

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 35,981人÷39,094人＝92% H28・29・30年度の利用者 (44,654人+41,946人+41,344人)÷3年＝42,648人 11ヶ月 39,094人 障害者福祉センター 3,530人÷4,274人＝83% H28・29・30年度の利用者 (5,253人+ 4,276人+4,461人)÷3年＝4,663人 11ヶ月 4,274人 児童センター 24,935人÷24,992人＝100% H28・29・30年度の利用者 (28,889人+ 26,939人+ 25,963人)÷3年＝27,264人 11ヶ月 24,992人 母子・父子福祉センター 3,061人÷3,705人＝83% H28・29・30年度の利用者 (3,796人+4,276人+4,054人)÷3年＝4,042人 11ヶ月 3,705人 会議室 43,797人÷42,679人＝103% H28・29・30年度の利用者 (48,760人+44,971人+45,947人)÷3年＝46,559人 11ヶ月42,679人 合計 R1全施設利用人数計÷H28～H30の全施設平均利用人数計＝125,176人 11ヶ月111,304人 <u>111,304人÷114,744人＝97%</u> ※いずれも小数点以下四捨五入		105%未満～95% 4点	(2)に該当 (R1年度利用人数÷H28～30年度の平均利用人数×100) 新型コロナウイルスの影響により、施設閉鎖のため、11か月で比較 ※令和2年2月29日土曜日より3月31日の期間、福祉センターの貸部屋やボランティアルームは開館。老人福祉センター、障害者福祉センター、母子父子福祉センターの利用及び児童センターの自由来館を除く乳幼児クラブや子どもクラブ、季節行事など、集団で実施する事業は中止。 【老人福祉センター】 コロナの影響により、3月の個人利用がまったくなかったが、器具の消毒等再開に向けた取り組みをした。利用者の増を見込んだ新たな事業提案(パワリハを使った介護予防事業)に期待する。 【障害者福祉センター】 コロナの影響もあったが、最終的な総利用者数は昨年度とほぼ変わらず。休止している人へ再利用の連絡など、積極的な声掛けを実施した。 【児童センター】 幼保無償化の影響及びコロナの影響により3月の「児童館まつり」が中止される中、総利用者数は前年並みを維持している。また各種事業の際には積極的に児童センターのPRを行い来館に繋げている。 【母子・父子福祉センター】サークル活動が減少していく中、交流事業等で工夫し参加者数の維持に努めている。一方で令和2年度末(R3.3)にセンターの廃止が決定されており、積極的な周知が困難。 【会議室】 継続的な講座の利用者にサークル活動への移行を推進し、利用増につながった。		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 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		仕様書以上 13点	【老人福祉センター】 サークルへの移行を促進して、自主的活動の支援をすることができた。 趣味の講座については、高齢者の方が講師となり、生きがいづくりの一助となった。 【障害者福祉センター】 コロナの影響で大半の事業の実施数が減ったが、事業によっては昨年度の利用者の感想や状況を見て、実施回数を増減させて柔軟な対応をしている。 【児童センター】 コロナの影響もあり、事業回数及び参加人数が減少しているが、ニーズを把握し積極的に事業に反映させている。 【母子・父子福祉センター】 交流事業はコロナの影響もなく参加者が増加している。中でも夏季交流事業は内容を一新して実施する等積極的に取り組んでいる。		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 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 11点		期待以上 13点	【老人福祉センター】 関心の高い、終活応援事業を実施することができ、ニーズに応えた内容となった。 【障害者福祉センター】 各支援学校や他センターと連携をして適正に企画・運営・実施がなされている。 【児童センター】 コロナの影響を受けている中、工夫を凝らし事業によっては参加者を増やしている。特に中高生事業は太平の特徴である中高生スペースの活用、社協の特性を活用した「なないろひろば」等の積極的な取組を評価している。 【母子・父子福祉センター】 台風による事業への影響や、コロナの影響もある中、適正な事業実施がなされている。		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、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 : 空調設備保守4回、ボイラー保守12回、貯湯槽保守12回、防災設備点検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	・法定点検、日常点検ともに適正に実施されている。(老人福祉センター:ヘルストロンの保守点検業者より年3回の保守点検及び有料修理の契約から年1回の保守点検及び無料修理の対象拡大へと保守内容が変更となった)	
			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	・施設内の保安に努め、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っており、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 ・3階トイレの窓鍵の交換 ・2階空調ドレイン配管関係修繕 ・壁面避難誘導等の取替修繕 ・消火用連送管逆止弁取替修繕 ・4階給湯室排水ホース修繕 ・1階案内掲示板取替修繕 ・自家発電設備の電圧修繕 ・児童センター事務所入口のカギ交換 ・児童センター遊戯室のサッシ修繕 ・印刷機排版ギヤボックス取替修繕 ●快適性の向上修繕 ・3階老人福祉センター手すり取り付け	適正(普通) 2点	【施設全般】 ・日々の点検や、点検業者からの指摘により設備の状況(故障の有無)や修繕箇所を把握し早期に対応を行うことにより事故を防いでいる。 ・利用者が快適で安全な利用できるよう和室の上り口に手すりを設置するなど必要な修繕を適切に実施している。 【児童センター】 ・日常業務の中で危険箇所を把握し、速やかな対応につとめている。 ・毎月1回職員による安全点検及び、業者による遊具点検を実施し安全確保に努めている。	
			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、日直業務のシルバーと指定管理者が対応。 ・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、職員により応急的な対応として、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	・日々の業務、巡回の中で安全点検を行い、危険箇所や不具合がみられる箇所の早期発見に取り組み、速やかに対応している。	
	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。	12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 ・児童センターにおいて、プールの水を使用後に「打ち水」にして暑さ対策を実施	適正(普通) 2点	・電気の節電や資源の節約など、市の環境方針に沿った取り組みを行い、環境への配慮を心掛けて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。	期待以上 3点	・職員が利用者に積極的に声掛けをし、利用しやすい雰囲気づくりに努めている。 ・視覚障がい者、聴覚障がい者への配慮を行い、利用しやすい環境整備(自販機の点字表記/わかりやすい案内表示)に工夫がみられる。	
			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。 ・ブラインドの破損が頻回し、その都度自己修繕を実施。	期待以上 3点	・備品に支障が生じた場合は、職員による修繕を速やかに行い、適宜、更新、修繕、廃棄を行うなど、適切に管理されている。	
			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	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)	・エレベーター内に2名の利用者が閉じ込められる。30分後にレスキュー隊にて救助され、利用者に怪我や体調不良は無し。週明けの確認でも体調不良等は無し。毎朝の動作確認や保守管理者の点検では故障や不備は確認されなかったため、継続して毎朝の点検と保守管理にて要注意しながら、些細な違和感でも保守点検業者へ連絡をすることとした(11/2) ・メール誤送信の事案が発生したが、迅速に適切に対応し、その後苦情等には発展していない(1/20)	事故なし・対応に不備なし 0点	・エレベーターの事故対応を適正かつ速やかに行った。また、事故原因がセンサー誤感知であった為、清掃に気を付けることと、毎朝職員による動作確認と保守に気を付け、適正な管理を行っている。	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 (102,943,972円) ÷ 支出 (105,403,646円) =98% ・施設管理 91% ・老人福祉センター 95% ・児童センター 115% ・母子父子福祉センター 65% ・障害者福祉センター 112%	100%未満 3点	・指定管理委託料の範囲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	・正面玄関入口に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。 ・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。	期待以上 8点	・日々の業務の中で利用者の声を聴き、施設運営に生かす姿勢がみられるなど、利用者の意見・要望の把握に努めている。	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4点とする	特になし	苦情なし・適正(普通) 4点	苦情なし	4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老人福祉センターと障害者福祉センターがいち早く利用中止となった際に、部屋の消毒や利用者が手にする道具や遊具など基石1つ1つを徹底的に消毒を行い、センターが再開した際には安心して利用できる環境整備を行った。 ・台風等による風水害に備えた事前防災行動計画(タイムライン)により、市の依頼を受けて避難者を受け入れた。(1回10/12 昼間15名滞在、夜間10名宿泊) ・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。 ＜老人福祉センター＞ ・様々な教室を企画、実施する際には「多治見市高齢者保健福祉計画」の目的に沿った事業を意識し、健康維持、体力の増進、フレイル予防など介護予防の要素を多く取り入れた。 ・太平老人福祉センターと滝呂老人福祉センター、南姫老人福祉センターの3センターで連携し、参加者が少人数の教室は統合を図った。 ・新規の利用者を優先的に受け付け利用拡大に努めるとともに、参加者が固定化した教室はサークルへと移行し、自主開催ができるよう支援した。 ＜障害者福祉センター＞ ・定期的に相談日を取り入れたことで、利用や制度に関する問い合わせが増えた。必要としている方への支援が直接できた。 ・新規事業として、障害者福祉センターのPRを兼ねたまつり行事を実施した。まつりの内容に普段実施している教室の体験コーナーや障害者福祉センタークイズを行う事で、広くPRができた。 ＜母子・父子福祉センター＞ ・子どもの成長とともに必要になる「お金」についてファイナンシャルプランナーを講師に研修会を実施した。 ・夏休み期間に実施する子どもの預かり事業では多治見市内の消防署見学やお寺での座禅体験、自転車安全運転講習や公共交通機関を利用したのモザイクタイルミュージアム見学など子どもの記憶に残る内容を多く取り入れた。 ＜太平児童センター＞ ・子どもの発達に合わせた支援を行う中で、乳幼児クラブの参加者には支援を必要とする子どもや親も多く、専門的なアドバイスができるよう発達支援センターとの人事交流を行い、幅広い視野での支援や関係機関との連携に努めた。 ・社協児童館7館で共催事業を行い、校区外の親子の交流、家族参加事業を積極的に実施した。又単館ではできない催し「どすこい児童館すもう体験」を昨年度に引き続き、企画実施した。 ・地元の池田公民館が主催する夏と秋の祭りに児童センターの子どもスタッフとして参画し、地域組織との交流も積極的に行った	期待以上 12点	【施設管理】 ・コロナ感染症感染予防対策について、徹底的な消毒など利用者の安全に配慮した積極的な施設運営が行われている。 ・市と連携した避難所の開設の対応や市民要望への速やかな対応がなされており評価できる。 【老人福祉センター】 「高齢者保健福祉計画」を意識した介護予防に力を入れて事業が実施されている。 リスクの高い高齢者が少しでも健康維持ができるような事業を今後も期待します。 【障害者福祉センター】 新たな事業(障害者福祉センターまつり)を実施、センターの事を知らない人にも活動内容のPRができた。土曜教室の需要が高く、より良い対応を検討している。 【児童センター】 ・情報交換、活動内容の充実、指導力の向上を目的とした職員の交換研修や、社協児童館7館の共催事業の実施、月1回の代表者会議により、指定管理者全体での運営力の向上につとめている。 【母子・父子福祉センター】 事業内容に工夫を凝らし、積極的な事業提案、取組がなされている。	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	・指示に対して遅滞なく速やかに対応されている。	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83点
							全体的な評価 ・新型コロナウイルス感染症により全体の利用人数は減少しているが、利用者増加に向けて工夫した事業運営が行われている。 ・施設の老朽化に対して適切な施設管理・修繕を行い、施設のバリアフリーを心掛け、安全・安心かつ利用しやすい施設運営に努められている。			良好