

令和3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	令和3年4月1日～令和8年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額165,056,000円 決算額166,576,855円(修繕費追加支出1,520,855円含む)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		3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実施し、現場で臨機応変に対応することが可能できる体制を確保している。 ・管理実績に基づいた保全計画により、各種修繕等を行い、令和3年度は空調の風量調整設備の部品交換作業や、8階LANケーブル等の更新を行った。 ●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、定期清掃などは、ノウハウを有し、障がい者雇用に取り組む実績豊富な市内企業に発注している。 ●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"> 空調機からの水漏れが数か所発生した際の対応など、適宜対応をおこなった。 																									
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。 ・新型コロナウイルス感染症に係る神戸市の対応方針に従い、休館や時短運営に切り替える際には既予約者全員に連絡を取り、適宜館内表示の変更やHP情報の更新を徹底して行った。 ●利用率向上に向けた取り組み <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度に引き続き、ホールの直前割引制度を実施した(28件利用)。 ・令和3年10月より、ホールでのイベント開催時に託児スペースとして会議室を利用される場合、その会議室使用料を減免する制度を導入。(1件利用予定) ●利便性の向上に努めた取り組み <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者からの要望に応じ、古くなった備品の更新を行った。 ・利用者の意見を踏まえながら、インターネット予約システムがより一層使いやすいシステムとなるよう、改良に努めた。 ●アンケートや苦情への対応 <ul style="list-style-type: none"> ・空気清浄機の備え付け要望があったが、室内の換気目的でサーキュレーターを各室に完備した。 ・以前から要望があった、冷房・暖房の効きを良くしてほしいという声に対しては、令和3年度に壁面の空調設備更新工事を実施。(市の営繕工事) ●感染症拡大防止に係る取り組み <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症に対応するため、WEB 会議・オンライン商談会用 WEB カメラ、非接触型体温計、飛沫防止アクリル板などの無料貸出備品について、さらなる充実を図った。 																									
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。 ・入居団体との連絡調整会議を行った。(2か月に1回) 																									
(2)利用状況		3年度の状況																								
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ホールは11月～3月までホール内音響設備工事のため閉館した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛の影響もあり、会議室の利用率は下がった。 ・なお、昨年度レセプションルームの利用率が高かったのは、新型コロナウイルス感染症に関する融資相談窓口特設会場として市が利用していたため。全額減免。 ・R3年度は協定書に基づき、目標額未達成によるペナルティが発生。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>3年度 目標</th> <th>3年度 実績</th> <th>2年度 実績</th> <th>R1年度 実績</th> <th>H30年度 実績</th> <th rowspan="4">※日数 利用率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>会議室</td> <td>75.0%</td> <td>73.3%</td> <td>63.4%</td> <td>72.1%</td> <td>71.6%</td> </tr> <tr> <td>ホール</td> <td>67.0%</td> <td>52.6%</td> <td>53.8%</td> <td>59.9%</td> <td>67.3%</td> </tr> <tr> <td>レセプション ルーム</td> <td>56.0%</td> <td>38.5%</td> <td>88.6%</td> <td>53.0%</td> <td>57.1%</td> </tr> </tbody> </table>		3年度 目標	3年度 実績	2年度 実績	R1年度 実績	H30年度 実績	※日数 利用率	会議室	75.0%	73.3%	63.4%	72.1%	71.6%	ホール	67.0%	52.6%	53.8%	59.9%	67.3%	レセプション ルーム	56.0%	38.5%	88.6%	53.0%	57.1%
	3年度 目標	3年度 実績	2年度 実績	R1年度 実績	H30年度 実績	※日数 利用率																				
会議室	75.0%	73.3%	63.4%	72.1%	71.6%																					
ホール	67.0%	52.6%	53.8%	59.9%	67.3%																					
レセプション ルーム	56.0%	38.5%	88.6%	53.0%	57.1%																					
(3)収支状況		3年度の状況																								
①使用料または利用料金収入	令和3年度施設使用料: 36,803千円【令和3年度目標額: 47,000千円】																									
②指定管理者の収支状況	令和3年度決算額(指定管理料): 166,576千円【令和3年度予算額: 165,056千円】																									
(4)その他		3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"> ・レストラン事業の立て直しを図るため、財団職員・レストラン事業者でプロジェクトチームを結成し、集客に努めた。 ・会議室予約のHPの必ず目に留まる所に宣伝を差し込むなど、主に広報活動に力を入れたほか、会議室利用者に割引券を配り、レストランを利用していただくきっかけづくりに力を入れた。(リピート率25%程度) ●自動販売機、公衆電話の設置 <ul style="list-style-type: none"> ・省エネ型で地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	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室: 49.0%(75%) ・ホール: 49.0%(67%) ・レセプションルーム: 37%(56%) ※()内は日数利用率 	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室: 50.9%(73.3%) ・ホール: 39.9%(52.6%) ・レセプションルーム: 27.4%(38.5%) ※()内は日数利用率
②収入目標額	施設利用料: 47,000千円	施設利用料: 36,803千円
③その他新たなサービス	「お客様ご意見ボックス」の導入、託児のための会議室減免制度の開始	「お客様ご意見ボックス」の導入R3.9月～、託児のための会議室減免制度の開始(R3.10月～)

4. 利用者の満足度調査等

		3年度の状況	
①満足度調査の実施内容	9階サービスステーションにて当センター会議室・レストラン等の対象施設を利用された方にアンケート用紙を配布		
②満足度調査の結果	回答結果		
		前期(9月21日～12月27日)	後期(1月24日～3月21日)
	回答件数	100件(回答率95%)	26件(回答率66%)
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。		
	【主な意見】 ・冷房・暖房の効きを良くしてほしい。サーキュレーターを2台以上置いてほしい。空気清浄機が欲しい。 →壁面の空調設備更新工事終了(11月)、サーキュレーターの追加購入し、各室に完備。		

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	コロナ禍で苦しい中、利用者の意見を取り入れて、工夫や努力をして運営している。年に複数回の利用がある方にもアンケートをその都度実施し、年間を通して分析するなど、さらに運営に活かせるとよい。

令和3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)R3市支出額(単位:円)	協定締結額	162,043千円	決算額	128,866千円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		3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) 【令和3年度の主な取り組み】 <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) 【令和3年度の主な取り組み】 <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) ・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) 【令和3年度の主な取り組み】 <p>(1)活性化に向けた取組み</p> <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 ・例年、「トライやる・ウィーク」の受入れに協力してきたが、令和3年度も新型コロナウイルスの影響で中止となった。また、新たな試みとして「オープンファクトリー」を開催する予定だったが、こちらもコロナで令和4年8月に延期となった。 ・納涼会・もちつき大会は中止となったが、交流促進のため、新年祈願祭を実施 <p>(2)i-cafe108の運営</p> <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		3年度の状況
①施設利用状況	入居率(令和4年3月末現在) 目標 199ユニット/228ユニット 87.3% 実績 228ユニット/229ユニット 99.6%	
②その他利用状況	駐車場利用率(令和4年3月末現在) 目標 142台53.8% 実績 170台 64.4%	
(3)収支状況		3年度の状況
①使用料または利用料金収入	令和3年度現年分収入 353,889千円 徴収率97.0% (令和2年度現年分収入 347,704千円 徴収率97.0%) →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3年度支出合計 決算額 128,866千円 (令和2年度支出合計 決算額 116,407千円)	
(4)その他		3年度の状況
緊急対応	令和3年度には緊急対応を必要とする火災、事故等はなかったが、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 199ユニット 87.3% 駐車場利用率 142台 53.8%	入居率 228ユニット 99.6% 駐車場利用率 170台64.4%
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3年度現年分徴収率 97.0%

③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 神戸国際フロンティア産業メッセへの出展支援 利便施設の機能充実
-------------	--	--

4. 利用者の満足度調査等

		3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)106社 回答数 94社 (回収率90.9%) 2回目 配布数(入居企業数)110社 回答数 93社 (回収率84.5%)	
②満足度調査の結果	1 職員の対応について 1回目 良い83.8% やや良い9.1% 普通7.1% やや悪い0% 悪い0% 2回目 良い86.0% やや良い 8.6% 普通5.4% 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69.0% やや良い18.0% 普通10.0% やや悪い3.0% 悪い0% 2回目 良い66.6% やや良い22.6% 普通9.7% やや悪い1.1% 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67.0% やや良い16.5% 普通16.5% やや悪い0% 悪い0% 2回目 良い73.0% やや良い19.1% 普通6.8% やや悪い1.1% 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	職員の対応についての満足度が高く、コロナ禍でも入居率が高い。提案内容をはるかに上回る達成状況であり、優秀。よく頑張っている。

令和3年度 神戸市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30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 274,490,740円 決算額 294,840,740円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	3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: ファッション資料室除湿器修理、トイレ非常釦監視盤増設工事等(17件)</p> <p>(3)保守点検: 展示室・オルビスホール・ライブラリー・セミナー室・資料室の設備、貸館の附属設備、美術館全体の電話設備の保守点検、空調機設備点検、フロア簡易点検、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: 日常警備・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) 展示会の開催(「特別展」と「コレクション展」の2部構成)</p> <p>令和3年度実績計104,080人(前年比277%、令和2年度:計37,806人)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1期展「吉村芳生 超絶技巧を超えて」4/10～6/20 10,311名 ・2期展「原田治展 かわいいの発見」7/3～8/29 45,819名 ・3期展「金魚絵師 深堀隆介 金魚鉢・地球鉢」9/11～11/7 19,769名 ・4期展「アール・ヌーヴォーの華 アルフォンヌ・ミュシャ展」11/20～1/26 15,008名 ・5期展「光の芸術家 ゆるかわふう展」1/29～3/27 13,173名 <p>※コロナ禍に伴う神戸市の対応方針を受け、1期展会期中(4/25～5/11)臨時休館となった為、当初6月13日までの会期を6月20日まで延長。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート協力者向けプレゼントの実施、アンケート取得数: 12,921件(前年比510%、R2: 2,532件、R1: 716件) ・特別展団体見学実績: 55団体、計1,754名(令和2年度35団体、計1,031名) ・「神戸らしいファッション文化を振興する条例」制定記念展「神戸、まちのファッションの現在形」11/20～3/27 →市内アパレルメーカー10社(ワールド、Java、ファミリア等)、4大学との共同展示 ・年間入館者10万人記念セレモニーの実施(10万人目の入館者に年間パスポートを進呈) <p>(イ) 学館連携事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸松陰女子学院大学: 地域貢献デザイン演習A、地域貢献デザイン演習B 18名計3回 ・神戸国際大学: 国際文化産業特殊講義 30名計7回 ・大阪樟蔭女子大学: ファッション学持論A 22名計2回、ファッションミュージアムスタディ 12名計5回 ・大学院集中講義「保存修復復元特論」1名計15回 博物館実習受入れ11名計12回 <p>※神戸松陰女子学院大学オリエンテーション及び神戸国際大学インターンシップは、コロナ禍で中止。</p> <p>(ウ) 展示解説業務・服飾講座事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体向け「展示解説・服飾講座」の実施: 24団体計964名(令和2年度12団体計636名) ・個人向け「オンライン服飾文化セミナー」の実施: 再生回数計910回、6/30現在(令和2年度: 3回120名) <p>(エ) 館外への収蔵品・資料貸出等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・愛知県立美術館、三菱一号館美術館等への収蔵品・資料貸出の実施(貸出収入: 355,000円) <p>(2)ファッションに関する図書等資料の保管・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※4/25～5/11コロナ禍で臨時休館 ・【新規】アンケート協力者向けアンケートプレゼントの実施、アンケート取得数: 138件、(令和2年度51件) ・「神戸らしいファッション文化を振興する条例」制定記念展示の実施(レディースファッション雑誌「JJ」を活用した神戸ファッションの変遷) ・フェリシモ社のクリスマス特別展示(R3.12) <p>(3)貸館部分の利用及び制限に関する業務(予約受付・使用料の徴収等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域団体のギャラリー利用促進に向けた情報発信(六甲アイランドCITY自治会、神戸ファッション専門学校他) ・オルビスホール学生免除の情報発信: 23件2,777名(令和2年度: 6件768名) <p>(4)情報発信事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸新聞、毎日新聞(大阪方面からの誘客)、PRタイムズ、facebook広告、HPブログ、Instagram、Twitter等の様々な媒体・ツールを通じた発信。 ・HPアクセス件数: 年間1,296,317PV(前年比216%、令和2年度598,540PV)、新規ユーザー数年間404,731 ・Twitterフォロワー数約20,000人、インスタフォロワー約4,500人 <p>(5)令和3年度の新たな取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小中学校向け5分間展示解説(9回)の実施(学芸員が対応) ・展示室改札でのキャッシュレス対応(R3.5～、9,042名8.68%)
③その他の業務	<p>(1)自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第4期特別展アルフォンヌ・ミュシャコレクター緒方寿行氏による講演会(11/20、36名) ・第5期特別展の作家ゆるかわふう氏によるスペシャルギャラリートーク(1/29、2回計43名) ・オルビスホールにてオペラマリアを公演(3/5、84名) ※「次世代応援舞台芸術支援事業」を活用 <p>(2)共催事業@エントランスホール</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸文化服装学院学生作品展(5/28～6/13) ・全国高校生デザイン画コンクール優秀作品展&全国高校生ウェディングドレスデザイン画展(7/20～8/20) ・神戸松陰女子学院大学ファッションショー&卒業作品(2/23～3/6) ・展示会「スペインから日本へ、そしてセビージャから神戸へ～SDGsをたどる旅」(3/15～3/27) <p>(3)地域連携@ギャラリー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・向洋中学美術部学外展(7/6～16) ・RIC絵画サロン(11/2～7)など ・東灘アートマンスとの連携(10/16～11/23) ※原田治展と連携した日帰りバスツアーはコロナ禍で中止(R3.7、内容: かねてつ及び上島珈琲の工場見学、プラザホテルとの連携) ※原田治展とミスタードーナツの連携事業はコロナ禍で中止(R3.7) ※神戸国際大学のインターンシップはコロナ禍で中止(R3.8) <p>(4)六甲アイランド内美術館(神戸ゆかりの美術館、小磯美術館)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(計456件)、HP上における相互案内 <p>(5)その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホテルプラザ神戸と第2期展「原田治展」タイアップ事業(ホテル: 半券提示で10%OFF、原田治オリジナルプレート提供) ・堺アルフォンヌ・ミュシャ館と第4期展「アルフォンヌ・ミュシャ展」との相互割引

(2)利用状況		3年度の状況
①施設利用状況		入館者数:278,165名(令和2年度実績 入館者数:115,271名) 【3年度各施設の入館者数()内数値は対R2年度比】 ・1階展示室:104,080名(+66,274名) ・3階ライブラリー:23,207名(+3,463名) ・5階ホール:18,296名(+10,580名) ・その他4階セミナー室等:132,582名(+82,577名)
(3)収支状況		3年度の状況
①使用料または利用料金収入		56,554千円(対R2年度比+35,220千円、対R3年度目標比+31,604千円) 【内訳()内数値は対R2年度比、対R3年度目標比の順】 ・展示室入館料46,227千円(+32,819千円、+35,877千円) ・ホール使用料7,831千円(R2年比+4,500千円) ・その他貸館使用料917千円(R2年比+366千円)(ホール+貸館 R3年度目標比+498千円) ・受講料219千円(△35千円、△681千円) ・諸収入(公益物販・コピー利用料等)1,359千円(△2,431千円、△4,091千円)
②指定管理者の収支状況		収入:280,612千円 支出:278,657千円

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	入館者数:201,000人 【内訳】 ・1階展示室:57,500人 ・3階ライブラリー:45,000人 ・5階ホール:28,500人 ・その他4階セミナー室等:70,000人	入館者数:278,165人(+77,165) 【内訳】 ・1階展示室:104,080人(+46,580人) ・3階ライブラリー:23,207人(△21,793人) ・5階ホール:18,296人(△10,204人) ・その他4階セミナー室等:132,582人(+62,582人)
②収入目標額	総額:24,950千円 【内訳】 ・入館料:10,350千円 ・ホール+貸館使用料:8,250千円 ・受講料:900千円 ・諸収入:5,450千円	総額:56,554千円(+31,604千円) 【内訳】 ・入館料:46,227千円(+35,877千円) ・ホール使用料:7,831千円 ・その他貸館使用料:917千円(ホール+貸館+498千円) ・受講料:219千円(△681千円) ・諸収入:1,359千円(△4,091千円)

4. 利用者の満足度調査等

	3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、各施設利用者に対して実施 調査期間:令和3年4月1日～令和4年3月31日(常時設置)※コロナ禍による臨時休館あり 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。R2年度に引き続き展示室はアンケートプレゼントを実施、ライブラリーにおいても新たにアンケートプレゼントを実施。※プレゼント当選者は抽選。 取得件数13,059件(2,583件):展示室12,921件(2,532件)、ライブラリー138件(51件)()内はR2年実績
②満足度調査の結果	【展示室】 (1)特別展「非常によい」92.00%、「どちらかといえばよい」6.88%、「普通」0.89%、「どちらかといえばよくない」0.18%、「あまりよくなかった」0.05%、 (2)コレクション展「非常によい」70.50%、「どちらかといえばよい」19.19%、「普通」9.39%、「どちらかといえばよくない」0.64%、「あまりよくなかった」0.27% (3)スタッフの案内「非常によい」64.27%、「どちらかといえばよい」18.37%、「普通」16.39%、「どちらかといえばよくない」0.64%、「あまりよくなかった」0.27% (4)美術館清掃「非常に清潔」83.59%、「どちらかといえば清潔」11.91%、「普通」4.40%、「どちらかといえば汚れている」0.085%、「非常に汚れていた」0.015% 【ライブラリー】 (1)目的「研究課題の調査」15.22%、「仕事」7.25%、「趣味」64.49%、「その他」13.04% (2)来館目的を達せられたか「非常に役立った」73.17%、「どちらかといえば役立った」21.14%、「どちらとも言えない」4.88%、「どちらかと言えば役に立たなかった」0.81%、「役に立たなかった」0% (3)スタッフの案内「非常によい」78.04%、「どちらかといえばよい」12.00%、「普通」9.60%、「どちらかといえばよくなかった」0%、「あまりよくなかった」0% (4)清掃について「非常に清潔」85.48%、「どちらかといえば清潔」11.29%、「普通」3.23%、「どちらかといえば汚れていた」0%、「非常に汚れていた」0% (5)1階展示室を見学しますか?「見学する(年2回以上)」30.43%、「たまに見学する(年1回くらい)」27.83%、「ごくたまに見学する」26.09%、「見学しない」15.65%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	【展示室】 (1)【要望】入館待ちの来場者より、並んでいる学生の会話を控えさせて欲しい ⇒【対策】貼紙による注意喚起 (2)【苦情】撮影スポットの撮影時に非常口の照明が映り込む。 ⇒【対策】撮影立ち位置を、映り込まない場所に設定・明示 (3)【苦情】車椅子の方や背の低い方が、当館所有のガラスショーケースが高くて見づらい。 ⇒【対策】①低い車椅子の方向けに、館所有の車椅子を積極的に貸出、②ガラスショーケース内の作品を撮影し、まとめた冊子を制作し、監視員に持たせてお客様に案内してご覧いただいた。 【ライブラリー】 (1)【意見】「六甲アイランドに住んで7年半になるが、この場所を初めて知った」「今まで全然知らなかった、もっとPRした方がいい」 ⇒【対策】ホームページでの露出増加、展示室ロビーへチラシ設置、ライブラリーの案内POPを刷新し、掲示数を増やした。

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	様々な取り組みを行い、前年度より利用者数も伸ばしており、非常に頑張っている。ホールとライブラリーについては地域の方に利用してもらえるように利用の仕方を積極的に提案するとよい。アンケートを分析し、マーケティングに活かしてほしい。固定のファンを取り込めるような施設になってきている。

令和3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	令和2年4月1日～令和4年3月31日
(4)R3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		3年度の状況
①施設の維持管理業務		<p><施設の整備・改修> 会議場:メインホール音響聴講卓フェーダー・基盤等改修, メインホール地下1F楽屋前トイレ照明改修, メインホール舞台機構(一部)改修</p> <p>展示場:2号館空調設備更新, 2号館2F会議室他クロス張替, 2号館2F会議室音響用ケーブル敷設, 1・2号館ガス検知警報器他更新, 1・2号館身障者トイレ扉取替・改修, 3号館南側通路高木植栽撤去及び通路ブロック補修, 高所作業用電動リフト更新</p> <p><新たな施設の魅力向上のための投資> 会議場:5F音響設備更新 展示場:1号館ホール他音響調整卓更新, 1～3号館機械警備設備導入 会議場・展示場:受付机・スタッキングチェア・ソファ・演台他 更新</p>
	②施設の運営業務	<p><新型コロナウイルス感染症による休館期間> 会議場 : 令和3年4月26日(月)～令和3年5月11日(火) 展示場 : 令和3年4月25日(日)～令和3年5月9日(日)</p> <p><令和3年度に開催された主な催事> ・APCCVIR2022 [放射線関連国際会議](展示場、2,000名) ・日本糖尿病学会年次学術集会(会議場・展示場、12,000名) ・日本緩和医療学会学術大会(会議場・展示場、8,000名) ・日本癌治療学会学術集会(会議場・展示場、6,000名) ・エンジンフォーラム神戸(展示場、1,000名) ・看護師国家試験(展示場、2,000名) ・第25回神戸国際宝飾展IJK2020(展示場、6,500名)</p> <p><広報活動> 季刊誌「コンベンションKOBÉ」を2021年10月号を最終号とし、以降はメールマガジンでの配信を開始した。</p> <p><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ている。令和3年度も引き続き、複数の周辺施設のHPを表示できるQRコードを掲載することで、参加者の利便性向上を図った。</p>
	③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> 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。 高齢者の積極的な雇用については休日等の事務所電話対応等を神戸市シルバー人材センターに依頼し、高齢者の雇用促進を図った。 「神戸国際会議場・展示場における災害時危機管理マニュアル」を配布し、風水害・火災・自身などの自然災害に備えて、「安全」かつ「安心」な対応方法をお客様へお知らせした。
(2)利用状況		3年度の状況
①施設利用状況		<p>(1)国際会議場の利用実績 メインホール/301号稼働率…23.6% 目標42.0% (2年度 18.6%) 全館稼働率…19.6% 目標36.0% (2年度 20.4%) 会議件数…304件 目標265件 (2年度 243件) うち国際会議…8件 (2年度 9件)</p> <p>(2)国際展示場の利用実績 全館面積稼働率…29.7% 目標44.0% (2年度 27.2%) 総件数(催事の開催件数)…142件 目標185件(2年度 115件) ・1号館面積稼働率…26.3% (2年度 27.5%) 1号館件数(重複有)…58件(2年度 61件) ・2号館面積稼働率…39.2% (2年度 37.0%) 2号館件数(重複有)…85件(2年度 60件) ・3号館面積稼働率…25.5% (2年度 17.1%) 3号館件数(重複有)…47件(2年度 25件)</p>
(3)収支状況		3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 520,642千円 (2年度 400,319千円)
②指定管理者の収支状況		神戸市負担額 ▲169,625千円 (2年度 ▲64,143千円) (内訳) 納付金 ▲164,468千円 (2年度 ▲58,609千円) 行政財産使用料等 ▲5,157千円 (2年度 ▲5,534千円)
(4)その他		3年度の状況
①行動指針に対する対応		神戸経済への波及効果の大きいコンベンションの誘致・定着を促進するため、新型コロナウイルスの影響により生じた新たなニーズを踏まえ、コンベンション関係団体と連携しながら開催・誘致に取り組んだ。

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	<国際会議場> メインホール/301号稼働率…42.0% 全館稼働率…36.0% 会議件数…265件 <国際展示場> 全館稼働率…44.0% 催事件数…185件	<国際会議場> メインホール/301号稼働率…23.6% (-18.4%) 全館稼働率…19.6% (-16.4%) 会議件数…304件 (+39件) <国際展示場> 全館稼働率…29.7% (-14.3%) 催事件数…142件 (-43件)
②収入目標額	760,656千円	520,642千円

4. 利用者の満足度調査等

	3年度の状況
①満足度調査の実施内容	主催者アンケート 回答件数28件(会議場6件、展示場22件)
②満足度調査の結果	<国際会議場> ・今後の利用 「利用したい」「利用を考えるとよい」…100% (2年度 100%) 「当分利用予定はない」…0% (2年度 0%) ・スタッフ対応 「とても良い」「良い」…83.3% (2年度 90.9%) 「ふつう」…16.7% (2年度 9.1%) 「あまり良くない」「悪い」…0% (2年度 0%) ・施設・設備 「とても良い」「良い」…66.7% (2年度 90.9%) 「ふつう」…33.3% (2年度 9.1%) 「あまり良くない」「悪い」…0% (2年度 0%) <国際展示場> ・今後の利用 「利用したい」「利用を考えるとよい」…100% (2年度 85.0%) 「当分利用予定はない」…0% (2年度 15.0%) ・スタッフ対応 「とても良い」「良い」…100% (2年度 90.00%) 「ふつう」…0% (2年度 10.0%) 「あまり良くない」「悪い」…0% (2年度 0%) ・施設・設備 「とても良い」「良い」…68.2% (2年度 60.0%) 「ふつう」…27.3% (2年度 40.0%) 「あまり良くない」「悪い」…4.5% (2年度 0%)
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	コロナ禍により、会議のあり方やニーズが変わってきている中での運営となったが、様々な工夫や適切な投資を行い、利用者数も回復してきている。ホール自体も老朽化して条件が悪い中での成果は、評価できる。

令和3年度 有馬温泉の館(金の湯・銀の湯)、有馬観光交流センター、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。金湯と呼ばれる赤褐色の温泉を有する「金の湯」と、銀湯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。 ・浴室面積 金の湯 183㎡(男93㎡、女90㎡)、銀の湯 123㎡(男65㎡、女58㎡) ・浴槽面積 金の湯 58㎡(男29㎡、女29㎡)、銀の湯 44㎡(男23㎡、女21㎡)</p> <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>
(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)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 - 決算額 14,469,012円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	3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。 <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。 <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施設の運營業務	<p>【営業日数】 金の湯:327日 銀の湯:299日 有馬観光交流センター:336日 太閤の湯殿館:337日</p> <p>【緊急事態宣言休業期間】 金の湯・銀の湯・有馬観光交流センター・太閤の湯殿館 令和3年4月25日～5月11日(17日間)</p> <p>【銀の湯改修による休館】 令和4年2月1日～28日(28日間)</p>
③その他の業務	<p>1. 利用者増加に向けた取り組み (1)「六甲・有馬周遊1dayバス」 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:2,784人(R2年度 2,443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」に宿泊客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 (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。 (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月デコポン湯、3月よもぎ湯)</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		3年度の状況
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> 利用者数 <ul style="list-style-type: none"> 金の湯 176,564人(対前年度比 11%増)2年度 158,833人 銀の湯 68,195人(対前年度比 3%減)2年度 70,689人 観光交流センター 61,178人(対前年度比 5%減)2年度 64,314人 湯殿館 6,713人(対前年度比 10%減)2年度 6,073人 有料・無料入館の内訳(前年度比) <ul style="list-style-type: none"> 金の湯 有料 151,499人⇒ 169,056人(12%増) 無料 7,334人⇒ 7,508人(2%増) 銀の湯 有料 68,553人⇒ 66,444人(3%減) 無料 2,136人⇒ 1,752人(18%減) センター 有料 314人⇒ 441人(40%増) 無料 64,000人⇒ 60,737人(5%減) 湯殿館 有料 5,253人⇒ 5,732人(9%増) 無料 820人⇒ 981人(20%増) 	
(3)収支状況		3年度の状況
①使用料または利用料金収入	<ul style="list-style-type: none"> 利用料収入 <ul style="list-style-type: none"> 金の湯 99,009千円 (2年度 88,045千円) 銀の湯 29,964千円 (2年度 31,596千円) 有馬の工房 1,578千円 (2年度 1,494千円) 太閤の湯殿館 1,053千円 (2年度 961千円) 	
②指定管理者の収支状況	<ul style="list-style-type: none"> 神戸市からの負担金収入 12,882千円(内訳) 神戸市負担金(消費税補填・休館補填・修繕超過負担金) 14,328千円 納付金 ▲500千円 行政財産使用料 ▲929千円 	
(4)その他		3年度の状況
①行動指針に対する対応	行動指針に則り、コロナ禍のなか安全な浴場業運営に努めることで市民及び観光客の健康増進を図るとともに、観光交流センター、太閤の湯殿館の日々の運営を通じて市民や観光客が有馬の観光資源に触れる場を提供した。	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	<ul style="list-style-type: none"> 金の湯 286,000人 銀の湯 111,000人 観光交流センター 85,000人 太閤の湯殿館 14,400人 	金の湯176,564人(未達成)、銀の湯68,195人(未達成)、観光交流センター 61,178人(未達成)、太閤の湯殿館 6,713人(未達成)
②収入目標額	<ul style="list-style-type: none"> 金の湯 188,045千円 銀の湯 60,495千円 観光交流センター 5,910千円 太閤の湯殿館 1,895千円 	金の湯 99,009千円(未達成)、銀の湯 29,964千円(未達成)、観光交流センター 1,578千円(未達成)、太閤の湯殿館 1,053千円(未達成)

4. 利用者の満足度調査等

		3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3年8月、12月 サンプル数: 金の湯 951 / 銀の湯 505 / センター 200 / 太閤の湯殿館 200	
②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> 総合評価 <ul style="list-style-type: none"> 金の湯/「大変良い」47.00% (2年度43.51%) 「良い」 44.90% (2年度48.72%) 「普通」 6.94% (2年度 7.55%) 「悪い」 0.31% 「大変悪い」0.00% ともに2年度0.10% 銀の湯/「大変良い」48.51% (2年度43.14%) 「良い」 41.39% (2年度52.35%) 「普通」 6.73% (2年度 4.08%) 「悪い」 0.20% (2年度 0.40%) センター/「大変良い」44.00% (2年度42.48%) 「良い」 46.00% (2年度53.88%) 「普通」 5.50% (2年度 3.62%) 太閤の湯殿館/「大変良い」37.50% (2年度34.02%) 「良い」 40.00% (2年度55.15%) 「普通」 22.50% (2年度10.82%) 従業員の対応 <ul style="list-style-type: none"> 金の湯/「大変良い」 42.06% 「良い」 44.37% 「普通」 12.72% 「大変悪い」 0.00% 銀の湯/「大変良い」 48.91% 「良い」 43.76% 「普通」 6.33% センター/「大変良い」 40.50% 「良い」 48.00% 「普通」 9.00% 太閤の湯殿館/未調査 	
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取った苦情・意見については、必要に応じて担当職員が応対し、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	コロナ禍で難しい時期に運営しているが、周遊パスや外湯めぐりなどの取り組みが浸透してきている。アンケートのやり方を工夫し、もっと回収率をあげて運営に活かしてほしい。

令和3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)	①農業集落排水処理施設の設置目的 農業集落排水は、農業振興地域における用排水の水質保全、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。 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
(2)指定管理者	神戸住環境整備公社・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日から令和5年3月31日まで
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 ¥179,242,800 決算額 ¥179,186,770

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	3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 ・処理水量1,276,430m ³ (2年度1,284,304m ³)前年比7,874m ³ 減(約0.6%減) 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(85件) 市民通報(2件) (令和2年度 故障通報システム(77件) 市民通報(13件)) ③補修業務 ・処理施設 51件、管路施設 16件 計 67件 (令和2年度 処理施設 41件、管路施設 13件 計54件) ④使用料徴収等の業務(約700戸) ・簡易水道等区域(水道局委任区域を除く) 8組合 ・調定件数4,272件、調定額 17,732千円、収入額 17,235千円(徴収率97.2%) 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28件、検査件数33件
②施設の運営業務	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 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 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
(2)利用状況	3年度の状況
①施設利用状況	利用戸数 3959 戸 (令和3年度末)
(3)収支状況	3年度の状況
①使用料または利用料金収入	調定金額 17,731,881円 収入額 17,235,431円(徴収率 97.2%) 2年度は99.5%
②指定管理者の収支状況	協定締結額 179,740,000 決算額 179,186,770 (参考 2年度 179,740,000 決算額 179,207,568)
(4)その他	3年度の状況
広報活動	小学4年生を対象に環境学習を実施(2校・14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	-	-
②収入目標額	-	-

4. 利用者の満足度調査等

	3年度の状況
①満足度調査の実施内容	次のとおりアンケート調査を実施した。 ①対象 :神戸市集落排水施設管理組合 30組合 ②期間 :令和3年1月26日～2月18日 ③回答数 :30組合(回答率 100%)
②満足度調査の結果	①処理場の建物の管理状況 --- 良い 18 やや良い 2 普通 8 不満 0 無回答 2 ②設備の管理状況 --- 問題なし 30 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 30 異常を感じた 0 ④水質の管理状況 --- 問題なし 30 異常を感じた 0 ⑤管路の管理状況 --- 問題なし 30 異常を感じた 0
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	事故等を未然に防いでいる。こういう施設は問題なく運営されることが大事であり、問題なく運営されていることは評価できる。満足度調査での評価も高い。よく頑張っている。

令和3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 神戸農政公社
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	19,012,298円 (神戸ビーフを活用した六甲山牧場活性化業務13,341,066円、新型コロナウイルス感染症対策に伴う休場補填4,632,232円、消費税増税分補填額1,039,000円)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		3年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 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 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。) 3. 美化清掃業務 4. 保安警備業務 【3年度の主な取り組み】 (1)修繕等 ・乳牛舎の照明のLED化、売店・体験室・レストラン棟網戸設置、北料金所横授乳室新設など14,896千円(税込)を修繕にあて、施設の維持管理に努めている。 (2)環境整備 ・牧場内過繁茂部の草刈、牧場内の枯木、倒木を適宜撤去した。	
②施設の運営業務	牧場の管理運営に関する業務(指定管理業務) 1. 条例第3条に規定する業務 ・動物の飼育管理、放牧及び展示 ・但馬牛の増産及び子牛の展示 ・牧野、樹林等環境整備 2. 牧場の利用料金の徴収、減額、免除及び返還 3. 牧場の利用及び制限 【令和3年度の主な取り組み】 (1)展示動物の充実およびイベントの実施 ・新規イベント「動物の七五三」、「小動物のハロウィン」、「ファームキャンプ」などのイベントを実施 ・但馬牛の繁殖は、人工授精および受精卵移植により8頭出産、また、肥育素牛として8頭販売し、令和3年3月末時点で但馬牛の飼育頭数は15頭となった。 ・但馬牛について学ぶ「和牛教室」の継続開催 (2)来場者の利便性向上 ・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	
③その他の業務	利便施設の管理運営に関する業務(自主事業) 1. 売店の管理運営 2. レストランの管理運営 3. 自動販売機の設置 4. 牧場内生産乳製品の製造販売 5. 体験学習事業等 【3年度の主な取り組み】 ・試験的に行っていた長期熟成タイプの硬質チーズを本格製造、販売 ・「オリジナルエコバッグ」「オリジナルTシャツ」の制作・販売(新規)	
(2)利用状況		3年度の状況
①施設利用状況	・入場者数 3年度 218,220人(対前年90.8%)、2年度 240,357人 ※提案時の目標入場者数(309,000人)を 90,780人下回った。	
②その他利用状況	・食体験教室利用者 3年度 12,925人(対前年 106%)、2年度 12,253人 ・ウール体験教室利用者 3年度 1,565人(対前年75%)、2年度 2,089人 ・ポニー乗馬体験 3年度 22,191人(対前年 122%)、2年度 18,245人 ・子牛ミルクやり体験 3年度 5,855人(対前年 85%)、元年度 6,900人 ※令和3年4月11日～5月17日、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休場	
(3)収支状況		3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 3年度 124,861千円(前年比 92.1%) 2年度 135,511千円	
②指定管理者の収支状況	・3年度 収入実績 314,698千円(前年比100.0% R2:314,654千円) 支出実績 350,572千円(前年比106.8% R2:328,017千円) 収支 -35,874千円(R2:-13,363千円) ※目標収支額 12,659千円を 48,533千円下回った。 1. 指定管理業務収入 124,861千円(前年比92.1% R2:135,511千円) 指定管理業務支出 167,768千円(前年比102.1% R2:164,279千円) 指定管理業務収支 -42,907千円(R2:-28,768千円) 2. 自主事業収入 189,837千円(前年比105.9% R2:179,143千円) 自主事業支出 182,804千円(前年比111.6% R2:163,738千円) 自主事業収支 7,033千円(R2:15,405千円)	

(4)その他		3年度の状況
①市内企業との連携	自然の家と共同で宿泊型飼育体験「ファーム・キャンプ」を開催したことや、レストランで地元野菜を使用した季節メニューを提供したこと、「羊の毛刈りぬいぐるみ」を市内企業とコラボレーションするなど、地域、市内企業と連携した取り組みを行った。	
②教育の場	・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(4校12名)、障害者就労体験の場(1名)として受け入れた。	

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 309,000人		218,220人
②収入目標額	・指定管理業務収入 143,999千円(税抜)		124,861千円(税抜)
③その他新たなサービス	<指定管理事業> ・展示動物の充実および各種イベントの実施 <自主事業> ・レストラン、乳製品等の製造販売	・季節イベント「ウール&チーズフェスタ」を開催し、例年行っている「チーズ作り体験」「ウールフェスタ」などの他「乗牛体験」といった新規のイベントを実施 ・但馬牛について学ぶ「和牛教室」の実施 ・R2年度に試験発売した硬質チーズ「甲(こう)」を本格的に製造発売 ・「オリジナルエコバッグ」「オリジナルTシャツ」の制作・販売	

4. 利用者の満足度調査等

		3年度の状況
①満足度調査の実施内容	・調査方法: アンケートを場内3か所に常設 ※例年行っているイベントでの一斉調査は、新型コロナウイルス感染症対策のため中止 ・集計人数: 98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	・来場回数: 初めて 41.8%、2~4回 37.8%、5回以上 20.4%、無回答 0% ・来場目的: ①動物とのふれあい 93.9%、②景色 46.9%、(複数回答) ③お土産(ケーキなど) 19.4%、④ミルクやり 19.4% ⑤レストラン19.4% ・認知媒体: ①「友人・知人」46.9%、②「HP・SNS」44.9% (複数回答) ③「学校行事」12.2%、④「新聞・広告」9.2% ・満足度: 「非常に良い」「良い」99.0%、「普通」11.0%、「悪い」「非常に悪い」0%、無回答0% ・場内の美化環境: 「非常に良い」「良い」82.6%、「普通」15.3%、「悪い」「非常に悪い」2.0%、無回答0% ※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	・乗馬体験のペースをもう少しゆっくりとの意見があり、歩くペースについて調整を行った。 ・レストランのライスの炊き具合について意見があったため、レストランに連絡するなど対応した。	

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	コロナ禍の影響もあり、利用者の伸びは少ないが、その中で工夫してできることをやっている。リピート率が高いのがこの施設の特徴なので、引き続きリピーターを大事にしてほしい。

令和3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	株式会社アクアメント
(3)指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 12,100,000円(税込) 決算額 12,100,000円(税込)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		3年度の状況
①施設の維持管理業務	ア	施設の維持管理・保全業務 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 施設・設備の適宜補修
	イ	清掃業務 館内外の日常清掃
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(小さな水族館、おさかな図書館)
	イ	体験学習に関する業務 海の仕事体験 塩づくり、乾のりづくり体験 ワークショップ体験 海の仲間たち体験 ヒラメやマダイの稚魚の放流
ウ	便利施設に関する業務 売店、自動販売機の管理	
(2)利用状況		3年度の状況
①施設利用状況	ア	入館者数 321千人(前年比109.6%) (R2:293千人)
	イ	おさかな図書館 3,814人(R3より集計)
	ウ	研修室1 87組(前年比117.6%) (R2:74組)
	エ	研修室2 9組(前年比39.1%) (R2:23組)
	オ	臨海休養広場 6組(前年比200.0%) (R2:3組)
②その他利用状況	ア	塩づくり受講者数 545人(前年比125.9%) (R2:433人)
	イ	乾のりづくり受講者数 339人(前年比80.9%) (R2:419人)
	ウ	海の仲間たち体験受講者数 1,330人(R3より実施)
	エ	漁業に関する体験学習 稚魚の放流体験 30人(前年比5.5%) (R2:546人) 漁業実地体験・観察会 0人(前年比-) (R2:0人)
	オ	校外学習受け入れ 8校 386人(出前授業の代替として実施)
	カ	ワークショップ体験 1,405人(R3より実施)
(3)収支状況		3年度の状況
①使用料または利用料金収入	使用料 293千円(前年比91.0%) (R2:322千円)	
②指定管理者の収支状況	収入実績 24,531千円(前年比110.3% R2:22,232千円) 支出実績 36,144千円(前年比170.3% R2:21,219千円) 収支 -11,613千円(R2:1,013千円)	
	1. 指定管理業務収入 12,100千円(R2:12,100千円) 指定管理業務支出 25,963千円(前年比213.4% R2:12,169千円) 指定管理業務収支 -13,863千円(R2:-69千円) 2. 自主事業収入 12,431千円(前年比122.7% R2:10,132千円) 自主事業支出 10,181千円(前年比112.5% R2:9,050千円) 自主事業収支 2,250千円(R2:1,082千円)	
(4)その他		3年度の状況
①水族館の開設	令和3年7月22日より館内に「マリンピア神戸さかなの学校小さな水族館」を設置し、神戸の海に生息する魚類など約40種200点の生物を展示。	
②新型コロナウイルスによる影響	・「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3年4月25日から5月12日まで休館。 ・小学校での出前講義や、地引網体験、自然観察会等も中止となった。 ・令和2年度同様イベント等の中止により、臨海休養広場の利用も減少した。	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況	
①利用者数または利用率	ア 海の仕事体験参加者目標 250人	ア 3,000人以上	
	イ 塩づくり参加者目標 2,500人	イ 545人	
②収入目標額	ウ 乾のりづくり参加者目標 1,000人	ウ 339人	
	エ ワークショップ体験参加者目標 5,000人	エ 1,405人	
	オ 生きもの観察参加者目標 350人	オ 1,352人	
	カ 出前講座・講演目標 20回900人	カ 8回386人	
	自主事業収入 22,900千円		
	③その他新たなサービス	ア ちいさな水族館の開設	ア 令和3年7月22日より開設
イ おさかな図書館の設置		イ 利用者数:3,814人	
ウ 子どもおさかな相談窓口の開設		ウ 館内に「なんでも質問箱」を設置	
エ ワークショップコーナーの設置		エ 参加者数:1,405人	
オ 映像収録ブースを設置し公開収録を実施		オ 四国水族館とコラボし、YouTubeを配信	

4. 利用者の満足度調査等

		3年度の状況
①満足度調査の実施内容	対象:水産体験学習館来館者および体験イベント参加者 調査方法:アンケート配布	
②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・施設(小さな水族館)満足度 回答者数 満足 やや満足 ふつう やや不満 不満 359人 84.9% 10.3% 3.4% 0.8% 0.6% ・体験イベント満足度 回答者数 満足 やや満足 ふつう やや不満 不満 216人 71.8% 25.0% 2.3% 0.9% 0.0% ・スタッフの対応 回答者数 満足 やや満足 ふつう やや不満 不満 81人 96.3% 3.7% 0.0% 0.0% 0.0% 	
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>「とてもよい水族館になっていました」、「無料でこのクオリティーはすごい有料でもいいと思います」、など新たに開設した水族館が高く評価されている。</p> <p>「楽しかった」、「どんどん新しいイベントを企画してほしいです」、などイベント内容に満足いただいている方が多く、引き続き取り組んでいく。</p>	

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	初年度から様々な取り組みをして頑張っている。利用者の満足度も高い。職員の対応に関して、アンケートの回答数が少ないので、アンケートの取り方を工夫してほしい。