

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)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(●●%)=利用率(●●%)÷上記(1)、(2)又は(3)	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)によることが不相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	【老人センター】 開館時間中 (9:00～17:00) は自由来館 【児童センター】 開館時間中 (10:00～18:00) は自由来館	
			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 (2)に該当 ①部屋使用 R5 0 ÷ 前年度指定管理期間平均 10 = 0.00 ≒ 0% ②児童センター R5 7,042 ÷ 前年度指定管理期間平均 5,542 = 127.1% ≒ 127% ③老人センター R5 6,219 ÷ 前年度指定管理期間平均 6,149 = 101.1% ≒ 101% ④その他使用 R5 3,871 ÷ 前年度指定管理期間平均 3,281 = 108.0% ≒ 108% 全体 R5 17,132 ÷ 前年度指定管理期間平均 15,012 = 118.0% ≒ 118%	①平均値比は、指定管理3年目により前年度までの利用人数を基に算出。 ②利用人数 【老人センター】 令和4年度(6,487人)に比べて令和5年度(6,219人)が利用された。前年比95.9%。 ※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。こうした者に対しては、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組みがみられる。また、移動教室を企画することにより、センターまで来ることが困難なケースにも対応を試みている。 【児童センター】 コロナが5類に移行したこともあり、令和4年度(6,438人)に比べて令和5年度(7,042人)は利用者増加(+604人)。前年比109%。 ③令和5年度ふれあいセンター姫を利用した総人数で平均値比を計算すると、17,132人÷15,012人≒114.1%となり、105%以上となるため5点	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 【南姫老人センター】 「事業評価表」別紙のとおり。 【南姫児童センター】 「事業評価表」別紙のとおり。 13.20点	仕様書以上 13点	【老人センター】 ①教室について、参加人数については、昨年度と比べて減少している教室が散見されるものの、実施回数はほとんどの教室で達成若しくは上回っている。 ②事業として始めた教室を参加者、講師の状況を見ながらクラブへ移行したり、教室が廃止となったとしても別の教室やクラブに引き継ぐなど個人の活動を途切れさせないよう働きかけができています。 ③ヨガ教室では、高齢者向けの内容(尿漏れ防止など)にすることで、欠席者がほとんど無い等の効果が認められた。 ④多世代交流事業は、子どもと高齢者が交流しやすいよう昨年度に引き続き、夏休みなどの長期休暇に開催し参加者の増員(前年度比115.8%)を図った。 ⑤今年度新たに企画した教室が14。一方で中止した教室が10教室。都合4教室増えている状況。利用者のニーズや時代の潮流に併せたスクラップ・ビルドに取り組んでいる。 【児童センター】 乳幼児クラブでは、地域の乳幼児数の減少から年齢混合のクラブを立ち上げ、異年齢での親子交流にスポットを当てクラブを軌道にのせた。	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 【南姫老人センター】 「事業評価表」別紙のとおり。 【南姫児童センター】 「事業評価表」別紙のとおり。 13.00点	期待以上 12点	【老人センター】 ①カイロプラクティック院の講師を招いた骨格体操教室を月1回実施。自宅でも取り組める転倒防止の動作・体操を伝授しフレイル予防に寄与。 ②南姫包括支援センターが立ち上げた国京サロンに向向き、地域住民のニーズを把握できた。参加人数が減少した地区(北小木)は隣接する地区(大藪)と合同で出張サロンを展開。機会があれば他地区にも出向き活動を行う意思を確認。 ③教室講師から寄付された本の貸し出しコーナーを設置すると、当該施設まで本を借りに来る人が増加した。 【児童センター】 南姫中学校とのきめ細かい連携が実り、ふれあいセンター姫まつりでの中学生スタッフの参加増と、企画から運営までこなす活躍が光った。	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	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(1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	適正に実施されている	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	適正に実施されている	
			③保安・警備		夜間セキュリティ管理(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	適正に実施されている	
			④小規模修繕		※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 ①施設全般:2階機会室給湯還り管漏水修繕、支所の照明故障箇所修繕(LEDに) *①については仕様書の定めにより、指定管理者の負担で修繕を行った。 *不具合を発見後、速やかに対応した。 ②屋上発電機オーバーホール修繕、屋上屋根トップガラスコーキング修繕、貯水ポンプ1号機異音修繕 *②については、多治見市の負担による修繕	適正(普通) 2点	適正に実施されている	
			⑤危険箇所の把握(施設の瑕疵)		建物・遊具安全チェック(R5.7.19、R5.12.5、R6.3.18)実施、目視は毎日実施、異常なし	適正(普通) 2点	適正に実施されている	
	(2)その他管理業務 の実施状況 (15点)	①文書管理	15	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	適正に実施されている	10点	
		②環境への配慮		・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)、全部屋に適正温度を表示 ・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 ・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 *これらの取り組みと朝礼等での周知により、職員の意識を向上	適正(普通) 2点	適正に実施されている		
		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した。 ・軽量コンパクトな車椅子から自走式、介助式など様々な種類がありニーズに応じた車椅子の貸し出しを実施した。	適正(普通) 2点	適正に実施されている (参考)貸出用車いす8台。令和5年度貸出し件数延べ19台。		
		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「個人情報保護管理規程」を作成、適正管理	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) 【南姫児童センター】 一輪車クラブの児童が、練習中にお尻から転倒し両手を床につき、右手首の痛みを訴えた。すぐに患部を冷やし処置をした。保護者も家庭で様子を見て約1週間後に病院を受診し、「右手首骨折」と診断を受けた。その後、児童センターで加入している児童安全共済制度を適用した。	事故なし・対応に不備なし 0点	発生した事故に対する対応状況に問題は無い。	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 18,380,460÷18,564,697=99.0%→97% ②児童センター 14,140,910÷13,825,255=102.2%→102% ③老人センター 6,050,240÷6,050,240=100.0%→100% 全体 38,571,610÷38,440,192=100.3%→100%	105%未満~100% 4点	適切な事業運営がされている。	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	【全般】 アンケートに施設のトイレや空調設備環境等の項目を増やし、直接意見を聞くことにより事業のチェックを行うとともに事業の企画に活かしている。 【老人センター】 来館利用者全員にアンケートを実施して利用者のニーズを把握した。意見をもとに教室運営の改善に繋げるよう努めた。 【児童センター】 コロナが5類に移行し、特に児童の来館が増えている。受付に設置してある「ご意見箱」で、新しい遊びがしたいとの意見があり、新規事業として実施したレツトライで取り入れた。子ども達から「楽しい。」と反応があり遊びの幅も広がった。	期待以上 9点	【老人センター】 ①教室、サークル参加者全員を対象としたアンケートを継続的に実施（回収率100%）。利用者のニーズを把握し、次回の教室等への企画の参考にしている。なお、令和5年度は、新たに施設環境（トイレや空調）に関する項目を追加した。 ②困ったことや当該施設までの移動手段に苦慮すること等利用に関する相談にも対応している。 【児童センター】 「ご意見箱」については、すべて回答し掲示している。事業等に反映できるような前向きな回答に努めている。	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	苦情なし	期待以上 5点	苦情はなかった。なお、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。	5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	【全般】 ・老人福祉センター及び児童センターのほか、同一施設内にあるデイサービスセンターや地域包括支援センターと協力して施設管理や事業を実施したとともに、利用者やその家族、友人等に何らかの問題があることを把握した際にはそれぞれに情報共有・連携して必要な支援につなげるよう複合施設の利点を活かせるよう努めた。 ・小・中学校が1校ずつの区であり住民の連携がとて良い地域で、区主催の夏祭り、南姫公民館祭り、どんと焼きに参加し事業のPR等をしたり、センターの行事に区の協力が得られ連携を図ることができた。 ・ふれあいセンターの事業内容を地域住民に周知してもらうとともに、来館者数の向上を目的としパンフレットを作成した。ボランティアの募集のチラシも作成した。 ・指定管理事業にある世代間・地域交流事業として、ふれあいまつりは半日とし、コロナも5類となり飲食も取り入れての開催をした。飲食に関しては持ち帰りとしたが地域住民の多くの参加で好評であった。 【老人センター】 ・地域包括支援センター等と協力し、引きこもりがちになった利用者に対して遠距離の地域に「移動老人センター」として出向き、事業に参加できる場をつくった。民生児童委員、ひまわりサロン運営者と連携をとり参加者が少なくなってきたサロンの支援ができるよう努めている。 【児童センター】 ・1区1校区であり、30区との連携は不可欠である。来館する児童は増えており、地域の居場所として根付いてきている。区の行事に参加し互いの協力体制を構築している。	期待以上 14点	【老人センター】 ①地域交流事業では、従来の運動教室に替えて災害時の調理実習を女性消防隊員を招いて実施。時代に応じた教室の開催を試みている。また教室参加者に対する相談の場としても活用している。 ②コロナ感染の影響が残るなか、実施する部屋のキャパを考慮し、2部制にしたり、人気で定員超過した教室についても断らず2回に分けて実施するなど開催の工夫がなされている。 ③参加者が減少する教室では、ネーミングを変更（リズムで体操）したところ、参加者が回復した事例があった。こうしたちょっとした工夫を重ねている。 ④国京サロンや北小本木地区の集会所に向くなど移動老人教室を継続しており、地域住民との連携を継続している。北小本木地区で見られた高齢による参加者現象に関しては、対応策の検討を期待している。 【児童センター】 「リトル・チャイルド・スクエアクラブ」や「一輪車クラブ」をはじめ、利用者のニーズを的確に把握し注力するとともに、学校や地域と連携することで、満足度の高い行事の実施や子どもの居場所づくりに貢献できている。	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	提出書類遅れなし。	遅れ・不備なし 減点なし	提出書類の遅れはなかった	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	指示等はなかった。	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87点
								全体的な評価 ・教室の開催方法の工夫や、利用者へのアンケート調査、コロナ禍で「巣ごもり」に慣れ教室に来なくなった利用者に対して、電話連絡をして来所を促す取り組みにより利用者増加につながった。 ・施設内の別事業所との連携により適正な施設運営につながった。	極めて良好