

令和元年度 神戸市立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)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額 91,362,000円 決算額 76,604,606円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		令和元年度の状況
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"> ・会議室の運営業務(使用許可、利用料金の収納等) ・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 ・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、介助者の方が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 ・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 ・電波状況を確認し、Wi-Fi表示を拡充 	
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場及び障害者福祉センター体育室の漏水対応 ・新型コロナウイルス感染防止のための取り組み 	
(2)利用状況		令和元年度の状況
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室利用状況 利用人数 : 93,378人 (30年度 100,344人) 利用率 : 50.3% (30年度 48.6%) 利用件数 : 2,150件 (30年度 2,249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 : 50,130人 (30年度 54,072人) 利用率 : 50.09% (30年度 50.47%) 利用件数 : 2,172件 (30年度 2,327件) 	
(3)収支状況		令和元年度の状況
①使用料または利用料金収入	・会議室使用料 : 3,945,150円 (30年度 3,755,290円)	
②指定管理者の収支状況	収入額 77,159,351円 対前年比0.8%減(30年度 77,805,831円) 支出額 67,308,607円 対前年比1.8%増(30年度 66,118,915円) 差額 9,850,744円 (30年度 11,686,916円)	
(4)その他		令和元年度の状況
①施設内での実施工事	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場天井落下防止対策工事 ・排水管内洗管工事 	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

※ 本欄には、利用者数や収入額、その他新たなサービスなどについて目標値などの提案があった場合に、その内容と達成状況を再掲すること。

	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 73%	利用率 50.3% ※提案時の利用率目標73%を達成できなかった理由 平成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
②収入目標額	-	-
③その他新たなサービス	総合福祉センターのホームページを改善(会議室の空き状況の表示方法等)	年間アクセス数は4,027件 特に3月は1,305件(コロナ感染防止のための閉館に関する情報を掲載)

4. 利用者の満足度調査等

	令和元年度の状況
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 調査日 : 令和2年2月28日(金)から令和2年4月24日(金) 配布数 : 【一般利用者】配布枚数 198枚 回答数125 回収率63.13% 【入居団体職員】配布枚数258枚 回答数128枚 回収率49.61% 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 備考 : コロナ感染防止のため、3月3日より会議室等の利用を停止し、その後総合福祉センターも閉館となり、アンケート期間の延長をしたが、配布・回収数とも前年度に比べ減少
②満足度調査の結果	【職員対応(一般利用者)】 良い・まあまあ良い69.6%、ふつう15.2%、あまり良くない・良くない0%、無回答15.2% 【職員対応(入居団体職員)】 良い・まあまあ良い75.7%、ふつう22.7%、あまり良くない・良くない0%、無回答1.6%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・「2階西エレベータより総合案内所への案内表示をつけてほしい」との要望に対し、案内表示を設置するなどの対応をした。 ・「外部や隣室の話し声がよく聞こえる」という意見に対し、利用者に音量を下げるように依頼する等の対応を行っている。また、第3・4会議室上部開口部をふさぐ防音対策も実施した ・「机の配置図をわかりやすくしてほしい」という意見に対し、各貸室の配置図を見やすく改善した。 ・「飲食を可能にしてほしい」との要望に対し、今年度より午前午後通し利用に限り、昼食も可能としている。 ・入居団体のごみの出し方について、注意喚起の要望があったため、正しい使い方をしたいだけのように入居団体全体に再度通知を配布した。 ・「いつも清掃ができていてきれい」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。 ・満足度調査の結果や「いつも丁寧に対応していただいている」等の自由意見から、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「丁寧な方とそうでない方と両極端である」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	OAAA OAA ●A OB OC
所見	概ね適正に管理運営が行われていると思われる。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、工事前後の要望が存在するが、迅速に所管課へ報告し、対応をしている。令和元年度は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」の設置などを行い、アンケートの満足度も高く、指定管理者としての役割を十分に果たしている。 アンケートの実施方法については、一般の利用者に向けた設問と入居団体の職員向けの設問を分けるなど、管理運営の参考となる意見を収集できるよう工夫をしていただきたい。

令和元年度 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	平成31年4月1日～令和2年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 173,666,000円 決算額 169,009,661円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		元年度の状況
	①施設の維持管理業務	・管理運営業務、施設及び設備の維持管理業務
	②施設の運営業務	・会議室の運営業務(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(2月18日・19日)
	③その他の業務	・若年性認知症交流会おひさまの開催(8月17日) ・愛の輪ポスター展示(1月17日～23日)
(2)利用状況		元年度の状況
	①施設利用状況	・利用者数:68,183人(対前年度比15.6%減) 30年度 80,695人 29年度 83,059人 ※提案時の目標利用者数(87,945人)を19,762人下回った。 ・目標達成できなかった理由 ①6階中央在宅支援センターの改修工事実施に伴い、騒音が発生するため直下階の5階会議室の予約を断続的に停止した(11月～3月) ②2,3階のトイレ改修工事に伴い、騒音が発生するため当該階の会議室の予約を断続的に停止した(11月～1月) ③コロナウイルス感染拡大予防のため、貸会議室の利用を中断した(3月)
	②その他利用状況	
(3)収支状況		元年度の状況
	①使用料または利用料金収入	・会議室収入:9,157,800円(対前年度比6.8%減) 30年度 9,823,400円 29年度 9,767,450円 ・駐車場収入:2,925,610円(対前年度比11.6%減) 30年度 3,299,670円 29年度 3,145,500円
	②指定管理者の収支状況	○元年度 ・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 ○29年度(前回指定期間) ・収入額(対前年比5.2%増)150,247,909円 ・支出額(対前年比4.7%増)153,646,909円 ・差引-3,399,000円
(4)その他		元年度の状況
	①施設内での実施工事	1階植栽移植及び撤去作業、3F研修室空調機圧縮機取替工事、可動屋根点検口補修工事、1階駐輪場築造工事、1階駐車場ライン引き、2階女子トイレ個室棚修理、3階調理実習室コンセント増設工事、7階防火シャッターリミット調整、7階体育館LED改修工事、1階大型ブラインド取替、旗ポールロープ・滑車取替工事、テレビブースター取替工事、外気湿度センサー取替工事、ガスコージェネ用 消火器・設置台取付工事、中央監視装置バックアップバッテリー取替工事、6F給湯器・排水管取替工事、1F誘導灯取替工事
	②独自提案項目	-

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	・利用者数 87,945人 ・利用率 44.7%	・利用者数 68,183人 (達成目標率 77.5%) ・利用率 36.0% (達成目標率 74%)	
②収入目標額	-	-	
③その他新たなサービス	・1階ホール等の施設の活性化 ・ボランティアグループの支援 ・センター内照明のLED化	・若年性認知症交流会の開催 ・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 ・照明LED化は市ESCO事業で実施する予定となった	

4. 利用者の満足度調査等

		元年度の状況
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、退館時に回収した。 調査期間:令和2年2月18日・19日 配付数:550枚 回収数:280枚 回収率:50.9% 質問項目:来館目的、来館回数、窓口職員への対応、施設の案内表示、施設の設備に対する評価等	
②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口職員への対応: 良い72%、まあ良い16%、普通12%、あまり良くない0%、良くない0%、無回答0% ・施設の案内表示: わかりやすい26.4%、まあまあわかりやすい30.7%、普通31.4%、ややわかりにくい1.4%、わかりにくい1.4%、無回答8.6% ・施設の設備: 利用しやすい30.4%、まあまあ利用しやすい27.5%、普通23.2%、少し利用しにくい4.6%、利用しにくい1.1%、無回答13.2% 	
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"> ・「全ての階のトイレを和式から洋式にしてほしい」 →平成29年度より営繕工事で順次実施している。 29年度3,4階女子トイレ、30年度1,2,3,6階男女トイレ、だれでもトイレ R1年度4,9階男女トイレ R2年度B1,7,8,10階男女トイレ予定 R3年度B2,5階男女トイレ予定 ・「Free wifiを利用できるようにしてほしい」 →令和2年度中に1F交流ホールと会議室に設置する。 ・「所在や活動内容の告知、知名度が低いのではないか」 →今後、看板広告やバス広告等を掲出する。 	

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>新型コロナウイルスの影響により、利用者数昨年度より減少したが、2月期までについてはおおむね目標値を達成している。</p> <p>供用開始後20年以上が経過し設備改修等が数多く行われる中、工事業者との調整や利用者の安全確保等に注力し、施設管理を行っている。</p> <p>また、神戸市社会福祉協議会は、地域福祉への貢献活動や福祉事業を展開しているノウハウを生かし、指定管理者として当該施設の設置目的に沿うべく、施設の活性化や利用率向上に向けてさらなる取り組みを進められたい。</p> <p>アンケートについては、「市民福祉スポーツセンター」利用者の回答が混在している状態であるため、研修室に特化したアンケートの実施など、今後の管理運営の参考となるよう実施方法を工夫していただきたい。</p>

令和元年度 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	平成28年4月1日～令和2年3月31日
(4)R1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	元年度の状況
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
③その他の業務	
(2)利用状況	元年度の状況
①施設利用状況	令和元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 48.9人/月(定員50名)
②その他利用状況	
(3)収支状況	元年度の状況
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	令和元年度収入実績 93,216千円(H30実績 89,129千円) 令和元年度支出実績 88,478千円(H30実績 96,981千円) 令和元年度収支 4,738千円(H30実績 △7,852千円)

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	目標値等の提案はなく、利用料金制を導入することによりインセンティブを設けている。	
②収入目標額	目標値等の提案はなく、利用料金制を導入することによりインセンティブを設けている。	
③その他新たなサービス	目標値等の提案はなく、利用料金制を導入することによりインセンティブを設けている。	

4. 利用者の満足度調査等

	元年度の状況
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令和元年7月22日～7月26日 ②令和2年1月20日～1月24日 配布数:①49枚 回収45枚 回収率 92% ②45枚 回収38枚 回収率 84% 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	・施設での生活:満足 19.4%、やや満足 64.9%、やや不満9.5%、不満 0.0%、無回答 6.2% ・職員の対応:満足 22.3%、やや満足64.7%、やや不満 7.1%、不満 0.0%、無回答 7.3% ・施設の清潔さ:満足 24.5%、やや満足 62.3%、やや不満 8.4%、不満 1.1%、無回答5.1% ・食事の献立:満足 15.9%、やや満足58.9%、やや不満 8.4%、不満 1.1%、無回答 5.1% ・相談・苦情対応:満足11.2%、やや満足 61.2%、やや不満 8.6%、不満 2.6%、無回答17.7% ・レクリエーション:満足7.7%、やや満足 54.5%、やや不満 10.8%、不満 3.7%、無回答 24.6% ※回答の構成比は小数第2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
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	全体的に高い評価を得た。 アンケートの回答の中でレクリエーションの数値が低く、回数が少ないという声もあるので、カラオケの実施など新規の事業などを行っていく。 「職員対応」の意見については、アンケートの数値としてやや不満・不満と回答する方が減っており、対応に気を付けていった結果であり、今まで以上に注意して対応していく。

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	概ね適正に管理運営が行われている。指定管理者として、入居者とのコミュニケーションを積極的にし信頼関係の構築に努めた結果、職員の対応や相談苦情対応において不満と思われる方が少なくなっており、その他の項目においても良い評価を得ている。

令和元年度 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)	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	平成29年4月1日～令和3年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 57,142,000円 決算額 57,142,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		元年度の状況
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施設の運營業務		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
③その他の業務		
(2)利用状況		元年度の状況
①施設利用状況		1 利用者数 22,124人 (H30 22,712人) 2 利用登録者数 954人 (H30 943人) 3 自館蔵書等の貸出 点字図書 286タイトル 934巻 (H30 269タイトル 1,160巻) テープ図書 243タイトル 1,490巻 (H30 243タイトル 1,488巻) デージー図書 2,481タイトル 2,481巻 (H30 2,540タイトル 2,540巻) 点字雑誌 12タイトル 521冊 (H30 13タイトル 526冊) 録音雑誌 47タイトル 4,544巻 (H30 45タイトル 4,668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 241タイトル (H30 213タイトル) 録音 2,467タイトル (H30 2,452タイトル) 借受 点字 349タイトル (H30 419タイトル) 録音 10,201タイトル (H30 10,313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 179件 (H30 192件) 対面朗読サービス 88件 (H30 133件) 3 中途失明者の点字講習 39回 (H30 43回) 4 プライベートサービス 点訳 10件 (H30 16件) 音訳 7件 (H30 4件)
(3)収支状況		元年度の状況
①使用料または利用料金収入		-
②指定管理者の収支状況		元年度決算額 収入57,415,074円 支出57,415,074円 30年度決算額 収入54,231,450円 支出53,819,794円

(4)その他		元年度の状況
①蔵書の製作	点字図書 133タイトル 363巻 (H30 104タイトル 332巻) 録音図書 75タイトル 75巻 (H30 96タイトル 96巻)	
②広報紙KOBE及び市会だよりの編集発行	広報紙KOBE(点字及びデジ版)年14回 市会だよりの(デジ版)年4回	
③点字図書館だよりの発行	年6回 墨字版 287部、点字版 210部、デジ版 151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 36回(2年間の1年目) 受講者 7人 音訳ボランティア養成講習 35回(2年間の2年目) 受講者 11人	
⑤デジ再生機貸出し事業	貸出し実績 7台	
⑥福祉機器相談・講習	207人(H30 195人)	
⑦点字カレンダーの製作	70部 (H30 68部)	

※コロナウイルス感染症対策のため、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)休館に伴い、読み書きサービス、対面朗読サービス、福祉機器相談・講習の利用者が減少した。

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

※ 本欄には、利用者数や収入額、その他新たなサービスなどについて目標値などの提案があった場合に、その内容と達成状況を再掲すること。

	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

		元年度の状況
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 令和元年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 911人(不明返送4人、回答者198人、回答率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34.1%、満足31.8%、普通34.1%、やや不満0.0%、不満0.0% [録音]かなり満足30.6%、満足43.6%、普通24.2%、やや不満1.6%、不満0.0% ・図書館のサービスについて 満足59.2%、やや満足12.9%、普通23.8%、やや不満2.0%、不満2.0%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		・アンケートの集計結果等を次回に教えてほしい。 当館ホームページ、図書館だより令和2年4月号にアンケート結果を掲載した。また、寄せられた意見・質問について、ホームページの「よくある質問」に掲載している。なお、次回のアンケート送付時にはアンケート結果を同封する。 ・館のサービス等に関する情報を知らない。 次回のアンケート送付時に、図書館の利用案内を同封する。 ・機器講習のうち、iPhoneへの関心が高かった。 令和2年度中に、iPhoneを購入し機器講習の充実を図る。

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	管理運営業務については、概ね適正に行われている。 また、新型コロナウイルス感染症対策を求められる中、休館中においても電話等による貸出しは継続し、可能な範囲で利用者へのサービスを提供するなど柔軟な対応をしたことは、評価できる。 満足度調査の結果は向上してはいるものの、回収率が20%台と低いとため、効果的な意見聴取のためにも、障害特性に合わせたアンケートの方法を検討いただきたい。 また、様々な意見が寄せられていることを踏まえて、さらに幅広いニーズに対応するとともに、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。

令和元年度 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	平成30年4月1日～令和2年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 63,332,000円 決算額 63,135,561円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		元年度の状況
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>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 9,731人(H30:10,153人) プールプログラム 4,800人(H30:5,306人)</p> <p>4. 各種行事の開催(回数、参加人数等) セミナー(12回 263人) 各種イベント(15種 2,715人) センターカップ開催(3回 250人) アダプテッドスポーツ普及事業(毎週土曜ほか 413人) ボランティア養成・普及事業(2回 26人)</p>
③その他の業務		
(2)利用状況		元年度の状況
①施設利用状況		<p>合計 H31 91,688(H30 103,650人) 体育館 H31 14,954(H30 19,450人) プール H31 41,902人(H30 45,708人) トレーニング室 H31:34,832人(H30:38,492人) ※3/3～3/31までコロナ感染対策のため臨時休館</p>
②その他利用状況		中学生によるトライやるウィークなど

(3)収支状況		元年度の状況
①	①使用料または利用料金収入	H31使用料17,166,250円 H30使用料 19,319,050円
②	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 H30決算額 収入65,299,100円 支出66,526,016円
(4)その他		元年度の状況
		令和2年3月3日～31日、コロナウィルス感染拡大防止のため臨時休館

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

※ 本欄には、利用者数や収入額、その他新たなサービスなどについて目標値などの提案があった場合に、その内容と達成状況を再掲すること。

		提案内容(目標値など)	達成状況
①	①利用者数または利用率	-	-
②	②収入目標額	-	-
③	③その他新たなサービス	-	-

4. 利用者の満足度調査等

		元年度の状況
①	①満足度調査の実施内容	アンケート調査を実施 ・時期:令和元年12月9日～2月14日 ・回答数:345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・等級」等を調査。
②	②満足度調査の結果	満足度調査として、19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4.19(H30:4.29)、施設のサービス全般への満足度については4.13(H30:4.19)であった。 平均が4.5以上が2項目、4～4.49が14項目、3.5～3.99が5項目で、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	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。31年度は神戸市において体育館床面張替え工事を行い、指定管理者においても男子更衣室天井の補修等を行った。今後、神戸市においてプールの照明工事を行うとともに、市民福祉交流センター全体のトイレの改修も順次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。

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減少しているが、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くとともに、利用頻度が高い利用者の回答と初回利用者の回答を分けて分析するなど、満足度調査の実施方法にも工夫をしながら、今後も公正な意見聴取ができるよう努めていただきたい。