

令和3年度 神戸市勤労会館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	「勤労市民の福祉の増進及び余暇の活用を図ること」を目的に設置され、グループ・団体活動等に対する集会施設の提供、文化・スポーツ等、市民の余暇活動のための講座開催や施設の提供など各種事業を行っている。		
(2)指定管理者	公益財団法人神戸いきいき勤労財団		
(3)指定期間	令和2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	9,061,000円	決算額 9,061,000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	会議室・講習室・ホール・体育館等の貸館業務(使用許可、利用料金の収納等)を原則無休(年末年始・毎月第3月曜日が休館日)で運営。施設の管理については、安全・安心で快適な環境を維持するべく設備の保全業務・清掃業務・警備業務などを実施した。		
②施設の運営業務	昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症対策のため4月25日から5月11日までは終日閉館したが、夜間の利用制限や合唱などの行事は定数50%とするなどの制限利用も行いながら開館を継続した。また、夜間の時間延長について事前(利用日の1週間前まで)の申出があった場合には、柔軟な対応を行っている。		
③その他の業務	サービス向上のため、平成29年3月からインターネットによる予約機能を導入しており、予約手続きの簡素化を図っている。また、令和2年8月から、WEBメールによる利用者ID登録を開始し、利便性の向上に努めた。		
(2)利用状況	3年度の状況		
①施設利用状況	(R3年度)供用件数21,984件、利用件数11,455件、利用人数216,182人、利用率52.1% (R2年度)供用件数19,352件、利用件数 9,867件、利用人数166,577人、利用率51.0% (元年度)供用件数21,747件、利用件数14,996件、利用人数384,899人、利用率69.0%		
②その他利用状況	講座事業については、春季定例講座を20件実施し325人が参加、秋季定例講座は16件実施し280人が参加した。特別・単発講座は1件実施し50人参加、資格取得講座は6件実施し136人参加。自主事業については、退職準備セミナー2件119人、出前講座3件77人、消費者学級出前講座8件189人の参加があった。		
(3)収支状況	3年度の状況		
①使用料または利用料金収入	59,787,715円(うち、新型コロナウイルスによるキャンセル料補填16,681,085円)		
②指定管理者の収支状況	収入89,316,852円 支出99,088,872円		
(4)その他	3年度の状況		
①行動指針に対する対応	<p>①若者から中高年齢者まで幅広い世代が生きがいを持ち、生涯現役として活躍できるよう文化・スポーツなどの生涯学習の機会を通じた居場所づくりを支援するとともに、就業中の市民や就業を希望する市民に対する支援を行う →定例講座を実施するとともに、就職や転職に役立つ資格取得支援講座を実施した。</p> <p>②管理運営施設では、市民の身近で快適な生涯学習等の機会と場を提供する →いつでも予約できるインターネット予約で利用者の利便性を図った。また、施設での対面での初日抽選会～落選者調整までを電話により行うことで利便性の向上を図った。</p> <p>③勤労者をはじめとする市民向けに、美術・音楽・スポーツ・語学などの分野において、初級者向け、気軽、地域密着を基本的方針とする魅力ある講座を展開する →美術・音楽・語学などの分野を提供した定例講座を実施した。</p> <p>④市民一人ひとりが自らの知識や経験を生かして地域社会に貢献することが求められている今日、地域活動に取り組む市民及びその活動に対する支援を行う →市立博物館との連携講座を行い、市民が気軽に学べる場を提供した。また、資格取得支援講座を実施し、TOEICや日商簿記3級等、市民の活動に対して支援を行った。</p> <p>⑤市民に平等に施設を利用いただくため、区民センターとも連携を進める →文化センターの指定管理者である公益財団法人神戸市民文化振興財団と情報交換の場を設け連携を図った。</p> <p>⑥情報を適切に管理し、法令を遵守した公平・公正な運営を行う →定例講座などの申し込みで個人情報を収集しているが、講座などが終了すれば、適切に処理している。</p> <p>⑦業務改善、事務費節約等により経費節減を図る →昼休みの電灯の消灯、コピー機の省エネモードの切替や両面コピーや課内の内部文書は裏紙使用を徹底するなど経費節減を図った。</p>		

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	利用率 73.0% 定例講座受講者数 1,650人 定例講座受講率 94.0%	⇒ 52.1%(▲20.9%) ※未達成 ⇒ 605人(▲1,045人) ※未達成 ⇒ 67.7%(▲26.3%) ※未達成
②収入目標額	利用料金収入67,000千円	⇒59,788千円(▲7,212千円) ※新型コロナウイルスによるキャンセル料補填16,681千円含む
③その他新たなサービス		・WEB予約について、利用者ID登録が従来は来館時に手続きが必要であったがメールで完結できるようにした。 ・初日抽選会を、従来の来館による方法から、事前に電話でエントリーを受付する方法に変更し、接触機会の低減に努めた。

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	<p>・調査方法:一般来館者を対象に、会館の入口等で来館者に対し調査票を交付、随時記入してもらい回収箱に投函。</p> <p>・調査期間:通年のアンケートを窓口設置にて実施するとともに、令和3年11月8日～11月21日の期間で集中アンケートを実施。</p> <p>・配布数1,500枚、回収数967枚、回収率63.1%</p> <p>・質問項目:来館回数、来館目的、職員の対応(「あいさつ」「親切さ」「丁寧さ」「説明・案内の正確さ」「迅速さ」)、利用の満足度、施設・設備の評価、自由意見</p>	

②満足度調査の結果	<p>()は昨年度の調査結果</p> <p>◆職員の対応 良い・まあ良い 70.3% (73.6%)、普通 24.9% (22.7%)、 やや不満・不満 0.9% (1.1%)、無回答 3.9% (2.6%)</p> <p>◆利用の満足度 満足・まあ満足 70.5% (73.3%)、普通 25.2% (22.0%)、 やや不満・不満 2.3% (2.4%)、無回答 2.0% (2.3%)</p> <p>◆施設の設備の内容 良い・まあ良い 58.4% (59.8%)、普通 31.7% (32.0%)、 やや不満・不満 7.6% (6.4%)、無回答 2.3% (1.8%)</p> <p>※「職員の対応」「利用の満足度」「施設の設備の内容」のいずれにおいても、「良い・まあ良い」は前年度を下回り、「普通」の割合は増加した。</p>
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>利用者の要望等を踏まえ、職員同士で、施設内や利用者の情報交換・共有を行うことで、対応の品質向上に努めた。</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	<p>アンケート回収期間が非常に短く、また「満足」の割合が低い。指定管理の終了年度ではあるが、もう少し改善が必要だったのではないかと。</p>

令和3年度 生田文化会館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	市民文化の向上、福祉の増進及び余暇の活用を図るとともに、市民相互の交流及び地域活動の振興に資するため設置。大ホール、会議室のほかに美術室、音楽室、陶芸室などの施設がある。
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市民文化振興財団
(3)指定期間	令和2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 39,503,000円 決算額 39,503,000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	1. 管理運営業務について ①施設の維持管理業務 ・施設の建物、設備などの維持管理業務 ・ホール、会議室などの貸室の運営業務(使用許可、利用料金の徴収など) ②施設の管理運営体制 ・指定管理者の職員4人、パート職員12人の16人																								
②施設の運営業務	2. 施設の運営状況 【開館日数】332日(新型コロナウイルス感染拡大の緊急事態宣言発令により4/25～5/11は休館※5/12～31は大ホール以外は夜間閉館) 【ホール・会議室等の貸館運営業務】 ・利用件数 3年度4,521件で2年度3,059件より、1,462件(47.8%)増加した。 ・利用者数 3年度97,888人で2年度61,524人より、36,364人(59.1%)増加した。 【利便性向上に向けた取り組み】 ・H29年度より継続し、全館で貸館のインターネット申し込みを可能とした。 【利用率の向上に向けた取り組み】 ・H30年4月より、午前8時～9時の時間枠を追加設定し、1ヶ月前までの申込で早朝利用できるよう、受付を開始した。 【その他の取り組み】 ・H29年度より継続し、貸館利用者用掲示板の設置、事前申請不要でインターネット無料接続を利用できるようにした。 ・施設入口に感知式の検温機器を設置、各所に消毒液や空気清浄機を配置することで、利用者に向け感染対策をアピールし、安心して利用いただける環境作りに努めた。 ・適宜換気や清掃・消毒を行い、施設内でのクラスター、濃厚接触者の発生を防止した。																								
③その他の業務	3. 事業について 【講座事業】 ・2年度よりセンター主催講座は廃止、講師主催講座に切り替えた。 ・4年7月に開館する中央区文化センターでの継続を希望する講師には優先的に案内を行い、地域住民の学びの場を確保する。 【地域文化活性化事業】 ・大ホールを利用して住民が芸術文化に触れる機会を提供し、地域の文化活性化に資するために地域文化活性化事業を実施6事業(入場者数計:505名) ①青山雪菜&珠希星佳レビューコンサート ②ワインと秋の夜長のJAZZ LIVE ③カントリーライブ ④第22回Shall we MUSIC? ⑤ニューイヤーコンサート ⑥出張ヴェルデコンサート 【自主事業】 11事業(前年比+4事業) / 参加者数 計1,259名(前年比▲407名) (主なイベント:ハロウィンコンサート、Xmasマリンバコンサート、新春生け花展、バレーボール大会など) 4. その他活動について 【地域住民の文化活動支援】 ・講師主催講座や同好会をセンターHPで紹介、センターでの作品展示会を企画するなど、活動を支援した。 【中央区文化センター開設に向けた事業企画】 ・R4年度新たに新設される中央区文化センターの事業に繋がるイベント企画を行った。(ワインと秋の夜長のJAZZ LIVE他) 【中高生のための学習スペース事業】 ・R3年7月～R4年3月末まで、神戸市こども家庭局からの委託事業として中高生向けの学習室を展開。 ・平日夜間17:30～20:00、春・夏・冬休み期間は平日終日9:00～20:00の時間に空き会議室を開放した。																								
(2)利用状況	3年度の状況																								
①施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用状況</th> <th>R3年度</th> <th>R2年度</th> <th>R元年度</th> <th>H30年度</th> <th>H29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>4,521</td> <td>3,059</td> <td>5,529</td> <td>6,140</td> <td>6,572</td> </tr> <tr> <td>利用人数(人)</td> <td>97,888</td> <td>61,524</td> <td>122,628</td> <td>125,511</td> <td>142,684</td> </tr> <tr> <td>利用率(%)</td> <td>53.7(32.7)</td> <td>41.9(24.8)</td> <td>64.5(41.1)</td> <td>65.4(41.9)</td> <td>68.1(44.9)</td> </tr> </tbody> </table> <p>○内は実利用率</p> <p>新型コロナウイルス感染予防策による休館や人数制限の影響により、対前年比で利用件数は約45%減、利用人数は約50%減となった。</p>	利用状況	R3年度	R2年度	R元年度	H30年度	H29年度	利用件数(件)	4,521	3,059	5,529	6,140	6,572	利用人数(人)	97,888	61,524	122,628	125,511	142,684	利用率(%)	53.7(32.7)	41.9(24.8)	64.5(41.1)	65.4(41.9)	68.1(44.9)
利用状況	R3年度	R2年度	R元年度	H30年度	H29年度																				
利用件数(件)	4,521	3,059	5,529	6,140	6,572																				
利用人数(人)	97,888	61,524	122,628	125,511	142,684																				
利用率(%)	53.7(32.7)	41.9(24.8)	64.5(41.1)	65.4(41.9)	68.1(44.9)																				
(3)収支状況	3年度の状況																								
①使用料または利用料金収入	利用料金制度を採用 <利用料収入>3年度16,814,120円(2年度10,645,860円、元年度20,251,800円、30年度21,846,450円、29年度23,684,460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):65,033,679円、支出(施設管理費、人件費等):65,530,427円 ・3年度収支差:▲496,748円(2年度収支差:▲4,186,205円)																								
(4)その他	3年度の状況																								
①行動指針に対する対応	①多くの住民が集い、交流する生田文化会館は「地域の文化・交流の活動拠点」であり、住民が文化を「学ぶ・深める・発表する・鑑賞する」、住民同士が「つながる」場として位置づけ、「地域住民とともに歩む生田文化会館」を運営テーマとして住民と地域のさまざまな活動ニーズに応える →コンサートや作品展示会、バレーボール大会などの自主事業・地域文化活性化事業を合わせ年間17事業を主催。講師主催の講座や同好会の活動継続を支援するなど、コロナ禍で縮小している地域の文化活動を継続して行った。 ②住民の文化活動の過程は、これらのニーズが「学ぶ」→「深める」→「発表する」→「鑑賞する」→「学ぶ」と循環発展し、またあわせて住民同士が「つながる」ニーズがあることから、これらのニーズに応えるセンターを目指す →近隣のピアノ教室やマリンバ教室の発表会や生け花教室の作品展を開催し、地域住民に成果発表の場を提供、ステップアップに繋がるイベントを開催した。また、講師が主催する講座や同好会を財団の講座HPで紹介し、情報発信を行った。																								

①行動指針に対する対応	<p>③「地域連携事業」「地域文化活性化事業」に取り組み、地域個性豊かなイベントや地域住民参加型事業、さらにプロの芸術に触れる鑑賞型事業を積極的に展開する。 →プロの音楽家のリサイタルや歌劇団で活躍したアーティストのコンサートなど見ごたえのある鑑賞型事業を実施し、コロナ禍でも本格的な演奏会を市民に向け発信した。またコロナ禍で開催が滞っていたアマチュア吹奏楽団のコンサートや近隣の音楽教室の発表会など市民参加型の事業も徐々に開催できた。</p> <p>④区民センターの施設管理で長年培ったノウハウを活用し、安全・安心で快適な利用環境を安定的に提供する。 →新型コロナウイルス感染防止策として、検温機器や消毒液、空気清浄機を館内各所に設置、来館者にも感染対策を促すことで安全な利用環境を提供している。イベントや貸館での利用でクラスター、また館内利用中の濃厚接触も発生していない。</p> <p>⑤当財団が運営する神戸市室内管弦楽団及び神戸市混声合唱団による公演等、当財団が主催・実施する事業と連携した公演を企画する →R3年12月に神戸文化ホールで開催の「市民の第九2021」の合唱団向け講座を8月～10月に開講し、神戸文化ホールでの演奏会へ繋がる事業を実施した。</p> <p>⑥国内外のトップレベルの公演が開かれる神戸文化ホールや神戸アートビレッジセンター、文化センター相互の連携等、当財団の強みであるネットワークを活用して事業を企画する →葦合文化センターで開催されていたイベントを引継ぎ、それぞれの職員が連携して感染症対策を講じた開催スタイルを企画し開催を実現した。</p> <p>⑦これまで当財団で培ったアートマネジメント等のスキルがある職員を配置することで、レベルの高い事業を展開するとともに、当財団の管理する他の指定管理施設で活躍する職員と相互交流させることにより、職員の育成を図る →コロナ禍でのイベント開催において、各施設がイベント実施の際に得た感染対策のノウハウを速やかに共有し、安全かつ来場者の満足に繋がるイベント開催を実現した。</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	【利用者数】130,300人 【利用率】65.4%	⇒97,888人 ※未達成 ⇒53.7% ※未達成
②収入目標額	22,900,000円	16,814,120円 ※未達成
③その他新たなサービス		※閉館を見据え、館主催講座は実施せず

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>【利用者アンケート】 調査方法:各文化センター入口等で利用者に対しアンケート用紙を配布、回収箱を設置し投函されたものを回収 調査期間:令和3年11月1日～11月30日 回収枚数:266枚 質問項目:来館回数、来館目的、施設の設備・スタッフに対する評価、自由記述</p> <p>【イベントアンケート】 調査方法:イベント来場者に向けアンケート用紙を配布、イベント終了時に回収 実施回数:12事業 回収枚数:587枚 主な質問項目:満足度、イベントを知ったきっかけ、来場理由など</p>
②満足度調査の結果	<p>【利用者アンケート】()内は昨年度実績 (1)スタッフの対応 ◆親切・ていねいさ 大変満足・満足60.2%(68.5%) 普通34.2%(25.7%) やや不満・不満0.8%(2.3%)</p> <p>(2)施設や設備などの利用しやすさ ◆清潔さや整理整頓 大変満足・満足58.3%(65.4%) 普通34.2%(27.0%) やや不満・不満2.3%(4.5%)</p> <p>(3)総合した全体の印象 大変満足・満足57.5%(63.4%) 普通30.1%(29.0%) やや不満・不満1.9%(1.9%)</p> <p>【イベントアンケート】 ・満足度(平均) 大変満足 約75%(約73%)・満足約24%(約26%) 普通約1%(約1%) ・イベントを知ったきっかけ 発表会や講師主催講座関連のイベントは60%ほどが出演者・講座内での告知、「ワインと秋の夜長～」や「カントリーライブ」は半数ほどがチラシや掲示板などの広報がきっかけの来場だった。 ・来場理由 全体を通して70%程は催しの内容や出演者が来場のポイントとなっており、リピーターも多い。</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】 苦情は特になし。 講師主催講座の継続、令和4年度末に閉館することを受けて主に体育施設について存続を望む声があった。</p> <p>【イベントアンケート】 コロナ禍でのイベント参加に対する来場者の慣れもあり、アンケートにも感染対策に対するコメント自体が減っており、感染対策関連の苦情や意見は見られなかった。</p>

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所見	利用件数や利用人数は改善されているが、閉館予定の影響があるのか、利用者満足度が落ちてしまっている。

令和3年度 神戸市立葺合文化センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	市民文化の向上、福祉の増進及び余暇の活用を図るとともに、市民相互の交流及び地域活動の振興に資するため設置。会議室などの施設がある。		
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市民文化振興財団		
(3)指定期間	令和2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	24,536,000円	決算額 24,536,000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	①施設の維持管理業務 ・施設の建物、設備などの維持管理業務 ・会議室などの貸室の運営業務(使用許可、利用料金の徴収など) ②施設の管理運営体制 ・指定管理者の職員3人、パート職員6人の9人																												
②施設の運営業務	【開館日数】332日(新型コロナウイルス感染拡大の緊急事態宣言発令により4/25～5/11は休館) 【ホール・会議室等の貸館運営業務】 ・利用件数 3年度1,649件で2年度1,208件より、441件(36.5%)増加した。 ・利用者数 3年度22,525人で2年度20,170人より、2,355人(11.7%)増加した。 【利便性向上に向けた取り組み】 H29年度より継続し、全館で貸館のインターネット申し込みを可能とした。 【利用率の向上に向けた取り組み】 H30年4月より、午前8時～9時の時間枠を追加設定し、1ヶ月前までの申込で早朝利用できるよう、受付を開始した。 【その他の取り組み】 ・H29年度より継続し、貸館利用者用掲示板の設置、事前申請不要でインターネット無料接続を利用できるようにした。 ・施設入口に感知式の検温機器を設置、各所に消毒液や空気清浄機を配置することで、利用者に向け感染対策をアピールし、安心して利用いただける環境作りに努めた。適宜換気や清掃・消毒を行い、施設内でのクラスター、濃厚接触者の発生を防止した。																												
③その他の業務	○事業について 【講座事業】 ・2年度よりセンター主催講座は廃止、講師主催講座に切り替えた。 ・4年7月に開館する中央区文化センターでの継続を希望する講師には優先的に案内を行い、地域住民の学びの場を確保する。 【自主事業】 ・6事業(前年比▲4事業) / 参加者数 計2,955名(前年比▲622名) (主なイベント:桂三若の落語会、絵本&手遊びわくわくコンサート、葺合地区新春書初め展、ふきあいエンジョイアートデイなど) ○その他活動について 【地域住民の文化活動支援】 ・講師主催講座や同好会をセンターHPで紹介、センターでの作品展示会を企画するなど、活動を支援した。 【中央区文化センター開設に向けた事業企画】 ・R4年度新たに新設される中央区文化センターの事業に繋がるイベント企画を行った。(桂三若落語会など) 【中高生のための学習スペース事業】 ・R3年7月～R4年3月末まで、神戸市子ども家庭局からの委託事業として中高生向けの学習室を展開。平日夜間17:30～20:00、春・夏・冬休み期間は平日終日9:00～20:00の時間に空き会議室を開放した。																												
(2)利用状況	3年度の状況																												
①施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用状況</th> <th>R3年度</th> <th>R2年度</th> <th>R元年度</th> <th>H30年度</th> <th>H29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>1,649</td> <td>1,208</td> <td>2,498</td> <td>2,797</td> <td>2,989</td> </tr> <tr> <td>利用人数(人)</td> <td>22,525</td> <td>20,170</td> <td>67,409</td> <td>69,329</td> <td>72,992</td> </tr> <tr> <td>利用率(%)</td> <td>46.8(25.6)</td> <td>37.9(20.5)</td> <td>55.1(32.1)</td> <td>61.5(35.9)</td> <td>62.4(38.1)</td> </tr> </tbody> </table> ○内は実利用率 新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受けたR2年度から徐々に利用状況は回復しており、対前年比で利用件数は約37%増、利用人数は約12%増となった。なお、R2年7月に大ホールが閉館している。					利用状況	R3年度	R2年度	R元年度	H30年度	H29年度	利用件数(件)	1,649	1,208	2,498	2,797	2,989	利用人数(人)	22,525	20,170	67,409	69,329	72,992	利用率(%)	46.8(25.6)	37.9(20.5)	55.1(32.1)	61.5(35.9)	62.4(38.1)
利用状況	R3年度	R2年度	R元年度	H30年度	H29年度																								
利用件数(件)	1,649	1,208	2,498	2,797	2,989																								
利用人数(人)	22,525	20,170	67,409	69,329	72,992																								
利用率(%)	46.8(25.6)	37.9(20.5)	55.1(32.1)	61.5(35.9)	62.4(38.1)																								
(3)収支状況	3年度の状況																												
①使用料または利用料金収入	【使用料または利用料金収入】 ・利用料金制度を採用 <利用料収入>3年度4,305,150円(1年度3,484,300円、元年度11,273,800円、30年度12,102,800円、29年度12,333,450円)																												
②指定管理者の収支状況	【指定管理者収入差】 ・3年度収入(指定管理料、利用料金収入等):32,901,116円、支出(施設管理費、人件費等):30,319,428円 ・3年度収支差:+2,581,688円(2年度収支差:▲4,144,410円)																												
(4)その他	3年度の状況																												
①行動指針に対する対応	①多くの住民が集い、交流する葺合文化センターは「地域の文化・交流の活動拠点」であり、住民が文化を「学ぶ・深める・発表する・鑑賞する」、住民同士が「つながる」場として位置づけ、「地域住民とともに歩む葺合文化センター」を運営テーマとして住民と地域のさまざまな活動ニーズに応える →コンサートや作品展示会、ワークショップなどの年間6事業を主催、講師主催の講座や同好会の活動継続を支援するなど、コロナ禍で縮小している地域の文化活動を継続して行った。 ②住民の文化活動の過程は、これらのニーズが「学ぶ」→「深める」→「発表する」→「鑑賞する」→「学ぶ」と循環発展し、またあわせて住民同士が「つながる」ニーズがあることから、これらのニーズに応えるセンターを目指す →子ども向けのワークショップや地域の住民参加による書道展、美術展を適宜開催し、地域住民に成果発表やアートに触れる機会を提供した。また、講師が主催する講座や同好会を財団の講座HPで紹介し、情報発信を行った。 ③「地域連携事業」「地域文化活性化事業」に取り組み、地域個性豊かなイベントや地域住民参加型事業、さらにプロの芸術に触れる鑑賞型事業を積極的に展開する。 →若手作家による落語会やプロの音楽家による歌のコンサートなど見ごたえのある鑑賞型事業を実施し、コロナ禍でも本格的な演奏会を市民に向け発信した。また人形劇やワークショップなど子どもをターゲットにしたイベントを中心に実施した。																												

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	【利用者数】45,500人 【利用率】61.5%	⇒22,525人 ※未達成 ⇒46.8% ※未達成
②収入目標額	9,302,000円	⇒4,305,150円 ※未達成
③その他新たなサービス		※閉館を見据え、館主催講座は実施せず

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>【利用者アンケート】 調査方法:各化センター入口等で利用者に対しアンケート用紙を配布、回収箱を設置し投函されたものを回収 調査期間:令和3年11月1日～11月30日 回収枚数:492枚 質問項目:来館回数、来館目的、施設の設備・スタッフに対する評価、自由記述</p> <p>【イベントアンケート】 調査方法:イベント来場者に向けアンケート用紙を配布、イベント終了時に回収 実施回数:4事業 回収枚数:127枚 主な質問項目:満足度、イベントを知ったきっかけ、来場理由など</p>
②満足度調査の結果	<p>【利用者アンケート】()内は昨年度実績 (1)スタッフの対応 ◆親切・ていねいさ 大変満足・満足84.1%(82.3%) 普通13.8%(13.9%) やや不満・不満0.2%(0.4%) (2)施設や設備などの利用しやすさ ◆清潔さや整理整頓 大変満足・満足83.7%(83.4%) 普通13.6%(12.8%) やや不満・不満0.6%(0.2%) (3)総合した全体の印象 大変満足・満足79.5%(75.8%) 普通16.1%(18.7%) やや不満・不満0.6%(0.9%)</p> <p>【イベントアンケート】 ・満足度(平均) 大変満足 約68%(約69%) 満足 約19%(約17%) 普通約3%(約%) 無回答約10%(13%) ・イベントを知ったきっかけ オンラインチケットの販売を行っており、60%ほどがチラシやウェブサイトをきっかけに来場されていた。 ・来場理由 半数以上が催しの内容(絵描きやものづくり、音楽)に興味を持って参加していた。 また、子ども向けイベントについては会場の近さなど施設の使いやすさもポイントとなっていた。(約15%)</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】 苦情は特になし。 令和4年6月末で閉館することを受けて施設の存続を望む声が見られた。</p> <p>【イベントアンケート】 コロナ禍でのイベント参加に対する来場者の慣れもあり、アンケートにも感染対策に対するコメント自体が減っており、感染対策関連の苦情や意見は見られなかった。</p>

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	昨年と比較して利用率も上昇しており、満足度が大きく上がっている点も評価できる。

令和3年度 神戸市立文化センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	市民文化の向上、福祉の増進及び余暇の活用を図るとともに、市民相互の交流及び地域活動の振興に資するため設置。各センターとも、大ホール、会議室のほかに美術室、音楽室、陶芸室などの施設がある。	
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市民文化振興財団	
(3)指定期間	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 803,662,000円	決算額 803,662,000円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>1. 管理運営業務について</p> <p>①施設の維持管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の建物、設備などの維持管理業務 ホール、会議室などの貸室の運営業務(使用許可、利用料金の徴収など) <p>②施設の管理運営体制</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の職員4人、パート職員15人の計19名(施設平均) <p>2. 施設の運営状況</p> <p>【開館日数】</p> <ul style="list-style-type: none"> 東灘区文化センター、北区文化センター、須磨区文化センター、西区文化センター…332日 北神区文化センター…331日 灘区文化センター、兵庫区文化センター、長田区文化センター、垂水区文化センター…330日 北須磨文化センター…317日 <p>※新型コロナウイルス感染拡大の緊急事態宣言発令により4/25～5/11は休館 ※5/12～31は大ホール以外は夜間閉館</p> <p>【ホール・会議室等の貸館運営業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用件数 R3年度65,813件でR2年度46,526件より、19,287件(41.5%)増加した。 利用者数 R3年度1,426,966人でR2年度986,041人より、440,925人(44.7%)増加した。 <p>【利便性向上に向けた取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> R2年度の文化センター統合により新たに追加した6施設含み、北須磨文化センターを除く全館で貸館のインターネット申込を可能としている。北須磨文化センターはR4年度10月に貸館システム導入予定、同時期にインターネット予約を対応する。 <p>【利用率の向上に向けた取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> H30年4月より、午前8時～9時の時間枠を追加設定し、1ヶ月前までの申込で早朝利用できるよう、受付を開始した。 <p>【その他の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設入口に感知式の検温機器を設置、各所に消毒液や空気清浄機を配置することで、利用者に向け感染対策をアピールし、安心して利用いただける環境作りに努めた。 適宜換気や清掃・消毒を行い、施設内でのクラスター、濃厚接触者の発生を防止した。 <p>3. 事業について</p> <p>【講座事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大の影響でR2年3月から講座事業を休止、R2年度は定員を半減、3か月ごとに変更してR2年10月から開講した。R3年度も引き続き3か月ごとの講座で継続、感染拡大の影響で休館した4/25～5/11の期間は休講とし受講生へ未実施分の受講料を返還した。感染状況を見ながら、感染リスクの低い講座については定員制限を徐々に緩和している。 講座数:3,850講座 受講生数:47,854人 吉本興業のお笑い芸人を講師に迎え、写経や健康ストレッチ、マジック教室などのコラボ講座を随時開講した。 市内外から応募多数あり、新たな受講生層を開拓している。R3年度時点で4施設20講座を実施。 北区文化センターにてZOOMを利用したオンライン講座を導入し、1季10講座 計40講座を開講した。 <p>【地域文化活性化事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> 大ホールを利用して住民が芸術文化に触れる機会を提供し、地域の文化活性化に資するために地域文化活性化事業を実施 38事業(入場者数計:9,001名) (主な事業:うはらの第九(東灘)、人形劇「ルドルフとイッパイアッテナ」(灘)、オータムフェスティバル(兵庫)、ピフレdeアート(長田) フルートサロンコンサート(垂水)・アカペラPYLONコンサート(北須磨)、すずらんホール農村歌舞伎(北)、小松英典バトリソニタール(北神)、須磨区民寄席(須磨)、ダンスフェスティバル(西)) <p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> 67事業 / 参加者数 計9,942名 (主な事業:七タココンサート(東灘)、神戸市立博物館連携イベント(兵庫・長田・垂水)、バレーボール大会(北)、北神Jazz Live(北神)、ニューイヤーコンサート(須磨)、えきびあのXmasコンサート(北須磨)、シャンソン教室発表会(西)) <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> <CS神戸との協働事業> 神戸いきいき勤労財団から引き継いだ生涯学習事業に取り組むNPO法人「CS神戸(コミュニティーサポートセンター)」との協働事業を、拠点のある灘区文化センターと新たに兵庫区文化センターでも実施した。 <p>4. その他活動について</p> <p>【地域住民の文化活動支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> 講師主催講座や同好会を紹介、センターでの作品展示会を企画するなど、活動を支援した。 <p>【花時計ギャラリー展示】</p> <ul style="list-style-type: none"> 所定の展示スペースに毎月各文化センターのイベントや講座の紹介を掲示した。 <p>【中高生のための学習スペース事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> R3年7月～R4年3月末まで、神戸市子ども家庭局からの委託事業として中高生向けの学習室を展開。 平日夜間17:30～20:00、春・夏・冬休み期間は平日終日9:00～20:00の時間に空き会議室を開放した。 R4年度はR3年度実績より利用者の多かった春・夏・冬休み期間に絞り実施する。 <p>5. 令和3年度の利用状況</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>利用状況</th> <th>R3年度</th> <th>R2年度</th> <th>R元年度</th> <th>H30年度</th> <th>H29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>65,813</td> <td>46,526</td> <td>76,687</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>利用人数(人)</td> <td>1,426,966</td> <td>986,041</td> <td>2,240,046</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>利用率(%)</td> <td>69.5(44.5)</td> <td>37.9(20.5)</td> <td>—(52.1)</td> <td>—(—)</td> <td>—(—)</td> </tr> </tbody> </table> <p>()内は実利用率 ※H30年度以前およびR元年度実利用率はデータなし 新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受けたR2年度から徐々に利用状況は回復しており、対前年比で利用件数は約41%増、利用人数は約45%増となった。</p> <p>6. 収支について</p> <p>【使用料または利用料金収入】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用料金制度を採用 <利用料金収入>3年度297,660,431円(2年度180,442,075円) <p>【指定管理者収入差】</p> <ul style="list-style-type: none"> 3年度収入(指定管理料、利用料金収入等):1,226,745,164円、支出(施設管理費、人件費等):1,167,150,707円 3年度収支差:59,594,457円(2年度収支差:▲50,569,452円) <p>7. 行動指針に対する対応</p> <p>①多くの住民が集い、交流する文化センターは「地域の文化・交流の活動拠点」であり、住民が文化を「学ぶ・深める・発表する・鑑賞する」、住民同士が「つながる」場として位置づけ、「地域住民とともに歩む文化センター」を運営テーマとして住民と地域のさまざまな活動ニーズに応える</p> <p>→講座事業においては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で休館となった4月下旬から5月中旬は開講中止となったが、休館期間が明けてからは講座事業もすぐに再開し感染対策を取りながら事業を継続した。全センターで音楽や書道、ダンス、体操など4季3,850講座を開講。イベント事業については、発表会型のイベントを中心に中止となる事業もあったが、昨年より36事業多い年間105事業を実施。その他、講師主催の講座や同好会の活動継続を支援するなど、コロナ禍で縮小している地域の文化活動を継続して行った。</p> <p>②住民の文化活動の過程は、これらのニーズが「学ぶ」→「深める」→「発表する」→「鑑賞する」→「学ぶ」と循環発展し、またあわせて住民同士が「つながる」ニーズがあることから、これらのニーズに応えるセンターを目指す</p> <p>→各センターの講座発表会や小学生絵画コンクールを開催し、地域住民に成果発表の場を提供、ステップアップに繋がるイベントを開催した。昨年度コロナ禍の影響で実施できなかったものが多く、2年ぶりの開催に参加者・来場者からは文化活動の場、発表の場の必要性を再認識したと意見をいただいた。また、地域の伝統芸能である「農村歌舞伎」を継承するグループが出演するイベントや子供向けの体験講座を企画し、伝統芸能の保存や振興を支援した。</p>	利用状況	R3年度	R2年度	R元年度	H30年度	H29年度	利用件数(件)	65,813	46,526	76,687	—	—	利用人数(人)	1,426,966	986,041	2,240,046	—	—	利用率(%)	69.5(44.5)	37.9(20.5)	—(52.1)	—(—)	—(—)
利用状況	R3年度	R2年度	R元年度	H30年度	H29年度																			
利用件数(件)	65,813	46,526	76,687	—	—																			
利用人数(人)	1,426,966	986,041	2,240,046	—	—																			
利用率(%)	69.5(44.5)	37.9(20.5)	—(52.1)	—(—)	—(—)																			

- ③「地域連携事業」「地域文化活性化事業」に取り組み、地域個性豊かなイベントや地域住民参加型事業、さらにプロの芸術に触れる鑑賞型事業を積極的に展開する
→4施設で取り組んだ神戸市博物館、埋蔵文化財センターとの連携事業ではその地域の歴史にフォーカスした講演会が開かれ、年間約810名の地域住民足を運んだ。また、地域にゆかりのある作家の落語会や神戸を中心に活躍するプロの演奏家による演奏会など、地域に根ざしたイベントを実施した。
- ④区民センターの施設管理で長年培ったノウハウを活用し、安全・安心で快適な利用環境を安定的に提供する。
→新型コロナウイルス感染防止策として、検温機器や消毒液、空気清浄機を館内各所に設置、来館者にも感染対策を促すことで安全な利用環境を提供している。イベントや貸館での利用でクラスター、また館内利用中の濃厚接触も発生していない。
- ⑤当財団が運営する神戸市室内管弦楽団及び神戸市混声合唱団による公演等、当財団が主催・実施する事業と連携した公演を企画する
→神戸市混声合唱団に所属する団員を講師に迎え、10月～3月で計6講座を開講した。(北神・西)
- ⑥国内外のトップレベルの公演が開かれる神戸文化ホールや神戸アートビレッジセンター、文化センター相互の連携等、当財団の強みであるネットワークを活用して事業を企画する
→4年に一度文化ホールで開催される「神戸国際フルートコンクール」の関連事業として、無料またワンコインで気軽に楽しめるフルートサロンコンサートを実施した。(北・垂水)
- ⑦これまで当財団で培ったアートマネジメント等のスキルがある職員を配置することで、レベルの高い事業を展開するとともに、当財団の管理する他の指定管理施設で活躍する職員と相互交流させることにより、職員の育成を図る
→コロナ禍でのイベント開催において、各施設がイベント実施の際に得た感染対策のノウハウを速やかに共有し、安全かつ来場者の満足に繋がるイベント開催を実現した。

3. 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>一定期間の施設利用者を対象とした「利用者アンケート」と開催したイベントの来場者を対象とした「イベントアンケート」の2つの方法でアンケートを実施した。利用者及びイベントアンケートでの回収が16,614枚に達し利用者の1%を上回る回答を得た。</p> <p>【利用者アンケート】 調査方法:各文化センター入口等で利用者に対しアンケート用紙を配布、回収箱を設置し投函されたものを回収 調査期間:令和3年11月1日～11月30日 回収枚数:13,473枚 質問項目:来館回数、来館目的、施設の設備・スタッフに対する評価、自由記述</p> <p>【イベントアンケート】 調査方法:イベント来場者に向けアンケート用紙を配布、イベント終了時に回収 実施回数:43事業 回収枚数:3,141枚 主な質問項目:満足度、イベントを知ったきっかけ、来場理由など</p>																																																																																																																								
②満足度調査の結果	<p>【利用者アンケート】※()内は昨年度実績</p> <p>(1)スタッフの対応</p> <p>◆親切・ていねいさ</p> <table border="1"> <tr> <td>・東灘</td> <td>大変満足・満足63.1%(61.4%)</td> <td>普通31.7%(32.9%)</td> <td>やや不満・不満1.1%(1.2%)</td> </tr> <tr> <td>・灘</td> <td>大変満足・満足58.5%(63.6%)</td> <td>普通35.5%(30.9%)</td> <td>やや不満・不満0.9%(1.5%)</td> </tr> <tr> <td>・兵庫</td> <td>大変満足・満足60.9%(63.0%)</td> <td>普通34.0%(33.4%)</td> <td>やや不満・不満2.0%(1.0%)</td> </tr> <tr> <td>・北</td> <td>大変満足・満足52.5%(53.2%)</td> <td>普通43.1%(39.1%)</td> <td>やや不満・不満1.3%(2.2%)</td> </tr> <tr> <td>・北神</td> <td>大変満足・満足67.5%(68.5%)</td> <td>普通26.5%(24.9%)</td> <td>やや不満・不満1.0%(2.0%)</td> </tr> <tr> <td>・長田</td> <td>大変満足・満足65.4%(67.5%)</td> <td>普通31.6%(27.1%)</td> <td>やや不満・不満1.3%(0.8%)</td> </tr> <tr> <td>・須磨</td> <td>大変満足・満足70.2%(68.9%)</td> <td>普通24.3%(28.4%)</td> <td>やや不満・不満1.4%(1.8%)</td> </tr> <tr> <td>・北須磨</td> <td>大変満足・満足71.3%(69.6%)</td> <td>普通25.3%(27.4%)</td> <td>やや不満・不満0.7%(0.7%)</td> </tr> <tr> <td>・垂水</td> <td>大変満足・満足60.4%(62.7%)</td> <td>普通35.4%(32.4%)</td> <td>やや不満・不満1.5%(1.4%)</td> </tr> <tr> <td>・西</td> <td>大変満足・満足53.7%(50.0%)</td> <td>普通40.3%(42.7%)</td> <td>やや不満・不満0.8%(1.0%)</td> </tr> </table> <p>(2)施設や設備などの利用しやすさ</p> <p>◆清潔さや整理整頓</p> <table border="1"> <tr> <td>・東灘</td> <td>大変満足・満足69.9%(71.1%)</td> <td>普通26.6%(24.8%)</td> <td>やや不満・不満1.1%(1.9%)</td> </tr> <tr> <td>・灘</td> <td>大変満足・満足61.4%(65.9%)</td> <td>普通33.1%(30.2%)</td> <td>やや不満・不満1.8%(1.4%)</td> </tr> <tr> <td>・兵庫</td> <td>大変満足・満足61.2%(65.0%)</td> <td>普通33.9%(31.0%)</td> <td>やや不満・不満1.8%(1.6%)</td> </tr> <tr> <td>・北</td> <td>大変満足・満足51.0%(54.6%)</td> <td>普通41.1%(36.2%)</td> <td>やや不満・不満4.9%(5.0%)</td> </tr> <tr> <td>・北神</td> <td>大変満足・満足78.5%(73.2%)</td> <td>普通16.6%(15.4%)</td> <td>やや不満・不満0.4%(0.4%)</td> </tr> <tr> <td>・長田</td> <td>大変満足・満足58.0%(61.1%)</td> <td>普通36.6%(30.1%)</td> <td>やや不満・不満3.2%(3.5%)</td> </tr> <tr> <td>・須磨</td> <td>大変満足・満足66.7%(60.9%)</td> <td>普通29.1%(34.6%)</td> <td>やや不満・不満1.5%(2.5%)</td> </tr> <tr> <td>・北須磨</td> <td>大変満足・満足57.3%(58.4%)</td> <td>普通34.1%(35.1%)</td> <td>やや不満・不満6.0%(4.5%)</td> </tr> <tr> <td>・垂水</td> <td>大変満足・満足61.1%(64.5%)</td> <td>普通33.6%(29.9%)</td> <td>やや不満・不満3.1%(1.3%)</td> </tr> <tr> <td>・西</td> <td>大変満足・満足53.1%(47.6%)</td> <td>普通39.8%(42.4%)</td> <td>やや不満・不満3.2%(4.3%)</td> </tr> </table> <p>(3)総合した全体の印象</p> <table border="1"> <tr> <td>・東灘</td> <td>大変満足・満足67.0%(65.3%)</td> <td>普通26.8%(28.0%)</td> <td>やや不満・不満0.9%(1.6%)</td> </tr> <tr> <td>・灘</td> <td>大変満足・満足59.4%(64.6%)</td> <td>普通31.6%(29.7%)</td> <td>やや不満・不満1.4%(1.8%)</td> </tr> <tr> <td>・兵庫</td> <td>大変満足・満足60.6%(63.5%)</td> <td>普通32.4%(31.8%)</td> <td>やや不満・不満2.2%(1.3%)</td> </tr> <tr> <td>・北</td> <td>大変満足・満足49.3%(51.2%)</td> <td>普通41.5%(40.6%)</td> <td>やや不満・不満3.1%(3.1%)</td> </tr> <tr> <td>・北神</td> <td>大変満足・満足68.7%(69.4%)</td> <td>普通22.8%(24.1%)</td> <td>やや不満・不満0.6%(1.6%)</td> </tr> <tr> <td>・長田</td> <td>大変満足・満足58.8%(61.5%)</td> <td>普通33.4%(31.1%)</td> <td>やや不満・不満2.0%(2.0%)</td> </tr> <tr> <td>・須磨</td> <td>大変満足・満足66.7%(62.7%)</td> <td>普通26.5%(30.1%)</td> <td>やや不満・不満1.8%(2.9%)</td> </tr> <tr> <td>・北須磨</td> <td>大変満足・満足63.0%(61.4%)</td> <td>普通29.5%(33.0%)</td> <td>やや不満・不満2.0%(1.6%)</td> </tr> <tr> <td>・垂水</td> <td>大変満足・満足57.0%(60.3%)</td> <td>普通35.4%(33.0%)</td> <td>やや不満・不満2.3%(1.8%)</td> </tr> <tr> <td>・西</td> <td>大変満足・満足59.4%(47.9%)</td> <td>普通39.3%(41.8%)</td> <td>やや不満・不満1.8%(2.6%)</td> </tr> </table>	・東灘	大変満足・満足63.1%(61.4%)	普通31.7%(32.9%)	やや不満・不満1.1%(1.2%)	・灘	大変満足・満足58.5%(63.6%)	普通35.5%(30.9%)	やや不満・不満0.9%(1.5%)	・兵庫	大変満足・満足60.9%(63.0%)	普通34.0%(33.4%)	やや不満・不満2.0%(1.0%)	・北	大変満足・満足52.5%(53.2%)	普通43.1%(39.1%)	やや不満・不満1.3%(2.2%)	・北神	大変満足・満足67.5%(68.5%)	普通26.5%(24.9%)	やや不満・不満1.0%(2.0%)	・長田	大変満足・満足65.4%(67.5%)	普通31.6%(27.1%)	やや不満・不満1.3%(0.8%)	・須磨	大変満足・満足70.2%(68.9%)	普通24.3%(28.4%)	やや不満・不満1.4%(1.8%)	・北須磨	大変満足・満足71.3%(69.6%)	普通25.3%(27.4%)	やや不満・不満0.7%(0.7%)	・垂水	大変満足・満足60.4%(62.7%)	普通35.4%(32.4%)	やや不満・不満1.5%(1.4%)	・西	大変満足・満足53.7%(50.0%)	普通40.3%(42.7%)	やや不満・不満0.8%(1.0%)	・東灘	大変満足・満足69.9%(71.1%)	普通26.6%(24.8%)	やや不満・不満1.1%(1.9%)	・灘	大変満足・満足61.4%(65.9%)	普通33.1%(30.2%)	やや不満・不満1.8%(1.4%)	・兵庫	大変満足・満足61.2%(65.0%)	普通33.9%(31.0%)	やや不満・不満1.8%(1.6%)	・北	大変満足・満足51.0%(54.6%)	普通41.1%(36.2%)	やや不満・不満4.9%(5.0%)	・北神	大変満足・満足78.5%(73.2%)	普通16.6%(15.4%)	やや不満・不満0.4%(0.4%)	・長田	大変満足・満足58.0%(61.1%)	普通36.6%(30.1%)	やや不満・不満3.2%(3.5%)	・須磨	大変満足・満足66.7%(60.9%)	普通29.1%(34.6%)	やや不満・不満1.5%(2.5%)	・北須磨	大変満足・満足57.3%(58.4%)	普通34.1%(35.1%)	やや不満・不満6.0%(4.5%)	・垂水	大変満足・満足61.1%(64.5%)	普通33.6%(29.9%)	やや不満・不満3.1%(1.3%)	・西	大変満足・満足53.1%(47.6%)	普通39.8%(42.4%)	やや不満・不満3.2%(4.3%)	・東灘	大変満足・満足67.0%(65.3%)	普通26.8%(28.0%)	やや不満・不満0.9%(1.6%)	・灘	大変満足・満足59.4%(64.6%)	普通31.6%(29.7%)	やや不満・不満1.4%(1.8%)	・兵庫	大変満足・満足60.6%(63.5%)	普通32.4%(31.8%)	やや不満・不満2.2%(1.3%)	・北	大変満足・満足49.3%(51.2%)	普通41.5%(40.6%)	やや不満・不満3.1%(3.1%)	・北神	大変満足・満足68.7%(69.4%)	普通22.8%(24.1%)	やや不満・不満0.6%(1.6%)	・長田	大変満足・満足58.8%(61.5%)	普通33.4%(31.1%)	やや不満・不満2.0%(2.0%)	・須磨	大変満足・満足66.7%(62.7%)	普通26.5%(30.1%)	やや不満・不満1.8%(2.9%)	・北須磨	大変満足・満足63.0%(61.4%)	普通29.5%(33.0%)	やや不満・不満2.0%(1.6%)	・垂水	大変満足・満足57.0%(60.3%)	普通35.4%(33.0%)	やや不満・不満2.3%(1.8%)	・西	大変満足・満足59.4%(47.9%)	普通39.3%(41.8%)	やや不満・不満1.8%(2.6%)
・東灘	大変満足・満足63.1%(61.4%)	普通31.7%(32.9%)	やや不満・不満1.1%(1.2%)																																																																																																																						
・灘	大変満足・満足58.5%(63.6%)	普通35.5%(30.9%)	やや不満・不満0.9%(1.5%)																																																																																																																						
・兵庫	大変満足・満足60.9%(63.0%)	普通34.0%(33.4%)	やや不満・不満2.0%(1.0%)																																																																																																																						
・北	大変満足・満足52.5%(53.2%)	普通43.1%(39.1%)	やや不満・不満1.3%(2.2%)																																																																																																																						
・北神	大変満足・満足67.5%(68.5%)	普通26.5%(24.9%)	やや不満・不満1.0%(2.0%)																																																																																																																						
・長田	大変満足・満足65.4%(67.5%)	普通31.6%(27.1%)	やや不満・不満1.3%(0.8%)																																																																																																																						
・須磨	大変満足・満足70.2%(68.9%)	普通24.3%(28.4%)	やや不満・不満1.4%(1.8%)																																																																																																																						
・北須磨	大変満足・満足71.3%(69.6%)	普通25.3%(27.4%)	やや不満・不満0.7%(0.7%)																																																																																																																						
・垂水	大変満足・満足60.4%(62.7%)	普通35.4%(32.4%)	やや不満・不満1.5%(1.4%)																																																																																																																						
・西	大変満足・満足53.7%(50.0%)	普通40.3%(42.7%)	やや不満・不満0.8%(1.0%)																																																																																																																						
・東灘	大変満足・満足69.9%(71.1%)	普通26.6%(24.8%)	やや不満・不満1.1%(1.9%)																																																																																																																						
・灘	大変満足・満足61.4%(65.9%)	普通33.1%(30.2%)	やや不満・不満1.8%(1.4%)																																																																																																																						
・兵庫	大変満足・満足61.2%(65.0%)	普通33.9%(31.0%)	やや不満・不満1.8%(1.6%)																																																																																																																						
・北	大変満足・満足51.0%(54.6%)	普通41.1%(36.2%)	やや不満・不満4.9%(5.0%)																																																																																																																						
・北神	大変満足・満足78.5%(73.2%)	普通16.6%(15.4%)	やや不満・不満0.4%(0.4%)																																																																																																																						
・長田	大変満足・満足58.0%(61.1%)	普通36.6%(30.1%)	やや不満・不満3.2%(3.5%)																																																																																																																						
・須磨	大変満足・満足66.7%(60.9%)	普通29.1%(34.6%)	やや不満・不満1.5%(2.5%)																																																																																																																						
・北須磨	大変満足・満足57.3%(58.4%)	普通34.1%(35.1%)	やや不満・不満6.0%(4.5%)																																																																																																																						
・垂水	大変満足・満足61.1%(64.5%)	普通33.6%(29.9%)	やや不満・不満3.1%(1.3%)																																																																																																																						
・西	大変満足・満足53.1%(47.6%)	普通39.8%(42.4%)	やや不満・不満3.2%(4.3%)																																																																																																																						
・東灘	大変満足・満足67.0%(65.3%)	普通26.8%(28.0%)	やや不満・不満0.9%(1.6%)																																																																																																																						
・灘	大変満足・満足59.4%(64.6%)	普通31.6%(29.7%)	やや不満・不満1.4%(1.8%)																																																																																																																						
・兵庫	大変満足・満足60.6%(63.5%)	普通32.4%(31.8%)	やや不満・不満2.2%(1.3%)																																																																																																																						
・北	大変満足・満足49.3%(51.2%)	普通41.5%(40.6%)	やや不満・不満3.1%(3.1%)																																																																																																																						
・北神	大変満足・満足68.7%(69.4%)	普通22.8%(24.1%)	やや不満・不満0.6%(1.6%)																																																																																																																						
・長田	大変満足・満足58.8%(61.5%)	普通33.4%(31.1%)	やや不満・不満2.0%(2.0%)																																																																																																																						
・須磨	大変満足・満足66.7%(62.7%)	普通26.5%(30.1%)	やや不満・不満1.8%(2.9%)																																																																																																																						
・北須磨	大変満足・満足63.0%(61.4%)	普通29.5%(33.0%)	やや不満・不満2.0%(1.6%)																																																																																																																						
・垂水	大変満足・満足57.0%(60.3%)	普通35.4%(33.0%)	やや不満・不満2.3%(1.8%)																																																																																																																						
・西	大変満足・満足59.4%(47.9%)	普通39.3%(41.8%)	やや不満・不満1.8%(2.6%)																																																																																																																						
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】 主に北や須磨などの古い施設でお手洗いや音響設備その他、設備面の改善要求が多く見られた。感染症対策については、全てのセンターで満足・充分であるとの声が多かった。</p> <p><トイレについて> 近年トイレの整備を進めているが、依然として「数を増やしてほしい」という要望が全てのセンターで見られた。特に北須磨でトイレの洋式化を望む声が多く、R3年度予定していた改修工事が延期となり、R4年度7月以降に対応予定である。</p> <p><施設・設備について> 築年数の経っている古いセンターを中心に老朽化に対する苦情が見受けられた。子連れでの利用の際、特にトイレ周辺に対し利便性・防犯面で不安を感じるという声もあった。</p> <p><駐車場について> 主に北の駐車スペース拡張を求める意見が多くみられた。須磨・北須磨は駐車料金の値下げについて要望が寄せられた。</p> <p><新型コロナウイルス対策> 全館を通して現状の対策に満足との声が多い一方、アルコール消毒液や空気清浄機を増やしてほしいという意見もいただいた。体育施設関連では利用者から対策徹底と緩和の反対の意見が出ており、基本的には対策を継続しつつ日々変化する感染拡大の状況を見極めて判断する。</p> <p>【イベントアンケート】 コロナ禍も2年目を迎え、来場者も新しい鑑賞スタイルに慣れてきたこともあり感染症対策に対して苦情などの意見をいただくことはほとんどなかった。コロナ禍でのイベント開催に対して「徐々に生の舞台が見れて満足」「開催に感謝」といった好意的な回答が多かった。</p>																																																																																																																								

4. 選定評価委員会の評価

利用件数はH31との比較では戻ってきている。
利用状況については評価できるが、満足度については施設ごとにばらつきがある。
10館について同一の指定管理者が管理しており、職員に対しては同様の研修等が行われているはずが、各館の満足度について20%近いひらきがある。これは施設の老朽化が問題とは一概には言えないと思う。職員の対応が館によって違いがあることも考えられるので、改善策を考えてほしい。

令和3年度 神戸文化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)	2,043人収容の大ホール、904人収容の中ホールを中心にリハーサル室、練習場をあわせもつ神戸文化ホールは、市民の文化の向上及び福祉の増進を図るために設置されたものであり、神戸市の文化拠点施設としての役割と公共ホールとしての役割を担っている。	
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市民文化振興財団	
(3)指定期間	平成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 164,993,000円	決算額 164,993,000円

2. 管理運営に対する履行確認内容

1. 管理運営業務について

(1)管理実施状況

- 施設の維持管理業務
- 設備管理、清掃、警備業務など文化ホールの日常の管理運営業務を実施したほか、設備機器等の法令点検や定期点検を実施。故障への迅速な対応と見積り合せ実施による費用削減、詳細な修繕記録の整備を実施。

2. 施設の運営状況

- 開館日数 大ホール296日、中ホール286日、練習室311日
- ホール・練習室等の貸館の運営業務()は昨年度実績
- ホール利用件数:393件(245件)、ホール入場者数:157,371人(55,292人)
- 練習室利用件数:1,684件(2,059件)、利用人数:21,229(22,702人)※外壁工事のため前年と比較し利用件数・利用人数減少
- 弾力的なホール運営と専門性の高いサービスの提供
- 施設利用者、来館者の意見を反映したホール運営
- 文化の発信拠点として地元芸術団体・若手芸術家を支援
- 基幹ホールにふさわしい安全・安心な管理運営

3. 事業について

- 自主事業 令和3年度:27(1)事業、48(4)公演、入場者18,862人※()内は新型コロナの影響により中止となった事業・公演数
- (令和2年度:18(17)事業、28(26)公演、入場者7,465人 令和元年度:48事業、83公演、入場者 58,010人 30年度:44事業、71公演、入場者40,118人)
- (1)芸術創造・発信事業 18事業 20公演
 - 1)神戸市室内管弦楽団及び神戸市混声合唱団による創造・発信 2)地元芸術文化団体との協働による創造・発信
- (2)教育普及・育成事業 5(1)事業 24(4)公演
 - 1)若手アーティスト・人材の育成 2)文化芸術を担う人材の育成 3)社会包摂型の交流
- (3)鑑賞・学習事業 4事業 4公演
 - 1)ホール間連携を活かした質の高い公演の開催

4. その他活動について

①第10回神戸国際フルートコンクールの開催

1985年の創設以来、国際舞台の第一線で活躍するフルーティストを数多く輩出してきた。今回はコロナ禍が収束せず、最終的に第一次審査から本選まで全てオンライン開催となった。結果的に過去最高の483人の応募があり、オンライン視聴数は延べ16万回となった。

②オペラde神戸「椿姫」の開催

神戸を中心に活動する音楽家や公募で選ばれた市民コーラス等の協働による市民オペラ。今回は節目の公演として佐渡裕氏を招聘し、兵庫県立芸術文化センターの協力を得て実施。事業を通して財団の企画力や運営力を高めながら、人材育成やオペラの魅力を普及することに貢献した。

③フィリップ・リドリ×白井晃「マーキュリー・ファー」の開催

企画力がありプロデュース公演の実績豊富な先進ホールと連携し取り組んだ現代演劇公演。2005年にイギリスで発表された今まさに世界が抱える問題を提示し、実力派の演出家・白井晃氏と若者を中心に人気の高い吉沢亮、北村匠海の出演により、新たな観客層を集めた。

④ベートーヴェン・チクルス開催

ベートーヴェン生誕250年の節目の年にあたり、神戸文化ホール等において、ベートーヴェンの全交響曲・全協奏曲を演奏するコンサートをシリーズ化し、令和元年度から令和3年度にかけて計7回・9公演を開催した。(令和3年度は1公演※令和2年度の延期分)神戸室内管弦楽団、神戸市混声合唱団のほか、国内外より著名な指揮者、ソリストによる神戸ならではの音楽を発信することで、両団の周知・魅力発信に努めた。

5. 令和3年度の利用状況

	令和3年	令和2年	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
大・中ホール入場者数	15.7万	5.5万人	41.5万人	38.4万人	48.9万人	50.3万人	51.7万人
利用率	大ホール 61.5%(54.6%)	38.0%(35.0%)	75.9%(66.0%)	87.1%(77.4%)	94.4%(83.8%)	88.6%(79.8%)	88.5%(78.8%)
	中ホール 69.2%(63.4%)	58.5%(50.7%)	70.3%(65.3%)	92.7%(84.3%)	94.2%(85.1%)	89.8%(81.2%)	86.0%(75.1%)
利用件数	大ホール 191	97	299件	201件	298件	296件	310件
	中ホール 202	148	299件	252件	267件	298件	295件
練習場	利用人数 2.1万人	2.2万人	4.3万人	6.0万人	6.2万人	6.0万人	5.8万人
	利用率 71%(60.4%)	96.0%(77.7%)	96.0%(77.7%)	95.5%(80.1%)	97.0%(83.7%)	97.6%	96.6%
	利用件数 1684件	1759件	2,524件	3,405件	3,436件	3,467件	3,430件

※()内は、実利用率

- 緊急事態宣言により大・中ホール・練習室4/25～5/11まで貸館中止
- 練習室は外壁工事のため5/12～10/29まで貸館中止もしくは利用時間制限
- 開館日における1日あたりの利用者数は270人(昨年度の1日あたりの利用者数は228人)
- ※緊急事態宣言、まん延防止等重点措置による貸館停止は開館日に含まず
- 大・中ホールの利用内訳は音楽:6.0万人、舞踊・演劇が4.0万人、演芸等が0.9万人、大会行事等3.8万人

6. 収支について

- 利用料金収入 155,315,753円
- ※別途18,719,921円あり、明細は以下の通り
 - ①新型コロナウイルスによるキャンセル補填(11,331,450円)
 - ②新型コロナウイルスによる時短返金補填(1,730,210円)
 - ③新型コロナウイルスによる休館中にかかる経費補填等(1,544,700円)
 - ④消費税改訂に伴う逸失補填(1,425,499円)
 - ⑤練習室外壁改修休業補償(2,270,817円)
 - ⑥舞台音響改修休業補償(417,245円)
- 令和2年度66,451,169円(改修工事及び新型コロナウイルスによる休館に伴う営業補償等別途73,527,127円)
- 令和2年度比 +88,864,584円
- 休業補償等反映後で比較すると、令和2年度比 +34,057,378円、目標比 △12,121,326円
- 全体収支
- 収入(指定管理料、利用料金収入等)355,185,722円、支出(施設管理費、人件費等):331,980,041円、収支差:23,205,681円)

7. 行動指針に対する対応(協定仕様書1(2))

①神戸市室内管弦楽団と神戸市混声合唱団の質の高い演奏や、海外演奏家の招聘公演を実施することで、魅力的な芸術文化事業の創造・発信を行う

→令和3年度は新型コロナウイルスの影響により海外演奏家の招聘は叶わなかったが、ベートーヴェンの全交響曲・協奏曲を演奏する「ベートーヴェン・チクルス」では、国内外より著名な指揮者・ソリストを招聘し、令和元年度から令和3年度にかけて計7回・9公演を開催した。

②神戸市の小学校等へのインリーチ・アウトリーチ事業を積極的に展開し、情操教育に努めるとともに、次代を担う芸術家を支える環境を整備するための普及啓発や若手芸術家の活動支援に努める

→次代を担う子供たちに対する鑑賞機会提供のため、小学生を神戸文化ホールに招待する「インリーチ事業※令和3年度は新型コロナウイルスの影響により中止」、6年間で市内全小学校へ出張演奏を行う「アウトリーチ事業」に取り組んだ。

③地元芸術団体や地元出身の芸術家とのコラボレーション企画を積極的に実施するほか、優れた創作活動を発信している他都市ホールとの連携を積極的に図ることで、質の高い公演を実施する

→他館との連携でイギリス現代戯曲「マーキュリー・ファー」の公演に取り組んだ。

④来場者が気持ちよくホールを利用できるよう、整理整頓され、清潔な空間づくりを行う

→市と連携し、神戸文化ホール本館の熱源設備を整備。また練習場を含む男女共同参画センターのエレベーター、外壁及び駐車場の改修を実施し、利用環境の向上に努めた。

⑤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

→多種多様な芸術文化活動を広く紹介する為「KOBE C情報」の発行とともに、インターネット(ホームページ、SNS)活用し情報発信した。

3. 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"> 来館者アンケート(令和3年4月から令和4年3月の10事業で集計) 回答数1,724件/10,770件 回答率16.0% 自主事業の入場者に、会場、職員の対応、公演内容等について、5段階評価で実施 貸館利用者アンケート 回答数51件/143件 回答率35.6% 貸館の利用者に施設、職員の対応等について、5段階評価で実施 友の会アンケート(R3年2月実施) 回答数185件/855件 回答率21.6% 友の会会員を対象に、会員特典、プレイガイドの対応等についてアンケートを実施
②満足度調査の結果	<p>※()内は昨年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> 来館者アンケート <ul style="list-style-type: none"> 会場全体 大変よかった・よかった61.5%(74.7%) 普通18.6%(14.1%) 職員の対応 大変よかった・よかった57.1%(68.5%) 普通26.2%(21.7%) 公演内容 大変よかった・よかった82.2%(74.2%) 普通2.1%(2.1%) 貸館利用者アンケート <ul style="list-style-type: none"> 施設全般 良い・概ね良い96.0%(85.7%) 普通0.0%(14.3%) 利用受付の対応 良い・概ね良い90.0%(94.4%) 普通10.0%(5.6%) ホール案内の対応 良い・概ね良い91.8%(85.7%) 普通8.1%(11.4%) 友の会アンケート <ul style="list-style-type: none"> 会員特典について このままでよい85.5%(85.5%) プレイガイドの対応 大変満足・満足86.3%(83.6%) 普通13.0%(15.9%)
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>①ロビーから上手又は下手袖に直接行けない。②ホールにカメラ式の検温器が欲しい。③練習場と事務所が離れていて不便。④譜面台を常設してほしい。⇒状態の悪い譜面台があったことから更新したうえで、各部屋に最低2台を常設。⑤部屋に靴のまま上がりたい。⑥許可証を持参せずに入室したい。⇒本人確認が困難となるため対応が困難。⑦壁の剥れを直してほしい。⇒とくに剥れが強い練習室1・5の壁を改修。⑧ネットでの予約ができる方がよい。⑨カーテンが破れている。⇒禁止していた窓の開閉のため頻繁に破れが発生。素材の変更などを検討中。</p>

4. 選定評価委員会の評価

<p>新型コロナウイルス感染症の影響がありながらも、利用者を戻しつつある。 他都市の施設と比べても、利用率の伸びは遜色ないと考えられる。 満足度調査の「職員の対応」が、かなり落ちている。また今後、新型コロナウイルス感染症がどういう状況になるかは分からないが、カメラ式検温機は必要な備えだと考える。</p>
--

令和3年度 神戸風見鶏の館・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	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 42,419,594円 決算額 42,403,147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定期清掃:各館年2回、空調機のフィルター清掃:毎月、空調機内部ダクト清掃:年1回、館内カーペット清掃:毎日
②施設の運営業務	①館長1名、次席者1名の各館専属配置、二館のマネージャーを別に配置。 ②研修の実施:文化芸術事業、マナー(昇降機の実地研修)、専門(応用)協定書・事業計画の確認、フォローアップ(館運営)、個人情報保護、セクハラ・パワハラ ③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 【新型コロナウイルス感染症対策】 4/25～5/11 臨時休館 ※5/1より有人管理時間:11～16時に変更(緊急事態宣言下、休館時のみ) 5/12～7/11 時間短縮(9時30分～17時30分)にて開館 6/11～7/11 売店土日のみ営業 8/20～9/30 時間短縮(9時30分～17時30分)にて開館 1/27～3/21 時間短縮(10時00分～17時00分)にて開館 【文化的啓発事業】 <新規事業> 知っくツアー(18回実施)、ハイカラレトロ展(5回実施)、アートデザイン展(6回実施) <継続事業> (回数は実施回数) 神戸今昔写真展(展示12回)、執事ツアー(20回)、風見鶏の館・ラインの館クイズラリー(通年)、探検ツアー(18回)、オープンコンサート(14回)、アートツアー(16回)、風見鶏の館で学ぶドイツ文化(2回)、世界のお茶の楽しみ方(8回)、フラワーアレンジメント教室(5回)、小学生から高校生を対象とした夏休み音楽発表会(2回)、KOBE観光の日の無料入館開催
③その他の業務	<新規事業> ①Instagramのルールを用いた動画配信を12月より開始。 ②アーティスト支援アートイベント「Any Kobe with Arts 2021」に参画(9/17～10/3) コシノヒロコさん 2度来館 ③神戸北野猫の日アートWEEKを主催(2/19～27) <継続事業> ④2021Fateコラボレーションキャンペーン参加(8月14日～10月31日) ⑤関西文化の日(11/13)に風見鶏の館(無料入館)、ラインの館が参加。 ⑦Weddingの前撮り撮影。(風見鶏の館・ラインの館) ⑧案内リーフレット(日本語・中国語・韓国語、英語の多言語表記)配布。 ⑨常設展示(トーマス一家の写真展)。(風見鶏の館) ⑩フェイスブック(週4回程度)、Instagram(週3回程度)、Twitter(週5回程度)等の配信にて、イベント内容等の情報配信。 ⑪「KOBE観光ボランティア」の賛助会員に継続加入。観光ボランティアとの協調。 ⑫「北野異人館協会」に前館長の土居が会長として継続参画。協会で開催した国際イベントなどに積極的に参加。 ⑬「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事業に参画・協力。 ⑭写真・映像等の刊行物への申請について45件の使用許可。 ⑮H29年3月より外国人入館者のカウントを継続。外国人比率2.0%(2年度2.1%)
(2)利用状況	3年度の状況
①施設利用状況	【入館者数】風見鶏の館:71,785人(2年度:59,770人 対前年比:120.1%増) ラインの館:76,721人(2年度:63,952人 対前年比:120.0%増) 【増数要因】前半は、緊急事態宣言やまんえん防止措置の影響があり、昨年と変わらない状況であったが、年末よりワクチン効果もみえ、クリスマスイベントや年明けの猫展の開催など、観光需要に応えられる状況を作り出すことができた。 【閉館状況等】休館:17日間 開館時間短縮:235時間
②その他利用状況	自主事業:売店を運営。風見鶏の館・ラインの館のオリジナル商品を製作・販売。
(3)収支状況	3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】¥21,091,628(2年度:¥19,653,619 対前年比:107.3%) 【増収要因】入館者数増のため。
②指定管理者の収支状況(風見鶏の館・ラインの館 2館合計)	【収入額】¥44,459,380(計画:¥46,132,927) 【支出額】¥41,485,667(計画:¥47,729,622) 【対計画比】支出額が¥6,243,955予算より下回る結果となり、収支計においても¥2,973,713(計画:¥-1,596,695)と計画を¥4,570,408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、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等
(4)その他	3年度の状況
①物品販売の収支状況(風見鶏の館・ラインの館 2館合計)	【収入額】¥22,408,108(計画:¥38,133,200) 【支出額】¥25,869,859(計画:¥36,536,505) 【純利益】¥-3,461,751(計画:¥1,596,695)(当初計画より5,058,446円減) 【収支状況】入館者数は昨年より若干の回復は見られたが、物品販売の増には結び付かなかった。

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	風見鶏の館、ラインの館年間入館者数(2館計) 382,000人	風見鶏の館 71,785人 ラインの館 76,721人 2館計 148,506人
②収入目標額	なし	風見鶏の館入館料 ¥21,091,628

③その他新たなサービス	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 風見鶏の館:97.5%以上、ラインの館:99% 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」98%以上	①風見鶏の館:99.9% ラインの館:100% (両館とも無記名を除く) ②スタッフ90%、委託業務の市内企業発注率 100%維持 ③98.8% (無記名を除く)
-------------	--	---

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		①館内にアンケートボックスを設置。調査期間:R3.4/1~R4.3/31 調査内容:スタッフの対応、館の雰囲気の良い悪い、館認知媒体等 回収数:(風見鶏の館)2,267枚(前年比810枚増)回収率:3.15%、 (ラインの館)1,906枚(前年比798枚増)回収率:2.48%、 ②文化的啓発事業実施時にアンケート配布 質問項目:参加者情報(年代・住居等)、イベント内容に対する評価 実施イベント数:9案件 配布数:85枚 回収数:82枚、回収率:96.4%
②満足度調査の結果		【上記①の常設アンケート、無回答を除く】 ・スタッフのあいさつ・言葉使い・身だしなみについて (風見鶏の館)大変良い 73.6% よい 26.3% あまりよくない 0.1% よくない0.0% (ラインの館)大変良い 61.0% よい 39.0% あまりよくない 0.0% よくない0.0% ・館内の雰囲気、清潔について (風見鶏の館)大変良い 78.2% よい 21.7% あまりよくない 0.1% よくない 0.0% (ラインの館)大変良い 64.6% よい 35.4% あまりよくない 0.0% よくない 0.0% 【上記②のアンケート】 ・イベント内容 期待以上 34.6% 期待通り 64.2% 期待以下 1.2%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		年間を通じ大きな苦情はなかった。苦情や意見が出た場合には、スタッフ全員で共有し何故発生したのかを確認し、以後どのようにすれば良いかを徹底しつつ、常に利用者の視点に立つよう心掛けた。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	<div style="text-align: center;"> ○AAA ○AA ●A ○B ○C </div>
所見	昨年同様、指定管理者により適切に管理運営されている。 利用者数は増えているものの、新型コロナウイルス感染症の影響も大きく目標には届いていない。

令和3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	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 47,843,000円 決算額 47,420,927円

2. 管理運営に対する履行確認内容

(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"> 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 令和3年度に実施した主なものは、 【読書環境の整備】 郷土資料の見出しを刷新 YA(ヤングアダルト)コーナー刷新、児童の調べ学習コーナー増設 【読書奨励のための事業】 図書館だより 郷土資料をテーマとする展示(手に取られにくい資料の活用) おとなのためのおはなし会 「工作教室「ちぎり絵でつくるポストカード」 【課題解決支援】 認知症展示「認知症予防～ゆっくりじっくりおつきあい～」 垂水マスターズゼミでの図書館の使い方講座(垂水区役所ほか) 【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) 宇宙のおはなし会(愛垂児童館) 「夏休み！親子新聞教室」(神戸新聞社) パネル展示「垂水図書館30周年今昔写真展」(神戸アーカイブ写真館) 出前おはなし会(東垂水児童館) だっこでおはなし会(愛垂児童館)(東垂水児童館) 職場体験実習受入(サンヴィレッジ三宮センター) 【子供の読書活動推進】 おはなし会、おたよりコーナー 「垂水図書館大好きな絵本ランキング～鯉のぼりをあげよう～」 図書館なぞ解きイベント「ひゃっか王からの挑戦状」 工作教室「世界で一つだけのブックマーク」 【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 出前おはなし会(川原保育所) 高校生POP展示「本しか勝たん。」、絵本読み聞かせ講座(伊川谷北高校) 伊川谷高校プリマヴェーラ・フェスタ(伊川谷高校) ※人形劇・演劇・吹奏楽コンサート 職業体験実習(いぶき明生支援学校) 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。 【その他】 開館30周年お祝いメッセージの募集と掲示 垂水図書館キャラクターの塗り絵配布と掲示 	
③その他の業務	・独自研修及び館内整理	
(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) 202,497人(21,482人) 一日平均前年度比 104.1%(児童112.5%)</p> <p>貸出利用冊数(うち児童書) 614,058冊(191,769冊) 一日平均前年度比 103.2%(児童書108.0%)</p> <p>予約貸出冊数 184,415冊(前年度比98.3%)</p> <p>有効登録者数(うち児童) 43,326人(4,918人) 前年度比 96.7%(児童95.2%)</p> <p>入館者数(うち児童) 353,638人(37,579人) 一日平均前年度比 102.8%(児童111.3%)</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 8/8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 47,843,000円</p> <p>支出 決算額 57,035,664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"> ・読書環境の整備 ・子供の読書活動推進 ・学校連携事業 	<ul style="list-style-type: none"> ・書籍消毒機を設置 ・児童の調べ学習コーナー増設 ・宇宙のおはなし会(愛垂児童館) ・図書館なぞ解きイベント「ひゃっか王からの挑戦状」 ・高校生POP展示「本しか勝たん。」、絵本読み聞かせ講座(伊川谷北高校) ・伊川谷高校プリマヴェーラ・フェスタ(伊川谷高校)
-------------	---	---

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		<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3年12月15日(水) 配付数 465枚 回収数 465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51.5%、やや満足41.9%、やや不満3.0%、不満0.2%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		・書架案内図を従来のものより大きくし、見やすく、目立つように掲示した。

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	読書環境整備に取り組み、配架や展示を工夫する等、提案項目を着実に実施した点について評価する。 学校連携によりヤングアダルト層の活動の場を提供した点について評価する。

令和3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	令和3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 55,401,000円 決算額 55,116,914円

2. 管理運営に対する履行確認内容

(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"> 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 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】 図書館だより「いっとこ！としょかん」 利用講座「ちょこっと★LOVE LOVE LIBRARY」冊子作成配布 工作教室「ちぎり絵ブックカバーとしおりを作ろう」 季節のおはなし会「おとなだって絵本」 【課題解決支援】 認知症展示「正しく知ろう認知症」 震災展示「すぐに防災グッズ使えますか？」 ミニバリアフリー展示 【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) パネル展示「神戸の神社を訪ねて」(神戸アーカイブ写真館) スタンプラリー「スタンプラリーお宝だいぼうけん11」(埋蔵文化財センター) 連携展示「神戸・うつりかわる町とくらし2～昭和ノスタルジー～」(埋蔵文化財センター) てづくりサマーフェスタ「西図書館ギャラリー展示」「親子で万華鏡」「親子新聞教室」(西区文化センター) 「あおぞらプラザ」(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) 【子供の読書活動推進】 おはなし会、どくしょの木、おたよりコーナー 図書館なぞ解きイベント「ひゃっか王からの挑戦状」 親子で楽しむ料理教室「おはなしたべちゃえ！」(玉津南公民館) ガラス壁面展示 【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出前授業を実施 【その他】 コロナ対策として混雑予想時間帯を掲示 新西図書館用資料の収集、寄贈資料の積極的活用(年間約2,100冊)
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> 独自研修及び館内整理 新西図書館への移転に備え各スタッフのレベルアップ研修を実施(年間研修回数約90回) 令和3年度教科書展示会の開催
(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) 235,784人(22,384人) 一日平均前年度比 100.3%(児童99.9%)</p> <p>貸出利用冊数(うち児童書) 729,019冊(209,450冊) 一日平均前年度比 99.1%(児童書101.5%)</p> <p>予約貸出冊数 244,528冊(前年度比112.2%)</p> <p>有効登録者数(うち児童) 40,750人(4,476人) 前年度比 94.5%(児童89.9%)</p> <p>入館者数(うち児童) 351,548人(33,411人) 一日平均前年度比 96.8%(児童96.4%)</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 8/8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 55,401,000円</p> <p>支出 決算額 68,556,417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"> 子供の読書活動推進 新西図書館移転準備業務 	<ul style="list-style-type: none"> 図書館なぞ解きイベント「ひゃっか王からの挑戦状」 新西図書館用資料の収集、寄贈資料の積極的活用

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"> 「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 653枚 回収数 553枚 回収率 84.7% 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

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49.7%、やや満足42.0%、やや不満5.4%、不満0.5%で平均点は3.44(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"> ・利用者からの苦情を受け、健康上の理由からマスクが着用できない方のための意思表示カードを導入した。 ・利用者からのご意見を受け、新着図書の一覧表のサイズを大きくし、見やすく目立つよう掲示場所を変更した。

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	工夫を重ね、提案事項を着実に実施した点を評価する。 繁忙館内の安全のため行った独自の工夫や、利用者要望を柔軟に取り入れた運営を評価する。