

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	令和3年4月1日 ～ 令和8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
	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)								
	運営・利用状況 (40点)	(1) 利用状況 (10点)	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(●●%)=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 122%=22,942人÷16,602人 障害者福祉センター 90%=1,733人÷1,927人 児童センター 118%=23,976人÷20,273人 会議室 133%=28,072人÷21,128人 合 計 128%=76,723人÷59,930人 ※いずれも小数点以下四捨五入			105%以上 5点	【老人福祉センター】 新型コロナウイルスの影響が大きかった令和3年度におけるセンターの来館者は約14,500人であった。令和4年度は前年比30%増の18,796人、令和5年度は前年比20%増の22,942人になった。上述のように復帰されない者もあり一部減少している教室等もあるものの、総来館者数は増加傾向にあるとみてよい。 【障害者福祉センター】 令和4年度（2,292人）に比べて令和5年度（1,733人）は利用者減少。利用者の高齢化や、就労系の障害者支援サービスへの移行などが減少理由として挙げられる。 【太平児童センター】 令和4年度（21,750人）に比べて令和5年度（23,976人）は利用者増加（+2,226人）。前年比110.2%。 【会議室】 令和4年度（24,740人）に比べて令和5年度（28,072人）は利用者増加（+3,332人）。前年比113.5%。 ※コロナ禍による休館もなく、一部で休止や人数の制限、内容を変更した事業もあるが、徐々に規制も緩やかになったことにより、障害福祉センター以外のセンターは、総利用者数が昨年度より増加した。例えば、運動系教室では、マスク着用を緩和して再開するなど事業により柔軟に対応している。 ※特に老人福祉センターでは、コロナ禍により利用を控えていた方が、「巣ごもり」に慣れたのか、制限を緩和しても復帰されない人もある。こうした方に対しては、直接電話を掛けて様子を確認するとともに参加を呼び掛ける取り組みを行うなど、フレイル予防に向けた取組みがみられる。	10点
			(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 障害者福祉センター 児童センター	：「事業評価表」のとおり、採点基準により 12点 ：「事業評価表」のとおり、採点基準により 12.56点 ：「事業評価表」のとおり、採点基準により 12.6点	仕様書以上 12点	【老人福祉センター】 ①各教室、サークル活動では、今年度実施した29事業のうち、20事業（新規事業含む）の参加人数が増加している。 ②身体を動かす自立生活維持支援事業は参加人数自体は前年比3%増となっており横這いではあるが、募集に努められ、フレイル予防に寄与している。 ③講座によっては、キャンセル待ちが認められるため、可能な限り希望者が参加できるよう努められたい。 ④地域交流事業では、職員が講師を務めることにより利用者との良好な関係作りに寄与している。 ⑤今年度実施を見合わせた講座等が5講座ほど認められる。利用者のニーズや時代の潮流に応じたのスクラップ・ビルドは重要。参加者が少ないとしても必要な講座があることについては留意願いたい。 【障害者福祉センター】 ①SNSの更新頻度を増やし、事業所にチラシを配布するなど周知活動による新規利用者の開拓に努めている。 ②令和5年度からボランティアの受け入れを再開したことで、活動の幅が広がり、外出や調理実習といった食に関するイベントを実施した。 【太平児童センター】 ①一輪車クラブは、発表の場を他の行事と連携して設定することで、上級生への憧れも生まれ、参加者が増加した。 ②母親クラブでは、講師を招いて性教育の講座を行うなど、新しい取り組みにチャレンジして大変好評だった。 ③乳幼児クラブは、他館ではなかなか人が集まらないことがあるものの、自主事業への気軽な参加をきっかけとして、クラブへ自然に案内することができている。	12点	

	運営・利用状況 (40点) 続き		(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 12.00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 12.25点 児童センター：「事業評価表」のとおり、採点基準により 13.00点	期待以上 12点	【老人福祉センター】 ①各種相談事業は、福祉センター内に太平包括支援センターや生活相談センターがあるため、連携がしやすく、有効的である。 ②通年の教室に通うことが困難な方や初めてセンターを利用される方に対して、参加しやすい単発教室である「チャレンジ」を実施。センターのPR及び仲間づくりのきっかけ、新規教室の立ち上げとなる事業とした。令和3年度18人（1回）と比べ、104人（6回）と増加しており、有意義な取り組みである。 ③老後あんしん講座は、今後の人生をどのように過ごすかを学べる講座であり、アンケートによって関心が高い内容等を実施した。いわゆる「終活」や「エンディングノート」の作成等、関心度も高まっているので、センターのPR、新規利用者の拡大につながる事業として今後も期待している。 【障害者福祉センター】 福祉体験において、車いす体験の回数や福祉共有サポーター養成講座への参加者や学校のクラス数の増により、延べ人数が増加した。 【太平児童センター】 ①コロナが5類に移行したことで活動の自由度が増し、特にクッキング等の食べるイベントの人気が高かった。 ②お祭りををはじめとした地域行事との連携事業が活気づき、他市（可児市、土岐市、春日井市）からの参加者も多くみられた。 ③中高生対象の自主事業は、声掛け・チラシ配布等を平和中学校で行ったが、スタッフが集まらず未実施。事業としてのカウントはないが、普段からその都度寄り添って、中高生の活動を支援している。	12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。	清掃維持管理業務 平日の毎日、 飲料水用貯水槽清掃 1回、 総括的清掃（床、ガラス） 2回、 害虫駆除 2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、新型コロナウイルス等の感染対策として、消毒等を定期的に実施している。	10点
	②保守・点検	・施設管理： 水質検査 16項目 1回、12項目 1回、11項目 1回、残留塩素1項目 平日の毎日 簡易専用水道検査（水道法第34条第2関連） 1回 空気環境測定 6回、空調自動制御機器保守点検 2回、 空調機器保守点検 4回、 冷温水ポンプ保守点検 4回、 自家発電装置保守点検 2回、自家発電装置負荷試験 1回 便所警報設備点検 2回、 防災設備総合機能点検 1回、 防災設備外観機能点検 1回、 防火対象物点検 1回、グリストラップ清掃 1回 自動ドア保守点検 4回、 エレベーター保守管理点検 遠隔12回、訪問4回、 電話設備保守点検 2回、 自家用電気工作物保安管理 6回、 印刷機保守点検 4回、排煙設備点検 1回、照度測定 2回 ・老人福祉センター： ヘルストロン保守点検 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）、遊戯室エアコン清掃 1回	適正(普通) 2点			・仕様書に定められている日常点検・保守点検を適正に実施している。			
	③保安・警備	・日直監視業務： 年末・年始を除く毎日 ・夜間機械警備： 毎日	適正(普通) 2点			・日々、保安・警備業務に努め安全な環境を提供している。			
	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、次の修繕を行った。 ＜施設全般＞ ●故障による修繕 ・1階、2階トイレにシートクリーナー設置 ・2階授乳室にタイルカーペット敷設 ・1階ボイラー室跡のガス管を止栓 ・1階、2階のガス漏れ警報器の交換 ・障害者福祉センターエアコンドレンパン漏水の修繕 ・女子トイレの窓の施錠対策 ・3階、4階トイレのドア取手をアルコール消毒対応品に交換 ・1階ロビー空調機漏水の修繕 ・トイレ及び洗面台の詰まり対応 ・児童センター遊戯室の引き戸外れの復旧 ・4階男子トイレ入口扉破損の修繕 ・大会議室ピアノ調律 ・4階会議室、3階休憩室、老人センター事務所のドアクローザーの交換 ・3階西側非常口のドアノブの交換 ・正面駐車場屋外時計の修繕 ・消火栓ホース交換	適正(普通) 2点			・修繕箇所を見つけると迅速に対応し、適正に実施している。			
		⑤危険箇所の把握（施設の瑕疵）			職員による施設及び設備・備品の目視による確認（定期・随時）	適正(普通) 2点	・危険箇所を常に把握し、安全な環境作りに努めている。		

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	・適切に実施されている。	11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 ・館内及び駐車場の照明を LEDに変更	適正(普通) 2点	・照明を随時LEDに交換するなどし、環境に配慮し適切に実施されている。	
		③バリアフリー			・多治見市バリアフリー適合証交付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。	期待以上 3点	・施設のバリアフリー化を心掛け、適正に実施されている。	
		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	・適切に実施している。	
		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しかアクセスできないよう設定している。	適正(普通) 2点	・適切に実施している。	
		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）	なし	事故なし・対応に不備なし 0点	・事故等の対応に不備なし。	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106,625,323（円）÷支出104,300,504（円）＝102% ・施設管理 103% ・老人福祉センター 100% ・児童センター 101% ・障害者福祉センター 103%	105%未満～100% 4点	・指定管理料の範囲内で適正に事業を実施している。
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。（意見箱への投書なし） ・中高生スペースに意見箱「FreeQ」を設置し、中高生の思いを聞くとともに、質問等には必ず回答した。（全28件、主な内容：WiFiの設置を希望） ・老人福祉センターでは一般利用者及び教室参加者とした任意のアンケートを実施し、施設や事業への意見を聞いた。（9/1～29、回答71件） ※健康でいられる。 ※知人や仲間ができた。 ※友達に会えたり、新しい出会いがある。 ※掃除が行き届いて気持ちがいい。 ※職員が親切でありがたい。 ※バスの便数が増えると良い。 ・障害者福祉センターでは利用者アンケートのほか、適切な支援につなげるために、福祉サービスの利用状況調査を実施した。	期待以上 9点	・全センターとも、利用者の意見に耳を傾ける姿勢がみられる。 ・意見に必ず回答する等し、利用者を大切にしている。 ・障害者福祉センターでは、福祉サービスの利用状況調査を実施し、適切な支援につなげるようにした。	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	なし	苦情なし・適正(普通) 4点	苦情なし。苦情申し出窓口を設置し、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。	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（アビール）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	【全般】 多治見市の中核的な福祉複合施設として、指定管理関係事業以外にも社協が運営する地域福祉担当部署やボランティアセンター、生活相談センター、地域包括支援センターはもとより、東濃成年後見センター及びママズカフェとも必要に応じて情報の共有や連携をすることでより良い施設管理・事業運営に努めた。 【施設管理】 - 館内のトイレ改修工事について、建築住宅課及び施工業者と連携し、細部の調整等を行って全面的に完了し、利用者からも喜ばれた。 - 大規模災害に備えた駐車場内へのマンホールトイレ設備の設置工事について、水道課及び施工業者と設置場所の選定や設置工事にあたっての駐車場の使用制限の調整等、連携して取り組んだ。 - 企画防災課から駐車場内に設置している防災倉庫内の物品の保管方法についての相談を受け、館内の避難所として想定している部屋での保管を提案し、災害時の有効な支援物資の活用を図れるようにした。 - 館内に事務所等を置く事業者と友好的な関係を保ち、適正な施設運営に協力いただける体制を作った。 - トイレの詰まりや施設・設備の改修等の際は、出来るだけ施工業者に立ち合い、状態の理解と以降に同様な事案が発生した際の対応方法の習得に努めた。 - 施設や設備・備品に不具合が生じた際、できることは職員で対応することで経費の抑制と早期の改善に努めた。 - 本会が管理するほかの福祉施設とも連携し、適切な施設運営を図った。 【老人福祉センター】 - 娯楽室を利用する時は「体調管理」に気を付けていただき、入口には消毒液を設置し、「換気」とふすまは常時開放するよう貼り紙で周知した。 - 和室はパーテーションを利用できるよう設置したり、囲碁の碁石や基盤の洗浄消毒、座布団カバーの洗濯を実施した。 - 教室の参加者は2月に募集し、定員に満たないものについては6月から追加募集をして充足率のアップを図った。 - 教室の参加者募集の結果で定員を上回った場合は、継続希望者には他の老人福祉センターの教室に案内したり、単発事業を紹介した。 - 事業の見直し等により終了した教室で再開を希望される方には、終了の理由を丁寧に説明するとともに公民館等の他施設で開催されている教室を紹介した。（唱歌、健康麻雀） - フラダンス教室は、障害者福祉センターのがんばろう会（知的障がい者対象）で取り組んでいるハンドベルの演奏との交流会を開き、日頃の練習の成果を披露する場とすることができた。 - 多世代交流事業は「でこぼこ夏祭り」「でこぼこ運動会」など太平児童センターの幼児親子、障害者福祉センターの利用者、老人福祉センターの利用者が集まり、小さいお子さんの可愛らしい仕草に笑顔と拍手があり、一体感を持って楽しめた。 「秋のミニ作品展」は障害者福祉センターと、「冬のミニ作品展」は太平児童センターとそれぞれ合同で、日々丹精込めて制作された作品を3階ショーケースに順次展示し、多くの方々に見ていただく場を提供した。 【障害者福祉センター】 - 東濃特別支援学校を訪問する際、機関紙すまいるを持参し、卒業後の活動の場として利用できるようPRした。 3回目となる絵手紙コンテストを開催するにあたり、市内の放課後デイサービスに訪問して応募を呼びかけ、前回を上回る作品の展覧があった。 - 多世代交流事業として、季節行事（夏祭り、運動会、伝承遊び）を実施した。 - 飲料メーカーが主催する俳句コンクールや県内・市内で開催される俳句大会や絵手紙コンクールに応募を促し、多くの利用者が入賞した。県知事賞3人。 - 子どもを対象に障がい者への理解を深めるため、旭ヶ丘児童センターで車イス体験と福祉車両の展示・乗車体験を実施した。 - 社協ボランティアセンターと協力し、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た。 - 車いす体験 12回、アイマスク体験 12回、高齢者疑似体験 11回 - 聴覚障がい者講話 10回、視覚障がい者講話 7回 【太平児童センター】 - 池田小校区「わたしの主張大会」では審査時間のアトラクションとして、小学生クラブ（一輪車クラブ・子どもスタッフクラブ）が招待され、地域の方々の前で成果を披露することができた。児童センター内の事業でも披露する場を増やし、子どもたちの自信に繋がった。 - 中高生スペースのバンドルームで知り合い、バンドを組んだ生徒たちがクリスマス会と同時にクリスマスコンサートを実施した。生徒自らが司会進行を務め、小学生対象の楽器体験会を行ってくれた。 - コロナウィルスが第5類に移行したことを受け、小学生対象のクッキング事業を再開した。定員いっぱいとなり大変好評だった。 - 運営委員会を開催し、区長を始め地域の方や小学校、保育園等とも連携することができた。	期待以上 14点	【施設管理】 ①館内に事務所等を置く事業者と友好的に、適正な施設運営を行える体制を作ったことは評価できる。 ②施設や設備・備品に不具合が生じた際にできるだけ職員で対応することで、経費の抑制と早期の改善に努めたことは評価できる。 【老人福祉センター】 ①コロナ禍を乗り越え、様々な工夫により事業を継続実施できている。 ②各種相談事業は、福祉センター内に包括支援センターや生活相談センターがあるため、何か問題が見つかったとしても連携がしやすく、有効的である。今後も教室やサークル参加者からこれまで相談に結びつかなかった高齢者を拾い上げることができる当該事業に期待する。 ③また、教室の実施においては、太平児童センターや障がい者センターと連携を行うことで好評を得ている。 ④老人福祉センターの目的である高齢者の家での閉じこもり防止、フレイル進行の防止、社会参加へのきっかけづくりを再確認し、教室の精査を実施。利用者のニーズや時代の潮流に応じてのスクラップ・ビルドは重要。この場合でも廃止した教室を希望する利用者には地域社協や各公民館で実施されているものを紹介していること、新たにサークル等集いの場をつくる場合は必要物品の貸し出しなどで支援を実施する等支援を行っていることは評価できる。 【障害者福祉センター】 - 視覚障がい者への講話を年2回から7回に増やしている。今後も開催希望アンケートなどにより、利用者ニーズを踏まえた新規事業に取り組んでいただきたい。 【児童センター】 - 太平公園がすぐ目の前にあることもあり、他市や他校区の子どもの利用も多い。また、複合館であるため、施設や地域との連携も積極的に実施している。 - 市内13館で唯一、バンドルームや卓球のできる広いスペースを持った中高生スペースを有している。事業として大げさに固く位置づけることよりも、利用しやすい普段の環境づくりに注力している。 - 利用者の年齢幅が他館よりも広いため、上級生が下級生に教えたり、上級生に認められて自信につながったりと、異年齢交流のきっかけ作りを進めている。	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	遅れ・不備なし 減点なし	・期限内に提出している。	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	・指示に対して速やかに対応している。	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 点以下			合計86点	
			44				【全体的な評価】 ・工夫して事業を進めていただいた結果、利用者数の増加につながった。 ・館内の事業所同士の連携を深めることにより適正な施設運営につながっている。	極めて良好