

## 平成30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る年間事業報告書
- 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	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95.6%と約4万1千人減少した。

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12施設、減少した施設が11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、児童センター・児童館は、4施設すべてで増加している。樽上児童館では、多くの親子に利用促進を図るため、保健センターでの健診時に児童館のパンフレットやおたよりを配布したことにより、0歳から3歳までの利用者が増加したことが要因となっている。陶児童館では、陶幼児園改修工事により、幼児園の観劇、運動会を児童館で開催したことから、一時的に増加した。南小田児童館では、親のニーズに応えた新たな行事等を企画開催したことが増加要因となっている。また、市民福祉センター「ハートピア」では、囲碁クラブが利用していた施設の除却に伴い、囲碁クラブの利用者が増加したことが主な要因となっている。自然ふれあい館は、これまでも情報サイト「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ていたが、特色ある事業の実施、職員による積極的な清掃、案内看板の増設や散策道の環境整備などにより、現在では全国ランキングで9位とトップ10入りを果たし全国的に認知度が向上している状況である。これら要因のほか、中京幼稚園と連携した新規事業「森の幼稚園」を展開したことなどにより、利用者が前年度に引き続き増加した。日吉公民館では、文化祭を改善し地区の伝統文化の上演のほか、新たに日吉マルシェを開催したことにより、増加した。

利用者が減少した施設では、在宅老人デイサービスセンターの2施設で、新規利用者が伸びない中、これまでの利用者が介護認定を受けるなどして利用停止となったことが減少要因となっている。また、農産物等直売所「きなあつ瑞浪」では、昨年9月に岐阜で発生した豚コレラの影響により、売上額、来場者が大きく減少した。出荷者数も来場者の減少と天候不順により減少した。陶公民館や大湫公民館では、地区の高齢化が顕著であり、活動する自主グループが減少したことが主な要因となっている。

このように、利用者の増減は様々な要因が関係しているが、農産物等直売所「きなあつ瑞浪」の特別な要因により、来場者数が前年度と比較して10.5%、約5万6千人減少したことから、制度導入施設の全体利用者数が減少となっている。しかし、この特別な要因を除けば、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により利用者は増加傾向である。

## (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、障害者デイサービスセンター「さくら」では、レクリエーション事業として、新たに始めた「モグモグタイム」で季節のお菓子作りを通しコミュニケーションの取り方などを学ぶ機会を設けたことで、一体感を感じることができ会話が増えてきている。地域交流センター「ときわ」では、毎年度工夫された

事業提案が行われ、周辺地域の利用者が増加するなど、市民相互の交流促進が図られている。産業振興センターでは、多くの来客者に楽しんでもらえるよう、一般を対象としたワークショップや児童生徒への作陶教室などを実施したほか、来館しやすい施設にするため、外壁に大胆なデザインを施すなどソフト・ハードの両面から充実が図られている。

#### (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) 平成31年度からは、これまでの指定管理者が引き続き、日吉公民館、稲津公民館、地域交流センター「ときわ」の第3期目の運用を行う。

(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、令和2年度までに方向性を示す。