

平成28年度(27年度実績) 総合評価書 <施設名 多治見市総合福祉センター>

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	平成23年4月1日 ～ 平成28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 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 67,630人÷67,607人=100% 障害者福祉センター: 4,463人÷4,730人=94% 児童センター 31,155人÷33,466人=93% ※児童センターは、25年度に利用人数のカウント方法を見直したため、算出に1～3年目(22～24年度)の平均利用人数を使うことは実態とそぐわない。従って、25年度の及び26年度の利用人数の平均値で27年度の利用人数を割ることで平均値比を求める。 母子・父子福祉センター 4,177人÷4,637人=90% 会議室 50,260人÷39,794人=126% 合計 H27全施設利用人数計÷(H23～H26までの利用人数計÷4) =157,685人÷150,235人=105% ※児童センターのH23～H25までの利用人数計は利用実態に近づけるため、(H25+H26)×2で求めています。	105%以上 5点	【平均利用人数】 老人福祉センター 67,607人(H23:65,256人、H24:70,603人、H25:65,915人、H26:68,656人) 障害者福祉センター 4,730人(H23:4,756人、H24:4,610人、H25:4,675人、H26:4,882人) 児童センター 33,466人(H25:35,807人、H26:31,125人) 母子・父子福祉センター 4,637人(H23:5,241人、H24:4,637人、H25:4,702人、H26:3,969人) 会議室 39,794人(H23:38,261人、H24:35,560人、H25:36,774人、H26:48,582人) 全館 150,235人(老270,430人+障18,923人+児66,932人×2+母18,549人+会159,177人)÷4 【老人福祉センター】 ・個人利用が減少傾向にある。新規講座を開催し、教室利用者の増加に努めている。 【障害者福祉センター】 ・平日は就労支援事業所へ通う方が多く、利用者数としては減少している。利用者の増加を図るため、土曜日に事業を行い、余暇活動を支援している。 【児童センター】 ・過去2年の平均との比較では減少しているが、昨年度比では増加している。各年度では上下しているが、概ね安定した利用人数を保持している。 【母子・父子福祉センター】 ・各事業での微減が影響しているが、交流事業には多くの参加者がいるため、必要に応じた参加者支援に努めている。 【会議室】 ・貸し出す部屋を拡大したことにより、目的内・目的外ともに利用者が増加した。	10点

1 (続き)	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点 児童センター :「事業評価表」のとおり、採点基準により 13点 母子・父子福祉センター :「事業評価表」のとおり、採点基準により10.5点	仕様書以 上 12点	【老人福祉センター】 ・仕様書の事業を目標回数以上行い、適正に実施している。 【障害者福祉センター】 ・仕様書の事業を目標回数以上行い、適正に実施している。 ・利用者の意見や状況を事業に反映させている。 【児童センター】 ・仕様書の事業を全て目標回数以上行い、適正に実施している。 ・地域や同施設の各センターとの連携に努めている。 【母子・父子福祉センター】 ・例年実施している事業を継続的に実施し、ひとり親家庭の支援に 努めている。	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 11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 13点 児童センター :「事業評価表」のとおり、採点基準により 13点 母子・父子福祉センター :「事業評価表」のとおり、採点基準により 13点	期待以上 13点	【老人福祉センター】 ・前年度の内容を練り直し催しを変える等工夫・実施している。 【障害者福祉センター】 ・土曜日の事業を積極的に行い、他の事業所に通う障がい者の利用 の拡大、交流に努めている。 【児童センター】 ・社会福祉協議会の特性を活かした自主事業を実施している。 ・社会福祉協議会が指定管理を行う児童館との交流事業を積極的に 実施している。 【母子・父子福祉センター】 ・各児童館との連携によりセンターの周知に努めたほか、多世代交 流をはじめ複合施設ならではの事業を実施している。	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。	通常清掃 平日毎日、定期清掃(床、ガラス) 3回、害虫駆除 6回、貯水槽清掃 1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	適正(普 通) 2点	仕様書に定める回数実施されている。	10点
			②保守・点検			施設管理 : 空調設備 2回、ボイラー 12回、貯湯槽 12回、防災設備 2回、自動ドア 4 回、エレベーター 12回、 便所警報設備 2回、自家用電気工作物 6回、印刷機 4回 老人センター : ヘルストロン 3回 児童センター : 遊具点検 3回	適正(普 通) 2点	法定点検、日常点検ともに、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実施) 年末・年始を除く毎日、夜間 機械警備(セコム㈱により実施) 毎日 下請負届提出済み	適正(普 通) 2点	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っており、次の修繕を指定管理者が行った。 ＜施設全般＞ ・3階控室天井裏の配管からの漏水の対応・修繕 ・エレベーターシリンダーパッキンの交換 ・2～4階トイレのフラッシュ洗浄器レバーを漏水のため交換 ・2階男子トイレ間仕切りの破損修繕 ・3階男子小便器の詰まりを薬剤注入により改善 ＜児童センター＞ ・太鼓橋ネット取り替え、卓球台修繕、マット掛け修繕、遊戯室壁修繕	適正(普 通) 2点	・修繕箇所が発生した際は遅滞なく対応がなされている。また、初動対応 や応急措置など、速やかに対応しており評価できる。	
			⑤危険箇所の把握 (施設の瑕疵)			主に目視による安全点検を実施。簡易なものは、指定管理者が対応している。 ・3階研修室の蛍光灯安定器交換 ・中高生スペースの窓取っ手交換 ・年間を通じて様々な要因により漏水が発生、その際は業者に改修を依頼するとともに、緊 急を要する事案では、職員により応急的な対応として被害の拡散防止と利用者の安全確保 に努めている。	適正(普 通) 2点	・日常の点検において、修繕が必要な場所や危険な箇所の早期発見に 努めている。 ・簡易な修繕は、指定管理者により対応しており評価できる。	

2 (続き)	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	適正に実施されている。	10点
			②環境への配慮			市の環境方針に倣って対応している。 ・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 ・児童センターにおいて、プールの水は使用後に打ち水にして暑さ対策を実施	適正(普 通) 2点	適正に実施されている。	
			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。 ・正面玄関入口を音声で案内 ・1階と3階において、手すり前に設置されていたロッカーを移動させ、動線を確保 ・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 職員は利用者への声掛けを積極的にすることで物・心ともにバリアフリーを心がけている。	適正(普 通) 2点	・全館的に施設内を再確認し、手すり利用の妨げになるものを移動させるなど施設利用者に配慮している。 ・自動販売機に点字表記を行うなど施設利用者に配慮している。	
			④備品管理			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。 ・4階会議室において視覚設備の充実を図るべく、今まで設置の無かったDVDプレーヤーを追加 ・4階大会議室のステージ拡張台について、折り畳み不可であったものを修繕 ・備品の折り畳み机に関し、頻回に発生する故障についてその都度自己修繕を実施 ・ブラインドの破損が頻回し、その都度自己修繕を実施	適正(普 通) 2点	・市備品について、使用に支障が生じた場合、速やかに修繕するなど、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、適正に管理している。	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)	事故なし	
	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(110,827,122円)÷支出(109,251,016円)=101% ・施設管理 106% ・老人福祉センター 100% ・児童センター 79% ・母子父子福祉センター 99% ・障害者福祉センター 115%	105%未 満～ 100% 4 点	・指定管理委託料の範囲内で適正に事業が行われている。 ・節約や省エネなど、積極的に取り組んでいる。 ・職員の配置により、施設内センター別では収支差額が発生している。
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。また、イベント等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いる。 ・センター北側の生垣について、見通しが悪く防犯上の問題が懸念されるとの意見があったため、生垣を剪定する際、下部を大幅に刈り込み、道路側からも見通せるよう改善した。	適正(普 通) 7点	・意見への対応を意見箱のそばに掲示し、目に見える形での対応をして いる。また、寄せられた意見により改善を図るなど市民の声を基に工夫 した施設運営を行っている。	7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	・利用者から、日直監視員の対応が非常に悪いとの申し出があったため、早急に下請け業 者に連絡し、改善するよう指導した。	苦情なし・ 適正(普 通) 4点	・利用者からの申し出には、速やかに改善指導を行うなど、適切に対応 されている。	4点

4 (続き)	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＞ ・照明を見直し、利用に支障のない範囲で点灯を控えるとともに、天候により点灯する照明を変えるなど、省エネに取り組み、電気代の削減を図っている。 ・太平公園利用者や近隣住民からの苦情や要望等、所管業務以外であっても受け、内容等により市の担当部署に報告する等、適切に処理している。 ＜老人福祉センター＞ ・ふれあい作品展は市内36事業所（団体）の参加があり、所属する高齢者や障がい者が日頃より丹精込めて作られた作品の貴重な発表の場となっている。また、総合福祉センターと市内民間事業所とを結ぶ機会となっている。 ＜障害者福祉センター＞ ・障がい者の就労施設が増える中、平日に就労される方のサロンの役割が担えるよう、土曜日に事業を実施し、交流を深めている。 ＜児童センター＞ ・乳幼児クラブ参加者に支援を必要とする親子が多いことから、発達支援センターでの研修を導入している。 ・本会指定管理児童館で共催事業を行い、校区外の親子の交流、イクメン事業を積極的に開催している。 ・ホームページ等により事業の紹介等を行っている。 ＜母子・父子福祉センター＞ ・イベント開催時には、広報等だけではなく、ダイレクトメールを送付するなど、利用者の参加を呼び掛けている。	期待以上 12点	【施設管理】 ・日常的に点検・保守に努め、軽微な修繕であれば指定管理者により対応しており評価できる。また、近隣住民や公園利用者の苦情要望へも適切に対応されている。 【老人福祉センター】 ・ふれあい作品展への出展は昨年度より4事業所が増え、事業者間のネットワークづくりに貢献している。 【障害者福祉センター】 ・土曜日の事業を積極的に実施することにより、利用者の余暇活動を支援し、利用者間の交流につなげている。 【児童センター】 ・支援が必要な児童やその保護者への対応は、社会福祉協議会の特性を活かした取組みとして評価できる。また、同じ社協が指定管理を行う他の児童館との共催により、幅の広い事業展開ができている。 【母子・父子福祉センター】 ・ひとり親家庭への個別のアプローチが難しい中、各児童館でのPRをはじめ、積極的な周知に取り組んでいる。	12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	提出書類は期限内に提出されている。	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	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	指示したことは、即時対応されている。	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				合計82点
							・良好な管理がなされている。 ・参加者の満足度、地域との連携、多世代間交流など概ね良好である。	良好