

令和4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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額: 78,550,000円 決算額: 81,259,865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		4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会議室主催者アンケートの実施(9月)・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～)。会議室使用料のキャッシュレス決済の運用(令和3年7月～)。 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。 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。窓口対応強化のためオフィスレイアウト変更 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。 ⑥意見箱の設置、入居団体相互の情報交換のため「入居団体のあらまし」作成・配布、交流掲示板「ふれあい広場」の設置を継続。 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。 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。 ⑨生活困窮者就労準備支援事業として就労体験ボランティアの受入れの継続。 ⑩周辺美化活動。 ⑪トライやるウィークの受入れ	
(2)利用状況		4年度の状況
①施設利用状況	<p>◆会議室利用状況</p> <p>利用人数 : 129,768人 (R3年度 97,656人)</p> <p>利用率 : 64.82% (R3年度 54.29%)</p> <p>利用回数 : 3,005件 (R3年度 2,393件)</p> <p>◆社会福祉研修室利用状況</p> <p>利用人数 : 59,202人 (R3年度 48,399人)</p> <p>利用率 : 55.07% (R3年度 49.69%)</p> <p>利用件数 : 2,555件 (R3年度 2,189件)</p>	

(3)収支状況		4年度の状況
①使用料または利用料金収入	◆会議室使用料：4,002,650円 (R3年度 3,420,600円)	
②指定管理者の収支状況	収入額 81,391,485円 対前年比105.35% (R3年度 77,258,958円) 支出額 76,183,162円 対前年比107.4% (R3年度 70,936,174円) 差額 5,208,323円 (R3年度 6,322,784円) ・収支差額理由：人件費、消耗品費の削減による支出減 ・前年度増減理由：光熱費高騰とその精算により、支出、収入ともに増加	
(4)その他		4年度の状況
①施設内での実施工事	トイレの修理(8か所)・1F天井照明センサー取替 駐車場インターフォン設置工事・駐車場発券機設定変更作業	

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 52.5%	達成 (利用率:64.82%)
②その他新たなサービス	①パンフレットの全面改訂 ②入居団体への情報提供の促進	達成 ①センター全体及び貸会議室の概要・利用方法などを記載したパンフレットを写真やイラストも交えて見やすく分かりやすい形で作成し、受付窓口に常備。 ②毎月の館内情報を各団体にメールで送信(清掃・点検他)

4. 利用者の満足度調査等

	4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5年2月24日～3月10日 ◆配布数：一般利用者500枚、入居団体職員220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380枚(回収率76%)、入居団体職員207枚(回収率94%)
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・まあまあ良い66%、あまり良くない・良くない2%、無回答32% 入居団体職員：良い・まあまあ良い95%、無回答5%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	①ホワイトボードマーカーの入れ物が汚い ⇒ 新しい物に交換 ②貸室の場所を迷う人が多い ⇒ 4Fサインージの下に部屋の位置図貼付け ③トイレ洗面台の詰まり・手洗い水の流れが悪い ⇒ 職員による点検・清掃を強化

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>適正かつ優良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、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している。また、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大きく回復しており、令和4年度の利用率は目標値および令和3年度の利用率を上回った。アンケート調査より利用者・入居団体ともに利用満足度も高く、指定管理者としての役割を十分に果たしている。</p>

令和4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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 186,098,000円 決算額 202,303,603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		4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	・ホール・研修室のWi-Fi整備(オンライン講座等での研修室利用に対応) ・研修室、実習室、スポーツセンター共用部の備品更新 ・各研修室・実習室における感染症対策推進(サーキュレーター設置等) ・キャッシュレス決済導入のための設備環境整備 ・高齢者、身障者の避難を想定した消防訓練の実施 ・テナント向けポータルサイトの開設・情報共有	
(2)利用状況		4年度の状況	
	①施設利用状況	・利用者数: 32,644人(対前年度比16.2%増) 3年度 28,083人 2年度 36,793人 ※提案時の目標利用者数(81,000人)を44,207人下回った。 ・目標達成できなかった理由 コロナ禍で利用者が減少したうえ、各種講座のリモート化が定着してきたことで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	R4.12.3～12.9 ふれあいのまちKOBÉ・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	
(3)収支状況		4年度の状況	
	①使用料または利用料金収入	・会議室収入: 9,218,950円(対前年度比8.7%増) 3年度 8,475,400円 2年度 8,764,200円 ・駐車場収入: 2,581,440円(対前年度比9%増) 3年度 2,367,460円 2年度 1,747,940円	
	②指定管理者の収支状況	収入額 203,467,792円 対前年度比6.7%増 (R3年度190,648,434円) 支出額 202,736,656円 対前年度比11.6%増 (R3年度181,555,446円) 差額 731,136円 (R3年度 542,511円) ・前年度増減理由: 光熱費高騰とその精算により、支出、収入ともに増加	

(4)その他		4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28年が経っていることから、設備の老朽化が進んでいるため、各種設備の修繕、改修を随時行っている。(下記②参照)修繕予算の範囲内で、工事の優先順位をつけながら引き続き実施していく。 ・監視体制の強化 不法投棄や不審者の侵入を防ぐため、センター外に監視カメラを新設。駐輪場の目的外駐輪防止対策の為に、監視カメラによる警備を強化している。 	
②施設内での修繕・改修工事	赤外線センサー設置工事、監視カメラ・システム改修、可動屋根暴走防止装置調査・補修、1階ドアセンサー取替、B2F自動ドア駆動装置取替、2階ホール手摺補修、201研修室プロジェクターランプ取替、1階ゴミ捨て場人感センサー取付、1階案内表示モニター取替	

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 81,000人 ・利用率 37.8% 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 32,644人(未達成) (達成目標率 40.3%) ・利用率 28%(未達成) (達成目標率 74%)
②その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・消防訓練の実施 ・入居施設間の情報共有ツールの拡充 ・ボランティアグループの支援 ・備品の新調 	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者、身障者の避難を想定 ・テナント向けポータルサイトの開設 ・パンフレットラックを活用したボランティア情報の発信 ・AEDの最新モデルへの切替

4. 利用者の満足度調査等

	4年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>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。</p> <p>調査期間: 令和5年2月15日,16日</p> <p>回収数: 382枚</p> <p>質問項目: 来館目的、来館回数、窓口職員の対応、施設の案内表示、施設の設備に対する評価等</p>
②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口職員の対応: 良い80.0%、まあ良い6.7%、普通6.7%、あまり良くない0%、良くない0%、無回答6.7% ・施設の案内表示: わかりやすい27.2%、まあまあわかりやすい27.2%、普通32.9%、ややわかりにくい3.3%、わかりにくい0%、無回答9.4% ・施設の設備: 利用しやすい34.3%、まあまあ利用しやすい23.5%、普通28.6%、少し利用しにくい2.3%、利用しにくい0%、無回答10.8%
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"> ・地下駐車場入口を改善してほしい: 竣工時(1995年)と比べて自動車が大形化しており、駐車場の入場口で自動車を擦る事案が増えている。通路幅を広げることは難しいので、コーナーガードを設置するなどの対策を行う(令和5年7年施工予定)。 ・清掃が行き届いていない: 清掃業務を契約している会社に改めるように周知している。今後、チェックを強化して改善が難しい場合は契約の選定見直しを行う。

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	管理運営は適正に行われている。利用者数は目標値には達していないが、前年度に比較すると回復傾向にある。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6.7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。

令和4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)R4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	4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	4年度の状況	
①施設利用状況	利用者: 月平均44.9人(定員50名)	
(3)収支状況	4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 85,517,577円 支出額 90,087,815円 収支 ▲4,570,238円	(R3年度 82,201,173円 前年度比4%の収入増) (R3年度 89,341,091円 前年度比1%の支出増) (R3年度 ▲7,139,918円 前年度比36%の赤字減)

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	季節行事については、コロナ感染のリスクが伴うため、行事食の提供やプレゼントの配布等、状況に合わせた形で実施。室内にすることが多くなる状況にあわせて、週2回脳トレーニングを実施し入居者の認知症予防や気分転換を行った。 計画したサービスについては、コロナ禍の状況に合わせた方法で実施できており、概ね期待通りである。
②収入目標額	事業活動収入予算: 86,890千円	事業活動収入決算: 85,517千円 空床を埋めることができず、収入目標に届かなかった。 収支としては赤字決算となったが、コロナ禍で入居者獲得が困難である環境下でも入居者は増加傾向にあり、改善がみられる。
③その他新たに取組んだ点	—	当初の提案以外にも新しい取り組みを行い、入居者の充実した生活や施設全体の発展に貢献している。具体的な例としては、お花見ドライブや、室内でできる体操の提案などを実施している。また、課題である入居者の獲得のため、市内の介護事業所への訪問活動やSNSでの広告発信など松寿園を知ってもらおう活動を実施しており、令和5年度以降の入所者数増につながることを期待したい。

4. 利用者の満足度調査等

	4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。 ◆調査期間: ①令和4年7月25日～7月29日、②令和5年1月30日～2月5日 ◆配布数 : ①44枚、②44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 : ①40枚(回収率91%)、②40枚(回収率91%)	
②満足度調査の結果	【上記②(令和5年1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	※無回答分は記載省略 : 満足23%、やや満足65%、やや不満10%、不満0% : 満足15%、やや満足75%、やや不満5%、不満3% : 満足25%、やや満足68%、やや不満5%、不満0% : 満足13%、やや満足70%、やや不満15%、不満0% : 満足18%、やや満足70%、やや不満10%、不満0% : 満足20%、やや満足65%、やや不満10%、不満0% : 満足23%、やや満足73%、やや不満3%、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3年度、園内の設備の評価が少し低かった(79%)が、令和4年度では90%の方が満足傾向となった。設備不具合の声に早期対応を努めた点や、空調のリニューアルが入居者に評価されたと思われる。 施設の清潔さについても、昨年度(89%)から改善して93%が満足傾向となっており、職員とのコミュニケーションについては昨年度(97%)に引き続き今年度も高い満足傾向(96%)となっている。	

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。 コロナ禍において、行事が通常どおり実施できない状況下でも、何かできることを工夫して実施し、入居者の生活の質の維持・向上に取り組んでいる。 利用者の満足度調査においても総合的に高い満足度を維持できている。 新型コロナウイルスによる入所控えにより昨年度から2年続けて赤字となっているが、新型コロナウイルスの5類移行に加え、新規入居者の獲得に向けた努力も続けており、令和5年度は黒字回復を期待したい。

令和4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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 59,542,000円 決算額 59,479,635円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		4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	
(2)利用状況		4年度の状況
①施設利用状況	1 利用者数 17,808人 (R3 19,294人) 2 利用登録者数 923人 (R3 950人) 3 自館蔵書等の貸出 点字図書 307タイトル 1,127巻 (R3 249タイトル 887巻) テープ図書 206タイトル 1,174巻 (R3 82タイトル 557巻) デージー図書 2,116タイトル 2,116巻 (R3 2,881タイトル 2,881巻) 点字雑誌 14タイトル 507冊 (R3 12タイトル 505冊) 録音雑誌 41タイトル 3,644巻 (R3 39タイトル 3,259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 209タイトル (R3 327タイトル) 録音 2,240タイトル (R3 2,306タイトル) 借受 点字 105タイトル (R3 203タイトル) 録音 7,840タイトル (R3 9,033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 89件 (R3 57件) 対面朗読サービス 41件 (R3 20件) 3 中途失明者の点字講習 41回 (R3 29回) 4 プライベートサービス 点訳 5件 (R3 8件) 音訳 4件 (R3 3件)	

(3)収支状況		4年度の状況
①指定管理者の収支状況	4年度決算額 収入59,901,239円 支出59,838,874円 3年度決算額 収入60,040,149円 支出59,642,239円	
(4)その他		4年度の状況
①蔵書の製作	点字図書 93タイトル 329巻 (R3 133タイトル 409巻) 録音図書(デジジー) 62タイトル 62巻 (R3 62タイトル 62巻) テキストデジジー図書 15タイトル 15巻 (R3 11タイトル 11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 273部、点字版 186部、デジジー版 137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 42回 修了者 20人 音訳ボランティア養成講座 40回 修了者 7人 テキストデジジー製作ボランティア養成講座(1) 8回 修了者 11人 テキストデジジー製作ボランティア養成講座(2) 12回 修了者 10人 テキストデジジー製作ボランティア養成講座(3) 8回 修了者 10人	
⑤デジジー再生機貸出し事業	貸出し実績 9台	
⑥福祉機器相談・講習	202人(R3 200人)	
⑦点字カレンダーの製作	57部 (R3 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

	4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4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 904人(不明返送5人、回答者217人、回答率24.1%) ※R3回収率22.1%
②満足度調査の結果	・図書館のサービスについて 満足64.3%、普通35.2%、不満0.5%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・点訳した図書については全てテキストデジジー図書にしてほしい。 ⇒全ては難しいが、テキストデジジー製作ボランティアとも相談して、前向きに検討していく。製作作業が非常に丁寧であり、製作に時間を要しており、1作品でも多く製作できるよう製作方法の見直しも行っていく。 ・もっと出前の機器講習が各区に増えることを望みたい。 ⇒次年度も区社会福祉協議会と開催することを検討している。各区の様子を知るためにも様々な区で開催する方向であるが、特定区での定期開催の声が増えてきた場合は、そちらも視野に入れて開催場所や回数を検討していく。

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を受け、蔵書図書製作数やサービス利用者数は減少しているものの、概ね適正に行われている。また、点訳・音訳ボランティアが減少傾向であり、その確保が重要課題であることから、ボランティア養成講習等に要する経費について、予算をやりくりする中で前年度比で5倍(コロナ前のR1年度比で2倍)の予算を執行し、ボランティアの養成に努められた点は評価できる。 更に、新たに取り組みを始められた点字図書館への来館が困難な方を対象とした出前機器講習について、各区での開催機会の増を望む利用者の声が出るなど、好評であると考えられる。 読書バリアフリー法の施行により、利用対象者の範囲も広がっていることから、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。

令和4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COSPAウエルネス(7月1日より株式譲渡により法人名が変更)
(3)指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
(4)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 63,218,000円 決算額 63,401,425円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		4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。 利用制限緩和について、令和5年3月に厚生労働省やFIAのマスク着用についてのガイドラインの変更に伴い、3月13日から、スタッフのみマスク着用とし、利用者個人の判断とした。 また、第5類移行(5月8日)に先立ち、新年度から一層の制限緩和に向けて、準備と利用者への告知を行った。</p> <p>1. 利用制限 (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(前年度同様、利用制限により密にならず手軽に参加できる事業を実施) ①地域貢献事業・施設プログラム:4事業 543人(R3 6事業 417人+8チーム) ②アダプテッドスポーツ普及事業:5事業 90人(R3 未実施) ③自主事業(ヨガ・認知症予防講座・水泳基礎):5事業 95人(R3 未実施)</p>
(2)利用状況		4年度の状況
	①施設利用状況	<p>合計 60,565人(R3:48,373人) 体育館 12,538人(R3:11,886人) プール 29,089人(R3:22,429人) トレーニング室 18,938人(R3:14,058人) ※新型コロナウイルス感染症対策のため利用制限あり</p>

(3)収支状況		4年度の状況
①使用料または利用料金収入		R4使用料 12,294,450円 R3使用料 9,744,900円 ※使用料収入はコロナの影響で減収が続いているが、R4は前年度比126.2%で、コロナ前のH31年度と比較すると70.6%まで回復している。
②指定管理者の収支状況		R4決算額 収入63,218,000円 支出63,401,425円 R3決算額 収入62,350,000円 支出61,854,606円 ※R4よりホームページの運営について、委託から指定管理者の直接管理に移行し、経費を削減している。
(4)その他		4年度の状況
		・新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用制限(人数・時間) ・改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

		4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5年2月11日～2月25日 ・回答数:491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82.2%と高評価である。 しかし、駐車場・駐輪場は59.2%(3年度は48.6%)、「3の普通」が36.5%とまずまずの評価である。 高評価なものは、利用料金については81.7%、営業時間は75.5%、利用方法・手続きの分かりやすさは73%、施設の清潔感は74.6%、当施設を知人に勧めたいは73.7%、職員の挨拶、声かけ、知識、清潔感、安全対策の各項目もほぼ80%と高評価である。
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		設備・備品の修繕・更新については利用者からの要望も踏まえ、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、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。 新型コロナウイルス感染予防対策による利用制限を行っていたが、利用者からの制限解除の要望が多くある。第5類感染症に移行することからも、混雑時に発生しやすい事故等に注視しながら、5年度より制限を緩和していく。 また、利用者マナーについて、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	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、施設利用者数は減少していたが、利用制限があるなかで、利用人数が回復基調にあり、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ていただきたい。

令和4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】 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。 【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
(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)R4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		4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	●さざんかリ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 年間延べ利用人数 <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>事業名</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>4,748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4年度	令和3年度	リハビリテーションクリニック	4,748人	3,292人									
事業名	令和4年度	令和3年度														
リハビリテーションクリニック	4,748人	3,292人														
(2)利用状況		4年度の状況														
①施設利用状況	年間延べ利用人数 <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>事業名</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>15,430人</td> <td>14,883人</td> </tr> <tr> <td>生活介護</td> <td>11,434人</td> <td>11,027人</td> </tr> <tr> <td>短期入所</td> <td>90人</td> <td>75人</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	令和4年度	令和3年度	施設入所	15,430人	14,883人	生活介護	11,434人	11,027人	短期入所	90人	75人			
事業名	令和4年度	令和3年度														
施設入所	15,430人	14,883人														
生活介護	11,434人	11,027人														
短期入所	90人	75人														

(3)収支状況		4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) 24,869,159円 (R3年度:29,843,530円) ・短期入所 148,433円 (R3年度:5,368円)					
②指定管理者の収支状況		R4	R3	増減率		
	●全体収入額	647,508,904円	223,832,855円	189%		
	●全体支出額	523,533,565円	223,288,514円	134%		
	●収支差額	123,975,339円	544,341円	22675%		
	うち 事業 活動 収 支	・事業活動収入	248,986,970円	223,682,855円	11%	
		指定管理業務 (障害サービス)	225,418,375円	205,821,292円	10%	
		自主事業(医療)	21,334,866円	16,330,354円	31%	
		その他	2,233,729円	1,531,209円	46%	
・事業活動支出		219,393,804円	217,369,034円	1%		
・収支差額	29,593,166円	6,313,821円	369%			
※事業活動費について、前年度より収支差額が増加しており、安定した運営を行っている。						
(4)その他		4年度の状況				
①職員研修	・車いす研修や防災訓練等、毎月テーマを決め、施設内にて職員研修を実施					
②虐待防止のための具体的な取り組み	<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
②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

		4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:利用者アンケート用紙を配付 ◆調査期間:令和4年12月14日~12月21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:27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	58% (49%)	21% (23%)	10% (8%)	9% (10%)	2% (10%)	
	サービス内容	66% (57%)	20% (17%)	7% (7%)	1% (8%)	6% (11%)	
	設備	69% (62%)	17% (24%)	9% (6%)	3% (4%)	2% (4%)	
	表示・説明	67% (46%)	14% (17%)	6% (10%)	0% (8%)	13% (19%)	
	全体の満足度	63% (50%)	22% (25%)	0% (14%)	11% (4%)	4% (7%)	
※()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	<p>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テイクアウト食事を実施する等の対応を行った</p> <p>②行事について ⇒外出レクリエーションや様々な行事を再開させることができた。外食はコロナ禍で制限しているが、再開希望の声が多いため、社会情勢を鑑みながら柔軟に対応していきたい。</p> <p>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。</p>						

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	<input type="radio"/> AAA <input type="radio"/> AA <input checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C
<p style="text-align: center;">所 見</p>	<p>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、発症者はあったものの重症化にはならず、事業を継続できた。 満足度調査は結果が満足・ほぼ満足が大半を占め、昨年度より向上している。 また、昨年度できなかった行事やレクリエーションを少しずつ再開したり、食事についても要望を献立に反映する等、利用者のニーズに答えた運営を行っている。 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>