

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 29 年 4 月 1 日	～	令和 2 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	8人
	パート職員	7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 29 年度 (1 年目)		平成 30 年度 (2 年目)		令和 元 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)	6,754	6,839	6,688	7,241	6,885	7,509
事業開催数(回)	307	308	304	304	306	304
目標値に対する達成状況について	開館日1日あたり22人の利用を目標としていたが、利用者数目標は達成できている。 また、宅老事業の開催数も307回(日曜,年末年始休み)を目標としていたが、こちらも達成した。					
	開館日1日あたり22人の利用を目標としていたが、利用者数目標は大幅に達成できている。 また、宅老事業の開催数も304回(日曜,年末年始休み)を目標としていたが、こちらも達成した。		開館日1日あたり22.5名の利用を目標としていたが、新型コロナウイルス感染問題で、令和2年3月9日から事業を大幅縮小した。令和2年2月迄は順調に事業が推移してきたことから年度末には年間延べ7509名(一日平均24.6名)を確保でき、+161,715円の黒字を計上することができた。ただ開館日数は、306回(日曜祭日年末年始休み)を目標としていたが、令和1年8月15日、10月12日の2日間台風接近のため休館した。			

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	令和 元 年度 (3 年目)
利用者数	6,839 人	7,241 人	7,509 人
利用者数:対前年度比	106.6 %	105.9 %	103.7 %
開館日数	308 日	304 日	304 日
事業開催割合	100 %	100 %	100 %
利用状況についての評価	平成29年1月より開始した心身活性化事業による講座の効果で、利用者数は平成28年度(6,416人)よりも増加している。	各事業が利用者のニーズに合致したことや、デコの里の評判が人呼び、結果的に前年と比較して年間402名の利用者増となった。	生きがい教室に加え健康志向を目的とした各種事業が利用者のニーズに合致し定着した。特に1人暮らしの利用者や認知症の利用者・家族のデコの里に対する期待感は大きく生活サイクルに組み込まれている。更に町内の公的機関、ケアマネ、病院との連携を日頃から密にしており、ケアプラン作成の際本人の希望で併用利用する方や、新規利用者の紹介等で延べ268名前前年対比で増加した。

※ 利用率の算定方法: 事業開催数を開館日数で除したもの。  
 ※ 事業の中で複数のメニューを組む。

#### 4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 29 年度 ( 1 年目)	平成 30 年度 ( 2 年目)	令和 元 年度 ( 3 年目)
収入	指定管理料	8,240	8,240	8,240
	利用料金収入	5,472	5,792	6,007
	自主事業収入	0	0	0
	その他収入	0	51	200
	収入計	13,712	14,083	14,447
支出	人件費	7,875	7,570	7,894
	光熱水費	666	687	666
	保険料	284	269	314
	委託料	427	429	483
	修繕費	56	120	179
	管理運営費(人件費等除く)	1,138	1,001	1,063
	事業費	3,534	3,796	3,576
	消費税及び地方消費税	0	0	0
	その他の公課費	123	58	111
	事業所税	0	0	0
	その他	0	0	0
支出計	14,103	13,930	14,286	
差引収支 (収入計-支出計)	▲ 391	153	161	

#### 5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 29 年度 ( 1 年目)	平成 30 年度 ( 2 年目)	令和 元 年度 ( 3 年目)
①	利用料金比率	39.9 %	41.1 %	41.6 %
②	指定管理料比率	60.1 %	58.5 %	57.0 %
③	人件費比率	55.8 %	54.3 %	55.2 %
④	利用者1人当たりの管理コスト	2,062 円	1,924 円	1,902 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	1,205 円	1,138 円	1,097 円
⑥	外部委託費比率	3.0 %	3.1 %	3.8 %

※【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)

		平成 29 年度 ( 1 年目)	平成 30 年度 ( 2 年目)	令和 元 年度 ( 3 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	・意見箱の設置。 ・世話人会(月1回)に意見を聴取している。	・意見箱の設置。 ・世話人会(月1回)に意見を聴取している。	ご意見箱の設置。月1回の世話人会で意見を聴取している。
	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、特に不満な点や、苦情はなかった	・満足度は高く、特に不満な点や、苦情はなかった	満足度は高く特に事業内容についての不満な点や苦情はなかった。ただ新型コロナウイルスの問題で、令和2年3月高知市の指示で最小限度の利用者に絞った際、利用できない方や家族から不満の声が寄せられた。	

#### 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
	特になし	

## 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	3	3	3.0
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	3.0
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
<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	5	5	5.0
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	3.7
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	4.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	4	4.0
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	4	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	4.0
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>44</b>	<b>32.7</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	3.0	
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	15.0

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	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	44 点	98 %	33 点	73 %
(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	119 点	99 %	108 点	90 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
29	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、平成29年1月より「健康志向」を目的とした心身活性化事業を新たに実施し始めたところ、利用者が増加し、平成29年度中には最大40人近い利用者になる日も出てきた。しかし、増加する利用者に対応するため、パート職員を増員したことで、人件費が増加し赤字決算となった。
30	各種事業が利用者のニーズに合致し好評を博したことや、デコの里利用者の口コミの評判やテレビ放送で取り上げられたことにより、昨年度と比較して新規利用者を含め402名の増加となり収入増につながった。これと並行して、経費削減の自助努力(期末手当を中止、退職運転手を補充せず栄養士と兼務させる、西畑公民館で開催していた百歳体操をデコの里で開催することにより職員の加配を抑制する等)によりなんとか収支は黒字(152,862円)とすることができた。しかしながら、財務状況としては損益分岐点ギリギリでの運営となっており、予断を許さない状況である。また、施設の適正な収容人数を大幅に超えている状況に対し、一部の講座は受講者を制限し、受講生が休みの場合に代わり入ってもらおう等の対策をとった。しかしながら宅老所全体としては、引きこもりを防止するという目的からもそれぞれ事情のある者に対し、優先順位をつけることは難しく、結果希望者を全員受け入れる状況となっている。
元	前年度と同様に、健康志向を目的とした百歳体操他関連事業が利用者から高い評価を受けた。その要因としては病院のPT・OT・STの先生方や音楽療法士、笑いヨガインストラクター、レクリエーション指導士等専門職の先生方を加えた事で付加価値が付き、マンネリ化の防止と質の高いサービスの提供と他施設との差別化を図る事ができた。その事が結果的に利用回数の増加と新規利用者の増加に結びついた。ただ令和2年3月突然新型コロナウイルス感染問題が浮上し、高知市から指示が出る度利用者・家族への連絡や勤務体制の見直し等でバニック状態に陥った。特に三密回避のために一日の利用人数の上限を決めたため、経営が厳しい状況が続いた。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
29	指定管理者が利用者のニーズを丁寧に汲み上げ、企画した講座が好評で、新規の利用者が一定確保されたことは非常に評価できる。事業そのものの継続性を確保するため、今後も継続してほしい努力であるが、災害時における利用者の安全確保の観点から、施設規模に見合う利用者数に抑えなければならないという相反する問題が発生しており、公平なサービス提供とのバランスを今後の検討課題としてほしい。
30	昨年利用者さらには増加しており、指定管理者が利用者の声を拾い上げ、そこからニーズに沿った講座やイベントの企画力は非常に評価できる。ただし、職員の役割に偏りがあり、職員の高齢化と相まって組織としては不安定な部分がある。近年はデコの里がケアプランに組み込まれることも多くなっている。デコの里が春野地域の介護予防の重要な拠点となっていることは間違いない。今後も事業を維持していくために、安定した組織の体制や受け入れの方法について検討していただきたい。
元	順調に利用者を伸ばしてきており、令和元年度も年度末に新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けたものの結果的に前年度比で103.7%の利用者数となった。デコの里利用開始後は徘徊などの問題行動が少なくなったといった家族からの反響も多く、デコの里利用を勧奨するケアマネジャーもおり、地域の介護予防に資する役割は大きい。新型コロナウイルスによる利用制限による経営への影響が懸念されるが、今後も百歳体操や生きがい教室等の実施を通して利用者の介護予防とQOLの向上に貢献してほしい。

## 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	60.0 点	100 %	<b>S</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	32.7 点	73 %	
(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	107.7 点	90 %	

### 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、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

<p>適切な管理運営がなされています。 事業内容の充実を図り、利用者の増加につなげ、介護予防に資する取組を行っていただいていることは評価できます。 今後は、アンケートの実施方法を工夫し、分析ができるよう満足度の数値化にも取り組み、さらなるニーズの把握・反映に努めてください。</p>
---

### (3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総評
29	A	105.0 点	概ね適切な管理運営がなされていると考えます。利用者ニーズを丁寧に汲み上げ利用者の確保につなげたことは評価できます。今後も、効果的で効率的な運営を期待します。
30	A	105.7 点	概ね適切な管理運営がなされています。 利用者のニーズに沿った多様な事業を開催し、利用者数の増加に努めていると評価できます。 安定した運営体制確立のため、職員体制の充実を図っていただきたいと考えます。
元	S	107.7 点	適切な管理運営がなされています。 事業内容の充実を図り、利用者の増加につなげ、介護予防に資する取組を行っていただいていることは評価できます。 今後は、アンケートの実施方法を工夫し、分析ができるよう満足度の数値化にも取り組み、さらなるニーズの把握・反映に努めてください。

## 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