

平成27年度 神戸市立六甲山牧場の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	人間と動物と自然の触れ合いの場をつくることによって、市民の教養とレクリエーションに資するため設置。 施設: 全体面積125.8haうち一般開放24.4ha。レストハウス(551㎡)、チーズ館(1,274㎡)、体験学習館(891㎡)、綿羊舎(336㎡)、牛舎(474㎡)、駐車場(747台)、牧野等。※(㎡)は、延床面積。
(2)指定管理者	一般財団法人 神戸みのりの公社
(3)指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	2,244,920円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	27年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>ア 保全管理業務 牧場内施設の運転・監視及び日常点検・保守 定期点検及び保守等</p> <p>イ 修繕等 牧場内施設の修繕・小規模改修・改造及び改装(改修及び大規模改装は除く) (指定管理者において10,000千円を建築物、及び設備等の修繕にあて実施する。)</p> <p>ウ 美化清掃業務 エ 保安警備業務</p> <p>【27度の主な取り組み】 チーズ工場浄化槽中空糸膜取替え、チーズ工場空調機取替え、山羊舎堆肥置き場改修、レストハウス男子トイレ小便器取替え、南駐車場扉修理、自動二輪車駐車スペースの塗装</p>
②施設の運営業務	<p>牧場の管理運営に関する業務(指定管理業務)</p> <p>(ア) 条例第3条に規定する業務 ・動物の飼育管理、放牧及び展示 ・牧野、樹林等環境整備</p> <p>(イ) 牧場の利用料金の徴収、減額、免除及び返還 (ウ) 牧場の利用及び制限</p> <p>【27年度の主な取り組み】 ・「春の干支っ子まつり」、「夏の六甲山SUNまつり」、「秋のチーズ&amp;ウールフェスタ」など、季節ごとに集中してイベントを開催。(継続) ・兵庫県立農業高校と連携してホエイ豚を生産し、レストランで特別メニューとして提供。来場者への食育を進めると同時に、今後の食育を担う推進員として高校生を育成。(継続) ・「ホースショー」、「カウボーイフェスタ」、「COWCOWパーク」など動物にちなんだイベントを開催。(新規) ・「牧場野郎のXmas～動物ふれあい体験」、「バレンタインデー恋のウエスタンリアット」など、来場者体験型のイベントを開催。(新規) ・新たな展示動物に、乳牛のブラウンスイス種、ジャージー種を追加。(新規) ・北エリアの空きスペースに「小豚園(ミニブタ・エリア)」をオープン。(新規) ・ドローンによるプロモーションビデオの撮影を行い、HP、場内売店2か所で放映。(新規) ・利用者のCS向上のため、オンラインで応えられるライブチャット「六甲山牧場コンシェルジュ」を運用開始。(新規)</p>

	③その他の業務	<p>           利便施設の管理運営に関する業務(自主事業)            (ア) 売店の管理運営            (イ) レストランの管理運営            (ウ) 自動販売機の設置            (エ) 牧場内生産乳製品の製造販売            (オ) 体験学習事業 等         </p> <p> <b>【27年度の新規取り組み】</b>            ・「親子で生パスタ作り」、「チーズタルト作り」など新たな食体験プログラムを実施。            ・レストハウス売店では、新メニューとして「牧場ミルクラーメン」、「牧場チーズゲバッケン」の販売、(株)神戸ベルとの共同開発商品として「牧場ヨーグルトブッセ」の販売を開始。            ・石釜ピザづくり体験において、環境局環境貢献都市課と「バイオマスグルメイベント」を実施。            ・羊のマスコットづくりでは、「ひつじのショー」新作映画とタイアップし、「ひつじのショーづくり」や、「黒色と茶色の羊のマスコットづくり」、「大きな羊のマスコットづくり」など工芸体験プログラムを拡充。         </p>
(2)利用状況		27年度の状況
	①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入場者数 27年度 307,782人(対前年 0.2%増)、26年度 307,084人</li> <li>※提案時の目標入場者数(328,500人)を 20,718人下回った。</li> </ul>
	②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食体験教室利用者 27年度 20,441人(対前年 1%増)、26年度 20,287人</li> <li>・ウール体験教室利用者 27年度 10,794人(対前年25%増)、26年度 8,637人</li> <li>・ホニー乗馬体験 27年度 15,996人(対前年3%減)、26年度 16,458人</li> </ul>
(3)収支状況		27年度の状況
	①使用料または利用料金収入	<p>           指定管理業務収入 27年度 148,440千円(対前年 0.2%減)            26年度 148,747千円            ※いずれも、税抜金額         </p>
	②指定管理者の収支状況	<p>           ・27年度 収入実績 394,195千円(H26実績 480,828千円、18.0%減)            支出実績 382,093千円(H26実績 464,914千円、17.8%減)            収支 12,102千円(H26実績 15,914千円、24.0%減)            ※ いずれも、税抜金額         </p> <p>           ※目標収支額7,646千円を達成した。         </p> <p>           ※当初計画では、自主事業の収益のうち、3,000千円を市に納付することとなっていたが、消費増税分4,409,000円、水質検査費用835,920円と相殺した。         </p> <p>           ア 指定管理業務収入 148,440千円(H26実績 148,747千円、0.2%減)            指定管理業務支出 162,593千円(H26実績 155,802千円、4.4%増)            イ 自主事業収入 245,755千円(H26実績 332,081千円、26.0%減)            自主事業支出 219,500千円(H26実績 309,112千円、29.0%減)         </p>

(4)その他		27年度の状況
①市内企業等との連携	<p>(継続)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市内企業と共同で、石窯ピザづくり体験イベントを継続して実施した。</li> <li>・市内企業と共同で、チーズについての大規模イベントを年2回開催した。</li> <li>・市内企業にメガソーラーの除草用の羊を売却し、羊の管理サポート契約を締結した。</li> <li>・六甲山上施設と連携して、入場券がセットになった宿泊パックを販売した。</li> <li>・兵庫県立農業高校と連携し、牧場でできるホエイをエサにした豚を高校で飼養し、牧場のレストランで特別メニューとして提供した。</li> <li>・市内中学生の牧場実習、トライやるウィークの受け入れを行った。</li> <li>・神戸北部少年サポートセンターと連携して中学生を受け入れ、馬の飼育体験を行った。</li> <li>・地元酪農家と連携し、牧場で子牛を預かり育成しながら、入場者が年間を通して子牛とふれあえる授乳体験を実施した。</li> </ul> <p>(新規)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・兵庫県立大学森林動物センターと共同で、イノシシの捕獲手法の検討及び、捕獲作業を実施した。</li> <li>・市内企業と「牧場ヨーグルトブッセ」を共同開発し、販売した。</li> </ul>	

### 3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	・入場者数 328,500人	307,782人
②収入目標額	・指定管理業務収入 158,351千円(税抜)	148,440千円(税抜)
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・展示動物の充実</li> <li>・各種イベントの実施</li> <li>・市内企業との連携</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乳牛のブラウンスイス種、ジャージー種を追加</li> <li>・北エリアに「小豚園(ミニブタ・エリア)」をオープン</li> <li>・「ホースショー」、「カウボーイフェスタ」、「COWCOWパーク」など動物にちなんだイベントを開催</li> <li>・体験教室では、「黒色と茶色の羊のマスコットづくり」、「大きな羊のマスコットづくり」を期間限定で実施。</li> <li>・市内企業と「牧場ヨーグルトブッセ」を共同開発し、販売</li> <li>・兵庫県立農業高等学校で羊、羊毛に関する出張授業を実施。</li> </ul>

#### 4. 利用者の満足度調査等

		27年度の状況
	①満足度調査の実施内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査方法: 入場者にアンケート配付し、その場で記入してもらい回収。(6月～11月のイベント時に参加者と周辺の入場者に配布し、回収した。)</li> <li>・調査期間: 平成27年6月6日、7月26日、8月16日、9月23日、10月18日、11月15日(それぞれイベント会場と周辺で実施)</li> <li>・回収枚数: 570枚</li> <li>・質問項目: 入場回数、入場目的、満足度(評価)、料金(評価)、良かったところ・悪かったところ、入場者の属性等。</li> </ul>
	②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入場回数: 初めて59%、2回～9回40%、10回以上 0%、無回答1%。</li> <li>・満足度: 「非常に良い」「良い」94%、「普通」4%、「悪い」「非常に悪い」0%、「無回答」2%</li> <li>・入場料: 「非常に高い」「高い」6%、「普通」70%、「安い」「非常に安い」13%、「無回答」11%</li> <li>・駐車料: 「非常に高い」「高い」8%、「普通」71%、「安い」「非常に安い」19%、「無回答」2%</li> <li>・良かったところ: ①動物とのふれあい 74%、②自然の美しさ 29%、(複数回答) ③ソフトクリーム 20%、④チーズなどのお土産 13%</li> <li>・悪かったところ: ①テルパハ(カフェ) 6%、②レストランメニュー 3%、(複数回答) ③スタッフの接客対応 2%、④施設の案内表示 2%</li> </ul> <p>※ 例年と同様、「動物とのふれあい」、「自然の美しさ」が高く評価されているが、近年ソフトクリームやチーズ等飲食物の評価も高くなってきている。27年度はレストランメニューのリニューアルを行ったが、今後もさらなる改善に努める。</p>
	③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テルパハ(カフェ)やレストランメニューに関するものが、それぞれ6%(32人)、3%(18人)と最も多かった。レストラン等飲食施設を楽しみに来場される方も、増加しており、新メニューの開発など満足度向上に努める。また、スタッフへの研修を実施し、接客マナーの強化を図っている。</li> <li>・平成25年度より場内の案内表示を増やしたところ、年々「施設の案内表示」が減少し、平成27年度は2%(10人)であった。今後も施設案内版の充実を図ってゆく。</li> </ul>

#### 5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・台風によりアクセス道が封鎖されるなか入場者数を維持できた点や、利用者満足度の高い点、新たな取り組みを行っている点等が評価できる。</li> <li>・物価の上昇により、運営費の増大があるかと思うが、それらの要因を加味した計画を立て、運営に努められたい。</li> <li>・集客施設ということもあり、事故の件数や状況等を記録し、リスクマネジメントを行ってほしい。</li> </ul>

平成28年度 神戸市立六甲山牧場の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	人間と動物と自然の触れ合いの場をつくることによって、市民の教養とレクリエーションに資するため設置。 施設: 全体面積125.8haうち一般開放24.4ha。レストハウス(551㎡)、チーズ館(1,274㎡)、体験学習館(891㎡)、綿羊舎(336㎡)、牛舎(474㎡)、駐車場(747台)、牧野等。※(㎡)は、延床面積。
(2)指定管理者	一般財団法人 神戸みのりの公社
(3)指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	1,569,800円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	28年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>1. 保全管理業務 牧場内施設の運転・監視及び日常点検・保守 定期点検及び保守等</p> <p>2. 修繕等 牧場内施設の修繕・小規模改修・改造及び改装(改修及び大規模改装は除く。) (指定管理者において10,000千円を建築物、及び設備等の修繕にあて実施する。)</p> <p>3. 美化清掃業務</p> <p>4. 保安警備業務</p> <p>【28年度の主な取り組み】 28年度は協定で定めた10,000千円を超える12,298千円(税込)を修繕にあて、施設の維持管理に努めている。</p> <p>(1)利便性の向上 ・チーズ工場前通路の羊侵入防止柵の設置 ・チーズ館1階照明をLED電球へ変更 ・ポニーリンクの観覧席増設 ・北広場にイベントステージの設置</p> <p>(2)施設の修繕 ・綿羊舎の外壁塗装・窓枠補修 ・南エリア回転柵補修</p>
②施設の運営業務	<p>牧場の管理運営に関する業務(指定管理業務)</p> <p>1. 条例第3条に規定する業務 ・動物の飼育管理、放牧及び展示 ・牧野、樹林等環境整備</p> <p>2. 牧場の利用料金の徴収、減額、免除及び返還</p> <p>3. 牧場の利用及び制限</p> <p>【平成28年度の主な取り組み】</p> <p>(1)展示動物 ・牛の黒毛和種2頭、希少種の羊ジャコブ種1頭など新たに導入 ・北エリアにミニアヒル小屋をオープン</p> <p>(2)イベントの実施 ・山の日に因んだ「黄昏乗馬体験」を実施(新規) ・音楽イベント「ブルーグラスフェスティバル」を実施(新規) ・牛乳の日イベント「COWCOWサンデー酪農教室」を実施(新規) ・普段畜舎内で飼育している動物とふれあい体験等ができる「働く動物感謝祭」を実施(新規) ・季節イベントとして春の「スプリングフェスタ」、夏の「六甲さんさんまつり」、秋の「あきまきば」を実施(継続)</p> <p>(3)来場者の利便性向上 ・HPから牧場内の細部を見られるようGoogleインドアビューを取り入れた。 ・スマートフォンユーザーの増加を受け、スマートフォン用HPをリニューアルした。 ・「KOBE Free Wi-Fi」を導入し、場内の通信環境を改善した。</p>

	③その他の業務	<p>利便施設の管理運営に関する業務(自主事業)</p> <p>1. 売店の管理運営 2. レストランの管理運営 3. 自動販売機の設置 4. 牧場内生産乳製品の製造販売 5. 体験学習事業等</p> <p>【28年度の主な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通常の乗馬体験に加え、親子乗馬体験を実施(新規)</li> <li>・食体験において、「ヨーグルトティラミス作り」を実施(新規)</li> <li>・牧場産神戸チーズを使った「遥かなるまきばのカレー」を販売(新規)</li> <li>・「のびるチーズ・六甲アリゴ」を製造販売(新規)</li> </ul>
(2)利用状況		28年度の状況
	①施設利用状況	<p>・入場者数 28年度 282,690人(対前年91.8%)、27年度 307,782人 ※提案時の目標入場者数(331,500人)を48,810人下回った。</p>
	②その他利用状況	<p>・食体験教室利用者 28年度 16,985人(対前年83.1%)、27年度 20,441人 ・ウール体験教室利用者 28年度 8,643人(対前年80.1%)、27年度 10,794人 ・ホニー乗馬体験 28年度 14,704人(対前年91.9%)、27年度 15,996人 ・子牛ミルクやり体験 28年度 9,504人(対前年107.4%)、27年度 8,850人</p>
(3)収支状況(税抜)		28年度の状況
	①使用料または利用料金収入	<p>指定管理業務収入 28年度 138,654千円(前年比93.4%) 27年度 148,440千円</p>
	②指定管理者の収支状況	<p>・28年度 収入実績 361,651千円(前年比91.7% H27:394,195千円) 支出実績 363,558千円(前年比95.1% H27:382,093千円) 収支 -1,907千円(H27:12,102千円) ※目標収支額 23,011千円を下回った。</p> <p>1. 指定管理業務収入 138,654千円(前年比93.4% H27:148,440千円) 指定管理業務支出 162,457千円(前年比99.9% H27:162,593千円) 指定管理業務収支 -23,803千円(H27:-14,153千円)</p> <p>2. 自主事業収入 222,997千円(前年比90.7% H27:245,755千円) 自主事業支出 201,101千円(前年比91.6% H27:219,500千円) 自主事業収支 21,896千円(H27:26,255千円)</p>
(4)その他		28年度の状況
	①市内企業との連携	<p>・市内企業と共同で、チーズや牛乳に関するイベントを実施(継続)</p> <p>・市内企業にメガソーラーの除草用の羊を売却し、羊の毛刈り、健康管理の面においてサポート(継続)</p> <p>・兵庫県立農業高校と連携し、チーズ生産時にできる副産物(ホエイ)をエサにした豚を高校で飼育し、牧場のレストランで特別メニューとして提供(継続)</p> <p>・「摩耶詣祭」でポニーショーを実施し、六甲山・摩耶山全体の活性化、観光客の誘致を推進(継続)</p>
	②教育の場	<p>・中学生対象のトライやるウィークや、獣医、畜産等を専攻する高校生、大学生、専門学生をインターンシップとして受け入れ(計23名)</p> <p>・「羊の毛刈り」、「堆肥のはなし」を題材にした市内小学校への出張教室や県立農業高校へ出張授業を実施(小学校:2校、農業高校:3回)</p> <p>※農業高校では、新たに「馬のトレーニング」を題材にした授業を実施</p>

### 3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	・入場者数 331,500人	282,690人
②収入目標額	・指定管理業務収入 159,933千円(税抜)	138,654千円(税抜)

③その他新たなサービス	<指定管理事業> ・展示動物の充実  ・各種イベントの実施  <自主事業> ・牧場体験の促進  ・レストラン、乳製品の製造販売	・黒毛和種(牛)を追加 ・ジャコブ種、シェトランド種、サウスダウン種(羊)を追加 ・山の日に「黄昏乗馬体験」を実施 ・「ブルーグラスフェスティバル」を実施 ・「働く動物感謝祭」を実施  ・「親子乗馬体験」を実施 ・「ヨーグルトティラミス作り体験」を実施 ・神戸チーズ入り「遥かなるまきばのカレー」を販売 ・「のびるチーズ・六甲アリゴ」を販売
-------------	---	---

#### 4. 利用者の満足度調査等

		28年度の状況
	①満足度調査の実施内容	・調査方法: 入場者にアンケートを配布 (6月～10月のイベント時に参加者と周辺の入場者に配布) ・調査日時: 6月12日、7月24日、8月28日、9月17日、10月10日、10月23日 ・集計枚数: 510枚 ・質問内容: 来場回数、来場目的、満足度(評価)、料金(評価)、良かったところ、悪かったところ、入場者の属性等
	②満足度調査の結果	・入場回数: 初めて 57%、2～9回 40%、10回以上 1%、無回答 1% ・満足度: 「非常に良い」「良い」95%、「普通」4%、「悪い」「非常に悪い」0%、無回答1% ・認知媒体: ①「友人・知人」26%、②「HP」19%、③「雑誌」8%、(複数回答) ④「新聞・広告」7% ・良かった点: ①動物とのふれあい 85%、②自然の美しさ 41%、(複数回答) ③ソフトクリーム 30%、④乳製品作り、チーズ等土産 17% ・悪かった点: ①スタッフの接客対応5%、②施設の案内表示4%、(複数回答) ③チーズ館の展示内容、ソフトクリーム2%  ※係数処理により合計が100%にならない場合あり。
	③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・悪かった点として、スタッフの接客対応が5%(25人)挙がっており、各部署の朝礼時に注意喚起を行い、従業員の意識向上を図った。 ・28年度に各レストランでメニューのリニューアルを行ったことにより、悪かった点「レストランメニュー」の項目が4%(H27)→1%(H28)に改善した。今後も、随時メニューの見直しを行い、来場者の満足度向上を図る。

#### 5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	OAAA    ●AA    OA    OB    OC
所見	9月入場者数は、休日の大半が雨天であったこともあり、前年度より減少しているが、9月を除いた入場者数は前年度比98%であり、天候の影響を考慮すると、例年通りの入場者数を確保できた点は評価できる。満足度調査で25の方がスタッフ対応について不満を抱いており、接客サービス業における印象は重要であるため改善にむけて努めていただきたい。満足度調査よりリピーターが40%と高くなっている。その方々を満足させるためにも、様々なメニューを提案いただいていることは評価できる。今後は、初めての来場者とリピーターの2通りをターゲットにした対応が求められているため、引き続き頑張ってください。

平成29年度 神戸市立六甲山牧場の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	人間と動物と自然の触れ合いの場をつくることによって、市民の教養とレクリエーションに資するため設置。 施設:全体面積125.8haうち一般開放24.4ha。レストハウス(551㎡)、チーズ館(1,274㎡)、体験学習館(891㎡)、綿羊舎(336㎡)、牛舎(474㎡)、駐車場(747台)、牧野等。 ※(㎡)は、延床面積。
(2)指定管理者	一般財団法人 神戸みよりの公社
(3)指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日
(4)H29市支出額(単位:円)	4,467,800円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	29年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>1. 保安全管理業務 牧場内施設の運転・監視及び日常点検・保守 定期点検及び保守等</p> <p>2. 修繕等 牧場内施設の修繕・小規模改修・改造及び改装(改修及び大規模改装は除く。) (指定管理者において10,000千円を建築物、及び設備等の修繕にあて実施する。)</p> <p>3. 美化清掃業務</p> <p>4. 保安警備業務</p> <p>【29年度の主な取り組み】 29年度は協定で定めた10,000千円を超える13,514千円(税込)を修繕にあて、施設の維持管理に努めている。 (1)利便性の向上 ・北公衆トイレの塗装・改修工事 ・チーズ館吹き抜け部分等の照明をLED電球へ変更 ・夕陽ヶ丘、ちびっこ丸太村、北入場口前広場、チーズ館テラスのベンチの改修・設置 ・前述した牧野内の遊歩道の舗装 (2)施設の修繕 ・チーズ工場の予備熟成室空調設備、扉及び床の改修</p>
②施設の運営業務	<p>牧場の管理運営に関する業務(指定管理業務)</p> <p>1. 条例第3条に規定する業務 ・動物の飼育管理、放牧及び展示 ・牧野、樹林等環境整備</p> <p>2. 牧場の利用料金の徴収、減額、免除及び返還</p> <p>3. 牧場の利用及び制限</p> <p>【平成29年度の主な取り組み】 (1)展示動物 ・ミニチュアホース2頭、乗馬体験用の馬1頭、希少種の羊(ブラック・コリデール種など)計4頭、ふれあい体験用にモルモット17匹を新たに導入 ・ミニチュアホースの展示場所として、北エリアの空きスペースを利用し、「リトル・パドック」を作成 (2)イベントの実施 ・山の日に因んだ「ミニ・ポニー黄昏散歩体験」(8人)を実施(新規) ・音楽イベント「ワイキスによるペルー音楽LIVE」を実施(新規) ・来年の干支に因んだふれあい体験である「牧羊犬の赤ちゃんお披露目」を実施(新規) ・「来年の干支(犬)牧羊犬と年賀状撮影」を実施(新規) ・「干支の引継ぎ式(鳥→犬)」を実施(継続) ・季節イベントを実施(継続) 春の「スプリング・バンケット」(羊の毛刈リショー一他) 夏の「六甲さんさんまつり」(羊以外の毛刈リショー一他) 秋の「あきまきば」(スイスアルペン音楽祭他) (3)来場者の利便性向上 ・北入場口横トイレ付近の凹凸解消、牧野内の通路を一部舗装し安全な見学通路を確保 ・情報発信ツール(公式HP、SNS他)を使用し、タイムリーな情報発信を実施</p>



	③その他の業務	利便施設の管理運営に関する業務(自主事業) 1. 売店の管理運営 2. レストランの管理運営 3. 自動販売機の設置 4. 牧場内生産乳製品の製造販売 5. 体験学習事業等 【29年度の主な取り組み】 ・昨年度好評であった親子乗馬体験を今年度も実施(4,611人)(継続) ・食体験において、「アイス・クリームソーダ作り」(615人)、「石窯パンづくり体験」(97人)を実施(新規) ・六甲山牧場製のチーズカレーを使用した「まきばのカレーうどん」をイトインのラインナップに加え、サービスを強化(新規) ・チーズを作る際の副産物であるホエイを煮詰めて作る「リコッタ・チーズ」を売店にて製造販売(新規)
(2)利用状況		
	①施設利用状況	・入場者数 29年度 278,563人(対前年98.5%)、28年度 282,690人 ※提案時の目標入場者数(334,500人)を 55,937人下回った。
	②その他利用状況	・食体験教室利用者 29年度 16,413人(対前年 97%)、28年度 16,985人 ・ウール体験教室利用者 29年度 8,158人(対前年94%)、28年度 8,643人 ・ホニ-乗馬体験 29年度 15,370人(対前年105%)、28年度 14,704人 ・子牛ミルクやり体験 29年度 8,850人(対前年93%)、28年度 9,504人
(3)収支状況		29年度の状況
	①使用料または利用料金収入	指定管理業務収入 29年度 137,630千円(前年比99.3%) 28年度 138,654千円
	②指定管理者の収支状況	・29年度 収入実績 354,695千円(前年比98.1% H28:361,651千円) 支出実績 378,536千円(前年比104.1% H28:363,558千円) 収支 -23,841千円(H28:-1,907千円) ※目標収支額 6,903千円を下回った。 1. 指定管理業務収入 137,630千円(前年比99.3% H28:138,654千円) 指定管理業務支出 156,211千円(前年比96.2% H28:162,457千円) 指定管理業務収支 -18,581千円(H28:-23,803千円) 2. 自主事業収入 217,065千円(前年比97.3% H28:222,997千円) 自主事業支出 222,325千円(前年比110.6% H28:201,101千円) 自主事業収支 -5,260千円(H28:21,896千円)
(4)その他		29年度の状況
	①市内企業との連携	・六甲バター(株)と共同で、チーズや牛乳に関するイベント(QBBフェスタ春・秋2回3,704人)を実施(継続) ・日本毛織(株)にメガソーラーの除草用の羊を売却し、羊の毛刈り、健康管理の面においてサポート(継続) ・兵庫県立播磨農業高校と連携し、チーズ生産時にできる副産物(ホエイ)をエサにした豚を高校で飼育し生産された肉をレストランテナント業者であるシンエーフーズ株式会社が運営する中国自動車道加西サービスエリアで「播農×六甲山牧場ホエイ豚メニュー」として販売(新規) ・「摩耶詣祭」でポニーショーを実施し、六甲山・摩耶山全体の活性化、観光客の誘致を推進(継続)
	②教育の場	・中学生対象のトライやるウィークや、獣医、畜産等を専攻する高校生、大学生、専門学生をインターンシップとして受け入れ(計24名) ・「羊の毛刈り」、「どうぶつのはなちゃん」、「堆肥のはなし」を題材にした市内小学校への出張教室や県立農業高校へ出張授業を実施(小学校:2校、農業高校:3回) ・八幡幼稚園(灘区)の依頼により、始業式に参加し、牧羊犬について解説を実施。 ・兵庫県酪農農業組合と連携し、市内の小学校を対象に酪農出張教室を実施(2校)

### 3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

※ 本欄には、利用者数や収入額、その他新たなサービスなどについて目標値などの提案があった場合に、その内容と達成状況を再掲すること。

		提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率		・入場者数 334,500人	278,563人
②収入目標額		・指定管理業務収入 161,531千円(税抜)	137,630千円(税抜)
③その他新たなサービス		<p>&lt;指定管理事業&gt;</p> <p>・展示動物の充実</p> <p>・各種イベントの実施</p> <p>&lt;自主事業&gt;</p> <p>・牧場体験の促進</p> <p>・レストラン、乳製品の製造販売</p>	<p>・新規導入動物 ミニチュアホース:2頭 馬(サラブレッド):1頭 羊:ブラック・コリデール種、 テクセル種各1頭、 ポール・ドーセット種2頭 モルモット:17匹</p> <p>・牧羊犬の繁殖に成功し、成年イベントに使用</p> <p>・山の日に「ミニ・ポニー黄昏散歩体験」を実施</p> <p>・「ワイキスによるペルー音楽LIVE」を実施</p> <p>・「牧羊犬の赤ちゃんお披露目」を実施</p> <p>・「アイス・クリームソーダ作り体験」を実施</p> <p>・「リコッタ・チーズ」、「リコッタ・シューアイス」を販売</p>

### 4. 利用者の満足度調査等

		29年度の状況
①満足度調査の実施内容		<p>・調査方法:入場者にアンケートを配布</p> <p>・調査日時:6月18日、8月27日、9月21日、10月15日、11月12日、12月7日 1月6日～8日、2月12日、3月14日の11日間</p> <p>・集計枚数:576枚</p> <p>・質問内容:来場回数、来場目的、満足度(評価)、料金(評価)、良かったところ、悪かったところ、入場者の属性等</p>
②満足度調査の結果		<p>・入場回数:初めて49%、2～9回49%、10回以上2.1%、無回答0%</p> <p>・満足度:「非常に良い」92.7%、「良い」92.7%、「普通」6.3%、「悪い」0%、「非常に悪い」0%、無回答1%</p> <p>・認知媒体:①「HP」31.8%、②「友人・知人」24%、③「雑誌」6.8%、(複数回答)④「TV・ラジオ」5.3% ⑤その他(口コミ等)27.6%</p> <p>・良かった点:①動物とのふれあい72%、②自然の美しさ41.4%、(複数回答)③ソフトクリーム17.7%、④ミルクやり・乗馬体験15.6%</p> <p>・悪かった点:①なし58.2%、②ミルクやり・乗馬体験8.3%、(複数回答)③施設の案内表示7.3%、④レストランメニュー6.3% ⑤スタッフの接客対応0.5%</p> <p>※係数処理により合計が100%にならない場合あり。</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		<p>・乗馬体験については待機場所の屋根が10月初旬の台風によって壊れたため、暑いという意見があったが、ミストを撒いて対応する等対策を行った。</p> <p>・施設の案内表示については、老朽化した表示の改修や、分岐点ごとに案内をつけ来場者にとって分かりやすいように随時改善を行っている。</p> <p>外国人観光客に対しては、英語表記の園内マップを渡すことにより対応している。</p> <p>・28年度に悪かった点として、スタッフの接客対応が5%(25人)挙がっており、各部署の朝礼時に注意喚起を行い、従業員の意識向上を図った結果、0.5%(3人)に改善した。今後も引き続き従業員への指導を行う。</p>

### 5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
--------------	-------------------

所 見

様々なイベントを実施している点、アンケートの満足度が高い点は評価できる。利用人数の減少については天候に左右される面はあるが、天候についても目標値算出の条件に含まれているはずであり、利用者数を目標値に近づけるためには、何かインパクトがある企画の実施が必要と考える。一方で当施設はレクリエーション施設であると同時に教養施設でもある。教養施設であることを考えれば、学校への派遣や農業高校との連携、インターンシップの受入れを実施している点は高く評価できる。目標設定については、入場者数についても重要であるが、教育施設としてのイベント等の目標件数を評価する等、評価の方法についても検討が必要である。