

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	平成 26 年 4 月 1 日 ~ 平成 29 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	6人	契約社員	0人	合計	7人
	パート職員	0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	平成 26 年度 (1 年目)		平成 27 年度 (2 年目)		平成 28 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)	-	6,548	-	6,327	-	6,416
事業開催数(回)	-	304	-	307	-	306
目標値に対する達成状況について						

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 26 年度 (1 年目)	平成 27 年度 (2 年目)	平成 28 年度 (3 年目)
利用者数	6,548 人	6,327 人	6,416 人
利用者数:対前年度比	95.4 %	96.6 %	101.4 %
開館日数	304 日	307 日	306 日
事業開催割合	100 %	100 %	100 %
利用状況についての評価			

※ 利用率の算定方法: 事業開催数を開館日数で除したものの。  
 ※ 事業の中で複数のメニューを組む。  
 ※ H25年度実績 利用者数:6,861人, 開館日数:307日

#### 4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 26 年度 ( 1 年目)	平成 27 年度 ( 2 年目)	平成 28 年度 ( 3 年目)
収入	指定管理料	8,138	8,138	8,138
	利用料金収入	5,238	5,062	5,132
	自主事業収入	0	0	
	その他収入	92	140	
	収入計	13,468	13,340	13,270
支出	人件費	7,030	7,008	7,446
	光熱水費	643	659	582
	保険料	299	330	318
	委託料	280	295	437
	修繕費	997	249	437
	事業費	4,133	4,364	3,829
	消費税及び地方消費税	-	-	-
	その他の公課費	102	125	116
	事業所税	-	-	-
	その他	-	-	-
	支出計	13,484	13,030	13,165
差引収支 (収入計-支出計)		▲ 16	310	105

#### 5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 26 年度 ( 1 年目)	平成 27 年度 ( 2 年目)	平成 28 年度 ( 3 年目)
①	利用料金比率	38.9 %	37.9 %	38.7 %
②	指定管理料比率	60.4 %	61.0 %	61.3 %
③	人件費比率	52.1 %	53.8 %	56.6 %
④	利用者1人当たりの管理コスト	2,059 円	2,059 円	2,052 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	1,243 円	1,286 円	1,268 円
⑥	外部委託費比率	2.0 %	2.2 %	3.3 %

※【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)

		平成 26 年度 ( 1 年目)	平成 27 年度 ( 2 年目)	平成 28 年度 ( 3 年目)
調査の実施内容	① 調査方法			
	② 調査期間			
	③ 配布数			
	④ 回収数			
	⑤ 回収率	- %	- %	- %
調査結果				・意見箱の設置。 ・世話人会(月1回)に意見を聴取している。

#### 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
日常	トイレに関する苦情(トイレの増設)	利用者が多い際には、一度に利用するのではなく、順番に利用してもらうよう周知している。

## 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
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	3	3	3
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3
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
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
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
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
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
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
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3
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
12 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3
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
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
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
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
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
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
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
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
<b>配点60点(20項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>60</b>	<b>60</b>

#### 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	3	3	3
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	3	3	3
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	3	3	3
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	3	3	3
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	4	4
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	3	3	3
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	3	3	3
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
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。	3	3	3
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>28</b>	<b>28</b>

#### 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
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3
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
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
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15

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	概ね事業計画・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	60 点	100 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	28 点	62 %	28 点	62 %
(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	103 点	86 %	103 点	86 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
26	平成26年度新たにカラオケ教室と水彩画教室を開講し、歌や絵の好きな利用者から喜ばれております。文化祭に変わる行事として位置付け取り組んできた各種教室の展示会を郵便局、銀行、公益施設のギャラリーを無償でお借りして開催してきました。出展した絵手紙教室、クロスステッチ教室、押絵教室、竹の節で若カエル教室の受講生もさることながら、展示作品を観覧した一般市民の反響も予想を超え、デコの里の宣伝に大いに役立ちました。ただ、絵手紙やクロスステッチ教室の9割以上が60歳代前半と若く、その教室のみの利用で他の教室や行事に関心が向かないことで延利用人員の増加には結びつかず、その点は今後の課題と言えます。
27	平成27年度は、毎年開催している春野町文化祭期間中に1,000部のパンフレットを配布したところ、大きな反響があり、パソコン教室をはじめ各教室の新規受講生が増加しました。さらに同文化祭に初めて各種教室の作品60点あまりを出展しました。各種教室の講師の高齢化により、存続が危ぶまれていた教室については、受講生から講師や世話人が誕生し、新たに愛好会として再スタートする等新しいスタイルの生きがい活動を開始しました。これまで利用者の9割以上が女性の利用者でしたが、囲碁好きな若手男性が囲碁愛好会を結成し活動を始めたところ、口コミで広がり、少しずつ仲間の輪が広がりました。28年1月よりドック・セラピー事業に準じた事業を実施し始めたところ、利用者間で好評を得ております。今後も、ニーズの変化に合わせて新たな事業に取り組んでまいります。
28	利用者の高齢化による心身レベルの低下、介護保険認定者の増加、利用目的の変化等がデコの里の利用に影響がでていることから、本年度は事業全般について、見直しを行い、軌道修正を行った。これにより、利用者の減少幅が縮小した。また、デコの里の利用者の裾野を広げるため、イベントへの出展や銀行・郵便局への作品展示等PR活動を行い、新規利用者の発掘にとりくみました。また、業務の効率化の観点から、①食洗機を設置し、栄養士の業務効率化を図ると同時に衛生管理の強化を行った、②所長のデスクが廊下であり、廊下が狭隘なため通行の支障になり、また通るたびに業務をとめなければならなかったが、脱衣所を所長室にリノベーションし、業務に集中できるようにした上、利用者の満足度の向上及び所長の事務処理効率化が図られた。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
26	幅広い年齢階層の利用者増加・交流に向け、各種教室等の取組も増やしていただきたい。また教室等の成果品の展示等により、利用者に関心を持っていただく取組は今後も続けていただきたい。 指定管理者施設だけでなく公的施設全般の共通課題として男性利用者比率の向上が今後の課題。
27	イベントにおけるパンフレットの配布や教室等の成果品の展示等により、潜在的な利用者の掘り起こしをし、利用者の増加・交流を促進する取組を今後も続けていただきたい。 男性の利用者の増加の取組を今後も推進していただきたい。
28	高齢化に伴う利用者の減少、介助の必要な利用者の増加に伴い、料金収入面及び人件費に徐々に影響がある。そこで、平成29年1月より新年度より予定していた新規事業(①認知症予防トレーニング、②永井病院理学療法士、言語療法士、作業療法士による健康教室、③歌声喫茶、④俳句・川柳の会)を前倒して、開催したところ、利用者が増え始め、利用者の減少幅が縮小した。今後も、新規利用者の確保を念頭に業務を行ってほしい。また、指定管理者施設だけでなく公的施設全般の共通課題として男性利用者比率の向上が今後の課題である。 また、食洗機の設置及びレイアウト変更により、利用者の満足度の向上や業務の効率化が図られている。今後も不断の努力を継続してもらいたい。

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	60 点	100 %	<b>S</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	28 点	62 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	
合計	120 点	103 点	86 %	

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2点以下の評価があるもの	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、また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。	概ね事業計画書・仕様書に沿った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

適正な管理運営がなされていると考えます。開催されている講座・教室についても内容を適宜見直しており、今後も利用者ニーズの把握による見直しを継続していただきたいと考えます。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
26	S	- 点	適切な管理運営がなされていると考えます。今後も、利用者に関心を持っていただける各種教室等の充実を図り、利用者満足度の向上につながる取組をお願いします。
27	S	- 点	適正な管理運営がなされていると考えます。引き続き、潜在的な利用者の掘り起こし、利用者のニーズに沿った各種教室等の開催など、利用者満足度の向上につながる取組を期待します。
28	S	103 点	適正な管理運営がなされていると考えます。開催されている講座・教室についても内容を適宜見直しており、今後も利用者ニーズの把握による見直しを継続していただきたいと考えます。

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