

令和6年度 指定管理者総合モニタリング評価表

施設名称	塩尻市ふれあいセンター東部		
所在地	塩尻市大字峰原173番地1		
指定管理者名	社会福祉法人塩尻市社会福祉協議会		
指定期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日（5年間のうち1年目）		
募集方法	非公募	施設担当課	健康福祉部 地域共生推進課

1 業務実績（指定管理者）

当初計画	実 績		
【コミュニティソーシャルワーカーの設置】	【コミュニティソーシャルワーカーの設置】		
1 総合相談事業 1,070件（健康相談除く） 東部圏域における地域生活課題の解決するための支援を提供するため、社会福祉士を配置し行政、地域福祉推進センター、ふれあいセンター洗馬・広丘、支部分会、社会福祉法人、企業等と連携・協働して、総合相談窓口、個別支援、地域支援、有償福祉サービス、ボランティア活動、新たな社会資源の創出を進めます。	1 総合相談事業 1,368件（健康相談除く）		
	・ 相談件数	福祉相談	875件
		ボランティア相談	9件
		有償福祉サービス	100件
		福祉学習	59件
		地域支援	87件
		健康相談	4,176件
		介護相談	3件
		元気づくり	235件
	・ 相談形式	電話	705件
		訪問	210件
		来所（健康相談除く）	334件
		会議	119件
【東部圏域の地域福祉活動の推進】	【東部圏域の地域福祉活動の推進】		
1 利用者の福祉の増進			
・ 地区講座の開催	月1回	3地区	・ 地区講座 36回 534人
・ 介護予防講座の開催	月1回	2講座	・ 介護予防講座 24回 443人
・ 地域福祉活動講座	5回	80人	・ 認知症学習会 3回
・ 地域支え合い講座	2回	30人	・ 農業婚活 4回
			・ サマースクールそよ風クッキーづくり 1回
			・ 他文化交流親子韓国料理講座 1回 5人
			・ 筋力アップ講座 2回 15人
			・ 認知症サポーター養成講座 1回
			・ 子供の居場所づくり 2回 20人
・ ふれあいサポーター養成講座	1回		・ ふれあいサポーター養成講座 1回 14人
・ 出張型講座	3回		・ 出張型講座（北小野地区講座） 12回 116人
			・ 出張型講座（ラジオ体操健康講話） 5回

・災害時支え合い講座	2回 30人	・防災講座	1回 14人
・トレーニングマシンを利用した運動	4期×2コース	・トレーニングマシンを利用した運動	94回 775人
・フィットネス	6教室	・フィットネス	36回 488人
・ステップアップ教室	2回	・からだづくりステップアップ教室	2回 39人
・生活指導講座	3講座	・お口の健康講座	1回 22人
2 地域支え合い支援		2 地域支え合い支援	
小地域の支え合い仕組みづくり		小地域の支え合い仕組みづくり	
①交通課題解決チーム		①交通課題解決チーム	
・会議	6回	・会議	12回
・お買い物バス実証運行		・先進地視察	2回 2人
		・市民向け移動支援学習会	1回 48人
		・振り返り座談会	1回 17人
		・北小野地区移動支援検討会	7回
		・ちょこっと健康トレーニング教室	5回 19人
3 社協支部・分会等との連携		3 社協支部・分会等との連携	
支部分会活動支援		支部分会活動支援	
・社協支部分会役員等研修会の開催	東部圏域1回	・社協支部分会役員等研修会の開催	東部圏域1回
・社協支部懇談会の開催	3支部	・社協支部懇談会の開催	3支部
・社協支部総会の参加	3支部	・社協支部総会の参加	3支部
		・出前研修（松原、峰原、大門3番町、4番町）	5回
第6次地域福祉活動計画の推進		・市第4次地域福祉計画・社協第6次地域福祉活動計画市民ワークショップ	1回 16人
4 住民福祉活動の支援		4 住民福祉活動の支援	
		・子ども食堂	15回
		・子育てサロン	1回
		・ラジオ体操	5回
		・おさがり服会	3回
		・みたけカフェ	1回
・ふれあいサポーター活動の支援	10回	・ふれあいサポーター活動の支援	6回
・ふれあいサポーター養成講座	1回	・ふれあいサポーター養成講座	1回
5 福祉学習の推進		5 福祉学習の推進	
・福祉学習	8回	塩尻東小学校、塩尻西小学校、塩尻中学校、両小野中学校	
	3回	・相談	20回
		・支援	15回

・啓発活動		・啓発活動	4回
		・福祉教育担当者支援会議	1回
・公民館事業への協力		・公民館事業への協力	15回
【健康づくり活動の推進】		【健康づくり活動の推進】	
1 生活習慣健康講座			
①運動を重視した講座		①運動を重視した講座	
・トレーニングマシンを利用した運動		・からだづくり健康教室	
4期×2コース	80人	(第1期～第4期×2コース)	94回 775人
		・筋膜リリース教室	6回 82人
・フィットネス		・背骨コンディショニング教室	6回 86人
6教室	90人	・スポーツボイス教室	6回 84人
		・体幹トレーニング教室	6回 58人
・ステップアップ教室	2期 41人	・温活教室	6回 90人
		・ヨガ教室	6回 88人
		・からだづくリストップアップ教室	2回 39人
②生活指導を重視した講座			
・栄養管理			
・口腔ケア	1回 25人	・お口の健康講座	1回 22人
2 健康づくりリーダー研修	2回 39人	2 健康づくりリーダー研修	2回 29人
健康づくり活動が自主運営できるようリーダーを育成し活動を支援		・健康づくりリーダー活動	2回 17人
【世代間交流の推進】		【世代間交流の推進】	
関係団体、塩尻東部保育園と協力、支部分会と連携して幅広い世代との交流			
・就労支援事業所とのマルシェ	25回	・就労支援事業所とのマルシェ	71回
・季節の行事、教室	3回 41人	・季節の行事、教室	
		七夕	1回
		蜂の子上映会	1回 40人
		しめ縄づくり講座	1回 12人
		ひな人形づくり	1回 31人
		・家族で運動教室	2回 40人
		・季節のお風呂（菖蒲、ラベンダー、ハーブ、りんご）	

【東部圏域地域福祉ネットワークづくり】	【東部圏域地域福祉ネットワークづくり】
地域共生社会推進	
1 東部圏域地域福祉ネットワークの構築	1 東部圏域地域福祉ネットワークの構築
(1) 総合相談事業	(1) 総合相談事業 1,368件（健康相談除く）
	(2) 総合相談体制の整備
	・地域福祉推進員等連絡会議 12回
	・地域包括ケア推進会議 1回
	・生活支援コーディネーター、包括支援センター打合せ 3回
	・全世代対応型支援体制検討チーム事務局 12回
	・介護保険課、中央包括支援センター打合せ 1回
	・不登校支援に関する情報交換会 1回
	・生活といのちを守る会 1回
	(3) 東部圏域地域福祉ネットワークの構築
	・民生児童委員協議会地区会への参加 8回
	・民生児童委員協議会総会研修 1回
	・市民ワークショップ 1回
	・圏域間の情報共有、連携強化 5回
	・生活支援コーディネーター会議 3回
	・東部圏域個別支援会議 2回
2 有償福祉サービス事業の実施	2 有償福祉サービス事業の実施
・生活支援サービスの実施	・生活支援サービスの提供 45回
	・有償サービス事業打合せ会議 12回
	・サポーター登録人数 14人
	・延べ活動人数 45人
	・活動時間 61時間
	・新規相談 12件
	・新規利用登録 2件
	・しおりんサポーター連絡会 2回 20人
	・サポータースキルアップ講習 2回 20人
	・福祉サポーター養成講座、ボランティアの集いで活動紹介

【利用者の福祉の増進】			【利用者の福祉の増進】		
1	相談支援		1	相談支援	
			・福祉相談		875件
			・有償福祉サービス		100件
			・福祉学習		59件
			・地域支援		87件
			・健康相談		4,176件
			・介護相談		3件
			・ボランティア相談		9件
			・元気づくり		235件
2	講座の開催		2	講座の開催	
①	地区講座	月1回 3地区	①	地区講座（大門、塩尻東、北小野）	36回 534人
②	介護予防講座の開催	月1回 2講座	②	介護予防講座の開催	
			・銭太鼓	12回	220人
			・からだリフレッシュ体操	12回	227人
3	福祉関係団体への会場提供	28団体1,800人	3	福祉関係団体への会場提供	47団体 267回 2,614人
4	バス運行業務		4	バス運行業務	70回 1,188人
5	利用者からの意見・要望の把握		5	利用者からの意見・要望の把握	
①	利用者懇談会の開催	1回	①	利用者懇談会の開催 7月	1回
②	利用者アンケートの実施		②	利用者アンケートの実施	
・	各講座終了時		・	各講座終了時	34回
・	全体	1回	・	全体	1回
③	ご意見箱の設置		③	ご意見箱の意見	
④	塩尻市社会福祉協議会苦情解決に関する委員会		④	塩尻市社会福祉協議会苦情解決に関する委員会	1回
6	ふれあいセンター運営委員会		6	ふれあいセンター運営委員会	なし
7	地域交流の実施		7	地域交流の実施	
①	まつりの開催			ふれフェス開催（3センター共催）	1回 202人
				ふれあい健康フェスタ	1回 164人
				カラオケDE交流会	10回 130人
②	図書コーナーの利用			図書利用者	632人
				キッズスペース、卓球台設置	

【施設維持管理】	【施設維持管理】
1 管理保守点検等業務	1 管理保守点検等業務
ア 建物保守管理業務	ア 建物保守管理業務
・ 特殊建物定期検査	1回/2年
	・ 特殊建物定期検査 なし
	・ 職員による目視での点検 1回/週
イ 建築設備保守管理業務	イ 建築設備保守管理業務
・ 消防用設備点検業務	2回/年
・ 電気保安業務	2回/年
・ 自動ドア保守点検	3回/年
・ ボイラー保守点検	2回/年
・ 地下オイルタンク点検	1回/年
ウ 備品等保守管理業務	ウ 備品等保守管理業務
・ 券売機点検	・ 券売機修繕 新紙幣対応、コインメック交換
・ 必要な備品の随時修繕	・ 必要な備品の随時修繕
	ヘルスジョガー、機械室雨水止水工事
・ マイクロバスの定期点検	・ マイクロバス3か月点検 4月、10月、1月
	車検 7月
・ 軽乗用車法定点検	・ 軽乗用車法定12月点検 7月
エ 清掃業務	エ 清掃業務
・ 毎日の清掃	・ 館内日常清掃・消毒 6日/週
	・ 第一駐車場トイレ清掃 6日/週
	・ 浴槽水質(残留塩素)測定 3回/日
	・ 感染予防の消毒 随時/日
	・ ヘアキャッチャー清掃 6回/週
	・ 脱衣所ダニ駆除 11・3月 2回
	・ 年末大掃除 12月 1回
オ 専門業者に委託した清掃、点検、検査	オ 専門業者に委託した清掃、点検、検査 2回/月
・ 館内のじゅうたん清掃、ワックスがけ、窓ガラス拭き他	・ 専門業者による館内清掃等 2回/月
・ ろ過機、塩素注入器清掃点検	・ ろ過機、塩素注入器清掃点検 9月 1回
・ 貯水槽点検清掃・水質検査	・ 貯水槽点検清掃・水質検査 11月 1回
・ 浴室ろ過循環配管薬品洗浄	・ 浴室ろ過循環配管薬品洗浄 6月 1回
・ 浴槽水質検査	・ 浴槽水質検査 8月、2月 2回
カ 植栽等維持管理業務	カ 植栽等維持管理業務
1 庭清掃、剪定、下草刈り	1 庭清掃、剪定、草刈り、除草剤散布 (職員) 随時
2 警備業務	2 アルソック警備会社に委託 毎日
3 除雪業務	3 除雪業務 (職員) 随時
4 集金業務	4 入浴料は券売機にて精算

【防犯、防災、緊急時の対応】		【防犯、防災、緊急時の対応】	
消防計画により訓練実施	2回/年	塩尻東保育園、地域と合同防災訓練 10月	1回 12人
		福祉避難所立ち上げ訓練 2月	1回 18人
		AED・救急法講習 2月	1回 18人
		緊急対応連絡事項は常勤会、職員会議で周知	
【職員研修】		【職員研修】	
社会福祉協議会及び事業所のの研修計画により実施	5回	職員研修の実施	27回
		・障がい者の特性と個別ケースの対応 16人 ・重層的支援体制について 15人 ・重層的支援体制整備事業人材育成、従事者研修 1人 ・決算出前研修 4人 ・防災計画役割説明 15人 ・緊急時避難経路誘導訓練 15人 ・防災力アップ講座 8人 ・東保育園合同防災訓練 12人 ・避難所立ち上げ訓練 18人 ・交通安全運転管理者講習 1人 ・交通安全運転研修 26人 ・地域共生社会コミュニティソーシャルワーカー研修1人 ・見守り活動 1人 ・移動支援学習会の視察 2人 ・社協ブロック研修 1人 ・キャリアパス 1人 ・ゆるつな講座 1人 ・生活支援コーディネーター、社会福祉トップセミナー 2人 ・キャラバンメイト 1人 ・健康管理 2人 ・感染症予防 15人 ・救急法AED講習 18人	

2 施設の利用状況(指定管理者)

利用区分等	利用目標	今年度実績 (ア)	前年度実績 (イ)	対前年 (ア) / (イ)
開館日数	304日	304日	301日	101.0%
施設利用者	20,500人	22,870人	22,014人	103.9%
施設利用者数(団体)		2,555人	3,702人	69.0%
施設利用者数(個人)		17,480人	15,950人	109.6%
入浴者数		12,840人	12,102人	106.1%
入浴券売上	2,989,000円	3,173,400円	2,896,800円	109.5%
健康相談		4,176人	4,378人	95.4%
福祉相談		875人	626人	139.8%

3 利用目標の達成状況に対する評価・分析(指定管理者、施設担当課)

指定管理者の 評価・分析	・若年層の利用が20代から50代で17%増、60代から70代は27%増、目標が達成できました。 ・総合相談窓口は地域福祉推進員と相談員の体制整備を重点に研修を実施、2者の連携・役割分担を検討しながら個別支援、地域支援等を行い相談内容、経過について職員で共有し関係機関につなげ、見守りの継続を行いました。件数は1,070件から1,368件と28%増え、福祉が40%増、地域支援が38%増、来所が93%増、訪問が34%増えました。センター職員は声かけなど利用者との関係づくりに努め、相談を受ける意識付けが行えました。ボランティア保険、補助金、募金の受付、元気づくりの相談など身近でできて良いと好評でした。 ・居場所づくり・集う場として、健康づくりの推進を目的に自主グループ立ち上げ相談、支援、介護保険課と連携して制度の狭間の方の講座を行いました。 ・北小野地区講座を出張講座の形でいい好評でした。 ・公民館との連携は、地域の課題が共有でき、有意義な講座の開催、受講者からの相談を受け関係機関につなげることができました。 ・支部分会支援は、分会ごと状況が違い、分会の役割や困りごとについて聞き取り、希望の支部へ出前研修を行いました。北小野地区振興会の車両活用の移動支援検討会を支所と始めることができました。 ・福祉避難所立ち上げ訓練を実施、イメージができたが、様式の修正、避難者への声かけ対応が課題として出ました。 ・東部総合相談を知っていただくために講座やイベントを開催、アンケートの要望を取り入れ、SNS等で周知を行いました。
施設担当課の 評価・分析	講座やイベント、入浴の利用を通じて周知を行い、幅広い世代の利用促進に努めている。また、利用者からの相談内容や対応方法を職員間で共有し、研修を実施する等、職員の連携を深めつつ、スキル向上を図り、福祉の拠点としての体制の整備を進めている。 総合相談窓口では、地域福祉推進員と相談員が連携を図り、事例に応じて役割分担を行いながら対応している。今後は、総合相談窓口の強化と周知をさらに進め、あらゆる住民が安心して集える居場所として、また総合的な相談窓口としてより広く認知・活用されることを期待している。 自主グループの立ち上げ支援や、北小野地区出張講座、支部・分会への出前研修等、地域や利用者のニーズに応じた柔軟な対応が行われ、積極的なアウトリーチが展開されている。

4 収支状況(指定管理者)

(単位：円)

	項 目	当初計画	実績 (ア)	前年度実績 (イ)	対前年 (ア) / (イ)
収 入	・ 指定管理料	33,210,000	33,210,000	35,096,320	94.6%
	・ 利用料収入	2,989,000	3,232,800	2,896,800	111.6%
	・ 講座参加費収入	0	1,350	7,597	17.8%
	・ 受入研修費収入	0	0	0	0.0%
	・ 寄付金収入	0	0	3,508	0.0%
	・ 会費収入	0	0	0	0.0%
	・ 雑収入	54,000	311,233	198,622	156.7%
	収入計 (A)	36,253,000	36,755,383	38,202,847	96.2%
支 出	・ 人件費	19,626,000	20,026,569	20,170,529	99.3%
	・ 保健衛生費	143,000	78,650	142,948	55.0%
	・ 教養娯楽費	38,000	40,970	35,773	114.5%
	・ 水道光熱費	6,660,000	6,547,108	6,179,107	106.0%
	・ 燃料費	2,814,000	2,794,110	2,358,180	118.5%
	・ 消耗器具備品費	183,000	232,188	246,445	94.2%
	・ 保険料	254,000	259,910	254,230	102.2%
	・ 賃借料 (車輛)	188,000	135,299	183,600	73.7%
	・ 車輛費	281,000	50,374	92,405	54.5%
	・ 職員被服費	0	18,254	0	0.0%
	・ 諸謝金	1,180,000	1,135,000	1,106,500	102.6%
	・ 旅費交通費支出	0	3,545	0	0.0%
	・ 研修研究費	5,000	9,500	9,500	100.0%
	・ 事務消耗品費	0	0	0	0.0%
	・ 印刷製本費	15,000	14,410	0	0.0%
	・ 修繕費	380,000	470,030	341,770	137.5%
	・ 通信運搬費	289,000	232,270	281,115	82.6%
	・ 会議費	0	0	440	0.0%
	・ 業務委託費	2,498,000	2,464,660	2,506,130	98.3%
	・ 手数料	34,000	33,550	67,265	49.9%
	・ 保険料 (火災)	12,000	11,257	11,257	100.0%
	・ 賃借料	196,000	200,387	209,852	95.5%
	・ 土地・建物賃借料	13,000	0	15,817	0.0%
	・ 租税公課	2,000	1,450	1,000	145.0%
	・ 保守料	986,000	725,566	759,254	95.6%
	・ 諸会費	6,000	6,000	6,000	100.0%
	・ 雑支出 (退職年金事務費等)	18,000	16,476	17,757	92.8%
	・ 退職手当、年金共済掛け金	432,000	454,423	486,942	93.3%
	支出計 (B)	36,253,000	35,961,956	35,483,816	101.3%
	収支 (A) - (B)	0	793,427	2,719,031	
	・ 事務諸経費	2,657,000	2,656,800	2,719,031	97.7%

5 財務状況を示す指標（指定管理者）

指 標	当年度	前年度
自己資本比率（資本/資産×100）	82.8%	82.8%
負債比率（（流動負債＋固定負債）/資本×100）	20.8%	20.8%
固定比率（固定資産/資本×100）	95.0%	96.3%
流動比率（流動資産/流動負債×100）	516.2%	392.0%
総資産経常比率（経常利益/総資産×100）	1.2%	1.5%

6 職員の配置状況（指定管理者）

当初配置計画	配置実績
管理者1名（常勤） 社会福祉士（CSW）1名（常勤） 支援員1名（常勤） 理学療法士又は健康運動指導士1名（兼務） 支援員（受付・施設管理）5名（非常勤） 看護師6名（非常勤） 運転手1名（非常勤） 防火管理者・危険物取扱者・衛生推進員（いずれかの職種が兼務）	管理者1名（常勤） 社会福祉士（CSW）1.5名（常勤） 支援員1.5名（常勤） 理学療法士又は健康運動指導士1名（兼務） 支援員（受付・施設管理）5名（非常勤） 看護師8名（非常勤） 運転手3名（非常勤） 防火管理者・危険物取扱者・衛生推進員（いずれかの職種が兼務）

所長	ふれあいセンター東部	
	指導員（CSW）	1.5名
	支援員	1.5名
	受付業務員	5名
	看護師	8名
	・出前研修（松原、峰原、大門3番町、4番町）	
	運転業務員	3名

7 自主事業の状況（指定管理者）

当初計画	実 績
地域交流事業	地域交流事業
・ふれフェス 1回	・ふれフェス 1回
・ふれあい健康フェスティバル 1回	・ふれあい健康フェスティバル 1回
	・ちょこっと健康トレーニング 5回
・カラオケDE交流会 10回	・カラオケDE交流会 10回
・就労支援事業所と青空マルシェ 25回	・就労支援事業所と青空マルシェ 71回
・お買物サロン 9回	・お買物サロン なし
・季節のお風呂 6回	・季節のお風呂 10回
利用者懇談会 1回	利用者懇談会 1回
苦情解決に関する委員会 8回	苦情解決に関する委員会 1回
アンケート調査 3回	アンケート調査 35回

8 評価（指定管理者、施設担当課）

評価点は5段階としており、仕様書・事業計画等に対する達成度から判断します。

例えば、計画どおりの達成度であれば評価点は「3」となります。

評価項目の性質で、付けることができる評価点が制限されている項目があります。

評価点	達成度
5	: 120 % 以上
4	: 101 ~ 119 %
3	: 81 ~ 100 %
2	: 61 ~ 80 %
1	: 0 ~ 60 %

（1）実施体制に関する評価

評価項目	No.	評価基準	評価点											
			指定管理者						施設担当課					
施設運営状況	1	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	1	－	③	－	－	1	－	③	－	－		
	2	施設の目的が十分機能しているか	1	2	③	4	5	1	2	③	4	5		
	3	施設の利用者数や稼働率は適正か	1	2	3	④	5	1	2	③	4	5		
危機管理体制	4	避難経路が適切に確保されている等、利用者の安全が確保されているか	1	2	③	4	5	1	2	③	4	5		
	5	危機管理に関するマニュアル等が整備され定期的に訓練等を行っているか	1	2	3	④	5	1	2	3	④	5		
	6	事故・災害等の緊急時の連絡体制は確立されているか	1	2	③	－	－	1	2	③	－	－		
職員体制	7	仕様書等に従った人員（人数、有資格者）を配置しているか	1	－	③	－	－	1	－	③	－	－		
	8	スタッフのシフトは適正であるか（労働基準法を遵守しているか）	1	2	③	4	5	1	2	③	4	5		
	9	事業計画書に則した教育・研修を実施したか	1	2	3	④	5	1	2	3	④	5		
記録・情報管理体制	10	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	1	2	③	－	－	1	2	③	－	－		
	11	協定書等で定められた事業計画書・報告書等を提出しているか	1	－	③	－	－	1	－	③	－	－		
	12	情報公開に関する規定が整備されているか	1	－	③	－	－	1	－	③	－	－		
	13	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表しているか	1	－	③	－	－	1	－	③	－	－		
	14	個人情報保護に関する規定が整備されているか	1	－	③	－	－	1	－	③	－	－		
	15	個人情報等の管理は適切か	1	2	③	－	－	1	2	③	－	－		
	16	情報漏えいを防止する仕組みや対応策が講じられているか	1	2	③	－	－	1	2	③	－	－		
（1）評価点合計（16項目）			51						50					

（2）収支等の評価

評価項目	No.	評価基準	評価点											
			指定管理者						施設担当課					
経理状況	17	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	1	2	③	－	－	1	2	③	－	－		
	18	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	1	2	③	－	－	1	2	③	－	－		
	19	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	1	2	③	－	－	1	2	③	－	－		
	20	利用料収入などの現金管理等が適切に実施されているか	1	－	③	－	－	1	－	③	－	－		
収支状況	21	事業収支は妥当か	1	②	3	4	5	1	②	3	4	5		
	22	財務状況を示す指標の異常値、大幅な変動がないか	1	2	③	4	5	1	2	③	4	5		
	23	計画どおりに経費節減の取り組みを行い、その効果があったか	1	2	③	4	5	1	2	③	4	5		
	24	計画以外に経費節減に向けた取り組みを行い、その効果があったか	1	2	3	④	5	1	2	3	④	5		
（1）評価点合計（8項目）			24						24					

（3）サービス等の内容や水準に関する評価

評価項目	No.	評価基準	評価点											
			指定管理者						施設担当課					
利用者へのサービスの状況	25	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	1	2	③	4	5	1	2	③	4	5		
	26	言葉づかい、態度、服装等の接遇は適切か	1	2	③	4	5	1	2	③	4	5		
	27	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当か	1	2	③	－	－	1	2	③	－	－		
	28	利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	1	2	③	4	5	1	2	③	4	5		
	29	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	1	2	③	4	5	1	2	③	4	5		
	30	施設のホームページは効果的に運用されているか	1	2	③	4	5	1	2	③	4	5		
	31	利用方法をわかりやすく説明できる仕組みができているか	1	2	③	4	5	1	2	③	4	5		
事業の実施状況	32	事業計画書に則し、指定管理事業を実施しているか	1	2	③	4	5	1	2	③	4	5		
	33	施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	1	2	3	④	5	1	2	③	4	5		
	34	各事業への参加や施設利用促進に向けた取り組みを積極的に行っているか	1	2	3	④	5	1	2	3	④	5		
維持管理状況	35	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生の点検・管理を適切に行っているか	1	2	③	4	5	1	2	③	4	5		
	36	施設や設備の点検・管理を適切に行い、履歴を適切に整理・保管しているか	1	2	③	4	5	1	2	③	4	5		
	37	必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	1	2	③	－	－	1	2	③	－	－		
	38	市と指定管理者の備品が明確に区別されており、台帳により適切に管理されているか	1	2	③	－	－	1	2	③	－	－		
	39	外部委託内容は事前に市の承認を受けており、委託先に協定書等を遵守させているか	1	－	③	－	－	1	－	③	－	－		
	40	省エネルギー、省資源等環境への配慮がされているか	1	2	③	4	5	1	2	③	4	5		
（3）評価点合計（16項目）			50						49					

※No.39は外部委託がある場合のみ評価する。

（評価点の総計）

評価点総計 （満点164点）	指定管理者	125点	76.2%	施設担当課	123点	75.0%
-------------------	-------	------	-------	-------	------	-------

8（総括）評価に対する考え方（指定管理者、施設担当課）

評価項目	評価項目No.とその評価点を付けた理由			
	No.	指定管理者	No.	施設担当課
(1) 実施体制	3	全体利用者数について目標数11%増、前年度3.9%増加しました。入浴券売上も9.5%増収。元気づくり、会費、補助金、ボランティア保険受付等相談も増えました。	3	20～50代の比較的若い世代の新たな利用者層を取り込むことができた。センターの設置目的に沿って、より多くの世代への認知度向上に一層努めてほしい。
	5	緊急時連絡網の整備、検討、避難訓練、避難所マニュアル様式を東部用に見直し、立ちあげ訓練では実際使用して行うことができました。様式の改善や障害のある方への声掛け対応に課題が出ましたが、避難所のイメージはできました。	5	福祉避難所の立ち上げ訓練等、実践を通じて、様々な課題の検証ができています。災害時には福祉の拠点として多くの方からの支援要請や利用が想定されるため、今後も引き続き体制の整備を進めていただきたい。
	9	総合相談窓口の体制整備を重点に研修を実施、元気づくり、会費、補助金、ボランティア保険受付等の職員研修、障がいの特性の理解についてなど予定より多く実施でき、対応等の苦情がありませんでした。	9	総合相談機能の強化や、利用者の多様化が進む中、様々な利用者のニーズを想定した研修の充実などに今後も継続して努めていただきたい。
(2) 収支等の評価	17	法人の会計規則に則り、適正に管理できました。	17	適切な予算執行に努めることができています。
	21	経費節減に努めましたが、物価高騰や光熱水費の上昇、人件費の増加などにより支出が増え、収支が赤字となってしまいました。	21	入浴料金の見直しを検討しているため、それに伴う効果や課題について、ともに検証していきたい。
	24	塩尻市事業者間取引券を購入し、高騰する施設燃料費に充てることができました。	24	定められた指定管理料の範囲内で施設管理について工夫し、経費削減に努めている。
(3) サービス等の内容や水準	28	利用者の希望や、アンケート結果を踏まえ、講座内容、開催日等対応、そのため幅広い年代の方の利用され参加人数が増加しました。健康器具の不具合は迅速に対応、お風呂の温度の希望、特に、ボイラーを変えてから温度が安定し、利用者から「いい湯になった」と好評です。ロビーの配置、季節の花や植物を置くなどくつろげる空間、安心して利用できる施設に努めました。	28	利用者の生の声や、アンケート結果を丁寧に拾い上げ、講座や施設設備の迅速な改善に努めることができています。地域に開かれた居場所として、利用者が安心して過ごせるよう、引き続き取り組んでいただきたい。
	33	お買物サロンを実施してきたが本来目的でないため今年度は中止としました。北小野地区の交通弱者移動支援の検討を始め、地域の課題解決に努めた。居場所や集いの場としてカラオケDE交流会に障がい者の参加、ちょこっと健康トレーニングは制度のはざまの方、講座OBの自主グループ2件、春休み子どもの居場所と地域住民へ交流の場の提供ができました。	33	制度のはざまにある課題を丁寧にすくい上げ、地域課題への対応や地域づくりに積極的に取り組んでいる。今後は、参加者の反応や事業の成果などの振り返りや評価を通して、講座の内容や構成の整理・見直しも含め、より効果的な取り組みにつなげていただきたい。
	34	ふれフェス、ふれあい健康フェスティバル、マルシェ、季節のお風呂等大勢の方が利用されるような企画を行い、特にマルシェの野菜、果物は講評でした。SNSの活用、施設内に緑と花と整頓を心掛け、ソファ、相談のための衝立の設置をし、利用者から好評をいただき、多くの方が利用されました。	34	多くの方が気軽に足を運べる工夫がされており、講座やイベント、入浴の利用をきっかけに、利用者の拡大につながっている点は評価できる。今後さらに、利用が定着していくこと、福祉の総合相談窓口としてより広く認知・活用されていくことを期待したい。

9 総合評価（指定管理者、施設担当課）

指定管理者	■自己評価 ・事故が無く、施設設備管理が行え安心・安全に利用していただきました。 ・地域共生社会に向けた全世代対応型支援について職員研修を行い総合相談窓口として職員全員で対応ができるよう意識付けができました。また、笑顔での接遇、声かけをして、利用者との繋がりがづくりに努めることができました。 ・各種自主事業、イベントを実施して周知を行い、利用者増、収入増につながりました。 ・まだ若年層の利用が少ないので、周知などを検討します。 ・健康づくり課と連携し、関係機関と協力して新たに健康フェスタの開催、長寿課と連携して、狭間の人の居場所づくりを試験的に行うことができ次年度につなげることができました。 ・ふれあいセンター東部の事業所避難所マニュアルの作成を行い、避難所立ち上げ訓練ができました。 ・利用者懇談会、市民ワークショップをし、地域福祉計画、地域福祉活動計画の説明を行い地域福祉への理解を深めることができました。 ・交通課題検討会で北小野地区の移動支援のニーズ調査と検討をはじめることができました。 ・塩尻市事業者間取引券を利用し、燃料費経費の節減ができました。
	■今後の改善策（短期的に対応可能なもの） ・入浴料金値上げについて見直し検討を行います。 ・生きがい講座、介護予防講座の在り方の見直し検討を行います。 ・介護予防プログラムのeスポーツの導入します。 ・若年層の利用増加のための企画をします。 ・講座、イベントなどの機会に地域福祉計画、地域福祉活動計画の周知、推進を行います。 ・ホームページやインスタグラムなどでの情報発信ができたが、更に充実をさせていきます。 ・北小野地区移動支援「たのめ号」をニーズに合ったものにして継続運行につなげます。 ・支部単位での課題の相談支援を進めます。 ・ふれあいセンター東部の事業所避難所マニュアルの修正と対応研修を行います。
	■今後の改善策（長期的に取り組むことで課題解決を図るもの） ・ふれあいセンターが地域の総合相談窓口、福祉の拠点となるため多くの市民へ周知を行います。 ・支部分会役員の負担軽減為、見守り活動の見直しを進めます。 ・支部分会活動が継続して行えるための担い手の育成とあり方の検討を進めます。 ・有償福祉サービスしおりんお助け隊メンバーの増員の対策を行います。 ・社協分会の課題に対して分会単位での地域支え合いグループを立ち上げの支援を行います。
	施設担当課 職員間での情報共有や研修会の実施を通じて、職員のスキルアップが図られているだけでなく、実際に利用者からの高い評価につながっている。また、講座やイベントの開催数も多く、ふれあいセンターの周知や利用者の増加につながっていると思われる。一方で、講座やイベント等を開催することにより、個々の講座の目的達成度や地域への効果、また参加者の反応等について、振り返りや評価をより一層行えるとよい。施設全体の運営や、業務とのバランスを踏まえつつ、事業を俯瞰しながら、事業全体の内容や構成の見直しや調整、他団体との連携がより図っていけるとよい。