

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) 福祉センターの事業の実施に関する業務 (2) 福祉センターの使用許可業務 (3) 福祉センターの維持管理に関する業務 (4) 管理運営業務 (5) 目的外使用許可に係る事務 (6) その他福祉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 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 平成28・29・30年度の利用者：(24,076人＋23,926人＋22,129人)÷3年＝23,377人 11ヶ月21,429人 ※上記(2)を適用 一般利用者 19,447人(個人12,840人 ＋ 会議室6,607人) ÷ 21,429人 ≒ 90.8%	95%未満～85% 3点	新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、2月29日から休館。貸館及び各種の教室・講座を開催できなかった為、利用人数が落ち込んだ。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・来館者に職員が声をかけ、他の事業の案内をするなど、口コミから利用者の増加に積極的に努めている。 ・笠原地区に限らず、滝呂・市之倉などの広い範囲で利用されている。 ・コロナウイルスの影響を受ける2月までは毎月千人以上の利用があったが、3月は個人利用0人となり前年度比千人程度の減少となった。	6点				
		(2)市の事業の企画・運営・実施状況(仕様書内)(15点)		30	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	別紙「事業評価書」のとおり	仕様書以上 13点	・利用者に人気の高い健康づくり講座を中心に気軽に参加でき、かつ継続して取り組める事業を実施している。 ・地域や関係団体と連携して情報交換や事業の共催など積極的に取り組んでいる。	26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	自主事業なし						
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	【業者清掃】 ・月曜日から金曜日(祝祭日を除く)館内清掃(玄関、トイレ、風呂、会議室、駐車場内トイレ) ・ガラス清掃(年3回) ・床(Pタイル)清掃(年3回) ・絨毯清掃(年2回) ・集会室(Pタイル)清掃(年1回) ・天井部排気口清掃(年1回) 入浴施設清掃(週1回) ・グリストラップ清掃(年3回) ・貯水槽清掃(年1回) ・害虫防除(年6回) 【自主清掃】 ・側溝清掃 ・中庭木々剪定 ・裏庭剪定 ・椿拾い ・隣接地落ち葉拾い ・玄関前草取り	適正(普通) 2点	・仕様書に定められている清掃業務の他にも施設内の環境整備だけでなく、施設周辺にも配慮した、安全で美しい環境の維持を心掛けている。	10点			
			②保守・点検			・空調設備点検(年6回) ・自動ドア点検(年4回) ・簡易水道維持管理(年12回) ・水道水検査(年1回) ・循環装置点検(年1回) ・ヘルストロン(年1回) ・非常放送消防設備(年2回) ・電気設備 自家発電装置(年6回) ・ポンプ/ボイラー(年2回) ・エレベーター(年4回、リモート点検毎日) ・地下タンク(年1回) ・空調自動制御装置(年1回) ・玄関マット等交換(年12回) ・印刷機(年2回) ・消防設備(年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。				
			③保安・警備			・日曜日から土曜日(祝祭日、第3日曜を除く)施設内保安午後10時まで ・毎日 夜間機械警備(午後10時から翌8時30分まで)	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			① トイレ改修 ② マッサージ機修理 ③ 誘導灯バッテリー交換 ④ 蛍光灯交換 ⑤ 外トイレ詰まり改修 ⑥ 施設内照明のLED化(一部) ⑦ 配管からの漏水改修 ⑧ 機械室の漏水による改修 ⑨ トイレ詰まり改修 ⑩ エアコンスイッチ修理 ⑪ 給湯ボイラーからの灯油漏れ改修 ⑫ ポンプ破損による修理 ⑬ 洗面所の詰まり改修	適正(普通) 2点	・日常的に安全点検を行い、早期発見・対応を行うことにより、事故の防止に努めている。 ・荷物フックの取り付け、滑りにくいスリッパの配備など、利用者の要望に素早く対応し、使いやすい環境を整えている。				
			⑤危険箇所の把握(施設の瑕疵)			・職員による安全点検(日々業務の中で確認) ・危険箇所を発見時には、速やかに修繕等を行っている。	適正(普通) 2点	・日々の業務、巡回の中で安全点検を実施。危険箇所を発見したらすぐに報告、修繕を行っている。				

2 (つづき)	施設管理状況 (25点)つづき	(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。	・市の文書管理方法に準じ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			・市の環境方針に準じて対応。 ・業務時間内でも節電の徹底 ・メール利用により紙の使用量を削減 ・側溝の清掃により排水を向上 ・裏紙使用の徹底(個人情報への配慮) ・使用済み封筒等の再利用の徹底 ・打ち水・ゴーヤ等による暑さ対策の実施(デイサービスセンター) ・地域老人クラブ等との協力により、センター玄関周りに花を設置整備(年2回) ・職員による除草作業(年2回) ・施設の外回りを中心に、トイレ建物の洗浄、中庭の樹木選定、神社との境界部分の剪定・除草等を実施 ・隣接する住宅との境界の樹木の剪定(落ち葉や枝の落下への対応) ・風や雨など天候により、翌日に施設周辺を点検し、必要に応じて清掃を実施 ・昼の休憩時間中は事務所の照明を消灯 ・事務所の空調機使用を最低限に控える	期待以上 3点	・電気デマンドを監視し、電気使用量の把握に努め、常に節電や資源の節約など心掛け、適正な施設運営を行っている。 ・施設周辺の環境整備を行い、地域に配慮した環境づくりに努めている。	
			③バリアフリー			・施設内でのバリアフリー化。多目的トイレ、洋式トイレ、手すり、自動ドア、エレベーターの設置 ・車いす利用者等の移動の際に支障とならないように、通路を確保 ・認知症の方が迷わないように玄関、トイレ、事務所などの案内を掲示 ・館内にも植物を配置し認知症の方が自然を感じてもらえるように工夫した。 ・デイサービスの職員を講師に事務所職員に歩行介助の研修、歩行困難者への声かけの意識付けを行った。 ・障がい者への理解を深めていただくため、笠原地域の障がい者福祉施設の情報コーナーを設置した。 ・小学校より車いすの寄付があり、全校集会でお礼と車いす利用の状況を説明する。また、夏休みを利用してバリアフリーの研究をする児童や園児の施設訪問の受け入れを行った。	期待以上 3点	・利用しやすい施設整備に心掛けている。 ・職員の研修を行い、声掛け、気配りの意識付けに努めている。 ・認知症の方も利用しやすい環境整備に努めている。 ・児童・園児に対して福祉教育を行い、バリアフリーについて学ぶ機会を設けている。	
			④備品管理			・備品台帳を修正し整備 ・備品を適正に管理し、耐用年数超過物品の点検、修繕、買換え、廃棄処分等の対応 ・カラオケ機器を更新	適正(普通) 2点	・適正に管理されている。	
			⑤個人情報保護			・多治見市社会福祉協議会の「個人情報保護管理規程」により、個人情報が記載されている書類は、鍵付きキャビネット等にて適正に管理	適正(普通) 2点	・適正に管理されている。	
			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 26,099,593円 ÷ 支出 26,083,214円 = 100.0%	105%未満～100% 4点	・指定管理委託料の範囲で適正に行われている。	4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	・ご意見箱を設置・・・トイレに手荷物を掛けるフックを設置/カラオケの更新/マッサージ機の追加設置/スリッパの交換 ・利用者アンケート調査 実施時期 9～10月 目 的 ・施設の利用状況の把握と今後の運営方法の検討材料 ・市公共施設適正配置計画案と住民説明会の周知 実施人数 271名	期待以上 9点	・意見箱を置くなど積極的に利用者のニーズを把握し、迅速な対応を行うなど積極的に事業への反映に努めている。	9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	・指定管理に関する苦情なし ・苦情申出窓口が設置してある事を施設内に掲示している。 ・苦情申出窓口を設置し、苦情対応責任者・苦情受付担当・第三者委員会を設けている。	苦情なし・適正(普通) 4点	・適正に管理されている。	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	・社会福祉協議会の地域福祉のネットワークを活かし、自治会や地域活動、地域組織の会合等で周辺地域での紹介を行うとともに、他地域の福祉事業の情報を笠原地域の関係組織と協力して住民に情報提供して、色々な外出、仲間づくりの場を紹介した。 ・笠原地域の障がい者施設を訪問し、施設と連携を図り情報や作品をかさはら福祉センターに掲示し市民に障がい者の理解を呼びかけた。 ・健康情報を毎月掲示し健康づくりの取り組み方法を発信した。健康について館内にいる看護師が利用者に気軽に声をかけ、心配事があれば相談に応じ、必要に応じては関係機関に紹介した。 ・福祉センター内の介護保険事業者とも連携し、早期のサービスの情報提供やサービス利用に繋がるなど介護支援を図っている。 ・利用者が気軽に利用でき、憩いの場となるようにあいさつ、声かけ、環境整備に努めている。 ・ボランティアセンターと連携を図り、ボランティアに関する情報を掲示したり、他地域の掲示板に笠原地域のボランティア募集の掲示をしたり、また、身近なボランティア活動の呼びかけとして、ベルマーク・古切手を社協広報紙、地域の関係組織に募集したところ、多くの方に享禄をいただき、特にベルマークは笠原保育園に寄贈し地域に役立ててもらえることができた。結果も掲示し引き続き募集している。 ・福祉教育として、小学生には夏休みのバリアフリー体験の場の提供、園児は館見学の場の提供(10/17)のほか、笠原中学校の職場体験(10/16)を受け入れた。 ・笠原小学校からのアルミ缶換金により車イスを購入し寄付していただき、貸し出し用として活用しているとともに、活用方法を全校集会で紹介を行っている。 ・認知症の方が地域で安全に暮らせるように、施設内のバリアフリー、地域でのサポーター育成、疑似体験等、かさはら福祉センターとして参加・協力している。	期待以上 14点	・福祉の関係機関と連携して利用者の各種相談に対応したり、地域に向いて課題を共有し、助言や提案を行っている。 ・昨年から障害者の相談を受け付けたり、掲示・配布物を置き、情報発信拠点となっている。利用者のニーズに沿った情報の提供、利用者と職員が声を掛けやすい雰囲気作りなど、安全で快適な施設運営に努めている。 ・自治会や福祉関係組織、ボランティアと協力して、福祉センター事業を様々な場で紹介。学校へPRする機会も設けている。 また、ボランティアの福祉教育、ボランティアに参加できる機会づくりにも積極的に取り組んでいる。	14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	・指摘事項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85点
							全体的な評価 ・仕様書に定められている業務以上に適切な施設管理を行っている。さらに、施設周辺環境にも配慮され、良好な施設運営がなされている。 ・利用者に人気の高い健康づくり講座を中心に気軽に参加でき、かつ継続して取り組める事業を実施している。	極めて良好