

平成30年度 ポートアイランド市民広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)	<p>ポートアイランド市民広場は、市民に多様な憩いと集いの場を提供し都市における市民相互の交流、市民の文化交流向上をはかるために設置された施設である。          回廊をめぐらした南欧風の中央広場とモニュメント広場で構成。</p> <p>①ポートアイランド市民広場          鉄筋コンクリート造 地下1階地上2階(一部中2階)          敷地面積:11,309㎡ 建築面積:2,566㎡ 延床面積:10,708㎡          中央広場:3,000㎡ モニュメント広場:1,300㎡ 回廊:3,806㎡          陶と水のモニュメント:高さ15.1m 時を告げるモニュメント:高さ20m          使用時間(中央広場・モニュメント広場):午前9時～午後9時</p> <p>②画廊「ポルティコ」          床面積:308㎡ 展示面:高さ2.6m 長さ70m          使用時間:午前9時～午後9時</p> <p>③地下駐車場          186台収容          入場時間:午前7時半～午後9時半 出場時間:午前7時半～午後10時</p>
(2)指定管理者	国際ライフパートナー株式会社
(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 ※円単位で記入	協定締結額 52,600,000円 決算額 52,561,769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 警備業務 2 清掃業務 3 植木鉢管理業務 4 防虫業務 5 設備法令点検等業務 ①消防設備保守点検業務 ②エレベーター保守点検業務 ③駐車管制装置保守点検業務 ほか	
②施設の運営業務		条例に関する業務 (1)市民広場(中央広場・モニュメント広場) ①使用申込の受付抽選 ②市民広場の使用許可・不許可 ③使用料の徴収 ④使用料の減額・免除 ⑤使用料の返還 ⑥現地の確認 ⑦事後確認 ⑧電気使用料・水道使用料の徴収 ⑨行為許可 ⑩広場への入場の制限 ⑪広場における行為の禁止 ⑫使用許可等の取消し ⑬立入検査等 ⑭担当課への報告 ⑮つり銭の用意 ⑯照明等の操作 ⑰臨時トイレの開閉	
③その他の業務		(2)画廊「ポルティコ」 ①使用申込の受付抽選 ②画廊の使用許可・不許可 ③使用料の徴収 ④使用料の減額・免除 ⑤使用料の返還 ⑥現地の確認 ⑦事後確認	
		(3)地下駐車場 ①駐車料金の徴収(窓口徴収、回数券の販売) ②定期駐車券の申込み受付、交付 ③駐車料金の免除・減額 ④駐車拒否 ⑤駐車場の出入口の開閉 ⑥入・出庫車両の誘導 ⑦場内の監視 ⑧各種トラブルの対応 ⑨つり銭の用意 ⑩駐車券自動発売機の維持管理 ⑪定期券発行機及び料金計算機の維持管理 ⑫場内の事故対応	
		施設の利用促進に関する業務 1 ホームページの開設 2 パンフレットの作成 3 ご意見箱の設置 4 掲示板の設置	
(2)利用状況		30年度の状況	
①施設利用状況		・駐車場利用台数 30年度 49,415台(前年度比約2.8%増) 29年度 48,055台 ・広場利用件数 30年度 46件(前年度比約2.1%減) 29年度 47件 ・画廊利用件数 30年度 15件(前年度増減なし) 29年度 15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	使用料収入 30年度 ¥30,202,741-(前年度比約5.1%増) 29年度 ¥28,741,531-(内訳) ・駐車場使用料 30年度 ¥25,345,650-(前年度比約2.6%増) 29年度 ¥24,707,400- ・広場等使用料 30年度 ¥4,857,091-(前年度比約20.4%増) 29年度 ¥4,034,131-		
②指定管理者の収支状況	(指定管理) 30年度 収入額 53,450,682円(指定管理料、報奨金、自主事業収益) 支出額 52,388,323円(警備費、清掃費、施設修繕費、自主事業持出し等) 29年度 収入額 50,956,577円(指定管理料) 支出額 51,152,320円(警備費、清掃費、施設修繕費、自主事業持出し等)		
(4)その他		30年度の状況	
①自主事業の状況	・鯉のぼり、吹流し、のぼり旗の掲示(4/9~5/23) ・クリスマスイルミネーション(12/3~12/26) ・市立港島幼稚園児のクリスマス作品展(12/8~12/19) ・意見箱の設置と検証 ・「まちかど観光ステーション」の指定 ・自動販売機4台		
②その他	※インセンティブ 当該年度の収入額が想定収入額(過去3年度の収入額の平均)を上回る場合、その増加額に一定の率を乗じた額とする。今回基準を充足するため、報奨金を支払った。(インセンティブの適用は今回が2度目(前回は28年度)になる。) 30年度収入額:30,202,741- 過去3年度(H27~H29)収入平均額:¥29,037,450- 増収額¥1,165,291- 報奨金¥186,446-(増収額300万円以下の部分…増収額の16%)		

### 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	調査方法: 駐車場利用者にアンケート用紙を配布し退場時に回収した。 ただし、イベント業者にはH29.8以降、随時手渡しもしくは郵送で依頼した。 調査期間: 平成30年4月1日~平成31年3月31日(駐車場利用者等に随時実施) 配布数: 120枚 回収数: 96(内イベント業者12) 回収率: 80.0% 質問事項: 利用時間、職員対応、清掃状況、利用料金、利用手続きの利便さ、全体満足度		
②満足度調査の結果	利用時間 大変満足43% ほぼ満足54% 普通2% やや不満0% 大いに不満0% 未記入1% 職員対応 大変満足72% ほぼ満足28% 普通0% やや不満0% 大いに不満0% 未記入0% 清掃状況 大変満足57% ほぼ満足39% 普通1% やや不満0% 大いに不満0% 未記入3% 利用料金 大変満足82% ほぼ満足18% 普通0% やや不満0% 大いに不満0% 未記入0% 利用手続 大変満足42% ほぼ満足58% 普通0% やや不満0% 大いに不満0% 未記入0% 全体満足度 大変満足65% ほぼ満足35% 普通0% やや不満0% 大いに不満0% 未記入0% ※上記「利用手続」はイベント利用者からのみの回答		
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・施設内案内看板が見にくい、わかりにくいという意見が3件あり →平成31年3月中に表示内容を見直し、更新した。		

### 5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所見	フリーマーケットの開催・誘致や近隣会場でのコンサート開催に伴うグッズ等物販により、広場でのイベント利用延べ日数は前年度より大幅に増加し、過去最高となった。また、広場等使用料についても前年度より大幅に増加し、過去最高の収入となった。地域最大の行事である港島夏祭りや神戸マラソンの関連イベントの会場運営に積極的に協力しており、今後もイベントの誘致等により、一層の賑わいの創出に努められたい。 駐車場についても、前年度に比べて収入が増加している。今年10月に予定されている駐車場料金の上限料金設定に関して、積極的な広報等を行い、より一層、駐車場利用及び収入の増加に努められたい。

平成30年度 神戸市東灘区、灘区、中央区、  
兵庫区及び長田区における市営住宅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)	市営住宅(246施設 22,186戸)
(2)指定管理者	日本管財株式会社
(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: 1,365,570,224円 (共益費一括徴収団地増加分: 246,948,323円を含む) ※別途実績に応じ、空家修繕費等を支出 決算額: 2,031,593,481円 (空家修繕費等支出による増額)

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"> <li>・入居者管理業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①入退去業務</li> <li>②入居者の異動に関する業務(名義変更277件、同居承認152件)</li> <li>③住宅変更(7件)</li> <li>④安否確認</li> <li>⑤不正入居・迷惑行為等の指導</li> <li>⑥自治会活動等の支援</li> <li>⑦募集業務(シティハイツ)</li> </ul> </li> <li>・家賃等の収納関連業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①家賃算定業務</li> <li>②家賃の減額・減免(6,360件)</li> <li>③高額所得者対策(対象者16件うち解消11件)</li> <li>④家賃等の収納管理(収納率: 97.99%[29年度: 97.94%])</li> <li>⑤滞納整理</li> </ul> </li> </ul>	
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般・緊急修繕(5,268件)</li> <li>・空家修繕(661件)</li> <li>・保守管理点検等の業務</li> <li>・敷地管理業務</li> <li>・共益施設等管理業務</li> <li>・駐車場関連業務</li> </ul>	
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況	入居世帯数 平成30年度末 管理戸数22,186戸、入居戸数19,179戸(入居率86.4%)	
(3)収支状況		30年度の状況
①指定管理者の収支状況	【目標】収入1,263,991,000円、支出1,263,991,000円、差引0円 【実績】収入2,436,092,000円、支出2,475,829,000円、差引-39,737,000円 (ペナルティ127,000円含む) ※収入: 空家修繕費等の計上等による増額 ※支出: 空家修繕費等の計上、人件費及び維持管理費等増加に伴う増額 ※ペナルティ: シティハイツの前年実績との差額のうち、一定割合を補填するもの	
(4)その他		30年度の状況
①入居者ニーズへの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・簡単な御用聞きサービス(ハートフルサポーター)</li> <li>・高齢者のみ世帯等に対し、健康状態に応じた頻度で見回り業務を実施</li> </ul>	
②シティハイツの空家解消対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新婚・子育て世帯への減免についてのPRを実施。</li> <li>・シティハイツ周辺企業への広報活動を実施。</li> <li>・空室の多い住宅は、賃貸専門業者へ積極的な斡旋を依頼。</li> <li>※シティハイツ入居率 平成30年度: 90.1% [平成29年度: 88.8%]</li> </ul>	

③駐車場の空区画対策	・空区画を他者と共同利用するシェアリングエコノミー型の時間貸し駐車場を設置。 ・コインパーキングの増設。
④管理運営上の課題	職員の入れ替わりが頻繁にあるために、業務に支障をきたすことがあった。

### 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その他新たなサービス	・高齢者のみ世帯等に対し、健康状態に応じた頻度で見回り業務を実施[H30~]  ・コインパーキング増設(目標:21区画)[H30~]	・仕様書の水準は概ね達成しているものの、一部提案水準には至らない部分あり。  ・21区画増設し、目標を達成。

### 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	平成31年2月に管理団地の自治会役員、管理人、入居者の一部及びシティハイツ全入居者を対象にアンケート調査を実施。指定管理者の対応や各センターの独自提案への満足度について調査した。
②満足度調査の結果	<p>2,377世帯に配布、706世帯から回収、回収率29.7%</p> <p>【地域ごとの事務所開設について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「便利になった」49.8% ・「どちらとも言えない」39.6%</li> <li>・「不便になった」10.6%</li> </ul> <p>【窓口・電話相談対応について】</p> <p>親切・ていねいさ、迅速さ、業務知識の豊富さ・正確さ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良い」「まあまあ良い」63.8% ・「ふつう」29.2%</li> <li>・「あまり良くない」「良くない」7.0%</li> </ul> <p>【専有部の修繕業務について】</p> <p>親切・ていねいさ、迅速さ、施工の状態</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良い」「まあまあ良い」61.8% ・「ふつう」28.7%</li> <li>・「あまり良くない」「良くない」9.6%</li> </ul> <p>【共用部の修繕業務について】</p> <p>親切・ていねいさ、迅速さ、施工の状態</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良い」「まあまあ良い」52.4% ・「ふつう」35.3%</li> <li>・「あまり良くない」「良くない」12.4%</li> </ul> <p>【窓口営業時間について】</p> <p>現在の時間帯について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「このままでいい」88.9% ・「延長してほしい」11.1%</li> </ul> <p>延長希望の時間帯</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「午前」6.3% ・「午後」70.3% ・「両方」23.4%</li> </ul> <p>【センター職員の巡回について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良く見かける」11.6% ・「見たことがある」37.3%</li> <li>・「見たことがあるような気がする」21.0% ・「見たことがない」41.8%</li> </ul> <p>【高齢者 見守り・声かけ運動について】</p> <p>知っているか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「知っている」54.7% ・「知らない」45.3%</li> </ul> <p>見たことがあるか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良く見かける」8.1% ・「見たことがある」26.4%</li> <li>・「見たことがあるような気がする」17.6% ・「見たことがない」56.0%</li> </ul> <p>取り組みについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「継続してほしい」80.0% ・「どちらとも言えない」16.3%</li> <li>・「特に必要ない」3.6%</li> </ul>

	<p>【福祉相談について】</p> <p>窓口で福祉の相談をしたことがあるか          ・「ある」8.6% ・「ない」91.4%</p> <p>業務知識の豊富さ          ・「良い」「まあまあ良い」63.0% ・「ふつう」33.3%          ・「あまり良くない」「良くない」3.7%</p> <p>福祉に関する取り組みについて          ・「継続してほしい」73.1% ・「どちらとも言えない」22.6%          ・「特に必要ない」4.4%</p> <p>【ハートフルサポーター】</p> <p>知っているか          ・「知っている」11.7% ・「聞いたことがある」11.7%          ・「知らない」76.6%</p> <p>取り組みについてどう思うか          ・「継続してほしい」65.6% ・「どちらとも言えない」29.2%          ・「特に必要ない」5.2%</p> <p>利用するか          ・「ぜひ利用したい」10.2% ・「必要があれば利用したい」68.5%          ・「利用しない」21.3%</p> <p>【集会所の活用について】</p> <p>管理センターの企画について、どれに興味があるか          ・「認知症のケアについて」32.5% ・「防火対策について」21.3%          ・「救命救急について」19.6% ・「野菜等の物品販売について」16.0%          ・「その他について」10.6%</p> <p>【管理センターへの要望について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「入退去、家賃に関する相談の充実」9.4%</li> <li>・「駐車場に関する相談の充実」5.3%</li> <li>・「高齢者 見守り声掛け運動の強化」17.1%</li> <li>・「福祉相談の充実」8.6%</li> <li>・「迷惑行為の削減と早期解決」17.1%</li> <li>・「住宅ごとの相談会の開催」3.8%</li> <li>・「自治会活動等、住民による活動の支援」7.8%</li> <li>・「ハートフル活動の強化」6.8%</li> <li>・「修繕関係に関する相談の充実」18.1%</li> <li>・「その他」6.0%</li> </ul>
--	---

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	OAAA    OAA    ●A    OB    OC
所 見	<p>市営住宅は、住宅に困窮する低額所得者を対象としており、その管理は福祉的要素が強く、神戸市と連携して業務を遂行していく必要がある。平成30年度において、住宅使用料の収納率が高い水準となっていること、駐車場の空区画対策として取り組んでいるコインパーキングの新規設置において成果を挙げていることは評価できる。</p> <p>しかし、高齢者のみ世帯等の見回り業務の実績において、仕様書の水準は概ね達成しているものの、一部提案水準には至らない部分があったため、取り組みの検証も含めた改善が必要である。また、職員の入れ替わりが頻繁にあるために、業務に支障をきたしたことがあったため、今後同様の事案が発生しないよう人材育成等に注力し、指定管理業務を適切に実施することができる体制づくりが必要であると考えます。</p> <p>今後は、様々な取り組みの成果の検証も併せて行いながら、更なる入居者サービスの向上を期待したい。</p>

平成30年度 神戸市北区、須磨区、  
垂水区及び西区における市営住宅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)	市営住宅(133施設 25,572戸)
(2)指定管理者	神鋼不動産ジークレフサービス株式会社
(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:1,432,275,468円 (共益費一括徴収増加分:173,263,546円を含む) ※別途実績に応じ、空家修繕費等を支出 決算額:2,207,443,006円 (空家修繕費等支出による増額)

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"> <li>・入居者管理業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①入退去業務</li> <li>②入居者の異動に関する業務(名義変更288件、同居承認142件)</li> <li>③住宅変更(20件)</li> <li>④安否確認</li> <li>⑤不正入居・迷惑行為等の指導</li> <li>⑥自治会活動等の支援</li> <li>⑦募集業務(シティハイツ)</li> </ul> </li> <li>・家賃等の収納関連業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①家賃算定業務</li> <li>②家賃の減額・減免(8,148件)</li> <li>③高額所得者対策(対象者48件 うち解消31件)</li> <li>④家賃等の収納管理(収納率:98.15%[29年度:98.01%])</li> <li>⑤滞納整理</li> </ul> </li> </ul>	
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般・緊急修繕(7,239件)</li> <li>・空家修繕(974件)</li> <li>・保守管理点検等の業務</li> <li>・敷地管理業務</li> <li>・共益施設等管理業務</li> <li>・駐車場関連業務</li> </ul>	
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況	入居世帯数 平成30年度末 管理戸数25,572戸、入居戸数19,735戸(入居率77.2%)	
(3)収支状況		30年度の状況
①指定管理者の収支状況	【目標】収入1,276,065,000円、支出1,276,065,000円、差引0円 【実績】収入2,922,790,000円、支出2,919,272,000円、差引3,518,000円 (インセンティブ3,135,000円含む) ※収入:空家修繕費等の計上 ※支出:空家修繕費等の計上、人件費及び維持管理費等の増加に伴う増額 ※インセンティブ:シティハイツの前年実績との差額のうち一定割合を増収分とするもの	
(4)その他		30年度の状況
①入居者ニーズへの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要望、課題等の把握のため、自治会との情報交換会を実施</li> <li>・高齢者のみ世帯等へ見回り業務を実施(住戸訪問、ポストチェック等)</li> </ul>	
②シティハイツの空家解消対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新婚・子育て世帯への減免についてのPRを実施。</li> <li>・シティハイツ周辺企業への広報活動を開始。</li> <li>・不動産業者等との提携。</li> <li>・シティハイツ専任担当を設置。</li> </ul> ※シティハイツ入居率 平成30年度:65.2% [平成29年度:59.0%]	

③駐車場の空区画対策	空区画を他者と共同利用するシェアリングエコノミー型の時間貸し駐車場を開始。
④管理運営上の課題	特になし。

### 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その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要望、課題等の把握のため、自治会との情報交換会を実施[H30~]</li> <li>・地域行事への参加[H23~]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・随時実施中</li> <li>・地域行事 8回参加</li> </ul>

### 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	平成31年2月に管理団地の自治会役員、管理人、入居者の一部及びシンティハイツ全入居者を対象にアンケート調査を実施。指定管理者の対応や各センターの独自提案への満足度について調査した。
②満足度調査の結果	<p>1,531世帯に配布、683世帯から回収、回収率44.6%</p> <p>【地域ごとの事務所開設について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「便利になった」52.6% ・「どちらとも言えない」37.3%</li> <li>・「不便になった」10.2%</li> </ul> <p>【窓口・電話相談対応について】</p> <p>親切・ていねいさ、迅速さ、業務知識の豊富さ・正確さ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良い」「まあまあ良い」64.0% ・「ふつう」32.7%</li> <li>・「あまり良くない」「良くない」3.2%</li> </ul> <p>【専有部の修繕業務について】</p> <p>親切・ていねいさ、迅速さ、施工の状態</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良い」「まあまあ良い」65.2% ・「ふつう」29.1%</li> <li>・「あまり良くない」「良くない」5.6%</li> </ul> <p>【共用部の修繕業務について】</p> <p>親切・ていねいさ、迅速さ、施工の状態</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良い」「まあまあ良い」63.8% ・「ふつう」30.9%</li> <li>・「あまり良くない」「良くない」5.3%</li> </ul> <p>【窓口営業時間について】</p> <p>現在の時間帯について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「このままでいい」91.5% ・「延長してほしい」8.5%</li> </ul> <p>延長希望の時間帯</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「午前」5.7% ・「午後」73.6% ・「両方」20.8%</li> </ul> <p>【センター職員の巡回について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良く見かける」15.4% ・「見たことがある」39.1%</li> <li>・「見たことがあるような気がする」14.3% ・「見たことがない」31.2%</li> </ul> <p>【高齢者 見守り・声かけ運動について】</p> <p>知っているか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「知っている」73.0% ・「知らない」27.0%</li> </ul> <p>見たことがあるか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良く見かける」16.1% ・「見たことがある」37.4%</li> <li>・「見たことがあるような気がする」10.0% ・「見たことがない」36.5%</li> </ul> <p>取り組みについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「継続してほしい」83.3% ・「どちらとも言えない」13.6%</li> <li>・「特に必要ない」3.1%</li> </ul>

	<p>【来所しやすい環境づくりについて】</p> <p>AEDの設置について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「継続してほしい」78.2% ・「どちらとも言えない」17.2%</li> <li>・「特に必要ない」4.6%</li> </ul> <p>血圧計の設置について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「継続してほしい」77.9% ・「どちらとも言えない」16.1%</li> <li>・「特に必要ない」6.0%</li> </ul> <p>【安心カードについて】</p> <p>どう思うか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「継続してほしい」79.9% ・「どちらとも言えない」14.9%</li> <li>・「特に必要ない」5.2%</li> </ul> <p>配布を希望するか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「希望する」50.8% ・「どちらとも言えない」24.0%</li> <li>・「特に必要ない」25.2%</li> </ul> <p>【防災への取り組みについて】</p> <p>ハザードマップの掲示について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「継続してほしい」82.1% ・「どちらとも言えない」13.4%</li> <li>・「特に必要ない」4.5%</li> </ul> <p>お住まいの住宅の周辺の心配は</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「河川の氾濫」7.3% ・「地すべり・土砂崩れ」15.6%</li> <li>・「津波や高潮」5.6% ・「その他」25.4% ・「特に心配はない」46.1%</li> </ul> <p>【防犯講座について】</p> <p>どう思うか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「継続してほしい」75.0% ・「どちらとも言えない」19.8%</li> <li>・「特に必要ない」5.2%</li> </ul>
--	--

#### 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>市営住宅は、住宅に困窮する低額所得者を対象としており、その管理は福祉的要素が強く、神戸市と連携して業務を遂行していく必要がある。平成30年度において、住宅使用料の収納率が高い水準になっていること、シティハイツの入居率が大きく向上していることは評価できる。</p> <p>また、日常業務のみならず、休日等の地域行事に積極的に参加し、地域住民との信頼関係構築の努力をしていることも評価できる。</p> <p>今後は、様々な取り組みの成果の検証も併せて行いながら、更なる入居者サービスの向上を期待したい。</p>



平成30年度 神戸三宮フェリーターミナ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)	神戸～小豆島・高松航路及び神戸～宮崎航路のフェリーターミナルとして使用 全体面積 約38,830㎡ ターミナル 鉄骨3階建て 延床面積2,252.46㎡ ヤード 約36,500㎡ 切符売場, 待合所, 旅客乗降用施設, ヤード等を配置している。
(2)指定管理者	株式会社神戸フェリーセンター
(3)指定期間	平成27年4月1日～平成31年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 22,096,919円 決算額 22,096,919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		施設の維持管理業務については、仕様書どおり実施できた。 ・防火管理業務 ・警備巡回業務: 毎日 ・清掃業務: 毎日, 定期(年5回), 害虫駆除(年1回) ・浄化槽点検: 点検(年10回), 清掃(年9回), 水質検査(年2回) ・可動橋保守点検: 日常, 週次, 定期(年4回), 年次 ・旅客乗降用施設保守点検: 日常, 定期(年3回), 年次, グリスアップ(年8回) ・建築物点検: 月次 ・設備点検: 電気(月次及び定期(年6回)), 空調(月次), 消防(年2回) エレベーター(月次及び定期(年4回))
②施設の運営業務		施設の運営業務について仕様書どおり実施できた。 ・施設利用及びその制限に関する業務 ・施設使用料の徴収・減額・免除及び還付に関する業務
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況		30年度 神戸～高松 560便(往復) 神戸～小豆島～高松 2,237便(往復) 総乗降客数 312,592人(対前年度比 98.6%) 神戸～宮崎 687便(往復) 総乗降客数 179,375人(対前年度比 100.8%) 29年度 神戸～高松 640便(往復) 神戸～小豆島～高松 2,219便(往復) 総乗降客数 317,101人(対前年度比 93.2%) 神戸～宮崎 714便(往復) 総乗降客数 177,872人(対前年度比 99.6%)
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料または利用料金収入		30年度 施設使用料 36,828,260円(対前年度比 99.3%) 29年度 施設使用料 37,086,456円
②指定管理者の収支状況		30年度 収入額 22,096,919円 支出額 24,258,064円 29年度 収入額 22,096,919円 支出額 24,588,189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		アンケートBOXを2階待合所に設置 調査期間: 平成30年4月1日～平成31年3月31日 回答数: 54件 質問項目: 利用回数・窓口対応・清掃状況に対する評価等
②満足度調査の結果		・利用回数: 初めて39% 2回目13% 3回以上43% 無回答5% ・窓口対応: 大変満足31% ほぼ満足15% 普通24% やや不満2% 大変不満2% 無回答26% ・清掃状況: とても清潔70% ほぼ満足10% 普通12% やや不快4% 大変不満3% 無回答4%
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応		・売店を昼から開店してほしい。 ・食べ物を販売してほしい。 ・トイレをシャワレットにしてほしい。 ・待合室が暑い。

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	<p>平成30年度の施設の管理運営業務は適正に実施されている。            満足度調査においては、昨年度と同様に施設の充実に関する要望はあるものの、管理、運営に関する意見や苦情は少なく、利用者からも概ね適正であるとの評価を得ているものとする。            今年度から新たな協定期間となるが、前の期間同様、適正な管理運営を行い、安全で安心な施設であるよう運営に努めるとともに、満足度調査などで得られた意見を活用し、施設の利便性向上に取り組んでもらいたい。</p>

平成30年度 中突堤旅客ターミナル及びびポートターミナ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>【中突堤旅客ターミナル】</p> <p>鉄骨・鉄筋コンクリート造 中突堤先端ビル(区分所有建物)14階建の1・2階部分          ※3階～14階は神戸メリケンパークオリエンタルホテル</p> <p>延べ床面積 14,688.56㎡</p> <p>平成7年4月～供用開始</p> <p>1階 エントランス、公共駐車場 141 台</p> <p>2階 待合所、飲食店、船社事務所、店舗、          CIQ施設(税関、出入国管理事務所、植物・動物検疫所)</p> <p>年中無休 開館時間 8時～22時30分(船舶の入出港状況により変更有)</p> <p>【ポートターミナル】</p> <p>鉄骨・鉄筋コンクリート造 3階建(2階CIQ施設は神戸税関の区分所有)</p> <p>延べ床面積 12,403㎡</p> <p>昭和45年4月～供用開始</p> <p>1階 乗船受付カウンター、船社事務所、待合所</p> <p>2階 乗下船口、送迎デッキ、船社事務所、みやげもの店、待合所、          CIQ施設(税関、出入国管理事務所、植物・動物検疫所)</p> <p>3階 ポートターミナル事務所、総合案内カウンター、待合所、送迎デッキ、展示ホール</p> <p>駐車場:1階 乗用車100台、2階 乗用車135台 3階 バス18台、みどりの広場、休憩室</p> <p>年中無休 開館時間 8時30分～17時30分(船舶の入出港状況により変更有)</p>
(2)指定管理者	神戸港国際旅客ターミナル運営共同事業体
(3)指定期間	平成30年4月1日～平成35年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 195,621,978円 決算額 195,620,189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)防火管理業務</p> <p>(2)警備業務          ・24時間常駐者配置、巡回警備、客船入出港時のスポット対応</p> <p>(3)施設の開閉、鍵の管理</p> <p>(4)清掃業務、害虫駆除業務(日常、定期、特別)</p> <p>(5)設備点検業務</p> <p>(6)簡易な維持補修業務</p> <p>(7)消耗品備品の管理</p> <p>(8)植栽管理</p> <p>【中突堤旅客ターミナル】</p> <p>施設の維持管理については外部委託し、ホテル部分と一体で実施することで、経費の節約、効率化が図られている。</p>

		<p>【ポートターミナル】</p> <p>設備管理、警備、清掃業務を外部に委託し、延べ20人体制で施設の維持管理業務を実施した。</p> <p>設備管理においては、定期点検、法定点検をもれなく実施、清掃業務においても植栽管理を含め、日常清掃、定期清掃を仕様書どおり実施した。</p>
	②施設の運営業務	<p>(1)施設利用、制限、使用料等徴収等に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設使用許可(備品等含む)業務</li> <li>・上記許可に伴う施設使用料徴収、市への納付業務</li> <li>・施設使用者の電気、水道及び共益費の使用に係る償還金の計算及び報告業務</li> </ul> <p>(2)中突堤旅客ターミナル、ポートターミナル駐車場の使用料徴収業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場の使用料徴収</li> <li>・回数券、定期券の発行及び販売</li> </ul> <p>(3)ターミナル業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・CIQ機関、神戸市客船誘致協議会、船社、警察、旅行社、ホテル(中突堤)、神戸市担当課等各関係機関との調整(港湾保安対策に関する調整含む)</li> <li>・入出港時の対応業務計画作成及び警備・清掃・設備職員、関係機関への周知</li> <li>・入出港情報の案内、総合案内(観光案内含む)等</li> <li>・待合、CIQ施設(中突堤のみ)等の設営</li> <li>・ターミナル利用状況の統計、入港状況の分析(ポートターミナル)</li> </ul> <p>(4)光熱水費の支払い業務(中突堤旅客ターミナル)</p>
(2)利用状況		30年度の状況
	①施設利用状況	<p>【中突堤旅客ターミナル】30年度(入床)18室(空床)1室(利用形態の変更等による)</p> <p>29年度(入床)18室(空床)1室</p> <p>【ポートターミナル】30年度(入床)16室(空床)1室(利用形態の変更等による)</p> <p>29年度(入床)16室(空床)1室</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>30年度 旅客施設使用料【指定管理】 25,384,731円(対前年度比+7.0%)</p> <p>駐車場使用料【指定管理】 89,795,198円(対前年度比-3.5%)</p> <p>29年度 旅客施設使用料【指定管理】 23,725,704円</p> <p>駐車場使用料【指定管理】 93,016,420円</p> <p>(※上記のほか、別途共益費、電気・水道償還金収入有)</p>
	②指定管理者の収支状況	<p>30年度 収入額 195,620,189円 支出額 193,775,531円</p> <p>29年度 収入額 171,512,194円 支出額 169,923,643円</p>

(4)その他		30年度の状況
		<p>関係機関と連携して各ターミナルでは訪問客に合わせて異なった運営を行っている。</p> <p>【中突堤旅客ターミナル】⇒三宮への交通手段がないためシャトルバス配車</p> <p>【ポートターミナル】(特徴:外国客船など、大型客船の受け入れが多い)</p> <p>⇒賑わいづくりのために、店舗や船社事務所のテナント誘致活動を行っている。</p> <p>①ロビーを利用し臨時店舗を設置</p> <p>②歓迎イベントの開催</p> <p>③外国客船入港時は案内に通訳を配置</p> <p>④カードが使用可能なタクシーを配車</p> <p>⑤ターミナル内での動線の設営</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	—	—
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		<p>【中突堤旅客ターミナル】</p> <p>調査方法:アンケートボックスをターミナルロビーに設置</p> <p>調査期間:平成30年4月～平成31年3月</p> <p>回収数:22件</p> <p>質問項目:認知手段、清掃状況、施設に関する意見</p> <p>【ポートターミナル】</p> <p>調査方法:アンケートボックスをターミナルロビーに設置</p> <p>調査期間:平成30年4月～平成31年3月</p> <p>回収数:16件</p> <p>質問項目:利用目的、交通手段、客船情報入手手段、清掃状況、施設に関する意見</p>
②満足度調査の結果		<p>【中突堤旅客ターミナル】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設を何で知りましたか <ul style="list-style-type: none"> <li>インターネット23% パンフレット14% 雑誌0% 旅行会社0% 知人18% その他23% 無回答22%</li> </ul> </li> <li>施設全体の清掃状況 <ul style="list-style-type: none"> <li>とても清潔32% やや清潔18% 普通18% やや不快9% 非常に不快0% 無回答23%</li> </ul> </li> </ul> <p>【ポートターミナル】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用目的 <ul style="list-style-type: none"> <li>客船の見学62% 出迎え・見送7% その他12% 無回答19%</li> </ul> </li> <li>交通手段 <ul style="list-style-type: none"> <li>ポートライナー38% 徒歩6% 乗用車18% タクシー0% その他12% 無回答26%</li> </ul> </li> <li>客船情報入手手段 <ul style="list-style-type: none"> <li>インターネット38% パンフレット25% 雑誌0% 旅行会社6% その他6% 無回答25%</li> </ul> </li> <li>施設全体の清掃状況 <ul style="list-style-type: none"> <li>とても清潔31% やや清潔18% 普通18% やや不快6% 非常に不快6% 無回答他21%</li> </ul> </li> </ul>

③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>【中突堤旅客ターミナル】</p> <p>売店を増やしてほしい</p> <p>【ポートターミナル】</p> <p>バリアフリーに欠けている</p> <p>客船入港以外でも催し物等があればよい</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	<p>29年度につづき30年度も、施設の運営業務は適正に実施されている。両ターミナルともに多くの大型客船が入港しており、その都度、各関連機関と連絡・調整を図るとともに、混雑時に旅客に気持ちよく乗降船してもらうため、旅客の動線確保や効率的な誘導等の高いノウハウを駆使することにより、トラブルなく一度に多くの旅客の乗降が行われた。</p> <p>また、ポートターミナルにおいては、平成28年度に市が整備を終えたバス駐車場及び自家用駐車場の活用により、引き続きターミナルのより効率的な運営を行うよう期待する。</p>

平成30年度 須磨ヨットハーバ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)	市民の海洋性スポーツの振興及び海洋思想の普及を図るため設置された。 面積 北ハーバー 約15,000㎡ 南ハーバー 約56,000㎡ 供用開始 北ハーバー 昭和35年7月～ 南ハーバー 昭和53年7月～ 収容隻数 461隻 (うち、北ハーバー130隻は老朽化により現在供用休止中) 駐車場 210台収容 ロボットゲート 1基 ヨットハウス(南ハーバー) 鉄筋コンクリート造 4階 延べ床面積 1,252.85㎡ 開館時間 9時00分～17時00分 休港日 毎週火曜日、12月29日～1月3日
(2)指定管理者	須磨ヨットハーバー運営共同事業体
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	利用料金制につき市支出なし

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"> <li>・係留施設(棧橋)、上下架施設(クレーン・ウインチ・台車等)、陸上保管施設(ボートヤード舗装等)、給油施設、外郭施設(護岸等)の定期点検及び保守</li> <li>・管理棟、詰所、艇庫、駐車場等の施設及び電気・機械設備に係る運転・監視及び日常点検・保守</li> <li>・設備機器等の定期点検、法定点検</li> <li>・警備業務、清掃業務、斜路の高圧洗浄、植栽管理</li> </ul>				
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用及び制限、秩序維持及び安全確保</li> <li>利用の許可・取消し、入場制限、行為の規制、措置命令、行事開催届の受理、出帰港の確認、専門的な指導、気象情報の提供・出港停止などの適切な措置、海洋性スポーツの振興事業、「海の駅」の運営など</li> <li>・利用料金の収受</li> <li>利用料金の額及び返還・減額・免除の基準を設定</li> <li>・その他</li> <li>市への事業報告</li> </ul>				
③その他の業務		自主事業(募集時に継続実施を求めた業務) 給油サービス(燃料販売)、上下架サービス(牽引・揚降)、ショップ売上(船舶関係) 修理サービス(艇の修理・バッテリー充電等)、ボート免許教室事業、 レンタルボート事業、自動販売機設置による手数料収入、 市が実施する神戸港内放置艇の一時仮置業務等				
(2)利用状況		30年度の状況				
①施設利用状況		<table border="1"> <tr> <td>専用使用隻数</td> <td>214</td> </tr> <tr> <td>一般使用隻数(年間)</td> <td>90</td> </tr> </table>	専用使用隻数	214	一般使用隻数(年間)	90
専用使用隻数	214					
一般使用隻数(年間)	90					
②その他利用状況		該当なし				
(3)収支状況		30年度の状況				
①使用料または利用料金収入		30年度(利用料金) 実績126,164,785円 [見込 133,378千円] 30年度(全体収入) 実績207,212,863円 [見込 180,362千円]				
②指定管理者の収支状況		30年度 市への納付金額 15,000,000円				
(4)その他		30年度の状況				
①指定管理者として行った新たな取り組み		利用者満足度アップ対策として平成26年度から施設の改修・改善工事を継続実施してきたが、30年度は3,4階を改修し、カフェ&ダイニングを誘致した。新規利用者獲得対策として、体験試乗会・マリナーナ参観日を引き続き実施し、28年度に始めたヨット教室についても引き続き毎月2回開催した。また、平成29年度から開催したヨット親子体験セーリングを引き続き開催した。				
②自主事業		国土交通省が推進する「海の駅」事業の継続実施。 体験乗船会・DAYクルージング・釣り大会等開催。				

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	特になし	
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		平成29年度同様に、更新の申請書を利用者に送付時に「須磨ヨットハーバー利用者アンケート」を同封し無記名方式で実施した 調査期間:平成31年4月1日(3月26日送付, 4月30日回収締) 送付枚数 208通 回収 107通(回収率 51.44%) 質問項目:施設・設備、利用料金、カフェ&ダイニング利用の有無、感想、職員の対応、清掃状況、全体の満足度の7項目
②満足度調査の結果(数値更新)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設について <ul style="list-style-type: none"> <li>【大変満足】 4.7% 【ほぼ満足】 29.00% 【ふつう】 35.5% 【やや不満】 20.6%</li> <li>【大変不満】 4.7% 【無回答その他】 5.6%</li> </ul> </li> <li>・利用料金について <ul style="list-style-type: none"> <li>【大変満足】 2.8% 【ほぼ満足】 13.1% 【ふつう】 27.1% 【やや不満】 29.9%</li> <li>【大変不満】 21.5% 【無回答その他】 5.6%</li> </ul> </li> <li>・カフェ利用の有無 利用した 54.0%</li> <li>・職員の対応について <ul style="list-style-type: none"> <li>【大変満足】 15.0% 【ほぼ満足】 37.4% 【ふつう】 37.4% 【やや不満】 4.7%</li> <li>【大変不満】 2.8% 【無回答その他】 2.8%</li> </ul> </li> <li>・清掃状況について <ul style="list-style-type: none"> <li>【大変満足】 17.8% 【ほぼ満足】 34.6% 【ふつう】 32.7% 【やや不満】 9.3%</li> <li>【大変不満】 2.8% 【無回答その他】 2.8%</li> </ul> </li> <li>・全体の満足度について <ul style="list-style-type: none"> <li>【大変満足】 2.8% 【ほぼ満足】 30.8% 【ふつう】 37.4% 【やや不満】 21.5%</li> <li>【大変不満】 3.7% 【無回答その他】 3.7%</li> </ul> </li> </ul>
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応		施設・設備については、「満足」「普通」との意見が過半数を占める一方、セキュリティが弱い・屋外に自販機がほしいという意見がある。また、利用料金については、「やや不満」「大変不満」が半数近くあり、料金が高い・オーナーは駐車場を無料にしてほしいという意見がある。

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	<p>平成30年度より須磨ヨットハーバー運営共同事業体が指定管理者となったが、施設の維持管理について、協定どおり適性の実施されている。</p> <p>公共ヨットハーバーとしての役割を果たすべく、体験乗船会、マリーナ参観日、DAYクルージング、ヨット教室やヨット親子体験セーリングなどを継続して開催し、須磨ヨットハーバーを利用していない一般市民を対象とした行事を開催することによってマリーナ新規利用者への門戸を広げたことは、海洋スポーツ振興の観点から評価できる。</p> <p>全国的にヨット、モーターボートの利用者が減少傾向にあるなかで、新たな利用者の開拓に向けたこれらの取組みに加え、陸置船席の区画変更によって利用者ニーズの対応を続けていることは極めて高く評価できる。</p> <p>さらに、平成30年度においては、7月にレストラン「NORTHSHORE(ノースショア)」がオープンし、他マリーナからボートで来航して食事を楽しむというトレンドを確立させていることやマリーナ利用者以外の一般市民が眺望と食事を求めて訪れる等、須磨ヨットハーバーの広報及び集客に役立っていることも評価できる。</p> <p>利用者アンケート調査の結果からは、料金や設備に関して、利用者の満足度は決して高いとは言えないため、今後も多面的に利用者ニーズへの対応を続けていくことを期待する。</p>



平成30年度 神戸市防災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)	市民の防災意識の高揚と防災活動の推進などを図ることを目的として設置されたもので、防災関係機関が実施する研修会や講演会、各種イベントに使用されるほか、市民グループのサークル活動や文化活動など多方面に利用されている。 収容人数:300人(椅子席)、ステージ:幅8メートル×奥行き5メートル(固定)	
(2)指定管理者	株式会社 双葉化学商会	
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日	
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額:6,050,000円	決算額:5,990,508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) 設備の保守点検に関する業務 (2) 警備に関する業務 (3) 清掃に関する業務 (4) 簡易な維持補修に関する業務
	②施設の運営業務	(1) 施設の利用及びその制限に関する業務 (2) 使用料の徴収、減免及び還付に関する業務 (3) 開・閉館及び鍵の管理業務
(2)利用状況		30年度の状況
	①施設使用状況	【過去5年分】 平成30年度 454回(使用率53%) 22,917名 平成29年度 455回(使用率52%) 25,007名 平成28年度 461回(使用率53%) 24,280名 平成27年度 517回(使用率59%) 26,254名 平成26年度 522回(使用率60%) 27,293名
	②その他使用状況	指定管理者が実施主体となり、下記のイベントを開催した。 (1)日時:H30年7月15日 内容:平成30年度 防災音楽会を開催。小学生及び保護者の約70名が参加した。 (2)日時:H31年1月13日 内容:東日本・熊本震災チャリティコンサート ピースベルフェスティバル神戸2019を開催。中学生・高校生や音楽愛好家約200名が参加した。
(3)収支状況		
	①使用料または使用料金収入	【過去5年分】 平成30年度 使用料金:1,800,000円 平成29年度 使用料金:2,128,900円 平成28年度 使用料金:2,489,600円 平成27年度 使用料金:2,794,600円 平成26年度 使用料金:4,045,850円
	②指定管理者の収支状況	【過去5年分】 平成30年度 事業収入:6,050,000円 事業支出:5,837,801円 平成29年度 事業収入:6,377,143円 事業支出:6,202,470円 平成28年度 事業収入:6,377,143円 事業支出:5,921,994円 平成27年度 事業収入:6,377,143円 事業支出:5,891,284円 平成26年度 事業収入:6,377,143円 事業支出:6,292,671円  ※事業収入は協定額、事業支出は人件費・施設維持費等である。
(4)その他		30年度の状況
		ホームページを更新し、施設の利用方法をわかりやすくするとともに、使用料の減免の拡大について広報し、新たな利用者を積極的に獲得することで、施設の活性化を図った。

### 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		
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		任意回答形式で、計7回(5月、6月、7月、8月、11月、12月、3月)アンケート調査を行い、計321名分の回答があった。 調査項目は以下のとおり 1.性別 2.年齢 3.住まい 4.職業 5.利用頻度 6.施設設備および使用料の満足度 7.意見と要望														
②満足度調査の結果		<table border="0"> <tr> <td>&lt;施設設備の満足度&gt;(321人中)</td> <td>&lt;使用料の満足度&gt;(321人中)</td> </tr> <tr> <td>・非常に満足 :36(11%)</td> <td>・非常に満足 :13(4%)</td> </tr> <tr> <td>・やや満足 :41(13%)</td> <td>・やや満足 :12(4%)</td> </tr> <tr> <td>・普通 :183(57%)</td> <td>・普通 :132(41%)</td> </tr> <tr> <td>・やや不満 :47(15%)</td> <td>・やや不満 :6(2%)</td> </tr> <tr> <td>・非常に不満 :10(3%)</td> <td>・非常に不満 :1(0.3%)</td> </tr> <tr> <td>・不明 :4(1%)</td> <td>・不明 :157(49%)</td> </tr> </table>	<施設設備の満足度>(321人中)	<使用料の満足度>(321人中)	・非常に満足 :36(11%)	・非常に満足 :13(4%)	・やや満足 :41(13%)	・やや満足 :12(4%)	・普通 :183(57%)	・普通 :132(41%)	・やや不満 :47(15%)	・やや不満 :6(2%)	・非常に不満 :10(3%)	・非常に不満 :1(0.3%)	・不明 :4(1%)	・不明 :157(49%)
<施設設備の満足度>(321人中)	<使用料の満足度>(321人中)															
・非常に満足 :36(11%)	・非常に満足 :13(4%)															
・やや満足 :41(13%)	・やや満足 :12(4%)															
・普通 :183(57%)	・普通 :132(41%)															
・やや不満 :47(15%)	・やや不満 :6(2%)															
・非常に不満 :10(3%)	・非常に不満 :1(0.3%)															
・不明 :4(1%)	・不明 :157(49%)															
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		<p>① 意見:喫煙場所を設置してほしい。 対応:神戸市防災コミュニティセンターは長田消防署の一部であり、市の庁舎は全面禁煙を実施しているため、喫煙場所がないことを利用者へ理解していただけるよう案内している。</p> <p>② 意見:トイレが古い。洋式にしてほしい。人数のわりにトイレの数が少ない等。 対応:消臭剤をおくなど清潔な状況を保てるよう随時確認を行った。また、その他の要望についても理解していただけるよう説明している。</p> <p>③ 意見:駐車場がない。 対応:近隣の有料パーキングの情報を提供できるようにした。</p> <p>④ 意見:音響が悪くハウリングをおこしていた。 対応:マイクの取替え修繕を行った。</p> <p>⑤ その他:ホールでの開催を希望されるイベントとして下記要望がある。 防災イベント、外国人対象の防災イベント、コンサート、映画上映、パザール、地震の際の講習会等</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	神戸市防災コミュニティセンターは、トイレなど一部改修が必要と思われる箇所があるものの、指定管理者により適切に運営、維持管理されている。施設使用率が低下傾向にあるが、ホームページを更新し施設の予約方法や、使用料の減免範囲の拡大のPRなど改善がなされた点は評価できる。今後は、ホームページの定期的な更新や需要が見込める団体等に積極的に広報を行い、新たな使用ニーズの獲得に努めること。また、その目標と目標達成のための具体的な方策を定めたうえで運用すること。

平成30年度 神戸市水の科学博物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)	水及び水道に関する資料を収集し、及び展示して市民の利用に供することにより、水道事業に関する知識の普及及び啓発を図るため、設置。水の科学博物館及び事務所がある。
(2)指定管理者	神戸市水道サービス公社・神鋼環境ソリューション・NPO法人グループわ
(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 45,227,000円 決算額 45,190,563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) 業務体制は、管理運営スタッフ5名、館内受付2名、警備スタッフ2名、水の実験スタッフ1名、の総数10名で管理運営業務を行った。 (2) 機械警備、清掃、建物・設備管理、電気設備、植栽管理及び展示物の保守管理を適正に実施した。 ★障がい者の就労機会の拡大に配慮して、kkいくせい株式会社に清掃・及び植栽管理業務を委託。
	②施設の運営業務	(1) イベントの企画運営 集客効果の高い土日祝にイベントを開催。夏休みには、小学生向けの工作教室や理科講座等を開催し、自由研究に役立つイベントを充実させた。その他、中高大生向け、成人向けなど、年代層に応じたイベントや、地元商店街と連携したイベントも開催。人気の講座は追加開催することで、集客効果及び満足度の向上に努めた。 なお、イベント講師には「KOBEまなびすとネット」の市民講師制度を利用することで、1件あたりのイベント費用を抑制し、開催件数を増やした。 ※1 イベント回数合計322回(前年度250回)、入館者数合計27,501人。 ※2 追加開催したイベント回数35回(前年度11回)  (2) 関係機関への働きかけ ①学校園との連携 ・神戸市の全小学校、全児童館にイベントチラシを配布。(約10万部/回) ・私立幼稚園連盟、市立保育所、私立保育所の会合でチラシを配布したほか、バス保有の私立幼稚園に利用依頼文を送付。(来園数:30園) ②地域団体との連携 ・地元のふれあいのまちづくり協議会と連携し、自治会掲示板や会館などにチラシを掲示したほか、地域の集会にも参加し、イベント案内を実施。
(2)利用状況		30年度の状況
	①施設利用状況	・入館者数 30年度: 44,555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	・入館料収入 30年度: 189,790円(水道局へ納付)
	②指定管理者の収支状況	収入: 46,963,845円 支出: 58,488,349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	(平成30年度目標:6.6万人)	入館者数:44,555人
②収入目標額	—	—

③その他新たなサービス	(1)ウオーターカルチャーゾーンに関する提案	パネルや現物モデルの展示、カワバタモロコの飼育水槽の展示(H28～)
	(2)イベントの企画運営に関する提案 ①体験型プログラム ②地域催事イベント ③学習・サロン型プログラム ④産業観光・歴史資源を生かしたイベント	①リアル謎解きゲームを水道局と共催で実施。 ②平野夏祭りでの出張理科実験。 ③おいしいコーヒーの淹れ方等。 ④ぶらり平野 奥平野浄水場・清盛ゆかりの史跡・平野商店街」を地域と共催したほか、イベント「神戸の建築物の魅力」を開催。
	(3)広報PRを戦略的に実施	HPを適宜更新するとともに、フェイスブック、ツイッターとの連携を行い、イベント案内、桜の開花状況などの発信を行った。(H28～)
	(4)前庭及び芝生広場でのイベント	運動神経を良くして足を速くしちゃおう、スポーツトレーニング講座などを開催。
	(5)地域団体や大学等の連携(イベント誘致)	・さくらフェア開催時に「平野商店街」が出店。 ・大学等の連携は継続して実施。
	(6)便利施設の設置	ミュージアムショップで、新たに布引溪流の水を使用したコーヒー(株)マツモトコーヒー製造)の販売を開始。

#### 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と結果	<p>1 博物館全般に関するアンケート</p> <p>(1)調査方法 : 入館者にアンケート用紙を配布し、退館時に回収</p> <p>(2)調査期間 : 平成30年4月1日～平成31年3月31日</p> <p>(3)回収枚数 : 1,188枚</p> <p>(4)調査項目</p> <p>◇来館回数 はじめて58.0%、2回目14.2%、3回目6.7%、4回以上16.1%</p> <p>◇どなたと来られたか 家族58.3%、友人10.9%、団体8.6%、一人14.8%</p> <p>◇何で知ったか HP22.8%、学校21.4%、チラシ10.0%</p> <p>◇良かった展示ゾーン ウオーターサイエンスゾーン 40.1%、水道資料館 22.3%、 ウオーターカルチャーゾーン 14.0%、エントランスシアター 13.7%</p> <p>◇展示内容 満足66.0%、普通28.5%、不満0.8%</p> <p>◇接遇体制 満足73.7%、普通20.5%、不満0.4%</p> <p>◇全般的満足度 満足70.0%、普通23.6%、不満0.8%</p> <p>2 イベントに関するアンケート</p> <p>(1)調査方法 : イベント参加者にアンケート用紙を配布し、回収</p> <p>(2)調査期間 : イベント実施日</p> <p>(3)回収枚数 : 2,769枚</p> <p>(4)調査項目</p> <p>◇イベント評価 良い89.4%、普通7.15%、悪い0.8%、無回答2.6%</p> <p>◇スタッフ評価 良い89.9%、普通8.1%、悪い0.6%、無回答1.5%</p> <p>◇再参加の有無 参加したい95.7%、参加したくない1.4%</p> <p>◇知った媒体 チラシ72.0%、HP11.8%、口コミ3.2%、その他6.16%</p>	
②利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>3月に謎解きゲーム参加者から、「回答のヒントを受付に求めたが、対応が冷たかった。上から目線であった。」と苦情の葉書が届いた。 ⇒お詫び状を送付するとともに、研修等を通じて対応方法の徹底を図った。</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	<p>昨年度に比べて入館者数は減っているものの、イベント開催はかなり充実しており、桜の開花状況や自然災害などの特殊要因を考慮すると、一定の入館者数を維持できている。また、提案項目を着実に実施していることも評価に値する。</p> <p>一方、収支面では、多少改善はされているが、赤字を脱却できていないため、イベントの費用対効果をより一層検討することが望ましい。</p> <p>また、今後は水道事業の広報という観点での取り組みにもいっそう努めてもらいたい。</p>

平成30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)H29市支出額(単位：円)	協定締結額 17,013,000円 決算額 17,013,000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		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		<p>(1)貸館業務について</p> <p>①会議室の使用許可及びその使用制限、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。</p> <p>②窓口対応研修のほか、市民からの多様な相談に対応するため、最近の時事、社会問題に関し、外部講師を招いての職員研修会を実施した。</p> <p>③ホームページを刷新(平成29年1月)して、各種講座内容や毎月の貸会議室空き情報など従来から提供している内容に加え、FAQの掲載や貸室の申込みをネット予約できる機能を新たに設けた。</p> <p>【評価】提案項目に沿って概ね順調に実施している。</p>
③その他の業務		<p>(1)貸館業務について</p> <p>①会議室の使用許可及びその使用制限、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。</p> <p>②窓口対応研修のほか、市民からの多様な相談に対応するため、最近の時事、社会問題に関し、外部講師を招いての職員研修会を実施した。</p> <p>(2)学習機会の提供について</p> <p>婦人の文化と教養を高める講座、高齢者のための元気アップ講座のほか、パソコン教室、母親リフレッシュ教室や親子教室、市民救命士養成講習など、実用的で多種多様な講座を開催した。</p> <p>・講座開催数 (H29)1,402単位→(H30)1,132単位 ・受講者数 (H29)18,482人→(H30)13,127人</p> <p>(3)相談活動について</p> <p>市民からのさまざまな問合せや悩み相談に対応するため、婦人会館に窓口を開設し、相隣関係や家庭問題、家事援助や介護支援などに関する相談など、身近な相談窓口として市民の不安解消に努めた。(30年度相談件数：47件)</p> <p>4)広報活動について</p> <p>チラシの配布だけでなく、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。</p> <p>【評価】提案項目に沿って概ね順調に実施している。</p>
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況		<p>・貸会議室利用件数：5,267件(対前年度比99.6%) 29年度 5,289件、28年度 656件、27年度 3,999件</p> <p>・貸会議室利用人数：77,339人(対前年度比85.9%) 29年度90,082人、28年度12,050人、27年度61,256人</p>
②その他利用状況		<p>・講座の開催：1,132単位、13,127人(対前年度比(単位)80.7%、(人数)71.0%) 29年度 1,402単位18,482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	・使用料収入:30年度 6,159,480円(対前年度比 114.3%)、 29年度 5,386,540円	
②指定管理者の収支状況	・30年度 収入実績 17,013,000円(29年度実績 17,013,000円) 支出実績17,013,000円(29年度実績 17,013,000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	会館の利用率75%、 学習機会の提供として年間800単位以上の講座 を開催	・利用率43.8%(達成率58.4%) ・講座開催数1,132単位 (達成率 141.5%)
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	調査方法:来館者へのアンケート調査 調査期間:平成31年1月21日~4月1日 配布数等:配布数1200枚、回収数1001枚、回収率:83.4% 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	・施設の利用頻度:初めての利用26.7%、1回/月:42.7%、2回/月:18.2%、その他 12.4% ・施設の利便性:交通の便が良い63.0% 会場使用料が安い31.5%、 会館時間が長くて便利5.5% ・婦人会館HPの利用状況:よく見る11.1%、見ない85.7%、その他3.2% ・職員の対応:大変満足29.4%、まあ満足22.6%、普通45.4%、やや不満2.3%、不満 0.2%	
③利用者からの主な苦情、意見 とそれへの対応	貸会議室について、貸会議室の利用開始時間の15分前から「神戸市婦人会館使用 許可兼領収書」(写しや携帯の写真でも可)の提示による部屋の鍵の受け渡しを 開始することに対する意見・苦情 等 会議室利用前後の部屋を職員が点検や清掃を行う時間を確保するため、また間違 いなく利用者本人に鍵を受け渡すため、運営上適切な対応であると考えられる ため、丁寧な説明と対応によって利用者への理解を求めるよう努める。	

### 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	<p>(1)管理運営に関しては、概ね協定書どおり適正に行われている。</p> <p>(2)貸会議室利用件数5,267件(対前年度比99.6%)、貸会議室利用人数:77,339人 (対前年度比85.9%)ともに前年度比で減少しており、会館利用率についても43.8% と昨年度(50.8%)よりも減少し、提案内容(75%)に対して達成率58.4%と大きく下 回っている。しかし、指定管理者による自主講座(会議室利用料全額免除)につい て、利用者の意見や社会的なニーズを考慮して開催数等の見直しを図ったことで、 会館の利用率等は低下したが、一般の利用者による利用件数は増加し、貸会議 室徴収金額 6,159,480円(対前年度比 114.3%)は増加している。</p> <p>(3)学習機会の提供として開催する講座は、1,132単位(対前年度比80.7%)を開 催し、提案内容(800単位)を大きく上回る。前年度比の減少は、受講者アンケート や社会的なニーズを考慮し、講座の内容や回数を見直したことによる。婦人の多 様な学習ニーズに応えるよう努めたと思われる。</p> <p>(4)来館者へのアンケートによる利用満足度調査結果は、やや不満2.3%、不満 0.2%であった。利用者の73.3%が過去に婦人会館を利用したことがある等のリピ ーターであり、概ね満足を得ていると考えられる。</p> <p>(5)貸会議室の利用開始時間の15分前から「神戸市婦人会館使用許可兼領収 書」(写しや携帯の写真でも可)の提示による部屋の鍵の受け渡しを開始するこ とに対する意見と苦情が複数寄せられたが、会議室利用前後の部屋を職員が点検 や清掃を行う時間を確保するため、また間違いなく利用者本人に鍵を受け渡すた め、運営上適切な対応であると考えられるため、丁寧な説明と対応によって利用 者への理解を求めることが望まれる。</p>

平成30年度 バンドー神戸青少年科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)	現代の高度な文化生活を支えている科学技術について、市民、特に次の時代を担う青少年の認識を深め、豊かな創造性を養うことを目的として設置。 【開館時期】本館:昭和59年4月 新館:平成元年4月 【構造等】鉄筋コンクリート造 本館地上5階建・新館地上4階地下1階建 【敷地面積】 8,035㎡(本館 5,125㎡・新館 2,910㎡) 【延床面積】 12,336㎡(本館 6,502㎡・新館 5,834㎡) 【主要施設】 展示室、プラネタリウム、天体観測室、研修室、工作室、理科実験室、パソコン室、科学情報室(図書室)		
(2)指定管理者	SFG神戸		
(3)指定期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日		
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額	364,842,000円	決算額 364,842,000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	<p>【設備の保守管理】 施設の維持管理に伴う法定点検、定期点検を適切に実施したほか、設備員が常に1名常駐している体制とし、巡回や日常点検、中央監視装置にて空調等運転監視を実施した。</p> <p>【警備】 警備員が常に2名以上(休館日1名)常駐している体制とし、警備勤務配置に基づき館内の巡回や立哨を実施し、来館者の多い際は誘導や整理等も実施した。</p> <p>【清掃】 清掃員が常に1名常駐している体制とし、開館前の展示室等の館内清掃や、開館中の館内清掃を実施した。また、嘔吐やお茶等のこぼれ等の突発的な清掃にも迅速に対応した。</p> <p>【修繕】 施設の状況を把握し、老朽箇所等を計画的に補修したほか、突発的な不具合や台風被害等にも迅速に対応した。(例:ロビー等照明器具取替修繕、機械室温度調節器等取替、喫茶出入口扉鍵修繕、誘導等バッテリー取替、本館1階廊下天井パネル修繕、ドレンパン水漏れ補修、敷地内倒木切断撤去等)</p> <p>【評価】 協定書どおり適正に実施している。</p>
②施設の運営業務	<p>【運営】 ・開館時間 月・火・木 9:30～16:30 金・土・日・祝・春・夏休み 9:30～19:00(プラネタリウム最終回は19:00～) ・休館日 水曜日(春休み・夏休みは無休)、年末年始(12/28～1/4)、館内整理日(年間6日間)</p> <p>【企画展・特別展の開催】 ・夏の特別展 「世界に誇る日本のイノベーション」7/21～9/2 入場者:14,464名 モーターサイクル向けスーパーチャージャー、血液検査装置、もみすりロール、ヒトiPS細胞由来網膜色素上皮細胞など神戸発の技術のほか、公益社団法人発明協会が選んだ「戦後日本のイノベーション100選」のトップ10と兵庫発のイノベーションを展示。イノベーションにちなんだ講演会も開催。 ・秋の企画展「はやぶさ2をもっと知ろう!」10/13～11/25 小惑星探査機「はやぶさ2」がリュウグウ到着に合わせ、[はやぶさ2]が地球を飛び立ってから、3億キロ離れたリュウグウまでの航海をパネルで紹介。 ・冬の企画展 「巨大迷路と昆虫たち」12/15～1/20 入場者:12,876名 ダンボールの巨大迷路に隠れた昆虫たちに出会いながらゴールを目指す。展示コーナーではカブトムシや蝶などの標本を展示。工作コーナーではカブトムシの工作体験を実施。</p> <p>【教育普及講座の開催】 子供から大人までを対象に科学に対する興味関心を喚起させる教室を開催した。</p> <p>【クラブ活動の実施】 科学への探究心を深めるために会員制によるクラブ活動を継続実施した。</p> <p>【プラネタリウムの運営】 サイエンス番組(481回15,141人)、こども番組(583回52,274人)、星空ヒーリング(306回12,677人)、特別番組(174回1,389人)の他、教育施設であることから、学習番組として小学4・6年生番組(195回27,231人)中学生番組(8回547人)の投影も実施した。また、H30年度からは、以前より来館者から多く寄せられている「星空解説をもっと聞きたい」という意見を取り入れ、ライブ解説メインの番組として星空ライブ(420回18,900人)を投影し、年間計2,204回投影、131,852人入場した。</p> <p>【その他】 天文観測、アウトリーチ事業の実施、学校園との連携、企業との連携、外部主催イベント・共催イベントの実施</p> <p>【評価】 概ね提案どおり適正に実施している。</p>
③その他の業務	<p>【広報】 ・「かがくかんニュース」の発行(年4回、市内学校園の児童・生徒他に配布) ・SNSやモバイル端末への対応</p> <p>【キャリア教育への協力】 ・中学生トライやるウィークの受け入れ 春(6/4～6/8)2校8名、秋:(11/5～11/9)10校20名(11/12～11/16)1校2名 ・学芸員実習生の受け入れ 6名(9/14・15・17・18・21・23・24・25)</p> <p>【評価】 科学館のPRを積極的に進めるとともに、魅力向上に貢献した。</p>



(2)利用状況		30年度の状況	
①施設利用状況		【入館者数】391,777人(対H29年度比100.63%)	
②その他利用状況		【展示室入館者数】259,925人(対H29年度比99.47%) 【プラネタリウム入館者数】131,852人(対H29年度比102.99%)	
(3)収支状況		30年度の状況	
①使用料または利用料金収入		【入館料】67,069,275円(対H29年度比103.69%)	
②指定管理者の収支状況		【収入額】369,000,000円	【支出額】369,000,000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	【入館者数】415,000人(30年度目標)	【実績】391,777人(達成率94.40%)
②収入目標額	【プラネタリウム収入額】21,316,000円(30年度目標)	【実績】19,250,385円(達成率90.31%)
③その他新たなサービス	【主な提案内容】 ①カフェ入口部分の面積を広げミュージアムショップとの併合 ②出張教室年間50回以上実施 ③星空ライブ解説番組入場者17,000人	①実施済み。カフェの席数も増加し混雑時の待ち時間の緩和 ②はH30は39回実施(達成率78%) ③18,900人入場(達成率111.18%)

### 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		<b>【アンケート実施】</b> ・実施期間 1回目…H30.10.12～H30.10.27 2回目…H31.1.5～H31.1.6、H31.1.19～H31.1.20、H31.1.26～H31.1.27 3回目…H31.3.9～H31.3.10、H31.3.23～H31.3.24 ・回収数:991枚(1回目202枚、2回目580枚、3回目209枚) ・実施方法 館内にてスタッフが来館者へ直接声をかけ、アンケートへの回答を依頼。回答して頂いた来館者へは記念のノベルティを渡した。 ・質問事項:科学館全体、スタッフの対応の満足度、展示室及びプラネタリウムの内容の感想 等																																	
②満足度調査の結果		<b>【アンケート結果】</b> <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <td></td> <td>大変満足</td> <td>満足</td> <td>やや不満</td> <td>不満</td> </tr> <tr> <td>全体的な満足度</td> <td>75%</td> <td>25%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>59%</td> <td>38%</td> <td>2%</td> <td>1%</td> </tr> </table> <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <td></td> <td>楽しかった</td> <td>まあ楽しかった</td> <td>ややつまらなかった</td> <td>つまらなかった</td> </tr> <tr> <td>展示室</td> <td>88%</td> <td>12%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>プラネタリウム</td> <td>84%</td> <td>15%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> </tr> </table> <b>【評価】</b> アンケートの実施回数は昨年度より1回減っているが、回収数は昨年度(946枚)より増えている。また、全体的な満足度としては「大変満足」「満足」で回答の100%を占めている。					大変満足	満足	やや不満	不満	全体的な満足度	75%	25%	0%	0%	スタッフの対応	59%	38%	2%	1%		楽しかった	まあ楽しかった	ややつまらなかった	つまらなかった	展示室	88%	12%	0%	0%	プラネタリウム	84%	15%	1%	0%
	大変満足	満足	やや不満	不満																															
全体的な満足度	75%	25%	0%	0%																															
スタッフの対応	59%	38%	2%	1%																															
	楽しかった	まあ楽しかった	ややつまらなかった	つまらなかった																															
展示室	88%	12%	0%	0%																															
プラネタリウム	84%	15%	1%	0%																															
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		大変満足、満足といった回答が多く、展示やプラネタリウムだけでなく科学館全体で来館されたお客様には満足いただいている。わずかな苦情としては、展示物や施設の老朽が挙げられているが、限られた修繕費で適切に対応している。																																	

### 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	(1)施設の維持管理業務に関しては、協定書どおり適正に行われている。老朽化が進む中で、限られた修繕費で適切に対応している。 (2)運営業務については、協定書どおりに行われており概ね適正である。 (3)10月にホームページをリニューアルしたことにより、科学館を知った媒体としてホームページと答える人の割合が5%増加しており、集客に向けて独自の広報活動に努めた。 (4)各種科学教室や特別展・企画展の実施、地元企業や各種団体とのイベントの共催、プラネタリウム独自番組の制作、学校園や他施設へのアウトリーチ事業の実施など多彩な事業を展開し、科学への興味・関心を高めることに努めた。 (5)入館者のアンケート結果は、全体的に「大変満足」「満足」といった回答の割合が99.6%と非常に高だけでなく、項目別でも大きく改善したところが多く、利用者のニーズに応じたサービスの提供ができています。また、昨年度まではあった「不満」は0%だった。

平成30年度 神戸市風見鶏の館・ラインの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】市民が異国情緒豊かな異人館に親しむことにより、外国文化に対する知識及び理解を深めるとともに、市民の教養及び文化の向上に資するための施設。</p> <p>【施設概要】</p> <p>1. 風見鶏の館 (1)建築年代：明治42年ごろ、(2)1階：ポーチ、玄関、ホール、応接間、書斎、居間、食堂、ベランダ、2階：ホール、朝食の間、寝室、客用寝室、子供部屋、浴室、バルコニー、ベランダ、地階：事務室、トイレ、倉庫、その他：屋根裏部屋</p> <p>2. ラインの館 (1)建築年代：大正4年、(2)1階：玄関ホール、応接間、食堂、居間、ベランダ、2階：寝室(3部屋)、ベランダ、湯沸室、事務室、庭園：都市公園</p> <p>耐震対策・保存修理工事のため、平成29・30年度は指定管理業務の対象外。平成31年4月公開再開。</p>
(2)指定管理者	株式会社 日比谷花壇
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
(4)H30市支出額 ※円単位で記入	協定締結額： 26,628,422円 決算額：26,434,163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チェックシートに基づき、施設・設備の維持保全を徹底(委託会社は開館前、館職員は毎日開館前と閉館時に清掃と点検)。</p> <p>②開館前において施設館周囲(外部)の清掃を行い、落ち葉などが著しく多い時期においては2～3回/日の清掃を行った。</p> <p>③正門から券売所付近に、季節に応じた草花及び樹木の植栽管理を行った。水やりと花がら摘みなどの日々のメンテナンスは職員にて行い週1回専門委託業者にて植栽状況を確認させ維持管理に努めた。</p> <p>④館内装花(アーティフィシャルフラワー)を四半期毎に交換し季節感を演出。</p> <p>⑤小修繕においては日々の目視による施設確認を行い修理が必要である場合は迅速に対応を行った。</p> <p>⑥定期清掃(6/5,2/5)、空調機のフィルター清掃を毎月、館内カーペットの清掃を毎日、職員にて行った。空調機内部ダクト清掃を行った。(2/5)</p>
②施設の運営業務	<p>①館長×1名、副館長×1名の専属配置、各館長・副館長とは別に二館の統括責任者を配置。業務配置に関しては通常期は4人出勤(実働3名)、繁忙期においては5人出勤(実働4人)の配置を行い円滑な運営に努めた。</p> <p>②AEDを設置。館内のみならず近隣の施設にも通知し来館者、観光客、職員への緊急時の備えを行った。合わせてAED使用方法など危機管理研修を異人館協会と開催し当館スタッフも2名参加した。(3/18)</p> <p>③消防マニュアルを策定し職員休憩室などにも設置し日々館職員への徹底に努めた。</p> <p>④万が一の火災に備え2/26消防訓練の実施(神戸中央消防署報告済み)</p> <p>⑤職員は制服を着用。神戸観光の象徴としてふさわしい館の運営を心がけお迎えするスタッフの印象をイメージしたデザイン。</p> <p>⑥教養研修(一般研修・マナー研修)・専門(応用)研修の実施。</p> <p>⑦防犯に関し事象を想定した対応策をマニュアル活用し全職員と確認を行った。</p> <p>⑧防犯管理の一環として風見鶏の館に現金入金機を継続配置し安全対策を講じた。</p> <p>【文化的啓発事業】</p> <p>&lt;29年度より実施&gt;</p> <p>神戸今昔写真展(展示×12回 ガイド×32回実施、執事ツアー(10回実施)、風見鶏の館クイズラリー(通年実施)、建築の歴史を学ぶ異人館散策ツアー(2回実施)、神戸発祥“もの”講座(2回実施)</p> <p>&lt;継続事業&gt;</p> <p>風見鶏の館探検ツアー(30回実施)、オープンコンサート(18回実施)、フォトスポットコーナー(通年実施)、アート&amp;フォトツアー(旧デジタルカメラ講習会)(8回実施)、外国語講座(4回実施)、ヨーロッパと日本のお茶の魅力(4回実施)、フラワーアレンジメント教室(9回実施)、寄植教室(1回実施)</p> <p>・来館者対象イベント(インフィオーラータイアップにて花の種の配布、母の日にて花の種配布、七夕にて短冊記入コーナー設置、KOBÉ観光の日にて無料入館と花の種配布、紅葉にて短冊記入コーナー設置、北野×南京町コラボスタンプラリー参加)、小学生から高校生を対象としたピアノ発表会(2回実施)、北野坂保育園にてワークショップの開催</p>

	③その他の業務	<p>①館案内リーフレットについて、サイズはA4二つ折りにし読みやすいデザインに修正した。日本語・中国語2種、韓国語、英語の多言語表記を継続。</p> <p>②ラインの館再開準備において館内展示や来館者向け表示内容の検討に際し運営者の立場として積極的に協力をを行った。</p> <p>③常設展示(トーマス一家の写真展)の継続を行った。</p> <p>④文化的啓発事業を近隣住民に周知するため、イベント内容をまとめたちらしを3か月ごとに制作し近隣施設(約40箇所)にて配布を行った。</p> <p>⑤ホームページにて館の様々な情報を配信、特に職員によるブログ、フェイスブックにて館にまつわる様々な情報配信に努めた。(週3回程度)</p> <p>※配信一回あたりの平均閲覧者数 平均290人  ※30年度FB配信回数:140(29年度配信回数:139)</p> <p>⑥FBとブログに加えインスタグラムの配信を11月から開始した。</p> <p>※配信一回あたりの平均閲覧者数 平均235人  ※30年度インスタグラム配信回数:56</p> <p>⑦感染症対策としてマニュアルの作成と全職員の確認、汚物処理キットの配備を継続した。</p> <p>⑧「KOBÉ観光ボランティア」の賛助会員に加入し情報の共有化を図った。また「トライやるウィーク」の受入に際し、ガイド業務の指導を受けるなど観光ボランティアとの協調に努めた。</p> <p>⑨北野異人館協会に会長として参画。協会で主催した国際イベントなどに積極的に参画した。</p> <p>⑩地域との連携強化策として「北野・山本地区をまもりそだてる会」のオブザーバーとしてその活動を支援するとともに、主催事業にも参画、協力をを行った。</p> <p>⑪南京町150周年記念実行員会に参画し北野と南京町の集客に関する協力体制を構築した。</p> <p>⑫集客を図るとともに、より広域にPRするため、関西文化の日(11月17日・18日)に参加した。</p> <p>⑬来館促進策として旅行会社(両備バス・神姫バス・日本旅行)との館内ツアーを組み込んだ旅行プランを企画した。</p> <p>⑭NHK番組(旬感ゴトーチ 10月1日放送)の中継に際し集客の一環として事前打合せから当日の早朝開館等積極的な協力、対応を行った。</p> <p>⑮JR西日本主催の三都物語でクーポン使用施設として風見鶏の館が選定され12月～3月の期間において199名のクーポン使用があった。(神戸観光局協力)</p> <p>⑯写真・映像等の刊行物への申請について76件の使用許可を行った。</p> <p>⑰平成29年3月より外国人入館者のカウントを開始し30年も継続。(30年の外国人の比率18.1% 29年21.6%)</p>
(2)利用状況		30年度の状況
	①施設利用状況	【入館者数】250,291人(29年度:266,345人 対前年比:6%減) 【減数要因】前年より16,054人の減 6月の大阪府北部を震源とする地震以後外国人の入館が減少し、合わせて大雨による7月の4日間臨時休館、大型台風等による9月の2日間臨時休館、酷暑など異常気象の影響が大きい。
	②その他利用状況	指定管理者の自主事業として、売店を運営。物品販売においては来館者からの要望の高い館オリジナル商品の製作や風見鶏の館にちなんだドイツ商品の取り扱いを行った。
(3)収支状況		30年度の状況
	①使用料または利用料金収入	【入館料】¥69,775,865(29年度:¥81,512,135 対前年比:14.4%減) 【減収要因】入館者数減のため。
	②指定管理者の収支状況	【収入額】¥29,735,963(計画:¥30,168,422) 【支出額】¥40,695,642(計画:¥45,863,603)(当初計画より5,168千円減) 【対計画比】支出額が¥5,167,961 予算より下回る結果となり、収支計においても-¥10,959,679(計画:-¥15,695,181)と計画を¥4,735,502改善。 【収支状況】人件費の圧縮は統括館長の勤務体系を常勤から非常勤に切り替えたことによるものと文化的啓発事業の運営方法及び広告宣伝費や一般経費の見直しにより収益改善が出来たものによるものと考えられる。
(4)その他		30年度の状況
	物品販売の収支状況	【収入額】¥31,589,262(計画:¥51,035,235) 【支出額】¥27,436,036(計画:¥35,340,054) 【純利益】¥4,153,226(計画:¥15,695,181)(当初計画より11,541,955円減) 【収支状況】物品販売においては入館者数の減に伴い販売計画を下回る結果となる。収入原価率に関してはほぼ計画通りであったが、店頭配置職員を増員したことにより人件費が2,517千円増となり利益率を改悪させた。

### 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		・令和2年度の達成目標 風見鶏の館、ラインの館年間入館者数(2館合計) 計63.8万人	風見鶏の館 平成30年度、計250,291人 (ラインの館は閉館中)
②収入目標額		なし	風見鶏の館 平成30年度入館料 ¥69,775,865
③その他新たなサービス		令和2年度の達成目標 ①来館者アンケートのスタッフ対応「大変良い・良い」の合計 97.5%以上(風見鶏の館)、99%(ラインの館) ②現地採用スタッフの市内在住者雇用率及び委託業務の市内企業発注率 100%維持 ③文化的啓発事業参加者アンケートの「期待通り・期待以上」の割合 95%以上	①98.7% ②100%維持 ③98.6%

### 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		①29年度よりアンケート内容の一部を見直し館内にてアンケートを実施した。スタッフの対応や館の雰囲気の良い悪いや来館同伴者や館認知媒体等について意見把握に努めた。回収数:1,725枚 回収率:0.7%、 調査期間:平成30年4月1日～平成31年3月31日 ②文化的啓発事業実施の際に参加者情報(年代・住居等)やイベント内容についてアンケートを実施。 実施イベント数:20案件 配布数:442 回収数:408(回収率:92.3%)
②満足度調査の結果		(上記①の常設アンケート) ・スタッフのあいさつ・言葉使い・身だしなみについて 大変良い 67.2% よい 31.6% あまりよくない 1.0% よくない0.2% ・館内の雰囲気、清潔について 大変良い 75.3% よい 23.9% あまりよくない 0.7% よくない 0.1%  (上記②のアンケート) ・イベント内容 期待以上 48.6% 期待通り 50.0% 期待以下 1.4%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		年間を通じ大きな苦情はなかった。ただまれに案内方法等にご注意(案内不足)等があればスタッフ全員に共有し何故発生したのかを確認し以後どうすれば良いかを徹底した。

### 5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所見	(1)施設の管理運営については、良好な状態で実施された。また、開館しながら実施された保存修理工事(外壁塗装等)に協力した。入館者数増加のため、さまざまな広報やイベントを行うなど積極的に取り組んだが、大雨や台風による臨時休館など自然災害の影響もあり、30年度入館者数は250,291人となり、29年度比で入館者数は6%減少、入館料収入は14.4%減少した。平成31年4月にラインの館の公開が再開したことから、今後、最終年度の達成目標に向けて入館者数増加のための対策を引き続き講じることを期待する。 (2)管理運営に関しては、協定書どおりに行われており、入館者のアンケート調査においても、スタッフ対応の評価で98.7%(前年度98.3%)が「大変良い」または「よい」と、高い評価を得るなど適正な管理運営を行っている。 (3)提案内容はおおむね実施されている。案内リーフレットのサイズとデザインを一新した。また、ラインの館再開準備にあたり、館内表示の検討等に協力した。 (4)北野地区全体の活性化のため、北野坂保育園でのワークショップの開催、地域団体の活動への参加などにより協力した。 (5)指定管理者の物品販売による収益から文化的啓発事業の充実に経費をあてており、市民・観光客の教養・文化の向上に努めている。 (6)また、物品販売以外の施設運営の収支においても、文化的啓発事業の運営方法の見直しなどにより、支出を当初計画より、5,168千円減額させるなど、支出の削減に努力している。

平成30年度 神戸市立東灘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)	図書館		
(2)指定管理者	長谷工・神戸新聞・TRCグループ		
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日		
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額	56,970,000円	決算額 56,847,520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"> <li>・施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告)</li> <li>・清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃</li> </ul>																					
	②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営</li> <li>30年度に実施した主なものとしては、</li> <li>・読書奨励のための資料展示</li> <li>・読書奨励のため行事の実施</li> <li>・学校、地域との連携</li> <li>・障害者雇用</li> </ul>																					
	③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・独自研修及び館内整理</li> <li>・多目的室・閲覧コーナーの管理・秩序維持</li> <li>・平成30年度教科書展示会の開催</li> </ul>																					
(2)利用状況		30年度の状況																					
	①施設利用状況	<table border="0"> <tr> <td>開館日数</td> <td>301日(前年度303日)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用者数(うち児童)</td> <td>303,306人(47,278人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>99.4%(児童99.5%)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用冊数(うち児童書)</td> <td>965,449冊(368,085冊)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>98.7%(児童書98.9%)</td> </tr> <tr> <td>予約貸出冊数</td> <td>266,095冊(前年度比101.7%)</td> </tr> <tr> <td>有効登録者数(うち児童)</td> <td>55,900人(6,344人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>104.2%(児童81.9%)</td> </tr> <tr> <td>入館者数(うち児童)</td> <td>585,646人(91,578人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>99.3%(児童99.5%)</td> </tr> </table>		開館日数	301日(前年度303日)	貸出利用者数(うち児童)	303,306人(47,278人)	前年度比	99.4%(児童99.5%)	貸出利用冊数(うち児童書)	965,449冊(368,085冊)	前年度比	98.7%(児童書98.9%)	予約貸出冊数	266,095冊(前年度比101.7%)	有効登録者数(うち児童)	55,900人(6,344人)	前年度比	104.2%(児童81.9%)	入館者数(うち児童)	585,646人(91,578人)	前年度比	99.3%(児童99.5%)
	開館日数	301日(前年度303日)																					
貸出利用者数(うち児童)	303,306人(47,278人)																						
前年度比	99.4%(児童99.5%)																						
貸出利用冊数(うち児童書)	965,449冊(368,085冊)																						
前年度比	98.7%(児童書98.9%)																						
予約貸出冊数	266,095冊(前年度比101.7%)																						
有効登録者数(うち児童)	55,900人(6,344人)																						
前年度比	104.2%(児童81.9%)																						
入館者数(うち児童)	585,646人(91,578人)																						
前年度比	99.3%(児童99.5%)																						
②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県立図書館、その他の図書館からの相互貸借 貸出 22冊 借入 188冊</li> <li>・読書奨励のための展示や行事 図書展示 おはなし会 講座 バリアフリー映画会 等</li> <li>・学校園との連携事業 図書館見学 トライやるウィーク テーマ本集め 本へのとびら事業 読書シート 等</li> <li>・地域、その他との連携事業 すくすく赤ちゃんセミナー 神戸アーカイブ写真館連携パネル展示 等</li> </ul>																						
(3)収支状況		30年度の状況																					
	①使用料または利用料金収入	自主事業 50円(ポプラディア印刷代)																					
	②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料	56,847,520円																				
		支出 決算額	60,773,361円																				
(4)その他		30年度の状況																					
	①利用促進	神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載																					

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・読書奨励</li> <li>・課題解決支援</li> <li>・地域・他部局との連携</li> <li>・その他機関との連携による図書館活性化策</li> <li>・子供の読書活動推進</li> <li>・学校園との連携</li> </ul>	バリアフリー映画会 大人のためのおはなし会 大人の工作教室「カラーバッグをつくらう!」 「孫と楽しむ図書館ツアー」 「育メンおはなし会」 自殺予防週間関連展示 土砂災害防止パネル展(国土交通省近畿地方整備局六甲砂防事務所) パネル展示「六甲絵葉書など今昔パネル展」「阪神・淡路大震災“24年”」(神戸アーカイブ写真館) 住吉川絵画コンクール受賞作品展示(東灘区まちづくり課、住吉川清流の会) 「わくわく★工作ひろば」(東灘マスターズの会) ボランティア勉強会 「読書感想文教室」「親子新聞教室」 「英語のおはなし会」 英語絵本の収集

### 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	・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」 実施日 平成30年12月2日(日) 配付数 1,018枚 回収数 680枚 回収率 66.8% 図書館で全館で同一日に実施 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価
②満足度調査の結果	市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足54.6%、やや満足42.4%、やや不満1.3%、不満0.0%で平均点は3.54(全館平均3.49)であった。
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・「予約サービスのご案内」説明ポスターを掲示 ・安全に配慮し夜間でも見えやすくなるようカラーコーンのプラチェーンを白色に変更 ・妊娠されている方でも利用しやすくなるよう子育て支援コーナーの最下段を使わないように配架を変更 ・カウンター前の待ち行列誘導ラインをテープからカーペット模様に変更し、美観に配慮しつつ実用的な表示とした。 ・児童OPACに覗き見防止のプライバシースクリーン設置

### 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
所見	(1)管理運営に関しては、協定書どおりに行われており、概ね適正である。 (2)提案事項は着実に実施している。新規事業として、夏休みに開催した「読書感想文教室」や東灘マスターズと連携した「わくわく★工作ひろば」は、図書館ならではの宿題対策として好評を博した。また、子育て世代のニーズに応え「育メンおはなし会」やおはなし会後の育児相談を実施したほか、英語教育への興味や関心に合わせ、英文併記の絵本を購入するとともに「英語のおはなし会」を実施するなど、さまざまな利用者を意識した多様な読書奨励の活動を行った。 その他にも乳幼児から小学生対象としたさまざまなおはなし会をボランティアと連携して行い、子供読書活動推進の面からも濃やかな運営を行っている。 (3)30年度の貸出利用者数、貸出利用冊数は前年度比で利用者数が99.4%、貸出冊数は98.7%で前年度を少し下回った。利用者アンケートでは、図書館は役に立ちましたかとの問いに対して、満足・やや満足が97.0%と高評価である。満足度の平均点は4点満点中の3.54(全館平均3.49)で前年度(3.53)と同等であった。

平成30年度 神戸市立灘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)	図書館
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ
(3)指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 48,781,000円 決算額 48,781,000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		<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告)</li> <li>・清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃</li> </ul>																					
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>・館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営</li> <li>30年度に実施した主なものは、</li> <li>・読書奨励のための資料展示</li> <li>・読書奨励のため行事の実施</li> <li>・学校、地域との連携</li> <li>・障害者雇用</li> </ul>																					
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>・独自研修及び館内整理</li> <li>・返却ボックスの管理、図書運搬</li> <li>・平成30年度教科書展示会の開催</li> </ul>																					
(2)利用状況		30年度の状況																					
①施設利用状況		<table border="0"> <tr> <td>開館日数</td> <td>301日(前年度303日)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用者数(うち児童)</td> <td>237,801人(30,959人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>100.1%(児童99.0%)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用冊数(うち児童書)</td> <td>701,702冊(231,985冊)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>99.8%(児童書100.7%)</td> </tr> <tr> <td>予約貸出冊数</td> <td>211,937冊(前年度比102.4%)</td> </tr> <tr> <td>有効登録者数(うち児童)</td> <td>48,687人(5,370人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>97.8%(児童86.8%)</td> </tr> <tr> <td>入館者数(うち児童)</td> <td>421,681人(児童55,104人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>100.4%(児童99.3%)</td> </tr> </table>		開館日数	301日(前年度303日)	貸出利用者数(うち児童)	237,801人(30,959人)	前年度比	100.1%(児童99.0%)	貸出利用冊数(うち児童書)	701,702冊(231,985冊)	前年度比	99.8%(児童書100.7%)	予約貸出冊数	211,937冊(前年度比102.4%)	有効登録者数(うち児童)	48,687人(5,370人)	前年度比	97.8%(児童86.8%)	入館者数(うち児童)	421,681人(児童55,104人)	前年度比	100.4%(児童99.3%)
開館日数	301日(前年度303日)																						
貸出利用者数(うち児童)	237,801人(30,959人)																						
前年度比	100.1%(児童99.0%)																						
貸出利用冊数(うち児童書)	701,702冊(231,985冊)																						
前年度比	99.8%(児童書100.7%)																						
予約貸出冊数	211,937冊(前年度比102.4%)																						
有効登録者数(うち児童)	48,687人(5,370人)																						
前年度比	97.8%(児童86.8%)																						
入館者数(うち児童)	421,681人(児童55,104人)																						
前年度比	100.4%(児童99.3%)																						
②その他利用状況		<ul style="list-style-type: none"> <li>・視聴覚(CD、DVD、ビデオ)コーナーの利用 利用人数 2,867人(前年度比101.8%) 利用点数 2,788点(前年度比102.7%)</li> <li>・県立図書館、その他の図書館からの相互貸借 貸出 6冊 借入 175冊</li> <li>・読書奨励のための展示や行事 図書展示 おはなし会 講座 映画会 等</li> <li>・学校園との連携事業 図書館見学 トライやるウィーク テーマ本集め 本へのとびら事業 読書シート 出前授業 等</li> <li>・地域、その他との連携事業 すくすく赤ちゃんセミナー 神戸文学館連携展示 神戸アーカイブ写真館連携パネル展示 等</li> </ul>																					
(3)収支状況		30年度の状況																					
①使用料または利用料金収入		該当なし																					
②指定管理者の収支状況		<table border="0"> <tr> <td>収入 指定管理料</td> <td>56,847,520円</td> </tr> <tr> <td>支出 決算額</td> <td>60,773,361円</td> </tr> </table>		収入 指定管理料	56,847,520円	支出 決算額	60,773,361円																
収入 指定管理料	56,847,520円																						
支出 決算額	60,773,361円																						
(4)その他		30年度の状況																					
①利用促進		神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載																					

### 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	児童の新規登録目標数 5年間で5,200人	1,161人登録 (累計3,589人)
②収入目標額	-	-
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・読書奨励</li> <li>・課題解決支援</li> <li>・地域・他部局との連携</li> <li>・その他機関との連携による図書館活性化策</li> <li>・子供の読書活動推進</li> <li>・学校園との連携</li> </ul>	映画会・子供向け映画会・バリアフリー映画会 女性向け一般図書の充実 「大人の朗読」「英語de読書会」「楽しく英語を」 自殺予防週間関連展示 パネル展示「六甲絵葉書など今昔パネル展」「阪神・淡路大震災“24年”」(神戸アーカイブ写真館) 「記憶の街」(灘区まちづくり課) 「図書館で落語会」「夏の夜空とわく星」 「星空の世界を広げよう」(神戸大学) 「気軽に落語会」(楽喜落語研究会) 「パンダのおきあがりこぼしを作ろう」(王子動物園) 講演会「六甲山郷土誌」(六甲山を活用する会) 「切手を使ってみんなで春の絵をつくろう」他(切手文化博物館)

### 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	・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」 実施日 平成30年12月2日(日) 配付数 909枚 回収数 736枚 回収率 81.0% 図書館で全館で同一日に実施 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価
②満足度調査の結果	市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足48.6%、やや満足43.6%、やや不満3.3%、不満0.3%で平均点は3.47(全館平均3.49)であった。
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"> <li>・暗いとの声を受け、閲覧室の照明を一部LED化</li> <li>・利用者が手に取りやすいよう大型絵本コーナーを設置</li> <li>・文学全集の配置をわかりやすく改善</li> <li>・館内掲示のリニューアルを実施</li> <li>・混雑時にスタッフが自動貸出機へ誘導し、自動貸出機の利用促進とカウンターの混雑緩和に努めた</li> </ul>



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>(1)管理運営に関しては、協定書どおりに行われており、概ね適正である。</p> <p>(2)提案事項については着実に実施している。地元ならではの連携先として、以前からつながりのある神戸文学館や王子動物園以外にも神戸大学との連携が進み、天文研究会との共催講座など、本と絡めた特色あるイベントを、回数を重ねて実施した。また1月には区役所まちづくり課と連携し震災前の六甲道の模型「記憶の街」を展示することで、地域住民間の震災経験の継承に貢献した。また、大人の朗読会や講演会、寄席イベントなど、大人が楽しめる企画が好評で、資料収集の面からも女性向け図書の買い替えや収集を入念に行うなど、大人から子供まで広く目配りし、さまざまな分野への興味関心を引き出す多彩な読書奨励活動を実施している。</p> <p>(3)30年度の貸出利用者数、貸出利用冊数は前年度比で利用者数が100.1%、貸出冊数は99.8%で前年度水準を維持している。利用者アンケートでは、図書館は役に立ちましたかとの問いに対して、満足・やや満足が92.2%であり、満足度の平均点は4点満点中の3.47(全館平均3.49)で昨年度より0.03ポイント上がった。</p>

平成30年度 神戸市立兵庫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)	図書館		
(2)指定管理者	大新東グループ		
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日		
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額	48,000,000円	決算額 48,000,000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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告)</li> <li>・清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃</li> </ul>																					
	②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営</li> <li>30年度に実施した主なものとしては、</li> <li>・読書奨励のための資料展示</li> <li>・読書奨励のため行事の実施</li> <li>・学校、地域との連携</li> </ul>																					
	③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・独自研修及び館内整理</li> <li>・兵庫図書館内の戦災記念資料室に展示された「神戸空襲を記録する会」の寄託資料の管理</li> </ul>																					
(2)利用状況		30年度の状況																					
	①施設利用状況	<table border="0"> <tr> <td>開館日数</td> <td>301日(前年度303日)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用者数(うち児童)</td> <td>113,504人(7,970人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>101.0%(児童100.2%)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用冊数(うち児童書)</td> <td>313,830冊(71,876冊)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>100.2%(児童書105.5%)</td> </tr> <tr> <td>予約貸出冊数</td> <td>83,079冊(前年度比102.1%)</td> </tr> <tr> <td>有効登録者数(うち児童)</td> <td>21,463人(1,432人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>99.1%(児童80.8%)</td> </tr> <tr> <td>入館者数(うち児童)</td> <td>227,008人(15,940人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>101.0%(児童100.2%)</td> </tr> </table>		開館日数	301日(前年度303日)	貸出利用者数(うち児童)	113,504人(7,970人)	前年度比	101.0%(児童100.2%)	貸出利用冊数(うち児童書)	313,830冊(71,876冊)	前年度比	100.2%(児童書105.5%)	予約貸出冊数	83,079冊(前年度比102.1%)	有効登録者数(うち児童)	21,463人(1,432人)	前年度比	99.1%(児童80.8%)	入館者数(うち児童)	227,008人(15,940人)	前年度比	101.0%(児童100.2%)
	開館日数	301日(前年度303日)																					
貸出利用者数(うち児童)	113,504人(7,970人)																						
前年度比	101.0%(児童100.2%)																						
貸出利用冊数(うち児童書)	313,830冊(71,876冊)																						
前年度比	100.2%(児童書105.5%)																						
予約貸出冊数	83,079冊(前年度比102.1%)																						
有効登録者数(うち児童)	21,463人(1,432人)																						
前年度比	99.1%(児童80.8%)																						
入館者数(うち児童)	227,008人(15,940人)																						
前年度比	101.0%(児童100.2%)																						
②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県立図書館、その他の図書館からの相互貸借 貸出 17冊 借入 145冊</li> <li>・読書奨励のための展示や行事 図書展示 おはなし会 講座 本の紹介パンフレット 等</li> <li>・学校園との連携事業 図書館見学 トライやるウィーク テーマ本集め 本へのとびら事業 等</li> <li>・地域、その他との連携事業 すくすく赤ちゃんセミナー 出前おはなし会 等</li> </ul>																						
(3)収支状況		30年度の状況																					
	①使用料または利用料金収入	該当なし																					
	②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料	56,847,520円																				
		支出 決算額	60,773,361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	貸出冊数、新規登録者数の 毎年3%増	貸出冊数前年比 100.2% 新規登録者数前年比 109.0%
②収入目標額	-	-

③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・読書奨励</li> <li>・課題解決支援</li> <li>・地域・他部局との連携</li> <li>・その他機関との連携による図書館活性化策</li> <li>・子供の読書活動推進</li> <li>・学校園との連携</li> </ul>	<p>「親子でつくろう！ぺたぺた手形えほん」「としょかんでいもほり」「かるた大会」</p> <p>地元絵本作家（かみやりょうこ氏・おおたけなおこ氏）の展示会、ワークショップ、絵本コンサート</p> <p>地元画家田岡和也氏展覧会「兵庫景」</p> <p>「障害者が地域で暮らすこと@図書館」（障害者自立生活センターリングリング）、「みんなちがって、みんないい@図書館」（神戸おやこ療育サークル）</p> <p>自殺予防週間関連展示</p> <p>「兵庫駅南公園こどもフェスタ」（同実行委員会）</p> <p>「地域商業活性化事業」協定による出張おはなし会・本の展示（御旅センター市場協同組合）</p> <p>「ちいきいとvol.24 神戸市民ならこれを読め篇」（同実行委員会）</p> <p>「出前おはなし会」（たかとり支援学校、聖家族児童館こどもワクワク食堂）</p> <p>「おはなしゆりかご」（地域子育て支援センター兵庫）</p> <p>絵本の読み聞かせ講座（夢野台高校）</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		<p>・「図書館ご利用の皆様へのアンケート（市民満足度調査）」</p> <p>実施日 平成30年12月2日（日）</p> <p>配付数 433枚 回収数 386枚 回収率 89.1%</p> <p>図書館で全館で同一日に実施</p> <p>来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価</p>
②満足度調査の結果		<p>市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目（読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、利用の成果）について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足50.3%、やや満足40.7%、やや不満2.8%、不満0.3%で平均点は3.50（全館平均3.49）であった。</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"> <li>・館長への手紙での意見により、赤ちゃん絵本の書棚に育児書を移設。</li> <li>・児童雑誌、読み聞かせ等の資料の配架場所を変更し、子供連れ利用者の利便性向上を図った。</li> </ul>

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	<span style="margin-right: 20px;">○AAA</span> <span style="margin-right: 20px;">●AA</span> <span style="margin-right: 20px;">○A</span> <span style="margin-right: 20px;">○B</span> <span style="margin-right: 20px;">○C</span>
所見	<p>(1)管理運営に関しては、協定書どおりに行われており、概ね適正である。</p> <p>(2)提案事項については着実に取組んでいる。読書奨励や学校連携を確実に行うほか、地域に親しまれる図書館として数々の連携事業を行っている。ダウン症児や障害者についての理解を深めた講座、地域小売市場と図書館双方の振興を目指した連携協定による出張おはなし会や本の展示、地元の画家による「兵庫景」展示等、地域の潜在的なニーズを掘り起こし、地域への愛着を育む優れた企画を実施し、地域での存在感を高めている。</p> <p>(3)30年度の貸出利用者数、貸出利用冊数は前年度比で利用者数が101.0%、貸出冊数は100.2%であり、貸出冊数、新規登録人数とも伸ばすことができ、新規登録人数については目標値を上回った。</p> <p>利用者アンケートでは、図書館は役に立ちましたかとの問いに対して、満足・やや満足が91.0%であり、満足度の平均点は4点満点中の3.50（全館平均3.49）で昨年度より0.04ポイント下がった。</p>

平成30年度 神戸市立北図書館・北神分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)	図書館
(2)指定管理者	大新東グループ
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 76,000,000円 決算額 75,955,341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"> <li>・施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告)</li> <li>・清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃</li> </ul>																																									
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北図書館、北神分館とも館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営</li> <li>30年度に実施した主なものとしては、</li> <li>・読書奨励のための資料展示</li> <li>・読書奨励のため行事の実施</li> <li>・学校、地域との連携</li> <li>・障害者雇用</li> </ul>																																									
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・独自研修及び館内整理</li> <li>・自習室の管理・秩序維持</li> <li>・北図書館は平成30年度教科書展示会を開催</li> </ul>																																									
(2)利用状況		30年度の状況																																								
①施設利用状況	<p>【北図書館】</p> <table> <tr><td>開館日数</td><td>301日(前年度303日)</td></tr> <tr><td>貸出利用者数(うち児童)</td><td>89,958人(8,623人)</td></tr> <tr><td>前年度比</td><td>96.8%(児童92.2%)</td></tr> <tr><td>貸出利用冊数(うち児童書)</td><td>296,598冊(79,684冊)</td></tr> <tr><td>前年度比</td><td>96.0%(児童書94.8%)</td></tr> <tr><td>予約貸出冊数</td><td>71,557冊(前年度比99.1%)</td></tr> <tr><td>有効登録者数(うち児童)</td><td>18,096人(2,020人)</td></tr> <tr><td>前年度比</td><td>99.1%(児童85.1%)</td></tr> <tr><td>入館者数(うち児童)</td><td>206,891人(19,827人)</td></tr> <tr><td>前年度比</td><td>96.8%(児童92.2%)</td></tr> </table> <p>【北神分館】</p> <table> <tr><td>開館日数</td><td>301日(前年度303日)</td></tr> <tr><td>貸出利用者数(うち児童)</td><td>108,813人(12,232人)</td></tr> <tr><td>前年度比</td><td>101.2%(児童94.4%)</td></tr> <tr><td>貸出利用冊数(うち児童書)</td><td>369,258冊(122,870冊)</td></tr> <tr><td>前年度比</td><td>101.8%(児童書100.8%)</td></tr> <tr><td>予約貸出冊数</td><td>80,803冊(前年度比102.3%)</td></tr> <tr><td>有効登録者数(うち児童)</td><td>22,186人(2,097人)</td></tr> <tr><td>前年度比</td><td>99.1%(児童75.2%)</td></tr> <tr><td>入館者数(うち児童)</td><td>217,626人(24,464人)</td></tr> <tr><td>前年度比</td><td>101.2%(児童94.4%)</td></tr> </table>		開館日数	301日(前年度303日)	貸出利用者数(うち児童)	89,958人(8,623人)	前年度比	96.8%(児童92.2%)	貸出利用冊数(うち児童書)	296,598冊(79,684冊)	前年度比	96.0%(児童書94.8%)	予約貸出冊数	71,557冊(前年度比99.1%)	有効登録者数(うち児童)	18,096人(2,020人)	前年度比	99.1%(児童85.1%)	入館者数(うち児童)	206,891人(19,827人)	前年度比	96.8%(児童92.2%)	開館日数	301日(前年度303日)	貸出利用者数(うち児童)	108,813人(12,232人)	前年度比	101.2%(児童94.4%)	貸出利用冊数(うち児童書)	369,258冊(122,870冊)	前年度比	101.8%(児童書100.8%)	予約貸出冊数	80,803冊(前年度比102.3%)	有効登録者数(うち児童)	22,186人(2,097人)	前年度比	99.1%(児童75.2%)	入館者数(うち児童)	217,626人(24,464人)	前年度比	101.2%(児童94.4%)
開館日数	301日(前年度303日)																																									
貸出利用者数(うち児童)	89,958人(8,623人)																																									
前年度比	96.8%(児童92.2%)																																									
貸出利用冊数(うち児童書)	296,598冊(79,684冊)																																									
前年度比	96.0%(児童書94.8%)																																									
予約貸出冊数	71,557冊(前年度比99.1%)																																									
有効登録者数(うち児童)	18,096人(2,020人)																																									
前年度比	99.1%(児童85.1%)																																									
入館者数(うち児童)	206,891人(19,827人)																																									
前年度比	96.8%(児童92.2%)																																									
開館日数	301日(前年度303日)																																									
貸出利用者数(うち児童)	108,813人(12,232人)																																									
前年度比	101.2%(児童94.4%)																																									
貸出利用冊数(うち児童書)	369,258冊(122,870冊)																																									
前年度比	101.8%(児童書100.8%)																																									
予約貸出冊数	80,803冊(前年度比102.3%)																																									
有効登録者数(うち児童)	22,186人(2,097人)																																									
前年度比	99.1%(児童75.2%)																																									
入館者数(うち児童)	217,626人(24,464人)																																									
前年度比	101.2%(児童94.4%)																																									

②その他利用状況	<p>【北図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県立図書館、その他の図書館からの相互貸借 貸出 16冊 借入 44冊</li> <li>・読書奨励のための展示や行事 図書展示 おはなし会 講座 本の紹介パンフレット 等</li> <li>・学校園との連携事業 図書館見学 トライやるウィーク テーマ本集め 本へのとびら事業 出前授業 等</li> <li>・地域、その他との連携事業 すくすく赤ちゃんセミナー 出前おはなし会 等</li> </ul> <p>【北神分館】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県立図書館、その他の図書館からの相互貸借 貸出 12冊 借入 232冊</li> <li>・読書奨励のための展示や行事 図書展示 おはなし会 講座 本の紹介パンフレット 等</li> <li>・学校園との連携事業 図書館見学 トライやるウィーク テーマ本集め 出前授業 等</li> <li>・地域、その他との連携事業 すくすく赤ちゃんセミナー 等</li> </ul>
(3)収支状況	29年度の状況
①使用料または利用料金収入	該当なし
②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料 56,847,520円 支出 決算額 60,773,361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	貸出冊数、新規登録者数の 毎年3%増	貸出冊数前年比 96.0%(北)101.8%(北神) 新規登録者数前年比 96.5%(北)100.9(北神)
②収入目標額	-	-
③その他新たなサービス	<p>【北図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・読書奨励</li> <li>・課題解決支援</li> <li>・地域・他部局との連携</li> <li>・その他機関との連携による図書館活性策</li> <li>・子供の読書活動推進</li> <li>・学校園との連携</li> </ul>	<p>「おはなしプレゼント」</p> <p>「ぬいぐるみのおとまり会」</p> <p>「工作ライブ!ラリィ」</p> <p>青少年向け書評と図書展示コーナー充実</p> <p>「大人のためのおはなし会」「栄養士講座 血液サラサラ健康講座」</p> <p>自殺予防週間関連展示</p> <p>「パパのおひざDEおはなし会」</p> <p>「本の装備講習(兼ボランティア向け講座)」</p> <p>「秋の古民家で朗読ライブ」(文化財課)</p> <p>「出前おはなし会」(NPO法人ポプリ・すずらんたい児童館他)</p> <p>「きてきてカーニバル」(同実行委員会)</p> <p>「人形劇」(北区民センター)</p> <p>「街の図書室 朗読ワークショップ」と活動紹介展示(大人の居場所 研究舎なりわい)</p> <p>「調べてみよう!昔のくらし・今のくらし」(文化財課連携)</p> <p>「イチオシ! 中高生読書交流会」</p>

		<p>【北神分館】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・読書奨励</li> <li>・課題解決支援</li> <li>・地域・他部局との連携</li> <li>・その他機関との連携による図書館活性化策</li> <li>・子供の読書活動推進</li> <li>・学校園との連携</li> </ul>	<p>「絵手紙講座」「北神で川柳よんで笑おうね」</p> <p>ビジネス支援コーナー新設</p> <p>「親子で絵ハガキを作ろう」</p> <p>自殺予防週間関連展示</p> <p>「おひざのうえの(赤ちゃん&amp;パパ)おはなし会」</p> <p>北神区民センター映画サロン応援展示(北神区民センター)</p> <p>調べ学習講座「オリンピック博士になろう」</p> <p>有野東小学校図書委員の集い</p> <p>出前おはなし会(児童発達支援センターおかば学園)</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		<p>・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」</p> <p>実施日 平成30年12月2日(日)</p> <p>北図書館 配付数 435枚 回収数 311枚 回収率 71.5%</p> <p>北神分館 配付数 519枚 回収数 423枚 回収率 81.5%</p> <p>図書館で全館で同一日に実施</p> <p>来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価</p>
②満足度調査の結果		<p>【北図書館】</p> <p>市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足51.8%、やや満足40.5%、やや不満4.5%、不満0.3%で平均点は3.48(全館平均3.49)であった。</p> <p>【北神分館】</p> <p>図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目は満足61.2%、やや満足34.8%、やや不満2.6%、不満0.2%で平均点は3.59(全館平均3.49)であった。</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		<p>【北図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・検索と調べ物を効率的に行えるよう、パスファインダー(調べ方案内)を児童用蔵書検索端末横に設置</li> <li>・定例の「おひざのうえのおはなし会」の会場に、絵本とともに、子育て世代向けのイベントチラシや利用案内、書籍案内等をまとめて設置</li> <li>・文庫コーナーの書架表示を大きくわかりやすいものに改善</li> <li>・フロアに椅子の脚に騒音防止のフェルトを貼付け</li> </ul> <p>【北神分館】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童室に『えほんの小箱』や周辺児童館のチラシ等を配布する「子育てホット情報コーナー」設置</li> <li>・冊数が多く探しにくかった手芸分野の配架を内容別に細分化</li> </ul>

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>(1)管理運営に関しては、協定書どおりに行われており、概ね適正である。</p> <p>(2)青少年向け図書コーナーの充実、調べ学習講座や栄養士講座、区民センターと連携した資料展示、ボランティア育成も目的とした本の装備講習会など、広い世代に対して多様な学びの機会を提供した。児童発達支援センター等での出前読み聞かせや、男性の保護者を対象とした「おひざのうえのおはなし会」等、様々なニーズを汲み取った活動で利用促進を図り、提案事項を着実に実施した。北図書館を訪れた子供たちに随時読み聞かせを行い絵本の世界へ誘う「おはなしプレゼント」は年間199回の実施に上り、きめ濃やかな取組みとして好評である。</p> <p>また、地元の私設ミニライブラリーとの連携も模索し、活動紹介展示や出前ブックトークを実施するなど、新たな関係性の構築に努めた</p> <p>(3)30年度の北図書館の貸出利用者数、貸出利用冊数は前年度比で95.4%、96.2%と減少している。北区役所の移転も影響したと考えられる。北神分館は101.2%、101.8%と前年度を上回った。貸出冊数、新規登録者数は、いずれも目標値に届かなかった。利用者アンケートでは、図書館は役に立ちましたかとの問いに対して、北図書館は満足・やや満足が92.3%、北神分館は96.0%である。満足度の平均点は4点満点で北図書館が3.48、北神分館は3.59(全館平均3.49)で昨年度より北図書館が0.06ポイント減少、北神分館が0.02ポイント上昇している。</p>

平成30年度 神戸市立新長田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)	図書館
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 38,989,000円 決算額 38,919,056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"> <li>施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告)</li> <li>清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃</li> </ul>																				
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営</li> <li>30年度に実施した主なものとしては、</li> <li>読書奨励のための資料展示</li> <li>読書奨励のため行事の実施</li> <li>学校、地域との連携</li> <li>障害者雇用</li> </ul>																				
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>独自研修及び館内整理</li> <li>多目的ルームの管理・秩序維持</li> <li>平成30年度教科書展示会の開催</li> </ul>																				
(2)利用状況		30年度の状況																				
①施設利用状況		<table border="0"> <tr> <td>開館日数</td> <td>301日(前年度303日)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用者数(うち児童)</td> <td>90,514人(8,104人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>98.7%(児童98.8%)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用冊数(うち児童書)</td> <td>281,025冊(69,088冊)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>97.4%(児童書96.0%)</td> </tr> <tr> <td>予約貸出冊数</td> <td>70,956冊(前年度比104.1%)</td> </tr> <tr> <td>有効登録者数(うち児童)</td> <td>17,694人(2,069人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>100.4%(児童88.0%)</td> </tr> <tr> <td>入館者数(うち児童)</td> <td>189,141人(17,080人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>98.9%(児童99.4%)</td> </tr> </table>	開館日数	301日(前年度303日)	貸出利用者数(うち児童)	90,514人(8,104人)	前年度比	98.7%(児童98.8%)	貸出利用冊数(うち児童書)	281,025冊(69,088冊)	前年度比	97.4%(児童書96.0%)	予約貸出冊数	70,956冊(前年度比104.1%)	有効登録者数(うち児童)	17,694人(2,069人)	前年度比	100.4%(児童88.0%)	入館者数(うち児童)	189,141人(17,080人)	前年度比	98.9%(児童99.4%)
開館日数	301日(前年度303日)																					
貸出利用者数(うち児童)	90,514人(8,104人)																					
前年度比	98.7%(児童98.8%)																					
貸出利用冊数(うち児童書)	281,025冊(69,088冊)																					
前年度比	97.4%(児童書96.0%)																					
予約貸出冊数	70,956冊(前年度比104.1%)																					
有効登録者数(うち児童)	17,694人(2,069人)																					
前年度比	100.4%(児童88.0%)																					
入館者数(うち児童)	189,141人(17,080人)																					
前年度比	98.9%(児童99.4%)																					
②その他利用状況		<ul style="list-style-type: none"> <li>県立図書館、その他の図書館からの相互貸借 貸出 11冊 借入 78冊</li> <li>読書奨励のための展示や行事 図書展示 おはなし会 講座 等</li> <li>学校園との連携事業 図書館見学 トライやるウィーク テーマ本集め 本へのとびら事業 読書シート 出前授業 等</li> <li>地域、その他との連携事業 すくすく赤ちゃんセミナー 神戸アーカイブ写真館連携パネル展示 等</li> </ul>																				
(3)収支状況		30年度の状況																				
①使用料または利用料金収入		該当なし																				
②指定管理者の収支状況		<table border="0"> <tr> <td>収入 指定管理料</td> <td>56,847,520円</td> </tr> <tr> <td>支出 決算額</td> <td>60,773,361円</td> </tr> </table>	収入 指定管理料	56,847,520円	支出 決算額	60,773,361円																
収入 指定管理料	56,847,520円																					
支出 決算額	60,773,361円																					
(4)その他		30年度の状況																				
①利用促進		神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載																				

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・読書奨励</li> <li>・課題解決支援</li> <li>・地域・他部局との連携</li> <li>・その他機関との連携による図書館活性化策</li> <li>・子供の読書活動推進</li> <li>・学校園との連携</li> </ul>	「大人のための朗読会」 「大人のための折り紙の会」 参加型読書イベント「アニメーション」 本の紹介イベント「わらしべBOOK」 「パパのおひざでおはなし会」 自殺予防週間展示 「中国帰国者図書館見学会」、 「生活日本語クラス図書館見学会」 「夏休みわいわい英語教室&夏休み読書会」「グローバル読書の会」(いずれもNPO神戸定住外国人支援センター) パネル展示「六甲絵葉書など今昔パネル展」「阪神・淡路大震災“24年”」(神戸アーカイブ写真館) 「しんながたくにづか ローカル&ワールドフェスティバル」(長田区まちづくり課) 「まちコラボ」(神戸常磐大学子育て総合支援施設KIT) 「カンガルーフェスタ」(長田区子育て支援)

### 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	・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」 実施日 平成30年12月2日(日) 配付数 379枚 回収数 338枚 回収率 89.2% 図書館で全館で同一日に実施 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価
②満足度調査の結果	市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足53.8%、やや満足41.1%、やや不満1.8%、不満1.2%で平均点は3.51(全館平均3.49)であった。
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"> <li>・赤ちゃん絵本コーナーを拡張し、えほんの小箱掲載の資料を手に取りやすいよう改善</li> <li>・利用者の「本が汚い、古い」というご意見を受けて、定番作家の全集・わが街再発見コーナー図書を多数購入し大規模入替えや参考図書の更新を実施</li> <li>・ユニバーサルサービスの一環として、リーディングトラッカー、リーディングルーペを購入、登録カウンターに常備</li> <li>・「ぶらっと一言」のコーナー拡張、回答様式をリニューアルし、YA世代との交流を図った。</li> </ul>



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>(1)管理運営に関しては、協定書どおりに行われており、概ね適正である。</p> <p>(2)提案事項については、アジアコーナーの資料充実やNPOと連携した読書会の開催など、着実に実施している。また、中国帰国者等向けの見学会を新たに実施し好評を得るなど、地域のニーズを敏感に汲み取った企画を実施しており、継続、進展が期待される。</p> <p>そのほか、地元商店街や大学と積極的に連携し、地域のイベントや大学が運営する子育て支援スポットでの本の紹介やワークショップ等で図書館の使い方や本の魅力を紹介するなど、地域の活性化に協力するとともに図書館の存在を印象づけ、利用促進に努めた。さらに、新たに「パパのおひざでおはなし会」「大人のための折り紙の会」等大人向け行事を実施し、いずれも好評で定期開催を望む声が高かった。</p> <p>(3)30年度の貸出利用者数、貸出利用冊数は前年度比で利用者数が98.7%、貸出冊数は97.4%とやや減少した。利用者アンケートでは、図書館は役に立ちましたかとの問いに対して、満足・やや満足が94.9%であり、満足度の平均点は4点満点中の3.51(全館平均3.49)で昨年度比0.02ポイント減であった。</p>

平成30年度 神戸市立須磨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)	図書館
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ
(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 42,992,000円 決算額 42,990,960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"> <li>施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告)</li> <li>清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃</li> </ul>																				
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営</li> <li>30年度に実施した主なものは、</li> <li>読書奨励のための資料展示</li> <li>読書奨励のため行事の実施</li> <li>学校、地域との連携</li> <li>障害者雇用</li> </ul>																				
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>独自研修及び館内整理</li> </ul>																				
(2)利用状況		30年度の状況																				
①施設利用状況		<table border="0"> <tr> <td>開館日数</td> <td>301日(前年度303日)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用者数(うち児童)</td> <td>97,034人(15,987人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>100.4%(児童106.4%)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用冊数(うち児童書)</td> <td>340,510冊(123,654冊)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>100.8%(児童書102.5%)</td> </tr> <tr> <td>予約貸出冊数</td> <td>71,700冊(前年度比102.2%)</td> </tr> <tr> <td>有効登録者数(うち児童)</td> <td>18,464人(2,526人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>100.2%(児童86.4%)</td> </tr> <tr> <td>入館者数(うち児童)</td> <td>183,648人(30,353人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>99.2%(児童105.2%)</td> </tr> </table>	開館日数	301日(前年度303日)	貸出利用者数(うち児童)	97,034人(15,987人)	前年度比	100.4%(児童106.4%)	貸出利用冊数(うち児童書)	340,510冊(123,654冊)	前年度比	100.8%(児童書102.5%)	予約貸出冊数	71,700冊(前年度比102.2%)	有効登録者数(うち児童)	18,464人(2,526人)	前年度比	100.2%(児童86.4%)	入館者数(うち児童)	183,648人(30,353人)	前年度比	99.2%(児童105.2%)
開館日数	301日(前年度303日)																					
貸出利用者数(うち児童)	97,034人(15,987人)																					
前年度比	100.4%(児童106.4%)																					
貸出利用冊数(うち児童書)	340,510冊(123,654冊)																					
前年度比	100.8%(児童書102.5%)																					
予約貸出冊数	71,700冊(前年度比102.2%)																					
有効登録者数(うち児童)	18,464人(2,526人)																					
前年度比	100.2%(児童86.4%)																					
入館者数(うち児童)	183,648人(30,353人)																					
前年度比	99.2%(児童105.2%)																					
②その他利用状況		<ul style="list-style-type: none"> <li>県立図書館、その他の図書館からの相互貸借 貸出 8冊 借入 53冊</li> <li>読書奨励のための展示や行事 図書展示 おはなし会 講座 等</li> <li>学校園との連携事業 図書館見学 トライやるウィーク テーマ本集め 本へのとびら事業 出前授業 等</li> <li>地域、その他との連携事業 すくすく赤ちゃんセミナー 神戸アーカイブ写真館連携/パネル展示 等</li> </ul>																				
(3)収支状況		30年度の状況																				
①使用料または利用料金収入		該当なし																				
②指定管理者の収支状況		<table border="0"> <tr> <td>収入 指定管理料</td> <td>56,847,520円</td> </tr> <tr> <td>支出 決算額</td> <td>60,773,361円</td> </tr> </table>	収入 指定管理料	56,847,520円	支出 決算額	60,773,361円																
収入 指定管理料	56,847,520円																					
支出 決算額	60,773,361円																					
(4)その他		30年度の状況																				
①利用促進		神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載																				

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・読書奨励</li> <li>・課題解決支援</li> <li>・地域・他部局との連携</li> <li>・その他機関との連携による図書館活性化策</li> <li>・子供の読書活動推進</li> <li>・学校園との連携</li> <li>・図書消毒機の導入</li> </ul>	大人向け工作教室「巻物de自分史」 「大人のための朗読会」 「図書館べんりガイド」 「パパのおひぎでおはなし会」 自殺予防週間関連展示 パネル展示「六甲絵葉書など今昔パネル展」 「阪神・淡路大震災“24年”」(神戸アーカイブ写真館) 「出張ぷち図書館」(須磨体育館) 「親子新聞教室」 絵本作家山本孝氏「深海魚ワークショップ」 「知ろう備えよう防災工作教室」 青少年向け図書コーナーリニューアル 「少年少女図書推進運動」 青少年向けイベント「うろ覚えコンテスト」 ひまわり広場(地域子育て応援プラザ須磨) だっこでおはなし(たかとり児童館) まめおはなし会(須磨みどり幼稚園) 出張アニメーション(大手幼稚園 他) (※アニメーション=参加型読書イベント) 出前おはなし会(特別養護老人施設 KOBEすまきらくえん「青空市」) 図書消毒機導入

### 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	・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」 実施日 平成30年12月2日(日) 配付数 400枚 回収数 339枚 回収率 84.8% 図書館で全館で同一日に実施 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価
②満足度調査の結果	市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足50.7%、やや満足42.2%、やや不満4.7%、不満0.0%で平均点は3.47(全館平均3.49)であった。
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"> <li>・大型本を本棚下部へ集めて見やすく配架</li> <li>・カーペットコーナーに防寒マットを設置</li> <li>・遠い位置からでもトイレの場所がわかりやすいよう、壁面に案内を追加</li> <li>・カウンター横に、点字本、LLブック等ユニバーサル資料コーナーを設置</li> </ul>

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>(1)管理運営に関しては、協定書どおりに行われており、概ね適正である。</p> <p>(2)図書消毒機の導入など、提案事項を確実に実施している。地域のイベントや児童館、幼稚園に積極的に向いての出前おはなし会やアニメーション、体育館での出張展示など多様な取組みを行い、図書館の利用振興、読書活動推進につとめた。特に地元絵本作家のワークショップは、絵本と工作の両方が楽しめる大変好評な企画であった。また、青少年の図書館来館促進のため、インスタグラム映えする図書コーナー作りや、新たな参加型イベント「うろ覚えコンテスト」で、区民センターの青少年コーナー利用者との双方向のコミュニケーションを図り、いずれも好評であった。高校への出前授業により、学校とも積極的に関わり、図書館の利用を働きかけている。</p> <p>(3)30年度の貸出利用者数、貸出利用冊数は前年度比で利用者数が100.4%、貸出冊数は100.8%と前年度をわずかに上回った。利用者アンケートでは、図書館は役に立ちましたかとの問いに対して、満足・やや満足が92.9%であり、満足度の平均点は4点満点中の3.47(全館平均3.49)で昨年度より0.06ポイント上昇した。</p>

平成30年度 神戸市立垂水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)	図書館		
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ		
(3)指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日		
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額	38,990,000円	決算額 38,853,738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"> <li>施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告)</li> <li>清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃</li> </ul>																					
	②施設の運營業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営 30年度に実施した主なものとしては、</li> <li>読書奨励のための資料展示</li> <li>読書奨励のため行事の実施</li> <li>学校、地域との連携</li> <li>障害者雇用</li> </ul>																					
	③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>独自研修及び館内整理</li> </ul>																					
(2)利用状況		30年度の状況																					
	①施設利用状況	<table border="0"> <tr> <td>開館日数</td> <td>301日(前年度303日)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用者数(うち児童)</td> <td>232,283人(22,560人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>102.0%(児童100.7%)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用冊数(うち児童書)</td> <td>685,448冊(192,769冊)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>101.3%(児童書99.0%)</td> </tr> <tr> <td>予約貸出冊数</td> <td>201,279冊(前年度比103.7%)</td> </tr> <tr> <td>有効登録者数(うち児童)</td> <td>46,153人(4,453人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>99.2%(児童87.8%)</td> </tr> <tr> <td>入館者数(うち児童)</td> <td>474,269人(46,288人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>99.2%(児童98.1%)</td> </tr> </table>		開館日数	301日(前年度303日)	貸出利用者数(うち児童)	232,283人(22,560人)	前年度比	102.0%(児童100.7%)	貸出利用冊数(うち児童書)	685,448冊(192,769冊)	前年度比	101.3%(児童書99.0%)	予約貸出冊数	201,279冊(前年度比103.7%)	有効登録者数(うち児童)	46,153人(4,453人)	前年度比	99.2%(児童87.8%)	入館者数(うち児童)	474,269人(46,288人)	前年度比	99.2%(児童98.1%)
	開館日数	301日(前年度303日)																					
貸出利用者数(うち児童)	232,283人(22,560人)																						
前年度比	102.0%(児童100.7%)																						
貸出利用冊数(うち児童書)	685,448冊(192,769冊)																						
前年度比	101.3%(児童書99.0%)																						
予約貸出冊数	201,279冊(前年度比103.7%)																						
有効登録者数(うち児童)	46,153人(4,453人)																						
前年度比	99.2%(児童87.8%)																						
入館者数(うち児童)	474,269人(46,288人)																						
前年度比	99.2%(児童98.1%)																						
②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>県立図書館、その他の図書館からの相互貸借 貸出 20冊 借入 90冊</li> <li>読書奨励のための展示や行事 図書展示 おはなし会 講座 等</li> <li>学校園との連携事業 図書館見学 トライやるウィーク テーマ本集め 本へのとびら事業 読書シート 出前授業 等</li> <li>地域、その他との連携事業 すくすく赤ちゃんセミナー 神戸アーカイブ写真館連携パネル展示 等</li> </ul>																						
(3)収支状況		30年度の状況																					
	①使用料または利用料金収入	該当なし																					
	②指定管理者の収支状況	収入 指定管理料	56,847,520円																				
		支出 決算額	60,773,361円																				
(4)その他		30年度の状況																					
	①利用促進	神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載																					

### 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	児童の新規登録目標数 5年間で5,150人	1,072人登録 (累計3,178人)
②収入目標額	-	-
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・読書奨励</li> <li>・課題解決支援</li> <li>・地域・他部局との連携</li> <li>・その他機関との連携による図書館活性化策</li> <li>・子供の読書活動推進</li> <li>・学校園との連携</li> </ul>	「集えオススメ本」 「大人のための絵本会」 「お父さんと子どものおはなし会」 自殺予防週間関連展示 「絵本のかかるた会」 「地域学のすすめ」講座、「垂水マスターズゼミ」(垂水区まちづくり課) パネル展示「六甲絵葉書など今昔パネル展」「阪神・淡路大震災“24年”」(神戸アーカイブ写真館) 垂水図書館キャラクター名選挙 「垂水の浜の生き物とであおう」(マリニピア神戸さかなの学校) 朗読ボランティア交流会 人形劇(ボランティアグループたんぽぽ) おもちゃ箱イベント出演(垂水おもちゃ箱) 「放送読書の会」(垂水中学校) 「中学生と絵本を楽しむ会」(垂水中学校) 絵本読み聞かせ講座(伊川谷北高等学校)

### 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	・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」 実施日 平成30年12月2日(日) 配付数 693枚 回収数 546枚 回収率 78.8% 図書館で全館で同一日に実施 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価
②満足度調査の結果	市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足48.0%、やや満足42.1%、やや不満6.6%、不満0.4%で平均点は3.42(全館平均3.49)であった。
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"> <li>・新刊コーナーが利用者の目に留まりやすいよう、掲示デザインを改善。面出し配架を行った。</li> <li>・絵本コーナーに、出版社名の札(「あ行」～「わ行」)と、シリーズ名の札を追加し、探しやすくなるよう改善</li> <li>・書架分類表示にピクトグラムを追加</li> </ul>

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>(1)管理運営に関しては、協定書どおりに行われており、概ね適正である。</p> <p>(2)提案事項については着実に実施している。学校連携を積極的に行い、出前授業や「放送読書の会」「中学生と絵本を楽しむ会」等を継続し、地域連携としても区役所等との連携講座、ボランティアグループとの連携事業や交流会を行った。新規事業としては、大人向けの絵本イベントや「集えオススメ本」、子供向けの「絵本のかるた会」など、大人から子供までを対象に、図書館での本との新たな出会いの機会を創出した。その他にも、海の生き物をモチーフとしたキャラクター投票や、海や魚を切り口に本への興味を抱かせる講演会など、地域特性を活かした企画を実施し、利用促進、読書奨励に努めた。</p> <p>(3)30年度の貸出利用者数、貸出利用冊数は前年度比で利用者数が102.0%、貸出冊数は101.3%と前年度を上回った。利用者アンケートでは、図書館は役に立ちましたかとの問いに対して、満足・やや満足が90.1%であり、満足度の平均点は4点満点中の3.42(全館平均3.49)で昨年度より0.04ポイント減少した</p>

平成30年度 神戸市立西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)	図書館
(2)指定管理者	神戸新聞・TRCグループ
(3)指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 49,778,000円 決算額 49,778,000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		<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理、設備関係 防火管理者の配置、消防訓練の実施、施設設備の定期点検、必要な補修(故障報告)</li> <li>清掃関係 日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃</li> </ul>																				
②施設の運營業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>館長1、館長補佐1、窓口責任者2、ほかスタッフの提案人数で運営</li> <li>30年度に実施した主なものとしては、</li> <li>読書奨励のための資料展示</li> <li>読書奨励のため行事の実施</li> <li>学校、地域との連携</li> <li>障害者雇用</li> </ul>																				
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>独自研修及び館内整理</li> <li>平成30年度教科書展示会の開催</li> </ul>																				
(2)利用状況		30年度の状況																				
①施設利用状況		<table border="0"> <tr> <td>開館日数</td> <td>301日(前年度303日)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用者数(うち児童)</td> <td>285,591人(29,845人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>101.5%(児童106.1%)</td> </tr> <tr> <td>貸出利用冊数(うち児童書)</td> <td>887,677冊(252,821冊)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>101.1%(児童書99.7%)</td> </tr> <tr> <td>予約貸出冊数</td> <td>236,071冊(前年度比103.4%)</td> </tr> <tr> <td>有効登録者数(うち児童)</td> <td>44,363人(4,516人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>99.9%(児童85.0%)</td> </tr> <tr> <td>入館者数(うち児童)</td> <td>494,382人(51,815人)</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>98.7%(児童103.1%)</td> </tr> </table>	開館日数	301日(前年度303日)	貸出利用者数(うち児童)	285,591人(29,845人)	前年度比	101.5%(児童106.1%)	貸出利用冊数(うち児童書)	887,677冊(252,821冊)	前年度比	101.1%(児童書99.7%)	予約貸出冊数	236,071冊(前年度比103.4%)	有効登録者数(うち児童)	44,363人(4,516人)	前年度比	99.9%(児童85.0%)	入館者数(うち児童)	494,382人(51,815人)	前年度比	98.7%(児童103.1%)
開館日数	301日(前年度303日)																					
貸出利用者数(うち児童)	285,591人(29,845人)																					
前年度比	101.5%(児童106.1%)																					
貸出利用冊数(うち児童書)	887,677冊(252,821冊)																					
前年度比	101.1%(児童書99.7%)																					
予約貸出冊数	236,071冊(前年度比103.4%)																					
有効登録者数(うち児童)	44,363人(4,516人)																					
前年度比	99.9%(児童85.0%)																					
入館者数(うち児童)	494,382人(51,815人)																					
前年度比	98.7%(児童103.1%)																					
②その他利用状況		<ul style="list-style-type: none"> <li>県立図書館、その他の図書館からの相互貸借 貸出 17冊 借入 86冊</li> <li>読書奨励のための展示や行事 図書展示 おはなし会 講座 等</li> <li>学校園との連携事業 図書館見学 トライやるウィーク テーマ本集め 読書シート 出前授業 等</li> <li>地域、その他との連携事業 すくすく赤ちゃんセミナー 神戸アーカイブ写真館連携パネル展示 公民館連携行事 等</li> </ul>																				
(3)収支状況		30年度の状況																				
①使用料または利用料金収入		該当なし																				
②指定管理者の収支状況		<table border="0"> <tr> <td>収入 指定管理料</td> <td>56,847,520円</td> </tr> <tr> <td>支出 決算額</td> <td>60,773,361円</td> </tr> </table>	収入 指定管理料	56,847,520円	支出 決算額	60,773,361円																
収入 指定管理料	56,847,520円																					
支出 決算額	60,773,361円																					
(4)その他		30年度の状況																				
①利用促進		神戸新聞に全館の読書週間行事のPR広告を掲載																				



### 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	児童の新規登録目標数 5年間で5,100人	1,046人登録 (累計3,172人)
②収入目標額	-	-
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・読書奨励</li> <li>・課題解決支援</li> <li>・地域・他部局との連携</li> <li>・その他機関との連携による図書館活性策</li> <li>・子供の読書活動推進</li> <li>・学校園との連携</li> </ul>	「Love Love Library(西図書館講座)」、「おとなだって絵本!」 「パパ、ほんよんで!」 自殺予防週間展示 パネル展示「六甲絵葉書など今昔パネル展」 「阪神・淡路大震災“24年”」(神戸アーカイブ写真館) 「昭和のあそび 昔のあそび」(埋蔵文化財センター) あおぞらプラザ公園保育(地域子育て応援プラザ西) 「神戸ゆかりのエジソン科学実験とおはなし会」 「手づくりサマーフェスタ」(西区民センター) 「おはなし食べちゃえ」(玉津南公民館) 「雨と緑と〇〇のワークショップ」(神戸市立工業高等専門学校) 切手教室 手作り会 いきものおはなし会 自由研究相談室「児童文学相談室」 「科学相談室」「神戸の遺跡相談室」 出前授業 「図書館を使った調べる学習コンクール」参加支援

### 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	・「図書館ご利用の皆様へのアンケート(市民満足度調査)」 実施日 平成30年12月2日(日) 配付数 955枚 回収数 719枚 回収率 75.3% 図書館で全館で同一日に実施 来館者の属性・頻度・目的/サービス内容の満足度について4段階評価
②満足度調査の結果	市民満足度調査では、図書館サービスの評価項目(読みたい本がある、本が探しやすい、調べ物に役立つ、興味を引く行事や展示、尋ねやすさ、応接態度、説明態度、利用の成果)について、4段階評価で満足度を尋ねた。図書館は役に立ちましたかと尋ねた項目では満足41.9%、やや満足50.3%、やや不満5.3%、不満1.0%で平均点は3.35(全館平均3.49)であった。
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"> <li>・新聞架が狭いとのことを受け、新聞架を移動し導線を改善</li> <li>・利用が多いため、配架状況がすぐに分かるよう新聞ばさみに紙名を表示</li> <li>・「生活」に関わる分野を集めた書架を、育児・裁縫・美容・料理とより厳選した分野に絞り見やすく改善</li> <li>・新聞・新刊雑誌の利用案内をより大きくわかりやすいものに変更</li> </ul>

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>(1)管理運営については、協定書どおりに行われており、概ね適正である。</p> <p>(2)区民センターや埋蔵文化財センターと連携した利用促進イベントや調べ学習支援等、提案事項については着実に実施している。新たな行事としては、育児世代のニーズを捉えた育メン企画「パパ、ほんよんで！」や工業高等専門学校との連携ワークショップを行い、新規利用者の掘り起こしに努めた。地域子育て応援プラザと連携した公園保育での読み聞かせの実施、おはなし会ボランティアとの勉強会の継続実施など、地域との連携の拡充に努めるほか、出前授業や「図書館を使った調べる学習コンクール」への参加支援を引き続き実施し、学校との連携による子供の読書活動を推進した。</p> <p>(3)30年度の貸出利用者数、貸出利用冊数は前年度比で利用者数が101.5%、利用冊数が101.1%と前年度をやや上回った。利用者アンケートでは、図書館は役に立ちましたかとの問いに対して、満足・やや満足が92.2%であり、満足度の平均点は4点満点中の3.35(全館平均3.49)で昨年度より0.02ポイント下がった。</p>