

令和3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99.3%と4,893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16施設、減少した施設が7施設という結果となっている。前年度よりも利用者数が増加した施設は増えたが、全体利用者数は減少しており、令和3年度も引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けている。

利用者数が増加した施設は、主に地区公民館で、令和3年度も前年度に引き続き利用制限等がある期間はあったが、どの公民館も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。新規利用者拡大に繋げるため、引き続き、情報発信に努める必要がある。

また、各老人憩いの家も前年度よりも利用者が増えている。新型コロナウイルス感染症拡大前と比較すると未だに半数近くではあるが、コロナ禍のため、約1か月間閉館したものの、社協だよりを活用した利用者拡大のPR、徹底した感染症対策を講じ、利用者数を増やした。

ハートピアでは、コロナ禍前ほど利用者数は増えておらず、カラオケ等感染リスクの高いとされる利用目的での施設利用は少ないものの、施設稼働率は例年並みに戻った。アンケート調査においても「不満」「悪い」といった評価はなく、制限がある中で、感染症対策を講じながら適切な管理運営が行われている。

大湫町旧森川訓行家住宅では、大湫町の観光の名所である「大湫神明神社の大杉」の復興再生事業が順次進められ、その節々行われた関連イベントを目的に訪れた観光客に対し、丁寧に状況を説明するなどおもてなしを心掛け、来場者には極めて好評だった。

一方、利用者が増えた施設の児童センター・児童館では、臨時休館や利用制限をしたため、利用者数は伸び悩んだ。ただ、コロナ禍でも遊べる玩具を作ったり、少人数や離れて遊べるゲーム考えたりと工夫を行った。

福寿荘デイサービスセンターでは、新規利用者が2名に対し、利用終了者が10名を超えてしまった。社協だよりやホームページのほかに民生児童委員会の会議や地域包括支援センターへ訪問するなどPR活動を行った。

このように、令和3年度の施設利用者は、感染防止のため、激減した前年度よりさらに減少となった。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、今後はウィズコロナ、アフターコロナを見据え、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、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、市民図書館では通常10冊2週間の貸し出しを15冊3週間にし、ステイホームに対応した運用を行った。また、子ども発達支援センター「ぽけっと」では、夏祭りなどを少人数グループに分け実施することで、親子共に集団場面に適応できたという経験を通し、自信につながる機会を生み出している。長期化するコロナ禍においても臨機応変に対応する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4年度は、自然ふれあい館、市民図書館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てきたが、想定していた行政経費の削減につながらない結果となり、導入を見送った。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、施設の改修やコスト面等の課題はあるが、最短で令和6年度から導入できるよう準備を進める。