

# ◇ 令和4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により、効果的な予算執行が行われた。	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幸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	74,856,000円	5,229,560円	78,390,081円	人件費や光熱費が高止まりとなっているものの、一方、経費削減努力を行い、委託費をはじめとする経費を抑えるとともに、利用料金収入の増収や指定管理事業運営支援金などによって、収支全体として黒字化することができた。 修繕費・備品購入費を適正に使用するとともに、漏水や温浴施設機械設備の故障に伴う緊急修繕についても、所管課と連携を図り、迅速、かつ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… ☆☆☆
<p><b>令和4年度の管理・運営に係る事業目標(年度当初に記入)</b></p> <p>開所後、すでに二十有余年が経過し、施設が老朽化しており、今後、温浴施設を中心に小規模な故障や不具合が頻繁に発生することが見込まれることから、利用者の安全を第一に施設の適正な維持管理に努める。また、運営面においては、コロナ災禍終息の見通しが立たない中において、感染予防対策を適切に講じながら、仕様書に規定する運営方針を遵守し、多世代交流とまちづくり拠点施設として、高齢者のみならず子どもから若者、家族、仲間同士などで幅広い市民層が気軽に利用できる拠点づくりを目指す。そのうえで、十分に取組んでいる一部の高齢者等福祉事業の強化・推進に力を入れ、運営協議会の設置を図るとともに、新たな利用者の確保、特に実人員の増加を目指す。当施設のストレングスな機能である工房や大広間、健康スポーツゾーンと温浴施設の強みを活かしながら、地域とも連携した子育て事業、健康増進事業、介護予防事業を事業を推進の柱として計画・実施する。</p> <p>【施設運営・管理目標】(R1実績値[新型コロナウイルス感染拡大前])                      入館者数 75,270人 巡回バス利用者数 2,374人                      温浴施設利用者数 45,197人 軽音楽室 1,725人</p>	<p><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> <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、安全管理体制や利用者や地域との調整や説明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、コロナ前の令和元年度と比して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、一部において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>
<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></p> <p>コロナ災禍にあつて、施設の老朽化に伴い管理・運営に関する次のアクシデントが重なり、温浴施設の利用者にとつても、施設管理者にとつても非常に厳しい1年だった。施設の適正管理の難しさを再認識した。</p> <p>①漏水事案については、ボイラー更新工事期間中の10月27日に、脱衣室手洗い系統給湯管が2階壁内部にて漏水していることを発見。仮設バルブを取付し、漏水を止めることができた。</p> <p>②1階倉庫内、大広間で漏水による黒カビが発生。室内に悪臭が蔓延したため、12月4日から利用中止とし、その後、市が改修工事を施工。3月26日に再開することができた。</p> <p>③12月17日に昇温循環ポンプが漏電により故障しボイラーが停止。温浴施設が12月18日から利用休止。年末・年始を挟み、昇温循環ポンプを取替し1月23日から再開した。</p> <p>①から③までのアクシデントの解決に当たっては、利用者への丁寧な説明と情報提供、さらには所管課との連携により、適切な対応をすることができた。</p> <p>なお、コロナ災禍、温浴施設休業期間約2か月、大広間利用休止約3.5か月間利用できなかったとはいえ、目標値の75%まで回復することができた。</p> <p>また、コロナ対策については、新型コロナウイルス感染予防対策に伴う利用制限を状況に合わせて段階的に実施してきた。令和5年3月13日からマスクの着用は個人の判断に委ねることとなり、政府や市等の方針に従い館内およびHPに掲示し、利用者へ告知した。</p> <p>運営面では、1月に「なごみの郷同好会」会則の見直しを、3月には委員の選任を経て「運営協議会」を開催し、令和4年度事業報告と令和5年度事業計画を説明し協力を求めた。</p> <p>【施設運営・管理・目標達成率】                      入館者数 75.3%(56,658人/75,270人) 巡回バス利用者数55.9%(1,328人/2,374人)                      温浴施設利用者数77%(34,780人/45,197人) 軽音楽室10.3%(178人/1,725人)</p>	<p><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> <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。</p> <p>(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

- ・なごみの郷の運営および維持管理に関すること。
- ・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。
- ・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。

◆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	<p>施設管理面においては、4月に1階倉庫にて天井から漏水し床面、棚などから大量の濁水が溢れる事態が発覚した。市の所管課とも連携し、原因究明と調査を行ったものの、漏水箇所の特定期間を要したことから、応急処置として職員の手作業やバキュームカーによる排水作業を断続的に行い、被害拡大防止と他の施設設備の安全点検に注力した。運営管理面は、引き続きコロナ感染防止対策として消毒と換気を行うとともに検温受付対応者を7月15日まで職員1名を配置した。職員間でのコミュニケーションを円滑にするため、朝礼、昼礼の時間を十分確保した。また、日常清掃業務を外部委託から直接雇用することで、指示命令系統を整理し、利用者サービスと業務効率を向上させた。</p>	上半期評価	<p>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。</p>
	☆☆☆		☆☆☆	
	下半期評価	<p>施設の長寿命化対策として、ボイラー更新工事(令和4年10月20日～11月10日)が実施され温浴施設が利用休止となった。また本年4月に1階倉庫天井からの漏水している事態が発覚。市とも連携を図りながら懸命の調査を行い、脱衣室手洗い系統給湯管が2階壁内部にて漏水していることを発見し、仮設バルブを取付し漏水を止めることができた。しかし、この漏水により大広間の壁等に黒カビが発生。悪臭が室内全般に広がり、やむを得ず12月4日から大広間を利用中止とした。さらに、12月17日に昇温循環ポンプが漏電により故障し、ボイラーが停止。12月18日から再び温浴施設を利用休止。その後、昇温循環ポンプは取替し1月23日運転開始。この間、大広間も市が改修工事を実施。3月26日から利用を再開することができた。このように下半期は、ボイラー更新工事、大広間の利用中止、昇温循環ポンプの故障など、理由は異なるものの利用者や指定管理者の双方にとって厳しい利用・運営環境であったが、利用者等に対してできる限り丁寧な説明と対応に心がけ、いずれも年度内の完了を迎えることができた。一方、施設の利用に際する安全対策において、1月以降、警察案件1件、救急救命案件7件、転倒事故負傷案件1件、衛生問題による風呂利用中止3件、駐車場内事故3件が発生。特に、転倒事故負傷案件については、館内でリハビリ中の高齢女性が手摺前に置かれていた飾り棚を持ち転倒負傷し入院した事案。再発防止のため館内の安全点検を行った。また、救急救命案件については、サウナや長時間の</p>	下半期評価	<p>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、利用者サービスの向上に努めたものの、館内の安全管理体制が不十分であったことから利用者の転倒事故が発生するなど、施設全般の適正な管理運営を行ううえで課題が見受けられた。</p>
☆☆☆	☆☆			

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	<p>高齢者の利用者の安全性と施設の適正な維持管理を図るため、仕様書に定める点検を実施した。また施設の老朽化が著しい中、休館日を利用し温浴施設の小規模修繕、機械設備の漏水対応、館内備品等の修繕、レジオネラ属菌発生防止のため清掃作業を小まめに実施することで、利用者の安全性を常に確保できるよう努めた。さらに1階倉庫の天井からの漏水については、市の所管課や業者などとも協議、連携して、修復ならびの被害拡大の防止に尽力したが、解決には時間を要した。</p>	上半期評価	<p>仕様書に定める設備の点検回数を遵守し、必要な修繕を優先順位をつけて適宜行うことにより、事故なく安全な施設管理を行うことができた。</p>
	☆☆☆☆		☆☆☆	
	下半期評価	<p>保守点検業務については、空調・温浴・環境衛生・植栽・消防点検・その他において計画どおりすべて実施した。また、清掃・維持管理や、保安・警備業務についても適切に対応することができたが、施設の老朽化や経年劣化により設備機器や備品等の修繕頻度は著しいため小規模修繕については、6月に交流室系統、9月に2階脱衣室系統のエアコンが故障。さらに1月に昇温循環ポンプが故障したため、この3修繕にて予算額の1/2を支出し、予算的に非常に厳しい状況となったが、自前や手作業による修繕作業を行うなど経費の節約に努力した。なお、大規模修繕については、市の直接施工となりましたが、いずれの修繕業務も年度内に終わることができた。また、コロナ感染予防対策の周知・徹底ならびに職員間のコミュニケーションの確保については、引き続き、重要課題として取り組んだ。</p>	下半期評価	<p>仕様書に定める設備の点検回数を遵守し、必要な修繕を優先順位をつけて適宜行うとともに、緊急修繕が必要となった際は所管課と密に連絡を取りながら利用者の利便性確保に努めるとともに、館内で発生した漏水や温浴施設機械設備の故障に対しては、指定管理者と所管課が共に原因箇所の特定にあたり、特定後の修繕については、双方が連携を図り、利用者への影響が最小限となるよう、迅速かつ効率的な工事を分担して行うことができた点は評価できる。一方で、利用者の転倒事故を未然に防止できなかったことは維持管理の面で大きく評価を下げるものである。施設の老朽化に伴い、今後も、引き続き、双方が連携を図ることにより、利用者の安全市と利便性確保に努められたい。</p>
☆☆☆☆	☆☆☆			

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	高齢者の健康相談として民間事業者と連携し「カイロプラクティック講座」を毎月1回、高齢者の後退機能の予防と回復訓練を考慮した講座「脳トレ・身トレ（フレイル予防レクリエーション）」毎月1回、市の推奨事業である「いきいき百歳体操」を毎週1回実施した。また、多世代交流・子育て支援・地域コミュニティ事業として「あそびの広場」を毎月1回子どもと保護者の居場所づくりや保護者同士の仲間づくりを目的に開講した。さらに、なごみの郷主催事業である「習字教室」は同好会への移行の調整を図り、「陶芸教室」は新規受講生を毎月5名募集、経験者は同好会へ移行するなど事業の見直しを開始した。他の主催事業についても原則、同好会への移行を前提に助言、指導した。加えて、新たに「生活福祉相談所」や南草津病院の地域でおしゃべり隊の協力を得て、医療機関のもつ知識と経験、専門性を活かした「健康講座」を開講するための準備に着手した。直木賞作家の今村翔吾先生が実施される「まつり旅」の企画に応募して館内イベントを開催した。他主催の企画にも参加することで、初めて来館される方へのきっかけになった。	上半期評価  ☆☆
	下半期評価	前年度実施できなかった「高齢者を中心とする生活相談および健康相談」については、4月から「カイロプラクティック講座」、12月からは「生活福祉相談」、1月に「健康講座・健康相談」を開講。2月には「骨密度測定会」を開催。年間延べ17回開催した。また、「高齢者の後退機能の予防と回復訓練を考慮した講座」は、年間延べ63回開催するなど、指定事業全体として年間計149回、延べ1,632名の参加があり、前年度の86回636名を大幅に上回った。また、地域とも連携しながら「あそびの広場」子育て事業、「健康講座・相談会」健康増進事業は毎月1回、「脳トレ・身トレ」は毎月1回、「百歳体操」は毎週、これら3事業の介護予防事業を推進の柱として実施した。さらに、福祉（困りごと）相談所は主に高齢者が抱える課題や問題に対して気軽に相談できる場として開設した。	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	なごみの郷へのアクセス手段として、市内を巡回する中型バスを運行しているが、マイカーの普及やコロナ災禍の影響、高齢化などにより、利用者数が減少しているため、車両規模、停留場所、利用者ニーズ、利用実態等を踏まえて全面見直しを開始した。また、事業の安定化についてはコロナ災禍の影響により、主たる収入源である温浴施設利用者減による利用料が落ち込んだ。反面、コロナ予防対策に投じる経費は恒常的に発生するため、既定経費はもろろんのこと、実施事業における消耗品費や材料費の削減、特に高熱水費については、ロビーや廊下の照明設備をLEDに変更するなど引き続き経費の節減に努めた。さらに当館活性化の取組みとして、レストラン・温浴施設・主催事業を一体化するため、スタンプカードを作成。相互で利用できる仕組みを構築、特典を用意して集客を目指した。今後も当館のストレングスな視点を活かした取組みや仕様書、時代の趨勢、利用者ニーズに適応した多様な事業を企画していく。	上半期評価  ☆☆☆
	下半期評価	利用者送迎のためのバス運行については、11月より課題解決するために現行の中型バスの運行を見直す判断をし、複数の事業者から見積書を徴するとともにヒアリングを行い、運行方式、車両規模、経費比較、利便性を含めメリット、デメリットを勘案した結果、近江タクシー(株)のジャンボタクシーを選択し3月に契約した。令和5年度より運行開始することとなったが、新たに草津駅や南草津駅、まちづくりセンターを停車場に加える見直しも行った。日々の貸館事業や同好会事業等については、過去の経緯から使用許可や業務支援の範疇において、利用団体を過度に優遇した対応が図られていたため、見直すこととし丁寧な説明を行うことにより自主・自立に向けた指導や助言を行った。経営の安定化にあたっては、温浴施設がポイラー入替工事や昇温循環ポンプの故障により、温浴施設の度重なる休止となったが、1年を通じて34,780人(対前年比110%)となり一定の成果を上げることができ、次年度飛躍の足がかりとなった。スタンプカードの発行も功を奏し、利用者増につながっている。様々な課題・問題について情報公開することで、利用者からの苦情も減った。引き続き、高齢者利用の多い中、気持ちよく安心して利用していただけるよう衛生管理の徹底に努めていく。	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拡大の影響により、利用料収入がコロナ前(令和元年度)と比して減額しているものの、経営努力等により収支を黒字化することができた。事業運営については、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底することにより、安全かつ適正に行うことができた。	