

令和7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)R7年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 59,542,000円（決算額） 59,368,150円

3. 令和7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7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。 令和8年度からの相談窓口設置を見据え、所内レイアウトを変更された。変更にあたっては職員間のコミュニケーションが活発になるように考慮されている。													
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、図書利用数は3年連続で前年度を上回っており、積極的な運営を実施している。 ●図書利用数(タイトル数) R5:17,652 R6:18,907 R7:19,674													
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 18,907人	実績	19,674	達成	要因	図書館窓口(電話対応含む)では、読書カルテ(個人ごとに貸出記録を管理)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 173件	実績	122 件	未達成	要因	スマートフォンによる読取り・読上げが可能になるなど、ICT機器の機能進展により対面朗読のニーズが減少していると推察される。							
	▼【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 394人	実績	348 人	未達成	要因	これまで受講期間の上限を決めておらず特定の方が何度も受講される状況があったため、受講期間や開講パターンを整理した。このたび長期間利用者に卒業していただいたことが要因と考えられる。							
(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		59,855,677 円		支出		59,681,827 円		収支の差		173,850 円	目標	達成	
	内訳	指定管理料		59,542,000 円		人件費		40,021,115 円		郵送・通信費		536,719 円		収支差額がプラスのため 達成と判断
		その他		313,677 円		蔵書購入・製作費		1,560,274 円		会費		134,000 円		
						点字広報作成費		9,225,697 円		備品購入費		2,175,578 円		
						報酬費		1,136,461 円		リース・保守料		582,676 円		
						修繕費		326,150 円		HP製作費		95,700 円		
						旅費・研修費		159,656 円		一般事務費		3,727,801 円		

(4)満足度調査の結果等						
①調査概要	調査期間: 令和7年11月1日～11月28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: 167人					
	設問数: 15問					
	主な質問項目: 図書館の利用状況、視覚障害者向け機器の支援について、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「不満」と回答した方以外の割合)					
	目標	前年度実績 97%	実績	99%	達成 要因	電話や窓口、機器講習における親切・丁寧な対応が利用者の満足度につながっていると考えられる。
	▼ 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 94%	実績	92%	未達成 要因	図書貸出数は前年度を上回っており、特筆すべき要因は考えられない。
	▼ 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 81%	実績	84%	達成 要因	新しい機器が発売されると機器相談が増えるため、その影響があったと考えられる。(R7年度は音声読書器の新機種発売)
③主な意見・苦情、対応	機器の紹介やその使い方、サピエの使い方、試し利用できる機器の充実等、機器利用に関するご希望が多い。機器機能進展による対面朗読ニーズの減少など、利用者ニーズの変遷に対応したサービス提供体制を整えていく。					

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。

※事業者からの提案内容に評価項目に関する目標が設定されていない場合、「提案」は市が定める「目標」と読み替える。

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7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振興に務めるとともに、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㎡)

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	株式会社COSPАウェルネス
(2)指定期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで (5年間)
(3)選定方法	公募 (応募団体数: 5)
(4)R7年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 63,332,000円 (決算額)63,563

3. 令和7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7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水準を十分満たしている 応急措置されていた10Fプールの壁を修繕し、利用者の安全確保に努めた。また脱衣ロッカーを入れ替えをするなど、利用者の利便性向上と環境改善を実施されている。									
②施設の運営業務	各施設の利用については、期待した基準を十分満たしている。 施設の利用受付だけでなく、センター設置の目的に沿って次の事業・取り組みを実施。 ①地域貢献事業・施設プログラム開催 ②学び・健康支援事業、アダプテッドスポーツ普及と交流事業 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 ・近畿地区スポーツ施設研究協議会 ・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、障害者・高齢者も参加できるスポーツ教室を開催 (ヨガ、エアロビクス、マンツーマンス水泳教室、アクアビクス、高齢者向けすこやか教室) 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	昨年度 79,904人	実績	78,850人	要因	2025年12月1日～2026年3月5日までプール天窓工事に伴い、その間プールの臨時休館としたことで利用者が昨年より約4,500名減になったが、新しいトレーニングプログラム導入で、トレーニングジム利用者は昨年より約3,500名増加(体育館利用者は横ばい)。今年度もコロナ前利用者数(103,650人)を目標にしたい。				
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:スポーツ振興や施設を活用して安全・安心への取り組みを通し、利用者の交流を図る) プログラムの増加と参加方法の見直しにより目標達成。(但し年間を通じて週2回実施したグループレッスンの延べ参加数を実績に加えている)									
	目標	498人	実績	990人	要因					
	▼ 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と通じた交流事業)									
	目標	239人	実績	423人	要因	一昨年(昨年140人)を目標に、種目や開催日を増やしたことで目標達成することができた。				
	▼ 自主事業 (概要:指定管理者独自の有料プログラムを含め、要望が多いプログラムを検討して実施)									
	目標	227人	実績	267人	要因	一昨年(昨年112人)を目標に、プログラムの増加、参加方法の改善、周知方法の見直しを実施した結果、目標達成することができた。				
(3)収支状況										
①使用料収入	目標	昨年度 17,364千円	実績	16,386千円	要因					
②収支バランス	収入		63332 千円	支出		63360 千円	収支の差	-28 千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	63,332千円	内訳	人件費	49623 千円	備品費	158 千円	提案は令和7年度収支は差額0円ではあるが、赤字額が僅かのため、達成とする。昨今の物価高で消耗品費が予算を上回ったが、他の費用を抑えることで、収支の差を最小限にしているため、達成と判断	
		利用料金			警備費		消耗品費	3295 千円		
		その他			清掃費	541 千円	事務所管理費	1744 千円		
					設備費		その他	7470 千円		
					修繕費	529 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8年2月9日～2月日				
	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5段階				
	回答者数:679/692人				
	設問数:利用者の属性・主に利用する施設等の設問:11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・運営費・関節時間等				
②結果(満足度)	▼ 施設全体管理の満足度 (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75%	実績	81%	要因
	施設の使いやすさについては高い評価を受けている。老朽化は見受けられるが、清掃内容も問題なく、細かな修繕を実施し、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84%	実績	83%	要因
	前年度に続き非常に高い評価をいただいている。特に声掛け・コミュニケーションでは「良い」「まあ良い」で90%を超える評価をいただいている。今後も引き続き努力いただく。				
	▼ 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75%	実績	78%	要因
	前年度を上回る評価をいただいているが、自由記述では細かな要望もいただいているので、改善に努めて参りたい。				
	▼ 運営についての満足度 (算出方法:料金や営業時間、広さの質問に「良い」「まあ良い」と回答した人の割合)				
	目標	前年度76%	実績	85%	要因
	営業時間・広さ(スペース)に関してはかなり高い評価をいただいた。障害者DAYは喜んでいただいている				
③主な意見・苦情、対応		自由記述欄では不満や苦情は少ないものの、要望は多くいただいている。予算など様々な事情ですぐに対応できないものもあるが、速やかに改善できるものは対処していただいていることが、高い評価に繋がっていると思うので、今後も引き続きお願いしたい。			

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。

※事業者からの提案内容に評価項目に関する目標が設定されていない場合、「提案」は市が定める「目標」と読み替える。

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	25 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	25
(2)利用状況	25 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	25
(3)収支状況	25 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	25
(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			評価点の合計
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			100 点
			総合評価
			A

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

(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)R7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。

評価項目		令和7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、特段の問題点はなかった。										
②施設の運営業務		概ね例年通りの事業を実施しており、特に問題点はなかった。										
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 27,656人	実績	30,619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 15,776人	実績	17,537人	達成	要因	入所者数が増えたため					
		▼ 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 11,678人	実績	13,027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 202人	実績	55人	未達成	要因	入所者数が増えたため(空床型)					
(3)収支状況												
①利用料金収入		目標	215,991千円	実績	231,265千円	要因	給付費収入が増えたため					
②収支バランス		収入		472,994千円	支出		452,913千円	収支の差		20,081千円	目標	達成
内訳	障害福祉サービス事業収益	255,603千円		内訳	人件費	157,344千円		固定資産取得	968千円		管理経費として適切に執行されている。	
	医療事業費収入	25,373千円			事業費	28,173千円		ファイナンスリース返済	644千円			
	受取利息配当金	235千円			光熱水費	18,981千円		長期運営資金借入金償還	5,055千円			
	その他収入	1,699千円			事務費	49,824千円		拠点区分間繰入金	190,218千円			
	拠点区分間繰入金	190,084千円			支払利息	107千円						
					その他支出	1,599千円						
(4)満足度調査の結果等												
①調査概要		調査期間:令和8年3月1日～3月10日(計10日間) 調査方法:利用者にアンケート用紙を配布 回答者数:38人(回収率77.5%) 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 91%	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					
		▼ 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 94%	実績	86%	未達成	要因	「普通」と回答した割合が多かったため					
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以前からあったため、秋祭り等の季節の行事に加えて、外出活動や音楽演奏会といったイベントも随時実施した。										

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	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(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	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)

※事業者からの提案内容に評価項目に関する目標が設定されていない場合、「提案」は市が定める「目標」と読み替える。

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7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)R7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7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7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、特段の問題点はなかった。										
②施設の運営業務		概ね例年通りの事業を実施しており、特に問題点はなかった。										
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 21,368人	実績	21,263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）										
		目標	前年度実績 606件	実績	629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				
②各種事業の参加者数		▼ 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 5,698人	実績	5,590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(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 1,499人	実績	1,479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）										
		目標	前年度実績 841人	実績	869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				
		▼ 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 3,433人	実績	3,522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 9,128人	実績	8,677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）										
		目標	前年度実績 769人	実績	1,126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		収入		51,455千円	支出		46,131千円	収支の差		5,324千円	目標	達成
		内訳	指定管理料	51,455千円	内訳	人件費	21,908千円	事務費	5,274千円	管理経費として適切に執行されている。		
						光熱水費	5,843千円	その他経費	216千円			
						清掃費	2,596千円					
						設備点検費	2,274千円					
						修繕費	3,573千円					
						その他管理費	4,447千円					

(4)満足度調査の結果等

①調査概要	調査期間:令和8年2月9日～2月20日(計12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】86人(107人に配布、回収率80.4%)／【いわや】42人(回収率90%) 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	90%	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 92%	実績	87%	未達成	要因	「普通」と回答した利用者の割合が多かったため			
	▼【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 93%	実績	83%	未達成	要因	「普通」と回答した利用者の割合が多かったため			
	▼【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 91%	実績	77%	未達成	要因	「普通」と回答した利用者の割合が多かったため			
③主な意見・苦情、対応	・館内設備面では、特にトイレの老朽化に関する意見が多くあった。これに対しては、神戸市による大規模修繕の実施や、適宜小規模な修繕を行っている旨を説明している。 ・以前より短期入所の予約に関する要望が多数寄せられていたことから、従来の先着順方式について見直しを行った。その結果、公平性および利用調整の適正化を図るため、一定の予約受付期間を設定し、利用希望の確認した上で調整する方式へ変更した。									

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	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(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	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)

※事業者からの提案内容に評価項目に関する目標が設定されていない場合、「提案」は市が定める「目標」と読み替える。

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7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)R7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7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7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、特段の問題点はなかった。													
②施設の運営業務		概ね例年通りの事業を実施しており、特に問題点はなかった。													
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 28,046人	実績	28,059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 12,349人	実績	12,021人	未達成	要因	利用登録者が減ったため							
		▼ 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 3,525人	実績	4,067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(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 4,629人	実績	4,591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 2,418人	実績	2,362人	未達成	要因	入院、自宅療養等での欠席者がいたため							
		▼ 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 2,325人	実績	2,428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(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 2,800人	実績	2,590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		82,631千円		支出		81,588千円		収支の差		1,043千円		目標	達成
		内訳	指定管理料	72,838千円		内訳	人件費	38,255千円		事務費	5,889千円		管理経費として適切に執行されている。		
			実習受託料	917千円			光熱水費	3,511千円		その他経費	422千円				
			支援受託料	203千円			清掃費	5,267千円							
			繰入金収入	8,673千円			設備点検費	21,400千円							
							修繕費	6,587千円							
							その他管理費	257千円							

(4)満足度調査の結果等					
①調査概要	調査期間: 令和7年11月10日～11月21日(計12日間)				
	調査方法: 利用者にアンケート用紙を配布				
②結果(満足度)	回答者数: 【自立センターひょうご】44人(回収率77.2%)／【ワークセンターひょうご】31人(回収率96.8%)／【中部(生活介護)】41人(回収率85.4%)／【中部(生活介護・重心)】16人(回収率100%)／【中部(就労継続支援B型)】16人(回収率100%)／【中部(短期入所・日中一時)】40人(回収率85.1%)				
	設問数: 計11問(いずれも回答選択式)				
③主な意見・苦情、対応	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				
	▼【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)				
④満足度調査の結果等	目標	前年度実績 69%	実績	82%	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
	▼【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)				
⑤満足度調査の結果等	目標	前年度実績 67%	実績	84%	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】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)				
⑥満足度調査の結果等	目標	前年度実績 95%	実績	77%	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】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)				
⑦満足度調査の結果等	目標	前年度実績 90%	実績	73%	未達成 要因 「普通」と回答した割合が多かったため
	▼【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)				
⑧満足度調査の結果等	目標	前年度実績 74%	実績	85%	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)】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)				
⑨満足度調査の結果等	目標	前年度実績 74%	実績	85%	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)				
⑩満足度調査の結果等	目標	前年度実績 100%	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)				
⑪満足度調査の結果等	目標	前年度実績 94%	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(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)				
⑫満足度調査の結果等	目標	前年度実績 87%	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)				
⑬満足度調査の結果等	目標	前年度実績 80%	実績	93%	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)】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)				
⑭満足度調査の結果等	目標	前年度実績 92%	実績	90%	未達成 要因 「普通」と回答した割合が多かったため
	▼【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)				
⑮満足度調査の結果等	目標	前年度実績 80%	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
	ご家族からの要望をもとに、毎月配布するふりがな予定表の裏面に写真等でセンターの様子を発信することを今年度も継続している。 食事内容についてはわからないという意見が多く、今年度ご家族対象の「オープンセンター」で試食していただく機会を設けた。				

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	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(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	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)

※事業者からの提案内容に評価項目に関する目標が設定されていない場合、「提案」は市が定める「目標」と読み替える。

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7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)R7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7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7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、特段の問題点はなかった。											
②施設の運営業務		概ね例年通りの事業を実施しており、特に問題点はなかった。											
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 14,548人	実績	13,950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 8,104人	実績	7,857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）※障害者デイセンタラポートたるみ											
		目標	前年度実績 877人	実績	1,122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 4,198人	実績	3,583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 1,369人	実績	1,388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 ※当該施設は、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おり、収支差のみによって評価しているものではない。		収入		26,788千円		支出		38,622千円	収支の差	-11,834千円	目標	達成	
		内訳	指定管理料		26,788千円		内訳	人件費	24,984千円	事務費	3,164千円	管理経費として適切に執行されている。	
								光熱水費	4,150千円	その他経費	214千円		
								清掃費	1,565千円				
								設備点検費	3,423千円				
								修繕費	709千円				
								その他管理費	413千円				

(4)満足度調査の結果等					
①調査概要	調査期間: 令和8年1月5日～1月23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: 【自立センターたるみ】35人(回収率77.8%)／【西部(生活介護)】10人(回収率90.9%)／【西部(重心)】21人(回収率95.5%)				
	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 74%	実績	83%	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
	▼【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 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
	▼【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 89%	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
	▼【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 78%	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
	▼【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)				
	目標	前年度実績 91%	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
	▼【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 86%	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
③主な意見・苦情、対応	・要望については、出来る範囲で可能な限り対応に心がけた。法人の苦情解決制度も掲示し法人内でも必要に応じて共有や苦情解決委員会で助言を仰ぐことができる体制である。				

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	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)。
(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	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)

※事業者からの提案内容に評価項目に関する目標が設定されていない場合、「提案」は市が定める「目標」と読み替える。

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
			評価点の合計
			90 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

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

(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)R7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。

評価項目		令和7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、特段の問題点はなかった。													
②施設の運營業務		概ね例年通りの事業を実施しており、特に問題点はなかった。													
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 2,479人	実績	2,857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		▼ 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 2,479人	実績	2,857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	43,749千円	実績	57,824千円	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		57,778千円		支出		55,560千円		収支の差		2,218千円		目標	達成
		内訳	指定管理料		1,000千円		人件費		42,750千円						管理経費として適切に執行されている。
			障害福祉サービス事業収益		53,017千円		事務費		2,973千円						
			その他収益		3,761千円		光熱水費		1,558千円						
							事業費		3,763千円						
							就労支援事業費		4,516千円						
(4)満足度調査の結果等															
①調査概要		調査期間: 令和8年1月16日～2月13日(計29日間) 調査方法: 利用者にアンケート用紙を配布 回答者数: 31人(回収率90.3%) 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 81%	実績	97%	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	89%	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		・トイレ内が暗いという意見があったため、必要に応じて周辺の廊下等の電灯をつけて対応するようにした。 ・温水洗浄付きトイレの要望が多いため、今後増設を検討する。													

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	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(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	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	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

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

(1)指定管理者名	社会福祉法人えんぴつの家
(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)R7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。

評価項目		令和7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、特段の問題点はなかった。											
②施設の運營業務		概ね例年通りの事業を実施しており、特に問題点はなかった。											
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 7,522人	実績	7,168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 7,522人	実績	7,168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	110,612千円	実績	112,006千円	達成	要因	給付収入が増えたため					
②収支バランス		収入		112,006千円		支出		106,946千円	収支の差		5,060千円	目標	達成
		内訳	障害福祉サービス事業収益		112,006千円		内訳	人件費	86,666千円			管理経費として適切に執行されている。	
								事業費	8,732千円				
								光熱水費	1,929千円				
								事務費	9,039千円				
								減価償却費	628千円				
								特別積立金取崩	-48千円				
(4)満足度調査の結果等													
①調査概要		調査期間:令和8年4月6日～4月14日(計9日間) 調査方法:利用者にアンケート用紙を配布 回答者数:24人(回収率66.6%) 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 81%	実績	79%		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 84%	実績	70%		未達成	要因	「普通」と回答した利用者の割合が多かったため				
③主な意見・苦情、対応		・宿泊訓練、日帰り旅行等の要望あり ・トイレの数が少ないという意見があり、今後神戸市と改善にむけて協議を進めていく。											

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	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(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	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	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

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

(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)R7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。

評価項目		令和7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、特段の問題点はなかった。									
②施設の運営業務	概ね例年通りの事業を実施しており、特に問題点はなかった。									
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 1,472人	実績	1,375人	未達成	要因	利用登録者が減ったため			
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 1,368人	実績	1,337人	未達成	要因	利用登録者が減ったため			
	▼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 59人	実績	38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	15,300千円	実績	14,573千円	未達成	要因	給付費収入が減ったため			
②収支バランス	収入		14,573千円	支出		14,280千円	収支の差	293千円	目標	達成
	内訳	障害福祉サービス事業収益	14,573千円	内訳	人件費	11,320千円			管理経費として適切に執行されている。	
					事務費	1,780千円				
					事業費	1,180千円				
(4)満足度調査の結果等										
①調査概要	調査期間：令和8年1月5日～1月23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：【自立センターたるみ】35人（回収率77.8%）／【西部（生活介護）】10人（回収率90.9%）※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 74%	実績	83%	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
	▼【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 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
	▼【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 89%	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
③主な意見・苦情、対応	▼【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 78%	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
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	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(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	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)

※事業者からの提案内容に評価項目に関する目標が設定されていない場合、「提案」は市が定める「目標」と読み替える。

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7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:宿泊施設(本館・宿泊館・たんぼの家・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: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)R7年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 1,234,000,000円 (内福祉局:774,640,000円) (決算額)1,328,738,506円(内福祉局:834,073,026円)

3. 令和7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7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(※園地管理・清掃の一部業務は障がい者団体へ委託)、保安警備等を行った。 令和7年度は、老朽化や器具が故障し、照度が低下していた本館・宿泊館1階ロビー照明のLED化工事、老朽化していたプール更衣室のロッカー全面更新、車両後部扉開閉時に接触の懸念のある駐車区画の軽自動車枠への変更や道路舗装などを実施し、来村者の利便性向上と安全確保につながる環境整備を進めた。 上記のとおり、施設の維持管理業務について、いずれも期待した水準を十分に満たしている。										
②施設の運営業務	しあわせの村の総合的なマネジメント、宿泊施設・混浴施設・会議室・スポーツ施設等の運営(予約・利用受付、利用料金の徴収)、神戸市シルバーカレッジの運営、行為許可および使用料の徴収、利用者満足度の把握・向上、緊急・事故対応、広報を行った。 令和7年度は、陸上競技場(多目的運動広場)の利用者増を図るため、試行的に冬期において供用日を拡大(月2回程度、週3日→週4日)ほか、しあわせの村公式サイトを閲覧者が必要な情報にたどりつきやすく、しあわせの村の魅力が伝わりやすいように全面リニューアルの実施、しあわせの村の魅力向上のため民間企業が企画・実施するイベントに施設の利用調整や広報等の面で協力を行った。 上記のとおり、施設の運営業務について、いずれも期待される水準を十分に満たしている。										
③自主事業等	自主事業として利便施設(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、日本庭園茶室等)を運営している他、村内のスポーツ・レクリエーション施設を活用したイベント・大会等の実施、しあわせの村まつり、福祉・健康フェアなどのしあわせの村設置の理念実現ための大規模イベントの実施、広く市民が施設や一般園地を利活用できる教室等を開催している。 令和7年度は、障害者スポーツへの理解を深め、振興を図るため、「パラスポーツ王国HYOGO&KOBE」の共催、主に子育て世帯を対象とした新規イベント(手持ち花火大会、水鉄砲大会、ミズノスポーツチャレンジ等)の実施、温泉利用者数を増やすため、入浴料割引やプレゼント配布を行う「スペシャル7DAYS」を大型連休の恒例行事として継続実施、天井改修工事で約3か月休業したプール再開後の利用促進を目的に、回数券購入者や中学生以下を対象に景品配布等を行った。 上記のとおり、来村者の満足度の向上及びにぎわい創出に取り組んでいる。										
(2)利用状況											
①施設の利用者数	▼ 入館者数(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: 1,906,100人)	実績	1,876,000人	達成	要因	天井改修工事のため約3か月間、プールを休業したほか、天候不順の影響により屋外施設の利用者が前年度に比し減少したが目標人数は上回った。				
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、緑日や手持ち花火、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 14,000人	実績	12,300人	未達成	要因	第1日目の天候不良(曇り・強風)のため				
	▼ 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 10,602人	実績	なし	未達成	要因	雨天中止のため				
	▼ 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 267人	実績	254人	未達成	要因	プール5教室の定員を見直したため(16名又は15名を12名に変更)				
	▼ 高齢者向けスポーツ教室 (概要:高齢者を対象とした、水泳、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 922人	実績	956人	達成	要因	テニスの参加者数の増加とニュースポーツの開催日数の増加				
(3)収支状況											
①利用料金収入	目標	437,233千円	実績	387,326千円	未達成	要因	施設の老朽化や天候不順等により宿泊施設やキャンプ場の収入額が当初想定額に達しておらず、約3か月間のプール休業の影響もあり、目標収入額を下回っている。				
②収支バランス	収入		1,716,065千円	支出		1,721,984千円	収支の差		-5,919千円	目標	未達成
内訳	指定管理料	1,328,739千円	内訳	人件費	578,124千円	備品費	9,137千円	プールの休業や天候不順による屋外施設の減収等により利用料金収入が目標額を下回ったため			
	利用料金	387,326千円		警備費	96,691千円	消耗品費	21,118千円				
				清掃費	76,299千円	講師謝礼等	33,564千円				
				設備管理費	150,950千円	印刷費等	3,449千円				
				修繕費	99,771千円	園地管理費	111,211千円				
			光熱水費	269,422千円	その他	272,248千円					

(4)満足度調査の結果等					
①調査概要	調査期間:令和8年3月16日～4月5日(計21日間) 調査方法:WEBフォームによる回答(アクセスコードをポスター掲示、窓口でリーフレット配布) 回答者数:638件 設問数:11問 主な質問項目:来村者の属性、来村目的、公園/緑地・利用料金・接客対応・施設/設備の満足度、村の良い点・悪い点				
②結果(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 87%	実績	89%	達成 要因 主な意見として、「緑が多く景色や環境が良いこと」、「樹木や花々が綺麗に手入れされている」、「子どもが、のびのび遊べる空間がある」と評価を得ていることから、引き続き高い満足度に繋がっていると推察される。
	▼ 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 79%	実績	81%	達成 要因 主な意見として、「他地域・他施設と比較して全体的に割安である」、「子育て世帯の駐車料金無料」、「高齢者・障がい者利用の際の減免制度がある」等が挙げられており、これらの施策が引き続き高い満足度に繋がっていると推察される。
	▼ 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 78%	実績	79%	達成 要因 「接客が親切で丁寧」、「温かく自然で好感が持てる」等の意見があることから、満足度向上に繋がる接客水準を維持できていると推察される。
	▼ 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「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 75%	実績	73%	未達成 要因 子ども向け屋内あそび場のリニューアルや設備のバリアフリー対応について評価する意見がある一方で、施設・設備の老朽化や、屋内あそび場の増設、雨天時に利用できる休憩スペースが不足している意見があり、施設の充実について課題があると推察される。
③主な意見・苦情、対応	・「朝食バイキング時に歩行困難者のためのワゴンが欲しい」との意見があり、宿泊利用者のうち歩行困難者が朝食バイキングを利用しやすいように本館2階レストラン「グリーンビレッジ」にバイキングカートの新規配備(5月)した。 ・「プールのシャワー利用中に、キャップやゴーグルを一時的に置く小物入れをおいてほしい」との意見があり、プールシャワー利用中に小物を仮置きできる小物入れを設置(5月)した。 ・「温泉健康センター正面玄関にある傘立ての鍵が壊れて使用できない」との意見があり、傘立てを更新(6月)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	提案をやや下回る	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。
(3)収支状況	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)。
(4)満足度調査の結果等	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。

※事業者からの提案内容に評価項目に関する目標が設定されていない場合、「提案」は市が定める「目標」と読み替える。

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	0.8 (提案をやや下回る)	16
(3)収支状況	20 点	0.8 (提案をやや下回る)	16
(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(合計)の総合評価変換			評価点の合計
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			92 点
			総合評価
			A

令和7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ことを目的としている
(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)R7年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初)78,550,000円（決算額）78,754,056円

3. 令和7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7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。											
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)											
③自主事業等		就労支援ボランティアの受入れ、周辺美化活動ボランティアを実施し、市民福祉に寄与した。											
(2)利用状況													
①施設の利用者数		▼ 入館者数（算出方法:会議室・研修室の年間利用者数）											
		目標	過去3か年平均 183,050人	実績	179,268人	未達成	要因	研修室の利用者減によるもので、一般利用である会議室は平均値を上回っている。					
		▼ 貸室利用率（算出方法:利用件数/貸出可能回数）											
		目標	58.0%	実績	55.9%	未達成	要因	会議室・研修室ともわずかではあるが目標を下回った。					
②各種事業の参加者数		▼ 就労ボランティア受入れ事業（概要:区社協と連携し、簡単な清掃作業を行ってもら）											
		目標	過去3か年平均 15人	実績	3人	未達成	要因	区社協を通じ月2回の受入れを実施、状況によって受入れが生じない場合あり。					
(3)収支状況													
①使用料収入		目標	過去3か年平均 4,003千円	実績	4,107千円	達成	要因	利用率が下がったことにより前年度実績は下回ったが、平均値は上回った。					
②収支バランス		収入		78,754 千円		支出		78,754 千円		収支の差 0 千円		目標	達成
		内訳	指定管理料(当初)	78,550 千円		内訳	人件費	19,290 千円		消耗品/備品購入費	2,620 千円		指定管理者から収支予算書上±0で提案を受けており、収支差額が赤字でないため達成と判断
			指定管理料変更額 (光熱水費増額)	204 千円			警備費	7,232 千円		受付事務費	5,488 千円		
							清掃費	9,978 千円		駐車場運営費	1,386 千円		
							保守管理費	5,927 千円		廃棄物処理費	528 千円		
							修繕費	659 千円		その他	9,601 千円		
							光熱水費	16,045 千円					

(4)満足度調査の結果等					
①調査概要	調査期間: 令和8年2月2日～2月13日(計12日間)				
	調査方法: 一般の利用者、入居団体の職員にアンケート用紙を配布し、2階総合案内所、休憩コーナー、出入口2か所に回収箱を設置して実施。				
	回答者数: 597				
	設問数: 一般利用者 13、入居団体 9				
	主な質問項目: 貸室の利用、職員の対応、設備等の満足など				
②結果(満足度)	▼ 貸室(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	過去3カ年平均 83%	実績	93%	達成 要因 立地の利便性、使用料金の安さ
	▼ 職員の対応の満足度 (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	過去3カ年平均 72%	実績	78%	達成 要因 親切、急な対応にも応じてもらえたとの声もあり、全体としての満足度評価が高い
	▼ 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	過去3カ年平均 59%	実績	47%	未達成 要因 利用した人からの評価は高いが、利用率自体が低く、全体的な評価率が低くなっている
	▼ 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	過去3カ年平均 84%	実績	82%	未達成 要因 評価が高い一方、設備・機材が古くなってきており買い替えを希望する声あり
	▼ 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	過去3カ年平均 96%	実績	94%	未達成 要因 手話で対応してもらえた等丁寧な対応との声あり、全体としての満足度評価が高い
③主な意見・苦情、対応		・多目的トイレのリモコン電池が切れている・アラームが点滅しているとの指摘があったため、多目的トイレのリモコン電池チェックを一斉実施した。 ・会議室設備の修理・交換の要望があったため、マイクやプロジェクターなどを順次交換している。			

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	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。
(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	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。

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	0.8 (提案をやや下回る)	20

※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	90 点
総合評価	A

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、上記施設の設置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

(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7年4月1日から令和12年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数:1）
(4)R7年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 231,780,000円（決算額） 238,255,890円

評価項目		令和7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、外壁点検や誘導チャイム・立体駐車場の不具合についての修繕が適切に行われている。											
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。 障害者支援施設による弁当やパン類の販売の開始。(週3日、昼1時間程度)											
③自主事業等		上記、障害者支援施設による弁当やパン類の販売(週3日、昼1時間程度)は自主事業として実施している。											
(2)利用状況													
①施設の利用者数		▼ 入館者数（算出方法：貸室を利用した人数）											
		目標	過去3か年平均 38,030人	実績	39,938人		達成	要因	近隣や過去利用者への広報を行った結果、過去3か年平均を上回った。				
		▼ 貸室利用率（算出方法：利用件数/貸出可能回数）											
		目標	過去3か年平均 30.7%	実績	35.7%		達成	要因	近隣や過去利用者への広報により過去3か年平均は上回ったが、依然として利用率は低い水準である。				
(3)収支状況													
①使用料収入		目標	過去3か年平均 14,061千円	実績	15,357千円		達成	要因	施設使用料12,479千円、駐車場利用料2,877千円(前年度比99.8%)				
②収支バランス		収入		239713 千円		支出		238794 千円		収支の差	919 千円	目標	達成
		指定管理料	231780 千円		内訳	人件費	36299 千円		消耗品費	3819 千円		指定管理者から収支予算書上±0で提案を受け ており、収支差額がプラスのため達成と判断	
		利用料金				警備費	36192 千円		租税公課	5736 千円			
		その他	1457 千円			清掃費	20222 千円		その他	7977 千円			
		指定管理料精算	6476 千円			設備費	57861 千円						
		(光熱水費・修繕費)				修繕費	5282 千円						
					光熱水費	65406 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12月1日～12月7日(計7日間) 調査方法: 研修室利用者への直接配布、センター来館者向けにアンケート回答コーナー設置 回答者数: 411人 設問数: 15 主な質問項目: 貸会議室利用時の満足度、窓口職員の対応											
②結果(満足度)		▼ 貸室の満足度（算出方法: 空調・映像・音響設備などに対して「とても満足」・「やや満足」と回答した人の割合）											
		目標	過去3か年平均 66%	実績	76.8%		達成	要因	新しく導入したLEDプロジェクターが画面が明るく好評である				
		▼ 貸室の清潔さの満足度（算出方法: 「とても満足」・「やや満足」と回答した人の割合）											
		目標	過去3か年平均 74.2%	実績	82.4%		達成	要因	研修室・実習室やエントランス、トイレがきれいであるという意見が寄せられた				
		▼ 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	過去3か年平均 73.6%	実績	84.2%		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: 「とても満足」・「やや満足」と回答した人の割合）											

	目標	過去3か年平均 71.1%	実績	59.3%	未達成 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	過去3か年平均 58.1%	実績	60.3%	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、研修室や階段の場所がわかるよう案内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55.3%) ・会議室の机がガタガタ揺れるという苦情があったため、R7年度に点検した結果、201研修室以外の机に経年劣化がみられたことから、計画的に部屋ごとに新しくするよう検討している。					

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	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。

※事業者からの提案内容に評価項目に関する目標が設定されていない場合、「提案」は市が定める「目標」と読み替える。

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

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、生活上便宜の供与その他の日常生活に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、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7年4月1日から令和12年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数： 1 ）
(4)R7年度 市支出額(単位:円)	市支出は無し(利用料金収入等、指定管理者の収入のみで運営)

評価項目		令和7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		施設内で行政財産使用許可を得て、同法人が訪問看護ステーションを開設。訪問看護ステーションが、松寿園の入所者にもサービスを提供できるなど、指定管理施設の行政目的の効用を高めるとともに、高齢化率の高い長田区の地域住民の方々の医療ケアを提供し、「地域包括ケアシステム」(地域で高齢者が住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される体制構築のこと)の推進に寄与している。												
(2)利用状況														
①施設の利用者数		▼ 入館者数 (算出方法:定員50人で月初の入所者数)												
		目標	50人	実績	50人	達成	要因	各あんしんすこやかセンターや居宅介護支援事業所、病院、地域住民等との連携と営業努力により満床状態を継続。						
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	94600 千円	実績	96911 千円	達成	要因	入所者の状況等によって決まる「神戸市ケアハウスサービスの提供に要する費用補助金」の交付額が見込みより多かったため。						
②収支バランス		収入		96911 千円		支出		100259 千円	収支の差		-3348 千円	目標	未達成	
		内訳			内訳	人件費		32665 千円	備品費			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。本年度赤字のため目標としては未達成と判定。		
			利用料金			94983 千円	警備費		-	消耗品費				643 千円
			その他			1928 千円	清掃費		-	業務委託費				24384 千円
						設備費		-	給食費		18450 千円			
						修繕費		591 千円	教養娯楽費		1059 千円			
				光熱水費		18735 千円	その他		3732 千円					
(4)満足度調査の結果等														
①調査概要		調査期間:①令和7年7月29日～8月5日(計8日間) ②令和8年2月8日～2月15日(計8日間) 調査方法:入所者に調査票を配布し、回答箱にて回収する。(一部記入や理解が困難な方について、代筆や口頭による実施) 回答者数:①36件(回答率80%) ②46件(回答率100%) 配布数:①45件 ②46件 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 91%	実績	77%	未達成	要因	これまでの実績等を活かし、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と考えられ、大変良い・良いが大半を占める回答傾向は変わらなかったが、回収した調査票のうち無回答が増えており割合は減少した。無回答の増は、入所者の高齢化により、身体状況・回答能力の低下等が影響しているためと考えられる。(以下、無回答の増については同理由)						
▼ 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	74%	未達成	要因	これまでの実績等を活かし、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ため、大変良い・良いが大半を占める回答傾向は変わらなかったが、回収した調査票のうち無回答のものが増えており割合は減少した。
	▼ 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 67%	実績	67%	達成	要因	昨年度に引き続き、誕生日や季節を感じられる食事の提供を行っており、その点の利用者の満足度は高いと考えられるが、一方で利用者の嗜好は多岐に渡ることから、食事全体の満足度は上がらなか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:「皆さんのプライバシー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 88%	実績	84%	未達成	要因	これまでの実績等を活かし、利用者に配慮した生活支援を継続できているため、ほぼ前回の水準を維持できている。回収した調査票のうち無回答のものが増えており割合はやや減少した。
	▼ 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おりますか?」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 94%	実績	80%	未達成	要因	廊下等の目に見える場所だけでなく、空調機器の清掃等も適切に清掃を行っているため、高い水準を維持できている。大変良い・良いが大半を占める回答傾向は変わらなかったが、回収した調査票のうち無回答が増えており、割合は減少した。
③主な意見・苦情、対応		レクリエーションなどについては入所者からの意見を踏まえた取り組みを行っている。体調に関する悩みの声については、自主事業として設けられた訪問看護ステーションの支援を活用しながらのフォローも検討されている。総合的には入居者の満足度は及第点を頂いていると認識しており、今後とも質の担保に努める。					

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。

※事業者からの提案内容に評価項目に関する目標が設定されていない場合、「提案」は市が定める「目標」と読み替える。

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
評価点の合計			105 点
総合評価			AA

※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7年度 神戸市立和光園の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	・老人福祉法第20条の4に定める養護老人ホームとして65歳以上のものであって環境上の理由及び経済的な理由により居宅において養護を受けることが困難なものを入所させ養護するとともに、その物が自立した日常生活を営み、社会活動に参加するために必要な指導及び訓練その他の援助を行うことを目的としている。 ・生活保護法第38条第2項に定める救護施設として身体上又は精神上著しい障害があるために日常生活を営むことが困難な用保護者を入所させ生活扶助を行うことを目的としている。
(2)事業内容	・養護老人ホームの運営 ・救護施設の運営 ・施設設備維持管理 ・自主事業(入所者向け自動販売機の設置、出張理美容、入所者向け移動コンビニ)
(3)施設内容	(構造・規模)鉄筋コンクリート造5階建 一部3階建(敷地面積)約9,100㎡(延床面積)6,658㎡ (1階)事務室、医務室、調理室、面談・相談室、娯楽室、集会所、洗濯室、居室9室 (2階)食堂、浴室、洗濯室、談話室、居室28室 (3階)洗濯室、居室43室 (4階)洗濯室、居室25室 (5階)洗濯室、居室25室

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	社会福祉法人神戸光有会
(2)指定期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで(5年間)
(3)選定方法	公募 (応募団体数:1)
(3)選定方法	非公募 (非公募事由:)
(4)R7年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初)344,712,000円 (決算額)329,965,851円
(4)R●年度 市支出額(単位:円)	市支出は無し(利用料金収入等、指定管理者の収入のみで運営)

3. 令和7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7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。空調設備や給水ポンプ等の修繕についても対応されており施設の維持管理が適切になされている。										
②施設の運営業務	福祉関係部署や、介護事業者等の関係者と密に連携を取りながら、養護・救護ともに利用者に寄り添った支援が行われている。										
③自主事業等	出張理美容や入所者向け移動コンビニの実施など利用者の特性に応じた自主事業が行われている。										
(2)利用状況											
①施設の利用者数	▼ 入館者数（算出方法：入所見込み数75人（養護50人、救護25人）に対する月初の入所者数）										
	目標	75人	実績	63人	未達成	要因	入院・死亡・他施設への転居等 （※なお養護老人ホーム・救護施設はいずれも区福祉事務所の措置（行政処分）により入所が決まるものであり、指定管理者の企業努力のみで数が増えるものではない。）				
	▼ 貸室利用率（算出方法：_____）										
	目標		実績			要因					
②各種事業の参加者数	▼ -										
	目標	-	実績	-		要因	-				
	▼ ○○事業（概要：_____）										
	目標		実績			要因					
	▼ ○○事業（概要：_____）										
	目標		実績			要因					
(3)収支状況											
①使用料収入	目標	-	実績	-		要因	-				
①利用料金収入	目標		実績			要因					
②収支バランス	収入		339765 千円		支出		277701 千円	収支の差	62064 千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	329966 千円		内訳	人件費	169077 千円	備品費	5465 千円	提案内容の予算は収入345,083千円、支出331,049千円で収支差額がプラスとなっている。令和7年度決算について収支差額がプラスとなっていることから達成と判断した。	
		利用料金	0 千円			警備費		消耗品費	663 千円		
		その他	9799 千円			清掃費	8845 千円	養護施設運営事業費	31995 千円		
						設備費	12150 千円	救護施設運営事業費	17050 千円		
						修繕費	3979 千円	○○事業費			
						光熱水費	28477 千円	その他			

(4)満足度調査の結果等					
①調査概要	調査期間：(1回目)令和7年9月24日～10月3日(10日間) (2回目)令和8年3月1日～3月7日(7日間)				
	調査方法：アンケート調査票(紙)によるもの。				
②結果(満足度)	回答者数：(1回目)利用者58名 配布55名(入院中3名除く) 回答52名(回答率89.7%) (2回目)利用者63名 配布61名(入院中2名除く) 回答57名(回答率90.5%)				
	設問数：8問(回答選択式)				
	主な質問項目：利用者に対する支援や、施設が清潔に保たれているか、職員の対応等の満足度				
	施設利用の満足度 (算出方法：「現在使用されているお部屋は快適に過ごせていますか」という問に対して「快適に過ごすことができている」「まあまあ快適である」と回答した人の割合と、「浴室や脱衣場は清潔に保たれているでしょうか」と及び「トイレは清潔に保たれているでしょうか」という問に対して「清潔」「まあまあ清潔」と回答した人の割合)				
目標	70%	実績	約73%	達成	要因
	清掃・維持管理が適切に行われていることや、養護・救護ともに居室が個室であることから居室空間に魅力を感じられた結果であると推察される。				
▼	利用者に対する支援の満足度 (算出方法：「自分の希望や要望を取り入れた支援がされていますか」という問に対して「希望や要望を取り入れた支援がされている」と回答した人の割合)				
	目標	60%	実績	63%	達成 要因
	毎月行うケース会議による課題確認・支援方針立案等により、利用者の希望や生活上の課題に寄り添った対策を実施している結果だと推察される。				
	▼ 職員対応の満足度 (算出方法：「職員は苦情や相談にきちんと対応していますか」という問に対して「対応している」「概ね対応している」と回答した人の割合)				
目標	70%	実績	77%	達成	要因
	職員対応の満足度 (算出方法：「職員は苦情や相談にきちんと対応していますか」という問に対して「対応している」「概ね対応している」と回答した人の割合)				
▼	利用者に対する職員の理解度に関する満足度 (算出方法：「職員はあなたの健康状態や障害を理解していますか」という問に対して「理解している」「概ね理解している」と回答した人の割合)				
	目標	70%	実績	76%	達成 要因
	日頃のコミュニケーション、毎月行うケース会議を踏まえた対応や、福祉にまつわる各種研修受講による職員の資質向上の取り組み等の結果によるものと推察される。				
	▼ ○○○○の満足度 (算出方法：)				
目標		実績		要因	
③主な意見・苦情、対応	食事の温度について冷めている(または時々冷めている)との意見もあったため、クックチルシステム(適時適温での食事提供が可能な給食)を令和8年度に導入予定である。				

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	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。
(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。

※事業者からの提案内容に評価項目に関する目標が設定されていない場合、「提案」は市が定める「目標」と読み替える。

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
評価点の合計			95 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