

令和2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)R2市支出額(単位:円)	当初協定締結額 114,742,223円 変更後 105,742,223円 決算額 105,742,223円 老眼大学を中止したことにより、指定管理料を9,000千円減額

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2年度の状況
①施設の維持管理業務	施設の安心・安全で快適な環境を維持するため、施設及び設備の保守管理業務、警備・清掃・修繕業務等を実施。	
②施設の運営業務	開館日数 296日 (年中無休:年末年始の8日間、新型コロナウイルス感染症の影響による休館61日間(4月1日～5月31日)を除く) 開館時間 月～土曜日9時～21時 日曜日・祝日9時～17時 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。	
③施設の使用許可に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> 貸会議室等の受付 月初の抽選会、電話受付、使用料徴収 図書室の開室、図書の貸出 展示スペース、運動場の利用調整 	
④生涯学習支援業務	<ul style="list-style-type: none"> 市民講師登録制度の運営(市民講師派遣件数2,321人:前年比76.1%) 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 現代的課題講演会等の開催 生涯学習情報誌「ミニまなびすと神戸」発行、毎月5,000枚。企画調整局の協力を得て、ダイエーやローソンの店舗での配架を開始した。 生涯学習プラザの運営(相談機能・情報提供機能) 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) 高齢者学習支援センターの運営支援 生涯学習フェスティバルの開催(9月9日～10月29日、34講座653名参加) 人材の育成・活用の充実(市民講師の資質向上・コミュニティーの結成) 学習成果の評価(生涯学習パスポートマナビィ単位認定制度の運用) 老眼大学、こうべ生涯学習カレッジは、新型コロナ対策のため中止 	
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> 利用者数 167,480人(対前年比43.2%) 貸室利用件数 6,993件(対前年比72.6%) 貸室実利用率 48.1%(対前年比84.9%) 	
②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> 学習相談件数 3,543件(対前年比98.2%) 市民講師登録人数 446人(対前年比93.3%) 市民講師紹介延べ人数 2,321人(対前年比76.1%) 	
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入	<ul style="list-style-type: none"> 使用料収入 11,402,810円(対前年比74.0%) 	
②指定管理者の収支状況	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理業務収入105,742,223円 指定管理業務支出 90,251,114円 収支差額15,491,082円(元年度9,871,872円) 	

(4)その他		2年度の状況
①行動指針に対する対応	<p>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、相談業務にあっている。(相談件数3,543件)</p> <p>②学習活動への支援 ・生涯学習登録グループ制度(239団体) 市内で活動する学習グループを登録し、活動支援を行っている。 ・自主学習グループづくりの支援(16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。</p> <p>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60件、参加者数785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。</p> <p>④学習機会の提供 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40回実施 参加人数1,222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(25回)を実施した。</p> <p>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。</p>	
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	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・インターンシップ(1大学1名)</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	<p>①利用者数 400,000人</p> <p>②学習相談件数 3,100件</p> <p>③市民講師紹介延べ人数 3,100人</p> <p>④市民講師活用人数 56,000人</p> <p>⑤貸室実利用率 60.0%</p>	<p>①167,480人(達成率41.9%)</p> <p>②3,543件(達成率114.3%)</p> <p>③2,321人(達成率74.9%)</p> <p>④40,407人(達成率72.1%)</p> <p>⑤48.1%(達成率80.1%)</p>	
②収入目標額	・貸会議室等使用料 17,000,000円	11,402,810円(達成率67.1%)	
③その他新たなサービス	<p>①自主事業として生涯学習カレッジを継続開催</p> <p>②4階会議室(2部屋)の簡易防音工事実施</p>	<p>①2コースに分けて、各コース6講座で開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症対策のため、令和2年6月に中止を決定した。</p> <p>②簡易防音工事を実施し、コーラスや演奏等音声等を発する団体の利用が可能になった。</p>	

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>【1】センター(貸室等)利用者アンケート 期間:令和3年1月5日~令和3年1月31日 配布数:1,200枚、回収数983枚 回収率81.9% 主な質問項目:施設の清潔感、センター職員の対応、全体的な満足度</p> <p>【2】その他 ・センター内常設「メッセージボックス」 利用者の意見、感想、要望等を随時受付し、対応策を記載したカードを掲示</p>	

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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の清潔感:満足 36.2% まあ満足 54.1% やや不満 9.1% 不満 0.6% ・センター職員の対応:満足 42.9% まあ満足 50.2% やや不満 5.9% 不満 1.0% ・全体的な満足度:満足 37.4% まあ満足 57.4% やや不満 5.1% 不満 0.1% ・新型コロナ感染防止対策 安心して利用できる 91.5% 利用に不安がある 8.5%
③生涯学習支援業務のアンケート	<p>【1】一日体験教室については開催の都度アンケートを実施した。 期間:令和2年6月～令和3年3月まで。教室数60 参加者数785 回収数645 回収率82.2%</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度:満足67.0% やや満足22.2% やや不満3.2% 不満0.9% ・参加のきっかけ:興味がある77.5% 新しいことを体験してみたい23.1% その他3.6%(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48.1% 思わない14.9% <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、20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687 回収数578。講座・講演会等の計画を作る際の参考としている。</p>
④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"> ・備え付けのメッセージボックスやアンケートなどで頂いた意見については、その内容と対応策を掲示し、来場者に公表している。 ・職員がマスクを着用せずに館内廊下で大声で話している。 →本人に伝え、マスクの着用を徹底した。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	<p style="text-align: center;">○AAA ●AA ○A ○B ○C</p>
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート配布数が1200枚と少ないために、回収数も少なくなっている。アンケート回収数を増加させるよう対策が必要。 ・アンケート結果における満足度が高い点については評価する。

令和2年度 王子スポーツセンターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>【設置目的】 国際的・全国的なスポーツ大会開催会場。全市的なスポーツ大会の開催会場。他の地区体育館と同様に、灘区及び近隣区の市民が日常的に気軽に健康づくりやスポーツ活動ができる施設。</p> <p>【施設内容】</p> <p>(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)R2市支出額(単位：円)	協定締結額 159,737,287円 決算額 159,737,287円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	2年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>○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6日)</p>

②施設の運営業務

- 熱中症予防対策
 - ・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
- 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
 - ・人数制限(各125名)のため、全日事前予約制とした。(午前、午後の2部制)
- 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
- その他
 - ・王子スタジアム東側歩道や青谷川西側歩道の高木剪定や低木の刈込を行うとともに、側溝の修繕を実施
 - ・頻りに王子公園に現れていた猪について、市民への啓発やパトロール等を実施
- 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

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
令和元年度	349	17	0	366
令和2年度	309	17	39	365

③その他の業務

- 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

(2)利用状況

2年度の状況

①施設利用状況

	令和元年度	令和2年度	(前年度比)	利用率 (元年度)	利用率 (2年度)
利用者数(会議室等・大会観覧者含む)	377,684人	192,071人	50.9%		
主競技場・身障体育館・柔剣道場	163,333人	99,485人	60.9%	77.9%	68.5%
トレーニング室	22,430人	6,945人	31.0%	-	-
陸上競技場	78,270人	49,698人	63.5%	60.7%	48.5%
バレー兼テニスコート	27,006人	22,579人	83.6%	64.6%	64.2%
プール	29,738人	5,609人	18.9%	-	-

※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. スポーツ教室実施状況(自主事業)
 教室: 卓球、グラウンドゴルフ、テニスなど 14教室
 受講者数: 定員964人 受講者882人 充足率91.5%

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)

	②その他利用状況	<p>ウ. 地域スポーツクラブの育成・支援</p> <p>(1)地域スポーツクラブの運営支援</p> <p>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</p> <p>②主催事業の開催支援 イベント2回(12月、3月)</p> <p>③育成事業 スポーツ安全講習会の開催 2回(7月、9月) 参加者19人</p> <p>(2)地域スポーツクラブ間の交流支援</p> <p>①スタジアムや体育館を利用した交流試合の開催 1回(12月)</p> <p>②全市交流大会等の企画・調整(中止)</p> <p>エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業</p> <p>①ランニング・ウォーキングの拠点づくり ・「小学生かけっこ教室(主競技場)」参加者59人(小1:30人、小2~3:29人) ・「走り方教室」参加者62人(小学生22人、親子20組) ・「ヴィッセル神戸サッカー教室」参加者31組(年長~小3)</p> <p>②市民が施設に親しみ健康づくりに取り組むための仕組みづくり ・トレーニング室における初心者講習会を開催 45回 59人 ・体力測定会、下半身筋力測定会等の実施。6回 90人</p>																								
(3)収支状況		2年度の状況																								
	①使用料	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>(前年度比)</th> <th>令和2年度</th> <th>(前年度比)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>63,752千円</td> <td>58,104千円</td> <td>91.1%</td> <td>38,365千円</td> <td>66.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和2年6月~8月末まで工事のため、身体障害者体育館を休館</p>	平成30年度	令和元年度	(前年度比)	令和2年度	(前年度比)	63,752千円	58,104千円	91.1%	38,365千円	66.0%														
平成30年度	令和元年度	(前年度比)	令和2年度	(前年度比)																						
63,752千円	58,104千円	91.1%	38,365千円	66.0%																						
	②指定管理者の収支状況	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>(前年度比)</th> <th>令和2年度</th> <th>(前年度比)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>156,947千円</td> <td>161,200千円</td> <td>102.7%</td> <td>159,737千円</td> <td>99.1%</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>152,924千円</td> <td>156,162千円</td> <td>102.1%</td> <td>148,316千円</td> <td>95.0%</td> </tr> <tr> <td>差</td> <td>+4,023千円</td> <td>+5,038千円</td> <td>125.2%</td> <td>+11,421千円</td> <td>226.7%</td> </tr> </tbody> </table>		平成30年度	令和元年度	(前年度比)	令和2年度	(前年度比)	収入	156,947千円	161,200千円	102.7%	159,737千円	99.1%	支出	152,924千円	156,162千円	102.1%	148,316千円	95.0%	差	+4,023千円	+5,038千円	125.2%	+11,421千円	226.7%
	平成30年度	令和元年度	(前年度比)	令和2年度	(前年度比)																					
収入	156,947千円	161,200千円	102.7%	159,737千円	99.1%																					
支出	152,924千円	156,162千円	102.1%	148,316千円	95.0%																					
差	+4,023千円	+5,038千円	125.2%	+11,421千円	226.7%																					

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192,071人 →未達成</p> <p>②体育館 利用者数 69,056人 →未達成 利用率 88.75% →未達成</p> <p>※新型コロナによる大会数の減 (R元:399件→R2:160件)</p> <p>③スタジアム 利用者数 49,698人 →未達成 利用率 48.5% →未達成</p> <p>※新型コロナによる大会数の減 (R元:261件→R2:163件)</p> <p>④テニスコート 利用者数 22,579人 →未達成 利用率 64.2% →未達成</p> <p>⑤プール 利用者数 5,609人 →未達成</p> <p>※入場制限等による減</p> <p>⑥トレーニング室 利用者数 6,945人 →未達成</p> <p>※入場制限等による減</p>

②収入目標額	目標額 67,000千円	38,365千円 →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 95.3%→達成 ・プール 98.6%→達成 地域への出張指導や参画 ・年間1回→未達成 ・参加人数100人→未達成 ※新型コロナの影響による

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況																										
①満足度調査の実施内容	【全体】 ○調査方法:入館者にアンケート用紙を配布、回収 ○調査期間:10月1日～31日、3月1日～15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	区分	実施期間	配布	回収	回収率																						
		1回目	10月1日～10月31日	700	550	78.6%																						
		2回目	3月1日～3月15日	277	179	64.6%																						
②満足度調査の結果	【プール】 ○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1日～11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	区分	実施期間	配布	回収	回収率																						
		プール	8月1日～8月11日	558	558	100.0%																						
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	○プールを5人で申し込みたい。 →(コロナ対策により申込人数を4人までと制限をかけていたため)分けて 申込みいただくよう依頼 ○スタジアムの音量がうるさい。 →施設利用者に音量を下げるよう依頼 ○職員が利用者が残っているにも拘らず、施設をして嫌がらせ行為を行った。 →所長より、当該職員を厳しく指導	■全体 <table border="1"> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> </tr> <tr> <td>館内の清潔感</td> <td>90.4%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>96.5%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>95.3%</td> </tr> </table> ■プール <table border="1"> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> </tr> <tr> <td>館内の清潔感</td> <td>88.7%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>98.9%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>98.6%</td> </tr> </table> ■スポーツ教室 <table border="1"> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> </tr> <tr> <td>時間</td> <td>95.6%</td> </tr> <tr> <td>講師の指導内容</td> <td>97.95%</td> </tr> </table>					区分	満足+まあ満足	館内の清潔感	90.4%	スタッフの対応	96.5%	全体的満足度	95.3%	区分	満足+まあ満足	館内の清潔感	88.7%	スタッフの対応	98.9%	全体的満足度	98.6%	区分	満足+まあ満足	時間	95.6%	講師の指導内容	97.95%
		区分	満足+まあ満足																									
館内の清潔感	90.4%																											
スタッフの対応	96.5%																											
全体的満足度	95.3%																											
区分	満足+まあ満足																											
館内の清潔感	88.7%																											
スタッフの対応	98.9%																											
全体的満足度	98.6%																											
区分	満足+まあ満足																											
時間	95.6%																											
講師の指導内容	97.95%																											

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を除けば、使用料収入などは昨年度と同水準であったと言える。 ・利用者アンケートの数が少ない。また、アンケートに関して「入館者」とは大会の観覧者も含んでいるのかどうか、内訳を明確にする必要がある。

令和2年度 中央体育館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>【設置目的】 国際的・全国的、全市的なスポーツ大会開催会場。他の地区体育館同様に、中央区および近隣区の市民が日常的に気軽に健康づくりやスポーツ活動ができる施設</p> <p>【施設内容】 ○所在地：中央区楠町4-1-1 ○竣工時期：昭和40年10月 ○施設内容：競技場 1,702㎡、観覧席 1,863席 第1体育室 540㎡ 第2体育室 350㎡ トレーニングルーム 209㎡ 会議室 3室、シャワー室等</p>
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市スポーツ協会・アシックス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)R2市支出額(単位：円)	協定締結額 130,869,681円 決算額 130,869,681円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	2年度の状況															
①施設の維持管理業務	<p>○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 ・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</p>															
②施設の運営業務	<p>○ノウハウの活用 ・「スポーツ安全講習会」(2回実施：10月18日、11月3日) ・「市民スポーツセミナー」(4回実施：11月8日、1月24日、2月11日、3月27日)等を開催</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</p> <p>○熱中症予防対策 ・ロビー：ウォーターサーバー、製氷機を設置 ・競技場：扇風機の無料貸出</p> <p>○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講習会の実施(中止)</p> <p>○情報発信 ・HPや指定管理者の情報誌によって、イベント情報、教室の募集等の情報の発信</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) ・トレーニング室の事前予約制の導入 など</p> <table border="1" data-bbox="651 1832 1461 1939"> <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>令和元年度</td> <td>348</td> <td>18</td> <td>0</td> <td>366</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>294</td> <td>18</td> <td>53</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	令和元年度	348	18	0	366	令和2年度	294	18	53	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												
令和元年度	348	18	0	366												
令和2年度	294	18	53	365												
③その他の業務	<p>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</p>															

(2)利用状況		2年度の状況																				
①施設利用状況			令和元年度 (4～5月工事により休館)	令和2年度	(前年度比)	利用率 (元年度)	利用率 (2年度)															
	利用者数	196,843人	89,971人	45.7%	89.6%	58.1%																
	競技場	72,780人	39,047人	53.7%	90.2%	58.3%																
	第1体育室	38,140人	21,782人	57.1%	84.5%	55.7%																
	第2体育室	27,016人	16,241人	60.1%	86.9%	58.2%																
	利用数(大会観覧者含む)	225,459人	99,522人	44.1%																		
②その他利用状況	ア. スポーツ教室の開催(自主事業) 教室:卓球、ミニバスケットボール、ふれあい体操など 定期 23教室 受講者数:定員878人 合計761人(1組も1人として計算) 充足率86.7%																					
	イ. トレーニングルームの運営(自主事業) <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>(前年度比)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用人数</td> <td>50,671</td> <td>8,902</td> <td>17.6%</td> </tr> <tr> <td>講習会(回数)</td> <td>180</td> <td>82</td> <td>45.6%</td> </tr> <tr> <td>講習会(人数)</td> <td>468</td> <td>82</td> <td>17.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新規登録講習会は感染予防のため、講習会の停止期間あり。 11月15日より再開。1回の講習で1人のみ受入れ</p>							区分	令和元年度	令和2年度	(前年度比)	利用人数	50,671	8,902	17.6%	講習会(回数)	180	82	45.6%	講習会(人数)	468	82
区分	令和元年度	令和2年度	(前年度比)																			
利用人数	50,671	8,902	17.6%																			
講習会(回数)	180	82	45.6%																			
講習会(人数)	468	82	17.5%																			
		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 <ul style="list-style-type: none"> ・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スポーツ指導の出張サービス(中止) ・用具レンタル(ストラックアウトなど) ・各種講習会の開催 2回(10月、11月) 参加者26人 ②地域スポーツクラブ間の交流試合の開催(中止)																				
		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 185人)																				
(3)収支状況		2年度の状況																				
①使用料		平成30年度	令和元年度	(前年度比)	令和2年度	(前年度比)																
		15,104千円	29,789千円	197.2%	17,311千円	58.1%																
		※平成30年8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		平成30年度	令和元年度	(前年度比)	令和2年度	(前年度比)																
	収入	110,805千円	125,901千円	113.6%	130,870千円	103.9%																
	支出	98,606千円	102,008千円	103.5%	89,246千円	87.5%																
	差	+12,199千円	+23,893千円	195.9%	+41,624千円	174.2%																
		※平成30年8月～令和元年5月末まで工事のため、全館休館																				

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 58.1% →未達成 ※新型コロナによる大会数の減 (R元:147件→R2:88件) ②観覧者を含む利用者数 99,522人 →未達成 ※新型コロナによる大会数の減 (R元:147件→R2:88件) ③トレーニングルーム利用者数 8,902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 17,310千円 →未達成 ※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20回以上 ・参加人数3,000人以上	お客様満足度調査 96.0% →達成 地域へのお出張指導や参画 ・0回 →未達成 ・参加人数0人 →未達成 ※新型コロナの影響による

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況															
	①満足度調査の実施内容	○調査方法:入館者にアンケート用紙を配布、回収 ○調査期間:10月5日～16日、3月1日～12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 <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>10月5日～10月16日</td> <td>635</td> <td>453</td> <td>71.34%</td> </tr> <tr> <td>2回目</td> <td>3月1日～3月12日</td> <td>632</td> <td>354</td> <td>56.01%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	実施期間	配布	回収	回収率	1回目	10月5日～10月16日	635	453	71.34%	2回目	3月1日～3月12日	632	354	56.01%
区分	実施期間	配布	回収	回収率													
1回目	10月5日～10月16日	635	453	71.34%													
2回目	3月1日～3月12日	632	354	56.01%													
	②満足度調査の結果	■全体 <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>96.3%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>98.7%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>97.2%</td> </tr> </tbody> </table> ■スポーツ教室 <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>時間</td> <td>94.7%</td> </tr> <tr> <td>講師の指導内容</td> <td>97.4%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	満足+まあ満足	館内の清潔感	96.3%	スタッフの対応	98.7%	全体的満足度	97.2%	区分	満足+まあ満足	時間	94.7%	講師の指導内容	97.4%	
区分	満足+まあ満足																
館内の清潔感	96.3%																
スタッフの対応	98.7%																
全体的満足度	97.2%																
区分	満足+まあ満足																
時間	94.7%																
講師の指導内容	97.4%																
	③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	○トレーニングルームの1回の利用料を一律の金額にしてもらえないか →今後の利用状況によっては、新たな料金の設定を検討する。															

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	・アンケートに関して「入館者」とは大会の観覧者も含んでいるのかどうか、来年度は内訳を明確にする必要がある。 ・稼働日数ベースでいうと、利用者数について昨年度と遜色は無い。 ・アンケートに関して数は少ないが、満足度は高い。

令和2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>【設置目的】 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>【施設内容】 ○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)R2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	2年度の状況																			
①施設の維持管理業務	<p>○施設管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>○各種清掃</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 神戸新交通株式会社と「市民広場」駅周辺の清掃を月に一度実施 																			
②施設の運營業務	<p>・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</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>○安全対策</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>○新型コロナウイルス感染症対策</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) 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 <table border="1" data-bbox="635 1883 1477 1995"> <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>令和元年度</td> <td>326</td> <td>12</td> <td>28</td> <td>366</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>295</td> <td>14</td> <td>56</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	令和元年度	326	12	28	366	令和2年度	295	14	56	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																
令和元年度	326	12	28	366																
令和2年度	295	14	56	365																
③その他の業務	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																			

(2)利用状況		2年度の状況																															
①施設利用状況			令和元年度	令和2年度	(前年度比)																												
	利用者数	226,434人	95,287人	42.1%																													
②その他利用状況	プール	169,090人	56,998人	33.7%																													
	スケート	54,928人	37,688人	68.6%																													
	会議室	2,416人	601人	24.9%																													
	利用数(大会観覧者含む)	310,333人	110,196人	35.5%																													
プール:大会数の減(R元年:21件→R2年:10件) スケート:利用制限による減 ア. 利便施設の管理運営 <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 ※今年度の研磨サービスは休止</td> </tr> <tr> <td>自動販売機</td> <td>飲料水・アイス・軽食を含む16台を設置</td> </tr> </table> イ. スポーツ教室(自主事業) 単位:人/親子水泳:組 <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>1,089</td> <td>959</td> <td>88.1%</td> </tr> <tr> <td>スケート教室</td> <td>315</td> <td>348</td> <td>110.5%</td> </tr> <tr> <td>体操教室</td> <td>82</td> <td>61</td> <td>74.4%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>1,486</td> <td>1,368</td> <td>92.1%</td> </tr> </tbody> </table> ウ. 施設の利用者数拡大のための広報・誘致活動 <ul style="list-style-type: none"> 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) エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業 ○プール [6月1日より営業 ※新型コロナウイルス感染症感染拡大防止による緊急事態宣言により] <ul style="list-style-type: none"> 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 ウィンターフェスティバルの開催 19人参加(WEB申込制) ○スケート [10月26日より専用利用開始] <ul style="list-style-type: none"> 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 187人参加(WEB申込制) 						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 ※今年度の研磨サービスは休止	自動販売機	飲料水・アイス・軽食を含む16台を設置	区分	定員	受講者数	充足率	水泳教室	1,089	959	88.1%	スケート教室	315	348	110.5%	体操教室	82	61	74.4%	合計	1,486	1,368	92.1%
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 ※今年度の研磨サービスは休止																																
自動販売機	飲料水・アイス・軽食を含む16台を設置																																
区分	定員	受講者数	充足率																														
水泳教室	1,089	959	88.1%																														
スケート教室	315	348	110.5%																														
体操教室	82	61	74.4%																														
合計	1,486	1,368	92.1%																														
(3)収支状況		2年度の状況																															
①利用料金収入	平成30年度	令和元年度	(前年度比)	令和2年度	(前年度比)																												
	94,246千円	80,974千円	85.9%	62,587千円	77.3%																												
主な減理由:プール、スケートの利用料金の減																																	
②指定管理者の収支状況		平成30年度	令和元年度	(前年度比)	令和2年度	(前年度比)																											
	収入	253,741千円	241,133千円	95.0%	220,813千円	91.6%																											
	支出	249,872千円	247,477千円	99.0%	224,948千円	90.9%																											
	差	+3,869千円	▲6,344千円	▲164.0%	▲4,135千円	65.2%																											

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) 110,196人 →未達成 ※新型コロナによる大会数の減 (プール R元:21件→R2:10件)

②収入目標額	目標額 94,000千円	62,587千円 →未達成 ※利用者数の減
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)96.4% →達成 ・プール(一般25m)97.4% →達成 ・スケート(一般)96.6% →達成

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況																																			
①満足度調査の実施内容		<p>○調査方法:入館者にアンケート用紙を配布、回収 ○調査期間:7月23日～8月16日、9月1日～9月29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</p> <p>プール</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>一般50m</td> <td>7月23日～8月16日</td> <td>110</td> <td>62</td> <td>56.4%</td> </tr> <tr> <td>一般25m</td> <td>9月1日～9月29日</td> <td>90</td> <td>41</td> <td>45.6%</td> </tr> <tr> <td>教室</td> <td>11月12日～12月8日</td> <td>115</td> <td>62</td> <td>53.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>スケート</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>スケート</td> <td>1月24日～2月14日</td> <td>201</td> <td>60</td> <td>29.9%</td> </tr> <tr> <td>教室</td> <td>1月24日～2月14日</td> <td>112</td> <td>41</td> <td>36.6%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	実施期間	配布	回収	回収率	一般50m	7月23日～8月16日	110	62	56.4%	一般25m	9月1日～9月29日	90	41	45.6%	教室	11月12日～12月8日	115	62	53.9%	区分	実施期間	配布	回収	回収率	スケート	1月24日～2月14日	201	60	29.9%	教室	1月24日～2月14日	112	41	36.6%
区分	実施期間	配布	回収	回収率																																	
一般50m	7月23日～8月16日	110	62	56.4%																																	
一般25m	9月1日～9月29日	90	41	45.6%																																	
教室	11月12日～12月8日	115	62	53.9%																																	
区分	実施期間	配布	回収	回収率																																	
スケート	1月24日～2月14日	201	60	29.9%																																	
教室	1月24日～2月14日	112	41	36.6%																																	
②満足度調査の結果		<p>■プール(満足+まあ満足)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>50m</th> <th>25m</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>館内の清潔感</td> <td>80.4%</td> <td>78.9%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>96.4%</td> <td>94.4%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>96.4%</td> <td>97.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>■スケート(満足+まあ満足)</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>84.8%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>96.6%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>96.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>■スポーツ教室</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>プール</th> <th>スケート</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>時間</td> <td>85.3%</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>講師の指導内容</td> <td>93.5%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	50m	25m	館内の清潔感	80.4%	78.9%	スタッフの対応	96.4%	94.4%	全体的満足度	96.4%	97.4%	区分	満足+まあ満足	館内の清潔感	84.8%	スタッフの対応	96.6%	全体的満足度	96.6%	区分	プール	スケート	時間	85.3%	85%	講師の指導内容	93.5%	100%						
区分	50m	25m																																			
館内の清潔感	80.4%	78.9%																																			
スタッフの対応	96.4%	94.4%																																			
全体的満足度	96.4%	97.4%																																			
区分	満足+まあ満足																																				
館内の清潔感	84.8%																																				
スタッフの対応	96.6%																																				
全体的満足度	96.6%																																				
区分	プール	スケート																																			
時間	85.3%	85%																																			
講師の指導内容	93.5%	100%																																			
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		<p>○プール利用者から予約方法等について改善するよう要望があった。 →予約方法等を検討し、改善(専用利用の電話による先着予約の廃止、抽選)</p> <p>○プールの安全対策(新型コロナウイルス関係)への問合せ →プール利用に不安があることについて、スポーツ庁や市のガイドラインに沿って、水質保全、検温・更衣室等の消毒などの安全対策に基づき営業している旨を説明</p> <p>○緊急事態宣言期間、まん延防止等重点措置期間における専用利用に対する苦情があった →感染拡大防止対応の実施(利用の自粛や、利用後の速やかな帰宅等)について関係団体へ周知</p> <p>○障がい者用の定期券の発行要望 →令和3年1月より発行(実績1件)</p>																																			

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<p>・新型コロナウイルス感染症の影響があったにもかかわらず、昨年と比較しても全体の利用者数はそれほど顕著に低下していない点について評価する。</p> <p>・利用者アンケートの数が少ない。また、アンケートに関して「入館者」とは大会の観覧者も含んでいるのかどうか、内訳を明確にする必要がある。</p>

令和2年度 神戸ポートアイランドホールの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>【設置目的】 全国級、国際級の大規模集客型のスポーツイベントや集会、国際見本市、コンサートなどのあらゆるイベントに対応可能であり、様々なエンターテインメントを楽しめる拠点施設。</p> <p>【施設内容】 ○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 アリーナ部可動席 1,936席 仮設席 約2,500 席(最大) 合計 約8,000席 更衣室、控室、シャワー室、レストラン、事務室等</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)R2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		2年度の状況			
①施設の維持管理業務		<p>○施設管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>○各種清掃</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 			
	②施設の運営業務	<p>○利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> 年中無休、24時間対応 利便性向上を目的とした改修(分電盤、空調設備等の設置) <p>○安全対策</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 			
	③その他の業務	ア. イベントの誘致・広報活動 イ. 利便施設の管理運営			
(2)利用状況		2年度の状況			
①施設利用状況			令和元年度 (4～6月工事により休館)	令和2年度	(前年度比)
		利用件数	60件	8件	13.3%
		稼働日数	175日	14日	8.0%
		営業日数	226日	208日	92.0%
		稼働率	77.4%	6.7%	8.7%
②その他利用状況	ア. イベントの誘致・広報活動 <ul style="list-style-type: none"> 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150件 クライアントへの定期的な空き情報の案内 イ. 誘致実績 ※新型コロナウイルス感染症に伴う利用制限等により、催事が中止・延期				

(3)収支状況		2年度の状況				
①利用料金収入		平成30年度	令和元年度	(前年度比)	令和2年度	(前年度比)
	利用料金	385,730,935円	362,027,600円	93.9%	14,351,106円	4.0%
	納付金	70,000千円+18,900千円	51,988千円+13,500千円		12,357千円	
	※令和2年1月～6月末まで工事のため、全館休館					
②指定管理者の収支状況		平成30年度	令和元年度	(前年度比)	令和2年度	(前年度比)
	収入	404,713千円	381,187千円	94.2%	33,686千円	8.8%
	支出	286,583千円	284,300千円	99.2%	173,017千円	60.9%
	差	+118,130千円	+96,887千円	82.0%	▲139,331千円	▲143.8%
※令和2年1月～6月末まで工事のため、全館休館						
(4)その他		2年度の状況				
サービス向上の実現方策	<p>(1)利用料金</p> <p>○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3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:8件(興行3、集会/式典4、アマチュアスポーツ1) ・減免金額 :8,353,750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10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 6.7% →未達成 ※新型コロナによる誘致件数の減 ②利用人数 12,845人 →未達成 ※新型コロナによる誘致件数の減
②収入目標額	目標額 291,000千円	14,351千円 →未達成 ※新型コロナによる誘致件数の減
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 8件 →未達成 ※新型コロナにより、催事の中止 ②市への納付額 12,357千円 →未達成 ※収入の減により ③利用者満足度 100.0% →達成

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況				
①満足度調査の実施内容		調査方法:入館者にアンケート用紙を配布、回収 調査期間:令和3年3月10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				
		区分	実施期間	配布	回収	回収率
		1回目	3月10日～3月31日	8	8	100.0%
②満足度調査の結果		PIH満足度調査(満足+まあ満足)				
		館内の清潔感	100%			
		スタッフの対応	100%			
		全体的な満足度	100%			
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応		○参加者より、施設内の落とし物の搜索依頼 →使用した箇所を搜索したが見つからず、使用許可以外の箇所を搜索したところ発見。次回使用時には、利用範囲外への立入禁止などを徹底するよう主催者側に要請。				

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"> ・アンケート回収数が非常に少ないため、回収率を上げるよう、検討する必要がある。 ・ホールの特性上、新型コロナウイルスの影響を大きく受けた点を考慮しても、稼働率があまりに低い。 				

令和2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"> 敷地面積 38,008.517㎡ 総合管理等 1棟298.12㎡ テント施設 森のサイト(5人用テント×11)、太陽のテント(10人固定テント×8)、川のサイト(10人用固定テント×2、5人用テント×2) シャワー施設 駐車場
(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)R2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	2年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 ・秋ごろには、スズメバチの巣の駆除 ・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 <p><修繕の実施></p> <ul style="list-style-type: none"> ・保全の環境整備を神戸市野外活動ジュニア指導者協議会と連携し「ディワーク」として夏前に2回(1回は警報のため中止)実施、10月より毎月1回計6回実施 ・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 ・7月には「サマーキャンプ」として快適にキャンプができるように日帰りで周辺の整備や器材の修理整理清掃をする事業を2回実施、9月には「撤収キャンプ」として夏のキャンプで壊れた階段や溝蓋の修繕、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 ・シェルター他、閉鎖建物11棟を撤去、大仏殿前擁壁の改修、大仏殿トイレを洋式化工事を神戸市で実施 ・閉鎖建物撤去後の跡地の整備で、駐車場の増設を行った。
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・キャンプ準備の支援、神戸市野外活動ジュニア指導員協議会の支援 ・来年度の工事に向けての打ち合わせ、現地立会いを行った ・4/1～4/8新型コロナウイルス感染症に伴い、日帰りのみの利用 ・4/9～5/18新型コロナウイルス感染症に伴う休場 ・5/19～5/31新型コロナウイルス感染症に伴い、休場であったが一部開場(日帰り10名まで) ・6/1～宿泊の利用可、ただし、家族と一人用テントでの宿泊のみ ・一人用テントを7月に購入(30張)し、団体の宿泊も受け入れ可能とした。 ・定員の半分で施設を運営、調理実習室の利用は不可
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業として、薪、炭、灯油、ゴミ袋の販売や、カセットコンロや寝袋等8点のレンタル ・自主事業として、この指とまれキャンプを全6コース ・自主事業として、他10回事業を実施(2回は参加者少数のため中止)

(2)利用状況		2年度の状況																															
①施設利用状況		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%) 利用制限として、定員は半数で開場 元年度) 利用者数 3,769人(対前年比83.8%) 利用件数 303件 (対前年比117.9%)																															
		<p>総合管理棟及びその他の施設利用状況</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3"></th> <th>利用件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">総合管理棟</td> <td rowspan="3">会議室</td> <td>午前</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>午後</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>実習室</td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>シャワー室</td> <td></td> <td>148</td> </tr> <tr> <td></td> <td>駐車場</td> <td></td> <td>397</td> </tr> <tr> <td></td> <td>シャワー室</td> <td></td> <td>21</td> </tr> <tr> <td></td> <td>テント</td> <td></td> <td>190</td> </tr> </tbody> </table> <p>・コロナ禍で利用制限が家族か一人用テントでの宿泊のため、一人キャンプをしに来られた方が多かった。 ・日帰り利用は1割増、宿泊は昨年度の6割に留まった。</p>				利用件数	総合管理棟	会議室	午前	3	午後	4	夜間	0		実習室		0		シャワー室		148		駐車場		397		シャワー室		21		テント	
			利用件数																														
総合管理棟	会議室	午前	3																														
		午後	4																														
		夜間	0																														
	実習室		0																														
	シャワー室		148																														
	駐車場		397																														
	シャワー室		21																														
	テント		190																														
(3)収支状況		2年度の状況																															
	①使用料または利用料金収入	利用料金収入847,700円、対前年比91.7%(元年度 924,690円)																															
	②指定管理者の収支状況	収入 6,388,700円 支出 6,624,662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利用者数または利用率	利用人数における達成目標 4,500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、3,259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	・近年の社会環境を考慮した「ひとり親家庭ふれあいデイキャンプ」や「家族でBBQ」を実施	・「ひとり親家庭ふれあいデイキャンプ」は2回実施、昨年度の倍以上の参加者があった。「家族でBBQ」も2回実施、参加者は昨年並みであった。

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況
①満足度調査の実施内容	①満足度調査の実施内容	実施期間: 令和2年4月1日～令和3年3月31日 回収数: 262件
	②満足度調査の結果	<p>・施設の満足度 満足87.8% やや満足11.5% やや不満0% 不満0% どちらでもない0.7%</p> <p>・スタッフの対応 満足94.7% やや満足3.8% やや不満0% 不満0.4% どちらでもない1.1%</p> <p>・整備状況(快適度) 満足84.0% やや満足14.9% やや不満0.4% 不満0% どちらでもない0.7%</p> <p>・また利用したいか また利用したい98% 利用したくない0% どちらでもない1.9%</p>
	③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	確保された駐車場が必要。適当に駐車したので、駐車場が必要か。駐車場代が高い。⇒シェルター跡地に駐車場を増設

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>・利用者アンケートにおける満足度が高い点について評価する。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症の影響を除けば、達成目標をおおむね達成できていた。</p>

令和2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)	【設置目的】 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 【施設内容】 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)R2市支出額(単位：円)	協定締結額 169,955,405円 決算額 169,955,405円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2年度の状況				
①施設の維持管理業務	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 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：ウォータークーラーの飲み口を変更				
	②施設の運営業務	① 指定管理者としての経験と実績を生かした運営 ② 効率的な運営による多くの利用者の受入れ ③ 利用者の協働と参画による体育館の運営 ④ 熱中症対策やスポーツ障害予防等、スポーツ安全講習会の開催 ⑤ 「KEMSステップ1」の認証継続等、エコ活動への取り組み ⑥ 市民救命士を配置し、まちかど救急ステーションとして救助体制を確保 ⑦ HPで利用日程表・チーム登録用紙をダウンロード、デジタルサイネージで利用状況を周知するなどの情報発信 ⑧ 事務所内に入金機を設置し、公金の管理体制を強化 ⑨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) ・トレーニング室の事前予約制の導入(東灘、西) など				
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					
		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
		東灘体育館	230	74	61	365
		須磨体育館(競技場)	110	19	59	365
		須磨体育館(体育室)	177			
		垂水体育館	287	19	59	365
		西体育館	287	19	59	365

(2)利用状況		2年度の状況					
①施設利用状況			利用者数	利用件数	利用率	トレ室利用者数	
		東灘	44,477人(58.3%)	3,130件(72.2%)	94.0%(95.9%)	3,541人(40.2%)	
		須磨	19,358人(32.4%)	1,957件(43.3%)	89.9%(95.1%)	-	
		垂水	55,352人(60.9%)	6,041件(100.6%)	90.9%(95.6%)	-	
		西	73,306人(68.7%)	5,910件(85.1%)	95.0%(98.9%)	4,371人(39.7%)	
②その他利用状況	ア. スポーツ教室実施状況						
		教室数	利用者数	利用率	教室内容		
		東灘	11教室	223人	91.8%	卓球、バド、バスケ、体操、ダンス等	
		須磨	9教室	195人	97.5%	卓球、バド、バスケ、体操、ダンス等	
		垂水	23教室	656人	87.0%	卓球、バド、太極拳、体操、ヨガ、チアダンス等	
	西	28教室	899人	70.5%	卓球、バド、バスケ、エアロビ、ダンス、体操、太極拳、囲碁、書道等		
イ. 地域スポーツクラブの育成・支援							
<ul style="list-style-type: none"> 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							
<ul style="list-style-type: none"> 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 							
(3)収支状況		2年度の状況					
①使用料または利用料金収入(対前年度比)		東灘	須磨	垂水	西		
		4,374,500円(53.8%)	1,762,300円(36.7%)	5,068,200円(86.1%)	8,111,900円(71.4%)		
②指定管理者の収支状況(対前年度比)		東灘	須磨	垂水	西		
	収入	43,042千円(98.7%)	41,027千円(101.6%)	38,767千円(101.6%)	47,120千円(102.9%)		
	支出	43,951千円(97.6%)	39,753千円(95.3%)	39,016千円(101.4%)	49,118千円(103.8%)		

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)																			
①利用者数または利用率 ②収入目標額			利用率 (競技場+体育室)	利用率 (会議室)	利用者数 (地域貢献人数目標数除く)	利用料金収入	トレ室利用者数														
	東灘	目標	97.0%	-	81,800人	9,300,000円	8,500人														
		達成状況	94.0%(未達成)	-	44,477人(未達成)	4,374,500円(未達成)	3,541人(未達成)														
	須磨	目標	95.0%	-	61,800人	5,800,000円	-														
		達成状況	89.9%(未達成)	-	19,358人(未達成)	1,762,300円(未達成)	-														
	垂水	目標	95.5%	-	90,800人	6,600,000円	-														
		達成状況	90.9%(未達成)	-	55,352人(未達成)	5,068,200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	95.0%(未達成)	37.6%(達成)	73,306人(未達成)	8,119,000円(未達成)	4,371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>実績</th> <th>回数</th> <th>参加人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>東灘</td> <td>14</td> <td>298</td> </tr> <tr> <td>須磨</td> <td>10</td> <td>188</td> </tr> <tr> <td>垂水</td> <td>7</td> <td>197</td> </tr> <tr> <td>西</td> <td>14</td> <td>330</td> </tr> </tbody> </table>				実績	回数	参加人数	東灘	14	298	須磨	10	188	垂水	7	197	西	14	330
	実績	回数	参加人数																		
	東灘	14	298																		
	須磨	10	188																		
	垂水	7	197																		
西	14	330																			

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況				
①満足度調査の実施内容	調査方法: 入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 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					
			配布数	回収数	回収率	
	東灘	①	800	697	87.1	
		②				
	須磨	①	145	141	97.2	
		②	250	217	86.8	
	垂水	①	610	537	88.0	
		②	573	460	80.3	
	西	①	500	411	82.2	
		②	400	300	75.0	
全体	①	2,055	1,786	86.9		
	②	1223	977	80		
②満足度調査の結果	■全体(満足+まあ満足)					
	区分	東灘	須磨	垂水	西	全体
	館内の清潔感	92.9%	96.1%	91.7%	91%	92.9%
	スタッフの対応	97.9%	99.3%	98.3%	95.9%	97.9%
	全体的満足度	96.6%	97.9%	96.4%	94%	96.2%
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	■スポーツ教室(満足+まあ満足)					
	区分	東灘	須磨	垂水	西	
	時間	95.1%	98.5%	97.65%	95.95%	
	講師の指導内容	96.3%	99.15%	98.35%	99.25%	
	<p>○須磨体育館 競技場の工事の音がうるさすぎて、体育室で卓球ができない。 →職員が体育室に行き、騒音を確認。 目の前の人と話をすることも困難であったため、卓球を行うことができないと判断。使用を中止し、返金対応を行った。</p> <p>○垂水体育館 体育館北側に隣接する土地所有者から囲繞地通行権について申し出。 →施設設置者の市スポーツ企画課に適切に引き継いだ。</p> <p>○西体育館 トレーニング室利用者の中にマスクを着用していない人がいる。 →館内やトレーニング室の掲示と、窓・扉を全開にし十分な換気を行っているが、それに加え、30分置きに職員による見回りを行い、未着用者に着用をお願いした。</p>					

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	利用率は全て未達成ながらも、目標にかなり数値に近い。また昨年の評価で指摘したアンケート(収集件数、利用者の内訳を通常利用者とスポーツ教室利用者に分けた点)に関しても改善されている点を評価する。

令和2年度 神戸市立自然の家の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>【設置目的】 自然環境の中で、野外活動及び集団生活を通じて青少年の健全な育成、市民への生涯学習の機会の提供に資するために設置</p> <p>【建物概要等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
(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)R2市支出額(単位：円)	協定締結額(指定管理料) 89,123,426円 決算額 89,123,426円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>①安全で安心な施設・設備管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 専門業者による法令点検・毎月の定期点検のほか、施設整備のチェックリストを作成し、来館者の利用前に施設・設備の見回り点検を実施し、安全管理に努めた。 点検や見回り結果に基づき、適切な修繕対応を行った。また、館内だけでなく、オリエンテーリングコースや登山道の整備も行った。 <p>②快適な環境の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> チェックアウト後の共用スペースの清掃や整理整頓、月1回の全館消毒、洋式トイレへの便座用消毒の設置など利用者に快適な環境を提供した。 バリアフリーの一助となるよう、アウトドア用椅子や自走式階段昇降機を準備した。 	
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> 1年間、無休営業を行った。但し、4月8日より5月21日の44日間は、緊急事態宣言発出のため休所日とした。開館日については、神戸市の対応方針に従い、利用者数の制限などの新型コロナウイルス感染症対策を行った。また、自然の家として神戸市と協議の上、新型コロナウイルス感染症対策マニュアルを作成し、三密回避や消毒の徹底等の対策を徹底した。 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。 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。 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。 常勤職員全員(13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。 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。 	
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> 自主事業として幼稚園児向けプログラムを年10回実施。他にも多彩な主催事業を展開し、1年間を通じて子供たちや市民が自然に親しむ機会を提供。 	
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況	<p>利用件数 令和2年度 329件(前年度比70.0%) 令和元年度 470件</p> <p>利用人数 令和2年度11,516人(前年度比38.6%)令和元年度29,799人</p> <p>※新型コロナウイルス感染症の影響により学校団体のキャンセルが非常に多く、利用者数が激減した。</p>	

	②その他利用状況 (自主事業の状況)	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	45	46	102.2%	8	1	
夏のわくわくキャンプ	90	78	43.3%	8	1	2泊		
低学年夏キャンプ	45	40	88.9%	8	1			
幼児チャレンジキャンプ	40	23	57.5%	9	1			
フレンズキャンプ	45	24	53.3%	10	1			
カウボーイキャンプ	20	25	125.0%	11	1			
低学年冬キャンプ	45	42	93.3%	12	1			
スノーキャンプinハチ高原	40	0	0.0%	1	1	中止		
スノーキャンプin六甲山	100	80	80.0%	1・2	2			
6年生卒業キャンプ	50	30	60.0%	3	1			
スプリングキャンプ	40	54	67.5%	3	2	2泊		
こらべアウトドアクラブ	370	287	77.6%	4月-3月	14	内2回中止		
チャレンジサバイバルマスター	200	178	89.0%	4月-3月	9			
クリエイティブフォトグラファー	20	26	65.0%	8	1	2泊		
キャンプインストラクター講習会	30	56	93.3%	2	1	2泊		
森のようちえん(デイ)	350	234	66.9%	4月-3月	12	内3回中止		
自然の家オープンデイ	300	0	0.0%	4	1	中止		
摩耶山のんびり女子キャンプ	32	29	90.6%	8・11	2			
テクバク登山	40	19	47.5%	11	1			
カヌーアーチェリー体験	880	612	69.5%	4・5・7・9・10	19	内5回中止		
アウトドア入門親子キャンプ	40	30	75.0%	7	1			
ファミリーエンジョイキャンプ	40	66	165.0%	9	1			
福招きキャンプ	40	18	45.0%	12	1			
ファミリースキーキャンプ	80	0	0.0%	1	2	中止		
親子防災キャンプ	40	12	30.0%	11	1			
ハロウィンファミリーキャンプ	40	29	72.5%	10	1			
ファミリー宿泊タイム	80	0	0.0%	5	2	内2回中止		
家族森林浴キャンプ	230	154	67.0%	7・8	7	内1回中止		
合計	3,372	2,192	61.8%		89			

(3)収支状況

2年度の状況

①使用料または利用料金収入	使用料収入 R2年度 3,034,620円 前年度比28.2% (令和元年度10,770,375円)
②指定管理者の収支状況	収入 99,674千円 前年度比98.7% (令和元年度 100,997千円) 支出 82,408千円 前年度比79.9% (令和元年度 103,174千円)

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"> 毎年35,000人以上の利用を達成する。 閑散期(11月～2月)の利用者を平成28年度2,518名から毎年2%増加させる。(令和2年度目標2,672人) 	令和2年度利用者数11,516人(目標未達) 閑散期利用者数 2,755人(目標達成)

4. 利用者の満足度調査等

	2年度の状況																																																						
①満足度調査の実施内容	実施期間 令和2年4月1日～令和3年3月31日 回収数324																																																						
②満足度調査の結果	2020年度 <table border="1"> <thead> <tr> <th>学校園・一般団体</th> <th>満足</th> <th>まあ満足</th> <th>どちらでもない</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用料金</td> <td>73%</td> <td>18%</td> <td>9%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>活動内容【プログラム】</td> <td>78%</td> <td>11%</td> <td>11%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>活動場所の充実</td> <td>67%</td> <td>22%</td> <td>11%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>施設内の清潔感</td> <td>67%</td> <td>33%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>100%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>食事の内容</td> <td>90%</td> <td>0%</td> <td>10%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>食事の量</td> <td>80%</td> <td>20%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>全体的な満足度</td> <td>83%</td> <td>17%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	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	73%	18%	9%	0%	0%	活動内容【プログラム】	78%	11%	11%	0%	0%	活動場所の充実	67%	22%	11%	0%	0%	施設内の清潔感	67%	33%	0%	0%	0%	スタッフの対応	100%	0%	0%	0%	0%	食事の内容	90%	0%	10%	0%	0%	食事の量	80%	20%	0%	0%	0%	全体的な満足度	83%	17%	0%	0%	0%
	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	73%	18%	9%	0%	0%																																																		
活動内容【プログラム】	78%	11%	11%	0%	0%																																																		
活動場所の充実	67%	22%	11%	0%	0%																																																		
施設内の清潔感	67%	33%	0%	0%	0%																																																		
スタッフの対応	100%	0%	0%	0%	0%																																																		
食事の内容	90%	0%	10%	0%	0%																																																		
食事の量	80%	20%	0%	0%	0%																																																		
全体的な満足度	83%	17%	0%	0%	0%																																																		
	2020年度 <table border="1"> <thead> <tr> <th>主催事業</th> <th>満足</th> <th>まあ満足</th> <th>どちらでもない</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>参加費</td> <td>66%</td> <td>26%</td> <td>6%</td> <td>2%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>活動内容【プログラム】</td> <td>79%</td> <td>20%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>活動場所の充実</td> <td>69%</td> <td>26%</td> <td>5%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>施設内の清潔感</td> <td>62%</td> <td>30%</td> <td>6%</td> <td>3%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>91%</td> <td>8%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>食事の内容</td> <td>73%</td> <td>22%</td> <td>3%</td> <td>1%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>食事の量</td> <td>77%</td> <td>17%</td> <td>3%</td> <td>3%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>全体的な満足度</td> <td>85%</td> <td>15%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	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	66%	26%	6%	2%	0%	活動内容【プログラム】	79%	20%	1%	0%	0%	活動場所の充実	69%	26%	5%	0%	0%	施設内の清潔感	62%	30%	6%	3%	0%	スタッフの対応	91%	8%	1%	0%	0%	食事の内容	73%	22%	3%	1%	1%	食事の量	77%	17%	3%	3%	1%	全体的な満足度	85%	15%	0%	0%	0%
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	66%	26%	6%	2%	0%																																																		
活動内容【プログラム】	79%	20%	1%	0%	0%																																																		
活動場所の充実	69%	26%	5%	0%	0%																																																		
施設内の清潔感	62%	30%	6%	3%	0%																																																		
スタッフの対応	91%	8%	1%	0%	0%																																																		
食事の内容	73%	22%	3%	1%	1%																																																		
食事の量	77%	17%	3%	3%	1%																																																		
全体的な満足度	85%	15%	0%	0%	0%																																																		
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	該当事案なし																																																						

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所見	<ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度が高い点について評価する 学校利用の減少傾向に加え、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、利用者数が低い。今後積極的に広報活動を行い、利用者の増加に努めること。

令和2年度 神戸アートビレッジセンターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	若手芸術家の育成とまちの活性化を図る目的で設置した創造型芸術文化施設。多機能ホール、視聴覚ホール、ギャラリーを併せ持ち、演劇・美術・映像の各分野を中心に、各種事業を実施。
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市民文化振興財団
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 135,973,000円 決算額 135,973,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2年度の状況					
①施設の維持管理業務		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。 ○老朽化した一般利用者用エレベーターの更新工事を実施。 ○新型感染症対策として、空調機のフィルター更新工事を実施。					
	②施設の運営業務	開館日数:253日(新型コロナウイルスによる休館53日間) ※時短営業期間 休館日:毎週火曜、年末年始(2020年12月28日～2021年1月4日) ・ホール、ギャラリー、スタジオ、会議室等の貸館運営業務の実施。 ・利便性・利用率の向上に向けた取り組み(2年度に新たに組み込んだもの) ○宣言解除後、利用料の返還対応と並行して、施設利用制限や感染拡大防止策等の防疫体制を強化し、継続した開館を実現。 ○施設予約抽選方法を、事前申込制に変更し、来館を不要とした。 ○キャッシュレス決済を導入し、新型感染症対策と重ねて利用者の利便性を向上。					
	③その他の業務	・自主事業 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 29年度:130事業 751公演 入場者16,755人 28年度:166事業 1,053公演 入場者38,783人 27年度:148事業 950公演 入場者26,306人 ・鑑賞型、創造・育成型、地域型事業において、演劇・ダンス、美術、映像、地域の4分野を中心として展開。					
(2)利用状況		2年度の状況					
①施設利用状況			2年度	元年度	30年度	29年度	28年度
	入場者数		73,998人	156,441人	176,283人	162,791人	180,450人
	利用率		51.7%(37.0%)	62.7%(45.9%)	63.5%(47.4%)	59.9%(42.3%)	63.2%(47.8%)
	利用件数		2,871件	4,197件	4,733件	4,274件	4,894件
		※含1Fフリースペース。()内は実利用率。					
②その他利用状況		・1room(1階情報コーナー)利用者数 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		2年度の状況					
①使用料または利用料金収入		・利用料金収入 7,726,460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	<p>2年度 収入(指定管理料、利用料金収入等):151,556,921円(元年度151,586,572円) 2年度 支出(施設管理費、人件費等):130,078,975円(元年度139,858,367円) 2年度 収支差:21,477,946円(元年度11,728,205円) ※昨年度収支(+11,728,205円)と比較して増収 【理由】コロナ禍による利用料金減収に対して、国の補助金や市の補填金による。支出減については、休館による人件費の削減や、各種費用の削減による。</p>
(4)その他		2年度の状況
	①行動指針に対する対応	<p>①若手アーティストがチャレンジできる劇場としてのKAVCを目指します ②まちの文化施設としてのKAVCを目指します</p> <p>【鑑賞型事業】 演劇事業では今、関西で最も注目される劇団を紹介する「KAVC FLAG COMPANY」を昨年に引き続き開催。5劇団の公演を実施し各劇団ごとにアフタートークとワークショップを開催した。また公演終了後には劇評をHPIに公開して鑑賞後の楽しみやアーカイブとしても活用できる展開を試みた。美術事業では中堅作家(30~40代)の公募展「ART LEAP」を開催。全国から約50名の応募者の中から第一線で活躍するキュレーター(服部浩之)がアーティストを選出し(蓮沼昌宏)展覧会を実施した。映像事業では商業系映画館では上映されないドキュメンタリー・アート系映画を「KAVCシネマ」として年間51作品(上映回数410回)の映画を上映した。</p> <p>【育成事業】 美術事業では、若手アーティストの育成・支援を目的とした企画展「ピンボケの映像」展を開催、展覧会の構成から広報物に至るまでKAVCスタッフと若手アーティストの協働による展覧会を実施した。演劇事業では高校生が夏休み期間中に芝居を練習し発表する「Go!Go! High School Project」を実施。コロナ禍の中で全国でも初となる高校生によるオンライン公演を行った。その他にも、一般の参加者を対象とした創作の楽しみを伝えるワークショップ「はじまりのみかた」「シルクスクリーン版画 オンライン講座」を実施した。</p> <p>【地域活性化事業】 地域事業のワークショップシリーズ「ひらめきのたね」では、ワケトンやスマスのキャラクターで有名なデザイナー山崎 秀昭氏による「2コマまんがを描こう!」や、毎年好評のKAVC1階の巨大なガラスを使った「でっかあーい窓ガラスにみんなで絵を描こう!」など地元アーティストが講師となりワークショップを実施した。「Cinema Port Fes」では、神戸の4つの映画館(本町映画館・バルシネマ・Cinema KOBE・KAVC)と、地域の飲食展などが協力して約1ヶ月の期間映画祭を開催した。その他、神戸市の施設であるC.A.P、KIITO、ファッション美術館との連携企画「Marching KOBE」では、コロナ禍に対応した各施設の1年間を振り返るオンライントークイベントを実施した。</p>
	②その他の取り組み	<p>緊急事態宣言から始まったR2年度は、発表・鑑賞機会が減少する中で「いいむろなおきマイム公演」「喜劇屋」「KAVC Pray Radio[YouTube配信]」など、実力のあるアーティストによるオンライン配信など、コロナ禍における発表と鑑賞の場を提供した。</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	<p>・入場者数 183,700人 (2ヶ月休館分差引目標値 153,000人) ・利用率 65.5%(踏み入れ)</p>	<p>⇒73,998人 ※未達成 ⇒51.7% ※未達成</p>
②収入目標額	<p>※2年度収入目標額 16,480千円</p>	<p>⇒17,312千円 ※達成 (コロナによる休館の営業補償(9,585千円)を含む)</p>
③その他新たなサービス	<p>情報誌「ART VILLAGE VOICE」の発行(季刊誌)</p>	<p>⇒達成(リニューアル発行)</p>

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況
①満足度調査の実施内容		<p>調査目的:利用者・来館者の目的や提案そして施設やスタッフに対する満足度を把握することにより今後の施設の運営やサービスの提案の基礎資料とする。</p> <p>調査手法:来館者にアンケートを配布</p> <p>調査期間:2020年4月1日～2021年3月2日(うち、事業開催日のみ)</p> <p>回答者数:207サンプル</p> <p>(参考:令和元年度サンプル数1,775。調査期間:2019年2月1日～3月2日)</p>
②満足度調査の結果		<p><施設利用者評価> ※()内は前年度評価</p> <p>・サービスについて5段階評価で実施</p> <p>○スタッフの対応について 良い・まあ良い95.2%(86.8%) 普通4.9%(12.6%)</p> <p>○施設や設備の使いやすさについて 良い・まあ良い90.1%(83.4%) 普通8.2%(15.3%)</p> <p>○施設の整理整頓、清潔さについて 良い・まあ良い92.4%(80.6%) 普通6.5%(17.5%)</p> <p>○総合的な満足度 良い・まあ良い93.9%(86.8%) 普通5.5%(12.8%)</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		<p>・利用者アンケート及び上部マンション住民からのご意見、苦情に対する主な対応状況は以下のとおり。</p> <p>①マンション住民からの騒音に関する苦情に対して、施設利用者の理解を求め可能な限りの騒音対策を行った。</p> <p>②コロナ禍においても、原則飲食を認めていない諸室での飲食を伴う利用要求に対して、引き続き十分な換気を条件に、「飲食許可申請書」を用いて許可制にすることで事前に内容を把握した上で、利用者サービスの向上のため柔軟な運用へ改善した。</p>

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<p>・新型コロナウイルス感染症の影響がありながら、オンライン配信の実施等工夫を行った。</p> <p>・アンケート結果の満足度も悪くなく、達成されている目標もあり評価する。</p>

令和2年度 神戸文学館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	神戸ゆかりの文学作品などの郷土文学資料を収集、保管、展示するとともに、郷土文学資料の調査研究及び文学に関する事業等を行うことにより、文学に関する市民の知識及び教養の向上を図り、豊かな地域文化の発展に資するために、平成18年度に設置された施設。
(2)指定管理者	株式会社神戸新聞地域創造
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 25,000,000円 決算額 25,000,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	2年度の状況
①施設の維持管理業務	施設の安全、安心で快適な環境を維持するため、設備管理、清掃などは外部委託し、法令点検や定期点検を実施した。
②施設の運営業務	<p>開催日数:259日(コロナ感染拡大に伴う緊急事態宣言により4月8日～5月31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。</p> <p>●企画展示:常設展に加え、令和2年度は5回実施。 ①「蔵出しアラカルト」(令和2年1月31日～6月14日) 入館者総数2,962人 平均49人/日 ②「東西見聞録 関東大震災と文化交流」(6月26日～9月13日) 入館者総数4,107人 平均60人/日 ③「新開地物語 街が青春だったころ」(9月18日～12月25日) 入館者総数5,902人 平均69人/日 ④「ポエム & アートコレクション2021」(令和3年1月14日～19日) 入館者総数318人 平均53人/日 ⑤「雑誌の中の1960年代」(1月22日～4月22日) 入館者総数4,420人 平均47人/日 ※緊急事態宣言発令のため5月9日までの会期を短縮</p> <p>●特別展示 「第39回こうべ市民文芸優秀作品展」(2月11日～3月7日) 入館者総数1,243人 平均56人/日 ※神戸文学館で開催予定だった同展表彰式はコロナ感染防止のため中止</p> <p>文学講座やコンサートなど神戸の文学にちなんだ様々なイベントを自主事業として実施 2年度:実施回数18回、参加総数702人、平均39人/日 ※コロナ感染防止のため4月～6月の計6回は中止。 再開後は定員を40人に半減して対応 【参考】令和元年度 実施回数20回、参加総数1,131人 平均57人/日</p> <p>●神戸の本棚コーナー:神戸ゆかりの作家による文学作品などが閲覧可能。</p> <p>●資料の収集、寄贈、購入などにより新たに247点を収集。(累計13,903点)</p>
③その他の業務	上記の事業のほか、月1回の「文学館だより」の発行、ホームページ掲載、関西学院大と武庫川女子大の学芸員実習生、県立兵庫工高デザイン科学生のインターンシップの受け入れなど文学を通じて様々な情報発信、教育活動を行っている。

(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況		<p>●利用者数 令和2年度:15,376人(目標20,000人) 【参考】令和元年度21,272人、平成30年度21,922人、29年度20,680人、28年度24,260人</p> <p>●来館者アンケート ※()内は前年度実績</p> <p>〈常設展示〉:回収141人 神戸市内からの来館者:68%(46%)、50歳以上:73%(65%) 初めての来館:62%(62%)</p> <p>〈企画展示〉</p> <p>○「蔵出しアラカルト」回収数:27 神戸市内からの来館者:70%、50歳以上:63%、初めての来館:30%</p> <p>○「東西見聞録 関東大震災と文化交流」回収数:25 神戸市内からの来館者:48%、50歳以上:32%、初めての来館:64%</p> <p>○「新開地物語」回収数:113 神戸市内からの来館者:36%、50歳以上:82%、初めての来館:54%</p> <p>○「雑誌の中の1960年代」回収数:49 神戸市内からの来館者:69%、50歳以上:77%、初めての来館:34%</p>
②その他利用状況		<p>●自主事業「土曜サロン」に関して 令和2年度 実施回数 18回、参加者707人、平均:39人/回 【参考】令和元年度 実施回数:20回、参加者1,131人、平均57人/回 平成30年度 実施回数:24回、参加者1,190人、平均50人/回 平成29年度 実施回数:25回、参加者881人、平均47人/回</p>
(3)収支状況		2年度の状況
	①使用料または利用料金収入	入館無料の施設
	②指定管理者の収支状況	収入:25,593千円 支出:20,436千円 収支:5,157千円
(4)その他		2年度の状況
①行動指針に対する対応		<p>①市民の文化芸術への窓口を広げるため、自主事業、企画展、特別展を積極的に実施する。 →コロナ感染防止に伴う臨時休館、事業の中止を除き、年度計画通りの事業を実施した。</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。コロナ感染防止には来館者のマスク着用、出入口での手指消毒を徹底した。 →展示室の天井照明と展示ケースの照明をLED化(サロン側はH31.3に実施済み)</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	<p>・来館者数 15,276人 →未達成 (前年度 21,272人)</p> <p>・1日平均59人 (前年度72人)</p> <p>※新型コロナウイルス感染拡大に伴う臨時休館のため来館者が減少した。</p>
②その他新たなサービス	・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。	<p>・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回実施 →達成</p>

4. 利用者の満足度調査等

		元年度の状況
	①満足度調査の実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者アンケート 常設展示アンケート(令和2年4月～3年3月) 回収数:141 ・企画展示アンケート 「蔵出しアラカルト」(令和2年1月31日～6月14日) 回収数:27 「東西見聞録～関東大震災と文化交流」(令和2年6月26日～9月13日) 回収数:25 「新開地物語～街が青春だったころ」(令和2年9月18日～12月25日) 回収数:113 「雑誌の中の1960年代」(令和3年1月22日～4月24日) 回収数 49 ・土曜サロンアンケート(令和2年7月～令和3年3月) 回収数:497
	②満足度調査の結果	<p>※()内は前年度実績。アンケート結果は「有効回答者数」に対する割合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者アンケート(常設展示) 蔵書について 大変満足・満足71.6%(80%)、普通15.7%(19.4%) 展示について 大変満足・満足84.8%(86.2%)、普通8.8%(12.8%) 清掃について 大変満足・満足89.3%(94.6%)、普通11.4%(5.4%) 職員の対応 大変満足・満足68.0%(74.2%)、普通20.6%(24.5%) ・来館者アンケート(企画展「蔵出しアラカルト」) 大変満足・満足85.1% 普通11.1% 不満・大いに不満3.7% ・来館者アンケート(企画展「東西見聞録～関東大震災と文化交流」) 大変満足・満足87.5% 普通12.5% 不満・大いに不満0% ・来館者アンケート(企画展「新開地物語～街が青春だったころ」) 大変満足・満足85.9% 普通11.2% 不満・大いに不満2.8% ・来館者アンケート(企画展「雑誌の中の1960年代」) 大変満足・満足87.7% 普通10.2% 不満・大いに不満0% ・土曜サロンアンケート 大いに満足・満足93.8% 普通5.2% 不満・大いに不満0.4%
	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"> ・企画展示について「展示物が少ない」が目立つ。限られた会場のため極端に増やせないが、興味を引く内容を心がける。 ・自主事業「土曜サロン」は、わずかに「講師の声が聞こえにくい」などの意見があったが、内容についてはほとんどの参加者に満足いただいている。 ・文学館の建物について来館者から高い評価を得ている。レンガ造りの元礼拝堂は国際都市神戸にふさわしい。今後、建物の魅力もPRし、神戸文学館をPRする。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響はあったが、来館者アンケートの満足度が昨年と比較し大きく落ちている点から、昨年と同様の評価をすることは難しい。

令和2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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 54,971,898円 決算額 53,101,683円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2年度の状況
①施設の維持管理業務		<p>①指定管理者の職員13名(運営10名、舞台管理1名、設備管理2名)が日常の管理運営にあたった。また、舞台運営増員及び清掃は外部企業に委託した。</p> <p>②受電、昇降機、消防、可動床、ゴンドラ、水質、空気環境、床面、防虫防鼠等、設備機器及び舞台吊物・照明の法令点検や定期点検は仕様書に基づき実施した。</p> <p>③ホール事業に対するアドバイスをもらうため、区内大学の学識経験者や実演者に依頼した。</p>
②施設の運営業務		<p>①開館日数 256日(新型コロナウイルス感染拡大防止のため4/1～5/31まで休館)</p> <p>②利便性向上に向けた取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・休館日を年末年始(8日)と点検日(年間8日)及び毎週月曜日とした。 ・コロナ禍における利用制限や注意事項などは、常に最新情報を館内及びホームページに提示するとともに、利用申込時、及び打ち合わせ時には、要点をまとめたマニュアルを配布した。 ・5月末に緊急事態宣言が解け、一般利用が始まるまでの6月初旬に、文化庁助成金を活用し、ホール、会議室、音楽室、エレベーターなどの主要施設、及び机・椅子等の設備は全て抗菌コートを施した。 ・コロナ禍の職員の労働環境向上の為、オンライン会議や経理業務などは在宅勤務シフトを取り入れた。 ・早期9時前開館及び夜間21時(休日17時)以降の時間外利用を受け付けた。 (令和2年度実績:15件 うち9時前7件、休日17時以降8件、平日21時以降0件) ・大ホールでの直前利用(利用日の2ヶ月前)で割引料金(5割減免)を適用した。 (実績 令和2年度39件、令和元年度35件、30年度48件、29年度:37件、28年度:31件) <p>③施設の魅力アップへの取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で様々な利用制限がある中、市民参画型で取り組める催しとして、換気が十分にできるロビーを活用し、ロビーコンサートやハロウィン、クリスマス、お正月、ひな祭りなどの季節展示を、市民と協働で実施し、405名の市民に参画いただいた。 ・コロナ禍でも実施可能な方法を模索し、市民講座37事業、自主事業39事業を開催した。 ・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。 ・灘区民ホールのマスコットキャラクター「なだにゃん」を館内掲示物に利用し、より親しみやすさを持っていただけるようにした。
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> ・講座事業 年間37講座(前期18 後期19 市民が自主的に運営する講座) 受講者9,064名(延べ参加者数) ・自主事業 39事業(社会包摂3、地域支援・地域連携22、人材育成9、普及啓発・鑑賞5) ・その他 ホール職員所属学会・団体9件 職員研修・文化政策参加18件 職員講師委員派遣3件

(2)利用状況		2年度の状況				
		令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
①施設利用状況	利用者数	40,999件	57,530件	65,985件	71,664件	71,985件
	利用件数	926件	1,534件	1,836件	2,144件	2,223件
	大ホール	223件	360件	420件	451件	459件
	会議室	640件	964件	1,076件	1,185件	1,269件
	音楽室	63件	210件	340件	508件	495件
	利用率	56.3%(39.6%)	77.2%(52.6%)	77.9%(50.8%)	79.0%(57.7%)	81.6%(58.9%)
	大ホール	46.3%(34.5%)	64.7%(47.7%)	63.5%(47.6%)	66.4%(53.1%)	66.90%
	会議室	73.7%(48.1%)	87.5%(59.7%)	88.5%(58.3%)	88.3%(62.0%)	66.90%
	音楽室	33.0%(17.1%)	70.0%(43.2%)	70.3%(51.9%)	71.7%(53.1%)	76.40%
	②その他利用状況	<p>①地域文化活性化事業:コロナ禍の状況でも行える事業を検討して、感染対策に充分留意して、ホール4事業、ロビー6事業(2,592,700円)を実施した。以下は主な事業。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「打つおと 鳴るおと どんなおと?(9/26)」 幼児～小学生・その家族を対象に、感染の懸念の少ない打楽器コンサートを開催した。 ・「夏休みキッズ狂言教室・夏休みキッズ狂言会(8/22)」 小・中学生を対象に、古典芸能である狂言を学ぶ「狂言教室」を5回実施し、ホールに設置した能舞台でその成果を発表した。 ・「おやこでBOUSAI in NADA ～子どもの命を守るために～(2/23)」 「コロナ禍の防災」をテーマに、「講演会」「絵本の読み聞かせ」「クイズラリー」を開催した。 ・「ロビーコンサート(12/20、12/23)」「ロビー季節展示(12/3～3/25)」などの開催。 <p>→コロナ禍で芸術文化に触れる機会が減少することへの対策として、地域文化活性化事業費を、換気が十分にできるロビーで開催する催しに活用することの承諾を神戸市から得て、地域のアーティストや市民によるロビーコンサートやクリスマス・ひな祭りなどの季節展示を市民参画型で実施した。</p> <p>②1階ロビーの活用(延べ20,078人)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民による作品展、企画展、また、市民健診など24件(うち、ホール主催・共催事業17件を含む)の利用があった。 ・緊急事態宣言解除後、感染対策に注意しながら「みんなのピアノ」(ストリートピアノ)を開放した。 				
(3)収支状況		2年度の状況				
①使用料または利用料金収入	利用料金収入:8,207,900円 (新型コロナウイルスによるキャンセルが無かったとすると、14,292,900円)					
	令和2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:84,339,566円 支出合計:75,351,342円(+8,988,224円)					
②指定管理者の収支状況						
(4)その他		2年度の状況				
①行動指針に対する対応	<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、灘区役所保険福祉部、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でのコンサート、市民運営スタッフの登用</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。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>④来場者が安全・安心で気持ちよくホールを利用できるよう、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>⑤ホール機能の維持管理 定期点検・清掃、稼働床修理対応、照明灯体・ケーブル修理、舞台吊り物点検</p> <p>⑥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設置、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増設した。 ・ホール利用者との舞台打ち合わせをオンラインで実施できるようにした。</p> <p>⑦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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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提供した。 					

	①行動指針に対する対応	<ul style="list-style-type: none"> ・SNSを活用し、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行った。 ⑧情報を適切に管理し、法令を遵守した公平・公正な運営を行う ・情報セキュリティ委員会の設置、情報セキュリティルールの制定、運用した。 ・利用者アンケートを実施し、861人からの回答を得て、運営に生かしている。
--	-------------	--

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
	①利用者数または利用率	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 (1フロビー含む)	⇒46.3% ※未達成 ⇒71.5% ※未達成 ⇒75.9% ※未達成 ⇒22.0% ※未達成 ⇒40,999人※未達成 (ロビー人数 20,078人を含む) ※音楽室は、換気ができないこと、ホール騒音対応のため、ホール利用日以外を一般貸出しており、利用率が低くなっている
	②収入目標額	利用料金収入目標額: 14,000,000円	⇒14,292,900円 ※達成 (コロナによる休館の営業補償(6,085,000円)を含む)
	③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・WEB予約(音楽室のみ) ・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 ・「1階入り口に手指消毒用アルコールの設置」ホール利用者に「検温器の貸し出し」「受付用飛沫防止 ・「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 	

4. 利用者の満足度調査等

	2年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法: 施設利用者に配布 調査期間令和2年4月1日～令和3年3月1日 回収枚数: 861枚(令和元年度: 1233枚、平成30年度621枚)
②満足度調査の結果	【事業内容】 ・大変よかった・よかった・・159人(97.5%) ・普通・・4人(2.5%) 【ホールスタッフ対応】 ①ホールスタッフ対応(4事業201枚: うち各項目各有効回答数) ア) 親切さ・丁寧さ(145枚) 満足・ほぼ満足91% 普通9% 不満0% イ) 迅速さ(145枚) 満足・ほぼ満足88% 普通12% 不満0% ウ) 業務知識の豊富さ、正確さ(139枚) 満足・ほぼ満足83% 普通17% 不満0% エ) 気持ち良いあいさつ(156枚) 満足・ほぼ満足84% 普通16% 不満0% オ) 話の聞き方・説明の仕方(144枚) 満足・ほぼ満足87% 普通13% 不満0% カ) スタッフ服装・身だしなみ(146枚) 満足・ほぼ満足86% 普通14% 不満0% 【施設・設備の利用しやすさ】 ※()は昨年度実績 ①清潔さ・整理整頓 満足・ほぼ満足90%(88%) 普通10%(12%) 不満0%(0%) ②施設表示のわかりやすさ 満足・ほぼ満足89%(80%) 普通10%(19%) 不満1%(1%) 【催しや施設利用の案内】 ※()は昨年度実績 ①催し・施設利用・案内 満足・ほぼ満足81%(73%) 普通17%(25%) 不満2%(2%) ②施設ホームページ・印刷物 満足・ほぼ満足85%(71%) 普通14%(29%) 不満1%(0%)

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"> ・休日診療所利用者と通常利用者の住み分け等はできており、感染対策に寄与できている。 ・アンケートの満足度は高いが、利用者数が昨年比で半減してしまっている。

令和2年度 神戸市風見鶏の館・ラインの館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>【設置目的】 市民が異国情緒豊かな異人館に親しむことにより、外国文化に対する知識及び理解を深めるとともに、市民の教養及び文化の向上に資するための施設。</p> <p>【施設概要】</p> <p>1. 風見鶏の館 (1)建築年代：明治42年ごろ (2)1階：ポーチ、玄関ホール、応接間、書斎、居間、食堂、ベランダ、2階：ホール、朝食の間、寝室、客用寝室、子供部屋、浴室、バルコニー、ベランダ、地階：事務室、トイレ、倉庫、その他：屋根裏部屋</p> <p>2. ラインの館 (1)建築年代：大正4年 (2)1階：玄関ホール、展示室1・2・3、控室、ベランダ、市民トイレ、2階：展示室1(多目的室)・2・3、ベランダ、配膳室、倉庫、管理事務所、庭園：都市公園 ※耐震対策・保存修理工事のため、平成29・30年度は指定管理業務の対象外。 平成31年4月22日公開再開。</p>
(2)指定管理者	株式会社 日比谷花壇
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
(4)R2市支出額 ※円単位で記入	協定締結額： 39,317,230円 決算額： 39,271,213円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	2年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>①チェックシートに基づき、施設・設備の維持保全を徹底。 ②開館前に周囲(外部)の清掃を行い、落ち葉が多い時期には2～3回/日。 ③季節に応じた草花及び樹木の植栽管理を行った。水やりと花がら摘みなどの日々のメンテナンスは職員にて行い、週1回専門委託業者にて植栽状況の確認、維持管理。 ④館内装花(アーティフィシャルフラワー)を四半期毎に交換し季節感を演出。 ⑤日々の目視による施設確認を行い修理が必要な場合は迅速に対応を行った。 ⑥定期清掃：風見鶏の館(6/2、2/2)、ラインの館(6/18、2/18)。空調機のフィルター清掃を毎月、館内カーペットの清掃を毎日、職員にて行った。空調機内部ダクト清掃を行った。</p>
②施設の運営業務	<p>①館長1名、副館長1名の専属配置、各館長・副館長とは別に二館の統括責任者を配置。風見鶏の館に通常期は4名出勤(実働3名)、繁忙期においては5名出勤(実働4名)、ラインの館に3名出勤(実働3名)以上の配置を行い、円滑な運営に努めた。 ②AEDを設置。AED使用方法などマニュアルを活用した社内研修を実施。(12/24、25) ③消防マニュアルを策定し、職員へ徹底。2/18消防訓練を実施。 ④職員は神戸観光の象徴のイメージにふさわしいデザインの制服を着用。 ⑤職員に対し教養研修(一般研修・マナー研修)・専門(応用)研修の実施。 ⑥防犯に関し事象を想定した対応策をマニュアル活用し全職員と確認。 ⑦防犯管理の一環として風見鶏の館に現金入金機を継続配置。</p> <p>【新型コロナウイルス感染症対策】 4月9日(木)～5月31日(日)臨時休館。4月1日(水)～4月8日(水)、6月1日(月)～9月30日(水)対策を講じた上で、通常より時間を短縮して開館(9:30～17:30)。10月1日(木)～10月16日(金)対策を講じた上で、通常より時間を短縮して開館(9:30～18:00)。 ①職員の健康管理徹底管理とマスク着用、②見学者への注意喚起、③館内のごまめな消毒、換気、消毒薬の設置、タッチパネルの停止、記念撮影コーナーでの貸衣装中止等。</p>

	②施設の運営業務	<p>【文化的啓発事業】</p> <p><新規事業> 大正ロマン絵葉書展(2回実施)</p> <p><継続事業> 神戸今昔写真展(展示12回)、執事ツアー11回実施、風見鶏の館・ラインの館クイズラリー(通年実施)、建築の歴史を学ぶ異人館散策ツアー(1回実施)、神戸発祥“もの”講座(1回実施)、風見鶏の館探検ツアー(12回実施)、フォトスポットコーナー(季節のディスプレイ・フォトスポットとして実施)、美の館ツアー(旧デジタルカメラ講習会)(11回実施)、外国語講座(2回実施)、ヨーロッパと日本のお茶の魅力(5回実施)、フラワーアレンジメント教室(4回実施)、小学生から高校生を対象としたピアノ発表会(2回実施)、KOBÉ観光の日の無料入館開催。</p> <p><新型コロナウイルス感染症拡大のため中止した事業></p> <p>神戸今昔写真展(1回)、探検ツアー(8回)、執事ツアー(2回)、オープンコンサート(18回)、美の館ツアー[旧デジタルカメラ講習会](2回)、外国語講座(2回)、ヨーロッパと日本のお茶の魅力(3回)、フラワーアレンジメント教室(6回)、クイズラリー用紙配布、フォトコーナーベンチの利用</p>
	③その他の業務	<p><新規事業></p> <p>①若年層への情報配信を、風見鶏の館、ラインの館それぞれで、ツイッターを開始。両館のタイムリーな情報の配信に務めた。(週5回程度)</p> <p>②南京町と連携し、北野春節祭を開催した。(オンラインLIVE配信・2月)</p> <p>③コロナ禍で来館いただけない状況を想定し、異人館の魅力を伝える3Dビュー+VR映像で館内をオンラインで無料公開の『バーチャル異人館』を開館した。</p> <p>④Fateコラボレーションキャンペーン参加(8月8日～10月18日)</p> <p><継続事業></p> <p>⑤より広域にPRするため、関西文化の日プラス(9月)にラインの館、関西文化の日(11月)に風見鶏の館(無料入館)、ラインの館が参加した。</p> <p>⑥来館促進策として、館内案内の簡易版チラシを制作し近隣に継続して配布。(ラインの館)</p> <p>⑦風見鶏の館・ラインの館・萌黄の館の3館連携のPRパンフレットを継続配布。</p> <p>⑧Weddingの前撮り撮影を風見鶏の館・ラインの館にて継続して行った。</p> <p>⑨館の案内リーフレット、日本語・中国語2種、韓国語、英語の多言語表記を風見鶏の館・ラインの館で継続配布。</p> <p>⑩常設展示(トーマス一家の写真展)の継続を行った。(風見鶏の館)</p> <p>⑪文化的啓発事業を周知するため、イベント内容をWEBやSNSにわかりやすくまとめ配信に務めた。</p> <p>⑫フェイスブック(週4回程度)、インスタグラム(週3回程度)、ツイッター(週5回程度)等の配信にて館にまつわる様々な情報配信に努めた。</p> <p>⑬「KOBÉ観光ボランティア」の賛助会員に継続加入し情報の共有化を図った。また、観光ボランティアとの協調に努めた。</p> <p>⑭北野異人館協会に統括館長が会長として継続参画。協会で開催した国際的なイベントなどに積極的に参画した。</p> <p>⑮地域との連携強化策として統括館長が「北野・山本地区をまもりそだてる会」のオブザーバーとしてその活動を支援するとともに、主催事業にも参画、協力を行った。</p> <p>⑯来館促進策として旅行会社(日本旅行)との館内ツアーを組み込んだ旅行プランを企画した。</p> <p>⑰写真・映像等の刊行物への申請について49件の使用許可を行った。</p> <p>⑱平成29年3月より外国人入館者のカウントを継続。(令和2年度の外国人の比率2.06% 令和元年14.15%)</p>
(2)利用状況		2年度の状況
	①施設利用状況	<p>【入館者数】</p> <p>風見鶏の館: 59,770人(元年度: 220,305人 対前年比: 72.9%減)</p> <p>ラインの館: 63,952人(元年度: 325,264人 対前年比: 80.3%減)</p> <p>【減数要因】</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策による緊急事態宣言等により、閉館や開館時間を短縮した。また、周辺地域の観光客が大幅に減少したため。休館53日間、開館時間短縮約4か月半。Fateコラボレーションキャンペーン等の効果もあり、11月入館者数は再開後の6月の入館者数の4.5倍まで増加したが、その後再度の新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けた。</p>
	②その他利用状況	<p>指定管理者の自主事業として、売店を運営。物品販売においては来館者からの要望の高い風見鶏の館・ラインの館のオリジナル商品を製作・販売。</p>

(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入	風見鶏の館 【入館料】¥19,766,403(元年度:¥62,687,045 対前年比:68.5%減) 【減収要因】入館者数減のため。	
②指定管理者の収支状況	2館合計 【収入額】¥42,269,109(計画:¥43,050,600) 【支出額】¥45,695,750(計画:¥63,420,053) 【対計画比】 支出額が¥17,724,303予算より下回る結果となり、収支計においても▲ ¥3,426,641(計画:-¥20,369,453)と計画を¥16,942,812改善。 【収支状況】 文化的啓発事業の運営方法及び広告宣伝費や一般経費の見直し、また 働き方の効率化による人件費の減により、収益改善が出来たものによると 考える。	
(4)その他		2年度の状況
物品販売の収支状況	2館合計 【収入額】¥19,679,349(計画:¥80,950,986) 【支出額】¥25,082,471(計画:¥60,701,537) 【純利益】▲¥5,403,122(計画:¥20,249,449)(当初計画より25,652,571円 減) 【収支状況】物品販売においては入館者数の減に伴い販売計画を下回る 結果となる。収入原価率に関して計画60.5%が74.2%と改悪、店頭配置職 員を増員したことにより人件費が438千円増となり利益率を改悪させた。	

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	令和2年度の達成目標 風見鶏の館、ライン の館年間入館者数(2館合計) 計63.8万人		風見鶏の館 令和2年度計59,770人 ラインの館 令和2年度計63,952人
②収入目標額	なし		風見鶏の館 令和2年度入館料 ¥19,766,403
③その他新たなサービス	令和2年度の達成目標 ①来館者アンケートのスタッフ対応「大変良 い・良い」の合計 97.5%以上(風見鶏の 館)、99%(ラインの館) ②現地採用スタッフの市内在住者雇用率及 び委託業務の市内企業発注率 100%維持 ③文化的啓発事業参加者アンケートの「期 待通り・期待以上」の割合 95%以上		①99.4%(風見鶏の館) 100%(ラインの館) (無記名を除く) ②スタッフ90%、委託業務の 市内企業発注率 100%維 持 ③100%(無記名を除く)

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況
①満足度調査の実施内容	①館内にアンケートボックスを設置した。コロナウイルス感染症拡大防止 対策のため休館時及び6月は中止。 スタッフの対応や館の雰囲気の良い悪いや来館同伴者や館認知媒体等 について意見把握に努めた。 (風見鶏の館)回収数:1,457枚 回収率:2.44%、 (ラインの館)回収数:1,108枚 回収率:1.73%、 調査期間:令和2年4月1日~令和3年3月31日 ②文化的啓発事業実施の際に参加者情報(年代・住居等)やイベント内容 についてアンケートを実施。 実施イベント数:6案件 配布数:50 回収数:50(回収率:100%)	

②満足度調査の結果	<p>【上記①の常設アンケート、無回答を除く】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフのあいさつ・言葉使い・身だしなみについて (風見鶏の館) 大変良い 71.7% よい 27.7% あまりよくない 0.5% よくない0.1% (ラインの館) 大変良い 62.5% よい 37.5% あまりよくない 0% よくない0% ・館内の雰囲気、清潔について (風見鶏の館) 大変良い 77.5% よい 22.2% あまりよくない 0.3% よくない 0% (ラインの館) 大変良い 63.7% よい 36.3% あまりよくない 0% よくない 0% <p>【上記②のアンケート】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベント内容 期待以上 55.3% 期待通り 44.7% 期待以下 0%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>年間を通じ大きな苦情はなかった。 苦情や意見が出た場合には、スタッフ全員で共有し何故発生したのかを確認し以後どのようにすれば良いかを徹底しつつ、常に利用者の視点に立つよう心掛けた。</p>

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	<p style="text-align: center;">○AAA ○AA ●A ○B ○C</p>
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響により、入館者数が大きく減少している。 ・利用者アンケートの満足度は高く、回収数も改善している点について評価する。

令和2年度 神戸市立三宮図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	図書館
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ
(3)指定期間	平成31年4月1日～令和3年3月31日
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 58,099,000円 決算額 57,735,521円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・障害者雇用 2年度に実施した主な取り組み 【読書奨励のための事業】 参加型展示「ほっとひといきおとなもえほん」、ママ・パパコーナーの充実 【課題解決支援】 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、ビジネス企画展示「お楽しみ袋」 【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)、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)、ワークショップ「かたち」「ひかり」「かわる」(ノブドー神戸青少年科学館)、パネル展示「神戸の神社を訪ねて」(神戸アーカイブ写真館)、勤労会館1階ギャラリーにポスター掲示(こうべ医療者応援ファンド、ヴィッセル神戸、心の傷を癒すということ劇場版、U5H兵庫五国連邦) 【子供の読書活動推進】 おはなし会、児童企画展示「おたのしみ袋」、クイズラリー、参加型展示「夏休みは本でぼうけん～図書館スタッフおすすめ本」、出前おはなし会(あづま幼稚園) 【学校園との連携】 テーマ本集め、出前授業 【その他】 判読しやすく、統一感のあるサイン作り
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> ・独自研修及び館内整理 ・ビジネス支援コーナー ワークスペースの管理・運営
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況		<p>サービス提供日：275日(前年度304日)</p> <p>※新型コロナウイルス感染症対策のため、4/9～5/15全面閉館 5/16～28は臨時窓口での予約図書貸出のみ</p> <p>貸出利用者数(うち児童)：173,714人(10,367人)</p> <p>一日平均前年度比：83.3%(児童94.6%)</p> <p>貸出利用冊数(うち児童書)：447,144冊(102,063冊)</p> <p>一日平均前年度比：86.5%(児童書97.6%)</p> <p>予約貸出冊数：175,745冊(前年度比86.5%)</p> <p>有効登録者数(うち児童)：45,394人(1,741人)</p> <p>前年度比：98.1%(児童92.4%)</p> <p>入館者数(うち児童)：353,131人(児童21,073人)</p> <p>一日平均前年度比：73.5%(児童83.6%)</p> <p>※臨時窓口(11日間)を除いた開館日数264日(前年度292日)</p> <p>開館日数前年度比：90.4%</p> <p>貸出冊数前年度比：78.3%</p> <p>(令和2年度は長期にわたり外出自粛が求められた。)</p> <p>なお、三宮図書館はもともと勤労者の仕事帰りの利用が多い館である</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 9/9項目達成</p>

(3)収支状況		2年度の状況	
	①使用料または利用料金収入	自主事業 26,060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 58,099,000円	支出 決算額 64,730,126円
(4)その他		2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"> ・子供の読書奨励 ・連携事業による読書推進 ・読書環境の整備 ・新型コロナウイルス感染症に対応したサービス 	<ul style="list-style-type: none"> ・幼稚園への出前おはなし会 ・バンドー青少年科学館との共催ワークショップ ・判読しやすく、統一感のあるサイン作り ・サービス対象別「本のお楽しみ袋」

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況
	①満足度調査の実施内容	<p>・「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2年10月28日(水)および11月11日(水) 配付数 908枚 回収数 650枚 回収率 71.6% 図書館全館で同一日(初日)に実施。ただし、感染症対策のため例年の手渡しを控えた結果、回収率が他館に比べて著しく低かった館については、11月11日に再度調査を行い初日回収分に追加した。 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48.3%、やや満足43.1%、やや不満4.3%、不満0.6%で平均点は3.44(全館平均3.50)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"> ・動きが鈍かった児童書読み物の利用促進のため、面出し配架を実施。 ・自動貸出機の利用者カードの取り忘れ対策として、カードを手を持ったまま、利用者自身でスキャナーに近づけてもらう方法を採用。 ・障害者対応が不十分とのことで繰り返し受けた苦情に対し丁寧に対応。優先席を作るなど、館内でできる工夫を実施。

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"> ・提案項目を着実に実施した点について評価する。 ・地域施設との連携イベントを開催した点について評価する。

令和2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)R2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		2年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> 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) 清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> 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 障害者雇用 2年度に実施した主なものとしては、 【読書奨励のための事業】 バリアフリー映画会、大人の工作教室「ハレの日を飾る水引」 【課題解決支援】 認知症展示「知って備える、認知症。」 【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(東灘区まちづくり課、住吉川清流の会)、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「神戸の神社」東灘区・灘区編(神戸アーカイブ写真館) 【子供の読書活動推進】 おはなし会、「プログラミング体験講座 ロボット『こくり』は動かな?」、「図書館を使った調べる学習コンクール」レプリカ展示、ブックリストを作成し、テーマ本貸出に活用 【学校園との連携】 図書館見学、テーマ本集め、出前授業、小学校の図書館見学の代替として写真を用いた出前授業を実施 【その他】 書籍消毒機供用開始
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> 独自研修及び館内整理 多目的室・閲覧コーナーの管理・秩序維持 令和2年度教科書展示会の開催 書籍消毒機の新規導入(R2.6～)
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況		<p>サービス提供日：275日(前年度304日) ※新型コロナウイルス感染症対策のため、4/9～5/15全面閉館 5/16～28は臨時窓口での予約図書貸出のみ 貸出利用者数(うち児童)：253,526人(37,357人) 一日平均前年度比：96.5%(児童93.1%) 貸出利用冊数(うち児童書)：823,331冊(322,053冊) 一日平均前年度比：98.5%(児童書100.7%) 予約貸出冊数：245,642冊(前年度比104.8%) 有効登録者数(うち児童)：59,435(7,081人) 前年度比：102.7%(児童95.4%) 入館者数(うち児童)：422,912人(62,339人) 一日平均前年度比：85.7%(児童79.7%) ※臨時窓口(11日間)を除いた開館日数：264日(前年度292日) 開館日数前年度比：90.4% 貸出冊数前年度比：89.1% (令和2年度は長期にわたり外出自粛が求められた) ※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		2年度の状況	
①	使用料または利用料金収入	自主事業 20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	67,469,314円
(4)その他		2年度の状況	
①	行動指針に対する対応	(1)②に同じ	
②	利用促進	神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①	利用者数または利用率	—	—
②	収入目標額	—	—
③	その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・読書奨励事業 ・子供向け課題解決事業 ・ユニバーサルデザインに留意した館内表示 ・新型コロナウイルス感染症に対応したサービス 	<ul style="list-style-type: none"> ・大人向け工作教室「ハレの日を飾る水引」 ・「プログラミング体験講座 ロボット『こくり』は動くかな？」 ・ピクトグラムを使用した書架見出しの設置 ・小学校の図書館見学の代替として写真を用いた出前

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況
①	満足度調査の実施内容	<p>・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」</p> <p>実施日 令和2年10月28日(水)および11月11日(水)</p> <p>配付数 448枚 回収数 331枚 回収率 73.9%</p> <p>図書館全館で同一日(初日)に実施。ただし、感染症対策のため例年の手渡しを控えた結果、回収率が他館に比べて著しく低かった館については、11月11日に再度調査を行い初日回収分に追加した。</p> <p>来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価</p>
②	満足度調査の結果	<p>市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足49.5%、やや満足43.8%、やや不満3.0%、不満0.3%で平均点は3.48(全館平均3.50)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"> ・一般図書コーナーの書架見出しをピクトグラム付きに刷新 ・一般図書コーナーの書架配置を見直し、主題の区切れと棚の区切れを調整

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"> ・提案事項を着実に実施してきた点について評価する。 ・利用満足度は全館平均とちょうど同じであり、適切に運営できていると言える。

令和2年度 神戸市立灘図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	図書館
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ
(3)指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 49,684,352円 決算額 49,649,536円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> 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) 清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> 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 障害者雇用 2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】 映画会・子供向け映画会、「大人の朗読」、「トールペイントの世界」、「本の修理教室」、「本の福袋」、YAコーナーに進学・就職コーナーを設置 【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)、パネル展示「神戸の神社」東灘区・灘区編(神戸アーカイブ写真館)、「気軽に落語会」(楽喜落語研究会)、王子動物園出前ワークショップ「ぱくぱくペンギンカードをつくろう」(王子動物園)、「OJIZOO特設掲示板展示」(王子動物園)、職場実習受入(総合リハビリテーションセンター) 【子供の読書活動推進】 おはなし会、「エコバッグ工作教室」、「アニメーション」(本であそぼう!あにましおん探偵団)、「影絵の世界」(影絵劇団しろつめくさ) 【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、出前授業「エプロンシアター」(灘小学校)
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> 独自研修及び館内整理 返却ボックスの管理、図書運搬 令和2年度教科書展示会の開催
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況		<p>サービス提供日: 275日(前年度304日) ※新型コロナウイルス感染症対策のため、4/9～5/15全面閉館 5/16～28は臨時窓口での予約図書貸出のみ 貸出利用者数(うち児童): 195,214人(25,118人) 一日平均前年度比: 93.9%(児童94.3%) 貸出利用冊数(うち児童書): 595,240冊(205,703冊) 一日平均前年度比: 96.8%(児童書103.0%) 予約貸出冊数: 193,806冊(前年度比101.1%) 有効登録者数(うち児童): 45,673人(5,735人) 前年度比: 96.1%(児童90.6%) 入館者数(うち児童): 306,957人(児童39,515人) 一日平均前年度比: 84.8%(児童85.0%) 視聴覚(CD、DVD、ビデオ)コーナーの利用 利用人数: 1,256人(前年度比51.3%) 利用点数: 1,256点(前年度比52.7%) ※臨時窓口(11日間)を除いた開館日数: 264日(前年度292日) 開館日数前年度比: 90.4% 貸出冊数前年度比: 87.5% (令和2年度は長期にわたり外出自粛が求められた) ※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		2年度の状況	
①	使用料または利用料金収入	—	
②	指定管理者の収支状況	収入 指定管理料	49,684,352円
		支出 決算額	62,687,891円
(4)その他		2年度の状況	
①	行動指針に対する対応	(1)②に同じ	
②	利用促進	神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①	利用者数または利用率	児童の新規登録目標数 5年間で5,200人	663人登録 累計5,996人(達成)
②	収入目標額	—	—
③	その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・読書奨励事業 ・連携による読書奨励 ・読書環境の整備 ・新型コロナウイルス感染症に対応したサービス 	<ul style="list-style-type: none"> ・「トールペイントの世界」「映画会」 ・「気軽に落語会」「影絵の世界」 ・ヤングアダルトコーナーに「進学・就職コーナー」の設置 ・「本の福袋」

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況
①	満足度調査の実施内容	<p>・「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2年10月28日(水)および11月11日(水) 配付数 694枚 回収数 587枚 回収率 84.6% 図書館全館で同一日(初日)に実施。ただし、感染症対策のため例年の手渡しを控えた結果、回収率が他館に比べて著しく低かった館については、11月11日に再度調査を行い初日回収分に追加した。 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48.9%、やや満足43.6%、やや不満3.7%、不満0.2%で平均点は3.46(全館平均3.50)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"> ・ヤングアダルトコーナーの書架サインを新たに作り替えた。 ・視聴覚ブースの空席状況が分かるボードを受付カウンターに設けた。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・児童の新規登録者5年間の目標値達成についても評価する。

令和2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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 49,530,555円 決算額 49,481,800円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> 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) 清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> 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 障害者雇用 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 2年度に実施した主なものは、 【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・配布物)、参加型展示「今週の背表紙川柳」、「としよこおみくじ2021」、「としよこちゃんと言いたい！みんなで描こう！たびアルバム」、田岡和也ZINE展「山について」参加型展示「大きな山ZINE(人)をつくろう」、「時代小説総選挙2020@図書館」、「絵馬に願いを書こう」絵馬は後日、柳原蛭子神社へ奉納、「手づくりポチ袋」展示・希望者への作り方説明(工作会の代替) 【課題解決支援】 「兵庫区みらい会議」参加(兵庫区役所)、「こどもの未来のための対話in兵庫区」参加(兵庫区役所)、「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) 【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)、「3.11絵本プロジェクトいわて応援展示」(3.11絵本プロジェクトいわて)、夜の出張図書館「耳なし芳一読み語り」(こどもフェスタ実行委員会)、イベントでの出張本棚(湊山OPEN SCHOOL事務局・神戸アートビレッジセンター・笠松通商店街)、「出前読み聞かせ」(カトリック兵庫教会学習支援学校・こどもワクワク食堂)、「こうべ子育て応援カレンダー」への情報提供(兵庫県立神戸生活創造センター)、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(御崎児童館)アーティスト支援 オンライン形式「謎劇」への協力(場所の提供と使用絵本の選定)
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> 【子供の読書活動推進】 おはなし会、クイズラリー「としよこちゃんからのちょうせん状」 【学校園との連携】 図書館見学、テーマ本集め、出前授業、「兵庫図書館×兵庫中学ライブラリーPOPコンテスト」(兵庫中学校)、小説作品展示「兵庫図書館×吉田中学校 変わり身の上ばなし」(吉田中学校)、絵本の読み聞かせ講座(夢野台高校)、「夏のこわ～いおはなし会」(神港橋高校の生徒とスタッフによるおはなし会)、「橋タウンミーティング」(神港橋高校)、通年型インターシップの受入(神港橋高校) 【その他】 「おうちで楽しむビブリアキッチンクイズラリー～ホームページを回って、クイズを解こう！～」(兵庫・北・北神図書館の共同開催)
(2)利用状況		<ul style="list-style-type: none"> 独自研修及び館内整理 令和2年度教科書展示会の開催

①施設利用状況	<p>サービス提供日:275日(前年度303日) ※新型コロナウイルス感染症対策のため、4/9～5/15全面閉館 5/16～28は臨時窓口での予約図書貸出のみ 貸出利用者数(うち児童):85,666人(6,006人) 一日平均前年度比:89.8%(児童88.2%) 貸出利用冊数(うち児童書):246,604冊(59,463冊) 一日平均前年度比:93.3%(児童書100.1%) 予約貸出冊数:72,571冊(前年度比101.4%) 有効登録者数(うち児童):20,251人(1,514人) 前年度比:96.1%(児童91.1%) 入館者数(うち児童):179,838人(12,603人) 一日平均前年度比:84.2%(児童82.7%) ※臨時窓口(11日間)を除いた開館日数:264日(前年度291日) 開館日数前年度比:90.7% 貸出冊数前年度比:85.0% (令和2年度は長期にわたり外出自粛が求められた) ※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	2年度の状況
①使用料または利用料金収入	—
②指定管理者の収支状況	<p>収入 指定管理料 49,530,555円 支出 決算額 48,083,227円</p>
(4)その他	2年度の状況
①行動指針に対する対応	(1)②に同じ

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	貸出冊数、新規登録者数の毎年3%増	貸出冊数前年比 84.8%(年間総冊数) 新規登録者数前年比 81.8% ※新型コロナウイルス感染症対策のため臨時休館あり
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・地域連携による新規事業等 ・学校との連携事業 ・読書奨励事業 ・その他独自の取組 ・新型コロナウイルス感染症に対応したサービス 	<ul style="list-style-type: none"> ・「みんなの学び場 イオンモール神戸南」での常設展示 湊山OPEN SCHOOL出張本棚 ・神港橋高校「橘タウンミーティング」・通年型インターシップ 吉田中学校連携展示 ・田岡和也ZINE展「山について」「大きな山ZINE(人)」をつくろう(参加型展示) 「時代小説総選挙」 ・「3.11絵本プロジェクトいわて」の応援展示・えほんカーの受入協力 ・「手づくりポチ袋」作り方説明 「ビブリアキッチンクイズラリー」

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況
①満足度調査の実施内容		<p>・「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2年10月28日(水)および11月11日(水) 配付数 368枚 回収数 357枚 回収率 97.0% 図書館全館で同一日(初日)に実施。ただし、感染症対策のため例年の手渡しを控えた結果、回収率が他館に比べて著しく低かった館については、11月11日に再度調査を行い初日回収分に追加した。 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58.8%、やや満足35.3%、やや不満1.7%、不満0.0%で平均点は3.60(全館平均3.50)であった。</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		<p>高齢者や外国をルーツに持つ人対象の相談窓口に関する案内掲示を開始</p>

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	●AAA ○AA ○A ○B ○C
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・満足度調査についても高い点について評価する。

令和2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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 88,203,704円 決算額 87,972,014円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・障害者雇用 <p>2年度に実施した主なものとしては、</p> <p><北図書館></p> <p>【読書奨励のための事業】 YAコーナーに「進路・進学のコツ」コーナー新設、「パパ・おじいちゃん応援コーナー」設置、「ほんのわ」「ほんのわだい」「ビブリアキッチン」「ブックリスト」(本を紹介する館内掲示物・配布物)、「大人のためのおはなし会」、読書会、「本の福袋」、「あなたの「推し本」教えてください～POPコンテスト2020～」</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)、「本の案内しよっ～出張図書案内～」(大人の居場所研究舎なりわい/デイサービスすずらん亭・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(すずらんだい児童館・子ども家庭支援センター北)</p> <p>【子供の読書活動推進】 おはなし会、工作会「おばけのうちわをつくろう」、調べ学習講座「図書館を使いこなそう！」</p> <p>【学校園との連携】 図書館見学、テーマ本集め</p> <p>【その他】 「おうちで楽しむビブリアキッチンクイズラリー～ホームページを回って、クイズを解こう！～」(兵庫・北・北神図書館の共同開催)、地元の声を受け予定外に提供開始した公衆無線LANスポットの運営</p>
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> ・独自研修及び館内整理 ・令和2年度教科書展示会の開催(北神) ・書籍消毒器の設置・データベースの提供(北神) ・セミナー室提供(北神在勤教員対象の授業づくりセミナー等)
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況		<p><北図書館></p> <p>サービス提供日：275日(前年度304日)</p> <p>※新型コロナウイルス感染症対策のため、4/9～5/15全面閉館 5/16～28は臨時窓口での予約図書貸出のみ</p> <p>貸出利用者数(うち児童)：70,673人(6,385人) 一日平均前年度比：93.6%(児童86.5%)</p> <p>貸出利用冊数(うち児童書)：227,531冊(58,617冊) 一日平均前年度比：92.8%(児童書88.6%)</p> <p>予約貸出冊数：61,274冊(前年度比101.5%)</p> <p>有効登録者数(うち児童)：17,094人(2,003人) 前年度比：96.4%(児童84.5%)</p> <p>入館者数(うち児童)：134,217人(12,119人) 一日平均前年度比：75.6%(児童69.8%)</p>

①施設利用状況	※臨時窓口(11日間)を除いた開館日数:264日(前年度292日) 開館日数前年度比:90.4% 貸出冊数前年度比:83.9% (令和2年度は長期にわたり外出自粛が求められた) ※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	
	<北神図書館> サービス提供日:275日(前年度291日) ※新型コロナウイルス感染症対策のため、4/9~5/15全面閉館 5/16~28は臨時窓口での予約図書貸出のみ 貸出利用者数(うち児童):122,116人(13,868人) 一日平均前年度比:84.2%(児童70.1%) 貸出利用冊数(うち児童書):428,162冊(142,089冊) 一日平均前年度比:85.4%(児童書81.0%) 予約貸出冊数:83,575冊(前年度比104.6%) 有効登録者数(うち児童):27,053人(3,340人) 前年度比:101.7%(児童96.1%) 入館者数(うち児童):275,365人(31,329人) 一日平均前年度比:67.6%(児童56.1%) ※臨時窓口(11日間)を除いた開館日数264日(前年度279日) 開館日数前年度比:94.6% 貸出冊数前年度比:80.7% (令和2年度は長期にわたり外出自粛が求められた) ※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		2年度の状況
①使用料または利用料金収入	自主事業 430円(北神図書館データベース利用者コピー・プリント代)	
	収入 指定管理料 88,203,704円 支出 決算額 89,404,385円	
②指定管理者の収支状況		
(4)その他		2年度の状況
①行動指針に対する対応	(1)②に同じ	
②	特になし	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	貸出冊数、新規登録者数の毎年3%増	貸出冊数前年比(年間総冊数) 83.7%(北) 80.6%(北神) 新規登録者数前年比 76.5%(北) 37.6%(北神) ※新型コロナウイルス感染症対策として、臨時休館・利用制限期間あり
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	<北図書館> ・読書奨励事業 ・新規事業または新たな連携による行事等 ・新型コロナウイルス感染症に対応したサービス	・読書会、「大人のためのおはなし会」、POPコンテスト「進路・進学のコツ」コーナー ・「本の案内しよっ〜出張図書案内〜」(ベルスト鈴蘭台との新規連携)、無線LANスポットの運営 ・「本の福袋」「調べ学習講座」(会場等変更) 「ビブリアキッチンクイズラリー」

	③その他新たなサービス	<北神図書館> ・読書奨励事業 ・新規事業または新たな連携による行事等 ・新型コロナウイルス感染症に対応したサービス	・「就活セミナー」「10代のためのPOPコンテスト」 ・「有馬文庫出張展示」 ・「本のお楽しみ袋」「おはなしえほん」「おはなしマスク」「ビブリアキッチンクイズラリー」
--	-------------	---	---

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況
	①満足度調査の実施内容	・「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2年10月28日(水)および11月11日(水) 北図書館 配付数 224枚 回収数 199枚 回収率 88.8% 北神図書館 配付数 569枚 回収数 497枚 回収率 87.3% 図書館全館で同一日(初日)に実施。ただし、感染症対策のため例年の手渡しを控えた結果、回収率が他館に比べて著しく低かった館については、11月11日に再度調査を行い初日回収分に追加した。 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49.2%、やや満足45.2%、やや不満2.0%、不満0.5%で平均点は3.48(全館平均3.50)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60.2%、やや満足35.6%、やや不満1.8%、不満0.2%で平均点は3.59(全館平均3.50)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】 ・YAコーナーに「進路・進学ヒント」コーナー新設 【北神分館】 ・YA新刊コーナーおよび中高生の課題図書コーナーを新設 ・自習席のために開館前から並ぶ列への横入りがあるとの声を受け、足元のラインを追加し、割り込み防止のポスターを掲示。

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た点について評価する。 ・満足度調査についても高い評価を得ている。

令和2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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 39,711,018円	決算額	39,572,445円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・障害者雇用 <p>2年度に実施した主なものとしては、</p> <p>【読書奨励のための事業】 企画展示「今月の主人公」、常設展示「スタッフのプライベート本棚のぞき見!」、「しんながた図書館だより」リニューアル(本を紹介する掲示)、「大人の楽しい朗読」、「知っ得としょかん」(利用案内ツアー)</p> <p>【課題解決支援】 「認知症予防展示」、バリアフリー展示「みんなが使える！やさしくよみやすい本」、災害・防災展示「自分の身は自分で守る」</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)、企画展示「新長田でアートにふれる」(City gallery2320)、特別展示「出版社合同韓国文学フェア」(出版社)、講演会「100文字小説マイクロノベルを書いてみよう」北野勇作氏、講演会「世界を書くための装置 ノンフィクションの文体について」西中賢治氏、館内パフォーマンス「たなせいぞうこうじょう」だるま森+えりこ、パネル展示「写真に見る長田の明治・大正・昭和の時代」神戸の区別神社長田区・須磨区・垂水区編」(神戸アーカイブ写真館)、「夏休み読書の会 ～ミンガラパー・マンマー～」、「ええとこながた～多文化を楽しもう～」、出前おはなし会(NPO法人神戸定住外国人支援センター)、「多文化こどもカフェ」(神戸常盤大学・神戸コア教育文化センター他)、職場体験実習受入(総合リハビリテーションセンター)、「to youth…よんどく？」本を紹介する掲示物(ユースステーション長田内に掲示)、ブックスタート用絵本の選書協力(長田区役所)、「親子で楽しむプログラミング教室」(株式会社mama square)、「あおぞらおはなし会」(神戸市地域子育て応援プラザ長田他)、「長田児童館工作会」(長田児童館)、「志里池児童館クリスマス会」(志里池児童館)、だっこでおはなし(長田児童館・志里池児童館)</p> <p>【子供の読書活動推進】 おはなし会、「パパのおひざでおはなし会」、図書館クイズラリー「夏だ！自然でだいぼうけん」、参加型読書イベント「アニメーション」、ほのぼのひろば(地域子育て応援プラザ長田)</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、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)受入、出前読み聞かせ(ほそだ保育園)</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」を作成</p>
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> ・独自研修及び館内整理 ・多目的ルームの管理・秩序維持 ・令和2年度教科書展示会の開催

(2)利用状況		2年度の状況	
①施設利用状況		サービス提供日:275日(前年度303日) ※新型コロナウイルス感染症対策のため、4/9～5/15全面閉館 5/16～28は臨時窓口での予約図書貸出のみ 貸出利用者数(うち児童):67,019人(5,415人) 一日平均前年度比:87.4%(児童76.9%) 貸出利用冊数(うち児童書):210,650冊(51,482冊) 一日平均前年度比:88.9%(児童書86.5%) 予約貸出冊数:60,247冊(前年度比96.4%) 有効登録者数(うち児童):17,024人(2,141人) 前年度比:97.3%(児童87.1%) 入館者数(うち児童):129,237人(10,453人) 一日平均前年度比:80.4%(児童70.6%) ※臨時窓口(11日間)を除いた開館日数:264日(前年度292日) 開館日数前年度比:90.4% 貸出冊数前年度比:80.7% (令和2年度は長期にわたり外出自粛が求められた) ※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		2年度の状況	
①使用料または利用料金収入		—	
②指定管理者の収支状況		収入 指定管理料	39,711,018円
		支出 決算額	48,067,298円
(4)その他		2年度の状況	
①行動指針に対する対応		(1)②に同じ	
②利用促進		神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	—	—
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	・読書奨励事業 ・地域性を考慮した読書推進活動 ・新しい連携による読書推進活動 ・新型コロナウイルス感染症に対応したサービス	・展示「今月の主人公」「スタッフのプライベート本棚のぞき見!?!」 ・「夏休み読書の会 ～ミンガラバーミヤンマー～」、「ええとこながた～多文化を楽しもう～」 ・「出版社合同韓国文学フェア」、「100文字小説マイクロノベルを書いてみよう」、館内パフォーマンス「たなせいぞうこうじょう」企画展示「新長田でアートにふれる」 ・ソーシャルディスタンス号

4. 利用者の満足度調査等

	2年度の状況
①満足度調査の実施内容	「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2年10月28日(水)および11月11日(水) 配付数 285枚 回収数 268枚 回収率 94.0% 図書館全館で同一日(初日)に実施。ただし、感染症対策のため例年の手渡しを控えた結果、回収率が他館に比べて著しく低かった館については、11月11日に再度調査を行い初日回収分に追加した。 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56.3%、やや満足36.9%、やや不満2.2%、不満0.4%で平均点は3.56(全館平均3.50)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"> ・絵本の配架順を出版社順から書名順に変更 ・「戻ってき棚」の設置 新着図書の書架2台のうち1台を当日返却された本の中からスタッフが選んだ本を展示する棚に変更 ・館内掲示類(児童コーナーの表示、OPAC周辺表示等)刷新

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"> ・地域性に合致した連携事業の継続や、作家やアーティスト、地元団体等との連携に広げた点について高く評価する。 ・満足度調査についても高い評価を得ている。

令和2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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 43,788,148円 決算額 43,738,408円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> 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) 清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃 書籍消毒機の設置
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> 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 障害者雇用 2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】 開館40周年(R3年度)に向け、須磨区を中心に郷土ゆかりの歴史資料の充実、図書館利用講座「図書館べんりガイド」、POP付き資料展示「みんなの推し本」、「ドキドキ☆秋の福袋」「福袋2021」 【課題解決支援】 「認知症予防展示」 【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)、神戸市食育月間連携展示(健康局)、『輝け★須磨オヤジ塾』、同ワークショップ「一箱図書館長」(須磨区役所他)、写真パネル展示「神戸の区別神社 長田区・須磨区・垂水区編」(神戸アーカイブ写真館)、だっこでおはなし(松風児童館)、出前おはなし会(たかとり児童館)、ひまわりひろば(地域子育て応援プラザ) 【子供の読書活動推進】 おはなし会、クイズラリー「注文の多い料理店 すまとしょかん支店からの脱出」、本の福袋(季節を変えて3回実施)、パパママ応援コーナーにて情報提供 【学校園との連携】 図書館見学、テーマ本集め、出前授業、まめおはなし会(須磨みどり幼稚園)、インターンシップ受入(神戸女子大学)、校外作業実習受入(いぶき明生支援学校)
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> 独自研修及び館内整理
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況		<p>サービス提供日:275日(前年度303日) ※新型コロナウイルス感染症対策のため、4/9～5/15全面閉館 5/16～28は臨時窓口での予約図書貸出のみ 貸出利用者数(うち児童):81,650人(12,601人) 一日平均前年度比:95.4%(児童89.3%) 貸出利用冊数(うち児童書):289,145冊(106,792冊) 一日平均前年度比:98.2%(児童書100.2%) 予約貸出冊数:67,486冊(前年度比109.4%) 有効登録者数(うち児童):17,878人(2,795人) 前年度比:97.4%(児童93.2%) 入館者数(うち児童):137,404人(21,238人) 一日平均前年度比:84.5%(児童79.0%) ※臨時窓口(11日間)を除いた開館日数:264日(前年度292日) 開館日数前年度比:90.4% 貸出冊数前年度比:89.1% (令和2年度は長期にわたり外出自粛が求められた) ※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		2年度の状況	
①	使用料または利用料金収入	—	
②	指定管理者の収支状況	収入 指定管理料	43,788,148円
		支出 決算額	44,012,545円
(4)その他		2年度の状況	
①	行動指針に対する対応	(1)②に同じ	
②	利用促進	神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①	利用者数または利用率	—	—
②	収入目標額	—	—
③	その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・連携による行事 ・一般向け読書奨励 ・児童向け読書奨励 ・利用層を広げるための工夫 ・新型コロナウイルス感染症に対応したサービス 	<ul style="list-style-type: none"> ・「輝け★須磨オヤジ塾」 ・「図書館べんりガイド」 ・出前おはなし会、クイズラリー「注文の多い料理店 すまとしよかん支店からの脱出」 ・「アマビエコンテスト」 ・本の福袋

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況
①	満足度調査の実施内容	<p>「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2年10月28日(水)および11月11日(水) 配付数 213枚 回収数 208枚 回収率 97.7% 図書館全館で同一日(初日)に実施。ただし、感染症対策のため例年の手渡しを控えた結果、回収率が他館に比べて著しく低かった館については、11月11日に再度調査を行い初日回収分に追加した。 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56.7%、やや満足38.0%、やや不満1.0%、不満0.0%で平均点は3.58(全館平均3.50)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"> ・子供の忘れ物の返却判断に慎重になりすぎ苦情を受けたが、中央図書館とともに丁寧に謝罪。研修を行い、対応を見直した。 ・返却台POPの更新 ・自動貸出機のスキヤナーを底上げし、図書館カードのバーコードの読み取りを改善

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	OAAA ●AA OA OB OC
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・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2年度 神戸市立垂水図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	図書館
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ
(3)指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 39,712,037円 決算額 39,314,557円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> 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) 清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> 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 障害者雇用 2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】 工作教室「豆本をつくろう」、「モ～最幸福袋」 後日、福袋に同封の感想カードとブックリストを展示 【課題解決支援】 「認知症予防展示」 【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)、「垂水の浜の生き物博士になろう」(マリンピア神戸さかなの学校・栽培漁業センター)、写真パネル展示「神戸の区別神社 長田区・須磨区・垂水区編」(神戸アーカイブ写真館)、出前おはなし会(東垂水児童館)、だっこでおはなし(愛垂児童館)、「こうべ家(うち)の盆踊り2020」動画作成への出演協力(愛垂児童館) 【子供の読書活動推進】 絵本の並びを作者名順に変更、児童コーナーのアレンジ(電灯部分に不織布を使用し、海の生き物を投影し、海の中にいるような涼風感ある空間に)、環境問題、SDGsに関する資料購入を強化、「自由研究講座」、おはなし会、おたよりコーナー 【学校園との連携】 教科書改訂による新単元の本を積極的に購入し、テーマ本に対応、テーマ別図書リストの作成、図書館見学、テーマ本集め・出前授業・読書シート、「垂水図書館だより」(霞ヶ丘小、高丸小ほか)、「絵本読み聞かせ講座」(伊川谷北高校)、インターンシップ受入(長田商業高等学校ほか)、感染症対策のため図書館見学の代替として、小学校を訪問し出前授業の形で図書館案内を実施。図書館見学オリジナル紙芝居を実施(霞ヶ丘小学校) 【その他】 オリジナルキャラクターを用いた統一的な掲示物の作成、「垂水図書館キャラクター塗り絵配布&掲示」
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> 独自研修及び館内整理
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況		<p>サービス提供日：275日(前年度304日) ※新型コロナウイルス感染症対策のため、4/9～5/15全面閉館 5/16～28は臨時窓口での予約図書貸出のみ 貸出利用者数(うち児童)：176,464人(17,325人) 一日平均前年度比：88.0%(児童86.5%) 貸出利用冊数(うち児童書)：540,260冊(161,110冊) 一日平均前年度比：91.5%(児童書95.2%) 予約貸出冊数：170,318冊(前年度比96.9%)</p>

①施設利用状況	有効登録者数(うち児童): 44,803人(5,164人) 前年度比: 97.7%(児童96.1%) 入館者数(うち児童): 312,149人(30,634人) 一日平均前年度比: 76.3%(児童74.8%) ※臨時窓口(11日間)を除いた開館日数: 264日(前年度292日) 開館日数前年度比: 90.4% 貸出冊数前年度比: 83.0% (令和2年度は長期にわたり外出自粛が求められた) ※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	2年度の状況
①使用料または利用料金収入	該当なし
②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料 39,712,037円 支出 決算額 59,180,163円
(4)その他	2年度の状況
①行動指針に対する対応	(1)②に同じ
②利用促進	神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	児童の新規登録目標数 5年間で5,150人	678人登録 (累計4,905人) ※未達成
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・読書環境の整備 ・一般向け読書奨励 ・子供向け読書奨励 ・地域連携事業 ・新型コロナウイルス感染症に対応したサービス 	<ul style="list-style-type: none"> ・絵本の並びを作者名順に変更、ピクトグラム付き見出しの増設、オリジナルキャラクターの活用 ・工作教室「豆本をつくろう」 ・「自由研究講座」 ・「垂水の浜の生き物博士になろう」 ・「モ〜最幸福袋」「福袋感想カードとブックリスト掲示」

4. 利用者の満足度調査等

	2年度の状況
①満足度調査の実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・「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2年10月28日(水)および11月11日(水) 配付数 359枚 回収数 357枚 回収率 99.4% 図書館全館で同一日(初日)に実施。ただし、感染症対策のため例年の手渡しを控えた結果、回収率が他館に比べて著しく低かった館については、11月11日に再度調査を行い初日回収分に追加した。 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価
②満足度調査の結果	市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足49.9%、やや満足42.0%、やや不満5.6%、不満0.3%で平均点は3.45(全館平均3.50)であった。

	<p>③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ユニバーサルコーナー設置し、障害者優先座席を用意。ルーペ(拡大鏡)やリーディングトラック等も利用しやすいようにカウンターに案内を掲示。 ・紙芝居を選別し、利用者が探しやすいようにレイアウトを変更。 ・新単元でのテーマ本貸出に備え、環境問題、SDGsに関する資料の購入を強化した。
--	------------------------------	--

5. 選定評価委員会の評価

<p>管理運営に対する総合評価</p>	<p>○AAA ●AA ○A ○B ○C</p>
<p>所 見</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・提案項目を着実に実施した点について評価する。 ・オリジナルキャラクターを用いた広報等独自の工夫について評価する。

令和2年度 神戸市立西図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	図書館
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ
(3)指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 50,699,815円 決算額 50,386,884円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	2年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・障害者雇用 <p>2年度に実施した主なものとしては、</p> <p>【読書奨励のための事業】 SDGs資料の充実、「学校で、おうちで読みたい本」「名作」シリーズブックリストの作成、図書館だより「いっとこ！としょかん」、人気シリーズの一般向けブックリスト作成、「みんなでつくろう！西図書館カルタ」、季節のおはなし会「おとなだって絵本」、資料展示「西図書館30周年」・「科学道100冊」、シリーズ展示「もう1冊いかがですか？」</p> <p>【課題解決支援】 「認知症予防展示」、震災・防災展示「もしもに備えよう」</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)、「神戸の区別神社(西区の神社)」(神戸アーカイブ写真館)、資料展示「神戸うつりかわる町とくらし」「骨が語る昔ばなし」(埋蔵文化財センター)、イベント「ねえ、知ってる？神戸にも戦争があったんだよ」協力(埋蔵文化財センター)、スタンプラリー「お宝大だいぼうけん！10」(埋蔵文化財センター)、研修「西神ニュータウンの遺跡と西区の文化財」展示解説(埋蔵文化財センター)、「あおぞらプラザ」「いきいき子育て広場」だっこでおはなし(地域子育て応援プラザ西)、「プラザだより」へのおすすめ本紹介記事寄稿(地域子育て応援プラザ西)</p> <p>【子供の読書活動推進】 おはなし会、ガラス壁面展示、どくしょの木、「ぬりえコンテスト」、おたよりコーナー</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、キャリアトレーニング(いぶき明生支援学校)、職場体験実習・校外作業実習受入(青陽須磨支援学校)、出前授業「図書館案内」感染症対策のため図書館見学の代替として小学校を訪問し、写真を用いた図書館案内を実施(平野小学校・樋谷小学校・春日台小学校)</p> <p>【その他】 新西図書館用資料の収集、寄贈資料の積極的活用</p>
③その他の業務	独自研修及び館内整理
(2)利用状況	2年度の状況
①施設利用状況	<p>サービス提供日：275日(前年度304日) ※新型コロナウイルス感染症対策のため、4/9～5/15全面閉館 5/16～28は臨時窓口での予約図書貸出のみ 貸出利用者数(うち児童)：213,303人(20,341人) 一日平均前年度比：87.8%(児童83.6%) 貸出利用冊数(うち児童書)：667,886冊(187,285冊) 一日平均前年度比：89.8%(児童書89.1%) 予約貸出冊数：197,832冊(前年度比97.1%) 有効登録者数(うち児童)：43,140人(4,980人) 前年度比：97.4%(児童93.8%)</p>

①施設利用状況	<p>入館者数(うち児童):329,678人(31,460人) 一日平均前年度比:78.2%(児童74.3%) ※臨時窓口(11日間)を除いた開館日数:264日(前年度292日) 開館日数前年度比:90.4% 貸出冊数前年度比:81.3% (令和2年度は長期にわたり外出自粛が求められた) ※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	2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 50,699,815円 支出 決算額 64,341,652円</p>
(4)その他	2年度の状況
①行動指針に対する対応	(1)②に同じ
②利用促進	神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	児童の新規登録目標数 5年間で5,100人	545人登録 (累計4,615人) ※未達成
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・地域との連携事業 ・読書奨励事業 ・新型コロナウイルス感染症に対応したサービス 	<ul style="list-style-type: none"> ・スタンプラリー「お宝大だいぼうけん!10」 ・シリーズ展示「もう1冊いかがですか?」、「西図書館30周年」展示、「みんなでつくろう!西図書館カルタ」 ・出前授業「図書館案内」館内の混雑予想時間を掲示

4. 利用者の満足度調査等

	2年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>「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2年10月28日(水)および11月11日(水) 配付数 594枚 回収数 511枚 回収率 86.0% 図書館全館で同一日(初日)に実施。ただし、感染症対策のため例年の手渡しを控えた結果、回収率が他館に比べて著しく低かった館については、11月11日に再度調査を行い初日回収分に追加した。 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44.4%、やや満足45.6%、やや不満5.5%、不満0.0%で平均点は3.41(全館平均3.50)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"> ・利用者から苦情を受け「筆談いたします」名札を作成、主にフロアで活用 ・「とにかく文庫を増やしてほしい」というご意見に応えるため、大量(段ボール13箱)に寄贈された時代小説を活用 ・「新聞をめくる音が耳障り」という苦情を改善するため、閲覧席に「周りの方へ配慮のお願い」を掲示

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"> ・区内他施設との連携事業等提案事項を着実に実施した点について評価する。 ・自宅で楽しめる行事の開催や、繁忙館内の安全対策として混雑予想時間を掲示する等独自の工夫を実施した点を高く評価する。