

令和5年度 神戸市立ふたば学舎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)	旧二葉小学校校舎の活用について地域住民で話し合った結果、市民が行う地域活動への参加支援や住民交流・学び、歴史、文化、ものづくりを通じて地域活性化を担う人材の育成を推進することを目的に、平成22年に「地域人材支援センター」としてオープンした。令和元年度により地域に根差した施設となるように「ふたば学舎」に施設名を変更した。 施設内容は、旧小学校校舎を転活用しているため、部屋が多く、事務室、会議室、講堂、多目的室、音楽室、調理室等を備えている。また、旧運動場を二葉公園として整備しており、夕方頃になれば近隣の小・中学生でにぎわっている。	
(2)指定管理者	特定非営利活動法人ふたば	
(3)指定期間	令和5年4月1日から令和8年3月31日	
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 25,000,000円	決算額 25,187,594円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>1. 管理運営内容について</p> <p>○ 施設の維持管理業務 施設の建物・設備等の維持管理業務、会議室・講堂・多目的室等の貸室の運営業務(使用許可、利用料金の収納等)、地元婦人会を中心とした清掃業務、地元企業を活用した施設設備の管理や保安警備等の外部委託</p> <p>○ 施設の管理運営体制: 職員5名、アルバイト5名</p>						
<p>2. 貸館について</p> <p>○ 利用率(稼働率)実績:</p>						
	H30	R1	R2	R3	R4	R5
利用人数(人)	80,582	77,551	50,474	78,099	93,069	100,493
利用率(%)	46.2	51.5	35.9	41.3	44	49.1
利用件数(件)	7,272	6,811	4,870	6,674	7,729	8,459

3. 事業について

(1) 指定事業(指定管理者が指定管理料を用いて実施する事業)

○人材育成事業

・地域内外の未来を担う人材の発掘・育成とともに、これまでの育成支援を基に既に地域活動を実践に移している人材との情報共有による地域活性化を図ることを目的に複数事業を展開した。
・例えば、過去に人材育成事業で支援を受けた卒業生が、企画立案・運営を行い、多世代交流ができる集客イベント「ふたばえにしカフェ(ハロウィン、クリスマス、春祭り等)」を開催し、多い時には200人集まるなど盛況だった。
・おもちゃドクター養成講座の卒業生によって自主的に立ち上げられたボランティアグループが、壊れたおもちゃの修理を行う「ふたばおもちゃ病院」を開催した。また、ふたば学舎の中に留まらない自主的な外部展開として、地域の祭り等でもブース出店した。
・外部企業との連携により、青少年の居場所づくりを目的として、世代を問わず人気を集めるロボットプログラミング教室を開催した。

○地域活性化事業

・毎年恒例の「まちの文化祭」は、コロナ禍による中止・縮小開催を経て、R4年度より通常規模の開催となり、例年3,000人～4,000人が集う新長田の名物イベントとして地元や地域住民に認知されるまでになった。近隣の地域団体、商店街、ふたば学舎入居団体、NPO等と連携し、神戸市内で活動する個人・団体に対して発表の場を提供することで、地域一体型・市民参加型の「文化祭」となっている。R5年度の来場者は3,700人と、R4年度の3,000人から増加した。
・「旧二葉小学校活用委員会」と連携し、市民ワークショップ「みんなで考えよう！ふたば学舎の意義と未来」を実施し、地域住民とふたば学舎の活用方法や未来の望ましい姿についての意見交換を行った。継続事業として今後も開催し、近隣商店街や企業、学生、在留外国人など多様な地域住民との協働に努めていく。

○地域文化事業・多文化共生事業

地域文化(郷土史)の学習をテーマとした講演会、地域の音楽家やアマチュア落語家によるイベント等を実施。また多文化共生・交流を主旨として、KOBEランタン縁日や多国籍料理教室(ふたば料理教室)を開催し、各国の食材や食文化等の知識を広げる機会を提供した。

○震災学習事業

阪神・淡路大震災の教訓と記憶を継承することを目的として神戸市内小・中学校を対象とした体験講座や震災プログラム等(防災ワークショップやまちあるき、トークイベント)を実施。R5年度は前年度の計6校を超える計10校・753名を受け入れた。震災学習事業を実施する他の施設にはない避難所設営体験や炊き出し体験を可能とする点において、差別化を図っている。引き続き校長会等でPRをしながら阪神淡路大震災の被災地として子どもたちへの震災体験の継承や防犯意識の向上に努めていきたい。

(2) 主な自主事業

○ これから起こりうる巨大地震に備える目的で、神戸市外の小中学校等の依頼を受け震災講話や避難所体験、まちあるきなど「震災体験学習受入事業」を実施。(R5受け入れ数 53団体6,143人)※過去最多を記録した昨年度(60団体7,717人)に比較して微減したものの高水準を維持。貴重な収入源(約12,000,000円)ともなっている。

○ 特技や趣味を持った多種多様な人材を講師に招き講座開設を支援する「楽しく講座事業」を実施。講座初心者の経験の場としても活用されている。(講座参加人数 のべ365人)

○ 近隣の商店街等と協力・連携し、地域活性化と青少年の居場所づくりを目的としたコスプレイベント「コスメル。at NAGATA」を開催。(原則月1回開催、年間14日、参加人数のべ1,808人、(前年度1,804人))。各100人超の安定したイベントとなっている。

○ 青少年の居場所づくり、学習支援を目的に、工作ワークショップなどの子供向け体験学習イベント「ふたば夏の陣・春の陣」を実施。(参加人数のべ1,013人)

○ 安心した老後のため、相続や永代供養、遺品整理などを終活をテーマにしたセミナー「周活セミナー」を開催。(参加人数 毎月1回実施 参加人数のべ283人)

○ 令和3年度より、神戸市から「子育て世帯への食を通じたつながり支援事業」を受託。物価高騰などの影響で生活が厳しい状況にある子育て世帯を対象に、食品提供等の支援を実施。(提供世帯 のべ6,486世帯 (前年度4,628世帯))

○ 男性の食の自立と交流を図る「男性料理教室」(参加人数のべ23人)、神戸大学との共催で高齢者の認知症予防及び健康増進に資する事業「コグニケア講座(参加人数のべ115人)」を開催。

○ 施設の認知向上やまちのにぎわいづくりを目的に、企業との連携により、施設利用機会・頻度の低い20～40代や子供連れ家族をターゲットとした集客イベント「おとなの小学校」を開催。(3回開催、参加人数のべ970人)

(3) その他

○ 過去の指定管理評価委員会の意見を受けて、入居テナントとの連携も推進。

・2階部分の市環境局の取組である「エコエコひろば」に関しては、地域住民による清掃ボランティア等との調整を行うとともに、適正な管理運営のため積極的に協力している。

・定住外国人の支援として、「ふたば国際プラザ」と共催して「KOBEランタン縁日2023」を開催。

・「ふたば国際プラザ」が実施する日本語教室に貸室料金等で協力すると共に、他方で、多国籍料理教室の講師の紹介をしてもらう等の連携・協力を行った。

・「神戸アーカイブ写真館」が所有する震災関連パネルを館内オープンスペースで展示。

・広報紙「ふたばだより」への各テナントの紹介やイベント情報の掲載。

4. 5年度の収入状況(令和5年度管理費収支表より)

利用料収入 13,925,660円(前年度比98.72%)

収支状況

収入合計 41,183,944円 ※指定管理料+事業収入+利用料金繰り入れ額+雑収入

支出合計 37,888,176円(収入合計との差額:3,295,768円)

3. 利用者の満足度調査等

	5年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>調査方法:貸館利用者に直接配布(受付にて調査用紙手渡し、鍵返却時回収) 調査期間:令和6年1月16日～令和6年3月3日 配布数:1,500枚 回収数:1,105枚 回収率:73.66%</p> <p>※その他の施設利用者に対しては、施設内に意見箱を常設し、その都度対応報告等を掲示板で回答。</p>
②満足度調査の結果	<p>【利用満足度】※()内はR4年度の結果 満足46.7%(47.6%)、まあ満足34.8%(34.2%)、普通16.5%(16.8%)、やや不満0.5%(0.4%)、不満0.0%(0.3%)、無回答1.5%(0.7%)</p> <p>【職員の対応】 良い44.3%(43.3%)、まあ良い17.7%(20.5%)、普通20.7%(18.9%)、やや悪い0.3%(0.1%)、悪い0.1%(0.0%)、その他11.0%(0.0%)、無回答5.8%(17.3%)</p> <p>【施設の清掃状況】 きれい52.0%(53.9%)、まあきれい29.8%(29.2%)、普通11.9%(12.2%)、やや汚い1.4%(1.1%)、汚い0.5%(0.4%)、無回答4.4%(3.3%)</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"> ・施設の清潔さとレトロな雰囲気が利用者に好印象を与えている様子。 ・職員の対応については、親切や丁寧、優しいといった意見が並び、総じて評価は良い。引き続き、利用者目線に立った接客やホスピタリティ溢れるサービスを心掛ける。 ・HP上で空室状況の閲覧と貸室申込が可能となって以降、手続きが簡素化され好評を得ている一方、HPの空室状況が分かりづらいなどの意見があるため、デザインを変更して見やすくするなどの対応を検討したい。 ・wifi接続は館内の全室で利用できるようになっているが、つながりにくい貸室もあるため、ポケットwifiルータの貸出も始めた。 ・前年度、要望に応じて姿見を常設した会議室を追加したこともあり、ダンスを目的とした貸室利用が増えているため、今年度さらなる鏡の増設を検討する。 ・施設の情報入手について、口コミや紙媒体(ふたばだより)が主であるが、紙媒体の最も多い入手先がふたば学舎であることから、ふたばだよりの紙面の充実や館内でのわかりやすい情報掲示を行いたい。 ・施設の情報を得やすくなるアイデアとして「ネット活用」が最多となっている。すでにX(旧ツイッター)やフェイスブック、インスタグラム、LINE等のSNSを活用しているが、存在をあまり知られていないことから、周知の仕方や活用法の見直す。 <p>市としては、ふたば学舎が地域住民のみならず市内外の方にも活用してもらえように、指定管理者と十分に調整しながら、企業や学生との連携など、既存事業の見直しや活性化について検討していきたい。</p>

4. 選定評価委員会の評価

<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理は適切にできており、満足度調査の結果もまずまずであるが、調査の実施方法、回収率、分析については、改善の余地がある。 ・コロナ5類移行後、利用件数・利用者数が過去最高となり、評価すべきである。 ・震災学習事業が伸びており、コアな事業はニーズもある。こういった好循環を途切れさせず、その他の人材育成事業にもつなげてほしい。 ・決算がマイナスからプラスに転じたことは評価できる。今後も内部で継続的な改善に取り組んでほしい。 ・ホームページでの施設の空室状況について、PDFで1日ごとに更新されているが、小さくて見にくい。他の公共施設も参考にし、視覚的にわかりやすく工夫してもらいたい。 ・インスタグラム、Xのフォロワー数が伸びていない。発信内容の差別化も検討し、市外へのアプローチの手段としても、SNSの強みを発揮してほしい。
--

令和5年度 神戸市立丸山コミュニティ・センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	「丸山コミュニティ・センター」は、昭和46年に当時の自治省モデルコミュニティ地区の指定を受け、コミュニティボンドにより一部資金調達を行い、昭和48年度に建設された施設である。条例において、市民の福祉の増進及び文化の向上をめざし、市民の連帯によるコミュニティの創造を図ることを目的としている。利用者の大部分は周辺地域の住民。施設内容は、大ホール(会議室に分割することもできる)、講習室、料理教室、和室など。	
(2)指定管理者	丸山コミュニティ・センター管理運営協議会	
(3)指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日	
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 11,370,210円	決算額 11,364,075円

2. 管理運営に対する履行確認内容

1. 管理運営内容について					
(1)管理実施状況					
①施設の維持管理業務					
・建物維持管理(施設の開錠・施錠、用具・機器等の点検、小修繕、法定点検)					
・環境維持管理(施設・敷地内の清掃、植栽管理など)					
②施設の管理体制					
・午前2名、午後2名、夜間1名、清掃1名(協議会の会員による管理運営)					
・消防設備及び空調設備の保守点検業務等については外部委託					
(2)貸館について					
①施設運営業務					
・施設の使用許可、使用料の徴収・管理・納付(当該施設は使用料制を採用)					
②利用実績					
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用人数	38,156人	25,325人	29,082人	35,882人	36,730人
利用率	48.6%(25.5%)	44.7%(16.7%)	43.1%(13.6%)	47.2%(14.6%)	50.2%(15.6%)
利用件数	1,414件	993件	1,239件	1,623件	1,736件

2. 事業について

平成30年度より、自主事業（健康麻雀・カラオケ等）、1階の一部スペースの開放などを実施し、新型コロナウイルスの閉館期間がありながらも利用者の定着に繋がっている。

また、令和2年度より、自主事業として小学生向けの英会話教室、小中学生向けの学習室無料開放に取り組んでおり、多世代利用にも注力している。

さらに、令和4年度から、自主事業として、毎月第4日曜日は「こどもひろば」として講習室等を開放し、ビンゴ大会やマジックショーなど、多種多様なゲームが企画されている。毎回大勢の地域の子ども達が参加し、にぎわっている。運営には学生ボランティアを取り込むなど、新たな交流が生まれている。

令和5年度は、ジャズコンサートや丸山ひばり小学校と連携したプログラミング体験会など、新たな取り組みを次々に進めている。令和6年2月23日には開設50周年を迎え、記念行事として地域の小中学生との桜の植樹、丸山地域の未来を考える小中学生の主張大会、中学生による吹奏楽の演奏等を実施した。こどもから高齢者まで150名を超える地域住民が参加し、大変盛り上がった。

○自主事業

健康麻雀、カラオケ、卓球、小物づくり、着付け教室、健康体操、こどもひろば、自習室、コミセンルーム等

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

○指定避難所としての防災備蓄物資、並びに福祉避難所用備蓄物資を保管

○災害時の緊急避難場所・避難所として活用

3. 5年度の収入状況

(1) 使用料収入 1,766千円(4年度:1,687千円、3年度:1,537千円、2年度:1,337千円)

(2) 収支状況 神戸市負担額 9,610千円
(4年度:9,684千円、3年度:9,834千円、2年度:11,063千円)

3. 利用者の満足度調査等

	5年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法:施設利用者に直接配布 調査期間:令和5年4月1日～令和6年3月31日 配布枚数:975枚、回収数:694枚(回収率:71.18%)
②満足度調査の結果	※()内はR4年度の結果 【スタッフの対応】 良い:72.8%(79.2%)、まあ良い:16.6%(14.4%)、普通:7.9%(4.0%)、あまり良くない:0.1%(0%)、良くない:0.1%(0%)、未記入:2.5%(2.4%) 【施設や設備について】清潔さ、整理整頓 良い:74.2%(75.2%)、まあ良い:17.2%(3.9%)、普通:6.9%(0%)、あまり良くない:0%(0.3%)、良くない:0%(0.2%)、未記入:1.7%(6.4%) 【全体の印象】 良い:40.8%(44.9%)、まあ良い:45.5%(38.7%)、普通:10%(9.1%)、あまり良くない:0.1%(0.3%)、良くない:0.1%(0%)、未記入:3.5%(7%)
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・楽しく気持ちよく利用させてもらっている。 ・センターがいつまでもあってほしい。なくなると困る住民が出る。 ・気軽に立ち寄れるのでうれしい。 ・新しくジャズ演奏会も開催され、色々なイベントが増えて楽しみ。(こどもたちの意見) ・小中学生による主張大会に参加できてうれしかった。続けてほしい。 ・こどもひろばが定期的にあるので、友達と行きやすい。

4. 選定評価委員会の評価

・人口減少の中でも利用件数は右肩上がりであり、努力されている。
・主たる利用者が60、70代になりがちだが、小学校との連携など、こども向けの事業を多く実施しており、利用者の質を変える動きに積極的に取り組んでいる。
・地区外の利用者へのアプローチとしても、Instagram等のSNSでの発信に引き続き努めてもらいたい。
・引き続き、持続可能な運営に創意工夫を頂きつつ、地域の中核拠点としての役割を期待したい。

令和5年度 神戸市立地域福祉センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	すべての市民が地域社会のふれあいの中で日常生活を送ることができるよう、市・事業者・市民が協力して地域福祉の向上をめざして、様々な福祉・交流活動を行う「ふれあいのまちづくり」事業を展開している。 地域福祉センターは、その活動拠点として、児童や高齢者、障害者や健常者など地域住民をはじめすべての人が地域の福祉活動や交流活動などを行うために利用できる施設で、概ね小学校区に1か所整備している。(令和6年7月現在、163小学校区に対して、市立189箇所整備済) 施設は、地域活動コーナーや会議室、調理コーナー、談話コーナー等の機能を備えており、延床面積は約250㎡を標準としている。令和3年度には、利用者向けに公衆無線LAN(Wi-Fi)を整備した。
(2)指定管理者	ふれあいのまちづくり協議会 188団体(1団体【箕谷】が2施設管理)
(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 315,991千円 決算額 312,107千円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者である各ふれあいのまちづくり協議会は、自治会・婦人会・民生委員児童委員協議会・青少年育成協議会・老人クラブ等、校区内の主な地域団体を中心に構成されており、地域福祉センターを拠点として、福祉活動・交流活動を中心に、ボランティアベースで環境・防災・子育て支援など地域の実情に即した幅広い活動(ふれあい喫茶、子育てサークル、健康体操、一人暮らし高齢者料理教室など)を実施。また、施設維持業務においては、主に清掃や備品管理、利用申込の受付、利用調整、軽微な補修等を行っている。 地域福祉センターは地域活動のみならず、各種地域団体の会合や住民のサークル活動など住民の交流活動にも活用。 全体としては、概ね適正に管理運営されていると考えているが、一方では、市民に対する認知度が十分でなかったり、指定管理者を含め地域活動の担い手不足や高齢化、センター利用者の固定化などの課題も顕在化している。 こうした課題に対し、市では令和4年度に有識者会議(地域福祉センターに関する検討委員会)をたちあげて議論。現在、頂いた最終報告書の内容を踏まえ、各ふれあいのまちづくり協議会の意見も聞きながら、「地域福祉センターの新たな役割などを示す基本方針」の策定を進めている。 利活用促進の観点からは、インターネットやスマートフォンにより、利用予約、空き状況の確認、無人管理ができるよう、民間企業(スペースマーケット社)の協力を得て予約管理システムと連携したスマートロックの導入に向けた実証実験を実施(中道地域福祉センターでは先行して、令和5年1月～予約システムを導入、令和5年9月～予約システムと連携したスマートロックを導入)。順次、希望するセンターにおいて予約システムとスマートロックの導入を促進する(令和6年度は市内10か所程度)。 また、区地域協働課とも連携し、令和4年度は累計59施設で82の多世代交流事業(例えば、小学生向けのプログラミング教室の開催、ICT技術を活用した無人管理の検討、自習スペースの開放や学習支援をはじめとしたこども向け事業、ボランティアに関心のある大学生との連携など)をモデル的に実施した。令和5年度においても、人気のあった親子向けプログラミング教室などを引き続き実施したほか、YouTuber体験教室などの目新しい事業も取り入れ、昨年度を上回る累計69施設で107の事業を実施。 さらに、地域福祉センターの利活用促進並びに施設周知を目的とした新たな取り組みとして、令和5年度は、施設の利用を希望する団体・個人を本市が公募し、活用希望者(団体)とふれあいのまちづくり協議会とのマッチングをする取り組みを行った。結果として、NPOや地域貢献に関心のある個人等、31組の新たな利用につなげた。 令和5年度の利用者数については、1,335,030人であり、(R4:1,156,374人、R3:828,377人、R2:628,841人、R元:1,500,794人)コロナ禍の影響からは徐々に回復しつつある。
--

3. 利用者の満足度調査等

	5年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法:施設利用者に直接配布。 調査期間:令和5年10月1日～令和5年12月28日 実施数 :市立地域福祉センター189箇所 回収数 :13,748枚

<p>②満足度調査の結果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・R5年度の利用回数 初めて: 5.4%、定期的(週1回や月1回等): 82.4%、行事がなくても立ち寄る: 7.8%、未記入: 4.4%、 (R4年度…初めて: 4.7%、月1回: 25.2%、月2~4回: 51.5%、月に5回以上: 15.3%、未記入: 3.3%) ・スタッフ対応 満足: 92.2%、不満: 1.1%、未記入: 6.7% (R4年度…満足: 56.7%、普通: 22.5%、不満: 0.5%、未記入: 20.2%) ・行事内容 満足91.6%、不満0.9%、未記入: 7.4% (R4年度…満足: 55.0%、普通: 20.9%、不満: 0.2%、未記入: 23.9%)
<p>③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ふれあいのまちづくり協議会が実施する地域のための取り組みとして地域福祉センターではふれあい喫茶や体操教室、コーラスなど日々様々なイベントが実施されており、「楽しい」「元気になる」といった声や「親切な対応が嬉しい」「安心して居場所となっている」といった声など肯定的な意見や感想がほとんどである。 ・一方、ボランティアの高齢化を懸念する声や、参加者の固定化から幅広い年代の人が集まることのできる施設になることを望む声が多くあった。 ・令和4年度に設置した地域福祉センターに関する検討委員会から提出された最終報告書の内容を踏まえて、指定管理者の負担軽減のほか、地域福祉センターが多様な団体・個人の活動の場、多世代交流の場となるよう、市として施設の利活用の促進や管理運営のあり方について様々な施策を展開しているところである。引き続き、ふれあいのまちづくり協議会に対し、より多様な世代が地域福祉センターを利用できるよう市としても働きかけを続けていく。長年にわたって神戸市の地域活動の中心を担ってきたふれあいのまちづくり協議会とも十分に意見交換を重ねながら、より地域活動の拠点・地域社会の課題解決に寄与する施設として地域福祉センターが活用されるように、本市も取り組んでいきたい。

4. 選定評価委員会の評価

<ul style="list-style-type: none"> ・実証実験が増えているのは評価できる。さまざまな実験・挑戦をしていくか活路はない。 ・昨年度と比べて利用者数が20万人ほど増加しており、よい傾向である。 ・施設名称については、高齢者だけでなく、様々な世代が気軽に利用できる施設であることをPRするためにも変更に向けた検討を進めた方がよい。 ・満足度調査については、施設ごとの分析、把握はもちろん、細かいニーズが把握できる調査になるよう、内容については絶えず検討してもらいたい。 ・なお、市におかれては、現行のふれあいのまちづくり協議会のみに限ることなく、今後は、NPOや企業なども地域の様々な団体の協力も得ながら、地域福祉センターが持続可能的に運用されるように検討すべきである。
--

令和5年度 神戸市立婦人会館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	婦人の文化と教養を高め、婦人の社会的地位の向上を図るため設置。施設内容は、神戸市立総合福祉センターの4階・5階の一部に、事務室、大会議室、音楽室、多目的室、IT研修室、衣服工房室、倉庫、保育ルーム。
(2)指定管理者	一般社団法人 神戸市婦人団体協議会
(3)指定期間	令和4年4月1日から令和6年3月31日まで
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 16,975,000円 決算額 16,852,127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	緊急事態を想定した総合福祉センターの合同消防訓練(2回/年)に参加。
	②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室の使用許可及びその使用制限、使用料の徴収・減免等について、神戸市立婦人会館条例並びに同施行規則等の規定に基づき業務を適正に実施 ・職員の応対力向上のため「手話啓発講座」、「やさしい日本語研修」を職員研修として実施 ・時代適合性及び男女共同参画の観点から、性別に基づく減免(女性のみで利用した場合の3割減免)を廃止(令和6年度から) ・社会実証として利用率の低い平日夜間の閉館を実施(令和6年度から2年間)
	③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページや広報紙KOBEにより、施設情報やあじさい講座の開催情報を発信。Instagramによる講座情報の発信を検討中(区あじさい講座で先行実施済) ・全ての貸会議室にフリーWi-Fiを整備済 ・キャッシュレス決済導入済
(2)利用状況		5年度の状況
	①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・貸会議室利用件数:5,199件(対前年度比7.1%増 対3年度比48.8%増 対2年度比93.2%増 対元年度比0.1%減) 4年度4,856件、3年度3,495件、2年度2,691件、元年度5,203件 ・貸会議室利用人数:60,390人(対前年度比10.9%増 対3年度比61.6%増 対2年度比119.0%増 対元年度比14.0%減) 4年度54,446人、3年度37,369人、2年度27,571人、元年度70,234人 ・貸会議室利用率51.1%(午前46.4%、午後76.4%、夜間21.4%) 4年度 46.9%(午前43.2%、午後71.2%、夜間17.5%) 3年度 35.3%(午前34%、午後54.7%、夜間10.4%) 2年度 31.2%(午前26.7%、午後50.3%、夜間11.0%) 元年度 56.8%(午前58.3%、午後74.4%、夜間28.2%)

	②その他利用状況	<p>自主事業について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女性の文化と教養を高める講座として、元気で100年いきいき講座、パソコン教室、スマホ教室、税金のはなし、おやこえいご、市民救命士養成講座など、実用的で多種多様な講座を実施した。事業計画では各回10人を想定。常に5人を下回っている講座の見直しを行った。 ・新規受講者の開拓のため、無料で参加できる特別講座(元気で100年いきいき講座、税金のはなし、)を開催したほか、全ての講座を見学可能とした。 <ul style="list-style-type: none"> ・講座開催数 (R3)723単位→(R4)863単位→(R5)783単位 ・受講者数 (R3)6,867人→(R4)8,478人→(R5)7,677人 <p>自主事業アンケート</p> <p>実施期間:令和6年1月5日～1月31日 242枚配布 208枚回収 回収率86.0%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座の感想(大変満足46% やや満足19% 普通5% やや不満2% 不満0% 無回答29%) ・受講料(高い4% 普通53% 安い16% 無回答27%) ・受講回数(はじめて26% 2～3回12% 5回以上55% 無回答7%)
(3)収支状況		5年度の状況
	①使用料または利用料金収入	<ul style="list-style-type: none"> ・使用料収入:5年度7,311,960円(対前年度比11.1%増) 4年度6,578,850円 3年度5,085,670円
	②指定管理者の収支状況	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理事業 収入 16,975,000円 支出 16,852,127円(+122,873円) ・自主事業 収入 7,936,700円 支出 5,077,336円(+2,859,364円) ※6年度から自主事業収益の3割を市に還元
(4)その他		5年度の状況
	①行動指針に対する対応	<p>社会情勢の動向等に伴って多様化・高度化する女性の学習ニーズを踏まえた多種多様な講座を開催した。</p>

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	貸室利用率50%	・利用率51.1%(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>調査方法: 来館者へのアンケート調査 調査期間: ①一般の貸会議室予約者: 令和6年1月5日～1月31日 ②月初の貸会議室抽選会参加者(定例使用): 令和6年1月5日 配布数等: ①配布数400枚、回収数357枚、回収率: 89.3% ②配布数18枚、回収率17枚、回収率: 94.4% 質問項目: 居住区、性別、年代、利用回数、選んだ理由、利用目的、清潔さ、備品、館内表示、職員の対応など</p>
②満足度調査の結果		<p>○選んだ理由(複数回答可) ①交通の便39% 使用料が安い19% 慣れている15% 施設がきれい13% 会館時間が長い1% 予約しやすい5% 様々な貸室7% その他0% 無回答1% (令和4年度: 交通の便が良い26%、使用料が安い14%、使い慣れている8%、施設がきれい7%、開館時間が長い2%、予約しやすい4%、様々な貸室5%、その他34%)</p> <p>○職員の対応(親切・丁寧さ) ①とても良い23%、良い31%、普通25%、やや悪い2%、悪い0%、無回答19% (令和4年度: とても良い19%、良い29%、普通26%、やや悪い2%、悪い0%、無回答24%) ②とても良い18%、良い18%、普通35%、やや悪い6%、悪い0%、無回答23% (令和4年度: とても良い15%、良い15%、普通40%、やや悪い5%、悪い5%、無回答20%)</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"> ・貸会議室利用料金を男女平等に→令和6年度から女性のみでの減免を廃止 ・毎月借りている(定期利用者)が有利に→誰もが公平に利用できるように定期利用者を優先する取扱いには行っていない。 ・ホワイトボードが消えにくい→令和6年度更新予定 ・ホワイトボード用マーカーのインクが切れている→メンテナンスを徹底する ・更衣室がほしい→基本的な用途は会議室なので、必要な場合は別途会議室を借りてほしい ・人によって説明が分かりにくかったり、話が伝わりにくい→窓口で適切な職員対応ができるよう、職員間での情報共有に努める

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所見	<p>自主事業の適宜見直し、キャッシュレスへの対応、Wi-Fiの整備など、管理運営状況の改善に前向きに取り組むことで、利用率の増加などに繋がっており、一定評価できる。</p> <p>一方で、以下の点については引き続き検討が必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度調査の無回答率が高く、また、定期利用者と一般利用者との間で結果にギャップがあるため、結果分析及び調査方法の精査が必要 ・若者の利用促進を目的とした、Instagram等、SNSの早期運用 ・名称(愛称)に関するアンケート結果の分析・評価 <p>長年、指定管理を行っている良さと、それゆえに変わりにくいという構造的な問題も見えてきたと感じるので、緊張感を持って対応してほしい。</p>