

令和6年度 神戸市立点字図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	身体障害者福祉法第34条の規定に基づく視聴覚障害者情報提供施設として、主として視覚障害者への情報提供を行い、視覚障害者等の福祉の増進を図ることを目的とする。
(2)事業内容	点字刊行物、視覚障害者用の録音物その他各種情報を記録した物であって専ら視覚障害者が利用するものを製作し、又はこれらを視覚障害者の利用に供する事業等
(3)施設内容	神戸市立総合福祉センター2階の一部(施設面積675㎡) 事務室、書庫(点字図書、録音図書)、録音室、録音図書編集室、ダビングルーム、点字印刷・コンピュータ(OA)室、資料調査室、リーディングルーム、利用者コーナー、ミーティングルーム、ボランティアルーム

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	社会福祉法人神戸市社会福祉協議会
(2)指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数： 1 ）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 59,542,000円（決算額） 59,293,900円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績													
(1)管理実施状況														
①施設の維持管理業務	施設の維持管理については、期待した水準を十分満たしている。 環境改善、業務改善について、月に1回、職員全員でプレストを行い、よいアイデアは実施につなげている。 利用者の利便性を考慮して、受付カウンターに平置きしていた資料類をラックに収納し、受付カウンターを広く使えるようにした。													
②施設の運営業務	点字図書館運営業務については、期待した水準を十分満たしている。 特に蔵書図書の製作では前年度比38タイトルの増、図書利用数も増加傾向となっており、積極的な運営を実施している。 ●蔵書図書製作実績(点訳・音訳・TDの計、タイトル数) R5:199 R6:237 ●図書利用数(タイトル数) R4:17,174 R5:17,652 R6:18,907													
③自主事業等	仕様書に記載のない視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律(読書バリアフリー法)に係る取組について、公共図書館との連携事業を積極的に実施し、視覚障害者等を取り巻く読書環境について広くPRするとともに、公共図書館職員向けの研修会を実施した。													
(2)利用状況														
①施設の利用者数	▼ 利用者数 (算出方法:図書貸出数)													
	目標	前年度実績 17,652人	実績	18,907人	達成	要因	図書館窓口(電話対応含む)では、読書カルテにより適時おすすめ図書の案内を行っている。サビエ図書館では自身で検索する必要がある一方、窓口では丁寧に聞き取り対応していることが奏功していると推察される。							
②各種事業の参加者数	▼【本来業務】読み書き・対面朗読サービス (概要:手紙や新聞等個人的なニーズに対応するため朗読や代筆を実施)													
	目標	前年度実績 182件	実績	173 件	未達成	要因	夏場の暑さで急遽予約キャンセルとなることがある。近年の気温上昇が少なからず影響しているものと推察される。							
	▼【本来業務】中途失明者点字講習 (概要:事故や病気で中途失明になった方の希望に応じて、点字の読み書き訓練を実施)													
	目標	前年度実績 313人	実績	394 人	達成	要因	病気や加齢による中途失明者が増加傾向であり、受講者が増えているものと推察される。							
(3)収支状況														
①使用料収入	目標	-	実績	-	要因	-								
②収支バランス	収入		59,854 千円		支出		59,606 千円		収支の差		248 千円		目標	達成
	指定管理料		59,542 千円		人件費		36,238 千円		郵送・通信費		507 千円		収支差額がプラスのため 達成と判断	
	その他		312 千円		蔵書購入・製作費		1,349 千円		会費		134 千円			
	内訳			内訳	点字広報作成費		9,270 千円		備品購入費		1,845 千円			
					報酬費		1,347 千円		リース・保守料		855 千円			
					修繕費		252 千円		HP製作費		39 千円			
					旅費・研修費		276 千円		一般事務費		7,495 千円			

(4)満足度調査の結果等					
①調査概要	調査期間:令和6年11月1日～11月29日(計約1か月間)				
	調査方法:利用登録者にアンケート用紙(返信用封筒を同封)を郵送。電話・Eメール・WEBフォームによる回答も受付				
	回答者数:182人				
	設問数:15問				
	主な質問項目:図書館の利用状況、機器講習について、SDカードについて、図書館のサービス・行事について				
②結果(満足度)	▼ 全般的なサービスの満足度 (算出方法:「当館のサービスについての評価」という質問に「満足」と回答した方の割合)				
	目標	前年度実績 60%	実績	61%	達成 要因 アンケート時の意見を元にサービス向上を実現しているためと推察される。
	▼ 図書館蔵書利用率 (算出方法:「利用されている図書」という質問に「図書を借りたことはない」と回答した方以外の割合)				
	目標	前年度実績 95%	実績	94%	未達成 要因 大きな変動ではないが、(アンケート回答者において)サピエ図書館からのダウンロード利用の増加が影響したものと推察される。
	▼ その他サービス利用率 (算出方法:「利用したことがあるサービス」という質問に「利用したことがない」と回答した方以外の割合)				
	目標	前年度実績 80%	実績	79%	未達成 要因 大きな変動ではないが、登録者の高齢化からくる来館困難(体調、暑さ等)の増加が影響したものと推察される。
③主な意見・苦情、対応	・サピエのみで充足しており、図書館サービスを利用していないとの意見が多数あった。 ・WEBのみでは知ることが難しい付加価値の高い情報を提供する施設であることを情報発信し、サピエ利用のみとなっている利用者が図書館サービスを利用するきっかけ作りを積極的に行っていく。				

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めていない事項を自主的に実施し、施設の設置目的に合致する効果がややあったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算		評価点 (A×B)	
(1)管理実施状況	40 点	1.2	(提案をやや上回る)	48	
(2)利用状況	25 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	25	
(3)収支状況	10 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	10	
(4)満足度調査の結果等	25 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	25	
※評価点(合計)の総合評価変換 【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点				評価点の合計	108 点
				総合評価	AA

令和6年度 市民福祉スポーツセンターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	障害者・高齢者をはじめすべての市民に開かれたスポーツ施設として、障害者等のスポーツの振興に努めるとともに、スポーツを通じて市民との交流及び障害者等の社会参加等福祉の増進を図ることを目的に設置
(2)事業内容	体育館、トレーニング室、プールの運営 障害者のスポーツ振興にかかる業務
(3)施設内容	こうべ市民福祉交流センター内に設置(延床面積3,310㎡) 7階:体育館 8階:トレーニング室 10階:プール 各階にそれぞれの施設の受付を設置

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	株式会社COSPAウエルネス
(2)指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数:1）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初)63,332,000円（決算額）63,211,850円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績											
(1)管理実施状況													
①施設の維持管理業務		施設の設備保全・清掃等の維持管理業務は期待した水準を十分満たしている。 施設の修繕の際、経年劣化したカーペットの張替え時には車いす利用者の利便性を考慮してカーペットから床シートに変更する、車いすが通りにくい場所の扉を撤去するなど、障害者をはじめとする利用者への利便性も考慮して、修繕が実施されている。											
②施設の運営業務		各施設の利用については、期待した水準を十分満たしている。 施設の利用受付だけではなく、センター設置の目的に沿って次の事業・取り組みを実施した。 ①地域貢献事業・施設プログラム開催 ②アダプテッドスポーツ普及事業 ③各種障害者に係る協議会に参加し、グループワークや事例の情報共有など、意見交換を行った。 ・パラスポーツ近畿ブロック連絡協議会 ・全国障がい者スポーツセンター連絡協議会 ・パラスポーツ団体合同会議 ・兵庫県障害者スポーツ連絡協議会											
③自主事業等		利用者の要望が多い内容を中心に事業を検討し実施、障害者も参加できるスポーツ教室を中心に実施した。 (ヨガ、エアロビクス、マンツーマン水泳教室、アクアビクス、障害者向け水泳教室など実施) 収益については利用者サービス向上を目的に、施設清掃や備品購入費に活用している。											
(2)利用状況													
①施設の利用者数		▼ 入館者数（算出方法:施設の延べ利用者数）											
目標		前年度実績 72,668人	実績	79,904人	達成	要因	昨年度利用者数から約10%増加した。 コロナ以降利用者は回復しているが、コロナ以前の平成30年度利用者が103,650人なので、今年度以降も利用者を増やし、コロナ前の水準まで戻ることを目標としたい。						
②各種事業の参加者数		▼ 地域貢献事業・施設プログラム事業（概要:スポーツ振興や利用者の交流を目的にプログラムを開催）											
目標		前年度実績 148人	実績	498人	達成	要因	前年度より事業実施数、参加者は増加。コロナ後実施数を増やしていくよう取り組まれているが、順調に推移している。 館内利用者へ参加の働きかけをよく行っており、スタッフからお声がけして案内するなど、利用者数増に取り組まれている。						
		▼ アダプテッドスポーツ事業（概要:障害の有無に関わらず参加できるスポーツ）											
目標		前年度実績 239人	実績	140人	未達成	要因	前年度実績を目標値としたが、参加者数は下がっている。令和5年度に他機関と共催で開催したプログラムを開催していないなどの理由があるが、地域貢献事業・施設プログラムの実施を増やしており、全体で事業規模は令和5年度より増加している。						
		▼ 自主事業(概要:指定管理者独自の有料プログラム。主に無料プログラムでは対応が難しいが、要望があるプログラムを検討し実施)											
目標		前年度実績 112人	実績	227人	達成	要因	実施プログラムの増加や、参加方法の改善などで利用者が増加している。						
(3)収支状況													
①使用料収入		目標	前年度実績 15,892千円	実績	17,364 千円	達成	要因	施設の利用者数と同じく、昨年度から約10%増加した。					
②収支バランス		収入		63,332 千円		支出		63,563 千円		収支の差	-231 千円	目標	達成
		指定管理料		63,332 千円		人件費		49,926 千円		備品費	158 千円	公募時の提案では収支0円の計画が提出されており、△231千円と下回っているが、達成とする。 赤字は主に消耗品等購入費であるが、指定期間の他の年度で黒字だった部分を流用しているため、達成と判断する。	
						警備費				消耗品費	3,034 千円		
						清掃費		719 千円		事務所管理費	1,864 千円		
						設備費				その他	7,325 千円		
						修繕費		537 千円					
						光熱水費							

(4)満足度調査の結果等					
①調査概要	調査期間:令和7年2月1日～2月15日 調査方法:来場者にアンケート調査を実施 満足度調査部分の設問は「良い・まあ良い・普通・あまり良くない・良くない」の五段階 回答者数:652/656人 設問数:利用者の属性・主に利用する施設等の設問:14問 満足度調査:19問 主な質問項目:施設管理・スタッフ対応・スポーツ施設等の利便性・施設自体の調査(運営費、開設時間・広さ)				
②結果(満足度)	▼ 施設管理の満足度 (算出方法:施設管理に関する質問に「良い」・「まあ良い」と回答した人の割合)				
	目標	前年度実績 74%	実績	75%	達成 要因 施設の使いやすさなど高い評価を受けている。清潔感が70%とやや低い が、清掃内容に問題は無く、施設の老朽化が原因の部分もあり、指定管理者とも検討し更なる改善に取り組みたい。
	▼ スタッフ対応の満足度 (算出方法:スタッフ対応に関する質問に「良い」・「まあ良い」と回答した人の割合)				
	目標	前年度実績 86%	実績	84%	未達成 要因 非常に高い評価を受けている。前年度より「挨拶」の項目が下がったが、高い水準で大きな差も無く、自由意見等でも問題があったという意見も無い。指定管理者はスタッフの交代など影響があったと考えており、全スタッフに周知、挨拶強化運動を実施するなど改善に努められている。
	▼ スポーツ施設利便性の満足度 (算出方法:スポーツ施設利便性に関する質問に「良い」・「まあ良い」と回答した人の割合)				
	目標	前年度実績 74%	実績	75%	達成 要因 利用方法・手続きの分かりやすさ、運動施設・備品等の設置状況の項目など確認し、高い評価を得ている。
	▼ 施設自体の満足度 (算出方法:に関する質問に「良い」・「まあ良い」と回答した人の割合)				
	目標	前年度実績 74%	実績	76%	達成 要因 利用料金や営業時間、施設の広さについて、高い評価を受けている。
③主な意見・苦情、対応	自由意見では運営面、施設管理でご意見をいただいているが、運営面に関しては実施プログラムへの要望などが多く見られ、要望を踏まえ内容の検討など行われている。施設管理の面では、床の水濡れが酷いという意見に対して給水マットを交換・清掃回数を増加するなど、指摘のあった部分について清掃強化、設備の交換・増設などを行い、改善されている。 指定管理者からは全ての自由意見に対してどのように対応するか示した上で結果が提出されており、よく改善に取り組まれている。				

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	40 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	40
(2)利用状況	25 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	25
(3)収支状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(4)満足度調査の結果等	25 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	25

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点

評価点の合計	100 点
総合評価	A

令和6年度 さざんか療護園の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（以下「障害者総合支援法」という。）第5条第1項に規定する「障害福祉サービス」及び「施設障害福祉サービス」を行い、障害者の福祉の増進を図る。
(2)事業内容	障害福祉サービス（施設入所支援）
(3)施設内容	1F:機能訓練室、厨房、陶芸室、相談室、洗濯室 2F:居室、医務室、浴室

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	社会福祉法人みらい
(2)指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数:4）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	利用料金制のため、市からの支出はなし。

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績										
(1)管理実施状況												
①施設の維持管理業務		維持管理業務(施設設備点検・補修、その他管理業務)について、期待した水準を満たしている。										
②施設の運営業務		概ね例年通りの事業を実施しており、期待した水準を満たしている。										
③自主事業等		—										
(2)利用状況												
①施設の利用者数		▼ 利用者数 (算出方法:評価対象期間中の利用者総数)										
		目標	前年度実績 25,877人	実績	27,656 人	達成	要因	利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため				
②各種事業の参加者数		▼ 施設入所 (概要:食事、排せつ等の介護、日常生活の支援等)										
		目標	前年度実績 14,728人	実績	15,776 人	達成	要因	登録者数が増えたため				
		▼ 生活介護 (概要:食事、排せつ等の介護、日常生活の支援等)										
		目標	前年度実績 10,926人	実績	11,678 人	達成	要因	利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため				
		▼ 短期入所 (概要:一時的に介護が困難となった場合の食事・入浴・排せつ等のサポート)										
		目標	前年度実績 223人	実績	202 人	未達成	要因	登録者数が減ったため				
(3)収支状況												
①利用料金収入		目標	215,991 千円	実績	231,265 千円	達成	要因	給付費収入が増えたため				
②収支バランス		収入		427,093 千円	支出		424,802 千円	収支の差	2,291 千円	目標	達成	
		内訳	障害福祉サービス事業収益		231,265 千円	内訳	人件費	152,304 千円	固定資産取得	2,226 千円	管理経費として適切に執行されているため、達成と判断。	
			医療事業費収入		19,041 千円		事業費	40,999 千円	ファイナンスリース返済	644 千円		
			受取利息配当金		80 千円		光熱水費	4,293 千円	拠点区分間繰入金	178,262 千円		
			その他収入		1,676 千円		事務費	44,394 千円				
			施設整備等補助金		1,640 千円		支払利息	30 千円				
			拠点区分間繰入金		173,391 千円		その他支出	1,650 千円				

(4)満足度調査の結果等	
①調査概要	調査期間: 令和7年1月20日～1月24日(計5日間) 調査方法: 利用者にアンケート用紙を配布 回答者数: 32人(回収率71.1%) 設問数: 計22問いずれも回答選択式) 主な質問項目: 「職員について」「サービス内容」「環境面」「表示、説明の分かりやすさ」「利用者満足度」と回答選択理由
②結果(満足度)	▼ スタッフ対応の満足度 (算出方法: 「職員の説明・対応は丁寧か」という質問に「満足」・「やや満足」と回答した人の割合)
	目標 前年度実績 実績 91% 達成 要因 利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため
	▼ サービス内容の満足度 (算出方法: 「総合的な満足度」という質問に「満足」・「やや満足」と回答した人の割合)
	目標 前年度実績 実績 94% 達成 要因 利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため
③主な意見・苦情、対応	・感染対策の一環として、安全衛生委員会を中心に環境整備を行った結果、「環境面について」は非常に高い満足度を得られた。 ・外出の機会を増やしてほしいという要望があり、「利用者様と職員と一緒に楽しむ」をテーマに、外出レクリエーションや季節行事やBBQ大会など、様々な行事を実施した。

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	50
(2)利用状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(3)収支状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(4)満足度調査の結果等	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
※評価点(合計)の総合評価変換			評価点の合計 100 点
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			総合評価 A

令和6年度 東部在宅障害者福祉センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	在宅の障害者に対して、相談、機能訓練、障害福祉サービスなど、種々のサービスを提供することにより、住みなれた地域で家族の方々とともに充実した生活を送ることができるよう支援することを目的とする。
(2)事業内容	障害福祉サービス、重症心身障害者日中活動支援事業、機能訓練、入浴サービス、貸会議室
(3)施設内容	相談室、ロビー、浴室、訓練室、作業室、食堂、貸会議室

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	社会福祉法人神戸明輪会・社会福祉法人新緑福祉会 共同事業体
(2)指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	非公募（非公募事由: 専門的かつ高度な技術を有する者が客観的に特定される場合）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 51,455,000円（決算額） 51,455,000円 ※障害福祉サービス部分は、利用料金制のため、市からの支出はなし。

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績 ※「目標」は「前年度実績」を記載したものであり、数値として下回る場合を形式上「未達成」としている。										
(1)管理実施状況											
①施設の維持管理業務	維持管理業務(施設設備点検・補修、その他管理業務)について、期待した水準を満たしている。										
②施設の運営業務	概ね例年通りの事業を実施しており、期待した水準を満たしている。										
③自主事業等	—										
(2)利用状況											
①施設の利用者数	▼ 利用者数（算出方法:評価対象期間中の利用者総数）										
	目標	前年度実績 22,261人	実績	21,368人	未達成	要因	利用登録者数の減少等				
	▼ 貸室利用率（算出方法:評価対象期間中の利用者総数）										
②各種事業の参加者数	目標	前年度実績 566件	実績	606件	達成	要因	利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため				
	▼ 東部サービス事業所(生活介護)（概要:食事、入浴、排せつ等の介護、日常生活の支援等）										
	目標	前年度実績 5,149人	実績	5,698人	達成	要因	利用登録者数が増加したため				
②各種事業の参加者数	▼ 東部サービス事業所(生活介護(重心))（概要:重症心身障害者を対象とした日中活動の場の提供）										
	目標	前年度実績 1,618人	実績	1,499人	未達成	要因	入院、自宅療養等での欠席者がいたため				
	▼ 東部サービス事業所(就労継続支援B型)（概要:就労機会や生産活動の提供）										
②各種事業の参加者数	目標	前年度実績 986人	実績	841人	未達成	要因	利用登録者が減ったため				
	▼ 東部サービス事業所(短期入所・日中一時支援)（概要:一時的に介護が困難となった場合の食事・入浴・排せつ等のサポート）										
	目標	前年度実績 3,335人	実績	3,433人	達成	要因	利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため				
②各種事業の参加者数	▼ ワークセンターいわや(生活介護)（概要:食事、入浴、排せつ等の介護、日常生活の支援等）										
	目標	前年度実績 10,102人	実績	9,128人	未達成	要因	利用登録者が減ったため				
	▼ ワークセンターいわや(就労継続支援B型)（概要:就労機会や生産活動の提供）										
②各種事業の参加者数	目標	前年度実績 1,071人	実績	769人	未達成	要因	利用登録者が減ったため				
	(3)収支状況										
	①利用料金収入	目標	—	実績	—	要因	—				
②収支バランス ※収支差のみでなく、本市の支出した指定管理料を施設の管理運営経費として適切に執行できているかを踏まえて評価している。	収入		62,769 千円	支出		66,282 千円	収支の差	-3,513 千円	目標	達成	
	内 訳	指定管理料	51,455 千円	内 訳	人件費	37,813 千円	事務費	6,407 千円	管理経費として適切に執行されているため、達成と判断。		
		機能訓練補助金	3,596 千円		光熱水費	11,797 千円	その他経費	852 千円			
		その他	7,718 千円		清掃費	708 千円					
					設備点検費	2,348 千円					
					修繕費	1,578 千円					
					その他管理費	4,779 千円					

(4)満足度調査の結果等				
①調査概要	調査期間:令和7年1月27日～2月21日(計52日間) 調査方法:利用者にアンケート用紙を配布 回答者数:【東部】82人(114人に配布、回収率71.9%)／【いわや】43人(回収率83%) 設問数:【東部】計11問／【いわや】計8問(いずれも回答選択式) 主な質問項目:「職員の対応、態度、言葉遣い」「サービス内容」「事業所の清潔感、衛生面」「全体の満足度」と回答選択理由			
②結果(満足度)	▼【東部】スタッフ対応の満足度 (算出方法:「職員の対応、態度、言葉遣い」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合)			
	目標	前年度実績 88%	実績	88% 達成 要因 スタッフの研修等を継続して実施しているため
	▼【東部】サービス内容の満足度 (算出方法:「サービス内容」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合)			
	目標	前年度実績 82%	実績	92% 達成 要因 利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため
	▼【いわや】スタッフ対応の満足度 (算出方法:「職員の対応について」という質問に「満足」・「やや満足」と回答した人の割合)			
	目標	前年度実績 88%	実績	93% 達成 要因 スタッフの研修等を継続して実施しているため
③主な意見・苦情、対応	▼【いわや】サービス内容の満足度 (算出方法:「支援内容(生活)」という質問に「満足」・「やや満足」と回答した人の割合)			
	目標	前年度実績 76%	実績	91% 達成 要因 利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため
・トイレに冷暖房が行き届いていないという声が例年挙がっているため、個室に温冷風機を置く等の対応を行った。 ・短期入所の予約に関する要望(先着順以外の方法をとれないか)があったが、現行では原則先着順の中で、利用回数や日程調整の相談をさせて頂いている旨を説明した。 ・その他館内の老朽化に関する意見については、神戸市による大規模修繕や、適宜小修繕を行っている旨を説明した。				

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	50
(2)利用状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(3)収支状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(4)満足度調査の結果等	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点

評価点の合計	100 点
総合評価	A

令和6年度 中部在宅障害者福祉センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	在宅の障害者に対して、相談、機能訓練、障害福祉サービスなど、種々のサービスを提供することにより、住みなれた地域で家族の方々とともに充実した生活を送ることができるよう支援することを目的とする。
(2)事業内容	障害福祉サービス、重症心身障害者日中活動支援事業、障害者の就労推進、機能訓練、入浴サービス
(3)施設内容	相談室、研修室、ロビー、浴室、訓練室、作業室

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	社会福祉法人神戸聖隷福祉事業団
(2)指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	非公募（非公募事由: 専門的かつ高度な技術を有する者が客観的に特定される場合）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 72,838,000円（決算額） 72,838,000円 ※障害福祉サービス部分は、利用料金制のため、市からの支出はなし。

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績 ※「目標」は「前年度実績」を記載したものであり、数値として下回る場合を形式上「未達成」としている。											
(1)管理実施状況												
①施設の維持管理業務	維持管理業務(施設設備点検・補修、その他管理業務)について、期待した水準を満たしている。											
②施設の運營業務	概ね例年通りの事業を実施しており、期待した水準を満たしている。											
③自主事業等	—											
(2)利用状況												
①施設の利用者数	▼ 利用者数（算出方法:評価対象期間中の利用者総数）											
	目標	前年度実績 29,518人	実績	28,046 人	未達成	要因	ワークセンターひょうご等の利用者実績減少のため					
②各種事業の参加者数	▼ 自立センターひょうご(生活介護)（概要:食事、入浴、排せつ等の介護、日常生活の支援等）											
	目標	前年度実績 11,944人	実績	12,349 人	達成	要因	利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため					
	▼ ワークセンターひょうご(就労移行支援)（概要:就労相談や情報提供、職場開拓、職場定着支援、ネットワークの構築）											
	目標	前年度実績 5,333人	実績	3,525 人	未達成	要因	利用登録者が減ったため					
	▼ 中部サービス事業所(生活介護)（概要:食事、入浴、排せつ等の介護、日常生活の支援等）											
	目標	前年度実績 4,907人	実績	4,629 人	未達成	要因	利用登録者が減ったため					
	▼ 中部サービス事業所(生活介護(重心))（概要:重症心身障害者を対象とした日中活動の場の提供）											
	目標	前年度実績 2,333人	実績	2,418 人	達成	要因	利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため					
	▼ 中部サービス事業所(就労継続支援B型)（概要:就労機会や生産活動の提供）											
	目標	前年度実績 2,401人	実績	2,325 人	未達成	要因	利用登録者が減ったため					
	▼ 中部サービス事業所(短期入所・日中一時支援)（概要:一時的に介護が困難となった場合の食事・入浴・排せつ等のサポート）											
	目標	前年度実績 2,600人	実績	2,800 人	達成	要因	利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため					
(3)収支状況												
①利用料金収入	目標	—	実績	—	要因	—						
②収支バランス ※収支差のみでなく、本市の支出した指定管理料を施設の管理運営経費として適切に執行できているかを踏まえて評価している。	収入		83,944 千円		支出		83,442 千円		収支の差	502 千円	目標	達成
	内 訳	指定管理料	72,838 千円		内 訳	人件費	38,449 千円		事務費	4,239 千円		管理経費として適切に執行されているため、達成と判断。
		補助事業収入	3,227 千円			光熱水費	3,558 千円		その他経費	3,627 千円		
		実習受託料	926 千円			清掃費	5,911 千円					
		支援受託料	203 千円			設備点検費	21,043 千円					
		繰入金収入	6,750 千円			修繕費	6,364 千円					
						その他管理費	251 千円					

(4)満足度調査の結果等					
①調査概要	調査期間:令和6年11月11日～11月29日(計19日間)				
	調査方法:利用者にアンケート用紙を配布				
	回答者数:【自立センターひょうご】49人(回収率86.0%)／【ワークセンターひょうご】19人(回収率100%)／【中部(生活介護)】35人(回収率81.4%)／【中部(生活介護・重心)】16人(回収率94.1%)／【中部(就労継続支援B型)】15人(回収率88.2%)／【中部(短期入所・日中一時)】39人(回収率84.8%)				
	設問数:計11問(いずれも回答選択式)				
	主な質問項目:「職員の対応、言葉遣い」「事業所の支援」「事業所の清潔感、衛生面」「全体の満足度」と回答選択理由				
②結果(満足度)	▼【自立センターひょうご】スタッフ対応の満足度（算出方法:「職員の対応」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）				
	目標	前年度実績 86%	実績	69%	未達成 要因 無回答の割合が多かったため
	▼【自立センターひょうご】サービス内容の満足度（算出方法:「事業所の支援」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）				
	目標	前年度実績 77%	実績	67%	未達成 要因 無回答の割合が多かったため
	▼【ワークセンターひょうご】スタッフ対応の満足度（算出方法:「職員の対応」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）				
	目標	前年度実績 72%	実績	95%	達成 要因 利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため
	▼【ワークセンターひょうご】サービス内容の満足度（算出方法:「事業所の支援」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）				
	目標	前年度実績 70%	実績	90%	達成 要因 利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため
	▼【中部(生活介護)】スタッフ対応の満足度（算出方法:「職員の対応」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）				
	目標	前年度実績 81%	実績	74%	未達成 要因 「満足」の割合が上がったものの「普通」と回答した割合が多かったため
	▼【中部(生活介護)】サービス内容の満足度(算出方法:「事業所の支援」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）				
	目標	前年度実績 72%	実績	74%	達成 要因 利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため
	▼【中部(生活介護・重心)】スタッフ対応の満足度（算出方法:「職員の対応」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）				
	目標	前年度実績 93%	実績	100%	達成 要因 利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため
	▼【中部(生活介護・重心)】サービス内容の満足度(算出方法:「事業所の支援」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）93.				
	目標	前年度実績 77%	実績	94%	達成 要因 利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため
	▼【中部(就労継続支援B型)】スタッフ対応の満足度（算出方法:「職員の対応」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）				
	目標	前年度実績 81%	実績	87%	達成 要因 利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため
	▼【中部(就労継続支援B型)】サービス内容の満足度（算出方法:「事業所の支援」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）				
	目標	前年度実績 81%	実績	80%	未達成 要因 「満足」の割合が上がったものの「普通」と回答した割合が多かったため
	▼【中部(短期・日中)】スタッフ対応の満足度(算出方法:「職員の対応」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）				
	目標	前年度実績 91%	実績	92%	達成 要因 利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため
	▼【中部(短期・日中)】サービス内容の満足度（算出方法:「事業所の支援」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）				
	目標	前年度実績 67%	実績	80%	達成 要因 利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため
③主な意見・苦情、対応					
	・環境や設備について「わからない」「無回答」が多かったため、年2回オープンセンターの日として、ご家族にセンターでの様子や設備等について見てもらう機会を設けた。 ・トイレが真夏に暑いので、エアコンを取り付けてほしいという要望があったが、設置をすぐに行うことは難しいため、廊下の空調を効かせる・朝の清掃時にトイレの窓を開け閉めして空気を入れ替える等といった対応をした。				

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	50
(2)利用状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(3)収支状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(4)満足度調査の結果等	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点

評価点の合計	100 点
総合評価	A

令和6年度 西部在宅障害者福祉センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	在宅の障害者に対して、相談、機能訓練、障害福祉サービスなど、種々のサービスを提供することにより、住みなれた地域で家族の方々とともに充実した生活を送ることができるよう支援することを目的とする。
(2)事業内容	障害福祉サービス、重症心身障害者日中活動支援事業、機能訓練、入浴サービス
(3)施設内容	相談室、多目的室、ロビー、浴室、訓練室、作業室

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	社会福祉法人ヨハネ会
(2)指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	非公募（非公募事由: 専門的かつ高度な技術を有する者が客観的に特定される場合）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 26,788,000円（決算額） 26,788,000円 ※障害福祉サービス部分は、利用料金制のため、市からの支出はなし。

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績 ※「目標」は「前年度実績」を記載したものであり、数値として下回る場合を形式上「未達成」としている。									
(1)管理実施状況										
①施設の維持管理業務	維持管理業務(施設設備点検・補修、その他管理業務)について、期待した水準を満たしている。									
②施設の運営業務	概ね例年通りの事業を実施しており、期待した水準を満たしている。									
③自主事業等	—									
(2)利用状況										
①施設の利用者数	▼ 利用者数（算出方法:評価対象期間中の利用者総数）									
	目標	前年度実績 15,307人	実績	14,548 人	未達成	要因	利用登録者数の減少等			
②各種事業の参加者数	▼ 自立センターたるみ(生活介護)（概要:食事、入浴、排せつ等の介護、日常生活の支援等）									
	目標	前年度実績 8,296人	実績	8,104 人	未達成	要因	利用登録者が減ったため			
	▼ 西部サービス事業所(生活介護)（概要:食事、入浴、排せつ等の介護、日常生活の支援等）※障害者デイセンターラポートたるみ									
	目標	前年度実績 1,047人	実績	877 人	未達成	要因	利用登録者が減ったため			
	▼ 西部サービス事業所(生活介護(重心))（概要:重症心身障害者を対象とした日中活動の場の提供）※重症心身障害者デイケアラポートたるみ									
	目標	前年度実績 4,584人	実績	4,198 人	未達成	要因	利用登録者が減ったため			
	▼ 西部サービス事業所(機能訓練)（概要:理学療法士・作業療法士による機能維持訓練）									
	目標	前年度実績 0人	実績	0 人	未達成	要因	理学療法士・作業療法士の確保ができなかったため			
	▼ 西部サービス(短期入所・日中一時支援)（概要:一時的に介護が困難となった場合の食事・入浴・排せつ等のサポート）									
	目標	前年度実績 1,380人	実績	1,369 人	未達成	要因	利用登録者が減ったため			
(3)収支状況										
①利用料金収入	目標	—	実績	—	要因		—			
②収支バランス	収入		26,788 千円	支出		39,513 千円	収支の差		-12,725 千円	目標 達成
※収支差のみでなく、本市の支出した指定管理料を施設の管理運営経費として適切に執行できているかを踏まえて評価している。	指定管理料		26,788 千円	人件費		24,688 千円	事務費		2,977 千円	管理経費として適切に執行されているため、達成と判断。
				光熱水費		4,355 千円	その他経費		148 千円	
				清掃費		1,667 千円				
				設備点検費		3,651 千円				
				修繕費		1,637 千円				
				その他管理費		390 千円				

(4)満足度調査の結果等				
①調査概要	調査期間: 令和7年1月20日～2月5日(計17日間)			
	調査方法: 利用者にアンケート用紙を配布			
	回答者数:【自立センターたるみ】39人(回収率84.8%)／【西部(生活介護)】9人(回収率90.0%)／【西部(重心)】22人(回収率84.6%)			
	設問数: 計11問いずれも回答選択式)			
②結果(満足度)	主な質問項目:「職員の対応、態度、言葉遣い」「日常活動の内容」「事業所の清潔感、衛生面」「全体の満足度」と回答選択理由			
	▼【自立センターたるみ】スタッフ対応の満足度 (算出方法:「職員の対応、態度、言葉遣い」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合)			
	目標	前年度実績 81%	実績	74% 未達成 要因 「満足」の割合が上がったものの「無回答」の割合が多かったため
	▼【自立センターたるみ】サービス内容の満足度 (算出方法:「日常活動の内容」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合)			
	目標	前年度実績 65%	実績	72% 達成 要因 利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため
	▼【西部(生活介護)】スタッフ対応の満足度 (算出方法:「職員の対応、態度、言葉遣い」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合)			
	目標	前年度実績 92%	実績	89% 未達成 要因 「不満」の割合が前年度より高かったため
	▼【西部(生活介護)】サービス内容の満足度 (算出方法:「日常活動の内容」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合)			
	目標	前年度実績 83%	実績	78% 未達成 要因 「やや不満」の割合が前年度より高かったため
	▼【西部(生活介護・重心)】スタッフ対応の満足度 (算出方法:「職員の対応、態度、言葉遣い」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合)			
③主な意見・苦情、対応	目標	前年度実績 96%	実績	91% 未達成 要因 「やや不満」の割合が前年度より高かったため
	▼【西部(生活介護・重心)】サービス内容の満足度 (算出方法:「日常活動の内容」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合)			
	目標	前年度実績 84%	実績	86% 達成 要因 利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため
・機能維持訓練の再開については、昨年と同様に募集をしたが応募がなかったため、家族、利用者と相談をしながら、過去に理学療法士が作成した訓練方法を参考にし、支援員が付き添いながら歩行やリラクゼーションを行った。				

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや下回る	仕様で定めた事項は履行しているが、サービスの質的に期待した水準を満たさなかったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	提案値等は達成できなかったが、その原因が明らかに指定管理者の責めに帰さない事由によるため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	50 点	0.8 (提案をやや下回る)	40
(2)利用状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(3)収支状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(4)満足度調査の結果等	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
※評価点(合計)の総合評価変換			評価点の合計 90 点
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			総合評価 A

令和6年度 魚崎サービス事業所の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	障害者の福祉の増進を図る目的で障害者総合支援法第36条第1項に規定するサービス事業所として設置
(2)事業内容	障害福祉サービス(生活介護)
(3)施設内容	デイルーム、食堂

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	社会福祉法人明輪会
(2)指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	非公募（非公募事由: 専門的かつ高度な技術を有する者が客観的に特定される場合）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 1,000,000円（決算額） 941,160円 ※障害福祉サービス部分は、利用料金制のため、市からの支出はなし。

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績 ※「目標」は「前年度実績」を記載したものであり、数値として下回る場合を形式上「未達成」としている。										
(1)管理実施状況												
①施設の維持管理業務		維持管理業務(施設設備点検・補修、その他管理業務)について、期待した水準を満たしている。										
②施設の運営業務		概ね例年通りの事業を実施しており、期待した水準を満たしている。										
③自主事業等		—										
(2)利用状況												
①施設の利用者数		▼ 利用者数（算出方法:評価対象期間中の利用者総数）										
		目標	前年度実績 2,502人	実績	2,479 人	未達成	要因	利用登録者は増えたものの、利用者が他事業所と併用しているため				
②各種事業の参加者数		▼ 生活介護事業（概要:食事、排せつ等の介護、日常生活の支援等）										
		目標	前年度実績 2,502人	実績	2,479 人	未達成	要因	利用登録者は増えたものの、利用者が他事業所と併用しているため				
(3)収支状況												
①利用料金収入		目標	42,496 千円	実績	43,749 千円	達成	要因	給付費収入、補助金事業収入が増えたため				
②収支バランス		収入		44,844 千円	支出		50,633 千円	収支の差		-5,789 千円	目標 達成	
※収支差のみでなく、本市の支出した指定管理料を施設の管理運営経費として適切に執行できているかを踏まえて評価している。		指定管理料		1,000 千円	人件費		42,292 千円				管理経費として適切に執行されているため、達成と判断。	
		障害福祉サービス事業収益		43,749 千円	事務費		2,613 千円					
		内 訳	その他収益		95 千円	内 訳	光熱水費	1,482 千円				
							事業費	4,136 千円				
							就労支援事業費	110 千円				

(4)満足度調査の結果等				
①調査概要	調査期間: 令和7年1月6日～2月7日(計33日間)			
	調査方法: 利用者にアンケート用紙を配布			
	回答者数: 26人(回収率92.9%)			
	設問数: 計10問いずれも回答選択式)			
	主な質問項目: 「職員の対応、態度、言葉遣い」「サービスの内容」「事業所の清潔感、衛生面」「全体の満足度」と回答選択理由			
②結果(満足度)	▼ スタッフ対応の満足度 (算出方法: 「職員の対応、態度、言葉遣い」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合)			
	目標	前年度実績 87%	実績	81% 未達成 要因 「不満」の割合が減り、「普通」の割合が上がったため
	▼ サービス内容の満足度 (算出方法: 「サービスの内容」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合)			
	目標	前年度実績 69%	実績	84% 未達成 要因 利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため
③主な意見・苦情、対応	・デイサービスの時間を長くしてほしいという要望があり、令和7年4月より送迎時間を変更し、デイサービスの時間を長く取れるようにした。 ・洋式トイレ利用の際、便座の除菌をしてほしいという意見があったため、毎回使用後に便座等の除菌をスタッフが行うようになった。			

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	50
(2)利用状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(3)収支状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(4)満足度調査の結果等	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30

※評価点(合計)の総合評価変換

【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点

評価点の合計	100 点
総合評価	A

令和6年度 自立センターあづまの管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	障害者の福祉の増進を図る目的で障害者総合支援法第36条第1項に規定するサービス事業所として設置
(2)事業内容	障害福祉サービス(生活介護)
(3)施設内容	作業室、訓練室、給食室

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	社会福祉法人えんびつの家
(2)指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	非公募（非公募事由:専門的かつ高度な技術を有する者が客観的に特定される場合）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	利用料金制のため、市からの支出はなし。

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績 ※「目標」は「前年度実績」を記載したものであり、数値として下回る場合を形式上「未達成」としている。										
(1)管理実施状況											
①施設の維持管理業務	維持管理業務(施設設備点検・補修、その他管理業務)について、期待した水準を満たしている。										
②施設の運営業務	概ね例年通りの事業を実施しており、期待した水準を満たしている。										
③自主事業等	—										
(2)利用状況											
①施設の利用者数	▼ 利用者数（算出方法:評価対象期間中の利用者総数）										
	目標	前年度実績 7,639人	実績	7,522 人	未達成	要因	利用登録者数が減ったため				
②各種事業の参加者数	▼ 生活介護事業（概要:食事、排せつ等の介護、日常生活の支援等）										
	目標	前年度実績 7,639人	実績	7,522 人	未達成	要因	利用登録者数が減ったため				
(3)収支状況											
①利用料金収入	目標	121,356 千円	実績	100,612 千円	未達成	要因	利用者減少に伴い、給付費等が減ったため				
②収支バランス	収入		112,370 千円	支出		108,609 千円	収支の差		3,761 千円	目標	達成
	内 訳	障害福祉サービス事業収益	110,612 千円	内 訳	人件費	82,539 千円	管理経費として適切に執行されているため、達成と判断。				
		配当金収入	16 千円		事業費	8,833 千円					
		その他収入	1,142 千円		光熱水費	2,195 千円					
		拠点区分間繰入金	600 千円		事務費	5,126 千円					
					拠点区分間繰入金	9,916 千円					

(4)満足度調査の結果等				
①調査概要	調査期間: 令和7年3月5日～3月21日(計17日間) 調査方法: 利用者にアンケート用紙を配布 回答者数: 26人(回収率70.7%) 設問数: 計7問いずれも回答選択式) 主な質問項目: 「職員の対応、態度、言葉遣い」「サービスの内容」「事業所の清潔感、衛生面」「総合」と回答選択理由			
②結果(満足度)	▼ スタッフ対応の満足度 (算出方法: 「職員の対応、態度、言葉遣い」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合)			
	目標	前年度実績 77%	実績	88% 達成 要因 利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため
	▼ サービス内容の満足度 (算出方法: 「サービスの内容」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合)			
	目標	前年度実績 84%	実績	80% 未達成 要因 「普通」と回答した割合が上がったため
③主な意見・苦情、対応	特になし			

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算		評価点 (A×B)	
(1)管理実施状況	50 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	50	
(2)利用状況	10 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	10	
(3)収支状況	10 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	10	
(4)満足度調査の結果等	30 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	30	
※評価点(合計)の総合評価変換 【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点				評価点の合計	100 点
				総合評価	A

令和6年度 東垂水サービス事業所の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	障害者の福祉の増進を図る目的で障害者総合支援法第36条第1項に規定するサービス事業所として設置
(2)事業内容	障害福祉サービス(生活介護)
(3)施設内容	作業室、訓練室、給食室

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	社会福祉法人ヨハネ会
(2)指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	非公募（非公募事由: 専門的かつ高度な技術を有する者が客観的に特定される場合）
(4)R6年度 市支出額(単位: 円)	利用料金制のため、市からの支出はなし。

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績 ※「目標」は「前年度実績」を記載したものであり、数値として下回る場合を形式上「未達成」としている。										
(1)管理実施状況											
①施設の維持管理業務	維持管理業務(施設設備点検・補修、その他管理業務)について、期待した水準を満たしている。										
②施設の運営業務	概ね例年通りの事業を実施しており、期待した水準を満たしている。										
③自主事業等	—										
(2)利用状況											
①施設の利用者数	▼ 利用者数（算出方法:評価対象期間中の利用者総数）										
	目標	前年度実績 1,182人	実績	1,472 人	達成	要因	利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため				
②各種事業の参加者数	▼ 自立センターたるみ(生活介護)（概要:食事、排せつ等の介護、日常生活の支援等）										
	目標	前年度実績 1,106人	実績	1,368 人	達成	要因	利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため				
	▼ 西部サービス(生活介護)（概要:食事、排せつ等の介護、日常生活の支援等）										
	目標	前年度実績 76人	実績	59 人	未達成	要因	利用登録者が減ったため				
(3)収支状況											
①利用料金収入	目標	13,985 千円	実績	15,300 千円	達成	要因	給付費収入が増えたため				
②収支バランス	収入		15,429 千円	支出		13,361 千円	収支の差		2,068 千円	目標	達成
	内 訳	障害福祉サービス事業収益		15,300 千円	内 訳	人件費		10,496 千円	管理経費として適切に執行されているため、達成と判断。		
		その他収益		129 千円		事務費		1,722 千円			
						事業費		1,143 千円			

(4)満足度調査の結果等	
①調査概要	調査期間:令和7年1月20日～2月5日(計17日間) 調査方法:利用者にアンケート用紙を配布 回答者数:【自立センターたるみ】39人(回収率84.8%)／【西部(生活介護)】9人(回収率90.0%)※西部と共通 設問数:計11問いずれも回答選択式) 主な質問項目:「職員の対応、態度、言葉遣い」「日常活動の内容」「事業所の清潔感、衛生面」「全体の満足度」と回答選択理由
②結果(満足度)	▼【自立センターたるみ】スタッフ対応の満足度 (算出方法:「職員の対応、態度、言葉遣い」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合)
	目標 前年度実績 実績 81% 74% 未達成 要因 「満足」の割合が上がったものの「無回答の割合が多かったため
	▼【自立センターたるみ】サービス内容の満足度 (算出方法:「日常活動の内容」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合)
	目標 前年度実績 実績 65% 72% 達成 要因 利用者のニーズに沿ったサービスを提供できたため
	▼【西部(生活介護)】スタッフ対応の満足度 (算出方法:「職員の対応、態度、言葉遣い」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合)
	目標 前年度実績 実績 92% 89% 未達成 要因 「不満」の割合が前年度より高かったため
	▼【西部(生活介護)】サービス内容の満足度 (算出方法:「日常活動の内容」という質問に「満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合)
	目標 前年度実績 実績 83% 78% 未達成 要因 「やや不満」の割合が前年度より高かったため
③主な意見・苦情、対応	特になし

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	50
(2)利用状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(3)収支状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(4)満足度調査の結果等	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
※評価点(合計)の総合評価変換 【AAA】150～121点,【AA】120～101点,【A】100～81点,【B】80～61点,【C】60点			評価点の合計 100 点
			総合評価 A

令和6年度 しあわせの村の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	「神戸市民の福祉をまもる条例」の理念実現を目指し、市民福祉の向上、福祉活動の推進、健康の増進等の事業を実施し、市民福祉の総合的推進を図る。
(2)事業内容	しあわせの村の総合的管理運営及び同村における市民福祉事業の企画及び実施
(3)施設内容	◆福祉局所管分：宿泊施設（本館・宿泊館・たんぽぽの家・保養センターひよどり）、神戸市シルバーカレッジ、ローンボウルス場、果樹園 他 ◆（参考）建設局所管分：温泉健康センター（温泉、プール、体育館、トレーニングジム）、野外活動センター、キャンプ場、多目的運動広場、球技場、テニスコート、アーチェリー場

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	しあわせの村運営共同事業体（代表者：公益財団法人こうべ市民福祉振興協会）		
(2)指定期間	令和6年4月1日から令和8年3月31日まで（2年間）		
(3)選定方法	非公募	（非公募事由：施設のあり方検討により、指定管理者を継続して指定する。）	）
(4)R6年度 市支出額(単位：円)	協定締結額（当初）1,214,000,000円（うち福祉局 764,640,000円）（決算額）1,318,590,296円（うち福祉局 815,703,105円）		

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績									
(1)管理実施状況											
①施設の維持管理業務		施設・設備・工作物の修繕・点検や園地の施設管理、清掃(※一部業務は障がい者団体へ委託)、保安警備等は、期待した水準を十分満たしている。6年度においては、こども用スペースであるわいわいハウスのリニューアル(床張替え・遊具更新)や本館および温泉健康センターロビーのソファ、道路舗装などの来村者の目に触れやすく、利便性向上に直結する箇所について修繕を実施した。									
②施設の運営業務		①しあわせの村の総合的なマネジメント ②宿泊施設、温浴施設、会議室及びスポーツ施設等の運営(予約・利用受付、利用料金の徴収) ③神戸市シルバーカレッジの運営 ④行為許可・使用料の徴収 ⑤利用者満足度の把握・向上 ⑥緊急・事故対応 ⑦広報 ⑧しあわせの村設置の理念を実現するための事業について、期待した水準を十分満たしている。 6年度においては、体育館・運動広場・球技場の利用受付において、WEB予約システム「あじさいネット」を導入、さらに、オートキャンプ場の供用時間変更など、来村者の利便性向上やサービス改善に努めた。									
③自主事業等		・自主事業により便利施設を運営し、期待した水準を十分満たしている。 (駐車場、レストラン、コンビニエンスストア(障がい者施設製品販売コーナー併設)、農作物等販売所、アスレチック施設(ボウケンノモリ)、馬事公苑、日本庭園茶室) 6年度においては、野外活動センターレストラン「アミーゴ」のランチタイム営業を拡大したほか、フリーマーケットやスポーツフェスタ、冬季ホースイベントの開催、ボウケンノモリでのトランポリンの追加など、子育て世帯を中心に、幅広い世代が楽しめる新規イベントや企画を展開した。									
(2)利用状況											
①施設の利用者数		▼ 入村者数(算出方法:4・6年度に実施した交通量調査に基づき、「子育て無料車両」「一般車両」「路線バス」「無料シャトルバス」による来村者の合計を算出)									
	目標	1,850,000人 (前年度実績 1,890,800人)	実績	1,906,100人	達成	要因	(前年度と比較)温泉再開(R6年4月～)による来村者の増。コロナ禍により減少していた学校団体や企業による会議室・宿泊利用の回復。				
②各種事業の参加者数		▼ しあわせの村まつり (概要:村内事業者や近隣自治会と連携し、縁日や手持ち花火、ステージイベントなどを通じて市民の交流を促すイベント)									
	目標	前年度実績 14,856人	実績	14,000人	未達成	要因	実施日を6日間から3日間に減少(手持ち花火開催時間枠は増設)				
		▼ 福祉・健康フェア (概要:福祉施設や障がい者団体によるバザー、あそびのコーナー、福祉機器の展示・体験を通して、市民の福祉や健康への理解を深める啓発イベント)									
	目標	前年度実績 9,401人	実績	10,602人	達成	要因	前年度よりも広報を早期に実施したことに加え、動物愛護フェスティバルと同時開催、子ども向け体験ブースを充実したことによる増				
		▼ 障害者向けスポーツ教室 (概要:身体障がい児・者、知的障がい児・者を対象とした水泳、卓球、テニス、アーチェリー等のスポーツ教室)									
	目標	前年度実績 348人	実績	267人	未達成	要因	一部教室の受講料の改定(値上げ)による応募者の減少				
		▼ 高齢者向けスポーツ教室 (概要:高齢者を対象とした、テニス、アーチェリー、ニュースポーツ教室)									
	目標	前年度実績 789人	実績	841人	達成	要因	WEBバナー広告の掲載等、販促活動に注力したことによる認知度の向上				
(3)収支状況											
①利用料金収入		目標	429,807千円	実績	380,196千円	未達成	要因	当初の想定より宿泊施設におけるコロナ禍からの回復遅れ、キャンプブームの沈静化、屋外スポーツ施設における夏場の猛暑による利用者数の減			
②収支バランス		収入		1,698,787千円	支出		1,713,742千円	収支の差		-14,956千円	目標 未達成
		指定管理料		1,318,590千円	人件費		560,410千円	備品費		5,038千円	【前年度からの悪化理由】 (前年度収支の差:-13,202,904円) 温泉の再開等により利用料収入は前年を上回ったものの、賃金単価の上昇や諸物価の高騰に伴い、人件費、清掃費、警備費などの経費が年々増加しているため。
		利用料金		380,196千円	警備費		93,331千円	消耗品費		21,908千円	
					清掃費		72,532千円	講師謝礼等		34,580千円	
					設備費		147,362千円	印刷費等		3,974千円	
					修繕費		100,086千円	園地管理費		114,699千円	
					光熱水費		291,308千円	その他		268,515千円	

(4)満足度調査の結果等					
①調査概要	調査期間: 令和6年10月16日～10月22日(計7日間)				
	調査方法: 調査票またはWEBフォーム(調査票の配布・WEBフォームのアクセスコードをポスター掲示)				
	回答者数: 1,475名(調査票配布数5,541枚、回収率26.6%)				
	設問数: 15問				
②結果(満足度)	主な質問項目: 来村目的、公園/緑地・利用料金・接客対応・施設/設備の満足度				
	▼ 公園/緑地の満足度 (算出方法:「しあわせの村の満足度」のうち「①公園/緑地」という項目の顧客満足度指数を100点満点で数値化)				
	目標	前年度実績 86	実績	87	達成 要因 自然が多く、きれいに手入れされている、バリアフリーで安心して利用できる、子どもを遊ばせやすいなどの理由があげられた。
	▼ 施設の利用料金の満足度 (算出方法:「しあわせの村の満足度」のうち「②施設の利用料金」という項目の顧客満足度指数を100点満点で数値化)				
	目標	前年度実績 76	実績	79	達成 要因 全体的に割安でよい、高齢者や障害者は割引適用があることが理由にあげられた。
	▼ 接客対応の満足度 (算出方法:「しあわせの村の満足度」のうち「③接客対応」という項目の顧客満足度指数を100点満点で数値化)				
	目標	前年度実績 77	実績	78	達成 要因 スタッフが親切、接客が丁寧などの理由があげられた。
	▼ 施設設備の満足度 (算出方法:「しあわせの村の満足度」のうち「④施設整備」という項目の顧客満足度指数を100点満点で数値化)				
	目標	前年度実績 74	実績	75	達成 要因 設備の古さを指摘する声があったものの、トイレ・手すりなどの設備が整っている、清掃が行き届いているなどの声もあり、期待する水準どおり適切に管理を履行していると言える。
③主な意見・苦情、対応		・駐車場無料時間を拡大してほしいという要望について、駐車料金収入を財源として各種の福祉事業を実施していることから、無料時間の拡大は難しいが、18 時以降の当日料金を無料としたり、お得な回数券(25 枚綴 10,000 円)を販売するなど、各種の駐車料金の割引サービスを提供している。 ・施設の古さについては、平成元年の開村から30年以上が経過しており、村内の設備や備品の経年劣化が目立っていることから、計画的に改修を行っていく。なお、令和6年度は、利用者からのご意見を受け、本館宿泊館および温泉健康センターロビーのソファを更新するとともに、わいわいハウスのリニューアル(壁紙・カーペット・遊具)を実施した。 ・オートキャンプ場において、利用者から「開始時間を早めてほしい」との意見があったため、供用時間を「15時～翌13時」から「13時～翌11時」へ変更した。			

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	提案値等は達成できなかったが、その原因が明らかに指定管理者の責めに帰さない事由によるため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	50
(2)利用状況	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
(3)収支状況	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
			評価点の合計
			100 点
			総合評価
			A

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点

令和6年度 総合福祉センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	市民福祉の増進および文化教養の向上を図る
(2)事業内容	会議室の供与に関すること 他、市長が必要があると認める事業
(3)施設内容	会議室・研修室、ひとり親家庭支援センター、点字図書館、たちばな保育所及びたちばな児童館、障害者福祉センター、障害者更生相談所、精神保健福祉センター等

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会
(2)指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数:2）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初)78,550,000円（決算額）79,728,157円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績										
(1)管理実施状況											
①施設の維持管理業務	施設の建物、設備等の維持管理業務は、期待した水準を十分満たしている。 特に館内清掃が行き届いている点は利用者から満足を得ている。また故障したウォシュレットの取替も順次進めており来館者が快適に利用できるよう修繕が実施されている。										
②施設の運営業務	・会議室の管理運営業務(使用許可、利用料金の収納等)について、期待した水準を十分満たしている。 ・利用者アンケートの実施(2月) ・アンケートに寄せられた意見を踏まえ、館内に案内表示を設置し、目的の場所がわかりやすくなったことで来館者の利便性が向上した。										
③自主事業等	就労準備支援事業の受入れを実施し、市民福祉の増進に寄与した。										
(2)利用状況											
①施設の利用者数	▼ 入館者数（算出方法:会議室・研修室等の利用者数）										
	目標	前年度実績 178,896人	実績	181,284人	達成	要因	コロナの収束に伴う会議室利用者数の増加(+2,514人)				
	▼ 貸室利用率（算出方法: 利用件数／利用可能回数）										
	目標	56%	実績	58%	達成	要因	コロナの収束によるもの				
②各種事業の参加者数	▼ 就労準備支援事業受入事業(概要:就労体験の受入れ)										
	目標	前年度実績 16人	実績	14人	達成	要因	区社協を通じ月2回の受入れを実施				
(3)収支状況											
①使用料収入	目標	前年度実績 4,038千円	実績	4,288千円	達成	要因	コロナの収束によるもの				
②収支バランス	収入		79,728千円	支出		79,728千円	収支の差		0千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	79,728千円	内訳	人件費	18,027千円	消耗品・備品購入費	4,715千円	収支差額が赤字でないため達成と判断		
					警備費	7,232千円	受付事務費	7,762千円			
					清掃費	9,978千円	駐車場管理費	1,386千円			
					保守管理費	5,927千円	設備管理費	757千円			
					修繕費	995千円	その他	6,266千円			
					光熱水費	16,683千円					

(4)満足度調査の結果等				
①調査概要	調査期間: 令和7年2月25日～3月10日(計2週間)			
	調査方法: 一般利用者並びに入居団体職員にアンケート用紙を配布。 当センター事務所、東・南出入口及び休憩コーナーに回収箱を設置・回収。			
	回答者数: 638人			
	設問数: 一般利用者: 13問 入居団体: 9問			
	主な質問項目: 施設・貸室の利用、職員の対応、設備等の満足度・認知度			
②結果(満足度)	▼ 会議室の満足度 (算出方法: 一般利用者のうち、「当センターを利用されたご感想は?」に対して「利用しやすい」・「まあまあ利用しやすい」と回答した人の割合)			
	目標	前年度実績 93%	実績	94% 達成 要因 使用料の安さ・駅に近く立地が良いことが好評
	▼ 一般利用者からの職員の満足度 (算出方法: 「窓口での職員の対応について〈全体として〉」に対して「良い」・「まあ良い」と回答した人の割合)			
	目標	前年度実績 79%	実績	72% 未達成 要因 言葉遣い、丁寧さ、迅速性いずれも70%以上の満足度があった
	▼ 研修室の満足度 (算出方法: 入居団体のうち、「社会福祉研修室のご利用について」に対して「とても利用しやすい」・「利用しやすい」と回答した人の割合)			
	目標	前年度実績 59%	実績	56% 達成 要因 入口・室内が狭い、部屋の大きさに対して机が多い等の意見があった
	▼ 設備・機材等の満足度 (算出方法: 入居団体のうち、「設備・機材等について」に対して「非常に満足」・「満足している」と回答した人の割合)			
	目標	前年度実績 88%	実績	85% 未達成 要因 プロジェクターの貸出などが可能
	▼ 入居団体からの職員の満足度 (算出方法: 「窓口での職員の対応について〈全体として〉」に対して「良い」・「まあ良い」と回答した人の割合)			
	目標	前年度実績 97%	実績	96% 未達成 要因 言葉遣い、丁寧さ、迅速性いずれも90%以上の満足度があった
③主な意見・苦情、対応	・施設内が、迷路のようでわかりにくいという意見があったため、案内表示を設置した。 ・トイレに流水音が流れる機能や便座クリーナーを付けてほしいという要望があり、設置を検討する。			

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算		評価点(A×B)	
(1)管理実施状況	40 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	40	
(2)利用状況	25 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	25	
(3)収支状況	10 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	10	
(4)満足度調査の結果等	25 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	25	
※評価点(合計)の総合評価変換 【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点				評価点の合計	100 点
				総合評価	A

令和6年度 こうべ市民福祉交流センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	市民の福祉教育及び福祉活動の推進、健康の増進等の事業を総合的に行い、市民福祉の総合的な推進を図る。
(2)事業内容	社会福祉事業従事者の養成及び資質の向上に関すること 市民の福祉に関する活動への参加の促進に関すること 福祉に関する相談及び情報提供に関すること 障害者及び高齢者のスポーツ振興、社会参加及び福祉の増進に関すること 他、(1)の目的を達成するために必要な事業
(3)施設内容	交流ホール、研修室及び実習室、福祉ライブラリー、市民福祉スポーツセンター（プール、トレーニング室及び体育館）、駐車場、ロビー その他の便益施設

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会		
(2)指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで（5年間）		
(3)選定方法	公募（応募団体数:1）		
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初)	186,098,000円	(決算額) 197,144,888円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績												
(1)管理実施状況													
①施設の維持管理業務	施設の設備保全・清掃・警備業務等は、期待した水準を十分満たしている。 特に館内清掃が行き届いている点は利用者から満足を得ている。また館内の安全性を維持するために、最上階にある可動屋根のガラス交換等の修繕が適切に実施されている。												
②施設の運営業務	研修室、実習室、駐車場等の貸館業務および併設する施設及び入居団体との連絡調整に関する業務は、期待した水準を十分満たしている。 ロビー等のスペースの活用については、次のような取り組みを実施した。 選挙投票所、障がい者スポーツ体験会、ボランティアによる震災手記の朗読会など。												
③自主事業等	—												
(2)利用状況													
①施設の利用者数	▼ 入館者数（算出方法：貸室の利用人数）												
	目標	81,200人	実績	40,785人	未達成	要因	目標はコロナ前に設定した値であること、近年は動画配信やオンライン開催などの利用が増え入館者数は減少していることから乖離が生じている。						
	▼ 貸室利用率（算出方法：利用件数／利用可能回数）												
	目標	38 %	実績	31 %	未達成	要因	近隣へのチラシ配布など広報活動を行っているものの、立地の関係もあり利用率の低迷は続いている状況。						
(3)収支状況													
①使用料収入	目標	前年度実績 14,984千円	実績	15,396千円	達成	要因	施設利用料 12,439千円、駐車場利用料 2,956千円（前年度比102.8%）						
②収支バランス	収入		198,629千円	支出		197,720千円	収支の差		909千円	目標	達成		
	指定管理料		197,145千円	人件費		8,914千円	業務委託費		107,936千円	収支差額がプラスのため達成と判断			
	雑収入（自動販売機）		1,328千円	消耗品・備品費		315千円	光熱水費		70,262千円				
	内訳	雑収入		156千円	内訳	印刷製本費		62千円	修繕費			1,546千円	
				通信運搬費		544千円	その他		7,874千円				
				広報費		259千円							
				研修研究費		8千円							

(4)満足度調査の結果等					
①調査概要	調査期間: 令和6年12月1日～12月7日(計7日間)				
	調査方法: 研修室、スポーツセンター利用者への配布				
	回答者数: 478人				
	設問数: 計17問(うち16問は回答選択式、1問は自由回答)				
	主な質問項目: 貸会議室利用時の満足度、窓口職員の対応について				
②結果(満足度)	▼ 貸室の満足度 (算出方法:「貸会議室(空調・音響・映像設備など)に満足していますか?」という質問に「とても満足」・「やや満足」と回答した人の割合)				
	目標	前年度実績 67%	実績	73%	達成 要因 スクリーンやモニターが設置されていることが好評
	▼ 貸室の清潔さの満足度 (算出方法:「貸会議室の清潔さに満足していますか?」という質問に「とても満足」・「やや満足」と回答した人の割合)				
	目標	前年度実績 81%	実績	84%	達成 要因 貸室・トイレ・ロビーについて明るくきれいという意見が多く寄せられた
	▼ 貸室の広さの満足度 (算出方法:「貸会議室の広さに満足していますか?」という質問に「とても満足」・「やや満足」と回答した人の割合)				
	目標	前年度実績 79%	実績	84%	達成 要因 広々としておりスペースが充分確保されているため好評
	▼ 職員の窓口対応の満足度 (算出方法:「窓口職員の対応に満足していますか?」という質問に「とても満足」・「やや満足」と回答した人の割合)				
	目標	前年度実績 63%	実績	64%	達成 要因 来館者のうち受付の為に窓口へ来られる方は一部であることから、職員との接点がなくわからないという回答が多かった
	▼ 案内表示の満足度 (算出方法:「施設の案内表示に満足していますか?」という質問に「とても満足」・「やや満足」と回答した人の割合)				
	目標	前年度実績 61%	実績	59%	未達成 要因 駅からの案内表示がもう少しあったほうが良い、施設がどれかわかりにくいいため大きな看板があったほうが良いといった意見が寄せられた
③主な意見・苦情、対応		・こうべ市民福祉交流センターの立地に関する意見が多数出ている。(会場が駅から遠い、分かりづらい。利用者アンケート満足度50%) ・会議室の机がガタガタと音がするという苦情があったため、R7年度に点検の上で解消策を検討・実施する。 ・講習時、ピンマイクがあれば聞きやすかった(セミナー受講者)という意見があったため、ピンマイクを貸し出せるよう購入した。今後、講習会等の主催者にピンマイクの要否についても聞くようにする。			

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	40 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	40
(2)利用状況	25 点	0.8 (提案をやや下回る)	20
(3)収支状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(4)満足度調査の結果等	25 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	25

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点

評価点の合計	95 点
総合評価	A

1. 施設概要

(1)設置目的	老人の福祉を図ることを目的に設置した老人福祉施設
(2)事業内容	老人福祉法第20条の6に定める軽費老人ホーム(C型:ケアハウス)。60歳以上の高齢者が、家庭環境や住宅事情などの理由で、自宅での生活が困難になった場合に、本人の所得に応じた低額な料金で入所する施設。食事の提供、入浴等の準備、相談及び援助、社会生活上便宜の供与その他の日常生活上必要な便宜を提供する。
(3)施設内容	軽費老人ホームC型:ケアハウス(定員50名) 鉄筋コンクリート造3階建 (1階)食堂・談話コーナー、多目的室、浴室、洗濯室、事務室等 (2階)居室(25室)・談話コーナー (3階)居室(25室)・談話コーナー

(1)指定管理者名	社会福祉法人 ぶどうの枝福祉会
(2)指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数： 1団体 ）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	利用料金制のため市支出は無し(一事業者としての補助金等は支給対象である)

評価項目		令和6年度の主な実績								
(1)管理実施状況										
①施設の維持管理業務	施設の設備保全・清掃等の維持管理業務・保安警備業務等は期待した水準を十分満たしている。									
②施設の運営業務	ケアハウス運営業務は期待した水準を十分満たしている。									
③自主事業等	—									
(2)利用状況										
①施設の利用者数	▼ 入館者数（算出方法：定員50人で月初の入所者数）									
	目標	50人	実績	50人	達成	要因	営業努力により入所待ち者が増え、退所しても直に入所するため常に満床			
②各種事業の参加者数	—									
	目標	—	実績	—	要因	—				
(3)収支状況										
①利用料金収入	目標	92,240 千円	実績	96,900 千円	要因	光熱費増による補助金収入が増加したため				
②収支バランス	収入		96,900 千円	支出		96,519 千円	収支の差	381 千円	目標	達成
	内訳	利用料金	95,105 千円	内訳	人件費	32,365 千円	備品費	410 千円	ケアハウスの運営は、「利用者からの負担金」と「神戸市ケアハウスサービスの提供に要する費用補助金」が主たる収入となり、利用料金制のため、黒字の場合は法人の収益となるが、赤字の場合は市からの補填はない。本年度黒字のため目標達成と判定。	
		その他	1,795 千円		警備費		消耗品費	956 千円		
					清掃費		給食事業費	16,500 千円		
					設備費		教養娯楽事業費	1,493 千円		
					修繕費	1,765 千円	業務委託費	22,546 千円		
					光熱水費	16,500 千円	その他	3,984 千円		

(4)満足度調査の結果等						
①調査概要	調査期間:①令和6年7月26日～31日(計6日間)、②令和7年2月8日～15日(計10日間) 調査方法:入所者にアンケート用紙を配布し、事務所前の箱で回収する。 回答者数:①45枚(回収率98%)、②37枚(回収率77%) 配布数::①46枚、②48枚 主な質問項目:施設での生活、職員とのコミュニケーション、食事の献立など					
②結果(満足度)	▼ 施設生活の満足度 (算出方法:「松寿園での生活はいかがですか?」という質問に「大変良い」・「良い」と回答した人の割合					
	目標	前年度実績 86%	実績	91%	達成	要因 指定管理者が、これまでの指定管理実績等を活かし、ケアハウスとして必要な水準を満たした運営を継続できているためと考えられる。
	▼ 職員との会話の満足度 (算出方法:「職員との会話(コミュニケーション)はよくできていますか?」という質問に「大変良い」・「良い」と回答した人の割合)					
	目標	前年度実績 85%	実績	85%	達成	要因 指定管理者が、これまでの指定管理実績等を活かし、利用者と円滑な関係築きながら運営を継続できているためと考えられる。
	▼ 食事の献立の満足度 (算出方法:「食事の献立はいかがでしょう?」という質問に「大変良い」・「良い」と回答した人の割合)					
	目標	前年度実績 76%	実績	67%	未達成	要因 野菜の価格高騰等により、品数を従前どおり維持できないことがあり、満足度が悪化につながったものと考えられる。
	▼ プライバシー保護の満足度 (算出方法:「ご入所者の人格や私生活は守られていますか?」という質問に「大変良い」・「良い」と回答した人の割合)					
	目標	前年度実績 86%	実績	88%	達成	要因 指定管理者が、これまでの指定管理実績等を活かし、利用者の安全に自立した生活支援を継続できているためと考えられる。
	▼ 施設の清潔さの満足度 (算出方法:「園内はいつも清潔にしていると思いますか?」という質問に「大変良い」・「良い」と回答した人の割合)					
	目標	前年度実績 93%	実績	94%	達成	要因 指定管理者が、一昨年から館内の巡回やバルコニーの清掃活動を増やすなど日々改善に努めてきたためと考えられる。
③主な意見・苦情、対応	総合的に入居者には施設での生活は満足していただいていると考えられるが、食事の満足度が下がったため、給食については、来年度に向けて質の向上等を図れるように検討していく。					

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	仕様で定めていない事項を自主的に実施し、施設の設置目的に合致する効果がややあったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算		評価点 (A×B)	
(1)管理実施状況	40 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	40	
(2)利用状況	25 点	1.2	(提案をやや上回る)	30	
(3)収支状況	10 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	10	
(4)満足度調査の結果等	25 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	25	
※評価点(合計)の総合評価変換 【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点				評価点の合計	105 点
				総合評価	AA