

1 施設概要

| | | | | | | | | |
|--------|---|----|-----------------|---------|------|----|----|-----|
| 施設名 | 高知市春野デコの里 | | 施設所管課 | 高齢者支援課 | | | | |
| 指定管理者名 | 特定非営利活動法人 春野町高齢者福祉をすすめる会 | | | | | | | |
| 指定期間 | 令和 2 年 4 月 1 日 | ～ | 令和 5 年 3 月 31 日 | 公募・指名の別 | 指名 | | | |
| 設置目的 | 市民の健康の保持及び向上並びに福祉の増進を図るため。 | | | | | | | |
| 業務内容 | 1. デコの里の維持管理に関する業務 2. 市民の健康の保持及び向上のために必要な事業に関する業務 3. 高齢者の介護予防その他福祉の増進のために必要な事業に関する業務 4. その他設置目的を達成するために市長が必要と認める業務に関する業務 | | | | | | | |
| 施設内容 | 所在地:高知市春野町西畑2680番地 施設概要 構造:木造平屋建て 敷地面積:788.32㎡ 延床面積:168.93㎡ | | | | | | | |
| 職員体制 | 常勤職員 | 1人 | 非常勤職員 | 0人 | 契約社員 | 0人 | 合計 | 10人 |
| | パート職員 | 9人 | アルバイト | 0人 | その他 | 0人 | | |

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

| 指標 | 令和 2 年度 (1 年目) | | 令和 3 年度 (2 年目) | | 令和 4 年度 (3 年目) | |
|-----------------|--|-------|-------------------|-------|-------------------|----|
| | 目標値 | 実績 | 目標値 | 実績 | 目標値 | 実績 |
| 利用者数(人) | 7,262 | 5,667 | 6,799 | 5,929 | | |
| 事業開催数(回) | 309 | 299 | 308 | 305 | | |
| 目標値に対する達成状況について | 令和2年度は目標値を7,262名と設定しましたが、新型コロナウイルス感染拡大による全国非常事態宣言発出を受けて高知市から4月9日から5月9日までの間休館指示が出たため、事業を大幅に縮小しました。令和2年5月11日から休館解除になり徐々に利用者が増加し、令和2年11月末には延べ利用者数574名(1日平均23名)にまで回復しました。その後12月に入り第3波が襲来して利用者数は令和2年12月から急降下し、令和3年3月に入りようやく回復の兆しが見えてきました。以上により、令和2年度は延べ利用者数は5,667名と目標値を1,595名下回りました。 令和3年度は、利用者数の年間目標値を6,799名(一日平均22.1名)と見込んでいました。しかしながら、新型コロナウイルス感染拡大が止まらず、県の対応レベルも特別警戒から非常事態宣言にアップし、これに伴い高知市から休館指示が出され、更に国のまん延防止等重点措置の適用が覆いかぶさり、その結果家族と同居している利用者や、生きたい教室の各講師の先生が感染を恐れて教室を休む等したため、大幅に利用者が少なくなりました。その結果、令和3年度は年間利用者数延べ5,929名(一日平均19.4名)と目標値を870名下回りました。 | | | | | |

3 利用状況(指定管理者記入欄)

| | 令和 2 年度 (1 年目) | 令和 3 年度 (2 年目) | 令和 4 年度 (3 年目) |
|-------------|--|-------------------|-------------------|
| 利用者数 | 5,667 人 | 5,929 人 | 人 |
| 利用者数:対前年度比 | 75.5 % | 104.6 % | % |
| 開館日数 | 299 日 | 305 日 | 日 |
| 事業開催割合 | 100 % | 100 % | % |
| 利用状況についての評価 | 令和2年4月9日から5月9日までの27日間のうちデコの里は5日間休館し、残り22日間は一人暮らしや認知症の方を対象にお預かりしました。(その後5/16、5/23、5/30の3日間は自主休館。7/4大雨警報発令、9/7台風10号のため臨時休館) このように目まぐるしく変わる状況にもかかわらず、前述のように、令和2年11月末には元の状態に回復できたことは、利用者のデコの里に対する絆の強さを感じました。その要因としては、休館中にもかかわらず利用者をお預かりしたデコの里を高く評価してくれた利用者・家族の気持ちが数字に表れてきたのではないかと考えます。 休館指示が解除された令和3年9月16日以降、徐々に回復の兆しが見え始め、10月から令和4年1月までの利用者数は一日平均22.5名と回復しました。しかし、2月初め頃からコロナ感染者が高止まりの状況が続き始め、国のまん延防止等重点措置が適用されたことから、一日平均13.1名とかつて経験したことがない程落ち込みました。その後、令和4年3月期は一日平均20.2名に回復しました。 | | |

※ 事業開催割合の算定方法: 事業開催日数を開館日数で除したもの。
 ※ 利用者数令和元年度実績:7,509人

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

| | | 令和 2 年度 (1 年目) | 令和 3 年度 (2 年目) | 令和 4 年度 (3 年目) |
|-------------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 収入 | 指定管理料 | 8,668 | 8,668 | |
| | 利用料金収入 | 5,384 | 5,633 | |
| | 自主事業収入 | 0 | 0 | |
| | その他収入 | 1,632 | 2,271 | |
| | 収入計 | 15,684 | 16,572 | 0 |
| 支出 | 人件費 | 9,160 | 9,271 | |
| | 光熱水費 | 630 | 672 | |
| | 保険料 | 305 | 264 | |
| | 委託料 | 493 | 461 | |
| | 修繕費 | 59 | 286 | |
| | 管理運営費(人件費等除く) | 1,316 | 1,289 | |
| | 事業費 | 4,231 | 3,939 | |
| | 消費税及び地方消費税 | 0 | 0 | |
| | その他の公課費 | 59 | 97 | |
| | 事業所税 | 0 | 0 | |
| | その他 | 0 | 0 | |
| 支出計 | 16,253 | 16,279 | 0 | |
| 差引収支 (収入計-支出計) | ▲ 569 | 293 | 0 | |

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

| | | 令和 2 年度 (1 年目) | 令和 3 年度 (2 年目) | 令和 4 年度 (3 年目) |
|---|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| ① | 利用料金比率 | 34.3 % | 34.0 % | - % |
| ② | 指定管理料比率 | 55.3 % | 52.3 % | - % |
| ③ | 人件費比率 | 56.4 % | 57.0 % | - % |
| ④ | 利用者1人当たりの管理コスト | 2,868 円 | 2,746 円 | - 円 |
| ⑤ | 利用者1人当たりの高知市負担コスト | 1,530 円 | 1,462 円 | - 円 |
| ⑥ | 外部委託費比率 | 3.0 % | 2.8 % | % |

※【運営状況分析指標の考え方】

| 指標 | 指標の説明 |
|---------------------|---------------------------|
| ① 利用料金比率 | 収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。 |
| ② 指定管理料比率 | 収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。 |
| ③ 人件費比率 | 支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。 |
| ④ 利用者1人当たりの管理コスト | 支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。 |
| ⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト | 指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。 |
| ⑥ 外部委託費比率 | 支出の総額に対して外部委託費の占める割合を表す。 |

6 利用者の満足度調査等(指定管理者記入欄)

| | | 令和 2 年度 (1 年目) | 令和 3 年度 (2 年目) | 令和 4 年度 (3 年目) |
|---------|---------------------|--|--|--------------------|
| 調査の実施内容 | ① 調査方法 | 御意見箱設置 世話人会(月1回)で意見を聴取している | 御意見箱設置するが、投函はない。 アンケート調査等は、記入が困難な利用者が多いため聞き取りが必要となり、そのための職員配置も困難なため実施していない。 | |
| | ② 調査期間 | 随時 | 随時 | 随時 |
| | ③ 配布数 | | | |
| | ④ 回収数 | | | |
| | ⑤ 回収率 | - % | - % | - % |
| 調査結果 | 満足度は高く、不満な点や苦情はなかった | 開設当初から利用者とのパイプ役として活動していただいた世話人会が、メンバーの高齢化で活動が形骸化してきたことから令和2年12月に解散し、これに代わる組織として、利用者ご家族で構成する「エールをおくる会」を令和3年4月に立ち上げ、2か月に1回の頻度で管理者と委員(利用者ご家族)が意見交換を行っています。この意見交換が利用者のニーズを吸い上げるための最善の方法と考えている。 | | |

7 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

| 日付 | 苦情・意見等 | 対応状況 |
|-----------|---|--|
| 令和4年1月17日 | 利用者より「利用者が多いのに女性用トイレが1か所しかなく、男性用トイレを併用している。特に昼食前や帰宅前は順番待ちの状態。トイレに行けないまま送迎車に乗ることになり、車内で漏らした利用者もいると聞いている。この現状を高知市に伝え、早く改善してほしい」と要望がありました。 | 令和4年3月19日開催の法人三役会にも報告し、令和3年度の事業報告書にも記載しました。今後、高知市とも事前協議していく予定。 |

8 評価シート(自己評価・一次評価・総合評価)

(1) 業務の履行状況の確認

| 評価項目(小項目) | 確認内容 | 自己評価 | 一次評価 | 総合評価 | |
|----------------|------------------------------------|-------|-------|--------------|------|
| | | 指定管理者 | 施設所管課 | 指定管理者業務評価委員会 | |
| 1 開館時間等 | 条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか | 3 | 3 | 3.0 | |
| 2 法令等遵守 | 地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか | 2 | 2 | 2.0 | |
| 3 職員配置 | 適切な人員配置がされたか | 3 | 3 | 3.0 | |
| 4 職員研修 | 管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか | 3 | 3 | 3.0 | |
| 5 施設の平等利用の確保 | 施設利用に当たって平等の確保策はとられているか | 3 | 3 | 3.0 | |
| 6 利用料金(使用料) | 利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われたか | 3 | 3 | 3.0 | |
| 7 保守点検事務・警備業務 | 保守点検事務・警備業務は適切に行われたか | 3 | 3 | 3.0 | |
| 8 清掃・維持管理業務 | 清掃、維持管理業務は適切に行われたか | 3 | 3 | 3.0 | |
| 9 廃棄物処理業務 | 廃棄物処理業務は適切に行われたか | 3 | 3 | 3.0 | |
| 10 修繕業務 | 修繕業務は適切に行われたか | 3 | 3 | 3.0 | |
| 11 事業の実施状況 | 条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか | 3 | 3 | 3.0 | |
| 12 利用状況 | 利用者数・稼働率等は適切な水準か | 3 | 3 | 2.0 | |
| 13 利用促進の取組 | 利用者増加のための対策は適切に行われたか | 3 | 3 | 3.0 | |
| 14 施設賠償責任保険の加入 | 施設賠償責任保険に加入しているか | 3 | 3 | 3.0 | |
| 15 利用者の安全確保対策 | 事故時の対応政策(マニュアル作成、訓練等)が確定されているか | 3 | 3 | 3.0 | |
| 16 緊急時対応 | 緊急時・防災時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか | 3 | 3 | 3.0 | |
| 17 個人情報保護に関する事 | 個人情報に関する対応は適切か | 3 | 3 | 3.0 | |
| 18 情報公開に関する事 | 情報公開に関する対応は適切か | 3 | 3 | 3.0 | |
| 19 備品購入・管理の状況 | 備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか | 3 | 3 | 3.0 | |
| 20 利用者への支援 | 利用者への支援は事業計画に基づき、適正・公平に行われたか | 3 | 3 | 3.0 | |
| 配点60点(20項目×3点) | | 小計 | 59 | 59 | 58.0 |

評価基準

| 点数 | 小項目の評価基準 |
|----|---|
| 3 | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。 |
| 2 | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。 |
| 1 | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。 |
| 0 | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。 |

(2) サービスの質の確認

| 評価項目(小項目) | 確認内容 | 自己評価 | 一次評価 | 総合評価 | |
|------------------|---|-------|-------|--------------|------|
| | | 指定管理者 | 施設所管課 | 指定管理者業務評価委員会 | |
| 1 利用者ニーズの把握 | 利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか | 5 | 4 | 3.0 | |
| 2 接客態度・苦情要望等への対応 | 接客態度、苦情・要望等への対応等は適切か | 5 | 3 | 3.0 | |
| 3 施設内の案内表示 | 施設内の案内表示は見やすくなっているか | 5 | 3 | 3.0 | |
| 4 利用案内 | 施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか | 5 | 3 | 3.0 | |
| 5 維持管理業務 | 日常清掃業務や衛生管理は適切か | 5 | 4 | 3.0 | |
| 6 施設運営業務 | 実施された事業内容は適切に行われているか | 5 | 4 | 3.0 | |
| 7 事業の実施状況 | 事業は効果的に行われたか | 5 | 4 | 3.0 | |
| 8 自主事業の実施状況 | 施設目的に沿った自主事業が実施されたか | 3 | 3 | 3.0 | |
| 9 各種事業の内容 | 各種事業(講座・イベント等)は施設の設置目的に合致した事業であり、利用者が満足できる内容であったか。 | 5 | 4 | 3.0 | |
| 配点45点(9項目×5点) | | 小計 | 43 | 32 | 27.0 |

評価基準

| 点数 | 小項目の評価基準 |
|----|--|
| 5 | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、非常に優れていると認められる。 |
| 4 | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。 |
| 3 | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。 |
| 2 | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。 |
| 1 | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。 |
| 0 | 協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。 |

(3) サービス提供の継続性と安定性

| 評価項目(小項目) | 確認内容 | 自己評価 | 一次評価 | 総合評価 |
|---------------|----------------------------|-------|-------|--------------|
| | | 指定管理者 | 施設所管課 | 指定管理者業務評価委員会 |
| 1 経費節減・効率的な運営 | 経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか | 3 | 3 | 3.0 |
| 2 事業収支 | 事業収支は妥当か | 3 | 3 | 3.0 |
| 3 経営状況 | 指定管理者の経営状況は妥当か | 3 | 3 | 3.0 |
| 4 人件費比率 | 支出に占める人件費の割合は妥当か | 3 | 3 | 3.0 |
| 5 外部委託費比率 | 支出に占める外部委託費の割合は妥当か | 3 | 3 | 3.0 |
| 配点15点(5項目×3点) | | 小計 | 15 | 15 |
| | | | 15 | 15.0 |

評価基準

| 点数 | 小項目の評価基準 |
|----|--|
| 3 | 事業計画・収支計画等に基づく経営がなされている。 |
| 2 | おおむね事業計画・収支計画等に基づく経営がなされているが、簡易な改善や一部業務の見直しを要する。 |
| 1 | 事業計画・収支計画等に基づく経営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的な見直しが必要である。 |
| 0 | 事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。 |

9 自己評価・一次評価結果

(1) 評価結果

| 評価分類 | 配点 | 自己評価 (指定管理者) | 配点に対する割合 | 一次評価 (施設所管課) | 配点に対する割合 |
|--------------------|-------|-----------------|----------|-----------------|----------|
| (1) 業務の履行状況の確認 | 60 点 | 59 点 | 98 % | 59 点 | 98 % |
| (2) サービスの質の確認 | 45 点 | 43 点 | 96 % | 32 点 | 71 % |
| (3) サービス提供の継続性と安定性 | 15 点 | 15 点 | 100 % | 15 点 | 100 % |
| 合計 | 120 点 | 117 点 | 98 % | 106 点 | 88 % |

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

| 年度 | 評価内容 |
|----|--|
| 2 | 2年連続のコロナ禍にもかかわらず、職員・利用者ともに新規感染者を出すことなく事業を継続できたこと。コロナの感染状況に振り回され、健全な経営を維持していくことは非常に困難な状況になったにもかかわらず、感染予防対策を強化して利用者を最小限度確保できたこと。 ただ、年度末決算ではパソコン等備品の買い替えや樹木の剪定等の予定外の支出が増えたため193万6千円の赤字となったが、国からの持続化給付金の200万円により補填できたため、事業を維持することができた。 |
| 3 | 1. 令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染者が多発しているにもかかわらず、デコの里では新規感染者を出すことなく、事業を継続することができた。 2. コロナ禍にもかかわらず新規利用者を年間で22名確保した。 3. 自粛していた野外行事(みかん狩り、里の秋祭り、初詣、花見等)についても、新型コロナウイルス感染予防対策を強化しなから取り組み、利用者から心身のリフレッシュができたと好評を博した。 4. 介護予防事業の要とも言える各種健康増進事業を積極的に取り組み、認知症の予防と介護保険認定者の要介護度の進行防止、健康寿命の延伸に貢献することができた。 以上のとおり、新型コロナウイルス感染予防を図りながら、事業を継続できたことは評価できると考えます。 |
| 4 | |

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

| 年度 | 評価内容 |
|----|--|
| 2 | 令和2年度は新型コロナウイルス感染予防の自粛要請もあったため年間の利用者数としては減っているが、施設が再開してすぐに利用者が集まる等地域での存在意義は高い。要介護2までの認定者はすべて受け入れるという施設の方針があるが、現在要介護3の利用者もあり、本来は介護保険サービスで対応すべきところをデコの里が担っている状況もある。あくまでもデコの里は介護予防を目的とした施設であり、要介護者に対応できるだけの人員は配置できていないため、今後できることとできないことの区分けを明確にしていける必要があると思われる。 |
| 3 | 令和3年度も新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館指示等により年間の延べ利用者数は減少したが、新型コロナウイルス感染者数が落ち着いてくれば延べ利用者数も増加すると思われる。利用者や利用者家族以外に春野地域包括支援センターや居宅介護支援事業所からも介護予防拠点施設として評価されており、今後も現在の事業を継続していただきたい。 |
| 4 | |

10 総合評価結果

(1) 評価結果

| 評価分類 | 配点 | 評価 (指定管理者業務評価委員会) 合計 | 配点に対する割合 | 評価 |
|--------------------|-------|----------------------------|----------|----------|
| (1) 業務の履行状況の確認 | 60 点 | 58.0 点 | 97 % | A |
| (2) サービスの質の確認 | 45 点 | 27.0 点 | 60 % | |
| (3) サービス提供の継続性と安定性 | 15 点 | 15.0 点 | 100 % | |
| 合計 | 120 点 | 100.0 点 | 83 % | |

評価基準

| 区分 | S | A | B | C |
|------|--|---|--|--|
| 評価基準 | 評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの | ・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で3点未満の評価があるもの | 評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満 | 評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満 |
| 評価内容 | ・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、又はそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。 | 事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。 | おおむね事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。 | 事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。 |

(2) 総評

事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。
 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により利用者数及び事業開催数は目標値未達成となりました。
 既に改善されていますが、職員へ有給休暇付与ができていない期間がありましたので、今後は法令遵守に努めてください。
 引き続き、エールをおくる会などでの意見交換で利用者ニーズの把握に努め、利用者拡大に向けての取組の実施を期待します。

(3) 総合評価実績

| 年度 | 評価結果 | 総合評価点数 | 総評 |
|----|------|---------|--|
| 2 | A | 101.0 点 | おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。 コロナ禍にあっても、事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われていると評価できます。 アンケートの実施方法が改善されていないため、今後は、回収率の増加や満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映を行いながら、利用拡大に努めてください。 |
| 3 | A | 100.0 点 | 事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により利用者数及び事業開催数は目標値未達成となりました。 既に改善されていますが、職員へ有給休暇付与ができていない期間がありましたので、今後は法令遵守に努めてください。 引き続き、エールをおくる会などでの意見交換で利用者ニーズの把握に努め、利用者拡大に向けての取組の実施を期待します。 |
| 4 | | 点 | |

11 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

| 課題・改善事項 | 改善時期 | 改善に向けた対応 |
|-----------|---------|----------------------------|
| 女性用トイレの増設 | 令和4年度 | 業者に見積りを依頼中で、高知市と協議予定 |
| 食堂の空調設備更新 | できるだけ早く | 現在故障しており、高知市に設備更新の要望を伝えている |
| | | |