

## 令和2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84.0%と約13万3千人減少した。

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1施設、減少した施設が22施設という結果となっている。

利用者数が増加した施設は、農産物等直売所「きなあつ瑞浪」で、令和2年6月には敷地内にポーノポークハム工房“瑞浪”がオープンした。そのため、令和2年度は、例年にも増して新商品の開発に力を入れ、地域情報誌などを活用したPR活動を積極的に行ったことから、年間を通して施設全体の集客につながったと考えられる。また、コロナ禍においても生活に必須である食料品を販売する施設として、安定した集客が行われ、市内出荷者にとってもこの施設の重要性がみてとれる。

利用者が減少した施設では、すべての施設におい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。特に4月～5月にかけては緊急事態宣言に伴い、休館や利用制限をした施設がほとんどで利用者数は伸び悩んだ。

児童センター・児童館や老人憩いの家については、予定していた行事が実施できない事も多々あったが、人数制限・時間制限・ルールの徹底・消毒等の感染予防対策を行いながら出来る範囲で事業を行っていた。

地区公民館では、コロナ禍で制約のある中でも新しい事業を企画し、地域の活性化に積極的に取り組んだ。また、講座や文化祭等、創意工夫しながら事業が実施され好評を得ている。

市民図書館、地域交流センター「ときわ」、産業振興センター、自然ふれあい館等においても同様に利用者は減少したが、感染防止対策を徹底し、適切な管理を行った。

大湫町旧森川訓行家住宅では、大湫宿観光の目玉「大湫神明神社の大杉」の倒木被災は、大湫宿にとって大きな痛手であったが、大湫宿まで足を運んでくださる方に、「来て、観て、よかった」と思っただけのようなおもてなしを心掛けていた。

このように、令和2年度の利用者は、感染防止のため、ほぼすべての施設に共通して激減した。密を避ける観点から、施設の利用制限やイベントの中止が影響し、減少はやむを得ないと考えるが、感染症拡大防止対策を適切に行った上で、各施設において事業の見直しや実施方法の検討を行うなど、長期化するコロナ禍での柔軟な対応と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進められている。

利用者については、少子高齢化、人口減少が進む中、さらにはコロナ禍の影響があったものの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、土岐児童センターなどでは、距離をとりながら遊べる玩具を購入したり、南小田児童館では、コロナでのストレスを発散できる様な行事を行ったりと、長期化するコロナ禍においても臨機応変に対応することで、つながりを継続させるべく取り組みをみせている。

#### (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3年度は、釜戸公民館、農産物等直売所「きなあつ瑞浪」、産業振興センター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) 斎場は令和4年度からの指定管理者制度の導入に向けて準備を進める。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る中で、費用の増加が見込まれることから導入を見合わせてきたが、人員配置や委託できる業務、収入の確保等検討を続け、導入に向けて準備を進める。