

施設人	県立神戸生活創造センター	現指定管理期間	令和4年～6年(3年間)
指定管理者	大阪ガスビジネスクリエイト株式会社	選定方法	公募

## 1 評価項目ごとの評価 (対象期間：令和4年～5年)

評価項目	評価
維持管理業務	<p>[環境整備]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>適宜、施設及び設備の点検と清掃（消毒）を実施し、コロナ禍においても安心して利用できる空間づくりに努めている。</li> <li>R4 には、近隣の高校と連携して授乳室スペースを確保し、利用者の利便性向上を図っている。</li> </ul> <p>[利用者アンケート]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケート（R5）によると、施設・設備の満足度は80%であり、概ね良好な運営を行っている。</li> <li>※前回（R3）は80%</li> </ul>
運営業務	<p>[公共性・公平性の確保]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R5. 10 導入の「兵庫県公共施設予約システム」は、スタッフの研修とともに、利用者に説明する方法や段階を踏んだ導入を模索するなど、利用者に寄り添い、不公平感が生じないような対応ができています。今後、完全オンライン化に向けて、アカウント取得をさらに促すため、個別対応や説明会の実施などを検討する必要があります。</li> <li>広報誌ピピン（月刊）は、目標の3,000部以上を図書館や児童館など200カ所以上の拠点で配架し、HP や SNS でもイベント情報を発信しており、公平な情報提供に努めているが、更新頻度は十分とはいえない。</li> </ul> <p>[事業の実施]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R5 には地域連携の大型イベント（しんながた Hello Market、生活創造フェスタ）を実施し、総勢約2,400人がイベントに参加した。参加者と地域団体との交流が生まれ、近隣の市場や商店街の賑わいにも繋がっている。</li> </ul> <p>[利便性の向上]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>館内 BGM やキッチン家電の充実、web 配信用の機材導入を行い、良好な空間づくりや利用者サービスの向上を図っているが、広報不足が否めない。また、実際の利用促進のためには、貸出機材の使い方動画の作成など工夫が必要である。Wi-Fi ルーターの貸出については常設を検討すべきである。</li> </ul> <p>[利用者アンケート]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R4 は利用者アンケートが未実施となり、利用者等のニーズをくみ取る貴重な機会が失われた件については、管理体制に問題があったため、改善策を強く求める。</li> </ul>
利用状況	<p>[利用者数]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R4 の利用者数は、122,117人（前年度比+30,485人）であり、コロナ前と同水準（R1 121,990人）を達成している。</li> <li>図書コーナー利用者数は、目標の60,000人を達成（R4 78,737人）しており、貸出だけでなくその場で読書する利用者が多く、心地よい居場所となっている。</li> <li>登録グループ数は、R4 は373グループと過去最低である。近隣高校の部活動等が登録する一方で、コロナ禍を経て、活動をスムーズに再開できない高齢者グループが利用中止していると推察できる。</li> </ul> <p>[施設稼働率]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有料施設・無料施設・図書コーナーの利用者数・稼働率ともに、R4 は前年度比25%増となっている。しかし、個別では、講座研修室とキッチンの稼働率が30%台であり、他と比較して半分以下である。近隣に安価な貸室施設があり競合しているため、利用促進に向けて、新しい視点での提案等が必要である。</li> </ul>

収支状況	<p>[収支計画と実績]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金収入は計画を下回っており、利用者ニーズの発掘に努め、特に講座研修室とキッチン稼働率を向上させる取り組みが必要である。</li> </ul> <p>[経費削減に向けた取組]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・燃料費の高騰により電気代が増加したが、利用状況に応じた空調管理によって、経費の上昇抑制に努めている。</li> </ul>
運営体制	<p>[苦情要望等の対応体制・内容]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トラブルや利用者の転倒等による怪我等についても、県民センターへの綿密な報告及び対象者への丁寧なフォローが行われている。</li> </ul> <p>[危機管理体制の確保]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・所長以下計10人の職員のうち、常時3人体制で運営している。危機管理マニュアルを県へ提出し、緊急時の連絡体制も整えている。</li> </ul>
その他	—

## 2 残りの指定期間における改善点

<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな登録グループ獲得に繋がるような事業を実施する必要がある。</li> <li>・R3公募時の事業計画書のうち未実施の提案の検証など、さらなる利用者満足度の向上に努める必要がある。(登録グループとのオンライン面談、情報発信用にセンター公式LINEアカウントの導入、企業に向けたグループ登録のアプローチなど)</li> <li>・利用者等のニーズを事業に反映できるよう、アンケートを実施するとともに、社会情勢の要請と機能強化を図るために、専門家及び行政等で構成する外部評価をする運営委員会を実施し、管理運営の更なる改善・強化に努める必要がある。</li> <li>・SNS等の情報発信の回数を増やす必要がある。</li> <li>・有料施設利用者へのアンケートを行い、利用者ニーズをくみ取る必要がある。</li> <li>・多文化共生地域であることを踏まえ、掲示物等にやさしい日本語や外国語表記の導入が必要である。</li> </ul>
--

## 3 次期公募に向けた検討課題等

<ul style="list-style-type: none"> <li>・神戸・阪神地域の、多彩な文化とくらしを築く豊かな地域社会を実現する生活創造センターの拠点として設置されている趣旨を踏まえ、利用者ニーズや登録グループの構成の変化に対応し、多くの方に認知・利用してもらえるようICTなどの今の時代にあった新たな取り組みが求められる。</li> <li>・より効率的な管理・運営を行うため、体制の見直し等を検討する必要がある。</li> </ul>
--

### (参考) 神戸生活創造センター指定管理者外部評価委員会委員

氏 人	主な役職	備 考
浅野 良一	兵庫教育大学 特任教授	
宇田 名保美	中小企業診断士、ADU株式会社 代表取締役	
小林 由佳	神戸新聞社 論説委員	
山崎 清治	NPO 法人生涯学習サポート兵庫 理事長	
井野 健三郎	兵庫県神戸県民センター 副センター兼県民交流室長	