

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	平成 23年 4月 1日 ~ 平成 28年 3月 31日
3. 業務の範囲	(1)旭ヶ丘公民館の施設及び設備の維持管理に関すること。 (2)旭ヶ丘公民館の使用許可に関すること。 (3)使用料の徴収に関すること。 (4)公民館事業の実施に関すること。

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)	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 (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	105%以上 5点	年次報告書P82.83(利用率・利用人数) ※平均値比●% =(H28度実績)÷(過去5年間実績平均値)) 大ホール:37.0%(平均値比67% =37.0÷55.6%) 中会議室:16.0%(平均値比45% =16.0÷35.6%) 小会議室:16.0%(平均値比44% =16.0÷36.4%) 研修室:14.0%(平均値比61% =14.0÷23.1%) 和室(A):13.0%(平均値比46% =13.0÷28.3%) 和室(B):12.0%(平均値比40% =12.0÷29.8%) 料理実習室:7.0%(平均値比64% =7.0÷11.0%)	5点			
					平均値比(113%)=利用率(35.5%)÷31.4%(上記(1)適用)						
		②利用人数	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	105%以上 5点	年次報告書P82.83(利用率・利用人数) ※平均値比●% =(H28度実績)÷(過去5年間実績平均値)) 大ホール:20,818人(平均値比88% =20,818人÷23,554人) 中会議室:2,743人(平均値比44% =2,743人÷6,234人) 小会議室:1,964人(平均値比49% =1,964人÷4,011人) 研修室:1,440人(平均値比54% =1,440人÷2,656人) 和室(A):2,044人(平均値比41% =2,044人÷5,032人) 和室(B):1,922人(平均値比35% =1,922人÷5,459人) 料理実習室:594人(平均値比53% =594人÷1,123人)	5点			
					耐震工事により利用できない時期あり、その時期を外した月、4.5,1～3月までの利用人数での比較 平均値比=(H28度4.5,1～3月の利用人数)÷(過去5年間4.5,1～3月の利用人数の平均値) 平均値比(119.1%)=利用人数(延べ21,155人)÷17,768人						
			(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 ・公民館まつり 579人(屋外イベント、サークル紹介など) ・趣味の作品展 366人 ・地域意識醸成事業 ・夏休み親子工作教室(14組 337人・北栄校区青少年まちづくり市民会議との共催、北栄小学校において) ・健康サロン ラジオ体操で楽しいひとときを 290回 7,523人 ・みんなで外に出かけよう♪ 高根山ほか 8回 219人	仕様書以上 14点	・耐震工事により、施設が使えない期間にも工夫した事業を実施することができた。 ・施設が使えない事業の場所の確保について、地域の協力のもと行うことができた。 ・夏休みを利用した親子が何かを一緒につくる貴重な時間を提供することができた。	14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 ・子ども居場所づくり「寺子屋」70回 延べ712人 ・男性のニーズに応えた事業 庭木の手入れ 初夏 秋 早春 3回 37人、おやじの料理12回 延べ181人 ・おとなの学び おやじもどうぞ!みんなで脳トレ ほか 6回 79人 ・健康サロン～健康寿命を延ばそう～インボディチェック ほか 21回 延べ503人 ・リニューアルオープンイベント 齋藤順子 新春ソプラノコンサート♪ 175人	期待以上 13点	・長く継続している「寺子屋」は、子どもにとってももちろん、地域の大人にとっても良い居場所となっている。 ・健康サロンは、健康意識の高い参加者を満足させるものとなった。 ・リニューアルオープンにイベントを行って、改修後の良くなった施設を見ていただくことができ、利用者に喜ばれた。	13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	年次報告書P107(維持管理業務) 施設内清掃(基準:毎日)を実施	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	10点
			②保守・点検			年次報告書P107(維持管理業務) ・消防設備保守点検(基準:年2回) …年2回実施 ・空調機器設備保守点検(基準:年4回) …年4回実施	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
			③保安・警備			機械警備業務を委託して実施(毎日)	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
			④小規模修繕			年次報告書P107、108(有償修理の内訳) 有料修繕 全22件 総額 1,390,121円	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
			⑤危険箇所の把握(施設の瑕疵)			館内及び敷地内の巡視点検(毎日)	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
		(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。	市に準拠した方法で管理している(ファイリングシステム)	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	10点
			②環境への配慮			・こまめな消灯 ・夜間ブレーカー遮断 ・扇風機、ひざ掛けの貸出で冷暖房の適正温度の呼びかけ ・雨水利用(園芸ボランティアさんにも協力をお願い) ・花壇のこまめな除草 ・屋外トイレの冬季水道管破裂防止のため早めの養生 ・屋外水栓に鍵設置(悪戯防止) ・除草、花壇整備 ・再生紙購入と裏紙の活用 ・エコマーク商品の購入 ・職員、地域ボランティアによる定期的な草刈り南側側溝清掃(交番跡地も)	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
			③バリアフリー			・工事期間中の仮事務所入り口段差の注意喚起看板設置と、靴のまま入れるよう、またベビーカーのまま入れるよう人工芝の設置 ・廊下突き当りの段差注意として黄色テープ貼り付け ・ホール外スロープの段差転落防止に柵付ブランター設置 ・屋外身障者用トイレのこまめな点検 ・耳の不自由な方には近くでゆっくりお話しするなど、利用者それぞれの障がいを職員が共有し、ストレスなく利用してもらえるよう丁寧な対応と心掛け	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
			④備品管理			・定期的に点検し、必要な修繕作業を行っている。特に、ホールのキャスター付長机、大型ミラーは、ネジのゆるみ点検と移動時の注意の呼びかけに重点を置いている。 ・積み上げて収納する長机等については、安全な使い方と併せて、収納方法もわかりやすく写真で表示。 ・利用者の安全面、利便性を最優先し、問題がある場合は、承諾を得て買換えまたは廃棄。買換えた備品は「備品シール」を貼り、備品台帳と照合し適正に管理。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
			⑤個人情報保護			・定期的な館内会議で「個人情報保護法」について確認し、個人情報保護の意識を常に高く持つよう心掛けている。机上、PC上、FAX送信等には細心の注意を払っている。 ・名簿等の個人情報は最小限にとどめ、必要以上に作成、保存しないことを徹底。 ・個人情報を含む書類等は文書ファイリングで管理されたキャビネット等に保管し、メモも含め廃棄はシュレッダーで裁断、処分場へ直接持ち込み焼却処分。 ・同好会新規加入希望者からの問い合わせの際は、「利用団体シート」を確認し、慎重に対応。 ・テレビ取材、広報、新聞等掲載時は、写真を含め掲載の了承を得ている。 ・裏紙を利用する場合は、個人情報が含まれていないか確認。 (公財)多治見市文化振興事業団「情報セキュリティに関する指針」「個人情報保護に関する基本方針」に基づいて情報管理の徹底を図っている。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
		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への対応に不備なし:0点、事故等対応に不備あり:△1点)	・料理実習室で転倒→耐震補強工事後、新しくなった水栓の水の勢いが強く、利用者が床に跳ねた水で滑って転倒したという事案が発生。幸い怪我もなく大事に至らなかった。床拭き用のモップを用意し、注意喚起を徹底。	事故なし・対応に不備なし 0点	迅速かつ適切な対応を行った。	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18,704,620円÷支出18,649,622円＝100%	105%未満～100% 4点	指定管理委託料の範囲内で適正に事業が行われている。	4点	

4	(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	耐震補強工事期間中も、図書貸出は続けて欲しい、公民館を通じて人と人のつながりや交流を続けたい→各方面の協力を得ながら、工夫をして事業を開催。 ・「みんなで外に出掛けよう」：「工事期間中はみんなで外に出掛けよう」を合言葉に定期的なウォーキング事業の開催 ・「親育ち4・3・6・3協賛事業 夏休み親子工作教室」を北栄小学校にて開催 ・「介護されない体づくり」：特別出前講座を北栄高齢者支援センターと共催の高齢者対象の運動多客荘で開催。 ・「ラジオ体操で楽しいひとときを」平日朝のラジオ体操。参加者の企画によるお花見、お誕生日会、ランチ会など公民館事業をきっかけに開催。 ・利用者や活性化委員から要望の高かった齊藤順子さんによる「新春ソプラノコンサート」 ・積極的な新刊図書購入	期待以上 8点	各要望に対し、迅速に対応している。	8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	・空手の同好会指導者からホールの床が滑るので、体育館仕様のワックスを掛けて欲しい→全館清掃時に体育館仕様のワックスを掛けました。 ・耐震補強工事後、給湯室の排水管の臭いが気になる→定期的に排水管用清掃剤で洗浄したところ臭いは少なくなった。(料理実習室利用の翌日は臭いが気になったことがあった。)	苦情なし・適正(普通) 4点	苦情に対しても、丁寧に応対し、迅速かつ適切に対応している。	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	・大型団地の中にあり、多世代にわたり利用の多い昭和53年開館の施設が、いつまでもより安全・快適で衛生的かつ居心地の良い空間であるよう、毎日の安全点検と定期的な予防修繕を行います。また、今後ますます利用者の高齢化が進む中、「 <u>事故のない安全な施設運営</u> 」について意識を高く持ち、日々安全管理に努めます。 ・「公民館は市民の一番身近な公の施設である」を意識し、来館者に気持ちよく利用し、帰っていただけるよう、笑顔の窓口対応を大切にします。窓口同様、電話対応も笑顔を忘れず、誠実に正確に対応するよう心掛けています。職員の「 <u>人の力、コミュニケーション力</u> 」を向上させるよう努めます。 ・「アンケート」実施で利用者の要望を把握します。そして、頂いた要望についてきちんと回答し、できることは迅速に対応します。 ・“子どもの育ち”を助ける地域づくり」継続の拠点として「地域全体で子どもたちを見守ることの大切さ」が地域のみなさん共通の思いとして定着した北栄地域の活動の中心拠点として、関係諸団体間の円滑なコミュニケーションの継続に努め、地域の大人たちが連携して“子どもを見守るまちづくり”を進められるよう協力します。 ・公民館利用者の迷惑になる行為を見かけたときは毅然と対応し、場合によっては警察に通報します。 ・耐震補強工事後の施設を安全にご利用いただくため、新たにできた段差、筋交いへの注意喚起を徹底します。 ・備品をわかりやすく表示、設置し、利用者がスムーズに利用できるよう整えます。 ・明るくきれいな公民館であるよう、老朽化したカーテン、ドア等を修繕します。 ・高齢者の転倒防止として敷地南側外階段中央に手すりを設置します。 ・部屋の申請について、自治会や多治見市の行事が予定されている等、6ヶ月先で利用できないとわかっている部屋の一覧表を事前に掲示し、スムーズに申請ができるようにします。 ・「放課後の子どもの居場所づくりとしての寺子屋事業」の継続 一人親家庭の多いこの地域に立地する公民館の事業として、地域住民ボランティア講師の協力で進めている「放課後の子どもの居場所づくりとしての寺子屋事業」の充実をめざします。教えてもらう子どもにとっては「放課後の居場所」として、また教えるボランティアにとっては「子どもたちと触れ合う機会」として継続します。 ・親子参加型講座の充実 若いママに人気の講座開催で、親子が社会とのつながりを持ち、安定した気持ちでより良い親子関係を築くことを目的とし、お母さん同士の交流の場、親子のコミュニケーションを深める場を提供します。 ・健康づくりルーム実施 健康意識が高い地域のニーズに合わせ、地域住民の交流と体力向上を目的に、申し込み不要、参加無料で、どなたも気軽に参加できる健康講座を実施します。 ・公民館だよりの充実 様々な事業を広く知っていただくため、タイトルや写真を工夫し、より分かりやすく目に留まる紙面づくりをします。	期待以上 13点	・耐震工事にあわせた整備等普段なかなか手の行き届かないところにも配慮していただけた。 ・地域を理解したうえでの提案がされている。	13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	適正に実施されている	遅れ・不備なし 減点なし	適正に実施されている。	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	適正に実施されている	指示等なし・対応等が期待どおり 減点なし	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				全体的な評価 ・耐震工事による公民館休止に伴い、利用団体への丁寧な対応でスムーズに他の公民館を利用していただくことができた。 ・貸館休止中は、場所を外に移した事業を展開し、いつにも増して地域の協力を得ることができた。 ・利用者の要望や苦情に真摯な態度で対応し、迅速に処理している。 ・全体的な施設の管理運営については、概ね良好に行なわれている。	極めて良好