

令和元年度 地区体育館(東灘・須磨・垂水・西体育館)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)	<b>【設置目的】</b> 市民が日常的に気軽に健康づくりやスポーツ活動ができる施設 <b>【施設内容】</b> 東灘体育館:競技場、体育室、トレーニング室、更衣室、シャワー室等 須磨体育館:競技場、体育室、更衣室、シャワー室等 垂水体育館:競技場、第1体育室、第2体育室、更衣室、シャワー室等 西体育館:競技場、体育室、トレーニング室、会議室、更衣室、シャワー室等
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市スポーツ協会・公益財団法人神戸YMCA・アシックスジャパン株式会社共同企画
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 168,325,213円 決算額 168,325,213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	①安全・安心な施設維持管理 毎日の館内巡回、使用前後の器具の点検、施設の不具合の早期発見と計画的な修繕や「市有施設の安全点検マニュアル」に基づき点検を行うとともに、類似施設の事故情報の収集に努め適宜点検を実施した。 ②利用者ニーズに配慮した改修及びクリーンで快適な施設 清潔で快適な体育館にするため、専門の清掃業者を入れ、日々の清掃を行った。その他、利用者ニーズを取り入れた設備改修を行った。 東灘:トレーニング室ベンチなどの張地修繕 須磨:競技場バスケットボールの取替 垂水:シャワー室水撥ね防止のため仕切り板下を改修 西:ロビーのフロアカーベットの張替修繕	
②施設の運営業務	① 指定管理者としての経験と実績を生かした運営 ② 効率的な運営による多くの利用者の受入れ ③ 利用者の協働と参画による体育館の運営 ④ 熱中症対策やスポーツ障害予防等、スポーツ安全講習会の開催 ⑤ 「KEMSステップ1」の認証継続等、エコ活動への取り組み ⑥ 市民救命士を配置し、まちかど救急ステーションとして救助体制を確保 ⑦ HPで利用日程表・チーム登録用紙をダウンロード、デジタルサイネージで利用状況を周知するなどの情報発信 ⑧ 事務所内に入金機を設置し、公金の管理体制を強化 ⑨ 避難所の開設及び運営への協力	
③その他の業務	① スポーツ教室(自主事業)の開催 ② 地域スポーツクラブの育成・支援	

(2)利用状況		元年度の状況																											
①施設利用状況		利用者数(前年度比%)	利用件数(同%)	利用率(同%)	トレ室利用者数(同%)																								
	東灘	76,276人(93.7%)	4,334件(90.3%)	98.0%(100.7%)	8,808人(89.5%)																								
②その他利用状況	須磨	59,788人(87.7%)	4,520件(89.7%)	94.5%(99.4%)	-																								
	垂水	90,949人(89.9%)	6,006件(90.6%)	95.1%(100.1%)	-																								
	西	106,761人(94.0%)	6,943件(94.3%)	96.1%(99.7%)	11,014人(91.1%)																								
	<p>・スポーツ教室実施状況</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>教室数</th> <th>利用者数</th> <th>利用率</th> <th>教室内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>東灘</td> <td>20教室</td> <td>1,142人</td> <td>95.1%</td> <td>卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、トレーニング等</td> </tr> <tr> <td>須磨</td> <td>18教室</td> <td>1,103人</td> <td>95.3%</td> <td>卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、トランポリン、ヨガ等</td> </tr> <tr> <td>垂水</td> <td>25教室</td> <td>1,475人</td> <td>92.5%</td> <td>卓球、バド、太極拳、体操、ヨガ、チアダンス等</td> </tr> <tr> <td>西</td> <td>40教室</td> <td>2,128人</td> <td>84.2%</td> <td>卓球、バド、バスケ、エアロビ、ダンス、体操、太極拳、囲碁、書道等</td> </tr> </tbody> </table> <p>・地域スポーツクラブの育成・支援  ①区連絡協議会の運営支援・区役所等との連携  ②主催事業(スポーツフェスティバル、活動発表会、交流大会)への支援  スポーツ指導の出張サービス  ③育成事業(スポーツ安全講習会の開催 地域スポーツクラブ区内版機関紙の発行、地域スポーツクラブの交流支援)  ・市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業の開催  市や区役所、地域団体と連携した健康づくり、区主催イベントへの協力・参画  市民の健康サポートのための多彩な取組み  地域イベントへの参画による健康づくり支援など</p>						教室数	利用者数	利用率	教室内容	東灘	20教室	1,142人	95.1%	卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、トレーニング等	須磨	18教室	1,103人	95.3%	卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、トランポリン、ヨガ等	垂水	25教室	1,475人	92.5%	卓球、バド、太極拳、体操、ヨガ、チアダンス等	西	40教室	2,128人	84.2%
	教室数	利用者数	利用率	教室内容																									
東灘	20教室	1,142人	95.1%	卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、トレーニング等																									
須磨	18教室	1,103人	95.3%	卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、トランポリン、ヨガ等																									
垂水	25教室	1,475人	92.5%	卓球、バド、太極拳、体操、ヨガ、チアダンス等																									
西	40教室	2,128人	84.2%	卓球、バド、バスケ、エアロビ、ダンス、体操、太極拳、囲碁、書道等																									
(3)収支状況		元年度の状況																											
①使用料または利用料金収入(対前年度比)		東灘	須磨	垂水	西																								
		8,128,450円(88.6%)	4,806,400円(84.6%)	5,889,225円(90.4%)	11,357,900円(90.1%)																								
②指定管理者の収支状況(対前年度比)		東灘	須磨	垂水	西																								
	収入	43,618千円(103.2%)	40,381千円(98.5%)	38,534千円(100.2%)	45,790千円(106.2%)																								
	支出	45,049千円(102.5%)	41,724千円(99.5%)	38,479千円(99.0%)	47,321千円(104.6%)																								
(4)その他		元年度の状況																											

### 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、達成状況など)					
①利用者数または利用率 ②収入目標額		利用率 (競技場+体育室)	利用率 (会議室)	利用者数 (地域貢献人数目標数除く)	利用料金収入	トレ室利用者数	
	東灘	目標 97.0%	-	81,800人	9,300,000円	8,500人	
		達成状況 98.0%(達成)	-	76,276人(未達成)	8,128,450円(未達成)	8,808人(達成)	
	須磨	目標 95.0%	-	61,800人	5,800,000円	-	
		達成状況 94.5%(未達成)	-	59,788人(未達成)	4,806,400円(未達成)	-	
	垂水	目標 95.5%	-	90,800人	6,600,000円	-	
		達成状況 95.1%(未達成)	-	90,949人(達成)	5,889,225円(未達成)	-	
	西	目標 96.5%	30.0%	128,800人	12,000,000円	12,000人	
		達成状況 96.1%(未達成)	50.8%(達成)	106,761人(未達成)	11,357,900円(未達成)	11,014人(未達成)	
	③その他新たなサービス	地域貢献参画目標 各館共通 年間12回、1,200人				実績	回数
				東灘	9	1,567	
				須磨	16	4,160	
				垂水	20	5,904	
				西	15	3,103	

#### 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 調査期間: 各館年2回実施(①9月～10月、②3月) アンケート内容: 館内清潔度、スタッフ対応、全体的な満足度、その他利用者データなど ※新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い下半期のアンケート中止				
			配布数	回収数	回収率
	東灘	①	864	527	61.0
		②			
	須磨	①	689	447	64.9
		②			
	垂水	①	450	293	65.1
		②			
	西	①	500	303	60.6
		②			
全体	①	2,503	1,570	62.7	
	②				
②満足度調査の結果		館内清潔度	スタッフ対応	全体的な満足度	
	東灘	92.0	97.4	95.2	
	須磨	94.5	98.3	95.9	
	垂水	87.3	98.9	96.8	
	西	87.9	96.7	91.8	
	全体	90.4	97.8	94.9	
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"> <li>・東灘体育館 家庭バレー練習後にトイレで着替えている方が多く困っている。張り紙等で対応してくれないか。 → トイレ内に張り紙を設置するとともに、代表者を通じてチームに呼びかけを行う。</li> <li>・須磨体育館 体育館前の道路に車が停車しており、バスの運行の妨げになったり、交通の危険があるため、移動するように言ってほしいとの苦情。 → お迎えなど長く車で停車する際などには、体育館や近隣の駐車場を利用するよう周知を行った。</li> <li>・垂水体育館 自販機にホットコーヒーを置いてほしい。 → 季節ごとに入れ替えている旨説明。</li> </ul>				

#### 5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	OAAA	●AA	OA	OB	OC
所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響で利用者が減っているがやむを得ない。</li> <li>・各館合計の利用者数は約33万人。それに対して利用者アンケートの回収が約1600枚は少ない。またアンケートの中身は、通常の利用者やスポーツ教室の利用者が混在しているのではないか。他の施設では、例えば公演別にアンケートを取っている施設もある。今後、アンケート数を増やすことと、アンケート対象を細分化していただきたい。</li> </ul>				

令和元年度 中央体育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>【設置目的】 国際的・全国的、全市的なスポーツ大会開催会場。他の地区体育館同様に、中央区および近隣区の市民が日常的に気軽に健康づくりやスポーツ活動ができる施設。</p> <p>【施設内容】 ・所在地:中央区楠町4-1-1 ・竣工時期:昭和40年10月 ・施設内容:競技場 1,702㎡、観覧席 1,863席、第1体育室 540㎡、第2体育室 350㎡、会議室 3室、トレーニングルーム 209㎡、シャワー室等</p>
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市スポーツ協会・アシックスジャパン株式会社共同企画
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R元市支出額(単位:円)	協定締結額 125,948,620円 決算額 125,948,620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	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期点検・法定点検の実施、計画的な修繕に基づいた安全・安心な管理運営</li> <li>専門業者の清掃クリーンで快適な施設</li> <li>ごみの持ち帰りの呼びかけ等、環境負荷の軽減</li> </ul>
	②施設の運營業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者としての経験と実績を生かした運営 「スポーツ安全講習会」・「市民スポーツセミナー」等を開催</li> <li>無休営業(年末年始、施設整備日除く)・営業時間延長の継続実施</li> <li>ウォータークーラー・製氷機の設置、ポスター掲示や扇風機の貸し出し等熱中症の予防</li> <li>公正な抽選と公金の適切な管理</li> <li>職員全員が市民救命士の資格を取得し、まちかど救急ステーションとしての救急体制確保、市民救命士資格認定期間として講習会の実施</li> <li>イベント情報、教室の募集等の情報の発信</li> <li>防災指令発令時に待機し、避難所等の開設に備えた。</li> </ul>
	③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>スポーツ教室の開催(自主事業)</li> <li>トレーニングルームの運営(自主事業)</li> <li>地域スポーツクラブの育成・支援</li> <li>市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業</li> </ul>

(2)利用状況		元年度の状況																		
①施設利用状況		<p>【元年度】 利用者数(観覧者を含む) 225,459人(対前年度比:-%)            利用件数 3,568件(前年度比:-%)            利用率 89.6%(会議室除)            【30年度】 利用者数(観覧者を含む) 160,899人            4~7月 107,381人(対前年度比102.5%)            利用件数 1,909件            4~7月 1,586件(同95.2%)            利用率 99.2%(全期間・会議室除)            ※平成30年8月~令和元年5月末まで工事のため、全館休館</p>																		
	②その他利用状況	<p>ア. スポーツ教室の開催(自主事業)            卓球・硬式テニス(夜間含む)等定期22教室            かけっこ教室、ジュニア(バドミントン)5教室            合計1,876人(1組も1人として計算) 充足率87.9%            イ. トレーニングルームの運営(自主事業)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>元年度</th> <th>30年度</th> <th>前年度比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用人数</td> <td>50,671</td> <td>53,920</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>講習会(回数)</td> <td>180</td> <td>236</td> <td>76%</td> </tr> <tr> <td>講習会(人数)</td> <td>468</td> <td>556</td> <td>84%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※利用者抑制のため、12・1月、コロナウイルス感染拡大防止のため、3月の講習会を停止            ウ. 地域スポーツクラブの育成・支援            ①地域スポーツクラブの運営支援            全県事業、全市・区連絡協議会の運営支援、主催事業の開催支援等            スポーツ指導の出張サービス、スポーツ講師の紹介、用具レンタル、            各種講習会の開催            ②地域スポーツクラブ間の交流試合の開催            エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業            ①ランニングクリニックやウォーキングイベントを通じた            ランニング・ウォーキングの拠点づくり            ②INBODY測定会等の開催実施            ③地域イベントへの参画による健康づくり支援</p>				区分	元年度	30年度	前年度比	利用人数	50,671	53,920	94%	講習会(回数)	180	236	76%	講習会(人数)	468	556
区分	元年度	30年度	前年度比																	
利用人数	50,671	53,920	94%																	
講習会(回数)	180	236	76%																	
講習会(人数)	468	556	84%																	
(3)収支状況		元年度の状況																		
①使用料または利用料金収入		<p>使用料            元年度 29,484,890円(対前年度比:-%)            30年度 15,104,210円(対前年度比46.5%)            ※平成30年8月~令和元年5月末まで工事のため、全館休館</p>																		
	②指定管理者の収支状況	<p>元年度 収入125,901千円(対前年度比:-%) 支出102,008千円(対前年度比:-%)            30年度 収入110,805千円(対前年度比:82.8%) 支出98,606千円(対前年度比:84.8%)            ※平成30年8月~令和元年5月末まで工事のため、全館休館</p>																		
(4)その他		元年度の状況																		

### 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	(令和元年度最終目標) ①利用率 98.0%以上 ②観覧者を含む利用者数 330,000人以上 ③トレーニングルーム利用者数 48,000人以上	①利用率 89.6%(未達成) ②観覧者を含む利用者数 225,459人(未達成) ③トレーニングルーム利用者数 50,671人(達成)
	②収入目標額	使用料収入 35,000千円	使用料収入 29,484千円(未達成)
	③その他新たなサービス	(平成30年度最終目標) ①お客様満足度で「満足」、「まあ満足」が82%以上 ②地域への出張指導・イベント開催・地域貢献 年間20回以上 参加人数3,000人以上	①満足度調査での「満足」、「まあ満足」の割合は96.0%(達成) ②地域イベントへの参画による健康づくり支援等 20回(達成) 参加人数4,304人(達成)

### 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、回収 調査期間:令和元年10月21日～11月4日、令和2年3月1日～10日(中止) 配布数:503枚 回収数:327枚 回収率:65.01% 質問項目:館内の清潔感、スタッフの対応、全体の満足度等								
	②満足度調査の結果	中央体育館全体 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>館内の清潔感</td> <td>91.90%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>96.80%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	満足+まあ満足	館内の清潔感	91.90%	スタッフの対応	96.80%	全体的満足度	96%
	区分	満足+まあ満足								
館内の清潔感	91.90%									
スタッフの対応	96.80%									
全体的満足度	96%									
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	・トレーニングルームの掲示されているストレッチについて、関節に関連するものが少ない → 関節を動かす動的ストレッチは写真ではわかりにくいため、あえて掲示していない旨説明。 ・シャワー室の足付きの脱衣かごが不足 → かごを増やすことで対応。 ・30kgのダンベルを安全に使用できるものに変更してほしい。 → 現在設置しているダンベルは様々な方に利用いただけるように20～30kgまで重さを変更できる仕様になっている。スペースや、利用者の方の急増を踏まえ、検討していく。									

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響や工事による閉館で目標は達成できていないが、ひと月あたりの利用者数で見ると平成29年度と遜色ない。</li> <li>・利用者アンケートの数が少ないため、積極的に取るようお願いしたい。</li> </ul>

令和元年度 王子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>【設置目的】 国際的・全国的なスポーツ大会開催会場。全市民的なスポーツ大会の開催会場。他の地区体育館と同様に、灘区及び近隣区の市民が日常的に気軽に健康づくりやスポーツ活動ができる施設。</p> <p>【施設内容】</p> <p>○体育館 ・所在地:灘区青谷町1丁目1-1 ・竣工時期:昭和53年10月10日 ・施設内容 主体育室(競技場) 1,607㎡、身体障害者体育館 522㎡、剣道場 607㎡、柔道場 528㎡(224畳)、トレーニング室 164㎡、会議室 61㎡</p> <p>○スタジアム(陸上競技場) ・所在地:灘区王子町2丁目1 ・竣工時期:昭和31年10月10日 ・施設内容 トラック1周400m・8コース(全天候型)、フィールド 6,528㎡(人工芝) 収容人数 メインスタンド約2,500人、バックスタンド約500人</p> <p>○補助競技場 ・所在地:灘区王子町1丁目1 ・竣工時期:昭和31年10月 ・敷地面積:9,900㎡</p> <p>○相撲場 ・所在地:灘区王子町1丁目1 ・竣工時期:昭和31年10月 ・敷地面積:1,480㎡(競技エリア 620㎡)</p> <p>○テニスコート(バレーボールコート) ・所在地:灘区王子町1丁目1 ・竣工時期:昭和31年10月 ・施設内容 全天候型6コート</p> <p>○プール ・所在地:灘区王子町3丁目1-1 ・竣工時期:昭和60年 ・施設内容:競泳用50m9コース、競泳用25m6コース、幼児用変形800㎡</p>
(2)指定管理者	<p>公益財団法人神戸市スポーツ協会・株式会社加藤商会・アシックスジャパン株式会社共同企画</p>
(3)指定期間	<p>平成30年4月1日～令和5年3月31日</p>
(4)R1市支出額(単位:円)	<p>協定締結額 161,200,435円 決算額 161,200,435円</p>

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日、監視巡回、専門業者による体育器具及びトレーニング機器の整備定期点検の実施し、計画的な施設の修繕</li> <li>・周辺の草刈、ペンキ塗り・通路の砂利敷き詰め等を職員で実施。</li> <li>・ウォータークーラー・製氷機を設置するとともに、大型扇風機・温湿度計を利用し、熱中症対策の実施</li> <li>・地域住民との協働による「おうじえらぶ花壇」の整備、毎日清掃の実施。適宜、剪定業者による公園内の樹木の剪定等を実施する等、クリーンで快適な施設の実現</li> <li>・ごみの持ち帰りの呼びかけ等、環境負荷の軽減</li> </ul>
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツ専門技術に卓越した職員の配置</li> <li>・無休営業(年末年始と月1回の施設整備日を除く)を引き続き実施し、テニスコートの夏期夕方の営業時間を2時間延長。プールの営業日を9月の第1日曜日まで延長。</li> <li>・大会主催者と体育館スタッフの協働による運動器具の設置・撤去。</li> <li>・公正な抽選と公金の適切な管理</li> <li>・王子プールについては、健康管理と良好な水質保全のため、1時間に10分間の休憩時間を設けた。危険行為や禁止事項は掲示。1時間に1回は場内放送で注意喚起を行った。全ての監視員に笛やトランシーバーを携帯させ、万全な監視体制を整えた。徹底した声かけを随時行い、無理のない監視体制により事故防止に努めるとともに、混雑が予想される休日には、監視員を増員した。</li> <li>・HPやスポ協通信によって、イベント情報、教室の募集等の情報の発信</li> <li>・防災指令発令時に待機し、避難所等の開設に備えた。</li> <li>・王子スタジアム東側の歩道や青谷川西側の歩道の高木剪定や低木の刈込を行うとともに、ベンチや側溝の修繕を実施し環境改善に努めた。</li> <li>・頻繁に王子公園に現れていた猪について、市民への啓発やパトロール等を行った。</li> </ul>
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>ア. スポーツ教室(自主事業)</li> <li>イ. 地域スポーツクラブの育成・支援</li> <li>ウ. 利便施設の有効活用</li> <li>エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業</li> </ul>



(2)利用状況		元年度の状況						
①施設利用状況		<p>【元年度】利用件数 11,831件(同91.1%)、利用者数 377,684人(対前年度比93.3%)、主競技場・身障体育館利用率94.9%、トレーニング室利用者 22,430人(同96.5%)</p> <p>【30年度】利用件数 12,992件(同99.3%)、利用者数 404,785人(対前年度比96.7%)、主競技場・身障体育館利用率95.4%、トレーニング室利用者 23,237人(同99.3%)</p>						
	②その他利用状況	<p>ア. スポーツ教室実施状況(自主事業) 卓球・バドミントン・かけっこなど 24教室 合計定員3,369人 受講者2,858人、充足率84.8%</p> <p>イ. 地域スポーツクラブの育成・支援 (1)地域スポーツクラブの運営支援 ①区連絡協議会の運営支援・区役所等との連携 全県事業、全市会、区連絡協議会、地域スポーツクラブ支援会議、全市連絡協議会への参加 ②主催事業の開催支援 イベント15回(スポーツ指導出張サービス4回 スポーツ器具の貸出4回) ③育成事業 スポーツ安全講習会の開催 2回(参加者27人)</p> <p>(2)地域スポーツクラブ間の交流支援 ①スタジアムや体育館を利用した交流試合の開催 3回 ②全市交流大会等の企画・調整 7回</p> <p>ウ. 便利施設の有効活用</p> <table border="1"> <tr> <td>旧食堂跡</td> <td>利用者に開放 食事スペースおよび談話スペースとして活用中 飲み物とパン等の自動販売機を設置(H28・12～) 中央図書館王子分室運営協力(H29・1月オープン)</td> </tr> <tr> <td>自動販売機</td> <td>体育館・スタジアムの全設置台数 21台</td> </tr> <tr> <td>チームロッカー</td> <td>利用状況 : 体育館に24台設置し、24台利用。テニスコートに6台設置し、3台利用。 トレ室前に36台設置し、18台利用。</td> </tr> </table> <p>エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業 ①ランニング・ウォーキングの拠点づくり ・小学生＆親子のためのかけっこ教室の開催 ・六甲シティマラソンへ救護要員として職員派遣 ②市民が施設に親しみ健康づくりに取り組むための仕組みづくり ・トレーニング室における初心者講習会を開催 128回156名 ・InBody測定会や体力測定会等の実施。 6回(参加者706人) ・食育・地産地消の大切さのPR、地域交流の場として「野菜市」の開催 ・ロビーサインージでの利用状況やお知らせ表示</p>		旧食堂跡	利用者に開放 食事スペースおよび談話スペースとして活用中 飲み物とパン等の自動販売機を設置(H28・12～) 中央図書館王子分室運営協力(H29・1月オープン)	自動販売機	体育館・スタジアムの全設置台数 21台	チームロッカー
旧食堂跡	利用者に開放 食事スペースおよび談話スペースとして活用中 飲み物とパン等の自動販売機を設置(H28・12～) 中央図書館王子分室運営協力(H29・1月オープン)							
自動販売機	体育館・スタジアムの全設置台数 21台							
チームロッカー	利用状況 : 体育館に24台設置し、24台利用。テニスコートに6台設置し、3台利用。 トレ室前に36台設置し、18台利用。							

(3)収支状況		元年度の状況
①使用料または利用料金収入	使用料	元年度 57,220,024円(対前年度比 89.8%) 30年度 63,752,241円(対前年度比 94.8%)
②指定管理者の収支状況		元年度 収入161,200千円(対前年度比102.7%) 支出156,162千円(対前年度比102.11%) 30年度 収入156,947千円(対前年度比97.7%) 支出152,924千円(対前年度比93.0%)
(4)その他		元年度の状況

### 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	(令和元年度目標) ①施設全体の利用者数400,000人以上 (大会観覧者を含む) ②体育館 利用者数130,000人、利用率95% ③スタジアム 利用者数80,000人、利用率66% ④テニスコート 利用者数34,000人、利用率72% ⑤プール 利用者数37,000人 ⑥トレーニング室の利用者数 23,000人以上	①利用者数377,684人(未達成) (大会観覧者を含む) ②体育館 利用者数115,599人(未達成)、利用率94.95%(未達成) ③スタジアム 利用者数78,270人(未達成)、利用率60.7%(未達成) ④テニスコート 利用者数27,006人(未達成) 利用率64.6%(未達成) ⑤プール 利用者数 29,738人(未達成) ⑥トレーニング室の利用者数22,430人(未達成)
②収入目標額	(令和元年度目標) ①67,000千円	①57,220千円(未達成)
③その他新たなサービス	(令和元年度目標) ①お客様満足度で「満足」、「まあ満足」が82%以上 ②地域への出張指導・イベント開催・地域貢献 年間15回以上 参加人数2,500人以上	①満足度調査での「満足」、「まあ満足」の割合 →体育館 94.8%(達成) プール 95.8%(達成) ②地域への出張指導やイベントへの参画 →年間18回(達成)、 対象者4,810人(達成)

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		<p>【全体】                      調査方法:入館者にアンケート用紙を配布、回収                      調査期間:令和元年10月1日～18日、第2回目はコロナの影響により中止                      配布数:545枚 回収数:320枚 回収率:58.7%                      質問項目:館内の清潔感、スタッフ、職員の対応、全体の満足度等</p> <p>【プール単独】                      調査方法:入場者にアンケート用紙を配布、回収                      調査期間:令和元年度8月1日～11日                      配布数:1,400枚 回収数:370枚 回収率:26.4%                      質問項目:プール内のトイレ・個室・シャワー、スタッフの対応、全体の満足度等</p>																
		<p>王子SC全体</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>館内の清潔館</td> <td>84.80%</td> </tr> <tr> <td>スタッフ、職員の対応</td> <td>95.30%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>94.80%</td> </tr> </tbody> </table> <p>プール</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>プール内のトイレ・更衣室・シャワー</td> <td>75.50%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>93.90%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>95.80%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	満足+まあ満足	館内の清潔館	84.80%	スタッフ、職員の対応	95.30%	全体的満足度	94.80%	区分	満足+まあ満足	プール内のトイレ・更衣室・シャワー	75.50%	スタッフの対応	93.90%	全体的満足度	95.80%
		区分	満足+まあ満足															
館内の清潔館	84.80%																	
スタッフ、職員の対応	95.30%																	
全体的満足度	94.80%																	
区分	満足+まあ満足																	
プール内のトイレ・更衣室・シャワー	75.50%																	
スタッフの対応	93.90%																	
全体的満足度	95.80%																	
②満足度調査の結果																		
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"> <li>・トレーニング室ランニングマシン使い続ける人がいる → 20分を目安に交代することを声掛けした。</li> <li>・主競技場床にゴム靴跡多数あり → 職員にて床面拭き清掃</li> <li>・サブグラウンドにイノシシがいる → 灘警察署と連携をとり対応した。</li> <li>・会議室椅子が使用中に壊れる → 全部の椅子を点検。老朽化が認められたので全撤去した。</li> </ul>																

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響を除けば、使用料収入などは昨年度と同水準であったと言える。</li> <li>・利用者アンケートの数が少ない。また、民間のレジャープールなどと比較して施設が古いため、満足度が低くなっている傾向がある。</li> </ul>

所管課:文化スポーツ局スポーツ企画課

評価対象期間:平成31年4月1日～令和2年3月31日

## 令和元年度 ポートアイランド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)	<b>【設置目的】</b> 全国級の水泳及びスケート競技の大会を開催し、競技者の技術力向上に資するとともに、一般利用と各種教室を通じて水泳やアイススケートの普及振興を推進する。 <b>【施設内容】</b> ・所在地:中央区港島中町6-12-1 ・竣工時期:昭和56年1月 ・施設内容 50m競泳プール8コース・飛込プール(冬季はスケート場として利用) 25m温水プール5コース(通年営業)(幼児用プール併設) メインリンク(競泳プール)60m×30m、サブリンク(飛込プール)18m×28m その他施設 会議室、更衣室(男女各2)、レストラン、売店、応接室等
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市スポーツ協会・株式会社加藤商会・ アシックスジャパン株式会社共同企画
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額160,385,527円 決算額 160,385,527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		・計画的な修繕や、市民救命士の資格のある職員を配置 ・清掃専門業者による特別清掃、定期的な害虫駆除による快適な施設運営 ・植栽管理及び外周清掃は、障害者の福祉就労を目的として委託実施 ・毎日、館内巡回を実施。閉館時には機械警備を実施 ・神戸新交通株式会社と「市民広場」駅周辺の清掃を月に一度実施
②施設の運営業務		・水泳の専門技術に卓越した職員や、スケートリンク設営に熟練したスタッフの配置 ・大会及び専用利用がある場合の休館日を開放や、営業時間外に学校団体及び競技団体への貸出しを行い、より多くの利用者の受入 ・各水泳・スケート協会と利用調整会議を開催、利用日程の調整を実施 ・神戸市防災指令の発令により、避難所の開設に備え職員の待機実施
③その他の業務		ア. スポーツ教室(自主事業) イ. 施設の利用者数拡大のための広報・誘致活動 ウ. 利便施設の管理運営 エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業
(2)利用状況		元年度の状況
①施設利用状況		<b>【元年度】</b> 利用者数226,434人(対前年度比105.5%) プール 169,090人(同119.8%)、スケート 54,928人(同76.4%) 会議室 2,416人(同140.3%) 総利用者数310,333人(大会観覧者数等含む)(同111.9%) <b>【30年度】</b> 利用者数 214,711人(対前年度比89.4%) プール 141,116人(同94.2%)、スケート 71,873人(同80.9%) 会議室 1,722人(同115.2%) 総利用者数277,252人(大会観覧者数等含む)(同89.3%)

②その他利用状況	ア. スポーツ教室(自主事業)																											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>定 員</th> <th>受講者数</th> <th>充足率</th> <th>備 考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>水泳教室</td> <td>45組 2,967</td> <td>31組 3,031</td> <td>101.7%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>スケート教室</td> <td>818</td> <td>921</td> <td>112.6%</td> <td>春休み集中スケート教室は中止</td> </tr> <tr> <td>体操教室</td> <td>135</td> <td>91</td> <td>67.4%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>イ. 施設の利用者数拡大のための広報・誘致活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設のHPを活用して身近な情報を随時迅速に提供した。</li> <li>プール・スケートの各教室やイベントなどのチラシをポートライナー各駅に配布、新聞折り込みなどに掲載し、広く広報活動を実施</li> <li>定期券制度やプレミアムフライデー割引制度の導入</li> </ul> <p>ウ. 利便施設の管理運営</p> <table border="1"> <tr> <td>レストラン</td> <td>自動販売機を設置し、利用者の休憩スペースとして開放</td> </tr> <tr> <td>売店</td> <td>教室、競技大会や一般の利用者の、スミミング小物やウェアの購入希望のニーズに対応するため販売</td> </tr> <tr> <td>貸し靴室</td> <td>低料金での研磨サービス及び貸靴メンテナンスを行っている。</td> </tr> <tr> <td>自動販売機</td> <td>飲料水・アイス・軽食を含む16台を設置している。</td> </tr> </table> <p>エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業</p> <p>&lt;プール&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○スタート練習会やタイム測定会の実施</li> <li>○25m、50m、飛込プール専用利用のため、早朝・休館日開館の実施</li> </ul> <p>&lt;スケート&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ウィンターフェスティバルの開催 1,637人参加</li> <li>○スケート初心者無料レッスン等 9日間</li> <li>○大会利用のため早朝開館実施</li> <li>○休館日スケート利用受け入れ</li> </ul> <p>&lt;プール・スケート共通&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○その他各学校・競技団体の競技力向上支援</li> </ul>	区 分	定 員	受講者数	充足率	備 考	水泳教室	45組 2,967	31組 3,031	101.7%		スケート教室	818	921	112.6%	春休み集中スケート教室は中止	体操教室	135	91	67.4%		レストラン	自動販売機を設置し、利用者の休憩スペースとして開放	売店	教室、競技大会や一般の利用者の、スミミング小物やウェアの購入希望のニーズに対応するため販売	貸し靴室	低料金での研磨サービス及び貸靴メンテナンスを行っている。	自動販売機
区 分	定 員	受講者数	充足率	備 考																								
水泳教室	45組 2,967	31組 3,031	101.7%																									
スケート教室	818	921	112.6%	春休み集中スケート教室は中止																								
体操教室	135	91	67.4%																									
レストラン	自動販売機を設置し、利用者の休憩スペースとして開放																											
売店	教室、競技大会や一般の利用者の、スミミング小物やウェアの購入希望のニーズに対応するため販売																											
貸し靴室	低料金での研磨サービス及び貸靴メンテナンスを行っている。																											
自動販売機	飲料水・アイス・軽食を含む16台を設置している。																											
(3)収支状況	元年度の状況																											
①使用料または利用料金収入	利用料金収入 元年度 80,974,000円(対前年度比 85.9%) 利用料金収入 30年度 94,246,000円(対前年度比 92.9%)																											
②指定管理者の収支状況	元年度 収入241,133,000円(対前年度比95.0%)支出247,477,000円(対前年度比99.0%) 30年度 収入253,741,000円(対前年度比100.3%)支出249,872,000円(対前年度比105.1%)																											
(4)その他	元年度の状況																											

### 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	(令和元年度目標) 利用者数(観覧者含む)260,000人	利用者数(観覧者含む) 310,333人(達成)
②収入目標額	(令和元年度目標) 94,000千円	80,974千円(未達成)
③その他新たなサービス	(令和元年度目標) お客様満足度で「満足」、「まあ満足」が80%以上	満足度調査での「満足」、「まあ満足」 <ul style="list-style-type: none"> <li>・プール(一般50m)92.8%(達成)</li> <li>・プール(一般25m)85.5%(達成)</li> <li>・スケート(一般)96.2%(達成)</li> </ul>

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、回収 質問項目:館内の清潔感、スタッフ、職員の対応、全体の満足度等				
		プール				
		区 分	実施期間	配布	回収	回収率
		PSC プール(一般50m)	7月1日~7月31日	150	127	84.7%
		PSC プール(一般25m)	9月1日~9月30日	120	74	61.7%
PSCプール(教室)	10月20日~11月18日	403	105	26.1%		
②満足度調査の結果		スケート				
		区 分	実施期間	配布	回収	回収率
		PSCスケート(一般)	1月18日~2月2日	550	300	54.5%
		PSCスケート(教室)	1月18日~2月7日	199	62	31.2%
		プール満足度調査 (満足+まあ満足)				
	館内の清潔感	スタッフの対応	全体的な満足度			
プール一般50m用	77.6%	97.6%	92.8%			
プール一般25m用	71%	94.2%	85.5%			
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応		スケート満足度調査 (満足+まあ満足)				
			館内の清潔感	スタッフの対応	全体的な満足度	
		スケート (一般)	82.4%	94.4%	96.2%	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・プール利用客と施設利用者以外の接触事故 → 今後もより一層、PIHと協力し、PSC内の導線の確保に努めることを徹底。事故については、警察対応。</li> <li>・スケートリンクでの監視員の監視方法 → 共同企画(スケート全国展開)会社により、監視員が滑走しながらの現在の方法が有効であることを検討。</li> <li>・25mプールでのアリの発生と監視体制について → アリの駆除、侵入経路を防ぐなどの対応。監視体制の強化及びアルバイトへの指導を報告。</li> <li>・サブリンクで利用者がスタッフに故意に接触し、「危ないやないか」とクレーム → 監視カメラの映像を確認し、スポーツ協会本部に報告。</li> </ul>				

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夏場のプール需要が多かったため、新型コロナウイルス感染症の影響があつたにもかかわらず全体の利用者数は増加した。</li> <li>・満足度調査で館内の清潔感の評価が低いが、兵庫県内で水泳大会が開かれる尼崎の新しいプールと比較されていると思われる。</li> </ul>

令和元年度 神戸ポートアイランドホール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】 全国級、国際級の大規模集客型のスポーツイベントや集会、国際見本市、コンサートなどのあらゆるイベントに対応可能であり、様々なエンターテイメントを楽しめる拠点施設。</p> <p>【施設内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・所在地:中央区港島中町6-12-2</li> <li>・竣工時期:昭和59年8月</li> <li>・施設内容 アリーナ3,100㎡ 座席数:スタンド2階・3階固定席 3,528席 アリーナ部可動席 1,936席 仮設席 約2,500 席(最大) 合計 約8,000席 更衣室、控室、シャワー室、レストラン、事務室等</li> </ul>
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市スポーツ協会・株式会社神戸国際会館・アシックスジャパン株式会社共同企画
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 19,160,075円 決算額 19,160,075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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令点検・定期点検の実施及び計画的な修繕による施設管理</li> <li>・常勤職員全員が市民救命士の資格を取得し、定期的な消防・避難訓練を実施</li> <li>・日常清掃・衛生管理に加え、トイレの巡回清掃による清潔な施設管理</li> <li>・照明機器をLED機器へ更新し、環境に配慮した運営</li> <li>・植栽管理及び外周清掃は、障害者の福祉就労を目的として委託</li> </ul>	
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年中無休、24時間対応</li> <li>・施設開所当初から改修のなされていなかったトイレ個室壁の改修に取組み、2階部のトイレについて改修が終了した。</li> <li>・神戸市地域防災計画に則り、防災指令発令時に職員待機実施。</li> </ul>	
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イベントの誘致・広報活動</li> <li>・便利施設の管理運営</li> </ul>	
(2)利用状況		元年度の状況
①施設利用状況	<p>&lt;元年度&gt; 利用件数60件(対前年度比92.3%)、稼働日数175日(同95.6%)、稼働率77.4%(同119.6%)、入場者数514,200人(同94.2%) &lt;30年度&gt; 利用件数65件(対前年度比112.07%)、稼働日数183日(同107.65%)、稼働率64.7%(同108.56%)、入場者数545,577人(同118.81%) ※令和2年1月～6月末まで工事のため、全館休館</p>	
②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誘致・広報活動 市内の大学や学校園や市内企業への使用例・割引制度を含めたDMの送付(計139件)クライアントへの定期的な空き情報の案内</li> <li>・誘致実績 有名アーティストを含めた多くの興行や、大学の入学式などの式典・集会、展示会(神戸コレクション)</li> </ul>	

(3)収支状況		元年度の状況
①使用料または利用料金収入		<p>&lt;元年度&gt;・利用料金収入362,027,600円(対前年度比 93.9%)          ・本市への納付金51,988千円 追加納付金 13,500千円</p> <p>&lt;30年度&gt;・利用料金収入385,730,935円(対前年度比 123.5%)          ・本市への納付金70,000千円 追加納付金 18,900千円</p> <p>※令和2年1月～6月末まで工事のため、全館休館</p>
②指定管理者の収支状況		<p>&lt;元年度&gt;          ・収入 381,187千円(対前年度比94.1%) 支出284,300千円(同99.2%)          * 収支内訳: 修繕費19,160千円+利用料金362,027千円          支出には市への納付金51,988千円と追加納付金13,500千円を含む。</p> <p>&lt;30年度&gt;          ・収入 404,713千円(対前年度比122.0%) 支出286,583千円(同107.7%)          * 収支内訳: 修繕費18,983千円+利用料金385,730千円          支出には市への納付金70,000千円と追加納付金18,900千円を含む。</p> <p>※令和2年1月～6月末まで工事のため、全館休館</p>
(4)その他		元年度の状況
サービス向上の実現方策		<p>(1)利用料金          ○アマチュアスポーツ料金の割引制度の導入          ・利用日の3ヶ月前から、1日利用という区分の料金体系だけでなく、午前・午後・夜間という区分及び半面利用を設け、1回あたりの利用料金の低減を行う。</p> <p>○興行料金の割引制度の導入          ・音楽、芸能、プロスポーツなどの興行で使用する場合は、年間(4/1～3/31)の使用日数が20日以上の利用に対し、翌年度の利用において基本料金の10%を割引する。(23年度より割引実施)          【対象事業者】株式会社キョードーマネージメントシステムズ          【割引実施件数・利用日数】18件・63日(平成30年度実績:20件・70日)          【割引実施金額】¥8,935,000(平成30年度実績¥10,138,000)          【対象事業者】株式会社サウンドクリエイター          【割引実施件数・利用日数】8件・30日(平成30年度実績:9件・31日)          【割引実施金額】¥4,160,000(平成30年度実績¥0)</p> <p>(2)利用者の満足度の向上について          ・収益還元事業の実施          8/6「第10回神戸市中学校U-14・U-13ミニサッカー交流大会」を開催          参加校 U-14:12チーム(11校) U-13:12チーム(11校)          参加人数 約300名(観覧者含む)</p>

### 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	①稼働率 59.1% ②利用人数 515,000人	①稼働率 77.4%(達成) ②利用人数 514,200人(未達成)
②収入目標額	①291,000千円	①362,027千円(達成)
③その他新たなサービス	①誘致件数 58件 ②市への納付額 70,000千円 ③利用者満足度 80.0%以上	①誘致件数 60件(達成) ②市への納付額 65,488千円(未達成) ③利用者満足度 100.0%(達成)



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、回収 調査期間: 令和2年1月10日～3月31日 配布数: 60枚 回収数: 37枚 回収率: 61.7% 質問項目: 館内の清潔感、スタッフ、職員の対応、全体の満足度等						
	②満足度調査の結果	PIH満足度調査 (満足+まあ満足) <table border="1"> <tr> <td>館内の清潔感</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>全体的な満足度</td> <td>100%</td> </tr> </table>	館内の清潔感	100%	スタッフの対応	100%	全体的な満足度	100%
館内の清潔感	100%							
スタッフの対応	100%							
全体的な満足度	100%							
	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"> <li>・PSC1階出入口でPSC利用後の女性の自転車がホール利用者の足に接触したことによるトラブル → PSCの要請で到着していた警察の仲裁により収束。翌日も同様に雨天でコンサートが開催されるため、主催者にPSC出入口前へのPIH来場者の侵入は排除するよう依頼。</li> <li>・近隣住民より北側グランド横の歩道が物販の行列で通りにくいとの指摘 → 物販開始時間を早めてもらうことで対応。物販があるときは、グランド横は空けて歩行に支障がないように並ばせるように主催者へ指示。</li> <li>・HP上では1年前から予約を受け付けつけないこととなっているが、1年以上先の日程まで仮予約があるといわれた。2年先まで仮予約で押さえられてしまうと一般利用者は予約できない。公の施設として公平性を欠くのでは。 → 施設の特長上、スケジュールが確定していない興行利用などについて、仮予約という形で予定を押さえることがあることを説明。HP上での表現は変更を検討する。</li> </ul>						

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入目標額は達成したが、納付額の目標は未達成になっている。理由は、工事休館による収入減を見越して、市への納付額を減額したためである。</li> <li>・興行主に対するアンケートは取っているが、利用者に対するアンケートは、公演終了後に回収することが困難なため、実施できていない。</li> <li>・令和2年1月から6月まで工事休館していたため、新型コロナウイルス感染症の影響は、令和2年7月の施設再開以降に本格化していくと思われる。</li> </ul>

令和元年度 神戸市立洞川教育キャンプ場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】 自然環境の中での野外活動及び集団生活を通じて青少年の健全な育成を図るとともに、野外活動の指導者の育成を図るために設置</p> <p>【建物概要等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・敷地面積 38,008.517㎡</li> <li>・総合管理等 1棟298.12㎡</li> <li>・テント施設 森のサイト(5人用テント×11)、太陽のテント(10人固定テント×8)、川のサイト(10人用固定テント×4)</li> <li>・シャワー施設</li> <li>・駐車場</li> </ul>
(2)指定管理者	特定非営利活動法人こうべユースネット
(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)	協定締結額 4,799,778円      決算額 4,799,778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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用前の点検整備清掃を行い利用受付後、利用に際しての説明、備品の貸し出し、プログラムの支援、利用後は点検清掃を行い利用者に満足いただけるよう支援</li> <li>・日常の環境整備として、通路、グラウンド等清掃、草刈り実施</li> <li>・法令で定められた定期点検の実施</li> </ul> <p>&lt;修繕の実施&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保全の環境整備を神戸市野外活動ジュニア指導者協議会と連携し「ディワーク」として10月より毎月1回計5回実施</li> <li>・夏前の6月には「サマーキャンプ」として快適にキャンプができるように固定テントの設置や周辺の整備や器材の修理整理清掃をする事業を3日間、2回に分けて実施、9月には「撤収キャンプ」として夏のキャンプで壊れた階段や備品の手入れ清掃、固定テントの撤収等を3日間、2回に分けて実施</li> <li>・枯れ木や倒木の恐れのある樹木の伐採</li> <li>・川のサイトの炊事場と炊さん場の土盛り</li> <li>・第2管理小屋内の床の陥没を修繕</li> <li>・太陽のサイトの炊事場の屋根の腐食による波鉄板の取替</li> <li>・総合管理棟の床の結露による汚れを落としワックス掛け</li> <li>・トイレのワックス掛け</li> <li>・浄化槽内にあるブロー管の修繕</li> <li>・総合管理棟内の結露対策として除湿器を2台設置、熱中症対策に2階和室にエアコンを設置</li> <li>・川へ降りる所にフェンスを設置</li> <li>・食堂等電気のLED化</li> </ul>	
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「この指とまれキャンプ」は全7コースのうち6コース実施。1コース(3月)は新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった。低学年コースは定員を超える応募があったが、その他の事業は定員割れとなった。</li> <li>・キャンプ準備の支援、神戸市野外活動ジュニア指導員協議会の支援。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症に伴う休場期間3/3～3/31(日帰りのみ利用可)</li> <li>・朝、夕2回の巡回。</li> </ul>	
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業として、薪、炭、灯油、ゴミ袋の販売や、カセットコンロや寝袋等8点のレンタル</li> </ul>	

(2)利用状況		元年度の状況																																
①施設利用状況	元年度) 利用者数 3,769人(対前年比83.8%) 利用件数 303件 (対前年比117.9%) ※3月は新型コロナウイルスの影響で利用制限あり キャンセル23件、571人 30年度) 利用者数 4,525人 利用件数 257件																																	
②その他利用状況	総合管理棟及びその他の施設利用状況 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th colspan="3"></th> <th>利用件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">総合管理棟</td> <td rowspan="3">会議室</td> <td>午前</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>午後</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td colspan="3">実習室</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td colspan="3">シャワー室</td> <td>127</td> </tr> <tr> <td colspan="3">駐車場</td> <td>331</td> </tr> <tr> <td colspan="3">シャワー室</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td colspan="3">テント</td> <td>90</td> </tr> </tbody> </table> <p>・夏が涼しかったこともあり総合管理棟シャワー室の利用数が減少(対前年比30.8% 30年度413件)            ・駐車場は1団体1台以上の利用があり、利用件数が増加(対前年比131.3% 30年度252件)</p>					利用件数	総合管理棟	会議室	午前	10	午後	10	夜間	4	実習室			19	シャワー室			127	駐車場			331	シャワー室			33	テント			90
			利用件数																															
総合管理棟	会議室	午前	10																															
		午後	10																															
		夜間	4																															
実習室			19																															
シャワー室			127																															
駐車場			331																															
シャワー室			33																															
テント			90																															
(3)収支状況		元年度の状況																																
①使用料または利用料金収入	利用料金収入924,690円、対前年比91.7%(30年度 1,008,780円) キャンセルとなった利用収入合計129,630円																																	
②指定管理者の収支状況	収入 6,299,468円 対前年比75.4%(30年度8,358,662円) 支出 6,814,918円 対前年比71.7%(30年度9,510,482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	利用人数における達成目標 平成28年度4,000人 平成29年度4,060人 平成30年度4,190人 令和元年度4,250人	令和元年度利用者数3,769人。新型コロナウイルスの影響もあり、初めて目標値を達成できず。通常利用できていれば、目標値達成の見込みだった。
②収入目標額	特になし	特になし
③その他新たなサービス	・近年の社会環境を考慮した「ひとり親家庭ふれあいキャンプ」や、「家族でBBQ」を実施	「ひとり親家庭ふれあいキャンプ」は秋に1回実施できたが、春はコロナの関係で中止になった。参加者は前年並み。「家族でBBQ」は、全3回実施。参加者は前年の約半分であった。

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	実施期間:平成31年4月1日～令和2年3月31日 回収数:184件
	②満足度調査の結果(単位:人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の満足度 満足162 やや満足19 やや不満2 不満1 どちらでもない0</li> <li>・スタッフの対応 満足177 やや満足6 やや不満0 不満0 どちらでもない1</li> <li>・整備状況(快適度) 満足142 やや満足33 やや不満5 不満1 どちらでもない3</li> <li>・また利用したいか また利用したい180 利用したくない0 どちらでもない4</li> </ul>
	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"> <li>・夜に大きな声を出す団体がいたので注意してほしい。</li> <li>・トイレに手すりを付けたら年配の方も利用しやすいのではないか。</li> </ul> →洋式化工事とともに検討中。

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者目標に達していないが、施設のキャパシティは十分ある。今後は広報・宣伝が今まで以上に必要になってくるが、学校を通じた広報は教員の多忙化やカリキュラムの都合でなかなか難しいのではないか。</li> <li>・withコロナの時代を迎えて、野外活動の活性化をはかる動きもあるだろう。指定管理者の努力だけでなく、神戸市としてもSNSを使った広報などにしっかり取り組んでいただきたい。</li> </ul>

令和元年度 神戸市立自然の家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】 自然環境の中で、野外活動及び集団生活を通じて青少年の健全な育成、市民への生涯学習の機会の提供に資するために設置</p> <p>【建物概要等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・敷地面積 235,128㎡</li> <li>・竣工時期 摩耶施設 昭和37年11月 ※平成3年建替 構造：鉄筋コンクリート造3階建 六甲施設 昭和48年8月 構造：鉄筋コンクリート造3階建 キャビン施設 昭和38年1月 構造：木造(一部ブロック造)1階建 テント施設 昭和38年1月 構造：木造1階建(メインロッジ)</li> <li>・駐車場：第一・第二駐車場</li> <li>・野外活動施設</li> </ul>
(2)指定管理者	マックアース・東急コミュニティー・六甲技研グループ 代表者 株式会社マックアース
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R1市支出額(単位：円)	協定締結額 88,092,263円 決算額 88,092,263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安全で安心な施設・設備管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門業者による法令点検・毎月の定期点検のほか、施設整備のチェックリストを作成し、来館者の利用前に施設・設備の見回り点検を実施し、安全管理に努めた。</li> <li>・点検や見回り結果に基づき、適切な修繕対応を行った。また、館内だけではなく、オリエンテーリングコースや登山道の整備も行った。</li> </ul> <p>②快適な環境の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・チェックアウト後の共用スペースの清掃や整理整頓、月1回の全館消毒、洋式トイレへの便座用消毒の設置など利用者に快適な環境を提供した。</li> <li>・バリアフリーの一助となるよう、アウトドア用車椅子や自走式階段昇降機を準備した。</li> </ul>
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年末年始及び自然災害による休館を除き、1年間無休営業(331日)</li> <li>・HPやFacebook・Instagramを活用し、自然の家の季節の話題や主催事業の様子を随時発信。</li> <li>・利用団体の指導者を対象に野外活動のノウハウや技術取得の講習会を実施。</li> <li>・軽度の怪我や発熱時には、状況や利用者の要請に応じて、職員が施設の保有車両で搬送するなどの対応を行っている。</li> <li>・常勤職員全員(12名)が市民救命士の資格を取得し、まちかど救急ステーションとしての認定を受けている。</li> <li>・野外活動指導者資格や教員免許など専門的知識を有する職員が、自然学校や環境体験学習など教育活動のねらいに応じたきめ細かなメニューやサポートを提供した。</li> </ul>
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業として幼稚園児向けプログラムを年13回実施。他にも多彩な主催事業を展開し、1年間を通じて子供たちや市民が自然に親しむ機会を提供。</li> </ul>

(2)利用状況		元年度の状況																																																																																																																																																																																																		
①施設利用状況		利用件数 令和元年度 470件(前年度比 105.8%) H30年度 444件 利用人数 令和元年度 29,799人 (前年度比101.2%) H30年度 29,440人 ※新型コロナウイルス感染症の影響によりキャンセルとなった1,815名を除く																																																																																																																																																																																																		
	②その他利用状況 (自主事業の状況)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>定員</th> <th>参加者数</th> <th>充足率</th> <th>実施月</th> <th>実施回数</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>生き物発見キャンプ</td><td>45</td><td>49</td><td>108.9%</td><td>7</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>夏のわくわくキャンプ</td><td>90</td><td>91</td><td>101.1%</td><td>8</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>低学年夏キャンプ</td><td>45</td><td>50</td><td>111.1%</td><td>9</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>幼児チャレンジキャンプ</td><td>40</td><td>42</td><td>105.0%</td><td>9</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>フレンズキャンプ</td><td>45</td><td>58</td><td>128.9%</td><td>10</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>カウボーイキャンプ</td><td>25</td><td>25</td><td>100.0%</td><td>11</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>サイエンスキャンプ</td><td>50</td><td>33</td><td>66.0%</td><td>11</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>低学年冬キャンプ</td><td>45</td><td>31</td><td>68.9%</td><td>12</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>スノーキャンプinハチ高原</td><td>40</td><td>0</td><td>0.0%</td><td>2</td><td>1</td><td>中止</td></tr> <tr><td>スノーキャンプin六甲山</td><td>150</td><td>127</td><td>84.7%</td><td>1・2</td><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>6年生卒業キャンプ</td><td>50</td><td>0</td><td>0.0%</td><td>3</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>こうべアウトドアクラブ</td><td>350</td><td>267</td><td>76.3%</td><td>4月-3月</td><td>12</td><td>内2回中止</td></tr> <tr><td>摩耶ビューラインでようちえん</td><td>20</td><td>25</td><td>125.0%</td><td>11</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>森のようちえん(デイ)</td><td>330</td><td>311</td><td>94.2%</td><td>4月-3月</td><td>11</td><td>内1回中止</td></tr> <tr><td>自然の家オープンデイ</td><td>300</td><td>136</td><td>45.3%</td><td>4</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>親子アウトドアクッキング</td><td>80</td><td>32</td><td>40.0%</td><td>4・9</td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>テケテケ登山バクバクご飯</td><td>20</td><td>15</td><td>75.0%</td><td>11</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>カヌー・アーチェリー体験</td><td>700</td><td>1051</td><td>150.1%</td><td>4・5・9・10</td><td>14</td><td>内1回中止</td></tr> <tr><td>アウトドア入門親子キャンプ</td><td>40</td><td>44</td><td>110.0%</td><td>7</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>ファミリーエンジョイキャンプ</td><td>40</td><td>23</td><td>57.5%</td><td>10</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>クリスマス・お正月キャンプ</td><td>40</td><td>23</td><td>57.5%</td><td>12</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>親子防災キャンプ</td><td>40</td><td>23</td><td>57.5%</td><td>5</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>ファミリースキー</td><td>80</td><td>56</td><td>70.0%</td><td>1・2</td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>ファミリー宿泊タイム</td><td>120</td><td>172</td><td>143.3%</td><td>4・5</td><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>家族森林浴キャンプ</td><td>280</td><td>281</td><td>100.4%</td><td>7・8</td><td>7</td><td>内1回中止</td></tr> <tr><td>合計</td><td>3,065</td><td>2,965</td><td>96.7%</td><td></td><td>71</td><td></td></tr> </tbody> </table>							事業名	定員	参加者数	充足率	実施月	実施回数	備考	生き物発見キャンプ	45	49	108.9%	7	1		夏のわくわくキャンプ	90	91	101.1%	8	1		低学年夏キャンプ	45	50	111.1%	9	1		幼児チャレンジキャンプ	40	42	105.0%	9	1		フレンズキャンプ	45	58	128.9%	10	1		カウボーイキャンプ	25	25	100.0%	11	1		サイエンスキャンプ	50	33	66.0%	11	1		低学年冬キャンプ	45	31	68.9%	12	1		スノーキャンプinハチ高原	40	0	0.0%	2	1	中止	スノーキャンプin六甲山	150	127	84.7%	1・2	3		6年生卒業キャンプ	50	0	0.0%	3	1		こうべアウトドアクラブ	350	267	76.3%	4月-3月	12	内2回中止	摩耶ビューラインでようちえん	20	25	125.0%	11	1		森のようちえん(デイ)	330	311	94.2%	4月-3月	11	内1回中止	自然の家オープンデイ	300	136	45.3%	4	1		親子アウトドアクッキング	80	32	40.0%	4・9	2		テケテケ登山バクバクご飯	20	15	75.0%	11	1		カヌー・アーチェリー体験	700	1051	150.1%	4・5・9・10	14	内1回中止	アウトドア入門親子キャンプ	40	44	110.0%	7	1		ファミリーエンジョイキャンプ	40	23	57.5%	10	1		クリスマス・お正月キャンプ	40	23	57.5%	12	1		親子防災キャンプ	40	23	57.5%	5	1		ファミリースキー	80	56	70.0%	1・2	2		ファミリー宿泊タイム	120	172	143.3%	4・5	3		家族森林浴キャンプ	280	281	100.4%	7・8	7	内1回中止	合計	3,065	2,965	96.7%		71
事業名	定員	参加者数	充足率	実施月	実施回数	備考																																																																																																																																																																																														
生き物発見キャンプ	45	49	108.9%	7	1																																																																																																																																																																																															
夏のわくわくキャンプ	90	91	101.1%	8	1																																																																																																																																																																																															
低学年夏キャンプ	45	50	111.1%	9	1																																																																																																																																																																																															
幼児チャレンジキャンプ	40	42	105.0%	9	1																																																																																																																																																																																															
フレンズキャンプ	45	58	128.9%	10	1																																																																																																																																																																																															
カウボーイキャンプ	25	25	100.0%	11	1																																																																																																																																																																																															
サイエンスキャンプ	50	33	66.0%	11	1																																																																																																																																																																																															
低学年冬キャンプ	45	31	68.9%	12	1																																																																																																																																																																																															
スノーキャンプinハチ高原	40	0	0.0%	2	1	中止																																																																																																																																																																																														
スノーキャンプin六甲山	150	127	84.7%	1・2	3																																																																																																																																																																																															
6年生卒業キャンプ	50	0	0.0%	3	1																																																																																																																																																																																															
こうべアウトドアクラブ	350	267	76.3%	4月-3月	12	内2回中止																																																																																																																																																																																														
摩耶ビューラインでようちえん	20	25	125.0%	11	1																																																																																																																																																																																															
森のようちえん(デイ)	330	311	94.2%	4月-3月	11	内1回中止																																																																																																																																																																																														
自然の家オープンデイ	300	136	45.3%	4	1																																																																																																																																																																																															
親子アウトドアクッキング	80	32	40.0%	4・9	2																																																																																																																																																																																															
テケテケ登山バクバクご飯	20	15	75.0%	11	1																																																																																																																																																																																															
カヌー・アーチェリー体験	700	1051	150.1%	4・5・9・10	14	内1回中止																																																																																																																																																																																														
アウトドア入門親子キャンプ	40	44	110.0%	7	1																																																																																																																																																																																															
ファミリーエンジョイキャンプ	40	23	57.5%	10	1																																																																																																																																																																																															
クリスマス・お正月キャンプ	40	23	57.5%	12	1																																																																																																																																																																																															
親子防災キャンプ	40	23	57.5%	5	1																																																																																																																																																																																															
ファミリースキー	80	56	70.0%	1・2	2																																																																																																																																																																																															
ファミリー宿泊タイム	120	172	143.3%	4・5	3																																																																																																																																																																																															
家族森林浴キャンプ	280	281	100.4%	7・8	7	内1回中止																																																																																																																																																																																														
合計	3,065	2,965	96.7%		71																																																																																																																																																																																															
(3)収支状況		元年度の状況																																																																																																																																																																																																		
①使用料または利用料金収入		使用料収入 R元年度 10,794,655円 前年度比104.20%(H30年度 10,359,366円)																																																																																																																																																																																																		
	②指定管理者の収支状況	収入 100,997千円 前年度比104.8% (30年度 96,388千円) 支出 103,174千円 前年度比107.2% (30年度 96,183千円)																																																																																																																																																																																																		
(4)その他		元年度の状況																																																																																																																																																																																																		
	インバウンドの誘致	指定管理者がインバウンドの誘致を行った結果、令和元年度は1,792名の利用があった。																																																																																																																																																																																																		

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎年35,000人以上の利用を達成する。</li> <li>閑散期(11月～2月)の利用者を平成28年度2,518名から毎年2%増加させる。(令和元年度目標2,619人)</li> </ul>	令和元年度利用者数29,799人(目標未達) ※新型コロナウイルス感染症の影響で1,815人がキャンセル 閑散期利用者数 2,695人(目標達成)
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	実施期間 令和元年4月1日～令和2年3月31日 回収数627						
	②満足度調査の結果	2019年度					
学校園・一般団体		満足	まあ満足	どちらでもない	やや不満	不満	
利用料金		77%	23%	0%	0%	0%	
活動内容【プログラム】		72%	24%	3%	1%	0%	
活動場所の充実		44%	44%	11%	2%	0%	
施設内の清潔感		59%	32%	5%	4%	0%	
スタッフの対応		85%	14%	1%	0%	0%	
食事の内容		53%	35%	9%	3%	0%	
食事の量		53%	30%	14%	3%	0%	
全体的な満足度		78%	21%	0%	1%	0%	
2019年度							
主催事業		満足	まあ満足	どちらでもない	やや不満	不満	
参加費		65%	28%	7%	1%	0%	
活動内容【プログラム】		76%	22%	2%	0%	0%	
活動場所の充実	70%	23%	6%	0%	0%		
施設内の清潔感	54%	37%	7%	2%	1%		
スタッフの対応	83%	15%	2%	0%	0%		
食事の内容	73%	21%	4%	2%	0%		
食事の量	71%	19%	5%	5%	0%		
全体的な満足度	80%	18%	1%	0%	0%		
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	該当事案なし						

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>夏場の営業が好調だったため、新型コロナウイルス感染症の影響があっても利用状況は昨年度を上回ったが、目標には届かなかった。</li> <li>学校利用の減少に伴い、利用者数が減少しており、教員の多忙化などもあって学校利用が増える見込みはないのだろう。公の施設として今後も維持していくのならば、どう運営していくのかをよく検討してほしい。</li> </ul>

令和元年度 神戸市生涯学習支援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)	「市民の生涯学習に係る活動を支援し、もって生涯学習の振興に寄与すること」を目的に設置し、貸会議室、体育館、運動場、展示スペースなど施設の提供と全市的な生涯学習活動の拠点として、生涯学習情報の提供、学習活動の支援、市民講師の育成、講座・講演など学習機会の提供、学習・発表の場の提供を実施。
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市スポーツ協会
(3)指定期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日まで
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 113,699,111円 決算額 113,676,404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	施設の安心・安全で快適な環境を維持するため、施設及び設備の保守管理業務、警備・清掃・修繕業務等を実施。	
②施設の運営業務	開館日数 328日 (年中無休:年末年始の8日間、台風接近による臨時休館1日、新型コロナウイルス感染症の影響による休館29日間(3月3日～3月31日)を除く) 開館時間 月～土曜日9時～21時 日曜日・祝日9時～17時	
③施設の使用許可に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>貸会議室等の受付 月初の抽選会、電話受付、使用料徴収</li> <li>図書室の開室、図書の貸出</li> <li>展示スペース、運動場の利用調整</li> </ul>	
④生涯学習支援業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民講師登録制度の運営(市民講師派遣件数3,050人:前年比95.5%)</li> <li>市民講師による一日体験・パソコン体験教室、子育て支援講座の開催</li> <li>現代的課題講演会等の開催</li> <li>市内14大学連携による「こうべ生涯学習カレッジ」の開催(自主事業)(定員100人、2コース、各6回、受講生179人)</li> <li>老眼大学の開催(年間21講座、42回、受講生4,042人、延べ56,881人受講)受講生の利便性の向上と出席者の正確な把握を目的とした二次元コードによる受付実験を行った。</li> <li>生涯学習情報誌「ミニまなびすと神戸」発行、毎月5,000枚</li> <li>生涯学習プラザの運営(相談機能・情報提供機能)</li> <li>生涯学習ネットワークの推進(自主学習グループの登録・育成)</li> <li>高齢者学習支援センターの運営支援</li> <li>生涯学習フェスティバルの開催(9月10日～11月6日、延べ9,000人参加)</li> <li>人材の育成・活用の充実(市民講師の資質向上・コミュニティーの結成)</li> <li>学習成果の評価(生涯学習パスポートマナビィ単位認定制度の運用)</li> </ul>	
(2)利用状況		元年度の状況
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者数 386,889人(対前年比95.2%)</li> <li>8月26日に入館者数600万人を達成し、記念品贈呈式を実施した。</li> <li>貸室利用件数 9,631件(対前年比92.0%)</li> <li>貸室実利用率 56.6%(対前年比99.6%)</li> </ul>	
②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>学習相談件数 3,608件(対前年比78.0%)</li> <li>市民講師登録人数 478人(対前年比97.8%)</li> <li>市民講師紹介延べ人数 3,050人(対前年比95.5%)</li> </ul>	
(3)収支状況		元年度の状況
①使用料または利用料金収入	<ul style="list-style-type: none"> <li>使用料収入 15,408,760円(対前年比92.0%)</li> </ul>	
②指定管理者の収支状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>①指定管理業務収入113,676,404円 指定管理業務支出 103,804,532円 収支差額9,871,872円(30年度1,086,000円)</li> <li>②自主事業収入 537,000円 自主事業支出 332,334円 収支差額 204,666円(H30実績 221,010円)</li> </ul>	



(4)その他		元年度の状況
①行動指針に対する対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民のニーズに応じたきめ細やかな学習情報を提供し、学習相談に応じます。 経験豊富な相談員を配置し、相談業務にあたっている。(相談件数3,608件)</li> <li>・多様な年齢層と多彩な課題に対応した学習活動を支援します。 市民講師による講演会や市政リレー講座、大学などの連携講座など、現代的課題講演会・講座等を開催した。(計64回実施 延べ参加人数3,865人)</li> <li>さらに、乳幼児と親子向けプログラムとして、子育て支援事業(32回)や一時保育付き体験教室(8回)等も実施した。</li> <li>・生涯学習市民講師登録制度を運用し、人材の育成・活用を図ります。 市民講師自身のスキルアップを図るとともに、講師同士が互いに情報交換をし交流を深めるため、市民講師研修会を実施した。さらに、一日体験教室を実施し、市民講師の体験の場・指導方法の研修機会の提供もあわせて行った。(開催件数125件、参加者数2,053人)</li> <li>・市民自らが学習できるよう学習機会を提供し、きっかけづくりに努めます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>①生涯学習登録グループ制度(登録団体数239団体) 市内で活動する学習グループを登録し、活動支援を行っている。</li> <li>②自主学習グループづくりの支援(結成数16グループ) 市民講師による体験教室を受講した後、引き続き学習したいとの意向をもつ方々の、グループづくりを支援している。</li> </ul> </li> <li>・貸室や展示スペースを有効に活用し、市民に学習・発表の場を提供します。 市民合同作品展や高齢者学習センター文化発表会、小学校社会科作品展などを開催した。</li> </ul>	
②NPO法人との協働運営	生涯学習プラザにNPO職員(特定非営利活動法人こうべ生涯学習支援ネット)を配置し、「パソコン体験教室」「図書室」「市民講師の1日体験教室」等の運営を協働で行った。	
③各種団体との調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北棟及び西棟の各種入居団体からの共益費(光熱水費、修繕費に充当)を徴収し、支払い及び施設整備・維持管理を行った。</li> <li>・各種地元団体との協議に基づき、旧吾妻小学校学校施設開放運営委員会事業の一部を地域活性化事業として引き続き実施した。</li> <li>・トライやるウィーク(10月28日～11月1日、2名及び11月11日～15日、3名)</li> <li>・インターンシップ(2大学4名)</li> <li>・協会管理施設である王子スポーツセンターとの連携事業として、インラインスケート教室を開催した。(8月3日～5日、123人、12月25日～27日、139人)</li> </ul>	

### 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"> <li>①利用者数 400,000人</li> <li>②学習相談件数 3,100件</li> <li>③市民講師紹介延べ人数 3,100人</li> <li>④市民講師活用人数 56,000人</li> <li>⑤貸室実利用率 60.0%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①386,889人(達成率96.72%) ※平成31年3月の29日間実績は33,290人のため、新型コロナウイルス感染症による29日間の休館がなければ達成していたと思われる</li> <li>②3,608件(達成率116.3%)</li> <li>③3,050人(達成率98.3%)</li> <li>④56,470人(達成率100.8%)</li> <li>⑤56.6%(達成率94.3%)</li> </ul>
②収入目標額	・貸会議室等使用料 17,000,000円	15,408,760円(達成率90.6%) ※平成31年3月の29日間実績は1,660,624円のため、新型コロナウイルス感染症による29日間の休館がなければ達成していたと思われる
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>①Wi-Fiフィルタの設置</li> <li>②自主事業として生涯学習カレッジを継続開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①設置済み</li> <li>②開催済み (定員100人、2コース、各6回、受講生179人)</li> </ul>

#### 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		<p>【1】センター(貸室等)利用者アンケート            期間: 令和元年12月20日～令和2年1月31日            配布数: 1,200枚、回収数 1,009枚 回収率 84.0%            主な質問項目: 施設の清潔感、センター職員の対応、全体的な満足度</p> <p>【2】その他            ・センター内常設「メッセージボックス」            利用者の意見、感想、要望等を随時受付し、対応策を記載したカードを掲示</p> <p>なお、例年行っている老眼大学受講者アンケートについては、新型コロナウイルス感染症の影響から、今年度は実施できなかった。</p>
②満足度調査の結果		<p>【1】センター(貸室等)利用者アンケート            ・施設の清潔感: 満足 30.6% まあ満足 56.8% やや不満 11.8% 不満 0.8%            ・センター職員の対応: 満足 45.9% まあ満足 47.4% やや不満 5.0% 不満 1.7%            ・全体的な満足度: 満足 34.2% まあ満足 59.4% やや不満 5.8% 不満 0.6%</p>
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応		<p>備え付けのメッセージボックスで受けた苦情・意見            ・正面玄関に入ってすぐのテーブルで3,4人の人が食事をしていた。            →食事は2階から4階の休憩スペースか、1階奥のスペースでしていただくようお願いした。            ・スマホのことを学べる教室はありませんか。            →コミスタではスマートフォンの教室は開催しておりますが、市民講師で情報担当の講師がおりますので、ぜひお尋ねください。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響がなければ、目標はおおむね達成できていたと思われる。</li> <li>・利用者アンケートの回収枚数は少ないが、月に複数回利用しているリピーターからの回答が多くを占めているということなので、ある程度信頼性のある評価だと言えると思う。</li> <li>・貸室事業とともに重要な業務である生涯学習支援業務の質向上のために、全ての講座に個別にアンケートを取ることも検討してほしい。</li> </ul>

令和元年度 神戸アートビレッジ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)	若手芸術家の育成とまちの活性化を図る目的で設置した創造型芸術文化施設。多機能ホール、視聴覚ホール、ギャラリーを併せ持ち、演劇・美術・映像の各分野を中心に、各種事業を実施。
(2)指定管理者	公益財団法人 神戸市民文化振興財団
(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 134,737,000円 決算額 134,737,000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	・施設の安心安全で快適な環境を維持するため、管理運営にあたったほか、設備管理、清掃、舞台操作などを外部に委託。また、経年劣化による修繕等を適宜実施するとともに、消防設備等の法令点検、日常点検を適正、的確に実施。																													
	②施設の運営業務	開館日数:283日(新型コロナウイルスによる休館24日間) 休館日:毎週火曜、年末年始(2019年12月28日～2020年1月4日) ・ホール、ギャラリー、スタジオ、会議室等の貸館運営業務。 ・利便性・利用率の向上に向けた取り組み(元年度に新たに取組んだもの) ○アトリエKAVC(シルクスクリーン工房)のHPの開設、メールニュースの配信 ○ホール、シアター舞台照明設備(LED化)の更新 ○新型コロナウイルスに伴う、貸館利用者・希望者に向けたメール配信システムの構築																													
	③その他の業務	・自主事業 元年度:171事業 769公演 入場者24,497人 30年度:159事業 885公演 入場者24,367人 29年度:130事業 751公演 入場者16,755人 28年度:166事業 1,053公演 入場者38,783人 27年度:148事業 950公演 入場者26,306人 ・鑑賞型、創造・育成型、地域型事業において、演劇・ダンス、美術、映像、地域の4分野を中心として展開。																													
(2)利用状況		元年度の状況																													
	①施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>元年度</th> <th>30年度</th> <th>29年度</th> <th>28年度</th> <th>27年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>入場者数</td> <td>156,441人</td> <td>176,283人</td> <td>162,791人</td> <td>180,450人</td> <td>176,434人</td> </tr> <tr> <td>利用率</td> <td>62.7%(45.9%)</td> <td>63.5%(47.4%)</td> <td>59.9%(42.3%)</td> <td>63.2%(47.8%)</td> <td>59.8%(44.0%)</td> </tr> <tr> <td>利用件数</td> <td>4,197件</td> <td>4,733件</td> <td>4,274件</td> <td>4,894件</td> <td>4,460件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※含1Fフリースペース。( )内は実利用率。</p>							元年度	30年度	29年度	28年度	27年度	入場者数	156,441人	176,283人	162,791人	180,450人	176,434人	利用率	62.7%(45.9%)	63.5%(47.4%)	59.9%(42.3%)	63.2%(47.8%)	59.8%(44.0%)	利用件数	4,197件	4,733件	4,274件	4,894件	4,460件
		元年度	30年度	29年度	28年度	27年度																									
入場者数	156,441人	176,283人	162,791人	180,450人	176,434人																										
利用率	62.7%(45.9%)	63.5%(47.4%)	59.9%(42.3%)	63.2%(47.8%)	59.8%(44.0%)																										
利用件数	4,197件	4,733件	4,274件	4,894件	4,460件																										
②その他利用状況	・1room(1階情報コーナー)利用者数 元年度64,417人 30年度72,587人、29年度65,729人、28年度72,921人、27年度73,236人																														
(3)収支状況		元年度の状況																													
	①使用料または利用料金収入	・利用料金収入 16,258,780円(30年度17,917,790円、29年度18,273,880円、28年度15,000千円、27年度14,696千円) 【参考】休館中の営業補償・ホール等照明工事休業補償(2,068,324円)を含めた収入額:18,327,104円)																													
	②指定管理者の収支状況	元年度 収入(指定管理料、利用料金収入等):151,586,572円(155,222,745円) 支出(施設管理費、人件費等):140,299,825円(149,353,589円) 収支差:11,286,747円(5,869,156円) ※昨年度収支(+5,869,156円)と比較して増収【理由】広告宣伝費見直し・臨時休館等による支出の減少																													

(4)その他		元年度の状況
①行動指針に対する対応	<p>①若手芸術家がチャレンジできる事業を展開する</p> <p>(1)演劇事業ではKAVC FLAG COMPANY を新たに立ち上げ、関西の若手劇団7つの公演を実施。各劇団工夫を凝らした舞台を創造した。</p> <p>(2)美術事業では2回目となるART LEAPでは、新たな表現の創造と意欲的な挑戦の場として展示プランを公募。審査員森美術館館長片岡真実氏により若手作家潘逸舟が選出され、新作個展を開いた。</p> <p>②まちの文化施設として地域の活性化に寄与する</p> <p>(1)地域事業として、特に子どもを対象にしたワークショップ「でっかーい窓ガラスにみんなで大きな絵を描こう!!／消そう!!」や「ネズミcafe in 新開地冬まつり」などを実施。</p> <p>(2)新開地と元町にある単館映画館と一緒にKOBÉ Cinema Portフェスを開催。映画館近隣の飲食店舗などに協力をいただき、まち全体で楽しめる企画となった。</p> <p>③演劇、美術、映像事業を中心とした様々な鑑賞および体験機会を提供する</p> <p>(1)演劇事業では、上記FLAG COMPANYのほか、地域の劇団やダンスカンパニーとの共催公演や、演劇およびダンスのワークショップなどを行った。</p> <p>(2)美術事業では、上記ART LEAPのほか、当館にあるシルクスクリンを使ったワークショップ「Tシャツワークショップ」「手ぬぐいー反印刷」などを行った。</p> <p>(3)映像事業ではシネコンなど商業映画館では上映することが少ないアート系フィルムの上映のほか、英国のトップレベルの舞台を映像化したナショナル・シアター・ライブの最新作を上映した。また、関連企画として講座やライブ、展示などを行った。</p> <p>④市民の文化活動ニーズに応える練習・発表施設を提供する</p> <p>神戸アートビレッジセンターでは、ホールを利用される方の相談に乗ったり、丁寧な説明を心掛けるなど、市民の文化活動を支える運営を心掛けている。</p>	
②その他の取り組み	<p>学校へのアウトリーチとして、兵庫大開小学校の図工の授業への訪問およびNEW OPEN AREAとしての展示会の開催(4回)、また湊川中学校にてコンテンポラリーダンスの授業(2回)を行った。</p>	

### 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	<p>・入場者数 179,800人</p> <p>・利用率 62.3%(踏み入れ)</p>	<p>⇒156,441人 ※未達成</p> <p>⇒62.7% ※達成</p>
②収入目標額	<p>※元年度収入目標額 18,000千円</p>	<p>⇒18,327千円 ※達成</p> <p>(工事による営業補償、コロナによるキャンセル料規程に基づく補填(2,068千円)を含む)</p>
③その他新たなサービス	<p>情報誌「ART VILLAGE VOICE」の発行(季刊誌)</p>	<p>⇒達成(リニューアル発行)</p>

### 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		<p>調査目的:利用者・来館者の目的や提案そして施設やスタッフに対する満足度を把握することにより今後の施設の運営やサービスの提案の基礎資料とする。</p> <p>調査手法:来館者へのアンケート用紙を配布</p> <p>調査期間(施設アンケート分):令和2年2月1日～3月2日(3/3以降は新型コロナによる休館)</p> <p>回答数:1,775サンプル(うち施設アンケート286サンプル、事業アンケート1,389サンプル)</p> <p>(H30年度1,915サンプル(調査期間:平成31年2月9日～3月31日))</p>
②満足度調査の結果		<p>&lt;施設利用者評価&gt; ※( )内は前年度評価</p> <p>・サービスについて5段階評価で実施</p> <p>○スタッフの対応について 良い・まあ良い86.8%(82.4%) 普通12.6%(17.0%)</p> <p>○施設や設備の使いやすさについて 良い・まあ良い83.4%(76.1%) 普通15.3%(22.1%)</p> <p>○施設の整理整頓、清潔さについて 良い・まあ良い80.6%(81.0%) 普通17.5%(18.1%)</p> <p>○総合的な満足度 良い・まあ良い86.8%(84.9%) 普通12.8%(14.3%)</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		<p>・利用者アンケート及び上部マンション住民からのご意見、苦情に対する主な対応状況は以下のとおり。</p> <p>①マンション住民からの騒音に関する苦情に対して、施設利用者の理解を求め可能な限りの騒音対策を行った。深夜の騒音に対する回答に関しては、神戸市文化交流課より回答済み(1/15)</p> <p>②ギャラリーやリハーサル室など原則飲食を認めていない諸室での飲食を伴う利用要求に対して、「飲食許可申請書」を用いて許可制にすることで事前に内容を把握した上で、利用者サービスの向上のため柔軟な運用へ改善した。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 改修工事や新型コロナウイルス感染症の影響がなければ入館者数の目標は達成できたであろう。</li> <li>・ 若手芸術家の育成とまちの活性化を図るという施設の設置目的に見合う事業はできている。しかし、それを数値化できる指標が無い。満足度調査以外にも何か数値化できる指標を考えてほしい。</li> </ul>

令和元年度 神戸文学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)	神戸ゆかりの文学作品などの郷土文学資料を収集、保管、展示するとともに、郷土文学資料の調査研究及び文学に関する事業等を行うことにより、文学に関する市民の知識及び教養の向上を図り、豊かな地域文化の発展に資するために、平成18年度に設置された施設。
(2)指定管理者	株式会社 神戸新聞地域創造
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和4年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 25,232,000円 決算額 25,232,000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	②施設の運営業務	施設の安全・安心で快適な環境を維持するため、設備管理、清掃などは外部委託し、法令点検や定期点検を実施した。																													
		<ul style="list-style-type: none"> <li>開館日数：295日(3月3日～15日までコロナにより臨時休館)、開館時間：平日10時～18時、土・日・祝 9時～17時</li> <li>企画展示：常設展に加え、元年度は5回実施</li> </ul>																													
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">H31</th> </tr> <tr> <th>実施日</th> <th>テーマ</th> <th>入館者数</th> <th>1日平均(開催日数)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H31年3月8日～R1年6月9日</td> <td>モダニズムの原風景 竹中郁と原田の森</td> <td>6,479人</td> <td>79人(82日)</td> </tr> <tr> <td>R1年6月21日～9月23日</td> <td>続・昭和レトロ～時代が変わるとき</td> <td>6,445人</td> <td>80人(81日)</td> </tr> <tr> <td>R1年10月1日～12月24日</td> <td>トアロード～お洒落で不思議な国際通り</td> <td>5,160人</td> <td>72人(72日)</td> </tr> <tr> <td>R2年1月16日～1月21日</td> <td>ポエム&amp;アートコレクション2020</td> <td>460人</td> <td>77人(6日)</td> </tr> <tr> <td>R2年1月31日～6月14日</td> <td>蔵出しアラカルト</td> <td>2,962人</td> <td>49人(60日)</td> </tr> </tbody> </table>				H31				実施日	テーマ	入館者数	1日平均(開催日数)	H31年3月8日～R1年6月9日	モダニズムの原風景 竹中郁と原田の森	6,479人	79人(82日)	R1年6月21日～9月23日	続・昭和レトロ～時代が変わるとき	6,445人	80人(81日)	R1年10月1日～12月24日	トアロード～お洒落で不思議な国際通り	5,160人	72人(72日)	R2年1月16日～1月21日	ポエム&アートコレクション2020	460人	77人(6日)	R2年1月31日～6月14日	蔵出しアラカルト
H31																															
実施日	テーマ	入館者数	1日平均(開催日数)																												
H31年3月8日～R1年6月9日	モダニズムの原風景 竹中郁と原田の森	6,479人	79人(82日)																												
R1年6月21日～9月23日	続・昭和レトロ～時代が変わるとき	6,445人	80人(81日)																												
R1年10月1日～12月24日	トアロード～お洒落で不思議な国際通り	5,160人	72人(72日)																												
R2年1月16日～1月21日	ポエム&アートコレクション2020	460人	77人(6日)																												
R2年1月31日～6月14日	蔵出しアラカルト	2,962人	49人(60日)																												
③その他の事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>※「蔵出しアラカルト」は臨時休館を受け終了時期を延長(5/25→6/14)</li> <li>文学イベント(月2回程度) 文学講座やコンサート等、神戸文学にちなんだ様々なイベントを、自主事業として実施 元年度：実施回数20回、参加者1,131人、平均57人/回 (30年度：実施回数24回、参加者1,190人、平均50人/回)</li> <li>神戸の本棚コーナー 神戸を中心に活動している作家の文学作品などの閲覧が可能</li> <li>資料の収集・寄贈・購入などにより新たに252点を収集。(累計13,656点)</li> </ul>																														
(2)利用状況		元年度の状況																													
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>※( )内は昨年度実績</li> <li>利用者数 元年度：21,272人(目標 20,000人) 参考)30年度：21,922人、29年度：20,680人、28年度：22,907人、27年度：24,260人)</li> <li>【常設の来館者アンケート】回収数：198 神戸市内からの来館：49%(46%)、50歳代以上：65%(68%) 初めての来館：62%(62%)</li> <li>【企画展、特別展示の来館者アンケート】 <ul style="list-style-type: none"> <li>○「モダニズムの原風景 竹中郁と原田の森」回収数：55 神戸市内からの来館：45%、50歳代以上：62%、初めての来館：47%</li> <li>○「続・昭和レトロ～時代が変わるとき」回収数：55 神戸市内からの来館：65%、50歳代以上：58%、初めての来館：45%</li> <li>○「トアロード～お洒落で不思議な国際通り」回収数：58 神戸市内からの来館：64%、50歳代以上：82%、初めての来館：32%</li> <li>○「蔵出しアラカルト」回収数：27 神戸市内からの来館：70%、50歳代以上：63%、初めての来館：30%</li> </ul> </li> <li>【土曜サロンアンケート】回収数：515 神戸市内からの来館：79%(74%)、初参加：30%(27%)</li> </ul>																														
	②その他利用状況	自主事業に関して <ul style="list-style-type: none"> <li>元年度 実施回数：20回、参加者：1,131人、平均：57人/回</li> <li>30年度 実施回数：24回、参加者：1,190人、平均：50人/回</li> <li>29年度 実施回数：25回、参加者881人、平均：35人/回</li> <li>28年度 実施回数：25回、参加者：1,184人、平均：47人/回</li> </ul>																													

(3)収支状況		元年度の状況
①使用料または利用料金収入		無料で入館できる施設。
②指定管理者の収支状況		収入:25,457千円 支出20,738千円 収支4,719千円
(4)その他		元年度の状況
①行動指針に対する対応		<p>①市民の文化芸術への窓口を広げるため、自主事業、企画展、特別展を積極的に実施する →やむを得ない事業を除き、年度計画通りの事業を行った。</p> <p>②来場者が安全・安心で気持ちよく施設を利用できるよう、日常的に維持・管理に務め、室の高いサービス提供を通じて、利用率の向上に取り組む →適切な施設の維持・管理、サービスの提供を行い、2月までの1日当たりの利用者数は昨年度比で向上した。</p> <p>③情報を適切に管理し、法令を遵守した公平・公正な運営を行う →問題なく管理・運営を遂行できた</p>

### 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		来館者数 20,000人	<ul style="list-style-type: none"> <li>来館者数 21,272人 ※達成(昨年度:21,922人)</li> <li>1日当たり来館者数:72.1人(昨年度:72.1人)</li> <li>※2月までの1日あたりの来館者数:73.7人</li> </ul>
②収入目標額		—	—
③その他新たなサービス		<ul style="list-style-type: none"> <li>自主事業「土曜サロン」の充実。文学講座、コンサート、アウトドアの3本柱とし、毎月2回以上、原則土曜日に開催。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>台風及び新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した場合を除き、毎月2回実施。 ※達成</li> <li>実施回数20回(計画回数25回)</li> <li>(中止理由 台風:1回、コロナ:4回)</li> </ul>

### 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		<ul style="list-style-type: none"> <li>来館者アンケート 常設アンケート(31年4月～2年3月) 回収数:198</li> <li>企画展・特別展示アンケート 「モダニズムの原風景 竹中郁と原田の森」(31年3月8日～元年6月9日) 回収数:55 「続・昭和レトロ～時代が変わるとき」(元年6月21日～9月23日) 回収数:55 「トアロード～お洒落で不思議な国際通り」(元年10月1日～12月24日) 回収数:58 「蔵出しアラカルト」(2年1月31日～3月31日) 回収数:27</li> <li>土曜サロンアンケート(31年4月～2年3月) 回収数:515</li> </ul>
②満足度調査の結果		<p>※( )内は昨年度実績。アンケート結果は、「有効回答数」に対する割合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>来館者アンケート(常設) <ul style="list-style-type: none"> <li>蔵書について 大変満足・満足80.0%(77.7%) 普通19.4%(21.9%)</li> <li>展示について 大変満足・満足86.2%(87.8%) 普通12.8%(10.5%)</li> <li>清掃について 大変満足・満足94.6%(91.5%) 普通5.4%(8.5%)</li> <li>職員の対応 大変満足・満足74.2%(76.0%) 普通24.5%(23.6%)</li> </ul> </li> <li>来館者アンケート(企画展「モダニズムの原風景 竹中郁と原田の森」) <ul style="list-style-type: none"> <li>大変満足・満足83.0% 普通15.1% 不満・大いに不満1.9%</li> </ul> </li> <li>来館者アンケート(企画展「続・昭和レトロ～時代が変わるとき」) <ul style="list-style-type: none"> <li>大変満足・満足84.9% 普通11.3% 不満・大いに不満3.8%</li> </ul> </li> <li>来館者アンケート(企画展「トアロード～お洒落で不思議な国際通り」) <ul style="list-style-type: none"> <li>大変満足・満足88.7% 普通11.3% 不満・大いに不満0%</li> </ul> </li> <li>来館者アンケート(企画展「蔵出しアラカルト」) <ul style="list-style-type: none"> <li>大変満足・満足78.6% 普通14.3% 不満・大いに不満7.1%</li> </ul> </li> <li>土曜サロンアンケート <ul style="list-style-type: none"> <li>大変満足・満足92.2% 普通7.2% 不満・大いに不満0.7%</li> </ul> </li> </ul>
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"> <li>講演内容についてマイナス評価もあったが、ごくわずかだった。ほとんどの人はプラス評価していた。</li> <li>企画展示に関して、「少ない」、「展示が遠い」といった声があった。分量についてはスペースが限られているので、あまり多くはできないが、展示についてはより見やすい配置を心がける。</li> </ul>

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症の影響があっても来館者数の目標は達成できている。</li> <li>素晴らしい結果を出している。アンケートの取り方もきめ細やかである。</li> </ul>

所管課:文化スポーツ局文化交流課

評価対象期間:平成31年4月1日～令和2年3月31日

令和元年度 灘区民ホール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、施設概要)	市民文化の向上、福祉の増進及び余暇の活用を図るとともに、市民相互の交流及び地域活動の振興に資するため設置。510人収容の大ホールの他に、会議室2、音楽室1。
(2)指定管理者	日本管財・文化律灘共同企業体
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和2年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額 51,705,000円 決算額 51,188,216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	<ul style="list-style-type: none"> <li>①指定管理者の16名(運営13名、舞台管理1名、設備管理2名)の職員が日常の管理運営にあたった。また、舞台運営増員及び清掃は外部企業に委託した。</li> <li>②受電、昇降機、消防、可動床、ゴンドラ、水質、空気環境、床面、防虫防鼠等、設備機器及び舞台吊物・照明の法令点検や定期点検は仕様書に基づき実施した。</li> <li>③ホール事業に対するアドバイスをもらうため、区内大学の学識経験者や実演団体責任者(海外在住者を含む)にホールアドバイザーを依頼した。(7名)</li> </ul>						
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>①開館日数 285日(新型コロナウイルス感染拡大防止のため3/2～3/31まで休館)</li> <li>②利便性向上に向けた取り組み <ul style="list-style-type: none"> <li>・休館日を年末年始(8日)と点検日(年間6日)及び10月より毎週月曜日とした。</li> <li>・職員の労働環境向上と開館日の人員配置を厚くし、空き日は工事・舞台機構及び機器点検・整備を実施した。</li> <li>・早朝9時前開館及び夜間21時(休日17時)以降の時間外利用を実施した。 (元年度実績:47件(30年度実績:46件)うち9時前26件、休日17時以降15件、平日21時以降6件)</li> <li>・大ホールでの直前利用(利用日の2ヶ月前)で割引料金(5割減免)を活用した。 (実績 元年度35件、30年度48件、29年度:37件、28年度:31件、27年度:42件)</li> </ul> </li> <li>③利用率向上に向けた取り組み <ul style="list-style-type: none"> <li>・大ホールの公平な抽選会の実施</li> <li>・延長利用の適用(9時以前・21時以降等)</li> <li>・ホームページの活用(日々更新、リニューアル、当番制による職員ブログの掲載)</li> <li>・毎月イベントカレンダーの作成</li> <li>・市民主催講座チラシの新聞折込の実施(年2回)</li> <li>・1階ロビースペースの活用(絵画展、書道展など多数)</li> <li>・ホール利用者の各種相談対応、利用者間の連携調整</li> <li>・ホール内飲食の許可</li> <li>・夏休み・春休み期間、中高生対象に自習室を開放するなど有効活用策を実施</li> <li>・インフルエンザ・コロナウイルス流行期間の休日診療時の来館対応 ⇒患者と一般来館者とのエレベーター分離(パーテーションの追加購入)及び運営サポート職員の増員配置</li> </ul> </li> </ul>						
③地域活性化事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>灘区民ホールを利用して住民が芸術文化に触れる機会を提供し、地域の文化活性化に資するため実施する事業</li> <li>・事業1:0歳児からの人形劇場体験「てんたん人形劇」 内容:小さな子どもでも楽しめる人形劇。優れた舞台芸術にも触れることができる。 回数:1回 入場料:500円(一般) 入場者数:90人(大人50名、子ども40人)</li> <li>・事業2:「オペラを作ろう!小さな煙突掃除やさん」(関西二期会との共同制作) 内容:合唱、ソリストなど地域からキャストを公募・オーディション開催。地域の喫茶店とも連携。 回数:2回 入場料:大人3,000円 高校生以下1,000円 入場者数:443人(二日間計)</li> <li>・事業3:おやこでBOUSAI&lt;防災&gt;in NADA～子どもの命を守るために～ 内容:人形劇、トーク、ワークショップ等で楽しみながら防災を学べる市民参加型イベント。 回数:1回 入場料:無料 入場者数:250人、スタッフ53人(市民スタッフとの協働運営)</li> </ul>						
④その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講座事業 年間38講座(前期20 後期18 市民が自主的に運営する講座) 受講者 9,888名(延べ参加者数)</li> <li>・自主事業 55事業(鑑賞:10事業 人材育成:11事業 支援:26事業 創造支援:4事業、4事業中止)</li> <li>・その他 ホール職員所属学会・団体10件 職員研修・文化政策参加12件 職員講師委員派遣5件</li> </ul>						
(2)利用状況		元年度の状況					
①施設利用状況		31年度	30年度	29年度	28年度	27年度	
	・利用者数	57,530人	65,985人	71,664人	71,985人	72,225人	
	・利用件数	1,534件	1,836件	2,144件	2,223件	1,916件	
	大ホール	360件	420件	451件	459件	457件	
	会議室	964件	1,076件	1,185件	1,269件	1,033件	
	音楽室	210件	340件	508件	495件	426件	
	・利用率	77.2%(52.6%)	77.9%(50.8%)	79.0%(57.7%)	81.6%(58.9%)	78.2%(50.2%)	
	大ホール	64.7%(47.7%)	63.5%(47.6%)	66.4%(53.1%)	66.9%	66.7%	
	会議室	87.5%(59.7%)	88.5%(58.3%)	88.3%(62%)	90.9%	82.3%	
	音楽室	70.0%(43.2%)	70.3%(51.9%)	71.7%(53.1%)	76.4%	80.9%	
		※踏入方式(実利用)					
②その他利用状況	・1階ロビーの活用(市民健診、イベント、作品展、写真展、企画展等) 32市民講座事業実施。延べ26,750人						
(3)収支状況		元年度の状況					
①使用料または利用料金収入	利用料金収入:13,843,950円(コロナによるキャンセル料規程に基づく補填(1,167,800円)を含む)						
②指定管理者の収支状況	令和元年度の指定管理業務に関する指定管理者の収支状況 収入合計:85,932,046円 支出合計:77,409,754円(+8,522,292円)						



(4)その他		元年度の状況
①行動指針に対する対応	<p>①地域内唯一の500人の劇場機能を生かし、より多くの市民・関係者が舞台技術や文化に触れる機会を増やすホール運営を行った。 →自主・共催事業での市民運営スタッフの登用、高校生舞台技術講習、地元小学校のホール見学受入れ、トライやるウィーク受入れを実施した。</p> <p>②地域の芸術・文化活動、コミュニティ活動、社会包摂機能をより充実・活性化させるための事業を行った。 →地元の芸術家、芸術団体との共同制作、地域の文化事業の支援に取り組んだ。(小中学生向け狂言教室、落語教室、0歳児から未就学児対象の人形劇、0歳からのクリスマスコンサート、親子で防災)</p> <p>③来場者が安全・安心で気持ちよくホールを利用できるよう、日常的にホール機能の維持・管理に努め、質の高いサービスの提供を通じて、利用率の向上に取り組んだ。</p> <p>▶ホール機能の維持管理 →休日診療へのコロナ対策、定期点検・清掃、稼働床修理対応、照明灯体・ケーブル修理、舞台吊り物点検</p> <p>▶利用者サービス →全ての施設利用者に利用日毎にアンケートの実施。ロビーには「お客様の声」の設置・返答) 具体的には、ロビー用Wi-Fiの設置、ストリートピアノの開始、インフォメーションボードの新規設置、マイクロライブリー導入など。</p> <p>▶利用率の向上への取り組み →日々ホームページを更新し、ホールはむこう1年分、会議室はむこう3カ月分の施設空き情報提供した。</p> <p>④情報を適切に管理し、法令を遵守した公平・公正な運営を行う →情報セキュリティ委員会の設置、情報セキュリティルールの制定、運用。 ・利用者アンケートを実施し、1233人からの回答を得て、運営に生かしている。(30年度の2倍を回収)</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	大ホール 60% 会議室1 80% 会議室2 80% 音楽室 70% 利用人数 80,000人(1Fロビー含む)	⇒64.7% ※達成 ⇒89.3% ※達成 ⇒85.6% ※達成 ⇒70.0% ※達成 ⇒84,300人 ※達成(ロビー人数 26,750人を含む)
②収入目標額	利用料金収入目標額 13,897,000円	⇒13,843,950円 ※未達成 (コロナによるキャンセル料規程に基づく補填(1,167,800円)を含む) ※休館中における当初の予約実績ベースで収入を見込むと14,203,050円となり目標達成していたと思われる。

### 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:施設利用者に配布 調査期間:平成31年4月1日～令和2年3月1日 回収枚数:1,233枚(昨年度:621枚)	
②満足度調査の結果	<p>【事業内容】            大変よかった・よかった 98.8%(99.2%) 普通 1.2%(0.8%)</p> <p>【ホールスタッフ対応】</p> <p>①親切さ・丁寧さ 満足・ほぼ満足89%(82%) 普通11%(18%) 不満0%(0%)            ②迅速さ 満足・ほぼ満足81%(78%) 普通19%(22%) 不満0%(0%)            ③業務知識の豊富さ・正確さ 満足・ほぼ満足82%(74%) 普通17%(26%) 不満1%(0%)            ④気持ちよい挨拶 満足・ほぼ満足90%(80%) 普通9%(29%) 不満1%(1%)            ⑤話の聞き方・説明の仕方 満足・ほぼ満足89%(77%) 普通10%(23%) 不満1%(0%)            ⑥スタッフの服装・身だしなみ 満足・ほぼ満足91%(80%) 普通9%(20%) 不満0%(0%)</p> <p>【施設・設備の利用しやすさ】</p> <p>①清潔さ・整理整頓 満足・ほぼ満足93%(88%) 普通6%(12%) 不満1%(0%)            ②施設表示のわかりやすさ 満足・ほぼ満足89%(80%) 普通10%(19%) 不満1%(1%)</p> <p>【催しや施設利用の案内】</p> <p>①催し・施設利用・案内 満足・ほぼ満足81%(73%) 普通17%(25%) 不満2%(2%)            ②施設ホームページ・印刷物 満足・ほぼ満足85%(71%) 普通14%(29%) 不満1%(0%)</p> <p>( )は昨年度実績</p>	
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>・3階の休日診療所を受診に来た患者とホール来館者が同じエレベーターを利用しており、感染症にかからないか不安。            →2基の来客用エレベーターを診療所用とホール来場者用に分け、スタッフが誘導を行い対応する。</p> <p>・音楽室利用者向けの駐車場がほしい            →ホール駐車場は6台のため、音楽室専用の駐車場はない。ただし、ホール利用がない時は1台分は利用可能としている。</p>	

### 5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	●AAA ○AA ○A ○B ○C
所見	<p>・新型コロナウイルス感染症の影響があっても来館者数の目標は達成できている。</p> <p>・休日診療所が併設されている関係で、今後利用者が減っていかないか心配である。</p> <p>・3つある地域活性化事業で個別にアンケートを取っているか確認しておいてほしい。個別の評価が、事業をより良くすることに繋がっている。</p>

令和元年度 神戸市勤労会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)	「勤労市民の福祉の増進及び余暇の活用を図ること」を目的に設置され、グループ・団体活動等に対する集会施設の提供、文化・スポーツ等、市民の余暇活動のための講座開催や施設の提供など各種事業を行っている。
(2)指定管理者	公益財団法人 神戸いきいき勤労財団
(3)指定期間	平成30年4月1日～平成32年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 8,896,000円 決算額 8,896,000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	施設の安全・安心で快適な環境を維持するため、施設設備の保全業務、清掃業務、保安警備業務等を実施。	
②施設の運営業務	会議室・講習室・ホール等貸館の運営業務。(使用許可、利用料金の収納等) 原則無休(休館日は年末年始と毎月第3月曜日のみ)であることを周知するなどにより、利用件数・利用者数の増加を図った。 利用実績について、 利用件数は、元年度14,996件で、30年度16,674件より、1,678件減少(▲10.1%)。 利用者数は、元年度384,899人で、30年度454,574人より、69,675人減少した(▲15.3%)。	
③その他の業務	勤労者をはじめ、市民の福祉の増進と文化の向上、体育の振興に資するための自主事業を実施。 就職支援セミナー、資格取得支援講座、健康づくり講座、春季・秋季の定例講座を実施。 就業支援・生涯学習支援・地域活動支援に関する総合相談窓口「生涯いきいき情報センター」の運営。	
(2)利用状況		元年度の状況
①施設利用状況	(元年度)供用件数21,747件、利用件数14,996件、利用人数384,899人、利用率69.0% (30年度)供用件数23,539件、利用件数16,674件、利用人数454,574人、利用率70.8% (29年度)供用件数24,301件、利用件数17,120件、利用人数436,968人、利用率70.4% (28年度)供用件数24,452件、利用件数17,539件、利用人数427,503人、利用率71.7% (27年度)供用件数24,530件、利用件数17,627件、利用人数464,290人、利用率71.9% (26年度)供用件数24,427件、利用件数17,092件、利用人数479,529人、利用率70.0% (25年度)供用件数24,300件、利用件数16,533件、利用人数485,250人、利用率68.0% (24年度)供用件数24,255件、利用件数16,554件、利用人数466,986人、利用率68.2%  ※新型コロナウイルス感染拡大による休館(R2.3.3～)の影響により、前年度実績を下回った。	
②その他利用状況	都心部に立地する全市的な勤労者福祉施設としての特色を活かして、市民の生涯学習の契機となる春季・秋季の定例講座や、勤労者の福祉増進等を目的とした就業支援セミナーや就職・転職に役立つ資格取得支援講座、健康づくり講座などの特別・単発講座を、自主事業として開催した。 定例講座の申込みについては、窓口(勤労会館、いずれの勤労市民センターでも可)、郵便ハガキ、インターネット(インターネットは24時間対応で、スマートフォンからの申込みも可)でも可能である。 ・定例講座:59講座、参加者1,313人(30年度:68講座、参加者1,603人) ・特別・単発講座等:24講座、参加者928人(30年度:24講座、参加者1,123人) ・生涯いきいき情報センター:相談件数1,455件(30年度:1,603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	元年度利用料金 61,060,540円(コロナによるキャンセル料規程に基づく補填(2,234,650円)を含む) 30年度利用料金 65,613,825円 29年度利用料金 66,645,985円 28年度利用料金 69,220,840円 27年度利用料金 69,464,150円 26年度利用料金 68,003,370円 25年度利用料金 66,387,650円 24年度利用料金 66,004,590円  ※新型コロナウイルス感染拡大による休館(R2.3.3～)の影響により、前年度実績を下回った。	
②指定管理者の収支状況	元年度 収入実績(指定管理料、利用料、その他受託事業収入等合計):98,764,795円(H30実績:102,858,964円) 支出実績(施設管理費、人件費、光熱水費等合計):113,546,873円(H30実績113,693,992円) 収支差:▲14,782,078円(H30実績:▲10,835,028円)  ※元年度収支については、前年度実績よりも約3,947千円悪化している。	
(4)その他		元年度の状況
①行動指針に対する対応	①若者から中高年齢者まで幅広い世代が生きがいを持ち、生涯現役として活躍できるよう、文化、スポーツなどの生涯学習の機会を通じた居場所づくりを支援するとともに、就業中の市民や就業を希望する市民に対する支援を行う →春季・秋季定例講座を実施するとともに、若者から子育て世代、子の就職を控えた親世代などを対象にした就業支援セミナーを実施した。 ②管理運営施設では、市民の身近で快適な生涯学習等の機会と場を提供する。インターネットを活用して利便性の向上を図るとともに、対応研修等のサービス向上の取り組みを進めることで、利用率の向上に努める →いつでも予約できるインターネット予約で利用者の利便性を図るとともに、対応研修を行い利用者サービス向上に努めた。 ③勤労者をはじめとする市民向けに、美術・音楽・スポーツ、語学などの分野において、初級者向け、気軽、地域密着を基本の方針とする魅力ある講座を展開する →美術・音楽・スポーツ・語学などの分野を提供した春季・秋季定例講座を実施した。 ④市民一人ひとりが自らの知識や経験を生かして地域社会に貢献することが求められている今日、地域活動に取り組む市民及びその活動に対する支援を行う →社会貢献塾などを実施するとともに地域の愛着を持つことで地域課題の解決や地域活動の振興に役立つ地域学セミナーを4件実施した。 ⑤市民に平等に施設を利用いただくため、区民センターとも事業連携を進める →区民センターの指定管理者である公益財団法人神戸市民文化振興財団との情報交換の場を年に2回設け、講座内容などの連携を図った。 ⑥情報を適切に管理し、法令を遵守した公平・公正な運営を行う →定例講座などの申し込みで個人情報を収集しているが、講座などが終了すれば、適切に処理している。 ⑦業務改善、事務費節約等により経費節減を図る →昼休みの電灯の消灯、コピー機の省エネモードの切替や両面コピーや課内の内部文書は裏紙使用を徹底するなど経費節減を図った。	

②利用件数及び利用率の向上のための取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定例講座の広報方法として講座案内のチラシを新たに、春季は地域福祉センターや市営地下鉄のラックに積置き依頼をしたり、秋季は新聞折込を実施した。</li> <li>・原則無休：年末年始の休館を26年度から2日削減した。(12/28～1/4⇒12/29～1/3)</li> <li>・営利的利用に対し、5倍料金のほか、3倍料金を設定している。</li> <li>【R1】：5倍料金(3件)、3倍料金(136件)</li> <li>【H30】：5倍料金(13件)、3倍料金(185件)</li> <li>【H29】：5倍料金(27件)、3倍料金(132件)</li> <li>【H28】：5倍料金(42件)、3倍料金(196件)</li> <li>【H27】：5倍料金(61件)、3倍料金(153件)</li> <li>・大ホール、多目的ホールの直前予約(利用日までの期間が2週間に満たない場合)の5割減免。</li> <li>【R1】：直前5割減免(38件)</li> <li>【H30】：直前5割減免(4件)</li> <li>【H29】：直前5割減免(26件)</li> <li>【H28】：直前5割減免(6件)</li> <li>【H27】：直前5割減免(17件)</li> </ul>
-----------------------	---

### 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	利用率 73.0%	⇒ 69.0%(▲4.0%)
	定例講座受講者数 1,400人 定例講座受講率 90.0%	⇒ 1,313人(▲87人) ⇒ 87.7%(▲2.3%)
②収入目標額	利用料収入 70,400千円	⇒ 61,061千円(▲9,339千円)
③その他新たなサービス		定例講座の広報方法として講座案内のチラシを新たに、春季は地域福祉センターや市営地下鉄のラックに積置き依頼をしたり、秋季は新聞折込を実施した。

### 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	<p>調査方法：一般来館者を対象に、会館の入口等で来館者に対し調査票を交付、随時記入してもらい回収箱に投函。</p> <p>調査期間：通年のアンケートを実施するとともに、令和元年8月17日～9月30日及び令和2年1月15日～2月29日の期間で集中アンケートを実施。配布数4,800枚、回収数2,607枚、回収率54.3%</p> <p>※この満足度調査以外に、利用者の様々な意見を受け付けるご意見箱を常設し、いただいた要望や苦情に対して回答するとともに、施設運営に活用できるようにしている。</p> <p>質問項目：来館回数、来館目的、職員の対応(「あいさつ」「親切さ・丁寧さ」「説明・案内の正確さ・迅速さ」、料金の高低、利用の満足度、施設・設備の評価、講座内容に対する意見・要望、自由意見</p>
②満足度調査の結果	<p>( )は昨年度の調査結果</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆職員の対応 良い・まあ良い 75.2%(73.1%)、普通 20.2%(22.7%)、やや不満・不満 1.3%(1.3%)、無回答 3.3%(2.9%)</li> <li>◆利用の満足度 満足・まあ満足 75.0%(73.8%)、普通 19.8%(20.6%)、やや不満・不満 2.5%(3.4%)、無回答 2.7%(2.2%)</li> <li>◆施設の設備の内容 良い・まあ良い 61.8%(61.3%)、普通 28.7%(29.0%)、やや不満・不満 6.8%(7.1%)、無回答 2.7%(2.6%)</li> </ul> <p>※「職員の対応」「利用の満足度」「施設の設備の内容」のいずれにおいても、「良い・まあ良い」が前年度から増加している。また、無回答の影響を除くNSI値における「良い・まあ良い」の割合は、「職員の対応」：82.6(81.6)、「利用の満足度」：78.5(77.5)、「施設の設備の内容」：72.8(72.5)と、いずれも前年度から増加している。</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>利用者の要望等を踏まえ、体育館のLED照明の交換や床面の補修、更衣室のシャワーカーテンの取替えなど、快適で、より利用しやすい施設とするための機能充実を図った。</p> <p>職員の対応スキルの向上を図るため、勤労会館を含めた全館合同の対応研修に加え、館ごとに、人材育成を専門とする事業者から講師を迎えて、対応研修を実施した。お客様サービス向上担当課長以下、勤労会館・勤労市民センターの職員で構成する「お客さまサービス向上プロジェクトチーム」を結成し、サービスの向上に取り組んでいる。</p>

### 5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA   ○AA   ●A   ○B   ○C
所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成26年くらいから利用人数が減っており、今回の利用人数減少も新型コロナウイルス感染症の影響だけではないように見える。</li> <li>・満足度調査の結果が、他の施設に比べると良くない。</li> </ul>

令和元年度 神戸市立勤労市民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)	「勤労市民の福祉の増進及び余暇の活用を図ること」を目的に設置され、グループ・団体活動等に対する集会施設の提供、文化・スポーツ等、市民の余暇活動のための講座開催や施設の提供など各種事業を行っている。
(2)指定管理者	神戸いきいき勤労財団・コミュニティ・サポートセンター神戸共同事業体
(3)指定期間	平成30年4月1日～平成32年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額:372,617,000円 決算額:372,617,000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	施設の安全・安心で快適な環境を維持するため、施設設備の保全業務、清掃業務、保安警備業務等を実施。	
②施設の運営業務	会議室・講習室・ホール等貸館の運営業務。(使用許可、利用料金の収納等) 原則無休(休館日は年末年始と毎月第3木曜日のみ)であることを周知するなどにより、利用件数・利用者数の増加を図った。 利用実績について、 利用件数は、元年度36,994件で、30年度41,728件より、▲4,734件(▲11.3%)減少した。 利用者数は、元年度1,040,563人で、30年度1,223,550人より、▲182,987人(▲15.0%)減少した。	
③その他の業務	勤労者をはじめ市民の福祉の増進と文化の向上、体育の振興に資するための自主事業を実施。 春季・秋季の定例講座や資格取得支援講座等を実施。 認定NPO法人と協働で地域活動支援拠点「生きがい活動ステーション」を開設。(平成26年6月～)	
(2)利用状況		元年度の状況
①施設利用状況	(元年度)供用件数68,630件、利用件数36,994件、利用人数1,040,563人、利用率53.9% (30年度)供用件数74,905件、利用件数41,728件、利用人数1,223,550人、利用率55.7% (29年度)供用件数76,367件、利用件数42,117件、利用人数1,200,629人、利用率55.2% (28年度)供用件数77,110件、利用件数42,602件、利用人数1,247,007人、利用率55.2% (27年度)供用件数77,382件、利用件数42,471件、利用人数1,233,394人、利用率54.9% (26年度)供用件数77,129件、利用件数41,270件、利用人数1,175,326人、利用率53.5% (25年度)供用件数76,312件、利用件数40,536件、利用人数1,181,440人、利用率53.1% (24年度)供用件数76,679件、利用件数40,559件、利用人数1,155,290人、利用率52.9%  ※新型コロナウイルス感染拡大による休館(R2.3.3～)の影響により、前年度実績を下回った。	
②その他利用状況	各行政区において、交通利便な立地を活かして、市民の生涯学習や生きがい創造の契機となる春季・秋季の定例講座を開催するとともに、区役所や地域団体とも連携しながら地域ごとに特色のある地域学セミナーや地域交流事業を開催し、また、各センターごとに工夫を凝らした特別・単発の講座を自主事業として開催した。 定例講座の申込みについては、窓口(勤労会館、いずれの勤労市民センターでも可)、郵便ハガキ、インターネット(インターネットは24時間対応で、スマートフォンからの申込みも可)でも可能である。 ・定例講座:945講座/参加者19,595人(30年度:980講座/参加者21,064人) ・特別・単発講座:63講座/参加者1,143人(30年度:86講座/参加者1,382人) ・地域交流事業等:45事業/参加者9,281人(30年度:50事業/参加者11,759人)	
(3)収支状況		元年度の状況
①使用料または利用料金収入	元年度利用料金 143,207,932円(コロナによるキャンセル料規程に基づく補填(4,221,100円)を含む) 30年度利用料金 157,857,012円 29年度利用料金 159,116,775円 28年度利用料金 162,848,010円 27年度利用料金 162,532,110円 26年度利用料金 159,135,215円 25年度利用料金 158,716,155円 24年度利用料金 155,899,790円  ※新型コロナウイルス感染拡大による休館(R2.3.3～)の影響により、前年度実績を下回った。	
②指定管理者の収支状況	元年度 収入実績(指定管理料、利用料、雑収入合計):521,693,743円(H30実績:525,169,766円) 支出実績(施設管理費、人件費、光熱水費等合計):517,985,429円(H30実績:520,271,357円) 収支差:3,708,314円(H30実績:4,898,409円)  ※前年度比で収入・支出とも減少した。	
(4)その他		元年度の状況

①行動指針に対する対応	<p>①若者から中高年齢者まで幅広い世代が生きがいを持ち、生涯現役として活躍できるよう、文化、スポーツなどの生涯学習の機会を通じた居場所づくりを支援するとともに、就業中の市民や就業を希望する市民に対する支援を行う →春季・秋季定例講座を実施するとともに、若者から子育て世代、子の就職を控えた親世代などを対象にした就業支援セミナーを実施した。</p> <p>②管理運営施設では、市民の身近で快適な生涯学習等の機会と場を提供する。インターネットを活用して利便性の向上を図るとともに、対応研修等のサービス向上の取り組みを進めることで、利用率の向上に努める →いつでも予約できるインターネット予約で利用者の利便性を図るとともに、対応研修を行い利用者サービス向上に努めた。</p> <p>③勤労者をはじめとする市民向けに、美術・音楽・スポーツ、語学などの分野において、初級者向け、気軽、地域密着を基本的方針とする魅力ある講座を展開する →美術・音楽・スポーツ・語学などの分野を提供した春季・秋季定例講座を実施した。</p> <p>④市民一人ひとりが自らの知識や経験を生かして地域社会に貢献することが求められている今日、地域活動に取り組む市民及びその活動に対する支援を行う →社会貢献塾などを実施するとともに地域の愛着を持つことで地域課題の解決や地域活動の振興に役立つ地域学セミナーを13件実施した。</p> <p>⑤市民に平等に施設を利用いただくため、区民センターとも事業連携を進める →区民センターの指定管理者である公益財団法人神戸市民文化振興財団との情報交換の場を年に2回設け、講座内容などの連携を図った。</p> <p>⑥情報を適切に管理し、法令を遵守した公平・公正な運営を行う →定例講座などの申し込みで個人情報を収集しているが、講座などが終了すれば、適切に処理している。</p> <p>⑦業務改善、事務費節約等により経費節減を図る →昼休みの電灯の消灯、コピー機の省エネモードの切替や両面コピーや課内の内部文書は裏紙使用を徹底するなど経費節減を図った。</p>
②利用件数及び利用率の向上のための取り組み	<p>・原則無休：年末年始の休館を26年度から2日削減した。(12/28～1/4⇒12/29～1/3)</p> <p>・営利的利用に対し、従来の5倍料金のほか、3倍料金を設定している。</p> <p>【R1】：5倍料金(265件)、3倍料金(326件) 【H30】：5倍料金(348件)、3倍料金(339件) 【H29】：5倍料金(342件)、3倍料金(413件) 【H28】：5倍料金(341件)、3倍料金(431件) 【H27】：5倍料金(464件)、3倍料金(337件)</p> <p>・大ホールの直前予約(利用日までの期間が2箇月に満たない場合)の5割減免。 【R1】：直前5割減免(54件) 【H30】：直前5割減免(76件) 【H29】：直前5割減免(67件) 【H28】：直前5割減免(59件) 【H27】：直前5割減免(46件)</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	利用率 56.0% 定例講座受講者数 20,550人 定例講座受講率 90.0%	⇒ 53.9%(▲2.1%) ⇒ 19,595人(▲955人) ⇒ 81.0%(▲9.0%)
②収入目標額	利用料収入 165,000千円	⇒ 143,208千円(▲21,792千円) (コロナによるキャンセル料規程に基づく補填4,221千円を含む)
③その他新たなサービス		定例講座の広報方法として講座案内のチラシを新たに、春季は地域福祉センターや市営地下鉄のラックに積置き依頼をしたり、秋季は新聞折込を実施した。

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	<p>調査方法：一般来館者を対象に、会館の入口等で来館者に対し調査票を交付、随時記入してもらい回収箱に投函。                  調査期間：通年のアンケートを実施するとともに、令和元年8月17日～9月30日及び令和2年1月15日～2月29日の期間で集中アンケートを実施。配布数12,900枚、回収数9,556枚、回収率74.1%                  ※この満足度調査以外に、利用者の様々な意見を受け付けるご意見箱を常設し、いただいた要望や苦情に対して回答するとともに、施設運営に活用できるようにしている。                  質問項目：来館回数、来館目的、職員の対応(「あいさつ」・「親切さ・丁寧さ」・「説明・案内の正確さ・迅速さ」、料金の高低、利用の満足度、施設・設備の評価、講座内容に対する意見・要望、自由意見</p>
②満足度調査の結果	<p>( )は昨年度の調査結果</p> <p>◆職員の対応                  良い・まあ良い 72.5%(73.7%)、普通 24.1%(23.3%)、やや不満・不満 1.2%(1.3%)、無回答 2.2%(1.6%)</p> <p>◆利用の満足度                  満足・まあ満足 70.8%(71.9%)、普通 25.2%(24.4%)、やや不満・不満 2.4%(2.4%)、無回答 1.6%(1.3%)</p> <p>◆施設の設備の内容                  良い・まあ良い 61.2%(62.2%)、普通 31.1%(30.1%)、やや不満・不満 5.5%(5.9%)、無回答 2.1%(1.9%)</p> <p>(センター毎の内訳)</p> <p>◆職員の対応                  六甲道 良い・まあ良い 73.2%(76.3%)、普通 23.9%(22.1%)、やや不満・不満 1.1%(1.4%)、無回答 1.7%(0.1%)                  兵庫 良い・まあ良い 72.3%(72.8%)、普通 24.6%(23.8%)、やや不満・不満 1.6%(1.6%)、無回答 1.6%(1.7%)                  新長田 良い・まあ良い 67.1%(67.5%)、普通 29.1%(28.6%)、やや不満・不満 1.5%(1.5%)、無回答 2.2%(2.4%)                  ビブレ 良い・まあ良い 77.1%(81.6%)、普通 18.0%(14.9%)、やや不満・不満 0.5%(0.2%)、無回答 4.4%(3.2%)                  垂水 良い・まあ良い 75.1%(76.1%)、普通 22.1%(21.3%)、やや不満・不満 1.0%(1.0%)、無回答 1.8%(1.6%)</p> <p>◆利用の満足度                  六甲道 満足・まあ満足 76.0%(76.5%)、普通 21.8%(20.8%)、やや不満・不満 1.0%(2.3%)、無回答 1.2%(0.4%)                  兵庫 満足・まあ満足 67.0%(67.0%)、普通 27.5%(28.3%)、やや不満・不満 4.1%(3.4%)、無回答 1.3%(1.3%)                  新長田 満足・まあ満足 63.9%(65.9%)、普通 31.4%(30.2%)、やや不満・不満 3.6%(2.9%)、無回答 1.1%(1.0%)                  ビブレ 満足・まあ満足 78.5%(81.8%)、普通 17.6%(14.6%)、やや不満・不満 0.8%(0.5%)、無回答 3.1%(3.1%)                  垂水 満足・まあ満足 75.0%(76.1%)、普通 19.8%(20.9%)、やや不満・不満 2.5%(1.7%)、無回答 2.7%(1.4%)</p> <p>◆施設の設備の内容                  六甲道 良い・まあ良い 65.0%(66.1%)、普通 29.7%(27.1%)、やや悪い・悪い 4.0%(5.5%)、無回答 1.3%(1.3%)                  兵庫 良い・まあ良い 55.1%(55.3%)、普通 33.8%(33.9%)、やや悪い・悪い 8.5%(8.7%)、無回答 2.6%(2.1%)                  新長田 良い・まあ良い 52.9%(55.1%)、普通 36.9%(35.7%)、やや悪い・悪い 8.5%(7.9%)、無回答 1.6%(1.3%)                  ビブレ 良い・まあ良い 74.1%(77.8%)、普通 20.8%(18.5%)、やや悪い・悪い 1.1%(0.8%)、無回答 3.9%(2.9%)                  垂水 良い・まあ良い 65.0%(67.7%)、普通 29.9%(27.0%)、やや悪い・悪い 3.3%(2.9%)、無回答 1.8%(2.4%)</p> <p>※前年度とほぼ同じ評価。                  また、無回答の影響を除くNSI値における「良い・まあ良い」の割合をみても、センター全体では職員の対応：80.4%(81.1%)、利用の満足度：74.9%(75.6%)、施設の設備の内容71.6%(71.9%)といずれも前年度と同様高い評価を得ている。</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>・空調機器の能力が低く、改善してほしい(六甲道)                  →R2年4月に空調設備更新済み。</p> <p>・ホールの音響設備を更新してほしい(垂水)                  →R2年度に更新予定。</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>・工事や新型コロナウイルス感染症の影響によって利用人数が減少している。</p> <p>・地域によって満足度にばらつきが見受けられるため、原因の分析・改善をして欲しい。</p>

令和元年度 北須磨文化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)	市民の文化の向上、福祉の増進及び余暇の活用を図るとともに、市民相互の交流及び地域活動の振興に資する。RC造地上4階 地下1階 延べ床面積7,631㎡ 文化施設・体育施設・図書室
(2)指定管理者	(公財)神戸市スポーツ教育協会・(公財)神戸YMCA・(株)アシックス共同企画
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和2年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額:135,649,259円 決算額:137,616,809円(精算額:550,000円 報奨額:1,417,550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	・施設及び設備の保守点検、修繕、清掃、備品管理等	
②施設の運営業務	・施設の総合的なマネジメント、使用料の徴収、イベントや市民協働活動の推進による活性化 ・休館日:毎月第1・3・5月曜日及び年末年始	
③その他の業務	・スポーツ教室、文化教室の開催(年間370講座を開催)、喫茶店、物販、自販機等	
(2)利用状況		元年度の状況
①施設利用状況	・利用件数 6,795件(対前年度比94%) 30年度7,227件、29年度6,473件、28年度6,359件 ・利用者数 138,502人(対前年度比96%) 30年度143,882人、29年度154,380人、28年度154,597人※自主事業を含む ・図書館利用者数82,118人(対前年度比92%) 30年度89,548人、29年度88,541人、28年度79,730人	
②その他利用状況	講座数 359講座(対前年度比99%) 30年度361講座、29年度359講座、28年度338講座 自主事業利用者数 59,029人(対前年度比95%) 30年度62,043人、29年度70,143人、28年度67,813人	
(3)収支状況		元年度の状況
①使用料または利用料金収入	施設使用料 41,335千円(対前年比101%) 30年度40,784千円、29年度45,765千円、28年度45,221千円 ※目標収入額38,500千円を上回ったため、差額の50%(1,417千円)を報奨費として支払った	
②指定管理者の収支状況	・指定管理部分 収入137,617千円 費用142,795千円 差引△5,178千円 ・収益事業部分 収入71,343千円 費用63,345千円 差引7,998千円	
(4)その他		元年度の状況
①行動指針に対する対応	①住民相互の交流及び地域活動の振興のために、市民が主体的に行う文化的な活動や地域活動に対して場を提供する →受講生が日頃の練習の成果を発表する「北須磨フェスティバル」の開催等、地域及び世代間交流の場を提供 ②市民文化の向上、福祉の増進及び余暇の活用を図るための身近な機会づくりを行う →幅広い世代に向けた多様なスポーツ、文化講座を展開 ③貸館利用にあたっては、公の施設として公平な利用を図るとともに、利用者へのサービス向上により、来館者の増加と利用者満足度の向上に努める →「公共サービスにおける配慮マニュアル」を用いて障がい者や介助者等の視点を体験する研修を行うなど利用者目線に立ったサービス提供に努めた。 ④施設の設置目的に沿って活用を図り、利用率の向上に努める →文化、スポーツ講座の逐次の改廃、新規利用者獲得に向けた新たな講座の実施、積極的な広報の展開等 ⑤生活文化活動を行う機会を提供するために、主として初心者を対象に講座事業を自主事業として実施する →多様なジャンルの初心者向けや初心者でも参加しやすい講座を数多く展開 ⑥芸術文化に触れる機会を提供したり、市民相互の交流及び地域活動の振興に資する自主事業を実施する →ロビーコンサートの開催、図書館等の協力を得て地元出身漫画家作品の展示、地域の名刹に向いてのガイドツアーの実施等	

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利用件数		30年度(昨年度)実績 7,227件	元年度利用件数 6,795件(対前年度比94%)
②収入目標額		目標収入額 38,500千円(変更後)	実績 41,335千円(対目標比107%)
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文化・スポーツ講座の改廃等逐次見直しを実施(年間359講座)</li> <li>・子ども、親子向けプログラムの充実(親子おにぎり教室・そば打ち教室、かけっこ教室、親子自然教室 等)</li> <li>・新たな利用者獲得に向けた目玉講座の開催(ウクレレ、茶道、日本舞踊、金融講話 等)</li> <li>・北須磨ファミリーアドベンチャーにおいて、大学生のアイデアを活かして実施</li> <li>・ロビーを活用し、地域のにぎわい拠点として多様なイベントを開催(コンサート、展示 等)</li> <li>・地域と連携した出張講座やイベントの実施(保育所・小学校での着衣泳講習、庭園ハイク、須磨歴史紀行 等)</li> <li>・多目的室にベビーベッドやおもちゃを設置し、授乳室として活用</li> <li>・「青少年自主学習ルーム」を開設し、青少年の居場所作りを支援</li> </ul>	
	提案外で行った、特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館等の協力を得ての地元出身漫画家作品の展示</li> <li>・小学校の社会科見学の受け入れ</li> <li>・子ども向け広報誌の作成による市内幼少中全児童生徒への配布広報</li> </ul>	

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		アンケートの実施 アンケート回収数	令和2年1月～2月 200件 (平成30年 204件)
②満足度調査の結果		満足 93人 普通 100人 不満 0人 不明 7人 満足度{(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)}×100÷2⇒	74%(H30:75%)
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		・学習室を設置してほしい。⇒ 青少年が勉強等で利用できる会議室を提供。	

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用件数は減っているが、平成30年度はプール工事で収入が低かったため、令和元年度はそれと比較すると収入は増加している。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響がなければ、利用件数の目標は達成していた見込み。</li> <li>・アンケート回収数が非常に少ないため改善してほしい。</li> </ul>



令和元年度 神戸市立区民センター(東灘、生田、北、北神、須磨、西)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)	市民文化の向上、福祉の増進及び余暇の活用を図るとともに、市民相互の交流及び地域活動の振興に資するため設置。各センターとも、大ホール、会議室のほかに美術室、音楽室、陶芸室などの施設がある。
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市民文化振興財団
(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 313,696,000円 決算額 313,696,000円(休館に伴う補填別途4,597,200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	1.管理運営内容について (1)管理実施状況 ①施設の維持管理業務 ・施設の建物、設備などの維持管理業務 ・ホール、会議室などの貸室の運営業務(使用許可、利用料金の徴収など) ②施設の管理運営体制 ・1区民センターあたり指定管理者の職員4人、パート職員2人、シルバー人材センターの派遣員6人の12人						
	②施設の運営業務	開館日数:348日(※ただし、新型コロナウイルス感染拡大により、29日間は休館) ホール・会議室等の貸館の運営業務。 利用件数 元年度38,857件で30年度41,799件より、▲2,492件(▲7.0%)減少した。 利用者数 元年度1,192,431人で30年度1,223,298人より、▲30,867人(▲2.5%)減少した。 ・利便性向上に向けた取り組み H29年度より継続し、全館で貸館のインターネット申し込みを可能とした。 ・利用率の向上に向けた取り組み H30年4月より、早朝からご利用の希望者に対し、午前8時～9時の時間枠を追加設定し、1ヶ月前までの申し込みであれば、受付を開始した。 ・その他取り組み H29年度より継続し、貸館利用者用掲示板の設置、事前申請不要でインターネット無料接続を利用できるようにした。					
	③地域文化活性化事業	区民センターのホールを利用して住民が芸術文化に触れる機会を提供し、地域の文化活性化に資するために地域文化活性化事業を実施(1館最低3事業) 東灘:①「書の芸術祭」、②うはらミュージックフェスタ、③ 講座発表会 入場者数:720名 生田:①第2回出張ヴェルデコンサート、②青山雪菜&珠希星佳レビューコンサート、③ニューイヤーコンサート、④第20回Shall We MUSIC? 入場者数:463名 北:①第6回すずらんホール農村歌舞伎、②第55回舞コンサート、③第10回クリスマスコンサート、④バレンタイン・オーケストラコンサート、⑤2019年度秋季定例講座受講生発表会 入場者数:951名 北神:①北区・文化祭in北神区民センター、②北神オータムフェスタ2019、③第9回新春恒例もちつき大会 入場者数:1,530名(2回入れ替え) 須磨:①読み聞かせ・英語タイムと科学の不思議実験ショー、②上方落語・講談で語る須磨の歴史、③歌声喫茶がやってきた!～ベビー部～とともに～Part II、④巨大絵本&ダンボール恐竜をつくろう♪、⑤第3回須磨シネマ グレイテストショーマン 入場者数:677名 西:①神戸の農村歌舞伎/子ども農村歌舞伎体験教室、②第6回ダンスフェスティバル、③ジョン・ルーカス クリスマスゴスペルコンサート、④こども向けミュージカル、⑤なでしこまつり 入場者数:2,669名(2回入れ替え)					
	④その他の業務	・講座事業(公募時条件:600講座以上の実施) 6センターで定例講座と随時講座を合わせて1,342講座、受講者23,764名 ・自主事業 身近な場所で芸術鑑賞できるよう、音楽会などの文化事業や地域住民参加型のイベントなどを実施。145事業、入場者数63,096名 イベント毎にアンケートを実施、市民の意見を反映するようにした ・その他 神戸市室内管弦楽団と協力して幼稚園、保育園にアウトリーチを増やし区民センターになじみのない若い親の層に地域の文化交流の拠点としての区民センター活動を紹介					
(2)利用状況		元年度の状況					
①施設利用状況	利用状況	31年度	30年度	29年度	28年度	27年度	
	利用件数(件)	38,857	41,799	42,910	44,327	44,738	
	利用人数(人)	1,192,431	1,223,298	1,287,619	1,235,728	1,281,297	
	利用率(%)	77.0(46.7)	75.4(50.4)	76.7(51.7)	78.2(53.5)	78.0(53.5)	
		( )内は実利用					
②その他利用状況	・各区民センターのロビーなど展示スペースを用いて、講座受講生や貸館利用者の日頃の活動成果を発表する場を提供するほか、地域団体、サークルなどの発表の場として随時提供。 ・R元年度無料スペースの利用人数:167,953人(H30年度169,361人)						
(3)収支状況		元年度の状況					
①使用料または利用料金収入	・利用料金制度を採用 元年度利用料金収入:152,106,036円、30年度利用料金収入:161,544,359円(29年度利用料金収入:171,554,553円、28年度177,813千円、27年度181,499千円 26年度172,261千円)						
	元年度収入(指定管理料、利用料金収入等):484,394,162円(H30年度517,099,759円) 支出(施設管理費、人件費等):495,202,519円(H30年度513,553,147円) 収支差:▲10,808,357円(H30年度3,546,612円)						

(4)その他		元年度の状況
①行動指針に対する対応	<p>①各地域の歴史や伝統文化、個性を生かしつつ、市民が芸術文化に触れられる地域の文化芸術活動等を企画し、実施する →北区の農村歌舞伎を継続支援し、西区にも同様の地域歴史を深掘し公演を支援した。</p> <p>②市民による「参加・発表する」ニーズに応え、地域住民参加型の発表会や展示会などを定期的に開催し、子どもから大人まであらゆる世代の地域文化の拠点を狙う →講座で学んだ成果の発表会及び絵画、陶芸などの作品展示会を適宜開催し地域住民と交流した。</p> <p>③地域住民の多種多様な文化活動のニーズに応え、また、各区の地域特性に応じた講座を企画し、市民に「学ぶ」場を提供する →共通のニーズに応え高いレベルの合唱を文化ホールに集まり発表する「市民の第九」恒例化</p> <p>④来場者が安心して利用できる施設を目指して予防保全に努めるとともに、安全・安心で快適な空間づくりを行う →2月頃から発生した新型コロナウイルスの感染防止策として換気・消毒など適切に職員が対応した。</p> <p>⑤市民に平等に施設を利用いただくため、勤労市民センターとも事業連携を進める →区民センター事業の発表・鑑賞の「市民の第九」に勤労市民センターも連携できるようにした。</p> <p>⑥情報を適切に管理し、法令を遵守した公平・公正な運営を行う →講座等での個人情報管理には厳しく対応、条例等の改定時には迅速に利用者に告知し運用した。</p> <p>⑦業務改善、事務費節約等により経費節減を図る →勤怠管理システムを導入し業務改善を進めた。</p>	
②他団体との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報交換による利用者ニーズの把握 神戸いきいき勤労財団、地元自治会、婦人会等と適宜情報交換を実施</li> <li>・地域団体との連携協働による事業 地元の学校、企業、自治会、地元婦人会、地元老人クラブ、子ども会と連携</li> <li>・地域の文化人・団体との文化交流事業 地域に在住する神戸音楽家協会会員や地元のプロ演奏家によるコンサートの実施</li> <li>・発表の場の提供 地域団体の活躍の場の提供</li> <li>・センターに来ることが困難な地域住民へのアプローチ 高齢者施設及び幼稚園・保育所へのアウトリーチコンサート</li> </ul>	

### 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 125万 利用率(踏入) 75% 利用率(実利用) 50%	⇒1,192,431人 ※未達成 ⇒69.9% ※未達成 ⇒46.7% ※未達成
②収入目標額	元年度目標 162,006,000円	⇒152,106,036円 ※未達成 工事の休館補償、コロナによるキャンセル料規程に基づく補填(4,597,200円)を含む)
③その他新たなサービス	・講座受講者数 23,000人 ・自主事業 140件	・講座受講人数 23,764人 ※達成 ・自主事業 145件 ※達成

### 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	・来館者アンケート:令和元年11月1日～11月30日実施 回収数4,221(6,141) ※()内は昨年度																																																	
②満足度調査の結果	<p>(1)スタッフの対応</p> <p>◆親切・ていねいさ</p> <table border="1"> <tr> <td>東灘</td> <td>大変満足・満足54.0%(60.0%)</td> <td>普通32.6%(30.4%)</td> <td>やや不満・不満0.5%(0.6%)</td> </tr> <tr> <td>生田</td> <td>大変満足・満足56.0%(56.8%)</td> <td>普通35.3%(35.8%)</td> <td>やや不満・不満1.7%(1.8%)</td> </tr> <tr> <td>北</td> <td>大変満足・満足52.8%(45.3%)</td> <td>普通37.1%(44.0%)</td> <td>やや不満・不満2.9%(1.1%)</td> </tr> <tr> <td>北神</td> <td>大変満足・満足65.8%(65.1%)</td> <td>普通26.2%(27.0%)</td> <td>やや不満・不満0.9%(1.1%)</td> </tr> <tr> <td>須磨</td> <td>大変満足・満足68.9%(70.2%)</td> <td>普通23.8%(21.1%)</td> <td>やや不満・不満1.3%(2.8%)</td> </tr> <tr> <td>西</td> <td>大変満足・満足46.8%(46.9%)</td> <td>普通43.7%(43.9%)</td> <td>やや不満・不満1.8%(2.0%)</td> </tr> </table> <p>(2)施設や設備などの利用しやすさ</p> <p>◆清潔さや整理整頓</p> <table border="1"> <tr> <td>東灘</td> <td>大変満足・満足61.9%(65.2%)</td> <td>普通27.2%(26.6%)</td> <td>やや不満・不満1.9%(1.3%)</td> </tr> <tr> <td>生田</td> <td>大変満足・満足48.0%(54.0%)</td> <td>普通42.1%(38.6%)</td> <td>やや不満・不満3.2%(2.8%)</td> </tr> <tr> <td>北</td> <td>大変満足・満足45.7%(41.4%)</td> <td>普通36.2%(46.5%)</td> <td>やや不満・不満10.6%(3.7%)</td> </tr> <tr> <td>北神</td> <td>大変満足・満足73.2%(74.0%)</td> <td>普通19.9%(19.0%)</td> <td>やや不満・不満0.5%(0.2%)</td> </tr> <tr> <td>須磨</td> <td>大変満足・満足60.4%(63.7%)</td> <td>普通28.0%(24.6%)</td> <td>やや不満・不満4.0%(6.6%)</td> </tr> <tr> <td>西</td> <td>大変満足・満足42.0%(43.0%)</td> <td>普通43.8%(46.7%)</td> <td>やや不満・不満6.2%(5.5%)</td> </tr> </table>		東灘	大変満足・満足54.0%(60.0%)	普通32.6%(30.4%)	やや不満・不満0.5%(0.6%)	生田	大変満足・満足56.0%(56.8%)	普通35.3%(35.8%)	やや不満・不満1.7%(1.8%)	北	大変満足・満足52.8%(45.3%)	普通37.1%(44.0%)	やや不満・不満2.9%(1.1%)	北神	大変満足・満足65.8%(65.1%)	普通26.2%(27.0%)	やや不満・不満0.9%(1.1%)	須磨	大変満足・満足68.9%(70.2%)	普通23.8%(21.1%)	やや不満・不満1.3%(2.8%)	西	大変満足・満足46.8%(46.9%)	普通43.7%(43.9%)	やや不満・不満1.8%(2.0%)	東灘	大変満足・満足61.9%(65.2%)	普通27.2%(26.6%)	やや不満・不満1.9%(1.3%)	生田	大変満足・満足48.0%(54.0%)	普通42.1%(38.6%)	やや不満・不満3.2%(2.8%)	北	大変満足・満足45.7%(41.4%)	普通36.2%(46.5%)	やや不満・不満10.6%(3.7%)	北神	大変満足・満足73.2%(74.0%)	普通19.9%(19.0%)	やや不満・不満0.5%(0.2%)	須磨	大変満足・満足60.4%(63.7%)	普通28.0%(24.6%)	やや不満・不満4.0%(6.6%)	西	大変満足・満足42.0%(43.0%)	普通43.8%(46.7%)	やや不満・不満6.2%(5.5%)
東灘	大変満足・満足54.0%(60.0%)	普通32.6%(30.4%)	やや不満・不満0.5%(0.6%)																																															
生田	大変満足・満足56.0%(56.8%)	普通35.3%(35.8%)	やや不満・不満1.7%(1.8%)																																															
北	大変満足・満足52.8%(45.3%)	普通37.1%(44.0%)	やや不満・不満2.9%(1.1%)																																															
北神	大変満足・満足65.8%(65.1%)	普通26.2%(27.0%)	やや不満・不満0.9%(1.1%)																																															
須磨	大変満足・満足68.9%(70.2%)	普通23.8%(21.1%)	やや不満・不満1.3%(2.8%)																																															
西	大変満足・満足46.8%(46.9%)	普通43.7%(43.9%)	やや不満・不満1.8%(2.0%)																																															
東灘	大変満足・満足61.9%(65.2%)	普通27.2%(26.6%)	やや不満・不満1.9%(1.3%)																																															
生田	大変満足・満足48.0%(54.0%)	普通42.1%(38.6%)	やや不満・不満3.2%(2.8%)																																															
北	大変満足・満足45.7%(41.4%)	普通36.2%(46.5%)	やや不満・不満10.6%(3.7%)																																															
北神	大変満足・満足73.2%(74.0%)	普通19.9%(19.0%)	やや不満・不満0.5%(0.2%)																																															
須磨	大変満足・満足60.4%(63.7%)	普通28.0%(24.6%)	やや不満・不満4.0%(6.6%)																																															
西	大変満足・満足42.0%(43.0%)	普通43.8%(46.7%)	やや不満・不満6.2%(5.5%)																																															
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>お手洗いや音響設備その他、設備面の改善要求が多く見られた。一方で、須磨においては、H30年度に洋式化を行っており、「お手洗いが綺麗になった」と満足する声もあった。</p> <p>【トイレについて】 要望の多かった施設のトイレ洋式化について、北は令和2年1月、西は同年2月、東灘は同年3月に洋式化を行った。</p> <p>【自習室について】 須磨・西において、自習室を増やしてほしいという要望を受け、定期試験期間に限り、前日17時までに予約の入らなかった会議室を自習室として開放した。</p> <p>【駐車場について】 北は駐車スペースの拡張、須磨は駐車場の無料化について要望が寄せられた。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度と比べて、利用者数の減少の割に利用料収入の減少が大きい。</li> <li>・年々利用者が減少傾向にあるように見える。</li> <li>・満足度調査では厳しい声が多く、館によっての差が激しい。</li> <li>・目標未達成が多い。</li> </ul>

令和元年度 神戸市立葺合文化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)	市民文化の向上、福祉の増進及び余暇の活用を図るとともに、市民相互の交流及び地域活動の振興に資するため設置。大ホール、会議室のほかに美術室、音楽室、陶芸室などの施設がある。	
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市民文化振興財団	
(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 24,404,000円	決算額 24,404,000円(休館に伴う補填別途190,600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	1.管理運営内容について (1)管理実施状況 ①施設の維持管理業務 ・施設の建物、設備などの維持管理業務 ・ホール、会議室などの貸室の運営業務(使用許可、利用料金の徴収など) ②施設の管理運営体制 ・指定管理者の職員5人、パート職員5人の10人					
	②施設の運営業務	開館日数:348日(※ただし、新型コロナウイルス感染拡大により、29日は休館) ホール・会議室等の貸館の運営業務。 利用件数 元年度2,498件で30年度2,797件より、▲299件(▲10.7%)減少した。 利用者数 元年度67,409人で30年度69,329人より、▲1,920人(▲2.8%)減少した。 ・利便性向上に向けた取り組み H29年度より継続し、全館で貸館のインターネット申し込みを可能とした。 ・利用率の向上に向けた取り組み H30年4月より、早朝からご利用の希望者に対し、午前8時～9時の時間枠を追加設定し、1ヶ月前までの申し込みであれば、受付を開始した。 ・その他の取り組み H29年度より継続し、貸館利用者用掲示板の設置、事前申請不要でインターネット無料接続を利用できるようにした。					
	③地域文化活性化事業	区民センターのホールを利用して住民が芸術文化に触れる機会を提供し、地域の文化活性化に資するために地域文化活性化事業を実施 公募条件:1館最低3事業 ①夏休み子どもわくわく芸能祭～落語家・桂三若のお笑い塾～ ②ワインと空きの夜長のJAZZ LIVE 入場者数:222名 ③キッズヒップホップ合同発表会は、新型コロナウイルス感染防止のため、休館によりイベント中止					
	④その他の業務	・講座事業 定例講座と随時講座を合わせて96講座、受講者1,412名 ・自主事業 身近な場所で芸術鑑賞できるよう、音楽会などの文化事業や地域住民参加型のイベントなどを実施。16事業、入場者数5,119名 ・その他 神戸市室内管弦楽団と協力して幼稚園、保育園にアウトリーチを増やし区民センターになじみのない若い親の層に地域の文化交流拠点としての区民センターの活動を紹介					
(2)利用状況		元年度の状況					
	①施設利用状況	利用状況	31年度	30年度	29年度	28年度	27年度
		利用件数(件)	2,498	2,797	2,989	2,847	4,764
		利用人数(人)	67,409	69,329	72,992	67,217	108,797
		利用率(%)	55.1 (32.1)	61.5 (35.9)	62.4 (38.1)	58.4 (38.9)	54.6 (31.0)
		○は実利用率					
	②その他利用状況	・大ホール別館の附属室をイベント時の託児用等に提供し、好評を得ている。 ・無料スペースの来館者数:1,358人(H30年度1,298人) ・暫定本館への移転に伴い、ロビー等展示スペースがなくなったため、三宮の花時計ギャラリーを使用して各種作品を展示。					
(3)収支状況		元年度の状況					
	①使用料または利用料金収入	・利用料金制度を採用 利用料収入 元年度11,273,800円(30年度12,102,800円、29年度12,333,450円、28年度10,367千円、27年度18,827千円)					
	②指定管理者の収支状況	元年度収入(指定管理料、利用料金収入等):36,189,372円、支出(施設管理費、人件費等):47,007,736円 元年度収支差:▲10,818,364円(30年度収支差:▲11,632,783円)					

(4)その他		元年度の状況
①行動指針に対する対応	<p>①各地域の歴史や伝統文化、個性を生かしつつ、市民が芸術文化に触れられる地域の文化芸術活動を企画し、実施する →近くの児童館と連携して子供、若い親世代に人形劇イベントを定期的で開催し地域の文化交流拠点として活動した。</p> <p>②市民による「参加・発表する」ニーズに応え、地域住民参加型の発表会や展示会などを定期的で開催し、子どもから大人まであらゆる世代の地域文化の拠点を目指す →地域の住民参加によるアートワークショップを適宜開催し作品の発表、展示会で地域を盛り上げてた。</p> <p>③地域住民の多種多様な文化活動のニーズに応え、また、各区の地域特性に応じた講座を企画し、市民に「学ぶ」場を提供する →共通のニーズに応え、高いレベルの合唱を文化ホールに集まり発表する「市民の第九」を提供した。</p> <p>④来場者が安心して利用できる施設を目指して予防保全に努めるとともに、安全・安心で快適な空間づくりを行う →2月から発生の新型コロナウイルス感染防止策を職員が率先して消毒・換気を行い利用者に安心感を与える</p> <p>⑤市民に平等に施設を利用いただくため、勤労市民センターとも事業連携を進める →共通のニーズである高い合唱を学び発表する「市民の第九」に参加する事業連携をした。</p> <p>⑥情報を適切に管理し、法令を遵守した公平・公正な運営を行う →講座の受講生の個人情報厳しく管理し、条例改定時には迅速に利用者へ告知運用した。</p> <p>⑦業務改善、事務費節約等により経費節減を図る →勤怠管理システムを導入し業務改善に役立てた。</p>	
②他団体との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報交換による利用者ニーズの把握 婦人会等と適宜情報交換を実施</li> <li>・地域団体との連携協働による事業 地元の保育園との合同開催による子育て支援事業 地元の保育所へ演奏家が出向いて演奏するアウトリーチ事業 移転先ビルに入居する国際交流団体を訪れる外国人対象に生け花・抹茶など日本文化を紹介する事業を実施</li> <li>・地域の文化人・団体との文化交流事業 地元出身のプロ演奏家によるジャズライブを実施</li> <li>・発表の場の提供 近隣商店街である新神戸オリエンタルアベニューの野外ステージを使つての、キッズヒップホップや子ども新体操などの講座受講生発表会、 地元の小中学校生徒児童の作品を展示する 旧葺合地区新春書初め展を実施</li> </ul>	

### 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 8万人 利用率 53.0% 実利用率 30.0%	⇒73,227人 ※未達成 ⇒55.1% ※達成 ⇒32.1% ※達成
②収入目標額	元年度目標 11,135,000円	11,273,800円 ※達成 ※コロナによるキャンセル料規程に基づく補填(190,600円)含む
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講座受講者数 1,650人</li> <li>・自主事業実施件数 15件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講座受講人数 1,412人 ※未達成</li> <li>・自主事業実施件数 16件 ※達成</li> </ul>

### 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:センター入口等で来館者に対し調査票を配布、投函された調査票を回収し集計。5段階評価で実施。 調査期間:令和元年11月1日～11月30日 回収数:248枚(昨年度:393枚)	
②満足度調査の結果	※()内は昨年度 ※有効回答数に対する割合 (1)スタッフの対応 ◆親切・ていねいさ 大変満足・満足58.1%(55.7%) 普通29.8%(33.0%) やや不満・不満0%(0.5%) ◆業務知識の豊富さ・正確さ 大変満足・満足49.2%(43.8%) 普通37.9%(38.0%) やや不満・不満0%(0.5%) ◆あいさつ 大変満足・満足53.6%(55.5%) 普通35.1%(32.6%) やや不満・不満0%(0.3%) (2)施設や設備などの利用しやすさ ◆清潔さや整理整頓 大変満足・満足65.3%(64.4%) 普通26.6%(26.7%) やや不満・不満0.4%(0.8%)	
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	苦情は特になし。 別館が令和2年6月末、本館が令和4年度末に閉館することを受けて、文化的拠点の機能を残してほしいという声があった。	

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目標は達成しているが、利用率そのものは減少傾向にある。</li> <li>・目標達成未達成が混在している。また満足度も他の施設と比べると低い。</li> </ul>

令和元年度 神戸市風見鶏の館・ラインの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>【設置目的】市民が異国情緒豊かな異人館に親しむことにより、外国文化に対する知識及び理解を深めるとともに、市民の教養及び文化の向上に資するための施設。</p> <p>【施設概要】</p> <p>1. 風見鶏の館 (1)建築年代：明治42年ごろ、(2)1階：ポーチ、玄関ホール、応接間、書斎、居間、食堂、ベランダ、2階：ホール、朝食の間、寝室、客用寝室、子供部屋、浴室、バルコニー、ベランダ、地階：事務室、トイレ、倉庫、その他：屋根裏部屋</p> <p>2. ラインの館 (1)建築年代：大正4年、(2)1階：玄関ホール、展示室1・2・3、控室、ベランダ、市民トイレ、2階：展示室1(多目的室)・2・3、ベランダ、配膳室、倉庫、管理事務所、庭園：都市公園</p> <p>耐震対策・保存修理工事のため、平成29・30年度は指定管理業務の対象外。平成31年4月22日公開再開。</p>
(2)指定管理者	株式会社 日比谷花壇
(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 ※円単位で記入	協定締結額： 38,766,752円 決算額:38,276,850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チェックシートに基づき、施設・設備の維持保全を徹底。</p> <p>②開館前にて周囲(外部)の清掃を行い、落ち葉が多い時期には2～3回/日。</p> <p>③季節に応じた草花及び樹木の植栽管理を行った。水やりと花がら摘みなどの日々のメンテナンスは職員にて行い、週1回専門委託業者にて植栽状況の確認、維持管理。</p> <p>④館内装花(アーティフィシャルフラワー)を四半期毎に交換し季節感を演出。</p> <p>⑤日々の目視による施設確認を行い修理が必要な場合は迅速に対応を行った。</p> <p>⑥定期清掃：風見鶏の館(6/4,2/4)、ラインの館(6/20,2/20)。空調機のフィルター清掃を毎月、館内カーベットの清掃を毎日、職員にて行った。空調機内部ダクト清掃を行った。</p>
②施設の運営業務	<p>①館長1名、副館長1名の専属配置、各館長・副館長とは別に二館の統括責任者を配置。業務配置に関しては通常期は4人出勤(実働3名)、繁忙期においては5人出勤(実働4人)の配置を行い、円滑な運営に努めた。</p> <p>②AEDを設置。AED使用方法など危機管理研修を異人館協会と開催。(2/25)</p> <p>③消防マニュアルを策定し、職員へ徹底。2/20消防訓練を実施。</p> <p>④職員は神戸観光の象徴のイメージにふさわしいデザインの制服を着用。</p> <p>⑤職員に対し教養研修(一般研修・マナー研修)・専門(応用)研修の実施。</p> <p>⑥防犯に関し事象を想定した対応策をマニュアル活用し全職員と確認。</p> <p>⑦防犯管理の一環として風見鶏の館に現金入金機を継続配置。</p> <p>【新型コロナウイルス感染症対策】</p> <p>3月3日(火)・4日(水)臨時休館。3月5日(木)～4月8日(木)対策を講じた上で、通常より時間を短縮して開館(9:30～17:30)。</p> <p>①職員の健康管理徹底管理とマスク着用、②見学者への注意喚起、③館内のこまめな消毒、換気、消毒薬の設置、タッチパネルの停止、記念撮影コーナーでの貸衣装中止等。</p> <p>【文化的啓発事業】</p> <p>&lt;新規事業&gt;夏休み親子探検ツアー(4回実施)、夏休み体験ワークショップ(10回)、神戸北野ジャズライブ(7回実施)、</p> <p>&lt;継続事業&gt;神戸今昔写真展(展示13回 ガイド22回実施)、執事ツアー10回実施、風見鶏の館・ラインの館クイズラリー(通年実施)、建築の歴史を学ぶ異人館散策ツアー(2回実施)、神戸発祥“もの”講座(1回実施)、風見鶏の館探検ツアー(18回実施)、オープンコンサート(11回実施)、フォトスポットコーナー(通年実施)、アート&amp;フォトツアー(旧デジタルカメラ講習会)(8回実施)、外国語講座(3回実施)、ヨーロッパと日本のお茶の魅力(3回実施)、フラワーアレンジメント教室(13回実施)、寄植教室(1回実施)、インフィオーラータイヤップにてオリジナルフォトカードの配布、七夕にて短冊記入コーナー設置、紅葉にて短冊記入コーナー設置、オリーブフェスタ開催、小学生から高校生を対象としたピアノ発表会(2回実施)、北野坂保育園にてワークショップの開催、KOBÉ観光の日の無料入館開催。</p> <p>※コロナウイルス感染症拡大防止により一部延期・中止あり</p>

	③その他の業務	<p>&lt;新規事業&gt;</p> <p>①ラインの館再開準備において運営者の立場として積極的に協力を行った。</p> <p>②ラインの館の案内リーフレットを日本語・中国語2種、韓国語、英語の多言語表記により新規作成した。風見鶏の館についても継続。</p> <p>③来館促進策として、館内案内の簡易版チラシを制作し近隣に配布した。(ラインの館)</p> <p>④風見鶏の館・ラインの館・萌黄の館の3館連携のPRパンフレットを作成し、配布。</p> <p>⑤近隣の中学校・高校へ見学案内を送付。</p> <p>⑥Weddingの前撮り撮影をラインの館にて11月から開始した。</p> <p>⑦南京町と協力し、北野ランタンフェスティバルを開催した。</p> <p>⑧より広域にPRするため、関西文化の日(9月、11月)に参加した。(ラインの館)</p> <p>&lt;継続事業&gt;</p> <p>⑨常設展示(トーマス一家の写真展)の継続を行った。(風見鶏の館)</p> <p>⑩文化的啓発事業を近隣住民に周知するため、イベント内容をまとめたチラシを3か月ごとに制作し近隣施設(約40箇所)にて配布を行った。</p> <p>⑪フェイスブック(週4回程度)、インスタグラム(週3回程度)等の配信にて館にまつわる様々な情報配信に努めた。</p> <p>⑫「KOBE観光ボランティア」の賛助会員に継続加入し情報の共有化を図った。また、観光ボランティアとの協調に努めた。</p> <p>⑬北野異人館協会に統括館長が会長として継続参画。協会で主催したインターナショナルイベントなどに積極的に参画した。</p> <p>⑭地域との連携強化策として統括館長が「北野・山本地区をまもりそだてる会」のオブザーバーとしてその活動を支援するとともに、主催事業にも参画、協力を行った。</p> <p>⑮来館促進策として旅行会社(両備バス・神姫バス・日本旅行)との館内ツアーを組み込んだ旅行プランを企画した。</p> <p>⑯JR西日本主催の三都物語のクーポン使用施設として風見鶏の館が参加。</p> <p>⑰写真・映像等の刊行物への申請について71件の使用許可を行った。</p> <p>⑱平成29年3月より外国人入館者のカウントを継続。(令和元年度の外国人の比率14.15% 30年18.1%)</p>
(2)利用状況	元年度の状況	
	①施設利用状況	<p>【入館者数】風見鶏の館:220,305人(30年度:250,291人 対前年比:12%減) ラインの館:325,264人</p> <p>【減数要因】前年より29,986人の減(風見鶏の館)平成から令和に変わる10連休後の落ち込みと、10月の消費税増税による減少、国際情勢の悪化によるアジアからのインバウンドの減、12月からのコロナウイルス感染症による観光自粛等の影響による。</p>
	②その他利用状況	指定管理者の自主事業として、売店を運営。物品販売においては来館者からの要望の高い風見鶏の館・ラインの館のオリジナル商品を製作・販売。
(3)収支状況	元年度の状況	
	①使用料または利用料金収入	<p>風見鶏の館</p> <p>【入館料】¥62,687,045(30年度:¥69,775,865 対前年比:10.2%減)</p> <p>【減収要因】入館者数減のため。</p>
	②指定管理者の収支状況	<p>2館合計</p> <p>【収入額】¥41,981,630(計画:¥42,440,771)</p> <p>【支出額】¥53,757,897(計画:¥61,853,209)</p> <p>【対計画比】支出額が¥8,095,312予算より下回る結果となり、収支計においても-¥11,776,267(計画:-¥19,412,439)と計画を¥7,636,172改善。</p> <p>【収支状況】文化的啓発事業の運営方法及び広告宣伝費や一般経費の見直し、また働き方の効率化による人件費の減により、収益改善が出来たものによる。考える。</p>
(4)その他		
	物品販売の収支状況	<p>2館合計</p> <p>【収入額】¥50,011,317(計画:¥78,539,384)</p> <p>【支出額】¥40,995,873(計画:¥59,205,463)</p> <p>【純利益】¥9,015,444(計画:¥19,333,921)(当初計画より10,318,477円減)</p> <p>【収支状況】物品販売においては入館者数の減に伴い販売計画を下回る結果となる。収入原価率に関してはほぼ計画通りであったが、店頭配置職員を増員したことにより人件費が430千円増となり利益率を改悪させた。</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	・令和2年度の達成目標 風見鶏の館、ラインの館年間入館者数(2館合計) 計63.8万人	風見鶏の館 令和元年度計220,305人 ラインの館 令和元年度計325,264人
	②収入目標額	なし	風見鶏の館 令和元年度入館料 ¥62,687,045
	③その他新たなサービス	令和2年度の達成目標 ①来館者アンケートのスタッフ対応「大変良い・良い」の合計 97.5%以上(風見鶏の館)、99%(ラインの館) ②現地採用スタッフの市内在住者雇用率及び委託業務の市内企業発注率 100%維持 ③文化的啓発事業参加者アンケートの「期待通り・期待以上」の割合 95%以上	①100%(風見鶏の館) 100%(ラインの館)(無記名を除く) ②スタッフ90%、委託業務の市内企業発注率 100%維持 ③98.7 % (無記名を除く)

### 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	①29年度よりアンケート内容の一部を見直し館内にてアンケートを実施した。スタッフの対応や館の雰囲気の良い悪しや来館同伴者や館認知媒体等について意見把握に努めた。 (風見鶏の館)回収数:1,401枚 回収率:0.64%、 (ラインの館)回収数:809枚 回収率:0.35%、 調査期間:平成31年4月1日～令和2年3月31日 ②文化的啓発事業実施の際に参加者情報(年代・住居等)やイベント内容についてアンケートを実施。 実施イベント数:18案件 配布数:343 回収数:335(回収率:97.7%)
	②満足度調査の結果	(上記①の常設アンケート、無回答を除く) ・スタッフのあいさつ・言葉使い・身だしなみについて (風見鶏の館)大変良い 65.9% よい 34.1% あまりよくない 0% よくない0% (ラインの館)大変良い 73.8% よい 26.2% あまりよくない 0% よくない0% ・館内の雰囲気、清潔について (風見鶏の館)大変良い 76.4% よい 23.5% あまりよくない 0.1% よくない0% (ラインの館)大変良い 77.7% よい 22.1% あまりよくない 0.1% よくない0.1% (上記②のアンケート) ・イベント内容 期待以上 42.7% 期待通り 56.0% 期待以下 1.3%
	③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	年間を通じ大きな苦情はなかった。 苦情や意見が出た場合には、スタッフ全員で共有し何故発生したのかを確認し以後どのようにすれば良いかを徹底しつつ、常に利用者の視点に立つよう心掛けた。

### 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症の影響とインパウンドの減少によって入館者数が減少している。 ・利用者アンケートについて、評価は高いが回収数が少ないので、もう少し数を増やしてほしい。

令和元年度 神戸市立東灘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)	図書館
(2)指定管理者	長谷工・神戸新聞・TRCグループ
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 57,497,500円 決算額 57,497,500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	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告)</li> <li>清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃</li> </ul>
	②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営</li> <li>障害者雇用</li> <li>元年度に実施した主なものとしては、 【読書奨励のための事業】 バリアフリー映画会 子どもとおとなが楽しむおはなし会 大人のためのおはなし会 大人の工作教室「カラーバッグをつくろう!」 【課題解決支援】 「みんなおいでよ! Baby &amp; Kidsフェスin東灘図書館」 【地域、他部局との連携】 すくすく赤ちゃんセミナー 自殺予防週間関連展示 土砂災害防止パネル展(国土交通省近畿地方整備局六甲砂防事務所) パネル展示「レトロKOBEフォトマップ展」「震災25年パネル展示『神戸の慰霊碑を訪ねて』」(神戸アーカイブ写真館) 住吉川絵画コンクール受賞作品展示(東灘区まちづくり課、住吉川清流の会) 「わくわく★工作ひろば」(東灘マスターズの会) 【子供の読書活動推進】 「こわーいおはなし会」 「読書感想文教室」「親子新聞教室」 「だっこでおはなし」(浜御影児童館) 【学校園との連携】 図書館見学・トライやるウィーク、テーマ本集め(授業支援のための図書貸出)、出前授業、ブックトーク、読書シート</li> </ul>
	③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>独自研修及び館内整理</li> <li>多目的室・閲覧コーナーの管理・秩序維持</li> <li>令和元年度教科書展示会の開催</li> </ul>
(2)利用状況		元年度の状況
	①施設利用状況	<p>サービス提供日 304日(前年度301日) ※3/3～3/15新型コロナウイルス感染症対策のため臨時休館(臨時窓口で予約図書貸出と返却のみ受付)</p> <p>貸出利用者数(うち児童) 290,490人(44,347人) 前年度比 94.8%(児童92.9%) 貸出利用冊数(うち児童書) 923,720冊(353,485冊) 前年度比 94.7%(児童書95.1%) 予約貸出冊数 259,077冊(前年度比96.4%) 有効登録者数(うち児童) 57,886(7,422人) 前年度比 103.6%(児童117.0%) 入館者数(うち児童) 565,098人(86,463人) 前年度比 95.5%(児童93.5%)</p>
	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	自主事業 760円(ポプラディア印刷代)	
②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料	57,497,500円
	支出 決算額	64,804,057円
(4)その他		元年度の状況
①行動指針に対する対応	(1)②に同じ	
②利用促進	神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載	

### 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	—	—
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子育て世代の課題解決支援策</li> <li>・ユニバーサルデザインに留意した館内表示</li> </ul>	<p>「みんなおいでよ！Baby &amp; Kidsフェスin東灘図書館」</p> <p>ピクトグラムを使用した書架見出しの設置</p>

### 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	<p>・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」</p> <p>実施日 令和元年11月27日(水)</p> <p>配付数 803枚 回収数 580枚 回収率 72.2%</p> <p>図書館で全館で同一日に実施</p> <p>来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価</p>
②満足度調査の結果	<p>市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足50.5%、やや満足41.2%、やや不満5.0%、不満0.2%で平均点は3.47(全館平均3.47)であった。</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"> <li>・通常は清掃が行き届かない書架天板上の清掃を実施</li> <li>・蔵書点検期間中に、2階閲覧席のサインを更新</li> </ul>

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内で最も利用冊数の多い繁忙館でありながら、様々な利用者を想定した運営を行っている点が評価できる。</li> <li>・利用満足度は全館平均とちょうど同じであり、適切に運営できていると言える。</li> </ul>

令和元年度 神戸市立灘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)	図書館
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ
(3)指定期間	平成28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 49,232,676円 決算額 49,213,003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	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告)</li> <li>清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃</li> </ul>
	②施設の運營業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営</li> <li>障害者雇用</li> <li>元年度に実施した主なものは、</li> <li>【読書奨励のための事業】 映画会・子供向け映画会・バリアフリー映画会 「大人の朗読」 「大人の一日図書館員」 「トールペイントの世界」 本の修理講座 家政分野等女性向け一般図書の充実 発達障害関連資料コーナーの継続</li> <li>【地域、他部局との連携】 すくすく赤ちゃんセミナー 自殺予防週間関連展示 パネル展示「レトロKOBEフォトマップ展」「震災25年パネル展示『神戸の慰霊碑を訪ねて』(神戸アーカイブ写真館) 「図書館で落語会」「星空の世界を広げよう」「人形劇』がやってくる」(神戸大学) 「気軽に落語会」(楽喜落語研究会) 「レッサーパンダのキーホルダーをつくろう」(王子動物園) 展示「続・昭和レトロ 時代が変わるとき」(神戸文学館) 障害者支援施設からの就労体験受入</li> <li>【子供の読書活動推進】 参加型読書イベント「アニマシオン」 「影絵の世界」(影絵劇団しろつめくさ)</li> <li>【学校園との連携】 図書館見学・トライやるウィーク、テーマ本集め、出前授業、ブックトーク、読書シート</li> </ul>
	③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>独自研修及び館内整理</li> <li>返却ボックスの管理、図書運搬</li> <li>令和元年度教科書展示会の開催</li> </ul>

(2)利用状況		元年度の状況	
①施設利用状況	サービス提供日	304日(前年度301日) ※3/3~3/15新型コロナウイルス感染症対策のため臨時休館 (臨時窓口で予約図書貸出と返却のみ受付)	
	貸出利用者数(うち児童)	229,874人(29,436人) 前年度比 95.7%(児童94.1%)	
②その他利用状況	貸出利用冊数(うち児童書)	679,926冊(220,750冊) 前年度比 95.9%(児童書94.2%)	
	予約貸出冊数	211,985冊(前年度比99.0%)	
③施設利用状況	有効登録者数(うち児童)	47,510人(6,331人) 前年度比 97.6%(児童117.9%)	
	入館者数(うち児童)	400,215人(児童51,364人) 前年度比 94.0%(児童92.3%)	
視聴覚(CD、DVD、ビデオ)コーナーの利用		利用人数	2,709人(前年度比93.6%)
		利用点数	2,637点(前年度比93.7%)
(3)収支状況		元年度の状況	
①使用料または利用料金収入	該当なし		
②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料	49,213,003円	
	支出 決算額	55,096,914円	
(4)その他		元年度の状況	
①行動指針に対する対応	(1)②に同じ		
②利用促進	神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載		

### 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	児童の新規登録目標数 5年間で5,200人	1,106人登録 (累計5,333人)
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	・女性利用者へ向けての企画 ・新たな連携による読書奨励  ・その他	トールペイントの世界 「影絵の世界」(影絵劇団し るつめくさ)・「『人形劇』が やってくる」(神戸大学) 本の修理教室

### 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	・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」 実施日 令和元年11月27日(水) 配付数 756枚 回収数 639枚 回収率 84.5% 図書館で全館で同一日に実施 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価
②満足度調査の結果	市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では、満足49.3%、やや満足44.0%、やや不満3.3%、不満0.5%で平均点は3.46(全館平均3.47)であった。
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・自動貸出機の使い方を個別に説明し、カウンターでの混雑緩和を図った ・開館30周年記念として「新しい本のコーナー」を設置 ・閲覧スペースの段差部分での転倒防止のため、イミテーションプランツを設置

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	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 王子動物園や神戸文学館など、近隣の市有施設と連携した取り組みを実施することで、相互に利用促進を図っている。</li><li>▪ 施設だけでなく市民やボランティアとの協働も評価できる。</li></ul>

令和元年度 神戸市立兵庫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)	図書館
(2)指定管理者	大新東グループ
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 49,080,277円 決算額 49,079,168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	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告)</li> <li>清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃</li> </ul>
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営</li> <li>障害者雇用</li> <li>戦災記念資料室に展示された「神戸空襲を記録する会」の寄託資料の管理</li> <li>元年度に実施した主なものとしては、</li> <li>【読書奨励のための事業】 「ほんのわだい」「ピプリアキッチン」(本を紹介する館内配布物) 参加型展示「今週の背表紙川柳」</li> <li>【課題解決支援】 「障害者が地域で暮らすこと@図書館vol.2」 (障害者自立生活センターリングリング) 「管理栄養士さんに教わる血液サラサラ健康講座」</li> <li>【地域、他部局との連携】 すくすく赤ちゃんセミナー 自殺予防週間関連展示 ちいさなお話会「おもちゃto絵本 魔法の子育て」(MomLabo 講師:竹下あきこ氏) 「ネズミcafé in 新開地冬まつり」(神戸アートビレッジセンター) 「ゆるっと歴史おはなし会」(おやこ三国志PROJECT) 「兵庫図書館おばけやしき」(兵庫駅南公園こどもフェスタ) 出張図書館「和田岬一箱古本市」(笠松通商店街) 「出前おはなし会」(カトリック兵庫教会学習支援学校 ほか) 「おはなしゆりかご」(地域子育て支援センター兵庫)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>【子供の読書活動推進】 「としよこちゃんのお誕生日会」(イラストレーター山崎秀昭氏) クイズラリー「としよこちゃんからのちょうせん状」 地元絵本作家(桐隆一氏・おおたけなおこ氏)の展示会、ワークショップ等</li> <li>【学校園との連携】 図書館見学・トライやるウィーク、テーマ本集め、出前授業、ブックトーク 兵庫区学校司書交流会 POPコンテスト(吉田中学校) 絵本の読み聞かせ講座(夢野台高校) 「橘タウンミーティング」(神港橘高校)</li> </ul>
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>独自研修及び館内整理</li> </ul>

(2)利用状況		元年度の状況	
①施設利用状況	サービス提供日	303日(前年度301日) ※3/3～3/15新型コロナウイルス感染症対策のため臨時休館 (臨時窓口で予約図書貸出と返却のみ受付)	
	貸出利用者数(うち児童)	105,109人(7,501人) 前年度比 92.0%(児童93.5%)	
②その他利用状況	貸出利用冊数(うち児童書)	291,152冊(65,431冊) 前年度比 92.2%(児童書90.4%)	
	予約貸出冊数	78,865冊(前年度比94.3%)	
③その他	有効登録者数(うち児童)	21,070人(1,662人) 前年度比 98.2%(児童116.1%)	
	入館者数(うち児童)	235,234人(16,799人) 前年度比 102.9%(児童104.7%)	
(3)収支状況		元年度の状況	
①使用料または利用料金収入	該当なし		
②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料	49,079,168円	
	支出 決算額	49,906,884円	
(4)その他		元年度の状況	
①行動指針に対する対応	(1)②に同じ		

### 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	貸出冊数、新規登録者数の 毎年3%増	貸出冊数前年比 92.6% 新規登録者数前年比 95.3% ※新型コロナウイルス感染症対策のため臨時休館あり
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	・新たな連携による読書奨励	ちいさなお話会「おもちゃto 絵本 魔法の子育て」 (MomLabo)、「ゆるっと歴史 おはなし会」(おやく三国志 PROJECT)、「兵庫図書館お ばけやしき」(兵庫駅南公園 こどもフェスタ)、「ネズミcaf é in 新開地冬まつり」(神戸 アートビレッジセンター)他

### 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	・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」 実施日 令和元年11月27日(水) 配付数 513枚 回収数 401枚 回収率 78.2% 図書館で全館で同一日に実施 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価
②満足度調査の結果	市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足53.1%、やや満足39.2%、やや不満2.7%、不満0.2%で平均点は3.52(全館平均3.47)であった。
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・絵本架から利用者が本を取り出しやすいように、本の大きさを考慮し配置を変更

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	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 個性ある取り組みが多く、地域の中での図書館の存在感を高めていると言える。</li><li>▪ 満足度調査は全館の中で2番目に高い。</li></ul>

令和元年度 神戸市立北図書館・北神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)	図書館
(2)指定管理者	大新東グループ
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 87,401,852円 決算額 87,378,507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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告)</li> <li>・清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃</li> </ul>
②施設の運營業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北図書館、北神図書館とも館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営</li> <li>・障害者雇用</li> </ul> <p>元年度に実施した主なものとしては、                      &lt;北図書館&gt;                      【読書奨励のための事業】                      「ほんのわだい」「ビブリアキッチン」(本を紹介する館内配布物)                      「大人のためのおはなし会」「読書会」                      POPコンテスト2019～あなたの「推し本」教えてください                      【課題解決支援】                      「パパのおひざDEおはなし会」                      【地域、他部局との連携】                      すくすく赤ちゃんセミナー                      自殺予防週間関連展示                      「秋の古民家で朗読ライブ」(文化財課・内田家住宅)                      「出前おはなし会」(NPO法人ポプリ・すずらんだい児童館他)                      調べ学習「カルタで遊ぼう！地域を知ろう！」(文化財課・内田家住宅)                      「おはなしプレゼント in きてきてふれあいパーク」(北区こども家庭支援室ほか)                      「本の案内しよっ～出張図書案内～」(大人の居場所研究舎なりわい・デイサービスすずらん亭)                      「人形劇」(北区民センター)                      「イチオシ！～中高生読書交流会」(すずらん台児童館)                      【子供の読書活動推進】                      「おはなしプレゼント」「ぬいぐるみのおとまり会」「工作の会」                      【学校園との連携】                      図書館見学・トライやるウィーク、テーマ本集め、出前授業、ブックトーク</p>



	<p>&lt;北神図書館&gt;  <b>【読書奨励のための資料展示や行事の実施】</b>  「ほんのわだい」「ビブリアキッチン」(本を紹介する館内配布物)  「絵手紙講座」「北神で川柳よんで笑おうね」「本のお楽しみ袋」  <b>【課題解決支援】</b>  「管理栄養士さんに教わる発酵食品健康講座」  <b>【地域、他部局との連携】</b>  すくすく赤ちゃんセミナー  自殺予防週間関連展示 認知症予防展示  「工作ライブ！ラリー」(エコール・リラ)  出前おはなし会(児童発達支援センターおかば学園)  ブックラウンジに生け花(近隣の生け花教室)  <b>【子供の読書活動推進】</b>  調べ学習講座「ロボットプログラミングに挑戦」  「YA向け！紹介されてると読みたくなる本」展示  <b>【学校園との連携】</b>  図書館見学・トライやるウィーク、ブックトーク(藤原台小学校)  <b>【その他】</b>  移転開館に伴う業務・移転準備期間中の予約図書受取コーナー運営  開館後の視察対応・利用者からの要望対応</p>
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・独自研修及び館内整理</li> <li>・令和元年度教科書展示会の開催(北・北神とも)</li> <li>・書籍消毒器の設置・データベースの提供(北神)</li> <li>・セミナー室提供(北神在勤教員対象の授業づくりセミナー等)</li> </ul>
(2)利用状況	元年度の状況
①施設利用状況	<p>&lt;北図書館&gt;  サービス提供日 304日(前年度301日)  ※3/3～3/15新型コロナウイルス感染症対策のため臨時休館  (臨時窓口で予約図書貸出と返却のみ受付)  貸出利用者数(うち児童) 83,481人(8,158人)  前年度比 91.9%(児童93.7%)  貸出利用冊数(うち児童書) 271,154冊(73,161冊)  前年度比 90.5%(児童書90.9%)  予約貸出冊数 66,738冊(前年度比92.3%)  有効登録者数(うち児童) 17,731人(2,371人)  前年度比 98.0%(児童117.4%)  入館者数(うち児童) 196,142人(19,197人)  前年度比 93.9%(児童95.9%)</p> <p>&lt;北神図書館&gt;  サービス提供日 291日(前年度295日)  ※移転開館 4/23  ※3/3～3/15新型コロナウイルス感染症対策のため臨時休館  (臨時窓口で予約図書貸出と返却のみ受付)  貸出利用者数(うち児童) 153,554人(20,947人)  前年度比 143.1%(児童173.6%)  貸出利用冊数(うち児童書) 530,502冊(185,529冊)  前年度比 145.6%(児童書153.1%)  予約貸出冊数 84,567冊(前年度比106.1%)  有効登録者数(うち児童) 26,605人(3,476人)  前年度比 119.9%(児童165.8%)  入館者数(うち児童) 431,177人(59,122人)  前年度比 200.9%(児童245.0%)</p>
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	該当なし
②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料 87,378,507円 支出 決算額 105,221,906円
(4)その他	元年度の状況
①行動指針に対する対応	(1)②に同じ
②	特になし

### 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		貸出冊数、新規登録者数の 毎年3%増	貸出冊数前年比 91.8%(北) 142.8%(北神) 新規登録者数前年比 86.8%(北) 370.6%(北神) ※新型コロナウイルス感染症対策のため臨時休館あり
②収入目標額		—	—
③その他新たなサービス		・新規事業または新たな連携による行事等	<北>本の案内しよっ〜出張図書案内〜(大人の居場所研究舎なりわい)、POPコンテスト2019〜あなたの「推し本」教えてください <北神>書籍消毒器・データベースの提供、雑誌リサイクルコーナー(年に一度のリサイクルフェアからの変更)、教科書展示

### 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		<p>・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」 実施日 令和元年11月27日(水) 北図書館 配付数 313枚 回収数 253枚 回収率 80.8% 北神図書館 配付数 740枚 回収数 551枚 回収率 74.5% 図書館で全館で同一日に実施 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価</p>
②満足度調査の結果		<p>【北図書館】 市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足51.0%、やや満足43.1%、やや不満2.4%、不満0.4%で平均点は3.49(全館平均3.47)であった。 【北神図書館】 上記市民満足度調査において、図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足58.8%、やや満足34.7%、やや不満2.0%、不満0.9%で平均点は3.57(全館平均3.47)であった。</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		<p>【北図書館】 ・旧北神分館からの移管により、2階学習室の長机、学習・閲覧席の椅子、3階閲覧机、閲覧用ツール等の更新を実施 ・コピー機の利用方法や著作権等の案内をより見やすくなるよう掲示物を変更 【北神分館】 ・館内案内図やOPAC使い方ガイドを掲示し、よりわかりやすいよう工夫した ・館長への手紙のご要望を受けて、自習室用に消しゴムかす清掃の小さいほうきとごみ箱をカウンターに設置 ・利用者からの要望を受け、ブックカートの置き場を入口付近に変更し、より利用いただけるように改善 ・おはなし会ボランティアの方からの要望を受け、おはなしの部屋に時計を設置</p>

### 5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	OAAA ●AA OA OB OC
所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北区役所の移転や北神図書館の新館準備などがありながら、きめ細やかな運営対応や地域連携の取り組みを行っていることは評価できる。</li> <li>・北神図書館の満足度は全館で最も高い。</li> </ul>

令和元年度 神戸市立新長田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)	図書館
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 39,350,009円 決算額 39,243,204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	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告)</li> <li>清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃</li> </ul>
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営</li> <li>障害者雇用</li> <li>元年度に実施した主なものは、</li> <li>【読書奨励のための事業】 「震災朗読会 令和の風にのせて」「大人が楽しむ折り紙の会」</li> <li>【地域、他部局との連携】 すくすく赤ちゃんセミナー 自殺予防週間関連展示 パネル展示「レトロKOBEフォトマップ展」「震災25年パネル展示『神戸の慰霊碑を 訪ねて』(神戸アーカイブ写真館) 「高齢者向けおはなし会(ふくろうの会) 「ミャンマーの皆さんの「夏休み図書館見学会」「夏休み読書の会」、「駒ヶ林小学校グローバル読書の会」他(いずれもNPO神戸定住外国人支援センター)</li> <li>「太田治子氏講演会(ふたば学舎) 「ええとこながた ～多文化をたのしもう(ふたば国際プラザ) 「くにづか ローカル&amp;ワールドフェスティバル(くにづかりポーンプロジェクト) 「サイエンスカフェ」「まちコラボ(神戸常磐大学子育て総合支援施設KIT) 「カンガルーフェスタ(長田区子育て支援) 「だっこでおはなし(細田児童館他) 「ナガイク(子育て支援アプリ)に図書館コラム掲載(株式会社くにづか)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>【課題解決支援】 だれでもできる！ストレッチ講座(地元整骨院)</li> <li>【子供の読書活動推進】 「絵本作家 山本孝さん 夏・まつり！ おはなし会」 参加型読書イベント「アニメーション」「パパのおひざでおはなし会」 「夏・まつり！ おばけクイズラリー」「クリスマス ハンドベル発表会」</li> <li>【学校園との連携】 図書館見学・トライやるウィーク、テーマ本集め、出前授業、ブックトーク、読書シート インターシップ(長田南高等学校)、職場体験実習(青陽須磨支援学校)受入</li> </ul>
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>独自研修及び館内整理</li> <li>多目的ルームの管理・秩序維持</li> <li>令和元年度教科書展示会の開催</li> </ul>



#### 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	<p>・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」            実施日 令和元年11月27日(水)            配付数 316枚 回収数 290枚 回収率 91.8%            図書館で全館で同一日に実施            来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価</p>
	②満足度調査の結果	<p>市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足50.7%、やや満足41.0%、やや不満2.4%、不満1.0%で平均点は3.49(全館平均3.47)であった。</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"> <li>・旧北神分館からの移管により、紙芝居書架を入替。それにより、カウンター内に別置していた大型絵本をフロアへ出し、利用しやすくなるよう大型絵本コーナーを新設</li> <li>・赤ちゃん連れの利用者が来館しやすいよう、児童コーナーにカーペットスペースを新設</li> <li>・利用者からの声を受け、コピー機横に作業台を設置</li> <li>・カウンター3箇所と筆記台4箇所の計7箇所に杖・傘置き台を設置し、利便性の向上を図った。</li> <li>・「しんながた図書館だより」の近隣施設での配布場所を増やし、図書館利用PRに努めた。</li> </ul>

#### 5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	OAAA ●AA OA OB OC
所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域性を活かし、多文化共生という視点から事業に熱心に取り組んでいる。</li> <li>・ 近隣の市有施設や、地元企業、大学など、様々な主体と連携しながら、地域に根差した取り組みを行っている。</li> </ul>

令和元年度 神戸市立須磨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)	図書館
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 43,390,074円 決算額 43,390,074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	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告)</li> <li>清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃</li> <li>書籍消毒機の設定</li> </ul>
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営</li> <li>障害者雇用</li> <li>元年度に実施した主なものとしては、 【読書奨励のための事業】 「大人のための朗読会」、大人の工作教室「段ボール織り機deコースター」 利用講座「図書館べんりガイド」、「本の福袋」 「不定期連載 サンタク」(参加者の選択によりストーリーが進む参加型小説) 青少年向けイベント「うろ覚えコンテスト」</li> <li>【地域、他部局との連携】 すくすく赤ちゃんセミナー 自殺予防週間関連展示 パネル展示「レトロKOBEフォトマップ展」「震災25年パネル展示『神戸の慰霊碑を訪ねて』(神戸アーカイブ写真館) 神戸女子大学ビブリオ部コラボ展示「和×夏」(おすすめ本とPOPの展示)</li> <li>パネル展示「レトロKOBEフォトマップ展」「震災25年パネル展示『神戸の慰霊碑を訪ねて』(神戸アーカイブ写真館) 空気のおもしろ実験ショー&amp;英語タイム&amp;おはなし会(須磨区民センター・学研エデュケーショナル) 「おはなし会&amp;キンボール体験」(須磨体育館) ワークショップ「一箱図書館長」(須磨区役所「輝け★須磨オヤジ塾」) だっこでおはなし(東須磨児童館他)、こわいおはなし会(たかとり児童館他) 出前おはなし会(特別養護老人施設KOBESUMAKIRAKUEN「青空市」)</li> <li>【課題解決支援】 「知ろう備えよう防災工作教室」</li> <li>【子供の読書活動推進】 絵本作家山本孝さんとワークショップ、「ぬいぐるみのおとまり会」 リアルサイズ古生物図鑑パネル展示</li> <li>【学校園との連携】 図書館見学・トライやるウィーク、テーマ本集め まめおはなし会(須磨みどり幼稚園) インターンシップ受入(神戸女子大学)</li> </ul>
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>独自研修及び館内整理</li> </ul>

(2)利用状況		元年度の状況	
①施設利用状況	サービス提供日	303日(前年度301日) ※3/3~3/15新型コロナウイルス感染症対策のため臨時休館 (臨時窓口で予約図書貸出と返却のみ受付)	
	貸出利用者数(うち児童)	94,273人(15,548人) 前年度比 96.5%(児童96.6%)	
②その他利用状況	貸出利用冊数(うち児童書)	324,380冊(117,423冊) 前年度比 94.6%(児童書94.3%)	
	予約貸出冊数	67,958冊(前年度比94.2%)	
	有効登録者数(うち児童)	18,351人(2,999人) 前年度比 99.4%(児童118.7%)	
	入館者数(うち児童)	179,191人(29,634人) 前年度比 96.9%(児童97.0%)	
(3)収支状況		元年度の状況	
①使用料または利用料金収入	該当なし		
②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料	39,243,204円	
	支出 決算額	45,027,159円	
(4)その他		元年度の状況	
①行動指針に対する対応	(1)②に同じ		
②利用促進	神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載		

### 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	—		—
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連携による新たな行事</li> <li>・子供の読書活動推進関連</li> <li>・一般向け読書推進</li> <li>・その他</li> </ul>	空気のおもしろ実験ショー& 英語タイム&おはなし会(学 研エデュケーショナル) ワークショップ「一箱図書館 長」(須磨区役所「輝け★須 磨オヤジ塾」) 「ぬいぐるみのおとまり会」 本の福袋 書籍消毒機の設置	

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	<p>・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」            実施日 令和元年11月27日(水)            配付数 288枚 回収数 285枚 回収率 99.0%            図書館で全館で同一日に実施            来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価</p>
	②満足度調査の結果	<p>市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足50.2%、やや満足44.9%、やや不満1.8%、不満0.0%で平均点は3.50(全館平均3.47)であった。</p>
	③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>・市民満足度調査の結果を受け、書架の配置替えや表示の刷新、館内サインや案内図の刷新を行い、利用者が資料を探しやすい書架になるように改善            ・YAコーナーを拡張し、よりYA世代に魅力ある棚づくりを適宜行った</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>・ 児童館や幼稚園に出向いての出前おはなし会を数多く実施した。            ・ 幅広い世代を対象とした読書奨励など、新規事業に積極的に取り組んでいる。</p>



令和元年度 神戸市立垂水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)	図書館
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ
(3)指定期間	平成28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 39,351,018円 決算額 38,887,308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	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告)</li> <li>清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃</li> </ul>
②施設の運營業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営</li> <li>障害者雇用</li> <li>元年度に実施した主なものとしては、</li> <li>【読書奨励のための事業】 「おいしいごはんのおはなし会」 「パパと子どものためのおはなし会」 「OPAC親子体験会」</li> <li>【地域、他部局との連携】 すくすく赤ちゃんセミナー 自殺予防週間関連展示 認知症予防展示 パネル展示「レトロKOBEフォトマップ展」「震災25年パネル展示『神戸の慰霊碑を訪ねて』(神戸アーカイブ写真館) 「垂水マスターズゼミ」(垂水区まちづくり課) 「垂水の浜の生き物博士になろう」(マリリンピア神戸さかなの学校) 朗読ボランティア交流会 人形劇(ボランティアグループたんぼぼ)</li> <li>【子供の読書活動推進】 クイズラリー「図書館キャラクターを探せ！」 おすすめ本リレーコーナー 「ロボットプログラミング『こくり』をうごかしてみよう！」</li> <li>【学校園との連携】 図書館見学・トライやるウィーク、テーマ本集め、出前授業、ブックトーク、読書シート 「中学生と絵本を楽しむ会」「放送読書会」(いずれも垂水中学校) 「出前調べ学習講座」「読書感想文講座」(霞ヶ丘小学校他)</li> <li>【その他】 子育て支援コーナーの拡充(図書の充実・ベビーカー対応)</li> </ul>
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>独自研修及び館内整理</li> </ul>

(2)利用状況		元年度の状況	
①施設利用状況	サービス提供日	304日(前年度301日) ※3/3~3/15新型コロナウイルス感染症対策のため臨時休館 (臨時窓口で予約図書貸出と返却のみ受付)	
	貸出利用者数(うち児童)	221,746人(22,145人) 前年度比 94.5%(児童97.2%)	
②その他利用状況	貸出利用冊数(うち児童書)	652,507冊(187,154冊) 前年度比 94.3%(児童書96.1%)	
	予約貸出冊数	194,364冊(前年度比95.6%)	
	有効登録者数(うち児童)	45,847人(5,375人) 前年度比 99.3%(児童120.7%)	
	入館者数(うち児童)	452,024人(45,268人) 前年度比 94.4%(児童96.8%)	
(3)収支状況		元年度の状況	
①使用料または利用料金収入	該当なし		
②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料	39,243,204円	
	支出 決算額	45,027,159円	
(4)その他		元年度の状況	
①行動指針に対する対応	(1)②に同じ		
②利用促進	神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載		

### 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	児童の新規登録目標数 5年間で5,150人	1,049人登録 (累計4,227人)
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	・子供の読書活動推進関連	おすすめ本リレーコーナー 「ロボットプログラミング『こくり』をうごかしてみよう!」

#### 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		<p>・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」            実施日 令和元年11月27日(水)            配付数 765枚 回収数 604枚 回収率 79.0%            図書館で全館で同一日に実施            来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価</p>
②満足度調査の結果		<p>市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足45.7%、やや満足45.0%、やや不満6.6%、不満0.5%で平均点は3.39(全館平均3.47)であった。</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"> <li>・毎週日曜日に絵本コーナーの床にマットを敷く時間を設け、親子で読書を楽しめる環境づくりを進めた</li> <li>・就学前の児童が使用できる「読書シート」のご要望に応え、新規に作成し配布を開始</li> <li>・児童向け英語の本に関する問い合わせの増加を受け、英語絵本コーナーを新設</li> <li>・特に高齢者に配慮し、文庫棚の最下段を高くし、本を取り出しやすいよう改善</li> </ul>

#### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域性を活かした海の生き物を知る講座等を着実に実施している。</li> <li>・近隣の学校園との連携や、新学習指導要領に対応した講座の実施など、利用者ニーズを捉えた事業を展開している。</li> </ul>

令和元年度 神戸市立西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)	図書館
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ
(3)指定期間	平成28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 50,238,908円 決算額 49,977,909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	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告)</li> <li>清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃</li> </ul>
②施設の運營業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営</li> <li>障害者雇用</li> <li>元年度に実施した主なものは、</li> <li>【読書奨励のための事業】 「Love Love Library(西図書館講座)」 「おとなだって絵本！」 資料展示「西図書館30周年」</li> <li>【地域、他部局との連携】 すくすく赤ちゃんセミナー 自殺予防週間関連展示 認知症予防展示 パネル展示「レトロKOBEフォトマップ展」「震災25年パネル展示『神戸の慰霊碑を訪ねて』(神戸アーカイブ写真館) 「昭和のあそび 昔のあそびⅡ」(埋蔵文化財センター) あおぞらプラザ公園保育(地域子育て応援プラザ西) 「おはなし食べちゃえ」(玉津南公民館) 「雨と緑と〇〇のワークショップシリーズ」(神戸市立工業高等専門学校) // 特別編『夏休み自由研究企画「雨とコケ」 てづくりサマーフェスタ「親子で立体パズル」(西区民センター)</li> <li>【子供の読書活動推進】 手作り会 いきものおはなし会 調べ学習関連企画「雲のふしぎ研究室」 自由研究相談室「児童文学相談室」「科学相談室」「神戸の遺跡相談室」</li> <li>【学校園との連携】 図書館見学・トライやるウィーク、テーマ本集め、出前授業、ブックトーク、読書シート キャリアトレーニング(いぶき明生支援学校)</li> </ul>
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>独自研修及び館内整理</li> </ul>

(2)利用状況		元年度の状況	
①施設利用状況	サービス提供日	304日(前年度301日) ※3/3~3/15新型コロナウイルス感染症対策のため臨時休館 (臨時窓口で予約図書貸出と返却のみ受付)	
	貸出利用者数(うち児童)	268,657人(26,889人) 前年度比 93.1%(児童89.2%)	
②その他利用状況	貸出利用冊数(うち児童書)	821,743冊(232,250冊) 前年度比 91.7%(児童書91.0%)	
	予約貸出冊数	225,185冊(前年度比94.4%)	
	有効登録者数(うち児童)	44,294人(5,311人) 前年度比 99.8%(児童117.6%)	
	入館者数(うち児童)	466,114人(46,819人) 前年度比 93.4%(児童89.5%)	
(3)収支状況		元年度の状況	
①使用料または利用料金収入	該当なし		
②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料	49,977,909円	
	支出 決算額	58,685,743円	
(4)その他		元年度の状況	
①行動指針に対する対応	(1)②に同じ		
②利用促進	神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載		

### 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		児童の新規登録目標数 5年間で5,100人	898人登録 (累計4,070人)
②収入目標額		—	—
③その他新たなサービス		・地域・他部局との連携	認知症予防展示

#### 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	<p>・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」            実施日 令和元年11月27日(水)            配付数 871枚 回収数 729枚 回収率 83.7%            図書館で全館で同一日に実施            来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価</p>
	②満足度調査の結果	<p>市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足43.3%、やや満足48.1%、やや不満6.6%、不満0.1%で平均点は3.37(全館平均3.47)であった。</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"> <li>・本を詰め込みすぎているとのご意見を受け、絵本書架の棚板を増設し、収容冊数を拡大</li> <li>・利用者からの要望を受け、返却台横にミニ展示を実施</li> </ul>

#### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用冊数が2番目に多い繁忙館でありながら、利用者要望に速やかに対応できている。</li> <li>・開館30周年記念展示を毎月開催し、地域図書館としての存在感を高めている。</li> </ul>

令和元年度 神戸市立三宮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)	図書館		
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ		
(3)指定期間	平成31年4月1日～令和3年3月31日		
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額	57,516,676円	決算額 57,070,589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	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告)</li> <li>清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃</li> </ul>
	②施設の運營業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営</li> <li>障害者雇用</li> <li>元年度に実施した主な取り組み</li> <li>【読書奨励のための事業】</li> <li>・ママ・パパコーナーの充実</li> <li>・カウンター前での資料展示</li> <li>【課題解決支援】</li> <li>・ビジネス支援コーナーの運営・新聞等のデータベースの提供と講習会の実施</li> <li>「ビジネスお楽しみ袋」</li> <li>【地域、他部局との連携】</li> <li>・すくすく赤ちゃんセミナー</li> <li>・自殺予防週間関連展示</li> <li>・だっこでおはなし(生田川児童館)</li> <li>・ワークショップ「くるくる」「空・雲」「りか本」のよみきかせ)他(バンドー神戸青少年科学館)</li> <li>「ためまっぷ中央」への情報提供</li> <li>【子供の読書活動推進】</li> <li>・おはなし会 工作会</li> <li>【学校園との連携】</li> <li>・図書館見学・トライやるウィーク、テーマ本集め、出前授業、ブックトーク</li> <li>【ギャラリーを用いた展示】</li> <li>・絵本作家山本孝「アブナイシリーズ原画展</li> <li>「KOBÉ 1970-80s作品展」(再整備計画の進む三宮地域にて、“過去と今、今と未来をつなぐ”という視点から実施)</li> </ul>
	③その他の業務	・独自研修及び館内整理
(2)利用状況		元年度の状況
	①施設利用状況	<p>サービス提供日 304日(前年度301日) ※3/3～3/15新型コロナウイルス感染症対策のため臨時休館(臨時窓口で予約図書貸出と返却のみ受付)</p> <p>貸出利用者数(うち児童) 230,615人(12,114人) 前年度比 94.5%(児童102.2%)</p> <p>貸出利用冊数(うち児童書) 571,374冊(115,609冊) 前年度比 95.7%(児童書103.7%)</p> <p>予約貸出冊数 224,718冊(前年度比94.5%)</p> <p>有効登録者数(うち児童) 46,294人(1,885人) 前年度比 100.5%(児童122.9%)</p> <p>入館者数(うち児童) 530,846人(児童27,878人) 前年度比 92.8%(児童99.9%)</p>
	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	自主事業 52,540円(データベース利用者コピー・プリント代)	
②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料 57,070,589円 支出 決算額 60,470,258円	
(4)その他		元年度の状況
①利用促進	神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載	

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・読書奨励</li> <li>・地域・他部局との連携</li> </ul>	ギャラリーを用いた展示「KOBE 1970-80s作品展」 「ためまっぷ中央」への情報提供	

### 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	・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」 実施日 令和元年11月27日(水) 配付数 789枚 回収数 602枚 回収率 76.3% 図書館で全館で同一日に実施 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価	
②満足度調査の結果	市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足46.2%、やや満足46.2%、やや不満3.8%、不満0.5%で平均点は3.43(全館平均3.47)であった。	
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・雑誌最新号棚の配架について、1段に置く雑誌を4誌から3誌に減らし利用者が手に取りやすいようにした。 ・絵本架にタイトル五十音の見出しを設け、利用者が資料を探しやすくなるように改善した。	

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネス支援を目的とした講習会や書籍の収集などを着実に実施している。</li> <li>・時間の無い利用者が本を探しやすいように、狭小な館内スペースを効率よく使う工夫が見られる。</li> </ul>