

1. 指定管理者名	河川自然環境保全復元団体 リバーサイドヒーローズ
2. 指定期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日
3. 業務の範囲	(1)施設の利用に関する業務①来館者の応対②イベント、講座や展示会を企画し、実施すること③イベント、講座の申し込み受付④小学校等の総合的な学習の時間における対応⑤生き物の飼育展示及び館内での自然体験業務⑤展示物・書籍等の管理⑥ピオトープの管理 ⑦水槽及び付属機器の保守管理 (2)公共機関及び関連団体、自然団体や市民団体との共同事業、事業活動サポート、河川整備事業に係る助言等のサポート、連絡調整会議への出席、講師派遣の協力等を行うこと。 (3)観察館の管理運営の支援的役割を担う委員会を設置すること。 (4)自然及び文化に関する情報の収集及び提供に関すること。

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)	5	平均値比(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 平均値比(●●%)=利用率(●●%)÷上記(1)。(2)又は(3)	105%以上 5点	【参考】 ★令和元年度(指定管理1年目)来館者数:平均値比40.9% ★令和2年度(指定管理2年目)来館者数:平均値比76.0% 令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、8月23日から9月30日までの期間について閉館の指示があったが、令和2年度より入館者数は増加しており、入館者数の平均値比は112.8%であった。	10点
			②利用人数	10	平均値比(注) 105%以上:5点、105%未満~95%:4点、95%未満~85%:3点、85%未満:2~0点 【得点について (1)①該当が無い場合 ②の配点の2倍とする】	平均値比(●●%)=利用人数(延べ●●人)÷上記(2) 入館者数:令和元年3,399人、令和2年2,584人、令和3年3,369人平均値比(112.6%)=3,369/2,991.5×100 (資料①)	105%以上 5点		
		(2)市の事業の企画・運営・実施状況 (仕様書内)(15点)	30	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 【得点について (3)該当が無い場合 ②の配点の2倍とする】	仕様書に「年度を通じて36回以上のイベント、8回以上の講座及び10回以上の展示会を企画し、実施すること」とあるが、イベント件数37/44回(実施/企画)、講座は10/12件(実施/企画)、展示会は11/11回(実施/企画)であった。(資料②-1)小中学校への総合的な学習の時間への支援は、新型コロナウイルス対応のため慎重に実施。河川体験の事前授業をおこなったり、河川体験も人数の多い学校では数回に分けて安全に行っている。(資料②-2)幼稚園・保育園への支援は新型コロナウイルス感染拡大のため、2園のみだがサポート内容は増えている。(資料②-3)「国土交通省、岐阜県、多治見市などの公共機関及び関連団体に協力」する旨を仕様書に定めており、令和2年度同様、コロナの影響で大きなイベントは中止になるが、調査協力や事業サポート、ピオトープ等環境保全を行っている。(資料②-4)	仕様書以上 13点	新型コロナウイルス感染防止対策で8/23~9/30閉館指示及び1/21~3/6までイベント自粛指示により、やむを得ず中止となった企画事業が8件あったが、仕様書のイベント回数を上回った。イベント参加希望者は多い中、定数を制限したため、イベント参加者合計はR2年度を下回る結果となったが、明確な指針もない中、関連団体と情報交換をしながら新型コロナウイルス感染対策を講じ、安全に実施することができた。小学校等の総合学習への支援も多様化しており、河川体験を安全に実施するための事前授業を行ったり、体験は密にならないよう人数を分けて実施したり、時間の足りない時は先生にフォローしてもらえようように情報交換するなど細やかに対応した。市内の小学校は殆どの学校で依頼があり、総合学習への満足度は高い状況といえる。また、行政機関、公共施設、市民団体等への支援・調整役としての役割は大きい。	26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・事業数等が期待通り:11~9点、内容・事業数等が期待以下:8~7点、内容・事業数等が例年より劣る:6~5点、内容・事業数等が例年よりかなり劣る:2~0点		期待以上 15点			
2	施設管理状況 (25点)	(1)施設管理業務の実施状況 (10点)	①清掃	10	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) 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	仕様書に定められた以上に実施している。(資料③)	適正(普通) 2点	水槽のガラス・トイレなど目につきやすいところは意識して掃除するようにしている。新型コロナウイルス感染防止対策のため、アルコール等による拭き掃除はこまめに実施。適切に管理している。	10点
			②保守・点検		水槽については毎日餌やり時に点検。施設内外については、定期点検(月2回、年2回)を実施し、掃除のたびに目視でも確認をしている。ガスについては業者に保守点検を依頼。	適正(普通) 2点			
			③保安・警備		セキュリティ会社に夜間警備を委託。錠錠は複数人で確認をしている。施設外でイベントが開催されるときは必ず保安要員を残している。	適正(普通) 2点	適切に管理している。		
			④小規模修繕		エアコン修理、水槽の観音扉の金具取替・建付調整(経年劣化)、男子トイレウォシュレット取替(1台)、量水器ボックス破損取替	適正(普通) 2点	適切に管理している。 コミュニケーションが通るため、駐車場の量水器ボックスが破損、樹脂製から金属製のボックスに交換。		
			⑤危険箇所の把握(施設の瑕疵)		観察館の裏が生活道路になっており、地元の中学生等が通行するため、駐車や荷下ろしの際は気をつけている。	適正(普通) 2点	来館者だけでなく近隣住民にも配慮している。		
		(2)その他管理業務の実施状況 (15点)	①文書管理	15	市の文書管理システムに準拠。大事な書類は保存年数を決めている。	適正(普通) 2点	適切に管理している。	11点	
			②環境への配慮		公用車を運転する際はエコドライブに心がけ、物品を購入する際はできるだけ環境配慮した製品を購入し、イベント等では間伐材の利用を促している。館内の照明機器は全てLEDを使用。令和3年度には、水道料の節約と夏季の水温上昇した水道水使用による展示生物の死亡を防ぐため、井戸を設置した。	期待以上 3点	常時環境への配慮をしている。井戸水の併用により、増設した水槽・池の掃除等で大量に必要であった水道水の節約と夏季の高温の水道水の生き物へのダメージを回避できる。		
			③バリアフリー		館内はバリアフリー対応、多目的トイレあり。玄関前に視覚障がい者誘導ブロックを設置。館内見学や川遊びなど、障がい者施設、療育センターを積極的に受け入れるようにしている。	適正(普通) 2点	玄関前の点字ブロックも令和2年度に交換し、館内の配置や動線等ハードにも配慮。打ち合わせを通常より綿密に実施することにより、個の障害を把握し、障がいのある者の受け入れも可能。		
			④備品管理		指定管理者・市・庄内川河川事務所の備品に分けて管理をしている。市の備品調査に合わせて確認を行っている。	適正(普通) 2点	適切に管理している。		
			⑤個人情報保護		イベント中止時の連絡用、コロナ対策として参加者・来館者の氏名、連絡先を管理しているが、必要時のみ使用し目的外利用はしない。また、パスワードのあるパソコンでデータ管理しており、パソコン・データは施設外に持ち出していない。	適正(普通) 2点	適切に管理している。		
			⑥事故等への対応		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	独自の危機管理マニュアルを作成している。		0点
			⑥事故等への対応	0	事故なし	事故なし・対応に不備なし 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÷支出=22,848,687円÷20,476,814円=111.6%	105%以上 5点	【参考】 令和元年度101.6% 令和2年度135.9% 適正に事業が行われている。 ※繰越し充当分で、R4年度のリバーピアに向けての必要備品の購入。館内生き物展示等の拡大及び井戸を設置。
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	イベント参加者等には企画終了時に常に意見を聞き、企画に反映できる点については速やかに実行している。コロナ対策としてお願いしている入館者票の記入と併せて来館アンケートもお願いし、職員の対応や館内展示等の意見について職員で共有し改善に努めている。自然団体等の方々からの分野別の貴重な意見も、今後の安全管理を中心に、企画の充実、自然環境保全・復元に反映できるよう積極的に取り組んでいる。イベントの情報発信は、HP、フェイスブック・ツイッター・Instagramの利用に加えて、令和2年度よりLINE(マイタウンとうのう、マイティライン)、令和3年度は中部電力の子育て支援アプリにも情報を掲載した。市外、県外のイベント参加者が増えており、SNSでの広報の成果と思われる。	期待以上 9点	イベント時に参加者の意見や感想を収集したり、来館者のアンケートを実施して館内展示や接客などの意見や感想を収集するなど、今後のサービス向上に向けての努力を評価。ホームページ、LINE、フェイスブック・ツイッター・Instagram、子育て支援アプリ等を利用した情報発信による来館者の獲得やニーズの把握にも期待ができる。	9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4点とする	イベント参加希望者より、定員増や開催回数増の要望があるが、令和3年度もコロナ禍での閉館・イベント自粛・イベント人数制限等により、参加者の制限はやむを得ない状況であった。	苦情なし・適正(普通) 4点	適正に対応した。	4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	公共機関へのサポートは昨年同様に実施している。積極的に公共事業前の環境調査や保護活動を実施し、公共機関・市民・自然団体のはしご役となり調整を行っている。蓄積されたデータは貴重な資料となっている。令和3年度はかわまちづくり計画において、山本館長が国や市、地元関係者等より成るかわまちづくり協議会の副委員長を務め、令和3年度末に市長に協議結果を報告した。来館者獲得のため、館内で多治見で見られるカエルや蛇の展示を開始し、水槽で飼育していたカメを自然に近い状態で飼育するため屋外にカメ用池を作成した。また、絶滅危惧種に指定されるニホンシシガメの繁殖(5個体孵化)に成功し、来館者に孵化の瞬間や子ガメを見せるなど新たな取り組みをおこなった。	期待以上 14点	公共機関へのサポートは調査・保護活動以外にも、助言・調整・イベントへの参加を行っている。、令和3年度は、館長がかわまちづくり協議会の副委員長として計画づくりに参加し、観察館の事業を社会実験のモデル事業として活用するなど、これまで蓄積された知識・スキル・経験を活かし、土岐川の自然を生かした多目的空間づくりへの提言をおこなった。さらに、観察館来館者獲得のため、常に新しい企画を模索し、チャレンジする姿勢は評価できる。館の運営についても良好に維持できている。	14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	提出書類は期日までに提出されている。	遅れ・不備なし 減点なし	提出書類は期日までに提出されている。	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	市からの指示に対し適切に対応	指示等なし・対応等が期待どおり 減点なし	市からの指示に対し適切に対応	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				全体的な評価 令和3年度も令和2年度同様、新型コロナウイルス感染防止対策のため閉館、イベント自粛及びイベント参加者数の制限等を強いられ、リバーピアも企画中止となり、厳しい状況の年となったが、来館者獲得のために館内展示の強化やニホンシシガメの孵化等新しい取り組みを成功させ、より良い運営のために取り組んだ。企画は好評で来館者も増え、イベント参加希望者も多い状況である。国・県などの公共機関と市民団体・自然団体の調整役としての役割も大きく、また学校の総合学習や地域のふれあい体験を通して地域の子供たちが自然を学ぶための支援や体験活動の充実を図っている。子ども達に川遊びの楽しさと共に川の危険やルールを知ってもらうこと、また高校生や大学生の研究等多治見の自然について研究する者へもサポートの幅を広げ、使命感を持って取り組んでいる。	極めて良好	