

1. 指定管理者名	河川自然環境保全復元団体 リバーサイドヒーローズ
2. 指定期間	平成26年 4月 1日 ~ 平成31年 3月31日
3. 業務の範囲	(1)施設の利用に関する業務①来館者の対応②イベント、講座や展示会を企画し、実施すること③イベント、講座の申し込み受付④小学校等の総合的な学習の時間における対応⑤生き物の飼育展示及び館内での自然体験業務⑥展示物・書籍等の管理⑦水槽及び付属機種の保守管理 (2)公共機関及び関連団体、自然団体や市民団体との共同事業、事業活動サポート、河川整備事業に係る助言等のサポート、連絡調整会議への出席、講師派遣の協力等を行うこと (3)観察館の管理運営の支援的役割を担う委員会を設置すること。 (4)自然及び文化に関する情報の収集及び提供に関すること。

4. 採点表		評価項目		細目		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)	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 平均値比(●●%)=利用率(●●%)÷上記(1)、(2)又は(3)								
			②利用人数	10 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 以上を乗じた数	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 上記(2) 来館者数:H26年度9,391人 H27年度9,929人 平均値比(105.7%)=H27年度9,929人÷H26年度9,391人×100 (資料①)	105%以上 10点			【参考】 ★平成26年度(指定管理1年目) 平成26年度実績による平均値比 104% 平成26年度実績による延べ利用者(来館者) 9,391人	10点			
		(2)市の事業の企画・運営・実施状況(仕様書内)(15点)	30 仕様書以上:30~23点、仕様書に忠実:22~17点、仕様書の一部不実施(軽微):16~13点、仕様書の一部不実施(中程度):12~5点、それ以下:4~0点	仕様書に年度を通して36回以上のイベント、8回以上の講座及び10回以上の展示会を企画し実施することとあるが、イベント企画件数43件のうち実施件数36件となった。展示会は10/10件(実施/企画)で、12/12件(実施/企画)であった。(資料②-2) 小学校の総合的な学習の時間への対応については、毎年同じ小学校がリポートしている。(資料②-3) 「国土交通省、岐阜県、多治見市などの公共機関及び関連団体に協力」する旨を仕様書に定めており、合計743回の打ち合わせや調査協力等を行っている。(資料②-4)また、幼稚園・保育園への支援が増加している。(資料②-5)	仕様書以上 30点		平成27年度は夏季に雨が多く、雨天や増水でイベントを中止にすることが多かったが、順延するなどし、イベント実施回数は仕様書どおりの36回実施することができた。講座は仕様書以上に行っている。入館者数並びに企画参加者数ともに昨年度を上回る人数を動員している。小学校の総合的な学習の時間へのサポートは毎年同じ学校が予約しており、リポートをしてもらうよう授業内容を毎回見直しをしている。小学校へのサポート内容は、ガサガサ体験が中心だが、幼稚園・保育園では移動水族館の割合が高く、学齢に合わせて内容を配慮している。行政機関へのサポートは昨年度とほぼ変わりなく行っており、依然として需要が高い状況。	30点					
(3)自主事業の企画・運営・実施(15点)		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											
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	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	仕様書に定められた以上に実施している。(資料③)	適正(普通) 2点	ガラス・トイレなど目につきやすい場所は意識して掃除するように心がけている。	10点					
			②保守・点検		水槽については独自マニュアルを作成し、開館日に確認をしている。施設内外については破損がないか目視で確認をしている。	適正(普通) 2点	適切に管理されている。						
			③保安・警備		セキュリティ会社に夜間警備を委託。施設は複数人でチェックを行っている。外でイベントが開催されるときでも必ず保安要員を残している。	適正(普通) 2点	適切に管理されている。						
			④小規模修繕		なし	適正(普通) 2点	適切に管理されている。						
			⑤危険箇所の把握(施設の瑕疵)		観察館の裏が地元の人を通る道路になっている。荷下ろしなど歩行者に注意している。観察館入口のスロープがやや急なため、車いすの人や同行者に注意を促している。	適正(普通) 2点	来館者だけでなく、近隣の住民にも配慮している。						
		(2)その他管理業務の実施状況 (15点)	①文書管理	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。	市の文書管理システムに準拠している。	適正(普通) 2点	適切に管理されている。	10点					
②環境への配慮	消耗品を購入する際は環境負荷の小さなものを選択している。公用車を運転する際はエコドライブ心がけ、環境に優しい運転をするように心がけている。まだ使用できるものは工夫して使用するようにしている。	適正(普通) 2点	適切に行っている。										
③バリアフリー	平成21年度に移転し、館内はバリアフリー対応になっている。障がい者施設や療育センターを積極的に受け入れている。	適正(普通) 2点	ハード面だけでなく、ソフト面でも配慮している。										
④備品管理	自己の備品、市の備品、覚書による庄内川川事務所の備品に分けて、混同しないように管理している。	適正(普通) 2点	適切に管理されている。										
⑤個人情報保護	イベントは参加者を把握するため、参加者の氏名・連絡先を控えているが、パスワードのあるパソコンで管理し、館外に持ち出していない。イベント時に参加同意書を記入してもらおうが、必要時以外は厳断し廃棄している。	適正(普通) 2点	適切に管理されている。										
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)	イベント時に熱中症で救急搬送あり(7/30)。病院にも付添い、同伴していた父兄に説明した。状況を市へ報告した。	事故なし・対応に不備なし 0点		危機管理マニュアル通りに行動し、職員にも適切に指示できている。熱中症に対しては、特に配慮するように心がけている。								
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÷支出=19,387,719円÷17,567,183円×100=110.3%(資料④)	105%以上 5点	適切に管理されている。	5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	外でのイベントではアンケートを記入していただくことができないため、企画終了時にイベント参加者に意見を聴いている。(口頭のみ)意見が出たイベントに関しては、すぐに改善するように職員に徹底している。自然団体からの意見も聞き、イベントの安全管理や企画に役立てている。	適正(普通) 6点	イベントは野外で行うことが多く、場所・状況等制限が多いため、直接意見を聞く方法をとっており、出た意見に対しては即座に活かすように職員に対しても徹底していることは評価できる。また、リピーターが多いことからおむねニーズは把握して実施していると考えられる。ただし、来館者に対してはアンケートを実施するなどし、常設展示、職員に対しての意見や清掃など当たり前になっていることなどに対して、声にならない意見をもらい、展示のレベルアップや職員のモチベーションアップにつなげる方法を実施していただきたい。	6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)	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	苦情なし	苦情なし・適正(普通) 4点	特になし	4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	月次報告書と年次報告書は定められた期日までに提出している。	遅れ・不備なし 減点なし	月次報告書は10日以内、年次報告書は1か月以内に提出され、不備はなかった。	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	特に指示することはなかった。	指示等なし・対応等が期待どおり 減点なし	特になし	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			全体的な評価 イベント企画件数は仕様書以上だが、天候不良により実施件数が予定していたよりも減少してしまっ。大きなイベントが中止になったにもかかわらず、昨年度以上の参加者を集めることができている。イベント開催時は安全面に特に気を付けており、万が一事故等が重なった場合も危機管理マニュアルを作り、職員にも徹底できている。小学校や行政機関に対し、助言・サポートをしており、事業実施に大きく貢献している。	極めて良好					