

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28年4月1日 ~ 令和3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(●●%)=利用率(●●%)÷上記(1)、(2)又は(3)	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(●●%)=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 14,537人÷40,981人≒35% H28.29.30.R1年度の利用者(44,654人+41,946人+41,344人+35,891人)÷4年=40,981人 障害者福祉センター 2,239人÷4,526人≒49% H28.29.30.R1年度の利用者(5,253人+4,276人+4,461人+4,113人)÷4年=4,526人 児童センター 20,056人÷26,682人≒75% H28.29.30.R1年度の利用者(28,889人+26,939人+25,963人+24,935人)÷4年=26,682人 母子・父子福祉センター 1,622人÷3,797人≒43% H28.29.30.R1年度の利用者(3,796人+4,276人+4,054人+3,061人)÷4年=3797人 会議室 16,176人÷45,869人≒35% H28.29.30.R1年度の利用者(48,760人+44,971人+45,947人+43,797人)÷4年=45,869人 合計 R2全施設利用人数計÷H28~R1の全施設平均利用人数計 =54,630人÷121,855人≒45%※いずれも小数点以下四捨五入	(2)に該当(R2年度利用者数÷H28~30、R1年度の利用者数×100) 新型コロナウイルス影響により、施設施設閉鎖(4/6~5/24)。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、総合評価書の配点に大きく影響が出るため、一律8点で評価する。 【老人福祉センター】 新型コロナウイルスの影響で利用人数は少ない。 【障害者福祉センター】 新型コロナウイルスの影響で利用人数は少ない。 【児童センター】 新型コロナウイルスの影響で利用人数は減少したが、利用者は前年の8割程度と他児童館・児童センターと比較すると減少幅は小さい。 【母子・父子センター】 新型コロナウイルスの影響で利用人数は少なく、中止事業が多い。 【会議室】 コロナ禍の影響で利用人数は少ない。 ※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、R2.4/6~5/24全館閉鎖 ※再開後は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、利用者数は減少した。	8点	
		(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 13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 14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 12点	【老人福祉センター】 ・新型コロナウイルスの影響で三密が避けられない教室や道具を共有する教室は自粛となり、中止が多かったが、広い場所での開催や人数制限により、継続して実施できるよう努力をし、高齢者の介護予防を意識して事業を行っていただけた。 【障害者福祉センター】 ・コロナ禍の環境下で感染予防に十分留意して、実施された。 【児童センター】 ・コロナ禍の環境下、感染予防に配慮し事業に取り組み、この状況下において母親クラブの設立に尽力いただいた点を評価。 【母子・父子センター】 ・コロナ禍で交流事業をほぼ中止する等利用者数が大きく減少。	13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 11点	【老人福祉センター】 ・高齢者の方のニーズに合った関心の高い事業「終活」をシリーズ化して実施することができた。 ・コロナ禍を見据えた「自宅でできる運動教室」を企画し、実施することができ、コロナ禍の運動不足を解消する一助となった。 【障害者福祉センター】 ・コロナ禍でレクリエーションや土曜教室などが中止になり、また季節的行事や交流事業などが縮小実施となった。 【児童センター】 ・コロナ禍で地域交流・多世代交流事業のほとんどが中止となり減少したが、他事業は内容を工夫して実施し、特に乳幼児事業は前年を上回る参加者があった。 【母子・父子センター】 ・コロナ禍で交流事業等が中止・縮小実施となった。	13点				

2	(1) 施設管理業務の実施状況 (10点)	①清掃	10	・通常清掃 平日毎日 ・定期清掃(床、ガラス)3回、害虫駆除6回、飲料水用貯水槽清掃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、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 各項目1回、空気環境測定 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、自動ドア保守点検 4回、エレベーター保守管理点検 月次10回 ・老人福祉センター : ヘルストロン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)	適正(普通) 2点	・保守点検、日常点検ともに適正に実施されている。 ※エレベーターの改修工事のため、期間中の11月・12月は点検なし	
		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 ・サーマル顔認証端末の設置(11/17)・・・市設置 ・防犯カメラの設置(1/19)・・・市設置	適正(普通) 2点	・施設内の保安・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 ・大会議室空調スイッチの交換 ・屋上チラーの冷媒ガス漏れの修繕 ●市対応の修繕 ・南出入口外側自動ドア修繕 ・屋上防水工事	適正(普通) 2点	【施設全体】 日常の点検をしっかりと実施しているので、事故等を未然に防ぐことができ、適正に実施されている。 【児童センター】 修繕なし	
		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、職員及び日直業務員で対応。 ・専門的な修繕が必要な時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、職員により応急的に対応し、被害の拡散防止と利用者の安全確保を実施した。	適正(普通) 2点	・適正に実施されている。	
	(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 ・1階ロビーの照明をLEDに変更(6/10)	適正(普通) 2点	・節電や資源の節約・再利用など市の環境方針に沿った取組みを行い、環境への配慮を心掛けた施設運営を行っている。	
		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ている。 車いす体験 : 根本小(11/4) 南姫小(11/11) 精華小(11/17) 脇之島小(11/20) 共栄小(1/22) 笠原小(1/29) 市之倉小(2/15) ガイドヘルプ体験 : 北栄小(7/9) 小泉小(7/13) 根本小(7/20、21、22) 南姫小(11/9) 精華小(11/25、30) 脇之島小(12/4) 共栄小(2/10、12) 市之倉小(2/15) 高齢者疑似体験 : 小泉小(7/14) 根本小(7/29) 昭和小学(11/9) 共栄小(1/15) 養正小(11/10) 脇之島小(12/9) 笠原小学校(2/1) 市之倉小学校(2/15)	期待以上 3点	・全館的に通路の確保がされ、バリアフリーに配慮した取組みがしっかりとされている。 ・利用しやすい環境整備をし、視覚障がい者や聴覚障がい者への配慮に努めている。 ・福祉教育の一環として「車椅子体験」や「ガイドヘルプ体験」等を小学校で実施している。	
		④備品管理		・ブラインドの破損(糸切れ等)が頻発し、その都度職員による修繕を実施した。 ・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	・ブラインドの糸切れ等、簡易な修繕は職員等ですぐに対応した。 ・備品に支障が生じた場合は、速やかに修繕する等、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	・適正に実施されている	
⑥事故等への対応	0	・母子・父子福祉センターの行事中止の案内を申込者にメールで送信した際、送信先のアドレスが閲覧可能な状態となり、市子ども支援課に報告するとともに、対象者に謝罪し、データの削除を依頼した。(12/25)	事故なし・対応に不備なし 0点	・事故後は担当課の支持を仰ぎ速やかに対処した。再発防止の為、メール送信の際には細心の注意を払っていくこととされた。	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(99,271,171円)÷支出(101,544,714円)=97.7% ・施設管理 104.5% ・老人福祉センター 75.8% ・児童センター 100.5% ・母子父子福祉センター 67.7% ・障害者福祉センター 109.5%	100%未満 3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。	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。（意見なし） ・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、児童センター）	期待以上 8点	・教室や講座開設時にアンケートを実施することによって利用者の声を聴き、ニーズの高い事業へと生かすことができています。	8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	特になし	期待以上 5点	・苦情なし	5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	<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、共有箇所や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行った。 ・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ものであっても受け付けて内容等によっては市の担当部署に報告する等して、適切に処理した。 <p>【老人福祉センター】 <<4～5月（休館時）の取組み>></p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般来館利用者には、引き続き休館の延長の旨を入り口に貼り紙を掲示し、特に心配な利用者には、緊急事態宣言中にもどのように過ごされているか、またテレビやラジオでやっている簡単な体操など気分転換にやっていたりしてくれるよう電話で支援した。 ・閉館時の問い合わせについて電話対応をした。 ・4月からの新規受講生へ教室の休講について電話連絡をした。 ・教室の講師に、教室開催についての相談をしたほか、県外や市外の講師もされている方には開催の状況や対応などの情報を得て、3密を避けることや、道具の共有なしで行えるような指導の仕方を工夫していただくよう今後の課題も含め相談した。 ・介護予防教室の利用者には、「家でやる運動資料」と、「まいにち日記帳」「家トレカレンダー」を講師と相談しながら、包括支援センターと連携をとり自宅へ配布し、電話で伝えた。 ・閉館に向けて備品等の消毒を実施した。 <p><<5月25日（再開）以降の取組み>></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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人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。 ・8月1日（岐阜県独自の非常事態宣言）以降の取組み>> ・更なる感染防止対策の基本の徹底を利用者に周知し、ひとりひとりの警戒をゆるめないよう、チラシや声掛けをし、3密対策のご協力、お願いをした。 ・共有する道具があったり、3密が回避できない事業や教室は、講師と相談したうえで、調理実習を講座にしたり、自宅で出来る運動教室を企画した。 <p>【障害者福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規教室として、第1金曜日の午前中に「ポッチャ」を実施し、時代に沿ったスポーツを取り入れ、障がい者スポーツの普及・促進を図る事ができた。 ・生活の中で困っている事の相談対応や、コロナ禍の中で心身等のストレスを訴える人に対し、電話相談を実施し心のケアに繋がった。 ・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に繋がった。 <p>【太平児童センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月から5月の2ヵ月間閉館となり、その間、児童センターの環境整備を行った。 ・母親クラブ設立を支援（令和3年度から活動開始） ・9月から乳幼児クラブ及び小学生クラブ（一輪車クラブは10月から）を再開したが、クラブ員を減員し、3密の回避を徹底することで保護者に理解を得て実施した。 ・社協が運営する児童館・児童センター合同事業として人形劇（7月）と子どもスタッフ交流会（12月）を計画したが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した。 ・地域交流事業である池田公民館主催の合同行事である夏まつりと秋まつりも新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となった。 <p>【児童センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母子・父子福祉センター ・夏休みの預かり事業は4日間と短く、食事作りやお出かけが出来ず制限があったが、子ども達が楽しんでもらえるよう工作などの手作りを多く取り入れた。 ・クリスマス会は、時間短縮や人数制限をして開催し、クリスマスリースを作り、サンタさん用のそりを手作りした。 	期待以上 12点	<p>【施設管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ感染拡大予防のため、共有箇所や貸し部屋等徹底的な消毒を行い、利用者に配慮した施設管理を実施された点が評価できる。 <p>【老人福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナの影響で、どんな事業を行うにしてもご苦労が多かったと思います。その中で、コロナ対策はもちろんのこと、利用者の方への電話連絡など工夫して事業を実施することができた。 <p>【障害者福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の環境下において、来館できない利用者に対して、電話での相談・サポートなどに積極的に取り組んでいた。また「ポッチャ」の実施により障がい者スポーツの普及啓発に貢献した。 <p>【児童センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度からの母親クラブ活動開始に向けた設立支援を行った。 <p>【母子・父子センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交流事業等多くの事業を中止する中、実施可能な事業はコロナ対策をして取り組み母子家庭支援を行った。 	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	・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			・コロナ禍において利用者数は減少しているが、利用者増に向け創意工夫しながら事業を実施している。 ・老朽化の施設に対して日常点検を怠らず修繕箇所を見つけたら早急に修繕を行うなど、利用者にとって安全な施設整備に努めている。	83点 良好