設使用後の防火管理を徹底して行った。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	年間事業報告書が遅滞なく提出され、内容も適切であった。

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	
	9回		4月28日	担当	施設調査、点検
			8月4日	担当	施設調査、点検
			9月17日	担当	施設調査、点検
			10月28日	GL、担当	施設調査、点検
			11月10日	担当	施設調査、点検
			11月30日	担当	施設調査、点検
			1月22日	担当	施設調査、点検
			2月17日	担当	施設調査、点検
			3月10日	担当	施設調査、点検
実施結果					
<ul style="list-style-type: none"> 施設の調査点検の結果、施設に異常がないことを確認した。 					

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月3日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市南郷第四区区民会館	
所在地	八戸市南郷大字島守字小平 18 番地 1	
施設概要	設置目的：農村地域の生活改善を図るとともに、健全な地域社会の形成に寄与する。 施設規模：敷地面積 1,603.88 m ² 延床面積 192.06 m ² 木造平屋建	
指定管理者	名称	第四区自治会
	代表者	会長 堰端 治
	所在地	八戸市南郷大字島守字小山田 42 番地 1
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) 施設の利用に関する業務 (2) 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	
所管課 (問合せ先)	農林水産部 農林畜産課 農林環境グループ	
	電話	0178-43-9052 (直通)
	E-mail	norin@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	館内清掃、周辺草刈り、除雪等の施設維持管理に努めた。また、休館日を設けず、開館時間を延長し、地域住民の親睦憩いの場となるよう施設の運営を行った。
今後の目標	地域住民のコミュニティ施設として、地域住民が気軽に利用出来るよう、開かれた施設運営を行う。また、当該施設が「公の施設」であることを念頭におき、公平・公正を徹底し、住民の平等な施設利用を確保する。

■市（所管課）の総合評価

評価	施設の設置目的を踏まえ、関連法令を遵守し、開館時間を延長する等の住民サービスの向上が図れていた。また、新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら、適切に運営業務を行っていた。そして、施設・設備等の点検を随時行い、定期的な施設の清掃、草刈りを行う等、維持管理が徹底されていた。
指摘事項	特になし

[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	◎	利用の要望に合わせて開館し、地域住民の利用向上に努めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	人員及び資格者を適切に配置していた。
従事者の労働環境確保	—	地域住民による管理のため対象外
従事者の教育・研修	—	地域住民による管理のため対象外
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。
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、事業報告書、その他報告等が適切に提出されていた。
口座管理、経理の区分	—	指定管理料がないため対象外
通帳、印鑑の管理	—	指定管理料がないため対象外
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、対応なし。
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	○	施設の使用許可が適切に行われていた。
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	○	清掃業務等の必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
利用状況	—	新型コロナウイルス感染対策による施設利用制限により、利用者数が前年度実績を下回った。 元年度 362人 2年度 248人（前年度比 69%） ※地域住民や特定の利用者を対象とした施設であることから評価の対象外。

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	—	施設の維持管理に要する経費は、地元町内会で徴する維持管理協力金、町内会費等で賄われていた。

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	○	利用者の声を直に聞ける環境であった。
施設概要(利用方法)の周知	○	地域住民のためのコミュニティ施設として、適切に利用方法を周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等があれば、速やかに対応する体制になっていた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等が無かった。
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。 (運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	障害者が不便なく施設を利用できるように対応していた。

■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	自治会役員及び利用者により、施設、設備等を良好な状態及び維持管理するために必要な日常点検のほか、施設使用後の防火管理を徹底して行った。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	年間事業報告書が遅滞なく提出され、内容も適切であった。

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	
	9回		4月22日	担当	施設調査、点検
			5月11日	担当	施設調査、点検
			6月3日	担当	施設調査、点検
			8月12日	担当	施設調査、点検
			10月29日	GL、担当	施設調査、点検
			11月10日	担当	施設調査、点検
			11月30日	担当	施設調査、点検
			1月6日	担当	施設調査、点検
			3月24日	担当	施設調査、点検
実施結果					
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の調査点検の結果、施設に異常がないことを確認した。 ・誘導灯の修繕を実施した。 					

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月3日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市南郷農村婦人の家		
所在地	八戸市南郷大字島守字鮫ノ口4番地1		
施設概要	設置目的：生活改善についての知識及び技術の向上を図る。 施設規模：敷地面積 1,000.00 m ² 延床面積 322.22 m ² 木造平屋建		
指定管理者	名称	南郷農村婦人の家管理運営委員会	
	代表者	委員長 谷川 健一	
	所在地	八戸市南郷大字島守字番屋13番地6	
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) 施設の使用の許可に関する業務 (2) 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		
所管課 (問合せ先)	農林水産部 農林畜産課 農林環境グループ		
	電話	0178-43-9052 (直通)	
	E-mail	norin@city.hachinohe.aomori.jp	

■指定管理者による自己評価

評価	館内清掃、施設周辺の花植え、草刈り及び除雪等の施設管理に努めた。また、修繕箇所がある場合は速やかに対応した。さらに、休館日を設けず、施設利用可能時間を延長し、地域住民の親睦、憩いの場となるよう施設の運営を行った。
今後の目標	地域住民のコミュニティ施設として、地域住民が気軽に利用出来るよう、開かれた施設運営を行う。また、当該施設が「公の施設」であることを念頭におき、引き続き利用者が公平に施設を利用できるよう適切な運営を徹底する。さらに、指定避難所に指定されている施設として、緊急時に有効活用できるように、日頃から施設の維持管理を徹底する。

■市（所管課）の総合評価

評価	施設の設置目的を踏まえ、関連法令を遵守し、開館時間を延長する等の住民サービスの向上を図り、新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら、適切に運営業務を行っていた。また、施設や設備等の点検を随時行い、定期的な施設の清掃や草刈りを行う等、維持管理を徹底し、地域住民一体となった施設運営が行われていた。
指摘事項	特になし

[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	◎	施設利用の要望に合わせて開館し、地域住民の利用向上に努めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
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	—	地域住民による管理のため対象外
従事者の教育・研修	—	地域住民による管理のため対象外
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。
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、半期管理業務報告書、事業報告書、その他報告等が適切に提出されていた。
利用料金の減免	○	減免手続が適切に行われていた。
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。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、対応なし。
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	○	施設の使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた（使用制限、使用条件の変更、入館拒否はなかった。）
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	○	清掃業務等の必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
利用状況	—	新型コロナウイルス感染対策による施設利用制限により、利用者数が前年度実績を大幅に下回った。 元年度 886人 2年度 442人 (前年度比 50%) ※地域住民や特定の利用者を対象とした施設であることから評価の対象外。

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	○	収支計画を達成し、黒字であった。 (単位：円) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="7">収入 ①</td> <td>利用料金</td> <td>10,000</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>574,000</td> <td>574,000</td> <td>574,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>5,000</td> <td>5,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自治会負担金</td> <td>136,000</td> <td>0</td> <td>150,000</td> </tr> <tr> <td>前年度繰越金</td> <td>0</td> <td>95,593</td> <td>75,349</td> </tr> <tr> <td>雑収入</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>725,000</td> <td>674,595</td> <td>799,350</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">支出 ②</td> <td>維持管理経費</td> <td>705,000</td> <td>501,439</td> <td>678,757</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>20,000</td> <td>7,821</td> <td>20,000</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>725,000</td> <td>509,260</td> <td>698,757</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>9,150</td> <td>5,000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入-支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>156,185</td> <td>95,593</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入 ①	利用料金	10,000	0	0	指定管理料	574,000	574,000	574,000	修繕料繰越金	5,000	5,000	0	自治会負担金	136,000	0	150,000	前年度繰越金	0	95,593	75,349	雑収入	0	2	1	計	725,000	674,595	799,350	支出 ②	維持管理経費	705,000	501,439	678,757	事業費・一般事務費	20,000	7,821	20,000	計	725,000	509,260	698,757		次年度修繕料繰越金③	0	9,150	5,000		収入-支出(①-②-③)	0	156,185	95,593
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																							
収入 ①	利用料金	10,000	0	0																																																							
	指定管理料	574,000	574,000	574,000																																																							
	修繕料繰越金	5,000	5,000	0																																																							
	自治会負担金	136,000	0	150,000																																																							
	前年度繰越金	0	95,593	75,349																																																							
	雑収入	0	2	1																																																							
	計	725,000	674,595	799,350																																																							
支出 ②	維持管理経費	705,000	501,439	678,757																																																							
	事業費・一般事務費	20,000	7,821	20,000																																																							
	計	725,000	509,260	698,757																																																							
	次年度修繕料繰越金③	0	9,150	5,000																																																							
	収入-支出(①-②-③)	0	156,185	95,593																																																							

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	○	利用者の声を直に聞ける環境であった。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設利用要望がある都度、利用方法を周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等があれば、速やかに対応する体制になっていた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等が無かった。
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。 (運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	障害者が不便なく施設を利用できるように対応していた。

■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	施設や設備等を随時点検し、修繕及び消耗品等の交換を行った。また、防火管理を徹底した。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	半期管理業務報告書及び年間事業報告書が提出され、内容も適切であった。

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
	7回	4月22日	担当	施設調査、点検
		8月4日	担当	施設調査、点検
		10月27日	GL、担当	施設調査、点検
		11月10日	担当	施設調査、点検
		11月30日	担当	施設調査、点検
		1月6日	担当	施設調査、点検
		3月11日	担当	施設調査、点検
	実施結果			
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の調査点検の結果、施設に異常がないことを確認した。 ・煙感知器及び制御タイマーバルブユニットの修繕を実施した。 				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月3日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市鳩田農業研修センター	
所在地	八戸市南郷大字大森字鳩田向 21 番地 2	
施設概要	設置目的：地域の連携により、計画転作、栽培技術の高位平準化等を総合的に推進する。 施設規模：敷地面積 2,744.99 m ² 延床面積 460.98 m ² 木造平屋建	
指定管理者	名称	鳩田農業研修センター管理運営委員会
	代表者	委員長 中村 喜夫
	所在地	八戸市南郷大字大森字下平中 16 番地
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) 施設の使用の許可に関する業務 (2) 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	
所管課 (問合せ先)	農林水産部 農林畜産課 農林環境グループ	
	電話	0178-43-9052 (直通)
	E-mail	norin@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	館内清掃、施設周辺の草刈り及び除雪等の施設の維持管理に努めた。また、休館日を設けず、開館時間を延長し、地域住民の親睦、憩いの場となるように施設の運営を行った。
今後の目標	地域住民のコミュニティ施設として、地域住民が気軽に利用出来るよう、開かれた施設運営を行う。また、当該施設が「公の施設」であることを念頭におき、引き続き利用者が公平に施設を利用できるよう適切な運営を徹底する。さらに、指定避難所に指定されている施設として、緊急時に有効活用できるよう、日頃から施設の維持管理を徹底する。

■市（所管課）の総合評価

評価	施設の設置目的を踏まえ、関連法令を遵守し、開館時間を延長する等の住民サービスの向上を図り適切に運営業務を行っていた。今年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け利用件数が減少したが、迅速かつ適正に対応していた。また、施設や設備等の点検を随時行い、維持管理を徹底し、地域住民一体となった施設運営が行われていた。
指摘事項	今年度は各報告書等に提出の遅れが見られた為、改善すること。

[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	◎	施設利用の要望に合わせて開館し、地域住民の利用向上に努めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
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	—	地域住民による管理のため対象外
従事者の教育・研修	—	地域住民による管理のため対象外
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。
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、半期管理業務報告書、事業報告書、その他報告等による提出の遅れがあった。
利用料金の減免	—	事例なし
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。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、対応なし。
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	○	施設の使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた（使用制限、使用条件の変更、入館拒否はなかった。）
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	○	清掃業務等の必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
利用状況	—	新型コロナウイルス感染対策による施設利用制限により、利用者数が前年度実績を大幅に下回った。 元年度 442人 2年度 5人（前年度比 1%） ※地域住民や特定の利用者を対象とした施設であることから評価の対象外。

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	○	収支計画を達成し、黒字であった。 (単位：円)																																																												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入①</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td> 利用料金</td> <td>100,000</td> <td>300</td> <td>119,850</td> </tr> <tr> <td> 指定管理料</td> <td>734,000</td> <td>734,000</td> <td>734,000</td> </tr> <tr> <td> 修繕料繰越金</td> <td>30,000</td> <td>24,800</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> 委員会負担金</td> <td>100,000</td> <td>0</td> <td>159,980</td> </tr> <tr> <td> 前年度繰越金</td> <td>10,000</td> <td>108,928</td> <td>8,613</td> </tr> <tr> <td> 雑収入</td> <td></td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td> 計</td> <td>974,000</td> <td>868,031</td> <td>1,022,445</td> </tr> <tr> <td>支出②</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td> 維持管理経費</td> <td>954,000</td> <td>747,690</td> <td>868,717</td> </tr> <tr> <td> 事業費・一般事務費</td> <td>20,000</td> <td>0</td> <td>20,000</td> </tr> <tr> <td> 計</td> <td>974,000</td> <td>747,690</td> <td>888,717</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>52,600</td> <td>24,800</td> </tr> <tr> <td>収入-支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>67,741</td> <td>108,928</td> </tr> </tbody> </table>	項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①				利用料金	100,000	300	119,850	指定管理料	734,000	734,000	734,000	修繕料繰越金	30,000	24,800	0	委員会負担金	100,000	0	159,980	前年度繰越金	10,000	108,928	8,613	雑収入		3	2	計	974,000	868,031	1,022,445	支出②				維持管理経費	954,000	747,690	868,717	事業費・一般事務費	20,000	0	20,000	計	974,000	747,690	888,717	次年度修繕料繰越金③	0	52,600	24,800	収入-支出(①-②-③)	0	67,741	108,928
		項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																									
		収入①																																																												
		利用料金	100,000	300	119,850																																																									
		指定管理料	734,000	734,000	734,000																																																									
		修繕料繰越金	30,000	24,800	0																																																									
		委員会負担金	100,000	0	159,980																																																									
		前年度繰越金	10,000	108,928	8,613																																																									
		雑収入		3	2																																																									
計	974,000	868,031	1,022,445																																																											
支出②																																																														
維持管理経費	954,000	747,690	868,717																																																											
事業費・一般事務費	20,000	0	20,000																																																											
計	974,000	747,690	888,717																																																											
次年度修繕料繰越金③	0	52,600	24,800																																																											
収入-支出(①-②-③)	0	67,741	108,928																																																											

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	○	利用者の声を直に聞ける環境であった。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設利用要望がある都度、利用方法を周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等があれば、速やかに対応する体制になっていた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等が無かった。
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。 (運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	障害者が不便なく施設を利用できるように対応していた。

■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	施設や設備等を随時点検し、必要時には修繕を行った。また、防火管理、冬季の水道凍結防止を徹底して行った。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	半期管理業務報告書及び年間事業報告書が提出され、内容も適切であった。

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
	8回	4月28日	担当	施設調査、点検
		5月14日	担当	施設調査、点検
		8月4日	担当	施設調査、点検
		9月17日	担当	施設調査、点検
		10月27日	GL、担当	施設調査、点検
		11月30日	担当	施設調査、点検
		1月18日	担当	施設調査、点検
		3月10日	担当	施設調査、点検
	実施結果			
・施設の調査点検の結果、施設に異常がないことを確認した。				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月3日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市南郷第八区研修センター		
所在地	八戸市南郷大字島守字山田谷地 13 番地 1		
施設概要	設置目的：地域住民の生活の向上を図る。（地域活動及び憩いの場として設置） 施設規模：敷地面積 3,507.24 m ² 延床面積 223.93 m ² 木造平屋建		
指定管理者	名称	第八区研修センター管理運営委員会	
	代表者	委員長 高橋 鉄造	
	所在地	八戸市南郷大字島守字外ノ沢 2 番地	
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) 施設の使用の許可に関する業務 (2) 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		
所管課 (問合せ先)	農林水産部 農林畜産課 農林環境グループ		
	電話	0178-43-9052 (直通)	
	E-mail	norin@city.hachinohe.aomori.jp	

■指定管理者による自己評価

評価	館内清掃、施設周辺の草刈り、除雪等の施設維持管理に努めた。また、休館日を設けず、開館時間を延長し、地域住民の親睦憩いの場となるよう施設の運営を行った。
今後の目標	地域住民のコミュニティ施設として、地域住民が気軽に利用出来るよう、開かれた施設運営を行う。また、当該施設が「公の施設」であることを念頭におき、公平・公正を徹底し、住民の平等な施設利用を確保する。

■市（所管課）の総合評価

評価	施設の設置目的を踏まえ、関連法令を遵守し、開館時間を延長する等の住民サービスの向上を図り、新型コロナウイルス感染防止対策を講じた上で、適切に運営業務を行っていた。また、施設や設備等の点検を随時行い、定期的な施設の清掃や草刈りを行う等、維持管理を徹底し、地域住民一体となった施設運営が行われていた。
指摘事項	特になし

[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	◎	利用の要望に合わせて開館し、地域住民の利用向上に努めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	人員及び資格者を適切に配置していた。
従事者の労働環境確保	—	地域住民による管理のため対象外
従事者の教育・研修	—	地域住民による管理のため対象外
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。
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、半期管理業務報告書、事業報告書、その他報告等が適切に提出されていた。
利用料金の減免	—	事例なし
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。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、対応なし。
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	○	施設の使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた（使用制限、使用条件の変更、入館拒否はなかった。）
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	○	清掃業務等の必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
利用状況	—	新型コロナウイルス感染対策による施設利用制限により、利用者数が前年度実績を下回った。 元年度 1,087人 2年度 639人（前年度比 59%） ※地域住民や特定の利用者を対象とした施設であることから評価の対象外。

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	○	収支計画を達成し、黒字であった。 (単位：円) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="7">収入①</td> <td>利用料金</td> <td>13,000</td> <td>0</td> <td>13,590</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>414,000</td> <td>414,000</td> <td>414,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>16,000</td> <td>16,744</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自治会負担金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>20,000</td> </tr> <tr> <td>前年度繰越金</td> <td>1,000</td> <td>7,091</td> <td>20,175</td> </tr> <tr> <td>雑収入</td> <td>30,000</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>474,000</td> <td>437,836</td> <td>467,766</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">支出②</td> <td>維持管理経費</td> <td>474,000</td> <td>262,294</td> <td>423,931</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>0</td> <td>20,000</td> <td>20,000</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>474,000</td> <td>282,294</td> <td>443,931</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>46,744</td> <td>16,744</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入-支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>108,798</td> <td>7,091</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	利用料金	13,000	0	13,590	指定管理料	414,000	414,000	414,000	修繕料繰越金	16,000	16,744	0	自治会負担金	0	0	20,000	前年度繰越金	1,000	7,091	20,175	雑収入	30,000	1	1	計	474,000	437,836	467,766	支出②	維持管理経費	474,000	262,294	423,931	事業費・一般事務費	0	20,000	20,000	計	474,000	282,294	443,931		次年度修繕料繰越金③	0	46,744	16,744		収入-支出(①-②-③)	0	108,798	7,091
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																							
収入①	利用料金	13,000	0	13,590																																																							
	指定管理料	414,000	414,000	414,000																																																							
	修繕料繰越金	16,000	16,744	0																																																							
	自治会負担金	0	0	20,000																																																							
	前年度繰越金	1,000	7,091	20,175																																																							
	雑収入	30,000	1	1																																																							
	計	474,000	437,836	467,766																																																							
支出②	維持管理経費	474,000	262,294	423,931																																																							
	事業費・一般事務費	0	20,000	20,000																																																							
	計	474,000	282,294	443,931																																																							
	次年度修繕料繰越金③	0	46,744	16,744																																																							
	収入-支出(①-②-③)	0	108,798	7,091																																																							

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	○	利用者の声を直に聞ける環境であった。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設利用要望がある都度、利用方法を周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等があれば、速やかに対応する体制になっていた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等が無かった。
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。 (運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	障害者が不便なく施設を利用できるように対応していた。

■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	施設、設備を随時点検し、修繕及び消耗品等の交換を行った。また、防火管理、冬季の水道凍結防止を徹底して行った。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	半期管理業務報告書及び年間事業報告書が提出され、内容も適切であった。

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
	10回	4月22日	担当	施設調査、点検
		5月11日	担当	施設調査、点検
		8月12日	担当	施設調査、点検
		9月17日	担当	施設調査、点検
		10月27日	担当	施設調査、点検
		11月10日	担当	施設調査、点検
		11月30日	担当	施設調査、点検
		1月6日	担当	施設調査、点検
		2月17日	担当	施設調査、点検
		3月24日	担当	施設調査、点検
実施結果				
・施設の調査点検の結果、施設に異常がないことを確認した。				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年5月27日
-----	-----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市旭ヶ丘会館	
所在地	八戸市旭ヶ丘一丁目1番地19	
施設概要	設置目的：地域住民の連帯と自治意識の向上を目的に、地域活動の拠点として設置 建物概要：鉄筋コンクリート造2階建 延床面積466.90㎡ 大ホール・和室等	
指定管理者	名称	旭ヶ丘町内連合会
	代表者	会長 五戸 保夫
	所在地	八戸市大字新井田字小久保尻1番地182
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)会館の利用に関する業務 (2)会館の施設、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 指導監査グループ	
	電話	0178-43-9294 (直通)
	E-mail	fukushiseisaku@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・会館管理委員会を年2回開催し、運営についての情報共有等を実施した。 ・町内連合会役員の施設巡回により冬季の暖房器具使用の際の安全管理に努めた。 ・随時の清掃と定期的な専門業者の清掃による施設環境の美化や、町内連合会役員が交代で施設を巡視することによる施設の安全管理に努めた。 ・手指消毒剤の設置・換気等、新型コロナウイルス感染拡大防止の対応に徹底した。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に尽力し、利用者が快適かつ安全に利用できるように環境美化や安全管理を徹底する。 ・地域の自主防災組織と連携し、今後も指定避難所として防災体制の維持、強化に努める。 ・市や地域住民と協議しながら、施設、設備の充実に努める。

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的を踏まえ、関係法令等を遵守し、適正な施設の管理・運営が行われている。 ・利用件数及び利用者数が前年度を下回ったものの、昨年度に引き続き、地域活動の拠点として活用されている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大を防ぐため、マスク着用、手指消毒を行い感染防止に努めている。
指摘事項	特になし

[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	◎	施設の予約や鍵の貸出及び返却がいつでも可能な体制となっており、市民サービスの向上に努めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	管理運営に必要な人員を配置していた。
従事者の労働環境確保	—	地域住民による管理のため対象外
従事者の教育・研修	—	地域住民による管理のため対象外
緊急事態への対応	◎	事故、災害等の緊急事態に対する対応（準備）が十分出来ていた。また役員による施設見回りを実施する等安全管理に努めていた。
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	○	年度事業計画書、年度収支計画書、四半期業務報告書、年度事業報告書等が適切に提出されていた。
口座管理、経理の区分	—	指定管理料がないため対象外
通帳、印鑑の管理	—	指定管理料がないため対象外
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26年度～30年度）に引き続き、今期（令和元年度～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、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ので、対応なし。
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	○	施設使用許可が適切に行われていた。 (使用制限、使用条件の変更、入場拒否の事例はなし。)
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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
施設利用状況	—	<p>新型コロナウイルスの影響による休館及び利用者の減等により、利用件数及び利用者数が前年度を下回ったものの、地域の交流の場として利用されている。</p> <p>29年度 1,245件 24,942人 30年度 1,101件 22,178人 元年度 843件 16,434人 2年度 442件 8,644人（対前年度比 53%）</p> <p>※地域住民や特定の利用者を対象とした施設であることから評価の対象外。</p>
その他の取組 （運営に関する工夫）	○	自家用車で来館する利用者も増加していることから、隣接する食料品店や銀行の休業日に駐車場を借りる等、利用者サービスの向上に努めていた。

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	—	施設の維持管理に要する経費は、指定管理者で徴する実費徴収金等で賄われていた。

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	○	目安箱を設置し、運営管理に利用者の意見を反映させるよう努めていた。
施設概要（利用方法）の周知	○	施設内の貼紙により、施設の利用方法等を周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	受付窓口を確保し、意見箱を設置する等、受付体制が整備されていた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望は無かった。
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。（運用実績なし）
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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	○	節電や節水について、声かけや貼紙等で積極的に利用者に周知する等、環境への配慮が適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	障がい者も円滑に館内を移動できるよう、通路上物を雑然と置かない等館内が整理整頓されていた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング				
自主点検状況	実施状況			
	<ul style="list-style-type: none"> 施設や設備、備品等について随時点検を実施し、修繕や消耗品等の補充、交換を行った。 備品整理棚が雑然としないよう備品を並べ、備品の適切な維持管理に努めた。 			
2 定期モニタリング				
定期報告状況	実施状況			
	四半期業務報告書や年間事業報告書等が提出され、内容も適切であった。			
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9日	GL、担当	施設の管理運営状況確認
		5月18日	担当	修繕箇所確認（畳）
		8月26日	担当	修繕箇所確認（畳）
		10月9日	担当	施設の管理運営状況確認
	実施結果			
<ul style="list-style-type: none"> 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

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年5月27日
-----	-----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市根城コミュニティセンター	
所在地	八戸市売市四丁目7番6号	
施設概要	設置目的：地域住民の連帯と自治意識の向上を目的に、地域活動の拠点として設置 建物構造：鉄筋コンクリート造2階建 延床面積 496.32 m ² 大ホール・会議室等	
指定管理者	名称	根城コミュニティセンター管理運営委員会
	代表者	委員長 立花 勇
	所在地	八戸市売市四丁目7番6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)会館の利用に関する業務 (2)会館の施設、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 指導監査グループ	
	電話	0178-43-9294 (直通)
	E-mail	fukushiseisaku@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の要望に応じた備品設備を整えるなど快適な利用環境を確保できた。 ・備品等の状況を随時点検し、破損した箇所を修理する等、利用者の安全確保に努めた。 ・施設内外の清掃に注力し、環境美化に努めた。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスによって利用件数及び利用者数が減少したため、広報活動や自主事業の実施等により利用者の増加に向けて取り組む。 ・快適な環境を維持するため、施設内外の清掃を徹底する。

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的を踏まえ、関係法令等を遵守し、適正な施設の管理・運営が行われている。 ・手指消毒の設置や定期的な換気を実施し、新型コロナウイルス感染予防の徹底に努めている。 ・備品等の状況を必要に応じて購入や修繕を行い、快適な利用状況の確保がなされている。
指摘事項	特になし

[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	◎	利用者ニーズに合わせて開館時間を延長し、また、休館日も柔軟に対応する等、市民サービスの向上に努めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	◎	職員を常駐させる等、必要な人員を配置していた。
従事者の労働環境確保	—	地域住民による管理のため対象外
従事者の教育・研修	—	地域住民による管理のため対象外
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態に対する対応（準備）が十分出来ていた。
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	○	年度事業計画書、年度収支計画書、四半期業務報告書、年度事業報告書等が適切に提出されていた。
口座管理、経理の区分	—	指定管理料がないため対象外
通帳、印鑑の管理	—	指定管理料がないため対象外
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元年度～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、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ので、対応なし。
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	○	施設使用許可が適切に行われていた。 （使用制限、使用条件の変更、入場拒否の事例はなし。）
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。随時点検を行い、破損した箇所は修理する等、利用者の安全確保に努めていた。
清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	◎	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
施設利用状況	—	<p>定期的に利用する団体の利用回数が減少したことにより、利用件数及び利用者数が前年度を下回ったものの前年度並みであり、地域の交流の場として利用されている。</p> <p>29年度 1,909件 24,810人 30年度 1,829件 23,619人 元年度 1,644件 22,330人 2年度 1,316件 14,250人（対前年度比 64%）</p> <p>※地域住民や特定の利用者を対象とした施設であることから評価の対象外。</p>
自主事業	—	6月に文化祭の開催予定であったが、新型コロナウイルス感染防止のため中止した。
その他の取組 (運営に関する工夫)	◎	職員を常駐させることにより、利用者からの要望等に迅速に対応できる体制となっている。

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	—	施設の維持管理に要する経費は、指定管理者で徴する実費徴収金等で賄われていた。

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	○	苦情・要望等を随時聞き取り、運営管理に反映させるよう努めていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	利用申請の際に利用方法を周知する等適切に実施されていた。
苦情・要望等の受付体制	○	施設の窓口で随時受付しているほか、意見箱を設置する等、受付体制が整備されていた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等は無かった。
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。（運用実績なし）
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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	○	節電や節水について、声かけや貼紙等で積極的に利用者に周知する等、環境への配慮が適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	障がい者も円滑に館内を移動できるよう、通路上物を雑然と置かない等館内が整理整頓されていた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング	
自主点検状況	実施状況
	施設や設備、備品等について随時点検を実施し、修繕や消耗品等の補充、交換を行った。

2 定期モニタリング	
定期報告状況	実施状況
	四半期業務報告書や年間事業報告書等が提出され、内容も適切であった。

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
	7回	4月9日	GL、担当	施設の管理運営状況確認
		5月18日	担当	修繕箇所確認（畳）
		8月26日	担当	修繕箇所確認（畳）
		10月9日	担当	施設の管理運営状況確認
		2月1日	担当	修繕箇所確認（照明器具）
		2月17日	担当	修繕箇所確認（自動ドア）
実施結果				
<ul style="list-style-type: none"> ・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

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年5月24日
-----	-----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市中居林コミュニティセンター		
所在地	八戸市大字中居林字綿ノ端13番地13		
施設概要	設置目的：地域住民の連帯と自治意識の向上を目的に、地域活動の拠点として設置 建物構造：鉄筋コンクリート造2階建 延床面積499.48㎡ 大ホール・和室等		
指定管理者	名称	中居林地区連合町内会	
	代表者	会長 中村 進一	
	所在地	八戸市大字中居林字綿ノ端13番地13	
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) 会館の利用に関する業務 (2) 会館の施設、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 指導監査グループ		
	電話	0178-43-9294 (直通)	
	E-mail	fukushiseisaku@city.hachinohe.aomori.jp	

■指定管理者による自己評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・センター運営委員会において、施設の管理運営について十分に情報共有を行うことができた。 ・利用者が安全に施設を利用できるよう、建物・設備の維持管理を適正に行った。 ・月2回の清掃実施のほか、地域住民の協力により施設全体の清掃を実施することで環境美化に努めた。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の要望等を聞き取り、利用しやすい施設を目指し、利用者の増加につなげる。 ・地域コミュニティの拠点施設として施設を快適に使用してもらえるよう、引き続き施設の環境美化と保全に取り組む。 ・日頃より節電や節水を行うことにより、光熱水費の削減に取り組む。

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的を踏まえ、関係法令を遵守し、適正な施設の管理・運営が行われている。 ・冷蔵庫の設置など、利用者が快適に利用するための取組を実施している。 ・毎日2回の巡回により、快適な施設環境が維持されている。
指摘事項	特になし

[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	◎	利用者のニーズに合わせて開館時間を延長する等、市民サービスの向上に努めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	管理運営に必要な人員が配置されていた。
従事者の労働環境確保	—	地域住民による管理のため対象外
従事者の教育・研修	—	地域住民による管理のため対象外
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態に対する対応（準備）が十分出来ていた。
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	○	年度事業計画書、年度収支計画書、四半期業務報告書、年度事業報告書等が適切に提出されていた。
口座管理、経理の区分	—	指定管理料がないため対象外
通帳、印鑑の管理	—	指定管理料がないため対象外
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元年度～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、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ので、対応なし。
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	○	施設使用許可が適切に行われていた。 （使用制限、使用条件の変更、入場拒否の事例はなし。）
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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
施設利用状況	—	<p>年度末の新型コロナウイルスの影響による利用者の減等により、利用者数が前年度を下回ったものの、地域の交流の場として利用されている。</p> <p>29年度 636件 7,520人 30年度 523件 6,823人 元年度 440件 5,813人 2年度 461件 4,907人（対前年度比 84%）</p> <p>※地域住民や特定の利用者を対象とした施設であることから評価の対象外。</p>
その他の取組 （運営に関する工夫）	○	地域貢献活動に取り組む企業や小学生の協力を得ながら、施設の環境美化に取り組んだ。

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	—	施設の維持管理に要する経費は、指定管理者で徴する実費徴収金等で賄われていた。

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	○	苦情・要望等を随時聞き取り、運営管理に反映させるよう努めていた。
施設概要（利用方法）の周知	○	利用の際に設備の利用方法を周知する等適切に実施されていた。
苦情・要望等の受付体制	○	随時口答で受付しているほか、意見箱を設置する等、受付体制が整備されていた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等は無かった。
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。（運用実績なし）
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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	○	節電や節水について、声かけや貼紙等で積極的に利用者に周知する等、環境への配慮が適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	館内が整理整頓され、通路上に物を雑然と置かないよう配慮していた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング				
自主点検状況	実施状況			
	<ul style="list-style-type: none"> 施設や設備、備品等について随時点検を実施し、修繕や消耗品等の補充、交換を行った。 毎日、朝と夕方に施設を巡視し、施設の環境保全と安全管理に努めた。 			
2 定期モニタリング				
定期報告状況	実施状況			
	四半期業務報告書や年間事業報告書等が提出され、内容も適切であった。			
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9日	GL、担当	施設の管理運営状況確認
		6月29日	GL、担当	管理運営状況実地調査
		8月26日	GL、担当	修繕箇所確認（ポール看板）
		3月19日	担当	施設の管理運営状況確認
	実施結果			
<ul style="list-style-type: none"> 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

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年5月28日
-----	-----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市なんごうグリーントウン集会施設		
所在地	八戸市南郷大字市野沢字山陣屋 36 番地 49		
施設概要	設置目的：地域住民の生活向上を図るため、地域活動及び憩いの場として設置 建物構造：木造平屋建 延床面積 249.92 m ² 大広間、和室等		
指定管理者	名称	グリーントウン自治会	
	代表者	会長 古舘 良策	
	所在地	八戸市南郷大字市野沢字山陣屋 36 番地 49	
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	<ul style="list-style-type: none"> (1) 施設使用の許可に関する業務 (2) 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 指導監査グループ		
	電話	0178-43-9294 (直通)	
	E-mail	fukushiseisaku@city.hachinohe.aomori.jp	

■指定管理者による自己評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民の協力を得て施設内外の清掃や草刈りを実施する等、快適な環境整備に努めた。 ・利用者の要望に合わせて開館時間を延長する等、地域住民が利用しやすい運営を行った。 ・週2、3回見回りを行い、施設の安全管理に努めた。 ・地域住民に積極的に声がけし、誰もが気軽に利用できる施設運営実施に努めた。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に利用している団体はもとより、新規の利用団体も快適に利用できるよう、要望等を取り入れながら運営していく。 ・引き続き地域住民のコミュニティ施設として、地域住民の誰もが気軽に利用できるよう、住民とのつながりを強化しながら運営を実施していく。 ・自治会広報や積極的な声がけにより、利用者の増加を図る。 ・引き続き消防訓練等を実施し、地域の防災意識の向上を図る。

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的を踏まえ、関係法令を遵守し、適正な施設の管理・運営が行われている。 ・多数のボランティアの協力のもと、施設の環境美化及び保全が図られている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大を防ぐため、マスク着用、手指消毒を行い感染防止に努めている。
指摘事項	特になし

[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	◎	利用者のニーズに合わせて開館時間を延長する等、市民サービスの向上に努めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	管理運営に必要な人員が配置されていた。
従事者の労働環境確保	—	地域住民による管理のため対象外
従事者の教育・研修	—	地域住民による管理のため対象外
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態に対する対応（準備）が十分出来ていた。
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	○	年度事業計画書、年度収支計画書、四半期業務報告書、年度事業報告書等が適切に提出されていた。
口座管理、経理の区分	—	指定管理料がないため対象外
通帳、印鑑の管理	—	指定管理料がないため対象外
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元年度～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、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ので、対応なし。
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	○	施設使用許可が適切に行われていた。 (使用制限、使用条件の変更、入場拒否の事例はなし。)
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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
施設利用状況	—	新型コロナウイルスの影響による利用者の減等により、利用者数が前年度を下回ったものの、地域の交流の場として利用されている。 29年度 453人 30年度 712人 元年度 739人 2年度 298人（対前年度比 40%） ※地域住民や特定の利用者を対象とした施設であることから評価の対象外。
その他の取組 （運営に関する工夫）	○	消防士の同席のもと、消防訓練等を実施し、防災対策に努めていた。

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	—	施設の維持管理に要する経費は、地元自治会で徴する維持管理協力金や自治会費等で賄われていた。

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	○	苦情・要望等を随時聞き取り、運営管理に反映させるよう努めていた。
施設概要（利用方法）の周知	○	自治会広報により周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	指定管理者が随時聞き取りを行っているほか、意見箱を設置する等、受付体制が整備されていた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等は無かった。
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。（運用実績なし）
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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	○	節電や節水について、声かけや貼紙等で積極的に利用者に周知する等、環境への配慮が適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	館内が整理整頓され、通路上に物を雑然と置かないよう配慮していた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング				
自主点検状況	実施状況			
	<ul style="list-style-type: none"> ・施設や設備、備品等について随時点検を実施し、修繕や消耗品等の補充、交換を行った。 ・施設周辺の除草、除雪を行い、施設環境の保全に努めていた。 			
2 定期モニタリング				
定期報告状況	実施状況			
	四半期業務報告書や年間事業報告書等が提出され、内容も適切であった。			
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9日	GL、担当	施設の管理運営状況確認
		5月18日	担当	修繕箇所確認（畳・ブロワー）
		6月29日	担当	修繕箇所確認（ブロワー）
		8月26日	担当	修繕箇所確認（畳）
	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。				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月28日
-----	-----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市休日夜間急病診療所		
所在地	八戸市田向三丁目6番1号 八戸市総合保健センター1階 (令和2年6月1日に根城八丁目8番39号から移転)		
施設概要	設置目的	休日及び夜間における急病患者に対し応急的な診療を行う	
	構造	鉄骨造4階建のうち1階の一部1,035.24㎡	
	開設年月日	昭和60年11月1日	
	診療時間	日曜日、休日及び年末年始：正午～23時 それ以外：19時～23時	
指定管理者	名称	一般社団法人 八戸市医師会	
	代表者	会長 熊谷 俊一	
	所在地	八戸市青葉二丁目17番4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	医療の提供、施設・設備等の維持管理に関する業務		
市所管課 (問合せ先)	健康部保健所保健総務課総務企画グループ		
	電話	0178-38-0706 (直通)	
	E-mail	hokensomu@city.hachinohe.lg.jp	

■指定管理者による自己評価

評価	<p>八戸市及び周辺地域の住民や帰省者等、多くの患者様が利用され、県南地域の救急医療に多大な貢献をしているほか、青森労災病院、八戸赤十字病院及び市民病院と連携し、必要に応じて患者様を搬送する等、一次救急医療の使命を十二分に発揮し、地域住民からは安心と信頼を得ているものと確信している。</p> <p>お盆期間中の昼の一次救急に対応するため、本来診療を行っていない平日の8月13日～15日(正午から18時まで)について、小児科診療を実施し小児救急の医療体制に貢献した。</p> <p>八戸市の協力を受け、発熱外来の診療体制を整備し、新型コロナウイルス感染症に関連する発熱患者の診療を行い、地域の感染蔓延予防に努めた。</p>
今後の目標	<p>救急医療の貢献はもとより、医師及び職員のスキルアップを図り、患者とのコミュニケーションを充実し、所長を中心に医師及び職員が一丸となって、患者やその家族から最上の安心と信頼を得られるよう、業務を遂行する。</p> <p>発熱外来を継続して運営し、新型コロナウイルスの感染蔓延予防に努める。</p>

■市(所管課)の総合評価

評価	<p>業務基準書で定める業務を適切に行い、一次救急医療体制の構築に大きく貢献していた。また、ゴールデンウィークや年末年始等の繁忙期においては、業務基準書で定められている以上の人員を配置し、急病患者である利用者の待ち時間短縮に努めていた。さらに、適切に施設・設備・備品の維持管理が行われていた。</p> <p>お盆期間中に市民病院の救急外来が小児の軽症患者で混雑し、本来の2次、3次救急医療に支障を来している状況を受け、8月13日～15日は休日以外であるが、小児科の日中(正午～18時)の診療を実施し、小児救急医療体制の確保に貢献した。</p> <p>発熱外来を設置し、新型コロナウイルス感染症に関する診療等を行える体制を整備するなど、新型コロナウイルス感染症対策に貢献した。</p>
指摘事項	特になし

[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	◎	八戸市休日夜間急病診療所条例施行規則に定める受付開始時間が遵守されていた。 業務基準書には示されていない5月30日、31日の休診については、移転作業のためやむを得ないものとする。 業務基準書に示された内容と比べ、お盆期間中の診療時間帯を増やすなど、救急医療体制の確保に貢献した。 ・8月13日(木)～15日(土)の正午～18時に小児科の診療を実施
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	◎	業務基準書で示された以上の管理・運営に必要な人員及び資格者を配置していた。 ・繁忙期（ゴールデンウィーク・年末年始等）には人員を通常時より増員して対応していた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。 ・最低賃金等の労働関係法令が遵守されていた。 ・年1回職員の健診等を実施し、福利厚生に努めていた。
従事者の教育・研修	◎	従事者の教育や研修が非常に良く行われていた。 ・指定管理業務に支障がない範囲で随時必要な研修会を行っていた。
緊急事態への対応	◎	事故、災害等の緊急事態への準備が非常に良くできていた。 ・緊急事態の対応マニュアル及び連絡網を作成し、各職員に配布するなど周知徹底を図っていた。
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、修繕報告書その他報告等が適切に提出されていた。
使用料の徴収事務	○	文書証明手数料の徴収事務が適切に行われていた。 ・報告及び入金ともに迅速かつ的確に行われていた。
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、印鑑をそれぞれ別の職員が管理していた。
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	○	協定書で指定する保険に加入していた。 ・普通傷害保険に加入していた。
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	平成26～30年度、令和元～5年度と継続して指定管理者の指定を受けているので、引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	—	届出の必要な重要事項の変更なし。

施設、設備の保守管理	○	施設、設備の点検や修繕等が適切に行われていた。
備品の管理	○	備品の管理は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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
診療所利用状況	—	急病診療所という性格上、利用者（急病患者）の増加を目指すものではないため評価不能。（利用者の増減はインフルエンザなどの流行病等に左右されるため） (利用者数) ・平成30年度 16,736人 ・令和元年度 16,665人 ・令和2年度 8,078人
その他の取組 (運営に関する工夫)	○	一次救急医療施設という位置付けから、患者の容態によってより高度な医療が必要な場合、二次・三次救急医療機関への移送等の連携が必要となる。このことから、八戸市医師会内の救急医療委員会、勤務医部会の救急医療対策小委員会、二次救急医療打合せ会議等において救急医療等の諸問題を協議することで、各医療機関や消防本部との円滑な連携が行われるように努めていた。

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	○	<p>収支計画を達成できなかったが、指定期間内の指定管理料の中で調整を行ったため、黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">収入 ①</td> <td>利用料金</td> <td>196,001,000</td> <td>96,470,456</td> <td>191,195,686</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>34,061,000</td> <td>57,566,535</td> <td>35,108,000</td> </tr> <tr> <td>国県補助金</td> <td>0</td> <td>7,339,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>229,940</td> <td>229,940</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>230,291,940</td> <td>161,605,931</td> <td>226,303,686</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出 ②</td> <td>人件費</td> <td>163,143,000</td> <td>135,475,474</td> <td>161,076,532</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>5,940,000</td> <td>5,374,922</td> <td>6,004,415</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>28,549,000</td> <td>15,783,611</td> <td>17,622,708</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>2,500,000</td> <td>3,300,000</td> <td>2,400,000</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>200,132,000</td> <td>159,934,007</td> <td>187,103,655</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>81,440</td> <td>229,940</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①－②－③)</td> <td>30,159,940</td> <td>1,590,484</td> <td>38,970,091</td> </tr> </tbody> </table> <p>・新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響とみられる患者数の大幅な減少により、利用料金収入が大幅に減少した。 ・国県補助金内訳：発熱外来診療体制確保支援補助金(5,339,000円)、医療提供体制確保支援補助金(1,000,000円)、青森県感染拡大防止対策事業費補助金(1,000,000円)</p>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入 ①	利用料金	196,001,000	96,470,456	191,195,686	指定管理料	34,061,000	57,566,535	35,108,000	国県補助金	0	7,339,000		修繕料繰越金	229,940	229,940	0	計	230,291,940	161,605,931	226,303,686	支出 ②	人件費	163,143,000	135,475,474	161,076,532	維持管理経費	5,940,000	5,374,922	6,004,415	事業費・一般事務費	28,549,000	15,783,611	17,622,708	租税	2,500,000	3,300,000	2,400,000	計	200,132,000	159,934,007	187,103,655		次年度修繕料繰越金③	0	81,440	229,940		収入－支出(①－②－③)	30,159,940	1,590,484	38,970,091
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																							
収入 ①	利用料金	196,001,000	96,470,456	191,195,686																																																							
	指定管理料	34,061,000	57,566,535	35,108,000																																																							
	国県補助金	0	7,339,000																																																								
	修繕料繰越金	229,940	229,940	0																																																							
	計	230,291,940	161,605,931	226,303,686																																																							
支出 ②	人件費	163,143,000	135,475,474	161,076,532																																																							
	維持管理経費	5,940,000	5,374,922	6,004,415																																																							
	事業費・一般事務費	28,549,000	15,783,611	17,622,708																																																							
	租税	2,500,000	3,300,000	2,400,000																																																							
	計	200,132,000	159,934,007	187,103,655																																																							
	次年度修繕料繰越金③	0	81,440	229,940																																																							
	収入－支出(①－②－③)	30,159,940	1,590,484	38,970,091																																																							

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	—	利用者（急病患者）に対し、アンケート調査をするのは急病診療所という性質上馴染まないため評価不能。
施設概要（利用方法）の周知	○	新聞紙面（デーリー東北及び東奥日報）や市のホームページ、わが家の健康カレンダー等に掲載し、周知した。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。 ・館内に投書箱を設置し患者等からの苦情・要望を受け付けていた。 ・定期的に所長を中心にスタッフのミーティングを行い、常に利用者への対応に気を配っていた。
苦情・要望等への対応	○	苦情や要望等をスタッフ間で情報共有し、適切な対応に努めていた。 ・平成30年度 2件 ・令和元年度 2件 ・令和2年度 4件
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	○	情報公開の規程が整備され、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適切に行なわれていた。 ・医療廃棄物の管理を徹底し、運搬・処理にも万全の注意を払った。 ・施設内のごみは分別し、可能なものはリサイクルに回していた。
障がい者への配慮	○	障がい者に配慮した案内（声掛けや必要に応じた誘導等）、窓口対応（差別的取扱いの禁止等）等が適切に行われていた。

■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	機械、設備について、3か月ごとに点検を実施し、特に異常等は見られなかった。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	毎月の当番医表及び地域別患者数、受診者数、診察収入、窓口収入等が速やかに報告されていた。

3 随時モニタリング				
	実施回数	実施日	実施者	実施内容
実地調査状況	1回	3月25日	GL 担当	施設の管理・運営に関する総合調査
	適正な施設管理及び運営が実施されていた。			

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表
(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年5月24日
-----	-----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市水防センター（八戸市新井田川水防センター、八戸市馬淵川水防センター）	
所在地	新井田川水防センター：八戸市田向五丁目3番6号 馬淵川水防センター：八戸市大字尻内町字上川原54番地1	
施設概要	《設置目的》 ・水害その他の大規模災害時における防災対策の拠点とするとともに、市民の防災意識の高揚を図る。 《構造》 ・新井田川水防センター：鉄筋コンクリート2階建て ・馬淵川水防センター：木造（一部鉄骨）平屋建て	
指定管理者	名称	八戸地域広域市町村圏事務組合
	代表者	管理者 小林 眞
	所在地	八戸市内丸一丁目1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) 本施設の使用の許可に関する業務 (2) 本施設の施設、設備等の維持管理に関する業務 (3) 本施設の管理業務に付随して必要となる附帯業務 (4) その他必要と認める業務	
市所管課 (問合せ先)	建設部 港湾河川課 管理グループ	
	電話	0178-43-9386（直通）
	E-mail	kowan@city.hachinohe.lg.jp

■指定管理者による自己評価

評価	両施設とも、水害時において使用する資機材の整備や災害時のシミュレーションを行う等、防災拠点としての役割を果たすとともに、消防団（水防団）に対して講習会を行い防災意識の向上に努めた。また、平常時のコミュニティスペースとしても安定した運営を維持、苦情・意見もみられなかった。
今後の目標	当施設の設置目的である水防活動の拠点としての機能を維持しながら、平常時のコミュニティスペースとしての役割も同時に果たしていきたい。また水防団以外の市民においても講習会等を行う機会を増やし、防災意識の高揚及び市民相互の連携強化を図りたい。

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> 施設及び設備等の維持管理に関する業務、また、施設の使用許可に関する業務について、それぞれ管理は適正に行われていた。 よって、管理に対する評価は「概ね良い」と判断する。 また、施設運営に関して、防災拠点としての役割を果たすため、消防団（水防団）に対して講習会を行うなど防災意識向上に努めていた。
指摘事項	特になし。

[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	○	施行規則に定める開館時間や休館日を順守していた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	人員及び資格者が適切に配置されていた。
従事者の労働環境確保	○	最低賃金等の労働関係法令が遵守されていた。
従事者の教育・研修	○	年度始め研修のほか、必要に応じて随時教育・指導を行っていた。
緊急事態への対応	○	事故・災害等の緊急事態に対する対応（準備）ができていた。
文書の管理保存	○	取扱いは指定管理者である八戸地域広域市町村圏事務組合の規程に準じており、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、その他報告書が適切に提出されていた。
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合	○	使用料等の徴収事務が適切に行われていた。
口座管理、経理の区分	○	指定管理業務に関する収支は、指定管理者である八戸地域広域市町村圏事務組合において、特別会計として管理され、経理区分も整理されていた。
通帳、印鑑の管理	—	指定管理者は八戸地域広域市町村圏事務組合であるため、通帳・印鑑によらず別途予算管理。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし。
指定管理開始前における準備	—	前期（平成26～30年度）に引き続き、今期（令和元～5年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期（令和元～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ので、対応なし。
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	○	施設使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた。（使用制限、入場拒否はなかった。）
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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切になされていた。

2 運営状況							
指標	評価	評価に対する説明					
平時における研修室貸出 (使用許可) 状況	○	研修室の一般利用者への貸出について、利用件数は前年度と比較して横ばい状態であった。					
		新井田川		馬淵川		合 計	
		利用 件数	利用 人数	利用 件数	利用 人数	利用 件数	利用 人数
		R元年度	136回	2,593名	24回	241名	160回
R2年度	144回	2,163名	30回	425名	174回	2,588名	
市民の防災意識高揚のための講習等の実施状況	○	消防団に対し「八戸市水防センター講習会等実施要綱」に基づき、訓練等を行った。					

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	○	収支計画を達成し、黒字であった。				
		(単位：円)				
			項目	収支計画	収支実績	前年度実績
		収入①	指定管理料	14,674,000	14,674,000	14,581,000
			社会保険料等徴収金	0	1,006,338	399,136
			前年度繰越金	2,703,000	2,703,319	0
			修繕料繰越金	19,000	18,750	0
			計	17,396,000	18,402,407	14,980,136
		支出②	人件費	10,545,000	10,378,752	7,263,083
			維持管理経費	2,529,000	2,048,118	1,879,301
事業費・一般事務費	4,322,000		2,872,848	3,115,683		
計	17,396,000		15,299,718	12,258,067		
	次年度修繕料繰越金③	0	37,140	18,750		
	収入－支出(①－②－③)	0	(※1) 3,065,549	2,703,319		
※1 収支実績の差額 3,065,549 円については、次年度の指定管理業務に係る財源(収入)として繰越する。						

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	○	利用者アンケート調査を行う仕組みがあった。
施設概要(利用方法)の周知	○	市ホームページで周知しており、利用者から問合せがあった場合、適宜説明を行っていた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等の事例なし。
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	○	情報公開の規程が整備され、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、リサイクル推進等の対応が適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	障がい者が来館した際は、施設の利用について、明確にゆっくり丁寧に説明し、必要に応じて筆談等に対応する体制となっていた。

■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	電気施設、消防設備及びその他施設の設備・備品に関して年に数回確認した。利用者の要望等への対応は随時行い、3か月ごとに所管課へ報告を行った。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	施設の利用状況に関する事項及び使用料収入の実績を毎月提出したほか、四半期業務報告書を提出しており、内容も適切であった。

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
	10回	5月13日	担当	前年度書類等の確認。
		5月22日	担当	備品の確認及び使用料徴収委託揭示の確認。
		6月17日	担当	個別施設計画作成に当たっての管理運営状況聴取及び施設、備品等の点検。
		7月7日	担当	業者立会による施設点検。（新井田川水防センター）
		8月6日	担当	施設の管理状況の確認。（草刈り等）
		9月24日	担当	会計年度任用職員制度開始に伴う指定管理料変更の協議。
		10月21日	担当	備品（新井田川水防センター：プロジェクター）納入。AED設置状況の確認。
		11月16日	担当	出納検査に係る書類の事前検査。
		11月18日	GL、担当ほか	出納検査への立会い。
3月19日	担当	施設の管理状況確認。		
実施結果				
・管理運営に係る事務処理について、適切な管理が行われていた。				

※GL：グループリーダー

令和2年度 指定管理者年度総合評価表

(令和2年4月～令和3年3月実施分)

作成日	令和3年6月1日
-----	----------

■指定管理者概要

施設名	八戸駅東口広場駐車場・八戸駅西口広場駐車場	
所在地	(東口) 八戸市大字尻内町字内矢沢 15 番地 21 (西口) 八戸市大字尻内町字内矢沢 15 番地 31	
施設概要	収容台数 (東口) 16 台 (西口) 40 台 供用時間 24 時間 (年中無休) 入出場可能時間 午前0時から午後12時まで	
指定管理者	名称	株式会社 清掃テクノサービス
	代表者	代表取締役 中嶋 満
	所在地	八戸市城下四丁目 12 番 5 号
指定期間	令和2年4月1日 ～ 令和3年3月31日	
指定管理者の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・本施設の利用に関する業務 ・本施設の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・本施設の管理業務に付随して必要となる附帯業務 	
市所管課 (問合せ先)	都市整備部 都市政策課 交通政策グループ	
	電話	0178-43-2111 内線 4711
	E-mail	toshisei@city.hachinohe.lg.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<p>東口広場駐車場及び西口広場駐車場の合計利用台数及び使用料収入は、昨年度と比較して大幅に減少した。ただし、東口駐車場の3月の利用台数、30分未満の利用台数及び収入は昨年よりも若干増加し、西口駐車場に関しては、3月の利用台数、30分未満の利用台数は減少しているが収入は昨年よりも増加している。</p> <p>東口広場駐車場・西口広場駐車場ともに、利用台数の前年比は44.7%の減少、使用料収入の前年比は60.3%の減少となった。</p> <p>要因としては昨年度末頃から、新型コロナウイルスの影響を受けており、今後も令和2年度と同様の利用台数・収入が推移するものと考えられる。</p> <p>苦情については、西口広場駐車場フラップ板を降ろさないまま出庫し、車両に傷がついたという苦情が1件あったが、速やかに調査し保守点検を行い、対処することができた。</p> <p>施設の維持管理においては、定期的な保守点検以外にも日常点検・整備を行い、予防保全に努めた。また、緊急を要するものについては関係機関と連携し的確に行った。</p>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間利用者と見受けられる利用者へ積極的に声掛けを行い、更に当駐車場の設置趣旨を周知し、短時間利用者を増加させる。 ・東口広場駐車場において、西口広場駐車場への案内及び誘導を行うとともに利用者の駐車券や利用料金の受渡しを手伝い、東口広場駐車場出入口の混雑を緩和する。 ・苦情件数ゼロを目標とし、丁寧な接客を行う。

■市（所管課）の総合評価

評価	「良」 ・東口広場駐車場にて駐車待ちをしている利用者に西口広場駐車場の周知広報を行い、東口広場駐車場の混雑緩和に努めており、適正な管理を行っていた。 ・無人化となっている西口広場駐車場でトラブルが発生した時は、東口広場駐車場の係員が速やかに駆け付けて対応していた。
指摘事項	・引き続き、西口広場駐車場の周知広報を行い、東口広場駐車場の混雑緩和に努めること。 ・利用者への接客態度には特に細心の注意を払い、利用者の満足度向上に努めること。

[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	○	駐車場条例が遵守されていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	人員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。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われていた。
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。
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、その他報告等が適切に提出されていた。
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合	○	使用料等の徴収事務が適切に行われていた。
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	○	社内での取り扱いに従い、適正に管理されていた。
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。
指定管理開始前における準備	—	前期（令和元年度）に引き続き、今期（令和2年度）においても継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。

管理終了後における引継ぎ	—	令和3年度八戸駅東西口広場駐車場管理業務委託及び八戸駅東西口広場駐車場使用料徴収業務委託を請け負っているため、対応なし。
重要事項の変更の届出	○	代表者変更届出の提出が適切に行われた。
施設の使用許可及び条件	○	駐車場条例、規則に基づき適切に行われていた。
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	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明															
駐車場利用状況	△	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための外出自粛により、年間を通じての利用台数及び収入は前年実績を下回った。</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用台数</th> <th>収入</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和元年度実績(①)</td> <td>322,719 台</td> <td>13,387 千円</td> </tr> <tr> <td>令和2年度実績(②)</td> <td>178,541 台</td> <td>5,310 千円</td> </tr> <tr> <td>令和2年度目標</td> <td>-</td> <td>14,500 千円</td> </tr> <tr> <td>前年比較(②÷①×100)</td> <td>55%</td> <td>40%</td> </tr> </tbody> </table>		利用台数	収入	令和元年度実績(①)	322,719 台	13,387 千円	令和2年度実績(②)	178,541 台	5,310 千円	令和2年度目標	-	14,500 千円	前年比較(②÷①×100)	55%	40%
	利用台数	収入															
令和元年度実績(①)	322,719 台	13,387 千円															
令和2年度実績(②)	178,541 台	5,310 千円															
令和2年度目標	-	14,500 千円															
前年比較(②÷①×100)	55%	40%															
その他の取組 (運営に関する工夫)	○	場内照明やゲートバーの破損等、早急な交換や修繕を要求される案件が発生した場合を想定し、常時、予備用物品を保管し、即応できる態勢を整えた。															

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	○	<p>収支計画を達成し、黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">収入①</td> <td>指定管理料</td> <td>18,000,000</td> <td>18,000,000</td> <td>17,848,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>18,000,000</td> <td>18,000,000</td> <td>17,848,000</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出②</td> <td>人件費</td> <td>12,670,000</td> <td>10,016,649</td> <td>9,062,736</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>4,775,000</td> <td>4,195,212</td> <td>3,992,893</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>555,000</td> <td>206,341</td> <td>206,266</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>18,000,000</td> <td>14,418,202</td> <td>13,261,895</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>収入－支出(①－②－③)</td> <td>0</td> <td>3,581,798</td> <td>4,586,105</td> </tr> </tbody> </table>	項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	指定管理料	18,000,000	18,000,000	17,848,000	修繕料繰越金	0	0	0	計	18,000,000	18,000,000	17,848,000	支出②	人件費	12,670,000	10,016,649	9,062,736	維持管理経費	4,775,000	4,195,212	3,992,893	事業費・一般事務費	555,000	206,341	206,266	計	18,000,000	14,418,202	13,261,895	次年度修繕料繰越金③	0	0	0	収入－支出(①－②－③)	0	3,581,798	4,586,105
項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																									
収入①	指定管理料	18,000,000	18,000,000	17,848,000																																								
	修繕料繰越金	0	0	0																																								
	計	18,000,000	18,000,000	17,848,000																																								
支出②	人件費	12,670,000	10,016,649	9,062,736																																								
	維持管理経費	4,775,000	4,195,212	3,992,893																																								
	事業費・一般事務費	555,000	206,341	206,266																																								
	計	18,000,000	14,418,202	13,261,895																																								
次年度修繕料繰越金③	0	0	0																																									
収入－支出(①－②－③)	0	3,581,798	4,586,105																																									

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	○	9月に100件のアンケートを実施した。その結果、駐車場の清掃の状態及び係員の対応について、それぞれ99%の方から、満足との評価を得ていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	駐車料金や利用可能車両に関する案内板の随時見直し及び更新を行い、積極的に周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等に対し、適切に対応していた。 令和元年度 実績4件(苦情:4件、要望:0件) 令和2年度 実績1件(苦情:1件、要望:0件) (苦情の内容) ・西口広場駐車場で、フラップ板のロックを降ろさないまま出庫し、車両のマフラーに傷がついた(利用者に機械動作不良の際は管理人に連絡をいただくよう説明し、その他の駐車区画については動作点検することで対応済)
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。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、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適切に行われていた。
障がい者への配慮	○	障がい者に配慮した接客や誘導等が適切に行われていた。

■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	・東口広場駐車場及び西口広場駐車場において全自動精算機等保守点検を実施し、異常時には、遅滞無く市に報告し改善に努めた。

2 定期モニタリング

	実施状況
定期報告状況	・指定管理者から提出される「業務日報」と「収入日報」により、利用台数や収入金額、また問題点等が無いか確認した。 ・月例報告書、事業報告書が遅滞なく提出され、内容も適切であった。

3 随時モニタリング

	実施回数	実施日	実施者	実施内容
実地調査状況	12回	月に1回	担当	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場内の見回り等 ・ 事故発生報告を受けての現場確認 ・ 修繕時の現場確認
実施結果				
<ul style="list-style-type: none"> ・ 報告があった事故について、事故後の処理が迅速に行われていた。 ・ 適切な修繕が実施され、破損した箇所が原状回復されていた。 				

令和2年度
指定管理者年度総合評価表

担 当 : 総務部 行政管理課 行政改革グループ
〒031-8686 八戸市内丸一丁目1-1
TEL : 0178-43-2150
FAX : 0178-45-2077
メールアドレス : gyosei@city.hachinohe.aomori.jp
ホームページ : <https://www.city.hachinohe.aomori.jp>