

令和5年度 神戸市立青少年科学館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	現代の高度な文化生活を支えている科学技術について、市民、特に次の時代を担う青少年の認識を深め、豊かな創造性を養うことを目的として設置。 【開館時期】本館:昭和59年4月 新館:平成元年4月 【構造等】鉄筋コンクリート造 本館地上5階建・新館地上4階地下1階建 【敷地面積】 8,035㎡(本館 5,125㎡・新館 2,910㎡) 【延床面積】 12,336㎡(本館 6,502㎡・新館 5,834㎡) 【主要施設】 展示室、プラネタリウム、天体観測室、研修室、工作室、理科実験室、パソコン室、科学情報室(図書室)
(2)指定管理者	SFG神戸(共同事業体、株式会社コングレ 公益財団法人科学技術広報財団 株式会社NTTファシリティーズ)
(3)指定期間	令和5年4月1日から令和6年3月31日まで
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 369,856,668円 決算額 374,913,144円(光熱費補填1,179,146円 インセンティブ3,877,330円含む)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	5年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>【設備の保守管理】 施設の維持管理に伴う法定点検、定期点検を適切に実施したほか、設備員が常に1名常駐している体制とし、巡回や日常点検、中央監視装置にて設備等の監視や空調運転監視を実施した。</p> <p>【警備】 警備員が常に2名以上(休館日1名)常駐している体制とし、警備勤務配置に基づき館内の巡回や立哨を実施し、来館者の多い際は誘導や整理等も実施した。</p> <p>【清掃】 清掃員が常に1名常駐している体制とし、開館前の展示室等の館内清掃や、開館中の館内清掃を実施し、嘔吐やお茶等のこぼれ等の突発的な清掃にも迅速に対応した。</p> <p>【修繕】 施設の状況を把握し、老朽箇所等を計画的に補修したほか、突発的な不具合にも迅速に対応した。(例:エアコン室外機補修、消防設備不備修繕、汚水排水管高圧洗浄、高圧ケーブル交換、空調機加湿器交換等)</p> <p>【評価】 協定書どおり適正に実施している。</p>
②施設の運営業務	<p>【運営】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館時間延長 月・火・木 9:30～16:30、金・土・日・祝・春休み・夏休み 9:30～19:00 ※H26から金曜日も夜間開館を実施 ・開館日数の増: 春・夏休み期間について無休とする。 ・プラネタリウムの夜間投影: 金・土・日・祝・春休み・夏休み 1日6回投影(最終回は19:00～) <p>【企画展・特別展の開催】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夏の特別展「神戸の海のフシギをさぐれ!」7/15～8/20 入場者:11,628名 ・第5回ポートアイランドサイエンスフェスティバル 11/18入場者:3,281名 ※ポートアイランド内にある研究機関・学校・施設などの協力のもと、展示のほか、ワークショップ・実験を開催した。 ・春の企画展「大空に舞え!紙飛行機展」4/27～5/7 入場者:5,133名 <p>【大型天体望遠鏡100周年イベント】「謎解きかがくかん怪人1Q23からの挑戦状」7/25～8/25 参加者5,526名 その他、天体観測室特別公開など、100周年を記念したイベントを開催</p> <p>【プラネタリウム運営】</p> <p>サイエンス番組(690回37,168人)、こども番組(379回33,644人)、星空ヒーリング(65回2,727人)、一般番組(509回36,805人)の他、教育施設であることから、学習番組として小学4・6年生番組(169回22,140人)中学生番組(12回1,239人)の投影も実施した。ライブ解説メインの番組として星空ライブ(247回18,803人)を投影した。リニューアル後新たなドームシアター貸出(15回2,684人)等も含め、年間で計2,146回投影、161,484人入場した。</p> <p>【評価】 リニューアル後の新たな需要の創出含め、概ね提案どおり適正に実施している。</p>

③その他の業務	<p>【広報】 ・「かがくかんニュース」の発行 年4回</p> <p>【キャリア教育への協力】 ・中学生トライやるウィーク 6/5～6/9:2校4名 11/6～11/10:12校24名の受け入れ ・学芸員実習生9名の受け入れ(神戸大、神戸芸術工科大、甲南大ほか)</p> <p>・神戸学院大学 現代社会学社会防災学科3回生江田ゼミ企画 :地域の企業と子供たちをつなげるお仕事講座(通称トライランド) 港島小学校4～6年生9名、神戸学院大学 学生4名</p> <p>【評価】 科学館のPRを積極的に進めるとともに、魅力向上に貢献した。</p>
(2)利用状況	5年度の状況
①施設利用状況	【入館者数】420,564人(前年度比 112%)
②その他利用状況	【展示室入館者数】259,080人(前年度比 108%) 【ドームシアター入館者数】161,484人(前年度比119%)
(3)収支状況	5年度の状況
①使用料または利用料金収入	【入館料】79,766,860円(前年度比111%)、貸館ドーム使用料1,427,480円
②指定管理者の収支状況	【収入額】377,513,416円 【支出額】377,513,416円
(4)その他	5年度の状況
①行動指針に対する対応	<p>ふれる・つくる・つながるをテーマに上記運營業務+M23以外に</p> <p>①子供の学びと育ちを支える場として、クラブ活動の実施(4クラブ 36回のべ707人参加)、教育普及講座や各種教室、天文観測、アウトリーチ事業(11事業)の実施、学校園との連携(出張教室、理科作品展など)、企業との連携、外部主催イベント・共催イベントの実施し、多くの参加者に好評を得た。</p> <p>②市民の科学リテラシーを育む生涯学習の場として、星空ウォッチングなど11回開催し、751人が参加した。</p>
②その他	プラネタリウムからドームシアターとしての活用に向け多方面にわたる需要も高まり実績を積み上げている。

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	【入館者数】456,000人	【実績】420,564人(前年度比112%)
②収入目標額	【ドームシアター】28,500,000円	【実績】27,754,660円(達成率97%)
③その他新たなサービス	<p>【主な提案内容】</p> <p>①リニューアルしたドームシアターの貸館としての利用促進。入館券販売率の低い曜日の夕方以降を貸館枠として設定</p>	①はR5は15回、2684人(国際観光映像祭やLive in the DARK、演奏会など)

4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況				
①満足度調査の実施内容	【アンケート実施】					
	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 令和5年6月～令和6年3月 ・回収数:Web+紙:合計 4,214 回答 ・実施方法 googleフォームを利用したWeb回答をメインとして実施 ネット接続が難しい人は紙媒体で回答 集計期間中、館内複数箇所にサインを掲示。来館者へ声掛けをし回答を依頼。 回答いただいた来館者へは記念のノベルティを渡す。 ・質問事項:科学館全体、スタッフの対応の満足度、展示室及びプラネタリウムの内容の感想 等 					
②満足度調査の結果	【アンケート結果】					
		大変満足	満足	やや不満	不満	無回答
	全体的な満足度	62%	34%	1%	0%	3%
	スタッフの対応	52%	44%	1%	0%	3%
		楽しかった	まあ楽しかった	ややつまらなかった	つまらなかった	無回答
	展示室	80%	14%	1%	0%	5%
プラネタリウム	79%	17%	2%	0%	2%	
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	・アンケートから プラネタリウムの番組編成について、「幼児向けを午前中にして欲しい」といった意見がある一方で「子供向けの番組が午後にも欲しい」との意見もあり、多様なニーズへの対応も検討する必要性を感じさせる。 展示室への要望については、「調整中の物を減らして欲しい」、「新しい物も見たい」といった修理や展示更新の希望もあったが、「昔からある物も楽しめて良かった」という感想もあった。今後展示更新が進むことで対応可能。スタッフの対応については、96%が満足としながらも、個別回答では受付、発券時の対応などでの意見があった。					
	・その他 電話対応での苦情:イベント問い合わせについて対応が悪いと苦情あり→途中で電話を切らない等対応徹底 ・ボランティアへの対応についての苦情:活動内容等について理解の齟齬があり、説明時の対応が相手に不信感と不安を与えるものだった→謝罪とボランティアへの丁寧な対応を再確認					

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"> ・高い入館者数目標は達成できなかったが、前年度比増加は一定評価できる。 ・利用者満足度は非常に高い。 ・教員と生徒など教育関係者を分けたアンケート結果が欲しい。 ・アンケート回収率増加に引き続き努めていただきたい。

令和5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(建築年代: 明治42年頃)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国の重要文化財 ・建物と内部及び異人館のくらしの歴史等を分かりやすく公開。 ・耐震補強工事のため令和5年10月1日より休館(令和7年春再オープン予定)。 <p>2. ラインの館(建築年代: 大正4年)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市認定伝統的建造物 ・北野町山本通伝統的建造物群保存地区の案内センターとして情報提供。
(2)指定管理者	株式会社 日比谷花壇
(3)指定期間	令和5年4月1日～令和7年3月31日
(4)R5市支出額(単位: 円)	協定締結額 30,200,000円 決算額 30,180,499円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> ・チェックシートに基づき、施設・設備の維持保全を徹底。 ・清掃専門会社及び施設スタッフによる日常清掃、定期清掃の実施。 ・専門委託業者にて植栽状況の確認、維持管理。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。 ・閉館中は施設スタッフによる人的警備、閉館後・休館日は機械警備実施。 ・災害等の緊急事態に備え、マニュアルを整備し各種訓練を実施。 ・消防訓練、消防設備点検等の実施。
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> ・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配置。 ・施設スタッフへの各種研修実施(AED、危機管理、個人情報保護等)。 ・入館券販売(風見鶏の館のみ)、館内案内・監視業務の実施。 ・案内リーフレット(日本語・中国語・韓国語、英語、点字訳)配布。 ・常設展示「トーマス一家の写真展」(風見鶏の館)の実施。 ・写真・映像等利用申請について使用許可。 <p>【新規事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・風見鶏の館クロージングイベント 休館の100日前よりカウントダウンフォトスポットの設置や特別展等実施。 ・風見鶏の館キャラバン(2回) 休館中の風見鶏の館のPRのため図書館等で出張展示、出張講座実施。 ・神戸北野パリウィーク参加(7/15～20) ・'23兵庫デスティネーションキャンペーンツアー(7～9月 計19回) ・神戸モダン建築祭参加(11/24) 「神戸のとびら」萌黄の館・ラインの館ナイトビューツアー(12～1月 計5回) Happy Women 国際女性デー参加 (3月) 国際女性デーのシンボルであるミモザをテーマにした作品を展示。グッズ等の売り上げの一部を寄附。 <p>【継続事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> クイズラリー・フォトスポット(通年)、各種ガイドツアー(52回)、アートデザイン展(24回)、神戸今昔写真展(10回)、オープンコンサート(8回) 等
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> ・売店を運営し、オリジナル商品を製作販売。(自主事業) ・フェイスブック、Instagram、X等を活用した情報配信。 ・「北野異人館協会」や「北野・山本地区をまもりそだてる会」に参画・協力。

(2)利用状況		5年度の状況
①施設利用状況	【入館者数】 風見鶏の館(4～9月):89,358人(4年度:151,525人 対前年比:59%) ラインの館:257,278人(4年度:172,229人 対前年比:149.4%) ※風見鶏の館入館者数の外国人比率19.2%(4年度6.2%)	
②その他利用状況	・売店を運営し、オリジナル商品を製作販売。(自主事業)	
(3)収支状況		5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 ¥27,956,578(4年度:¥46,601,659 対前年比:60%)	
②指定管理者の収支状況 (風見鶏の館・ラインの館 2館計)	【収入額】¥32,264,708(計画:¥32,446,666) 【支出額】¥37,022,104(計画:¥36,119,703) 【収支】△¥4,757,396(計画:△3,673,037) 風見鶏の館休館に伴う業務増のため人件費等が増	
(4)その他		5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館計)	【収入額】¥45,827,411(計画:¥37,512,473) 【支出額】¥41,360,005(計画:¥33,839,436) 【収支】 ¥4,467,406(計画:¥3,673,037) 入館者数増に伴い物販売上も増	

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 合計 365,000人	風見鶏の館 89,358人 ラインの館 257,278人 2館計 346,636人
②収入目標額	なし	風見鶏の館入館料 ¥27,956,578
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%以上 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	達成(詳細は下記4. のとおり)

4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況
①満足度調査の実施内容	①通年で館内にアンケートボックスを設置。 回収数:(風見鶏の館)2,946枚 回収率:3.3%(4年度:3.0%) (ラインの館)5,893枚(前年比1,605枚増) 回収率:.31%(4年度:2.5%) 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・住所等)、イベント内容に対する評価 実施イベント数:5案件 配布数:59枚 回収数:57枚、回収率:96.6%	
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)大変良い 73.4% よい 25.5% 計99.9% (ライン)大変良い 69.3% よい 30.6% 計99.9% ・館内の雰囲気、清潔さについて (風見)大変良い 76.2% よい 23.7% 計99.9% (ライン)大変良い 72.1% よい 27.9% 計100% 【上記②のアンケート】 ・イベント内容 期待以上 39% 期待通り 61% 計100%	
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	・入館者数は未達だが、入館料収入は増加している。 ・アンケートについて回収率及び満足度共に非常に高い ・総合評価は昨年度に引き続きAAとする。

令和5年度 北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	令和4年4月1日～令和6年3月31日(非公募)
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 42,777,000円 決算額 42,454,455円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5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		サービス提供日:308日(前年度280日) <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 ※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
(2)利用状況		5年度の状況
①施設利用状況		貸出利用者数(うち児童) 83,710人(7,808人) 一日平均前年度比 102.2%(児童103.9%) 貸出利用冊数(うち児童書) 263,989冊(70,147冊) 一日平均前年度比 97.8%(児童書96.9%) 予約貸出冊数 80,112冊(前年度比109.2%) 有効登録者数(うち児童) 14,079人(1,464人) 前年度比 92.0%(児童90.0%) 入館者数(うち児童) 178,515人(16,716人) 一日平均前年度比 105.4%(児童107.4%)

②その他利用状況	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>おはなし会 (館内・児童向け)</td> <td>おはなし会 (館内・乳幼児向け)</td> <td>おはなし会 (館外)</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>73</td> <td>13</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>人数</td> <td>248</td> <td>91</td> <td>88</td> </tr> </table>					おはなし会 (館内・児童向け)	おはなし会 (館内・乳幼児向け)	おはなし会 (館外)	回数	73	13	12	人数	248	91	88			
		おはなし会 (館内・児童向け)	おはなし会 (館内・乳幼児向け)	おはなし会 (館外)															
	回数	73	13	12															
	人数	248	91	88															
	<table border="1"> <tr> <td>展示</td> <td>一般向け</td> <td>児童向け</td> <td>YA (ヤングアダルト) 向け</td> <td>展示 (資料以外)</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>46</td> <td>27</td> <td>26</td> <td>50</td> </tr> </table>					展示	一般向け	児童向け	YA (ヤングアダルト) 向け	展示 (資料以外)	回数	46	27	26	50				
	展示	一般向け	児童向け	YA (ヤングアダルト) 向け	展示 (資料以外)														
	回数	46	27	26	50														
	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>講座、講演、セミナー、朗読会他</td> <td>児童向け講座、工作会他</td> <td>一日図書館員</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>27</td> <td>5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>人数</td> <td>441</td> <td>97</td> <td>4</td> </tr> </table>					講座、講演、セミナー、朗読会他	児童向け講座、工作会他	一日図書館員	回数	27	5	1	人数	441	97	4			
		講座、講演、セミナー、朗読会他	児童向け講座、工作会他	一日図書館員															
	回数	27	5	1															
人数	441	97	4																
<table border="1"> <tr> <td>学校園連携</td> <td>見学・町探検</td> <td>テーマ本貸出</td> <td>出前授業 含おはなし会 ブックトーク</td> <td>トライやる・ウィーク受入</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>4</td> <td>59</td> <td>9</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>人数</td> <td>201</td> <td>—</td> <td>329</td> <td>9</td> </tr> </table>					学校園連携	見学・町探検	テーマ本貸出	出前授業 含おはなし会 ブックトーク	トライやる・ウィーク受入	回数	4	59	9	3	人数	201	—	329	9
学校園連携	見学・町探検	テーマ本貸出	出前授業 含おはなし会 ブックトーク	トライやる・ウィーク受入															
回数	4	59	9	3															
人数	201	—	329	9															
<table border="1"> <tr> <td></td> <td>雑誌譲渡</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>人数</td> <td>502</td> </tr> </table>			雑誌譲渡	回数	1	人数	502												
	雑誌譲渡																		
回数	1																		
人数	502																		
<p>5年度に実施した主なもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・読書会 ・秋の古民家で朗読ライブ ・北区役所管理組合、ベルスト鈴蘭台連携 ブックトーク ・ベルスト5周年イベント「まちのみんなで”心のベル”を鳴らそう！」 <p>資料展示</p> <ul style="list-style-type: none"> ・森林植物園で本と植物のフェスタ ・ぐりとぐらクイズラリー ・本の福袋「ハッピーバッグ」、「ホラーバッグ」 ・牧野富太郎展示(コープこうべ) ・鈴蘭台西町保育所出前おはなし会 ・YA POPコンテスト「あなたの「推し本」教えてください」 ・広陵小学校・北五葉小学校 出張ブックトーク ・令和5年度教科書展示会の開催 																			
(3)収支状況		5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 42,454,455円 支出 決算額 45,578,982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適正な施設の維持管理業務	利用しやすい施設環境の保持	提案通り実施
	②適正な施設の運営業務	窓口業務/蔵書管理業務	提案通り実施
	③特長的な取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ・学び直しコーナーを新設 ・近隣商業施設との連携展示を新規企画 ・インターネットを利用したサービスを苦手とする方向けの講座を実施 ・古民家での朗読ライブ、YA POPコンテスト、絵本の福袋など人気企画を実施 ・新館整備に向けての選書 	

4. 利用者の満足度調査等

		5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5年11月29日(水) 配付数 276枚 回収数 232枚 回収率 84.1% 図書館全館で同一日(初日)に実施。 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価</p>
	②満足度調査の結果	<p>市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足55.2%、やや満足36.6%、やや不満3.0%、不満0.4%で平均点は3.54(全館平均3.54)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"> ・おしゃべり、落書きに対する意見を頂き、掲示にて注意喚起 ・建物全体を安心して利用いただけるよう文化センターと協力した巡回の強化とポスター掲示

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"> ・満足度調査の信頼性を担保するためにも、アンケート回収率を利用者の1%超えを目指すことを検討して欲しい。 ・提案事項を着実に実施した他、近隣商業施設との連携展示をする等、新規企画を行っており、高い利用者満足度を維持していることを評価する。 ・新館移転に向けた準備についても引き続き協力いただくことを期待したい。

令和5年度 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5年4月1日～令和6年3月31日(非公募)
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 47,843,000円 決算額 47,760,150円 ※光熱費支援額71,687円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5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	<p>サービス提供日:308日(前年度280日)</p> <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>※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> <ul style="list-style-type: none"> 図書除菌機の提供
(2)利用状況		5年度の状況
①施設利用状況	貸出利用者数(うち児童)	193,601人(20,305人)
	一日平均前年度比	97.3%(児童97.6%)
	貸出利用冊数(うち児童書)	556,850冊(168,127冊)
	一日平均前年度比	93.2%(児童書93.2%)
	予約貸出冊数	185,766冊(前年度比100.3%)
	有効登録者数(うち児童)	39,012人(4,301人)
	前年度比	95.3%(児童93.5%)
入館者数(うち児童)	363,297人(38,164人)	
一日平均前年度比	99.0%(児童99.3%)	

②その他利用状況

	おはなし会 (館内・児 童向け)	おはなし会 (館内・乳 幼児向け)	おはなし会 (館外)	
回数	48	12	21	
人数	461	120	548	
展示	一般向け	児童向け	YA (ヤガア ダルト) 向け	展示 (資料 以外)
回数	52	23	14	25
	講座、講演、 セミナー、 朗読会他	児童向け講 座、工作会 他	一日図書館 員	
回数	33	15	1	
人数	330	197	4	
	見学・視察	就業支援 職場体験		
回数	1	2		
人数	3	2		
学校園連携	見学・町探検	テーマ本貸出	出前授業 含おはなし会 ブックトーク	トライやる・ ウィーク受入
回数	7	23	11	3
人数	535	—	447	9
	雑誌譲渡			
回数	12			
人数	903			

5年度に実施した主なもの

- ・講座「終活、していますか？～遺言などについて学ぶ～」(法務局)
- ・資料展示「笑犬楼・筒井康隆と『ジャズ大名』の世界」
- ・神戸アーカイブ写真館 写真パネル展
- ・神陵台ふれあいのまちづくり協議会連携 懐かしの地元をふり返る
- ・出前図書館見学
- ・ワークショップ「もう一度！お名前プレゼント♪」
- ・よるのさんぽ～ぬいぐるみのおとまり会～
- ・ユースステーションにYA向け情報ボード設置
- ・伊川谷北高校 POP展示「本しか勝たん。2」
- ・区内の小学校に連携事業PR

(3)収支状況

5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 47,760,150円
支出 決算額 56,531,407円

(4)その他

5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適正な施設の維持管理業務	利用しやすい施設環境の保持	提案通り実施
②適正な施設の運營業務	窓口業務／蔵書管理業務	提案通り実施

③特長的な取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ・差し込み板の刷新 ・ユースステーションと連携しYA向け情報ボードを設置 ・子どもや親子のための人気行事を実施 ・行政機関との連携による「終活セミナー」や回想法を用いた座談会「懐かしの地元を振りかえる」では潜在的な需要を掘り起こした ・ミニチラシの配布や館内放送により自動化機器の利用、電子図書館、ネットワークサービスを積極的にPRした ・移転を控え新垂水図書館へ向けた多量の選書や除架・整理に努めた
-----------	---

4. 利用者の満足度調査等

		5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5年11月29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</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51.0%、やや満足40.9%、やや不満4.1%、不満0.6%で平均点は3.47(全館平均3.54)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"> ・自動貸出機画面横に、写真付きの簡単な使い方案内を設置 ・要望に応え、「◆Myライブラリ用語集◆」をOPAC画面横に貼付(Myライブラリ内で表示される文言の簡易説明、予約の種類の説明など) ・カウンター前掲示板を「アプローチボード」として刷新

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"> ・満足度調査の信頼性を担保するためにも、アンケート回収率を利用者の1%超えを目指すことを検討して欲しい。 ・引き続き良好な図書館運営を行っていることに加え、新垂水図書館移転に向けた図書の選定や整理に努めたことから、総合評価をAAAとする。

令和5年度 西神中央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)	広く、文化芸術の鑑賞、創作及び発表の機会と場を提供し、神戸市の文化振興を図る拠点とするとともに利用者の利便性の向上や交流の場の創出のために施設を運用する。 ホール(500席)、スタジオ(1～4)、ルーム(1～4)、ピアノ室、アートスペース、交流広場、アートウォールで構成されており、西図書館との複合施設である。その他カフェもある。
(2)指定管理者	株式会社シアターワークショップ
(3)指定期間	令和4年8月1日～令和19年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 87,000,000円 決算額 86,912,793円(修繕費87,207円戻入) 光熱費補填額 1,899,772円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>1. 管理運營業務について 開館後初めての年間稼働となる2年目を迎え、いまだ初めてご利用される方も多い。このため受付や事前打合せ時の丁寧な案内を心掛け、事故無く安心安全にご利用いただいた。施設全体を万遍なくより多くの市民の方に利用の機会を持ってもらえるよう運営を行った他、特にホールの稼働率を最大限高めるため、また貸館事業、自主事業に加え、自主採算事業や神戸市との連携事業に積極的に取り組んだ。</p>				
<p>2. 施設の運営状況、令和5年度の利用状況 ・開館日数 ホール:328日、スタジオ1～4:1416日、ルーム1～4:1420日、ピアノ室:355日、アートスペース:349日、交流広場:351日</p>				
○令和5年度の利用状況(利用率)				
	令和5年度		令和4年度	
	利用率	利用人数	利用率	利用人数
ホール	61.8% (74.1%)	48,718人	39.8% (50.9%)	19,670人
スタジオ1	64.3% (85.5%)	13,140人	44.8% (71.9%)	2,768人
スタジオ2	58.1% (92.4%)	1,786人	63.9% (94.2%)	633人
スタジオ3	41.6% (90.4%)	2,342人	39.7% (88.3%)	684人
スタジオ4	38.3% (91.0%)	4,530人	37.7% (86.0%)	1,290人
スタジオ全体	47.1% (89.8%)	21,798人	46.9% (85.1%)	5,375人
ルーム1	27.7% (62.3%)	1,260人	32.3% (47.4%)	345人
ルーム2	25.0% (59.2%)	807人	33.4% (55.0%)	276人
ルーム3	19.0% (33.8%)	121人	28.9% (35.7%)	39人
ルーム4	25.4% (65.6%)	317人	31.6% (53.2%)	85人
ルーム全体	24.3% (55.2%)	2,505人	31.6% (47.8%)	745人
ピアノ室	37.8% (81.7%)	1,341人	38.1% (83.6%)	404人
アートスペース	23.1% (33.5%)	2,160人	26.1% (29.8%)	414人
交流広場	34.2% (36.8%)	2,257人	15.4% (16.4%)	75人
施設全体	44.0% (75.2%)	78,779人	42.5% (70.4%)	26,683人
※ ()内は踏入利用率				
※令和4年度は令和4年10月～令和5年3月				
※施設全体の利用率は平均値				

- 貸館稼働率の達成目標
- ・ホールの利用率年間目標

	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	・・・	10年目	・・・	15年目
	2022年	2023年	2024年	2025年	2026年	・・・	2031年	・・・	2036年
区分稼働率	35%	45%	53%	58%	61%	・・・	65%	・・・	68%

ホールの利用率45%以上→達成(R5年度:61.8%)

【参考】諸室の利用計画

- ・スタジオ 5年後:54%、10年後:54%、15年後:55%
- ・ルーム 5年後:12%、10年後:12%、15年後:12%

3. 自主事業の運営について

- ・計33本の自主事業実施。
 - (1)鑑賞事業 公演15本
 - (2)地域貢献 6事業(アートウォール展示等)
 - (3)参加・育成事業 12本(ワークショップ、セミナーなど)
 この内、無料イベント13本。参加・入場者数:4,980名
- ・普及育成型事業では、ボランティア活動を行う「市民サポーター(3月末時点39名)」向けの研修、及び指定管理者との協同企画「市民サポーターフェス」を開催し、マルシェやセミナーを通じて西区の食文化を紹介した。
- 【開館1周年記念事業】西図書館との複合施設ならではの連携イベント(絵本の読み聞かせと演奏会)を実施。
- 【利便性向上に向けた取組み】
 - ・キャッシュレス化…自主事業チケット決済69%(昨年度比19%増)、貸館事業44%(5%増)とキャッシュレス決済の割合を伸ばした。
 - ・施設のインターネット予約等…予約システムからの利用登録は95%。ホール予約は80%、スタジオ1の予約は92%の方にオンラインにてご予約いただいた。
- 【SNS等情報発信の取組み】
 - ・SNSを通じて自主事業の案内や休館日のお知らせ等、小まめに情報発信しフォロワー数は、X:698(昨年度472)、Instagram630(昨年度270)に増加した。
 - ・オンラインチケットシステムの登録者約1,200名に対して、定期的にメールマガジンを配信。チケット販売などの情報を提供した。

4. 収支について

- ・利用料金収入39,307,350円(令和4年度11,251,190円)
- ・全体収支
 - 収入(指定管理料、利用料金収入等)148,771,901円(令和4年度93,735,811円)
 - 支出(施設管理費、人件費等)150,178,896円(令和4年度96,135,949円) 収支差:▲1,406,995円(令和4年度▲2,400,138円)

3. 利用者の満足度調査等

	5年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>【施設利用者】 調査方法:施設利用者へのアンケート用紙配布、及び館内各所にアンケート箱を設置。 調査期間:令和5年11月1日～令和6年3月31日 回答率:回収数:392件 利用者数:36,426名 回収率:1.08%</p> <p>【自主事業参加者】 調査方法:事業参加者へのアンケート用紙配布、及びアンケートQRコードの掲示。 調査期間:令和5年4月1日～令和6年3月 回答率:回収数:812件 参加者数:4,533名 回収率:17.9%</p>
②満足度調査の結果	<p>【施設利用者】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用しやすさ: 大変満足53% まあ満足32% ふつう11% やや不満足2% 大変不満1% ・館内の雰囲気: 大変満足63% まあ満足25% ふつう5% 回答無し5% ・総合的満足度: 大変満足48% まあ満足35% ふつう8% やや不満足2% 回答無し5% <p>【自主事業参加者】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内容の満足度: 大変良かった91% まあまあ良かった9%

③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応

- ・車椅子でも客席前方で鑑賞できるようにして欲しい。
⇒客席前方に車椅子で着席できるよう、通路及び車椅子スペースの拡張工事・増設対応を行った。
- ・グランドピアノの練習利用の機会を増やしてほしい。
⇒定期的にホールで「ピアノ開放デー」を開催した

4. 選定評価委員会の評価

- ・ホール利用率は目標達成しているものの、収支が赤字になっているので、原因分析や経営分析を行い、収支改善に努め、持続的な施設運営が可能な体制を整えて欲しい。
- ・収支面及び満足面について、課題の洗い出しと改善策の検討を進めて欲しい。

令和5年度 神戸市立文化センター10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、余暇の活用を図ると共に市民相互の交流及び地域活動振興に資するため設置。大ホール、多目的室、会議室、音楽室、美術室、陶芸室、料理教室、体育館、学習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)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 803,662,000円 決算額 803,662,000円 ※光熱費支援額 48,979,237円

2. 管理運営に対する履行確認内容

文化センターに市民から求められる、学びたい・発表を行う・趣味の共有・体を鍛える・伝統文化を継承発展・鑑賞する・販売会を開催・会議を開催など多種多様なニーズに対応し、無料で利用の談話室・学習コーナーの利用者にも丁寧な対応を全センターで履行した結果、利用者アンケートは各センターともバラつきなく総合した全体の印象で「大変満足・満足した」が全てのセンターで過半数を超えた。

(1) 利用状況 ※()は昨年度

・利用件数 R5 74,039 (75,111)

▲1,072の内訳:北須磨文化センターの工事による1～3月休館▲1,727 他全体で655件増加

・利用率

東灘54.6%(52.4%)、灘57.3%(64.8% 大会議室ワクチン接種会場使用)、兵庫42.5%(43.2%)

北54.2%(53.1%)、北神46.2%(42.5%)、長田40.4%(40.7%)、別館ピフレホール41.1%(40.1%)、

須磨38.0%(35.5%)、北須磨35.0%(36.7% 1～3月休館)、垂水48.6%(51.8%)、

西65.2%(54.2%、西神中央ホールと協力してイベント関連を増加 ⇒ 練習会場提供など)

(2) 利便性向上に向けた取り組み

市有施設の一体管理を目指し、貸館システム「あじさいネット」を年度当初から全センターに導入。従来は施設ごとの登録が必要であったが、一度の登録で他施設も利用可となった。

(3) 自主事業の取り組み

・「市民の第九」

全文化センター(中央含む)11センター全体で公募した230名の合唱団員がレッスンを積み、年末に神戸文化ホールの舞台にて成果を披露する「市民の第九」第8回目を開催。合唱グループでなく市民一人一人を各センターで募集する試み。毎回新しい応募者が4割ほどおり、2か月ほどで例年定員に達する人気となっている。来場者(当日券3,500円、前売り券3,000円)も1,000人を超えコロナ以前に戻りつつある状況となった。

・「伝統文化継承、発展」

北区では地域で演劇研修した市民による第10回目の「農村歌舞伎」を7月に開催(来場者300名)。西区では募集した子供たち20名に5ヶ月間の練習を経て「こども農村歌舞伎」を9月に開催(来場者400名)。東灘区では書に親しむイベント「書の芸術祭」第8回を7月に開催、漢字・仮名・前衛・篆刻・こども書道の各々のブースにて兵庫県書作家協会から指導を受け、最後に全員で大用紙に寄せ書きしロビーに3週間掲示(参加者250名)。須磨区では親子対象に夏休みに伝統文化の須磨琴体験会を2回開催(参加者40名)。同じく夏休みに神戸市と連携して長田区、中央区、灘区センターにて茶華書道の親子体験会を開催。

・「市民から事業の相談対応」

センター施設を利用したいとの市民からの相談に応じ、希望に沿う地域及び施設の規模を協議して、まず東灘で2事業を実施した。いずれも親子対象。今後も相談を受付拡大し全センターで実施をしていく予定。

(4) 講座事業()は前年度

・講座数 3,922(3,887)

・受講者数 50,885人(49,426人)

・受講率71%(69%)

3. 利用者の満足度調査等

	5年度の状況										
①満足度調査の実施内容	令和5年11月1日～11月30日の期間、来館者に対し、紙でアンケート実施。 回収数：15,809枚（年間来館者数133万人の1.2%）										
②満足度調査の結果	(1)スタッフ対応について										
		東灘	北	須磨	西	北神	灘	兵庫	長田	垂水	北須磨
	大変満足	21.2%	20.9%	31.9%	19.6%	18.9%	17.8%	19.9%	17.9%	16.4%	30.6%
	満足した	37.5%	40.2%	35.6%	36.5%	40.9%	31.7%	35.7%	37.4%	38.1%	41.9%
	普通	34.7%	34.5%	27.7%	39.0%	34.4%	42.3%	40.2%	36.2%	40.9%	23.7%
	やや不満	1.6%	1.0%	0.7%	1.5%	1.7%	3.4%	1.4%	1.5%	1.6%	0.8%
	大変不満	0.1%	0.2%	0.3%	0.2%	0.3%	1.2%	0.1%	0.2%	0.4%	0.1%
	無回答	5.0%	3.2%	3.7%	3.2%	3.8%	3.6%	2.6%	6.8%	2.6%	2.8%
	(2)施設や設備などの利用しやすさについて										
		東灘	北	須磨	西	北神	灘	兵庫	長田	垂水	北須磨
	大変満足	19.2%	16.7%	27.0%	13.3%	23.9%	16.0%	17.7%	16.8%	13.5%	18.0%
	満足した	41.6%	34.1%	35.0%	35.2%	43.8%	34.0%	37.6%	36.8%	37.5%	37.8%
	普通	33.7%	41.8%	30.7%	43.3%	27.5%	42.4%	38.7%	36.7%	42.9%	36.3%
	やや不満	2.1%	3.9%	2.8%	4.2%	1.2%	4.4%	3.0%	3.2%	2.8%	4.2%
大変不満	0.4%	0.5%	0.3%	0.6%	0.1%	0.7%	0.4%	0.3%	0.3%	0.6%	
無回答	3.1%	3.0%	4.2%	3.4%	3.4%	2.5%	2.7%	6.2%	2.9%	3.1%	
(3)来館目的に対するサービスや広報について											
	東灘	北	須磨	西	北神	灘	兵庫	長田	垂水	北須磨	
大変満足	13.1%	13.5%	22.1%	9.7%	14.3%	11.3%	12.9%	10.9%	9.1%	14.4%	
満足した	31.2%	28.7%	30.7%	27.5%	36.5%	24.6%	28.6%	27.4%	26.6%	33.6%	
普通	44.0%	47.5%	36.7%	50.6%	39.1%	50.0%	48.4%	43.9%	51.0%	42.0%	
やや不満	2.5%	3.2%	2.2%	3.6%	2.8%	4.5%	2.4%	3.1%	3.9%	3.0%	
大変不満	0.3%	0.2%	0.5%	0.2%	0.0%	0.5%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	
無回答	8.9%	6.8%	7.8%	8.3%	7.3%	9.2%	7.4%	14.5%	9.3%	6.7%	
(4)総合した全体の印象											
	東灘	北	須磨	西	北神	灘	兵庫	長田	垂水	北須磨	
大変満足	14.9%	14.6%	23.5%	10.6%	16.1%	12.3%	12.5%	12.6%	10.6%	16.3%	
満足した	48.1%	42.3%	42.7%	41.8%	50.6%	38.6%	42.1%	40.5%	39.6%	48.4%	
普通	29.3%	33.3%	23.9%	39.3%	25.1%	34.7%	35.6%	33.5%	39.8%	25.6%	
やや不満	1.1%	2.1%	1.4%	2.0%	0.9%	4.7%	2.0%	1.9%	1.7%	2.3%	
大変不満	0.1%	0.3%	0.3%	0.1%	0.0%	0.6%	0.0%	0.1%	0.2%	0.2%	
無回答	6.5%	7.4%	8.2%	6.2%	7.3%	9.0%	7.9%	11.3%	8.2%	7.2%	
・WEBアンケートを実施できるよう、対応を検討中。											
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	(意見)民間のカルチャー事業が縮小されており、講座を増やしてほしい。 →(対応)ニーズに応えられるよう、新規講座を開講 (意見)多目的室に鏡を増やしてほしい →(対応)1台ずつではあるが、増設										

4. 選定評価委員会の評価

<ul style="list-style-type: none"> ・施設の古さに原因があるのかもしれないが、毎年施設によってアンケート結果にばらつきがあるので、原因があれば改善に努めて欲しい。 ・経年比較や連続性が途絶える問題もあるが、アンケートから普通を除外して4段階評価にする等、分析しやすいアンケートの実施を検討していただきたい。 ・効果的なアンケート実施のためにも、来館目的に対するアンケートは広報とサービスを分けることを検討して欲しい。
--

令和5年度 神戸市立中央区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、余暇の活用を図ると共に市民相互の交流及び地域活動振興に資するため設置。多目的ルーム、スタジオ、会議室、和室。音楽室、美術室、陶芸室、料理教室、ラウンジなどの施設がある
(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4年7月1日～令和7年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 56,350,000円 決算額 56,350,000円 ※光熱費支援額 1,807,394円

2. 管理運営に対する履行確認内容

(1)貸館運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・利用件数 15,574件 ・利用者数 216,474人(目標 200,000人、達成)
(2)利用状況(実利用率) ※()内は昨年度	多目的ルーム 61.4%(54.8%) 会議室 53.8%(45.4%) 特目室 43.3%(38.3%) 全体 51.3%(43.8%) (目標 69%、未達成)
(3)利便性向上に向けた取り組み	<p>市有施設の一体管理を目指し、貸館システム「あじさいネット」を年度当初から導入。一度の登録で他施設も利用可となった。</p>
(4)自主事業	<p>・「伝統文化継承発展への取り組み」 文化庁や地域創造の補助金を活用し、邦楽活性化事業に取り組んだ。2023年9月には、箏・三弦など3人の演奏者と共に市内小学校及び中学校にアウトリーチ事業を実施。演奏会を中央区文化センター多目的ルームにて一般市民を招き開催。</p> <p>・「市民からの事業相談」いずれも親子参加対象、3月に開催</p> <p>①アフリカダンス体験 参加64名(子供32名) 参加料800円 ラグビーワールドカップなどで応援パフォーマンス実績ある講師2名による実技指導</p> <p>②消しゴムハンコを作ろう 参加20名(子供10名) 参加料1,500円 消しゴムはんこ作家による指導</p> <p>・「プロの音楽に気軽に触れられる機会の創出」 定期事業として、イタリア人ヴァイオリニストによる定期演奏会4回、地域の音楽グループによるニューイヤーコンサートなどを実施。</p> <p>・「音楽によるまちなかの賑わい創出」 ガラス張りのロビーを開放し、ランチタイム及びイブニングコンサートを2回実施した。令和6年度はこういったイベントを定着化し、オフィス街に文化的雰囲気醸成したいと考えている。</p>

3. 利用者の満足度調査等

	5年度の状況
①満足度調査の実施内容	令和5年11月1日～11月30日の期間、来館者に紙アンケートを実施。 回収数:2,291枚(年間来館者数の1.1%)
②満足度調査の結果	<p>アンケート内容 ()昨年度</p> <p>1)スタッフの対応について 大変満足 49.1%(30.0%) 満足 35.5%(33.5%) 普通 11.2%(29.2%) 不満 0.4%(1.4%) 無回答 3.8%(5.9%)</p> <p>2)施設の利用しやすさについて 大変満足 40.2%(48.6%) 満足 29.2%(29.5%) 普通 20.2%(13.9%) 不満 3.6%(5.1%) 無回答 6.8%(2.9%)</p> <p>3)来館目的に対するサービスや広報について 大変満足 29.2%(18.4%) 満足 23.8%(23.9%) 普通 31.6%(44.2%) 不満 3.3%(5.6%) 無回答 12.1%(7.9%)</p> <p>4)総合した全体の印象 大変満足 32.9%(28.3%) 満足 41.2%(49.9%) 普通 16.4%(15.0%) 不満 2.7%(3.6%) 無回答 6.8%(3.2%)</p> <p>・WEBアンケートを実施できるよう、対応を検討中。</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>(意見)無料のイベントを増やしてほしい →(対応)前年度よりも増。ガラス張りロビーを活用し、来街者や市民が文化に気軽に触れられる取り組みを実施。</p> <p>(意見)不愛想な職員がいる →他の文化センターとも合同でマナー研修を実施するなど、改善に向けて対応中。</p>

4. 選定評価委員会の評価

- ・利用率が年々高まっていく中で未達となっているが、利用者数は達成しているので、目標再設定も検討して欲しい。
- ・アンケート回答項目について、普通を除く4段階とする等、分析しやすいアンケート実施の検討を。

令和5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	令和4年4月1日～令和9年3月31日	
(4)R5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

<p>1.管理運營業務について</p> <p>(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營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。</p>
<p>2.施設の運営状況</p> <p>・開館日数 大ホール293日、中ホール284日、練習室338日 ・ホール・練習室等の貸館の運營業務()は昨年度実績 ホール利用件数:507件(471件)、ホール入場者数:303,543人(254,802人) 練習室利用件数:3,160件(3,134件)、利用人数:41,244人(41,330人) ・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</p>
<p>3.事業について</p> <p>・自主事業 令和5年度:26事業、63公演、入場者39,432名 (令和4年度:26事業、53(1)公演、入場者数35,412人、令和3年度:27(1)事業、48(4)公演、入場者18,862人、令和2年度:18(17)事業、28(26)公演、入場者7,465人 平成31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) ※()内は新型コロナの影響により中止となった事業・公演数</p> <p>・神戸文化ホール開館50周年記念事業の開催 神戸文化ホールの開館50周年となることを記念し、令和5年度から7年度の3ヶ年に渡る事業シリーズを企画して実施することとなった。「Creating in KOBE 神戸で創る 2023-25」をメインテーマに、令和5年度「港町讃歌」、令和6年度「劇場讃歌」、令和7年度「人間讃歌」という個別テーマを設けてシリーズを構成している。令和5年度は特設ホームページの開設や記者会見等で広報の強化に努めたほか、「ガラ・コンサート 神戸から未来へ」「緑のテーブル2017」「ハイドン/天地創造」「ジャズ大名」という個性豊かな4作品を実施し、神戸から全国に向けた創造発信を行った。各事業で市民参加企画や子ども・青少年招待企画など市民との交流や次世代支援に注力したほか、「ジャズ大名」では2日間で3000名に迫る集客を全国から行い、神戸からの創造発信やブランド力の強化に貢献することができた。</p> <p>(1)芸術創造・発信事業 11事業 18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 11事業 33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 12公演 ホール間連携を活かした質の高い公演の開催</p>

4.令和5年度の利用状況

		令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	平成31(令和元)年度	30年度
大・中ホール入場者数		30.3万人	25.4万人	15.7万人	5.5万人	41.5万人	38.4万人
利用率	大ホール	82.9%(73.8%)	68.6%(58.1%)	61.5%(54.6%)	38.0%(35.0%)	75.9%(66.0%)	87.1%(77.4%)
	中ホール	83.8%(74.2%)	79.5%(70.6%)	69.2%(63.4%)	58.5%(50.7%)	70.3%(65.3%)	92.7%(84.3%)
利用件数	大ホール	255件	216件	191件	97件	299件	201件
	中ホール	252件	255件	202件	148件	299件	252件
練習場	利用人数	4.1万人	4.1万人	2.1万人	2.3万人	4.3万人	6.0万人
	利用率	95.6%(75.5%)	95.5%(72.8%)	71.0%(60.4%)	73.6%(49.1%)	96.0%(77.7%)	95.5%(80.1%)
	利用件数	3,160件	3,134件	1,684件	2,059件	2,524件	3,405件

※()内は、実利用率

- ・開館日における1日あたりの利用者数は526人(昨年度の1日あたりの利用者数は423人)
- ・大・中ホールの利用内訳は音楽:10.7万人、舞踊・演劇が9.4万人、演芸等が1.4万人、大会行事等7.3万人。
- ・目標値:
 入場者数30万人以上⇒達成
 大ホール踏入利用率83%以上⇒未達成、実利用率73%以上⇒達成
 中ホール踏入利用率89%以上、実利用率77%以上⇒未達成

5.収支について

- ・利用料金収入194,578,444円(4年度:203,969,869円)
- ・全体収支
 収入(指定管理料、利用料金収入等)411,053,540円、支出(施設管理費、人件費等):411,897,354円、収支差:▲843,814円。

6. 行動指針に対する対応(協定仕様書1(2))

- ①全国の自治体で唯一、ホール専属の神戸市室内管弦楽団と神戸市混声合唱団を保有・運営している強みを活かし、音楽監督と両団の総力を結集した大曲や委嘱作品に取り組んだり、神戸文化ホール開館50周年にちなんで神戸出身のソリスト・指揮者・作曲家に拘るなど、創造力あふれる企画発信を行った。神戸市室内管弦楽団は、当年度より日本オーケストラ連盟への加盟(準会員)が認められ、名実共に神戸を代表する楽団となった。
 また、乳幼児や障害のある子供、その保護者らが気兼ねなく参加できるようバリアフリーに関する工夫を凝らした「こどもコンサート」を引き続き実施するなど、普及啓発や社会包摂事業の充実をはかった。
- ②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」、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(5年目)」に取り組んだ。
- ③貞松・浜田バレエ団との共催で昨年度に新制作した「くるみ割り人形」の再演に取り組んだほか、国内の公共劇場との連携で海外招聘「エアー」や筒井康隆原作「ジャズ大名」などの公演に取り組んだ。また、「ジャズ大名」の関連企画として神戸と縁のある気鋭の映像作家とのコラボレーションによる映像展示を行った。新しい取り組みとして、認定NPO法人コミュニティ・サポートセンター神戸との共催で、内閣官房による地域の孤独孤立対策の試行事業の「ご近所アートむすび」を市内の民間子育て支援施設を活用して実施した。
- ④大中ホール楽屋の給湯設備を更新する等、利用環境の向上に努めた。また、練習室のトイレ改修工事を実施する等、清潔維持に努めた。

3. 利用者の満足度調査等

	5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5年4月から令和6年3月の6事業で集計) 回答数881件/303,000件 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63件/184件 回答率34.2% 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(R5年2月実施) 回答数130件/600件 回答率21.7% 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	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者アンケート ()内は昨年度実績 会場全体 大変よかった・よかった95.2%(95.6%) やや不満・大変不満4.8%(4.4%) 職員の対応 大変よかった・よかった98.0%(99.5%) やや不満・大変不満2.0%(0.5%) ・貸館利用者アンケート ()内は昨年度実績 施設全般 良い・概ね良い80.7%(95.0%) 普通17.7%(5.0%) やや悪い・悪い1.6(0.0%) 利用受付の対応 良い・概ね良い91.8%(96.7%) 普通8.2%(3.3%) やや悪い・悪い0.0(0.0%) ホール案内の対応 良い・概ね良い82.8%(91.7%) 普通17.2%(8.3%) やや悪い・悪い0.0(0.0%) ・友の会アンケート ()内は昨年度実績 会員特典について このままでよい89.0%(86.9%) プレイガイドの対応 大変満足・満足88.3%(85.0%) 普通10.1%(15.0%) やや悪い・悪い1.6(0.0%)
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>①トイレの場所が分かりづらい⇒案内板を見やすい箇所に設置 ②リハーサル室のピアノを定期的に調律してほしい。⇒定期調律を依頼 ③練習室のトイレが古い。⇒改修工事済み</p>

4. 選定評価委員会の評価

<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍を終え順調に入場者数が回復傾向にあるが、まだ従前の入場者数を鑑みると伸びしろがあると思う。 ・貸館利用者アンケートを中心に、アンケートに記載されている意見や提案を確認し、必要に応じ対策や提案実現を検討して欲しい。 ・通年でのwebアンケートの導入等、アンケート回収率を1%を超えるアンケート調査方法を検討して欲しい。

令和5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	令和5年4月1日～令和7年3月31日(2年間)
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額171,031千円 決算額171,031千円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	5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</p>

②施設の運営業務

- トップアスリートとの交流
 - ・オリンピックやプロスポーツ選手を招いたクリニック等を実施
- 地域でのスポーツ活動の拠点
 - ・近隣の小学校や児童館、中央区の企業へスポーツ指導員を派遣し、AED&CPR講習、体力測定等出張指導の実施
 - ・灘区主催イベントへやシニア体力測定フェアに参画
 - ・子供の基礎体力向上を目的とした『チャレンジサマースクール』開催
 - ・市民救命士、テーピング、顔ヨガなど各種安全講習会の実施
- 熱中症予防対策
 - ・WBGT計を各施設に設置及び適切な冷房の稼働
 - ・利用者に水分を補充するよう声かけ注意喚起を実施
 - ・テニスコートに「日よけテント」(2張)設置
 - ・ロビー:ウォータークーラー、製氷機を設置
- 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
- 情報発信
 - ・HPや指定管理者の情報誌によって、イベント、教室の募集等の情報発信
 - ・情報誌「スポ教つうしんJr」を神戸市立幼・小・中学校全児童に配布(年2回)
 - ・広報紙KOBEへの記事掲載(計7回)
- 利用しやすい施設運営
 - ・小学生を対象とした長期休み時の短期スポーツ教室など、各年代がスポーツを始めるきっかけとなるような教室事業(無料体験含む)を開催
 - ・トレーニングルームの混雑状況をHPで確認出来るシステムの導入
 - ・トレーニング機器の更新、増設
 - ・ウォーキングイベントを実施(布引の滝、酒蔵巡り等)

年度	稼働日数	点検及び閉館日数	計
令和4年度	348	17	365
令和5年度	348	18	366

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

5年度の状況

①施設利用状況

	令和4年度	令和5年度	(前年度比)	利用率 (4年度)	利用率 (5年度)
利用者数(会議室等・大会観覧者含む)	328,673人	337,667人	102.7%		
主競技場・身障体育館・柔剣道場	154,807人	149,358人	96.5%	78.2%	80.8%
トレーニング室	10,386人	13,547人	130.4%	-	-
陸上競技場	74,688人	73,041人	97.8%	67.6%	68.0%
バレー兼テニスコート	24,908人	23,424人	94.0%	63.3%	61.5%
プール	24,717人	30,879人	124.9%	-	-

※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、バドミントンなど 23教室
 受講者数:(定期)定員1,566人 受講者1,439人 充足率91.9%
 (短期)定員1,908人 受講者数1,759人 充足率92.2%

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26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(12台利用)

ウ. 地域スポーツクラブの育成・支援

(1)地域スポーツクラブの運営支援

- ①区連絡協議会の運営支援・区役所等との連携
 全県事業、全市会、区連絡協議会、地域スポーツクラブ支援会議、
 全市連絡協議会への参加
- ②主催事業の開催支援
 イベント15回(10月～3月)
- ③育成事業
 スポーツ安全講習会の開催 3回(7・9・3月) 参加者計46人
 市民救命士講習会(出張サービス)1回(7月)参加者17名

(2)地域スポーツクラブ間の交流支援

- ①スタジアムや体育館を利用した交流試合の開催 3回(12月、3月)
- ②全市交流大会等の企画・調整
 (バドミントン、卓球、家庭バレーボール、ソフトテニス、フットサル、グラウンドゴルフ、
 ラグビー、ミニバス、スナッグゴルフ)

エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業

- ①ランニング・ウォーキングの拠点づくり
 - ・「ランニングクリニック」参加者計87人
 - ・「神戸あちこち散歩」実施 参加者計21人
 - ・「酒蔵ウォーク」参加予定者17名
- ②市民が施設に親しみ健康づくりに取り組むための仕組みづくり
 - ・体力測定会、下半身筋力、Inbody測定会の実施 計8回 650人
- ③市民向け安全講習会の開催
 - ・AED講習会 参加者28名(7・11月)
 - ・テーピング教室 参加者14名(9月)

(3)収支状況		5年度の状況				
①使用料	令和3年度	令和4年度	(前年度比)	令和5年度	(前年度比)	
	44,631千円	58,368千円	130.8%	57,610千円	98.7%	
②指定管理者の収支状況		令和3年度	令和4年度	(前年度比)	令和5年度	(前年度比)
	収入	158,871千円	161,794千円	101.8%	171,031千円	105.7%
	支出	141,631千円	161,794千円	114.2%	165,866千円	102.5%
	差	+17,240千円	+0千円		+5,165千円	
③指定管理者の 自主事業収支状況		令和3年度	令和4年度	(前年度比)	令和5年度	(前年度比)
	収入	11,301千円	26,924千円	238.2%	28,291千円	105.1%
	支出	10,905千円	23,828千円	218.5%	25,887千円	108.6%
	差	+396千円	+3,096千円		+2,404千円	
(4)その他		5年度の状況				
利用制限	特になし					

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

※ 本欄には、利用者数や収入額、その他新たなサービスなどについて目標値などの提案があった場合に、その内容と達成状況を再掲すること。

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	①施設全体の利用者数 272,000人以上(大会観覧者を含む) ②施設全体の利用率 利用率94.2% ③トレーニング室の利用者数 14,457人以上	①施設全体利用者数 337,667人 →達成 ②施設全体の利用率 利用率 80.8%→未達成 ③トレーニング室の利用者数 13,547人 →未達成
②収入目標額	目標額 45,978千円	57,610千円 →達成
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」 90%以上	お客様満足度調査 ・体育館 97.75% →達成 ・プール 97.7% →達成

4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況																									
①満足度調査の実施内容	【全体】	<p>○調査方法:入館者にアンケート用紙を配布、回収</p> <p>○調査期間:9月1日～9月30日、3月4日～3月24日 計2回</p> <p>○質問項目:館内の清潔感、スタッフ、職員の対応、全体の満足度等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>実施期間</th> <th>配布</th> <th>回収</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1回目</td> <td>9月1日～9月30日</td> <td>629</td> <td>476</td> <td>75.7%</td> </tr> <tr> <td>2回目</td> <td>3月4日～3月24日</td> <td>670</td> <td>456</td> <td>68.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【プール】</p> <p>○調査方法:入場者にアンケート用紙を配布、回収</p> <p>○調査期間:8月1日～8月15日 計1回</p> <p>○質問項目:プールのトイレ・個室・シャワー、スタッフの対応、全体の満足度等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>実施期間</th> <th>配布</th> <th>回収</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>プール</td> <td>8月1日～8月15日</td> <td>406</td> <td>379</td> <td>93.3%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	実施期間	配布	回収	回収率	1回目	9月1日～9月30日	629	476	75.7%	2回目	3月4日～3月24日	670	456	68.1%	区分	実施期間	配布	回収	回収率	プール	8月1日～8月15日	406	379	93.3%
	区分	実施期間	配布	回収	回収率																						
1回目	9月1日～9月30日	629	476	75.7%																							
2回目	3月4日～3月24日	670	456	68.1%																							
区分	実施期間	配布	回収	回収率																							
プール	8月1日～8月15日	406	379	93.3%																							
②満足度調査の結果	<p>■全体 1回目(9月1日～9月30日)</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>91.6%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>97.3%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> <p>■全体 2回目(3月14日～3月24日)</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>92%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>98.4%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>97.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>■プール</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>館内の清潔感</td> <td>91.8%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>97.8%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>97.7%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	満足+まあ満足	館内の清潔感	91.6%	スタッフの対応	97.3%	全体的満足度	98%	区分	満足+まあ満足	館内の清潔感	92%	スタッフの対応	98.4%	全体的満足度	97.5%	区分	満足+まあ満足	館内の清潔感	91.8%	スタッフの対応	97.8%	全体的満足度	97.7%		
区分	満足+まあ満足																										
館内の清潔感	91.6%																										
スタッフの対応	97.3%																										
全体的満足度	98%																										
区分	満足+まあ満足																										
館内の清潔感	92%																										
スタッフの対応	98.4%																										
全体的満足度	97.5%																										
区分	満足+まあ満足																										
館内の清潔感	91.8%																										
スタッフの対応	97.8%																										
全体的満足度	97.7%																										
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>○植栽の剪定依頼 →職員にてすぐに対応した。</p> <p>○トレーニングルームマナー違反者への注意依頼 →使用時間の制限やPOPの掲示を行い、注意喚起を行った。</p>																										

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート回収率が1%届いていないが、R6.4から通年でのwebアンケートを開始したとのことなので、次年度のアンケート回収率向上に期待する。 ・昨年度に引き続き高い利用者数や満足度を維持している。 ・総合評価はAAとする。