

1. 指定管理者名	公益財団法人 多治見市文化振興事業団
2. 指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日
3. 業務の範囲	1. 管理運営業務 (1)受付業務 (2)センターの維持に関すること (3)その他必要な管理運営業務 2. センターの事業運営 (1)情報の収集・提供及び広報事業 (2)相談業務 (3)行政と団体との中間支援組織としてのコーディネート業務 (4)調査提言機能 (5)行政との連携 (6)市民や市民団体向けの交流事業、啓発事業の企画・運営(年3回以上) (7)市民ニーズに応じたセンター運営

4. 採点表									
評価項目		細目	配点	採点基準	実績(パーセントを求める場合は、小数点第1位を四捨五入)	分析、評価、指示等		得点	
1	運営・利用状況 (40点)	(1)利用状況(10点)	①施設の利用率(利用時間/日数×営業時間)	0	目標値比(注) 105%以上:5点、105%未満～95%:4点、95%未満～85%:3点、85%未満:2～0点 平均値比とは、当該評価対象年度の利用率を次に掲げる値で割って求めた率をいう。 (1)指定管理期間1年目 前指定管理期間における利用率の平均値 (2)2年目以降 指定期間における当該評価年の前の年の利用率の平均値(例:4年目の場合は、1～3年目の平均利用率) (3)新規施設の場合又は施設内容の大幅変更等により(1)、(2)によることが不適当であると判断される場合 他の類似施設における利用率実績に所要の調整をして算出した値 目標値比とは、指定管理者が指定管理全期間分を指定管理者候補団体選定及び評価委員会に諮り、決定した値を実績値で割って求めた率をいう。 平均値比(●●%)=利用率(●●%)÷上記(1)、(2)又は(3)	【評価対象外】		0点	
		②利用人数	10	目標値比(注) 105%以上:5点、105%未満～95%:4点、95%未満～85%:3点、85%未満:2～0点 ※95%未満がコロナの影響によるものと認められる場合は、一律8点とする。 平均値比とは、当該評価対象年度の利用人数を次に掲げる値で割って求めた率をいう。 (1)指定管理期間1年目 前指定管理期間における利用人数の平均値 (2)2年目以降 指定期間における当該評価年の前の年の利用人数の平均値(例:4年目の場合は、1～3年目の平均利用人数) (3)新規施設の場合又は施設内容の大幅変更等により(1)、(2)によることが不適当であると判断される場合 他の類似施設における利用人数実績に所要の調整をして算出した値 目標値比とは、指定管理者が指定管理全期間分を指定管理者候補団体選定及び評価委員会に諮り、決定した値を実績値で割って求めた率をいう。 平均値比(60.6%)=利用人数(延べ4,599人)÷上記(2)適用(7,595人:5,383+8,874+8,763+7,631+7,323)/5)	利用人数 R3年度 4,599人 前年比 ▲784人 R2年度 5,383人 前年比 ▲3,491人 R1年度 8,874人 前年比 111人 30年度 8,763人 前年比 1,132人 29年度 7,631人 前年比 308人 28年度 7,323人 前年比 ▲550人 (前指定管理年 28・29・30・R1・R2年度)				8点
		(2)市の事業の企画・運営・実施状況(仕様書内)(15点)	15	仕様書以上:15～12点、仕様書に忠実:11～9点、仕様書の一部不実施(軽微):8～7点、仕様書の一部不実施(中程度):6～3点、それ以下:2～0点 1. 情報の収集・提供及び広報事業 ・ほとと多治見だよりを発行(年4回6・9・12・3月)、登録団体への送付、公民館・市内施設・小中高校などに設置 ・HPでの情報発信(週2回程度更新)。ほとと多治見の活動、登録団体のイベント、補助金・助成金等の情報を提供 ・展示スペースを活用した市民活動等に関する情報発信(5回) ・チラシ、ポスターにQRコードを貼付。 2. 登録団体の情報更新(年1回) ・令和3年度末の登録団体数173(うち、NPO法人41)。内訳は、新規7(1) 活動停止・休止14(3) 3. 行政との連携 ・くらし人権課 期毎の打ち合わせ(年2回)、男女共同参画普及展示(年2回)、まちづくり活動補助金PR、相談対応、情報共有 ・産業観光課 「美濃焼GOやくもプラス」のPR等支援実施 ・環境課 ダンボールコンポストの取次販売を実施 ・企画防災課 防災に関する自主事業講座等開催に伴う防災意識向上啓発活動の支援 ・社会福祉協議会 防災ボランティア連携 ・社会福祉協議会、子ども支援課 子ども食堂関係団体と交流会を開催し、助言や他団体の事例等を紹介 ・近隣の市民活動センターとの情報交換 4. 相談・コーディネート業務 ・NPO専門相談実施(5・6・7・8・11・12・3月の計7回、18人参加)※9、2月は新型コロナ対策により中止 ・NPOカフェ開催1回(3回企画、2回次年度へ延期) ・市民活動窓口相談133件 ・まちづくり補助金窓口相談6件 5. 調査・提言機能 ・市民活動団体の現状把握・支援のため市民活動団体の現場活動訪問27件(オンライン参加も含む) 6. 市民活動を育てる交流・啓発事業 ・市民活動団体交流会 ※新型コロナ対策のため中止。フォロー事業として動画作成、参加予定団体の情報をホームページに掲載。 7. 市民ニーズに応じたセンター運営 「多治見おもちゃ病院」活動サポート(年10回131人)、「モザイクゲームズ」活動サポート(年6回42人)、ダンボールコンポストの普及支援 8. 認知度向上・賑わい事業 ・来館者との接点を広げ、賑わいを創出するとともに、認知度を高めるため、おかげさますペースを設置。 ・ほととマーケットを実施し、寄付金(41,820円)はうながっぱ寄付金へ全額寄付 ・Facebookによる情報発信(週2回程度更新)を実施。親しみやすい表現を用いて最新情報やイベント情報を提供。 ・1階マルチスペース・ロビー・オープンギャラリーでの団体情報発信(3回)。	仕様書に忠実 11点				11点
		(3)自主事業の企画・運営・実施(15点)	15	内容・事業数等が期待以上:15～12点、内容・事業数等が例年通り:11～9点、内容・事業数等が例年よりやや劣る:8～7点、内容・事業数等が例年より劣る:6～3点、内容・事業数等が例年よりかなり劣る:2～0点 1.ヤマカまなびパーク連携事業 学習館と連携し、「開運!まなびみくじ」を1/5～1/30 開催。来所者(高齢者・親子等)にほとと多治見の実施事業等をPR。 2. にぎわい創出事業 コロナ禍で頑張る人たちを応援するため「おかげちゃん応援キャンペーン」を2/16～3/31に実施。 3. 共催事業 学習館との共催で「一日まるっとまなび探検隊」を8/8に開催(参加者15人)。市民活動団体「ボードゲームフェスタまいたん!」に講師を依頼。 4. 市民活動サポート事業 ・「たじみの語り部のお話 第1話 多治見空襲を知っていますか」7/11(19人) ・「たじみの語り部のお話 第2話 ヒロシマ原爆のお話を聞こう」8/1(20人) 上記2講座は、おりべネットワークの戦争記録アーカイブ事業対象となる。 団体の活動に興味を持った講座受講者(小中学生)が活動に参加するようになり、次年度の講師を務められるよう準備を行っている。 5. スキルアップ講座 ・「NPOのYoutubeデビュー応援します!」8/22開催(5人) 参加者全員をYoutubeが出来るようにするため少人数制にて実施。 ・「NPO会計の決算」12/9開催(14人) 一般的な会計の話に加え、電子マネーやポイントカードについて詳しく丁寧に解説。 ・「コンパクトに伝える!プレゼンづくり フォロー事業」 緊急事態宣言発令により中止。フォロー事業のために資料を作成し、HPに掲載した。 ・「NPOのwordでチラシづくりをほととスタッフが応援します」3/18・22開催(1人) 6. 啓発事業 「ゲリラ豪雨で床上浸水 その時やるべき1、2、3 & 知っておきたい水を使わないトイレ」11/6開催(13人)	期待以上 14点				14点
		①清掃		受付開始前清掃を毎日実施。(新型コロナ感染対策として机等を消毒。お客様使用後等についても実施。)	適正(普通) 2点	適正に実施している。			
		②保守・点検	①チェック細目の丸数字の各項目を3段階評価する (適正(普通):2点、一部不備あり:1点、不備あり:0点)	ヤマカまなびパーク保守点検計画に基づき、施設管理担当が毎日実施	適正(普通) 2点	法定点検、日常点検ともに適正に管理している。			

2	(1)施設管理業務の実施状況 (10点)	③保安・警備	10	②5項目の合計点とする。 ※駐車場は、期待以上：8点、適正（普通）：6点、一部不備あり：4点、不備あり2点	ヤマカまなびパーク保安警備計画に基づき、保安警備担当が毎日実施	適正（普通） 2点	適正に実施している。	10点	
		④小規模修繕			6階ロビーカーテンの取替工事を実施（175,000円）	適正（普通） 2点	適正に実施している。		
		⑤危険箇所の把握（施設の瑕疵）			設備備品点検および目視による天井・壁・床の安全点検を毎日実施。 危険または異常と思われる箇所が発見された場合は施設管理担当に連絡し、改善を図る。	適正（普通） 2点	日常業務の中で、随時危険箇所の点検を行っている。		
	(2)その他管理業務の実施状況 (15点)	①文書管理	15	①チェック細目の丸数字の各項目を4段階評価する （期待以上：3点、適正（普通）：2点、一部不備あり：1点、不備あり：0点） ②5項目の合計点とする。	文書は鍵のかかる書庫にて保管、個人情報を含むものには細心の注意を払い、目的外に使用しないよう管理を徹底。 必要のなくなった個人情報が含まれる文書は速やかに適切な方法により廃棄。	適正（普通） 2点	鍵付きキャビネットで文書を保存し、個人情報に最新の注意を払っている。絶えず整理整頓し、分かりやすく、見やすいファイリングを実施している。	10点	
		②環境への配慮			エコ商品の購入、内部資料印刷時は裏紙を使用、不必要な箇所は消灯するなどの省エネルギー活動を実施。	適正（普通） 2点	適正に実施している。		
		③バリアフリー			車椅子やベビーカーを使用されるお客様の妨げとならないよう椅子の整理整頓など安全な動線確保への取組みや、「心のバリアフリー」として笑顔での声掛けを実施。	適正（普通） 2点	十分なスペースを確保し、安全な動線確保を行っている。		
		④備品管理			故障破損点検、備品シール貼付け、備品写真を掲載した備品台帳での管理の徹底。丁寧な使用により長く使用できるための取組みも実施。	適正（普通） 2点	備品写真を備品台帳に掲載することにより、市の備品と指定管理者の備品の管理が徹底されている。		
		⑤個人情報保護			（公財）多治見市文化振興事業団の方針に従い、取り組みを実施。 ・不必要な情報は適切な方法により破棄。 ・文書管理を徹底し、個人情報が紛失・漏洩することがないよう厳重に管理。 ・パソコン内のハードディスク上に個人情報を保存しない。 ・マイナンバーの取り扱いについては必要に応じて講師からお預かりしたのち、開封せずに（公財）多治見市文化振興事業団本部に渡す。 ・登録団体の情報公開については各団体に個別に確認の上、情報をきめ細かく管理。	適正（普通） 2点	指定管理者の基本方針に基づいて適正に管理している。		
		⑥事故等への対応	0	事故等への対応は減点対象とする（事故なし及び事故等の対応に不備なし：0点、事故等対応に不備あり：△1点）	事故なし	事故なし・対応に不備なし 0点	事故なし	0点	
	3	当該施設の経営状況 (5点)		①事業収支	5	当該年度の収入÷支出が、105%以上：5点、105%未満～100%：4点、100%未満：3点	収入(282,865,568)÷支出(280,089,811)＝101% 学習館・図書館を含む	105%未満～100% 4点	
4	より良い施設運営のための取組 (30点)	(1)市民・利用者の声の反映 (15点)	①ニーズの把握・事業への反映	10	期待以上：10～8点、適正（普通）：7～5点、不備あり：4～1点	1.YouTubeやSNSでの発信方法に関する相談・要望（6件）や、資金集めや助成金の活用方法等に関する相談・問い合わせ（16件）を踏まえ、NPOカフェを企画。 2.来所者の声を取り入れ、6階カウンターにてお茶・お水の販売サービスを実施。 3.来所のきっかけづくりとなるよう、ラミネートサービス（有料）、コピーサービス（有料）のPRを実施。ラミネートサービスは、利用者増加（R2：3件→R3：25件）。 4.ボランティア・補助金情報掲示コーナーでの情報提供 5.関係機関と随時情報共有実施。各団体から寄せられた意見や関係機関から得た情報を職員同士で共有。 6.アンケートを活用してまちづくり活動補助金をPR。申請予定団体に対し、申請書やプレゼン資料の作成をサポート。	適正（普通） 7点	寄せられた意見や視察時等に発見した課題点等、利用者のニーズを把握し、それを事業や相談等に反映させることで、利用者数の増加につなげることができている。今後も引き続き、団体の活動の一助となるような情報提供や活躍のきっかけづくりを行い、団体の活動支援を行ってほしい。	7点
			②苦情対応	5	期待以上：5点、適正（普通）：4点、不備あり：3～1点 ※苦情なしは5点とする	なし	期待以上 5点	苦情等が寄せられる前に利用団体や利用者の希望に添えるような事業展開を行っている。	5点
		(2)より良い施設運営・事業実施のための提案・姿勢、上記1～3の評価に反映されないその他の成果ポイント（15点）	15	提案、姿勢、その他の成果ポイント（アピール）が期待以上：15～12点、適正（普通）：11～9点、普通未満～物足りない：8～0点	1.コロナ対策の徹底。施設からの感染者0。 2.若い世代に対して市民活動への参加を呼び掛け、活動参加に繋がった。 3.市民活動団体にzoom等のオンラインツールの利用方法等について情報提供。 4.コロナ禍で活動が減少している団体に、活動の場を提供することができるよう、提案や紹介等を実施。 ・アイスブレイクに長けた市民活動団体を、多治見市の婚活事業の講師に提案。 ・公民館に市民活動団体を紹介し、共催事業実施につなげた。（1件）。 ・施設長会にて、市民活動団体の活用についてPR実施。 5.ほるとスカイラウンジへのカーテンの新設やほるとの活動PRを行い、気軽に立ち寄れる空間となるよう工夫。 6.視察等で得た情報や寄せられた相談内容や対応結果を職員同士で情報共有するほか、各種研修に参加することで窓口対応のスキルアップを実施。 7.「人手不足」「資金不足」の解決に向け、他団体との円滑な連携方法等について相談対応。	期待以上 12点	1.利用者が安心・安全に利用できるよう、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底している。 2.市民活動団体の活動支援を行うとともに、ボランティアを始めるきっかけとなる講座を実施し、参加者のボランティア登録に繋げることができている。 3.市民活動団体へオンラインツールについて情報提供を行い、コロナ禍における活動の支援を行っている。 4.市民活動団体の活用を関係機関に提案・紹介することで、市民活動団体の活躍のきっかけづくりができており、大変良い。 5.眺めが良い場所を生かして市民活動交流支援センターへ寄ってもらえるような仕掛けづくりを行っている。複合施設の利点を生かし、1階ロビーを上手く活用するなど、認知度向上活動に引き続き力を入れている。 6.7.気軽に声をかけやすい雰囲気づくりのため、掲示物の色づかいやアイテム等に工夫が見られる。他団体の事例等に基づいたアドバイスができており、来所による相談者数は、R3年度と比較して約30%増加している。今後も、市民活動団体同士が互いに弱点を補完しあえるようコラボを促すこと等も積極的に行ってほしい。	12点	
5	その他 (減点方式)	(1)報告書類の提出状況	0	提出書類の遅れ・不備に応じて減点対象とする（遅れ・不備内容の程度により△1～△3点） 一部遅れ・不備あり（軽微）：△1、一部遅れ・不備あり（中程度）：△2、一部遅れ・不備あり（それ以下）：△3	遅れ・不備なし	遅れ・不備なし 減点なし		0点	
		(2)市からの指示等への対応（報告書類の提出以外）等	0	指示への対応等に応じて減点対象とする（対応等の内容により△1～△3点） 指示等なし・対応等が期待どおり：減点なし、対応等が期待以下（軽微）：△1、対応等が期待以下（中程度）：△2、対応等が期待以下（それ以下）：△3	指示なし	指示等なし・対応等が期待どおり 減点なし		0点	
合計				100	【4段階評価】 極めて良好 100～85点 良好 84～65点 努力が必要 64～45点 取消し等を検討 44点以下				合計81点
						全体的な評価 ・開催講座における市内の市民活動団体の活用や、登録団体を他機関に紹介等を行うなど、市民活動活性化に繋がるための取組みや人財発掘が行われている。 ・市民活動団体へ活動の場の提供や、活動現場の視察等を通して活動メンバーとの交流や団体の現状把握ができている。今後は、各団体が抱える課題点に対するアドバイスに加え、団体同士がお互いの課題点を補完しあい、活動を発展させられるよう、各団体のコラボを促すための取組みも強化してほしい。 ・おかげさまでスペースやぼるとマーケット、開運！まなびみくじなど、これまで来所したことが無い人でも気軽に立ち寄ることができる環境を提供している。（潜在人財の創出） ・実施予定の事業について、コロナ感染拡大が懸念される状況下だとしても開催できるよう代替策を用意し、コロナ禍であっても団体のニーズを満たし続けられるよう事業を行って欲しい。			良好

5. 来年度の管理運営(事業執行)に対する指示事項等、評価委員会において出された意見