

◇ 令和6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	80,373,621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。	
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	76,674,493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つたものの、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。	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。
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		4年目	68,641,431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つたものの、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6年4月1日～令和7年3月31日		5年目	75,841,379円	7,111,270円	82,417,142円	温浴施設や軽音楽室の事業収入は予算額以上を確保できた。人件費をはじめ、委託料、燃料費など物価高騰による影響があつたが、徹底した既定経費の縮減を行い、黒字を確保した。	

●総合評価の基準		○その他の項目
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

◆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6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>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、昨年度は施設の大規模改修工事後に多彩なリニューアルオープン事業を実施し、工事終了後から3月末までに前年度比3,000人の増加があった。このことを追い風に、令和6年度においては利用者のさらなる増加を目指して、家族や多世代を対象とした多彩な交流イベントなどの実施を通して新たな利用者の確保に努める。また指定事業・自主事業の実施については、仕様書に定められた内容と回数を実施、前年度事業の成果を活かし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。</p> <p>【施設運営・管理目標】</p> <p>①R1実績値(新型コロナウイルス感染拡大前の数値)×0.9=現実的入館者目標数      ②小中学生、乳幼児数のR1実績値に対する増加      ③新規利用者数の増加(対前年度比)      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</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実施できた。</p> <p>令和5年度の巡回バスリニューアル後の定期的な巡回ルートの見直しにより、利用者のニーズに応え運用したところ、令和6年度のバスの利用者数は目標としていた令和元年度を約3割上回った。また、新規利用者を増やすことも重要と考え、事業展開したところ、令和5年度を約3割上回った。令和5年度は工事により休館期間があったものの、工事後のリニューアルオープン以後、認知症カフェや歩こう会、お化粧教室、グラウンドゴルフ大会、文化祭、音楽祭など様々な事業を行い、新規来館者の増加につながったと考えられる。</p> <p>利用者の多くが高齢者であり、温浴施設での救急案件もしばしば発生していた中、施設職員は普通救命講習を受け、スキルの習得に努めた。コロナ禍前の令和元年度の施設利用者数に近い値まで戻ってきており、高齢者の生きがいづくりや健康づくり、交流の拠点づくりに努められた。</p>	

### 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)

指定管理最終年度を迎えての5年目、通算7年間の総決算と位置づけ、今までの真摯な取組を継続することで、適正な運営・管理に努めた。その結果、館内の秩序維持や利用に関するルール化の定着が図られ、安心と公平感が担保された。また前年度実施の9つの提案事業の継続は、利用者の期待と信頼関係を構築し、リニューアル後の追い風と相俟って、利用者の増加、アンケートによる高評価として体現することができた。反面、温浴施設内における事故等は後を絶たず、高齢の障害者の重大事故も発生した。長時間入浴、サウナ利用過多による体調不良、救急案件や汚物による衛生被害は後を絶たず、公衆浴場法に基づく運営管理に苦心した。「利用者の命を守る」をスローガンに、令和6年7月には職員全員が湖南広域消防局の普通救命講習を受講し、日々の業務のなかで職員全員が事故発生時に適切に対応できるスキルを身に付けた。なお、年度当初に掲げた施設運営・管理目標の成果は次のとおり。

- ①R1実績値(新型コロナウイルス感染拡大前の数値)×0.9=現実的入館者目標数  
⇒63,359人【R6実績値】/67,743人【R6目標値(R1実績値×0.9)】(93.53%)
- ②小中学生、乳幼児数のR1実績値に対する増加  
⇒3,000人【R6実績値】/4,139人【R6目標値(R1実績値)】(72.48%)
- ③新規利用者数の増加(対前年度比)  
⇒2,019人【R6実績値】/1,601人【R6目標値(R5実績値)】(126.1%)
- 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  
⇒(3,094人/12)【R6実績値】/(2,374人/12)【R6目標値(R1実績値)】=258人/198人(130.30%)
- 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  
⇒{(44,032人+1,557人)/12}【R6実績値】/((45,197人+1,725人)/12)【R6目標値(R1実績値)】  
=3,799人/3,910人(97.16%)

上記のとおり、③、④において利用者の増加、①、⑤において目標数の93%以上達成(回復)。なお、②については72%であるが、子ども・家族向け事業の展開やキッズルームの整備により、コロナ禍で大幅に落ち込んだ令和2年度以降では人数の大幅な増加が見られた。

### 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、選定評議委員会を経て選定された。

#### (利用料金制の導入についての効果)

平成27年度より利用料金制を導入したことにより、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

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	下半期評価	上半期評価
	<p>★★★★★</p> <p>令和6年度から施設運営の基本理念として「集い・繋がり・広がる、安全・安心で、拓かれた施設」を、事業推進理念として「継続は力なり」を掲げた。この理念に基づき、誰からも愛され親しまれる事業をコンセプトに、前回の指定管理申請時の9つの提案事業の取組みを推進し、全ての事業に着手し、新生なごみの郷をアピールし、利用者数の増加を図った結果、上半期の来館者数は33,058人(前年同期24,766人)で8,292人(前年同期比133%)、前年度8月下旬から9月までの休館期間を考慮しても増加した。特に、新規来館者数も763人から1,258人へ495人(165%)増加した。さらに、巡回バス利用者数も1,447人(924人)で523人(157%)、さらに軽音室利用料収入も234,900円で前年比186%増加しました。施設管理体制については、第一に利用者の安全・安心の徹底。二点目は法令、道徳的な規範などの遵守を通じた秩序維持に注力し、結果として救急搬送を含む体調不良や不衛生発生件数は22件から12件と減少した。</p>		<p>★★★★★</p> <p>令和5年度末のリニューアル事業から引き続き、様々な事業を展開することで、安定した来館者数を維持し続けた。巡回バスの利用者も年々増えており、利用者のニーズに応えて運用されている。 救急事案の起こるリスクが高い温浴施設において、安心・安全な運営を徹底し、救急事案等発生件数が昨年から減少したことは、利用者が安心して施設を利用することに資するものと評価できる。</p>
	<p>★★★★★</p> <p>運営面においては、基本理念を具現化するため、市業務仕様書に規定するなごみの郷条例第3条に基づく下記の事業を多角的に実施した。特に、なごみの郷が社会福祉施設である老人福祉センターとして開設され、利用者の85%が60歳以上の高齢者であることから、⑦生活相談及び福祉相談を35回(基準12回)延べ217人、①後退機能予防と回復訓練を考慮した講座を75回(基準24回)延べ1,713人の参加があったが、特筆すべきは「認知症カフェおれんじかふえ」の毎月1回開店、「歩こう会」や「お化粧教室」各2回などは新たな取組みの目玉事業として実施し好評を得た。⑦工房や調理室等を活用した講座は17回(基準24回)と基準回数を下回り、子ども夏休み宿泊合宿が応募者がなく中止になったことで3回減、月2回開催していた陶芸教室の内月1回を同好会の同好会事業に変更したこと、さらに月1回開催の書道教室も同好会事業に変更したことで24回の減となった。いずれも自主活動への変更による発展的な形での減少が理由である。①同好会の交流等を目的とした事業は8回(基準4回)実施。健康スポーツゾーンを活用したグラウンドゴルフ大会には延べ20チーム140人、なごみライブ(カラオケ大会)は4回延べ400人。文化祭(展示・発表)を2月に2週間開催し、展示は8団体。発表会は4団体が参加し、会場の大広間は約60人の見学者で賑わった。⑤文化活動、体育等地域コミュニティの促進に関する事業は15回(基準4回)実施。新規事業「なごみほっとサロン楽庵」13団体延べ243人。アマチュア音楽フェスティバルは文化祭開催中に2回8団体が参加、見学者も延べ145人を数え大盛況だった。</p> <p>他方、管理面における令和6年9月～令和7年3月までの温浴施設内の利用者事故は19件(年間31件)にも達し、救急案件も10件(年間12件:救急搬送拒否含む)あり、管理者として安全を最優先とし、注意書きや声掛けを徹底した。</p>	<p>★★★★★</p> <p>仕様書に定める基準回数を下回った事業はあったものの、健康相談や認知症カフェ、なごみほっとサロンを開設するなど、福祉の増進に特に力を入れ、多くの事業を実施した。 管理運営においては、救急事件が発生する中で施設職員は落ち着いて適切に対応し、予防のための注意喚起も徹底して行った。</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			
	上半期評価 ★★★★★	仕様書に定める設備の点検を遵守し、必要な修繕は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うことができた。また、大規模改修工事対象外の箇所では施設や機器類の老朽化に伴い故障やトラブル等が多発している。上半期の主な施設修繕は、地下タンク液面計更新、F号タッピボルト取替、給湯管漏水終焉工事に加え、工房内の電気窯ヒーター線修理などを適切に実施した。今後は予算の執行状況を見極めながら、優先順位をつけて適切に執行する。	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。 機械室の給湯管の老朽化による漏水が発生しているが、指定管理者で排水の経路を応急的に設けるなど、工夫を凝らして漏水被害を最小限にとどめた。
	下半期評価 ★★★★★	保守点検業務については、空調・温浴施設・環境衛生・植栽・消防点検・その他においても仕様書に定める点検回数を遵守し計画的に行うとともに、必要な修繕工事には優先順位を付けて実施した。特に、利用者への影響が大きい温浴施設機械設備の故障に対しては、所管課と密に連絡を取りながら、利用者への影響が最小限となるよう、さらには迅速かつ効率的な工事が行えるように取組んだ。なお、前年度においては、大規模改修工事と合わせて一部温浴施設の修繕工事が行われたことから、この機を逸することなく和風呂内の框改修工事を優先実施した経過があることから、前年度改修や取替工事を先送りした機器、ポンプ修繕工事等を優先して行った。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。施設の老朽化が著しいため、所管課と連携を図りながら、利用者の安全と利便性の確保に取り組んだ。	下半期評価 ★★★★★	温浴施設の運営に支障のないよう、計画的にろ過ポンプや配管バルブ、シャワー水栓等の修繕、取替えを行った。 また年末には施設職員と同好会参加者がなごみの郷および周辺の清掃活動を行った。施設がボランティアを募ったものであるが、想定した以上の、33名の参加があり、普段から利用している施設を自分たちの手で美化するという理想的な活動となつた。指定管理者が日常から同好会との良好な関係を築いていたことによるものだと評価する。

指定・自主事業（事業の質）		市（施設所管課）の評価	
評価項目 3	指定管理者の自己評価	上半期評価	市（施設所管課）の評価
	<p>★★★★☆</p> <p>上半期評価</p> <p>指定管理最終年度を見据えて、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。従来の人気事業である「あそびの広場」「陶芸教室」「100歳体操」「健康講座」「料理教室」を柱として継続実施とともに、認知症カフェ「おれんじカフェ」の4月開店を皮切りとして、地域サロン支援事業「楽庵」、先進的な取組みである「歩こう会」「野菜づくり講座」「お化粧教室」「ピオトープ（めだか飼育教室）」などの多種多彩な事業は、指導者や専門家との連携の下で実施、利用者からの反響や感謝の声も多く寄せられた。さらに、地域コミュニティ推進事業として、なごみの郷自主活動団体の協力を得た「グラウンドゴルフ大会」「将棋大会」「どうぞの会」は要望により複数回実施し、回を追うごとに参加人数も増え、大きな広がりとなっている。いずれの事業も事業推進理念である「継続」をテーマとして実施しており、新規利用者の増加、専門機関の参画、自主活動グループとの協働活動としての成果をもたらし、その結果、なごみの郷の事業の質を格段に向上させている。</p>	★★★★☆	<p>百歳体操や陶芸教室、料理教室に加え、なごみの郷では新規事業となる歩こう会や野菜づくり講座、お化粧教室、めだか飼育教室を実施した。めだか飼育教室はめだかを飼育している施設職員が講師となった。歩こう会では守山市の芦刈園に向かい、初めて実施したお化粧教室とあわせて新鮮に感じられる参加者も多く、非常に好評であった。</p> <p>グラウンドゴルフ大会や将棋大会については複数回実施されたが、毎回参加する方も増え、事業を通した参加者間の繋がりができていた。</p>
	<p>★★★★☆</p> <p>下半期評価</p> <p>リニューアル事業の追い風に加え、前年度実施の事業内容やイベントに対する参加者からの評判が頗る良かったことから、効果的な事業については継続することとした。加えて、新たな質の高い取組みとして、地域協働事業「なごみほっとサロン落庵」「音楽フェスティバル」「野菜づくり教室」、魅力ある斬新なイベント「歩こう会」「お化粧教室」「環境講座めだか」、誰もが必要と感じる健康・介護予防を柱とした事業「健康講座」「認知症カフェおれんじかふえ」、施設機能を利用する講座「子ども春休み・夏休み体験学習」、同好会や地域活動団体との連携事業「グラウンドゴルフ大会」「将棋の日・子ども将棋大会」「文化祭同好会発表会」を企画実施した。</p> <p>一方、人数減少の一因である利用者の固定化、利用者秩序の欠如、PR不足などの解消を図るために、「なごみの郷リニューアル後の管理体制等の見直しについて」（令和6年1月12日）の徹底を図るとともに、広報紙「NAGOMI * VILLA」の発行、ホームページの充実、館内掲示板を活用した様々な情報提供、さらには運営協議会や同好会との連携・協働による「なごみの郷周辺のゴミ拾い」の実施、指定管理者と利用者がともに施設を盛り上げていく関係性を構築することができた。</p>	★★★★☆	<p>下半期評価</p> <p>上半期に引き続き、様々な事業を実施した。</p> <p>また同好会との関係性も大切にし、同好会の規程や新規会員募集のチラシ作り、掲示スペースの提供を行った。その結果、同好会も多く参加した文化祭や音楽祭では、数多くの方が訪れ、大盛況となった。</p> <p>地域の福祉の増進にあたっては、地域協働事業である、なごみほっとサロンを各地域を招いて積極的に実施した。</p>

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		
	上半期評価	市(施設所管課)の評価	下半期評価
★★★☆	<p>事業収支については、9つの提案事業や新規事業の経費増加があるなかで、既定経費の見直しや人員の適正配置に努めて、収支の黒字を維持した。また、事業運営については、新たな管理運営理念を礎に前年度からの抜本的な事業見直しに加え、市の業務仕様書に定める自主事業の適切な実施とリニューアル後の魅力的な事業を融合させながら、実人員の増加に注力した。さらに管理体制については、引き続き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加速させることで新規利用者や家族・子どもの利用者の増加を目指した。その結果、利用者数、新規来館者数、小・中・乳幼児来館者数、巡回バス利用者数、軽音楽室利用者数のすべての項目において対前年度数を大幅に上回ることができた。</p>	★★★	<p>事業収支については、仕様書に基づいた施設管理および人員配置により適切な運営を図り、収支の黒字を維持した。事業運営については、9つの提案事業のうち、一部実現に至っていないものはあるものの、全ての提案事業の実現に向けて取り組みを進めた。</p>
★★★☆	<p>本年度は、大規模改修工事の予定なく、また温浴施設機器設備等の大きな故障もなかったことから、計画どおりの294日開館することができた。このことに起因し収支面においては温浴施設や軽音楽室の事業収入は予算額以上を確保できたものの、人件費をはじめ、委託料、燃料費など物価高騰には著しいものがあることから、徹底した既定経費の縮減を行うことで黒字を確保した。</p> <p>一昨年度、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、その対応や説明が十分でないと批判を受け、市から指導を受けた経緯があった。このことから、今年度においても、業務の効率化と適正な事業を図るため、引き続き書面による情報公開の徹底、丁寧な説明に努めた。特に、自主教室については、前年度の経緯もあり心配していたが、運営方針と手続きの慣れが一般化し、どの団体からも苦情等の申出はなく、むしろ正当な手続きさえ踏めば公平な扱いが受けられることに対する賛辞を聞くことができた。さらに業務の効率化を図るため、これまでにおける取組を礎に、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、公の施設として効率的かつ民主的な運営を行った。</p>	★★★☆	<p>修繕・備品購入にあたり、市と時期や見積金額の共有を図り、適切に実施した。</p> <p>コロナ禍以降大きく減った中学生以下の利用者も、令和4年度は1,542人、令和5年度は1,836人、そして令和6年度は3,000人と増えており、若い世代や子育て世代にも魅力ある施設運営が図られた。このような傾向は施設の将来のあり方にも前向きな影響を与え、ひいては長期的に安定した運営に繋がるものと評価する。</p>