

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23年4月1日 ～ 平成28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	105%以 上 5点	【平均利用人数】 老人福祉センター 67,258人 (H23:65,256人、H24:70,603人、 H25:65,915人) 障害者福祉センター 4,680人 (H23:4,756人、H24:4,610人、 H25:4,675人) 児童センター 35,807人 (H25利用人数) 母子・父子福祉センター 4,860人 (H23:5,241人、H24:4,637人、 H25:4,702人) 会議室 36,865人 (H23:38,261人、H24:35,560人、H25: 36,774人) 全館 125,599人 (老201,774人+障14,041人+児35,807人×3+ 母14,580人+会110,595人)÷3 【老人福祉センター】 ・一部の教室の開催数を増やしたことなどから利用者数は増加したが、 利用者の多くは固定化しており、新規利用者は少ない。 【障害者福祉センター】 ・毎月1回、土曜日の事業を固定化することで就労している障がい者の 利用にもつながったとともに、日曜日のイベントも開催し、新規利用者の 確保に努めた。 【児童センター】 ・高校生によるバンドが解散し、中高生スペースの利用が減ったととも に、小学生高学年の男児が屋外で遊ぶようになったことにより利用者数 が減少した。 【母子父子福祉センター】 ・教室への参加者が少ないことと、外出イベントも行き先によって参加者 が少なかった。 【会議室】 ・一般貸出をする部屋を拡大したことにより利用者が増加した。	10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 12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10.5点	仕様書以上 12点	【老人福祉センター】 ・仕様書の事業を全て目標回数以上行い、適正に実施した。 【障害者福祉センター】 ・仕様書の事業を全て目標回数以上行い、適正に実施した。 ・利用者の意見や状況を事業に反映させている。 【児童センター】 ・仕様書の事業を全て目標回数以上行い、適正に実施した。 ・地域や、同施設内のセンターと連携を図り、事業を実施している。 【母子・父子福祉センター】 ・夏季育成事業では、総合福祉センターの特性を活かした内容を盛り込んだ事業を行えた。	12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 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 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 13点	期待以上 13点	【老人福祉センター】 ・男性利用者を増加させるため、男性向け教室を積極的開催した。 【障害者福祉センター】 ・土曜日の事業を積極的に行い、就労している障害者など利用者の拡大を図っている。 【児童センター】 ・社会福祉協議会の特性を活かした自主事業を行った。 ・同指定管理者の児童館の交流事業を積極的に行った。 【母子・父子福祉センター】 ・移動母子・父子福祉センターや広報による周知で、ひとり親家庭交流事業や多世代交流事業を充実させた。	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、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	適正(普通) 2点	・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 2回、ボイラー 12回、貯湯槽 12回、防災設備 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 老人センター : ヘルストロン 3回 児童センター : 遊具点検 3回	適正(普通) 2点	・適正に実施されている。	
			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	・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。 天井裏の配管からの漏水による対応・修繕(児童センター、老人センター、3階廊下) 給湯ボイラーの不着火による改修 落雷による照明、空調機及びトイレ排気の停止による対応 4階会議室の磁気ループ及び絨毯の撤去・床面清掃 トイレ下水の詰まりによる改修 高架水槽の防虫網の破損による取り替え 駐車場看板の腐食による更新 視覚障がい者用音声案内装置の故障による修繕 4階集会室の暗幕の破損による交換 児童遊戯室のカーテンの汚損による交換 1階トイレの照明の自動化	適正(普通) 2点	・不具合等が発生した場合は速やかに対応している。 ・簡易な修繕は、指定管理者により対応している。	
			⑤危険箇所の把握(施設の瑕疵)			指定管理者により、主に目視による安全点検を実施。簡易なものは、指定管理者が対応している。	適正(普通) 2点	・適正に実施されている。	

4	施設管理状況 (25点) 続き		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。	10点
	(2)その他管理業務の実施状況(15点)		②環境への配慮			市の環境方針に準じて対応している。 ・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	適正(普通) 2点	・適正に実施されている。 ・個人情報を含むことが多いため、裏紙利用はされていない。	
			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、視覚障害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。また、職員は利用者への声掛けを積極的に行うことで物・心ともにバリアフリーを心がけている。障がい者用トイレの表示を「多目的トイレ」に、身体障がい者用駐車場の表示を「おもしろい駐車場」にそれぞれ変更した。	適正(普通) 2点	・施設の維持管理及び指定管理者による対応により、バリアフリーへの配慮がされている。	
			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。	適正(普通) 2点	・適正に実施されている。	
			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、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。	
			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)	・8月に1件。児童センターにて、小1男児がソフトブロックで遊んでいた際、転倒し左肘を骨折。	事故なし・対応に不備なし 0点	・適切な対応がなされ、市への報告も適宜行われた。 ・事故が起きた際は、社会福祉協議会内での事故報告はその都度行われ、今後の事故防止に繋げる体制をとっている。	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(110,518,731円)÷支出(111,158,074円)=99% ・施設管理 100% ・老人福祉センター 95% ・児童センター 80% ・母子父子福祉センター 101% ・障害者福祉センター 122%	100%未満 3点	・職員の配置により収支差額が変動する。また、児童センターにおいて緊急対応のための登録制厚生員を配置したため人件費が増加した。	3点
	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。また、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。 【児童センター】 ・利用者の声により新規の乳幼児クラブ事業を実施。 ・乳幼児室に利用者も使える玩具用の消毒液を設置。	適正(普通) 7点	・意見への対応を意見箱のそばに掲示しているため、投函しやすい環境が整備されており、投函者にわかりやすく対応されている。 【児童センター】 ・定期的なアンケートの実施や、利用者の意見を聞く機会を設け、事業に反映させている。	7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	該当なし	苦情なし・適正(普通) 4点	・それぞれの業務ごとに苦情対応体制を整備されており、各窓口に掲示されている。 ・社会福祉協議会として、苦情申出窓口を設置し、苦情対応責任者、苦情受付担当者、第3者委員を設置している。	4点

4	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	・福祉複合施設であるサンホーム滝呂並びにふれあいセンター姫のほか、社協が実施する各種の福祉事業とも連携して、有機的な事業展開をした。 ・隣接する太平公園に関する問い合わせや苦情等についても、市緑化公園課と連携して適切に対応している。 【児童センター】 ・乳幼児クラブなど参加者の多い事業を行う際、近隣施設と連携し駐車場を確保した。 ・社会福祉協議会の特性を活かし、総合福祉センター内の障がい者、老人センター、母子父子福祉センターとの交流事業を実施した。 ・講師を招いて実技研修(工作・一輪車・防犯訓練・AED・支援児について)、職員研修(社協全体研修・東濃ブロック研修・各館持ち寄り体操や作品交流研修)を実施した。 ・毎月1回 代表者会議・常勤職員会を実施し、各館との交流・ヒアリハットなどの認識を共有している。 【老人福祉センター】 ・男性利用者を増やすため、男性向け教室に力を入れた。	期待以上 12点	・指定管理施設の担当者等の連携会議を設け、情報共有を図っている。	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	・指示したことは、即時対応されている。	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81点	良好
							全体的な評価 【障害者福祉センター】 ・良好な管理がされている。 ・参加者の満足度や積極的な運営姿勢など概ね良好である。 【児童センター】 ・良好な管理がされている。 ・参加者の満足度、地域との連携など概ね良好である。 【母子・父子福祉センター】 ・良好な管理がされている。 ・参加者の満足度や多世代間交流などは良好である・		