

令和4年度 王子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】 国際的・全国的なスポーツ大会開催会場。全市的なスポーツ大会の開催会場。他の地区体育館と同様に、灘区及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。</p> <p>【施設内容】</p> <p>(1)体育館 ○所在地:灘区青谷町1丁目1-1 ○竣工時期:昭和53年10月10日 ○施設内容 主体育室(競技場) 1,607㎡、身体障害者体育館 522㎡、剣道場 607㎡、柔道場 528㎡(224畳)、トレーニング室 164㎡、会議室 61㎡</p> <p>(2)スタジアム(陸上競技場) ○所在地:灘区王子町2丁目1 ○竣工時期:昭和31年10月10日 ○施設内容 トラック1周400m・8コース(全天候型)、フィールド 6,528㎡(人工芝) 収容人数 メインスタンド約2,500人、バックスタンド約500人</p> <p>(3)補助競技場 ○所在地:灘区王子町1丁目1 ○竣工時期:昭和31年10月 ○敷地面積:9,900㎡</p> <p>(4)相撲場 ○所在地:灘区王子町1丁目1 ○竣工時期:昭和31年10月 ○敷地面積:1,480㎡(競技エリア 620㎡)</p> <p>(5)テニスコート(バレーボールコート) ○所在地:灘区王子町1丁目1 ○竣工時期:昭和31年10月 ○施設内容 全天候型6コート</p> <p>(6)プール ○所在地:灘区王子町3丁目1-1 ○竣工時期:昭和60年 ○施設内容:競泳用50m9コース、競泳用25m6コース、幼児用変形800㎡</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・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	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)
(4)R4市支出額(単位:円)	協定締結額161,891,832円 決算額161,891,832円(光熱費補填額:792,234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	<p>○施設管理 ・計画的な施設修繕や専門業者による法令、定期点検、体育器具及びトレーニング機器の点検を実施</p> <p>○各種清掃 ・公園内を適宜巡回し、放置ごみ、枯れ枝、雑草の除去、専門業者による樹木剪定等を実施 ・地域住民との協働による「おうじくらぶ花壇」の整備、クリーン作戦への参加</p>

②施設の運営業務

- ノウハウの活用
 - ・スポーツ専門技術に卓越した職員の配置
- 利用促進
 - ・無休営業(年末年始と月1回の施設整備日を除く)を引き続き実施
 - ・テニスコートの夏期夕方の営業時間を2時間延長(17時→19時)
 - ・プールの営業日を9月の第1日曜日まで延長(9月4日)
- 熱中症予防対策
 - ・WBGT計を各施設に設置
 - ・利用者に水分を補充するよう声かけ注意喚起を実施
 - ・テニスコートに「日よけテント」(2張)設置
 - ・ロビー:ウォータークーラー、製氷機を設置
- プールの安全運営
 - ・健康管理と良好な水質保全のため、1時間に10分間の休憩時間
 - ・危険行為や禁止事項の掲示
 - ・1時間に1回、場内放送で注意喚起
 - ・全監視員が笛やトランシーバーを携帯し、万全な監視体制を確保
 - ・混雑が予想される休日には、監視員を増員
 - ・新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、混雑の予想される土日祝日と夏休み期間中の団体予約の制限を行った。
- 情報発信
 - ・HPや指定管理者の情報誌によって、イベント、教室の募集等の情報発信
 - ・情報誌「スポ教つうしん」を神戸市立幼・小・中学校全児童に配布(年3回)
- 新型コロナウイルス感染症対策
 - ・館内の常時換気
 - ・入館時のマスク着用、チェックシートの記入、アルコール消毒の徹底
 - ・サーモグラフィによる検温の実施
 - ・観客席、待合席の距離確保
 - ・更衣室の入場制限(利用終了後の速やかな退館の促し)
 - ・プールの一部予約制の導入 など

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3年度	331	17	17	365
令和4年度	348	17	0	365

※空調設置のため、令和3年12月～翌2月まで一部休館

③その他の業務

- ア. スポーツ教室(自主事業)
- イ. 利便施設の有効活用
- 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

4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)	利用率 (3年度)	利用率 (4年度)
利用者数(会議室等・大会観覧者含む)	235,888人	328,673人	139.3%		
主競技場・身障体育館・柔剣道場	112,130人	154,807人	138.1%	72.4%	78.2%
トレーニング室	8,826人	10,386人	117.7%	-	-
陸上競技場	62,458人	74,688人	119.6%	61.1%	67.6%
バレー兼テニスコート	27,090人	24,908人	91.9%	59.2%	63.3%
プール	8,317人	24,717人	297.2%	-	-

※利用率・・・実利用コマ数／利用可能コマ数

②その他利用状況

ア. スポーツ教室実施状況(自主事業)

教室:卓球、グラウンドゴルフ、バドミントンなど 22教室
 受講者数:(定期)定員1,566人 受講者1,432人 充足率91.4%
 (短期)定員1,739人 受講者数1,546人 充足率88.9%

イ. 利便施設の有効活用

旧食堂跡	利用者に開放、食事スペース及び談話スペースとして活用
	飲み物とパン等の自動販売機を設置(H28・12～)
	中央図書館王子分室運営協力(H29・1～)
自動販売機	体育館・スタジアムの全設置台数26台
チームロッカー	体育館:24台設置(24台利用)
	テニスコート:6台設置(3台利用)
	トレーニング室:36台設置(12台利用)

ウ. 地域スポーツクラブの育成・支援

(1)地域スポーツクラブの運営支援

- ①区連絡協議会の運営支援・区役所等との連携
 全県事業、全市会、区連絡協議会、地域スポーツクラブ支援会議、
 全市連絡協議会への参加
 - ②主催事業の開催支援
 イベント12回(10月～3月)
 - ③育成事業
 スポーツ安全講習会の開催 1回(9月) 参加者12人
 市民救命士講習会(出張サービス)1回(6月)参加者8名
- (2)地域スポーツクラブ間の交流支援
- ①スタジアムや体育館を利用した交流試合の開催 3回(12月、3月)
 - ②全市交流大会等の企画・調整
 (バドミントン、卓球、家庭バレーボール、グラウンドゴルフ、ラグビー、ミニバス、スナッグゴルフ)

エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業

- ①ランニング・ウォーキングの拠点づくり
 - ・「ランニング教室(スタジアム)」参加者79人
 - ・「神戸あちこち散歩」実施 参加者5人
 - ・「酒蔵ウォーク」参加予定者20名 ※雨天中止
- ②市民が施設に親しみ健康づくりに取り組むための仕組みづくり
 - ・体力測定会、下半身筋力測定会等の実施 6回 168人
 - ・Inbody測定会の実施 3回 217人
- ③市民向け安全講習会の開催
 - ・AED講習会 参加者4名(7月)
 - ・テーピング教室 参加者12名(9月)

(3)収支状況		4年度の状況				
①使用料		令和2年度	令和3年度	(前年度比)	令和4年度	(前年度比)
		38,365千円	44,631千円	116.3%	58,368千円	130.8%
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)
	収入	159,737千円	158,871千円	99.5%	161,794千円	101.8%
	支出	148,316千円	141,631千円	95.5%	161,794千円	114.2%
	差	+11,421千円	+17,240千円		+0千円	
③指定管理者の自主事業収支状況		令和2年度	令和3年度	(前年度比)	令和4年度	(前年度比)
	収入	7,273千円	11,301千円	155.4%	26,924千円	238.2%
	支出	8,334千円	10,905千円	130.8%	23,828千円	218.5%
	差	▲1,061千円	+396千円		+3,096千円	

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施設全体の利用者数 400,000人以上(大会観覧者を含む) ②体育館 利用者数 130,000人、利用率95% ③スタジアム 利用者数 80,000人、利用率66% ④テニスコート 利用者数 34,000人、利用率72% ⑤プール 利用者数 37,000人 ⑥トレーニング室の利用者数 23,000人以上	①施設全体利用者数 328,673人 →未達成 ②体育館 利用者数 105,781人→未達成 利用率 95.05%→達成 ③スタジアム 利用者数 74,688人→未達成 利用率 67.6%→達成 ④テニスコート 利用者数 24,908人→未達成 利用率 63.3% →未達成 ⑤プール 利用者数 24,717人 →未達成 ※入場制限等による減 ⑥トレーニング室の利用者数 10,386人 →未達成 ※入場制限等による減
②収入目標額	目標額 67,000千円	58,368千円 →未達成
③その他新たなサービス	①お客様満足度で「満足」、「まあ満足」 82%以上 ②地域へ出張指導・イベント開催・地域貢献 ・年間15回以上 ・参加人数2,500人以上	お客様満足度調査 ・体育館 98.15% →達成 ・プール 95.6% →達成 地域への出張指導や参画 ・年間14回 →未達成 ・参加人数2,217人 →未達成 ※【前年度比】 11回1,117人 → 14回 2,217人

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	【全体】	<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:10月14日～11月8日、2月12日～3月8日 計2回</p> <p>○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> <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>1回目</td> <td>10月14日～11月8日</td> <td>790</td> <td>501</td> <td>63.4%</td> </tr> <tr> <td>2回目</td> <td>2月12日～3月8日</td> <td>565</td> <td>373</td> <td>66.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【プール】</p> <p>○調査方法:入場者にアンケート用紙を配布、回収</p> <p>○調査期間:8月24日～9月4日 計1回</p> <p>○質問項目:プールのトイレ・個室・シャワー、スタッフの対応、全体の満足度等</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>プール</td> <td>8月24日～9月4日</td> <td>708</td> <td>299</td> <td>42.2%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	実施期間	配布	回収	回収率	1回目	10月14日～11月8日	790	501	63.4%	2回目	2月12日～3月8日	565	373	66.0%	区分	実施期間	配布	回収	回収率	プール	8月24日～9月4日	708	299	42.2%										
	区分	実施期間	配布	回収	回収率																																
1回目	10月14日～11月8日	790	501	63.4%																																	
2回目	2月12日～3月8日	565	373	66.0%																																	
区分	実施期間	配布	回収	回収率																																	
プール	8月24日～9月4日	708	299	42.2%																																	
②満足度調査の結果	<p>■全体 1回目(10月14日～11月8日)</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>90.2%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>96.8%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>97.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>■全体 2回目(2月12日～3月8日)</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>93.5%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>97.9%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>99.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>■プール</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>78.6%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>95.2%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>95.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>■スポーツ教室 1回目(10月14日～11月8日)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>時間</td> <td>94.8%</td> </tr> <tr> <td>講師の指導内容</td> <td>98.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>■スポーツ教室 2回目(2月12日～3月8日)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>時間</td> <td>96.5%</td> </tr> <tr> <td>講師の指導内容</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	満足+まあ満足	館内の清潔感	90.2%	スタッフの対応	96.8%	全体的満足度	97.1%	区分	満足+まあ満足	館内の清潔感	93.5%	スタッフの対応	97.9%	全体的満足度	99.2%	区分	満足+まあ満足	館内の清潔感	78.6%	スタッフの対応	95.2%	全体的満足度	95.6%	区分	満足+まあ満足	時間	94.8%	講師の指導内容	98.2%	区分	満足+まあ満足	時間	96.5%	講師の指導内容	100%
区分	満足+まあ満足																																				
館内の清潔感	90.2%																																				
スタッフの対応	96.8%																																				
全体的満足度	97.1%																																				
区分	満足+まあ満足																																				
館内の清潔感	93.5%																																				
スタッフの対応	97.9%																																				
全体的満足度	99.2%																																				
区分	満足+まあ満足																																				
館内の清潔感	78.6%																																				
スタッフの対応	95.2%																																				
全体的満足度	95.6%																																				
区分	満足+まあ満足																																				
時間	94.8%																																				
講師の指導内容	98.2%																																				
区分	満足+まあ満足																																				
時間	96.5%																																				
講師の指導内容	100%																																				
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>○車いす専用駐車場の要望 →障害者用とは別に玄関前スペースを案内</p> <p>○落ち葉清掃依頼 →スタジアム北側園路、側溝の清掃を実施</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"> 満足度調査は数が少ないと信頼度も落ちる。Webアンケート等を検討し、アンケートの回収数を増やすよう改善すべき。 総合評価はAAとする。

令和4年度 神戸市立青少年科学館(バンドー神戸青少年科学館)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)	現代の高度な文化生活を支えている科学技術について、市民、特に次の時代を担う青少年の認識を深め、豊かな創造性を養うことを目的として設置。 【開館時期】本館:昭和59年4月 新館:平成元年4月 【構造等】鉄筋コンクリート造 本館地上5階建・新館地上4階地下1階建 【敷地面積】 8,035㎡(本館 5,125㎡・新館 2,910㎡) 【延床面積】 12,336㎡(本館 6,502㎡・新館 5,834㎡) 【主要施設】 展示室、プラネタリウム、天体観測室、研修室、工作室、理科実験室、パソコン室、科学情報室(図書室)
(2)指定管理者	SFG神戸(共同事業体、株式会社コングレ 公益財団法人科学技術広報財団 株式会社NTTファンシィーズ)
(3)指定期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日まで
(4)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 374,014,858円 決算額 379,142,080円 光熱費 支援額8,294,186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	<p>【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、設備員が常に1名常駐している体制とし、巡回や日常点検、中央監視装置にて設備等の監視や空調運転監視を実施した。大雨後の各所漏水状況を把握し報告した。</p> <p>【警備】 警備員が常に2名以上(休館日1名)常駐している体制とし、警備勤務配置に基づき館内の巡回や立哨を実施し、来館者の多い際は誘導や整理等も実施した。</p> <p>【清掃】 清掃員が常に1名常駐している体制とし、開館前の展示室等の館内清掃や、開館中の館内清掃を実施し、嘔吐やお茶等のこぼれ等の突発的な清掃にも迅速に対応した。</p> <p>【修繕】 施設の状況を把握し、老朽箇所等を計画的に補修したほか、突発的な不具合にも迅速に対応した。(例:雨漏り補修、消防設備不備修繕、汚水排水管高圧洗浄、太陽光発電量表示パソコン更新等)</p> <p>【評価】 協定書どおり適正に実施している。</p>

<p>②施設の運營業務</p>	<p>【運営】 ・開館時間延長 月・火・木 9:30～16:30、金・土・日・祝・春休み・夏休み 9:30～19:00 ※H26から金曜日も夜間開館を実施 ・開館日数の増 春・夏休み期間について無休とする。</p> <p>・プラネタリウムの夜間投影 金・土・日・祝・春休み・夏休み 1日6回投影(最終回は19:00～)</p> <p>【企画展・特別展の開催】 ・夏の特別展「デジタルスポーツミュージアム」初開催7/22～8/30(40日間)入場者:21,092名 ・第4回ポートアイランドサイエンスフェスティバル 11/12～11/13(2日間)入場者:5785名 ※ポートアイランド内にある研究機関・学校・施設など全19団体の協力のもと、展示のほか、ワークショップ・実験を開催した。 ・春の企画展「もっとプラネタリウムとあそぼう」4/29～5/8入場者:2,466人 ・春の企画展「プラネタリウムとあそぼう」4/1～10開催(10日間)入場者:1,726名</p> <p>【プラネタリウム運営】 4/1～6/30 リニューアルのため閉室。7/3～ドームシアターとしてリニューアルオープン。サイエンス番組(687回47,782人)、こども番組(293回28,436人)、星空ヒーリング(11回691人)、一般番組(436回30546人)の他、教育施設であることから、学習番組として小学4・6年生番組(157回21927人)中学生番組(16回1282人)の投影も実施した。ライブ解説メインの番組として星空ライブ(152回9,588人)を投影した。リニューアル後新たなドームシアター貸出(9回1450人)等も含め、年間で計1,615回投影、135,228人入場した。</p> <p>【はやぶさ2巡回展】 JAXAの主催する「はやぶさ2」帰還カプセルと「リュウグウ」のサンプル特別展示の巡回展を6/17から21まで実施。その間にリュウグウのサンプルから生命の水の痕跡が発見されたので、その分析を実施している岡山大学と遠隔で接続して、見学の実施や大学の先生を招いて対談を実施した。</p> <p>【その他の取組】 天文観測、アウトリーチ事業の実施、学校園との連携、企業との連携、外部主催イベント・共催イベントの実施</p> <p>【評価】 リニューアル後の新たな需要の創出含め、概ね提案どおり適正に実施している。</p>
<p>③その他の業務</p>	<p>【広報】 ・「かがくかんニュース」の発行 年4回 ・パンフレットへのAR技術の導入(3次元展示室案内、オリジナルキャラクターのフォトフレーム) ・ドームシアターリニューアル記念講演会の実施</p> <p>【キャリア教育への協力】 ・中学生トライやるウィーク2期にわたり10校20名の受け入れ ・学芸員実習生5名の受け入れ(神戸大学、岡山理科大学、高知大学等)</p> <p>【評価】 科学館のPRを積極的に進めるとともに、魅力向上に貢献した。</p>
<p>(2)利用状況</p>	<p>4年度の状況</p>
<p>①施設利用状況</p>	<p>【入館者数】374,905人(前年度比 191%)</p>
<p>②その他利用状況</p>	<p>【展示室入館者数】239,677人(前年度比 195%) 【ドームシアター入館者数】135,228人(前年度比185%)</p>
<p>(3)収支状況</p>	<p>4年度の状況</p>
<p>①使用料または利用料金収入</p>	<p>【入館料】71,969,370円(前年度比201%)、貸館ドーム使用料631,280円</p>
<p>②指定管理者の収支状況</p>	<p>【収入額】387,436,266円 【支出額】387,436,266円</p>

(4)その他		4年度の状況
①行動指針に対する対応	<p>①子供の学びと育ちを支える場として、「神戸市少年少女発明クラブ」や「おもしろ科学館クラブ」などのクラブ活動(36回385人)のほか、「親子で参加する教室」、「夏休みワークショップ」など各種教室やアウトリーチなど(116回4484人)を実施し、多くの参加者に好評を得た。</p> <p>②市民の科学リテラシーを育む生涯学習の場として、「星空ウォッチング」などを計14回開催し、延べ994人が参加した。</p> <p>③サイエンスコミュニケーションの場として、ドームシアターリニューアル記念に気軽に楽しめる講演会やワークショップ、内覧会を開催し、計36回4325名が参加された。</p>	
②その他	<p>当初の提案にはない事業であるが、パンフレットにAR技術を導入し、展示室以外の場所でも新しい科学技術に利用者が楽しんで触れられるよう努めることを、今年度も継続して実施した。またプラネタリウムからドームシアターとしての活用に向け多方面にわたる需要も高まった。</p> <p>なお、配置については4月から12月まで理科教員免許を保有する職員が不在であった。</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	【入館者数】447,000人	【実績】374,905人(達成率84.0%)
②収入目標額	【ドームシアター】22,630,000円	【実績】23,777,300円(達成率105%)
③その他新たなサービス	<p>【主な提案内容】</p> <p>①ミュージアムショップの拡充(継続)</p> <p>②出張教室年間50回以上実施</p>	②はR4は54校実施

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>【アンケート実施】</p> <p>・実施期間 令和4年度の館内アンケートは、プラネタリウムリニューアルオープンに合わせて7月から実施した。また、回答数を増やすことを目標に、10月からはgoogleフォームを利用したWebの館内アンケートも併用</p> <p>・回収数:紙アンケート 2,783回答、Webアンケート 1,363 回答 合計 4,146 回答</p> <p>・実施方法 館内にてスタッフが来館者へ直接声をかけ、アンケートへの回答を依頼。回答して頂いた来館者へは記念のノベルティを渡した。</p> <p>・質問事項: 科学館全体、スタッフの対応の満足度、展示室及びプラネタリウムの内容の感想 等</p>																															
②満足度調査の結果	<p>【アンケート結果】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体的な満足度</td> <td>67%</td> <td>32%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>58%</td> <td>41%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>楽しかった</th> <th>まあ楽しかった</th> <th>ややつまらなかった</th> <th>つまらなかった</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>展示室</td> <td>86%</td> <td>13%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>プラネタリウム</td> <td>81%</td> <td>16%</td> <td>2%</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>			大変満足	満足	やや不満	不満	全体的な満足度	67%	32%	1%	0%	スタッフの対応	58%	41%	1%	0%		楽しかった	まあ楽しかった	ややつまらなかった	つまらなかった	展示室	86%	13%	1%	0%	プラネタリウム	81%	16%	2%	1%
	大変満足	満足	やや不満	不満																												
全体的な満足度	67%	32%	1%	0%																												
スタッフの対応	58%	41%	1%	0%																												
	楽しかった	まあ楽しかった	ややつまらなかった	つまらなかった																												
展示室	86%	13%	1%	0%																												
プラネタリウム	81%	16%	2%	1%																												

	<p>【評価】</p> <p>Webでの回答を促すべく、通常とは違うノベルティを用意することで、回答数が大幅に増え、全体として年間回収目標の4,000回答を超えることができた。令和5年度も引き続き、紙とWeb両方で回収していく予定である。</p>
<p>③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応</p>	<p>映像に迫力があつたや本物の星空みたいだったなどの意見が多くあつたことから、リニューアル後のプラネタリウムも楽しんでもらえたことが分かる。解説スタッフの声が良かった、解説内容が良かった、星座の解説がもっとあつた方がいいなどの意見もあつた。映像だけでなく、解説スタッフの声に癒されに来ている方や解説をじっくり聞きに来られている方など、様々な目的で観覧されていることが分かる。展示室もリニューアルした部分を指して、最新の科学を学べるから良いという意見もある一方で、展示物が古いという意見も例年通り多く見られた。4月にボランティアの言動に対する苦情があり、ボランティアの接遇研修を実施するとともに、配置を変更した。</p>

5. 選定評価委員会の評価

<p>管理運営に対する総合評価</p>	<p>○AAA ●AA ○A ○B ○C</p>
<p>所 見</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ Webアンケートを実施しており、アンケートの回収率が昨年より増え1%を超えているが、もう少し増やしてほしい ・ 教員や生徒など教育関係者と分けたアンケート結果が欲しい。 ・ 非常に努力されており、満足度は高いが、改善点を積極的に聞き反映すべき。 ・ 総合評価はAAとする。

令和4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	平成30年4月1日から令和5年3月31日まで
(4)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 114,364,053 決算額 114,364,053

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	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 356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1月5日～3月24日 体育館は空調等工事のため利用停止 新型コロナの感染防止対策として、消毒液の設置、感染防止ポスターを多数掲出、貸室使用後の机、いすの消毒に加え、職員の管内巡回時に、トイレ、エレベーター等の人の手が触れる場所を重点的に消毒実施。(マスク着用のお願いは、令和5年3月12日まで)	
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2,291人:前年比104.2%) ・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 令和3年12月より、先着順としていた講座受付を抽選に変更し、また令和4年2月より、Eメールによる講座申込の受付を開始した。これは好評を得ており、本年度以降も引き続き実施予定である。 ・老眼大学の開催(定員1,000名、24回、2コースに開催方法を変更、受講生2,237人、延べ36,218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60名、2コース、各6回、受講生113人)※コロナ前定員100名 ・生涯学習情報誌「ミニまなびすと神戸」発行、毎月5,000枚。 ・生涯学習プラザの運営(相談機能・情報提供機能) ・生涯学習ネットワークの推進(自主学習グループの登録・育成) ・高齢者学習センターの運営支援 ・生涯学習フェスティバルの開催(9月10日～10月30日、33講座631名参加) ・人材の育成・活用の充実(市民講師の資質向上・コミュニティーの結成) ・学習成果の評価(生涯学習パスポートマナビ単位認定制度の運用) 	
(2)利用状況		4年度の状況
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 207,334人(対前年比95.0%) ・貸室利用件数 9,279件(対前年比106.3%) ・貸室実利用率 50.1%(対前年比99.2%) 	
②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・学習相談件数 3,197件(対前年比59.4%) ・市民講師登録人数 406人(対前年比92.5%) ・市民講師紹介延べ人数 2,291人(対前年比104.2%) 	

(3)収支状況		4年度の状況
①使用料または利用料金収入	・使用料収入 14,936,850円(対前年比114.6%)	
②指定管理者の収支状況	<p>①指定管理業務収入114,742千円 (※運動場管理にかかる教育委員会からの受託分378千円含む) 指定管理業務支出 112,700千円 収支差額2,042千円(3年度10,557千円)</p> <p>②自主事業収入 339千円 自主事業支出 288千円 収支差額 51千円(R3実績 48千円、R2は開催せず)</p>	
(4)その他		4年度の状況
①行動指針に対する対応	<p>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3,197件)</p> <p>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。 ・自主学习グループづくりの支援(17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。</p> <p>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85件、参加者数1,341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。</p> <p>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35回実施 参加人数1,282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(38回)を実施した。</p> <p>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月に開催する中で、市民合同作品展や高齢者学習センター文化発表会、また3年ぶりに神戸市小学校社会科作品展などを開催した。</p>	
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	<p>・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。</p> <p>・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。</p>	
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 400,000人 ②学習相談件数 3,100件 ③市民講師紹介延べ人数 3,100人 ④市民講師活用人数 56,000人 ⑤貸室実利用率 60.0%	①207,334人(達成率51.8%) ②3,197件(達成率103.2%) ③2,291人(達成率73.9%) ④42,582人(達成率76.0%) ⑤50.1%(達成率83.5%)
②収入目標額	・貸会議室等使用料 17,000千円	14,937千円(達成率87.9%)
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5年3月末登録者数 560件 令和4年度発信実績 121件

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】センター(貸室等)利用者アンケート 期間: 令和4年12月1日～令和5年1月31日 配布数: 1,500枚、回収数 1,240枚 回収率 83% 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: R5.2～3月 回収数: 650枚 主な質問項目: 年間全講座の満足度</p> <p>【3】その他 ・センター内常設「メッセージボックス」 利用者の意見、感想、要望等を随時受付し、対応策を記載したカードを掲示</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 40.5% やや満足 51.2% やや不満 6.9% 不満 1.4% ・施設の清潔感: 満足 32.8% やや満足 49.5% やや不満 15.5% 不満 2.2% ・センター職員の対応: 満足 48.7% やや満足 42.9% やや不満 7.1% 不満 1.3%</p> <p>【2】老眼大学受講者アンケート ・講座の満足度: 満足 23.5% やや満足 64.6% やや不満 10.6% 不満 1.2%</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4年4月～令和5年3月まで 教室数85 配布数1,000 回収数885 回収率88.5% 主な質問項目:満足度、参加のきっかけ ・満足度:満足72.3% やや満足16.3% 普通5.6%、やや不満0.9% 不満0.7% ・参加のきっかけ:チラシを見て68.8% ホームページを見て16.4% 広報こうべを見て6.8%</p> <p>【2】講演会アンケート 期間:令和4年4月～令和5年3月まで 講演会数17 参加者数644 回収数594 回収率92.2 ※市政リレー講座は除く 主な質問項目:満足度、参加のきっかけ ・満足度:満足44.8% やや満足23.2% 普通17.6%、やや不満3.9% 不満1.3% ・参加のきっかけ:チラシを見て72.5% ホームページを見て20.8% 広報こうべを見て4.0%</p> <p>【3】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>
④利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	施設の西北角にある街角広場の利用者のマナーが悪い ⇒管理を任されている地域婦人会とも相談し、設置されたベンチを撤去した

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"> ・利用者数の目標値は過大ではないか。 ・老眼大学等リピーターが多い事業は、講座の内容を変える等マンネリ化を防ぐ工夫が今後求められるので気を付けて運営してほしい。

令和4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)	<p>【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</p> <p>【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</p>
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市スポーツ協会・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	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)
(4)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 129,937,005円 決算額 129,937,005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	<p>○施設管理 ・計画的な施設修繕や専門業者による法令、定期点検、体育器具及びトレーニング機器の点検を実施</p> <p>○各種清掃 ・専門業者清掃業者による日常清掃、職員によるトレーニング室の清掃実施</p>																	
	②施設の運営業務	<p>○ノウハウの活用 ・「スポーツ安全講習会」(4回実施:参加者56人) ・「市民スポーツセミナー」(7回実施:参加者67人)等を開催</p> <p>○利用促進 ・無休営業(年末年始と月1回の施設整備日を除く)を引き続き実施 ・会議室に休憩用テーブルセット、大型テレビ及びレコーダーを設置 ・会議室の利用促進のためダンス実施できる床材にし鏡を設置</p> <p>○熱中症予防対策 ・ロビー:製氷機を設置 ・啓発ポスター掲示 ・競技場・体育室:扇風機の無料貸出</p> <p>○安全対策 ・職員全員が市民救命士の資格を取得し、まちかど救急ステーションとしての救急体制確保、市民救命士資格認定機関として「AED&CPR講習会」の実施</p> <p>○情報発信 ・HPや指定管理者の情報誌によって、イベント情報、教室の募集等の情報の発信</p> <p>○新型コロナウイルス感染症対策 ・館入口に常時職員1名配置し注意喚起 ・サーモグラフィによる検温の実施 ・観客席、待合席の距離確保 ・各種受付をWEB申込可能とし、ネット環境に不慣れな人用に申し込み専用パソコンを設置し、職員サポートを実施 ・更衣室の入場制限(利用終了後の速やかな退館の促し) ・トレーニング室の事前予約制の導入 など</p> <p>○その他 ・観葉植物の配備や季節に合わせた飾り付けを実施し、くつろぎの空間を演出</p> <table border="1" data-bbox="646 1989 1497 2107"> <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3年度</td> <td>332</td> <td>18</td> <td>15</td> <td>365</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>344</td> <td>18</td> <td>3</td> <td>365</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3年度	332	18	15	365	令和4年度	344	18	3	365
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3年度	332	18	15	365															
令和4年度	344	18	3	365															

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	4年度の状況																																				
①施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;"></th> <th style="width: 15%;">令和3年度</th> <th style="width: 15%;">令和4年度</th> <th style="width: 10%;">(前年度比)</th> <th style="width: 10%;">利用率 (3年度)</th> <th style="width: 10%;">利用率 (4年度)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者数</td> <td style="text-align: center;">122,796人</td> <td style="text-align: center;">146,186人</td> <td style="text-align: center;">119.0%</td> <td style="text-align: center;">58.1%</td> <td style="text-align: center;">92.4%</td> </tr> <tr> <td> 競技場</td> <td style="text-align: center;">52,368人</td> <td style="text-align: center;">63,031人</td> <td style="text-align: center;">120.4%</td> <td style="text-align: center;">58.3%</td> <td style="text-align: center;">93.2%</td> </tr> <tr> <td> 第1体育室</td> <td style="text-align: center;">28,164人</td> <td style="text-align: center;">32,928人</td> <td style="text-align: center;">116.9%</td> <td style="text-align: center;">55.7%</td> <td style="text-align: center;">86.5%</td> </tr> <tr> <td> 第2体育室</td> <td style="text-align: center;">21,413人</td> <td style="text-align: center;">26,634人</td> <td style="text-align: center;">124.4%</td> <td style="text-align: center;">58.2%</td> <td style="text-align: center;">87.9%</td> </tr> <tr> <td>利用数(大会観覧者含む)</td> <td style="text-align: center;">136,142人</td> <td style="text-align: center;">172,563人</td> <td style="text-align: center;">126.8%</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; margin-top: 5px;">※利用率…実利用コマ数/利用可能コマ数</p>		令和3年度	令和4年度	(前年度比)	利用率 (3年度)	利用率 (4年度)	利用者数	122,796人	146,186人	119.0%	58.1%	92.4%	競技場	52,368人	63,031人	120.4%	58.3%	93.2%	第1体育室	28,164人	32,928人	116.9%	55.7%	86.5%	第2体育室	21,413人	26,634人	124.4%	58.2%	87.9%	利用数(大会観覧者含む)	136,142人	172,563人	126.8%		
	令和3年度	令和4年度	(前年度比)	利用率 (3年度)	利用率 (4年度)																																
利用者数	122,796人	146,186人	119.0%	58.1%	92.4%																																
競技場	52,368人	63,031人	120.4%	58.3%	93.2%																																
第1体育室	28,164人	32,928人	116.9%	55.7%	86.5%																																
第2体育室	21,413人	26,634人	124.4%	58.2%	87.9%																																
利用数(大会観覧者含む)	136,142人	172,563人	126.8%																																		
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、ふれあい体操など 定期24教室、短期3教室 受講者数:(定期)定員1,710人 受講者1,363人 充足率85.1% (短期)定員155人 受講者73人 充足率81.9%</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 0;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">区分</th> <th style="width: 20%;">令和3年度</th> <th style="width: 20%;">令和4年度</th> <th style="width: 10%;">(前年度比)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用人数</td> <td style="text-align: center;">13,372</td> <td style="text-align: center;">15,353</td> <td style="text-align: center;">114.8%</td> </tr> <tr> <td>講習会(回数)</td> <td style="text-align: center;">178</td> <td style="text-align: center;">89</td> <td style="text-align: center;">50.0%</td> </tr> <tr> <td>講習会(人数)</td> <td style="text-align: center;">178</td> <td style="text-align: center;">90</td> <td style="text-align: center;">50.6%</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 ・用具レンタル(ストラックアウト、ポッチャ、ユニカール、キンボール、ディスクゴルフ、アキュラシー、ドッチビーなど) ・各種講習会の開催 4回(7月、10月、11月、3月) 参加者56人</p> <p>エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業 ①ランニングクリニックやウォーキングイベントを通じた拠点づくり ②市民スポーツセミナー等の開催実施(スポーツセミナー 7回 67人)</p>	区分	令和3年度	令和4年度	(前年度比)	利用人数	13,372	15,353	114.8%	講習会(回数)	178	89	50.0%	講習会(人数)	178	90	50.6%																				
区分	令和3年度	令和4年度	(前年度比)																																		
利用人数	13,372	15,353	114.8%																																		
講習会(回数)	178	89	50.0%																																		
講習会(人数)	178	90	50.6%																																		
(3)収支状況	4年度の状況																																				
①使用料	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 15%;">令和2年度</th> <th style="width: 15%;">令和3年度</th> <th style="width: 10%;">(前年度比)</th> <th style="width: 20%;">令和4年度</th> <th style="width: 10%;">(前年度比)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">17,311千円</td> <td style="text-align: center;">28,545千円</td> <td style="text-align: center;">164.9%</td> <td style="text-align: center;">36,001千円</td> <td style="text-align: center;">126.1%</td> </tr> </tbody> </table>		令和2年度	令和3年度	(前年度比)	令和4年度	(前年度比)		17,311千円	28,545千円	164.9%	36,001千円	126.1%																								
	令和2年度	令和3年度	(前年度比)	令和4年度	(前年度比)																																
	17,311千円	28,545千円	164.9%	36,001千円	126.1%																																
②指定管理者の収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 15%;">令和2年度</th> <th style="width: 15%;">令和3年度</th> <th style="width: 10%;">(前年度比)</th> <th style="width: 15%;">令和4年度</th> <th style="width: 10%;">(前年度比)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: center;">129,970千円</td> <td style="text-align: center;">130,210千円</td> <td style="text-align: center;">100.2%</td> <td style="text-align: center;">129,718千円</td> <td style="text-align: center;">99.6%</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: center;">89,246千円</td> <td style="text-align: center;">102,409千円</td> <td style="text-align: center;">114.7%</td> <td style="text-align: center;">127,064千円</td> <td style="text-align: center;">124.1%</td> </tr> <tr> <td>差</td> <td style="text-align: center;">+40,724千円</td> <td style="text-align: center;">+27,801千円</td> <td style="text-align: center;">\</td> <td style="text-align: center;">+2,654千円</td> <td style="text-align: center;">\</td> </tr> </tbody> </table>		令和2年度	令和3年度	(前年度比)	令和4年度	(前年度比)	収入	129,970千円	130,210千円	100.2%	129,718千円	99.6%	支出	89,246千円	102,409千円	114.7%	127,064千円	124.1%	差	+40,724千円	+27,801千円	\	+2,654千円	\												
	令和2年度	令和3年度	(前年度比)	令和4年度	(前年度比)																																
収入	129,970千円	130,210千円	100.2%	129,718千円	99.6%																																
支出	89,246千円	102,409千円	114.7%	127,064千円	124.1%																																
差	+40,724千円	+27,801千円	\	+2,654千円	\																																

③指定管理者の自主事業収支状況	令和2年度	令和3年度	(前年度比)	令和4年度	(前年度比)	
	収入	14,698千円	22,357千円	152.1%	27,390千円	122.5%
	支出	19,703千円	26,526千円	134.6%	28,883千円	108.9%
	差	▲5,005千円	▲4,169千円		▲1,493千円	

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 98.0%以上 ②観覧者を含む利用者数 330,000人以上 ③トレーニングルーム利用者数 48,000人以上	①利用率 97.2% →未達成 ②観覧者を含む利用者数 172,563人 →未達成 ③トレーニングルーム利用者数 13,372人 →未達成 ※入場制限等による減	
②収入目標額	使用料収入 35,000千円	使用料収入 36,001千円 →達成	
③その他新たなサービス	①お客様満足度で「満足」、「まあ満足」 82%以上 ②地域へ出張指導・イベント開催・地域貢献 ・年間20回以上 ・参加人数3,000人以上	お客様満足度調査 91.95% →達成 地域への出張指導や参画 ・22回 →達成 ・参加人数766人 →未達成 ※【前年度比】 7回 181人 → 22回 766人	

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	○調査方法:入館者にアンケート用紙を配布、回収 ○調査期間:10月13日～26日、2月5日～2月19日 計2回 ○質問項目:館内の清潔感、スタッフの対応、全体の満足度等																																							
②満足度調査の結果	<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>1回目</td> <td>10月13日～10月26日</td> <td>1430</td> <td>397</td> <td>27.76%</td> </tr> <tr> <td>2回目</td> <td>2月5日～2月19日</td> <td>1489</td> <td>220</td> <td>14.78%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	実施期間	配布	回収	回収率	1回目	10月13日～10月26日	1430	397	27.76%	2回目	2月5日～2月19日	1489	220	14.78%	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">■全体 1回目(10月13日～26日)</th> <th colspan="2">■全体 2回目(2月5日～19日)</th> </tr> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> <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>96.1%</td> <td>館内の清潔感</td> <td>94.8%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>95.9%</td> <td>スタッフの対応</td> <td>93.5%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>92.1%</td> <td>全体的満足度</td> <td>91.8%</td> </tr> </tbody> </table>	■全体 1回目(10月13日～26日)		■全体 2回目(2月5日～19日)		区分	満足+まあ満足	区分	満足+まあ満足	館内の清潔感	96.1%	館内の清潔感	94.8%	スタッフの対応	95.9%	スタッフの対応	93.5%	全体的満足度	92.1%	全体的満足度	91.8%			
		区分	実施期間	配布	回収	回収率																																		
		1回目	10月13日～10月26日	1430	397	27.76%																																		
		2回目	2月5日～2月19日	1489	220	14.78%																																		
■全体 1回目(10月13日～26日)		■全体 2回目(2月5日～19日)																																						
区分	満足+まあ満足	区分	満足+まあ満足																																					
館内の清潔感	96.1%	館内の清潔感	94.8%																																					
スタッフの対応	95.9%	スタッフの対応	93.5%																																					
全体的満足度	92.1%	全体的満足度	91.8%																																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">■スポーツ教室</th> <th colspan="2">■スポーツ教室</th> </tr> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>時間</td> <td>91.9%</td> <td>時間</td> <td>89.4%</td> </tr> <tr> <td>講師の指導内容</td> <td>92.6%</td> <td>講師の指導内容</td> <td>97.7%</td> </tr> </tbody> </table>	■スポーツ教室		■スポーツ教室		区分	満足+まあ満足	区分	満足+まあ満足	時間	91.9%	時間	89.4%	講師の指導内容	92.6%	講師の指導内容	97.7%																							
■スポーツ教室		■スポーツ教室																																						
区分	満足+まあ満足	区分	満足+まあ満足																																					
時間	91.9%	時間	89.4%																																					
講師の指導内容	92.6%	講師の指導内容	97.7%																																					
③利用者からの主な苦情,意見とそれへの対応	○館のパート面接時の対応苦情 ・仕事内容の相違が無いように確認を行った際の説明が事務的であったため今後は親身に丁寧に行う ○トレ室1回券の使用期限 ・当日のみ有効な券と認識せず複数購入していたため後日も使用可能とした。																																							

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">アンケートの回収数が少ないので改善すべき。満足度や利用率は高いが、目標未達も目立つ。総合評価はAAとする。

令和4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・アシックススポーツフェシリティーズ株式会社共同企画
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)
(4)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 158,575,889円 決算額 158,575,889円(光熱費補填額19,039,079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	<p>○施設管理 ・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</p> <p>○各種清掃 ・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</p>																											
②施設の運営業務	<p>○ノウハウの活用 ・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</p> <p>○利用促進 ・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</p> <p>○安全対策 ・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</p> <p>○新型コロナウイルス感染症対策 ・コインロッカー、更衣室、ギャラリーの適宜消毒 など</p> <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>新型コロナウイルスによる休館</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td>334</td> <td>14</td> <td>17</td> <td>365</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>347</td> <td>18</td> <td>0</td> <td>365</td> </tr> </tbody> </table>				年度	稼働日数	点検及び閉館日数	新型コロナウイルスによる休館	計	令和3年度	334	14	17	365	令和4年度	347	18	0	365									
年度	稼働日数	点検及び閉館日数	新型コロナウイルスによる休館	計																								
令和3年度	334	14	17	365																								
令和4年度	347	18	0	365																								
③その他の業務	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	4年度の状況																											
①施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>(前年度比)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者数</td> <td>155,280人</td> <td>202,403人</td> <td>130.3%</td> </tr> <tr> <td> プール</td> <td>91,950人</td> <td>133,613人</td> <td>145.3%</td> </tr> <tr> <td> スケート</td> <td>62,108人</td> <td>67,309人</td> <td>108.4%</td> </tr> <tr> <td> 会議室</td> <td>1,222人</td> <td>1,481人</td> <td>121.2%</td> </tr> <tr> <td>利用数(大会観覧者含む)</td> <td>181,105人</td> <td>239,646人</td> <td>132.3%</td> </tr> </tbody> </table>					令和3年度	令和4年度	(前年度比)	利用者数	155,280人	202,403人	130.3%	プール	91,950人	133,613人	145.3%	スケート	62,108人	67,309人	108.4%	会議室	1,222人	1,481人	121.2%	利用数(大会観覧者含む)	181,105人	239,646人	132.3%
	令和3年度	令和4年度	(前年度比)																									
利用者数	155,280人	202,403人	130.3%																									
プール	91,950人	133,613人	145.3%																									
スケート	62,108人	67,309人	108.4%																									
会議室	1,222人	1,481人	121.2%																									
利用数(大会観覧者含む)	181,105人	239,646人	132.3%																									

②その他利用状況

ア. 便利施設の管理運営

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イミ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	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	2,946	2,826	95.9%
スケート教室	960	956	99.6%
体操教室	256	194	75.8%
合計	4,162	3,976	95.5%

ウ. 施設の利用者数拡大のための広報・誘致活動

- ・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チラシをポートライナー三宮駅電光掲示板や新聞折り込み、指定管理者の情報誌などに掲載し、広報活動を実施
- ・定期券制度やプレミアムフライデー割引制度の導入(50m・25mプール)

エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業

○プール〔6月13日より営業〕

- ・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
- ・おきしおふれあいプロジェクト「江原騎士さんの水泳教室」83人参加(10月2日)

○スケート〔10月30日より専用利用開始〕

- ・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 481人参加(11月3日)

(3)収支状況

4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)
62,587千円	73,141千円	116.9%	84,035千円	114.9%

【主な内訳(前年度比)】プール 32,815千円(+9,041千円)、スケート 49,829千円(+5,727千円)その他 1,391千円

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)
収入	220,813千円	235,415千円	106.6%	262,061千円	111.3%
支出	224,948千円	236,746千円	105.2%	264,251千円	111.6%
差	▲4,135千円	▲1,331千円		▲2,190千円	

③指定管理者の自主事業の収支

	令和2年度	令和3年度	(前年度比)	令和4年度	(前年度比)
収入	12,310千円	23,588千円	191.6%	30,843千円	130.8%
支出	18,004千円	24,263千円	134.8%	27,996千円	115.4%
差	▲5,694千円	▲675千円		+2,847千円	

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) 260,000人	利用者数(観覧者含む) 239,646人 →未達成 ※【前年度比】132%
②収入目標額	目標額 94,000千円	84,035千円 →未達成 ※【前年度比】114%
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)88% → 達成 ・プール(一般25m)98% → 達成 ・スケート(一般)98.0% → 達成

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>○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9日～8月30日</td> <td>100</td> <td>50</td> <td>50.0%</td> </tr> <tr> <td>一般25m</td> <td>9月30日～10月30日</td> <td>80</td> <td>51</td> <td>63.8%</td> </tr> <tr> <td>教室</td> <td>10月1日～10月31日</td> <td>300</td> <td>123</td> <td>41.0%</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24日～2月15日</td> <td>330</td> <td>99</td> <td>30.0%</td> </tr> <tr> <td>教室</td> <td>1月24日～2月20日</td> <td>125</td> <td>56</td> <td>44.8%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	実施期間	配布	回収	回収率	一般50m	7月9日～8月30日	100	50	50.0%	一般25m	9月30日～10月30日	80	51	63.8%	教室	10月1日～10月31日	300	123	41.0%	区分	実施期間	配布	回収	回収率	スケート	1月24日～2月15日	330	99	30.0%	教室	1月24日～2月20日	125	56	44.8%
区分	実施期間	配布	回収	回収率																																
一般50m	7月9日～8月30日	100	50	50.0%																																
一般25m	9月30日～10月30日	80	51	63.8%																																
教室	10月1日～10月31日	300	123	41.0%																																
区分	実施期間	配布	回収	回収率																																
スケート	1月24日～2月15日	330	99	30.0%																																
教室	1月24日～2月20日	125	56	44.8%																																
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>66%</td> <td>82.3%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>92%</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>88%</td> <td>98%</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>85.9%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>95.9%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>98%</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>93.5%</td> <td>90.2%</td> </tr> <tr> <td>講師の指導内容</td> <td>96%</td> <td>94.6%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	50m	25m	館内の清潔感	66%	82.3%	スタッフの対応	92%	98%	全体的満足度	88%	98%	区分	満足+まあ満足	館内の清潔感	85.9%	スタッフの対応	95.9%	全体的満足度	98%	区分	プール	スケート	時間	93.5%	90.2%	講師の指導内容	96%	94.6%						
区分	50m	25m																																		
館内の清潔感	66%	82.3%																																		
スタッフの対応	92%	98%																																		
全体的満足度	88%	98%																																		
区分	満足+まあ満足																																			
館内の清潔感	85.9%																																			
スタッフの対応	95.9%																																			
全体的満足度	98%																																			
区分	プール	スケート																																		
時間	93.5%	90.2%																																		
講師の指導内容	96%	94.6%																																		
③利用者からの主な苦情,意見とそれへの対応	<p>○競泳大会開催時、選手の送迎に保護者が乗用車で来館し、違法駐車が行ったため、近隣住民より水上警察署に通報があった。 → 大会主催者(兵庫県水泳連盟)による対応。役員等による定期的な巡回で停車車両の排除を実施。</p>																																			

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	OAAA ●AA OA OB OC
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費の上昇が原因で収支状況は悪化しているものの、利用者数は増えている。 ・アンケートの回収数を増やすべき。 ・総合評価はAAとする。

令和4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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 46,769,000円 決算額 46,769,000円(光熱費支援額:1,364,715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	・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方策 年2回の利用者アンケートの実施、ご意見箱の設置、音声テキスト化ツールの導入などを行った。 ②利用者の要望に対する実現策 毎月の運営ミーティングの実施、約2時間置きの施設巡回点検、JV会議の実施などをを行った。 ③利用者の立場に立った心のこもったサービス KOBE Free Wi-Fiの導入、フォトスポットの設置、トレーニング室動作解析アプリの導入などを行った。 ④個人情報の保護 スタッフによる自己点検及び研修などを実施した。 ⑤現金の管理体制 【稼働日数】 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <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>磯上体育館</td> <td>244</td> <td>10</td> <td>1</td> <td>255</td> </tr> </tbody> </table>	年度	稼働日数	点検及び閉館日数	台風などによる休館	計	磯上体育館	244	10	1	255				
年度	稼働日数	点検及び閉館日数	台風などによる休館	計											
磯上体育館	244	10	1	255											
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		4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										
		57,209人	6,003件	91.3%	23,107人										

	②その他利用状況	ア. スポーツ教室実施状況						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>教室数</th> <th>利用者数</th> <th>利用率</th> <th>教室内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>22教室</td> <td>280人</td> <td>88.9%</td> <td>卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、ヨガ、フレイル予防教室等</td> </tr> </tbody> </table> <p>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、夏休み短期教室など</p> <p>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 親子で学ぼう救急講座、キッズスポーツちゃんばら体験会、ストレッチーズ体験教室、バルシューレ教室など</p> <p>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、バドミントン体験教室、子ども・大人の体力測定会、磯上体育館杯</p> <p>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</p>	教室数	利用者数	利用率	教室内容	22教室	280人
教室数	利用者数	利用率	教室内容					
22教室	280人	88.9%	卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、ヨガ、フレイル予防教室等					
(3)収支状況		4年度の状況						
	①使用料または利用料金収入	14,061千円 (内訳:施設利用5,846千円 トレーニング室7,675千円 個人利用540千円) ※令和4年7月19日供用開始のため、前年度比なし						
	②指定管理者の収支状況	収入:48,134千円(光熱費補填 1,365千円含む) 支出:49,991千円						
	③指定管理者の自主事業収支状況	収入:9,447千円 支出:9,976千円						

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		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	目標	利用率 (競技場+多目的室) 21時まで:97% 21時以降:30% 全体 :89%	利用率 (会議室) -	利用者数 73,600人	利用料収入 全体 :13,900,000円 トレーニング室:7,920,000円	トレ室利用者数 26,400人
	達成状況	21時まで:91.8%(未達成) 21時以降:87.9%(達成) 全体 :91.3%(達成)	-	57,209人(未達成)	全体 :14,061,000円(達成) トレーニング室:7,675,000円(未達成)	23,107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	<p>地域貢献事業として以下について実施した。</p> <p>①パラスポーツデー(1月29日) 参加者11名 ※神戸市福祉協議会、障害者スポーツ振興センター、(一社)スポーツウェルネス連盟</p> <p>②防災啓発イベント(12月11日) 参加者4名 ※神戸学院大学</p> <p>③フラッグフットボール体験会・研修会(2月18日) 参加者10名</p>					

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>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12日～9月30日、②3月1日～3月31日 計2回</p> <p>質問項目: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> <p>回収数 :①380枚、②381枚 計761枚</p>	

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	73%	17%	90%
	施設の設備	63%	22%	85%
	器具の使いやすさ	59%	22%	81%
	案内表示の分かりやすさ	46%	24%	70%
	スタッフの対応	57%	23%	80%
	施設受付方法	48%	20%	68%
	利用料金	63%	15%	78%
	教室の充実度・内容	42%	18%	60%
	イベントの充実度・内容	37%	14%	51%
	総合的な満足度	53%	28%	81%
○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				
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	○トレーニング室のラットプルダウンが高く届かないから、台を設置して欲しい(1月) →1月28日にラットプルダウンにステップ台を設置。			
	○バスケットボールの個人利用について、大人のマナーが悪い(2月) →窓口での声掛け強化と、スタッフの監視(巡回)の強化を行い、他利用者に気持ちよく利用いただけるよう対策を実施をした。			

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"> ・運営1年目なので、アンケート結果等で出た課題を改善して欲しい。 ・夜間利用枠の拡大により、これまででない需要にアプローチできた点を評価する。 ・総合評価はAAとする。

令和4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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 26,334,000円 決算額 26,334,000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		・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。														
		【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"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全営業日</td> <td>351日</td> </tr> <tr> <td>休館日</td> <td>6日</td> </tr> <tr> <td>平日</td> <td>196日</td> </tr> <tr> <td>土曜日営業</td> <td>155日</td> </tr> <tr> <td>OPEN前の初回抽選会のみ実施</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>中止・中断</td> <td>1日</td> </tr> </tbody> </table>				令和4年度	全営業日	351日	休館日	6日	平日	196日	土曜日営業	155日	OPEN前の初回抽選会のみ実施	1日
	令和4年度															
全営業日	351日															
休館日	6日															
平日	196日															
土曜日営業	155日															
OPEN前の初回抽選会のみ実施	1日															
中止・中断	1日															
②施設の運営業務		(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														
③その他の業務																
(2)利用状況		4年度の状況														
①施設利用状況		利用者数	利用件数	利用率												
		58,607人	1,626件	71.1%												
		実施種目 サッカー1,597件 ラグビー29件														
②その他利用状況		○照明利用件数及び利用人数 利用件数:553件 利用時間:981.5時間														
(3)収支状況		4年度の状況														
①使用料または利用料金収入		20,401千円 (内訳:施設利用12,833千円 駐車場料金7,568千円) ※令和4年4月1日供用開始のため、前年度比なし														

②指定管理者の収支状況	収入 :27,049千円 支出 :23,424千円 差 :3,625千円 ※令和4年4月1日供用開始のため、前年度比なし
③指定管理者の自主事業収支状況	収入:881千円 支出:167千円 差 :714千円 ※令和4年4月1日供用開始のため、前年度比なし

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	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	57%	15,000人	11,200千円
	達成状況	71.1%(達成)	58,607人(達成)	21,803千円(達成)

※利用率・・・実利用コマ数/利用可能コマ数

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	調査方法:入館者にアンケート用紙を配布、回収 調査期間:①11月1日~12月28日、②1月4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 :①227枚、②491枚 計718枚																																				
②満足度調査の結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>満足+やや満足</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設の清掃</td> <td>66%</td> <td>25%</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>施設の設備環境</td> <td>64%</td> <td>27%</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>フィールド環境</td> <td>64%</td> <td>27%</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>案内表示の分かりやすさ</td> <td>59%</td> <td>28%</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>65%</td> <td>25%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>施設受付方法</td> <td>33%</td> <td>36%</td> <td>69%</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>37%</td> <td>43%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>今後も施設を利用したいか</td> <td>84%</td> <td>15%</td> <td>99%</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	満足	やや満足	満足+やや満足	施設の清掃	66%	25%	91%	施設の設備環境	64%	27%	91%	フィールド環境	64%	27%	91%	案内表示の分かりやすさ	59%	28%	87%	スタッフの対応	65%	25%	90%	施設受付方法	33%	36%	69%	利用料金	37%	43%	80%	今後も施設を利用したいか	84%	15%	99%
区分	満足	やや満足	満足+やや満足																																		
施設の清掃	66%	25%	91%																																		
施設の設備環境	64%	27%	91%																																		
フィールド環境	64%	27%	91%																																		
案内表示の分かりやすさ	59%	28%	87%																																		
スタッフの対応	65%	25%	90%																																		
施設受付方法	33%	36%	69%																																		
利用料金	37%	43%	80%																																		
今後も施設を利用したいか	84%	15%	99%																																		
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	○クラブハウス内に時計が欲しい(11月) →事務所前に時計を設置 ○施設前の路上駐車について(12月) →自動車、バスで来館している団体への注意喚起や定期的な巡回及び声掛けを実施した。																																				

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"> ・運営1年目ではあるが、利用率、利用者数、利用料収入すべてで目標を大きく上回っており評価できる。 ・総合評価はAAとする。

令和4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	公益財団法人神戸市スポーツ協会・株式会社神戸国際会館・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	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)
(4)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 19,335,149円 決算額 19,335,149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	○施設管理 ・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 ・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 ・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) ○安全対策 ・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					
②施設の運営業務	ア. イベントの誘致・広報活動 イ. 利便施設の管理運営					
③その他の業務						
(2)利用状況	4年度の状況					
①施設利用状況		令和2年度 (4～6月工事により休館)	令和3年度	(前年度比)	令和4年度	(前年度比)
	利用件数	8件	29件	362.5%	53件	182.8%
	稼働日数	14日	86日	614.3%	168日	195.3%
	営業日数	208日	282日	135.6%	293日	103.9%
	稼働率	6.7%	30.5%	453.1%	57.3%	188.0%
②その他利用状況	ア. イベントの誘致・広報活動 ・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185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		4年度の状況						
①利用料金収入		令和元年度	令和2年度	(前年度比)	令和3年度	(前年度比)	令和4年度	(前年度比)
	利用料金	362,028千円	14,351千円	4.0%	154,507千円	1076.6%	365,531千円	236.6%
	納付金	65,488千円	12,357千円		22,751千円		79,407千円	
※令和2年1月～6月末まで工事のため、全館休館								
②指定管理者の収支状況		令和元年度	令和2年度	(前年度比)	令和3年度	(前年度比)	令和4年度	(前年度比)
	収入	381,187千円	33,686千円	8.8%	180,913千円	537.1%	384,867千円	212.7%
	支出	284,300千円	173,017千円	60.9%	202,955千円	117.3%	311,492千円	153.5%
	差	+96,887千円	▲139,331千円		▲22,042千円		+73,375千円	
※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)		令和元年度	令和2年度	(前年度比)	令和3年度	(前年度比)	令和4年度	(前年度比)
	収入	18,914千円	1,559千円	8.2%	8,802千円	564.6%	15,592千円	177.1%
	支出	3,703千円	0千円	0.0%	2,426千円	-	3,101千円	-
	差	+15,211千円	+1,559千円		+6,376千円		+12,491千円	
(4)その他		4年度の状況						
サービス向上の実現方策	(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) 該当なし							
	(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)							

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稼働率	59.1%	①稼働率 57.3% →未達成 (R3:30.5% → R4:57.3%)
	②利用人数	515,000人	②利用人数 424,378人 →未達成 (R3:171,504人 → R4:424,378人)
②収入目標額	目標額	291,000千円	365,531千円 →達成 ※利用件数(主に興行)の増加に伴う利用料金の増加 (R3:154,507千円 → R4:365,531千円)

③その他新たなサービス	①誘致件数 58件 ②市への納付額 70,000千円 ③利用者満足度 80.0%以上	①誘致件数 53件 →未達成 ※【前年度比】29件 → 53件 ②市への納付額 79,407千円 →達成 ※【前年度比】22,751千円 → 79,407千円 ③利用者満足度 100.0% →達成
-------------	---	---

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	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4年1月31日～3月31日 計1回 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					
		区分	実施期間	配布	回収	回収率
		1回目	1月31日～3月31日	53	33	62.3%
②満足度調査の結果	満足度調査(満足+まあ満足)	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	○コンサート(Fear, and Loathing in Las Vegas)開催中にホール近隣住民より、コンサート開催中に騒音に対する苦情(3月) → 相手方に謝罪の連絡、主催者に対しても情報共有					

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"> ・ 収入目標を大きく上回った点を評価する。 ・ 主催者にアンケートしているので、もう少し回収率をあげてほしい。 ・ 総合評価はAAとする。

令和4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】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
(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)R4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	4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。 ・コロナ対策として、利用時にコロナ感染対策のチェックシート及びマスク着用、検温、手指消毒の実施、飛沫感染防止の声かけ。 ・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、「ディワーク」を10月より毎月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、この指とまれキャンプを4コース実施、ファミリーキャンプを5回実施、森のようちえん2回実施。

(2)利用状況		4年度の状況																																																							
①施設利用状況		4年度) 利用者数 4,128人(対前年比110.3%) 利用件数 588件(対前年比120.0%) 3年度) 利用者数 3,742人(対前年比114.8%) 利用件数 490件(対前年比117.2%)																																																							
		利用件数は昨年度より97件多いが、1件あたりの利用数が昨年度約7.6人に対して約7.0人に減っていることから、ソロキャンプや少人数キャンプが増えていると言える。 川のサイト、太陽のサイトの食堂に屋根を設置したことで雨でも利用できるようになり、当該サイトの利用者が相対的に多かった。																																																							
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 駐車場、シャワー室以外は昨年度よりも利用が減少したため、来年度は青少年団体等により利用促進を図る必要がある。																																																							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R4利用件数</th> <th>R3利用件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="9">総合管理棟</td> <td rowspan="3">会議室</td> <td>午前</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>午後</td> <td>7</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室1</td> <td>午前</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>午後</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td>2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室2</td> <td>午前</td> <td>2</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>午後</td> <td>3</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td colspan="2">実習室</td> <td>9</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td colspan="2">シャワー室</td> <td>210</td> <td>285</td> </tr> <tr> <td colspan="2">駐車場</td> <td>552</td> <td>434</td> </tr> <tr> <td colspan="2">シャワー室</td> <td>28</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td colspan="2">テント</td> <td>206</td> <td>282</td> </tr> </tbody> </table>				R4利用件数	R3利用件数	総合管理棟	会議室	午前	6	8	午後	7	8	夜間	4	4	和室1	午前	4	6	午後	4	5	夜間	2	4	和室2	午前	2	6	午後	3	6	夜間	4	4	実習室		9	21	シャワー室		210	285	駐車場		552	434	シャワー室		28	21	テント		206
		R4利用件数	R3利用件数																																																						
総合管理棟	会議室	午前	6	8																																																					
		午後	7	8																																																					
		夜間	4	4																																																					
	和室1	午前	4	6																																																					
		午後	4	5																																																					
		夜間	2	4																																																					
	和室2	午前	2	6																																																					
		午後	3	6																																																					
		夜間	4	4																																																					
実習室		9	21																																																						
シャワー室		210	285																																																						
駐車場		552	434																																																						
シャワー室		28	21																																																						
テント		206	282																																																						
(3)収支状況		4年度の状況																																																							
①使用料または利用料金収入		利用料金収入1,190,080円、対前年比105.6%(3年度1,126,810円)																																																							
②指定管理者の収支状況		収入 8,193,297円 支出 8,390,751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	4,128人 (コロナ対策として、家族以外の団体や個人利用者は1人用テントで泊まるように制限していた)
②その他新たなサービス	令和4年度の新規事業としてコロナ禍から家族対象事業を実施。 ①親子キャンプ(1泊2日) ②家族でディキャンプ。 ③ファミリーディキャンプ ④クリスマスディキャンプ	①10月に実施。 ②5月に実施。 ③6月に実施。 ④12月に計画したが参加者が少数の為中止。令和5年度実施予定。

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	実施期間: 令和4年4月1日～令和5年3月31日 回収数: 394件
	②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の満足度 満足88.2% やや満足10.8% やや不満0.5% 不満0% どちらでもない0% ・スタッフの対応 満足96.0% やや満足3.6% やや不満0% 不満0% どちらでもない0% ・整備状況(快適度) 満足83.9% やや満足13.1% やや不満1% 不満0% どちらでもない0% ・また利用したいか また利用したい98.5% 利用したくない0% どちらでもない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"> ・LED照明が明るすぎる、常夜灯は夜中は消灯できないか →森のサイトの一部は常夜灯をやめ、スイッチON、OFFに切り替えた。(その他の常夜灯は安全の為そのまま) ・夜中までうるさいグループがいた →アンケートで確認してすぐに利用されたと思われるグループに退所時に注意喚起を行った。 ・業者らしき人がサイトに無断で入ってきて気分が悪かった →すぐに対応し業者に厳重注意を行った。 ・有料でもいいからゴミの処分をしてほしい →利用者のゴミの分別が出来ていないことがありコロナ禍から職員で分別するのは厳しいので現在は持ち帰りをお願いしている。 ・天候上、2週間前までしか予約できないのが厳しい →2週間切った場合は、すでに予約が入っている日程であれば利用できるように対応している。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・総合管理棟の利用は今後の課題である。 ・利用者数目標は未達も適切な運営ができており、満足度調査も高い点は評価できる。

令和4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	公益財団法人神戸市スポーツ協会・公益財団法人神戸YMCA・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	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)
(4)R4市支出額(単位:円)	協定締結額193,925,648円 決算額193,925,648円(光熱費補填額:7,755,390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	①安全・安心な施設維持管理 毎日の館内巡回、使用前後の器具の点検、施設の不具合の早期発見と計画的な修繕や「市有施設の安全点検マニュアル」に基づき点検を行うとともに、類似施設の事故情報の収集に努め適宜点検を実施した。 ②利用者ニーズに配慮した改修及びクリーンで快適な施設 清潔で快適な体育館にするため、専門の清掃業者を入れ、日々の清掃を行った。その他、利用者ニーズを取り入れた設備改修を行った。 東灘: 倉庫、トイレ・シャワー室等のカビ取り、除菌クリーニングの実施 テラスの芝生交換 須磨: 玄関・駐輪場周辺に市民花壇を設置 垂水: 競技用具の交換 西 : 競技場ギャラリー窓、体育室窓、不具合の調整、カーテン補修を実施	① 安全・安心な施設維持管理																													
		② 利用者ニーズに配慮した改修及びクリーンで快適な施設																													
		③ 清潔で快適な施設																													
②施設の運営業務	① 指定管理者としての経験と実績を生かした運営 ② 効率的な運営による多くの利用者の受入れ ③ 利用者の協働と参画による体育館の運営 ④ 熱中症対策やスポーツ障害予防等、スポーツ安全講習会の開催 ⑤ 「KEMS」の精神とノウハウの継承等、エコ活動への取り組み ⑥ 市民救命士を配置し、まちかど救急ステーションとして救助体制を確保 ⑦ HPで利用日程表・チーム登録用紙をダウンロード、デジタルサイネージで利用状況を周知するなどの情報発信 ⑧ 事務所内に入金機を設置し、公金の管理体制を強化 ⑨ 新型コロナウイルス感染症対策 ・出入口の動線分離 ・サーモグラフィによる検温の実施 ・休憩スペースの利用調整(アクリル板設置等)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>令和4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>316</td> <td>18</td> <td>31</td> <td>365</td> </tr> <tr> <td>須磨体育館</td> <td>340</td> <td>19</td> <td>6</td> <td>365</td> </tr> <tr> <td>垂水体育館</td> <td>340</td> <td>19</td> <td>6</td> <td>365</td> </tr> <tr> <td>西体育館</td> <td>338</td> <td>19</td> <td>8</td> <td>365</td> </tr> </tbody> </table>					令和4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	316	18	31	365	須磨体育館	340	19	6	365	垂水体育館	340	19	6	365	西体育館	338	19	8	365
		令和4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	316	18	31	365																											
須磨体育館	340	19	6	365																											
垂水体育館	340	19	6	365																											
西体育館	338	19	8	365																											
※東灘体育館: 空調及び天井改修のため令和5年3月1日～31日まで休館(8月15日まで)																															
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																														

(2)利用状況		4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
		東灘	60,312人(103.2%)	4,338件(94.9%)	96.2%(102.9%)	4,409人(115.9%)
		須磨	55,964人(111.9%)	4,678件(105.9%)	93.6%(103.2%)	-
		垂水	129,215人(-)	10,624件(-)	90.2%(-)	9,238人(-)
		西	105,839人(202.5%)	8,531件(193.5%)	95.3%(100.4%)	5,947人(115.6%)
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	18教室	518人	90.1%	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	20教室	940人	92.8%	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	26教室	1625人	95.0%	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	28教室	1407人	81.7%	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り組み 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		4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	
		6,907,288円(100.5%)	5,150,167円(121.5%)	13,819,285円(230.0%)	10,507,630円(158.1%)	
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	43,474千円(100.80%)	43,451千円(105.69%)	58,982千円(-)	47,870千円(100.66%)	
	支出	44,770千円(102.33%)	44,612千円(104.04%)	56,831千円(-)	49,440千円(101.18%)	
	差	▲1,296千円	▲1,161千円	2,151千円	▲1,570千円	
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	8,284千円(120.6%)	6,933千円(130.5%)	15,531千円(-)	16,248千円(219.0%)	
	支出	6,752千円(107.6%)	6,566千円(124.6%)	12,191千円(-)	13,397千円(198.0%)	
	差	1,532千円	367千円	3,340千円	2,851千円	
(4)その他		4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3月1日～31日まで休館(8月15日まで)					

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+体育室)	利用率 (会議室)	利用者数 (地域貢献人数目標除く)	利用料金収入	トレ室利用者数
	東灘	目標	97.0%	-	81,800人	9,300,000円	8,500人
		達成状況	96.2%(未達成)		60,312人(未達成)	6,907,288円(未達成)	4,409人(未達成)
	須磨	目標	95.0%	-	61,800人	5,800,000円	-
		達成状況	93.6%(未達成)		55,964人(未達成)	5,150,167円(未達成)	-
	垂水	目標	-	-	-	-	9,238人
		達成状況	90.2%		129,215人	138,192,855円	-
	西	目標	96.5%	30.0%	128,800人	12,000,000円	12,000人
		達成状況	95.3%(未達成)	57.0%(達成)	105,839人(未達成)	10,507,630円(未達成)	5,947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	地域貢献参画目標 各館共通 年間12回、1,200人	実施回数		参加人数
		東灘	25回	1962人
		須磨	6回	251人
		垂水	13回	1,138人
		西	21回	406人

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		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
		配布数	800	130	400	330	767	546	800	700
回収数	535	123	345	202	582	411	594	279		
回収率	66.9%	94.6%	86.3%	61.2%	75.9%	75.3%	74.3%	39.9%		
②満足度調査の結果		■全体(満足+まあ満足)								
		区分	東灘	須磨	垂水	西	全体			
		館内の清潔感	95.1%	94.6%	98.4%	88.5%	94.1%			
		スタッフの対応	96.8%	97.2%	97.3%	95.5%	96.7%			
		全体的満足度	97.6%	96%	93.2%	96.7%	95.8%			
		■スポーツ教室(満足+まあ満足)								
区分	東灘	須磨	垂水	西						
時間	98.8%	99.6%	93.8%	94.8%						
講師の指導内容	98.8%	95.7%	96.6%	97.3%						
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応		○須磨体育館 体育館前の歩道等のマナー違反(駐輪・駐車など) →館内、HPにて注意喚起掲示								
		○西体育館 駐車場に入る際に減速しない場合や、空気がない場合列を作っていて交通に支障が出る →駐車場入り口付近及び体育館南側道路に注意喚起掲示。								

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"> アンケートの回収数が利用者に比べると少ない。Webアンケートの活用も検討し改善すべき。 利用率や利用者数はコロナの影響が若干残っている中で目標に近い数字を出すことができています。 総合評価はAAとする。

令和4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】 ・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(メインロッジ) ・駐車場：第一・第二駐車場 ・野外活動施設</p>
(2)指定管理者	マックアース・東急コミュニティー・六甲技研グループ 代表者 株式会社マックアース
(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 91,257,223円 決算額 91,257,223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		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染防止に努めて、チェックリスト・各所消毒液の設置などできる限りの感染予防対策を行った。 ・施設整備のチェックリストを作成し、来館者の利用前に施設・設備の見回り点検を実施し安全管理に努めた。 ・施設整備について、専門業者による法令点検および毎月の定期点検を実施し、不具合があれば早急に修繕した。 ・毎月設備点検を行い破損箇所の早期発見に努め、計画的修繕を行なった。 ・平時から不審者等に対する声かけを行うとともに、機械警備の併用により予防の徹底に努めた。 ・職員によるオリエンテーリングコースや登山道等の通路の整備を行い、事故等の防止に努めた。 ・ゴミの分別収集などの環境負荷軽減活動を行った。
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> ・1年間、無休営業を行った。 ・HPやFacebook・Instagramを活用し、自然の家の季節の話題や主催事業の様子を随時発信した。 ・コロナ禍で自然学校の泊数が短くなった学校に対して出張授業を行った。 ・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した。 ・軽度の怪我や発熱時には、状況や利用者の要請に応じて、職員が施設の保有車両で搬送するなどの対応を行っている。 ・常勤職員全員が市民救命士の資格を取得し、まちかど救急ステーションとしての認定を受けている。 ・野外活動指導者資格や教員免許など専門的知識を有する職員が、自然学校や環境体験学習など教育活動のねらいに応じたきめ細かなメニューやサポートを提供した。
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> ・幼稚園児向けプログラムとして、「森のようちえん」(日帰り)10回と「幼児チャレンジキャンプ」(宿泊)1回を実施した。その他、多様なイベントを開催し、利用者増に努めた。(自主事業)
(2)利用状況		4年度の状況
①施設利用状況		<p>利用件数 令和4年度 701件 前年度比214.5%(令和3年度 331件) 利用人数 令和4年度 28,205人 前年度比191.8%(令和3年度 14,709人)</p>

②その他利用状況		主催事業の実施 2022年度自然の家企画事業 ※定員()内は1回あたりの定員						
		事業名	定員	参加者数	充足率	実施月	実施回数	備考
		生き物発見キャンプ(春)	25	27	108.0%	5	1	
		生き物発見キャンプ(夏)	45	23	51.1%	8	1	2泊
		三日坊主キャンプ	20	0	0.0%	9	0	中止
		低学年夏・冬キャンプ	90(45)	83	92.2%	9-12	2	
		幼児チャレンジキャンプ	40	38	95.0%	10	1	
		ファームキャンプ(6月/11月)	40(20)	49	122.5%	6-11	2	
		スノーキャンプinハチ高原	40	38	95.0%	2	1	2泊
		スノーキャンプin六甲山	100(50)	65	65.0%	1	2	
		6年生卒業キャンプ	40	31	77.5%	3	1	
		こらべアウトドアクラブ	320(40)	334	104.4%	4月-3月	9	
		ジュニアサバイバルマスター	120(20)	53	44.2%	4月-3月	6	
		森のよちえん(デイ)	225(25)	155	68.9%	4月-3月	9	
		生き物発見キャンプ(追加)	200(20)	184	92.0%	4月-3月	10	
		カヌー・アーチェリー体験	400(40)	427	106.8%	4・5・7・9・10	7	中止(3回)
		自然の家オープンデイ	150	110	73.3%	4	1	
		ファミリー宿泊タイム	80	94	117.5%	4・5	2	
		アウトドア入門親子キャンプ	40	45	112.5%	7	1	
		家族森林浴キャンプ	150(30)	141	94.0%	7-8	5	
		ハロウィンファミリーキャンプ	40	37	92.5%	10	1	
		ファミリーエンジョイキャンプ	40	50	125.0%	9	1	
		福引きキャンプ	40	27	67.5%	12	1	
		ファミリースキーキャンプ	40	25	62.5%	2	1	
		合計	2,085	2,036	97.6%		65	

(3)収支状況		4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4年度 7,610,620円 前年度比 165.1% (令和3年度 4,610,715円)	
②指定管理者の収支状況	収入 119,227千円 前年度比 111.7%(令和3年度 106,716千円) 支出 90,092千円 前年度比 101.6%(令和3年度 88,657千円)	

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	<ul style="list-style-type: none"> 毎年35,000人以上の利用を達成する。 閑散期(11月～2月)の利用者を平成28年度2,518人から毎年2%増加させる。 		令和4年度利用者数 28,205人 (目標未達) 閑散期利用者数 5,674人 (目標達成)

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	調査方法 利用者アンケート調査を配布。現地で記入できない場合は、返信用封筒を渡し、回答を依頼。 実施期間 令和4年4月1日～令和5年3月31日 回収数 405	

②満足度調査の結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>学校園・一般団体</th> <th>満足</th> <th>まあ満足</th> <th>どちらでもない</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用料金</td> <td>77%</td> <td>23%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>活動内容【プログラム】</td> <td>72%</td> <td>24%</td> <td>3%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>活動場所の充実</td> <td>44%</td> <td>44%</td> <td>11%</td> <td>2%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>施設内の清潔感</td> <td>59%</td> <td>32%</td> <td>5%</td> <td>4%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>85%</td> <td>14%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>食事の内容</td> <td>53%</td> <td>35%</td> <td>9%</td> <td>3%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>全体的な満足度</td> <td>78%</td> <td>21%</td> <td>0%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	学校園・一般団体	満足	まあ満足	どちらでもない	やや不満	不満	利用料金	77%	23%	0%	0%	0%	活動内容【プログラム】	72%	24%	3%	1%	0%	活動場所の充実	44%	44%	11%	2%	0%	施設内の清潔感	59%	32%	5%	4%	0%	スタッフの対応	85%	14%	1%	0%	0%	食事の内容	53%	35%	9%	3%	0%	全体的な満足度	78%	21%	0%	1%	0%
	学校園・一般団体	満足	まあ満足	どちらでもない	やや不満	不満																																											
	利用料金	77%	23%	0%	0%	0%																																											
	活動内容【プログラム】	72%	24%	3%	1%	0%																																											
	活動場所の充実	44%	44%	11%	2%	0%																																											
	施設内の清潔感	59%	32%	5%	4%	0%																																											
	スタッフの対応	85%	14%	1%	0%	0%																																											
	食事の内容	53%	35%	9%	3%	0%																																											
	全体的な満足度	78%	21%	0%	1%	0%																																											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>主催事業</th> <th>満足</th> <th>まあ満足</th> <th>どちらでもない</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>参加費</td> <td>65%</td> <td>28%</td> <td>7%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>活動内容【プログラム】</td> <td>76%</td> <td>22%</td> <td>2%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>活動場所の充実</td> <td>70%</td> <td>23%</td> <td>6%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>施設内の清潔感</td> <td>54%</td> <td>37%</td> <td>7%</td> <td>2%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>83%</td> <td>15%</td> <td>2%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>食事の内容</td> <td>73%</td> <td>22%</td> <td>4%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>全体的な満足度</td> <td>80%</td> <td>18%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	主催事業	満足	まあ満足	どちらでもない	やや不満	不満	参加費	65%	28%	7%	1%	0%	活動内容【プログラム】	76%	22%	2%	0%	0%	活動場所の充実	70%	23%	6%	0%	0%	施設内の清潔感	54%	37%	7%	2%	1%	スタッフの対応	83%	15%	2%	0%	0%	食事の内容	73%	22%	4%	0%	0%	全体的な満足度	80%	18%	1%	0%	0%
	主催事業	満足	まあ満足	どちらでもない	やや不満	不満																																											
	参加費	65%	28%	7%	1%	0%																																											
	活動内容【プログラム】	76%	22%	2%	0%	0%																																											
	活動場所の充実	70%	23%	6%	0%	0%																																											
	施設内の清潔感	54%	37%	7%	2%	1%																																											
スタッフの対応	83%	15%	2%	0%	0%																																												
食事の内容	73%	22%	4%	0%	0%																																												
全体的な満足度	80%	18%	1%	0%	0%																																												
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	受付方法に電話以外の選択肢を導入してほしいとの要望があり、次期指定管理者に対応を引継ぎ済み。																																																

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"> ・ 学校利用が本来の姿だが、小中学校がカリキュラムの関係もあり増えていない。 ・ 閑散期の利用等工夫されているが、学校利用が戻ってこない目標達成は難しいのではないか。 ・ 総合評価はAとする。

令和4年度 神戸アートビレッジ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)	若手芸術家の育成とまちの活性化を図る目的で設置した創造型芸術文化施設。多機能ホール、視聴覚ホール、ギャラリーを併せ持ち、演劇・美術・映像の各分野を中心に、各種事業を実施。 ※2023年4月1日をもって条例改正し、「新開地アートひろば」としてリニューアル。	
(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3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 138,730,000円	決算額 138,730,000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	<p>施設の安心安全で快適な環境を維持するため、管理運営にあたったほか、設備管理、清掃、舞台操作などを外部に委託。また、経年劣化による修繕等を適宜実施するとともに、消防設備等の法令点検、日常点検を適正、的確に実施。</p> <p>○文化庁より獲得した補助金により、老朽した空調機器の修繕を実施。</p> <p>○半年間の休館を伴うリニューアル工事において、市・施工業者と連携し、スムーズな工事となるように協力した。</p>
②施設の運営業務	<p>開館日数:166日(10月～3月はリニューアル工事による休館) 休館日:毎週火曜、年末年始(2022年12月28日～2023年1月4日)</p> <p>・ホール、ギャラリー、スタジオ、会議室等の貸館運営業務の実施。 ・利便性・利用率の向上に向けた取り組み(4年度に新たに組み込んだもの)</p> <p>○休館に伴う、施設利用不可の案内を実施するとともに、前倒しの利用に対応。</p> <p>○特に機能見直しの対象となった、ギャラリー、シアターについては、利用者に丁寧な説明を実施し、リニューアルへの理解を促進した。</p>
③その他の業務	<p>自主・共催事業:年間22事業、実施公演・展示数83回(日)、入場者及び参加者数(オンライン視聴含)7,505名※令和4年10月からリニューアル工事による休館</p> <p>【KAVC FLAG COMPANY】 新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けて延期となったKAVC FLAG COMPANYの3劇団の公演を開催し、コロナ禍における表現活動が停滞する中で関西の劇団の継続した支援を行った。</p> <p>【KAVCプロデュース公演 手話裁判劇『テロ』】 舞台芸術プログラムディレクター ウォーリー木下のもと、3年間継続したKAVC FLAG COMPANYの集大成として令和4年10月にKAVCプロデュース公演手話裁判劇『テロ』を開催。劇場としての社会包摂の取り組みは、全国的にも高い注目を集めメディアにも多数掲載されるとともに、関西えんげき大賞最優秀作品賞、観客賞のダブル受賞を果たした。</p> <p>【Go! Go! High School Project(ゴーハイ)】 14年目を迎えるゴーハイは、高校生が夏休みの期間にプロの演出家のもと練習から発表までをおこなう若手育成企画 過去2年はコロナの影響によりオンライン開催となったが、R4年度は舞台上での公演を行った。</p> <p>【若手芸術家支援企画「愛着再考」】 若手アーティストの支援企画として関西芸術系大学講師による推薦公募の展覧会を開催。</p> <p>【新開地ミューラルアート整備事業】 神戸市からの委託事業として、壁画制作体験「発見!このまちどんなまち?」を実施。39名の子ども達が描いた原画をもとにアーティストの川田知志がミューラルアートを制作し、ポートピア新開地正面入口上に完成した。</p>

(2)利用状況		4年度の状況							
①施設利用状況		4年度	3年度	2年度	元年度	30年度	29年度	28年度	
	入場者数	78,933人	109,098人	73,998人	156,441人	176,283人	162,791人	180,450人	
	利用率	53.6% (39.1%)	57.5% (42.8%)	51.7% (37.0%)	62.7% (45.9%)	63.5% (47.4%)	59.9% (42.3%)	63.2% (47.8%)	
	利用件数	2,123件	3,819件	2,871件	4,197件	4,733件	4,274件	4,894件	
		※含1Fフリースペース。()内は実利用率。							
②その他利用状況	・1room(1階情報コーナー)利用者数 4年度32,502人 3年度44,923人、2年度30,470人、元年度64,417人、30年度72,587人、29年度65,729人、28年度72,921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	・利用料金収入 13,915,608円(休業補償5,037,928円を含む) (R3年度14,139千円、R2年度7,726千円、R1年度16,258千円、30年度17,917千円、29年度18,273千円、28年度15,000千円)								
②指定管理者の収支状況	4年度収入(指定管理料、利用料収入等):153,489,152円(3年度153,903,540円) 4年度支出(施設管理費、人件費等):145,305,848円(3年度140,711,063円) 4年度収支差:8,183,304(3年度13,192,477)円 ※昨年度収支と比較して減収 【理由】光熱費の高騰による支出の増により、収支減となった。								
(4)その他		4年度の状況							
リニューアルへの対応	下半期はリニューアル工事に伴う休館のため、施設の一般利用対応を実施しない代わりに、工事への対応が主な業務内容となった。特に、設計業者・工事施工業者との打合せと調整に際して、これまでの指定管理者としての経験とノウハウを用いることで、充実したリニューアルオープンとなるように参画を惜しなかった。 また、リニューアル後の運営が円滑になるよう、利用者や地域団体への周知に努めた。								

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	・入場者数 135,000人 ・利用率 48%(踏入れ)	⇒78,933人 ※未達成 ⇒53.6% ※達成
②収入目標額	※3年度収入目標額 11,750千円	⇒13,915千円(営業補償5,037千円を含む)※達成
③その他新たなサービス	WEB予約システムの導入	⇒未達成 但しWEB予約対応の新規システム導入完了。R5年度開始予定。

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	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することにより今後の施設の運営やサービスの提案の基礎資料とする。 調査手法:自主事業開催時とキャンペーン期間中の来館者にアンケートを配布 調査期間:2022年4月1日～2023年3月31日のうち、開館していた4月1日から10月10日の事業開催日。及び、キャンペーン期間2022年7月1日～2022年9月30日 回答者数:1,093サンプル(事業アンケート801、キャンペーン期間292) (参考:令和3年度サンプル数279。調査期間:2021年4月1日～2022年3月31日)	

②満足度調査の結果	<p><施設利用者評価> ※()内は前年度評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービスについて5段階評価で実施 ○スタッフの対応について 良い67.2(68.0)％、まあ良い19.0(17.4)％、普通13.3(13.8)％、やや悪い0.4(0.4)％、悪い0.1(0.4)％ ○施設や設備の使いやすさについて 良い52.1(54.4)％、まあ良い25.4(23.7)％、普通20.5(20.0)％、やや悪い2.0(1.3)％、悪い0.1(0.6)％ ○整理整頓、清潔さについて 良い56.3(61.3)％、まあ良い27.9(22.7)％、普通14.7(15.1)％、やや悪い1.0(0.2)％、悪い0.1(0.6)％ ○総合的な満足度 良い56.5(61.1)％、まあ良い30.6(25.9)％、普通12.3(12.3)％、やや悪い0.6(0.2)％、悪い0(0.4)％
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>①騒音に対する上部マンション住民からの苦情に対し、利用者からの理解を得つつ、可能な範囲で催事の音量を下げたり、事前の通知を行うなどして対応。工事に伴う苦情は確認されていない。</p> <p>②トイレ環境の改善要望に対しては、リニューアル工事により改善。</p>

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	<p style="text-align: center;">OAAA ●AA OA OB OC</p>
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・リニューアルの関係で後半がほぼ休館だが、休館がなければ入館者数の目標を達成できた可能性もあり、満足度も高い。 ・名前と機能を変えて、今後どのように変わっていくかは要注目である。

令和4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及び文学者の遺品その他の資料を収集し、保管し、及び展示するとともに、これらの資料の調査研究及び文学に関する事業等を行うことにより、文学に関する市民の知識及び教養の向上を図り、もって豊かな地域文化の発展に資する。
(2)指定管理者	株式会社神戸新聞地域創造
(3)指定期間	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:25,463,000円 決算額:25,463,000円 ※物価高騰光熱費:797,932円を別途支出

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	安心、安全で快適な施設環境と、国文化財としての品格を維持するため、設備管理、清掃などを外部に委託し、法令点検や定期点検を実施した。
②施設の運営業務	<p>開館日数:308日。開館時間は平日10時～18時、土日祝9時～17時。水曜日休館、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】常設展示に加え、計4回実施。詳細は次の通り。</p> <p>①「蘇る神戸ゆかりの文豪たち」(令和4年1月28日～5月22日) 入館者数7886人、1日平均78.9人</p> <p>②「かなしきデブ猫ちゃんの世界」(令和4年6月24日～9月11日) 入館者数5,086人、1日平均73.3人</p> <p>③「初公開人間国宝善竹彌五郎の日記」(令和4年9月16日～12月25日) 入館者数4,554人、1日平均50.6人</p> <p>④「物語の中のパンダ」(令和5年1月27日～6月18日) 入館者数3,668人、1日平均66.6人(令和5年3月末現在)</p> <p>【特別展】2回実施。詳細は次の通り。</p> <p>①「工芸の文学散歩」(令和4年6月2日～19日) 入館者数1,518人、1日平均94.9人</p> <p>②「ポエム&アートコレクション2023」(令和5年1月12日～17日) 入館者数354人、1日平均59人</p> <p>【自主事業 土曜サロン】月2回実施 ゆかりの作家をテーマした文学講座や朗読会、演奏会などを自主事業として開催した。</p> <p>令和4年度 実施総回数24回、参加総数943人、1回平均参加者39人。(予定回数24回、定員総数1,150人、参加率82%)</p> <p>定員は、コロナの影響で5月までは40人、6月45人、7月以降は50人と従来の人数に戻した。</p> <p>※令和3年度実施回数20回、参加総数612人、1回平均参加者31人。(予定回数24回、定員総数800人、参加率76.5%)</p> <p>【神戸の本棚コーナー】神戸ゆかりの作家の作品が閲覧できる。</p> <p>【資料収集】第三者からの寄贈、企画展の準備として新たに購入した文学資料は計386点(累計14,604点)。</p>

③その他の業務	<p>【文学館だより】月1回発行の広報紙。館長、学芸員が執筆する企画展の見どころ、神戸ゆかりの文学作品の紹介などを掲載。令和4年度は12回発行。公式ホームページにもアップしている。</p> <p>【公式ホームページの運用】文学館の説明のほか企画展の概要、土曜サロンの募集、文学だよりなどを随時、掲載している。</p> <p>【公式twitter、公式instagramの運用】日々の出来事、案内、募集などを随時、投稿。公式instagramは令和5年3月末から開始。</p> <p>【大学の学芸員実習生受け入れ】令和4年度 8人（内訳）関西学院大2人、松陰女子学院大2人、立命館大1人、武庫川女子大3人。</p> <p style="text-align: center;">※令和3年度 6人(内訳)武庫川女子大4人、関西学院大2人</p> <p>【高校生インターンシップ受け入れ】令和4年度は兵庫県立兵庫工業高校デザイン科2年3人。令和3年度も同じ。</p> <p>【灘区総合芸術祭調整連絡会】毎年10月に開催する「灘区総合芸術祭」の委員を務める。委員は灘区にある神戸市、兵庫県の施設、地元の住民団体などの代表20人で構成。事務局は神戸市灘区まちづくり課で、年3回前後開催の会合に出席。</p> <p>※神戸市の組織改編に伴い令和5年度より灘区総務部地域協働課が事務局となる。</p> <p>【神戸市立葺合高等学校運営協議会】近くにある神戸市立葺合高校の運営、活動を評価する協議会の委員を務める。委員は甲南大学と兵庫県立大の教授、同校PTA会長、地元住民団体代表など6人で構成。学校側からの説明を聞き、評価シートを作成する。</p> <p>【兵庫県博物館協会】兵庫県内の博物館、美術館などの相互の連携を図り、円滑な運営と兵庫県の文化向上を図る組織。県内約140館で組織され、年1回の総会、年2回の研修会を開催している。</p>
(2)利用状況	4年度の状況
①施設利用状況	<p>【入館者数】 令和4年度:20, 353人(目標20, 000人)</p> <p style="text-align: center;">※令和3年度:14, 949人</p> <p>【来館者アンケート】※()内は前年度実績</p> <p>〈常設展〉 回収数172(166)</p> <p>神戸市内からの来館者:43.6%(48%)、50歳以上57%(60%)、初来館者70%(65%)</p> <p>〈企画展〉</p> <p>①「蘇る神戸ゆかりの文豪たち」回収数401※全会期分</p> <p>神戸市内からの来館者:27.96%、50歳以上22.1%、初来館者75.3%</p> <p>②「かなしきデブ猫ちゃんの世界」回収数130</p> <p>神戸市内からの来館者66.9%、50歳以上53%、初来館者74.6%</p> <p>③「初公開人間国宝善竹彌五郎の日記」回収数35</p> <p>神戸市内からの来館者57.1%、50歳以上77.1%、初来館者54.2%</p> <p>④「物語の中のパンダ」回収数78※会期途中、令和5年3月現在</p> <p>神戸市内からの来館者51.2%、50歳以上62.8%、初来館者67.9%</p>
②その他利用状況	<p>【自主事業「土曜サロン」】</p> <p>令和4年度:実施回数24回、参加総数943人、1回平均参加者39人。</p> <p>《参考》</p> <p>令和3年度:実施回数20回、参加総数612人、1回平均参加者31人</p> <p>令和2年度:実施回数18回、参加総数707人、1回平均参加者39人</p> <p>令和元年度:実施回数20回、参加総数1,131人、1回平均参加者57人</p>

(3)収支状況		4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: 26,443,142円(3年度実績25,574,814円)</p> <p>支出実績: 27,756,203円(3年度実績21,500,667円)</p> <p>収支 -1,313,061円(3年度実績4,074,147円)※物価高騰光熱費797,932円補填含む 内訳</p> <p>ア 指定管理業務収入26,260,942円(3年度実績25,463,017円) 指定管理業務支出26,260,942円(3年度実績19,686,807円) 収支 0円(3年度実績5,776,210円)</p> <p>イ 自主事業収入 182,200円(3年度実績111,797円) 自主事業支出1,495,261円(3年度実績1,813,860円) 収支-1,313,061円(3年度実績-1,702,063円)</p> <p>【収支について】 令和4年度の赤字要因は次の通り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・様々な分野での値上げが響いたが、電気代、ガス代が大きかった。加えてガス空調設備(1992年製)が老朽化しており、冷暖房機能が低下。電力、ガスの効率が下がり使用量が膨らんだ。※令和5年度神戸市予算で更新に向けた設計予算は承認済み。 ・企画展のテーマ、内容の見直しにより企画展示費、ポスター、チラシの印刷費などが増え、さらに値上げなどで膨らんだ。また令和3年度末に支払う予定の「文アル」とのコラボ展分を令和4年度に繰り越したのも大きかった。 ・企画展の内容を充実させるため展示用または準備用のため図書資料の購入も冊数が多くなった。 	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	来館者数20,000人		来館者数: 20,353人 令和3年度: 14,949人
②その他新たなサービス	自主事業「土曜サロン」を毎月2回以上開催する		毎月2回計24回実施

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	【来館者アンケート】	
	①常設展アンケート 回収数172(令和4年4月から令和5年3月)	
	②企画展アンケート	
	・「蘇る神戸ゆかりの文豪たち」 回収数401 (令和4年1月28日～5月22日)	
	・「兵庫上陸 デブ猫ちゃんの世界」 回収数130 (令和4年6月24日～9月11日)	
	・「初公開 人間国宝善竹彌五郎の日記」 回収数35 (令和4年9月16日～12月25日)	
	・「物語の中のパンダ」回収数78 ※令和5年3月末現在までの回収分 (令和5年1月28日～6月18日)	
	③土曜サロンアンケート	
	合計24回開催 回収数418(令和4年4月～令和5年3月)	

②満足度調査の結果	※()内は前年度実績。結果は回答数に対する割合
	【来館者アンケート】
	①常設展アンケート 回収数172(令和4年4月から令和5年3月)
	蔵書 大いに満足・満足71.5%(80%) 普通18%(15%)
	展示 大いに満足・満足86.6%(96%) 普通9.8%(3%)
	清掃 大いに満足・満足90.1%(94%) 普通4%(5%)
	職員 大いに満足・満足59.8%(75%) 普通18.6%(24%)
	②企画展アンケート
	・「蘇る神戸ゆかりの文豪たち」
	大いに満足・満足97.5% 普通1.7% 不満・大いに不満0%
	・「兵庫上陸 かなしきデブ猫ちゃんの世界」
	大いに満足・満足95.3% 普通3.8% 不満・大いに不満0%
	・「初公開 人間国宝善竹彌五郎の日記」
	大いに満足・満足85.7% 普通11.4% 不満・大いに不満0%
	・「物語の中のパンダ」※会期中のため令和5年3月末現在
	大いに満足・満足93.5% 普通5.1% 不満・大いに不満0%
③土曜サロンアンケート	
大いに満足・満足87.5%(90.1%) 普通5.5%(6.8%)	
大いに不満・不満0.95%(3.1%)	
	・常設展満足度が前年度を下回った。大いに不満・不満はゼロだったが無回答が多かったのが原因のようだ。判断ができないのか、しないのか。今後のアンケート動向に留意し、来館者の真意に迫りたい。
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・土曜サロンの苦情は講師の声がほとんどだった。「早口」「小声」「マスク越しで聞き取りにくい」などが主な内容だった。コロナ対応もあり、マスクを着用した講師と客席の間に塩化ビニールの透明シートで隔てる感染対策が災いした。「早口」対策は、講師に「ゆっくりとしゃべるように」とお願いし、音響にも配慮。随時、スタッフが後方で声が届いているかを確認し、音量を調整している。実数では4で、毎回、同じ人の不満のようだ。

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	子ども向けの企画を行い、その親にも来てもらえるような取り組みを行うなど、若い層へのアプローチもしており、初来館者を多く獲得するなど評価できる。

令和4年度 灘区民ホールの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要 (設置目的、施設内容)	市民文化の向上、福祉の増進及び余暇の活用を図ると共に、市民相互の交流及び地域活動の振興に資するため設置。ホール、会議室2、音楽室1。
(2)指定管理者	日本管財・文化律灘共同企業体
(3)指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
(4)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 54,115,000円 決算額 53,890,769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	①館長1人、運営管理8人、舞台管理1人、設備管理2人の計12人で日常業務にあたった。舞台運営増員及び清掃は外部企業に再委託した。						
	②受電、昇降機、消防、稼働床、ゴンドラ、水質、空気循環、床面、防虫防鼠、舞台吊物、照明の法令点・定期点検は仕様書に基づき実施した。						
	③文化庁助成金により、全施設、机・椅子の備品の抗菌コートを実施した。						
②施設の運営業務	④ホール控室、会議室1・2、音楽室に空気清浄機を設置した。						
	①開館日数:309日 ・休日は3F休日診療と5Fホールへの導線を分離し、感染防止を徹底した。						
	②利便性に向けた取り組み ・インターネットによる空き情報提供/予約申込受付(音楽室)を行った。 ・楽天PAY、クレジットカード、スマホ決済など25種に対応した。 ・休館日及び時間外も希望がある際は、開館した。(42件)						
③その他の業務	③施設の魅力度アップへの取り組み ・事務所用スマートフォンにより、SNS情報発信/LINE対応を強化した。 ・ホールは直前利用割引(利用2か月前、半額)を実施(練習利用66件) ・毎月イベントカレンダーを作成し、ロビー掲示し、コピーを配布した。						
	④コスト削減の取り組み ・環境改善活動による水光熱費削減でKEMS全項目でA評価を獲得した。						
	①主な事業 ※ ()内は昨年度 ・自主事業は全57件を実施した。今年度は、市民ホールサポーター11名と「都賀川くらぶ」を立ち上げ、市民参画での地域連携事業を強化した。						
(2)利用状況	②利便性に向けた取り組み ・事業のチケット販売においても、キャッシュレス決済システムを導入している。 ・電話でのチケット取り置き制度、及び郵送サービスを導入している。						
	③施設の魅力度アップへの取り組み ・チラシラックを増設し、芸術文化系のチラシ1,118種/年を布置した。						
	④コスト削減の取り組み ・パブリシティにより、広告予算を掛けない広報宣伝を行っている。 ・全自主事業はアーティストと直に交渉し、中間コスト削減に取り組んだ。						
①施設利用状況		令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和1年度	平成30年度	平成29年度
	利用者数	89,833人	81,808人	40,999人	84,300人	82,615人	93,559人
	利用件数	1,428件	1,273件	926件	1,534件	1,836件	2141件
	大ホール	388件	346件	223件	360件	420件	451件
	会議室1	442件	401件	289件	469件	520件	562件
	会議室2	493件	473件	351件	495件	556件	623件
	音楽室	105件	53件	63件	210件	340件	505件
	利用率	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和1年度	平成30年度	平成29年度
	大ホール	70.2%	58.6%	46.3%	64.7%	63.5%	66.4%
	会議室1	80.1%	79.7%	71.5%	89.3%	88.8%	86.7%
	会議室2	88.1%	83.2%	75.9%	85.6%	88.2%	89.8%
音楽室	43.8%	17.8%	22.0%	70.0%	70.3%	71.7%	

②その他利用状況	<p>自主事業は57事業を実施。 特に今年度は、来年度の開館30周年に向けて、市民の企画事業を公募。7事業から3事業を市民と当ホールとの共催事業に選定した。</p> <p>ア)地域支援・地域連携事業 35件(昨年度22件)⇒季節ロビー展示、他 イ)人材育成8件(昨年度12件)⇒こども落語教室、夏休みこども狂言教室 ウ)社会包摂11件(昨年度18件)⇒人形劇、おやこでBOUSAI、他 エ)普及啓発・鑑賞事業3件(昨年度4件)⇒六甲フィル、名倉誠人リサイタル ※神戸市の地域文化活性化事業費(100万円)に加えてAFF2、子ども夢基金等の助成金2,213千円を獲得。</p>
(3)収支状況	4年度の状況
①使用料または利用料金収入	<p>利用料収入:14,041,242円 ※目標14,000千円達成 (1.2月のエレベーター工事による休業補償76,929円を含む)</p>
②指定管理者の収支状況 (内は昨年度)	<p>・収入合計 :90,066,416円(昨年度比:101.1%) ・支出合計 :86,431,366円(昨年度比:109.8%) ※光熱費 :18,461,839円(昨年度比135.4%)</p> <p>-----</p> <p>・自主事業執行額 :4,308,900円 内、地域文化活性化事業費 :1,000,000円 各種助成金(AFF2、子ども夢基金、兵庫県助成など) :2,213,000円 入場料・参加料(全て事業費に充当した) :1,095,900円</p>
(4)その他	4年度の状況
①文化系学会、並びに地域への参画	<p>・職員3名が文化政策学会等の文化係学会に所属し、各研究大会に参加。 ・職員2名がNPO法人わくわく西灘に所属。水道筋商店街活性化に寄与。 ・ロビーに「みんなのピアノ」を設置。日々利用いただいている</p>
②改修工事	1.2月は搬入出エレベーター工事で、一部、ホール、音楽室を休業した。

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値)	達成状況 ※ ()は昨年度
①利用者数または利用率	<p>入館者数 :8万人 大ホール :60% 会議室1 :80% 会議室2 :80% 音楽室 :70%</p>	<p>入館者数:89,833人※達成(81,808人) 大ホール70.2%※達成(58.6%) 会議室①80.1%※達成(79.7%) 実質利用442件 会議室②88.1%※達成(83.2%) 実質利用493件 音楽室 43.8%※未達(17.6%) 実質利用105件 ※音楽室利用減は、新型コロナウイルス感染症対策での定員半減(5人→2人)や、ホール利用と重なった場合の貸出停止措置(騒音・振動対応)による。</p>
②収入目標額	14,000千円	実績額:14,041,242円(達成) ※1.2月度のエレベーター工事での休業補償金797,692円を含む
③その他新たなサービス	市民企画主催講座	市民が主催する市民講座(30講座、501回)では、会場予約及び広報支援をした。(チラシ制作・新聞折込)

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>調査方法:施設利用者に全員に配布 調査期間:令和4年4月1日~令和5年3月31日 回収枚数2,401枚(令和2年度:861枚、令和3年度917枚)</p>

②満足度調査の結果	■事業への満足度(有効回答1,302枚)						
	質問の内容	数(枚)	大変よかった(%)	良かった(%)	普通(%)	やや不満(%)	不満(%)
		1,302	82	14	4		0
	■ホールスタッフの対応(有効回答1,481枚 内、各項目有効回答)						
	質問の内容	数(枚)	満足(%)	ほぼ満足(%)	普通(%)	やや不満(%)	不満(%)
	親切さ・丁寧さ	1,266	66	21	13	0	0
	迅速さ	591	53	29	18	0	0
	業務知識の豊富さ・正確さ	575	52	20	20	0	0
	気持ちの良い挨拶	602	53	19	17	0	0
	話の効き方・説明の仕方	587	59	24	17	0	0
スタッフの服装・身だしなみ	593	50	34	16	0	0	
■施設や設備の利用のしやすさ(有効回答1,481枚 内、各項目有効回答)							
質問の内容	数(枚)	満足(%)	ほぼ満足(%)	普通(%)	やや不満(%)	不満(%)	
清潔さ・整理整頓	1,268	64	23	13	0	0	
施設表示のわかりやすさ	591	55	26	18	1	0	
■公演・参加方法のわかりやすさ(有効回答1,481枚 内、各項目有効回答)							
質問の内容	数(枚)	満足(%)	ほぼ満足(%)	普通(%)	やや不満(%)	不満(%)	
参加方法の案内・判りやすさ	573	52	23	24	1	0	
印刷物・ホームページ	550	50	22	26	2	0	
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>・苦情①: 蛍光灯がチカチカする。 対応 : 将来的にLED化を予定</p> <p>・苦情②: 駐車スペースがほしい。 対応 : 近隣の民間駐車場をご利用ください。</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	事情のある音楽室を除いて利用率も高く、高い目標を達成しており、満足度も高い。

令和4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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 43,998,900円 決算額 43,498,900円(修繕費500,000円戻入)

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	<p>【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。</p> <p>【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をつくり、現地職員退館後の異常や緊急事態へも対応した。危機管理・安全対策はマニュアルに基づき実施</p> <p>【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や殺菌、消毒を行い常に施設の環境維持に務めた。</p> <p>【修繕】 開館1年目で特に修繕を要する箇所なし。</p> <p>【評価】 協定書どおり適正に実施している。</p>

	<p>②施設の運営業務</p>	<p>・館長1、館長補佐1、窓口責任者1、フルスタッフ3、シェアスタッフ3の提案人数で運営 【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 7月から当日入館を可能にし、9月から金曜15:30を予約なしとするなど、柔軟に対応している。 【行事・イベント等】 51回/年 実施 ・多様な企業・団体等との連携による行事の実施 フジッコ 神戸ポートピアホテル 朝日放送テレビ サンテレビ 神姫バス シェアウッズ フェリシモ 神戸室内交響楽団 神戸市民文化振興財団 旭山動物園 神戸キワニスクラブ こえのとびら ほか ・神戸市の組織・施設との連携 消防局 三宮図書館 KIITO 青少年科学館 埋蔵文化財センター ・さんぼみや:(一社)リバブルシティイニシアティブ、三宮図書館、デザイン・クリエイティブセンター神戸と、フラワーロード一帯の活性化と文化形成を目的とした連携事業「さんぼみや」に参加 【震災関連行事】1月15日竹下景子名誉館長による詩の朗読会の開催 1. 17の集いに竹・紙灯笼をよせる。その他パネルや図書の展示 神戸新聞社による震災関連絵本の読み聞かせ 【展示】テーマを決めた展示の実施 18回/年 実施 「みんなの町の図書館へ図書館へ行ってみよう」「ユニークなサンタたち」「ジャズ発祥地神戸100周年」など 【見学等】 6月から受入を開始 ・学校・幼稚園・保育園・その他学校など57団体 【ボランティア】10月に公募し26名が登録、1月から主にフロア案内、イベントの補助、本の返却、書架整理などで活動 年度ごとに登録更新 【評価】 概ね提案どおり適正に実施している。</p>
	<p>③その他の業務</p>	<p>【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1名の受入 ・インターンシップ(高校生)2名の受入 ・職業インタビュー 中学1 高校1 【評価】 PRを積極的に進めるとともに、魅力向上に貢献した。</p>
<p>(2)利用状況</p>		<p>4年度の状況</p>
	<p>①施設利用状況</p>	<p>【入館者数】75,622人 【予約数】131,953人 【イベント開催】51回 【企画展示】19回 【学校園等の見学】57団体</p>
	<p>②その他利用状況</p>	<p>【館外利用】2,896冊 【その他】高等学校インターンシップ受入(1校2名) トライやる受入(1校1名)</p>
<p>(3)収支状況</p>		<p>4年度の状況</p>
	<p>①指定管理者の収支状況</p>	<p>【収入額】45,190,648円 【支出額】 51,426,264円</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その他新たなサービス	【主な提案内容】 ①神戸の特色を生かした運営 ②東遊園地の立地を活かした運営:三宮周辺・ウォーターフロントをつなぐにぎわい創出 ③各種団体、施設、企業等との連携(日常性・回遊性・継続性の3視点からの企画) ④神戸市との連携	①震災関連のイベント(名誉館長の朗読会、神戸新聞社読み聞かせ)実施 ②さんぼみやナイトピクニック実施 三宮図書館、KIITOとの連携事業の実施 ③博物館、青少年科学館等との連携 その他企業や団体と連携した多様な体験・創作イベントの実施 ④トライやる受入

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	【アンケート実施】 ・実施期間 令和4(2022)年12月20日～令和5(2023)年1月20日(23日間) ・回答合計数:899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。回答して頂け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	<p>【アンケート結果】</p> <p>こ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)</p> <table border="1"> <tr> <td>満足</td> <td>667</td> <td>74.2%</td> <td rowspan="5" style="font-size: 2em; vertical-align: middle;">} 96.6%</td> </tr> <tr> <td>やや満足</td> <td>201</td> <td>22.4%</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>5</td> <td>0.6%</td> </tr> <tr> <td>どちらともいえない</td> <td>26</td> <td>2.9%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>899</td> <td></td> </tr> </table> <p>こ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。</p> <table border="1"> <tr> <td>すすめたい</td> <td>10</td> <td>521</td> <td>58.0%</td> <td rowspan="10" style="font-size: 2em; vertical-align: middle;">} 86.1%</td> <td rowspan="10"> <p>【すすめる理由】親子で楽しめる 清潔感がある 本の冊数が多い 本の並べ方 選書のセンスがよい など</p> </td> </tr> <tr> <td></td> <td>9</td> <td>102</td> <td>11.3%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>8</td> <td>151</td> <td>16.8%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7</td> <td>71</td> <td>7.9%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6</td> <td>22</td> <td>2.4%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>5</td> <td>18</td> <td>2.0%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>4</td> <td>6</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3</td> <td>4</td> <td>0.4%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2</td> <td>2</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>すすめたくない</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>899</td> <td></td> <td></td> <td> <p>【すすめない理由】ゆっくり読書ができない 交通の便がよくない 座席が少ない など</p> </td> </tr> </table>	満足	667	74.2%	} 96.6%	やや満足	201	22.4%	やや不満	5	0.6%	どちらともいえない	26	2.9%	合計	899		すすめたい	10	521	58.0%	} 86.1%	<p>【すすめる理由】親子で楽しめる 清潔感がある 本の冊数が多い 本の並べ方 選書のセンスがよい など</p>		9	102	11.3%		8	151	16.8%		7	71	7.9%		6	22	2.4%		5	18	2.0%		4	6	0.7%		3	4	0.4%		2	2	0.2%	すすめたくない	1	2	0.2%			899			<p>【すすめない理由】ゆっくり読書ができない 交通の便がよくない 座席が少ない など</p>
	満足	667	74.2%	} 96.6%																																																													
やや満足	201	22.4%																																																															
やや不満	5	0.6%																																																															
どちらともいえない	26	2.9%																																																															
合計	899																																																																
すすめたい	10	521	58.0%	} 86.1%	<p>【すすめる理由】親子で楽しめる 清潔感がある 本の冊数が多い 本の並べ方 選書のセンスがよい など</p>																																																												
	9	102	11.3%																																																														
	8	151	16.8%																																																														
	7	71	7.9%																																																														
	6	22	2.4%																																																														
	5	18	2.0%																																																														
	4	6	0.7%																																																														
	3	4	0.4%																																																														
	2	2	0.2%																																																														
すすめたくない	1	2	0.2%																																																														
		899			<p>【すすめない理由】ゆっくり読書ができない 交通の便がよくない 座席が少ない など</p>																																																												
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>【評価】</p> <p>97%の方が満足しており、8割の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。</p> <p>不満度 「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」が圧倒的に多い →座席、読書スペースの確保について検討する。 ※「スタッフの対応」に対する不満の意見はなかった。</p> <p>・5月トイレのみの利用者の入館を断った件で苦情⇒緊急時は柔軟に対応するように変更 ・利用予約制に対する意見:①6月に2枠利用できないことへの苦情 ②11月予約制がまだ必要かとの意見⇒年度内に予約フリー枠を順次拡大し、予約なしの時間や予約枠に空きがある場合の当日入館など見直しを進めている。 ・2階からの本の落下⇒一部にネットをはる、入館時の注意喚起などで対応</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>適切に運営されており、運営1年目なので、今後さらに良い施設になることを期待する。 Webアンケートを実施していることは評価できる。</p>

令和4年度 神戸市立三宮図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	図書館
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ
(3)指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
(4)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 66,099,000円 決算額 65,958,730円 ※光熱費 支援額 535,785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	<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 ・令和4年7月26日、デザイン・クリエイティブセンター神戸(KIITO)2階に移転開館
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営 ・障害者雇用 <p>4年度に実施した主なもの</p> <p>【システム更新およびそれに伴う休館中の業務】 研修、動作および業務手順の確認、館内掲示物の整備、部分開館対応(1月8,9,11日～15,17日)</p> <p>【読書奨励のための事業】 大人の朗読会 講演会「〈歴史〉から小説を造る」(小説家:佐藤亜紀氏) 講演会「李禹煥の芸術の魅力」(兵庫県立美術館) 講演会「ぐりとぐらday」(中央区文化センター) ミニ講演会(於:館内コリーディングルーム) 「絵を鑑る、絵を識る～フォーマリズム批評入門～」 「哲学とは何か」 「現代音楽の聴き方、楽しみ方、教えます。」</p> <p>【課題解決支援】 認知症展示「認知症を知ろう」 資料展示「『相続』を、スタートとして考えてみる。」(神戸地方法務局供託課)</p> <p>【KIITO連携】 オープンKIITO「図書館のググらない調べ方」 KIITO連携講演会「地域のつながりと、生活を豊かにする場としての図書館」 「ナゾキウオーケラリー～図書館とKIITOに潜む謎を解き明かせ!～」 「ナゾキゲームを、謎解きのプロと一緒につくってみよう!」 「CREATIVE WORKSHOPちびっこうべ2022」(*お仕事ブースでの参加)</p> <p>【地域、他部局との連携】 ナイトピクニック「さんぼみや」 ※三宮周辺施設連携事業「さんぼみや」(KIITO・こども本の森神戸) (一般社団法人リハビリシティイニシアティブ)オープニングイベント 個展「サタケシュンスケ展」 「三宮図書館特別見学会」(福祉局障害福祉課ほか) 「本のもりもり夏まつり」(こども本の森神戸) 「えほんとであおう」(おやこふらっとひろば中央) ワークショップ「かわる」「のびる」「ゆらゆら」,「科学館with三宮図書館サイエンスおはなし会」(バンドー神戸青少年科学館) 自殺予防週間関連展示(神戸市精神保健福祉センター) だっこでおはなし(生田川児童館) すくすく赤ちゃんセミナー(区保健福祉部)</p>

	②施設の運営業務	<p>【子供の読書活動推進】 おはなし会、読書のみなど 出前おはなし会(あづま幼稚園) 「ちいさな工作教室」「春の親子新聞教室」 「図書館ビンゴ～三宮図書館一周ツアー～」 「ねえ、撮って！」～親子で楽しむ図書館撮影会～</p> <p>【学校園との連携】 図書館見学、トライやるウィーク受入 資料展示「啓明学院高等学校文芸部×三宮図書館コラボ企画」</p> <p>【その他】 参加型展示「アルバムをひろげて1980～2022年」(※移転前に三宮図書館での思い出を振り返る) 「本の森からバスでGOGO」「KOBEキーワードラリー」(こども本の森こうべ、神姫バスほか) 三宮灘東灘図書館クイズラリー(東部3館合同クイズラリー) マナーアップ展示 三宮図書館移転に関わる準備(イベント等の企画・運営打合せ)</p>																				
	③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・独自研修及び館内整理 ・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		4年度の状況																				
	①施設利用状況	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">サービス提供日</td> <td style="width: 50%;">264日(前年度303日)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用者数(うち児童)</td> <td>90,651人(8,217人)</td> </tr> <tr> <td> 一日平均前年度比</td> <td>56.2%(児童74.1%)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用冊数(うち児童書)</td> <td>260,439冊(78,245冊)</td> </tr> <tr> <td> 一日平均前年度比</td> <td>62.9%(児童書75.4%)</td> </tr> <tr> <td>予約貸出冊数</td> <td>77,727冊(前年度比47.9%)</td> </tr> <tr> <td>有効登録者数(うち児童)</td> <td>41,333人(1,843人)</td> </tr> <tr> <td> 前年度比</td> <td>93.6%(児童100.7%)</td> </tr> <tr> <td>入館者数(うち児童)</td> <td>248,746人(児童23,829人)</td> </tr> <tr> <td> 一日平均前年度比</td> <td>80.1%(児童111.5%)</td> </tr> </table> <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>	サービス提供日	264日(前年度303日)	貸出利用者数(うち児童)	90,651人(8,217人)	一日平均前年度比	56.2%(児童74.1%)	貸出利用冊数(うち児童書)	260,439冊(78,245冊)	一日平均前年度比	62.9%(児童書75.4%)	予約貸出冊数	77,727冊(前年度比47.9%)	有効登録者数(うち児童)	41,333人(1,843人)	前年度比	93.6%(児童100.7%)	入館者数(うち児童)	248,746人(児童23,829人)	一日平均前年度比	80.1%(児童111.5%)
サービス提供日	264日(前年度303日)																					
貸出利用者数(うち児童)	90,651人(8,217人)																					
一日平均前年度比	56.2%(児童74.1%)																					
貸出利用冊数(うち児童書)	260,439冊(78,245冊)																					
一日平均前年度比	62.9%(児童書75.4%)																					
予約貸出冊数	77,727冊(前年度比47.9%)																					
有効登録者数(うち児童)	41,333人(1,843人)																					
前年度比	93.6%(児童100.7%)																					
入館者数(うち児童)	248,746人(児童23,829人)																					
一日平均前年度比	80.1%(児童111.5%)																					
(3)収支状況		4年度の状況																				
	①使用料または利用料金収入	自主事業 7,260円(データベース利用者コピー・プリント代)																				
	②指定管理者の収支状況	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">収入 指定管理料</td> <td style="width: 50%;">65,958,730円</td> </tr> <tr> <td>支出 決算額</td> <td>71,480,563円</td> </tr> </table>	収入 指定管理料	65,958,730円	支出 決算額	71,480,563円																
収入 指定管理料	65,958,730円																					
支出 決算額	71,480,563円																					
(4)その他		4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その他新たなサービスと特色ある取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・KIITO三宮図書館移転業務 ・地域連携、読書奨励のための事業 ・その他 	<ul style="list-style-type: none"> ・蔵書管理、利用案内や掲示物などの作成、移転先のエリアが持つ特徴に合わせた集中配架(デザイン・さんぽ・散策) ・美術や哲学に関する講座「絵を鑑る、絵を識る～フォーマリズム批評入門～」 「哲学とは何か」 「現代音楽の聴き方、楽しみ方、教えます。」、「〈歴史〉から小説を造る」、「李禹煥の芸術の魅力」、「ぐりとぐらday」ほか、オープンKIITO「図書館のググらない調べ方」、「ナゾキゲームを、謎解きのプロと一緒につくってみよう！」(KIITO)、「本のもりもり夏まつり」(こども本の森神戸)、ワークショップ「かわる」「のびる」「ゆらゆら」、「科学館with三宮図書館サイエンスおはなし会」(バンドー神戸青少年科学館) ・予約図書自動受取機にまつわる業務(搬入、問い合わせ対応、エラー対応など)

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>「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4年12月2日(金) 配付数 217枚 回収数 217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63.1%、やや満足32.3%、やや不満1.8%、不満0.0%で平均点は3.63(全館平均3.55)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"> ・図書除菌機の隣に本を置くための台(元大型絵本棚)を設置し、使用方法の写真つき案内を設置 ・書架分類の詳しい書架案内図を作成。OPAC横に設置 ・窓口での利用者様からのご希望を受け、リーディングトラッカーを購入、用意 ・建物内に授乳室がなく、利用者の声を受け、カウンター裏に仮で授乳スペースを設けた ・日本語と英語共用のコミュニケーションボードを作成しカウンターに設置 ・新聞のバックナンバーの引き出し表記をより分かりやすくした ・ためまっぷ中央にイベント情報をあげ、広報を拡充

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"> ・新システムへの対応、提案事項の着実な実施を評価する。 ・移転開館に伴う多種多様な業務を滞りなく行い、従来の連携先との行事に加え、KIITOやこども本の森とイベントを実施し、連携の幅を広げた点などを評価する。

令和4年度 神戸市立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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 60,222,000円 決算額 60,222,000円 ※光熱費 支援額 1,724,704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	<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 ・図書除菌機の提供 ・座席管理システムの維持管理(令和5年1月31日より)
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・館長1、館長補佐1、窓口責任者3、ほかスタッフの提案人数で運営 ・障害者雇用 <p>4年度に実施した主なもの</p> <p>【システム更新およびそれに伴う休館中の業務】 研修、動作および業務手順の確認、館内掲示物の整備、部分開館対応(1月17日～22日) 「予約図書受取セルフ受取棚」、「自動返却機」、「Web座席予約システム」を新規導入</p> <p>【読書環境の整備】 洋書(一般)をまとめた「洋書コーナー」を設置</p> <p>【読書奨励のための事業】 参加型展示「あなたの懐かしいはなんですか?」 大人の工作教室「ペーパーフラワーで作る華やかブーケ」</p> <p>【課題解決支援】 認知症展示「知って備える、認知症。」 資料展示「知っていますか? 相続・遺言・終活」(神戸地方法務局供託課)</p> <p>【地域、他部局との連携】 東灘区の学術にふれよう 『万葉集』と現代の思いはつながっている。(甲南大学)・「絵本『ぐりとぐら』の世界」(甲南女子大学)・「誰が提供してくれたの? 生殖医療と出自を知る権利」(神戸薬科大学) 東灘区の企業にふれよう 「航空機をルーツとしたユニークな事業展開-US-2型救難飛行艇開発秘話」(新明和工業株式会社)・「なぜ灘五郷は日本一の酒どころになったのか」(菊正宗酒造株式会社) 東灘区のアートにふれよう 「ファッション鑑賞の愉しみ～西洋服飾スタイル約300年の歴史～」(神戸ファッション美術館)・「小磯良平と小磯記念美術館の楽しみ方」(小磯記念美術館) 地域歴史講演会「平生夙三郎の社会貢献～明治・大正・昭和の住吉村」 「住吉村の近代 酒造業の発展と水車精米」(住吉歴史資料館) おやこ交通安全教室(兵庫県警東灘署交通課) まちの保健室(公益社団法人兵庫県看護協会) 自殺予防週間関連展示(神戸市精神保健福祉センター) 土砂災害防止パネル展(国土交通省近畿地方整備局六甲砂防事務所) 住吉川探検隊(東灘区まちづくり課)、住吉川絵画コンクール受賞作品展示、川柳コンクール受賞作品展示(東灘区まちづくり課、住吉川清流の会) パネル展示「神戸の標石・石仏 東灘区編」(神戸アーカイブ写真館) だっこでおはなし(北青木児童館) すくすく赤ちゃんセミナー(区保健福祉部) 図書館ロボット実証実験(甲南大学の実証実験に協力)</p>

	②施設の運営業務	<p>【子供の読書活動推進】 おはなし会 いきものおはなしかい「生き物しらべin住吉川」「海と空の約束」(海と空の約束プロジェクト西谷寛氏、東灘マスターズ・食親同好会) プログラミング体験講座「ロボット『こくり』は動くかな？」 「キッズ&ファミリークッキング」での出前おはなし会(東灘マスターズ(食親同好会)) 工作教室「飛び出すカードをつくろう」 「親子新聞教室」(神戸新聞社) 「よんで!ピンゴ」 「おうちで楽しむ絵本の選び方～パパとじいじと絵本を楽しもう～」(NPO法人「絵本で子育て」センター) 【学校園との連携】 図書館見学、テーマ本集め、出前授業、読書シート、トライやるウィーク受入 小学校の図書館見学の代替として出前授業を実施 【その他】 三宮灘東灘図書館クイズラリー【東部3館合同クイズラリー】 東灘区広報紙に本の紹介コラムを連載 マナーアップ展示</p>																				
	③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・独自研修及び館内整理 ・多目的室・閲覧コーナーの管理・秩序維持 ・令和4年度教科書展示会の開催 																				
(2)利用状況		4年度の状況																				
	①施設利用状況	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>サービス提供日</td> <td style="text-align: right;">280日(前年度303日)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用者数(うち児童)</td> <td style="text-align: right;">269,836人(40,537人)</td> </tr> <tr> <td> 一日平均前年度比</td> <td style="text-align: right;">98.2%(児童97.0%)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用冊数(うち児童書)</td> <td style="text-align: right;">851,051冊(337,014冊)</td> </tr> <tr> <td> 一日平均前年度比</td> <td style="text-align: right;">95.0%(児童書92.5%)</td> </tr> <tr> <td>予約貸出冊数</td> <td style="text-align: right;">264,219冊(前年度比96.8%)</td> </tr> <tr> <td>有効登録者数(うち児童)</td> <td style="text-align: right;">61,837人(6,625人)</td> </tr> <tr> <td> 前年度比</td> <td style="text-align: right;">101.4%(児童96.1%)</td> </tr> <tr> <td>入館者数(うち児童)</td> <td style="text-align: right;">458,289人(68,916人)</td> </tr> <tr> <td> 一日平均前年度比</td> <td style="text-align: right;">106.1%(児童104.8%)</td> </tr> </table> <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>	サービス提供日	280日(前年度303日)	貸出利用者数(うち児童)	269,836人(40,537人)	一日平均前年度比	98.2%(児童97.0%)	貸出利用冊数(うち児童書)	851,051冊(337,014冊)	一日平均前年度比	95.0%(児童書92.5%)	予約貸出冊数	264,219冊(前年度比96.8%)	有効登録者数(うち児童)	61,837人(6,625人)	前年度比	101.4%(児童96.1%)	入館者数(うち児童)	458,289人(68,916人)	一日平均前年度比	106.1%(児童104.8%)
サービス提供日	280日(前年度303日)																					
貸出利用者数(うち児童)	269,836人(40,537人)																					
一日平均前年度比	98.2%(児童97.0%)																					
貸出利用冊数(うち児童書)	851,051冊(337,014冊)																					
一日平均前年度比	95.0%(児童書92.5%)																					
予約貸出冊数	264,219冊(前年度比96.8%)																					
有効登録者数(うち児童)	61,837人(6,625人)																					
前年度比	101.4%(児童96.1%)																					
入館者数(うち児童)	458,289人(68,916人)																					
一日平均前年度比	106.1%(児童104.8%)																					
(3)収支状況		4年度の状況																				
	①指定管理者の収支状況	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>収入 指定管理料</td> <td style="text-align: right;">60,222,000円</td> </tr> <tr> <td>支出 決算額</td> <td style="text-align: right;">71,825,804円</td> </tr> </table>	収入 指定管理料	60,222,000円	支出 決算額	71,825,804円																
収入 指定管理料	60,222,000円																					
支出 決算額	71,825,804円																					
(4)その他		4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その他新たなサービスと特色ある取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・地域との連携による読書奨励事業 ・子育て世代への支援 ・読書環境の整備 	<ul style="list-style-type: none"> ・「東灘区の学術にふれよう」「東灘区の企業にふれよう」「東灘区のアートにふれよう」講演会7回 ・「おうちで楽しむ絵本の選び方」(NPO法人「絵本で子育て」センター)注目度が高く継続 ・洋書(一般)をまとめた「洋書コーナー」を設置

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>「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4年12月2日(金) 配付数 657枚 回収数 520枚 回収率 79.1% 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54.2%、やや満足40.6%、やや不満3.1%、不満0.4%で平均点は3.51(全館平均3.55)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"> ・バス時刻表の改訂・整備 ・図書館からのお知らせ(掲示版)の整備(1月の休館や講演会ポスターが見やすくなるように貼り直しなど)

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"> ・新システムへの対応、提案事項の着実な実施を評価する。 ・市内で最も利用の多い繁忙館でありながら、利用者目線で新たなサービスの案内業務を強化した点、多様な学びの機会を提供したことなどを高く評価する。

令和4年度 神戸市立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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 51,099,000円 決算額 51,045,600円 ※光熱費 支援額 1,108525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	<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 ・図書除菌機の設置
	②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営 ・障害者雇用 <p>4年度に実施した主なもの</p> <p>【システム更新およびそれに伴う休館中の業務】 研修、動作および業務手順の確認、館内掲示物の整備 ※床面工事のため部分開館なし 「自動返却機」を新規導入</p> <p>【読書奨励のための事業】 映画会・子供向け映画会 「短歌ワークショップ」(歌人:なべとびすこ) 「本のおたのしみ袋」 「大人の朗読」「トールペイントの世界」</p> <p>【課題解決支援】 認知症展示「認知症を知ろう」(神戸市福祉局介護保険課) 「おかえり、記憶の街」(神戸大学ふるさとの記憶ラボ) ※住民の記憶を頼りに震災前の街を模型上に再現するイベント</p> <p>【地域、他部局との連携】 「歯と口の健康週間」展示(神戸市保健所保健課口腔保健支援センター) 自殺予防週間関連展示(神戸市精神保健福祉センター) パネル展示「神戸の標石・石仏 灘区編」(神戸アーカイブ写真館) 「気軽に落語会」(楽喜落語研究会) 「図書館で落語」(神戸大学落語研究会) 「影絵の世界」(影絵劇団しろつめくさ) 「トラのモビールをつくろう!」「OJIZOO特設掲示板展示」(王子動物園) 職業体験受入(ウェルビー神戸三宮センター) すくすく赤ちゃんセミナー(区保健福祉部)</p>

	②施設の運営業務	<p>【子供の読書活動推進】 おはなし会、おたよりコーナー、読書の葉 工作教室「マイバッグを作ろう！」 子どもの読書週間行事：図書館クイズ・スタンプカード・くじ引き ※図書館クイズや行事に参加するとスタンプ1個。3個集まるとくじ引き。 「アニマシオン」(あにましおん探偵団)</p> <p>【学校園との連携】 図書館見学、テーマ本集め、出前授業、読書シート、トライやるウィーク 受入 職場体験実習受入(青陽灘高等支援学校)</p> <p>【その他】 灘図書館キャラクターお名前投票 三宮灘東灘図書館クイズラリー【東部3館合同クイズラリー】 マナーアップ展示</p>
	③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・独自研修及び館内整理 ・フォレスタ六甲内返却ボックスの管理、図書運搬 ・令和4年度教科書展示会の開催
(2)利用状況		4年度の状況
	①施設利用状況	<p>サービス提供日 280日(前年度301日)</p> <p>貸出利用者数(うち児童) 218,161人(27,063人) 一日平均前年度比 102.9%(児童95.3%)</p> <p>貸出利用冊数(うち児童書) 662,826冊(232,827冊) 一日平均前年度比 101.3%(児童書98.2%)</p> <p>予約貸出冊数 212,259冊(前年度比102.6%)</p> <p>有効登録者数(うち児童) 41,312人(4,938人) 前年度比 94.1%(児童91.1%)</p> <p>入館者数(うち児童) 355,012人(児童44,087人) 一日平均前年度比 109.6%(児童101.4%)</p> <p>視聴覚(CD、DVD、ビデオ)コーナーの利用 利用人数 977人(前年度比86.5%)* 利用点数 972点(前年度比86.0%)* (*令和3年4月25日から令和4年6月27日まで感染症対策のため視聴覚サービスを休止)</p> <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>
(3)収支状況		4年度の状況
	①指定管理者の収支状況	<p>収入 指定管理料 51,045,600円 支出 決算額 65,867,983円</p>
(4)その他		4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その他新たなサービスと特色ある取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・地域連携による課題解決(地域の歴史の継承)事業 ・地域連携 ・読書環境の整備 	<ul style="list-style-type: none"> ・「おかえり、記憶の街」(神戸大学ふるさとの記憶ラボ) ・短歌イベント(歌人:なべとびすこ)、「OJIZOO特設掲示板展示」動物園職員によるトラの紹介とワークショップ「トラのモビールをつくろう！」(王子動物園)、「気軽に落語会」(楽喜落語研究会)、「図書館で落語」(神戸大学落語研究会)、「影絵の世界」(ボランティアグループ影絵劇団白つめくさ) ・絵本の配列を出版社から作者順へ変更

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	<ul style="list-style-type: none"> ・「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4年12月2日(金) 配付数 407枚 回収数 354枚 回収率 87.0% 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
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57.3%、やや満足37.9%、やや不満2.8%、不満0.6%で平均点は3.54(全館平均3.55)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"> ・利用者の声を受け、絵本の並びを出版社順から作者名順に変更 ・利用者の声を受け、多目的トイレに汚物入れを設置

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"> ・新システムへの対応、提案事項の着実な実施を評価する。 ・利用者の声を反映した読書環境整備、相対的に利用の少ない世代に向けた企画を実施した点などを評価する。

令和4年度 神戸市立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)R4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		4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 図書除菌機の提供(令和5年2月より)
	②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> 館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営 障害者雇用 戦災記念資料室(「神戸空襲を記録する会」の寄託資料を展示)の管理 <p>4年度に実施した主なもの</p> <p>【システム更新およびそれに伴う休館中の業務】 研修、動作および業務手順の確認、館内掲示物の整備、部分開館対応(1月17日～22日)</p> <p>【読書奨励のための事業】 「ほんのわだい」「ビブリアキッチン+」(本を紹介する館内掲示物・配布物) 参加型展示「としょこちゃんとピクニックへ行こう!」 大人の工作会「折りガミでお正月」 しば(丸太)ラック展示「絵本で旅するロシア・ウクライナ」「みんなの平野マップ～探訪編～」 ショーケース展示「国境なきマトリョーシカ展」「みんなで作ろう兵庫区かるた(読み札編)」「みんなの平野マップ～これがひらのさ～」ほか</p> <p>【課題解決支援】 戦争・平和についての図書展示「本のカタリベたち」(行財政局文書館) 「障害者が地域で暮らすこと@兵庫図書館 vol.4 展示編」(自立生活センターリングリング) 「世界ダウン症の日toつながる展」(MomLabo(ママラボ))</p>

②施設の運営業務

【地域、他部局との連携】

自殺予防週間関連展示(神戸市精神保健福祉センター)
ショーケース展示「あるくつくる 切り絵でマップ～ミュージアムロード景～@兵庫図書館」(田岡和也)
しほ(丸太)ラック展示「『冬の旅』つれづれに～自由と孤独に生きる女たち」(元町映画館)
「MACHI・ゴミ・ゼロ運動」連動ブックトーク(生活協同組合コープこうべ)
「絵の本ひろば@ウングノハタケ」(シーチェンジ園芸部)(経済観光局農水課)
「おもちゃto絵本2」「新年あけました！ノラネコ軍団2023」(MomLabo(ママラボ))
「Little free Libraryワークショップwith絵の本ひろば」(「KOBE本の小箱」の会)
みんなのバス(兵庫区南北バス)PR動画撮影協力(兵庫区役所・株式会社神戸マツダ)

▷兵庫区こどもプロジェクト 兵庫駅南公園実行委員会

「兵庫駅南公園こどもフェスタ」
「兵庫図書館おばけやしき2」「平野展望公園こどもフェスタ2023」
「駄菓子屋プロジェクトinえきみなプレパ@兵庫図書館」
「みんなでつくる！こどもフェスタin和田宮さん2022」
「巨大クリスマスツリー装飾in兵庫駅南公園@兵庫図書館」
「この街を知ろう！明親校区こどもフェスタウォークラリー」(出張図書館)
パネル展示「ひろせみほ・絵本『5さいのぼうさい』」※連動企画

▷兵庫区みらい会議

留学生版トライやるウィーク2
「みんなの学び場」に展示本貸出(兵庫区役所×イオンモール神戸南) ほか

▷熊野地域福祉センターモデル事業

「熊野地域福祉センターにみんなの本棚をつくろう」「みんなの本棚・絵の本ひろば」(兵庫区役所×熊野ふれあいまちづくり協議会×夢野の丘小学校)

※「しほ(丸太)らっく本棚」を活用したワークショップ等

にこにこひろば(こども家庭局幼保推進課)(区内公立保育所)
だっこでおはなし(兵庫児童館)(御崎児童館)
こどもワクワク食堂での読み聞かせ(こどもワクワク食堂)
「絵の本ひろば@こどもワクワク食堂」(絵の本ひろばといろ×こどもワクワク食堂×兵庫図書館)
すくすく赤ちゃんセミナー(区保健福祉部)

【子供の読書活動推進】

おはなし会、トライやるウィーク受入
工作会「毛糸のポンポンで作るハロウィンカボチャ」ほか
参加型展示「みんなのおすすめ本棚」
クイズラリー「おとぎの国のとしょこちゃん」

【学校園との連携】

図書館見学、テーマ本集め、出前授業、トライやるウィーク
ショーケース展示「青春短歌-定時制高校生が詠む-短冊に熱き想うたいあげ」(神戸市立楠高等学校)
「橘タウンミーティング」「通年型インターンシップ」(神戸市立神港橘高等学校)

【その他】

兵庫区広報紙に絵本の紹介コラムを連載「みんなの絵本」
北・北神・兵庫・名谷図書館合同事業「森林植物園で本と植物のフェスタ」(森林植物園で絵の本ひろば実行委員会ほか)

	③その他の業務	・独自研修及び館内整理 ・令和4年度教科書展示会の開催
(2)利用状況		4年度の状況
	①施設利用状況	<p>サービス提供日 280日(前年度303日)</p> <p>貸出利用者数(うち児童) 93,930人(6,196人) 一日平均前年度比 102.7%(児童92.6%)</p> <p>貸出利用冊数(うち児童書) 263,411冊(62,263冊) 一日平均前年度比 100.4%(児童書94.8%)</p> <p>予約貸出冊数 76,047冊(前年度比104.7%)</p> <p>有効登録者数(うち児童) 18,155人(1,316人) 前年度比 93.7%(児童92.9%)</p> <p>入館者数(うち児童) 203,961人(13,466人) 一日平均前年度比 110.8%(児童100.0%)</p> <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>
(3)収支状況		4年度の状況
	①指定管理者の収支状況	<p>収入 指定管理料 50,300,000円</p> <p>支出 決算額 52,574,523円</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その他新たなサービスと特色ある取り組み	<p>・地域連携事業</p> <p>・読書奨励事業</p>	<p>▷兵庫区こどもプロジェクト(兵庫駅南公園実行委員会) 「兵庫駅南公園こどもフェスタ」、「明親校区こどもフェスタウォークラリー」、「兵庫図書館おばけやしき2」、「平野展望公園こどもフェスタ2023」ほか</p> <p>▷兵庫区みらい会議 「留学生版トライやるウィーク2」、「みんなの学び場 イオンモール神戸南×兵庫図書館@みらい会議」 「絵の本ひろば@こどもワクワク食堂」(絵の本ひろばという×こどもワクワク食堂×兵庫図書館)、絵本の読み聞かせ</p> <p>・しばラック丸太展示「絵本で旅するロシア・ウクライナ」、「みんなの平野マップ～探訪編～」、「『冬の旅』つれづれに～自由と孤独に生きる女たち」(元町映画館)</p>

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>・「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4年12月2日(金) 配付数 304枚 回収数 294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61.2%、やや満足33.7%、やや不満1.7%、不満0.7%で平均点は3.60(全館平均3.55)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コーナーの拡充(従来の本棚片面使用から両面をYAコーナーに転換) ・返却カウンター、登録カウンターに杖置き場を設置 ・自動貸出機、館内OPAC周辺に操作方法について理解しやすくなるような情報と注意事項を掲示

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"> ・新システムへの対応、提案事項の着実な実施を評価する。 ・地元や学校とともに大規模イベントやまち歩きイベントを開催するなど連携を深め、地域福祉センターの活性化にも寄与している点などを評価する。

令和4年度 神戸市立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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 47,000,000円 決算額 47,000,000円 ※光熱費 支援額 877,000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	<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 図書除菌機の提供 座席管理システムの維持管理(令和5年1月31日より)
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> 館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営 障害者雇用 <p>4年度に実施した主なもの</p> <p>【システム更新およびそれに伴う休館中の業務】 研修、動作および業務手順の確認、館内掲示物の整備、部分開館対応(1月18日～22日)</p> <p>「Web座席予約システム」を新規導入</p> <p>【読書環境の整備】</p> <p>【読書奨励のための資料展示や行事の実施】 「ほくほく通信」「ほんのわだい」「ビブリアキッチン+」「YA向け！紹介されると読みたくなる本」(本を紹介する館内掲示物・配布物) 川柳コンテスト「北神で川柳読んで笑おうね」 「楽しい絵手紙講座」 「10代のためのPOPコンテスト@ほくしん」 ぬりえ作品の展示「大人の塗り絵」「キッズアイランド壁面展示」</p> <p>【課題解決支援】 認知症展示「正しく知っていつまでも」(神戸市福祉局介護保険課)</p> <p>【地域、他部局との連携】 「歯と口の健康週間」展示(神戸市保健所保健課口腔保健支援センター) 自殺予防週間関連展示(神戸市精神保健福祉センター) ブックラウンジに生け花(近隣の生け花教室の中学生) 参加型生け花イベント「いけばなハロウィン」(ブックファームガーデン) だっこでおはなし(藤原台児童館ほか計6館) おかば学園おはなし会(児童発達支援センターおかば学園) 講座「絵本でつながる子育て」(場とつながりの研究センター) すくすく赤ちゃんセミナー(北区役所こども家庭支援課)</p>
③その他の業務	<p>【子供の読書活動推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> 独自研修及び館内整理 令和4年度教科書展示会の開催 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		4年度の状況	
①施設利用状況	サービス提供日	280日(前年度303日)	
	貸出利用者数(うち児童)	127,686人(14,274人)	
	一日平均前年度比	98.8%(児童93.7%)	
	貸出利用冊数(うち児童書)	440,262冊(154,942冊)	
	一日平均前年度比	97.0%(児童書96.7%)	
	予約貸出冊数	87,728冊(前年度比102.6%)	
	有効登録者数(うち児童)	27,424人(3,119人)	
	前年度比	100.9%(児童96.3%)	
	入館者数(うち児童)	308,707人(34,612人)	
	一日平均前年度比	114.1%(児童108.2%)	
		※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	
(3)収支状況		4年度の状況	
①使用料または利用料金収入	自主事業 640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	47,000,000円	
	支出 決算額	47,932,038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その他新たなサービスと特色ある取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・読書奨励事業 ・地域連携 	<ul style="list-style-type: none"> ・「おはなしびっくり箱」、川柳コンテスト、一般向け絵手紙講座、YA向けPOPコンテスト、調べ学習「マイクラフトでSDGsを考えよう」 ・「ハロウィンいけばな」(ブックファームガーデン)、工作ライブ!ラリー!「こいのぼりをつくろう!」「クリスマスツリーのエコボックスをつくろう!」(エコール・リラ)

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	<ul style="list-style-type: none"> ・「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4年12月2日(金) 配付数 538枚 回収数 462枚 回収率 85.9% 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
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66.9%、やや満足29.2%、やや不満1.1%、不満0.4%で平均点は3.67(全館平均3.55)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"> ・利用者の声を受け、全集を探しやすくするため、見出しの追加と一部資料にはラベルを貼り、全集の一覧表も更新 ・利用者の声を受け、図書館マナーについての苦情・要望への対応等を追記し、「図書館マナーブック」を改定 ・YAコーナーの配置換え(YAおすすめ本展示をYAコーナーの前面に移設・YA5分後シリーズの集約コーナーを設置)

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">・新システムへの対応、提案事項の着実な実施を評価する。・ヤングアダルトとの連携行事を実施、満足度調査においても親切丁寧な利用者対応により高い評価を得ている。

令和4年度 神戸市立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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 43,662,000円 決算額 43,537,005円 ※光熱費 支援額 710,474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		<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 ・図書除菌機の提供
		<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>4年度に実施した主なもの</p> <p>【システム更新およびそれに伴う休館中の業務】 研修、動作および業務手順の確認、館内掲示物の整備、部分開館対応(1月11日～15日・17日)</p> <p>【読書奨励のための事業】 資料展示「スタッフのプライベート本棚」(常設) 「しんながた図書館だより」「YA向け読書案内 なによも」 「大人の楽しい朗読」(朗読ダフネと図書館スタッフ) 講演会「瀬戸内寂聴さんと私」(太田治子氏) 「シン・ナガタ読書会」 「秋の大人のためのおはなし会」 講座「本にカバーをかけよう～ブックコーティング入門～」 「育児コラム展示」</p> <p>【課題解決支援】 認知症展示「笑顔を支え、守る」</p>

	②施設の運営業務	<p>【地域、他部局との連携】</p> <p>自殺予防週間関連展示(神戸市精神保健福祉センター) 企画展示「新長田でアートにふれる」(City gallery2320) 企画展示「長田区 今月の主人公」(長田郵便局ほか) パネル展示「神戸の標石・石仏 長田区編」(神戸アーカイブ写真館) 資料展示「夏や海の本だいしゅうごう！」(兵庫県立神戸生活創造センター)</p> <p>講座「やさしい図書館案内」(NPO法人神戸定住外国人支援センター) 「だるま森の波流音(はるおん)ハープと紙芝居」(絵本作家 アーティストだるま森) 「自転車シミュレーター体験会」「歩行シミュレーター体験会」(長田警察署)</p> <p>第10回しながた・くにづかローカル&ワールドフェスティバルへのブース参加(くにづかりポーンプロジェクト) 職場体験実習受入(総合リハビリテーションセンター) ふたばえほんの会(ふたば学舎) 絵本の読み聞かせ(NPO法人神戸定住外国人支援センター)(幼保連携型認定こども園ほそだ) だっこでおはなし(長田児童館) 「海の日を絵本で楽しもう 夏のおはなし会」「クリスマスを楽しもう おはなし会とワクワクあそび」(兵庫県立神戸生活創造センター) 4か月健診でのおはなし会(長田区保健福祉部保健福祉課) 「夏休みこわ〜いおはなし会」(志里池児童館)、 工作会(長田児童館) ほのぼののひろば(こども家庭局幼保課 調理)</p> <p>【子供の読書活動推進】</p> <p>おはなし会、突然おはなし会 ふらっと一言コーナー、読書のそら、工作会 「アニメーション〜本であそぼう〜」(ボランティアグループ「あにましおん探偵団」)</p> <p>参加型展示「ぼうけんによう」 クイズラリー「ムシ博士になろう！」 YA向け読書案内「なによも」配布</p> <p>【学校園との連携】</p> <p>図書館見学、テーマ本集め、出前授業、読書シート、トライやるウィーク受入 「グローバル読書の会」(駒ヶ林小学校) インターンシップ(長田商業高校)、職場体験実習受入(友生支援学校)</p> <p>【その他】</p> <p>多目的室の自習席開放、対面朗読 マナーアップ展示</p>																				
	③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・独自研修及び館内整理 ・多目的ルームの管理・秩序維持 ・令和4年度教科書展示会の開催 																				
(2)利用状況		4年度の状況																				
	①施設利用状況	<table border="0"> <tr> <td>サービス提供日</td> <td>280日(前年度303日)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用者数(うち児童)</td> <td>64,295人(5,128人)</td> </tr> <tr> <td> 一日平均前年度比</td> <td>96.2%(児童87.8%)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用冊数(うち児童書)</td> <td>199,192冊(50,966冊)</td> </tr> <tr> <td> 一日平均前年度比</td> <td>94.7%(児童書92.9%)</td> </tr> <tr> <td>予約貸出冊数</td> <td>56,316冊(前年度比96.3%)</td> </tr> <tr> <td>有効登録者数(うち児童)</td> <td>15,204人(1,753人)</td> </tr> <tr> <td> 前年度比</td> <td>93.2%(児童86.9%)</td> </tr> <tr> <td>入館者数(うち児童)</td> <td>143,267人(11,475人)</td> </tr> <tr> <td> 一日平均前年度比</td> <td>101.8%(児童93.3%)</td> </tr> </table> <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>	サービス提供日	280日(前年度303日)	貸出利用者数(うち児童)	64,295人(5,128人)	一日平均前年度比	96.2%(児童87.8%)	貸出利用冊数(うち児童書)	199,192冊(50,966冊)	一日平均前年度比	94.7%(児童書92.9%)	予約貸出冊数	56,316冊(前年度比96.3%)	有効登録者数(うち児童)	15,204人(1,753人)	前年度比	93.2%(児童86.9%)	入館者数(うち児童)	143,267人(11,475人)	一日平均前年度比	101.8%(児童93.3%)
サービス提供日	280日(前年度303日)																					
貸出利用者数(うち児童)	64,295人(5,128人)																					
一日平均前年度比	96.2%(児童87.8%)																					
貸出利用冊数(うち児童書)	199,192冊(50,966冊)																					
一日平均前年度比	94.7%(児童書92.9%)																					
予約貸出冊数	56,316冊(前年度比96.3%)																					
有効登録者数(うち児童)	15,204人(1,753人)																					
前年度比	93.2%(児童86.9%)																					
入館者数(うち児童)	143,267人(11,475人)																					
一日平均前年度比	101.8%(児童93.3%)																					

(3)収支状況		4年度の状況	
①指定管理者の収支状況	収入 指定管理料	43,537,005円	
	支出 決算額	53,076,237円	
(4)その他		4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	①その他新たなサービスと特色ある取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・館内の工夫による読書奨励 ・館内行事による読書奨励 ・地域との連携による読書奨励 ・バリアフリー 	<ul style="list-style-type: none"> ・資料展示「スタッフのプライベート本棚」(常設)、「しんながた図書館だより」、「戻ってき棚」、「YA向け読書案内」によも ・「シン・ナガタ読書会」、「突然おはなし会」 ・絵本の読み聞かせ(神戸定住外国人支援センター、資料展示「長田区 今月の主人公」(長田郵便局局長、志里池児童館、長田区长)他、「自転車シミュレーター体験会」「歩行シミュレーター体験会」(長田警察署による安全講習)、「だるま森の波流音(はるおん)ハーブと紙芝居」(絵本作家 アーティストだるま森) ・対面朗読61回実施

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>・「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4年12月2日(金) 配付数 168枚 回収数 166枚 回収率 98.8% 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57.8%、やや満足35.5%、やや不満3.0%、不満0.0%で平均点は3.57(全館平均3.55)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"> ・ユニバーサルデザインに配慮した掲示および配布物の作成(白黒反転した図書館カレンダーを1階入り口付近に掲示・拡大サイズの利用案内等をカウンターに常備) ・児童アジアコーナーの絵本の配架をタイトルのあいうえお順に変更 ・2階入り口廊下側に、連携を深める近隣施設や区役所などの配布物を集めた「新長田情報コーナー」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	<ul style="list-style-type: none"> ・新システムへの対応、提案事項の着実な実施を評価する。 ・独自性のある館内事業の継続および新たな読書奨励事業の企画に加えて、地域連携事業も幅広く行った点を高く評価する。

令和4年度 神戸市立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	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 43,788,148円 決算額 43,784,129円 ※光熱費 支援額 767,999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	<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 ・図書除菌機の提供
	②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営 ・障害者雇用 <p>4年度に実施した主なもの</p> <p>【システム更新およびそれに伴う休館中の業務】 研修、動作および業務手順の確認、館内掲示物の整備、部分開館対応(1月17日～22日)</p> <p>【読書環境の整備】 「パパママコーナー」の見直し、充実</p> <p>【読書奨励のための事業】 製本教室「和綴じ本を作ろう」、大人の工作教室「水引で飾りを作ってみよう」 春の朗読・おはなし会(神戸女子大学) 図書館べんりガイド「クイズで図書館をマスターしよう」 大人のための朗読会</p> <p>【課題解決支援】 認知症展示「認知症を知ろう」</p>

	<p>②施設の運営業務</p>	<p>【地域、他部局との連携】 自殺予防週間関連展示(神戸市精神保健福祉センター) パネル展示「神戸の標石・石仏 須磨区編」(神戸アーカイブ写真館) ワークショップ「須磨海岸の流木で世界に一つだけのものを作ろう」(きのこーぼー) 大人も子どもも楽しめる絵本の世界(須磨区まちづくり課ほか) 神戸女子大学司書養成課程との交流・意見交換(神戸女子大学) 「須磨図書館出張掲示板」展示「須磨体育館長おすすすめ本」「開幕！須磨運動会」(須磨体育館) 連携展示「描かれた恐竜展」(兵庫県立美術館) 「よみきかせいきものしやしんえほん10周年記念パネル展」(岩崎書店ほか) おはなし会講座(区まちづくり課) 「親子新聞教室」(神戸新聞社) だっこでおはなし(松風児童館)(おやこぶらっとひろば須磨) 出前おはなし会(たかとり児童館) すくすく赤ちゃんセミナー(区保健福祉部)</p> <p>【子供の読書活動推進】 おはなし会、 参加型展示「変身！須磨図書館が水族館に！？」 親子工作教室「おうちにあるもので万華鏡を作ろう」 「防災工作教室」、工作会「てのひらアクアリウムを作ろう」 「ぬいぐるみのおとまり会」</p> <p>【学校園との連携】 図書館見学、テーマ本集め、トライやるウィーク受入 まめおはなし会(須磨みどり幼稚園) 出前授業「図書館の使い方」(北須磨小学校) インターンシップ受入(神戸女子大学) 職業体験実習受入(いぶき明生支援学校)</p> <p>【その他】 マナーアップ展示</p>																				
	<p>③その他の業務</p>	<p>・独自研修及び館内整理</p>																				
<p>(2)利用状況</p>		<p>4年度の状況</p>																				
	<p>①施設利用状況</p>	<table border="1"> <tr> <td>サービス提供日</td> <td>280日(前年度303日)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用者数(うち児童)</td> <td>81,897人(11,936人)</td> </tr> <tr> <td> 一日平均前年度比</td> <td>95.7%(児童88.0%)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用冊数(うち児童書)</td> <td>281,373冊(106,816冊)</td> </tr> <tr> <td> 一日平均前年度比</td> <td>94.6%(児童書93.9%)</td> </tr> <tr> <td>予約貸出冊数</td> <td>65,790冊(前年度比95.3%)</td> </tr> <tr> <td>有効登録者数(うち児童)</td> <td>16,180人(2,266人)</td> </tr> <tr> <td> 前年度比</td> <td>94.2%(児童87.3%)</td> </tr> <tr> <td>入館者数(うち児童)</td> <td>141,855人(20,707人)</td> </tr> <tr> <td> 一日平均前年度比</td> <td>100.0%(児童91.9%)</td> </tr> </table> <p>※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 7/7項目達成</p>	サービス提供日	280日(前年度303日)	貸出利用者数(うち児童)	81,897人(11,936人)	一日平均前年度比	95.7%(児童88.0%)	貸出利用冊数(うち児童書)	281,373冊(106,816冊)	一日平均前年度比	94.6%(児童書93.9%)	予約貸出冊数	65,790冊(前年度比95.3%)	有効登録者数(うち児童)	16,180人(2,266人)	前年度比	94.2%(児童87.3%)	入館者数(うち児童)	141,855人(20,707人)	一日平均前年度比	100.0%(児童91.9%)
サービス提供日	280日(前年度303日)																					
貸出利用者数(うち児童)	81,897人(11,936人)																					
一日平均前年度比	95.7%(児童88.0%)																					
貸出利用冊数(うち児童書)	281,373冊(106,816冊)																					
一日平均前年度比	94.6%(児童書93.9%)																					
予約貸出冊数	65,790冊(前年度比95.3%)																					
有効登録者数(うち児童)	16,180人(2,266人)																					
前年度比	94.2%(児童87.3%)																					
入館者数(うち児童)	141,855人(20,707人)																					
一日平均前年度比	100.0%(児童91.9%)																					

(3)収支状況		4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	43,784,129円	
	支出 決算額	48,943,131円	
(4)その他		4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その他新たなサービスと特色ある取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・連携による読書奨励事業 ・大学との連携事業 ・環境整備による読書奨励 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域連携ワークショップ「海洋ゴミ問題ワークショップ」「須磨海岸の流木で世界に一つだけのものを作ろう」(きのこーぼー)、「須磨図書館出張掲示板」「須磨体育館長おすすめの本」「開幕！須磨運動会」(須磨体育館)、YAかわら板の活用 ・司書養成課程との交流、インターンシップ受け入れ、コラボイベント「春の朗読・おはなし会」(神戸女子大学) ・新刊コーナーの見出し刷新、パパママコーナーの見直し充実

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>「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4年12月2日(金) 配付数 180枚 回収数 180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60.6%、やや満足33.9%、やや不満3.9%、不満0.0%で平均点は3.58(全館平均3.55)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"> ・館内案内図やピクトグラムを、よりわかりやすく見やすい表示となるものに継続して更新 ・新しい本、読みたい本がないという意見を受け、館内入口付近の書架をわかりやすい表示で新刊コーナーと表示し、鮮度感を高めた ・わが街発見コーナーのサイン刷新

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"> ・新システムへの対応、提案事項の着実な実施を評価する。 ・大学との連携を継続し新たな行事を企画実施した点、須磨区文化センターと協力しヤングアダルト世代の利用促進に取り組んだ点などを評価する。

令和4年度 神戸市立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)R4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	4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 図書除菌機の提供 座席管理システムの維持管理
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> 館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営 障害者雇用 4年度に実施した主なもの 【システム更新およびそれに伴う休館中の業務】 研修、動作および業務手順の確認、館内掲示物の整備、部分開館対応(1月10日～16日) 「予約図書受取セルフ受取棚」、「自動返却機」、「Web座席予約システム」を新規導入 【読書奨励のための事業】 「ほんのわだい」「ビブリアキッチン+」(本を紹介する館内掲示物・配布物) POPコンテスト「あなたの『熱本』伝えませんか？」 「こんな本いかがですか」※スタッフのおすすめ本をPOP付きで展示 「図書館ツアー」(開館二周年記念行事)
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> 【地域、他部局との連携】 自殺予防週間関連展示(神戸市精神保健福祉センター) 「読書ノート」作成・配布(大丸須磨店) 講座「ビブリアキッチンwith青空青果市」(大丸須磨店) 出前おはなし会(須磨区まちづくり課) すくすく赤ちゃんセミナー(北須磨支所保健福祉課)

	<p>【子供の読書活動推進】 おはなし会(定例化)、おはなしプレゼント ストーリータイム～えいごのおはなし会～(セイハ英語学院) トライやるウィーク受入 としょかんクイズラリー「めざせ!図書館のたつじん」 「読書でビンゴゲーム」 参加型展示「絵本しりとり」 工作会「牛乳パックで貯金箱をつくろう!」 科学実験教室「電気を知ろう」※木炭で電池を作る科学実験</p> <p>【学校園との連携】 図書館見学 職場体験実習受入(神港橋高等学校)</p> <p>【その他】 寄贈図書の積極的活用(年間約2,900冊) 北・北神・兵庫・名谷図書館合同事業「森林植物園で本と植物のフェスタ」(森林植物園で絵の本ひろば実行委員会ほか) 「としょかんえんにち」(第1回名谷ふれあいまつり・大丸須磨店) 5月5日のせいくらべ</p>																				
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・独自研修及び館内整理 ・令和4年度教科書展示会の開催 ・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	4年度の状況																				
①施設利用状況	<table border="1"> <tr> <td>サービス提供日</td> <td>281日(前年度309日)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用者数(うち児童)</td> <td>179,305人(20,400人)</td> </tr> <tr> <td>一日平均前年度比</td> <td>103.7%(児童93.1%)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用冊数(うち児童書)</td> <td>510,471冊(180,772冊)</td> </tr> <tr> <td>一日平均前年度比</td> <td>100.4%(児童書93.9%)</td> </tr> <tr> <td>予約貸出冊数</td> <td>122,557冊(前年度比139.8%)</td> </tr> <tr> <td>有効登録者数(うち児童)</td> <td>23,363人(2,831人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>135.1%(児童129.4%)</td> </tr> <tr> <td>入館者数(うち児童)</td> <td>383,665人(43,702人)</td> </tr> <tr> <td>一日平均前年度比</td> <td>105.3%(児童93.7%)</td> </tr> </table> <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>	サービス提供日	281日(前年度309日)	貸出利用者数(うち児童)	179,305人(20,400人)	一日平均前年度比	103.7%(児童93.1%)	貸出利用冊数(うち児童書)	510,471冊(180,772冊)	一日平均前年度比	100.4%(児童書93.9%)	予約貸出冊数	122,557冊(前年度比139.8%)	有効登録者数(うち児童)	23,363人(2,831人)	前年度比	135.1%(児童129.4%)	入館者数(うち児童)	383,665人(43,702人)	一日平均前年度比	105.3%(児童93.7%)
サービス提供日	281日(前年度309日)																				
貸出利用者数(うち児童)	179,305人(20,400人)																				
一日平均前年度比	103.7%(児童93.1%)																				
貸出利用冊数(うち児童書)	510,471冊(180,772冊)																				
一日平均前年度比	100.4%(児童書93.9%)																				
予約貸出冊数	122,557冊(前年度比139.8%)																				
有効登録者数(うち児童)	23,363人(2,831人)																				
前年度比	135.1%(児童129.4%)																				
入館者数(うち児童)	383,665人(43,702人)																				
一日平均前年度比	105.3%(児童93.7%)																				
(3)収支状況	4年度の状況																				
①使用料または利用料金収入	自主事業 3,360円(データベース利用者コピー・プリント代)																				
②指定管理者の収支状況	<table border="1"> <tr> <td>収入 指定管理料</td> <td>53,803,000円</td> </tr> <tr> <td>支出 決算額</td> <td>52,679,247円</td> </tr> </table>	収入 指定管理料	53,803,000円	支出 決算額	52,679,247円																
収入 指定管理料	53,803,000円																				
支出 決算額	52,679,247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その他新たなサービスと特色ある取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・館内の充実 ・子どもの読書奨励 ・地域連携 ・その他 	<ul style="list-style-type: none"> ・寄贈本の積極的活用(年間約2,900冊) ・ボランティアを公募し、年代別おはなし会4種を定例化、図書館ツアー初開催(開館2周年記念行事) ・「読書ノート」作成・配布、「ビブリアキッチンwith青空青果市」、「としょかんえんにち」(大丸須磨店) ・多目的スペースの対応

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>・「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4年12月2日(金) 配付数 646枚 回収数 549枚 回収率 85.0% 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54.6%、やや満足39.2%、やや不満3.1%、不満0.9%で平均点は3.51(全館平均3.55)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"> ・児童の読み物に作者名の見出し板を挿入。 ・利用者の声を受け、座席予約システム途中退席・予約取消の手続き方法を予約端末機画面に貼付。 ・予約図書セルフ受取棚の取置日インデックスの作製と挿入(大型資料置き場の設置、誘導のため代本板の作成) ・セルフ予約受取棚入口を案内するサイン(天井からの吊看板)の設置

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"> ・新システムへの対応、提案項目の着実な実施を評価する。 ・寄贈図書の積極的活用、図書館の入居する百貨店との連携事業、駅前広場を活用したイベントにて名谷エリアの新たな賑わいづくりに貢献したこと評価する。

令和4年度 神戸市立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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 82,956,000円 決算額 82,633,544円 ※光熱費 支援額 2,115,484円

2. 管理運営に対する履行確認内容

(1)管理実施状況		4年度の状況
①施設の維持管理業務		<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 図書除菌機の提供 令和4年10月1日、なでしこ芸術文化センターに移転開館 座席管理システムの維持管理(令和4年10月27日より)
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> 館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営 障害者雇用 <p>4年度に実施した主なもの</p> <p>【システム更新およびそれに伴う休館中の業務】 研修、動作および業務手順の確認、館内掲示物の整備、部分開館対応(1月11日～15日・17日～22日)</p> <p>「予約図書受取セルフ受取棚」、「自動返却機」、「Web座席予約システム」を新規導入</p> <p>【読書奨励のための事業】 図書館だより「いっとこ！としょかん」 資料展示「あらためまして はじめまして!!西図書館へようこそ」※飾り棚にてスタッフのおすすめ本を紹介 「Love Love Liburary スペシャル！～図書館探検ツアー～」 工作教室「趣味ノートをつくろう」 季節のおはなし会「特別版 秋の夜長におはなしを」「おとなだって絵本」</p> <p>【西神中央ホール連携】 出張資料展示「The Autumn time with Coffee & Art」 アートウォール展示「西図書館へのメッセージ」※旧館にて募集、移転後に展示 ホール開放デー出張展示「図書館スタッフおすすめ『寒い日にほっと温まる本』」</p> <p>【地域、他部局との連携】 自殺対策強化月間関連展示(神戸市精神保健福祉センター) 講座「図書館利活用講座」(西神ニュータウン研究会) スタンプラリー「スタンプラリーお宝だいぼうけん12」(埋蔵文化財センター) てづくりサマーフェスタ「西図書館ギャラリー展示」「親子でつくろう！幾何学オブジェ」 「親子新聞教室」(西区文化センターほか) すくすく赤ちゃんセミナー(区保健福祉部)</p>

		<p>【子供の読書活動推進】 おはなし会、どくしょの木、おたよりコーナー 資料展示「イロドリえほん」※新規定例化 工作会「するするこいのぼり」「花たばをおくろう」 親子で楽しむ料理教室「おはなしたべちゃえ！」(玉津南公民館) ガラス壁面展示 スタンプラリー「わかるっかな？知っことしょかん」 クイズラリー「あっち？こっち？たんけん！クイズラリー」 参加型展示「もぐらトンネルを完成させよう★」</p> <p>【学校園との連携】 図書館見学、テーマ本集め、出前授業(井吹台中学校1～3年支援学級) トライやるウィーク受入 職業体験実習(青陽須磨支援学校)(いぶき明生支援学校)</p> <p>【その他】 移転後に新設および拡充されるコーナーのための選書とコーナー展開 新西図書館用資料の収集、寄贈資料の積極的活用(年間約1,300冊)</p>																				
	③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・独自研修及び館内整理 ・新西図書館への移転に備えたスタッフのレベルアップ研修 ・令和4年度教科書展示会の開催 ・データベースの提供(「ジャパンナレッジlib」) 																				
(2)利用状況		4年度の状況																				
	①施設利用状況	<table> <tr> <td>サービス提供日</td> <td>266日(前年度303日)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用者数(うち児童)</td> <td>237,442人(24,372人)</td> </tr> <tr> <td>一日平均前年度比</td> <td>114.7%(児童124.0%)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用冊数(うち児童書)</td> <td>715,816冊(207,312冊)</td> </tr> <tr> <td>一日平均前年度比</td> <td>111.8%(児童書112.7%)</td> </tr> <tr> <td>予約貸出冊数</td> <td>180,020冊(前年度比83.9%)</td> </tr> <tr> <td>有効登録者数(うち児童)</td> <td>43,561人(4,830人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>106.9%(児童107.9%)</td> </tr> <tr> <td>入館者数(うち児童)</td> <td>496,722人(52,151人)</td> </tr> <tr> <td>一日平均前年度比</td> <td>160.9%(児童177.8%)</td> </tr> </table> <p>※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 15/15項目達成</p>	サービス提供日	266日(前年度303日)	貸出利用者数(うち児童)	237,442人(24,372人)	一日平均前年度比	114.7%(児童124.0%)	貸出利用冊数(うち児童書)	715,816冊(207,312冊)	一日平均前年度比	111.8%(児童書112.7%)	予約貸出冊数	180,020冊(前年度比83.9%)	有効登録者数(うち児童)	43,561人(4,830人)	前年度比	106.9%(児童107.9%)	入館者数(うち児童)	496,722人(52,151人)	一日平均前年度比	160.9%(児童177.8%)
サービス提供日	266日(前年度303日)																					
貸出利用者数(うち児童)	237,442人(24,372人)																					
一日平均前年度比	114.7%(児童124.0%)																					
貸出利用冊数(うち児童書)	715,816冊(207,312冊)																					
一日平均前年度比	111.8%(児童書112.7%)																					
予約貸出冊数	180,020冊(前年度比83.9%)																					
有効登録者数(うち児童)	43,561人(4,830人)																					
前年度比	106.9%(児童107.9%)																					
入館者数(うち児童)	496,722人(52,151人)																					
一日平均前年度比	160.9%(児童177.8%)																					
(3)収支状況		4年度の状況																				
	①使用料または利用料金収入	自主事業 0円(データベース利用者コピー・プリント代)																				
	②指定管理者の収支状況	<table> <tr> <td>収入 指定管理料</td> <td>82,633,544円</td> </tr> <tr> <td>支出 決算額</td> <td>99,018,183円</td> </tr> </table>	収入 指定管理料	82,633,544円	支出 決算額	99,018,183円																
収入 指定管理料	82,633,544円																					
支出 決算額	99,018,183円																					
(4)その他		4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その他新たなサービスと特色ある取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・新西図書館移転業務 ・地域連携 ・その他 	<ul style="list-style-type: none"> ・新西図書館用資料の収集、予約受取臨時窓口の設置 ・図書館利活用講座、「夏休みスタンプラリー」(埋蔵文化財センター)、「おはなしたべちやえ(親子料理教室)」(玉津南公民館)、「てづくりサマーフェスタ(親子手づくり会、新聞教室)など」(西区文化センター)、「【新規事業】カフェイベントやホール開放デーへの出張展示とブックリストの配布(西神中央ホール)」 ・視察対応、寄贈資料の積極的活用(1300冊)

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>「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4年12月2日(金) 配付数 869枚 回収数 713枚 回収率 82.0% 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52.0%、やや満足41.9%、やや不満2.7%、不満0.4%で平均点は3.50(全館平均3.55)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"> ・新聞コーナーの新聞が一週間分置かれているのがわかりにくいとの意見を受け、当日分のみ配架へ変更 ・主題の書架見出しをピクトグラム付きの視認性の高いものへ変更 ・紙芝居コーナーに並べ方の説明案内を貼付 ・利用者からの要望を受け、施設1階南出入口にインターフォンを設置 ・車いす利用者の利便性向上のため、2階自動貸出機を低い机へ移動、3階OPAC台を低い台に新調 ・利用者からの要望を受け、予約図書セルフ受取棚に探し方の案内を掲示

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"> ・新システムへの対応、提案項目の着実な実施を評価する。 ・移転開館に伴う多種多様な業務を滞りなく行い、大量の物量を捌いた点、寄贈図書を積極的に活用した点を評価する。