

## 平成29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「ぼけっと」	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 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)利用者数

指定管理者制度の導入施設は、平成29年度に1施設が新たに加わり、23施設となった。制度導入

施設の全体の利用者数は、前年比0.8%増加した。

具体的には、23施設のうち、新たに加わった1施設を除き、前年度との比較で、利用者数が増加した施設が9施設、減少した施設が13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、土岐児童センターは平成28年度改修時に、利用者が樽上児童センターを利用したことにより、地域を超えた交流があり、改修が完了した後も、行事等での積極的な声掛けを行い、区外児童の来館が増えた。また、自然ふれあい館では、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にランキングされたことで認知度が向上し、散策道整備、職員による積極的な清掃、案内看板の増設や、駐車場の看板の改修などで散策道の環境が整ったことなどから、来館者が前年度比30.9%と増加した。

利用者が減少した施設では、老人憩いの家(福寿荘)は、利用者の高齢化やデイサービスセンターのと同合同行事が減少したことにより前年度比20.7%の減少となり、今後、利用者のニーズに合った事業展開や新規利用者獲得に向けた地域への広報活動などの取り組みが必要である。また、日吉公民館では10月中旬から3月中旬まで多目的ホールが改装工事のため使用できなかったことや、新規講座の多くが公民館外での活動となり、利用者増加に直接結びつかなかったことなどから、前年度比22.2%減少した。

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、利用者拡大に繋がっ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。

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が多様化への取り組みも行っている。

事例として、樽上児童センターでは、小学校との情報の共有により、来館児童の支援に繋がっている。子ども発達支援センター「ぼけっと」は関係機関からの紹介による利用が増えており、連携による早期発見・早期療養体制を整えている。また、大湫公民館では、近接している「旧森川訓行家住宅」と連携し、観光客に向けた事業を実施した。これらの連携により、新たな利用者を開拓し、施設の認知度やサービスの向上が見られる。

## (4)評価

前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、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なく、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)平成30年度は、日吉公民館、稲津公民館、地域交流センター「ときわ」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、平成32年度導入に向け再検討を行う。