

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
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					
			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	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			(1) に該当（R3年度利用者数÷H28～30、R1～2年度の利用者数×100） 新型コロナウイルス感染拡大防止により全館施設閉鎖（8/23～9/30）、改修工事により全館施設閉鎖（7/3～4、1/8～10）、新型コロナウイルス感染拡大防止により児童センター障害者センター閉鎖（3/7～21）。新型コロナウイルス感染防止により、総合評価書に大きく差が出るため、一律8点で評価する。 【老人福祉センター】 1. 前年度（R2年度）に引き続き、コロナ禍の影響で利用人数は少ない。 【障害者福祉センター】 1. 前年度（R2年度）に引き続き、コロナ禍の影響で利用人数は少ない。 2. 前年度比較において他センターが微減のところ、障害者支援センターは、62%と減少が大きい。 【太平児童センター】 1. 前年度（R2年度）に引き続きコロナ禍の影響で、利用者はさらに減少した。 【会議室】 1. 前年度（R2年度）に引続き、コロナ禍の影響で利用人数は少ない。 ※新型コロナ感染拡大対策として、道具の共用や密となる事業は実施を見合わせるとともに、自主的に利用を控える傾向が強く、引き続き利用者数は少ない状況が続いた。		8点
	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 12.00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 12.25点 児童センター：「事業評価表」のとおり、採点基準により 13.00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. 教室の自立を進めるサークル移行の支援ができている。 2. 母子センターの事業（R2年度で廃止）が、スムーズに引き継がれている。 3. 休館、休講の対応がしっかりできている。 【障害者福祉センター】 1. 新型コロナ対策のため長期にわたる閉鎖期間があるなか、電話や郵便による在宅支援、代替事業の実施などの工夫が見られた。 2. また、利用者の希望を受け、新規事業を開始した点も評価できる。 3. 3B体操は、登録者が4人から6人に増えており、今後も登録者増加に取り組んでいただきたい。 【太平児童センター】 1. 新型コロナ対策のため昨年度よりも実施回数、参加人数とも減少しているが、工夫をして指定回数以上の実施はできた。 2. 特に乳幼児クラブの0歳の参加人数の減少は、全市的な傾向である。 3. その中でも、児童センターの支援により令和3年度に新たに母親クラブが設立（クラブ員20名以上）することができた。		12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	老人福祉センター：「事業評価表」のとおり、採点基準により 13.00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 12.00点 児童センター：「事業評価表」のとおり、採点基準により 12.60点 ※少数第3位を四捨五入		期待以上 13点	【老人福祉センター】 1. 利用者にアンケートを実施し、ニーズにあった教室を開催することができた。 2. 「老後あんしん講座」について、興味ある内容で実施されていて、コロナ禍の中でも20人を超える方の参加があった。 【障害者福祉センター】 1. 新型コロナ対策のため長期にわたる閉鎖期間があるなか、代替事業の実施などの工夫が見られた。 2. マイナスである収支の多くを障害者福祉センターが占めている点については改善を図られたい。 【太平児童センター】 1. 児童対象の自主事業は、回数、参加人数ともコロナ禍の中大幅に増加したが、その他の事業は減少した。 2. コロナ禍で実施がむづかしい状況の中でも、できることを工夫して可能な限り実施しようとする姿勢が見られた。		13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	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。	・清掃維持管理業務 多治見市シルバー人材センターにより平日は毎日 ・定期清掃 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	適正(普通)2点	・仕様書に定められている清掃業務が適正に実施されている。	10点
			②保守・点検			・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 7日ごとに実施 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、エレベーター保守管理点検 遠隔12回、訪問 1回、 電話設備保守点検 2回、 自家用電気工作物保管管理 6回、 印刷機保守点検 4回、排煙設備点検 1回、照度測定 2回 ・老人福祉センター:ヘルストロン保守点検 1回 ・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	適正(普通)2点	・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されている。	
			③保安・警備			・日直監視業務 多治見市シルバー人材センターにより年末・年始を除く毎日、 ・夜間機械警備 セコム㈱により毎日 ・セキュリティ機器の更新(4/23)	適正(普通)2点	・保安・警備に努め適正に実施されている	
			④小規模修繕			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、次の修繕を指定管理者が行った。 ＜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 ・正面駐車場のボールの修繕 ・屋外分電盤の漏電の改修 ・4階大会議室他コンセント交換 ・正面駐車場壁面照明の交換 ・トイレの詰まり改修 ・電話不通の改修 ・2階休憩室引き戸修繕	適正(普通)2点	・故障箇所を見つけると職員ができることは自分達で対応し、できないことは迅速に業者に依頼することによって最小限での修理とした。	
			⑤危険箇所の把握(施設の瑕疵)			・施設及び設備・備品を職員の目視による確認	適正(普通)2点	・目視により危険個所に気を配り、来館者が安心して利用できるようにした。	
	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	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	・適正に管理されている。	11点
			②環境への配慮			・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 ・3階ロビーの照明をLEDに変更(1/11)	適正(普通)2点	・電灯をLEDに徐々に交換することによって環境に配慮した取組みをしている。	
			③バリアフリー			・多治見市バリアフリー適合証公布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。 ・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 : 養正小学校(6/25)、北栄小学校(7/2)、脇之島小学校(10/21)、池田小学校(11/26)、 精華小学校(11/30)、南姫小学校(12/3)、笠原小学校(1/13) アイマスク体験 : 脇之島小学校(10/14)、精華小学校(11/15)、池田小学校(11/18)、小泉小学校(12/7)、 滝呂小学校(12/10・13)、笠原小学校(12/16)、共栄小学校(1/17) 高齢者疑似体験 : 北栄小学校(6/24)、養正小学校(9/10)、脇之島小学校(11/5)、笠原小学校(11/11)、 精華小学校(11/12)、池田小学校(11/19)、滝呂小学校(11/29)、共栄小学校(12/9)	期待以上3点	・コロナ禍にも関わらず、小学生に車いす体験や高齢者疑似体験等を通じて福祉への興味と関心を持ってもらうよう努めている。	
			④備品管理			・児童センターのスロープ下倉庫のスノコは浸水による腐食が著しく、切断・廃棄した。 ・老人福祉センターの運動器具は、新型コロナ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、使用中止としている。 ・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	・適正に管理されている	
			⑤個人情報保護			・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がアクセスできるよう設定している。	適正(普通)2点	・適正に管理されている。	
			⑥事故等への対応	0		・太平児童センターで、受信したメールを開いた際、フィッシングメールと気づかず、一時アドレスを乗っ取られ、利用者の個人情報(アドレス)が見られた可能性があり、該当者に謝罪するとともに、児童センターのアドレスを変更した。(7/15) ・太平児童センター職員全員に対し「撃退!迷惑メール」の冊子を参考に、研修を実施した。	事故なし・対応に不備なし0点	・太平児童センターでのフィッシングメールを開いてしまった事故が発生したが、市担当課への速やかな報告と該当利用者への適切な謝罪等の対応があり、今後の防止策として職員全員で研修を行う等適切な対応ができた。	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(102,582,010円)÷支出(104,038,363円)=99% ・施設管理 98% ・老人福祉センター 104% ・児童センター 107% ・障害者福祉センター 88%	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

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	・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。 ・7月に市内の中学校3校、高校2校に中高生スペースに関するアンケート調査を実施した。また、10月から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。 ・教室や講座開催時にはアンケートを実施し、満足度や今後への要望について把握して以降の事業の参考としている。（老人福祉センター、障害者福祉センター、太平児童センター） ・1階女子トイレの個室内のフックの位置が高く使いにくいとの意見があり、速やかに対応した。	期待以上 9点	・一般の利用者だけでなく中高生にも意見を求め、それに対して迅速に回答し事業にも生かすことができた。	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5点とする	苦情なし	期待以上 5点	・苦情なし	5点
	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	【施設管理】 ・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。 ・8月14日と15日に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。 ・全館の給水設備の更新と3・4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。（随時） ・シェアサイクルの試行にあたり、市民に利用されやすい環境となるよう業者とも協力して設置場所を提供した。（10/20） ・隣接する太平公園の苦情や問い合わせで、所管する業務以外ののものであっても受付けて内容等によっては市公園と緑の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） 【老人福祉センター】 ・令和2年度末は新型コロナ感染の拡大により教室が休講となったことを受け、4月からの受講生の入れ替えをせず、継続希望者を優先して、定員に余裕があるものは6月に新規受講者を募集した。 ・8月から9月及び1月から3月にかけて新型コロナ感染拡大による休館や教室休止に伴い、教室等の講師や受講生の方に電話で休講の連絡のほか、日程の変更、調整を行った。 ・自立支援を目的とした教室の受講者で、外出を控えることで体力低下の不安がある方には自宅での過ごし方のアドバイス等を行った。 ・介護予防教室の利用者には、自宅でもできる運動の資料やバランスの良い食事に関する資料を送るとともに、週に一度連絡を取り、体調の変化や家での過ごし方について話を聞いた。 ・開館に向けて備品等の消毒を実施した。 ・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むことで実施した。 ・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、定期的な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、利用していただ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、斜めに座っていただくよう声掛けや、配膳室での食事をしている方には、椅子を減らし、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。 【障害者福祉センター】 ・新型コロナの感染拡大により教室等を閉鎖した期間中は、特に一人暮らしの等、見守り・声掛けが必要な方には電話や訪問で近況や心配ごとなどを聞く取り組みをした。 ・新規教室として、アンケートで希望の多かったペン習字教室を10月から開催し、参加者も徐々に増えている。 ・コロナ禍ではあるが、教室等の参加者が制作した作品を展示できる機会を見つけ、やりがいにもつながっている。 ・令和2年度から開催しているポッチャを毎月1回、継続して実施しており、3月には旭ヶ丘児童センターで体験も行った。 ・Facebookに、教室の内容や作品展受賞者を掲載し、障害者福祉センターのPRに繋げた。 【太平児童センター】 ・新型コロナウイルスの感染拡大により、長期間の休館が2回あり、多くの教室や行事を開催することができなかった。 ・新型コロナウイルス感染拡大による休館となった期間は、児童センターの環境整備を行った。 ・令和2年度で母子・父子福祉センターが廃止され、存続することとなったひとり親家庭の子どもを対象とした「子ども習字」を引き継いで実施した。 ・地域・多世代事業は、密を避けるため、開催日を分けて同じテーマに取り組む等、工夫して実施した。	期待以上 13点	【施設管理】 1. コロナ感染予防対策として、来館者が安心できるよう消毒回数を増やし対応した。 2. トイレ改修工事の際には3か月前にはアナウンスし利用者に迷惑がかからないよう配慮していただいた。 【老人センター】 1. コロナ禍における、自宅での過ごし方のアドバイスや介護予防教室の資料など、高齢者のこころの支えとなった。 2. 密を避けた多世代交流事業について、工夫して行うことができた。 3. 3階トイレオープン（リニューアル）記念としてマスクの配付を行ったとのことで、コロナ禍で気持ちが沈む中、利用者を明るい気持ちにできたのではないかと思います。 【障害者福祉センター】 1. 昨年度(R2年度)の新規事業である「ポッチャ」のR3年度参加者は、コロナ禍のなかに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。 【太平児童センター】 1. 母子・父子福祉センター廃止の代替事業として、ひとり親家庭支援事業を初めて実施したが、次年度以降も自主事業として継続的に企画実施していただきたい。	13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	・期限内に書類を提出している。	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	・指示に対して適正に対応している	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				84点
									・コロナ禍が続く中、実施できる事業は消毒回数を増やしたり換気を心掛けたりして継続していく努力が伺える。 ・自主的に利用を控える人は多いが、電話や郵便による支援や新しい事業を開始する等引き続き利用者の掘起しに努めていただきたい。