

平成30年度 神戸臨床研究情報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)	基礎研究を臨床又は実用化へ橋渡しする研究を推進し、市民の健康増進と産業発展を目的として設置。 施設内容は、ラボ28室、研修室3室、会議室2室、サーバ室、検体保管室ほか	
(2)指定管理者	公益財団法人 神戸医療産業都市推進機構	
(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)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 14,976,000 円	決算額 13,477,522 円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>1.貸しラボの運営状況・収入 入居率:100%(平成30年度末)(計画値100%) 利用料:84,279千円(対計画比+1,359千円 対前年度比+0千円)</p> <p>2.貸し研修室・会議室の運営状況・収入 利用率:37.5%(計画値35% 対前年度比+0.8%) 利用料:3,343千円(対計画比-357千円 対前年度比+163千円) 特記事項:研修室・会議室の照明LED化で照度アップと省エネ化、また、AV機器の配線増強により、 研修室のサテライト運用時における音声・映像の通信状況を改善し、利用者のサービス向上を図った。</p> <p>3.駐車場の運営状況・収入 利用台数:19台(計画値17台) 利用料:4,080千円(対計画比+612千円 対前年度比+544千円)</p> <p>4.施設の収支状況 収入:111,471千円(対計画比+3,993千円 対前年度比+752千円)※指定管理料含まず 支出:124,949千円(対計画比+2,564千円 対前年度比+7,801千円) 特記事項:ラボ利用料および光熱費の増加による収入増となった。一方、支出では、建物・設備管理委託費の統括 マネジメント契約の見直しにより計画時42,808千円に対し36,720千円(対計画比-6,088千円)となったが、設備の故障 対応、障がい者対応補修のため修繕費が計画時8,000千円に対し、16,017千円(対計画比+8,017千円)となり、全体で 増加した。以上より、平成30年度の指定管理料は、計画時14,976千円に対して、実績は13,478千円(対前年度比 +6,997千円)であった。</p> <p>5.橋渡し研究の推進・管理 これまで構築してきた支援基盤を活かし、個別の研究シーズの開発促進のため、基礎研究・開発・事業化のサイク ルを確立する自立化の支援(開発・特許戦略の策定と実行、企業への橋渡し)に取り組んだ。</p> <p>6.臨床試験及び大規模コホート研究の支援事業の展開 全国の研究者からの要請に応じた受託事業として、臨床試験と大規模コホート研究のプロトコル開発を支援した。 (平成30年度末の延べ支援件数 401件)</p> <p>7.施設の保守管理状況 供用開始後15年が経過し、空調機や照明器具などの各種設備の経年劣化等による故障・修繕対応が増加してい る。そのため、日常点検や法定点検を確実に実施するとともに、パッケージエアコンの計画的更新や蛍光灯のLED化 など設備機器の更新・修繕に努めた。また、アイセンター開設により増加した視覚障害利用者の要望もあり、研修室・ 会議室からトイレへの点字ブロックの新設と既設の点字ブロックの更新を実施した。</p> <p>8.医療情報発信の取組み がん医療に関する包括的情報提供として、米国国立がん研究所が配信する最新がん情報の日本語訳をウェブサイ トで継続して更新・配信したほか、アルツハイマー病に関する最新情報として、米国国立加齢研究所が配信する情報 を日本語に翻訳し、ウェブサイトで継続して配信した。また、日本の研究成果に特化した希少・難治性、未診断疾患領 域に関するウェブサイトを開設し、日本の研究成果を世界に周知していくことに努めた。さらに、TRI創立15周年を記 念したシンポジウムを開催し、認知度向上に取り組んだ。</p>

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	(1)研修室・会議室利用者アンケート ・調査対象 研修室・会議室利用者に直接配布 ・調査項目 センターの施設面での利便性、使用料、職員の対応など ・実施期間 平成30年10月1日～平成31年3月31日 (2)ラボ入居者アンケート ・調査対象 TRIラボ入居者(研究責任者) ・調査項目 TRIを選択した理由、施設面での利便性、賃料、職員の対応など ・実施期間 平成31年2月1日～3月14日 (3)アンケート票配布・回収状況 ・研修室・会議室アンケート 32件(利用35件に対して配布、回収率91.4%) ・ラボアンケート 7件(対象ラボ7件に対して配布、回収率100%)
②満足度調査の結果	(1)研修室・会議室利用者アンケート ・施設全体 : 大変良い71.4% 良い28.6% あまり良くない0.0% 良くない0.0% ・設備・備品 : 大変良い67.6% 良い32.4% あまり良くない0.0% 良くない0.0% ・使用料 : 大変安い44.1% 安い47.1% 普通8.8% 高い0.0% ・職員の対応 : 大変良い94.3% 良い5.7% あまり良くない0.0% 良くない0.0% ・今後の利用 : 是非85.7% 機会があれば14.3% 利用したくない0.0% (2)ラボ入居者アンケート ・選択理由 : 周辺環境の良さ(研究機関の集積等)57.1% 設備・備品が揃っている14.3% その他14.3% ・設備・備品 : 大変良い28.6% 良い57.1% あまり良くない14.3% 良くない0.0% ・施設全体 : 大変良い14.3% 良い71.4% あまり良くない14.3% 良くない0.0% ・賃料 : 大変安い0.0% 安い14.3% 普通42.9% 高い42.9% ・職員の対応 : 大変良い71.4% 良い28.6% あまり良くない0.0% 良くない0.0%
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>○ディスカッションや気分転換できるカフェテリアのようなスペースがあれば、交流も弾み入居者同士のつながりができると思うので検討してほしい。</p> <p>→現在、2階エントランスの休憩コーナーには3台の自動販売機とテーブル、椅子を設置しており、入居者及び来館者は自由に利用できるが、席数には限りがあるため、時間帯によっては満席状態となっている。利用状況を見極めながら、座席数を増やすなど、交流スペースとして活用いただけるよう検討していく。</p>

4. 選定評価委員会の評価

ラボ入居率は100%を維持しており、研修室・会議室の利用率も計画を上回っている。駐車場についても、計画値の17台を上回り19台であり、利用率も100%となっている。また、施設の収支状況について、経年劣化などにより修繕費が増加したが、経費削減を図っていることから、支出総額を抑えられている。バリアフリー対応もできている。橋渡し研究の推進・管理を今後も引き続き進めていただきたい。

アンケート結果では、利用者からの意見に対し丁寧に対応しており、満足度もおおむね良好である。利用者に配慮した施設整備を進めていることは評価できる。設備が老朽化していたり、情報発信について改善の余地があったりするため、入居ラボや利用者が快適に利用できるよう、適切な管理・運営に努めていただきたい。

平成30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	平成30年4月1日～令和2年3月31日	
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 8,327,000円	決算額 8,327,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30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、施設設備の保全業務、清掃業務、保安警備業務等を実施。	
②施設の運営業務	会議室・講習室・ホール等貸館の運営業務。(使用許可、利用料金の収納等) 原則無休(休館日は年末年始と毎月第3月曜日のみ)であることを周知するなどにより、利用件数・利用者数の増加を図った。 利用実績について、 利用件数は、30年度16,674件で、29年度17,120件より、446件減少(▲2.6%)。 利用者数は、30年度454,574人で、29年度436,968人より、17,606人増加した(4.0%)。	
③その他の業務	勤労者をはじめ、市民の福祉の増進と文化の向上、体育の振興に資するための自主事業を実施。 就職支援セミナー、資格取得支援講座、メンタルヘルス講習、春季・秋季の定例講座を実施。 生きがい創造・生涯学習・就業支援に関する総合相談窓口「生涯いきいき情報センター」の運営。	
(2)利用状況	30年度の状況	
①施設利用状況	(30年度)供用件数23,539件、利用件数16,674件、利用人数454,574人、利用率70.8% (29年度)供用件数24,301件、利用件数17,120件、利用人数436,968人、利用率70.4% (28年度)供用件数24,452件、利用件数17,539件、利用人数427,503人、利用率71.7% (27年度)供用件数24,530件、利用件数17,627件、利用人数464,290人、利用率71.9% (26年度)供用件数24,427件、利用件数17,092件、利用人数479,529人、利用率70.0% (25年度)供用件数24,300件、利用件数16,533件、利用人数485,250人、利用率68.0% (24年度)供用件数24,255件、利用件数16,554件、利用人数466,986人、利用率68.2% (23年度)供用件数22,846件、利用件数15,519件、利用人数446,133人、利用率67.9% ※利用件数が前年度実績を下回った。	
②その他利用状況	都心部に立地する全市的な勤労者施設としての特色を活かして、市民の生涯学習・生きがい創造の契機となる春季・秋季の定例講座や、勤労者の福祉増進等を目的とした就職支援・就業支援セミナー、就職に役立つ各種資格取得支援講座、メンタルヘルス講習などの特別・単発講座を、自主事業として開催した。 定例講座の申込みについては、窓口(勤労会館、いずれの勤労市民センターでも可)、郵便ハガキ、インターネット(インターネットは24時間対応で、スマートフォンからの申込みも可)でも可能である。 ・定例講座：68講座、参加者1,603人(29年度：66講座、参加者1,552人) ・特別・単発講座等：26講座、参加者1,123人(29年度：31講座、参加者1,278人) ・生涯いきいき情報センター：相談件数1,603件(29年度：1,374件)	
(3)収支状況	30年度の状況	
①使用料または利用料金収入	30年度利用料金 65,613,825円 29年度利用料金 66,645,985円 28年度利用料金 69,220,840円 27年度利用料金 69,464,150円 26年度利用料金 68,003,370円 25年度利用料金 66,387,650円 24年度利用料金 66,004,590円 23年度利用料金 63,307,710円(空調改修工事に伴う貸館の供用減により、収入が減少した。) ※前年度実績額を下回った。	
②指定管理者の収支状況	30年度 収入実績(指定管理料、利用料、その他受託事業収入等合計)：102,858,964円(H29実績：101,016,197円) 支出実績(施設管理費、人件費、光熱水費等合計)：113,693,992円(H29実績：107,157,371円) 収支差：▲10,835,028円(H29実績：▲6,141,174円) ※30年度収支については、前年度実績よりも約4,694千円悪化している。	
(4)その他	30年度の状況	
①利用件数及び利用率の向上のための取り組み	・原則無休：年末年始の休館を26年度から2日削減した。(12/28～1/4⇒12/29～1/3) ・営利的利用に対し、5倍料金のほか、3倍料金を設定している。 【H30】：5倍料金(13件)、3倍料金(185件) 【H29】：5倍料金(27件)、3倍料金(132件) 【H28】：5倍料金(42件)、3倍料金(196件) 【H27】：5倍料金(61件)、3倍料金(153件) 【H26】：5倍料金(103件)、3倍料金(71件) ・大ホール、多目的ホールの直前予約(利用日までの期間が2週間に満たない場合)の5割減免。 【H30】：直前5割減免(4件) 【H29】：直前5割減免(26件) 【H28】：直前5割減免(6件) 【H27】：直前5割減免(17件)	

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%	⇒ 70.8%(▲2.2%)
	定例講座受講者数 1,400人 定例講座受講率 90.0%	⇒ 1,603人(203人) ⇒ 93.3%(3.3%)
②収入目標額	利用料収入 70,400千円	⇒ 65,614千円(▲4,786千円)

4. 利用者の満足度調査等

	30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。 調査期間:通年のアンケートを実施するとともに、平成30年8月17日～9月30日及び平成31年1月15日～2月28日の期間で集中アンケートを実施。配布数4,800枚、回収数2,734枚、回収率57.0%</p> <p>※この満足度調査以外に、利用者の様々な意見を受け付けるご意見箱を常設し、いただいた要望や苦情に対して回答するとともに、施設運営に活用できるようにしている。 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」)、料金の高低、利用の満足度、施設・設備の評価、講座内容に対する意見・要望、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 73.1%(74.5%)、普通 22.7%(22.1%)、やや不満・不満 1.3%(1.1%)、無回答 2.9%(2.3%)</p> <p>◆利用の満足度 満足・まあ満足 73.8%(75.1%)、普通 20.6%(20.6%)、やや不満・不満 3.4%(2.7%)、無回答 2.2%(1.5%)</p> <p>◆施設の設備の内容 良い・まあ良い 61.3%(61.8%)、普通 29.0%(29.8%)、やや不満・不満 7.1%(6.6%)、無回答 2.6%(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」が前年度から微減している。 また、無回答の影響を除くNSI値における「良い・まあ良い」の割合は、 「職員の対応」:81.6%(82.0%)、「利用の満足度」:77.5%(77.6%)は前年度より微減しているが、「施設の設備の内容」は、72.5%(71.9%)と増加している。</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、体育館のLED照明の交換や床面の補修、更衣室のシャワーカーテンの取替えなど、快適で、より利用しやすい施設とするための機能充実を図った。 職員の対応スキルの向上を図るため、勤労会館を含めた全館合同の対応研修に加え、館ごとに、人材育成を専門とする事業者から講師を迎えて、対応研修を実施した。お客様サービス向上担当課長以下、勤労会館・勤労市民センターの職員で構成する「お客さまサービス向上プロジェクトチーム」を結成し、サービスの向上に取り組んでいる。</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"> ・達成状況については、達成未達成が混在している。 ・天候不良等による利用件数の伸び悩みがある。 ・利用者アンケートを利用者の1%に配布しているが、回収率は50%程度であるため、全ての施設において言えることだが、1%から回答を得るためには、配布枚数をもっと増やす必要がある。

平成30年度 神戸市立勤労市民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)	「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	神戸いきいき勤労財団・コミュニティ・サポートセンター神戸共同事業体
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和2年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額:360,857,000円 決算額:360,857,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30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、施設設備の保全業務、清掃業務、保安警備業務等を実施。
②施設の運営業務	会議室・講習室・ホール等貸館の運営業務。(使用許可、利用料金の収納等) 原則無休(休館日は年末年始と毎月第3木曜日のみ)であることを周知するなどにより、利用件数・利用者数の増加を図った。 利用実績について、 利用件数は、30年度41,728件で、29年度42,117件より、▲389件(▲0.9%)減少した。 利用者数は、30年度1,223,550人で、29年度1,200,629人より、2,2921人(1.9%)増加した。
③その他の業務	勤労者をはじめ市民の福祉の増進と文化の向上、体育の振興に資するための自主事業を実施。 春季・秋季の定例講座や資格取得支援講座等を実施。 認定NPO法人と協働で地域活動支援拠点「生きがい活動ステーション」を開設。(平成26年6月～)
(2)利用状況	30年度の状況
①施設利用状況	(30年度)供用件数74,905件、利用件数41,728件、利用人数1,223,550人、利用率55.7% (29年度)供用件数76,367件、利用件数42,117件、利用人数1,200,629人、利用率55.2% (28年度)供用件数77,110件、利用件数42,602件、利用人数1,247,007人、利用率55.2% (27年度)供用件数77,382件、利用件数42,471件、利用人数1,233,394人、利用率54.9% (26年度)供用件数77,129件、利用件数41,270件、利用人数1,175,326人、利用率53.5% (25年度)供用件数76,312件、利用件数40,536件、利用人数1,181,440人、利用率53.1% (24年度)供用件数76,679件、利用件数40,559件、利用人数1,155,290人、利用率52.9% (23年度)供用件数76,963件、利用件数40,407件、利用人数1,146,374人、利用率52.5% ※利用件数・利用率について、前年度実績より下回ったが、利用人数は前年度より上回った。
②その他利用状況	各行政区において、交通利便な立地を活かして、市民の生涯学習や生きがい創造の契機となる春季・秋季の定例講座を開催するとともに、区役所や地域団体とも連携しながら地域ごとに特色のある地域学セミナーや地域交流事業を開催し、また、各センターごとに工夫を凝らした特別・単発の講座を自主事業として開催した。 定例講座の申込みについては、窓口(勤労会館、いずれの勤労市民センターでも可)、郵便ハガキ、インターネット(インターネットは24時間対応で、スマートフォンからの申込みも可)でも可能である。 ・定例講座:980講座/参加者21,064人 (29年度:958講座/参加者20,607人) ・特別・単発講座:85講座/参加者1,382人 (29年度:91講座/参加者1,254人) ・地域交流事業等:52事業/参加者11,759人 (29年度:71事業/参加者12,861人)
(3)収支状況	30年度の状況
①使用料または利用料金収入	30年度利用料金 157,857,012円 29年度利用料金 159,116,775円 28年度利用料金 162,848,010円 27年度利用料金 162,532,110円 26年度利用料金 159,135,215円 25年度利用料金 158,716,155円 24年度利用料金 155,899,790円 23年度利用料金 155,743,165円 ※前年度実績額を下回った。
②指定管理者の収支状況	30年度 収入実績(指定管理料、利用料、雑収入合計):525,169,766円(H29実績:524,595,646円) 支出実績(施設管理費、人件費、光熱水費等合計):520,271,357円(H29実績:522,610,936円) 収支差:4,898,409円(H29実績:1,984,710円) ※収支は、前年度より改善された。
(4)その他	30年度の状況
①利用件数及び利用率の向上のための取り組み	・原則無休:年末年始の休館を26年度から2日削減した。(12/28～1/4⇒12/29～1/3) ・营利的利用に対し、従来の5倍料金のほか、3倍料金を設定している。 【H30】:5倍料金(348件)、3倍料金(339件) 【H29】:5倍料金(342件)、3倍料金(413件) 【H28】:5倍料金(341件)、3倍料金(431件) 【H27】:5倍料金(464件)、3倍料金(337件) 【H26】:5倍料金(542件)、3倍料金(142件) ・大ホールの直前予約(利用日までの期間が2箇月に満たない場合)の5割減免。 【H30】:直前5割減免(76件) 【H29】:直前5割減免(67件) 【H28】:直前5割減免(59件) 【H27】:直前5割減免(46件)

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 56.0%	⇒ 55.7%(▲0.3%)
	定例講座受講者数 20,550人 定例講座受講率 90.0%	⇒ 21,064人(514人) ⇒ 84.4%(▲5.6%)
②収入目標額	利用料収入 165,000千円	⇒ 157,857千円(▲7,143千円)

4. 利用者の満足度調査等

30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。 調査期間:通年のアンケートを実施するとともに、平成30年8月17日～9月30日及び平成31年1月15日～2月28日の期間で集中アンケートを実施。配布数12,900枚、回収数9,378枚、回収率72.7%</p> <p>※この満足度調査以外に、利用者の様々な意見を受け付けるご意見箱を常設し、いただいた要望や苦情に対して回答するとともに、施設運営に活用できるようにしている。</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」、料金の高低、利用の満足度、施設・設備の評価、講座内容に対する意見・要望、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 73.7%(74.4%)、普通 23.3%(22.9%)、やや不満・不満 1.3%(1.1%)、無回答 1.7%(1.6%)</p> <p>◆利用の満足度 満足・まあ満足 71.9%(71.5%)、普通 24.4%(24.6%)、やや不満・不満 2.4%(2.4%)、無回答 1.3%(1.4%)</p> <p>◆施設の設備の内容 良い・まあ良い 62.2%(62.6%)、普通 30.1%(29.8%)、やや不満・不満 5.9%(5.8%)、無回答 1.9%(1.9%)</p> <p>(センター毎の内訳)</p> <p>◆職員の対応 六甲道 良い・まあ良い 76.3%(76.6%)、普通 22.1%(22.3%)、やや不満・不満 1.4%(0.8%)、無回答 0.1%(0.1%) 兵庫 良い・まあ良い 72.8%(73.3%)、普通 23.8%(23.1%)、やや不満・不満 1.6%(1.6%)、無回答 1.7%(1.9%) 新長田 良い・まあ良い 67.5%(69.5%)、普通 28.6%(26.8%)、やや不満・不満 1.5%(1.3%)、無回答 2.4%(2.5%) ピフレ 良い・まあ良い 81.6%(82.5%)、普通 14.9%(14.8%)、やや不満・不満 0.2%(0.4%)、無回答 3.2%(2.3%) 垂水 良い・まあ良い 76.1%(74.4%)、普通 21.3%(23.3%)、やや不満・不満 1.0%(1.1%)、無回答 1.6%(1.2%)</p> <p>◆利用の満足度 六甲道 満足・まあ満足 76.5%(77.8%)、普通 20.8%(20.8%)、やや不満・不満 2.3%(1.2%)、無回答 0.4%(0.1%) 兵庫 満足・まあ満足 67.0%(68.3%)、普通 28.3%(25.9%)、やや不満・不満 3.4%(4.3%)、無回答 1.3%(1.6%) 新長田 満足・まあ満足 65.9%(63.0%)、普通 30.2%(31.9%)、やや不満・不満 2.9%(3.3%)、無回答 1.0%(1.7%) ピフレ 満足・まあ満足 81.8%(83.2%)、普通 14.6%(13.4%)、やや不満・不満 0.5%(1.2%)、無回答 3.1%(2.2%) 垂水 満足・まあ満足 76.1%(72.1%)、普通 20.9%(24.9%)、やや不満・不満 1.7%(1.4%)、無回答 1.4%(1.6%)</p> <p>◆施設の設備の内容 六甲道 良い・まあ良い 66.1%(67.8%)、普通 27.1%(27.3%)、やや悪い・悪い 5.5%(3.9%)、無回答 1.3%(0.9%) 兵庫 良い・まあ良い 55.3%(56.9%)、普通 33.9%(32.7%)、やや悪い・悪い 8.7%(8.4%)、無回答 2.1%(2.0%) 新長田 良い・まあ良い 55.1%(52.4%)、普通 35.7%(36.2%)、やや悪い・悪い 7.9%(8.8%)、無回答 1.3%(2.6%) ピフレ 良い・まあ良い 77.8%(79.5%)、普通 18.5%(16.9%)、やや悪い・悪い 0.8%(1.1%)、無回答 2.9%(2.4%) 垂水 良い・まあ良い 67.7%(65.4%)、普通 27.0%(29.1%)、やや悪い・悪い 2.9%(4.0%)、無回答 2.4%(1.4%)</p> <p>※前年度とほぼ同じ評価となっているが、利用の満足度はわずかではあるが「満足・まあ満足」の割合が上がっている。 また、無回答の影響を除くNSI値における「良い・まあ良い」の割合をみても、センター全体では 職員の対応:81.1%(81.2%)、利用の満足度:75.6%(75.3%)、施設の設備の内容:71.9%(72.1%)といずれも前年度と同様高い評価を得ている。</p>
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>利用者の要望を踏まえ、会議室の床面の補修やホール空調機設備の改修など、快適で、より利用しやすい施設とするための機能充実を図った。 職員の対応スキルの向上を図るため、勤労会館を含めた全館合同の対応研修に加え、館ごとに、人材育成を専門とする事業者から講師を迎えて、対応研修を実施した。お客様サービス向上担当課長以下、勤労会館・勤労市民センターの職員で構成する「お客さまサービス向上プロジェクトチーム」を結成し、サービスの向上に取り組んでいる。</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"> 達成状況については、達成未達成が混在している。 地域によって満足度にばらつきが見受けられるため、原因の分析・改善をして欲しい。

平成30年度 神戸市立区民センター(東灘、生田、北、北神、須磨、西)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	平成30年4月1日～令和2年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額 310,272,000円 決算額 310,272,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況																								
①施設の維持管理業務	1.管理運営内容について (1)管理実施状況 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 ・1区民センターあたり指定管理者の職員5人、パート職員1人とシルバー人材センターの派遣員6人の12人																									
②施設の運営業務	開館日数 東灘・生田・北・須磨:347日 北神:347日 西:355日 ホール・会議室等の貸館の運営業務。 利用件数 30年度41,799件で29年度42,910件より、▲1,111件(▲2.6%)減少した。 利用者数 30年度1,223,298人で29年度1,287,619人より、▲64,231人(▲5.0%)減少した。 ・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、早朝からご利用の希望者に対し、午前8時～9時の時間枠を追加設定し、1ヶ月前までの申し込みであれば、受付を開始した。 ・その他取り組み 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。																									
③地域文化活性化事業	区民センターの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実施する事業 公募条件:1館最低3事業 東灘:①「書の芸術祭」、②オペラ「フィガロの結婚」、③はじめてのクラシック♪親子コンサート、④定例講座発表会 入場者数:1,913名 生田:①昭和歌謡コンサート、②Brass Paradise Quintet Concert、③Shall We Music? 入場者数:340名 北:①すずらんホール農村歌舞伎、②すずらん舞コンサート、③秋季受講生合同発表会、④シャンソンフェスティバル、⑤すずらんホールファミリーコンサート 入場者数:1,370名 北神:①ありま宇宙博、②北神オータムフェスタ2018、③第6回みんなでワイワイチャリティコンサート、④定例講座発表会 入場者数:2,583名 須磨:①京ことば源氏物語須磨の巻～、②歌うトークショーお笑い歌謡漫才、③須磨フィルのクリスマスファミリーコンサート、④須磨区民センターまつり 入場者数:859名 西:①神戸の農村歌舞伎、②第5回ダンスフェスティバル、③第3回こども向けミュージカル、④シャンソン教室発表会、⑤なでしこまつり、⑥定例講座合同発表会 入場者数:3,231名																									
④その他の業務	・講座事業(公募時条件:600講座以上の実施) 6センターで定例講座と随時講座を合わせて1,321講座、受講者22,873名 ・自主事業 身近な場所で芸術鑑賞できるよう、音楽会などの文化事業や地域住民参加型のイベントなどを実施。130事業、入場者数52,028名 ・その他 神戸市室内管弦楽団と協力して幼稚園、保育園にアウトリーチを増やし区民センターになじみのない若い親の層に地域の文化交流の拠点としての区民センター活動を紹介																									
(2)利用状況		30年度の状況																								
①施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用状況</th> <th>30年度</th> <th>29年度</th> <th>28年度</th> <th>27年度</th> <th>26年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>41,799</td> <td>42,910</td> <td>44,327</td> <td>44,738</td> <td>41,630</td> </tr> <tr> <td>利用人数(人)</td> <td>1,223,298</td> <td>1,287,619</td> <td>1,235,728</td> <td>1,281,297</td> <td>1,148,726</td> </tr> <tr> <td>利用率(%)</td> <td>75.4(50.4)</td> <td>76.7(51.7)</td> <td>78.2(53.5)</td> <td>78.0(53.5)</td> <td>76.8(50.4)</td> </tr> </tbody> </table> <p>※()内は実利用率。</p>	利用状況	30年度	29年度	28年度	27年度	26年度	利用件数(件)	41,799	42,910	44,327	44,738	41,630	利用人数(人)	1,223,298	1,287,619	1,235,728	1,281,297	1,148,726	利用率(%)	75.4(50.4)	76.7(51.7)	78.2(53.5)	78.0(53.5)	76.8(50.4)	
利用状況	30年度	29年度	28年度	27年度	26年度																					
利用件数(件)	41,799	42,910	44,327	44,738	41,630																					
利用人数(人)	1,223,298	1,287,619	1,235,728	1,281,297	1,148,726																					
利用率(%)	75.4(50.4)	76.7(51.7)	78.2(53.5)	78.0(53.5)	76.8(50.4)																					

②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・各区民センターのロビーなど展示スペースを用いて、講座受講生や貸館利用者の日頃の活動成果を発表する場を提供するほか、地域団体、サークルなどの発表の場として随時提供。 ・H30年度無料スペースの理容人数：169,361人(H29年度172,812人)
(3)収支状況	30年度の状況
①使用料または利用料金収入	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金制度を採用 30年度利用料金収入：161,544,359円29年度利用料金収入：171,554,553円(28年度177,813千円、27年度181,499千円 26年度172,261千円 25年度172,047千円)
②指定管理者の収支状況	30年度収入(指定管理料、利用料金収入等)：517,099,759円(H29年度500,618,848円) 支出(施設管理費、人件費等)：513,553,147円(H29年度498,173,474円) 収支差：3,546,612円(H29年度2,445,374円)
(4)その他	30年度の状況
①他団体との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・情報交換による利用者ニーズの把握 神戸いきいき勤労財団、地元自治会、婦人会等と適宜情報交換を実施 ・地域団体との連携協働による事業 地元の学校、企業、自治会、地元婦人会、地元老人クラブ、子ども会と連携 ・地域の文化人・団体との文化交流事業 地域に在住する神戸音楽家協会会員や地元のプロ演奏家によるコンサートの実施 ・発表の場の提供 地域団体の活躍の場の提供 ・センターに来ることが困難な地域住民へのアプローチ 高齢者施設及び幼稚園・保育所へのアウトリーチコンサート

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 125万人 利用率(踏入) 75% 利用率(実利用) 50%	⇒1,223,298人 ※未達成 ⇒75.4% ※達成 ⇒50.4% ※達成
②収入目標額	30年度目標 165,061千円	⇒161,544,359円 ※未達成
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・講座受講者数 23,000人(29年度までに達成) ・自主事業 140件 	<ul style="list-style-type: none"> ・講座受講人数 22,873人 ※未達成 ・自主事業 130件 ※未達成

4. 利用者の満足度調査等

	30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 平成30年11月1日～11月30日実施 配布数11,500(8,783) 回収数5,225(4,709) 回収率45.4% ※()内は昨年度
②来館者満足度調査の結果(センターごとの内訳)	(1)スタッフの対応 ◆親切・ていねいさ 東灘 大変満足・満足60.0% 普通30.4% やや不満・不満0.6% 生田 大変満足・満足56.8% 普通35.8% やや不満・不満1.8% 北 大変満足・満足45.3% 普通44.0% やや不満・不満1.1% 北神 大変満足・満足65.1% 普通27.0% やや不満・不満1.1% 須磨 大変満足・満足70.2% 普通21.1% やや不満・不満2.8% 西 大変満足・満足46.9% 普通43.9% やや不満・不満2.0% (2)施設や設備などの利用しやすさ ◆清潔さや整理整頓 東灘 大変満足・満足65.2% 普通26.6% やや不満・不満1.3% 生田 大変満足・満足54.0% 普通38.6% やや不満・不満2.8% 北 大変満足・満足41.4% 普通46.5% やや不満・不満3.7% 北神 大変満足・満足74.0% 普通19.0% やや不満・不満0.2% 須磨 大変満足・満足63.7% 普通24.6% やや不満・不満6.6% 西 大変満足・満足43.0% 普通46.7% やや不満・不満5.5%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	トイレの洋式化・掃除の徹底、駐車場の充実などの意見を非常に多くいただいた。 【施設について】 駐車場が少ない(北)、トイレが汚い(北)、自習室を増やしてほしい(須磨)、洋式トイレにしてほしい(西)、駐車場を利用したい(西・生田)、駐車場の無料時間を長くしてほしい(北神)、レイアウトが分かりにくい(東灘) 【職員の対応について】 もう少し挨拶してほしい(北・北神・生田)、いつも丁寧(須磨・東灘)、職員の態度が傲慢に感じることがある(西)

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"> ・地域文化活性化事業について、センターによって来場者数が大きく違っている。来場者が少ない館については、取り組み内容を工夫する必要がある。 ・来館者に対するアンケート調査をしているが、事業の満足度に関するアンケート調査をするべきである。 ・目標未達成が多い。

平成30年度 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。大ホール、会議室のほか美術室、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	平成30年4月1日～平成31年3月31日	
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額 24,089,000円	決算額 24,089,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況																													
①施設の維持管理業務	1.管理運営内容について (1)管理実施状況 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5人、パート職員1人とシルバー人材センターの派遣員6人の12人																														
	②施設の運営業務	<p>開館日数 347日 ホール・会議室等の貸館の運営業務。 利用件数 30年度2,797件で29年度2,989件より、▲192件(▲6.4%)減少した。 利用者数 30年度69,329人で29年度72,992人より、▲3,663人(▲5%)減少した。</p> <p>・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、早朝からご利用の希望者に対し、午前8時～9時の時間帯を追加設定し、1ヶ月前までの申し込みであれば、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。</p>																													
	③地域文化活性化事業	<p>区民センターの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実施する事業 公募条件:1館最低3事業 ①人形劇団クラルテ「おーいペンギンさん」 ②ワインと空きの夜長のJAZZ LIVE ③和太鼓松村組 神戸葺合新春公演 入場者数:341名</p>																													
	④その他の業務	<p>・講座事業 定例講座と随時講座を合わせて112講座、受講者1,550名 ・自主事業 身近な場所で芸術鑑賞できるよう、音楽会などの文化事業や地域住民参加型のイベントなどを実施。21事業、入場者数5,523名 ・その他 神戸市内管弦楽団と協力して幼稚園、保育園にアウトリーチを増やし区民センターになじみのない若い親の層に地域の文化交流拠点としての区民センターの活動を紹介</p>																													
(2)利用状況		30年度の状況																													
①施設利用状況		<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用状況</th> <th>30年度</th> <th>29年度</th> <th>28年度</th> <th>27年度</th> <th>26年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>2,797</td> <td>2,989</td> <td>2,847</td> <td>4,764</td> <td>4,857</td> </tr> <tr> <td>利用人数(人)</td> <td>69,329</td> <td>72,992</td> <td>67,217</td> <td>108,797</td> <td>112,865</td> </tr> <tr> <td>利用率(%)</td> <td>61.5 (35.9)</td> <td>62.4 (38.1)</td> <td>58.4 (38.9)</td> <td>54.6 (31.0)</td> <td>53.0 (31.2)</td> </tr> </tbody> </table>						利用状況	30年度	29年度	28年度	27年度	26年度	利用件数(件)	2,797	2,989	2,847	4,764	4,857	利用人数(人)	69,329	72,992	67,217	108,797	112,865	利用率(%)	61.5 (35.9)	62.4 (38.1)	58.4 (38.9)	54.6 (31.0)	53.0 (31.2)
	利用状況	30年度	29年度	28年度	27年度	26年度																									
	利用件数(件)	2,797	2,989	2,847	4,764	4,857																									
	利用人数(人)	69,329	72,992	67,217	108,797	112,865																									
利用率(%)	61.5 (35.9)	62.4 (38.1)	58.4 (38.9)	54.6 (31.0)	53.0 (31.2)																										
		()内は実利用率																													
	②その他利用状況	<p>・大ホール別館の附属室をイベント時の託児用等に提供し、好評を得ている。 ・無料スペースの来館者数:1,298人(H29年度1,050人) ・暫定本館への移転に伴い、ロビー等展示スペースがなくなったため、三宮の花時計ギャラリーを使用して各種作品を展示。</p>																													
(3)収支状況		30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 利用料金収入 30年度12,102,800円(29年度12,333,450円 28年度10,367千円 27年度18,827千円 26年度19,009千円)																														
	②指定管理者の収支状況	30年度収入(指定管理料、利用料金収入等):37,660,466円 支出(施設管理費、人件費等):49,293,249円 30年度収支差:▲11,632,783円(29年度収支差:▲13,511,507円)																													
(4)その他		30年度の状況																													
①他団体との連携	・情報交換による利用者ニーズの把握 婦人会等と適宜情報交換を実施																														
	・地域団体との連携協働による事業 地元の保育園との合同開催による子育て支援事業 地元の保育所へ演奏家が出向いて演奏するアウトリーチ事業 移転先ビルに入居する国際交流団体を訪れる外国人対象に生け花・抹茶など日本文化を紹介する事業を実施 ・地域の文化人・団体との文化交流事業 地元出身のプロ演奏家によるジャズライブを実施 ・発表の場の提供 近隣商店街である新神戸オリエンタルアベニューの野外ステージを使つての、キッズヒップホップや子ども新体操などの講座受講生発表会、 地元の小中学校生徒児童の作品を展示する 旧葺合地区新春書初め展を実施																														

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 8万人 利用率 53.0% 実利用率 30.0%	⇒69,329人 ※未達成 ⇒61.5% ※達成 ⇒35.9% ※達成
②収入目標額	30年度目標 9,800,000円	12,102,800円 ※達成
③その他新たなサービス	平成29年度までに達成 ・講座受講者数 1,650人 ・自主事業実施件数 15件	・講座受講人数 1,550人 ※未達成 ・自主事業実施件数 21件 ※達成

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法:各センター入口等で来館者に対し調査票を配布、投函された調査票を回収し集計。5段階評価で実施。 調査期間:平成30年11月1日～11月30日 配布数:500枚、回収数:393枚、回収率:78.6%
②満足度調査の結果	※()内は昨年度 ※有効回答数に対する割合 (1)スタッフの対応 ◆親切・ていねいさ 大変満足・満足55.7% 普通33.0% やや不満・不満0.5% ◆業務知識の豊富さ・正確さ 大変満足・満足43.8% 普通38.0% やや不満・不満0.5% ◆あいさつ 大変満足・満足55.5% 普通32.6% やや不満・不満0.3% (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64.4% 普通26.7% やや不満・不満0.8%
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	【施設について】 駐車スペースがほしい、駅から遠い、6階への行き方がよく分からなかった 【職員の対応について】 受付が感じが良く親切 【その他】 新聞・PR誌等PRに力を入れるべき、利用料がもう少し安価であれば嬉しい

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所見	・本館を廃止したことにより利用者数が減少している。 ・昨年度から言われているが、満足度調査の結果で、「スタッフの対応の評価」が悪化している。

平成30年度 東灘区民センター小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。250人収容のホールの他に、会議室1、和室2。
(2)指定管理者	特定非営利活動法人 コミュニティ・サポートセンター神戸
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和2年3月31日(平成31年3月31日をもって廃止)
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額 9,903,054円 決算額 9,591,660円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30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、清掃などを外部に委託し、日常の管理運営業務を実施。また、設備機器等の法令点検や定期点検を実施。					
	②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・開館日数 322日(3/14まで開館) ・貸館運営及び自主事業等の実施。 ・事前に申し込みがあれば時間外使用や休館日でも臨時開館を認めるなど、利用率の向上を図った。 					
	③地域文化活性化事業	区民センターの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実施する事業 事業1 アート&ソーシャル コラボ・イベント 障がいのある人ない人コラボ(気功体験、演奏、ペイント体験等) 回数:1回、参加費:500円 参加者:18名 事業2 「テトテ」創作ダンス～夢とおどる～(ダンス、ワークショップ) 回数:3回 参加費:無料 参加者:10名(園児、児童ら) 事業3 「クラリネットアンサンブルをみんなで楽しく学ぼう」(ワークショップ、演奏会) 回数:3回、参加費:大人1,500円・学生1,000円 参加者:43人(大人12名・学生31名) 事業4 東灘名所めぐり1Dayフェスター～まち歩き・講演(画像、映像・中高年バンドによる歌と演奏・落語で東灘の名所めぐり) 回数:1回 参加費:無料 参加者:200名					
	④その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・定例講座 30年度6講座 延べ833人(29年度延べ829人、28年度延べ793人、27年度延べ706人) ・ひがしなだ区民カレッジ講座(ワンコイン講座) 30年度8講座(54回)延べ228人 (29年度6講座(68回)延べ281人、28年度9講座(79回)延べ378人、27年度11講座(86回)延べ434人) ・自主事業 3件(親子の木工教室、カエルキャラバン、さよなら感謝パーティー) 					
(2)利用状況		30年度の状況					
	①施設利用状況	・利用者数	30年度	29年度	28年度	27年度	26年度
		・利用件数	35,687人	37,015人	40,160人	41,298人	40,223人
		(ホール)	1,900件	1,977件	2,157件	2,243件	2,321件
		(会議室)	828件	894件	893件	897件	897件
		(和室)	519件	414件	573件	672件	702件
		・利用率	553件	669件	691件	674件	722件
		(ホール)	95.0%(80.4%)	88.4%(70.1%)	92.9%(76.2%)	92.0%(78.3%)	97.0%(81.8%)
		(会議室)	100.3%(90.9%)	100.6%(94.8%)	100.3%(94.8%)	99.7%(93.9%)	99.4%
		(和室)	84.8%(57.2%)	77.0%(44.2%)	90.7%(60.5%)	92.1%(70.4%)	97.30%
		(和室)	58.6%(75.0%)	87.7%(71.2%)	87.7%(73.1%)	84.2%(70.7%)	94.10%
※()内は実利用率※閉館の周知により12月から施設利用は他の施設に移動。 ・会議室の利用件数および利用率は、固定的な利用団体の移転等の影響により減少。 ・和室・会議室の利用率アップのため区民講師による「ひがしなだ区民カレッジ」も積極的に実施。							
	②その他利用状況	1階を無料ギャラリーとして開放し、絵画、書道の展示を計7回実施。児童館イベントへの協力。					
(3)収支状況		29年度の状況					
	①使用料または利用料金収入	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金制度を採用 ・利用料収入 30年度 3,817千円(目標4,315千円)総開館日数、総利用可能件数に変更有(29年度4,009千円、28年度4,310千円、27年度4,320千円、26年度 4,470千円 25年度 4,409千円 24年度 4,448千円) ・28年度及び過去5年平均(4,371千円)と比べて微減。 					
	②指定管理者の収支状況	30年度 収入(指定管理料、利用料金収入等):13,719,754円 支出(施設管理費、人件費等):13,412,238円 収支差:307,516円(H29実績:▲298,523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"> 全体95.0%(踏み入れ)80.4%(実利用) 利用件数2300件 利用人数40,759人 ホール 実利用率94.7% 会議室 実利用率69.0% 和室 実利用率74.0% 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒86.7%(踏み入れ)68.9%(実利用) ⇒1,900件 ⇒35,867人 ⇒90.9% ⇒57.2% ⇒75.0%
②収入目標額	目標利用料収入額 4,315,000円	実績額 3,816,700円
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> 講座事業の実施(6講座) ワンコイン講座の開催(年80回以上) 自主事業4件 	<ul style="list-style-type: none"> 講座事業6講座実施 ワンコイン講座 54回 自主事業3件

4. 利用者の満足度調査等

	29年度の状況																																																															
①満足度調査の実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 一般利用者、利用団体、イベント来館者を対象にアンケート調査を実施。(通年及び集中アンケート)回収:426件(うちイベント関係263件) 																																																															
②満足度調査の結果	<p>5段階評価(良い、まあ良い、普通、あまりよくない、よくない)</p> <p>(1)スタッフの対応について</p> <table border="0"> <tr> <td>親切・ていねいさ</td> <td>良い・まあ良い84.3%(77.9%)</td> <td>普通12.2%(17.1%)</td> </tr> <tr> <td>迅速さ</td> <td>良い・まあ良い77.3%(71.2%)</td> <td>普通19.2%(23.2%)</td> </tr> <tr> <td>業務知識の豊富さ正確さ</td> <td>良い・まあ良い74.6%(67.6%)</td> <td>普通20.2%(26.2%)</td> </tr> <tr> <td>話の聞き方・説明の仕方</td> <td>良い・まあ良い80.3%(70.7%)</td> <td>普通16.2%(24.0%)</td> </tr> <tr> <td>あいさつ</td> <td>良い・まあ良い83.1%(78.1%)</td> <td>普通13.2%(17.0%)</td> </tr> <tr> <td>身だしなみ</td> <td>良い・まあ良い79.8(74.4%)</td> <td>普通17.0%(20.4%)</td> </tr> </table> <p>(2)施設や設備などの利用しやすさについて</p> <table border="0"> <tr> <td>清潔さ・整理整頓</td> <td>良い・まあ良い 68.3%(69.8%)</td> <td>普通21.9%(22.9%)</td> </tr> <tr> <td>案内表示の分かりやすさ</td> <td>良い・まあ良い 61.6%(66.4%)</td> <td>普通25.7%(26.4%)</td> </tr> <tr> <td>照明の明るさについて</td> <td>良い・まあ良い 69.6%(65.0%)</td> <td>普通20.9%(26.1%)</td> </tr> <tr> <td>安全度、バリアフリーについて</td> <td>良い・まあ良い 45.9%(47.0%)</td> <td>普通30.2%(30.3%)</td> </tr> <tr> <td>施設の清掃について</td> <td>良い・まあ良い 62.3%(61.1%)</td> <td>普通25.7%(36.3%)</td> </tr> </table> <p>(3)来館目的に対するサービスや広報について</p> <table border="0"> <tr> <td>施設の使用案内やイベント等の参加案内</td> <td>良い・まあ良い62.3%(52.1%)</td> <td>普通27.5%(36.3%)</td> </tr> <tr> <td>施設の印刷物や掲示板等</td> <td>良い・まあ良い62.0%(49.4%)</td> <td>普通25.2%(39.7%)</td> </tr> <tr> <td>イベントの内容・演目について</td> <td>非常に良かった・良かった95.5%(92.4%)</td> <td>普通4.2%(4.3%)</td> </tr> </table> <p>(4)その他</p> <table border="0"> <tr> <td>性別</td> <td>男性36.2%</td> <td>女性63.1%</td> </tr> <tr> <td>年齢</td> <td>30歳未満 12.2%</td> <td>30歳代 6.1%</td> <td>40歳代 7.5%</td> <td>50歳代 8.0%</td> <td>60歳以上 66.0%</td> </tr> <tr> <td>ご住所</td> <td>東灘区 64.3%</td> <td>その他の区 17.7%</td> <td>兵庫県内 8.7%</td> <td>兵庫県外 0.9%</td> </tr> <tr> <td>来館回数</td> <td>初めて41.5%(35.5%)</td> <td>2~10回39.2%(45.5%)</td> <td>10回以上16.0%(16.5%)</td> </tr> <tr> <td>来館目的</td> <td>施設の使用8.5%(14.3%)</td> <td>イベント・講座等への参加79.2%(48.5%)</td> </tr> </table>	親切・ていねいさ	良い・まあ良い84.3%(77.9%)	普通12.2%(17.1%)	迅速さ	良い・まあ良い77.3%(71.2%)	普通19.2%(23.2%)	業務知識の豊富さ正確さ	良い・まあ良い74.6%(67.6%)	普通20.2%(26.2%)	話の聞き方・説明の仕方	良い・まあ良い80.3%(70.7%)	普通16.2%(24.0%)	あいさつ	良い・まあ良い83.1%(78.1%)	普通13.2%(17.0%)	身だしなみ	良い・まあ良い79.8(74.4%)	普通17.0%(20.4%)	清潔さ・整理整頓	良い・まあ良い 68.3%(69.8%)	普通21.9%(22.9%)	案内表示の分かりやすさ	良い・まあ良い 61.6%(66.4%)	普通25.7%(26.4%)	照明の明るさについて	良い・まあ良い 69.6%(65.0%)	普通20.9%(26.1%)	安全度、バリアフリーについて	良い・まあ良い 45.9%(47.0%)	普通30.2%(30.3%)	施設の清掃について	良い・まあ良い 62.3%(61.1%)	普通25.7%(36.3%)	施設の使用案内やイベント等の参加案内	良い・まあ良い62.3%(52.1%)	普通27.5%(36.3%)	施設の印刷物や掲示板等	良い・まあ良い62.0%(49.4%)	普通25.2%(39.7%)	イベントの内容・演目について	非常に良かった・良かった95.5%(92.4%)	普通4.2%(4.3%)	性別	男性36.2%	女性63.1%	年齢	30歳未満 12.2%	30歳代 6.1%	40歳代 7.5%	50歳代 8.0%	60歳以上 66.0%	ご住所	東灘区 64.3%	その他の区 17.7%	兵庫県内 8.7%	兵庫県外 0.9%	来館回数	初めて41.5%(35.5%)	2~10回39.2%(45.5%)	10回以上16.0%(16.5%)	来館目的	施設の使用8.5%(14.3%)	イベント・講座等への参加79.2%(48.5%)
親切・ていねいさ	良い・まあ良い84.3%(77.9%)	普通12.2%(17.1%)																																																														
迅速さ	良い・まあ良い77.3%(71.2%)	普通19.2%(23.2%)																																																														
業務知識の豊富さ正確さ	良い・まあ良い74.6%(67.6%)	普通20.2%(26.2%)																																																														
話の聞き方・説明の仕方	良い・まあ良い80.3%(70.7%)	普通16.2%(24.0%)																																																														
あいさつ	良い・まあ良い83.1%(78.1%)	普通13.2%(17.0%)																																																														
身だしなみ	良い・まあ良い79.8(74.4%)	普通17.0%(20.4%)																																																														
清潔さ・整理整頓	良い・まあ良い 68.3%(69.8%)	普通21.9%(22.9%)																																																														
案内表示の分かりやすさ	良い・まあ良い 61.6%(66.4%)	普通25.7%(26.4%)																																																														
照明の明るさについて	良い・まあ良い 69.6%(65.0%)	普通20.9%(26.1%)																																																														
安全度、バリアフリーについて	良い・まあ良い 45.9%(47.0%)	普通30.2%(30.3%)																																																														
施設の清掃について	良い・まあ良い 62.3%(61.1%)	普通25.7%(36.3%)																																																														
施設の使用案内やイベント等の参加案内	良い・まあ良い62.3%(52.1%)	普通27.5%(36.3%)																																																														
施設の印刷物や掲示板等	良い・まあ良い62.0%(49.4%)	普通25.2%(39.7%)																																																														
イベントの内容・演目について	非常に良かった・良かった95.5%(92.4%)	普通4.2%(4.3%)																																																														
性別	男性36.2%	女性63.1%																																																														
年齢	30歳未満 12.2%	30歳代 6.1%	40歳代 7.5%	50歳代 8.0%	60歳以上 66.0%																																																											
ご住所	東灘区 64.3%	その他の区 17.7%	兵庫県内 8.7%	兵庫県外 0.9%																																																												
来館回数	初めて41.5%(35.5%)	2~10回39.2%(45.5%)	10回以上16.0%(16.5%)																																																													
来館目的	施設の使用8.5%(14.3%)	イベント・講座等への参加79.2%(48.5%)																																																														
③利用者からの主な苦情,意見とそれへの対応	ホールの照明器具小修繕の実施(LED変更)																																																															

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"> 児童館拡張を理由に閉館したが、スタッフは最後までしっかり対応しており、高い評価を得ている。 達成状況など数値は悪化したが、市が利用者に対して早めに閉館の事実を伝え、他施設の代替利用を促したことが背景にあると思われる。

平成30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	平成30年4月1日～令和2年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額 50,179,000円 決算額 50,006,136円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況					
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ①指定管理者の16名(運営13名、舞台管理1名、設備管理2名)の職員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。 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。 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団体責任者(海外在住者を含む)にホールアドバイザーを依頼した。(7名) 						
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ①開館日数 322日 ②利便性向上に向けた取り組み <ul style="list-style-type: none"> ・休館日を年末年始(8日)と点検日(年間6日)及び10月より毎週月曜日とした。 ・職員の労働環境の向上と開館日の人員配置を厚くし、そのうち空き日は、工事・舞台機構及び機器点検・整備を実施した。 ・早朝9時前開館及び夜間21時(休日17時)以降の時間外利用を実施した。 (30年度実績:46件、9時前22件、休日17時以降16件、平日21時以降8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)を活用した。 (実績 30年度48件、29年度:37件、28年度:31件、27年度:42件、26年度:40件) ③利用率向上に向けた取り組み <ul style="list-style-type: none"> ・大ホールの公平な抽選会の実施 ・延長利用の適用(9時以前・21時以降等) ・ホームページの活用(日々更新、リニューアル、職員ブログの掲載) ・毎月イベントカレンダーの作成 ・市民主催講座チラシの新聞折込の実施(年2回) ・1階ロビースペースの活用 ・ホール利用者の各種相談対応、利用者間の連携調整 ・ホール内飲食の許可 ・夏休み・春休み期間、中高生対象に自習室を開放するなど有効活用策を実施 ・インフルエンザ・はしかの流行期間の休日診療時の来館対応⇒患者と一般来館者との分離(ロブパターションの追加購入) 						
③地域活性化事業	<p>灘区民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実施する事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業1:灘区民ホール開館25周年記念事業「灘区の音楽家による演奏会」 内容:灘区在住の音楽家13名(声楽5、ピアノ4、楽器4)による初めての演奏会 回数:1回 入場料:2,000円(一般) 入場者数:250人 ・事業2:日本とポーランドとの共同作品「4つの季節の物語」 内容:セリフはなく役者の身体と、声、音楽でポーランドの四季を表現 回数:事前ワークショップ1回 公演1回 入場料:3,000円(一般) 入場者数:101人 ・事業3:関西二期会・灘区民ホール共同サロンオペラ vol.6 「子供と魔法」 内容:ピアノ伴奏ありのオペラ(キャストはオーディション) 子ども合唱と子どもダンス出演 回数:2回 入場料:3,000円(一般) 入場者数:486人(2回計) 						
④その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・講座事業 年間37講座(前期19 後期18 市民が自主的に運営する講座) 受講者 9,888名(延べ参加者数) ・自主事業 53事業(鑑賞:13事業 人材育成:11事業 支援:23事業 創造支援:6事業) ・その他 ホール職員所属学会・団体7件 職員研修・文化政策参加13件 職員講師委員派遣5件 						
(2)利用状況							
①施設利用状況			30年度(実利用率)	29年度(実利用率)	28年度	27年度	26年度
	・利用者数		* 65,985人	71,664人	71,985人	72,225人	71,560人
	・利用件数		1,836件	2,144件	2,223件	1,916件	2,130件
	大ホール		420件	451件	459件	457件	516件
	会議室		1,076件	1,185件	1,269件	1,033件	1,160件
	音楽室		340件	508件	495件	426件	454件
	・利用率		77.9%(50.8%)	79.0%(57.7%)	81.6%(58.9%)	78.2%(50.2%)	78.7(55.3%)
	大ホール		63.5%(47.6%)	66.4%(53.1%)	66.9%	66.7%	66.9%
	会議室		88.5%(58.3%)	88.3%(62%)	90.9%	82.3%	84.4%
	音楽室		70.3%(38.3%)	71.7%(53.1%)	76.4%	80.9%	75.5%
30年度 * 10月以降毎週月曜日休館(延べ25日)導入により減少		* 利用者総数は、目標8万人に対して8万2985人で目標達成					
②その他利用状況	・1階ロビーの活用(イベント、作品展、写真展、企画展等) 31事業実施。						
(3)収支状況		30年度の状況					
①使用料または利用料金収入	利用料金収入:14,395,000円 (目標13,897,000円 金額で498,000円 率で3.5%増)						
②指定管理者の収支状況	平成30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:84,826,297円 支出合計:82,258,222円(+2,568,075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	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(1Fロビー含む)	⇒63.5% ※達成 ⇒88.8% ※達成 ⇒88.2% ※達成 ⇒70.3% ※達成 ⇒82,985人 ※達成
②収入目標額	利用料金収入目標額 13,897,000円	⇒14,395,000円 ※達成

4. 利用者の満足度調査等

	30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 調査機関:平成30年4月1日～平成31年3月31日 回収枚数:621枚
②満足度調査の結果	<p>【事業内容】 大変よかった・よかった 99.2%(97.7%) 普通 0.8%(2.3%)</p> <p>【ホールスタッフ対応】</p> <p>①親切さ・丁寧さ 満足・ほぼ満足82%(85%) 普通18%(14%) 不満0%(1%) ②迅速さ 満足・ほぼ満足78%(80%) 普通22%(19%) 不満0%(1%) ③業務知識の豊富さ・正確さ 満足・ほぼ満足74%(76%) 普通26%(23%) 不満0%(2%) ④気持ちよい挨拶 満足・ほぼ満足80%(85%) 普通29%(14%) 不満1%(1%) ⑤話の聞き方・説明の仕方 満足・ほぼ満足77%(82%) 普通23%(17%) 不満0%(1%) ⑥スタッフの服装・身だしなみ 満足・ほぼ満足80%(86%) 普通20%(14%) 不満0%(0%)</p> <p>【施設・設備の利用しやすさ】</p> <p>①清潔さ・整理整頓 満足・ほぼ満足88%(85%) 普通12%(15%) 不満0%(1%) ②施設表示のわかりやすさ 満足・ほぼ満足80%(74%) 普通19%(25%) 不満1%(1%)</p> <p>【催しや施設利用の案内】</p> <p>①催し・施設利用・案内 満足・ほぼ満足73%(74%) 普通25%(25%) 不満2%(1%) ②施設ホームページ・印刷物 満足・ほぼ満足71%(74%) 普通29%(25%) 不満0%(1%)</p> <p>()は昨年度実績</p>
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>苦情1:ホール3階開設の休日診療所に受診に来た人が、ホール来場者及びインフルエンザ患者と一般受診者がエレベーター利用にあたり混乱していた。感染の危険へどう対応するのか? 対応1:2基のエレベーターを診療所用とホール来場者用に分けて案内したが、根本的な解決には至っていない。なお、インフルエンザ患者、またはしか患者が休日診療に来館した場合の対応については、引き続き、担当部局、神戸医師会との協議を継続しているところ。</p> <p>苦情2:音楽室利用者の駐車場はないのか? 対応2:ホール駐車場は6台のため、音楽室専用の駐車場はない。ただし、ホール利用がない時は1台分は利用可能。</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 OAA OA OB OC
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・閉館日が増えたことなどで利用件数が減少しているが、目標は全て達成している。 ・指定管理者の職員が文化関係学会に所属して活動していることは、施設の管理運営の観点からも非常に高く評価できる。

平成30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)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 140,000,000円 決算額 140,000,000円 (大ホール休館に伴う営業補償別途29,153,912円)

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>1.管理運営内容について</p> <p>(1)管理実施状況</p> <p>①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。</p> <p>2.施設の運営業務 開館日数 大ホール210日、中ホール301日 ホール・練習室等の貸館の運営業務 ホール利用件数:453件、ホール入場者数:384,047人 練習室利用件数:3,405件、利用人数:59,726人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>3.事業について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業 44事業、71公演、入場者 40,118人 (29年度:65事業 118公演 入場者71,945人 28年度:68事業 130公演 入場者66,485人、27年度:92事業 170公演 入場者87,241人) (1)芸術創造・発信事業 16事業 24公演 <ol style="list-style-type: none"> 1)神戸市室内合奏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 3)TV局やラジオ局と連携事業 4)神戸のアーティストの力を集結したオリジナル企画公演 (2)教育普及・育成事業 11事業 23公演 <ol style="list-style-type: none"> 1)若手アーティスト・人材育成 2)文化芸術を担う人材育成 3)教育普及 4)アウトリーチ (3)鑑賞・学習事業 17事業 24公演
<p>4.その他活動について</p> <p>1)神戸市室内管弦楽団として新たな活動を展開 2018年度よりホルン・オーボエ奏者を加え、楽団名を神戸市室内合奏団から「神戸市室内管弦楽団」に改めた。 演奏できる曲目の増加やアンサンブル能力の向上を図り、神戸市混声合唱団とともに、両楽団の周知・魅力発信に繋げた。</p> <p>2)「KOBEM्यूージックポート～冬の音楽祭～」の開催 フルートコンクール優勝者リサイタルや、市民オペラや、音楽の普及を図る「CLASSIC PLUS」などの事業を連結させた冬の一大イベントを開催。神戸の街の活性化を図った。</p> <p>3)地元経済界とともに実現する神戸文化の創造発信 地元経済界を中心として、「神戸文化マザーポータルクラブ」の立ち上げに協力し、神戸らしい芸術文化事業へ支援を行い、神戸文化の創造発信に繋げた。</p>

5.平成30年度の利用状況

		30年度	29年度	28年度	27年度	26年度
大・中ホール入場者数		38.4万人	48.9万人	50.3万人	51.7万人	52.6万人
利用率	大ホール	87.1%(77.4%)	94.4%(83.8%)	88.6%(79.8%)	88.5%(78.8%)	83.2%(73.0%)
	中ホール	92.7%(84.3%)	94.2%(85.1%)	89.8%(81.2%)	86.0%(75.1%)	84.7%(74.4%)
利用件数	大ホール	201件	298件	296件	310件	299件
	中ホール	252件	267件	298件	295件	310件

※()内は、実利用率

- ・大ホールの天井化粧ボード落下したこと及び壁面タイルの剥落・落下の危険性があったため休館し、工事を実施。大ホールの入場者数・利用率・利用件数が減少した(休館期間:H30年10月23日～H31年1月31日 101日間)。
- ・中ホールは、トイレ増設工事、ピアノ庫増設工事、レストラン後撤去工事により前年度より休館数が14日増。
- ・大、中ホールの利用内訳は音楽:12.7万人、舞踊・演劇が11.2万人、演芸等が2万人、大会行事等12.4万人。

5.収支について

- ・利用料金収入 193,857,465円(大ホール休館に伴う営業補償別途29,153,912円)
29年度213,768,896円(改修工事による営業補償別途7,048,368円)
28年度178,458,992円(改修工事による休業補償別途6,232,969円)
27年度176,824,458円(改修工事による休業補償別途2,340,946円)、26年度180,332千円
- ・29年度比▲19,911千円
休業補償反映後で比較すると、29年度比2,194千円、目標比41,011千円

・全体収支

※利用料金制の導入:H21(H20以前は使用料として市で歳入)

収入(指定管理料、利用料金収入等)384,965,110円、支出(施設管理費、人件費等):358,199,294円、収支差:26,765,816円。

3. 利用者の満足度調査等

	30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(30年4月から31年3月の20事業で集計) 回答数2,858/15,010件 回答率19.0% 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(30年1月から12月の利用時に実施) 回答数103/279件 回答率36.9% 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(31年2月実施) 回答数281/1,247件 回答率22.5% 文化ホール友の会の会員に、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 <ul style="list-style-type: none"> 会場全体 大変よかった・よかった64.2%(70.6%) 普通30.3%(23.7%) 職員の対応 大変よかった・よかった66.4%(71.1%) 普通32.7%(27.8%) 公演内容 大変よかった・よかった95.2%(96.7%) 普通3.5%(2.5%) ・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75.5%(91.2%) 普通21.6%(5.5%) 利用受付の対応 良い・概ね良い81.3%(87.9%) 普通16.6%(11.0%) ホール案内の対応 良い・概ね良い91.8%(88.0%) 普通7.2%(9.8%) ・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78.4%(80.3%) プレイガイドの対応 大変満足・満足80.2%(73.9%) 普通18.3%(25.4%) 計98.5%(99.3%)
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"> ・トイレ増設工事および既存トイレの洋式化・・・特に女性トイレ利用者の列並びは軽減され、洋式トイレが増えた為、老若男女問わず利用しやすくなった。 ・ホームページが見づらい・・・リニューアルし、催事やホール案内が見やすくなり、チケット購入方法に関してもわかりやすくなった。

4. 選定評価委員会の評価

- ・老朽化や工事の影響で施設の評価は下がっているが、事業内容の評価は高いため、安全性に留意して運営してほしい。
- ・マザーポートクラブの取り組みについては、「神戸らしい芸術文化事業への支援」や「神戸文化の創造発信」などの表現が少しわかりにくい、市民にとってわかりやすく発信できるよう工夫してほしい。

平成30年度 ふたば学舎(神戸市立地域人材支援センター)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)	市民が行う地域活動への参加支援を行うとともに、交流・学び、歴史、文化、ものづくりを通じて地域活性化を担う人材の育成を推進することを目的に、平成22年度に設置された施設。 施設内容は、事務室、会議室、講堂、多目的室、音楽室、調理室等。 その他、近隣小・中学校の児童が放課後の居場所としており、地域からも「地域住民の集まりの場、ふたば学舎」として認識されている。	
(2)指定管理者	特定非営利活動法人ふたば	
(3)指定期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日	
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 37,603,000円	決算額 37,603,000円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>1. 管理運営内容について</p> <p>○ 施設の維持管理業務 施設の建物・設備等の維持管理業務、会議室・講堂・多目的室等の貸室の運営業務(使用許可、利用料金の収納等)、地元婦人会を中心とした清掃業務、地元企業を活用した施設設備の管理や保安警備等の外部委託</p> <p>○ 施設の管理運営体制: 事務長代理1名、職員4名、アルバイト5名</p>																																		
<p>2. 貸館について</p> <p>○ 利用率(稼働率)実績:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H30</th> <th>H29</th> <th>H28</th> <th>H27</th> <th>H26</th> <th>H25</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用人数(人)</td> <td>80,582</td> <td>79,420</td> <td>70,245</td> <td>74,054</td> <td>84,165</td> <td>78,474</td> </tr> <tr> <td>利用率(%)</td> <td>46.2</td> <td>47.2</td> <td>56.9</td> <td>56.8</td> <td>59.3</td> <td>56.8</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>7,272</td> <td>6,945</td> <td>6,292</td> <td>6,297</td> <td>6,628</td> <td>6,279</td> </tr> </tbody> </table>								H30	H29	H28	H27	H26	H25	利用人数(人)	80,582	79,420	70,245	74,054	84,165	78,474	利用率(%)	46.2	47.2	56.9	56.8	59.3	56.8	利用件数(件)	7,272	6,945	6,292	6,297	6,628	6,279
	H30	H29	H28	H27	H26	H25																												
利用人数(人)	80,582	79,420	70,245	74,054	84,165	78,474																												
利用率(%)	46.2	47.2	56.9	56.8	59.3	56.8																												
利用件数(件)	7,272	6,945	6,292	6,297	6,628	6,279																												
<p>○ 利用率(稼働率)を向上させるための取り組み ・ウェブサイトでの貸室申込受付、空き室状況の表示。SNSを活用した事業告知、広報誌「ふたばだより」での貸室利用や各部屋のPR。案内チラシの別途作成及び配付。</p>																																		
<p>3. 事業について</p> <p>(1) 指定事業(指定管理者が指定管理料を用いて実施する事業)</p> <p>○ 地域で活躍する人材を発掘・育成するため、各種講座の実施や地域イベントへの企画・参画体験など「人材育成事業」を実施。(参加人数 計1,167人)</p> <p>○ 地域活性化を目的とした市民参加型イベント「まちの文化祭」を、「地域活性化事業」として実施。(参加人数 4,400人)</p> <p>○ 地域文化の学習をテーマとした写真教室や講演会、地域の音楽家やアマチュア落語家によるイベントなど「地域文化事業」を実施。(参加人数 計985人)</p> <p>○ 神戸市内小・中学校を対象とした震災体験学習やイベントなど「震災学習事業」を実施。(参加人数 4校305人)</p> <p>(2) 自主事業</p> <p>○ 阪神・淡路大震災の記憶を継承することを目的として、神戸市外の学校・施設の依頼を受け震災講話や避難所体験など「震災体験学習受入事業」を実施。(参加人数 15件1,650人)</p> <p>○ 特技や趣味を持った多種多様な人材を講師に招き講座開設を支援する「楽しく講座事業」を実施。講座初心者の経験の場としても活用されている。(参加人数 計442人)</p> <p>○ 地域活性化と青少年の居場所づくりを目的としたコスプレイベント「コスメル。at NAGATA」を開催。(年間25日、参加人数 2,680人)</p> <p>○ 青少年の居場所づくりを目的に、「ふたば食堂・ふたば交流ひろば」や「ふたば夏の陣・春の陣」を実施。(参加人数 694人)</p>																																		
<p>4. 30年度の収入状況</p> <p>利用料収入 14,758,923円</p> <p>30年度の収支状況</p> <table border="1"> <tr> <td>収入合計</td> <td>60,408,379円</td> </tr> <tr> <td>支出合計</td> <td>54,554,955円(+5,853,424円)</td> </tr> </table>							収入合計	60,408,379円	支出合計	54,554,955円(+5,853,424円)																								
収入合計	60,408,379円																																	
支出合計	54,554,955円(+5,853,424円)																																	

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>調査方法:貸館利用者に直接配布(受付にて調査用紙手渡し、鍵返却時回収) 調査期間:平成31年1月13日～平成31年2月17日 配布数:1,650枚 回収数:997枚 回収率:60.4%</p> <p>※その他の施設利用者に対しては、施設内にご意見箱を常設し、その都度対応報告等を掲示板でお知らせしている。</p>
②満足度調査の結果	<p>【利用満足度】※()内はH29年度の結果 満足53.2%(50.2%)、まあ満足29.3%(32.0%)、普通12.4%(16.9%)、やや不満0.3%(0.3%)、不満0.0%(0.3%)、無回答4.8%(0.2%)</p> <p>【職員の対応】 良い47.5%(46.4%)、まあ良い19.0%(21.8%)、普通21.8%(24.1%)、やや悪い0.3%(0.4%)、悪い0.0%(0.0%)、無回答11.4%(7.3%)</p> <p>【施設の清掃状況】 きれい55.9%(60.1%)、まあきれい26.5%(26.6%)、普通9.5%(9.0%)、やや汚い1.8%(2.2%)、汚い0.1%(0.2%)、無回答6.2%(1.9%)</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"> ・建物について、「懐かしい校舎」「良い雰囲気」という意見が多く見られた。 ・「トイレの便座が冷たい」という声も多く届いており、さらなる利便性向上のため洗浄機付暖房便座の導入も検討したい。 ・「電子掲示板により各室への案内が分かりやすい」という意見が多く見られたが、「3階の教室やホールへの行き方が分かりにくい」という意見もあり、案内表示に適した位置や表示、情報量の改善等を図りたい。 ・職員の対応については、6割以上から「良い」との評価であった。直接利用者と触れ合う「館の顔」として、今後さらに丁寧な対応を目指していきたい。 ・清掃状況については、毎日の清掃ボランティアの心がけや各時間の間での貸室状態のチェック、簡易清掃などが高評価につながっている。

4. 選定評価委員会の評価

<ul style="list-style-type: none"> ・地域活性化を目的とした事業については高く評価できる。 ・今後は、どういう人材が育成・輩出されたかが分かるような資料を作成してほしい。
--

平成30年度 丸山コミュニティ・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)	市民の福祉の増進及び文化の向上をめざし、市民の連帯によるコミュニティの創造を図ることを目的として、昭和48年度に建設された施設。利用者の大部分は周辺地域の住民。施設内容は、大ホール(会議室に分割することもできる)、講習室、料理教室、和室など。
(2)指定管理者	丸山コミュニティ・センター管理運営協議会
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 11,163,480円 決算額 11,163,480円

2. 管理運営に対する履行確認内容

1. 管理運営内容について

(1)管理実施状況

①施設の維持管理業務

- ・建物維持管理(施設の開錠・施錠、用具・機器等の点検、小修繕、法定点検)
- ・環境維持管理(施設・敷地内の清掃、植栽管理など)

②施設の管理体制

- ・午前1名、午後1名、夜間1名
- ・清掃:1名(協議会の会員による管理運営)
- ・消防設備及び空調設備の保守点検業務等については外部委託

(2)貸館について

①施設運営業務

- ・施設の使用許可、利用料の徴収・管理・納付

②利用実績

	30年度	29年度	28年度	27年度	26年度
利用人数	35,653人	22,120人	19,470人	19,407人	18,982人
利用率	47.5%(24.5%)	31.8%(13.2%)	31.2%(13.2%)	29.8%(12.6%)	31.2%(12.6%)
利用件数	1,384件	969件	969件	919件	930件

○利用人数は61.2%増、利用率は15.7ポイント増、利用件数は42.8%増

30年度より、自主事業(健康麻雀・カラオケ)の開始、市民コーナーの改良などにより、利用者の増加に繋がった。また、29年度に引き続き、子どもの居場所づくり事業(放課後・夏休み)に取り組んでおり、利用者数増加の要因であると考えられる。

○夏の子どもまつり(子どもの居場所づくり事業) 8月20日開催 181人参加

○丸山おどろう会(自主事業) 24回445人(29年度:23回422人、28年度:24回425人、27年度:25回402人)

○童謡コーラス(自主事業) 24回312人(29年度:24回280人、28年度:24回286人、27年度:31回350人)

○健康麻雀(自主事業) 171回1,118人(30年度より実施)

○カラオケ(自主事業) 53回317人(30年度より実施)

○地域住民等による民謡、ダンス、空手、囲碁、卓球、日舞、書道、生け花等のサークル活動を実施

○指定避難所としての防災備蓄物資、並びに福祉避難所用備蓄物資を保管

○災害時の緊急避難場所・避難所として活用

2. 30年度の収入状況

(1)使用料収入 1,908千円(29年度:1,870千円 28年度:1,448千円 27年度:1,447千円)

(2)収支状況 神戸市負担額9,561千円(29年度:9,293千円 28年度:9,461千円 27年度:9,490千円)

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法:施設利用者に直接配布 調査期間:年間を通して 回収数:323枚
②満足度調査の結果	<p>【スタッフの対応について】</p> <p>①親切・丁寧さ 良い・まあ良い:87.0%(84.4%) 普通:11.8%(14.4%) あまり良くない・良くない:1.2%(1.2%)</p> <p>②迅速さ 良い・まあ良い:81.1%(78.4%) 普通:17.6%(20.8%) あまり良くない・良くない:1.2%(0.8%)</p> <p>③気持ち良い挨拶 良い・まあ良い:86.4%(80.7%) 普通:12.4%(18.2%) あまり良くない・良くない:1.2%(1.2%)</p> <p>④話の聞き方・説明の仕方 良い・まあ良い:82.7%(80.6%) 普通:16.4%(18.6%) あまり良くない・良くない:0.9%(0.8%)</p> <p>【施設や設備について】</p> <p>⑤清潔さ・整理整頓 良い・まあ良い:88.3%(85.2%) 普通:10.8%(13.6%) あまり良くない・良くない:0.9%(1.2%)</p> <p>⑥案内表示 良い・まあ良い:85.1%(86.4%) 普通:13.9%(12.1%) あまり良くない・良くない:0.9%(1.5%)</p> <p>【来館者への案内や広報について】</p> <p>⑦イベント案内等の分かり易さ 良い・まあ良い:82.4%(79.2%) 普通:15.8%(19.3%) あまり良くない・良くない:1.8%(1.5%)</p> <p>⑧施設の印刷物 良い・まあ良い:83.3%(87.1%) 普通:15.5%(11.4%) あまり良くない・良くない:1.2%(1.5%)</p> <p>【全体の印象】 大変満足・満足:73.7%(76.2%) 普通:25.1%(20.5%) やや不満・不満:1.2%(3.4%)</p>
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親切な対応だった。 ・トイレを含め、全体の掃除が行き届き、清潔だった。 <p>【苦情】なし</p>

4. 選定評価委員会の評価

- ・利用人数が年々増加しており、利用率も昨年度より増加している。
- ・子どもの居場所づくり事業への取り組みは高く評価できる。

平成30年度 神戸市立地域福祉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)	すべての市民が地域社会のふれあいの中で日常生活を送ることができるよう、市・事業者・市民が協力して地域福祉の向上をめざして、様々な福祉・交流活動を行う「ふれあいのまちづくり」事業を展開している。 地域福祉センターは、その活動拠点として、児童や高齢者、障害者や健常者など地域住民をはじめすべての人が地域の福祉活動や交流活動などを行うために利用できる施設で、概ね小学校区に1か所整備している。(平成31年4月現在、164小学校区のうち163小学校区での整備を完了) 施設は、地域福祉活動コーナーや会議室、調理コーナー、談話コーナー等で延床面積は約250㎡を標準としている。
(2)指定管理者	ふれあいのまちづくり協議会 187団体 (添付資料1のとおり)
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 305,452,200円 決算額 304,039,945円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>指定管理者である各ふれあいのまちづくり協議会は、自治会・婦人会・民生委員児童委員協議会・青少年育成協議会・老人クラブ等、校区内の主な地域団体を中心に構成されており、地域福祉センターを拠点として、福祉活動・交流活動を中心に、環境・防災・子育て支援など地域の実情に即した幅広い活動(ふれあい喫茶、子育てサークル、健康体操、一人暮らし高齢者料理教室など)を実施している。また地域福祉センターは各種団体の会合やサークル活動などでも有効に活用されているところが多い。 建物の管理面においては、清掃や備品管理、利用申込の受付、利用調整、軽微な補修等を行った。 全体としては、概ね適正に管理運営されていると考えているが、一方では、市民に対する認知度が十分でなかったり、担い手の不足や高齢化などの課題も顕在化してきている。 利用者数は、1,627,413人(H29 1,790,638人)であった。</p>
--

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法:協定期間内に全ての地域福祉センターで調査を実施する。 対象の地域福祉センターは、各区役所で選定する。 施設利用者に直接配布する。 調査期間:平成30年7月～平成31年3月 実施数 :51地域福祉センター 回収数 :3,977枚
②満足度調査の結果	(添付資料のとおり) ・申込手続 満足・やや満足75.3% 普通21.7% やや不満・不満 2.9% ・スタッフ対応 満足・やや満足86.2% 普通13.6% やや不満・不満 0.2% ・行事内容 満足・やや満足84.0% 普通15.2% やや不満・不満 0.8%
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	肯定的な意見や感想がほとんどであるが、施設の老朽化に伴う改修や備品の充実に対する要望、若い人にもっと参加して欲しいといった意見もあった。 これらの意見を踏まえ、より充実した地域福祉活動を実施していただくよう、各協議会に伝えた。

4. 選定評価委員会の評価

<ul style="list-style-type: none"> ・若い人の利用を増やしていくよう工夫をお願いしたい。 ・地域活動の担い手の高齢化という問題は深刻であり、今後どのようにこの問題を克服していくか真剣に検討する必要がある。

平成30年度 しあわせの村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】 「神戸市民の福祉をまもる条例」の理念の実現を目指し、市民福祉の高揚、福祉活動の推進、健康の増進等の事業を行い、市民福祉の総合的推進を図る。 【施設内容】 (保健福祉局)宿泊施設、シルバーカレッジ、果樹園、ローンボウルス場ほか。 (建設局)野外活動センター、キャンプ場、温泉健康センター(温泉、プール、体育館、トレーニングジム)、運動広場、球技場、テニスコート、アーチェリー場
(2)指定管理者	しあわせの村運営共同事業体(代表者：公益財団法人こうべ市民福祉振興協会)
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和2年3月31日
(4)H30市支出額(単位：円)	協定締結額 1,224,668,000円 決算額 1,221,665,731円 (うち、保健福祉局 759,059,000円)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務		①施設及び設備等維持管理(点検・修繕)、園地管理、清掃、警備等 ※一部業務を障がい者団体へ委託 ②当事者意見を取り入れながらしあわせの村ユニバーサルデザイン推進方針に基づいた村づくり ・客室・レストラン等の点字案内、UD食器配置、介護食対応 ・視覚障がい者歩行誘導マット配置や視覚障がい者用音声案内ラジオの運用 ・全景模型(音声案内・触地図機能付)、デジタルサイネージ及びタッチ式検索パネルを組み合わせた複合型の機能を持つ情報コーナーの運用 等 ③KEMSの継続取得 【30年度の新たな取り組み】 ・人工知能(AI)を搭載した「音声対話型電子案内板」を本館・宿泊館、温泉健康センターに設置。 ・「白杖使用者向け音声案内システム」を温泉健康センターに試行的に設置。
②施設の運営業務		・総合的管理運営、利用受付・利用料金徴収 ・ホームページの運用やメールマガジンの配信、フェイスブックによる広報活動 ・村内医療・福祉施設との連絡会を毎月開催 ・入村者アンケート調査の実施 ・登録モニターによるモニタリング調査 【30年度の新たな取り組み】 ・市の子育て支援施策の一環として、18歳未満の子どもを含むグループの普通車駐車料金無料化を開始。(無料化台数71,333台)
③その他の業務		・駐車場、レストラン、売店、自販機、馬事公苑等の運営
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況		・入村者数 1,842,300人(対前年比2.5%減) ・施設利用人数計 981,983人(対前年比4.0%減) [保健福祉局] 145,839人(対前年比6.3%増)
②その他利用状況		・入村車両数 1,508,625台(対前年比1.4%減) ・レストラン利用人数 376,342人(対前年比10.7%減) ・イベント等参加人数 141,930人(対前年比2.6%増)
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料または利用料金収入		・利用料収入計 414,647,274円(対前年比4.7%減) [保健福祉局] 185,225,825円(対前年比5.1%減)
②指定管理者の収支状況		①指定管理部分 [収入額] 1,636,313千円(対前年比0.3%増) [支出額] 1,567,711千円(対前年比1.2%増) [収支差] 68,602千円 ②自主事業部分 [収入額] 1,126,306千円(対前年比7.6%増) [支出額] 1,065,430千円(対前年比5.3%減) [収支差] 60,875千円

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	入村者数195万人(31年度までに)	184.2万人(目標値比94.5%)
②収入目標額	・利用料収入 447,922千円 [保健福祉局] 194,199千円	・収入実績 414,647千円 [保健福祉局] 185,226千円
③その他新たなサービス		
【主な提案事業】		
農福連携事業・オリジナルブランド「神戸幸品」	・村内で栽培している農作物の生産・加工・流通と障がい者の就労を組み合わせた事業。 ・村で生産された製品のオリジナルブランド「神戸幸品」の販売。	・ジュース(にんじん)やかりんとう(さつまいも)を販売。 村で生産されたはちみつ、原木しいたけ、きんとき(さつまいも)を販売。
障がい者就労コンビニの運営	障がい者就労の場の拡充と来村者への福祉意識の啓発をめざし、本館・宿泊館1階において、障がい者と健常者がともに働くカフェを運営。また、30年6月からは障がい者就労コンビニとして運営。	利用者数 (カフェ)10,172人 (コンビニ)116,054人
シルバーカレッジ地域交流活動	シルバーカレッジ在学生在が小学校区を基本とした地域交流グループに分かれ、それぞれの地域でボランティア活動を実施する。	・グループ数 58グループ ・活動参加者数延 8,463人
東京2020パラリンピックに向けた選手支援活動	2020年東京パラリンピックに向けた施設視察団の受け入れや、練習場所の提供。	受入合宿 ・日本身体障がい者水泳連盟 ・ゴールボール女子日本代表選手 等
障がい者スポーツ交流イベント	障がい者と健常者がスポーツを通じて相互理解を深めることを目的に、交流する機会を提供する。	卓球大会(137人)、ニュースポーツ体験会(593人)、しあわせNewYearマラソン(1,692人)、パラ・スポーツ王国HYOGO & KOBE夢プロジェクト(2,576人)
こころのアート展	障がい者の芸術作品の魅力を広く社会に知っていただくことを目的に芸術作品展及びワークショップを開催。	[作品展]来場者数:7,200人 [ワークショップ]参加者数:120人 その他各所で巡回展開催。

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	[調査方法] 村内にてアンケート用紙を配布し、回収。 [調査実施日] 10/10(水)、13(土) [有効回答数/配布数(有効回答率)] 1,278枚/4,100枚(31.2%) [質問項目] 利用施設、利用交通機関、満足度など
②満足度調査の結果	[全体]満足41.9%、概ね満足40.7%、普通15.6%、やや不満1.4%、不満0.4% [公園・緑地]満足53.1%、概ね満足34.0%、普通12.0%、やや悪い0.7%、悪い0.3% [利用料金]安い29.0%、概ね安い26.9%、普通35.0%、やや高い6.8%、高い2.2% [接客対応]良い30.6%、概ね良い28.0%、普通39.0%、やや悪い1.8%、悪い0.5% [施設・設備]良い26.9%、概ね良い32.7%、普通36.0%、やや悪い4.0%、悪い0.5% [レストラン]満足17.8%、概ね満足28.6%、普通43.2%、やや不満8.6%、不満1.8% [高齢者、障がい者が利用しやすい施設か]思う73.4%、思わない4.7%、わからない21.9%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・トイレ洋式化→30年度に本館・宿泊館2階、芝生広場(西・北)、キャンプ場(オート・テント)改修工事実施。31年度においても本館・宿泊館1階等実施予定。(神戸市工事) ・犬の散歩マナーが悪い。→マナー啓発のPR(村内放送、チラシ配布、広報)を行った。

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	平成30年度は、西日本豪雨や相次ぐ台風など自然災害に見舞われ、「しあわせの村まつり」の中止等もあり、全体として利用者数・利用料収入ともに前年度より減少し、提案の目標を達成することができなかった。 しかしながら、しあわせの村の理念を十分に理解し、ユニバーサルデザインや障がい者利用に配慮した管理運営を行っている。 また、農作物の生産・加工・流通と障がい者就労を組み合わせた農福連携事業での「きんとき」(さつまいもかりんとう)の新たな発売や、障がい者就労コンビニのオープン等、障がい者の就労・社会参加の推進に積極的に取り組んでいる。 さらに、昨年度に引き続き、シルバーカレッジ在生におけるボランティア活動も盛んで、その成果を社会に還元している。 加えて、東京2020パラリンピックに向けた支援活動や市民の障がい者スポーツに対する理解を深めるイベントも評価できる点である。

平成30年度 こうべ市民福祉交流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)	市民福祉交流の拠点 (研修室・事務室等(市民福祉スポーツセンター併設))
(2)指定管理者	社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和2年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 162,427,000円 決算額 163,660,771円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
	①施設の維持管理業務	・管理運営業務、施設及び設備の維持管理業務
	②施設の運営業務	・会議室の運営業務(使用許可、利用料金の収納等) ・利用者アンケートの実施・結果報告(2月12日・18日)
	③その他の業務	・若年性認知症交流会おひさまの開催(7月21日) ・愛の輪ポスター展示(1月17日～23日)
(2)利用状況		30年度の状況
	①施設利用状況	・利用者数: 80,695人(対前年度比2.8%減) 29年度 83,059人 28年度 81,945人 ※提案時の目標利用者数(85,945人)を5,250人下回った。 ・目標達成できなかった理由 介護保険課認定事務センター移転工事に伴い、4階会議室の利用を2ヶ月停止したため。
	②その他利用状況	
(3)収支状況		30年度の状況
	①使用料または利用料金収入	・会議室収入: 10,415,200円(対前年度比6.7%増) 29年度 9,767,450円 28年度 9,367,850円 ・駐車場収入: 3,299,670円(対前年度比4.9%増) 29年度 3,145,500円 28年度 2,973,150円
	②指定管理者の収支状況	○30年度 ・収入額(対前年比10.2%増) 165,634,424円 理由: 指定管理料の変更 ・支出額(対前年比6.5%増) 163,660,771円 理由: 光熱水費の増 ・差引+1,973,653円 ○29年度 ・収入額(対前年比5.2%増) 150,247,909円 理由: 指定管理料の変更 ・支出額(対前年比4.7%増) 153,646,909円 理由: 光熱水費の増 ・差引-3,399,000円 ○28年度 ・収入額(対前年比 4.5%減) 142,769,369円 理由: 指定管理料の変更 ・支出額:(対前年度比 1.5%減) 146,688,664円 理由: 光熱水費の減 ・差引-3,919,295円
(4)その他		30年度の状況
	①施設内での実施工事	・昇降機(3号機)設備改修工事 ・受変電設備改修工事 ・冷却塔整備 ・立体駐車場減速機他補修 ・直流電源装置補修 ・給湯ボイラー分解整備 ・給湯膨張タンク補修 ・引込設備補修
	②独自提案項目	・地階駐車場の照明設備のLED化 ・7階体育館の照明設備のLED化

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"> 利用者数 85,945人 利用率 42.7% 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者数 80,695人 (達成目標率 93.9%) 利用率 37.4% (達成目標率 87.6%) 目標達成できなかった理由 介護保険課認定事務センター移転工事に伴い、4階会議室の利用を2ヶ月停止したため。
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> 1階ホール等の施設の活性化 LED導入による電気使用量の削減 	<ul style="list-style-type: none"> 若年性認知症交流会の開催 地階駐車場の照明設備のLED化 7階体育館の照明設備のLED化

4. 利用者の満足度調査等

	30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し、退館時に回収した。 調査期間:平成31年2月12日・18日 配付数:700枚 回収数:440枚 回収率:62.8% 質問項目:来館目的、来館回数、窓口職員の対応、施設の案内表示、施設の設備に対する評価等</p>
②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> 窓口職員の対応:良い 67.4%、まあ良い 16.3%、普通 11.6%、あまり良くない 2.3%、良くない 0%、無回答 2.3% 施設の案内表示:わかりやすい 17%、まあまあわかりやすい 27.7%、普通 40.7%、ややわかりにくい 3.4%、わかりにくい 1.8%、無回答 9.3% 施設の設備:利用しやすい 24.5%、まあまあ利用しやすい 30.2%、普通 29.5%、少し利用しにくい 4.1%、利用しにくい 1.4%、無回答 10.2%
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"> 「トイレを和式から洋式にしてほしい」 →平成29年度より計画的に工事を実施している。令和元年度には1～3階トイレの改修工事を予定している。 「駐輪場が狭いためスペースを拡大してほしい」 →令和元年度に駐輪場のスペース拡大のための工事を実施予定。

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>供用開始後20年以上が経過し設備改修等が数多く行われる中、工事業者との調整や利用者の安全確保等に注力し、施設管理を行っている。 また、施設内照明のLED化等を進めており、通常の施設管理に加えての業務もこなしている点は評価すべきである。 また、神戸市社会福祉協議会は、地域福祉への貢献活動や福祉事業を展開しているノウハウを生かし、指定管理者として当該施設の設置目的に沿うべく、施設の活性化や利用率向上に向けてさらなる取り組みを進められたい。</p>

平成30年度 神戸高齢者総合ケア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)	高齢者の寝たきりを予防し、居宅における療養・介護を支援する事業及び高齢者に必要な便宜を提供することにより、高齢者の自立及び福祉の増進を図ることを目的として設置。 施設内容：地域リハビリテーションセンター(1F)、老人保健施設こうべ(2F及び3Fの一部)、駐車場(1F屋外及び地下1F)
(2)指定管理者	一般財団法人 神戸在宅医療・介護推進財団
(3)指定期間	平成30年4月1日から平成30年12月31日まで
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額 56,466,000円 決算額 56,466,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30年度の状況	
①施設の維持管理業務	設備等の維持管理業務、清掃業務等を実施した。	
②施設の運営業務	介護保健施設サービス、短期入所療養介護及び通所リハビリテーションを提供した。 感染対策委員会、虐待防止身体拘束廃止委員会などを毎月開催し、感染症対策研修、虐待防止研修等を実施し、職員のスキルアップに努め、利用者の安全・安心の向上を図った。	
③その他の業務	短期入所療養介護及び通所リハビリテーション等の利用者に対して、当財団の訪問看護との連携を行い、在宅ケアの充実を図った。	
(2)利用状況	30年度の状況	
①施設利用状況	【老人保健施設こうべ】 平均利用者数 15.6人/日(H29実績 45.8人/日) 利用率 28.9%(84.8%) 年間のべ利用者数 4,293人(16,720人) 増減理由 施設閉所に向け、新規入所者の受入停止、在所者の転所支援を実施したこと等による。 【地域リハビリテーションセンター】 1回平均利用者数 10.2人(H29実績 12.9人) 年間延べ通所者数 3,249人(5,651人) 利用率 50.8%(64.7%) 増減理由 上記と同様、施設閉所に向け、新規入所者の受入停止、在所者の転所支援を実施したこと等による。	
②その他利用状況	特記事項なし	
(3)収支状況	30年度の状況	
①使用料または利用料金収入	利用料等収入 82,678,566円 (29年度 265,271,264円)	
②指定管理者の収支状況	収入額 139,144,566円 (29年度 340,561,264円) 支出額 281,701,201円 (29年度 363,411,633円) 差引額 △142,556,635円 (29年度 △22,850,369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	老人保健施設こうべ 利用率93% 地域リハビリテーションセンター 利用率66%	同左 利用率28.9% 同左 利用率50.8%
②収入目標額	296,594千円	82,678千円(達成率27.9%)

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
①満足度調査の実施内容		例年11月にアンケート調査を実施しているが、①老人保健施設は12月上旬に終了予定であったこと、②地域リハビリテーションセンターについても、12月中に利用終了の見込みであったことから、30年度は実施していない。
②満足度調査の結果		—
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"> ・苦情等はなかった。 ・平成30年2月に、指定管理者が、老人保健施設及び地域リハビリテーションセンターの利用者・家族に対し説明会を3回開催し、30年度中に老人健康センターを廃止する方針を説明した。 ・平成30年4月以降、指定管理者の職員（看護師・理学療法士等）が、本人や家族の希望等を聞いたうえで転所等を調整した。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年12月末日をもって指定管理者を終了した。 ・平成30年2月に、指定管理者が、老人保健施設及び地域リハビリテーションセンターの利用者・家族に対し説明会を3回開催し、30年度中に老人健康センターを廃止する方針を説明した。 ・平成30年4月以降、指定管理者の職員（看護師・理学療法士等）が、本人や家族の希望等を聞いたうえで転所等を調整した。

平成30年度 市民福祉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>ア 設置目的 障害者・高齢者をはじめすべての市民に開かれたスポーツ施設として、障害者等のスポーツの振興に努めるとともに、スポーツを通じて市民との交流及び障害者等の社会参加等福祉の増進を図る。</p> <p>イ 施設内容 こうべ市民福祉交流センター内 7階:体育館、8階:トレーニング室、10階:プール</p>
(2)指定管理者	株式会社 オージースポーツ
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和2年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 63,332,000円 決算額 63,234,690円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務		<p>1. 体育館、プール、トレーニング室の維持管理 日常清掃、プール水抜き清掃(年3回)、プール水温・水質測定等 (こうべ市民福祉交流センター指定管理者の業務に属するものを除く)</p> <p>2. 施設・設備・備品等のメンテナンス及び修繕</p>
②施設の運営業務		<p>1. 体育館、プール、トレーニング室の使用の受付、使用許可、使用料の徴収及び本市への使用料の納付</p> <p>2. 利用者への助言・指導</p> <p>3. 施設プログラムの延参加人数 トレーニングルームプログラム 10,153人(H29:9,809人) プールプログラム 5,306人(H29:5,389人)</p> <p>4. 各種行事の開催(回数、参加人数等) セミナー(4回 88人) 各種イベント(15種 2,715人) センターカップ開催(3回 250人) アダプテッドスポーツ普及事業(毎週土曜ほか 413人) ボランティア養成・普及事業(2回 26人)</p>
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況		<p>合計 H30 103,650人(H29:98,171人) 体育館 H30 19,450人(H29:18,096人) プール H30 45,708人(H29:43,717人) トレーニング室 H30 38,492人(H29:36,358人)</p>

(3)収支状況		30年度の状況
①使用料または利用料金収入	H30使用料 19,319,050円 H29使用料 18,146,700円	
②指定管理者の収支状況	H30決算額 収入65,299,100円 支出66,526,016円 H29決算額 収入65,303,300円 支出64,631,931円	
(4)その他		30年度の状況
		中学生の職業体験(トライやるウィーク)受け入れ など

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	-	-

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
①満足度調査の実施内容		アンケート調査を実施 ・時期:平成31年2月9日～2月23日 ・回答数:335人 ・「利用者満足度」のほか、「年齢」「性別」「利用時間帯」「利用頻度」「利用目的」「障害種別・等級」等を調査。
②満足度調査の結果		満足度調査として、19項目について、5段階評価で調査。満足度の平均については4.17(H29:4.14)、施設のサービス全般への満足度については4.19(H29:4.21)であった。 平均が4.5以上が2項目、4～4.49が13項目、3.5～3.99が4項目で、3.5未満の項目はなかった。 相対的に評価の高いものは、職員の質に関連する項目や利用手続き・料金についての項目であり、評価の低いものは、施設の広さ・設備・備品についての項目であった。
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応		設備・備品の修繕・更新については利用者からの要望も踏まえ、必要に応じて市と指定管理者にて協議を行い、可能な範囲で行っている。30年度は神戸市において卓球台の購入を行い、指定管理者においてもプール車椅子の修繕等を行った。今後、神戸市において体育館の床の張替えやプール更衣室への空調の設置を行うとともに、市民福祉交流センター全体のトイレの改修も順次行っていく予定である。 また、利用者マナーについて、年に2回、掲示やビラ配布、声かけによるマナーアップキャンペーンを行った。

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	施設利用者数は前年度と比較して増加しており、満足度調査においても引き続き高い評価が得られている。 独自の取り組みである施設プログラムについても、前年度よりも参加者数を伸ばしており、施設の利用促進に努めている。 今後も更なるサービス向上と利用者満足度の向上に努められたい。

平成30年度 神戸こども初期急病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) 小児科医の不足等により、市内の小児救急医療体制の維持が深刻な状況になっている中で、初期救急機能の強化を図り、持続可能な小児救急医療体制を確立するため、市医師会、小児科医会、神戸大学、市内医療関係者、神戸市等の協働事業により平成22年12月1日に開院。 当センターは、夜間・休日における子どもの急病に関して、初期の小児救急医療を提供するとともに、子どもの急病対処法など子育て支援の啓発事業を行うことにより、神戸市民の安心の子育て・子どもの健やかな成育に尽くすことを基本理念としている。</p> <p>(概要) ①所在地 神戸市中央区脇浜海岸通1丁目4番1号 ②規模 鉄筋コンクリート造 地上2階 ③敷地面積 2,500㎡、延床面積 1,279.88㎡ ④施設設備 診察室4、感染症診察室2、観察室、処置室、検査室、レントゲン室、薬剤室、トリアージ室2、授乳室、電話相談室、スタッフ用託児室、会議室等 ⑤診療時間 休日・夜間365日の小児科初期診療 受付時間 平日 19時30分～翌朝6時30分(診療は20時から) 土曜 14時30分～翌朝6時30分(診療は15時から) 休日 8時30分～翌朝6時30分(診療は9時から) ⑥子育て支援事業として、こども急病電話相談、ママとパパの医療講座を23年4月より実施</p>
(2)指定管理者	一般財団法人 神戸市小児救急医療事業団
(3)指定期間	平成30年4月1日～平成35年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 211,000,000円 決算額 195,845,189円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>平成30年度実績 (平成29年度実績)</p> <p>診療日数 365日 (365日)</p> <p>患者数 27,643人(1日平均 75.7人) (28,674人(1日平均 78.6人))</p> <p>救急車搬入受入数 338件 (304件)</p> <p>後送患者数 824人 (825人)</p> <p>こども急病電話相談 14,974件 (19,016件)</p> <p>こども急病電話相談(救急安心センターこうべ) 3,800件 (1,913件 ※平成29年10月2日～平成30年3月31日)</p> <p>ママとパパの医療講座 18回 712人参加 (17回 714人参加)</p> <p>※小児内科の初期救急医療を安定的に実施している。 当センターの開院により、それまで多くの患者に対応していた二次救急医療機関の患者の受け入れ割合が、開院前と比較すると、44.6%→14.1%(30年度)に減少し、初期救急医療機関については、37.0%→61.8%(30年度)と増加しており、医療機関の役割分担が図られている。</p>

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>調査方法: 診察終了後、会計窓口において保護者にアンケート用紙を配布し記載を依頼。</p> <p>調査期間: 平成31年3月8日～3月14日 (平成30年3月2日～3月8日)</p> <p>期間中の患者数: 398人(430人)</p> <p>配布数: 348枚 (407枚) 回収数: 348枚 (405枚) 回収率: 100% (99.5%)</p> <p>質問項目: 施設について、トリアージについて、スタッフの対応、待ち時間、全体の満足度等</p>
②満足度調査の結果	<p>診察室や待合室の快適性: 満足+やや満足98.9%(96.8%)、やや不満+不満1.1%(2.2%)</p> <p>トリアージについて: 満足+やや満足95.4%(95.5%)、やや不満+不満2.0%(1.7%)</p> <p>医師の話し方・態度: 満足+やや満足97.7%(97.1%)、やや不満+不満2.0%(2.4%)</p> <p>看護師の話し方・態度: 満足+やや満足90.2%(90.8%)、やや不満+不満0.9%(0.7%)</p> <p>診察までの待ち時間について: 30分以内68.1%(76.5%)、30分～1時間以内17.8%(11.9%)、1時間以上4.4%(1.6%)</p> <p>待ち時間について: 満足+やや満足74.1%(80.5%)、やや不満+不満8.0%(2.7%)</p> <p>全体としての満足度: 満足+やや満足88.6%(89.6%)、やや不満+不満1.1%(1.0%)</p>
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>通常、施設の駐車場が満車の場合、民間駐車場の利用を案内しているが、民間駐車場が遠いとの意見を受け、1月～2月の繁忙期のみ施設南側の港湾局所管のなぎさ公園を臨時の駐車場とし、市民の利便性の向上に努めた。</p>

4. 選定評価委員会の評価

本市の小児救急医療体制における当センターの役割は非常に大きいものと考えられ、当センターの開院後の二次医療機関の患者受け入れ割合は大幅に減少していることから、十分に役割を果たしていると考えられる。また、こども急病電話相談は高い相談件数で推移しており、市民の不安解消に役立つとともに、相談の約7割が救急を受診していないことから、受療行動の適正化につながったと評価できる。感染症の影響等により患者が大幅に増加する場合にも、待ち時間の短縮化に努めるなど、今後も本市の小児救急医療体制の維持、市民の安心な子育てに尽くしていただきたい。

平成30年度 こうべ市歯科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)	(設置目的) 障害者、高齢者その他の一般の歯科診療所での治療が困難な者について、歯科疾患に関する相談、指導、診断、治療等を行う。 (事業概要) ①開設者：神戸市 ②管理運営：公益社団法人 神戸市歯科医師会 ③所在地：長田区二葉町5丁目1番1-201号(「アスタくにつか5番館」2階) ④面積：614.49㎡ ⑤対象者：障害者、高齢者、その他の一般の歯科診療所での治療が困難な者 ⑥治療法：心身障害者歯科診療所で行っていた抑制法、鎮静法、全身麻酔にも対応 ⑦診療設備：歯科診療台6台(内個室2室)、パノラレントゲン2台、デンタルレントゲン3台 ⑧開設日：平成16年4月1日 ⑨診療開始：平成16年4月12日 ⑩診療時間：月～金 9時～12時 13時～17時
(2)指定管理者	公益社団法人 神戸市歯科医師会
(3)指定期間	平成30年4月1日～平成35年3月31日
(4)H30市支出額(単位：円)	協定締結額 66,975,000円 決算額 63,261,845円

2. 管理運営に対する履行確認内容

平成30年度実績 (平成29年度実績)
1. 診療日数 244日 (244日)
2. 患者数 5,553人;1日あたり22.8人 (5,484人;1日あたり22.5人)
①全身麻酔 307人;1日あたり1.3人 (321人;1日あたり1.3人)
②鎮静法 61人;1日あたり0.2人 (86人;1日あたり0.4人)
③全身管理 200人;1日あたり0.8人 (229人;1日あたり0.9人)
④一般治療 4,985人;1日あたり20.4人 (4,848人;1日あたり19.9人)
全身麻酔を含む歯科治療を、安全かつ安定的に実施している。

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法：患者本人、家族、施設等の介護職員らによるアンケートへの記入 調査機関：平成31年1月15日～19日に実施 回答者数：108人 質問項目：治療に対する満足度、予約について、待ち時間について等
②満足度調査の結果	・治療の満足度について 大変よかった65%、よかった31%、どちらともいえない1%、よくなかった1%、無回答2% ・予約について 適切 75% 取りにくく感じる 15% その他 3% 無回答 7% ・待ち時間について 適切 83% 長く感じる 7% その他 1% 無回答 9%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	「大変よかった」および「よかった」が9割以上、「これからもセンターで受診したいか」についても、9割以上がが受診したいと答えている。一方、1割程度の利用者が予約を取りにくく感じている。待ち時間についても83%が適切であると回答だったが、最後の会計が遅いとの意見もあった。予約に関しては希望に沿えない場合でも、症例に応じた丁寧な説明により、診療への不安を取り除き、少しでも患者の希望に応えられるように努めていく。

4. 選定評価委員会の評価

<p>地域の一般の歯科診療所での治療が困難な方々のために、年間5,000人以上に歯科治療を行っており、利用者数は年々増加している。</p> <p>また、満足度調査においても多くの利用者が治療について満足し、引き続き治療を希望されている方が多数いることは、当センターの設立目的である「地域の歯科診療所で診療を受けることが困難な方々に、安全で安心な歯科医療サービスを提供する」ことを果たしていると考えられ、大いに評価できる。</p> <p>今後も歯科センターが必要な方々に、広く知ってもらえるようPRを行い、更なる充実を図りつつ、地域の診療所等との連携を強化し、安心・安全な歯科医療の提供を継続されるよう期待する。</p>

平成30年度 自立センターあづま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) 障害者の福祉の増進を図る目的で障害者総合支援法第36条第1項に規定するサービス事業所として設置。 (事業概要) 食事・排せつ・着衣などの日常生活支援や創作的活動及び生産活動機会の提供、その他身体機能又は生活能力の向上のために必要な支援を行っている。
(2)指定管理者	社会福祉法人えんぴつの家
(3)指定期間	平成29年4月1日から平成33年(令和3年)3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	利用料金制のため、市からの支出はなし。

2. 管理運営に対する履行確認内容

(1)運営状況の履行確認 概ね適正な運営がなされており、特に問題はなかった。 (2)平成30年度実績 自立センターあづま 生活介護事業所(定員40名、登録者44名)【1日平均利用人数39名】 上記事業について、概ね適正に実施されており問題ない。

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法:利用者アンケート用紙を42世帯(44名)に配布し、36名から回収(全て保護者回答)。回収率81.8% 調査期間:平成31年3月11日～3月18日 調査項目:職員の対応、サービスの内容、室内環境など
②満足度調査の結果	・全体 満足47.2%、ほぼ満足38.9%、普通13.9% ・職員対応 満足58.4%、ほぼ満足33.3%、普通8.3% ・サービス内容 満足47.2%、ほぼ満足38.9%、普通13.9% ・トイレ等設備の使いやすさ 満足36.1%、ほぼ満足36.1%、普通27.8%
③利用者からの主な苦情,意見とそれへの対応	運動の機会を増やしてほしいとの要望に関しては、時間枠増を図る。トイレ環境については原因追求を行い今後検討を要するが、その他はお礼や日々の活動に対する報告内容が多くを占めている。

4. 選定評価委員会の評価

利用者満足度調査において「満足」と「ほぼ満足」が多数を占めており、概ね利用者のニーズに沿った管理運営がなされていると考えている。
--

平成30年度 魚崎サービス事業所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) 障害者の福祉の増進を図る目的で障害者総合支援法第36条第1項に規定するサービス事業所として設置。 (事業概要) 食事・排せつ・着衣などの日常生活支援や創作的活動及び生産活動機会の提供、その他身体機能又は生活能力の向上のために必要な支援を行っている。
(2)指定管理者	社会福祉法人神戸明輪会
(3)指定期間	平成29年4月1日から平成33年(令和3年)3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	利用料金制。エレベーター保守管理費として1,000,000円を支出、決算額は924,048円。

2. 管理運営に対する履行確認内容

(1)運営状況の履行確認 概ね適正な運営がなされており、特に問題はなかった。
(2)平成30年度実績 生活介護事業所(定員20名、登録者30名)【1日平均利用人数11.66名】 上記事業及びエレベーター保守管理業務について、概ね適正に実施されており問題ない。

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法: 利用者にアンケート用紙を30部配布し、28部回収。回収率93.3% 調査期間: 平成30年1月21日～2月15日 調査項目: 職員の対応、サービスの内容、室内環境など
②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・全体 満足53.5%、ほぼ満足39.3%、不満3.6%、無回答3.6% ・職員対応 満足79%、ほぼ満足21% ・サービス内容 満足50%、ほぼ満足35.7%、普通10.7%、不満3.6% ・トイレ等設備の使いやすさ 満足42.9%、ほぼ満足17.8%、普通21.4%、やや不満3.6%、無回答14.3%
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	外出の回数を増やしてほしいとの要望に対し、要望に応じたプログラムを検討。空調の改善の要望に対し、平成30年度に改修工事を実施した。

4. 選定評価委員会の評価

利用者満足度調査において「満足」と「ほぼ満足」が多数を占めており、概ね利用者のニーズに沿った管理運営がなされていると考えている。
--

平成30年度 東垂水サービス事業所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) 障害者の福祉の増進を図る目的で障害者総合支援法第36条第1項に規定するサービス事業所として設置。 (事業概要) 食事・排せつ・着衣などの日常生活支援や創作的活動及び生産活動機会の提供、その他身体機能又は生活能力の向上のために必要な支援を行っている。
(2)指定管理者	社会福祉法人ヨハネ会
(3)指定期間	平成29年4月1日から平成33年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	利用料金制のため、市からの支出はなし。

2. 管理運営に対する履行確認内容

(1)運営状況の履行確認 概ね適正な運営がなされており、特に問題はなかった。
(2)平成30年度実績 生活介護事業所(定員6名、登録者6名)【1日平均利用人数5.6名】 上記事業について、概ね適正に実施されており問題ない。

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法：利用者にアンケート用紙を56部配布し、46部回収。回収率82.1% (自立センターたるみの中に含まれる形で実施) 調査期間：平成31年1月7日～1月28日 調査項目：職員の対応、サービスの内容、室内環境など
②満足度調査の結果	・全体 満足41.3%、ほぼ満足45.6%、普通10.9%、無回答2.2% ・職員対応 満足52.2%、ほぼ満足32.6%、普通15.2% ・日常活動の内容 満足30.4%、ほぼ満足45.7%、普通21.7%、やや不満2.2% ・イベントの内容 満足32.6%、ほぼ満足47.8%、普通19.6%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	施設全体としては健康診断の再開に関する要望があったが、その他はお礼や日々の活動に対する報告内容が多くを占めている。

4. 選定評価委員会の評価

利用者満足度調査において「満足」と「ほぼ満足」が多数を占めており、概ね利用者のニーズに沿った管理運営がなされていると考えている。
--

平成30年度 東部在宅障害者福祉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)	○設置目的 在宅の障害者に対して、相談、機能訓練、障害福祉サービスなど、種々のサービスを提供することにより、住みなれた地域で家族の方々とともに充実した生活を送ることができるよう支援することを目的とする。 ○施設内容 相談室、ロビー、浴室、訓練室、作業室、食堂、貸会議室
(2)指定管理者	社会福祉法人神戸明輪会・社会福祉法人新緑福祉会 共同事業体
(3)指定期間	平成29年4月1日～平成33年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 51,455,000円 決算額 51,455,000円

2. 管理運営に対する履行確認内容

(1)施設の維持管理業務等	維持管理業務(施設設備点検・補修、その他管理業務)について、特段の問題点はなかった。		
(2)利用状況	概ね例年通りの事業を実施しており、特に問題点はなかった。		
(3)収支状況	神戸市からの管理経費を適正に執行している。		
年間延べ利用人数			
事業名	平成30年度	平成29年度	平成28年度
障害福祉サービス	24,058人	23,130人	21,267人
機能訓練	1,267人	1,235人	1,146人
昼間一時保護	73人	140人	213人
日中一時支援	89人	-	-
貸会議室	711件	729件	795件

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 調査方法：満足度調査アンケートを配布 調査期間：神戸明輪会 平成31年1月21日～2月22日(175名配布、116名回答、回収率66.3%) 新緑福祉会 平成30年9月21日～9月27日(64名配布、41名回答、回収率64.1%) 平成31年2月18日～2月28日(64名配布、43名回答、回収率67.2%) 質問事項：職員の対応、支援内容、昼食、清潔・衛生、設備・館内環境、等 また、苦情・意見窓口を設置するとともに、日々の利用者との接点の中で意見を収集している。

<p>②満足度調査の結果</p>	<p>(職員の対応) 満足64%(64)、ほぼ満足25%(21)、普通9%(12)、やや不満1%(1)、不満0%(0)、無回答2%(2) (サービス内容) 満足45%(46)、ほぼ満足36%(28)、普通14%(20)、やや不満1%(1)、不満0%(0)、無回答3%(5) (昼食) 満足43%(50)、ほぼ満足24%(19)、普通15%(12)、やや不満1%(1)、不満1%(1)、無回答18%(16) (設備) 満足39%(38)、ほぼ満足26%(31)、普通22%(23)、やや不満5%(2)、不満1%(1)、無回答9%(5) (全体の満足度) 満足45%(47)、ほぼ満足41%(35)、普通9%(10)、やや不満0%(1)、不満0%(0)、無回答6%(7)</p>
<p>③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応</p>	<p>・短期入所サービス内容について多数の意見や要望があり、事業開始後2年間の振り返りを含め、課題整理と対応策の検討を行う。 ・機能維持訓練については理学療法士の休退職により実施出来ていない曜日があつたが、新規採用により全ての曜日において訓練を再開することができた。</p>

4. 選定評価委員会の評価

満足度調査において、満足・ほぼ満足が大半を占めるなど、おおむね利用者のニーズに応じた管理運営がなされている。今後も引き続き、在宅障害者福祉の拠点として、さらなるサービス向上に努められたい。

平成30年度 中部在宅障害者福祉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)	○設置目的 在宅の障害者に対して、相談、機能訓練、障害福祉サービスなど、種々のサービスを提供することにより、住みなれた地域で家族の方々とともに充実した生活を送ることができるよう支援することを目的とする。 ○施設内容 相談室、ロビー、浴室、訓練室、作業室、食堂
(2)指定管理者	社会福祉法人神戸聖隷福祉事業団
(3)指定期間	平成29年4月1日～平成33年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 69,389,000円 決算額 69,389,000円

2. 管理運営に対する履行確認内容

- (1)施設の維持管理業務等
維持管理業務(施設設備点検・補修、その他管理業務)について、特段の問題点はなかった。
- (2)利用状況
概ね例年通りの事業を実施しており、特に問題点はなかった。
- (3)収支状況
神戸市からの管理経費を適正に執行している。

年間延べ利用人数			
事業名	平成30年度	平成29年度	平成28年度
障害福祉サービス	33,273人	33,234人	33,790人
機能訓練	1,617人	1,681人	1,757人
昼間一時保護	49人	135人	162人
日中一時支援	44人	-	-

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	・調査方法：満足度調査アンケートを配布 ・調査期間：平成30年1月29日～2月9日(226名配布、194名回答、回収率85.8%) ・質問事項：職員の対応、支援内容、昼食、清潔・衛生、設備・館内環境、等 また、苦情・意見窓口を設置するとともに、日々の利用者との接点の中で意見を収集している。
②満足度調査の結果	(職員の対応) 満足52%(47)、ほぼ満足29%(31)、普通15%(16)、やや不満2%(3)、不満1%(1)、 無回答2%(3) (サービス内容) 満足42%(44)、ほぼ満足32%(36)、普通22%(16)、やや不満2%(2)、不満1%(2)、 無回答1%(1) (昼食) 満足40%(30)、ほぼ満足27%(31)、普通21%(25)、やや不満1%(3)、不満1%(1)、 無回答10%(9) (設備) 満足34%(34)、ほぼ満足26%(35)、普通27%(22)、やや不満3%(3)、不満1%(0)、 無回答10%(7) (全体の満足度) 満足41%(39)、ほぼ満足29%(33)、普通23%(22)、やや不満1%(2)、不満1%(1)、 無回答5%(4)

<p>③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応</p>	<p>・館内環境への不満については可能な限り早期に対応し改善した。 特に声の多かった空調設備については入替え工事が完了目前の為、今後改善が期待される。 ・短期入所について予約システムを見直し、1週間の調整期間を設けることで公平性・公益性を図った。</p>
-------------------------------	---

4. 選定評価委員会の評価

満足度調査において、満足・ほぼ満足が大半を占めるなど、おおむね利用者のニーズに応じた管理運営がなされている。今後も引き続き、在宅障害者福祉の拠点として、さらなるサービス向上に努められたい。

平成30年度 西部在宅障害者福祉センター 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)	○設置目的 在宅の障害者に対して、相談、機能訓練、障害福祉サービスなど、種々のサービスを提供することにより、住みなれた地域で家族の方々とともに充実した生活を送ることができるよう支援することを目的とする。 ○施設内容 相談室、ロビー、浴室、訓練室、作業室、多目的室、食堂
(2)指定管理者	社会福祉法人ヨハネ会
(3)指定期間	平成29年4月1日～平成33年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 26,788,000円 決算額 26,788,000円

2. 管理運営に対する履行確認内容

(1)施設の維持管理業務等 維持管理業務(施設設備点検・補修、その他管理業務)について、特段の問題点はなかった。																								
(2)利用状況 概ね例年通りの事業を実施しており、特に問題点はなかった。																								
(3)収支状況 神戸市からの管理経費を適正に執行している。																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">年間延べ利用人数</th> </tr> <tr> <th>事業名</th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>障害福祉サービス</td> <td>20,161人</td> <td>20,887人</td> <td>20,807人</td> </tr> <tr> <td>機能訓練</td> <td>3,171人</td> <td>2,866人</td> <td>3,304人</td> </tr> <tr> <td>昼間一時保護</td> <td>85人</td> <td>177人</td> <td>178人</td> </tr> <tr> <td>日中一時支援</td> <td>3人</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	年間延べ利用人数				事業名	平成30年度	平成29年度	平成28年度	障害福祉サービス	20,161人	20,887人	20,807人	機能訓練	3,171人	2,866人	3,304人	昼間一時保護	85人	177人	178人	日中一時支援	3人	-	-
年間延べ利用人数																								
事業名	平成30年度	平成29年度	平成28年度																					
障害福祉サービス	20,161人	20,887人	20,807人																					
機能訓練	3,171人	2,866人	3,304人																					
昼間一時保護	85人	177人	178人																					
日中一時支援	3人	-	-																					

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	・調査方法：満足度調査アンケートを配布 ・調査期間：平成31年1月7日～1月28日(132名配布、110名回答、回収率83.3%) ・質問事項：職員の対応、支援内容、昼食、清潔・衛生、設備・館内環境、等 また、苦情・意見窓口を設置するとともに、日々の利用者との接点の中で意見を収集している。
②満足度調査の結果	(職員の対応) 満足53%(50)、ほぼ満足31%(33)、普通16%(16)、やや不満0%(0)、不満0%(1)、無回答0%(0) (サービス内容) 満足32%(33)、ほぼ満足45%(41)、普通20%(21)、やや不満3%(3)、不満0%(0)、無回答1%(2) (昼食) 満足39%(42)、ほぼ満足35%(35)、普通19%(18)、やや不満2%(2)、不満3%(2)、無回答2%(2) (設備) 満足39%(37)、ほぼ満足38%(30)、普通18%(23)、やや不満4%(5)、不満1%(2)、無回答0%(3) (全体の満足度) 満足41%(38)、ほぼ満足43%(43)、普通14%(17)、やや不満1%(0)、不満0%(1)、無回答2%(2)

<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"> ・H30年12月より短期入所事業を新たに開始したことで保護者等のレスパイトに繋がった。 ・平日だけでなく、土曜日等も利用して館内活動・戸外活動を行い、サービス向上に繋がった。 ・利用者が安全安心に利用出来る為の環境整備として男女更衣室のカーテンの設置、トイレの修理等を行った。
-------------------------------	--

4. 選定評価委員会の評価

満足度調査において、満足・ほぼ満足が大半を占めるなど、おおむね利用者のニーズに応じた管理運営がなされている。今後も引き続き、在宅障害者福祉の拠点として、さらなるサービス向上に努められたい。

平成30年度 神戸市青少年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)	青少年の健全な育成及び青少年活動の促進を図るため、サークル室、レクリエーションホール、研修室、工作室、音楽室など青少年団体や青少年育成団体の活動の拠点として総合的な機能を備える。	
(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	平成30年4月1日～令和2年3月31日	
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 56,253,960円	決算額 55,060,580円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務	当施設は複合施設(勤労会館、三宮図書館)の一部であるため、建物・設備の保守管理業務、清掃業務等は当会館の指定管理者と建物全体を一体に管理している勤労会館の指定管理者とが委託契約を締結し、管理運営を実施している。	
②施設の運営業務	<p>青少年の健全育成の推進のため下記のとおり運営業務に努めた。</p> <p>【会館管理業務】 平日は9時から21時、日曜・祝日は9時から17時まで開館し、施設の設置目的に沿った活動を推進するための場を提供している。(休館日:毎月第3月曜日及び年末年始)</p> <p>【会館主催事業の実施】 ①青少年のための研修会・講習会の開催②青少年の自主活動の場の提供③青少年及び青少年団体に関する相談及び指導など、設置目的に沿った事業を幅広く展開した。</p>	
③その他の業務	<p>当会館内において、国(厚生労働省)からの委託により平成18年8月より青少年を対象に「こうべ若者サポートステーション事業」として自立支援事業を実施しており、30年度末までに1,895人の若者が進路決定に至るなど、大きな成果をあげている。</p> <p>【平成30年度実績】 問合せ相談数3,068件、進路決定者数162人</p>	
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・全体(各部屋・ロビー)利用者数…119,465人(過去5年平均121,093人 約1.3%減) ・ロビー利用者数…45,806人(過去5年平均40,072人 約14.3%増) ・部屋利用件数…8,002件(過去5年平均7,788件 約2.7%増) ・部屋利用者数(ロビー利用を除く)…73,659人(過去5年平均81,021人 約9%減) 	
②その他利用状況	<p>青少年会館主催事業等として、小学生を対象とした事業をはじめ、中高生、親子及び青年を対象とした事業を幅広く実施した。事業ごとに参加者アンケートを実施し、その結果を踏まえて好評な事業については引き続き実施するなど、ニーズにあわせた事業展開を促進した。</p> <p>会館主催事業等 21事業実施、参加者約3,900人</p>	
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料または利用料金収入	30年度使用料¥3,168,800 【参考】過去10年(20'～29')平均 ¥3,305,000 (会館の設置目的のために使用する場合は無料で、目的外の使用が有料)	
②指定管理者の収支状況	30年度実績 ¥55,060,580 【参考】29年度実績 ¥53,259,150	
(4)その他		30年度の状況
①指定管理者として行った提案の取り組み状況	<p>①ロビーの更なる有効活用方法として、引き続き満席時には机を追加したり、空いている部屋を開放したりするなど、少しでも多くの方に利用していただけるよう努めた。</p> <p>また、ロビーの利用から、青少年会館での新たな人間関係の構築や会館主催事業への青少年の参画に繋がるよう、夏まつりやクリスマス等のロビーイベント、レクリエーションホールを利用した卓球等を実施している。</p> <p>②会館を利用している団体等との連携により、「青少年会館まつり～明青祭～」を開催し、あじさい通り商店街での吹奏楽団5団体によるフラッシュモブ(歩行者を装って通りすがり、前触れ無くパフォーマンスを行う)等により、地域との連携を深めるとともに、青少年会館への来館者の増加につなげた。</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	全体利用者数 128,000人 部屋利用件数 8,035件	全体利用者数 119,465人 ⇒ 約93.3% 部屋利用件数 8,002件 ⇒ 約99.6%
②収入目標額	—	
③その他新たなサービス	1. 会館主催事業の充実 2. 広報・PR活動の推進	体験講座の拡充 小学生対象の新事業として、「モノづくりにチャレンジ★こうべマイスターから学ぼう」事業を実施し、モノづくり体験を通じて自己の探究心・好奇心を養い、学ぶことの大切さを知るきっかけとできた。 『LINE@』の活用 これまでの広報・PR活動に加え、今年度新たに『LINE@』の活用を開始し、より青少年に身近なツールを用いて、事業の参加者募集などを実施している。既に登録者は300名を超え、より効率的に情報提供を行っている。

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	①登録団体、②一般団体利用者、③ロビー・学習コーナー・情報コーナーの利用者に対し、アンケートを実施した。また、利用者に対して意見や提案などを聞くためのリクエストボックス「会館ご意見箱」を常時設置し、投書があれば全職員で共有して、意見とその対応策を館長名で掲示した。 また、会館主催事業等の各事業においても、参加者アンケートを実施し、評価と反省を行うことで事業の企画・実施にいかしている。
②満足度調査の結果	カウンターの対応について ・登録団体 対応が良い 51.8% 普通 約 41.7% 対応が悪い 約1.4% その他 約2.9% 無回答 2.2% ・一般団体利用者 対応が良い 30.6% 普通 約 46.3% 対応が悪い 約2.5% その他 約2.5% 無回答 18.2% ・ロビー・学習コーナー・情報コーナー 対応が良い 47.5% 普通 約 43.6% 対応が悪い 約0.8% その他 約 0.4% 無回答 7.7% 会館の雰囲気について ・登録団体 明るい 37.3% 暗い 4.8% 使いやすい 55.4% 使いにくい 0.6% 普通 1.8% ・一般団体利用者 明るい 36.7% 暗い 6.8% 使いやすい 48.3% 使いにくい 1.4% 普通 1.4% その他 2.7% 無回答 2.7% ・ロビー・学習コーナー・情報コーナー 明るい 28.7% 暗い 3.9% 使いやすい 63.5% 使いにくい 0.7% 普通 0.7% その他 2.3% 無回答 0.3%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	5階のロビーについて、「席が空いていない。」といった意見が多く寄せられたため、満席時には一時的に最大18席分の机を追加したり、空いている部屋を学習室として開放したりするなど、少しでも多くの方に利用していただけるよう努めた。 また、「空調が効きづらい。」等空気環境に関する意見も多く寄せられたため、定期的に職員が換気を行うことにより、快適な活動環境づくりに努めた。

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	□ロビーの利用に関して、利用者の意見を踏まえ、少しでも多くの方に利用していただけるよう、レイアウトの工夫など引き続き有効活用を努められたい。 □満足度調査については、現行の3段階評価ではなく5段階評価へ見直すなど、利用者のニーズの把握に努め、より一層サービスの充実に努められたい。 □なお、今後は三宮再整備に伴う移転の対応も必要となるが、その間の各種事業の円滑な実施について、十分に配慮されたい。

所管課: こども家庭局こども青少年課

評価対象期間: 平成30年4月1日～平成31年3月31日

平成30年度 児童館等(公募外指定118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)	児童福祉法第40条に基づく児童厚生施設である児童館。児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、情操を豊かにすることを目的とする。
(2)指定管理者	・地域団体・地域社会福祉法人(61館) ・こうべ市民福祉振興協会(1館) ・神戸市社会福祉協議会(56館)
(3)指定期間	別表1のとおり
(4)H30市支出額(単位:円)	別表1のとおり

2. 管理運営に対する履行確認内容

※各館の年間自由来館者数(日平均)・学童保育登録人数(月平均)・すこやかクラブの参加組数の実績は別表2のとおり	
<p>(地域団体・地域社会福祉法人 運営児童館61館)</p> <ul style="list-style-type: none">・保育園を運営している社会福祉法人を指定した児童館においては、保育園とのつながりを活かしてスムーズな受入れがなされており、また、保育園事業のノウハウを活かした運営が実施されている。・地域団体を指定したところでは、児童への関わりの面で、従来よりも地域ぐるみでのきめ細かいかわりがなされているほか、ふれまち協として実施している地域のコミュニティづくりなどの経験を活かし、地域のニーズにあわせた子育て支援への取り組みがなされている。・利用者代表者や地域代表者、学校等関係者の委員で構成する運営委員会を設置し、その意見も反映した事業計画を策定し運営を行い、地域での子育て支援・地域での協働と参画の実践がなされ、地域コミュニティの形成にも寄与している。・一部の児童館では学童保育の8時開設や警報時の受入れも行っており、保護者ニーズを踏まえ利用者サービスの向上に努めている。・学童保育過密対策として、30年度は8箇所の新規学童保育コーナーを開設したが、各指定管理者は保護者と連携を取りながら円滑な運営が図れた。・任意団体であるふれあいのまちづくり協議会等の地域団体が運営する児童館については、今後運営体制の強化を図るため、市から令和4年度中のNPO法人化をお願いしているが、泉台児童館、大池児童館、春日台児童館の指定管理者が平成30年度からNPO法人として運営を開始した。・一部の児童館で災害発生時にメールアドレスの誤送信が発生したが、災害時の緊急連絡を登録したアドレスに一斉送信するシステムを導入し、メール一斉送信の際のセキュリティ対策を行った。また、1児童館で午前中開設できなかった事案が発生したが、児童館の運営体制について改善指導し、是正を行った。	
<p>(神戸市社会福祉協議会 運営児童館56館)</p> <ul style="list-style-type: none">・市内の総合的な社会福祉事業を展開し、また、長年数多くの児童館の運営を行ってきた実績から、豊富な人材・経験・ノウハウを活用し、概ね安定的な運営が実施された。一部の児童館で災害発生時にメールアドレスの誤送信が発生したが、災害時の緊急連絡を登録したアドレスに一斉送信するシステムを導入し、メール一斉送信の際のセキュリティ対策を行った。・地域における子育て支援及び児童の健全育成の強化・充実を図るため、平成23年度から児童問題に関する専門性を有する「拠点児童館」を設置している。総合児童センターと連携し、子育て支援に関する専門的な講座を実施し親育ちを支援することにより、地域の中での虐待予防の充実を図るとともに、高齢者等の経験を生かしたモデル的な取り組みを実施することにより、地域における子育て力の向上を図った。(7館設置)総合児童センターと連携した専門的な子育て講座の実施や、団塊の世代等の豊かな子育て経験を生かした取り組みとして、児童館におけるシニアサポーター(ボランティア)の育成・活用を図り、地域の子育て力の向上を図っている。また、児童館や保育所等の専門職員向けに、発達障害を持つ子どもを対象とした指導方法を学ぶ、感覚運動指導者の養成講座を実施した。さらに、平成28年度から発達の気になる子どもの居場所づくり(J-cafe)を実施している。・地域の特色・ニーズに密着した弾力的な運営を行うため、平成12年度より神戸市社会福祉協議会から地域団体や、地域に根ざした社会福祉法人等民間の団体へ順次運営団体の変更を行ってきたが、民間団体による運営が開始されてから10年以上が経過し、民間にも児童館運営のノウハウが蓄積されており、今後は広く担い手を募集するため、平成30年度から公募により選定を行っている。	
<p>(こうべ市民福祉振興協会 運営児童館1館)</p> <ul style="list-style-type: none">・指定管理者が有する人材・ノウハウを活用し、また、児童館が入居している垂水年金会館で一体的な運営を行うことで効率的な運営が実施された。	

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況																																							
①満足度調査の実施内容	平成31年3月に公設児童館118施設において、「児童館に関する保護者アンケート」と学童保育施設(児童館も含む)施設において、「学童保育に関する保護者アンケート」及び「学童保育に関する児童アンケート」を実施。総回答数10,147件、うち地域団体・社会法人運営児童館分5,446件、こうべ市民福祉振興協会分13件、神戸市社会福祉協議会運営児童館分4,688件。																																							
②満足度調査の結果	<p>回答数と保護者アンケートにおける「大変満足・満足」、児童アンケートにおける「とても楽しい・楽しい」の回答者割合は以下のとおり</p> <p>○児童館に関する保護者アンケート</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答数</th> <th>サービス</th> <th>施設</th> <th>職員対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①地域団体・社会福祉法人運営児童館</td> <td>1,170</td> <td>98.3%</td> <td>92.8%</td> <td>98.7%</td> </tr> <tr> <td>②こうべ市民福祉振興協会・神戸市社会福祉協議会運営児童館</td> <td>1,093</td> <td>97.9%</td> <td>92.0%</td> <td>98.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>○学童保育に関する保護者アンケート</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答数</th> <th>サービス</th> <th>施設</th> <th>職員対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①地域団体・社会福祉法人運営児童館</td> <td>2,133</td> <td>94.3%</td> <td>84.4%</td> <td>95.5%</td> </tr> <tr> <td>②神戸市社会福祉協議会運営児童館</td> <td>1,810</td> <td>93.3%</td> <td>81.9%</td> <td>94.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>○学童保育に関する児童アンケート</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答数</th> <th>学童保育が楽しいか</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①地域団体・社会福祉法人運営児童館</td> <td>2,143</td> <td>90.3%</td> </tr> <tr> <td>②神戸市社会福祉協議会運営児童館</td> <td>1,798</td> <td>90.3%</td> </tr> </tbody> </table>		回答数	サービス	施設	職員対応	①地域団体・社会福祉法人運営児童館	1,170	98.3%	92.8%	98.7%	②こうべ市民福祉振興協会・神戸市社会福祉協議会運営児童館	1,093	97.9%	92.0%	98.7%		回答数	サービス	施設	職員対応	①地域団体・社会福祉法人運営児童館	2,133	94.3%	84.4%	95.5%	②神戸市社会福祉協議会運営児童館	1,810	93.3%	81.9%	94.1%		回答数	学童保育が楽しいか	①地域団体・社会福祉法人運営児童館	2,143	90.3%	②神戸市社会福祉協議会運営児童館	1,798	90.3%
	回答数	サービス	施設	職員対応																																				
①地域団体・社会福祉法人運営児童館	1,170	98.3%	92.8%	98.7%																																				
②こうべ市民福祉振興協会・神戸市社会福祉協議会運営児童館	1,093	97.9%	92.0%	98.7%																																				
	回答数	サービス	施設	職員対応																																				
①地域団体・社会福祉法人運営児童館	2,133	94.3%	84.4%	95.5%																																				
②神戸市社会福祉協議会運営児童館	1,810	93.3%	81.9%	94.1%																																				
	回答数	学童保育が楽しいか																																						
①地域団体・社会福祉法人運営児童館	2,143	90.3%																																						
②神戸市社会福祉協議会運営児童館	1,798	90.3%																																						
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>「児童館(保護者)」では、①遊具等の増設、②トイレ等施設の改修(寒い・古い等)、③長期休業時等の行事の増加、</p> <p>「学童保育(保護者)」では、①8時から受け入れ、②警報時等の受け入れ、③外遊びの増加、④昼食の提供、</p> <p>「学童保育(児童)」では、①遊び道具や本の増加、②外遊びの増加、③施設の改修、などの要望がアンケートでは多く挙がっている。</p> <p>児童館に来館される方(親子クラブ利用の保護者や学童の子ども)のアンケート結果はトイレや内装の改修など、ハード面の改善を求める意見が多い。施設面に関して、老朽改修を国の次世代育成支援対策施設整備交付金を受けながら、長寿命化計画策定の要請に基づいた「神戸市立児童館長期保全計画」を策定し、計画的に対応を進めていく。</p> <p>学童保育における警報時等の受け入れについては、平成31年度4月より、学童保育時間中に警報が発表された場合、事前に保護者と協議を行った上で、原則開設時間内において受け入れを実施している。</p> <p>昼食の提供については、一部の施設では独自に行っているため、実施方法を聞き取り、各指定管理者に対して、実際に利用しているシステムの活用等について案内しているところであり、アレルギー対応を含め、実施について引き続き協議していく。</p> <p>また、8時開設については、人員が不足しているため、今後、人員確保の課題に取り組み、8時から開所できるよう検討していく。</p> <p>それ以外の項目についても、アンケート結果を踏まえ、引き続き市として対応を検討する。また、指定管理者に対する個別の要望については、指定管理者へアンケート結果を情報提供し、改善を図る。</p>																																							

4. 選定評価委員会の評価

<p>□各児童館では、保育園事業のノウハウを活かした運営や、地域のコミュニティづくりの経験を活かした取り組みがなされるなど、サービス内容の充実が図られており、利用者の満足度調査においても概ね高い評価を得ている。</p> <p>□一方、一部の児童館では緊急連絡時におけるメールの誤送信や、一時的に職員配置基準を満たさずに運営していた事案が発生しており、今年度より、監査体制を強化していくが、今後とも適正な管理運営の徹底を図りたい。</p>
--

1. 地域団体・地域社会福祉法人等運営児童館(61館)

施設名	指定管理者名	指定期間	市支出額 (協定締結額)(円)	市支出額 (決算額)(円)
渦森台児童館	社会福祉法人同朋福祉会	平成28年4月1日～令和2年3月31日(20年4月から指定開始)	26,499,000	26,004,220
本庄児童館	本庄ふれあいのまちづくり協議会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(18年4月から指定開始)	64,383,000	60,578,390
御影北児童館	御影北ふれあいのまちづくり協議会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(26年4月から指定開始)	28,706,000	23,334,940
本山児童館	本山ふれあいのまちづくり協議会	平成29年4月1日～令和3年3月31日(17年4月から指定開始)	27,904,000	24,916,540
上野児童館	特定非営利活動法人上野っ子	平成28年4月1日～令和2年3月31日	26,987,000	26,045,180
六甲道児童館	特定非営利活動法人S-pace	平成30年4月1日～令和5年3月31日(18年4月から指定開始)	41,882,000	37,724,360
都児童館	社会福祉法人光朔会	平成28年4月1日～令和2年3月31日(24年4月から指定開始)	31,582,000	22,054,290
篠原児童館	社会福祉法人同朋福祉会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(18年4月から指定開始)	24,746,000	21,857,072
高羽児童館	学校法人高羽幼稚園	平成29年4月1日～令和3年3月31日(21年4月から指定開始)	39,597,000	34,894,950
鶴甲児童館	特定非営利活動法人S-pace	平成27年4月1日～平成31年3月31日	29,821,000	27,261,610
東川崎児童館	東川崎児童館管理運営委員会	平成30年4月1日～令和4年3月31日(18年4月から指定開始)	11,425,000	6,688,680
港島児童館	社会福祉法人イエス団	平成30年4月1日～令和5年3月31日	22,629,220	20,966,260
旗塚児童館	雲中ふれあいのまちづくり協議会	平成28年4月1日～令和2年3月31日(20年4月から指定開始)	25,291,000	22,301,440
籠池児童館	社会福祉法人神戸婦人同情会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(18年4月から指定開始)	39,825,000	34,559,920
たちばな児童館	社会福祉法人大慈厚生事業会	平成28年4月1日～令和2年3月31日	28,487,000	27,904,620
二宮児童館	社会福祉法人イエス団	平成30年4月1日～令和5年3月31日(16年4月から指定開始)	33,113,000	32,459,790
なぎさ児童館	社会福祉法人種の会	平成28年4月1日～令和2年3月31日(20年6月から指定開始)	31,287,000	29,401,180
雪御所児童館	社会福祉法人共生会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(22年4月から指定開始)	22,199,000	18,837,540
夢野児童館	社会福祉法人光有会	平成28年4月1日～令和2年3月31日(24年4月から指定開始)	27,190,000	23,813,300
平野児童館(兵庫区)	社会福祉法人基督教日本救霊隊神戸実業学院	平成28年4月1日～令和2年3月31日(20年4月から指定開始)	21,104,000	19,352,940
松原児童館	社会福祉法人フジの会	平成27年4月1日～平成31年3月31日	39,929,000	36,641,730
箕谷児童館	社会福祉法人翠福祉会	平成28年4月1日～令和2年3月31日(24年9月から指定開始)	39,424,000	33,520,620
有野台児童館	社会福祉法人みのり福祉会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(18年4月から指定開始)	32,496,000	30,713,900
大池児童館	NPO法人大池	平成30年4月1日～令和5年3月31日(26年4月から指定開始)	29,475,000	29,276,070
小部児童館	社会福祉法人雄岡山福祉会	平成28年4月1日～令和2年3月31日(24年4月から指定開始)	32,555,000	28,915,940
藤原台児童館	藤原台ふれあいのまちづくり協議会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(16年4月から指定開始)	27,606,000	23,816,220
泉台児童館	特定非営利法人北区子育て支援センター	平成30年4月1日～令和5年3月31日(18年4月から指定開始)	28,562,000	27,339,866
淡河児童館	淡河町社会福祉協議会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(16年4月から指定開始)	14,650,000	10,097,680
桂木児童館	大原・桂木ふれあいのまちづくり協議会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(16年4月から指定開始)	23,225,000	22,582,420
鹿の子台児童館	社会福祉法人愛心会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(18年4月から指定開始)	30,221,000	28,687,060
好徳児童館	淡河町社会福祉協議会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(18年4月から指定開始)	14,900,000	9,905,600
西山児童館	北神星和台ふれあいのまちづくり協議会	平成27年4月1日～平成31年3月31日	36,417,000	29,848,150
南五葉児童館	社会福祉法人頌栄会	平成27年4月1日～平成31年3月31日	34,386,000	32,414,830
駒栄児童館	学校法人近田幼稚園	平成27年4月1日～平成31年3月31日(19年4月から指定開始)	26,893,000	22,884,220
五位の池児童館	社会福祉法人神戸新生福祉会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(18年4月から指定開始)	19,675,000	18,659,660
大日丘児童館	社会福祉法人雲雀ヶ丘福祉会	平成27年4月1日～平成31年3月31日	28,925,000	24,849,540
北須磨児童館	社会福祉法人北須磨保育センター	平成30年4月1日～令和5年3月31日(18年4月から指定開始)	32,456,000	25,168,980
神の谷児童館	神の谷ふれあいのまちづくり協議会	平成27年4月1日～平成31年3月31日(19年4月から指定開始)	39,142,000	36,634,169
白川台児童館	社会福祉法人泰福祉会	平成27年4月1日～平成31年3月31日	43,005,000	37,865,290
菅の台児童館	菅の台ふれあいのまちづくり協議会	平成28年4月1日～令和2年3月31日	34,192,000	29,413,990
乙木児童館	乙木ふれあいのまちづくり協議会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(18年4月から指定開始)	35,102,000	30,381,280
本多間児童館	本多間ふれあいのまちづくり協議会	平成29年4月1日～令和3年3月31日(17年4月から指定開始)	30,313,000	25,188,660
塩屋児童館	塩屋ふれあいのまちづくり協議会	平成27年4月1日～平成31年3月31日(19年4月から指定開始)	36,784,000	31,824,630
神陵台児童館	社会福祉法人みかり会	平成27年4月1日～平成31年3月31日(19年4月から指定開始)	25,287,000	20,529,450
千鳥が丘児童館	社会福祉法人みかり会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(26年4月から指定開始)	66,581,000	61,004,580
舞子児童館	社会福祉法人舞子福祉会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(16年4月から指定開始)	46,097,000	43,839,567
桃山台児童館	NPO法人ももやまだい	平成29年4月1日～令和3年3月31日(21年4月から指定開始)	39,279,000	34,543,470
霞ヶ丘児童館	社会福祉法人泰福祉会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(18年4月から指定開始)	30,230,000	28,157,500
秋葉台児童館	社会福祉法人報恩感謝会	平成27年4月1日～平成31年3月31日(23年4月から指定開始)	23,643,000	22,355,963
平野児童館(西区)	社会福祉法人平野福祉会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(16年4月から指定開始)	23,793,000	19,794,410
神出児童館	神出ふれあいのまちづくり協議会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(18年4月から指定開始)	21,394,000	18,525,450
太山寺児童館	社会福祉法人神戸YMCA福祉会	平成29年4月1日～令和3年3月31日(17年4月から指定開始)	38,602,000	33,379,430
狩場台児童館	狩場台ふれあいのまちづくり協議会	平成27年4月1日～平成31年3月31日(19年4月から指定開始)	17,775,000	17,418,330
伊川谷児童館	社会福祉法人真実福祉会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(18年4月から指定開始)	28,196,000	21,205,260
竹の台児童館	社会福祉法人報恩感謝会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(18年4月から指定開始)	29,268,000	24,849,340
春日台児童館	春日台ふれあいのまちづくり協議会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(18年4月から指定開始)	44,322,000	41,533,421
井吹台児童館	井吹東ふれあいのまちづくり協議会	平成29年4月1日～令和3年3月31日(17年4月から指定開始)	65,000,000	64,668,397
井吹西児童館	社会福祉法人同朋福祉会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(18年4月から指定開始)	39,177,000	30,768,470
美賀多台児童館	社会福祉法人平野福祉会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(18年4月から指定開始)	24,875,000	23,562,300
玉津北児童館	社会福祉法人出合福祉会	平成30年4月1日～令和5年3月31日(18年4月から指定開始)	39,627,000	34,635,320
西脇学童保育コーナー	西脇ふれあいのまちづくり協議会	平成29年4月1日～令和3年3月31日(17年4月から指定開始)	17,476,000	13,452,420
計			1,935,612,220	1,721,810,805

2. 財団法人こうべ市民福祉振興協会運営児童館(1館)

施設名	指定管理者名	指定期間	市支出額 (協定締結額)(円)	市支出額 (決算額)(円)
平磯児童館	公益財団法人こうべ市民福祉振興協会	平成27年4月1日～平成31年3月31日	8,707,000	8,231,494

3. 社会福祉法人神戸市社会福祉協議会運営児童館(56館)

施設名	指定管理者名	指定期間	市支出額 (協定締結額・決算額)
魚崎児童館	社会福祉法人神戸市社会福祉協議会	平成27年4月1日～平成31年3月31日	1,713,136,313
小東山児童館			
落合児童館			
有野児童館			
原田児童館			
有瀬児童館			
細田児童館			
住之江児童館			
北青木児童館			
田中児童館			
浜御影児童館			
向洋児童館			
本山東児童館			
八幡児童館			
灘児童館			
河原児童館			
生田川児童館			
八雲児童館			
清風児童館			
神戸諏訪山児童館			
湊川児童館			
中道児童館			
御崎児童館			
兵庫児童館			
桜の宮児童館			
すずらんだい児童館			
ひよどり台児童館			
からと児童館			
広陵児童館			
道場児童館			
大沢児童館			
長尾児童館			
八多児童館			
北五葉児童館			
真野児童館			
志里池児童館			
長田児童館			
長楽児童館			
片山児童館			
池田児童館			
板宿児童館			
たかとり児童館			
大黒児童館			
妙法寺児童館			
高倉台児童館			
横尾児童館			
東須磨児童館			
若草児童館			
愛垂児童館			
東垂水児童館			
星陵台児童館			
押部谷児童館			
枝吉児童館			
玉津児童館			
岩岡児童館			
樋谷児童館			
計			1,713,136,313

1. 地域団体・地域社会福祉法人等運営児童館(61館)

施設名	年間来館者数 (日平均)	学童保育登録人数 (児童館)	学童保育登録数 (学童保育コーナー)	すこやかクラブ 参加組数
渦森台児童館	84	102		12
本庄児童館	151	136	本庄学童保育コーナー 159 本庄児童館分室 17	56
御影北児童館	150	138		42
本山児童館	86	143		8
上野児童館	60	113		12
六甲道児童館	142	105	成徳学童保育コーナー 56	50
都児童館	55	49	六甲学童保育コーナー 26	3
篠原児童館	83	81		38
高羽児童館	139	146	高羽児童館分室 32	15
鶴甲児童館	17		鶴甲学童保育コーナー 72	10
東川崎児童館	45			
港島児童館	66	88		15
旗塚児童館	70	100		-
籠池児童館	61	86	宮本学童保育コーナー 74	10
たちばな児童館	82	111		27
二宮児童館	53	65	あづま学童保育コーナー 52	14
なぎさ児童館	84	120		24
雪御所児童館	62	66		10
夢野児童館	83	103		9
平野児童館(兵庫区)	59	80		7
松原児童館	67	75	明親学童保育コーナー 75	6
箕谷児童館	53	65	谷上学童保育コーナー 66	9
有野台児童館	68	83		19
大池児童館	58	30	花山学童保育コーナー 77	13
小部児童館	83	95		13
藤原台児童館	89	113		42
泉台児童館	94	96		14
淡河児童館	35			4
桂木児童館	78	115		19
鹿の子台児童館	125	124		15
好徳児童館	29			-
西山児童館	68	92	西山学童保育コーナー 26	15
南五葉児童館	68	71	君影学童保育コーナー 35	4
駒栄児童館	83	96		6
五位の池児童館	41	63		-
大日丘児童館	47	32	丸山ひばり学童保育コーナー 23	7
北須磨児童館	64	67		14
神の谷児童館	59	53	西落合学童保育コーナー 93	23
白川台児童館	98	82	松尾学童保育コーナー 45	19
菅の台児童館	58	53	竜が台学童保育コーナー 44	13
乙木児童館	50	72	乙木学童保育コーナー 46	22
本多間児童館	26	24	多間南学童保育コーナー 25	17
塩屋児童館	81	86	塩屋北学童保育コーナー 47	12
神陵台児童館	38	49		12
千鳥が丘児童館	63	73	千代が丘学童保育コーナー 72 名谷学童保育コーナー 81 千鳥が丘学童保育コーナー 87	33
舞子児童館	59	81	西舞子学童保育コーナー 59 舞子学童保育コーナー 40	51
桃山台児童館	79	91	下畑台学童保育コーナー 46	38
霞ヶ丘児童館	151	124		42
秋葉台児童館	57	52		12
平野児童館(西区)	68	41		6
神出児童館	56	40		11
太山寺児童館	95	101	小寺学童保育コーナー 39	61
狩場台児童館	78	45		20
伊川谷児童館	83	113		26
竹の台児童館	118	86		31

春日台児童館	80	101	檜野台学童保育コーナー	67	14
井吹台児童館	109	113	井吹北学童保育コーナー	63	46
			井吹の丘学童保育コーナー	115	
井吹西児童館	76	74	井吹西学童保育コーナー	28	54
美賀多台児童館	81	99			20
玉津北児童館	67	102	出合学童保育コーナー	66	16
西脇学童保育コーナー	26	53			12

2. 財団法人こうべ市民福祉振興協会運営児童館(1館)

施設名	年間来館者数 (日平均)	学童保育登録人数 (児童館)	学童保育登録数 (学童保育コーナー)	すこやかクラブ 参加組数
平磯児童館	34			

3. 社会福祉法人神戸市社会福祉協議会 運営児童館(56館)

施設名	年間来館者数 (日平均)	学童保育登録人数 (児童館)	学童保育登録数 (学童保育コーナー)	すこやかクラブ 参加組数
魚崎児童館	115	109	魚崎学童保育コーナー 34	64
小束山児童館	99	73	小束山学童保育コーナー 62	66
			多聞東学童保育コーナー 42	
落合児童館	100	50	南落合学童保育コーナー 102	71
			東落合学童保育コーナー 50	
有野児童館	101	91		54
原田児童館	117	85	稗田学童保育コーナー 78	36
			稗田学童保育コーナー分室 54	
有瀬児童館	131	113	長坂学童保育コーナー 117	33
			有瀬学童保育コーナー 46	
細田児童館	118	86	蓮池学童保育コーナー 43	22
住之江児童館	50	62		12
北青木児童館	60	56	本山南学童保育コーナー 60	29
			福池学童保育コーナー 87	
田中児童館	80	76		18
浜御影児童館	88	92		37
向洋児童館	127	128	六甲アイランド学童保育コーナー 43	59
			向洋学童保育コーナー 57	
本山東児童館	62	86		19
八幡児童館	74	83		21
灘児童館	95	106	西灘学童保育コーナー 84	24
			西灘学童保育コーナー分室 69	
河原児童館	32		灘学童保育コーナー 81	33
生田川児童館	40			19
八雲児童館	81	69		19
清風児童館	30	12	山の手学童保育コーナー 86	9
神戸諏訪山児童館	109	124		35
湊川児童館	62	60		18
中道児童館	76	70	下沢学童保育コーナー 62	23
御崎児童館	63	49	和田岬学童保育コーナー 43	27
兵庫児童館	82	64	兵庫大開学童保育コーナー 84	15
桜の宮児童館	33	28	甲緑学童保育コーナー 85	-
すずらんだい児童館	36		小部学童保育コーナー 83	8
			小部学童保育コーナーすずかぜ分室 16	
			鈴蘭台学童保育コーナー 48	
ひよどり台児童館	78	73		12
からと児童館	51	42		9
広陵児童館	71	79	筑紫が丘学童保育コーナー 35	25
道場児童館	46	31		14
大沢児童館	41	10		13
長尾児童館	25		長尾学童保育コーナー 182	16
八多児童館	57	18		-
北五葉児童館	85	72		18
真野児童館	55	40		-
志里池児童館	42	34		9
長田児童館	45	31	御蔵学童保育コーナー 44	4
長楽児童館	76	69		9
片山児童館	71	60		6

施設名	年間来館者数 (日平均)	学童保育登録人数 (児童館)	学童保育登録数 (学童保育コーナー)	すこやかクラブ 参加組数
池田児童館	68	71		3
板宿児童館	70	62		6
たかとり児童館	57	72		7
大黒児童館	67	86	だいち学童保育コーナー 63	10
妙法寺児童館	41	54		22
高倉台児童館	46	50		11
横尾児童館	56	55	横尾学童保育コーナー 50	19
東須磨児童館	81	77		24
若草児童館	52	57		9
愛垂児童館	74	100	高丸学童保育コーナー 81	17
東垂水児童館	57	46	福田学童保育コーナー 82	28
星陵台児童館	49	60	東舞子学童保育コーナー 85	20
押部谷児童館	36	29	月が丘学童保育コーナー 25	22
枝吉児童館	56	66		26
玉津児童館	62	71		8
岩岡児童館	67	77	岩岡学童保育コーナー 62	25
樋谷児童館	45	6	伊川谷学童保育コーナー 18	15

平成30年度 神戸市総合児童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)	児童の楽しい遊びの場を中心とした大型児童センターと、多様な児童問題を相談できるこども家庭センター(児童相談所)を併設した施設であり、幅広く子ども達に遊びの場を通じて健康を増進し、情操を豊かにするとともに、複雑多様化する児童問題に適切に対処するなど児童の健全育成を図ることを目的としている。
(2)指定管理者	社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和4年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額・決算額 351,395,017円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>I 施設の維持管理</p> <p>II 総合児童センターの運営 (開館日数:298日 入館者数:386,100人 日平均:1,296人)入館者数前年度13,117人減 (前年度 開館日数:307日 入館者数:399,217人 日平均:1,300人)</p> <p>(1)健全育成事業</p> <p>①魅力的な活動を取り入れた事業の実施 市内の中学生が将来の仕事を探すきっかけを作り、夢や希望を抱いて思春期を過ごすことができるような取り組みとして、様々な団体等と連携し、プロの人から技術ややりがいを学び将来の仕事について考えられるように講座を実施。また、高校生によるワークショップなど、中高生の参加を視野に入れた事業を展開した。</p> <p>②多様な主体との連携による事業の充実 GWこどもまつりやこべっこハロウィンなど、市内の特色ある学校や企業、近隣の施設や商業施設との連携事業を進めることにより、幅広い年齢層の子どもがこべっこランドを活用できるように取り組んだ。</p> <p>③その他、各種事業 健全な遊び場の提供、親子のふれあい促進、交流の機会づくり、遊び文化の保存育成、芸術文化の鑑賞、自主的活動の促進(クラブ活動)を目的とした講座や教室、イベント等の行事を執行。</p> <p>④デイリープログラム 子どもたちがいつ訪れても利用できる遊び・運動・工作・音楽・コンピューター・読書の場を提供。</p> <p>○参加人数 ()内は前年度実績</p> <p>・あそび 45,077人(41,614人)・スポーツ 3,439人 (3,121人)・料理 2,194人(2,142人) ・音楽 5,157人(6,217人)・文化 2,492人 (3,785人)・環境 4,949人(5,558人) ・造形 2,322人(2,210人)・デイリープログラム 312,474人(323,342人)</p> <p>(2)療育指導事業 多様な児童の問題、特性や発育の状況・家庭環境等に応じ、調査や判定をもとに、乳幼児から小学生までの児童を対象に個別指導や集団指導を行った。 併せて、子育てに悩む保護者を対象にグループ指導を中心とした講座・教室を開催した。</p> <p>① 極低出生体重児とその親のための子育て教室(親子56組参加。月齢毎に5教室に分け、各教室5回～10回開催)</p> <p>② 学齢期・思春期親グループ指導 (59人参加。学齢期2期・各7回、思春期2期・各5回実施、就学前講座2期・各3回実施)</p> <p>③ 親と子のふれあい講座(回数9回の講座を開催。30組の親子参加)</p> <p>④ 乳幼児親子教室(個別・集団指導、延べ387回開催。98組の親子参加)</p> <p>⑤ 感覚運動指導(80人参加)</p> <p>また、拠点児童館事業への支援やきらきらルーム(発達がゆっくりな子どもと家族の居場所づくり)、市内児童館への発達障がい児等対応の巡回支援事業、障害児保育ゼミなどを実施した。</p>
--

- (3)啓発連携事業
健全育成事業関連
「ボランティア活動の推進」・「福祉体験事業等による啓発活動」・「関係機関・団体との連携、共催による啓発活動」などを実施。
- (4)広報活動
総合児童センターの事業内容を周知し、広く参加者を募るため、様々な媒体で広報活動を実施している。
①ホームページ ②記者資料提供(平成30年度34件) ③広報誌への掲載(広報こうべや子育て情報雑誌)
④イベント案内の配布(パンフレットを3ヶ月毎、年会4回(各1万500部)発行。また、夏休み特別号、秋冬特別号を作成し、市内の幼稚園・保育園・認定こども園・小学校の幼児・児童全てに配布(各15万3千部)。中学生の参加を促すため、中学生向けのイベント案内も市内全生徒、市内にある私立中学校生徒に配布しPRLした。
- Ⅲ 児童館の運営支援
子育てコーディネーターにより児童館を中心とする子育てネットワークづくりの支援や児童館における事業の質の確保・向上を図るため、調査・指導や研修等を実施するなど、市内児童館の運営支援を実施。
- Ⅳ 子ども会活動の支援
神戸市子ども会連合会事務局として、各区の子ども会連合会、単位の子ども会への各種支援を実施。

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	31年3月に「指定管理者の満足度調査に関する利用者アンケート」として、神戸市総合児童センターにおいて利用者アンケートを実施した。(回答数 1,516件)
②満足度調査の結果	<p>①サービス 「大変満足」と評価した利用者 40.3%、「満足」と評価した利用者が54.9%と合わせると 95.2%であり、高い満足度であった。</p> <p>②施設 「大変満足」と評価した利用者 33.0%、「満足」と評価した利用者が59.5%と合わせると 92.5%となり、高い満足度であった。</p> <p>③職員対応 「大変満足」と評価した利用者 43.7%、「満足」と評価した利用者が53.7%と合わせると 97.4%となり、高い満足度であった。</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>アンケートの結果より、こべっこランドのサービス、施設、職員の対応について、9割以上の利用者から満足しているとの回答を得ている。</p> <p>発達がゆっくりな子どもへのプログラムについては56.5%、中高生までが参加できる幅広いプログラムについては70.7%とプログラムを知らなかった利用者が多かったため、今後も事業内容の周知を積極的に行っていく。</p> <p>こべっこランドの移転についても意見をいただいております。期待することとして、①室内遊具の充実、②無料で利用できること、③様々なイベントの充実、④屋外遊具の設置があげられた。室内遊具については、現在の施設について年齢層を分けてほしいという要望も踏まえ、年齢階層別に遊具を設置したり、新たに設置される屋外スペースを活用し子ども達が遊べるように工夫していく。また、駐車場の整備を行うなど来館してもらいやすいよう配慮する。</p>

4. 選定評価委員会の評価

□入館者への満足度調査では、約95%の方が「大変満足」「満足」と回答しており、また、ボランティアの育成や発達がゆっくりな子どものための各種教室の開催など療育指導事業にも堅実に取り組んでいる。

□今後も、入館者の満足度を維持するとともに、利用者の意見を踏まえた事業の充実や中高生を取り込む仕組みづくりなど管理運営の向上に努めるとともに、多様なチャネルを活用してさらなる広報活動に取り組またい。

平成30年度 神戸市ひとり親家庭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)	ひとり親家庭の親子がその心身の健康を保持し、生活の向上を図る。
(2)指定管理者	社会福祉法人 神戸市母子福祉たちばな会
(3)指定期間	平成30年4月1日～平成35年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 14,833,000円 決算額 14,737,660円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>各業務について、適正に運営されており、特段の問題点はなかった。</p> <p>①センター管理運営業務 ・集会室および料理教室(利用者数)H29延2,183名 H30延2,814名</p> <p>②ひとり親家庭等就業・自立支援センター事業 ・就業相談事業(相談件数)H29延125件 H30延162件 ・就職に有利な資格取得支援事業(受講者数)H29 8講座87名 H30 8講座106名</p> <p>③ひとり親家庭のための法律相談事業 ・法律相談(相談者数)H29延115件[相談日41日] H30延148件[相談日47日]</p> <p>④ひとり親家庭等生活指導強化事業 ・しらゆり講座等(参加者数)H29延498名[開催22回] H30延638名[開催27回]</p>
--

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>・就業相談事業では、相談についてのアンケート(H30調査項目3項目、回答数160件)および相談後の就業状況調査(H30調査項目3項目、回答数33件)を実施している。</p> <p>・資格取得支援事業でもアンケート(H30調査項目7項目、回答数78件)を実施している。また、昨年度の委員会での意見を踏まえ、当事業受講後の資格取得状況の把握に努めている。</p> <p>・生活指導強化事業では講座についてのアンケート(H30調査項目2項目、回答数115件)を実施している。この他、集会室等の利用時や法律相談ではアンケートを実施していないが、場面に応じて意見を収集するよう心がけている。また、センターの運営全般について、苦情相談窓口を設置している。</p>
②満足度調査の結果	<p>・就業相談事業のアンケート調査においては、就業相談について「良かった」との回答が100%であった。</p> <p>・資格取得支援事業のアンケートについては、「わかりやすかった」との回答が96%であった。また、資格取得率は、82%であった。</p> <p>・生活指導強化事業のアンケートでは、「良かった」との回答が90%であった。</p> <p>・この他、苦情相談窓口を含め、特に苦情はなく、概ね利用者の満足は得られていると考えている。</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>・就業相談事業については、相談時間、実施日(巡回)を増やしてほしい(H30センター31回・各区計100回実施)との要望があったため、今後の相談件数の推移も見ながら検討していきたい。</p> <p>・資格取得支援事業については、過去に平日や土曜日は参加しにくいとの意見があったため、平成29年度より日曜日開催の講座も設けている。</p>

4. 選定評価委員会の評価

<p><input type="checkbox"/>就業相談件数や資格取得支援事業の受講者数、法律相談件数の増加など、各事業において実績を伸ばしている。特に資格取得率は82%と高水準であり、一定の効果が出ていると思われる。</p> <p><input type="checkbox"/>満足度調査においても概ね高い評価を得ている。今後もひとり親家庭に対するきめ細かい支援を実施されたい。</p>
--

平成30年度 神戸市立須磨海浜水族園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)	<ul style="list-style-type: none"> ・設置目的: 市民に水族に関する知識を広め、水族への親しみを深めることにより、市民の教養とレクリエーションに資することを目的として、須磨海浜水族園を運営する。 ・敷地面積: 約23,700㎡、延床面積: 約14,500㎡ ・施設概要: 本館、さかなライブ劇場、世界のさかな館、アザラシ・ペンギン館、和楽園展示館、アマゾン館、ラッコ館、イルカライブ館
(2)指定管理者	須磨海浜水族園共同事業体
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和2年3月31日
(4)H29市支出額(単位:円)	協定締結額 ー 決算額 41,926,342円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> ・保全については、各種定期・法令点検など業務仕様書に準拠し、自家用電気工作物点検(受配電設備・発電設備)、自動制御設備点検、消防用設備点検、水質検査、エレベーター設備点検、清掃などを実施した。 ・修繕については、イルカライブ音響装置更新、海水取水ポンプ小屋仮設復旧補修、イルカ館ショープールアクリル板補修、本館水槽漏水補修、本館電気室真空遮断器交換など、合計156件(29年度 137件)実施した。 ・台風の影響により、一時海水の取水が出来ない事態となったが、飼育部門と連携のうえ、早期復旧に努めた。
②施設の運営業務		<p>(1)飼育展示 高知県古満目や三重県紀伊長島町などでの自家採集に積極的に取り組んだほか、イルカにタッチ&餌やり体験を開始し好評を得た。また、バンドウイルカの人工繁殖に取り組み、「マミー」の妊娠・胎児を確認した。</p> <p>(2)特別展及び企画展等 特別展は2回、企画展は15回、イベント催事43回を開催した。 ソフトバンクコマース&サービス株式会社と共同で、水中ドローンを「波の大水槽」で稼働させ、リアルタイムに大水槽の中から見た映像を大画面に映し出し、飼育員解説イベントを実施し国内水族館初の取り組みとして注目を集めた。</p> <p>(3)社会教育活動 園内における社会教育活動としては、スマスイ生きものスクールを中心として、飼育員および研究員の積極的な参加による社会教育活動に取り組んだ(全664回)。また、園外活動では、神戸市内及び周辺地域における河川、海浜における野外活動として、各種観察会、エコツアーリズム、講演会のほか、移動水族館などを実施した(全239回)。</p> <p>(4)調査研究及び生物多様性の保全に関する活動 外来生物及び希少淡水魚に関する調査研究、瀬戸内海や須磨海岸域における生物分布状況調査をはじめ、大学等と共同研究に取り組んでいる。また、スマスイ自然環境保全助成金制度により、自然環境保全に係る外部組織への調査研究活動の支援を継続し、調査研究ネットワークの構築を進めている。(学会・研究会発表14回)</p>
③その他の業務		水環境管理にIoTを活用する実証実験やAIによる生物行動分析システムを開発し実証実験を行ったほか、水族館の顧客への解説を飼育員に代わって対応するAI解説スピーカーシステムの開発を進めた。
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況		<ul style="list-style-type: none"> ・入園者数 1,104,612人 目標1,100,000人(29年度1,185,783人) うち有料 686,077人(29年度744,468人) ・総入園者数は、上半期の度重なる災害(大雨、地震、台風、猛暑)による臨時休園などのほか、冬期夜間催事を実施しなかったことから減少したが、目標については、達成することができた。

	②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・社会教育活動への参加人数:903回・延べ111,653人 (内訳⇒園内:664回・延べ19,932人、園外:239回・延べ91,721人) ・園内活動は平成29年度実績と比較して、回数比96.0%と減少しているものの、人数は前年比111.0%と増加している。 ・園外活動は平成29年度実績と比較して回数比70.5%と減少しているが人数比245.2%と増加している。これは、大規模な出張展示によるものである。(岡山天満屋での出張展示 25日間・6.5万人)
(3)収支状況		30年度の状況
	①使用料または利用料金収入	・利用料金収入 768,709千円 目標746,900千円 (29年度757,795千円)
	②指定管理者の収支状況	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸市負担額 18,395千円 (29年度 33,133千円) (内訳) 納付金 0千円 (29年度 ▲25,000千円) ※納付金分を台風被害復旧に充てることとしたため 行政財産使用料等 ▲23,531千円 (29年度▲23,391千円) 修繕費超過負担金 41,926千円 (29年度 44,754千円) (29年度は上記に加え、電気料金値上げに伴う負担金16,049千円及び消費税増税に伴う負担金20,721千円を市が負担した。)
(4)その他		30年度の状況
	①広報宣伝活動	紙面広告やラジオ番組出演、テレビ番組の制作・収録についても積極的に取り組んだ。パブリシティでは市政記者クラブへの資料提供(112本)をはじめ、レジャー誌や専門誌への寄稿、無料広報媒体の活用も積極的に実施することで、新聞紙上やニュース番組をはじめ、各種メディアへの露出が増加し、認知度の向上、集客力の向上に繋がった。イベント情報や生物情報を発信するフェイスブックやインスタグラムのアクセス数についても増加しているほか、新たな広報ツールとして、TikTokの公式アカウントも開設した。(新聞掲載238件、テレビ74件、ラジオ放映94件、雑誌・タブロイド94件)
	②来園者サービスの向上	来園者サービスの向上のため、ミュージアムショップの商品充実や閉園後の「貸切水族園」等を実施した。GW、夏休み期間中には臨時売店を開設した。
	③地域との連携状況	神戸市西部地区観光施設協議会や須磨観光協会との連携をはじめ、南京町150周年記念事業として、神戸観光局や南京町商店街振興組合と連携し、企画展やスタンプラリーを実施した。また、夏催事ではひまわりを活用したまちづくりで有名な佐用町と小野市と連携して園内ワークショップを行い、PRなどで相互協力体制を構築した。また、京都水族館・大阪海遊館・須磨海浜水族園の京阪神3園館で連携し、イベント実施に向けて調整を行った。

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	利用者数 1,100,000人	利用者数 1,104,612人
②収入目標額	746,900千円	768,709千円
③園内での社会教育活動実施回数	750回・15,000人	664回・19,932人
③園外での社会教育活動実施回数	250回・20,000人	239回・91,721人
④施設の魅力向上	<ul style="list-style-type: none"> ○夜間延長開園・催事 ○VRコンテンツ制作 ○さかなライブ新規生物導入 ○展示水槽制作 ○水族館管理システム (合計40,000千円の新規投資) 	<ul style="list-style-type: none"> ○夏催事(一部冬期夜間演出に使用) ○移動水族館 ○さかなライブ劇場展示リニューアル ○記録映像制作 ○IoTシステム開発 合計46,052千円の新規投資

④その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> ○生物供給基地の運用による自家採集 ○移動水族館 ○IoT、ICTコンテンツの導入 ○社会貢献・生物多様性の保全 	<ul style="list-style-type: none"> ○高知県古満目や三重県紀伊長島町などで深海生物の自家採集を実施 ○岡山天満屋での出張展示(6.5万人来場) ○水中ドローンを使った大水槽映像投影(国内初) ○アマゾンの夜を演出する「ナイトジャングル」を期間限定で実施
-------------	---	---

4. 利用者の満足度調査等

		29年度の状況
①満足度調査の実施内容		<ul style="list-style-type: none"> ・来園者アンケート(平成30年4月～31年3月まで毎月1回実施:計12回)回答数2,485件 ※居住地等回答者の属性、水族園本体事業及び付帯事業に対する満足度について5段階評価を実施
②満足度調査の結果		<ul style="list-style-type: none"> ・総合評価 4.7 (29年度 4.6) ・接客スタッフの対応 4.4 (29年度 4.4) ・飼育スタッフの対応 4.4 (29年度 4.4) ・友人、知人に来園を勧められるか 4.6 (29年度 4.5)
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"> ・入園者から窓口や事務室に直接受けた苦情・意見については、必要に応じて担当職員が対応し、適切な処理を行っている。また、スマイルボックス(お客様意見箱)を常設し、苦情等の顕在化を図り、早期改善に努めた。具体的には、トイレに関する洋式化の要望や臭いや清潔感に関する苦情・ご意見が多く、お客様からの連絡があった際には急行し、対応している。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所 見	<p>平成30年度は台風等天候不順が多い中、入場者数が目標値を上回っている点は評価できる。また、社会教育活動を積極的に実施し、観光面だけでなく、社会教育機関としての役割も十分果たしており、管理運営が高いレベルで行われている。アンケートで出された改善点については、今後の水族園の運営に活かしていただきたい。</p>

平成30年度 神戸市立農村環境改善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)	地域の生活基盤の充実を目的として、「農村総合整備モデル事業」により昭和60年度に建設された施設であり、利用者の大部分は周辺地域の住民。施設内容は、多目的ホール・研修室2室・農産加工室・図書室など。		
(2)指定管理者	神戸市立農村環境改善センター管理運営協議会		
(3)指定期間	平成28年4月1日～平成32年3月31日		
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 8,751,200円 (うち増額分 799,200円)	決算額 8,743,366円	

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>(1) 施設管理業務 建物維持管理(入口・会議室等の開錠・施錠、用具・機器等点検、小修繕、法定点検の立会いなど) 環境維持管理(館内・敷地内の清掃業務と植栽の管理など)</p> <p>(2) 運営業務 貸館業務(利用予約受付・許可、使用料の徴収・管理、使用料の納付など)</p> <p>(3) その他 地域行事の調整・協力、スポーツ大会の調整・運営など</p> <p><平成30年度の主な取り組み> ・管理運営協議会主催のバレーボール大会を開催するとともに、年間を通じて定期的な利用が見込める文化・体育教室(卓球・バレーボール・音楽・ヨガ)に対して利用促進に努めると共に、定期団体を通じ利用の拡大PRを行った。 ・施設の清掃を定期的実施するとともに、小修繕や樹木の剪定を適切に行い、施設全体が良好な状態に維持された。 ・平成30年9月の台風による被害倒木処理について、管理料の増額を行い、適切に対応した。 ・電力契約の見直しを行い、経費の削減に努め、余剰経費を施設の小修繕に役立てた。</p>						
(参考)	平成28年度	前年度比	平成29年度	前年度比	平成30年度	前年度比
指定管理料	7,952,000円	(3.7%増)	7,952,000円	(増減なし)	8,751,200円	(10%増)
使用料収入	3,194,970円	(11.9%増)	2,893,140円	(9.4%減)	2,937,680円	(1.5%増)
利用者数	27,527人	(9.9%増)	28,386人	(3.1%増)	26,862人	(5.3%減)
内訳						
多目的ホール	19,998人		20,810人		20,381人	
研修室(洋)	3,609人		3,507人		2,460人	
研修室(和)	1,761人		2,172人		2,115人	
農産加工室	317人		259人		211人	
グラウンドなど	1,842人		1,638人		1,695人	

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法:入口のカウンターにアンケート用紙を置くだけでなく、直接配布し利用者に記入してもらった。 調査期間:平成30年4月1日～平成31年3月31日 回答件数:88件(昨年81件)
②満足度調査の結果	「施設利用の感想が満足及びやや満足」が79%(以下普通19%、やや不満2%、不満0%)、「職員の対応が満足及びやや満足」が85%(以下、普通13%、やや不満2%、不満0%)となった。掃除が行き届いている、きちんと管理されているとの声があった。
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	苦情は施設の設備改善についてがほとんどである。シャワー室の設置・トイレの洋式化及び多目的ホールの空調(冷房)希望の意見が多かった。30年度は本館外壁補修工事を実施した。施設の改修・更新については、平成30年7月に策定した長期保全計画等に基づき、優先順位をつけて実施する。昨年苦情の多かった卓球ネットの買い替えに対するお礼も多く寄せられた。

4. 選定評価委員会の評価

利用者数は減少しているが、過去3年間の推移では一定数は確保できている。管理も良好に行われており、引続き運営を頑張っ
ていただきたい。利用者の高齢化が進めば、トイレの洋式化等の要望が多くあると思うが、可能なものについては対応し、長く地
域で利用できる施設にしていきたい。当施設は地域で連携して管理できており、地域活性化のモデルケースとなりうると考
えられる。

平成30年度 自然環境活用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)	学童等に農業や伝習文化の体験の場を提供するとともに、地域農業の振興を図るため、昭和59年に開設した。 施設:木造平屋建て2棟(延床面積166㎡)。土間教室、板の間教室、集会室。
(2)指定管理者	高和自然環境活用センター管理会
(3)指定期間	平成28年4月1日～平成32年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額:610,000円 決算額:610,000円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理業務 建物維持管理(開錠・施錠、用具・機器等点検、小修繕等) 環境維持管理(館内・敷地内の清掃業務と植栽の管理など) ・運営業務 工芸等の体験(竹細工、藁細工、紙細工、もちつき等) 農業体験(いもほり等) 貸館業務(利用予約受付、許可、緊急対応等) ・その他 地域行事の調整、協力等 <p><平成30年度の主な取組み></p> <ul style="list-style-type: none"> ・交流活動による利用が多数であるが、休耕田を活用したサツマイモの収穫体験のほか、もちつき体験などを継続して実施している。 ・利用者は対前年比 111%の3,106人であった。 <p>【利用状況】</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>工芸等体験(もちつき等)</th> <th>農業体験(いもほり等)</th> <th>交流活動等(貸館)</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>26年度</td> <td>12回 398人</td> <td>15回 542人</td> <td>166回 3,431人</td> <td>193回 4,371人</td> </tr> <tr> <td>27年度</td> <td>14回 461人</td> <td>7回 552人</td> <td>114回 2,052人</td> <td>135回 3,065人</td> </tr> <tr> <td>28年度</td> <td>8回 301人</td> <td>3回 290人</td> <td>119回 2,140人</td> <td>130回 2,731人</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>7回 197人</td> <td>1回 14人</td> <td>131回 2,585人</td> <td>139回 2,796人</td> </tr> <tr> <td>30年度</td> <td>13回 332人</td> <td>3回 345人</td> <td>118回 2,429人</td> <td>134回 3,106人</td> </tr> </tbody> </table>				年度	工芸等体験(もちつき等)	農業体験(いもほり等)	交流活動等(貸館)	計	26年度	12回 398人	15回 542人	166回 3,431人	193回 4,371人	27年度	14回 461人	7回 552人	114回 2,052人	135回 3,065人	28年度	8回 301人	3回 290人	119回 2,140人	130回 2,731人	29年度	7回 197人	1回 14人	131回 2,585人	139回 2,796人	30年度	13回 332人	3回 345人	118回 2,429人	134回 3,106人
年度	工芸等体験(もちつき等)	農業体験(いもほり等)	交流活動等(貸館)	計																													
26年度	12回 398人	15回 542人	166回 3,431人	193回 4,371人																													
27年度	14回 461人	7回 552人	114回 2,052人	135回 3,065人																													
28年度	8回 301人	3回 290人	119回 2,140人	130回 2,731人																													
29年度	7回 197人	1回 14人	131回 2,585人	139回 2,796人																													
30年度	13回 332人	3回 345人	118回 2,429人	134回 3,106人																													

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・調査方法:利用者アンケート用紙を配布 ・調査期間:平成30年4月1日～平成31年3月31日 ・回収枚数:115枚 ・質問項目:利用回数、認知媒体、利用内容、利用満足度(評価)、利用負担に対する評価、施設に対する要望、利用者の属性など
②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・利用回数:初めて 9%、2回目以上:82%、不明(利用回数が多すぎるため)9% ※平均利用回数:24.9回(頻回利用のため、利用回数不明団体を除く) ・利用満足度:満足 89%、やや満足 3%、普通 0%、やや不満 0%、不満 0%、無回答 10% ・利用負担(実費程度):高い 1%、適切 70%、安い 10%、無回答19%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	利用者からは、感謝の言葉や施設の存続を望む声を数多く頂いている。

4. 選定評価委員会の評価

満足度調査の結果から、一度来た人は複数回利用するという傾向がある施設であり、管理会の運営が高い水準にあると考えられる。単年度では、管理も適切に行っており、高く評価できるが、長い目で見ると、今後の運営をどうするか等の課題がある。管理会だけで運営を行っていくには限界があるため、地域全体で管理を行う等の検討が必要である。

平成30年度 神戸市立水産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)	【設置目的】 本市における漁業の振興を図るとともに、漁業者等の教養及び文化の向上並びに福祉の増進を図る。 【施設内容】 集会ホール330㎡、大会議室140㎡、小会議室33㎡、和室33㎡、料理教室41㎡(昭和56年度 開設)
(2)指定管理者	神戸市漁業協同組合
(3)指定期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 6,480,000円(税込) 決算額 6,176,278円(税込)

2. 管理運営に対する履行確認内容

①施設管理業務 維持管理(開館・閉館・清掃)、備品・付属設備の管理(冷暖房設備、自家発電機、電気、水道、ガス設備その他室内備品)、保守点検(電気設備、冷暖房設備、消防設備、自家発電機)、光熱水費の支払い、小修繕 ②管理運営業務 条例に基づく使用料の徴収、使用予約受付・許可業務、使用料の減免、使用料の市への納付等 ③その他 地域行事開催時における調整・協力 [平成30年度の主な取り組み(継続)] ・ 会館利用者の利便性向上のため、情報掲示板の設置や利用案内チラシを作成 ・ 会館の利用促進を図るため、指定管理者の本部及び支所に利用案内チラシを常時配備 ・ 漁業者等の利用状況:10%(前年度11%) [利用状況]	単位:人(回)																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>集会ホール</th> <th>大会議室</th> <th>小会議室</th> <th>和室</th> <th>料理教室</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>30年度</td> <td>5,203(87)</td> <td>2,458(111)</td> <td>1,975(109)</td> <td>677(45)</td> <td>924(23)</td> <td>11,437(375)</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>4,425(77)</td> <td>2,644(110)</td> <td>1,270(103)</td> <td>422(36)</td> <td>638(31)</td> <td>9,399(357)</td> </tr> <tr> <td>28年度</td> <td>4,505(74)</td> <td>2,659(127)</td> <td>1,578(115)</td> <td>327(37)</td> <td>802(27)</td> <td>9,871(380)</td> </tr> </tbody> </table>		集会ホール	大会議室	小会議室	和室	料理教室	合計	30年度	5,203(87)	2,458(111)	1,975(109)	677(45)	924(23)	11,437(375)	29年度	4,425(77)	2,644(110)	1,270(103)	422(36)	638(31)	9,399(357)	28年度	4,505(74)	2,659(127)	1,578(115)	327(37)	802(27)	9,871(380)	
	集会ホール	大会議室	小会議室	和室	料理教室	合計																							
30年度	5,203(87)	2,458(111)	1,975(109)	677(45)	924(23)	11,437(375)																							
29年度	4,425(77)	2,644(110)	1,270(103)	422(36)	638(31)	9,399(357)																							
28年度	4,505(74)	2,659(127)	1,578(115)	327(37)	802(27)	9,871(380)																							
[使用料収入] 30年度 1,579千円 29年度 1,469千円 28年度 1,427千円																													

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況																					
①満足度調査の実施内容	会館利用時の満足度等について、アンケート調査を行った。 (回収 330団体、有効回答 128団体)																					
②満足度調査の結果	利用回数(新規・継続) 回答者数 128団体 新規 4.7% 継続 95.3% ・ハード面は、「満足」又は「やや満足」を合わせて89.5%で、ソフト面は、「満足」又は「やや満足」を合わせて92.1%であった。また、ハード面・ソフト面で「不満」又は「やや不満」という回答が3.2%あった。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答者数</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ハード面</td> <td>124団体</td> <td>84.7%</td> <td>4.8%</td> <td>7.3%</td> <td>3.2%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>ソフト面</td> <td>126団体</td> <td>87.3%</td> <td>4.8%</td> <td>7.9%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		回答者数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	ハード面	124団体	84.7%	4.8%	7.3%	3.2%	0%	ソフト面	126団体	87.3%	4.8%	7.9%	0%	0%
	回答者数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満																
ハード面	124団体	84.7%	4.8%	7.3%	3.2%	0%																
ソフト面	126団体	87.3%	4.8%	7.9%	0%	0%																
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	・床が滑りやすい等の苦情があった。 →令和元年度 床面改修工事予定 ・職員の対応がやさしく、丁寧といった意見があった。																					

4. 選定評価委員会の評価

平成30年度に大きな問題がなかったということは、管理が適切に行われているということで評価できる。しかし、建物が老朽化してきており、利用者も高齢化することが予想される中、施設の活性化に向けた取組みについて検討する必要がある。満足度調査について、「満足」、「やや満足」の合計が約90%と高く、引き続き頑張っていたきたい。

平成30年度 神戸市立海づり公園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】 市民に安全で快適な海釣りの場及び海上の憩いの場を提供することにより、市民の余暇の活用と健康の増進を図る。</p> <p>【施設内容】 須磨海づり公園(昭和51年4月開園)・・・釣り台(550人収容)、売店等 平磯海づり公園(昭和59年9月開園)・・・釣り台(700人収容)、売店等</p>
(2)指定管理者	一般財団法人 神戸みのりの公社
(3)指定期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	(利用料金制のため、市支出なし) 台風被害による休園中の委託料として、23,939,000円支出

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>(1) 施設の維持管理業務 施設の保全・清掃業務、施設の修繕業務、施設の保安警備業務</p> <p>【30年度の主な取り組み】 利用者の安全確保と施設保全、利便性向上のため、須磨:老朽化した転落防止柵の改修、平磯:釣台・駐車場の照明取替など、維持管理業務を実施してきたが、8月の台風20号により被災し、両園とも休園することになった。その後、平磯では災害復旧を行い、安全が確保できた箇所より順次開園した。</p> <p>【台風による休園状況】 須磨:8月24日～休園中 平磯:8月24日～休園、9月29日～部分開園、翌年1月5日～釣台の全面開園、3月21日～駐車場を含む全面開園</p> <p>(2) 施設の運営業務 公園の利用料金の徴収・減額・免除・返還に関する業務、公園の利用及び制限に関する業務、釣りの指導、水産資源の保護育成等に関する業務、安全対策</p> <p>【30年度の主な取り組み】 ①夜釣りファンへのサービスと猛暑対策:6月～8月の間、閉園2時間前半額サービス ②釣り指導員の配置、釣り教室の開催 ③稚魚の放流、海底の整備・清掃、アオリイカ産卵床の設置など ④避難訓練実施、市民救命士の資格取得者の配置、AEDの設置 平磯:南海トラフ地震を想定した避難訓練の実施(平成31年2月22日) 幼児・児童のライフジャケットの着用の励行、毒魚への注意喚起</p> <p>(3) その他 便利施設(売店、軽食堂、自販機、バーベキュー場)の運営、魚食普及のための活魚販売、海釣り人口拡大のためのイベントの実施、地域との連携</p> <p>【30年度の主な取り組み】 ①海づり教室の実施:11回、980人(釣り団体や釣具メーカーと連携) 神戸市生涯学習センターとの合同釣り教室(平磯:1回、138人) 釣り指導員の配置(繁忙期の土日祝日 須磨:14日、平磯24日) ②市立中学生の「トライやるウィーク」への協力(9人) ③夏休み親子海釣り大会、様々なイベントを開催(23件、8,400人)</p> <p>【利用状況】 須磨:27,604人(前年比44.5%)、平磯:56,306人(前年比82.6%)、合計83,910人(前年比64.4%) 駐車台数(平磯):23,119台(前年比80.2%) 【利用料金収入】 須磨:20,488千円(前年比40.8%)、平磯50,146千円(前年比80.2%)、合計70,634千円(前年比62.7%)</p>
--

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況																																										
①満足度調査の実施内容	<p>対象：海づり公園利用者 調査日及び方法、回答件数</p> <p>① 平成30年7～10月：海づり公園ホームページ（須磨116人、平磯141人） ② 平成30年6月16日、17日、8月5日、12月2日 ：海づり公園現地（須磨672人、平磯907人）</p> <p>※12月2日は平磯のみ</p>																																										
②満足度調査の結果	<p>・全体満足度(①、②合計)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答者数</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>ふつう</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>須磨</td> <td>788人</td> <td>19.5%</td> <td>40.1%</td> <td>29.8%</td> <td>9.0%</td> <td>1.5%</td> </tr> <tr> <td>平磯</td> <td>1,048人</td> <td>35.2%</td> <td>45.9%</td> <td>14.2%</td> <td>3.3%</td> <td>1.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>・スタッフの対応(②)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答者数</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>ふつう</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>須磨</td> <td>672人</td> <td>21.0%</td> <td>43.5%</td> <td>34.5%</td> <td>1.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>平磯</td> <td>907人</td> <td>31.4%</td> <td>47.1%</td> <td>18.3%</td> <td>3.2%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※係数処理により合計が100%にならない場合あり。</p>		回答者数	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	須磨	788人	19.5%	40.1%	29.8%	9.0%	1.5%	平磯	1,048人	35.2%	45.9%	14.2%	3.3%	1.3%		回答者数	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	須磨	672人	21.0%	43.5%	34.5%	1.0%	0.0%	平磯	907人	31.4%	47.1%	18.3%	3.2%	0.0%
	回答者数	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満																																					
須磨	788人	19.5%	40.1%	29.8%	9.0%	1.5%																																					
平磯	1,048人	35.2%	45.9%	14.2%	3.3%	1.3%																																					
	回答者数	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満																																					
須磨	672人	21.0%	43.5%	34.5%	1.0%	0.0%																																					
平磯	907人	31.4%	47.1%	18.3%	3.2%	0.0%																																					
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>【須磨】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マナーの悪い釣り客がいる。 →定期的な注意放送や職員の巡回頻度を上げ、啓発に努める。 <p>【平磯】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベント時に込み合い危険である。子ども向けのイベントを増やしてほしい。 →事故が発生しないよう職員が巡回し、子どもが安全に楽しめるイベントを実施していく。 																																										

4. 選定評価委員会の評価

自然災害が起こりやすくなっている中で、できるだけ被害を少なくするためにはどうするか、開園できないときにはどのような運営体制にするのか等、何らかの備えが必要である。また、毎年度、須磨よりも平磯の方が評価されている原因を調査し、分析を行うことが必要である。

平成30年度 相楽園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)	本市公園のうち、唯一の近代日本式庭園。面積1.4ha
(2)指定管理者	神戸市造園協力会・神戸市公園緑化協会グループ
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額:39,974,000円 決算額:39,972,491円(精算額:△1,509円)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務		・本市唯一の近代日本式庭園にふさわしい植栽管理(クロマツの剪定、和の植栽などに配慮) ・施設及び設備の保守点検、修繕、清掃、備品管理等
②施設の運営業務		・施設の総合的なマネジメント、入園料の徴収、イベント等の実施による公園の活性化 ・営業時間 9時～17時(イベント時は夜間開園あり) 木曜日は休園 つつじ遊山期間(毎年4月下旬～5月初旬)、菊花展期間(10月下旬～11月下旬)は無休
③その他の業務		・自販機、イベント時屋台・模擬店の設置
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況		入園者数 104,109人 (対前年度比108%)、29年度 96,466人、28年度 92,391人
②その他利用状況		4/21-5/6つつじ遊山(23,510人) 8/25-26にわのあかり(2,057人) 10/20-11/23菊花展(27,604人)
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料または利用料金収入		入園料:13,550千円(対前年度比114%)、29年度 11,871千円、28年度 11,050千円
②指定管理者の収支状況		・指定管理部分 収入39,972千円 費用42,830千円 差引△2,858千円 ・収益事業部分 収入3,280千円 費用847千円 差引2,433千円

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		目標入園者数 78,000人	入園者数実績 104,109人(対目標比133%) (うち有料入園者数 52,439人)
②収入目標額		目標収入額 9,300千円	入園料実績 13,550千円(対目標比146%)
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・つつじ遊山(23,510人)、菊花展(27,604人) ・庭園内の建物を活用したイベント等の開催(相楽園大学、展覧会、コンサート等) ・庭園を楽しむ季節の行事の開催(七夕、夕涼み、紅葉、ライトアップ、冬ぼたん、庭園観賞会等) ・神戸山手大学、NPO、学校、市民等の連携(にわのあかり、お茶会、展覧会等のイベント) ・景観を構成する重要な樹種(ツツジ、クロマツ、ソテツ)の健全な管理、和風飾花によるおもてなし ・文化財の景観に配慮した植栽管理(ハッサム住宅周辺、厩舎・塀周囲等) ・有料3公園共同でのDM、集客チラシ(神戸空港等)の配布、デジタルサイネージの導入等による広報 	
	提案外で行った、特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> ・フィラデルフィア市(親善協力都市)にある日本庭園「松風荘」との庭園提携締結 ・多言語に対応した園内マップの作成(中、韓、西、露、伊他)等インバウンドに対応した取り組み 	

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
①満足度調査の実施内容		アンケートの実施 平成31年1月～2月 アンケート回収数 202件 (平成29年 209件)
②満足度調査の結果		満足 181名 普通 20名 不満 1名 不明 0名 満足度[(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)]×100÷2⇒95%(H29:92%)
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		池の藻が多い。⇒4月に浄化剤処理を実施。

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	<p>国の登録文化財である神戸唯一の近代日本庭園として、植物管理では専門家組織が管理する利点を活かし、景観の主要素であるマツや大クスの樹勢などに配慮した管理方法を検討・採用している。また、重要文化財建造物や茶室を活用したイベント、多様な講座などの提案内容を着実に実施した結果、目標を上回っていることは評価できる。</p> <p>さらに、インバウンドに対応した外国人観光客向けの案内の充実や、多様な客層に向けたアナログ・デジタル両面の媒体での広報に努め、新聞などのメディアに取り上げられ集客につながった。</p> <p>今後も指定管理者が持つ専門性を十分に活かして、園の将来像を見据えた中長期的な視点で園地管理に取り組まれるとともに、茶室の更なる活用や相楽園会館(The Sorakuen)との連携を含め、とりわけ有料入園者数増加に向け取り組まれない。</p>

平成30年度 森林植物園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)	六甲山の山なみと自然を背景に、端正な樹形をした針葉樹を林として植栽し、四季を彩る落葉樹や花木をそえる樹木植物園として、博物館相当施設・社会教育施設の役割を果たす。 面積142.6ha 施設・修景的緑地・自然林・造成林・駐車場等
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市公園緑化協会
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額:160,800,000円 決算額:194,693,890円(精算額:33,893,890円) ※協定・決算額は当初提案額から、派遣職員人件費(協定20,000,000、決算26,826,198円)を差引いたもの

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30年度の状況	
①施設の維持管理業務	・森林植物園の趣旨にもとづいた植栽・樹林管理、園地管理 ・施設及び設備の保守点検、修繕、清掃、備品管理等	
②施設の運営業務	・施設の総合的なマネジメント、入園料の徴収、イベント等の実施による公園の活性化 ・営業時間 9時～17時 水曜日は休園(イベント時は臨時・夜間開園あり)	
③その他の業務	・食堂・休憩所、売店、駐車場、自販機	
(2)利用状況	30年度の状況	
①施設利用状況	入園者数 213,447人(対前年度比93%)、29年度 228,659人、28年度 230,077人	
②その他利用状況	三大散策会(つつじ・しゃくなげ 19,533人)(あじさい 39,682人)(もみじ 76,883人)	
(3)収支状況	30年度の状況	
①使用料または利用料金収入	入園料:28,676千円(対前年度比97%)、29年度 29,465千円、28年度 30,361千円	
②指定管理者の収支状況	・指定管理部分 収入194,694千円 費用201,786千円 差引△7,092千円 ・収益事業部分 収入 29,314千円 費用 22,747千円 差引 6,567千円	

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	目標入園者数 225,000人	入園者数実績 213,447人(対目標比95%) (うち有料入園者数 111,379人)
②収入目標額	目標収入額 30,000千円	入園料実績 28,676千円(対目標比96%)
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	・三大散策会(つつじ・しゃくなげ、あじさい、もみじ)136,098人(29年度149,715人) ・季節の見所となる植物の適切な管理(つつじ、しゃくなげ、あじさい等)、健全な森林に向けた植物管理(ナラ枯れ、マツ枯れ対応等) ・植物園の特性を活かしたイベントの充実(薬樹観察会、モリアオガエルに出会おう、探鳥会 等) ・森を活用した健康増進の取り組みの充実(森林浴ヨガ、クロスカントリー 等) ・子ども向けイベントの充実(親子バードウォッチング、子どもフェスタ、森のラッキータイム 等)、積極的なPRによる環境学習の受入れ拡大
	提案外で行った、特筆すべき事項	・長谷池売店のリニューアルオープン ・専門家団体と連携したソメイヨシノ樹齢150年プロジェクトの実施 ・豪雨、台風による甚大な被害への迅速かつ安全な対応と軽減措置の実施

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況	
①満足度調査の実施内容	アンケートの実施 平成31年1月～2月 アンケート回収数 202件 (平成29年 204件)	
②満足度調査の結果	満足 172名 普通 29名 不満 1名 不明 0名 満足度{「満足」×2+「普通」×1}÷{「満足」+「普通」+「不満」}×100÷2 ⇒ 92%(H29:91%)	
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・樹木等の説明看板がわかりにくい。⇒ 園内の説明看板等を見やすくする方法を検討している。	

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<p>本年度は、豪雨災害により施設に甚大な被害を受け、一部施設の閉鎖やアクセス道が不通になるなど、災害の影響がとりわけ大きい一年となった。そうしたなか、季節ごとの散策イベントなどの提案内容を臨機応変に工夫しながら着実に実施したほか、主要な見どころとなる植物の管理、健全な森林を維持するための管理等を適切に実施し、博物館相当施設として植物や森林に生息する動物の特性を把握した観察により森林文化を発信している。</p> <p>また、子どもが自然に触れ合う機会を増やすための取り組みを拡大したほか、健康をテーマに園内の地形や植物などの自然環境を活かす企画等により入園者の獲得に努めた。</p> <p>さらに、指定管理者負担により長谷池売店をリニューアルオープンするなど、利用者サービス向上に積極的に取り組んでいる点も評価できる。</p> <p>今後も引き続き中長期的な視点で自然を生かした森林景観創出の取り組みを行うとともに、多目的広場を活用した多様な企画等により、より幅広い層(特に有料入園者層)に足を運んでいただける園づくりに努められたい。</p>

平成30年度 離宮公園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)	豊かな緑、四季に変化する多くの花木、恵まれた眺望や変化に富んだ造形美を生かし、潤いと安らぎのある市民の憩いの場をめざす 面積82.6ha 施設・修景的緑地・自然林・造成林・駐車場等
(2)指定管理者	神戸市公園緑化協会・神戸市造園協力会グループ
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額:170,000,000円 決算額:177,115,436円(精算額:7,115,436円) ※協定・決算額は当初提案額から、派遣職員人件費(協定25,000,000円、決算30,487,601円)を差引いたもの

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30年度の状況
①施設の維持管理業務	・公園の景観や修景に配慮した植栽管理を行い、本公園の特徴である「バラ園」を充実 ・施設・設備の保守点検、修繕、清掃、備品管理等
②施設の運営業務	・施設の総合的なマネジメント、入園料の徴収、イベント等の実施による公園の活性化 ・営業時間 9時～17時 木曜日は休園(イベント時等は臨時・夜間開園あり)
③その他の業務	・レストハウス(レストラン)「ガーデンパタジェ」、臨時売店、駐車場、和室
(2)利用状況	30年度の状況
①施設利用状況	・入園者数 286,023人(対前年度比96%)、29年度 297,484人、28年度 316,001人
②その他利用状況	・春のローズフェス70,966人、秋のローズフェス23,969人
(3)収支状況	30年度の状況
①使用料または利用料金収入	入園料:46,321千円(対前年度比99%)、29年度 46,876千円、28年度 48,932千円
②指定管理者の収支状況	・指定管理部分 収入177,115千円 費用185,593千円 差引△8,478千円 ・収益事業部分 収入32,025千円 費用 21,888千円 差引10,137千円

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	目標入園者数 282,000人	入園者数実績 286,023人(対目標比101%) (うち有料入園者数 135,650人)
②収入目標額	目標収入額 42,000千円	入園料実績 46,321千円(対目標比110%)
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・春・秋ローズフェスティバルの開催 94,935人 (H29年度78,904人) ・ボタン・花しょうぶ・もみじ鑑賞会・梅見会 83,636人 (H29年度78,820人) ・新しいレストランのオープン及び同事業者との連携事業の展開 ・多様なイベントを開催(キッズダンス、Rikyu ライブ、春のこどもまつり、ホラーな植物展、サマーFes.等) ・オリジナルローズ「茜離宮」の活用(商標登録、イベントチラシ掲載、クリアファイル制作等) ・ビジネスパートナーとの連携事業(さくらめぐり・さくらウォーク、ツリーイング・ヨガ等) ・神戸女子大学キャンパスパーク連携事業(語りの宴、バルーンアート、イベントボランティア 等) ・園内樹木を中長期的に維持管理するための「緑地改善計画」(H28策定)に基いた植栽等の管理 ・インスタグラム広告の試行など時流に乗った広報手法の展開
	提案外で行った、特筆すべき事項	・環境教育と新たな魅力創出に向けた養蜂事業開始及びハチミツ(「Rikyu Honey」)を活用した新たな連携事業立上げ

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	アンケートの実施 平成31年1月～2月 アンケート回収数 205件 (平成29年 204件)
②満足度調査の結果	満足 159名 普通 46名 不満 0名 不明 0名 満足度{「満足」×2+「普通」×1}÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100÷2 ⇒ 89%(H28:86%)
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・トイレが古い。⇒ 令和元年度で洋式化工事を完了予定。その後、一部トイレのリニューアルを予定。 ・園内の案内表示がわかりにくい。⇒ わかりやすい案内表示を検討中。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	●AAA OAA OA OB OC
所見	<p>本年度は豪雨災害による一部施設の閉鎖や猛暑など厳しい環境となったが、春秋の定例イベントやビジネスパートナーとの連携による取り組み、ファミリー向けを含め多様なイベントを企画・実施するなど、提案内容が着実に実施されているほか、積極的に集客に取り組んだ結果、入園者数と入園料収入ともに目標を上回っている。</p> <p>特に、新たに公募選定した新レストランがオープンし、従前と異なる顧客層の取り込みにつながっている。</p> <p>また、指定管理者の専門性を活かし、関西随一のバラ園としての魅力向上をはじめ、園内各エリアで次々に見頃を迎える花の管理や植栽の間伐、剪定、補植などの景観整備を中長期的な視点で行うとともに、豊かな緑を活用した植物に関わる展示等を多数開催し、イベントを特徴付けている点も評価できる。</p> <p>今後も、「緑地改善計画」に則し中長期的展望に基づいた安定的な園地管理を行うとともに、レストランや養蜂などの新しいコンテンツを園の強みに昇華させる取り組みなどにより、園の魅力創出及び集客増(特に有料入園者の増加)に努められたい。</p>

平成30年度 しあわせの村(しあわせの森)の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

※表中数値は「全体」以外は建設局所管分

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	「神戸市民の福祉をまもる条例」の理念の実現を目指し、市民福祉の高揚、福祉活動の推進、健康の増進等の事業を行い、市民福祉の総合的推進を図る。約13.94ha(野外活動センターあおぞら等、温泉健康センター、運動広場、球技場、テニスコート、アーチェリー場)
(2)指定管理者	しあわせの村運営共同事業体
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和2年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額:445,609,000円(全体:1,194,668,000円) 決算額:462,992,223円(精算額:17,383,223円) ※協定・決算額は当初提案額から、派遣職員人件費(協定:20,000,000円、決算:23,551,624円)を差引いたもの

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30年度の状況	
①施設の維持管理業務	・広大かつ多様な園地の管理や植栽管理 ・施設及び設備の保守点検、修繕、清掃、備品管理等	
②施設の運営業務	・公園の総合的なマネジメント、使用料の徴収、イベントや市民協働活動の推進による活性化	
③その他の業務	・駐車場、レストラン、売店、馬事公苑等	
(2)利用状況	30年度の状況	
①施設利用状況	件数30,299件(対前年度比99%)、29年度30,760件、28年度31,490件	
②その他利用状況	・リサイクルバザー一年6回 75,000人 入村車両数:30年度1,508,625台、29年度1,530,243台、28年度1,545,942台	
(3)収支状況	30年度の状況	
①使用料または利用料金収入	使用料(建設分)229,421千円(対前年度比96%)、29年度239,890千円、28年度243,786千円	
②指定管理者の収支状況	・指定管理部分(全体) 収入1,636,313千円 費用1,567,711千円 差引68,602千円 ・収益事業部分(全体) 収入1,126,306千円 費用1,065,430千円 差引60,875千円	

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	29年度(前年度)実績30,760件	30年度利用件数30,299件(対前年度比99%)
②収入目標額	収入目標額250,223千円(変更後)	実績229,421千円(対目標比92%)
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	・無料シャトルバスの運行(鈴蘭台、北須磨団地、妙法寺駅方面)(利用者56,878人) ・水泳、卓球、アーチェリーなど高齢者、障がい者向けスポーツ教室の開催(参加2,133人) ・障がい者と健常者の交流イベントの開催(参加4,998人) ・地元野菜などの直売所「しあわせマルシェ」の営業(利用者209,914人)
	提案外で行った、特筆すべき事項	・人工知能(AI)を搭載した「音声対話型電子案内板」の設置 ・「白杖利用者向け音声案内システム」を試行的に設置 ・18歳未満の子どもを含むグループの普通車駐車料金無料化を開始(無料化台数71,333台)

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	アンケートの実施 平成31年1月～2月 アンケート回収数 205件 (平成29年 204件)
②満足度調査の結果	満足 148名 普通 57名 不満 0名 不明 0名 満足度{[(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)]×100÷2}⇒ 86%(H29:91%)
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・案内表示がわかりにくい。⇒29年度策定した「しあわせの村UD案内サインデザインガイドライン」に沿って、令和元年8月に車両系サイン(テニスコート前三叉路、あおぞら前三叉路、ゲートサイン(北口・南口))の整備を予定。 ・マルシェでの買物の中身をもっと増やして欲しい。⇒野菜の仕入れを1日3回行うなどの工夫により、可能な限りの品揃えや品目の充実に向けている。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	本年度は、豪雨災害による一部施設の閉鎖や災害級の猛暑による屋外施設の利用減少など厳しい環境となったが、本市の総合福祉施設として、障がい者や高齢者が参加できるイベントの実施のほか、健常者との交流イベントなどの提案内容が着実に実施された結果、施設利用者は前年度並みを確保している。 また、平成30年度には人工知能(AI)を搭載した「音声対話型電子案内板」を設置するなど、施設利用増進及び施設利用者の視点での施設運営を行っているところが評価できる。 今後も、施設利用者の様々なニーズに対応する取り組みを行うとともに、適切な施設運営に取り組まなければならない。

平成30年度 北須磨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)	市民の文化の向上、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。RC造地上4階 地下1階 延べ床面積7,631㎡ 文化施設・体育施設・図書室
(2)指定管理者	(公財)神戸市スポーツ教育協会・(公財)神戸YMCA・(株)アシックス共同企画
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和2年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額:133,292,000円 決算額:136,120,830円(精算額:744,768円 報奨額:2,084,062円)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務	・施設及び設備の保守点検、修繕、清掃、備品管理等	
②施設の運営業務	・施設の総合的なマネジメント、使用料の徴収、イベントや市民協働活動の推進による活性化 ・休館日:毎月第1・3・5月曜日及び年末年始	
③その他の業務	・スポーツ教室、文化教室の開催(年間370講座を開催)、喫茶店、物販、自販機等	
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況	・利用件数 7,227件(対前年度比112%) 29年度6,473件、28年度6,359件 ・利用者数143,882人(対前年度比93%) 29年度154,380人、28年度154,597人※自主事業を含む ・図書館利用者数89,548人(対前年度比101%) 29年度88,541人、28年度79,730人	
②その他利用状況	講座数 361講座(対前年度比101%) 29年度359講座、28年度338講座 自主事業利用者数 62,043人(対前年度比88%) 29年度70,143人、28年度67,813人	
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料または利用料金収入	施設使用料 40,784千円(対前年比89%) 28年度45,765千円、28年度45,221千円 ※目標収入額36,615千円を上回ったため、差額の50%(2,084千円)を報奨費として支払った	
②指定管理者の収支状況	・指定管理部分 収入136,121千円 費用139,860千円 差引△3,739千円 ・収益事業部分 収入72,528千円 費用63,653千円 差引8,875千円	

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	29年度(昨年度)実績 6,473件	30年度利用件数 7,227件(対前年度比112%)
②収入目標額	目標収入額 36,615千円(変更後)	実績 40,784千円(対目標比111%)
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・文化・スポーツ講座の改廃等逐次見直しを実施(年間370講座) ・子ども、親子向けプログラムの充実(親子防災教室、2,3歳児スイミング、かけっこ教室、親子自然教室 等) ・新たな利用者獲得に向けた目玉講座の開催(ウクレレ、茶道、日本舞踊、金融講話 等) ・北須磨ファミリーアドベンチャーにおいて、大学生のアイデアを活かして実施 ・ロビーを活用し、地域のにぎわい拠点として多様なイベントを開催(コンサート、展示 等) ・地域と連携した出張講座やイベントの実施(保育所・小学校での着衣泳講習、庭園ハイク、須磨歴史紀行 等) ・多目的室にベビーベッドやおもちゃを設置し、授乳室として活用 ・「青少年自主学习ルーム」を開設し、青少年の居場所作りを支援
	提案外で行った、特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ニュースポーツ(ドッジビー)を使った婚活イベントの開催 ・小学校の社会科見学の受け入れ ・子ども向け広報誌の作成による市内幼少中全児童生徒への配布広報

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
①満足度調査の実施内容	アンケートの実施 平成31年1月～2月 アンケート回収数 204件 (平成29年 227件)	
②満足度調査の結果	満足 105人 普通 95人 不満 4人 不明 0人 満足度{「満足」×2+「普通」×1}÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100÷2 ⇒ 75%(H29:75%)	
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"> ・小さい子供向けの講座があれば良い。⇒ 秋季講座から新しい講座を増設。 ・学生が勉強できるような図書館がほしい。⇒ 青少年が勉強等で利用できる会議室を提供。 	

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>利用状況に合わせて定例講座を適宜改廃するとともに、新たな利用者ニーズを把握するために各種体験講座等を開催し、施設利用者増に努めている。さらに、地域の親しまれるセンターを目指し、大学と連携したイベントの企画・実施や、子ども・親子向けプログラム、子連れで利用しやすい環境整備、子ども向け広報を充実させた。また、近隣の自治会・学校等への出張指導、地域と連携したセンター内にとどまらない企画を行うなど、継続的に幅広い来館者の獲得に努めた結果、目標収入額を達成できたことは評価できる。</p> <p>また、青少年自主学习ルームやニュースポーツを使った婚活イベントなども利用者(参加者)数が増加しており、新たな取り組みも利用者の中に定着してきている。</p> <p>今後も、市民の文化の向上や地域振興に寄与していただきたい。</p>

平成30年度 神戸市立こうべまちづくり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)	まちづくりに関する住民の関心及び需要の高まりに対応し、住民主体によるきめ細かなまちづくり活動を支援することを目的として設置。 施設内容は、ホール、ギャラリー、会議室、多目的室、ロビーその他の便益施設。	
(2)指定管理者	一般財団法人 神戸すまいまちづくり公社	
(3)指定期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 56,935,000円	決算額 56,020,496円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・設備機器等の法定点検および定期点検の実施 ・日常清掃及び定期清掃、巡回点検の実施 ・機械警備による保安警備の実施 ・修繕:経年劣化、不具合、利用者要望等により11件実施 ・環境負荷低減の取り組み 照明器具のLED化、日常的な消灯・減灯・節電・節水等の徹底
②施設の運営業務	<p>開館日数:306日 入館者数:189,214人(対前年度比4%増)</p> <p>●貸館事業</p> <p>①利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まちづくり関係等、施設設置目的に即した活動での利用促進。 ・大学生や大学関係団体へのPR強化と連携を図り、利用増加。(75回利用) ・「こうべまちづくり会館研究ネットワーク」登録団体の利用促進。(94回利用) ・継続イベントの定着に加え、会館を活用して情報発信したい方との連携イベントの開催で利用者層を拡大。 ・展示会の主催・共催によりギャラリーの稼働率100%を維持し、会館では常に何か開催されているというイメージを定着させ、来館機会の増加に努めた。 ・利用者の要望を受け、2階ホールの照明・音響設備の更新、トイレの洋式化を実施。 ・商店街に面した立地を活かし、共催イベントの開催や相互に情報発信協力を行うなど、商店街と一体的な集客活動を引き続き展開。 ・上記の取り組みにより入館者数が開館以来最高(毎年更新)となっている。 <p>②広報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ、Facebookを活用し、会館やイベントの情報を適時に発信。 ・会館で取り組んでいる事業などの情報をプレスリリース等で積極的に発信。 ・地域団体と連携した広報の実施。(HPリンク、地域情報紙への掲載など) <p>●会館設置目的を達成するための事業</p> <p>①1Fエントランスロビーでのまちづくりの情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・80インチモニターでのまちづくり関連情報、阪神大水害の記録フィルムによる防災学習、神戸・元町PR、ギャラリー作品紹介など映像を活用した情報提供が引き続き入館者に好評を得ている。 ・誰もが利用しやすいスペースの提供、インフォメーション機能の充実など、市民、観光客に向けて引き続き会館の魅力アップに努めている。 ・ライブラリーカフェ、Wi-Fi環境、神戸・元町・まちづくり関連情報提供とグッズ販売コーナーを設置。 <p>②まちづくりライブラリーの管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸やまちづくり関係の書籍など10,000冊以上収蔵。30年度利用者2,087人、貸出者数371人、新規登録者79人、延べ登録者数1,521人となっている。 ・業務見直しにより今年度は新規図書の購入は出来なかったが、資料探し等利用者の相談や要望には積極的に対応し、サービス向上に努めた。 ・1Fライブラリー・カフェは気軽に利用できる雰囲気作りや図書選定を工夫し、4Fとあわせて新規利用者の増加に繋げている。 <p>③まちづくり担い手連携・育成事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県下大学との連携により「復興まちづくり」を中心テーマにした「KOBEB復興大2018」を開催。会館では夏合宿と秋学期(4回)を開催し、関西の学生を中心に延べ94人参加。 ・「1.17×24thの集い」として、神戸、釜石・大槌、熊本、中越、台湾の被災・復興状況を紹介するパネル展(延べ589人観覧)、台湾の震災復興担当者等と交流を図る意見交換会(40人参加)を開催。 ・神戸防災技術者の会(K-TEC)との連携により「神戸で学ぶ防災学習」プログラムで、中・高・大学生やまちづくり関係団体等を計16回、延べ1,790人受け入れた。 ・まちづくり情報アドバイザーによる相談対応。学生の卒論研究等にも対応。対応困難な相談は関連部署へ繋ぐなどフォローも実施。

	④ホール、多目的室、会議室のまちづくり利用促進 ・前記「貸館事業」に記載のとおり
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ●地域経済活性化 <ul style="list-style-type: none"> ・地域団体等との連携を強化し、地域情報・魅力の発信やイベント共催など地域活性化に向け引き続き取り組んでいる。 ・1階や会館前スペースの活用により商店街と一体的な集客活動を展開。 ●社会実験による施設の新たな活用、まちのにぎわい創出の検証 <ul style="list-style-type: none"> ・市と連携した社会実験として、1階エントランスロビーを利用した「神戸・もともち古本市」を6月(4日間)と11～12月(1ヶ月間)の計2回開催。 ・多くの来館があり、新たな利用者層の拡大とにぎわい創出が期待できる結果となった。 ●全館臨時休館(2019年4月～9月)に向けた利用者への周知、関係者との調整、準備等関連業務
(2)利用状況	30年度の状況
①施設利用状況	利用率(利用コマ数/総コマ数) ・ギャラリー(B1F) : 100%(目標95%, 対前年度比同数, H29:100%) ・ホール(2F) : 37%(目標40%, 対前年度比5割減, H29:42%) ・多目的室(3F) : 48%(目標45%, 対前年度比5割減, H29:53%) ・会議室(6F) : 57%(目標50%, 対前年度比1割減, H29:58%)
②その他利用状況	入館者数: 189,214人 (対前年度比4%増、開館以来最高(毎年更新)) 4Fライブラリー利用者: 2,087人(対前年度比2%減)
(3)収支状況	30年度の状況
①使用料または利用料金収入	使用料収入: 5,450,400円 (対前年度比10%減, H29: 6,049,700円)
②指定管理者の収支状況	・指定管理業務収入実績: 56,020,496円(H29実績: 62,197,205円) 指定管理業務支出実績: 52,115,608円(H29実績: 59,640,648円) 収支: 3,904,888円(H29実績: 2,556,557円) ・自主事業収入実績: 1,303,182円(H29実績: 1,037,331円) 自主事業支出実績: 888,898円(H29実績: 719,859円) 収支: 414,284円(H29実績: 317,472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	目標利用率 ・ギャラリー: 95% ・ホール: 40% ・多目的室: 45% ・会議室: 50%	入館者数: 189,214人 (対前年度比4%増) ・ギャラリー: 100%(達成、対前年度比同数) ・ホール: 37%(未達成、対前年度比5割減) ・多目的室: 48%(達成、対前年度比5割減) ・会議室: 57%(達成、対前年度比1割減)
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	①利用促進 ・まちづくり関係イベント等の企画・誘致 ・多種多様なイベント・セミナーの企画・誘致 ②まちづくりの担い手 連携・育成 ③地域貢献、経済活性化	・建築家・宮脇檀ドローイング展: 延べ1,394人観覧、パネルディスカッション: 100人参加 ・1945年の神戸 空から見た戦争と市街地展示2回開催、シンポジウム: 延べ1,048人観覧 ・時空・港神戸展: 3回開催、延べ1,618人観覧 ・新しい神戸の創生を考えるトークイベント「風の街の流儀」: 3回開催、延べ160人参加 ・県下建築学生の卒業作品展「ひよっこ展」等 ・夏っ子お助け隊: 7回開催、延べ656人参加 ・アフターランチコンサート: 4回開催、延べ375人参加 ・まちかど落語: 2回開催、延べ130人参加 ・KOBÉ復興大2018: 延べ94人参加 ・1.17×24thの集い: パネル展589人観覧、意見交換会40人参加 ・「神戸で学ぶ防災学習」: 計16回、延べ1,790人受入 ・地域団体等との連携、1階や会館前スペースの活用により商店街と一体的な集客活動を展開(ひょうごの元気ムラ 大交流会等)

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法: ①貸室利用1件につき1枚配布、利用後に回収 ②ライブラリー貸出者に配布、回収 ③1階にアンケート・回収箱を設置、来館者に適宜声掛け実施 調査期間: ①12月13日から、②12月20日から、③12月22日から1月31日まで 配布/回答/回収率: ①41枚/41枚/100%、②49枚/49枚/100%、③-/185枚/-

<p>②満足度調査の結果</p>	<p>①貸室利用者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当館の貸室を利用した理由は？(複数回答可・回答者数に対する割合) [ギャラリー]広さ:60%, いつも利用:40%, 場所が便利:40%, 使いやすい:40%, 料金安い:20%, 設備充実:20%, 他が使えなかった:0% [その他] 場所が便利:69%, 使いやすい:69%, 料金安い:50%, 設備充実:36%, 他が使えなかった:3%, その他:3% ・利用目的は？(ギャラリー除く) セミナー:50%, 趣味:22%, 会議:14%, 社内行事:6%, イベント:6%, 理事会:2%, その他:0% ・設備はいかがですか？ 良い:70%, まあ良い:28%, やや悪い:2%, 悪い:0% ・スタッフの対応は？ 良い:90%, まあ良い:10%, やや悪い:0%, 悪い:0% ・今後も利用したいですか？ ぜひしたい:93%, 機会があれば:7%, あまりしたくない・利用しない:0% <p>②ライブラリー貸出者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用頻度 初めて:33%, 月1回:25%, 月2回以上:19%, 年に数回:19%, 2~3月に1回:4% ・満足度はいかがですか？(複数回答可・回答者数に対する割合) 探していた本が見つかった:69%, 役立った:51%, 落ち着いて読めた:18%, その他:2%, 役に立たなかった:0%, 落ち着かなかった:0% ・スタッフの対応は？ 良い:96%, まあ良い:4%, やや悪い:0%, 悪い:0% ・今後も利用したいですか？ ぜひ利用したい:71%, 機会があれば:29%, あまりしたくない:0%, 利用しない:0% <p>③1階来館者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会館について満足度は？ 良い:96%, 悪い:0%, 無回答:4% ・自由意見抜粋・要約(回答数:37件) まちの案内所・休憩所として最適, 場所が便利, 初めての人との交流がある, 気軽に立ち寄れる, ゆっくり落ち着ける, スタッフの対応が良い, ギャラリー展示が良い, 本の閲覧ができて良い, 講師情報や登録制度があると良い, チラシ・映像など情報が手に入る, もっとPR必要, 何の施設か分からない, 食事できるスペース欲しい, 臨時休館後の再開を望む 等
<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"> ・貸室や会館内設備への苦情(不具合, 経年劣化) ⇒改善したもの 2階ホールの照明・音響設備の更新、トイレの洋式化、洗浄便座の修繕 ⇒エレベーター、1階トイレは次年度市の改修工事に対応予定。 ⇒スタッフ間で情報共有し即座に対応。すぐに改善できないものは説明を行い理解を得るなど丁寧な対応に努めている。 ・次年度改修工事に伴う臨時休館について、期間、貸室の予約、利用料金の変更有無などについて問合せ多数。 ⇒利用者への周知、丁寧な案内に努めた。

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>	<p>昨年度に引き続き、まちづくり関係等、施設設置目的に即した活動での利用促進に努め、神戸の経験、復興のまちづくりの発信にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>また、継続イベントの定着、利用者層を拡げる魅力的な企画・連携イベントの実施、ギャラリーの稼働率100%維持等の取り組みにより、入館者数は今年度も最高記録を更新しており、利用者の満足度も好評を維持している。</p> <p>市と連携して施設の新たな活用を検証する社会実験を実施し、利用者層の拡大とまちのにぎわい創出が期待できる結果を導き出している点は評価できる。</p> <p>しかし、施設利用状況では、ホールの利用率が目標未達成であり、多目的室・会議室の利用率も目標を達成しているが前年度と比べると減少している。また、使用料収入についても減少しているため、貸室利用についてはより一層の努力を期待したい。</p>

平成30年度 神戸市立多聞集会所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>多聞台地区を中心とした地域住民が、サークル活動等で利用する施設。</p> <p>①建物概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所在地 垂水区多聞台4丁目 ・建設時期 昭和43年 ・構造 RC造1階建 ・延床面積 243.88㎡ ・共用施設 集会室(約90㎡)と和室(41畳) <p>②使用料(集会室・和室ともに)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・午前300円、午後400円、夜間600円、終日1,300円
(2)指定管理者	特定非営利活動法人ワトワーズ多聞台
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 1,000,000円 決算額 1,000,000円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>①主な業務内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用申込及び使用料減免申請の受付 ・利用許可書及び使用料納付書の交付 ・使用前後の施設の点検及び施錠 ・備品等の保管及びこれらの利用に関すること ・光熱水費の管理 <p>②利用状況(〔〕内は、昨年の数値)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間利用回数 872回(集会室644回、和室228回)[902回(集会室653回、和室249回)] ・利用率 全体51.2%、集会室75.6%、和室26.8%[全体52.9%、集会室76.6%、和室29.2%] ・年間利用人数 延べ 11,250人(集会室 8,614人、和室 2,636人)[延べ12,611人(集会室10,505人、和室2,106人)] ・集会室は卓球、空手等のスポーツ関係の利用が多く、和室はスポーツや舞踊、詩吟等の利用が多い。 <p>③使用料収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度 451,770円 [平成29年度 461,510円、平成28年度 435,150円]

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	平成31年2月にアンケート調査を実施。

<p>②満足度調査の結果</p>	<p>配布:300、回収:160、回収率:53% [H29 配布:300、回収:164、回収率:55%] ※%は設問ごとの無回答を除いた割合。[]は、昨年度の数値。</p> <p>【利用頻度について】 ・「よく利用している」:60.4%[60.7%] ・「たまに利用している」:26.6%[27.0%] ・「1～2回利用したことがあるくらい」:13.0%[12.3%]</p> <p>【利用した感想について】 ・「利用しやすい」:45.6%[49.4%] ・「まあまあ利用しやすい」:38.8%[20.5%] ・「ふつう」:14.4%[21.1%] ・「少し利用しにくい」:1.3%[7.8%] ・「利用しにくい」:0.0%[1.2%]</p> <p>【運営方法について】 ①開館日及び開館時間 ・「良い」:53.2%[48.5%] ・「まあまあ良い」:27.8%[29.7%] ・「ふつう」:17.1%[20.6%] ・「あまり良くない」:1.9%[1.2%] ・「良くない」:0.0%[0.0%]</p> <p>②利用申込の受付方法 ・「良い」:35.8%[45.8%] ・「まあまあ良い」:35.8%[21.7%] ・「ふつう」:28.4%[20.5%] ・「あまり良くない」:0.0%[10.8%] ・「良くない」:0.0%[1.2%]</p> <p>③使用料の納付方法 ・「良い」:28.2%[49.3%] ・「まあまあ良い」:25.2%[28.8%] ・「ふつう」:36.9%[17.8%] ・「あまり良くない」:2.9%[1.4%] ・「良くない」:6.8%[2.7%]</p>
<p>③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応</p>	<p>「低料金で利用でき、地域交流の場として存在はありがたい」「指定管理者が見回りをしており、気づいたことを伝えやすい」「快適に利用させてもらっている」等の肯定的な意見を多く頂いている。他方、「トイレをリフォームしてほしい」「エアコンを新しくしてほしい」等の意見も頂戴している。施設の改修については、今後計画的に取り組んでいく予定である。</p>

4. 選定評価委員会の評価

当該施設は、周辺地域の住民の利用が大半であり、地元住民で構成された特定非営利活動法人が指定管理者として管理運営することにより、低廉なコストで、地域に密着した施設運営が安定して行われた。

平成30年度 震災メモリアルパーク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>阪神淡路大震災により被災したメリケン波止場の一部を被災したままの形で保存し、市民が見学できるよう整備、あわせて展示スペースを整備し、神戸港の被災状況や復興の過程を中心に、大震災の教訓と港の重要性、さらに国内外の多くの人々が、一体となって港の復旧、復興に努めた様子を後世に伝えることを目的とした施設。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・けい留施設の被災部保存、延長約60m 幅約15m ・広場スペース 面積 180㎡ ・見学用通路兼展示スペース 幅1.0m～3.0m 延長150m ・大型画面映像約11分、(平成22年度多言語化改修、4ヶ国語セレクト可能) ・平成9年7月～ 供用開始
(2)指定管理者	一般社団法人神戸港振興協会
(3)指定期間	平成29年4月1日～平成31年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 2,855,991円 決算額 2,547,420円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況	
	①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・定期清掃・・・廃棄物・ガラス清掃(週5回) 特別清掃・・・荒天後清掃、除草作業等 ・夜間巡回業務・・・毎日4回 メモリアル周囲含め夜間球切れ箇所を報告 ・施設設備の不良箇所巡回点検・・・仕様書では月1回実施となっているが、自主的に週1回実施(当初から継続) ・映像設備点検 年1回 	
	②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント等に当該施設を利用する申請はない。いつでも自由に見学できる施設として、年間を通じて開放しており、事故等もなく適正に運営された。 ・兵庫県都市秘書主管者会議の視察に対して、施設案内し、説明を行った。 ・神戸フィルムオフィスから申請のあった、テレビ番組の撮影許可事務を6件行った。 	
(2)利用状況		30年度の状況	
	①施設利用状況	国内全域から訪れており、かつ海外からの観光客も多く訪れている。	
(3)収支状況		30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	30年度 収入額 2,547,420円 支出額 2,547,420円	29年度 収入額 2,855,991円 支出額 2,937,314円
(4)その他		30年度の状況	
	①台風災害について	平成30年台風21号の被害により、平成30年9月4日から平成31年1月16日の間、施設を閉鎖した。	

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	—	—
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	—	—

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
	①満足度調査の実施内容	<p>年度内に通年実施した。 調査方法:見学者に直接対面方式でアンケート内容について聞き取りをした 調査期間:平成30年4月20日～平成31年3月31日(但し、施設閉鎖期間を除く)</p> <p>回答者:50人 質問事項:来場目的、施設を知ったきっかけ、モニター・展示物の満足度、清掃状況、その他意見・要望 等</p>
	②満足度調査の結果	<p>目的: 観光 68% 散策 16% 震災学習 8% その他 8%</p> <p>施設を知ったきっかけ: インターネット 26% パンフレット 12% 知人からの紹介 20% その他 38%</p> <p>モニター音声の状況: とても良好 34% やや良好 22% 普通 18% やや不良 0% 不良(不具合等あり) 0% わからない 24% 記入なし 2%</p> <p>展示物のわかりやすさ: とても良好 40% やや良好 22% 普通 18% やや不良 0% 不良(不具合等あり) 0% わからない 12% 記入なし 8%</p> <p>施設の清掃状況: ・モニター・展示物 とても清潔 52% やや清潔 24% 普通 16% やや不快 4% 非常に不快 0% わからない 0% 記入なし 4%</p> <p>・通路 とても清潔 56% やや清潔 18% 普通 8% やや不快 0% 非常に不快 0% わからない 0% 記入なし 8%</p> <p>・植栽 とても清潔 52% やや清潔 24% 普通 14% やや不快 0% 非常に不快 0% わからない 0% 記入なし 10%</p> <p>・水面 とても清潔 54% やや清潔 22% 普通 14% やや不快 0% 非常に不快 0% わからない 0% 記入なし 8%</p> <p>・施設全体 とても清潔 60% やや清潔 20% 普通 12% やや不快 0% 非常に不快 0% わからない 0% 記入なし 8%</p>
	③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	—

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
<p style="text-align: center;">所 見</p>	<p>平成30年度についても、施設の管理運營業務は適正に実施されている。定期清掃・特別清掃・除草作業等により、施設の美化に努め、夜間巡回による施設の防犯・点検、設備の不良箇所点検に基づく補修等施設の維持管理業務は適正に行われている。</p> <p>特に9月4日の台風21号により、漂流ごみの進入を防ぐための防護ネットが破損し、10月19日に簡易ネットが設置されるまでの期間は、職員が網を用いて日々漂流ごみを除去することで、当施設の美化に尽力し、閉鎖箇所を最小限に留められたことは高く評価できる。</p> <p>また、聞き取りによるアンケート調査を実施したところ、昨年に引き続きモニター音声の状況や展示物のわかりやすさ、施設の清掃状況について概ね満足を得られていた。</p> <p>従来より、多言語（英語、中国語、韓国語、日本語）の施設案内パンフレットを作成し、海洋博物館と連携して、海外からの来場者へのPRにも努めており、官公庁からの視察があった場合には、施設を案内し、説明するなどの役割も果たしている。</p> <p>指定管理期間である29年度～30年度の間、適正な維持管理を行った結果、震災メモリアルパークの認知度の向上に大きく貢献できた。</p>

平成30年度 中突堤中央ターミナル(かもめりあ)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>メリケンパークからハーバーランドへの連続するウォーターフロント空間を結ぶ中突堤地区の中核施設として位置づけられ、港内遊覧船などの旅客ターミナルとして切符売場、待合スペース、船社事務所、売店等を配置し、高齢者・障害者をはじめ、誰もが利用しやすいよう整備されたアメニティ施設。</p> <p>○鉄骨造(一部鉄筋コンクリート造)2階建て</p> <p>○延べ床面積 2,710.75㎡</p> <p>○施設内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旅客ターミナル <ul style="list-style-type: none"> 1階 チケットカウンター・バックオフィス・待合・売店・管理室ほか 2階 事務所ほか ・付帯施設 <ul style="list-style-type: none"> 中突堤中央ビルへの連絡通路 船乗り場への通路庇 ・駐車場 <ul style="list-style-type: none"> 営業時間 24時間 乗用車 84台 使用料：乗用車200円/30分 ※4～6月は全面改修工事により閉鎖(ただし、夜間駐車時間(20:00～8:00)の間に2時間を超える場合は800円) <p>○年中無休 開館時間 平日 8時30分～20時30分 土、休日 8時15分～21時</p>
(2)指定管理者	神戸電鉄グループ共同事業体
(3)指定期間	平成29年4月1日～平成31年3月31日
(4)H30市支出額(単位：円)	協定締結額 26,170,781円 決算額 25,396,503円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>・施設・設備の維持管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ①消防設備点検 年2回(9月：設備機器点検、3月：総合点検) ②防火対象物定期点検 年1回(9月) ③受変電設備点検定期点検 年6回(偶数月) ④エレベーター設備点検 年4回(5, 8, 11, 2月) ⑤自動ドア点検 年2回(4, 10月) ⑥放送設備(音響装置・トイレ呼出表示・インターホン) 年1回(9月) ⑦音声誘導設備 年1回(9月) ⑧情報表示設備(大型LED表示装置等) 年1回(9月) ⑨空調設備ヒートポンプチラー 年2回(5, 11月) ⑩パッケージエアコン 年2回(5, 11月) ⑪空調機・パッケージエアコン等フィルター清掃 年2回(5, 11月) ⑫冷温水ポンプ 年12回(毎月) ⑬膨張タンク 年1回(6月) ⑭給排気ファン 年12回(毎月) ⑮全熱交換ユニット 年12回(毎月) ⑯給水ポンプユニット 年12回(毎月) ⑰湧水ポンプ 年12回(毎月) ⑱中央監視制御装置 年2回(9, 3月) ⑲自動制御設備 年1回(3月) ⑳植栽管理業務 年12回(毎月) <p>・清掃業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 日常清掃 毎日実施 定期清掃業務(床面) 年4回(5, 8, 11, 2月) 外部ガラス清掃 年2回(4, 10月) 害虫防除施工 年2回(6, 12月)

	②施設の運營業務	・中突堤中央ターミナルの管理運營業務 ・市民サービス向上に関する業務 ・駐車施設に関する業務
	③その他の業務	該当なし
(2)利用状況		30年度の状況
	①施設利用状況	・港内遊覧船等の乗降客数 30年度 約247千人(前年度比約11.15%減) 29年度 約278千人 ・駐車場利用台数 30年度 14,861台(前年度比29.00%減) 29年度 20,931台
	②その他利用状況	該当なし
(3)収支状況		30年度の状況
	①使用料または利用料金収入	・旅客施設使用料 30年度 11,579,760円(前年度比59.44%増) 29年度 7,262,585円 ・駐車場使用料 30年度 9,646,974円(前年度比29.98%減) 29年度 13,778,244円
	②指定管理者の収支状況	30年度 収入額 25,396,503円 支出額 25,396,503円 29年度 収入額 25,812,417円 支出額 25,336,748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	—	—
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	写真展「波濤を超えて」の実施	かもめりあのPR、また海事思想の普及及び環境問題についての意識啓発に貢献した

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法:回収箱を施設内に設置 調査期間:平成30年4月~平成31年3月 回答数 :22件 質問事項:利用目的、かもめりあを知った方法、清掃状況

<p>②満足度調査の結果</p>	<p>・利用目的 乗船 41% 送迎 0% 散策 36% その他 14% 無回答 9%</p> <p>・かもめりあを知った方法 インターネット 23% パンフレット 18% 雑誌 14% 旅行会社 0% 知人からの紹介 18% その他 14% 無回答 14%</p> <p>・清掃状況 入口 とても清潔 32% やや清潔 18% 普通 27% やや不快 0% 非常に不快 9% わからない 0% 無回答 14%</p> <p>・清掃状況 通路 とても清潔 36% やや清潔 14% 普通 32% やや不快 0% 非常に不快 5% わからない 0% 無回答 14%</p> <p>・清掃状況 階段 とても清潔 36% やや清潔 18% 普通 14% やや不快 5% 非常に不快 5% わからない 0% 無回答 23%</p> <p>・清掃状況 待合室 とても清潔 27% やや清潔 32% 普通 14% やや不快 0% 非常に不快 5% わからない 0% 無回答 23%</p> <p>・清掃状況 トイレ とても清潔 27% やや清潔 14% 普通 27% やや不快 0% 非常に不快 9% わからない 0% 無回答 23%</p> <p>・清掃状況 駐車場 とても清潔 32% やや清潔 18% 普通 23% やや不快 0% 非常に不快 9% わからない 0% 無回答 18%</p> <p>・清掃状況 施設全体 とても清潔 27% やや清潔 27% 普通 27% やや不快 0% 非常に不快 5% わからない 0% 無回答 14%</p>
<p>③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応</p>	<p>乗船客待合所のベンチに座っているホームレスを排除してほしい。 →乗船場待合室として適切に利用されているか、警備員が常駐しており、適切な利用をしていない方には、警備員が注意をし出て行くよう促している。</p>

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>	<p>29年度の神戸開港150周年イベントが終了し、30年度の港内遊覧船の乗降客数は減少したが、昨年に引き続き、「安全快適な「かもめりあ」を目指して、施設管理業務や運営業務、修繕箇所への迅速な対応が行われている。</p> <p>また、緊急時に備えて連絡体制の整備や消防訓練の実施がなされている。</p> <p>台風20号、21号ではハーバーランド広場をはじめ、中突堤周辺も甚大な被害が発生し、当施設においても、北側庇部分の石膏ボードが落下し、危険な状態となったが、防護ネットを張り、カラーコーンにより直下を歩行者が通行しないようにするなど、適切な応急処置を行うことで二次的被害は発生しなかった。</p> <p>毎年行われている写真展「波濤を超えて」は、かもめりあのPRにも繋がりがり、また海事思想の普及及び環境問題について意識啓発に貢献している点から評価できる。</p> <p>さらに、今年度もお客様の安全確保を重視して、花火大会開催時に社員数を増やすなどの適切な対応を行った。</p> <p>指定管理期間である29年度～30年度の間、適正な維持管理を行った結果、中突堤中央ターミナルの活性化に貢献できた。</p>

平成30年度 ハーバーランド広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)	「出会いのウォーターフロント」として魅力ある水際空間をめざし、ハーバーウオークとともに一体的な港湾緑地として整備された施設。 ハーバーランド広場5,108㎡(はね橋、人工滝、トイレなど) ハーバーウオーク1,776㎡ 平成3年11月より供用開始
(2)指定管理者	神戸ダイヤモンドメンテナンス株式会社
(3)指定期間	平成29年4月1日～平成31年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 6,750,000円 決算額 6,750,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務		・設備の点検及び補修業務 跳ね橋 橋体・門構・揺棹点検(月1回) 駆動装置点検(月1回) 電気設備点検(月1回) グリスアップ(年1回 11月実施) 年次点検(跳ね橋:11月実施、分電盤:10月実施) イルミネーションランプ点灯確認、外観点検(月1回) トイレ 水洗・排水状況確認、照明点灯確認(月1回) 水飲み器 外観点検、水量確認(月1回) 広場照明(ガス燈除く) 常夜灯・半夜灯の点灯確認、ガラスカバー外観点検(月1回) 人工滝 電気機械、給排水設備の点検(月1回) ろ過機ストレーナー・集水ノズルの点検調整(年4回 6月、9月、12月、2月実施) 電灯分電盤定期点検(年1回 10月実施) トイレ補修、プランター補修・植替え、落書き消去等 巡回・監視業務(週4回以上実施) 清掃業務(人工池、植栽) 日常清掃業務 除草(年2回。6～7月、9～10月) 高木・低木剪定(年1回。11月) 薬剤散布(年1回。5月) 施肥(年1回。3月) 花植え替え(年4回。5, 10, 2, 3月)
	②施設の運営業務	施設の利用及び制限に関する業務(緑地許可業務)及び料金徴収業務
	③その他の業務	—
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況	30年度 緑地許可件数	389件(前年度比約22%増加)
	29年度 緑地許可件数	318件
②その他利用状況	該当なし	
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料または利用料金収入	30年度 緑地行為使用料	1,117,768円(前年度比約16%増)
	29年度 緑地行為使用料	963,771円
②指定管理者の収支状況	30年度 収入額	6,750,000円
	29年度 収入額	4,590,000円
	30年度 支出額	6,750,000円
	29年度 支出額	4,590,000円

(4)その他	30年度の状況
	SNS(facebook、instagram)を利用した広場の写真やイベント等の様子を投稿し、活性化に取り組んでいる。

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	—	—
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	・専門家による手すりの腐食状況、地面の段差やぐらつきの点検 ・ハーバーランド全体で行っている神戸ウミアカリイベントの協力	・一級建築士による施設の点検ができていた。 ・ハーバーランド広場を活性化することができた。

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	回答数 :31件 調査方法:利用者に聞き取り 日 時:平成30年11月4日(日) 項 目:利用目的、広場を知った方法、清掃状況
②満足度調査の結果	・利用目的 観光 6% 散策 23% イベント39% その他 32% 無回答 0% ・広場を知った方法 インターネット 35% パンフレット 10% 知人からの紹介 6% その他 48% 無回答 0% ・清掃状況 カルメニ(神戸新聞社ビル)東側通路 とても清潔 45% やや清潔32% 普通 16% やや不快 0% 非常に不快 0% わからない 6% 無回答 0% ・清掃状況 通路、ウッドデッキ とても清潔 48% やや清潔 32% 普通 13% やや不快 0% 非常に不快 0% わからない 3% 無回答 3% ・清掃状況 広場前階段 とても清潔 42% やや清潔 35% 普通 23% やや不快 0% 非常に不快 0% わからない 0% 無回答 0% ・清掃状況 円形広場 とても清潔 45% やや清潔 35% 普通 16% やや不快 0% 非常に不快 0% わからない 0% 無回答 3% ・清掃状況 トイレ とても清潔 26% やや清潔 23% 普通 6% やや不快 3% 非常に不快 0% わからない35% 無回答6% ・清掃状況 はね橋 とても清潔 32% やや清潔 19% 普通 3% やや不快 0% 非常に不快 3% わからない39% 無回答3% ・清掃状況 施設全体 とても清潔 39% やや清潔 48% 普通 6% やや不快 0% 非常に不快 0% わからない 3% 無回答 3%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・イベント時、ゴミ箱を設置してほしい ・フリーマーケット等のイベントをもっと増やしてほしい。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所 見	<p>30年度も管理運營業務は適切に行われている。今年度も週4回以上の巡回を行うことで、事件・事故を未然に防ぐことができた。台風20号、21号の影響でハーバーランド広場も高潮により石製ベンチが流され、木製デッキが反るなど、大きな被害を受けたが、速やかな応急処置、仮復旧を行うことで二次的被害の発生も無かった。</p> <p>また今年度も一級建築士が手すりの腐食状況、地面の段差やぐらつきの確認を行い、事故の未然防止に努めている。</p> <p>さらに、昨年に引き続き神戸ハーバーランド(株)と協力し、神戸UMIAKARIイベントに向けてハーバーランド広場入口スロープのプランター植栽整備を実施することで、ガス灯通りからの海側へのプロムナードとして好評を得た。</p> <p>昨年度からフェイスブックやインスタグラム等のSNSを使い、ハーバーランド広場のPRを行った結果、ブライダル撮影スポットとして認知され、施設使用許可申請が29年度の318件から30年度は389件に増加したことや中突堤やメリケンパーク等ウォーターフロントエリア全体の広報活動を行ったことは高く評価できる。</p> <p>指定管理期間である29年度～30年度の間、適正な維持管理を行った結果、ハーバーランド広場の活性化に大きく貢献できた。</p>

平成30年度 神戸港福利厚生施設神戸ポートオアシス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>港湾労働者その他の市民の福祉の増進及び文化の向上を図り、その自主的な活動を支援する等のための施設(平成29年7月供用開始)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○鉄骨造5階建 ○延べ床面積4,736.30㎡ ○施設内容 <ul style="list-style-type: none"> ・多目的ホール(2～3F) ・事務室(4～5F) ・会議室(5F) ・駐車場(時間貸27台(最初の30分は無料)、月極7台) <p>※なお、施設にはコンビニエンスストア、食堂・喫茶(1F)が併設しているが、指定管理の対象外。食堂・喫茶については(一財)神戸港湾福利厚生協会が自主運営している。</p>
(2)指定管理者	一般財団法人神戸港湾福利厚生協会
(3)指定期間	平成29年6月1日～平成33年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 45,000,000 決算額 44,467,316

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>施設の管理については、各種設備点検・清掃業務・防犯・火災対策・利用者への安全対策などを実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防設備点検(総合点検、定期点検、機器点検各年1回) ・電気設備点検(月1回) ・昇降機点検(法定定期検査年1回及び設備点検3か月に1回) ・昇降機遠隔点検(月1回) ・自動ドア設備点検(3か月に1回) ・定期清掃(空調機清掃(建物年1回、ホール3か月に1回)、床洗浄WAX仕上げ・カーペット染抜2か月に1回、カーペット洗浄3か月に1回、ガラス清掃3か月に1回、植栽剪定年1回) ・空気環境測定(2か月に1回) ・監視カメラの設置(5か所)・モニター監視、機械警備の実施(時間外のカードキー使用)、人感センサー(4か所)の設置 ・AED1台・車いす2台(受付)設置、担架転用可能ベンチ1台設置 ・トイレ内(4か所)に緊急呼び出しボタン設置 ・火災警報器(22か所)設置 ・消防訓練2回実施 ・防虫防鼠業務(生息調査2か月に1回、薬剤散布等防除半年に1回) ・省エネ(廊下の間引き点灯、冷房28度設定)
②施設の運営業務	<p>施設の運営に関しては、会議室・多目的ホール・駐車場、事務室の運営、使用料の徴収・市への納付などを実施している。</p> <p>ホール・会議室の利用については、</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 港湾関係団体の定期総会や労働組合の定期大会の開催 2. ピアノ教室の発表会、講習会・講演会の誘致 3. 自主事業として舞台ショーや港湾殉職者慰霊祭の開催などを実施し、利用率の向上を図っている。

(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況		<p>1. 施設利用者数43,848名(H29実績17,675名 248%増) (うち港湾労働組合関係2,521名、指定管理者関係3,664名)</p> <p>2. ①多目的ホール利用率30.4%(315/1,036コマ)(H29実績17.3% 13.1%増) ※参考 平日 14.5%(101/696コマ)(H29実績4.0% 10.5%増) 土日祝62.9%(214/340コマ)(H29実績45.3% 17.6%増)</p> <p>②利用実績 ・宮崎神楽(宮崎県) ・レスキューロボットコンテスト ・078KOBE ・第10回観光甲子園決勝大会 ・プロの音楽グループコンサート(アカペラグループ等) ・太鼓コンサート(5団体) ・音楽教室ピアノ発表会(4団体) ・ダンスコンクール、発表会(4団体) ・大学卒業式等 ・脱出ゲーム(グループワークによる謎解きゲーム) ・保育士向け研修会(年間10数回)</p> <p>自主事業 ・舞台ショー・演劇公演13回(来場者1,180名 平均90名/回) ・港湾殉職者慰霊祭(11/22開催 約200名参加) ・ワールドフェスティバル ・映画試写会(「スティール・アンジー」夜西敏成監督作)</p> <p>3. ①会議室利用率23.1%(484/2,092コマ)(H29実績12.4% 10.7%増) ※参考 平日 20.1%(287/1,426コマ)(H29実績12.2% 7.9%増) 土日祝29.6%(197/666コマ)(H29実績12.8% 16.8%増)</p> <p>②利用実績 ・阪神高速工事説明会(工事の都度開催) ・陸上自衛隊入隊試験 ・船陸交通者連絡会総会 ・瀬戸内・海の路ネットワーク推進協議会(近畿地方整備局) ・神戸市看護大・全国医療通訳者協会合同シンポジウム ・労働組合定期大会、団体交渉 ・研修、講習会等</p> <p>4. 駐車場利用者数 H29 30,032台(30分無料利用23,714台 有料利用6,318台) H30 41,952台(30分無料利用32,308台 有料利用9,644台)</p>
②その他利用状況		会議室利用者に対して、施設1階の食堂・喫茶よりケータリングサービスを提供(5件 430名利用)
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料または利用料金収入		<p>・多目的ホール使用料 8,280,955円(H29実績 3,789,590円 218%増)</p> <p>・会議室使用料 5,095,990円(H29実績 2,459,360円 207%増)</p> <p>・駐車場使用料 4,470,620円(H29実績 2,580,851円 173%増)</p> <p>・事務室使用料 16,037,417円(H29実績 10,821,341円 148%増)</p> <p>合計 33,884,992円(H29実績 19,651,142円 172%増)</p>
②指定管理者の収支状況		収入44,467,316円 支出44,204,507円 収支差262,809円 (平成29年実績) (収入36,670,000円 支出35,460,576円 収支差1,209,424円)
(4)その他		30年度の状況
広報活動		<p>・ホームページ・フェイスブック(フォロワー311人)の開設</p> <p>・ピアノ教室等、国際文化交流の誘致活動</p> <p>・アートビレッジセンター、産業振興センター、KIITOとの連携</p> <p>・旅行雑誌、フリーペーパー等への広告、記事掲載</p>

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	—	—
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	<p>・ピアノ開放デー</p> <p>・個人演説会会場指定</p> <p>・多目的ホールと5階会議室に無料のWi-Fi設備を設置(KOBE Free Wi-Fiを活用)</p>	<p>・3回実施 5名利用</p> <p>・平成30年10月指定</p> <p>・平成30年12月設置</p>

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
	①満足度調査の実施内容	ホール入場者に用紙を配布し、退場時に回収箱に入れてもらった。 調査回数：10回（4月、5月、6月、7月、8月×2回、10月×2回、2月、3月） 配布枚数899枚 回収枚数252枚 回収率28% （H29年度実績） （配布枚数200枚、回収14枚 回収率7%）
	②満足度調査の結果	1. 住所 【神戸市内】50% 【神戸市外】50% 2. 当施設の利用回数 【1回】32% 【2, 3回】53% 【4, 5回】12% 【6回以上】3% 3. 施設情報の入手方法（複数回答あり） 【知人の紹介】48% 【SNS・口コミ】19% 【インターネット】19% 【雑誌・新聞】0% 【その他】14%（具体的な記載なし） 4. 当該施設の使いやすさ（設備や案内表示など）について 【とても満足】32% 【満足】46% 【普通】18% 【やや不満】4%（イスが少しかたい等） 【不満】0% 5. スタッフの対応について 【とても満足】32% 【満足】47% 【普通】15% 【やや不満】6% 【不満】0% 6. 施設の清掃状況 【とても満足】38% 【満足】49% 【普通】9% 【やや不満】4% 【不満】0%（理由の記載なし） 7. 自由意見 「設備は良好」 「公演中少し寒い」
	③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・駐車場が少ない（近隣駐車場を案内）

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	OAAA OAA ●A OB OC
所 見	平成29年7月に供用開始した施設である。 施設の管理は、適正に実施されている。来場者の安全対策や衛生対策など、利用者に配慮した施設管理が行われている。 施設の運営については、概ね適正に実施されている。ホール・会議室とも利用率が向上しているが、平日の利用率がなお低い。今後の利用率向上のため、積極的に会議・イベント等の誘致に努められたい。また、情報を頻繁に発信すること等により認知度を上げ、施設利用の向上につなげられるよう努められたい。 満足度調査については、おおむね良好な結果である。きめ細かな対応により、さらに満足度を向上させるよう期待する。

平成30年度 神戸市立御影公会堂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:神戸市立御影公会堂は、昭和8年に地元関係者からの寄付により建設され、昭和25年に旧御影町と神戸市が合併したことに伴い、神戸市の施設となったものである。長年、御影地域住民に親しまれてきており、地域のシンボリック的存在でもある。 施設内容は、大ホール、集会室、和室、駐車場等である。 平成28年度は耐震補強他改修工事のために1年間休館。 平成29年4月より再オープンしている。 平成30年5月 国の登録有形文化財に登録。
(2)指定管理者	御影自治会連絡協議会
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 23,503,543 円(修繕費 800,000円含む) 決算額 23,470,497 円(修繕費 766,954円)

2. 管理運営に対する履行確認内容

(1)管理実施状況	①施設の維持管理業務 仕様書に基づく点検・保守業務並びに清掃、警備業務を適正に実施した。 ②施設の運営業務(ソフト面) 御影尚歯会の開催、小中学校の見学会の受け入れなどを実施した。 ③顕著な取り組み 歴史的建築物として、テレビ、執筆の取材協力など、御影公会堂の魅力を対外に発信することに貢献した。 また、周辺の公園や道路などの清掃活動、避難訓練への協力等を積極的に行い、地域活動にも貢献した。
(2)利用状況	①開館日数 308日(29年度 303日) ②利用件数 3,904件(29年度 3,813件) ③利用人数 83,912人(29年度 83,213人) ④貸室稼働率 63%(29年度 53%)
(3)収支状況	①使用料収入11,302千円(29年度 10,288千円) ②指定管理料 23,503,543円(29年度 23,503,543円)

3. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	利用者アンケートの実施 実施方法:施設利用者全員に対し利用前にアンケート用紙を配布し、退館時に回収。 実施場所:1階エントランスで貸室利用者へ配布 実施日時:平成30年9月17日～10月16日 回答者数:601人(男性213人、女性388人) 質問項目:①利用料金②接客態度③清掃状況④設備用品⑤御影郷土資料室・嘉納治五郎記念コーナー⑥来館目的⑦利用状況⑧来館方法⑨総合的評価

<p>②満足度調査の結果</p>	<p>主に5段階評価で実施。</p> <p>①利用料金 「安い」29.6%、「やや安い」9.5%、「普通」19.6%、「やや高い」2.3%、「高い」2.3%、「無回答」36.6%</p> <p>②接遇態度 「親切」50.1%、「やや親切」11.0%、「普通」29.8%、「あまり良くない」1.5%、「悪い」0.0%、「無回答」7.7%</p> <p>③清掃状況 「良い」70.7%、「まあ良い」17.8%、「普通」9.2%、「あまり良くない」0.3%、「悪い」0.0%、「無回答」2.0%</p> <p>④設備用品 「良い」58.6%、「まあ良い」23.3%、「普通」15.5%、「あまり良くない」0.7%、「悪い」0.0%、「無回答」2.0%</p> <p>⑤御影郷土資料室・嘉納治五郎記念コーナー 「見学した」39.4%、「見学しなかった」58.4%、「無回答」2.2%</p> <p>⑥来館目的 「会合」26.6%、「習い事」27.3%、「行事・イベント」32.6%、「営業」4.5%、「その他」5.3%「無回答」3.7%</p> <p>⑦利用状況 「初めて利用」36.9%、「以前から利用」57.4%、「無回答」5.7%</p> <p>⑧来館方法 「徒歩」46.1%、「自動車」28.0%、「自転車」8.7%、「公共機関」11.5%、「バイク」0.7%「無回答」5.2%</p> <p>⑨総合評価 「良い」55.7%、「まあ良い」26.3%、「普通」13.5%「あまり良くない」0.2%「悪い」0.0%「無回答」4.3%</p>
<p>③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応</p>	<p>設備の不具合や空調、清掃状況についてのご意見が多く見受けられた。設備については修繕費で新規購入し、清掃等についてはより徹底して実施するよう指定管理者に指導。</p>

4. 選定評価委員会の評価

<p>「平成24年～27年度まで指定管理者として運営した御影自治会連絡協議会が30年度も引き続き指定管理者となっており、地元をよく知る団体・スタッフによる運営により、経費の節減を図りながら、利用者の要望等にきめ細やかな対応を行っている。施設の維持管理についても仕様書に基づく内容が適正に実施されており、全体として良好な管理がなされていると言える。また利用者アンケート調査においても概ね良好な結果を得られている。ただし、今後の管理運営にあたり以下の点を留意していただきたい。</p> <p>御影公会堂のホームページに関して、空き状況の確認、事前予約等が出来ない点は、貸室施設としては不十分である。今後ホームページの活用を進める等、より利用者にとって使いやすいものとなるよう工夫を行い、公の施設として更なる利用率の向上を目指していただきたい。</p>

平成30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30年4月1日～令和2年3月31日		
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額	56,989,000円	決算額 56,575,313円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30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 30年度に実施した主なものとしては、 読書奨励のための資料展示 読書奨励のため行事の実施 学校、地域との連携 障害者雇用 																					
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		30年度の状況																				
①施設利用状況	<table border="0"> <tr> <td>開館日数</td> <td>301日(前年度303日)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用者数(うち児童)</td> <td>241,583人(11,740人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>100.8%(児童111.3%)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用冊数(うち児童書)</td> <td>591,002冊(110,404冊)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>101.1%(児童書106.6%)</td> </tr> <tr> <td>予約貸出冊数</td> <td>235,417冊(前年度比103.1%)</td> </tr> <tr> <td>有効登録者数(うち児童)</td> <td>46,043人(1,534人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>101.2%(児童89.4%)</td> </tr> <tr> <td>入館者数(うち児童)</td> <td>566,235人(27,641人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>98.7%(児童109.3%)</td> </tr> </table>		開館日数	301日(前年度303日)	貸出利用者数(うち児童)	241,583人(11,740人)	前年度比	100.8%(児童111.3%)	貸出利用冊数(うち児童書)	591,002冊(110,404冊)	前年度比	101.1%(児童書106.6%)	予約貸出冊数	235,417冊(前年度比103.1%)	有効登録者数(うち児童)	46,043人(1,534人)	前年度比	101.2%(児童89.4%)	入館者数(うち児童)	566,235人(27,641人)	前年度比	98.7%(児童109.3%)
開館日数	301日(前年度303日)																					
貸出利用者数(うち児童)	241,583人(11,740人)																					
前年度比	100.8%(児童111.3%)																					
貸出利用冊数(うち児童書)	591,002冊(110,404冊)																					
前年度比	101.1%(児童書106.6%)																					
予約貸出冊数	235,417冊(前年度比103.1%)																					
有効登録者数(うち児童)	46,043人(1,534人)																					
前年度比	101.2%(児童89.4%)																					
入館者数(うち児童)	566,235人(27,641人)																					
前年度比	98.7%(児童109.3%)																					
②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> 県立図書館、その他の図書館からの相互貸借 貸出 21冊 借入 133冊 読書奨励のための展示や行事 図書展示 おはなし会 講座 等 学校園との連携事業 図書館見学 トライやるウィーク テーマ本集め 本へのとびら事業 等 地域、その他との連携事業 すくすく赤ちゃんセミナー 神戸アーカイブ写真館連携パネル展示 等 																					
(3)収支状況		30年度の状況																				
①使用料または利用料金収入	自主事業 61,980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	<table border="0"> <tr> <td>収入 指定管理料</td> <td>56,847,520円</td> </tr> <tr> <td>支出 決算額</td> <td>60,773,361円</td> </tr> </table>		収入 指定管理料	56,847,520円	支出 決算額	60,773,361円																
収入 指定管理料	56,847,520円																					
支出 決算額	60,773,361円																					
(4)その他		30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"> ・読書奨励 ・課題解決支援 ・ビジネス支援 ・地域・他部局との連携 ・その他機関との連携による図書館活性化策 ・子供の読書活動推進 ・学校園との連携・読書奨励 	絵本コーナーに「ママ・パパコーナー」新設 オンラインデータベースやワークスペースの提供 「データベース講習会」 ビジネスセミナー「クラウドファンディングに挑戦したい！」 社史の収集 自殺予防週間関連展示 ビジネスパーソン向け資料展示 パネル展示「六甲絵葉書など今昔パネル展」 「阪神・淡路大震災“24年”」(神戸アーカイブ写真館) ワークショップ「半分」他(バンドー青少年科学館) 「だっこでおはなし」(生田川児童館) 子育て講座「はじめての一步あかちゃんサロン」(地域子育て応援プラザ中央) 「親子新聞教室」 神戸市在住イラストレーター黒川宇吉氏原画展
-------------	---	--

4. 利用者の満足度調査等

		30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 平成30年12月2日(日) 配付数 653枚 回収数 427枚 回収率 65.4% 図書館で全館で同一日に実施 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、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足48.7%、やや満足45.0%、やや不満3.0%、不満0.9%で平均点は3.45(全館平均3.49)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"> ・子供に分かりやすいよう児童書の動物分野を細分化し、イラストを用いた書架サインを設置 ・医療関連の本棚に病名等の見出しを追加し、探しやすくした ・建物外部の返却ポストに、建物内返却ポストの案内が無いとの苦情を受け、場所案内の掲示を新たに行った

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	(1)管理運営に関しては、協定書どおりに行われており、概ね適正である。 (2)クラウドファンディングをテーマにしたセミナーやデータベースの活用を薦める利用講習会の開催など、ビジネス支援に係る提案事項を確実に実施している。また、近年増加傾向にある親子連れの来館者のニーズを汲み、絵本コーナーに「ママ・パパコーナー」を新設した。児童館での出前おはなし会や子育て講座、青少年科学館とのワークショップの継続など、積極的に地域に出向き、館内外で子供たちの読書活動推進に貢献した。交通の結節点にある地の利を活かし、地元在住のイラストレーターの原画展など人目をひく新規のイベントを開催し、利用振興に努めた。 (3)30年度の貸出利用者数、貸出利用冊数は前年度比で利用者数が100.8%、貸出冊数は101.1%で前年度を上回った。利用者アンケートでは、図書館は役に立ちましたかとの問いに対して、満足・やや満足が93.7%であり、満足度の平均点は4点満点中の3.45(全館平均3.49)で昨年度より0.03ポイント上がった。