◇　令和5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	2,620,370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	http://www.hikari-g.com/nagomi/		2年目	74,696,000円	4,333,770円	84,373,676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	68,646,884円	4,174,300円	68,931,053円	8月24日から1月11日までの空調設備改修工事および外部鉄部塗装他工事による休館に伴う利用料減少や、新規利用者確保をめざすリニューアル事業の支出増があったものの、規定経費の見直しで黒字を継続した。 修繕費･備品購入費を適正に使用し、休館中に老朽化による小規模改修を適切に工事完了させ、効果的な予算執行が行われた。	
評価対象期間	令和5年4月1日　～　令和6年3月31日		5年目	75,176,000円				

●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… ☆☆☆

令和5年度の管理・運営に係る事業目標(年度当初に記入)

施設の管理運営においては、仕様書ならびに提案書に基づき実施するものとする。また、本年度は施設の長寿命化に伴う大規模改修工事(外壁、空調設備)が予定されていることから、この間の対応について、市と十分協議調整を行い、利用者や地域からの問合せ等に的確に対応する。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に対する国の見直しの方向性が示され、今後、「草津市内の温浴施設における防止対策ガイドライン」の廃止も想定されることから、廃止後の対応準備を進めることとする。特に、近年利用者数の減少は著しいことから、親子や多世代を対象とした多彩な交流イベントなど、新たな利用者の確保に努める。そのうえで、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回数を実施する。前年度に課題として指摘を受けたものについては適切な改善策を講じながら社会福祉施設として、高齢者の生きがいづくりや健康づくり、交流の拠点として積極的に取組むこととする。

【施設運営・管理目標】

①R1実績値(新型コロナウイルス感染拡大前)の数値ー休館期間中の利用見込人数(R5年度平均月利用人数×休館月数)=入館者目標数

②小中学生、乳幼児数の月平均人数のR1実績値に対する増加

③新規利用者数の増加(年度途中から算定開始)

④巡回バス利用者数の月平均利用者のR1実績値に対する増加

⑤温浴施設、軽音楽室の月平均利用者のR1実績値に対する増加

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)

令和5年8月24日から令和6年1月11日まで約5か月、市の長寿命化対策として大規模改修(空調・外壁)工事ならびに追加改修(温浴施設)工事が実施された。利用者や市民の皆さんに混乱が生じないよう市とも連名で5月16日事前告知、8月1日付で休館期間の告知を行った。また工事事業者との定例打合せに出席し管理者としての状況報告や意見を述べるとともに、この間、利用者および市民からの問い合わせに適切に対応した。

一方コロナ禍が明けたことによる利用者回復に加え、近年利用者減が著しい現状を踏まえ、休館期間中に利用者回復に向けた多様な戦略と、指定管理応募時の9つの未実施提案事業について、時代の趨勢と現実的視野に立ち見直すこととした。利用者減対策としては「リニューアル記念事業」を、9つの旧提案事業については9月30日付市長あてに「内容変更等に関する協議書」を提出した。特に、これらの事業の実施に当たっては、仕様書に定める内容はもとより、市条例の設置目的である「多世代交流」と「まちづくり」に重きを置いた事業として実施したことから、結果としてリニューアル後の利用者は14,759人で、前年度同時期の12,576人を上回り2,183人の増加、しかも課題であった子どもの利用者数も879人で前年の346人から大幅な増加となった。さらに仕様書に定められた回数についても、すべての事業において休館期間を除いて所定の回数を実施した。特に高齢者に関する事業については所定回数の2倍以上の回数を実施することで高齢者の生きがいづくりや健康づくりに取組むことができた。

また、利用者の入浴事故、救急案件も増加していることから、職員全員を対象とした救急救命講習会を湖南広域消防局西消防署の指導の下、現場確認を行ないながら実践訓練を行なった。

【施設運営・管理目標】(　　) R1実績

①入館目標値 51,895人(75,270人) 実人数 39,525人(56,658人) 1日当たり利用者数 213人(193人)

②小中学生、乳幼児の月平均人数の増加 実人数 6人、8人 (5人、3人)

③新規利用者数の増加 年間 1,601人 構成比率 6% 平均人数 14人

④巡回バス利用者数の月平均利用者増加 230人 (215人)

⑤温浴施設、軽音楽室の月平均利用者の増加 3,816人、92人 (4,108人、157人)

※R1との比較をした場合、①、②、④において増加、⑤においては減少した。

●市(施設所管課)の総合評価… ☆☆☆

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)

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。

大規模な工事により4．5か月間の休館となったが、これまでの管理・運営の見直しおよび温浴施設内の修繕の契機ととらえ、休館中に処置、準備をしっかりと行った。

結果、工事完了後の施設利用者および温浴施設利用者は昨年度同時期と比べて増加した。

また掲示物でマナーの向上を図ったり、同好会登録手続きなど手順を踏んで説明された。利用者によりその運用の捉え方に差が生じ、意見が出てくることもあったが、やむを得ないところもある。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。

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

(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。

◇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

評価項目1	施設全般の管理運営に関する業務			
	指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価	
	上半期評価	施設管理業務については、市の長寿命化対策の一環として8月24日から12月15日までの予定で大規模改修（空調・外壁）が実施されることから、準備段階を含め打合会に出席するなど市ならびに事業者と連携し当該事業が円滑に推進できるよう協力した。また、市民や利用者が混乱しないよう5月16日と8月1日の二段階予告や適切な窓口対応を実施した結果、混乱なく休館を迎えることができた。休館期間中の業務については、事前に市と協議を行い、適切な人員配置と内容を精査のうえ執行した。特にこの休館期間中の業務は備品台帳の整理、設備の総点検、細かな施設の維持管理業務、開館後の利用者増のための魅力ある事業の開発および9提案事業の具現化である。一方、4月からスタートした巡回車「はやて」は小回りが利き、JR草津駅西口やまちづくりセンター、さらには予約運行制を設けたことで、大幅な利用者の増加につながった。	上半期評価	空調設備改修工事および外部鉄部塗装他工事に伴う休館に向けて市と合わせて周知を行い、大きな混乱なく休館を迎えることができた。 また、４月から無料巡回バスの停留場所を見直し、増やすことで、巡回バスの利用者が前年同時期より増加した。
	☆☆☆		☆☆☆	
	下半期評価	大規模改修工事の終了後に温浴施設の一部改修工事を追加発注したことから、休館期間が令和6年1月11日まで延期となったが、事前に市と協議し告知したことから、利用者や市民からの苦情や混乱は皆無であった。この大規模改修工事と合わせて温浴施設の改修工事が施行できたことは非常に効果的であった。休館中の主たる業務である備品台帳と館内物品の現状確認は終了し、12月22日付で市に提出した。その他、市と事前に協議した設備の総点検等はすべて終えることができた。次に、リニューアル後の利用者と実人員増の取組みを休館中に「リニューアル記念事業」と「9つの提案事業」として企画立案。各まちづくりセンターや地域総合センターなどの公共施設にポスター掲示を依頼、HPも積極的に活用しPRした。その結果、リニューアル後の大幅な利用者増加につながり、新規や子どもの利用者が増えた。特に、キッズルームのリニューアル（改装、新規玩具の購入）は利用者によるインスタグラムの投稿により、乳幼児の構成率は従来1%程度であったが一気に4%まで押し上げた。さらに、なごみ巡回車の運行については5月、7月に見直しを行った結果、5か月間運休したにもかかわらず対前年度利用者数を280人上回ったことは事業の見直しの大きな成果である。	下半期評価	空調設備改修工事および外部鉄部塗装他工事に伴う休館に合わせ、温浴施設の浴槽の修繕や、備品台帳の整理など、効果的に行った。 また休館中は当初の提案事業やリニューアル事業について計画を行い、開館と共に様々な事業を展開した結果、前年同時期よりも利用者が増え、巡回バスの利用者の増加も合わせて、多世代交流施設の役割を果たした。
	☆☆☆		☆☆☆	

評価項目2	保守点検、清掃・維持管理、保安・警備および修繕業務			
	指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価	
	上半期評価	仕様書に定める設備の点検を遵守し、必要な修繕を優先順位をつけて適切に行うことにより、事故なく安全な施設管理を行い、工事に伴う休館日を迎えることができた。 また休館中においても、問題なく開館日が迎えられるよう必要な保守点検業務、日ごろ行き届かない場所、箇所などの清掃業務を履行した。	上半期評価	仕様書に定める設備の点検を遵守し、必要な修繕を優先順位をつけて適切に行うことができた。
	☆☆☆		☆☆☆	
	下半期評価	保守点検業務については、仕様書に定める点検回数を遵守し、必要な修繕を優先順位を付けて実施した。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。特に、休館期間を利用して、日ごろ時間を費やせない倉庫、物入、排水溝、中庭、花壇、道路側溝などの清掃も計画的に行った。 しかしながら、施設の老朽化による配管からの漏水や設備機器の故障、備品の破損なども発生していることから、契約事業者にも協力を求め、迅速に対応できるよう取組んでいる。	下半期評価	工事期間中の温浴施設の利用者がいない期間を有効に活用し、温浴施設を主として修繕を行った。 今後も引き続き、優先順位をつけて施設管理、修繕を行っていく必要がある。
	☆☆☆		☆☆☆	

評価項目3	指定・自主事業（事業の質）			
	指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価	
	上半期評価	コロナ禍終息後を見据えて、仕様書に定める各種事業を年間計画に基づき工夫を凝らしながら実施した。しかし、8月下旬以降に大規模改修工事が施行されており、当該期間の指定・自主事業は、前倒しもしくは工事終了後に集中実施することとした。さらに、改修工事により休館されるため、この期間を利用し令和元年9月に提出した指定管理申請書提案の9事業のプランニング、今回のリニューアル事業を多角的に組合せ、相乗効果を生むなかで、課題である新規利用者や実人員の増加、さらには家族連れや子どもなどが利用できる魅力あるイベントを企画、開館後の起爆剤・活性化の原資とする。	上半期評価	仕様書に定める各種事業を計画に基づき実施した。 また、工事による休館が予定されていたため、事業を前倒しまたは後ろ倒しした計画を立て、柔軟に対応した。
	☆☆☆		☆☆☆	
	下半期評価	年度当初から大規模改修工事が夏以降に約3～4か月予定され、休館措置が講じられることも判明していたため、仕様書に定める年度計画事業や講座、イベントなどは減じることなく前倒しならびにリニューアル後に実施することとした。また、利用人数減少の大きな要因である利用者の固定化、利用者秩序の欠如、従来からのイメージの悪さ、PR不足などの解消を図ることとした。また、新たな取組みとして、地域を巻き込んだ事業、魅力ある斬新なイベント、誰もが必要と感じる健康・介護予防を柱とした事業、施設機能を利用する講座や教室、大会等をリニューアル記念事業に位置づけ、9つの提案事業の中にも取り込み実施した。この結果、仕様書に定める各種事業の実施回数はすべて達成した。特に、健康講座や介護予防事業は積極的に実施し規定回数を2倍以上も上回る実績となった。合わせて、各事業に気軽に参加できるよう「健幸スタンプカード」制度を創設したところ受講者が大幅に増加、さらに工房や調理室、健康スポーツゾーンの利用促進にもつながった。	下半期評価	工事中の期間を活用し、リニューアル事業や、9つの提案事業について計画を立て、開館後、数多くの事業を執行できた。 リニューアル事業についてはホームページやチラシで周知を行い、なごみシネマやグラウンドゴルフ大会、将棋大会などを開催し多くの方に来館いただいた。特にハワイアン・ライブコンサートが行われた日については一日あたりの来館者数が近年最高の360人であり、利用者のリニューアルオープンに対する期待に応えることができた。 多くの魅力的な事業を行った効果もあり、1月～3月の施設利用者数は前年よりも上回った結果となった。
	☆☆☆		☆☆☆☆	

評価項目4	業務の効率化による適正な事業運営、事業収支の安定化			
	指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価	
	上半期評価	事業収支については、コロナ感染症ならびに休館による影響により利用収入の増加が見込めないものの、既定経費の見直しや人員の適正配分により、収支の黒字を維持した。事業運営については、新型コロナウイルス感染予防対策の見直しを受けて、自主事業の適切な実施と開館後の魅力的な事業運営を図るための準備を進めた。さらに管理体制については、公の施設としての品格や利用者マナーの向上など従来からの課題に真摯に向き合い、当館のイメージチェンジを図ることで新規利用者や家族・子どもの利用者の増加をめざす取り組みを行った。	上半期評価	事業については、工事を見据えた適切な事業計画・運営が行われた。 利用者マナーの向上などを目的とした掲示物は一定の効果はあったと思われる。
	☆☆☆		☆☆☆	
	下半期評価	事業収支については、休館による指定管理料の返還や温浴施設の利用料金の減収、光熱水費の高騰、指定管理事業運営支援金の取り止めなどにより厳しい運営を余儀なくされたが、経費の徹底した絞り込みと経営努力により、収支の黒字化を実現できた。昨年度、一部利用者から管理運営体制の見直しや業務改善を行う中で、対応や説明が十分でないとの批判を受け、市から指導を受けた経緯がある。このことから、書面による情報公開の徹底、丁寧な説明会の開催に努めた。自主教室については、新たに登録同好会としての所定の手続きを求めるとともに拓かれた同行会となるよう指導。会員募集やボランティア活動、研修会の開催などのルール化を求めた。また、業務の効率化を図るため、事業間の連携、地域との連携、専門機関や施設との連携、専門家との信頼関係を構築した結果、唯一無二の講座やイベントを開催、実人員の増加につながっている。今後も公の施設として、有意で効率的、高齢者が多数を占めるなかで責任ある社会福祉施設として役割を果たしていく。	下半期評価	工事期間による休館中の指定管理料の返還を適切に実施し、厳しい経済情勢の中、収支の黒字化を実現できた。 また、同好会活動の登録手続きや貸館使用許可申請など順序立てて説明を行った。過度な負担や認識の齟齬が生じないよう、引き続き適切かつ丁寧な説明に努められたい。
	☆☆☆		☆☆☆	