

令和4年度 生田文化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) | 市民文化の向上、福祉の増進、余暇の活用を図るとともに市民相互の交流及び地域活動振興に資するため設置。大ホール、会議室のほか美術室、音楽室、陶芸室等。令和4年6月末閉館し、機能は同年7月開館した中央区文化センターに移転。 |
| (2)指定管理者           | 公益財団法人神戸市民文化振興財団  |
| (3)指定期間            | 令和4年4月1日～令和4年7月31日  |
| (4)R4市支出額(単位:円)    | 協定締結額 10,000,000円 決算額 10,000,000円   |

2. 管理運営内容

|               |  |  |
|---------------|--|--|
| (1)管理実施状況     | 4年度の状況   |  |
| ①施設の維持管理業務    | 設備保全業務、清掃業務などを実施   |  |
| ②施設の運営業務      | 開館日数88日<br>ホール・会議室等の貸館運営業務<br>・インターネットによる貸館申込<br>・適宜換気や清掃・消毒を行い、クラスター、濃厚接触者発生を防止 |  |
| ③その他の業務       | 閉館に向けた整理、新施設への引継ぎ業務  |  |
| (2)利用状況       | 4年度の状況   |  |
| ①施設利用状況       | 利用者数 22,107人(3年度97,888人)<br>利用件数 1,155件(3年度4,521件)<br>利用率 31.2%(3年度32.7%)        |  |
| (3)収支状況       | 4年度の状況   |  |
| ①使用料または利用料金収入 | 利用料金制度を採用<br>利用料金収入 3,480,210円(3年度16,814,120円 △13,333,910円)                      |  |
| ②指定管理者の収支状況   | 収入 13,947,836円 支出 18,444,504円 収支差 △4,496,668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 | ※指定管理期間が4か月のため、目標設定なし |      |
| ②収入目標額      | ※指定管理期間が4か月のため、目標設定なし |      |
| ③その他新たなサービス | ※指定管理期間が4か月のため、目標設定なし |      |

4. 利用者の満足度調査等

|             |         |
|-------------|---------|
|             | 4年度の状況  |
| ①満足度調査の実施内容 | 調査は実施せず |

5. 選定評価委員会の評価

|                                    |
|------------------------------------|
| ・ 閉館に向けた4か月間であったが、特に問題なく運営できたと言える。 |
|------------------------------------|

令和4年度 葺合文化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) | 市民文化の向上、福祉の増進、余暇の活用を図るとともに市民相互の交流及び地域活動振興に資するため設置。会議室、多目的室等。令和4年6月末閉館し、機能は同年7月開館した中央区文化センターに移転。 |
| (2)指定管理者           | 公益財団法人神戸市民文化振興財団  |
| (3)指定期間            | 令和4年4月1日～令和4年7月31日  |
| (4)R4市支出額(単位:円)    | 協定締結額 7,118,000円 決算額 7,118,000円   |

2. 管理運営内容

|               |  |  |
|---------------|--|--|
| (1)管理実施状況     | 4年度の状況   |  |
| ①施設の維持管理業務    | 清掃業務などを実施  |  |
| ②施設の運営業務      | 開館日数88日<br>会議室等の貸館運営業務<br>・インターネットによる貸館申込<br>・適宜換気や清掃・消毒を行い、クラスター、濃厚接触者発生を防止 |  |
| ③その他の業務       | 閉館に向けた整理、新施設への引継ぎ業務  |  |
| (2)利用状況       | 4年度の状況   |  |
| ①施設利用状況       | 利用者数 7,038人(3年度 22,525人)<br>利用件数 430件(3年度 1,649件)<br>利用率24.9%(3年度 25.6%)     |  |
| (3)収支状況       | 4年度の状況   |  |
| ①使用料または利用料金収入 | 利用料金制度を採用<br>利用料金収入 1,058,750円(3年度 4,305,150円 △3,246,400円)                   |  |
| ②指定管理者の収支状況   | 収入 8,181,180円 支出 6,915,355円 収支差 1,265,825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 | ※指定管理期間が4か月のため、目標設定なし |      |
| ②収入目標額      | ※指定管理期間が4か月のため、目標設定なし |      |
| ③その他新たなサービス | ※指定管理期間が4か月のため、目標設定なし |      |

4. 利用者の満足度調査等

|             |         |
|-------------|---------|
|             | 4年度の状況  |
| ①満足度調査の実施内容 | 調査は実施せず |

5. 選定評価委員会の評価

|   |
|---|
| 閉館に向けた4か月間であったが、収支も黒字であり、問題なく運営できたと言える。 |
|---|

令和4年度 神戸市立文化センター(10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) | 市民文化の向上,福祉の増進、余暇の活用を図ると共に市民相互の交流及び地域活動振興に資するため設置。会議室、音楽室等の施設がある。 |
| (2)指定管理者           | 公益財団法人神戸市民文化振興財団   |
| (3)指定期間            | 令和2年4月1日～令和7年3月31日   |
| (4)R4市支出額(単位:円)    | 協定締結額 803,662,000円 決算額 803,662,000円 ※光熱費支援額 54,745,847円          |

2. 管理運営に対する履行確認内容

|   |
|---|
| <p>【貸館運営業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用件数 R4:75,111件(R3:67,995件)7,116件増加</li> <li>・利用者数 R4:1,840,279人(R3:1,497,959人)342,320人増加</li> </ul> <p>【利用状況、実利用率】*( )は昨年度<br/>東灘52.4%(49.1%)、灘64.8%(54.5%)、兵庫43.2%(40.7%)、北53.1%(52.0%)、北神42.5%(42.5%)、長田40.7%(36.9%)、別館ピフレホール40.1%(35.1%)、須磨35.5%(34.8%)、北須磨36.7%(36.5%)、西54.2%(55.0%)、垂水51.8%(56.5%)→体育館がR4 4月より閉鎖のため</p> <p>【利便性向上に向けた取り組み】<br/>北須磨を除く全文化センターでインターネット申し込みを可能としている。北須磨については令和5年4月より可能とした。</p> <p>【利用率向上に向けた取り組み】<br/>キャッシュレス化を進め、利用料の支払いを全文化センターで令和4年4月より可能とした</p> <p>【自主事業運営業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講座事業 講座数 R4:3,887(R3:3,850)37講座増加 受講者数 R4:49,426人(R3:47,754人)1,672人増加</li> <li>・イベント事業 事業数 R4:96 (R3:67)29事業増加 参加者数 R4:16,132人(R3:9,942人)6,190人増加</li> </ul> |
|---|

3. 利用者の満足度調査等

| ①満足度調査の実施内容  | 令和4年11月1日～11月30日の期間、来館者にアンケート実施   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
|--|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|------|------|------|------|-------|-------|-------|------|------|------|
| ②満足度調査の結果  | 回収数 16,164枚(昨年度 13,473枚)  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
|  | (1) スタッフの対応について   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
|  | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>東灘</th> <th>北</th> <th>須磨</th> <th>西</th> <th>北神</th> <th>灘</th> <th>兵庫</th> <th>長田</th> <th>垂水</th> <th>北須磨</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変満足</td> <td>21.9%</td> <td>19.9%</td> <td>26.7%</td> <td>15.9%</td> <td>19.3%</td> <td>16.2%</td> <td>20.0%</td> <td>19.2%</td> <td>17.5%</td> <td>25.4%</td> </tr> <tr> <td>満足した</td> <td>35.1%</td> <td>36.1%</td> <td>37.5%</td> <td>37.7%</td> <td>38.9%</td> <td>33.4%</td> <td>37.3%</td> <td>38.8%</td> <td>36.3%</td> <td>41.8%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>34.6%</td> <td>40.4%</td> <td>28.4%</td> <td>42.0%</td> <td>36.4%</td> <td>41.5%</td> <td>38.0%</td> <td>36.8%</td> <td>41.1%</td> <td>28.6%</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>1.3%</td> <td>1.1%</td> <td>1.2%</td> <td>1.6%</td> <td>1.5%</td> <td>3.1%</td> <td>1.3%</td> <td>1.2%</td> <td>1.7%</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td>大変不満</td> <td>0.3%</td> <td>0.1%</td> <td>0.3%</td> <td>0.2%</td> <td>0.2%</td> <td>1.0%</td> <td>0.2%</td> <td>0.2%</td> <td>0.2%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>6.8%</td> <td>2.3%</td> <td>5.9%</td> <td>2.6%</td> <td>3.6%</td> <td>4.9%</td> <td>3.1%</td> <td>3.8%</td> <td>3.2%</td> <td>3.3%</td> </tr> </tbody> </table> |       | 東灘    | 北     | 須磨    | 西     | 北神    | 灘     | 兵庫    | 長田    | 垂水    | 北須磨  | 大変満足  | 21.9% | 19.9% | 26.7% | 15.9% | 19.3% | 16.2% | 20.0% | 19.2% | 17.5% | 25.4% | 満足した  | 35.1% | 36.1% | 37.5% | 37.7% | 38.9% | 33.4% | 37.3% | 38.8% | 36.3% | 41.8% | 普通    | 34.6% | 40.4% | 28.4% | 42.0% | 36.4% | 41.5% | 38.0% | 36.8% | 41.1% | 28.6% | やや不満 | 1.3% | 1.1% | 1.2% | 1.6% | 1.5% | 3.1% | 1.3% | 1.2% | 1.7% | 0.7% | 大変不満 | 0.3% | 0.1% | 0.3% | 0.2% | 0.2% | 1.0% | 0.2% | 0.2% | 0.2% | 0.2% | 無回答   | 6.8% | 2.3% | 5.9% | 2.6% | 3.6%  | 4.9%  | 3.1%  | 3.8% | 3.2% | 3.3% |
|  |   | 東灘    | 北     | 須磨    | 西     | 北神    | 灘     | 兵庫    | 長田    | 垂水    | 北須磨   |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
|  | 大変満足  | 21.9% | 19.9% | 26.7% | 15.9% | 19.3% | 16.2% | 20.0% | 19.2% | 17.5% | 25.4% |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
|  | 満足した  | 35.1% | 36.1% | 37.5% | 37.7% | 38.9% | 33.4% | 37.3% | 38.8% | 36.3% | 41.8% |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
|  | 普通  | 34.6% | 40.4% | 28.4% | 42.0% | 36.4% | 41.5% | 38.0% | 36.8% | 41.1% | 28.6% |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
|  | やや不満  | 1.3%  | 1.1%  | 1.2%  | 1.6%  | 1.5%  | 3.1%  | 1.3%  | 1.2%  | 1.7%  | 0.7%  |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
|  | 大変不満  | 0.3%  | 0.1%  | 0.3%  | 0.2%  | 0.2%  | 1.0%  | 0.2%  | 0.2%  | 0.2%  | 0.2%  |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
|  | 無回答   | 6.8%  | 2.3%  | 5.9%  | 2.6%  | 3.6%  | 4.9%  | 3.1%  | 3.8%  | 3.2%  | 3.3%  |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
| (2) 施設や設備などの利用しやすさについて   |   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>東灘</th> <th>北</th> <th>須磨</th> <th>西</th> <th>北神</th> <th>灘</th> <th>兵庫</th> <th>長田</th> <th>垂水</th> <th>北須磨</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変満足</td> <td>20.5%</td> <td>16.4%</td> <td>23.4%</td> <td>11.5%</td> <td>23.0%</td> <td>15.0%</td> <td>16.1%</td> <td>16.4%</td> <td>15.6%</td> <td>17.9%</td> </tr> <tr> <td>満足した</td> <td>38.7%</td> <td>31.3%</td> <td>36.5%</td> <td>35.0%</td> <td>46.4%</td> <td>34.4%</td> <td>36.7%</td> <td>37.8%</td> <td>36.5%</td> <td>35.9%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>34.0%</td> <td>44.9%</td> <td>33.6%</td> <td>46.0%</td> <td>26.3%</td> <td>42.2%</td> <td>40.5%</td> <td>38.6%</td> <td>42.0%</td> <td>37.9%</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>1.8%</td> <td>4.1%</td> <td>1.9%</td> <td>4.0%</td> <td>0.7%</td> <td>3.2%</td> <td>3.0%</td> <td>3.1%</td> <td>2.7%</td> <td>4.0%</td> </tr> <tr> <td>大変不満</td> <td>0.2%</td> <td>0.5%</td> <td>0.5%</td> <td>0.4%</td> <td>0.1%</td> <td>0.4%</td> <td>0.3%</td> <td>0.3%</td> <td>0.2%</td> <td>0.4%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>4.8%</td> <td>2.8%</td> <td>4.1%</td> <td>3.0%</td> <td>3.6%</td> <td>4.7%</td> <td>3.4%</td> <td>3.9%</td> <td>3.0%</td> <td>3.8%</td> </tr> </tbody> </table>    |   | 東灘    | 北     | 須磨    | 西     | 北神    | 灘     | 兵庫    | 長田    | 垂水    | 北須磨   | 大変満足 | 20.5% | 16.4% | 23.4% | 11.5% | 23.0% | 15.0% | 16.1% | 16.4% | 15.6% | 17.9% | 満足した  | 38.7% | 31.3% | 36.5% | 35.0% | 46.4% | 34.4% | 36.7% | 37.8% | 36.5% | 35.9% | 普通    | 34.0% | 44.9% | 33.6% | 46.0% | 26.3% | 42.2% | 40.5% | 38.6% | 42.0% | 37.9% | やや不満  | 1.8% | 4.1% | 1.9% | 4.0% | 0.7% | 3.2% | 3.0% | 3.1% | 2.7% | 4.0% | 大変不満 | 0.2% | 0.5% | 0.5% | 0.4% | 0.1% | 0.4% | 0.3% | 0.3% | 0.2% | 0.4% | 無回答  | 4.8%  | 2.8% | 4.1% | 3.0% | 3.6% | 4.7%  | 3.4%  | 3.9%  | 3.0% | 3.8% |      |
|  | 東灘  | 北     | 須磨    | 西     | 北神    | 灘     | 兵庫    | 長田    | 垂水    | 北須磨   |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
| 大変満足   | 20.5%   | 16.4% | 23.4% | 11.5% | 23.0% | 15.0% | 16.1% | 16.4% | 15.6% | 17.9% |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
| 満足した   | 38.7%   | 31.3% | 36.5% | 35.0% | 46.4% | 34.4% | 36.7% | 37.8% | 36.5% | 35.9% |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
| 普通   | 34.0%   | 44.9% | 33.6% | 46.0% | 26.3% | 42.2% | 40.5% | 38.6% | 42.0% | 37.9% |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
| やや不満   | 1.8%  | 4.1%  | 1.9%  | 4.0%  | 0.7%  | 3.2%  | 3.0%  | 3.1%  | 2.7%  | 4.0%  |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
| 大変不満   | 0.2%  | 0.5%  | 0.5%  | 0.4%  | 0.1%  | 0.4%  | 0.3%  | 0.3%  | 0.2%  | 0.4%  |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
| 無回答  | 4.8%  | 2.8%  | 4.1%  | 3.0%  | 3.6%  | 4.7%  | 3.4%  | 3.9%  | 3.0%  | 3.8%  |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
| (3) 来館目的に対するサービスや広報について  |   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>東灘</th> <th>北</th> <th>須磨</th> <th>西</th> <th>北神</th> <th>灘</th> <th>兵庫</th> <th>長田</th> <th>垂水</th> <th>北須磨</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変満足</td> <td>14.2%</td> <td>13.3%</td> <td>17.5%</td> <td>9.4%</td> <td>14.0%</td> <td>10.7%</td> <td>12.0%</td> <td>11.4%</td> <td>10.1%</td> <td>14.6%</td> </tr> <tr> <td>満足した</td> <td>29.3%</td> <td>26.1%</td> <td>32.4%</td> <td>28.6%</td> <td>36.6%</td> <td>22.9%</td> <td>29.1%</td> <td>29.0%</td> <td>26.8%</td> <td>29.1%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>43.0%</td> <td>50.2%</td> <td>38.9%</td> <td>50.1%</td> <td>40.4%</td> <td>49.4%</td> <td>46.0%</td> <td>46.7%</td> <td>50.4%</td> <td>45.6%</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>1.9%</td> <td>3.8%</td> <td>3.0%</td> <td>3.3%</td> <td>1.9%</td> <td>4.4%</td> <td>2.3%</td> <td>2.7%</td> <td>3.5%</td> <td>3.2%</td> </tr> <tr> <td>大変不満</td> <td>0.2%</td> <td>0.5%</td> <td>0.6%</td> <td>0.4%</td> <td>0.1%</td> <td>0.4%</td> <td>0.0%</td> <td>0.1%</td> <td>0.2%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>11.3%</td> <td>6.2%</td> <td>7.6%</td> <td>8.2%</td> <td>7.0%</td> <td>12.2%</td> <td>10.6%</td> <td>10.2%</td> <td>9.0%</td> <td>7.2%</td> </tr> </tbody> </table> |   | 東灘    | 北     | 須磨    | 西     | 北神    | 灘     | 兵庫    | 長田    | 垂水    | 北須磨   | 大変満足 | 14.2% | 13.3% | 17.5% | 9.4%  | 14.0% | 10.7% | 12.0% | 11.4% | 10.1% | 14.6% | 満足した  | 29.3% | 26.1% | 32.4% | 28.6% | 36.6% | 22.9% | 29.1% | 29.0% | 26.8% | 29.1% | 普通    | 43.0% | 50.2% | 38.9% | 50.1% | 40.4% | 49.4% | 46.0% | 46.7% | 50.4% | 45.6% | やや不満  | 1.9% | 3.8% | 3.0% | 3.3% | 1.9% | 4.4% | 2.3% | 2.7% | 3.5% | 3.2% | 大変不満 | 0.2% | 0.5% | 0.6% | 0.4% | 0.1% | 0.4% | 0.0% | 0.1% | 0.2% | 0.2% | 無回答  | 11.3% | 6.2% | 7.6% | 8.2% | 7.0% | 12.2% | 10.6% | 10.2% | 9.0% | 7.2% |      |
|  | 東灘  | 北     | 須磨    | 西     | 北神    | 灘     | 兵庫    | 長田    | 垂水    | 北須磨   |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
| 大変満足   | 14.2%   | 13.3% | 17.5% | 9.4%  | 14.0% | 10.7% | 12.0% | 11.4% | 10.1% | 14.6% |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
| 満足した   | 29.3%   | 26.1% | 32.4% | 28.6% | 36.6% | 22.9% | 29.1% | 29.0% | 26.8% | 29.1% |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
| 普通   | 43.0%   | 50.2% | 38.9% | 50.1% | 40.4% | 49.4% | 46.0% | 46.7% | 50.4% | 45.6% |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
| やや不満   | 1.9%  | 3.8%  | 3.0%  | 3.3%  | 1.9%  | 4.4%  | 2.3%  | 2.7%  | 3.5%  | 3.2%  |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
| 大変不満   | 0.2%  | 0.5%  | 0.6%  | 0.4%  | 0.1%  | 0.4%  | 0.0%  | 0.1%  | 0.2%  | 0.2%  |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |
| 無回答  | 11.3%   | 6.2%  | 7.6%  | 8.2%  | 7.0%  | 12.2% | 10.6% | 10.2% | 9.0%  | 7.2%  |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |       |       |       |      |      |      |

(4) 総合した全体の印象

|      | 東灘    | 北     | 須磨    | 西     | 北神    | 灘     | 兵庫    | 長田    | 垂水    | 北須磨   |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 大変満足 | 16.3% | 14.1% | 19.8% | 9.8%  | 15.2% | 11.6% | 12.8% | 12.7% | 11.3% | 15.7% |
| 満足した | 44.1% | 36.8% | 43.5% | 43.7% | 49.1% | 40.4% | 46.2% | 43.3% | 42.4% | 42.4% |
| 普通   | 29.5% | 37.6% | 27.4% | 38.8% | 27.0% | 34.4% | 34.1% | 33.6% | 36.4% | 32.5% |
| やや不満 | 1.2%  | 2.5%  | 1.5%  | 2.7%  | 0.6%  | 3.6%  | 1.6%  | 1.5%  | 1.7%  | 2.0%  |
| 大変不満 | 0.3%  | 0.5%  | 0.1%  | 0.2%  | 0.1%  | 0.8%  | 0.0%  | 0.2%  | 0.2%  | 0.0%  |
| 無回答  | 8.6%  | 8.5%  | 7.6%  | 4.8%  | 8.0%  | 9.3%  | 5.3%  | 8.7%  | 8.1%  | 7.3%  |

③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応

【利用者からの主な苦情、意見】

- ・Wifiがつながりにくい
- ・会議室での飲食を認めてほしい

【それへの対応】

- ・Wifiの設備改修を行い、全ての会議室で快適に利用いただけるようにした
- ・においや汚れが残らないようにする条件で飲食可とした

\* すべての文化センターの事務所前にポスター形式で対応を掲示、アンケートに対する回答を掲示したことは利用者から評価を得た

4. 選定評価委員会の評価

- ・施設の古さに原因があるのかもしれないが、毎年施設によってアンケート結果にばらつきがある。
- ・コロナも落ち着き利用件数も戻ってきているので、より一層適切な運営に努めてほしい。

令和4年度 西神中央ホールの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

|                    |  |
|--------------------|--|
| (1)施設概要(設置目的、施設内容) | 文化振興を図る拠点。500席ホール(1F~2F)、Studio(2F)、ルーム(1F)、アートスペース・交流広場(1F)、カフェとアートウオール(1F) |
| (2)指定管理者           | 株式会社シアターワークショップ  |
| (3)指定期間            | R4年8月1日～R19年3月31日  |
| (4)R4市支出額(単位:円)    | 協定締結額:65,000,000円 決算額:63,784,560円 ※別途支出 物価高騰光熱費3,766,230円                    |

2. 管理運営に対する履行確認内容

|  |
|--|
| <p>・図書館を含む約30万人の来館者に対し、危険予知対応をハード面、ソフト面で行い、事故も無く安心安全にご利用いただいた。</p> <p>・半年間で計16本のオープニングイベントを実施し、コロナ禍の影響が残る中で、4374名の方がご来場。当ホールならではの建物のデザインと機能性の魅力を引き出しながら、多彩な文化と交流の機会を提供。</p> <p>・貸館では、高度な舞台機構を任せられる専門人材を配置し、プロから一般市民利用者までサポートできる体制で臨んだ。初利用時の不安を払拭し、安心と満足に感じてもらえる対応ができたことで、リピーターの獲得に繋がっている。</p> <p>以上様々な形で多くの方々に気軽に足を運んでもらう機会を提供していることが、運営コンセプトである「おかえりサロン」として地域の方々に親しんでいただく成果に繋がった。</p> <p>【利用状況】 R4年10月～R5年3月</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数(15年後 年間目標値)<br/>Hall 23,954人(60,000人)<br/>Studio 5,375人、ピアノ室404人、ルーム745人 他諸室スペース579人(25,000人)</li> <li>・実利用率:<br/>Hall 39.8%<br/>Studio 46.9%、ルーム31.6%</li> </ul> <p>【貸館運營業務】R4年10月～R5年3月</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者件数:Hall 43件、Studio 1,369件、ピアノ室404件、ルーム286件</li> <li>・利用者数:<br/>Hall 19,670人<br/>Studio 5,375名、ピアノ室404名、ルーム745名、他諸室スペース489名</li> <li>・貸館実利用率:(5年後 年間目標値)<br/>Hall 25.8%(61%)<br/>Studio 33.8%(54%) ルーム17.6%(12%)</li> </ul> <p>【自主事業運營業務】R4年10月～R5年3月</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計16本の自主事業実施。内訳:公演12本、ワークショップ4本。無料イベント7本。参加・入場者数:4,374名</li> <li>・普及育成型事業では、ボランティア活動を行う市民サポーター※向けに研修を行い、地域の文化振興を担う人材育成を実施。<br/>※レセプション班20名、広報企画班11名、舞台技術班3名</li> </ul> <p>【利便性向上に向けた取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャッシュレス利用率:自主事業チケット決済 50%の利用、貸館事業におけるキャッシュレス決済 39%の利用があり、利便性を高めた。</li> <li>・インターネット予約:予約システムからの予約は90%に及ぶ多数の方にご利用いただいた。</li> </ul> <p>【HP・SNS情報発信の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・SNSで小まめに情報発信し、Twitter472フォロワー獲得。Instagram270フォロワー獲得。</li> </ul> |
|--|

3. 利用者の満足度調査等

|             | 4年度の状況  |
|-------------|---|
| ①満足度調査の実施内容 | <p>利用者満足度<br/>調査方法:諸室利用者全員にアンケート用紙を配布し退館時に回収した。<br/>:共用部(1階、2階、窓口前に設置)<br/>調査期間:令和5年2月4日～3月31日<br/>配布数:600枚 回収数:364枚 回収率:60.6%<br/>質問項目:回答者の属性、来館目的、来館頻度、施設の設備に対する評価、スタッフの対応、全体の満足度等</p> <p>自主事業満足度:16事業。アンケート回収数496枚。回収率11.3%。<br/>質問項目:回答者の属性、内容の満足度、ジャンルやイベント鑑賞経験等</p> |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <p>②満足度調査の結果</p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設(設備)<br/>大変満足 42.7% まあ満足 34.1% 普通 12.2% やや不満 4.9% 大変不満 3.7% わからない 2.4%</li> <li>・料金設定<br/>大変満足 44.9% まあ満足 17.9% 普通 16.7% やや不満 1.3% 大変不満 5.1% わからない 14.1%</li> <li>・スタッフ対応<br/>大変満足 32.1% まあ満足 25.9% 普通 17.3% やや不満 9.9% 大変不満 2.5% わからない 12.3%</li> <li>・自主事業の内容について<br/>大変満足90.6%、まあ満足7.5%、普通1.3%、やや不満0.2%、大変不満0.4%</li> </ul>   |
| <p>③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>●施設について <ul style="list-style-type: none"> <li>・ベビーカー置き場がなく不便との要望があり、階段下に設置した。</li> <li>・2Fホワイエへの荷物台車使用時に表EVを利用させてほしいとのお声があり、スタッフ立ち合いのもと安全誘導をしながらの利用を可能とした。</li> </ul> </li> <li>●料金設定について <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用料特にスタジオや備品が安く魅力的。</li> <li>・追加の備品の費用設定が細かすぎる。</li> </ul> </li> <li>●スタッフ対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>・清潔感があっていい。受付の方も丁寧な対応だった。</li> <li>・前の利用者の方が返って来るのが遅く利用時間過ぎてからだったが何も対応が無かったとの声があり、利用者に対して、入館時に利用終了時間までに必ず退館手続きしてもらうようお願いと、退館が遅い方への声かけを徹底するようにした。</li> </ul> </li> </ul> |

#### 4. 選定評価委員会の評価

- ・ 目標設定が5年後や15年後で分かりにくく評価も難しい。
- ・ 年間目標の設定を是非していただきたい。
- ・ 実利用率が低く改善すべきである。広報に問題があるのかもしれない、その点も点検してほしい。

令和4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、展示室1・2・3、控室、ベランダ、市民トイレ、2階: 展示室1(多目的室)・2・3、ベランダ、配膳室、倉庫、管理事務所、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22日公開再開。</p> |
| (2)指定管理者           | 株式会社 日比谷花壇   |
| (3)指定期間            | 令和3年4月1日～令和5年3月31日   |
| (4)R4市支出額(単位:円)    | 協定締結額 41,666,929円 決算額 41,646,889円  |

2. 管理運営内容

| (1)管理実施状況  |  | 4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。</p> <p>②開館前に周囲(外部)の清掃を行い、落ち葉が多い時期には2～3回/日。</p> <p>③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の確認、維持管理。</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定期清掃: 各館年2回、空調機のフィルター清掃: 毎月、空調機内部ダクト清掃: 年1回、館内カーペット清掃: 毎日</p> <p>⑥屋外案内看板の交換(3月)</p>  |
| ②施設の運営業務   |  | <p>①館長1名、次席者1名の各館専属配置、二館のマネージャーを別に配置。</p> <p>②研修の実施: 文化芸術事業、車いす昇降機の実地研修、協定書・事業計画の確認、フォローアップ(館運営)、個人情報保護、セクハラ・パワハラ</p> <p>③危機管理: 消防マニュアルを活用した指導と消防訓練。AED使用方法の確認。</p> <p>【新型コロナウイルス感染症対策】</p> <p>設置状況等: 兵庫県追跡アプリの案内板、職員マスク着用、感染拡大防止の協力を求める案内、消毒液、2時間ごとの展示機器の消毒。常時隙間換気二酸化炭素濃度計 各館2台、非接触型サーモカメラ 各館1台。</p> <p>・3月13日より、マスクの着用は個人判断に委ねる(政府方針の発表2月10日)</p> <p>【文化的啓発事業】(回数は実施回数) &lt;新規&gt;ガイドツアー(20回)</p> <p>&lt;継続&gt; 神戸今昔写真展(展示12回)、探検ツアー(20回)、執事ツアー(20回)、アートツアー(20回)、ハイカラレトロ展(6回)、アートデザイン展(12回) 風見鶏の館・ラインの館クイズラリー(通年)、BGMコンサート(12回)、風見鶏の館で学ぶドイツ文化(2回)、世界のお茶の楽しみ方(6回)、フラワーアレンジメント教室(10回)、小学生から高校生を対象とした夏休み音楽発表会(1回)、KOBEO観光の日の無料入館開催</p>  |
| ③その他の業務    |  | <p>&lt;新規&gt;</p> <p>①館外広報: 三田市ガラス工芸館との交流イベント(ワークショップ等)(12/17,18)</p> <p>②神戸北野インターナショナルフェスティバルWinter Graceの参加(12/3～25)</p> <p>③神戸市立博物館との学習プログラム(10/23,30)</p> <p>④神戸・甲陽音楽&amp;ダンス専門学校とのXmasBGMプロジェクト(12/23～25)</p> <p>⑤点字訳された館内説明書の制作(風見鶏の館、ラインの館)</p> <p>⑥神戸ルミナリエ「フロントーネ」歴史写真展(萌黄の館との共催)(11/25～12/18)</p> <p>⑦'23兵庫プレDCツアー(テロワール旅特別ツアー、ナイトツアー)(7/7～9/28)</p> <p>&lt;継続&gt;</p> <p>⑧アーティスト支援アートイベント「Any Kobe with Arts 2022」に参画(9/23～10/10)</p> <p>⑨関西文化の日(11/20)に風見鶏の館(無料入館)、ラインの館が参加。</p> <p>⑩Weddingの前撮り撮影。(風見鶏の館・ラインの館)</p> <p>⑪案内リーフレット(日本語・中国語・韓国語、英語の多言語表記)配布。</p> <p>⑫常設展示(トーマス一家の写真展)。(風見鶏の館)</p> <p>⑬フェイスブック(週2回程度)、インスタグラム(週2回程度)、ツイッター(週2回程度)等の配信にて、館内展示やイベント内容等の情報配信。</p> <p>⑭「KOBEO観光ボランティア」の賛助会員に継続加入。観光ボランティアとの協調。</p> <p>⑮「北野異人館協会」に前館長の土居が会長として継続参画。協会で主催したインターナショナルイベントなどに積極的に参加。</p> <p>⑯「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事業に参画・協力。</p> <p>⑰写真・映像等の刊行物への申請について47件の使用許可。</p> <p>⑱H29年3月より外国人入館者のカウントを継続。外国人比率6.2%(3年度2.0%)</p> |

| (2)利用状況                           |  | 4年度の状況   |
|-----------------------------------|--|--|
| ①施設利用状況                           |  | 【入館者数】風見鶏の館:151,525人(3年度:71,785人 対前年比:211.1%増)<br>ラインの館:172,229人(3年度:76,721人 対前年比:224.5%増)<br>【増数要因】行動制限や入国制限の大幅な緩和による観光客の回復<br>【閉館状況等】悪天候の影響により休館は2日間 開館時間短縮:20時間                                     |
| ②その他利用状況                          |  | 自主事業:売店を運営。風見鶏の館・ラインの館のオリジナル商品を製作・販売。  |
| (3)収支状況                           |  | 4年度の状況   |
| ①使用料または利用料金収入                     |  | 風見鶏の館<br>【入館料】¥46,601,659(3年度:¥21,091,628 対前年比:220.9%)<br>【増収要因】入館者数増のため。  |
| ②指定管理者の収支状況<br>(風見鶏の館・ラインの館 2館合計) |  | 【収入額】¥46,927,546(計画:¥45,380,262)<br>【支出額】¥47,092,605(計画:¥48,621,199)<br>【対計画比】支出額が¥1,528,594予算より下回る結果となり、収支計においても<br>¥-165,059(計画:¥-3,240,937)と計画を¥3,075,878改善。<br>【収支状況】文化的啓発事業の運営方法及び広告宣伝費、一般経費の見直し等 |
| (4)その他                            |  | 4年度の状況   |
| ①物品販売の収支状況<br>(風見鶏の館・ラインの館 2館合計)  |  | 【収入額】¥49,721,539(計画:¥44,386,431)<br>【支出額】¥42,183,566(計画:¥41,222,681)<br>【純利益】¥7,537,973(計画:¥3,163,750)(当初計画より4,374,223円増)<br>【収支状況】入館者数は昨年よりかなりの回復が見られ、物品販売の増に結び付いた。                                   |

### 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 | 風見鶏の館、ラインの館年間入館者数(2館計)<br>445,000人   | 風見鶏の館 151,525人<br>ラインの館 172,229人<br>2館計 323,754人   |
| ②収入目標額      | なし   | 風見鶏の館入館料<br>¥46,601,659  |
| ③その他新たなサービス | 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 風見鶏の館:97.5%以上、ラインの館:99%<br>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<br>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」98%以上 | ①風見鶏の館:99.7%<br>ラインの館:100%<br>(両館とも無回答を除く)<br>②スタッフ89%、委託業務の市内企業発注率 100%維持<br>③100% (無回答を除く) |

### 4. 利用者の満足度調査等

|                       |  | 4年度の状況  |
|-----------------------|--|---|
| ①満足度調査の実施内容           |  | ①館内にアンケートボックスを設置。調査期間:R4.4/1~R5.3/31<br>調査内容:スタッフの対応、館の雰囲気の良い悪い、館認知媒体等<br>回収数:(風見鶏の館)4,543枚(無回答76枚含む)(前年比2,276枚増)回収率:3.0%、<br>(ラインの館)4,288枚(無回答160枚含む)(前年比2,382枚増)回収率:2.5%、<br>②文化的啓発事業実施時にアンケート配布<br>質問項目:参加者情報(年代・住居等)、イベント内容に対する評価<br>実施イベント数:7案件 配布数:76枚 回収数:74枚、回収率:97.3%  |
| ②満足度調査の結果             |  | 【上記①の常設アンケート、無回答を除く】<br>・スタッフのあいさつ・言葉使い・身だしなみについて<br>(風見鶏の館)大変良い 72.2% よい 27.5% あまりよくない 0.2% よくない 0.1% (ラインの館)大変良い 72.4% よい 27.6% あまりよくない 0.0% よくない 0.0%<br>・館内の雰囲気、清潔について<br>(風見鶏の館)大変良い 77.2% よい 22.7% あまりよくない 0.1% よくない 0.0% (ラインの館)大変良い 76.2% よい 23.8% あまりよくない 0.0% よくない 0.0%<br>【上記②のアンケート】<br>・イベント内容 期待以上 39% 期待通り 61% 期待以下 0.0% |
| ③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応 |  | 風見鶏の館の撮影スポットであるソファーに観光客が腰かけたところ、古い調度品であったため破れており突起物でケガをされた。ズボンに穴が開いた。市からの詫言状を持参し訪問謝罪。事故顛末をHPで公開、衣服の補償金の支払いを行った。スタッフ全員で共有し何故発生したのかを確認し、以後どのようにすれば良いかを徹底しつつ、常に利用者の視点に立つよう心掛けた。  |

### 5. 選定評価委員会の評価

|    |   |
|----|---|
| 所見 | 昨年に比べ利用者数は増えている。<br>アンケートの回収数もかなり増加し、良好である。<br>総合評価をAAIに上げることとする。 |
|----|---|



令和4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            | 令和3年4月1日～令和5年3月31日(非公募)                                |
| (4)R4市支出額(単位:円)    | 協定締結額 47,843,000円<br>決算額 47,763,200円 ※光熱費 支援額 264,393円 |

2. 管理運営に対する履行確認内容

| (1)管理実施状況  |  | 4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<br/>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<br/>日常清掃(床・トイレ等)、定期清掃</li> <li>・図書除菌機の提供</li> </ul>  |
|            |  | <p>・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</p> <p>4年度に実施した主なもの</p> <p>【システム更新およびそれに伴う休館中の業務】<br/>研修、動作および業務手順の確認、館内掲示物の整備、部分開館対応(1月17日～22日)</p> <p>【読書環境の整備】<br/>掲示物の刷新<br/>9類の差し込み版増設</p> <p>【読書奨励のための事業】<br/>図書館だより<br/>参加型展示「『ありがとう』のおすそわけ」<br/>工作教室「大人のための切り紙講座」</p> <p>【課題解決支援】<br/>認知症展示「認知症への理解を深める」<br/>垂水マスターズゼミでの図書館の使い方講座(垂水区役所ほか)</p> |

|                 |  |
|-----------------|--|
| <p>②施設の運営業務</p> | <p><b>【地域、他部局との連携】</b><br/>         自殺予防週間関連展示(神戸市精神保健福祉センター)<br/>         パネル展示「神戸の標石・石仏 垂水区編」(神戸アーカイブ写真館)<br/>         健康講座「まちの保健室」(兵庫県看護協会)<br/>         講座「あぶない! こんなときどうする?」(垂水消防署ほか)<br/>         講座「クラゲとなかよしになろう」(たるみ水母クラブ)<br/>         講座「クラゲともっと! なかよしになろう」(神戸動植物環境専門学校ほか)<br/>         講座「垂水の生き物博士になろう」(神戸市立平磯海づり公園)<br/>         「ユースステーションと図書館で謎解き! pre-view」 パネル展示「1階<br/>         垂水図書<br/>         館YAコーナーへ行こう!(ユースステーション垂水)<br/>         出前おはなし会(東垂水児童館)<br/>         だっこでおはなし会(愛垂児童館)(東垂水児童館)千代が丘ふれあいの<br/>         まちづくり協議会<br/>         垂水区子育てサークル交流会(垂水区保健福祉部)<br/>         職場体験実習受入(総合リハビリテーションセンター)<br/>         インターンシップ受入(長田商業高等学校ほか)<br/>         すくすく赤ちゃんセミナー(区保健福祉部)</p> <p><b>【子供の読書活動推進】</b><br/>         おはなし会、おたよりコーナー<br/>         ワークショップ「もう一度! お名前プレゼント♪」<br/>         講座「自由研究に役立つ! パスファインダーを作ってみよう」<br/>         防災工作教室「おりがみを楽しもう」(垂水マスターズクラブ おりバルの<br/>         会)<br/>         よるのさんぽ~ぬいぐるみのおとまり会~<br/>         工作教室「図書館バッグをプロデュース!」<br/>         工作教室「手作りプラネタリウム」<br/>         パパのおひざでおはなし会<br/>         「FUN FAN BOOK PARTY!」※英語を交えた絵本の読み聞かせ(おはなし<br/>         会)<br/>         クイズラリー「注文の多い料理店からの脱出」<br/>         人形劇</p> <p><b>【学校園との連携】</b><br/>         図書館見学、テーマ本集め、出前授業、読書シート、トライやるウィーク<br/>         受入<br/>         出前おはなし会(東垂水児童館)(愛垂児童館)(舞多間ふれあいのまち<br/>         づくり協議会舞多間ふれあいのまちづくり協議会)<br/>         絵本読み聞かせ講座(伊川谷北高校)<br/>         職業体験実習(いぶき明生支援学校)<br/>         感染症対策のため図書館見学の代替として、小学校を訪問し出前授業<br/>         の形で図書館案内を実施。</p> <p><b>【その他】</b><br/>         啓発のためのチラシ配布「ネットワークサービス・自動貸出機推進キャン<br/>         ペーン『K-libネットはいつとお?/べんりすぎてびっくり!? 自動貸出機』<br/>         マナーアップキャンペーン(ちらし配付)</p> |
| <p>③その他の業務</p>  | <p>・独自研修及び館内整理</p>   |

|         |             |                                   |                     |
|---------|-------------|-----------------------------------|---------------------|
| (2)利用状況 |             | 4年度の状況                            |                     |
|         | ①施設利用状況     | サービス提供日                           | 280日(前年度303日)       |
|         |             | 貸出利用者数(うち児童)                      | 180,899人(18,911人)   |
|         |             | 一日平均前年度比                          | 96.7%(児童95.3%)      |
|         |             | 貸出利用冊数(うち児童書)                     | 542,900冊(164,041冊)  |
|         |             | 一日平均前年度比                          | 95.7%(児童書92.6%)     |
|         |             | 予約貸出冊数                            | 168,306冊(前年度比98.8%) |
|         |             | 有効登録者数(うち児童)                      | 40,946人(4,599人)     |
|         |             | 前年度比                              | 94.5%(児童93.5%)      |
|         |             | 入館者数(うち児童)                        | 333,513人(34,925人)   |
|         |             | 一日平均前年度比                          | 102.1%(児童100.6%)    |
|         |             | ※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 8/8項目達成 |                     |
| (3)収支状況 |             | 4年度の状況                            |                     |
|         | ①指定管理者の収支状況 | 収入 指定管理料                          | 47,763,200円         |
|         |             | 支出 決算額                            | 59,263,610円         |
| (4)その他  |             | 4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その他新たなサービスと特色ある取り組み | ・子どもの読書推進   | ・「ぬいぐるみおとまり会」、<br>「もう一度！お名前プレゼント♪」、「英語のおはなし会」   |
|  |                      | ・地域連携       | ・「クラゲとなかよしになろう！」(たるみ水母クラブ)、<br>「クラゲともっと！なかよしになろう」(神戸動植物環境専門学校)、防災工作教室(垂水マスターズクラブお里バルの会) |
|  |                      | ・読書環境の整備    | ・掲示板をユニバーサルデザインに刷新(緑地の背景に大きいサイズのUDフォントを採用)、文学や小説の関連書架に差し込み板を増設、新聞はさみバーを軽いものへ変更          |
|  |                      | ・移転準備業務     | ・新垂水図書館に向けた選書、除架、整理   |

#### 4. 利用者の満足度調査等

|  |                       | 4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)」<br/>           実施日 令和4年12月2日(金)<br/>           配付数 502枚 回収数 467枚 回収率 93.0%<br/>           図書館全館で同一日(初日)に実施。<br/>           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、本や地域に関する知識、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56.3%、やや満足36.8%、やや不満4.1%、不満0.6%で平均点は3.52(全館平均3.55)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>・掲示物と掲示板を刷新。館内のデザインを同じものにする事で統一感を持たせた(ユニバーサルデザインを意識して誰もが見やすい緑色を採用し、同時に木目シートで縁を作成しぬくもりを持たせた)。</li> <li>・新聞棚と雑誌書架の表示を刷新</li> <li>・児童書架案内図を立体的にし、子ども達が興味を持って見ることが出来るようにリニューアル</li> <li>・利用者の声を受け、9類の短歌関連書架に差し込み板を増設</li> </ul> |

#### 5. 選定評価委員会の評価

|     |   |
|-----|---|
| 所 見 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新システムへの対応、提案項目の着実な実施を評価する。</li> <li>・子どもや親子向けの人気行事を企画した点や、館内の環境整備を進めた点を評価する。</li> </ul> |
|-----|---|

令和4年度 神戸市立北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            | 令和4年4月1日～令和6年3月31日(非公募)                                |
| (4)R4市支出額(単位:円)    | 協定締結額 42,777,000円<br>決算額 42,777,000円 ※光熱費 支援額 123,000円 |

2. 管理運営内容

| (1)管理実施状況 |            | 4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<br/>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<br/>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>4年度に実施した主なもの<br/>【システム更新およびそれに伴う休館中の業務】<br/>研修、動作および業務手順の確認、館内掲示物の整備、部分開館対応(1月11日～15,17日)</li> <li>【読書奨励のための事業】<br/>「ほんのわ」「ほんのわだい」「ビブリアキッチン+」(内掲示物・配布物)<br/>「読書会」「大人のためのおはなし会」「ぬり絵コーナー」<br/>POPコンテスト「あなたの『推し本』教えてください」</li> <li>【課題解決支援】<br/>就活スキルアップセミナー「色彩心理学を取り入れた自分らしさの伝え方」<br/>認知症展示「いつまでも私らしく生きる」</li> <li>【地域、他部局との連携】<br/>「歯と口の健康週間」展示(神戸市保健所保健課口腔保健支援センター)<br/>自殺予防週間関連展示(神戸市精神保健福祉センター)<br/>ブックトーク「旅の本 案内しょっ ～出張図書案内～」(北区役所×ベルスト鈴蘭台)<br/>出張図書館「はこぶっく」(北区役所×ベルスト鈴蘭台)<br/>ベルスト鈴蘭台が行う出前トークイベントでの関連資料展示(ベルスト鈴蘭台)<br/>「夏の調べ学習」「秋の古民家で朗読ライブ(文化財課 於:内田家住宅)」<br/>「北区文化センター1階ロビー資料展示」(北区文化センター)<br/>「出前おはなし会」(NPO法人ポプリ)<br/>「パパのおひざDEおはなし会」(北区役所保健福祉課)<br/>だっこでおはなし(すずらんだい児童館) 人形劇<br/>すくすく赤ちゃんセミナー(北区役所こども家庭支援課)</li> <li>【子供の読書活動推進】<br/>おはなし会、おはなしプレゼント、ハッピーバッグ(福袋)<br/>図書館えんにち「本を借りて、お祭り気分を楽しもう」<br/>工作会「うごくイモムシをつくらう！」</li> <li>【学校園との連携】<br/>図書館見学、テーマ本集め、トライやるウィーク受入<br/>「出前おはなし会」(鈴蘭台小学校)(鈴蘭台西町保育所)</li> <li>【その他】<br/>北・北神・兵庫・名谷図書館合同事業「森林植物園で本と植物のフェスタ」(森林植物園で絵の本ひろば実行委員会ほか)<br/>マナーアップキャンペーン(しおり配付)</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>令和4年度教科書展示会の開催</li> </ul>   |

| (2)利用状況                           |                   | 4年度の状況              |  |
|-----------------------------------|-------------------|---------------------|--|
| ①施設利用状況                           | サービス提供日           | 280日(前年度303日)       |  |
|                                   | 貸出利用者数(うち児童)      | 74,495人(6,835人)     |  |
|                                   | 一日平均前年度比          | 102.5%(児童103.9%)    |  |
|                                   | 貸出利用冊数(うち児童書)     | 245,478冊(65,799冊)   |  |
|                                   | 一日平均前年度比          | 102.5%(児童書99.1%)    |  |
|                                   | 予約貸出冊数            | 66,711冊(前年度比103.6%) |  |
|                                   | 有効登録者数(うち児童)      | 15,307人(1,627人)     |  |
|                                   | 前年度比              | 93.3%(児童90.2%)      |  |
| 入館者数(うち児童)                        | 154,005人(14,145人) |                     |  |
| 一日平均前年度比                          | 116.8%(児童118.1%)  |                     |  |
| ※窓口業務・蔵書管理業務についての評価項目達成状況 9/9項目達成 |                   |                     |  |
| (3)収支状況                           |                   | 4年度の状況              |  |
| ①指定管理者の収支状況                       | 収入 指定管理料          | 42,777,000円         |  |
|                                   | 支出 決算額            | 44,363,240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その他新たなサービスと特色ある取り組み | ・子供の読書活動推進 |             | ・「図書館えんにち:本を借りて、お祭り気分を楽しもう♪」(協力:北区文化センター)、「おはなしプレゼント」  |
|                      | ・地域連携      |             | ・北区の古民家(内田家住宅)を活用した調べ学習、朗読ライブ(文化交流課)、ブックトーク「旅の本 案内しよっ〜出張図書案内〜」、出張図書館「はこぶっく」(北区役所×ベルスト鈴蘭台)、ベルスト鈴蘭台が行う出前トークイベントでの関連資料展示(ベルスト鈴蘭台)、「出前おはなし会」(NPO法人ポプリー)、「パパのおひざDEおはなし会」(北区役所保健福祉課) |

#### 4. 利用者の満足度調査等

|  |                        | 4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)」<br/>           実施日 令和4年12月2日(金)<br/>           配付数 269枚 回収数 237枚 回収率 88.1%<br/>           図書館全館で同一日(初日)に実施。<br/>           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、本や地域に関する知識、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50.2%、やや満足45.1%、やや不満2.1%、不満0.4%で平均点は3.48(全館平均3.55)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>・利用者の声を受け、新刊コーナー書架の端に置いていたチラシや小冊子等を、新たに設置したカタログスタンドへ移動し、最下段を全て面出した展示棚に変更。<br/>           その後、最下段は足が痛くてしゃがむことができないため本を置かないでほしい、というご意見があったため、上2段の展示冊数を少し増やすように工夫した。</p>                            |

#### 5. 選定評価委員会の評価

|    |  |
|----|--|
| 所見 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新システムへの対応、提案事項の着実な実施を評価する。</li> <li>・新たな利用者層を呼び込む企画や地元の施設を活かした連携事業の実施を評価する。</li> </ul> |
|----|--|

令和4年度 中央区文化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) | 市民文化の向上,福祉の増進、余暇の活用を図ると共に市民相互の交流及び地域活動振興に資するため設置。多目的ルーム、会議室、音楽室、美術室等。令和4年7月19日開館。 |
| (2)指定管理者           | 公益財団法人神戸市民文化振興財団  |
| (3)指定期間            | 令和4年7月1日～令和7年3月31日  |
| (4)R4市支出額(単位:円)    | 協定締結額 37,300,000円 決算額 37,300,000円 ※光熱費支援額 3,452,874円                              |

2. 管理運営に対する履行確認内容

|  |
|--|
| <p>【貸館運營業務】令和4年7月19日開業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用件数 9,226件(目標 14,000件、達成率 66%)</li> <li>・利用者数 172,973人(目標 140,000人 達成率 123.6%)</li> </ul> <p>【利用状況、実利用率】</p> <p>多目的ルーム 54.8% 会議室 45.4% 特定目的室 38.3% 全体 43.8% (目標 68% 達成率 65%)</p> <p>【利便性向上に向けた取り組み】</p> <p>全文化センターの中で先駆けて、抽選申込みについてインターネット申込みを可能とした。</p> <p>【利用率向上に向けた取り組み】</p> <p>キャッシュレス化を進め、利用料の支払いを開業時より可能とした。</p> <p>【自主事業運營業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講座事業 講座数 6 受講生数 242人</li> <li>・イベント事業 11 参加者数 1,216人</li> </ul> <p>主なイベント: センターの音楽プロデューサー(神戸在住のイタリア人バイオリニスト)による定期演奏会 5回 参加520人、障がい者アート展 4回 参加280人、神戸のファッションショー(モデル37名は市民から公募)参加130人</p> |
|--|

3. 利用者の満足度調査等

|                       | 4年度の状況   |
|-----------------------|--|
| ①満足度調査の実施内容           | 令和4年11月1日～11月30日の期間、来館者にアンケート実施  |
| ②満足度調査の結果             | <p>回答数 814枚</p> <p>アンケート内容</p> <p>1)スタッフの対応について<br/>           大変満足 30.0% 満足 33.5% 普通 29.2% やや不満 1.2% 不満 0.2% 無回答 5.9%</p> <p>2)施設の利用しやすさについて<br/>           大変満足 48.6% 満足 29.5% 普通 13.9% やや不満 3.8% 不満 1.3% 無回答 2.9%</p> <p>3)来館目的に対するサービスや広報について<br/>           大変満足 18.4% 満足 23.9% 普通 44.2% やや不満 4.4% 不満 1.2% 無回答 7.9%</p> <p>4)総合した全体の印象<br/>           大変満足 28.3% 満足 49.9% 普通 15.0% やや不満 3.4% 不満 0.2% 無回答 3.2%</p> |
| ③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応 | <p>【利用者からの主な苦情、意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・座って休憩できる場所がほしい</li> <li>・会議室での飲食を認めてほしい</li> </ul> <p>【それへの対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・10階ラウンジに市当局と協議して簡易の座席を用意した</li> <li>・においや汚れが残らないようにする条件で飲食可とした</li> </ul> <p>* 事務所前にポスター形式で対応を掲示、アンケートに対する回答を掲示したことは利用者から評価を得た</p>   |

4. 選定評価委員会の評価

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営1年目で課題が色々出てきていると思うので、改善して欲しい。</li> <li>・施設は新しいのにアンケート結果では「普通」という評価が多い。指定管理者にノウハウはあるはずなので、うまく活かしてほしい。</li> <li>・webアンケートを検討するなど、アンケートに力を入れてほしい。</li> </ul> |
|---|



令和4年度 神戸文化ホールの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

|                    |   |                  |
|--------------------|---|------------------|
| (1)施設概要(設置目的、施設内容) | 2,043人収容の大ホール、904人収容の中ホールを中心にリハーサル室、練習場をあわせもつ神戸文化ホールは、市民の文化の向上及び福祉の増進を図るために設置されたものであり、神戸市の文化拠点施設としての役割と公共ホールとしての役割を担っている。 |                  |
| (2)指定管理者           | 公益財団法人神戸市民文化振興財団  |                  |
| (3)指定期間            | 令和4年4月1日～令和9年3月31日  |                  |
| (4)R4市支出額(単位:円)    | 協定締結額 164,993,000円  | 決算額 164,993,000円 |

2. 管理運営に対する履行確認内容

|  |
|--|
| <p>1. 管理運営業務について<br/>管理実施状況<br/>・施設の維持管理業務<br/>設備管理、清掃、警備業務など文化ホールの日常の管理運営業務を実施したほか、設備機器等の法令点検や定期点検を実施。故障への迅速な対応と見積り合せ実施による費用削減、詳細な修繕記録の整備を実施。</p>   |
| <p>2. 施設の運営状況<br/>・開館日数 大ホール299日、中ホール303日、練習室341日<br/>・ホール・練習室等の貸館の運営業務( )は昨年度実績<br/>ホール利用件数: 471件(393件)、ホール入場者数: 254,802人(157,371人)<br/>練習室利用件数: 3,134件(1,684件)、利用人数: 41,330人(21,229人)※昨年度、外壁工事の影響により利用件数・利用人数減少<br/>・弾力的なホール運営と専門性の高いサービスの提供<br/>・施設利用者、来館者の意見を反映したホール運営<br/>・文化の発信拠点として地元芸術団体・若手芸術家を支援<br/>・基幹ホールにふさわしい安全・安心な管理運営</p>   |
| <p>3. 事業について<br/>・自主事業 令和4年度: 17事業、33公演(内1公演は荒天のため中止)、入場者15,525人<br/>(令和3年度: 27(1)事業、48(4)公演、入場者18,862人※( )内は新型コロナの影響により中止となった事業・公演数 令和2年度: 18(17)事業、28(26)公演、入場者7,465人 平成31年度: 48事業、83公演、入場者 58,010人 30年度: 44事業、71公演、入場者40,118人)<br/>(1)芸術創造・発信事業 4事業 5公演<br/>1)神戸市内管弦楽団及び神戸市混声合唱団による創造・発信 2)地元芸術文化団体との協働による創造・発信<br/>(2)教育普及・育成事業 7事業 9公演<br/>1)若手アーティスト・人材の育成 2)文化芸術を担う人材の育成 3)社会包摂型の交流<br/>(3)鑑賞・学習事業 6事業 19(1)公演<br/>1)ホール間連携を活かした質の高い公演の開催</p>   |
| <p>4. その他活動について<br/>1)第10回神戸国際フルートコンクール関連事業<br/>1985年の創設以来、音楽を通じた国際交流や友好親善にも貢献する国際的なコンクールとして4年ごとに開催され、令和3年度には第10回大会を行った。同大会は新型コロナウイルス感染症拡大の影響でオンライン開催となり、表彰式や披露演奏会を行えなかったため、入賞者全員を招いた演奏会を令和4年度に開催することとなった。来神の際には、神戸文化マザーポートクラブの主催で歓迎パーティーを開催し、入賞者の栄誉を称えた。コンクール自体はオンライン開催であったが、入賞者に神戸での演奏の機会を設けることで、コンクール開催の意義と成果を改めて市民とも共有するとともに、今回はじめて東京への出張公演も実施し、神戸からの発信の強化に努めた。さらに中学生を対象としたフルートクリニックやファミリーコンサートを実施し、次世代への普及啓発の取り組みも行った。<br/>2)音楽劇「気づかいルーシー」の開催<br/>企画力がありプロデュース公演の実績豊富な先進ホールと連携し取り組んだファミリー向け公演。劇作家・演出家・俳優の松尾スズキによる絵本を原作に、新進劇作家として注目を集めるノゾエ征爾を脚本・演出に起用し、幅広い客層に訴求できる音楽劇として開催した。主演は映画テレビでも活躍する若手実力俳優・岸井ゆきの。ファンタジーの体裁を取りながら社会風刺やシニカルな笑いも取り入れ、大人も子どもも幅広い層が楽しめる良質の鑑賞機会を提供した。(一財)地域創造の助成金(連携プログラム)を獲得。<br/>3)神戸市室内管弦楽団・神戸市混声合唱団合同定期演奏会「プーランク讃」<br/>令和4年11月に、神戸市混声合唱団の佐藤監督が指揮をとり、同人がもっとも得意とする近代フランスの作曲家プーランクの二大宗教曲を披露した。ソリストには兵庫県出身で、今や国際的に活躍する中村恵理(ソプラノ)を起用して公演に臨んだ結果、「音楽の友」誌の冒頭枠で批評が掲載され「ラテン語の歌詞が「空念仏」の歌唱になる日本の現状に一石を投じる意欲的な表現」(國土潤一)と高い評価を獲得し、両団の周知・魅力発信に資した。</p> |

5. 令和4年度の利用状況

|            |      | 令和4年度        | 令和3年度        | 令和2年度        | 平成31(令和元)年度  | 平成30年度       | 平成29年度       | 平成28年度       | 平成27年度       |
|------------|------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 大・中ホール入場者数 |      | 25.4万人       | 15.7万人       | 5.5万人        | 41.5万人       | 38.4万人       | 48.9万人       | 50.3万人       | 51.7万人       |
| 利用率        | 大ホール | 68.6%(58.1%) | 61.5%(54.6%) | 38.0%(35.0%) | 75.9%(66.0%) | 87.1%(77.4%) | 94.4%(83.8%) | 88.6%(79.8%) | 88.5%(78.8%) |
|            | 中ホール | 79.5%(70.6%) | 69.2%(63.4%) | 58.5%(50.7%) | 70.3%(65.3%) | 92.7%(84.3%) | 94.2%(85.1%) | 89.8%(81.2%) | 86.0%(75.1%) |
| 利用件数       | 大ホール | 216件         | 191件         | 97件          | 299件         | 201件         | 298件         | 296件         | 310件         |
|            | 中ホール | 255件         | 202件         | 148件         | 299件         | 252件         | 267件         | 298件         | 295件         |
| 練習場        | 利用人数 | 4.1万人        | 2.1万人        | 5.5万人        | 4.3万人        | 6.0万人        | 6.2万人        | 6.0万人        | 5.8万人        |
|            | 利用率  | 95.5%(72.8%) | 71.0%(60.4%) | 96.0%(77.7%) | 96.0%(77.7%) | 95.5%(80.1%) | 97.0%(83.7%) | 97.6%        | 96.6%        |
|            | 利用件数 | 3,134件       | 1,684件       | 1,759件       | 2,524件       | 3,405件       | 3,436件       | 3,467件       | 3,430件       |

※( )内は、実利用率

・開館日における1日あたりの利用者数は270人(昨年度の1日あたりの利用者数は228人)

※緊急事態宣言、まん延防止等重点措置による貸館停止は開館日に含まず。

・大・中ホールの利用内訳は音楽:8.8万人、舞踊・演劇が6.1万人、演芸等が2.7万人、大会行事等6.6万人。

6. 収支について

・利用料金収入 203,969,869円(3年度155,315,753円) 3年度比 +48,654,116円 目標比 29,545,770円

・全体収支 収入(指定管理料、利用料金収入等)393,146,611円、支出(施設管理費、人件費等):378,977,666円、収支差:14,168,945円)。

7. 行動指針に対する対応(協定仕様書1(2))

①神戸市室内管弦楽団と神戸市混声合唱団の質の高い演奏や、海外演奏家の招聘公演を実施することで、魅力的な芸術文化事業の創造・発信を行う

→神戸文化ホールでの定期演奏会・合同演奏会において、全国の自治体で唯一、ホール専属の室内管弦楽団と混声合唱団を保有・運営している強みを活かして、演奏される機会が少ない大曲に挑戦するなど、創造力あふれる企画発信を行った。また、市民が気軽に鑑賞できる各区文化センターでの演奏会や、特別支援学校にアウトリーチにてかけてバリアフリーのための準備を行った「こどもコンサート」の実施など、地域における芸術文化の振興や社会包摂事業の充実をはかった。

②神戸市の小学校等へのインリーチ・アウトリーチ事業を積極的に展開し、情操教育に努めるとともに、次代を担う芸術家を支える環境を整備するための普及啓発や若手芸術家の活動支援に努める

→次代を担う子供たちに対する鑑賞機会提供のため、小学生を神戸文化ホールに招待する「インリーチ事業」、6年間で市内全小学校へ出張演奏を行う「アウトリーチ事業」に取り組んだ。第10回神戸国際フルートコンクール関連事業として市内の中学校に呼びかけ「フルートクリニック」を実施した。

③地元芸術団体や地元出身の芸術家とのコラボレーション企画を積極的に実施するほか、優れた創作活動を発信している他都市ホールとの連携を積極的に図ることで、質の高い公演を実施する →他館との連携で音楽劇「気づかいルーシー」の公演に取り組んだ。

④来場者が気持ちよくホールを利用できるよう、整理整頓され、清潔な空間づくりを行う

→ホール1階エントランスのトイレのウォシュレット改修する等、清潔維持に努めた。また、大ホール搬入口付近を改修。練習室においてもカーテンレールや机の更新を実施する等、利用環境の向上に努めた。

3. 利用者の満足度調査等

|                       |             | 4年度の状況  |             |             |             |             |  |  |  |          |      |    |      |        |    |      |             |             |             |           |           |             |       |             |             |             |           |           |             |  |    |      |    |      |    |    |      |             |             |           |           |           |             |         |             |             |            |           |           |             |          |             |             |           |           |           |             |  |         |  |         |  |    |          |  |             |  |             |             |  |        |    |    |      |        |    |  |             |             |             |           |           |             |
|-----------------------|-------------|---|-------------|-------------|-------------|-------------|--|--|--|----------|------|----|------|--------|----|------|-------------|-------------|-------------|-----------|-----------|-------------|-------|-------------|-------------|-------------|-----------|-----------|-------------|--|----|------|----|------|----|----|------|-------------|-------------|-----------|-----------|-----------|-------------|---------|-------------|-------------|------------|-----------|-----------|-------------|----------|-------------|-------------|-----------|-----------|-----------|-------------|--|---------|--|---------|--|----|----------|--|-------------|--|-------------|-------------|--|--------|----|----|------|--------|----|--|-------------|-------------|-------------|-----------|-----------|-------------|
| ①満足度調査の実施内容           |             | ・来館者アンケート(令和4年4月から令和5年3月の8つの自主事業の入場者対象) 回答数1,231件/5,273件 回答率23.3%<br>会場、職員の対応、公演内容等について5段階評価<br>・貸館利用者アンケート 回答数62件/233件 回答率26.6%<br>施設、職員の対応等について5段階評価<br>・友の会アンケート(R4年2月実施) 回答数138件/338件 回答率40.8%<br>友の会会員を対象に、会員特典、プレイガイドの対応等についてアンケート  |             |             |             |             |  |  |  |          |      |    |      |        |    |      |             |             |             |           |           |             |       |             |             |             |           |           |             |  |    |      |    |      |    |    |      |             |             |           |           |           |             |         |             |             |            |           |           |             |          |             |             |           |           |           |             |  |         |  |         |  |    |          |  |             |  |             |             |  |        |    |    |      |        |    |  |             |             |             |           |           |             |
| ②満足度調査の結果             |             | ・アンケート結果 ( )内は昨年度実績<br>・来館者アンケート <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>たいへんよかった</th> <th>よかった</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>たいへん不満</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>会場全体</td> <td>26.9 (29.3)</td> <td>43.9 (41.7)</td> <td>24.8 (21.5)</td> <td>3.5 (5.9)</td> <td>0.9 (1.6)</td> <td>100.0 (100)</td> </tr> <tr> <td>職員の対応</td> <td>27.4 (23.6)</td> <td>47.6 (43.1)</td> <td>24.5 (30.6)</td> <td>0.4 (1.8)</td> <td>0.1 (0.9)</td> <td>100.0 (100)</td> </tr> </tbody> </table> ・貸館利用者アンケート <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>良い</th> <th>概ね良い</th> <th>普通</th> <th>やや悪い</th> <th>悪い</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設全般</td> <td>60.0 (54.0)</td> <td>35.0 (42.0)</td> <td>5.0 (0.0)</td> <td>0.0 (4.0)</td> <td>0.0 (0.0)</td> <td>100.0 (100)</td> </tr> <tr> <td>利用受付の対応</td> <td>80.0 (70.0)</td> <td>16.7 (20.0)</td> <td>3.3 (10.0)</td> <td>0.0 (0.0)</td> <td>0.0 (0.0)</td> <td>100.0 (100)</td> </tr> <tr> <td>ホール案内の対応</td> <td>71.7 (73.5)</td> <td>20.0 (18.4)</td> <td>8.3 (8.1)</td> <td>0.0 (0.0)</td> <td>0.0 (0.0)</td> <td>100.0 (100)</td> </tr> </tbody> </table> ・友の会アンケート <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">このままでよい</th> <th colspan="2">改善して欲しい</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>会員特典について</td> <td></td> <td>86.9 (85.5)</td> <td></td> <td>13.1 (14.5)</td> <td>100.0 (100)</td> </tr> </tbody> </table> プレイガイドの対応 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>たいへん満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>たいへん不満</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>30.1 (32.9)</td> <td>54.9 (53.4)</td> <td>15.0 (13.1)</td> <td>0.0 (0.6)</td> <td>0.0 (0.0)</td> <td>100.0 (100)</td> </tr> </tbody> </table> |             |             |             |             |  |  |  | たいへんよかった | よかった | 普通 | やや不満 | たいへん不満 | 合計 | 会場全体 | 26.9 (29.3) | 43.9 (41.7) | 24.8 (21.5) | 3.5 (5.9) | 0.9 (1.6) | 100.0 (100) | 職員の対応 | 27.4 (23.6) | 47.6 (43.1) | 24.5 (30.6) | 0.4 (1.8) | 0.1 (0.9) | 100.0 (100) |  | 良い | 概ね良い | 普通 | やや悪い | 悪い | 合計 | 施設全般 | 60.0 (54.0) | 35.0 (42.0) | 5.0 (0.0) | 0.0 (4.0) | 0.0 (0.0) | 100.0 (100) | 利用受付の対応 | 80.0 (70.0) | 16.7 (20.0) | 3.3 (10.0) | 0.0 (0.0) | 0.0 (0.0) | 100.0 (100) | ホール案内の対応 | 71.7 (73.5) | 20.0 (18.4) | 8.3 (8.1) | 0.0 (0.0) | 0.0 (0.0) | 100.0 (100) |  | このままでよい |  | 改善して欲しい |  | 合計 | 会員特典について |  | 86.9 (85.5) |  | 13.1 (14.5) | 100.0 (100) |  | たいへん満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | たいへん不満 | 合計 |  | 30.1 (32.9) | 54.9 (53.4) | 15.0 (13.1) | 0.0 (0.6) | 0.0 (0.0) | 100.0 (100) |
|                       | たいへんよかった    | よかった  | 普通          | やや不満        | たいへん不満      | 合計          |  |  |  |          |      |    |      |        |    |      |             |             |             |           |           |             |       |             |             |             |           |           |             |  |    |      |    |      |    |    |      |             |             |           |           |           |             |         |             |             |            |           |           |             |          |             |             |           |           |           |             |  |         |  |         |  |    |          |  |             |  |             |             |  |        |    |    |      |        |    |  |             |             |             |           |           |             |
| 会場全体                  | 26.9 (29.3) | 43.9 (41.7)   | 24.8 (21.5) | 3.5 (5.9)   | 0.9 (1.6)   | 100.0 (100) |  |  |  |          |      |    |      |        |    |      |             |             |             |           |           |             |       |             |             |             |           |           |             |  |    |      |    |      |    |    |      |             |             |           |           |           |             |         |             |             |            |           |           |             |          |             |             |           |           |           |             |  |         |  |         |  |    |          |  |             |  |             |             |  |        |    |    |      |        |    |  |             |             |             |           |           |             |
| 職員の対応                 | 27.4 (23.6) | 47.6 (43.1)   | 24.5 (30.6) | 0.4 (1.8)   | 0.1 (0.9)   | 100.0 (100) |  |  |  |          |      |    |      |        |    |      |             |             |             |           |           |             |       |             |             |             |           |           |             |  |    |      |    |      |    |    |      |             |             |           |           |           |             |         |             |             |            |           |           |             |          |             |             |           |           |           |             |  |         |  |         |  |    |          |  |             |  |             |             |  |        |    |    |      |        |    |  |             |             |             |           |           |             |
|                       | 良い          | 概ね良い  | 普通          | やや悪い        | 悪い          | 合計          |  |  |  |          |      |    |      |        |    |      |             |             |             |           |           |             |       |             |             |             |           |           |             |  |    |      |    |      |    |    |      |             |             |           |           |           |             |         |             |             |            |           |           |             |          |             |             |           |           |           |             |  |         |  |         |  |    |          |  |             |  |             |             |  |        |    |    |      |        |    |  |             |             |             |           |           |             |
| 施設全般                  | 60.0 (54.0) | 35.0 (42.0)   | 5.0 (0.0)   | 0.0 (4.0)   | 0.0 (0.0)   | 100.0 (100) |  |  |  |          |      |    |      |        |    |      |             |             |             |           |           |             |       |             |             |             |           |           |             |  |    |      |    |      |    |    |      |             |             |           |           |           |             |         |             |             |            |           |           |             |          |             |             |           |           |           |             |  |         |  |         |  |    |          |  |             |  |             |             |  |        |    |    |      |        |    |  |             |             |             |           |           |             |
| 利用受付の対応               | 80.0 (70.0) | 16.7 (20.0)   | 3.3 (10.0)  | 0.0 (0.0)   | 0.0 (0.0)   | 100.0 (100) |  |  |  |          |      |    |      |        |    |      |             |             |             |           |           |             |       |             |             |             |           |           |             |  |    |      |    |      |    |    |      |             |             |           |           |           |             |         |             |             |            |           |           |             |          |             |             |           |           |           |             |  |         |  |         |  |    |          |  |             |  |             |             |  |        |    |    |      |        |    |  |             |             |             |           |           |             |
| ホール案内の対応              | 71.7 (73.5) | 20.0 (18.4)   | 8.3 (8.1)   | 0.0 (0.0)   | 0.0 (0.0)   | 100.0 (100) |  |  |  |          |      |    |      |        |    |      |             |             |             |           |           |             |       |             |             |             |           |           |             |  |    |      |    |      |    |    |      |             |             |           |           |           |             |         |             |             |            |           |           |             |          |             |             |           |           |           |             |  |         |  |         |  |    |          |  |             |  |             |             |  |        |    |    |      |        |    |  |             |             |             |           |           |             |
|                       | このままでよい     |   | 改善して欲しい     |             | 合計          |             |  |  |  |          |      |    |      |        |    |      |             |             |             |           |           |             |       |             |             |             |           |           |             |  |    |      |    |      |    |    |      |             |             |           |           |           |             |         |             |             |            |           |           |             |          |             |             |           |           |           |             |  |         |  |         |  |    |          |  |             |  |             |             |  |        |    |    |      |        |    |  |             |             |             |           |           |             |
| 会員特典について              |             | 86.9 (85.5)   |             | 13.1 (14.5) | 100.0 (100) |             |  |  |  |          |      |    |      |        |    |      |             |             |             |           |           |             |       |             |             |             |           |           |             |  |    |      |    |      |    |    |      |             |             |           |           |           |             |         |             |             |            |           |           |             |          |             |             |           |           |           |             |  |         |  |         |  |    |          |  |             |  |             |             |  |        |    |    |      |        |    |  |             |             |             |           |           |             |
|                       | たいへん満足      | 満足  | 普通          | やや不満        | たいへん不満      | 合計          |  |  |  |          |      |    |      |        |    |      |             |             |             |           |           |             |       |             |             |             |           |           |             |  |    |      |    |      |    |    |      |             |             |           |           |           |             |         |             |             |            |           |           |             |          |             |             |           |           |           |             |  |         |  |         |  |    |          |  |             |  |             |             |  |        |    |    |      |        |    |  |             |             |             |           |           |             |
|                       | 30.1 (32.9) | 54.9 (53.4)   | 15.0 (13.1) | 0.0 (0.6)   | 0.0 (0.0)   | 100.0 (100) |  |  |  |          |      |    |      |        |    |      |             |             |             |           |           |             |       |             |             |             |           |           |             |  |    |      |    |      |    |    |      |             |             |           |           |           |             |         |             |             |            |           |           |             |          |             |             |           |           |           |             |  |         |  |         |  |    |          |  |             |  |             |             |  |        |    |    |      |        |    |  |             |             |             |           |           |             |
| ③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応 |             | モニターの非接触型体温計があると便利⇒ホール入り口にサーマルカメラを設置  |             |             |             |             |  |  |  |          |      |    |      |        |    |      |             |             |             |           |           |             |       |             |             |             |           |           |             |  |    |      |    |      |    |    |      |             |             |           |           |           |             |         |             |             |            |           |           |             |          |             |             |           |           |           |             |  |         |  |         |  |    |          |  |             |  |             |             |  |        |    |    |      |        |    |  |             |             |             |           |           |             |

4. 選定評価委員会の評価

- ・入場者数はR2、R3と比べると戻っているが、コロナ前に比べると半分ほどである。
- ・貸館利用者アンケートに比べ来館者アンケートの不満がやや多いので、改善できるよう策を練ってほしい。