

令和元年度 神戸市立婦人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)	<p>【設置目的】 婦人の文化と教養を高め、婦人の社会的地位の向上を図るための施設</p> <p>【施設概要】 (1)所在地：神戸市中央区橋通3丁目4番1号 (2)開館時期：昭和32年4月(婦人の学習活動の拠点として開館) (3)竣工：昭和44年11月4日(耐震補強・老朽設備改修 平成29年1月16日) (4)構造：鉄筋コンクリート造5階建(神戸市立総合福祉センターの4階・5階の一部) (5)敷地面積：4,579.97㎡(総合福祉センター) (6)延床面積：1,474㎡(総合福祉センターの4階・5階の一部) 5階：事務室、大会議室(1)、小会議室(3)、音楽室、多目的室、IT研修室、衣服工房室、倉庫(4) 4階：中会議室(2)、小会議室(3)、保育ルーム</p>
(2)指定管理者	神戸市立婦人会館管理運営共同事業体 (神戸市婦人団体協議会、特定非営利活動法人輝支援センター神戸)
(3)指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日まで
(4)R1市支出額(単位：円)	協定締結額 17,170,527円 決算額 17,170,527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		協定書に基づく軽微な補修・小修繕を実施したほか、緊急事態を想定した総合福祉センターの合同防災訓練(2回/年)に参加した。
②施設の運営業務		貸館業務について ①会議室の使用許可及びその使用制限、使用料の徴収・減免等について、神戸市立婦人会館条例並びに同施行規則等の規定に基づき業務を適正に実施した。 ②市民からの多様な相談に対応するため、最近の時事、社会問題に関し、研修会を実施した。 ③ホームページを刷新(平成29年1月)し、各種講座内容や毎月の貸会議室空き情報などの内容に加え、FAQの掲載や貸室の申込みをネット予約できる機能が設けられている。 【評価】 提案項目に沿って概ね順調に実施している。
③その他の業務		(1)学習機会の提供について 婦人の文化と教養を高める講座、高齢者のための元気アップ講座のほか、パソコン教室、母親リフレッシュ教室や親子教室、市民救命士養成講習など、実用的で多種多様な講座を開催した。 ・講座開催数 (H30)1,132単位→(R1)928単位 ・受講者数 (H30)13,127人 →(R1)10,704人 ※令和2年3月3日より、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、臨時休館 (2)相談活動について 市民からのさまざまな問合せや悩み相談に対応するため、婦人会館に窓口を開設し、相隣関係や家庭問題、家事援助や介護支援などに関する相談など、身近な相談窓口として市民の不安解消に努めた。 ・相談件数 (H30)47件→(R1)65件 (3)広報活動について チラシの配布だけでなく、ホームページや市広報媒体等の活用により、婦人教育、家庭教育支援のための各種情報を広域的に情報発信し、広報活動の強化に努めた。 【評価】 提案項目に沿って概ね順調に実施している。
(2)利用状況		元年度の状況
①施設利用状況 ※前年度比は4～2月分として算出		・貸会議室利用件数：5,203件(前年度比107.7%) H30年度5,267件、H29年度 5,289件、H28年度 656件 ・貸会議室利用人数：70,234人(前年度比99.0%) H30年度77,339人、H29年度90,082人、H28年度12,050人
②その他利用状況 ※前年度比は4～2月分として算出		・講座の開催：928単位、10,704人(前年度比(単位)88.2%、(人数)88.1%) H30年度 1,132単位13,127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 ※前年度比は4～2月分として算出	・使用料収入:6,770,680円(前年度比119.9%)、 H30年度6,159,480円	
②指定管理者の収支状況	・収入実績17,170,527円(H30年度17,013,000円) ・支出実績17,170,527円(H30年度17,013,000円)	
(4)その他		元年度の状況
①行動指針に対する対応	①アンケート調査の結果、職員の対応に「大変満足」「やや満足」「普通」を合わせ、92.8%であった。 ②若い母親の子育てと社会参加両立のための講座や、高齢者の自立支援や介護予防のための講座など、自主講座は928単位開催された。 ③市民からの問い合わせや悩み相談に対応し、元年度の相談件数は65件にのぼった。 ④広く市民に対し、自主講座等の広報を行い、チラシのみならずホームページでも積極的に広報に努めている。アンケート調査では、「ホームページを見ない」が66.8%ではあったが、利用者の高齢化が原因のひとつだと考えられる。	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	会館の利用率75% 学習機会の提供として年間800単位以上の講座を開催 →733単位(4～2月分として算出)	・利用率56.8%(達成率75.7%) ・講座開催数928単位 (達成率126.6%) ※3月3日より新型コロナウイルス感染拡大防止のため臨時閉館したが、例年1,000単位以上になる。
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	調査方法:来館者へのアンケート調査 調査期間:令和元年1月～3月2日 配布数等:配布数1200枚、回収数918枚、回収率:76.5% 質問項目:住所、性別、年代、来館目的、利用頻度、施設の利便性、婦人会館HPの利用状況、職員の対応、その他意見・要望	
②満足度調査の結果	・施設の利用頻度:利用したことがある71.7% その他17.4% 初めて利用10.8% ・施設の利便性(複数回答可):交通の便が良い80.9% 会場使用料が安い48.1%、開館時間が長くて便利7.5% ・婦人会館HPの利用状況:よく見る16.1%、見ない66.8% ・職員の対応:大変満足26.6%、やや満足20.8%、普通45.4%、やや不満5.5%、不満1.6%	
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	アンケートでは、貸会議室の清掃状況に関する苦情が散見され、「机の上の汚れが多々あり、ゴミもある」や「机の上が汚れている。手垢や油汚れが残っていること」などの意見があった。 H30より、貸会議室について、利用開始時刻の15分前から部屋の鍵の受け渡しを開始することになったが、これにより、会議室利用前後に職員が部屋の点検や清掃をするための時間が確保され、清掃に努めている。	

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所見	<p>管理運営に関しては、概ね協定書どおり適正に行われている。</p> <p>貸会議室利用人数は70,234人(前年度比99.0%)で、前年度より減少しているが、貸会議室利用件数は5,203件(前年度比107.7%)と、前年度より増加している。会館利用率は56.8%で、提案内容である75%を下回ったものの、前年度(52.3%)より増加し、貸会議室徴収金額も6,770,680円(前年度比119.9%)と、増加している。これらは、利用者の意見や社会的なニーズを考慮し、指定管理者による自主講座(会議室利用料全額免除)の開催数等を見直したことにより、一般の方の利用件数が増加したためと考えられる。</p> <p>学習機会の提供として開催する講座については、928単位(前年度比88.2%)を開催し、提案内容(733単位)を大きく上回った。前年度比の減少は、受講者アンケートや社会的なニーズを考慮し、講座の内容や回数を見直したことによるものである。</p> <p>来館者へのアンケートによる利用満足度調査結果は、「やや不満」5.5%、「不満」1.6%であったが、利用者の71.7%が過去に婦人会館を利用したことがある等のリピーターであることから、概ね満足を得ていると考えられる。</p>

令和元年度 神戸市立青少年科学館(バンドー神戸青少年科学館)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)	現代の高度な文化生活を支えている科学技術について、市民、特に次の時代を担う青少年の認識を深め、豊かな創造性を養うことを目的として設置。 【開館時期】本館:昭和59年4月 新館:平成元年4月 【構造等】鉄筋コンクリート造 本館地上5階建・新館地上4階地下1階建 【敷地面積】 8,035㎡(本館 5,125㎡・新館 2,910㎡) 【延床面積】 12,336㎡(本館 6,502㎡・新館 5,834㎡) 【主要施設】 展示室、プラネタリウム、天体観測室、研修室、工作室、理科実験室、パソコン室、科学情報室(図書室)
(2)指定管理者	SFG神戸
(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 367,999,140円 決算額 367,999,140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>【設備の保守管理】 施設の維持管理に伴う法定点検、定期点検を適切に実施したほか、設備員が常に1名常駐している体制とし、巡回や日常点検、中央監視装置にて設備等の監視や空調運転監視を実施した。</p> <p>【警備】 警備員が常に2名以上(休館日1名)常駐している体制とし、警備勤務配置に基づき館内の巡回や立哨を実施し、来館者の多い際は誘導や整理等も実施した。</p> <p>【清掃】 清掃員が常に1名常駐している体制とし、開館前の展示室等の館内清掃や、開館中の館内清掃を実施し、嘔吐やお茶等のこぼれ等の突発的な清掃にも迅速に対応した。</p> <p>【修繕】 施設の状況を把握し、老朽箇所等を計画的に補修したほか、突発的な不具合にも迅速に対応した。(例:加圧給水ポンプ分解整備、新館地下汚水ポンプ取替、消防署指摘事項改修、プラネタリウムトイレ洗面台取替、本館各階トイレ手洗い水栓金具取替等)</p> <p>【評価】 協定書どおり適正に実施している。</p>
②施設の運営業務	<p>【運営】</p> <ul style="list-style-type: none"> 開館時間延長 月・火・木 9:30～16:30、金・土・日・祝・春休み・夏休み 9:30～19:00 ※H26から金曜日も夜間開館を実施 開館日数の増 春・夏休み期間について無休とする。 ※令和元年8月15日 台風10号接近のため臨時休館 ※令和2年3月3日～5月31日 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時休館 プラネタリウムの夜間投影 金・土・日・祝・春休み・夏休み 1日8回投影(最終回は19:00～) <p>【企画展・特別展の開催】</p> <ul style="list-style-type: none"> 春の企画展「神戸わくわく!スライムワールド」4/1～5/6(21日間)入場者:20,705名 スライム展自体の人気に加え、期間内に開館35周年イベントを開催したこともあり、春休み期間を過ぎても多くの方が入場された。有料の工作教室についてもリピーターが出るほど人気となった。 夏の特別展「だます?かくれる!モノマネいきもの展」7/20～9/1(44日間)入場者:21,161名 「擬態」に焦点をあて、生き物の姿や形が生きていくうえでどのように役立っているのかについて「知る」「見つける」「まねる」「つくる」の4ゾーンに分けて学べるよう企画。県立人と自然の博物館の協賛を得て、展示に関連した講演会等も開催した。 冬の企画展「巨大迷路とうちゅうの旅」12/14～1/26(15日間)入場者:16,447名 巨大迷路は4度目の開催だが、今回はストーリー性を持たせ、参加者はミッションをクリアしながら宇宙を旅するという趣向とした。 第1回ポートアイランドサイエンスフェスティバル 10/13～10/14(2日間)入場者:6,888名 ポートアイランド内にある研究機関・学校・施設など全16団体の協力のもと、展示のほか、ワークショップ・実験を開催した。 <p>【プラネタリウム運営】 サイエンス番組(522回22,129人)、こども番組(548回50,170人)、星空ヒーリング(274回12,214人)、特別番組(92回530人)の他、教育施設であることから、学習番組として小学4・6年生番組(158回21,892人)中学生番組(3回294人)の投影も実施した。また、以前より来館者から多く寄せられている「星空解説をもっと聞きたい」という意見を取り入れ、ライブ解説メインの番組として星空ライブ(376回13,491人)を投影したり、プラネタリウムイベント等(40回4,836名)を随時開催したり、年間で計2,015回投影、125,794人入場した。</p> <p>【その他の取組】 天文観測、アウトリーチ事業の実施、学校園との連携、企業との連携、外部主催イベント・共催イベントの実施</p> <p>【評価】 概ね提案どおり適正に実施している。</p>
③その他の業務	<p>【広報】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「かがくかんニュース」の発行(年4回、市内学校園の児童・生徒他に配布) SNSやモバイル端末への対応 科学館オリジナルキャラクター「シルミール」の作成 <p>【キャリア教育への協力】 中学生トライやるウィーク(春期:2校3名、秋期:6校12名、計8校15名)、学芸員実習生8名の受け入れ</p> <p>【評価】 科学館のPRを積極的に進めるとともに、魅力向上に貢献した。</p>

(2)利用状況		元年度の状況
①施設利用状況 ※前年度比は、4～2月分として算出	【入館者数】369,875人(前年度比102.99%)	
②その他利用状況 ※前年度比は、4～2月分として算出	【展示室入館者数】244,081人(前年度比102.44%) 【プラネタリウム入館者数】125,794人(前年度比104.08%)	
(3)収支状況		元年度の状況
①使用料または利用料金収入 ※前年度比は、4～2月分として算出	【入館料】61,601,540円(前年度比100.20%)	
②指定管理者の収支状況	【収入額】367,999,140円 【支出額】367,999,140円	
(4)その他		元年度の状況
①行動指針に対する対応	①子供の学びと育ちを支える場として、「神戸市少年少女発明クラブ」や「おもしろ科学館クラブ」などのクラブ活動(36回987人)のほか、「親子で参加する教室」、「お楽しみ科学館屋台」など各種教室やアウトリーチなど(77回4458人)を実施し、多くの参加者に好評を得た。 ②市民の科学リテラシーを育む生涯学習の場として、「星空ウォッチング」や「みんなで学ぶ&楽しむ1日」、「青少年のための科学の祭典」などを計46回開催し、延べ17,113人が参加された。 ③サイエンスコミュニケーションの場として、「KOBEサイエンスカフェ」や「わたしたちの科学のつどい」、「はやぶさ2トークライブシーズン2in神戸」等の気軽に楽しめるワークショップを開催し、計7回767名が参加された。	
②その他	当初の提案にはなかったが、パンフレットにAR技術を導入し、展示室以外の場所でも新しい科学技術に利用者が楽しんで触れられるよう努めた。	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	【入館者数】422,000人 →386,333人(4～2月分として算出)	【実績】369,875人(達成率95.7%)
②収入目標額	【プラネタリウム収入額】21,754,000円 →19,941,167円(4～2月分として算出)	【実績】18,700,670円(達成率93.8%)
③その他新たなサービス	【主な提案内容】 ①カフェ入口部分の面積を広げミュージアムショップとの併合 ②出張教室年間50回以上実施 ③星空ライブ解説番組入場者:18,000人 →16,500人(4～2月分として算出)	①実施済み。カフェの席数も増加し混雑時の待ち時間の緩和 ②はR1は46回実施(達成率92%) ただし、休校措置による中止6回除く ③13,491人入場(達成率81.8%)

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	【アンケート実施】 ・実施期間 1回目…5/18～19、5/25～26(計4日) 2回目…7/13～15、7/20～21(計5日) 3回目…9/14～16(計3日) 4回目…11/9～10、11/16～17(計4日) 5回目…2/15～16(計2日) ・回収数:1,141枚(1回目186枚、2回目357枚、3回目419枚、4回目120枚、5回目59枚) ・実施方法 館内にてスタッフが来館者へ直接声をかけ、アンケートへの回答を依頼。回答して頂けた来館者へは記念のノベルティを渡した。 ・質問事項:科学館全体、スタッフの対応の満足度、展示室及びプラネタリウムの内容の感想 等																															
②満足度調査の結果	【アンケート結果】	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体的な満足度</td> <td>68.5%</td> <td>30.8%</td> <td>0.6%</td> <td>0.1%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>54.5%</td> <td>44.7%</td> <td>0.7%</td> <td>0.1%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>楽しかった</th> <th>まあ楽しかった</th> <th>ややつまらなかった</th> <th>つまらなかった</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>展示室</td> <td>88.1%</td> <td>11.3%</td> <td>0.5%</td> <td>0.1%</td> </tr> <tr> <td>プラネタリウム</td> <td>85.1%</td> <td>13.6%</td> <td>1.3%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table>		大変満足	満足	やや不満	不満	全体的な満足度	68.5%	30.8%	0.6%	0.1%	スタッフの対応	54.5%	44.7%	0.7%	0.1%		楽しかった	まあ楽しかった	ややつまらなかった	つまらなかった	展示室	88.1%	11.3%	0.5%	0.1%	プラネタリウム	85.1%	13.6%	1.3%	0.0%
	大変満足	満足	やや不満	不満																												
全体的な満足度	68.5%	30.8%	0.6%	0.1%																												
スタッフの対応	54.5%	44.7%	0.7%	0.1%																												
	楽しかった	まあ楽しかった	ややつまらなかった	つまらなかった																												
展示室	88.1%	11.3%	0.5%	0.1%																												
プラネタリウム	85.1%	13.6%	1.3%	0.0%																												
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	【評価】 アンケートの実施回数を昨年度より2回増やし、回収数は昨年度(991枚)より増えている。また、全体的な満足度としては「大変満足」「満足」で回答の99%以上を占めている。 大変満足、満足といった回答が多く、展示やプラネタリウムだけでなく科学館全体で来館されたお客様には満足いただいている。わずかな苦情としては、展示物や施設の老朽が挙げられているが、限られた修繕費で修繕計画に沿って適切に対応している。																															

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<p>施設の維持管理業務に関しては、協定書どおり適正に行われている。老朽化が進む中で、限られた修繕費で適切に対応している。</p> <p>運營業務については、協定書どおりに行われており概ね適正である。団体利用として来館される団体が小規模な団体へと変化してきたことにより、入館者数や入館料収入は目標に対し若干届かなかったが、イベント内容や方法を見直したり工夫したりしたことで入館者数や入館料収入は年々増加している。</p> <p>開館35周年を記念して科学館オリジナルキャラクターを作成し、イベントの際の掲示や工作アイテムなどに効果的に取り入れることで、集客に向けて独自の広報活動に取り組んだ。特に、当初の提案にはなかったが、科学館のパンフレットにAR技術を導入し、展示室以外の場所でも新しい科学技術に利用者が楽しんで触れられるよう努めた。</p> <p>各種科学教室や特別展・企画展の実施、地元企業や各種団体とのイベントの共催、プラネタリウム独自番組の制作、学校園や他施設へのアウトリーチ事業の実施など多彩な事業を展開し、科学への興味・関心を高めることに努めた。特に学校園への出張教室では昨年度までの内容に加え、プログラミング教室を実施し、好評を得た。</p> <p>入館者のアンケート結果は、全体評価とスタッフ評価で「大変満足」「満足」、展示内容とプラネタリウム内容の評価で「楽しかった」「まあ楽しかった」とする回答が99%と非常に高く、利用者のニーズに応じた質の高いサービスの提供ができています。</p>