

平成30年度 神戸市立海外移住と文化の交流センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	海外移住の歴史及び意義の継承、地域に在住する外国人等との交流並びに国際的な芸術の交流を通じて、多様な文化が共生するまちづくりに資することを目的として、平成21年6月に開設。以下の3つの機能を併せ持つ複合施設。 ①希望と未知への船出の広場(移住ミュージアム機能) ②多文化との共生の広場(在住外国人支援機能) ③芸術を生かした創生の広場(国際芸術交流機能)
(2)指定管理者	海外移住と文化の交流センター共同事業体 【代表者】株式会社カワサキライフコーポレーション 【構成員】一般財団法人日伯協会(以下、「日伯協会」) 【 ” ” 】特定非営利活動法人関西ブラジル人コミュニティCBK(以下、「CBK」) 【 ” ” 】特定非営利活動法人芸術と計画会議(以下、「CAP」)
(3)指定期間	平成29年4月1日から令和3年3月31日まで
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額48,311,000円 決算額………48,272,045円 (差額………38,955円は修繕費として精算戻入)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・全館の統括責任者1名を中心に、施設・設備管理と3つの機能(部門)をそれぞれ担当する4名の運営スタッフの合計5名が常駐し、センターの運営にあたった。 ・設備の保全や清掃業務は外部に委託し、法令点検や定期点検等を行った。 ・館内外の美観の維持に特に配慮し、館内清掃はもとより、正面広場の芝生整備、植栽など、来館者に好感を与えるための施設整備を積極的に行った。 ・以前よりセンター北側住民より騒音の苦情があった別館空調設備の室外機について、別館南側へ移設した。また、近隣住民の方々への配慮として、5階ホールでの音楽イベント時の音量抑制及び別館における制作活動時の騒音抑制、遮光カーテンの活用による夜間照明の漏れ防止に取り組んだ。 ・昨年度に引き続き電気・ガス等の抑制に努めた為、電力使用料は前年比で2.3%減少し、ガス使用量は前年比で17.2%減少した。
②施設の運営業務	<p>○開館日数 304日 ○開館時間 午前9時～午後10時(移住ミュージアムは午前10時～午後5時) ○平成30年度の特記事項は以下のとおり。</p> <p>■希望と未知への船出の広場(移住ミュージアム)</p> <p>(1)企画展 ・日本人ブラジル移住110周年記念 「日本と世界の食糧危機を救う ブラジルの大地と日本の技術ー日本移民がブラジルを世界一の農業大国に変えたー」(6/16～9/30:1,526人) ・日本人ブラジル移住110周年記念 「『農業の神様』と呼ばれた日本人ーブラジルの食生活を変えた日本移民ー」(10/27～12/24:1,023人)</p> <p>(2)特別展 「大原治雄写真展」(H30年2月～5/6:うち4/1～5/6まで 1,526人)</p> <p>(3)常設展 (4)移住ミュージアム企画委員会の開催(H31.3.8)</p> <p>■多文化との共生の広場(在住外国人支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日系人への生活相談 ・日系ブラジル人の子どもたちに対する日本語学習支援教室・母語教室 ・移民祭など移民の歴史を啓発する事業 ・南米諸国のお祭り(フェスタ・ジュニーナ)などの集客事業 など <p>■芸術を生かした創生の広場(国際芸術交流)</p> <p>(1)海外からのアーティストを含む様々なアーティストと市民との交流の場として、アーティストの制作プロセスを公開する「公開アトリエ事業」を実施(アトリエ12室、ドイツからのアーティストが参加)</p> <p>(2)企画展覧会(10回)を実施し、国内外のアーティストの作品を展示 ・6月「仮の風景 あっ パートⅡ」来場者約2,500人 ・12月「Hello happiness, bye-bye sadness」来場者約630人 他</p>

	③その他の業務	<p>○日伯協会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ブラジル・ポルトガル語講座の開催 ・移住ミュージアムにおける関連品目の販売 ・関連図書・資料の閲覧提供 (2019年3月末現在、図書2,659冊、資料約500点あると判明。 図書・資料一覧については分類整理を行ったうえでホームページで公開。) <p>○CBK</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ブラジルからの訪問団の受入 ・ブラジル民話の発表会 ・移民写真展の開催 など <p>○CAP</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大人から子供まで参加できるアートに関する体験講座「アート林間学校」 ・土曜クラブ ・大人美術部 など 81の自主事業 <p>○3つの団体の連携事業として実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中南米音楽会(4回) ・ブラジル移民祭 ・アート林間学校
(2)利用状況		30年度の状況
	①施設利用状況	<p>・入館者数:30年度53,286人(対前年度比△11.1%) 29年度59,978人(対前年度比△10.1%)</p> <p>・昨年度に続き、提案時の目標値(51,000人)を上回った(+4.5%)。</p> <p>・9/30～10/9の間のKOBE観光ウィークに積極的に参画した。</p> <p>・昨年に続き、三宮インフォメーションセンター・新神戸駅観光案内所・北野異人館観光案内所・北野工房・神戸海洋博物館でのリーフレット配布し、PRを依頼外部施設等へのPR活動を実施</p> <p>・貸館対象施設の稼働率(コマ数方式、年間平均、カッコ内は前年)</p> <p>[全館トータル]55.0%(56.1%) [1Fホール]53.4%(45.5%) [2F多目的室] 68.2%(99.7%) [2Fセミナールーム] 14.5%(12.1%) [3F小会議室] 46.2%(56.9%) [3F大会議室] 37.6%(50.8%) [3Fギャラリー③] 100.0%(100.0%) [4Fギャラリー①] 77.6%(66.2%) [4Fギャラリー②] 77.6%(57.5%) [5Fホール] 21.8%(16.1%)</p>
	②その他利用状況	・駐車場利用台数 30年度:3,299台(約11台/日) 29年度 3,059台(約10台/日)
(3)収支状況		30年度の状況
	①使用料または利用料金収入	<p>[貸館事業]・活動支援室 30年度480,000円 29年度480,000円 ・会議室等 30年度403,900円 29年度376,500円 [駐車場使用料] 30年度974,100円 29年度850,700円 ※センターへの入館及び移住ミュージアムの見学は無料</p>
	②指定管理者の収支状況	神戸市負担額 48,272,045円
(4)その他		30年度の状況
	①来館者に関する特記	<p>・国内で唯一現存する移住関連施設であることから、大学の研究グループ等による来館がある。</p> <p>30年度:46大学(うち関西圏外18、海外3)のべ76回 29年度:52大学(うち関西圏外17、海外8)のべ89回</p> <p>・その他、自治体関係者、高校、中学、海外からの視察 等</p>

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	・入館者数 51,000人 ・貸館稼働率 48%	・入館者数 53,286人(達成) ・貸館稼働率 55.0%(達成)
②収入目標額	・貸館事業 350,000円 ・駐車場…目標設定なし	・貸館事業 403,900円 ・駐車場 974,100円
③その他新たなサービス	特になし	

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・調査方法: 来館者にできる限り声をかけ用紙を交付し、記入を依頼。 ・調査期間: 常時 ・回収件数: 30年度1,117件(29年度1,633件) ・質問項目: 来館目的、知った方法、来館回数、展示内容の評価、館内環境、スタッフの対応に対する評価、再訪の意向、同伴者の有無など ・イベント開催時は会場で配布・回収し、回収活動ができるだけ来館者に見える形になるよう工夫。
②満足度調査の結果	<p>【施設全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館目的(重複回答あり、カッコ内は前年) 移住ミュージアム: 49(34)%、在住外国人支援: 4(3)%、国際芸術交流: 2(2)%、イベント27(18)%、貸館利用1(2)%、その他14(35)%、未記入4(6)% ・知った方法 HP7(6)%、観光案内所2(2)%、イベントチラシ11(6)%、新聞4(4)%、紹介42(20)%、通りがかり5(6)%、その他23(49)%、未記入8(7)% ・展示内容 とても良い: 45(47)%、良い: 36(32)%、普通8(12)%、あまり良くない: 0(0)%、良くない: 0(0)%、未記入: 12(9)% ・再訪の意向 ぜひ来たい: 48(36)%、来るかも: 44(54)%、来ない: 2(7)%、未記入: 6(3)%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの苦情については特に見られなかった。 ・アンケート自由意見欄では、「今まで知らなかった日本人の移民政策のことを深く知れてよかった」「案内の方の説明が非常にとても分かりやすかった」という意見が多数見られた。他には、「見学者を呼び込む方法を工夫したほうがいい」「もっと広報して来館者を増やしたらいい」などの意見があった。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・ブラジル移住110周年記念として、移住についての理解を深める様々な事業を行った。また、移住に関心を持つ学生が増えている中、高等教育における利用に対してもしっかりとアプローチし、入館者増に取り組んだ。 ・昨年度に引き続き、施設の3つの機能を活用し、施設を有機的に活用していることは評価できる。 ・入館者が減少していることもあり、教育機関等に学習の場として活用してもらうよう積極的に周知し、施設の認知度を上げることに努力してもらいたい。

平成30年度 デザイン・クリエイティブセンター神戸の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>■設置目的 デザイン、アートその他の創造的な活動を通じて社会に貢献する人材について育成や集積を行い、及びこれらの人材やその他の人々との間において交流や連携を図ることにより、市民生活の質を向上し、及び経済活動の活性化を図ること。</p> <p>■施設内容 多目的ホール(1階)、ギャラリー(1, 2階)、セミナー・ワークショップスペース(3階)、クリエイティブラボ(2, 3, 4階)</p>
(2)指定管理者	iop都市文化創造研究所・ピースリーマネジメント・神戸商工貿易センター共同事業体
(3)指定期間	平成28年4月1日～令和2年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	<p>協定締結額①98,102,000円(修繕費3,000,000円含む) ②20,000,000円 決算額①98,001,044円(修繕費2,899,044円含む) ②20,000,000円 ※①基本指定管理料(施設運営+自主企画事業) ②加算指定管理料(自主企画事業)</p>

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>■建物・設備劣化の改修等 ・外部照明器具修繕/新館トイレ排気ファン修理/誘導灯更新</p>	
②施設の運営業務	<p>■来館者数 184,345人 前年比12.4%増(307日稼働:1日平均600人) ・利用者の要望により、開館時間外の利用などに対応。</p>	
③その他の業務	<p>■主な事業 ・子どもたちとクリエイターと一緒に夢のまちをつくる体験型の創造教育プログラム「ちびっこうべ2018」を10月に開催。子どもたちはプロから学びながら約3か月かけて夢の店をつくるワークショップをはじめ、夢のまちの運営など様々なプログラムに参加。プログラム全体を通しての参加者数は13,754人。</p> <p>・社会課題に対して、市民がゼミ形式で提案・解決をはかるプログラムを継続して実施(障害者福祉編、映像編)。また、「人口減少時代の豊かな暮らしを神戸でデザインする」というテーマで公開シンポジウムを開催。</p> <p>・カフェにおいて、センター入居者や来館者に、日常的な飲食の提供を行うほか、学びや交流の場として企画事業「神戸野菜学」「キイトナイト」などを継続的に実施。</p>	
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況	<p>・クリエイティブラボ入室状況(平成30年度末時点) 貸室数:36/36室 入居稼働率:99.5%(入居面積/貸付可能面積) 前年度93.7%</p> <p>・レンタルスペース稼働率(自主事業含む)<利用時間数/開館時間数> ①多目的ホール 63.9%(前年度52.7%) ②ギャラリー 29.1%(前年度60.8%) ③セミナー・ワークショップスペース 26.4%(前年度21.6%)</p>	
②その他利用状況	<p>・カフェ(1階) 利用人数:7,706人 前年度7,412人</p>	
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料または利用料金収入	<p>■収入総額 205,984,953円 ・ラボ収入 44,254,800円 ・レンタル収入 22,413,174円 ・指定管理料 118,001,044円 ・その他 21,315,935円</p>	
②指定管理者の収支状況	<p>■収支差額 5,343,675円 前年度 8,548,653円 ・収入総額 205,984,953円 前年度 216,971,432円 ・支出総額 200,641,278円 前年度 208,422,779円</p>	
(4)その他		30年度の状況
①視察来館数・メディア掲載数	<p>・視察受入数 70件(501名) 前年度 71件(521名) うち海外 11件(57名) ・メディア掲載数 100件 前年度 100件</p>	

②その他	<p>■他都市・海外との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リバプールの創造的拠点からディレクターを招へいしトークイベントを開催。さらに、ソウル市のデザイン展「Seoul Design Cloud」において＋クリエイティブゼミから実現した津波避難情報板の展示を実施するなど、創造都市ネットワーク内の関係拡充に繋げた。 <p>■文化芸術施設・団体との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2013年の「KOBEデザインの日記念イベント」として開催した「Earth Manual Project展」の巡回展をニューヨークのパーソンズ美術大学で実現。 <p>■その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「旅する さいと」(KIITOアーティスト・イン・レジデンス)。現代美術家を招聘し約9か月間、KIITO施設内を観察しながら滞在制作を実施。
------	---

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者数 115,000人 ・カフェ来客者数 7,300人 ・ラボスペース稼働率 100.0% ・レンタル稼働率 (自主事業含む) ・多目的ホール 42.0% ・ギャラリー 26.0% ・セミナー・ワークショップスペース 40.5% 	<ul style="list-style-type: none"> 184,345人 7,706人 99.5% 63.9% 29.1% 26.4%
②収入目標額	80,021,000円(指定管理料除く)	87,983,909円 (前年度 92,849,402円)
③その他新たなサービス	企画事業延参画者数 81,130人	91,209人 (前年度 94,879人)

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・レンタルスペース利用者アンケート(38件 回収率18.8%) ・自主企画事業参加者アンケート(1,453人 回収率24.3%) ・施設利用に関するアンケート(282人 回収率9.4%)
②満足度調査の結果	<p>■レンタルスペース利用アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用された感想・評価 非常に良い71.1% まあまあ良い28.9% 普通0% あまり良くない0% 悪い0% ・その理由(複数回答あり) 建物の雰囲気50.8% 利用料金24.6% 備品の品揃え19.7% その他4.9% ・催事の頻度 毎年開催29.0% 毎月13.2% 不定期44.7% 今回のみ10.5% 無回答2.6% <p>■自主企画事業参加者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年齢 9歳以下0.7% 10代6.2% 20代18.2% 30代21.5% 40代25.0% 50代15.5% 60代以上11.5% 無回答1.4% ・性別 男性39.2% 女性49.3% 無回答11.5% ・職業 会社員35.5% 学生13.5% 自営業11.3% 公務員11.1% 無職9.4% 団体職員4.1% その他10.7% 無回答4.4% ・今までアートやデザイン関係のイベントに参加したことがあるか。 ある64.8% ない33.4% 無回答1.8% ・KIITO主催のイベントへの参加は。 初めて40.1% 2回目17.4% 3回目10.2% 4回目以上31.2% 無回答1.1% ・プログラムに満足したか。 よかった66.0% まあまあよかった26.5% どちらでもない5.4% あまりよくなかった0.4% よくなかった0.2% 無回答1.5% <p>■施設利用アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの対応 よかった68.1% まあまあよかった22.7% どちらでもない5.0% あまりよくなかった1.4% よくなかった0.7% 無回答2.1% ・施設や設備の使いやすさ よかった55.4% まあまあよかった30.1% どちらでもない6.0% あまりよくなかった3.9% よくなかった0.7% 無回答3.9%

③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	・イベント時の不法駐車を何とかしてほしい(駐車場契約者より) →イベント状況等を勘案し警備員を配置。
------------------------	---

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<p>・来館者数および収入額は昨年引き続き目標値を上回り、多目的ホールの稼働率も目標値を大きく上回った。また、ラボスペース稼働率については目標をわずかに下回りはしたがほぼ達成し、ギャラリー稼働率に関しては目標を達成した。</p> <p>・自主企画事業について、市民の感性や創造力を育む事業に継続的に取り組んでおり、目標延べ参加者数を上回るとともに、参加者満足度も高い水準であった。創造教育プログラム「ちびっこうべ」や、「+クリエイティブゼミ」をはじめとして、子どもから高齢者までの多様な市民を対象に事業展開していることは高く評価できる。</p> <p>・また、国外のネットワークを活用した創造教育に関する交流プログラム実現や、過去の「KOBEデザインの日記念イベント」を様々な団体の協力を得ながら継続発展させ、ニューヨークでの巡回展を実現させた点も国際的な情報発信という観点で評価に値する。</p> <p>・一方、スペースのレンタル・活用について、セミナー・ワークショップスペースの稼働率が目標値を割り込むなど課題も残る。</p> <p>・全体として前年度から着実に前進していると評価できる。開館から8年を迎える中で、創造的人材の育成・集積・交流という施設の設置目的に沿う形で、さらなる積極的な施設の活用や利用促進にも取り組まれない。</p>

平成30年度 神戸アートビレッジセンターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	若手芸術家の育成とまちの活性化を図る目的で設置した創造型芸術文化施設。多機能ホール、視聴覚ホール、ギャラリーを併せ持ち、演劇・美術・映像の各分野を中心に、各種事業を実施。
(2)指定管理者	公益財団法人 神戸市民文化振興財団
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額 133,500,000円 決算額 133,500,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30年度の状況																												
①施設の維持管理業務	・施設の安心安全で快適な環境を維持するため、管理運営にあたったほか、設備管理、清掃、舞台操作などを外部に委託。また、経年劣化による修繕等を適宜実施するとともに、消防設備等の法令点検、日常点検を適正、的確に実施。																												
②施設の運営業務	開館日数: 306日 休館日: 毎週火曜、年末年始(12月28日～1月4日) ・ホール、ギャラリー、スタジオ、会議室等の貸館運営業務。 ・利便性・利用率の向上に向けた取り組み(30年度に新たに取組んだもの) ○利用者向けのホール・シアター・ギャラリー「ご利用のしおり」を刷新。 ○照明テクニカル講座を実施。ホール対応スタッフのスキルアップを図った。 ○移動型サインージを設置して、催し物の案内をわかりやすく掲示を行った。																												
③その他の業務	・自主事業 30年度: 159事業 885公演 入場者24,367人 29年度: 130事業 751公演 入場者16,755人 28年度: 166事業 1,053公演 入場者38,783人 27年度: 148事業 950公演 入場者26,306人 26年度: 140事業 1,123公演 入場者24,609人 ・鑑賞型、創造・育成型、地域型事業において、演劇・ダンス、美術、映像、地域の4分野を中心として展開。																												
(2)利用状況	30年度の状況																												
①施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>30年度</th> <th>29年度</th> <th>28年度</th> <th>27年度</th> <th>26年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>入場者数</td> <td>176,283人</td> <td>162,791人</td> <td>180,450人</td> <td>176,434人</td> <td>160,221人</td> </tr> <tr> <td>利用率</td> <td>63.5%(47.4%)</td> <td>59.9%(42.3%)</td> <td>63.2%(47.8%)</td> <td>59.8%(44.0%)</td> <td>62.9%(46.0%)</td> </tr> <tr> <td>利用件数</td> <td>4,733件</td> <td>4,274件</td> <td>4,894件</td> <td>4,460件</td> <td>4,628件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※含1Fフリースペース。()内は実利用率。</p>						30年度	29年度	28年度	27年度	26年度	入場者数	176,283人	162,791人	180,450人	176,434人	160,221人	利用率	63.5%(47.4%)	59.9%(42.3%)	63.2%(47.8%)	59.8%(44.0%)	62.9%(46.0%)	利用件数	4,733件	4,274件	4,894件	4,460件	4,628件
	30年度	29年度	28年度	27年度	26年度																								
入場者数	176,283人	162,791人	180,450人	176,434人	160,221人																								
利用率	63.5%(47.4%)	59.9%(42.3%)	63.2%(47.8%)	59.8%(44.0%)	62.9%(46.0%)																								
利用件数	4,733件	4,274件	4,894件	4,460件	4,628件																								
②その他利用状況	・1room(1階情報コーナー)利用者数 30年度72,587人 29年度65,729人、28年度72,921人、27年度73,236人、26年度61,653人																												
(3)収支状況	30年度の状況																												
①使用料または利用料金収入	・利用料金収入 17,917,790円(29年度18,273,880円、28年度15,000千円、27年度14,696千円、26年度15,631千円) ※利用率、踏入率では前年度を上回ったが、ホール利用単価が落ちたため減収となった。																												
②指定管理者の収支状況	30年度 収入(指定管理料、利用料金収入等): 155,222,745円 支出(施設管理費、人件費等): 149,353,589円 収支差: 5,869,156円 ※昨年度収支(+13,629,425円)と比較して、減少(自主事業増加のため)																												
(4)その他	30年度の状況																												
①その他の取り組み	・30～40代の芸術家を対象に、新たな表現の創造と意欲的な挑戦の場として公募プログラム「ART LEAP2018」を開催。作家選出は建島哲氏。2019年2月23日～3月17日まで出展作家(彫刻家とポールダンサー)による展示およびパフォーマンスを披露。 ・舞台芸術プログラム・ディレクターとしてウォーリー木下氏が就任。KAVC全体を使った展示や上演を行う「KAVCアートジャック2018」を開催。2018年9月15日～16日。演劇・ダンス・美術・インスタレーション等クロスジャンルな試みとして注目された。 ・ショーケース公演「ダンスの天地」を実施。9月2日。「ダンスの自明性を問う」をテーマに、コンテンポラリーダンスの若手の挑戦的な作品が集まる。 ・新開地商店街をダンスで練り歩きホール公演へと誘う「新開地カブキモノ大興行」を実施。11月25日。地域活性化に寄与。																												

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	・入場者数 179,800人 ・利用率 62.3%(踏み入れ)	⇒176,283人 ※未達成 ⇒63.5% ※達成
②収入目標額	※30年度収入目標額 16,160千円	⇒17,917,790円 ※達成
③その他新たなサービス	情報誌「ART VILLAGE VOICE」の発行(季刊誌)	⇒達成(リニューアル発行)

4. 利用者の満足度調査等

30年度の状況	
①満足度調査の実施内容	<p>調査目的: 利用者・来館者の目的や提案そして施設やスタッフに対する満足度を把握することにより今後の施設の運営やサービスの提案の基礎資料とする。</p> <p>調査手法: 来館者へのアンケート用紙を配布</p> <p>調査機関: 施設単体平成31年2月9日～3月31日、事業合同平成30年6月9日～平成31年3月31日</p> <p>回答数: 1,915サンプル(H29年度1,948サンプル)</p> <p>回答者の属性:</p> <p>性別 男性32% 女性56% 無回答12%</p> <p>年代別 10代16.5% 20代8.3% 30代8.9% 40代16.2% 50代18.4% 60代31.7%</p> <p>居住区 神戸市内55% 兵庫県内19% その他14%</p> <p>神戸市内の内訳 兵庫区27% 中央区12% 北区11% 須磨区10% 垂水区10%</p>
②満足度調査の結果	<p><施設利用者評価> ※()内は前年度評価</p> <p>・利用施設 ホール20.1% シアター20.1% リハーサル室14.4% ギャラリー10.3% フリースペース8.4%</p> <p>・サービスについて5段階評価で実施</p> <p>○スタッフの対応について 良い・まあ良い82.4%(80.8%) 普通17.0%(16.6%)</p> <p>○施設や設備の使いやすさについて 良い・まあ良い76.1%(73.6%) 普通22.2%(22.1%)</p> <p>○施設の整理整頓、清潔さについて 良い・まあ良い81.0%(77.6%) 普通18.1%(19.2%)</p> <p>○総合的な満足度 良い・まあ良い84.9%(81.4%) 普通14.3%(16.2%)</p>
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>・利用者アンケート及び上部マンション住民からのご意見、苦情に対する主な対応状況は以下のとおり。</p> <p>(H30年度対応事項)</p> <p>①マンション住民からの騒音に関する苦情に対して、施設利用者の理解を求め可能な限りの騒音対策を行った。また、騒音の原因の一つとされる空冷チラーのオーバーホールを実施。</p> <p>②ホールの貴重品保管に関する相談に関して、楽屋前に貴重品金庫を設置した。</p> <p>③KAVCシネマの上映プログラムを利用者の要望に応え上映時間の調整を行った。</p>

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・まちの活性化につながるような取り組みを行っていることは評価できる。 ・若手芸術家の育成という視点では、どのような成果が出ているか見えてこない。 ・来年度、若手芸術家の育成という成果が見える資料を作って頂きたい。

平成30年度 神戸文学館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	神戸ゆかりの文学作品などの郷土文学資料を収集、保管、展示するとともに、郷土文学資料の調査研究及び文学に関する事業等を行うことにより、文学に関する市民の知識及び教養の向上を図り、豊かな地域文化の発展に資するために、平成18年度に設置された施設。
(2)指定管理者	株式会社 神戸新聞地域創造
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和4年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額 25,000,000円 決算額 25,000,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況																																	
①施設の維持管理業務	②施設の運営業務	施設の安全・安心で快適な環境を維持するため、設備管理、清掃などは外部委託し、法令点検や定期点検を実施した。																																	
		・開館日数 304日 開館時間 平日10時～18時 土・日・祝 9時～17時 ・企画展示 常設展に加え、30年度は6回実施																																	
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">H30</th> </tr> <tr> <th>実施日</th> <th>テーマ</th> <th>入館者数</th> <th>1日平均 (開催日数)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2月9日～5月13日</td> <td>装丁の美術館</td> <td>6,187人</td> <td>76人(81日)</td> </tr> <tr> <td>6月1日～9月2日</td> <td>昭和レトロ～40年代の神戸と文学</td> <td>6,513人</td> <td>81人(80日)</td> </tr> <tr> <td>9月14日～12月24日</td> <td>直筆原稿で探る 陳舜臣の神戸</td> <td>6,143人</td> <td>71人(87日)</td> </tr> <tr> <td>1月17日～1月22日</td> <td>ポエム&アートコレクション2019</td> <td>407人</td> <td>68人(6日)</td> </tr> <tr> <td>1月25日～3月3日</td> <td>限定本と復刻本</td> <td>2,161人</td> <td>64人(34日)</td> </tr> <tr> <td>3月8日～6月9日</td> <td>モダニズムの原風景～竹中郁と原田の森</td> <td>6,479人</td> <td>79人(82日)</td> </tr> </tbody> </table>				H30				実施日	テーマ	入館者数	1日平均 (開催日数)	2月9日～5月13日	装丁の美術館	6,187人	76人(81日)	6月1日～9月2日	昭和レトロ～40年代の神戸と文学	6,513人	81人(80日)	9月14日～12月24日	直筆原稿で探る 陳舜臣の神戸	6,143人	71人(87日)	1月17日～1月22日	ポエム&アートコレクション2019	407人	68人(6日)	1月25日～3月3日	限定本と復刻本	2,161人	64人(34日)	3月8日～6月9日	モダニズムの原風景～竹中郁と原田の森
H30																																			
実施日	テーマ	入館者数	1日平均 (開催日数)																																
2月9日～5月13日	装丁の美術館	6,187人	76人(81日)																																
6月1日～9月2日	昭和レトロ～40年代の神戸と文学	6,513人	81人(80日)																																
9月14日～12月24日	直筆原稿で探る 陳舜臣の神戸	6,143人	71人(87日)																																
1月17日～1月22日	ポエム&アートコレクション2019	407人	68人(6日)																																
1月25日～3月3日	限定本と復刻本	2,161人	64人(34日)																																
3月8日～6月9日	モダニズムの原風景～竹中郁と原田の森	6,479人	79人(82日)																																
③その他の事業	・文学イベント(月2回程度) 文学講座やコンサート等、神戸文学にちなんだ様々なイベントを、自主事業として実施 30年度 実施回数24回 参加者1,190人 平均50人/回 (29年度 実施回数25回 参加者881人 平均35人/回) ・神戸の本棚コーナー 神戸を中心に活動している作家の文学作品などの閲覧が可能 ・資料の収集・寄贈・購入などにより新たに440点を収集。(累計 13,404点)																																		
(2)利用状況		30年度の状況																																	
①施設利用状況	※()内は昨年度実績 ・利用者数 30年度 21,922人(目標 20,000人) 参考)29年度 20,680人、28年度 22,907人、27年度24,260人 26年度 22,589人) ・【常設の来館者アンケート】 男女比約6:5(約3:2) 神戸市内からの来館約46%(約49%)、50歳代以上約68%(約66%) 初めての来館約62%(約63%) ・【企画展、特別展示の来館者アンケート】 ○「装丁の美術館」 男女比約2:3 神戸市内からの来館53% 50歳代以上約67% 初めての来館約57% ○「昭和レトロ～40年代の神戸と文学」 男女比は約3:2 神戸市内からの来館約49% 50歳代以上約60% 初めての来館約52% ○「陳舜臣の神戸」 男女比は約3:2 神戸市内からの来館約56% 50歳代以上約68% 初めての来館約43% ・【土曜サロンアンケート】 男女比は約5:6(約2:3) 神戸市内からの来館約74%(約79%)、50歳代以上約91%(約90%) 初参加が約27%(約21%)																																		
	②その他利用状況	自主事業に関して ・30年度 実施回数24回 参加者1,190人 平均50人/回 ・29年度 実施回数25回 参加者881人 平均35人/回 ・28年度 実施回数25回 参加者1,184人 平均47人/回 ・27年度 実施回数24回 参加者1,157人 平均48人/回																																	

(3)収支状況		30年度の状況
①使用料または利用料金収入	無料で入館できる施設。	
②指定管理者の収支状況	収入:25,277千円 支出20,383千円 収支4,894千円	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	来館者数 20,000人	来館者数 21,922人 ※達成
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	・自主事業「土曜サロン」の充実。文学講座、コンサート、アウトドアの3本柱とし、毎月2回以上、原則土曜日に開催。	・毎月2回実施。30年度は実施回数24回。 ※達成

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
①満足度調査の実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者アンケート 常設アンケート(30年4月～31年3月) 回答数311 ・企画展・特別展示アンケート 企画展「装丁の美術館」(30年2月9日～5月13日)回答数99 企画展「昭和レトロ～40年代の神戸と文学」(30年6月1日～9月2日)回答数59 企画展「直筆原稿で探る 陳舜臣の神戸」(30年9月14日～12月24日)回答数51 ・土曜サロンアンケート(30年4月～31年3月) 回答数552 	
②満足度調査の結果	<p>※()内は昨年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者アンケート(常設) 蔵書について 大変満足・満足77.7%(78.6%) 普通21.9%(18.8%) 展示について 大変満足・満足87.8%(87.3%) 普通10.5%(10.7%) 清掃について 大変満足・満足91.5%(96.6%) 普通8.5%(3.4%) 職員の対応 大変満足・満足76.0%(62.9%) 普通23.6%(34.9%) ※上記アンケート結果は「有効回答数」に対する割合。 ※項目により差はあるが、総数として「大いに不満・不満」は全体の2%未満。 ・来館者アンケート(企画展「装丁の美術館」) 大変満足・満足85.7% 普通13.3% 不満・大いに不満1.0% ・来館者アンケート(企画展「昭和レトロ～40年代の神戸と文学」) 大変満足・満足84.7% 普通11.9% 不満・大いに不満3.4% ・来館者アンケート(企画展「直筆原稿で探る 陳舜臣の神戸」) 大変満足・満足88.0% 普通12.0% 不満・大いに不満0% ・土曜サロンアンケート 大変満足・満足94.7% 普通4.3% 不満・大いに不満0.9% ※上記アンケート結果は「有効回答数」に対する割合。 	
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・講演内容、コンサートの演奏技量についてマイナス評価もあったが、ごくわずかだった。ほとんどの人はプラス評価していた。ただ、イベント内容が想像したものと違ったという声もあったので、今まで以上に分かりやすい告知を心がける。 ・企画展示に関して、「もう少しボリュームがほしい」という声もあった。限られた展示スペースなので、見せ方を工夫する。 	

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	●AAA ○AA ○A ○B ○C
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が増えている。 ・自主事業に力を入れており、運営が難しい施設であるが、上手く運営されている。

平成30年度 神戸市生涯学習支援センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	「市民の生涯学習に係る活動を支援し、もって生涯学習の振興に寄与すること」を目的に設置し、貸会議室、体育館、運動場、展示スペースなど施設の提供と全市民的な生涯学習活動の拠点として、生涯学習情報の提供、学習活動の支援、市民講師の育成、講座・講演など学習機会の提供、学習・発表の場の提供を実施。
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市スポーツ教育協会 (令和元年7月1日より「公益財団法人神戸市スポーツ協会」に名称変更)
(3)指定期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日まで
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 112,866,000円 決算額 112,866,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務	施設の安心・安全で快適な環境を維持するため、施設及び設備の保守管理業務、警備・清掃・修繕業務等を実施	
②施設の運営業務	開館日数 356日 (年中無休:年末年始の8日間と台風被害による臨時休館1日を除く) 開館時間 月～土曜日9時～21時 日曜日・祝日9時～17時	
③施設の使用許可に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> 貸会議室等の受付 月初の抽選会、電話受付、使用料徴収 図書室の開室、図書の貸出 展示スペース、運動場の利用調整 	
④生涯学習支援業務	<ul style="list-style-type: none"> 市民講師登録制度の運営(市民講師派遣件数3,194人:前年比102.5%) 市民講師による一日体験・パソコン体験教室、子育て支援講座の開催 現代的課題講演会等の開催 市内12大学連携による「こうべ生涯学習カレッジ」の開催(定員100人、2コース、各6回、受講生175人) 老眼大学の開催(年間24講座、48回、受講生3,996人、延べ61,674人受講) 生涯学習情報誌「ミニまなびすと神戸」発行、毎月5,000枚 生涯学習プラザの運営(相談機能・情報提供機能) 生涯学習ネットワークの推進(自主学習グループの登録・育成) 高齢者学習支援センターの運営支援 生涯学習フェスティバルの開催(9月3日～10月25日、延べ14,000人参加) 人材の育成・活用の充実(市民講師の資質向上・コミュニティーの結成) 学習成果の評価(生涯学習パスポートマナビィ単位認定制度の運用) 	
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> 利用者数 406,266人(対前年比102.5%) 貸室利用件数 10,470件(対前年比100.4%) 貸室実利用率 56.8%(対前年比101.6%) 	
②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> 学習相談件数 4,625件(対前年比156.4%) 市民講師登録人数 489人(対前年比97.4%) 市民講師派遣件数 3,194件(対前年比102.5%) 	
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料または利用料金収入	使用料収入 16,756,140円(対前年比101.1%)	
②指定管理者の収支状況	<ul style="list-style-type: none"> 収入額112,866,000円 支出額111,780,000円 収支差額1,086,000円(29年度 5,331,000円) 	
(4)その他		30年度の状況
①NPO法人との協働運営	生涯学習プラザにNPO職員(特定非営利活動法人こうべ生涯学習支援ネット)を配置し、「パソコン体験教室」「図書室」「市民講師の1日体験教室」等の運営を協働で行った。	
②各種団体との調整	<ul style="list-style-type: none"> 北棟及び西棟の各種入居団体からの共益費(光熱水費、修繕費に充当)の徴収し、支払い及び施設整備・維持管理を行った。 各種地元団体との協議に基づき、旧吾妻小学校学校施設開放運営委員会事業の一部を地域活性化事業として引き続き実施した。 トライやるウィーク(11月5日～9日、4名)、インターンシップ(4大学6名) 	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
	①利用者数または利用率	・利用者数 400,000人 ・学習相談件数 3,100件 ・市民講師派遣件数 3,100件 ・市民講師活用人数56,000人 ・貸室実利用率 60.0%	406,266人(達成率101.6%) 4,625件(達成率149.2%) 3,194件(達成率103.0%) 58,027人(達成率103.6%) 56.8%(達成率94.7%)
	②収入目標額	・貸会議室等使用料 17,000,000円	16,756,140円(達成率98.6%)
	③その他新たなサービス	・Wi-Fiルータの設置	設置済み

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
	①満足度調査の実施内容	<p>【1】センター(貸室等)利用者アンケート 期間: H30.12.18~H31.1.21 配布数: 1,200枚、回収数 995枚 回収率 82.9% 主な質問項目: 施設の清潔感、スタッフの対応、全体的な満足度</p> <p>【2】老眼大学受講者アンケート 期間: H31.2.1~3月初旬 回収数: 1,199件 主な質問項目: 年間全講座の満足度</p> <p>【3】その他(センター内常設「メッセージボックス」) 利用者の意見、感想、要望等を随時受付し、対応策を記載したカードを掲示</p>
	②満足度調査の結果	<p>【1】センター(貸室等)利用者アンケート ・施設の清潔感: 満足 31.4% まあ満足 59.5% やや不満 8.1% 不満 1.0% ・スタッフの対応: 満足 44.1% まあ満足 50.2% やや不満 4.7% 不満 1.0% ・全体的な満足度: 満足 35.1% まあ満足 60.4% やや不満 4.5% 不満 0.0%</p> <p>【2】老眼大学受講者アンケート ・講座の満足度: 満足 25.9% まあ満足 59.9% やや不満 7.3% 不満 0.7% 無回答 6.2%</p>
	③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>備え付けのメッセージボックスで受けた苦情・意見 ・自転車置き場が広くなり使いやすくなったが、夜は暗いので照明が欲しい。 →センサーライトを設置し、試行中。 ・受付時の職員の対応が悪い、愛想がない。 →「私たちのコミスタ運動」を展開し、職員から笑顔で積極的な挨拶をと声かけを励行し、来館者からの挨拶も増えてきた。</p>

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・達成状況については、おおむね達成しており、評価できる。 ・利用者アンケートが利用者の0.25%ほどしかいないため、もっと数を増やして、利用者の声を施設管理に生かしていくべき。

平成30年度 王子スポーツセンターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>【設置目的】 国際的・全国的なスポーツ大会開催会場。全市的なスポーツ大会の開催会場。他の地区体育館と同様に、灘区及び近隣区の市民が日常的に気軽に健康づくりやスポーツ活動ができる施設。</p> <p>【施設内容】</p> <p>○体育館 ・所在地: 灘区青谷町1丁目1-1 ・竣工時期: 昭和53年10月10日 ・施設内容 主体育室(競技場) 1,607㎡、身体障害者体育館 522㎡、剣道場 607㎡、柔道場 528㎡(224畳)、トレーニング室 164㎡、会議室 61㎡</p> <p>○スタジアム(陸上競技場) ・所在地: 灘区王子町2丁目1 ・竣工時期: 昭和31年10月10日 ・施設内容 トラック1周400m・8コース(全天候型)、フィールド 6,528㎡(人工芝) 管理棟 1,061㎡ 収容人数 メインスタンド約2,500人、バックスタンド約500人</p> <p>○プール ・所在地: 灘区王子町3丁目1-1 ・竣工時期: 昭和60年 ・施設内容: 競泳用50m9コース、競泳用25m6コース、幼児用変形800㎡</p>
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市スポーツ教育協会・株式会社加藤商会・アシックスジャパン株式会社共同企画
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)H30市支出額(単位: 円)	協定締結額 156,948,400円 決算額 156,948,400円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日、監視巡回、専門業者による体育器具及びトレーニング機器の整備定期点検の実施し、計画的な施設の修繕 ・周辺の草刈、ペンキ塗り・通路の砂利敷き詰め等を職員で実施。 ・ウォータークーラー・製氷機を設置するとともに、大型扇風機・温湿度計を利用し、熱中症対策 ・地域住民との協働による花壇の整備、毎日清掃の実施。適宜、剪定業者による公園内の樹木の剪定等を実施する等、クリーンで快適な施設の実現 ・ごみの持ち帰りの啓発、こうべ環境フォーラムの「KEMSステップ1」を認証登録など環境負荷の軽減
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ専門技術に卓越した職員の配置 ・無休営業(年末年始と月1回の施設整備日を除く)を引き続き実施し、テニスコートの夏期夕方の営業時間を2時間延長。プールの営業日を9月の第1日曜日(9/2)まで延長。 ・大会主催者と体育館スタッフの協働による運動器具の設置・撤去。 ・地域住民との協働により、花壇「おうじえらぶ花壇」を設置。 ・公正な抽選と公金の適切な管理 ・王子プールについては、健康管理と良好な水質保全のため、1時間に10分間の休憩時間を設けた。危険行為や禁止事項は掲示。徹底した声かけを随時行い、1時間に1回は場内放送で注意喚起を行った。全ての監視員に笛やトランシーバーを携帯させ、万全な監視体制を整えた。無理のない監視体制により事故防止に努めるとともに、混雑が予想される休日には、監視員を増員した。 ・イベント情報、教室の募集等の情報の発信 ・防災指令発令時に待機し、避難所等の開設に備えた。

	③その他の業務	ア. スポーツ教室(自主事業) イ. 地域スポーツクラブの育成・支援 ウ. 利便施設の有効活用 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		30年度の状況										
	①施設利用状況	【30年度】 利用者数 404,785人(対前年度比96.7%) 主競技場・身障体育館利用率 95.4%、利用件数 12,992件(同99.3%)、 トレーニング室利用者 23,237人(同99.3%) 【29年度】 利用者数 418,474人(対前年度比102.4%) 主競技場・身障体育館利用率93.95%、利用件数 13,078件(同98.6%)、 トレーニング室利用者 23,401人(同108.7%)										
	②その他利用状況	ア. スポーツ教室実施状況(自主事業) 卓球・バドミントン・公式テニス・ヨガ・剣道・気功・水泳など 23教室 合計定員3,799人 受講者3,229人、充足率85.0% イ. 地域スポーツクラブの育成・支援 (1)地域スポーツクラブの運営支援 ①区連絡協議会の運営支援・区役所等との連携 全市会、区連絡協議会、地域スポーツクラブ支援会議、 全市連絡協議会への参加 ②主催事業の開催支援 イベント21回 スポーツ指導出張サービス4回 スポーツ器具の貸出4回 ③育成事業 スポーツ安全講習会の開催 3回(参加者33人) (2)地域スポーツクラブ間の交流支援 ①スタジアムや体育館を利用した交流試合の開催 4回 ②全市交流大会等の企画・調整 10回 ウ. 利便施設の有効活用 <table border="1" data-bbox="647 1037 1434 1238"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">喫茶及び軽食堂</td> <td>・談話室として利用。</td> </tr> <tr> <td>・飲み物とパン等の自動販売機を設置(H28.12月～)</td> </tr> <tr> <td>・予約図書受取コーナーの開設(H29.1月～)</td> </tr> <tr> <td>自動販売機</td> <td>体育館・スタジアム等に全21台を設置。</td> </tr> <tr> <td>チームロッカー</td> <td>体育館に24台、テニスコート6台、トレ室36台設置</td> </tr> </tbody> </table> エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業 ①ランニング・ウォーキングの拠点づくり ・登山教室 8回(参加者110人)ランニング講座1回(参加者159人) ・六甲シティマラソンへ救護要員として職員派遣 ②市民が施設に親しみ健康づくりに取り組むための仕組みづくり ・トレーニング室における初心者講習会を開催 135回178名 ・InBody測定会や体力測定会等の実施。8回(参加者511人) ・食育・地産地消の大切さをPRし、地域交流の場として「野菜市」を開催。 ・ロビーサインージでの利用状況やお知らせ表示 ③地域イベントへの参画による健康づくり支援 ・出張体力測定、小学校でのCPR&AED講習、区間交流大会の開催 (灘・中央区 ミニバスケット)等	項目	内容	喫茶及び軽食堂	・談話室として利用。	・飲み物とパン等の自動販売機を設置(H28.12月～)	・予約図書受取コーナーの開設(H29.1月～)	自動販売機	体育館・スタジアム等に全21台を設置。	チームロッカー	体育館に24台、テニスコート6台、トレ室36台設置
項目	内容											
喫茶及び軽食堂	・談話室として利用。											
	・飲み物とパン等の自動販売機を設置(H28.12月～)											
	・予約図書受取コーナーの開設(H29.1月～)											
自動販売機	体育館・スタジアム等に全21台を設置。											
チームロッカー	体育館に24台、テニスコート6台、トレ室36台設置											
(3)収支状況		30年度の状況										
	①使用料または利用料金収入	使用料 30年度 64,234,346円(対前年度比 94.8%) 29年度 67,736,823円(対前年度比 98.5%)										
	②指定管理者の収支状況	30年度 収入156,947,000円(対前年度比97.7%) 支出152,924,000円(対前年度比93.0%) 29年度 収入160,534,559円(対前年度比102.8%) 支出164,417,000円(対前年度比106.3%)										

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	(平成30年度目標) ①施設全体の利用者数400,000人以上 (大会観覧者を含む) ②体育館 利用者数130,000人、利用率95% ③スタジアム 利用者数80,000千人、利用率66% ④テニスコート 利用者数34,000人、利用率72% ⑤プール 利用者数37,000人 ⑥トレーニング室の利用者数 23,000人以上	①利用者数404,785人(達成) (大会観覧者を含む) ②体育館 利用者数127,408人(未達成)、利用率95.4%(達成) ③スタジアム 利用者数76,186人(未達成)、利用率64.3%(未達成) ④テニスコート 利用者数32,037人(未達成) 利用率65.4%(未達成) ⑤プール 利用者数34,647人(未達成) ⑥トレーニング室の利用者数23,237人(達成)
②収入目標額	(平成30年度目標) ①67,000千円	①64,234千円(未達成)
③その他新たなサービス	(平成30年度目標) ①お客様満足度で「満足」、「まあ満足」が82%以上 ②地域への出張指導・イベント開催・地域貢献 年間15回以上 参加人数2,500人以上	①満足度調査での「満足」、「まあ満足」の割合 →体育館 92.1%(達成) プール 77.1%(未達成) ②地域への出張指導やイベントへの参画 →年間28回(達成)、 対象者6,145人(達成)

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況																
①満足度調査の実施内容	<p>【全体】 調査方法: 入館者にアンケート用紙を配布、回収 調査期間: 平成31年1月16日～31日、平成31年3月10日～24日 配布数: 650枚 回収数: 399枚 回収率: 61.3% 質問項目: 館内の清潔感、スタッフ、職員の対応、全体の満足度等</p> <p>【プール単独】 調査方法: 入場者にアンケート用紙を配布、回収 調査期間: 平成30年8月14日～9月1日 配布数: 1600枚 回収数: 556枚 回収率: 34.8% 質問項目: プール内のトイレ・個室・シャワー、スタッフの対応、全体の満足度等</p>																
②満足度調査の結果	<p>王子SC全体(アンケート2回平均)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>館内の清潔感</td> <td>88.4%</td> </tr> <tr> <td>スタッフ、職員の対応</td> <td>96.0%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>92.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>プール</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>プール内のトイレ・更衣室・シャワー</td> <td>61.2%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>67.8%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>77.1%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	満足+まあ満足	館内の清潔感	88.4%	スタッフ、職員の対応	96.0%	全体的満足度	92.1%	区分	満足+まあ満足	プール内のトイレ・更衣室・シャワー	61.2%	スタッフの対応	67.8%	全体的満足度	77.1%
区分	満足+まあ満足																
館内の清潔感	88.4%																
スタッフ、職員の対応	96.0%																
全体的満足度	92.1%																
区分	満足+まあ満足																
プール内のトイレ・更衣室・シャワー	61.2%																
スタッフの対応	67.8%																
全体的満足度	77.1%																

<p>③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・スタジアム放送がうるさい⇒主催者に音量調整を依頼 ・ダッグアウト内に雨水が溢れている⇒排水ポンプでくみ出す。業者による洗管作業実施 ・スタジアム走路がぶよぶよしている部分があり足を取られ危険である⇒膨れ部分を6/2補修 ・早朝から南北駐車場とも満車で使えない⇒団体に使用制限を申し入れ、例会時の対応を協議 ・公園内の中原橋周辺に落ち葉が溜まっている⇒職員で清掃 ・大量のゴミ等の不法投棄⇒職員で清掃。警察に通報。張り紙にて警告メッセージを設置
-------------------------------	---

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
<p>所 見</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数も利用率も十分高いが、利用者アンケートの数が少ない点は改善を求める。 ・使用料収入が2年連続で減少している背景としては、他都市の大型複合施設への利用者流出が考えられる。

平成30年度 地区体育館(東灘・須磨・垂水・西体育館)の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	【設置目的】 市民が日常的に気軽に健康づくりやスポーツ活動ができる施設 【施設内容】 東灘体育館: 競技場、体育室、トレーニング室、更衣室、シャワー室、喫茶室等 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、第1体育室、第2体育室、更衣室、シャワー室等 西体育館: 競技場、体育室、トレーニング室、会議室、更衣室、シャワー室等
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市スポーツ教育協会・公益財団法人神戸YMCA・アシックスジャパン株式会社共同企画
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 164,443,880円 決算額 164,443,880円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況			
①施設の維持管理業務		①安全・安心な施設維持管理 毎日の館内巡回、使用前後の器具の点検、施設の不具合の早期発見と計画的な修繕や「市有施設の安全点検マニュアル」に基づき点検を行うとともに、類似施設の事故情報の収集に努め適宜点検を実施した。 ②利用者ニーズに配慮した改修及びクリーンで快適な施設 清潔で快適な体育館にするため、専門の清掃業者を入れ、日々の清掃を行った。その他、利用者ニーズを取り入れた設備改修を行った。 東灘、垂水: トイレ手洗器を自動センサー化 須磨: トイレ・シャワー室等を利便性に配慮したものにリニューアル			
②施設の運営業務		① 指定管理者としての経験と実績を生かした運営 ② 効率的な運営による多くの利用者の受入れ ③ 利用者の協働と参画による体育館の運営 ④ 熱中症対策やスポーツ障害予防等、スポーツ安全講習会の開催 ⑤ 「KEMSステップ1」の認証継続等、エコ活動への取り組み ⑥ 市民救命士を配置し、まちかど救急ステーションとして救助体制を確保 ⑦ HPで利用日程表、チーム登録用紙をダウンロード等ICT活用 ⑧ 事務所内に入金機を設置し、公金の管理体制を強化 ⑨ 避難所の開設及び運営への協力			
③その他の業務		① スポーツ教室(自主事業)の開催 ② 地域スポーツクラブの育成・支援 ③ 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業の開催			
(2)利用状況		30年度の状況			
①施設利用状況		利用者数(前年度比%)	利用件数(同%)	利用率(同%)	トイレ室利用者数(同%)
	東灘	81,419人(109.2%)	4,801件(122.1%)	97.3%(98.9%)	9,839人(99.9%)
	須磨	68,150人(100.1%)	5,037件(104.3%)	95.1%(99.8%)	—
	垂水	101,158人(102.2%)	6,630件(101.3%)	95.0%(99.8%)	—
	西	113,603人(98.8%)	7,362件(99.3%)	96.4%(98.9%)	12,088人(99.3%)
		※観客数含む			

②その他利用状況	・スポーツ教室実施状況 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>教室数</th> <th>利用者数</th> <th>充足率</th> <th>教室内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>東灘</td> <td>19教室</td> <td>1,136人</td> <td>97.0%</td> <td>卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、トレーニング等</td> </tr> <tr> <td>須磨</td> <td>18教室</td> <td>1,096人</td> <td>93.8%</td> <td>卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、トランポリン、ヨガ等</td> </tr> <tr> <td>垂水</td> <td>17教室</td> <td>1,555人</td> <td>96.7%</td> <td>卓球、バド、太極拳、体操、ヨガ、チアダンス等</td> </tr> <tr> <td>西</td> <td>40教室</td> <td>2,193人</td> <td>85.9%</td> <td>卓球、バド、バスケ、エアロビ、ダンス、体操、太極拳、ズンバ、囲碁、書道等</td> </tr> </tbody> </table>					教室数	利用者数	充足率	教室内容	東灘	19教室	1,136人	97.0%	卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、トレーニング等	須磨	18教室	1,096人	93.8%	卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、トランポリン、ヨガ等	垂水	17教室	1,555人	96.7%	卓球、バド、太極拳、体操、ヨガ、チアダンス等	西	40教室	2,193人	85.9%	卓球、バド、バスケ、エアロビ、ダンス、体操、太極拳、ズンバ、囲碁、書道等
		教室数	利用者数	充足率	教室内容																								
東灘	19教室	1,136人	97.0%	卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、トレーニング等																									
須磨	18教室	1,096人	93.8%	卓球、バド、バスケ、体操、ダンス、トランポリン、ヨガ等																									
垂水	17教室	1,555人	96.7%	卓球、バド、太極拳、体操、ヨガ、チアダンス等																									
西	40教室	2,193人	85.9%	卓球、バド、バスケ、エアロビ、ダンス、体操、太極拳、ズンバ、囲碁、書道等																									
・地域スポーツクラブの育成・支援 ①区連絡協議会の運営支援・区役所等との連携 ②主催事業(スポーツフェスティバル、活動発表会、交流大会)への支援 スポーツ指導の出張サービス ③育成事業(スポーツ安全講習会の開催 地域スポーツクラブ区内版機関紙の発行、地域スポーツクラブの交流支援) ・市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業の開催 市や区役所、地域団体と連携した健康づくり、区主催イベントへの協力・参画 市民の健康サポートのための多彩な取組み 地域イベントへの参画による健康づくり支援など																													
(3)収支状況		30年度の状況																											
①使用料または利用料金収入 (対前年度比)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>東灘</th> <th>須磨</th> <th>垂水</th> <th>西</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>9,241,741円(109.7%)</td> <td>5,717,924円(101%)</td> <td>6,497,790円(97.3%)</td> <td>12,609,810円(100.8%)</td> </tr> </tbody> </table>					東灘	須磨	垂水	西		9,241,741円(109.7%)	5,717,924円(101%)	6,497,790円(97.3%)	12,609,810円(100.8%)															
		東灘	須磨	垂水	西																								
	9,241,741円(109.7%)	5,717,924円(101%)	6,497,790円(97.3%)	12,609,810円(100.8%)																									
②指定管理者の収支状況(対前年度比)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>東灘</th> <th>須磨</th> <th>垂水</th> <th>西</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>42,259千円(100.7%)</td> <td>40,984千円(104.2%)</td> <td>38,061千円(97.4%)</td> <td>43,137千円(105.1%)</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>43,943千円(100.8%)</td> <td>41,938千円(104.3%)</td> <td>38,878千円(92.5%)</td> <td>45,222千円(100.6%)</td> </tr> </tbody> </table>					東灘	須磨	垂水	西	収入	42,259千円(100.7%)	40,984千円(104.2%)	38,061千円(97.4%)	43,137千円(105.1%)	支出	43,943千円(100.8%)	41,938千円(104.3%)	38,878千円(92.5%)	45,222千円(100.6%)										
		東灘	須磨	垂水	西																								
収入	42,259千円(100.7%)	40,984千円(104.2%)	38,061千円(97.4%)	43,137千円(105.1%)																									
支出	43,943千円(100.8%)	41,938千円(104.3%)	38,878千円(92.5%)	45,222千円(100.6%)																									

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値、達成状況など)					
①利用者数または利用率 ②収入目標額	東灘	利用率 (競技場+体育室)	利用率 (会議室)	利用者数 (地域貢献人数目標数除く)	利用料収入	トレ室利用者数	
		目標	97.0%	-	81,800人	9,300,000円	8,500人
	達成状況	97.3%(達成)	-	81,419人(未達成)	9,241,741円(未達成)	9,839人(達成)	
	須磨	目標	95.0%	-	61,800人	5,800,000円	-
		達成状況	95.1%(達成)	-	68,150人(達成)	5,717,924円(未達成)	-
	垂水	目標	95.5%	-	90,800人	6,600,000円	-
		達成状況	95%(未達成)	-	101,158人(達成)	6,497,790円(未達成)	-
	西	目標	96.5%	30.0%	128,800人	12,000,000円	12,000人
達成状況		96.4%(未達成)	35.9%(達成)	113,603人(未達成)	12,609,810円(達成)	12,088人(達成)	
③その他新たなサービス	地域貢献参画目標 各館共通 年間12回、1,200人				実績	回数	参加人数
					東灘	16	3,352
					須磨	16	3,531
					垂水	29	6,263
	西	17	3,012				

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況		
①満足度調査の実施内容	調査方法: 入館者にアンケート用紙を配布 調査期間: 各館年2回実施(①9月~10月、②3月) アンケート内容: 館内清潔度、スタッフ対応、全体的な満足度、その他利用者データなど			
	アンケート配布数・回収数・回収率%			
			配布数	回収数
東灘	①	763	539	70.6
	②	830	513	61.8
須磨	①	650	464	71.4
	②	700	408	58.3
垂水	①	530	373	70.4
	②	750	516	68.8
西	①	1030	614	59.6
	②	500	422	84.4
全体	①	2973	1990	66.9
	②	2780	1859	66.9
②満足度調査の結果	各館満足度調査(満足+まあ満足、2回平均、%)			
		館内清潔度	スタッフ対応	全体的な満足度
	東灘	94.1	96.6	94.5
	須磨	93.3	97.9	96.7
	垂水	92.1	98.2	96.2
	西	92.3	98.9	96.7
全体	93.0	97.9	96.0	
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	・須磨体育館の電話対応について、市民からのクレームが入る。最終的に協会本部による謝罪を行った。市からの指導、各館への再発防止の周知を行った。			

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	OAAA ●AA OA OB OC
所見	・利用率が高く満足度も高い。 ・当初の目標が高く、それらを達成していることから、満足度等の数値をこれ以上改善するのは難しいように思う。

平成30年度 中央体育館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>【設置目的】 国際的・全国的、全市的なスポーツ大会開催会場。他の地区体育館同様に、中央区および近隣区の市民が日常的に気軽に健康づくりやスポーツ活動ができる施設。</p> <p>【施設内容】 ・所在地:中央区楠町4-1-1 ・竣工時期:昭和40年10月 ・施設内容:競技場 1,702㎡、観覧席 1,863席、第1体育室 540㎡、第2体育室 350㎡、会議室 3室、トレーニングルーム 209㎡、シャワー室等</p>
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市スポーツ教育協会・アシックスジャパン株式会社共同企画
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 110,804,600円 決算額 110,804,600円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> ・定期点検・法定点検の実施、計画的な修繕に基づいた安全・安心な管理運営 ・専門業者の清掃クリーンで快適な施設 ・ごみの持ち帰りの呼びかけ等、環境負荷の軽減
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者としての経験と実績を生かした運営 「スポーツ安全講習会」・「市民スポーツセミナー」等を開催 ・無休営業(年末年始、施設整備日除く)・営業時間延長の継続実施 ・ウォータークーラー・製氷機の設置、ポスター掲示や扇風機の貸し出し等熱中症の予防 ・公正な抽選と公金の適切な管理 ・職員全員が市民救命士の資格を取得し、まちかど救急ステーションとしての救急体制確保、市民救命士資格認定期間として講習会の実施 ・イベント情報、教室の募集等の情報の発信 ・防災指令発令時に待機し、避難所等の開設に備えた。
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ教室の開催(自主事業) ・トレーニングルームの運営 ・地域スポーツクラブの育成・支援 ・市民のスポーツ振興や健康づくり支援事
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況		<p>【30年度】利用者数(観覧者を含む) 160,899人 4～7月 107,381人(対前年度比102.5%) 利用件数 1,909件 4～7月 1,586件(同95.2%) 利用率 99.2%(全期間)</p> <p>【29年度】利用者数(観覧者を含む) 293,890人(対前年度比88.6%) 4～7月 104,809人 利用件数 4747件(同97.1%) 4～7月 1,666件 利用率 98.4%(全期間)</p>

	②その他利用状況	<p>ア. スポーツ教室の開催(自主事業) 卓球・バドミントン・太極拳・体操・ミニバスフラダンス・硬式テニス等定期22教室 ベビーマッサージ&産後ヨガ、かけっこ教室、ヨガ短期3教室 合計778人(1組も1人として計算) 充足率100.8%</p> <p>イ. トレーニングルームの運営 区分 30年度 29年度 前年度比 利用人数 53,910人 49,452人 109% 講習会 236回 337回 70%(利用者抑制のため、11月~1月の講習会を停止) 講習会参加人数 556人 735人 76%(利用者抑制のため、11月~1月の講習会を停止)</p> <p>ウ. 地域スポーツクラブの育成・支援 ①地域スポーツクラブの運営支援 ・全県事業、全市・区連絡協議会の運営支援、主催事業の開催支援等 ・スポーツ指導の出張サービス、・スポーツ講師の紹介、用具レンタル、各種講習会の開催 ②地域スポーツクラブ間の交流試合の開催</p> <p>エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業 ①ランニングクリニックやウォーキングイベントを通じたランニング・ウォーキングの拠点づくり ②IN-BODY測定会の開催等、スポーツ医科学の普及啓発事業による健康増進 ③地域イベントへの参画による健康づくり支援</p>
(3)収支状況		30年度の状況
	①使用料または利用料金収入	<p>使用料 30年度 15,473,860円(対前年度比46.5%) 29年度 33,255,827円(対前年度比89.6%)</p>
	②指定管理者の収支状況	<p>30年度 収入110,805千円(対前年度比82.8%) 支出98,606千円(対前年度比84.8%) 29年度 収入133,859千円(対前年度比100.4%) 支出116,278千円(対前年度比104.3%)</p>

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	<p>(平成30年度最終目標) ①利用率 98.0%以上 ②観覧者を含む利用者数 330,000人以上 (参考)4ヶ月(4~7月) 110,000人 ③トレーニングルーム利用者数 48,000人以上</p>	<p>①利用率 99.2%(達成) ②観覧者を含む利用者数 160,899人 (参考)4ヶ月(4~7月) 107,381人 ③トレーニングルーム利用者数 53,920人(達成)</p>
②収入目標額	使用料収入 3,500万円以上	使用料収入 1,547万円
③その他新たなサービス	<p>(平成30年度最終目標) ①お客様満足度で「満足」、「まあ満足」が82%以上 ②地域への出張指導・イベント開催・地域貢献 年間20回以上 参加人数3,000人以上</p>	<p>①満足度調査での「満足」、「まあ満足」の割合は92.7%(達成) ②地域イベントへの参画による健康づくり支援等 22回(達成) 参加人数4,240人(達成)</p>

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況										
	①満足度調査の実施内容	調査方法: 入館者にアンケート用紙を配布、回収 調査期間: 平成30年10月15日～21日、平成31年3月26日～31日 配布数: 252枚 回収数: 247枚 回収率: 98% 質問項目: 館内の清潔感、スタッフの対応、全体の満足度等										
	②満足度調査の結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">中央体育館全体(2回平均)</th> </tr> <tr> <th>区分</th> <th>満足+まあ満足</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>館内の清潔度</td> <td>86.5%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>95.4%</td> </tr> <tr> <td>全体的満足度</td> <td>92.7%</td> </tr> </tbody> </table>	中央体育館全体(2回平均)		区分	満足+まあ満足	館内の清潔度	86.5%	スタッフの対応	95.4%	全体的満足度	92.7%
中央体育館全体(2回平均)												
区分	満足+まあ満足											
館内の清潔度	86.5%											
スタッフの対応	95.4%											
全体的満足度	92.7%											
	③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	複数チームを登録し、予約を行うことで利用独占している団体がいるという苦情を受け、登録要件を改定し、公平公正な予約抽選に努めた。										

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・ 前はメインの利用者数が減り、A評価だったが、今回は利用者も増え、数値が改善している。 ・ 利用者アンケートの数が少ないため、是非改善をお願いしたい。

平成30年度 ポートアイランドスポーツセンターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>【設置目的】 全国級の水泳及びスケート競技の大会を開催し、競技者の技術力向上に資するとともに、一般利用と各種教室を通じて水泳やアイススケートの普及振興を推進する。</p> <p>【施設内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 50m競泳プール8コース・飛込プール(冬季はスケート場として利用) 25m温水プール5コース(通年営業)(幼児用プール併設) 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)指定管理者	公益財団法人神戸市スポーツ教育協会・株式会社加藤商会・アシックスジャパン株式会社共同企画
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 159,495,200円 決算額 159,495,200円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> ・計画的な修繕や、市民救命士の資格のある職員を配置 ・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 ・植栽管理及び外周清掃は、障害者の福祉就労を目的として委託実施 ・毎日、館内巡回を実施。閉館時には機械警備を実施 ・神戸新交通株式会社と「市民広場」駅周辺の清掃を月に一度実施
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> ・水泳の専門技術に卓越した職員や、スケートリンク設営に熟練したスタッフの配置 ・大会及び専用利用がある場合の休館日を開放や、営業時間外に学校団体及び競技団体への貸出しを行い、より多くの利用者の受入 ・各水泳・スケート協会と利用調整会議を開催、利用日程の調整を実施 ・神戸市防災指令の発令により、避難所の開設に備え職員の待機実施
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> ア. スポーツ教室(自主事業) イ. 施設の利用者数拡大のための広報・誘致活動 ウ. 利便施設の管理運営 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		30年度の状況
①施設利用状況		<p>【30年度】利用者数 214,711人(対前年度比89.4%) プール 141,116人(同94.2%)、スケート 71,873人(同80.9%) 会議室 1,722人(同115.2%) 総利用者数277,252人(大会観覧者数等含む)(同89.3%)</p> <p>【29年度】利用者数 240,223人(対前年度比102.1%) プール 149,838人(同102.2%)、スケート 88,890人(同101.8%) 会議室 1,495人(同97.0%) 総利用者数310,466人(大会観覧者数等含む)(同101.2%)</p>

②その他利用状況	ア. スポーツ教室(自主事業)					
	区 分	定 員		受講者数		充足率
		実数	前年比	実数	前年比	
	水泳教室	45組	-	42組	-	109.1%
		2,732人	102.0%	2,980人	104.1%	
	スケート教室	927人	83.9%	1,135	101.5%	122.4%
	体操教室	135人	-	110	-	81.5%
	イ. 施設の利用者数拡大のための広報・誘致活動 施設のHPの他、ウェブログを活用して身近な情報を随時迅速に提供した。 また、プール・スケートの各教室やイベントなどのチラシをポータルライナー各駅に配布、新聞折り込み、コミュニティ誌などに掲載し、広く広報活動を実施。 スケートリンクで一般利用料金のJAF会員割引を開始した。 定期券制度やプレミアムフライデー割引制度を導入し、利用促進を図った。					
	ウ. 利便施設の管理運営					
	レストラン		自動販売機の設置。利用者の休憩所として開放			
売店		教室、競技大会や一般の利用者の、スイミング小物やウェアの購入希望のニーズに対応するため販売				
貸し靴室		低料金での研磨サービス及び貸靴メンテナンスを実施				
自動販売機		飲料水・アイス・軽食を含む17台を設置				
エ. 市民のスポーツ振興や健康づくり支援事業 ○スタート練習会やタイム測定会の実施 ○ウィンターフェスティバルの開催 2,269人参加 ○スケート初心者無料レッスン等 21日間 ○その他各学校・競技団体の競技力向上支援 ・25mプール専用利用のため早朝開館実施 ・25mプール専用利用のため休館日に開館実施 ・50m、飛込プール専用利用のため早朝開館実施 ・50m、飛込プール専用利用のため休館日に開館実施 ・大会利用のため早朝開館実施 ・休館日スケート利用受け入れ						
(3)収支状況		30年度の状況				
①使用料または利用料金収入		利用料金収入 30年度 94,246,000円(対前年度比 92.9%) 利用料金収入 29年度 101,455,000円				
②指定管理者の収支状況		30年度 収入253,741,000円(対前年度比100.3%)支出249,872,000円(対前年度比105.1%) 29年度 収入252,886,000円(対前年度比102.6%)支出237,591,000円(対前年度比100.9%)				

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	(平成30年度目標) 利用者数(観覧者含む)260,000人	利用者数(観覧者含む) 277,252人(達成)
②収入目標額	(平成30年度目標) 94,000千円	94,246千円(達成)
③その他新たなサービス	(平成30年度目標) お客様満足度で「満足」、「まあ満足」が80%以上	満足度調査での「満足」、 「まあ満足」 ・プール(一般50m)77.5% (未達成) ・プール(一般25m)87.2% (達成) ・スケート(一般)97.8% (達成)

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況																									
①満足度調査の実施内容	<p>調査方法:入館者にアンケート用紙を配布、回収 質問項目:館内の清潔感、スタッフ、職員の対応、全体の満足度等</p> <p>プール</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>実施期間</th> <th>配布</th> <th>回収</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PSCプール(一般50m)</td> <td>8月1日~9月10日</td> <td>110</td> <td>80</td> <td>72.7%</td> </tr> <tr> <td>PSCプール(一般25m)</td> <td>8月1日~10月31日</td> <td>120</td> <td>76</td> <td>63.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>スケート</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>実施期間</th> <th>配布</th> <th>回収</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PSCスケート(一般)</td> <td>2月9日~2月28日</td> <td>400</td> <td>191</td> <td>47.8%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	実施期間	配布	回収	回収率	PSCプール(一般50m)	8月1日~9月10日	110	80	72.7%	PSCプール(一般25m)	8月1日~10月31日	120	76	63.3%	区分	実施期間	配布	回収	回収率	PSCスケート(一般)	2月9日~2月28日	400	191	47.8%
区分	実施期間	配布	回収	回収率																						
PSCプール(一般50m)	8月1日~9月10日	110	80	72.7%																						
PSCプール(一般25m)	8月1日~10月31日	120	76	63.3%																						
区分	実施期間	配布	回収	回収率																						
PSCスケート(一般)	2月9日~2月28日	400	191	47.8%																						
②満足度調査の結果	<p>プール満足度調査(満足+まあ満足)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>館内の清潔感</th> <th>スタッフの対応</th> <th>全体的な満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>プール一般50m用</td> <td>63.2%</td> <td>86.1%</td> <td>77.5%</td> </tr> <tr> <td>プール一般25m用</td> <td>70.8%</td> <td>89.5%</td> <td>87.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>スケート満足度調査(満足+まあ満足)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>館内の清潔感</th> <th>スタッフの対応</th> <th>全体的な満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>スケート(一般)</td> <td>98.7%</td> <td>95.1%</td> <td>97.8%</td> </tr> </tbody> </table>		館内の清潔感	スタッフの対応	全体的な満足度	プール一般50m用	63.2%	86.1%	77.5%	プール一般25m用	70.8%	89.5%	87.2%		館内の清潔感	スタッフの対応	全体的な満足度	スケート(一般)	98.7%	95.1%	97.8%					
	館内の清潔感	スタッフの対応	全体的な満足度																							
プール一般50m用	63.2%	86.1%	77.5%																							
プール一般25m用	70.8%	89.5%	87.2%																							
	館内の清潔感	スタッフの対応	全体的な満足度																							
スケート(一般)	98.7%	95.1%	97.8%																							
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>(1)プールのコース内について、水泳する人と水中ウォーク利用者が混在しているため、水泳用のコースを確保してほしい。 ⇒平日営業日の12:00~15:00までの間は、全レーンにコースロープを設置し、水泳用レーンを確保。また、立て看板を設置し禁止事項を表示することで対応。</p> <p>(2)プールの監視にあたる職員は、コース内の利用が適切に行われるように指導・注意してほしい。 ⇒監視マニュアルを用いて全スタッフに再教育を行い、コース内の利用が適切に行われるようにする。</p>																									

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートをもっと増やしていく必要がある。 ・50mプールの利用満足度が低いため、改善策を考えてほしい。

平成30年度 神戸ポートアイランドホールの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>【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ンメントを楽しめる拠点施設。</p> <p>【施設内容】 ・所在地: 中央区港島中町6-12-2 ・竣工時期: 昭和59年8月 ・施設内容 アリーナ3,100㎡ 座席数: スタンド2階・3階固定席 3,528席 アリーナ部可動席 1,936席 仮設席 約2,500 席(最大) 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</p>
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市スポーツ教育協会・株式会社神戸国際会館・アシックスジャパン株式会社共同企画
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 18,983,600円 決算額 18,983,600円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> 法令点検・定期点検の実施及び計画的な修繕による施設管理 多くの職員が市民救命士の資格を取得し、定期的な消防・避難訓練を実施 日常清掃・衛生管理に加え、トイレの巡回清掃による清潔な施設管理 照明機器をLED機器へ更新し、環境に配慮した運営 植栽管理及び外周清掃は、障害者の福祉就労を目的として委託
	②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> 年中無休、24時間対応 利用者の利便性やニーズに合わせ、スポットエアコン・移動式(三ツ折)パーテーション等の購入 神戸市地域防災計画に則り、防災指令発令時に職員待機実施。
	③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> イベントの誘致・広報活動 利便施設の管理運営
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況		<p><30年度> 利用件数65件(対前年度比112.07%)、稼働日数183日(同107.65%)、稼働率64.7%(同108.56%)、入場者数545,577人(同118.81%)</p> <p><29年度> 利用件数58件(対前年度比89.2%)、稼働日数170日(同84.2%)、稼働率59.6%(同87.4%)、入場者数459,203人(同66.2%)</p>
	②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> 誘致・広報活動 市内の大学や学校園や市内企業への使用例、割引制度を含めたDMの送付(計139件、)クライアントへの恒常的な空き情報の案内 誘致実績 有名アーティストを含めた多くの興行や、大学の入学式などの式典・集会、展示会(神戸コレクション)

(3)収支状況		30年度の状況
	①使用料または利用料金収入	<p><30年度>・利用料金収入385,730,935円(対前年度比 123.5%) ・本市への納付金70,000千円 追加納付金 18,900千円</p> <p><29年度>・利用料金収入312,393,710円(対前年度比 77.2%) ・本市への納付金73,323千円 追加納付金 9,500千円</p>
	②指定管理者の収支状況	<p><30年度> ・収入 404,713千円(対前年度比122.0%) 支出286,583千円(同107.7%) * 収支内訳: 修繕費18,983千円+利用料金385,730千円 支出には市への納付金70,000千円と追加納付金18,900千円を含む。</p> <p><29年度> ・収入 331,530千円(対前年度比78.4%) 支出266,074千円(同81.5%) * 収支内訳: 修繕費19,136千円+利用料金312,394千円 支出には市への納付金73,323千円と追加納付金9,500千円を含む。</p>
(4)その他		30年度の状況
	サービス向上の実現方策	<p>(1)利用料金 ○アマチュアスポーツ料金の割引制度の導入 ・利用日の3ヶ月前から、1日利用という区分の料金体系だけでなく、午前・午後・夜間という区分及び半面利用を設け、1回あたりの利用料金の低減を行う。</p> <p>○興行料金の割引制度の導入 ・音楽、芸能、プロスポーツなどの興行で使用する場合は、年間(4/1～3/31)の使用日数が20日以上の利用に対し、翌年度の利用において基本料金の10%を割引する。(23年度より割引実施) 【対象事業者】株式会社キョードーマネージメントシステムズ 【割引実施件数・利用日数】20件・70日(平成29年度実績: 17件・56日) 【割引実施金額】¥10,138,900(平成29年度実績¥8,039,000)</p> <p>(2)利用者の満足度の向上について ・収益還元事業の実施 8/21「第9回神戸市中学校U-14・U-13ミニサッカー交流大会」を開催した。 参加校 U-14:12チーム(11校) U-13:12チーム(11校) 参加人数 約300名(観覧者含む)</p>

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
	①利用者数または利用率	(平成30年度目標) ①稼働率 59.1% ②利用人数 515,000人	①稼働率 64.7%(達成) ②利用人数 545,577人(達成)
	②収入目標額	(平成30年度目標) ①291,000千円	①385,731千円(達成)
	③その他新たなサービス	(平成30年度目標) ①誘致件数 58件 ②市への納付額 70,000千円 ③利用者満足度 80.0%以上	①誘致件数 65件(達成) ②市への納付額 88,900千円(達成) ③利用者満足度 97.7%(達成)

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況						
①満足度調査の実施内容	調査方法: 入館者にアンケート用紙を配布、回収 調査期間: 平成31年1月7日～3月31日 配布数: 65枚 回収数: 44枚 回収率: 67.7% 質問項目: 館内の清潔感、スタッフ、職員の対応、全体の満足度等							
②満足度調査の結果	PIH満足度調査(満足+まあ満足) <table border="1"> <tr> <td>館内の清潔感</td> <td>90.9%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>100.0%</td> </tr> <tr> <td>全体的な満足度</td> <td>97.7%</td> </tr> </table>		館内の清潔感	90.9%	スタッフの対応	100.0%	全体的な満足度	97.7%
館内の清潔感	90.9%							
スタッフの対応	100.0%							
全体的な満足度	97.7%							
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・コンサート公演の際、近隣住民からグッズ販売に伴う騒音について1件の苦情が寄せられた。謝罪の連絡、主催者へ対応を依頼。 ・搬入路上駐車車両について近隣住民から苦情、水上警察所より注意をうける。駐車車両の北と南に1名ずつ警備員を配置し、通行人や車が安全に通行できるよう従来からの対応を徹底。主催者側に安全への配慮を徹底するよう依頼。さらに、路上に駐車車両が並ばないように車両を搬入口より入庫させ、荷下ろしをアリーナ内で行うこととした。 							

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	OAAA ●AA OA OB OC
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度は利用者減少により評価が下がったが、今回は利用者数も持ち直している。 ・興行主に対するアンケートは取っているが、利用者に対するアンケートについても検討して欲しい。 ・達成状況や数値の改善が見られる。

平成30年度 神戸市立自然の家の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>【設置目的】 自然環境の中で、野外活動及び集団生活を通じて青少年の健全な育成、市民への生涯学習の機会の提供に資するために設置</p> <p>【建物概要等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 敷地面積 235,128㎡ 竣工時期 <p>摩耶施設 昭和37年11月 ※平成3年建替 構造：鉄筋コンクリート造3階建 六甲施設 昭和48年8月 構造：鉄筋コンクリート造3階建 キャビン施設 昭和38年1月 構造：木造(一部ブロック造)1階建 テント施設 昭和38年1月 構造：木造1階建(メインロッジ)</p> <ul style="list-style-type: none"> 駐車場：第一・第二駐車場 野外活動施設
(2)指定管理者	マックアース・東急コミュニティー・六甲技研グループ 代表者 株式会社マックアース
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)H30市支出額(単位：円)	協定締結額 89,031,688円 決算額 89,031,688円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務		<p>①安全で安心な施設・設備管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 専門業者による法令点検・毎月の定期点検のほか、職員による見回りを行った。 点検や見回り結果に基づき、適切な修繕対応を行った。また、館内だけでなく、オリエンテーリングコースや登山道の整備も行った。 <p>②快適な環境の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> チェックアウト後の共用スペースの清掃や整理整頓、月1回の全館消毒、洋式トイレへの便座用消毒の設置など利用者に快適な環境を提供した。 バリアフリーの一助となるよう、アウトドア用車椅子や自走式階段昇降機を準備した。
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> 年末年始及び自然災害による休館を除き、1年間無休営業(356日) HPやフェイスブックを活用し、自然の家の季節の話題や主催事業の様子を随時発信。 利用団体の指導者を対象に野外活動のノウハウや技術取得の講習会を実施。 軽度の怪我や発熱時には、状況や利用者の要請に応じて、職員が施設の保有車両で搬送するなどの対応を行っている。 常勤職員全員(12名)が市民救命士の資格を取得し、まちかど救急ステーションとしての認定を受けている。 野外活動指導者資格や教員免許など専門的知識を有する職員が、自然学校や環境体験学習など教育活動のねらいに応じたきめ細かなメニューやサポートを提供した。
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> 自主事業として幼稚園児向けプログラムを実施。他にも多彩な主催事業を展開し、1年間を通じて子供たちや市民が自然に親しむ機会を提供。

(2)利用状況		30年度の状況																																																																																																																																																																			
①施設利用状況	利用件数 H30年度 444件(前年度比 90.8%) H29年度 489件 利用人数 H30年度 29,440人 (前年度比90.6%) H29年度 32,468人 ※7月豪雨や台風等の天災によりキャンセルとなった1,520名を除く																																																																																																																																																																				
②その他利用状況 (自主事業の状況)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>参加者数</th> <th>実施月</th> <th>実施回数</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ウェルネスウォーキング</td><td>12</td><td>4</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>1年次研修キャンプ</td><td>23</td><td>5・6・3</td><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>春のわくわくキャンプ</td><td>104</td><td>5</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>JLデイワーク</td><td>47</td><td>5・11・2</td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>生き物発見キャンプ</td><td>48</td><td>7</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>夏のわくわくキャンププレ</td><td>10</td><td>7</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>夏のわくわくキャンプ</td><td>212</td><td>8</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>低学年夏キャンプ</td><td>45</td><td>9</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>幼児チャレンジキャンプ</td><td>39</td><td>9</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>スノーキャンプinハチ高原</td><td>22</td><td>1</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>フレンズキャンプ</td><td>38</td><td>10</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>サイエンスキャンプ</td><td>26</td><td>11</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>低学年冬キャンプ</td><td>46</td><td>12</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>スノーキャンプin六甲山</td><td>97</td><td>1・2</td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>冬のわくわくキャンププレ</td><td>7</td><td>1</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>冬のわくわくキャンプ</td><td>20</td><td>2</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>6年生卒業キャンプ</td><td>32</td><td>3</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>自然の家オープンデー</td><td>352</td><td>4</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>親子アウトドアクッキング</td><td>80</td><td>5・6・10</td><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>六甲山で流しぞうめん</td><td>101</td><td>7</td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>森のようちえん(デイ)</td><td>229</td><td>4月-3月</td><td>9</td><td>2回中止</td></tr> <tr><td>カヌー・アーチェリー体験</td><td>828</td><td>4・5・9・10</td><td>10</td><td>5回中止</td></tr> <tr><td>アウトドア入門親子キャンプ</td><td>0</td><td>7</td><td>0</td><td>中止</td></tr> <tr><td>ファミリーエンジョイキャンプ</td><td>50</td><td>10</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>クリスマス・お正月キャンプ</td><td>16</td><td>12</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>カウボーイキャンプ</td><td>41</td><td>11</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>キャンプインストラクター講習</td><td>22</td><td>2</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>ファミリースキー</td><td>47</td><td>1</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>ファミリー宿泊タイム</td><td>173</td><td>4・5</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>家族森林浴キャンプ</td><td>246</td><td>7・8</td><td>8</td><td>4回中止</td></tr> <tr><td>合計</td><td>3,013</td><td></td><td>64</td><td></td></tr> </tbody> </table>					事業名	参加者数	実施月	実施回数	備考	ウェルネスウォーキング	12	4	1		1年次研修キャンプ	23	5・6・3	3		春のわくわくキャンプ	104	5	1		JLデイワーク	47	5・11・2	2		生き物発見キャンプ	48	7	1		夏のわくわくキャンププレ	10	7	1		夏のわくわくキャンプ	212	8	1		低学年夏キャンプ	45	9	1		幼児チャレンジキャンプ	39	9	1		スノーキャンプinハチ高原	22	1	1		フレンズキャンプ	38	10	1		サイエンスキャンプ	26	11	1		低学年冬キャンプ	46	12	1		スノーキャンプin六甲山	97	1・2	2		冬のわくわくキャンププレ	7	1	1		冬のわくわくキャンプ	20	2	1		6年生卒業キャンプ	32	3	1		自然の家オープンデー	352	4	1		親子アウトドアクッキング	80	5・6・10	3		六甲山で流しぞうめん	101	7	2		森のようちえん(デイ)	229	4月-3月	9	2回中止	カヌー・アーチェリー体験	828	4・5・9・10	10	5回中止	アウトドア入門親子キャンプ	0	7	0	中止	ファミリーエンジョイキャンプ	50	10	1		クリスマス・お正月キャンプ	16	12	1		カウボーイキャンプ	41	11	1		キャンプインストラクター講習	22	2	1		ファミリースキー	47	1	1		ファミリー宿泊タイム	173	4・5	5		家族森林浴キャンプ	246	7・8	8	4回中止	合計	3,013		64	
事業名	参加者数	実施月	実施回数	備考																																																																																																																																																																	
ウェルネスウォーキング	12	4	1																																																																																																																																																																		
1年次研修キャンプ	23	5・6・3	3																																																																																																																																																																		
春のわくわくキャンプ	104	5	1																																																																																																																																																																		
JLデイワーク	47	5・11・2	2																																																																																																																																																																		
生き物発見キャンプ	48	7	1																																																																																																																																																																		
夏のわくわくキャンププレ	10	7	1																																																																																																																																																																		
夏のわくわくキャンプ	212	8	1																																																																																																																																																																		
低学年夏キャンプ	45	9	1																																																																																																																																																																		
幼児チャレンジキャンプ	39	9	1																																																																																																																																																																		
スノーキャンプinハチ高原	22	1	1																																																																																																																																																																		
フレンズキャンプ	38	10	1																																																																																																																																																																		
サイエンスキャンプ	26	11	1																																																																																																																																																																		
低学年冬キャンプ	46	12	1																																																																																																																																																																		
スノーキャンプin六甲山	97	1・2	2																																																																																																																																																																		
冬のわくわくキャンププレ	7	1	1																																																																																																																																																																		
冬のわくわくキャンプ	20	2	1																																																																																																																																																																		
6年生卒業キャンプ	32	3	1																																																																																																																																																																		
自然の家オープンデー	352	4	1																																																																																																																																																																		
親子アウトドアクッキング	80	5・6・10	3																																																																																																																																																																		
六甲山で流しぞうめん	101	7	2																																																																																																																																																																		
森のようちえん(デイ)	229	4月-3月	9	2回中止																																																																																																																																																																	
カヌー・アーチェリー体験	828	4・5・9・10	10	5回中止																																																																																																																																																																	
アウトドア入門親子キャンプ	0	7	0	中止																																																																																																																																																																	
ファミリーエンジョイキャンプ	50	10	1																																																																																																																																																																		
クリスマス・お正月キャンプ	16	12	1																																																																																																																																																																		
カウボーイキャンプ	41	11	1																																																																																																																																																																		
キャンプインストラクター講習	22	2	1																																																																																																																																																																		
ファミリースキー	47	1	1																																																																																																																																																																		
ファミリー宿泊タイム	173	4・5	5																																																																																																																																																																		
家族森林浴キャンプ	246	7・8	8	4回中止																																																																																																																																																																	
合計	3,013		64																																																																																																																																																																		
(3)収支状況		30年度の状況																																																																																																																																																																			
①使用料または利用料金収入	使用料収入 H30年度 11,371,690円 前年度比107.9%(H29年度 10,537,145円)																																																																																																																																																																				
②指定管理者の収支状況	収入 96,388千円 前年度比 95.1% (29年度 101,268千円) 支出 96,183千円 前年度比 88.0% (29年度 109,284千円)																																																																																																																																																																				
(4)その他		30年度の状況																																																																																																																																																																			
インバウンドの誘致	指定管理者がインバウンドの誘致を行った結果、平成30年度は699名の利用があった。※天災でキャンセルとなった50名を除く。																																																																																																																																																																				

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	<ul style="list-style-type: none"> 毎年35,000人以上の利用を達成する。 閑散期(11月～2月)の利用者を平成28年度2,518名から毎年2%増加させる。(平成30年度目標2,568人) 	平成30年度利用者数29,440人(目標未達) ※7月豪雨や台風、地震等、天災でのキャンセルが1,520名 閑散期利用者数 3,133人(目標達成)
②収入目標額	-	-
③その他新たなサービス	-	-

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況																																																									
①満足度調査の実施内容	実施期間 平成30年4月1日～令和元年3月31日 回収数638																																																										
②満足度調査の結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>学校園・一般団体</th> <th>満足</th> <th>まあ満足</th> <th>どちらでもない</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用料金</td> <td>70%</td> <td>29%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>活動内容【プログラム】</td> <td>75%</td> <td>21%</td> <td>3%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>活動場所の充実</td> <td>53%</td> <td>39%</td> <td>9%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>施設内の清潔感</td> <td>46%</td> <td>43%</td> <td>11%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>84%</td> <td>14%</td> <td>3%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>食事の内容</td> <td>41%</td> <td>45%</td> <td>8%</td> <td>5%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>食事の量</td> <td>40%</td> <td>41%</td> <td>9%</td> <td>10%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>全体的な満足度</td> <td>76%</td> <td>22%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	学校園・一般団体	満足	まあ満足	どちらでもない	やや不満	不満	利用料金	70%	29%	1%	0%	0%	活動内容【プログラム】	75%	21%	3%	1%	0%	活動場所の充実	53%	39%	9%	0%	0%	施設内の清潔感	46%	43%	11%	0%	0%	スタッフの対応	84%	14%	3%	0%	0%	食事の内容	41%	45%	8%	5%	0%	食事の量	40%	41%	9%	10%	0%	全体的な満足度	76%	22%	1%	0%	0%				
	学校園・一般団体	満足	まあ満足	どちらでもない	やや不満	不満																																																					
利用料金	70%	29%	1%	0%	0%																																																						
活動内容【プログラム】	75%	21%	3%	1%	0%																																																						
活動場所の充実	53%	39%	9%	0%	0%																																																						
施設内の清潔感	46%	43%	11%	0%	0%																																																						
スタッフの対応	84%	14%	3%	0%	0%																																																						
食事の内容	41%	45%	8%	5%	0%																																																						
食事の量	40%	41%	9%	10%	0%																																																						
全体的な満足度	76%	22%	1%	0%	0%																																																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>主催事業</th> <th>満足</th> <th>まあ満足</th> <th>どちらでもない</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>参加費</td> <td>66%</td> <td>28%</td> <td>4%</td> <td>2%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>活動内容【プログラム】</td> <td>78%</td> <td>21%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>活動場所の充実</td> <td>67%</td> <td>26%</td> <td>7%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>施設内の清潔感</td> <td>57%</td> <td>34%</td> <td>7%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>83%</td> <td>15%</td> <td>2%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>食事の内容</td> <td>74%</td> <td>20%</td> <td>5%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>食事の量</td> <td>70%</td> <td>23%</td> <td>5%</td> <td>2%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>全体的な満足度</td> <td>82%</td> <td>16%</td> <td>2%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	主催事業	満足	まあ満足	どちらでもない	やや不満	不満	参加費	66%	28%	4%	2%	0%	活動内容【プログラム】	78%	21%	1%	0%	0%	活動場所の充実	67%	26%	7%	0%	0%	施設内の清潔感	57%	34%	7%	1%	0%	スタッフの対応	83%	15%	2%	0%	0%	食事の内容	74%	20%	5%	1%	0%	食事の量	70%	23%	5%	2%	1%	全体的な満足度	82%	16%	2%	0%	0%				
主催事業	満足	まあ満足	どちらでもない	やや不満	不満																																																						
参加費	66%	28%	4%	2%	0%																																																						
活動内容【プログラム】	78%	21%	1%	0%	0%																																																						
活動場所の充実	67%	26%	7%	0%	0%																																																						
施設内の清潔感	57%	34%	7%	1%	0%																																																						
スタッフの対応	83%	15%	2%	0%	0%																																																						
食事の内容	74%	20%	5%	1%	0%																																																						
食事の量	70%	23%	5%	2%	1%																																																						
全体的な満足度	82%	16%	2%	0%	0%																																																						
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	該当事案なし																																																										

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所見	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理料の割に利用者数が少ないため、市として公金を支出して維持していくべき施設なのかどうか、あり方検討していくべきかと思う。 ・ 評価としては達成未達成が混在しているが、満足度はそれなりに高い。

平成30年度 神戸市立洞川教育キャンプ場の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	【設置目的】 自然環境の中での野外活動及び集団生活を通じて青少年の健全な育成を図るとともに、野外活動の指導者の育成を図るために設置 【建物概要等】 ・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)、太陽のサイト(10人固定テント×8)、川のサイト(10人用固定テント×4) ・シャワー施設 ・駐車場
(2)指定管理者	特定非営利活動法人こうべユースネット
(3)指定期間	平成28年4月1日～令和2年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	H30年度 協定締結額 4,741,000円 決算額 4,741,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況																																
①施設の維持管理業務		・利用前の点検整備清掃を行い、利用受付後、利用に際しての説明、備品の貸し出し、プログラムの支援、利用後は点検清掃を行い、利用者に満足いただけるよう支援した。 ・日常の環境整備として、通路、グラウンド等清掃、草刈り実施。 ・法令で定められた定期点検の実施。 <修繕の実施> ・保全の環境整備を神戸市野外活動ジュニア指導者協議会と「デイワーク」として、10月より毎月1回計6回実施。 ・夏前の6月には「サマーキャンプ」として快適にキャンプができるように固定テントの設営や周辺の整備や器材の修理整理清掃をする事業を3日間、2回に分けて実施。9月には「撤収キャンプ」として夏のキャンプで壊れた階段や備品の手入れ清掃、固定テントの撤収等を3日間、2回に分けて実施。 ・7月豪雨や台風により発生した土砂流出の復旧作業や保全パトロールでの指摘箇所の修繕を実施。																																
②施設の運営業務		・「この指とまれキャンプ」は全7コースすべて実施し夏の4事業については定員を超える応募もあり、すべて抽選となった。 ・少年団キャンプやキャンプ準備の支援、神戸市野外活動ジュニア指導者協議会の支援などを行った。																																
③その他の業務		・自主事業として、薪、炭、灯油、ゴミ袋の販売やカセットコンロや寝袋等計8点のレンタルを行った。																																
(2)利用状況		30年度の状況																																
①施設利用状況		30年度) 利用者数 4,495人(対前年比 95.4%) ※7月豪雨や台風によるキャンセル209名 利用件数 255件 (対前年比 105.8%) 29年度) 利用者数 4,711人 利用件数 241件																																
②その他利用状況		<p style="text-align: center;">平成30年度 洞川教育キャンプ場 総合管理棟及びその他の施設の利用状況</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3"></th> <th>利用件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">総合管理棟</td> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">会議室</td> <td style="text-align: center;">午前</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">午後</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">夜間</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">実習室</td> <td style="text-align: center;">15</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">シャワー室</td> <td style="text-align: center;">413</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">駐車場</td> <td style="text-align: center;">252</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">シャワー室</td> <td style="text-align: center;">12</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">テント</td> <td style="text-align: center;">104</td> </tr> </tbody> </table>				利用件数	総合管理棟	会議室	午前	3	午後	3	夜間	2	実習室			15	シャワー室			413	駐車場			252	シャワー室			12	テント			104
			利用件数																															
総合管理棟	会議室	午前	3																															
		午後	3																															
		夜間	2																															
実習室			15																															
シャワー室			413																															
駐車場			252																															
シャワー室			12																															
テント			104																															

(3)収支状況		30年度の状況
①使用料または利用料金収入		利用料金収入1,008,780円、対前年比 120.32%(29年度 838,360円)
②指定管理者の収支状況		収入 8,358,662円 対前年比 94.35%(29年度 収入 8,858,414円) 支出 9,510,482円 対前年比 93.15%(29年度 支出 10,109,032円)

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率		利用人数における達成目標 平成28年度4,000人 平成29年度4,060人 平成30年度4,190人 平成31年度4,250人	平成30年度利用者数実績 4,495人。すでに平成31年度 目標値を早期達成。
②収入目標額		特になし	特になし
③その他新たなサービス		・近年の社会環境を考慮した「ひとり親家庭 ふれあいキャンプ」や、5月・9月の大型連休 に「家族でBBQ」を実施する。	「家族でBBQ」は、7月豪雨 で1回中止となったものの、 その他は予定通り実施でき た。また、参加者についても 前年並みであった。

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
①満足度調査の実施内容		実施期間:平成30年4月1日～令和元年3月31日 回収数:99件
②満足度調査の結果		施設の満足度 満足77 やや満足19 やや不満2 不満1 どちらでもない0 スタッフの対応 満足95 やや満足3 やや不満0 不満0 どちらでもない1 整備状況 満足70 やや満足24 やや不満3 不満0 どちらでもない2 また利用したいか また利用したい97 利用したくない0 どちらでもない2
③利用者からの主な苦情、 意見とそれへの対応		太陽のサイトの炊さん場の大かまどをピザ窯に作り替えないで欲しい。 ⇒大かまどは残し、ピザ窯の設置を保留。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所 見	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も利用が伸びる見込みが無いのであれば、施設のあり方検討を行う対象になってくるのではないかと。 ・民間で運営されているキャンプ場もある。市として公金を支出して維持していくべき施設かどうか、検討する必要がある。 ・満足度や達成状況は悪くない。

平成30年度 神戸市立総合福祉センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	福祉の拠点(福祉団体等の事務室、研修室、会議室) 〈保育所・児童館・地域福祉センター・点字図書館・ひとり親家庭支援センター・婦人会館・消費生活センター・障害者福祉センター・障害者地域生活支援センター等併設〉
(2)指定管理者	社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会
(3)指定期間	平成29年4月1日～平成33年(令和3年)3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額 89,700,000円 決算額 77,428,375円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務	施設の建物、設備等の維持管理業務	
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室の運営業務(使用許可、利用料金の収納等) ・各室の使用状況に応じた清掃を行ったほか、異常発生時に迅速に対応を行うなど設備管理および環境維持に積極的に取り組んだ ・入居団体に係る電話取次ぎ、配達物等の預かり、各種制度事務取次ぎ、広報協力等による事業支援 ・職員全員によるミーティング(毎日)や定例会議(月2回)の実施により、情報共有を図り、利用者ニーズに迅速に対応できるよう取り組んだ ・障害者の方への合理的配慮として、職員が手話研修を受講し、対応している。また、介助者のいない方がスムーズに利用できるよう、職員による声かけに取り組んでいる。 	
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・KEMSステップ1の継続取得 ・駐車場及び障害者福祉センター体育室の漏水対応等 	
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室利用状況 利用人数 : 100,344人 (29年度 100,896人) 利用率 : 48.73% (29年度 49.77%) 利用件数 : 2,249件 (29年度 2,185件) 	
②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉研修室利用状況 利用人数 : 54,072人 (29年度 57,726人) 利用率 : 50.47% (29年度 57.13%) 利用件数 : 2,327件 (29年度 2,497件) 	
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料または利用料金収入	・会議室使用料 : 3,755,290円 (29年度 3,176,790円)	
②指定管理者の収支状況	収入額 77,805,831円 対前年比1.3%減 (29年度 78,815,099円) 支出額 66,118,915円 対前年比5.7%減 (29年度 70,179,435円) 差額 11,686,916円 (29年度 8,635,664円)	
(4)その他		30年度の状況
①施設内での実施工事	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場及び障害者福祉センター体育室等の漏水工事 ・ユニバーサルシートの設置 	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	会議室利用率目標 73%	利用率 48.73% ※提案時の利用率目標70%を達成できなかった理由 ①耐震改修後、会議室面積が減少 ②29年度より障害者福祉センター会議室が新設され、障害者の方の利用が分散
②収入目標額	-	-
③その他新たなサービス	センター独自のホームページを立ち上げ、会議室の空き室状況を掲載	30年度より開始

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法: 入館者にアンケート用紙を配布し、回収箱を設置して回収 調査日 : 平成31年2月22日(金)から平成31年3月1日(金) 配布数 : 【一般利用者】配布枚数 904枚 回答数587 回収率64.9% 【入居団体職員】配布枚数260枚 回答数110枚 回収率42.3% 質問項目 : 来館目的、来館回数、職員の対応、案内表示、利用のしやすさ等
②満足度調査の結果	【職員対応(一般利用者)】 良い・まあまあ良い56.2%、ふつう21.3%、あまりよくない・良くない0.4%、無回答22.1% 【職員対応(入居団体職員)】 良い・まあまあ良い75.4%、ふつう20.9%、あまりよくない・良くない2.7%、無回答0.9%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	アンケートでは、案内表示が分かりにくい等の意見が見られたが、ボードの枠に対し最大フォントで印刷を行っている。また、エレベータ設置場所の案内表示も増やすなど、改善に努めている。 「外部や隣室の話し声がよく聞こえる」という意見については、利用者に音量を下げるように依頼する等の対応を行い、「トイレに大人用ベットがほしい」という意見については、ユニバーサルシートを設置する等の対応を迅速に行っている。 満足度調査の結果や「いつも親切な対応に感謝している」等の自由意見から、職員の対応に対する評価が高いことがよく分かる。一方で「人によって対応にばらつきがある」等の意見もあるため、今後も職員全員の資質向上や対応の平準化を図っていく必要がある。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所見	概ね適正に管理運営が行われていると思われる。団体や市の施設が多数入居しているため、日々の相談や調整、工事後の不具合や要望が多く存在するが、迅速に所管課へ報告し、対応をしており、アンケートでの満足度も高く、指定管理者としての役割を十分に果たしている。

平成30年度 点字図書館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>1 設置目的 視聴覚障害者情報提供施設として、無料で点字及び録音等による情報の提供、相談指導、ボランティアの育成等を実施することにより、視覚障害者等への情報提供を行い、視覚障害者等の社会参加等福祉の増進を図る。</p> <p>2 施設内容 事務室、書庫(点字図書、録音図書)、録音室、録音図書編集室、ダビングルーム、点字印刷・コンピュータ(OA)室、資料調査室、リーディングルーム、利用者コーナー、ミーティングルーム、ボランティアルーム</p>
(2)指定管理者	社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会
(3)指定期間	平成29年4月1日～平成33年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 53,642,000円 決算額 53,230,344円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況																									
①施設の維持管理業務		総合福祉センター内専用部分の管理及び機器等の修繕																									
②施設の運営業務		<p>①蔵書(点字図書・雑誌及び録音図書・雑誌)の維持管理、貸出(郵送対応を含む)</p> <p>②点字図書及び録音図書及びテキストデージー図書の製作</p> <p>③他の点字図書館等との点字図書・録音図書の相互貸借</p> <p>④全国視覚障害者情報提供施設協会ネットワークへの蔵書のデータ登録</p> <p>⑤機器の館内利用及び使用方法の指導</p> <p>⑥利用者登録</p> <p>⑦点字版、テープ版及びデージー版の「広報紙KOBE」の作成・送付</p> <p>⑧点字図書館だよりの発行</p> <p>⑨読み書き及び対面朗読サービスの実施</p> <p>⑩プライベートサービス</p> <p>⑪点訳・音訳ボランティアの養成</p> <p>⑫中途失明者への点字読み書き訓練の指導</p>																									
(2)利用状況		30年度の状況																									
①施設利用状況		<p>1 利用者数 22,712人 (H29 30,288人)</p> <p>2 利用登録者数 943人 (H29 940人)</p> <p>3 自館蔵書等の貸出</p> <table border="0"> <tr> <td>点字図書</td> <td>269タイトル</td> <td>1,160巻</td> <td>(H29 324タイトル</td> <td>1,128巻)</td> </tr> <tr> <td>テープ図書</td> <td>243タイトル</td> <td>1,488巻</td> <td>(H29 383タイトル</td> <td>2,039巻)</td> </tr> <tr> <td>デージー図書</td> <td>2,540タイトル</td> <td>2,540巻</td> <td>(H29 2,198タイトル</td> <td>2,198巻)</td> </tr> <tr> <td>点字雑誌</td> <td>13タイトル</td> <td>526冊</td> <td>(H29 13タイトル</td> <td>609冊)</td> </tr> <tr> <td>録音雑誌</td> <td>45タイトル</td> <td>4,668巻</td> <td>(H29 54タイトル</td> <td>11,455巻)</td> </tr> </table>	点字図書	269タイトル	1,160巻	(H29 324タイトル	1,128巻)	テープ図書	243タイトル	1,488巻	(H29 383タイトル	2,039巻)	デージー図書	2,540タイトル	2,540巻	(H29 2,198タイトル	2,198巻)	点字雑誌	13タイトル	526冊	(H29 13タイトル	609冊)	録音雑誌	45タイトル	4,668巻	(H29 54タイトル	11,455巻)
点字図書	269タイトル	1,160巻	(H29 324タイトル	1,128巻)																							
テープ図書	243タイトル	1,488巻	(H29 383タイトル	2,039巻)																							
デージー図書	2,540タイトル	2,540巻	(H29 2,198タイトル	2,198巻)																							
点字雑誌	13タイトル	526冊	(H29 13タイトル	609冊)																							
録音雑誌	45タイトル	4,668巻	(H29 54タイトル	11,455巻)																							

②その他利用状況	1 他の図書館との相互貸借 貸出 点字 213タイトル (H29 190タイトル) 録音 2,452タイトル (H29 2,965タイトル) 借受 点字 419タイトル (H29 433タイトル) 録音 13,464タイトル (H29 10,618タイトル) 2 読み書き及び対面朗読サービス 読み書きサービス 192件 (H29 146件) 対面朗読サービス 133件 (H29 106件) 3 中途失明者の点字講習 43回 (H29 43回) 4 プライベートサービス 点訳 16件 (H29 10件) 音訳 4件 (H29 4件)
(3)収支状況	30年度の状況
①使用料または利用料金収入	-
②指定管理者の収支状況	30年度決算額 収入54,231,450円 支出53,819,794円 29年度決算額 収入55,180,515円 支出55,025,863円
(4)その他	30年度の状況
①蔵書の製作	点字図書 104タイトル 332巻 (H29 121タイトル 394巻) 録音図書 96タイトル 96巻 (H29 148タイトル 326巻)
②広報紙KOBE及び市会だよりの編集発行	広報紙KOBE(点字及びデージー・テープ版)年13回、 市会だより(デージー版・テープ版)年4回
③点字図書館だよりの発行	年6回 墨字版 298部、点字版 222部、デージー版 148部
④ボランティアの養成・研修	音訳ボランティア養成講習 36回(2年間の1年目) 受講者 12人 テキストデージー制作ボランティア養成講習11回(3ヶ月) 受講者 12人
⑤デージー再生機貸出し事業	貸出し実績 16台
⑥福祉機器操作講習会	11回実施 参加者14名(H29 14名)
⑦福祉機器相談	181人(H29 295人)
⑧点字カレンダーの製作	68部 (H29 73部)

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	-	-
②収入目標額	-	-
③その他新たなサービス	-	-

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	点字図書館利用登録者に対し、サービス内容等についてアンケートを実施。 ・時期 平成31年2月 ・利用登録者にアンケート用紙を郵送 (返信用封筒を同封するが、電話・Eメールによる回答も受付) ・郵送数 946人(不明返送5人、回答者238人、回答率25.3%)

②満足度調査の結果	<p>・製作図書の評価について [点字]かなり満足22.0%、満足48.0%、普通26.0%、やや不満4.0%、不満0.0% [録音]かなり満足24.7%、満足51.3%、普通22.0%、やや不満2.0%、不満0.0%</p> <p>・図書館のサービスについて 満足54.2%、やや満足11.3%、普通31.1%、やや不満2.8%、不満0.6%</p>
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>・読み書きサービスがあることを知らなかった。 ホームページや図書館だよりに読み書きサービスについての案内を掲載し更なる周知を行った。</p> <p>・デジリーの目録がほしい。 所蔵しているデジリーの目録ページを作成し、ホームページでの公開を行った。</p>

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	<p style="text-align: center;">○AAA ○AA ●A ○B ○C</p>
所見	<p>管理運営業務については、概ね適正に行われている。満足度調査の結果は向上してはいるが、様々な意見が寄せられていることを踏まえて、さらに幅広いニーズに対応するとともに、満足度を高める取り組みを行い、運営の更なる向上に努められたい。</p>

平成30年度 ケアハウス松寿園の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	老人の福祉を図ることを目的に設置した老人福祉施設
(2)指定管理者	社会福祉法人 ぶどうの枝福祉会
(3)指定期間	平成28年4月1日～平成32年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	利用料金制のため市支出額はないが、別途神戸市ケアハウスサービスの提供に要する費用補助金を支出している。

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30年度の状況	
①施設の維持管理業務	建築物の保守管理、建築設備の保守管理、備品等の保守管理、清掃業務、保安警備業務、施設保全業務、消防用設備保守業務	
②施設の運営業務	ケアハウス運営事業	
(2)利用状況	30年度の状況	
①施設利用状況	平成30年度事業実績報告により報告のあった実施状況は以下のとおり ・ケアハウス運営事業 延べ入所人数 567人 平均 47.3人/月	
(3)収支状況	30年度の状況	
①使用料または利用料金収入	利用者からの負担金と神戸市ケアハウスサービスの提供に要する費用補助金が主たる収入になっている。	
②指定管理者の収支状況	平成30年度収入実績 89,129千円(H29実績 90,390千円) 平成30年度支出実績 96,981千円(H29実績 86,714千円) 平成30年度収支 △7,852千円(H29実績 3,676千円)	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	目標値等の提案はなく、利用料金制を導入することによりインセンティブを設けている。	
②収入目標額	目標値等の提案はなく、利用料金制を導入することによりインセンティブを設けている。	
③その他新たなサービス	目標値等の提案はなく、利用料金制を導入することによりインセンティブを設けている。	

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況	
①満足度調査の実施内容	調査方法：入所者にアンケート用紙を配布し、事務所前の箱で回収する。 調査期間：①平成30年7月30日～8月8日 ②平成31年1月28日～2月8日 配布数：①46枚 回収41枚 回収率 89% ②46枚 回収40枚 回収率 87% 質問項目：施設での生活、職員の態度、施設の清潔さ、食事の献立、苦情・相談対応、レクリエーションなど	
②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> 施設での生活：満足 18.5%、やや満足 71.6%、やや不満8.7%、不満 0.0%、無回答 1.2% 職員の対応：満足 21.0%、やや満足69.2%、やや不満 7.4%、不満 1.2%、無回答 1.2% 施設の清潔さ：満足 32.1%、やや満足 66.7%、やや不満 1.2%、不満 0.0%、無回答0.0% 食事の献立：満足 17.3%、やや満足66.7%、やや不満 11.1%、不満0.0%、無回答 4.9% 相談・苦情対応：満足11.1%、やや満足 69.2%、やや不満 11.1%、不満 1.2%、無回答7.4% レクリエーション：満足2.5%、やや満足 69.2%、やや不満 11.1%、不満1.2%、無回答 16.0% 	
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>全体的に高い評価を得た。満足度調査の主要項目で「満足」「やや満足」が前年度より増加した。園内レクリエーションの頻度が少ないので、回数増加や内容検討を行っていく。</p> <p>「女性用脱衣所や洗濯機周辺の汚れ」の意見については、今まで以上に注意して掃除を行う。「窓口に相談にいけない人はどうしたらいいか」の意見については、相談受付を窓口に限定せず、相談があれば居室訪問しお話を伺う。日頃からコミュニケーションを大事にすることで良好な関係を構築する。</p>	

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所見	前回、満足度調査でレクリエーションに「やや不満」が多い、と指摘あり。積極的に参加される方と参加されない方に別れており、工夫をしながら参加を促した結果、今回は満足度が改善した。

平成30年度 神戸市立自立援助ホーム子供の家の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	(所在地) 神戸市垂水区本多間7丁目2番3号 (施設内容) 男女にエリア分けし、それぞれに個室・LDK・浴室・面接室等を設けるほか、職員用の事務室・宿直室、子育て支援事業スペースを設置 (目的) 児童養護施設等退所後の家庭がない児童や保護者の事情等により家庭にいないことができない児童等(以下「児童」という)が入所し、共同生活を送りながら自立を目指す。
(2)指定管理者	社会福祉法人 神戸真生塾
(3)指定期間	平成28年4月1日～令和2年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 93,000,000円 決算額 91,634,920

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30年度の状況
①施設の維持管理業務	指定管理者は建築物、建築設備、備品等の保守管理を行った。 また、当施設は複合施設の一部であるため、他施設との共用施設・設備の保守管理等について役割分担を決め、管理運営を行った。
②施設の運営業務	入所した児童の就労や日常生活についての相談・援助・指導を行った。 こども家庭センターやハローワーク等関係機関との連絡調整を行った。
(2)利用状況	30年度の状況
①施設利用状況	入所児童 9人(男2人・女7人) 退所児童 11人(男3人・女8人) 退所理由内訳:①自立退所 2人 ②家庭復帰 3人 ③無断外泊 3人 ④施設不適合 1人 ⑤職員への暴力 1人 ⑥傷害逮捕 1人
②その他利用状況	子育てサロン実施回数 95回 参加人数(親子) 218人 母と子のリトミック教室 30回 参加人数(親子) 1,182人
(3)収支状況	29年度の状況
①使用料または利用料金収入	なし
②指定管理者の収支状況	29年度実績額 91,366,108円 30年度実績額 91,634,920円

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率		
②収入目標額		
③その他新たなサービス		

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	施設での生活について、自立への支援について
②満足度調査の結果	(1)子供の家に住み始める前に、ルールの説明を受けたか ①受けた 10名(83%) ②だいたい 2名(17%) ③受けてない 0名(0%) (2)仕事や生活の分からない事を先生に質問できたか ①できた 12名(100%) ②できなかった 0名(0%) (3)困った事や悩みを先生に相談できるか ①できる 9名(75%) ②できない 2名(17%) ③無回答 1名(8%) ・・・詳細は別紙のとおり
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	・主な苦情:他の入所児童との関係について不満があった。 ・対応策:入所児童同士が良好な関係で生活を送れるよう、それぞれの特性に合わせて対応していく。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所見	□入所児童に対する就労支援や日常生活についての相談・援助・指導を行うという事業の目的に沿った運営努力がなされている。 □入所児童に対する満足度調査から、個々の入所児童は概ね自分の思いを述べることができおり、職員との間で信頼関係が培われていると推察される。 □今後とも、関係機関と連携して、個々の児童の特性に応じた就労支援や自立に向けたスキル向上が図られるよう取り組まれない。