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28年 4月 1日 ~ 令和3年 3月31日
3. 業務の範囲	(1) 三の倉市民の里の施設及び設備の維持管理に関すること。 (2) 三の倉市民の里の利用許可及び市内施設の受付業務に関すること。 (3) 人と自然とのふれあいの中で、青少年の健全育成を図るとともに、広く市民の生涯学習を推進するために必要な事業の運営に関すること。

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(102%)=利用率(42.8%)÷41.9%(上記(2)適用)	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%未満~95% 4点 年次報告書P34.35(利用率・利用人数) ※平均値比●% =(H30度実績)÷(過去1年間実績平均値)) 本館A:41.2%(平均値比103.5% =41.2%÷39.8%) 本館B:40.5%(平均値比108.0% =40.5%÷37.5%) 本館C:40.1%(平均値比100.8% =40.1%÷39.8%) 本館D:36.3%(平均値比96.8% =36.3%÷37.5%) ログハウスA:46.2%(平均値比101.5% =46.2%÷45.5%) ログハウスB:50.0%(平均値比105.5% =50.0%÷47.4%) ログハウスC:45.4%(平均値比97.8% =45.4%÷46.4%)	4点
			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(116%)=利用人数(延べ33,207人)÷28,650人(上記(2)適用)	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P34.35(利用率・利用人数) ※平均値比●% =(H30度実績)÷(過去2年間実績平均値)) 本館・ログハウス:5,267人(平均値比93.7% =5,267人÷5,620人) 学習棟:1,088人(平均値比86.2% =1,088人÷1,262人) 専用:1,695人(平均値比112.7% =1,695人÷1,504人) 日帰り:1,462人(平均値比96.1% =1,462人÷1,522人) キャンプ(宿泊):533人(平均値比67.5% =533人÷790人) キャンプ(日帰り):3,757人(平均値比99.7% =3,757人÷3,770人) グラウンド:2,238人(平均値比142.6% =2,238人÷1,569人) テニス:747人(平均値比92.3% =747人÷809人) 天文台:1,295人(平均値比89.7% =1,295人÷1,443人) イベント:12,570人(平均値比142.4% =12,570人÷8,825人) 見学者:2,555人(平均値比166.1% =2,555人÷1,538人)	5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 年次報告書P38~47(文化事業一覧) ①天文台等を利用した事業 ・年に1度の天文チャレンジ! 吉例 春の星見世 1回18人 ・木星・土星・火星・月など見どころ満載! 吉例 秋の星見世 1回 38人 ・流れ星を見よう! ふたご座流星群観測会 1回 67人 ・土曜の夜と言えば サタデースターナイト 20回 801人	仕様書以上 14点 ・春の星見世は、星の世界を楽しむ特別なイベントとして、親子だけでなく若いカプルの参加もあった。 ・流れ星を見よう! ふたご座流星群観測会は、市内外から多くの天文ファンの参加があった。 ・サタデースターナイトは、大人から子どもまで多くの参加があり、楽しむことのできる地球村の代表事業となった。	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劣る 2~0点 年次報告書P38~47(文化事業一覧) ・インスタ映えスポット ギフチョウに変身しよう! 1回 60人 ・大道芸見本市交流会 1回 143人 ・日帰りグリーンツーリズム 6回 145人 ・学校合宿サポート 7回 345人 ・夏限定事業 7講座 1,115人、冬限定事業 3講座 1,294人 ・岐阜県博物館アウトリーチ事業 1回 36人、岐阜県美術館アウトリーチ事業 1回 10人 ・親育ち4.3.6.3たじみプラン推進事業 親子でペットボトルロケットづくり 1回 93人	期待以上 14点 ・SNSの流行に伴い、インスタ映えのスポットを作り、利用者自身が広告のツールとなり知名度を上げることができた。 ・男性の参加者を意識した事業展開を行うことができた。 ・学校合宿のサポートを行い、子どもたちの成長する場、地域の方との交流の場をつくることができた。 ・毎年新しい謎解きフィールドゲームを職員の手作りで行い、若い人たちや、家族連れなど最大限に施設の魅力を伝えることができた。 ・アウトリーチ事業で博物館、美術館の職員を招き、施設を利用しない人々を取り込むことができた。	14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	年次報告書P49(維持管理業務) 定期清掃、日常清掃を実施。 年次報告書P49(維持管理業務) ・消防設備点検を実施(年1回) ・空調機器点検を実施(年4回)	適正(普通) 2点 適正(普通) 2点	適正に実施されている。 適正に実施されている。	10点
			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) ②5項目の合計点とする。	毎日。 適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
③保安・警備	※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P50.51(有償修理の内訳) 有償修理 全33件 総額 2,317,927円		適正(普通) 2点 適正(普通) 2点		適正に実施されている。			
④小規模修繕	・利用がある宿泊室、スポーツ施設等の清掃状態、整理整頓状態、不備等が無い事 前点検を毎朝実施。同時に施設周辺の危険箇所の把握や安全点検も実施。 ・山林の安全管理を散策コースを中心に定期点検を実施。台風や豪雨後の翌日はすべての散策コースの点検、復旧整備を実施。		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)	・文書ファイリングを推進し、全ての職員で情報を共有。 ・必要な情報かを十分に精査した上で、文書保管するように徹底。		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。	・照明のLED化を推進。 ・暖炉で使用する燃料(木材)、散策路等の階段の補修、BBQや学校合宿の焚き付け、炭作りなどに、伐採した木々や倒れた腐木を使用。 ・電気(低圧)需給契約先の見直しを行い、使用料を軽減。	適正(普通) 2点 適正(普通) 2点	適正に実施されている。 適正に実施されている。		
	②環境への配慮		・地球村をご利用いただくすべての方に偏りなく満足いただけるような施設整備やルール作りを実施。 ・障害者支援団体(けやき、緑の里、未来への家など)、学童保育の活動場所としての利用増加に伴い、施設を快適に過ごせるよう、団体に合わせた事前調整を実施。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。			
	③バリアフリー				適正(普通) 2点	適正に実施されている。		

		④備品管理			・備品の有効利用を考え、備品の移動を実施。 ・軽微な破損や故障は職員により修理、補強。修理ができないものは、必要性を十分に考慮し購入。また、サービス向上につながる備品を積極的に購入。	期待以上 3点	利用満足度の向上を十分考慮した備品購入がされており、期待以上。		
		⑤個人情報保護			・施設利用に必要な最低限の個人情報取得に努める。 ・他の利用者の個人情報の取扱いに留意し、同日の宿泊者などを特定できる内容を伝えないう職員で徹底。ただし、必要と判断した場合は、情報提供の可否を確認し、柔軟な対応を実施。	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)	・幼児が、熱痙攣をおこし救急搬送。 →活動中に2〜3歳の幼児の1人が、熱痙攣をおこした為、救急搬送。活動団体が救急車を呼び、地球村事務所へ報告があり、職員も現場へ向かい、状態確認を行い、水分補給の指示や救急車の誘導を実施。大事にはいたらなかったと保護者から連絡あり。 ・小学生が、ハンモック(個人所有)から転落し、救急搬送。 →低学年の小学生が、バーベキュー場にてハンモック使用中に頭から落下。頭部の出血が若干あったため、救急搬送。数針を縫う程度の怪我で、地球村へ戻り宿泊。 ・お風呂の循環設備、ろ過機エア抜き部分の破損。 →ろ過機のエア抜き部分から高さ1mほどの水が噴き出ているのを発見。バルブを閉め一時的に水を停止。風呂の稼働のため、緊急で業者へ修繕依頼。風呂の時間までに復旧。	事故なし・対応に不備なし 0点	適正な対応がされている。	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48,286,345円÷支出46,672,613円=103%	105%未満〜100% 4点	適正である。	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	・テニスコート利用者に日陰の休憩場所や手洗い場があると良い。 →組み立て大型テントを夏の暑い時期限定で常設。また、手洗い場への案内をコート内に設置。窓口での案内を実施。 ・夏の水遊び!ウォーターワールド場が、もう少し涼しいと大人もありがたい →ミストシャワーを設置。利用者にも好評。 ・キャンプ場上段にも大型スコップを常設してください →小型スコップから大型スコップに変更。片付けが安全で素早くできるようになったと好評。 ・薪の販売を行ってくれると助かる。 →事業者からの安定的な薪の調達を実現し、提供サービスを開始。	期待以上 9点	多様な要望に対して迅速かつ適切に対応している。 ・お風呂場の流し台にゴミ箱がほしいとの要望に対し、直ちに設置。 ・テニスコート利用者に日陰の休憩場所や手洗い場がほしいとの要望に対し、夏の暑い時期限定で組み立て大型テントを常設。また、手洗い場への案内看板をコート内に設置するなど利用者の利便性の向上に努めている。 ・薪の販売の要望に対し、事業者からの安定的な薪の調達を実現し、提供サービスを開始したことにより利用者の利便性が向上した。	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	・展望台からの景色が楽しめない。 →冬季期間に展望台付近の木々を伐採。 ・お風呂の温度が熱くて子供が入れない →年齢層、お風呂に入る時間帯、季節、体感温度などを考慮して、温度設定を行うように改善。 ・サタデースターナイトに参加したいが、午後5時以降は退館しないといけないのか →午後5時以降の本館ホールは宿泊者の食事スペースであり、午後7時頃から始まるサタデースターナイトの参加者は利用できないルールとなっていたため、本館ホール内にサタデースターナイト参加者専用の休憩スペースを準備。	苦情なし・適正(普通) 4点	・苦情に対して迅速かつ適切に対処している。	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	○施設環境整備事業「H30おしゃれ空間プロジェクト」 ・本館宿泊室の壁紙や風呂場の床紙を若い方や女性の方にも喜んでいただけるようなデザインに張り替え、清潔感のあるキレイな客室へと生まれ変わり、最近では、ログハウスだけでなく本館宿泊室も利用が向上している。 ・体験学習棟の机の入れ替えやロールカーテンの取付けなどを行い、本館周りの設備やスポーツ施設の修繕は完了した。 ・来年度からは、キャンプ場や屋外設備などの整備や改善を考えている。 ○事業実施 ・施設の認知度や知名度を向上させるため、事業を中心に実施。 ・各事業の継続や実施を見極めながら、事業の質向上と宿泊を停止する必要がある事業を縮小し、宿泊を中心に置いた運営についての検討。 ○施設運営 ・公共施設予約システムを導入し、インターネットから空き状況の確認ができるように検討。 ・団体利用向けのキャンプ場施設を個人やファミリーなどの小団体でも利用しやすい施設に改修することを検討。 ・事務所内の規則やルールについても見直し、変更を検討。	期待以上 14点	・利用者のサービス向上となる提案がされている。 ・施設管理、事業実施ともに現状をしっかりと把握し、よりよい改善等の提案がされている。 ・施設環境整備事業「H30おしゃれ空間プロジェクト」で本館及び浴室の改善。 ・各事業の継続や実施を見極めながら、事業の質向上と宿泊を停止する必要がある事業を縮小し、宿泊を中心に置いた運営についての検討。 ・公共施設予約システムを導入し、インターネットから空き状況の確認ができるように検討。 ・団体利用向けのキャンプ場施設を個人やファミリーなどの小団体でも利用しやすい施設に改修することを検討。	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	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	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89点	
							全体的な評価 ・施設環境整備事業「H30おしゃれ空間プロジェクト」で本館及び浴室の改善を実施。 ・公共施設予約システムを導入し、インターネットから空き状況の確認ができるように準備している。 ・施設の故障及び備品管理に対し、迅速かつ適正に処理している。 ・利用者の要望、苦情に対し、迅速かつ適正に処理している。 ・全体的な施設の管理運営について、概ね良好に行われている。	極めて良好	