

令和2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、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	○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。 ○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)指定管理者	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
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日 ※令和3年4月1日以降も継続中
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 51,455,000円 決算額 51,455,000円

2. 管理運営に対する履行確認内容

(1)施設の維持管理業務等 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)利用状況 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)収支状況 神戸市からの管理経費を適正に執行している。																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>年間延べ利用人数</th> <th></th> <th></th> <th></th> </tr> <tr> <th>事業名</th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>障害福祉サービス</td> <td>23,686人</td> <td>23,394人</td> <td>24,058人</td> </tr> <tr> <td>機能訓練</td> <td>1,540人</td> <td>1,471人</td> <td>1,267人</td> </tr> <tr> <td>昼間一時保護</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>73人</td> </tr> <tr> <td>日中一時支援</td> <td>228人</td> <td>217人</td> <td>89人</td> </tr> <tr> <td>貸会議室</td> <td>402件</td> <td>649件</td> <td>711件</td> </tr> </tbody> </table>	年間延べ利用人数				事業名	令和2年度	令和元年度	平成30年度	障害福祉サービス	23,686人	23,394人	24,058人	機能訓練	1,540人	1,471人	1,267人	昼間一時保護	-	-	73人	日中一時支援	228人	217人	89人	貸会議室	402件	649件	711件	※新型コロナウイルス感染症対策のため、貸会議室については令和2年3月1日～5月31日まで利用停止、一部期間で夜間の利用制限を行っていた。
年間延べ利用人数																													
事業名	令和2年度	令和元年度	平成30年度																										
障害福祉サービス	23,686人	23,394人	24,058人																										
機能訓練	1,540人	1,471人	1,267人																										
昼間一時保護	-	-	73人																										
日中一時支援	228人	217人	89人																										
貸会議室	402件	649件	711件																										

3. 利用者の満足度調査等

	2年度の状況
①満足度調査の実施内容	・調査方法：満足度調査アンケートを配布 ・調査期間：令和3年1月11日～2月24日(204名配布、125名回答、回収率61.3%) ・質問事項：職員の対応、支援内容、昼食、清潔・衛生、設備・館内環境、等 また、苦情・意見窓口を設置するとともに、日々の利用者との接点の中で意見を収集している。
②満足度調査の結果	【職員の対応】 満足70%(59),ほぼ満足21%(25),普通9%(14),やや不満0%(1),不満0%(0),無回答0%(1) 【サービス内容】 満足50%(40),ほぼ満足30%(37),普通14%(19),やや不満3%(2),不満1%(0),無回答2%(2) 【昼食】 満足41%(39),ほぼ満足23%(26),普通16%(13),やや不満2%(4),不満0%(0),無回答18%(18) 【設備】 満足37%(33),ほぼ満足33%(32),普通20%(25),やや不満2%(2),不満0%(0),無回答8%(8) 【全体の満足度】 満足48%(41),ほぼ満足33%(40),普通9%(12),やや不満1%(1),不満0%(0),無回答9%(6)  ※( )内は前年度数値

③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス内容への意見については、コロナ禍による外出活動制限の影響が見られるが、サービスの質を落とさないよう創意工夫を重ねている。</li> <li>・食事の提供に関する意見については、可能な範囲で個別対応を行っている。</li> <li>・設備等の老朽化、不具合等については、適宜、市と協議しながら修繕を行っている。</li> <li>・その他、利用者個々のサービスへの不満や利用枠拡大などの要望に対しては、事業運営の現状を見ながら、個別に説明や対応を行う。</li> </ul>
------------------------	--

#### 4. 選定評価委員会の評価

新型コロナウイルス感染対策への継続的な対応が必要となっており、利用者へのサービスにも制限がある状況の中、工夫しながら丁寧な運営を行っている。

満足度調査については、前回より回答率が上がっており、結果も満足・ほぼ満足が大半を占め、昨年度より向上している。また意見・苦情等を改善に生かせるよう努力しており、おおむね利用者のニーズに応じた管理運営がなされている。

令和3年度より新たな協定期間となっているが、これまでの経験を生かしながら、在宅障害者福祉の拠点として引き続き、より良い施設運営に努められたい。

令和2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、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	○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。 ○施設内容 相談室、ロビー、浴室、訓練室、作業室、食堂
(2)指定管理者	社会福祉法人神戸聖隷福祉事業団
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日 ※令和3年4月1日以降も継続中
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 69,389,000円 決算額 69,389,000円

2. 管理運営に対する履行確認内容

- (1)施設の維持管理業務等  
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)利用状況  
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)収支状況  
神戸市からの管理経費を適正に執行している。

年間延べ利用人数			
事業名	令和2年度	令和元年度	平成30年度
障害福祉サービス	29,581人	33,096人	33,273人
機能訓練	917人	528人	1,617人
昼間一時保護	-	-	49人
日中一時支援	40人	46人	44人

※機能訓練については、理学療法士が確保できず令和元年9月から休業となっていたが、継続的な求人活動を行い、令和2年7月より再開している。

3. 利用者の満足度調査等

	2年度の状況
①満足度調査の実施内容	・調査方法：満足度調査アンケートを配布 ・調査期間：令和2年11月2日～11月30日(213名配布、181名回答、回収率85.0%) ・質問事項：職員の対応、支援内容、昼食、清潔・衛生、設備・館内環境、等 また、苦情・意見窓口を設置するとともに、日々の利用者との接点の中で意見を収集している。
②満足度調査の結果	【職員の対応】 満足49%(46),ほぼ満足29%(31),普通18%(18),やや不満2%(1),不満1%(3),無回答1%(1) 【サービス内容】 満足38%(42),ほぼ満足31%(31),普通20%(19),やや不満2%(2),不満1%(1),無回答8%(5) 【昼食】 満足35%(38),ほぼ満足34%(26),普通16%(20),やや不満1%(2),不満0%(0),無回答14%(14) 【設備】 満足39%(32),ほぼ満足26%(26),普通23%(28),やや不満1%(2),不満0%(1),無回答11%(11) 【全体の満足度】 満足39%(48),ほぼ満足42%(26),普通12%(17),やや不満1%(2),不満2%(1),無回答4%(6)  ※( )内は前年度数値

③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応

・設備の使いやすさや衛生面の意見については、建物の構造やレイアウトなどの問題もあるが、できることから改善の対応を行っている。  
・コロナ禍の影響もあって、ご家族からは職員と話す機会が減った等の意見も見受けられるため、利用者、家族とのコミュニケーションを密に行っていきたい。  
・就労移行支援では、より広い範囲で分かりやすい情報提供について意見があったため、きめ細やかに個別対応するよう努める。

#### 4. 選定評価委員会の評価

新型コロナウイルスの影響で縮小・中止となった活動について代替プログラムを実施するなど、感染対策や体調管理と並行して、工夫しながらサービスを行っている。  
満足度調査については、回答率が高く、その結果も満足・ほぼ満足が大半を占めている。自己評価として、各事業ごとに課題検証なども行われており、おおむね利用者のニーズに応じた管理運営がなされている。  
令和3年度より新たな協定期間となっているが、これまでの経験を生かしながら、在宅障害者福祉の拠点として引き続き、より良い施設運営に努められたい。

令和2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、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	○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。 ○施設内容 相談室、ロビー、浴室、訓練室、作業室、多目的室、食堂
(2)指定管理者	社会福祉法人ヨハネ会
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日 ※令和3年4月1日以降も継続中
(4)R2市支出額(単位：円)	協定締結額 26,788,000円 決算額 26,788,000円

2. 管理運営に対する履行確認内容

- (1)施設の維持管理業務等  
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)利用状況  
一部で休業している事業もあるが、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)収支状況  
神戸市からの管理経費を適正に執行している。

年間延べ利用人数			
事業名	令和2年度	令和元年度	平成30年度
障害福祉サービス	18,757人	20,752人	20,161人
機能訓練	0人	2,871人	3,171人
昼間一時保護	-	-	85人
日中一時支援	6人	37人	3人

※機能訓練については、理学療法士が確保できず令和2年4月から休業となっている。

3. 利用者の満足度調査等

	2年度の状況
①満足度調査の実施内容	・調査方法：満足度調査アンケートを配布 ・調査期間：令和3年1月4日～1月25日(129名配布、105名回答、回収率81.4%) ・質問事項：職員の対応、支援内容、昼食、清潔・衛生、設備・館内環境、等 また、苦情・意見窓口を設置するとともに、日々の利用者との接点の中で意見を収集している。
②満足度調査の結果	【職員の対応】 満足48%(50),ほぼ満足33%(36),普通15%(12),やや不満1%(1),不満0%(1),無回答3%(0) 【サービス内容】 満足29%(33),ほぼ満足36%(37),普通25%(24),やや不満4%(3),不満0%(1),無回答6%(2) 【昼食】 満足33%(38),ほぼ満足33%(40),普通20%(14),やや不満4%(5),不満1%(1),無回答9%(2) 【設備】 満足29%(40),ほぼ満足45%(44),普通17%(13),やや不満1%(2),不満0%(0),無回答8%(1) 【全体の満足度】 満足31%(31),ほぼ満足43%(48),普通16%(11),やや不満0%(3),不満0%(2),無回答10%(5)

※( )内は前年度数値

③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応

・昨年度に比べ、満足度が全体的に少し低下している。新型コロナ対策で施設への入館制限を行っているため、ご家族が施設内を直接見る機会がなくなり、コミュニケーションを十分にとれなかったことも原因と考えられる。

・特に、日常活動での外出や、行事等イベント実施について、縮小や中止を余儀なくされていることに関する意見が多い。今後は利用者や家族の立場にたって新型コロナ対策を進めつつ、楽しめる活動を考えていく必要がある。

・昼食についての意見は、ご家族の試食会ができなかった事と、同じようなメニューの繰り返しが原因と思われるので、給食会議や嗜好調査をもとに利用者の好みに合うメニュー作りに努力していく。

4. 選定評価委員会の評価

新型コロナウイルス対策として、感染防止用設備の設置などを含め工夫しながら、サービスの継続に努めている。満足度調査については、高い回答率となっており、結果は満足・ほぼ満足が大半を占めている。前年度と比較すると満足度が下がっている状況であるが、要望や意見などの原因を検証して改善に取り組んでおり、おおむね利用者のニーズに応じた管理運営がなされている。

令和3年度より新たな協定期間となっているが、これまでの経験を生かしながら、在宅障害者福祉の拠点として引き続き、より良い施設運営に努められたい。

令和2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、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	(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。 (事業概要) 食事・排せつ・着衣などの日常生活支援や創作的活動及び生産活動機会の提供、その他身体機能又は生活能力の向上のために必要な支援を行っている。
(2)指定管理者	社会福祉法人神戸明輪会
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日 ※令和3年4月1日以降も継続中
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 1,000,000円 決算額 549,010円

2. 管理運営に対する履行確認内容

(1)運営状況の履行確認 概ね適正な運営がなされており、特に問題はなかった。
(2)令和2年度実績 生活介護事業所(定員20名、登録者31名)【1日平均利用人数 12.8名】 上記事業及びエレベーター保守管理業務について、概ね適正に実施されており問題ない。

3. 利用者の満足度調査等

	2年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法：利用者にアンケート用紙を32部配布し、29部回収。回収率90.6% 調査期間：令和3年1月13日～2月5日 調査項目：職員の対応、サービスの内容、室内環境など
②満足度調査の結果	・全体 満足55%、ほぼ満足41%、普通0%、やや不満0%、不満3%、無回答0% ・職員対応 満足69%、ほぼ満足28%、普通3%、やや不満0%、不満0%、無回答0% ・サービス内容 満足48%、ほぼ満足45%、普通0%、やや不満3%、不満3%、無回答0% ・トイレ等設備の使いやすさ 満足34%、ほぼ満足41%、普通7%、やや不満3%、不満0%、無回答14%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	昼食の内容について、買い物や外食をしたいとの要望や、活動内容および行事の充実の要望に対し、個別支援計画を作成を通じて要望に応じたプログラムを検討する。

4. 選定評価委員会の評価

<p>消毒や換気の徹底等感染症対策に取り組んだ。利用を自粛している利用者に対し、電話で相談支援を行い、サービス向上を図った。また、新型コロナウイルスの影響で活動が制限される中、利用者を楽しんでもらえるよう所内活動の内容を工夫するなど、積極的な取組みも見られた。</p> <p>利用者満足度調査においても、「満足」と「ほぼ満足」が多数を占めており、概ね利用者のニーズに沿った管理運営がなされていると考える。</p>
--

令和2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、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	(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。 (事業概要) 食事・排せつ・着衣などの日常生活支援や創作的活動及び生産活動機会の提供、その他身体機能又は生活能力の向上のために必要な支援を行っている。
(2)指定管理者	社会福祉法人えんぴつの家
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日 ※令和3年4月1日以降も継続中
(4)R2市支出額(単位:円)	利用料金制のため、市からの支出はなし

2. 管理運営に対する履行確認内容

(1)運営状況の履行確認 概ね適正な運営がなされており、特に問題はなかった。 (2)令和2年度実績 生活介護事業所(定員40名、登録者40名)【1日平均利用人数34.6名】 上記事業について、概ね適正に実施されており問題ない。
---

3. 利用者の満足度調査等

	2年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法: 利用者にアンケート用紙を40世帯に配布し、28名から回収(全て保護者回答)。回収率70% 調査期間: 令和3年3月18日～3月16日 調査項目: 職員の対応、サービスの内容、室内環境など
②満足度調査の結果	・全体 満足32%、ほぼ満足35%、普通14%、(未記入14%) ・職員対応 満足50%、ほぼ満足39%、普通10% ・サービス内容 満足39%、ほぼ満足46%、普通14% ・トイレ等設備の使いやすさ 満足28%、ほぼ満足25%、普通35%、(未記入10%)
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	リハビリ訓練を増やしてほしいとの要望に関しては、内容の充実を図る。その他の要望は特になく、昨年度の要望にあったトイレ環境について、便座の交換等により、利便性が向上した。

4. 選定評価委員会の評価

<p>新型コロナウイルス感染症対策のため、新たに衛生管理・感染対策に関するマニュアルを作成した。また、新型コロナウイルスの影響で活動が制限される中、利用者楽しんでいただけるよう、所内活動の内容を工夫するなど、積極的な取組みが見られた。 利用者満足度調査においても、「満足」と「ほぼ満足」が多数を占めており、概ね利用者のニーズに沿った管理運営がなされていると考える。</p>
--

令和2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、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	(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。 (事業概要) 食事・排せつ・着衣などの日常生活支援や創作的活動及び生産活動機会の提供、その他身体機能又は生活能力の向上のために必要な支援を行っている。
(2)指定管理者	社会福祉法人ヨハネ会
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日 ※令和3年4月1日以降も継続中
(4)R2市支出額(単位:円)	利用料金制のため、市からの支出はなし

2. 管理運営に対する履行確認内容

(1)運営状況の履行確認 概ね適正な運営がなされており、特に問題はなかった。
(2)令和2年度実績 生活介護事業所(定員6名、登録者6名)【1日平均利用人数5.4名】 上記事業について、概ね適正に実施されており問題ない。

3. 利用者の満足度調査等

	2年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法：利用者にアンケート用紙を56部配布し、42部回収。回収率75% (自立センターたるみの中に含まれる形で実施) 調査期間：令和3年1月4日～1月25日 調査項目：職員の対応、サービスの内容、室内環境など
②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体 満足45%、ほぼ満足38%、普通12%、やや不満0%、不満0%、無回答5%</li> <li>・職員対応 満足55%、ほぼ満足31%、普通10%、やや不満0%、不満0%、無回答5%</li> <li>・日常活動の内容 満足45%、ほぼ満足33%、普通14%、やや不満2%、不満0%、無回答5%</li> <li>・イベントの内容 満足38%、ほぼ満足26%、普通24%、やや不満5%、不満0%、無回答7%</li> </ul>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	一部野外活動の充実に関する要望があったが、その他は日々のお礼等の内容が多くを占めている。

4. 選定評価委員会の評価

<p>新型コロナウイルス感染症対策のため、新たに対応マニュアルを作成し、自動体温測定器や衝立等を設置して利用者及び職員の体調管理を徹底することで営業を継続した。マニュアルは、定期的に更新し、だれも見られるよう掲示した。また、新型コロナウイルスの影響で活動が制限される中、利用者に楽しんでいただけるよう、感染症対策を万全にしたうえで自治会との地域ふれあい祭りを実施し、利用者と地域住民との交流の場を作るなど、工夫がみられた。</p> <p>利用者満足度調査においても、「満足」と「ほぼ満足」が多数を占めており、概ね利用者のニーズに沿った管理運営がなされていると考える。</p>
---

令和2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、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>【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、市民福祉の高揚、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。</p> <p>【施設内容】 (福祉局) 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 (建設局) 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</p>
(2)指定管理者	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)
(3)指定期間	令和2年4月1日～令和4年3月31日
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 1,245,780,000円 決算額 1,231,117,891円 [うち、福祉局 780,746,000円]

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2年度の状況
①施設の維持管理業務		<p>○施設及び設備等の維持管理(点検・修繕)、園地管理、清掃、警備 ※一部業務を障がい者団体へ委託 ○当事者の意見を取り入れながら、「しあわせの村ユニバーサルデザイン推進指針」に基づいた村づくり [令和2年度の取り組み] NPO法人神戸ろうあ協会からのしあわせの村に対する要望を受けて、手話と字幕による番組や災害時に情報を受信・発信することができる「アイドラゴン4」を村内3か所に設置した。</p>
②施設の運営業務		<p>○総合的な管理・運営、利用受付及び利用料金の徴収 ○ホームページの運用やメールマガジンの配信、SNSによる広報活動 ○村内医療・福祉施設との連絡会議の定期開催 ○入村者アンケート調査の実施 [2年度の取り組み] 市リニューアル検討有識者会議の提言の実現に向け「しあわせの村村会議」を新たに組織し、共同事業体事業者、村内医療・福祉施設が共通の福祉課題の解決に向けた研修・意見交換を実施 [新型コロナウイルス感染症にともなう施設の休業等] 令和2年4月～5月 宿泊施設、会議室、飲食店舗休業 令和3年1月～2月 会議室時短営業 令和2年5月～ 新型コロナウイルス感染症対策として保養センターひよどりを活用 令和2年3月～8月 シルバーカレッジ臨時休校</p>
③その他の業務		駐車場、レストラン、コンビニ、自販機、馬事公苑等の運営
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況		<p>入村者数 1,586,300人(対前年比14.8%減) 施設利用者合計 576,447人(対前年比45.8%減) [うち、福祉局所管 56,556人(対前年比59.2%減)]</p>
②その他利用状況		<p>入村車両数 1,286,364台(対前年比13.8%減) レストラン利用人数 150,709人(対前年比55.8%減) コンビニ利用人数 117,843人(対前年比32.5%減) イベント等参加人数 14,854人(対前年比89.5%減)</p>

(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入	利用料収入合計 186,296,965円 [うち、福祉局 54,749,970円(対前年比68.1%減)]	
②指定管理者の収支状況	①指定管理部分 [収入額] 1,417,414,856円(対前年比14.4%減) [支出額] 1,462,057,866円(対前年比7.8%減) ②自主事業部分 [収入額] 864,343,854円(対前年比23.9%減) [支出額] 810,206,362円(対前年比26.2%減)	

### 3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	入村者数 195万人		158.6万人 (目標値比 81.3%)
②収入目標額	利用料収入 442,417千円 [うち、福祉局 194,199千円]		186,297千円 (目標値比 42.1%) [うち、福祉局 54,750千円] (目標値比 28.2%)
はっぴねすコーナーの機能拡充	障がい者施設製品の販売機会拡大及び取扱商品の充実を図るため、市内障がい者施設から出店者を募集し、商品の販売を開始		・出店施設 32施設 ・売上額 1,905千円
こころのアートギャラリーの開設	こころのアート展の作品を常時鑑賞できるよう常設展示スペースを本館・宿泊館2階に新たに設置(令和2年12月より)		展示会開催 3回 ・12/2~1/3 アート展2020 ・2/3~2/23 深田隆展 ・2/25~4/25 イトウクニコ展
しあわせの村健康倶楽部の創設	「健康創造都市KOBE」の推進や健康寿命の延伸を目指し「しあわせの村健康倶楽部」を創設し、村内宿泊施設等を活用して普及啓発や予防事業を実施		・有識者で構成する運営委員会を発足(2回開催) ・神戸市シルバーカレッジ生等からモニター会員を募集(81人)
神戸市シルバーカレッジのオンライン授業導入と地域交流活動	・新型コロナウイルス感染症対策として、一部事業をオンラインで実施 ・在学生が市内小学校区を基本としたグループに分かれ、カリキュラムの一環として地域でのボランティア活動を実施(継続)		・グループ数 58 ・活動者数 延5,110人
子育て・子育てイベントの実施(ビバ・ハロウィン「こうべっこひろば」)	NPO法人社会還元センターグループと連携し、ものづくり体験やステージショーを通じた親子・子ども同士の交流の場を提供		参加者数 1,884人
神戸市民向け家族宿泊プランの実施	宿泊施設の利用促進とともに、家族で安心・安全な外出を支援するため、市民の家族連れに限定した新たな宿泊プランを提供		利用者数 延721人

### 4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況
①満足度調査の実施内容	[調査方法] 来村者に対し調査票を配布及び回収 [調査実施日] 10月14日(水)、18日(日) [有効回答数/配布数] 1,935枚/4,894枚(39.5%) [質問項目] 利用施設、利用交通機関、満足度など	

<p>②満足度調査の結果 ※数値は%</p>	<p>[全体]満足41.8、概ね満足38.9、普通17.4、やや不満1.5、不満0.3          [公園・緑地]満足48.4、概ね満足34.9、普通15.8、やや不満0.8、不満0.2          [利用料金]安い30.7、概ね安い25.3、普通33.7、やや高い7.2、高い3.1          [接客対応]良い31.8、概ね良い29.3、普通37.7、やや悪い1.1、悪い0.2          [施設・設備]良い28.1、概ね良い31.6、普通36.2、やや悪い3.8、悪い0.3          [レストラン等]満足20.1、概ね満足26.8、普通42.7、やや不満8.7、不満1.8          [高齢者、障がい者の利用しやすい施設か]          思う76.7、思わない4.1、わからない19.2          [子ども・子育て世帯が利用しやすい施設か]          思う82.4、思わない2.1、わからない15.4</p>
<p>③利用者からの主な苦情, 意見 とそれへの対応</p>	<p>○聴覚障がい者に対する情報の拡充          手話や字幕による番組や緊急情報を受・発信できる「アイ・ドラゴン4」を          本館・宿泊館等3か所に新たに設置</p>

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	OAAA    OAA    ●A    OB    OC
<p>所 見</p>	<p>新型コロナウイルス感染症影響下において、利用者数・利用料収入とも前年度から大きく落ち込んだ。しかしながら、コロナ禍においても徹底した感染症対策を行いながら施設の運営やイベントを実施した。また、芝生広場などの屋外施設は屋内施設の休業中にも開放しており、コロナ禍での市民の需要に合った活用ができた。さらに、シルバーカレッジにおいてオンライン授業の取り組みを始めたりと、しあわせの村の理念を十分に理解し、すべての人が利用しやすい施設としての役割を果たすため様々な努力を続けており、指定管理者としての役割を十分に果たしている。</p>