

平成30年度 神戸市産業振興センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	市内中小企業の基盤強化・振興を図り、もって市内産業の発展に寄与することを目的に設置(地上10階・地下1階建)		
(2)指定管理者	公益財団法人 神戸市産業振興財団		
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日		
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 163,653,000円	決算額	162,754,266円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況																								
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> ●建物・設備維持管理業務 <ul style="list-style-type: none"> ・建物維持管理業務を警備業務と兼務することにより、365日24時間体制を効率的に構築した。 ・建物保全計画書の更新を行った。 ・実際の管理運営に基づき各種修繕等を行った。修繕には地元企業から見積合せを行い、地下冷水ポンプの更新やトイレの排気ファン等の更新を行った。 ●環境維持管理業務(清掃業務、害虫等防除業務、緑地帯樹木管理業務) <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃、定期清掃のほか、職員のボランティアによる周辺美化活動も行った。 ●保安警備業務 <ul style="list-style-type: none"> ・常駐警備と機械警備の24時間二重体制で警備体制を維持した。 ●緊急時対応 <ul style="list-style-type: none"> ・漏水に伴う天井脱落発生時など、緊急時にも適切に対応した。 																								
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> ●貸館業務 <ul style="list-style-type: none"> ・会議室、ホール、レセプションルームの運営業務を滞りなく行った。 ●利用率向上に向けた取組み <ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度より引き続きホールの直前割引制度を実施した(60件利用)。 ・これまでの会議室検索サイトのほか、新しいサイトに情報を掲載した。 ・過去に利用実績がある方にPRチラシの送付を行った。 ・指定管理者が主催となり、知名度の向上のため中小企業支援のためのセミナーを実施した。 ・関係機関と定期的な会議等を行うことで、参加した中小企業に対してセンターの利用促進を行った。 ・神戸商工会議所発行の「商工だより」にPRパンフを同封し、配布した。(約11,000社) ●利便性の向上に努めた取組み <ul style="list-style-type: none"> ・無線LANや立看板の追加購入など、無料貸出備品の拡充を図った。 ・レセプションルームの机の更新やパーティションの補修などを行った。 ・一部の会議室で調光機能のあるLED照明への変更を実施した。 ●アンケートや苦情への対応 <ul style="list-style-type: none"> ・混線を抑制するためマイクロホンシステムのデジタル化を行った。 ・ピアノのオーバーホールを実施した。 																								
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> ・市と指定管理者による連絡調整会議を実施し、情報共有を行った(2ヶ月に1回)。 ・入居団体との調整会議を行った(2ヶ月に1回)。 																								
(2)利用状況		30年度の状況																								
①施設利用状況		<p>・レセプションルームの利用率は昨年度より向上し、目標値を上回った。ホールについてはほぼ目標値となった。PR用パンフレットの送付等の対策を行ったが、会議室の利用率は目標値に達しなかった。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>30年度 目標</th> <th>30年度 実績</th> <th>29年度 実績</th> <th>28年度 実績</th> <th>27年度 実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>会議室</td> <td>51.0%</td> <td>46.2%</td> <td>47.8%</td> <td>47.8%</td> <td>47.1%</td> </tr> <tr> <td>ホール</td> <td>50.0%</td> <td>49.8%</td> <td>50.2%</td> <td>45.3%</td> <td>46.1%</td> </tr> <tr> <td>レセプション ルーム</td> <td>39.0%</td> <td>39.9%</td> <td>34.9%</td> <td>29.8%</td> <td>35.0%</td> </tr> </tbody> </table>		30年度 目標	30年度 実績	29年度 実績	28年度 実績	27年度 実績	会議室	51.0%	46.2%	47.8%	47.8%	47.1%	ホール	50.0%	49.8%	50.2%	45.3%	46.1%	レセプション ルーム	39.0%	39.9%	34.9%	29.8%	35.0%
	30年度 目標	30年度 実績	29年度 実績	28年度 実績	27年度 実績																					
会議室	51.0%	46.2%	47.8%	47.8%	47.1%																					
ホール	50.0%	49.8%	50.2%	45.3%	46.1%																					
レセプション ルーム	39.0%	39.9%	34.9%	29.8%	35.0%																					
(3)収支状況		30年度の状況																								
①使用料または利用料金収入		平成30年度施設使用料:45,810千円【平成30年度目標額:46,798千円】																								
②指定管理者の収支状況		平成30年度決算額(指定管理料):162,754千円【平成30年度予算額:163,653千円】																								
(4)その他		30年度の状況																								
①利便施設の運営		<ul style="list-style-type: none"> ●レストランの運営 <ul style="list-style-type: none"> ・継続してワンコイン弁当や宅配弁当などの取組みを行った(平成30年度売上:54,268千円) ・新規申込や同日2コマ連続の貸館利用者に対し、割引券を配布した。 ●自動販売機、公衆電話の設置 <ul style="list-style-type: none"> ・省エネ型で免震対応の自動販売機を9台、災害発生時等に備え公衆電話を1台継続して設置している。 																								

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	・会議室: 51%(78%) ・ホール: 50%(67%) ・レセプションルーム: 39%(59%) ※()内は日数利用率	・会議室: 46.2%(71.6%) ・ホール: 49.8%(67.3%) ・レセプションルーム: 39.9%(57.1%) ※()内は日数利用率
②収入目標額	施設利用料: 46,798千円	施設利用料: 45,810千円
③その他新たなサービス	・中小企業支援のセミナー等の企画実施 ・館内にFree Wi-fiを導入 ・トイレ洗面台自動水洗化 ・トイレ擬音装置の設置	・平成31年1月「今後の中小企業のあり方」をテーマとして講演会を実施。 ・館内にFree Wi-fiを導入(平成29年度に実施済) ・トイレ洗面台自動水洗化(平成29年度に実施済) ・トイレ擬音装置の設置(平成29年度に実施済)

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況																																																															
①満足度調査の実施内容	<p>貸館申込者及びレストラン利用者への手渡しとWEBシステムに登録のアドレス宛にメールを送付し回収を行ったほか、講演会での手渡しによりアンケート調査を行った。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>期間</th> <th>回答件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①貸館申込者</td> <td rowspan="3">平成31年3月1日～31日</td> <td>58件</td> </tr> <tr> <td>②WEB申込者</td> <td>194件</td> </tr> <tr> <td>(①②のうちレストランを利用したことがある方)</td> <td>(141件)</td> </tr> <tr> <td>講演会参加者</td> <td>平成31年1月31日</td> <td>259件</td> </tr> <tr> <td>講演会参加者</td> <td>平成31年2月25日</td> <td>56件</td> </tr> </tbody> </table>		期間	回答件数	①貸館申込者	平成31年3月1日～31日	58件	②WEB申込者	194件	(①②のうちレストランを利用したことがある方)	(141件)	講演会参加者	平成31年1月31日	259件	講演会参加者	平成31年2月25日	56件																																															
	期間	回答件数																																																														
①貸館申込者	平成31年3月1日～31日	58件																																																														
②WEB申込者		194件																																																														
(①②のうちレストランを利用したことがある方)		(141件)																																																														
講演会参加者	平成31年1月31日	259件																																																														
講演会参加者	平成31年2月25日	56件																																																														
②満足度調査の結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>貸館申込・レストラン利用者</th> <th>大変良い</th> <th>良い</th> <th>どちらでもない</th> <th>あまり良くない</th> <th>良くない</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>備品について</td> <td>44.4</td> <td>45.2</td> <td>8.3</td> <td>0.4</td> <td>0</td> <td>1.7</td> </tr> <tr> <td>職員の対応について</td> <td>46.8</td> <td>47.2</td> <td>4.4</td> <td>0.8</td> <td>0</td> <td>0.8</td> </tr> <tr> <td>使用料について</td> <td colspan="2">(安い・適当)89.7</td> <td colspan="2">(高い) 8.3</td> <td></td> <td>2.0</td> </tr> <tr> <td>レストランの料理(N=141)</td> <td>12.1</td> <td>51.8</td> <td>24.1</td> <td>7.8</td> <td>4.2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>レストランの接客対応(N=141)</td> <td>21.3</td> <td>54.6</td> <td>21.3</td> <td>0.7</td> <td>0.7</td> <td>1.4</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>講演会参加者</th> <th>大変良い</th> <th>良い</th> <th>どちらでもない</th> <th>あまり良くない</th> <th>良くない</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>講演会の満足度</td> <td>51.1</td> <td>41.0</td> <td>3.5</td> <td>1.3</td> <td>0</td> <td>3.1</td> </tr> <tr> <td>設備について</td> <td>13.3</td> <td>52.7</td> <td>27.9</td> <td>1.9</td> <td>0</td> <td>4.2</td> </tr> </tbody> </table>	貸館申込・レストラン利用者	大変良い	良い	どちらでもない	あまり良くない	良くない	無回答	備品について	44.4	45.2	8.3	0.4	0	1.7	職員の対応について	46.8	47.2	4.4	0.8	0	0.8	使用料について	(安い・適当)89.7		(高い) 8.3			2.0	レストランの料理(N=141)	12.1	51.8	24.1	7.8	4.2	0	レストランの接客対応(N=141)	21.3	54.6	21.3	0.7	0.7	1.4	講演会参加者	大変良い	良い	どちらでもない	あまり良くない	良くない	無回答	講演会の満足度	51.1	41.0	3.5	1.3	0	3.1	設備について	13.3	52.7	27.9	1.9	0	4.2
貸館申込・レストラン利用者	大変良い	良い	どちらでもない	あまり良くない	良くない	無回答																																																										
備品について	44.4	45.2	8.3	0.4	0	1.7																																																										
職員の対応について	46.8	47.2	4.4	0.8	0	0.8																																																										
使用料について	(安い・適当)89.7		(高い) 8.3			2.0																																																										
レストランの料理(N=141)	12.1	51.8	24.1	7.8	4.2	0																																																										
レストランの接客対応(N=141)	21.3	54.6	21.3	0.7	0.7	1.4																																																										
講演会参加者	大変良い	良い	どちらでもない	あまり良くない	良くない	無回答																																																										
講演会の満足度	51.1	41.0	3.5	1.3	0	3.1																																																										
設備について	13.3	52.7	27.9	1.9	0	4.2																																																										
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>アンケート等で利用者から出た意見や苦情については、必要に応じて適切に処理を行っている。</p> <p>【主な意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(再掲)ピアノのオーバーホールを実施して欲しい。 ⇒1月にオーバーホールを実施済。 ・(再掲)無線マイクの混線が発生している。 ⇒1月に一部のマイクのデジタル化工事実施済。今後も計画的に更新を行っていく。 ・3階ホールのカーペットに汚れが見られるので、きれいにして欲しい。 ⇒今後実施を検討。 																																																															

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	ハード面の管理については評価できる。ホールの直前割引等を実施し、低廉な料金設定にしているのであれば、利用率がもう少し向上するのではと考えられるが、ポテンシャルを活かしきれいでないと感じる。なぜ利用率が向上しないのかという点の情報収集が必要である。また、レストランの料理の満足度について「あまり良くない」、「良くない」が12%というのは注意する必要がある。

平成30年度 神戸市ものづくり工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)	本市における「ものづくりの拠点」として、中小製造事業者及びものづくり技術の高度化を図る製造事業者を支援し、本市産業の活性化を推進することを目的として設置している。 当施設は、生産施設(242ユニット)、駐車場(立体242台・平面48台)、駐輪場(250台)、会議室(4室)、神戸リエゾン・ラボ(産学連携共同研究開発支援施設)等で構成している。 ※神戸リエゾン・ラボの事業運営は、指定管理者の業務の範囲外
(2)指定管理者	神戸電鉄グループ共同事業体
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 159,097,000円 決算額 122,706,670円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> ・保全業務(施設・設備の運転・監視及び日常点検・保全業務、定期点検・保守業務等) ・修繕及び改修工事等(修繕、改修工事、改造・改装等) ・清掃業務(日常清掃、定期清掃、ごみ処理等) ・保安警備業務(防災監視業務、警備業務、駐車場管理業務、巡回業務、緊急対処業務、工場内秩序維持等) <p>【平成30年度の主な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設、設備の経年劣化対策(建物・設備の点検及び懸案箇所に係る内部監査を実施し、優先度を考慮した修繕工事を順次実施) ・清掃業務(日常清掃・定期清掃を行うとともに、構内巡回や衛生面にも配慮した対策を実施) ・保安警備業務(24時間警備・不法投棄への警戒業務を実施) ・鳥獣糞害対策(防鳥ネットの設置)
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> ・利用及びその制限に関する業務 (公募、使用許可・取消、利用者からの承認・届出申請の対応、防火管理等) ・使用料の徴収、減額、免除及び返還に関する業務 (使用料等の徴収補助業務、債権管理補助業務等) <p>【平成30年度の主な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使用料等の納付指導を強化し、特に3か月未満の初期滞納者に対する取り組みを強化した。 ・「防災タイムス」を配布し、防災・安全管理面の意識啓発を行うとともに、入居企業を対象に防火防災訓練・講習会を実施した。 ・共用部(廊下)に残置している資材等に関し、口頭及び文書による巡回指導、撤去勧告を実施した。 ・不正駐車に関する巡回指導、防止策を講じた。 ・新規入居企業の獲得に向けて、積極的な募集・PR活動を行った。 (ホームページや情報誌・電車内広告への掲載、グループ企業や不動産仲介業者との連携、展示会への出展、近隣市商工会議所への定期訪問等を実施)

③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> ・入居企業の活性化に向けた取組みを実施（入居企業で組織する活性化協議会との協働、神戸リエゾン・ラボとの連携） ・便利施設の効果的な運営を実施（i-cafe108の管理運営、自動販売機・カラーコピー機の設置） 【平成30年度の主な取組み】 <ul style="list-style-type: none"> (1)活性化に向けた取組み <ul style="list-style-type: none"> ・神戸国際フロンティア産業メッセにおいて、入居企業の出展支援及び当工場のPRを実施 ・地元中学生の「トライやる・ウィーク」の受入れに協力 ・交流促進のため、納涼会・もちつき大会・新年祈願祭を実施 ・20周年記念事業として、記念講演会の実施、修学旅行生の受入れに協力 (2)i-cafe108の運営 <ul style="list-style-type: none"> ・無人コンビニによる軽食等の販売や自動販売機・カラーコピー機・商談等のためのミーティングスペースを設置し、利便向上を図った。 ・入居企業の製品PRコーナーとしてショーケースを設置 ・中小企業支援制度に関する各種パンフレットを設置
(2)利用状況		30年度の状況
	①施設利用状況	入居率（平成31年3月末現在） 目標 193ユニット/228ユニット 84.6% 実績 219ユニット/228ユニット 96.1%（最高値）
	②その他利用状況	駐車場利用率（平成31年3月末現在） 目標 135台 51.1% 実績 155台 58.7%（最高値）
(3)収支状況		30年度の状況
	①使用料または利用料金収入	平成30年度現年分収入 340,966千円 徴収率99.1% （平成29年度現年分収入 330,049千円 徴収率97.1%） →特に初期滞納者への納付指導の取組みを強化し、新規滞納者の発生抑制に努めた。
	②指定管理者の収支状況	・平成30年度支出合計 決算額 122,707千円 （平成29年度支出合計 決算額 132,962千円）
(4)その他		30年度の状況
	緊急対応	緊急対応を必要とする火災、事故等の発生はなかった。

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	入居率 193ユニット 84.6% 駐車場利用率 135台 51.1%	入居率 219ユニット 96.1% 駐車場利用率 155台 58.7%
②収入目標額	初期滞納者への納付指導の取組みの強化により、新規滞納者の発生抑制に努めるとともに、滞納総額の縮減に努める。	平成30年度現年分徴収率 99.1%
③その他新たなサービス	・工場及び入居企業の活性化、情報提供等による支援 ・便利施設の活用	・神戸国際フロンティア産業メッセへの出展支援（入居企業2社及び当工場） ・便利施設の機能充実

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
	①満足度調査の実施内容	入居企業に訪問しアンケート用紙を配布・回収した。(7月と1月に実施) 1回目 配布数(入居企業数)99社 回答数91社 (回収率91.9%) 2回目 配布数(入居企業数)104社 回答数96社 (回収率92.3%)
	②満足度調査の結果	1 職員の対応について 1回目 良い73.4% やや良い13.3% 普通12.2% やや悪い1.1% 悪い0% 2回目 良い82.3% やや良い12.5% 普通5.2% やや悪い0% 悪い0% 2 施設の管理状況について 1回目 良い66.7% やや良い13.3% 普通14.5% やや悪い3.3% 悪い2.2% 2回目 良い71.9% やや良い17.7% 普通9.4% やや悪い1.0% 悪い0% 3 工場の管理運営全体の満足度について 1回目 良い67.8% やや良い15.5% 普通16.7% やや悪い0% 悪い0% 2回目 良い74.0% やや良い14.6% 普通11.4% やや悪い0% 悪い0%
	③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	不正駐車対策を強化してほしい。 →警備員の口頭・文書による巡回指導の強化、活性化協議会及び各棟の管理組合との連携により、駐車ルール順守に関する啓発を実施した。

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	入居率について目標値を大きく上回っており、また、徴収率は99%に達しており、高いレベルで管理ができています。昨年課題として上げていた新たな取組みの実施について、「経営・デザイン一体化推進事業」に指定管理者自ら参加している点も評価できる。

平成30年度 神戸市立国民宿舎須磨荘(シーパル須磨)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)	<ul style="list-style-type: none"> ・設置目的: 市民に健全な休養の場を提供するとともに、神戸市西部地区の集客・観光の拠点のひとつとして、国民宿舎須磨荘の運営を行う。 ・建築面積: 1,413.73㎡、延床面積: 11,739.49㎡(地下駐車場含む) ・構造: 鉄骨鉄筋コンクリート造地下1階地上11階 ・施設概要: 客室47室(定員一般224人、修学旅行300人)、展望大浴場、会議室、宴会場、レストラン、売店、ロビー、駐車場44台
(2)指定管理者	株式会社休暇村サービス
(3)指定期間	平成29年4月1日～平成33年3月31日 ※平成31年3月31日指定取消
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 ー 決算額 2,138,978円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
	①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・保全については、消防設備点検、防火対象物点検、受変電設備保守点検、昇降機設備保守点検、公共建築物定期点検、吸収式冷温水発生機保守点検、清掃などを実施した。 ・修繕については、ボイラー修理や電気給湯器取替工事、雑用水給水ユニット修理などを実施した。
	②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用促進に対する取り組み 地元利用の促進について、「須磨プレス」の発行や情報誌への季節のおすすめプランの掲載等により食事利用客増に努めた。 また、活き鮑や神戸牛100%ハンバーグなどがついたバイキングプランの提供、地元素材を使用した季節ごとの会席料理の提供を行い、アンケート評価で90%以上の満足度評価となった。 非日常体験として焚き火カフェの実施やバーベキュー付き宿泊プラン、地域の活性化イベント等に協力し、神戸市西部地区の魅力発信に努めた。
	③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・売店、駐車場等の付帯施設については、指定管理者が神戸市から行政財産目的外使用許可を得て運営した。
(2)利用状況		30年度の状況
	①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・客室稼働率 64.1% (29年度 67.9%) ・利用者合計 147,924人 (29年度 149,152人) 【内訳】 宿泊利用者 30,442人 (29年度 30,751人) 食事利用者 105,631人 (29年度 102,921人) 会議利用者 11,851人 (29年度 15,480人)
	(3)収支状況	30年度の状況
	①使用料または利用料金収入	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金(宿泊料)収入 133,631千円 目標146,300千円 (29年度130,590千円)
	②指定管理者の収支状況	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸市負担額 ▲57,035千円 (29年度 ▲48,812千円) (内訳) 納付金 ▲11,000千円 (29年度 ▲1,660千円) 行政財産使用許可使用料等 ▲47,035千円 (29年度▲47,282千円) 修繕費超過負担金等 2,238千円 (29年度 130千円)
(4)その他		30年度の状況
	①イベントの開催	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸ビーフ付きバイキングプラン ・BBQプラン ・焚き火カフェの実施 等
	②地域との連携状況	<ul style="list-style-type: none"> ・須磨海浜水族園入園券付宿泊プラン ・須磨海づり公園セットプラン ・神戸市西部地区の食材を活用した食事の提供 ・シーサイドの立地を活かした体験プログラムの充実(須磨カフェ、焚き火カフェ)

③広報宣伝活動	マスコミへのパブリシティ、自社会員への案内、自社HPでの集客 (関西マスコミ・市内企業等へのセールス、DM発送、エージェントセールス、韓国メディアへのセールス等)
---------	--

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	33,500人	30,442人
②収入目標額(室料収入)	146,300千円	133,631千円
③その他の取り組み	インバウンド集客への取り組み 神戸市西部地区を中心とした食材活用プラン メディアへの発信強化 地元団体の宴会利用の促進	韓国通販チャンネルでの宿泊プランの販売 地元食材を活用した食事プラン BBQのメディア掲載 地元向けシーパル須磨プレスの発行

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	宿泊者アンケート(随時) 回答数677件
②満足度調査の結果	3段階評価で実施 ・総合印象 「良い」 64.4% H29 72.0% ・清掃状況 「良い」 91.3% H29 89.3% ・接客態度 「良い」 71.3% H29 71.6% ・料理 「良い」 79.1% H29 69.9%
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	・利用者からの苦情や意見については、可能な限り即時対応している。 ・清掃の不備、布団、浴室に関する指摘が目立ったため、改善するためチェック表などを作成し対応した。

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	利用者数及び収入額について、目標値を下回ってはいるが、管理状況から努力はうかがえる。当初、計画している期間を満了できていないことは問題である。神戸は宿泊施設が充分でない中で、プランの設定やPR方法等を工夫し、継続して運営できなかった点は残念である。

平成30年度 神戸市有馬温泉の館(金の湯・銀の湯)・神戸市立有馬温泉観光交流センター及び
神戸市立太閤の湯殿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><有馬温泉の館> 有馬温泉における温泉資源を適切かつ有効に活用することにより、市民及び他からの観光客の健康増進を図るとともに、神戸の観光振興に資するため設置。金泉と呼ばれる赤褐色の温泉を有する「金の湯」と、銀泉と呼ばれる無色透明の温泉を有する「銀の湯」の2施設があり、温泉入浴施設のほか、ロビーや休憩施設などの便益施設を有する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・浴室面積 金の湯 183㎡ (男93㎡、女90㎡) <li style="padding-left: 20px;">銀の湯 123㎡ (男65㎡、女58㎡) ・浴槽面積 金の湯 58㎡ (男29㎡、女29㎡) <li style="padding-left: 20px;">銀の湯 44㎡ (男23㎡、女21㎡) <p><有馬温泉観光交流センター> 有馬温泉における地域の活性化を図るとともに、伝統的な芸能及び風俗慣習の実演及び体験の場を提供し、また有馬温泉の観光資源を紹介することにより、神戸観光の振興に資するため設置。 多目的室、会議室、和室、ギャラリー・ロビー、その他の便益施設</p> <p><太閤の湯殿館> 太閤秀吉ゆかりの湯山御殿の遺構及び出土品その他歴史資料の保存及び活用を図ることにより、有馬温泉の歴史及び文化に接する機会を提供するとともに、神戸観光の振興に資するため設置。 展示室、庭園、和室、その他の便益施設</p> <p>※なお、太閤の湯殿館については、期間中全日休館。</p>
(2)指定管理者	一般財団法人 神戸観光局
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 ー 決算額 ー

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>(1)建物の管理 <有馬温泉の館> 指定管理者直接雇用のスタッフにより営業時間中は巡回清掃を実施し、利用者が快適に過ごせる環境を提供した。営業時間外の夜間は、浴槽清掃や脱衣場、ロビー、高所などのパブリックの場所について専門の業者に委託し、仕様書に基づき実施した。また、夜間警備については夜間浴槽清掃スタッフ(外注)が常駐し、不測の事案について初期対応及び職員連絡などに対応できる体制を整えている。</p> <p><有馬温泉観光交流センター> 営業時間中の清掃については指定管理者直接雇用のスタッフにより休憩室やロビー、その他の巡回清掃を実施した。休館日は適宜専門業者による清掃を実施した。庭園の管理については、定期的に清掃・剪定を行い、良好な状態を保持した。夜間警備については機械警備を導入しており、緊急事案に対応できる体制を整えている。</p> <p>(2)設備の管理 <有馬温泉の館> 日常運転監視業務と法令点検をはじめ、各種の保守点検及び整備を専門業者に委託しており、設備の円滑な運転と設備の良好な状態の保持に努めた。</p> <p><有馬温泉観光交流センター> 専門的な要員は配置していないが、異常があれば職員が対応し、対応ができない場合は専門業者に対応を依頼している。必要な点検等は専門の業者に委託し、設備、機器の良好な稼働に努めた。</p> <p>(3)施設の保全 日常業務の中において点検整備、清掃などを通して故障防止や早期発見に努めた。また、故障があった場合においても、迅速に対応できる体制を整備し、施設の営業に影響のないよう、営業終了後や休館日を中心に補修を実施した。</p>
②施設の運営業務	<p>・営業日数 金の湯 337日 / 銀の湯 338日 / 工房 348日</p> <p>※なお、太閤の湯殿館については、期間中全日休館。</p>

	③その他の業務	<p>1. 利用者増加に向けた取り組み</p> <p>(1)「六甲・有馬周遊1dayパス」 神戸電鉄をはじめとする阪神間の鉄道会社、六甲山のロープウェー・ケーブルと共同で、乗車券と入浴券をセットにした割引企画券を発売した。 利用者実績:8,560人(29年度 8,508人)</p> <p>(2)「外湯めぐり」 有馬温泉旅館協同組合加盟旅館の宿泊客に対して、同組合が発行する入浴券で「金の湯」「銀の湯」に宿泊者が無料で利用できるメリットを提供し、入浴料は割引料金(420円/人)で組合が負担するサービスを提供し、利便向上に努めた。</p> <p>(3)小宿とうじ宿泊者への入浴サービス 有馬温泉観光交流センター3階の宿泊施設「小宿とうじ」の利用者が金の湯、銀の湯の営業時間内に何度でも入浴できる割引料金サービス(1泊1人/650円)を提供し、利便向上に努めた。</p> <p>2. 利用者サービス向上の取り組み</p> <p>(1)誘客イベントの実施 金の湯の白湯槽を利用して、薬草湯等季節折々の各種変わり湯を提供した。 (4月ガーベラ湯、5月しょうぶ湯、6月バラ湯、7月ラベンダー湯、8月ペパーミント湯、9月菊湯、10月デンファレ湯、11月ひのき湯、12月ゆず湯、1月炭湯、2月デコボン湯、3月梅湯)</p> <p>(2)サービスデーの実施(金の湯、銀の湯共通) 従前からのレディースデーやシルバーデーを廃し、性別や年齢に関係なく皆様に半額サービスを提供する日として、毎月第2水曜日を設定し利用者サービス向上に努めた。</p> <p>3. 利用者向けサービス実施 訪日外国人向け多言語対応(平成28年度～) ・日本の入浴マナー等に不慣れなインバウンド向けにわかりやすく入浴マナーをイラストで説明した多言語(英語、韓国語、中国語(簡体字・繁体字))の施設ガイドを作成し、入浴時のフロントで説明、配布している。 ・有馬4館のHPで多言語(英語、韓国語、中国語(簡体字・繁体字))による案内を行っている。</p>
(2)利用状況	30年度の状況	
	①施設利用状況	<p>・利用者数</p> <p>金の湯 324,124人 (対前年度比 11.1%増) 29年度 291,771人</p> <p>銀の湯 145,288人 (対前年度比 23.9%増) 29年度117,296人</p> <p>センター 112,612人 (対前年度比 3.6%増) 29年度108,655人</p> <p>・有料・無料入館の内訳 (前年度比)</p> <p>金の湯 有料 279,763人→311,597人(11.4%増) 無料 12,008人→12,527人(4.3%増)</p> <p>銀の湯 有料 113,793人→141,418人(24.3%増) 無料 3,503人→3,870人(10.5%増)</p> <p>センター 有料 753人→790人(4.9%増) 無料 107,902人→111,822人(3.6%増)</p> <p>※なお、太閤の湯殿館については、期間中全日休館。</p>
(3)収支状況	30年度の状況	
	①使用料または利用料金収入	<p>・利用料収入</p> <p>金の湯 179,922千円 (29年度 160,753千円) 銀の湯 61,765千円 (29年度 51,404千円) 有馬の工房 1,992千円 (29年度 1,916千円)</p>
	②指定管理者の収支状況	<p>神戸市負担額 1,092千円 (内訳)</p> <p>市への納付金 ▲500千円 行政財産使用料 ▲912千円 修繕費超過負担金神戸市負担 2,504千円</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	金の湯 289,000人 銀の湯 108,000人	金の湯 324,124人 銀の湯 145,288人
②収入目標額	金の湯 184,100千円 銀の湯 58,860千円	金の湯 223,201千円 銀の湯 78,422千円

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
①満足度調査の実施内容	施設内に用紙を据え置きアンケート調査を実施 期間:平成30年12月1日～31日 サンプル数: 金の湯 500 / 銀の湯 201 / センター 100(12月)	
②満足度調査の結果	<p>・総合評価</p> <p>金の湯 / 「大変良い」 37.65% (29年度32.54%) 「良い」 51.85% (29年度54.02%) 「普通」 9.88% (29年度12.91%)</p> <p>銀の湯 / 「大変良い」 43.57% (29年度34.81%) 「良い」 47.72% (29年度55.84%) 「普通」 8.71% (29年度9.35%)</p> <p>センター / 「大変良い」 28.89% (29年度30.00%) 「良い」 51.11% (29年度61.58%) 「普通」 18.89% (29年度8.42%)</p> <p>・従業員の対応(今回より五段階評価)</p> <p>金の湯 / 「大変良い」 34.27% 「良い」 48.10% 「普通」 16.83%</p> <p>銀の湯 / 「大変良い」 44.62% 「良い」 43.03% 「普通」 12.35%</p> <p>センター / 「大変良い」 28.87% 「良い」 52.58% 「普通」 18.56%</p>	
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	入館者から直接受けた苦情・意見については、必要に応じて担当職員が対応し、適切な処理をおこなっている。	

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	利用者数、収入額が目標に達しており、インバウンドへの取組みが成功している点は評価できる。また、積極的にイベントを行っていることも利用者の増加に繋がっていると考えられるため評価できる。満足度について、毎年、銀の湯が金の湯より高い傾向にあり、原因分析を是非行っていただきたい。

平成30年度 神戸国際会議場・神戸国際展示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)	<ul style="list-style-type: none"> ・国際会議場 — 国際交流の推進並びに市民の文化の向上及び福祉の増進を図るため設置。施設内容は、メインホール(B1～2F)、国際会議室(3F)、レセプションホール(3F)、会議室(4,5F) ・国際展示場 — 産業貿易の振興及び経済交流の促進並びに市民の福祉の増進を図るため設置。施設内容は、1号館展示面積3,000㎡(1F)、3,000㎡(2F)、2号館展示面積3,800㎡(1F)、会議室(2,3F)、3号館展示面積3,800㎡(1F)
(2)指定管理者	神戸コンベンションコンソーシアム (代表者 一般財団法人 神戸観光局)
(3)指定期間	平成28年4月1日～平成32年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 - 決算額 -

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務		施設の整備・改修を以下のとおり行った。 (1)会議場 ・4・5階カーペットの改修 ・電話交換機・音響設備制御用電池の交換 (2)展示場 ・2号館屋根台風被害修繕 ・1・2号館雨漏り対策工事 ・2号館非常用発電機制御用電池の交換
②施設の運営業務		<平成30年度に開催された主な催事> ・医学系学会の主な開催実績 第91回日本整形外科学会学術総会(5/22～27)、日本超音波医学会 第91回学術集会(6/7～10)、第63回日本透析医学会学術集会・総会(6/27～7/1)、第26回日本消化器関連学会週間(10/31～11/4) ・医学系以外の主な会議展示会 神戸国際宝飾展IJK2018(5/13～18)、OCEAN'S18MTS/IEEE Kobe/Techno-Ocean2018(5/28～31)、スーパーサイエンスハイスクール(8/6～9)、化学の子ども化学実験ショー(10/19～21)、日本イーライリリー全国会議2019(2/26)、ICANN64(3/3～15) <広報活動> ・季刊誌「コンベンションKOBÉ」を平成30年4月と平成30年10月の2回発行した。 <神戸コンベンションセンター協議会の事業展開> ・国際会議等の神戸開催を歓迎するとともに、MICEを通じた地域の活性化に寄与するため、神戸コンベンションセンター協議会を組織し、ポートライナー記念乗車券を作成した。
③その他の業務		・国際展示場の低木植栽選定作業を、障がい者を多く雇用し、自立した生活を送れるよう支援し、障がい者が仕事を通じて社会貢献していく事を目指して設立された会社である「株式会社いくせい」に委託し、障がい者の雇用促進を図った。 ・施設の災害時危機管理マニュアルについて、火災・地震などの自然災害に加え、不審者に対応するマニュアルを加える作業に着手した。(令和元年に完成予定)
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況		(1)国際会議場の利用実績 メインホール/301号稼働率…49.3% 目標44.7% (29年度 34.8%) 全館稼働率…43.3% 目標35.9% (29年度 25.8%) 会議件数…291件 目標270件 (29年度 268件) うち国際会議…55件 (29年度 30件) (2)国際展示場の利用実績 全館面積稼働率…52.1% 目標40.8% (29年度 42.9%) 総件数(催事の開催件数)…193件 目標156件(29年度 160件) ・1号館面積稼働率…45.1% (29年度 39.0%) 1号館件数(重複有)…63件(29年度 68件) ・2号館面積稼働率…66.7% (29年度 52.9%) 2号館件数(重複有)…79件(29年度 72件) ・3号館面積稼働率…48.6% (29年度 38.9%) 3号館件数(重複有)…68件(29年度 65件)
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料または利用料金収入		会場使用料収入882,949千円 (29年度 715,291千円)
②指定管理者の収支状況		神戸市負担額 ▲216,460千円 (29年度 ▲216,262千円) (内訳) 納付金 ▲208,944千円 (29年度 ▲219,541千円) 行政財産使用料等 ▲7,516千円 (29年度6,721千円)

(4)その他		30年度の状況
	①コンベンションへの市民参加	<p>・主に医学系を中心に、市民の関心が高いテーマについて分かりやすく説明する「市民公開講座」の開催支援等を通じてコンベンションの成果の市民還元に努めた。</p> <p><開催した催事></p> <ul style="list-style-type: none"> ・脳科学の達人2018/日本神経科学学会(7/29)…参加人数 500名 ・がんゲノム医療、いけばなの美と心/国立病院総合医学会(11/10)…参加人数 1,000名 ・第28回日本医療薬学会市民公開講座/日本医療薬学会(11/25)…参加人数 300名 ・迫りくる外来生物とのつきあい方/日本生態学会(3/16)…参加人数 500名 ・第18回日本再生医療学会総会 市民公開講座/日本再生医療学会(3/24)…参加人数 600名

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	<p><国際会議場></p> <p>メインホール/301号稼働率…44.7%</p> <p>全館稼働率…35.9%</p> <p>会議件数…270件</p> <p><国際展示場></p> <p>全館稼働率…40.8%</p> <p>催事件数…156件</p>	<p><国際会議場></p> <p>メインホール/301号稼働率…49.3% (+4.6%)</p> <p>全館稼働率…43.3% (+7.4%)</p> <p>会議件数…291件 (+21件)</p> <p><国際展示場></p> <p>全館稼働率…52.1% (11.3%)</p> <p>催事件数…193件 (+37件)</p>
②収入目標額	760,010千円	882,949千円

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
①満足度調査の実施内容		主催者アンケート(随時) 回答件数69件(会議場24件、展示場45件)
②満足度調査の結果		<p><国際会議場></p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後の利用 「利用したい」「利用を考えるとよい」…91.6% (29年度実績 76%) ・スタッフ対応 「とても良い」「良い」…91.7% (29年度実績 92%) ・施設・設備 「とても良い」「良い」…66.6% (29年度実績 76%) <p><国際展示場></p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後の利用 「利用したい」「利用を考えるとよい」…93.3% (29年度実績 96%) ・スタッフ対応 「とても良い」「良い」…97.8% (29年度実績 96%) ・施設・設備 「とても良い」「良い」…57.8% (29年度実績 62%)
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応		-

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	<p>コンベンション施設は老朽化が進むと評判が悪くなりがちであるが、稼働率及び収入額は目標値を超過しており、また、満足度についても「利用したい」、「利用を考えるとよい」の合計が91.7%と高い数字になっており評価できる。目標を達成できているのはセールスプロモーションが上手くいっている結果と考えられるため、引き続き努力していただきたい。</p>

平成30年度 神戸ファッション美術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)	ファッションに関する産業及び文化の振興を図るため、人材育成、情報発信、集客等の機能を備えたファッション振興の拠点として平成9年4月設置。施設内容は、展示室(1F)、ライブラリー、ミュージアムショップ(3F)、資料室、セミナー室、ギャラリー(4F)、ホール(5F)		
(2)指定管理者	神戸新聞地域創造・神戸新聞事業社共同事業体		
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和4年3月31日		
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額	269,500,000円	決算額 269,500,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>(1)保全業務: 運転・監視及び日常点検・保守業務、定期点検及び保守業務等</p> <p>(2)修繕及び改修工事等: 給水系のポンプ修理、空調機フィルター取替等(22件)</p> <p>(3)保守点検: 展示室・ライブラリー・セミナー室・資料室・ホールの設備・貸館の附属設備・美術館 全体の電話設備の保守点検、光熱水費等の支払い</p> <p>(4)清掃業務: 日常清掃</p> <p>(5)警備業務: 警備・監視、受付・案内の補助等</p>
②施設の運営業務	<p>(1)ファッションに関する実物・複製・写真等の資料の保管・展示・利用に関する業務</p> <p>(ア) 展覧会の開催(「常設展示(コレクション展)」と「特別展示」の2部構成)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コレクション展 「数字で見る神戸ファッション美術館」 4/14～4/20 139名 ・1期「大正ロマン 昭和モダン」 4/21～7/1 10,471名 (4/20内覧会含まず) ・2期「魔法の美術館」 7/14～9/2 21,605名 (7/13内覧会含まず) ・3期「スコットランドからの贈り物タータン展」 9/15～11/11 12,058名(9/14内覧会含まず) ・4期「グッドデザイン展」 11/23～12/24 6,170名 (11/22内覧会含まず) ・5期「息を呑む繊細美 切り絵アート展」 1/12～3/24 23,079名 (1/11内覧会含まず) <p>(イ) 学館連携事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸松蔭女子学院大学、神戸国際大学と新たに提携協定締結 ・大阪樟蔭女子大学: 集中講義「保存修復復元特論」 2回 64名 博物館学実習受け入れ 8名 ・神戸芸術工科大学: 神戸の地場産業に関するPR映像(神戸の遊辞典)の放映を制作 <p>(ウ) 団体入館者への展示解説業務・服飾講座事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体向け「服飾講座」等の実施: 30団体1,013名 ・個人向け「(服飾文化セミナー)」の実施: 3回86名 ・集中ワークショップ「変身! バーチャルで着せ替え体験をしよう」5回 94名 (7/27～毎週) <p>(エ) 館外への収藏品・資料貸出等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国内の美術館等への収藏品・資料の貸出、「VOGUE」を大丸神戸店に貸出・展示(9/22) <p>(2)ファッションに関する図書等の資料の保管・閲覧・利用に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ライブラリー閲覧室の管理及び案内業務の実施(ライブラリー利用促進のため、チラシを作成し展示場入館者に手渡し等で配布) ・収蔵資料のデータ化を推進するとともに、ライブラリー内で公開・検索サービスの実施 <p>(3) 貸館部分の利用及び制限に関する業務(予約受付・使用料の徴収など)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域団体の積極的なギャラリー利用を推進(六甲アイランドCITY自治会、神戸ファッション専門学校他) <p>(4) 資料室の運営、広報・営業</p> <p>(5) 情報発信事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸新聞グループのテレビ、ラジオ等の媒体をフル活用して情報発信を行ったほか、動画(YouTube)を駆使した新たな情報発信の手法を確立した。また、毎日新聞との共催により大阪方面からの来館者の増加を図ることが出来た。 ・神戸ファッション美術館公式ホームページリニューアル作業を開始(令和元年5月リニューアル) ・ブログを更新するなどによる情報発信を実施。ホームページ等へのアクセス件数: 736,271PV ・来館者参加型PRイベントとしてSNSを活用したフォトコンテストイベントを実施。新たな情報発信の手法を確立した。 ・神戸芸術工科大学との連携で美術館PR映像を制作し、館内とホームページ、YouTubeで上映 <p>(6) 平成30年度の新たな取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コシノヒロコ氏が名誉館長に就任。一般公募したモデルによるファッションショー(「GET YOUR STYLE!」R1.6/29,30実施)の提案、コシノ氏の最新コレクションを展示した「KH FASHION BOX」の開設等、館全体の魅力向上、発信力・集客力を強化。 ・アドバイザー委員会の開催(3/8) ・高校生以下の入館料を引下げ

	③その他の業務	<p>(1) 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高田恵太郎氏トークイベント「ファッション哲学サロン “服と仕事と私“」の開催 31名(3/10) ・ミュージアムエデュケーション研究会みんなの学美場「素材から学ぶファッション～コットン編」 35名 <p>(2) 共催事業の実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・六甲アイランド「ウェルカム フェスティバル」 ・(株)フェリシモとの連携～フェリシモハッピートイズワークショップ ・ミュージアムエデュケーション研究会 神戸・阪神間美術館で実施(12施設) ・東灘アートマンス～神戸東灘アートマンス実行委員会(10/20～11/25) ・六甲アイランド「ハロウィンフェスティバル&収穫祭2018」(10/27、28) ・六甲アイランド文化フェスティバル～六甲アイランドCITY(11/16) <p>(3) 自治会との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・参加型交流ワークショップ：夏・秋のワークショップ、不定期開催ワークショップ <p>(4) 六甲アイランド内3美術館との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・半券提示による割引料金の適用(概ね一般料金の8割)、「神戸東灘アートマンス」(10/20-11/25)期間中の割引 ・各館が実施する展示会のチラシやホームページ上において相互に各美術館の紹介を行う。
(2)利用状況	30年度の状況	
	①施設利用状況	<p>入館者数:205,685名(29年度実績 入館者数:247,201名) 【29年度各施設の入館者数()内数値は対前年度比】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1階展示室:73,957名 (+30,076名) ・3階ライブラリー42,141名:(△2,029名) ・5階ホール:25,549名(△16,177名) ・その他4階セミナー室等:64,038名 (△53,386名)
(3)収支状況	30年度の状況	
	①使用料または利用料金収入	<p>37,128千円(対前年度比+13,115千円、対今年度目標比14,728千円) 【内訳()内数値は対前年度比、対今年度目標比の順】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・展示室入館料24,668千円(+15,815千円、15,668千円) ・ホール使用料8,392千円(前年比△1,242千円) ・その他貸館使用料1,029千円(前年比+320千円) (ホール+貸館 今年度目標比1,621千円) ・受講料680千円(85千円、80千円) ・諸収入(コピー利用料・服飾講座受講料等)2,359千円(△1,863千円、△2,641千円)
	②指定管理者の収支状況	<p>収入:276,056千円 支出:263,832千円</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	<p>入館者数:260,000人 【内訳】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1階展示室:50,000人 ・3階ライブラリー:48,000人 ・5階ホール:33,000人 ・その他セミナー室等:129,000人 	<p>入館者数:205,685人(△54,315人) 【内訳】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1階展示室:73,957人(+23,957人) ・3階ライブラリー:42,141人(△5,859人) ・5階ホール:25,549人(△7,451人) ・その他セミナー室等:64,038人(△64,962人)
②収入目標額	<p>総額:22,400千円 【内訳】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入館料:9,000千円 ・ホール・貸館使用料:7,800千円 ・受講料:600千円 ・諸収入5,000千円 	<p>総額:37,128千円(+14,728千円) 【内訳】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入館料:24,668千円(+15,668千円) ・ホール使用料:+8,392千円 ・その他貸館使用料:1,029千円(ホール+貸館=+1,621千円) ・受講料:680千円(+80千円) ・諸収入:2,359千円(△2,641千円)

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
①満足度調査の実施内容		展示室(1階)、ライブラリー(3階)において、それぞれの施設利用者に対して実施 調査期間:平成30年4月1日～平成31年3月31日(常時設置) 調査方法:展示室、ライブラリー出入口付近にアンケート用紙を設置・ライブラリー新規利用者には手渡し。 回収件数898件(731件):展示室825件(657件)、ライブラリー73件(74件) ()内は前年度実績
②満足度調査の結果		【展示室】 (1) 特別展示「非常によい」81%、「どちらかといえばよい」13%、「普通」4%、「どちらかといえばよくない」0%、「あまりよくなかった」1%、 (2) ベーシック展示「非常によい」49%、「どちらかといえばよい」28%、「普通」19%、「どちらかといえばよくない」1%、「あまりよくなかった」2% (3) スタッフの案内「非常によい」55%、「どちらかといえばよい」22%、「普通」19%、「どちらかといえばよくない」1%、「あまりよくなかった」3% (4) 美術館清掃「非常に清潔」74%、「どちらかといえば清潔」15%、「普通」10%、「どちらかといえばよくない」1%、「あまりよくなかった」0%、 (5) 美術館にまた来たいか「是非来たい」56%、「機会があれば来たい」38%、「わからない」4%、「たぶん来ない」1%、「二度と来ない」1%、 【ライブラリー】 (1)目的「研究課題の調査」13%、「仕事」12%、「趣味」62%、「その他」12%、「無回答」0% (2) 来館目的を達せられたか:「非常に役立った」60%、「どちらかといえば役立った」29%、「どちらとも言えない」4%、「どちらかと言えば役に立たなかった」10%、「役立たなかった」3%、「無回答」4% (3)スタッフの案内「非常によい」71%、「どちらかといえばよい」10%、「普通」15%、「どちらかといえばよくなかった」0%、「あまりよくなかった」1%、「無回答」3% (4) 清掃について「非常に清潔」89%、「どちらかといえば清潔」8%、「普通」1%、「どちらかといえば汚れていた」0%、「非常に汚れていた」0%、「無回答」1% (5)1階展示室を見学しますか? :「見学する(年2回以上)」 37% 「たまに見学する(年1回以上)」 15% 「ごくたまに見学する 31% 「見学しない」14% 「無回答」3% (6) ライブラリーをまた利用したいか「是非利用したい」74%、「機会があれば利用したい」22%、「わからない」1%、「たぶん利用しない」1%、「二度と利用しない」0%、「無回答」1%
②満足度調査の結果		【展示室】 (1) 照明が暗くて、キャプションや作品が見えにくい ⇒キャプションや文字の拡大等実施しているが、展示作品保護のため照度を上げすぎることができないことをしっかりと説明する努力をします。 (2)順路が表示されていないのがわかりにくい。⇒床や壁面、スタンドなどで⇒表示の数を増やす ことで解決した。 【ライブラリー】 (1) 貸し出しできないのでコピーをとっているが、カラーコピー料金を安価にしてほしい。 ⇒写真の発色がよい機種を導入しており、カラー100円、モノクロ20円と単価が高くなっている。 (2)暗くて見にくい。 (3)市立図書館の本もこちらで借りられるようにしてほしい。 ⇒貸出システムを導入しておらず図書館ネットワークにも入っていないため、対応は不可能。

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	展示室の入館者数が目標値を超過している点は評価できる。その他(セミナー室等)の入館者数が目標を大きく下回っており、過大な目標を設定していないか等の調査が必要である。ファッションに特化した美術館は他になく、貯蔵している資料のストックも膨大であり、その資料を多くの方に見ていただけるよう周知方法を工夫していただきたい。

平成30年度 神戸市農業集落排水処理施設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>①農業集落排水処理施設の設置目的 市内の汚水処理は公共下水道、農業集落排水、合併浄化槽の3手法があり、市街化調整区域では、これら3手法から地区毎に適切な手法を選択し、汚水を処理している。これら3手法の内、農業集落排水は、農業振興地域における農業用の用排水の水質保全、用排水施設の機能維持及び農村生活環境の改善を目的として、一定の集落単位で汚水処理を行う施設である。現在は、北区、西区の26地区において約4000戸、人口約1万2千人が使用している。</p> <p>②農業集落排水処理施設の内容 ・処理場:25箇所 管路施設:約252km マンホールポンプ:212箇所 ・簡易水道、井戸水使用者からの料金徴収 (対象戸数:675戸)</p>
(2)指定管理者	神戸すまいまちづくり公社・神鋼環境ソリューション・神鋼環境メンテナンス共同事業体
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	協定締結額 176,472,000 円 決算額 174,655,214 円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>①排水処理施設の運転管理 ・処理水量 1,260,994m³ (29年度1,262,743m³)前年比1,749m³減(約0.1%減)</p> <p>②保安管理業務 ・巡回点検 各処理場 4回/月 ・定期点検 各処理場・マンホールポンプ 1回/年 管路(最重要区間) 2回/年 ・路面点検 全路線(252.6km) 1回以上/年 ・緊急出動・臨時点検 故障通報システム(90件) 市民通報(18件) (29年度 故障通報システム(86件) 市民通報(27件))</p> <p>③補修業務 ・処理施設 52件、管路施設 11件 計63件 (29年度 処理施設 8件、管路施設 6件 計14件)</p> <p>④使用料徴収等の業務 ・簡易水道等区域(水道局委任区域を除く) 8組合 ・調定件数4176件、調定額 16,368千円、収入額 16,143千円(徴収率98.6%)</p> <p>⑤排水設備の新設等受付・使用開始の届出に関する業務 ・受付件数35件、検査件数36件</p>
②施設の運営業務	<p>①効率的な処理場の運転実施 ・日常・定期点検結果から運転基準の見直しを行い、効率的な運転を実施</p> <p>②危機管理体制の確立 ・台風等災害警戒時は拠点待機等、神戸市と連動した体制を確保</p> <p>③管渠の閉塞等の対応 ・異常が発見された際、速やかに溢水防止対策を実施 ・利用者に対し異物混入抑制など適切な使用に関する啓発活動を実施</p>
(2)利用状況	30年度の状況
①施設利用状況	利用戸数 4052 戸 (30年度末)
(3)収支状況	30年度の状況
①使用料または利用料金収入	<p>調定金額 16,368,330 円 収入額 16,142,907 円(徴収率 98.6%) 29年度は99.2%</p>
②指定管理者の収支状況	<p>協定締結額 176,472,000 円 決算額 174,655,214 円 (参考 29年度 172,800,000 円 決算額 170,441,543 円)</p>

(4)その他	30年度の状況
①事業に関する啓発活動	・環境学習小学校4校(大沢・淡河・平野・神出)4年生 76名参加

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	-	-
②収入目標額	-	-
③その他新たなサービス	グリストラップが設置してあるコンビニ、飲食店に対する点検	グリストラップが設置してある17店舗に対して、清掃状況の確認と管理指導を行った。

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	①対 象 :神戸市集落排水施設管理組合 31組合 ②期 間 :平成30年2月22日～3月22日 ③回答数 :27組合(回答率 87%) ※未提出の4組合に電話による問合せを行ったところ特にご意見はなかった。
②満足度調査の結果	①処理場の建物の管理状況 --- 良い 17 やや良い 3 普通 7 ②設備の管理状況 --- 問題なし 27 異常を感じた 0 ③マンホールポンプの管理状況 --- 問題なし 27 異常を感じた 0 ④水質の管理状況 --- 問題なし 27 異常を感じた 0 ⑤管路の管理状況 --- 問題なし 25 異常を感じた 2 ※蓋周辺の舗装剥離 → 対応済み ※道路陥没 → 集落排水は関係が無く建設事務所で対応済 ⑥指定管理者の対応について(異常を感じたと回答した方) --- 満足 2 普通 0
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	ア. 施設は誰が管理しているのか教えて欲しい(2件) (内容)施設の管理を誰がどのように行っているのかわからない。 (対応)管理体制について説明し、処理施設に何か異常があれば指定管理者に連絡いただけるようお願いをして、了解していただいた。 イ. 台風等で雨量が増加した際は、排水に問題が生じていないか。 (内容)台風時の対応について、神戸市から説明を受ける前に地元から話を聞くことがあった。利用者が納得しているならそれで良いが、先に説明が欲しかった。 (対応)降雨時などの対応について、今後は丁寧な説明を心がけるように説明して、了解頂いた。

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	平成30年度は豪雨や台風等の災害が多く発生したが、災害時に市と連動した体制を確保し、適切に対応できている点は評価できる。また、徴収率も98.6%と高い数字になっており評価できる。当施設はトラブルなく運営できることが何より重要であり、市と指定管理者が連携し、引続き運営いただきたい。

平成30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30年4月1日～令和5年3月31日
(4)H30市支出額(単位:円)	69,750,000円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30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5年で50,000千円を建築物、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>【30年度の主な取り組み】</p> <p>(1)修繕等 30年度は7月の豪雨、8・9月の台風により園内にて土砂崩れや建物の損害など被害が発生し、その応急復旧について市から委託を受けて優先的に行ったため、市と協議の上、4,653千円(税抜)を修繕にあてた。</p> <p>(2)環境整備 ・台風による倒木、枯木、枯枝を速やかに回収 ・牧場内の枯木、倒木を天然素材として石窯ピザの燃料として利用 ・猟友会摩耶支部と協力し、有害鳥獣駆除としてイノシシの捕獲を実施したところ、年間38頭の捕獲に成功</p>

<p>②施設の運営業務</p>	<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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・動物の飼育管理、放牧及び展示 ・但馬牛の増産及び子牛の展示 ・牧野、樹林等環境整備 <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30年度の主な取り組み】</p> <p>(1)展示動物の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・羊(カラード・シープ(雑種))1頭、ウサギ(秋田ジャンボ種)1頭を新たに導入 ・希少羊(ブラック・ウエルシュ・マウンテン種)の繁殖、牧場初のミニチュアホースの繁殖、但馬牛の人工授精に成功 <p>(2)イベントの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・馬とのふれあいプログラム(ホースセラピー)の開催(2回)(新規) ・希少羊とのふれあいの場として、平成30年4月に「レア・シープ村」をオープンし、雨天時でもふれあい可能なスペースを提供することで、「羊ガイドツアー」、「羊飼いのトークショー」、「子羊のお披露目式」を実施(新規) ・酪農教室の定期開催(年5回)(新規) ・季節イベントを実施(継続) <p>春の「スプリング・ハンケット」(羊の毛刈りショー他)</p> <p>夏の「六甲さんさんまつり」(羊以外の毛刈りショー他)</p> <p>秋の「あきまきば」(スイスアルペン音楽祭他)</p> <p>(3)来場者の利便性向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>(4)利用者数の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間パスポート(大人1,000円、小人400円)を販売し、1,637人の登録者実績(新規) ・「入場・食体験・ウールクラフト体験」のクーポン券20万枚を近隣16市町の小学校に15万枚配布、市内ホテル・有馬温泉・観光案内所等に5万枚配布し誘客活動に努めた(新規)(2,514名利用)
<p>③その他の業務</p>	<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</p> <p>2. レストランの管理運営</p> <p>3. 自動販売機の設置</p> <p>4. 牧場内生産乳製品の製造販売</p> <p>5. 体験学習事業等</p> <p>【30年度の主な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子牛のミルクやり体験を体験用子牛を増頭して実施(10,356人)(継続) ・昨年度好評であった親子乗馬体験を今年度も実施(15,488人)(継続) ・食体験において、ハロウィン期間限定で「チーズハンバーガー」作りを実施(新規) ・牧場乳製品テイクアウト商品として、「手作りヨーグルト」を販売(2,767個)(新規) ・牧場産羊毛のクラフト素材「ひつじの毛」、「羊のマスコット」や「羊毛のキーホルダー」を販売(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(継続)
<p>(2)利用状況</p>	
<p>①施設利用状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入場者数 30年度 259,710人(対前年93.2%)、29年度 278,563人 ※提案時の目標入場者数(300,000人)を 40,290人下回った。
<p>②その他利用状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・食体験教室利用者 30年度 15,427人(対前年 94%)、29年度 16,413人 ・ウール体験教室利用者 30年度 4,976人(対前年61%)、29年度 8,158人 ※平成30年度よりウール体験教室は、土日祝、春・夏休み、団体予約のみ開催 ・ホニー乗馬体験 30年度 15,448人(対前年101%)、29年度 15,370人 ・子牛ミルクやり体験 30年度 10,356人(対前年117%)、29年度 8,850人

(3)収支状況		30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 30年度 133,380千円(前年比96.9%) 29年度 137,630千円	
②指定管理者の収支状況	<ul style="list-style-type: none"> ・30年度 収入実績 340,760千円(前年比96.1% H29:354,695千円) 支出実績 371,708千円(前年比98.2% H29:378,536千円) 収支 -30,948千円(H29:-23,841千円) ※目標収支額1,584千円を32,532千円下回った。	
(4)その他		30年度の状況
①市内企業との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・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6,904人)を実施(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クワムラ食品(株)がソーセージに加工し、同校農高祭にて「うちのソーセージ」として販売(新規) ・市内障害者施設が実施するバザーの場の提供および市内障害者施設へ間接雇用の形で「チーズ容器表示ラベル張り作業」などの作業依頼(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) ・自然の家と共同で宿泊型飼育体験「カウボーイ・キャンプ」を開催(新規) 	
②教育の場	<ul style="list-style-type: none"> ・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28名) ・「羊の毛刈り」、「どうぶつの赤ちゃん」、「堆肥のはなし」を題材にした市内小学校(2校)への出張教室や県立農業高校へ出張授業を実施し、新たに県立播磨農業高校にも行った。 ・職員が(一社)中央酪農会議主催の研修などに参加し、専門知識の習得をはかり、先進地の視察を行うことで、職員の資質向上をはかった。 	

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	・入場者数 300,000人	259,710人
②収入目標額	・指定管理業務収入 140,167千円(税抜)	133,380千円(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 乳牛17頭 緬羊9種180頭 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・乳牛22頭 ・緬羊14種184頭 ・新規導入動物 羊(カラード・シープ(雑種)):1頭 ウサギ(秋田ジャンボ種):1頭 ・希少羊(ブラック・ウエルシュ・マウンテン種)の繁殖、牧場初のミニチュアホースの繁殖、但馬牛の人工授精に成功 ・馬とのふれあいプログラム(ホースセラピー)の開催 ・「羊ガイドツアー」、「羊飼いのトークショー」、「子羊のお披露目式」を実施 ・ハロウィン期間限定で「チーズハンバーガー」作りを実施(8組16名参加) ・「手作りヨーグルト」、「リコッタ・チーズ」、「リコッタ・シュークリーム」を販売

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
	①満足度調査の実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・調査方法: 入場者にアンケートを配布 ・調査日時: 6月23日、8月12日、8月14日、10月8日の4日間 ・集計人数: 802名 ・質問内容: 来場回数、来場目的、認知媒体、満足度(評価)、料金(評価)、場内の美化環境(評価)、体験教室(評価)、入場者の属性等
	②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・来場回数: 初めて 50.6%、2~4回 35.3%、5回以上 10.5%、無回答 3.6% ・来場目的: ①動物とのふれあい 82.9%、②自然の美しさ 50.7%、(複数回答) ③お土産(ケーキなど) 16.7%、④ミルクやり 14.8% ・認知媒体: ①「HP・SNS」56.0%、②「友人・知人」45.4%、③「新聞・広告」13.1%、(複数回答) ④「雑誌」10.1% ⑤その他(TV・牧場チラシ等)22.8% ・満足度: 「非常に良い」「良い」93%、「普通」4.5%、「悪い」「非常に悪い」1.1%、無回答1.4% ・場内の美化環境: 「非常に良い」「良い」52.1%、「普通」37.3%、「悪い」2.9%、無回答7.7% <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	<ul style="list-style-type: none"> ・羊のフンの掃除をもっとしてほしい、トイレ施設を美しくしてほしいとの意見が一部あるが、場内の美化環境について普通以上の評価が9割弱あり、トイレ清掃は1日2回以上行っていることから、今後も速やかな清掃に努める。 ・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。 ・外国人観光客に対しては、日本語以外に14か国表記のHPにて対応している。 ・レストハウスの場所が分かりにくいとの意見を踏まえ、MAPを大きく分かりやすくした。 ・雨天時のふれあいが限られている点について、平成30年4月に希少羊とのふれあいの場として「レア・シープ村」をオープンし、雨天時でもふれあい可能なスペースを提供したが、今後も対応を考える。

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	<p>当施設は、「社会教育施設」と「レクリエーション施設」の2つを柱とした施設である。2つの柱を整理し、双方の収支を計画した上で、入場者数や収支の目標を立てる必要がある。また、入場者数が天候に左右されるという問題が毎年あるが、経年変化を調査し、入場者数の目標に反映させる必要がある。</p>

平成30年度 神戸市立水産体験学習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)	【設置目的】… 漁業に関する体験学習を通じ、漁業者と市民との交流を図ることにより、相互理解を深め、漁業の振興に資するとともに、市民文化の向上、健康の増進及び憩いと安らぎの場を提供する。 【施設内容】… 展示学習室122㎡、研修室105㎡、臨海休養広場5,000㎡など。
(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29年4月1日から令和3年3月31日
(4)H29市支出額(単位:円)	協定締結額 11,880,000円(税込) 決算額 11,880,000円(税込)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務	ア 施設の維持管理業務 消防・電気・建築設備等の保守点検、枝条架装置の保守点検 機械警備・照明設備・展示水槽の点検整備等	
	イ 清掃業務 日常清掃, 定期清掃	
②施設の運営業務	ア 学習館の管理運営業務 研修室・臨海休養広場の利用申込の受付, 使用料の徴収 漁業関連資料等の展示(漁具, 魚類, 稚魚の展示)	
	イ 体験学習に関する業務 塩づくり, 乾のりづくり等の体験学習 ヒラメの稚魚の放流 地引網 「釣りたて旬魚のハロウィンパーティー」、「ヒラメを学び美味しく食べる」 夏休み工作教室等の実施	
	ウ 利便施設に関する業務 売店, 自動販売機の管理	
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況	ア 入館者数	408千人(前年比 93.8%) (29年度実績 435千人)
	イ 視聴覚(DVD)利用者	2,689人(前年比65.1%) (29年度実績 4,131人)
	ウ 研修室1	188組(前年比85.8%) (29年度実績 219組)
	エ 研修室2	107組(前年比87.7%) (29年度実績 122組)
	オ 臨海休養広場	21組(前年比 72.4%) (29年度実績 29組)
②その他利用状況	ア 塩づくり受講者数実績	1,912人(前年比104.3%) (29年度実績 1,833人)
	イ 乾のりづくり受講者数実績	1,082人(前年比97.7%) (29年度実績 1,107人)
	ウ 海の恵み体験受講者数実績	376人(前年比72.2%) (29年度実績 521人)
	エ 漁業に関する体験学習 稚魚の放流体験	804人(前年比92.5%) (29年度実績 869人)
	オ 漁業実地体験・観察会	334人(前年比143.3%) (29年度実績 233人)
オ 小学校への出前講義	8回 473人(前年比97.7%) (29年度 10回 484人)	
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料または利用料金収入	使用料収入	658千円(前年比 80.9%) (29年度実績813千円)
	②指定管理者の収支状況	収入実績 16,993千円(前年比 93.2%) (29年度実績 18,227千円) 支出実績 11,758千円(前年比 109.8%) (29年度実績 10,705千円) 収支 5,235千円(前年比 69.6%) (29年度実績 7,522千円)

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	ア 塩づくり受講者目標 2,114人		ア 塩づくり受講者実績 1,912人 (達成率 90.4%)
	イ 乾のりづくり受講者目標 1,020人		イ 乾のりづくり受講者実績 1,082人 (達成率 106.1%)
	ウ 海の恵み体験受講者目標 687人		ウ 海の恵み体験受講者実績 376人 (達成率 54.7%)
	エ 漁業実地体験観察会参加者目標 653人		エ 漁業実地体験観察会参加者実績 334人 (達成率 48.6%)
②収入目標額	収入目標額 19,920千円		収入実績額 18,227千円 (達成率 91.5%)

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
①満足度調査の実施内容	対象: 体験学習参加者 調査日: 体験学習実施時 調査方法: 直接配布 回答件数: 326 件	
②満足度調査の結果	ア 体験学習の内容について 利用者の98.5%が満足・やや満足と評価 満足・やや満足・ふつう・やや不満・不満の5段階で評価 満足 : 294人(90.2%) (29年度 350人 (94.1%)) やや満足 : 27人(8.3%) (29年度 15人 (4%)) ふつう : 5人(1.5%) (29年度 7人 (1.9%)) やや不満 : 0人(0%) (29年度 0人 (0%)) 不満 : 0人(0%) (29年度 0人 (0%)) 合計 : 326人(100%) (29年度 372人 (100%))	
	イ スタッフの対応について 利用者の96.9%が満足・やや満足と評価 満足・やや満足・ふつう・やや不満・不満の5段階で評価 満足 : 284人(87.1%) (29年度 339人 (91.1%)) やや満足 : 32人(9.8%) (29年度 21人 (5.7%)) ふつう : 10人(3.1%) (29年度 12人 (3.2%)) やや不満 : 0人(0%) (29年度 0人 (0%)) 不満 : 0人(0%) (29年度 0人 (0%)) 合計 : 326人(100%) (29年度 372人 (100%))	
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	ア アンケートによる主な意見 ・塩づくり 思ったよりもたくさん作れました。 塩づくりでこんな作り方があるなんて知らなかったです。 ・乾のりづくり 子供たちがすごく喜んでいました。良かったです。 のりを作るのがこんなに大変だとは思わなかったです。 大切に食べたいと思います。 ・海の恵み体験 衛生面にも気を配られた用意で、有り難いです。また参加したいです。 自分で作ったからおいしかったです。色々な経験ができて良かったです。	
	イ アンケートに対する対応等 体験学習参加者の98.5%から「満足・やや満足」という回答を得た。 館内の別のイベントに参加して頂いた際の告知により、連続して参加いただいている方も多く見られたので、次回以降のイベント告知も大切にしていきたい。	

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	満足度調査で、「満足」、「やや満足」の合計が各項目で95%以上と高い点は評価できる。年間の入場者数が約40万人であるのに対して、各イベントに参加した人数が数百人から2,000人の間というのはアンバランスのように感じる。施設として入館者数を増やすのか、イベントの参加者の割合を増やすのか、意図を持って取り組む必要がある。入館者数については、市外の小学校やボーイスカウトの団体等にPRを行えば更に増加するのではないか。

平成30年度 神戸市立名谷駅前自転車駐車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)	放置自転車対策として設置。市立名谷駅前自転車駐車場。(収容台数1,660台)
(2)指定管理者	サイカパーキング株式会社
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額 18,056,977円 決算額 18,053,520円(修繕費精算額△3,457円)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務		・消防法等法定点検の実施。 ・清掃及び設備点検業務の定例実施。 ・照明の補修、取り替え。
②施設の運営業務		自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。
③その他の業務		有料・無料に関わらず全ブロックを1日最低2回は巡回し、清掃・場内整理・不正利用対処、ご意見箱の設置など
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況		405台(一日あたりの利用台数) 対前年比64.5%(29年度628台) 回転率0.24(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比-0.14(29年度0.38) (無料・有料エリア混在型の駐輪場であるが、一日あたりの利用台数に無料エリア分は含まない。)
②その他利用状況		-
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料金収入		8,515千円(30年度) 対前年比65.7%(29年度12,964千円) (子育て減額未実施時8,727千円 対前年度比67.3% 減収率-2.4%)
②指定管理者の収支状況		収入 18,057千円 支出 15,715千円 (差引2,342千円)

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率		-	-
②収入目標額		-	-
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	・管理員へのシルバー世代の積極活用 ・ご意見箱の設置 ・独自の教育センターを設置し、専任の教育センター長による指導の徹底・管理人の接客に対する意識向上。 ・有料・無料に関わらず全ブロックを1日最低2回は巡回し、清掃・場内整理・不正利用対処	
	提案外で行った、特筆すべき事項	・子育て世帯減額制度の広報活動(チラシ・ポケットティッシュの配布等)・申請受付 ・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置	

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
①満足度調査の実施内容		アンケートの実施 平成31年1月から2月 アンケート回収数 41件(平成29年度:なし)
②満足度調査の結果		満足 23名 普通 18名 不満 0名 不明 0名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100÷2=78.0% (H29:なし)
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応		・時々、不正駐輪している人がいる ⇒意見等については、管理運営委託業者に送付し、今後の改善の資料として活用させている。

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	事業者の提案内容である有料・無料に関わらず全ブロックを1日最低2回は巡回し、清掃・場内整理・不正利用対処等を実施している。利用台数、使用料収入は前年度より減少している。(今年度から指定管理制度の対象となったため、利用者満足度の前年度比較はなし。)今後も、利用者目線のサービスを継続しながら、利用台数、使用料収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。

平成30年度 神戸市立JR住吉駅前自転車駐車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)	放置自転車対策として設置。市立JR住吉駅前自転車駐車場。(収容台数1,194台)
(2)指定管理者	特定非営利活動法人 コミュニティ・サポートセンター神戸
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額 18,827,668円 決算額 18,767,828円(修繕費精算額△59,840円)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・消防法等法定点検の実施。 ・清掃及び設備点検業務の定例実施。 ・照明の補修、取り替え。 	
②施設の運營業務	自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。	
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・有償ボランティアの受入れなど、管理員への障害者の積極活用、管理員が認知症サポーター研修を受け、見守りを実施など 	
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況	1,388台(一日あたりの利用台数) 対前年比99.8%(29年度1,391台) 回転率1.16(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比-0.01(29年度1.17)	
②その他利用状況	-	
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料金収入	25,912千円(30年度) 対前年比95.9%(29年度27,028千円) (子育て減額未実施時26,955千円 対前年度比99.7% 減収率-3.9%)	
②指定管理者の収支状況	収入 18,828千円 支出 18,761千円 (差引67千円)	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率		-	-
②収入目標額		-	-
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣中学生の就業体験(トライやるウィーク)受け入れ ・管理員へのシルバー世代の積極活用 ・有償ボランティアの受入れなど、管理員への障害者の積極活用 ・管理員が認知症サポーター研修を受け、見守りを実施 ・花壇の設置によるまちの美化 ・ご意見箱の設置 	
	提案外で行った、特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> ・子育て世帯減額制度の広報活動(チラシ・ポケットティッシュの配布等)・申請受付 ・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置 	

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
①満足度調査の実施内容	アンケートの実施 平成31年1月から2月 アンケート回収数 100件(平成29年度:101件)	
②満足度調査の結果	満足 59名 普通 41名 不満 0名 不明 0名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100÷2=79.5% (H29:79.4%)	
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"> ・一部、対応が良くない管理員がいる ⇒意見等については、管理運営委託者に送付し、今後の改善の資料として活用させている。	

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	事業者の提案内容である管理員が認知症サポーター研修を受け、見守り等を実施している。利用台数、利用者満足度は前年度並であり、使用料収入は減少している。 今後も、利用者目線でのサービスを継続しながら、利用台数、使用料収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。

平成30年度 神戸市立阪神御影駅前自転車駐車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)	放置自転車対策として設置。市立阪神御影駅前自転車駐車場。(収容台数197台)
(2)指定管理者	特定非営利活動法人 東灘地域助け合いネットワーク
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額 9,708,302円 決算額 9,605,513円(修繕費精算額△102,789円)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務	・消防法等法定点検の実施。 ・清掃及び設備点検業務の定例実施。 ・照明の補修、取り替え。	
②施設の運営業務	自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。	
③その他の業務	季節の花の植栽、管理事務所側面への月ごとに変わる絵画・イラスト画等の展示など	
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況	323台(一日あたりの利用台数) 対前年比102.2%(29年度316台) 回転率1.64(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比+0.03(29年度1.61)	
②その他利用状況	-	
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料金収入	2,604千円(30年度) 対前年比98.4%(29年度2,647千円) (子育て減額未実施時2,658千円 対前年度比100.4% 減収率-2.0%)	
②指定管理者の収支状況	収入 9,708千円 支出 6,383千円 (差引3,325千円)	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率		-	-
②収入目標額		-	-
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・地域に根ざした柔軟かつ質の高いサービスの提供 ・季節の花の植栽 ・管理事務所側面への月ごとに変わる絵画・イラスト画等の展示 ・冬季のイルミネーション、こどもの日のこいのぼり等の季節に応じた装飾 ・自転車保険加入の促進 ・毎月実施する地元企業と提携した周辺地域の美化活動と放置自転車防止キャンペーンの実施 ・毎月、ポケットティッシュの配布による放置自転車防止の啓発活動の実施 	
	提案外で行った、特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> ・子育て世帯減額制度の広報活動(チラシ・ポケットティッシュの配布等)・申請受付 ・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置 	

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
①満足度調査の実施内容	アンケートの実施 平成31年1月から2月 アンケート回収数 100件(平成29年度:100件)	
②満足度調査の結果	満足 77名 普通 21名 不満 2名 不明 0名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100÷2=87.5% (H29:85.1%)	
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"> ・一部、対応が良くない管理員がいる ⇒意見等については、管理運営委託業者に送付し、今後の改善の資料として活用させている。 	

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	事業者の提案内容である管理事務所側面への月ごとに変わる絵画・イラスト画等の展示等を実施している。使用料収入は前年度並であるが、利用台数、利用者満足度は増加している。今後も、利用者目線でのサービスを継続しながら、利用台数、使用料収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。

平成30年度 神戸市立和田岬駅前自転車駐車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)	放置自転車対策として設置。市立和田岬駅前自転車駐車場(収容台数118台)
(2)指定管理者	国際ライフパートナー株式会社
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額 30,851,000円 決算額 29,108,918円 (精算額 △64,932円 報奨額 △1,677,150円) ※「和田岬駅前駐車場」を含む。

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務		・消防法等法定点検の実施。 ・清掃及び設備点検業務の定例実施。 ・照明の補修、取り替え。
②施設の運営業務		自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。
③その他の業務		傘の貸し出し、ご意見箱の設置など
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況		125台(一日あたりの利用台数) 対前年比97.7%(29年度128台) 回転率1.06(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比 -0.03(29年度1.09)
②その他利用状況		-
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料金収入		2,850千円(30年度) 対前年比96.8%(29年度2,943千円) (子育て減額未実施時2,912千円 対前年度比98.9% 減収率-2.1%)
②指定管理者の収支状況		収入 28,794千円 支出 30,398千円 (差引△1,604千円)

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率		-	-
②収入目標額		-	-
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	・ヴィセル神戸とのスポンサー契約による広報活動 ・傘の貸し出し ・ご意見箱の設置 ・24時間365日稼働の管制センターの設置による危機管理体制の確立 ・周辺の放置自転車へ警告札の取り付けによる放置自転車対策の実施	
	提案外で行った、特筆すべき事項	・子育て世帯減額制度の広報活動(チラシ・ポケットティッシュの配布等)・申請受付 ・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置 ・共通利用券制度の広報活動(チラシ配布等)・申請受付	

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
①満足度調査の実施内容		アンケートの実施 平成31年1月から2月 アンケート回収数 51件(平成29年度:61件)
②満足度調査の結果		満足 35名 普通 14名 不満 2名 不明 0名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100÷2=82.4% (H29:77.0%)
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		・一部、対応が良くない管理人がいる ⇒意見等については、管理運営委託業者に送付し、今後の改善の資料として活用させている。

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	事業者の提案内容である傘の貸し出し等を実施している。利用台数、使用料収入は前年度より減少しているが、利用者満足度は増加している。今後も、利用者目線でのサービスを継続しながら、利用台数、使用料収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。

平成30年度 神戸市立鷹取駅前自転車駐車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)	放置自転車対策として設置。市立鷹取駅前自転車駐車場。(収容台数929台)
(2)指定管理者	野田北部自治連合会
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額 20,735,200円 決算額 20,734,664円(修繕費精算額△536円)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務		・消防法等法定点検の実施。 ・清掃及び設備点検業務の定例実施。 ・照明の補修、取り替え。
②施設の運営業務		自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。
③その他の業務		日々の場内及び駅前等駐輪場周辺(指定管理施設外)の清掃など
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況		644台(一日あたりの利用台数) 対前年比102.2%(29年度630台) 回転率0.69(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比 +0.01(29年度0.68)
②その他利用状況		-
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料金収入		13,117千円(30年度) 対前年比97.0%(29年度13,521千円) (子育て減額未実施時13,544千円 対前年度比100.2% 減収率-3.2%)
②指定管理者の収支状況		収入 20,735千円 支出 20,373千円 (差引362千円)

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率		-	-
②収入目標額		-	-
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	・日々の場内及び駅前等駐輪場周辺(指定管理施設外)の清掃 ・管理員へのシルバー世代・女性の積極活用	
	提案外で行った、特筆すべき事項	・子育て世帯減額制度の広報活動(チラシ・ポケットティッシュの配布等)・申請受付 ・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置	

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
①満足度調査の実施内容		アンケートの実施 平成31年1月から2月 アンケート回収数 100件(平成29年度:101件)
②満足度調査の結果		満足 65名 普通 35名 不満 0名 不明 0名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100÷2=82.5% (H29:85.5%)
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		・整理が不十分で、自転車等を出し入れしにくい ⇒意見等については、管理運営委託業者に送付し、今後の改善の資料として活用させている。

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	事業者の提案内容である日々の場内及び駅前等駐輪場周辺(指定管理施設外)の清掃等を実施している。 しかし、駐輪場の利用状況や事業の実施状況の報告に遅れが目立つなど、基本的な事務作業が十分に遂行できていない。使用料金収入、利用者満足度は前年度より減少しているが、利用台数は増加している。 今後も、利用者目線でのサービスを継続しながら、利用台数、使用料金収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。

平成30年度 神戸市立塩屋駅前自転車駐車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)	放置自転車対策として設置。市立塩屋駅前自転車駐車場(収容台数875台)
(2)指定管理者	特定非営利活動法人 輝しおや
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額 15,878,210円 決算額 15,878,210円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・消防法等法定点検の実施。 ・清掃及び設備点検業務の定例実施。 ・照明の補修、取り替え。 	
②施設の運営業務	自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。	
③その他の業務	季節の花の植栽等の環境美化、駐輪場周辺の美化活動など	
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況	502台(一日あたりの利用台数) 対前年比97.3%(29年度516台) 回転率0.57(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比-0.02(29年度0.59)	
②その他利用状況	-	
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料金収入	13,985千円(30年度) 対前年比94.9%(29年度14,744千円) (子育て減額未実施時14,125千円 対前年度比95.8% 減収率-1.0%)	
②指定管理者の収支状況	収入 15,878千円 支出 15,241千円 (差引637千円)	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率		-	-
②収入目標額		-	-
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・季節の花の植栽等の環境美化 ・管理員へのシルバー世代の積極活用 ・駐輪場周辺の美化活動 ・管理員への女性の積極活用による明るくきめ細やかな対応 	
	提案外で行った、特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> ・子育て世帯減額制度の広報活動(チラシ・ポケットティッシュの配布等) ・申請受付 ・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置 	

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
①満足度調査の実施内容	アンケートの実施 平成31年1月から2月 アンケート回収数 101件(平成29年度:101件)	
②満足度調査の結果	満足 58名 普通 42名 不満 1名 不明 0名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100÷2=78.2% (H29:85.6%)	
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"> ・一部、対応が良くない管理員がいる ・整理が不十分で、自転車等を出し入れしにくい ⇒意見等については、管理運営委託業者に送付し、今後の改善の資料として活用させている。	

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	事業者の提案内容である季節の花の植栽等の環境美化等を実施している。利用台数、使用料金収入、利用者満足度ともに前年度より減少している。今後も、利用者目線でのサービスを継続しながら、利用台数、使用料金収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。

平成30年度 神戸市立西神南駅前自転車駐車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)	放置自転車対策として設置。市立西神南駅前自転車駐車場(収容台数2,364台)
(2)指定管理者	特定非営利活動法人 ニューいぶき
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額 21,907,996円 決算額 21,907,996円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・消防法等法定点検の実施。 ・清掃及び設備点検業務の定例実施。 ・照明の補修、取り替え。 	
②施設の運営業務	自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。	
③その他の業務	季節の花の植栽、駅前の情報スポットとして街の案内・防犯情報・NPO情報などを情報提供など	
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況	1,812台(一日あたりの利用台数) 対前年比102.0%(29年度1,776台) 回転率0.77(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比+0.02(29年度0.75)	
②その他利用状況	-	
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料金収入	30,029千円(30年度) 対前年比97.9%(29年度30,661千円) (子育て減額未実施時31,171千円 対前年度比101.7% 減収率-3.7%)	
②指定管理者の収支状況	収入 21,908千円 支出 22,866千円 (差引△958千円)	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率		-	-
②収入目標額		-	-
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・駅前の情報スポットとして街の案内・防犯情報・NPO情報などを情報提供 ・子ども110番、お年より119番への登録 ・季節の花の植栽 ・空気入れの貸し出し ・近隣中学生の就業体験(トライやるウィーク)の受け入れ ・小学生と地域の安全パトロールを実施 	
	提案外で行った、特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> ・子育て世帯減額制度の広報活動(チラシ・ポケットティッシュの配布等)・申請受付 ・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置 	

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
①満足度調査の実施内容	アンケートの実施 平成31年1月から2月 アンケート回収数 100件(平成29年度:102件)	
②満足度調査の結果	満足 87名 普通 12名 不満 1名 不明 0名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100÷2=93.0%(H29:82.0%)	
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"> ・一部、対応が良くない管理員がいる ⇒意見等については、管理運営委託業者に送付し、今後の改善の資料として活用させている。	

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	事業者の提案内容である駅前の情報スポットとして街の案内・防犯情報・NPO情報などの情報提供を実施している。使用料金収入は前年度より減少しているが、利用台数、利用者満足度は増加している。今後も、利用者目線でのサービスを継続しながら、利用台数、使用料金収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。

平成30年度 神戸市立西神中央駅前自転車駐車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)	放置自転車対策として設置。市立西神中央駅前自転車駐車場(収容台数3,832台)
(2)指定管理者	特定非営利活動法人 たけのコム
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額 29,711,363円 決算額 29,362,618円(修繕費精算額△348,745円)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		30年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・消防法等法定点検の実施。 ・清掃及び設備点検業務の定例実施。 ・照明の補修、取り替え。 	
②施設の運營業務	自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。	
③その他の業務	駐輪場周辺の道路等の美化活動の実施、通勤・通学時の挨拶運動・見守り活動の実施など	
(2)利用状況		30年度の状況
①施設利用状況	1,987台(一日あたりの利用台数) 対前年比99.1%(29年度2,005台) 回転率0.52(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比+0(29年度0.52)	
②その他利用状況	-	
(3)収支状況		30年度の状況
①使用料金収入	36,363千円(30年度) 対前年比94.5%(29年度38,498千円) (子育て減額未実施時36,890千円 対前年度比95.8% 減収率-1.4%)	
②指定管理者の収支状況	収入 29,711千円 支出 26,549千円 (差引3,162千円)	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率		-	-
②収入目標額		-	-
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・管理員へのシルバー世代の積極活用 ・空気入れ、工具の貸し出し ・駐輪場の緑化 ・駐輪場周辺の道路等の美化活動の実施 ・AEDの設置及び管理員の市民救命士講習の受講 ・通勤・通学時の挨拶運動・見守り活動の実施 	
	提案外で行った、特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> ・子育て世帯減額制度の広報活動(チラシ・ポケットティッシュの配布等)・申請受付 ・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置 	

4. 利用者の満足度調査等

		30年度の状況
①満足度調査の実施内容	アンケートの実施 平成31年1月から2月 アンケート回収数 100件(平成29年度:41件)	
②満足度調査の結果	満足 89名 普通 10名 不満 0名 不明 1名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100÷2=94.9% (H29:90.2%)	
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"> ・一部、対応が良くない管理員がいる ⇒意見等については、管理運営委託業者に送付し、今後の改善の資料として活用させている。	

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	事業者の提案内容である通勤・通学時の挨拶運動・見守り活動等を実施している。利用台数は前年度並、使用料収入は前年度より減少しているが、利用者満足度は増加している。 今後も、利用者目線でのサービスを継続しながら、利用台数、使用料収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。

平成30年度 神戸布引ハーブ園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)	森林の防災対策と神戸の地理的条件を生かした観光資源。四季折々の香りと美しい花を楽しめる香りの庭園。面積約16ha 施設・修景的緑地・自然林・造成林等
(2)指定管理者	神戸リゾートサービス株式会社
(3)指定期間	平成22年4月1日～令和8年3月31日(新神戸ロープウェー(PFI事業)と一体運営のため)
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額:289,941,080円 決算額:310,317,315円(精算額:10,587,910円 報奨額:9,788,325円)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30年度の状況	
①施設の維持管理業務	・ハーブ園の設置趣旨に基づく園地・植栽管理 ・施設及び設備の保守点検、修繕、清掃等	
②施設の運営業務	・施設の総合的なマネジメント、入園料の徴収、イベント等の実施による公園の活性化 ・営業時間:10時～17時(ただし、3/20～7/19、9/1～11/30の土日祝及び7/20～8/31は、山頂駅周辺のみ10時～20時30分)	
③その他の業務	・レストラン「ザ・ハーブダイニング」、ショップ「ハーバルマーケット」、カフェ「ザ・ヴェランダ神戸」、菓子工房「ハニーデュー」、足湯	
(2)利用状況	30年度の状況	
①施設利用状況	入園者数390,465人(対前年度比102%)、29年度383,625人、28年度369,189人、	
②その他利用状況	ハーブガイドツアー(季節毎に開催)7,813人、ラベンダー摘み取り 2,961人、ローズカフェ 2,928人	
(3)収支状況	30年度の状況	
①使用料または利用料金収入	入園料:62,644千円(対前年度比103%)、29年度60,642千円、28年度58,004千円 使用料収入(入園料+施設使用料+行為許可使用料)64,632千円 ※目標収入額45,055千円を上回ったため、差額の50%(9,788千円)を報奨費として支払った。	
②指定管理者の収支状況	・指定管理部分 収入310,317千円 費用326,741千円 差引△16,424千円 ・収益事業部分 収入61,527千円 費用67,613千円 差引△6,086千円	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	目標入園者数 287,210人	入園者数実績 390,465人(対目標比136%) (うち、有料入園者数 380,726人)
②収入目標額	目標収入額 45,055千円	使用料収入64,632千円(対目標比143%)
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	・春や秋の収穫祭(摘み取り体験)の充実(コンサート、ラベンダー摘み取り体験、飲み比べ等) ・ハーブに関するアロマ、料理などのハーブ体験・講座及び季節イベント開催(ハロウィン、クリスマス) ・サマーガーデンフェストの開催(ハーブこどもの日など、子どもが楽しく遊び、学び、体験できるイベントの開催)
	提案外で行った、特筆すべき事項	・全面リニューアルしたカフェ「ザ・ヴェランダ神戸」を活用した広報、イベント等の展開 ・自然と眺望を体感しながらくつろげるハンモックを多数設置 ・展望プラザにくつろぎの空間を提供する「光の森」の演出(7/15～8/31の毎日他)

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	アンケートの実施 平成31年1月～2月 アンケート回収数 202件 (平成29年 217件)
②満足度調査の結果	満足 146名 普通 53名 不満 3名 不明 0名 満足度{「満足」×2+「普通」×1}÷{「満足」+「普通」+「不満」}×100÷2 ⇒ 85%(H29:91%)
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・土産で品切れの商品があった。⇒ 欠品のないようこまめな商品管理を実施。 ・坂道が多いので車いすでは厳しい。⇒ 電動車いすの貸し出しを実施。

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	<p>本年度は豪雨災害や猛暑など厳しい環境となったが、定例のイベントや講座など提案内容が着実に実施されているほか、新たな顧客獲得に向けた様々なイベントや効果的な広報等利用者ニーズを踏まえた取り組みにより、入園者数・入園料収入が続伸している点は大いに評価できる。</p> <p>また、指定管理者の負担により全面リニューアルを行ったカフェを活用した広報やイベント、試行設置し好評を得たハンモックを大幅に増設するなど、更なる集客アップに注力している点も評価できる。</p> <p>今後も継続して、施設やガーデンの充実等を行いハーブ園の魅力を高めるとともに、神戸の玄関口である新神戸に立地しているメリットを活かし、インバウンドを含め広域的な顧客を掘り起こすなど、入園者数の更なる向上に努められたい。</p>

平成30年度 北神戸田園スポーツ公園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)	都市と農村の人々が交流できる場 面積35.7ha 運動施設・修景的緑地・自然林・造成林・駐車場等
(2)指定管理者	神戸電鉄・ミズノ運営共同事業体
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額:118,800,000円 決算額:134,872,580円(精算額:16,072,580円)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30年度の状況
①施設の維持管理業務	・有料施設(野球場、体育館、スポーツ広場、多目的球技場)、およびその他園地(園路、広場、ウォーキングコース、棚田、樹林地等)の管理 ・施設及び設備の保守点検、修繕、清掃、備品管理等
②施設の運営業務	・公園の総合的なマネジメント、使用料の徴収、イベントや市民協働活動の推進による活性化 ・有料施設については、毎月第4火曜日(祝日の場合は翌日)と年末年始 休館
③その他の業務	・駐車場、自販機、スタジオ・ジム等
(2)利用状況	30年度の状況
①施設利用状況	件数 9,950件(対前年度比95%)、29年度10,480件、28年度11,095件
②その他利用状況	11/23もりもりおもちゃ箱フェスタ 16,000人(H29度15,000人)
(3)収支状況	30年度の状況
①使用料または利用料金収入	施設使用料 23,876千円(対前年比94%)、29年度25,313千円、28年度26,159千円
②指定管理者の収支状況	・指定管理部分 収入111,800千円 費用128,622千円 差引△16,822千円 ・収益事業部分 収入53,447千円 費用35,325千円 差引18,122千円

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	29年度(前年度)実績 10,480件	30年度利用件数 9,950件(対前年度比95%)
②収入目標額	目標収入額 23,876千円(変更後)	利用料実績 23,876千円(対目標比100%)
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況 ・チアダンススクール(タイガースアカデミー)の開設 ・地域と連携したイベント等の開催(インフィオラータ、もりもりおもちゃ箱フェスタ、とんど 等) ・自然を活かしたイベントの充実(野菜収穫体験、藍染め、カブトムシ育成、シイタケ栽培 等) ・熱中症指標計の導入による熱中症予防の注意喚起 ・里山レンジャーによる環境調査の蓄積、樹木医による植物管理及び緑のボランティアのスキルアップ、活動の充実 ・NPO法人北神戸田園ボランティアネットとの協働による里山・棚田の景観保全及び環境学習の受入 ・体育館照明のLED化の実施	提案外で行った、特筆すべき事項 ・夏の学校(夏休みお預かりホームワーク事業)による子どもの居場所創出

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	アンケートの実施 平成31年1月～2月 アンケート回収数 200件 (平成29年 206件)
②満足度調査の結果	満足 122人 普通 77人 不満 1人 不明 0人 満足度{[(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)]×100÷2}⇒ 80%(H29:81%)
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・サッカーグラウンドの整地をもっと欲しい。⇒ グラウンド状況に応じて適宜、専用車両による整地作業を実施。 ・駐車場の線が薄く、わかりにくい。⇒ 令和元年度に白線引き直し工事を予定。

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	本年度は、台風被害による施設の破損や災害級の猛暑による屋外施設の利用減少など厳しい環境となったが、利用者の視点に立った維持管理により競技施設としての高い品質の維持するとともに、トレーニング室における継続したプログラム改善や運動施設の利用促進など本来使用目的としてのスポーツレクリエーション利用の活性化に努めた結果、施設利用料収入は目標を達成できている。また、専門家とボランティアが協働して植物管理の質の向上に取り組むとともに、イベント内容にも自然環境や素材を取り入れるなど公園の資源を活用している。 特に、指定管理者の負担により体育館照明のLED化を行うなど、利用増加に向けた積極的な取り組みを行っている点も評価できる。 そのほか、子どもから高齢者まで幅広い層に対応したプログラムの実施による公園利用の活性化、熱中症指標計の導入による危機管理体制の充実に努めている。 今後も、地域との連携を図りながら、新たな取り組みにより来園者層を拡大し、施設利用者の増加、サービス向上に取り組んでいただきたい。

平成30年度 神戸総合運動公園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)	国際試合ができる公式競技施設と市民レクリエーション施設が一体となった神戸を代表する総合運動公園 面積52.5ha 運動施設・修景的緑地・自然林・駐車場等
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市公園緑化協会
(3)指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額:397,948,640円 決算額:402,436,726円(精算額:2,149,710円 報奨額:2,338,376円) ※協定・決算額は当初提案額から、派遣職員人件費(協定:60,000,000、全体:66,181,258円)を差引いたもの

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30年度の状況	
①施設の維持管理業務	・広大かつ多様な園地の管理や植栽管理 ・施設及び設備の保守点検、修繕、清掃、備品管理等	
②施設の運営業務	・公園の総合的なマネジメント、使用料の徴収、イベントや市民協働活動の推進による活性化 ・有料施設については年末年始休館、ただし、ユニバー記念競技場は12/30に全国大会の開催対応。	
③その他の業務	・駐車場、ジム、喫茶店、臨時売店、自販機、スクール等	
(2)利用状況	30年度の状況	
①施設利用状況	利用件数17,448件(対前年度比98%)、29年度 17,826件、28年度 16,999件	
②その他利用状況	ユニバー祭(8/11:12,000人)、コスモスまつり(10/13 3,600人)、パークDEビア(8/6～12 4,782人)	
(3)収支状況	30年度の状況	
①使用料または利用料金収入	施設使用料 123,795千円(対前年比92%)、29年度 135,113千円、28年度 120,128千円 ※目標収入額116,000千円を上回ったため、差額の30%(2,338千円)を報奨費として支払った	
②指定管理者の収支状況	・指定管理部分 収入402,437千円 費用436,262千円 差引△33,825千円 ・収益事業部分 収入174,248千円 費用136,147千円 差引 38,101千円	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	29年度(昨年度) 実績 17,826件	30年度利用件数 17,448件(対前年度比98%)
②収入目標額	目標収入額 116,000千円	実績 123,795千円(対目標比107%)
③その他新たなサービス	<p>指定管理者による提案及び実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一流スポーツ大会の開催(世界バレー、Jリーグ、ラグビートップリーグ等) ・市民協働によるコスモスまつり(10/13 3,600人)、菜の花まつり(3/16 3,000人)の開催 ・近隣企業・地域住民・近隣大学等と連携したイベントの実施(第11回ユニバー祭、パークdeビア開催) ・サードプレイスプロジェクトの取り組み(足洗い場の設置、ちゃぶちゃぶ池クラック及びベンチの補修等) ・公園の資材や施設を活かした魅力アップセミナーの実施(テラリウム、竹で作るフォトフレーム・箸置き、大建築のディテールを撮影等) ・トップアスリートによる講習会(久光製薬スプリングス、西宮ストークス、アルコイリス神戸等) <p>提案外で行った、特筆すべき事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・幅広い層を公園に呼び込む新たなイベントの開催(スポーツパークフェスタ、菜の花マルシェ等) ・高円宮妃殿下、各国要人の大会への来場・臨席への適切な対応 ・補助競技場へのハイブリッド芝試験施工による良好な施設維持の検討 	

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況	
①満足度調査の実施内容	アンケートの実施 平成31年1月～2月 アンケート回収数 203件 (平成29年 215件)	
②満足度調査の結果	満足 111名 普通 87名 不満 5名 不明 0名 満足度{[(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)]×100÷2}⇒ 76%(H29:80%)	
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・売店が少ない。⇒ 4月から手作りパン、飲料を提供する駅前カフェを不定期で開催。また、7月からイベント開催時等に出店可能な事業者の登録制を開始し、臨時出店の体制を強化。	

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	<p>本年度は豪雨災害や台風、さらには災害級の猛暑で屋外施設の利用が減少するなど厳しい環境となったが、世界バレーをはじめとした超一流スポーツ大会の誘致・実施等により、施設使用料は目標額を上回った。</p> <p>園内では自然素材や運動施設など公園の特徴を活かした新しい視点のイベントを取り入れるとともに、公園と市民や団体、企業等との連携を重点的にとらえ、多彩なイベント等を開催している。また、指定管理者が独自費用で実施する「サードプレイスプロジェクト」を利用者目線から実施するなど、魅力ある公園づくりのための事業が着実に実施されている。</p> <p>今後も、本市随一のスポーツ拠点として、大型スポーツ大会の誘致や園内各施設の特徴を活かすとともに地域連携を進める取り組みを行い、市民のスポーツ振興やレクリエーション、健康づくりの場として貢献していくことに期待する。</p>

平成30年度 大原山公園及び掖谷公園テニスコート・駐車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)	大原山公園テニスコート(全天候型人工芝コート 11面、管理事務所 1棟、駐車場) 掖谷公園テニスコート(全天候型人工芝コート 8面、管理事務所 1棟、駐車場)
(2)指定管理者	神戸市公園緑化協会・ITCグループ
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	(利用料金制度導入のため、指定管理料の支出はなし)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	30年度の状況
①施設の維持管理業務	・施設の総合的なマネジメント、利用料金の徴収、イベント等の実施による公園施設の活性化
②施設の運営業務	・施設及び設備の日常的な保守点検(適宜部品交換、補修、修繕)
③その他の業務	・自販機、テニススクール、物販
(2)利用状況	30年度の状況
①施設利用状況	テニス利用件数: 26,453件(対前年比99%)、29年度 26,781件、28年度 29,569件 ・大原山: 利用件数 15,771件(対前年度比99%)、29年度 15,978件、28年度 18,078件 ・掖谷: 利用件数 10,682件(対前年度比99%)、29年度 10,803件、28年度 11,491件
②その他利用状況	-
(3)収支状況	30年度の状況
①使用料または利用料金収入	テニス利用料金 14,667千円(対前年比97%)、29年度 15,096千円、28年度 15,492千円 ・大原山: 利用料金 9,871千円(対前年度比99%)、29年度 10,006千円、28年度 10,314千円 ・掖谷: 利用料金 4,796千円(対前年度比94%)、29年度 5,090千円、28年度 5,178千円
②指定管理者の収支状況	収入64,735千円 費用66,037千円 差引▲1,302千円

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	29年度(昨年度)実績 26,781件 大原山: 15,978件 掖谷: 10,803件	30年度利用件数 26,453件 (対前年度比99%) 大原山: 15,771件(対前年度比99%) 掖谷: 10,682件(対前年度比99%)
②収入目標額	29年度(昨年度)指定管理者納付金 14,000千円	30年度 指定管理者納付金 14,200千円
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・テニススクールの実施 ・テニス競技の普及・促進のため定期的に独自トーナメント戦等を開催 ・花壇飾花イベントの開催 ・駐車場無料対応の継続 ・親子テニス教室の開催 ・トライやるウィークの受け入れ
	提案外で行った、特筆すべき事項	・夏季にミストシャワーを設置

4. 利用者の満足度調査等

	30年度の状況
①満足度調査の実施内容	アンケートの実施 平成31年1月～2月 アンケート回収数 205件 (平成29年 202件)
②満足度調査の結果	満足 136人 普通 67人 不満 2人 不明 0人 満足度{「満足」×2+「普通」×1}÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100÷2 ⇒ 83%(H29:83%)
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・台風でテニスコートの壁がボロボロになっている。⇒3月に壁面の防護マットの部分交換工事を完了。

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	<p>本年度は、台風被害による施設の破損や災害級の猛暑による夏季の利用減少など、屋外運動施設の運営にとって厳しい環境となったが、利用者増加を図るためのテニススクールや独自トーナメントの開催などの提案内容を着実に実施し、利用件数・使用料収入について前年度並みを確保した。</p> <p>新たな指定管理期間が始まった平成29年度からは、ナイター設備を新設し本市への納付金を増額するなど、利用者拡大に向け積極的な姿勢を示しているところであり、今後は、テニスの魅力を地域に発信する取り組みを行い、利用者の増加に取り組んでいただきたい。</p>