

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)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 ※H28耐震工事のための休止があったので比較対象から除く (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(98%)=利用率(26.7%)÷27.3%(上記(2)適用)	105%未満～95% 4点	年次報告書P108.109(利用率・利用人数) ※平均値比84.9% =(R元度実績)÷(過去3年間実績平均値) 大ホール:44.4%(平均値比102.5% =44.4%÷43.3%) 中会議室:28.2%(平均値比111.5% =28.2%÷25.3%) 小会議室:36.0%(平均値比126.3% =36.0%÷28.5%) 研修室:21.9%(平均値比104.8% =21.9%÷20.9%) 和室(A):18.6%(平均値比103.9% =18.6%÷17.9%) 和室(B):22.3%(平均値比111.5% =22.3%÷20.0%) 料理実習室:9.8%(平均値比100.0% =9.8%÷9.8%)	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 ※H28耐震工事のための休止があったので比較対象から除く (新型コロナウイルスの影響からH31.4月からR2.2月までの利用人数累計にH31.3月利用人数を含む) 平均値比(94%)=利用人数(延べ41,752人)÷44,464人(上記(2)適用)	95%未満～85% 3点	年次報告書P108.109(利用率・利用人数) ※平均値比98.8% =(R元度実績)÷(過去3年間実績平均値) 大ホール:22,364人(平均値比95.3% =22,364人÷23,470人) 中会議室:4,994人(平均値比119.4% =4,994人÷4,181人) 小会議室:3,581人(平均値比106.7% =3,581人÷3,355人) 研修室:2,477人(平均値比103.2% =2,477人÷2,400人) 和室(A):2,387人(平均値比88.6% =2,387人÷2,693人) 和室(B):2,783人(平均値比93.5% =2,783人÷2,976人) 料理実習室:834人(平均値比105.1% =834人÷793人)	3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P101～102(文化事業一覧) ①公民館まつり ・ふれあいまつり(新規3団体含め20団体のステージ発表) 496人 ・趣味の作品展(新規1団体含め15団体の作品展示) 300人 ②地域意識醸成事業 ・夏休み親子工作教室(12組 38人・北栄校区青少年まちづくり市民会議との共催) ・健康サロン ラジオ体操で楽しいひとときを 327回 7,352人 ・ウォーキング事業 みんなで外に出かけよう♪ 高根山 喜多緑地 6回 92人	仕様書以上 14点	・ふれあいまつりでは、新規3団体を含む20団体の小学生から91歳までが、日ごろの成果を発表し交流を深め一緒に事業を展開した。 ・夏休み親子工作教室は、青少年まちづくり市民会議との共催で、親子のコミュニケーションを深めることができた。 ・毎日のラジオ体操は、地域の定番事業として6年目を迎え、参加者同士の交流もより深まっている。 ・ウォーキング事業は、地域の良さを再発見できる事業であり、新しい地域も加えたことで人気も高く、多くの参加者を得ることができた。	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	年次報告書P103～108(文化事業一覧) ・子どもの居場所づくり「寺子屋」162回 953人 ボランティア講師による百人一首、宿題やろう! 囲碁将棋、英語でGO!など ・男性の仲間づくりの場(庭木の手入れ3回47人、おやじの料理8回111人) ・子育て支援 「おひるねアート」1回8家族23人、「お金の大切さを学ぼう」1回14人 ・健康づくり事業 インボディチェック2回112人、らくらく筋力アップ体操9回301人 ・地域交流 講演会「毎日笑顔がある暮らし」1回91人、 防災講座「命を守る備えと被災生活の備え」1回 72人(32区共催) ・大人のまなび はじめてシリーズ「はじめての絵手紙」6回 54人 「はじめてのパッチワーク」10回 90人	期待以上 14点	・子どもの居場所づくりを担っている「寺子屋」事業は、地域の大人がボランティアで講師を務めるなど、地域の協力で実施されている。 ・事業を通して、こどもは大人からマナーも学び、大人は子どもから元気をもらい、地域の大人と子どもが心と笑顔をつなぐ場となっている。 ・公民館の利用が少ない男性にスポットをあてた男性の仲間づくりの講座は、参加者も増え、より活発な事業となっている。 ・利用者のニーズに応えた「はじめてシリーズ」12つは同好会に発展し、利用アップにつながることができた。 ・地元32区との共催事業「防災講座」は、「防災について何を知りたいか?不安なことは何か?」について自治会の協力で事前にアンケートを取り、ニーズに合った内容で事業を進めることができた。 ・家族揃って参加された方も多く、参加者の関心の高さがわかる事業であった。	14点					
2	施設管理状況 (13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P109①清掃 施設内清掃(基準:毎日)を実施 特別清掃は夏・冬、年2回実施	適正(普通) 2点	年間2回実施している。 特別清掃では屋根、雨樋、グリストラップ清掃も行い、適正に実施している。	10点				
			②保守・点検			年次報告書P109②保守・点検 ・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			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P110④小規模修繕 有料修繕 全12件 総額 842,615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)			⑤危険箇所の把握(施設の瑕疵) ・一日のうち定期的に施設全体に異常がないか確認。 ・「多治見市公共施設点検マニュアル」の活用による点検。	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(3点)	①文書管理	3	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)	・ファイリングシステムによる文書管理で、必要な文書を全職員が素早く正確に出せるようにしている。 ・多治見市への伺い文書、完了報告書など提出文書を迅速に適正に作成、管理している。	適正(普通) 2点	適正に実施されている	2点				
		②環境への配慮		・敷地内の樹木や植え込みは年一回、業者による剪定。 ・敷地周囲の市道側溝のこまめな清掃や泥の撤去、花壇のこまめな除草。 ・協定に基づく年一回の特別清掃を年二回に増やし、建物内外を清潔にしている。 ・冬季外トイレ水道管破裂予防のため早めに養生。	適正(普通) 2点	近隣住民に配慮し適正に実施されている							

2	施設管理状況 (12点)	(2)その他管理業務の実施状況(12点)	③バリアフリー	12	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) ②4項目の合計点とする。	・車いすやベビーカーの方が来館された場合は、そのまま入館いただき、後から廊下等を清掃。 ・難聴の利用者には筆談で対応している。 ・正面玄関、ホール入り口に簡易手すりを設置。	適正(普通) 2点	適正に実施されている	8点	
			④備品管理			・利用者の安全面、利便性を最優先し、問題がある場合は、買替または廃棄しました。買替えた備品は「備品シール」を貼り、備品台帳と照合し適正に管理した。 ・大ホール平行スタックテーブルと図書室テーブルと椅子は快適で使いやすい適正な備品を揃えることで公民館利用の向上につながるよう配慮。	適正(普通) 2点	適正に実施されている		
			⑤個人情報保護			・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した。 ・テレビ取材、広報掲載時はご本人の承諾を得ている。	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)	・救急搬送事例1件発生 令和1年8月27日午前9時20分頃、大ホール内でラジオ体操参加者高齢男性が体操終了後気分が悪くなり、その場で倒れこむという事案発生。	事故なし・対応に不備なし 0点	すぐに看護師資格のある職員が衣服を緩めるなど応急処置をし、別の職員が救急車を呼び、県立多治見病院へ搬送。貧血と熱中症が重なったためとのことで点滴治療後帰宅。	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19,532,490÷支出19,417,628＝101%	105%未満～100% 4点	適正に経営されている	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	・ニーズに応えた「はじめてシリーズ」は同好会へ発展 昨年度の公民館まつり「趣味の作品展」を見た方々のアンケートで「初心者向けの講座が欲しい」との要望が多く、そこで「はじめての絵手紙」「はじめてのパッチワーク」を企画開催しました。 それぞれ、参加者の満足度が高く、強い要望と公民館のサポートで同好会に発展しました。アンケートの ニーズをカタチにし、利用アップと若い世代の利用者を増やすことにつながりました。 ・地域の要望で落語も加えた「講演会 毎日笑顔がある暮らし」 昨年開催した終活講座は大盛況で好評でした。今年度はより具体的な「終活」について講演会を開催する予定でしたが、地域の皆さんからは、「具体的な終活話もいいけど、やっぱり明るく過ごしたい、みんなで笑える場が欲しい」との要望が窓口へ直接、たくさん寄せられました。そこで、岐阜大学落語研究会を招き、笑いを取り入れながら、「この先をどう生きるか、一緒に考えよう」をテーマにした講演会に変更しました。(北栄地域福祉協議会、北栄地域包括支援センター共催)	期待以上 8点	・ニーズに応えた大人のまなび「はじめてシリーズ」は初心者を対象にした結果、新しい利用者を獲得することにつながった。 ・利用者の要望を身近で捉え、岐阜大学落語研究会を招くなど、迅速に対応し参加者の期待に応えられた。	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	・多治見市健診などの場合、駐車場は大混雑するが、公民館定期利用者には事前に 第2駐車場のご案内をご利用をお願いし、また、職員が誘導するなどで事故のないよう配慮している。 ・夜間、大ホール利用者の駐車場でのおしゃべりがうるさいと近隣住民から苦情のお電話を頂き、すぐに利用者に伝え、理解をいただいている。今後同様のことがないよう、夜間利用時には事前をお願いするなどの配慮している。	苦情なし・適正(普通) 4点	・苦情に対しては、より迅速に丁寧に対応し、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	・地域力向上に男性のつながりは重要であり、様々な知識や技術を持った男性同士を公民館講座でつなぎ、「おやじの仲間づくり」の拠点となるような事業を続けている。 ・利用者との日頃のコミュニケーションを深め、また、「アンケート」等で把握したニーズを的確に迅速にカタチにできるよう、職員全員がこの意識をしっかりと持ち、事業や施設管理に取り組んでいる。 ・すべての来館者に気持ちよく対応し、笑顔で帰っていただけるよう、窓口対応を大切にしました。 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、職員の「人の力、コミュニケーション力」を向上させるよう努めた。 ・高齢者団体の減少が目立つ中、それに代わる新しい世代の利用者を増やす取り組みに注力し、まずは、 公民館に足を運んでもらうこと、そのツールとして若い世代に関心の高い情報誌を揃えPRしている。「公民館は身近な本屋さん」との感覚を持っていただくよう取り組んでいる。 ・公民館近隣を通りがかった住民から、80歳位の男性が自宅が分からなくなっている ようだ、と公民館まで連れて来られた、という事案があり、職員がご本人を 安心させながら話を聞き、警察にボタンタッチし、無事家族に引き取られました。 公民館は地域住民にとって様々な拠り所となっていると感じた。	期待以上 14点	より良い施設運営・事業実施の提案がされている。 ・利用者との日頃のコミュニケーションを深め、また、「アンケート」等で把握したニーズを的確に迅速にカタチにして信頼を得ることが大切であることを職員全員が意識し、事業や施設管理に取り組んでいる。 ・高齢者の利用団体が減少する一方、ニーズを捉えカタチにしたこと、また、社会的な話題に沿った雑誌を多く取りそろえることで、新しい若い世代の利用者を増やすことができている。 ・すべての来館者に気持ちよく利用し、帰っていただけるよう、笑顔の窓口対応や電話対応も笑顔を忘れず、誠実に正確に対応するよう、職員の「人間力、コミュニケーション能力」を向上させるよう努めている。 ・昭和53年開館の施設がこの先のより長く安全に使用できるよう、施設管理に取り組んでいる。	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	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			##	【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 ・「寺子屋」事業は地域のボランティアの協力のもと、子どもの居場所づくりに貢献している。 ・利用者ニーズを捉え、事業等に反映し、新たな世代の利用を促進した運営ができている。 ・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。	合計85点	極めて良好