

令和2年度 神戸市立婦人会館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>【設置目的】 婦人の文化と教養を高め、婦人の社会的地位の向上を図るための施設</p> <p>【施設概要】 (1)所在地:神戸市中央区橋通3丁目4番1号 (2)開館時期:昭和32年4月(婦人の学習活動の拠点として開館) (3)竣工:昭和44年11月4日(耐震補強・老朽設備改修 平成29年1月16日) (4)構造:鉄筋コンクリート造5階建(神戸市立総合福祉センターの4階・5階の一部) (5)敷地面積:4,579.97㎡(総合福祉センター) (6)延床面積:1,474㎡(総合福祉センターの4階・5階の一部) 5階:事務室、大会議室(1)、小会議室(3)、音楽室、多目的室、IT研修室、衣服工房室、倉庫(4) 4階:中会議室(2)、小会議室(3)、保育ルーム</p>
(2)指定管理者	神戸市立婦人会館管理運営共同事業体 (神戸市婦人団体協議会、特定非営利活動法人輝支援センター神戸)
(3)指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日まで
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 17,328,055円 決算額 17,328,055円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2年度の状況
①施設の維持管理業務	協定書に基づく軽微な補修・小修繕を実施したほか、緊急事態を想定した総合福祉センターの合同防災訓練(2回/年)に参加した。	
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年4月1日～令和2年5月31日 新型コロナウイルス感染拡大防止のため閉館。その他の期間についても、夜間の利用停止、収容人数50%以内など、複数回にわたる利用制限を行った。 ・会議室の使用許可及びその利用制限、使用料の徴収・減免等について、神戸市立婦人会館条例並びに同施行規則等の規定に基づき業務を適正に実施した。 	
③その他の業務	ホームページや市広報媒体等の活用により、婦人教育、家庭教育支援のための各種情報を広域的に情報発信し、広報活動の強化に努めた。また、来館者向けに貸会議室の利用状況を表示するディスプレイを導入した。	
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・貸会議室利用件数:2,691件(対前年度比48.3%減) 元年度5,203件、30年度5,267件 ・貸会議室利用人数:27,571人(対前年度比60.7%減) 元年度70,234人、30年度77,339人 ・貸会議室利用率26.1%(令和元年度56.8%) 	
②その他利用状況	<p>(1)自主事業について 婦人の文化と教養を高める講座として、元気で100年いきいき講座、パソコン教室、ママのための美ヨガ、おやこえいご、市民救命士養成講座など、実用的で多種多様な講座を実施した。事業計画では各回10人を想定しているが、常に5人を下回っている講座もあった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座開催数 (R1)928単位→(R2)588単位 ・受講者数 (R1)10,704人→(R2)5,162人 <p>(2)相談活動について 事業計画では相談窓口を設け、消費相談、子育ての悩みや介護サービスの問い合わせ等、多様な相談活動を行うとしているが、相談体制を確保できておらず、相談窓口も周知していないため、相談活動は実施できていない。</p>	

(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入	・使用料収入:2年度3,380,340円(対前年度比 50%減)、 元年度 6,770,680円	
②指定管理者の収支状況	・指定管理事業 収入 17,328,055円 支出 17,493,359円(▲165,304円) ・自主事業 収入 4,243,800円 支出 2,653,425円(+1,590,375円)	
(4)その他		2年度の状況
①行動指針に対する対応	・若い母親の子育てと社会参加両立のための講座や、高齢者の自立支援や介護予防のための自主講座などにより、学習機会を提供した。	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	会館の利用率75%	・利用率26.1%(達成率34.8%) (※6~3月では利用率31.3%)
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

	2年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法:来館者へのアンケート調査 調査期間:令和3年1月7日~3月22日 配布数等:配布数950枚、回収数922枚、回収率:97% 質問項目:住所、性別、年代、来館目的、利用頻度、施設の利便性、婦人会館HPの利用状況、職員の対応、その他意見・要望
②満足度調査の結果	・婦人会館を選んだ理由:交通の便が良い51%、会場使用料が安い27%、開館時間が長く便利6%、職員の対応が良い6%、講座の内容が良い9% ・職員の対応:大変満足14%、やや満足19%、普通40%、やや不満3%、不満1%、無回答23% (令和元年度 大変満足22%、やや満足17%、普通37%、やや不満4%、不満1%、無回答19%)
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	過去の利用アンケートには、貸会議室の清掃状況に関する苦情が散見されていたが、会議室利用前後に職員が部屋の点検や清掃に努めており、「いつも清掃が行き届いている」等、利用者の満足を得ている。 一方、利用アンケートで「職員の態度が横柄」との意見もあったため、応対接客研修の実施を指示した。 月2回までの利用制限を見直してほしいという意見については、令和3年8月より、利用回数制限を撤廃した。 プロジェクター(備品)が古いという苦情に対しては、対応できていない

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"> ・施設の管理運営は概ね適正に行われている。また、自主事業も女性らしい視点に沿った各種の講座を開催しており、利用者からの満足度も高い。その一方、以下の課題があり、改善を図りたい。 ・事業計画上の目標値と利用実績が乖離しており、実績に即した目標設定が行われていない。 ・相談体制の確保や相談窓口の周知が不十分であり、受講人数が少ない講座について、効率的な運営方法を検討すべきである。 ・幅広い層へアピールする工夫が必要であり、料金体系についても近傍同種施設との均衡を含め、市において再検討すべきである。