

令和5年度 こども本の森 神戸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)	安藤忠雄氏の寄付により設置。子どもたちに、良質で多様な図書、芸術文化及び歴史に触れあえる環境を提供することにより、子どもたちが豊かな感性と創造力を育むとともに、震災の記憶が残る特別な場所で、その教訓から命の大切さを学べる場とすることを目的として設置 【開館時期】令和4年3月 【構造等】鉄筋コンクリート造 地上2階建 【建築面積】 651.26㎡ 【延床面積】 564.26㎡ 【主要施設】 閲覧室、会議室、休憩室、授乳室、エントランスホール その他 東遊園地管理棟2階部分と接続し、一体的な運用を図る(多目的室75㎡)。
(2)指定管理者	TRC&長谷工 meet BACH 共同企業体
(3)指定期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 43,998,900円 決算額 43,608,900円(修繕費390,000円戻入)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況
①施設の維持管理業務		【設備の保守管理】 施設の維持管理に伴う法定点検、定期点検を適切に実施したほか、月1回専門の技術者が巡回点検し、電気、空調等を常に確認し安全な状態を保持した。 【警備・危機管理】 機械警備により24時間オンラインでつながる有人の総合監視センターに警備会社から連絡が入る体制、現地職員退館後の異常や緊急事態へも対応。危機管理・安全対策はマニュアルに基づき実施 【清掃】 清掃員が常に1名常駐している体制とし、特にトイレ、授乳室などを清潔に保つとともに、緊急の汚損にも迅速に対応した。また定期的な館内清掃を行い常に施設の環境維持に務めた。 【修繕】 ウッドデッキ破損部分の修繕を実施。
②施設の運営業務		【体制】館長1、館長補佐1、窓口責任者2、フルスタッフ2、シェアスタッフ2 計8で運営 【運営】 ・開館時間 9:30～17:00 月曜休館 ・予約制 開館当初からHPからの予約による入館 ①9:30②11:30③13:30④15:30の4枠90分制 平日は予約枠満たない場合は予約なしで入館、4月から平日15:30枠予約不要、10月から金曜午後を予約なしとするなど、順次予約なしの枠を広げ、柔軟に対応している。 【行事・イベント等】 89回/年 実施 ・県内外の多様な企業・団体等との連携による行事の実施 フジッコ (一財)大吉財団 Kobe English Academy (株)レンゴウ はるかのみまわり絆プロジェクト フェリシモ VIVITA JAPAN ほか ・大学: 神戸芸術工科大 神戸松陰女子学院大 神戸芸術工科大 神戸学院大 ・神戸市関連の組織・施設との連携 神戸市消防音楽隊 青少年科学館 あおぞらふらっとひろば中央 神戸市立図書館 神戸文化ホール KIITO 神戸市立磯上体育館 URBAN PICNIC こうべ動物共生センター (公財)神戸市民文化振興財団 神戸市立博物館 【震災関連行事】1月13日竹下景子名誉館長による1.17おはなしコンサートの開催 1.17の集いに紙灯籠をよせる。その他パネルや図書の展示(人と防災未来センター協力) 【企画展示】28回(R4:19回) 【その他展示】7回 【見学等】学校・幼稚園・保育園・その他学校など63団体 【ボランティア】公募し17名が登録、主にフロア案内、イベントの補助、本の返却、書架整理など
③その他の業務		【広報】 ・ホームページ、SNSによる情報の発信 【キャリア教育への協力】中学生トライやるウィーク4名の受入
(2)利用状況		5年度の状況
①施設利用状況		【入館者数】75,659人(R4:75,622人) 【予約数】68,003人(R4:131,953人) 【イベント開催】89回(R4:51回) 【学校園等の見学】63団体(R4:57団体) 【視察・取材】72件
②その他利用状況		【館外利用】993冊 【その他】トライやる受入(3校4名)
(3)収支状況		5年度の状況
①使用料または利用料金収入		なし
②指定管理者の収支状況		【収入額】 45,936,894円 【支出額】 49,408,779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	【当初提案内容】 ①VIVITA BOOKSとの連携事業 ②URBAN PICNICとの連携事業 ③本から知る野菜のこと ④神戸市との連携事業	R5に新たに実施した内容 ①VIVITA BOOKS Reデザインブックプロジェクト(絵本制作ワークショップ)の実施 ②URBAN PICNIC主催「GREEN MARKET」おはなし会実施 ③「おまめの学校」の開催 ④文化交流課との連携イベント(神戸っ子伝統文化体験事業 六甲ミーツアート造形作家との連携)

4. 利用者の満足度調査等

	5年度の状況																																																																																																																																
①満足度調査の実施内容	【アンケート実施】 ・実施期間 令和5(2023)年12月19日～令和6(2024)年2月4日(48日間) ・回答合計数:481件 ・実施方法:館内にてスタッフが来館者へ直接声をかけ、WEBアンケートへの回答を依頼。回答して頂いた来館者へはポケットティッシュを渡した。 ・質問事項:本の森の利用状況、利用者のプロフィール、利用目的、満足度、予約方法、広報、イベント、読書について ほか																																																																																																																																
②満足度調査の結果	【アンケート結果】 ○子ども本の森神戸をご利用いただき、どのように思われましたか。(単位:人) R5 【参考】R4 <table border="1"> <tr> <td>満足</td> <td>366</td> <td>76.1%</td> <td rowspan="5">98.1%</td> <td>667</td> <td>74.2%</td> <td rowspan="5">96.6%</td> </tr> <tr> <td>やや満足</td> <td>106</td> <td>22.0%</td> <td>201</td> <td>22.4%</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>5</td> <td>1.0%</td> <td>5</td> <td>0.6%</td> </tr> <tr> <td>どちらともいえない</td> <td>4</td> <td>0.8%</td> <td>26</td> <td>2.9%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>481</td> <td></td> <td>899</td> <td></td> </tr> </table> ○子ども本の森神戸を家族や友人にすすめたいと思いますか。 R5 【参考】R4 <table border="1"> <tr> <td>すすめたい</td> <td>10</td> <td>300</td> <td>62.4%</td> <td rowspan="10">92.1%</td> <td>521</td> <td>58.0%</td> <td rowspan="10">86.1%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>9</td> <td>45</td> <td>9.4%</td> <td>102</td> <td>11.3%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>8</td> <td>98</td> <td>20.4%</td> <td>151</td> <td>16.8%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7</td> <td>19</td> <td>4.0%</td> <td>71</td> <td>7.9%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6</td> <td>8</td> <td>1.7%</td> <td>22</td> <td>2.4%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>5</td> <td>7</td> <td>1.5%</td> <td>18</td> <td>2.0%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>4</td> <td>1</td> <td>0.2%</td> <td>6</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3</td> <td>2</td> <td>0.4%</td> <td>4</td> <td>0.4%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td>2</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>すすめたくない</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0.2%</td> <td>2</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>481</td> <td></td> <td></td> <td>899</td> <td></td> </tr> </table> ○何回目のご来館ですか R5 【参考】R4 <table border="1"> <tr> <td>はじめて</td> <td>287</td> <td>59.7%</td> <td rowspan="5">40.3%</td> <td>はじめて</td> <td>662</td> <td>73.6%</td> <td rowspan="5">26.4%</td> </tr> <tr> <td>2～5回目</td> <td>147</td> <td>30.6%</td> <td>2回目</td> <td>131</td> <td>14.6%</td> </tr> <tr> <td>6～10回目</td> <td>36</td> <td>7.5%</td> <td>3回目</td> <td>105</td> <td>11.7%</td> </tr> <tr> <td>11回以上</td> <td>11</td> <td>2.3%</td> <td>5回目以上</td> <td>1</td> <td>0.1%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>481</td> <td></td> <td></td> <td>899</td> <td></td> </tr> </table> 【評価】 ・98%の方が満足しており、9割を超える方が知人に勧めたいと思っている。 →多くの方が「親子で楽しめる」「清潔感がある」部分を評価している。 ・「座席が少なく十分なスペース確保が出来ない、ゆっくり本が読めない」との不満が多い。 ・スタッフの対応への不満は昨年に引き続きなかった。 →座席、読書スペースの確保について検討する。 ・4割が複数回利用していると回答しており、リピーターも増えている。	満足	366	76.1%	98.1%	667	74.2%	96.6%	やや満足	106	22.0%	201	22.4%	やや不満	5	1.0%	5	0.6%	どちらともいえない	4	0.8%	26	2.9%	合計	481		899		すすめたい	10	300	62.4%	92.1%	521	58.0%	86.1%		9	45	9.4%	102	11.3%		8	98	20.4%	151	16.8%		7	19	4.0%	71	7.9%		6	8	1.7%	22	2.4%		5	7	1.5%	18	2.0%		4	1	0.2%	6	0.7%		3	2	0.4%	4	0.4%		2	0	0.0%	2	0.2%	すすめたくない	1	1	0.2%	2	0.2%			481			899		はじめて	287	59.7%	40.3%	はじめて	662	73.6%	26.4%	2～5回目	147	30.6%	2回目	131	14.6%	6～10回目	36	7.5%	3回目	105	11.7%	11回以上	11	2.3%	5回目以上	1	0.1%		481			899	
満足	366	76.1%	98.1%	667		74.2%	96.6%																																																																																																																										
やや満足	106	22.0%		201		22.4%																																																																																																																											
やや不満	5	1.0%		5		0.6%																																																																																																																											
どちらともいえない	4	0.8%		26		2.9%																																																																																																																											
合計	481			899																																																																																																																													
すすめたい	10	300	62.4%	92.1%	521	58.0%	86.1%																																																																																																																										
	9	45	9.4%		102	11.3%																																																																																																																											
	8	98	20.4%		151	16.8%																																																																																																																											
	7	19	4.0%		71	7.9%																																																																																																																											
	6	8	1.7%		22	2.4%																																																																																																																											
	5	7	1.5%		18	2.0%																																																																																																																											
	4	1	0.2%		6	0.7%																																																																																																																											
	3	2	0.4%		4	0.4%																																																																																																																											
	2	0	0.0%		2	0.2%																																																																																																																											
すすめたくない	1	1	0.2%		2	0.2%																																																																																																																											
		481			899																																																																																																																												
はじめて	287	59.7%	40.3%	はじめて	662	73.6%	26.4%																																																																																																																										
2～5回目	147	30.6%		2回目	131	14.6%																																																																																																																											
6～10回目	36	7.5%		3回目	105	11.7%																																																																																																																											
11回以上	11	2.3%		5回目以上	1	0.1%																																																																																																																											
	481				899																																																																																																																												
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・オンライン予約できない高齢来館者が対応について意見→予約枠に空きがある場合の対応を見直し ・大人のみの利用者の話し声や撮影のシャッター音が気になる。→話し声や写真撮影する利用者には都度注意する ・図書の貸出を希望→図書の貸出を行わない当館独自の特性について説明 ・2階のスロープの手すりに、子供がぶつかってけが→カバーをつけられないか検討中																																																																																																																																

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	OAAA ●AA OA OB OC
所 見	<ul style="list-style-type: none">・webアンケートを通年実施する等、回収数の増加を検討してほしい。・スケーパー対策や啓発について検討を進めて欲しい。・運営については全体的に高く評価できる。

令和5年度 東灘図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	図書館
(2)指定管理者	長谷工・神戸新聞・TRCグループ
(3)指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 59,355,000円 決算額 59,355,000円 ※光熱費支援額970,313円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況																		
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> 施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) 清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃 																		
②施設の運営業務		<p>サービス提供日:308日(前年度280日)</p> <ul style="list-style-type: none"> 館長1、館長補佐1、窓口責任者3、ほかスタッフの提案人数で運営 障害者雇用 <p>※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 11/11項目達成</p> <ul style="list-style-type: none"> 図書除菌機の提供 予約図書セルフ受取棚、自動返却機の運営 座席管理システムの維持管理 多目的室・閲覧コーナーの管理・秩序維持 																		
(2)利用状況		5年度の状況																		
①施設利用状況		<table> <tr> <td>貸出利用者数(うち児童)</td> <td>306,697人(49,423人)</td> </tr> <tr> <td>一日平均前年度比</td> <td>103.3%(児童110.8%)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用冊数(うち児童書)</td> <td>896,744冊(359,293冊)</td> </tr> <tr> <td>一日平均前年度比</td> <td>95.8%(児童書96.9%)</td> </tr> <tr> <td>予約貸出冊数</td> <td>317,584冊(前年度比109.3%)</td> </tr> <tr> <td>有効登録者数(うち児童)</td> <td>57,723人(6,527人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>93.3%(児童98.5%)</td> </tr> <tr> <td>入館者数(うち児童)</td> <td>540,581人(87,235人)</td> </tr> <tr> <td>一日平均前年度比</td> <td>107.2%(児童115.1%)</td> </tr> </table>	貸出利用者数(うち児童)	306,697人(49,423人)	一日平均前年度比	103.3%(児童110.8%)	貸出利用冊数(うち児童書)	896,744冊(359,293冊)	一日平均前年度比	95.8%(児童書96.9%)	予約貸出冊数	317,584冊(前年度比109.3%)	有効登録者数(うち児童)	57,723人(6,527人)	前年度比	93.3%(児童98.5%)	入館者数(うち児童)	540,581人(87,235人)	一日平均前年度比	107.2%(児童115.1%)
貸出利用者数(うち児童)	306,697人(49,423人)																			
一日平均前年度比	103.3%(児童110.8%)																			
貸出利用冊数(うち児童書)	896,744冊(359,293冊)																			
一日平均前年度比	95.8%(児童書96.9%)																			
予約貸出冊数	317,584冊(前年度比109.3%)																			
有効登録者数(うち児童)	57,723人(6,527人)																			
前年度比	93.3%(児童98.5%)																			
入館者数(うち児童)	540,581人(87,235人)																			
一日平均前年度比	107.2%(児童115.1%)																			

②その他利用状況	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>おはなし会 (館内・児童向け)</td> <td>おはなし会 (館内・乳幼児向け)</td> <td>おはなし会 (館外)</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>128</td> <td>24</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>人数</td> <td>1,066</td> <td>471</td> <td>147</td> </tr> </table>		おはなし会 (館内・児童向け)	おはなし会 (館内・乳幼児向け)	おはなし会 (館外)	回数	128	24	7	人数	1,066	471	147		
		おはなし会 (館内・児童向け)	おはなし会 (館内・乳幼児向け)	おはなし会 (館外)											
	回数	128	24	7											
	人数	1,066	471	147											
	<table border="1"> <tr> <td>展示</td> <td>一般向け</td> <td>児童向け</td> <td>YA(ヤングアダルト)向け</td> <td>展示(資料以外)</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>24</td> <td>15</td> <td>12</td> <td>15</td> </tr> </table>	展示	一般向け	児童向け	YA(ヤングアダルト)向け	展示(資料以外)	回数	24	15	12	15				
	展示	一般向け	児童向け	YA(ヤングアダルト)向け	展示(資料以外)										
回数	24	15	12	15											
<table border="1"> <tr> <td></td> <td>講座、講演、セミナー、朗読会他</td> <td>児童向け講座、工作会他</td> <td>映画会</td> <td>一日図書館員</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>32</td> <td>6</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>人数</td> <td>584</td> <td>263</td> <td>19</td> <td>2</td> </tr> </table>		講座、講演、セミナー、朗読会他	児童向け講座、工作会他	映画会	一日図書館員	回数	32	6	1	1	人数	584	263	19	2
	講座、講演、セミナー、朗読会他	児童向け講座、工作会他	映画会	一日図書館員											
回数	32	6	1	1											
人数	584	263	19	2											
<table border="1"> <tr> <td>学校園連携</td> <td>見学・町探検</td> <td>テーマ本貸出</td> <td>トライやる・ウィーク受入</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>11</td> <td>27</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>人数</td> <td>630</td> <td>—</td> <td>13</td> </tr> </table>	学校園連携	見学・町探検	テーマ本貸出	トライやる・ウィーク受入	回数	11	27	8	人数	630	—	13			
学校園連携	見学・町探検	テーマ本貸出	トライやる・ウィーク受入												
回数	11	27	8												
人数	630	—	13												
<table border="1"> <tr> <td></td> <td>雑誌譲渡</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>人数</td> <td>1,109</td> </tr> </table>		雑誌譲渡	回数	1	人数	1,109									
	雑誌譲渡														
回数	1														
人数	1,109														
5年度に実施した主なもの	<ul style="list-style-type: none"> ・館長たちのおはなし会inこども本の森『おはなしムッシュがやってきた！！』 ・交通安全教室(兵庫県警連携) ・東灘区の学術にふれよう・神戸大学編「神戸大学深江キャンパスの沿革-教育施設などのトピックスを中心に-」 ・東灘区の企業にふれよう・菊正宗酒造株式会社編「なぜ灘五郷は日本の酒どころになったのか？」 ・神戸アーカイブ写真館写真パネル展 ・『わたしたちの住吉』からみる住吉地区の住みやすさの秘密をさぐる(住吉歴史資料館連携) ・公益社団法人兵庫県看護協会まちの保健室 ・夏休み親子新聞教室 ・令和5年度教科書展示会の開催 														
(3)収支状況	5年度の状況														
①使用料または利用料金収入	—														
②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料 59,355,000円 支出 決算額 74,094,529円														
(4)その他	5年度の状況														
①利用促進	神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載														

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①適正な施設の維持管理業務	利用しやすい施設環境の保持	提案通り実施
②適正な施設の運営業務	窓口業務/蔵書管理業務	提案通り実施
③特長的な取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ・マナーアップ展示や館内放送を積極的に行い、利用マナー向上を図った ・地元に関心をあてた講演会が好評、地元について学びを深める機会を提供 ・大活字本の差し込み板を増やすなど掲示や運用の見直し 	

4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況
	①満足度調査の実施内容	<p>・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」 実施日 令和5年11月29日(水) 配付数 781枚 回収数 587枚 回収率 75.2% 図書館全館で同一日(初日)に実施。 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価</p>
	②満足度調査の結果	<p>市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足57.4%、やや満足37.8%、やや不満2.7%、不満0.0%で平均点は3.56(全館平均3.54)であった。</p>
	③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・自動貸出機(待機列形成の案内変更)・自動返却機(説明文修正) ・大活字本の棚の差し込み板を整備、増設 ・所蔵資料の切り取りに対する罰則を設けてほしいとの要望に対し、マナーアップ展示や館内掲示を増やすことを改善策として示した ・サマータイムを実施してほしいとの意見に対し、6月～9月の間、熱中症アラートを指標に開館前に利用者誘導をしていることを説明

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>・満足度調査の信頼性を担保するためにも、アンケート回収率を利用者の1%超えを目指すことを検討して欲しい。</p> <p>・市内で最も利用の多い繁忙館として図書館運営を行いながら提案事項を着実に実施し、利用マナー向上に向けた啓発や学びの機会提供など、満足度向上に努めていることを評価する。</p>

令和5年度 灘図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	図書館
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ
(3)指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 51,099,000円 決算額 51,092,900円 ※光熱費支援額373,967円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況
	①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) 清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃
	②施設の運営業務	<p>サービス提供日:308日(前年度280日)</p> <ul style="list-style-type: none"> 館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営 障害者雇用 <p>※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 11/11項目達成</p> <ul style="list-style-type: none"> 図書除菌機の提供 自動返却機の運営
(2)利用状況		5年度の状況
	①施設利用状況	<p>貸出利用者数(うち児童) 242,084人(29,733人) 一日平均前年度比 100.9%(児童99.9%) 貸出利用冊数(うち児童書) 702,149冊(246,760冊) 一日平均前年度比 96.3%(児童書96.3%) 予約貸出冊数 241,208冊(前年度比103.3%) 有効登録者数(うち児童) 40,066人(4,580人) 前年度比 97.0%(児童92.8%) 入館者数(うち児童) 408,837人(児童50,283人) 一日平均前年度比 104.7%(児童103.7%) 視聴覚(CD、DVD、ビデオ)コーナーの利用 利用人数 1771人(前年度比181.3%)* 利用点数 1765点(前年度比181.6%)* (*令和4年度は感染症対策のため約3か月の視聴覚サービス休止期間あり)</p>

②その他利用状況		おはなし会 (館内・児童向け)	おはなし会 (館内・乳幼児向け)	おはなし会 (館外)	
	回数	36	13	2	
	人数	357	142	22	
	展示	一般向け	児童向け	展示(資料以外)	
	回数	44	27	35	
		講座、講演、 セミナー、 朗読会他	児童向け講 座、工作会 他	映画会	
	回数	27	13	62	
	人数	385	333	877	
		就業支援 職場体験			
	回数	1			
人数	1				
	学校園連携	見学・町探検	テーマ本貸出	トライやる・ ウィーク受入	職場体験 実習
回数	13	25	2	3	
人数	444	—	7	3	
		雑誌譲渡			
回数	4				
人数	1,486				
		5年度に実施した主なもの			
		<ul style="list-style-type: none"> ・修理本教室 ・資料展示「CINEMA×BOOK」 ・館長たちのおはなし会inこども本の森『おはなしムッシュがやってきました！！』 ・神戸アーカイブ写真館写真パネル展 ・楽喜(ラッキー)落語研究会 気軽に落語会 ・おかえり記憶の街(神戸大学) ・人形劇がやってくる(神戸大学) ・OJIZOO特設掲示板展示 ・令和5年度教科書展示会の開催 			
(3)収支状況		5年度の状況			
	①使用料または利用料金収入	—			
	②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料 51,092,900円 支出 決算額 66,950,088円			
(4)その他		5年度の状況			
	①利用促進	神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載			

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①適正な施設の維持管理業務	利用しやすい施設環境の保持	提案通り実施
②適正な施設の運營業務	窓口業務/蔵書管理業務	提案通り実施
③特長的な取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ・クラウドファンディングを活用し児童コーナーを使いやすくした(アニマルスツール新調、大型絵本書架設置) ・神戸大学との連携による企画「おかえり記憶の街」「人形劇がやってくる」の実施 ・ボランティアと学生、2つの連携先と落語会を実施 	

4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況
	①満足度調査の実施内容	<p>・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」 実施日 令和5年11月29日(水) 配付数 615枚 回収数 538枚 回収率 87.5% 図書館全館で同一日(初日)に実施。 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価</p>
	②満足度調査の結果	<p>市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足55.4%、やや満足39.4%、やや不満3.2%、不満0.4%で平均点は3.52(全館平均3.54)であった。</p>
	③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>・要望を受け、当月分の新聞を閲覧席側へ先月分と配置交換を行う ・大型本が倒れて見にくいというご意見を受け、クラウドファンディングを活用し大型絵本架を設置。利用しやすい環境に整備した。</p>

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<p>・満足度調査の信頼性を担保するためにも、アンケート回収率を利用者の1%超えを目指すことを検討して欲しい。 ・提案事項を着実に実施した他、神戸大学と連携した企画やボランティア・学生と連携した落語会の実施等、独自の連携事業実施を評価する。</p>

令和5年度 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	令和3年4月1日～令和8年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 66,099,000円 決算額 65,976,630円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> 施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) 清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃
	②施設の運営業務	<p>サービス提供日:308日(前年度264日)</p> <ul style="list-style-type: none"> 館長1、館長補佐1、窓口責任者1、窓口責任者補佐2ほかスタッフの提案人数で運営 障害者雇用 <p>※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 11/11項目達成</p> <ul style="list-style-type: none"> 図書除菌機の提供 地下鉄三宮・花時計前駅前設置の予約図書自動受取機にかかる業務 データベースの提供(「神戸新聞データベース plus 日経テレコン」)
(2)利用状況		5年度の状況
①施設利用状況	貸出利用者数(うち児童)	71,526人(8,619人)
	一日平均前年度比	67.6%(児童89.9%)
	貸出利用冊数(うち児童書)	221,683冊(80,436冊)
	一日平均前年度比	73.0%(児童書88.1%)
	予約貸出冊数	64,907冊(前年度比71.6%)
	有効登録者数(うち児童)	38,770人(1,794人)
	前年度比	93.8%(児童97.3%)
	入館者数(うち児童)	249,133人(児童30,044人)
一日平均前年度比	85.8%(児童108.1%)	

②その他利用状況	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>おはなし会 (館内・児童向け)</td> <td>おはなし会 (館内・乳幼児向け)</td> <td>おはなし会 (館外)</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>48</td> <td>7</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>人数</td> <td>550</td> <td>91</td> <td>769</td> </tr> </table>					おはなし会 (館内・児童向け)	おはなし会 (館内・乳幼児向け)	おはなし会 (館外)	回数	48	7	56	人数	550	91	769
		おはなし会 (館内・児童向け)	おはなし会 (館内・乳幼児向け)	おはなし会 (館外)												
	回数	48	7	56												
	人数	550	91	769												
	<table border="1"> <tr> <td>展示</td> <td>一般向け</td> <td>児童向け</td> <td>YA (ヤングアダルト) 向け</td> <td>展示 (資料以外)</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>37</td> <td>15</td> <td>12</td> <td>11</td> </tr> </table>					展示	一般向け	児童向け	YA (ヤングアダルト) 向け	展示 (資料以外)	回数	37	15	12	11	
	展示	一般向け	児童向け	YA (ヤングアダルト) 向け	展示 (資料以外)											
	回数	37	15	12	11											
	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>講座、講演、セミナー、朗読会他</td> <td>児童向け講座、工作会他</td> <td>一日図書館員</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>34</td> <td>17</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>人数</td> <td>722</td> <td>768</td> <td>8</td> </tr> </table>					講座、講演、セミナー、朗読会他	児童向け講座、工作会他	一日図書館員	回数	34	17	2	人数	722	768	8
		講座、講演、セミナー、朗読会他	児童向け講座、工作会他	一日図書館員												
	回数	34	17	2												
	人数	722	768	8												
	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>見学・視察</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>人数</td> <td>19</td> </tr> </table>			見学・視察	回数	1	人数	19								
		見学・視察														
	回数	1														
	人数	19														
<table border="1"> <tr> <td>学校園連携</td> <td>見学・町探検</td> <td>出前授業 含おはなし会 アットトーク</td> <td>トライやる・ウィーク受入</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>3</td> <td>17</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>人数</td> <td>113</td> <td>299</td> <td>7</td> </tr> </table>				学校園連携	見学・町探検	出前授業 含おはなし会 アットトーク	トライやる・ウィーク受入	回数	3	17	5	人数	113	299	7	
学校園連携	見学・町探検	出前授業 含おはなし会 アットトーク	トライやる・ウィーク受入													
回数	3	17	5													
人数	113	299	7													
<table border="1"> <tr> <td></td> <td>雑誌譲渡</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>人数</td> <td>797</td> </tr> </table>			雑誌譲渡	回数	8	人数	797									
	雑誌譲渡															
回数	8															
人数	797															
<p>5年度に実施した主なもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスコーナーピックアップ展示「何がかわった、インボイス」 ・読書会「積んどかナイト～その本、積んどかナイで読みませんか～」(KIITO) ・館長たちのおはなし会inこども本の森『おはなしムッシュがやってきた！！』 ・講演会「検証 ナチスは『いいこと』もしたのか？」について語る ・神戸高速鉄道 祝・メトロこうべ「憩いの場」完成記念イベント神戸市立三宮図書館特別出張おはなし会 ・絵本『ちきゅうパスポート』原画展(BL出版、KIITO) ・神戸アーカイブ写真館 写真パネル展 ・榊原杏奈さん講演会「Instagramで「好き」を仕事にしよう お仕事につなげる基本のSNS発信」(神戸市産業振興財団) ・3歳児健診 読み聞かせ(保健福祉課) ・えほんマスターをめざそう！(こども本の森) ・メリケンパーク出張おはなし会 																
(3)収支状況		5年度の状況														
①使用料または利用料金収入	自主事業 1,830円(テータベース利用者コピー・プリント代)															
②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料 65,976,630円 支出 決算額 63,132,597円															
(4)その他		5年度の状況														
①利用促進	神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載															

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①適正な施設の維持管理業務	利用しやすい施設環境の保持	提案通り実施
②適正な施設の運営業務	窓口業務/蔵書管理業務	提案通り実施
③特長的な取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ・予約図書自動受取機の運営 ・講演会など新規連携先との企画を多数展開し新たな利用層を獲得 ・周辺施設との連携を深めエリアの活性化に寄与 	

4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況
	①満足度調査の実施内容	<p>・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」 実施日 令和5年11月29日(水) 配付数 325枚 回収数 308枚 回収率 94.8% 図書館全館で同一日(初日)に実施。 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価</p>
	②満足度調査の結果	<p>市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足61.0%、やや満足32.5%、やや不満2.9%、不満0.0%で平均点は3.60%(全館平均3.54)であった。</p>
	③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・カウンター付近の荷捌きスペース要望に対しカウンター後ろにあるテーブルへ誘導 ・施設内トイレの表示に対する意見をKIITOに共有し改善 ・点字絵本・LLブックの常設書架を新設

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	●AAA ○AA ○A ○B ○C
所見	<p>・満足度調査の信頼性を担保するためにも、アンケート回収率を利用者の1%超えを目指すことを検討して欲しい。</p> <p>・提案事項を着実に実施した他、利用が増加している予約図書自動受取機の管理業務を適切に実施し、周辺施設との連携を深めエリアの活性化に寄与し、利用者満足度等も高いことを評価する。</p>

令和5年度 兵庫図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	図書館
(2)指定管理者	大新東グループ
(3)指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 50,300,000円 決算額 50,300,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> 施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) 清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃
	②施設の運営業務	<p>サービス提供日:308日(前年度280日)</p> <ul style="list-style-type: none"> 館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営 障害者雇用 <p>※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 10/10項目達成</p> <ul style="list-style-type: none"> 図書除菌機の提供
(2)利用状況		5年度の状況
①施設利用状況	貸出利用者数(うち児童)	99,809人(6,129人)
	一日平均前年度比	98.3%(児童91.5%)
	貸出利用冊数(うち児童書)	267,476冊(63,505冊)
	一日平均前年度比	94.0%(児童書94.4%)
	予約貸出冊数	88,115冊(前年度比107.2%)
	有効登録者数(うち児童)	17,359人(1,275人)
	前年度比	95.6%(児童96.9%)
	入館者数(うち児童)	226,444人(13,906人)
一日平均前年度比	102.7%(児童95.6%)	

②その他利用状況

	おはなし会 (館内・児 童向け)	おはなし会 (館内・乳 幼児向け)	おはなし会 (館外)
回数	37	24	21
人数	243	267	437

展示	一般向け	児童向け	YA (ヤング アダルト) 向け	展示 (資料 以外)
回数	83	32	13	24

	講座、講演、 セミナー、 朗読会他	児童向け講 座、工作会 他	一日図書館 員
回数	29	38	2
人数	1,131	4,357	4

	図書館実 習、インター シップ	就業支援 職場体験
回数	1	4
人数	1	12

学校園連携	見学・町探検	テーマ本貸出	出前授業 含おはなし会 ブックトーク	トライやる・ ウィーク受入
回数	4	27	6	1
人数	222	—	251	4

	雑誌譲渡
回数	5
人数	1,318

5年度に実施した主なもの

- ・みんなの学び場イオンモール×兵庫図書館@みらい会議
- ・神戸市立神港橘高等学校インターンシップ
- ・「本しか売らない駄菓子屋さん」展示
- ・神戸・元町映画館×兵庫図書館コラボ企画vo3 本×映画×哲学教育『ぼくたちの哲学教室』
- ・森林植物園で本と植物のフェスタ
- ・児童養護施設版トライやるウィーク(こども家庭局)
- ・留学生版トライやるウィーク
- ・ACP(アドバンス・ケア・プランニング)展示・おはなし会・講演会(兵庫区医師会)
- ・NPO法人C.A.P.(芸術と計画会議) 六甲ミーツ・アート2023beyond・CAPLABO「六甲山町図書館」展示
- ・兵庫区こどもプロジェクト 出張青空図書館「としよかんの縁日」
- ・令和5年度教科書展示会の開催

(3)収支状況

5年度の状況

①使用料または利用料金収入

—

②指定管理者の収支状況

収入 指定管理料 50,300,000円
支出 決算額 50,174,447円

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①適正な施設の維持管理業務	利用しやすい施設環境の保持	提案通り実施
②適正な施設の運営業務	窓口業務/蔵書管理業務	提案通り実施
③特長的な取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ・地元のお祭りや大規模イベント、小中高校との連携行事を継続 ・児童養護施設、医師会をはじめ多様な連携先と地域の課題を解決するための企画を実施 	

4. 利用者の満足度調査等

	5年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」 実施日 令和5年11月29日(水) 配付数 330枚 回収数 319枚 回収率 96.7% 図書館全館で同一日(初日)に実施。 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価</p>
②満足度調査の結果	<p>市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足61.1%、やや満足34.8%、やや不満1.6%、不満0.3%で平均点は3.60(全館平均3.54)であった。</p>
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>・帳票の適正管理のためカウンター内のレイアウト変更、チェック体制の強化(1時間毎に確認)</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"> ・満足度調査の信頼性を担保するためにも、アンケート回収率を利用者の1%超えを目指すことを検討して欲しい。 ・提案事項を着実に実施した他、地域・学校・児童養護施設・医師会等多様な連携先と企画や行事を実施し地元に寄り添う図書館として運営され、利用者満足度も高いことを評価する。

令和5年度 北神図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	図書館
(2)指定管理者	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)
(3)指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 46,600,000円 決算額 46,600,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況
	①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) 清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃
	②施設の運營業務	<p>サービス提供日:308日(前年度280日)</p> <ul style="list-style-type: none"> 館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営 障害者雇用 <p>※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 10/10項目達成</p> <ul style="list-style-type: none"> 図書除菌機の提供 自動返却機の運営 座席管理システムの維持管理 データベースの提供(「官報情報検索」「BOOK PLUS」「ルーラル電子図書館」)
(2)利用状況		5年度の状況
	①施設利用状況	<p>貸出利用者数(うち児童) 139,655人(16,679人) 一日平均前年度比 99.4%(児童106.2%) 貸出利用冊数(うち児童書) 458,693冊(166,979冊) 一日平均前年度比 94.7%(児童書98.0%) 予約貸出冊数 103,187冊(前年度比106.9%) 有効登録者数(うち児童) 28,988人(3,082人) 前年度比 105.7%(児童98.8%) 入館者数(うち児童) 346,402人(41,386人) 一日平均前年度比 102.0%(児童108.7%)</p>

②その他利用状況

	おはなし会 (館内・児 童向け)	おはなし会 (館内・乳 幼児向け)	おはなし会 (館外)
回数	83	9	9
人数	729	168	140

展示	一般向け	児童向け	YA (ヤング アダルト) 向け	展示 (資料 以外)
回数	44	59	14	129

	講座、講演、 セミナー、 朗読会他	児童向け講 座、工作会 他	一日図書館 員
回数	25	12	2
人数	661	2,208	8

	見学・視察
回数	2
人数	17

学校園連携	見学・町探検	テーマ本貸出	出前授業 含おはなし会 ブックトーク	トライやる・ ウィーク受入
回数	28	20	5	2
人数	611	—	87	6

	雑誌譲渡
回数	1
人数	702

5年度に実施した主なもの

- ・参加型展示「推して推してもっと推して」
- ・合同会社フォレスト・リミット「狂気山脈」パイロットフィルム上映会 & まだら牛氏トークイベント
- ・ただのぶこ先生特別おはなし会(くまざわ書店)
- ・松宮宏氏講演会「小説のつくりかた」
- ・大人の学び直し講座「世界史に踊る神々の集いへようこそ！」
- ・神戸市立森林植物園 こどもフェスタ2023(「森のおはなし会」、工作会「マイうちわをつくろう！」)
- ・北神図書館秋まつり(絵の本ひろば・大きな絵本のおはなし会)
- ・展示「ゲームさんぽ×図書館」
- ・図書館マネーセミナー
- ・出前手話講座 小学生対象、大人対象
- ・令和5年度教科書展示会の開催

(3)収支状況

5年度の状況

①使用料または利用料金収入	自主事業 140円(データベース利用者コピー・プリント代)
②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料 46,600,000円 支出 決算額 47,721,095円

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①適正な施設の維持管理業務	利用しやすい施設環境の保持	提案通り実施
②適正な施設の運営業務	窓口業務/蔵書管理業務	提案通り実施
③特長的な取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ・作家や書店と連携した講演会やおはなし会の実施 ・新たな切り口の展示やイベントを企画し、YA世代の利用促進につなげた ・「マネーセミナー」「手話講座」など市民に身近な施設として学びを提供 	

4. 利用者の満足度調査等

	5年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」 実施日 令和5年11月29日(水) 配付数 562枚 回収数 486枚 回収率 86.5% 図書館全館で同一日(初日)に実施。 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価</p>
②満足度調査の結果	<p>市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足61.3%、やや満足34.2%、やや不満1.9%、不満0.0%で平均点は3.61(全館平均3.54)であった。</p>
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人の来館者に対応するための『図書館利用方法(英語版)』を作成 ・OPACの利用ガイドを作成し、OPAC設置の机2か所に閲覧できるように配置 ・学習室とセミナールームへ消しゴム使用時に役立つごみ箱を設置

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・満足度調査の信頼性を担保するためにも、アンケート回収率を利用者の1%超えを目指すことを検討して欲しい。 ・提案事項を着実に実施した他、若い世代の利用促進に向けた展示やイベント企画を行い、高い利用者満足度を維持していることを評価する。

令和5年度 新長田図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	図書館
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ
(3)指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 43,662,000円 決算額 43,661,489円 ※光熱費支援額138,977円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況																	
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) 清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃 																		
②施設の運営業務	<p>サービス提供日:308日(前年度280日)</p> <ul style="list-style-type: none"> 館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営 障害者雇用 <p>※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 10/10項目達成</p> <ul style="list-style-type: none"> 図書除菌機の提供 多目的ルームの管理・秩序維持 																		
(2)利用状況		5年度の状況																	
①施設利用状況	<table> <tr> <td>貸出利用者数(うち児童)</td> <td>72,953人(5,967人)</td> </tr> <tr> <td>一日平均前年度比</td> <td>103.2%(児童105.8%)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用冊数(うち児童書)</td> <td>213,686冊(53,580冊)</td> </tr> <tr> <td>一日平均前年度比</td> <td>97.5%(児童書95.6%)</td> </tr> <tr> <td>予約貸出冊数</td> <td>63,359冊(前年度比102.3%)</td> </tr> <tr> <td>有効登録者数(うち児童)</td> <td>14,536人(1,506人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>95.6%(児童85.9%)</td> </tr> <tr> <td>入館者数(うち児童)</td> <td>163,420人(13,393人)</td> </tr> <tr> <td>一日平均前年度比</td> <td>103.7%(児童106.1%)</td> </tr> </table>	貸出利用者数(うち児童)	72,953人(5,967人)	一日平均前年度比	103.2%(児童105.8%)	貸出利用冊数(うち児童書)	213,686冊(53,580冊)	一日平均前年度比	97.5%(児童書95.6%)	予約貸出冊数	63,359冊(前年度比102.3%)	有効登録者数(うち児童)	14,536人(1,506人)	前年度比	95.6%(児童85.9%)	入館者数(うち児童)	163,420人(13,393人)	一日平均前年度比	103.7%(児童106.1%)
貸出利用者数(うち児童)	72,953人(5,967人)																		
一日平均前年度比	103.2%(児童105.8%)																		
貸出利用冊数(うち児童書)	213,686冊(53,580冊)																		
一日平均前年度比	97.5%(児童書95.6%)																		
予約貸出冊数	63,359冊(前年度比102.3%)																		
有効登録者数(うち児童)	14,536人(1,506人)																		
前年度比	95.6%(児童85.9%)																		
入館者数(うち児童)	163,420人(13,393人)																		
一日平均前年度比	103.7%(児童106.1%)																		

②その他利用状況

	おはなし会 (館内・児 童向け)	おはなし会 (館内・乳 幼児向け)	おはなし会 (館外)			
回数	77	20	48			
人数	390	189	943			
展示	一般向け	児童向け	YA (ヤング アダルト) 向け	展示 (資料 以外)		
回数	52	30	12	61		
	講座、講演、 セミナー、 朗読会他	児童向け講 座、工作会 他	一日図書館 員			
回数	29	15	1			
人数	356	402	4			
	見学・視察	図書館実 習、インターン シップ	就業支援 職場体験			
回数	2	1	3			
人数	34	1	3			
学校園連携	見学・町探検	テーマ本貸出	出前授業 含おはなし会 ブックトーク	トライやる・ ウィーク受入	職場体験 実習	
回数	2	4	25	4	2	
人数	102	—	654	7	2	
	雑誌譲渡					
回数	1					
人数	740					

5年度に実施した主なもの

- ・シン・ナガタ読書会
- ・しんながた図書館だより
- ・企画展示「スタッフのプライベート本棚のぞき見!？」
- ・館長たちのおはなし会inこども本の森『おはなしムッシュがやってきた!!』
- ・兵庫県警 交通安全教室
- ・書籍館喫茶本と私と珈琲(神戸女子大学)
- ・神戸アーカイブ写真館 写真パネル展
- ・NPO法人神戸定住外国人支援センター 絵本の読み聞かせ
- ・駒ヶ林小学校 グローバル読書の会
- ・図書館でボードゲーム
- ・夏休み親子新聞教室
- ・令和5年度教科書展示会の開催

(3)収支状況

5年度の状況

①使用料または利用料金収入

—

②指定管理者の収支状況

収入 指定管理料 43,661,489円
支出 決算額 54,989,401円

(4)その他

5年度の状況

①利用促進

神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
	①適正な施設の維持管理業務	利用しやすい施設環境の保持	提案通り実施
	②適正な施設の運営業務	窓口業務/蔵書管理業務	提案通り実施
	③特長的な取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ・展示や配布物にスタッフの個性が発揮され、身近な図書館を印象づけている ・ベトナム語のコミュニケーションボードを作成、カウンター前の動線を足元に表示するなど利用しやすさを向上させた ・地元NPO、行政機関、大学など多彩な連携行事を通じ図書館の存在をPRしている 	

4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況
	①満足度調査の実施内容	<p>・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」 実施日 令和5年11月29日(水) 配付数 274枚 回収数 274枚 回収率 100.0% 図書館全館で同一日(初日)に実施。 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価</p>
	②満足度調査の結果	<p>市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足55.1%、やや満足41.6%、やや不満1.1%、不満0.0%で平均点は3.55(全館平均3.54)であった。</p>
	③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・受付・貸返カウンターの「出口」「入口」が一方通行であることが分かりにくい、との要望に対し、床面に「→」を色付ビニルテープで貼付 ・ベトナム語のコミュニケーションボードをカウンターに設置 ・日本語を母語としない方に向けた「やさしい図書館案内」作成 ・自習席を増やしてほしいという要望に対し、平日夕方の閲覧席を自習席とする運用に変更

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"> ・満足度調査の信頼性を担保するためにも、アンケート回収率を利用者の1%超えを目指すことを検討して欲しい。 ・提案事項を着実に実施した他、多彩な連携事業や個性ある館内事業を実施しており、高い利用者満足度を維持していることを評価する。

令和5年度 須磨図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	図書館
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ
(3)指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 45,054,000円 決算額 45,051,309円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) 清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃 	
②施設の運営業務	<p>サービス提供日：308日(前年度280日)</p> <ul style="list-style-type: none"> 館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営 障害者雇用 <p>※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 11/11項目達成</p> <ul style="list-style-type: none"> 図書除菌機の提供 	
(2)利用状況		5年度の状況
①施設利用状況	<p>貸出利用者数(うち児童) 90,086人(13,630人) 一日平均前年度比 100.0%(児童103.8%)</p> <p>貸出利用冊数(うち児童書) 293,829冊(115,381冊) 一日平均前年度比 94.9%(児童書98.2%)</p> <p>予約貸出冊数 73,855冊(前年度比102.1%)</p> <p>有効登録者数(うち児童) 15,364人(1,989人) 前年度比 95.0%(児童87.8%)</p> <p>入館者数(うち児童) 160,382人(24,310人) 一日平均前年度比 102.8%(児童106.7%)</p>	

②その他利用状況

	おはなし会 (館内・児童向け)	おはなし会 (館内・乳幼児向け)	おはなし会 (館外)
回数	60	2	31
人数	516	4	662

展示	一般向け	児童向け	YA (ヤグア ダルト) 向け	展示 (資料 以外)
回数	63	27	14	22

	講座、講演、 セミナー、 朗読会他	児童向け講 座、工作会 他	一日図書館 員
回数	27	6	1
人数	915	70	4

学校園連携	見学・町探検	テーマ本貸出	出前授業 含おはなし会 ブックトーク	トライやる・ ウィーク受入
回数	3	5	13	3
人数	276	—	191	8

	雑誌譲渡
回数	12
人数	989

5年度に実施した主なもの

- ・開館記念 本の福袋
- ・大人のための朗読会
- ・新春 本の福袋
- ・館長たちのおはなし会inこども本の森『おはなしムッシュがやってきた！！』
- ・神戸女子大学ビブリオ部×須磨図書館連携展示「コレ、おすすめです!!」
- ・神戸アーカイブ写真館 写真パネル展
- ・助産所ポスター ポスター文庫(出張展示・団体貸出)
- ・予約おたすけコーナー期間開設
- ・こわいおはなし会
- ・夏休み親子新聞教室
- ・「すまぼう」うろおぼえコンテスト(YAかわら板)

(3)収支状況

5年度の状況

①使用料または利用料金収入

—

②指定管理者の収支状況

収入 指定管理料 45,051,309円
支出 決算額 45,401,079円

(4)その他

5年度の状況

①利用促進

神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載

②△△△△△

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①適正な施設の維持管理業務	利用しやすい施設環境の保持	提案通り実施
②適正な施設の運営業務	窓口業務／蔵書管理業務	提案通り実施
③特長的な取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ・館内の掲示物を刷新、文化センターと協働して建物エントランスを改善クラウドファンディングを活用し児童コーナーを使いやすくした(カーペットコーナーのアコーディオンカーテン新調、ピクチャーレールの設置) ・予約おたすけコーナーでネットワークサービスの利用促進 ・須磨区文化センターと協力しYA世代をターゲットに「すまぼう」うろおぼえコンテストを実施 ・大人のための朗読会や助産所への出張展示を継続 	

4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況
	①満足度調査の実施内容	<p>・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」 実施日 令和5年11月29日(水) 配付数 227枚 回収数 227枚 回収率 100.0% 図書館全館で同一日(初日)に実施。 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価</p>
	②満足度調査の結果	<p>市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足61.7%、やや満足35.7%、やや不満2.2%、不満0.0%で平均点は3.60館平均3.54)であった。</p>
	③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・拡大読書器(脚付きタブレット型)導入貸出サービス開始 ・施設が古いことで利用しにくいことにならないよう、館内掲示物刷新プロジェクトチームを立ち上げ、古い各種表示板の修繕や、掲示物、注意書きの改善 ・文化センターと協働して建物エントランスの改善

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・満足度調査の信頼性を担保するためにも、アンケート回収率を利用者の1%超えを目指すことを検討して欲しい。 ・提案事項を着実に実施した他、建物としては古いものの館内掲示物の刷新や建物エントランスの改善等各種工夫を行っており、高い利用者満足度を維持していることを評価する。

令和5年度 名谷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	シダックス大新東ヒューマンサービス株
(3)指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 53,803,000円 決算額 53,803,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> 施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) 清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃
②施設の運営業務		<p>サービス提供日:309日(前年度281日)</p> <ul style="list-style-type: none"> 館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営 障害者雇用 <p>※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 8/8項目達成</p> <ul style="list-style-type: none"> 図書除菌機の提供 予約図書セルフ受取棚、自動返却機の運営 座席管理システムの維持管理 データベースの提供(「日経テレコン21」「官報情報検索」)
(2)利用状況		5年度の状況
①施設利用状況		<p>貸出利用者数(うち児童) 202,484人(22,936人) 一日平均前年度比 102.7%(児童102.2%) 貸出利用冊数(うち児童書) 532,616冊(180,845冊) 一日平均前年度比 94.9%(児童書91.0%) 予約貸出冊数 151,546冊(前年度比112.4%) 有効登録者数(うち児童) 28,840人(3,190人) 前年度比 123.4%(児童112.7%) 入館者数(うち児童) 431,050人(48,932人) 一日平均前年度比 102.2%(児童101.8%)</p>

②その他利用状況

	おはなし会 (館内・児童向け)	おはなし会 (館内・乳幼児向け)	おはなし会 (館外)	
回数	45	12	4	
人数	692	197	95	
展示	一般向け	児童向け	YA (ヤングアダルト) 向け	展示 (資料以外)
回数	48	14	14	19
	講座、講演、セミナー、朗読会他	児童向け講座、工作会他	一日図書館員	
回数	24	8	1	
人数	1,154	525	6	
	見学・視察			
回数	1			
人数	11			
学園連携	見学・町探検	出前授業 含おはなし会 ブツトーク	トライやる・ ウィーク受入	学校司書向け 講演・講座・ 授業支援
回数	7	2	3	2
人数	306	2	6	5
	雑誌譲渡			
回数	5			
人数	1,208			

5年度に実施した主なもの

- ・大丸須磨店 防災イベントin名谷駅前広場「すまもる」連携展示
- ・『くまのがっこう』おはなし会
- ・森林植物園で本と植物のフェスタ
- ・神戸・図書館ネットワーク みょうだに読書の会
- ・ストーリーテリングの世界 ことばで楽しむおはなし会
- ・図書館えんにち in 名谷ふれあいまつり
- ・絵の本ひろば in 落合っ子フェスタ
- ・講演「図書館活用のコツ ～探究を100倍楽しむために～」(須磨翔風高校)
- ・ベビーヨガ&ライブラリー
- ・ぬいぐるみおとまり会
- ・3周年記念行事「名谷歴史講演会」など
- ・令和5年度教科書展示会の開催

(3)収支状況

5年度の状況

①使用料または利用料金収入	自主事業 470円(データベース利用者コピー・プリント代)
②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料 53,803,000円 支出 決算額 55,012,333円

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①適正な施設の維持管理業務	利用しやすい施設環境の保持	提案通り実施
②適正な施設の運営業務	窓口業務/蔵書管理業務	提案通り実施
③特長的な取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ・要求水準を大きく上回る寄贈図書を受け入れ ・新規企画「みょうだに読書の会」「ストーリーテリング」を立ち上げた ・人気の高い子ども向け行事や新たな発想で親子向け行事を企画 ・大丸須磨店との良好な関係を継続し魅力的な連携展示やイベントを実施 ・多目的コーナーの秩序維持に注力 	

4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況
	①満足度調査の実施内容	<p>・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」 実施日 令和5年11月29日(水) 配付数 812枚 回収数 636枚 回収率 78.3% 図書館全館で同一日(初日)に実施。 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価</p>
	②満足度調査の結果	<p>市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足49.7%、やや満足41.2%、やや不満4.6%、不満1.1%で平均点は3.44(全館平均3.54)であった。</p>
	③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・「自動返却機」の案内サインを設置 ・児童コーナー(主題)に新しいインデックスを差し込み ・新聞の適正利用のため注意書きを設置

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>・満足度調査の信頼性を担保するためにも、アンケート回収率を利用者の1%超えを目指すことを検討して欲しい。 ・提案事項を着実に実施した他、新規企画の立ち上げや親子向け行事の企画等、名谷エリアの賑わいづくりに貢献していることを評価する。</p>

令和5年度 西図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	図書館
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ
(3)指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 99,996,000円 決算額 99,859,715円 ※光熱費支援額 2,360,187円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況
	①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) 清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃
	②施設の運営業務	<p>サービス提供日:308日(前年度266日)</p> <ul style="list-style-type: none"> 館長1、館長補佐1、窓口責任者2、窓口責任者補佐1ほかスタッフの提案人数で運営 障害者雇用 <p>※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 11/11項目達成</p> <ul style="list-style-type: none"> 図書除菌機の提供 予約図書セルフ受取棚、自動返却機の運営 座席管理システムの維持管理 データベースの提供(「ジャパンナレッジlib」)
(2)利用状況		5年度の状況
	①施設利用状況	<p>貸出利用者数(うち児童) 315,400人(33,896人) 一日平均前年度比 114.7%(児童120.1%) 貸出利用冊数(うち児童書) 864,317冊(261,844冊) 一日平均前年度比 104.3%(児童書109.1%) 予約貸出冊数 235,377冊(前年度比112.9%) 有効登録者数(うち児童) 46,012人(4,926人) 前年度比 105.6%(児童102.0%) 入館者数(うち児童) 597,485人(64,397人) 一日平均前年度比 103.9%(児童106.6%)</p>

②その他利用状況

	おはなし会 (館内・児童向け)				
回数	54				
人数	1,232				
展示	一般向け	児童向け	YA (ヤングアダルト) 向け	展示 (資料以外)	
回数	21	22	3	17	
	講座、講演、セミナー、朗読会他		児童向け講座、工作会他		
回数	22		10		
人数	454		272		
	見学・視察				
回数	3				
人数	41				
学校園連携	見学・町探検	テーマ本貸出	出前授業 含おはなし会 ブックトーク	トライやる・ウィーク受入	職場体験実習
回数	7	37	3	8	2
人数	294	—	71	15	3
	雑誌譲渡				
回数	1				
人数	563				

5年度に実施した主なもの

- ・参加型展示「私の推し本教えます！」
- ・なでしこ芸術文化センター開館1周年記念イベント「バイオリン・フルート・ピアノのミニコンサートと図書館スタッフによる本の読み聞かせ」
- ・目の健康セミナー
- ・「三文オペラ」出張展示
- ・アートウォール展示「イベント総選挙」「みんなでクリスマスツリーをかざろう！」
- ・神戸アーカイブ写真館 写真パネル展
- ・図書館ツアー
- ・おはなしでてこい
- ・西図書館カルタ大会
- ・夏休み親子新聞教室
- ・令和5年度教科書展示会の開催

(3)収支状況		5年度の状況	
①使用料または利用料金収入	—		
②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料	99,859,715円	
	支出 決算額	110,436,418円	
(4)その他		5年度の状況	
①利用促進	神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載		

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①適正な施設の維持管理業務	利用しやすい施設環境の保持	提案通り実施
②適正な施設の運營業務	窓口業務/蔵書管理業務	提案通り実施

③特長的な取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ・YAコーナーを対象者が利用しやすい3階に移設 ・移転1周年行事「ミニコンサートと本の読み聞かせ」「目の健康セミナー」成功させた ・移転に際し利用者とともに作成した西図書館カルタを使った大会を実施 ・新館に対する多種多様な要望に対し、スピード感をもって対応 ・建物に設置の障害者用駐車場の問題利用や、建物脇の道路における迷惑駐車の対応に大変な労力を割き、適正な利用へ是正した
-----------	---

4. 利用者の満足度調査等

5年度の状況	
①満足度調査の実施内容	<p>・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」 実施日 令和5年11月29日(水) 配付数 946枚 回収数 770枚 回収率 81.4% 図書館全館で同日(初日)に実施。 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価</p>
②満足度調査の結果	<p>市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、本や地域に関する知識、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足54.0%、やや満足39.2%、やや不満2.3%、不満1.2%で平均点は3.51(全館平均3.54)であった。</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・YA世代の利用促進のためYAコーナーを学習室のある3階壁面書架へ移設 ・要望を受け、ロールスクリーン昇降改善のため3階窓側閲覧席の机を移動 ・ご意見を受け、サイレントエリアにマナー掲示を追加 ・学習室ドアの開閉音が気になるのご意見を受け、ドアの開閉速度を調整

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	<p style="text-align: center;">●AAA ○AA ○A ○B ○C</p>
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・満足度調査の信頼性を担保するためにも、アンケート回収率を利用者の1%超えを目指すことを検討して欲しい。 ・提案事項を着実に実施した他、新館に対する多種多様な要望へスピード感を持って対応し、西神中央ホールと連携したイベントを実施する等、西神エリアの賑わいづくりに貢献していることを評価する。

令和5年度 神戸文学館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	神戸ゆかりの文学作品および文学者の遺品など資料を収集、保管する。また、これらの資料の調査研究に基づく企画展や展示、文学に関する事業を実施。文学への理解を市民に深めてもらい、地域文化の発展に寄与する。		
(2)指定管理者	株式会社神戸新聞地域創造		
(3)指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日		
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額	24,963,000円	決算額 24,963,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	5年度の状況
①施設の維持管理業務	1993年の大規模改築復元工事から30年が経過したため、老朽化した排水ポンプの更新、野外ベンチの修復、ヒマラヤスギのせん定を実施し、安全で魅力のある施設づくりに努めた。
②施設の運営業務	<p>開館日数306日。開館時間は平日10時～18時、土日祝9時～17時。水曜日は休館、ただし祝日の場合はその翌日。年末年始休館は12月28日～1月4日。</p> <p>【企画展】常設展に加え、計4回実施。詳細は次の通り。</p> <p>①「神戸『タンタン』と「なかまたち、物語の中のパンダ」 (会期123日間:令和5年1月28日～6月18日) 入館者数8,703人、1日平均70.8人</p> <p>隣接する神戸市立王子動物園と連携、会期中の4月27日からパンダ「タンタン」の缶バッジ4種を販売、5月27日までに計400個を完売。</p> <p>②「蘇る神戸ゆかりの文豪たち 其ノ弐」 (会期75日間:令和5年7月1日～10月1日) 入館者数6,317人、1日平均84.2人</p> <p>令和4年度に好評だったゲーム「文豪とアルケミスト」とのコラボ展の第2弾。今回、紹介した文豪についてゲームキャラクターのアクリルスタンド8種計800個を販売し、完売。企画展に関連して神戸市交通局が独自で文豪ゆかりの地をめぐるデジタルスタンプラリーを実施した。ゲームキャラクターをデザインした「1日乗車券」も発売。当館は、各ポイントの選定で協力した。</p> <p>③「フタタビ参上 かなしきデブ猫ちゃんの冒険 in ひょうご」 (会期68日間:令和5年10月7日～12月24日) 入館者数3,914人、1日平均57.6人</p> <p>令和4年度に引き続いて神戸新聞に掲載された創作童話「かなしきデブ猫ちゃん」の続編。来館記念に作成した缶バッジ4種計100個は完売し、自主事業として「お話し会」も開催した。</p> <p>④「陳舜臣生誕100年 神戸が生んだ名探偵陶展文の事件簿」 (会期56日間:令和6年1月27日～4月14日) 入館者数3,864人、1日平均55.2人</p> <p>神戸ゆかりの作家陳舜臣の生誕100年記念展。歴史小説などが多い作品の中から、作家の原点となった名探偵陶展文シリーズに絞り込んで展示した。遺族から借用した遺品のほか、作品「三色の家」の舞台となった華僑商館の復元模型も作成した。</p> <p>【特別展】1回実施。詳細は次の通り。</p> <p>「第13回ポエム&アートコレクション2024」 (会期6日間:令和6年1月11日～16日) 入館者数373人、1日平均62.2人</p> <p>神戸文学館と、兵庫県現代詩協会が共催する恒例の特別展。詩人の作品と自らが手がけた絵画、書などを展示する。</p>

<p>③その他の業務</p>	<p>【自主事業 土曜サロン】 月2回実施</p> <p>「土曜サロン」として神戸ゆかりの作家をテーマにした文学講座のほか、朗読会、演奏会などを実施した。</p> <p>令和5年度 開催回数24回 参加者総数830人 1回平均参加者34.5人 (予定回数24回 定員総数1,175人 参加率70.6%)</p> <p>諸物価の高騰を受け、12月1日より参加料を200円から500円に値上げした。2, 3の文学講座が不調で、定員50人に対して10人前後と振るわなかった。値上げについては、土曜サロンの常連の方々に事前に丁寧に説明した。</p> <p>【文学館だより】毎月15日発行の広報紙。令和5年度は計12回発行。館長、学芸員が企画展の見どころ、文学作品などを紹介する。館内で無料配布するとともに神戸文学館公式サイトにも掲載する。</p> <p>【公式ホームページ、公式X、公式instagramの運用】企画展の概要や見どころ、土曜サロンの募集など話題を発信し、来館者増に努めた。</p> <p>【博物館実習の受け入れ】令和5年度は神戸松蔭女子学院大学1人、都留文科大学1人、甲南女子大学1人、武庫川女子大学2人、関西学院大学2人の計7人。 (令和4年度は関西学院大学2人、神戸松蔭女子学院大学2人、武庫川女子大学3人、立命館大学1人の計8人)</p> <p>【兵庫県立兵庫工業高校インターンシップ受け入れ】令和5年度はデザイン科2年生3人。(参考: 令和4年度デザイン科2年生3人)</p> <p>【神戸市立葺合高校学校運営協議会】市立葺合高校の運営、活動を評価する委員を務める。委員は甲南大学と兵庫県立大学の教授、同校のPTA会長、地元の住民団体の代表計6人で構成され、年1回、評価を実施する。</p> <p>【兵庫県博物館協会】兵庫県内の博物館、美術館などの連携を図り、文化向上に寄与する組織に加盟。県内約140施設で構成され、年1回の総会、年2回の研修会に参加している。</p>
<p>(2)利用状況</p>	<p>5年度の状況</p>
<p>①施設利用状況</p>	<p>【入館者数】 令和5年度 19,881人 (目標 20,000人)</p> <p>令和4年度 20,353人</p> <p>令和3年度 14,949人</p> <p>令和2年度 15,276人</p>
<p>②その他利用状況</p>	<p>【土曜サロン】</p> <p>令和5年度 開催回数24回 参加総数830人 1回平均34人</p> <p>令和4年度 開催回数24回 参加総数943人 1回平均39人</p> <p>令和3年度 開催回数20回 参加総数612人 1回平均31人</p> <p>令和2年度 開催回数18回 参加総数707人 1回平均39人</p>

(3)収支状況		5年度の状況
①使用料または利用料金収入	入館無料施設	
②指定管理者の収支状況	<p>収入実績 26,073,600円(令和4年度25,645,210円、前年度比+428,390円)</p> <p>支出実績 25,543,864円(令和4年度27,756,203円、前年度比-2,212,339円)</p> <p>収支 529,736円(令和4年度-2,110,993円)</p> <p>〈内訳〉</p> <p>ア 指定管理業務収入 25,670,900円(令和4年度25,463,010円、前年度比+207,890円)</p> <p>指定管理業務支出 24,638,911円(令和4年度26,260,942円、前年度比-1,622,031円)</p> <p>収支 1,031,989円(令和4年度-797,932円、前年度比+1,829,921円)</p> <p>※令和5年度はコスト削減に努め、前年度の赤字から黒字に転換できた。今期より指定管理料は、前期より50万円減となり、入館無料施設としては厳しいスタートとなった。別途の収入減を確保するため、初めて物販事業を展開。企画展来館記念品として缶バッジ、アクリルスタンドを販売。企画費の削減策として展示パネルの一部内製化、ネット印刷の利用、このほか高騰を続けていた光熱費も落ち着きをみせたのも黒字の大きな要因だった。</p> <p>イ 自主事業収入402,700円(令和4年度182,200円、前年度比+220,500円)</p> <p>自主事業支出904,953円(令和4年度1,495,261円、前年度比-590,308円)</p> <p>収支-502,253円(令和4年度-1,313,061円)</p> <p>※開館以来、赤字構造だった自主事業「土曜サロン」の収支状況をわずかだが改善できた。7万~3万円の幅があった講師料を3万~2万円に平準化するように努め、参加料200円を、倍以上となる500円に値上げした。黒字には届かなかったが、「前例踏襲」を見直すことで前年度比で赤字幅を圧縮できた。今後も健全な運営を心がけたい。</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	年間来館者数20,000人	19,881人(未達成) ※令和4年度20,353人
	自主事業「土曜サロン」を月2回以上開催	毎月2回、年間計24回開催(達成)
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

5年度の状況	
①満足度調査の実施内容	<p>【来館者アンケート】</p> <p>①常設展アンケート 回収数 127(令和5年4月1日～令和6年3月31日) 来館者神戸市内33%、県外45%。初来館59%。50歳以上43.3%</p> <p>②企画展アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「神戸『タンタン』となかまたち 物語の中のパンダ」 回収数182 (令和5年1月27日～6月18日) 来館者神戸市内46%、県外35%。初来館75%。50歳以上59% ・「蘇る神戸ゆかりの文豪たち 其ノ弐」 回収数338 (令和5年7月1日～10月1日) 来館者神戸市内16%、県外65%。初来館58%。50歳以上8.2% ・「フタタビ参上 かなしきデブ猫ちゃんの冒険 in ひょうご」 回収数28 (令和5年10月7日～12月24日) 来館者神戸市内57%、県外21%。初来館46%。50歳以上46.4% ・「陳舜臣生誕100年 神戸が生んだ名探偵陶展文の事件簿」 回収数69(令和6年1月27日～4月14日) 来館者神戸市内45%、県外30%。初来館59%。50歳以上56.8% <p>③土曜サロンアンケート 合計24回開催、回収数計347 (令和5年4月1日～令和6年3月31日) 参加者神戸市内76%、県外4%。初来館12%。50歳以上96%</p>
②満足度調査の結果	<p>①常設展アンケート</p> <p>【蔵書】大いに満足・満足77%(71%)、普通17%(18%) 大いに不満・不満0%(0%)</p> <p>【展示】大いに満足・満足84%(86%)、普通12%(10%) 大いに不満・不満0%(0%)</p> <p>【清掃】大いに満足・満足90%(90%)、普通6%(4%) 大いに不満・不満0%(0%)</p> <p>【職員】大いに満足・満足61%(59%)、普通20%(19%) 大いに不満・不満0%(0%)</p> <p>※()内は令和4年度実績、無回答は記載せず。</p> <p>②企画展アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「神戸『タンタン』となかまたち 物語の中のパンダ」 大いに満足・満足95%、普通5%、大いに不満・不満0% ・「蘇る神戸ゆかりの文豪たち 其ノ弐」 大いに満足・満足98%、普通1%、大いに不満・不満0% ・「フタタビ参上 かなしきデブ猫ちゃんの冒険 in ひょうご」 大いに満足・満足86%、普通11%、大いに不満・不満0% ・「陳舜臣生誕100年 神戸が生んだ名探偵陶展文の事件簿」 大いに満足・満足95%、普通5%、大いに不満・不満0% <p>③土曜サロンアンケート 大いに満足・満足80%(87%)、普通8%(6%)、 大いに不満・不満0.5%(0.9%)</p> <p>※()内は令和4年度実績、無回答は記載せず。</p>

③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	苦情は「土曜サロン」で2件のみ。内容は演奏会系で「知らない曲ばかりだった」、文学講座で「なじみのない作家で面白くなかった」。いずれも主観の問題で、同様の苦情はなかったため、具体的な対策は講じていない。
------------------------	--

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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者は微減となったが、非常に高い満足度を保持しており、収支面も営業努力によって黒字化を果たした。 ・管理運営状況を評価しやすいアンケート調査となっている。 ・総合評価は前年度通りAAAとする。

令和5年度 新開地アートひろば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)	芸術文化の振興及び地域活性を目的として設置、練習発表等を併設した複合文化施設
(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5年4月1日から令和10年3月31日まで
(4)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 136,730,000円 決算額 136,730,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況						
	①施設の維持管理業務	施設の安心安全で快適な環境を維持するため、施設及び舞台の専門業者と連携して、法令点検、日常点検等、施設の維持管理を実施。開館から27年経過による相次ぐ設備故障に対しては、迅速な修繕を実施。						
	②施設の運營業務	開館時間10:00～22:00(開館日数:283日) 休館日:毎週火曜、年末年始(2023年12月28日～2024年1月4日) ・1階利用者数、前リニューアル比で141%増を達成 (R5:102,649名、:H30:72,587名) リニューアルの目的の一つ、地域に開かれた施設の入口として一階の活性化、例えば、未就学児向けスペース「てててパーク」の運用、飲食スペース「はっちゃんの台所」の営業機能の拡充等による。						
	③その他の業務	<p>①主な事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業は10事業を実施、子ども、地域、視覚障害者など幅広い層に向けた事業を実施した。「ニューあそび場の創造」「Go! Go! High School Project」 ・その他にも地域イベント、ワークショップ、アウトリーチ等9事業を実施した。 <p>②地域進行の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新開地周辺のまち歩きツアーを9月(大人向け)、3月(親子向け)に実施、それぞれ一ヶ月間様々な角度から地域の魅力を掘り下げる事業を実施した。 <p>③多様な世代に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あそび場をテーマにした事業展開を行い、様々なジャンル(演劇、美術、ダンス、パフォーマンス、音楽等)のアーティストを毎月招聘、大人から子どもまで幅広い世代が楽しめる事業を実施した。 ・リニューアル後の新しい施設「てててパーク」の活用として、月イチダンスでからだあそびなど、気軽に親子で楽しめる企画を実施した。 <p>④若手芸術家の育成支援の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年で15年目を迎える高校生を対象とした演劇ワークショップを開催、学校の枠を超え(11校19名)夏休みの期間にシェイクスピアの戯曲で公演を実施した。 <p>⑤社会包摂の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・6月の公演では手話通訳、1月事業では視覚障害者と共に作品制作を行う企画、2月の公演では、託児サービスを実施した。 						
(2)利用状況		5年度の状況						
①施設利用状況		5年度	4年度	3年度	2年度	元年度	30年度	
	入場者数	172,578人	78,933人	109,098人	73,998人	156,441人	176,283人	
	利用率	59.3% (40.4%)	53.6% (39.1%)	57.5% (42.8%)	51.7% (37.0%)	62.7% (45.9%)	63.5% (47.4%)	
	利用件数	3,312件	2,123件	3,819件	2,871件	4,197件	4,733件	
		※含1Fフリースペース。()内は実利用率。 利用件数減は、シアター機能の削減による(R3シアター利用件数:608件)。踏入率増は、アトリエ踏入率増による(R3:21.6%、R5:96.1%)						
②その他利用状況	主な自主事業は10事業を実施 全345回の公演・展覧会・イベントを実施。 リニューアル初年度となる今年度は、「ニューあそび場の創造」事業として、地域創造からの助成金(550万円)を取得し、毎月アーティストを招聘し約一ヶ月間に渡る企画を全9回実施した。 ・ニューあそび場の創造 来場・参加者:32,190人(4年度:5,389人) ・Go! Go! High School Project 来場・参加者:231人(4年度:224人) その他ワークショップ、共催等事業等を10事業実施 ・その他事業 来場・参加者:11,195人(4年度:2,116人)							

(3)収支状況		5年度の状況
①使用料または利用料金収入	・利用料金収入 5年度12,823千円(4年度8,877千円)	
②指定管理者の収支状況	5年度収入:153,049,695(4年度153,489,152)円 5年度支出:154,984,301(4年度145,305,848)円 5年度収支差:▲1,934,606(4年度8,183,304)円 【欠損理由】人件費増及びこれに伴う委託費増。電気料金の高騰による。	
(4)その他		5年度の状況
①収入確保の取組	年間を通した事業の取組(ニューあそび場の創造事業)に対して、地域創造からの助成金550万円を取得し、収入の確保に努め事業を拡充させた。	
②地域団体、他施設との連携	新開地まちづくりNPO、メロこうべ、喜楽館、兵庫図書館など新開地周辺地域の団体等と連携して事業を実施、地域のまつり等にも参加・協力を行い地域振興に務めた。その他、ミュージアムリンクや、KIITO、ファッション美術館、KOBE STUDIO Y3等、他局の文化施設との連携しアートマップの作成や情報共有を実施した。	
③事業の外部評価・検証	リニューアル初年度となる取組に対して、事業実績・アンケート調査・ヒヤリング調査を元に、外部組織(子ども文化地域コーディネーター協会)に調査・検証を依頼、今後の施設運営の改善やスタッフの意識向上にむけた取組を実施した。	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	・施設利用者数 140,000人 ・利用率 56%(踏入れ)	⇒172,578人 (達成) ⇒59.3% (達成)
②収入目標額	※5年度収入目標額 16,000千円	⇒12,823千円 (未達成)
③その他新たなサービス	アトリエの利用促進 (アトリエ開放日数目標:60~120日/年間)	⇒達成 5年度アトリエ開放日数103日_利用率48.9%(R3年度:60日_7.2%)

4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況																																																																				
①満足度調査の実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・調査目的:利用者・来館者の目的や提案そして施設やスタッフに対する満足度を把握し、施設の運営やサービス提案の基礎資料とする。 ・調査手法:アンケート調査票の直接配布、直接回収。又は、オンラインのwebフォームからの入力回答による。 ・調査期間:2023年4月1日~2024年3月31日 ・回収数:1,813(利用者数172,578人) 																																																																					
②満足度調査の結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"><施設利用者評価> サービスについて 5段階評価で実施</th> <th>良い (5)</th> <th>まあ良い (4)</th> <th>普通 (3)</th> <th>やや悪い (2)</th> <th>悪い (1)</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">スタッフの対応</td> <td>R5</td> <td>73.1%</td> <td>14.4%</td> <td>6.7%</td> <td>0.1%</td> <td>0.1%</td> <td>5.6%</td> </tr> <tr> <td>R4</td> <td>67.2%</td> <td>19.0%</td> <td>13.3%</td> <td>0.4%</td> <td>0.1%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">施設・設備の 使いやすさ</td> <td>R5</td> <td>68.0%</td> <td>17.5%</td> <td>8.2%</td> <td>0.5%</td> <td>0.1%</td> <td>5.7%</td> </tr> <tr> <td>R4</td> <td>52.1%</td> <td>25.4%</td> <td>20.5%</td> <td>2.0%</td> <td>0.1%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">整理整頓、清潔さ</td> <td>R5</td> <td>72.5%</td> <td>15.8%</td> <td>5.8%</td> <td>0.2%</td> <td>0.1%</td> <td>5.6%</td> </tr> <tr> <td>R4</td> <td>56.3%</td> <td>27.9%</td> <td>14.7%</td> <td>1.0%</td> <td>0.1%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">総合的な満足度</td> <td>R5</td> <td>68.7%</td> <td>18.6%</td> <td>6.4%</td> <td>0.3%</td> <td>0.1%</td> <td>5.9%</td> </tr> <tr> <td>R4</td> <td>56.5%</td> <td>30.6%</td> <td>12.3%</td> <td>0.6%</td> <td>0.0%</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		<施設利用者評価> サービスについて 5段階評価で実施		良い (5)	まあ良い (4)	普通 (3)	やや悪い (2)	悪い (1)	無回答	スタッフの対応	R5	73.1%	14.4%	6.7%	0.1%	0.1%	5.6%	R4	67.2%	19.0%	13.3%	0.4%	0.1%	-	施設・設備の 使いやすさ	R5	68.0%	17.5%	8.2%	0.5%	0.1%	5.7%	R4	52.1%	25.4%	20.5%	2.0%	0.1%	-	整理整頓、清潔さ	R5	72.5%	15.8%	5.8%	0.2%	0.1%	5.6%	R4	56.3%	27.9%	14.7%	1.0%	0.1%	-	総合的な満足度	R5	68.7%	18.6%	6.4%	0.3%	0.1%	5.9%	R4	56.5%	30.6%	12.3%	0.6%	0.0%	-
<施設利用者評価> サービスについて 5段階評価で実施		良い (5)	まあ良い (4)	普通 (3)	やや悪い (2)	悪い (1)	無回答																																																															
スタッフの対応	R5	73.1%	14.4%	6.7%	0.1%	0.1%	5.6%																																																															
	R4	67.2%	19.0%	13.3%	0.4%	0.1%	-																																																															
施設・設備の 使いやすさ	R5	68.0%	17.5%	8.2%	0.5%	0.1%	5.7%																																																															
	R4	52.1%	25.4%	20.5%	2.0%	0.1%	-																																																															
整理整頓、清潔さ	R5	72.5%	15.8%	5.8%	0.2%	0.1%	5.6%																																																															
	R4	56.3%	27.9%	14.7%	1.0%	0.1%	-																																																															
総合的な満足度	R5	68.7%	18.6%	6.4%	0.3%	0.1%	5.9%																																																															
	R4	56.5%	30.6%	12.3%	0.6%	0.0%	-																																																															
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート及び上部マンション住民からのご意見、苦情に対する主な対応状況は以下のとおり。 ①概ね好意的な意見であった。(入りやすくなった。また来たい。快適だった。綺麗で使いやすい。明るい、等。) ②リニューアル前に指摘の多かったトイレについての不満は無くなった。 ③一方、1階から地階に移動したギャラリーについては、不便になった、わかりにくくなったという意見があった。案内表示等により改善を行う。 																																																																					

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"> ・収入目標額は未達成だが、施設利用者は目標を大きく上回っており、満足度も高い。 ・アンケートについては普通を除いた4段階評価とするかどうか、経年分析や効果的なアンケート実施を考慮し、検討して欲しい。 ・総合評価は前年度通りAAとする。

令和5年度 神戸市立洞川教育キャンプ場の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>【設置目的】 自然環境の中での野外活動及び集団生活を通じて青少年の健全な育成を図るとともに、野外活動の指導者の育成を図るために設置</p> <p>【建物概要等】 ・敷地面積 38,008.517㎡ ・総合管理等 1棟298.12㎡ ・テント施設 森のサイト(5人用テント×11)、太陽のテント(10人固定テント×7、6人テント×1)、川のサイト(10人用固定テント×2、5人用テント×2) ・シャワー施設 ・駐車場</p>
(2)指定管理者	特定非営利活動法人 こうべユースネット
(3)指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 5,541,000円 決算額 5,541,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> ・利用前の点検、施設備品の清掃、利用に際しての説明、備品の貸し出し、プログラムの支援、利用後の点検清掃等を行い利用者に満足いただけるよう支援。 ・日常の環境整備として、通路、グラウンド等清掃、草刈り実施、枯木の倒木撤去。 ・スズメバチの群がる箇所をバリケード等で立ち入り禁止にした。 ・冬期の凍結による器具の損傷防止のため、利用がない時の水抜き等を実施。 ・法令で定められた定期点検の実施 <p><修繕の実施></p> <ul style="list-style-type: none"> ・保全の環境整備を神戸市野外活動ジュニア指導者協議会と連携し「サマーキャンプ」として夏前に2回実施、「デイワーク」を11月よりおおむね毎月1回計6回実施。各サイトの器具庫の清掃と整理、食堂テーブルの修繕、溝掃除など。 ・9月には「撤収キャンプ」として夏のキャンプで壊れた階段や溝蓋の修繕、備品の手入れ清掃、器具庫整理等を3日間、2回に分けて実施 ・豪雨による園路の土砂流失の修復、枯れ木や倒木の撤去を実施
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> ・キャンプ準備の支援、神戸市野外活動ジュニア指導員協議会の支援 ・令和3年度から導入したキャッシュレス決済の利用者周知と円滑な運営。
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業として、薪、炭、灯油、ゴミ袋の販売や、カセットコンロや寝袋等のレンタル ・自主事業として、小学生・中学生を対象としたキャンプを5コース実施、その他、親子向けキャンプを4回、未就学児向けデイキャンプ2回、小学生向けクリスマスデイキャンプ1回実施。
(2)利用状況		5年度の状況
①施設利用状況		<p>5年度) 利用者数 4,906人(対前年比118.8%) 利用件数 548件 (対前年比93.2%)</p> <p>4年度) 利用者数 4,128人 利用件数 588件</p> <p>利用件数は昨年度より40件少ないが、1件あたりの利用数が昨年度約7.0人に対して約8.9人に増えていることから、団体利用が増えていると言える。</p>

②その他利用状況	総合管理棟及びその他の施設利用状況		
		R5利用件数	R4利用件数
	駐車場	495	552
	シャワー室	12	28
	テント	198	206
	総 合 管 理 棟	会議室	26
	和室1	9	10
	和室2	7	9
	実習室	8	9
	シャワー室	288	210
ジュニア指導者協議会による使用 会議室:126件 和室:122件 和室2:137件 実習室:53件			
(3)収支状況		5年度の状況	
①使用料または利用料金収入	利用料金収入1,301,060円、対前年比109.3%(4年度1,190,080円)		
②指定管理者の収支状況	収入 9,425,137円 支出 9,425,137円 ※指定管理料、自主事業含む		

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	利用人数における達成目標 4,500人	4906人(目標達成)
②収入目標額	特になし	特になし
③その他新たなサービス	令和4年度は応募者少数のため実施できなかったクリスマスデイキャンプを実施した。	12月に実施

4. 利用者の満足度調査等

	5年度の状況
①満足度調査の実施内容	実施期間: 令和5年4月1日～令和6年3月31日 回収数: 335件
②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> 施設の満足度 満足86.0% やや満足12.8% やや不満0.3% 不満0.3% どちらでもない0% スタッフの対応 満足94.3% やや満足4.8% やや不満0.3% 不満0.6% どちらでもない0% 整備状況(快適度) 満足82.5% やや満足15.1% やや不満0.3% 不満0.6% どちらでもない0.3% また利用したいか また利用したい98.2% 利用したくない0.6% どちらでもない0.6%
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"> 雨だと砂道を歩きにくい、道がぬかるんでいる。 →砂やじゃりなどを充填して対応している。 電波環境が悪い、paypayが使用できなかった。 →利用者に当キャンプ場はメーカーによりネット環境が良くないことを伝えている。総合管理棟は無料のwifiがある。 ウルシが多い。 →発見次第除去している。 他のお客様が騒がしい。 →騒がしい利用団体の代表者に嚴重注意を行った。 防火バケツに穴があいていた。 →すぐに交換し、利用時には点検をしている。 受付にバスの時刻表を貼ってほしい。 受付に張るスペースがないため、時刻表をラミネートしていつでも出せるようにしている。今後は受付カウンターにまとめて出すようにする。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<ul style="list-style-type: none"> 利用者数について目標達成しており、満足度も高い。 もう一度利用したいという利用者がこれだけいるということであれば、効果的な広報を行い認知度が高まれば、もっと利用者数は伸びると思う。 総合評価は前年度通りAAとする。

令和5年度 神戸市立自然の家の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>【設置目的】 自然環境の中で、野外活動及び集団生活を通じて青少年の健全な育成、市民への生涯学習の機会の提供に資するために設置</p> <p>【建物概要等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・敷地面積 235,128㎡ ・竣工時期 ・摩耶施設 昭和37年11月 ※平成3年建替 構造：鉄筋コンクリート造3階建 ・六甲施設 昭和48年8月 構造：鉄筋コンクリート造3階建 ・キャビン施設 昭和38年1月 構造：木造(一部ブロック造)1階建 ・テント施設 昭和38年1月 構造：木造1階建(メインロジ) ・駐車場：第一・第二駐車場 ・野外活動施設
(2)指定管理者	<p>六甲アウトドア・エデュテインメント共同企業体 代表者 アドバンス株式会社</p>
(3)指定期間	<p>令和5年4月1日～令和15年3月31日</p>
(4)R5市支出額(単位：円)	<p>協定締結額 87,000,000円 決算額 87,000,000円</p>

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	5年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設設備保守業務の委託業者と連携し、定期的に設備点検を行い、破損個所の早期発見に努め、計画的な修繕を行った。
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・学校園からの受付方法について、従来の電話申込からweb申込に変更し、利用者の手続き面での利便性を向上させた。 ・事故の無い運営ができた。 ・利用団体の指導者を対象に野外活動のノウハウや技術取得の講習会を実施。 ・常勤職員全員が市民救命士の資格を取得。また、選抜職員2名について、チャイルドケアプラスの資格取得を行った。 ・令和6年度のリニューアルに向けて、一般利用者向けにSNS等インターネットを活用した情報発信や、予約スキームの構築を行った。 ・新たな活動プログラム導入についての企画、プログラム設定および導入を実行した。 ・従来からの学校園中心とした施設利用と、リニューアル後の一般利用について、両者を支障がなく受け入れ、運営していくためのオペレーションの検討・構築を行った。
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・従来からの学校園を中心とする野外活動施設としての運営と、一般利用者を対象としたアウトドアレジャー運営は性質が異なるため、他施設への研修および視察を実施した。 ・個人情報等の重要書類は、所長管理の基で全て摩耶事務所にて保管を行った。 ・電子情報については、外部アクセスが不可となるNASを導入し、情報毎によるアクセス権限を設定し運用を行った。

(2)利用状況		5年度の状況				
①施設利用状況		利用件数 令和5年度 139件 前年度比 19.8%(令和4年度 701件) 利用人数 令和5年度 12,575人 前年度比 44.6%(令和4年度 28,205人) (リニューアル工事のため、4月よりキャビン施設、テント施設の宿泊及び全施設のデイ利用の制限、9月より6カ月間完全休所)				
	②その他利用状況	従来から提供していたカヌーやアーチェリー、クラフトワークを提供。給食の他、副食としてパンやジュースなども販売実施。 主催イベントとして未就学児向け野外活動の「森のようちえん」や小中学生向けキャンプ事業「KOBEOアウトドアクラブ(KOC)」の開催。				
		事業名	実施日時	実施回数	定員	参加者数
		KOBEOアウトドアクラブ(KOC)	5月6日~7日(1泊)、8月2日~4日(2泊)、11月25日(日帰り)	合計3回	5月20名 8月50名 11月15名	5月19名 8月48名 11月11名
		森のようちえん	4月22日	1回	15名	15名
		合計		4回	100名	93名
(3)収支状況		5年度の状況				
①使用料または利用料金収入		使用料収入 令和5年度 5,617,915円 前年度比 73.8% (令和4年度 7,610,620円)				
	②指定管理者の収支状況	収入 88,696千円 前年度比 74.4%(令和4年度 119,227千円) 支出 79,868千円 前年度比 88.7%(令和4年度 90,092千円)				

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		・総利用者数 13,500人	令和5年度総利用者数 12,575人(目標未達)
	②収入目標額	・使用料収入 10,195千円	令和5年度使用料収入 5,618千円(目標未達)
	③その他新たなサービス		(再掲) ・学校園からの受付方法について、従来の電話申込からweb申込に変更し、利用者の手続き面での利便性を向上させた。

4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況
①満足度調査の実施内容		<p>調査方法 市内学校園を中心とした利用団体向けにオンラインアンケート（Googleフォーム使用）にて実施 アンケート依頼139校・団体、回答数4校・団体</p> <p>実施期間 令和4年4月1日～令和5年3月31日</p> <p>要望・意見・苦情等のヒアリングのため、全利用団体に対して、滞在中の毎日夕方17時にミーティングを実施。 人数変更（体調不良による帰宅など）、プログラム予定の変更希望等、利用者の要望にきめ細やかに対応している。</p>
②満足度調査の結果		<p>（満足度調査）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○施設利用料金について、普通50%、やや安い25%、安い25% ○野外活動プログラムへの満足度について、全て普通から満足となり、やや不満～不満の評価は無し。 <p>オンライン化したことにより、回収率が極めて低くなったため、次年度以降は紙配布にて実施する。</p> <p>（ヒアリング）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○毎日の利用者ヒアリングからの改善事項 ・カヌーなどの片付け方法を変更し、屋外アクティビティの所要時間を90分→60分に短縮（体験時間は同時間を確保）これにより、1日につき、2プログラム→3プログラムの実施が可能となり、好評をいただいている。 ・藍染やレジンクラフト、チームビルディング等、雨天でも実施可能なプログラムを追加し、連続した雨天時の滞在を充実させた。
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		特に無し

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・学校利用を中心とした施設から一般利用に軸足を移す等、施設の運営形態や利用目的が大きく変わっているため、リニューアル後の運営状況を見てから改めて評価したい。 ・総合評価はAとする。

令和5年度 地区体育館(東灘・須磨・垂水・西体育館)の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	【設置目的】 市民が日常的に気軽に健康づくりやスポーツ活動ができる施設 【施設内容】 東灘体育館:競技場、体育室、トレーニング室、更衣室、シャワー室等 須磨体育館:競技場、体育室、更衣室、シャワー室等 垂水体育館:競技場、体育室(第1、第2)、多目的室、更衣室、シャワー室等 西体育館 :競技場、体育室、トレーニング室、会議室、更衣室、シャワー室等
(2)指定管理者	S&Nスポーツマネジメント神戸
(3)指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日(5年間)
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額178,830,000円 決算額178,830,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況																													
①施設の維持管理業務	①安全・安心な施設維持管理 適切な職員配置計画、管理運營業務を効率よく実施するための組織づくり、4館統括責任者の設置、「安全点検マニュアル」の策定に基づき各種法定点検をはじめ適宜点検を実施した。 ②利用者ニーズに配慮した施設運営 「公共施設の従事者＝市民のための職員」との考えのもと、利用者の意見を大事に、利用者ニーズを取り入れた運営を行った。 例)トレーニング機器の全台取替(東灘、垂水、西)、上向き消毒液噴出装置設置(全館)、空気清浄機導入(全館)、トレーニング室利用状況HP掲載(東灘、垂水、西)、FREESPOTwi-fi設置、(須磨、西)、傘のレンタル「アイカサ」(東灘)、モバイルバッテリーシェア「ChargeSPORT」(垂水)																														
	②施設の運營業務	① 公共スポーツ施設運営管理を専門に行う企業のノウハウを生かした運営 ② 管理運營業務を効率的に実施するための組織配置 ③ 職員の質の向上のための研修の実施 ④ 『安全管理マニュアル』を策定し、防災対策と避難施設としての訓練実施 ⑤ 利用者の視点に立ち、かつ円滑に意見を反映する運営体制 ⑥ ワンストップの利用者対応、各体育館間の情報共有・サービス均一化 ⑦ 施設を良好な状態に維持し、安全管理に十分配慮した運営 ⑧ ホームページやSNS、各種メディアと連携・活用した広報及び情報提供 ⑨ 供用時間の拡充(平日21-23時日祝19-21時枠の拡大)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>令和5年度</th> <th>稼働日数</th> <th>点検及び閉館日数</th> <th>その他休館</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>東灘体育館</td> <td>321</td> <td>12</td> <td>33</td> <td>366</td> </tr> <tr> <td>須磨体育館</td> <td>353</td> <td>12</td> <td>1</td> <td>366</td> </tr> <tr> <td>垂水体育館</td> <td>353</td> <td>12</td> <td>1</td> <td>366</td> </tr> <tr> <td>西体育館</td> <td>353</td> <td>12</td> <td>1</td> <td>366</td> </tr> </tbody> </table>				令和5年度	稼働日数	点検及び閉館日数	その他休館	計	東灘体育館	321	12	33	366	須磨体育館	353	12	1	366	垂水体育館	353	12	1	366	西体育館	353	12	1	366
	令和5年度	稼働日数	点検及び閉館日数	その他休館	計																										
東灘体育館	321	12	33	366																											
須磨体育館	353	12	1	366																											
垂水体育館	353	12	1	366																											
西体育館	353	12	1	366																											
③その他の業務	ア. スポーツ教室(自主事業)の開催 イ. 地域スポーツクラブの育成・支援 ウ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業																														

※東灘体育館:空調及び天井改修のため令和5年4月1日～一部休館(8月15日まで)

(2)利用状況		5年度の状況					
①施設利用状況 (対前年度比)		利用者数	利用件数	利用率(9時-21時)	利用率(21時-23時)	トレ室利用者数	
	東灘	49,484人(82.0%)	4,262件(98.2%)	91.6%(95.2%)	49.7%	6,830人(154.9%)	
	須磨	49,946人(89.2%)	5,907件(126.2%)	91.4%(97.6%)	55.1%	-	
	垂水	193,094人(149.4%)	15,920件(149.8%)	92.5%(102.5%)	60.9%	19,374人(209.7%)	
	西	116,662人(110.2%)	9,359件(109.7%)	95.2%(99.8%)	52.5%	9,866人(165.8%)	
②その他利用状況	ア. スポーツ教室実施状況						
		教室数	利用者数	利用率	教室内容		
	東灘	19教室	755人	90.7%	卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、ボディシェイプ、体育が好きになる等		
	須磨	21教室	824人	77.4%	卓球、バド、バスケ、トランポリン、ダンス、エクササイズ、体育が得意になる等		
	垂水	31教室	1625人	90.4%	卓球、バド、太極拳、体操、ダンス、チア、ヨガ、体育が好きになる等		
西	32教室	1444人	82.7%	卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、ボディシェイプ、ブレイクダンス等			
イ. 地域スポーツクラブの育成・支援							
<ul style="list-style-type: none"> 区連絡協議会の運営支援・区役所等との連携 主催事業(スポーツフェスティバル、活動発表会、交流大会)への支援 スポーツ指導の出張サービス 育成事業(スポーツ安全講習会の開催 地域スポーツクラブ区内版機関紙の発行、地域スポーツクラブの交流支援) 							
ウ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業の開催							
<ul style="list-style-type: none"> 行政、地域団体と連携した健康づくり、区主催イベントへの協力・参画 市民の健康サポートのための多彩な取組み 地域イベントへの参画による健康づくり支援など 							
(3)収支状況		5年度の状況					
①使用料または利用料金収入 (対前年度比)		東灘	須磨	垂水	西		
		8,508,990円(123.1%)	5,501,880円(106.8%)	18,058,625円(130.6%)	11,791,260円(112.2%)		
②指定管理者の収支状況 (対前年度比)		東灘	須磨	垂水	西		
	収入	47,128千円(108.4%)	43,649千円(100.4%)	52,347千円(88.7%)	47,365千円(98.9%)		
	支出	44,923千円(100.3%)	41,406千円(92.8%)	52,767千円(92.8%)	45,841千円(92.7%)		
	差	2,204千円	2,243千円	▲419千円	1,523千円		
※指定管理料 東灘44,030 須磨42,300 垂水48,600 西43,900 (千円)							
③指定管理者の自主事業収支 状況(対前年度比)		東灘	須磨	垂水	西		
	収入	6,386千円(77.0%)	7,795千円(112.4%)	18,158千円(116.9%)	17,175千円(105.7%)		
	支出	5,361千円(79.3%)	6,697千円(101.9%)	14,535千円(119.2%)	13,834千円(103.2%)		
	差	1,024千円	1,097千円	3,622千円	3,340千円		
(4)その他		5年度の状況					
①利用制限	○東灘体育館						
	空調・天井改修のため、令和5年4月1日～一部休館(8月15日まで) 全館休館33日・競技場については上記期間閉鎖						

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

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

		提案内容(目標値、達成状況など)					
①利用者数または利用率 ②収入目標額	東灘	目標	利用率 (競技場+体育室)	利用率 (会議室)	利用者数 (地域貢献人数目標除く)	利用料収入	トレ室利用者数
		達成状況	97.5%	-	82,100人	7,168,000円	9,800人
	須磨	達成状況	91.6%(未達成)	-	49,484人(未達成)	8,508,990円(達成)	6,830人(未達成)
		目標	95.0%	-	61,200人	4,634,000円	-
	垂水	達成状況	91.4%(未達成)	-	49,946人(未達成)	5,501,880円(達成)	-
		目標	93.0%	-	96,900人	12,095,000円	11,200人
	西	達成状況	92.5%(未達成)	-	193,094人(達成)	18,058,625円(達成)	19,374人(達成)
		目標	97.0%	50.0%	131,300人	10,250,000円	12,200人
	達成状況	95.2%(未達成)	58.3%(達成)	116,662人(未達成)	11,791,260円(達成)	9,866人(未達成)	
	※利用率・・・実利用コマ数/利用可能コマ数						

③その他新たなサービス	(目標)トレーニング室初回講習参加者 合計400人以上	実施人数		
		東灘	530人	達成
		垂水	1165人	達成
		西	276人	達成

4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況								
①満足度調査の実施内容		調査方法:入館者にアンケート用紙を配布、回収 調査期間:①9月～10月、②2月～3月 計2回 質問項目:館内の清潔感、スタッフ対応、全体的な満足度等								
			東灘		須磨		垂水		西	
			1回目	2回目	1回目	2回目	1回目	2回目	1回目	2回目
		回収数	496	583	276	257	531	791	451	285
合計	1079		533		1322		736			
②満足度調査の結果		■全体(とても満足+満足+まあ満足)								
		区分	東灘	須磨	垂水	西				
		館内の清潔感	97.9%	98%	99%	89.5%				
		スタッフの対応	96.8%	97.8%	97.2%	91.1%				
全体的満足度	96.7%	98.6%	98.2%	91.7%						
■スポーツ教室(とても満足+満足+まあ満足)										
区分	東灘	須磨	垂水	西						
教室の充実度・内容	98.4%	97.7%	97.5%	97.7%						
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応		○東灘体育館 冬場にロングブーツで行く場合があり、靴を置けない。 →ブーツが置けるスペースを確保し対応した。								
		○西体育館 花壇を綺麗にしてほしい。 →草抜き、選定の強化。花の植え替えを実施した。								

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"> ・高い目標設定について未達成項目もあるが、夜間開館やトレーニング機器の更新等、利用者満足度向上に努めている。 ・指定管理1年目なので、継続的に運営状況を確認していきたい。 ・総合評価はAAとする。

令和5年度 中央体育館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	【設置目的】 国際的・全国的、全市的なスポーツ大会開催会場。他の地区体育館同様に、中央区および近隣区の市民が日常的に気軽に健康づくりやスポーツ活動ができる施設 【施設内容】 ○所在地:中央区楠町4-1-1 ○竣工時期:昭和40年10月 ○施設内容:競技場 1,702㎡、観覧席 1,863席 第1体育室 540㎡ 第2体育室 350㎡ トレーニングルーム 209㎡ 会議室 3室、シャワー室等
(2)指定管理者	S&Nスポーツマネジメント神戸
(3)指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日(5年間)
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 122,740,000円 決算額 122,740,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況													
①施設の維持管理業務		・適切な点検計画と確実な業務遂行 日常点検は不具合箇所を早期発見し、利用中止等の回避につながる重要な業務という認識のもと、施設設備毎にチェックリストを用いた日常点検を行った。異常を発見した際にはスタッフによる応急処置実施後、速やかに修繕を実施した。法定点検や施設の性能維持を目的とした定期点検の実施にあたっては、具体的な中央体育館の「点検計画」を作成し、適切に履行管理を行い、確実に業務を遂行した。													
	②施設の運営業務	【実施状況】 ①利用者の要望の把握の方策 年2回のアンケートの実施、ご意見箱の設置、利用者とのコミュニケーションの中で、「利用者意見ノート」を作成し、全スタッフで共有した。 ②利用者の立場に立った心のこもったサービス わかりやすい案内表示、「耳マーク」や「ハート・プラスマーク」の設置、音声認識テキスト化ツールの活用(耳の不自由な方や外国人への対応)を行った。 ③利用者の満足度を向上させるための方策 KOBE Free Wi-Fi、フォト(SNS)スポット、館内を香りで演出するフレグランスディフューザーを設置。また、授乳やおむつ交換時にプライバシーに配慮されたベビーケアルームを設置し利便性向上を図った。 ④供用時間の延長 日曜・祝日を除き閉館時間を23時まで延長し、夜間の利用ニーズに対応した。 また、延長した夜間枠で平日週に1回バスケットと卓球の「個人開放」を実施した。 ⑤職員の研修 15種類に渡る研修などを実施し職員のレベルアップ、安全な施設の運営、サービスの向上に繋げた。													
		【稼働日数】 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>稼働日数</th> <th>点検及び閉館日数</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td>344</td> <td>21</td> <td>365</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td>353</td> <td>13</td> <td>366</td> </tr> </tbody> </table>		年度	稼働日数	点検及び閉館日数	計	令和4年度	344	21	365	令和5年度	353	13	366
年度	稼働日数	点検及び閉館日数	計												
令和4年度	344	21	365												
令和5年度	353	13	366												

③その他の業務	ア. スポーツ教室の開催(自主事業) イ. トレーニングルームの運営(自主事業) ウ. 地域スポーツクラブの育成・支援 エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業																																			
(2)利用状況	5年度の状況																																			
①施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>(前年度比)</th> <th>利用率 (4年度) 9:00~21:00</th> <th>利用率 (5年度) 9:00~21:00</th> <th>利用率 (5年度) 21:00~23:00</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者数</td> <td>122,593人</td> <td>145,091人</td> <td>118.4%</td> <td>92.4%</td> <td>96.5%</td> <td>26.3%</td> </tr> <tr> <td> 競技場</td> <td>63,031人</td> <td>87,177人</td> <td>138.3%</td> <td>93.2%</td> <td>100.0%</td> <td>71.4%</td> </tr> <tr> <td> 第1体育室</td> <td>32,928人</td> <td>33,548人</td> <td>101.9%</td> <td>86.5%</td> <td>94.7%</td> <td>3.0%</td> </tr> <tr> <td> 第2体育室</td> <td>26,634人</td> <td>24,366人</td> <td>91.5%</td> <td>87.9%</td> <td>94.7%</td> <td>4.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">※利用率・・・実利用コマ数/利用可能コマ数</p>		令和4年度	令和5年度	(前年度比)	利用率 (4年度) 9:00~21:00	利用率 (5年度) 9:00~21:00	利用率 (5年度) 21:00~23:00	利用者数	122,593人	145,091人	118.4%	92.4%	96.5%	26.3%	競技場	63,031人	87,177人	138.3%	93.2%	100.0%	71.4%	第1体育室	32,928人	33,548人	101.9%	86.5%	94.7%	3.0%	第2体育室	26,634人	24,366人	91.5%	87.9%	94.7%	4.3%
	令和4年度	令和5年度	(前年度比)	利用率 (4年度) 9:00~21:00	利用率 (5年度) 9:00~21:00	利用率 (5年度) 21:00~23:00																														
利用者数	122,593人	145,091人	118.4%	92.4%	96.5%	26.3%																														
競技場	63,031人	87,177人	138.3%	93.2%	100.0%	71.4%																														
第1体育室	32,928人	33,548人	101.9%	86.5%	94.7%	3.0%																														
第2体育室	26,634人	24,366人	91.5%	87.9%	94.7%	4.3%																														
②その他利用状況	<p>ア. スポーツ教室の開催(自主事業) 教室:バドミントン、ミニバスケットボール、フレイル対策教室など 定期25教室 受講者数:(定期)定員1,740人 受講者1,373人 充足率78.9%</p> <p>イ. トレーニングルームの運営(自主事業)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>(前年度比)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用人数</td> <td>15,353</td> <td>14,973</td> <td>97.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>ウ. 地域スポーツクラブの育成・支援 地域スポーツクラブの運営支援 ・全県事業、全市会、区連絡協議会の運営支援 ・主催事業の開催支援等</p> <p>エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業 ①フレイル予防大作戦 ②あつまれ神戸っ子！スポーツチャレンジ！！ ③大人の体力測定会 ④短期体操教室(幼児)(小学生)</p>	区分	令和4年度	令和5年度	(前年度比)	利用人数	15,353	14,973	97.5%																											
区分	令和4年度	令和5年度	(前年度比)																																	
利用人数	15,353	14,973	97.5%																																	
(3)収支状況	5年度の状況																																			
①使用料	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>(前年度比)</th> <th>令和5年度</th> <th>(前年度比)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>28,545千円</td> <td>36,001千円</td> <td>126.1%</td> <td>29,327千円</td> <td>81.5%</td> </tr> </tbody> </table>		令和3年度	令和4年度	(前年度比)	令和5年度	(前年度比)		28,545千円	36,001千円	126.1%	29,327千円	81.5%																							
	令和3年度	令和4年度	(前年度比)	令和5年度	(前年度比)																															
	28,545千円	36,001千円	126.1%	29,327千円	81.5%																															
②指定管理者の収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>(前年度比)</th> <th>令和5年度</th> <th>(前年度比)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>130,210千円</td> <td>129,718千円</td> <td>99.6%</td> <td>124,406千円</td> <td>95.9%</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>102,409千円</td> <td>127,064千円</td> <td>124.1%</td> <td>108,512千円</td> <td>85.4%</td> </tr> <tr> <td>差</td> <td>+27,801千円</td> <td>+2,654千円</td> <td></td> <td>+15,894千円</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		令和3年度	令和4年度	(前年度比)	令和5年度	(前年度比)	収入	130,210千円	129,718千円	99.6%	124,406千円	95.9%	支出	102,409千円	127,064千円	124.1%	108,512千円	85.4%	差	+27,801千円	+2,654千円		+15,894千円												
	令和3年度	令和4年度	(前年度比)	令和5年度	(前年度比)																															
収入	130,210千円	129,718千円	99.6%	124,406千円	95.9%																															
支出	102,409千円	127,064千円	124.1%	108,512千円	85.4%																															
差	+27,801千円	+2,654千円		+15,894千円																																
③指定管理者の自主事業収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>(前年度比)</th> <th>令和5年度</th> <th>(前年度比)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>22,357千円</td> <td>27,390千円</td> <td>122.5%</td> <td>27,854千円</td> <td>101.7%</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>26,526千円</td> <td>28,883千円</td> <td>108.9%</td> <td>34,810千円</td> <td>120.5%</td> </tr> <tr> <td>差</td> <td>▲1,169千円</td> <td>▲1,493千円</td> <td></td> <td>▲6,956千円</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		令和3年度	令和4年度	(前年度比)	令和5年度	(前年度比)	収入	22,357千円	27,390千円	122.5%	27,854千円	101.7%	支出	26,526千円	28,883千円	108.9%	34,810千円	120.5%	差	▲1,169千円	▲1,493千円		▲6,956千円												
	令和3年度	令和4年度	(前年度比)	令和5年度	(前年度比)																															
収入	22,357千円	27,390千円	122.5%	27,854千円	101.7%																															
支出	26,526千円	28,883千円	108.9%	34,810千円	120.5%																															
差	▲1,169千円	▲1,493千円		▲6,956千円																																
(4)その他	5年度の状況																																			
	台風7号の影響により8月15日の開館を中止した。																																			

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

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

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	①利用率(競技場・体育室) 95.0%以上 ②会議室を含む利用者数 160,000人以上 ③トレーニングルーム利用者数 40,000人以上	①利用率 84.9% →未達成 ②会議室を含む利用者数 154,324人 →未達成 ③トレーニングルーム利用者数 14,973人 →未達成
②収入目標額	使用料収入 29,257千円	使用料収入 29,327千円 →達成
③その他新たなサービス	①お客様満足度で「満足」、「やや満足」 85%以上 ②施設を利用したチーム数 年間150チーム	①お客様満足度調査 61.2% →未達成 ②施設を利用したチーム数 167チーム →達成

4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況																																						
①満足度調査の実施内容		○調査方法:入館者にWEBアンケート ○調査期間:9月10日～9月30日、3月1日～3月28日 計2回 ○質問項目:館内の清掃、スタッフの応対、総合的な満足度等																																						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>実施期間</th> <th>回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1回目</td> <td>9月10日～9月30日</td> <td>288</td> </tr> <tr> <td>2回目</td> <td>3月1日～3月28日</td> <td>580</td> </tr> </tbody> </table>			区分	実施期間	回答	1回目	9月10日～9月30日	288	2回目	3月1日～3月28日	580																											
区分	実施期間	回答																																						
1回目	9月10日～9月30日	288																																						
2回目	3月1日～3月28日	580																																						
②満足度調査の結果		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">■全体 1回目(9月10日～9月30日)</th> <th colspan="2">■全体 2回目(3月1日～3月28日)</th> </tr> <tr> <th>区分</th> <th>満足+やや満足</th> <th>区分</th> <th>満足+やや満足</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設の清掃</td> <td>74.3%</td> <td>施設の清掃</td> <td>80.0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの応対</td> <td>73.1%</td> <td>スタッフの応対</td> <td>68.2%</td> </tr> <tr> <td>総合的な満足度</td> <td>53.3%</td> <td>総合的な満足度</td> <td>64.9%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">■教室・イベント</th> <th colspan="2">■教室・イベント</th> </tr> <tr> <th>区分</th> <th>満足+やや満足</th> <th>区分</th> <th>満足+やや満足</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>教室</td> <td>58.6%</td> <td>教室</td> <td>64.6%</td> </tr> <tr> <td>イベント</td> <td>43.7%</td> <td>イベント</td> <td>61.5%</td> </tr> </tbody> </table>			■全体 1回目(9月10日～9月30日)		■全体 2回目(3月1日～3月28日)		区分	満足+やや満足	区分	満足+やや満足	施設の清掃	74.3%	施設の清掃	80.0%	スタッフの応対	73.1%	スタッフの応対	68.2%	総合的な満足度	53.3%	総合的な満足度	64.9%	■教室・イベント		■教室・イベント		区分	満足+やや満足	区分	満足+やや満足	教室	58.6%	教室	64.6%	イベント	43.7%	イベント	61.5%
■全体 1回目(9月10日～9月30日)		■全体 2回目(3月1日～3月28日)																																						
区分	満足+やや満足	区分	満足+やや満足																																					
施設の清掃	74.3%	施設の清掃	80.0%																																					
スタッフの応対	73.1%	スタッフの応対	68.2%																																					
総合的な満足度	53.3%	総合的な満足度	64.9%																																					
■教室・イベント		■教室・イベント																																						
区分	満足+やや満足	区分	満足+やや満足																																					
教室	58.6%	教室	64.6%																																					
イベント	43.7%	イベント	61.5%																																					
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		○トレーニング室の定期券を復活させてほしい →2024年1月より販売開始 ○入口モニターに当日の使用予定を張り出してほしい →モニター横に利用状況の掲示を開始いたしました。 ○体育館内が迷路でわかりにくい →館内既設の案内図に加えて看板を設置しスムーズに案内できるように対応																																						

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
所 見	<ul style="list-style-type: none">・アンケート回収率1%を超える努力をして欲しい。・アンケート項目から普通を除外し4段階評価とする等、分析しやすいアンケート方法の検討を。・目標が高すぎるのもあるかと思うが、実績との乖離が大きい項目がある。・指定管理1年目ということで、継続して管理運営状況を確認していきたい。・総合評価はAとする。

令和5年度 ポートアイランドスポーツセンターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>【設置目的】 全国級の水泳及びスケート競技の大会を開催し、競技者の技術力向上に資するとともに、一般利用と各種教室を通じて水泳やアイススケートの普及振興を推進する。</p> <p>【施設内容】 ○所在地:中央区港島中町6-12-1 ○竣工時期:昭和56年1月 ○施設内容 (プール) ・50m競泳プール8コース ・25m温水プール5コース(通年営業)(幼児用プール併設) ・飛込プール(冬季はスケート場として利用) (スケート) ・メインリンク(競泳プール)60m×30m、サブリンク(飛込プール)18m×28m (その他施設) 会議室、更衣室(男女各2)、レストラン、売店、応接室等</p>
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市スポーツ協会・株式会社加藤商会・TC神鋼不動産サービス株式会社、アシックススポーツファシリティーズ株式会社共同企画
(3)指定期間	令和5年4月1日～令和9年3月31日(4年間)
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 163,168,000円 決算額 163,168,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況																											
①施設の維持管理業務	○施設管理	<ul style="list-style-type: none"> 計画的な修繕や定期及び随時の施設点検、館内巡回を実施 閉館時には機械警備を実施 																											
	○各種清掃	<ul style="list-style-type: none"> 清掃専門業者による特別清掃、定期的な害虫駆除による快適な施設運営 障害者の福祉就労を目的として、植栽管理及び外周清掃を外部委託 																											
	○ノウハウの活用	<ul style="list-style-type: none"> 水泳の専門技術に卓越した職員やスケートリンク設営に熟練したスタッフの配置 																											
②施設の運營業務	○利用促進	<ul style="list-style-type: none"> 大会及び専用利用がある場合に休館日を開放 営業時間外に学校団体及び競技団体への貸出しを行い、多くの利用者を受入 各水泳・スケート協会と利用日程の調整を実施 																											
	○安全対策	<ul style="list-style-type: none"> 市民救命士資格を有する職員や氷上監視員の配置、プール監視研修業務及び救護訓練実施 																											
	○新型コロナウイルス感染症対策	<ul style="list-style-type: none"> コインロッカー、更衣室、ギャラリーの適宜消毒 など 																											
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>稼働日数</th> <th>点検及び閉館日数</th> <th>新型コロナによる休館</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td>347</td> <td>18</td> <td>0</td> <td>365</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td>353</td> <td>13</td> <td>0</td> <td>366</td> </tr> </tbody> </table>					年度	稼働日数	点検及び閉館日数	新型コロナによる休館	計	令和4年度	347	18	0	365	令和5年度	353	13	0	366								
年度	稼働日数	点検及び閉館日数	新型コロナによる休館	計																									
令和4年度	347	18	0	365																									
令和5年度	353	13	0	366																									
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ア. 利便施設の管理運営 イ. スポーツ教室(自主事業) ウ. 施設の利用者数拡大のための広報、誘致活動 エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業 																												
(2)利用状況		5年度の状況																											
①施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>(前年度比)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者数</td> <td>202,403人</td> <td>185,720人</td> <td>91.8%</td> </tr> <tr> <td> プール</td> <td>133,613人</td> <td>121,369人</td> <td>90.8%</td> </tr> <tr> <td> スケート</td> <td>67,309人</td> <td>62,756人</td> <td>93.2%</td> </tr> <tr> <td> 会議室</td> <td>1,481人</td> <td>1,595人</td> <td>107.7%</td> </tr> <tr> <td>利用数(大会観覧者含む)</td> <td>239,646人</td> <td>216,260人</td> <td>90.2%</td> </tr> </tbody> </table>						令和4年度	令和5年度	(前年度比)	利用者数	202,403人	185,720人	91.8%	プール	133,613人	121,369人	90.8%	スケート	67,309人	62,756人	93.2%	会議室	1,481人	1,595人	107.7%	利用数(大会観覧者含む)	239,646人	216,260人	90.2%
		令和4年度	令和5年度	(前年度比)																									
	利用者数	202,403人	185,720人	91.8%																									
	プール	133,613人	121,369人	90.8%																									
	スケート	67,309人	62,756人	93.2%																									
	会議室	1,481人	1,595人	107.7%																									
利用数(大会観覧者含む)	239,646人	216,260人	90.2%																										
天井材補修工事のため令和5年5月10日～令和5年6月9日まで50mプール閉鎖																													

②その他利用状況	ア. 利便施設の管理運営					
	レストラン	自動販売機を設置し、利用者の休憩スペースとして開放				
	売店	教室、競技大会や一般の利用者のスミシング小物やウェアの購入希望のニーズに対応するため実施				
	貸靴室	利用者の増加に伴い、円滑に貸出しできるよう係員を配置 低料金での研磨サービス及び貸靴メンテナンスを実施				
	自動販売機	飲料水・アイス・軽食				
	イ. スポーツ教室(自主事業)					
	単位:人/親子水泳:組					
	区分	定員	受講者数	充足率		
	水泳教室	2,879	2,852	99.1%		
	スケート教室	900	974	108.2%		
体操教室	344	264	76.7%			
合計	4,123	4,090	99.2%			
ウ. 施設の利用者数拡大のための広報・誘致活動						
<ul style="list-style-type: none"> 施設のHPやデジタルサイネージを活用し、身近な情報を随時迅速に提供 プール、スケート、教室やイベントなどの情報をポータルライナー三宮駅電光掲示板や新聞広告、情報誌などに掲載し、広報活動を実施 						
エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業						
○プール						
<ul style="list-style-type: none"> 50m、25m、飛込プールを大会利用、専用利用のため、早朝、休館日に開館 アシックスジュニア水泳教室(講師;江原騎士) 82人参加(10月1日) 						
○スケート[10月30日より専用利用開始]						
<ul style="list-style-type: none"> 大会利用、専用利用のため、早朝、休館日に開館 ウィンターフェスティバルの開催 延べ1552人参加(11月5日) 						
(3)収支状況	5年度の状況					
①利用料金収入	令和3年度	令和4年度	(前年度比)	令和5年度	(前年度比)	
	73,141千円	84,035千円	114.9%	76,187千円	90.7%	
【主な内訳(前年度比)】プール 28,919千円(△3,896千円)、スケート 45,697千円(△4,132千円)その他 1,571千円						
②指定管理者の収支状況		令和3年度	令和4年度	(前年度比)	令和5年度	(前年度比)
	収入	235,415千円	262,061千円	111.3%	242,701千円	92.6%
	支出	236,746千円	264,251千円	111.6%	270,523千円	102.4%
	差	▲1,331千円	▲2,190千円		▲27,822千円	
③指定管理者の自主事業の収支		令和3年度	令和4年度	(前年度比)	令和5年度	(前年度比)
	収入	23,588千円	30,843千円	130.8%	31,318千円	101.5%
	支出	24,263千円	27,996千円	115.4%	28,998千円	103.6%
	差	▲675千円	+2,847千円		+2,320千円	
(4)その他	5年度の状況					

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

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

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	利用者数(観覧者含む) 219,000人	利用者数(観覧者含む) 216,260人 →未達成 ※【前年度比】90.2%
②収入目標額	目標額 84,303千円	76,187千円 →未達成 ※【前年度比】90.6%
③その他新たなサービス	お客様満足度で「満足」、「まあ満足」 80%以上	満足度調査での「満足」、「まあ満足」 ・プール(一般50m)94%→ 達成 ・プール(一般25m)93%→ 達成 ・スケート(一般)99% → 達成

4. 利用者の満足度調査等

	5年度の状況																																			
①満足度調査の実施内容	<p>○調査方法:入館者にアンケート用紙を配布、回収 ○調査期間:7月9日～8月30日(50mプール)、9月30日～10月30日(25mプール)、10月1日～10月31日(プール教室)、1月24日～2月15日(スケート一般)、1月24日～2月20日(スケート教室) ○質問項目:館内の清潔感、スタッフ、職員の対応、全体の満足度等</p> <p>プール</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>実施期間</th> <th>配布</th> <th>回収</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一般50m</td> <td>7月30日～8月20日</td> <td>100</td> <td>55</td> <td>55.0%</td> </tr> <tr> <td>一般25m</td> <td>10月1日～10月30日</td> <td>80</td> <td>49</td> <td>61.3%</td> </tr> <tr> <td>教室</td> <td>10月1日～10月31日</td> <td>250</td> <td>127</td> <td>50.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>スケート</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>実施期間</th> <th>配布</th> <th>回収</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>スケート</td> <td>1月20日～2月15日</td> <td>150</td> <td>107</td> <td>71.3%</td> </tr> <tr> <td>教室</td> <td>1月26日～2月17日</td> <td>150</td> <td>82</td> <td>54.7%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	実施期間	配布	回収	回収率	一般50m	7月30日～8月20日	100	55	55.0%	一般25m	10月1日～10月30日	80	49	61.3%	教室	10月1日～10月31日	250	127	50.8%	区分	実施期間	配布	回収	回収率	スケート	1月20日～2月15日	150	107	71.3%	教室	1月26日～2月17日	150	82	54.7%
区分	実施期間	配布	回収	回収率																																
一般50m	7月30日～8月20日	100	55	55.0%																																
一般25m	10月1日～10月30日	80	49	61.3%																																
教室	10月1日～10月31日	250	127	50.8%																																
区分	実施期間	配布	回収	回収率																																
スケート	1月20日～2月15日	150	107	71.3%																																
教室	1月26日～2月17日	150	82	54.7%																																
②満足度調査の結果	<p>■プール 一般(満足+まあ満足)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>50m</th> <th>25m</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>館内の清潔感</td> <td>74.1%</td> <td>87.7%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>92.6%</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>94.4%</td> <td>93.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>■スケート 一般(満足+まあ満足)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>館内の清潔感</td> <td>90.7%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>99.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>■スポーツ教室</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>プール</th> <th>スケート</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>時間</td> <td>96.1%</td> <td>93.8%</td> </tr> <tr> <td>講師の指導内容</td> <td>98.4%</td> <td>97.6%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	50m	25m	館内の清潔感	74.1%	87.7%	スタッフの対応	92.6%	98%	全体的満足度	94.4%	93.9%	区分	満足+まあ満足	館内の清潔感	90.7%	スタッフの対応	100%	全体的満足度	99.1%	区分	プール	スケート	時間	96.1%	93.8%	講師の指導内容	98.4%	97.6%						
区分	50m	25m																																		
館内の清潔感	74.1%	87.7%																																		
スタッフの対応	92.6%	98%																																		
全体的満足度	94.4%	93.9%																																		
区分	満足+まあ満足																																			
館内の清潔感	90.7%																																			
スタッフの対応	100%																																			
全体的満足度	99.1%																																			
区分	プール	スケート																																		
時間	96.1%	93.8%																																		
講師の指導内容	98.4%	97.6%																																		
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	該当なし																																			

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<p>・天井材補修工事によるプール一時閉鎖を除けば、概ね昨年度通りの利用状況と判断する。 ・総合評価は前年度通りAAとする。</p>

令和5年度 神戸ポートアイランドホールの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	【設置目的】 全国級、国際級の大規模集客型のスポーツイベントや集会、国際見本市、コンサートなどのあらゆるイベントに対応可能であり、様々なエンターテイメントを楽しめる拠点施設。 【施設内容】 ○所在地:中央区港島中町6-12-2 ○竣工時期:昭和59年8月 ○施設内容:アリーナ3,100㎡ 座席数:スタンド2階・3階固定席 3,528席 仮設席4,500席 合計 約8,000席 更衣室、控室、シャワー室、レストラン、事務室等
(2)指定管理者	ワールド記念ホール運営事業体 ((公財)神戸市スポーツ協会、神戸国際ステージサービス㈱、TC神鋼不動産サービス㈱、アシックススポーツファシリティーズ㈱)
(3)指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日(5年間)
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 19,384,000円 決算額 19,384,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況					
①施設の維持管理業務	○施設管理	<ul style="list-style-type: none"> 計画的な施設修繕や専門業者による法令、定期点検を実施 利用時には防災管理のため要員を配置し、万が一の事故に備えた。 					
	○各種清掃	<ul style="list-style-type: none"> 日常清掃、衛生管理に加え、トイレの巡回清掃による清潔な施設管理 障害者の福祉就労を目的として、植栽管理及び外周清掃を外部委託 近隣施設と協力して市民広場駅前周辺のクリーン作戦を実施した。(毎月第2金曜日) 					
	○利用促進	<ul style="list-style-type: none"> 年中無休、24時間対応 利便性向上を目的とした改修(催事用動力盤、電動フォークリフト充電用ブレーカーなどの更新) 					
②施設の運営業務	○安全対策	<ul style="list-style-type: none"> 職員全員が市民救命士の資格を取得し、定期的な消防・避難訓練を実施 					
③その他の業務	ア. イベントの誘致・広報活動 イ. 利便施設の管理運営						
(2)利用状況		5年度の状況					
①施設利用状況			令和3年度	令和4年度	(前年度比)	令和5年度	(前年度比)
	利用件数		29件	53件	182.8%	51件	96.2%
	稼働日数		86日	168日	195.3%	155日	92.3%
	営業日数		282日	293日	103.9%	272日	92.8%
	稼働率		30.5%	57.3%	188.0%	57.0%	99.4%
②その他利用状況	ア. イベントの誘致・広報活動 <ul style="list-style-type: none"> 市内大学や学校園、企業へ使用例・割引制度を含めたDM送付 計230件 クライアントへの定期的な空き情報の案内 イ. 誘致実績 有名アーティストを含めた多くの興行や大学入学式などの式典・集会						

(3)収支状況		5年度の状況							
①利用料金収入		令和2年度	令和3年度	(前年度比)	令和4年度	(前年度比)	令和5年度	(前年度比)	
	利用料金	14,351千円	154,507千円	1076.6%	365,531千円	236.6%	306,079千円	83.7%	
	納付金	12,357千円	22,751千円		79,407千円		33,245千円		
②指定管理者の収支状況		令和2年度	令和3年度	(前年度比)	令和4年度	(前年度比)	令和5年度	(前年度比)	
	収入	33,686千円	180,913千円	537.1%	384,867千円	212.7%	325,463千円	84.6%	
	支出	173,017千円	202,955千円	117.3%	311,492千円	153.5%	251,448千円	80.7%	
	差	▲139,331千円	▲22,042千円		+73,375千円		+74,015千円		
※令和2年1月～6月末まで工事のため、全館休館									
③指定管理者の収支状況 (自主事業)	<自主事業の収支>								
		令和2年度	令和3年度	(前年度比)	令和4年度	(前年度比)	令和5年度	(前年度比)	
	収入	1,559千円	8,802千円	564.6%	15,592千円	177.1%	13,746千円	88.2%	
	支出	0千円	2,426千円	-	3,101千円	127.8%	3,264千円	105.3%	
差	+1,559千円	+6,376千円		+12,491千円		+10,482千円			
(4)その他		5年度の状況							
サービス向上の実現方策	<p>(1)利用料金 ○アマチュアスポーツ料金の割引制度の導入 (概要) 利用日の3ヶ月前から、1日利用という区分の料金体系だけでなく、午前・午後・夜間区分及び片面利用を設け、1回あたりの利用料金を低減 (実績) 該当なし ○興行料金の割引制度の導入 (概要) 音楽、芸能、プロスポーツなどの興行で使用する場合、年間の使用日数が20日以上の利用に対し、翌年度の利用において基本料金の10%を割引。※23年度より割引実施 (実績)㈱キョードーエンタテインメント、㈱サウンドクリエイター</p> <p>(2)利用者の満足度の向上について ・収益還元事業の実施 「第11回神戸市中学校U-14・U-13ミニサッカー交流大会」(8月8日) 参加校 :U-14:9チーム(8校) U-13:9チーム(7校) 参加人数:211名(参加者名181名、観覧者30名)</p>								

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

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

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	①稼働日数 141日 ②利用人数 405,000人	①稼働日数 155日 →達成 (R4: 168日) ②利用人数 408,121人 →達成 (R4: 424,378人)
②収入目標額	目標額 277,000千円	306,079千円 →達成 ※利用件数(主に興行)の増加に伴う利用料金の増加 (R4:365,531千円 → R5:306,079千円)

	③その他新たなサービス	①誘致件数 49件 ②利用者満足度 80.0%以上	①誘致件数 51件 →達成 ※【前年度比】53件 → 51件 ②利用者満足度 100.0% →達成
--	-------------	--	---

4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況														
	①満足度調査の実施内容	調査方法:入館者にアンケート用紙を配布、回収 調査期間:令和5年4月4日～3月31日 計1回 質問項目:利用料金、利用しやすさ、清潔感、スタッフ対応、全体の満足度等 <table border="1" data-bbox="645 566 1496 637"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>実施期間</th> <th>配布</th> <th>回収</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1回目</td> <td>4月4日～3月31日</td> <td>51</td> <td>42</td> <td>82.4%</td> </tr> </tbody> </table>					区分	実施期間	配布	回収	回収率	1回目	4月4日～3月31日	51	42	82.4%
区分	実施期間	配布	回収	回収率												
1回目	4月4日～3月31日	51	42	82.4%												
	②満足度調査の結果	満足度調査(満足+まあ満足) <table border="1" data-bbox="645 696 1070 837"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>館内の清潔感</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>					区分	満足+まあ満足	館内の清潔感	97%	スタッフの対応	100%	全体的満足度	100%		
区分	満足+まあ満足															
館内の清潔感	97%															
スタッフの対応	100%															
全体的満足度	100%															
	③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	該当なし														

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	・目標を全て達成しており良好な管理運営状況となっているが、稼働率については上積みする余地があるため、総合評価はAAとする。

令和5年度 磯上体育館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	【設置目的】 市民が日常的に気軽に健康づくりやスポーツ活動ができる施設 【施設内容】 競技場、多目的室、トレーニング室
(2)指定管理者	S&Nスポーツマネジメント神戸
(3)指定期間	R4年7月1日～R10年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 58,000,000円 決算額 58,000,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況											
①施設の維持管理業務	・適切な点検計画と確実な業務遂行 日常点検は不具合箇所を早期発見し、利用中止等の回避につながる重要な業務という認識のもと、施設設備毎にチェックリストを用いた日常点検を行った。異常を発見した際にはスタッフによる応急処置実施後、速やかに修繕を実施した。法定点検や施設の性能維持を目的とした定期点検の実施にあたっては、具体的な「磯上体育館点検計画」を作成し、適切に履行管理を行い、確実に業務を遂行した。												
②施設の運営業務	【実施状況】 ①利用者の要望の把握の及び対策 年2回の利用者アンケートの実施、ご意見箱の設置、意見について回答の張り出しを行い利用者の要望の見える化を実施した。 ②利用者の立場に立った心こもったサービス 昨年度に引き続き、KOBÉ Free Wi-Fi、フォトスポット、トレーニング室動作解析アプリを引き続き実施。R5年度からは、他体育館(東灘・垂水・西・中央)利用者情報共有システムを導入し各館で個別登録を省略するなど利便性向上を図った。 ③サービス向上の方策 ウォーキングマップの配布、英語版施設パンフレット作成、各種要望の多かった備品の追加。施設案内版の更新を行った。 ④職員の研修 ・14種類に渡る研修などを実施し、職員のレベルアップ、安全な施設の運営、サービスの向上に繋がった。 【稼働日数】 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>稼働日数</th> <th>点検及び閉館日数</th> <th>台風などによる休館</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>353</td> <td>12</td> <td>1</td> <td>366</td> </tr> </tbody> </table>	稼働日数	点検及び閉館日数	台風などによる休館	計	353	12	1	366				
稼働日数	点検及び閉館日数	台風などによる休館	計										
353	12	1	366										
③その他の業務	トレーニング室混雑状況をHPIに掲載												
(2)利用状況		5年度の状況											
①施設利用状況		利用者数	利用件数	利用率	トレ室利用者数								
	R4年度	57,209人	6,003件	91.3%	23,107人								
	R5年度	94,887人	10,686件	97.3%	39,654人								
※R4年度は7月19日開館													

②その他利用状況	ア. スポーツ教室実施状況			
		教室数	利用者数	利用率
	R4年度	38教室	647人	88.9%
	R5年度	69教室	2196人	89.1%
	教室内容 卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、ヨガ、フレイル予防教室等			
	イ. 市民のスポーツ振興や健康づくり フレイル予防大作戦、あつまれ神戸っ子！スポーツチャレンジ！！、大人の体力測定会、夏休み短期教室、救急講座、防災啓発イベントなど			
	ウ. スポーツ実施率向上に向け、特に実施率の低い働く世代や女性のスポーツ参加機会を増やす取り組み 週替わりレッスン(ヨガ、ピラティス、ZUNBA等)を金曜19:30から実施。シェイプアップ(託児付き)、スポるきっず(親子体操)、夜ヨガを各期に教室事業として実施。それに加え、太陽礼拝、ベリーダンス、護身術、栄養と運動講座などの短期教室も実施した。			
	エ. スポーツの日に実施するイベント トップアスリート交流イベント、磯上体育館杯家庭バレーボール大会、無料体験教室<姿勢改善ウォーキング、親子体操、昼ヨガ、バルシューレ、シェイプアップ>の実施			
	オ. その他地域貢献事業 パラスポーツデー、防災啓発イベント、フラッグフットボール体験会・研修会			
(3)収支状況		5年度の状況		
①使用料または利用料金収入(対前年度比)		施設利用料	トレ室	個人利用
	R4年度	5,846千円	7,675千円	540千円
	R5年度	7,936千円	12,063千円	1,008千円
②指定管理者の収支状況(対前年度比)		収入	支出	予算差
	R4年度	48,134千円	49,991千円	△1,857千円
	R5年度	65,160千円	62,004千円	3,156千円
③指定管理者の自主事業収支状況(対前年度比)		収入	支出	予算差
	R4年度	9,447千円	9,976千円	△529千円
	R5年度	20,158千円	12,997千円	7,161千円
(4)その他		5年度の状況		
①利用制限	台風7号の影響により8月15日の開館を中止した。			

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

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

		提案内容(目標値、達成状況など)			
①利用者数または利用率 ②収入目標額		利用率 (競技場+多目的室)	利用者数	利用料金収入	トレ室利用者数
	目標	21時まで:97% 21時以降:40% 全体 :90.2%	99,770人	全体 :19,740千円 トレーニング室 :11,649千円	38,830人
	達成状況	21時まで:97.4%(達成) 21時以降:96.9%(達成) 全体 :97.3%(達成)	94,887人(未達成)	全体 :21,007千円(達成) トレーニング室 :12,063千円(達成)	39,654人(達成)
		※利用率・・・実利用コマ数/利用可能コマ数			
③その他新たなサービス	地域貢献事業として以下について実施した。 ①パラスポーツデー(11月23日) 参加者6名 ※神戸市福祉協議会、障害者スポーツ振興センター 連携 ②防災啓発イベント(1月21日) 参加者34名 ※好日山荘 連携 ③フラッグフットボール体験会・研修会(2月25日) 参加者14名 ※エレコム神戸ファイニーズ 連携				

4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況																																																						
①満足度調査の実施内容		<p>調査方法:入館者にアンケート用紙を配布、回収</p> <p>調査期間:①9月1日～9月30日、②3月1日～3月31日 計2回 回収1,018枚 ※昨年度利用者の1%(804枚)以上目標</p> <p>質問項目:性別、年代、居住地、職業、利用施設、利用時間帯、利用種目、利用人数、利用目的、利用頻度、周辺環境、施設の清掃、施設の設備、器具の使いやすさ、案内表示の分かりやすさ、スタッフの対応、施設受付方法、利用料金、教室の充実度、イベントの充実度、総合的な満足度</p>																																																						
②満足度調査の結果		<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>とても満足</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや満足以上</th> <th>※未回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設の清掃</td> <td>40%</td> <td>48%</td> <td>8%</td> <td>96%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>施設の設備</td> <td>41%</td> <td>47%</td> <td>7%</td> <td>95%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>器具の使いやすさ</td> <td>34%</td> <td>52%</td> <td>8%</td> <td>94%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>案内表示の分かりやすさ</td> <td>31%</td> <td>48%</td> <td>12%</td> <td>91%</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>38%</td> <td>48%</td> <td>8%</td> <td>94%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>施設受付方法</td> <td>29%</td> <td>50%</td> <td>13%</td> <td>92%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>48%</td> <td>41%</td> <td>7%</td> <td>96%</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>総合的な満足度</td> <td>34%</td> <td>52%</td> <td>10%</td> <td>96%</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>○事業提案書の達成目標 5段階の利用者満足度において 満足 85%以上 不満足 1%未満</p>	区分	とても満足	満足	やや満足	やや満足以上	※未回答	施設の清掃	40%	48%	8%	96%	2%	施設の設備	41%	47%	7%	95%	2%	器具の使いやすさ	34%	52%	8%	94%	4%	案内表示の分かりやすさ	31%	48%	12%	91%	3%	スタッフの対応	38%	48%	8%	94%	2%	施設受付方法	29%	50%	13%	92%	4%	利用料金	48%	41%	7%	96%	3%	総合的な満足度	34%	52%	10%	96%	3%
区分	とても満足	満足	やや満足	やや満足以上	※未回答																																																			
施設の清掃	40%	48%	8%	96%	2%																																																			
施設の設備	41%	47%	7%	95%	2%																																																			
器具の使いやすさ	34%	52%	8%	94%	4%																																																			
案内表示の分かりやすさ	31%	48%	12%	91%	3%																																																			
スタッフの対応	38%	48%	8%	94%	2%																																																			
施設受付方法	29%	50%	13%	92%	4%																																																			
利用料金	48%	41%	7%	96%	3%																																																			
総合的な満足度	34%	52%	10%	96%	3%																																																			
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		<p>○消耗品の経年劣化に伴う交換や清掃の依頼 →意見を頂くごとに検討を行い交換、清掃の強化を行った。</p> <p>○利用者のマナーについての要望 →スタッフの監視(巡回)の強化や、貼紙にて注意喚起を行い、他利用者にも気持ちよく利用いただけるよう対策を実施をした。</p>																																																						

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<p>・夜間を含めて高い利用率を誇っており、利用者の満足度も高く良好な運営状況にあるが、利用者数は未達成であり、さらなる上積み可能な余地があるため、総合評価は前年通りAAとする。</p>

令和5年度 港島南球技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)	【設置目的】 市民が日常的に気軽に健康づくりやスポーツ活動ができる施設 【施設内容】 メイングラウンド(全面・半面)、アップグラウンド、観覧席、クラブハウス(更衣室、シャワールームなど)、駐車場
(2)指定管理者	S&Nスポーツマネジメント神戸
(3)指定期間	R4年4月1日～R9年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 27,885,000円 決算額 27,885,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況																		
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安心して快適に施設を利用できるように、常時良好な状態を維持するために、施設・設備の管理、修繕、建物等清掃、その他業務について、維持管理計画を策定のうえ、実施した。 ・施設設備毎に、チェックリストを用いた日常点検を実施した。異常を発見した際にはスタッフによる応急処置実施後、速やかに修繕を実施した。日常点検は不具合箇所の早期発見、対応に貢献し、利用中止措置等の回避につながる重要な業務と認識し、実施した。法定点検や施設の性能維持を目的とした定期点検の実施にあたっては、具体的な「神戸市立港島南球技場点検計画」を作成し、適切に履行管理を行い、確実に業務を遂行した。 																			
	②施設の運営業務	【運営状況】 ①利用者の要望の把握と対応 ②利用者の要望の把握の方策 アンケートによる要望、利用者満足度の把握、ご意見箱の設置、利用者とのコミュニケーションからの聞き取り ③利用者の要望に対する実現策 運営ミーティング等による協議・対応、取り組み状況の利用者への公表 ④利用者の立場に立った心のこもったサービス 【稼働日数】 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td></td> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>全営業日</td> <td>359日</td> </tr> <tr> <td>休館日</td> <td>6日</td> </tr> <tr> <td>平日</td> <td>201日</td> </tr> <tr> <td>土曜日営業</td> <td>158日</td> </tr> <tr> <td>中止・中断</td> <td>1日</td> </tr> </table>				令和5年度	全営業日	359日	休館日	6日	平日	201日	土曜日営業	158日	中止・中断	1日				
			令和5年度																	
全営業日	359日																			
休館日	6日																			
平日	201日																			
土曜日営業	158日																			
中止・中断	1日																			
③その他の業務	(1)施設空き状況の公開 (2)感染症予防対策の徹底 (3)ユニバーサルデザイン指導販売機の設置 など																			
(2)利用状況		5年度の状況																		
①施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>利用者数</td> <td>利用件数</td> <td>利用率</td> </tr> <tr> <td>47,605人</td> <td>1,867件</td> <td>80.5%</td> </tr> </table> R4利用人数 58,607 R4利用件数 1,626件 R4利用率 71.1% 実施種目 サッカー1,806件 ラグビー57件				利用者数	利用件数	利用率	47,605人	1,867件	80.5%										
	利用者数	利用件数	利用率																	
47,605人	1,867件	80.5%																		
②その他利用状況	照明利用件数及び利用時間 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td></td> <td>令和5年度</td> <td>令和4年度</td> <td>前年比</td> </tr> <tr> <td>利用件数</td> <td>619</td> <td>553</td> <td>112%</td> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>1,054.5</td> <td>981.5</td> <td>107%</td> </tr> </table>				令和5年度	令和4年度	前年比	利用件数	619	553	112%	利用時間	1,054.5	981.5	107%					
	令和5年度	令和4年度	前年比																	
利用件数	619	553	112%																	
利用時間	1,054.5	981.5	107%																	
(3)収支状況		5年度の状況																		
①使用料または利用料金収入(対前年度比)	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td></td> <td>令和5年度</td> <td>令和4年度</td> <td>前年比</td> </tr> <tr> <td>施設利用料金</td> <td>9,409,150</td> <td>14,235,750</td> <td>66%</td> </tr> <tr> <td>駐車場</td> <td>8,426,550</td> <td>7,567,650</td> <td>111%</td> </tr> </table>					令和5年度	令和4年度	前年比	施設利用料金	9,409,150	14,235,750	66%	駐車場	8,426,550	7,567,650	111%				
		令和5年度	令和4年度	前年比																
施設利用料金	9,409,150	14,235,750	66%																	
駐車場	8,426,550	7,567,650	111%																	
※旧予約システムは2ヶ月前から予約可能で前納であった。R5.4月分と5月分の利用料はR5年2月と3月に入金となりR4年度に含まれる。R5.6月分からは新予約システム「あじさいネット」導入により後納となった。R6.3月分はR6年度に決済されるため、合計3か月分の差異が生じる。																				
②指定管理者の収支状況(対前年度比)	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td></td> <td>令和5年度</td> <td>令和4年度</td> <td>前年比</td> </tr> <tr> <td>収入(千円)</td> <td>28,674</td> <td>27,049</td> <td>106%</td> </tr> <tr> <td>支出(千円)</td> <td>27,131</td> <td>23,424</td> <td>116%</td> </tr> <tr> <td>差引</td> <td>1,543</td> <td>3,625</td> <td>43%</td> </tr> </table>					令和5年度	令和4年度	前年比	収入(千円)	28,674	27,049	106%	支出(千円)	27,131	23,424	116%	差引	1,543	3,625	43%
		令和5年度	令和4年度	前年比																
	収入(千円)	28,674	27,049	106%																
支出(千円)	27,131	23,424	116%																	
差引	1,543	3,625	43%																	
③指定管理者の自主事業収支状況(対前年度比)	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td></td> <td>令和5年度</td> <td>令和4年度</td> <td>前年比</td> </tr> <tr> <td>収入(千円)</td> <td>942</td> <td>881</td> <td>107%</td> </tr> <tr> <td>支出(千円)</td> <td>153</td> <td>167</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>差引</td> <td>789</td> <td>714</td> <td>111%</td> </tr> </table>					令和5年度	令和4年度	前年比	収入(千円)	942	881	107%	支出(千円)	153	167	92%	差引	789	714	111%
		令和5年度	令和4年度	前年比																
	収入(千円)	942	881	107%																
支出(千円)	153	167	92%																	
差引	789	714	111%																	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

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

		提案内容(目標値、達成状況など)		
①利用者数または利用率 ②収入目標額		利用率	利用者数	利用料収入
	目標	59%	15,000人	11,350千円
	達成状況	80.5%(達成)	47,605人(達成)	9,409千円(未達成)
		※利用率・・・実利用コマ数/利用可能コマ数		
③その他新たなサービス				

4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況			
①満足度調査の実施内容		調査方法:入館者にアンケート用紙を配布、回収			
		調査期間:①9月1日～9月30日、②3月1日～3月31日 計2回 質問項目:施設の清掃、施設の設備環境、フィールド環境、案内表示の分かりやすさ、スタッフの対応、施設受付方法、利用料金、今後も施設を使用したいと思ったかどうか 回収数 :①325枚、②295枚 計620枚			
②満足度調査の結果		区分	満足	やや満足	満足+やや満足
		施設の清掃	95%	4%	99%
		施設の設備環境	93%	5%	98%
		フィールド環境	93%	5%	98%
		案内表示の分かりやすさ	92%	7%	99%
		スタッフの対応	91%	8%	99%
		予約受付方法	86%	11%	97%
		利用料金	88%	9%	97%
		今後も施設を利用したいか	98%	0%	98%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		○事業提案書の達成目標 5段階の利用者満足度において 満足 85%以上 不満足 1%未満			
		○カラスの巣があって木が落ちた →カラスの巣は撤去したが、タイミングが早く再度同じ位置に巣ができたので、次年度では撤去の時期と撤去後の対策を検討している。 ○雨除け、日除けのためにグラウンド周りに屋根がほしい →日陰対策として、屋根の増設要望に関しては、パラソルの設置により一部確保できているが、猛暑日が続く夏季には、他の対策が必要と考えている。			

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	・認知度を高め平日の個人利用促進等で昨年度からさらに高い利用率・利用者数を達成した。 ・利用者満足度も高く、良好な管理運営状況にあると判断し、総合評価を1段階引き上げAAAとする。

令和5年度 神戸市生涯学習支援センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	「市民の生涯学習に係る活動を支援し、もって生涯学習の振興に寄与すること」を目的に設置し、貸会議室、体育館、運動場、展示スペースなど施設の提供と全市的な生涯学習活動の拠点として、生涯学習情報の提供、学習活動の支援、市民講師の育成、講座・講演など学習機会の提供、学習・発表の場の提供を実施。
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市スポーツ協会
(3)指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 108,345,000 決算額 108,345,000

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況
①施設の維持管理業務	施設の安心・安全で快適な環境を維持するため、施設及び設備の保守管理業務、警備・清掃・修繕業務等を実施。	
②施設の運営業務	開館日数 358日 開館時間 月～土曜日9時～21時 日曜日・祝日9時～17時 令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が5類に位置づけられたことに伴い、利用制限を緩和。概ね通常運営に戻っている。 (感染症対策としては、1階出入口での消毒液の配置、職員のマスク着用、貸室の机椅子の消毒などを継続)	
③施設の使用許可に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> ・貸会議室等の受付 月初の抽選会、電話受付、使用料徴収 ・図書室の開室、図書の貸出 ・展示スペース、運動場の利用調整 	
④生涯学習支援業務	<ul style="list-style-type: none"> ・市民講師登録制度の運営(市民講師派遣件数2,060人:前年比89.9%) ・市民講師による一日体験教室やパソコン体験教室、子育て支援講座、現代的課題講演会の開催 ・老眼大学の開催(定員3,000名とし、24回、2コース実施。受講生2,253人、延べ37,059人受講) ・市内15大学連携による「こうべ生涯学習カレッジ」の開催(自主事業)(定員100名、2コース、各6回、受講生104人) ・生涯学習情報誌「ミニまなびすと神戸」発行、毎月5,000枚。 ・生涯学習フェスティバルの開催(9月10日～10月30日、27講座812名参加) 	
(2)利用状況		5年度の状況
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 254,350人(対前年度比122.7%) ・貸室利用件数 10,452件(対前年度比112.6%) ・貸室実利用率 55.9%(対前年度比111.5%) 	
②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・学習相談件数 3,946件(対前年度比123.4%) ・市民講師登録人数 382人(対前年度比94.1%) ・市民講師紹介延べ人数 2,060人(対前年度比89.9%) 	
(3)収支状況		5年度の状況
①使用料または利用料金収入	・使用料収入 14,636千円(前年比98.9%)	

	②指定管理者の収支状況	①指定管理業務収入108,757千円 (※運動場管理にかかる教育委員会からの受託分412千円含む) 指定管理業務支出_105,494千円 収支差額3,263千円(4年度2,042千円) ②自主事業収入 3,036千円 自主事業支出 2,732千円 収支差額 304千円 (R4実績 51千円)
(4)その他		5年度の状況
	①行動指針に対する対応	①学習情報の提供・学習相談 生涯学習プラザを年中無休で開設し、市民のニーズに応じたきめ細やかな情報提供を行うとともに、経験豊富な相談員を配置し、相談業務にあたっている。(相談件数3,946件) ②学習活動への支援 ・生涯学習登録グループ制度(101団体) 市内で活動する学習グループを登録し、活動支援を行っている。 ・自主学習グループづくりの支援(18グループ) 市民講師による体験学習受講後、引き続き学習したいとの意向をもつ方々の、グループづくりを支援している。 ③人材の育成と活用 生涯学習市民講師登録制度を運用し、一日体験教室や講演会などの生涯学習支援事業を行っている。一日体験教室は、市民には学習のきっかけづくりとして、市民講師には、講師体験の場・指導方法の研修機会となるように開催した。(開催件数88件、参加者数1,330人)市民講師自身のスキルアップを図り、講師同士が情報交換をし交流を深めるため、市民講師研修会を実施した。 ④学習機会の提供(きっかけづくり) 多様な年齢層と多彩な課題に対応し、現代的課題講演会・講座等を、市民講師による講演会、市政リレー講座、大学などとの連携講座などの手法で開催した。(計23回実施 参加人数1,435人)また、乳幼児と親子向けプログラムとして、子育て支援事業(42回)を実施した。 ⑤学習・発表の場の提供 貸室や展示スペースを有効に活用し、市民に学習・発表の場を提供した。生涯学習フェスティバルを9月から10月に開催する中で、市民合同作品展や神戸市小学校社会科作品展などを開催した。
	②NPO法人との協働運営	生涯学習プラザにNPO職員(特定非営利活動法人こうべ生涯学習支援ネット)を配置し、「パソコン体験教室」「図書室」「市民講師の1日体験教室」等の運営を協働で行った。
	③各種団体との調整	・北棟及び西棟の各種入居団体(9団体)から共益費(光熱水費、修繕費に充当)を徴収し、光熱水費の支払い及び施設整備・維持管理を行った。 ・各種地元団体との協議に基づき、旧吾妻小学校学校施設開放運営委員会事業の一部を地域活性化事業として引き続き実施した。
	④その他	神戸市環境局の事業として、既存のリサイクル工房の拡大版として、あづま資源回収ステーションを令和4年8月29日に開設した。これにより、地域の方々やコミスタ神戸の利用者が資源を持ち込めるようになった。これを契機として地域の人々とコミスタ利用者が集える場の創出が出来た。

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	①利用者数 220,000人 ②学習相談件数 3,500件 ③貸室実利用率 60.0%	①254,350人(達成) ②3,946件(達成) ③55.9%(未達成)

②収入目標額	・貸会議室等使用料 17,000千円	14,636千円(未達成)
③その他新たなサービス	コミスタメールに登録してもらい、コミスタからの情報を適宜発信した。今後も継続して情報発信を行い、登録者を増やしていく。	令和6年3月末 登録者数 680件 令和5年度発信実績 81件

4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況
①満足度調査の実施内容		<p>【1】センター(貸室等)利用者アンケート 期間:令和5年12月1日～令和6年2月10日 配布数:2,000枚、回収数1,518枚 回収率76% 主な質問項目:施設の清潔感、センター職員の対応、全体的な満足度</p> <p>【2】老眼大学受講者アンケート 期間:R6.3月 回収数:628枚 主な質問項目:年間全講座の満足度</p>
②満足度調査の結果		<p>【1】センター(貸室等)利用者アンケート ・全体的な満足度:満足 やや満足以上 88% ・施設の清潔感:満足 やや満足以上 82.9% ・センター職員の対応:満足 やや満足以上 86.9%</p> <p>【2】老眼大学受講者アンケート ・講座の満足度:満足 やや満足以上 89.4%</p>
③生涯学習支援業務のアンケート		<p>【1】一日体験教室アンケート 期間:令和5年4月～令和6年3月まで 教室数88 配布数1,330 回収数1,206 回収率90.8% ・満足度:満足 やや満足以上 86.3%</p> <p>【2】生涯学習市民講師を派遣した際に、派遣先からの実施報告書を受け取っている。講師に対する感想や意見については、資質の向上の一助となるように講師本人に伝えている。</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		施設の北側の東行一方通行の道路への駐車が多く緊急車両が通れない ⇒葦合警察に連絡し、取り締まり見回りを強化してもらい、注意喚起を掲示した。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<p>・アンケート回収率を1%を超えるような方策を検討してほしい。</p> <p>・一部未達成項目もあり、貸館利用率については改善の余地があると思う。</p> <p>・多くの方にご利用いただいております。施設の管理運営状況は引き続き良好と判断し、総合評価は前年度通りAAとする。</p>