

令和元年度 神戸臨床研究情報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)	基礎研究を臨床又は実用化へ橋渡しする研究を推進し、市民の健康増進と産業発展を目的として設置。施設内容は、ラボ室(28室)、研修室(3室)、会議室(2室)。	
(2)指定管理者	公益財団法人 神戸医療産業都市推進機構	
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)	
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 13,476,000円	決算額 9,990,775円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>1.貸しラボの運営状況・収入 入居率:100%(令和元年度末)(計画値100%) 利用料:84,280千円(対計画比+1,360千円 対前年度比+1千円)</p> <p>2.貸し研修室・会議室の運営状況・収入 利用率:37.1%(計画値35% 対前年度比-0.4%) 利用料:3,078千円(対計画比-622千円 対前年度比-265千円) 特記事項1:新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、市の対応方針に基づき3月3日から3月31日まで閉館。その期間の予約18件、利用料金288千円がキャンセルとなった。(閉館は5月31日まで継続) 特記事項2:神戸市が利用する場合は、告示に基づき利用料は不要。</p> <p>3.駐車場の運営状況・収入 利用台数:14台(計画値17台) 利用料:3,162千円(対計画比-306千円 対前年度比-918千円)</p> <p>4.施設の収支状況 収入:111,590千円(対計画比+3,688千円 対前年度比+119千円)※指定管理料含まず 支出:121,581千円(対計画比-402千円 対前年度比-3,368千円) 特記事項:ラボ利用料および光熱費の増加による収入増となった。一方、支出では、修繕費が計画値8,000千円に対し、13,976千円(対計画比+5,896千円)となり増加したが、建物・設備管理委託費のうち設備管理・防災警備・清掃を一括契約としたこと(対計画比-4,800千円)やサーバー機器の整理(対計画比-2,300千円)により経費節減を図った。以上より、令和元年度の指定管理料は、計画値13,476千円に対して、実績は9,991千円(対計画比-3,485千円)であった。</p> <p>5.橋渡し研究の推進・管理 アカデミアの研究シーズの橋渡し研究を推進し、臨床開発を進めてきた結果、神経再生療法や鼓膜再生療法等の革新的なイノベーションを実現した。また、基礎研究の段階から開発方針・戦略確定を支援することで、新たな着想を具現化するための支援を行った。</p> <p>6.臨床試験及び大規模コホート研究の支援事業の展開 全国の研究者からの要請に応じた受託事業として、臨床試験と大規模コホート研究のプロトコル開発を支援した。(延べ支援件数:419件)</p> <p>7.施設の保守管理状況 供用開始後16年が経過し、空調機や照明器具などの各種設備の経年劣化等による故障・修繕対応が増加している。そのため、日常点検や法定点検を確実に実施するとともに、パッケージエアコンの計画的更新や蛍光灯のLED化など設備機器の更新・修繕を実施した。また、放送設備など安全な運営に必要な不可欠な設備についても更新を実施した。</p> <p>8.医療情報発信の取組み がん医療に関する包括的情報提供として、米国国立がん研究所が配信する最新がん情報の日本語訳ウェブサイトの継続配信とともに、がん患者や医療従事者がより便利・快適に利用いただくための全面リニューアルに向けて、準備を実施した。また、日本国内での新型コロナウイルスの感染拡大を受けて、WHOの診療ガイドラインや臨床研究に関する情報等へのリンクを紹介した。</p>
--

3. 利用者の満足度調査等

	元年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>(1)研修室・会議室利用者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調査対象 研修室・会議室利用者に直接配布 ・調査項目 センターの施設面での利便性、使用料、職員の対応など ・実施期間 令和元年10月1日～令和2年2月29日 <p>(2)ラボ入居者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調査対象 TRIラボ入居者(研究責任者) ・調査項目 TRIを選択した理由、施設面での利便性、賃料、職員の対応など ・実施期間 令和2年2月1日～3月14日 <p>(3)アンケート票配布・回収状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修室・会議室アンケート 34件(利用34件に対して配布、回収率100%) ・ラボアンケート 7件(対象ラボ7件に対して配布、回収率100%)
②満足度調査の結果	<p>(1)研修室・会議室利用者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設全体 : 大変良い67.6% 良い32.4% あまり良くない0.0% 良くない0.0% ・設備・備品: 大変良い57.1% 良い42.9% あまり良くない0.0% 良くない0.0% ・使用料 : 大変安い41.2% 安い38.2% 普通20.6% 高い0.0% ・職員の対応: 大変良い85.3% 良い14.7% あまり良くない0.0% 良くない0.0% ・今後の利用: 是非85.3% 機会があれば14.7% 利用したくない0.0% <p>(2)ラボ入居者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・選択理由 : 周辺環境の良さ(研究機関の集積等)57.1% 設備・備品が揃っている14.3% その他28.6% ・設備・備品 : 大変良い14.3% 良い42.9% あまり良くない42.9% 良くない0.0% ・施設全体 : 大変良い14.3% 良い71.4% あまり良くない14.3% 良くない0.0% ・賃料 : 大変安い0.0% 安い0.0% 普通71.4% 高い28.6% ・職員の対応: 大変良い57.1% 良い42.9% あまり良くない0.0% 良くない0.0%
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ホワイトボードがインクをはじき、見にくいとの意見があったため刷新した。 ・昨年度にディスカッションや気分転換ができるスペースがあれば、交流も弾み入居者同士のつながりができるとの意見があったことから、リフレッシュコーナーにカウンターテーブルを新設し、交流スペースとして活用を図った。 ・トイレにおいて、清潔面の観点から、除菌クリーナー設置の意見があった。費用・管理方法など設置に向けて検討を進めていく。

4. 選定評価委員会の評価

ラボ入居率は前年度から引き続き100%を維持している。研修室・会議室の利用率については、3月からの閉館の影響があったものの、計画を上回っている。また、前年度同様、設備の老朽化により修繕費が計画より増加しているが、設備管理・防災警備などの業務を一括契約し、サーバ機器リースの見直しにより経費節減を図り、支出総額を抑えている。設置目的である橋渡し研究でも特筆すべき成果を挙げつつある。

そして、利用者の声を受けて共用スペースにカウンターテーブルを整備するなど、利用者からの意見に対し丁寧に対応しており、アンケート結果も大変高い評価である。

以上のことから、適切な業務執行ができている。今後も、老朽化による設備故障への迅速な対応など利用者が安心して利用できるよう、適切な管理・運営に努めていただきたい。

令和元年度 丸山コミュニティ・センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	市民の福祉の増進及び文化の向上をめざし、市民の連帯によるコミュニティの創造を図ることを目的として、昭和48年度に建設された施設。利用者の大部分は周辺地域の住民。施設内容は、大ホール(会議室に分割することもできる)、講習室、料理教室、和室など。
(2)指定管理者	丸山コミュニティ・センター管理運営協議会
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 11,266,840円 決算額 11,266,840円

2. 管理運営に対する履行確認内容

1. 管理運営内容について

(1)管理実施状況

①施設の維持管理業務

- ・建物維持管理(施設の開錠・施錠、用具・機器等の点検、小修繕、法定点検)
- ・環境維持管理(施設・敷地内の清掃、植栽管理など)

②施設の管理体制

- ・午前1名、午後1名、夜間1名、清掃1名(協議会の会員による管理運営)
- ・消防設備及び空調設備の保守点検業務等については外部委託

(2)貸館について

①施設運營業務

- ・施設の使用許可、利用料の徴収・管理・納付

②利用実績

	元年度	30年度	29年度	28年度	27年度
利用人数	38,156人	35,653人	22,120人	19,470人	19,407人
踏入率(利用率)	48.6%(25.5%)	47.5%(24.5%)	31.8%(13.2%)	31.2%(13.2%)	29.8%(12.6%)
利用件数	1,414件	1,384件	969件	969件	919件

○利用人数は7.0%増、利用率は15.7ポイント増、利用件数は2.2%増

30年度に引き続き、自主事業(健康麻雀・カラオケ等)の実施、市民コーナーの改良などにより、利用者の増加に繋がった。また、29年度より、子どもの居場所づくり事業(放課後・夏休み)に取り組んでおり、利用者数増加の要因であると考えられる。

○健康麻雀(自主事業) 169回1,200人(30年度:171回1,118人)

○カラオケ(自主事業) 97回395人(30年度:53回317人)

○童謡コーラス(自主事業) 22回199人(30年度:24回312人 29年度:24回280人 28年度:24回286人)

○丸山おどろう会(自主事業) 10回202人(30年度:24回445人 29年度:23回422人 28年度:24回425人)

○丸山まつり(自主事業) 5月26日開催 約1,200人参加

○夏の子どもまつり(子どもの居場所づくり事業) 8月17日開催 約200人参加

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

○指定避難所としての防災備蓄物資、並びに福祉避難所用備蓄物資を保管

○災害時の緊急避難場所・避難所として活用

2. 元年度の収入状況

(1)使用料収入 1,906千円(30年度:1,908千円 29年度:1,605千円 28年度:1,477千円)

(2)収支状況 神戸市負担額9,309千円(30年度:9,561千円 29年度:9,558千円 28年度:9,432千円)

3. 利用者の満足度調査等

	元年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法: 施設利用者に直接配布 調査期間: 年間を通して 回収数: 210枚
②満足度調査の結果	<p>※()内は前年度数値</p> <p>【スタッフの対応について】</p> <p>①親切・丁寧さ 良い・まあ良い: 84.3%(87.0%) 普通: 15.7%(11.8%) あまり良くない・良くない: 0.0%(1.2%)</p> <p>②迅速さ 良い・まあ良い: 79.5%(81.1%) 普通: 20.0%(17.6%) あまり良くない・良くない: 0.5%(1.2%)</p> <p>③気持ち良い挨拶 良い・まあ良い: 85.3%(86.4%) 普通: 14.7%(12.4%) あまり良くない・良くない: 0.0%(1.2%)</p> <p>④話の聞き方・説明の仕方 良い・まあ良い: 80.0%(82.7%) 普通: 19.5%(16.4%) あまり良くない・良くない: 0.5%(0.9%)</p> <p>【施設や設備について】</p> <p>⑤清潔さ・整理整頓 良い・まあ良い: 84.7%(88.3%) 普通: 12.9%(10.8%) あまり良くない・良くない: 2.4%(0.9%)</p> <p>⑥案内表示 良い・まあ良い: 82.8%(85.1%) 普通: 16.2%(13.9%) あまり良くない・良くない: 1.0%(0.9%)</p> <p>【来館者への案内や広報について】</p> <p>⑦施設の使用方法・イベント参加方法の案内の分かり易さ 良い・まあ良い: 79.5%(82.4%) 普通: 19.5%(15.8%) あまり良くない・良くない: 1.0%(1.8%)</p> <p>⑧施設の印刷物 良い・まあ良い: 76.2%(83.3%) 普通: 19.5%(15.5%) あまり良くない・良くない: 1.0%(1.2%)</p> <p>【全体の印象】 大変満足・満足: 83.3%(73.7%) 普通: 16.7%(25.1%) やや不満・不満: 0.0%(1.2%)</p>
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフが親切な対応だった。 ・館内が明るく清潔で使用しやすかった。 ・相談事にすぐ対応してくれる。 ・駐車場があり助かる。 ・丸山地区の住民には減免をしてほしい。 <p>【苦情】 なし</p>

4. 選定評価委員会の評価

<p>・アンケート調査を充実してほしい。</p> <p>・運営組織の持続性について検討すべき。</p> <p>・世代間交流や子どもたちにとってのサードプレイスづくり等、幅広い世代への開放で、地区内の他施設との差別化を図ってはどうか。</p>
--

令和元年度 神戸市立地域福祉センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>すべての市民が地域社会のふれあいの中で日常生活を送ることができるよう、市・事業者・市民が協力して地域福祉の向上をめざして、様々な福祉・交流活動を行う「ふれあいのまちづくり」事業を展開している。</p> <p>地域福祉センターは、その活動拠点として、児童や高齢者、障害者や健常者など地域住民をはじめすべての人が地域の福祉活動や交流活動などを行うために利用できる施設で、概ね小学校区に1か所整備している。(令和2年4月現在、164小学校区のうち164小学校区での整備を完了)</p> <p>施設は、地域活動コーナーや会議室、調理コーナー、談話コーナー等で延床面積は約250㎡を標準としている。</p>
(2)指定管理者	ふれあいのまちづくり協議会 188団体
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 310,176,600円 決算額 309,544,550円(過年度戻入反映なし)

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>指定管理者である各ふれあいのまちづくり協議会は、自治会・婦人会・民生委員児童委員協議会・青少年育成協議会・老人クラブ等、校区内の主な地域団体を中心に構成されており、地域福祉センターを拠点として、福祉活動・交流活動を中心に、環境・防災・子育て支援など地域の実情に即した幅広い活動(ふれあい喫茶、子育てサークル、健康体操、一人暮らし高齢者料理教室など)を実施している。また地域福祉センターは各種団体の会合やサークル活動などでも有効に活用されているところが多い。</p> <p>建物の管理面においては、清掃や備品管理、利用申込の受付、利用調整、軽微な補修等を行っている。</p> <p>全体としては、概ね適正に管理運営されていると考えているが、一方では、市民に対する認知度が十分でなかったり、担い手の不足や高齢化、利用者の固定化などの課題も顕在化してきている。</p> <p>利用者数は、1,500,794人(H30 1,621,891人)であった。</p>

3. 利用者の満足度調査等

	元年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>調査方法:協定期間内に全ての地域福祉センターで調査を実施する。 対象の地域福祉センターは、各区役所で選定する。 施設利用者に直接配布する。</p> <p>調査期間:令和元年7月～令和2年3月 実施数 :45地域福祉センター 回収数 :3,383枚</p>
②満足度調査の結果	<p>(添付資料のとおり)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申込手続 満足・やや満足76.7% 普通21.0% やや不満・不満 2.3% ・スタッフ対応 満足・やや満足85.7% 普通13.1% やや不満・不満 1.2% ・行事内容 満足・やや満足85.8% 普通12.9% やや不満・不満 1.3%
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>肯定的な意見や感想がほとんどであるが、施設の老朽化に伴う改修や備品の充実に対する要望、若い人にもっと参加して欲しいといった意見もあった。</p> <p>これらの意見を踏まえ、より充実した地域福祉活動を実施していただくよう、各協議会に伝えた。</p> <p>市としても、いただいた意見も参考にしながら、地域福祉センターの活性化に向けて検討を続ける。</p>

4. 選定評価委員会の評価

- ・住民自治の拠点としての活用、施設のあり方を検討してほしい。
- ・配布数に対してどの程度回収できているのか、把握すべき。
- ・地域にとって運営が負担に感じない体制を取れるように、運営の柔軟性について市で検討してほしい。

令和元年度 神戸市立ふたば学舎の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	市民が行う地域活動への参加支援を行うとともに、交流・学び、歴史、文化、ものづくりを通じて地域活性化を担う人材の育成を推進することを目的に、平成22年度に設置された施設。平成22年に「地域人材支援センター」としてオープン、令和元年に「ふたば学舎」に施設名を変更した。 施設内容は、事務室、会議室、講堂、多目的室、音楽室、調理室等。その他、近隣小・中学校の児童が放課後の居場所としている。
(2)指定管理者	特定非営利活動法人ふたば
(3)指定期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 37,330,000円 決算額 37,330,000円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>1. 管理運営内容について</p> <p>○ 施設の維持管理業務 施設の建物・設備等の維持管理業務、会議室・講堂・多目的室等の貸室の運営業務(使用許可、利用料金の収納等)、地元婦人会を中心とした清掃業務、地元企業を活用した施設設備の管理や保安警備等の外部委託</p> <p>○ 施設の管理運営体制:事務長代理1名、職員4名、アルバイト5名</p>																																			
<p>2. 貸館について</p> <p>○ 利用率(稼働率)実績</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R元</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用人数(人)</td> <td>84,165</td> <td>74,054</td> <td>70,245</td> <td>79,420</td> <td>80,582</td> <td>77,551</td> </tr> <tr> <td>利用率(%)</td> <td>59.3</td> <td>56.8</td> <td>56.9</td> <td>47.2</td> <td>46.2</td> <td>51.5</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>6,628</td> <td>6,297</td> <td>6,292</td> <td>6,945</td> <td>7,272</td> <td>6,811</td> </tr> </tbody> </table>									H26	H27	H28	H29	H30	R元	利用人数(人)	84,165	74,054	70,245	79,420	80,582	77,551	利用率(%)	59.3	56.8	56.9	47.2	46.2	51.5	利用件数(件)	6,628	6,297	6,292	6,945	7,272	6,811
	H26	H27	H28	H29	H30	R元																													
利用人数(人)	84,165	74,054	70,245	79,420	80,582	77,551																													
利用率(%)	59.3	56.8	56.9	47.2	46.2	51.5																													
利用件数(件)	6,628	6,297	6,292	6,945	7,272	6,811																													
<p>○ 利用率(稼働率)を向上させるための取り組み ・ウェブサイトでの貸室申込受付、空き室状況の表示。SNSを活用した事業告知、広報誌「ふたばだより」での貸室利用や各部屋のPR。案内チラシの別途作成及び配付。</p>																																			
<p>3. 事業について</p> <p>(1) 指定事業(指定管理者が指定管理料を用いて実施する事業)</p> <p>○ 地域で活躍する人材を発掘・育成するため、地域活動の役割等に関する座学や防災をはじめとした地域活動に関する体験の講座を「人材育成事業」として実施。(ふたば縁塾:申込者3人)</p> <p>○ 地域活性化を目的とした市民参加型イベント「まちの文化祭」を、「地域活性化事業」として実施。 (参加人数 4,500人)</p> <p>○ 地域文化の学習をテーマとした写真教室や講演会、地域の音楽家やアマチュア落語家によるイベントなど「地域文化事業」を実施。(参加人数 計1,188人)</p> <p>○ 神戸市内小・中学校を対象とした震災体験学習やイベントなど「震災学習事業」を実施。(参加人数 4校168人)</p> <p>(2) 自主事業</p> <p>○ 阪神・淡路大震災の記憶を継承することを目的として、神戸市外の学校・施設の依頼を受け震災講話や避難所体験など「震災体験学習受入事業」を実施。(参加人数 27件1,804人)</p> <p>○ 特技や趣味を持った多種多様な人材を講師に招き講座開設を支援する「楽らく講座事業」を実施。講座初心者の経験の場としても活用されている。(参加人数 計321人)</p> <p>○ 地域活性化と青少年の居場所づくりを目的としたコスプレイベント「コスメル.at NAGATA」を開催。 (年間14日、参加人数 1,313人)</p> <p>○ 青少年の居場所づくりを目的に、「ふたば食堂・ふたば交流ひろば」や「ふたば夏の陣・春の陣」を実施。 (参加人数 654人)</p>																																			
<p>4. 元年度の収入状況</p> <p>利用料収入 10,808,390円</p> <p>元年度の収支状況</p> <p>収入合計 45,822,977円</p> <p>支出合計 46,517,468円(-694,491円)</p>																																			

3. 利用者の満足度調査等

	元年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>調査方法: 貸館利用者に直接配布(受付にて調査用紙手渡し、鍵返却時回収) 調査期間: 令和2年1月11日～令和2年2月16日 配布数: 1,750枚 回収数: 1,084枚 回収率: 61.9%</p> <p>※その他の施設利用者に対しては、施設内にご意見箱を常設し、その都度対応報告等を掲示板でお知らせしている。</p>
②満足度調査の結果	<p>【利用満足度】 ※()内はH30年度の結果 満足46.3%(53.2%)、まあ満足35.2%(29.3%)、普通16.1%(12.4%)、やや不満1.0%(0.3%)、不満0.1%(0.0%)、無回答1.3%(4.8%)</p> <p>【職員の対応】 良い42.3%(47.5%)、まあ良い23.9%(19.0%)、普通23.7%(21.8%)、やや悪い0.6%(0.3%)、悪い0.1%(0.0%)、無回答9.4%(11.4%)</p> <p>【施設の清掃状況】 きれい54.1%(55.9%)、まあきれい28.3%(26.5%)、普通11.7%(9.5%)、やや汚い2.5%(1.8%)、汚い0.3%(0.1%)、無回答3.1%(6.2%)</p>
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・建物について、「往年の学校を思い出させる」「落ち着いた雰囲気が良い」という意見が多く見られた。 ・施設備品について、「椅子が汚い」といった意見も見られ、経年劣化による座面の汚れが目立ってきていたため洗浄を実施した。 ・「3階への経路が分かりにくい」という意見もあり、案内表示の適した位置や表示の仕方、情報量などの改善を図りたい。 ・職員の対応については、6割以上から「良い」との評価であった。直接利用者と触れ合う「館の顔」として、今後さらに丁寧な対応を目指していきたい。 ・清掃状況については、前年度よりも低い結果となり、これまで1日3回貸室チェックと簡易清掃を行ってきたが、さらに徹底したい。

4. 選定評価委員会の評価

<ul style="list-style-type: none"> ・指定事業に対するアンケートを取り、今後の企画を工夫してほしい。 ・随意契約ではなく、公募で緊張感を持って運営すべきではないか。 ・テナントや市内の大学との交流をさらに活発にし、連携した事業を展開してはどうか。
