

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) ※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) ※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 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 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)。 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。 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できるよう取り組んだ。 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、囲基セットの貸出開始。 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 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 利用人数 :97,656人 (R2年度 57,729人) 利用率 :54.29% (R2年度 43.28%) 利用回数 :2,393件 (R2年度 1,578件) ◆社会福祉研修室利用状況 利用人数 :48,399人 (R2年度 29,067人) 利用率 :49.69% (R2年度 45.90%) 利用件数 :2,189件 (R2年度 1,574件)
	②その他利用状況	— —

(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) 支出額 70,692,974円 対前年比99.01% (R2年度 71,396,680円) 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 (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 ◆調査期間: 令和4年2月25日～3月11日 ◆配布数 : 一般利用者500枚、入居団体職員229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 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% 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の報告があった⇒改修 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」の張り紙済

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。 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。 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	◆会議室利用状況 利用人数 :129,768人 (R3年度 97,656人) 利用率 :64.82% (R3年度 54.29%) 利用回数 :3,005件 (R3年度 2,393件) ◆社会福祉研修室利用状況 利用人数 :59,202人 (R3年度 48,399人) 利用率 :55.07% (R3年度 49.69%) 利用件数 :2,555件 (R3年度 2,189件)
	②その他利用状況	— —

(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収入目標額	—	—
	③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サイネ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	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。

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、不具合箇所等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6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

(1)設置目的	市民福祉の増進および文化教養の向上を図る
(2)事業内容	会議室の供与に関すること 他、市長が必要があると認める事業
(3)施設内容	会議室・研修室、ひとり親家庭支援センター、点字図書館、たちばな保育所及びたちばな児童館、障害者福祉センター、障害者更生相談所、精神保健福祉センター等

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会
(2)指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数：2）
(4)R6年度 市支出額(単位：円)	協定締結額(当初)78,550,000円（決算額）79,728,157円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績										
(1)管理実施状況												
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は、期待した水準を十分満たしている。 特に館内清掃が行き届いている点は利用者から満足を得ている。また故障したウォシュレットの取替も順次進めており来館者が快適に利用できるよう修繕が実施されている。										
②施設の運営業務		・会議室の管理運営業務(使用許可、利用料金の収納等)について、期待した水準を十分満たしている。 ・利用者アンケートの実施(2月) ・アンケートに寄せられた意見を踏まえ、館内に案内表示を設置し、目的の場所がわかりやすくなったことで来館者の利便性が向上した。										
③自主事業等		就労準備支援事業の受入れを実施し、市民福祉の増進に寄与した。										
(2)利用状況												
①施設の利用者数		▼ 入館者数（算出方法:会議室・研修室等の利用者数）										
		目標	前年度実績 178,896人	実績	181,284人	達成	要因	コロナの収束に伴う会議室利用者数の増加(+2,514人)				
		▼ 貸室利用率（算出方法: 利用件数／利用可能回数）										
		目標	56%	実績	58%	達成	要因	コロナの収束によるもの				
②各種事業の参加者数		▼ 就労準備支援事業受入事業(概要:就労体験の受入れ)										
		目標	前年度実績 16人	実績	14人	達成	要因	区社協を通じ月2回の受入れを実施				
(3)収支状況												
①使用料収入		目標	前年度実績 4,038千円	実績	4,288千円	達成	要因	コロナの収束によるもの				
②収支バランス		収入		79,728千円	支出		79,728千円	収支の差		0千円	目標	達成
		内訳	指定管理料	79,728千円	内訳	人件費	18,027千円	消耗品・備品購入費	4,715千円	収支差額が赤字でないため達成と判断		
						警備費	7,232千円	受付事務費	7,762千円			
						清掃費	9,978千円	駐車場管理費	1,386千円			
						保守管理費	5,927千円	設備管理費	757千円			
						修繕費	995千円	その他	6,266千円			
						光熱水費	16,683千円					
(4)満足度調査の結果等												
①調査概要		調査期間: 令和7年2月25日～3月10日(計2週間) 調査方法: 一般利用者並びに入居団体職員にアンケート用紙を配布。 当センター事務所、東・南出入口及び休憩コーナーに回収箱を設置・回収。 回答者数: 638人 設問数: 一般利用者: 13問 入居団体: 9問 主な質問項目: 施設・貸室の利用、職員の対応、設備等の満足度・認知度										
②結果(満足度)		▼ 会議室の満足度（算出方法: 一般利用者のうち、「当センターを利用されたご感想は？」に対して「利用しやすい」「まあまあ利用しやすい」と回答した人の割合）										
		目標	前年度実績 93%	実績	94%	達成	要因	使用料の安さ・駅に近く立地が良いことが好評				
		▼ 一般利用者からの職員の満足度（算出方法: 「窓口での職員の対応について〈全体として〉」に対して「良い」「まあ良い」と回答した人の割合）										
		目標	前年度実績 79%	実績	72%	未達成	要因	言葉遣い、丁寧さ、迅速性いずれも70%以上の満足度があった				
		▼ 研修室の満足度（算出方法: 入居団体のうち、「社会福祉研修室のご利用について」に対して「とても利用しやすい」「利用しやすい」と回答した人の割合）										
		目標	前年度実績 59%	実績	56%	達成	要因	入口・室内が狭い、部屋の大きさに対して机が多い等の意見があった				
		▼ 設備・機材等の満足度（算出方法: 入居団体のうち、「設備・機材等について」に対して「非常に満足」「満足している」と回答した人の割合）										
		目標	前年度実績 88%	実績	85%	未達成	要因	プロジェクターの貸出などが可能				
③主な意見・苦情、対応		▼ 入居団体からの職員の満足度（算出方法: 「窓口での職員の対応について〈全体として〉」に対して「良い」「まあ良い」と回答した人の割合）										
		目標	前年度実績 97%	実績	96%	未達成	要因	言葉遣い、丁寧さ、迅速性いずれも90%以上の満足度があった				
		・施設内が、迷路のようでわかりにくいという意見があったため、案内表示を設置した。 ・トイレに流水音が流れる機能や便座クリーナーを付けてほしいという要望があり、設置を検討する。										

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	40 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	40
(2)利用状況	25 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	25
(3)収支状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(4)満足度調査の結果等	25 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	25
※評価点(合計)の総合評価変換 【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			評価点の合計 100 点
			総合評価 A