

令和2年度 神戸市勤労会館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	「勤労市民の福祉の増進及び余暇の活用を図ること」を目的に設置され、グループ・団体活動等に対する集会施設の提供、文化・スポーツ等、市民の余暇活動のための講座開催や施設の提供など各種事業を行っている。	
(2)指定管理者	公益財団法人神戸いきいき勤労財団	
(3)指定期間	令和2年4月1日～令和4年3月31日	
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 9,061,000円	決算額 9,061,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2年度の状況
①施設の維持管理業務	会議室・講習室・ホール・体育館等の貸館業務(使用許可、利用料金の収納等)を原則無休(年末年始・毎月第3月曜日が休館日)で運営。施設の管理については、安全・安心で快適な環境を維持するべく設備の保全業務・清掃業務・警備業務などを実施した。	
②施設の運営業務	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月1日～5月21日は閉館、5月22日～31日は会議目的のみの再開となり、6月から定員半減で全施設再開、9月19日から定員で供用した。緊急事態宣言により1月14日～2月28日の夜間は20時までとし、夜間利用及び定数半減超の新規受付を中止した。緊急事態宣言解除により、3月より歌唱を伴う者は、50%利用とし、それ以外は21時までの通常利用に移行した。これにより、施設全体の利用件数は9,867件となり、元年度14,996件より5,129件(34.2%)減となった。また、利用者数は、166,577人となり、元年度384,899人より218,322人(56.7%)減となった。	
③その他の業務	貸館の予約については、電話やWEB予約が可能となっているが、初日受付抽選会についても、電話により受付・抽選・落選者調整を開始して、利用者の来館を減らし利便性の向上をはかった。定例講座の申込についても、窓口、郵便はがき、インターネット(スマートフォン可)で受け付けることで、利便性を向上させている。	
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況	(R2年度) 供用件数19,352件、利用件数 9,867件、利用人数166,577人、利用率51.0% (元年度) 供用件数21,747件、利用件数14,996件、利用人数384,899人、利用率69.0% (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% ※新型コロナウイルス感染拡大による閉館(R2.4.1～R2.5.21)等の影響により、前年度実績を下回った。	
②その他利用状況	講座事業については、秋季定例講座を20件実施し、受講者数は312人であった。春季定例講座は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止した。特別・単発講座は2件実施し受講者は84人、資格取得講座は2件実施で受講生は23人であった。自主事業については、退職準備セミナー1件受講者60人、ライフプランセミナー受託1件497人、出前講座3件87人、消費者学級出前講座5件94人を実施した。	

(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入		R2年度利用料金 42,456,960円 (新型コロナウイルスによるキャンセル料補填7,383,000円を含む) 元年度利用料金 61,060,540円 (新型コロナウイルスによるキャンセル料補填2,234,650円を含む) 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 ※新型コロナウイルス感染拡大による閉館(R2.4.1～R2.5.21)等の影響により、前年度実績を下回った。
②指定管理者の収支状況		収入実績(指定管理料、利用料、その他受託事業収入等合計) :96,157,731円(R元実績:98,764,795円) 支出実績(施設管理費、人件費、光熱水費等合計) :106,183,702円(R元実績113,546,873円) 収支差:▲10,025,971円(R元実績:▲14,782,078円)
(4)その他		2年度の状況
①行動指針に対する対応		①若者から中高年齢者まで幅広い世代が生きがいを持ち、生涯現役として活躍できるよう、文化・スポーツなどの生涯学習の機会を通じた居場所づくりを支援するとともに、就業中の市民や就業を希望する市民に対する支援を行う →秋季定例講座を実施するとともに、就職や転職に役立つ資格取得支援講座を実施した。(春季講座は中止) ②管理運営施設では、市民の身近で快適な生涯学習等の機会と場を提供する →いつでも予約できるインターネット予約で利用者の利便性を図った。また、施設での対面での初日抽選会～落選者調整までを電話により行うことで利便性の向上を図った。 ③勤労者をはじめとする市民向けに、美術・音楽・スポーツ・語学などの分野において、初級者向け、気軽、地域密着を基本的方針とする魅力ある講座を展開する →美術・音楽・語学などの分野を提供した秋季定例講座を実施した。(春季講座は中止) ④市民一人ひとりが自らの知識や経験を生かして地域社会に貢献することが求められる今日、地域活動に取り組む市民及びその活動に対する支援を行う →地域の愛着を持つことで地域課題の解決や地域活動の振興に役立つ地域学セミナーを実施した。 ⑤市民に平等に施設を利用いただくため、区民センターとも連携を進める →文化センターの指定管理者である公益財団法人神戸市民文化振興財団と情報交換の場を設け連携を図った。 ⑥情報を適切に管理し、法令を遵守した公平・公正な運営を行う →定例講座などの申し込みで個人情報収集しているが、講座などが終了すれば、適切に処理している。 ⑦業務改善、事務費節約等により経費節減を図る →昼休みの電灯の消灯、コピー機の省エネモードの切替や両面コピーや課内の内部文書は裏紙使用を徹底するなど経費節減を図った。

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率		利用率 73.0% 定例講座受講者数 1,650人 定例講座受講率 94.0%	⇒ 51.0%(▲22.0%) ※未達成 ⇒ 312人(▲1,338人) ※未達成 ⇒ 59.9%(▲34.1%) ※未達成
②収入目標額		利用料金収入67,000千円	⇒42,457千円(▲24,543千円) ※新型コロナウイルスによるキャンセル料補填7,383千円含む

③その他新たなサービス		<ul style="list-style-type: none"> ・WEB予約について、利用者ID登録が従来は来館時に手続きが必要であったがメールで完結できるようにした。 ・初日抽選会を、従来の来館による方法から、事前に電話でエントリーを受付する方法に変更し、接触機会の低減に努めた。
-------------	--	--

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況
①満足度調査の実施内容		<p>調査方法：一般来館者を対象に、会館の入口等で来館者に対し調査票を交付、随時記入してもらい回収箱に投函。</p> <p>調査期間：通年のアンケートを窓口設置にて実施するとともに、令和2年11月9日～11月22日の期間で集中アンケートを実施。</p> <p>配布数1,550枚、回収数964枚、回収率62.2%</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 73.6%(75.2%)、普通 22.7%(20.2%)、やや不満・不満 1.1%(1.3%)、無回答 2.6%(3.3%)</p> <p>◆利用の満足度 満足・まあ満足 73.3%(75.0%)、普通 22.0%(19.8%)、やや不満・不満 2.4%(2.5%)、無回答 2.3%(2.7%)</p> <p>◆施設の設備の内容 良い・まあ良い 59.8%(61.8%)、普通 32.0%(28.7%)、やや不満・不満 6.4%(6.8%)、無回答 1.8%(2.7%)</p> <p>※「職員の対応」「利用の満足度」「施設の設備の内容」のいずれにおいても、「良い・まあ良い」は前年度を下回ったが、「普通」の割合は増加し、また「やや不満・不満」については微減となった。</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		<p>利用者の要望等を踏まえ、可能な処置を検討し、体育館のLED照明の交換や床面の補修を行い、各階トイレとシャワー室の水回りなどの汚れについては、定期清掃の他、随時清掃を実施するなど、快適で、より利用しやすい施設とするために対応の充実を図った。</p> <p>職員同士で、施設内や利用者の情報交換・共有を行うことで、対応の品質向上に努めた。</p>

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	OAAA OAA ●A OB OC
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響もあり、利用人数が昨年の半分以下となった。 ・満足度調査の結果が、他の施設に比べると良くない。

令和2年度 生田文化会館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	市民文化の向上、福祉の増進及び余暇の活用を図るとともに、市民相互の交流及び地域活動の振興に資するため設置。大ホール、会議室のほかに美術室、音楽室、陶芸室などの施設がある。
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市民文化振興財団
(3)指定期間	令和2年4月1日～令和4年3月31日
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 39,503,000円 決算額 39,503,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	2年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>管理運營業務について</p> <p>①施設の維持管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の建物、設備などの維持管理業務 ホール、会議室などの貸室の運營業務(使用許可、利用料金の徴収など) <p>②施設の管理運営体制</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の職員4人、パート職員12人の16人
②施設の運營業務	<p>【開館日数】296日 (新型コロナウイルス感染拡大により4/1～5/22は休館※5/22～31は会議室貸出のみ再開)</p> <p>【ホール・会議室等の貸館運營業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用件数 2年度3,059件で元年度5,529件より、▲2,470件(▲44.7%)減少した。 利用者数 2年度61,524人で元年度122,628人より、▲61,104人(▲49.8%)減少した。 <p>【利便性向上に向けた取り組み】</p> <p>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。</p> <p>【利用率の向上に向けた取り組み】</p> <p>H30年4月より、午前8時～9時の時間枠を追加設定し、1ヶ月前までの申込で早朝利用できるよう、受付を開始した。</p> <p>【その他の取り組み】</p> <p>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> <p>施設入口に感知式の検温機器を設置、各所に消毒液や空気清浄機を配置することで、利用者に向け感染対策をアピールし、安心して利用いただける環境作りに努めた。</p> <p>適宜換気や清掃・消毒を行い、施設内でのクラスター、濃厚接触者の発生を防止した。</p>
③その他の業務	<p>●事業について</p> <p>【講座事業】</p> <p>2年度よりセンター主催講座は廃止、講師主催講座に切り替えた。</p> <p>【地域文化活性化事業】</p> <p>大ホールを利用して住民が芸術文化に触れる機会を提供し、地域の文化活性化に資するために地域文化活性化事業を実施</p> <p>5事業(入場者数計:339名)</p> <p>①青山雪菜&珠希星佳レビューコンサート ②ワインと秋の夜長のJAZZ LIVE ③Happy Christmas & よろこびの歌 ④ニューイヤーコンサート ⑤第21回Shall we MUSIC?</p> <p>【自主事業】</p> <p>7事業(前年比▲9事業) / 参加者数 計1,666名(前年比▲3名)</p> <p>(主なイベント:ミュージックチャンネルピアノショー、中央区子ども会こども作品展、Xmasマリンバコンサート、バレーボール大会など)</p> <p>【その他】</p> <p>例年、神戸市室内管弦楽団と協力して近隣の幼稚園、保育園にアウトリーチで演奏会を行うが、2年度はコロナ禍の影響で実施できなかった。</p>

	③その他の業務	<p>●その他活動について</p> <p>【地域住民の文化活動支援】 講師主催講座や同好会をセンターHPで紹介、センターでの作品展示会を企画するなど、活動を支援した。</p> <p>【中央区文化センター開設に向けた事業企画】 R4年度新たに新設される中央区文化センターの事業に繋がるイベント企画を行った。(ワインと秋の夜長のJAZZ LIVE他)</p>																								
(2)利用状況		2年度の状況																								
	①施設利用状況	<table border="1" data-bbox="651 421 1437 548"> <thead> <tr> <th>利用状況</th> <th>R2年度</th> <th>H31年度</th> <th>H30年度</th> <th>H29年度</th> <th>H28年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>3,059</td> <td>5,529</td> <td>6,140</td> <td>6,572</td> <td>6,735</td> </tr> <tr> <td>利用人数(人)</td> <td>61,524</td> <td>122,628</td> <td>125,511</td> <td>142,684</td> <td>159,100</td> </tr> <tr> <td>利用率(%)</td> <td>41.9 (24.8)</td> <td>64.5 (41.1)</td> <td>65.4 (41.9)</td> <td>68.1 (44.9)</td> <td>69.3 (45.9)</td> </tr> </tbody> </table> <p>()内は実利用率 新型コロナウイルス感染予防策による休館や人数制限の影響により、対前年比で利用件数は約45%減、利用人数は約50%減となった。</p>	利用状況	R2年度	H31年度	H30年度	H29年度	H28年度	利用件数(件)	3,059	5,529	6,140	6,572	6,735	利用人数(人)	61,524	122,628	125,511	142,684	159,100	利用率(%)	41.9 (24.8)	64.5 (41.1)	65.4 (41.9)	68.1 (44.9)	69.3 (45.9)
利用状況	R2年度	H31年度	H30年度	H29年度	H28年度																					
利用件数(件)	3,059	5,529	6,140	6,572	6,735																					
利用人数(人)	61,524	122,628	125,511	142,684	159,100																					
利用率(%)	41.9 (24.8)	64.5 (41.1)	65.4 (41.9)	68.1 (44.9)	69.3 (45.9)																					
	②その他利用状況	通常、ロビー等無料スペースに椅子を設置し、来館者が寛いだり交流が図れるような場として提供しているが、感染拡大予防の観点から、命を守るための措置としてそれらを撤去(または使用禁止)とした。感染状況が落ち着いた時期は、密が生じる状況を生まないように座席を間引きし、長時間の滞留はお控えいただくなど案内を行った。																								
(3)収支状況		2年度の状況																								
	①使用料または利用料金収入	<p>・利用料金制度を採用 <利用料金収入>2年度10,645,860円(元年度20,251,800円、30年度21,846,450円、29年度23,684,460円、28年度24,079,310円)</p>																								
	②指定管理者の収支状況	<p>2年度収入(指定管理料、利用料金収入等):60,480,849円、支出(施設管理費、人件費等):64,667,054円 2年度収支差:▲4,186,205円(元年度収支差:▲6,467,496円)</p>																								
(4)その他		2年度の状況																								
	①行動指針に対する対応	<p>①多くの住民が集い、交流する生田文化会館は「地域の文化・交流の活動拠点」であり、住民が文化を「学ぶ・深める・発表する・鑑賞する」、住民同士が「つながる」場として位置づけ、「地域住民とともに歩む生田文化会館」を運営テーマとして住民と地域のさまざまな活動ニーズに応える →コンサートや作品展示会、バレーボール大会などの年間7事業を主催、講師主催の講座や同好会の活動継続を支援するなど、コロナ禍で縮小している地域の文化活動を継続して行った。</p> <p>②住民の文化活動の過程は、これらのニーズが「学ぶ」→「深める」→「発表する」→「鑑賞する」→「学ぶ」と循環発展し、またあわせて住民同士が「つながる」ニーズがあることから、これらのニーズに応えるセンターを目指す →近隣のピアノ教室やマリンバ教室の発表会や子ども会の絵画展を開催し、地域住民に成果発表の場を提供、ステップアップに繋がるイベントを開催した。また、講師が主催する講座や同好会を財団の講座HPで紹介し、情報発信を行った。</p> <p>③「地域連携事業」「地域文化活性化事業」に取り組み、地域個性豊かなイベントや地域住民参加型事業、さらにプロの芸術に触れる鑑賞型事業を積極的に展開する。 →プロによるベートーヴェンの有名ピアノ曲のリサイタル、Youtubeを利用したライブ配信のコンサートを開催し、コロナ禍でも本格的な演奏会を市民に向け発信した。</p> <p>④区民センターの施設管理で長年培ったノウハウを活用し、安全・安心で快適な利用環境を安定的に提供する。 →新型コロナウイルス感染防止策として、検温機器や消毒液、空気清浄機を館内各所に設置、来館者にも感染対策を促すことで安全な利用環境を提供している。イベントや貸館での利用でクラスター、また館内利用中の濃厚接触も発生していない。</p> <p>⑤当財団が運営する神戸市室内管弦楽団及び神戸市混声合唱団による公演等、当財団が主催・実施する事業と連携した公演を企画する →文化ホールで開催のコンサートシリーズ「ベートーヴェンの森」(出演:神戸市室内管弦楽団)の関連事業として、ゲストを招いた公開講座を開催した。</p>																								

①行動指針に対する対応	<p>⑥国内外のトップレベルの公演が開かれる神戸文化ホールや神戸アートビレッジセンター、文化センター相互の連携等、当財団の強みであるネットワークを活用して事業を企画する →前年度まで葺合文化センターで開催されていたイベントを引継ぎ、それぞれの職員が連携して感染症対策を講じた開催スタイルを企画し開催を実現した。</p> <p>⑦これまで当財団で培ったアートマネジメント等のスキルがある職員を配置することで、レベルの高い事業を展開するとともに、当財団の管理する他の指定管理施設で活躍する職員と相互交流させることにより、職員の育成を図る →コロナ禍でのイベント開催において、各施設がイベント実施の際に得た感染対策のノウハウを速やかに共有し、安全かつ来場者の満足に繋がるイベント開催を実現した。</p>
-------------	--

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	利用者数	130,300人	⇒61,524人(▲68,776人) ※未達成
	利用率(踏込率)	65.4%	⇒41.9%(▲23.5%) ※未達成
②収入目標額		22,000千円	⇒10,646千円(▲11,354千円) ※未達成
③その他新たなサービス			※閉館を見据え、館主催講座は実施せず

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況
①満足度調査の実施内容		<p>【利用者アンケート】 調査方法:各文化センター入口等で利用者に対しアンケート用紙を配布、回収箱を設置し投函されたものを回収 調査期間:令和2年11月1日～11月30日 回収枚数:486枚 質問項目:来館回数、来館目的、施設の設備・スタッフに対する評価、自由記述</p> <p>【イベントアンケート】 調査方法:イベント来場者に向けアンケート用紙を配布、イベント終了時に回収 実施回数:8事業 回収枚数:368枚 主な質問項目:満足度、イベントを知ったきっかけ、来場理由など</p>
②満足度調査の結果		<p>【利用者アンケート】 (1)スタッフの対応 ◆親切・ていねいさ 大変満足・満足68.5%(56.0%) 普通25.7%(35.3%) やや不満・不満2.3%(1.8%) (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65.4%(48.0%) 普通27.0%(42.1%) やや不満・不満4.5%(2.8%) (3)総合した全体の印象 大変満足・満足63.4% 普通29.0% やや不満・不満1.9%</p> <p>【イベントアンケート】 ・満足度(平均) 大変満足 約73%・満足約26% 普通約1% ・イベントを知ったきっかけ 講座発表会や講師出演イベントは60%ほどが出演者・講座内での告知、「ワインと秋の夜長～」では50%以上がチラシや掲示板がきっかけの来場だった ・来場理由 全体を通して60%程は催しの内容、出演者が参加のポイントとなっており、リピーターも多い。約10%が施設の利用のしやすさも理由に挙げている。</p>

③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>【利用者アンケート】 苦情は特になし。 中央区文化センター統合に伴う事業縮小の影響で廃止した講座事業の再開、令和4年度末に閉館することを受けて施設の存続を望む声があった。</p> <p>【イベントアンケート】 イベントを再開した直後は換気で空調が効かないことへの苦情などが一部見られたが、回数を経て来場者からの理解を得る事ができ、「安心して鑑賞できた」と感染対策に満足いただく回答を多くいただいた。</p>
------------------------	--

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	<p style="text-align: center;">OAAA OAA ●A OB OC</p>
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年々利用者が減少傾向にあるように見える。 ・ 満足度調査では、昨年に比べて少し改善しているものの、他施設と比較しても満足度が低い。

令和2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。会議室などの施設がある。
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市民文化振興財団
(3)指定期間	令和2年4月1日～令和4年3月31日
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 24,536,000円 決算額 24,536,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	2年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>管理運営業務について</p> <p>①施設の維持管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の建物、設備などの維持管理業務 ・ホール、会議室などの貸室の運営業務(使用許可、利用料金の徴収など) <p>②施設の管理運営体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の職員3人、パート職員6人の9人
②施設の運営業務	<p>【開館日数】296日 (新型コロナウイルス感染拡大により4/1～5/22は休館※5/22～31は会議室貸出のみ再開)</p> <p>【ホール・会議室等の貸館運営業務】(大ホールは7/1にて閉館)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用件数 R2年度1,208件で元年度2,498件より、▲1,290件(▲51.6%)減少した。 ・利用者数 R2年度20,170人で元年度67,409人より、▲47,239人(▲70.1%)減少した。 <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。</p> <p>【利用率の向上に向けた取り組み】 H30年4月より、午前8時～9時の時間枠を追加設定し、1ヶ月前までの申込で早朝利用できるよう、受付を開始した。</p> <p>【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その他の業務	<p>●事業について</p> <p>【講座事業】 R2年度よりセンター主催講座は廃止、講師主催講座に切り替えた。</p> <p>【自主事業】 10事業(前年比▲6事業) / 参加者数 計3,577名(前年比▲1,542名) (主なイベント:大ホールありがとうアート、人形劇京芸「ほっこりしあたい」、こうベキッズエンジョイアートデイ、新春書初展など)</p> <p>【その他】 例年、神戸市室内管弦楽団と協力して近隣の幼稚園、保育園にアウトリーチで演奏会を行うが、2年度はコロナ禍の影響で実施できなかった。</p> <p>●その他活動について</p> <p>【地域住民の文化活動支援】 講師主催講座や同好会をセンターHPで紹介、センターでの作品展示会を企画するなど、活動を支援した。</p> <p>【中央区文化センター開設に向けた事業企画】 R4年度新たに新設される中央区文化センターの事業に繋がるイベント企画を行った。(桂三若落語会(R2年度は中止)他)</p>

(2)利用状況		2年度の状況					
①施設利用状況		利用状況	R2年度	H31年度	H30年度	H29年度	H28年度
		利用件数(件)	1,208	2,498	2,797	2,989	2,847
		利用人数(人)	20,170	67,409	69,329	72,992	67,217
		利用率(%)	37.9 (20.5)	55.1 (32.1)	61.5 (35.9)	62.4 (38.1)	58.4 (38.9)
		()内は実利用率 新型コロナウイルス感染予防策による休館や人数制限の影響により、対前年比で利用件数は約50%減、利用人数は約70%減となった。					
②その他利用状況	通常、ロビー等無料スペースに椅子を設置し、来館者が寛いだり交流が図れるような場として提供しているが、感染拡大予防の観点から、命を守るための措置としてそれらを撤去(または使用禁止)とした。感染状況が落ち着いた時期は、密が生じる状況を生まないように座席を間引きし、長時間の滞留はお控えいただくなど案内を行った。						
(3)収支状況		2年度の状況					
①使用料または利用料金収入	・利用料金制度を採用 <利用料金収入>2年度3,484,300円(元年度11,273,800円、30年度12,102,800円、29年度12,333,450円、28年度10,367千円)						
②指定管理者の収支状況	R2年度収入(指定管理料、利用料金収入等):33,950,474円、支出(施設管理費、人件費等):38,094,884円 R2年度収支差:▲4,144,410円(元年度収支差:▲10,818,364円)						
(4)その他		2年度の状況					
①行動指針に対する対応	①多くの住民が集い、交流する葺合文化センターは「地域の文化・交流の活動拠点」であり、住民が文化を「学ぶ・深める・発表する・鑑賞する」、住民同士が「つながる」場として位置づけ、「地域住民とともに歩む葺合文化センター」を運営テーマとして住民と地域のさまざまな活動ニーズに応える→コンサートや作品展示会、ワークショップなどの年間10事業を主催、講師主催の講座や同好会の活動継続を支援するなど、コロナ禍で縮小している地域の文化活動を継続して行った。 ②住民の文化活動の過程は、これらのニーズが「学ぶ」→「深める」→「発表する」→「鑑賞する」→「学ぶ」と循環発展し、またあわせて住民同士が「つながる」ニーズがあることから、これらのニーズに応えるセンターを目指す →子ども向けのワークショップや地域の住民参加による書道展、美術展を適宜開催し、地域住民に成果発表やアートに触れる機会を提供した。また、講師が主催する講座や同好会を財団の講座HPで紹介し、情報発信を行った。 ③「地域連携事業」「地域文化活性化事業」に取り組み、地域個性豊かなイベントや地域住民参加型事業、さらにプロの芸術に触れる鑑賞型事業を積極的に展開する。 →大ホール閉鎖の記念イベントとしてプロのイラストレーターをゲストに呼び、参加型の壁画アートイベントを行った。また人形劇団による子供向けの人形劇やプロの音楽家が出演するミュージカルコンサートを開催した。 ④区民センターの施設管理で長年培ったノウハウを活用し、安全・安心で快適な利用環境を安定的に提供する。 →新型コロナウイルス感染防止策として、検温機器や消毒液、空気清浄機を館内各所に設置、来館者にも感染対策を促すことで安全な利用環境を提供している。イベントや貸館での利用でクラスター、また館内利用中の濃厚接触も発生していない。 ⑤当財団が運営する神戸市室内管弦楽団及び神戸市混声合唱団による公演等、当財団が主催・実施する事業と連携した公演を企画する →2月に神戸市混声合唱団所属の音楽家による有名なミュージカルナンバーを集めたコンサートを開催し、コロナ禍の影響で定員半数としながらもチケットが完売する好評イベントとなった。 ⑥国内外のトップレベルの公演が開かれる神戸文化ホールや神戸アートビレッジセンター、文化センター相互の連携等、当財団の強みであるネットワークを活用して事業を企画する →文化ホールで開催のコンサートシリーズ「ベートーヴェンの森」の関連事業として、ゲストを招いた公開講座を開催した。						

	①行動指針に対する対応	<p>⑦これまで当財団で培ったアートマネジメント等のスキルがある職員を配置することで、レベルの高い事業を展開するとともに、当財団の管理する他の指定管理施設で活躍する職員と相互交流させることにより、職員の育成を図る</p> <p>→コロナ禍でのイベント開催において、各施設がイベント実施の際に得た感染対策のノウハウを速やかに共有し、安全かつ来場者の満足に繋がるイベント開催を実現した。</p>
--	-------------	---

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
	①利用者数または利用率	利用者数 45,500人 利用率(踏込率) 61.5%	⇒20,170人(▲25,330人) ※未達成 ⇒37.9%(▲26.6%) ※未達成
	②収入目標額	利用料収入 9,500千円	⇒3,485千円(▲6,015千円) ※未達成
	③その他新たなサービス		※閉館を見据え、館主催講座は実施せず

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況
	①満足度調査の実施内容	<p>【利用者アンケート】 調査方法:各文化センター入口等で利用者に対しアンケート用紙を配布、回収箱を設置し投函されたものを回収 調査期間:令和2年11月1日～11月30日 回収枚数:446枚 質問項目:来館回数、来館目的、施設の設備・スタッフに対する評価、自由記述</p> <p>【イベントアンケート】 調査方法:イベント来場者に向けアンケート用紙を配布、イベント終了時に回収 実施回数:5事業 回収枚数:191枚 主な質問項目:満足度、イベントを知ったきっかけ、来場理由など</p>
	②満足度調査の結果	<p>【利用者アンケート】 (1)スタッフの対応 ◆親切・ていねいさ 大変満足・満足82.3%(58.1%) 普通13.9%(29.8%) やや不満・不満0.4%(0%)</p> <p>(2)施設や設備などの利用しやすさ ◆清潔さや整理整頓 大変満足・満足83.4%(65.3%) 普通12.8%(26.6%) やや不満・不満0.2%(0.4%)</p> <p>(3)総合した全体の印象 大変満足・満足75.8% 普通18.7% やや不満・不満0.9%</p> <p>【イベントアンケート】 ・満足度(平均) 大変満足 約69%・満足約17% 普通約1%、無回答約13% ・イベントを知ったきっかけ イベント全体を通してチラシやWEBサイトが中心となっている。(約50%) 大ホール閉館記念イベントは15%近くがSNSがきっかけの来場だった。 ・来場理由 半数以上が催しの内容(絵描きやものづくり、音楽)に興味を持って参加していた。 また、会場の近さなど施設の使いやすさもポイントとなっていた。(約15%)</p>

<p>③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応</p>	<p>【利用者アンケート】 苦情は特になし。 中央区文化センター統合に伴う事業縮小で財団主催講座が閉講したことに 対して、講座事業継続を望む声があった。</p> <p>【イベントアンケート】 参加型のアートイベントでは密を避けるために時間を早めに切り上げる対 策を取ったが、遅れてきた来場者からは「時間が足りない」という意見が あった。その後開催したワークショップイベントでは、2部制かつブースごと に時間帯をずらすことで、密を防ぎ来場者が余裕をもって体験を楽しむこ とができるよう工夫した。</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>	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響もあり、利用者数が目標値の半分以下の達成率となった。 ・満足度は昨年より改善したが、年々、利用者数が減少傾向にある。

令和2年度 文化センター(10館)の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	市民文化の向上、福祉の増進及び余暇の活用を図るとともに、市民相互の交流及び地域活動の振興に資するため設置。各センターとも、大ホール、会議室のほかに美術室、音楽室、陶芸室などの施設がある。
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市民文化振興財団
(3)指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 747,162,000円 決算額 747,162,000円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>1. 管理運營業務について</p> <p>①施設の維持管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の建物、設備などの維持管理業務 ホール、会議室などの貸室の運營業務(使用許可、利用料金の徴収など) <p>②施設の管理運営体制</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の職員4人、パート職員15人の計19名(施設平均) <p>2. 施設の運営状況</p> <p>【開館日数】296日 (新型コロナウイルス感染拡大により4/1～5/22は休館※5/22～31は会議室貸出のみ再開) ※北須磨文化センター…281日(休館日が異なるため)</p> <p>【ホール・会議室等の貸館運營業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用件数 2年度46,526件で元年度76,687件より、▲30,161件(▲39.3%)減少した。 利用者数 2年度986,041人で元年度2,240,046人より、▲1,254,005人(▲55.9%)減少した。 <p>【利便性向上に向けた取り組み】</p> <p>文化センター統合により新たに加わった6施設含み、北須磨文化センターを除く全館で貸館のインターネット申込を可能とした。 北須磨文化センターはR4年度に貸館システム導入予定、同時期にインターネット予約を対応する。</p> <p>【利用率の向上に向けた取り組み】</p> <p>H30年4月より、午前8時～9時の時間枠を追加設定し、1ヶ月前までの申込で早朝利用できるよう、受付を開始した。</p> <p>【その他の取り組み】</p> <p>施設入口に感知式の検温機器を設置、各所に消毒液や空気清浄機を配置することで、利用者に向け感染対策をアピールし、安心して利用いただける環境作りに努めた。 適宜換気や清掃・消毒を行い、施設内でのクラスター、濃厚接触者の発生を防止した。</p> <p>3. 事業について</p> <p>【講座事業】</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、2年度は定員を半減、3か月ごとに変更して10月から開講した。 10～12月は中止となった春講座申込者を優先受付し、1月以降はWEB申込の受付を開始した。 講座数:1,673講座 受講生数:20,878人 ・北区文化センターにてZOOMを利用したオンライン講座を導入し、随時講座含め約30講座を開講した。</p> <p>【地域文化活性化事業】</p> <p>大ホールを利用して住民が芸術文化に触れる機会を提供し、地域の文化活性化に資するために地域文化活性化事業を実施 35事業※うち2事業は中止(入場者数計:4,446名) (主な事業:歌っちゃいます!今年も第九(東灘)、人形劇「ばけものづかい」(灘・兵庫・長田・垂水・北須磨)、すずらんホール農村歌舞伎(北)、フキジャズ発表会(北神)、須磨区民寄席(須磨)、Happy Christmas&よろこびの歌(西))</p> <p>【自主事業】</p> <p>34事業 / 参加者数 計4,714名 (主な事業:ひとりde PIANO(東灘)、神戸市立博物館連携イベント(兵庫・長田・垂水)、ありまホールコンサート(北神)、須磨区音楽協会コンサート(須磨)、月亭方正・桂あおば ふたり会(西))</p> <p>【その他】</p> <p><CS神戸との協働事業> 神戸いきいき勤労財団から引き継いだ生涯学習事業に取り組むNPO法人「CS神戸(コミュニティーサポートセン</p> <p>4. その他活動について</p> <p>【地域住民の文化活動支援】</p> <p>講師主催講座や同好会を紹介、センターでの作品展示会を企画するなど、活動を支援した。</p> <p>【花時計ギャラリー展示】</p> <p>所定の展示スペースに毎月各文化センターのイベントや講座の紹介を掲示した。</p>
--

5. 令和2年度の利用状況

利用状況	R2年度	H31年度	H30年度	H29年度	H28年度
利用件数(件)	46,526	76,687	90,754	91,500	93,288
利用人数(人)	986,041	2,240,046	2,590,370	2,494,721	2,489,094
利用率(%)	51.7 (35.5)	(52.1)	— (—)	— (—)	— (—)

()内は実利用率

※令和元年以前は旧区民急勤労北須磨で指定管理者が異なるため、利用件数、利用人数のみ記入している

(参考:平成31年度旧勤労市民センター実利用率53.9%、旧区民センター実利用率46.7%

平成30年度旧勤労市民センター実利用率55.7%、旧区民センター実利用率50.4%

平成29年度旧勤労市民センター実利用率55.2%、旧区民センター実利用率51.7%

平成28年度旧勤労市民センター実利用率55.2%、旧区民センター実利用率53.5%)

新型コロナウイルス感染予防策による休館や人数制限の影響により、対前年比で利用件数は約40%減、利用人数は約55%減となった。

6. 収支について

【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>2年度180,442,075円

【指定管理者収入差】

2年度収入(指定管理料、利用料金収入等):1,060,365,310円、支出(施設管理費、人件費等):1,110,934,762円

2年度収支差:▲50,569,452円

7. 行動指針に対する対応

①多くの住民が集い、交流する文化センターは「地域の文化・交流の活動拠点」であり、住民が文化を「学ぶ・深める・発表する・鑑賞する」、住民同士が「つながる」場として位置づけ、「地域住民とともに歩む文化センター」を運営テーマとして住民と地域のさまざまな活動ニーズに応える

→新型コロナウイルス感染症拡大の影響で上半期に予定していた事業のほとんどが中止、10月以降に本格的に講座やイベント事業を再開した中で、全センターで音楽や書道、ダンス、体操など1,673講座を開講、コンサートや寄席、映画上映などの年間69事業を開催した。講師主催の講座や同好会の活動継続を支援するなど、コロナ禍で縮小している地域の文化活動を継続して行った。

②住民の文化活動の過程は、これらのニーズが「学ぶ」→「深める」→「発表する」→「鑑賞する」→「学ぶ」と循環発展し、またあわせて住民同士が「つながる」ニーズがあることから、これらのニーズに応えるセンターを目指す→各センターの講座発表会や小学生絵画コンクールを開催し、地域住民に成果発表の場を提供、ステップアップに繋がるイベントを開催した。また、地域の伝統芸能である「農村歌舞伎」を継承するグループが出演するイベントや子供向けの体験講座を企画し、伝統芸能の保存や振興を支援した。

③「地域連携事業」「地域文化活性化事業」に取り組み、地域個性豊かなイベントや地域住民参加型事業、さらにプロの芸術に触れる鑑賞型事業を積極的に展開する

→3施設で取り組んだ神戸市博物館、埋蔵文化財センターとの連携事業ではその地域の歴史にフォーカスした講演会が開かれ、年間約290名の地域住民足を運んだ。また、地域にゆかりのある作家の落語会や神戸を中心に活躍する総勢20名のプロの演奏家による演奏会など、地域に根ざしたイベントを実施した。

→西区、兵庫区において、埋蔵文化財センターの所蔵品のうち、それぞれの区の出土品を展示する企画展を実施。

→人形劇「ばけものづかい」を、R2年度より文化振興財団の指定管理施設に加わった灘・兵庫・長田・垂水・北須磨の各センターにおいて実施。

④区民センターの施設管理で長年培ったノウハウを活用し、安全・安心で快適な利用環境を安定的に提供する。

→新型コロナウイルス感染防止策として、検温機器や消毒液、空気清浄機を館内各所に設置、来館者にも感染対策を促すことで安全な利用環境を提供している。イベントや貸館での利用でクラスター、また館内利用中の濃厚接触も発生していない。

⑤当財団が運営する神戸市室内管弦楽団及び神戸市混声合唱団による公演等、当財団が主催・実施する事業と連携した公演を企画する

→神戸市混声合唱団に所属する団員を講師に迎え、10月～3月で計6講座を開講した。(北神・西)

⑥国内外のトップレベルの公演が開かれる神戸文化ホールや神戸アートビレッジセンター、文化センター相互の連携等、当財団の強みであるネットワークを活用して事業を企画する

→文化ホールで開催のコンサートシリーズ「ベートーヴェンの森」(出演:神戸室内管弦楽団)の関連事業として、ゲストを招いた公開講座を開催した。(東灘・北)

⑦これまで当財団で培ったアートマネジメント等のスキルがある職員を配置することで、レベルの高い事業を展開するとともに、当財団の管理する他の指定管理施設で活躍する職員と相互交流させることにより、職員の育成を図る

→コロナ禍でのイベント開催において、各施設がイベント実施の際に得た感染対策のノウハウを速やかに共有し、安全かつ来場者の満足に繋がるイベント開催を実現した。

3. 利用者の満足度調査等

	2年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>【利用者アンケート】 調査方法:各文化センター入口等で利用者に対しアンケート用紙を配布、回収箱を設置し投函されたものを回収 調査期間:令和2年11月1日～11月30日 回収枚数:11,894枚 質問項目:来館回数、来館目的、施設の設備・スタッフに対する評価、自由記述</p> <p>【イベントアンケート】 調査方法:イベント来場者に向けアンケート用紙を配布、イベント終了時に回収 実施回数:45事業 回収枚数:2,675枚 主な質問項目:満足度、イベントを知ったきっかけ、来場理由など</p>
②満足度調査の結果	<p>【利用者アンケート】 (1)スタッフの対応 ◆親切・ていねいさ</p> <p>東灘 大変満足・満足61.4%(54.0%) 普通32.9%(32.6%) やや不満・不満1.2%(0.5%)</p> <p>灘 大変満足・満足63.6%(73.2%) 普通30.9%(23.9%) やや不満・不満1.5%(1.1%)</p> <p>兵庫 大変満足・満足63.0%(72.3%) 普通33.4%(24.6%) やや不満・不満1.0%(1.6%)</p> <p>北 大変満足・満足53.2%(52.8%) 普通39.1%(37.1%) やや不満・不満2.2%(2.9%)</p> <p>北神 大変満足・満足68.5%(65.8%) 普通24.9%(26.2%) やや不満・不満2.0%(0.9%)</p> <p>長田 大変満足・満足67.5%(67.1%) 普通27.1%(29.1%) やや不満・不満0.8%(1.5%)</p> <p>須磨 大変満足・満足66.8%(68.9%) 普通28.4%(23.8%) やや不満・不満1.8%(1.3%)</p> <p>北須磨 大変満足・満足69.6% 普通27.4% やや不満・不満0.7%</p> <p>垂水 大変満足・満足62.7%(75.1%) 普通32.4%(22.1%) やや不満・不満1.4%(1.0%)</p> <p>西 大変満足・満足50.0%(46.8%) 普通42.7%(43.7%) やや不満・不満1.0%(1.8%)</p> <p>(2)施設や設備などの利用しやすさ ◆清潔さや整理整頓</p> <p>東灘 大変満足・満足71.1%(61.9%) 普通24.8%(27.2%) やや不満・不満1.9%(1.9%)</p> <p>灘 大変満足・満足65.9%(65.0%) 普通30.2%(29.7%) やや不満・不満1.4%(4.0%)</p> <p>兵庫 大変満足・満足65.0%(55.1%) 普通31.0%(33.8%) やや不満・不満1.6%(8.5%)</p> <p>北 大変満足・満足54.6%(45.7%) 普通36.8%(36.2%) やや不満・不満5.0%(10.6%)</p> <p>北神 大変満足・満足80.1%(73.2%) 普通15.4%(19.9%) やや不満・不満0.4%(0.5%)</p> <p>長田 大変満足・満足61.1%(52.9%) 普通30.1%(36.9%) やや不満・不満3.5%(8.5%)</p> <p>須磨 大変満足・満足60.9%(60.4%) 普通34.6%(28.0%) やや不満・不満2.5%(4.0%)</p> <p>北須磨 大変満足・満足58.4% 普通35.1% やや不満・不満4.5%</p> <p>垂水 大変満足・満足64.5%(65.0%) 普通31.1%(29.9%) やや不満・不満1.3%(3.3%)</p> <p>西 大変満足・満足47.6%(42.0%) 普通42.4%(43.8%) やや不満・不満4.3%(6.2%)</p>

<p>②満足度調査の結果</p>	<p>(3)総合した全体の印象</p> <p>東灘 大変満足・満足65.3% 普通28.0% やや不満・不満1.6%</p> <p>灘 大変満足・満足64.6% 普通29.7% やや不満・不満1.8%</p> <p>兵庫 大変満足・満足63.5% 普通31.8% やや不満・不満1.3%</p> <p>北 大変満足・満足51.2% 普通40.6% やや不満・不満3.1%</p> <p>北神 大変満足・満足69.4% 普通24.1% やや不満・不満1.6%</p> <p>長田 大変満足・満足61.5% 普通31.1% やや不満・不満2.0%</p> <p>須磨 大変満足・満足62.7% 普通30.1% やや不満・不満2.9%</p> <p>北須磨 大変満足・満足61.4%(48.0%) 普通33.0%(52.0%) やや不満・不満1.6%(0%)</p> <p>垂水 大変満足・満足60.3% 普通33.0% やや不満・不満1.8%</p> <p>西 大変満足・満足47.9% 普通41.8% やや不満・不満2.6%</p> <p>【イベントアンケート】</p> <p>・満足度(平均) 大変満足 約58%・満足約38% 普通約3% やや不満・不満約1%</p> <p>・イベントを知ったきっかけ 講座発表会やアマチュア出演イベントは60%ほどが出演者からの告知、映画やプロ出演イベントは約50%が館内チラシやポスターがきっかけであった。</p> <p>・来場理由 全体を通して60%程は催しの内容、出演者が参加のポイントとなっている。</p>
<p>③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応</p>	<p>【利用者アンケート】</p> <p>多くの施設でお手洗いや音響設備その他、設備面の改善要求が多く見られた。一方、トイレの洋式化を近年行った須磨・西においては、「お手洗いが使いやすくなった」と満足する声もあった。</p> <p><トイレについて></p> <p>東灘・北・西でトイレの整備をR2年はじめに行ったが、依然として「数を増やしてほしい」という要望が多く見られた。同様に北須磨でトイレの洋式化を望む声が多く、R3年度に対応予定である。</p> <p><施設・設備について></p> <p>北・須磨を中心に施設の老朽化について指摘があった。「照明が暗い」と意見があった北の競技場においてR3年3月に照明がLED化された。</p> <p><駐車場について></p> <p>北は駐車スペースの拡張、須磨・北須磨は駐車料金の値下げについて要望が寄せられた。</p> <p><新型コロナウイルス対策></p> <p>全館をとって現状の対策に満足との声が多い一方、アルコール消毒液の設置や換気時間を増やしてほしいという意見もいただいた。体育施設関連では利用者から対策徹底と緩和の反対の意見が出ており、基本的には対策を継続しつつ日々変化する感染拡大の状況を見極めて判断する。</p> <p>【イベントアンケート】</p> <p>基本的にはコロナ禍でのイベント開催に対して「久々に生の舞台が見れて満足」「開催に感謝」といった好意的な回答が多かった。感染対策については施設面では満足いただけたが、来場者のマナーに対してのいくつか苦情が届いた。主催者として、マスク着用や会話の自粛を呼びかけるなど対応した。</p>

4. 選定評価委員会の評価

- ・築年数にほとんど差が無い中で、利用者アンケートについて、昨年と比較して満足度が大きく下がっている施設がある。
- ・新型コロナウイルスの影響から、オンライン講座を実施している点は評価する。

令和2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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 142,593,000円 決算額 142,593,000円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>1. 管理運營業務について</p> <p>(1)管理実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の維持管理業務 <p>設備管理、清掃、警備業務など文化ホールの日常の管理運營業務を実施したほか、設備機器等の法令点検や定期点検を実施。故障への迅速な対応と見積り合せ実施による費用削減、詳細な修繕記録の整備を実施。</p> <p>2. 施設の運営状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 開館日数 大ホール242日、中ホール248日、練習室306日 ホール・練習室等の貸館の運營業務()は昨年度実績 ホール利用件数:245件(598件)、ホール入場者数:55,292人(415,333人) 練習室利用件数:2,059(2,524件)、利用人数:22,702(42,621人) 弾力的なホール運営と専門性の高いサービスの提供 施設利用者、来館者の意見を反映したホール運営 文化の発信拠点として地元芸術団体・若手芸術家を支援 基幹ホールにふさわしい安全・安心な管理運営 <p>3. 事業について</p> <ul style="list-style-type: none"> 自主事業 令和2年度:18(17)事業、28(26)公演、入場者7,465人 <p>※()内は新型コロナの影響により中止・延期となった事業・公演数 (31年度:48事業、83公演、入場者 58,010人、30年度:44事業、71公演、入場者40,118人 29年度:65事業、118公演、入場者71,945人)</p> <p>①芸術創造・発信事業 13(6)事業 14(8)公演</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、生誕250周年記念ベートーヴェン・チクルス「ベートーヴェンの森」、混声合唱団定期公演 地元芸術文化団体との協働による創造・発信 和太鼓松村組神戸公演、貞松・浜田バレエ団「くるみ割り人形」「創作りサイトル32」、第十三回神戸能 <p>②教育普及・育成事業 2(7)事業 2(13)公演</p> <ul style="list-style-type: none"> 若手アーティスト・人材育成/文化芸術を担う人材育成/ホールを「新しい広場」とする交流と普及 神戸文化ホール サマージャンボリー2020「ワシュ! ワシュ! アドベンチャー」 <p>※劇場法の観点に則りホールの様々な可能性を追求しながら、さまざまな人々が幅広く来場し、楽しみながらアートの親しめるような事業として開催する</p> <ul style="list-style-type: none"> 教育普及 神戸能体験講座 <p>③鑑賞・学習事業 3(4)事業 12(5)公演</p> <ul style="list-style-type: none"> 質の高い鑑賞事業を上演 桂文鎮独演会、桂米朝一門会 リモートで参加者との交流を深める展示企画を実施 サマージャンボリー2020関連企画ソーシャルメッセージ&記録映像展 <p>※開催した全事業において新型コロナの感染対策ガイドラインに則り来場者の安全安心を第一に心掛け公演に取り組んだ。</p> <p>4. その他の活動について</p> <p>①神戸文化ホールサマージャンボリー2020 ワシュ! ワシュ! アドベンチャー</p> <p>新型コロナの影響で当初の計画は中止せざるを得なかったがウィズコロナの観点からプログラムを組み立て直し、これまでに無い新たな試みを取り入れ、アフターコロナに向けた画期的な取り組みを行った。</p> <p>②ベートーヴェン・チクルス「ベートーヴェンの森」開催</p> <p>ベートーヴェン生誕250年の節目の年にあたり、神戸文化ホール等において、ベートーヴェンの全交響曲・全協奏曲を演奏するコンサートをシリーズ化し、令和元年度と併せて計7回・9公演を開催。新型コロナの影響で当初の計画通りのゲスト音楽家を招くことは出来なかったが、事業の趣旨に基づき出演者や開催日程を変更しながらも全7回9公演をやり遂げた。</p> <p>③HALL de PIANO</p> <p>緊急事態宣言解除後のR2.6月～7月の間、利用キャンセルにより空いた中ホールを個人に時間貸しし(1時間3,000円)、ベーゼンドルファー、スタインウェイの2台を引き比べしてもらおう企画を実施。予約開始後即売完。44日間開催 102組289名の利用(延べ人数)</p>
--

5. 令和2年度の利用状況

		令和2年度	31年度(R1年度)	30年度	29年度	28年度
大・中ホール入場者数		5.5万人	41.5万人	38.4万人	48.9万人	50.3万人
利用率	大ホール	38.0%(35.0%)	75.9%(66.0%)	87.1%(77.4%)	94.4%(83.8%)	88.6%(79.8%)
	中ホール	58.5%(50.7%)	70.3%(65.3%)	92.7%(84.3%)	94.2%(85.1%)	89.8%(81.2%)
利用件数	大ホール	97件	299件	201件	298件	296件
	中ホール	148件	299件	252件	267件	298件
練習場	利用人数	2.2万人	4.3万人	6.0万人	6.2万人	6.0万人
	利用率	73.6%(49.1%)	96.0%(77.7%)	95.5%(80.1%)	97.0%(83.7%)	97.6%
	利用件数	2,059件	2,524件	3,405件	3,436件	3,467件

※()内は、実利用率

- ・緊急事態宣言により大・中ホール4/1～6/1まで貸館中止、令和3年1/14～3/7貸館中止
 - ・緊急事態宣言により練習室4/1～6/7まで貸館中止、令和3年1/14～3/7貸館中止
 - ・大・中ホール舞台音響設備改修の為、休館。大ホール令和3年2/15～3/3、中ホール令和3年3/22～4/2
 - ・開館日における1日あたりの利用者数は228人(昨年度の1日あたりの利用者数は753人)
- ※緊急事態宣言、まん延防止等重点措置による貸館停止は開館日に含まず。
 ・大・中ホールの利用内訳は音楽:2.1万人、舞踊・演劇が1.7万人、演芸等が0.5万人、大会行事等0.7万人。

6. 収支について

・利用料金収入 66,451,169円(別途73,527,127円以下、明細を記す)

①芸術文化公演再開緊急支援事業「今だけ半額」(12,155,350円)

②新型コロナウイルスによる休館経費負担(5,001,423円)

③新型コロナウイルスによるキャンセル補填(46,246,350円)

④2回目緊急事態宣言施設利用料補填(2,292,400円)

⑤消費税改訂に伴う逸失補填(2,110,083円)

⑥舞台音響改修休業補償(5,721,521円)

31年度211,068,609円(改修工事及び新型コロナウイルスによる休館に伴う営業補償別途12,506,448円)

・31年度比 △144,617,440円

休業補償等反映後と比較すると、31年度比 △83,596,761円、目標比 △71,759,703円

・全体収支

収入(指定管理料、利用料金収入等)311,535,390円、支出(施設管理費、人件費等):321,313,167円、収支差:△9,777,777円。

7. 行動指針に対する対応

①神戸市室内管弦楽団と神戸市紺瀬合唱団の質の高い演奏や魅力的な芸術文化事業の創造・発信を行う
 →前年度から続くベートーヴェン・チクルス「ベートーヴェンの森」では、著名な指揮者・ソリストを招いて企画色の高い演奏会を開催。

②神戸市の小学校等へのインリーチ・アウトリーチ事業を積極的に展開し、情操教育に努める。
 →次代を担う子どもたちに対する鑑賞機会提供のため、小学生を神戸文化ホールに招待する「インリーチ事業」や出張演奏を行う「アウトリーチ事業」に取り組んだ。

③コロナ禍で苦しむ地元芸術団体とのコラボレーション企画に積極的に取り組んだ。

→和太鼓松村組や貞松・浜田バレエ団、神戸能楽協会等との共催公演。

④来場者が安全に気持ちよくホールを利用できるようにガイドラインに基づいた新型コロナの感染対策に取り組みつつ清潔な空間づくりに努めた。

→市と連携してトイレ改修を実施。

また、コロナ対策として国の補助金を活用した抗菌対策、空気清浄機の導入、ホール内空調機に抗ウイルスフィルターを設置するなど、施設内の安心安全な環境づくりに努めた。

⑤情報を適切に管理し、法令を遵守した公平・公正な運営を行う

→新型コロナの影響により、紙媒体からインターネット(ホームページ、SNS)を活用し情報発信の移行に努め、配信システムの構築にも取り組んだ。

3. 利用者の満足度調査等

	2年度の状況
①満足度調査の実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者アンケート(令和2年4月から令和3年3月の7事業で集計) 回答数520件/1,808件 回答率28.8%(令和元年度回答数2065件/10792件 回答率19.1%) 自主事業の入場者に、会場、職員の対応、公演内容等について、5段階評価で実施 ・貸館利用者アンケート 回答数42/95件 回答率40% 貸館の利用者に施設、職員の対応等について、5段階評価で実施 ・友の会アンケート(R3年2月実施) 回答数243/857件 回答率28.4% 友の会会員を対象に、会員特典、プレイガイドの対応等についてアンケートを実施

②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者アンケート（）内は昨年度実績 <ul style="list-style-type: none"> 会場全体 大変よかった・よかった74.7%(62.8%) 普通14.1%(18.2%) 職員の対応 大変よかった・よかった68.5%(60.7%) 普通21.7%(24.2%) 公演内容 大変よかった・よかった74.2%(79.8%) 普通2.1%(2.8%) ・貸館利用者アンケート（）内は昨年度実績 <ul style="list-style-type: none"> 施設全般 良い・概ね良い85.7%(79.4%) 普通14.3%(17.5%) 利用受付の対応 良い・概ね良い94.4%(88.0%) 普通5.6%(11.0%) ホール案内の対応 良い・概ね良い85.7%(88.3%) 普通11.4%(8.5%) ・友の会アンケート（）内は昨年度実績 <ul style="list-style-type: none"> 会員特典について このままでよい85.5%(79.4%) プレイガイドの対応 大変満足・満足83.6%(82.4%) 普通15.9%(16.5%)
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"> ・楽屋トイレが和式であったり、古く異臭がする。→令和2年度に楽屋トイレについて大規模な美装化工事を実施(悪臭については配管の問題のため対応が難しい)。 ・コロナ関連など、リンク先が分かりにくかった。→ページ内に必要なリンク先を集約することで改善を重ねている。(現在もなお状況が変化するため、その都度対応する。) ・配信用の設備を設置してほしい→光回線の常設を実施。現在運用中。

4. 選定評価委員会の評価

- ・新型コロナウイルスの影響もあり、入場者数が大きく減少している。
- ・満足度調査がやや低い。
- ・独自性のある、人気の高い自主事業については評価する。