

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)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)	-	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			児童センターは、開館時間中(10:00～18:00)は自由来館 老人センターは、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)										
			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	105%以上 5点	【当該評価年の前の年の利用人数平均値】 部屋使用 H28 128人 H29 78人 平均 103人 児童センター H28 8,526人 H29 9,450人 平均 8,988人 老人福祉センター H28 11,805人 H29 13,766人 平均 12,785人 その他 H28 4,295人 H29 5,041人 平均 4,668人 平均合計 26,544人 【施設全般】 特命指定再契約の3年目となるが、引き続き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、敬老の日に合わせたロビーコンサートの開催、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は地域包括支援センターのセミナー、打合せ等の利用がなくなったことによる減。 ④は教室等のご利用者様の作品展、写真の展示等のロビー活動への来館者の減。 【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。 子どもがより参加しやすくなるよう、学校との日程調整や開催回数、開催時間を見直し、参加人数の確保につなげた。 【老人センター】 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実施した。楽リハ教室は、効果が実感できるため、多くの方が継続して利用された。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 0÷103=0% ②児童センター 8,996÷8,988≒100% ③老人センター 14,647÷12,785≒115% ④その他使用 4,377÷4,668≒94% 全体 28,020÷26,544≒106%										
		(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	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 14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 12点 平均 13点	仕様書以上 13点	【児童センター】 指定管理仕様書に忠実に従い事業を実施した。 児童センターでは家庭ではできないダイナミックな遊びを取り入れた。また、乳幼児については、就園を控える大切な時期であることを踏まえ返事をする、座って話を聞くなどの社会性を促す活動を取り入れた。 【老人センター】 仕様書以上に実施。自立生活維持支援事業では頭の体操教室への参加者が年々増加傾向にあり、認知症予防に力を入れた。地域交流では出前教室の回数を前年度より増やし、積極的に地域へ出向き健康講座や体操を実施した。多世代交流についても、複合施設の強みを生かし、児童センターと協力し様々なイベントを実施、昨年度以上の参加人数を得た。	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	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 14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 13点 平均 14点	期待以上 14点	【児童センター】 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】 南姫老人センターの目玉として、パワーリハビリ機器を利用した楽リハ教室を新設。仕様書事業とは異なる、体力向上を目指した運動を実施。	14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。 ※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、屋内消火設備修繕、屋上補給水槽ボールタップ交 換、エレベーター修繕、南出入口スチールサッシ修繕、1F多目的トイレ手洗排水管修繕、 多目的トイレウォシュレット取替、1F女性トイレ便座取替、空調機修繕(1F事務室、デイルー ム、2F多目的工作室)、厨房水栓修繕、2Fトイレ手洗い水栓修繕 ②児童センター:入口ベンチ取替 ③老人センター:足踏み台補修 * 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(H30.6.27、H30.12.18、H31.3.19)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90%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			①H30.4.26(金) 午後4時15分頃に、小学2年生男児がブロックを積んで遊んでいるところ、 別の男児がブロックを蹴り倒した。そのはずみで床に上前歯を打ち受傷する事故が発生し た。 双方の保護者へ連絡、状況を説明し引き渡した。受傷した男児は翌日病院で受診し「3～ 4日程前歯を使わないよう生活すること」と説明を受け、大事に至ることはなかった。 ②H30.6.28(木)午前10時50分頃に、66歳の女性がバランスボールを使用して体操を行っ ている最中にボールが破裂し、尻もちをついた。 職員と講師とで痛いところ、他に異常がないかを本人に確認したところ、大丈夫との返答 があった。尻もちをついた後、すぐに立ち上がり足踏みができることも確認した。本人は少 し休憩した後、最後まで参加された。 ③H30.10.15(月)午後2時30分頃に、82歳の女性が介護予防教室終了後に帰宅する際、2 階下駄箱付近で児童センターの子供用腰掛を跨ごうとしたところ、跨げず転倒した後頭部 を床にぶつけた。 後頭部を打っているため、体を動かさずそのままの状態意識があることを確認する。そ の後、目の動きや気分の悪さ、吐き気の有無を確認し、椅子に座らせた。手のしびれがな いか、ろれつが正常かも確かめ、本人から大丈夫との返答があり、他の利用者と一緒に帰 宅された。夕方、電話で様子を伺い、体調に異常はないことを確認した。	事故なし・対 応に不備なし 0点	いずれの事故に対しても状況確認等適切に行い、即時に対応。 市に対し報告も電話及び書面にて報告され、その後の対応も問題ない。	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 19,216,000÷18,315,627＝104.9%→105% ②児童センター 8,815,910÷8,572,830＝102.8%→103% ③老人センター 7,933,733÷6,797,616＝116.7%→117% 全体 35,965,643÷33,686,073＝106.7%→107%	105%以上 5点	・①から③とも、ほぼ前年並みの収入を確保した。 ・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ている。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、いろんな年齢や兄弟、親子で参加できる行事を希望していることがわかった。また、前期アンケートに「ボールプール遊び」を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、H30年11月～12月に各教室参加者にアンケート調査を実施し、108人から回答を得た。108人中87人が女性で、男性の参加が少ないことがわかった。また、教室、単発事業への満足度は非常に高く、ご利用者が老人センターを利用して良かったのは、「知り合いが増えたこと。」、「友達と話ができ、一緒に活動できること。」との答えが多くあった。こういった声を、まだ利用されていない方に伝え、多くの方に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のアンケートや直接意見を聞くことにより、事業のチェックを行い次の事業の企画に活かしている。	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	なし	苦情なし・適正(普通) 4点	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、お祭りなど来館者が多数のイベントの際には、できるだけ職員が誘導し駐車場内の安全を確保し、お客様がスムーズに駐車できるようにした。	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。 *上記の結果、施設全体のPRと利用者拡大につなげることができた。	適正(普通) 11点	地域との繋がり・交流・連携を主に複合施設としての利点を生かしながら事業を展開、地域に根差した福祉施設を目指し、運営している。	11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				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	全体的な評価 ・良好な管理がされている。 ・事故が起きた際の迅速・適切な対応は良好である。			合計85点
									極めて良好