

令和3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民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)R3市支出額(単位:円)	協定締結額	114,364,053円	決算額 114,364,053円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	3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	<p>開館日数 357日                      開館時間 月～土曜日9時～21時 日曜日・祝日9時～17時                      (令和3年4月25日(日)～5月11日(火)までは運動場以外は休館。12日(水)～31日(月)までは夜間利用不可。6月1日(火)～9月30日(木)までは20時までの短縮利用)                      新型コロナの感染防止対策として、消毒液の設置、感染防止ポスターを多数掲出、貸室使用後の机、いすの消毒に加え、職員の管内巡回時に、トイレ、エレベーター等の人の手が触れる場所を重点的に消毒実施。</p>		
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2,198人:前年比94.7%)</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 令和3年12月より、先着順としていた講座受付を抽選に変更し、また令和4年2月より、Eメールによる講座申込の受付を開始した。</li> <li>・現代的課題講演会等の開催</li> <li>・市内15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60名、2コース、各6回、受講生112人)※コロナ前定員100名</li> <li>・老眼大学の開催(定員1,000名、12回、4コース、受講生3,329人、延べ60,210人受講)</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8日～10月29日、32講座881名参加)</li> <li>・人材の育成・活用の充実(市民講師の資質向上・コミュニティの結成)</li> <li>・学習成果の評価(生涯学習パスポートマナビ単認定制度の運用)</li> </ul>		
(2)利用状況	3年度の状況		
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数 218,061人(対前年比130.2%)</li> <li>・貸室利用件数 8,728件(対前年比124.8%)</li> <li>・貸室実利用率 50.5%(対前年比105.0%)</li> </ul>		
②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学習相談件数 5,391件(対前年比152.2%)</li> <li>・市民講師登録人数 439人(対前年比98.4%)</li> <li>・市民講師紹介延べ人数 2,198人(対前年比94.7%)</li> </ul>		
(3)収支状況	3年度の状況		
①使用料または利用料金収入	・使用料収入 13,035,570円(対前年比114.3%)		
②指定管理者の収支状況	①指定管理業務収入114,742千円 (※運動場管理にかかる教育委員会からの受託分378千円含む) 指定管理業務支出 104,195千円 収支差額10,547千円(2年度15,491千円) ②自主事業収入 336千円 自主事業支出 288千円 収支差額 48千円(元年度実績 205千円、2年度は開催せず)		
(4)その他	3年度の状況		
①行動指針に対する対応	①学習情報の提供・学習相談 生涯学習プラザを年中無休で開設し、市民のニーズに応じたきめ細やかな情報提供を行うとともに、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5,391件) ②学習活動への支援 ・生涯学習登録グループ制度(101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。 ・自主学習グループづくりの支援(15グループ) 市民講師による体験学習受講後、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。 ③人材の育成と活用 生涯学習市民講師登録制度を運用し、一日体験教室や講演会などの生涯学習支援事業を行っている。一日体験教室は、市民には学習のきっかけづくりとして、市民講師には、講師体験の場・指導方法の研修機会となるように開催した。(開催件数76件、参加者数1,073人)市民講師自身のスキルアップを図り、講師同士が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。 ④学習機会の提供(きっかけづくり) 多様な年齢層と多彩な課題に対応し、現代的課題講演会・講座等を、市民講師による講演会、市政リレー講座、大学などとの連携講座などの手法で開催した。(計41回実施 参加人数1,965人)また、乳幼児と親子向けプログラムとして、子育て支援事業(40回)を実施した。 ⑤学習・発表の場の提供 貸室や展示スペースを有効に活用し、市民に学習・発表の場を提供した。生涯学習フェスティバルを9月に開催する中で、市民合同作品展や高齢者学習センター文化発表会などを開催した。		
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(9団体)から共益費(光熱水費、修繕費に充当)を徴収し、光熱水費の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> </ul>
④その他	令和3年4月に、再委託先において、市民講師の個人情報紛失の事故が発生し、指定管理者に対して是正勧告を行った。指定管理者からは、再委託先を含め、改めて職員に対して研修等により、情報セキュリティと個人情報保護の重要性について徹底を図った、今後特に個人情報の取扱いについては慎重を期し、事務遂行にあたる、との報告を受けた。

### 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	<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>①218,061人(達成率54.5%)</li> <li>②5,391件(達成率173.9%)</li> <li>③2,198人(達成率70.9%)</li> <li>④38,307人(達成率68.4%)</li> <li>⑤50.5%(達成率84.2%)</li> </ul>
②収入目標額	・貸会議室等使用料 17,000,000円	13,035,570円(達成率76.7%)
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>①受付を先着順としていた講座申込について、抽選とすることとし、新たにEメールでも申込できるよう受付方法を変更した。</li> <li>②キャッシュレス決済</li> <li>③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令和3年12月受付分より抽選開始、R4.2受付分よりEメール受付開始</li> <li>②令和4年1月より導入済み</li> <li>③開催済み(定員60人、2コース、各6回、受講生112人)</li> </ul>

### 4. 利用者の満足度調査等

	3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3年12月1日～令和4年1月31日            配布数:1,500枚、回収数 1,261枚 回収率 84%            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】老眼大学受講者アンケート            期間:令和4年2～3月            回収数:733枚            主な質問項目:年間全講座の満足度</p> <p>【3】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>
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            ・全体的な満足度:満足 42.5% やや満足 52.7% やや不満 4.2% 不満 0.6%            ・施設の清潔感:満足 36.7% やや満足 53.6% やや不満 8.9% 不満 0.8%            ・センター職員の対応:満足 50.2% やや満足 44.0% やや不満 4.6% 不満 1.2%            ・新型コロナ感染防止対策 安心して利用できる 93.9% 利用に不安がある 6.1%</p> <p>【2】老眼大学受講者アンケート            ・講座の満足度:満足 20.6% やや満足 64.4% やや不満 13.5% 不満 1.5%</p>
③生涯学習支援業務のアンケート	<p>【1】一日体験教室アンケート            期間:令和3年4月～令和4年3月まで、一日体験教室開催の都度実施            教室数78 参加者数1,045 回収数851 回収率81.4%            主な質問項目:満足度、参加のきっかけ、参加理由、今後の希望            ・満足度:満足70.3% やや満足14.7% 普通5.8%、やや不満1.5% 不満0.4%            ・参加のきっかけ:チラシを見て75.8% 広報こうべを見て11.1%            ・参加理由:興味がある75.1% 新しいことを体験してみたい21.2%            その他1.7%(複数回答有)            ・今日の内容を今後も学んでみたいと思う:思う48.9% 思わない11.7%</p> <p>【2】生涯学習市民講師を派遣した際に、派遣先からの実施報告書を受け取っている。講師に対する感想や意見については、資質の向上の一助となるように本人に伝えている。</p> <p>【3】講座・講演会についても、30の講座・講演会について、今後希望する内容や感想などについて、アンケートを実施した。参加者数1,082 回収数873</p>
③利用者からの主な苦情,意見とそれへの対応	老眼大学の実施可否などの連絡が届いていない。 ⇒HPを閲覧できない方が多く、電話での連絡となり、つながらない場合は繰り返し連絡を行い、FAXでも連絡を行った。令和4年4月からはメールでの配信も行っている。

### 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	講座受講者について先着順制から抽選制に移行し、利便性を高めた点については評価できる。老眼大学受講者アンケートの「やや満足」以上は一定の割合があるものの、「満足」の値が低い。コースの回数等の形式の見直しに取り組んでいるが、く内容についても見直してほしい。アンケート数が少ないので、回収数向上に向けて検討が必要。

令和3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><b>【設置目的】</b> 国際的・全国的なスポーツ大会開催会場。全市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><b>【施設内容】</b></p> <p>(1)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>(2)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>(3)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>(4)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>(5)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>(6)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	公益財団法人神戸市スポーツ協会・株式会社加藤商会・アシックススポーツファシリティーズ株式会社共同企画
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 158,776,852円 決算額 158,776,852円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	3年度の状況															
①施設の維持管理業務	<p>○施設管理 ・計画的な施設修繕や専門業者による法令、定期点検、体育器具及びトレーニング機器の点検を実施</p> <p>○各種清掃 ・公園内を適宜巡回し、放置ごみ、枯れ枝、雑草の除去、専門業者による樹木剪定等を実施 ・地域住民との協働による「おうじくらぶ花壇」の整備、クリーン作戦への参加</p>															
②施設の運営業務	<p>○ノウハウの活用 ・スポーツ専門技術に卓越した職員の配置</p> <p>○利用促進 ・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 ・テニスコートの夏期夕方の営業時間を2時間延長(17時→19時) ・プールの営業日を9月の第1日曜日まで延長(9月4日)</p> <p>○熱中症予防対策 ・「熱中症対策講座」をスポーツ安全講習会で実施 ・利用者に水分を補充するよう声かけ注意喚起を実施 ・テニスコートに「日よけテント」(2張)設置 ・ロビー:ウォータークーラー、製氷機を設置 ・競技場:大型扇風機、温湿度計を設置</p> <p>○プールの安全運営 ・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 ・危険行為や禁止事項の掲示 ・1時間に1回、場内放送で注意喚起 ・全監視員が笛やトランシーバーを携帯し、万全な監視体制を確保 ・混雑が予想される休日には、監視員を増員 ・新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、混雑の予想される土日祝日と夏休み期間中を事前予約制とし、利用時間及び利用人数を制限(午前・午後の2部制、各回125名)</p> <p>○情報発信 ・HPや指定管理者の情報誌によって、イベント、教室の募集等の情報発信 ・情報誌「スポ教つうしん」を神戸市立幼・小・中学校全児童に配布</p> <p>○新型コロナウイルス感染症対策 ・出入口の動線分離 ・入館時のマスク着用、チェックシートの記入、アルコール消毒の徹底 ・サーモグラフィによる検温の実施 ・観客席、待合席の距離確保 ・更衣室の入場制限(利用終了後の速やかな退館の促し) ・プールの事前予約制の導入 など</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>稼働日数</th> <th>点検及び閉館日数</th> <th>新型コロナによる休館</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td>309</td> <td>17</td> <td>39</td> <td>365</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>331</td> <td>17</td> <td>17</td> <td>365</td> </tr> </tbody> </table> <p>※空調設置のため、令和3年12月～翌2月まで一部休館</p>	年度	稼働日数	点検及び閉館日数	新型コロナによる休館	計	令和2年度	309	17	39	365	令和3年度	331	17	17	365
年度	稼働日数	点検及び閉館日数	新型コロナによる休館	計												
令和2年度	309	17	39	365												
令和3年度	331	17	17	365												
③その他の業務	<p>ア. スポーツ教室(自主事業) イ. 利便施設の有効活用 ウ. 地域スポーツクラブの育成・支援 エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業</p>															

(2)利用状況		3年度の状況				
①施設利用状況		令和2年度	令和3年度	(前年度比)	利用率 (2年度)	利用率 (3年度)
	利用者数(会議室等・大会観覧者含む)	192,071人	235,888人	122.8%		
	主競技場・身障体育館・柔剣道場	99,485人	112,130人	112.7%	68.5%	72.4%
	トレーニング室	6,945人	8,826人	127.1%	-	-
	陸上競技場	49,698人	62,458人	125.7%	48.5%	61.1%
	バレー兼テニスコート	22,579人	27,090人	120.0%	64.2%	59.2%
	プール	5,609人	8,317人	148.3%	-	-
②その他利用状況	ア. スポーツ教室実施状況(自主事業) 教室:卓球、グラウンドゴルフ、バドミントンなど 15教室 受講者数:(定期)定員1,461人 受講者1,384人 充足率96.3% (短期)定員 154人 受講者数136人 充足率89.8%					
	イ. 利便施設の有効活用					
	旧食堂跡	利用者に開放、食事スペース及び談話スペースとして活用 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~)				
	自動販売機	体育館・スタジアムの全設置台数22台				
	チームロッカー	体育館:24台設置(24台利用)				
		テニスコート:6台設置(3台利用)				
		トレーニング室:36台設置(9台利用)				
	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 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6回(11月、3月) ③育成事業 スポーツ安全講習会の開催 3回(7月、9月) 参加者22人 (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 2回(11月、3月) ②全市交流大会等の企画・調整 (グラウンドゴルフ、ソフトテニス、家庭バレーボール、ミニバス、スナッグゴルフ)					
	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 ・「アシックスランニング教室(スタジアム)」参加者81人 ・「神戸あちこち散歩」実施 参加者9人 ・「酒蔵ウォーク」実施。参加者 男性9人、女性12人 計21人 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 ・体力測定会、下半身筋力測定会等の実施 4回 118人 ・Inbody測定会の実施 2回 97人					
	(3)収支状況		3年度の状況			
①使用料		令和元年度	令和2年度	(前年度比)	令和3年度	(前年度比)
		58,104千円	38,365千円	66.0%	43,085千円	112.3%
②指定管理者の収支状況		令和元年度	令和2年度	(前年度比)	令和3年度	(前年度比)
	収入	161,200千円	159,737千円	99.1%	158,871千円	99.5%
	支出	156,162千円	148,316千円	95.0%	141,631千円	95.5%
	差	+5,038千円	+11,421千円	226.7%	+17,240千円	151.0%
③指定管理者の自主事業収支状況		令和元年度	令和2年度	(前年度比)	令和3年度	(前年度比)
	収入	24,108千円	7,273千円	30.2%	11,301千円	155.4%
	支出	23,108千円	8,334千円	36.1%	10,905千円	130.8%
	差	+1,000千円	▲1,061千円		+396千円	
(4)その他		3年度の状況				
利用制限	空調設置のため、令和3年12月～翌2月まで一部休館					

※利用率・・・実利用コマ数/利用可能コマ数

### 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	<p>①施設全体の利用者数 400,000人以上(大会観覧者を含む)</p> <p>②体育館 利用者数 130,000人、利用率95%</p> <p>③スタジアム 利用者数 80,000人、利用率66%</p> <p>④テニスコート 利用者数 34,000人、利用率72%</p> <p>⑤プール 利用者数 37,000人</p> <p>⑥トレーニング室の利用者数 23,000人以上</p>	<p>①施設全体利用者数 235,888人 →未達成</p> <p>②体育館 利用者数 77,764人→未達成 利用率 93.25%→未達成 ※【前年度比】大会数の増 (R2:160件 → R3:251件)</p> <p>③スタジアム 利用者数 62,458人→未達成 利用率 61.1%→未達成 ※【前年度比】大会数の増 (R2:163件 → R3:257件)</p> <p>④テニスコート 利用者数 27,090人→未達成 利用率 67.7% →未達成</p> <p>⑤プール 利用者数 8,317人 →未達成 ※入場制限等による減</p> <p>⑥トレーニング室の利用者数 8,826人 →未達成 ※入場制限等による減</p>

②収入目標額	目標額 67,000千円	43,085千円 →未達成 ※改修による閉館、及び利用率の減
③その他新たなサービス	①お客様満足度で「満足」、「まあ満足」 82%以上 ②地域へ出張指導・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	お客様満足度調査 ・体育館 94.5% →達成 ・プール 98.5% →達成 地域への出張指導や参画 ・年間11回 →未達成 ・参加人数1,117人 →未達成 ※【前年度比】 1回100人 → 11回 1,117回

#### 4. 利用者の満足度調査等

		3年度の状況																																								
①満足度調査の実施内容		<p><b>【全体】</b> ○調査方法:入館者にアンケート用紙を配布、回収 ○調査期間:11月8日～30日、3月14日～31日 計2回 ○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> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>実施期間</th> <th>配布</th> <th>回収</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1回目</td> <td>11月8日～11月30日</td> <td>704</td> <td>429</td> <td>60.9%</td> </tr> <tr> <td>2回目</td> <td>3月14日～3月31日</td> <td>496</td> <td>303</td> <td>61.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>【プール】</b> ○調査方法:入場者にアンケート用紙を配布、回収 ○調査期間:8月14日～9月5日 計1回 ○質問項目:プールのトイレ・個室・シャワー、スタッフの対応、全体の満足度等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>実施期間</th> <th>配布</th> <th>回収</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>プール</td> <td>8月14日～9月5日</td> <td>399</td> <td>399</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	実施期間	配布	回収	回収率	1回目	11月8日～11月30日	704	429	60.9%	2回目	3月14日～3月31日	496	303	61.1%	区分	実施期間	配布	回収	回収率	プール	8月14日～9月5日	399	399	100.0%															
区分	実施期間	配布	回収	回収率																																						
1回目	11月8日～11月30日	704	429	60.9%																																						
2回目	3月14日～3月31日	496	303	61.1%																																						
区分	実施期間	配布	回収	回収率																																						
プール	8月14日～9月5日	399	399	100.0%																																						
②満足度調査の結果		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">■全体 1回目(11月8日～11月30日)</th> <th colspan="2">■全体 2回目(3月14日～3月31日)</th> </tr> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> <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>90.3%</td> <td>館内の清潔感</td> <td>91.6%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>96.6%</td> <td>スタッフの対応</td> <td>97.2%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>95.2%</td> <td>全体的満足度</td> <td>97.7%</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>館内の清潔感</td> <td>89.9%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>97.7%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>98.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>■スポーツ教室 1回目(11月8日～11月30日) ■スポーツ教室 2回目(3月14日～3月31日)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>時間</td> <td>98.4%</td> <td>時間</td> <td>98.4%</td> </tr> <tr> <td>講師の指導内容</td> <td>99.2%</td> <td>講師の指導内容</td> <td>99.2%</td> </tr> </tbody> </table>	■全体 1回目(11月8日～11月30日)		■全体 2回目(3月14日～3月31日)		区分	満足+まあ満足	区分	満足+まあ満足	館内の清潔感	90.3%	館内の清潔感	91.6%	スタッフの対応	96.6%	スタッフの対応	97.2%	全体的満足度	95.2%	全体的満足度	97.7%	区分	満足+まあ満足	館内の清潔感	89.9%	スタッフの対応	97.7%	全体的満足度	98.5%	区分	満足+まあ満足	区分	満足+まあ満足	時間	98.4%	時間	98.4%	講師の指導内容	99.2%	講師の指導内容	99.2%
■全体 1回目(11月8日～11月30日)		■全体 2回目(3月14日～3月31日)																																								
区分	満足+まあ満足	区分	満足+まあ満足																																							
館内の清潔感	90.3%	館内の清潔感	91.6%																																							
スタッフの対応	96.6%	スタッフの対応	97.2%																																							
全体的満足度	95.2%	全体的満足度	97.7%																																							
区分	満足+まあ満足																																									
館内の清潔感	89.9%																																									
スタッフの対応	97.7%																																									
全体的満足度	98.5%																																									
区分	満足+まあ満足	区分	満足+まあ満足																																							
時間	98.4%	時間	98.4%																																							
講師の指導内容	99.2%	講師の指導内容	99.2%																																							
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		<p>○中原橋 南方面 園路陥没 →敷地内の園路の危険箇所について補修し対応した。</p> <p>○落ち葉清掃依頼 →スタジアム北側園路、側溝の清掃を実施(連絡後2日に対応)</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	新型コロナウイルス感染症の影響で利用者目標は達成できていないが、施設全体の利用者数などは昨年度と同水準であったと言える。 アンケートの回答数が少ないので、配布数を増やす等改善すべき。

令和3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)	<b>【設置目的】</b> 国際的・全国的、全市民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 <b>【施設内容】</b> ○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㎡ トレーニングルーム 209㎡ 会議室 3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・アシックススポーツファシリティーズ株式会社共同企画
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 130,209,649円 決算額 130,209,649円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		3年度の状況				
①施設の維持管理業務	○施設管理	・計画的な施設修繕や専門業者による法令、定期点検、体育器具及びトレーニング機器の点検を実施				
	○各種清掃	・専門業者清掃業者による日常清掃、職員によるトレーニング室の清掃実施				
	○ノウハウの活用	・「スポーツ安全講習会」(4回実施:参加者36人) ・「市民スポーツセミナー」(6回実施:参加者72人)等を開催				
②施設の運営業務	○利用促進	・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				
	○熱中症予防対策	・ロビー:製氷機を設置 ・競技場・体育室:扇風機の無料貸出				
	○安全対策	・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機関として「AED & CPR講習会」の実施				
	○情報発信	・HPや指定管理者の情報誌によって、イベント情報、教室の募集等の情報の発信				
	○新型コロナウイルス感染症対策	・館入口に常時職員1名配置し注意喚起 ・入館時のマスク着用、チェックシートの記入、アルコール消毒の徹底 ・サーモグラフィによる検温の実施 ・観客席、待合席の距離確保 ・更衣室の入場制限(利用終了後の速やかな退館の促し) ・トレーニング室の事前予約制の導入 など				
	○その他	・オリンピック(バレーボール:銅メダリスト 竹下佳江さん)プロスポーツ選手(野球:元阪神タイガース 狩野恵輔さん)を招いた教室の実施 ・「スポーツ体験フェア2021」の開催				
		年度	稼働日数	点検及び閉館日数	新型コロナによる休館	計
		令和2年度	294	18	53	365
		令和3年度	332	18	15	365
	③その他の業務	ア. スポーツ教室の開催(自主事業) イ. トレーニングルームの運営(自主事業) ウ. 地域スポーツクラブの育成・支援 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		3年度の状況				
①施設利用状況		令和2年度	令和3年度	(前年度比)	利用率(2年度)	利用率(3年度)
	利用者数	89,971人	122,796人	136.5%	58.1%	92.4%
	競技場	39,047人	52,368人	134.1%	58.3%	93.2%
	第1体育室	21,782人	28,164人	129.3%	55.7%	86.5%
	第2体育室	16,241人	21,413人	131.8%	58.2%	87.9%
	利用数(大会観覧者含む)	99,522人	136,142人	136.8%	※利用率・・・実利用コマ数/利用可能コマ数	
②その他利用状況	ア. スポーツ教室の開催(自主事業)	教室:バドミントン、ミニバスケットボール、ふれあい体操など 定期23教室、短期4教室 受講者数:(定期)定員1,408人 合計1,198人 充足率85.1% (短期)定員90人 合計69人 充足率76.7% ※1組も1人として計算				
	イ. トレーニングルームの運営(自主事業)	区分	令和2年度	令和3年度	(前年度比)	
		利用人数	8,902	13,372	150.2%	
		講習会(回数)	82	178	217.1%	
		講習会(人数)	82	178	217.1%	
		※1回の講習で1人のみ受入れ				
	ウ. 地域スポーツクラブの育成・支援	地域スポーツクラブの運営支援 ・全県事業、全市会、区連絡協議会の運営支援 ・主催事業の開催支援等 ・用具レンタル(ストラックアウト、ポッチャ、ユニカール、キンボールなど) ・各種講習会の開催 4回(7月、10月、11月、3月) 参加者36人				
	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拠点づくり ②市民スポーツセミナー等の開催実施(スポーツセミナー 6回 72人)				

(3)収支状況		3年度の状況				
①使用料	令和元年度	令和2年度	(前年度比)	令和3年度	(前年度比)	
	29,789千円	17,311千円	58.1%	28,545千円	164.9%	
※令和元年4月～令和元年5月末まで工事のため、全館休館						
②指定管理者の収支状況		令和元年度	令和2年度	(前年度比)	令和3年度	(前年度比)
	収入	125,901千円	129,970千円	103.2%	130,210千円	100.2%
	支出	102,008千円	89,246千円	87.5%	102,409千円	114.7%
	差	+23,893千円	+40,724千円	170.4%	+27,801千円	68.3%
※令和元年4月～令和元年5月末まで工事のため、全館休館						
③指定管理者の自主事業収支状況		令和元年度	令和2年度	(前年度比)	令和3年度	(前年度比)
	収入	36,003千円	14,698千円	40.8%	22,357千円	152.1%
	支出	28,349千円	19,703千円	69.5%	26,526千円	134.6%
	差	+7,654千円	▲5,005千円		▲4,169千円	

### 3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	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 92.4% →未達成 ※【前年度比】大会数の増 (R2:88件 → R3:138件) ②観覧者を含む利用者数 136,142人 →未達成 ※【前年度比】大会数の増 (R2:88件 → R3:138件) ③トレーニングルーム利用者数 13,372人 →未達成 ※入場制限等による減
②収入目標額	使用料収入 35,000千円	使用料収入 28,545千円 →未達成 ※【前年度比】 17,310 → 28,545
③その他新たなサービス	①お客様満足度で「満足」、「まあ満足」 82%以上 ②地域へ出張指導・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	お客様満足度調査 89.3% →達成 地域へ出張指導や参画 ・7回 →未達成 ・参加人数181人 →未達成 ※【前年度比】 0回 0人 → 7回 181回

### 4. 利用者の満足度調査等

		3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:10月13日～26日、2月22日～3月8日 計2回 ○質問項目:館内の清潔感、スタッフの対応、全体の満足度等	区分	実施期間	配布	回収	回収率
		1回目	10月13日～10月26日	725	268	36.97%
		2回目	2月22日～3月8日	776	239	30.80%
②満足度調査の結果	■全体 1回目(10月13日～26日) ■全体 2回目(3月1日～12日)	区分	満足+まあ満足	区分	満足+まあ満足	
		館内の清潔感	92.8%	館内の清潔感	96.0%	
		スタッフの対応	94.4%	スタッフの対応	92.6%	
		全体的満足度	89.6%	全体的満足度	88.9%	
	■スポーツ教室	■スポーツ教室				
	区分	満足+まあ満足	区分	満足+まあ満足		
	時間	91.9%	時間	91.7%		
	講師の指導内容	92.6%	講師の指導内容	96.3%		
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	—					

### 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で利用者目標は達成できていないが、稼働日数ベースでいうと、昨年度と遜色は無い。アンケートの回答数が少ないので、配布数を増やす等改善すべき。

令和3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)	<p><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。</p> <p><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 (プール) ・50m競泳プール8コース ・25m温水プール5コース(通年営業)(幼児用プール併設) ・飛込プール(冬季はスケート場として利用) (スケート) ・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</p>
(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・アシックススポーツファシリティーズ株式会社共同企画
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 158,226,538円 決算額 158,226,538円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	3年度の状況																												
①施設の維持管理業務	<p>○施設管理 ・計画的な修繕や定期及び随時の施設点検、館内巡回を実施 ・閉館時には機械警備を実施</p> <p>○各種清掃 ・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 ・障害者の福祉就労を目的として、植栽管理及び外周清掃を外部委託 ・「市民広場」駅周辺の清掃を月に一度実施</p>																												
②施設の運営業務	<p>○ノウハウの活用 ・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</p> <p>○利用促進 ・大会及び専用利用がある場合に休館日を開放 ・営業時間外に学校団体及び競技団体への貸出しを行い、多くの利用者を受入 ・各水泳・スケート協会と利用日程の調整を実施</p> <p>○安全対策 ・市民救命士資格を有する職員や氷上監視員の配置、プール監視研修業務及び救護訓練実施</p> <p>○新型コロナウイルス感染症対策 ・出入口の動線分離 ・入館時のマスク着用、チェックシートの記入、アルコール消毒の徹底 ・サーモグラフィによる検温の実施 ・更衣室の入場制限(利用終了後の速やかな退館の促し) ・25mプール及びスケートの事前予約制の導入 ・コインロッカー、更衣室、ギャラリーの適宜消毒 など</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>稼働日数</th> <th>点検及び閉館日数</th> <th>新型コロナによる休館</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td>295</td> <td>14</td> <td>56</td> <td>365</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>334</td> <td>14</td> <td>17</td> <td>365</td> </tr> </tbody> </table>	年度	稼働日数	点検及び閉館日数	新型コロナによる休館	計	令和2年度	295	14	56	365	令和3年度	334	14	17	365													
年度	稼働日数	点検及び閉館日数	新型コロナによる休館	計																									
令和2年度	295	14	56	365																									
令和3年度	334	14	17	365																									
③その他の業務	<p>ア. 利便施設の管理運営 イ. スポーツ教室(自主事業) ウ. 施設の利用者数拡大のための広報、誘致活動 エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業</p>																												
(2)利用状況	3年度の状況																												
①施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>(前年度比)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者数</td> <td>95,287人</td> <td>155,280人</td> <td>163.0%</td> </tr> <tr> <td>プール</td> <td>56,998人</td> <td>91,950人</td> <td>161.3%</td> </tr> <tr> <td>スケート</td> <td>37,688人</td> <td>62,108人</td> <td>164.8%</td> </tr> <tr> <td>会議室</td> <td>601人</td> <td>1,222人</td> <td>203.3%</td> </tr> <tr> <td>利用数(大会観覧者含む)</td> <td>110,196人</td> <td>181,105人</td> <td>164.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>要因 プール:前年度に比べ近畿大会等の規模の大会を開催 スケート:人数制限の緩和や各種割引の再開</p>		令和2年度	令和3年度	(前年度比)	利用者数	95,287人	155,280人	163.0%	プール	56,998人	91,950人	161.3%	スケート	37,688人	62,108人	164.8%	会議室	601人	1,222人	203.3%	利用数(大会観覧者含む)	110,196人	181,105人	164.3%				
	令和2年度	令和3年度	(前年度比)																										
利用者数	95,287人	155,280人	163.0%																										
プール	56,998人	91,950人	161.3%																										
スケート	37,688人	62,108人	164.8%																										
会議室	601人	1,222人	203.3%																										
利用数(大会観覧者含む)	110,196人	181,105人	164.3%																										
②その他利用状況	<p><b>ア. 利便施設の管理運営</b></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シング小物やウェアの購入希望のニーズに対応するため実施</td> </tr> <tr> <td>貸靴室</td> <td>低料金での研磨サービス及び貸靴メンテナンスを実施</td> </tr> <tr> <td>自動販売機</td> <td>飲料水・アイス・軽食</td> </tr> </table> <p><b>イ. スポーツ教室(自主事業)</b> 単位:人/親子水泳:組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>定員</th> <th>受講者数</th> <th>充足率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>水泳教室</td> <td>2,205</td> <td>2,209</td> <td>100.2%</td> </tr> <tr> <td>スケート教室</td> <td>810</td> <td>804</td> <td>99.3%</td> </tr> <tr> <td>体操教室</td> <td>192</td> <td>168</td> <td>87.5%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>3,207</td> <td>3,181</td> <td>99.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>ウ. 施設の利用者数拡大のための広報・誘致活動</b> ・施設のHPやデジタルサイネージを活用し、身近な情報を随時迅速に提供 ・プール、スケート、教室やイベントなどのチラシをポートライナー三宮駅電光掲示板や新聞折り込み、指定管理者の情報誌などに掲載し、広報活動を実施 ・定期券制度やプレミアムフライデー割引制度の導入(50m・25mプール)</p> <p><b>エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業</b> ○プール[6月7日より営業] ・50m、25m、飛込プールを大会利用、専用利用のため、早朝、休館日に開館 ・アシックス水泳教室の開催(2回) 30人参加 ○スケート[10月20日より専用利用開始] ・大会利用、専用利用のため、早朝、休館日に開館 ・ウィンターフェスティバルの開催 427人参加(WEB申込制)</p>	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シング小物やウェアの購入希望のニーズに対応するため実施	貸靴室	低料金での研磨サービス及び貸靴メンテナンスを実施	自動販売機	飲料水・アイス・軽食	区分	定員	受講者数	充足率	水泳教室	2,205	2,209	100.2%	スケート教室	810	804	99.3%	体操教室	192	168	87.5%	合計	3,207	3,181	99.2%
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シング小物やウェアの購入希望のニーズに対応するため実施																												
貸靴室	低料金での研磨サービス及び貸靴メンテナンスを実施																												
自動販売機	飲料水・アイス・軽食																												
区分	定員	受講者数	充足率																										
水泳教室	2,205	2,209	100.2%																										
スケート教室	810	804	99.3%																										
体操教室	192	168	87.5%																										
合計	3,207	3,181	99.2%																										



(3)収支状況		3年度の状況				
①利用料金収入	令和元年度	令和2年度	(前年度比)	令和3年度	(前年度比)	
	80,974千円	62,587千円	77.3%	73,141千円	116.9%	
【主な内訳(前年度比)】プール23,774千円(+3,560千円)、スケート44,102千円(+19,004千円)						
②指定管理者の収支状況		令和元年度	令和2年度	(前年度比)	令和3年度	(前年度比)
	収入	241,133千円	220,813千円	91.6%	235,415千円	106.6%
	支出	247,477千円	224,948千円	90.9%	236,746千円	105.2%
	差	▲6,344千円	▲4,135千円	65.2%	▲1,331千円	32.2%
③指定管理者の自主事業の収支状況		令和元年度	令和2年度	(前年度比)	令和3年度	(前年度比)
	収入	30,220千円	12,310千円	40.7%	23,588千円	191.6%
	支出	27,483千円	18,004千円	65.5%	24,263千円	134.8%
	差	+2,737千円	▲5,694千円	▲208.0%	▲675千円	11.9%

### 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(観覧者含む) 260,000人	利用者数(観覧者含む) 181,105人 →未達成 ※【前年度比】大規模大会等の実施により増 (参考)大会数 10件 → 12件
②収入目標額	目標額 94,000千円	73,141千円 →未達成 ※【前年度比】教室受入人数の増 (参考)受講者数 1,368人 → 3,181人
③その他新たなサービス	お客様満足度で「満足」、「まあ満足」 80%以上	満足度調査での「満足」、「まあ満足」 ・プール(一般50m)95.4% → 達成 ・プール(一般25m)87.8% → 達成 ・スケート(一般)96.5% → 達成

### 4. 利用者の満足度調査等

		3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:7月22日～8月27日、9月1日～9月30日、11月12日～12月8日 計3回 ○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
	一般50m	7月22日～8月27日	100	47	47.0%	
	一般25m	9月1日～9月30日	80	43	53.8%	
	教室	11月12日～12月8日	120	63	52.5%	
②満足度調査の結果	■プール 一般(満足+まあ満足)	区分	50m	25m		
	館内の清潔感		82.6%	84.2%		
	スタッフの対応		97.7%	94.8%		
	全体的満足度		95.4%	87.8%		
	■スケート 一般(満足+まあ満足)	区分	満足+まあ満足			
	館内の清潔感		83.7%			
	スタッフの対応		96.6%			
	全体的満足度		96.5%			
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	○プール障がい者割引に親子割引がない。一般利用の未就学児は無料なのに、障がい者は小人料金が発生するのはおかしい。 →障がい者1名につき介助者1名を半額にしており、一般利用料金より低料金で利用可能の旨説明した上で、今後料金設定の検討を行う。					
	○スケート教室受講者の保護者より子供のマスク着用に関する苦情 →子どものマスク着用ルールを明確にし、ホームページや案内掲示を更新。					
		区分	プール	スケート		
	講師の指導内容		96.8%	97.6%		

### 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で収支状況が赤字になっているものの、健闘していると評価する。 アンケート期間は長くとしているものの、アンケート数が少ないので、配布数を増やす等改善すべき。

令和3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><b>【設置目的】</b>                  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ンメントを楽しめる拠点施設。</p> <p><b>【施設内容】</b>                  ○所在地:中央区港島中町6-12-2                  ○竣工時期:昭和59年8月                  ○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 仮設席4,500席                  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</p>
(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・アシックススポーツファンリテイーズ株式会社共同企画
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 19,335,149円 決算額 19,335,149円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	3年度の状況																													
①施設の維持管理業務	<p>○施設管理                  ・計画的な施設修繕や専門業者による法令、定期点検を実施                  ・非常照明機器をLED機器へ更新し、節電を推進</p> <p>○各種清掃                  ・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                  ・障害者の福祉就労を目的として、植栽管理及び外周清掃を外部委託                  ・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</p>																													
②施設の運営業務	<p>○利用促進                  ・年中無休、24時間対応                  ・利便性向上を目的とした改修(物販用仮設電源盤等の設置)</p> <p>○安全対策                  ・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</p>																													
③その他の業務	<p>ア. イベントの誘致・広報活動                  イ. 利便施設の管理運営</p>																													
(2)利用状況	3年度の状況																													
①施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度 (4～6月工事により休館)</th> <th>令和3年度</th> <th colspan="2">(前年度比)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用件数</td> <td>8件</td> <td>29件</td> <td colspan="2">362.5%</td> </tr> <tr> <td>稼働日数</td> <td>14日</td> <td>86日</td> <td colspan="2">614.3%</td> </tr> <tr> <td>営業日数</td> <td>208日</td> <td>282日</td> <td colspan="2">135.6%</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>6.7%</td> <td>30.5%</td> <td colspan="2">453.1%</td> </tr> </tbody> </table>						令和2年度 (4～6月工事により休館)	令和3年度	(前年度比)		利用件数	8件	29件	362.5%		稼働日数	14日	86日	614.3%		営業日数	208日	282日	135.6%		稼働率	6.7%	30.5%	453.1%	
	令和2年度 (4～6月工事により休館)	令和3年度	(前年度比)																											
利用件数	8件	29件	362.5%																											
稼働日数	14日	86日	614.3%																											
営業日数	208日	282日	135.6%																											
稼働率	6.7%	30.5%	453.1%																											
②その他利用状況	<p>ア. イベントの誘致・広報活動                  ・市内大学や学校園、企業へ使用例・割引制度を含めたDM送付 計164件                  ・クライアントへの定期的な空き情報の案内</p> <p>イ. 誘致実績                  有名アーティストを含めた多くの興行や大学入学式などの式典・集会</p>																													
(3)収支状況	3年度の状況																													
①利用料金収入	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>(前年度比)</th> <th>令和3年度</th> <th>(前年度比)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用料金</td> <td>362,028千円</td> <td>14,351千円</td> <td>4.0%</td> <td>154,507千円</td> <td>1076.6%</td> </tr> <tr> <td>納付金</td> <td>51,988千円+13,500千円</td> <td>12,357千円</td> <td></td> <td>22,751千円</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和2年1月～6月末まで工事のため、全館休館</p>						令和元年度	令和2年度	(前年度比)	令和3年度	(前年度比)	利用料金	362,028千円	14,351千円	4.0%	154,507千円	1076.6%	納付金	51,988千円+13,500千円	12,357千円		22,751千円								
	令和元年度	令和2年度	(前年度比)	令和3年度	(前年度比)																									
利用料金	362,028千円	14,351千円	4.0%	154,507千円	1076.6%																									
納付金	51,988千円+13,500千円	12,357千円		22,751千円																										
②指定管理者の収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>(前年度比)</th> <th>令和3年度</th> <th>(前年度比)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>381,187千円</td> <td>33,686千円</td> <td>8.8%</td> <td>180,913千円</td> <td>537.1%</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>284,300千円</td> <td>173,017千円</td> <td>60.9%</td> <td>202,955千円</td> <td>117.3%</td> </tr> <tr> <td>差</td> <td>+96,887千円</td> <td>▲139,331千円</td> <td>▲143.8%</td> <td>▲22,042千円</td> <td>15.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和2年1月～6月末まで工事のため、全館休館</p>						令和元年度	令和2年度	(前年度比)	令和3年度	(前年度比)	収入	381,187千円	33,686千円	8.8%	180,913千円	537.1%	支出	284,300千円	173,017千円	60.9%	202,955千円	117.3%	差	+96,887千円	▲139,331千円	▲143.8%	▲22,042千円	15.8%	
	令和元年度	令和2年度	(前年度比)	令和3年度	(前年度比)																									
収入	381,187千円	33,686千円	8.8%	180,913千円	537.1%																									
支出	284,300千円	173,017千円	60.9%	202,955千円	117.3%																									
差	+96,887千円	▲139,331千円	▲143.8%	▲22,042千円	15.8%																									
③指定管理者の収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>(前年度比)</th> <th>令和3年度</th> <th>(前年度比)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>18,914千円</td> <td>1,559千円</td> <td>8.2%</td> <td>8,802千円</td> <td>564.6%</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>3,703千円</td> <td>0千円</td> <td>0.0%</td> <td>2,426千円</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>差</td> <td>+15,211千円</td> <td>+1,559千円</td> <td>10.2%</td> <td>+6,376千円</td> <td>409.0%</td> </tr> </tbody> </table>						令和元年度	令和2年度	(前年度比)	令和3年度	(前年度比)	収入	18,914千円	1,559千円	8.2%	8,802千円	564.6%	支出	3,703千円	0千円	0.0%	2,426千円	-	差	+15,211千円	+1,559千円	10.2%	+6,376千円	409.0%	
	令和元年度	令和2年度	(前年度比)	令和3年度	(前年度比)																									
収入	18,914千円	1,559千円	8.2%	8,802千円	564.6%																									
支出	3,703千円	0千円	0.0%	2,426千円	-																									
差	+15,211千円	+1,559千円	10.2%	+6,376千円	409.0%																									
(4)その他	3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                  (概要)                  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・夜間区分及び半面利用を設け、1回あたりの利用料金を低減                  (実績) 該当なし</p> <p>○興行料金の割引制度の導入                  (概要)                  音楽、芸能、プロスポーツなどの興行で使用する場合、年間の使用日数が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。※23年度より割引実施                  (実績)                  ※下記使用促進策を適用したため、該当なし。令和4年度に引き継ぐ。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症流行下での利用促進策(基本利用料の50%減免)                  (実績)                  ・対象催事数:16件(興行12、集会/式典3、アマチュアスポーツ1)                  ・減免金額 :38,750,000円</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                  「第11回神戸市中学校U-14・U-13ミニサッカー交流大会」(中止)</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	①稼働率 59.1% ②利用人数 515,000人		①稼働率 30.5% →未達成 ※【前年度比】利用制限の緩和による増 (6.7% → 30.5%) ②利用人数 171,504人 →未達成 ※【前年度比】誘致件数増に伴う増 (12,845人→171,504人)
②収入目標額	目標額 291,000千円		180,913千円 →未達成 ※【前年度比】誘致件数増に伴う増 (33,686千円 → 180,913千円)
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 29件 →未達成 ※【前年度比】8件 → 29件 ②市への納付額 22,751千円 →未達成 ※【前年度比】12,357千円 → 22,751千円 ③利用者満足度 100.0% →達成

4. 利用者の満足度調査等

		3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3年1月31日～3月31日 計1回 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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>実施期間</th> <th>配布</th> <th>回収</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1回目</td> <td>1月31日～3月31日</td> <td>29</td> <td>23</td> <td>79.3%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	実施期間	配布	回収	回収率	1回目	1月31日～3月31日	29	23	79.3%
区分	実施期間	配布	回収	回収率								
1回目	1月31日～3月31日	29	23	79.3%								
②満足度調査の結果	満足度調査(満足+まあ満足)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>館内の清潔感</td> <td>91.3%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>95.6%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	満足+まあ満足	館内の清潔感	91.3%	スタッフの対応	95.6%	全体的満足度	100%		
区分	満足+まあ満足											
館内の清潔感	91.3%											
スタッフの対応	95.6%											
全体的満足度	100%											
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	特になし											

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	昨年度に比べ、稼働率が大きく改善した点は評価できる。

令和3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×7、6人テント×1)、川のサイト(10人用固定テント×2、5人用テント×2)</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	令和2年4月1日～令和7年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 5,541,000円 決算額 5,541,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	3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>・7～8月には、スズメバチの巣の駆除</li> <li>・コロナ対策として、利用時にコロナ感染対策のチェックシート及びマスク着用、検温、手指消毒の実施</li> <li>・法令で定められた定期点検の実施</li> <li>＜修繕の実施＞</li> <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「サマーキャンプ」として夏前に2回実施、「ディワーク」を10月より毎月1回計6回実施。各サイトの器具庫の清掃と整理、食堂テーブルの修繕、溝掃除など。</li> <li>・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溝蓋の修繕、備品の手入れ清掃、器具庫整理等を3日間、2回に分けて実施</li> <li>・豪雨による園路の土砂流失の修復、枯れ木や倒木の撤去を実施</li> <li>・太陽のサイト固定テント損傷により上部架台撤去</li> </ul>																																																									
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4/26～6/20新型コロナウイルス感染症に伴う休場</li> <li>・キャンプ準備の支援、神戸市野外活動ジュニア指導者協議会の支援</li> <li>・1月よりキャッシュレス決済の導入</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のレンタル</li> <li>・自主事業として、この指とまれキャンプを4コース実施、すずらんプレーパーク全12回実施、森のようちえん2回実施。</li> </ul>																																																									
(2)利用状況	3年度の状況																																																									
①施設利用状況	<p>3年度) 利用者数 3,742人(対前年比114.8%) 利用件数 490件 (対前年比117.2%) 利用制限として、10月まで定員は半分で開場 2年度) 利用者数 3,259人(対前年比86.47%) 利用件数 418件 (対前年比138.0%)</p> <p>利用別に見ると、日帰り2,115人(昨年比較2%減)、宿泊1,627人(昨年比較48%増)、団体別に見ると、学校関係・青少年団体・一般利用で昨年度より増加した。</p>																																																									
②その他利用状況	<p>総合管理棟及びその他の施設利用状況 青少年団体等に利用促進を図り、利用が増加した。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="2">R3利用件数</th> <th colspan="2">R2利用件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="12">総合管理棟</td> <td rowspan="3">会議室</td> <td>午前</td> <td>8</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>午後</td> <td>8</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室1</td> <td>午前</td> <td>6</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>午後</td> <td>5</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室2</td> <td>午前</td> <td>6</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>午後</td> <td>6</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="2">実習室</td> <td>21</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="2">シャワー室</td> <td>285</td> <td>148</td> </tr> <tr> <td colspan="2">駐車場</td> <td>434</td> <td>397</td> </tr> <tr> <td colspan="2">シャワー室</td> <td>21</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td colspan="2">テント</td> <td>282</td> <td>190</td> </tr> </tbody> </table>			R3利用件数		R2利用件数		総合管理棟	会議室	午前	8	3	午後	8	4	夜間	4	0	和室1	午前	6	0	午後	5	0	夜間	4	0	和室2	午前	6	0	午後	6	0	夜間	4	0	実習室		21	0	シャワー室		285	148	駐車場		434	397	シャワー室		21	21	テント		282	190
		R3利用件数		R2利用件数																																																						
総合管理棟	会議室	午前	8	3																																																						
		午後	8	4																																																						
		夜間	4	0																																																						
	和室1	午前	6	0																																																						
		午後	5	0																																																						
		夜間	4	0																																																						
	和室2	午前	6	0																																																						
		午後	6	0																																																						
		夜間	4	0																																																						
	実習室		21	0																																																						
	シャワー室		285	148																																																						
	駐車場		434	397																																																						
シャワー室		21	21																																																							
テント		282	190																																																							
(3)収支状況	3年度の状況																																																									
①使用料または利用料金収入	利用料金収入1,126,810円、対前年比132.9%(2年度 847,700円)																																																									
②指定管理者の収支状況	収入 6,794,441円 支出 7,571,981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 4,500人 (休場期間(4/25～6/20)を考慮 3,797人)	新型コロナウイルス感染症に伴う休場や、利用制限を行ったため、3,742人に留まった。
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	・幼児向けキャンプとして「森のようちえん」、六甲の自然を生かした事業として「すずらんプレーパーク」を実施	「森のようちえん」は2回実施、すずらんプレーパークは12回実施

4. 利用者の満足度調査等

	3年度の状況
①満足度調査の実施内容	実施期間: 令和3年4月1日～令和4年3月31日 回収数: 291件
②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の満足度 満足89.3% やや満足10% やや不満0.7% 不満0% どちらでもない0%</li> <li>・スタッフの対応 満足97.3% やや満足2.7% やや不満0% 不満0% どちらでもない0%</li> <li>・整備状況(快適度) 満足83.5% やや満足14.1% やや不満2.4% 不満0% どちらでもない0.7%</li> <li>・また利用したいか また利用したい99% 利用したくない0% どちらでもない1%</li> </ul>

③利用者からの主な苦情, 意見 とそれへの対応	・携帯の電波をよくしてほしい→総合管理棟にwifiスポットを設置 ・古い建物の整備
----------------------------	--

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	駐車場の整備などもされており、満足度調査の結果からも適切な運営がなされていることが窺える。 新型コロナウイルス感染症の影響もあり、今後利用者人数目標に到達できるかどうか不透明な面もある。

令和3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、体育室(第1、第2)、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・アシックススポーツファシリティーズ株式会社共同企画
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 172,367,485円 決算額 172,367,485円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	3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:倉庫、トイレ・シャワー室等のカビ取り、除菌クリーニングの実施 テラスの芝生交換 須磨:競技用具の交換、トイレ、シャワー室等をリニューアル 垂水:競技用具の交換 西:階段フロアカーペット修繕、会議室に網戸新設																									
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」の精神とノウハウの継承等、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 新型コロナウイルス感染症対策 ・出入口の動線分離 ・入館時のマスク着用、チェックシートの記入、アルコール消毒の徹底 ・サーモグラフィによる検温の実施 ・休憩スペースの利用抑制(利用終了後の速やかな退館の促し)																									
③その他の業務	ア. スポーツ教室(自主事業)の開催 イ. 地域スポーツクラブの育成・支援 ウ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業																									
(2)利用状況	3年度の状況																									
①施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用者数</th> <th>利用件数</th> <th>利用率</th> <th>トレ室利用者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>東灘</td> <td>58,427人(131.4%)</td> <td>4,572件(146.1%)</td> <td>93.5%(99.5%)</td> <td>3,804人(107.4%)</td> </tr> <tr> <td>須磨</td> <td>49,008人(253.2%)</td> <td>4,418件(225.8%)</td> <td>90.7%(100.9%)</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>垂水</td> <td>59,681人(107.8%)</td> <td>6,338件(104.9%)</td> <td>92.1%(101.3%)</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>西</td> <td>51,496人(71.0%)</td> <td>4,409件(74.6%)</td> <td>94.9%(99.9%)</td> <td>5,145人(117.7%)</td> </tr> </tbody> </table>		利用者数	利用件数	利用率	トレ室利用者数	東灘	58,427人(131.4%)	4,572件(146.1%)	93.5%(99.5%)	3,804人(107.4%)	須磨	49,008人(253.2%)	4,418件(225.8%)	90.7%(100.9%)	-	垂水	59,681人(107.8%)	6,338件(104.9%)	92.1%(101.3%)	-	西	51,496人(71.0%)	4,409件(74.6%)	94.9%(99.9%)	5,145人(117.7%)
	利用者数	利用件数	利用率	トレ室利用者数																						
東灘	58,427人(131.4%)	4,572件(146.1%)	93.5%(99.5%)	3,804人(107.4%)																						
須磨	49,008人(253.2%)	4,418件(225.8%)	90.7%(100.9%)	-																						
垂水	59,681人(107.8%)	6,338件(104.9%)	92.1%(101.3%)	-																						
西	51,496人(71.0%)	4,409件(74.6%)	94.9%(99.9%)	5,145人(117.7%)																						
②その他利用状況	ア. スポーツ教室実施状況 <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>18教室</td> <td>479人</td> <td>88.9%</td> <td>卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、ボディシェイプ等</td> </tr> <tr> <td>須磨</td> <td>16教室</td> <td>835人</td> <td>93.8%</td> <td>卓球、バド、バスケ、トランポリン、ダンス、エクササイズ等</td> </tr> <tr> <td>垂水</td> <td>25教室</td> <td>1,048人</td> <td>93.8%</td> <td>卓球、バド、体操、ダンス、ピラティス、ヨガ等</td> </tr> <tr> <td>西</td> <td>29教室</td> <td>808人</td> <td>86.2%</td> <td>卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、ボディシェイプ等</td> </tr> </tbody> </table> イ. 地域スポーツクラブの育成・支援 ・区連絡協議会の運営支援・区役所等との連携 ・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 ・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) ウ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業の開催 ・行政、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		教室数	利用者数	利用率	教室内容	東灘	18教室	479人	88.9%	卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、ボディシェイプ等	須磨	16教室	835人	93.8%	卓球、バド、バスケ、トランポリン、ダンス、エクササイズ等	垂水	25教室	1,048人	93.8%	卓球、バド、体操、ダンス、ピラティス、ヨガ等	西	29教室	808人	86.2%	卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、ボディシェイプ等
	教室数	利用者数	利用率	教室内容																						
東灘	18教室	479人	88.9%	卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、ボディシェイプ等																						
須磨	16教室	835人	93.8%	卓球、バド、バスケ、トランポリン、ダンス、エクササイズ等																						
垂水	25教室	1,048人	93.8%	卓球、バド、体操、ダンス、ピラティス、ヨガ等																						
西	29教室	808人	86.2%	卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、ボディシェイプ等																						
(3)収支状況	3年度の状況																									
①使用料または利用料金収入(対前年度比)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>東灘</th> <th>須磨</th> <th>垂水</th> <th>西</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>6,994,320円(159.9%)</td> <td>4,520,500円(256.5%)</td> <td>5,976,400円(117.9%)</td> <td>6,776,000円(83.5%)</td> </tr> </tbody> </table>		東灘	須磨	垂水	西	収入	6,994,320円(159.9%)	4,520,500円(256.5%)	5,976,400円(117.9%)	6,776,000円(83.5%)															
	東灘	須磨	垂水	西																						
収入	6,994,320円(159.9%)	4,520,500円(256.5%)	5,976,400円(117.9%)	6,776,000円(83.5%)																						
②指定管理者の収支状況(対前年度比)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>東灘</th> <th>須磨</th> <th>垂水</th> <th>西</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>43,126千円(100.19%)</td> <td>41,111千円(100.20%)</td> <td>40,561千円(104.6%)</td> <td>47,555千円(100.92%)</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>43,748千円(99.53%)</td> <td>42,879千円(107.86%)</td> <td>42,409千円(108.7%)</td> <td>48,861千円(99.48%)</td> </tr> </tbody> </table>		東灘	須磨	垂水	西	収入	43,126千円(100.19%)	41,111千円(100.20%)	40,561千円(104.6%)	47,555千円(100.92%)	支出	43,748千円(99.53%)	42,879千円(107.86%)	42,409千円(108.7%)	48,861千円(99.48%)										
	東灘	須磨	垂水	西																						
収入	43,126千円(100.19%)	41,111千円(100.20%)	40,561千円(104.6%)	47,555千円(100.92%)																						
支出	43,748千円(99.53%)	42,879千円(107.86%)	42,409千円(108.7%)	48,861千円(99.48%)																						
③指定管理者の自主事業収支状況(対前年度比)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>東灘</th> <th>須磨</th> <th>垂水</th> <th>西</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>6,864千円(312.7%)</td> <td>5,312千円(449.8%)</td> <td>8,173千円(168.1%)</td> <td>7,418千円(99.5%)</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>6,272千円(205.4%)</td> <td>5,266千円(223.3%)</td> <td>8,330千円(136.2%)</td> <td>6,766千円(80.7%)</td> </tr> </tbody> </table>		東灘	須磨	垂水	西	収入	6,864千円(312.7%)	5,312千円(449.8%)	8,173千円(168.1%)	7,418千円(99.5%)	支出	6,272千円(205.4%)	5,266千円(223.3%)	8,330千円(136.2%)	6,766千円(80.7%)										
	東灘	須磨	垂水	西																						
収入	6,864千円(312.7%)	5,312千円(449.8%)	8,173千円(168.1%)	7,418千円(99.5%)																						
支出	6,272千円(205.4%)	5,266千円(223.3%)	8,330千円(136.2%)	6,766千円(80.7%)																						
(4)その他	3年度の状況																									
①利用制限	○垂水体育館 新体育館移転のため、令和4年3月22日～3月31日まで休館 ○西体育館 空調・床改修のため、令和3年6月～翌3月まで一部休館																									

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値、達成状況など)																			
		利用率 (競技場+体育室)	利用率 (会議室)	利用者数 (地域貢献人数目標除く)	利用料収入	トレ室利用者数															
①利用者数または利用率 ②収入目標額	東灘	目標	97.0%	-	81,800人	9,300,000円	8,500人														
		達成状況	93.5%(未達成)	-	58,427人(未達成)	6,994,320円(未達成)	3,804人(未達成)														
	須磨	目標	95.0%	-	61,800人	5,800,000円	-														
		達成状況	90.7%(未達成)	-	49,008人(未達成)	4,520,500円(未達成)	-														
	垂水	目標	95.5%	-	90,800人	6,600,000円	-														
		達成状況	92.1%(未達成)	-	59,681人(未達成)	5,976,400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	94.9%(未達成)	38.4%(達成)	51,496人(未達成)	6,776,000円(未達成)	5,145人(未達成)															
※利用率・・・実利用コマ数/利用可能コマ数																					
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					<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>実施回数</th> <th>参加人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>東灘</td> <td>5回</td> <td>444人</td> </tr> <tr> <td>須磨</td> <td>3回</td> <td>216人</td> </tr> <tr> <td>垂水</td> <td>9回</td> <td>466人</td> </tr> <tr> <td>西</td> <td>10回</td> <td>336人</td> </tr> </tbody> </table>		実施回数	参加人数	東灘	5回	444人	須磨	3回	216人	垂水	9回	466人	西	10回	336人
	実施回数	参加人数																			
東灘	5回	444人																			
須磨	3回	216人																			
垂水	9回	466人																			
西	10回	336人																			

4. 利用者の満足度調査等

		3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:①9月～10月、②3月～4月 計2回 質問項目:館内の清潔感、スタッフ対応、全体的な満足度等																																															
		東灘		須磨		垂水		西																																								
		1回目	2回目	1回目	2回目	1回目	2回目	1回目	2回目																																							
	配布数	800	800	300	300	731	-	500	670																																							
	回収数	595	530	289	214	629	-	411	550																																							
	回収率	74.4%	66.3%	96.3%	71.3%	86.0%	-	82.2%	82.1%																																							
②満足度調査の結果	<b>■全体(満足+まあ満足)</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>東灘</th> <th>須磨</th> <th>垂水</th> <th>西</th> <th>全体</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>館内の清潔感</td> <td>94.1%</td> <td>97.8%</td> <td>86.8%</td> <td>87.1%</td> <td>91.5%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>96.6%</td> <td>98.8%</td> <td>98.2%</td> <td>96.1%</td> <td>97.4%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>94.5%</td> <td>99.6%</td> <td>94.7%</td> <td>94.7%</td> <td>95.9%</td> </tr> </tbody> </table> <b>■スポーツ教室(満足+まあ満足)</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>東灘</th> <th>須磨</th> <th>垂水</th> <th>西</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>時間</td> <td>95.4%</td> <td>98.2%</td> <td>95.2%</td> <td>93.55%</td> </tr> <tr> <td>講師の指導内容</td> <td>96.3%</td> <td>97.7%</td> <td>96.1%</td> <td>96.2%</td> </tr> </tbody> </table>									区分	東灘	須磨	垂水	西	全体	館内の清潔感	94.1%	97.8%	86.8%	87.1%	91.5%	スタッフの対応	96.6%	98.8%	98.2%	96.1%	97.4%	全体的満足度	94.5%	99.6%	94.7%	94.7%	95.9%	区分	東灘	須磨	垂水	西	時間	95.4%	98.2%	95.2%	93.55%	講師の指導内容	96.3%	97.7%	96.1%	96.2%
区分	東灘	須磨	垂水	西	全体																																											
館内の清潔感	94.1%	97.8%	86.8%	87.1%	91.5%																																											
スタッフの対応	96.6%	98.8%	98.2%	96.1%	97.4%																																											
全体的満足度	94.5%	99.6%	94.7%	94.7%	95.9%																																											
区分	東灘	須磨	垂水	西																																												
時間	95.4%	98.2%	95.2%	93.55%																																												
講師の指導内容	96.3%	97.7%	96.1%	96.2%																																												
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<b>○須磨体育館</b> バドミントン利用者より窓を開けたまま(コロナ対策)の空調の稼働について →新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から換気を行っていること、また、熱中症予防の観点から暑さ指数(WBGT)に基づいて運用を行っている旨、説明。  <b>○西体育館</b> 車椅子に乗ったトイレ利用入館者より、敷地内車椅子者の導線確保等について →看板の設置や障害物の撤去により動線を確保。																																															

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	利用率は未達が多いものの、目標にかなり数値が近い。 新型コロナウイルス感染症の影響が軽減したこともあり、昨年より一定数値が改善した点は評価できる。

令和3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】 ・敷地面積 235,128㎡ ・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) ・駐車場:第一・第二駐車場 ・野外活動施設</p>
(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)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 90,075,741円 決算額 90,075,741円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	3年度の状況																																																																																																																																																																																																																		
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染防止に努めて、チェックリスト・各所消毒液の設置などできる限りの感染予防対策を行った。</li> <li>・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>・施設整備について、専門業者による法令点検および毎月の定期点検を実施し、不具合があれば早急に修繕した。</li> <li>・毎月設備点検を行い破損箇所の早期発見に努め、計画的修繕を行なった。</li> <li>・平時から不審者等に対する声かけを行うとともに、機械警備の併用により予防の徹底に努めた。</li> <li>・職員によるオリエンテーリングコースや登山道等の通路の整備を行い、事故等の防止に努めた。</li> <li>・ゴミの分別収集などの環境負荷軽減活動を行った。</li> </ul>																																																																																																																																																																																																																		
②施設の運營業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1年間、無休営業を行った。但し、4月25日より6月20日の57日間は、緊急事態宣言発出のため、休所日とした。</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した。</li> <li>・令和3年度は特例的に、学校の要請に応じてコロナ禍で自然学校の泊数が短くなった学校に職員が出張し、短縮の影響により不足となったプログラム(木を使ったクラフト等)を提供した。</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した。</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(11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>・幼稚園児向けプログラムとして、「森のようちえん」(日帰り)10回と「幼児チャレンジキャンプ」(宿泊)1回を実施した。その他にもコロナ禍で学校のキャンセルが多く出た時期には、当初の計画に加え、自主事業であるイベントを開催し、利用者増に努めた。(自主事業)</li> </ul>																																																																																																																																																																																																																		
(2)利用状況	3年度の状況																																																																																																																																																																																																																		
①施設利用状況	<p>利用件数 令和3年度 331件 前年度比100.6%(令和2年度 329件) 利用人数 令和3年度 14,709人 前年度比127.7%(令和2年度 11,516人)</p>																																																																																																																																																																																																																		
②その他利用状況	<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>生きもの発見キャンプ(春/夏)</td> <td>90(15)</td> <td>21</td> <td>46.7%</td> <td>5・8</td> <td>2</td> <td>春中止</td> </tr> <tr> <td>三日坊主キャンプ</td> <td>20</td> <td>24</td> <td>120.0%</td> <td>9</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>低学年夏キャンプ</td> <td>45</td> <td>44</td> <td>97.8%</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>36</td> <td>90.0%</td> <td>12</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>火起こし体験キャンプ</td> <td>45</td> <td>14</td> <td>31.1%</td> <td>10</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ブームキャンプ</td> <td>50(25)</td> <td>25</td> <td>100.0%</td> <td>6・11</td> <td>2</td> <td>6月中止</td> </tr> <tr> <td>低学年冬キャンプ</td> <td>45</td> <td>26</td> <td>57.8%</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>13</td> <td>32.5%</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>日帰り</td> </tr> <tr> <td>スノーキャンプin六甲山</td> <td>100(50)</td> <td>46</td> <td>92.0%</td> <td>1・2</td> <td>2</td> <td>2月中止</td> </tr> <tr> <td>6年生卒業キャンプ</td> <td>50</td> <td>10</td> <td>20.0%</td> <td>3</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>スプリングキャンプ</td> <td>20</td> <td>15</td> <td>75.0%</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>2泊</td> </tr> <tr> <td>こらべアウトドアクラブ</td> <td>315(265)</td> <td>260</td> <td>98.1%</td> <td>4月-3月</td> <td>12</td> <td>内1回中止</td> </tr> <tr> <td>チャレンジサバイバルマスター</td> <td>160(120)</td> <td>36</td> <td>30.0%</td> <td>4月-3月</td> <td>8</td> <td>内2回中止</td> </tr> <tr> <td>クリエイティブフォトグラファー</td> <td>20</td> <td>3</td> <td>15.0%</td> <td>8</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>オータムチャレンジキャンプ</td> <td>45</td> <td>30</td> <td>66.7%</td> <td>11</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>森のようちえん(デイ)</td> <td>250(225)</td> <td>183</td> <td>81.3%</td> <td>4月-3月</td> <td>10</td> <td>内1回中止</td> </tr> <tr> <td>自然の家オープンデイ</td> <td>150(0)</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>中止</td> </tr> <tr> <td>生き物発見キャンプLight</td> <td>260(200)</td> <td>135</td> <td>67.5%</td> <td>4月-3月</td> <td>13</td> <td>内3回中止</td> </tr> <tr> <td>テック登山</td> <td>40</td> <td>16</td> <td>40.0%</td> <td>11</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>カヌーアチャー体験</td> <td>440(80)</td> <td>128</td> <td>160.0%</td> <td>4・5・7・9・10</td> <td>11</td> <td>内9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>29</td> <td>72.5%</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>35</td> <td>87.5%</td> <td>9</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>福稲きキャンプ</td> <td>40</td> <td>46</td> <td>115.0%</td> <td>12</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ファミリースキーキャンプ</td> <td>80(40)</td> <td>20</td> <td>50.0%</td> <td>1・2</td> <td>2</td> <td>内1回中止</td> </tr> <tr> <td>宿泊プラン</td> <td>20</td> <td>19</td> <td>95.0%</td> <td>8</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ハロウィンファミリーキャンプ</td> <td>40</td> <td>38</td> <td>95.0%</td> <td>10</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ファミリー宿泊タイム</td> <td>80(0)</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>内2回中止</td> </tr> <tr> <td>家族森林浴キャンプ</td> <td>240(120)</td> <td>115</td> <td>95.8%</td> <td>7・8</td> <td>6</td> <td>内3回中止</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2805(1760)</td> <td>1,367</td> <td>77.7%</td> <td></td> <td>87</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>※赤字は、中止を反映した実質の定員</p>	事業名	定員	参加者数	充足率	実施月	実施回数	備考	生きもの発見キャンプ(春/夏)	90(15)	21	46.7%	5・8	2	春中止	三日坊主キャンプ	20	24	120.0%	9	1		低学年夏キャンプ	45	44	97.8%	9	1		幼児チャレンジキャンプ	40	36	90.0%	12	1		火起こし体験キャンプ	45	14	31.1%	10	1		ブームキャンプ	50(25)	25	100.0%	6・11	2	6月中止	低学年冬キャンプ	45	26	57.8%	12	1		スノーキャンプinハチ高原	40	13	32.5%	2	1	日帰り	スノーキャンプin六甲山	100(50)	46	92.0%	1・2	2	2月中止	6年生卒業キャンプ	50	10	20.0%	3	1		スプリングキャンプ	20	15	75.0%	3	1	2泊	こらべアウトドアクラブ	315(265)	260	98.1%	4月-3月	12	内1回中止	チャレンジサバイバルマスター	160(120)	36	30.0%	4月-3月	8	内2回中止	クリエイティブフォトグラファー	20	3	15.0%	8	1		オータムチャレンジキャンプ	45	30	66.7%	11	1		森のようちえん(デイ)	250(225)	183	81.3%	4月-3月	10	内1回中止	自然の家オープンデイ	150(0)	0	0.0%	4	1	中止	生き物発見キャンプLight	260(200)	135	67.5%	4月-3月	13	内3回中止	テック登山	40	16	40.0%	11	1		カヌーアチャー体験	440(80)	128	160.0%	4・5・7・9・10	11	内9回中止	アウトドア入門親子キャンプ	40	29	72.5%	7	1		ファミリーエンジョイキャンプ	40	35	87.5%	9	1		福稲きキャンプ	40	46	115.0%	12	1		ファミリースキーキャンプ	80(40)	20	50.0%	1・2	2	内1回中止	宿泊プラン	20	19	95.0%	8	1		ハロウィンファミリーキャンプ	40	38	95.0%	10	1		ファミリー宿泊タイム	80(0)	0	0.0%	5	2	内2回中止	家族森林浴キャンプ	240(120)	115	95.8%	7・8	6	内3回中止	合計	2805(1760)	1,367	77.7%		87	
事業名	定員	参加者数	充足率	実施月	実施回数	備考																																																																																																																																																																																																													
生きもの発見キャンプ(春/夏)	90(15)	21	46.7%	5・8	2	春中止																																																																																																																																																																																																													
三日坊主キャンプ	20	24	120.0%	9	1																																																																																																																																																																																																														
低学年夏キャンプ	45	44	97.8%	9	1																																																																																																																																																																																																														
幼児チャレンジキャンプ	40	36	90.0%	12	1																																																																																																																																																																																																														
火起こし体験キャンプ	45	14	31.1%	10	1																																																																																																																																																																																																														
ブームキャンプ	50(25)	25	100.0%	6・11	2	6月中止																																																																																																																																																																																																													
低学年冬キャンプ	45	26	57.8%	12	1																																																																																																																																																																																																														
スノーキャンプinハチ高原	40	13	32.5%	2	1	日帰り																																																																																																																																																																																																													
スノーキャンプin六甲山	100(50)	46	92.0%	1・2	2	2月中止																																																																																																																																																																																																													
6年生卒業キャンプ	50	10	20.0%	3	1																																																																																																																																																																																																														
スプリングキャンプ	20	15	75.0%	3	1	2泊																																																																																																																																																																																																													
こらべアウトドアクラブ	315(265)	260	98.1%	4月-3月	12	内1回中止																																																																																																																																																																																																													
チャレンジサバイバルマスター	160(120)	36	30.0%	4月-3月	8	内2回中止																																																																																																																																																																																																													
クリエイティブフォトグラファー	20	3	15.0%	8	1																																																																																																																																																																																																														
オータムチャレンジキャンプ	45	30	66.7%	11	1																																																																																																																																																																																																														
森のようちえん(デイ)	250(225)	183	81.3%	4月-3月	10	内1回中止																																																																																																																																																																																																													
自然の家オープンデイ	150(0)	0	0.0%	4	1	中止																																																																																																																																																																																																													
生き物発見キャンプLight	260(200)	135	67.5%	4月-3月	13	内3回中止																																																																																																																																																																																																													
テック登山	40	16	40.0%	11	1																																																																																																																																																																																																														
カヌーアチャー体験	440(80)	128	160.0%	4・5・7・9・10	11	内9回中止																																																																																																																																																																																																													
アウトドア入門親子キャンプ	40	29	72.5%	7	1																																																																																																																																																																																																														
ファミリーエンジョイキャンプ	40	35	87.5%	9	1																																																																																																																																																																																																														
福稲きキャンプ	40	46	115.0%	12	1																																																																																																																																																																																																														
ファミリースキーキャンプ	80(40)	20	50.0%	1・2	2	内1回中止																																																																																																																																																																																																													
宿泊プラン	20	19	95.0%	8	1																																																																																																																																																																																																														
ハロウィンファミリーキャンプ	40	38	95.0%	10	1																																																																																																																																																																																																														
ファミリー宿泊タイム	80(0)	0	0.0%	5	2	内2回中止																																																																																																																																																																																																													
家族森林浴キャンプ	240(120)	115	95.8%	7・8	6	内3回中止																																																																																																																																																																																																													
合計	2805(1760)	1,367	77.7%		87																																																																																																																																																																																																														
(3)収支状況	3年度の状況																																																																																																																																																																																																																		
①使用料または利用料金収入	使用料収入 R3年度 4,610,715円 前年度比 151.9% (令和2年度 3,034,620円)																																																																																																																																																																																																																		
②指定管理者の収支状況	収入 106,716千円 前年度比 107.0%(令和2年度 99,674千円) 支出 88,657千円 前年度比 107.5%(令和2年度 82,408千円)																																																																																																																																																																																																																		

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	<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人から毎年2%増加させる。</li> </ul>	<p>令和3年度利用者数 14,709人 (目標未達) 閑散期利用者数 4,256人 (目標達成)</p>
②収入目標額	—	—

4. 利用者の満足度調査等

	3年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>調査方法 利用者にアンケート調査を配布。日帰りの自主事業等、現地で記入時間が確保できない場合は、返信用封筒を渡す等も有り、回答を依頼。</p> <p>実施期間 令和3年4月1日～令和4年3月31日 回収数 283</p>



②満足度調査の結果	2021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	79%	11%	11%	0%	0%
	活動内容【プログラム】	68%	28%	4%	0%	0%
	活動場所の充実	71%	24%	6%	0%	0%
	施設内の清潔感	58%	37%	5%	0%	0%
	スタッフの対応	95%	5%	0%	0%	0%
	食事の内容	56%	33%	6%	6%	0%
	食事の量	50%	33%	11%	6%	0%
	全体的な満足度	83%	17%	0%	0%	0%
	2021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	58%	27%	11%	4%	0%
	活動内容【プログラム】	76%	21%	3%	0%	0%
	活動場所の充実	69%	24%	6%	0%	0%
	施設内の清潔感	55%	36%	8%	1%	0%
	スタッフの対応	84%	12%	4%	0%	0%
	食事の内容	81%	16%	2%	0%	0%
	食事の量	73%	21%	6%	0%	0%
	全体的な満足度	80%	17%	3%	0%	0%
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	該当なし					

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>・ 閑散期の利用者数を上げることにに関して、毎年2%の増加という目標を大きく上回る達成をした点は評価できる。</li> <li>・ まだ新型コロナウイルス感染症の影響もあったことは理解するが、利用者数が目標値に届いていないため、評価は昨年度と同様とする。</li> </ul>

令和3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	令和3年4月1日～令和5年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 138,730,000円 決算額 138,730,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		3年度の状況																																
①施設の維持管理業務	コロナ禍においても、施設の安心安全で快適な環境を維持するための、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。 ○文化庁より獲得した補助金により、老朽した空調機器の修繕を実施。 ○築25年が経過し、施設各所で発生する要修繕に対して、予算内で優先度を判断し実施。																																	
	②施設の運営業務	開館日数:285日(新型コロナウイルスによる休館17日間、時間短縮開館162日間) 休館日:毎週火曜、年末年始(12月28日～1月4日)、※受変電設備更新工事に伴う休館10日間 ・ホール、ギャラリー、スタジオ、会議室等の貸館運営業務の実施。 ・利便性・利用率の向上に向けた取り組み(3年度に新たに組み込んだもの) ○コロナ禍における、短縮開館時の短縮時間分の利用料の返還対応を行った。また、指針改訂の都度、ガイドラインを見直し、感染状況に応じた施設運営を行うことで、利用者の納得を得られる運営を行った。 ○要望の増えるネット配信に対して、事前準備に時間のかかる光回線を常設することにより、契約一つで、ネット接続可能な環境を準備し、コロナ禍の利用者からの要望に応えた。																																
		③その他の業務	・自主事業 R3年度:42事業 708公演 入場者23,143人 R2年度:62事業 672公演 入場者22,804人 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 ・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		3年度の状況																																
①施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>3年度</th> <th>2年度</th> <th>元年度</th> <th>30年度</th> <th>29年度</th> <th>28年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>入場者数</td> <td>109,098人</td> <td>73,998人</td> <td>156,441人</td> <td>176,283人</td> <td>162,791人</td> <td>180,450人</td> </tr> <tr> <td>利用率</td> <td>57.5%(42.8%)</td> <td>51.7%(37.0%)</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> </tr> <tr> <td>利用件数</td> <td>3,819件</td> <td>2,871件</td> <td>4,197件</td> <td>4,733件</td> <td>4,274件</td> <td>4,894件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※含1Fフリースペース。( )内は実利用率。</p>							3年度	2年度	元年度	30年度	29年度	28年度	入場者数	109,098人	73,998人	156,441人	176,283人	162,791人	180,450人	利用率	57.5%(42.8%)	51.7%(37.0%)	62.7%(45.9%)	63.5%(47.4%)	59.9%(42.3%)	63.2%(47.8%)	利用件数	3,819件	2,871件	4,197件	4,733件	4,274件	4,894件
		3年度	2年度	元年度	30年度	29年度	28年度																											
入場者数	109,098人	73,998人	156,441人	176,283人	162,791人	180,450人																												
利用率	57.5%(42.8%)	51.7%(37.0%)	62.7%(45.9%)	63.5%(47.4%)	59.9%(42.3%)	63.2%(47.8%)																												
利用件数	3,819件	2,871件	4,197件	4,733件	4,274件	4,894件																												
②その他利用状況	・1room(1階情報コーナー)利用者数 3年度44,923人 2年度30,470人、元年度64,417人、30年度72,587人、29年度65,729人、 28年度72,921人																																	
(3)収支状況		3年度の状況																																
①使用料または利用料金収入	・利用料金収入 14,139,950円(R2年度7,726千円、R1年度16,258千円、30年度17,917千円、29年度18,273千円、28年度15,000千円)																																	
	②指定管理者の収支状況	3年度 収入(指定管理料、利用料金収入等):153,903,540円(2年度151,556,921円) 3年度 支出(施設管理費、人件費等):140,711,063円(元年度130,078,975円) 3年度 収支差:13,192,477円(元年度21,477,946円) ※昨年度収支(+21,477,946円)と比較して減収 【理由】前年度に対して新型コロナウイルスの影響減による施設の稼働増による。収支増は、発表施設の稼働による収入増によるが、これに連動して舞台稼働に必要な人件費増による支出増により、収支としては減収した。																																
(4)その他		3年度の状況																																
①行動指針に対する対応	<p>①先駆的、実験的、個性的な事業</p> <p>【演劇事業】 舞台芸術プログラムディレクターのウォーリー木下のもと、関西で活躍する気鋭の劇団を紹介するセレクション企画「KAVC FLAG COMPANY」を実施。5劇団中4劇団が中止となる中で、コロナ禍での劇団支援を継続して行い翌年度への延期公演受入を決定した。</p> <p>【美術事業】 これからの期待される中堅作家の支援企画として「ART LEEAP」実施。世界的に活躍しているキュレーター遠藤水城を審査員に迎え、全国から応募のあった27組の中から選出された船川翔司(※)の展覧会を実施した。 ※船川翔司…特定の環境や状況から得た経験に基づく作品を、多様な手法を用いて発表。近年の展覧会・公演に、「秋田」BIYONG POINT(秋田、2019年)、「THE ヨエロイ-尋-」VOU(京都、2021年)、RIGA PERFORMANCE FESTIVAL:STARPELPA(ラトビア共和国、2021年)など</p> <p>【映像事業】 アート系映画の上映を行い関西での鑑賞機会の少ない作品の映画鑑賞の機会を創出すると共に、三船敏郎映画祭を実施。貴重な35mmフィルム映画の上映を行い往年の映画ファンから多くの支持を頂いた。</p>																																	
	②その他	<p>②学習、創造、交流、発表の場を提供する事業</p> <p>・「Go!Go!High school Project」では、新型コロナウイルスの感染者数が増える中で、オンラインによる稽古・本番公演を実施。高校生たちが演劇活動に触れる機会を途切れさせること無く実施した。</p> <p>・ワークショップシリーズ「はじまりのみかた」「ひらめきのたね」では、様々なアーティストを迎え、制作技法や作品制作の魅力を伝えるワークショップを実施した。</p> <p>③地域を巻き込んだ芸術活動を展開する事業</p> <p>・「新開地カブキモノ大興行」では、(一財)地域創造のプログラム・ダン活から生まれた、市民ダンサー(新開地舞踊家劇団)とプロのダンサー(長井絵理奈:山猫団)が新開地音頭を創作し、新開地商店街のパレードと公演を実施した。</p> <p>・地域の映画館と連携した「シネマポートフェス」は、地域の飲食店などと協力したスタンブラリーの実施など待ちの賑わいを創出した。</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	・入場者数	125,000人	⇒109,098人	※未達成	
	・利用率	42%(踏み入れ)	⇒57.5%	※達成	
②収入目標額	※3年度収入目標額 10,000千円		⇒14,139千円 ※達成		
③その他新たなサービス	インターネット中継環境の整備		⇒達成 (※利用7件あり)		

4. 利用者の満足度調査等

		3年度の状況
①満足度調査の実施内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・調査手法:自主事業開催時とキャンペーン期間中の来館者にアンケートを配布</li> <li>・調査期間:令和3年4月1日～令和4年3月31日のうち、事業開催日。及び、キャンペーン期間令和3年12月1日～令和4年3月31日</li> <li>・回答者数:483サンプル(事業アンケート279、キャンペーン期間204) (参考:令和2年度サンプル数207。調査期間:令和2年4月1日～令和3年3月31日)</li> </ul>
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスについて5段階評価で実施</li> <li>○スタッフの対応について 良い・まあ良い85.4%(95.2%) 普通13.8%(4.9%)</li> <li>○施設や設備の使いやすさについて 良い・まあ良い78.1%(90.1%) 普通20.0%(8.2%)</li> <li>○施設の整理整頓、清潔さについて 良い・まあ良い84%(92.4%) 普通15.1%(6.5%)</li> <li>○総合的な満足度 良い・まあ良い87%(93.9%) 普通12.3%(5.5%)</li> </ul>
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>①マンション住民からの騒音に関する苦情に対して、利用者からの理解を得つつ、可能な範囲で催事の音量を下げたり、事前の通知を行うなどして対応した。</li> <li>②コロナ禍において普及したキャッシュレス決済の要望に対し、運用2年目となる3年度は窓口に各種決済の案内掲示を行い、利用者への認知度を高めることで対応した。</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	<p>新型コロナウイルス感染症の影響を加味した目標値ではあるが、収入目標額をおおきく達成しており評価できるが、一方で満足度が昨年より10%程度低下している。 満足度調査の結果について、「良い」と「まあ良い」を合算して書くのではなく、別々に集計すべき。</p>

令和3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及び文学者の遺品その他の資料を収集し、保管し、及び展示するとともに、これらの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、もって豊かな地域文化の発展に資する。
(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5年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 25,463,000円 決算額 25,284,440円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		3年度の状況
①施設の維持管理業務		安全、安心で快適な施設環境を維持するため、設備管理、清掃などを外部に委託し、法令点検や定期点検を実施した。
②施設の運営業務		<p>開館日数:291日(コロナ感染拡大に伴う緊急事態宣言により4月25日から5月11日まで臨時休館)。 開館時間は平日10時～18時、土・日・祝9時～17時。水曜日休館</p> <p>【企画展】常設展示に加え、計4回実施。詳細は次の通り。 ①企画展「雑誌の中の1960年代」(令和3年1月22日～4月24日) 入館者数4,432人、1日平均47人 ②企画展「異人館の街角～文学と歩く北野」(令和3年5月14日～9月5日) 入館者数3,905人、1日平均45.9人 ③企画展「終わりと始まりの地 神戸の10年 岡部伊都子」(令和3年9月10日～12月24日) 入館者数4,699人、1日平均50人 ④企画展「蘇る神戸ゆかりの文豪たち」(令和4年1月28日～5月22日) 入館者数3,639人、1日平均65人※令和4年3月末までの人数</p> <p>【特別展】1回実施。詳細は次の通り。 ①特別展「第11回ボエム&amp;アートコレクション2022」(令和4年1月13日～18日) 入館者数325人、1日平均54.2人</p> <p>【文学イベント・土曜サロン】(月2回程度実施) 神戸ゆかりの文学をテーマにした講演会や、音楽コンサートなど様々なイベントを自主事業として実施。 令和3年度 実施回数20回、参加者総数612人、1回平均31人。 ※コロナ感染防止のため5月、6月の計4回は中止。 定員はコロナ禍以前の70～80人から40人に減らして対応した。 《参考》令和2年度 実施回数18回、参加者数702人、1回平均39人</p> <p>【神戸の本棚コーナー】神戸ゆかりの作家による作品が閲覧できる。</p> <p>【資料収集】寄贈、購入で新たに入手した文学資料は計315点。(累計14,218点)</p>
③その他の業務		<p>【文学館だより】月1回で、令和3年度は12回発行。館長、学芸員が企画展や、神戸ゆかりの文学作品、トピックスを紹介。</p> <p>【公式ホームページの運用】文学館だより、企画展の概要、土曜サロンの募集などを随時掲載。</p> <p>【公式twitterの運用】令和3年10月に開設。日々の出来事、案内、募集などを随時、投稿。</p> <p>【学芸員実習生の受け入れ】令和3年度は武庫川大学4人、関西学院大学2人</p> <p>【高校生インターンシップ受け入れ】令和3年度は兵庫県立兵庫工業高校生3人。</p> <p>【灘区総合芸術祭調整連絡会】 10月に開催する灘区総合芸術祭の連絡会メンバー。令和3年度は書面を含め計3回開催。事務局は灘区まちづくり課。</p> <p>【神戸市立葺合高等学校学校運営協議会】 近くの神戸市立葺合高校の活動を評価する委員会の委員。令和3年度はコロナ禍のため書面での評価となった。</p> <p>【兵庫県博物館協会】 県内の博物館相互の連絡調整を図り、県民の文化活動を支援する団体の会員。総会のほか研修会、情報共有などを実施している。</p>
(2)利用状況		3年度の状況
①施設利用状況		<p>【利用者数】 令和3年度:14,949人(目標20,000人)</p> <p>【来館者アンケート】※()内は前年度実績 〈常設展〉回収166人(141人) 神戸市内からの来館者:48%(68%)、50歳以上60%(73%)、初来館者65%(62%) 〈企画展〉 ○「雑誌の中の1960年代」回収数71人 神戸市内からの来館者:64%、50歳以上77%、初来館者35% ○「異人館の街角～文学と歩く北野」回収数33人 神戸市内からの来館者:63%、50歳以上75%、初来館者33% ○「終わりと始まりの地 神戸の10年 岡部伊都子」回収数71人 神戸市内からの来館者:53%、50歳以上74%、初来館者46% ○「蘇る神戸ゆかりの文豪たち」回収数223人 神戸市内からの来館者:29%、50歳以上19%、初来館者71% ※途中集計、会期は5月22日まで。</p>
②その他利用状況		<p>【自主事業「土曜サロン」】 令和3年度 実施回数20回、参加者総数612人、1回平均31人。 〈参考〉 令和2年度 実施回数18回、参加者総数707人、1回平均39人 令和元年度 実施回数20回、参加者総数1,131人、1回平均57人 平成30年度 実施回数24回、参加者総数881人、1回平均47人</p>
(3)収支状況		3年度の状況
①使用料または利用料金収入		入館無料の施設
②指定管理者の収支状況		収入:25,463千円 支出:19,687千円 収支:4,074千円
(4)その他		3年度の状況
①行動指針への対応		<p>①市民の文化芸術への窓口を広げるため、企画展、自主事業、特別展を積極的に実施する。 →コロナ感染防止に伴う臨時休館、事業中止を除き、年度計画通りに実施した。</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、質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、サービスの提供を実施した。コロナ感染防止のため、来館者のマスク着用、出入り口での手指消毒を徹底した。とくに土曜サロンでは椅子の間隔を広くとるため、定員を減らして対応。講師と参加者の間を天井から透明の塩化ビニールシートを吊るしてシールド替わりとした。 →敷地内で放置状態の巨大なヒマラヤ杉をせん定、台風などによる倒壊のリスクを下げた。 →公式twitterを開設。ホームページ、新聞紙面とともに神戸文学館からの情報発信力を高め、サービスの向上を図った。 →企画展「蘇る神戸ゆかりの文豪たち」でDMM. games「文豪とアルケミスト」のキャラクターのオリジナルブックカバー2種類を作成、希望者に無料配布した。</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)

	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	・来館者数14,949人 →未達成 (前年度15,276人) ※新型コロナウイルス感染拡大に伴い5月のGW中に臨時休館となった。また長引くコロナ禍の影響により来館者の主流である高齢者の利用者数が戻らない。
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	①自主事業「土曜サロン」の充実。文学講座、演奏会、野外での文学セミナーを3本柱として毎月2回以上、原則土曜日に開催。 ②従来より行っている企画展の趣向を少し変え、DMM.games「文豪とアルケミスト」とのコラボ企画展を行い、若年層の来館者を呼び込んだ。	①新型コロナウイルス感染拡大に伴い中止した場合を除き毎月2回開催を確保した。 ②コラボ企画展開催中の入館者数が、入館者数の平均より1か月あたり約400人増加した。

4. 利用者の満足度調査等

	3年度の状況
①満足度調査の実施内容	【来館者アンケート】 ① 常設展示アンケート(令和3年4月～令和4年3月)回収166人 ② 企画展アンケート 「雑誌の中の1960年代」(令和3年1月22日～4月24日)回収数71人 「異人館の街角 文学と歩く北野」(令和3年5月14日～9月5日)回収数33人 「終わりと始まりの地 神戸の10年 岡部伊都子」(令和3年9月10日～12月24日)回収数71人 「蘇るこうべゆかりの文豪たち」(令和4年1月28日～5月22日)回収数223人※令和4年3月末までの回収分 ③ 土曜サロンアンケート 合計20回開催(令和3年4月～令和4年3月)回収数316人
②満足度調査の結果	※()内は前年度実績。アンケート結果は回答者数に対する割合 【来館者アンケート】 ① 常設展示アンケート 蔵書について 大変満足・満足 80%(71.6%)、普通 15%(15.7%) 展示について 大変満足・満足 96%(84.8%)、普通 0.03%(8.8%) 清掃について 大変満足・満足 94%(89.3%)、普通 0.5%(11.4%) 職員の対応 大変満足・満足 75%(68.0%)、普通 24%(20.6%) ② 企画展アンケート ・「雑誌の中の1960年代」 大変満足・満足 90.1% 普通 0.09% 不満・大いに不満 0% ・「異人館の街角～文学と歩く北野」 大変満足・満足 93.9% 普通 06.1% 不満・大いに不満 0% ・「終わりと始まりの地 神戸の10年 岡部伊都子」 大変満足・満足 94.4% 普通 5.6% 不満・大いに不満 0% ・「蘇る神戸ゆかりの文豪たち」 大変満足・満足 98.2% 普通 1.8% 不満・大いに不満 0% ③ 土曜サロンアンケート 大変満足・満足 90.1% 普通 6.8% 不満・大いに不満 3.1%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・土曜サロンで「講師の声が聴きにくい」との声があった。コロナ感染防止のため、会場は講師と客席の間に透明の塩化ビニールシートを設置。講師にはマスク着用をお願いしたため、声が通りにく感じた方がいた。音響装置で調節することで対応した。参加者の66%は70歳以上で、耳が遠い方も考慮した音量設定を心がけている。 ・文学館の外観、内観は、来館者から変わることはない好評を得ている。神戸市内最古のレンガ造り礼拝堂の魅力を武器に、神戸文学館をPRしていく。 ・DMMgamesのゲーム「文豪とアルケミスト」と提携した企画展「蘇る神戸ゆかりの文豪たち」は、来館者に神戸と近代の文豪とのつながりの深さを再認識してもらう機会となった。今後も「文豪」をキーワードに神戸市内だけでなく全国にアピール。神戸の文化として文学の存在感を高める努力を続けたい。

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	企画展の満足度は非常に高いが、その他の評価がやや低い。 前年度よりも利用者が低迷したものの、若い層へと目を向けており、柔軟性が感じられる点について大きく評価できる。

令和3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。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	令和2年4月1日～令和7年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 54,115,000円 決算額 52,244,785円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		3年度の状況																																																																											
①施設の維持管理業務	②施設の運営業務	<p>①指定管理の職員(運営10名、舞台管理1名、設備管理2名)が日常業務にあたった。舞台運営増員及び清掃は外部企業に委託した。</p> <p>②受電、昇降機、消防、稼働床、ゴンドラ、水質、空気循環、床面、防虫防鼠等、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。</p> <p>③コスト削減においては、環境改善活動を推進し、KEMS(神戸環境マネジメントシステム)が定める電気代・水道光熱費・紙使用量など全ての項目において「A評価」の認証承認を獲得した。</p> <p>④1Fロビー東側の都賀川に面した窓際にカウンターテーブルを設置し、一時的な休館スペースを増設した。</p>																																																																											
		<p>①開館日数:294日、緊急事態宣言による閉館:16日(電話での事務対応は継続)</p> <p>・新型コロナウイルス感染防止のための定員の半数制限発令日数:ホール、会議室:188日、音楽室:278日</p> <p>②利便性に向けた取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャッシュレス決済システムを導入。</li> <li>・インターネットによる空き情報提供(全施設)及び予約申込受付(音楽室)を実施。</li> <li>・休館日の月曜日であっても、市民からの利用希望がある際は、通常通り開館した。</li> <li>・電話によるチケット予約において、チケット取置き制度、郵送サービスを導入。</li> <li>・早朝9時前及び夜間21時(休日17時)以降の時間外利用顧客の希望に対応した。(実績25件:9時前17件・休日17時以降7件・平日21時以降1件)</li> <li>・コロナ禍における市方針、および利用マニュアルを館内及びホームページに提示するとともに、申込時・利用時には利用者に配布・説明した。</li> </ul> <p>③施設の魅力度アップへの取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民向けに運営や接客スキルが学べるホールサポーター養成講座を開催し、修了した市民には自主事業運営で実践デビューいただき、市民参画の実践を行った。(自主事業運営における市民参画率100%達成)</li> <li>・社会包摂事業として、市民を灘区民ホールに呼び込む「ロビー季節展示」を、換気が十分にできる1Fロビーで開催し、1年間で969名の市民に参加いただいた。(昨年度405名、昨年度の239%達成)</li> <li>・自主事業のほか、地域の芸術団体との共催事業や協力事業を多数実施。神戸市が実施する「まちなかアート事業」へのホールエントランスやロビーの提供を行い、賑わい作りを推進した。</li> <li>・毎月イベントカレンダーを作成し、ロビー掲示し、コピーを配布した。</li> <li>・区民ホールマスコットキャラクター「なだにゃん」を館内掲示し、より親しみやすさを持っていただけたようにした。</li> </ul> <p>④コスト削減の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・持続化給付金を利用し、貸館予約・申込の電子化・オンライン化等による事務業務効率化を図った。</li> <li>・経理業務、職員会議はオンラインによる在宅勤務を推進した。</li> <li>・個々の職員に環境改善活動のPDCAサイクルを実践し、KEMSの全目標項目でA評価の認証承認を獲得した。</li> </ul> <p>⑤利用率向上に向けた取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大ホールの直前利用(利用2か月前)割引料金(5割減免)を活用し、ピアノの練習利用などを推奨し、大ホールの利用率アップを図った。(令和3年度55、令和2年度:39、令和元年度:35、平成30年度:48)</li> <li>・毎月1日(1月は5日)の13時から抽選会を実施、抽選で予約が入らなかった日については、予約待ちの方に順に案内し、利用率の向上に努めた。</li> <li>・夏休み・春休み期間、中高生対象に自習室を提供するなど有効活用策を実施した。</li> </ul>																																																																											
		<p>①自主事業の主な取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業は、社会包摂事業、地域支援・地域連携事業、人材育成事業、普及啓発・鑑賞事業の56事業を実施した。これらの自主事業は、全て、買い公演ではなく、灘区民ホールがアーティストと直接、連携・制作した。</li> <li>・ホール主催講座は、ホール運営への市民参画を目的とした「灘区民ホールサポーター養成講座」を3事業実施し、実践デビューまで実施した。</li> </ul> <p>※()内は昨年度の事業数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業:56事業(39事業)</li> <li>・社会包摂事業:18事業(3事業)</li> <li>・地域支援・地域連携事業:22事業(22事業)</li> <li>・人材育成事業:12事業(9事業)</li> <li>・普及啓発・鑑賞事業:4事業(5事業)</li> <li>・ホール主催講座:3事業(1講座)</li> <li>・市民講座事業:31講座(37講座)</li> </ul> <p>②利便性に向けた取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・椅子等の備品に全て抗菌コートを施した。</li> <li>・ホール利用者には、手指消毒器、検温器、アクリルボード等を貸出しを実施。</li> </ul> <p>③施設の魅力度アップへの取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・灘区民ホールを練習拠点とし、長年支援してきた六甲フィルハーモニー管弦楽団との初の共同企画により、ワンコインでの「ファミリークリスマスコンサート」を開催した。(入場チケット完売の満席となった。)</li> <li>・灘区民ホールで市民が企画主催する「市民講座」を広く紹介するため、「市民講座合同発表会・体験会」を企画開催した。</li> </ul> <p>④コスト削減の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・チケットの料金設定においては、安価な価格設定を目指した上で、「ペアチケット」や灘区民を対象とした「灘区割」など求めやすい仕掛けを導入している。</li> <li>・広報宣伝やチケット販売やにおいては、アーティスト自身や催し物の魅力を直接新聞各社などに訴求するパブリシティーにより、広告予算を掛けない広報宣伝を実施。</li> </ul>																																																																											
(2)利用状況		3年度の状況																																																																											
①施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者数</td> <td>81808名</td> <td>40999名</td> <td>84300名</td> <td>82615名</td> <td>93559名</td> </tr> <tr> <td>利用件数</td> <td>1273件</td> <td>926件</td> <td>1534件</td> <td>1836件</td> <td>2141件</td> </tr> <tr> <td>大ホール</td> <td>346件</td> <td>223件</td> <td>360件</td> <td>420件</td> <td>451件</td> </tr> <tr> <td>会議室1</td> <td>401件</td> <td>289件</td> <td>469件</td> <td>520件</td> <td>562件</td> </tr> <tr> <td>会議室2</td> <td>473件</td> <td>351件</td> <td>495件</td> <td>556件</td> <td>623件</td> </tr> <tr> <td>音楽室</td> <td>53件</td> <td>63件</td> <td>210件</td> <td>340件</td> <td>505件</td> </tr> <tr> <td>利用率</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>大ホール</td> <td>58.6%</td> <td>46.3%</td> <td>64.7%</td> <td>63.5%</td> <td>66.4%</td> </tr> <tr> <td>会議室1</td> <td>79.7%</td> <td>71.5%</td> <td>89.3%</td> <td>88.8%</td> <td>86.7%</td> </tr> <tr> <td>会議室2</td> <td>83.2%</td> <td>75.9%</td> <td>85.6%</td> <td>88.2%</td> <td>89.8%</td> </tr> <tr> <td>音楽室</td> <td>17.8%</td> <td>22.0%</td> <td>70.0%</td> <td>70.3%</td> <td>71.7%</td> </tr> </tbody> </table>						令和3年度	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	利用者数	81808名	40999名	84300名	82615名	93559名	利用件数	1273件	926件	1534件	1836件	2141件	大ホール	346件	223件	360件	420件	451件	会議室1	401件	289件	469件	520件	562件	会議室2	473件	351件	495件	556件	623件	音楽室	53件	63件	210件	340件	505件	利用率						大ホール	58.6%	46.3%	64.7%	63.5%	66.4%	会議室1	79.7%	71.5%	89.3%	88.8%	86.7%	会議室2	83.2%	75.9%	85.6%	88.2%	89.8%	音楽室	17.8%	22.0%	70.0%	70.3%	71.7%
		令和3年度	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度																																																																							
利用者数	81808名	40999名	84300名	82615名	93559名																																																																								
利用件数	1273件	926件	1534件	1836件	2141件																																																																								
大ホール	346件	223件	360件	420件	451件																																																																								
会議室1	401件	289件	469件	520件	562件																																																																								
会議室2	473件	351件	495件	556件	623件																																																																								
音楽室	53件	63件	210件	340件	505件																																																																								
利用率																																																																													
大ホール	58.6%	46.3%	64.7%	63.5%	66.4%																																																																								
会議室1	79.7%	71.5%	89.3%	88.8%	86.7%																																																																								
会議室2	83.2%	75.9%	85.6%	88.2%	89.8%																																																																								
音楽室	17.8%	22.0%	70.0%	70.3%	71.7%																																																																								
②その他利用状況	<p>自主・共催事業</p> <p>コロナ禍の状況でも行えるよう事業内容、実施方法を検討した中、感染対策に充分留意し、自主・共催事業を含めて、ア)社会包摂、イ)地域支援・地域連携、ウ)人材育成、エ)普及啓発・鑑賞の56事業を実施した。これらの自主事業は、全て灘区民ホールがアーティストと直接連携・制作、または運営の協力をした。</p> <p>事業資金としては、地域文化活性化事業費(1,000,000円)に加えて、「こども夢基金」「兵庫県次世代支援舞台芸術支援事業」、「ひょうご安全の日助成事業」の採択を受け、計1,574,467円の助成金を得た。</p> <p>入場料収入(967,298円)は、全て事業費に充当し、自己資金を含めて、総額3,749,036円の自主事業を実施した。</p> <p>ア)社会包摂 18事業(木津川計、インリーチ、他)</p> <p>イ)地域支援・地域連携事業 22事業(志芸の会・狂言、ロビー展示、他)</p> <p>ウ)人材育成 12事業(ホールサポーター募集企画、こども落語教室、他)</p> <p>エ)普及啓発・鑑賞事業 4事業(笑福亭智之介独演会、六甲フィルコンサート、他)</p>																																																																												

(3)収支状況		3年度の状況
①使用料または利用料金収入	利用料金収入:14,250,100円 (コロナ禍におけるキャンセル料補填2,505,100円を含む)	
②指定管理者の収支状況	令和3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:89,055,692円 支出合計:78,715,041円 収支差+10,340,651円	
(4)その他		
①行動指針への対応	<p>①新型コロナウイルス感染が拡がる中、神戸市文化スポーツ局、健康局、灘区役所保険福祉課、神戸市医師会と連携し、利用者への情報提供、利用相談、キャンセル対応などを丁寧に行うとともに、徹底した感染対策の下、市民が舞台芸術や文化に触れる機会を増やす運営を行った。</p> <p>②空き区分を活用した直前ホールピアノ利用、換気状態の良いロビーの活用、市民運営スタッフの登用を実施した</p> <p>③地域の芸術・文化活動、コミュニティ活動、社会包摂機能を充実・活性化させるための事業を行った。</p> <p>④地元の芸術家、芸術団体との共同制作、地域の文化事業支援に取り組んだ。(小中学生向け狂言教室、落語教室、おやこでBOUSAI)</p> <p>⑤来場者が安全・安心し、気持ちよくホールを利用できるよう館内の抗菌コートを施し、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>⑥全国公立文化施設協会、日本文化政策学会、日本アートマネジメント学会、日本音楽芸術マネジメント学会等に所属し、職員は、日々、新しいアートマネジメントの知識を学習し、ホール運営に活用している。</p> <p>⑦ホール機能の維持管理は、定期点検・清掃、稼働床修理対応、照明灯体・ケーブル修理、舞台吊り物点検を規定通り実施した。</p> <p>⑧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を実施。ロビーには「お客様の声」を設置・返答した。 ・ロビー用Wi-Fi、新型コロナウイルス関連のインフォメーションボードを設置している。 ・1Fロビーに「みんなのピアノ(ストリートピアノ)」を設置し、老若男女を問わず、市民にご利用いただいている。</p> <p>⑨利用率の向上への取り組み(前提として感染対策に充分配慮しながら以下の利用促進を図った) ・日々ホームページを更新し、ホールは1年分、会議室は3カ月分の施設の空き情報を提供。 ・ホームページやSNSを活用し、ホールの土日祝日のキャンセル情報や空き区分の直前半額利用案内を実施。</p> <p>⑩情報を適切に管理し、法令を遵守した公平・公正な運営を行った。 ・情報セキュリティ委員会を設置し、情報セキュリティルールを制定、運用した。 ・利用者アンケートを実施し、917人からの回答を得て、運営に生かしている。</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	当初設定目標値 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	大ホール⇒58.6% ※未達成(目標値の97.7%達成) 会議室①⇒79.7% ※未達成(目標値の99.6%達成) 会議室②⇒83.2% ※達成 音楽室 ⇒17.6% ※未達成 利用人数⇒81,808人 ※達成 ※音楽室の利用減について 音楽室は、コロナ感染防止策による定員の半数制限、外気との双方向換気ができないこと、ホール騒音対応によるホール利用日貸出停止措置により、利用率が低くなっている。
②収入目標額	利用料収入目標額:14,000,000円	⇒14,250,100円 ※達成 (コロナ禍におけるキャンセル料補填2,505,100円を含む)
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャッシュレス決済導入(楽天PAY、クレジットカード、スマホ決済、電子マネー)</li> <li>・WEB予約(音楽室のみ)</li> <li>・ホール利用の希望者には、舞台打ち合わせをオンラインで対応</li> <li>・ホール利用者に「全自動手指消毒器」貸出し、「1階入り口に手指消毒機」設置</li> <li>・「検温器」「受付用アクリルボードの貸し出し」「舞台用飛沫防止アクリルボードの貸し出し」など</li> </ul>	

### 4. 利用者の満足度調査等

		3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 調査期間令和3年4月1日～令和4年3月31日 回収枚数:917枚(令和2年度:861枚、令和元年度1,233枚)	
②満足度調査の結果	<p>※()は昨年度実績</p> <p>【事業内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大変よかった・よかった・・859人(98.1%)</li> <li>・普通・・17(19%)</li> </ul> <p>【ホールスタッフ対応】</p> <p>①ホールスタッフ対応(15事業917枚:うち各項目各有効回答数)</p> <p>ア)親切さ・丁寧さ 満足・ほぼ満足88%(91%) 普通12%(9%) 不満0%(0%)</p> <p>イ)迅速さ 満足・ほぼ満足85%(89%) 普通15%(11%) 不満0%(0%)</p> <p>ウ)業務知識の豊富さ、正確さ 満足・ほぼ満足83%(83%) 普通17%(17%) 不満0%(0%)</p> <p>エ)気持ちいいあいさつ 満足・ほぼ満足87%(84%) 普通13%(16%) 不満0%(0%)</p> <p>オ)話の聞き方・説明の仕方 満足・ほぼ満足84%(87%) 普通16%(13%) 不満0%(0%)</p> <p>カ)スタッフ服装・身だしなみ 満足・ほぼ満足86%(88%) 普通14%(14%) 不満0%(0%)</p> <p>【施設・設備の利用しやすさ】(15事業917枚:うち各項目各有効回答数)</p> <p>①清潔さ・整理整頓 満足・ほぼ満足90%(88%) 普通10%(12%) 不満0%(0%)</p> <p>②施設表示のわかりやすさ 満足・ほぼ満足84%(84%) 普通15%(1%) 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79%(81%) 普通20%(17%) 不満1%(1%)</p> <p>②施設ホームページ・印刷物 満足・ほぼ満足77%(71%) 普通22%(28%) 不満1%(0%)</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>・暴風雨の日に、灘区民ホールに来たら、ロビー半分が水浸しだった。北側自動ドアの隙間から雨水が流れて入っており、床が滑り危険である。→暴風雨の日は、北側入口ドアの隙間を塞ぎ、緊急対応で職員がモップで雨水を掃きだし、入館者への注意喚起に取り組んでいる。</li> <li>・日曜日にホールの催しを見に来たら、5Fのホールに行くエレベーターが1台しか稼働しておらず、ロビーがエレベーター待ちの行列になっていて、開演15分前に到着していたのに、開演に間に合わなかった。→日曜・祝日の日診療日は、コロナ禍になってから、2台のエレベーターを3Fの休日診療所と5Fのホール来館者用に分離誘導しており、これに対応するため、来館者への説明を行っている。また、ホール利用打合せ時には、エレベーター1台でも、極力、スムーズな運営が行えるように、主催者と綿密な打ち合わせを行っている。</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	指定管理者の努力もあって利用者数が新型コロナウイルス感染拡大前の規模に戻っており、非常に評価できる。 新型コロナウイルス感染症の影響がある中、目標達成した項目があるというのは大きく評価できる。 満足度調査の結果について、「満足」と「まあ満足」を合算して書くのではなく、別々に集計すべき。



令和3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)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 375,833,335円 決算額 375,833,335円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		3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:誘導灯器具・バッテリー交換、発券所飛沫防止用アクリル板設置、ウォータークーラー給水管緊急修理、天井内配管腐食漏水緊急修繕、屋上消火水槽ボールタップ取替、地下ホール内排煙口手動起動装置取替等)</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】 ・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から金曜日にも夜間開館を実施 ・開館日数の増 春・夏休み期間について無休とする。 ※令和3年4月25日～5月11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6回投影(最終回は19:00～)</p> <p>【企画展・特別展の開催】 ・夏の特別展「カセイノヒミツ～最新データからわかる火星 生命の痕跡をもとめて～」開催7/22～8/31(41日間)入場者:12,725名 ・第3回ポートアイランドサイエンスフェスティバル 11/13～11/14(2日間)入場者:2,831名 ※ポートアイランド内にある研究機関・学校・施設など全19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。 ・春の企画展「かがくかんぞと探偵団」4/1～4/7、4/10・11・17・18・24 開催(12日間)入場者:3,140人 ・春の企画展「プラネタリウムとあそぼう」3/19～31開催(12日間)入場者:2,095名</p> <p>【プラネタリウム運営】 サイエンス番組(132回4,346人)、子ども番組(228回17,785人)、星空ヒーリング(248回9,943人)、一般番組(208回13,777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(100回15,278人)中学生番組(5回509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た、ライブ解説メインの番組として星空ライブ(197回5,277人)を投影したり、プラネタリウムイベント等(53回5,532名)を随時開催したり、年間で計1,174回投影、73,012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】 ・「かがくかんニュース」の発行 年4回 ・JAXAなど研究機関との共催による講演会・イベント開催 ・学芸員実習生8名の受け入れ(中学生トライやるウィーク受け入れは中止) ・パンフレットへのAR技術の導入(3次元展示室案内、オリジナルキャラクターのフォトフレーム)</p> <p>【キャリア教育への協力】 ・中学生トライやるウィーク6名の受入 ・学芸員実習生5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		3年度の状況
①施設利用状況	【入館者数】195,929人(前年度比 166%)	
②その他利用状況	【展示室入館者数】122,917人(前年度比 183%) 【プラネタリウム入館者数】73,012人(前年度比 164%)	
(3)収支状況		3年度の状況
①使用料または利用料金収入	【入館料】35,874,365円(前年度比 166%)	
②指定管理者の収支状況	【収入額】380,833,335円 【支出額】380,833,335円	
(4)その他		3年度の状況
①行動指針に対する対応	<p>①子供の学びと育ちを支える場として、「神戸市青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(37回461人)のほか、「親子で参加する教室」、「夏休みワークショップ」など各種教室やアウトリーチなど(116回4,578人)を実施し、多くの参加者に好評を得た。</p> <p>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」などを計13回(内2回はYouTube配信)開催し、延べ669人が参加し、3,211回の視聴がされた。</p> <p>③サイエンスコミュニケーションの場として、「火星探査計画(MMX)の目的と概要」や「なぜ星を見上げるのか?」「DNAを探ってみよう」等の気軽に楽しめる講演会やワークショップを開催し、計6回85名が参加された。</p>	
②その他	当初の提案にはない事業であるが、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ることを、今年度も継続して実施した。	

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】435,000人	【実績】195,929人(達成率45.04%)
②収入目標額	【プラネタリウム収入額】22,630,000円	【実績】11,661,110円(達成率51.53%)
③その他新たなサービス	<b>【主な提案内容】</b> 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:19,000人	①実施済み。カフェは新型コロナウイルス感染症防止の観点から、土、日、祝日のパンの販売のみ ②はR3は21回実(達成率42%) ③5,277人入場(達成率27.5%)

4. 利用者の満足度調査等

	3年度の状況																														
①満足度調査の実施内容	<b>【アンケート実施】</b> ・実施期間 1回目…5/1～5、5/29・30(計7日) 2回目…6/5・6・12・13・26・27(計6日) 3回目…7/22～31(計10日) 4回目…8/1～6、23・29(計13日) 5回目…10/30・31(計2日) 6回目…12/11・12・25・26(計4日) 7回目…1/8～10(計3日) ・回収数:1,086枚(1回目41枚、2回目232枚、3回目278枚、4回目340枚、5回目0枚、6回目99枚、7回目96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	<b>【アンケート結果】</b> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <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>70%</td> <td>29%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>58%</td> <td>40%</td> <td>1%</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <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>86%</td> <td>13%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>プラネタリウム</td> <td>82%</td> <td>15%</td> <td>2%</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table> <b>【評価】</b> 夏休みやそれ以外の週末にアンケートを実施し、様々な来館者に回答いただけるように日程を設定し、1,086枚のアンケートを回収することができ、目標の1,000枚を達成することができた。全体的な満足度としては「大変満足」「満足」で回答の98%を占めている。		大変満足	満足	やや不満	不満	全体的な満足度	70%	29%	1%	0%	スタッフの対応	58%	40%	1%	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	86%	13%	1%	0%	プラネタリウム	82%	15%	2%	1%
	大変満足	満足	やや不満	不満																											
全体的な満足度	70%	29%	1%	0%																											
スタッフの対応	58%	40%	1%	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	86%	13%	1%	0%																											
プラネタリウム	82%	15%	2%	1%																											
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	大変満足、満足といった回答が多く、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、どちらもR4にリニューアルされるため今後改善が見込める。																														

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	アンケートの結果は、満足度が高く評価できる。 新型コロナウイルス感染症の影響がある中でも、プラネタリウムであれば声も出さず、涼しく楽しめるのではないかと期待する。 アンケートの期間を細かく分けておられ、とても丁寧に対応しているものの、利用者の1%はアンケートを回収してほしい。

令和3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	令和3年4月1日～令和8年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 66,099,000円 決算額 65,920,800円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		3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>令和3年度に実施した主なものとしては、 【読書環境の整備】 絵本の並びをタイトル順に変更 座席にライトを増設</li> <li>【読書奨励のための事業】 参加型展示「オススの本おしえます」</li> <li>【課題解決支援】 認知症展示「まずは知ることから 認知症」 震災パネル展示(神戸アーカイブ写真館) 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</li> <li>【地域、他部局との連携】 ワークショップ「はねる」「ころころ」「まわる」他(バンドー神戸青少年科学館) KIITO連携 開館プレ講演会「豊かな出会いを生む、図書館のかたち」 自殺予防週間関連展示(神戸市精神保健福祉センター) だっこでおはなし(生田川児童館)(神戸市地域子育て応援プラザ中央) パネル展示「三宮都心再整備 今昔写真展」(神戸アーカイブ写真館) パネル展示「三宮グラフィティ昭和・平成・令和」(もふもふ堂)</li> <li>【子供の読書活動推進】 おはなし会、読書のみなど 出前おはなし会(あづま幼稚園) 「自動貸出機deおみくじチャレンジ」※利用促進 図書館なぞ解きイベント「ひゃっか王からの挑戦状」 児童参加型展示「オススの本おしえます」 クイズラリー「むかしむかしあるところに」</li> <li>【学校園との連携】 図書館見学、小学校の図書館見学の代替として出前授業を実施 電子図書館や予約図書自動受取機の案内も行った</li> <li>【その他】 三宮灘東灘図書館クイズラリー(東部3館合同クイズラリー) こども本の森開館イベントへの三宮図書館長の登壇 三宮図書館移転に関わる準備(イベント等の企画・運営打合せ)</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>ビジネス支援コーナー・ワークスペースの管理・運営</li> <li>地下鉄三宮・花時計前駅前設置の予約図書自動受取機にかかる業務</li> </ul>
(2)利用状況		3年度の状況
①施設利用状況		<p>サービス提供日 303日(前年度275日)</p> <p>貸出利用者数(うち児童) 185,048人(12,735人) 一日平均前年度比 96.7%(児童111.5%)</p> <p>貸出利用冊数(うち児童書) 475,472冊(119,072冊) 一日平均前年度比 96.5%(児童書105.9%)</p> <p>予約貸出冊数 186,150冊(前年度比96.1%)</p> <p>有効登録者数(うち児童) 44,153人(1,830人) 前年度比 97.3%(児童105.1%)</p> <p>入館者数(うち児童) 356,231人(児童21,073人) 一日平均前年度比 91.6%(児童105.7%)</p> <p>※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 11/11項目達成</p>
(3)収支状況		3年度の状況
①使用料または利用料金収入	自主事業 9,940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 66,099,000円 支出 決算額 67,155,295円	
(4)その他		3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)

	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>読書環境の整備</li> <li>子供の読書活動推進</li> <li>電子図書館や予約図書自動受取機利用促進</li> <li>KIITOへの移転を控え行った業務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>絵本の並び順をタイトル順に変更</li> <li>図書館なぞ解きイベント「ひゃっか王からの挑戦状」</li> <li>小学校への出前授業にて案内を実施</li> <li>KIITO連携開館プレ講演会「豊かな出会いを生む、図書館のかたち」</li> <li>パネル展示「三宮都心再整備 今昔写真展」(神戸アーカイブ写真館)</li> <li>パネル展示「三宮グラフィティ昭和・平成・令和」(もふもふ堂)</li> </ul>

4. 利用者の満足度調査等

		3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3年12月15日(水) 配付数 591枚 回収数 472枚 回収率 79.9% 図書館全館で同一日(初日)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48.7%、やや満足44.9%、やや不満4.7%、不満0.0%で平均点は3.45(全館平均3.51)であった。
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		・市民満足度調査の結果を受けて、新刊棚への配架を増やし、予約が切れたばかりの本などを置く「人気本」のコーナーを設置した。 ・絵本をより探しやすくするために、タイトル順の配架に変更。探しなれない人のため、シリーズものをまとめるなど工夫した。

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	地域施設との連携等提案項目を着実に実施した点について評価する。 移転・再整備に合わせ、事業を企画・実施した点を評価する。

令和3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)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 58,025,000円 決算額 58,025,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	3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>書籍消毒機の提供</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>令和3年度に実施した主なものとしては、 【読書環境の整備】 絵本の並びを出版社順からタイトル順に変更 英語絵本の寄贈を有効活用(東灘マスターズの会より受贈) 資料数の多い分類番号を3桁から4桁化</li> <li>【読書奨励のための事業】 「北野勇作100字小説100作100ヶ展」「北野勇作100字小説ミニ朗読会」 大人の工作教室「画用紙でかご編」</li> <li>【課題解決支援】 認知症展示「知って備える、認知症。」 地域歴史講演会「久原房之介と住吉村の人々」「住吉駅146年の歴史 東灘区発展のいしずえ」「平生八三郎とその時代」(住吉歴史資料館)</li> <li>【地域、他部局との連携】 自殺予防週間関連展示(神戸市精神保健福祉センター) 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) 住吉川絵画コンクール受賞作品展示、川柳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) パネル展示「東灘区の移り変わり・今昔写真展」(神戸アーカイブ写真館) ミニ演奏会「ウィンドオーケストラ今津@東灘図書館」(ウィンドオーケストラ今津 &amp; 西神戸吹奏楽団) ミニ・ブックトーク「食品ロスについて」「ごみについて」(コープこうべ第3地区本部) だっこでおはなし(北青木児童館)</li> <li>【子供の読書活動推進】 おはなし会 図書館なぞ解きイベント「ひゃっか王からの挑戦状」 「プログラミング体験講座 ロボット『こくり』は動くかな？」 「キッズクッキング～ハロウィン弁当づくり～」での出前おはなし会(東灘マスターズ(食親同好会)) 「おうちで楽しむ絵本の選び方～孫と絵本を楽しもう～」(NPO法人「絵本で子育て」センター)</li> <li>【学校園との連携】 図書館見学、テーマ本集め、出前授業、読書シート 小学校の図書館見学の代替として出前授業を実施 「本のお楽しみ袋by御影高校」(兵庫県立御影高等学校)</li> <li>【その他】 三宮東灘図書館クイズラリー【東部3館合同クイズラリー】 東灘区広報紙に本の紹介コラムを連載</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3年度教科書展示会の開催</li> </ul>
(2)利用状況	3年度の状況
①施設利用状況	<p>サービス提供日 303日(前年度275日)</p> <p>貸出利用者数(うち児童) 297,301人(45,220人) 一日平均前年度比 106.4%(児童109.9%)</p> <p>貸出利用冊数(うち児童書) 969,672冊(394,326冊) 一日平均前年度比 106.9%(児童書111.1%)</p> <p>予約貸出冊数 295,525冊(前年度比109.2%)</p> <p>有効登録者数(うち児童) 60,979人(6,897人) 前年度比 102.6%(児童97.4%)</p> <p>入館者数(うち児童) 467,417人(71,186人) 一日平均前年度比 100.3%(児童103.6%)</p> <p>※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 7/7項目達成</p>
(3)収支状況	3年度の状況
①使用料または利用料金収入	自主事業 0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 58,025,000円 支出 決算額 69,849,086円
(4)その他	3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)

	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>読書環境の整備</li> <li>子供の読書活動推進</li> <li>地域との連携による読書奨励事業</li> <li>子育て世代への支援</li> <li>学校園との連携</li> <li>その他</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>絵本の並び順を出版社順からタイトル順に変更</li> <li>資料数の多い分類番号を3桁から4桁化</li> <li>図書館なぞ解きイベント「ひゃっか王からの挑戦状」</li> <li>「地域歴史講演会」(住吉歴史資料館) 3回</li> <li>「おうちで楽しむ絵本の選び方」(NPO法人「絵本で子育て」センター)</li> <li>「本のお楽しみ袋by御影高校」(兵庫県立御影高等学校)</li> <li>区の広報紙に本の紹介コラムを連載</li> </ul>

4. 利用者の満足度調査等

		3年度の状況
①満足度調査の実施内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」</li> <li>実施日 令和3年12月15日(水)</li> <li>配付数 724枚 回収数 577枚 回収率 79.7%</li> <li>図書館全館で同一日(初日)に実施。</li> <li>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</li> </ul>
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57.5%、やや満足39.2%、やや不満2.1%、不満0.2%で平均点は3.56(全館平均3.51)であった。
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>利用者の声を受け、絵本の並びを出版社順からタイトル順に変更</li> <li>自動貸出機の利用者カードの取り忘れ対策を実施</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	提案事項を着実に実施してきた点について評価する。 市内で最も利用の多い繁忙館の運営に加え、地域ニーズに沿った新たな講座を企画・実施する等、事業に広がりを持たせた点を高く評価する。

令和3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	令和3年4月1日～令和8年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 51,099,000円 決算額 51,087,656円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	3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>書籍消毒機の設置</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>令和3年度に実施した主なものは、 【読書奨励のための事業】 映画会・子供向け映画会 「電子図書館、使ってみませんか?」(使い方講座) 「短歌ワークショップ」 「本の修理教室」 「大人の朗読」「トールペイントの世界」 【課題解決支援】 「おかえり、記憶の街」(神戸大学ふるさとの記憶ラボ) ※住民の記憶を頼りに震災前の街を模型上に再現するイベント 【地域、他部局との連携】 自殺予防週間関連展示(神戸市精神保健福祉センター) 灘区制90周年パネル展示(灘区役所) 「気軽に落語会」(楽喜落語研究会) 「影絵の世界」(影絵劇団しろつめくさ) 「OJIZOO特設掲示板展示」(王子動物園) 職業体験受入(ウェルビー神戸三宮センター等) 【子供の読書活動推進】 おはなし会、おたよりコーナー、読書の葉 工作教室「マイバッグを作ろう!」 「図書館クイズ」 「アニマシオン」(あにましおん探偵団) 【学校園との連携】 図書館見学、テーマ本集め、出前授業、ブックトーク、読書シート 【その他】 三宮灘東灘図書館クイズラリー【東部3館合同クイズラリー】</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>フォレスト六甲内返却ボックスの管理、図書運搬</li> <li>令和3年度教科書展示会の開催</li> </ul>
(2)利用状況	3年度の状況
①施設利用状況	<p>サービス提供日 301日(前年度275日)</p> <p>貸出利用者数(うち児童) 227,883人(30,537人) 一日平均前年度比 106.7%(児童111.1%)</p> <p>貸出利用冊数(うち児童書) 703,300冊(254,885冊) 一日平均前年度比 107.9%(児童書113.2%)</p> <p>予約貸出冊数 222,379冊(前年度比104.8%)</p> <p>有効登録者数(うち児童) 43,897人(5,418人) 前年度比 96.1%(児童94.5%)</p> <p>入館者数(うち児童) 348,275人(児童46,716人) 一日平均前年度比 103.7%(児童108.0%)</p> <p>視聴覚(CD、DVD、ビデオ)コーナーの利用 利用人数 113人(前年度比8.2%) 利用点数 113点(前年度比8.2%) (4月下旬以降、感染症対策のため視聴覚サービスを休止)</p> <p>※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 11/11項目達成</p>
(3)収支状況	3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	<p>収入 指定管理料 51,099,000円</p> <p>支出 決算額 64,471,491円</p>
(4)その他	3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)

	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>読書環境の整備</li> <li>読書奨励事業</li> <li>地域連携による課題解決(地域の歴史の継承)事業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>書籍消毒機を設置</li> <li>電子図書館の使い方講座</li> <li>「短歌ワークショップ」</li> <li>「おかえり、記憶の街」(神戸大学ふるさとの記憶ラボ)</li> </ul>

4. 利用者の満足度調査等

	3年度の状況
①満足度調査の実施内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」</li> <li>実施日 令和3年12月15日(水)</li> <li>配付数 569枚 回収数 483枚 回収率 84.9%</li> <li>図書館全館で同日(初日)に実施。</li> <li>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</li> </ul>

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56.5%、やや満足37.1%、やや不満4.3%、不満0.0%で平均点は3.53(全館平均3.51)であった。
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	・文庫サイズの児童書読み物の配架がバラバラでわかりにくいため、まとめて置くようコーナーを見直した。

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	多目的室を有効利用した講座等提案事項を着実に実施した点について評価する。 地域と関わりの深い連携イベントを開催した点について評価する。



令和3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)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 49,530,555円 決算額 49,529,705円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	3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(「神戸空襲を記録する会」の寄託資料を展示)の管理</li> </ul> <p>令和3年度に実施した主なものは、</p> <p>【読書奨励のための事業】 「ほんのわだい」「ビブリアキッチン+」(本を紹介する館内掲示物・配布物) 参加型展示「今週の背表紙川柳」、「初めての背表紙川柳会」 兵庫図書館開館25周年記念企画「みんなで作ろう兵庫区かるた(読み札編)」</p> <p>【課題解決支援】 「障害者が地域で暮らすこと@図書館 展示編」(自立生活センターリング)</p> <p>【地域、他部局との連携】 自殺予防週間関連展示(神戸市精神保健福祉センター) 「あなたとほんとはとととき」(art unit WAKO) ※廃材を用いて図書館や地域の思い出を再現 「広場をみんなで使ってみよう」(都市局まち再生推進課) アートビレッジセンターに子供図書コーナー設置(文化交流課) ショーケース展示「兵庫図書館×みんなのバス(兵庫区南北バス)」(兵庫区役所×神戸マツダ)</p> <p>▷兵庫区こどもプロジェクト 兵庫駅南公園実行委員会 「公園きもだめし」「巨大クリスマスツリーデコレーション」 「みんなでつくる!こどもフェスタin和田宮さん」 「平野展望公園こどもフェスタ」 「湊川隧道トンネル映画会」ほか</p> <p>▷兵庫区みらい会議 「みんなの青空図書館」 留学生版トライやるウィーク 「みんなの学び場」に展示本貸出(兵庫区役所×イオンモール神戸南)ほか おはなしゆりかご(神戸市地域子育て支援センター兵庫) だっこでおはなし(平野児童館)(御崎児童館) こどもワクワク食堂での読み聞かせ(こどもワクワク食堂)</p>
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>【子供の読書活動推進】 おはなし会 「としょこちゃんと植物クイズラリー」</li> <li>【学校園との連携】 図書館見学、テーマ本集め、出前授業 ショーケース展示「吉田中学×兵庫図書館 おすすめの本の紹介カード展示」(神戸市立吉田中学校) ショーケース展示「青春短歌-定時制高校生が詠む-短冊に熱き想いあげ」(神戸市立楠高等学校) YA向けの本を紹介するミニブック「square(すくえあ)」に生徒のブックレビューを掲載(神戸市立兵庫中学校) 「橋タウンミーティング」「通年型インターンシップ」(神戸市立神港橋高等学校)</li> <li>【その他】 シオヤプロジェクトトークイベント「まちと本」登壇</li> </ul>
(2)利用状況	3年度の状況
①施設利用状況	<p>サービス提供日 303日(前年度275日)</p> <p>貸出利用者数(うち児童) 98,932人(7,242人) 一日平均前年度比 104.8%(児童109.4%)</p> <p>貸出利用冊数(うち児童書) 283,992冊(71,101冊) 一日平均前年度比 104.5%(児童書108.5%)</p> <p>予約貸出冊数 78,590冊(前年度比98.3%)</p> <p>有効登録者数(うち児童) 19,375人(1,416人) 前年度比 95.7%(児童93.5%)</p> <p>入館者数(うち児童) 199,146人(14,574人) 一日平均前年度比 100.5%(児童105.0%)</p> <p>※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 6/6項目達成</p>
(3)収支状況	3年度の状況
①使用料または利用料金収入	—
②指定管理者の収支状況	<p>収入 指定管理料 49,530,555円</p> <p>支出 決算額 50,014,773円</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	貸出冊数、新規登録者数の毎年3%増	貸出冊数前年比 104.5% 新規登録者数前年比 111.9% ※R2年度は感染症対策のため臨時休館あり
②収入目標額	—	—

	<p>③その他新たなサービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・読書奨励事業</li> <li>・地域連携事業</li> </ul>	<p>「みんなで作ろう兵庫区かるた(読み札編)」 「初めての背表紙川柳会」</p> <p>「広場をみんなで使ってみよう」(都市局まち再生推進課) アートビレッジセンターに子供図書コーナー設置(文化交流課)</p> <p>▷兵庫区こどもプロジェクト 兵庫駅南公園実行委員会 「公園きもだめし」「巨大クリスマスツリーデコレーション」 「みんなでつくる！こどもフェスタin和田宮さん」 「平野展望公園こどもフェスタ」 「湊川隧道トンネル映画会」 ほか</p> <p>▷兵庫区みらい会議 「みんなの青空図書館」 留学生版トライやるウィーク</p>
--	--------------------	--	---

#### 4. 利用者の満足度調査等

		3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3年12月15日(水) 配付数 337枚 回収数 319枚 回収率 94.7% 図書館全館で同一日(初日)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54.9%、やや満足38.6%、やや不満2.5%、不満0.3%で平均点は3.54(全館平均3.51)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>・探しやすさの向上のため、文庫本の書架の上に人気作家の著者見出しを作成</li> <li>・配架にゆとりのある棚に面展台を置き、表紙を見せることで手に取られやすくした</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    OAA    OA    OB    OC
所見	<p>読書推進事業の実施等、提案項目を着実に実施した点について評価する。 屋外での大規模図書館イベントを行い、地域一体となって読書奨励事業を行った点を評価する。 地域や学校との密接な連携事業や、独自性のある事業を高く評価する。</p>

令和3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)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 88,203,704円 決算額 87,824,954円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	3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>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>令和3年度に実施した主なものとしては、</p> <p>&lt;北図書館&gt;</p> <p>【読書環境の整備】 ビジネスコーナーを新設</p> <p>【読書奨励のための事業】 「ほんのわ」「ほんのわだい」「ビブリアキッチン+」(内掲示物・配布物) 「読書会」「大人のためのおはなし会」 POPコンテスト「あなたの『推し本』教えてください」 企画展示「アートで魅せる図書館展」※利用の少ない本を手にとってもらう工夫</p> <p>【課題解決支援】 「パパのおひざDEおはなし会」、認知症展示「いつまでも私らしく生きる」</p> <p>【地域、他部局との連携】 自殺予防週間関連展示(神戸市精神保健福祉センター) ブックトーク「本の案内しよっ～出張図書案内～」(北区役所×ベルスト鈴蘭台) 出張図書館「はこぶっく」(北区役所×ベルスト鈴蘭台) ベルスト鈴蘭台が行う出前トークイベントでの関連資料展示(ベルスト鈴蘭台) 「北区文化センター1階ロビー資料展示」(北区文化センター) 「出前おはなし会」(NPO法人ポプリ) だっこでおはなし(地域子育て支援センター北)</p> <p>【子供の読書活動推進】 おはなし会、おはなしプレゼント 調べ学習「クリアスライムのふしぎ」 工作会「手づくりきんぎょつかまえた！」</p> <p>【学校園との連携】 図書館見学、テーマ本集め 「出前おはなし会」(西町保育所)、「本へのとびら」(北五葉小学校)</p> <p>&lt;北神図書館&gt;</p> <p>【読書環境の整備】 一般向けの料理本の分類を細分化、児童の分類に見出しを追加</p> <p>【読書奨励のための資料展示や行事の実施】 「ほくほく通信」「ほんのわだい」「ビブリアキッチン+」「YA向け！紹介されてると読みたくなる本」(本を紹介する館内掲示物・配布物) 川柳コンテスト「北神で川柳読んで笑おうね」 「楽しい絵手紙講座」 「大人のためのストーリーテリング」 「10代のためのPOPコンテスト@ほくしん」 ぬりえ作品の展示「大人の塗り絵」「キッズアイランド壁面展示」</p> <p>【課題解決支援】 認知症展示「みんなで支える認知症」</p> <p>【地域、他部局との連携】 「有馬文庫出張展示」(北神区役所他) 自殺予防週間関連展示(神戸市精神保健福祉センター) 「北神区文化センター講座応援展示」(北神区文化センター) 就活セミナー「自分らしさの伝え方」(パソコンスクールあすか) ブックラウンジに生け花(近隣の生け花教室の中高生) だっこでおはなし(藤原台児童館)(八多児童館)(好徳児童館) おかば学園おはなし会(児童発達支援センターおかば学園)</p> <p>【子供の読書活動推進】 おはなし会 「スクラッチを使ってプログラミングに挑戦」(パソコンスクールあすか) 工作ライブ！ラリー！「スイカレター作りに挑戦だ！」「クリスマスブーツを作ろう」(エコール・リラ連携)</p> <p>【学校園との連携】 図書館見学・テーマ本集め、有野小学校でのブックトーク</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3年度教科書展示会の開催(北・北神)</li> <li>北区文化センター・北図書館移転計画に関連して神戸市の実施したアンケート調査に協力(北)</li> </ul>
(2)利用状況	3年度の状況
①施設利用状況	<p>&lt;北図書館&gt;</p> <p>サービス提供日 303日(前年度275日)</p> <p>貸出利用者数(うち児童) 78,669人(7,121人) 一日平均前年度比 101.0%(児童101.2%)</p> <p>貸出利用冊数(うち児童書) 259,134冊(71,838冊) 一日平均前年度比 103.4%(児童書111.2%)</p> <p>予約貸出冊数 69,701冊(前年度比103.2%)</p> <p>有効登録者数(うち児童) 16,413人(1,803人) 前年度比 96.0%(児童90.0%)</p> <p>入館者数(うち児童) 142,667人(12,965人) 一日平均前年度比 96.5%(児童97.1%)</p> <p>※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 6/6項目達成</p>

①施設利用状況	<北神図書館> サービス提供日 303日(前年度275日)  貸出利用者数(うち児童) 139,902人(16,485人) 一日平均前年度比 104.0%(児童107.9%) 貸出利用冊数(うち児童書) 491,117冊(173,438冊) 一日平均前年度比 104.1%(児童書110.8%) 予約貸出冊数 92,565冊(前年度比100.5%) 有効登録者数(うち児童) 27,189人(3,238人) 前年度比 100.5%(児童96.9%) 入館者数(うち児童) 292,762人(34,617人) 一日平均前年度比 96.5%(児童100.3%)  ※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 6/6項目達成
	(3)収支状況
①使用料または利用料金収入	自主事業 0円(北神図書館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 88,203,704円 支出 決算額 86,370,622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	貸出冊数、新規登録者数の毎年3%増	貸出冊数前年比 103.4%(北) 104.1%(北神) 新規登録者数前年比 106.7%(北) 108.5%(北神) ※R2年度は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	<北図書館> ・読書環境の整備  ・課題解決支援  ・地域連携  <北神図書館> ・学校園との連携	・ビジネスコーナーを新設 ・図書展示「アートで魅せる図書館」  ・「パパのおひざDEおはなし会」  ・出張図書館「はこぶっく」(北区役所×ベルスト鈴蘭台)  ・出前ブックトーク(有野小学校)

### 4. 利用者の満足度調査等

	3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3年12月15日(水) 北図書館 配付数 205枚 回収数 181枚 回収率 88.3% 北神図書館 配付数 484枚 回収数 419枚 回収率 86.6% 図書館全館で同一日(初日)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	【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48.1%、やや満足45.3%、やや不満1.7%、不満0.0%で平均点は3.49(全館平均3.51)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61.6%、やや満足35.1%、やや不満1.4%、不満0.5%で平均点は3.60(全館平均3.51)であった。
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	【北図書館】 ・2階閲覧スペースにビジネス支援コーナー新設 ・抱っこひもが使われている利用者からのご意見を受け、育児書の配架場所を手のとりやすい段に変更。  【北神分館】 ・利用者の声を受け、一般向けの料理本の分類を細分化、児童の分類に見出しを追加

### 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	幅広い世代に対する読書推進事業等、提案事項を着実に実施した点について評価する。 入居施設や地域との連携事業を評価する。 利用者ニーズに合わせた事業の企画・実施を評価する。

令和3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)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 39,711,018円 決算額 39,633,032円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		3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> </ul> <p>令和3年度に実施した主なものとしては、</p> <p>【読書環境の整備】 YAコーナーの大幅リニューアル(面陳スペースの確保、「ぶらっと一言」の回答フォーマットの改定、「元中高生が読んでいた本コーナー」新設等)</p> <p>【読書奨励のための事業】 資料展示「スタッフのプライベート本棚」(常設) 「しんながた図書館だより」「YA向け読書案内 なによも」 「大人の楽しい朗読」(朗読ダフネと図書館スタッフ) 発達障害のある児童の図書館見学会(放課後デイサービスプラス) 新長田図書館で現代アートワークショップ「気分はアーティスト!プロ作家とトレーシング」 元毎日新聞論説委員 平野幸夫氏講演会「ネットゲーム・スマホ依存の恐怖」</p> <p>【課題解決支援】 認知症展示「“これから”を考える」 特別展示「バリアフリー展示」 特別展示「震災関連資料展示～阪神淡路大震災から27年～」</p> <p>【地域、他部局との連携】 自殺予防週間関連展示(神戸市精神保健福祉センター) 企画展示「新長田でアートにふれる」(City gallery2320) 資料展示「長田区 今月の主人公」(長田郵便局)(兵庫県立神戸生活創造センター)他 働きナガタ読みナガタ(長田区役所)(神戸市税務部) ※地域で働く人のトークと愛読書紹介 「だるま森の波流音ハーブと読み語り」(絵本作家・アーティスト だるま森) 映画監督濱口竜介氏講演会「文学と映画」(ふたば学舎) 「その横断は大丈夫?シミュレーターで安全歩行を体験確認」(長田警察署) 「わたしのまちのものがたり～海をこえたうたとダンスとおはなし会」(NPO法人DANCE BOX) 「新長田図書館開館25周年記念写真に見る長田の明治・大正・昭和の時代」(神戸アーカイブ写真館) 「映画になった世界の本 本になった世界の映画」(NPO法人神戸定住外国人支援センター) 第9回しんながた・くにづかローカル&amp;ワールドフェスティバルへのブース参加(くにづかりポーンプロジェクト) 職場体験実習受入(総合リハビリテーションセンター) ふたばえほんの会(ふたば学舎) 絵本の読み聞かせ(NPO法人神戸定住外国人支援センター) だっこでおはなし(長田児童館) ほのぼのひろば・あおぞらひろば(地域子育て応援プラザ長田)</p> <p>【子供の読書活動推進】 おはなし会、ぶらっと一言コーナー、読書のそら 「アニメーション～本であそぼう～」(ボランティアグループ「あにましおん探偵団」) クイズラリー「～助けて!ヒーロー～」 YA向け読書案内「なによも」配布</p> <p>【学校園との連携】 図書館見学、テーマ本集め、出前授業、読書シート 「グローバル読書の会」(駒ヶ林小学校) インターシップ(長田商業高校)、職場体験実習(青陽須磨支援学校・友生支援学校)受入</p> <p>【その他】 多目的室の自習席開放、対面朗読 子供向けの感染症対策として「ソーシャルディスタンス号」を貸出</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>多目的ルームの管理・秩序維持</li> <li>令和3年度教科書展示会の開催</li> <li>本の書き込み対策として、カウンターでの貸出返却時に本の状態を確認</li> </ul>
(2)利用状況		3年度の状況
①施設利用状況		<p>サービス提供日 303日(前年度275日)</p> <p>貸出利用者数(うち児童) 72,304人(6,320人) 一日平均前年度比 97.9%(児童105.9%)</p> <p>貸出利用冊数(うち児童書) 227,597冊(59,374冊) 一日平均前年度比 98.1%(児童書104.7%)</p> <p>予約貸出冊数 63,266冊(前年度比95.3%)</p> <p>有効登録者数(うち児童) 16,316人(2,018人) 前年度比 95.8%(児童94.3%)</p> <p>入館者数(うち児童) 152,297人(13,303人) 一日平均前年度比 107.0%(児童115.5%)</p> <p>※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 7/7項目達成</p>
(3)収支状況		3年度の状況
①使用料または利用料金収入		—
②指定管理者の収支状況		<p>収入 指定管理料 39,711,018円</p> <p>支出 決算額 49,853,294円</p>
(4)その他		3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)

	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>・地域との連携による読書奨励事業</li> <li>・地域との連携による児童の読書奨励事業</li> <li>・外部講師を招いての講演会等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料展示「長田区 今月の主人公」(長田郵便局)(兵庫県立神戸生活創造センター)他</li> <li>・働きナガタ読みナガタ(長田区役所)(神戸市税務部)</li> <li>・「だるま森の波流音ハーブと読み語り」</li> <li>・企画展示「新長田でアートにふれる」(City gallery2320)</li> <li>・「その横断は大丈夫?シミュレーターで安全歩行を体験確認」(長田警察署)</li> <li>・「わたしのまちのものがたり~海をこえたうたとダンスとおはなし会」(NPO法人DANCE BOX)</li> <li>・ふたばえほんの会(ふたば学舎)</li> <li>・あおぞらひろば(地域子育て応援プラザ長田)</li> <li>・映画監督濱口竜介氏講演会「文学と映画」</li> <li>・新長田図書館で現代アートワークショップ「気分はアーティスト!プロ作家とトレーシング」</li> <li>・元毎日新聞論説委員 平野幸夫氏講演会「ネットゲーム・スマホ依存の恐怖」</li> </ul> <p>ほか</p>

4. 利用者の満足度調査等

	3年度の状況
①満足度調査の実施内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」</li> <li>実施日 令和3年12月15日(水)</li> <li>配付数 271枚 回収数 254枚 回収率 93.7%</li> <li>図書館全館で同一日(初日)に実施。</li> <li>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</li> </ul>
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50.8%、やや満足42.5%、やや不満2.8%、不満0.0%で平均点は3.50(全館平均3.51)であった。
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>・一般用OPAC端末に本の所在を示すレシートの見方を解説する案内を作成</li> <li>あわせて館内掲示類(児童コーナーの表示、OPAC周辺表示等)刷新</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	多様な利用者層への読書推進事業等、提案事項を着実に実施した点について評価する。独自性のある館内事業および地域連携事業を幅広く行った点を高く評価する。

令和3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)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 43,788,148円 決算額 43,610,753円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		3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>書籍消毒機の設置</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> </ul> <p>令和3年度に実施した主なものは、</p> <p>【読書環境の整備】 わが街再発見コーナー「海」リニューアル 「パパママコーナー」を拡充。「こどもと読書コーナー」を設置し、児童書選びの参考になる資料を配架</p> <p>【読書奨励のための事業】 開館40周年記念 「アドベントカレンダー」※カウントダウンカレンダー、絵本福袋を毎日1冊用意 「お祝い絵を完成させよう」※利用者に貼り絵のピースを渡し、大きな絵を完成させる 「ぬいぐるみたちの記念パーティーへご招待」※館内のポイントをめくり招待状を完成させる。招待状ができた人はパーティー会場で記念撮影。図書館がアルバムにして渡す シリーズ歴史展示「須磨を振り返る」 「図書館べんりガイド」図書館利用講座と一箱図書館長 大人のための朗読会 「ブックカバーを作ろう」</p> <p>【課題解決支援】 認知症展示「認知症と共に」</p> <p>【地域、他部局との連携】 自殺予防週間関連展示(神戸市精神保健福祉センター) 「須磨図書館出張掲示板」「おはなし会&amp;キンボール体験」(須磨体育館) 「空気のおもしろ実験ショー・おはなし会」(須磨区文化センター・学研エデュケーショナル) 写真パネル展示「今昔写真館」(神戸アーカイブ写真館) 「NIE親子新聞教室」(神戸新聞社) だっこでおはなし(おやこぶらっとひろば須磨) 出前おはなし会(たかとり児童館)(高倉台児童館) 「すこやかくらぶ」「まめおはなし会」(たかとり児童館)</p> <p>【子供の読書活動推進】 おはなし会 「知ろう 備えよう 防災工作教室」 図書館なぞ解きイベント「ひゃっか王からの挑戦状」</p> <p>【学校園との連携】 図書館見学、テーマ本集め まめおはなし会(須磨みどり幼稚園) 出前授業「絵本の読み聞かせ講座」(須磨友が丘高校) インターンシップ受入(神戸女子大学) 校外作業実習受入(いぶき明生支援学校)</p>
		③その他の業務
(2)利用状況		3年度の状況
①施設利用状況	サービス提供日	303日(前年度275日)
	貸出利用者数(うち児童) 92,594人(14,686人) 一日平均前年度比 102.9%(児童105.8%) 貸出利用冊数(うち児童書) 321,801冊(123,052冊) 一日平均前年度比 101.0%(児童書104.6%) 予約貸出冊数 74,672冊(前年度比100.4%) 有効登録者数(うち児童) 17,181人(2,595人) 前年度比 96.1%(児童92.8%) 入館者数(うち児童) 153,454人(24,376人) 一日平均前年度比 101.4%(児童104.2%)	※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 7/7項目達成
(3)収支状況		3年度の状況
①使用料または利用料金収入		—
	②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料 43,788,148円 支出 決算額 47,058,395円
(4)その他		3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)

	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	・40周年記念行事	・シリーズ展示「須磨を振り返る」 ・「アドベントカレンダー」「お祝い絵を完成させよう」「ぬいぐるみたちの記念パーティーへご招待」
	・連携による読書奨励事業	・「須磨図書館出張掲示板」
	・子供の読書活動推進	・図書館なぞ解きイベント「ひゃっか王からの挑戦状」

4. 利用者の満足度調査等

		3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3年12月15日(水) 配付数 203枚 回収数 203枚 回収率 100.0% 図書館全館で同一日(初日)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58.6%、やや満足35.0%、やや不満2.5%、不満0.0%で平均点は3.58(全館平均3.51)であった。	
③利用者からの主な苦情, 意見 とそれへの対応	・「パパママ応援コーナー」をベビーカーが置きやすい場所に移動し、利用環境を整えた	

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	館内外での読書推進事業等、提案項目を着実に実施した点について評価する。 満足度調査においても高い評価を得ている。



令和3年度 神戸市立名谷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	シダックス大新東ヒューマンサービス㈱
(3)指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 53,803,000円 決算額 53,728,095円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		3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>書籍消毒機の設置</li> <li>座席管理システムの維持管理</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>令和3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】 「ほんのわだい」「ビブリアキッチン+」(本を紹介する館内掲示物・配布物) 「キングオブブック」※指定した図書から選んで本を読みスタンプを収集 開館一周年記念行事 工作ワークショップ「オーナメントを作っかざろう!」(コウベノモリト) 展示「ワタシのイチ推し本@大丸須磨店」(大丸須磨店) 開館一周年おはなし会「としよかん1さいおめでとう」</li> <li>【課題解決支援】 「輝け★須磨オヤジ塾」での図書館の使い方講座(須磨区役所)</li> <li>【地域、他部局との連携】 自殺予防週間関連展示(神戸市精神保健福祉センター) オリジナルブックカバーとしよりの配布、「LOVE49キャンペーン in 大丸須磨店」「“ほんともようだに”環境week」への協力(大丸神戸店)</li> <li>【子供の読書活動推進】 おはなし会、おはなしプレゼント 工作会「宇宙を知らう～science labo～ターゲットマーカーを作ろう」 ワークショップ「アニマルカリモク」(カリモク家具株式会社)※廃材を用いた工作 「お正月 図書館えんにち」</li> <li>【学校園との連携】 図書館見学</li> <li>【その他】 寄贈図書の積極的活用(年間約1,400冊) 神戸芸術工科大学の学生が作成したイラストの案内パネルの設置(神戸芸術工科大学×大丸神戸店)</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>令和3年度教科書展示会の開催</li> </ul>
(2)利用状況		3年度の状況
①施設利用状況		<p>サービス提供日 309日(前年度7日) ※令和3年3月24日開館</p> <p>貸出利用者数(うち児童) 190,206人(24,096人) 貸出利用冊数(うち児童書) 558,853冊(211,617冊) 予約貸出冊数 96,388冊 有効登録者数(うち児童) 17,299人(2,188人) 入館者数(うち児童) 400,807人(51,303人)</p> <p>新規登録者数(うち児童) 13,066人(1,764人) 地域館平均3,719人(625人)</p> <p>※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 6/7項目達成 (図書の除籍項目のみ、新館であるため未達成)</p>
(3)収支状況		3年度の状況
①使用料または利用料金収入		—
②指定管理者の収支状況		<p>収入 指定管理料 53,803,000円 支出 決算額 53,091,149円</p>

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	—	—
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	(新館のため実施事業はすべて新規)	—

4. 利用者の満足度調査等

		3年度の状況
①満足度調査の実施内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」</li> <li>実施日 令和3年12月15日(水)</li> <li>配付数 732枚 回収数 543枚 回収率 74.2%</li> <li>図書館全館で同一日(初日)に実施。</li> <li>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</li> </ul>
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47.0%、やや満足39.6%、やや不満7.0%、不満0.6%で平均点は3.41(全館平均3.51)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>利用者の声を聞きながら開館当初の配架を随時見直した</li> <li>子供向けイベントを望むご意見に答え、8月よりおはなし会を試行実施。来館した子供へスタッフが随時声がけして絵本を読む「おはなしプレゼント」を12月より開始。</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>会館直後の繁忙もあり、提案項目について未実施が目立つ。</li> <li>図書館の入居する百貨店との連携事業を評価する。</li> </ul>