

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 ～ 平成33年 3月 31日
3. 業務の範囲	①ふれあいセンターの事業の実施に関する業務 ②ふれあいセンターの使用許可業務 ③ふれあいセンターの維持管理に関する業務 ④管理運営業務 ⑤目的外使用許可にかかる事務 ⑥その他ふれあいセンターの管理運営に必要な業務

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)	5	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		【児童センター】 開館時間中(10:00～18:00)は自由来館 【老人センター】 開館時間中(9:00～17:00)は自由来館	
				平均値比(●●%)=利用率(●●%)÷上記(1)、(2)又は(3)					
		(1)利用状況(10点)	②利用人数	5	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	105%以上 5点	【当該評価年の前の年の利用人数平均値】 部屋利用 128人(H28年度) 児童センター 8,526人(H28年度) 老人福祉センター 11,805人(H28年度) その他 4,295人(H28年度) ※2年目の評価のため、前年度(H28年度)と比較 【施設全般】 特命指定再契約の2年目であり、職員全員が緊張感を持って取り組んだ。姫地域では自治組織30区が中心となり、園や小中学校、公民館や民協等団体と連携した行事が数多くあり、住民の絆は都市部と比べ高い。当施設でも夏と春のお祭りに参加を呼び掛けたり、敬老の日に合わせロビーコンサートを開催したり、デイサービス利用者の作品展示を行うなど自由来館の機会を多く設け、地域の福祉施設としての役割を常に念頭に置き実施した。また、地域の行事には児童・老人・包括等全職員が積極的に参加した。 ①は目的内で市や包括支援センター等のセミナー、打合せ等が減ったことによる減(駅北庁舎完成の影響) ④はロビーコンサートや教室等のご利用者様の作品展、写真の展示等によるロビー活動、施設見学等による増 【児童センター】 地域の施設や民生児童委員と連携し、子どもや保護者に「参加したい。」と思わせる事業を展開した。 ロビー活動に訪れた人が、そのまま児童センターをご利用されるようにPRしたり、放課後に来館する児童に丁寧に対応したりして、自由来館者の増につなげた。 【老人センター】 デイサービスが設置したパワリハ機器を使い、高齢福祉課が進める総合事業の介護予防教室を開催した。高齢者世帯が多く公共交通も不便な地域であることをふまえ移動老人センターを定期継続した。また施設内連携による多世代交流事業も多く展開した。	10点
						(2)に該当 ①部屋使用 78÷128=60.9≒61% ②児童センター 9,450÷8,526=110.8%≒111% ③老人センター 13,766÷11,805=116.6%≒117% ④その他使用 5,041÷4,295=117.4%≒117% 全 体 28,335÷24,754=114.5%≒115%			
		(2)市の事業の企画・運営・実施状況(仕様書内)(15点)			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	南姫児童センター「事業評価表」別紙のとおり。事業評価表より 平均 13点 南姫老人センター「事業評価表」別紙のとおり。事業評価表より 平均 12点 平均 13点	仕様書以上 13点	・指定管理仕様書に忠実従い事業を実施した。	13点
		(3)自主事業の企画・運営・実施(15点)			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	南姫児童センター「事業評価表」別紙のとおり。事業評価表より 平均 13点 南姫老人センター「事業評価表」別紙のとおり。事業評価表より 平均 12点 平均 13点	期待以上 13点	・児童センターでは社協が受託する他センターとの合同事業、ふれあいセンター姫内では複合施設の利点を活かした自主事業を実施した。 ・老人センターでは広くアンケートを実施し、希望に沿った事業や男性を取り込める単発事業など、積極的に企画・実施した。	13点

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。 ※駐車場は、期待以上:8点、適正 (普通):6点、一部不備あり:4点、不 備あり2点	以下のとおり適正に実施 ・通常清掃(毎日)、床・ガラス清掃(2回/年)、害虫防除(2回/年)、貯水槽清掃(1回/ 年)、厨房雑排水管高圧洗浄及びグリストラップ吸引洗浄(2回/年)、玄関マット・モップ交 換(1回/2週間)、草刈り(3回/年)、植木剪定(1回/年)	適正(普通) 2 点	適正に実施	10点
		②保守・点検			以下のとおり適正に管理 ・保守点検:空調(4回/年)、自家発電装置・ボイラー・消防用設備・自動ドア警報設備(2 回/年)、エレベータ(1回/月)、地下タンク(1回/年)、簡易専用水道検査(1回/年) ・運動遊具(3回/年) ・パソコンサポート(随時)	適正(普通) 2 点	適正に実施	
		③保安・警備			夜間セキュリティー管理(毎日業者委託し実施)、警備・電気保安業務(目視、施錠等毎日 実施)	適正(普通) 2 点	適正に実施	
		④小規模修繕			①施設全般:LED照明に一部交換、血圧計と架台を更新設置、館内電話機リース替え、 重油タンク通気管修繕、1F多目的トイレウォシュレット取替、2F和室空調機リモコン修繕、 機械室排煙装置修繕、2Fトイレ手洗い水栓修繕、包括支援センター空調機修繕、防犯用 モニターテレビ取替、給湯2次ポンプ更新工事、1F女性トイレ暖房便座取替、2F多目的トイ レウォシュレット取替 ②児童センター:一輪車架台カバー貼り替え ③老人センター:2Fトイレ手洗い水栓修繕(施設管理と分担)、障子貼り替え、 * ①～③について仕様書の定めにより、指定管理者の負担で修繕を行った。	適正(普通) 2 点	速やかに修繕等を実施	
		⑤危険箇所の把握(施設の瑕疵)			建物・遊具安全チェック(H29.6.28、H29.11.28、H30.3.6)実施、目視は毎日実施、異常なし	適正(普通) 2 点	適正に実施	
	(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(ファイリング)を参考に管理	適正(普通) 2 点	適正に実施	10点
		②環境への配慮			多治見市の環境方針に準じて対応 ・メール活用による紙使用削減 ・資源ごみリサイクル実施 ・施設で取り組む節電 * 施設目標管理に光熱水費削減を掲げ実施(デマンド表示による使用量比較)、全部屋 に適正温度の表示、 ・クールビズ実施掲示と実行 ・使用済み封筒連絡用等に再利用 ・個人情報を守りながら裏紙再利用	適正(普通) 2 点	・電気量は毎日前年と比較管理 ・水道量は1週間ごとの比較管理を実施 ・施設内蛍光灯を85%LEDに交換 * 以上の取り組みと朝礼等での周知により、職員の意識も向上	
		③バリアフリー			・施設はバリアフリー化されている。 ・車椅子利用者、視覚の不自由な方の支障にならないように物品配置を徹底	適正(普通) 2 点	・軽量の車椅子購入により貸し出し好評	
		④備品管理			備品台帳にて適切に管理 ・耐用年数の過ぎているものをチェックし、修繕・買換え・廃棄処分等適切に対応	適正(普通) 2 点	適正に実施	
		⑤個人情報保護			社会福祉協議会として「個人情報保護管理規程」を作成、適正管理	適正(普通) 2 点	適正に実施	
		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)	H29.11.17(金) 午後4時40分頃に、児童がセンター屋外の砂場近くにある排水口の鉄製グ レーチングを持ち上げ、落として指を挟み負傷する事故が発生。 デイサービスセンター看護師による素早い応急手当実施と職員による119番通報。また、 保護者と児童センター職員の間的良好な信頼関係があったため、事案がこじれることなく 子供は回復に向かう。子供は回復後、再び児童センターに遊びに来ている。さらに、再 発防止策として、排水口や機械設備の周囲で子どもが遊ばないよう三角コーンで囲った り、ロープを張り注意喚起の札を取り付けたりした。	事故なし・対 応に不備なし 0点	起きた事故に対し速やかに処置、及び連絡がされた。 また、報告書の提出も速やかに行われた。 その後の注意喚起も行い、再発防止に努めている。	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	①施設管理 19,224,233÷17,089,538＝112.5%→113% ②児童センター 8,817,364÷8,743,206＝100.8%→101% ③老人センター 7,806,805÷6,579,038＝118.7%→119% 全体 35,848,402÷32,411,782＝110.6%→111%	105%以上 5 点	・老人センターの新たな教室創設及び単発事業が好評で収入の増につな がった。 ・①から③すべてで100%を上回ることができた。	5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	①各施設にはアンケートボックスを設置して随時意見を受け付けている。 ②児童センターでは全乳幼児クラブで、前期と後期にアンケートを実施し、クラブに参加することが楽しく、友達ができ、次回も参加を希望していることがわかった。また、前期アンケートに運動遊びを増やして欲しいとの要望があったので、臨機応変に取り入れた。 ③老人センターでは、H29年11月に地域包括支援センターが行うラジオ体操参加者にアンケート調査を実施し、27人から回答を得た。27人中26人が女性で、男性の参加が少ないことがアンケートからもわかった。また、12月に実施したアンケートでは123人から回答をいただき、教室、単発事業への満足度が非常に高いことがわかった。ご利用者様が老人センターを利用して良かったのは、「友達と話ができ、一緒に活動できること。」との答えが多く、まだ利用されていない方に、そういったことを伝え、ご利用していただけるように工夫している。	期待以上 8点	老人、児童ともに、教室や自由来館に訪れた方から直接意見を聞いたり、広くアンケートを取ったりして、事業のチェックを行い次の事業の企画に活かしていきたい。	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	駐車場が狭く駐車できないことによる苦情が過去にあったが、多目的駐車場が整備されたことから苦情はなくなった。また、お祭りなど大きなイベントの際には、できるだけ職員が誘導しお客様がスムーズに駐車できるようにした。	苦情なし・適正(普通) 4点	苦情なし	4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	・区長を中心に住民の連携が強い地域で、区主催の行事に参加し事業のPR等をしたり、センターの行事に区の協力が得られたりと、地域の福祉施設としての存在をできるだけ知ってもらえるよう努力している。 ・社協内の連携行事、自主事業も地域の協力を得て活発に行うことができる。 ・複合施設の利点を活用し、指定管理事業にある世代間・地域交流事業の実施。展示や慰問など自由来館企画を増加。 * 上記の結果、施設全体のPRと利用者増につなげることができた。	期待以上 13点	地元との関係も良好。 区の行事にも積極的に参加し、施設のPRや地域との連携に努めている。	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	提出書類遅れなし。	遅れ・不備なし 減点なし	適切に対応	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	指示等なし。	指示等なし・対応等が期待どおり 減点なし	適切に対応	0点	
合計				70	【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86点
							全体的な評価 適切な管理がされている。 地域の住民との良好な関係構築を積極的に行う姿勢や、事故が起きた際の適切な対応が極めて良好である。			極めて良好