

# 令和 2 年度 県立尼崎青少年創造劇場(ピッコロシアター) 管理運営評価シート

(指定管理者: (公財)兵庫県芸術文化協会 )

## 1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】  施設全体・敷地内の日常清掃・定期清掃(床・窓ガラス等)及び管理を行う。	計画どおり適切に行った。 清掃は日常業務として実施した。(週6回、年308回) 床のワックスがけ 年12回、窓がラス磨き 年4回実施した。突発的な汚れ等への清掃対応。	A(良)	施設利用者アンケートにおける「施設の清潔さ」では、97.5%が満足し、2.5%が普通と回答している。日常清掃、定期清掃、管理を適切に行い、利用者から築後41年経過を感じさせない清潔さが好評で、優れた管理運営を行った。
	【設備保守管理】  施設全体の空調・電気・ガス・消防・昇降設備及び空気環境・水質・防虫等の衛生管理を行う。	計画どおり適切に行った。 空調 年1回、電気 年2回、消防 年2回、昇降設備 年16回、空気環境 年6回、水質 年1回、防虫 年2回の設備保守・衛生管理点検を実施した。急な設備故障への対応。	A(良)	諸設備の運転・保守及び衛生管理を適切に行った結果、利用者の安全・安心を保ち、優れた管理運営を行った。
	【植栽管理】  施設全体・敷地内の植栽管理を行う。	計画どおり適切に行った。 日常業務として実施した。(週6回、年308回) 年3回花の植え替えを実施した。	A(良)	毎日、枯れ葉の掃除を行い、定期的に季節の花に植え替えるなど植栽管理を適切に行い、来館者に、劇場としての雰囲気を出し、良好な環境を整え、優れた管理運営を行った。
	【警備】  施設全体の警備(常駐・夜間警備、巡回警備等)及び駐車場管理を行う。	計画どおり適切に行った。 適切に毎日始業前に実施した。(週7回、年365回)	A(良)	施設警備、駐車場管理を適切に行い、来館者へ職員の声かけを行うなど、安全、安心な劇場を提供した結果、トラブルはなく、利用者の満足度も高く、優れた管理運営を行った。
	【大規模修繕】  人材育成や利便性向上、安全・長寿命化に資する改修	・大ホール内エレベータ設置 ・電気設備の更新 ・給排水管の改修 ・別館換気設備の設置	S(優)	ピッコロシアター魅力アップ事業として、国庫(地方創生拠点整備事業交付金)を活用しR2年度に改修工事を実施した。
	【小規模修繕】  施設全体の維持管理のため不良個所の修繕を行う。	・大・小ホール内照明更新 ・屋外デッキ防水工事 ・アンテナ取替え その他、不良箇所の改修を行った。	S(優)	施設の諸設備の保守・維持管理をきめ細かく行い、施設利用に支障をきたさない、優れた管理運営を行った。
	【その他】  施設設備、備品等の管理を行う。	劇場害獣庭園灯、玄関照明灯、地下照明LEDなど、老朽化した設備の修理を行った。	A(良)	築後41年が経過したが老朽化を感じさせないよう、県有財産の施設設備、備品管理等の更新を行うなど、優れた管理運営を行った。
管理運営業務	【開館日・開館時間等】  管理運営業務仕様書のとおり業務を行う。	開館時間:9:00~21:00 (1月14日~3月7日は 9:00~20:00まで) 開館日数:308日 休館日:定休日51日(原則月曜日)。 年末年始休館日12月29日~1月3日の6日。 臨時休館:4月8日~5月31日の54日 7月1日~8月31日の62日	A(良)	必要に応じて早朝、夜間の延長対応を行い、利用者の利便性に配慮し、優れた管理運営を行った。
	【公共性・公平性の確保】  管理運営業務仕様書のとおり業務を行う。	管理運営業務仕様書のとおり業務を行った。	S(優)	適切な運営を行うばかりでなく、音楽・舞踊相談員、演劇相談員を配置し、アマチュアの利用者が本格的な舞台芸術公演を行える運営体制をひき、優れた管理運営を行い、施設利用者アンケートにおける「全体満足度」では、99.2%が満足したとの結果をえている。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
運営業務	<p>【各種事業・プログラムの実施状況】</p> <p>大・中・小ホール、楽屋、練習室等を統一的な基準により貸館業務を行う。青少年の自由な創造活動を促進し、県民文化の高揚を図るため、文化事業を実施する。</p>	<p>貸館業務 自主事業 (1)鑑賞劇場 9事業 (2)文化セミナー 1回 (3)実技教室 1事業 (4)演劇学校(体験プログラム) ア 授業 イ 公演実習 ウ 公開授業 エ 選考試験 (5)舞台技術学校(体験プログラム) ア 授業 イ 公演実習 ウ 公開授業 エ 選考試験 ※両校はコロナ禍で半年間の短縮カリキュラム対応 (6)ピッコロ演劇賞の贈呈 (7)県立ピッコロ劇団 ア 公演 イ 演劇指導 ウ 外部出演等</p>	A(良)	<p>大・中・小ホール、楽屋、練習室等の使用料収入の確保に努め、約74.9%の利用率とした。 室内楽サロン、桂米孔雀一門の落語会等、優れた舞台芸術を紹介する鑑賞劇場を9事業を実施し、入場者総数1,000人となったほか、青少年の創造活動を促進し、県民文化の高揚を図った。 県立として全国初の兵庫県立ピッコロ劇団(劇団員35人)は、優れた舞台芸術の創造と地域文化の振興をめざし、6事業30公演を行ない、観客者数は5,592人であった。アウトリーチ活動として、演劇手法を使ったゲーム等を通して豊かな表現力や感受性を小学生に育む「あつまれピッコロひろば」事業を無償で行うなど、優れた管理運営を行った。</p>
	<p>【利用者満足度調査結果】</p> <p>利用者満足度調査を実施する。</p>	令和2年9月8日～令和2年12月26日に59回実施した。	S(優)	施設利用者満足度調査において、職員対応に99.2%が満足し、施設サービス内容でも92.6%が満足しており、高い評価を維持している。
	<p>【その他】</p> <p>ホームページの充実を図り閲覧者数の増加による広報の拡充を行う。</p>	ホームページをリニューアルし、より見やすく分かりやすいレイアウトとなるようデザインを一新した。また、劇場・劇団の紹介動画を制作してSNS等にアップするなど、PR推進に努めた。ホームページ上には施設の利用案内や空き情報等を公表し、利用促進の営業活動を展開した。資料室の蔵書資料の情報などを公開し、県民への一層の利用拡大を図った。また、学校の願書、をネット上にアップし、応募者増を図った。	A(良)	スマートフォンからもホームページが見やすくなり、アクセスも7万件を超えた。関西圏のみならず関東圏からのアクセスも一定数ある。また、願書や応募用紙のアップにより、学校の遠方からの応募者に対する負担軽減が図れ、利便性が向上した。
利用状況	<p>【利用者数】</p> <p>年間来場者総数は10万人を目標とする。</p>	年間来場者総数は、約2万9千人となり目標を下回った。	A(良)	コロナ禍による臨時休館や利用抑制の影響を受け、来場者総数は低調であった。
	<p>【施設稼働率】</p> <p>年間の劇場全体稼働率は80%を目標とする。</p>	年間の劇場全体稼働率は93%となり目標を達成した。	A(良)	コロナ禍による臨時休館や利用抑制の影響を受け、施設利用率は74.9%にとどまった。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
収支状況	<b>【収支計画と実績の比較】</b>  収入合計 469,383 千円 支出合計 469,383 千円	予算執行を適切に行った。 収入 <劇場> (税込み) 1 指定管理収入 136,478 千円 2 受託事業収入 57,936 3 施設利用料収入 7,576 4 補助金収入 30,100 5 補助事業収入 9,143 計 241,233 <劇団> 1 補助金収入 182,966 千円 2 補助事業収入 45,184 計 228,150 合計 469,383 支出 <劇場> 1 人件費 88,250 千円 2 物件費 70,365 3 補助事業費 20,316 4 施設改修費等 62,302 合計 241,233 <劇団> 1 人件費 115,185 千円 2 物件費 112,965 計 228,150 合計 469,383	S(優)	文化庁から35,879千円の助成金を得るなど、外部資金の導入により、よりいっそう充実した公演等の事業展開を行い、優れた管理運営を行った。
	<b>【経費節減に向けた取組み】</b>  省エネ対策による経費節減	冷暖房の適切な温度設定、事務室・ロビー等天井灯の一部消灯、照明のLED化により、消費電力の節約に取り組んだ。	A(良)	利用のない時間帯の消灯、空調の停止などを実施したほか、照明のLED化及びセンサーライトの設置で節電を行った。2年度は大・小ホール照明のLED化も図り、節電を一層推進した。
	<b>【その他】</b>  継続的な助成金の確保。	前回5年間の特別支援事業助成引続き、平成30年度からも文化庁の「劇場・音楽等機能強化推進事業」の総合支援事業(5年間)の助成金を獲得した。	S(優)	文化庁の「劇場・音楽等機能強化推進事業」の総合支援事業は助成事業の中でも全国で16施設のみ選抜され、重点支援施設としての位置づけを継続できたのは、ピッコロシアターの活動実績が認められた成果である。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
運営体制	【人員の適切な配置】  開館時間：9：00～21：00 開館日数：日 休館日：定休日52日（原則月曜日）。 年末年始休館日12月29日～1月3日の6日。	館長 1名（常） 副館長 1名（常） 管理部 管理部長 1名（常） 管理課長 1名（常） 劇場運営専門員 1名（常） 業務部 業務部長 1名（常） 業務課長 1名（常） 広報交流専門員 1名（常） 演劇教育専門員 1名（常） 文化事業専門員 1名（常） 契約職員 1名（常） 常勤嘱託 1名（常） 非常勤嘱託 2名（非） 劇団部 劇団部長 1名（常） 劇団課長 1名（常） 演劇制作専門員 1名（常） 職員 1名（常） 常勤嘱託 1名（常） 非常勤嘱託 2名（非） 計 21名	S(優)	休館日は月曜日のみであるが、開館時間の12時間に職員を、原則2交代制の勤務シフトで、週休2日の休みの確保を行いながら、事業ウエイトに応じて職員を集中配置している。その結果、施設の高い利用率と、利用者の高い満足度を維持しつつ、優れた管理運営を行った。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 利用者満足度調査等を実施する。	利用者満足度調査や、主催事業ごとの来場者アンケートを実施し、管理、監督職が目を通し苦情要望等に迅速に対応した。	A(良)	適切に行い、要望等にも迅速に対応し、優れた管理運営を行った。
	【危機管理体制の確保】 消防訓練を実施する。	年2回の消防訓練を通して、非常連絡網等の確認を行った。	A(良)	防火管理関係の資格取得者が6名おり、自主事業を想定した実地訓練を行うなど、優れた管理運営を行った。
	【県・関係機関との連携体制】 毎月芸術関係連絡会議を開催する。	毎月の芸術関係連絡会議を通して、情報交換を綿密に行った。	A(良)	県芸術文化課、県芸術文化協会本部ばかりでなく、地元尼崎市と随時連絡・連携を行い、優れた管理運営を行った。
	【その他】  優れた舞台芸術の創造と地域文化の振興及び、東北との交流を実施する。	東北との交流も継続し、今年度も宮城県仙台市のSendai座の公演を計画していたが、コロナ禍で中止となった。	A(良)	コロナ禍で東北の演劇人を招いての劇団公演は中止となったが、今後も相互に情報交換を継続して、今後の可能性を検討していくこととしている。
		総合評価	S(優)	それぞれの項目において協定等に定める内容を上回る実績であり、優れた管理運営を行った。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	S(優)
-------	------

### 業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

- 上記それぞれの項目において、事業計画に基づき適切に業務が実施されている。
- 利用者へのアンケートによる満足度調査で全体的に高い評価を受けており、適切な維持管理ができ、施設全体の99.2%と高い利用率を維持している。
- 施設が老朽化しているが、小修繕等適切に対応しており、施設の保守安全管理において配慮が行き届いている点が高く評価できる。また、H30～R2に県が進めてきた大規模改修工事についても、利用者・施設・ホール関係者・工事関係者に係る総合的な調整機能を担っているほか、指定管理者として業務に密接に関係する一部事業を受託するなど、主体的にその役割を果たしている。
- 県の芸術文化施策方針に沿って、指定管理事業の運営のみならず、独自の自主事業展開を図り、公立施設としての社会的役割を一層高めている。
- 指定管理者による適正な管理運営がされていると判断するが、県として、引き続き、適正かつ必要な指導、監督に努めるとともに、利用者サービス向上のため、良好な管理・運営の継続と、有効な広報・アンケート実施など取組みを求めていく。

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	<b>【清掃】</b>  日常清掃(毎日1~2回、週1回)、定期清掃(1~6回)、ごみ回収・処理等	左記の清掃業務に加え、突発的な汚れ等への清掃対応。	S(優)	施設利用者アンケートでは、「施設の清潔さ(清掃状況等)」の満足度は97.0%を誇り、また、観客アンケートでも自由回答欄に「清掃が行き届いていて綺麗」といった記載が多く、高評価を得ている。(アンケートはR1年度実施のもの)
	<b>【設備保守管理】</b>  365日業務。設備運転操作、管理・監視(中央監視制御設備、日常点検)、保守点検(建築、空調設備、消防設備、衛生設備、電気ガス設備、昇降機、通信設備等)等	左記の業務に加え、その他、急な設備故障等への対応	S(優)	日頃の施設・設備点検により例年95%を超える高稼働の施設を大過なく支えている。
	<b>【植栽管理】</b>  年1~3回(軽剪定、刈込、病虫害防除、施肥、芝生管理、除草等)	左記の業務に加え、緊急時の特別植栽業務を実施。	S(優)	適切な植栽管理により、例年年間約80万人の来館者の心をいやしている。
	<b>【警備】</b>  365日24時間常駐。機械警備システム機器設置・運用(侵入異常遠隔監視、緊急時出動)、設備異常システム機器設置・運用(24時間設備異常遠隔監視、緊急時出動)、常駐警備(防犯、防災、監視、館内外巡回、安全確認、通報、守衛業務)、駐車場管理等	同左、守衛業務:世界超一流のアーティストを含む外部入館者例年1万3千人超への対応、火災時の自衛消防隊の主要な役割を担当し、消防訓練に参画。	S(優)	日頃の機械・巡回警備、守衛業務により、例年年間約80万人の来館者の安心・安全を確保するとともに、出演する世界一流のアーティストが最初に接する楽屋出入口での気持ちよい対応を行い、気持ちよく公演を行っていただいている。
	<b>【小規模修繕】</b>  来館者の安全・安心、快適性の確保できない、利用者に通常の公演環境を提供できない状況について修繕	来館者の安全・安心を確保するうえで急務を要するものについて早急に修繕を実施。空調機・送風機の修繕、監視モニター補修、汚水管取替、大ホール屋上庭園防水工事等を実施。 さらに、感染症予防対策のために各ホールロビー等に網戸を設置して換気効率の改善を行った。	S(優)	連日多くの来館者が訪れる施設であるため、急務を要する修繕に対して早急の対応を行い、来館者の安全・安心とともに、快適性を確保した。
	<b>【その他】</b>  フロント業務(ホール案内、総合案内、チケット販売、グッズ販売管理、スタジオ受付)、チケットオフィス管理(チケット予約販売、発送等)、ホール楽屋管理、舞台機構・照明設備・音響設備の技術操作、保守管理、定期調律等	開館時の想定よりも2割増のホール稼働率で例年約600公演にも上る公演に従事する中、同左の業務に加え、障害者・高齢者への配慮や急病人・けが人への迅速な対応を行い、来館者へのホスピタリティの提供を行った。 感染症予防対策にも積極的に取り組み、各ホールに高機能のサーモグラフィや消毒液、パーティションの設置、抗菌加工などを速やかに実施した。	S(優)	ほぼ毎日に及ぶ例年約600公演にも上る公演に対応。施設利用者アンケートでは、スタッフのへの満足度も95%を超え、舞台機構・照明・音響などの設備についての満足度も95%を超えるなどソフト・ハードとも利用者から非常に高い評価を得ている。(アンケートはR1年度実施のもの)
	<b>【開館日・開館時間等】</b>  原則として、月曜日休館(夏季・冬季に臨時休館)、午前9時から午後10時まで(駐車場は午前7時から午前0時まで)		S(優)	必要に応じ、午前9時・午後10時を超えた、早朝・夜間の延長を実施。また、総合案内所・チケットカウンターは通常、午後5時までであるが、必要に応じ延長営業を行い、利用者の利便に配慮した。施設利用者アンケートでも、9割を超える高い満足度となっている。(アンケートはR1年度実施のもの) また、コロナウイルス感染症拡大の影響による、緊急事態宣言等の発出等に応じた休館や利用制限を適時適切に行った。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
	<p>【公共性・公平性の確保】</p> <p>施設利用基準によりセンターの目的に沿った施設利用を推進</p> <p>施設利用料金の設定</p>	<p>専任のスタッフを置き、施設利用の相談案内にしている。</p> <p>ホームページにおいて、ホール等施設の空き状況等の情報を提供。</p> <p>利用希望者が多いため、毎月、抽選会を実施。施設利用受付後、施設利用審査会を実施(月1回)</p> <p>県条例及び規則に基づく利用料金、申請手続等</p>	S(優)	<p>舞台芸術の創造・発信などセンターが有する専門性が高い劇場の特性が生かされ、本格的舞台芸術公演の利用が促進される運営を行っている。</p> <p>公演内容に応じた適正な受益者負担を図っている。</p>
	<p>【各種事業・プログラムの実施状況】</p> <p>1 芸術文化センターの運営</p> <p>(1)創造・公演事業の実施 (基準:36事業58公演)</p> <p>①プロデュース事業 ②招聘・提携・共催事業 ③普及・交流事業の実施 ④翌年度以降の事業準備</p>	<p>1 芸術文化センターの運営</p> <p>(1)創造・公演事業の実施 80事業144公演実施</p> <p>①プロデュース事業(9事業16公演) 芸術監督プロデュース ジルヴェスター・コンサート(1公演)、sound theaterX(4公演)ほか</p> <p>②招聘・提携・共催事業(88事業167公演) 様々な国の優れた舞台芸術を上演するほか、「古楽の愉しみ」(1公演)、クリスマス・ジャズ・フェスティバル(5公演)などの企画公演をシリーズ展開</p> <p>③普及・交流事業(21事業30公演) ワンコインコンサート(入場料500円)(7公演)、舞台芸術団体フェスティバル、ピッコロ劇団公演 ほか</p> <p>(2)貸館事業の実施 各ホール(141事業159公演)、リハーサル室(利用率90%)、スタジオ(利用率94%)等の貸館事業を実施</p>		

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
運営業務	<p>2 兵庫芸術文化センター管弦楽団の運営 (1)楽団事業の実施(基準:88公演)</p>	<p>2 兵庫芸術文化センター管弦楽団の運営 (1)楽団事業の実施 ・演奏活動 52公演実施 ①定期演奏会(コロナウイルス感染症の影響により全て中止。9月～3月の定期演奏会については特別演奏会を代替実施) ②特別公演等(11事業15公演) ③室内楽演奏会(2事業2公演) ④青少年鑑賞公演(1事業31公演) ⑤外部依頼公演・外部公演(4事業4公演) *上記のほか、芸術文化センター事業(3事業4公演)に出演 ・アウトリーチ活動(3回)</p>	<p>2 兵庫芸術文化センター管弦楽団の運営 (1)楽団事業の実施 コロナウイルス感染症の影響により、全定期演奏会をはじめ、特別演奏会、室内楽演奏会、県内各地でのアウトリーチ活動などの多くを中止せざるを得なくなり、多大な影響を受けた1年であった。 そうした状況の中、様々な感染症対策を講じながら、4月から約2ヶ月間の休館期間を経た6月には、デモ演奏会を実施、9月には大ホールの舞台を全面的に活用した総勢約120名のオーケストラによる公演を実施するなど、コロナ渦中の「パブリックシアター」の顔にふさわしい積極的な活動を展開。 中止した定期演奏会(9月～3月)については、特別演奏会を代替開催し、佐渡芸術監督や楽団の清新な魅力が大きな支持を得て、共に育つファンに支えられてきた楽団への期待に応えた。 また、コロナ禍での新たな試みとして「HPACすみれの花咲く頃プロジェクト」、「Meet-HPACリサイタルホールから」、「わくわくOnlineオーケストラ教室」のYouTube配信のWEB企画を実施。従来の公演会活動が実施できない中、新しい技術を活用した新企画を展開し、活動の裾野を広げた。 「わくわくオーケストラ教室」(当初40～31公演)もコロナウイルス感染症の影響により参加を見合わせる学校が相次いだ。参加した生徒、教師から「参加してよかった」との評価が90%を超えるなど、生徒の音楽への関心と情操を高める成果を収めた。</p>
	<p>(2)楽団の運営</p>	<p>(2)楽団の運営 ①レジデント・コンダクター、②常勤奏者(コンサートマスター2人、ミュージック・アドバイザー1人、コメンター35人)、③アシエイト・プレイヤー(客演奏家により大規模編成の演奏体制整備)、④事務局職員、⑤演奏活動補助(コメンター用借上住宅敷金(全部)・家賃(一部)等)</p>	<p>(2)楽団の運営 コメンターはセンターでの活動実績を重ねる中で一層技量を向上させ、国内外プロオーケストラの主要メンバー(「NHK交響楽団」「大阪フィルハーモニー交響楽団」等)として転出するなど、楽団設立理念の一つであるアカデミー機能についても着実に成果を上げつつある。 また、コロナ禍の影響により海外から特別契約奏者を招聘できなくなったことから、「オンラインマスタークラス」(Zoomを活用した指導)を実施し、コメンターの技術力向上の場を確保した。</p>
	<p>3 広報・普及事業等 (1)薄井バリエコレクションの管理・活用 (2)情報コーナーの開設・運営 (3)情報誌「ひょうご舞台芸術」の発行 (4)芸術文化センター会員制度の運営 (5)全体広報、普及事業の実施及び舞台技術 関係者、アートマネジメント人材の育成 (6)その他</p>	<p>3 広報・普及事業等 事業の制作過程や内容に対する理解を深め楽しめるものとするため、薄井バリエコレクション(約6,500点)の概要、展示情報をインターネットで配信、同コレクション及び主催事業と連動した情報コーナーでの展示(常設展・企画展)、特別展等。 また、劇場の舞台裏や舞台機構、公演準備作業の様子などを案内するバックステージツアー(1回)を継続開催。 記者発表、紙面広報(広告、取材協力等)、交通機関広報(ポスター掲出等)、放送局等との共催による各種媒体活用、県広報媒体等による多面的な広報宣伝活動展開のほか、「ひょうご舞台芸術」(年2回・各60,000部発行)、会報誌(公演案内リーフレット)(月1回・各55,000部発行)、ホームページ・メールマガジン(月1回)により情報発信。 芸術文化センター会員制度(登録無料、先行予約、会員数54,233人(R3.3))を活用して、先行予約期間中に約4割を販売する等、経済的・効率的な広報を実現した。 賛助会員制度(会員企業18社(R3.3末))や、舞台芸術専門スタッフによる創造活動支援(施設利用者への舞台技術無料指導・支援)等を実施。</p>	<p>3 広報・普及事業等 薄井バリエコレクション(概要)のインターネット配信、主催事業と連動した展示(常設展・企画展)、特別展などの普及事業等を実施し、分かりやすく楽しめる企画によって開かれた事業展開を行った。 バックステージツアーでは、センターのソフト・ハード、さらには舞台芸術への関心を高め、参加者のニーズに適した事業を実施し好評を得た。 多面的・戦略的な広報宣伝活動を展開、広域的なPR、ファンの発掘・裾野拡大、安定的・継続的な入場料収入確保につながった。 アンケート記入者のうち会員は63%にのぼり、会員に毎月発送する公演情報が広報宣伝媒体として大きな役割を果たしチケット販売に大きく貢献した。 個別事業への冠協賛のほか、センターの多彩な活動に賛同し支援いただく賛助会員の協力が、事業実施の支えとなった。 創造活動支援は、県民の公演の質の向上と施設利用率向上(リピーター確保)に大きく貢献。</p>

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
	<p>【利用者満足度調査結果】</p> <p>①観客アンケート(H31.4～R2.3) 主催事業(89事業172公演) 回答数7,715人 ・観客構成 県内:55%、県外:45% ・来場回数 初めて:13.3%、 2回目:6.0%、3～5回目:13.4% 6～9回目:11.8%、10回以上:55.5%</p> <p>②施設利用者アンケート (H31.4～R2.3) 貸館事業(306事業326公演) 回答数42 団体</p>	<p>①観客アンケート(満足層)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公演の満足度 98%</li> <li>・開館日・開館時間 73%</li> <li>・施設・サービス内容 86%</li> <li>・施設の清潔さ 93%</li> <li>・職員・スタッフの対応 90%</li> <li>・施設全体の満足度 92%</li> </ul> <p>②施設利用者アンケート(満足層)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用後の全体的な印象 100%</li> <li>・舞台の大きさ、客席の広さ 98%</li> <li>・舞台機構、吊りもの、設備・備品 100%</li> <li>・照明設備 98%</li> <li>・音響設備 100%</li> <li>・施設の清潔さ 98%</li> <li>・開館日・開館時間 100%</li> <li>・舞台スタッフの対応 95%</li> <li>・フロントスタッフの対応 100%</li> <li>・申込・打合せ・公演当日の対応 95%</li> <li>・今後、ホールを利用したい 98%</li> </ul> <p>(アンケートはR1年度実施のもの)</p>	<p>①観客アンケート 「公演満足度」は98%を超え、県民から非常に高い支持・共感を得ることが出来た。 「施設全体の満足度」は92%と約9割の方が満足している。 観客構成については、県内居住者が観客の中心(55%)となっており、県民のためのパブリックシアターとして支持されている。 また、来場回数が「初めて」「2回目」の観客が19%を占めるが、「10回以上」のリピーターも56%にのぼり、新たなファン層を発掘し続ける一方で、センターを支える熱心なファンも定着し、顧客層の継続的な拡大と獲得に成功。 ②施設利用者アンケート 満足度は「舞台機構、吊り物、設備・備品」「音響設備」「開館日・開館時間」100%、「ご利用後の全体的な印象」、「フロントスタッフの対応」100%、ハード面及びソフト面においても満足度はほぼ10割と、施設利用者から非常に高い評価を受けている。 ホールを利用すればするほど、使い勝手のよさを体感でき、さらにニーズが高まっている。 (アンケートはR1年度実施のもの) なお、コロナウイルス感染症の影響により、来場者数は大幅に減となったものの、公演可能な時期は例年どおり高い利用率を維持できた。</p>
利用状況	<p>【利用者数】</p> <p>総来館者数55万人</p>	<p>総来館者数約22万人 (うち公演入場者数約12万人。その他、各ホール公演出演者・スタッフ、リハーサル室・スタジオ利用者、公開リハーサル入場者、各種イベント参加者ほか)</p>	<p>コロナウイルス感染症拡大により、休館、営業時間の縮減、入場者上限の設定等に加え、主催・貸館公演の中止が相次ぐ等の多大な影響を受けたため、例年に比べ、来場者数については大幅な減少となった。</p>
利用状況	<p>【施設稼働率】</p> <p>ホール稼働率80%</p>	<p>大ホール:82% 中ホール:84% 小ホール:78%</p>	<p>コロナウイルス感染症拡大の多大な影響を受けつつも、貸館もあわせたホール利用率で平均81%を超える実績を残し、コロナ禍のなか、本格的な舞台芸術劇場としての存在感を県内外にアピールするとともに県民の多様な創造活動の発表の場としての役割も果たした。</p>
収支状況	<p>【収支計画と実績の比較】</p> <p>総費用29.8億円 総収入29.8億円 (事業収入(自主財源含む)11.9億円、県補助金(事業基金)4.3億円、県補助金(一般財源)4.5億円、県指定管理料等7.4億円、施設使用料等収入1.7億円)</p> <p>【経費節減に向けた取組み】</p> <p>電気一括入札等による光熱水費の削減 ネーミングライツ導入による財源の確保</p>	<p>総費用20.7億円 総収入20.8億円 (事業収入4.6億円、県補助金(事業基金)3.7億円、県補助金(一般財源)3.4億円、指定管理料等8.1億円、施設使用料等収入1.0億円) 収支差 0.1億円</p> <p>光熱水費△15,361千円 (実績78,203千円-計画93,564千円) ネーミングライツ収入(県の取組):行革取組としてH20より募集、年間0.5億円(うち0.25億円はセンター事業基金に積立)</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、プロデュースオペラや海外招聘公演事業が中止となったが、国内アーティストを中心とした公演等を感染対策を講じながら確保するなどして、全体として収支均衡を図った。</p> <p>たゆまぬ経費削減努力とともに、施設使用料を極限まで確保し、事業充実・施設高稼働に伴う経費増を補填。 ネーミングライツ収入のうち、センター事業基金積立分は、大型公演の財源として確保。</p>
	<p>【人員の適切な配置】</p> <p>舞台芸術に精通した以下の職員を配置 ①芸術監督、②特別参与、③副館長、④事務局職員</p>	<p>芸術監督、特別参与をはじめ、舞台芸術に精通した職員が業務遂行にあたるとともに、外部の各分野の専門家による「運営委員会」を開催し、事業実施及び施設運営の基本方針について協議。</p>	<p>ホール運営の各分野に舞台芸術のプロフェッショナルを配置、効率的で質の高い運営に対応できる体制を整備。また、運営方針全般について、外部の客観的視点から評価、助言を受け、運営の基本的な方向を確認しながら業務を実施。</p>



評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
運営体制	【苦情要望等の対応体制・内容】  第三者を含む運営委員会を設置し意見を運営に反映	重要な案件については経営会議で協議、報告 ・月2回、幹部から職員等による経営会議を開催し、運営に反映。 ・適宜調査分析を行い、苦情、要望等については整理し、各関係セクション間で情報の共有化を図る。 ・設備・警備、清掃、舞台、フロント等の委託業者からの報告(毎日)を義務付け、全関係者会議(定例週1回)を開催し、指示、情報交換。 ・空調機・送風機の整備や漏水補修工事等によりお客様により快適な劇場環境を提供するとともに、ホールの扉や楽屋什器の補修など来館者の怪我につながるおそれのある箇所を早急に補修し、芸文センターへの高い信頼を落とさないように努めた。 ・近隣住民や施設に毎月の公演情報を事前に連絡することにより雑踏や騒音に関して理解を得るとともに、野鳥の駆除やハチの巣の撤去など、周辺住民から苦情に対して遅滞することなく直ちに対応を行って、近隣との良好な関係の構築に努めた。 ・芸術文化及び社会経済情勢に精通した各界のリーダー・専門家に幅広い観点から意見をいただき運営に反映する運営委員会を実施。	S(優)	日々の苦情・要望等へは各担当課で即時対応、重要案件については経営会議に諮るなど適切に対応。また、専門家を招いてのクレーム勉強会等に参加させるなど、個々の職員の意識・対応能力向上を図っている。
	【危機管理体制の確保】  緊急時対応マニュアル、消防計画に基づき確保(重要案件は経営会議)、機器は定期的にメンテナンス	消防総合訓練を2回実施、各種機器(消防設備、昇降機、舞台機構、照明設備、音響設備等)の定期保守点検	S(優)	所轄消防署立ち会いのもと全館挙げて消防総合訓練を実施。設備等についても信頼のおける専門業者の定期保守点検を計画的に実施し、安全管理を行っている。
	【県・関係機関との連携体制】  県芸術文化課、県芸術文化協会本部と随時連絡・連携等する	毎月の芸術関係連絡会議を通して、情報交換を綿密に行った。公立文化施設協議会(県:会長、全国:会員、全国近畿支部:支部委員、阪神:会員)、多面・大規模舞台劇場協議会にも参加し、県内外ホール間の連携を深めた。	S(優)	県芸術文化課、県芸術文化協会本部と随時連絡・連携等するとともに、芸術文化関係合同会議にも参加。
		総合評価	S(優)	開館記念期間(H17～H19の3年間)において成果を積み重ね、その後も①多彩で豊富なメニュー実現(選択肢拡大)、②ファン発掘・獲得(裾野拡大)、③にぎわいの創出(地域振興)、④本格的舞台芸術劇場としての存在感を県内外にアピール(知名度定着)することにより、運営が安定軌道に乗りつつある。 令和2年度はコロナウイルス感染症への対応に終始した一年であったが、様々な感染症対策を行い、コロナ禍中の「パブリックシアター」として、全国的にも先駆けした積極的な活動を展開することができた。 また、観客及び施設利用者の満足度も高く、コロナ禍中においても施設利用率が80%を超えるなど、非常に高い成果を上げている。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	S(優)
-------	------

### 業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

- 新型コロナウイルス感染症の影響により休館や公演等の縮小を余儀なくされたが、芸術文化協会が持つ専門性と蓄積されたノウハウにより、質の高い管理運営が実施された。
- 施設の稼働率も高く、これまでの利用者アンケートにおいても高い評価を得ていることから、施設マネジメントの好調さを窺うことができる。
- 新型コロナウイルス感染症による休館から本格的な公演再開までの間においても、「すみれの花咲く頃プロジェクト」や「心の広場プロジェクト」等の取り組みにより、県民とともに創造する「パブリックシアター」としての役割を果たすよう努めた。
- 管弦楽団の定期演奏会を特別演奏会に振替えて実施するとともに、「Meet-HPACリサイタルホール」や「わくわくOnlineオーケストラ教室」を制作・配信し、オンラインへの取り組みを進め、新たなファン層拡大につなげる契機とした。
- 施設・設備の維持管理において、新型コロナウイルス感染症対策に留意し清掃・点検が適切に実施されており、利用者の安全・安心及び快適性が確保できた。特に公演再開にあたっては、ガイドラインの作成や感染症アドバイザーの助言を元にしたテスト公演の実施など、舞台芸術活動における先導的な役割を果たした。
- 開館から15年が経過し、施設、設備の劣化が見られるため、平成28年度に大規模改修工事を実施した。今後も引き続き日常の安全点検等を実施し、不具合の早期発見に努めたい。
- 少なくないクレーム等へ適切に対応しているが、今後とも丁寧な対応を続けてもらいたい。

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】  建物を管理し、かつ、美観維持を行う。 施設全体・敷地内の日常清掃・定期清掃 (床・階段・トイレ・窓ガラスなど)を行う	清掃の管理は適切に行った。 賞会議室は各会議室終了毎、階段・トイレ 等は毎日、団体事務所は週1回モップ掛 け、各フロアのワックス掛けは年2回～4 回実施し、美観を維持。 新型コロナウイルス感染予防対策として、共有ス ペースや設備、備品等の消毒・除菌対策 を実施。	S(優)	使用頻度の高いトイレ、ロビーについて は清掃頻度を高めるとともに、従来の日 常清掃、定期清掃に消毒・除菌対策も 含め、適切に管理した。全館洗いワッ クスを行い、床面の汚れを一掃し改修直 後の状態を保った。 新型コロナウイルス感染予防のため、椅子・テ ーブル、ドアノブ、手すり等接触部位に はすべて消毒・除菌を入念に行った。
	【設備保守管理】  施設全体の空調・電気・ガス・消防・昇降 設備及びホール設備等運転・保守並びに 空気環境・水質・防虫等の衛生管理を行 う。	設備保守管理は適切に行った。 空気自動制御機器：年2回、電気設備：年 1回、空気環境測定：年6回、水質検査年 3回、防虫駆除・目視点検は毎月、昇降設 備：毎月実施、中央監視装置点検は年1 回、高架水槽清掃：年1回実施。 なお、中央監視盤装置やガス検知警報器 の更新、EV監視システム工事を実施。	A(良)	設備の老朽化が顕著であるが、常に設 備機器の状態に気を配り、諸設備の運 転・保守及び衛生管理を適切に実施。 システム管理で細やかな空調温度管理 を向上させた。 会館利用者や各団体事務室の協力の もと、夏季の電気温水器の停止などで 節電しており、今後も一層の電力削減を 図る。
	【植栽管理】  施設周辺的美観維持を行うとともに植栽 管理を実施する。	植栽の管理を適切に行った。 通路にはみ出た樹木や植物はその都度 適切に除去した。	A(良)	咲き終わった植木を剪定するなど、建物 の美観維持及び植栽の管理を適切に 行った。
	【警備】  施設全体の警備(常駐、夜間警備、巡回 警備など)及び車庫、駐車場管理を行う。	施設全体及び車庫の警備を適切に行っ た。 常駐、夜間警備、巡回警備(朝、昼、夜9 回)を実施。施設、エレベータ及び車庫内 の監視カメラ等で常時、不審者の入館を 監視した。	A(良)	巡回警備では、団体事務所等施錠の確 認、不審者等の監視、窓ガラスの破損 等利用者の安全に気を配りながら、施 設警備、駐車場管理を適切に行った。
	【小規模修繕】  施設利用者に快適に利用していただくよ う心がけており、また、日常の業務に支障 のないよう修繕を行う。	・手洗い非接触化、便器蓋設置工事 ・男子小便器フラッシュバルブ設置工事 ・けんみんホール照明補修 ・展示室改修 ・特別展示室東側扉改修	S(優)	集客施設を管理・運営するうえで、故障 箇所は迅速に修理・補修等を行った。 新型コロナウイルス対策として、国・県から の補助を受け、手洗い非接触化・便器 蓋設置工事・男子小便器フラッシュバ ルブ設置工事を迅速に行うなど、利用者 に対する安心・安全の確保や利便・魅 力の向上に努めた。
運営業務	【開館日・開館時間等】  1 休館日 (1)1月1日～3日及び12月29日～31日 (2)4月第3日曜日 (3)6月、8月の第3日曜日	1 休館日 (1)1月1日～3日及び12月29日～31日 (2)4月20日(臨時休館期間中) (3)6月21日 (4)8月15日<臨時>、16日 2 臨時休館 4月8日～5月31日	A(良)	休館日に消防設備点検や電気、ガス点 検、汚水槽・雑排水槽の清掃を実施。日 頃実施できない懸案事項を適切に処理 した。  新型コロナウイルス感染拡大により緊急 事態宣言が発出され、休館となった。
	2 開館時間 午前9時から午後10時	2 開館時間 午前9時から午後10時まで	A(良)	県の対処方針に基づき、年度内の約半 分の期間、収容定員半分以上かつ午後 9時までの利用を要請した。 要請期間以外では、夜10時までの開館 で満足いただいていると認識している。
	【各種事業・プログラムの実施状況】  芸術文化の鑑賞や生涯学習の機会などを 提供し、県民文化の向上を図るため、展示 事業その他の文化事業を行う。	1 県民会館の利用促進に資する事業 県民会館の利用促進を図るため、生涯 学習の機会や芸術文化活動参加の機会 を提供する事業を実施した。 2 県民文化の向上に資する事業 県民会館周辺でのコンサートや顕彰事 業、文化情報提供事業など県民文化の向 上に資する事業を実施した。 3 公益文化事業を支援する募金の募集 1階フロントに募金箱を設置し募金活動 を実施した。	S(優)	新型コロナウイルス感染拡大により、や むなく中止となった事業も発生したが、 県からの補助金等を活用したコンサート やバーチャルギャラリーの実施など、コ ロナ禍の状況に即した各種芸術文化事 業を開催し、芸術文化鑑賞や生涯学習 の機会を提供することで、県民会館の 利用促進が図れた。
【利用者満足度調査結果】  業務の質とサービスの向上を図ることを目 的に、利用者等から運営に関する意見を 聴取する。	アンケート調査の実施 実施期間：令和2年7月4日～7月11日 (コロナ感染拡大防止のため、7月のみ実 施) 調査内容 開館日・開館時間、施設・サービス、施設 の清潔さ、職員・スタッフの対応、施設全 体の満足度(5段階評価：平均評価4.1～ 4.4)	S(優)	アンケート調査の結果では、「開館日・ 開館時間」を除き、大変満足とやや満足 が合わせて80%前後を占めており、利 用者は概ね満足している。 「開館日・開館時間」(70.4%)	

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
利用状況	【利用者数】  できるだけ多くの県民に利用いただけるよう心がける	令和2年度利用者数 235,984人	A(良)  徹底した感染対策を行い来館者には安心・安全な環境を提供したが、約2か月間の休館に加え、年度通じて感染拡大の怖れからイベントや外出の自粛ムードが払拭できず、来館者は半数以下となった。 (昨年度利用者数:480,028人)
	【施設稼働率】  できるだけ多くの県民に利用いただけるよう心がける	11階ホール 46.4% 9階ホール 52.0% 会議室 54.1% 集会室 44.4% 宴会室 57.1% ギャラリー 21.2% 付属駐車場 延べ27,719台 専用車庫 526台	A(良)  ホールや会議室の利用率は、新型コロナウイルス感染拡大の影響で、前年度比で約70%強と1年を通して大幅に落ち込んだ。 毎月1日に行っていた、ホール・会議室の対面での抽選申込は、メール・FAX等の事前申込でも受け付け、抽選も非対面で行えるようにし、安全性や利便性を向上させた。
収支状況	【収支計画と実績の比較】  収支のバランスを考慮した事業計画の実施。	収入 計 200,737千円 内訳 施設利用料収入 130,075千円 会館運営収入 39,881千円 県受託事業収入 29,357千円 国庫補助金収入 1,097千円 地方補助金収入 327千円  支出 計 200,737千円 内訳 人件費 29,234千円 物件費 134,639千円 還付金 36,864千円	S(優)  利用促進による収入確保に努めるとともに経費節減を図った。また、国や県の補助金を活用し新型コロナウイルス感染対策の強化や館内の施設・設備・機能の向上を図った。
	【経費節減に向けた取組み】  利用者の快適性を損なわずに節減に取り組む	室内温度の制御 団体事務室、一般県民が使用する会議室については、設定温度を制御した。	S(優)  設定温度を適切に行った。 兵庫県の電力一括購入に参加し経費節減を図った。
運営業務	【人員の適切な配置】 会館管理運営業務、文化事業運営業務に精通した職員を配置し、本業務の実施にあたる。	常勤嘱託員6人 非常勤嘱託員5人	S(優)  各種業務に精通した職員を配置し、少数で適切に業務を実施した。 元年度 11人
	【苦情要望等の対応体制・内容】  利用者の苦情要望に応え、快適な環境を提供する。	利用者からの苦情要望等に、迅速かつ丁寧な対応ができた。	A(良)  苦情処理は迅速に対応し、適切に行った。 重要案件については、毎週の幹部会議に諮るなど適切に対応した。
	【危機管理体制の確保】 年2回の消防訓練を行い、緊急事態に備える。  県民会館は、令和元年から帰宅困難者の一時滞在施設となり、豪雨や地震等災害による緊急事態に公的施設としての役割を果たす。	病人の発生、盗難の発生に、救急車の発動要請、警察への連絡等を行った。救急連絡網の整備、消防訓練・防災訓練(年2回)の実施。  県・市・民間施設で構成する「三宮駅周辺地域帰宅困難者対策協議会」の作業部会に参加。	A(良)  適切に行った。 所轄消防署に届出し、県民会館入居団体の職員も参加し、全館挙げて総合消防訓練・防災訓練を実施した。  「三宮駅周辺地域帰宅困難者対策協議会」の作業部会で周辺施設等と発災時における対処方針や連絡網などを情報交換している。
	【県・関係機関との連携体制】  県、市、消防、警察等機関と連絡をとり、安全、安心な環境の保持に努める。	毎月の芸術関係連絡会議を通して、情報交換を綿密にした。	A(良)  適切に行った。芸術文化課、協会本部と随時連絡・連携するとともに、芸術文化関係合同会議や公立文化施設協議会(県・阪神)にも参加した。
		総合評価	S(優)  令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大という未曾有の厄災に見舞われ、その影響を受け続けたが、感染防止対策を徹底し、適切に業務を実施するとともに、利用促進を積極的に行った。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	S(優)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○事業計画に基づいた、適切な管理運営が実施された。</li> <li>○施設が老朽化しているが、小修繕等適切に対応しており、施設の保守安全管理において配慮が行き届いている点が高く評価できる。</li> <li>○1年を通して新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けたが、経費削減に努め、収支安定化を目指した。</li> <li>○館内清掃など感染症対策を徹底するとともに、利用者へ丁寧な説明を行い理解を求め、安心安全な運営を行った。</li> <li>○利用者アンケートにおいても概ね高い評価を得ており、施設の維持管理状態や利用者へのサービス提供は良好と考えられる。</li> <li>○引き続き、安全・安心かつ快適な施設の提供と利用者サービス向上に努められたい。</li> </ul>
---

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	共 【清掃】 日常清掃業務・ゴミ処理業務 ・展示室、トイレ、共同部門等(毎日) 定期清掃業務 ・ワックス塗布、ガラス清掃(各1回/年)	日常清掃業務・ゴミ処理業務 ・展示室、トイレ、共同部門等(毎日) 定期清掃業務 ・ワックス塗布、ガラス清掃(各1回/年)	A(良)	清掃は委託業者により施設全体を行っている。日常清掃、定期清掃等を適切に行っており、清潔な施設を常に維持するよう努めている。
	【設備保守管理】 昇降機設備・家用電気工作物(1回/月) 消防設備・空調機自動制御機器(2回/年) 空調設備(2回/年) 駐車場管理(1回/年) 重量シャッター保守点検(1回/年)	昇降機設備(オーチス製・日立製・フジテック製) / 家用電気工作物(1回/月) 消防設備・空調機自動制御機器(2回/年) 空調設備(2回/年) 駐車場管理(1回/年) 重量シャッター保守点検(1回/年)	S(優)	王子分館として、適正かつ安全な維持管理業務を遂行した。空調設備(本館含む)において、年2回機器の保守点検を実施することにより、故障を防ぎ、計画的に機器の入替を検討できるようにした。新設昇降機においても、法令点検などを含む保守点検を継続実施し、定期報告に基づいた維持管理を遂行できた。
	【植栽管理】 芝生手入れ(4回/年) 害虫防除(2回/年)、雑草発芽抑制剤散布(3回/年) 樹木手入れ(1回/年)	芝生手入れ(4回/年) 害虫防除(2回/年)、雑草発芽抑制剤散布(3回/年) 樹木手入れ(1回/年)	S(優)	造園業者による植栽管理を実施した。また、中庭高木の剪定など美観の回復に努めた。
	【警備】 常駐警備業務(設備運転)・巡回業務(美術館部門は24時間警備) 機械自動警備(夜間・休日含む)	常駐警備業務・巡回業務(1日5回以上) 原田の森配置は設備運転業務(美術館部門は24時間警備) 機械自動警備(夜間・休日含む)	A(良)	適切な安全保安業務を行うことができた。原田では、29年度より施設保安警備と設備運転業務を兼務し、日常管理業務の効率化を図った。横尾忠則現代美術館では、24時間警備により、作品の適切な管理など、対外的にも安心・信頼できる美術館仕様として対応できた。
	【小規模修繕】 施設内不良箇所の修繕	・横尾忠則現代美術館空冷式ヒートポンプチラー取替 ・原田の森ギャラリー本館地下煙道ダクト取替 ・原田の森ギャラリー東館東側外構改修工事 ・原田の森ギャラリー東館空調設備改修 ・横尾忠則現代美術館外構土間タイル補修	S(優)	安全・安心を確保するうえで急務を要するものについて早急に修繕を実施。利用者が快適に施設を利用できるよう、また、寄贈・寄託を受けている作品等を適切に保管、管理できるよう努めた。
	【その他】 空気環境測定(6回/年) 水質検査・雑排水槽清掃・害虫駆除・IPM防除(2回/年) 貯水槽清掃(1回/年) 雑排水管洗管(2回/年)	空気環境測定(6回/年) 水質検査・雑排水槽清掃・害虫駆除・IPM防除(2回/年) 貯水槽清掃(1回/年) 雑排水管洗管(2回/年)	A(良)	環境衛生管理の実施により、衛生的な環境の確保を図り、利用者が快適に使用できるように努めた。リニューアル後のIPM防除(総合的害虫管理)などの業務も継続実施し、より快適な施設を目指している。
共通	【開館日・開館時間等】 休館日 ①原田の森ギャラリー 12/29~1/3、毎週月曜日(祝日の場合は翌日) ②横尾忠則現代美術館 12/31~1/1、毎週月曜日(祝日の場合は翌日) 開館時間 ①原田の森ギャラリー 午前10時~午後6時 ②横尾忠則現代美術館 午前10時~午後6時 (展覧会会期中の金曜日及び土曜日は 午後8時まで)	休館日 ①原田の森ギャラリー 12/29~1/3、毎週月曜日(祝日の場合は翌日) ②横尾忠則現代美術館 12/31~1/1、毎週月曜日(祝日の場合は翌日) 4F改修休館 R2.12.21~R3.3.25 臨時休館(新型コロナウイルス感染症対策) R2.4.8~5.31 開館時間 ①原田の森ギャラリー 午前10時~午後6時 ②横尾忠則現代美術館 午前10時~午後6時	S(優)	ギャラリー部門、美術館部門ともに、県の新型コロナウイルス対処方針等に従い、館内の消毒・清掃、来館者への感染症対策呼びかけ(美術館は、これに加え、金・土曜の夜間開館の取りやめ)等を行い、館内で発症者を出すことなく、運営を行った。
共通				

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
運営業務	ギ 【公共性・公平性の確保】  すべての来館者への平等・公平・公正な利用機会の確保	ギャラリー運営会議での承認(年3回開催) 先着予約の徹底(会議室等) ホームページでの施設の詳細、空室状況提供 空期間の展示室をPRするチラシ作成、案内など	A(良)	利用者から提出された利用計画書に基づき、日程調整のうえ、原田の森ギャラリー運営会議に諮り承認している。また、その他貸室は先着順を前提とし、公平な運営に努めた。
	ヤ  【各種事業・プログラムの実施状況】  貸し展示室・貸し室業務 各新聞社等への情報提供、インターネット等活用による広報	広報活動の充実(展覧会案内の作成) インターネットを活用した積極的な情報発信 近隣の公共施設や地域の掲示板及び公共交通機関と連携した広報活動  新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、中止または延期となった利用分につき、県の対応方針に基づき施設利用料を全額返還(展示室)中止44件、延期16件	S(優)	展覧会案内の作成・配布やホームページ情報を随時更新し、リニューアル後の貸し館業務の充実に努めている。新型コロナウイルス感染症対策のため、利用者に意向確認を行い、希望のあった利用分については全額返還するなど柔軟に対応した。
	リ  【利用者満足度調査結果】  アンケート調査の実施	毎回、利用後に満足度調査アンケートを実施	S(優)	利用者満足度アンケートでは高い評価を得ており、良好なサービスを提供できた。リニューアル後の感想も概ね良く、利用者の満足度も高い。また、利用者の声を管理運営に反映させるよう努める。
美 術 館	美  【展覧会】  絵画、版画、ポスターなど横尾作品のコレクションを軸に年3回の企画展を開催	・兵庫県立横尾救急病院展 会期: R2.2.1～R2.8.30 ・横尾忠則の緊急事態宣言展 会期: R2.9.19～R2.12.20 ・Curators in Panic～横尾忠則 学芸員危機一髪展 会期: R3.3.27～R3.8.22	S(優)	コロナ禍のため、臨時休館や展覧会の中止を余儀なくされたが、最終的には、年3回の企画展を開催し、これまで展覧会入場者数約24万人、関連イベント等も含めた総入館者数49万7千人となり、館の認知度の向上と展覧会の集客に努めた。
	館  【作品の収集・保存】  横尾氏から寄贈・寄託の申し出のあった作品、資料等の寄贈・寄託手続き及び適切な保管	1960年代から1970年代の横尾氏の代表作といえるシルクスクリーンを中心としたポスター19点を購入。また、横尾氏の版画作品214点の寄贈を受け、適切に保管。	A(良)	寄贈・寄託作品及び購入作品を美術館収蔵庫にて、適切な環境で保管を行うことができた。
	美  【広報】  展覧会やイベント等について効果的な広報を展開	JR、阪急、阪神、神戸市営地下鉄他の交通広告 NHK、サンテレビ、神戸新聞外報道各社の取材等 市内小学校(ワークショップチラシ)、地元商店街への展覧会チラシ配布 美術館ニュースの発行(24+25合併号) ホームページ、ツイッター、フェイスブックでの情報発信 三宮センター街へのタペストリー掲示 等	A(良)	展覧会ごとに、ターゲットを絞った広報を展開するとともに、ツイッター・フェイスブックで若者層への浸透を図った。
運営業務	術  【展覧会関連事業】  展覧会の関連事業やオープスタジオを活用した各種事業を展開	キュレーターズ・トーク(4/18, 10/16, 11/20, 12/11, 12/12) ギャラリー・トーク配信(8/1, 11/28) 福引イベント(11/3, 12/5) ラウンドテーブル・トーク(11/21) 草刈民代ダンス動画配信(11/30) Y+TMOCAの舞台裏(全7回)動画配信(9/25) ちんどん屋ライブパレード(12/5)	S(優)	コロナ禍における美術館の新たな取組として、著名人と横尾作品のコラボ映像やキュレーターズトーク等の動画の制作・配信を実施し、新たなファン層の開拓に努めた。
	館  【受付・案内】  管理責任者業務(毎日) 受付、案内業務(毎日) 観覧券券売業務(毎日:展示替え日は除く) 改札、監視業務(毎日:展示替え日は除く) 物品販売業務(毎日)	管理責任者業務(毎日) 受付、案内業務(毎日) 観覧券券売業務(毎日:展示替え日は除く) 改札、監視業務(毎日:展示替え日は除く) 物品販売業務(毎日)	S(優)	利用者の評判も大変よく、スマートな接客ができた。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
利用状況	共 【利用者数】  前年度の利用者数を維持しつつ、さらに増加を図る。	全体年間利用者数 82,931人 原田の森ギャラリー 53,703人 横尾忠則現代美術館 29,228人	A(良)  新型コロナウイルス感染症の影響を受け、ギャラリーの来館者は約5万4千人と大幅に減少したが、感染症対策を講じて造形芸術の発表・鑑賞、創作・交流の場の役割を果たした。美術館の来館者は3万人、展覧会入場者数は1.4万人、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、来館者は前年比減ではあるものの、休館中もSNS等を活用し、開館後の集客に向けて取り組んでいる。
	通  ギャラリー  【施設稼働率】  ・本館展示室の平均利用率85% ・展示室全体の平均利用率85% ・施設全体の平均利用率65%	・本館展示室 49.4% ・展示室全体 48.8% ・施設全体 51.0%	S(優)  新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用者のキャンセルが相次ぎ、本館1階展示室51.5%、本館2階大展示室47.3%、東館1階展示室55.8%、東館2階展示室40.8%、全体で48.8%と大幅に落ち込んだが、感染症対策を講じ、利用者の意向を踏まえながらコロナ禍以前の利用率への回復に努めている。
収支状況	共 【収支計画と実績の比較】 収入192,455千円 支出 192,455千円 <内訳> <内訳> 指定管理料 人件費 52,593 122,723 利用料収入 25,564 管理費 95,694 補助事業収入 補助事業費 44,137 44,168 協会負担 31	収入 296,333千円 支出 296,333千円 <内訳> <内訳> 指定管理料 144,599 人件費 54,959 利用料収入 24,008 管理費 182,629 事業収入等 75,731 事業費 53,332 運営収入 69 消費税納付 5,413 補助金収入 48,505 助成金等収入 3,421	S(優)  利用促進による利用料等の収入確保に努めるとともに、経費節減を図った。また、関係法令や財務規則等に準拠し適正な会計処理を行った。
	通  【経費節減に向けた取組み】  ・委託業務経費の見直し ・光熱水費の削減 ・節電による環境負荷の低減	・委託業務経費の見直し ・光熱水費の削減 ・空調設備等の点検及び修理等保守管理 ・室内温度管理の徹底 ・送風による冷房用エネルギーの削減 ・再生紙の活用	S(優)  緊急事態宣言に伴う臨時休館中の各委託業務の見直しなど経費節減を図った。また、老朽化の著しい空調機を更新することにより、省エネを実現し光熱水費削減を図ることができた。さらに、消耗品には積極的に省資源・リサイクル製品を購入した。
運営体制	共 【人員の適切な配置】  分館長1名(ギャラリー館長兼務) 次長兼総務課長1名(派遣) 総務課員2名(派遣) 学芸課長1名(派遣) 学芸課員2名(派遣) 業務課長1名(プロパー) 業務課員2名(プロパー) 非常勤職員4名(学芸2、総務1、業務1)	分館長1名(ギャラリー館長兼務) 次長兼総務課長1名(派遣) 総務課員2名(派遣) 学芸課長1名(派遣) 学芸課員2名(派遣) 業務課長1名(プロパー) 業務課員2名(プロパー) 非常勤職員4名(学芸2、総務1、業務1)	A(良)  経験豊富で専門性の高い職員を配置し、適正な施設運営を維持できた。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
運営体制	ギャラリー 【苦情要望等の対応体制・内容】 アンケート調査の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場案内表示の設置、改善</li> <li>・駐車場における苦情処理(券発行など)</li> <li>・空調設備の微調整、修繕整備</li> <li>・東館展示室照明の取替え</li> </ul>	A(良)	苦情処理の処理体制を整備するとともに、利用者からの苦情・要望などは職場ミーティングにおいて、職員全員が周知し迅速・的確な対応を行った。
	共 【危機管理体制の確保】 緊急連絡網整備 消防訓練の実施	緊急連絡網の整備 警備会社との連携 消防訓練の実施	A(良)	緊急連絡網を作成し、迅速に対応できるような危機管理体制を整えている。防火管理者を配置し、職員全員を対象に年2回の消防訓練を実施した。また、避難経路の確認、消火設備の点検を行い、危機管理に対して万全の処置を講じた。
	通 【県・関係機関との連携体制】 県や関係課との緊密な連絡・協議のもとで施設を運営	県芸術文化課との緊密な協議 定例会議による県への要望の取りまとめ	A(良)	県芸術文化課とは緊密に連絡を取り、協議を重ね連携を図った。
		総合評価	A(良)	施設維持管理業務、運営業務共に経費節減等による収入確保や、利用者の利便性・安全性を重視し、適切な管理運営を行うことができた。アンケートも非常に高評価であり、利用者から意見があった場合、可能な限り対応した。新型コロナウイルス感染症拡大防止による休館中は、美術館ではSNSの更なる活用、ギャラリーでは利用予約者に意向確認を行うなど、利用者の立場に立った良好な管理運営ができていると考える。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

### 業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

- 芸術文化協会が持つ専門性と蓄積されたノウハウにより、事業計画に基づいた、効率的で適切な管理運営が実施された。
- 施設の稼働率も高く、利用者アンケートにおいても高い評価を得ていることから、施設運営の好調さを窺うことができる。
- 施設・設備の維持管理においても、日常の清掃・点検が適切に実施されており、利用者の安全・安心及び快適性が確保できた。
- その他利用促進と経費削減につとめることで、収支安定を図った。
- 利用者アンケートにおいても概ね高い評価を得ており、施設の維持管理状態や利用者へのサービス提供は良好と考えられる。
- 美術館事業でも、展覧会関連事業としてアーティストトーク、ミニライブ、公開制作、オープンスタジオコンサートなどの多彩なイベントを企画実施するなど、入館者数増加への努力が評価できる。
- 引き続き、安全・安心かつ快適な施設の提供と利用者サービス向上に努められたい。

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画		実績	
	※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	※事業報告書・現地調査等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持管理業務	<b>【清掃】</b>  建物内の日常清掃、定期清掃（床・窓ガラス）を行い美観を保つ。	日常清掃は毎日実施し、定期清掃（床ワックスがけ、窓ガラス）は年5回実施、蜘蛛の巣とりは年2回実施	A (良)	清掃等については館内、館外共確実に行った。
	<b>【設備保守管理】</b>  施設全体の空調・電気・ガス・消防・昇降・電話設備及びホール設備等の保守並びに空気環境・水質・害虫等の衛生管理を行う。	日常点検は週2回程度実施し、専門的な保守点検は月1回実施した。	B (可)	施設・設備の日常の保守管理は良好に行った。 耐用年数を大きく経過した施設・設備が多数あり、大規模修繕も必要になってきており、一層の計画的な保守管理に努める必要がある。
	<b>【植栽管理】</b>  敷地内の除草・剪定、樹木管理等を行い、美観を保つ。	親水河川等の除草は業者に委託したほか、森づくりスタッフによる里山管理、日本庭園など専門的な管理が必要な所を含め芝生広場も職員による草刈りを実施し、経費の節減に努めた。	A (良)	経費の節減を図る中で、一定の美観を維持することができたが節減も限界に来ている。
	<b>【警備】</b>  時間外の安全確保のため施設全体の警備を行うとともに、大きなイベント開催時の安全確保のため駐車場管理を行う。	機械警備は、夜間休日について警備会社に委託。開園記念式典など利用者が多い時は、駐車場の整理を委託。	A (良)	適切に行った。
	<b>【小規模修繕】</b>  施設設備が適切、良好に利用できるように、修繕を行う。	日常点検、保守点検等により異常が見つかった場合、可能な限りすみやかに修繕を実施した。	A (良)	適切に行った。
運営業務	<b>【開館日・開館時間等】</b>  開苑時間 9:00～22:00 休苑日 月曜日（祝日の場合翌日） 12月31日、1月1日	生活創造センターの設置及び管理に関する条例に基づき開苑した。 ただし、新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言発出に伴う休館（4月8日～5月17日）及び開苑時間短縮（9時～20時：1月14日～2月28日（3月7日までは21時））を行った。	A (良)	条例に基づく開館日、開館時間を遵守し、運営を行った。新型コロナウイルス感染症による休館、開苑時間短縮にあたっては、県の通知を受け次第、速やかに利用者への連絡、HP等での情報提供を行った。
	<b>【公共性・公平性の確保】</b>  統一的な基準により、施設の貸館業務を行う。	生活創造センターの設置及び管理に関する条例に基づき、統一的な貸館業務を実施した。	A (良)	公共性・公平性の確保に努め、利用者の不信を招くことのないよう適切に行った。
	<b>【各種事業・プログラムの実施状況】</b>  丹波地域のすべての人々が緑豊かな自然の中で、自己を高め、グループ活動を支援できる事業を行う。	魅力ある地域づくり、地域活動の支援、生涯学習の場の提供、芸術文化活動の支援、丹波地域情報の発信等を行った。	A (良)	事業については、適切に実施できた。今後も引き続き限られた人員の中で事業の要否を更に見極め、必要な事業について魅力ある内容を展開していくことが課題。
	<b>【利用者満足度調査結果】</b>  利用者に対し、丹波の森公苑について、ハード・ソフト両面からアンケートを実施する。	「森公苑利用の理由」「利用の感想」「森公苑の情報発信」等について、下記の来苑者計297人にアンケートを実施した。 ①ホール・会議室等有料施設利用者 ②有料施設利用の主催者 ③一般の来苑者（グループ活動コーナー、屋外利用者）	A (良)	利用理由では、①「駐車場が広い」が1位、②「土・日祝に開館」が第2位、③「料金が安い」が3位となっている。 利用の感想では、各質問項目を通じ満足が約61～74%となっているが、やや満足までを合わせると96～99%が満足している。 重点的に発信してほしい情報は、①ホール等のイベント情報、②屋外でのイベント情報、③展示ギャラリーの情報の順になっている。充実してほしい施設・設備については、①屋外競技施設、②里山・緑地整備、③マイク設備等の音響機器の順となっている。



評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
利用状況	【利用者数】 【施設稼働率】  利用者数、施設稼働率の増加に努める。	令和2年度の施設利用者は38,056人で前年比46.8%となった。施設稼働率は39.8%で、対前年比6.7ポイント下がった。新型コロナウイルス感染症対応による休館、施設定員の制限等が影響した。	B (可)  少子高齢化、人口減少が進む丹波地域において、いかに利用者のニーズに応えていくかとともに、ホール関係の利用促進のため他地域へのPRについても課題である。また、新型コロナウイルス感染防止対策を実施し、安心して利用できる施設運営に努める。
収支状況	【収支計画と実績の比較】 最終予算額（単位 千円） <b>収</b> 施設利用料金収入 7,086 指定管理料 131,575 その他収入 15,429 収入計 154,090 <b>支</b> 人件費支出 67,547 施設維持運営費 72,836 事業運営費 13,707 支出計 154,090	実績額（単位 千円） <b>収</b> 施設利用料金収入 7,486 指定管理料 131,575 その他収入 15,511 収入計 154,572 <b>支</b> 人件費支出 69,316 施設維持運営費 71,549 事業運営費 13,707 支出計 154,572	A (良)  厳しい財政状況のなか、創意工夫と非常に厳しい経費削減努力により、支出を抑えることができた。 2年度は、経営の改善に向け引き続き取り組むとともに、設置後20年以上を経過し、故障の際、部品調達が困難となるものを中心に故障が続発したが、何とか修繕で対応することができた。
	【経費節減に向けた取組み】  最小の経費で最大の効果をもたせるよう努める。	経費節減に向けた取組の継続を毎月2回開催する幹部会議で徹底するとともに、丹波OB大学・大学院の在学生や卒業生等のボランティアや職員が協働で草刈り・草引き等の環境整備を3回実施した他、日常管理の中で職員が実施するなど、業者発注の回数を縮減した。	A (良)
運営体制	【人員の適切な配置】  公苑管理運営業務、各種事業を実施するために必要な職員を適正配置し、業務の実施にあたる。	職員数は、県派遣職員 7名 20名 常勤嘱託員（県OB） 5名 (R2.4.1) 非常勤嘱託員 4名 会計年度任用職員 4名	A (良)  行革プラン以上に県派遣職員数を削減してきており、県・市OB職員を活用するなど適正に業務を実施。
	【苦情要望等の対応体制・内容】  苦情・要望については、真摯に話を聞き、調査対応にあたる。	来苑者、利用者から寄せられる苦情、要望については、可能な範囲で速やかに対応している。 また、投書箱やアンケートに自由意見や要望を記入できる欄も設けている。	A (良)  昼休みの消灯や除草箇所・回数の見直しなど経費削減のための工夫が、近隣住民、利用者にとっての不満な項目となっている。
	【危機管理体制の確保】 「丹波の森公苑災害対応マニュアル」 「丹波の森公苑消防計画」により対応する。	消防及び避難訓練を年2回実施。	A (良)  毎年、災害対応マニュアルを作成し、消防及び避難訓練を実施。
	【県・関係機関との連携体制】  県・関係機関と連絡を密にし、双方最新の情報を得るよう対処する。	所管課とは、電話・メールにより頻繁に連絡をとっている。	A (良)  適切に行った。
		総合評価	A (良)  経費削減の取組や事業実施の選択によって収支はほぼ同額で実施できた。 自主事業では、講座等を円滑に実施できており、参加者からも高い評価を得ている。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A (良)
-------	-------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容（成果のあった点・改善を要する点）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○上記それぞれの項目において、事業計画に基づき適切に業務が実施されている。</li> <li>○新型コロナウイルスの影響により、変則的な運営や利用者対応に配慮を要した1年であったが、施設の管理・運営業務全体を通して、県民が快適に利用できるよう迅速な対応と効率的な運用が実現できた点について評価できる。</li> <li>○利用者アンケートにおいても概ね高い評価を得ており、施設の維持管理状態や利用者へのサービス提供は良好と考えられる。</li> <li>○引き続き、施設のPRや多様な事業の実施に努めるとともに効率・効果的な運営を図るよう指導した。</li> </ul>
--

令和 2 年度

嬉野台生涯教育センター

管理運営評価シート

指定管理者:公益財団法人兵庫県生きがい創造協会

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】 利用者に快適な環境を提供するため、点検及び清掃を徹底する。	委託業者により日常清掃(館内、館外)、定期清掃(ワックス掛け等)作業を実施し、快適な環境維持に努めた。	A(良)	清掃については、館内、館外とも適切な清掃が行われた。
	【設備保守管理】 利用者の安全確保のため、施設整備及び設備保守を行い、維持管理に努める	委託業者により、浄化槽、空調、消防設備等について、施設利用に支障のないよう定期点検を実施した。	A(良)	各種設備について定期点検を実施し、適切な設備の保守管理に努めた。
	【植栽管理】 敷地内の樹木の管理及び雑草等の管理を適切に行う。	業者による剪定及び清掃職員による雑草駆除、職員による草刈りを複数回実施した。	A(良)	広大な敷地の中、人的・経済的な制限がある中、優先順位をつけ、効率的に維持管理が行われた。
	【警備】 利用者の安全確保のため、施設内の巡視や施錠の徹底を行う。	職員による巡視に加え、館内出入口に機械警備を取り入れ、昨年度に防犯カメラを新設し、継続して防犯警備の強化に取り組んでいる。	A(良)	適切な警備体制により、来所者の安全確保に努めた。
	【小規模修繕】 利用者の利便性・安全性・快適性を確保するため、現状の把握及び迅速な対応に努める	当館の全面的な給排水管改修工事を実施した。また、青少年宿泊棟については空調設備を新設し、換気扇設置工事も実施することで感染症対策等の宿泊施設の整備を実施した。	A(良)	施設点検により判明した不具合箇所について、適切な補修や整備に向けた調査が実施できた。
	【その他】 -	-	-	-
運営業務	【開館日・開館時間等】 ・休館日 12月30日～1月2日 ・開館時間 午前9時～午後9時	左記以外の対応 緊急事態宣言発出に伴う休館:4月8日から5月24日 緊急事態宣言発出に伴う時間短縮(9時～20時):1月14日から2月28日	A(良)	新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う緊急事態宣言発令を受け、兵庫県の方針に従い迅速な対応、適切な情報提供に努めた。
	【公共性・公平性の確保】 県民に対して、公平に利用いただくため、受付業務の透明化に努める。	パンフレットを更新し広報活動を行うとともに、誰にでも公平でわかりやすいきめ細やかな対応に心掛けている。	A(良)	設置及び管理に関する条例及び規則等を遵守し、公共性・公平性の確保に努めた。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 センター自主運営事業(生涯大学、ユースセミナー、HAP)及び関係団体(友の会、東文連)主催事業等とともに、施設の活性化に向けた取り組みを積極的に行う。	学びと実践の一体化をめざした各種事業を実施し、県民の生涯学習の支援に取り組んだ。ただ、感染症の影響により、中止となったイベントもあった。	B(可)	感染症の影響により、中止となったイベントもあったが、できる限り県民の生涯学習の支援に取り組んだ。
	【利用者満足度調査結果】 利用者へアンケートを実施し、利用満足度を調査することにより、事業計画や施設運営に、役立てる。	実施期間:令和3年2月1日～令和3年2月28日	B(可)	アンケート結果では、管理・運営対応に「満足」で100%、また今後の利用についての質問にも「利用する」との回答が100%と高評価であった。しかし、実施期間が短く、コロナの影響もあり、2回答しか回収できなかった。
利用状況	【利用者数】 27年度が耐震工事により一部自主事業等の利用を除き、休館であったため、26年度を超える利用を確保する。	R2年度利用者数は40,474人であり、26年度利用者数170,781人の23.7%となった。	B(可)	耐震改修工事によるブランクの影響もあるが、今年度は感染症の影響により、さらに利用者数は減少してしまった。
	【施設稼働率】 27年度が耐震工事により一部自主事業等の利用を除き、休館であったため、26年度を超える利用を確保する。	R2年度の稼働率は、平成26年度の稼働率18.2%を下回る7.9%となった。	B(可)	感染症の影響による利用者の減少により、耐震改修工事後の利用数よりも減少してしまった。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
収支状況	<b>【収支計画と実績の比較】</b> 収支計画(単位 千円) <収入> 施設利用収入 19,127 補助金等収入 117,264 (うち指定管理料:116,268) 負担金収入 2,963 収入計 139,354 <支出> 管理受託事業 136,713 その他受託事業 680 補助事業 1,961 支出計 139,354	収支実績(単位 千円) <収入> 施設利用収入 3,698 補助金等収入 144,925 (うち指定管理料:122,553) 負担金収入 2,712 収入計 151,335 <支出> 管理受託事業 148,975 その他受託事業 0 補助事業 2,360 支出計 151,335	B(可)	感染症対策等で支出が増加したが、職員がこまめに修繕・補修作業を行うなど、職員の創意工夫でできるだけ経費削減に努めた。
	<b>【経費節減に向けた取組み】</b> 経費を節減しつつ効果をえられるよう創意工夫を行う。	委託業務に係る設備保守点検及び清掃業務等において、必要最低限の業務内容とし、経費節減に努めた。	A(良)	施設運営上、支障のない範囲で経費節減を行った。
	<b>【その他】</b> -	-	-	-
運営体制	<b>【人員の適切な配置】</b> センターの運営業務、各種事業を実施するために必要な職員を配置する。	県派遣職員 8名 県OB 6名 非常勤・日々雇用職員 11名	A(良)	適切な人員配置と事務分掌を行い、業務の運営を行った。
	<b>【苦情要望等の対応体制・内容】</b> 利用者の個々の状況を把握し、適切な対応に努める。	-	-	-
	<b>【危機管理体制の確保】</b> 緊急時や火災発生時に迅速に対応できるよう訓練を実施する	耐震改修工事後の火災通報装置の確認及び新設非常階段と使用し、職員による消防訓練、避難誘導訓練を実施した。	A(良)	耐震改修後の施設を利用し、職員による消防訓練、避難誘導訓練を行った。
	<b>【県・関係機関との連携体制】</b> 生涯学習の拠点施設として、各機関との連携を強化する。	教育機関や文化団体等の関係機関との連携を密にし、拠点施設としての役割に努める。	A(良)	県をはじめ関係機関との意見交換を行い事業を実施する等、連携強化に取り組んだ。
	<b>【その他】</b> 会員制度によりリピーターの確保に努める。	友の会制度等によるリピーターの確保	A(良)	友の会会員等を有効活用することができた。
総合評価			A(良)	耐震改修工事後、利用者確保のため施設整備等に取り組み、利用者増加に努める等施設運営は適切に実施できた。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>○上記それぞれの項目において、事業計画に基づき適切に業務が実施されている。</p> <p>○新型コロナウイルスの影響により、変則的な運営や利用者対応に配慮を要した1年であったが、施設の管理・運営業務全体を通して、県民が快適に利用できるよう迅速な対応と効率的な運用が実現できた点について評価できる。</p> <p>○利用者アンケートにおいても概ね高い評価を得ており、施設の維持管理状態や利用者へのサービス提供は良好と考えられる。</p> <p>○引き続き、施設のPRや多様な事業の実施に努めるとともに効率・効果的な運営を図るよう指導した。</p>
---

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 管理業務	【清掃】  日常清掃の実施	日常的(開館前、施設利用後の随時)に施設・設備の点検と清掃を実施した。	S(優) 開館前、施設利用後にはスタッフが清掃を行い、利用者が安心して快適に施設を利用できるよう清潔な状態を維持した。 加えて、利用者も利用後に施設を清掃、消毒できるよう各室に清掃用具を設置し、消毒セットの貸出を行った。
	【小規模修繕】  施設内の不良箇所修繕	・壁面掲示板の補修	A(良) 施設・備品は、利用の都度、スタッフが点検を行い、適切に維持管理した。小規模な修繕は、自ら行い費用の削減に努め、大がかりな修繕は、速やかに業者を手配し行った。
	【その他】 —	—	—
運営業務	【開館日・開館時間等】  「設置および管理に関する条例」および協定等に定める内容を遵守し、管理運営を行う。	開館日:月曜日～日曜日 休館日:毎月第3水曜日、12月31日、1月1日 開館時間:(月～土)9時～21時 (日、祝)9時～17時30分 ※緊急事態宣言発出に伴う休館:4月8日～5月24日 緊急事態宣言発出に伴う時間短縮(9時～20時):1月14日～2月28日	S(優) 条例に定める開館日、開館時間を遵守し、運営を行った。新型コロナウイルス感染拡大防止にかかわる臨時休館、時間短縮開館については、担当部局の通知を受け次第、速やかに利用者に連絡、情報の公開を行った。 休館日には、機器の点検やデータのバックアップを定期的に行い、日々の運営が円滑に進むよう体制を整えた。
	【公共性・公平性の確保】  平等で公平かつ公正な利用機会の提供	【月初の利用申込み】 ・公平性の確保の観点から抽選による利用受付を実施している。 【公平な利用機会の提供】 ・運用規則や利用規則を遵守し、全ての利用者に対して、平等利用と快適な施設内環境を提供した。 ・ホームページ、館内掲示等で施設利用案内、空室状況等を随時発信した。	S(優) 平等・公平・公正な運営を常に意識し、施設の利用案内、利用手続きの対応、情報の公開を行った。
	【各種事業・プログラムの実施状況】	【生活情報の収集・発信業務】 ・図書コーナーでは、書籍の計画的な購入と利用者からの寄贈を活用し、蔵書数が前年比1,236冊増加。 ・情報紙「ビピンしんぶん」を月4,000部発行。紙面上でメンバーを募集している登録グループを紹介し、下半期のマッチング件数が前年比+2件。 【グループ・団体活動支援業務】 ・グループ活動支援セミナーを年間6事業開催。 ・新長田合同庁舎移転後、1年経過し、登録グループより現状の活動状況やセンターへの要望を収集(アンケートを実施)。 ・市民活動に精通するNPO法人と連携して、活動分野の専門家を講師に迎え、活動に役立つ「NPO設立」等の話を聞く活動支援講座を実施。 【学習機会の提供】 ・公共機関連携講座「気軽にアート」 ・登録グループ連携講座「自然環境体験セミナー」 ・地域活動者の実践力を活かし、参加者との対話が生まれる交流事業の実施。「ヒョウゴスゴラビア」 ・センタースタッフがファシリテーターを務めた「神戸のんびり読書会」ほか2事業。 【神戸・阪神地域の活動支援施設等との協働事業】 ・子育て応援機関との協働「子育てひろば」ほか ・新長田合同庁舎、区役所、外郭団体との協働「秋のお花で寄せ植え講習会」ほか ・登録グループとの協働「かわいい布のおもちゃづくり」ほか 【自主事業】 ・「整理収納術」「プリザーブドフラワーアレンジメント教室」「美文字塾」等、近年関心が高いジャンルの講座を実施。 ・夜間の利用促進に、仕事帰りの社会人を対象にした短時間のワークショップを開催。	S(優) 各事業の参加者、利用者が施設の他のサービス、コンテンツにつながるよう、情報発信、グループ活動支援、学習機会の提供、関係機関との連携を推進した。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止せざるを得ない事業も発生したが、開催回数の削減や日程変更などを行い、おおむね計画通りに進めることができた。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
	【利用者満足度調査結果】  ・利用者アンケートの実施	利用者満足度およびニーズ調査を全利用者を対象にアンケート形式にて行った。 実施期間：2021年2月16日（火）～3月12日（金） 回答数：210件 〈集計結果〉 採点方式（4点＝大変満足、3点＝満足、2点＝不満、1点＝大いに不満） 情報入手について・・・3.1 利用申請・手続きについて・・・3.2 利用条件について・・・3.3 設置条件について・・・3.3 利用可能時間について・・・3.3 利用料金について・・・2.9 施設・設備について・・・3.2 サービスについて・・・3.2 スタッフについて・・・3.5 総合評価・・・3.3	S(優) 総合評価（施設を利用した全般的な満足度）は、99.3%と高評価を得ている。
	【その他】  施設の利用促進	・利便性の向上につながる備品等を購入し、貸出備品の充実を図った。（サーキュレーター、非接触式体温計等） ・夜間の利用促進に、社会人を対象にした短時間のワークショップ「本好きしゃべらナイト」を実施。	A(良) 日々の運営を通じて収集した利用者からの声を基に貸出備品の充実を図り、「利用者アンケートの結果」において、「用意している備品等」の満足度が97.3%と高評価につながった。
利用状況	【利用者数】  ＜年間目標＞ 利用者数：13万人	利用者数：71,099人 対目標比：54.7%	B(可) 新型コロナウイルス感染拡大防止にかかわる休館や利用制限が影響し、利用控え、利用離れにつながった。今後も引き続き稼働率向上に向け、情報発信や地域担当スタッフを介しての営業活動を継続していく。
	【稼働率】  ＜年間目標＞ スタジオA・B：75% 講座研修室A・B：50% キッチン：35% 展示ギャラリー：65%	スタジオA・B：40.9% 講座研修室A・B：23.3% キッチン：13.4% 展示ギャラリー：44.4%	B(可) 同上
収支状況	【収支計画と実績の比較】  【計画】 収入 50,155,000円 ＜内訳＞ 指定管理料 41,714,000円 利用料金収入 7,141,000円 その他 1,300,000円 支出 50,155,000円	【実績】 収入 49,474,530円 ＜内訳＞ 指定管理料 46,252,000円 利用料金収入 2,131,750円 その他 1,090,780円 支出 48,576,980円	A(良) 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一部の事業を中止・延期した結果、事業費が減少、結果的に増となった。
	【経費削減に向けた取り組み】  ・省電力への取り組み ・日常点検の実施による設備品の予防保全	・利用状況に応じて、照明、空調の入り切りをこまめに行った。 ・貸出備品は貸出・返却時に確認を行い、不具合の早期発見に努めることで、設備品の予防保全を図った。	A(良) 節電のほか、定期的に施設・設備品の巡回点検を行い予防保全を図ることでコスト削減に努めた。
	【その他】 —	—	—
	【人員の適切な配置】  所長1名、運営ディレクター2名、地域担当スタッフ、1名、活動支援コーディネーター5名、受付・管理スタッフ3名	所長1名、運営ディレクター2名、地域担当スタッフ、1名、活動支援コーディネーター5名、受付・管理スタッフ3名	A(良) 計画通りに人員を配置した。利用者アンケートの同項目（スタッフの配置人数）でも、大変満足、満足の合計が99.5%と高い評価を得ている。
	【苦情要望等の対応体制・内容】  苦情や要望は、迅速に情報共有し、関係各所と協議し、迅速かつ的確に対応する。	利用者からの苦情に対しては、現場責任者および本社がバックアップして解決を図った。事例は関係機関、本社、スタッフ間で共有し、再発防止に努めた。	A(良) 利用者からの苦情に対して迅速かつ誠意ある対応に努めることができた。
	【危機管理体制の確保】  危機管理マニュアルの整備、緊急連絡網・緊急体制の整備、避難・防災訓練の実施	・危機管理マニュアルを作成、緊急連絡網・緊急体制を整備し、スタッフ間で共有した。 ・ビル管理が行う消防訓練は、新型コロナウイルス感染拡大防止により中止となったため、非常時対応の資料をスタッフ内で回覧し、非常時に備えた。	A(良) 危機管理に対する基本対応をスタッフ間で共有することで、危機管理体制を整備した。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
運営体制	<p><b>【県・関係機関との連携体制】</b></p> <p>神戸・阪神間における県、関係機関とのネットワークの継続と長田地域周辺の施設、関係機関、各市民活動団体等との連携体制の構築</p>	<p>県・関係機関と情報交換、事業の開催を通じた連携体制の維持や構築を行った。</p> <p><b>【会議への参加】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新長田合同庁舎連携会議(定期)</li> </ul> <p><b>【事業連携】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・神戸市長田区まちづくり課(2回)</li> </ul> <p><b>【情報交換、収集】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・神戸・阪神間の公共施設職員や地域活動団体の代表との情報交換を随時行い、地域情報、活動支援情報の収集を図った。(ふたば学舎、神戸まちづくり会館、リードあしやほか)</li> </ul>	<p><b>S(優)</b></p> <p>神戸・阪神間および長田地域との連携体制により、公共施設職員、地域団体代表との情報交換を通じて、共催事業の開催に発展するなど、相互の事業推進に活かすことができている。このほか、若年層の取り込みに向けて、近隣の高校を訪問し、施設活用案ならびに若年層のグループ登録について提案を行い、情報交換をはじめとした連携体制を構築することができた。</p>
	<p><b>【その他】</b></p> <p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>
		<p>総合評価</p>	<p><b>A(良)</b></p> <p>新長田合同庁舎移転後に徐々に上昇していた稼働率は、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、前年に及ばなかった。しかし、コロナ禍においても、利用者に安心して快適に施設を利用いただけるよう環境を整備し、利用者満足度99.3%の高評価を得ている。</p>

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 新型コロナウイルスの影響により、変則的な運営や利用者対応に配慮を要した1年であったが、施設の管理・運営業務全体を通して、迅速な対応と効率的な運用が実現できた点について評価できる。</li> <li>○ 有料施設の利用許可業務について、「抽選制受付」が定着し、平等・公平性が保たれており、また、ホームページ、館内掲示等で施設利用案内、空室状況等を随時発信するなど利用者の立場になった情報提供を行っていることについて、評価できる。</li> <li>○ 有料施設(スタジオ、講座研修室、キッチン、展示ギャラリー)の稼働率及びそれに伴う利用料収入については、年間目標を大きく下回り、利用者数も年間目標の55%程度の達成率となったが、これはセンターの移転により地理的な利便性が失われたこと及び新型コロナウイルスの感染拡大に伴う休館や利用制限の影響によるものである。利用者増に向けては、既存の利用者が施設の他のサービス、コンテンツにつながるよう、情報発信、グループ活動支援、学習機会の提供、関係機関との連携を推進しているほか、若年層の利用者を取り込むため、近隣の高校に対してセンター活用のための提案を行った。また、夜間の利用率を向上させるような新たな自主事業の企画提案について、県民センターから指導を行った。これらの取り組みがコロナ収束後に徐々に数字となって表れてくることが大いに期待できる。</li> <li>○ 運営体制については、適正なスタッフ配置及びサービスの質の維持・向上に努めており、利用者を対象としたアンケートにおいても「スタッフの対応の親切さ・適切さ・配置人数」などの点において高い評価を得ており、評価できる。</li> <li>○ 県としては、引き続き必要な指導・監督に努めるとともに、利用者サービスの向上のため、良好な管理・運営の継続、タイムリーな講座・セミナー等の事業展開、センター登録グループの育成・支援に加え、新長田を中心とした地域のにぎわい創出の拠点施設としてさらなる認知度向上と利用促進を進めていく。</li> </ul>
--

# 令和 2 年度 東播磨生活創造センター 管理運営評価シート

(指定管理者: シミンズシーズ・BAN-BANネットワークス共同事業体)

## 1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 管理業務	<b>【清掃】</b>  有料施設・無料施設の日常清掃1回/日	<開館中(12:00-13:00)> ・有料施設・無料施設の利用環境の点検、清掃を実施 ・感染対策のため利用者へ消毒の呼びかけを行い利用前後の清掃を利用者が実施  <閉館後> ・各施設の戸締まり、忘れ物確認、最終点検を実施。 ・情報コーナー、フリースペースの清掃を実施。  各施設最低1日1回の環境点検と清掃を、県民参加型施設として、利用者とともに実施。	<b>S (優)</b>  フリースペース等の不特定多数の人が利用する施設に関しては必ず全職員で除菌・清掃を実施。また職員だけでなく利用者自身が日常から除菌・清掃できるよう掃除道具一式を配置し、利用者の清掃協力を促している。 施設利用者アンケートにおける「施設清潔感満足度」では96.9%が大変満足・満足と、過去最高の数値を得られた。 また、例年年末に開催している利用者を巻き込んだ「かこむ」大掃除は密を避けるため、大掃除週間に企画変更し、例年以上に多くの方に清掃のご協力をいただいた。
	<b>【設備保守管理】</b>  利用者が快適かつ安全に利用できるよう、常に清潔に保ち、適正な管理と保守点検を行う。	<年間> ・施設利用者に向けた利用状況アンケート集計を年1回実施。  <随時> ・窓口での利用者の声の聞き取りを実施した。 ・連絡ノートを活用した利用コメントの確認を実施した。 ・設備、備品等における利用状況の確認と定期点検を実施した。  指定管理者として、手段の工夫を行い、利用者が安全に利用できるよう適正な維持管理を実施。	<b>A (良)</b>  利用者へのヒアリングや安全点検に常に気を配り、定期的な運営会議や情報共有を行い保守管理の徹底に努めた。 また夏季の空調温度管理を県民局と協議し向上させた。近年の猛暑をふまえ、利用者の安全と快適性を第一に対応している。
	<b>【植栽管理】</b>  特に仕様書及び実施計画なし。	・県民ボランティアによる花の寄せ植えを実施。 ・加古川庁舎正面玄関付近のプランターを管理。 ・地域の育苗園などより提供頂いた苗を中心に植栽を施した。	<b>S (優)</b>  前年度に引き続き、県民局との協働により実施。年2回の植え替えとその運営の事前ミーティングを行なっている。 5月は緊急事態宣言下のため、ご厚意で園芸団体のみで植え替えし、一般参加はなかった。11月は感染症対策のため定員を縮小して実施した。一般利用者も参加し、学習機会を提供することができた。 新しいボランティアスタッフも入り、20～70代と幅広い年代が主体的に運営に携わる。屋外の活動はコロナ禍でも参加しやすく、地域の生活創造活動を実践する機会として定着している。
	<b>【警備】</b>  安全巡視、緊急時の対応を行う。	<体制> ・緊急時などの相談・確認・報告の経路を明確にした体制を整備。  <対応> ・開館中は安全巡視、定期パトロールを実施。 ・緊急時や災害時などの自衛消防組織体制の確認を実施。 ・避難経路の確認や防火扉が緊急時作動するよう施設レイアウトの徹底。 ・運営スタッフ内における緊急マニュアルの共有を実施。	<b>S (優)</b>  日常のパトロールに加え、消火機器の点検や避難経路の確保、防火シャッターや消火栓が機能するレイアウトを徹底した。緊急時のマニュアルの更新と共有を行なっている。利用者へ職員の声かけなど、コミュニケーションを全職員が徹底し、庁舎管理者との情報共有を行い、安全な施設運営に努めた。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
	<p>【小規模修繕】</p> <p>施設の壁の傷やへこみ等の軽微な修繕や、備品の修繕を行う。</p>	<p>&lt;備品修繕&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ブースホワイトボード、講座研修室机、掃除機、リソグラフ、扇風機、マイクスタンド</li> </ul> <p>&lt;施設補修&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・たばす床電源</li> </ul> <p>軽微な修繕、備品修理を実施。県民とつくる施設として、利用者や修繕に関する工夫や技術知識の意見交換を行った。</p>	S (優)	<p>日々のスタッフによる点検と施設利用者ヒアリングにより、適切に管理している。軽微な修繕に関しては極力スタッフが対応できるよう情報共有にも務める。利用者からの寄付や修繕の協力も積極的に行われている。経年劣化による修繕が増えるなか経費節減にも繋がっている。施設利用者アンケート結果と利用状況を反映した内容で県民局と協議し修繕・購入。施設の充実度を向上することができた。</p>
	<p>【その他】</p> <p>備品におけるアンケート調査</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全利用者を対象に施設や備品に関するアンケートを実施した</li> <li>・回答数：1015件</li> </ul>		S (優)
	<p>【開館日・開館時間等】</p> <p>開館日：1月2日～12月30日、ただし、毎月第3日曜日は休業 開館時間：9時～21時、ただし、日曜・祝日は9時～17時30分</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急事態宣言に伴い、開館日時の変更対応</li> <li>・第一発令時： <ul style="list-style-type: none"> <li>・臨時休館：2020年4月8日(水)～5月24日(日)</li> </ul> </li> <li>・第二発令時： <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用時間：閉館時間を21時から20時までに短縮(日祝以外の平日のみ)</li> <li>・対象期間：2021年1月14日(木)～2月28日(日)</li> </ul> </li> <li>・上記以外の開館時間については、社会的意義や地域の役割をふまえ、可能な限り利用者の実態に即して対応。</li> <li>・休館日には職員研修や清掃を実施。</li> </ul>	S (優)	<p>規定に沿った運営に努めた。新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う緊急事態宣言発令を受け、兵庫県の方針に従い迅速に対応した。また利用者への混乱を避けるため、簡潔で迅速な情報発信を行い、必要に応じて電話連絡を入れるなど利用者目線に立ち、利用者寄り添った対応を行った。</p>
	<p>【公共性・公平性の確保】</p> <p>利用者に対して平等かつ公正な態度で運営を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設全体を通して関係法令を順守した運営を実施。</li> <li>・施設予約の公開抽選を行い、公平・公正な施設利用ができるよう実施。</li> <li>・利用規則を遵守し、窓口案内、館内掲示、ホームページでの案内などを通じて、全ての利用者に対して平等な利用機会を提供。</li> <li>・施設全体を通して、関係法令を順守した運営を行なった。</li> </ul>	S (優)	<p>様々な年代の利用者が利用しやすいよう、「対面・電話・ホームページ」の申込方法を設けることで、利用の機会を平等に提供することができた。ホームページからの申込みに対しては、申込時間と確認時間での差異が発生しないよう、定期的に申込み有無の確認をし、他の申込方法と差異がうまれないよう運営を行った。</p>



評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
<p>運営業務</p>	<p>【各種事業・プログラムの実施状況】</p> <p>情報コーナーの運営、グループ活動支援、学習機会の提供、協働事業の企画・実施、自主事業の実施業務</p>	<p>&lt;情報コーナーの運営&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報誌の発行: 年7回 / 18,010部 (前年実績27,930部 前年差▲9,920部)</li> <li>・ホームページでの情報提供: 141件 (前年実績494件 前年差▲353件)</li> <li>・チラシ配架件数: 1,302件</li> <li>・SNSの投稿件数: 267件</li> <li>・寄贈本数: 369冊</li> </ul> <p>&lt;グループ活動支援&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・kaco-LAB.の登録団体: 団体328団体 - 地域活動団体: 307団体、クリエイター19団体、企業2団体 (前年実績394団体 前年差▲66団体)</li> <li>・相談件数: 72,179件 (前年実績72,346件 前年差▲167件)</li> <li>・コーディネート件数: 77件 (前年実績144件 前年差▲67件)</li> <li>・多目的パフォーマンススペース運営: 110回 (前年実績124回 前年差▲14回)</li> </ul> <p>&lt;協働事業の企画・実施&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・交流事業の実施: 30回 (前年実績44回 前年差▲14回)</li> <li>・かこむ創造フェスタの開催: 参加者81名 参加団体述べ: 19グループ 協賛広告企業: 5社 参加ボランティア人数: 述べ3名 ※オンライン開催</li> <li>・東播磨フィールドステーションなど地域の関係機関との連携の維持・強化に努めた協働事業の開催。</li> <li>・多目的パフォーマンススペースの活用工夫により、シニア交流サロン、いなみ野ため池ミュージアム運営協議会との協働事業を実施。</li> <li>・ジャズフェスティバルの開催: 中止</li> <li>・地元コミュニティラジオとの協働: 44回 (前年実績46回 前年差▲2回)</li> <li>・トライやるウィーク、インターン、職業訓練等の受入17回/26名 (前年実績11回/18名 前年差△6回/△8名)</li> </ul> <p>&lt;学習機会の提供・自主事業の実施業務&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講座、セミナー等の開催: 99回/819名 (前年実績76回/1,177名 前年差△23回/▲358名)</li> <li>うち、ごちゃまぜ交流会の開催: 中止</li> </ul> <p>&lt;学習機会の提供・地域リーダーの育成&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域リーダーの人材育成事業: 13回/77名 (前年実績32回/204名 前年差▲19回/▲127名)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアの登録: 41名 (前年実績44名 前年差 ▲3名)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・かこむ審議会 1回実施 3年間の活動成果と2021年度からの運営方針を中心にご意見をいただいた。 ※オンライン開催</li> </ul>	<p>&lt;情報コーナーの運営&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・BAN-BANテレビガイド誌の月1回掲載と、BAN-BANテレビの番組出演など、共同事業体で生まれた新たな広報チャンネルを利用して、これまでリーチできなかった層へアプローチすることができた。</li> <li>・施設利用に関する説明動画、パートナー活動紹介、登録団体制度の紹介等をYoutubeへ投稿することで、利用者から「初めて知った」「とてもわかりやすかった」などフィードバックがあり、既存利用者であっても新たな施設機能について情報を届けることができた。</li> </ul> <p>&lt;グループ活動支援&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・kaco-LAB. (登録制度) 前年度から登録が66団体減少した。おもに高齢者層のグループや福祉関係の活動の団体の活動がコロナ禍で制限されたことから登録更新がなかった。登録団体同士の交流会や学習の機会などをオンラインも活用し提供した。</li> <li>・フリースペースの運営 多目的パフォーマンススペースは、週末を中心に年間110回の利用がある。コロナ禍においても前年の約9割の利用率を保持している。日頃からスタッフの相談・コーディネートや団体同士の交流がさかんなことから、今できることを模索し活動できる環境を提供できている。</li> </ul> <p>&lt;協働事業の企画・実施&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的ラジオの出演先を紹介する活動発信の機会提供を継続して実施。</li> <li>・高校生インターンなど若年層の社会活動への参画や、他世代との関係性を構築する機会を提供することができた。</li> </ul> <p>&lt;学習機会の提供・自主事業の実施業務&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東ハリマくらし学校(講座・セミナー等の開催) 県民が先生にも、生徒にもなれる相互の学びの場を提供する公募授業「まちの先生」を継続実施した。コロナ禍でも運用できるよう、野外やオンラインでの開催も可とし、間口を広げることで、18講座、開催回数99回と生活創造の裾野を広げることができた。</li> <li>また、休館期間中は、「はじめは繋げてみるだけ！Zoom体験会」を実施し、オンラインに慣れていない層への支援に注力した。</li> </ul>

S (優)

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
	<p><b>【利用者満足度調査結果】</b></p> <p>利用者に対して、満足度アンケート調査を実施する。</p>	<p>&lt;アンケート結果&gt;</p> <p>実施期間:11月2日～12月3日 回収枚数:1,015枚(前年度実績 ▲8枚)</p> <p><b>【アンケート結果】</b></p> <p>&lt;総合評価&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・非常に満足、満足:97.3%</li> <li>&lt;施設の清掃に関する満足度&gt;</li> <li>・非常に満足、満足:96.9%</li> <li>&lt;スタッフ対応に関する満足度&gt;</li> <li>・非常に親切、親切:98.2%</li> <li>&lt;利用後の関係に関する調査&gt;</li> <li>・挨拶する程度の知り合いが増えた:15.0%</li> <li>・よく話す知り合いが増えた:11.0%</li> <li>・一緒に活動する友達・知り合いが増えた:25.4%</li> </ul> <p>その他、東ハリマクラし学校の認知度や授業希望調査、フリーコメント等の項目を設定。</p>	<p><b>S (優)</b></p>	<p>利用満足度アンケートの総合評価(施設を利用した全般的な満足度)では、非常に満足、満足を合わせて97.3%と高い評価を得ており、前年度と比較し「非常に満足・満足」の割合が増加した。スタッフ対応に関する満足度では98.2%と、利用者との丁寧なコミュニケーションが評価されたといえる。</p> <p>また新規利用者の構成比が前年より8.6%増加し、前年度より利用したことにはない層も増加傾向にある。利用のきっかけは、依然として「知人・友人」からの紹介や口コミによる認知が多いが、前年度と比較しホームページによる構成比が4.3%増加しており、口コミとオンラインからの双方から利用を促すことができた。</p>
	<p><b>【その他】</b></p>			
<p>利用状況</p>	<p><b>【利用者数】</b></p> <p>年間目標:260,000名</p>	<p>年間利用者数:159,120名 (前年度:225,857名) 前年比▲66,737名</p>	<p><b>A (良)</b></p>	<p>緊急事態宣言による休館、移動人口の減少により大幅に利用者数が減少した。一方、例年開催している「かこむ」創造フェスタをオンラインで実施することにより、活動の提供をするなどを行うことで、生活創造の拠点としての役割を果たすことができた。</p>
	<p><b>【施設稼働率】</b></p>	<p>年間実績:51.5% (前年度:68.1%) 前年差▲6.6%</p>		<p><b>S (優)</b></p>

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
収支状況	<p>【収支計画と実績の比較】</p> <p>収支計画</p> <p>&lt;収入&gt;合計:37,492千円  指定管理料:26,152千円  利用料収入:9,500千円  自主事業収入:1,840千円</p> <p>&lt;支出&gt;合計:37,492千円  人件費:27,590千円  事業費:1,720千円  維持管理費:2,695千円  事務費:1,738千円  消費税:3,749千円</p>	<p>&lt;収支実績&gt;</p> <p>&lt;収入&gt;合計:35,825千円</p> <p>指定管理料:28,031千円  利用料収入:6,822千円  自主事業収入:972千円</p> <p>&lt;支出&gt;合計:35,825千円</p> <p>人件費:25,886千円  事業費:1,336千円  維持管理費:2,535千円  事務費:2,486千円  消費税:3,582千円</p>	A (良)	<p>コロナ禍により落ち込んだ利用料や感染症対策にかかる備品の購入費については県からの補填もあり、大きな損失は免れた。</p> <p>開設から10年以上が経ち、備品の修理が増加している中、ボランティアの協力を得ながら経費の削減や維持管理費を抑える運営を行うことができたが、これからも備品の故障は増えていくと予想される。引き備品の購入財源については考えていく必要がある。</p>
	<p>【経費節減に向けた取り組み】</p> <p>施設全体での電力削減への取り組みと、県民参加型の施設運営を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設点検時に空調の確認の徹底</li> <li>施設内に電力削減協力の張り紙で意識啓発</li> <li>外光に合わせた照明管理による電力削減</li> <li>ボランティアによる施設修繕、管理</li> <li>利用者等による多数の備品消耗品の寄贈の受け入れ</li> </ul>		S (優)
運営体制	<p>【人員の適切な配置】</p> <p>センター長1名、副センター長1名、アドバイザー1名、施設・事業・運営マネージャー6名、施設コーディネーター2名、情報活動支援コーディネーター3名、グループ活動支援コーディネーター3名、総務・会計1名</p>	<p>&lt;人員配置&gt;</p> <p>センター長1名、副センター長1名、アドバイザー1名、施設マネージャー1名、事業マネージャー1名、運営マネージャー4名、施設コーディネーター2名、情報活動支援コーディネーター3名、グループ活動支援コーディネーター3名、総務・会計1名</p> <p>上記、事業計画書通り、職員配置体制に沿って人員配置を行い施設運営を実施。</p>	S (優)	<p>貸室事業、団体支援事業の分野においては専門性の高い職員を配置、利用者満足度の高い運営体制を整備した。</p> <p>開館中においては、週休2日を必須とし原則2交代制の勤務シフトで職員3名の配置を実施した。</p>
	<p>【苦情要望等の対応体制・内容】</p> <p>苦情や要望については、的確かつ迅速に対応するとともに、対策を講じる。</p>	<p>&lt;年間&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者に向けた利用状況アンケート集計を年1回実施。</li> </ul> <p>&lt;随時&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>窓口での利用者の声の聞き取りを実施。</li> <li>連絡ノートを活用した利用コメントの確認を実施。</li> <li>苦情や要望、利用者の声については、運営ツールを活用し、情報を蓄積、管理。</li> </ul> <p>手段を工夫し、利用者からの声や要望等を受け付けた。</p> <p>指定管理者として解決できる苦情・要望・利用者の声については、速やかに対応、対策を講じた。</p>	S (優)	<p>苦情、利用者の声等に対応事例をデータ集約を実施した。定例会での事業報告として東播磨県民局と相談、検討を行い、指定管理者内部においても情報共有し、迅速な対応に努めた。利用規則や設備に関しての声も同様に、東播磨県民局と協議、検討する対応を実施した。</p>

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価			
施設利用者に向けた安全管理の徹底、防犯や災害、緊急時の際の対策を講じる。	【危機管理体制の確保】	<体制> ・応急手当普及員1名配置(加古川市消防本部・H30年認定)  <対応> ・開館中は安全巡視、定期パトロールを実施。 ・緊急時や災害時などの自衛消防組織体制の確認を実施。 ・運営スタッフ内における緊急マニュアルの共有を実施。 ・管理責任者、副責任者は庁内消防訓練に参加。 ・施設内における災害事故対策マニュアルを設置。	S(優)	緊急マニュアルを更新し、迅速に対応できるよう危機管理体制を整えている。職員採用により、救命における有資格者を配置。施設責任者、副責任者を対象に消防訓練の参加を必須とし避難経路の確認、消火設備の点検を行い、防火シャッター下・消火設備周辺には物を配置しないことを徹底し、万全の処置を講じた。		
	【県・関係機関との連携体制】	<月間> ・定例会(12回実施) 東播磨県民局と月1回の定例会を開催、連絡、報告を適宜実施。  <年間> ・審議会(1回実施) 関係機関等の連携では、年1回の審議会を開催、地域の大学、企業、地元メディア等の有識者を交え施設運営に関する意見交換の機会を設けた。			S(優)	定例会では、月間の運営に関して情報共有や協議を実施した。  審議会は、密を避けるためオンラインで開催。行政機関や企業、NPO、教育機関、地元メディアなどセクターの垣根を超えた幅広い視点から評価、助言を頂き施設運営に役立てた。
	【その他】					
総合評価		S(優)	コロナ禍において迅速な感染対策を実施し、最終月には通常に近い稼働率にまで立て直した。集まることが良しとされない社会情勢の中、電話による活動状況のヒアリング、オンライン弱者に向けた情報提供や導入支援、オンラインでの団体発表の機会の提供等を先駆けて実施することで、生活創造活動を継続する支援ができた。			

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

### 業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

- 施設維持管理については、日常の清掃・点検が適切に実施され評価でき、利用者の安全・安心及び快適性の確保についてより一層の取り組みを求めたい。
- 新型コロナウイルス感染症による閉館や定員制限、閉館時間の短縮等の影響もあり、年間利用者数および施設稼働率は昨年度と比較減少することとなったが、オンラインを活用したイベントの開催に対するサポートなど、感染症対策を講じながらも県民が快適に利用できる施設づくりに努めていた。
- スタッフによる利用者への日々の応対や、利用者ニーズを汲み取った事業の展開等の取り組みが評価され、利用者満足度調査の結果についても、スタッフの対応について9割以上の利用者が「非常に親切」または「親切」であったと回答したほか、施設の総合的な評価として「非常に満足」または「満足」という回答が9割以上を占める結果となった。今後はさらに、調査結果の分析や利用者からの意見や課題の整理に重点を置き、より質の高い運営が図られることを求めたい。
- 運営体制については、適正なスタッフ配置に努めており、また、高校生や大学生といった若年層を含む多くのボランティアを巻き込むことで、効率的、効果的な運営が行われた。
- 今後とも厳しい収支状況が続くことが予想されることから、稼働率アップへの取り組みや自主事業・自主講座の充実などによる収入の確保、支出にあつては、事務事業の改善・効率化等を引き続き進める必要がある。
- 県としては、定例会(毎月1回)等を通じ、引き続き必要な指導、監督に努めるとともに、利用者サービスの向上のため、良好な管理・運営の継続と、有効な広報、アンケート実施などの取り組みを求めていく。

令和 2 年度

但馬文教府

管理運営評価シート

(指定管理者:公益財団法人兵庫県生きがい創造協会)

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
施設維持 管理業務	【清掃】 施設全体・敷地内の日常清掃・定期清掃 (床・窓ガラスなど)を行う	日常清掃(箒掃き・掃除機がけ・水拭き等)週 5日、Pタイル・木床部・ワックス塗布年1回、 カーペット部洗浄年1回、窓ガラス拭き年1回、 体育室ワックス塗布年1回	A (良) 建物及び敷地の清掃を実施し、施設 全体の美化に努めた。
	【設備保守管理】 施設全体の電気・消防等の保守並びに衛 生管理を行う	消防設備点検年2回、自家用電気工作物毎月点 検、ゴミ処理、防火対象物点検年1回	A (良) 法令等で必要な保守点検を実施し、 適切な管理を行った。
	【植栽管理】 施設全体・敷地内の植栽管理を行う	職員作業による樹木剪定、草刈り、害虫駆除 (日常管理)	A (良) 樹木の生育や雑草の繁茂状況に応じ て適切に手入れを行った。
	【警備】 施設全体の警備及び駐車場管理を行う	機械警備業務委託業者による365日監視 集客行事開催時における職員による駐車場 案内・整理	A (良) 夜間や休館日において施設の機械警 備による監視を実施したほか、来館 者で駐車場が混雑する場合は、職員 を配置し誘導・整理を行った。
	【小規模修繕】 財産等について必要な修繕(大規模改修 を除く)を行う。	樹木伐採除去、落雷による機器故障修繕ほか	A (良) 敷地内の立枯樹木を伐採除去したこ とで、利用者の安全を確保するとと もに、落雷による機器故障の早期復 旧に努めた。
	【その他】 財産等について必要な改修を行う。	ふるさと交流館建設工事ほか	A (良) 活動体験館をふるさと交流館に建て 替えるとともに、新型コロナウイルス 感染症対策としてギャラリー等に 換気設備を設置した。
運営業務	【開館日・開館時間等】 休館日(12月29日から1月3日まで)を除 く9時から21時まで	左記以外の対応 緊急事態宣言発出に伴う休館:4月8日から5月21 日 緊急事態宣言発出に伴う時間短縮(9時~20 時):1月14日から2月7日	A (良) 新型コロナウイルス感染症に関する 緊急事態宣言に伴う休館や時間短 縮、利用見合わせ等もあり例年と比 較すると利用は減少したが、感染対 策を実施して利用を促進した。
	【公共性・公平性の確保】 正当な理由がない限り、施設を利用す ることを拒んではならない。また、施設を 利用することについて、不当な差別的扱 いを行わない。	施設利用の基準等に照らしながら、左のとおり 実行している。	A (良) 施設の目的や利用の基準等に沿っ て、利用者に対して適切な対応を 行った。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 ・貸館事業の実施 ・生活創造・地域づくり活動の支援 ・生涯学習の支援 ・地域文化の振興 ・情報の収集と提供	4年生大学講座年21回、大学院講座年15回、地 域公開講座開催、科学チャレンジ2020、みてや ま親子ふれあい交流フェスタ、但馬ふるさと芸 術文化祭、科学する但馬の子ども作品展、小・中 学生の作文・詩集、但馬文学のつどい、但馬歴史 講演会、展示事業年21回開催、但馬文庫の運 営、ホームページ開設等	A (良) 新型コロナウイルス感染症のため中 止した事業もあり、当初の予定どお り実施することはできなかったが、 実施した事業については感染対策を 実施しながら充実を図り、事業を実 施することができた。
	【利用者満足度調査結果】 定期的に利用者からの意見聴取や満足度 等の把握を行う。	利用者アンケート調査 調査時期 令和3年2月1日~28日 調査内容 性別・年齢・住所・利用施設・目 的・動機・満足度・要望等 回答数 104件 結果概要 印刷機等機器、冷暖房、体育施設・ スポーツ器具の充実の要望等が多くあった。	A (良) 施設・設備の老朽化等で対応が難し いものもあるが、接遇・利用料金な ど全体的には概ね利用者の満足が得 られているとの結果であった。
【その他】			

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
利用状況	【利用者数】 R元実績 講堂兼体育室10,968人 会議室11,452人 研修室10,449人	R2実績 体育館7,631人 会議室6,404人 研修室3,703人 ふるさと交流館10,762人	A (良) 新型コロナウイルス感染症に関する緊急事態宣言に伴う休館や、利用見合わせ等もあり例年と比較すると利用は減少したが、ふるさと交流館の会館による増加も見られた。
	【施設稼働率】 R元実績 講堂兼体育室84.5% 会議室26.2% 研修室14.0%	R2実績 体育館68.2% 会議室23.4% 研修室12.3% ふるさと交流館25.2%	A (良) 新型コロナウイルス感染症に関する緊急事態宣言に伴う休館や、利用見合わせ等もあり例年と比較すると利用は減少したが、ふるさと交流館の会館による増加も見られた。
収支状況	【収支計画と実績の比較】 R元実績 収支金額 収入48,522,012円 内訳（指定管理料45,946,000円、施設使用料収入等1,259,012円、その他収入1,317,000円） 支出金額48,522,012円	R2実績 収支金額 収入73,971,124円 内訳（指定管理料71,274,000円、施設使用料収入等1,058,295円、その他収入1,638,829円） 支出金額73,971,124円	A (良) 新型コロナウイルス感染症に関する緊急事態宣言により、利用料収入は減少した。高齢者大学入学者については定員を若干下回ったため引き続き定員確保に努めている。
	【経費節減に向けた取組み】 ・ 節電 ・ 簡易な修繕の直営実施 ・ 借上げ機器の再リース	・ 節電...電化製品待機電力削減、空調の時間差起動、新電力の導入 ・ 直営実施...植栽剪定・除草、除雪 ・ デマンド監視によるピークカット ・ ETC割引による有料道路通行料金節減	A (良) 節電の取り組みや職員による簡易な修繕の実施等により経費節減に努めた。但し、ふるさと交流館の利用開始に伴い、電気料金が増加している。
	【その他】 収入確保に向けた取組 ・ 有料施設の利用増	・ H30年度にホームページをリニューアルし、閲覧者には見やすく、職員には更新しやすくした。これにより、イベントへのインターネットでの申し込みを可能にしたり、職員によるフェイスブックなど、情報の発信頻度を上げて小まめなPRを実施した。	A (良) 貸館の利用促進の取り組みにより今後につながる成果を得た。
運営体制	【人員の適切な配置】 但馬文教府管理運営業務、但馬文教府事業に精通した職員を配置し、業務の実施にあたる。	危険物取扱者、防火管理者等、施設の維持管理に必要な資格者を配置するとともに、社会教育に関する知識・技能を有する職員の配置に努めている。	A (良) 各種事業や施設設備の維持管理に必要な人材配置により施設を円滑に運営できた。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 県民からの苦情・要望については、県民の立場に立った親切な対応に心がけるとともに、責任をもって、迅速に処理する。	利用者アンケート等により利用者のニーズ把握に努めるとともに、寄せられた苦情・要望は職員で共有し、解決・改善を図った。	A (良) 施設の管理や機器・器具の充実等に関する苦情・要望に対して、関係機関等とともに解決・改善に向けた対応を行った。
	【危機管理体制の確保】 事故、急病・けが、事件等が起こった場合に、適切かつ速やかな対応を行うため、予め事故対応マニュアルを策定する	消防計画、警備及び防災計画等のマニュアルを作成し、職員に周知するとともに、火災消火・避難訓練を実施、また消防設備の自主点検を行った。	A (良) 計画を見直すとともに、繰り返し周知・訓練を行い、職員の緊急時における対応の習熟を図った。
	【県・関係機関との連携体制】 県・関係機関との連絡調整を十分にを行い、適切で迅速な対応を行う。	事業や施設運営上必要な連絡・報告・協議等を県や関係機関と緊密に行うとともに、関係機関の連絡先や緊急時における連絡先・方法を職員に周知している。	A (良) 各種事業や施設運営面で必要な情報提供や相談など、意思疎通を図ることを意識しながら進めた。また、職員に関係機関連絡先・方法を周知した。
		総合評価	A (良) 施設維持管理、運営業務については、突発的な事象も含め、適切に実施できている。周辺地域へのPR活動等を積極的にやっている。利用状況については、ふるさと交流館の利用開始に伴い、新規利用者の増加がみられる。今後も広報の充実、新規利用者の確保に努めてゆく。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A (良)
-------	-------

### 業務改善に向けた分析・指導内容（成果のあった点・改善を要する点）

○上記それぞれの項目において、事業計画に基づき適切に業務が実施されている。

○新型コロナウイルスの影響により、変則的な運営や利用者対応に配慮を要した1年であったが、施設の管理・運営業務全体を通して、県民が快適に利用できるよう迅速な対応と効率的な運用が実現できた点について評価できる。

○利用者アンケートにおいても概ね高い評価を得ており、施設の維持管理状態や利用者へのサービス提供は良好と考えられる。

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】  施設全体・施設内の日常清掃・定期清掃 (床・窓ガラスなど)	業務委託により、フロアワックス、窓ガラス清掃、 日常清掃を実施	A(良)	確実に実施できた 休館期間は日常清掃の委託日数を減らす などとして対応した
	【設備保守管理】  施設全体の電気・ガス・消防・昇降設備等 の運転・保守並びに水質・防虫等の衛生管 理を行う	自家用電気設備月1回点検、消防設備機器点 検・機器総合点検、受水槽清掃及び水質検査年 1回、ガス4年に1度の点検	A(良)	法令等に基づき定期点検等を適正に実 施した
	【植栽管理】  樹木、芝生、草花の剪定、病虫害防除等	職員作業による芝生管理(散水・芝刈り)、除草 作業、日常管理 造園業者による高木の剪定	A(良)	職員作業による樹木剪定・草刈りを実施 し日常管理、高木等は専門業者に委託 し実施した
	【警備】  施設全体の警備及び駐車場管理を行う	施設は機械警備業務委託により警備	A(良)	適切な警備体制により、来所者の安全 確保に努めた 休館期間中の夜間警備は、機械警備業 務委託の時間を変更して対応した
	【小規模修繕】  財産等について必要な修繕(大規模改修 を除く)を行う	案内看板補修、エアコン取替、アスファルト舗装 補修、手すり塗装等	A(良)	危険な状態を取り除き、安全で快適な施 設を維持できた
	【その他】  新型コロナウイルス感染症対策のため必 要な改修を行う	換気設備強化、感染防止パネル整備	A(良)	機械換気設備、自然換気のための網戸 取付、パネルの設置を適切に実施でき た
運営業務	【開館日・開館時間等】  9時から21時まで ※休館日(12月29日から1月3日)を除く	左記以外の対応 緊急事態宣言発出に伴う休館:4月8日から5月 17日(体育館は5月21日まで) 緊急事態宣言発出に伴う時間短縮(9時~20 時):1月14日から2月28日	A(良)	会館利用者が利用しやすい環境を整え ることができた
	【公共性・公平性の確保】  正当な理由がない限り、施設を利用する ことを拒んではならない。また、施設を利用 することについて、不当な差別的取り扱い を行わない	会館利用者が利用しやすい環境を整えることが できた	A(良)	公共性・公平性を確保できた
	【各種事業・プログラムの実施状況】  文化的行事の開催。社会教育及び学校教育 に関する講座の開設。講習会、講演会、 展示会の開催等。機関誌清流発行。ホー ムページ運営。	4年制大学講座9月開講年間18回、2年制大学院 講座9月開講、地域公開講座開催、生活創造活 動グループ作品展等展示事業年8回、機関誌清 流発行、ホームページ開設常時更新。	A(良)	新型コロナウイルス感染拡大のため、開 講は9月となったが、リモート教室へのオ ンライン配信等安心して受講できる環境 を整備した。ウェブサイトの充実させた。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
	<p>【利用者満足度調査結果】</p> <p>定期的にご利用者からの意見聴取や満足度等の把握を行わなければならない</p>	性別・年齢・利用施設・利用動機、管理運営状況について実施	A(良)	職員対応、貸出物品、清潔さ、使いやすさの各項目でおおむね満足していただいた。指摘のあったものについては、対応可能なものから順次対応した。
	<p>【その他】</p> <p>—</p>	—		—
利用状況	<p>【利用者数】</p> <p>R元実績 講堂20,918人、会議室3,758人、研修室4,410人、調理教室1,918人、陶芸教室927人、体育館18,093人</p>	R2実績 講堂8,080人、会議室1,474人、研修室1,712人、調理教室245人、陶芸教室619人、体育館10,583人	A(良)	新型コロナウイルス感染症 緊急事態宣言発令に伴う閉館により、ほとんどの施設で利用者が減少した
	<p>【施設稼働率】</p> <p>R元実績 講堂21%、会議室10%、研修室9%、調理教室6%、陶芸教室11%、体育館38%</p>	R2実績 講堂15%、会議室3%、研修室3%、調理教室0.5%、陶芸教室1%、体育館19%	A(良)	新型コロナウイルス感染症 緊急事態宣言発令に伴う閉館により、ほとんどの施設で稼働率が低下した
収支状況	<p>【収支計画と実績の比較】</p> <p>R元実績 収支金額45,168,978円 内訳(指定管理料41,795,000円、施設使用料収入等1,957,978円、寄付金収入99,000円、その他収入1,317,000円)、支出金額45,168,978円</p>	R2実績 収支金額 収入49,729,866円 内訳(指定管理料46,581,760円、施設使用料1,806,106円、寄附金収入25,000円、その他収入1,317,000円)、支出金額 49,729,866円	A(良)	新型コロナウイルス感染症 緊急事態宣言発令に伴い、貸館利用の減少により施設使用料金収入が減少した
	<p>【経費節減に向けた取組み】</p> <p>節電の徹底</p>	使用していない部屋の灯り及びエアコンの電源を切る	A(良)	実施できた また軽微な修繕等は職員で対応することで経費削減につなげた 清掃業務日数を減らすなど状況に応じて契約内容を見直した
	<p>【その他】</p> <p>—</p>	—		—
運営体制	<p>【人員の適切な配置】</p> <p>施設特性に配慮し、職員を適切に配置して業務を遂行する。管理運営業務、会館事業に精通した職員を配置する</p>	会館事業については社会教育に見識のある職員を配置した	A(良)	職員の適正配置により、管理運営業務・会館事業を円滑に実施することができた
	<p>【苦情要望等の対応体制・内容】</p> <p>利用者からの苦情については、担当者だけで終わらせず、館の問題として職員全員で解決を図る</p>	利用者からの要望を職員間で共有し、可能な限り対応した	A(良)	利用者からの要望等に対しては、県・協会本部などと調整し、可能な範囲で対応している



評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
	【危機管理体制の確保】 事故、急病・けが、事件等が起こった場合に、適切かつ速やかな対応を行うため、予め事故対策マニュアルを策定すること	消防訓練を年2回実施 職員連絡網・災害時職員行動マニュアルを作成・配付	A(良) 消防訓練を実施するとともに、職員連絡網だけでなく、災害時職員行動マニュアルを作成・配付し、危機管理体制の確保に努めた
	【県・関係機関との連携体制】 県との連絡調整を十分に図り、適切かつ迅速な対応を行う	県・関係機関とは、協会本部を通じた連絡調整だけでなく、定期的に西播磨県民局との連絡会議に出席した	A(良) 連絡会への出席等を通じて、県・関係機関との情報交換・連携等を強化することができた
	【その他】 —	—	—
		総合評価	A(良) 利用しやすい環境づくりに努め、施設維持・運営業務を適切に実施できた。新型コロナウイルス感染症対策についても留意しながら各種事業を行うことができた。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>○上記それぞれの項目において、事業計画に基づき適切に業務が実施されている。</p> <p>○新型コロナウイルスの影響により、変則的な運営や利用者対応に配慮を要した1年であったが、施設の管理・運営業務全体を通して、県民が快適に利用できるよう迅速な対応と効率的な運用が実現できた点について評価できる。</p> <p>○利用者アンケートにおいても概ね高い評価を得ており、施設の維持管理状態や利用者へのサービス提供は良好と考えられる。</p> <p>○引き続き、施設のPRや多様な事業の実施に努めるとともに効率・効果的な運営を図るよう指導した。</p>
---

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	<p>【清掃】</p> <p>施設全体の日常清掃・定期清掃(床・窓ガラスなど)を行う。 [業務仕様書 第3-3-(4)]</p>	<p>日常清掃は、土曜・日曜・祝日を除く週5日実施。 定期清掃は、ワックス掛け、ガラスクリーニングを実施した。</p>	A(良)	館内、館外ともに確実に行われた。
	<p>【設備保守管理】</p> <p>施設全体の空調・電気・ガス・消防等の運転・保守並びに空気環境・水質・防虫等衛生管理を行う。 [業務仕様書 第3-3-(2)]</p>	業者委託により、電気設備・消防・水質・防虫等の定期点検を実施した。	A(良)	定期点検等を実施し、適切な状態で管理できた。
	<p>【植栽管理】</p> <p>施設全体の植栽管理を行う。 [業務仕様書 第3-3-(4)]</p>	除草・植栽等は、シルバー人材センターに委託し、実施した。 また、年2回高齢者大学の受講生による自治会活動により美化活動を実施した。	A(良)	職員で整備が可能なところは職員で管理を行う等、経費の節減を図りながら、一定の美観を保つことができた。 平成28年度いざなぎ学園大学修了生が県補助事業を活用し、植樹を実施したことで、華やかになった。
	<p>【警備】</p> <p>施設全体の警備及び駐車場管理を行う。 [業務仕様書 第3-3-(5)]</p>	休館日、夜間について、機械警備により警備会社に業務委託した。	A(良)	小動物や虫等の侵入等により、問題が生じた際には警備会社より職員が迅速に派遣され、点検を実施した。
	<p>【小規模修繕】</p> <p>建物を管理し、施設が安全に利用できるように努める。 [業務仕様書 第3-3-(1)]</p>	不具合が発生した箇所において、可能な限り速やかに修繕を実施した。	A(良)	設備の老朽化により、上水道給水管の漏水、講堂カーテン吊り紐、太陽光発電表示盤に不具合が発生したが、適切に改修等を実施し、今後の安全な施設利用につなげた。 また、換気設備設置工事、調理教室給湯配管の取替を行い、利便性の向上、安全性の確保に努めた。 今後、大規模修繕を要する案件があり対応が課題と考えられる。 (例:別館渡り廊下天井のひび割れ、本館雨漏り等)
	【その他】			
運営業務	<p>【開館日・開館時間等】</p> <p>休館日: 12月29日～1月3日 開館時間: 9:00～21:00 [業務仕様書 第2-1、第2-2]</p>	左記以外の対応 緊急事態宣言発出に伴う休館: 4月8日から5月24日 緊急事態宣言発出に伴う時間短縮(9時～20時): 1月14日から2月28日	A(良)	新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う緊急事態宣言発令を受け、兵庫県の方針に従い迅速な対応、適切な情報提供に努めた。
	<p>【公共性・公平性の確保】</p> <p>本館(調理教室)、講堂、別館(会議室、美術展示室、視聴覚教室)、体育室、多目的グラウンドについて、統一的な基準により貸館業務を行う。 [業務仕様書 第3-1]</p>	統一的な基準により貸館業務を行い、特定の利用者に利用がつかないように、公平な受付業務に努めた。	A(良)	一部の利用者に偏ることなく、より多くの利用者に施設を利用いただけるよう、公共性・公平性の確保に努めた。
	<p>【各種事業・プログラムの実施状況】</p> <p>青少年及び成人の教養を高め、並びに地域文化の向上及び地域スポーツの振興を図るとともに、生活創造活動を支援するため、事業を実施する。 [業務仕様書 第3-2]</p>	生活創造・地域づくり活動の支援、生涯学習の支援、地域文化の振興、情報の収集と提供のため、主催事業を実施した。	S(優)	事業計画に基づき、適切に実施することができた。 また、平成25年度より継続して毎年度作成している事務改善シートや事務引継書等を活用することで、職員の分掌が変更となった場合も前年度事業の結果や成果、課題等を職員が認識し事業に活かすことができたため、より適切な運営を行うことができた。
	<p>【利用者満足度調査結果】</p> <p>アンケート配布により利用者満足度調査を実施し、ニーズを把握し、施設運営・事業計画に反映させる。 [基本協定書第34条]</p>	2月1日から2月28日の間アンケートを配布し、利用者満足度調査を実施した。	A(良)	管理運営について8割以上の回答者からは概ね満足との回答をいただけており、利用者のニーズを満たしていると考えられる。 意見を真摯に受け止め、清掃の徹底や老朽化物品の買い替え、施設の修繕等により対応していく。
	【その他】			

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
利用状況	【利用者数】	令和2年度利用者数 20,942人	臨時休館期間や新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、利用者が減少した。HPでのPR等、利用促進のための広報を適切に実施していく。 (参考:令和元年度利用者数 46,456人)	
	【施設稼働率】 稼働率の増加に努める。 令和元年度実績 講堂:10.8%・会議室:10.9%・美術展示室:69.9%・視聴覚教室:13.6%・調理教室:3.3%・体育室:22.7%・多目的グラウンド:2.3%・グラウンド:14.8% 平均:16.9%	令和2年度実績 講堂:11.3%・会議室:8.9%・美術展示室:37.6%・視聴覚教室:13.0%・調理教室:0.3%・体育室:19.1%・多目的グラウンド:8.3%・グラウンド:19.5% 平均:16.7%	A(良)	臨時休館に伴い稼働率の落ちた施設があるが、全体では例年並み稼働率を確保することができた。
収支状況	【収支計画と実績の比較】 計画(単位:千円) 〈収入〉指定管理料:42,102 利用料金等収入:836 事業収入:700 合計:43,638 〈支出〉合計:43,638 [令和2年度業務計画書、当初予算]	実績(単位:千円) 〈収入〉指定管理料:55,526 利用料金等収入:812 事業収入:700 合計:57,038 〈支出〉合計:57,038	A(良)	施設利用料金については臨時休館期間があったことも影響し減収となった。事業収入については、昨年度より多くの受講生を確保したものの、定員には満たない状態であり、今後も受講生の確保に努め、収入増を図っていく。
	【経費節減に向けた取り組み】	デマンド管理による契約電力の抑制等により経費削減に努めた。 また、印刷の方法を枚数により使い分けることで印刷代の削減に努めた。	A(良)	デマンド管理により、契約電力の抑制を行うことができた。 また、水道やガスの使用量についても前年度より下げることができた。 さらに、生活創造活動グループが利用する印刷機においても、資料枚数によって印刷機を使い分ける等、インク等消耗品費の削減に努めた。
	【その他】			
運営体制	【人員の適切な配置】 淡路文化会館管理運営、事業に精通した職員を配置し、本業務の実施にあたる。 [業務仕様書 第4]	館長及び専門員(4名)は社会教育施設運営に必要な知識を有する教職経験者を配置した。 また、副館長、主事、主任技師、文化事業調整嘱託員、日々雇用職員を配置し、適切な事務を行った。 さらに、夜間、日曜祝日等、職員不在時の対応として、庁舎管理員3名を配置した。	A(良)	適切な人員配置や事務分掌を行い、業務の運営を行った。
	【苦情要望等の対応体制・内容】	苦情等が発生した場合は速やかに対応し、管理職への連絡を密に行い、処理を行った。 また、アンケート等により利用者からの要望を確認し、サービスの向上を図った。	A(良)	施設・設備の老朽化等に対する苦情、または要望については、修繕工事等により限られた予算の中でできる限りの対応を行った。 今後も利用者のニーズにできるだけ応え、サービスの向上を図れるよう努めていく。
	【危機管理体制の確保】	協会災害等対策本部設置要綱に基づき災害対策本部を設置し、災害時の職員の行動マニュアルを策定し、危機管理体制を構築した。 また、消防訓練・避難訓練を行った。	A(良)	職員会議等を活用し、実際の避難経路や消防設備を現地で確認するとともに、災害時の防災計画や非常放送設備等の利用方法等を職員に周知し、危機管理意識の向上を目指した。
	【県・関係機関との連携体制】	事業を行うにあたり、教育委員会や文化団体等の関係機関と連絡を密にし、体制を整えた。	A(良)	運営協議会や実行委員会等の会議で密に議論することにより、各事業の精度を向上させることができ、適切に事業を実施することができた。
	【その他】			
総合評価			A(良)	施設維持管理、運営業務においては、適切な対応を実施できた。 今後も適切な運営体制を整え、適切な施設維持管理、工事に対する安全確保等、利用者が安心・快適に利用できる会館になるよう努め、利用者の増加、稼働率の上昇を目指していく。

評価項目	<b>事業計画</b> <small>※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載</small>	<b>実績</b> <small>※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載</small>	指定管理者による自己評価
------	---	--	--------------

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>○上記それぞれの項目において、事業計画に基づき適切に業務が実施されている。</p> <p>○新型コロナウイルスの影響により、変則的な運営や利用者対応に配慮を要した1年であったが、施設の管理・運營業務全体を通して、県民が快適に利用できるよう迅速な対応と効率的な運用が実現できた点について評価できる。</p> <p>○利用者アンケートにおいても概ね高い評価を得ており、施設の維持管理状態や利用者へのサービス提供は良好と考えられる。</p> <p>○引き続き、施設のPRや多様な事業の実施に努めるとともに効率・効果的な運営を図るよう指導した。</p>
---

## 1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】  毎日の日常清掃に加え、臨時清掃(ガラス・タイル・カーペット等)を年2回行う。 常に清潔に美観を保ち続ける。	令和2年度は、6階和室の畳取替靴など設備整備を実施した。 施設の清潔さについてのアンケート調査では、83%の利用者がほぼ満足と答えている。	A(良)	計画どおり実施できた。
	【設備保守管理】  空調点検運転(年4回)・受水槽点検(年2回)、消防設備点検(年2回)・電気設備点検(年6回)・エレベーター点検(年4回)を計画。	空調運転点検(冷暖房時)・受水槽点検(12月・3月)・消防設備点検(5月・11月)・電気設備点検(奇数月)・エレベーター点検(停止による点検:年4回)の点検を行い、管理の徹底を図っている。	A(良)	計画どおり実施できた。
	【植栽管理】  建物北側の植栽帯及び屋上庭園の年1回の施肥・選定。屋内観葉植物の月1回の交換。日々の散水は、職員が実施する。	屋上庭園等の年1回業者の施肥・剪定のほか、職員による剪定を随時行った。	A(良)	計画どおり実施できた。
	【警備】  開館時は職員による定期見回りを実施。兵感には自動警報装置による火災・盗難の予防警戒を実施。	開館時は、朝昼夕の日3回の定期見回りを実施した。また、自動警報システムは警備会社との連携を図り警備の万全に努めた。	A(良)	計画どおり実施できた。
	【小規模修繕】  緊急性のあるものから計画的に予算に応じて修繕を進める。 緊急の補修も必要時に応じて実施。	高圧受電設備改修工事、空調機フィルター取替工事、照明器具安定器の取替工事などを実施した。	A(良)	計画どおり実施できた。
	【その他】			
運営業務	【開館日・閉館時間等】  開館時間は、9時～21時(土曜のみ9時～17時)。休館日は、日曜、祝日、12/29～1/3。	事業計画どおり、293日開館した。(うち土曜日は50日)	A(良)	計画どおり実施できた。
	【公共性・公平性の確保】  ひょうご女性交流館の設置及び管理に関する条例を誠実に遵守して、職務を進める。	ひょうご女性交流館設置及び管理に関する条例とその他、これに関する規則等を遵守することにより、公共性・公平性の確保に努めた。	A(良)	計画どおり実施できた。
	【各種事業・プログラムの実施状況】  該当なし			
	【利用者満足度調査結果】  交流館利用者に対する満足度調査の実施	利用者満足度調査をR3.2.22から3.26に実施し、交流館利用者54名から回答を得た。	A(良)	計画どおり実施できた。
	【その他】  窓口・電話の対応について、懇切・丁寧な態度で接し、気持ちよく利用してもらうよう心がける。	利用者満足度調査結果によると、職員・スタッフの対応について、ほぼ満足と答えた利用者は78%であり、それなりの評価を受けている。	A(良)	計画どおり実施できた。
利用状況	【利用者数】  前年度(R1)並の利用者数の確保	新型コロナウイルス感染症の影響で、年間利用者は5,279人となっており、前年度実績を下回った。感染症が落ち着いた段階で、利用効率の向上を図りたい。	B(可)	目標を達成できなかった。
	【施設稼働率】  平日の施設稼働率100%を目標にする。	平日開館日243日のうち、利用日は225日で92%の利用率であった。	B(可)	目標を達成できなかった。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
収支状況	【収支計画と実績の比較】			
	【収入】利用料金収入 5,173千円 県指定管理料 10,028千円	利用料金収入4,549千円、県指定管理料収入11,236千円であり、合計ではほぼ計画額を達成した。	A(良)	計画どおり実施できた。
	【経費節減に向けた取組】			
	事業費支出の削減	光熱水費、事務費の経費節減を行った。	A(良)	計画どおり実施できた。
	【その他】 収支状況	新型コロナウイルス感染症の影響で利用料収入は減少したが、コロナ対策費として県指定管理料の増加で、ほぼ計画どおりの収支となった。	A(良)	計画どおり実施できた。
運営体制	【人員の適切な配置】	財団事務室:理事長・事務局長・課員 インフォメーション:業務課長、シルバー 毎月の計画に基づいて、窓口業務を実施している。	A(良)	計画どおり実施できた。
	【苦情要望等の対応体制・内容】	苦情は減多にないが、苦情があった場合には、丁寧な対応を心がけている。	A(良)	計画どおり実施できた。
	【危機管理体制の確保】	緊急連絡先の一覧を受付窓口に備え付け、緊急時の管理体制は確保している。 また、消防訓練は新型コロナウイルス感染防止のため、実技訓練は中止し、研修による意識啓発をR2.11.17に実施した。	A(良)	計画どおり実施できた。
	【県・関係機関との連携体制】	男女家庭課との連絡を密にして、連携体制を築いている。	A(良)	計画どおり実施できた。
	【その他】			
		総合評価	A(良)	ほぼ計画どおり実施できた。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	B(可)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>&lt;成果のあった点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○利用者へのアンケートによる満足度調査で全体的に評価を受けているとおり、常に清潔で美観を保っており、適切な維持管理ができています。</li> <li>○こまめな消灯による光熱水費の削減など経費節減に努めている。</li> </ul> <p>&lt;改善を要する点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○利用状況について、啓発チラシの作成配布を行うなど利用者確保に努めているが、利用者数及び施設稼働率について計画を達成するため、引き続き啓発チラシの配布を行う。</li> <li>○男性用のトイレの数が少ないという声やWi-Fi設備を希望する声があったため、利用促進のため、一部設備改修を検討していく。</li> </ul>
--

令和 2 年度

いえしま自然体験センター

管理運営評価シート

(指定管理者:(一社)いえしま自然体験協会)

## 1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【衛生管理】 利用者の感染症予防	新型コロナウイルスの感染症対策	S(優)	利用者に対する徹底的な消毒や検温、及び事前問い合わせ等対応も行き、感染予防を行った。
	【清掃】 ロッジ等貸出施設のコロナ対策による消毒	利用施設の感染予防対策	S(優)	使用ロッジを定数の半分に減らし、利用者が重ならないよう対策した。その間に徹底した消毒を行い、利用者が安心して利用できるようにした。
	【植栽管理】 工作物に接触する樹木及び利用者の活動に差し支える樹木の剪定	工作物の維持類善のため、幹線道路や連絡道だけでなく、ロッジ回りも含めてエリア全体の樹木の剪定を実施	A(良)	利用者が快適に活動できるよう、適正に実施できた。
	【警備】 場内巡視 毎日2回	場内巡視 毎日2~3回 台風、大雨などの非常時には、その都度職員全員で巡視。	S(優)	最低朝夕2回の場内巡視を365日行い、場内での異常事態の早期発見に努めるとともに、危険箇所の早期発見に努めた。
	【小規模修繕】 給水システム改修	ロッジ利用の給水システムの老朽化による不具合の改修工事	S(優)	昭和57年の開設以来給水システムの老朽化により利用者が使用するロッジに給水できないという不具合が生じたため、シーズン前に改修工事を行い快適に利用できるようにした。
	【その他】 ロッジの安全管理	10人用ロッジ1棟、6人用ロッジ2棟について、腐食部分の解体修理	A(良)	経年劣化による腐食の激しかったロッジについて、利用者に安全かつ快適に利用できるようにした。
運営業務	【獣害対策】 大型害獣からの安全対策	利用者が安全に活動できるよう職員で狩猟免許を取得し、12基の猪捕獲用おりを仕掛けた。	S(優)	施設内で21頭の猪を捕獲し、利用者の安全確保及び施設の保全に努めた。
	【施設及び利用者の安全確保】 心肺蘇生訓練及び消防訓練の実施	それぞれの訓練の実施と防災マニュアルの再認識	S(優)	心肺蘇生について講習を受けるとともに、施設内の消防施設の点検と配置の確認をした。また、南海トラフ地震に対する避難誘導体制を確認した。
	【開館日・開館時間等】 年中無休 365日宿直の実施	年中無休 利用者が安心・安全に利用できるよう365日宿直体制を実施。	A(良)	利用者の緊急の事態に備えられるよう宿直者数を自然学校時は最低2人、夏期の一般利用時には3人ないしは4人体制にした。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 環境学習事業の充実と利用拡大	海の環境学習の拠点施設として、プログラムのさらなる充実と広報を充実	A(良)	小学3年生の環境学習事業の誘致だけでなく、一般利用の利用者に対しても環境学習につながるプログラムを行った。
	【その他】 地元との連携を強化	地元漁協の環境学習船との一体になった環境学習の実践を行った。	S(優)	地元漁協と連携を図り環境事業の利用者を誘致した。また、小学3年生の環境学習事業だけでなく、5年生の自然学校に対しても積極的に環境学習事業を行った。
利用状況	【利用者数】 利用者数目標 23,000人	令和2年度実績 10,781名 令和元年度実績 20,566名	B(可)	新型コロナウイルスの影響による施設の閉鎖により目標には達しなかった。
	【施設稼働率】 ロッジ利用率の増大	令和2年度実績 (ロッジ 8.0%) 令和元年度実績 (ロッジ 21.6%)	B(可)	新型コロナウイルスの影響による施設の閉鎖により目標には達しなかった。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
収支状況	【収支計画と実績の比較】 利用人員に合わせた支出計画	収支額 令和2年度実績 637千円 令和元年度実績 △1,054千円	B(可)	新型コロナウイルスの影響で利用人員や収入は減ったが、支出をおさえ、収支を改善した。
	【経費節減に向けた取組み】 アルバイト賃金の削減	令和2年度実績 7,776千円 令和元年度実績 12,359千円	A(良)	新型コロナウイルスによる利用者減に合わせて、人員配置も工夫した。
	【その他】 補助金の利用	補助金額 令和2年度実績 1,804千円 令和元年度実績 891千円	A(良)	補助金を申請し、活用することにより協会運営の健全化を目指した。
運営体制	【救急救命体制】 職員の救急救命資格の所得	職員4名に救急救命普及員及び1名に救急救命指導員の資格取得	S(優)	職員に資格を取得させ救急講習会を行い、利用者の非常時に備えられるようにした。
	【人員の適切な配置】 環境学習や野外活動などの事業に合わせた職員配置	それぞれの事業の効果を上げるため、専門性を持った職員の事業に合わせた人員配置	S(優)	環境学習や野外活動においては、それぞれの分野において利用者対応を行った。特に海洋プログラムにおいては事故を未然に防ぐよう、職員間の密な連携及び人員配置を行った。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 利用者情報の共有	出勤職員全員での朝の打ち合わせ会を活用した利用者情報の共通認識	A(良)	前日からの宿直職員を含め、利用者の前日からの様子や当日の動態等を出勤職員全員で話し合い、利用者の要望や苦情等に対応するとともに気持ちよく活動できるようにした。
	【県・関係機関との連携体制】 海の環境学習の拠点施設として、各機関との連携強化	兵庫県青少年本部・兵庫県職員互助会・ひょうご環境体験館との連携	A(良)	オフラインキャンプで先駆的な事業をサポートするとともに、環境学習・野外活動において関連団体とそれぞれの特徴を活かした事業を行った。
	【その他】 食の安全に配慮した食堂運営	添加物を使わない食材調達 アレルギー対応 地産地消	S(優)	食品アレルギーに対し個々に対応するとともに、添加物を使わない食材や地元の新鮮な食材にこだわった。
		総合評価	A(良)	上記「指定管理者による自己評価」欄のとおり、適正に各業務を執行した。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○新型コロナウイルスの影響による施設閉鎖や利用制限等で、年間利用者は大幅減となったが、感染症対策の徹底を図りつつ、秋期には日帰りが利用者増となるなど、適切な施設運営に努めた。</li> <li>○環境学習の拠点施設として、小学校だけでなく中学校等の団体利用を受け入れており、地元高校ともタイアップして海の授業である校外学習を行っており、評価できる。</li> <li>○夏季型の施設であり、5～9月に利用者が集中するが、家島町の各区会や地元漁協の協力を得つつ各種イベントを強化するなど、閑散期の利用増大に努めている。幼児や高齢者などこれまでとは違う客層を対象とした新たな主催事業の展開など、集客確保に向けた取組を継続するよう指導する。</li> <li>○監視体制の強化など水辺での事故防止や、ドクターヘリや防災ヘリを呼んでの訓練、地元漁協との協議により高速救急艇の利用マニュアルを作成のほか、職員が応急手当普及員の資格を取得するなど利用者の安全確保に努めている。</li> </ul>
--



令和 2 年度

神出学園

管理運営評価シート

( 指定管理者:(公財)兵庫県青少年本部 )

## 1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】 施設全体・敷地内の日常清掃・定期清掃(床・窓ガラスなど)を行う。	週2回の定期清掃を清掃業者に委託した。また、年3回、園内美化の日を設け、職員・学園生で敷地内の清掃を行った。	S(優)	定期的な清掃を行うことにより、清潔な環境を維持できた。
	【設備保守管理】 園内施設における電気・ガス・給排水・衛生・消防・ボイラー設備等の運転・保守並びに水質・防虫等の衛生管理を行う。	各設備の保守管理を設備業者に委託し、定期的な点検保守を行った。	A(良)	定期的な点検を行うことにより、適切な設備保守管理ができた。
	【植栽管理】 園内の植栽管理を行う。	学園プログラム(ガーデニング)で花壇整備を行い、また、園内美化活動で職員・学園生で清掃作業を行った。	A(良)	花壇整備・除草作業により、園内の美観を維持できた。
	【警備】 施設全体の警備を行う。	土日・祝日等の休園日の昼間に日直代行人員を配置するとともに、夜間の機械警備を外部業者に委託した。	A(良)	主に無人になる夜間時のトラブル発生に適正な対応ができた。
	【小規模修繕】 施設の老朽化等による不具合・故障箇所の修繕を行う。	施設の経年劣化による故障等について、修繕工事を実施した。	A(良)	修繕等により適切に建物を維持管理できた。
	【その他】			
運営業務	【開館日・開館時間等】 日曜日及び土曜日、国民の祝日、夏期・冬期休業日以外の日に業務を行う。	新型コロナウイルス感染防止対策として、4月、5月を臨時休業日と、感染防止の徹底を行った。また、可能は範囲で行事・プログラム等を行った。	A(良)	新型コロナウイルス感染防止対策を最優先に配慮した上で、行事・プログラム等を設定することにより、効率的な業務運営ができた。
	【公共性・公平性の確保】 学園生を広く募集し、選考委員会による選考を経て入学の許可を行う。	記者発表やホームページ掲載等による広報を通じて学園生を募集した。選考は2次選考まで実施し、外部委員からなる選考委員会で入学者を決定した。	S(優)	外部委員による選考委員会を実施し、公正・公平な選考ができた。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 個に適した支援、生き方や進路選択の支援、自主性・創造性の伸長の支援、相談を通じて個々の成長支援等多彩な支援を行う。	毎日の生活や多彩なプログラムの中で、個々の学園生に適した支援を行った。	A(良)	各種行事・プログラムを通じ、それぞれの活動内容に即した支援を実施することができた。
	【利用者満足度調査結果】 アンケート調査を実施する。	各種行事・プログラム等の終了時や学園生活を振り返ってのアンケート調査を実施し、調査結果を分析した。	A(良)	アンケート調査結果を基に、次回実施に向けた改善を行った。
	【その他】			
利用状況	【利用者数】 必要な数の新入生を受け入れる。	平成30年度生(22名入学) 令和元年度生(33名入学) 令和2年度生(29名入学)	A(良)	コロナ禍の中、4月入学以外にも随時募集(7月、10月)し、年間を通して入学生を確保した。
	【稼働率】			

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
収支状況	【収支計画と実績の比較】 R2計画 収入 指定管理料 90,312千円 支出 人件費 64,650千円 その他経費 25,662千円	R2実績 収入 指定管理料 90,515千円 支出 人件費 62,138千円 その他経費 28,377千円	A(良)	緊急修繕で増加しその他経費を除いて、概ね予算の範囲内で適正に執行した。
	【経費節減に向けた取組み】 人件費、事務的経費の節約に努める。	コロナ禍の中、各種行事を見直し事務的経費を節約した。	A(良)	コロナ禍の中、各種行事を見直し、効果的な運営図り、事務的経費が削減できた。
	【その他】			
運営体制	【人員の適切な配置】 管理運営業務、学園事業に精通した職員を配置し、業務の実施にあたる。	学園長、校長、副校長以下、教務課、相談指導課、総務課を設置しており、職員14名、非常勤嘱託員18名の体制で業務を行った。	A(良)	配置した職員により、学園生へ手厚い支援を行うことができた。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 要望等に対応するため、事業後にアンケートを実施し、参加者のニーズを把握する。	事業実施後にアンケート調査を行った。	A(良)	アンケート結果から参加者のニーズが把握でき、次回からのきめ細かい対応が可能となった。
	【危機管理体制の確保】 災害発生時に備え、職員行動マニュアルを作成するとともに消防訓練等を実施する。	職員行動マニュアルを作成するとともに消防避難訓練を実施した。	A(良)	職員・学園生を対象に実施し、危機管理意識の醸成に繋がった。
	【県・関係機関との連携体制】 高卒資格取得を支援するため、通信制の県立高校と連携をする。	県立網干高校、県立青雲高校の通信制課程との単位連携による履修単位認定を行っている。	A(良)	進学希望者への支援を強化することができた。
	【その他】			
総合評価			A(良)	上記「指定管理者による自己評価」欄のとおり、適正に各業務を執行した。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 予算の範囲内で、適正に施設の維持管理及び運営に努めた。</li> <li>○ 地域貢献・地域交流プログラムとして、ボディーワークやソーシャルスキルトレーニング等、学園生の表現力や協調性、社会性をのばすカリキュラムの提供に努めた。</li> <li>○ 豊かな人生経験を持つメッセージ性の高い外部講師による講演会を実施するなど、学園生の視野を広げ、元気回復の一助となる機会の提供に努めた。</li> <li>○ 通信制高校との単位連携を強化するなど、学園生の進路の支援に努めた。</li> </ul>
--

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務 +A20:CF67	【清掃】 日常清掃(床面、毎日・毎週・毎月)、定期清掃(窓ガラス・換気扇・照明器具・天井・川池、年1~4回)、塵芥集積処理	業者委託している清掃作業員による清掃を実施するとともに、毎月1回、職員による清掃を行った。	S(優)	こどもの館の景観を美しく保つことができた。
	【設備保守管理】 冷温水発生機運転管理及び照明機器保守管理(作業員常駐)、空調等自動制御機器保守点検(総合点検年1回、シーズン切替年2回)、吸収冷温水発生機保守(冷暖房時1回ずつ、運転休止中の保守年1~2回、伝熱管洗浄年1回)、エレベーター保守点検(毎日遠隔点検・無人、年4回点検整備)、自動ドア保守(年4回)、ばいじん測定(年2回)、A重油地下タンク点検(年1回)、消防設備保守点検等(年2回)、環境維持管理及び測定((浮遊粉塵等測定、飲料水検査、貯水槽清掃、ネズミ等駆除、照度測定)、し尿浄化槽維持管理(清掃年2回、維持管理年4回)、自家用電気工作物保守(年6回、年1回)、舞台演出装置保守(機構年1回、照明1回、音響1回)	業者委託により適切に保守管理を実施した。	A(良)	適切に設備の保守管理を行うことができた。
	【植栽管理】 施肥・剪定、芝刈り、除草	左記のとおり実施した。	A(良)	植栽を管理することができた。
	【警備】 本館・工作館を夜間等機械警備	左記のとおり実施した。	A(良)	機械警備により、適正に警備を行うことができた。
	【小規模修繕】 経年劣化により設備等の傷みが激しく、これに係る予算が制限されるため、緊急的に必要最小限度で対処。対処できないものは、予算要望による。	設備等の劣化は激しいが、予算の範囲内で、安全に関わるものについてはその都度小規模修繕を行った。設備改修事業として、工作館浄化槽圧送ポンプ修繕、工作館汚水送水ポンプ盤更新・修繕、多目的ホール・地下階へのLAN等配線工事、地下階床補修等を行った。	A(良)	適切に、設備等を修繕することができた。
	【その他】 駐車場整理(年延べ14人)、舞台設備操作(年3回)	業者委託により適切に実施した。	A(良)	不要経費の削減を実施した。
運営業務	【開館日・開館時間等】 開館日:開館日(毎週火曜日、月の末日、年末年始等)を除く毎日 開館時間:9:30~16:30 R02.03.07~03.15.05.01~05.15まで休館(緊急事態宣言) R2.12.7~大規模改修工事の為休館	左記のとおり実施した。	A(良)	適正に実施できた。
	【公共性・公平性の確保】 こどもの館だより等の広報誌を発行して、広くイベント等の周知徹底を図る	コロナ禍により、イベント実施が常に変更になる可能性があったため、こどもの館だよりイベント情報については、地元自治会を中心に配布した。合計6回各330部ずつ発行した。	A(良)	県民に対して、周知徹底を図ることができた。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 3本の柱から成る事業体系表を作成し、それに基づいて各事業を計画	・コロナ禍により一部中止となる事業もあったが、こどもの館劇団養成事業や高校生等ふれあい体験事業など、ほぼ計画通りに事業を実施した。新型コロナウイルスに対応した取り組みとして、動画配信、絵本の宅配事業など新たな取り組みを行った。	S(優)	成果を上げることができた。
	【利用者満足度調査結果】 受付で来館者アンケート用紙を配架	来館者から提出されたアンケート用紙に記載された意見・要望に対しては、迅速に対応した。	S(優)	来館者の意見等に対して、適切に対応することができた。
利用状況	【その他】			
	【利用者数】 館内事業:30,000人、館外事業:10,000人	H29年度:館内事業337,516人、館外事業:14,351人 H30年度:館内事業307,477人、館外事業:14,179人 R元年度:館内事業:236,164人、館外事業:10,045人 R2年度:館内事業:40,784人、館外事業:4,714人	A(良)	大規模改修工事のため12月より休館となったことや、コロナウィルスによる臨時休館による行事中止の影響もあり、利用者は減少しているが、市町やNPO等と協働した館外での事業等、幅広い事業展開を図ることができた。

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価
収支状況	【収支計画と実績の比較】 緊急修繕実施により支出が増加	施設及び来館者の安全対策の強化のため、必要なものから重点的に実施した。	A(良) 緊急修繕があり、支出が計画より増加した。
	【経費節減に向けた取り組み】 入札・契約仕様書の見直しを図る。劣化の度合いが大きくなる設備等の更新について、予算要望して、経常経費への圧迫を解消する。	委託業務等において、経費を節減することができた。	S(優) 経費の節減を図ることができた。
	【その他】		
運営体制	【人員の適切な配置】 総務課：正規：4、非常勤1、事業課：正規：4、非常勤：8、指導課：正規：4、非常勤：9、緊急雇用：非常勤2 計：正規：12、非常勤：20 合計：32	令和元年度→令和2年度：全体で職員数は30人から32人へ2人増(非常勤(緊急雇用)：2人増)	S(優) 事業等を適正に行うことができた。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 来館者アンケートの要望等や電話での苦情等に適切に対応	来館者アンケートの意見・要望、電話等での苦情に対して、迅速に対応するとともに、職場ミーティングで職員への周知徹底を図った。	S(優) 苦情等に、迅速・適切に対応することができた。
	【危機管理体制の確保】 災害時等職員行動マニュアルの作成、避難・通報・消火訓練の実施	災害時等職員行動マニュアルを作成・配布し、緊急時の体制を整備した。 防犯カメラの設置、職員の巡回等により、不審者対策の強化を継続した。その結果、不審者の出没はなかった。	A(良) マニュアルの配布を通して、危機管理体制を確保・構築することができた。
	【県・関係機関との連携体制】 桜山公園周辺の3館とイベントの連携開催を進め、集客率を高める。	コロナ禍により、桜山公園まつり、桜山ウォークラリーなど、4館連携事業は中止となったが、4館館長会議により連携を密に行った。	S(優) 桜山公園周辺の3館との連携を密に行うことができた。
	【その他】		
		総合評価	A(良) 概ね適正に運営できた。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスの影響による施設閉鎖はあったが、開館後は感染症対策の徹底を図りつつ、子どもたちに遊びの場を提供し、イベントを実施するなど、適切な施設運営に努めた。</li> <li>・動画の配信やマスクと協働した親子イベントの実施など、コロナ禍に対応した新たな取り組みを積極的に行っている。</li> <li>・施設内での事業に留まらず、県内各地の児童館・保育所・子育て支援施設等に職員を派遣し、相談や指導を行う等、広く事業を展開している。</li> </ul>
--

令和 2 年度

山の学校

管理運営評価シート

(指定管理者：(公財)兵庫県青少年本部)

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】 生徒・職員で定期的に実施し、清潔な環境を維持する	清掃日と清掃分担区域を設定し、効率良い清掃と清潔な環境の維持に努めた	A(良)	清掃終了後点検し、清掃も教育の一環としてとらえることができた
	【設備保守管理】 消防用設備の点検は継続して業務委託する	隣接する森林林業技術センターと同日に点検することで契約金額の縮減をはかった	A(良)	経費が削減できた
	【植栽管理】 敷地の花壇や芝生、樹木の植栽管理に努める	樹木の枝打ち、剪定、草刈りを通じて環境整備に努めた	A(良)	職員で対応できるものは対応し、経費の削減に努めた。
	【警備】 舎監による夜間の管理に加え、機械警備を業務委託する	舎監と委託警備業者で適切に管理できた	A(良)	事故なく執行できた
	【小規模修繕】 寮の屋根、外壁、渡り廊下屋根の葺き替え等の修繕を行い、長寿命化をはかる	外壁内部の腐食も修繕でき、寮、及び渡り廊下の外観も良くなった。	S(優)	経年による劣化箇所が修繕でき、生徒が安心安全に生活できるようになった。
	【その他】 計画的に修繕計画を立てる	主務課の担当者との連携を密にして、来年度に向けて、渡り廊下の床修繕、及びボイラーの取替が予算化された	A(良)	継続して修繕計画を行いたい。
	運営業務	【開館日・開館時間等】 チャレンジ体験、冬の体験入学会に加えて今年度から中学生を対象に「トライやる」チャレンジ体験を実施する。また、保護者を交えて本校で学校説明を行う。	トライやる、チャレンジ体験等を問わず、随時学校見学、学校説明を行い、より深く周知徹底をはかることができた	A(良)
【公共性・公平性の確保】 記者発表や広報活動により生徒を募集し、選考委員会を開催することにより適正に生徒を選考する		記者発表等により広く募集を周知でき、生徒の選考も厳正にすることができた	A(良)	公平性と公共性が保たれた
【各種事業・プログラムの実施状況】 生徒や学校の活性化のための支援プログラムを展開する		コロナ禍の影響も多少あったが、キャリア教育や地域交流活動等、様々な体験プログラムにより社会性を身につけさせることができた	A(良)	修了後も修了生に連絡を取るなどして進路指導を続け、生徒の生きる力を支えることに努めた
【利用者満足度調査結果】 修了時に保護者にアンケート調査を実施する		アンケート調査では保護者が生徒の成長を実感しており、今後の学校経営の参考にする事ができた	S(優)	継続してアンケートを実施していく
【その他】				

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価		
利用状況	【利用者数】 20名の定員を確保する	H30年度 9名入学(修了生7名) R1年度 15名入学(修了生10名) R2年度 5名入学(修了生3名)	B(可)	入学生は減少傾向にあるが、引き続き広報活動を強化していく	
	【施設稼働率】 生徒の夏季休業期間中に県の他の施設からの見学や学校説明会会場として開放する	生徒の休業日に体験入学会、講演会などを実施した	A(良)	新型コロナ感染対策を行い、体験入学会、講演会等を実施できた	
収支状況	【収支計画と実績の比較】 R1実績 収入 指定管理料等 46,105千円 支出 人件費 26,699千円 その他経費 19,406千円	R2実績 収入 指定管理料等 55,824千円 支出 人件費 26,586千円 その他経費 29,238千円	A(良)	コロナ感染対策の経費増に対し、その他の事務経費の削減に努めた	
	【経費節減に向けた取組み】 人件費、事務経費の節約に努める	対応可能な修繕は職員で行った	A(良)	計画的な執行に努めた	
	【その他】				
運営体制	【人員の適切な配置】 カリキュラム、学校行事を精査して、効率的な時間と内容の充実をはかる	業務を分担する中で、情報交換を密に行い、お互いの意思疎通をはかることで効率的なカリキュラム等を実施できた	A(良)	カリキュラムや学校行事を充実した内容で滞りなく実施できた	
	【苦情要望等の対応体制・内容】 修了式後アンケートを実施し、生徒や保護者のニーズを探る	アンケート結果を精査し、今後の学校運営に活かした	A(良)	次年度の取り組みに結び付けられる検討がはかられた	
	【危機管理体制の確保】 危機管理マニュアルの点検により問題点を探る	消防訓練、交通安全講習等実施し、意識の改善をはかった	A(良)	定期的に訓練を行うことで、マニュアルの再確認ができた	
	【県・関係機関との連携体制】 兵教大学生のボランティア、教職員の年次研修等で人的交流を継続する	スポーツや実習を通じて、生徒のコミュニケーション能力の向上が認められた。	A(良)	職員でない人との交わりで職員、生徒の活性化がはかられた	
	【その他】				
			総合評価	A(良)	上記の「指定管理者による自己評価」欄のとおり適正に各事業を執行することができた

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

- 予算の範囲内で、適正に施設の維持管理・運営に努めた。
- 地域貢献・交流プログラムとして、劇団員による指導や食育プログラムなど、生徒の表現力や協調性、社会性をのばすカリキュラムの提供に努めた。
- 地域ボランティア活動を通して、生徒のコミュニケーション能力の向上や自己肯定感を高める機会の提供に努めた。
- 通信制高校との単位連携を強化するなど、生徒の進路の支援に努めた。

令和2年度 兵庫県立先端科学技術支援センター I 期棟 管理運営評価シート  
(指定管理者) 日本管財株式会社

1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業計画書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理事務	【清掃】 施設の機能及び美観を保つための細やかな清掃作業を実施する。	客室、セミナー室等の屋内及び施設外周等の日常清掃及び定期清掃を実施した。(日1回・年1回・6回)	S(優)	美観、清潔を保持するため清掃を実施したところ、見学者、利用者から清潔で綺麗であると好評を得た。
	【設備保守管理】 法定点検及び定期点検を実施するとともに各設備ごとに日常点検を実施する。	消火・防災設備、電気設備、空調設備、昇降機、電話交換機、自動ドア等の点検・検査を実施した。(日1回・年2回・4回・6回・12回)	S(優)	設備機器の経年劣化による不具合が多い中、順次適切な措置を執るなど機能の維持管理に努めた。
	【植栽管理】 植栽の種類に応じて適切な時期に適切な植栽管理を実施する。	草刈り、剪定、除草、害虫駆除等を実施した。(随時)また、倒木竹の処理もした。修繕工事にて出来ないものあり。	A(良)	季節に応じた害虫駆除に努め、安全安心を確保した。四季に応じた植栽を管理して美観を保持した。
	【警備】 機械警備を実施し夜間警備の強化を図り、事件事故の未然防止に努め、利用者の安全を守る。	職員に対する危機管理を図り、利用者に対する安全を確保し、安心感を与えた。	S(優)	昼夜を通じて施設内の巡回の強化を図り、事故等の発生を防止し、安全安心を確保した。
	【小規模修繕】 開設後27年が経過し、修繕を要する箇所が多いことから、優先順位の緩急轻重を判断して、修繕を行う。	消防設備／火災警報器の交換、水道蛇口取替(事務室給湯・共同キッチン他)、排水管詰まり清掃、排気用モーター取替(1F機械室)などを実施した。	S(優)	不具合発生時に於いて、迅速に調査・交換修繕を実施して、利用者立場にて迷惑を最小限に留め対応した。
	【その他】 大規模修繕工事(6月～翌3月)	主に、屋根トタン葺き替え・外壁塗布、空調機器取替、ボイラー設備交換、火災警報用感知器取替、共同浴場の改修等実施してもらった。	A(良)	外観や設備の一部は良くなったが、ゲスト棟客室内の改装がほとんどなく、お客様からは少しがっかりされている。共同浴場の開場も待ち焦がれておられる。
運営業務	【開館日・開館時間等】 開館時間：午前9時～午後9時まで 休館日：12月29日～1月3日までの間と 工事休館日：11月1日～1月17日	開館時間：午前9時～午後9時 ※ ゲストハウスについては、24時間対応 休館日：11月1日～1月17日	S(優)	県の施設の条例及び規則を遵守して、問題なく開館(営業)した。
	【公共性・公平性の確保】 公共の施設であることを念頭に、公平かつ妥当な業務を推進する。	利用許可申請に基づき、それぞれ精査したところ、許可基準に抵触するものは姫路営業所・県庁とも相談の上、すべて許可した。また、減免書類の見直しによる公正・公平性を推進した。	S(優)	公共施設としての役割を果たすために、公平・公正を旨として適切な対応に努め、初期の目的を達成した。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 自主事業を活発に行い、こころ豊かな兵庫づくりの一翼を担う。	大規模修繕工事に伴い、自主事業等の計画は出来なかった。	B(可)	大規模修繕工事に伴い、自主事業等の計画は出来なかった。
	【利用者満足度調査結果】 主にアンケート調査を行い、フィードバックして業務に反映する。	アンケート調査結果では、多くの利用者から満足のいく良い評価を頂いた。(宿泊者対象)	A(良)	全職員がアンケート調査の結果を共有し、業務に反映した結果、利用者から共感を得た。
	【その他】			
利用状況	【利用者数】 当センターの存在を広く知らしめ、会議室及び宿泊施設の利用者数の増加に努める。	宿泊者数：2,385人(前年対比3,168人減)、 会議室利用者数：4,542人(前年対比17,826人減)であった。	B(可)	テクノポリス内の公共団体や企業等の利用者数増を目指したが、宿泊利用は前年度末からの新型コロナウイルス感染症の影響にて半減し、また6月から翌年3月までの大規模修繕工事による休業期間もあり大幅減少した。会議室利用も宿泊同様で、さらに空調設備利用不可による影響にて減少した。
	【施設稼働率】 セミナー室については、地元住民に当センターの存在を知らしめて利用の促進を図るとともに、ゲストハウスについては、メディアを通じて、より広く集客力を高める。	会議室稼働率：8.2%(前年対比30%)で大幅に減少、 宿泊室稼働率：25.6%(前年対比43%)とやや半減した。	B(可)	機会あるごとに利用促進に努めてきたが、新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言の利用自粛や大規模修繕工事の影響は大変なものだった。

収支報告	【収支計画と実績の比較】 指定管理料：78,883千円 利用料金収入予測：25,984千円	指定管理料：85,252千円 利用料金収入：9,939千円	B(可)	利用料金収入は会議室で425千円、宿泊室で9,511千円、その他で3千円であった。新型コロナウイルス感染症及び大規模改修工事による施設閉鎖の影響が大きかった。
	【経費節減に向けた取組み】 きめ細かな施設維持管理を行い、経費節減に努める。	光熱水費の節減に力を入れた計画的な取組みを実施した。特に照明のLED化・水漏れ対応等で効果あり。消耗品等も節約節減した。	A(良)	全職員で創意工夫して、節約節減に取り組み努力した。
	【その他】 レストラン運営(うおいちフーズ)：施設利用者及び一般利用者向けサービス実施(無料朝食・ランチ・ケータリング)	地産地消メニューで幅広い世代に喜ばれる、選べるご馳走和食のセットメニュー中心構成	S(優)	レストラン売上：20,913千円(前年比：52%減)でお客様も半減したが、おいしいと評価・満足されているが、維持運営は厳しい状況です。
運営体制	【人員の適切な配置】 適材適所の人事配置を行う。	適材適所に人事配置を行い、自己の持てる能力をフルに発揮させ、適正な業務を推進した。(フロントに経験豊富な女性を配置、設備点検等も万全の体制にて稼働)	A(良)	個人情報取扱従事者資格の更新講座を受講する。職員の能力に応じた人事配置を行って運営した。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 利用者の要望を把握するとともに、苦情が発生した場合は、早期に原因を究明し、誠意を持って対応する。	公平、適正に業務を推進した結果、重大なトラブル、苦情、要望等は認められなかった。(全職員が共有、ミーティング実施)	S(優)	利用者の利便性を把握して、苦情等の無い様に適切な応接に努め、良い評価を得た。
	【危機管理体制の確保】 指揮監督体制を強化し、有事即応体制を確立する。	日本管財(株)姫路営業所と共同し、有事に対応できるように危機管理体制を強化した。(緊急連絡体制表作成・訓練年数回実施)	S(優)	関係機関、姫路営業所との連絡連携を密にし、相互理解を深め危機管理体制を構築強化した。
	【県・関係機関との連携体制】 兵庫県立大学と連携を密にするとともに、迅速な県への報告連絡を行う。	県への報告、連絡を適時適切に行い、兵庫県立大学との連携を密にして円滑な業務を推進した。	S(優)	県所管課及び県立大学と緊密に連携し、円滑な業務を推進している。
	【その他】 ①宿泊予約システムのWeb化 ②ホームページの活用化 ③宿泊全室のWi-Fi接続環境を整備 ④無料送迎サービスの実施 ⑤無料朝食サービスの実施	簡易宿泊予約システムの導入済で、電話予約からWeb予約への申込が増えている。 利便性・活用性の高いHPに改良し、都度情報を流し活用している。 宿泊客へのサービス向上(無料接続可能) 「当センター」と「SP-8及び粒子線医療センター」間の無料送迎車の運行実施 メニューは「おにぎり2個+お味噌汁+おしんこ」と「パン2個+コーヒー+ゆでたまご」セットを毎日に無料サービス	S(優)	電話予約での聞き間違い等の減少と手続き手間の減少に繋がった。 「見やすく」「判りやすい」「便利な」ものとして活用できた。 利用者には大変喜ばれている。 車をお持ちでない方の利用者には大変喜ばれているが、時間と便数に制限あり、まだ利用者は延べ100人と少ない。 メニューが2種類になり、予約なしで利用できることで満足の声をもらっている。しかし、連泊者からはメニュー増を要望あり。
	総合評価	A(良)	指定管理者としての経験を活かし、規定、基準の充足を図り、適正な管理運営を行った。	

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

<p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>○利用者アンケートにおいて高い評価を得ており(回答者の80%以上が再利用したいと回答)、サービスの質は良いと判断される。 ※「接客態度」等についても85%を超える回答者から「良い」以上の評価を得ている。</p> <p>○今年度は新型コロナウイルス感染症による非常事態宣言や、大規模改修工事に伴う施設の一部利用停止などの影響により、利用状況は非常に厳しい状況であったが、その状況下にも関わらず非常に努力いただいたと評価できる。</p> <p>○来年度は指定管理料10%の減額に同意いただき、ある程度の業務内容低下は致し方ないと考えているが、その中での民間企業の創意工夫による業務改善を期待する。</p>
---



## 1 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
施設維持 管理業務	【清掃】 ・通常清掃(床面防塵等):2日に1回 ・巡回清掃:日2回 ・定期清掃(カーペットクリーニング):年2回 等	計画どおりの清掃のほか、新型コロナウイルス対策として、館内の消毒清掃を追加で実施した。	A(良)	館内、館外とも適切な清掃が行われ、美観と衛生を確保することができた。
	【設備保守管理】 ・自動扉保守点検 年3回 ・昇降機設備保守点検 月1回 ・消防設備点検 外観・機能・作動 年2回 ・総合点検 年1回 等	法定事項を遵守し、各設備について定期点検を計画どおりに実施した。	A(良)	計画的かつ適切な保守管理に努めた結果、施設設備の利用に支障を生じることなく、来館者や業務従事者の安全を確保することができた。
	【植栽管理】 ・日常散水 適宜 ・害虫駆除 年3回 ・芝刈り 年3回 ・芝目土入れ 年1回 等	立木、芝への日常の散水と年数回の害虫駆除や刈り取り等を計画的に実施した。	A(良)	適切な手入れを継続することにより、美観を維持することができた。
	【警備】 ・24H対応要因 1ポスト ・11H対応要因 1ポスト ・機械設備遠隔監視 等	開館時間だけではなく24時間体制で警備員を配置した。また、深夜帯等のセキュリティ強化のための機械警備を取り入れた。	A(良)	24時間体制の警備員配置と機械警備の組み合わせにより、特筆すべき事故・事件も無く、来館者及び業務従事者の安全を確保した。
	【小規模修繕】 ・展示エリア換気設備修繕 ・館内誘導灯修繕 ・観覧者用トイレ漏水修繕 等	新型コロナウイルス感染予防のため展示室の空調を改修したほか、来館者に快適な観覧環境を提供するため、不具合のある箇所を速やかに補修した。	A(良)	館内施設の定期的な点検による不具合の把握と速やかな補修により、適切に対応することができた。
	【その他】 特になし			
運營業務	【開館日・開館時間等】 阪神・淡路大震災記念人と防災未来センター管理規則(兵庫県規則第49号)に規定	・開館時間 9:30～17:30(7～9月は9:30～18:00) 金・土曜日は9:30～19:00 ・休館日 月曜日(祝日の場合は翌平日)、12/31、1/1	A(良)	金・土曜日は開館時間を延長し、土日祝日も年末年始を除いて開館しており、来館しやすい環境を整えている。(ただし、新型コロナウイルス感染症拡大期には、県の指針に従い臨時休館した)
	【公共性・公平性の確保】 全ての利用者への平等・公平な利用機会を確保	利用案内をリーフレットやホームページに掲載し、広く周知を図った。団体予約は先着順で受け付けた。	A(良)	公平で透明性の高い運営を行うことができた。
	【各種事業・プログラムの実施状況】 (1)展示施設の運営 開館日 311日(H21～H30の平均値) (2)企画展・イベント 企画展 年10回以上 イベント 年10回以上 (3)災害対策専門研修 ①トップフォーラム 年3回 ②マネジメントコース 受講者数 170名以上 研修日数 21日間 等	(1)展示施設の運営 開館日 257日 (2)企画展・イベント 企画展 年10回 イベント 年34回 (3)災害対策専門研修 ①トップフォーラム 次年度に延期 ②マネジメントコース 受講者数 160名 研修日数13日 等	A(良)	新型コロナの影響で臨時休館期間があったものの、企画展やイベントは一部をオンライン実施に切り替え、計画以上の回数を実施した。災害対策専門研修は、一部が中止・延期となったものの、ソーシャルディスタンスを確保し、入念な感染予防対策を講じた上で実施した。また、可能なものについてはオンラインで実施した。
	【利用者満足度調査結果】 一般観覧者を対象としたアンケートを実施	来館者に対するアンケートを実施、274件の回答があった(実施期間:R3.1.13～R3.3.20、有効回答数272件)。満足度は4.55点/5.00点中(元年度 4.48点/5.00点)と、前年度と同水準以上を確保した。	A(良)	来館者アンケートの総合評価で「満足」、「やや満足」と回答した者の割合は90%に上り、高い満足度を示すと考えられる。
利用状況	【利用者数】 利用者数:50万人超	利用者数実績:64,517人	B(可)	新型コロナウイルス感染症により、緊急事態宣言が二度発令され、海外からの渡航制限、県外から往來の制限などの要因により、利用者数が減少した。
	【施設稼働率】 該当なし			

評価項目	事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載	実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載	指定管理者による自己評価	
収支状況	【収支計画と実績の比較】 【予算額】 収入:985,503千円 入館料収入 3,522千円 テナント・駐車場等収入 33,672千円 県補助金 5,230千円 指定管理料収入 827,903千円 その他収入 115,176千円  支出:985,503千円 事務人件費 135,266千円 展示運営・施設管理事業費 558,056千円 調査研究事業費 147,690千円 その他支出 144,491千円	【決算額】 収入:974,322千円 入館料収入 4,055千円 テナント・駐車場等収入 33,688千円 県補助金 5,230千円 指定管理料収入 827,903千円 その他収入 103,446千円  支出:973,866千円 事務人件費 135,081千円 展示運営・施設管理事業費 558,239千円 調査研究事業費 147,687千円 その他支出 132,859千円	A(良)	新型コロナの影響で収支計画に変更が生じる中、財源確保と執行管理に努めた。
	【経費削減に向けた取組】  省電力の取組による光熱水費の節減 事務費の節減	展示施設の空調設備の修繕に国の補助金を活用して、財源確保に努めた。 また、電気使用量が一定水準を越えないよう監視・制御を行うとともに、こまめな消灯や適切な温度設定を徹底し、節電に努めた。 さらに再利用可能な物を極力活用するなどの方法で、経費削減に取り組んだ。	A(良)	職員にも経費削減への協力を呼びかけ、努力をした。
	【その他】 特になし			
運営体制	【人員の適切な配置】  各種事業を実施するために必要な人員を適正に配置	展示施設の予約・観覧業務はノウハウを有する事業者へ委託し、県派遣職員や研究員がその他の事業実施や調査研究を担う形で機能を分担し、効率的な運営を図った。	A(良)	予約・観覧業務を外部委託し、限られた職員で展示、資料収集、人材育成、研究調査等の幅広い業務を行っている。
	【苦情要望等の対応体制・内容】 来館者対応は、マニュアルに従い観覧業務委託事業者が行い、随時報告を受け、情報を共有する	苦情要望には速やかな対応を心がけ、必要があれば所管課が引き継ぎ、対応した。情報は職員、委託事業者で共有し、苦情要望の発生を減らすよう努めている。	A(良)	特段の問題を生じておらず、適切に対応できている。
	【危機管理体制の確保】 ・防災防犯盤の監視、不審車の進入監視 ・消防訓練の実施 等	防犯体制を確保し、消防訓練を適切に実施(年1回)	A(良)	職員参加のもと、消防訓練、避難誘導訓練を行った。
	【県・関係機関との連携体制】 内閣府や県と意見交換し、関係を強化	内閣府や県防災部局とは毎年意見交換の場を設けており、当センターの事業報告をしているほか、適宜情報交換を図っている。	A(良)	内閣府や県とは事業協力、情報交換を通じて、連絡を強化することができた。
	【その他】 特になし			
総合評価			A(良)	施設維持管理・運営の両面で適切に実施することができた。利用者数は大きく減少したが、感染予防対策の徹底やオンライン実施を取り入れるなど、コロナ禍での施設運営を工夫した。

## 2 施設所管課による総合評価

総合評価値	A(良)
-------	------

### 業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

○ 新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館や、その後の県からの県民に対する外出自粛の呼びかけ等により、来館者数は大幅に減少したものの、オンライン配信を活用した事業の実施等の工夫に努めたほか、利用者アンケートにおいて、例年に引き続き高い評価を得るなど、効率的で質の高い管理運営が実施された。

○ 施設・設備の維持管理においても、日常の清掃・点検に加え、新型コロナウイルス感染症の感染防止のための消毒・清掃が徹底されており、また、入場時の検温・手指消毒の実施や混雑時の入場制限など、利用者が安心して観覧できる館内環境が確保された。