

令和4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)	<p>【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。</p> <p>【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</p>
(2)指定管理者	<p>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)</p>
(3)指定期間	<p>令和4年4月1日～令和6年3月31日</p>
(4)R4市支出額(単位: 円)	<p>協定締結額: 1,234,000,000円(うち福祉局774,640,000円) 決算額: 1,257,348,658円(うち福祉局775,996,956円)</p> <p>差額理由: 光熱費高騰による補填、異常高温対策費の補填、高齢者・障害者一時受け入れ事業実施に伴う補填</p>

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施設・設備・工作物の修繕・点検 ②園地の施設管理、清掃(※一部業務は社会福祉法人等へ委託) ③保安警備</p>
②施設の運営業務	<p>①しあわせの村の総合的なマネジメント ②宿泊施設、温浴施設、会議室及びスポーツ施設等の運営(予約・利用受付、利用料金の徴収) ③神戸市シルバーカレッジの運営 ④行為許可・使用料の徴収 ⑤利用者満足度の把握・向上 ⑥緊急・事故対応 ⑦広報 ⑧しあわせの村設置の理念を実現するための事業 ・ユニバーサル社会構築に向けた取り組み (手話・点字講座、市民福祉活動支援、移動型バリアフリートイレ開発に向けた実証実験、サテライトスペースの運営) ・健康増進事業(福祉・健康フェア、健康増進フェア) ・障がい者の社会参加促進(障がい者職場体験実習等、障がい者芸術作品展) ・パラスポーツの振興(スポーツ教室、交流イベント) ・子どもの成長支援(野外活動、世代間交流行事) ・市民交流事業(しあわせの村まつり、NewYearマラソン)</p>
③その他の業務	<p>・自主事業による施設の運営 (駐車場、レストラン、コンビニエンスストア(障がい者施設製品販売コーナー併設)、農作物等販売所、アスレチック施設(ボウケンノモリ)、馬事公園、日本庭園茶室)</p>

(2)利用状況		4年度の状況
	①施設利用状況	<p>◆入村者数:1,715,700人(対前年比2.2%増)</p> <p>◆施設利用者合計:875,406人(対前年比23.5%増)</p> <p>[うち、福祉局所管施設分:93,069人(対前年比42.6%増)]</p>
	②その他利用状況	<p>入村車両数:1,402,943台(対前年比2.5%増)</p> <p>◆レストラン利用人数:253,386人(対前年比34.9%増)</p> <p>◆コンビニ利用人数:157,948人(対前年比13.1%増)</p> <p>◆イベント等参加人数:49,387人(対前年比122.4%増)</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	<p>利用料金収入合計:</p> <p>340,095,241円(対前年比41.8%増、R3年度:239,813,183円)</p> <p>[うち福祉局所管施設分]</p> <p>134,084,280円(対前年比74.9%増、R3年度:76,683,926円)</p>
	②指定管理者の収支状況	<p>◆指定管理部分</p> <p>[収入額]1,597,443,899円(対前年比8.2%増、R3年度:1,476,123,234円)</p> <p>[支出額]1,563,424,620円(対前年比3.6%増、R3年度:1,509,022,840円)</p> <p>[差額]34,019,279円</p> <p>・収支差額理由:利用料収入(主に宿泊施設)の伸び率が高く、収益につながったため。</p> <p>・前年度増減理由:利用料収入の増加により収支が改善した。</p> <p>・収入の主な内訳:指定管理料1,257,348,658円、利用料収入340,095,241円</p> <p>◆自主事業部分</p> <p>[収入額]995,514,264円(対前年比10.1%増、R3年度:903,567,369円)</p> <p>[支出額]1,041,483,643円(対前年比20.7%増、R3年度:862,836,157円)</p> <p>[差額]△46,969,379円</p> <p>・収支差額理由:①光熱費の高騰による支出増②人件費の高騰による支出増③新型コロナウイルス感染症の影響によるレストラン等収入の減少</p> <p>・前年度増減理由:光熱費、人件費の高騰及びレストラン等収入の減少により、収支が悪化した。</p> <p>・収入の主な内訳:レストラン等収入311,094,236円、駐車場等収入155,409,410円等</p>

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	<p>入村者数:171.6万人(目標値比 88%)</p> <p>※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・3年度と比較すると、回復傾向にある。 (参考:令和3年度は167.9万人)</p>
	②収入目標額	<p>利用料収入目標:373,684千円 [うち、福祉局分 162,304千円]</p>	<p>利用料収入:340,095千円(目標値比 91.0%) [うち、福祉局 134,084千円(目標値比 82.6%)]</p> <p>※達成できなかった理由は、入村者数と同様、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・3年度と比較すると、回復傾向にある。 (参考:令和3年度は 239,813千円)</p>

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:入村者に対し、WEBまたは用紙配付にて実施</p> <p>◆調査期間:①令和4年10月19日～25日 (WEB※QRコード(ポスター掲示等)から利用者がWEBフォームにアクセスし回答する方法で実施。 ②令和4年10月19日・23日(用紙配布のみ)</p> <p>◆調査票配布数:6,715枚</p> <p>◆回答数:1,756件 (回収率26.2%) (WEB:149件、調査票:1,607件)</p> <p>◆質問項目:公園・緑地、利用料金、接客対応、施設・設備</p>
	②満足度調査の結果	<p>◆「公園・緑地」について 満足55.4、やや満足33.6、普通10.1、やや不満0.7、不満0.2</p> <p>◆「利用料金」について 満足41.0、やや満足28.5、普通23.5、やや不満5.1、不満1.9</p> <p>◆「接客対応」について 満足35.4、やや満足32.8、普通29.0、やや不満2.2、不満0.7</p> <p>◆「施設・設備」について 満足31.3、やや満足38.4、普通24.1、やや不満5.1、不満1.1</p>

<p>③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応</p>	<p>①トリム園地への行き方がわかりにくい ⇒QRコードを活用した案内看板を設置(令和4年5月)</p> <p>②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)</p> <p>③プールの障がい者用更衣室の更衣ブースのレールカーテンに隙間ができ、内部が見えることがある ⇒マジックテープを貼り、隙間ができないようにした</p> <p>④芝生広場において、テント利用の増加や設置テントの大型化により、安全に遊ぶことができない ⇒テントに関する基準を定め、看板を設置</p> <p>⑤デイキャンプ場周辺の駐車場が少ない ⇒駐車場を5台分増設</p>
------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. 選定評価委員会の評価

<p>管理運営に対する総合評価</p>	<p>○AAA ○AA ●A ○B ○C</p>
<p>所見</p>	<p>利用者数・利用料収入ともに前年度から増加しているものの、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、目標値には達していない。 しかしながら、令和4年度は、障害者のスポーツ環境整備に向けて、「中高生パラスポーツクラブ」、「水中運動ひろば」、「のびのび運動ひろば」の3事業をモデル事業として実施するなど、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4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)R4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4年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>障害福祉サービス</td> <td>23,986人</td> <td>23,661人</td> <td>23,686人</td> </tr> <tr> <td>機能訓練</td> <td>749人</td> <td>1,230人</td> <td>1,540人</td> </tr> <tr> <td>日中一時支援</td> <td>352人</td> <td>348人</td> <td>228人</td> </tr> <tr> <td>貸会議室</td> <td>509件</td> <td>413件</td> <td>402件</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	令和4年度	令和3年度	令和2年度	障害福祉サービス	23,986人	23,661人	23,686人	機能訓練	749人	1,230人	1,540人	日中一時支援	352人	348人	228人	貸会議室	509件	413件	402件
事業名	令和4年度	令和3年度	令和2年度																		
障害福祉サービス	23,986人	23,661人	23,686人																		
機能訓練	749人	1,230人	1,540人																		
日中一時支援	352人	348人	228人																		
貸会議室	509件	413件	402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

4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5年1月13日～2月13日 ◆配布数：195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：114名(回収率58.5%)																																										
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>69% (69%)</td> <td>23% (20%)</td> <td>8% (9%)</td> <td>0% (1%)</td> <td>0% (1%)</td> <td>0% (0%)</td> </tr> <tr> <td>サービス内容</td> <td>53% (45%)</td> <td>33% (35%)</td> <td>13% (18%)</td> <td>1% (1%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (1%)</td> </tr> <tr> <td>食事</td> <td>53% (42%)</td> <td>19% (25%)</td> <td>18% (14%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>10% (19%)</td> </tr> <tr> <td>設備</td> <td>41% (38%)</td> <td>31% (34%)</td> <td>21% (19%)</td> <td>2% (3%)</td> <td>0% (1%)</td> <td>4% (5%)</td> </tr> <tr> <td>全体の満足度</td> <td>46% (49%)</td> <td>40% (38%)</td> <td>8% (10%)</td> <td>1% (1%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>4% (2%)</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	69% (69%)	23% (20%)	8% (9%)	0% (1%)	0% (1%)	0% (0%)	サービス内容	53% (45%)	33% (35%)	13% (18%)	1% (1%)	0% (0%)	0% (1%)	食事	53% (42%)	19% (25%)	18% (14%)	0% (0%)	0% (0%)	10% (19%)	設備	41% (38%)	31% (34%)	21% (19%)	2% (3%)	0% (1%)	4% (5%)	全体の満足度	46% (49%)	40% (38%)	8% (10%)	1% (1%)	0% (0%)	4% (2%)
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答																																					
職員の対応	69% (69%)	23% (20%)	8% (9%)	0% (1%)	0% (1%)	0% (0%)																																					
サービス内容	53% (45%)	33% (35%)	13% (18%)	1% (1%)	0% (0%)	0% (1%)																																					
食事	53% (42%)	19% (25%)	18% (14%)	0% (0%)	0% (0%)	10% (19%)																																					
設備	41% (38%)	31% (34%)	21% (19%)	2% (3%)	0% (1%)	4% (5%)																																					
全体の満足度	46% (49%)	40% (38%)	8% (10%)	1% (1%)	0% (0%)	4% (2%)																																					
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	①サービス内容について ⇒社会情勢を見極めながら、日帰り旅行を実施する等、段階的に従来の活動内容を再開していった。 ②食事の内容について ⇒マンネリ化を防ぐため、利用者の声を反映し、特別ランチや調理実習の企画・実施を行った。 ③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。																																										

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、感染拡大することなく事業を継続できた。
 満足度調査については、結果は満足・ほぼ満足が大半を占めており、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。
 今後も引き続き、在宅障害者福祉の拠点として、さらなるサービス向上に努められたい。

令和4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)R4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4年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>障害福祉サービス</td> <td>29,880人</td> <td>29,284人</td> <td>29,581人</td> </tr> <tr> <td>機能訓練</td> <td>1,218人</td> <td>1,271人</td> <td>917人</td> </tr> <tr> <td>日中一時支援</td> <td>2人</td> <td>1人</td> <td>40人</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	令和4年度	令和3年度	令和2年度	障害福祉サービス	29,880人	29,284人	29,581人	機能訓練	1,218人	1,271人	917人	日中一時支援	2人	1人	40人
事業名	令和4年度	令和3年度	令和2年度														
障害福祉サービス	29,880人	29,284人	29,581人														
機能訓練	1,218人	1,271人	917人														
日中一時支援	2人	1人	40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

	4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11月8日～11月22日 ◆配布数：217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：193名(回収率88.9%)																																																																																									
②満足度調査の結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">満足</th> <th colspan="2">ほぼ満足</th> <th colspan="2">普通</th> <th colspan="2">やや不満</th> <th colspan="2">不満</th> <th colspan="2">無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応</td> <td>53%</td> <td>(55%)</td> <td>28%</td> <td>(28%)</td> <td>14%</td> <td>(13%)</td> <td>2%</td> <td>(2%)</td> <td>0%</td> <td>(1%)</td> <td>3%</td> <td>(1%)</td> </tr> <tr> <td>サービス内容</td> <td>46%</td> <td>(44%)</td> <td>28%</td> <td>(31%)</td> <td>17%</td> <td>(17%)</td> <td>2%</td> <td>(2%)</td> <td>1%</td> <td>(0%)</td> <td>6%</td> <td>(6%)</td> </tr> <tr> <td>食事</td> <td>43%</td> <td>(44%)</td> <td>27%</td> <td>(28%)</td> <td>13%</td> <td>(16%)</td> <td>1%</td> <td>(1%)</td> <td>0%</td> <td>(0%)</td> <td>16%</td> <td>(11%)</td> </tr> <tr> <td>設備</td> <td>46%</td> <td>(47%)</td> <td>21%</td> <td>(25%)</td> <td>21%</td> <td>(20%)</td> <td>1%</td> <td>(1%)</td> <td>1%</td> <td>(0%)</td> <td>10%</td> <td>(7%)</td> </tr> <tr> <td>全体の満足度</td> <td>48%</td> <td>(47%)</td> <td>35%</td> <td>(35%)</td> <td>10%</td> <td>(10%)</td> <td>1%</td> <td>(1%)</td> <td>0%</td> <td>(1%)</td> <td>6%</td> <td>(6%)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">※()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%)	28%	(28%)	14%	(13%)	2%	(2%)	0%	(1%)	3%	(1%)	サービス内容	46%	(44%)	28%	(31%)	17%	(17%)	2%	(2%)	1%	(0%)	6%	(6%)	食事	43%	(44%)	27%	(28%)	13%	(16%)	1%	(1%)	0%	(0%)	16%	(11%)	設備	46%	(47%)	21%	(25%)	21%	(20%)	1%	(1%)	1%	(0%)	10%	(7%)	全体の満足度	48%	(47%)	35%	(35%)	10%	(10%)	1%	(1%)	0%	(1%)	6%	(6%)
	満足		ほぼ満足		普通		やや不満		不満		無回答																																																																															
職員の対応	53%	(55%)	28%	(28%)	14%	(13%)	2%	(2%)	0%	(1%)	3%	(1%)																																																																														
サービス内容	46%	(44%)	28%	(31%)	17%	(17%)	2%	(2%)	1%	(0%)	6%	(6%)																																																																														
食事	43%	(44%)	27%	(28%)	13%	(16%)	1%	(1%)	0%	(0%)	16%	(11%)																																																																														
設備	46%	(47%)	21%	(25%)	21%	(20%)	1%	(1%)	1%	(0%)	10%	(7%)																																																																														
全体の満足度	48%	(47%)	35%	(35%)	10%	(10%)	1%	(1%)	0%	(1%)	6%	(6%)																																																																														
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 ⇒できるところから改善の対応を行っている ②生活介護での食事に対する意見 ⇒食事サービス検討委員会を通じて利用者からの意見・要望を伝えることで利用者の満足度に繋がった ③短期入所では、職員の顔がわからないという意見があった ⇒フロアに職員の名前と顔写真を掲示した ④利用者個々のサービスへの不満や要望 ⇒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。 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ている。要望や苦情も各事業ごとに個別対応しており、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。 今後も引き続き、在宅障害者福祉の拠点として、さらなるサービス向上に努められたい。

令和4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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 26,788,000円 決算額 26,788,000円 物価高騰光熱費支援額 1,500,000円 決算額 1,274,731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、新規雇用が難しいため、休止中。			
事業名	令和4年度	令和3年度	令和2年度
障害福祉サービス	15,464人	17,811人	18,757人
機能訓練	0人	0人	0人
日中一時支援	16人	5人	6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

		4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5年1月5日～1月27日 ◆配布数：102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：84名(回収率82.4%)							
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	50% (49%)	36% (38%)	13% (13%)	0% (0%)	1% (0%)	0% (0%)	
	サービス内容	30% (30%)	41% (35%)	24% (25%)	4% (5%)	0% (2%)	1% (3%)	
	昼食	39% (38%)	37% (39%)	17% (13%)	0% (1%)	0% (0%)	7% (9%)	
	設備	35% (39%)	38% (34%)	19% (18%)	0% (1%)	1% (1%)	7% (7%)	
	全体の満足度	35% (45%)	45% (34%)	14% (16%)	0% (0%)	1% (1%)	5% (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行事の意見について ⇒コロナ禍により自粛していたが、今後は行事を再開させていく。 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いる。要望や意見も個別に検討し改善に取り組んでおり、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。 今後も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4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。
(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)R4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4年度の1日平均利用人数11.9名(定員20名、登録者31名) 上記事業及びエレベーター保守管理業務について、概ね適正に実施されており問題ない。 (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

	4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5年1月9日～2月3日 ◆配布数：30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：29部(回収率96.7%)																																																																																									
②満足度調査の結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">満足</th> <th colspan="2">ほぼ満足</th> <th colspan="2">普通</th> <th colspan="2">やや不満</th> <th colspan="2">不満</th> <th colspan="2">無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応</td> <td>62%</td><td>(67%)</td> <td>28%</td><td>(23%)</td> <td>7%</td><td>(10%)</td> <td>0%</td><td>(0%)</td> <td>3%</td><td>(0%)</td> <td>0%</td><td>(0%)</td> </tr> <tr> <td>サービス内容</td> <td>55%</td><td>(63%)</td> <td>32%</td><td>(30%)</td> <td>10%</td><td>(3%)</td> <td>0%</td><td>(3%)</td> <td>0%</td><td>(0%)</td> <td>3%</td><td>(0%)</td> </tr> <tr> <td>食事</td> <td>28%</td><td>(30%)</td> <td>21%</td><td>(20%)</td> <td>17%</td><td>(20%)</td> <td>3%</td><td>(3%)</td> <td>3%</td><td>(0%)</td> <td>28%</td><td>(27%)</td> </tr> <tr> <td>設備</td> <td>49%</td><td>(53%)</td> <td>29%</td><td>(25%)</td> <td>7%</td><td>(13%)</td> <td>1%</td><td>(0%)</td> <td>0%</td><td>(0%)</td> <td>15%</td><td>(9%)</td> </tr> <tr> <td>全体の満足度</td> <td>52%</td><td>(63%)</td> <td>34%</td><td>(33%)</td> <td>14%</td><td>(3%)</td> <td>0%</td><td>(0%)</td> <td>0%</td><td>(0%)</td> <td>0%</td><td>(0%)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">※()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	62%	(67%)	28%	(23%)	7%	(10%)	0%	(0%)	3%	(0%)	0%	(0%)	サービス内容	55%	(63%)	32%	(30%)	10%	(3%)	0%	(3%)	0%	(0%)	3%	(0%)	食事	28%	(30%)	21%	(20%)	17%	(20%)	3%	(3%)	3%	(0%)	28%	(27%)	設備	49%	(53%)	29%	(25%)	7%	(13%)	1%	(0%)	0%	(0%)	15%	(9%)	全体の満足度	52%	(63%)	34%	(33%)	14%	(3%)	0%	(0%)	0%	(0%)	0%	(0%)
	満足		ほぼ満足		普通		やや不満		不満		無回答																																																																															
職員の対応	62%	(67%)	28%	(23%)	7%	(10%)	0%	(0%)	3%	(0%)	0%	(0%)																																																																														
サービス内容	55%	(63%)	32%	(30%)	10%	(3%)	0%	(3%)	0%	(0%)	3%	(0%)																																																																														
食事	28%	(30%)	21%	(20%)	17%	(20%)	3%	(3%)	3%	(0%)	28%	(27%)																																																																														
設備	49%	(53%)	29%	(25%)	7%	(13%)	1%	(0%)	0%	(0%)	15%	(9%)																																																																														
全体の満足度	52%	(63%)	34%	(33%)	14%	(3%)	0%	(0%)	0%	(0%)	0%	(0%)																																																																														
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	①外出行事について ⇒コロナ禍により自粛していたが、年度途中からは日帰り旅行や忘年会等の行事を再開させることができた。 ②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。 利用者満足度調査においても、「満足」と「ほぼ満足」が多数を占めており、年度途中より外出行事も再開させる等、概ね利用者のニーズに沿った管理運営がなされていると考える。

令和4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)	<p>【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。</p> <p>【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)</p>
(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)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. 管理運営に対する履行確認内容

<p>(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。</p> <p>(2)利用状況 生活介護事業所：令和4年度の1日平均利用人数32.8名(定員40名、登録者40名)</p>

3. 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：満足度調査アンケートを配布 ◆調査期間：令和5年4月17日～4月24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：23名(回収率57.5%)</p>																																																																																									
②満足度調査の結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">満足</th> <th colspan="2">ほぼ満足</th> <th colspan="2">普通</th> <th colspan="2">やや不満</th> <th colspan="2">不満</th> <th colspan="2">無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応</td> <td>48%</td><td>(31%)</td> <td>35%</td><td>(54%)</td> <td>17%</td><td>(15%)</td> <td>0%</td><td>(0%)</td> <td>0%</td><td>(0%)</td> <td>0%</td><td>(0%)</td> </tr> <tr> <td>サービス内容</td> <td>30%</td><td>(35%)</td> <td>48%</td><td>(46%)</td> <td>22%</td><td>(19%)</td> <td>0%</td><td>(0%)</td> <td>0%</td><td>(0%)</td> <td>0%</td><td>(0%)</td> </tr> <tr> <td>食事</td> <td>9%</td><td>(31%)</td> <td>30%</td><td>(38%)</td> <td>22%</td><td>(23%)</td> <td>13%</td><td>(0%)</td> <td>4%</td><td>(0%)</td> <td>22%</td><td>(8%)</td> </tr> <tr> <td>設備</td> <td>23%</td><td>(27%)</td> <td>43%</td><td>(38%)</td> <td>30%</td><td>(31%)</td> <td>0%</td><td>(0%)</td> <td>0%</td><td>(0%)</td> <td>4%</td><td>(4%)</td> </tr> <tr> <td>全体の満足度</td> <td>27%</td><td>(38%)</td> <td>52%</td><td>(38%)</td> <td>17%</td><td>(16%)</td> <td>0%</td><td>(0%)</td> <td>0%</td><td>(0%)</td> <td>4%</td><td>(8%)</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	48%	(31%)	35%	(54%)	17%	(15%)	0%	(0%)	0%	(0%)	0%	(0%)	サービス内容	30%	(35%)	48%	(46%)	22%	(19%)	0%	(0%)	0%	(0%)	0%	(0%)	食事	9%	(31%)	30%	(38%)	22%	(23%)	13%	(0%)	4%	(0%)	22%	(8%)	設備	23%	(27%)	43%	(38%)	30%	(31%)	0%	(0%)	0%	(0%)	4%	(4%)	全体の満足度	27%	(38%)	52%	(38%)	17%	(16%)	0%	(0%)	0%	(0%)	4%	(8%)
	満足		ほぼ満足		普通		やや不満		不満		無回答																																																																															
職員の対応	48%	(31%)	35%	(54%)	17%	(15%)	0%	(0%)	0%	(0%)	0%	(0%)																																																																														
サービス内容	30%	(35%)	48%	(46%)	22%	(19%)	0%	(0%)	0%	(0%)	0%	(0%)																																																																														
食事	9%	(31%)	30%	(38%)	22%	(23%)	13%	(0%)	4%	(0%)	22%	(8%)																																																																														
設備	23%	(27%)	43%	(38%)	30%	(31%)	0%	(0%)	0%	(0%)	4%	(4%)																																																																														
全体の満足度	27%	(38%)	52%	(38%)	17%	(16%)	0%	(0%)	0%	(0%)	4%	(8%)																																																																														
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>①給食から弁当に変わったことに関する意見 ⇒経営面により変更したこともあり、利用者や保護者の方に理解いただけるよう、丁寧に説明を行った。よりよい食事内容にできないか、引き続き検討していく。</p> <p>②保護者会再開の意見 ⇒コロナ禍で開催できていなかったが、令和5年度より再開するように計画している</p>																																																																																									

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症につい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。 利用者満足度調査においても、「満足」と「ほぼ満足」が多数を占めており、概ね利用者のニーズに沿った管理運営がなされていると考えるが、食事部分については満足度が低いので、引き続き努力されたい。</p>

令和4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)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4年度の1日平均利用人数5.4名(定員6名、登録者6名)

3. 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：利用者にアンケート用紙を配布 ◆調査期間：令和5年1月5日～1月27日 ◆配布数：53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：44名(回収率83%)																																																																																							
②満足度調査の結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">満足</th> <th colspan="2">ほぼ満足</th> <th colspan="2">普通</th> <th colspan="2">やや不満</th> <th colspan="2">不満</th> <th colspan="2">無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応</td> <td>55%</td> <td>(53%)</td> <td>32%</td> <td>(38%)</td> <td>11%</td> <td>(9%)</td> <td>0%</td> <td>(0%)</td> <td>2%</td> <td>(0%)</td> <td>0%</td> <td>(0%)</td> </tr> <tr> <td>サービス内容</td> <td>32%</td> <td>(38%)</td> <td>41%</td> <td>(29%)</td> <td>24%</td> <td>(27%)</td> <td>3%</td> <td>(3%)</td> <td>0%</td> <td>(0%)</td> <td>0%</td> <td>(3%)</td> </tr> <tr> <td>昼食</td> <td>45%</td> <td>(49%)</td> <td>30%</td> <td>(36%)</td> <td>23%</td> <td>(9%)</td> <td>0%</td> <td>(2%)</td> <td>0%</td> <td>(0%)</td> <td>2%</td> <td>(4%)</td> </tr> <tr> <td>設備</td> <td>41%</td> <td>(49%)</td> <td>36%</td> <td>(34%)</td> <td>18%</td> <td>(15%)</td> <td>0%</td> <td>(0%)</td> <td>0%</td> <td>(0%)</td> <td>5%</td> <td>(2%)</td> </tr> <tr> <td>全体の満足度</td> <td>41%</td> <td>(55%)</td> <td>39%</td> <td>(32%)</td> <td>14%</td> <td>(13%)</td> <td>0%</td> <td>(0%)</td> <td>0%</td> <td>(0%)</td> <td>6%</td> <td>(0%)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">※()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	55%	(53%)	32%	(38%)	11%	(9%)	0%	(0%)	2%	(0%)	0%	(0%)	サービス内容	32%	(38%)	41%	(29%)	24%	(27%)	3%	(3%)	0%	(0%)	0%	(3%)	昼食	45%	(49%)	30%	(36%)	23%	(9%)	0%	(2%)	0%	(0%)	2%	(4%)	設備	41%	(49%)	36%	(34%)	18%	(15%)	0%	(0%)	0%	(0%)	5%	(2%)	全体の満足度	41%	(55%)	39%	(32%)	14%	(13%)	0%	(0%)	0%	(0%)	6%	(0%)
	満足		ほぼ満足		普通		やや不満		不満		無回答																																																																													
職員の対応	55%	(53%)	32%	(38%)	11%	(9%)	0%	(0%)	2%	(0%)	0%	(0%)																																																																												
サービス内容	32%	(38%)	41%	(29%)	24%	(27%)	3%	(3%)	0%	(0%)	0%	(3%)																																																																												
昼食	45%	(49%)	30%	(36%)	23%	(9%)	0%	(2%)	0%	(0%)	2%	(4%)																																																																												
設備	41%	(49%)	36%	(34%)	18%	(15%)	0%	(0%)	0%	(0%)	5%	(2%)																																																																												
全体の満足度	41%	(55%)	39%	(32%)	14%	(13%)	0%	(0%)	0%	(0%)	6%	(0%)																																																																												
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 ⇒行事や外部へ出かける機会を少しずつ再開させている。 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いる。要望や意見も個別に検討し改善に取り組んでおり、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。
