

令和2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	令和2年4月1日～令和3年3月31日 ※当初指定期間は平成28年4月1日～令和2年3月31日。令和2年度は、あり方検討のため非公募延長を行った。
(4)R2市支出額(単位:円)	<p>協定締結指定管理料 120,510,000円 別途、修繕費 3,000,000円 決算額 126,091,350円 (指定管理料120,510,000円、修繕費1,400,850円、コロナの影響によるレンタルキャンセル料補填4,180,500円含む)</p>

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	<p>■建物・設備の保守点検 空調・電気・衛生・昇降・建築・防火防犯設備等の定期点検</p> <p>■建物・設備劣化の改修等 漏水箇所修繕／消火器入替／外壁クラック補修等</p> <p>■清掃業務 日常清掃／定期清掃</p>
②施設の運營業務	<p>・令和2年3月2日(月)から5月31日(日)まで休館(新型コロナウイルス感染症対策) 【4月8日～5月6日 緊急事態宣言、5月15日～特定警戒都道府県に指定】</p> <p>・令和3年1月15日(金)～3月1日(月)まで開館時間を9時～20時(本来21時まで)へ短縮 【緊急事態宣言】</p> <p>・利用者に対して使用許可等の手続きを実施し、クリエイティブラボやレンタルスペースの運営を行った。</p>
③その他の業務	<p>■自主企画事業(抜粋)</p> <p>・アーティストサポートプログラム「Xhiasma Project」 参加人数 201人(のべ。オンライン来場者数2,125人) 開催期間 9月19日～11月23日(会期中の土日のみ)</p> <p>・神戸野菜学アーカイブ展示 参加人数 862人(のべ) 開催期間 11月14日～22日</p>

(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況	<p>■来館者数 61,550人 前年比54%減(254日稼働:1日平均242人)</p> <p>・クリエイティブラボ入室状況 貸室数:33/35室 ※令和2年度末時点 年間累積入居率:95.1%(入居面積/貸付可能面積) 前年度100.0%</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></p> <p>①多目的ホール 22.2%(前年度42.8%) ②ギャラリー 39.0%(前年度35.6%) ③セミナー・ワークショップスペース 18.6%(前年度23.3%)</p>	
②その他利用状況	<p>・カフェ(1階) 利用人数:5,668人 前年度6,922人 (令和2年3月2日から5月31日まで感染症対策のため臨時休業)</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	<p>■利用料金収入 60,418,662円 (内訳)ラボ 40,935,700円、レンタルスペース他 15,552,962円(コロナによるキャンセル料補填 4,180,500円含む)、 駐車場 3,930,000円)</p>	
②指定管理者の収支状況	<p>■収支差額 10,677,455円 前年度 8,537,028円</p> <p>・収入総額 190,888,612円 前年度 208,911,991円</p> <p>・支出総額 180,211,157円 前年度 200,374,963円</p>	
(4)その他		2年度の状況
①行動指針に対する対応	<p>1.「+クリエイティブ」の実践の場をつくる。 ・学びや交流の場として企画事業「ものづくりワークショップ」「神戸スタディーズ」などを継続的に実施。 ・新型コロナウイルスによる影響が大きい中、シンボル事業である「ちびっこうべ」について、従来と方法を変え、小規模でのワークショップ開催や、オンラインによるクリエイターのお仕事紹介動画配信など、withコロナ時代に対応した運営を行った。</p> <p>2.「+クリエイティブ」の担い手をつくる。 ・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。(まちづくり編、多文化共生編等)</p> <p>3.「+クリエイティブ」の輪をひろげるための交流の場をつくる。 ・視察受入数 35件(122名) 前年度 63件(493名) ・ユネスコ創造都市に加盟しているダンディ市(スコットランド)、札幌市、名古屋市との連携事業を実施した。また、デザイン分野交流協力のための協定を締結している台湾デザイン研究員の実施プログラムのコーディネートを実施した。</p> <p>4.「+クリエイティブ」な情報を発信し、ネットワークの構築を図る。 ・メディア掲載数 96件 前年度 171件</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>※来館者数、カフェ来客者数については、休館期間に応じて按分した目標値を()内に記載</p> <ul style="list-style-type: none"> 来館者数 183,000人 (152,500人) カフェ来客者数 7,800人 (6,500人) ラボスペース稼働率 100.0% <p>レンタル稼働率 (自主事業含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> 多目的ホール 43.0% ギャラリー 29.5% セミナー・ワークショップスペース 27.0% 	<p>※コロナウイルスの影響で4月1日～5月31日は休館</p> <ul style="list-style-type: none"> 61,550人 5,668人 95.1% 22.2% 39.0% 18.6%
	②収入	78,069,000円(指定管理料除く)	68,977,762円 (前年度 88,004,628円)

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		<ul style="list-style-type: none"> レンタルスペース利用者アンケート(26件 回収率44.8%) R1年度(35件 回収率18.8%) 自主企画事業参加者アンケート(803人 回収率28.0%) R1年度(1,039人 回収率26.1%)
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76.9% まあまあ良い19.2% 普通3.9% あまり良くない0% 悪い0% 無回答0% その理由(複数回答あり) ※施設を利用した感想の回答理由 建物の雰囲気48.8% 利用料金30.2% 備品の品揃え16.3% その他4.7%(会議室が広く、密を防げる等) 特に良かった点 スタッフの対応、建物の雰囲気、広さ・料金、備品の品ぞろえ、使い勝手等 改善すべき点 駅から遠い、集中管理の空調、駐車スペースの不足等 <p>■自主企画事業参加者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> KIITO主催のイベントへの参加は。 初めて45% 2回目15% 3回目7% 4回目以上33% 無回答0% プログラムに満足したか。 よかった74% まあまあよかった21% あまりよくなかった2% よくなかった1% 無回答2%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		<p>自主事業においては、アンケートを実施した催事に関してはセンター長を含めて結果を共有し、意見に対しての改善を行っている。 オンラインイベントの運営に関する経験不足から、音声トラブルなどについて指摘を受けることもあったが、機材の購入や設定の変更等で改善するように努めた。オンラインイベントの進行上でのモデレーターの役割、質問時間と方法などについてもより良い進行と運営となるよう、振り返りも実施している。</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
<p style="text-align: center;">所 見</p>	<p>・前年度評価委員会で指摘されたにもかかわらず、修繕工事で見積もり合わせが出来ていなかった案件があるなど、一部事務処理面や、管理・統制面に課題がある。今後は神戸市と指定管理者間で情報を密に共有し、事務処理面の不備について速やかに改善していただきたい。また神戸市から指定管理者に対して積極的な指導が必要である。</p> <p>・一方、自主事業等においてオンライン配信イベントを積極的に実施し、シンボル事業である「ちびっこうべ」を小規模ワークショップやオンライン配信など柔軟な対応で実施するなど、withコロナ時代に対応した運営を行い、参加者満足度も高かったことは評価できる。今後も、コロナの影響による変化をポジティブに活用してもらいたい。</p> <p>・また、指定管理者評価を今後の施設運営に活かすポジティブなものにするため、年度ごとの来館者数などの短期的・定量的な観点からの評価だけでなく、KIITOの施設特性にふさわしい定性的な評価を行うことが必要と考える。神戸市において、規定の評価方法にプラスして、施設の設置目的に準じた評価基準について検討してもらいたい。</p> <p>・今後、KIITOに新たな交流拠点「KIITO300(キイトサンマルマル)」ができることも踏まえ、センターで多様な人材が交わり、そのネットワークが生まれ、多くの市民の感性と創造力を育めるような環境整備や、コーディネートを含み利用団体、利用者への伴走支援に注力いただき、それらの活動の発信とともに、ウォーターフロントエリアの拠点の一つとしての賑わいづくりも実践いただき、市民生活の質の向上と経済活動の活性化を図っていただくことを期待したい。</p>

令和2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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 37,330,000円	決算額 35,547,369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營業務(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1名、職員5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>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R元</th> <th>R2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用人数(人)</td> <td>70,245</td> <td>79,420</td> <td>80,582</td> <td>77,551</td> <td>50,474</td> </tr> <tr> <td>利用率(%)</td> <td>56.9</td> <td>47.2</td> <td>46.2</td> <td>51.5</td> <td>35.9</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>6,292</td> <td>6,945</td> <td>7,272</td> <td>6,811</td> <td>4,870</td> </tr> </tbody> </table> <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>○ 地域住民である個人が、地域活動を行うための仲間・きっかけ作りを支援するため、フィールドワークと座学を組み合わせた実践的講座「ふたば縁塾」を「人材育成事業」として実施。また、持続可能な開発目標(SDGs)の考え方を地域の活性化に活かし、地方創生の実現について考える機会として『「SDGs de 地方創生」カードゲーム体験会』を開催し、ふたば学舎及びふたば縁塾の周知・啓発に取り組んだ。(ふたば縁塾:申込者7人)</p> <p>○ 新型コロナウイルス感染症の影響により、市民参加型イベント「まちの文化祭」を中止。代替企画として、近隣の公共施設や商店街等の協力を得ながら、地域回遊型スタンプラリーを「地域活性化事業」として実施。(参加人数 194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。コロナ禍の状況を考慮し、落語イベント「ふたば寄席」のZOOM配信を行う等工夫し、定住外国人支援事業として神戸定住外国人支援センターと「ランタン縁日2020」を共催。(参加人数 計880人、うちオンライン参加 計59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。語り部体験談の全校放送を行う等、コロナ禍での震災学習に取り組んだ。(参加人数 3校615人)</p> <p>○ 令和元年度指定管理者評価委員会での指摘をふまえ、指定事業の参加者に対しアンケートを実施し、満足度や要望の把握に努めた。</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 6件510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「楽しく講座事業」を実施。講座初心者の経験の場としても活用されている。新型コロナウイルス感染症により懸念事項も多かったが、受講生の要望にあわせて開催頻度を倍加する講座もある等継続中。(参加人数 計427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11日、参加人数 計934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 計451人)</p> <p>○ 安心した老後のため、相続や永代供養、遺品整理などを終活をテーマにしたセミナー「周活セミナー」を開催。(参加人数 計253人)</p>							H28	H29	H30	R元	R2	利用人数(人)	70,245	79,420	80,582	77,551	50,474	利用率(%)	56.9	47.2	46.2	51.5	35.9	利用件数(件)	6,292	6,945	7,272	6,811	4,870
	H28	H29	H30	R元	R2																								
利用人数(人)	70,245	79,420	80,582	77,551	50,474																								
利用率(%)	56.9	47.2	46.2	51.5	35.9																								
利用件数(件)	6,292	6,945	7,272	6,811	4,870																								

<p>4. 2年度の収入状況</p> <p>利用料収入 8,772,650円</p> <p>2年度の収支状況</p> <p>収入合計 43,249,596円</p> <p>支出合計 45,538,153円 (-2,288,557円)</p>
--

3. 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	<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)</p> <p>調査期間: 令和3年1月16日～令和3年2月20日</p> <p>配布数: 1,050枚 回収数: 806枚 回収率: 76.7%</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R元年度の結果</p> <p>満足45.3%(46.3%)、まあ満足33.1%(35.2%)、普通19.5%(16.1%)、やや不満1.1%(1.0%)、不満0.0%(0.1%)、無回答1.0%(1.3%)</p> <p>【職員の対応】</p> <p>良い49.8%(42.3%)、まあ良い20.8%(23.9%)、普通23.8%(23.7%)、やや悪い0.1%(0.6%)、悪い0.0%(0.1%)、無回答5.5%(9.4%)</p> <p>【施設の清掃状況】</p> <p>きれい51.2%(54.1%)、まあきれい28.9%(28.3%)、普通15.6%(11.7%)、やや汚い1.5%(2.5%)、汚い0.2%(0.3%)、無回答2.5%(3.1%)</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、レトロ感や清潔さが好評を得ている。 ・施設備品について、かねてよりWi-Fi接続の要望が多くあったが、このたび、コロナ禍への対応として全室で使用できるよう改良し、オンラインイベント実施の貸室利用が増えた。 ・ホームページやSNSなどインターネットを介した情報提供の要望が多く、若年層の集客も目指し、内容の刷新やこまめな情報発信に取り組みたい。 ・職員の対応については、7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、前年度よりも満足度が微減の結果となったが、感染症拡大防止のため、職員及び清掃ボランティアでの貸室とトイレの消毒を徹底しており、今後も衛生的な環境の保持に努めたい。

4. 選定評価委員会の評価

<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍において、迅速にオンラインイベントへの対応等を行っている点は素晴らしい。 ・昨年度の委員会での指摘を受け、指定事業のアンケートを実施していることに好感を持てる。 一方、以下の課題があり、改善を図られたい。 ・例年赤字が続いているのであれば、事業内容の見直しや収入源の確保が必要である。 ・利用率向上の対応として、WEB申込のPRを進めてほしい。 ・指定事業の中で特に人材育成事業の参加者がかなり少ない。目標値を設けたり、人材育成に強い事業者や大学との連携も検討すべきではないか。 ・次回の指定管理者更新については、公募の方向で検討を継続してほしい。

令和2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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額	11,370,210円	決算額 10,674,206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

	2年度	元年度	30年度	29年度	28年度
利用人数	25,325人	38,156人	35,653人	23,305人	19,470人
利用率	44.7%(16.7%)	48.6%(25.5%)	47.5%(24.5%)	36.3%(15.1%)	31.2%(13.2%)
利用件数	993件	1,414件	1,384件	971件	969件

※新型コロナウイルス感染症対策のため、4月1日～5月31日閉館。

30年度より、自主事業(健康麻雀・カラオケ等)、市民コーナーの改良などを実施し、新型コロナウイルスの閉館期間がありながらも利用者の定着に繋がっている。また、2年度より、自主事業として小学生向けの英会話教室、小中学生向けの学習室無料開放に取り組んでおり、多世代利用にも注力している。

- 健康麻雀(自主事業) 187回1,522人(元年度:169回1,200人 30年度:171回1,118人)
- カラオケ(自主事業) 81回578人(元年度:97回395人 30年度:53回317人)
- はじめての英会話(自主事業) 12回42人
- コミセンルーム(自主事業) 週2日程度、小中学生向けに学習室を無料開放
- 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. 2年度の収入状況

- (1)使用料収入 1,337千円(元年度:1,906千円 30年度:1,908千円 29年度:1,605千円)
- (2)収支状況 神戸市負担額 11,063千円
(元年度: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

	2年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>調査方法:施設利用者に直接配布 調査期間:令和2年11月15日～令和3年1月15日 配布数:620枚 回収数:523枚(回収率84.4%)</p> <p>●性別 男性:115人(22.0%) 女性:406人(77.6%) 未記入:2人(0.4%)</p> <p>●年齢 ～20歳代:39人(7.5%) 30～40歳代:31人(5.9%) 50～60歳代:132人(25.2%) 70歳代～:319人(61.0%) 未記入:2人(0.4%)</p> <p>●居住地 丸山地区:441人(84.3%) 丸山地区以外の長田区:42人(8.0%) その他神戸市内:33人(6.3%) 神戸市外:7人(1.4%)</p> <p>●来館回数 初めて:23人(4.4%) 2～10回:131人(25.0%) 10回以上:367人(70.2%) 未記入:2人(0.4%)</p> <p>●来館目的 施設の使用:138人(26.4%) イベント・講座等への参加:385人(73.6%)</p>
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:89.5%(84.3%) 普通:8.8%(15.7%) あまり良くない・良くない:0.0%(0.0%) ※未記入:1.7%</p> <p>②迅速さ 良い・まあ良い:89.9%(79.5%) 普通:9.2%(20.0%) あまり良くない・良くない:0.0%(0.5%) ※未記入:0.9%</p> <p>③気持ち良い挨拶 良い・まあ良い:91.8%(85.3%) 普通:6.5%(14.7%) あまり良くない・良くない:0.0%(0.0%) ※未記入:1.7%</p> <p>④話の聞き方・説明の仕方 良い・まあ良い:86.4%(80.0%) 普通:11.7%(19.5%) あまり良くない・良くない:0.0%(0.5%) ※未記入:1.9%</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:90.5%(84.7%) 普通:8.5%(12.9%) あまり良くない・良くない:0.0%(2.4%) ※未記入:1.0%</p> <p>⑥案内表示 良い・まあ良い:86.6%(82.8%) 普通:11.7%(16.2%) あまり良くない・良くない:0.2%(1.0%) ※未記入:1.5%</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:84.9%(79.5%) 普通:13.2%(19.5%) あまり良くない・良くない:0.0%(1.0%) ※未記入:1.9%</p> <p>⑧施設の印刷物 良い・まあ良い:86.6%(76.2%) 普通:11.9%(19.5%) あまり良くない・良くない:0.2%(1.0%) ※未記入:1.3%</p> <p>【全体の印象】 大変満足・満足:86.8%(83.3%) 普通:12.1%(16.7%) やや不満・不満:0.2%(0.0%) ※未記入:0.9%</p>

②満足度調査の結果	<p><自主事業の満足度></p> <p>【健康麻雀】</p> <p>①参加回数 初めて:10.7% 2回目:0.0% 3~5回目:3.6% 6回以上:67.9% 未記入:17.8%</p> <p>②印象 大変満足・満足:82.1% 普通:17.9% やや不満・不満:0.0%</p> <p>【カラオケ】</p> <p>①参加回数 初めて:3.8% 2回目:2.0% 3~5回目:11.5% 6回以上:82.7%</p> <p>②印象 大変満足・満足:86.5% 普通:13.5% やや不満・不満:0.0%</p> <p>【英会話】</p> <p>①参加回数 初めて:20.0% 2回目:0.0% 3~5回目:40.0% 6回以上:40.0%</p> <p>②印象 大変満足・満足:100.0% 普通:0.0% やや不満・不満:0.0%</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"> ・地域を熟知した施設であり、低料金で利用しやすい。 ・施設全体がきれいになった。 ・入口に自動体温測定器が設置され、消毒液も完備しており、全体としてコロナ対策がしっかりしている。 ・施設が古いので、トイレが狭いのは仕方がないが、トイレがきれいになり喜んでいいる。 ・地区内の施設なので、歩いて通えるのが魅力。 ・ギャラリーの展示が2週間に1度変わり、楽しみにしている。 ・職員から親切にいただき、喜んでいいる。 ・1階エントランスがきれいになった。管理が行き届いている。 <p>【苦情】 なし</p>

4. 選定評価委員会の評価

- ・昨年度の評価を受けて、小中学生向けの事業に取り組んでいる点は評価できる。
- ・丸山地区にとって無くてはならない施設である。
- ・一方、以下の課題があり、改善を図られたい。
- ・設置目的として「市民」が対象となっており、丸山地区に限らず全市に開けた施設となるべき。
- ・他都市の事例なども参考にしながら丸山地区にとっての必要性を担保しつつ、ホームページやSNSでの情報発信により若い世代を含めて全市的に利用者を増やしてもらいたい。

令和2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小学校区の全てに整備完了)</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	令和3年4月1日～令和8年3月31日
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 309,283千円 決算額 289,292千円

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>令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響による地域活動の停滞や感染症防止対策に伴う閉館・利用制限があったため、地域福祉センター利用数の減少が著しかった。また、地域事情による自主閉館(指定管理者判断)の対応を取る地域福祉センターもあった。利用者数は、628,841人(R元 1,500,794人)であった。</p>
--

3. 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	<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2年7月～令和3年3月 実施数 :45地域福祉センター 回収数 :2,832枚</p>
②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・R元年度の利用回数 なし7.1% 1～6回21.8% 7～12回17.8% 12回以上53.3% ・スタッフ対応 満足75.5% 普通23.6% 不満0.8% (R元年度:満足85.7% 普通13.1% 不満1.2%) ・行事内容 満足75.7% 普通23.7% 不満0.6% (R元年度:満足85.8% 普通12.9% 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>ふれあいのまちづくり協議会が実施する地域のための取り組みとして肯定的な意見や感想がほとんどであるが、新たな利用に対する排他的な雰囲気を感じている利用者もいる。</p> <p>コロナ禍でこれまでどおりの活動ができない中ではあるが、ふれあいのまちづくり協議会に対し、より多様な世代が地域福祉センターを利用できるよう働きかけを続ける。</p> <p>また、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していきたい。</p>

4. 選定評価委員会の評価

- ・住民自治の近接的な公共施設として設置されており、使い方の濃淡はあるものの事業と貸館で地域の活動に有効活用されている。
- ・一方、以下のような意見があった。こちらについては市としての検討が必要である。
- ・コロナ禍も影響し、これまでのあり方の踏襲ではなく、これからのあり方を考えていく必要がある。
- ・非常に重要な位置づけにあるものだと感じる一方で、指定管理施設としてどう評価すべきか難しく、地域福祉センターの管理運営に関する議論の余地がある。
- ・「地域福祉」という言葉は、時代的に大多数が介護福祉の印象を受けてしまう。これからふれあいのまちづくり事業と接する方、若い世代の方にとっては、社会福祉協議会の施設のようなイメージを持ってしまう可能性が高い。名称変更等で印象を刷新するような工夫も必要ではないか。

令和2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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 14,376,000円	決算額 8,823,074円

2. 管理運営に対する履行確認内容

1.貸しラボの運営状況・収入

入居率:100%(令和2年度末)(計画値100%)
 利用料:83,636千円(対計画比+716千円 対前年度比-644千円)

2.貸し研修室・会議室の運営状況・収入

利用率:19.2%(計画値35% 対前年度比-17.9%)
 利用料:1,324千円(対計画比-2,376千円 対前年度比-1,754千円)
 特記事項: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5月末まで一時閉館。その後も定員の半分以下の利用に制限するなど密を避ける取り組みを行った。

3.駐車場の運営状況・収入

利用台数:19台(計画値17台)
 利用料:4,080千円(対計画比+612千円 対前年度比+918千円)

4.施設の収支状況

収入:133,374千円(対計画比+24,934千円 対前年度比+21,456千円)※指定管理料含まず
 支出:142,051千円(対計画比+19,136千円 対前年度比+20,391千円)
 特記事項:収入では、コロナ感染防止対策の影響で研修室・会議室の使用料収入が減少(対計画比-2,376千円)したが、ラボ使用料(対計画比+716千円)や駐車場使用料(対計画比+612千円)等が増加した。支出では、修繕費が増加(対計画比+8,221千円)したが、設備管理・警備・清掃委託の見直し(対計画比-4,486千円)や光熱水費の減(対計画比-4,138千円)等経費節減に努めた。その結果、令和2年度の指定管理料は、計画値14,376千円に対して、実績は8,823千円(対計画比-5,553千円)となった。なお、推進機構が自主事業として治療薬製造のための資材保管事業を開始したため、自主事業収入が25,855千円(対計画比+25,215千円)、支出が25,709千円(対計画比+25,527千円)と大幅に増加した。

5.橋渡し研究の推進及び支援

橋渡し研究の推進・管理として、国内外の新たな開発シーズの開発戦略の提案、開発の促進を行うとともに、開発シーズの企業リエゾン、グローバル展開の支援を行った。また、臨床試験及び大規模コホート研究の支援事業を展開した。

6.施設の保守管理状況

供用開始後17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、ラボ室空気調和機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。

7.医療情報・臨床研究情報の発信

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をはじめ、アルツハイマー病や希少・難治性疾患情報など医療情報を発信した。また、支援した研究の最新実績や成果を国内外に発信した。

3. 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	<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2年6月～令和3年3月 <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3年2月～3月 <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79.4% 良い20.6% あまり良くない0.0% 良くない0.0% ・設備・備品 : 大変良い79.4% 良い20.6% あまり良くない0.0% 良くない0.0% ・使用料 : 大変安い47.1% 安い32.4% 普通20.6% 高い0.0% ・職員の対応 : 大変良い91.2% 良い8.8% あまり良くない0.0% 良くない0.0% ・今後の利用 : 是非91.2% 機会があれば8.8% 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)85.7% その他14.3% ・設備・備品 : 大変良い14.3% 良い57.1% あまり良くない28.6% 良くない0.0% ・施設全体 : 大変良い14.3% 良い85.7% あまり良くない0.0% 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42.9% 良い57.1% 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"> ・昨年度、衛生面の観点からトイレへの除菌クリーナー設置の意見があったので、費用・管理方法などを検討し、令和2年6月全館に設置した。 ・トイレ洗面台で温水が利用できればありがたいとの意見があったが、すでに対応済み。 ・コンビニ閉店時間帯も食べ物を購入出来るように、食べ物の自販機があれば重宝するとの意見があった。

4. 選定評価委員会の評価

ラボ入居率100%を維持しているのは評価できる。引き続き100%の入居率を目指して管理運営を継続していただきたい。入居者の満足度が高い施設が望ましいため、積極的にニーズを聞いて改善すべき点があれば改善に努めていただきたい。加えて、中長期的な視野をもちながら、WEB会議など環境の変化にも敏感に対応できるような管理・運営をしていただきたい。