

令和元年度 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)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 164,053,000円	決算額	162,521,938円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		元年度の状況																											
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>●建物・設備維持管理業務                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・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実施した。</li> <li>・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、地下受水槽の補修や空調機器の更新を行った。</li> </ul> </li> <li>●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"> <li>・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。</li> </ul> </li> <li>●保安警備業務                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> </li> <li>●緊急時対応                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・地下受水槽の亀裂により漏水事故が発生した際など、緊急時にも適切に対応した。</li> </ul> </li> </ul>																												
	②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>●貸館業務                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> </li> <li>●利用率向上に向けた取組み                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度より引き続き、ホールの直前割引制度を実施した(64件利用)。</li> <li>・関係団体等の機関紙への広告掲載、会議室検索サイト3社への掲載に加え、9月に日経新聞及び神戸新聞に折込を実施した。</li> <li>・指定管理者が主催となり、センターの知名度の向上及び中小企業支援のため、「消費税軽減税率制度説明会」を開催した(103名参加)</li> </ul> </li> <li>●利便性の向上に努めた取組み                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・一部の会議室の照明及びレセプションルームのシャンデリアについて、LED照明への変更を実施した。</li> <li>・10階廊下及びレセプションルーム内の床面カーペットの張替を実施した。</li> </ul> </li> <li>●アンケートや苦情への対応                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートで要望のあった大型スクリーン(120インチ)を会議室・レセプションルームの各1台分購入した。</li> <li>・平成30年度に引き続き、混線の恐れのあるマイクロホンシステムのデジタル化を実施した。</li> <li>・ブルーレイプレイヤーなど劣化した貸出備品の更新を行った。</li> </ul> </li> <li>●感染症拡大防止に係る取組み                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・市の貸館休館方針に従い、利用予定者との調整、館内やHPへの掲載など周知に努めるとともに、各階アルコール除菌スプレーの設置、アルコールによる拭き取りなどを行った。</li> </ul> </li> </ul>																											
		③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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)。</li> <li>・入居団体との調整会議を行った(2ヶ月に1回)。</li> </ul>																										
(2)利用状況		元年度の状況																											
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室の利用率は平成30年度より上回った。ホール・レセプションルームについては例年3月での利用件数が多いが、改修工事や新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休館等もあり利用率が低下することになった。</li> </ul>																												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>元年度 目標</th> <th>元年度 実績</th> <th>30年度 実績</th> <th>29年度 実績</th> <th>28年度 実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>会議室</td> <td>53.0%</td> <td>47.5%</td> <td>46.2%</td> <td>47.8%</td> <td>47.8%</td> </tr> <tr> <td>ホール</td> <td>52.0%</td> <td>43.6%</td> <td>49.8%</td> <td>50.2%</td> <td>45.3%</td> </tr> <tr> <td>レセプション ルーム</td> <td>41.0%</td> <td>37.8%</td> <td>39.9%</td> <td>34.9%</td> <td>29.8%</td> </tr> </tbody> </table>						元年度 目標	元年度 実績	30年度 実績	29年度 実績	28年度 実績	会議室	53.0%	47.5%	46.2%	47.8%	47.8%	ホール	52.0%	43.6%	49.8%	50.2%	45.3%	レセプション ルーム	41.0%	37.8%	39.9%	34.9%	29.8%
		元年度 目標	元年度 実績	30年度 実績	29年度 実績	28年度 実績																							
	会議室	53.0%	47.5%	46.2%	47.8%	47.8%																							
ホール	52.0%	43.6%	49.8%	50.2%	45.3%																								
レセプション ルーム	41.0%	37.8%	39.9%	34.9%	29.8%																								
(3)収支状況		元年度の状況																											
①使用料または利用料金収入	令和元年度施設使用料:34,735千円【令和元年度目標額:35,687千円】																												
	②指定管理者の収支状況 令和元年度決算額(指定管理料):162,522千円【令和元年度予算額:164,053千円】																												
(4)その他		元年度の状況																											

①利便施設の運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>●レストランの運営           <ul style="list-style-type: none"> <li>・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(令和元年度売上:47,580千円)</li> <li>・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。</li> </ul> </li> <li>●自動販売機、公衆電話の設置           <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> </li> </ul>
----------	---

### 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	・会議室: 53%(79%) ・ホール: 52%(68%) ・レセプションルーム: 41%(60%) ※( )内は日数利用率	・会議室: 47.5%(72.1%) ・ホール: 43.6%(59.9%) ・レセプションルーム: 37.8%(53.0%) ※( )内は日数利用率
②収入目標額	施設利用料: 35,687千円	施設利用料: 34,735千円
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	・令和元年8月「中小企業・小規模事業者向け消費税軽減税率制度等説明会」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

	元年度の状況																																																	
①満足度調査の実施内容	貸館申込者及びレストラン利用者への手渡しと、貸館予約用WEBシステムに登録のアドレス宛にメールを送付する方法でアンケート調査を行った。令和2年3月中旬に手渡しでのアンケートを計画していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館により見送ることとなった。 <table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">期間</th> <th style="text-align: center;">回答件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①貸館申込者</td> <td style="text-align: center;">令和元年9月1日～30日</td> <td style="text-align: center;">117件</td> </tr> <tr> <td>①レストラン利用者</td> <td style="text-align: center;">同上</td> <td style="text-align: center;">99件</td> </tr> <tr> <td>②WEB申込者</td> <td style="text-align: center;">令和2年2月17日～28日</td> <td style="text-align: center;">110件</td> </tr> <tr> <td>②のうちレストランを利用したことがある方</td> <td style="text-align: center;">同上</td> <td style="text-align: center;">59件</td> </tr> </tbody> </table>		期間	回答件数	①貸館申込者	令和元年9月1日～30日	117件	①レストラン利用者	同上	99件	②WEB申込者	令和2年2月17日～28日	110件	②のうちレストランを利用したことがある方	同上	59件																																		
	期間	回答件数																																																
①貸館申込者	令和元年9月1日～30日	117件																																																
①レストラン利用者	同上	99件																																																
②WEB申込者	令和2年2月17日～28日	110件																																																
②のうちレストランを利用したことがある方	同上	59件																																																
②満足度調査の結果	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="font-size: small;">貸館申込・レストラン利用者</th> <th style="font-size: small;">大変良い</th> <th style="font-size: small;">良い</th> <th style="font-size: small;">どちらでもない</th> <th style="font-size: small;">あまり良くない</th> <th style="font-size: small;">良くない</th> <th style="font-size: small;">無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>備品について</td> <td>19.9</td> <td>49.3</td> <td>26.4</td> <td>2.2</td> <td>0</td> <td>2.2</td> </tr> <tr> <td>職員の対応について</td> <td>48.1</td> <td>38.3</td> <td>11.9</td> <td>0.4</td> <td>0</td> <td>1.3</td> </tr> <tr> <td>使用料について</td> <td colspan="2">(安い・適当)92.1</td> <td style="border: none;"></td> <td colspan="2">(高い)4.4</td> <td>3.5</td> </tr> <tr> <td>レストランの料理</td> <td>18.9</td> <td>48.1</td> <td>27.2</td> <td>1.8</td> <td>1.2</td> <td>2.8</td> </tr> <tr> <td>レストランの価格</td> <td colspan="2">(安い・適当)90.5</td> <td style="border: none;"></td> <td colspan="2">(高い)8.2</td> <td>1.3</td> </tr> <tr> <td>レストランの接客対応</td> <td>27.8</td> <td>44.3</td> <td>22.2</td> <td>3.2</td> <td>0</td> <td>2.5</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; font-size: small;">(単位: %)</p>	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	19.9	49.3	26.4	2.2	0	2.2	職員の対応について	48.1	38.3	11.9	0.4	0	1.3	使用料について	(安い・適当)92.1			(高い)4.4		3.5	レストランの料理	18.9	48.1	27.2	1.8	1.2	2.8	レストランの価格	(安い・適当)90.5			(高い)8.2		1.3	レストランの接客対応	27.8	44.3	22.2	3.2	0	2.5
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	19.9	49.3	26.4	2.2	0	2.2																																												
職員の対応について	48.1	38.3	11.9	0.4	0	1.3																																												
使用料について	(安い・適当)92.1			(高い)4.4		3.5																																												
レストランの料理	18.9	48.1	27.2	1.8	1.2	2.8																																												
レストランの価格	(安い・適当)90.5			(高い)8.2		1.3																																												
レストランの接客対応	27.8	44.3	22.2	3.2	0	2.5																																												
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	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。 <b>【主な意見】</b> ・会議室のスクリーンを大型化してほしい。 ⇒令和2年3月に購入。 ・Web予約の申し込み方法について(受付開始時間など) ⇒次回アンケートで調査項目を設定し、その結果を踏まえ検討したい。 ・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。 ⇒ホールの改修に合せ実施予定。																																																	

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	<p>ホールやレセプションルームについて、コロナウイルス感染症等の影響で例年、使用が多い年度末のキャンセルが多くなっており、利用率が下がっているということであるが、年間を通じた利用率向上の取り組みが必要である。</p> <p>中小企業の支援のために、国の支援内容等、積極的に情報提供を行っていただきたい。</p> <p>満足度調査について、年に2回だけではなく年間で実施するように検討していただきたい。</p>

令和元年度 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)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 160,570千円 決算額 128,803千円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	元年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・修繕及び改修工事等(修繕、改修工事、改造・改装等)</li> <li>・清掃業務(日常清掃、定期清掃、ごみ処理等)</li> <li>・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)</li> </ul> <p>【令和元年度の主な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・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)</li> <li>・保安警備業務(24時間警備・不法投棄への警戒業務を実施)</li> <li>・鳥獣糞害対策(防鳥ネットの設置)</li> </ul>
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用及びその制限に関する業務 (公募、使用許可・取消、使用者からの承認・届出申請の対応、防火管理等)</li> <li>・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)</li> </ul> <p>【令和元年度の主な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・「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。</li> <li>・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。</li> <li>・不正駐車に関する巡回指導、防止策を講じた。</li> <li>・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)</li> </ul>
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居企業の活性化に向けた取り組みを実施(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)</li> <li>・利便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)</li> </ul> <p>【令和元年度の主な取り組み】</p> <p>(1)活性化に向けた取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・地元中学生の「トライやる・ウィーク」の受入れに協力</li> <li>・交流促進のため、納涼会・もちつき大会・新年祈願祭を実施</li> </ul> <p>(2)i-cafe108の運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・入居企業の製品PRコーナーとしてショーケースを設置</li> <li>・中小企業支援制度に関する各種パンフレットを設置</li> </ul>

(2)利用状況		元年度の状況
①施設利用状況	入居率(令和2年3月末現在) 目標 195ユニット/228ユニット 85.5% 実績 225ユニット/229ユニット 98.3%	
②その他利用状況	駐車場利用率(令和2年3月末現在) 目標 138台 52.3% 実績 164台 62.1%	
(3)収支状況		元年度の状況
①使用料または利用料金収入	令和元年度現年分収入 358,434千円 徴収率97.3% (平成30年度現年分収入 340,966千円 徴収率99.1%) →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	・令和元年度支出合計 決算額 128,803千円 (平成30年度支出合計 決算額 122,707千円)	
(4)その他		元年度の状況
緊急対応	入居企業室内で小火が発生(2件)した際、状況確認及び消防署への連絡を迅速に行った。入居企業に対しては、「防災タイムス」等により注意喚起や早期通報・初期消火の重要性に関する啓発を行った。	

### 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 195ユニット 85.5% 駐車場利用率 138台 52.3%	入居率 225ユニット 98.3% 駐車場利用率 164台 62.1%
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。	令和元年度現年分徴収率 97.3%
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 ・利便施設の活用	・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) ・利便施設の機能充実

### 4. 利用者の満足度調査等

		元年度の状況
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)111社 回答数103社 (回収率92.8%) 2回目 配布数(入居企業数)111社 回答数103社 (回収率92.8%)	
②満足度調査の結果	1 職員の対応について 1回目 良い81.6% やや良い10.7% 普通6.8% やや悪い0.9% 悪い0% 2回目 良い84.4% やや良い 7.8% 普通7.8% 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72.8% やや良い14.6% 普通10.7% やや悪い0.9% 悪い0.9% 2回目 良い70.9% やや良い14.6% 普通12.6% やや悪い1.9% 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70.9% やや良い10.7% 普通17.5% やや悪い0% 悪い0.9%	
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	<p>施設の活性化に向けて、積極的に運営業務に取り組んでおり、評価できる。</p> <p>また、入居率及び駐車場利用率について、目標値を上回っており、高いレベルで管理できている。</p>



令和元年度 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為、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。施設内容としては、展示室(1F)、ライブラリー(3F)、資料室(4F)、セミナー室(4F)、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31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 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	令和元年度の状況
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:冷水ポンプ修理、照明スイッチプレート取替工事等(16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"> <li>・1期展「伝説のファッションデザイナー 鳥丸軍雪展」 4/13～6/23 8,108名 (4/12内覧会含む)</li> <li>・2期展「Flowers モードに咲く花」 7/13～9/1 6,294名 (7/12内覧会含む)</li> <li>・3期展「高野山金剛峯寺 襖絵完成記念 千住博展」 9/14～11/4 17,486名(9/13内覧会含む)</li> <li>・4期展「アフタヌーンティーのよそほひ 英国紅茶物語」 11/23～1/19 10,563名 (11/22内覧会含む)</li> <li>・5期展「長くつ下のピッピの世界展」 2/1～3/29 6,753名 (1/31内覧会含む)</li> </ul> <p>※新型コロナウイルスの影響で3月3日～15日まで臨時休館、会期が50日より38日に縮小</p> <p>(イ) 学館連携事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪樟蔭女子大学:大学院集中講義「保存修復復元特論(2名・のべ3日間)」「博物館学実習(6名・のべ13日間)」</li> <li>・神戸松陰女子学院大学:ファッションハウジングデザイン学科新入生オリエンテーション(78名・4/5) 地域貢献デザイン演習A(48名・のべ15日間)、地域貢献デザイン演習B(57名・のべ15日間)</li> <li>・神戸国際大学:インターンシップ(5名・のべ6日間)、国際文化産業特殊講義(54名・のべ15日間) サマープログラムforキッズ(11名・8/23)</li> <li>・金沢美術工芸大学 集中講義(2名・のべ3日間)</li> </ul> <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"> <li>・団体向け「服飾講座」等の実施:52団体1,930名</li> <li>・個人向け「服飾文化セミナー」の実施:3回91名</li> </ul> <p>(エ) 館外への収藏品・資料貸出等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国内の美術館等への収藏品・資料の貸出</li> </ul> <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"> <li>・ライブラリー閲覧室の管理及び案内業務の実施</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul> <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"> <li>・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)</li> </ul> <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"> <li>・昨年同様神戸新聞グループのテレビ、ラジオ等の媒体を活用して情報発信を行ったほか、動画(YouTube)を駆使した情報発信を実施、また毎日新聞との共催により大阪方面からの来館者の取込み、特別展ごとにPRタイムズを利用し、様々なメディアへ情報配信した。</li> <li>・5月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</li> <li>・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:613,078PV</li> <li>・昨年に引き続き、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。</li> <li>・特別展ごとにfacebook広告の実施。</li> </ul> <p>(6) 令和元年度の新たな取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コシノヒロコ氏プロデュースの一般公募モデルによるファッションショー「GET YOUR STYLE !」が、6月29日・30日オルビスホールにて実施。100名のモデルに1200名以上の応募、2日間の800席が1日で満席となり、大盛況で終了した。</li> <li>・神戸の地場産業である日本ケミカルシューズ組合と連携して、公募したシューズコンテスト入賞作品などをエントランスホールで展示。</li> <li>・神戸松陰女子学院大学ファッションハウジングデザイン学科学生の卒業作品を2/6～21までエントランスホールで展示。</li> </ul>

	③その他の業務	<p>(1)自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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～丹波布を織る」56名</li> <li>・第2回「ファッション哲学サロン “服と仕事と私“」は中止※新型コロナウイルスの影響で延期</li> <li>・手ぶくろウサちゃんを作ろう 18名</li> <li>・福を呼ぶフクロウくんをいっしょに作ろう 13名</li> </ul> <p>(2)共催事業の実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・六甲アイランド「ウェルカム フェスティバル」</li> <li>・東灘アートマンス～神戸東灘アートマンス実行委員会(10/19～11/24)</li> <li>・六甲アイランドハロウィンフェスティバル「トリック・オア・アート」(10/26・27)</li> <li>・六甲アイランド文化フェスティバル(11/21)</li> <li>・東灘ファミリーコンサート(2/15)</li> </ul> <p>(3)自治会との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クリスマスキャロリングin六甲アイランド(12/14)</li> <li>・多世代の求める和の伝統アート合同展(11/2～11/21)など</li> </ul> <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"> <li>・半券提示による割引料金の適用(8割)、「神戸東灘アートマンス」期間中の割引(8割)</li> <li>・各館ホームページ上において相互に各美術館の紹介を行う。</li> </ul>
(2)利用状況		令和元年度の状況
	①施設利用状況	<p>入館者数:185,642名(30年度実績 入館者数:205,685名) 【元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"> <li>・1階展示室:49,204名(△24,753名)</li> <li>・3階ライブラリー:35,239名(△6,902名)</li> <li>・5階ホール:16,712名(△8,837名)</li> <li>・その他4階セミナー室等:84,487名(20,449名)</li> </ul>
(3)収支状況		令和元年度の状況
	①使用料または利用料金収入	<p>22,371千円(対前年度比△14,757千円、対今年度目標比△879千円) 【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"> <li>・展示室入館料12,922千円(△11,746千円、3,472千円)</li> <li>・ホール使用料6,225千円(前年比△2,167千円)</li> <li>・その他貸館使用料269千円(前年比△760千円) (ホール+貸館 今年度目標比1,456千円)</li> <li>・受講料738千円(58千円、38千円)</li> <li>・諸収入(公益物販・コピー利用料等)2,217千円(△142千円、△2,933千円)</li> </ul>
	②指定管理者の収支状況	<p>収入:277,638千円 支出:255,431千円</p>
(4)その他		令和元年度の状況
		なし

### 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	<p>入館者数:265,500人 【内訳】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1階展示室:52,500人</li> <li>・3階ライブラリー:50,800人</li> <li>・5階ホール:34,000人</li> <li>・その他4階セミナー室等:128,200人</li> </ul>	<p>入館者数:185,642人(△79,858人) 【内訳】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1階展示室:49,204人(△3,296人)</li> <li>・3階ライブラリー:35,239人(△15,561人)</li> <li>・5階ホール:16,712人(△17,288人)</li> <li>・その他4階セミナー室等:84,487人(△43,713人)</li> </ul>
②収入目標額	<p>総額:23,250千円 【内訳】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入館料:9,450千円</li> <li>・ホール+貸館使用料:7,950千円</li> <li>・受講料:700千円</li> <li>・諸収入5,150千円</li> </ul>	<p>総額:22,371千円(△879千円) 【内訳】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入館料:12,922千円(3,472千円)</li> <li>・ホール使用料:6,225千円</li> <li>・その他貸館使用料:269千円(ホール+貸館△1,456千円)</li> <li>・受講料:738千円(38千円)</li> <li>・諸収入:2,217千円(△2,933千円)</li> </ul>
③その他新たなサービス		



4. 利用者の満足度調査等

		令和元年度の状況
	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31年4月1日～令和元年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763件(898件):展示室716件(825件)、ライブラリー47件(73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」83%、「どちらかといえばよい」12%、「普通」3%、「どちらかといえばよくない」1%、「あまりよくなかった」1%、 (2) ベーシック展示「非常によい」68%、「どちらかといえばよい」16%、「普通」13%、「どちらかといえばよくない」1%、「あまりよくなかった」1% (3) スタッフの案内「非常によい」57%、「どちらかといえばよい」21%、「普通」20%、「どちらかといえばよくない」1%、「あまりよくなかった」2% (4) 美術館清掃「非常に清潔」76%、「どちらかといえば清潔」14%、「普通」8%、「どちらかといえば汚れている」0%、「非常に汚れていた」2% (5) 美術館にまた来たいか「是非来たい」61%、「機会があれば来たい」35%、「わからない」2%、「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」15%、「仕事」9%、「趣味」53%、「その他」21%、「無回答」2% (2) 来館目的を達せられたか:「非常に役立った」71%、「どちらかといえば役立った」21%、「どちらとも言えない」2%、「どちらかと言えば役に立たなかった」0%、「役立たなかった」2%、「無回答」4% (3)スタッフの案内「非常によい」68%、「どちらかといえばよい」17%、「普通」11%、「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」2% (4) 清掃について「非常に清潔」87%、「どちらかといえば清潔」11%、「普通」0%、「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」2% (5)1階展示室を見学しますか? :「見学する(年2回以上)」19%、「たまに見学する(年1回くらい)」26%、「ごくたまに見学する」17%、「見学しない」27%、「無回答」11% (6) ライブラリーをまた利用したいか「是非利用したい」77%、「機会があれば利用したい」19%、「わからない」2%、「たぶん利用しない」0%、「二度と利用しない」0%、「無回答」2%
	②満足度調査の結果	【展示室】 (1)4期展「アフタヌーンティーのよそほひ 英国紅茶物語」 ガラスケースに指紋が多く付いていた。 ⇒監視員が注意して拭いていたが、もっとこまめに拭くように指示。 (2)駐車場の地面誘導表示にそって美術館へ向かうと、違う場所もしくは行き止まりになる。 地下駐車場の大部分が封鎖されており、誘導に従うと違った場所への案内になっていたが、4月1日以降大栄環境の運営管理となり、封鎖が解除される為、上記事項が解消される。 (3)駐車場の提携は? ⇒現状提携してないが、出来るかどうかも含め、今後検討してみたい。 【ライブラリー】 (1) カラーコピーをしても、写真の色合いが正確にでない。 ⇒業者に一旦はメンテナンスをしてもらい調整しましたが、写真とまったく同じにはできない。

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	新型コロナウイルス感染症の影響で、入館者数は減っているものの収支の落ち込みが、かなり抑えられており、企画内容に発展性を感じる。 新型コロナウイルス感染症の影響により今後も来場ができなくなることも考えられる。そのため、神戸ファッション美術館の取り組みを知っていただくため、ウェブコンテンツの充実が必要である。 満足度調査が来場者数に比較して件数が少ないため、回収率向上に向けて工夫していただきたい。

令和元年度 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"> <li>・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。</li> <li>・建築面積: 1,413.73㎡、延床面積: 11,739.49㎡(地下駐車場含む)</li> <li>・構造: 鉄骨鉄筋コンクリート造地下1階地上11階</li> <li>・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</li> </ul>
(2)指定管理者	株式会社アベストコーポレーション
(3)指定期間	平成31年4月1日～令和3年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 — 決算額 8,859,736円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		元年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・修繕については、浴槽水配管洗浄工事、整流器ユニット外付け設置工事、給気ファン異音運転整備作業などを実施した。</li> </ul>
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用促進に対する取り組み</li> <li>(1)自然と歴史に優れた須磨海岸を一望できる施設としての魅力に加え、地産地消の食材をふんだんに使った食事での満足度を高めようと宿泊と食事を合わせたプランに注力し実行した。</li> <li>(2)近隣施設(須磨海浜水族園)とのコラボプランも発売した。</li> <li>(3)健康志向のお客様の為にバイキングコーナーにヘルシーメニューのブースやシェフが実際に焼いて提供してくれる実演コーナー、お正月などはマグロの解体ショーなど話題性の提供に次々と新企画実践した。</li> <li>(4)子供連れのお客様も多い事から、ロビーの一角にキッズスペースを設け、定期的に射的コーナーやストラックアウトコーナーなどで縁日風にご家族に楽しんでいただけるイベントを実施した。</li> <li>・地元貢献への取り組み</li> <li>(1)清掃活動(須磨海浜公園駅の清掃や自治会主導の須磨区民一斉クリーン作戦、須磨海岸クリーン大作戦等)などに積極的に参加し地元との関係を構築した。</li> <li>(2)『和食処漁(すなど)』をより地域の方々に愛される憩いのスペースとしての『和食処 なぎさ』として生まれ変わらせた。</li> </ul>
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>・売店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。</li> </ul>
(2)利用状況		元年度の状況
①施設利用状況		<ul style="list-style-type: none"> <li>・客室稼働率 59.1% (30年度 64.1%)</li> <li>・利用者合計 104,217人 (30年度 147,924人)</li> <li>【内訳】</li> <li>宿泊利用者 26,863人 (30年度 30,442人)</li> <li>食事利用者 66,844人 (30年度 105,631人)</li> <li>会議利用者 10,510人 (30年度 11,851人)</li> </ul>
②その他利用状況		なし
(3)収支状況		元年度の状況
①使用料または利用料金収入		<ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊売上 142,063千円 (30年度167,852千円)</li> </ul>
②指定管理者の収支状況		<ul style="list-style-type: none"> <li>・神戸市負担額 ▲6,823千円 (30年度 ▲57,035千円)</li> <li>(内訳)</li> <li>納付金 — (30年度 ▲11,000千円)</li> <li>修繕超過負担金 5,000千円 (30年度 2,238千円)</li> <li>行政財産使用許可使用料 ▲15,683千円 (30年度 ▲47,035千円)</li> <li>消費税負担金 421千円 (30年度 —)</li> <li>キャンセル料補償 3,439千円 (30年度 —)</li> </ul>
(4)その他		元年度の状況

①行動指針に対する対応	神戸市西部地区の観光拠点の一つとして、地域の行事やイベントに積極的に参加し、地域の魅力を発信した。また、西区・北区でとれた野菜などを中心に、地産地消にこだわった食事提供を行い、利用者満足度を高めるよう取り組んだ。
-------------	--

### 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	26,141人	26,863人
②収入目標額(宿泊売上)	159,756千円	142,063千円
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元食材を使用した食事メニュー提供</li> <li>・旅行会社とのタイアップにより新規プランの作成</li> <li>・SNSの活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元食材を使用した食事メニュー提供</li> <li>・近隣施設とのコラボプラン</li> </ul>

### 4. 利用者の満足度調査等

	元年度の状況
①満足度調査の実施内容	館内お客様アンケート 28件
②満足度調査の結果	4段階で実施 ・御食事 ◎50%、○29%、△14%、×4%、無回答4% ・スタッフの対応 ◎36%、○36%、△14%、×4%、無回答11% ・清掃 ◎25%、○46%、△21%、×4%、無回答4%
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	・お客様アンケートなどに記載のあった苦情や要望に対して迅速な改善を实行了。

### 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	稼働率は低いが、新型コロナウイルスの影響があった中、利用者のターゲットの変更や割引プランを設ける等、工夫をして宿泊利用者数の目標値を達成できたことは評価できる。 アンケートの数を増やすように努力していただきたい。

平成31(令和元)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>&lt;有馬温泉の館&gt; 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"> <li>・浴室面積 金の湯 183㎡ (男93㎡、女90㎡) 銀の湯 123㎡ (男65㎡、女58㎡)</li> <li>・浴槽面積 金の湯 58㎡ (男29㎡、女29㎡) 銀の湯 44㎡ (男23㎡、女21㎡)</li> </ul> <p>&lt;有馬温泉観光交流センター&gt; 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>&lt;太閤の湯殿館&gt; 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>
(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)R1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	元年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>(1)建物の管理 &lt;有馬温泉の館&gt; 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>&lt;有馬温泉観光交流センター&gt; 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 &lt;有馬温泉の館&gt; 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>&lt;有馬温泉観光交流センター&gt; 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>
②施設の運営業務	<p>・営業日数 金の湯 340日 / 銀の湯 340日 / 交流センター 352日 / 太閤の湯殿館 323日</p>

	③その他の業務	<p>1. 利用客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イ・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: 8,129人(30年度 8,560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。(令和2年2月から料金改定420円⇒450円)</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		元年度の状況
	①施設利用状況	<p>・利用者数</p> <p>金の湯 290,702人 (対前年度比 10%減) 30年度 324,124人</p> <p>銀の湯 132,725人 (対前年度比 9%減) 30年度 145,288人</p> <p>センター 113,342人 (対前年度比 0.65%増) 30年度 112,612人</p> <p>太閤の湯 12,154人 (H30年度は閉館) ※29年度 12,625人</p> <p>・有料・無料入館の内訳 (前年度比)</p> <p>金の湯 有料 311,597人⇒279,679人(11.4%減) 無料 12,527人⇒11,023人(13.6%減)</p> <p>銀の湯 有料 141,418人⇒129,061人(9.5%減) 無料 3,870人⇒3,664人(5.6%減)</p> <p>センター 有料 790人⇒743人(6.3%減) 無料 111,822人⇒112,599人(1%増)</p> <p>太閤の湯 有料 10,383人 (H29年度 9,890人) 無料 1,711人</p>
	②その他利用状況	
(3)収支状況		元年度の状況
	①使用料または利用料金収入	<p>・利用料収入</p> <p>金の湯 161,651千円 (30年度 179,922千円) 銀の湯 56,640千円 (30年度 61,765千円) 有馬の工房 1,389千円 (30年度 1,992千円) 太閤の湯殿館 1,824千円</p>
	②指定管理者の収支状況	<p>神戸市負担額 6,334千円 (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 7,746千円</p>
(4)その他		元年度の状況



### 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 282,000人 銀の湯 109,000人	金の湯 290,702人 銀の湯 132,725人
②収入目標額		金の湯 185,415千円 銀の湯 59,405千円	金の湯 161,651千円 銀の湯 56,640千円
③その他新たなサービス			

### 4. 利用者の満足度調査等

		元年度の状況
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:令和2年8月、11月 サンプル数: 金の湯 1,003 / 銀の湯 495 / センター 200 / 太閤の湯殿館 200
②満足度調査の結果		<p>・総合評価</p> <p>金の湯/「大変良い」36.46%(30年度37.65%) 「良い」52.91%(30年度51.85%) 「普通」10.62%(30年度9.88%)</p> <p>銀の湯/「大変良い」40.00%(30年度43.57%) 「良い」51.25%(30年度47.72%) 「普通」8.54%(30年度8.71%)</p> <p>センター/「大変良い」37.97%(30年度28.89%) 「良い」55.08%(30年度51.11%) 「普通」6.95%(30年度18.89%)</p> <p>太閤の湯殿館/「大変良い」40.41%「良い」49.74% 「普通」9.84%</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」 20.02% 「良い」 60.07% 「普通」 19.41%</p> <p>銀の湯/「大変良い」 45.65% 「良い」 40.4% 「普通」 13.93%</p> <p>センター/「大変良い」 39.59% 「良い」 48.22% 「普通」 12.18%</p> <p>太閤の湯殿館/未調査</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	<p>利用者数が目標を上回っており、また、全体的に満足度調査が高い結果となっており評価できる。</p> <p>満足度調査は、結果を細かく分析するために否定的な意見やリピート率もとるように改善していただきたい。</p>

令和元年度 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排水の水質保全、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)R1市支出額(単位：円)	協定締結額 178,106,000 円 決算額 177,416,125円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		元年度の状況
①施設の維持管理業務	①排水処理施設の運転管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・処理水量 1,187,708m<sup>3</sup> (30年度1,260,994m<sup>3</sup>)前年比73,286m<sup>3</sup>減(約0.1%減)</li> </ul>
	②保安管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・巡回点検 各処理場 4回/月</li> <li>・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</li> <li>・路面点検 全路線(252.6km) 1回以上/年</li> <li>・緊急出動・臨時点検 故障通報システム(93件) 市民通報(20件) (令和元年度 故障通報システム(90件) 市民通報(18件))</li> </ul>
	③補修業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・処理施設 55件、管路施設 17件 計72件 (令和元年度 処理施設 52件、管路施設 11件 計63件)</li> </ul>
②施設の運営業務	④使用料徴収等の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・簡易水道等区域(水道局委任区域を除く) 8組合</li> <li>・調定件数4212件、調定額 15,658千円、収入額 15,528千円(徴収率99.2%)</li> </ul>
	⑤排水設備の新設等受付・使用開始の届出に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付件数25件、検査件数23件</li> </ul>
③その他の業務	①効率的な処理場の運転実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>
	②危機管理体制の確立	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>
	③管渠の閉塞等の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・異常が発見された際、速やかに溢水防止対策を実施</li> <li>・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</li> </ul>
(2)利用状況		元年度の状況
①施設利用状況	①施設利用状況	利用戸数 3984 戸 (令和元年度末)
	②その他利用状況	-
(3)収支状況		元年度の状況
①使用料または利用料金収入	①使用料または利用料金収入	調定金額 15,658,407円 収入額 15,528,618円(徴収率 99.2%) 30年度は98.6%
	②指定管理者の収支状況	協定締結額 178,106,000 円 決算額 177,416,125 円 (参考 30年度 176,472,000 円 決算額 174,655,214 円)

(4)その他	元年度の状況
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 78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のフォローアップ点検を実施した。

### 4. 利用者の満足度調査等

	元年度の状況
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 :29組合(回答率 94%) ※未提出の2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 15 やや良い 3 普通 10 やや不満 1 ※川側の草刈未実施箇所がある。→神戸市建設の管理区分で指定管理者や自治会の管理ではないため担当部局に連絡しますと回答。 ②設備の管理状況 --- 問題なし 29 異常を感じた 0 ③マンホールホップの管理状況 --- 問題なし 28 異常を感じた 1 ※MPの緊急対応で一部、工事完了の連絡を忘れていた。今後ないようにする。 ④水質の管理状況 --- 問題なし 28 異常を感じた 0 ⑤管路の管理状況 --- 問題なし 28 異常を感じた 1 ※③と同じ内容 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 3 普通 1
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	ア. 施設に異常があったとき教えて欲しい(2件) (内容)2019年4月以降、水流・水量に大きな変化があったか教えてほしい。 (対応)水量に大きな変化はないことを説明。 (内容)MP等で緊急に作業する際には、組合長に連絡してほしい。 (対応)今後は、緊急対応の際連絡するようにいたします。 イ. 処理区域統合により屏風地区の分の処理水量が増えても問題ないか。 (内容)市からの説明では大丈夫と聞いていますが屏風地区の分も処理が増えても問題ないですか？ (対応)利用者からプールの水抜きの際、処理場の入り口で溢れたことがあると説明を受けた。学校にはプール排水を少しづつ流していただくよう依頼した。

### 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	様々な工夫を行い、効率的・安定的な処理場運営が行われており、評価できる。 引き続き効率的な運営の検討をいただきたい。

令和元年度 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30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	90,743,203円 (災害復旧費69,136,934円、神戸ビーフを活用した六甲山牧場活性化業務20,649,269円、消費税増税分補填額957,000円)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	元年度の状況
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>【元年度の主な取り組み】</p> <p>(1)修繕等 ・レストハウス自動ドア装置取換工事や第2管理棟空調設備改修工事など9,273千円(税込)を修繕にあて、施設の維持管理に努めている。</p> <p>(2)環境整備 ・牧場内の枯木、倒木を売店内テーブル及びイス用資材として利用した。 ・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20頭の捕獲に成功</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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 条例第3条に規定する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・動物の飼育管理、放牧及び展示</li> <li>・但馬牛の増産及び子牛の展示</li> <li>・牧野、樹林等環境整備</li> </ul> </li> <li>2. 牧場の利用料金の徴収、減額、免除及び返還</li> <li>3. 牧場の利用及び制限</li> </ol> <p>【令和元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"> <li>・希少羊(サウスダウン種)の繁殖に成功</li> <li>・但馬牛の人工授精と受精卵移植による子牛の分娩に成功</li> <li>・繁殖用雌子牛5頭を購入し、令和2年3月末時点で但馬牛の飼育頭数は9頭</li> </ul> <p>(2)不適切事案の発覚と是正</p> <p>牧場内に死亡した動物を埋設及び食品として利用できない牛乳を散布していた。公社は、業務改善計画に基づき、是正措置を講じるとともに、コンプライアンスの徹底を実施。</p> <p>※廃棄物処理法違反により、公社は罰金100万円の略式命令を受け、職員2名が起訴された。</p> <p>(3)イベントの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴールデンウィークの10連休を利用した日替わり動物ふれあいイベントの実施</li> <li>・馬とのふれあいプログラム(ホースセラピー)の開催</li> <li>・但馬牛について学ぶ「和牛雑学王」の開催</li> <li>・季節イベントを実施(継続)</li> </ul> <p>春の「スプリング・バンケット」(羊の毛刈りショー他)</p> <p>夏の「六甲さんさんまつり」(牧羊犬との触れ合い体験他)</p> <p>秋の「あきまきば」(スイスアルペン音楽祭他)</p> <p>(4)来場者の利便性向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>
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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 売店の管理運営</li> <li>2. レストランの管理運営</li> <li>3. 自動販売機の設置</li> <li>4. 牧場内生産乳製品の製造販売</li> <li>5. 体験学習事業等</li> </ol> <p>【元年度の主な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「教養の場・六甲山活性化」を基本コンセプトに六甲山QBBチーズ館1階展示ホールのリニューアルを行い、チーズについて学べる場を提供</li> <li>・子牛のミルクやり体験を実施(11,715人、前年比113.1%)(継続)</li> <li>・神戸ビーフの魅力をもっとPRするため、「特選神戸ビーフセット」を提供(新規)</li> <li>・牧場乳製品テイクアウト商品として「バニラミルクプリン」を販売(7,999個)(新規)</li> </ul>
(2)利用状況	
①施設利用状況	<p style="text-align: center;">元年度の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入場者数 元年度 291,791人(対前年112.4%)、30年度 259,710人</li> <li>※提案時の目標入場者数(303,000人)を11,209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 元年度 16,845人(対前年 109.2%)、30年度 15,427人</li> <li>※令和2年3月3日～3月31日、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止</li> <li>・ウール体験教室利用者 元年度 3,923人(対前年78.8%)、30年度 4,976人</li> <li>※令和2年3月3日～3月25日、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止</li> <li>・ホニー乗馬体験 元年度 18,341人(対前年 118.7%)、30年度 15,448人</li> <li>・子牛ミルクやり体験 元年度 11,715人(対前年 113.1%)、30年度 10,356人</li> </ul>



(3)収支状況		元年度の状況
①使用料または利用料金収入	指定管理業務収入 元年度 148,752千円(前年比 111.5%) 30年度 133,380千円	
②指定管理者の収支状況	<p>・元年度 収入実績 373,066千円(前年比109.5% H30:340,760千円) 支出実績 376,871千円(前年比101.4% H30:371,708千円) 収支 -3,805千円(H30:-30,948千円) ※目標収支額4,378千円を8,183千円下回った。</p> <p>1. 指定管理業務収入 148,752千円(前年比111.5% H30:133,380千円) 指定管理業務支出 158,469千円(前年比106.9% H30:148,178千円) 指定管理業務収支 -9717千円(H30:-14,798千円)</p> <p>2. 自主事業収入 224,314千円(前年比108.2% H30:207,380千円) 自主事業支出 218,402千円(前年比97.7% H30:223,530千円) 自主事業収支 5,912千円(H30:-16,150千円)</p>	
(4)その他		元年度の状況
①市内企業との連携	昨年に引き続き自然の家と共同で宿泊型飼育体験「カウボーイ・キャンプ」を開催したことや、新たにNPO法人須磨ユニバーサル・ビーチ・プロジェクト参加の「QBB×須磨UBP山あそびin六甲山牧場」を開催し、障害を持つ方々にふれあい体験の場を提供するなど、地域、市内企業と連携した取り組みを行った。	
②教育の場	<p>・中学生対象のトライやるウィーク(5校10名)や、獣医、畜産等を専攻する高校生、大学生、専門学生のインターンシップ(6校23名)、障害者就労体験の場(1名)として受け入れた。</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>・神戸松蔭女子学院大学と共同で行っている「神戸ウールプロダクト」の一環として、有馬産のブルーベリーで染色した羊毛をウールクラフト体験で使用した。</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 303,000人	291,791人
②収入目標額	・指定管理業務収入 141,444千円(税抜)	148,752千円(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>・レストラン、乳製品の製造販売</p>	<p>・希少羊(サウスダウン種)の繁殖、但馬牛の人工授精と受精卵移植に成功</p> <p>・GWに日替わり動物ふれあいイベントの実施</p> <p>・但馬牛について学ぶ「和牛雑学王」の実施</p> <p>・「ローストビーフ丼」、「ラクレット入りラム肉のタコライス」といった新メニューを販売</p> <p>・テイクアウトについては「バナミルクプリン」、「自家製チーズの盛り合わせ」を販売</p>

4. 利用者の満足度調査等

		元年度の状況
	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を配布 毎月抽選で10名様に入場券2名様分プレゼント</li> <li>・集計人数：883名</li> <li>・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</li> </ul>
	②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来場回数：初めて 50.5%、2～4回 34.1%、5回以上 11.6%、無回答 3.8%</li> <li>・来場目的：①動物とのふれあい 80.5%、②景色 41.4%、(複数回答) ③お土産(ケーキなど) 16.8%、④ミルクやり 14.6%</li> <li>・認知媒体：①「友人・知人」38.1%、②「HP・SNS」33.0%、(複数回答) ③「新聞・広告」10.6%、④「雑誌」8.8%</li> <li>・満足度：「非常に良い」「良い」93.3%、「普通」3.1%、「悪い」「非常に悪い」0.3%、無回答3.3%</li> <li>・場内の美化環境：「非常に良い」「良い」68.6%、「普通」23.2%、「悪い」「非常に悪い」2.0%、無回答6.2%</li> </ul> ※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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・羊のフンの掃除をもっとしてほしいとの意見が一部あるが、北入場口から北イベント広場前に関しては、清掃スタッフ以外に北料金所のスタッフも対応しており、今後も速やかな清掃に努める。</li> <li>・ベンチが古いとの指摘があるが、順番に改修している。また、施設の案内表示については、乗馬体験の看板を木目調の見易いものにした。</li> <li>・雨天時のイベントが限られている点について、六甲山QBBチーズ館1階展示ホールのリニューアルにより、雨でもチーズやウールについて学べる場となった。</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	不適切事案について、コンプライアンスが守られていなかったことは、組織として改善が求められる重大な事項である。 業務改善計画に基づき、すでに是正措置を講じるとともに適正な処理を行っているが、今後、関係法令等の遵守およびコンプライアンスの徹底を図り、再発防止を徹底するべきである。

令和元年度 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 神戸みよりの公社
(3)指定期間	平成29年4月1日から平成33年(令和3年)3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 11,990,000円(税込)※令和元年10月1日協定変更 決算額 11,978,121円(税込)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		R1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
	ウ	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)
②施設の運営業務	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
③その他の業務		
(2)利用状況		R1年度の状況
①施設利用状況	ア	入館者数 380千人(前年比 93.1%) (30年度実績 408千人)
	イ	視聴覚(DVD)利用者 2,526人(前年比 93.9%) (30年度実績 2,689人)
	ウ	研修室1 178組(前年比 94.7%) (30年度実績 188組)
	エ	研修室2 66組(前年比 61.7%) (30年度実績 107組)
	オ	臨海休養広場 26組(前年比 123.8%) (30年度実績 21組)
②その他利用状況	ア	塩づくり受講者数実績 2,018人(前年比105.5%) (30年度実績 1,912人)
	イ	乾のりづくり受講者数実績 912人(前年比84.3%) (30年度実績 1,082人)
	ウ	海の恵み体験受講者数実績 281人(前年比74.7%) (30年度実績 376人)
	エ	漁業に関する体験学習 稚魚の放流体験 1,191人(前年比148.1%) (30年度実績 804人) 漁業実地体験・観察会 390人(前年比116.8%) (30年度実績 334人)
	オ	小学校への出前講義 9回 454人(前年比112.5%) (30年度 8回 473人)
(3)収支状況		R1年度の状況
①使用料または利用料金収入		使用料収入 765千円(前年比 116.3%)(30年度実績 658千円)
	②指定管理者の収支状況	収入実績 16,418千円(前年比 96.6%) (30年度実績 16,993千円) 支出実績 12,402千円(前年比 105.5%) (30年度実績 11,758千円) 収支 4,016千円(前年比 76.7%) (30年度実績 5,235千円)
(4)その他		R1年度の状況
①臨時休館		「新型コロナウイルス感染症対策における神戸市における対応方針」により、令和2年3月3日より臨時休館
	②	—

### 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	ア 塩づくり受講者目標 1,957人 イ 乾のりづくり受講者目標 944人 ウ 海の恵み体験受講者目標 636人 エ 漁業実地体験観察会参加者目標 590人	ア 塩づくり受講者実績2,018人 (達成率 103.1%) イ 乾のりづくり受講者実績912人 (達成率 96.6%) ウ 海の恵み体験受講者実績281人 (達成率 44.2%) エ 漁業実地体験観察会参加者実績 390人 (達成率 66.1%)
②収入目標額	収入目標額 18,344千円	収入実績額 16,418千円 (達成率 89.5%)
③その他新たなサービス		

### 4. 利用者の満足度調査等

	R1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:242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95.4%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 : 215人(88.8%) (30年度 294人 (90.2%)) やや満足 : 16人(6.6%) (30年度 27人 (8.3%)) ふつう : 11人(4.6%) (30年度 5人 (1.5%)) やや不満 : 0人(0%) (30年度 0人 (0%)) 不満 : 0人(0%) (30年度 0人 (0%)) 合計 : 242人(100%) (30年度 326人 (100%)) イ スタッフの対応について 利用者の98.0%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 : 216人(89.3%) (30年度 284人 (87.1%)) やや満足 : 21人(8.7%) (30年度 32人 (9.8%)) ふつう : 5人(2.0%) (30年度 10人 (3.1%)) やや不満 : 0人(0%) (30年度 0人 (0%)) 不満 : 0人(0%) (30年度 0人 (0%)) 合計 : 242人(100%) (30年度 326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 親子で楽しめるイベントであった。 持ち帰りでき、料理に使える、思い出にもなる。 ・乾のりづくり 子どもが校外学習で作った海苔がおいしかったので、今日は家族できた。 また来たい。 ・海の恵み体験 サンマに胃がないことにビックリしました。学べてよかったです。 普段できない体験で子どもたちも興味津々でした。 イ アンケートに対する対応等 体験学習参加者の95.4%から「満足・やや満足」という回答を得た。 学校の課題に利用する方、学校での課外学習後に改めて参加された方など、学校での配布チラシやホームページを見て、利用される方が多かった。 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	小学校へのお出前講座などが行われており、評価できる。 年間の入場者数に対して、各イベントの参加者が少なく、誘導する方法を検討しなければならない。企画力を高め、定番化した体験内容にならないように検討していただきたい。