

令和4年度 神戸市立婦人会館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>【設置目的】 婦人の文化と教養を高め、婦人の社会的地位の向上を図るための施設</p> <p>【施設概要】 (1)所在地: 神戸市中央区橘通3丁目4番1号 (2)開館時期: 昭和32年4月(婦人の学習活動の拠点として開館) (3)竣工: 昭和44年11月4日(耐震補強・老朽設備改修 平成29年1月16日) (4)構造: 鉄筋コンクリート造5階建(神戸市立総合福祉センターの4階・5階の一部) (5)敷地面積: 4,579.97㎡(総合福祉センター) (6)延床面積: 1,474㎡(総合福祉センターの4階・5階の一部) 5階: 事務室、大会議室(1)、小会議室(3)、音楽室、多目的室、IT研修室、衣服工房室、倉庫(4) 4階: 中会議室(2)、小会議室(3)、保育ルーム</p>
(2)指定管理者	一般社団法人 神戸市婦人団体協議会
(3)指定期間	令和4年4月1日から令和6年3月31日まで
(4)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 16,975,000円 決算額 16,975,000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 ②施設の運営業務 ③その他の業務	①施設の維持管理業務	緊急事態を想定した総合福祉センターの合同防災訓練(2回/年)に参加した。
	②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> 会議室の使用許可及びその使用制限、使用料の徴収・減免等について、神戸市立婦人会館条例並びに同施行規則等の規定に基づき業務を適正に実施 適正な人員配置を維持している。 令和5年2月にキャッシュレス決済を導入。
	③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ホームページや広報紙KOBELにより、施設情報やあじさい講座の開催情報を発信した。 全ての貸会議室にフリーWi-Fiを整備
(2)利用状況		4年度の状況
①施設利用状況 ②その他利用状況	①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> 貸会議室利用件数: 4,856件(対前年度比38.9%増 対2年度比80.5%増 対元年度比6.7%減) 3年度3,495件、2年度2,691件、元年度5,203件 貸会議室利用人数: 54,446人(対前年度比45.7%増 対2年度比97.5%増) 3年度37,369人、2年度27,571人、元年度70,234人 貸会議室利用率 46.9%(午前43.2%、午後71.2%、夜間17.5%) 3年度 35.3%(午前34%、午後54.7%、夜間10.4%) 2年度 31.2%(午前26.7%、午後50.3%、夜間11.0%) 元年度 56.8%(午前58.3%、午後74.4%、夜間28.2%)
	②その他利用状況	<p>自主事業について</p> <ul style="list-style-type: none"> 女性の文化と教養を高める講座として、元気で100年いきいき講座、パソコン教室、ママのための美ヨガ、おやこえいご、市民救命士養成講座など、実用的で多種多様な講座を実施した。事業計画では各回10人を想定。常に5人を下回っている講座の見直しを行った。 新規受講者の開拓のため、無料で参加できる特別講座(元気で100年いきいき講座、税金のはなし、)を開催したほか、全ての講座を見学可能とした。 講座開催数 (R1)928単位→(R2)588単位→(R3)723単位→(R4)863単位 受講者数 (R1)10,704人→(R2)5,162人→(R3)6,867人→(R4)8,478人

(3)収支状況		4年度の状況
	①使用料または利用料金収入	・使用料収入:4年度6,578,850円(対前年度比29.4%増)、3年度5,085,670円
	②指定管理者の収支状況	・指定管理事業 収入 16,975,000円 支出 16,989,922円(▲14,922円) ・自主事業 収入 7,694,000円 支出 4,948,877円(+2,745,123円)
(4)その他		4年度の状況
	①行動指針に対する対応	社会情勢の動向等に伴って多様化・高度化する女性の学習ニーズを踏まえた多種多様な講座を開催した。

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	貸室利用率50%	・利用率46.9%(達成率93.8%)
②収入目標額		
③その他新たなサービス		

4. 利用者の満足度調査等

	4年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>(1)来館者へのアンケート調査【令和4年度から①貸会議室予約者②月初の貸会議室抽選会参加者(定期的利用者)に分けて調査を実施】 調査期間:①令和5年1月5日～1月31日 ②令和5年2月1日 配布数等:①配布数500枚、回収数417枚、回収率:83.4% ②配布数20枚、回収数20枚、回収率:100% 質問項目:居住区、性別、年代、利用回数、選んだ理由、利用目的、清潔さ、備品、館内表示、職員の対応など</p> <p>(2)自主事業講座受講者へのアンケート調査 調査期間:令和5年1月5日～1月31日 配布数等:配布数268枚、回収数242枚、回収率:90.3% 質問項目:居住区、年代、受講回数、受講の内容(満足度)など</p>
②満足度調査の結果	<p>(1)来館者へのアンケート調査 ○選んだ理由(複数回答可) ①交通の便26% 使用料が安い14% 慣れている8% 施設がきれい7% 会館時間が長い2% 予約しやすい3% 様々な貸室5% その他33% 無回答2% ②交通の便22% 使用料が安い19% 慣れている6% 施設がきれい9% 会館時間が長い1% 予約しやすい4% 様々な貸室14% その他25% 無回答0% (令和3年度:交通の便が良い28%、使用料が安い22%、使い慣れている10%、施設がきれい12%、開館時間が長い2%、予約しやすい10%、様々な貸室11%、その他5%) ○職員の対応(親切・丁寧さ) ①とても良い18%、良い30%、普通24%、やや悪い3%、悪い0%、無回答24% ②とても良い15%、良い15%、普通40%、やや悪い5%、悪い5%、無回答20% (令和3年度:とても良い37%、良い36%、普通22%、やや悪い2%、悪い0%、無回答4.2%)</p> <p>(2)自主事業講座受講者へのアンケート調査 ○年代:10代 0.4% 20～30代 0.4% 40～50代 6.2% 60～70代 74.0% 80代以上 17.3% 無回答 1.7% ○受講回数:はじめて 26% 2～3回 10% 5回以上 63% 無回答 1% ○講座の内容:大変満足 62.4% やや満足 20.6% 普通 7.9% やや不満 0.8% 不満 0.4% 無回答 7.9%</p>

<p>③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応</p>	<p><要望> ・午前・午後を通して利用する場合に貸室内で昼食を取りたい。(コロナウィルス感染拡大防止のため中止)→令和4年9月から再開 ・キャッシュレス決済ができるようにしてほしい。→令和5年2月より開始 ・荷物が置けるロッカーの設置 →スペースの確保が難しいため、ご要望として受け止め ・抽選の日(毎月1日)にわざわざ来ないといけない。ネット予約などで対応してほしい。 →神戸市でネット予約システム(あじさいネット)を開発中</p> <p><苦情> ・貸室の利用時間10分前にスタッフが来て退室を急かされるのは感じが悪い→時間前に退室を促すことがないよう職員に周知した。 ・男性が混ざると料金が高くなるので肩身が狭かった。男女混合でも同一料金にすべき→利用料減免について令和6年度から見直し予定 ・スタッフが高圧的。偉そう(定例利用者より)→職員に應對マナーの指導を行った。 ・来館して予約をした時点で必ず使用料金を支払わなければならないというルールは変えてほしい(そのため来館していても、わざわざ電話で予約している)→使用料は利用日までに支払えばよいということを職員に周知した。</p>
-------------------------------	---

5. 選定評価委員会の評価

<p>管理運営に対する総合評価</p>	<p>○AAA ○AA ●A ○B ○C</p>
<p>所見</p>	<p>適正な人員配置を維持しているほか、利用者から要望のあったキャッシュレス決済やWi-Fi設備の導入を積極的に行い、より利用しやすい施設にする努力が伺えるなど、施設の管理運営は概ね適正に行われている。</p> <p>一方、以下の課題があり、改善を諮らねたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応について、「高圧的」と言われるなど、満足度調査の結果は昨年よりも下回っている。マナーの改善を徹底することが重要である。 ・施設のFacebookのフォロワーが極めて少なく、1年半以上更新がされていないなど、SNSでの広報ができていない。定期的な更新ができないのなら廃止し、他の媒体による広報に注力することが望ましい。 ・施設名称、設置目的について、隣接する男女共同参画センターとの関係も含め、引き続き、あり方を検討することが求められる。