

1. 指定管理者名	社会福祉法人 多治見市社会福祉協議会
2. 指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日
3. 業務の範囲	(1) 総合福祉センターの事業の実施に関する業務 (2) 総合福祉センターの使用許可業務 (3) 総合福祉センターの維持管理に関する業務

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
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)			
				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 平均値比(●●%)=利用人数(延べ●●人)÷上記(1)、(2)又は(3)・・・(2)に該当 老人福祉センター 18,796人÷14,408人≒130% 障害者福祉センター： 2,292人÷1,561人≒147% 児童センター 21,750人÷18,975人≒115% 会議室 24,740人÷17,515人=141% 合計 R4の全施設利用人数計÷R3の全施設平均利用人数計 =67,578人÷52,459人≒129% ※いずれも小数点以下四捨五入	(2)に該当(令和4年度利用者数÷令和3年度の利用者数) R4年度はコロナ禍でも休館がなかったと言え、感染予防に努めながら事業を実施していただき、コロナ禍前の水準に戻ってきている。 【老人福祉センター】 過去2年コロナ禍の影響で同センターの来館者は約14,500人だったが、令和4年度は前年比30%増の18,796人となった。 【障害者福祉センター】 1. コロナ禍の影響による利用者の減少から漸く上昇に転じ、コロナ禍前の水準に近づきつつある。 2. 就労系の障害者支援サービスの普及により稼働年齢層の利用が減少傾向にあるが、相談支援事業所、就労支援事業所、支援学校等を周りセンターの紹介、チラシ配布による新規利用者の開拓に努めている。 【太平児童センター】 前年度(R3年度)に比べ、コロナ禍の影響は少なくなり、コロナによる閉館はなく、利用者は増加に転じている。 【会議室】 1. コロナ禍前までの平均利用人数にはならないが、利用者は確実に増えつつある。 ※コロナ禍による休館もなく、一部で休止や人数の制限、内容を変更した事業もあるが、徐々に規制も緩やかになったことによりいずれのセンターも利用者数が昨年度より増加した。 ※特に老人福祉センターでは、コロナ禍により利用を控えていた方が、「巣ごもり」に慣れたのか、制限を緩和しても復帰されない人もある。	10点	
1	運営・利用状況 (40点) 続き	(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	老人福祉センター：「事業評価表」のとおり、採点基準により 12.66点 障害者福祉センター：「事業評価表」のとおり、採点基準により 12.37点 児童センター：「事業評価表」のとおり、採点基準により 12.40点 ※少数第3位を四捨五入	仕様書以上 12点	【老人福祉センター】 ①各教室、サークルの参加者についても実施回数の増加とともに参加人数も増加している。 ②コロナ禍を機に事業の見直しを実施。 ③身体を動かす自立生活維持支援事業は参加人数が前年比45.8%増でフレイル予防に寄与している 【障害者福祉センター】 1. 閉鎖期間解消と実施回数の増加等により参加人数は概ねの活動において増加している。 2. 更生相談は、令和4年度と3年度比で大幅な利用人数の減少に見えるが、令和3年度の閉鎖期間中に当該活動に注力することで利用人数の大幅な増加をみたものであり、令和4年度単年度としてみれば、例年並みの相談件数といえる。行政よりもより相談しやすい場所として、今後も体制強化に努めていただきたい。 3. 障害福祉サービスの普及に伴い、利用者のニーズも変化してきている。今後もニーズの把握に努め、新規利用者開拓に活かしていただきたい。 【太平児童センター】 1. 新型コロナウイルス3年目となり、できることを実施し、閉館等もなく、実施回数・参加人数ともに回復傾向となった。 2. R3年度実施できなかった移動児童館が実施できた。 3. 中高生スペース事業は、R3年度は実施できなかったが、R4年度は実施することができた。	12点

2	運営・利用状況 (40点) 続き	(3) 自主事業の企画・運営・実施 (15点)	15	<p>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>	<p>老人福祉センター 障害者福祉センター 児童センター</p> <p>：「事業評価表」のとおり、採点基準により 14.00点 ：「事業評価表」のとおり、採点基準により 13.00点 ：「事業評価表」のとおり、採点基準により 13.00点</p> <p>※少数第3位を四捨五入</p>	期待以上 13点	<p>【老人福祉センター】 ①各種相談事業は、福祉センター内に太平包括支援センターや生活相談センターがあるため、連携がしやすく、有効的である。 ②老後あんしん講座は、今後の人生をどのように過ごすかを学べる講座であり、アンケートによって関心が高い内容等を実施した。センターのPR、新規利用者の拡大につながる事業として今後も期待している。 ③通年の教室に通うことが困難な方や初めてセンターを利用される方に対して、参加しやすい単発教室である「チャレンジ」を実施。センターのPR及び仲間づくりのきっかけ、新規教室の立ち上げとなる事業とした。</p> <p>【障害者福祉センター】 1. 閉鎖期間の解消により前年度に比し利用者数の増加がみられた。 2. 福祉体験において、参加人数の減少がみられるが、例年実施している車イス体験を地域福祉課の事業として実施したことから、体験者数としてはセンター実施分を含め923人に上り大幅に増加している。</p> <p>【太平児童センター】 1. 乳幼児対象及び中高生対象の自主事業は、回数、参加人数ともコロナ禍の中大幅に増加したが、その他の事業はほぼ横ばいであった。 2. 3年ぶりに地域での行事等が開催され、連携することができた。</p>	13点
	施設管理状況 (25点)	(1) 施設管理業務の実施状況 (10点)	10	<p>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。</p>	<p>清掃維持管理業務 平日の毎日、飲料水用貯水槽清掃 1回、総括的清掃(床、ガラス) 2回、害虫駆除 2回、ファンコイルフィルター清掃 2回、衛生マット交換 24回、観葉植物設置 12回、トイレ芳香剤等設置 6回</p> <p>・施設管理 水質検査 16項目 1回、12項目 1回、残留塩素1項目 平日の毎日、簡易専用水道検査(水道法第34条第2関連) 1回、空気環境想定 6回、空調自動制御機器保守点検 2回、空調機器保守点検 4回、冷温水ポンプ保守点検 4回、自家発電装置保守点検 2回、便所警報設備点検 2回、防災設備総合機能点検 1回、防災設備外観機能点検 1回、防火対象物点検 1回、グリストラップ清掃 1回、自動ドア保守点検 4回、電話設備保守点検 2回、印刷機保守点検 4回、エレベーター保守管理点検 遠隔12回、訪問4回、自家用電気工作物保安管理 6回、排煙設備点検 1回、照度測定 2回</p> <p>・老人福祉センター ヘルストロン保守点検 1回</p> <p>・児童センター 遊具点検 3回(超音波検査1回、目視点検2回)、遊戯室エアコン清掃 1回</p> <p>・日直監視業務 : 年末・年始を除く毎日 ・夜間機械警備 : 毎日</p> <p>協定により、1件50万円未満(児童センターの場合は1件10万円未満)の修繕は指定管理者の負担により行うこととなり、次の修繕を行った。 <施設全般> ●故障による修繕 ・ブラインドの修繕 ・窓の取手の修繕 ・誘導灯の点灯不良の修繕 ・トイレ及び洗面台の詰まり対応 ・誘導灯のバッテリー交換 ・エアコン吹き出し口周辺からの水漏れの修繕 ・大会議室出入口扉のオートクローザーの交換 ・1階事務所湯沸室の蛇口の修繕 ・大会議室内物置の扉の修繕 ・雨水集水枡で繁茂した樹木根の撤去 ・老人福祉センター・児童センター・音楽室入口扉の戸車の交換 ・ガス漏れ警報器の交換 ・生活相談センター出入口の鍵の交換</p> <p>職員による施設及び設備・備品の目視による確認(定期・随時)</p>	適正(普通) 2点	<p>・仕様書に定められている清掃業務が適正に実施され、新型コロナウイルス等の感染対策として、消毒を定期的に行っている。</p> <p>・仕様書に定められている日常点検・保守点検が適正に実施している。 ※自家発電機は令和4年1月に更新したため、負荷試験なし</p> <p>・日々、保安・警備に努め安全な環境を提供している。</p> <p>・修繕箇所を見つけると迅速に対応し、適正に実施している。</p> <p>・危険箇所を常に把握し、安全な環境作りに努めている。</p>	10点

施設管理状況 (25点) 続き	(2) その他 管理業務の実施状況 (15点)	①文書管理	15	・市の文書管理方法及び文書管理規程に沿って適正に管理している。	適正(普通) 2点	・適切に実施されている。	10点
		②環境への配慮		<ul style="list-style-type: none"> ・冷暖房の温度設定に配慮(夏28℃、冬18℃) ・メールを活用し、紙の使用量を削減 ・資源ゴミのリサイクルを実施 ・休憩時間における消灯の励行 ・クールビズの周知と実行 ・使用済み封筒の再利用 ・個人情報に注意したうえでの裏紙利用 ・館内及び駐車場の照明をLEDに変更 	適正(普通) 2点	・照明を随時LEDに交換するなどし、環境に配慮し適切に実施されている。	
		③バリアフリー		<ul style="list-style-type: none"> ・多治見市バリアフリー適合証交付基準への適合認定を受けている施設であり、視覚障がい者等の歩行の障害とならないよう通路の確保に配慮している。 ・施設内に設置されている自販機の販売内容が変更になる都度、点字表記を点訳ボランティアの協力を得て変更している。 ・聴覚障害者団体の利用手続きには手話と筆談で対応している。 	適正(普通) 2点	・施設のバリアフリー化を心掛け、適正に実施されている。	
		④備品管理		<ul style="list-style-type: none"> ・老人福祉センターの運動器具は、新型コロナウイルス感染対策のため使用中止とした。 ・1階ロビーのウォータークーラーは故障したうえ、衛生面の問題があり撤去した。 ・使用に支障が生じた物品については適宜、廃棄、更新、修繕をしている。 	適正(普通) 2点	・適切に実施している。	
		⑤個人情報保護		<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉協議会として「個人情報保護規程」及び「情報公開規程」を制定し、管理している。 ・電子媒体で保管しているパソコンにはパスワードを設定し、担当職員および担当課長のみしかアクセスできないよう設定している。 	適正(普通) 2点	・適切に実施している。	
		⑥事故等への対応		0	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・太平児童センター 中高生スペースにて、壁紙を修繕した直後に中学3年生児童が足で壁を蹴り、靴跡が全面に付着。子ども支援課に連絡し、中学校にも伝えその後児童と保護者が来館し謝罪する。 	事故なし・対応に不備なし 0点	
3	当該施設の経営状況(5点)	①事業収支	5	<p>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</p> <p>収入(106,154,888円)÷支出109,684,690(円)=97%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設管理 96% ・老人福祉センター 104% ・児童センター 96% ・障害者福祉センター 94% 	100%未満 3点	・指定管理委託料の範囲内で適正に事業を実施している。	3点
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	<ul style="list-style-type: none"> ・正面玄関入口及び児童センター遊戯室、老人福祉センター窓口に意見箱を設置し、意見を記入投函できるようにしている。(意見箱への投書なし) ・中高生スペースに意見箱「FreeQ」を設置し、中高生の思いを聞くとともに、質問等には必ず回答した。(全95件、主な内容:WiFiの設置を希望) ・老人福祉センターでは一般利用者及び教室参加者とした任意のアンケートを実施し、施設や事業への意見を聞いた。(9/1~30、全161件) ・毎日、ヘルストロンを利用して健康でいられる。 ・職員が親切で礼儀正しく、明るく声をかけてくれ、気分がいい。 ・友達に会えたり、新しい出会いがある。 ・コロナが収束して、運動器具を使えるようになるといい。 ・老人になっても楽しめる場所があって日々通っている。 ・体操の教室を増やしてほしい。 ・障害者福祉センターでは利用者アンケートのほか、適切な支援につなげるために、福祉サービスの利用状況調査を実施した。 	期待以上 9点	<ul style="list-style-type: none"> ・全センターとも、利用者の意見に耳を傾ける姿勢がみられる。 ・意見に必ず回答をする等し、利用者を大切にしている。 ・障害者福祉センターでは、福祉サービスの利用状況調査を実施し、適切な支援につなげるようにした。 	9点
		②苦情対応	5	なし	苦情なし・期待以上 5点	・苦情なし	5点

4	より良い施設運営のための取組(30点) 続き	(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	<p>【施設管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大の防止策として正面玄関に手指消毒液を設置したほか、施設内の共用箇所及び貸し部屋の消毒や利用者が手にするスイッチ、ドアノブ等の消毒を昼と夕の2回行った。 ・9月19日から20日にかけて大雨による警報が発令されたことにより避難所を開設したことに伴い、所長がセンターにとどまり、適正に避難所運営の補助を行った。 ・1月20日、施設へのスプレー塗料による汚損被害が発生し、警察に被害届を提出するも、3月23日に当事者が謝罪に来訪して清掃をして現状回復をしたことにより被害届を取り下げた。 ・1・2階の排水設備及びトイレの改修工事を実施した際には、市担当者及び施工業者と連携して、各部署の運営や一般利用者への迷惑が最小限に抑えられるよう対応した。(1～3月) ・隣接する太平公園の苦情や問い合わせで、所管外のものであっても受付けて内容等によっては市緑化公園課に報告する等して、適切に処理した。(落とし物、器具破損、怪我、害虫等) <p>【老人福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多世代交流事業は密を避けるため、センターごとに開催日を分けて同じテーマに取り組んで実施した。 ・地域交流事業では、人が集まることを避け、それぞれのセンターの利用者が制作した作品を交代で展示して行った。 ・施設では、定期的拭き消毒や換気を徹底し、利用者には「マスクの着用」「体調管理」「手指消毒」を呼びかけ、利用していた多くヘルストロンや囲碁将棋、和室、配膳室のスペースは人との距離を確保できるよう貼り紙や声かけ等で周知した。 ・囲碁将棋は対面の距離が90cmのため、斜めに座ったりパーテーションを利用するよう声掛けしたほか、配膳室での食事をしてい方には、椅子を減らして、壁に向かうよう机を配置し、対面での会話を避けるよう声掛けをした。 ・教室の参加者は2月に募集し、定員に満たないものについては6月から追加募集をして充足率のアップを図った。 ・教室の参加者募集の結果で定員を上回った場合は、継続希望者も含めてサークルを紹介して活動できるよう配慮した。 ・舞踊系の教室(フラダンス教室)は、障害者福祉センターの知的障がい者の教室(がんばろう会)で取り組んでいるハンドベルの演奏との交流会を開き、日頃の練習の成果を披露する場とすることができた。 ・運動系の教室は男女別とした方が参加しやすいとの声から、バランスボールとヨガについて男性だけの教室を設けた。 ・事業の見直し等により終了した教室で再開を希望される方には、終了の理由を丁寧に説明するとともに公民館等の他施設で開催されている教室を紹介したり、他施設で新規の開催に必要な物品を貸し出す等の支援を行なった。(唱歌、健康麻雀) <p>【障害者福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東濃支援学校を訪問し、卒業後の活動の場として利用できることのPRを図った。 ・2回目となる「絵手紙コンテスト」を開催するにあたり、市内の放課後デイサービスにも訪問して応募を呼びかけ、前年より多くの作品を出品いただけた。 ・「みんないっしょに福祉の日」にポッチャ体験のコーナーを設け、高齢者から幼児まで多くの方が体験されるとともに本センターの教室の利用者が制作した作品を見ていただき、障害者スポーツへの理解促進と本センターの活動を紹介することができた。(10/15) ・飲料メーカーが主催する俳句のコンクールや県内・市内で開催される俳句大会や作品展に関する情報を収集して応募を促し、多くの利用者が入賞された。 ・今年度2回開催した「己書講座」が講評であったことから、次年度は月1回の教室として開催することとした。 ・子どもを対象に障がい者への理解を促進するため、旭ヶ丘児童センターで車イス体験と福祉車両の展示・乗車体験を実施した。(3/29) ・社協ボランティアセンターと協力し、市内小中学校へ車いす体験、視覚障がい者ガイドヘルプ体験、高齢者疑似体験など職員を派遣して実施し、高齢者や障がいに対する「心のバリアフリー」の福祉教育を積極的に実施した。 車いす体験 13回、アイマスク体験 9回、高齢者疑似体験 13回 聴覚障がい者講話 14回、視覚障がい者講話 2回 <p>【太平児童センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中高生が主体となって行事(お化け屋敷)を開催し、多くの参加者があり、関わった中高生は達成感を味わうことができ、今後の活躍にも期待したい。 ・地域のお祭り(池田公民館まつり)も3年ぶりに開催され、児童センターにも声がかかり一つのブースを担当して大勢の参加者で賑わった。 ・運営委員会も開催でき、区長さんを始め地域の方や小中学校、保育園等とも連携することができた。 	期待以上 14点	<p>【施設管理】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 障壁汚損被害に対して、迅速に主管課及び警察に連絡し対応した。結果、当事者が謝罪に来訪し原状回復することで解決に至った。 2. トイレ改修工事の際には、事前にアナウンスをしっかりとすることで利用者から苦情もなく迷惑が掛からない配慮をしていただいた。 3. 昨今の気候を鑑み台風などの警報が発令されたときに、避難所が開設されるが、所長が待機して避難所運営の手助けをしていただいた。これからもできる限りの手助けをお願いしたい。 <p>【老人福祉センター】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①コロナ禍において、様々な工夫により事業を継続実施できた。 ②各種相談事業は、福祉センター内に包括支援センターや生活相談センター、東濃後見センターがあるため、何か問題が見つかったとしても連携がしやすく、有効的である。今後も教室やサークル参加者からこれまで相談に結びつかなかった高齢者を拾い上げることが出来る当該事業に期待する。 ③老人福祉センターの目的である高齢者の家での閉じこもり防止、フレイル進行の防止、社会参加へのきっかけづくりを再確認し、教室の精査を実施。廃止した教室を希望する利用者には地域社協や各公民館で実施されているものを紹介。新たにサークル等集いの場をつくる場合は必要物品の貸し出しなどで支援を実施し、新たな方法での支援を行った。 <p>【障害者福祉センター】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 昨年度(R2年度)の新規事業である「ポッチャ」のR4年度参加者は、コロナ禍のなかにもありながら昨年度と同数を維持している。今後も開催希望アンケートによりR3年度に開始した「ペン習字」のように、利用者ニーズを踏まえた新規事業に取り組んでいただきたい。 <p>【太平児童センター】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. コロナ禍3年目となり、閉館等もなく、昨年度の経験を活かしてさらに工夫をし、取り組んだ結果、事業の実回数、参加人数、ともに回復してきた。 	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	・提出書類の遅れなし	遅れ・不備なし 減点なし	・期限内に提出している。	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	・対応の遅れ等なし	指示等なし・対応等が期待どおり 減点なし	・指示に対して速やかに対応している。	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		<p>・コロナ感染症対策を、しっかりと行いながら工夫して事業を進めていただいた結果、利用者数の増加につながった。</p> <p>・利用者の意見に耳を傾け、迅速に対応している姿勢がみられる。</p>	86点			
					極めて良好			