

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(利用率) ■近年のハード面、ソフト面、共にバランスの取れた様々な取り組みが実を結び、結果が数字に表れている。特に利用料金収入では、新型コロナウイルスの影響(2月中旬から3月末までの施設利用がすべてキャンセル)を受けながらも過去最高額(8,116,535円)となった。 ※新型コロナウイルスでのキャンセルがなかった場合は、900万円を超える収入となっていた。 ※平均値比96.6% =(R元度実績)÷(過去3年間実績平均値) 本館A:35.8%(平均値比89.1% =35.8%÷40.2%) [38.5%] 本館B:37.0%(平均値比96.1% =37.0%÷38.5%) [40.0%] 本館C:36.6%(平均値比91.7% =36.6%÷39.9%) [38.5%] 本館D:35.5%(平均値比95.7% =35.5%÷37.1%) [38.1%] ログA:41.9%(平均値比91.7% =41.9%÷45.7%) [43.4%] ログB:49.4%(平均値比102.5% =49.4%÷48.2%) [51.7%] ログC:45.3%(平均値比98.3% =45.3%÷46.1%) [47.5%] ※新型コロナウイルスの影響を受けなかった場合の率を「」内に記載。	4点
				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	(新型コロナウイルスの影響度合いを加味し、2月までの利用率での比較) 平均値比(102%)=利用率(42.0%)÷41.2% (お風呂の設備、ボイラー故障でのキャンセル分は含まれていない)		105%以上 5点	年次報告書P35(利用人数) ■特に市民を中心に日帰り利用が向上している。ここ数年、室内・外の遊びの充実がされ、利用者を飽きさせない工夫がされている。ログハウスなどの宿泊室を1時間単位で借りる利用方法”専用利用”などを広めたことで、施設の活用方法に幅ができ、日帰り利用を伸ばしている。数年前に整備を実施したスポーツ施設では、利用団体・個人の定着がみられ、年々、利用者数が向上している。また、スポーツ施設だけを利用していた団体が、宿泊施設にも魅力を感じスポーツ合宿としての利用も増えている。また、多治見市や近隣で行われるスポーツ大会への県外参加者などの宿泊所としても利用が増えている。 ※平均値比113.8% =(R元度実績)÷(過去3年間実績平均値) 本館・ログハウス:5,197人(平均値比94.5% =5,197人÷5,502人) [5,686人] 学習棟:1,136人(平均値比94.4% =1,136人÷1,204人) [1,160人] 専用:2,639人(平均値比168.4% =2,639人÷1,567人) [2,684人] 日帰り:1,692人(平均値比112.6% =1,692人÷1,502人) [1,692人] キャンプ(宿泊):480人(平均値比68.2% =480人÷704人) [610人] キャンプ(日帰り):3,692人(平均値比98.0% =3,692人÷3,766人) [3,762人] グラウンド:2,764人(平均値比154.2% =2,764人÷1,792人) [3,074人] テニス:861人(平均値比109.2% =861人÷788人) [865人] 天文台:738人(平均値比53.0% =738人÷1,394人) [738人] イベント:12,342人(平均値比122.5% =12,342人÷10,073人) [12,342人] 見学者:2,832人(平均値比150.9% =2,832人÷1,877人) [2,832人] ※新型コロナウイルスの影響を受けなかった場合の人数を「」内に記載。
		(2)市の事業の企画・運営・実施状況(仕様書内)(15)	②利用人数	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P35、36(文化事業一覧) ①天文台等を利用した事業 ・天文研究家 浅田先生の特別授業(吉例 春の星見世) 1回57人 ・大人も子供も土曜の夜はサタデースターナイト 17回 272人 ・学校合宿サポート「星の勉強会」 7回 352人 ・星見会派遣事業 9回 395人、など	仕様書以上 13点	■天文施設の管理や講師として活躍している市民団体の”地球村星倶楽部”と連携及び調整を行い、特徴ある2つの天文台を上手く活用した事業を年間を通じて実施。 ・春の星見世では、講演会形式から参加者と講師とのやり取りによるクイズ形式の内容に変更するなど、より参加者に楽しんでもらえるイベントになるよう工夫。会場に収まらないほどの参加者があり、親子だけでなく若いカップルの参加も多数あった。 ・サタデースターナイトでは、ファミリー層の参加が多く、気軽に天文を学べるイベントとして定着。近年では、市外、県外からも天文ファンの参加がある。(全国版の雑誌に紹介された影響も大きい。) ・学校合宿サポートでは、市内を中心に7校の小学生(5年生)へ星の勉強会を実施。大型望遠鏡が備わる特別な施設で、土星のリングや月のクレーターなどを観察した経験が、天文学に興味を持つ大きなきっかけになっている。	13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	年次報告書P38～43(文化事業一覧) ・土との触れ合いを大切にした収穫体験 5講座 315人 ・日帰りグリーンツーリズム 米づくりくらぶ 3回 74人 ・夏限定事業 6講座 1,360人 ・岐阜県博物館アウトリーチ事業 夏休み恐竜サイエンス 1回 41人 ・親育ち4.3.6.3たじみプラン推進事業 親子で作って走らせようペットボトルソーラーカー 1回60人 ・暖炉でサモア 91回 499人、軽食&おやつ販売サービス 89回 355人 ・学校合宿サポート 7回 352人、活動サポート 5回 293人 ・工作アクティビティ 23種目 562人	期待以上 14点	■地球村の施設の特徴を生かした事業を開催。また、近年では、子供たちの学び場としてだけでなく、利用者ニーズに応えた様々なサービス事業を職員の工夫により実施。 ・認知度や知名度を向上させるための魅力ある新規事業および恒例事業にも変化を加え、リピーターやファン獲得に繋がる事業を開催。 ・本来の設置目的である宿泊研修施設としての役割も大切にしながら、新たな目線での事業を開催。 ・小学校の学校合宿や結婚式の会場としての利用もあり。 ・近年、特に向上している日帰り利用者の満足度を向上させられるような手作り工作の充実や販売サービスなどを多数実施。 ・季節の行事や世の中の流れを捉えたイベントを開催。 ・本来の設置目的の宿泊に影響し過ぎないよう事業数などの見直しが行われている。	14点
2	施設管理状況 (6点)	(1)施設管理業務の実施状況(6点)	①清掃	6	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P48 特別清掃(年1回)、日常清掃(毎日)を実施。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	6点
			②保守・点検		年次報告書P48 消防設備点検(年1回)、空調機器点検(年4回)を実施。 ・空調機器点検は、フィルターなどの清掃実施と共にフロンガスの漏れや機器の安全確認を職員により実施。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。		
			③保安・警備		年次報告書P48 休館日を含む毎日(365日)の警備業務を実施。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。		

2	施設管理状況 (19点)	(1)施設管理業務の実施状況(4点)	④小規模修繕	4	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P49～51 有償修理 全41件 総額 2,245,539円 ・代替えの利かないお風呂設備等、故障する前の予防修繕(備品交換等)を心がけている。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	4点
			⑤危険箇所の把握(施設の瑕疵)			年次報告書P51 ・職員による定期点検及び利用者からの聞き取りを実施。 ・山林の安全管理を散策コースを中心に定期点検を実施、又、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。	
		(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。	年次報告書P52 ファイリングの推進と職員間の情報共有を徹底。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	11点
			②環境への配慮			・敷地内で伐採した木々を様々な用途で利用。 ・節水性の高いシャワーヘッドに交換。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
			③バリアフリー			・誰もが楽しく安全に過ごせるよう調整や工夫を実施。 ・思いやり駐車場を新設。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
			④備品管理			・故障した備品などの整理を積極的に実施。 ・安全面を第一に考えた備品管理、使用状況なども踏まえた備品の整理に努めている。 ・突然の故障により買替えが必要になったエアコンや冷蔵庫などの備品は早急な対応で、トラブルも最小限に抑えることができている。 ・各宿泊室に小型の冷蔵庫やホットカーベットを新設するなど、利用者ニーズに応える備品の充実が、利用満足度の向上に繋がっている。	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及び整備がされており期待以上。	
⑤個人情報保護	年次報告書P52 ・他の利用者の個人情報の取扱いに留意し、職員で徹底。 ・情報提供が必要、また、問題がないと判断した場合は、柔軟な対応を実施。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	0点					
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)	年次報告書P53(全9件) ・駐車禁止の道路にグラウンド利用者が駐車。(地域からの苦情電話あり。) →直ちに利用団体に移動のお願いを行った。また、再発防止策として、案内掲示などを直ちにを行った。 ・ログハウスの宿泊者から冷蔵庫が壊れているとの苦情。(お客様からの苦情。) →満室だった為、直ちに職員用冷蔵庫の貸出しを行った。次にご利用いただくお客様に迷惑の無い様に手配を行った。 ・第二駐車場で突然の倒木が発生。 →一般道にかかり木が倒れてしまい、車の通行の妨げになっていた為、直ちに職員により片付け復旧作業を行った。 ・お風呂設備のボイラーから燃料漏れを確認。 →大事故に繋がらないように応急的な処置、また、お客様への対応を行い、翌日には専門業者へ依頼、最短での修繕を実施した。その他、5件。		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49,137,568円÷支出48,266,149円＝102%	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	年次報告書P54 ・チェックイン前に荷物を置いておける場所があると良い。 →本館ホールのデッドスペースを利用した荷物棚を新設。廃棄予定だった机の天板を職員が手作りで再利用した。 ・購入して揃えたキャンプグッズ(コンロや焚火台など)を使用したい。 →水場の近い安全な場所を指定場所として、使用可能なエリアを新設。 ・雨の日や寒い日にも体を動かして楽しめる遊びはないか。 →小さな子どもでも楽しめる室内版のオリエンテーリングコース「アイテム探しゲーム」を新設。 ・エアコン使用時は、キッズルームの扉を閉めたい。 →通常、閉鎖的な部屋にならないように扉を開場していたが、エアコン使用中は閉場したいとの声が多い為、小窓の新設を行い改善した。	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。 ■大きな改善だけでなく、小さな改善にも取り組み、常にお客様目線で行われている。 ・宿泊日の午前中から遊びに来る利用者が増え、荷物を一時的に置いておく棚を職員手作りで新設。 ・最近では、個人で買い揃えたキャンプ道具を持ち込み、使用したいとの要望も多く、安全の為使用禁止としていたバーベキューコンロや焚火台なども使用が行えるように、使用可能エリアを新設。安全に十分配慮しながらも利用者の要望に応える取り組みが行えている。 ・室内遊びの充実にも力を入れ、子どもだけでも安全で気軽に楽しむことができる室内レクリエーションとして、新たに本館ホールを中心に宝探しゲーム”アイテム探しゲーム”を新設。	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	年次報告書P55 ・お風呂の温度がぬるかったが我慢をした。 →専門業者の指導を受け、より良い設定マニュアル作成に取り組んだ。 ・ログハウス宿泊者からガスの元栓の位置が分かりにくい。 →イラストや図を入れた掲示物を作成し、他の宿泊室にも掲示した。	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「キャンプ場にコンロスペース付きテントサイトを新設」 ・団体利用施設からファミリーなどの小人数でも満足できる施設へ改善。 ○運営への姿勢 ・施設の認知度や知名度の向上を課題と考え、フリーペーパーなどを活用。 ・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縮小等、宿泊利用を中心としたニーズに沿った施設運営を実施。 ○施設運営 ・新型コロナウイルス感染拡大に対する対策をいち早く準備。 ・利用ニーズに合わせた室内遊びグッズの充実。 ・老朽化の進むお風呂の設備に対し、予防修繕も実施。	期待以上 13点	■施設管理、事業実施ともに利用者のニーズを的確に捉え、サービス向上に努めている。 ・施設環境整備事業:キャンプ場の整備を実施。ファミリーなどが楽しめる施設を目指し、芝生を敷き詰めた”コンロスペース付きテントエリア”をキャンプ場上段に新設。 ・新型コロナウイルス感染予防対策を迅速に講じ、利用者と職員の安全確保に努めた。 ・課題である暑さや寒さへの対策、利用者を飽きさせないグッズの充実など、利用向上への様々な工夫を継続実施。 ・経年劣化が進む中、故障前の予防修繕などにも積極的に取り組んでいる。	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	なし。	指示等なし・対応等が期待どおり 減点なし	なし。	0点

合計					##	【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87点
							全体的な評価 ・施設の課題を的確に捉え、工夫、改善に取り組み、利用率アップに結びついている。 ・管理地も広く、また、老朽化が進む中、安全に配慮した施設管理がしっかりと行われている。 ・全体的な施設の管理運営について、良好に行われている。		極めて良好