

所管課： 福祉局政策課

評価対象期間： 令和5年4月1日～令和6年3月31日

### 令和5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)	<b>【設置目的】</b> 「神戸市民の福祉をまもる条例」の理念実現を目指し、市民福祉の向上、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。 <b>【施設内容】</b> ◆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4年4月1日～令和6年3月31日
(4)R5市支出額(単位：円)	協定締結額： 1,214,000,000円(うち福祉局 764,640,000円) 決 算 額： 1,267,911,370円(うち福祉局 774,883,054円)  差額理由： ・光熱費高騰による補填、保養センターひよどりでの高齢者等一時受け入れ事業実施に伴う補填、天井部材一部の落下(令和5年10月)に伴う補修工事による温泉休業に対する補填等

#### 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(※一部業務は障がい者団体へ委託) ③保安警備
②施設の運営業務	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) ・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) ・障がい者スポーツの振興(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、福祉・健康フェア、NewYearマラソン)
③その他の業務	・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(ポウケンノモリ)、馬事公苑、日本庭園茶室)

(2)利用状況		5年度の状況
①施設利用状況	◆入村者数:1,890,800人(対前年比1.2%増) ◆施設利用者合計:859,972人(対前年比1.8%減) 〔うち、福祉局所管施設分:106,487人(対前年比14.4%増)〕 増減理由: ・施設利用者合計…温泉天井部材落下による休業(10/12~3/31)のため減 ・福祉局所管分…ひよどり一般利用の再開、宿泊施設団体利用客の増	
②その他利用状況	入村車両数:1,374,685台(対前年比2.0%減) ◆レストラン利用人数:246,792人(対前年比2.6%減) 減少理由:テニスコートレストラン休止(R5.5.1~)のため ◆コンビニ利用人数:152,904人(対前年比3.2%減) ◆イベント等参加人数:45,109人(対前年比8.7%減) 減少理由: ・天候不良による日本庭園桜ライトアップ来場者減のため	
(3)収支状況		5年度の状況
①使用料または利用料金収入	利用料金収入合計: 343,407,223円(対前年比0.97%増、R4年度:340,095,241円) 〔うち福祉局所管施設分〕 159,422,064円(対前年比18.9%増、R4年度:134,084,280円)	
②指定管理者の収支状況	◆指定管理部分 〔収入額〕1,611,318,593円(対前年比0.9%増、R4年度:1,597,443,899円) 〔支出額〕1,624,521,497円(対前年比3.9%増、R4年度:1,563,424,620円) 〔差額〕△13,202,904円(前年差額より47,222,183円の悪化) ・収支差額理由: 人件費、警備委託費の高騰により、指定管理料収入の増と比べて支出が上回ったため。 ・前年度増減理由: 利用料収入増等で収入は増加したが、支出の増加(主に人件費、警備委託費)がそれを上回ったため収支が悪化した。 ・収入の主な内訳:指定管理料 1,267,911,370円、利用料収入 343,407,223円  ◆自主事業部分 〔収入額〕1,025,544,679円(対前年比3.0%増、R4年度:995,514,264円) 〔支出額〕1,050,959,041円(対前年比0.9%増、R4年度:1,041,483,643円) 〔差額〕△25,414,362円(前年差額より20,555,017円の改善) ・収支差額理由: 駐車場に係るインボイス対応費用や馬事公苑の改修工事費用により、支出が増加したため。 ・前年度増減理由: レストラン利用料やイベント参加料収入の増加により収支が改善した。 ・収入の主な内訳:レストラン等収入 317,014,829円、駐車場等収入 152,595,013円等	

### 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:189万人 (目標値比97%・未達成)  未達理由: 温泉天井部材の一部が落下する事故に伴う補修工事のため温泉を約半年間休業したことにより入村者が伸び悩んだため
②収入目標額	利用料収入目標:341,741,000円 〔うち、福祉局分 161,465,000円〕  ※温泉休業期間(172日)、ひよどり一般利用停止期間(2か月)は按分して目標額から減算	利用料収入額:343,407,223円 (目標値比100.5%・達成) うち福祉局分:159,422,064円 (目標値比98.7%・未達成)  未達理由(福祉局分): ・温泉休業の影響が、宿泊施設にも波及したため

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:入村者に対し、WEBまたは用紙配布にて実施</p> <p>◆調査期間:①令和5年10月11日～17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5年10月11日・15日(用紙配布のみ)</p> <p>◆調査票配布数:5,237枚</p> <p>◆回答数:1,391件(回収率26.6%) (WEB:156件、調査票:1,235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57.5、やや満足30.8、普通10.9、やや不満0.7、不満0.1</p> <p>◆「利用料金」について 満足42.2、やや満足27.6、普通23.7、やや不満5.0、不満1.5</p> <p>◆「接客対応」について 満足38.9、やや満足31.3、普通28.2、やや不満1.3、不満0.3</p> <p>◆「施設・設備」について 満足34.6、やや満足35.8、普通24.1、やや不満3.6、不満1.9</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		<p>①トレーニングジムのマシンが古い →ランニングマシン2台を更新(令和5年5月)</p> <p>②運動広場トラックの利用時間を延長してほしい →9月のトラック利用時間を試行的に1時間延長(18時まで) ※6年度には都市公園条例施行規則を改正し、運動広場トラック及び球技場において4、9月1時間延長、5～8月2時間延長</p> <p>③P2駐車場内が暗い →P2駐車場内に外灯照明を4基増設(令和5年10月)</p> <p>④客室テレビの画面が小さい、暗い →本館・宿泊館、野外活動センターあおぞら客室のテレビを更新(令和6年3月)</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>利用者数は、改修工事に伴う温泉休業により前年度から減少しており、利用料収入は、ひよどり一般利用の再開等により前年度から増加したものの、いずれも目標値には僅かに達していない。</p> <p>しかし、令和5年度には障害者のスポーツ環境整備に向けて「パラバレーボール大会」や「ふれあい卓球大会」等のスポーツ交流イベントや、水泳、テニス、アーチェリー等の障害者スポーツ教室を着実に実施するなど、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いる。</p> <p>また、アンケート調査において、接客対応や施設・整備について満足と回答している割合が上昇しており、指定管理者としての役割を十分に果たしている。</p>

令和5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)	<b>【設置目的】</b> 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。 <b>【施設内容】</b> 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)R5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。			
	事業名	令和5年度	令和4年度	令和3年度
	障害福祉サービス	21,829人	23,986人	23,661人
	機能訓練	1,260人	749人	1,230人
	日中一時支援	432人	352人	348人
	貸会議室	566件	509件	413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

	5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6年2月5日～2月22日 ◆配布数：187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：102名(回収率54.5%)						
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	66% (69%)	24% (23%)	6% (8%)	3% (0%)	0% (0%)	1% (0%)
	サービス内容	55% (53%)	20% (33%)	24% (13%)	1% (1%)	0% (0%)	0% (0%)
	食事	54% (53%)	18% (19%)	13% (18%)	1% (0%)	0% (0%)	14% (10%)
	設備	43% (41%)	23% (31%)	25% (21%)	2% (2%)	0% (0%)	7% (5%)
	全体の満足度	57% (46%)	25% (40%)	15% (8%)	0% (1%)	0% (0%)	3% (5%)
		※( )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短期入所の予約について ⇒予約がとれない苦情があったが、先着順での受付となっているため、理解いただいた。また、予備的な予約を行わないように説明を行っている。 ②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い、施設の安全確保に努めている。						

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。 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、アンケートの回収率が昨年に続き低いことから、具体的な改善策を検討する等して、回収率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5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)	<b>【設置目的】</b> 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。 <b>【施設内容】</b> 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)R5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。																
	<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>障害福祉サービス</td> <td>29,999人</td> <td>29,880人</td> <td>29,284人</td> </tr> <tr> <td>機能訓練</td> <td>1,191人</td> <td>1,218人</td> <td>1,271人</td> </tr> <tr> <td>日中一時支援</td> <td>0人</td> <td>2人</td> <td>1人</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	令和5年度	令和4年度	令和3年度	障害福祉サービス	29,999人	29,880人	29,284人	機能訓練	1,191人	1,218人	1,271人	日中一時支援	0人	2人	1人
事業名	令和5年度	令和4年度	令和3年度														
障害福祉サービス	29,999人	29,880人	29,284人														
機能訓練	1,191人	1,218人	1,271人														
日中一時支援	0人	2人	1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

	5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11月6日～11月17日 ◆配布数：210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：192名(回収率91.4%)																																										
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>51% (53%)</td> <td>33% (28%)</td> <td>14% (14%)</td> <td>1% (2%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>1% (3%)</td> </tr> <tr> <td>サービス内容</td> <td>49% (46%)</td> <td>25% (28%)</td> <td>20% (17%)</td> <td>1% (2%)</td> <td>0% (1%)</td> <td>5% (6%)</td> </tr> <tr> <td>食事</td> <td>43% (43%)</td> <td>31% (27%)</td> <td>12% (13%)</td> <td>2% (1%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>12% (16%)</td> </tr> <tr> <td>設備</td> <td>43% (46%)</td> <td>24% (21%)</td> <td>21% (21%)</td> <td>2% (1%)</td> <td>0% (1%)</td> <td>10% (10%)</td> </tr> <tr> <td>全体の満足度</td> <td>47% (48%)</td> <td>31% (35%)</td> <td>16% (10%)</td> <td>1% (1%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>5% (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	51% (53%)	33% (28%)	14% (14%)	1% (2%)	0% (0%)	1% (3%)	サービス内容	49% (46%)	25% (28%)	20% (17%)	1% (2%)	0% (1%)	5% (6%)	食事	43% (43%)	31% (27%)	12% (13%)	2% (1%)	0% (0%)	12% (16%)	設備	43% (46%)	24% (21%)	21% (21%)	2% (1%)	0% (1%)	10% (10%)	全体の満足度	47% (48%)	31% (35%)	16% (10%)	1% (1%)	0% (0%)	5% (6%)
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答																																					
職員の対応	51% (53%)	33% (28%)	14% (14%)	1% (2%)	0% (0%)	1% (3%)																																					
サービス内容	49% (46%)	25% (28%)	20% (17%)	1% (2%)	0% (1%)	5% (6%)																																					
食事	43% (43%)	31% (27%)	12% (13%)	2% (1%)	0% (0%)	12% (16%)																																					
設備	43% (46%)	24% (21%)	21% (21%)	2% (1%)	0% (1%)	10% (10%)																																					
全体の満足度	47% (48%)	31% (35%)	16% (10%)	1% (1%)	0% (0%)	5% (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 ⇒できること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・要望を伝えること改善を図った ③短期入所での受入制限 ⇒体制が整わず週末の受入れ人数制限を行うことがあったが、平日に利用調整をすることで理解を得ることができた 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。 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。 自己評価として、各事業ごとに課題検証なども行われており、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5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)	<b>【設置目的】</b> 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。 <b>【施設内容】</b> 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)R5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。 運営において、虐待・不適切な身体拘束をする等の事案が発生し、障害者総合支援法による勧告を受けるに至ったことを受け、指定管理者として職員に対する研修・啓発等を適切に行うように指導を行った。 以降、法人として、研修等による職員の資質向上や、虐待防止・身体拘束適正化に対するフローチャートを作成する等の対策を行い、再発防止に努めている。																
(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。																
	<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>障害福祉サービス</td> <td>15,352人</td> <td>15,464人</td> <td>17,811人</td> </tr> <tr> <td>機能訓練</td> <td>0人</td> <td>0人</td> <td>0人</td> </tr> <tr> <td>日中一時支援</td> <td>31人</td> <td>16人</td> <td>5人</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	令和5年度	令和4年度	令和3年度	障害福祉サービス	15,352人	15,464人	17,811人	機能訓練	0人	0人	0人	日中一時支援	31人	16人	5人
事業名	令和5年度	令和4年度	令和3年度														
障害福祉サービス	15,352人	15,464人	17,811人														
機能訓練	0人	0人	0人														
日中一時支援	31人	16人	5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

	5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6年1月5日～1月19日 ◆配布数：89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：74名(回収率83.1%)																																																
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>47% (50%)</td> <td>41% (36%)</td> <td>11% (13%)</td> <td>1% (0%)</td> <td>0% (1%)</td> <td>0% (0%)</td> </tr> <tr> <td>サービス内容</td> <td>41% (30%)</td> <td>33% (41%)</td> <td>25% (24%)</td> <td>0% (4%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>1% (1%)</td> </tr> <tr> <td>昼食</td> <td>42% (39%)</td> <td>39% (37%)</td> <td>11% (17%)</td> <td>1% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>7% (7%)</td> </tr> <tr> <td>設備</td> <td>40% (35%)</td> <td>42% (38%)</td> <td>18% (19%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (1%)</td> <td>0% (7%)</td> </tr> <tr> <td>全体の満足度</td> <td>41% (35%)</td> <td>43% (45%)</td> <td>15% (14%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (1%)</td> <td>1% (5%)</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	47% (50%)	41% (36%)	11% (13%)	1% (0%)	0% (1%)	0% (0%)	サービス内容	41% (30%)	33% (41%)	25% (24%)	0% (4%)	0% (0%)	1% (1%)	昼食	42% (39%)	39% (37%)	11% (17%)	1% (0%)	0% (0%)	7% (7%)	設備	40% (35%)	42% (38%)	18% (19%)	0% (0%)	0% (1%)	0% (7%)	全体の満足度	41% (35%)	43% (45%)	15% (14%)	0% (0%)	0% (1%)	1% (5%)
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答																																											
職員の対応	47% (50%)	41% (36%)	11% (13%)	1% (0%)	0% (1%)	0% (0%)																																											
サービス内容	41% (30%)	33% (41%)	25% (24%)	0% (4%)	0% (0%)	1% (1%)																																											
昼食	42% (39%)	39% (37%)	11% (17%)	1% (0%)	0% (0%)	7% (7%)																																											
設備	40% (35%)	42% (38%)	18% (19%)	0% (0%)	0% (1%)	0% (7%)																																											
全体の満足度	41% (35%)	43% (45%)	15% (14%)	0% (0%)	0% (1%)	1% (5%)																																											
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	①日常活動やイベントについて ⇒感染症対策は継続しつつ校外学習や近隣小学校との交流を再開することができた。 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

虐待事案について、再発防止対策が講じられているが、今後も障害者に対する虐待等の職員研修や啓発を通じ、適切な職員育成に努められたい。 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、より良い施設運営に努められたい。
--

令和5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)	<b>【設置目的】</b> 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。 <b>【施設内容】</b> 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)R5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5年度の1日平均利用人数10.25名(定員20名、登録者平均28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

	5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6年1月8日～2月2日 ◆配布数：26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：23部(回収率88.5%)																																																
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>65% (62%)</td> <td>22% (28%)</td> <td>9% (7%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>4% (3%)</td> <td>0% (0%)</td> </tr> <tr> <td>サービス内容</td> <td>44% (55%)</td> <td>26% (32%)</td> <td>26% (10%)</td> <td>4% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (3%)</td> </tr> <tr> <td>食事</td> <td>26% (28%)</td> <td>17% (21%)</td> <td>35% (17%)</td> <td>9% (3%)</td> <td>0% (3%)</td> <td>13% (28%)</td> </tr> <tr> <td>設備</td> <td>45% (49%)</td> <td>34% (29%)</td> <td>13% (7%)</td> <td>1% (1%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>7% (15%)</td> </tr> <tr> <td>全体の満足度</td> <td>52% (52%)</td> <td>35% (34%)</td> <td>9% (14%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>4% (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	65% (62%)	22% (28%)	9% (7%)	0% (0%)	4% (3%)	0% (0%)	サービス内容	44% (55%)	26% (32%)	26% (10%)	4% (0%)	0% (0%)	0% (3%)	食事	26% (28%)	17% (21%)	35% (17%)	9% (3%)	0% (3%)	13% (28%)	設備	45% (49%)	34% (29%)	13% (7%)	1% (1%)	0% (0%)	7% (15%)	全体の満足度	52% (52%)	35% (34%)	9% (14%)	0% (0%)	0% (0%)	4% (0%)
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答																																											
職員の対応	65% (62%)	22% (28%)	9% (7%)	0% (0%)	4% (3%)	0% (0%)																																											
サービス内容	44% (55%)	26% (32%)	26% (10%)	4% (0%)	0% (0%)	0% (3%)																																											
食事	26% (28%)	17% (21%)	35% (17%)	9% (3%)	0% (3%)	13% (28%)																																											
設備	45% (49%)	34% (29%)	13% (7%)	1% (1%)	0% (0%)	7% (15%)																																											
全体の満足度	52% (52%)	35% (34%)	9% (14%)	0% (0%)	0% (0%)	4% (0%)																																											
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	①行事について ⇒要望を受けて、調理実習や活動プログラムの内容について、利用者からのアイデアを取り入れたりと一緒に企画する機会を設けた。 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。 事業所パンフレットを更新する等、新規利用契約の確保に努めている。 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。
---

令和5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)	<b>【設置目的】</b> 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。 <b>【施設内容】</b> 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)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5年度の1日平均利用人数32.2名(定員40名、登録者38名)
---

3. 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：満足度調査アンケートを配布 ◆調査期間：令和6年5月13日～5月20日 ◆配布数：39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：27名(回収率69.2%)																																																																																							
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>44%</td><td>(48%)</td> <td>34%</td><td>(35%)</td> <td>22%</td><td>(17%)</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>(30%)</td> <td>56%</td><td>(48%)</td> <td>14%</td><td>(22%)</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>19%</td><td>(9%)</td> <td>30%</td><td>(30%)</td> <td>32%</td><td>(22%)</td> <td>11%</td><td>(13%)</td> <td>4%</td><td>(4%)</td> <td>4%</td><td>(22%)</td> </tr> <tr> <td>設備</td> <td>25%</td><td>(23%)</td> <td>40%</td><td>(43%)</td> <td>30%</td><td>(30%)</td> <td>1%</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>41%</td><td>(27%)</td> <td>48%</td><td>(52%)</td> <td>11%</td><td>(17%)</td> <td>0%</td><td>(0%)</td> <td>0%</td><td>(0%)</td> <td>0%</td><td>(4%)</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	44%	(48%)	34%	(35%)	22%	(17%)	0%	(0%)	0%	(0%)	0%	(0%)	サービス内容	30%	(30%)	56%	(48%)	14%	(22%)	0%	(0%)	0%	(0%)	0%	(0%)	食事	19%	(9%)	30%	(30%)	32%	(22%)	11%	(13%)	4%	(4%)	4%	(22%)	設備	25%	(23%)	40%	(43%)	30%	(30%)	1%	(0%)	0%	(0%)	4%	(4%)	全体の満足度	41%	(27%)	48%	(52%)	11%	(17%)	0%	(0%)	0%	(0%)	0%	(4%)
	満足		ほぼ満足		普通		やや不満		不満		無回答																																																																													
職員の対応	44%	(48%)	34%	(35%)	22%	(17%)	0%	(0%)	0%	(0%)	0%	(0%)																																																																												
サービス内容	30%	(30%)	56%	(48%)	14%	(22%)	0%	(0%)	0%	(0%)	0%	(0%)																																																																												
食事	19%	(9%)	30%	(30%)	32%	(22%)	11%	(13%)	4%	(4%)	4%	(22%)																																																																												
設備	25%	(23%)	40%	(43%)	30%	(30%)	1%	(0%)	0%	(0%)	4%	(4%)																																																																												
全体の満足度	41%	(27%)	48%	(52%)	11%	(17%)	0%	(0%)	0%	(0%)	0%	(4%)																																																																												
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	①食事に関する意見 ⇒経営面により弁当方式に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、丁寧に説明を行っている ②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																																																																																							

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。 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、食事部分の満足度について、昨年度より上がってはいるが未だ低いため、引き続き理解いただけるように丁寧な説明を行われたい。
---



令和5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)	<b>【設置目的】</b> 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。 <b>【施設内容】</b> 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)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5年度の1日平均利用人数4.4名(定員6名、登録者5名)
--

3. 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：利用者にアンケート用紙を配布 ◆調査期間：令和6年1月5日～1月19日 ◆配布数：50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：37名(回収率74%)																																																
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>49% (55%)</td> <td>32% (32%)</td> <td>16% (11%)</td> <td>3% (0%)</td> <td>0% (2%)</td> <td>0% (0%)</td> </tr> <tr> <td>サービス内容</td> <td>35% (32%)</td> <td>29% (41%)</td> <td>35% (24%)</td> <td>0% (3%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>1% (0%)</td> </tr> <tr> <td>昼食</td> <td>43% (45%)</td> <td>38% (30%)</td> <td>16% (23%)</td> <td>3% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (2%)</td> </tr> <tr> <td>設備</td> <td>45% (41%)</td> <td>36% (36%)</td> <td>19% (18%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (5%)</td> </tr> <tr> <td>全体の満足度</td> <td>41% (41%)</td> <td>38% (39%)</td> <td>19% (14%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>0% (0%)</td> <td>2% (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	49% (55%)	32% (32%)	16% (11%)	3% (0%)	0% (2%)	0% (0%)	サービス内容	35% (32%)	29% (41%)	35% (24%)	0% (3%)	0% (0%)	1% (0%)	昼食	43% (45%)	38% (30%)	16% (23%)	3% (0%)	0% (0%)	0% (2%)	設備	45% (41%)	36% (36%)	19% (18%)	0% (0%)	0% (0%)	0% (5%)	全体の満足度	41% (41%)	38% (39%)	19% (14%)	0% (0%)	0% (0%)	2% (6%)
	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答																																											
職員の対応	49% (55%)	32% (32%)	16% (11%)	3% (0%)	0% (2%)	0% (0%)																																											
サービス内容	35% (32%)	29% (41%)	35% (24%)	0% (3%)	0% (0%)	1% (0%)																																											
昼食	43% (45%)	38% (30%)	16% (23%)	3% (0%)	0% (0%)	0% (2%)																																											
設備	45% (41%)	36% (36%)	19% (18%)	0% (0%)	0% (0%)	0% (5%)																																											
全体の満足度	41% (41%)	38% (39%)	19% (14%)	0% (0%)	0% (0%)	2% (6%)																																											
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	①日常活動やイベントについて ⇒感染症対策は継続しつつ校外学習等を行うことができた。 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。 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。
--