

令和6年度 神戸市立青少年科学館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	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。
(2)事業内容	(1) 施設の運営に関する業務 (2) 常設展示に関する業務 (3) プラネタリウムに関する業務 (4) 開館40周年記念事業 (5) 教育普及事業に関する業務 (6) 教育普及事業に関する業務 (7) 学校団体向け理科授業業務 (8) 企業や研究機関との連携授業 (9) 特別展・企画展に関する業務 (10) 広報計画 (11) 既存施設の活用 (12) ボランティア活動支援 (13) 利便施設の管理運営
(3)施設内容	【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. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	神戸CRNT共同事業体(株式会社コングレ 株式会社ラジオ関西 株式会社NTTファシリティーズ 株式会社丹青社)
(2)指定期間	令和6年4月1日から令和11年3月31日まで (5年間)
(3)選定方法	公募 (応募団体数： 2)
(4)R6年度 市支出額(単位：円)	協定締結額(当初) 369,857,000 (決算額) 374,406,552(修繕費補填1,555,400、光熱費補填1,966,083、インセンティブ1,028,069含む)

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績																																																						
(1)管理実施状況																																																							
①施設の維持管理業務	【設備・保守・点検】 設備員1名の常駐体制とし、巡回点検・測定、中央監視装置の空調監視と各種設備監視を実施した。台風後の各所点検を実施した。電気・ガス代の高騰もあり、節電等の対策を実施した。営繕工事及び神戸市発注改修工事について、各社との調整を行った。年間作業計画表に基づき、定期点検等を実施した。不具合等については適時修繕等にて対応した。館の建築・設備が老朽化しているため、改修が必要なインフラ整備については、神戸市が推進する施策に協力できた。 【警備】 警備員が開館時2名以上が常駐している体制で、館内巡回や立哨を実施し、イベント等にて来館者が多い際は、誘導や整理を実施した。 【清掃】 日常清掃については、清掃員が開館時1名以上常駐している体制とし、定期巡回清掃を実施し、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。また、新規で正面入り口の雑草処理や展示更新に合わせて展示内清掃の見直しを実施した。定期清掃については作業予定表の通り作業を実施した。 【修繕】 19件を機動的に迅速に実施した。(例：消防設備不備箇所修繕、空調機交換、高圧ケーブル交換、避難誘導等)来館者の安全性・利便性の向上を常に心掛けている。 【評価】協定書で想定していた以上に、迅速、丁寧な対応を適正に実施している。																																																						
②施設の運営業務	【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 ・開館日数の増： 春・夏休み期間について無休とする。年末年始12/29-1/2 ・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 【企画展の開催】 ・第6回 ポートアイランドサイエンスフェスティバル11/2・3入場者：5,484名 ※ポートアイランド内にある研究機関・学校・施設などの協力のもと、展示のほか、ワークショップ・実験を開催した。 ・冬の企画展「ゴーストたちとあそぼう、ふしぎなへや」12/14～1/26 入場者：13,322名 ・開館40周年企画「蓬莱さんのお天気教室in神戸」「サイエンスコミュニケーターの特別展示ツアー」「食べて学ぼう！AI職人「THEO(テオ)」」「こども地球撮影プロジェクトin兵庫県」 総合計547名の参加 【プラネタリウム運営】 サイエンス番組(583回25,525人)、こども番組(521回40,987人)、星空ヒーリング(126回4,838人)、一般番組<開館40周年記念番組>MMX 火星衛星探査計画(443回24745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(156回21,308人)中学生番組(9回854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(201回16,836人)を投影した。<開館40周年記念特別上映>ピンクフロイドはアンコール上映も含め(17回2846人)を投影した。年間で計2,119回投影、144,150人入場した。 【トライやる・学芸員受け入れ】鷹取・長峰・塩屋・生田・歌敷山・榎谷・鶴台・湊翔南・烏帽子・港島学園 各2名、御影・桃山台 各1名 計12校22名 学芸員 岡山大学1名、トライランド 地域の企業と子供たちをつなげるお仕事講座 神戸学院大学企画17名参加																																																						
③自主事業等	利便施設として自動販売機ドリンク3台、アイス1台に加え軽食1台追加、ミュージアムショップ、また新たにWEB事前予約を開始。																																																						
(2)利用状況																																																							
①施設の利用者数	<table><tr><td colspan="6">▼ 入館者数 (算出方法：事業計画より)</td></tr><tr><td>目標</td><td>展示室250,000人</td><td>実績</td><td>247,196人</td><td>達成</td><td>要因</td></tr><tr><td colspan="6">9月からリニューアル工事に入ったがほぼ達成できている</td></tr><tr><td>目標</td><td>プラネタリウム160,000人</td><td>実績</td><td>144,217人</td><td>未達成</td><td>要因</td></tr><tr><td colspan="6">大人向けイベントが人気を奏し、入館料収入としては目標値を上回っている。</td></tr><tr><td colspan="6">▼ 貸館状況</td></tr><tr><td>目標</td><td>リニューアルしたドームシアターの貸館としての利用促進</td><td>実績</td><td>22回 3517人</td><td>達成</td><td>要因</td></tr><tr><td colspan="6">入館券販売率の低い曜日の夕方以降を多目的に有効活用する貸館枠として設定。通常放映の機会損失を避けながらも借主と協働しイベント空間を創出できている。</td></tr></table>	▼ 入館者数 (算出方法：事業計画より)						目標	展示室250,000人	実績	247,196人	達成	要因	9月からリニューアル工事に入ったがほぼ達成できている						目標	プラネタリウム160,000人	実績	144,217人	未達成	要因	大人向けイベントが人気を奏し、入館料収入としては目標値を上回っている。						▼ 貸館状況						目標	リニューアルしたドームシアターの貸館としての利用促進	実績	22回 3517人	達成	要因	入館券販売率の低い曜日の夕方以降を多目的に有効活用する貸館枠として設定。通常放映の機会損失を避けながらも借主と協働しイベント空間を創出できている。											
▼ 入館者数 (算出方法：事業計画より)																																																							
目標	展示室250,000人	実績	247,196人	達成	要因																																																		
9月からリニューアル工事に入ったがほぼ達成できている																																																							
目標	プラネタリウム160,000人	実績	144,217人	未達成	要因																																																		
大人向けイベントが人気を奏し、入館料収入としては目標値を上回っている。																																																							
▼ 貸館状況																																																							
目標	リニューアルしたドームシアターの貸館としての利用促進	実績	22回 3517人	達成	要因																																																		
入館券販売率の低い曜日の夕方以降を多目的に有効活用する貸館枠として設定。通常放映の機会損失を避けながらも借主と協働しイベント空間を創出できている。																																																							
②各種事業の参加者数	<table><tr><td colspan="6">▼ 特別展事業 夏の特別展「ウルトラマン・夢見る力が未来を創る 輝け！未来の星たち展」7/6～8/25</td></tr><tr><td>目標</td><td>30,000人</td><td>実績</td><td>26,944人</td><td>未達成</td><td>要因</td></tr><tr><td colspan="6">科学館ニュースでのPRで学校関係・施設中心に配布周知し、来館入場者の促進につなげている</td></tr><tr><td colspan="6">▼ 科学館の出張事業 (概要：学校で行うことが難しい科学実験、ロボットを活用したプログラミングを体験それぞれで募集)</td></tr><tr><td>目標</td><td>計50回程度</td><td>実績</td><td>68回</td><td>達成</td><td>要因</td></tr><tr><td colspan="6">申込も多く、出張事業を精力的に行っている</td></tr><tr><td colspan="6">▼ 鉄道模型とあそぼう 事業 (概要：展示やワークショップを通し鉄道を身近に感じ幼いころから施設に足を運ぶきっかけづくり)</td></tr><tr><td>目標</td><td>10,000人</td><td>実績</td><td>12,820人</td><td>達成</td><td>要因</td></tr><tr><td colspan="6">新交通ともコラボし、また鉄道に関する実験や工作も人気が出ている</td></tr></table>	▼ 特別展事業 夏の特別展「ウルトラマン・夢見る力が未来を創る 輝け！未来の星たち展」7/6～8/25						目標	30,000人	実績	26,944人	未達成	要因	科学館ニュースでのPRで学校関係・施設中心に配布周知し、来館入場者の促進につなげている						▼ 科学館の出張事業 (概要：学校で行うことが難しい科学実験、ロボットを活用したプログラミングを体験それぞれで募集)						目標	計50回程度	実績	68回	達成	要因	申込も多く、出張事業を精力的に行っている						▼ 鉄道模型とあそぼう 事業 (概要：展示やワークショップを通し鉄道を身近に感じ幼いころから施設に足を運ぶきっかけづくり)						目標	10,000人	実績	12,820人	達成	要因	新交通ともコラボし、また鉄道に関する実験や工作も人気が出ている					
▼ 特別展事業 夏の特別展「ウルトラマン・夢見る力が未来を創る 輝け！未来の星たち展」7/6～8/25																																																							
目標	30,000人	実績	26,944人	未達成	要因																																																		
科学館ニュースでのPRで学校関係・施設中心に配布周知し、来館入場者の促進につなげている																																																							
▼ 科学館の出張事業 (概要：学校で行うことが難しい科学実験、ロボットを活用したプログラミングを体験それぞれで募集)																																																							
目標	計50回程度	実績	68回	達成	要因																																																		
申込も多く、出張事業を精力的に行っている																																																							
▼ 鉄道模型とあそぼう 事業 (概要：展示やワークショップを通し鉄道を身近に感じ幼いころから施設に足を運ぶきっかけづくり)																																																							
目標	10,000人	実績	12,820人	達成	要因																																																		
新交通ともコラボし、また鉄道に関する実験や工作も人気が出ている																																																							

(3)収支状況										
①使用料収入	展示室 目標	49000 千円	実績	44300 千円	未達成 要因	内訳	展示室の工事による入館料半額にて未達成			
	ドームシアター 目標	23000 千円	実績	25000 千円	達成 要因	内訳	リニューアル効果や映像イベントの工夫もあり増加			
②収支バランス	収入		373378 千円	支出		380380 千円	収支の差	-7002 千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	373378 千円	内訳	人件費	156420 千円	植栽管理費	800 千円	自主事業含めた収入で収支バランスが取れ目標を達成しており、全体収支では赤字は出していない。 【自主事業収支】7002千円	
					光熱水費	47401 千円	プラネタリウム関係費	14368 千円		
					施設設備保守管理料	43450 千円	特別展、企画展経費	14255 千円		
					清掃衛生管理費	19592 千円	教育普及事業費	5500 千円		
					修繕費関係	35885 千円				
					事務費	42709 千円				
(4)満足度調査の結果等										
①調査概要	調査期間：令和5年5月～令和6年2月（計10か月間） 調査方法 web＋紙 集計期間中、館内複数個所にサインを掲示。また、来館者へ声がけをし、アンケートへの回答を依頼。回答いただいた来館者へは記念のノベルティをお渡した。 回答者数：合計 5,478 回答 設問数：15 回答者数：合計 5,478 回答									
②結果（満足度）	▼ プラネタリウムの満足度（算出方法： GoogleフォームWEB＋紙 ）									
	目標	90%	実績	98%	達成 要因	幅広いプログラムを展開し来館者の満足度を高めている。				
	▼ 展示室の満足度（算出方法： GoogleフォームWEB＋紙 ）									
	目標	90%	実績	95%	達成 要因	特別展等イベントの企画の工夫や子供から大人まで楽しめる体験展示が多く設置されていることによる。				
	▼ スタッフの対応の満足度（算出方法：Googleフォーム WEB＋紙 ）									
	目標	90%	実績	96%	達成 要因	日々丁寧な対応を心掛けていることが評価されている。				
	▼ 科学館の満足度（算出方法： GoogleフォームWEB＋紙 ）									
目標	90%	実績	95%	達成 要因	日常の運営や企画等が来館者のニーズとマッチしていることによる。					
③主な意見・苦情、対応	ドームシアターの空調の利きが弱い。老朽化や調整中のものが多い。トイレをきれいに。案内をわかりやすくしてほしい、カフェレストランが欲しい。発券や展示、整理券のタイミング、受付の対応等課題は自由記述に若干ある。展示室リニューアルで、展示室の一部やトイレを閉鎖していたため館内の不便さが生じるなどしたが、回答母数が大幅に増加する中でも高い満足度を維持出来ている。									

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため（1倍以上1.2倍未満）
(4)満足度調査の結果等	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点 (A×B)
(1)管理実施状況	35 点	1.2 (提案をやや上回る)	42
(2)利用状況	35 点	1.2 (提案をやや上回る)	42
(3)収支状況	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.2 (提案をやや上回る)	12
評価点の合計			116 点
総合評価			AA

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点，【AA】120～101点，【A】100～81点，【B】80～61点，【C】60点

令和6年度 神戸市風見鶏の館・神戸市ラインの館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	市民が異国情緒豊かな異人館に親しむことにより、外国文化に対する知識及び理解を深めるとともに、市民の教養及び文化の向上に資するための施設。
(2)事業内容	1. 風見鶏の館(国の重要文化財) 建物と内部及び異人館の暮らしの歴史等を分かりやすく公開。 ※令和5年10月1日より耐震工事のため休館中。令和7年7月18日(金)公開再開予定。 2. ラインの館(市認定伝統的建造物) 北野町山本通伝統的建造物群保存地区の案内センターとして来館者へ情報提供。
(3)施設内容	1. 風見鶏の館(建築年代:明治42(1909)年頃) 【1階】玄関ホール、応接間、書斎、居間、食堂、ベランダほか 【2階】ホール、朝食の間、寝室、子ども部屋、ベランダほか 【半地階】事務室、トイレ、倉庫 【屋根裏部屋】 2. ラインの館(建築年代:大正4(1915)年) 【1階】玄関ホール、展示室1～3、控室、ベランダ、市民トイレ、授乳室 【2階】展示室1～3、ベランダ、配膳室、倉庫、事務室 【庭園】都市公園

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	株式会社日比谷花壇
(2)指定期間	令和5年4月1日から令和7年3月31日まで (2年間)
(3)選定方法	非公募 (非公募事由:大規模改修(風見鶏の館耐震工事)のため)
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額 (当初)22,800,000円 (決算額)22,684,619円(修繕費精算△115,381円)

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績					
(1)管理実施状況						
①施設の維持管理業務	・清掃:施設スタッフ及び専門業者による日常清掃・定期清掃を実施。 ・警備:開館中は施設スタッフによる人的警備、閉館後・休館日は機械警備を実施。 ・施設・設備の保全修繕:チェックシートを作成し、日常的な維持保全を徹底。 ・草花・樹木及び庭園の維持管理:専門業者による維持管理のほか、館内装花(アーティフィシャルフラワー)により季節感を演出。					
②施設の運営業務	・職員の配置及び各種研修の実施:館長・次席の配置。職員研修は、防犯・AED・個人情報保護・ハラスメント等のほか北野異人館街の歴史などについても幅広く実施。 ・館内案内業務:多言語・点字の館内案内リーフレットの配布、ラインの館内に雰囲気合ったフォトスポットの設置など来館者満足度に繋がる取組を実施。 ・文化的啓発事業(設置目的を実現するための事業・イベント等)の実施:風見鶏の館キャラバン(風見鶏の館についての出張展示)、ラインの館ガイドツアー、アートデザイン展(神戸ゆかりの若手アーティストの作品をラインの館にて展示)、館内コンサート等。 ※入館料収納業務については、風見鶏の館が休館中、ラインの館は無料施設のため実施せず。					
③自主事業等	＜自主事業＞ ・売店を運営し、オリジナル商品や神戸の土産物等を販売。 ＜仕様に定めていないが自主的に実施＞ ・北野観光案内所との連携を密にし、休館中の風見鶏の館についてのPRも継続的に実施。 ・インフィオーラータや神戸まつり等、地域のイベントに積極的に参画し、異人館を積極的にPRするとともに神戸・北野の観光振興にも貢献。 ・トライやるウィーク受入、市内専門学校生の作品展示やコンサート協力、大学での出張講座など若年層が異人館に親しむ機会を創出。					
(2)利用状況						
①施設の利用者数	▼ 入館者数 (算出方法:評価対象期間中にラインの館敷地内に入った総数。再入場等も別途1カウント。)					
	目標	265,000人	実績	284,664人	達成 要因	目標は指定管理者の提案値。実績が上回った理由としては、特にアジアからのインバウンド旅行者の増によると考えられる。
②各種事業の参加者数	▼ 風見鶏の館関係実施分(風見鶏の館キャラバン等)					
	目標	—	実績	382	達成 要因	学校関係だけでなく萌黄の館やこべっこランドなど集客が期待できる施設で出張展示を行ったことが実績数につながった。
	▼ ラインの館実施分(参加人数をカウントしているイベント分のみ足し上げ)					
	目標	—	実績	960	達成 要因	実績数のうち約7割はアートデザイン展期間中のアーティスト在館日イベントによるものであり、人気の高いアーティストの集客力が大きい。

(3)収支状況(自主事業は含まず)

①収支バランス	収入		22815 千円	支出		28121 千円	収支の差		-5306 千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	22,685千円	内訳	人件費	21898 千円	備品費	114 千円	左記、指定管理収支とは別に自主事業収支は以下のとおり。 【収入】33,594千円 【支出】28,873千円 【収支】+4,721千円 指定管理業務と自首事業を合わせた全体収支は△585千円となり、全体支出額56,994千円に対する赤字率は約1%となることから目標達成とみなす。		
		その他	130千円		警備費	444 千円	消耗品費	172 千円			
			清掃費		2344 千円						
			設備費		530 千円						
			修繕費		384 千円	その他	919 千円				
			光熱水費		1316 千円						

(4)満足度調査の結果等

①調査概要	①来館者アンケート(ラインの館のみ) 調査期間: 令和6年4月1日～令和7年3月31日(計12か月間) 調査方法: 館内にアンケート用紙を設置 回答者数: 国内用6,324人、国外用(英・中・韓)487人(館内入場者数における回収率:3.1%) 設問数: 計9問(回答選択式、自由意見可) 主な質問項目: 来館動機、来館回数、スタッフの対応、施設の雰囲気・清潔さ 等									
	②文化的啓発事業参加者アンケート 調査期間: 令和6年4月1日～令和7年3月31日(計12か月間) 調査方法: イベント終了後にアンケートを配布 回答者数: 47人(参加者数における回収率:92.2%) 設問数: 計7問(回答選択式、自由意見可) 主な質問項目: 参加動機、イベントの満足度、改善点 等									
②結果(満足度)	▼ 来館者アンケートにおけるスタッフの対応への満足度 (算出方法:「大変よい」・「よい」と回答した人の割合)									
	目標	99%以上	実績	99%	達成	要因	研修やスタッフ間の情報共有が適切に実施されており、応対スキルや業務知識の平準化が達成できていると考えられる。			
	▼ 来館者アンケートにおける施設状態の満足度 (算出方法:「大変よい」・「よい」と回答した人の割合)									
	目標	99%以上	実績	100%	達成	要因	市民トイレも含め、館内の状況をスタッフが適宜確認することで、清潔な状態が常に保たれていると考えられる。			
	▼ 文化的啓発事業参加者アンケートにおける事業満足度 (算出方法:「期待以上」・「期待通り」と回答した人の割合)									
	目標	95%以上	実績	100%	達成	要因	参加者募集時の案内が適切にされており、参加者の期待する内容と実際の内容にずれが生じていないことで満足度が高くなっていると考えられる。			
③主な意見・苦情、対応	年間通じて大きな苦情等はなし。									

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めていない事項を自主的に実施し、施設の設置目的に合致する効果がややあったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	35 点	1.2 (提案をやや上回る)	42
(2)利用状況	35 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	35
(3)収支状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(4)満足度調査の結果等	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
評価点の合計			107 点
総合評価			AA

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点

令和6年度 東灘図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	図書、記録等必要な資料を収集・整理・保存し、これらを市民に提供することにより、市民の教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とした生涯学習施設として設置している。
(2)事業内容	(1)設置目的を達成するための必要な事業。
(3)施設内容	地下 書庫、1階：一般書、児童書、対面朗読室、予約図書セルフ受取棚、授乳室、おはなしの部屋、ヤングアダルトコーナー 2階：公衆無線 LAN、自習席、多目的室 1～2階座席数:総席数 161 席

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	長谷工・神戸新聞・TRCグループ
(2)指定期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数:1）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 59,355,000円（決算額）60,655,000円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績										
(1)管理実施状況											
①施設の維持管理業務	・施設管理、設備関係：防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) ・清掃関係：日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃										
②施設の運営業務	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 寄贈受入冊数1801冊(要求水準700冊) 自動化機器への利用者誘導(自動貸出機使用率:73.3%、自動返却機:66.8%) 予約図書セルフ受取機、座席予約システムの運営 図書除菌機の提供										
③自主事業等	蔵書点検による混雑を緩和するためのお知らせ掲示や、駐輪場のマナー啓発、あんしんすこやかセンターとの連携など、安心して図書館を利用できるような取り組みへの努力を継続している。										
(2)利用状況											
①施設の利用者数	▼ 入館者数（算出方法:評価対象期間中に入館した人の1日平均。再入場も含む。）										
	目標	概ね前年値	実績	1日平均1,773人	達成	要因	前年度比101.0%(前年度1日平均1,755人) 継続して安定した運営をしているため達成。				
②各種事業の参加者数	▼ 子供読書活動推進事業（概要:子供の読書のきっかけとなる展示や、おはなし会等の行事）										
	目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	295回 3,782人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	プログラミング講座や親子新聞教室など調べ学習に役立つイベントを実施した。				
	▼ 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援（概要:市民及び利用者の読書を奨励する展示及び行事）										
	目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	59回 778人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	地域から講師を招いた講演会では、「おやこ性教育」など住民の関心の高いテーマを設け、新規利用者と図書館をつなげることができた。				
	▼ 高齢者、障害者、外国人等を対象とするサービス（概要:高齢者、障害者、外国人等の図書館利用を促す行事）										
	目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	1回 17人	達成	要因	バリアフリー映画会には例年程度数の参加者があった。				
(3)収支状況											
①収支バランス	収入		60,655 千円	支出		79,633 千円	収支の差		-18,978 千円	目標	未達成
	内訳	指定管理料	59,355 千円	内訳	人件費	63,769 千円	修繕費	501 千円	18,978千円の赤字となっているため。		
		光熱費補填	1,300 千円		光熱水費	5,252 千円	読書普及事業経費	192 千円			
					通信費	638 千円	消耗品費	450 千円			
					施設設備・保守管理料	1,330 千円	備品購入費	252 千円			
					清掃衛生管理費	2,730 千円	その他経費	246 千円			
					保険料	34 千円	支払消費税	4,239 千円			

令和6年度 三宮図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	図書、記録等必要な資料を収集・整理・保存し、これらを市民に提供することにより、市民の教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とした生涯学習施設として設置している。
(2)事業内容	(1)設置目的を達成するための必要な事業。
(3)施設内容	ブックリビング、ネストブース、ニッチ、グループ学習室、Co Reading ルーム、ヤングアダルトコーナー 座席数(総席数 110 席)

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	神戸新聞・TRCグループ
(2)指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数:1）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 66,099,000円（決算額）65,953,205円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績									
(1)管理実施状況											
①施設の維持管理業務		・施設管理、設備関係:防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) ・清掃関係:日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃									
②施設の運営業務		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 寄贈受入冊数807冊(要求水準700冊) 自動化機器への利用者誘導(自動貸出機使用率:37.5%) 地下鉄三宮・花時計前駅に設置の予約図書自動受取機にかかる業務(貸出人数65,858人/年、貸出冊数98,393冊/年) 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) 図書除菌機の提供									
③自主事業等		図書館が設置されているKIITOで活動する団体と意見交流の場を設け、大型絵本を貸し出すときに便利な手作りリトートバックの贈呈を受けるなど良い関係を築いている。									
(2)利用状況											
①施設の利用者数		▼ 入館者数（算出方法:評価対象期間中に入館した人の1日平均。再入場も含む。）									
		目標	概ね前年値	実績	1日平均860人	達成	要因	前年度比106.4%(前年度1日平均809人) 継続して安定した運営をしているため達成。			
②各種事業の参加者数		▼ 子供読書活動推進事業（概要:子供の読書のきっかけとなる展示や、おはなし会等の行事）									
		目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	204回 4,955人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	3歳児検診参加者の待ち時間に読み聞かせを行うなど必要とされている場所で本と市民を繋ぎ図書館の役割を果たした。			
		▼ 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援（概要:市民及び利用者の読書を奨励する展示及び行事）									
		目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	94回 448人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	外部講師による多種多様な講演会の実施、デジタルデトックスなど新しいテーマの企画を数多く打ち出し、新規利用者と図書館をつなげることができた。			
(3)収支状況											
①収支バランス		収入		65,953 千円	支出		69,211 千円	収支の差	-3,258 千円	目標	未達成
		内訳	指定管理料	66,099 千円	内訳	人件費	51,188 千円	読書普及事業経費	877 千円	3,258千円の赤字となっているため。	
			光熱費補填	190 千円		光熱水費	3,252 千円	消耗品費	418 千円		
			修繕費精算	-352 千円		通信費	445 千円	備品購入費	563 千円		
			その他収入	16 千円		施設設備・保守管理料	4,845 千円	その他経費	2,868 千円		
						保険料	84 千円	支払消費税	4,524 千円		
						修繕費	147 千円				

(4)満足度調査の結果等						
①調査概要	調査日：令和6年11月20日（水）					
	調査方法：図書館入口でアンケート調査票を配布・回収					
	回答者数：276					
	設問数：計15問（回答選択式）					
	主な質問項目：所蔵資料、探しやすさ、調べ物、展示・行事、応接、職員の説明、職員の知識、利用成果への満足度と自由意見記述 ※目標は過去3か年の最低値（所管課が設定） ※全ての項目を「達成」し、過去3か年の最高値を上回る項目が2つ以上あれば「提案をやや上回る」と評価					
②結果（満足度）	▼ 所蔵資料の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）					
	目標	73.5%	実績	83.0%	達成 要因	利用者のニーズに合致した選書ができています。 *過去3か年の最高値を上回る
	▼ 資料の探しやすさへの満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）					
	目標	80.9%	実績	82.6%	達成 要因	資料側面に分類記号の掲示を追加し、資料が探しやすくなる工夫をした。
	▼ 調べ物への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）					
	目標	72.2%	実績	89.5%	達成 要因	レファレンス窓口での適切な対応や資料提供ができています。 *過去3か年の最高値を上回る
	▼ 展示・行事の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）					
	目標	76.3%	実績	91.7%	達成 要因	利用者のニーズに合致した行事・展示ができています。 *過去3か年の最高値を上回る
	▼ 職員応接への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）					
	目標	93.6%	実績	97.5%	達成 要因	継続して満足度の高い応接ができています。
	▼ 職員の説明への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）					
	目標	93.9%	実績	96.4%	達成 要因	継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。
	▼ 職員の本や地域の知識に関する満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）					
	目標	93.6%	実績	96.4%	達成 要因	継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。
	▼ 総合的な利用成果の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）					
目標	95.3%	実績	97.1%	達成 要因	安定した館運営により例年程度の満足度を得た。	
③主な意見・苦情、対応	要望を受け、館内での会話に関する利用者マナーを向上させるため、注意を促す定期的な館内放送を行うとともに巡回を強化した。					

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(3)収支状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(4)満足度調査の結果等	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点 (A × B)	
(1)管理実施状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30	
(2)利用状況	30 点	1.2 (提案をやや上回る)	36	
(3)収支状況	10 点	0.8 (提案をやや下回る)	8	
(4)満足度調査の結果等	30 点	1.2 (提案をやや上回る)	36	
※評価点(合計)の総合評価変換 【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			評価点の合計	110 点
			総合評価	AA

令和6年度 兵庫図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	図書、記録等必要な資料を収集・整理・保存し、これらを市民に提供することにより、市民の教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とした生涯学習施設として設置している。
(2)事業内容	(1)設置目的を達成するための必要な事業。
(3)施設内容	戦災記念資料室、健康・福祉コーナー、ヤングアダルトコーナー 座席数(総席数 73 席)

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	大新東グループ
(2)指定期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで (5年間)
(3)選定方法	公募 (応募団体数:1)
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初)50,300,000円 (決算額)50,269,573円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績							
(1)管理実施状況									
①施設の維持管理業務		・施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) ・清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃							
②施設の運営業務		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 寄贈受入冊数812冊(要求水準700冊) 自動化機器への利用者誘導(自動貸出機使用率:22.5%) 図書除菌機の提供							
③自主事業等		留学生版トライやるウィークや児童養護施設版トライやるウィークの実施など、誰もが図書館を身近に感じてもらえる取り組みをしている。							
(2)利用状況									
①施設の利用者数		▼ 入館者数 (算出方法:評価対象期間中に入館した人の1日平均。再入場も含む。)							
	目標	概ね前年値	実績	1日平均741人	達成	要因	前年度比100.8%(前年度1日平均735人) 継続して安定した運営をしているため達成。		
②各種事業の参加者数		▼ 子供読書活動推進事業 (概要:子供の読書のきっかけとなる資料展示や、おはなし会等の行事)							
	目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	241回 4,689人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	児童館や小学校でブックトークを実施し図書館の豊かな蔵書と出会うきっかけとなる本の紹介ができています。		
		▼ 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援 (概要:市民及び利用者の読書を奨励する展示及び行事)							
	目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	116回 1,972人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	新たな取り組みである「よるよむひろば」など、地域団体と連携した取り組みにより、図書館を利用しない多様な層にも本に接する機会を提供した。		
		▼ 高齢者、障害者、外国人等を対象とするサービス (概要:高齢者、障害者、外国人等の図書館利用を促す行事)							
	目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	4回 34人	達成	要因	新たに点字図書館と連携し読書支援機器体験行事を開催した。		
(3)収支状況									
①収支バランス		収入	50,270 千円	支出	53,837 千円	収支の差	-3,567 千円	目標	未達成
内訳	指定管理料	50,300 千円	内訳	人件費	37,008 千円	修繕費	424 千円	3,567千円の赤字となっているため。	
	修繕費精算	-30 千円		光熱水費	2,506 千円	読書普及事業経費	31 千円		
				通信費	170 千円	消耗品費	324 千円		
				施設設備・保守管理料	4,385 千円	その他経費	1,496 千円		
				清掃衛生管理費	2,503 千円	支払消費税	1,422 千円		
				保険料	96 千円	仮払消費税	3,472 千円		

(4)満足度調査の結果等							
①調査概要	調査日：令和6年11月20日（水）						
	調査方法：図書館入口でアンケート調査票を配布・回収						
	回答者数：346						
	設問数：計15問（回答選択式）						
	主な質問項目：所蔵資料、探しやすさ、調べ物、展示・行事、応接、職員の説明、職員の知識、利用成果への満足度と自由意見記述						
	※目標は過去3か年の最低値（所管課が設定）						
	※全ての項目を「達成」し、過去3か年の最高値を上回る項目が2つ以上あれば「提案をやや上回る」と評価						
②結果（満足度）	▼ 所蔵資料の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	77.2%	実績	79.8%	達成	要因	利用者のニーズに合致した選書ができています。
	▼ 資料の探しやすさへの満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	89.0%	実績	87.6%	未達成	要因	目標をわずかに下回ったが、雑誌架の見出し板を更新する等、改善策を実施している。
	▼ 調べ物への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	85.4%	実績	87.6%	達成	要因	レファレンス窓口での適切な対応や資料提供ができています。
	▼ 展示・行事の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	83.4%	実績	85.0%	達成	要因	利用者のニーズに合致した行事・展示ができています。
	▼ 職員応接への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	97.5%	実績	97.1%	未達成	要因	目標をわずかに下回ったが、継続して満足度の高い接遇ができています。
	▼ 職員の説明への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	97.2%	実績	97.7%	達成	要因	継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。
	▼ 職員の本や地域の知識に関する満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	96.6%	実績	96.2%	未達成	要因	目標をわずかに下回ったが、継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。
	▼ 総合的な利用成果の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
目標	97.2%	実績	97.4%	達成	要因	安定した館運営により例年程度の満足度を得た。	
③主な意見・苦情、対応	9月に、カウンター・自動貸出機・誘導足元サインを刷新した。						

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(3)収支状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため（0.8倍以上1倍未満）。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点 (A×B)
(1)管理実施状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(2)利用状況	30 点	1.2 (提案をやや上回る)	36
(3)収支状況	10 点	0.8 (提案をやや下回る)	8
(4)満足度調査の結果等	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
評価点の合計			104 点
総合評価			AA

※評価点（合計）の総合評価変換
 【AAA】150～121点，【AA】120～101点，【A】100～81点，【B】80～61点，【C】60点

令和6年度 北図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	図書、記録等必要な資料を収集・整理・保存し、これらを市民に提供することにより、市民の教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とした生涯学習施設として設置している。
(2)事業内容	(1)設置目的を達成するための必要な事業。
(3)施設内容	2階 児童書、多目的室、ヤングアダルトコーナー、学習室(公衆無線 LAN) 3階 一般書、絵本コーナー 座席数(総席数 130 席)

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	大新東グループ
(2)指定期間	令和6年4月1日から令和7年3月31日まで (1年間)
(3)選定方法	非公募 (非公募事由:専門的かつ高度な技術を有する者が客観的に特定される場合)
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 42,777,000円 (決算額) 47,177,000円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績								
(1)管理実施状況										
①施設の維持管理業務	・施設管理、設備関係:防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) ・清掃関係:日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃									
②施設の運営業務	窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況9/9 寄贈受入冊数673冊(要求水準700冊) 自動化機器への利用者誘導(自動貸出機使用率:26.4%)									
③自主事業等	2F児童コーナーに、読書バリアフリーコーナー「りんごの棚」を設置し、LLブックなどの関連図書を収集、わかりやすく展示している。									
(2)利用状況										
①施設の利用者数	▼ 入館者数 (算出方法:評価対象期間中に入館した人の1日平均。再入場も含む。)									
	目標	概ね前年値	実績	1日平均585人	達成	要因	前年度比100.9%(前年度1日平均580人) 継続して安定した運営をしているため達成。			
②各種事業の参加者数	▼ 子供読書活動推進事業 (概要:子供の読書のきっかけとなる展示や、おはなし会等の行事)									
	目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	281回 2,785人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	神戸市の文化財である内田家住宅を会場とした調べ学習や、駅前施設ベルスト鈴蘭台で防災えほんの展示をするなど、地域に喜ばれる企画を実施している。			
	▼ 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援 (概要:市民及び利用者の読書を奨励する展示及び行事)									
	目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	82回 398人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	本の福袋や大人のためのおはなし会等、利用者の読書生活を充実させる行事を継続的に行っている。			
(3)収支状況										
①収支バランス	収入		42,777 千円	支出		47,117 千円	収支の差	-4,340 千円	目標	未達成
	内訳	指定管理料	42,777 千円	内訳	人件費	35,758 千円	修繕費	468 千円	4,340千円の赤字となっているため。	
					光熱水費	2,304 千円	読書普及事業経費	45 千円		
					通信費	173 千円	消耗品費	363 千円		
					施設設備・保守管理料	701 千円	その他経費	2,025 千円		
					清掃衛生管理費	933 千円	支払消費税	987 千円		
					保険料	64 千円	仮払消費税	3,296 千円		

(4)満足度調査の結果等					
①調査概要	調査日：令和6年11月20日（水）				
	調査方法：図書館入口でアンケート調査票を配布・回収				
	回答者数：253				
	設問数：計15問（回答選択式）				
	主な質問項目：所蔵資料、探しやすさ、調べ物、展示・行事、応接、職員の説明、職員の知識、利用成果への満足度と自由意見記述				
	※目標は過去3か年の最低値（所管課が設定）				
	※全ての項目を「達成」し、過去3か年の最高値を上回る項目が2つ以上あれば「提案をやや上回る」と評価				
②結果（満足度）	▼ 所蔵資料の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	72.0%	実績	69.6%	未達成 要因 利用者のニーズに合致した選書や魅力のある資料提供方法への課題が見えた。
	▼ 資料の探しやすさへの満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	79.7%	実績	78.7%	未達成 要因 目標をわずかに下回ったが、一部書架の資料の配置をより分かりやすく変更等、改善策を実施している。
	▼ 調べ物への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	77.3%	実績	80.6%	達成 要因 レファレンス窓口での適切な対応や資料提供ができています。
	▼ 展示・行事の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	77.6%	実績	83.4%	達成 要因 利用者のニーズに合致した行事・展示ができています。
	▼ 職員応接への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	97.4%	実績	98.0%	達成 要因 継続して満足度の高い応接ができています。
	▼ 職員の説明への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	96.1%	実績	97.2%	達成 要因 継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。
	▼ 職員の本来の地域の知識に関する満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	93.5%	実績	95.3%	達成 要因 継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。
	▼ 総合的な利用成果の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	96.6%	実績	96.4%	未達成 要因 目標をわずかに下回ったが、満足度は高水準で推移しており、継続して満足度の高い取り組みができています。
③主な意見・苦情、対応	予約ルールをわかりやすく知らせてほしいという要望に対し、予約受付に関する案内を関連書式置き場に掲示した。				

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(2)利用状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(3)収支状況	10 点	0.8 (提案をやや下回る)	8
(4)満足度調査の結果等	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
※評価点(合計)の総合評価変換			評価点の合計
【AAA】150～121点、【AA】120～101点、【A】100～81点、【B】80～61点、【C】60点			98 点
			総合評価
			A

令和6年度 北神図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	図書、記録等必要な資料を収集・整理・保存し、これらを市民に提供することにより、市民の教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とした生涯学習施設として設置している。
(2)事業内容	(1)設置目的を達成するための必要な事業。
(3)施設内容	おはなしの部屋、キッズアイランド、ヤングアダルトコーナー、学習室(公衆無線LAN)、セミナールーム、ビジネス支援コーナー(総席数 169 席)

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)
(2)指定期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで (5年間)
(3)選定方法	公募 (応募団体数:1)
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 46,600,000円 (決算額) 46,458,891円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績									
(1)管理実施状況											
①施設の維持管理業務		・施設管理、設備関係:防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) ・清掃関係:日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃									
②施設の運営業務		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 寄贈受入冊数1193冊(要求水準700冊) 自動化機器への利用者誘導(自動貸出機使用率:26.0%、自動返却機:20.4%) 予約図書セルフ受取機、座席予約システムの運営 データベースの提供(Bookplus(NICHIGAI Web Service)、官報情報検索サービス、ルーラル電子図書館) 図書除菌機の提供									
③自主事業等		利用者の要望に対し、スピード感をもって改善に取り組んでいる(妊婦の方が読む雑誌が下段に配置されており上段へ置いてほしいとご要望をいただいたが、当日中に上段へ移動するなど柔軟な対応がとれている)。									
(2)利用状況											
①施設の利用者数		▼ 入館者数 (算出方法:評価対象期間中に入館した人の1日平均。再入場も含む。)									
		目標	概ね前年値	実績	1日平均1,229人	達成	要因	前年度比109.3%(前年度1日平均1,125人) 継続して安定した運営をしているため達成。			
②各種事業の参加者数		▼ 子供読書活動推進事業 (概要:子供の読書のきっかけとなる展示や、おはなし会等の行事)									
		目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	306回 4,990人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	好評の乳幼児向けおはなし会、即興おはなし会の開催、子ども向けマネーセミナー、ブックトーク、YA世代にも親しみやすいイベントの開催など、子どもの成長過程に合わせた行事に積極的に取り組んでいる。			
		▼ 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援 (概要:市民及び利用者の読書を奨励する展示及び行事)									
		目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	81回 862人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	大学教員を招いて講演会を行い、新規利用者と図書館をつなげることができた。			
(3)収支状況											
①収支バランス		収入		46,459 千円	支出		51,678 千円	収支の差	-5,219 千円	目標	未達成
		内訳	指定管理料	46,600 千円	内訳	人件費	40,156 千円	修繕費	313 千円	5,219千円の赤字となっているため。	
			修繕費精算	-141 千円		光熱水費	2,400 千円	読書普及事業経費	89 千円		
						通信費	348 千円	消耗品費	558 千円		
						施設設備・保守管理料	180 千円	その他経費	1,416 千円		
						清掃衛生管理費	1,407 千円	支払消費税	847 千円		
						保険料	113 千円	仮払消費税	3,851 千円		

(4)満足度調査の結果等					
①調査概要	調査日：令和6年11月20日（水）				
	調査方法：図書館入口でアンケート調査票を配布・回収				
	回答者数：455				
	設問数：計15問（回答選択式）				
	主な質問項目：所蔵資料、探しやすさ、調べ物、展示・行事、応接、職員の説明、職員の知識、利用成果への満足度と自由意見記述				
	※目標は過去3か年の最低値（所管課が設定）				
	※全ての項目を「達成」し、過去3か年の最高値を上回る項目が2つ以上あれば「提案をやや上回る」と評価				
②結果（満足度）	▼ 所蔵資料の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	81.6%	実績	87.0%	達成 要因 利用者のニーズに合致した選書ができています。
	▼ 資料の探しやすさへの満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	87.2%	実績	89.2%	達成 要因 書架の配置や館内図を更新した。
	▼ 調べ物への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	84.7%	実績	87.5%	達成 要因 レファレンス窓口での適切な対応や資料提供ができています。
	▼ 展示・行事の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	84.0%	実績	90.5%	達成 要因 利用者のニーズに合致した行事・展示ができています。
	▼ 職員応接への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	98.6%	実績	98.5%	未達成 要因 目標をわずかに下回ったが、継続して満足度の高い応接ができています。
	▼ 職員の説明への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	97.1%	実績	98.5%	達成 要因 継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。
	▼ 職員の本や地域の知識に関する満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	95.0%	実績	96.9%	達成 要因 継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。
	▼ 総合的な利用成果の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	98.1%	実績	98.2%	達成 要因 安定した館運営により例年程度の満足度を得た。
③主な意見・苦情、対応	館内イベント時のマナーについて意見があり、関係者にも改めて協力を要請し、図書館環境の見直しを図った。				

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点 (A×B)
(1)管理実施状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(2)利用状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(3)収支状況	10 点	0.8 (提案をやや下回る)	8
(4)満足度調査の結果等	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
※評価点(合計)の総合評価変換 【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			評価点の合計 98 点
			総合評価 A

令和6年度 新長田図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	図書、記録等必要な資料を収集・整理・保存し、これらを市民に提供することにより、市民の教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とした生涯学習施設として設置している。
(2)事業内容	(1)設置目的を達成するための必要な事業。
(3)施設内容	多目的室、アジアコーナー、ヤングアダルトコーナー 座席数(総席数 64 席)

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	神戸新聞・TRCグループ
(2)指定期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数:1）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 43,662,000円（決算額）43,561,786円 ）

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績									
(1)管理実施状況											
①施設の維持管理業務		・施設管理、設備関係:防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) ・清掃関係:日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃									
②施設の運営業務		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 寄贈受入冊数715冊(要求水準700冊) 自動化機器への利用者誘導(自動貸出機使用率:24.0%) 図書除菌機の提供									
③自主事業等		スタッフが工夫を凝らしたしながた図書館だよりにはファンも多く、バックナンバーが見たいとの要望もあり、(前年度・今年度)ファイルを設置した。									
(2)利用状況											
①施設の利用者数		▼ 入館者数（算出方法:評価対象期間中に入館した人の1日平均。再入場も含む。）									
		目標	概ね前年値	実績	1日平均534人	達成 要因	前年度比100.7%(前年度1日平均531人) 継続して安定した運営をしているため達成。				
②各種事業の参加者数		▼ 子供読書活動推進事業（概要:子供の読書のきっかけとなる資料展示や、おはなし会等の行事）									
		目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	254回 2,410人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成 要因	館外でのおはなし会など積極的なアウトリーチと、YA世代にむけたコーナーづくりなど館内で楽しんでもらえる取り組みを両立している。				
		▼ 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援（概要:市民及び利用者の読書を奨励する展示及び行事）									
		目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	94回 246人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成 要因	近隣工房の作品パネル展示では、新長田合同庁舎での同展示と併せて多くの人の注目を集め、図書館への来館を促進できた。				
		▼ 高齢者、障害者、外国人等を対象とするサービス（概要:高齢者、障害者、外国人等の図書館利用を促す行事）									
		目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	19回 268人	達成 要因	定住外国人を支援する団体を対象に図書館を案内した。				
(3)収支状況											
①収支バランス		収入		43,562 千円	支出		52,523 千円	収支の差	-8,961 千円	目標	未達成
内訳		指定管理料		43,662 千円	人件費		42,642 千円	読書普及事業経費	319 千円	8,961千円の赤字となっているため。	
		光熱費補填		170 千円	光熱水費		2,631 千円	消耗品費	470 千円		
		修繕費精算		-270 千円	通信費		254 千円	備品購入費	216 千円		
					施設設備・保守管理料		2,243 千円	その他経費	337 千円		
					保険料		54 千円	支払消費税	3,127 千円		
					修繕費		230 千円				

(4)満足度調査の結果等							
①調査概要	調査日：令和6年11月20日（水）						
	調査方法：図書館入口でアンケート調査票を配布・回収						
	回答者数：293						
	設問数：計15問（回答選択式）						
	主な質問項目：所蔵資料、探しやすさ、調べ物、展示・行事、応接、職員の説明、職員の知識、利用成果への満足度と自由意見記述						
	※目標は過去3か年の最低値（所管課が設定）						
	※全ての項目を「達成」し、過去3か年の最高値を上回る項目が2つ以上あれば「提案をやや上回る」と評価						
②結果（満足度）	▼ 所蔵資料の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	76.5%	実績	75.8%	未達成	要因	目標をわずかに下回ったが、継続して利用者のニーズに合致した選書ができています。
	▼ 資料の探しやすさへの満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	88.0%	実績	87.7%	未達成	要因	目標をわずかに下回ったが、児童コーナー円形書架に看板を設置する等、改善策を実施している。
	▼ 調べ物への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	84.9%	実績	86.7%	達成	要因	レファレンス窓口での適切な対応や資料提供ができています。
	▼ 展示・行事の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	86.1%	実績	90.4%	達成	要因	利用者のニーズに合致した行事・展示ができています。
	▼ 職員応接への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	94.9%	実績	96.6%	達成	要因	継続して満足度の高い応接ができています。
	▼ 職員の説明への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	95.7%	実績	97.3%	達成	要因	継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。
	▼ 職員の本来の地域の知識に関する満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	95.2%	実績	95.2%	達成	要因	継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。
▼ 総合的な利用成果の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）							
目標	97.0%	実績	95.2%	未達成	要因	目標をわずかに下回ったが、満足度は高水準で推移しており、継続して満足度の高い取り組みができています。	
③主な意見・苦情、対応	利用者の意見を取り入れながら館内の掲示を随時見直している（イベント告知、常設展示、足元誘導サイン、トイレ注意喚起等）。						

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(3)収支状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(2)利用状況	30 点	1.2 (提案をやや上回る)	36
(3)収支状況	10 点	0.8 (提案をやや下回る)	8
(4)満足度調査の結果等	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
※評価点(合計)の総合評価変換			評価点の合計
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			104 点
			総合評価
			AA

令和6年度 須磨図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	図書、記録等必要な資料を収集・整理・保存し、これらを市民に提供することにより、市民の教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とした生涯学習施設として設置している。
(2)事業内容	(1)設置目的を達成するための必要な事業。
(3)施設内容	絵本カーペットコーナー、パパママ応援コーナー、ヤングアダルトコーナー 座席数(総席数 46 席)

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	神戸新聞・TRCグループ
(2)指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数:1）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 45,054,000円（決算額）45,200,220円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績													
(1)管理実施状況															
①施設の維持管理業務		・施設管理、設備関係:防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) ・清掃関係: 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃													
②施設の運営業務		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 寄贈受入冊数971冊(要求水準700冊) 自動化機器への利用者誘導(自動貸出機使用率:35.6%) 図書除菌機の提供													
③自主事業等		スマートフォンを使ったネットワークサービス利用の相談窓口をカウンターに設置、課題を発掘する度に電子図書館の説明を盛り込むなど内容を更新しながら継続した。3月には須磨区役所(転入転出コーナー)に出張デスクを設け、図書館利用PRを行った。													
(2)利用状況															
①施設の利用者数		▼ 入館者数 (算出方法:評価対象期間中に入館した人の1日平均。再入場も含む。)													
		目標	概ね前年値	実績	1日平均532人	達成	要因	前年度比102.1%(前年度1日平均521人) 継続して安定した運営をしているため達成。							
②各種事業の参加者数		▼ 子供読書活動推進事業 (概要: 子供の読書のきっかけとなる資料展示や、おはなし会等の行事)													
		目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	200回 3,211人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	新聞づくり教室やサバイバル工作教室など生活に役立つ魅力ある行事を行った。							
		▼ 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援 (概要: 市民及び利用者の読書を奨励する展示及び行事)													
		目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	136回 1,117人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	大学生による資料展示、通所型産後ケア施設での出張展示等、地域の施設と連携した事業を行った。							
		▼ 高齢者、障害者、外国人等を対象とするサービス (概要: 高齢者、障害者、外国人等の図書館利用を促す行事)													
		目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	1回 32人	達成	要因	バリアフリー映画会には例年程度数の参加者があった。							
(3)収支状況															
①収支バランス		収入		45,200 千円		支出		48,781 千円		収支の差		-3,581 千円		目標	未達成
		内訳	指定管理料	45,054 千円	内訳	人件費	36,915 千円	読書普及事業経費	83 千円	3,581千円の赤字となっているため。					
			光熱費補填	160 千円		光熱水費	3,514 千円	消耗品費	428 千円						
			修繕費精算	-14 千円		通信費	275 千円	備品購入費	198 千円						
						施設設備・保守管理料	3,360 千円	その他経費	348 千円						
						保険料	19 千円	支払消費税	3,155 千円						
						修繕費	486 千円								

(4)満足度調査の結果等					
①調査概要	調査日：令和6年11月20日（水）				
	調査方法：図書館入口でアンケート調査票を配布・回収				
	回答者数：262				
	設問数：計15問（回答選択式）				
	主な質問項目：所蔵資料、探しやすさ、調べ物、展示・行事、応接、職員の説明、職員の知識、利用成果への満足度と自由意見記述				
	※目標は過去3か年の最低値（所管課が設定）				
	※全ての項目を「達成」し、過去3か年の最高値を上回る項目が2つ以上あれば「提案をやや上回る」と評価				
②結果（満足度）	▼ 所蔵資料の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	74.4%	実績	77.5%	達成 要因 利用者のニーズに合致した選書ができています。
	▼ 資料の探しやすさへの満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	85.6%	実績	85.5%	未達成 要因 目標をわずかに下回ったが、書架の表示を更新・増設する等、改善策を実施している。
	▼ 調べ物への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	81.1%	実績	83.6%	達成 要因 レファレンス窓口での適切な対応や資料提供ができています。
	▼ 展示・行事の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	88.5%	実績	87.8%	未達成 要因 目標をわずかに下回ったが、継続して満足度の高い取り組みができている。
	▼ 職員応接への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	97.8%	実績	98.9%	達成 要因 継続して満足度の高い応接ができています。
	▼ 職員の説明への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	97.2%	実績	98.5%	達成 要因 継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。
	▼ 職員の本や地域の知識に関する満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	96.1%	実績	96.6%	達成 要因 継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。
	▼ 総合的な利用成果の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	96.1%	実績	99.2%	達成 要因 安定した館運営により例年程度の満足度を得た。
③主な意見・苦情、対応					
要望に応じ、蔵書検索用端末に「本の探し方」を掲示した。					

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点 (A×B)
(1)管理実施状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(2)利用状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(3)収支状況	10 点	0.8 (提案をやや下回る)	8
(4)満足度調査の結果等	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
評価点の合計			98 点
総合評価			A

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点

令和6年度 垂水図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	図書、記録等必要な資料を収集・整理・保存し、これらを市民に提供することにより、市民の教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とした生涯学習施設として設置している。
(2)事業内容	(1)設置目的を達成するための必要な事業。
(3)施設内容	ヤングアダルトコーナー、子育て支援コーナー 座席数(総席数 64 席)

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	神戸新聞・TRCグループ
(2)指定期間	令和6年4月1日から令和7年3月31日まで（1年間）
(3)選定方法	非公募（非公募事由:専門的かつ高度な技術を有する者が客観的に特定される場合）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 54,343,000円（決算額）54,368,606円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績									
(1)管理実施状況											
①施設の維持管理業務		・施設管理、設備関係:防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) ・清掃関係: 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃									
②施設の運営業務		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 寄贈受入冊数949冊(要求水準700冊) 自動化機器への利用者誘導(自動貸出機使用率:34.6%) 図書除菌機の提供									
③自主事業等		ユーステーション垂水との連携行事を強化し、中高生世代を図書館につなげる機会を創出した。									
(2)利用状況											
①施設の利用者数		▼ 入館者数（算出方法:評価対象期間中に入館した人の1日平均。再入場も含む。）									
		目標	概ね前年値	実績	1日平均1,167人	達成	要因	前年度比98.9%(前年度1日平均1,180人) 継続して安定した運営をしているため概ね達成。			
②各種事業の参加者数		▼ 子供読書活動推進事業（概要: 子供の読書のきっかけとなる資料展示や、おはなし会等の行事）									
		目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	245回 4,169人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	子どもに人気の行事を継続しながら、地域の施設と連携したクイズラリーの実施や地区を盛り上げる祭りへ参加して図書館をアピールするなど新規の行事にも多く取り組んだ。			
		▼ 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援（概要: 市民及び利用者の読書を奨励する展示及び行事）									
		目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	77回 1,253人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	地域団体の連携先をさらに増やし、また図書館サービスを館外で実施することにより、図書館の利用促進につなげた。			
		▼ 高齢者、障害者、外国人等を対象とするサービス（概要: 高齢者、障害者、外国人等の図書館利用を促す行事）									
		目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	2回 33人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成	要因	地域福祉センターにおいて高齢者向けおはなし会等を行った。			
(3)収支状況											
①収支バランス		収入		54,368 千円	支出		61,312 千円	収支の差	-6,944 千円	目標	未達成
		内訳	指定管理料	54,343 千円	内訳	人件費	51,520 千円	読書普及事業経費	168 千円	6,944千円の赤字となっているため。	
			光熱費補填	287 千円		光熱水費	1,357 千円	消耗品費	617 千円		
			修繕費精算	-262 千円		通信費	376 千円	備品購入費	258 千円		
						施設設備・保守管理料	2,378 千円	その他経費	113 千円		
						保険料	30 千円	支払消費税	4,257 千円		
						修繕費	238 千円				

(4)満足度調査の結果等

①調査概要	調査日：令和6年11月20日（水） 調査方法：図書館入口でアンケート調査票を配布・回収 回答者数：572 設問数：計15問（回答選択式） 主な質問項目：所蔵資料、探しやすさ、調べ物、展示・行事、応接、職員の説明、職員の知識、利用成果への満足度と自由意見記述 ※目標は過去3か年の最低値（所管課が設定） ※全ての項目を「達成」し、過去3か年の最高値を上回る項目が2つ以上あれば「提案をやや上回る」と評価						
②結果（満足度）	▼ 所蔵資料の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	63.4%	実績	67.5%	達成	要因	利用者のニーズに合致した選書ができています。
	▼ 資料の探しやすさへの満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	76.3%	実績	80.1%	達成	要因	書架のレイアウトを改善、書架の差し込み表示を更新した。
	▼ 調べ物への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	75.6%	実績	78.1%	達成	要因	レファレンス窓口での適切な対応や資料提供ができています。
	▼ 展示・行事の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	79.4%	実績	80.8%	達成	要因	利用者のニーズに合致した行事・展示ができています。
	▼ 職員応接への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	96.4%	実績	97.9%	達成	要因	継続して満足度の高い応接ができています。
	▼ 職員の説明への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
	目標	95.5%	実績	97.2%	達成	要因	継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。
	▼ 職員の本や地域の知識に関する満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）						
目標	91.8%	実績	93.4%	達成	要因	継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。	
▼ 総合的な利用成果の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）							
目標	95.3%	実績	96.3%	達成	要因	安定した館運営により例年程度の満足度を得た。	
③主な意見・苦情、対応	利用者の席利用マナーが悪いとの苦情に対し、より使いやすい座席配置に変更した。						

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(3)収支状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(2)利用状況	30 点	1.2 (提案をやや上回る)	36
(3)収支状況	10 点	0.8 (提案をやや下回る)	8
(4)満足度調査の結果等	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
※評価点(合計)の総合評価変換			
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			
評価点の合計			104 点
総合評価			AA

令和6年度 西図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	図書、記録等必要な資料を収集・整理・保存し、これらを市民に提供することにより、市民の教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とした生涯学習施設として設置している。
(2)事業内容	(1)設置目的を達成するための必要な事業。
(3)施設内容	1階 おはなしの部屋、親子読書コーナー、対面朗読室、子育て応援コーナー、ボランティア控室 2階 予約図書セルフ受取棚、グループ学習室 3階 学び直しコーナー、ヤングアダルトコーナー、学習室、公開書庫、セミナー室 座席数(総席数 305 席)

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	神戸新聞・TRCグループ
(2)指定期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数:1）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 99,996,000円（決算額）101,882,215円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績									
(1)管理実施状況											
①施設の維持管理業務		・施設管理、設備関係:防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告) ・清掃関係:日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃									
②施設の運営業務		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 寄贈受入冊数1137冊(要求水準700冊) 自動化機器への利用者誘導(自動貸出機使用率:73.8%、自動返却機:38.2%) 予約図書セルフ受取機、座席予約システムの運営 データベースの提供(日経テレコン21、官報情報検索サービス) 図書除菌機の提供									
③自主事業等		なでしこ芸術文化センターアートウォールでの展示や資料の適切な管理、西神中央ホール連携展示など、施設一体となった運営を行っている。									
(2)利用状況											
①施設の利用者数		▼ 入館者数（算出方法:評価対象期間中に入館した人の1日平均。再入場も含む。）									
		目標	概ね前年値	実績	1日平均1,835人	達成 要因	前年度比94.6%(前年度1日平均1,940人) 継続して安定した運営をしているため概ね達成。				
②各種事業の参加者数		▼ 子供読書活動推進事業（概要:子供の読書のきっかけとなる資料展示や、おはなし会等の行事）									
		目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	185回 3,009人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成 要因	大学生と連携して行った科学実験行事では、普段図書館を利用しない利用者を含む子供たちにも本に接する機会を提供できた。				
		▼ 一般を対象とする読書奨励・課題解決支援（概要:市民及び利用者の読書を奨励する展示及び行事）									
		目標	要求水準に定めた事業に取り組む	実績	42回 528人 ※回数には人数の実績が出せない資料展示を含む	達成 要因	消防局や市の関連施設とも連携し、図書館資料の利用につなげることができた。				
(3)収支状況											
①収支バランス		収入		101,882 千円	支出		113,780 千円	収支の差	-11,898 千円	目標	未達成
		内訳	指定管理料	99,996 千円	内訳	人件費	76,729 千円	読書普及事業経費	840 千円	11,898千円の赤字となっているため。	
			光熱費補填	2,231 千円		光熱水費	10,597 千円	消耗品費	601 千円		
			修繕費精算	-345 千円		通信費	862 千円	備品購入費	324 千円		
						施設設備・保守管理料	17,122 千円	その他経費	497 千円		
						保険料	36 千円	支払消費税	6,017 千円		
						修繕費	155 千円				

(4)満足度調査の結果等					
①調査概要	調査日：令和6年11月20日（水）				
	調査方法：図書館入口でアンケート調査票を配布・回収				
	回答者数：781				
	設問数：計15問（回答選択式）				
	主な質問項目：所蔵資料、探しやすさ、調べ物、展示・行事、応接、職員の説明、職員の知識、利用成果への満足度と自由意見記述				
	※目標は過去3か年の最低値（所管課が設定）				
	※全ての項目を「達成」し、過去3か年の最高値を上回る項目が2つ以上あれば「提案をやや上回る」と評価				
②結果（満足度）	▼ 所蔵資料の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	67.8%	実績	86.9%	達成 要因 利用者のニーズに合致した選書ができています。
	▼ 資料の探しやすさへの満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	68.9%	実績	75.9%	達成 要因 書架のレイアウト変更、新規案内図の作成、見出し板の追加を行った。
	▼ 調べ物への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	74.9%	実績	87.3%	達成 要因 レファレンス窓口での適切な対応や資料提供ができています。
	▼ 展示・行事の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	76.9%	実績	84.5%	達成 要因 利用者のニーズに合致した行事・展示ができています。
	▼ 職員応接への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	96.2%	実績	95.9%	未達成 要因 目標をわずかに下回ったが、継続して満足度の高い応接ができています。
	▼ 職員の説明への満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	95.1%	実績	96.4%	達成 要因 継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。
	▼ 職員の本や地域の知識に関する満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	93.5%	実績	93.9%	達成 要因 継続的なスタッフ研修と職員間のノウハウ継承を行っている。
	▼ 総合的な利用成果の満足度（算出方法：質問に「やや不満」「不満」と回答しなかった人の割合）				
	目標	94.0%	実績	97.4%	達成 要因 安定した館運営により例年程度の満足度を得た。
③主な意見・苦情、対応		要望に応じ、返却ポスト開閉口へ安全対策（クッション加工）を行った。			

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(3)収支状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(2)利用状況	30 点	1.2 (提案をやや上回る)	36
(3)収支状況	10 点	0.8 (提案をやや下回る)	8
(4)満足度調査の結果等	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
※評価点(合計)の総合評価変換			評価点の合計
【AAA】150～121点、【AA】120～101点、【A】100～81点、【B】80～61点、【C】60点			104 点
			総合評価
			AA

令和6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

(1)設置目的	子どもたちが良質で多様な本や芸術文化及び歴史に触れあえる環境を提供し、豊かな感性と創造力を育むとともに、慰霊と復興のモニュメントに隣接する立地を活かし、震災の教訓から命の大切さを学べる場とするため設置する。
(2)事業内容	事業内容 (1) 子どもを対象とする図書の利用に関すること。 (2) 子どもを対象とする図書を活用した芸術文化に触れるための場の創出に関すること。 (3) 子どもが多様な世代と交流するための場の創出に関すること。 (4) 子どもを中心とした来館者が神戸の歴史及び文化に触れるための場の創出に関すること。
(3)施設内容	閲覧室、休憩室、授乳室、事務室、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 スタッフルーム)

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	TRC&長谷工 meet BACH
(2)指定期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで (5年間)
(3)選定方法	公募 (応募団体数: 2)
(4)R6年度 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)

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績											
(1)管理実施状況													
①施設の維持管理業務		施設の設備保全・点検、清掃・警備業務等、期待した水準を十分満たしている。修繕業務は特になし。											
②施設の運営業務		平日の予約フリーの実施など、利用しやすい施設になるよう柔軟に対応した。多彩なイベントを実施 特に、震災30年関連のイベント実施、神戸市として力をいれたパラ陸上関連の行事にも積極的に取り組んだ点は評価できる。これまでの図書館、博物館、青少年科学館の他、新たな連携施設として、小磯記念美術館、神戸ファッション美術館とイベントを実施し、施設連携の幅を広げ、芸術文化という分野に触れる機会の醸成に務めた。											
③自主事業等		市内の企業等と積極的に連携し、子どもの好奇心を喚起す多彩なイベントを開催し、施設の設置目的にそった事業展開をはかった。提案していた事業にも着実に取り組んでいる。											
(2)利用状況													
①施設の利用者数		▼ 入館者数（算出方法：評価期間中の入館者）【目標は所管課が設定：5年度7.5万人の8割 仕様上の設定はなし】											
		目標	60,000人	実績	65,430人	達成	要因	開館3年目で1、2年目に比して減っている(前年比86%)が開館当初の盛り上がり収まり経常運用になっていると考えられる。所管課の期待値としては6万人(開館時の8割)を見込んでおり達成とした。					
②各種事業の参加者数		▼ イベント開催（概要：ワークショップや読み聞かせ会など、本に関わるイベントの開催）【目標は所管課が設定：月5回＋3回程度】											
		目標	75回	実績	79回	6,145人	達成	要因	月に6回程度のイベントを開催。回数は昨年(89回)よりは減っているが、期待値(月5回＋別途企画3回)には達成				
		▼ 見学（概要：学校園からの見学の受入）【目標は所管課が設定 仕様上の設定はなし】											
		目標	50団体	実績	49団体	達成	要因	市外からの団体も受け入れており、利用の少ない平日の集客に努めている 幼稚園、小学校などの子どもの利用機会の提供と考えている。あまり増やすと一般利用を妨げるので50団体前後が適切な数と考えており、ほぼ達成					
		▼ リピーター数（概要：アンケートで来館2回目以上利用と回答した数）【目標は所管課が設定 仕様上の設定はなし】											
		目標	30%	実績	31.2%	達成	要因	利用の定着がみられる。昨年度(40%)より割合が下がっているが、アンケート回収数が2倍になっており新規来館者の回答が増えたことが要因と考えられる 所管課としては一定の新規来館者を確保したため、目標を30%と設定しているので、期待した水準である					
(3)収支状況													
①収支バランス		収入		43499 千円	支出		47186 千円	収支の差		-3687 千円	目標	未達成	
		内訳	指定管理料		43499 千円	内訳	人件費		30900 千円	備品費		98 千円	独自収入が当初提案の1/2にとどまっており、人件費も当初より260万の赤字となっている。年々赤字額の削減につとめているが、目標達成とはいいがたい。
					施設設備保守費		6270 千円	消耗品費		279 千円			
					光熱水費		1820 千円	その他		7520 千円			
					保険料		46 千円						
					修繕費		0 千円						
					通信費		253 千円						

(4)満足度調査の結果等					
①調査概要	調査期間:令和6年12月3日～令和7年1月13日(42日間) 調査方法: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。回答者にオリジナル缶バッジ・ポケットティッシュを進呈 回答者数:999件 設問数:23 (R5回答者数481件に比して大きく改善されており評価できる) 主な質問項目: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結果(満足度)	▼ 施設利用の満足度 (算出方法:「ご利用いただき、どのように思われましたか」の質問に「大変満足」「満足」と答えた人の割合)				
	目標	90%	実績	98%	達成 要因
	回答者数が倍増した中でも昨年度同様非常に高い満足度を維持している点を高く評価している 利用者からは「綺麗で静か 子どもが楽しそう 子ども優先の雰囲気 本が多い 子どもも大人もたのしめる」などが評価された				
	▼ スタッフ対応に対する満足度 (算出方法:「スタッフの対応はいかがでしたか」という質問に「大変満足」「満足」と答えた人の割合)				
	目標	90%	実績	98%	達成 要因
	スタッフ対応も高い満足度を維持した点を評価 「丁寧、やさしい、笑顔、おだやか」などが支持されている				
③主な意見・苦情、対応	・大階段から子どもが本を落下させ、階下の利用者にあたる→入館時に保護者に物の落下について注意を喚起 ・大階段で子どもが踏み外し転倒事故→階段に座る際に手すり側を通路としてあけてもらうよう、利用者に注意喚起を検討 特に混雑時は巡回時に注意				

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(4)満足度調査の結果等	提案を大幅に上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案を大幅に上回る効果があったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	40 点	1.2 (提案をやや上回る)	48
(2)利用状況	40 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	40
(3)収支状況	10 点	0.8 (提案をやや下回る)	8
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.5 (提案を大幅に上回る)	15
※評価点(合計)の総合評価変換			評価点の合計
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			111 点
			総合評価
			AA

令和6年度 神戸文学館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	神戸ゆかりの文学作品および文学者の遺品などの資料、書籍を収集、保管する。また資料の調査研究に基づく企画展、展示、事業を実施。文学に関する理解を市民に深めてもらい、地域文化の発展に寄与する。
(2)事業内容	出身や在住、または作品の舞台が神戸、とゆかりの文学作品および文学者の遺品などの資料、書籍を収集、保管する。また資料の調査研究に基づく企画展、展示、事業を実施。文学に関する理解を市民に深めてもらい、地域文化の発展に寄与する。
(3)施設内容	常設展示エリア、企画展兼セミナーエリア、サロン、事務エリアで構成。トイレは男女と身障者用。

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	㈱神戸新聞地域創造
(2)指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数：1社）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 24,963,000円（決算額） 24,911,600円 ※51,400円修繕費戻入

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績					
(1)管理実施状況						
①施設の維持管理業務	こまめに館外の雑草取りや樹木の剪定を行い、施設の良好な環境を維持した。また、施設内外での維持管理についての状況を、随時市に報告し、方向性を確認した。平成5(1993)年の改修工事以降、手つかずだった木製窓枠のシーリング補修と再塗装を実施。時々不具合が発生していたガス空調設備を更新した。					
②施設の運営業務	企画展は陳舜臣生誕100年や、神戸文学館「誕生、120年、阪神・淡路大震災30年の節目に合わせた内容で実施した。人気が高いゲーム「文豪とアルケミスト」とのコラボ展は、令和6年度で3回目を迎え、8月にはゲームプロデューサーを招きトークショーを開催するなど、例年通り、全国から20歳代、30歳代の女性が集来館し、ファンが集う場所として「神戸文学館」が定着してきている。					
③自主事業等	土曜サロンは文学講座、音楽など計12回実施した。令和6年7月、神戸・六甲山を舞台にした「バリ山行」で芥川賞を受賞した作家松永K三蔵の講演会を急きょ12月に開催。旬の作家の講演に加え、サイン会も好評だった。また10月13日、提案された内容に加えて、地元出版文化の振興を目指す「神戸カルチャー市」を神戸市などの支援を受けて開催。神戸文学館の敷地内を会場に家族連れなど約1,000人が訪れた。					
(2)利用状況						
①施設の利用者数	▼ 入館者数（算出方法：評価対象期間中に入館した人数）					
	目標	2万人	実績	18,479人	未達成	要因 ・ゲームとコラボした企画展はSNSなどを通じて多くの若者層（主に20歳代、30歳代の女性）が全国から集まるが、その他の企画展は思うように入館者が伸びない。 ・近年の異常気象により平日の昼間に動きやすいはずの高齢者の足が遠のいたことも原因と考えられる。 ・県外からの集客を期待できる地元の作家は限られており、活字離れ・本離れにより入館者数が増えない。 (参考)アンケート集計結果 ・ギャラリー常備 市内58、県内24、県外59、不明3(総数144) ・土曜サロン 市内339、県内79、県外102、不明1(総数521) ・企画展 市内133、県内89、県外251、不明7(総数480) ※「文アル」企画展で県外251のうち222を占める。
②各種事業の参加者数	▼ 企画展「陳舜臣生誕100年 神戸が生んだ名探偵陶展文の事件簿」 会期：令和6年1月27日～4月14日(14日間)					
	目標	1,000人	実績	1,071人	達成	要因 2.3月は1日平均50人を切る低調ぶりだったが、4月は閉幕までの駆け込みで1日平均81.6人と大きく伸ばした。
	▼ 企画展「蘇る神戸ゆかりの文豪たち 其ノ参」 会期：令和6年4月27日～令和6年9月8日(116日間)					
	目標	7,730人	実績	8,084人	達成	要因 DMM. GAMESのネットゲーム「文アル」のキャラクターと連携した展示は、第1弾・第2弾と開催を積み重ねたことにより、「文アル」ファンが集う場所として定着した。
	▼ 企画展「誕生」120年 神戸文学館の軌跡 原田の森と歩んで」 会期：令和6年9月21日～12月24日(82日間)					
	目標	5,400人	実績	5,114人	未達成	要因 「文学」ではなく「建築」に軸足を置いたため入館者数が減るのではないという不安要素が大きかったが、建物の潜在的な魅力、関西学院発祥の地に残る旧礼拝堂として卒業生の興味を集めたと考えられる。ただ少し目標値には届かなかった。
	▼ 企画展「阪神・淡路大震災30年 詩人がみた1. 17 安水稔和の記憶をつなぐ」 会期：令和7年1月11日～3月16日(56日間)					
	目標	3,700人	実績	2,285人	未達成	要因 震災被災直後に震災を主題とした詩を精力的に発表した安水氏の作品を展示する企画で、朝日新聞・毎日新聞・神戸新聞に取り上げられたが、震災を経験していない若者の集客に苦戦した。
	▼ 神戸カルチャー市（概要：児童書を中心に神戸の出版文化のPRとして神戸市の支援を受けて実施。関西学院大学生の落語、ハンドベルなどのステージも加えたファミリー向けイベント） 会期：令和6年10月13日					
	目標	1,000人	実績	1,080人	達成	要因 出版社だけでなく、キッチンカー、古書店、模型店など雑多な出店で、近隣や王子動物園行き帰りの家族連れを呼び込めた。
▼ 土曜サロン事業（概要：神戸にちなんだ作家や作品など文学講演、地元音楽家、団体の演奏会など幅広い分野の文化イベント）						
目標	1,100人	実績	881人	未達成	要因 申込者数自体は1,119人と目標を超えたが、参加者の多くは灘、東灘、中央区に住む60歳以上の高齢者であり、申し込んでいながらも猛暑、厳寒など天候による欠席が多かった(計238人キャンセル)	

▼ 企画展関連事業「トークイベント “文豪、コンテンツと地域文化の未来”（概要：ゲーム「文豪とアルケミスト」のプロデューサーと神戸文学館館長が文化振興をテーマに対談するなどのイベント。）										
目標	70人	実績	88人	達成	要因	ゲームファンにとって話を聞きたいと思われるプロデューサーを呼べたことは大きかった。定員70人に全国から88人が応募したため抽選で参加者を決定。当日、5人のキャンセルが出たのは残念だった。（※目標は定員とした）				
(3)収支状況										
収支バランス	収入		24,911千円	支出		25,983千円	収支の差	-1,072千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	24,911千円	内訳	人件費	13,887千円	消耗品費	122千円	・自主事業も含めた収支は、852千円の黒字であるため目標達成とみなす。 【収入】 ・自主事業収入（土曜サロン参加料）：466千円 ・企画展物販収入：1,458千円 企画展来館記念グッズの売り上げが好調だった。	
					警備費	549千円	その他	1,449千円		
					清掃費	1,275千円	報償費	1379 千円		
					企画展示費	3,274千円				
					修繕費	996千円				
					光熱水費	3,052千円				
(4)満足度調査の結果等										
①調査概要		調査期間：令和6年4月1日～令和7年3月31日（計12か月間） 調査方法：常設は常設エリアに用紙を配置／土曜サロンは当日参加者に用紙を配布／企画展は会期中に企画展エリアに用紙を配置 回答者数：常設144(R5年度127)／土曜サロン521(R5年度347)／企画展480(R5年度592) 設問数：常設6／土曜サロン7／企画展6 主な質問項目：性別、年齢、職業、居住地、来館回数、文学館自体や企画展の内容の満足度など、/ ※目標数値は過去3ヶ年平均とした								
②結果（満足度）		▼ 蔵書の満足度（算出方法：常設アンケートのうち「大いに満足」と「満足」の人の割合）								
		目標	75.0%	実績	63.1%	未達成	要因	近年、図書館並みの蔵書を期待する傾向が強いが、狭いスペースしかなく対応が難しい。今後、テーマを決めて、定期的に蔵書に入れ替えなどの策を考えたい。		
		▼ 常設展示の満足度（算出方法：常設アンケートのうち「大いに満足」と「満足」の人の割合）								
		目標	85.4%	実績	85.4%	達成	要因	神戸関係の作家を時系列に並べた展示は、簡単な内容ながら、高い一覧性が一定の評価は得ていると考えられる。		
		▼ 清掃の満足度（算出方法：常設アンケートのうち「大いに満足」と「満足」の人の割合）								
		目標	88.9%	実績	90.2%	達成	要因	文化財であることを意識し、スタッフ・委託業者が熱心に日常清掃作業をしていることが要因である。		
		▼ 職員の満足度（算出方法：常設アンケートのうち「大いに満足」と「満足」の人の割合）								
		目標	59.2%	実績	56.2%	未達成	要因	無料入館施設のため、来館者と職員がふれあう機会が少ないため、満足以上の評価を得にくい項目となっている。		
		▼ 土曜サロンの満足度（算出方法：令和6年度に実施した全土曜サロンの「大いに満足」と「満足」の人の割合）								
		目標	83.7%	実績	88.4%	達成	要因	プログラムのマンネリ化を防ぐため新規の講師、出演者依頼に務めている。令和6年度は芥川賞受賞作家、ピアノ伴奏のサイレント映画上映などが高評だった。		
③主な意見・苦情、対応		▼ 企画展の満足度（算出方法：令和6年度に実施した全企画展の「大いに満足」「満足」の人の割合）								
		目標	95.7%	実績	95.6%	達成	要因	既成の巡回展などを購入するような会場や資金がない中で、毎回手づくりではあるが工夫を凝らしている。		
③主な意見・苦情、対応		(苦情) 土曜サロン：講師の声が聞き取りにくい、資料の字が小さい→いずれも80歳以上の方からの苦情。他の参加者からはないが、音響や、資料については事前にチェック、配慮するように心がけている。 企画展：展示スペースが狭い→限られた空間で難しいが、やり繰りしながら見せ方を工夫するよう努力している。								

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	35 点	1.2 (提案をやや上回る)	42
(2)利用状況	35 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	35
(3)収支状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(4)満足度調査の結果等	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
評価点の合計			107 点
総合評価			AA

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点、【AA】120～101点、【A】100～81点、【B】80～61点、【C】60点

令和6年度 西神中央ホールの管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	・文化芸術の鑑賞、創作、及び発表の機会を提供する。 ・来場者の交流を創出し、地域の活性化、及び福祉の向上を図る。
(2)事業内容	文化芸術(主に舞台芸術)の企画、制作等の実施。及び鑑賞、創作、発表機会の提供。文化芸術に関する人材育成、及び交流の機会の創出。
(3)施設内容	ホール、スタジオ、ルーム、ピアノ室、アートスペース、交流広場、アートウォール、カフェから成る複合文化施設。

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	株式会社シアターワークショップ
(2)指定期間	令和4年8月1日から令和19年3月31日まで（15年間）
(3)選定方法	（非公募）（非公募事由：PFI事業に準ずる事業であるため。）
(4)R6年度 市支出額(単位：円)	協定締結額(当初) 87,000,000円（決算額） 93,114,310円（修繕費1,374円戻入、光熱費補填6,115,684円）

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度 の 主な実績										
(1)管理実施状況											
①施設の維持管理業務	・清掃・法定点検・植栽剪定については、年間計画通りに実施。舞台機構やピアノの保守点検も継続実施している。 ・ホールの足元灯の減光対策や搬入口段差スロープの設置を行った。 ・視覚障害者向けのインターフォンに点字案内のアナウンスを追加。 ・ホールホワイエのトイレ照明をLED化し、省エネの推進・ランニングコストの低減を図った。 ・ホールバックヤードにあるスペースにカーテンを設置し、控室としても利用できるよう改善。 ・電気設備(照明、音響等)の設備保守レベルの向上を目的として、第二種電気工事士の資格をスタッフが取得。										
②施設の運営業務	・カフェは1月より指定管理者直営となり、品揃えを充実させた他、地元西区の生産者による商品も取り扱い、来館者の交流と憩いの場となるような工夫を盛り込んだ。 ・サービス介助士の資格をスタッフが取得。その知識を活かし利用者サービスの向上、環境改善に取り組んだ。										
③自主事業等	・年間14本の公演を実施。神戸に関わるアーティスト(にこいち、前田妃奈、小曽根真・啓)による公演を積極的に取り組んだ。 ・市民サポーター(＝ボランティア)による「市民サポーターフェス」を開催。近隣住民や地元産業に関わる方との交流を促した。 ・AiRK(Artist in Residence KOBE)との協業によるオリジナル公演「かんのと」に取り組み発表した。										
(2)利用状況											
①施設の利用者数、利用率	▼ 入館者数 (算出方法:利用者、来館者)										
	目標	85,000	実績	94,960	達成	要因	市主催事業以外に利用者からの要望の多かったピアノ開放デーを増やしたり、「ホールで音を響かせよう」と題して、アンサンブルの練習ができるようにした。				
	▼ ホール利用率 (算出方法:貸館・自主事業を含めた利用率)										
	目標	53.0%	実績	69.5%	達成	要因	リピーター52%、初回利用者48%と安定した利用に繋がっているのは、都度適切な事前打合せを行い丁寧な本番対応を行ったことや、音楽系以外に市民公開講座が増えつつあるためである。また、約13%を占める市主催事業「西神中央ホールから芸術・文化の発信」などの公演が人気なことも、要因の1つである。				
	▼ スタジオ利用率 (算出方法:貸館・自主事業を含めた利用率)										
	目標	54.0%	実績	79.3%	達成	要因	定期的な利用が増えたことや、スタジオ1での催事利用が増えるに伴い、控室としてスタジオ2、4が使用される事例が増加してきている。				
	▼ ルーム利用率 (算出方法:貸館・自主事業を含めた利用率)										
目標	12.0%	実績	37.4%	達成	要因	ホール利用率が増加したことにより楽屋利用が増えただけでなく、英語や編み物、ヨガなどの教室としての利用が増え、スタジオよりも少人数制のレッスン利用がある。					
②各種事業の参加者数	▼ 自主事業 (概要:鑑賞事業、ワークショップ等)										
	目標	4,752	実績	3,621	未達成	要因	公演内容に関する満足度は非常に高かった。広報については、チラシやポスター、地下鉄サイネージやSNSで発信する一方で、年配の方向けに紙媒体による告知強化を求めるご意見もあったため、幅広い世代の方々に効果的な告知方法を検討していく。				
(3)収支状況											
①利用料金収入	目標	22,720千円	実績	41,624千円	達成	要因	利用率が当初目標値に比べ大幅に増加したことによる。				
②収支バランス	収入		124,738千円	支出		124,839千円	収支の差		-101千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	76,998千円	内訳	人件費	66,293千円	事務費	12,443千円	自主事業費を含めると2,209千円の黒字であるため目標達成とみなす。 定期点検が重なったことや物価・光熱水費による影響を受けて、指定管理業務としては赤字。 ●自主事業費 【収入】28,845千円 ・チケット・参加料:14,274千円 ・その他収入(自販機等):14,571千円 【支出】26,535千円 ・制作費:22,064千円 ・その他支出:4,471千円		
		利用料金	41,624千円		警備費	337千円					
		光熱費補填	6,116千円		清掃費	13,397千円					
					設備費	15,655千円					
					修繕費	2,399千円					
					光熱水費	14,315千円					

(4)満足度調査の結果等						
①調査概要	調査期間: 令和6年6月1日～3月31日 (計10か月間)					
	調査方法: 諸室利用者に受付で配布(3回)、共用部3カ所にアンケートBOXを設置、及びWebフォームからの回答					
	回答者数: 1,552名					
	設問数: 14					
	設問数: 14					
②結果(満足度)	▼ 利用のしやすさの満足度 (算出方法:「大変満足」と「まあ満足」の割合)					
	目標	85%	実績	91%	達成 要因	オンライン予約などの柔軟な対応や、分かりやすいチケット情報の発信を心掛けた。
	▼ 館内の雰囲気・清潔さの満足度 (算出方法:「大変満足」と「まあ満足」の割合)					
	目標	80%	実績	94%	達成 要因	こまめな点検を実施し、館内掲示物や衛生面に気を付けた。
	▼ スタッフ対応の満足度 (算出方法:「大変満足」と「まあ満足」の割合)					
	目標	74%	実績	89%	達成 要因	施設コンセプト「おかえりサロン」を意識した接客接客に取り組んだ。
	▼ 利用料金の満足度 (算出方法:「大変満足」と「まあ満足」の割合)					
	目標	77%	実績	86%	達成 要因	他館の料金調査に基づいた料金設定を行い、また打ち合わせでの丁寧な説明を行った。
	▼ 総合的満足度 (算出方法:「大変満足」と「まあ満足」の割合)					
	目標	82%	実績	97%	達成 要因	こまめな運営方法の見直し等により、来館者の意見を反映した運営を心掛けている。
③主な意見・苦情、対応	(評価意見) コンサートの告知などSNSでの発信が良くなり満足している。／ネットで予約も決済もでき料金も安く、このホールができてから練習環境が整った。／すべてのスタッフの皆様が丁寧な対応をしてくれる。／9時からスタジオを利用するとき、5分前に開館してくれた。 (改善意見) 鍵の受取時に記入する用紙の手間を簡素化してほしい。／定員の数だけ椅子・譜面台がほしい。／自転車を2時間単位で有料にしてほしい。／アートウォールの利用が少ない。					

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	提案値等の実績が1.2倍以上1.5倍未満であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため（1倍以上1.2倍未満）
(4)満足度調査の結果等	提案をやや上回る	提案値等の実績が1.2倍以上1.5倍未満であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点 (A×B)
(1)管理実施状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(2)利用状況	30 点	1.2 (提案をやや上回る)	36
(3)収支状況	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
(4)満足度調査の結果等	20 点	1.2 (提案をやや上回る)	24
評価点の合計			110 点
総合評価			AA

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点、【AA】120～101点、【A】100～81点、【B】80～61点、【C】60点

令和6年度 神戸市立文化センター10館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	市民文化の向上、福祉の増進、余暇の活用を図ると共に市民相互の交流及び地域振興に資するため
(2)事業内容	市民の生活文化活動及び芸術文化活動の振興。施設の管理運営。
(3)施設内容	ホール、体育館、多目的室、音楽室、視聴覚室、美術室、陶芸室、和室、料理教室、談話室、会議室、自習室

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	公益財団法人神戸市民文化振興財団
(2)指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	非公募（非公募事由：市の施策推進の観点から合理的な理由がある場合、に該当するため）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初)793,253,000円（決算額）884,221,843円 ※うち、光熱費等補填 90,968,843円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績										
(1)管理実施状況											
①施設の維持管理業務	施設の設備保全・清掃・警備業務等は、仕様書に定めたとおり履行し、期待した水準を十分に満たしている。修繕業務については、経年劣化した設備更新に関する要望多いが、利用者に影響を及ぼす内容を優先し、施設の維持管理に努めている。										
②施設の運営業務	公の施設として各区に設置する文化センターの公平な利用を図るとともに、利用者へのサービス向上により利用者満足度を高めた。神戸市が進める貸館予約の新システムを利用者に広め予約手続きの簡素化を向上。										
③自主事業等	文化講座やイベント等、市民相互の交流及び地域の文化活性化に資する事業を文化団体等と連携して展開した。 特に、各センターでの文化体験・鑑賞イベントについて、昨年度(R5年度)の64事業を大きく上回る101事業実施し、市民が気軽に芸術文化に触れる機会の提供に大きく寄与している。 また、「書の芸術祭」「こども農村歌舞伎」等の伝統文化事業にも力を入れており、子供、若者、子育て世代への伝統文化の継承発展に貢献している。										
(2)利用状況											
①施設の利用者数	▼ 入館者数（算出方法:各施設に入室した総数）										
	目標	1,333,060	実績	1,322,507人	達成	要因	工事等により昨年度に比べて開館日が減少(98%)したが、自主事業の好調が影響し、昨年度比99.2%の減少に留まっているため達成とする。				
	▼ 貸室利用率（算出方法:各室の使用枠の実績の合計）										
	目標	47.9%	実績	48.5%	達成	要因	自主事業の増による微増				
②各種事業の参加者数	▼ 自主事業定例講座（概要:春・夏・秋・冬 毎に募集の文化系、体育系講座を提供）										
	目標	48,323人	実績	48,839人	達成	要因	他カルチャー事業者が撤退・縮小する中、定例講座を増設し市民ニーズを受け止めている。				
	▼ 自主事業随時講座（概要: 単発あるいは回数限定での新規公開講座など）										
	目標	171講座	実績	177講座	達成	要因	伝統文化の継承発展につながる講座が増加				
	▼ 自主事業イベント（概要:各館での文化体験、鑑賞イベント）										
	目標	14,191人	実績	25,368人	達成	要因	イベント実施数の増加（特に親子向けや社会包摂を取り入れたイベント増）				
(3)収支状況											
①利用料金収入	目標	304,095	実績	304,243	達成	要因	貸館利用率が堅調に推移しているため。				
②収支バランス	収入		1,195,043	支出		1,192,698	収支の差		2,345	目標	達成
	内訳	指定管理料	793,253	内訳	人件費	392,387	備品費	3,588			
		光熱費等補填	77,503		警備費	25,430	消耗品費	17,909			
		利用料金	296,185		清掃費	87,709	負担金	207,606			
		休業補償等	13,466		設備費	168,761	賃借料	18,730			
		その他	14,636		修繕費	42,358	その他	41,580			
					光熱水費	186,640					

(4)満足度調査の結果等				
①調査概要	調査期間: 令和6年11月1日～11月30日(計1か月間) 調査方法: 全ての施設利用者に配布 回答者数: 16,703人 設問数: 9問 主な質問項目: 来館回数、来館目的、スタッフ対応への満足度、施設や設備の使いやすさの満足度			
②結果(満足度)	▼ スタッフの対応についての満足度 (算出方法: 質問に「AAA」「AA」「A」と回答した人の割合)			
	目標	98.1%	実績	99.8% 達成 要因 全職員対象に接遇研修を専門業者に委託して実施の効果あり
	▼ 施設や設備の使いやすさの満足度 (算出方法: 質問に「AAA」「AA」「A」と回答した人の割合)			
	目標	96.3%	実績	98.5% 達成 要因 各センター共通して使い方の表示を再掲示した
	▼ 整理整頓及び清潔さの満足度 (算出方法: 質問に「AAA」「AA」「A」と回答した人の割合)			
	目標	96.3%	実績	99.7% 達成 要因 施設の古さを補うべく整理整頓及び清潔さに職員一同が留意
	▼ 施設への総合満足度 (算出方法: 質問に「AAA」「AA」「A」と回答した人の割合)			
	目標	97.8%	実績	99.7% 達成 要因 要望に対応している旨を実施・検討中・不可(理由)を掲示した
③主な意見・苦情、対応	(意見) 午前午後利用あるいは夕方からの利用の際に室内で食事をしたい→(対応) 会議室利用の場合に、事前申請により許可することとした。			

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めていない事項を自主的に実施し、施設の設置目的に合致する効果がややあったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	30 点	1.2 (提案をやや上回る)	36
(2)利用状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(3)収支状況	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
(4)満足度調査の結果等	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20

※評価点(合計)の総合評価変換

【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点

評価点の合計	106 点
総合評価	AA

令和6年度 神戸市立中央区文化センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	市民文化の向上、福祉の増進、余暇の活用を図ると共に市民相互の交流及び地域振興に資するため
(2)事業内容	市民の生活文化活動及び芸術文化活動の振興。施設の管理運営。
(3)施設内容	多目的ルーム、スタジオ、会議室、音楽室、美術室、陶芸室、和室、料理教室、ラウンジ

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	公益財団法人神戸市民文化振興財団
(2)指定期間	令和4年7月1日から令和7年3月31日まで
(3)選定方法	非公募（非公募事由：市の施策推進の観点から合理的な理由がある場合、に該当するため）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額（当初） 57,724,000円（決算額） 60,881,929円 ※光熱費等補填 3,157,929円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績										
(1)管理実施状況											
①施設の維持管理業務	施設全体の管理者である中央区役所と協力して設備の適切な維持管理に努めている。修繕業務においては、開設して間もないため設備等の修繕は少ないが、ニーズに対応してスクリーンを会議室に設置するなど、利用者の利便性向上の観点で効果的な取り組みを実施した。										
②施設の運営業務	公の施設として他の文化センターとの公平な利用を図るとともに、利用者へのサービス向上により、利用者満足度の向上に努めている。										
③自主事業等	市民に芸術文化に触れる機会を提供し、市民相互の交流及び地域の文化活性化に資する事業を文化団体等と連携して展開した。特に、1階の多目的ホールとホワイエを一体的に使用したロビーコンサートを開催し、街なかで気軽に本物の芸術に触れる機会を提供するなど、施設の立地や仕様を活かした事業を実施している。										
(2)利用状況											
①施設の利用者数	▼ 入館者数（算出方法:各施設に入室した総数）										
	目標	216,474人	実績	259,412人	達成	要因	オープン3年目に入り認知度向上およびリピーターの増加				
	▼ 貸室利用率（算出方法:各室の使用枠の実績の合計）										
	目標	51.4%	実績	56.5%	達成	要因	地域団体に対する広報活動の強化				
②各自主事業の参加者数	▼ 自主随時事業（概要:単発あるいは数回限定での公開講座など）										
	目標	5講座	実績	5講座	達成	要因	初めて大学と連携した歴史公開講座など市民の関心を集めた				
	▼ 自主イベント事業（概要:多文化共生など他館以内テーマ実施）										
	目標	1,000人	実績	1,180人	達成	要因	神戸在住外国人アーティスト演奏などの事業を実施				
(3)収支状況											
①利用料金収入	目標	49,928	実績	54,035	達成	要因	SNSの活用など効果的な広報により施設の周知度がアップしたことや職員の丁寧な対応などにより、利用料金収入が増加したものと推測される。				
②収支バランス	収入		115,011	支出		114,932	収支の差		79	目標	達成
	内訳	指定管理料	57,724	内訳	人件費	47,857	備品費	114			
		光熱費等補填	3,158		負担金	27,062	消耗品費	1,274			
		利用料金	54,035		清掃費	18,389	賃借料	1,159			
		その他	94		設備費	955	その他	4,280			
					修繕費	2,257					
					光熱水費	11,585					

(4)満足度調査の結果等				
①調査概要	調査期間:令和6年11月1日～11月30日(計1か月間)			
	調査方法:全ての施設利用者に配布			
②結果(満足度)	回答者数:2,416人			
	設問数:9問			
③主な意見・苦情、対応	主な質問項目:来館回数、来館目的、スタッフ対応への満足度、施設や設備の使いやすさの満足度			
	(意見)午前午後利用あるいは夕方からの利用の際に室内で食事をしたい→(対応)会議室利用の場合に、事前申請により許可することとした。			

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(2)利用状況	30 点	1.2 (提案をやや上回る)	36
(3)収支状況	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
(4)満足度調査の結果等	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
※評価点(合計)の総合評価変換			評価点の合計
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			106 点
			総合評価
			AA

令和6年度 神戸文化ホールの管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	2,043人収容の大ホール、904人収容の中ホールを中心にリハーサル室、練習場をあわせもつ神戸文化ホールは、市民の文化の向上及び福祉の増進を図るために設置されたものであり、神戸市の文化拠点施設としての役割と公共ホールとしての役割を担っている。
(2)事業内容	弾力的なホール運営と専門性の高いサービスの提供 施設利用者、来館者の意見を反映したホール運営 文化の発信拠点として地元芸術団体・若手芸術家を支援、広域からのホール利用の促進 基幹ホールにふさわしい安全・安心な管理運営
(3)施設内容	大ホール・中ホール・リハーサル室・多目的室・特別控室

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	公益財団法人神戸市民文化振興財団
(2)指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日（5年間）
(3)選定方法	非公募（非公募事由：市の施策推進の観点から合理的な理由がある場合、に該当するため）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 150,913,000円（決算額）209,515,752円 光熱費補填等 58,602,752円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績					
(1)管理実施状況						
①施設の維持管理業務	設備管理、清掃、警備業務など文化ホールの日常の管理運営業務を実施したほか、設備機器等の法令点検や定期点検を実施。故障への迅速な対応と見積り合せ実施による費用削減、詳細な修繕記録の整備を実施。					
②施設の運営業務	・開館日数 大ホール254日、中ホール250日、練習室343日 ・ホール・練習室等の貸館の運営業務()は昨年度実績 ホール利用件数:415件(504件)、ホール入場者数:317,078人(303,543人) 練習室利用件数:3,222件(3,160件)、利用人数:45,039人(41,244人) ・弾力的なホール運営と専門性の高いサービスの提供 ・施設利用者、来館者の意見を反映したホール運営 ・文化の発信拠点として地元芸術団体・若手芸術家を支援 ・基幹ホールにふさわしい安全・安心な管理運営					
③自主事業等	・自主事業 令和6年度:42事業、164公演、入場者79,017名 令和6年度は神戸の文化と歴史を未来へつなぐ節目の年となった。令和7年1月に震災から30年を迎え、震災30年関連事業を通じて市民とともに震災の記憶を共有し、未来への継承を行った。また、『神戸文化ホール開館50周年事業 Creating in Kobe 神戸で創る』の2年目として、神戸市混声合唱団・神戸市室内管弦楽団の総力を結集したオペラ「ファルスタッフ」をはじめ、多様な芸術活動の発展に取り組んだ。そのような中、神戸文化ホールが50年の長きにわたり文化による地域づくりに貢献したこと等が高く評価され、地域創造大賞(総務大臣賞)を受賞した。					
(2)利用状況						
①施設の利用者数	▼ 入館者数 (算出方法:目標値:昨年実績による)					
	目標	303,543人	実績	317,078人	達成 要因	新型コロナウイルス感染症の影響を受けた時期を経て、利用者数は回復傾向にあり、前年と比較して増加が見られた。
	▼ 貸室利用率 (算出方法:実利用率)大ホール					
	目標	73.8%	実績	70.7%	未達成 要因	舞台改修工事の影響により保守点検日が点在したため、連続した催事のニーズを受けきれなかったため。
	▼ 貸室利用率 (算出方法:実入利用率)中ホール					
	目標	74.2%	実績	74.2%	達成 要因	大ホールに比べて舞台改修工事の影響はあったが、元々連続した催事のニーズが少ないため、利用率に大きな変動はなかった。
②各種事業の参加者数	▼ 芸術創造・発信事業 (概要: 1)神戸市室内管弦楽団及び神戸市混声合唱団による創造・発信 2)地元芸術文化団体との協働による創造・発信)					
	目標	15,659名	実績	15,812名	達成 要因	市民の誇りとなるような神戸発の創造発信事業や、先進的な取り組みを行っている優れた文化施設・芸術団体等と連携した作品群を展開できた。
	▼ 教育普及・育成事業 (概要: 1)若手アーティスト・人材の育成 2)文化芸術を担う人材の育成 3)社会包摂型の交流)					
	目標	32,597名	実績	43,048名	達成 要因	普及拠点として誰もが舞台芸術に触れる機会を提供するとともに、神戸の街や市民と交流する文化芸術ネットワークを形成することができた。
	▼ 鑑賞・学習事業 (概要: ホール間連携を活かした質の高い公演の開催)					
	目標	18,806名	実績	20,157名	達成 要因	全国の劇場や教育機関と連携して芸術文化の次世代の担い手を育成し、神戸における創造活動の持続可能性を高めていくことができた。

(3)収支状況										
①利用料金収入	目標	199,401	実績	189,103	未達成	要因	大ホールの利用率低下の影響			
②収支バランス	収入		376,654	支出		340,543	収支の差	36,111	目標	達成
	内訳	指定管理料	150,913	内訳	人件費	41,749	光熱水費	61,642	別途、設置目的に資する 自主事業に投資(約 47,600千円)	
		利用料金	167,138		旅費交通費	29	賃借料・保険料	2,707		
		光熱費等補填	36,638		通信運搬費	838	租税公課・負担 金	10,843		
		休業補償等	21,965		備品・消耗品購入費	5,007	委託費	204,817		
					修繕費	12,697	手数料	194		
					印刷製本費	16	その他	4		
(4)満足度調査の結果等										
①調査概要	調査期間: 令和6年4月～令和7年2月(計11か月間) 調査方法: 紙媒体 回答者数: 72団体 設問数: 計12問(回答選択式) 主な質問項目: 施設全般・利用受付スタッフ・舞台スタッフ・レセプションистの満足度と回答選択理由									
②結果(満足度)	▼ 施設全般的の満足度 (算出方法: 案内表示・バリアフリー・清潔さについて、良い・概ね良いと回答した人の割合)									
	目標	80.7%	実績	73.29%	未達成	要因	施設の経年劣化により利便性が低い側面はある中、小修繕を適宜行うことで、一定水準の要望は満たしている。			
	▼ 利用受付スタッフの満足度 (算出方法: 対応に係る親切・丁寧さ・迅速な対応ができているかについて、良い・概ね良いと回答した人の割合)									
	目標	91.8%	実績	92.62%	達成	要因	一定水準以上の対応ができている			
	▼ 舞台スタッフの満足度 (算出方法: 打合せ時・本番時・アドバイス等について、良い・概ね良いと回答した人の割合)									
	目標	90.4%	実績	96.11%	達成	要因	舞台当日の変更等もすぐに対応するなど、アドバイスも適宜入れており一定水準以上の対応ができている。			
③主な意見・苦情、対応	・リハーサル室のカーテンがきっちり閉まらず、照明が漏れてしまっていた。⇒ 新しい遮光カーテンに取替済み。 ・車椅子の移動ができない。リフトが故障しており使用できなかった。⇒ メンテナンスを行い使用可能。									

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(2)利用状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(3)収支状況	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
(4)満足度調査の結果等	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
※評価点(合計)の総合評価変換 【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			評価点の合計 100 点
			総合評価 A

令和6年度 新開地アートひろば の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	子どもをはじめとするあらゆる世代の人々の交流による芸術その他の文化の創造、育成及び情報発信の拠点として、市民を取り巻く芸術その他の文化の発展を図るとともに地域の振興に寄与するため。
(2)事業内容	新開地アートひろばの施設管理運営、施設の貸出、芸術文化に関する創作・練習・発表・鑑賞・交流の促進、参加型・鑑賞型プログラムの実施
(3)施設内容	「発表施設」「練習・制作施設」「無料開放スペース」の3つの機能を持つ複合文化施設 主な施設:多機能ホール、多目的稽古場、スタジオ、工房(シルクスクリーン工房など)、ギャラリー、会議室、てててパーク

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	公益財団法人 神戸市民文化振興財団
(2)指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで (5年間)
(3)選定方法	公募 (応募団体数: 1団体)
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 136,730,000円 (決算額) 142,019,342円 ※うち、光熱費補填等:5,289,342円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績										
(1)管理実施状況												
①施設の維持管理業務		安心・安全で快適な環境を維持するため、施設および舞台の専門業者と連携し、法令点検や日常点検等で管理を実施。開館から28年が経過し、老朽化によって相次いだ設備故障に対しては迅速な修繕を実施。										
②施設の運営業務		開館時間10:00～22:00(開館日数:306日) 休館日:毎週火曜、年末年始 子ども向けスペース「てててパーク」や飲食店「はっちゃんの台所」、幅広い世代に向けた自主事業の拡充により、地元住民にとって憩いの場として浸透。リニューアル前と比べて、時間帯問わず賑わいのある施設へと変化した。										
③自主事業等		「ニューあそび場の創造」を中心とした魅力的な自主事業により新規顧客やファミリー層の開拓に想定以上の成果を上げ、入館者数の大幅な増加につながった。また、高校生を対象としたGo!Go! High School Projectでは、社会的意義があり「勉強になった」といった肯定的な意見が多くみられ昨年を上回る入場者数を記録した。定例イベントやワークショップは地域に根差した利用を促し、近隣住民の利用・参加が多く見られた。提携・共催事業では施設の役割を多様化させ、外部機関やアーティストとの連携による事業や、アーティストの活動支援も実施した。										
(2)利用状況												
①施設の利用者数		▼ 入館者数 (算出方法:目標値は指定管理提案書より。貸館・てててパーク・1Fフリースペース利用者の合計人数)										
		目標	155,000人	実績	194,449人	達成	要因	リニューアル後、立ち寄りやすい施設になったことや、幅広い世代に向けた事業を展開したため、地元住民の来館が増加した。				
		▼ 貸室利用率 (算出方法:目標値は指定管理提案書より。実績値は貸出諸室の実利用率平均値)										
		目標	42%	実績	40.60%	未達成	要因	入館者数が増加している反面、貸館利用にはつなげられていない状況。昨年比で利用率は微増しており、今後改善の見込みあり。				
②各種事業の参加者数 ※主要事業を抜粋		▼ 参加・鑑賞型事業、若手育成事業 ニューあそび場の創造、Go!Go!High schoolProject (概要:演劇公演・パフォーマンス・ワークショップ・展示)										
		目標	8,905人	実績	17,000人	達成	要因	多彩なジャンル・アーティストとの協働は演劇、美術、音楽など幅広く、親子連れ・アートファンなど多様な層に届いた。Go!Go! High School Projectでは出演者の友人・家族・学校関係者の来場が多く、自然な広がり生まれた				
		▼ 施設活用(てててパーク、アトリエ、1room)事業、その他提携共催事業 (概要:ワークショップ・マルシェなど)										
		目標	5,400人	実績	9,614人	達成	要因	土曜マルシェや月イチ企画などの定期的なイベントが利用者増加に貢献した他、提携・共催事業など様々な連携の取組が来場者獲得に繋がった				
(3)収支状況												
①利用料金収入		目標	16,500	実績	13,686	未達成	要因	利用率は目標の△1.4%と大きく乖離していないが、改修前と比べてホールの単日利用が増加し、演劇公演等の複数日利用が減少したことにより、1団体ごとの利用単価が減少したことが影響。				
②収支バランス		収入		161,189	支出		153,054	収支の差	8,135	目標	達成	
		内訳	指定管理料		136,730	内訳	人件費		67,556	消耗品費		3,535
			光熱費補填等		5,289		委託費		42,447	その他		6,381
			利用料金		13,686		修繕費		4,084			
			その他		5,484		光熱水費		20,572			
							負担金		7,871			
							備品費		608			
別途、設置目的に資する自主事業に投資(約10,000千円)												

(4)満足度調査の結果等						
①調査概要	調査期間: 令和6年4月1日～令和7年3月31日(計12か月間)					
	調査方法: アンケート調査					
	回答者数: 2,261					
	設問数: 11					
	主な質問項目: 利用状況・来館頻度、満足度・評価項目、利用者の属性、その他自由記述					
②結果(満足度)	▼ 総合満足度 (算出方法:「良い」「まあまあ良い」の占める割合※無回答を除く)					
	目標	92.8%	実績	94.30%	達成 要因	全体の体験バランスが高い満足度に直結した
	▼ 整理整頓・清潔さの満足度 (算出方法:「良い」「まあまあ良い」の占める割合※無回答を除く)					
	目標	93.5%	実績	93.80%	達成 要因	清潔感と整った空間が安心感を与えた
	▼ 設備の使いやすさの満足度 (算出方法:「良い」「まあまあ良い」の占める割合※無回答を除く)					
	目標	90.7%	実績	91.40%	達成 要因	わかりやすい導線と使いやすさが好印象
	▼ スタッフの対応の満足度 (算出方法:「良い」「まあまあ良い」の占める割合※無回答を除く)					
	目標	92.7%	実績	92.40%	達成 要因	丁寧で親しみやすい対応が高評価につながった
③主な意見・苦情、対応	「前より使いやすくなっていいなと思いました」、「こどもと一緒にアートやカルチャーに関われるのに、とても良い空間だと思いました」 「駅からの方向がわかりにくい」、「リニューアル前よりチラシが見づらくなった」、「映画上映がなくなって寂しい」 好意的な意見が大半、緊急性を伴う意見・苦情等は見られなかった。					

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	30 点	1.2 (提案をやや上回る)	36
(2)利用状況	30 点	1.2 (提案をやや上回る)	36
(3)収支状況	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
(4)満足度調査の結果等	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
評価点の合計			112 点
総合評価			AA

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点

令和6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

(1)設置目的	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。
(2)事業内容	貸館、自主共催事業の実施
(3)施設内容	会議室①、会議室②、5階・6階ホール、6階音楽室

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	日本管財・文化律灘共同企業体
(2)指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数：1団体）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初)54,115,000円（決算額）54,115,000円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績																
(1)管理実施状況																		
①施設の維持管理業務		・館長1名、運営管理8名、舞台管理1名、設備管理2名計12名および外部専門業者による舞台増員と清掃の対応で日常業務を実施した。 ・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、照明の法令点検を仕様書に基づき実施した。																
②施設の運営業務		(1) 開館日数：309日 ・休館日は年末年始8日間及び毎週月曜日とし、機器点検・整備に充てたが、大ホールの利用希望があれば開館した。(8日) ・早期9時前及び夜間21時(休日17時)以降の時間外利用を許容。(9時前26件 平日21時以降2件 日祝17時以降18件) (2) 利便性向上に向けた取り組み ・楽天ペイ導入継続により、クレジットカード・アプリ決済・電子マネーなど楽天ペイ取扱のすべての決済方法に対応した。 ・インターネットによる空き情報提供/予約受付(音楽室)を行った。 (3) 利用率向上に向けた取り組み 施設の強みを活かした積極的な営業活動や利用ニーズに応じた独自の割引制度の導入等、仕様で明記していない事項についても指定管理者の創意工夫を発揮し、大ホールの高い利用率を維持している。 ・大ホールのキャンセル待ちを受け付け、キャンセル発生時にはキャンセル待ち先や抽選会参加者に速やかに連絡を行った。 ・ホールの残響のクオリティーの高さを訴求した案内をおこない、クラシック音楽等の練習利用をPRした。(29件) ・大ホールの直前利用割引制度(利用2か月前1日から5割減免)の告知を行い、練習利用やホール録音などを提案した。(29件) (4) 施設の魅力度アップへの取り組み 仕様に定める業務の他、施設全体の有効活用の観点から地域住民の憩いの場や利用ニーズに応じた貸室の転活用を実施しており、地域の中での施設の存在感を高めている。 ・1階ロビー(北・南・東)に市民の休憩コーナーを設置するとともに、絵画展、書道展等の催しを誘致(47件)した。 ・夏休み・春休み期間に、会議室の空きを利用して、学生を対象とした「自習室」を設定し、無料で解放した。 (5) コスト削減の取り組み ・設備や備品の整備保守業務については、できる限り外注することなく、設備担当職員が営繕修理等にて内作対応を行った。・																
③自主事業等		(1) 自主・共催事業 ・地元のアーティストや芸術文化団体との長年の協力関係により、「社会包摂(8事業)」「地域支援(32事業)」「人材育成(10事業)」「普及啓発(3事業)」をテーマに仕様で定める数を大きく上回る全53事業を実施。 ・個々の事業を漫然と実施するのではなく、市の文化芸術推進ビジョンに沿った開催目的の明確化や事業の性質に応じたアウトカムの設定等により、出演者・来場者共に高い満足度を持続。 ・自主事業については、全てアーティストと直接交渉し、オリジナルで制作を行うことにより、低予算で高いクオリティの事業を実施。 (2) 市民主催講座(年間33講座(前期16、後期17)) ・市民が自主的に主催し運営する市民主催講座は、会場予約および広報(市民主催講座チラシ、新聞折込、配布など)で支援。 ・広報の一助として、3/1に1階全面を利用し講座発表会を実施。																
(2)利用状況																		
①施設の利用者数		▼ 入館者数 (算出方法:目標値は提案書による。各施設及びロビーの利用者数) <table><tr><td>目標</td><td>80,000人</td><td>実績</td><td>94,071人</td><td>達成</td><td>要因</td></tr></table> 長年培った地域の住民・団体との連携により、子供から高齢者まで地域住民の交流の場、地域コミュニティの場づくりを実現している。 ▼ 貸室利用率 (算出方法:目標値は提案書による。各施設の実利用率) <table><tr><td>目標</td><td>47.3%</td><td>実績</td><td>47.8%</td><td>達成</td><td>要因</td></tr></table> ・全利用者に毎回、アンケートを実施し、意見やクレーム等は即時社内SNSで職員全員が共有し、問題解決に取り組んでいる。 ・利用に制限のある音楽室を除き、高い目標を達成している。					目標	80,000人	実績	94,071人	達成	要因	目標	47.3%	実績	47.8%	達成	要因
目標	80,000人	実績	94,071人	達成	要因													
目標	47.3%	実績	47.8%	達成	要因													
②各種事業	参加者数	▼ 来場者数 (概要:、「社会包摂」「地域支援」「人材育成」「普及啓発事業)」をテーマに開催した自主・共催事業) <table><tr><td>目標</td><td>5,375</td><td>実績</td><td>6263</td><td>達成</td><td>要因</td></tr></table> ・インリーチ事業の参加校が増え、来場者2.6倍となった。また、地元・六甲フィルとの共同コンサートの来場者が1.4倍となった。 ・人形劇「エルマーとりゅう」、追悼コンサートの来場者は目標の1.4倍。 ・ホールサポーター都賀川くらぶや地域団体との連携により、ロビー展示などの地域連携事業を多数行い、多くの市民の参加を得た。					目標	5,375	実績	6263	達成	要因						
目標	5,375	実績	6263	達成	要因													

(3)収支状況										
①利用料金収入	目標	14,000千円	実績	14,165千円	達成	要因	SNSでの広報や地域の教室や団体への空き状況の告知、キャンセル発生時の連絡により、貸館の利用者数が確保できている。			
②収支バランス	収入		87,704	支出		83,996	収支の差	3708 千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	54,115	内訳	人件費	27,953	備品費	600	光熱水費が対前年比2,600千円増となったものの、人材育成費、事務所運営費、清掃費・設備費上昇を節減したことで、黒字を維持している。 ※別途、設置目的に資する自主事業に投資(約2,600千円)	
		利用料金	14,165		警備費	478	消耗品費	814		
		受託料	19,424		清掃費	5,993	人材育成費	161		
					設備費	21,890	事務所運営費	3,383		
					修繕費	2,674				
					光熱水費	20,050				
(4)満足度調査の結果等										
①調査概要	調査期間：令和6年4月1日～3月31日(計12か月間) 調査方法：貸館利用者並びに自主事業来場者全員にアンケートを依頼 回答者数：2,840人 設問数：計10問(回答選択式) 主な質問項目：スタッフ対応・施設管理・利用案内・各種事業の満足度と回答選択理由									
②結果(満足度)	▼ スタッフ対応の満足度 (算出方法：(スタッフの対応への質問に「大変満足」・「どちらかといえば満足」と回答した人の割合)									
	目標	過去3年の平均値83%	実績	85.0%	達成	要因	常にお客様のお話をきちんと伺うことを職員間で徹底し、施設利用者からの苦情・要望については、随時職員および関係先で情報を共有・協議し、迅速に対応している。			
	▼ 施設利用の満足度(算出方法：施設や設備の利用のしやすさの質問に「大変満足」・「どちらかといえば満足」と回答した人の割合)									
	目標	過去3年の平均値84.3%	実績	86.0%	達成	要因	設備の老朽化が進む中、事故の可能性のある箇所を特定し排除するための保守点検を徹底し、各種備品・設備の更新を行っている。 施設利用料等の支払いは各種キャッシュレスに対応している。			
	▼ 施設利用や催しの案内の満足度(算出方法：施設案内やホームページ・印刷物に「大変満足」・「どちらかといえば満足」と回答した人の割合)									
	目標	過去3年の平均値74.3%	実績	78.0%	達成	要因	利用案内は、ホームページの充実、SNSによる情報発信を実施。催し案内は、チラシ配布、館内掲示、神戸市広報紙を利用している。			
③主な意見・苦情、対応	▼ 自主事業への満足度 (算出方法：自主事業への満足度に「大変満足」・「どちらかといえば満足」と回答した人の割合)									
	目標	過去3年の平均値96.0%	実績	97.0%	達成	要因	地元のアーティスト・芸術文化団体との協力関係を基に、「社会包摂」「地域支援」「人材育成」「普及啓発」をテーマに目的とアウトカムを明確に企画し、住民との協働運営で高い満足度を得ている。			
・蛍光灯がチカチカ点滅する。⇒現在、LED化の改修工事の計画中です。今しばらく御辛抱ください。 ・トイレが古くタイルが欠落している。⇒高齢者、障がい者、乳児連れ等に対応したユニバーサルトイレへの改修を要望しています。										

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案を大幅に上回る	仕様で定めていない事項を自主的に実施し、施設の設置目的に合致する大きな効果があったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(3)収支状況	提案をやや上回る	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	30 点	1.5 (提案を大幅に上回る)	45
(2)利用状況	30 点	1.2 (提案をやや上回る)	36
(3)収支状況	20 点	1.2 (提案をやや上回る)	24
(4)満足度調査の結果等	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
評価点の合計			125 点
総合評価			AAA

令和6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

(1)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
(2)事業内容	集団での宿泊に係る活動に関すること 野外における観察、自然の中での体験その他自然に親しませる学習に係る活動に関すること 体育並びにレクリエーション及び生涯学習に係る活動に関すること ほか、(1)の設置目的を達成するために必要な事業
(3)施設内容	- 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:RC造3階建 - 六甲施設 昭和48年8月 構造:RC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) - テントサイト 令和6年3月 既存の17区画に加え、電源付き区画や駐車スペース付き区画等を新設 - 休憩所・カヌー庫兼カフェ棟 令和6年3月 構造:鉄骨造2階建 - 駐車場:第一・第二駐車場 - 野外活動施設

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	六甲アウトドア・エデュテインメント共同企業体 代表者 アドバンス株式会社
(2)指定期間	令和5年4月1日から令和15年3月31日まで (10年間)
(3)選定方法	公募 (応募団体数:2)
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 30,000,000円 (決算額) 30,000,000円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績					
(1)管理実施状況						
①施設の維持管理業務	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。 新たに監視カメラを導入するなど、警備体制の強化に努めた。 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。 【協定書に定めた業務に着実に取り組んでいた。】					
②施設の運営業務	・野外活動指導者資格や教職免許など専門的知識を有する職員を配置し、また大学生・短大生の自主組織であるジュニアリーダーと連携しながら、自然学校や環境体験学習などの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。 ・リニューアルにより新たに受け入れることとなった一般利用については、キャンプ場専門の予約サイトや一般の旅行予約サイト等複数のサイトを活用した予約システムを整えた。また、年度の後半には、利用者の声を反映し、キャンプサイトの指定ができるようシステム登録内容を工夫した。 ・事業者投資によりキャビン施設の内装改修を行い、アウトドアリビングなどのプライベート感を演出した施設づくりなどを行い、施設の魅力向上に努めた。 ・学校園からの受付方法について従来の電話申込からweb申込に変更したり、情報共有の手段としてオンラインシステム（googleフォーム等）を試験的に導入するなど、利用者の利便性を向上させた。 ・ホームページをリニューアルさせ、Facebook・Instagramで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。 ・個人情報保護・ハラスメントに関するコンプライアンス研修を実施した。 ・#7119を活用したり、近隣の救急指定病院に連絡し、速やかに治療を受けてもらえる体制をとった。 ・利用者の緊急時に対応できるよう、常勤職員が市民救命士の講習会に参加し資格取得するとともに、AED操作の実技研修を実施した。 【協定書に定めた業務に取り組むほか、キャビン施設づくりにおいては事業者のノウハウを活かして魅力向上を図るなど、提案をやや上回る取り組みが見られた。】					
③自主事業等	・幼稚園児向けプログラムとして、「森のようちえん」(日帰り)を15回、小学生向けプログラムとして神戸アウトドアクラブ(KOC)を4回実施した。 ・従来からのサービスであるカヌーやアーチェリー、クラフトワークに加えメガSUPやレイクロール、トランポリン等のアクティビティやカフェの運営など新たなサービスを提供した。 ・穂高湖畔にテーブル・椅子等の休憩スペースを複数設置し、登山者など誰でも休憩できるよう設備を整えた他、週末には「水鉄砲大会」など各種イベントを企画・開催し、穂高湖周辺の活性化をはかった。 ・他の山上施設と連携したイベント(ファームキャンプ)の企画・開催や、またマウンテンバイク体験会など市と民間企業・団体が連携して実施するイベントにおける開催場所として、利用者調整等の開催への協力を行った。 ・学校等団体の要望に柔軟に対応するため、給食の他、副食としてのパンやジュースの販売や弁当食の提供を行った。 ・団体への給食提供にあたっては、食物アレルギーに対処するために献立の原材料表を配布し、個別に打ち合わせの上必要に応じて代替提案を行った。 【イベントにおいては高い充足率を達成するほか、給食のアレルギー対応については個別に細やかな配慮を行った。また、山上施設や行政と積極的に連携して山上の活性化に寄与しており、提案をやや上回る効果があった。】					
(2)利用状況						
①施設の利用者数	▼ 利用者数（算出方法:評価対象期間中の利用者数。宿泊の場合は泊数をカウント。(例)2人で2泊の場合は4人とカウント)					
	目標	31269 人	実績	22905 人	未達成 要因	酷暑によるテント施設の夏季利用伸び悩み、キャビン施設オープンの遅延(8ヶ月)などが要因として挙げられる。
	▼ テント施設の全体稼働率（算出方法:評価対象期間中の利用区画数÷全体区画数×100)					
	目標	協定書に定めた事業に取り組む	実績	24.2%	達成 要因	利用率は雨天や猛暑など天候・気温の影響を受けやすいものの、リニューアルしたサイトのハイシーズン(4・5・9～11月)の週末・祝日の利用率は70%を超えるなど適切な運営ができていると推察される。

②各種事業の参加者数	▼ 自然に親しむ機会を提供するプログラム（概要：森のようちえん、焚き火で焼き芋づくりなどの年間を通じたイベント）									
	目標	協定書に定めた事業に取り組む	実績	28回 655人	達成	要因	定員を設けた25のイベントのうち、23のイベントが8割を超える充足率を達成。ニーズに合った企画内容であったと推察される。			
(3)収支状況										
①利用料金収入	目標	50938 千円	実績	31489 千円	未達成	要因	テント施設・宿泊施設の利用人数が当初計画を下回ったこと、キャンピング施設のリニューアルオープンの遅れにより、8ヶ月間集客ができなかったことが要因であると推察される。			
②収支バランス	収入		67945 千円	支出		131264 千円	収支の差	-63319 千円	目標	未達成
	内訳	指定管理料	30000 千円	内訳	人件費	77791 千円	修繕費	5937 千円	提案では、自主事業を含めても指定4年目（令和8年度）までは赤字で、指定5年目（令和9年度）以降黒字転化する計画であるものの、評価対象年度の赤字幅が計画の見込みを超過しており、未達成と判定。	
		指定管理料（市外学校補填分）	6456 千円		光熱水費	19123 千円	その他	6369 千円		
		利用料金	31489 千円		通信費	3541 千円				
					警備保安管理費	7978 千円				
					清掃費	5366 千円				
			消耗品費	5159 千円						
(4)満足度調査の結果等										
①調査概要	調査期間：令和6年4月1日～令和7年3月31日（計12か月間） 調査方法：施設利用後、利用者にメールでアンケートフォームを送信。フォームに回答の上、メール等で施設に返信。 回答者数：77 設問数：13 主な質問項目：施設の利用頻度、施設を選んだ理由、アクティビティの満足度、清掃面の満足度、食事の満足度、総合的な満足度									
②結果（満足度）	▼ 総合的な満足度（算出方法：「総合的な満足度はいかがでしたか」という質問に「満足」と回答した人の割合）									
	目標	協定書に定めた事業に取り組む	実績	92.3%	達成	要因	市内近郊で自然体験ができる場所として高い満足度を得ており、業務水準どおりもしくはそれ以上に履行できているものと推察される。			
	▼ アクティビティの満足度（算出方法：「アクティビティはいかがでしたか（スタッフの対応）」という質問に「満足」と回答した人の割合）									
	目標	協定書に定めた事業に取り組む	実績	96.9%	達成	要因	野外活動指導者資格や教員免許などを有する職員を配置し、利用者に対して適切なフォローを行うことができているものと推察される。			
	▼ 施設内の清掃面の満足度（算出方法：「施設内の清掃面に関してお聞きます（施設全体）」という質問に「満足」と回答した人の割合）									
	目標	協定書に定めた事業に取り組む	実績	86.7%	達成	要因	来館者の利用前の施設・設備の見回り点検、毎月の全館消毒の実施などにより、安全面、衛生面に関して一定の水準を保てていると推察される。			
▼ 食事についての満足度（算出方法：「食事に関してお聞きます（総合的な満足度）」という質問に「満足」と回答した人の割合）	目標	協定書に定めた事業に取り組む	実績	78.3%	達成	要因	提供スピードやスタッフの対応に関する満足度は80%を超えているものの、価格面の満足度は48.3%に留まっている。アレルギー対応については、調理器具を分けて準備・調理し、提供前に本人にアレルギーおよび食事内容の変更に関して確認の上提供するなど、きめ細やかに配慮しているものと推察される。			
	③主な意見・苦情、対応									
スポーツ団体や部活動団体からの食事増量の要望を受けて、増量メニューを追加した。 要望・意見・苦情等のヒアリングのため、全利用団体に対して、滞在中の毎日夕方17時にミーティングを実施。 人数変更（体調不良による帰宅など）、天候不良によるプログラムの変更等、利用者の要望にきめ細やかに対応している。										

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(2)利用状況	提案を大幅に下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍未満)
(3)収支状況	提案を大幅に下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍未満)
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.2 (提案をやや上回る)	60
(2)利用状況	20 点	0.6 (提案を大幅に下回る)	12
(3)収支状況	20 点	0.6 (提案を大幅に下回る)	12
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
評価点の合計			94 点
総合評価			A

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点、【AA】120～101点、【A】100～81点、【B】80～61点、【C】60点

令和6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

(1)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
(2)事業内容	集団での宿泊に係る活動に関すること 野外における観察、自然の中での体験その他自然に親しませる学習に係る活動に関すること 野外活動の指導者の育成及び研修に関すること。 ほか、(1)の設置目的を達成するために必要な事業
(3)施設内容	敷地面積 38,008.517㎡ 総合管理棟 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 便益施設

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	特定非営利活動法人 こうべユースネット
(2)指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数：1）
(4)R6年度 市支出額(単位：円)	協定締結額(当初) 5,541,000円（決算額） 5,541,000円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績
(1)管理実施状況	
①施設の維持管理業務	利用前の点検、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実施した。 日常の環境整備として、通路・グラウンドの清掃、草刈り、枯木や倒木撤去等を行った。 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するほか、マムシ・いのしし・カラス等にも注意するよう利用者に喚起した。 冬期の凍結による器具の損傷防止のため、利用がない時の水抜き等を行った。 豪雨による園路の土砂流失に対する修復を行った。 台風による休場時には養生を行い、被害防止に努めた。 法令で定められた定期点検を実施した。 神戸市野外活動ジュニア指導者協議会（以下ジュニアリーダー）と連携し、各サイトの器具庫の清掃と整理、食堂テーブルの修繕、溝掃除などを実施した。（時期や回数は下記のとおり） (1)「サマーキャンプ」…夏前に2回 (2)「撤収キャンプ」…9月に2回に分けて3日間ずつ（計6日間） (3)「デイワーク」…10月より毎月1回、計6回 【協定書に定めた業務に着実に取り組むほか、台風前の休場時には予め養生を行い被害を防ぐなど柔軟な対応を行った。また、危険木の点検や詰まり対策の側溝の落ち葉の清掃など、指定管理者だけでは難しい広域的な施設整備も、ジュニアリーダーと積極的に連携することで行うことができ、提案をやや上回る効果があった。】
②施設の運営業務	利用者へのキャンプ準備の支援や、ジュニアリーダーの活動支援を行った。 キャッシュレス決済の利用者周知と円滑な運営を実施した。 個人情報の取り扱いについて外部講師による職員研修を実施した。 【協定書に定めた業務に着実に取り組んでいた。】
③自主事業等	小学生・中学生を対象としたキャンプを5コース、親子・家族向けキャンプを6回、小学生向けクリスマスデイキャンプを1回、未就学児向けデイキャンプを1回実施した。 【協定書に定めた業務に着実に取り組んでいた。】
(2)利用状況	
①施設の利用者数	▼ 利用者数（算出方法：評価対象期間中の利用者数。宿泊の場合は泊数をカウント。（例）2人で2泊の場合は4人とカウント） 目標 4500 人 実績 4908 人 達成 要因 概ね例年通りの実績であり仕様のとおり適切に運営していることが推察される。 ▼ テントサイト利用率（算出方法：評価対象期間中の各サイトの利用日÷開場日×100 3サイト×2区分（日帰り・宿泊）＝6種類につき上記計算したものを足して、6で割った数） 目標 昨年度29.7% 実績 28.7% 達成 要因 概ね例年通りの実績であるため達成と判定。仕様のとおり適切に運営していることが推察される。
②各種事業の参加者数	▼ 親子・家族向けキャンプ事業（概要：家族で自然体験ゲーム、野外炊さん、クラフト作りなどを行う機会を提供） 目標 協定書に定めた事業に取り組む 実績 236 人 達成 要因 すべてのイベントで定員を超える応募があり、参加者のニーズに合致したプログラムの提供ができていると推察される。 ▼ こども向けキャンプ事業（概要：ジュニアリーダー主催のイベント等。こどもに自然に触れ、自然を楽しみ、自然の厳しさを感じる機会を提供。） 目標 協定書に定めた事業に取り組む 実績 162 人 達成 要因 開催時期などの要因により定員割れのイベントもあったが、各イベントの参加者からは高い評価を得ており、魅力あるプログラムを提供していると推察される。

(3)収支状況										
①利用料金収入	目標	1100 千円	実績	1231 千円	達成	要因	7割を超えるリピーターの獲得により、利用者数の安定的な維持につながったと推察される。			
②収支バランス	収入		6772 千円	支出		7363 千円	収支の差	-591 千円	目標	未達成
	内訳	指定管理料	5541 千円	内訳	人件費	4430 千円	修繕費	523 千円	物価高騰の影響により赤字となった。	
		利用料金	1231 千円		光熱水費	912 千円	備品購入費	114 千円		
					通信費	244 千円	消耗品費	200 千円		
					保安管理料	94 千円	その他	378 千円		
					清掃業務費	402 千円				
					保険料	66 千円				
(4)満足度調査の結果等										
①調査概要	調査期間:令和6年4月1日～令和7年3月31日(計12か月間) 調査方法:受付時に利用者にアンケート用紙を配布。退所時まで回答。 回答者数:317人 設問数:16問(回答式・記述式) 主な質問項目:施設の利用頻度、総合的な満足度、整備状況への満足度、スタッフ対応の満足度、再訪意向の程度									
②結果(満足度)	▼ 総合的な満足度 (算出方法:「ご利用いただいた施設の満足度を教えてください」という質問に「満足」・「やや満足」と回答した人の割合)									
	目標	昨年度98.8%	実績	100%	達成	要因	市内近郊で自然体験ができる場所として非常に高い満足度を得ており、業務を水準以上に履行できているものと推察される。			
	▼ 整備状況への満足度 (算出方法:「整備状況はいかがですか(快適度)」という質問に「満足」・「やや満足」と回答した人の割合)									
	目標	昨年度97.6%	実績	99.3%	達成	要因	日常的な点検やジュニアリーダーと連携しての修繕、整理等を、期待する水準どおり適切に履行できているものと推察される。			
	▼ スタッフ対応の満足度 (算出方法:「スタッフの対応についてお答えください」という質問に「満足」・「やや満足」と回答した人の割合)									
	目標	昨年度99.1%	実績	99.4%	達成	要因	テントの大きさに合わせたサイト選びやタープの設営フォローを行うなど、親切で丁寧な対応ができていると推察される。			
	▼ 再訪意向の程度 (算出方法:「また利用したいと思いますか」という質問に「また利用したい」と回答した人の割合)									
	目標	昨年度98.2%	実績	99.4%	達成	要因	静かで豊かな自然を楽しめる環境を安定的に提供できていると推察される。			
③主な意見・苦情、対応	損傷したトイレの鍵の取換、温水便座の設置などを行った。サイト内の木の枝の腐食の指摘があり、伐採を実施した。									

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(3)収支状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(4)満足度調査の結果等	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.2 (提案をやや上回る)	60
(2)利用状況	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
(3)収支状況	20 点	0.8 (提案をやや下回る)	16
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.2 (提案をやや上回る)	12
※評価点(合計)の総合評価変換 【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			評価点の合計 108 点
			総合評価 AA

令和6年度 磯上体育館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)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
(2)事業内容	施設の維持管理業務、運営業務、利便施設の管理運営、その他磯上体育館の管理運営に付随する業務
(3)施設内容	競技場、多目的室、トレーニング室

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	S&Nスポーツマネジメント神戸
(2)指定期間	令和4年7月1日から令和10年3月31日まで（6年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数:5）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初)58,400,000円（決算額）58,400,000円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績
(1)管理実施状況	
①施設の維持管理業務	施設の設備保全・清掃・警備業務等は、期待した水準を十分満たしている。令和6年度は卓球カウンター（得点板）の劣化による新規購入や競技場倉庫扉の修繕、屋外駐輪場の照明交換など、日常点検での修繕箇所発見や、利用者の声に基づき、適宜修繕を行った。
②施設の運営業務	年間稼働日数 353日 施設の利用受付・キャンセル受付、施設の開錠・施錠、清掃業務、来館者問い合わせ対応、広報活動等 ①利用者の満足度向上のための方策 あじさいネット移行による空き枠についてHP公開、卓球カウンター得点板の入れ替え、利用者からの要望によりトレーニング室のストレッチエリアの拡充、HPへの教室動画配信、施設案内看板の設置、土足厳禁マットの設置を行った。また、昨年度に引き続き、KOBÉ Free Wi-Fi、フォトスポット、トレーニング室動作解析アプリ、ウォーキング・ランニングマップの配布、トレーニング室混雑状況のHP掲載を行った。 ②利便性を高めるための取り組み 昨年度に引き続き、募金型自動販売機の設置、チームロッカーの運用、スポーツ用品やサプリメントの物販・レンタルサービス、傘のレンタルサービス「アイカサ」の設置、モバイルバッテリーシェアリング「ChargeSPOT」の設置、市内の体育館（磯上・東灘・垂水・西・中央）でのトレーニング利用者情報のシステム共有 ③職員の研修 ・14種類に渡る研修などを実施し、職員のレベルアップ、安全な施設の運営、サービスの向上に繋げた 【仕様書で定めた事項を適切に実施した。また、利便性向上や供用時間延長の取り組みにより、提案をやや上回る効果があった。】
③自主事業等	2024年度も多数のスポーツ教室を開催。一部では充足率100%を超える申し込みがあり、定員数より多く受付を行う教室があるなど、工夫を重ねながら開催、総受講生2,700名。 スポーツの日イベントではオリンピック元日本代表によるバドミントン教室や、磯上体育館杯と冠するバドミントン大会の実施、芝生ヨガや親子体操の無料体験教室を開催。そのほか地域貢献事業として人と防災未来センターと連携し防災啓発イベントを行った。
(2)利用状況	
①施設の利用者数	▼ 入館者数（算出方法:体育館・競技場利用者およびトレーニング室の合計）
	目標 139,700人 実績 151,777人 達成 要因 SNSやKissFM KOBÉを通じた積極的な広報活動や、開館時間の延長（平日23時まで開館）により、提案を上回る多くの利用者があった。
	▼ 施設稼働率
	目標 91.3% 実績 98.0% 達成 要因 広報看板の設置や折り込み広告など積極的な広報により提案を上回る高い利用率を達成。
②各種事業の参加者数	▼ スポーツ推進事業（概要:ミニバスケットボール、卓球、バドミントン、神戸ストークスバスケットボールスクール）
	目標 11 実績 12 達成 要因 一部では充足率100%を超える教室もあり、仕様書通り適切に運営されていることが推察される
	▼ 健康づくり支援事業（概要:みんなでエアロ、屋ヨガ、ストレッチーズ、太極拳、朝ヨガ、理学療法士によるボディケア）
	目標 4 実績 6 達成 要因 一部では充足率100%を超える教室もあり、仕様書通り適切に運営されていることが推察される
	▼ 高齢者支援事業（概要:健康トレーニング、フレイル予防教室）
	目標 2 実績 2 達成 要因 一部では充足率100%を超える教室もあり、仕様書通り適切に運営されていることが推察される
	▼ 子育て世代支援事業（概要:親子体操、シェイプアップ）
	目標 2 実績 2 達成 要因 託児付き教室の開催など、利用者のニーズに合った教室の開催
	▼ 働く世代支援事業（概要:夜ヨガ、週替わりレッスン）
	目標 2 実績 2 達成 要因 チケット制により週替わりで内容の異なるレッスンを行うなど利用者のニーズにあった教室の開催

(3)収支状況										
①使用料収入	目標	19830 千円	実績	22947 千円	達成 要因	新設後数年経過したことと、積極的な広報により施設の認知度が上がり、目標を大幅に上回る使用料収入となった				
②収支バランス	収入		58822 千円	支出		60367 千円	収支の差	-1545 千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	58400 千円	内訳	人件費	30814 千円	備品費	3626 千円	赤字となっているが、自主事業により施設全体としては黒字化している。 【自主事業収支】 収入：23983千円 支出：13828千円 収支の差：10155千円 全体収支：8610千円	
		修繕費補填	422 千円		施設設備の保管管理料	4019 千円	消耗品費	810 千円		
					清掃費	4808 千円	通信費	321 千円		
					植栽維持管理費	807 千円	租税公課	1776 千円		
					修繕費	1423 千円	管理費	3870 千円		
					光熱水費	7640 千円	その他	453 千円		
①調査概要		調査期間：令和6年9月1日～9月30日、令和7年3月1日～3月31日（計2か月間） 調査方法：書面による 回答者数：1438人 設問数：10（回答者の属性に関する質問を除く） 主な質問項目：施設の清掃、設備、器具の使いやすさ、案内展示、スタッフの対応、受付方法について								
②結果（満足度）		▼ 施設の清掃満足度（算出方法：） 目標 昨年度96% 実績 満足97% 達成 要因 高い満足度を維持しており、清掃業務を高水準で適切に履行したものと推察される。 ▼ 案内表示満足度（算出方法：） 目標 昨年度91% 実績 満足96% 達成 要因 施設案内看板を設置し、より分かりやすい案内表示となるよう対応した ▼ スタッフ対応満足度（算出方法：） 目標 昨年度94% 実績 満足97% 達成 要因 高い満足度を維持しており、高水準で適切に運営されていることが推察される。 ▼ 教室の充実度・内容の満足度（算出方法：） 目標 昨年度81% 実績 満足80% 達成 要因 高い満足度を維持しており、仕様書どおり適切に運営されていることが推察される。前年度をわずかに下回ったが、アンケートの回答者数が前年の1.4倍（R5:1018人）となった中でもほぼ同水準を維持しているため目標達成とみなす。 ▼ 総合的な満足度（算出方法：） 目標 満足85%以上 不満足1%未満 実績 満足97% 不満足0.9% 達成 要因 高い満足度を維持しており、高水準で適切に運営されていることが推察される								
③主な意見・苦情、対応		更衣室のシャワーにカビ（高圧洗浄実施）、更衣室にベンチを置いてほしい（男女更衣室に一基ずつ設置）、体育館が暑い（臨機応変に対応するため、必要に応じたお声がけを依頼）								

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため（1倍以上1.2倍未満）
(4)満足度調査の結果等	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点 (A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.2 (提案をやや上回る)	60
(2)利用状況	30 点	1.2 (提案をやや上回る)	36
(3)収支状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.2 (提案をやや上回る)	12
評価点の合計			118 点
総合評価			AA

※評価点（合計）の総合評価変換
【AAA】150～121点，【AA】120～101点，【A】100～81点，【B】80～61点，【C】60点

令和6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

(1)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
(2)事業内容	体育施設の維持管理、運営、スポーツ教室の開催、地域スポーツクラブの育成・支援、利便施設及び会議室の管理運営、市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業の開催、市民のスポーツ実施率向上のための取り組み、その他地区体育館の管理運営に付随する業務
(3)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. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	S&Nスポーツマネジメント神戸
(2)指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数： 3 ）
(4)R6年度 市支出額(単位：円)	協定締結額(当初)182,600,000円（決算額）182,600,000円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績
(1)管理実施状況	
①施設の維持管理業務	①安全・安心な施設維持管理 適切な職員配置計画、管理運営業務を効率よく実施するための組織づくり、4館統括責任者の設置、「安全点検マニュアル」の策定に基づき各種法定点検をはじめ適宜点検を実施した。 ②利用者ニーズに配慮した施設運営 「公共施設の従事者＝市民のための職員」との考えのもと、利用者の意見を大事に、利用者ニーズを取り入れた運営を行った。
②施設の運営業務	① 公共スポーツ施設運営管理を専門に行う企業のノウハウを生かした運営 ② 管理運営業務を効率的に実施するための組織配置 ③ 職員の質の向上のための研修の実施 ④ 『安全管理マニュアル』を策定し、防災対策と避難施設としての訓練実施 ⑤ 利用者の視点に立ち、かつ円滑に意見を反映する運営体制 ⑥ ワンストップの利用者対応、各体育館間の情報共有・サービス均一化 ⑦ 施設を良好な状態に維持し、安全管理に十分配慮した運営 ⑧ ホームページやSNS、各種メディアと連携・活用した広報及び情報提供 ⑨ 供用時間の拡充（平日21-23時日祝19-21時枠の拡大） 全館：あじさいネット導入およびそれに伴い施設の空き状況の公開開始、以前からの取り組みとしてKOBE Free Wi-fiの導入、SNS等による広報活動、トライやるウィークの受け入れなど 東灘：最新機器を導入した体力測定、「InBody」測定会、オーダーメイドインソール測定会の実施。階段の誘導案内掲示、バトミントン得点板の購入 須磨：利用者の要望により血圧計の貸し出し開始、チームロッカーの設置、物販・レンタルサービスの開始 垂水：館内の案内板、シートの改修、トレーニング機器の入れ替え、HPに駅から体育館までの施設経路案内を掲載、チームロッカーの増設、物販・レンタルサービスの開始 西：卓球ネットの交換、動作解析AIアプリを導入したトレーニング指導、チームロッカーの設置、物販・レンタルサービスの開始 【仕様書で定めた事項を適切に実施した。また、各館のニーズに沿った細やかな対応や供用時間延長の取り組みにより、提案をやや上回る効果があった。】
③自主事業等	今まで運動や施設に興味がなかった人々に、施設に目を向けてもらうためのきっかけ作りや、利用者を飽きさせることのないリピーター作りの手段として、バラエティー豊かで気軽に参加することのできる事業を展開 全館：春休みや夏休みに幼児・小学生むけ短期体操教室実施。定期教室のほか月1回のスポーツイベント、スポーツの日イベント、地域貢献事業として防災啓発イベント、働く世代向けのスポーツイベントとして祝日プログラムにピラティスやチャンバラ＆護身道、ZUMBA等のプログラムを実施 東灘：心とからだを整えるヨガ、バドミントン(夜間)、卓球、ミニバスケットボール、神戸ストークスチアダンス教室など 須磨：バドミントン、女性のためのエクササイズ＆スポーツ、親子トランポリン、キッズダンス、フレイル予防教室。 垂水：卓球、バドミントン、幼児体操、ヨガ＆エクササイズ(託児付き)、神戸ストークスバスケットボールスクール 西：卓球、バドミントン、ほっこりヨガ、ハワイアンフラダンス、体育が好きになる教室、はつらつ体操、ゆったり体操
(2)利用状況	
①施設の利用者数	▼ 利用者数（算出方法：施設利用者数＋トレーニング室利用人数）
東灘体育館	目標 82,900人 実績 83,244人 達成 要因 令和5年度空調・屋根の改修(休館期間あり)が終了し、利用者数は大幅増
	▼ 貸室利用率(競技場＋体育室)
東灘体育館	目標 97.6% 実績 93.8% 未達成 要因 高い目標値により未達成となっているが、21時以降の体育室の稼働率57.6%など、営業時間の延長による稼働率低減を考慮しても高い利用率を維持しており仕様のとおり適切に運営していることが推察される。
①施設の利用者数	▼ 利用者数(算出方法：施設利用者数＋トレーニング室利用人数)
須磨体育館	目標 61,800人 実績 61,872人 達成 要因 概ね例年通りの実績であり仕様のとおり適切に運営していることが推察される。
	▼ 貸室利用率(競技場＋体育室)
須磨体育館	目標 93.6% 実績 92.4% 未達成 要因 高い目標値により未達成となっているが、21時以降の体育室の稼働率15.7%など、営業時間の延長による低減を考慮しても高い利用率を維持しており仕様のとおり適切に運営していることが推察される。
①施設の利用者数	▼ 入館者数（算出方法：施設利用者数＋トレーニング室利用人数）
垂水体育館	目標 97,900人 実績 240,166人 達成 要因 建替えにより設備全般が新しくなったためか、目標値より大幅に高い利用者数となっている。概ね例年通りの実績であり仕様のとおり適切に運営していることが推察される。
	▼ 貸室利用率(競技場＋体育室＋多目的室)
垂水体育館	目標 93.1% 実績 94.0% 達成 要因 高い利用率を維持しており仕様のとおり適切に運営していることが推察される。

①施設の利用者数 西体育館	▼ 入館者数（算出方法：施設利用者数＋トレーニング室利用人数）									
	目標	132,600人	実績	122,434人	未達成	要因	高い目標値により未達成となっているが、利用者数昨年度比5772人増となっており、仕様のとおり適切に運営していることが推察される。			
	▼ 貸室利用率（算出方法：競技場＋体育室）									
	目標	97.1%	実績	94.1%	未達成	要因	高い目標値により未達成となっているが、21時以降の体育室の稼働率5.7%など、営業時間の延長による低減を考慮しても高い利用率を維持しており、概ね仕様の通り適切に運営されていることが推察される			
	▼ トレーニング室初回講習会受講者数（概要：東灘・須磨・西の合計）									
	目標	400人	実績	2,925	達成	要因	初年度に器具の入れ替えを行い、新器具が利用者より好評			
(3)収支状況										
①使用料収入	目標	35,000,000円	実績	45,772,370円	達成	要因	営業時間の延長(23時まで)、高い利用率により目標値より大幅増の実績値となっている。			
②収支バランス	収入		186171 千円	支出		192068 千円	収支の差	-5897 千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	182600 千円	内訳	人件費	111633 千円	備品費	7436 千円	指定管理業務は赤字となっているが、自主事業の利益により施設全体としては黒字となっている。 【自主事業収支】 収入：63007千円 支出：46512千円 収支の差：16495千円 全体収支：10598千円	
		修繕費補填	2944 千円		警備費	7798 千円	消耗品費	2570 千円		
		地域スポーツクラブ交流支援金	627 千円		清掃費	1873 千円	通信費	1060 千円		
					管理費	16321 千円	システム保守	3668 千円		
					修繕費	8558 千円	租税公課	3652 千円		
					光熱水費	21437 千円	その他	6062 千円		
(4)満足度調査の結果等										
①調査概要	調査期間：令和6年9月1日～9月30日(10月1日～10月31日)、令和7年3月1日～3月31日(2月1日～2月31日)(計2か月間) 調査方法：一般・個人・教室・トレーニング室の施設利用者を対象。書面もしくは二次元バーコード読み取りによるWEB回答 回答者数：東灘1,428人須磨501人垂水1,259人西1,348人 設問数：10(回答者の属性に関する質問除く) 主な質問項目：施設の清掃、設備、案内のわかりやすさ、スタッフの対応、イベントの充実度・内容、教室の充実度・内容等									
②結果(満足度)	▼ 東灘体育館の満足度（算出方法：総合的な満足度）									
	目標	満足85%以上 不満足1%未満	実績	満足99% 不満足1%	達成	要因	卓球台の更新やスタッフの対応に高評価			
	▼ 須磨体育館の満足度（算出方法：総合的な満足度）									
	目標	満足85%以上 不満足1%未満	実績	満足95.5% 不満足2%	達成	要因	駐車場が少ないなど指定管理の範囲を超える施設設備についてのご意見が数件あったが、スタッフ対応や教室等指定管理者の業務についての満足度は高く、全体として満足の割合は目標を大幅に上回っているため目標達成とする。			
	▼ 垂水体育館の満足度（算出方法：総合的な満足度）									
	目標	満足85%以上 不満足1%未満	実績	満足96% 不満足3%	達成	要因	あじさいネットの導入により、受付方法についての評価が上昇。イベント・教室についての評価も上昇した。他の利用者のマナーなどについて一部不満のご意見があったが、満足の割合は目標を大幅に上回っているため目標達成とする。			
	▼ 西体育館の満足度（算出方法：総合的な満足度）									
	目標	満足85%以上 不満足1%未満	実績	満足90% 不満足1%	達成	要因	清掃、器具の使いやすさ等について高評価。一部受付方法(あじさいネット)、清掃にについてご意見あるが、概ね高評価。			
③主な意見・苦情、対応	血圧計の設置希望(購入)、エアコンの温度管理(適宜受付にて対応)									

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(4)満足度調査の結果等	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.2 (提案をやや上回る)	60
(2)利用状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(3)収支状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.2 (提案をやや上回る)	12
※評価点(合計)の総合評価変換			
【AAA】150～121点、【AA】120～101点、【A】100～81点、【B】80～61点、【C】60点			
評価点の合計			112 点
総合評価			AA

令和6年度 中央体育館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)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
(2)事業内容	大会の開催や、市民による一般利用
(3)施設内容	○所在地:中央区楠町4-1-1 ○竣工時期:昭和40年10月 ○施設内容:競技場 1,702㎡、観覧席 1,863席 第1体育室 540㎡ 第2体育室 350㎡ トレーニングルーム 209㎡ 会議室 3室、シャワー室等

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	S&Nスポーツマネジメント神戸
(2)指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日まで(5年間)
(3)選定方法	公募 (応募団体数:3)
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 123,280,000 (決算額) 123,280,000

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績
(1)管理実施状況	
①施設の維持管理業務	・適切な点検計画と確実な業務遂行 日常点検は不具合箇所を早期発見し、利用中止等の回避につながる重要な業務という認識のもと、施設設備毎にチェックリストを用いた日常点検を行った。異常を発見した際にはスタッフによる応急処置実施後、速やかに修繕を実施した。法定点検や施設の性能維持を目的とした定期点検の実施にあたっては、具体的な中央体育館の「点検計画」を作成し、適切に履行管理を行い、確実に業務を遂行した。
②施設の運営業務	【実施状況】 ①利用者の要望の把握の方策 年2回のアンケートの実施、ご意見箱の設置、利用者とのコミュニケーションの中で、「利用者意見ノート」を作成し、全スタッフで共有した。 ②利用者の立場に立った心のこもったサービス わかりやすい案内表示、「耳マーク」や「ハート・プラスマーク」の設置、音声認識テキスト化ツールの活用(耳の不自由な方や外国人への対応)を行った。 今年度より身体や運動の成果を『見える化』するデジタル機器の導入も行った。 ③利用者の満足度を向上させるための方策 KOBE Free Wi-Fi、フォト(SNS)スポット、館内を香りで演出するフレグランスディフューザーを設置。また、授乳やおむつ交換時にでプライバシーに配慮されたベビーケアルームを設置している。 今年度より新たに傘のレンタルサービスも開始し、利便性向上を図った。 ④供用時間の延長 日曜・祝日を除き閉館時間を23時まで延長し、夜間の利用ニーズに対応した。 また、延長した夜間枠で平日週に1回バスケットと卓球の「個人開放」を実施した。 ⑤職員の研修 15種類に渡る研修などを実施し職員のレベルアップ、安全な施設の運営、サービスの向上に繋がった。 【稼働日数】 稼働日数:353日、休館日:12日
③自主事業等	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										
①施設の利用者数	▼ 入館者数（算出方法：評価対象期間中の施設に入館した利用者の総数。）									
	目標	16.3万人	実績	約21万人	達成	要因	あじさいネット導入により新規利用団体が増加。			
	▼ 貸室利用率（算出方法：競技場、第1体育室、第2体育室の稼働率）									
	目標	95%	実績	80%	未達成	要因	21時までの稼働率が90%を超えており、より多くの方に利用していただけに指定管理者の提案により、開館時間を23時までと2時間延長したが、21時～23時の利用率が伸びなかったことが要因である。			
②各種事業の参加者数	▼ 体育施設事業（概要：競技場、第1体育室、第2体育室の利用者）									
	目標	145000人	実績	182813人	達成	要因	あじさいネット導入により新規利用団体が増加、大会数の増加。			
	▼ ジム事業（概要：トレーニング室の利用者）									
	目標	42500人	実績	23072人	未達成	要因	スタジオプログラムの充実、回数券の導入により、昨年度比54%増と利用者は増えている。最初の目標設定が高すぎたことが未達成の要因である。			
(3)収支状況										
①使用料収入	目標	29989 千円	実績	33336 千円	達成	要因	あじさいネット導入により新規利用団体が増加。			
②収支バランス	収入		123761 千円	支出		116268 千円	収支の差	7493 千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	123280 千円	内訳	人件費	29983 千円	備品費	172 千円	あじさいネット導入により新規利用団体が増加したことが収入増加につながった。	
		地域スポーツクラブ交流支援金	481 千円		警備費	10332 千円	地域スポーツクラブ交流支援	482 千円		
					清掃費	10162 千円	その他	16721 千円		
					消耗品費	5417 千円				
					修繕費	3502 千円				
			光熱水費	39497 千円						
(4)満足度調査の結果等										
①調査概要	調査期間：令和6年9月10日～10月31日、令和7年3月1日～3月28日（計3か月間） 調査方法：アンケート用紙への記入 回答者数：1712 設問数：16問 主な質問項目：利用頻度、トイレ、設備関係、スタッフ対応、予約方法等									
②結果（満足度）	▼ 全体満足度（算出方法：アンケート調査）									
	目標	85%	実績	95%	達成	要因	教室やスタジオプログラム等のメニューを充実化させたため。			
③主な意見・苦情、対応	暖房の効きが悪いとの意見があったため、開館1時間前には空調を稼働させる対応を行った。									

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	提案をやや上回る	提案値等を達成したため（1倍以上1.2倍未満）
(4)満足度調査の結果等	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点 (A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	50
(2)利用状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(3)収支状況	10 点	1.2 (提案をやや上回る)	12
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.2 (提案をやや上回る)	12
評価点の合計			104 点
総合評価			AA

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点

令和6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

(1)設置目的	【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。
(2)事業内容	施設の維持管理、施設の運営、スポーツ教室等の開催、地域スポーツクラブの育成・支援、地域スポーツクラブ相互の交流試合の企画・調整、利便施設及び会議室の管理運営、市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業の開催、市民のスポーツ実施率のための取り組み、その他王子スポーツセンターの管理運営に付随する業務
(3)施設内容	(1)体育館 主体育室(競技場)、身体障害者体育館、剣道場、柔道場、トレーニング室、会議室 61㎡ (2)スタジアム(陸上競技場) 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) (3)補助競技場 (4)相撲場 (5)テニスコート(バレーボールコート) 全天候型6コート (6)プール(令和6年8月末まで) ○施設内容：競泳用50m9コース、競泳用25m6コース、幼児用変形800㎡

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	(公財)神戸市スポーツ協会・(株)加藤商会・アシックススポーツファシリティーズ(株)共同企画
(2)指定期間	令和5年4月1日から令和7年3月31日まで（2年間）
(3)選定方法	非公募（非公募事由：王子公園再整備計画に伴い指定管理範囲の変更が見込まれたため、従前の管理者を選定）
(4)R6年度 市支出額(単位：円)	協定締結額(当初) 170,946,000円（決算額）170,946,000円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績									
(1)管理実施状況										
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、体育器具及びトレーニング機器の点検を実施 ○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									
②施設の運営業務	年間稼働日数348日 ○全市的なスポーツ大会会場、地域のスポーツ活動の拠点としての施設運営 ○地域でのスポーツ活動としての拠点、神戸総合型地域スポーツクラブに対する支援 スポーツの日イベント「KOBESポーツトライアルDAY2024」を開催し、のべ9000人の参加者があった。地元大学と連携しチャレンジサマースクールを開催、年間を通じた体力測定会やスポーツ安全講習会を実施した。 ○トップアスリートとの交流の拠点 オリンピック元代表アスリートによるランニング教室、神戸ストークスバスケットボール教室、地域トップチームの競技体験教室 ○初心者や幅広い年齢層が利用しやすい施設運営等 定期スポーツ教室、小学生を対象とした長期休み期間の短期教室、高齢者のフレイル予防、認知症予防のための教室を実施。トレーニングルームの機器の更新やポイント制の導入により、利用者の利便性向上を図った。 【仕様書を定めた事項を適切に実施した。また、スポーツの日イベントの日の集客やアスリートとの交流機会の創出などにより、提案をやや上回る効果があった。】									
③自主事業等	スポーツ教室や王子スポーツクラブの運営、自動販売機の設置									
(2)利用状況										
①施設の利用者数	▼ 入館者数（算出方法：）									
目標	286,000人	実績	356,330人	達成	要因	夏季期間のテニスコート夕方延長利用の実施など、利用者増に努めた				
▼ 貸室利用率（算出方法：）										
目標	94.7%	実績	80.8%	未達成	要因	補助競技場や相撲場の利用率が低く、全体を押し下げているが主競技場や身体障害者体育館は9割を超えており、概ね例年通りとなり、概ね仕様書どおり適切に運営されていることが推察される				
②各種事業の参加者数	▼ 教室事業（概要：卓球、バドミントン、ボディメイクエクササイズ等）									
目標	32教室	実績	68教室	達成	要因	定期教室については、おおむね高い充足率となった。				
▼ トレーニング室事業（概要：）										
目標	15180人	実績	14535人	未達成	要因	高い目標設定により未達成となっているが、トレーニング機器の更新やポイント制の導入等により利用者増に努めている。				
(3)収支状況										
①使用料収入	目標	46898 千円	実績	57695 千円	達成	要因	夏季期間のテニスコート夕方延長利用や競技場・身体障害者体育館の21～23時枠の実施など、使用料増に努めた			
②収支バランス	収入		175894 千円	支出		181098 千円	収支の差	-5204 千円	目標	達成
内訳	指定管理料	170946 千円	内訳	人件費	75448 千円			赤字であるが、支出額に対する赤字額の割合が3%未満であるため目標達成とみなす。		
	修繕費補填	4592 千円		施設維持管理費	15573 千円					
	地域スポーツクラブ活動支援金	356 千円		光熱水費	42465 千円					
				通信費	815 千円					
				諸経費	46441 千円					
				その他	356 千円					

(4)満足度調査の結果等					
①調査概要	調査期間：令和6年4月17日～8月17日、10/14、10/15～10/29、3/4～3/18 調査方法：WEB、二次元コード等により大会利用者、イベント参加、施設利用者にアンケート実施 回答者数：718 設問数：14 主な質問項目：開館時間、トイレ、備品、スタッフ対応、予約方法等				
②結果（満足度）	▼ 全体満足度（第一回目）				
	目標	90%以上	実績	満足96.9%	達成 要因 施設の老朽化による設備面の不満はあるものの、スタッフ対応やスポーツ教室等概ね高評価となっている。
	▼ 全体満足度（第2回目）				
	目標	90%以上	実績	満足97.2%	達成 要因 施設の老朽化による設備面の不満はあるものの、スタッフ対応やスポーツ教室等概ね高評価となっている。
③主な意見・苦情、対応	落ち葉に関する苦情（定期清掃を業者に依頼）、カラスの死骸、植栽に関する苦情（職員にて処分）、競技場での衝突事故の防止（注意喚起POPの掲示）				

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため（1倍以上1.2倍未満）
(4)満足度調査の結果等	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.2 (提案をやや上回る)	60
(2)利用状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(3)収支状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.2 (提案をやや上回る)	12
※評価点(合計)の総合評価変換 【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			評価点の合計 112 点
			総合評価 AA

令和6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

(1)設置目的	市民の体育、スポーツ、レクリエーション、文化等の普及及び振興を図り、市民の健全な心身の発達に寄与する。
(2)事業内容	市民が日常的に気軽に健康づくりやスポーツ活動そのものの楽しさや成果を実感でき、それらの活動を通じて、満足感を得たり、地域での交流をおこなったりできる場の運営
(3)施設内容	メイングラウンド、アップ用グラウンド、クラブハウス、駐車場等

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	S&Nスポーツマネジメント神戸
(2)指定期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数:2）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初)27,951,000円（決算額）27,951,000円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績										
(1)管理実施状況												
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、施設・設備の管理、修繕、清掃等は良好な状態を維持している。日々の日常清掃、機械警備業務の他、建物・駐車場の定期点検、定期清掃等を行っている。										
②施設の運営業務		施設稼働日数 353日 利用受付、キャンセル受付業務、出入口の開錠・施錠、施設への問い合わせ対応、夜間照明の貸し出し(機械操作)等 【仕様書で定めた事項を適切に実施した。また、あじさいネットの利用方法の案内によるキャッシュレス化の促進など、提案をやや上回る効果があった。】										
③自主事業等		オープン3周年を記念しSNSアカウントのフォローを条件とした記念品を配布するなど、Instagram/XをはじめとしたSNSでの広報を積極的に行い、認知度向上を行った。										
(2)利用状況												
①施設の利用者数		▼ 利用者数（算出方法： ）										
		目標	15,000人	実績	44,414人	達成	要因	提案を大きく上回る利用者数となっており、利用者ニーズをとらえた適切な施設運営がされていることが推察される。昨年度比やや減となっており、今後一層の増を期待したい。				
		▼ 利用率（算出方法： ）										
		目標	61.0%	実績	81.7%	達成	要因	提案を大きく上回る利用率となっており、利用者ニーズをとらえた適切な施設運営がされていることが推察される				
(3)収支状況												
①使用料収入		目標	11500千円	実績	19250千円	達成	要因	駐車場代含む。高い利用率に比例した使用料収入となっている。				
②収支バランス		収入		27951 千円	支出		26248 千円	収支の差		1703 千円	目標	達成
		内訳	指定管理料	27951 千円	内訳	人件費	17545 千円	備品費	58 千円	黒字であるため		
						施設・設備の保安管理料	1078 千円	消耗品費	331 千円			
						清掃費	259 千円	通信料	170 千円			
						植栽維持管理	143 千円	租税公課	1151 千円			
						修繕費	1002 千円	管理費	2804 千円			
				光熱水費	1383 千円	その他	324 千円					
(4)満足度調査の結果等												
①調査概要		調査期間: 令和6年9月1日～9月30日、令和7年3月1日～3月31日(計2か月間) 調査方法: 書面による 回答者数: 593人 設問数: 8(回答者の属性に関する質問除く) 主な質問項目: 施設の清掃、設備環境、案内表示、スタッフの接客態度、利用料金、今後も施設を利用したいか										

②結果(満足度)	▼ 施設清掃の満足度 (算出方法:)					
	目標	昨年度99%	実績	97%	達成 要因	高い満足度を維持しており、仕様書どおり適切に運営されていることが推察される
	▼ フィールド環境の満足度 (算出方法:)					
	目標	昨年度99%	実績	98%	達成 要因	高い満足度を維持しており、仕様書どおり適切に運営されていることが推察される
	▼ 案内表示のわかりやすさの満足度 (算出方法:)					
	目標	昨年度99%	実績	97%	達成 要因	高い満足度を維持しており、仕様書どおり適切に運営されていることが推察される
	▼ スタッフの接客態度の満足度 (算出方法:)					
	目標	昨年度99%	実績	97%	達成 要因	高い満足度を維持しており、仕様書どおり適切に運営されていることが推察される
	▼ 今後も使いたい (算出方法:)					
	目標	昨年度98%	実績	97%	達成 要因	高い満足度を維持しており、仕様書どおり適切に運営されていることが推察される
③主な意見・苦情、対応	前枠の利用者が更衣室の退出時間を守っていない(注意書きを渡し、呼びかけ)、クラブハウス内にありが発生(食べこぼしの注意呼びかけ、自販機ゴミのこまめな回収、殺虫剤の散布)、隣接する病院の施設内を通行している(病院より苦情、受付時に全団体に通行しないよう呼びかけのプリント配布)					

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(3)収支状況	提案をやや上回る	提案値等の実績が1.2倍以上1.5倍未満であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.2 (提案をやや上回る)	60
(2)利用状況	30 点	1.2 (提案をやや上回る)	36
(3)収支状況	10 点	1.2 (提案をやや上回る)	12
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
※評価点(合計)の総合評価変換 【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			評価点の合計 118 点
			総合評価 AA

令和6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

(1)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。
(2)事業内容	大会の開催や競技者による専用利用、市民による一般利用(水泳、スケート)
(3)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

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	公益財団法人神戸市スポーツ協会・株式会社加藤商会・TC神鋼不動産サービス株式会社、アシックススポーツファシリティーズ株式会社共同企画
(2)指定期間	令和5年4月1日～令和9年3月31日まで(4年間)
(3)選定方法	公募 (応募団体数:1)
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 163,168,000 (決算額) 163,168,000

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績																	
(1)管理実施状況																		
①施設の維持管理業務	○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 ○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委託																	
②施設の運営業務	○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 ○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 ○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 <table><tr><th>項 目</th><th>R6年度</th><th>令和5年度</th></tr><tr><td>稼働日数</td><td>356</td><td>353</td></tr><tr><td>点検及び閉館日数</td><td>9</td><td>13</td></tr><tr><td>合計</td><td>365</td><td>366</td></tr></table>						項 目	R6年度	令和5年度	稼働日数	356	353	点検及び閉館日数	9	13	合計	365	366
項 目	R6年度	令和5年度																
稼働日数	356	353																
点検及び閉館日数	9	13																
合計	365	366																
③自主事業等	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																		
①施設の利用者数	▼ 入館者数（算出方法:評価対象期間中の施設に入場した利用者の総数。大会観覧者も含む） <table><tr><td>目標</td><td>24万人</td><td>実績</td><td>約28万人</td><td>達成</td><td>要因</td><td>水泳大会開催数増により、利用者及び観客数が増えたため。</td></tr></table>						目標	24万人	実績	約28万人	達成	要因	水泳大会開催数増により、利用者及び観客数が増えたため。					
目標	24万人	実績	約28万人	達成	要因	水泳大会開催数増により、利用者及び観客数が増えたため。												
②各種事業の参加者数	▼ 水泳事業（概要:50m、25m、飛込プール利用者） <table><tr><td>目標</td><td>12万人</td><td>実績</td><td>約16万人</td><td>達成</td><td>要因</td><td>水泳大会開催数増により利用者が増加した。</td></tr></table>						目標	12万人	実績	約16万人	達成	要因	水泳大会開催数増により利用者が増加した。					
目標	12万人	実績	約16万人	達成	要因	水泳大会開催数増により利用者が増加した。												

		▼ スケート事業（概要：スケート場利用者）												
目標		6万人		実績		約5万人		未達成	要因	設備不具合により、開業が1ヶ月延期されたため利用者が減少した。				
(3)収支状況														
①利用料金収入		目標	76000 千円		実績	77950 千円		達成	要因	プール定期券等繰り返し利用しやすいサービスの提供、幅広い方にご利用いただけるようにキャッシュレス決済も開始したことが要因である。				
②収支バランス		収入		262606 千円		支出		293405 千円		収支の差		-30799 千円	目標	未達成
		内訳	指定管理料		163168 千円		内訳	人件費		102823 千円		指定管理業者の責めに帰さない設備不具合により、スケートの開業が1ヶ月延期されたため、当初想定よりも利用者が減少したことが原因であると考えられる。 一部費用を補填したが、赤字額が補填額以上であったため未達成とした。		
			利用料金		77950 千円			通信費		471 千円				
			その他		21488 千円			光熱水費		72078 千円				
								維持管理費		13326 千円				
								役務費		80441 千円				
								その他		24266 千円				
(4)満足度調査の結果等														
①調査概要		調査期間：令和6年7月30日～2月28日（計7か月間） 調査方法：アンケート用紙への記入 回答者数：436 設問数：プール12問、スケート11問、水泳教室8問、スケート教室8門 主な質問項目：												
②結果（満足度）		▼ 50mプールの満足度（算出方法：アンケート調査）												
		目標	96%		実績	100%		達成	要因	開館時間や利用料金についての満足度が特に高かった。また、スタッフの対応についても満足度が高かった。				
		▼ 25mプールの満足度（算出方法：アンケート調査）												
		目標	96%		実績	96%		達成	要因	利用料金や施設の備品や設備についての満足度が高かった。				
		▼ スケートの満足度（算出方法：アンケート調査）												
		目標	96%		実績	100%		達成	要因	開館時間や利用料金についての満足度が特に高かった。また、利用周知など広報面に対する満足度も高かった。				
③主な意見・苦情、対応		▼ 水泳教室の満足度（算出方法：アンケート調査）												
		目標	96%		実績	99%		達成	要因	スタッフの対応や講師の指導内容に対する満足が高かった。				
		館内トイレの衛生状況の改善要求を受け、清掃と照明の改修を実施した。												

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(3)収支状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(4)満足度調査の結果等	提案をやや上回る	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点 (A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	50
(2)利用状況	20 点	1.2 (提案をやや上回る)	24
(3)収支状況	20 点	0.8 (提案をやや下回る)	16
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.2 (提案をやや上回る)	12
※評価点(合計)の総合評価変換 【AAA】150～121点、【AA】120～101点、【A】100～81点、【B】80～61点、【C】60点			評価点の合計 102 点
			総合評価 AA

令和6年度 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

(1)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。
(2)事業内容	施設の維持管理業務、施設の運営業務、利便施設の管理運営、その他ポートアイランドホールの管理運営に付随する業務
(3)施設内容	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. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	ワールド記念ホール運営事業体 ((公財)神戸市スポーツ協会、神戸国際ステージサービス㈱、TC神鋼不動産サービス㈱、アシックススポーツファシリティーズ㈱)
(2)指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数：1）
(4)R6年度 市支出額(単位：円)	協定締結額(当初)19,283,000円（決算額）19,283,000円 ※修繕費として

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績								
(1)管理実施状況										
①施設の維持管理業務	専門業者による法令点検・定期点検を実施し、不具合については速やかに修繕。計画的修繕を行い、施設の破損個所の早期発見に努めた。営業中は定期的に施設の巡回を実施。水上消防署の指導の下、定期的に消防・避難訓練を実施。大規模災害時におけるホール利用者の一時滞在に備え、長期保存水および簡易トイレの備蓄を進めた。									
②施設の運営業務	利用者のニーズに合わせ、通年24時間対応を行った。利用料の厳正な管理や、パイプ椅子等の備品を利用者の利便性に合わせ随時貸し出しを行った。 前年度と比較し利用件数が大幅に増加。利用日数、利用人数共に大きく増加した。 利用件数51件→67件、利用日数155日→228日 利用人数408,121人→602,311人									
(2)利用状況										
①施設の利用者数	▼ 入館者数（算出方法：）									
	目標	385,000人	実績	602,311人	達成	要因	誘致件数が目標を大きく上回った。			
②各種事業の参加者数	▼ 誘致件数（概要：）									
	目標	46件	実績	67件	達成	要因	各クライアントや主催者となるイベンターへ施設の空き状況を恒常的に案内し利用を促したこともあり、 利用件数は16件増（51→67）、稼働日数73日増（155→228）と大幅増となった。			
(3)収支状況										
①利用料金収入	目標	260000 千円	実績	459080 千円	達成	要因	ホール使用料、備品貸出使用料ともに大幅増となった			
②収支バランス	収入		478363 千円	支出		339838 千円	収支の差	138525 千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	19283 千円	内訳	人件費	67973 千円			積極的な誘致活動により利用件数、利用日数、利用者数ともに前年度比増。それに伴い利用料金収入も増となり、目標値を大幅に上回る結果となった。	
		利用料金	459080 千円		通信費	649 千円				
					光熱水費	56051 千円				
					修繕費	17626 千円				
					諸経費	197539 千円				

①調査概要	調査期間: 令和6年4月4日～令和7年3月31日(計12か月間) 調査方法: イベント事業者あてアンケート 回答者数: 63 設問数: 8 主な質問項目: 利用料金、今後の利用、利用のしやすさ、館内の清潔感、設備・備品、スタッフの対応、全体満足度				
②結果(満足度)	▼ 館内清潔感満足度 (算出方法:)				
	目標	昨年度97.6%	実績	96.9%	達成 要因 高い満足度を維持しており、仕様書どおり適切に運営されていることが推察される
	▼ スタッフ対応の満足度 (算出方法:)				
	目標	昨年度100%	実績	100%	達成 要因 高い満足度を維持しており、仕様書どおり適切に運営されていることが推察される
	▼ 全体の満足度 (算出方法:)				
	目標	昨年度100%	実績	100%	達成 要因 高い満足度を維持しており、仕様書どおり適切に運営されていることが推察される
	▼ 利用料金の満足度 (算出方法:)				
	目標		実績	適当79.4%	要因 高い満足度を維持しており、仕様書どおり適切に運営されていることが推察される
	▼ 今後の利用について (算出方法:)				
	目標		実績	定期利用・予定があれば利用・条件が合えば利用合計89.2%	要因 高い満足度を維持しており、仕様書どおり適切に運営されていることが推察される
③主な意見・苦情、対応	害虫(駆除)				

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(2)利用状況	提案を大幅に上回る	提案値の実績が1.5倍以上であったため。
(3)収支状況	提案を大幅に上回る	提案値の実績が1.5倍以上であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.2 (提案をやや上回る)	60
(2)利用状況	20 点	1.5 (提案を大幅に上回る)	30
(3)収支状況	20 点	1.5 (提案を大幅に上回る)	30
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
※評価点(合計)の総合評価変換			評価点の合計 130 点
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			総合評価 AAA

令和6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

(1)設置目的	市民の生涯学習に係る活動を支援し、もって学習支援の振興に寄与すること
(2)事業内容	①貸会議室、体育館、運動場、展示スペースなど施設の提供 ②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 ③講座・講演など学習機会の提供、学習・発表の場の提供
(3)施設内容	貸会議室、体育館、図書室、展示スペース、等

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	公益財団法人神戸市スポーツ協会
(2)指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数：1）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初)108,345,000円（決算額）108,345,000円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績										
(1)管理実施状況											
①施設の維持管理業務	施設の安心・安全で快適な環境を維持するため、施設及び設備の保守管理業務、警備・清掃・修繕業務等を実施										
②施設の運営業務	開館日数 358日 開館時間 月～土曜日9時～21時 日曜日・祝日9時～17時										
③自主事業等	①こうべ生涯学習カレッジ 市内12大学の参加により、各校の特色あるバラエティ豊かな講義を、健康・文学・歴史など様々なテーマで2コース各6回計12回開催 ②陶芸教室 60歳以上の方を対象に3コース各45回計135回開催										
(2)利用状況											
①施設の利用者数	▼ 利用者数（算出方法：貸室利用、講座参加者等の延べ人数）										
	目標	220,000人	実績	241,119人	達成	要因	提案を大きく上回る利用者数となっており、利用者ニーズをとらえた適切な施設運営がされていることが推察される				
	▼ 利用率（算出方法： ）										
	目標	60.0%	実績	57.7%	未達成	要因	提案を下回る利用率となっているが、夏場の熱中症対策や冬場での感染症対策などの影響によることが推察される				
(3)収支状況											
①使用料収入	目標	17,000千円	実績	15,918千円	未達成	要因	上記要因等により利用率が伸び悩んでいる				
②収支バランス	収入		108776 千円	支出		100558 千円	収支の差		8218 千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	108345 千円	内訳	人件費	47373 千円					
		受託事業	431千円		施設維持管理費	5354 千円					
					光熱水費	8357 千円					
					通信費	1020 千円					
					諸経費	38454 千円					
(4)満足度調査の結果等											
①調査概要	調査期間：令和6年10 月9日～令和7年2月28日 調査方法：約3,000枚を直接手渡しと休憩スペースに配置 回答者数：2,162人 設問数：6（回答者の属性に関する質問除く） 主な質問項目：利用しやすさ、清潔感、設備・備品、職員の対応など										

②結果(満足度)	▼ 全体的な満足度 (算出方法:)					
	目標	昨年度88%	実績	88%	達成 要因	高い満足度を維持しており、仕様書どおり適切に運営されていることが推察される
	▼ 使用料金の設定金額 (算出方法:)					
	目標	昨年度88%	実績	76%	未達成 要因	使用料については市条例で定められており、指定管理が任意に変更することはできない。
	▼ 職員の対応 (算出方法:)					
	目標	昨年度87%	実績	88%	達成 要因	高い満足度を維持しており、仕様書どおり適切に運営されていることが推察される
	▼ 設備・備品 (算出方法:)					
	目標	昨年度79%	実績	79%	達成 要因	高い満足度を維持しており、仕様書どおり適切に運営されていることが推察される
③主な意見・苦情、対応	▼ 清潔感 (算出方法:)					
	目標	昨年度83%	実績	83%	達成 要因	高い満足度を維持しており、仕様書どおり適切に運営されていることが推察される
学習ルームのWiFiがつかない(中継器の設置で改善)、体育館でのバトミントンネットと支柱の不具合(新しく購入)						

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	50
(2)利用状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(3)収支状況	10 点	1.2 (提案をやや上回る)	12
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
※評価点(合計)の総合評価変換 【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			評価点の合計 102 点
			総合評価 AA