

## 令和元年度指定管理者業務評価結果

### 1. 評価対象施設

表1の23施設を対象として、業務改善及び次年度事業の業務計画に反映させていくことを目的に、下記の報告等を基に評価を実施した。

- ①指定管理者から提出された年間事業報告書
- ②指定管理者業務総括評価調書

【表1 指定管理者制度導入施設】

施設名	施設数	指定管理者	所管課
障害者デイサービスセンター「さくら」	1	瑞浪市社会福祉協議会	社会福祉課
児童センター・児童館	4	瑞浪市社会福祉協議会	子育て支援課
子ども発達支援センター「ぼけっと」	1	瑞浪市社会福祉協議会	子育て支援課
市民福祉センター「ハートピア」	1	瑞浪市社会福祉協議会	社会福祉課
在宅老人デイサービスセンター	2	瑞浪市社会福祉協議会	高齢福祉課
老人憩いの家	3	瑞浪市社会福祉協議会	高齢福祉課
自然ふれあい館	1	釜戸町まちづくり推進協議会	スポーツ文化課
釜戸公民館	1	釜戸町まちづくり推進協議会	社会教育課
日吉公民館	1	日吉町まちづくり推進協議会	社会教育課
稲津公民館	1	NPO法人 明日の稲津を築くまちづくり推進協議会	社会教育課
陶公民館	1	陶町明日に向かって街づくり推進協議会	社会教育課
市民図書館	1	NPO法人 こまどり会	社会教育課
地域交流センター「ときわ」	1	NPO法人 みずなみ常盤座	都市計画課
農産物等直売所「きなあた瑞浪」	1	みずなみアグリ株式会社	農林課
大湫公民館	1	大湫町コミュニティ推進協議会	社会教育課
大湫町旧森川訓行家住宅	1	大湫町コミュニティ推進協議会	商工課
産業振興センター	1	瑞浪陶磁器卸商業協同組合	商工課

※心身障害者小規模授産所、老人作業所（2ヶ所）、軽費老人ホーム白寿荘は平成22年度で廃止。斎場は平成25年度より市直営にて管理、児童センター・児童館（宮前児童館：平成26年度閉館→南小田児童館：平成27年度開館）

## 2. 評価結果の概要

### (1) 利用状況

指定管理者制度の導入施設は、前年度と変わらず23施設となっている。制度導入施設の全体利用者数は、前年度と比較して93.8%と約5万5千人減少した。

具体的には、23施設のうち、前年度との比較で、利用者数が増加した施設が5施設、減少した施設が18施設という結果となっている。

利用者数が増加した施設のうち、大湫公民館は、企画した各種事業に町内外からの参加を得られるよう、ホームページやチラシなどを活用し積極的に情報発信したことにより、町外からの参加者が増加した。大湫町旧森川訓行家住宅は、年間を通して国内外からツアー客、個人ウォーカーが多く訪れており、観光拠点として浸透してきている。英語版の観光ガイドの作成やニーズに合わせたおもてなしがロコミとなって新規来館者のみならず、リピーターが増加した。自然ふれあい館は、3年間連続して来館者が増加している。特色ある事業の実施、案内看板の増設や散策道の環境整備、積極的な情報発信などにより、情報サイト「ぐるたび」の東海・岐阜ハイキングコースとして上位ランキングを維持している。これら要因は、前年度から中京幼稚園と連携した事業「森の幼稚園」を展開したことや、生涯学習を目指す職員の質的向上が寄与している。地域交流センター「ときわ」は、年間1,200回を超える自主事業を展開するなど工夫した取り組みを継続して行ってきたことにより、利用者の増加に寄与している。

利用者が減少した施設では、主な要因として、新型コロナウイルス感染症拡大防止による影響が大きい。その要因を除けば例年並みの利用者数であった施設が多数である。児童センター・児童館では、4館すべてで減少したが、これまでの従来型の遊びを中心とした活動だけでなく、様々な事情を抱えた児童、保護者に対し、相談や居場所の提供など主任児童委員や学校と連携した子育て支援を行っている。老人憩いの家では、3施設すべてで減少したが、主な要因として、利用団体の構成員の高齢化に伴うところが多い。引き続き、高齢者が利用しやすい施設として、事業のPRなど利用者拡大の取り組みが求められている。地区公民館は、大湫公民館を除き4施設で減少した。学校や地域と連携した取り組みや年齢層にあった事業を展開するなど、工夫した取り組みが行われているが、新規利用者の拡大に繋げるため、引き続き、情報発信に努める必要がある。

農産物等直売所「きなあつ瑞浪」は、CSF（豚熱）の影響により、前期まで瑞浪ポーノポークの入荷がなく、ポーノポーク岐阜など国産豚で対応してきた。また、後期は天候不順等の影響により、出荷者からの野菜も不足した。こうした中、10月には瑞浪ポーノポークの販売が再開され、12月には、瑞浪ポーノポークの復活祭を開催し多くの来場者に鉄板焼きを振舞うことができた。令和2年6月には、瑞浪ポーノポークを活用した農畜産物加工施設「ポーノポークハム工房“瑞浪”」がオープンする予定であり、「きなあつ瑞浪」の集客拡大と農畜産物の販売力強化が期待されている。

このように、令和元年度の施設利用者は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、すべての施設に共通して全体的に減少している。また、農産物等直売所「きなあつ瑞浪」は特別な要因により、来場者数が前年度と比較して5%、約2万4千人減少している。利用者の増減は様々な要因が関係しているが、各施設において事業の見直しを図るなど継続利用者の確保と新規利用者の獲得のための取り組みが図られている。

## (2) 管理運営状況

利用者の意見等聴取は、アンケート調査、懇談会、運営委員会等の手段により、すべての施設で実施された。特にアンケート調査については、サービス向上と利用者拡大に繋がる方策として各施設に実施を求めており、今回の報告でもアンケート結果により利用者のニーズを掘り起こし、利用者拡大に繋げている例が見受けられた。今後も継続的な取り組みにより、施設利用者の満足度を把握することで、施設のサービス向上と利用者拡大が期待できると思われる。

なお、所管課の現地検査等による管理状況の評価は、良好であった。

## (3) 提案事項の達成状況

すべての施設において、提案事項についての取り組みが着実に行われている。

利用者については、少子高齢化、人口減少が進む中で、利用者の増加に向けた取り組みを工夫して行っている。また、施設単独ではなく、近隣施設や類似施設、関係団体との連携を行い、利用者 に即したサービスや事業の多様化への取り組みを行っている。

事例として、釜戸公民館などでは、中学校が統合されたことで他地区との交流が生まれ、町民の意識も変化してきた。域外の交流創出により地域の活性化が図られている。子ども発達支援センター「ぼけっと」では、関係機関との継続的・安定的な連携体制を構築しながら、早期相談・早期療育支援体制を定着することができている。今後も関係機関との連携調整業務の増加が見込まれるが、これまでの知見やノウハウを活かした取り組みが求められている。また、市民図書館は、本の紹介方法の工夫や、怪談夜会など新規企画を創出し読書習慣の推進に向けた取り組みが図られている。

## (4) 評価

前年度の課題に対する取り組みは、すべての施設で行われており、また、次年度に向けた課題も認識されている。施設管理、事務処理、利用者対応など項目ごとに自己評価及び担当課評価も行っており、各施設において良好に管理され、適切な指定管理運営を図るように努めている。

また、すべての施設で、利用者から指定管理者への満足度は高く、同制度は概ね順調に運用されていると評価できる。

## 3. 今後の取り組み

(1) 令和2年度は、障害者デイサービスセンター「さくら」、児童センター・児童館、子ども発達支援センター「ぼけっと」、市民福祉センター「ハートピア」、在宅老人デイサービスセンター、老人憩いの家、陶公民館、大湫公民館、大湫町旧森川訓行家住宅が指定管理期間の最終年度を迎えることから、更新手続きを行う。

(2) 市民体育館等体育施設は、平成30年度から指定管理者制度の導入に向けて準備を進めてきたが、現状では、費用の増加が見込まれることから、人員配置や委託できる業務、収入の確保等検討を続け、導入について検討を行う。