

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31年4月1日 ~ 令和6年3月31日
3. 業務の範囲	(1)施設の利用に関する業務①来館者の応対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⑤展示物・書籍等の管理⑥ビオトープの管理⑦水槽及び付属機器の保守管理 (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。

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 平均値比(●●%)=利用率(●●%)÷上記(1)。(2)又は(3)	105%以上 5点	【参考】 ★令和元年度(指定管理1年目)来館者数:平均値比40.9% (令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月4日から5月15日までの期間について閉館を指示) 令和2年度は新型コロナウイルスの影響を考慮し、(1)利用状況について一律8点(105%未満～95%)で評価することを担当者会議で決定。	8点					
				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 【得点について (1)①該当が無い場合 ②の配点の2倍とする】	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 平均値比(●●%)=利用人数(延べ●●人)÷上記(2) 上記(2)より、入館者数:令和元年3,399人、令和2年2,584人平均値比(76.0%)＝2,584/3,399×100 企画事業参加者数:令和元年度2,294人、令和2年度1,109人平均値比(48.3%)＝1,109/2,294×100 (資料①)			105%未満～95% 4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: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 【得点について (3)該当が無い場合 (2)の配点の2倍とする】	仕様書に年度を通じて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することとあるが、イベント企画件数35/46回(実施/企画)、講座は12/12件(実施/企画)、展示会は9/11回(実施/企画)であった。閉館指示により中止となった企画事業が7件あるが、その期間に自主調査3件・自主事業3件を実施している。(資料②-1) 小中学校への総合的な学習の時間への支援は、新型コロナ対応のため慎重に実施。令和2年度は河川体験事前授業の依頼が多く、河川体験も人数を分けて安全に行っている。(資料②-2) 幼稚園・保育園への支援はコロナ対応のため実施についての相談・情報提供等に留まった。(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、コロナの影響で大きなイベントは中止になるが、コロナ関係の相談が増え合計307件の打ち合わせや調査協力を行っている。(資料②-4)	仕様書以上 12点	24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・事業数等が期待通り:11～9点、内容・事業数等が期待未満:8～7点、内容・事業数等が期待より少ない:6～3点、内容・事業数等が期待よりかなり少ない:2～0点		期待以上 15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 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	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	水槽のガラス・トイレなど目につきやすいところは意識して掃除するようにしている。 新型コロナ感染防止対策のため、アルコール等による拭き掃除は念入りに実施。	10点					
						水槽については毎日餌やり時に点検。施設内外については、定期点検(月2回、年2回)を実施し、掃除のたびに目視でも確認をしている。ガスについては業者に保守点検を依頼。	適正(普通) 2点	適切に管理している。						
						セキュリティ会社に夜間警備を委託。施錠は複数人で確認をしている。施設外でイベントが開催されるときは必ず保安要員を残している。	適正(普通) 2点	適切に管理している。						
						本館玄関ホール前の視覚障がい者誘導用タイル及びブロックを張替え。花壇一部とビオトープを改修。	適正(普通) 2点	適切に管理している。						
						観察館の裏が生活道路になっており、地元の中学生等が通行するため、駐車や荷下ろしの際は気をつけている。	適正(普通) 2点	来館者だけでなく近隣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 ②環境への配慮 ③バリアフリー ④備品管理 ⑤個人情報保護 ⑥事故等への対応	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。	市の文書管理システムに準拠。大事な書類は保存年数を決めている。	適正(普通) 2点	適切に管理している。	12点					
						公用車を運転する際はエコドライブに心がけ、環境に優しい運転をするようにしている。物品を購入する際は環境配慮した製品を購入するようにしている。使用できるものは工夫して長く使用し、イベント等では間伐材の利用を促している。昨年度には館内の照明機器をLEDへ交換を行い、環境への配慮を心掛けている。	期待以上 3点	常時環境への配慮をしている。昨年度に館内の照明機器をLEDへ交換を行い、省エネ・環境への配慮は期待以上である。						
						館内はバリアフリー対応。館内見学や川遊びなど、障がい者施設、療育センターを積極的に受け入れるようにしている。今年度は玄関前の視覚障がい者用誘導ブロックを交換した。	期待以上 3点	打ち合わせを通常より綿密に実施することにより、個の障がい把握し、個々に対応できるようにしている。玄関前の点字ブロックを丈夫な見やすいものに交換し安全に配慮した。						
						指定管理者・市・庄内川河川事務所の備品に分けて管理をしている。	適正(普通) 2点	適切に管理している。						
						イベント中止時の連絡用、コロナ対策として参加者・来館者の氏名、連絡先を管理しているが、必要時のみ使用し目的外利用をしていない。また、パスワードのあるパソコンでデータ管理しており、パソコンは施設外に持ち出していない。	適正(普通) 2点	適切に管理している。						
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＝20,678,783円÷15,210,842円＝135.9%	105%以上 5点	【参考】 令和元年度111.9% ※リバーピア等大きなイベントの中止により、事業費の出費減による繰り越し分は令和3年度以降の事業拡大のため充当	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 ②苦情対応	10 5	期待以上:10～8点、適正(普通):7～5点、不備あり:4～1点 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	イベント終了時に参加者に口頭で意見を収集し、メール等でも意見や感想を収集している。令和2年度より入館者票の記入とともに来館アンケートもお願いし、職員の対応や館内展示等の意見を収集した。収集した意見については、職員で共有し改善に努めている。イベントの情報発信は、ホームページ、SNS(フェイスブック・ツイッター・インスタグラム)の利用に加えて、令和2年度はLINE(マイタウンとうのう、マイティライン)にも情報を掲載し、市外、県外のイベント参加者が増えている。	期待以上 9点	イベント時に参加者の意見や感想を収集したり、令和2年度は来館者のアンケートを実施して館内展示や接客などの意見や感想を収集するなど、今後のサービス向上に向けての努力を評価。 ホームページ、SNS(LINE、フェイスブック・ツイッター・インスタグラム)のを利用した情報発信やニーズの把握にも期待ができる。	9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	公共機関へのサポートは昨年同様に実施している。積極的に公共事業前の環境調査や保護活動を実施し、公共機関・住民・自然団体のはしご役となり調整を行っている。蓄積されたデータは貴重な資料となっている。令和元年より多治見高校の河川研究グループの河川保全活動のサポートに携わり、令和元年はエコワングランプリで内閣総理大臣賞、令和2年度は国や県での発表で多くの受賞に貢献。 また、多治見高校生が体験や知識を生かして小学生に教える場を提供している
5	その他 (減点方式)	(1)報告書類の提出状況 (2)市からの指示等への対応(報告書類の提出以外)等	0 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 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	収支の報告書の記載に不備あり。	一部遅れ・不備あり(軽微) △1	収支報告書の記載に不備あり。	～1点						
					市からの指示に対し適切に対応	指示等なし・対応等が期待どおり 減点なし	市からの指示に対し適切に対応	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 令和2年度は新型コロナ感染防止対策のため閉館、入館者数・イベント参加者数の制限を強いられ、リバーピアやバスツアー等大きなイベントはやむなく中止となり、厳しい状況の年となったが、閉館中には来館者獲得のために花壇やビオトープの改修や展示の見直し及び自主調査を行い、より良い運営のために取り組んだ。企画は好評で予約希望者数は増えている状況である。これまで蓄積された知識・スキル・経験を活かし、館の運営は維持できており、若い人材も育ってきている。国・県などの公共機関と市民団体・自然団体の調整役としての役割も大きい。高校生や大学生の研究の相談も増えており、市内の小中学校の総合学習のみならず、多治見の自然について研究する者達へサポートの幅を広げ、使命感を持って取り組んでいる。	合計85点 極めて良好				