

令和4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利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	平成30年4月1日から令和5年3月31日
(4)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 36,540,000円 決算額 38,188,054円 ※決算額のうち、指定管理料(修繕費)不足額補填額 1,648,054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							
○ 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							
○ 施設の管理運営体制:職員5名、アルバイト5名							
2. 貸館について							
○ 利用率(稼働率)実績							
	H29	H30	R1	R2	R3	R4	
利用人数(人)	79,420	80,582	77,551	50,474	78,099	93,069	
利用率(%)	47.2	46.2	51.5	35.9	41.3	44.0	
利用件数(件)	6,945	7,272	6,811	4,870	6,674	7,729	
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 地域活動に興味を持つ個人の仲間・きっかけづくりを支援するため、フィールドワークと座学を組み合わせた実践的講座「ふたば縁塾」として実施。令和4年度は、「おもちゃドクター養成講座(21名)」等の活躍場所として、ふたば学舎内外で「クリップモーター作りやおもちゃ病院」など積極的に自主企画のイベントを実施。その他、神戸市OB(ふたば学舎理事等)を派遣し自治会活動の相談・アドバイスを行う「事務局助っ人制度」の運用や、令和2年度ふたば縁塾卒業生及び公募ボランティアに対するイベント参画機会の提供・活動のサポート等を実施した。							
○ 地域活性化事業 コロナ禍以降、地域恒例行事として定着しつつある市民参加型イベント「まちの文化祭」は久しぶりに例年通りの開催(来場者3,000名)ができた。来場者も制限開催した令和3年度より500名ほど増え、出展者・来場者共に喜ぶ声が聞かれた。また、地域福祉センターと同様に現役世代や子供の利用を促進し、多世代交流の場を生み出していくため、プログラミング教室に関しても試行的に実施した(2022年11月3日)。							
○ 地域文化事業 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。「ラジオ関西」の公開収録等のイベントにも参加した。密集回避に配慮しつつ開催し、コロナ禍におけるイベント実施の継続に努めた。							
○ 震災学習事業 神戸市内小・中学校を対象とした震災体験学習(参加人数 6校571人)やイベント等を実施。防災ワークショップやまちあるき、トークイベント等。Web会議ツールも積極的に活用し、バリエーションに富んだ開催方法で震災学習の普及に努めた。							

(2) 主な自主事業

- 阪神・淡路大震災の記憶を継承することを目的として、神戸市外の学校や企業等の依頼を受け震災講話や避難所体験など「震災体験学習受入事業」を実施。(参加人数 60件8,315人、昨年度比で5,942人増加)
- 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「楽らく講座事業」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306人)
- 地域活性化と青少年の居場所づくりを目的としたコスプレイベント「コスメル。at NAGATA」を開催。(年間14日、参加人数 のべ1,804人、前年度比200人ほど増加)
- 青少年の居場所づくりを目的に、「ふたば夏の陣」等、子供向け体験学習イベントを実施。(参加人数 計267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、計365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。(提供世帯 のべ4,628世帯)

(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「エコエコ広場」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。
 - ・「ふたば国際プラザ」が実施する日本語教室参加者である外国籍児童の「ふたば食堂」への参加。
 - ・「神戸コミュニティ相談センター」と連携し、自治会が抱える地域活動の課題解決にあたる「事務局助っ人制度」を実施。
 - ・「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. 4年度の収入状況(令和4年度管理費収支表より)

利用料収入 14,105,510円(前年度比126.48%)

収支状況

収入合計 50,637,173円 ※指定管理料+事業収入+利用料金繰り入れ額+広告料+雑収入
 別途協議書に基づき、市から追加修繕費をR5.4月に¥1,648,054を追加支給

支出合計 53,729,329円(-3,092,156円)

3. 利用者の満足度調査等

	4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)</p> <p>調査期間:令和5年1月11日～令和5年3月1日</p> <p>配布数:1,400枚 回収数:1,012枚 回収率:72.28%</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R3年度の結果</p> <p>満足47.6%(49.8%)、まあ満足34.2%(31.5%)、普通16.8%(16.8%)、やや不満0.4%(0.6%)、不満0.3%(0.0%)、無回答0.7%(1.3%)</p> <p>【職員の対応】</p> <p>良い43.3%(48.9%)、まあ良い20.5%(23.1%)、普通18.9%(21.3%)、やや悪い0.1%(0.1%)、悪い0.0%(0.0%)、無回答17.3%(6.5%)</p> <p>【施設の清掃状況】</p> <p>きれい53.9%(53.7%)、まあきれい29.2%(28.5%)、普通12.2%(12.7%)、やや汚い1.1%(1.0%)、汚い0.4%(0.2%)、無回答3.3%(3.8%)</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"> ・施設の清潔さと明るさ、レトロな雰囲気の利用者に好印象を与えている様子。 ・駐車場の拡大やダンス用などの鏡の設置に関する希望が多かった。駐車場は敷地にも限りがあり拡充は困難だが、鏡については会議室1-4に増設し、利便性の向上を図った。 ・貸室申込手続きについては、ホームページでの空き室状況掲載の周知と窓口スタッフのさらなる熟練度アップに取り組みつつ、引き続き手続きの簡易化(キャッシュレス化含む)の検討を進めたい。 ・朝の清掃に加えて、貸室利用後に職員が部屋の消毒を行っており、サービスの一環として清潔な施設維持に繋がっていると考えられる。 ・施設の情報入手について、口コミや紙媒体が主であるが、Twitterで情報を得た20～30代の利用者もいるため、今後もSNSでの発信力を意識し、若い層の利用者増加に繋げたい。 <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るように、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

- ・令和4年度の施設利用者数はコロナ禍前を超えて増加しており、現場の努力の反映と高く評価できる。
- ・令和4年度は自主事業としての震災体験学習事業が大きく収入に寄与しているが、これが一過性で終わらないような取組みを期待したい。近隣施設のついでとしての立ち寄り先ではなく、本施設を第一目的で来てもらえるようなPR、発信、満足度を上げる努力が望まれる。
- ・利用者数から考えると満足度調査における収集回答数がやや少ないので、母数を増やす工夫に取組まれたい。例えば、ペーパーで実施している現手法にgoogleの機能を活用したスマートフォンによる回答を付加する、QRコードの読み取り機能を活用するなど、講座との連動も含めてより幅広い声を聴く取組みを検討願いたい。
- ・インスタグラムやX(旧:Twitter)を活用した熱心な情報発信は評価できる。引き続き発信を続けてフォロワーやファンを増やす努力をしていただきたい。

令和4年度 丸山コミュニティ・センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	「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	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 11,370,210円 決算額 11,370,210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					
	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用人数	35,653人	38,156人	25,325人	29,082人	35,882人
利用率	47.5%(24.5%)	48.6%(25.5%)	44.7%(16.7%)	43.1%(13.6%)	47.2%(14.6%)
利用件数	1,384件	1,414件	993件	1,239件	1,623件

2. 事業について

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、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、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。毎回大勢の地域のこども達が参加し、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。

- 健康麻雀(自主事業) 169回1,180人(3年度:152回1,164人、2年度:187回1,522人)
- カラオケ(自主事業) 151回1,307人(3年度:109回721人、2年度:81回578人)
- コミセン英会話(自主事業) 12回119人(3年度:3回30人)
- コミセンルーム(自主事業) 225回(2,107人)(3年度:週2日程度)小中学生向けに学習室を無料開放
- 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. 4年度の収入状況

- (1)使用料収入 1,687千円(3年度:1,537千円、2年度:1,337千円 元年度:1,906千円)
- (2)収支状況 神戸市負担額 9,684千円
(3年度:9,834千円、2年度:11,063千円 元年度:9,309千円)

3. 利用者の満足度調査等

	4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4年4月1日～令和5年3月31日 配布数:823枚 回収数:582枚(回収率70.72%)
②満足度調査の結果	※()内は前年度数値 【スタッフの応対について】親切・丁寧さ 良い・まあ良い:93.7%(89.5%) 普通:3.9%(8.8%) あまり良くない・良くない:0.0%(0.0%) ※未記入:2.4% 【施設や設備について】清潔さ・整理整頓 良い・まあ良い:89.2%(89.5%) 普通:3.9%(5.3%) あまり良くない・良くない:0.5%(0.0%) ※未記入:6.4% 【全体の印象】 大変満足・満足:83.5%(86.7%) 普通:9.1%(8.3%) やや不満・不満:0.3%(0.0%) ※未記入:7.1%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	【意見】 ・いつも丁寧に應對して下さり感謝。 ・オアシスのようにほっと息をつける心安らぐ場所です。 ・ギャラリーの展示が次々と変わり、楽しみにしている。 ・野菜販売、バザーなど地域に根差した活動が素晴らしい。 (こどもたちのコメント) ・スーパーボール、メダカすくいがよかった。 ・気持ちよく勉強できた。 ・日曜日のこどもひろばは、一日中遊べて楽しかった。 【要望】 ・トイレをウォシュレットにしてほしい

4. 選定評価委員会の評価

- ・中高年を主たる対象とした事業に加えて、小中学生向けの取り組みも活発となっている結果、地域住民にとっての第3の居場所として確立されてきていることは評価できる。このことは、満足度調査の結果にも表れている。
- ・利用者の約7割が丸山地区住民であり、地域の方の憩いの空間となっていることは評価できる一方で、神戸市民全体に開かれた施設でもあるので、丸山地区以外の利用も増えるよう、外部への情報発信の継続・工夫に期待したい。そのような取組みを通じ、類似施設である地域福祉センターとの差別化を図ってもらいたい。
- ・インスタグラムはフォロワー数は着実に増えており、更なる増加を引き続き期待したい。
- ・担い手の確保についても努力されているということだが、着実にノブンを渡せるよう引き続き取り組んでほしい。
- ・今後も市内における持続可能な地域活動のモデルとしての取り組みを期待したい。

令和4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)	<p>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。</p> <p>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5年3月現在、163小学校区に対して、市立189箇所整備済)</p> <p>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。</p>
(2)指定管理者	ふれあいのまちづくり協議会 188団体
(3)指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 315,095千円 決算額 307,877千円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>・指定管理者である各ふれあいのまちづくり協議会は、自治会・婦人会・民生委員児童委員協議会・青少年育成協議会・老人クラブ等、校区内の主な地域団体を中心に構成されており、地域福祉センターを拠点として、福祉活動・交流活動を中心に、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)を実施している。</p> <p>・また、地域福祉センターは各種地域団体の会合や住民のサークル活動などでも活用されているところが多い。</p> <p>・建物の管理面においては、清掃や備品管理、利用申込の受付、利用調整、軽微な補修等を行っている。</p> <p>・全体としては、概ね適正に管理運営されていると考えているが、一方では、市民に対する認知度が十分でなかったり、担い手の不足や高齢化、利用者の固定化などの課題も顕在化してきている。</p> <p>・こうした課題やニーズについて、令和4年度は、多様な団体や個人の参画を得ながら、地域福祉センターの活用や新たな運営手法について検討し、公衆Wi-FiやICTを活用し、ふれあいのまちづくり協議会における情報共有の促進や若年世代の利用の促進を図った。また、区役所と連携し、ふれあいのまちづくり協議会等の意見も十分に聞きながら、累計59施設で82の新たな事業をモデル的に実施した。(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)</p> <p>・なお、令和4年度においても、新型コロナウイルス感染症の影響による地域活動の停滞や感染症防止対策に伴う自主的な閉館・利用制限があったものの、利用者数は、1,156,374人(R3:828,377人、R2:628,841人、R元:1,500,794人)で徐々に回復しつつある。</p>
--

3. 利用者の満足度調査等

	4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4年7月20日～令和4年11月30日 実施数 :市立地域福祉センター189箇所 回収数 :11,223枚
②満足度調査の結果	<p>※令和3年度までは、未記入を除いた実数で割合を算出していたが、令和4年度からより厳密に評価するため、未記入も実数に含めて割合を算出している。従来の計算では、例えばスタッフ対応の満足度に関して言えば、未記入を除いた枚数が$11,223 \times 0.798 \div 8956$枚、満足と答えた総数は$11,223 \times 0.567 \div 6363$枚なので、未記入を除いた枚数で満足度を計算すると$6363 \div 8956 \times 100 \div 71\%$となる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・R4年度の利用回数 初めて:4.7%、月に1回:25.2%、月に2～4回:51.5%、月に5回以上:15.3%、未記入:3.3% (R3年度…なし:11.5%、1～6回:29.7%、7～12回:19.7%、12回以上:39.1%) ・スタッフ対応 満足:56.7%、普通:22.5%、不満:0.5%、未記入:20.2% (R3年度…満足:75.2%、普通:24.5%、不満:0.3%) ・行事内容 満足55.0%、普通20.9%、不満0.2%、未記入:23.9% (R3年度…満足:78.3%、普通:19.4%、不満:2.3%)
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>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肯定的な意見や感想がほとんどであるが、例年、住民同士の関係の中で新たな利用に対する排他的な雰囲気を感じている利用者もいる。特に優先的に利用できる団体(ふれあいのまちづくり協議会の構成団体など)がいるので自由に借りにくいとの指摘が見られた。</p> <p>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、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検討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。</p> <p>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、より住民が利用しやすい地域福祉センターとなるように、本市も支援していきたい。</p>

4. 選定評価委員会の評価

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数が徐々に回復の傾向にあることは評価できる。 ・令和4年度に取組まれたモデル事業は良い取組みであり、成功事例を地域福祉センター間で水平展開できるよう、各指定管理者間の情報共有の活性化を期待したい。また、地域福祉センターに様々な活用方法があることを積極的に外部発信して、利用者の幅を広げてほしい。 ・指定管理者であるふれあいのまちづくり協議会における担い手の高齢化と担い手不足が課題であると確認できる。令和4年度に設置された地域福祉センターに関する検討委員会から報告を受けたとのことである。この報告書等を踏まえながら、今後、地域住民の理解のもとに将来に向けて望ましい施設のありかたに向けた取組みを進めるとともに、市の機構改革による伴走支援とともに持続可能な体制づくりへの取組みを期待したい。
--

令和4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)	<p>【設置目的】 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の施設</p> <p>【施設概要】 (1)所在地:神戸市中央区橘通3丁目4番1号 (2)開館時期:昭和32年4月(婦人の学習活動の拠点として開館) (3)竣工:昭和44年11月4日(耐震補強・老朽設備改修 平成29年1月16日) (4)構造:鉄筋コンクリート造5階建(神戸市立総合福祉センターの4階・5階の一部) (5)敷地面積:4,579.97㎡(総合福祉センター) (6)延床面積:1,474㎡(総合福祉センターの4階・5階の一部) 5階:事務室、大会議室(1)、小会議室(3)、音楽室、多目的室、IT研修室、衣服工房室、倉庫(4) 4階:中会議室(2)、小会議室(3)、保育ルーム</p>
(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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 16,975,000円 決算額 16,975,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	4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防災訓練(2回/年)に参加した。
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 ・適正な人員配置を維持している。 ・令和5年2月にキャッシュレス決済を導入。
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した。 ・全ての貸会議室にフリーWi-Fiを整備
(2)利用状況	4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:4,856件(対前年度比38.9%増 対2年度比80.5%増 対元年度比6.7%減) 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:54,446人(対前年度比45.7%増 対2年度比97.5%増) 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 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、ママのための美ヨガ、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 (R1)928単位→(R2)588単位→(R3)723単位→(R4)863単位 ・受講者数 (R1)10,704人→(R2)5,162人→(R3)6,867人→(R4)8,478人
(3)収支状況	4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:4年度6,578,850円(対前年度比29.4%増)、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 16,989,922円(▲14,922円) ・自主事業 収入 7,694,000円 支出 4,948,877円(+2,745,123円)
(4)その他	4年度の状況
①行動指針に対する対応	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。

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46.9%(達成率93.8%)
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

	4年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>(1)来館者へのアンケート調査【令和4年度から①貸会議室予約者②月初の貸会議室抽選会参加者(定期的利用者)に分けて調査を実施】 調査期間:①令和5年1月5日～1月31日 ②令和5年2月1日 配布数等:①配布数500枚、回収数417枚、回収率:83.4% ②配布数20枚、回収数20枚、回収率:100% 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> <p>(2)自主事業講座受講者へのアンケート調査 調査期間:令和5年1月5日～1月31日 配布数等:配布数268枚、回収数242枚、回収率:90.3% 質問項目:居住区、年代、受講回数、受講の内容(満足度)など</p>
②満足度調査の結果	<p>(1)来館者へのアンケート調査 ○選んだ理由(複数回答可) ①交通の便26% 使用料が安い14% 慣れている8% 施設がきれい7% 会館時間が長い2% 予約しやすい3% 様々な貸室5% その他33% 無回答2% ②交通の便22% 使用料が安い19% 慣れている6% 施設がきれい9% 会館時間が長い1% 予約しやすい4% 様々な貸室14% その他25% 無回答0% (令和3年度:交通の便が良い28%、使用料が安い22%、使い慣れている10%、施設がきれい12%、開館時間が長い2%、予約しやすい10%、様々な貸室11%、その他5%) ○職員の対応(親切・丁寧さ) ①とても良い18%、良い30%、普通24%、やや悪い3%、悪い0%、無回答24% ②とても良い15%、良い15%、普通40%、やや悪い5%、悪い5%、無回答20% (令和3年度:とても良い37%、良い36%、普通22%、やや悪い2%、悪い0%、無回答4.2%)</p> <p>(2)自主事業講座受講者へのアンケート調査 ○年代:10代 0.4% 20～30代 0.4% 40～50代 6.2% 60～70代 74.0% 80代以上 17.3% 無回答 1.7% ○受講回数:はじめて 26% 2～3回 10% 5回以上 63% 無回答 1% ○講座の内容:大変満足 62.4% やや満足 20.6% 普通 7.9% やや不満 0.8% 不満 0.4% 無回答 7.9%</p>

<p>③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応</p>	<p><要望> ・午前・午後を通して利用する場合に貸室内で昼食を取りたい。(コロナウィルス感染拡大防止のため中止)→令和4年9月から再開 ・キャッシュレス決済ができるようにしてほしい。→令和5年2月より開始 ・荷物が置けるロッカーの設置 →スペースの確保が難しいため、ご要望として受け止め ・抽選の日(毎月1日)にわざわざ来ないといけない。ネット予約などで対応してほしい。 →神戸市でネット予約システム(あじさいネット)を開発中 <苦情> ・貸室の利用時間10分前にスタッフが来て退室を急かされるのは感じが悪い→時間前に退出を促すことがないよう職員に周知した。 ・男性が混ざると料金が高くなるので肩身が狭かった。男女混合でも同一料金にすべき→利用料減免について令和6年度から見直し予定 ・スタッフが高圧的。偉そう(定例利用者より)→職員に應對マナーの指導を行った。 ・来館して予約をした時点で必ず使用料金を支払わなければならないというルールは変えてほしい(そのため来館していても、わざわざ電話で予約している)→使用料は利用日までに支払えばよいということを職員に周知した。</p>
-------------------------------	---

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	<input type="radio"/> AAA <input type="radio"/> AA <input checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C
<p>所 見</p>	<p>適正な人員配置を維持しているほか、利用者から要望のあったキャッシュレス決済やWi-Fi設備の導入を積極的に行い、より利用しやすい施設にする努力が伺えるなど、施設の管理運営は概ね適正に行われている。一方、以下の課題があり、改善を諮りたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の應對について、「高圧的」と言われるなど、満足度調査の結果は昨年よりも下回っている。マナーの改善を徹底することが重要である。 ・施設のFacebookのフォロワーが極めて少なく、1年半以上更新がされていないなど、SNSでの広報ができていない。定期的な更新ができないのなら廃止し、他の媒体による広報に注力することが望ましい。 ・施設名称、設置目的について、隣接する男女共同参画センターとの関係も含め、引き続き、あり方を検討することが求められる。