

令和3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、指定管理者等

|                    |   |
|--------------------|---|
| (1)施設概要(設置目的、施設内容) | 福祉の拠点(福祉団体等の事務室、研修室、会議室)<br>※上記会議室等及びその他の施設(保育所、児童館、地域福祉センター、点字図書館、ひとり親家庭支援センター、婦人会館、消費生活センター、障害者更生相談所、ひきこもり支援室、こども・若者ケアラー相談・支援窓口等)から構成される。 |
| (2)指定管理者           | 社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会   |
| (3)指定期間            | 令和3年4月1日～令和8年3月31日  |
| (4)R3市支出額(単位:円)    | 協定締結額: 78,550,000円 決算額: 77,018,603円   |

2. 管理運営内容

|               |  |  |
|---------------|--|--|
| (1)管理実施状況     | 3年度の状況   |  |
| 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   |  |
| ②施設の運営業務      | ①会議室の管理運営業務(使用許可、利用料金の収納等)<br>※新型コロナウイルス感染症の影響により、会議室利用について以下の制限あり<br>4月25日～5月11日: 利用不可、5月～9月: 利用制限のうえ利用可<br>②利用者アンケートの実施  |  |
| ③その他の業務       | ①新型コロナウイルス感染防止のための取り組み(1階東・南玄関入口、休憩コーナーに来館者用消毒液の設置)。<br>②パソコンによる会議室管理台帳システムの導入。会議室使用料のキャッシュレス決済の導入。<br>③入居団体に係る電話取次ぎ、配達物等の預かり、各種制度事務取次ぎ、広報協力等による事業支援。<br>④職員全員によるミーティング(毎日)や定例会議(月2回)の実施により、情報共有を図り、利用者ニーズに迅速に対応できるよう取り組んだ。<br>⑤障害者の方への合理的配慮として、職員が手話・視覚障害者ガイドヘルパー・障害者ガイドヘルパー研修等を受講し対応。聴覚障害者とのタブレットによるコミュニケーションの促進。<br>⑥意見箱の設置、入居団体相互の情報交換のため「入居団体のあいまし」作成・配布、交流掲示板「ふれあい広場」の設置を継続。<br>⑦各室の使用状況に応じた清掃、異常発生時に迅速に対応を行うなど、設備管理および環境維持に積極的に取り組んだ。<br>⑧貸室用機材の整備・新調に伴うマニュアルの更新、館内掲示物の整理整頓・張り替え、机位置シールの張り替え、囲碁セットの貸出開始。<br>⑨中央区社協が運営する就労体験ボランティアの受入れ<br>⑩周辺美化活動。 |  |
| (2)利用状況       | 3年度の状況   |  |
| ①施設利用状況       | ◆会議室利用状況<br>利用人数 : 97,656人 (R2年度 57,729人)<br>利用率 : 54.29% (R2年度 43.28%)<br>利用回数 : 2,393件 (R2年度 1,578件)<br><br>◆社会福祉研修室利用状況<br>利用人数 : 48,399人 (R2年度 29,067人)<br>利用率 : 49.69% (R2年度 45.90%)<br>利用件数 : 2,189件 (R2年度 1,574件)   |  |
| (3)収支状況       | 3年度の状況   |  |
| ①使用料または利用料金収入 | ◆会議室使用料 : 3,420,600円 (R2年度 2,538,750円)   |  |
| ②指定管理者の収支状況   | 収入額 77,258,958円 対前年比100.42% (R2年度 76,937,396円)<br>支出額 70,692,974円 対前年比99.01% (R2年度 71,396,680円)<br>差額 6,565,984円 (R2年度 5,540,716円)   |  |
| (4)その他        | 3年度の状況   |  |
| ①施設内での実施工事    | 避難器具落下地点注意看板の付替え   |  |

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 | 会議室利用率目標 51% | 達成 (利用率: 54.29%)  |
| ②収入目標額      | -            | -   |
| ③その他新たなサービス | Wi-Fi全室設置    | 達成<br>(コロナウイルス感染症予防の観点から、対面の会議だけでなくオンライン会議にも対応できるよう、会議室・研修室全室にWi-Fiを設置) |

4. 利用者の満足度調査等

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
|                       | 3年度の状況  |  |
| ①満足度調査の実施内容           | ◆調査方法: 入館者にアンケート用紙を配布し、回収箱を設置して回収<br>◆調査期間: 令和4年2月25日～3月11日<br>◆配布数 : 一般利用者500枚、入居団体職員229枚<br>◆質問項目: 来館目的・回数、職員の対応、案内表示、利用のしやすさ等<br>◆回答数 : 一般利用者339枚(回収率68%)、入居団体職員196枚(回収率86%) |  |
| ②満足度調査の結果             | ◆「職員の対応」について<br>一般利用者: 良い・まあまあ良い71%、あまり良くない・良くない1%、無回答28%<br>入居団体職員: 良い・まあまあ良い97%、あまり良くない・良くない1%、無回答2%  |  |
| ③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応 | ①多目的トイレの流すボタン点字表記が逆だと報告があった⇒改修<br>②廊下・トイレでの会話は会議や研修の邪魔になるとのお声があった⇒廊下・トイレに「お静かに」の張り紙   |  |

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   |
| 所見           | 概ね適正に管理運営が行われている。アンケート調査では利用者・入居団体ともに利用満足度が高く、指定管理者としての役割を十分に果たしている。<br>団体や市の施設が多数入居しているため、日々の相談や調整、工事後の不具合や要望が多く存在するが、迅速に所管課へ報告し、対応をしている。<br>新型コロナウイルスの影響で低下していた会議室利用率は回復傾向にあり、令和3年度の利用率はわずかではあるが、目標の利用率を上回っている。 |

令和3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、指定管理者等

|                    |  |
|--------------------|--|
| (1)施設概要(設置目的、施設内容) | 市民福祉交流の拠点(研修室・事務室等)<br>※上記研修室等及び市民福祉スポーツセンターから構成される。 |
| (2)指定管理者           | 社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会                                    |
| (3)指定期間            | 令和2年4月1日～令和7年3月31日                                   |
| (4)R3市支出額(単位:円)    | 協定締結額: 189,498,000円 決算額: 180,947,523円                |

2. 管理運営内容

|               |  |  |
|---------------|--|--|
| (1)管理実施状況     | 3年度の状況   |  |
| ①施設の維持管理業務    | 敷地・建築物・その他構造物の点検・保守業務及び修繕業務、清掃、警備業務等   |  |
| ②施設の運営業務      | ①会議室・駐車場 運営業務(使用許可、利用料金の収納等)<br>※新型コロナウイルス感染症の影響により、会議室利用について以下の制限あり<br>4月～9月利用制限あり(4/1～4/4は通常営業)<br>②利用者アンケートの実施。   |  |
| ③その他の業務       | ①ネットで会議室の仮予約を行えるようにホームページを改修(Web仮予約受け付け後、電話・メールで連絡する)<br>②センターの場所が分かりづらいといった意見があったことから、近辺に電柱広告を掲出。歩行者の視線に入る巻付広告に建物名と地図を掲載した。<br>③キャッシュレス決済導入のための設備環境整備。<br>④パラスポーツ競技紹介、HUG+展入賞作品展示(通年)<br>⑤ふれあいのまちKOBÉ・愛の輪運動「愛の輪ポスター」展示(令和3年12月3日～12月9日) |  |
| (2)利用状況       | 3年度の状況   |  |
| ①施設利用状況       | ◆研修室・実習室利用者数: 28,083人(対前年度比23.7%減)   |  |
| (3)収支状況       | 3年度の状況   |  |
| ①使用料または利用料金収入 | ◆会議室使用料: 8,475,400円 (R2年度: 8,764,200円)<br>◆駐車場収入: 2,367,460円 (R2年度: 1,747,940円)  |  |
| ②指定管理者の収支状況   | 収入額 182,097,957円 対前年度比1.1%減 (R2年度184,037,930円)<br>支出額 181,555,446円 対前年度比5.4%増 (R2年度184,139,152円)<br>差額 542,511円 (R2年度 ▲101,222円)   |  |
| (4)その他        | 3年度の状況   |  |
| ①施設内での修繕・改修工事 | キャッシュレス決済端末用LAN回線工事、1Fタイルカーペット張替作業、案内表示板改修工事、監視カメラシステム増設・更新、研修室用Wi-Fi設備工事等   |  |

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 | 利用者数目標: 80,800人<br>(利用率目標: 37.6%) | 利用者数: 28,083人<br>(利用率: 33.2%)<br><br>※達成できなかった理由: 新型コロナウイルス感染症により、休館・時短営業・収容率50%の措置を実施したため(各種利用のキャンセル、自粛、各種講座のオンライン化) |
| ②収入目標額      | —                                 | —   |
| ③その他新たなサービス | ・備品の新調<br>・設備の設置・改修・更新            | ・介護実習用ベッド等の更新<br>・監視カメラの新設、更新による警備体制の強化(施設利用目的外の駐輪取り締まり)<br>・実習・貸出用車いすの新調   |

4. 利用者の満足度調査等

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
|                       | 3年度の状況  |  |
| ①満足度調査の実施内容           | ◆調査方法: 入館者にアンケート用紙を配布し、退館時に回収した。<br>◆調査期間: 令和4年2月15・16日<br>◆配布数: 413枚<br>◆質問項目: 来館目的・回数、窓口職員の対応、案内表示、施設の設備に対する評価等<br>◆回答数: 194枚(回収率46.9%)   |  |
| ②満足度調査の結果             | ◆「窓口職員の対応」について<br>良い86.6%、まあ良い0%、普通6.7%、<br>あまり良くない0%、良くない0%、無回答6.7%<br>◆「施設の案内表示」について<br>わかりやすい32.0%、まあまあわかりやすい32.5%、普通30.9%、<br>ややわかりにくい0.5%、わかりにくい0%、無回答4.1%<br>◆「施設の設備」について<br>利用しやすい40.7%、まあまあ利用しやすい33.0%、普通19.6%、<br>少し利用しにくい0%、利用しにくい11%、無回答5.7% |  |
| ③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応 | 「施設を利用していない人が駐輪場を利用しているので注意してほしい」との意見があった。<br>⇒通勤・通学等の目的で施設の閉館時間外の駐輪については以前から把握しており、指定管理者として注意・警告を行ってきた。加えて、令和3年度には駐輪場を見渡せる場所に監視カメラを設置し、取締りを強化。目的外駐輪は週1、2台程度まで減少している。   |  |

5. 選定評価委員会の評価

|              |  |
|--------------|--|
| 管理運営に対する総合評価 | ○AAA ○AA ●A ○B ○C  |
| 所見           | 概ね適正に管理運営が行われている。アンケート調査においては、窓口職員に対する満足度が高く(昨年度より15.5ポイント上昇)、指定管理者としての役割を十分に果たしている。一方で、新型コロナウイルスの影響による致し方ない面もあるが、会議室の利用率が低いままであり、利用率の向上に努められたい。 |

令和3年度 ケアハウス松寿園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) | 老人の福祉を図ることを目的に設置した老人福祉施設(軽費老人ホームC型:ケアハウス)                       |
| (2)指定管理者           | 社会福祉法人 ぶどうの枝福祉会   |
| (3)指定期間            | 令和2年4月1日～令和7年3月31日  |
| (4)R3市支出額(単位:円)    | 利用料金制のため市支出額は無い。<br>(一事業者として、神戸市ケアハウスサービスの提供に要する費用補助金等は支給対象である) |

2. 管理運営内容

|               |  |  |
|---------------|--|--|
| (1)管理実施状況     | 3年度の状況   |  |
| ①施設の維持管理業務    | 建築物の保守管理、建築設備の保守管理、備品等の保守管理、清掃業務、保安警備業務、施設保全業務、消防用設備保守業務   |  |
| ②施設の運営業務      | ケアハウス運営事業  |  |
| (2)利用状況       | 3年度の状況   |  |
| ①施設利用状況       | 利用者: 月平均44.8人(定員50名)                                       |  |
| (3)収支状況       | 3年度の状況   |  |
| ①使用料または利用料金収入 | 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」が主たる収入となる。 |  |
| ②指定管理者の収支状況   | 収入額 82,202千円<br>支出額 89,342千円<br>差額 ▲7,140千円                | (R2年度 92,937千円)<br>(R2年度 83,804千円)<br>(R2年度 9,133千円) |

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運営方針       | 入居者がその人らしく・安心して生活できる施設 | コロナ禍において、施設の感染防止対策と入居者の生きがいづくりの両立という困難な状況にありながら、例えばできるだけ面会を行うことができるように調整を行うなど、施設として入居者の希望を叶えられるように努めている。  |
| ②収入目標額      | 事業活動収入予算:93,064千円      | 事業活動収入決算:82,202千円(未達成)  |
| ③その他新たなサービス | —                      | 外出や面会制限などにより、利用者の自由度が制限されているコロナ禍において、入居者の満足度向上のためにできることを工夫して実施する姿勢が見て取れる。例えば、当初提案にはなかった新たな取り組みの一例として、入居者の誕生日に、事前に食べたいものを聞き取り、献立に反映させる「希望献立」を実施している。 |

4. 利用者の満足度調査等

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
|                       | 3年度の状況  |  |
| ①満足度調査の実施内容           | ◆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。<br>◆調査期間: ①令和3年7月19日～7月25日、②令和4年1月24日～1月28日<br>◆配布数 : ①45枚、②41枚<br>◆質問項目: 施設での生活、職員の態度、施設の清潔さ、食事の献立、苦情・相談対応など<br>◆回答数 : ①44枚(回収率98%)、②38枚(回収率93%) |  |
| ②満足度調査の結果             | 【上記②(令和4年1月実施分)より】<br>◆「施設での生活」について<br>◆「職員の態度や言葉使い」について<br>◆「施設の清潔さ」について<br>◆「食事の献立」について<br>◆「相談・苦情対応」について<br>◆「健康についての対応」について<br>◆「職員とのコミュニケーション」について                               | ※無回答分は記載省略<br>: 満足18%、やや満足66%、やや不満11%、不満3%<br>: 満足29%、やや満足66%、やや不満3%、不満0%<br>: 満足34%、やや満足55%、やや不満8%、不満0%<br>: 満足16%、やや満足71%、やや不満3%、不満3%<br>: 満足21%、やや満足66%、やや不満3%、不満0%<br>: 満足26%、やや満足68%、やや不満3%、不満0%<br>: 満足18%、やや満足79%、やや不満0%、不満0% |
| ③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応 | 全体として高い評価を得ている。昨年度、評価が悪かった点については積極的に改善に努めている。令和2年度には18%が「職員とのコミュニケーション」に不満傾向を示していたが、職員が積極的に声掛けをすることで、令和3年度では97%が満足傾向を示す大きな改善が見られた。  |  |

5. 選定評価委員会の評価

|              |   |
|--------------|---|
| 管理運営に対する総合評価 | ○AAA ○AA ●A ○B ○C   |
| 所見           | 概ね適正に管理運営が行われている。<br>コロナ禍において行動制限のあった令和3年度においても、早期に面談を再開したり、新しいサービスにも積極的に取り組んでおり、目標としている「その人らしく安心した生活」ができるよう工夫している。健康管理の観点で利用者より高い評価を得ており、職員・入居者から陽性者が出ていない点などが評価されている。<br>昨年度の評価についても真摯に受け止め、「職員とのコミュニケーション」について改善に努め、高い満足度を得ており、今後もさらなるサービス向上に期待できる。<br>課題は、想定以上の退所者の増による赤字収支である。一方で、令和3年度は前年度の2倍程度の新規入居者の獲得が出来ているので、今後の入居者数改善に期待したい。 |

令和3年度 点字図書館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】<br>視覚障害者情報提供施設として、無料で点字及び録音等による情報の提供、相談指導、ボランティアの育成等を実施することにより、視覚障害者等への情報提供を行い、視覚障害者等の社会参加等福祉の増進を図る。<br>【施設内容】<br>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)指定管理者           | 社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会   |
| (3)指定期間            | 令和3年4月1日～令和8年3月31日  |
| (4)R3市支出額(単位:円)    | 協定締結額: 59,542,000円 決算額: 59,144,190円   |

2. 管理運営内容

|                      |  |  |
|----------------------|--|--|
| (1)管理実施状況            | 3年度の状況   |  |
| ①施設の維持管理業務           | 総合福祉センター内専用部分の管理及び機器等の修繕   |  |
| ②施設の運営業務             | ①蔵書(点字図書・雑誌及び録音図書・雑誌)の維持管理、貸出(郵送対応を含む)<br>②点字図書及び録音図書及びテキストデージー図書の製作<br>③他の点字図書館等との点字図書・録音図書の相互貸借<br>④全国視覚障害者情報提供施設協会ネットワークへの蔵書のデータ登録<br>⑤機器の館内利用及び使用方法の指導<br>⑥利用者登録<br>⑦点字版、テープ版及びデージー版の「広報紙KOBE」の作成・送付<br>⑧点字図書館だよりの発行<br>⑨読み書き及び対面朗読サービスの実施<br>⑩プライベートサービス<br>⑪点訳・音訳ボランティアの養成<br>⑫中途失明者への点字読み書き訓練の指導          |  |
| (2)利用状況              | 3年度の状況   |  |
| ①施設利用状況              | ◆利用者数 : 19,294人 (R2年度: 20,238人)<br>◆利用登録者数: 950人 (R2年度: 949人)<br>◆自館蔵書等の貸出<br>・点字図書: 249タイトル、887巻 (R2年度: 306タイトル、1,136巻)<br>・テープ図書: 82タイトル、557巻 (R2年度: 234タイトル、1,350巻)<br>・デージー図書: 2,881タイトル・巻 (R2年度: 2,624タイトル・巻)<br>・点字雑誌: 12タイトル、505冊 (R2年度: 12タイトル、505冊)<br>・録音雑誌: 39タイトル、3,259巻 (R2年度: 45タイトル、3,077巻)       |  |
| ②その他利用状況             | ◆他の図書館との相互貸借<br>・貸出点字: 327タイトル (R2年度: 273タイトル)<br>・貸出録音: 2,306タイトル (R2年度: 2,348タイトル)<br>・借受点字: 203タイトル (R2年度: 364タイトル)<br>・借受録音: 9,033タイトル (R2年度: 10,047タイトル)<br>◆読み書きサービス: 57件 (R2年度: 62件)<br>◆対面朗読サービス: 20件 (R2年度: 31件)<br>◆中途失明者の点字講習: 29回 (R2年度: 22回)<br>◆プライベートサービス<br>・点訳: 8件 (R2年度: 6件)、音訳: 3件 (R2年度: 3件) |  |
| (3)収支状況              | 3年度の状況   |  |
| ①使用料または利用料金収入        | —  |  |
| ②指定管理者の収支状況          | 収入額 60,040,149円 (R2年度: 59,557,155円)<br>支出額 59,642,339円 (R2年度: 59,557,155円)<br>差額 397,810円 (R2年度: 0円)   |  |
| (4)その他               | 3年度の状況   |  |
| ①蔵書の製作               | 点字図書 133タイトル 409巻 (R2 146タイトル 405巻)<br>録音図書(デージー) 62タイトル 62巻 (R2 47タイトル 47巻)<br>テキストデージー図書 11タイトル 11巻 (R2 14タイトル 14巻)  |  |
| ②広報紙KOBE及び市会だよりの編集発行 | 広報紙KOBE(点字及びデージー版)年16回<br>市会だより(デージー版)年4回  |  |
| ③点字図書館だよりの発行         | 年6回 墨字版 282部、点字版 191部、デージー版 147部   |  |
| ④ボランティアの養成・研修        | テキストデージー製作ボランティア養成講座(前期) 11回 受講者 12人   |  |
| ⑤デージー再生機貸出し事業        | 貸出し実績 12台  |  |
| ⑥福祉機器相談・講習           | 200人   |  |
| ⑦点字カレンダーの製作          | 47部  |  |

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 | —           | —    |
| ②収入目標額      | —           | —    |
| ③その他新たなサービス | —           | —    |

4. 利用者の満足度調査等

|                        |  | 3年度の状況  |
|------------------------|--|---|
| ①満足度調査の実施内容            |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆調査方法: 点字図書館利用登録者に対し、アンケート用紙(返信用封筒を同封)を郵送して実施(※電話・Eメールによる回答も受付)</li> <li>◆調査機関: 令和3年11月</li> <li>◆郵送者数: 900人</li> <li>◆質問項目: 製作図書を含むサービス内容等について</li> <li>◆回答者数: 197人(回答率22.1%)</li> </ul>  |
| ②満足度調査の結果              |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆「製作図書(点字)」について<br/>かなり満足26%、満足48%、普通26%、やや不満0%、不満0%</li> <li>◆「製作図書(音訳)」について<br/>かなり満足21.7%、満足54.5%、普通23.1%、やや不満0.7%、不満0%</li> <li>◆「製作図書(テキストデージー)」について<br/>かなり満足18.2%、満足54.5%、普通16.4%、やや不満7.3%、不満3.6%</li> <li>◆「図書館のサービス」について<br/>満足56.9%、やや満足16.1%、普通23.4%、やや不満2.9%、不満0.7%</li> </ul> |
| 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>①交流会や福祉機器展をまた実施してほしい。<br/>⇒令和3年度はコロナウイルス感染症対策のため中止となったが、令和4年度は実施予定</li> <li>②神戸市内の区役所・公民館・地域福祉センター等で、デージー再生機等の紹介や機器講習を実施してほしい。<br/>⇒令和4年2月に西区文化センターにおいて出前機器講習を開催。令和4年度は更に活動範囲を広げ開催できるよう調整中。</li> <li>③新型コロナワクチンの情報を点字やデージーで届けていただき、助かった。</li> </ul>  |

5. 選定評価委員会の評価

| 管理運営に対する総合評価 | ○AAA   ○AA   ●A   ○B   ○C   |
|--------------|---|
| 所見           | <p>新型コロナウイルスの影響を受け、サービス利用者数が減少しているものの、概ね適正に管理運営業務が行われている。新型コロナワクチン接種にかかる広報紙KOBE特別号(点字版・デージー版)の発行にあたり、限られた時間の中で迅速な対応を行ったことは評価できる。</p> <p>また、点字図書館への来庁が困難な方を対象とした出前機器講習を実施するなど、新たなサービスにも取り組んでいる。今後、さらに幅広いニーズに対応する取り組みを行い、更なるサービスの向上に努められたい。</p> |

令和3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、指定管理者等

|                    |  |
|--------------------|--|
| (1)施設概要(設置目的、施設内容) | 【設置目的】<br>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。<br>【施設内容】<br>(こうべ市民福祉交流センター内)7階: 体育館、8階: トレーニング室、10階: プール |
| (2)指定管理者           | 株式会社 オージースポーツ<br>(令和4年7月1日商号変更: 株式会社COSPAウエルネス)  |
| (3)指定期間            | 令和2年4月1日～令和7年3月31日   |
| (4)R3市支出額(単位: 円)   | 協定締結額: 62,350,000円 決算額: 62,350,000円  |

2. 管理運営内容

|               |   |  |
|---------------|---|--|
| (1)管理実施状況     | 3年度の状況  |  |
| ①施設の維持管理業務    | ◆体育館、プール、トレーニング室の維持管理(日常清掃、プール水抜き清掃※、プール水温・水質測定等)<br>※年2回予定のプール水抜き清掃のうち、1回は緊急事態宣言により中止。<br>◆施設・設備・備品等のメンテナンス及び修繕                            |  |
| ②施設の運営業務      | ①体育館、プール、トレーニング室の使用の受付、使用許可、使用料の徴収及び本市への使用料の納付<br>※新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、臨時休館(4月25日～5月11日)・短縮営業(4月5日～9月30日)・施設別の利用者数制限等を行った。<br>②利用者への助言・指導  |  |
| (2)利用状況       | 3年度の状況  |  |
| ①施設利用状況       | ◆体育館利用者数: 11,886人(R2年度: 7,296人)<br>◆プール利用者数: 22,429人(R2年度: 15,613人)<br>◆トレーニング室利用者数: 14,058人(R2年度: 8,863人)<br>※コロナ感染対策のため臨時休館・営業時間短縮・利用制限あり |  |
| (3)収支状況       | 3年度の状況  |  |
| ①使用料または利用料金収入 | ◆使用料: 9,744,900円 (R2年度: 6,597,500円)   |  |
| ②指定管理者の収支状況   | 収入額: 62,350,000円 (R2年度: 63,332,000円)<br>支出額: 61,854,606円 (R2年度: 61,480,853円)<br>差額: 495,394円 (R2年度: 1,851,147円)                             |  |
| (4)その他        | 3年度の状況  |  |
| ①施設内での修繕・改修工事 | ①プール: 電磁弁改修工事(3/17～31)<br>②体育館: コートのライン追加工事(3/23～25)  |  |

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 | —           | —    |
| ②収入目標額      | —           | —    |
| ③その他新たなサービス | —           | —    |

4. 利用者の満足度調査等

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
|                       | 3年度の状況  |  |
| ①満足度調査の実施内容           | ◆調査方法: 利用受付時に配布(約350人)<br>◆調査期間: 令和4年2月12日～2月26日<br>◆質問項目: 利用者満足度のほか、年齢・性別、利用時間帯・利用頻度・所要時間、利用目的、障害者手帳の有無・手帳の種類等<br>◆回答数: 304人   |  |
| ②満足度調査の結果             | ◆廊下やトイレ等施設の共用部の使いやすさ : 良い&まあ良い78.2%<br>◆駐車場・駐輪場 : 良い&まあ良い48.6%<br>◆立地条件 : 良い&まあ良い68.8%<br>◆利用料金 : 良い&まあ良い84.8%<br>◆利用方法・手続きの分かりやすさ : 良い&まあ良い78.1%<br>◆施設の清潔感 : 良い&まあ良い74%<br>◆当施設を知人に勧めたい : 良い&まあ良い71.9%<br>◆職員の挨拶・声かけ・知識・清潔感・安全対策 : 良い&まあ良い80% |  |
| ③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応 | ①設備・備品の修繕・更新<br>⇒必要に応じて市と指定管理者にて協議を行い、可能な範囲で行っている。今後、神戸市においても必要な設備工事・改修も順次行っていく予定である。<br>②新型コロナウイルス感染予防対策による利用制限の解除<br>⇒状況に注視しながら、徐々に緩和を図っていきたい。<br>③利用者マナーの向上<br>⇒年に2回、掲示やビラ配布、声かけによるマナーアップキャンペーンを行った。   |  |

5. 選定評価委員会の評価

|              |  |
|--------------|--|
| 管理運営に対する総合評価 | ○AAA ○AA ●A ○B ○C  |
| 所見           | 臨時休館や短縮営業に加え、施設ごとに1回の利用人数に制限を設けるなど、新型コロナウイルスへの感染リスクの低減に努めながら運営にあたっている。施設利用者数はコロナ前と比較して減少しているものの、概ね適正に管理運営業務が行われている。利用者数も回復基調にあり、満足度調査においても引き続き高い評価が得られている。今後も更なるサービス向上と利用者満足度の向上に努められたい。 |

令和3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、指定管理者等

|                    |  |
|--------------------|--|
| (1)施設概要(設置目的、施設内容) | 【設置目的】<br>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。<br>【施設内容】<br>(こうべ市民福祉交流センター内)7階: 体育館、8階: トレーニング室、10階: プール |
| (2)指定管理者           | 株式会社 オージースポーツ<br>(令和4年7月1日商号変更: 株式会社COSPAウエルネス)  |
| (3)指定期間            | 令和2年4月1日～令和7年3月31日   |
| (4)R3市支出額(単位: 円)   | 協定締結額: 62,350,000円 決算額: 62,350,000円  |

2. 管理運営内容

|               |   |  |
|---------------|---|--|
| (1)管理実施状況     | 3年度の状況  |  |
| ①施設の維持管理業務    | ◆体育館、プール、トレーニング室の維持管理(日常清掃、プール水抜き清掃※、プール水温・水質測定等)<br>※年2回予定のプール水抜き清掃のうち、1回は緊急事態宣言により中止。<br>◆施設・設備・備品等のメンテナンス及び修繕                            |  |
| ②施設の運営業務      | ①体育館、プール、トレーニング室の使用の受付、使用許可、使用料の徴収及び本市への使用料の納付<br>※新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、臨時休館(4月25日～5月11日)・短縮営業(4月5日～9月30日)・施設別の利用者数制限等を行った。<br>②利用者への助言・指導  |  |
| (2)利用状況       | 3年度の状況  |  |
| ①施設利用状況       | ◆体育館利用者数: 11,886人(R2年度: 7,296人)<br>◆プール利用者数: 22,429人(R2年度: 15,613人)<br>◆トレーニング室利用者数: 14,058人(R2年度: 8,863人)<br>※コロナ感染対策のため臨時休館・営業時間短縮・利用制限あり |  |
| (3)収支状況       | 3年度の状況  |  |
| ①使用料または利用料金収入 | ◆使用料: 9,744,900円 (R2年度: 6,597,500円)   |  |
| ②指定管理者の収支状況   | 収入額: 62,350,000円 (R2年度: 63,332,000円)<br>支出額: 61,854,606円 (R2年度: 61,480,853円)<br>差額: 495,394円 (R2年度: 1,851,147円)                             |  |
| (4)その他        | 3年度の状況  |  |
| ①施設内での修繕・改修工事 | ①プール: 電磁弁改修工事(3/17～31)<br>②体育館: コートのライン追加工事(3/23～25)  |  |

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 | —           | —    |
| ②収入目標額      | —           | —    |
| ③その他新たなサービス | —           | —    |

4. 利用者の満足度調査等

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
|                       | 3年度の状況  |  |
| ①満足度調査の実施内容           | ◆調査方法: 利用受付時に配布(約350人)<br>◆調査期間: 令和4年2月12日～2月26日<br>◆質問項目: 利用者満足度のほか、年齢・性別、利用時間帯・利用頻度・所要時間、利用目的、障害者手帳の有無・手帳の種類等<br>◆回答数: 304人   |  |
| ②満足度調査の結果             | ◆廊下やトイレ等施設の共用部の使いやすさ : 良い&まあ良い78.2%<br>◆駐車場・駐輪場 : 良い&まあ良い48.6%<br>◆立地条件 : 良い&まあ良い68.8%<br>◆利用料金 : 良い&まあ良い84.8%<br>◆利用方法・手続きの分かりやすさ : 良い&まあ良い78.1%<br>◆施設の清潔感 : 良い&まあ良い74%<br>◆当施設を知人に勧めたい : 良い&まあ良い71.9%<br>◆職員の挨拶・声かけ・知識・清潔感・安全対策 : 良い&まあ良い80% |  |
| ③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応 | ①設備・備品の修繕・更新<br>⇒必要に応じて市と指定管理者にて協議を行い、可能な範囲で行っている。今後、神戸市においても必要な設備工事・改修も順次行っていく予定である。<br>②新型コロナウイルス感染予防対策による利用制限の解除<br>⇒状況に注視しながら、徐々に緩和を図っていきたい。<br>③利用者マナーの向上<br>⇒年に2回、掲示やビラ配布、声かけによるマナーアップキャンペーンを行った。   |  |

5. 選定評価委員会の評価

|              |  |
|--------------|--|
| 管理運営に対する総合評価 | ○AAA ○AA ●A ○B ○C  |
| 所見           | 臨時休館や短縮営業に加え、施設ごとに1回の利用人数に制限を設けるなど、新型コロナウイルスへの感染リスクの低減に努めながら運営にあたっている。施設利用者数はコロナ前と比較して減少しているものの、概ね適正に管理運営業務が行われている。利用者数も回復基調にあり、満足度調査においても引き続き高い評価が得られている。今後も更なるサービス向上と利用者満足度の向上に努められたい。 |

令和3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、指定管理者等

|                    |   |
|--------------------|---|
| (1)施設概要(設置目的、施設内容) | 【設置目的】<br>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。<br>【施設内容】<br>1F: 機能訓練室、厨房、陶芸室、相談室、洗濯室<br>2F: 居室、医務室、浴室 |
| (2)指定管理者           | 社会福祉法人 みらい  |
| (3)指定期間            | 令和3年4月1日～令和8年3月31日  |
| (4)R3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. 管理運営内容

| (1)管理実施状況        | 3年度の状況   |          |  |     |       |                |        |
|------------------|--|----------|--|-----|-------|----------------|--------|
| ①施設の維持管理業務       | ①保守点検等業務(法令等に基づく防火管理者等の選定等の業務含む)<br>②清掃等業務<br>③備品等管理業務<br>④保安・警備業務<br>⑤小規模修繕業務<br>⑥貸与自動車の整備その他維持管理業務   |          |  |     |       |                |        |
| ②施設の運営業務         | ①利用者の施設入所支援業務及び生活介護業務<br>②短期入所に伴う業務<br>③指定管理者が提出した事業計画書に記載した事業提案に関する業務<br>④利用者の個別支援計画作成業務<br>⑤施設の利用許可、利用料の減免及び利用料の徴収<br>⑥事業計画書・収支予算書・収支決算書・事業報告書の作成業務<br>⑦事業評価業務   |          |  |     |       |                |        |
| ③その他の業務          | ●さざんかリハビリテーションクリニック<br>診療時間: 火曜日-木曜日 9:00-13:00(※完全予約制)<br>診療科目: 内科/リハビリテーション科/精神科<br>内容: 入所されている方の健康状態の管理、緊急時の診療<br>外来での診察、リハビリテーション<br><table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>年間延べ利用人数</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事業名</td> <td>令和3年度</td> </tr> <tr> <td>リハビリテーションクリニック</td> <td>3,292人</td> </tr> </table> ※令和3年6月より開業 | 年間延べ利用人数 |  | 事業名 | 令和3年度 | リハビリテーションクリニック | 3,292人 |
| 年間延べ利用人数         |  |          |  |     |       |                |        |
| 事業名              | 令和3年度  |          |  |     |       |                |        |
| リハビリテーションクリニック   | 3,292人   |          |  |     |       |                |        |
| (2)利用状況          | 3年度の状況   |          |  |     |       |                |        |
| ①施設利用状況          | ◆施設入所利用者数: 延べ14,883人/年<br>◆生活介護利用者数: 延べ11,027人/年<br>◆短期入所利用者数: 延べ75人/年   |          |  |     |       |                |        |
| (3)収支状況          | 3年度の状況   |          |  |     |       |                |        |
| ①使用料または利用料金収入    | (利用料金収入)<br>・施設入所(生活介護含む) 29,843,530円<br>・短期入所 5,368円  |          |  |     |       |                |        |
| ②指定管理者の収支状況      | 収入額 223,832,855円<br>支出額 223,288,514円<br>差額 544,341円  |          |  |     |       |                |        |
| (4)その他           | 3年度の状況   |          |  |     |       |                |        |
| ①職員研修            | 毎月テーマを決めて施設内で実施(コロナ蔓延時は小グループで分散)<br>・4月: 職業倫理と接遇、個人情報保護と法令遵守<br>・5月: 目標管理<br>・6月: 虐待防止<br>・7月: 防災<br>・8月: 感染対策<br>・9月: AEDの使用方法和緊急時の対応<br>・10月: 口腔ケア(外部講師)<br>・11月: 感染対策<br>・12月&1月: 摂食嚥下<br>・2月&3月: ポジショニング・シーティング  |          |  |     |       |                |        |
| ②虐待防止のための具体的な取組み | ◆虐待の防止に関する責任者を選定<br>◆虐待防止委員会(身体拘束適正検討委員会を含む)の設置、毎月開催<br>◆褥瘡や自傷行為による創部の保護が心身面に与える影響を考慮した支援のあり方について検討<br>◆すべての従業者に対する利用者の人権の擁護・虐待の防止、接遇研修の実施   |          |  |     |       |                |        |

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 | —                              | —            |
| ②収入目標額      | —                              | —            |
| ③その他新たなサービス | ①診療所の開設<br>②専門職によるリハビリテーションの実施 | ①開設済<br>②実施済 |

4. 利用者の満足度調査等

|             | 3年度の状況   |
|-------------|--|
| ①満足度調査の実施内容 | ◆調査方法: 利用者アンケート用紙を配付<br>◆調査期間: 令和3年12月14日～12月25日<br>◆質問項目: 職員の対応、サービスの内容、設備、表示・説明など<br>◆回答数: 28部(配布数も同じ) |

|                        |   |     |      |      |     |     |
|------------------------|---|-----|------|------|-----|-----|
| ②満足度調査の結果              |   | 満足  | やや満足 | やや不満 | 不満  | 非該当 |
|                        | 職員の対応   | 49% | 23%  | 8%   | 10% | 10% |
|                        | サービス内容  | 57% | 17%  | 7%   | 8%  | 11% |
|                        | 設備  | 62% | 24%  | 6%   | 4%  | 4%  |
|                        | 表示・説明   | 46% | 17%  | 10%  | 8%  | 19% |
|                        | 全体の満足度  | 50% | 25%  | 14%  | 4%  | 7%  |
| ③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応 | <p>・食事の満足度がやや低かったが、食事会議を開き管理栄養士が利用者の声を聞き取り献立に反映した。</p> <p>・行事について、コロナによりレクリエーション活動を中止しており満足度が低かったが、状況を鑑みながら近場の散歩やスーパーへの買い物付き添いを再開・実施している。</p> <p>・利用者からの要望、苦情は職員全体で共有、検討し、柔軟に対応している。ただし、対応不可能な内容について相互理解に至らないケースがあるのが課題である。</p> |     |      |      |     |     |

5. 選定評価委員会の評価

|              |  |
|--------------|--|
| 管理運営に対する総合評価 | ○AAA ○AA ●A ○B ○C  |
| 所見           | <p>概ね適正に管理運営が行われている。</p> <p>令和3年度より新たに指定管理が始まり、提案内容にあったリハビリテーションクリニックの開設や専門職によるリハビリテーションを実施し、利用者の心身の健康に貢献している点は評価できる。</p> <p>コロナ禍ではあるが少人数でこまめな換気等の対策を行い、工夫して行事や機能訓練を実施し、サービス保持に努めている。</p> <p>利用者の意見や苦情については可能な限り対応するとともに、満足度を高める取り組みを行い、更なるサービスの向上に努められたい。</p> |