

◇ 令和3年度 指定管理者事業評価書

施設名	草津市立なごみの郷			指定管理料	利用料金	支出	経理の状況	施設運営の方針
施設所管課	健康福祉部	長寿いきがい課	初年度	74,526,000円	2,452,760円	78,144,841円	4月1日～6月15日まで新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により休館となり、光熱水費などの経費が大幅に減少となった。 修繕費・備品購入費を適正に使用するとともに、温浴施設配管の大規模修繕についても、追加措置により適切に工事完了させること	市民相互の交流を促進し、市民の生活文化の向上と福祉の増進に努めることを目的に、「生きがいづくりや社会参加の促進など一層の健康づくりに向けた多世代交流機能・健康増進機能・介護予防機能を兼ね備えた拠点施設」を目指し、管理運営を行う。
施設HPアドレス	<a href="http://www.hikari-g.com/nagomi/">http://www.hikari-g.com/nagomi/</a>		2年目	74,696,000円	4,333,770円	84,668,157円	8月27日～9月30日まで新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により休館となったものの、一方、人件費の高騰等により経費全体としては増加している。 修繕費・備品購入費を適正に使用するとともに、火災放送設備の故障に伴う緊急修繕についても、追加措置により適切に工事完了させることにより、効果的な予算執行が行われた。	
指定管理者名	特定非営利活動法人 ひかりグループ		3年目					
指定期間	令和2年4月1日 ～ 令和7年3月31日		4年目					
評価対象期間	令和2年4月1日 ～ 令和7年3月31日		5年目					

●総合評価の基準		
5	☆☆☆☆	評価基準のすべてが☆☆☆以上で、かつ、最も多い評価が☆☆☆☆である
4	☆☆☆	評価基準のすべてが☆☆☆以上で、かつ、最も多い評価が☆☆☆☆である
3	☆☆☆	評価基準の最も多い評価が☆☆☆である
2	☆☆	評価基準の最も多い評価が☆☆である
1	☆	評価基準に☆が1以上ある

○その他の項目	
公募・非公募の別	公募
使用料・利用料金制の別	利用料金制
指定管理者による運営開始日	平成18年4月1日
施設の供用開始日	平成13年4月1日
指定管理導入前の運営形態	包括的委託

◆総括評価を概括した総合評価の所見(成果・改善等)

指定管理者の総合自己評価…	市(施設所管課)の総合評価…
☆☆☆	☆☆
<b>令和3年度の管理・運営に係る事業目標(年度当初に記入)</b>	<b>事業目標および管理・運営に対する評価(事業年度終了後記入)</b>
<p>コロナ禍でも誰もが楽しく安心して利用できる快適な空間と憩いの場を提供する。健康増進や創作活動等の事業を通じて、利用者相互の交流を促進し、市民の生活文化の向上と福祉の増進に努める。</p>	<p>施設の管理運営については、仕様書や提案書に基づき概ね実施できていたものの、接客対応や清掃業務、利用者の利便性向上に向けた取り組みなどの面において一部不十分な点が見られた。 施設の利用促進業務については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響やリピーターの高齢化等の影響により、近年、利用者数が減少しており、今後、親子や多世代を対象とした交流イベントの他にも、新規利用者の拡大に向けて、新しい利用者層の掘り起こしに向けた取り組みをより一層行っていく必要がある。 指定事業・自主事業の実施については、仕様書に定められた実施回数を上回ることができなかった。 いくつかの課題も見受けられたことから、改善策を検討されたうえで、引き続き、高齢者の生きがいづくりや健康づくり、交流の拠点としての取り組みに努められたい。</p>
<b>事業目標および管理・運営に対する自己評価(事業年度終了後記入)</b>	<b>公募・非公募、使用料・利用料金制の導入についての効果の検証</b>
<p>指定事業については、コロナ禍において合唱やカラオケが出来ない中、コロナ対策を行い、クリスマスイベントなどのコロナ禍でも工夫してできる事業を模索して実施した。当該イベントについては、利用者で有志を募ってチームを結成し、自主練習を重ねたうえで当日のハンドベルの演奏を披露するなど、利用者参加型で演奏者と観客が一体となって喜びを分かち合う事業であり、今後も、利用者とともにイベントを実施するなど、施設全体を利用者とともに盛り上げていける関係づくりの構築を図っていく。 また、事業の中で利用者が創作活動をされた際には、出来上がった作品を展示する機会を増やした。さらに、利用者の芸術活動や文化活動、創作活動などを促進するために、新たに「クラフトクラブ」という事業を立ち上げ、幅広い世代の方に好評を得た。 温浴施設の維持管理については、老朽化に伴う設備機器のトラブルが多発したものの、適宜、修繕を行い、対応した。</p>	<p>(応募状況等) 募集方法については、指定管理者制度を導入した平成18年度当初より、公募による選定を行っている。今期については、令和元年8月26日から9月25日まで応募の受付を行い、現指定管理者2社より応募があり、選定評価委員会を経て選定された。  (利用者数の状況等) 利用者数の推移については、リピーターの高齢化などに伴い、近年は減少傾向にあるものの、平成27年度より利用料金制を導入したことに伴い、会計事務の効率化に加え、指定管理者による自主的な経営努力やインセンティブが発揮されており、民間企業ならではの発想により多種多様な事業を展開され、施設の効用の発揮に寄与されている。</p>

◇施設に係る主な指定管理業務	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・なごみの郷の運営および維持管理に関すること。</li> <li>・なごみの郷に係る火災・盗難・事故・災害などの緊急対策に関すること。</li> <li>・草津市立なごみの郷条例第1条の設置目的を達成するための事業の実施に関すること。</li> </ul>	

◆評価基準	
☆☆☆☆	仕様書・協定書等の基準を遵守し、その水準よりもはるかに優れた内容である
☆☆☆	仕様書・協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である
☆☆	仕様書・協定書等の基準を遵守し、概ねその水準に沿った内容である
☆☆	仕様書・協定書等の基準は遵守し、若干の改善が必要な内容である
☆	仕様書・協定書等の基準を遵守しておらず、改善が必要な内容である

施設全般の管理運営に関する業務				
評価項目1	指定管理者の自己評価		市(施設所管課)の評価	
	上半期評価	4月に組織改革を行い、施設責任者(マネージャー)の常駐専任化を行うとともに、社内の意思決定や外部委託管理業務の分担体制を強化することにより、施設管理体制の役割分担の明確化や施設での迅速な意思決定につなげ、利用者からの要望や市との調整などにも即応できるようになった。また、月1回、職員会議を開催し、連絡事項を職員内で回覧・共有を図ることにより、組織の意思統一を図った。さらに、コロナ感染防止に伴う施設の利用制限等の影響もある中、利用者から様々な意見を多く頂く機会があり、利用者へ寄り添った施設管理運営を心掛けた。今後も利用者からの貴重な意見を傾聴しつつ、適切に施設を運営していく。	上半期評価	職員間で運営方針の共有を図ることにより、利用者サービスの向上に努めたものの、一部の利用者から施設全般の管理運営が不十分であるとの指摘を受け、指定管理者に対応を指示した。
	☆☆☆		☆☆	
	下半期評価	施設管理運営や修繕について、PDCAサイクルにより改善を重ねた。また、施設内のレストラン(軽食コーナー)の運営についても、利用者の要望に応え、持ち帰りのお惣菜やスイーツの販売などを実施した。	下半期評価	業務に支障をきたすことなく人員配置を行い、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策を徹底するとともに、適切に施設管理を行った。
☆☆☆	☆☆☆			

保守点検・清掃・維持管理、保安・警備および修繕業務				
評価項目2	指定管理者の自己評価		市(施設所管課)の評価	
	上半期評価	利用者の安全と快適性の確保について、消毒・換気・啓発などのコロナ感染予防対策を行うとともに、各種機械設備点検業務や修繕を適宜行った。また、新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言の発出に伴う休館中の対応として、館内の備品等の整理や不要物の処分を行うとともに、館内レイアウトの模様替えを実施した。	上半期評価	清掃や温浴施設の管理運営については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策を徹底することができたものの、一部の利用者から温浴施設も含めた施設全般の管理運営が不十分であるとの指摘を受け、指定管理者に対応を指示した。各種機械設備の保守・維持管理については、設備の保守点検を実施し、必要な修繕を迅速に行うことにより、利用者の利便性確保に努め、事故もなく安全な施設管理を行った。
	☆☆☆		☆☆	
	下半期評価	コロナ対策の一環として、アルコール消毒の他に除菌電解水器を設置し、安全・安心な施設管理に努めた。また、各種機械設備の維持管理については、修繕不可能な物は交換し、可能なものは優先順位をつけて順次、適切に修繕を行った。さらに、館内照明については、順次、LED化工事を行った。	下半期評価	清掃や温浴施設の管理運営については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策を徹底することができたものの、レジオネラ属菌の発生に伴い温浴施設を休止するなどの対応に追われた。一方、各種機械設備の保守・維持管理については、設備の保守点検を実施し、必要な修繕を迅速に行い、老朽化した火災放送設備の緊急修繕対応など、緊急修繕が必要となった際は所管課と密に連絡を取ることで、利用者の利便性確保に努め、事故もなく安全な施設管理を行った。
☆☆☆	☆☆☆			

指定・自主事業(事業の質)				
評価項目3	指定管理者の自己評価		市(施設所管課)の評価	
	上半期評価	コロナ禍において、各部屋の利用人数に制限を設けながら工夫して各種事業を実施した。映画上映事業については、旧作の文学作品を上映するなど、当時の思い出に親しんでもらえるよう工夫した。	上半期評価	他施設を管理している強みを生かした事業展開を行ったものの、仕様書に定める各種事業の実施回数(新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う1ヶ月の休館期間の分を除く。)は達成できなかった。
	☆☆☆		☆☆	
	下半期評価	上述のクラフトクラブ事業について、4種類の創作教室を用意し、参加者が好みの講座を選べるよう工夫した。川柳大会やクリスマスイベントなどの事業を実施するなど、多くの方が参加しやすいよう工夫した。	下半期評価	他施設を管理している強みを生かし、コロナ禍においても工夫を凝らした事業展開を一定行うことができたものの、仕様書に定める各種事業の実施回数は達成できなかった。
☆☆☆☆	☆☆			

業務の効率化による適正な事業運営、事業収支の安定化				
評価項目4	指定管理者の自己評価		市(施設所管課)の評価	
	上半期評価	施設利用者数については、コロナ感染予防に伴う休館などの利用制限や感染に対する利用者の不安などもあり、コロナ前と比べて減少したものの、昨年度よりも持ち直すことができた。また、他施設の情報収集に努めるなど、より優れた施設運営を目指して努力した。	上半期評価	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策を徹底するとともに、管理運営体制の整備・強化を図ることにより、安全な施設管理に努められ一定の改善が見られたものの、一部の利用者から施設全般の管理運営が不十分であるとの指摘を受け、指定管理者に対応を指示したり、またレストラン(軽食コーナー)の事業者が急遽撤退され、次期事業者が決まるまでの数日間を弁当などの代替で対応したり、さらにイベント事業や同好会(サークル)の周知に際して誤った情報を利用者に伝えてしまい、その経緯に関する説明も不十分であったことから利用者の混乱を招く結果となるなど、適正な管理運営を行ううえでいくつかの課題が見受けられた。
	☆☆☆		☆☆	
	下半期評価	施設利用者数については、昨年度よりも増加した。温浴施設とレストランで共通して使用できる特典を用意するなどの工夫を凝らし、館内全体における利用者の満足度が向上した。上述のクラフトクラブ事業の定期開催などにより、施設自体の認知度も向上した。	下半期評価	事業収支については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響に伴う休館のため、利用料収入が一昨年(コロナ前)より減額し、また人件費の高騰などにより支出が一昨年(コロナ前)より増額しており、収支全体で赤字になるなど、不安定化している。事業運営については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策を徹底するとともに、管理運営体制の整備・強化を図ることにより、安全な施設管理に努められ一定の改善が見られたものの、レジオネラ属菌発生に伴って温浴施設を休止するなど、適正な管理運営を行ううえで課題が見受けられた。
☆☆☆	☆☆			