

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. 管理運営業務 (1)受付業務 (2)センターの維持に關すること (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)	5	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)	105%以上 5点	【評価対象外】	8点	
		②利用人数	5	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(63.9%)=利用人数(延べ5,383人)÷上記(2)適用(8,423人:7,631+8,763+8,874)/3)	105%未満～95% 4点	利用人数 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 27年度 7,873人 前年比 ▲88人 26年度 7,961人 前年比 189人 (前指定管理年 26・27年度)			
	(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し登録団体に送付したほか、各公民館、市内施設、小中高校などに設置 年4回 ホームページは内容をチェックし常に新しい情報になるよう更新し発信 週2回 展示スペースでの市民活動団体に関連する情報発信 年5回 2. 登録団体の情報更新 年1回(4/1) 3. 行政との連携 くらし人権課 男女共同参画の普及展示、まちづくり活動補助金をホームページにて周知 産業観光課 美濃焼GO!に参加、Mama's cafe主催のイベント支援を実施 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 「地域における防災」をテーマに講座を企画 4. 相談・コーディネート業務 NPO専門相談を毎月(4・5・9・10月を除く)企画開催 8回 (14人)【県NPOセンター職員】 ちよこっとまなぶNPOカフェを毎月(4・5月を除く)企画開催 10回 (43人)、窓口相談 100件 5. 調査・提言機能 市民活動団体の現状把握・サポート 市民活動団体の現場活動訪問等実施 21回 6. 市民活動を育てる交流・啓発事業 市民活動団体交流会 1/31 (20人) 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」活動支援 年6回(83人)、「モザイクゲームズ」活動支援 年1回(9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 おかげさますペース・ほととマーケット ボードゲーム「MOSAIC」でまちづくり支援事業モザイク体験コーナー(新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止) フェイスブックにて親しみやすい表現を用いて最新情報を発信 週2回 1階マルチスペース・ロビーでの団体情報発信 年2回	仕様書に忠実 10点	1. 市民活動団体の広報についてホームページや情報提供、フェイスブック等のツールの活用や、地元新聞社等での告知や掲載で確実に市民の施設認知度を上げている。 2. 登録団体の情報を更新することにより、市民に分かりやすい情報発信につながっている。最低年に1度は声をかけることにつながり、団体の相談するきっかけとなっている。 3. 市役所各課と連携し、活動団体が興味がありそうな情報を提供する等新たな連携につながる可能性を生む活動となっている。また、登録団体の活動活性化につなげることができている。 4. 相談業務の拡充を図っている。講座に加え、NPOカフェの内容を工夫しているが、参加者が伸び悩んでいる。相談に来館された団体等の要望内容を取り入れるようにしているが、今後においてもさらに市民活動団体のニーズを満たすことができるよう「どうしん学びの丘 エール」との連携やアンケート等によるニーズ調査を行ってほしい。さらに、講座をより身近に感じてもらえるように引き続き周知チラシを工夫してほしい。また、事業報告書等作成時、会計処理に苦手意識を抱く団体に向けて、会計の基礎講座等でさらなる支援をする必要がある。引き続き各法人の苦手分野を重点的に解消するような講座を検討し、質問しやすい雰囲気づくりに尽力してほしい。 5. 現場を見ることで情報収集、団体とのつながりを生み出している。これらをきっかけとして、各団体の課題点の発見につながっている。今後は、それらの解決に向けた支援が行うことができるよう講座等へつなぐことも検討してほしい。 6. 市民活動団体交流会を実施し、市民団体活動の交流を深める機会を作り、コラボ企画へとつなげている。 7. 団体と市民をつなげる支援となるよう、環境や子ども情操教育、シニア世代の活動をサポートしている。 8. おかげさますペースで「こんなこともボランティア」という情報の提供、ほととマーケットで「だれでもできる小さなことも市民活動につながる」ということを的確にPRし、センターに気軽に立ち寄る機会の創出を行った。1階マルチスペース・ロビーの情報発信については、各団体によって温度差があるものの、団体の発表の場のひとつとして提供し情報発信支援を行っている。また、フェイスブックにてイベント案内や活動紹介等を実施し、市民活動の輪が広がるとともに、認知度向上につながっている。	10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 「1階南庭テラスイルミネーション」 12/6～1/28 2. このまちならではのプログラム 多治見のこみち「ボードゲームでまちづくりボランティア～多治見を舞台にイベントをつくらう!～」 12/5 (4人) 3. にぎわい創出事業 「おかげちゃん応援キャンペーン」 2/16～3/31 4. 共催事業 ・学習館との共催 「防災講座 災害ボランティアが実践するブルーシートの張り方」 3/7 (18人) 「防災講座 すぐできる!家具の転倒防止策」 3/14 (8人) 5. 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」 7/12 (25人) 「たじみの語り部のお話 第2話ヒロシマからのメッセージ」 8/1 (20人) 「美濃焼GOと連携しボードゲームモザイク体験会」 9/27 (25人) 「ワン! わんわんマルシェ」 11/22 6. スキルアップ講座 「手に取ってもらえる! チラシデザイン講座」 9/1、29 (20人) 「NPO会計の決算」 12/10 (4人) 「10分間で伝わるプレゼンづくり」 2/27 (7人) 「まちづくり活動応援月間」 3/2、4 (2人) 7. 啓発事業 「防災講座 教えて自衛官!被災地支援のリアルな現場」 7/9 (11人)	期待以上 13点	1. 2. 3. 4. 連携事業において、センターの認知度を高めるとともに、別団体と連携することで新たな市民への取り込み促進につながっている。特に、講座をきっかけに新しいメンバー発掘につながったケースもあり、非常に良い。講座において、より一層市内の市民活動団体の活躍の場を作ることができるよう検討してほしい。また、今後もこれらの連携事業を通してほとと多治見の認知度向上につなげられるよう工夫をしてほしい。 5. 市民活動交流支援センターとしては、参加者が少ない、事業の実施方法が分からない等という団体を講座等へ誘導したり、団体同士の接点をつなげたり、まちづくり活動補助金の紹介をしたりと様々な形でサポートしている。これに加え、各団体の課題点を見つけ出し、その支援が行うことができるようにつなげていくことも大切である。 6. NPO法人の事業を進めるにあたり、会計処理に苦手意識を抱く団体も多いと思われる中、講座を開催して会計処理のほか、財源確保につなげる補助申請のコツなどについてフォローすることで、各NPO法人のスキルアップ、信頼性の向上に寄与している。これに加え、各団体がどのような点に苦手意識を持っているのかをあらかじめ明らかにしたうえで講座を実施するとなお良い。 7. 現役自衛官を招き、防災に関する情報発信を行うことで、市民の防災意識向上へとつながっている。これに加え、地域の防災グループを活用するなど、市内の市民活動団体の活躍の場を創造できないか考えることも大切である。	13点			
	(1)施設管理業務の実施状況 (10点)	①清掃 ②保守・点検 ③保安・警備 ④小規模修繕 ⑤危険箇所の把握(施設の瑕疵)	10	適正実施 適正実施 適正実施 該当なし 適正実施(毎日目視点検)	適正(普通) 2点 適正(普通) 2点 適正(普通) 2点 適正(普通) 2点 適正(普通) 2点	適正に実施している。 法定点検、日常点検ともに適正に管理している。 適正に実施している。 該当なし 日常業務の中で、随時危険箇所の点検を行っている。	10点		
		①文書管理		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。			

2	施設管理状況 (25点)	(2)その他管理業務の実施状況 (15点)	②環境への配慮	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。	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。	10点	
			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。 ・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への対応に不備なし: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(279,462,095)÷支出(284,684,216)＝98% 学習館・図書館を含む	105%以上 5点	事業収支によらず、一律4点とする。	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	1.1階ロビー大型看板での情報提供の充実。 2.市民活動団体のの悩みを解決するためのサポート事業を実施。 3.多治見市まちづくり活動補助金等、活動資金についての相談窓口対応力の向上。 4.「壁ボラ」にてボランティア募集情報の内容確認・更新。 5.6階に来館されたお客様に「にっこり挨拶」活動を実施。 6.お客様の声を取り入れ、6階カウンターにてお茶・お水の販売サービスを実施。	適正(普通) 7点	利用者が来館した時に相談した意見等を適切に反映した講座の実施や、新たなサービスを企画している。また、1階案内ボードを活用し、情報提供を充実させている。	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	「ぼると多治見で「MOSAIC」が購入できることを知らなかった」という意見に対し、新規事業が未掲載だったパンフレットを刷新。「ぼるとの取説」にて情報発信を実施。	苦情なし・適正(普通) 4点	苦情に対し、速やかに改善を行うなど、適切な対応を行っている。	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	1.新型コロナウイルス感染防止対策として環境整備の徹底。 2.「美濃焼GO」・「多治見るこみち」へ参加し、まちづくりボランティアを始めるきっかけづくりに繋がる講座を開催。 3.zoomを利用した市民活動団体の会議等に参加。市民活動団体へオンラインツールについて情報提供。 4.ホームページやフェイスブック、ぼると多治見だより、まちづくりナビなどを使った情報発信の拡充。 5. 1階ロビーを使った市民活動団体活動紹介等の登録サポート制度の拡充。 6. 6階エレベーターホールや窓口を訪れる人の気持ちをホットにするフロアづくりの推進 7. 市民活動団体のスキルアップを目的とした「プレゼンづくり講座」の実施 8. まちづくりを目的とした団体の困りごとに対して、ぼると多治見がこれまでの活動で培った経験でサポートする「パートナーサポート活動」の充実 9. 多治見市が応援するボードゲーム「MOSAIC」を使ったまちづくりのサポート	適正(普通) 11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. 市民活動団体のサポートを行うとともに、まちづくりボランティアを始めるきっかけづくりとなる講座を実施し、参加者のボランティア登録につなげることができている。 3. 市民活動団体へzoomやスプレッドシートなどの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. 5. より多くの市民へアピールするため、複合施設の利点を生かし、認知度向上活動に引き続き力を入れていく。1階ロビーをうまく活用し、市民活動団体を紹介する機会を提供している。 6. 利用者が声をかけやすい、職員が声をかけられ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を変えている。また、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。 7. 8. エクセル、ワードを使っている経験を生かし、プレゼン、資料作成の支援を行っている。 9. まちづくりの視点でボードゲーム支援を行っている。 多治見市まちづくり活動補助金を活用し、多治見のまちを元気にする市民の活動に対して重点的にサポートを実施。案内展示や活動に必要なスキルアップ講座の企画により、補助金を活用しやすい流れを構築。	11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77点	良好
									全体的な評価 ・市民活動交流支援センターの周知を図るヤマカまなびパーク等との連携講座の開催、NPO専門講座等幅広く事業を行っている。 ・多治見市社会福祉協議会ボランティアセンターと連携をし、情報共有を積極的に行うなど、人材発掘に向けた取り組みを始めている。 ・市民活動団体の把握を行うため、現場訪問を行い、多くの情報を積極的に収集している。 ・おかげさますべースやぼるとマーケットなど、「活動をする」という明確な意思をもたない人にも気軽に参加できる環境を提供している。(潜在人財の創出) ・多治見市まちづくり活動補助金の紹介や補助金活用の相談に乗ることにより、補助金申請団体の増加へ寄与している。今後においても、補助金申請団体増加に向けて支援を続けてほしい。 ・今後も多くの市民活動団体の把握をし、ニーズに合った支援体制を続けるとともに、活躍の場をより多く提供できるよう企画運営をしてほしい。	

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