

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) 学習館の施設及び設備の維持管理に関すること。 (2) 学習館の利用許可及び市内施設の受付業務に関すること。 (3) 市民一人一人の学習・文化活動を支援促進し、市民文化の向上に寄与するために必要な生涯学習に係る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)	5	①施設の利用率(利用時間/日数×営業時間) 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)によることが不相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 平均値比(94%)=利用率(29.2%)÷(30.9%)(上記(2)適用)	95%未満~85% 3点	3点
		5	②利用人数 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)によることが不相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 平均値比(99%)=利用人数(延べ114,442人)÷116,115人(上記(2)適用)	105%未満~95% 4点	4点
	15	(2)市の事業の企画・運営・実施状況(仕様書内)(15点) 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P219~237(文化事業一覧) ①多治見市桔梗大学 入校式 190人参加 教養講座、長寿を祝う会 桔梗大学文化祭「文化祭」展示部門 6クラブ 119点、ステージ部門 5クラブ 160人 ②多治見市美術展 1,815人 ・一般の部:日本画・洋画・工芸・彫塑・写真・書道・デザインの7部門 368点の応募 ・子どもの部:市内の3歳児から中学生まで968点の応募	仕様書以上 14点	・高齢者の人との出会い、生涯学び続けようとする思いに応えらるとともに、参加者の健康の支えにもつながっている。 ・桔梗大学の入校者全員が参加する「全体学習」と、個々の希望するクラブに参加して活動する「クラブ活動」で、学びと学友同士の交流を楽しんでいた。い ・美術展の出品数は、昨年より増えた。昨年度比55点増	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	<p>年次報告書P219~237(文化事業一覧)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・陶器まつり連携協賛事業 ながせ商店街写真展1,603人 ・Mama's学生食堂 1階喫茶室との連携事業 320人 ・たじみまちづくり(株)、ママスカフェオープンカフェ共催事業 うたとひかりのクリスマス会300人 ・ウエルカム1 10講座 ・たじみオープンキャンパス、プライベートカレッジ(春・夏・秋・冬) ・夏休み体験講座 ・子ども工作 自分でラジオをつくっちゃおう! 35人 ・恐竜くんとクショー 101人、ワークショップ「翼竜教室」46人 ・生涯学習講座 まなびの森(春・夏・秋・冬)17講座 ・60代倶楽部 22講座 ほか ・放送大学連携講座 2講座 83人 ・原石を発見! 多治見高校文芸部作品展1,302人、多治見西高校まんが部作品展 ・防災講座ほか 	期待以上 14点	・市内公共施設や近隣大学及び市内高等学校との連携を強化することができた。 ・複合施設であることの特徴を活かした3館連携事業を実施することができた。 ・賑わい創出にかかる「学生食堂」および1階喫茶室の新たに増設されたテラスにおけるイベントの支援により若い利用者の開拓につながった。 ・オープンキャンパス及びプライベートカレッジの講座で、ニーズに応えた多くの講座を実施している。	14点
2	(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P239(維持管理業務) 定期清掃、日常清掃を実施。	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P239,240(維持管理業務) ・自家用電気工作物保安管理(月1回)(年1回) ・エレベータ設備保守点検(月1回)現地点検(年4回) ・消防設備点検を実施(年2回) ・空調機器設備保守点検(年4回) ・直流電源装置保守点検(年2回) ・駐車管理装置保守点検(年4回) ・音響保守点検(年2回)	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。	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P240~242(有償修理の内訳) ・有償修理 全43件 総額 5,690,861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)			・スタッフによる目視及び機器のシステムチェックにより異常が発生していないか等の日常点検を開館時、お客様利用時、閉館時に実施し、危険箇所についての把握に努めている。 ・2週間に1度、日常点検チェックシートを作成することで館内の設備の状況を把握し、適正な修理を実施。危険箇所が確認された場合には、迅速な修繕に努めるとともに、修理完了までの期間は掲示を行うなどしてお客様の安全確保を第一とした対応を行っている。	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。	・多治見市が行っているファイリングシステムを導入し、情報管理に努めている。 ・問合せにも迅速に対応できるよう、文書情報の整理にも力を入れている。	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			・【省エネルギーの推進】館内照明のLED化を進めるとともに、AI人工知能を活用した省エネシステムを活用し、電力使用量の削減に取り組んでいる。 ・【ゴミ減量化】ゴミの分別徹底や資源化はもちろんのこと、文書印刷の抑制や印刷時の裏紙利用などで資源の有効活用に努めている。	期待以上 3点	・AI人工知能を活用した省エネシステムを活用し、電力使用量の削減に取り組むなど、適正に実施されている。	
		③バリアフリー			・高齢者や障がい者の移動を妨げないように動線の確保に努めている。 ・来館されたお客様に活用いただけるよう1階及び地下駐車場入口に車椅子を設置。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
		④備品管理			・備品台帳に基づき、各備品を適切に管理するとともに、利用者ニーズに応えるための備品の更新を的確に行っている。 ・始業前巡回点検時に、机やいすなど什器類の点検を実施し、不具合がある場合は設備員による原則即日修理対応(時間を要する場合は代替品の用意)をとるなど、お客様への影響を最小化するよう努力している。	適正(普通) 2点	適正に実施されている。	
		⑤個人情報保護			・「個人情報保護に関する方針」を策定し、その基準に基づき取り扱っている。 ・個人情報を含む書類等をキャビネットに保管し、廃棄する際はシュレッダーで裁断、直接処分場へ持ち込み焼却処分を行っている。また、必要以上の個人情報を収集は行わないようにしている。	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の対応に不備なし:0点、事故等対応に不備あり:△1点)	<p>【1階C階段での転倒事故】 4月26日と5月24日、1階C階段の大理石と床面付近で足を踏み外し転倒。両日とも怪我はなし。1階C階段およびA階段では大理石部分が長く、床面と平行であると勘違いされでの転倒事故が度々発生。現在、転倒事故防止策として、大理石部分に注意喚起シートや点検を設置するなどの対応は行っているが、踏み外した場合の転び方によっては頭部を強打する恐れもあり、今後大きな事故が発生しないためにも更なる安全対策について検討及び相談が必要。</p> <p>【台風による被害】 9月5日、台風21号による暴風雨により、屋上塔屋に設置の避雷針の一部が落下・破損。落下に伴い、建物西側3階図書館窓ガラス1枚および西側(正面入口)ロータリー軒天井の一部が破損。 ・建物南側6階天井および1階東側出入口(風除室)より雨漏りが発生。 上記被害はいずれも市へ報告後、すべて修理完了。</p>	事故なし・対応に不備なし 0点	適正に対応されている。	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284,349,206円÷支出284,762,820円=100%(図書館、子ども情報センター、市民活動交流支援センター含む)	105%未満~100% 4点		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	<ul style="list-style-type: none"> ・自主学習環境を更に充実させてほしい。 →学習目的でテスト期間中などで利用が集中する際には、4階学習コーナー以外で当日未使用の部屋を無料開放。その他子ども情報センターとも協力し、子ども情報センターの研修室開放日程を告知・PRし、利用しやすいところで学習などが行えるように情報提供を実施。 ・利用するフロアの近くに自動販売機を増やしてほしい。 →多治見市が伊藤園と熱中症予防についての提携をしたため、学習館にも自動販売機を設置できないか働きかけ、5階エレベーターホールに災害時用のベンダー機能付きの自動販売機を設置。 ・部屋の場所などがわかりにくい。 →まな美プロジェクト(第6期)の工事として、5階のフロアサインを刷新。エレベーターホールからの動線を考え、大きなサイン看板を設置。併せて各部屋の入口に廊下側から見やすいよう突き出し看板も設置。高齢者や子どもにもわかりやすいよう、トイレの場所などのサイン看板も新設。英語表記も併記したことで、外国の方への対応もできるようになった。 ・「ヤマカまなびパーク」ではどういった利用ができるのか、全体のフロアマップがほしい。 →すべてのフロアを網羅したフロアマップを作成。貸し出し部屋の情報なども記載。 	期待以上 9点	<ul style="list-style-type: none"> ・要望に対し、迅速かつ工夫され適正に対応した。 ・まな美プロジェクト(第6期)の工事として、5階のフロアサインを刷新、トイレの場所などのサイン看板も新設し、英語表記も併記するなど利用しやすくなった。 ・貸し出し部屋の情報を記載した全体のフロアマップを作成した。 	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	<ul style="list-style-type: none"> ・サンルームに「シェアシート」を設置 自主学習環境を充実させたことにより、長時間滞在される利用者が増え、それに伴い、昼食時間などにサンルームや1階ロビーに人が集中するようになり、少し休憩したいときに座れる場所がない。 →短時間のご利用の方優先席「シェアシート」を設置 	苦情なし・適正(普通) 4点	苦情に対し、迅速かつ適正に対応した。	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	<ul style="list-style-type: none"> ・今後の施設利用動向に対応し、利用を高める活動の推進 ・付加価値の高い事業活動の開拓 ニーズ、トレンドを分析し、「他にはない講座」を実施し利用者の開拓を進める。 ・新しい視点によるサービス拡充 指定管理の原点に立ち戻り、新しい視点に基づく利用に関するサービスを拡充 学習に来館する多くの利用者により、より快適に、より多くの方に利用していただける方法を提案 ・周辺地域活性化のための活動支援体制の構築 駅南地区の開発が本格化するなか、新しい流れを創出することが求められている。現在、連携を進めているヤマカまなびパークの1階喫茶室・ロビー周辺を中心とした賑わい創出を引き続き進め、同時に、複合施設であることを最大限に生かし、図書館・市民活動交流支援センターとの連携を強化することで、より多くの利用者の開拓とヤマカまなびパーク周辺の賑わい創出に取り組んで行く。 	期待以上 15点	<ul style="list-style-type: none"> ・ニーズの把握に努め、より良い施設運営と事業実施の提案がなされている。 ・複合施設の中心的施設として各施設との連携を強化するなど、周辺や先の動向を見据え取り組んでいる。 ・駅南地区の開発が本格化することを見据え、連携を進めているヤマカまなびパークの1階喫茶室・ロビー周辺を中心とした賑わいを創出。同時に、複合施設であることを最大限に生かし、図書館・市民活動交流支援センターとの連携を強化することで、より多くの利用者の開拓とヤマカまなびパーク周辺の賑わいの創出に取り組む提案がされている。 	15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		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88点
							全体的な評価 ・桔梗大学や多治見美術展など、高齢者の生涯学び続けようという思いに応える形で事業が実施されている。 ・周辺地域活性化のための活動支援体制の構築として、各施設と連携し賑わい創出に向け取り組んでいる。 ・幅広い年代に向けた多種多様な事業が実施されている。 ・施設の故障等に対して迅速な修繕を行っている。 ・利用者の意見や要望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、良好に行われている。	極めて良好