

令和5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) 〈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・障害者福祉センター・相談支援課等併設〉
(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)R5市支出額(単位:円)	協定締結額: 78,550,000円 決算額: 77,935,783円 【差額理由】 ・光熱水費の高騰による決算額の増加(+85,533円) ・修繕費が協定額より少ない金額で抑えられたため決算額の減少(△699,750円)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5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) ②利用者アンケートの実施(2月)		
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) ②パソコンによる会議室管理台帳システムの運用(令和3年2月～) ③会議室使用料のキャッシュレス決済の推進(令和3年7月～) 利用件数前年比153%、利用金額前年比129% 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 ⑤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 ⑥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 ⑦意見箱の設置、入居団体相互の情報交換のため「入居団体のご案内」作成・配布、交流掲示板「ふれあい広場」の設置を継続 ⑧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。 ⑨職員による建物・付属設備の定期点検を実施、不具合箇所での早期発見に努めた。 ⑩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・貼り替え、机位置シールの張り替え、囲碁セットの貸出 ⑪引きこもりや障害者等の中間的就労体験の場として就労体験ボランティアの受入れの継続 ⑫周辺美化活動		
(2)利用状況		5年度の状況	
①施設利用状況	◆会議室利用状況 利用人数 : 125,484人 (R4年度 129,768人) 利用率 : 62.15% (R4年度 64.82%) 利用回数 : 2,894件 (R4年度 3,005件) ◆社会福祉研修室利用状況 利用人数 : 53,412人 (R4年度 59,202人) 利用率 : 49.29% (R4年度 55.07%) 利用件数 : 2,296件 (R4年度 2,555件)		
②その他利用状況	—		

(3)収支状況		5年度の状況	
①使用料または利用料金収入	◆会議室使用料 :3,718,830円 (R4年度 4,002,650円)		
②指定管理者の収支状況	収入額 78,051,553円	対前年比95.9%	(R4年度 81,391,485円)
	支出額 73,114,776円	対前年比95.97%	(R4年度 76,183,162円)
	差額 4,936,777円		(R4年度 5,208,323円)
・収支差額理由: 人件費の削減による支出減 ・前年度増減理由: 光熱費の減少により、支出、収入ともに減少			
(4)その他		5年度の状況	
①施設内での実施工事	セキュリティエリア追加工事、非常用発電機バッテリー取替、自動扉開閉装置の修理、ウォシュレットの修理(3か所)		

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 54.0%	達成(利用率62.15%)
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

		5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 ◆調査期間: 令和6年2月27日～3月11日 ◆配布数 : 一般利用者490枚、入居団体職員219枚 ◆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 ◆回答数 : 一般利用者447枚(回収率91.2%)、入居団体209枚(回収率95.4%)	
②満足度調査の結果	◆「職員の対応」について 一般利用者: 良い・まあ良い78.5%、あまり良くない・良くない1.5%、無回答19.9% 入居団体職員: 良い・まあ良い96.6%、あまり良くない0.5%、無回答2.9%	
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	①トイレの汚れ・手洗い水の流れが悪い ⇒ 職員による点検・清掃を強化 ②スタッフの態度・口調がきつい ⇒ 丁寧な対応を心がけるよう周知 ③スタッフによって予約期間・電話対応にばらつきがある ⇒ ルールを再周知	

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	適正な管理運営が行われている。団体や市の施設が多数入居しているため、相談や調整、要望が多く存在するが、迅速に所管課へ報告し対応している。また、会議室利用率は目標値を上回り、昨年度に引き続き安定した利用率を維持している。アンケート調査においても利用者・入居団体ともに利用満足度が高いことから、指定管理者としての役割を十分に果たしているといえる。

令和5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(市民福祉スポーツセンター併設)>
(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)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 186,098,000円 決算額 189,730,522円 ・差額理由:光熱費高騰による精算

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5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	・会議室・駐車場 運営業務(使用許可、利用料金の収納等) ・利用者アンケートの実施・結果報告	
③その他の業務	・拾得物の管理、警察への届け出 ・消防訓練の実施、防災指令発出時の緊急避難所開設	
(2)利用状況		5年度の状況
①施設利用状況	・利用者数: 40,662人(対前年度比24.5%増) 4年度 32,644人 3年度 28,083人 ※提案時の目標利用者数(81,200人)を40,538人下回った。 ・目標達成できなかった理由 コロナ禍による利用者の減少が回復しておらず、各種講座のリモート化が定着したことにより来館する研修参加者が減少しているため。	
②その他利用状況	R5.12.2～12.8 ふれあいのまちKOBE・愛の輪運動「愛の輪ポスター」展示 【通年】パラスポーツ競技紹介、HUG+展入賞作品展示	
(3)収支状況		5年度の状況
①使用料または利用料金収入	・会議室収入:12,165,150円(対前年度比31.9%増) 4年度 9,218,950円 3年度 8,475,400円 ・駐車場収入:2,818,660円(対前年度比9.1%増) 4年度 2,581,440円 3年度 2,367,460円	
②指定管理者の収支状況	・収入額 189,730,522円 対前年度比6.75%減 (R4年度203,467,792円) ・支出額 189,730,522円 対前年度比6.41%減 (R4年度202,736,656円) ・差額:0円 (R4年度 +731,136円) ・前年度増減理由:光熱費(精算項目)の減少により、支出、収入ともに減少	

(4)その他		5年度の状況
①行動指針に対する対応	<ul style="list-style-type: none"> ・設備の修繕 竣工から29年が経っていることから、設備の老朽化が進んでいる。そのため、各種設備の修繕、改修を随時行っている。修繕予算が限られているため、工事の優先順位をつけながら引き続き実施していく。 ・利用者の安全に配慮した施設運営管理 中央区障害者支援センターの閉館後の夜間時間帯の緊急ショートステイの受け入れや救急搬送などに対応。センターと警備と連携・調整して、円滑な業務遂行に取り組んできた。 	
②施設内での修繕・改修工事	消防設備不具合箇所改修、駐車場コーナーガード設置工事、駐車場料金計算機インボイス対応、304研修室スチール扉修繕 他	

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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 81,200人 ・利用率 38.0% 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 40,662人(未達成) (達成目標率 50.1%) ・利用率 32.8%(未達成) (達成目標率 86.3%)
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	・備品の新調	・老朽化した介護実習用ベッドの新調等

4. 利用者の満足度調査等

		5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: Webフォームでの回答・研修室利用者へのアンケート用紙の配布 ◆調査期間: 令和6年2月1日～2月29日 ◆回答数: 255枚 ◆質問項目: 貸会議室に対する満足度、窓口職員の対応、 	
②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> ◆施設の設備 とても満足 29.8% やや満足 37.4% どちらとも言えない 18.3% やや不満 4.6% とても不満 0.8% 無回答 9.2% ◆施設の清潔さ とても満足 44.3% やや満足 36.6% どちらとも言えない 7.6% やや不満 1.5% とても不満 0.8% 無回答 9.2% ◆窓口職員の対応 とても満足 40.0% やや満足 23.1% どちらとも言えない 31% やや不満 1.2% とても不満 0% 無回答 4.7% 	
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	調理実習室の布巾などの消耗品が少ない⇒令和6年度の予算で購入して対応を行う。 調理実習室の床が滑りやすく危険⇒工事業者と相談し、令和6年度中に対策を行う予定。	

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	<p>管理運営は適正に行われており、利用者数及び研修室の利用率は前年に比べると増加しているものの(昨年度より利用者数24.5%増、利用率4.8ポイント上昇)、目標達成には至らなかったため、市と協力して利用者数及び利用率の向上に取り組む必要がある。</p> <p>ただ、アンケート調査では窓口対応や施設の清潔さについて、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。</p>

令和5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(軽費老人ホーム〇型: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)R5市支出額(単位:円)	利用料金制のため市支出額は無い。 (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	5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	
③その他の業務	—	
(2)利用状況	5年度の状況	
①施設利用状況	利用者: 月平均48人(定員50名)	
②その他利用状況	—	
(3)収支状況	5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。 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。	
②指定管理者の収支状況	収入額 92,481,217円 支出額 91,644,164円 収支 837,053円	(R4年度 85,517,577円 前年度比 108%の収入増) (R4年度 90,087,815円 前年度比 102%の支出増) (R4年度 ▲4,570,238円 前年から5,407,291円改善して黒字化)

3. 主な提案内容と達成状況

	提案内容(目標値など)	達成状況
①サービス計画	敬老会やクリスマス会などの季節行事や入居者の誕生会の実施。 脳トレーニングを月2回 買い物支援を週1回 施設内喫茶を週1回	敬老会の実施や、誕生会としての特別食や季節食の提供を月2回程度実施している。コロナ禍に実施してきた脳トレーニングを継続しつつ、アフターコロナ(withコロナ)の対応も行っており、計画したサービスについては概ね期待通り実施できている。
②収入目標額	事業活動収入予算: 93,832千円	事業活動収入決算: 92,481千円 年度当初は空床を埋めることができず、収入目標に届かなかった。 年度途中から満床にもってこることができ、支出の見直しを行って、令和5年度については黒字で終えることができた。
③その他新たに取り組んだ点	—	当初の提案以外にも、月～土の朝の健康体操+ラジオ体操を実施し、健康維持のためにできるだけ体を動かす機会を設けたり、花見行事は前年に実施した花見ドライブ(車窓から)に加えて、しあわせの村での散策も実施するなど、入居者満足につながる取り組みを行っている。 入居者の獲得のため、地域包括支援センターや介護事業所への積極的な訪問活動や広告活動が功を奏し、入所者数増につながっている。

4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況	
①満足度調査の実施内容	<p>◆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。 ◆調査期間:①令和5年8月4日～8月11日、②令和6年2月8日～2月15日 ◆配布数 :①45枚、②49枚 ◆質問項目:施設での生活、職員とのコミュニケーション、施設の清潔さ、食事の献立など ◆回答数 :①42枚(回収率93%)、②43枚(回収率88%)</p>		
②満足度調査の結果	<p>【上記②(令和6年2月実施分)より】 ◆「施設での生活」について ◆「設備の整備」について ◆「施設の清潔さ」について ◆「食事の献立」について ◆「プライバシーの保護」について ◆「健康についての対応」について ◆「職員とのコミュニケーション」について</p>	<p>※無回答分は記載省略 : 満足16%、やや満足67%、やや不満12%、不満0% : 満足19%、やや満足72%、やや不満2%、不満2% : 満足33%、やや満足65%、やや不満2%、不満0% : 満足9%、やや満足67%、やや不満12%、不満5% : 満足19%、やや満足67%、やや不満12%、不満0% : 満足23%、やや満足63%、やや不満14%、不満0% : 満足14%、やや満足72%、やや不満7%、不満0%</p>	
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>全体として高い評価を得ており、一部評価が悪かった点については、改善に努めている。 一例として、令和4年度苦情・相談対応が相対的に低い評価(83%)だったが、令和5年度では93%の方が満足傾向となった。これまでは、1名で相談対応していたところを、複数人対応を基本とし、相談体制を強化した。また園内の清潔度については、昨年度から改善して98%が満足傾向となっており、館内の巡回やバルコニーの清掃活動を増やすなど改善に努めている。 食事についての評価が低下(83%→76%)した。健康管理の観点から薄味に変更ことが、影響したと思われる。</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>令和3年度・令和4年度と赤字であったところ、令和5年度に黒字回復できたことは大いに評価できる。 アンケート結果・利用者の声を真摯に受け止めており、例えば昨年度のアンケートでは苦情・相談対応が相対的に低い評価(83%)であったところ、複数人対応を基本として相談体制を強化したことにより93%の方が満足傾向となるなど、改善に努めている。 次年度以降については、利用者の状態(介護度など)によって食事やイベントをわけるといったことも検討しており、常に利用者目線に立って取り組んでいる。 以上のことから、適正に管理運営が行われていると考える。</p>

令和5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、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	1 設置目的 視聴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。 2 施設内容 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)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 59,542,000円 決算額 59,165,750円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5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) 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 ③他の点字図書館等との点字図書・録音図書の相互貸借 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 ⑤機器の館内利用及び使用方法の指導 ⑥利用者登録 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 ⑧点字図書館だよりの発行 ⑨読み書き及び対面朗読サービスの実施 ⑩プライベートサービス ⑪点訳・音訳ボランティアの養成 ⑫中途失明者への点字読み書き訓練の指導	
③その他の業務	—	
(2)利用状況		5年度の状況
①施設利用状況	1 利用者数 18,326人 (R4 17,808人) 2 利用登録者数 907人 (R4 923人) 3 自館蔵書等の貸出 点字図書 294タイトル 1,115巻 (R4 307タイトル 1,127巻) テープ図書 155タイトル 867巻 (R4 206タイトル 1,174巻) デージー図書 2,424タイトル 2,424巻 (R4 2,116タイトル 2,116巻) 点字雑誌 15タイトル 529冊 (R4 14タイトル 507冊) 録音雑誌 34タイトル 4,028巻 (R4 41タイトル 3,644巻)	
②その他利用状況	1 他の図書館との相互貸借 貸出 点字 247タイトル (R4 209タイトル) 録音 1,917タイトル (R4 2,240タイトル) 借受 点字 92タイトル (R4 105タイトル) 録音 7,966タイトル (R4 7,840タイトル) 2 読み書き及び対面朗読サービス 読み書きサービス 98件 (R4 89件) 対面朗読サービス 84件 (R4 41件) 3 中途失明者の点字講習 43回 (R4 41回) 4 プライベートサービス 点訳 7件 (R4 5件) 音訳 4件 (R4 4件) テキスト化 1件 (R4 0件) テキストデージー化 2件 (R4 0件)	

(3)収支状況		5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	5年度決算額 収入60,340,965円 支出59,964,715円 4年度決算額 収入59,901,239円 支出59,838,874円
(4)その他		5年度の状況
	①蔵書の製作	点字図書 106タイトル 370巻 (R4 93タイトル 329巻) 録音図書(デジジー) 73タイトル 73巻 (R4 62タイトル 62巻) テキストデジジー図書 20タイトル 20巻 (R4 15タイトル 15巻)
	②広報紙KOBE及び市会だよりの編集発行	広報紙KOBE(点字及びデジジー版)年13回 市会だより(デジジー版)年4回
	③点字図書館だよりの発行	年6回 墨字版 274部、点字版 185部、デジジー版 121部
	④ボランティアの養成・研修	点訳ボランティア養成講座 20回 修了者 19人 音訳ボランティア養成講座 23回 修了者 6人
	⑤デジジー再生機貸出し事業	貸出し実績 13台
	⑥福祉機器相談・講習	151人(R4 202人)
	⑦点字カレンダーの製作	56部 (R4 57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

		5年度の状況
	①満足度調査の実施内容	点字図書館利用登録者に対し、サービス内容等についてアンケートを実施。 ・時期 令和5年11月 ・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メールによる回答も受付) ・郵送数 887人(不明返送3人、回答者178人、回答率20.1%) ※R4回収率24.1%
	②満足度調査の結果	・図書館のサービスについて 満足59.5%、普通39.2%、不満1.3%
	③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・情報発信が積極的でないように感じる。 ⇒当館のホームページでも情報を提供しているが、約7割の方が「ホームページを見たことがない」と回答。図書館だよりなどで当館ホームページを紹介し、認知度を高めるとともに利用者が望む情報提供のあり方を次回のアンケート項目に加えることを検討したい。 また、今回の回答者178名のうち、約8割が60歳代以上という結果になった。長期の利用継続が見込まれる若年層の割合が相対的に小さくなるなかで、どの様に声を拾い上げていくかが課題となっていくことが予想される。盲学校、アイセンターなどの関係機関に点字図書館の周知・使用促進を目的としチラシを継続的に配布し、当事者・支援者両方へのアプローチを図るとともに、アンケートのweb回答など、気軽に回答できる手立てを考案し、若年層からの意見が届く環境を検討していきたい。

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	管理運営業務については、新型コロナウイルス感染症流行の影響から脱却し、以前の状況にはまだ届かないが、蔵書図書製作数やサービス利用者数が回復傾向となる等、適正に行われている。 特に、令和4年度に前年度比で5倍の予算(2,304,486円)を執行し、ボランティアの養成に努められた成果が実を結び、蔵書図書製作数については、前年度比17%増を達成された点は評価できる。 アンケートで、「情報の発信」に関する意見が複数あったこと及び回答者の約8割が60歳代以上であったことから、若年層に対するPRや利用促進策について検討し、更なるサービスの向上に努められたい。

令和5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)	<p>ア 設置目的 障害者・高齢者をはじめすべての市民に開かれたスポーツ施設として、障害者等のスポーツの振興に努めるとともに、スポーツを通じて市民との交流及び障害者等の社会参加等福祉の増進を図る。</p> <p>イ 施設内容 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</p>
(2)指定管理者	株式会社COSPAA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)R5市支出額(単位: 円)	協定締結額 63,332,000円 決算額 63,185,016円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況
	①施設の維持管理業務	<p>1. 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(年3回)、プール水温・水質測定等(こうべ市民福祉交流センター指定管理者の業務に属するものを除く)</p> <p>2. 施設・設備・備品等のメンテナンス及び修繕</p>
	②施設の運営業務	<p>前年度に引き続き、施設は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、利用制限(人数・時間)を行った。国・市の対策に準拠しながら徐々に制限緩和を図りながら、7月からは通常営業に戻した。</p> <p>1. 利用制限の一例 (1)体育館 全面利用: 40人、半面利用: 20人 (2)トレーニングジム: 90分入替制(要予約)・15人 (3)プール: 90分入替制・40人</p> <p>2. 業務内容 (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 (2)利用者への助言・指導 (3)事業 ①地域貢献事業・施設プログラム: 6事業 489人(R4 4事業 543人) ②アダプテッドスポーツ普及事業: 7事業 239人(R4 5事業90人) ③自主事業(ヨガ・介護予防講座・水泳教室): 5事業 112人(R4 5事業95人) ④各種障害者に係る協議会への参加 ・全国障がい者スポーツセンター連絡協議会、 兵庫県障害者スポーツ連絡協議会</p>
	③その他の業務	
(2)利用状況		5年度の状況
	①施設利用状況	<p>合計 72,668人(R4: 60,565人) 体育館 14,376人(R4: 12,538人) プール 36,599人(R4: 29,089人) トレーニング室 21,693人(R4: 18,938人) ※6月末まで新型コロナウイルス感染症対策のため利用制限あり</p>
	②その他利用状況	なし

(3)収支状況		5年度の状況	
	①使用料または利用料金収入	R5使用料 15,892,050円	R4使用料 12,294,450円
	②指定管理者の収支状況	R5決算額 収入63,332,000円 支出63,185,016円	R4決算額 収入63,218,000円 支出63,401,425円
(4)その他		5年度の状況	
		新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため利用制限(人数・時間)を7月から全面解除、年3回プール換水清掃のため休館、10階天窓補修工事のため臨時休館	

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

	5年度の状況
①満足度調査の実施内容	アンケート調査を実施 ・時期: 令和6年2月10日～2月24日 ・回答数: 652人(うち新規115人)/656人 ・「利用者満足度」のほか、「年齢」「性別」「利用時間帯」「利用頻度」「利用目的」「所要時間」「障害者手帳の有無・手帳の種類」等を調査。
②満足度調査の結果	満足度調査として、20項目について、5段階評価で調査。廊下・トイレ・EV等施設の使いやすさについては、「5の良い」及び「4のまあ良い」が82.0%と高評価である。しかし、駐車場・駐輪場は52.2%(4年度は59.2%)、「3の普通」が41.5%と評価は特段高いとは言えない。高評価なものは、利用料金については83.1%、営業時間は72.6%、利用方法・手続きの分かりやすさは79.9%、施設の清潔感は71.6%、当施設を知人に勧めたいは73.5%、職員の挨拶、声かけ、知識、清潔感、安全対策の各項目も80%を超える等高評価である。また、施設の広さが66.6%、館内温度が68.6%、利用者のマナーが67.1%と他の満足度よりも低めである。
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	アンケートの各意見については、迅速に改善に向けた対応をしている。設備・備品の修繕・更新に係る意見については、必要なものを市と指定管理者とで協議を行い、可能な範囲で改善を行う予定としている。今後、必要な設備工事を行うとともに、改修も順次行っていく予定である。利用者マナー向上については、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	新型コロナウイルス感染拡大防止のための利用制限や利用者の自粛などの影響で施設利用者数は、6月末までは減少していたが、全面的に利用制限を解除した7月からは利用人数がほぼ回復している。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により、利用度を高め、利用者満足度の向上に努めていきたいと考えている。

令和5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)	<p>【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。</p> <p>【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</p>
(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)R5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		5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を含む。) ② 清掃等業務 ③ 備品等管理業務 ④ 保安・警備業務 ⑤ 小規模修繕業務 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 障害者支援施設利用者(以下「利用者」という。)の施設入所支援業務及び生活介護業務 ② 短期入所に伴う業務 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 ④ 利用者の個別支援計画作成業務 ⑤ 施設の利用許可、利用料の減免及び利用料の徴収に関すること。 ⑥ 事業計画書の作成業務 ⑦ 収支予算書の作成業務 ⑧ 収支決算書の作成業務 ⑨ 事業報告書の作成業務 ⑩ 事業評価業務 ⑪ 指定期間開始時及び終了時の引継ぎ業務																			
	③その他の業務	<p>●さざんかりハビリテーションクリニック 診療時間: 火曜日-木曜日 9:00-13:00(※完全予約制) 診療科目: 内科/リハビリテーション科/精神科 内容: 入所されている方の健康状態の管理、緊急時の診療 外来での診察、リハビリテーション</p> <p>年間延べ利用人数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>令和5年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>リハビリテーションクリニック</td> <td>4,027人</td> <td>4,748人</td> <td>3,292人</td> </tr> </tbody> </table> ※令和3年6月より開業				事業名	令和5年度	令和4年度	令和3年度	リハビリテーションクリニック	4,027人	4,748人	3,292人								
事業名	令和5年度	令和4年度	令和3年度																		
リハビリテーションクリニック	4,027人	4,748人	3,292人																		
(2)利用状況		5年度の状況																			
①施設利用状況		<p>年間延べ利用人数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>令和5年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設入所</td> <td>14,728人</td> <td>15,430人</td> <td>14,883人</td> </tr> <tr> <td>生活介護</td> <td>10,926人</td> <td>11,434人</td> <td>11,027人</td> </tr> <tr> <td>短期入所</td> <td>223人</td> <td>90人</td> <td>75人</td> </tr> </tbody> </table>				事業名	令和5年度	令和4年度	令和3年度	施設入所	14,728人	15,430人	14,883人	生活介護	10,926人	11,434人	11,027人	短期入所	223人	90人	75人
	事業名	令和5年度	令和4年度	令和3年度																	
施設入所	14,728人	15,430人	14,883人																		
生活介護	10,926人	11,434人	11,027人																		
短期入所	223人	90人	75人																		
②その他利用状況		—																			

(3)収支状況		5年度の状況	
①使用料または利用料金収入	(利用料金収入)		
	・施設入所(生活介護含む)	23,889,962円	(R4年度:24,869,159円)
	・短期入所	379,703円	(R4年度:148,433円)
②指定管理者の収支状況	収入額	402,170,801円	(R4年度:647,508,904円)
	支出額	388,878,200円	(R4年度:523,533,565円)
	差額	13,292,601円	(R4年度:123,975,339円)
(4)その他		5年度の状況	
①職員研修		・車椅子研修や防災訓練等の職員研修を施設内にて実施	
	②虐待防止のための具体的な取組み	<ul style="list-style-type: none"> ◆虐待の防止に関する責任者を選定 ◆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 ◆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 ◆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 ②専門職によるリハビリテーションの実施	①開設済 ②実施済

4. 利用者の満足度調査等

		5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:利用者にアンケート用紙を配付 ◆調査期間:令和5年12月18日~12月23日 ◆質問項目:職員の対応、サービスの内容、設備、表示・説明など ◆回答数:26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	53% (58%)	27% (21%)	12% (10%)	6% (9%)	2% (2%)
		サービス内容	69% (66%)	17% (20%)	7% (7%)	2% (1%)	5% (6%)
		設備	88% (69%)	8% (17%)	3% (9%)	1% (3%)	0% (2%)
		表示・説明	54% (67%)	16% (14%)	13% (6%)	4% (0%)	13% (13%)
		全体の満足度	65% (63%)	19% (22%)	12% (0%)	4% (11%)	0% (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食事について	⇒利用者の声を聞き取り献立に反映したり、利用者の嗜好を取り入れたお楽しみ食事会を定期的で開催する等の対応を行い、満足度の向上を図った。					
	②行事について	⇒コロナ禍も落ち着き、感染症対策を講じたうえで外食レクリエーションや写真撮影会など、様々な行事を実施することができた。					
	③利用者からの要望、苦情	⇒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。					

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>収支も安定しており、概ね適正に管理運営が行われている。</p> <p>満足度調査は結果が満足・ほぼ満足が大半を占めている。</p> <p>また、コロナ禍にできなかった行事や、利用者の希望が最も多かった外出レクリエーションを実施する等、利用者のニーズに答えた運営を行っている。</p> <p>地域交流としてトライやるウィーク生や支援学校の実習生を受け入れる等、さまざまな取り組みを行っている。</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、今後も更なるサービス向上に努めていただきたい。</p>