

令和3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)	【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。 【施設内容】 ◆福祉局所管分: 宿泊施設(本館・宿泊館・たんぼぼの家・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)R3市支出額(単位: 円)	協定締結額: 1,245,780,000円 [うち、福祉局分780,746,000円] 決算額: 1,236,310,051円 [うち、福祉局分777,475,301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		①施設及び設備等の維持管理(点検・修繕)、園地管理、清掃、警備 ※清掃、園地管理については一部業務を社会福祉法人等へ委託 ②ユニバーサルデザインを取り入れた、すべての人にやさしい施設整備 令和3年度の取り組みとしては、研修館トイレUD改修にあわせて視覚障がい者歩行誘導マットの敷設、及び障がい者手作り品紹介・販売スペース「はっぴねすコーナー」の改修
②施設の運営業務		総合的な管理・運営、利用受付及び利用料金の徴収、企画調整、利用促進活動 ○就労の場の拡充等による障がい者の社会参画の促進 ○手話講座修了者へのフォローアップ講座【新規】 ○パラスポーツ、障がい者スポーツ・芸術の振興 ○「のびのび運動ひろば」の実施【新規】 →専門家や専門機関と連携して既存プログラムの見直しを行い、発達の気になる 児童が運動への意欲や達成感を持てるプログラムや、保護者向けの講義、保護者交流会、親子合同の屋外あそびを実施。小学校1・2年生対象 ○しあわせの村ユニバーサルフェスタ【新規】 ○市民の健康増進への取り組みを支援する環境の整備 ・村内施設を活用し、65歳以上の神戸市民を対象とした会員向けの健康事業 「しあわせの村健康倶楽部」の運営【新規】 ○村内事業者、民間事業者・大学等の各種団体、地域社会との連携 ○18歳未満の子どもを含むグループの普通車駐車料金無料化を実施 →利用台数110,095台(対前年比16.2%増) ○シルバーカレッジ在学・卒業生が地域で実践する社会還元活動の振興 ○市民福祉情報の発信(HPの運用、メールマガジンの配信、SNSによる広報活動) ・村ホームページを改修(レイアウトの一新、セキュリティ向上等) 【新型コロナに伴う施設の休業等】 宿泊施設…4/25～6/20休業 会議室…4/26～5/11休業、5/12～9/30 時短営業 飲食店舗…4月～6月休業 シルバーカレッジ…4/25～5/11休校
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 ・「KOBE しあわせの村ユニバーサルカレッジ」の運営【新規】 →学校卒業後の障がい者を主な対象とした生涯学習事業(※文部科学省からの受託事業)
(2)利用状況		3年度の状況
①施設利用状況		◆入村者数: 1,678,500人(対前年比5.8%増) ◆施設利用者合計: 708,723人(対前年比22.9%増) [うち、福祉局所管施設分: 65,264人(対前年比15.4%増)]
②その他利用状況		◆入村車両数: 1,368,347台(対前年比6.4%増) ◆レストラン利用人数: 187,825人(対前年比24.6%増) ◆コンビニ利用人数: 139,532人(対前年比18.4%増) ◆イベント等参加人数: 22,008人(対前年比48.2%増)
(3)収支状況		3年度の状況
①使用料または利用料金収入		利用料収入合計: 239,813,183円(対前年比28.7%増) [うち福祉局所管施設分: 76,683,926円(対前年比40.1%増)]
②指定管理者の収支状況		◆指定管理部分 [収入額] 1,476,123,234円(対前年比4.1%増) [支出額] 1,509,022,840円(対前年比3.2%増) [差額] ▲32,899,606円 ◆自主事業部分 [収入額] 903,567,369円(対前年比4.5%増) [支出額] 862,836,157円(対前年比6.5%増) [差額] 40,731,212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利用者数または利用率	入村者数目標: 195万人	入村者数: 167.9万人(目標値比 86.1%) ※達成できなかった理由は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、高齢者・障がい者の出控えや、学校団体の課外活動の自粛により、宿泊施設や屋内運動施設において感染拡大前の水準を下回ったため。ただし、令和2年度と比較すると、回復傾向にある(参考: 令和2年度は158.6万人)
②収入目標額	利用料収入目標: 444,891千円 [うち、福祉局分 195,841千円]	利用料収入: 239,813千円(目標値比 53.9%) [うち、福祉局 76,684千円(目標値比 39.2%)]

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"> ◆調査方法:入村者に対し、WEBまたは用紙配付にて実施 ◆調査期間:①令和3年12月15日～21日 (WEB※チラシ配布により回答を誘導、用紙配布) ②令和4年3月19日・23日、(用紙配布のみ) ◆配布数:①チラシ配布枚数2,028枚 ②3,110枚 ◆回答数:①302件(回答率14.9%) ②1,148枚(回収率36.9%) ◆質問項目:公園・緑地、利用料金、接客対応、施設・設備
②満足度調査の結果		<ul style="list-style-type: none"> ◆「公園・緑地」について 満足70.9、やや満足19.0、普通8.9、やや不満0.8、不満0.5 ◆「利用料金」について 満足50.8、やや満足21.0、普通19.7、やや不満5.3、不満3.2 ◆「接客対応」について 満足49.9、やや満足24.4、普通23.8、やや不満1.0、不満0.8 ◆「施設・設備」について 満足48.0、やや満足26.9、普通20.8、やや不満3.2、不満1.0
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"> ①トリム園地への行き方がわかりにくい ⇒令和3年度に兵庫県福祉のまちづくり研究所と連携して実証実験を行い、令和4年5月にQRコードを活用した案内看板を設置 ②トイレをもっと美しく、使いやすくしてほしい ⇒研修館トイレのUD化(令和4年3月30日完成) ③小さな子どもでも遊べる遊具がほしい ⇒低年齢層の子どもでも利用できる遊具として「ふわふわドーム」を新設(令和4年3月30日完成)

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>臨時休館や短縮営業に加え、1回の利用人数に制限を設けた施設もあり、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おり、利用者数・利用料収入ともに目標値には達していないものの、前年度からは増加している。</p> <p>令和3年度から新たに学校卒業後の障がい者を主な対象とした「KOBELあわせの村ユニバーサルカレッジ」を運営するなど、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の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>

令和3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	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: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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>令和3年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>障害福祉サービス</td> <td>23,661人</td> <td>23,686人</td> <td>23,394人</td> </tr> <tr> <td>機能訓練</td> <td>1,230人</td> <td>1,540人</td> <td>1,471人</td> </tr> <tr> <td>日中一時支援</td> <td>348人</td> <td>228人</td> <td>217人</td> </tr> <tr> <td>貸会議室</td> <td>413件</td> <td>402件</td> <td>649件</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	令和3年度	令和2年度	令和元年度	障害福祉サービス	23,661人	23,686人	23,394人	機能訓練	1,230人	1,540人	1,471人	日中一時支援	348人	228人	217人	貸会議室	413件	402件	649件
事業名	令和3年度	令和2年度	令和元年度																		
障害福祉サービス	23,661人	23,686人	23,394人																		
機能訓練	1,230人	1,540人	1,471人																		
日中一時支援	348人	228人	217人																		
貸会議室	413件	402件	649件																		
(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。																				

3. 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: 満足度調査アンケートを配布 ◆調査期間: 令和4年1月17日～2月14日 ◆配布数: 189名 ◆質問事項: 職員の対応、サービス内容、昼食、清潔・衛生、設備・館内環境、等 ◆回答数: 104名(回収率55%)										
②満足度調査の結果		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答				
	職員の対応	69% (70%)	20% (21%)	9% (9%)	1% (0%)	1% (0%)	0% (0%)				
	サービス内容	45% (50%)	35% (30%)	18% (14%)	1% (3%)	0% (1%)	1% (2%)				
	食事	42% (41%)	25% (23%)	14% (16%)	0% (2%)	0% (0%)	19% (18%)				
	設備	38% (37%)	34% (33%)	19% (20%)	3% (2%)	1% (0%)	5% (8%)				
	全体の満足度	49% (48%)	38% (33%)	10% (9%)	1% (1%)	0% (0%)	2% (9%)				
	※()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	①設備等の老朽化、不具合等 ⇒適宜、市と協議しながら修繕を行っている。 ②サービス内容について、早期の通常活動再開を希望する声が多かった。 ③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 ⇒各事業の家族説明会にて対応を行った。										

4. 選定評価委員会の評価

<p>概ね適正に管理運営が行われている。 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、工夫しながら運営を行っている。 満足度調査の結果は満足・ほぼ満足が大半を占めている。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。他方で、同種の指定管理施設と比較してアンケートの回収率が低いことから、積極的に声掛けを行うなど、回収率の向上に努められたい。 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。</p>

令和3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	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: 72,838,000円 決算額: 72,838,000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。 ※機能訓練(補助事業)については、令和元年9月～令和2年6月まで休止																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>令和3年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>障害福祉サービス</td> <td>29,284人</td> <td>29,581人</td> <td>33,096人</td> </tr> <tr> <td>機能訓練</td> <td>1,271人</td> <td>917人</td> <td>528人</td> </tr> <tr> <td>日中一時支援</td> <td>1人</td> <td>40人</td> <td>46人</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	令和3年度	令和2年度	令和元年度	障害福祉サービス	29,284人	29,581人	33,096人	機能訓練	1,271人	917人	528人	日中一時支援	1人	40人	46人
事業名	令和3年度	令和2年度	令和元年度														
障害福祉サービス	29,284人	29,581人	33,096人														
機能訓練	1,271人	917人	528人														
日中一時支援	1人	40人	46人														
(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。																

3. 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: 満足度調査アンケートを配布 ◆調査期間: 令和3年11月8日～11月22日 ◆配布数: 216名 ◆質問事項: 職員の対応、サービス内容、昼食、清潔・衛生、設備・館内環境、等 ◆回答数: 200名(回収率92.6%)								
②満足度調査の結果			満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答	
		職員への対応	55% (49%)	28% (29%)	13% (18%)	2% (2%)	1% (1%)	1% (1%)	
		サービス内容	44% (38%)	31% (31%)	17% (20%)	2% (2%)	0% (1%)	6% (8%)	
		食事	44% (35%)	28% (34%)	16% (16%)	1% (1%)	0% (0%)	11% (14%)	
		設備	47% (39%)	25% (26%)	20% (23%)	1% (1%)	0% (0%)	7% (11%)	
		全体の満足度	47% (39%)	35% (42%)	10% (12%)	1% (1%)	1% (2%)	6% (4%)	
			※()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	①設備の使いやすさや衛生面 ⇒できることから改善の対応を行っている ②就労継続支援B型では、声掛けの内容について意見があった ⇒職員間で結果を共有し振り返ることで改善に努める ③生活介護では、接遇の満足度が向上したものの、職員の対応について一部厳しい意見もあった ⇒職員による対応の差をなくすように努める								

4. 選定評価委員会の評価

<p>概ね適正に管理運営が行われている。 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、回答率が高く、その結果も満足・ほぼ満足が大半を占め、要望や苦情も各事業ごとに個別対応している。 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。</p>

令和3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	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: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 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。 ※機能訓練(補助事業)については、休止中。																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>令和3年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>障害福祉サービス</td> <td>17,811人</td> <td>18,757人</td> <td>20,752人</td> </tr> <tr> <td>機能訓練</td> <td>0人</td> <td>0人</td> <td>2,871人</td> </tr> <tr> <td>日中一時支援</td> <td>5人</td> <td>6人</td> <td>37人</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	令和3年度	令和2年度	令和元年度	障害福祉サービス	17,811人	18,757人	20,752人	機能訓練	0人	0人	2,871人	日中一時支援	5人	6人	37人
事業名	令和3年度	令和2年度	令和元年度													
障害福祉サービス	17,811人	18,757人	20,752人													
機能訓練	0人	0人	2,871人													
日中一時支援	5人	6人	37人													
(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。																

3. 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:満足度調査アンケートを配布 ◆調査期間:令和4年1月4日～1月25日 ◆配布数:122名 ◆質問事項:職員の対応、サービス内容、屋食、清潔・衛生、設備・館内環境、等 ◆回答数:108名(回収率88.5%)						
②満足度調査の結果		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
	職員の対応	49% (48%)	38% (33%)	13% (15%)	0% (1%)	0% (0%)	0% (3%)
	サービス内容	30% (29%)	35% (36%)	25% (25%)	5% (4%)	2% (0%)	3% (6%)
	屋食	38% (33%)	39% (33%)	13% (20%)	1% (4%)	0% (1%)	9% (9%)
	設備	39% (29%)	34% (45%)	18% (17%)	1% (1%)	1% (0%)	7% (8%)
	全体の満足度	45% (31%)	34% (43%)	16% (16%)	0% (0%)	1% (0%)	4% (10%)
		※()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	①設備等の老朽化、不具合等 ⇒適宜、市と協議しながら引き続き修繕を行っていく。 ②利用者(家族)からの要望や苦情 ⇒個別に検討し対応すると共に、全体でも状況・課題の共有を行い、保護者会への説明を実施。						

4. 選定評価委員会の評価

概ね適正に管理運営が行われている。 新型コロナウイルス対策として継続的に清掃や消毒に取り組み、利用者が安心して施設を利用できるように努めている。 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おり、要望や意見も個別に検討し工夫を重ねながら利用者のニーズに答えられるように対応している。 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3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。 【施設内容】 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。(生活介護事業)
(2)指定管理者	社会福祉法人神戸明輪会
(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: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。

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)利用状況 生活介護事業所:令和3年度の1日平均利用人数12.2名(定員20名、登録者31名)
(3)収支状況 神戸市からの管理経費(エレベーター保守管理業務)を適正に執行している。

3. 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:満足度調査アンケートを配布 ◆調査期間:令和4年1月10日～2月4日 ◆配布数:31部 ◆質問事項:職員の対応、サービスの内容、食事、設備など ◆回答数:30部(回収率96.8%)																																										
②満足度調査の結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>ほぼ満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応</td> <td>67% (69%)</td> <td>23% (28%)</td> <td>10% (3%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> </tr> <tr> <td>サービス内容</td> <td>63% (48%)</td> <td>30% (45%)</td> <td>3% (0%)</td> <td>3% (3%)</td> <td>0% (3%)</td> <td>0% (0%)</td> </tr> <tr> <td>食事</td> <td>30% (31%)</td> <td>20% (38%)</td> <td>20% (7%)</td> <td>3% (3%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>27% (21%)</td> </tr> <tr> <td>設備</td> <td>53% (45%)</td> <td>25% (39%)</td> <td>13% (10%)</td> <td>0% (1%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>9% (5%)</td> </tr> <tr> <td>全体の満足度</td> <td>63% (55%)</td> <td>33% (41%)</td> <td>3% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (3%)</td> <td>0% (0%)</td> </tr> </tbody> </table> <p>※()内は前年度数値</p>		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答	職員の対応	67% (69%)	23% (28%)	10% (3%)	0% (0%)	0% (0%)	0% (0%)	サービス内容	63% (48%)	30% (45%)	3% (0%)	3% (3%)	0% (3%)	0% (0%)	食事	30% (31%)	20% (38%)	20% (7%)	3% (3%)	0% (0%)	27% (21%)	設備	53% (45%)	25% (39%)	13% (10%)	0% (1%)	0% (0%)	9% (5%)	全体の満足度	63% (55%)	33% (41%)	3% (0%)	0% (0%)	0% (3%)	0% (0%)
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答																																					
職員の対応	67% (69%)	23% (28%)	10% (3%)	0% (0%)	0% (0%)	0% (0%)																																					
サービス内容	63% (48%)	30% (45%)	3% (0%)	3% (3%)	0% (3%)	0% (0%)																																					
食事	30% (31%)	20% (38%)	20% (7%)	3% (3%)	0% (0%)	27% (21%)																																					
設備	53% (45%)	25% (39%)	13% (10%)	0% (1%)	0% (0%)	9% (5%)																																					
全体の満足度	63% (55%)	33% (41%)	3% (0%)	0% (0%)	0% (3%)	0% (0%)																																					
③利用者からの主な苦情,意見とそれへの対応	利用者個々のサービスへの不満や利用枠の拡大などの要望 ⇒個別に説明や対応を行った。																																										

4. 選定評価委員会の評価

概ね適正に管理運営が行われている。 コロナ禍において引き続き感染症対策に取り組み、数名の発症者はあったものの感染拡大することなく事業を継続できた。 また、活動が制限される中でも利用者を楽しんでいただけるよう、館内で調理実習や夏祭り、クリスマス会等の活動を提供するなど積極的な取り組みも見られ、利用者満足度調査においても「満足」と「ほぼ満足」が多数を占めている。
--

令和3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。 【施設内容】 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。(生活介護事業)
(2)指定管理者	社会福祉法人えんぴつの家
(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)利用状況 生活介護事業所:令和3年度の1日平均利用人数35名(定員40名、登録者40名)

3. 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:満足度調査アンケートを配布 ◆調査期間:令和4年3月18日～3月26日 ◆配布数:40世帯 ◆質問事項:職員の対応、サービスの内容、食事、設備など ◆回答数:26名 ※全て保護者回答																																																
②満足度調査の結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>ほぼ満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応</td> <td>31% (50%)</td> <td>54% (39%)</td> <td>15% (11%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> </tr> <tr> <td>サービス内容</td> <td>35% (39%)</td> <td>46% (47%)</td> <td>19% (14%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> </tr> <tr> <td>食事</td> <td>31% (36%)</td> <td>38% (46%)</td> <td>23% (14%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>8% (4%)</td> </tr> <tr> <td>設備</td> <td>27% (43%)</td> <td>38% (36%)</td> <td>31% (18%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>4% (3%)</td> </tr> <tr> <td>全体の満足度</td> <td>38% (32%)</td> <td>38% (36%)</td> <td>16% (14%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>8% (18%)</td> </tr> </tbody> </table> ※()内は前年度数値								満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答	職員の対応	31% (50%)	54% (39%)	15% (11%)	0% (0%)	0% (0%)	0% (0%)	サービス内容	35% (39%)	46% (47%)	19% (14%)	0% (0%)	0% (0%)	0% (0%)	食事	31% (36%)	38% (46%)	23% (14%)	0% (0%)	0% (0%)	8% (4%)	設備	27% (43%)	38% (36%)	31% (18%)	0% (0%)	0% (0%)	4% (3%)	全体の満足度	38% (32%)	38% (36%)	16% (14%)	0% (0%)	0% (0%)	8% (18%)
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答																																											
職員の対応	31% (50%)	54% (39%)	15% (11%)	0% (0%)	0% (0%)	0% (0%)																																											
サービス内容	35% (39%)	46% (47%)	19% (14%)	0% (0%)	0% (0%)	0% (0%)																																											
食事	31% (36%)	38% (46%)	23% (14%)	0% (0%)	0% (0%)	8% (4%)																																											
設備	27% (43%)	38% (36%)	31% (18%)	0% (0%)	0% (0%)	4% (3%)																																											
全体の満足度	38% (32%)	38% (36%)	16% (14%)	0% (0%)	0% (0%)	8% (18%)																																											
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	①新しい職員の名前がわからないという意見 ⇒職員写真と氏名の一覧表を作成し家族へ配布する予定である。 ②グループホームの体験利用再開の希望 ⇒令和4年度より再開できるよう調整している。																																																

4. 選定評価委員会の評価

概ね適正に管理運営が行われている。 新型コロナウイルス感染症について職員全員がアルコールを携帯し、食事や歯磨き時にはフェイスシールドとマスクの着用を徹底する等の対策を講じている。 家族からの要望の声に答え、グループホームの体験利用再開を検討するなど、積極的な取り組みが見られ、利用者満足度調査においても「満足」と「ほぼ満足」が多数を占めている。
--

令和3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。 【施設内容】 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。(生活介護事業)
(2)指定管理者	社会福祉法人ヨハネ会
(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)	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)利用状況 生活介護事業所:令和3年度の1日平均利用人数5.6名(定員6名、登録者6名)

3. 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布 ◆調査期間:令和4年1月4日～1月25日 ◆配布数:54部 ◆質問事項:職員の対応、サービスの内容、食事、設備など ◆回答数:47名(回収率87%)																																										
②満足度調査の結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>ほぼ満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応</td> <td>53% (55%)</td> <td>38% (31%)</td> <td>9% (10%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (4%)</td> </tr> <tr> <td>サービス内容</td> <td>38% (42%)</td> <td>29% (30%)</td> <td>27% (19%)</td> <td>3% (4%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>3% (5%)</td> </tr> <tr> <td>昼食</td> <td>49% (50%)</td> <td>36% (31%)</td> <td>9% (17%)</td> <td>2% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>4% (2%)</td> </tr> <tr> <td>設備</td> <td>49% (41%)</td> <td>34% (39%)</td> <td>15% (14%)</td> <td>0% (2%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>2% (4%)</td> </tr> <tr> <td>全体の満足度</td> <td>55% (45%)</td> <td>32% (38%)</td> <td>13% (12%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (5%)</td> </tr> </tbody> </table> <p>※()内は前年度数値</p>		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答	職員の対応	53% (55%)	38% (31%)	9% (10%)	0% (0%)	0% (0%)	0% (4%)	サービス内容	38% (42%)	29% (30%)	27% (19%)	3% (4%)	0% (0%)	3% (5%)	昼食	49% (50%)	36% (31%)	9% (17%)	2% (0%)	0% (0%)	4% (2%)	設備	49% (41%)	34% (39%)	15% (14%)	0% (2%)	0% (0%)	2% (4%)	全体の満足度	55% (45%)	32% (38%)	13% (12%)	0% (0%)	0% (0%)	0% (5%)
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答																																					
職員の対応	53% (55%)	38% (31%)	9% (10%)	0% (0%)	0% (0%)	0% (4%)																																					
サービス内容	38% (42%)	29% (30%)	27% (19%)	3% (4%)	0% (0%)	3% (5%)																																					
昼食	49% (50%)	36% (31%)	9% (17%)	2% (0%)	0% (0%)	4% (2%)																																					
設備	49% (41%)	34% (39%)	15% (14%)	0% (2%)	0% (0%)	2% (4%)																																					
全体の満足度	55% (45%)	32% (38%)	13% (12%)	0% (0%)	0% (0%)	0% (5%)																																					
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	①行事に関するコロナ禍による制限について、早期の通常活動再開を希望 ⇒サービスの質を落とさないよう創意工夫を重ねている。 ②利用者(家族)からの要望や苦情 ⇒個別に検討し対応すると共に、全体でも状況・課題の共有を行い、保護者会への説明を実施。																																										

4. 選定評価委員会の評価

概ね適正に管理運営が行われている。 新型コロナウイルス対策として継続的に清掃や消毒に取り組み、利用者が安心して施設を利用できるように努めている。 満足度調査の結果は満足・ほぼ満足が大半を占めており、要望や意見も個別に検討し工夫を重ねながら利用者のニーズに答えられるように対応している。
--