

## 平成28年度指定管理者業務評価結果

### 1. 評価対象施設

表1の22施設を対象に、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る月次の定期報告等及び年間事業報告書
- ②開館時間などの施設管理や利用者対応を評価項目とした確認チェックシート
- ③指定管理者業務総括評価調書
- ④所管課による現地確認

【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                   | 社会福祉課      |
| 子ども発達支援センター      | 1   | 瑞浪市社会福祉協議会                   | 社会福祉課      |
| 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                   | 地域包括支援センター |
| 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<br>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<br>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「きなあつ瑞浪」  | 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        |

※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)利用者数

指定管理者制度の導入施設は、平成28年度に2施設が新たに加わり、22施設となった。制度導入施設の全体の利用者数は、昨年度と比較して102.3%と2.3ポイント増となった。

具体的には、22施設のうち、新たに加わった2施設を除き、昨年度との比較で、利用者数が増加した施設が11施設、減少した施設が9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、老人憩いの家福寿荘は、利用団体に次回の利用を促進する声掛けを行った結果、利用回数も増加し、次回利用時に新しい方を誘うなど新たなグループの掘り起こしを行うことができた。稲津公民館では、広報活動として広報誌の充実やインターネットを活用した町内外へのアピールを積極的に行った。例年行う事業についてもマンネリ化を防ぐためにテーマを設けるなどの工夫を行い、利用者数が増加している。また、樽上児童センターでは土岐児童センター改修に伴う利用停止期間に土岐地区の市民の利用があり、地域を越えた交流があり、来館者も増加した。

利用者が減少した施設では、土岐児童センターは、平成28年9月からの大規模改修工事のため利用停止期間があったため大幅に減少している。また、自然ふれあい館でも「JR東海さわやかウォーキング」の中止、不動川砂防堰堤工事による交通止めの影響があり前年度比68.5%と減少した。子ども発達支援センター「ぽけっと」では、利用者数が前年度比92.0%と減少しているが、子どもの発達特徴や家庭環境等に合わせた支援を行うというセンターとしての役割の定着や、訪問相談でのねらいを明確化したことにより、相談児の定着がみられているほか、10月以降には通所者が増加傾向となっている。引き続き、各施設において事業の見直しを図るなど新規利用者の獲得のための取り組みが課題である。

## (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られた。今後も継続的な実施により、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。(大湫町旧森川訓行家住宅は開館して3ヶ月のためアンケートは未実施であるが、来館者との懇談では好評を得ている。)

なお、所管課の現地検査等による管理状況の評価は、概ね良好であった。

## (3) 提案事項の達成状況

ほとんどの施設において、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着実にやっているため増加している施設が多い。

地区公民館では、事業のマンネリからの脱却を目指し、新たな単発、短期型講座の開講や、各地域への出前講座、男性向け料理教室を開催するなどの工夫がされており、徐々に成果が表れている。

児童館の一部では、利用者のニーズに応え開館日や利用時間の変更をした。また、地域交流事業として高齢者とのふれあいを目的とした事業の実施や、デイサービス施設訪問などを行った。

農産物等直売所「きなあた瑞浪」は、地元農家の出荷量を増やすため、パイプハウス建設、被覆資材購入、種苗購入に対する補助を行った。さらに、出荷者技術向上のため、野菜づくり塾、各種勉強会を開催した。

## (4) 評価

昨年度の課題に対する取り組みは、ほとんどの施設でなされており、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ており、適切な指定管理運営を図るよう努めている。

また、すべての施設で、利用者から指定管理者制度への大きな苦情や不満は出ておらず、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) 平成29年4月1日から、産業振興センターが瑞浪陶磁器卸商業協同組合により指定管理を開始した。また、瑞浪市民図書館と自然ふれあい館が指定管理者契約最終年度を迎えており、更新手続きを行う。

(2) 市民体育館及びスポーツ施設は、平成30年度から指定管理者制度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導入を見合わせ、人員配置や委託できる業務、収入の確保等検討を続け、3年を目途に導入に向け再検討する。