

令和2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・障害者地域生活支援センター・ひきこもり支援室・こども・若者ケアラー支援担当等併設〉
(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	平成29年4月1日～令和3年3月31日
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額: 91,362,000円 決算額: 76,621,480円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2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	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室の管理運営業務(使用許可、利用料金の収納等) ・コロナの影響により会議室の利用制限あり 4月～5月 利用不可、 6月、9月、1月、2月 利用制限のうえ利用可 		
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染防止のための取り組み 1階東・南玄関入口に来館者用消毒液の設置 窓を開けるため、害虫防止に1階各居室の網戸の設置 月初の会議室受付を先着順から抽選方式に変更 ・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 ・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 ・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している。また、介助者のない方がスムーズに利用できるよう職員による声かけに取り組んでいる ・聴覚障害者のための受付用タブレットの導入、意見箱、血圧計の設置、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 および交流掲示板「ふれあい広場」の設置 ・会議室等の案内に、デジタルサイネージ設置 ・各室の使用状況に応じた清掃を行ったほか、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 ・セキュリティ強化のため、東入口に防犯カメラの追加設置 ・就労準備支援事業に協力するため、就労体験ボランティアの受入れ 		
(2)利用状況		2年度の状況	
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室利用状況 利用人数 : 57,729人 (R1年度 93,378人) 利用率 : 43.28% (R1年度 50.3%) 利用件数 : 1,578件 (R1年度 2,150件) 		
②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉研修室利用状況 利用人数 : 29,067人 (R1年度 50,130人) 利用率 : 45.90% (R1年度 50.09%) 利用件数 : 1,574件 (R1年度 2,172件) 		
(3)収支状況		2年度の状況	
①使用料または利用料金収入	・会議室使用料 : 2,538,750円 (R1年度 3,945,150円)		
②指定管理者の収支状況	収入額 76,937,396円 対前年比99.71% (R1年度 77,159,351円) 支出額 71,396,680円 対前年比106.07% (R1年度 67,308,607円) 差額 5,540,716円 (R1年度 9,850,744円)		

(4)その他		2年度の状況
①施設内での実施工事	<ul style="list-style-type: none"> ・排水管内洗管および汚水柵改修工事 ・保育所のエアコンドレン配管詰り工事 ・網戸の設置工事 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	会議室利用率目標 80%	利用率 43.28% ※提案時の目標未達成理由 ・29年度の障害者福祉センター会議室新設後、障害者の方の利用が分散 ・コロナによる利用制限
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	総合福祉センターホームページへの入り方をわかりやすく改善、会議室の空き室状況、利用に関するお知らせを掲載	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ感染防止に伴うセンターの利用制限など各種情報を掲載 ・会議室のネット申込を開始 ・ホームページへの年間アクセス数は7,247件(R1年度4,027件)

4. 利用者の満足度調査等

		2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、回収箱を設置して回収 調査日 : 令和3年2月26日(金)~3月12日(金) 配布数 :</p> <p>【一般利用者】配布枚数638枚 回答数409枚 回収率64.11% 【入居団体職員】配布枚数245枚 回答数202枚 回収率82.45%</p> <p>質問項目 : 来館目的、来館回数、職員の対応、案内表示、利用のしやすさ等</p>	
②満足度調査の結果	<p>【職員対応(一般利用者)】 良い・まあまあ良い60.1%、ふつう20.0%、あまり良くない・良くない1.2%、無回答18.6%</p> <p>【職員対応(入居団体職員)】 良い・まあまあ良い73.3%、ふつう24.3%、あまり良くない・良くない0%、無回答2.5%</p>	
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"> ・「会議室でリモートを使いたい」との要望に対応し、会議室・研修室全室のWi-Fiを完備した。 ・「コロナ感染防止対策として1階東・南玄関入口に来館者用消毒液を設置してほしい」との要望に対応し、入口に消毒液を設置した。 ・「換気のため窓を開けているが、蜂などが入ってくるので困る」との声に対し、害虫防止に1階各居室の網戸を設置した。 ・「会議室の机の並び替えが難しい」との声に対し、机の位置確認テープを全貸室床に貼付けた。 ・「トイレの掲示物を減らしてほしい」との要望に対し、館内全ての掲示物を見直し、古いものは新しくし、最小限にとどめるなどの対応をした。 ・「会議室白板用の貸出ペンセットに青色のマーカーを入れてほしい」との要望に対し、青色マーカーを追加した。 ・意見箱の要望に対応し、受付台の老眼鏡・手指消毒液の設置 ・「館内の清掃はとて行き届いて気持ちがいい」等の意見から、気持ちよく利用していただいていることがわかる。 ・「受付のスタッフが入れ替わっても、重要な部分が引き継がれているのがうれしい」等、職員の対応に対する高い評価をいただいているが、一方で「事務所職員の対応が良くない。もう少し親切心を持ってほしい」との意見もあるため、今後も職員全員の資質向上や対応の平準化を図っていく必要がある。 	

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>概ね適正に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、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もあり、会議室利用率の目標は達成できていないが、神戸市の方針に従った感染防止対策等に迅速に対応しており、会議室のネット申込を開始する等新たなサービスにも取り組んでいる。</p> <p>アンケートでの満足度も高く、指定管理者としての役割を十分に果たしている。</p>

令和2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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 190,762,000円 決算額 182,783,553円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2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		・研修室・駐車場の管理運営業務(使用許可、利用料金の収納等) ※新型コロナウイルス感染症対策による影響 4・5月 休館 6・7・8・9・1・2月 利用制限あり (9月は9/19以降通常営業、1月は1/13まで通常営業)
③その他の業務		・業者見直しによる光熱水費削減(年間923万円の削減) ・交流ホール・研修室のWi-Fiを整備。オンライン講座等での研修室利用に対応した。 ・研修室の椅子(約150脚)、スポーツセンター共用部のロビーチェア(2脚)、実習室の介護ベッド(2台)を更新した。また、緊急対応時にレスキューベンチを設置した。 ・各研修室・実習室にサーキュレーターを設置するなど感染症対策の推進を行った。
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況		・利用者数: 36,793人(対前年度比53.9%減) 31年度 68,183人 30年度 80,695人 ※提案時の目標利用者数(80,800人)を44,007人下回った。 ・目標達成できなかった理由 ①緊急事態宣言発出に伴う休館、まん延防止措置等に伴う時短営業・収容率50%の措置を実施したため。各種利用のキャンセル・自粛のため。 ②国が実施する緊急小口資金のコールセンターとして研修室を利用したため。
②その他利用状況		通年でパラリンピックの競技紹介、HUG+展入賞作品の展示を2階廊下で行っている。
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入		・研修室収入: 8,764,200円(対前年度比4.3%減) 31年度 9,157,800円 30年度 9,823,400円 ・駐車場収入: 1,747,940円(対前年度比40.2%減) 31年度 2,925,610円 30年度 3,299,670円
②指定管理者の収支状況		○2年度 ・収入額(対前年度比9.5%増) 192,016,377円(指定管理料の変更) ・支出額(対前年度比9.0%増) 184,139,152円(業務委託費に係る人件費の上昇) ・差引+7,877,225円 ○31年度 ・収入額(対前年度比5.9%増) 175,420,516円(指定管理料の変更) ・支出額(対前年度比0.2%増) 169,009,661円(B1荷物移転代等) ・差引+6,410,855円 ○30年度 ・収入額(対前年比10.2%増) 165,634,424円(指定管理料の変更) ・支出額(対前年比9.8%増) 168,660,771円(光熱水費の増) ・差引-3,026,347円

(4)その他		2年度の状況
①行動指針に対する対応	<ul style="list-style-type: none"> ・総合窓口機能・接客サービスの向上 研修室等受付窓口において、市民からの問い合わせ対応も実施。緊急小口資金の貸付やボランティア保険、成年後見制度等の市社協事業に関する問い合わせなどに対して、窓口の案内・担当職員への取次を行っています。 	
②施設内での実施工事	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場入口ゲート装置修繕、1階自動扉セキュリティキー設置工事、案内表示板一部改修、Wi-Fi設備設置工事、8階排気ファン更新、1階フロア改修工事 	

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 80,800人 ・利用率 37.6% 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 36,793人 (達成目標率 45.5%) ・利用率 26.0% (達成目標率 69.1%)
②収入目標額	-	-
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・備品の新調、設備の充実化 ・パンフレットの作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・老朽化していた研修室及び実習室の椅子216脚をリブレース。 ・レスキューベンチを2脚新設。 ・交流ホール、各研修室にWi-Fi環境を整備。 ・中央区障害者地域生活支援拠点、小規模保育事業所の開設後に、新パンフレットの作成を行った。

4. 利用者の満足度調査等

	2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3年3月1日~20日</p> <p>アンケート配布数: 350枚、回収数: 251枚(回収率: 71.7%)</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71.1%、まあ良い11.1%、普通13.3%、あまり良くない2.2%、良くない0%、無回答2.2% ・施設の案内表示: わかりやすい29.5%、まあまあわかりやすい25.5%、普通33.9%、ややわかりにくい2%、わかりにくい0%、無回答9.2% ・施設の設備: 利用しやすい34.7%、まあまあ利用しやすい26.3%、普通27.1%、少し利用しにくい0.8%、利用しにくい0%、無回答11.2%
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"> ・フリースペースのテーブルを向かい合わせにするのはこのコロナ禍において不安。テーブルの数を減らした分、余計に密になっている。 →通常時よりテーブル・椅子の数を減らして、密接・向かい合わせにならないように配慮していたが、意見を受けて壁際にテーブルを配置し直した。 ・使用しづらいといった利用者意見に対応し、研修室及び実習室の椅子の買い替えを行った。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	OAAA OAA ●A OB OC
所見	<p>概ね適正に管理運営が行われていると思われる。新型コロナウイルスの影響もあり、研修室利用率の目標は達成できていないが、神戸市の方針に従った感染防止対策等に迅速に対応している。利用者意見を反映し、各研修室にWi-Fi環境を整備するなどより利用しやすい施設環境を整えるよう努めており、アンケートでの満足度も高く、指定管理者としての役割を十分に果たしている。</p>

令和2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
(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)R2市支出額(単位：円)	利用料金制のため市支出額はないが、別途神戸市ケアハウスサービスの提供に要する費用補助金を支出している。

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	2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	2年度の状況
①施設利用状況	令和2年度事業実績報告により報告のあった実施状況は以下のとおり ・ケアハウス運営事業 平均 49人/月(定員50名)
(3)収支状況	2年度の状況
①使用料または利用料金収入	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になっている。
②指定管理者の収支状況	令和2年度収入実績 92,937千円(H31実績93,216千円) 令和2年度支出実績 83,804千円(H31実績88,478千円) 令和2年度収支 9,133千円(H31実績 4,738千円)

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	—	—

4. 利用者の満足度調査等

	2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2年7月13日～7月19日 ②令和3年1月18日～1月22日 配布数：①47枚 回収43枚 回収率 92% ②47枚 回収40枚 回収率 85% 質問項目：施設での生活、職員の態度、施設の清潔さ、食事の献立、苦情・相談対応、レクリエーションなど
②満足度調査の結果	【令和3年1月実施分】 ・施設での生活：満足 23%、やや満足 63%、やや不満10%、不満 0%、無回答 5% ・職員の対応：満足 33%、やや満足63%、やや不満 3%、不満 3%、無回答 0% ・施設の清潔さ：満足 28%、やや満足 65%、やや不満 5%、不満 0%、無回答3% ・食事の献立：満足 20%、やや満足70%、やや不満 8%、不満0%、無回答 3% ・相談・苦情対応：満足18%、やや満足 70%、やや不満 5%、不満 3%、無回答5% ・コロナウイルス感染症対策：満足23%、やや満足 63%、やや不満 3%、不満3%、無回答 10% ※回答の構成比は小数第1位を四捨五入しているため、合計は必ずしも100%にはなりません

<p>③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応</p>	<p>全体的に高い評価を得ている。新型コロナウイルス感染症対策についても、86%がやや満足以上の回答であった。</p> <p>しかし、外出自粛に対してストレスが溜まるような意見がみられるため、室内で安全に実施できるレクリエーション等を検討した。具体的には、個別でできるような脳トレクイズなどを定期的実施。食事についても、旬のものを取り入れたり、見た目や食材にこだわるなどして、自粛生活に退屈しないよう工夫をしている。</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>所見</p>	<p>所管課評価：概ね適正に管理運営が行われている。稼働率も高く、収支状況も良好である。特に新型コロナウイルス感染症対策について入居者からの評価が高い。県や市のガイドラインに即した入居者への感染症対策の啓発がうまくいっており、陽性者を1名も出していない。外出の自粛やイベントの見直しを行う一方で、代わりにできることはないか、感染対策を徹底して続けられるものはないか、検討し実行している。また、Wi-Fi環境の整備やリモート面会の導入など自粛生活に不満をかかえる入居者の気持ちに寄り添った対応ができています。</p> <p>今後は、コロナ禍におけるフレイル予防の更なる充実など、サービスの向上に努められたい。</p>

令和2年度 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)	<p>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。</p> <p>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</p>
(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	平成29年4月1日～令和3年3月31日
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 59,542,000円 決算額 59,542,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2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		<p>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)</p> <p>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</p> <p>③他の点字図書館等との点字図書・録音図書の相互貸借</p> <p>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</p> <p>⑤機器の館内利用及び使用方法の指導</p> <p>⑥利用者登録</p> <p>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</p> <p>⑧点字図書館だよりの発行</p> <p>⑨読み書き及び対面朗読サービスの実施</p> <p>⑩プライベートサービス</p> <p>⑪点訳・音訳ボランティアの養成</p> <p>⑫中途失明者への点字読み書き訓練の指導</p>
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況		<p>1 利用者数 20,238人 (R1 22,124人)</p> <p>2 利用登録者数 949人 (R1 954人)</p> <p>3 自館蔵書等の貸出</p> <p>点字図書 306タイトル 1,136巻 (R1 286タイトル 934巻)</p> <p>テープ図書 234タイトル 1,350巻 (R1 243タイトル 1,490巻)</p> <p>デージー図書 2,624タイトル 2,624巻 (R1 2,481タイトル 2,481巻)</p> <p>点字雑誌 12タイトル 505冊 (R1 12タイトル 521冊)</p> <p>録音雑誌 45タイトル 3,077巻 (R1 47タイトル 4,544巻)</p>
②その他利用状況		<p>1 他の図書館との相互貸借</p> <p>貸出 点字 273タイトル (R1 241タイトル)</p> <p>録音 2,348タイトル (R1 2,467タイトル)</p> <p>借受 点字 364タイトル (R1 349タイトル)</p> <p>録音 10,047タイトル (R1 10,201タイトル)</p> <p>2 読み書き及び対面朗読サービス</p> <p>読み書きサービス 62件 (R1 179件)</p> <p>対面朗読サービス 31件 (R1 88件)</p> <p>3 中途失明者の点字講習 22回 (R1 39回)</p> <p>4 プライベートサービス</p> <p>点訳 6件 (R1 10件) 音訳 6件 (R1 7件)</p>

(3)収支状況		2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		2年度決算額 収入59,557,155円 支出59,557,155円 元年度決算額 収入57,415,074円 支出57,415,074円
(4)その他		2年度の状況
①蔵書の製作		点字図書 146タイトル 405巻 (R1 133タイトル 363巻) 録音図書(デジジー) 47タイトル 47巻 (R1 75タイトル 75巻) テキストデジジー図書 14タイトル 14巻 (R1 13タイトル 13巻)
②広報紙KOBÉ及び市会だよりの編集発行		広報紙KOBÉ(点字及びデジジー版)年14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 281部、点字版 201部、デジジー版 141部
④ボランティアの養成・研修		点訳ボランティア養成講習 26回(2年間の2年目) 受講者 6人
⑤デジジー再生機貸出し事業		貸出し実績 20台
⑥福祉機器相談・講習		214人(R1 207人)
⑦点字カレンダーの製作		50部 (R1 70部)

※緊急事態宣言が発令されたため、令和2年3月3日～5月31日まで休館(電話等による貸出のみ対応)

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	-	-

4. 利用者の満足度調査等

	2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2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 920人(不明返送8人、回答者220人、回答率24.1%)※R1回収率21.8%
②満足度調査の結果	・製作図書の評価について [点字]かなり満足30.0%、満足34.3%、普通32.9%、やや不満1.4%、不満1.4% [録音]かなり満足24.8%、満足50.3%、普通21.7%、やや不満3.2%、不満0.0% ・図書館のサービスについて 満足62.3%、やや満足14.4%、普通19.2%、やや不満3.0%、不満1.2%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・コロナウイルス感染症対策のため、機器講習・読み書きサービス等のサービスの制限や、利用者交流会等の行事が中止になり「残念である」との意見があった。また、サービスをオンラインで受けられないかとの意見が複数あった。 ⇒ 実施に向け、設備等の整備を含め検討。(令和3年9月にインターネットを利用した機器講習を実施予定、また、令和3年度中に読み書きサービスを実施予定)

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所 見	<p>管理運営業務については、新型コロナウイルスの影響を受け、録音図書制作数やサービス利用者数が減少しているものの、概ね適正に行われている。</p> <p>緊急事態宣言発令時の休館中においても電話等による貸出しを継続し、可能な範囲で利用者へのサービスを提供したほか、通常ボランティアが製作している広報紙KOBE(音声版)を休止することなく、職員が合成音声により製作するなど、柔軟に迅速な対応を行ったことは評価できる。</p> <p>また、オンラインによるサービスの実施など、満足度調査の意見を踏まえ、次年度の事業につなげている取り組みもあるが、点字図書館を利用したことがない視覚障害者への調査を市と協力して行うなど、若い世代も含めた幅広い年齢層のニーズに対応するとともに、利用者満足度を高める取り組みを行い、更なるサービスの向上に努められたい。</p>

令和2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 オージースポーツ
(3)指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 63,332,000円 決算額 63,250,021円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2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2回、6月予定分は中止)、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>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</p> <p>2. 利用者への助言・指導</p> <p>3. 施設プログラムの延参加人数 トレーニングルームプログラム 未実施(H31:9,731人) プールプログラム 未実施(H31:4,800人)</p> <p>4. 各種行事の開催(回数、参加人数等) セミナー 未実施(H31:12回 263人) 各種イベント 未実施(H31:15種 2,715人) センターカップ開催 未実施(H31:3回 250人) アダプテッドスポーツ普及事業 未実施(H31:毎週土曜ほか 413人) ボランティア養成・普及事業 未実施(H31:2回 26人)</p>
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況		<p>合計 31,772人(H31 94,419人) 体育館 7,296人(H31 14,954人) プール 15,613人(H31 44,633人) トレーニング室 8,863人(H31 34,832人) ※コロナ感染対策のため臨時休館・営業時間短縮・利用制限あり</p>
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入		R 2使用料 6,597,500円 H31使用料17,166,250円
②指定管理者の収支状況		H31決算額 収入64,959,100円 支出65,187,938円 R 2決算額 収入63,332,000円 支出61,480,853円
(4)その他		2年度の状況
		<p>コロナウイルス感染拡大防止のため臨時休館(R2.3.3～R2.7.15) ※体育館6/22再開、プール7/10再開、トレーニング室7/17再開 コロナウイルス感染拡大防止のため緊急事態宣言等に伴う短縮営業 トイレ等改修工事のため一部休館(R3.1～3月・エリアごとに順番に実施)</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	-	-
②収入目標額	-	-

4. 利用者の満足度調査等

	2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3年2月11日～3月13日 ・回答数:302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」「障害種別」等を調査。
②満足度調査の結果	満足度調査として、21項目について、5段階評価で調査。満足度の平均については4.00、施設のサービス全般への満足度については3.98であった。 平均が4～4.49が12項目、3.5～3.99が9項目で、4.5以上、3.5未満の項目はなかった。 相対的に評価の高いものは、職員の質に関連する項目や利用手続き・料金についての項目であり、評価の低いものは、施設の広さ・設備・備品についての項目であった。
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。昨年度は市民福祉交流センター全体でトイレの改修が行われたが、今後も優先順位を付けながら、必要な修繕・改修を行っていく予定である。 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	新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館や短縮営業及び利用者の自粛などの影響で、施設利用者数は前年度と比較して大幅に減少しているが、神戸市の方針に従った感染防止対策等に迅速に対応し、それ以外でも利用時間制限・人数制限を設け、感染や感染による重症化のリスクが高い配慮を要する方が多く利用する施設であることを踏まえた感染防止対策に努めた。また、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。