

令和5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)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 165,465,000円 決算額 165,235,788円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	5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</li> <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、現場で臨機応変に対応することができる体制を確保している。</li> <li>・管理実績に基づいた保全計画により、各種修繕等を行った。令和5年度は、令和4年度に引き続き、各部屋の照明の不具合等のトラブルが生じたが、速やかに更新(LED化されていなかった場所はLED化)を行うなど適切に対応を行った。</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)</li> <li>・日常清掃、定期清掃などは、ノウハウを有する実績豊富な市内企業に発注している。</li> <li>●保安警備業務</li> <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> <li>●緊急時対応</li> <li>大きな緊急トラブル等は発生しなかったが、事務室の窓ガラスのひび割れの発生時には迅速に対応するなど、入居者が施設を安全に利用できるよう努めた。</li> </ul>
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>●貸館業務</li> <li>・台風接近や施設工事の際は、事前に対応方法を検討し、利用者に影響があるものについては個別連絡や館内表示の追加・変更により丁寧に周知を行った。</li> <li>●利用率向上に向けた取組み</li> <li>・スタッフの接客マナー研修の受講などを通じ、顧客満足度の向上に努めた。また、協力企業の責任者を交えた利用促進ミーティングを随時開催し、利便性・サービスの向上をはかった。</li> <li>・会議室において利用開始の30分前から利用できるサービスやホールにおいて直前予約(使用日まで2か月未満の予約)の催しを対象にした直前割引サービスのほか、託児を伴うホールでの催しに際し託児使用会議室を無料にするサービスを引き続き実施し、利用者の満足度向上、利用促進に努めた。</li> <li>●利便性向上に向けた取組み</li> <li>・インターネット予約システムを、10月から導入されたインボイス制度に対応させるなど、利用者目線での利便性向上のために適宜改良を行った。</li> <li>・会議室照明のLED化やカーペットの交換を推進するなど、利用環境の改善を行った。</li> <li>●アンケートや苦情への対応</li> <li>・施設の清掃状況や職員の対応については高い評価が得られており、引き続き職員の適材適所の人員配置や接客マナー研修受講により、利用満足度の向上をはかる。</li> <li>・例年同様、空調の効き具合等については様々な意見があり、一律の満足度向上は難しい面があるものの、老朽化している設備は随時更新を検討しており、令和6年度に一部部品の取替工事も予定している。</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打合せを随時実施し、情報共有を行った。</li> <li>・入居団体との連絡調整会議を行った。(2カ月に1度)</li> </ul>

(2)利用状況		5年度の状況				
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和5年度は、2階展示室が廃止された平成29年度以降、最高の利用料収入額となった。</li> </ul>					
		R5年度 目標	R5年度 実績	R4年度 目標	R4年度 実績	R3年度 実績
	会議室	76.0%	69.9%	75.5%	72.9%	73.3%
	ホール	68.0%	52.2%	67.5%	63.5%	52.6%
	レセプション ルーム	57.0%	54.3%	56.5%	43.7%	38.5%
	※日数利用率					
②その他利用状況						
(3)収支状況		5年度の状況				
①使用料または利用料金収入		令和5年度 施設使用料:47,772千円(目標額:48,000千円)				
②指定管理者の収支状況		令和5年度 決算額(指定管理料):163,118千円(予算額:165,465千円)				
(4)その他		5年度の状況				
①利便施設の運営		<ul style="list-style-type: none"> <li>●自動販売機 <ul style="list-style-type: none"> <li>・省エネ型で免振対応の自動販売機を9台設置している。なお、これまで公衆電話を1台設置していたが、令和5年度末をもって廃止した。</li> </ul> </li> <li>●レストランの利用促進 <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸館利用者へのレストランパンフレットおよびサービス券の配布、アンケートに回答した新規申込者へのサービス券の配布等の取り組みを継続し、新規利用者の獲得とリピーターの増加を図った。</li> <li>・レストランの家賃を売上連動制とし、売上向上に向けた指定管理者および運営事業者双方のモチベーション向上を図った。</li> </ul> </li> </ul>				

### 3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	・会議室	:51.0%(76.0%)	・会議室 :45.0%(69.9%)
	・ホール	:51.0%(68.0%)	・ホール :38.1%(52.2%)
	・レセプションルーム	:39.0%(57.0%)	・レセプションルーム:37.0%(54.3%)
		※( )内は日数利用率	※( )内は日数利用率
②収入目標額		施設利用料:48,000千円	施設利用料:47,772千円
③その他新たなサービス			

#### 4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況																																																	
①満足度調査の実施内容		<p>●対象 当センター会議室・レセプションルームを利用された団体(1団体について異なる方への回答依頼含む)</p> <p>●配布・回収方法 ・9階サービスステーションにて手渡しで配布。回収は、手渡しまたはQRコードからも回答可能。※回答者(紙)には粗品(除菌ウエットティッシュ)を配布。</p>																																																	
②満足度調査の結果		<p>回答件数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>前期(7月25日~10月31日)</th> <th>後期(1月25日~3月20日)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>回答件数</td> <td>112人(回答率65.5%)</td> <td>66人(62.3%)</td> </tr> </tbody> </table>		前期(7月25日~10月31日)	後期(1月25日~3月20日)	回答件数	112人(回答率65.5%)	66人(62.3%)																																											
	前期(7月25日~10月31日)	後期(1月25日~3月20日)																																																	
回答件数	112人(回答率65.5%)	66人(62.3%)																																																	
		<p>総合評価(5段階評価)</p> <p>【前期】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>大変良い</th> <th>良い</th> <th>普通</th> <th>あまり良くない</th> <th>良くない</th> <th>無回答</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>50</td> <td>58</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>112</td> </tr> <tr> <td>44.6%</td> <td>51.8%</td> <td>2.7%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.9%</td> <td>100.0%</td> </tr> <tr> <td colspan="2">96.4%</td> <td></td> <td colspan="2">0.0%</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>【後期】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>大変良い</th> <th>良い</th> <th>普通</th> <th>あまり良くない</th> <th>良くない</th> <th>無回答</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>28</td> <td>30</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>42.4%</td> <td>45.5%</td> <td>7.6%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>4.5%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table>	大変良い	良い	普通	あまり良くない	良くない	無回答	合計	50	58	3	0	0	1	112	44.6%	51.8%	2.7%	0.0%	0.0%	0.9%	100.0%	96.4%			0.0%				大変良い	良い	普通	あまり良くない	良くない	無回答	合計	28	30	5	0	0	3	66	42.4%	45.5%	7.6%	0.0%	0.0%	4.5%	100.0%
大変良い	良い	普通	あまり良くない	良くない	無回答	合計																																													
50	58	3	0	0	1	112																																													
44.6%	51.8%	2.7%	0.0%	0.0%	0.9%	100.0%																																													
96.4%			0.0%																																																
大変良い	良い	普通	あまり良くない	良くない	無回答	合計																																													
28	30	5	0	0	3	66																																													
42.4%	45.5%	7.6%	0.0%	0.0%	4.5%	100.0%																																													
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"> <li>・適温になるように空調を設定するのが難しい。</li> <li>・部屋をもう少し明るくしてほしい。</li> <li>・天井が汚れている。</li> <li>・備品に関する要望(スクリーンの新調、フリーWiFiの設置 等)</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	<p>スタッフの接遇マナーの向上やインボイスに制度への対応など、着実に管理されている点は、評価できる。満足度調査後期の結果については、「大変良い」「良い」が前期に比べ下がっているため、改善を期待したい。</p>

令和5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215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	令和5年4月1日～令和6年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 162,070千円 決算額 143,934千円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	5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5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行うとともに、入場口開閉時間や防犯カメラの再配置など、日々の警備体制の見直しも実施)</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、利用者からの承認・届出申請対応、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5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行い、特に3か月未満の初期滞納者に対する取り組みを重点的に実施した。</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。 (HPや電車内広告への掲載、展示会への出展等を実施)</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>・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)</li> </ul> <b>【令和5年度の主な取組み】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)活性化に向けた取組み <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>・「トライやる・ウィーク」「修学旅行生」の受入れに令和5年度も継続して協力している。</li> <li>・同局事業の「開工神戸」にて、ものづくり工場内でも「オープンファクトリー」を実施。指定管理者として、出展企業ならびに実施内容の調整から当日運営の補助も実施。</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> </li> <li>(2)i-cafe108の運営 <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・ミーティングスペースの設置。</li> <li>・入居企業の製品PRコーナーとしてショーケースの設置</li> <li>・中小企業支援制度に関する各種パンフレットの設置</li> </ul> </li> </ul>
(2)利用状況		5年度の状況
	①施設利用状況	入居率(令和6年3月末現在) 目標 206ユニット/228ユニット 90.3% 実績 227ユニット/229ユニット 99.1%
	②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・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)</li> </ul> <b>【令和5年度の主な取組み】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)活性化に向けた取組み <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>・「トライやる・ウィーク」「修学旅行生」の受入れに令和5年度も継続して協力している。</li> <li>・同局事業の「開工神戸」にて、ものづくり工場内でも「オープンファクトリー」を実施。指定管理者として、出展企業ならびに実施内容の調整から当日運営の補助も実施。</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> </li> <li>(2)i-cafe108の運営 <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・ミーティングスペースの設置。</li> <li>・入居企業の製品PRコーナーとしてショーケースの設置</li> <li>・中小企業支援制度に関する各種パンフレットの設置</li> </ul> </li> </ul>
(3)収支状況		5年度の状況
	①使用料または利用料金収入	令和5年度現年分収入 381,351千円 徴収率96.4% (令和4年度現年分収入 381,910千円 徴収率96.9%) →初期滞納者への納付指導の取組みを行い、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5年度支出合計 決算額 143,934千円 (令和4年度支出合計 決算額 148,438千円)
(4)その他		5年度の状況
	①緊急対応	令和5年度には大規模停電、強盗未遂事件が発生したが、迅速な対応ならびに神戸市への適宜報告、発生後の入居企業への確認・サポート等、適切な対応があり、入居企業への影響も最小限に留まった。

### 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 206ユニット 90.3% 駐車場利用率 171台 79.5%	入居率 227ユニット 99.1% 駐車場利用率164台 76.3%
②収入目標額	初期滞納者への納付指導の取組みにより、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5年度現年分徴収率 96.4%

	③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>工場及び入居企業の活性化、情報提供等による支援</li> <li>利便施設の活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>神戸国際フロンティア産業メッセへの出展支援</li> <li>開工神戸にて、ものづくり工場内でのオープンファクトリー開催に向けた補助</li> <li>利便施設の機能充実</li> </ul>
--	-------------	--	---

4. 利用者の満足度調査等

		5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95社 (回収率89.6%) 2回目 配布数(入居企業数)107社 回答数59社 (回収率55.1%)
②満足度調査の結果		1 職員の対応について 1回目 良い76.6% やや良い11.7% 普通10.6% やや悪い1.0% 悪い0% 2回目 良い81.4% やや良い11.9% 普通 6.7% 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69.5% やや良い17.9% 普通11.6% やや悪い0% 悪い1.0% 2回目 良い62.3% やや良い24.6% 普通11.5% やや悪い1.6% 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71.6% やや良い15.8% 普通12.6% やや悪い0% 悪い0% 2回目 良い73.7% やや良い14.0% 普通12.3% 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、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	多角的な事業に取り組みながら、入居率・使用料徴収率についても高い水準で維持していることに加えて、トライやるウィークやオープンファクトリーの開催などにも協力的である。満足度調査の2回目の回答率が減少しているが、総じて年間を通じて評価は向上しており、十分に評価できる。

令和5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

<p>(1)施設概要(設置目的、施設内容)</p>	<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。          ・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>&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>
<p>(2)指定管理者</p>	<p>一般財団法人神戸観光局</p>
<p>(3)指定期間</p>	<p>令和5年4月1日～令和10年3月31日</p>
<p>(4)R5市支出額(単位:円)</p>	<p>市支出は無し(利用料金収入等、指定管理者の収入のみで運営)</p>

## 2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	5年度の状況
<p>①施設の維持管理業務</p>	<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・太閤の湯殿館&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・太閤の湯殿館&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> <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>
<p>②施設の運営業務</p>	<p>【営業日数】            金の湯:341日 銀の湯:289日            有馬観光交流センター:345日 太閤の湯殿館:354日</p> <p>【工事による休館】            銀の湯:令和6年2月5日～令和6年4月25日(81日間)            有馬温泉観光交流センター:令和6年1月29日～令和6年3月29日(61日間)            ※有馬温泉観光交流センターは、令和6年1月31日～3月10日及び3月14日～24日の期間、1階部分及びテナント店舗のみ営業</p>



### ③その他の業務

#### 1. 利用客増加に向けた取り組み

##### (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:5,572人(R4年度3,387人)

##### (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(490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。

利用実績:金の湯14,584人(R4年度9,199人)、銀の湯1,817人(R4年度1,538人)

##### (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(平日650円、土日祝日800円/1泊1人)を提供し、利便向上に努めた。

利用実績:金の湯1,503人(R4年度1,611人)、銀の湯1,025人(R4年度1,266人)

#### 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。

(4月レモン湯、5月しょうぶ湯、6月梅湯、7月デンファレ湯、8月ミント湯、9月菊湯、10月生姜湯、11月ひのき玉湯、12月ゆず湯、1月炭湯、2月デコポン湯、3月よもぎ湯)

##### (2)タオル付き2館券(金の湯、銀の湯)の実施

金の湯・銀の湯の平日利用促進のため、平日限定でタオル付2館券(1,200円)の販売を実施した(土日はタオル無しの通常の2館券(1,200円)のみ)。

#### 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。

(2)利用状況		5年度の状況
①施設利用状況		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数(対前年度増減率)</li> <li>金の湯 285,031人(11.7%増、R4年度255,289人)</li> <li>銀の湯 93,336人(15.3%減、R4年度110,186人)</li> <li>観光交流センター 100,660人(11.7%増、R4年度90,107人)</li> <li>湯殿館 11,529人(2.5%減、R4年度11,829人)</li> <li>・有料・無料入館の内訳(対前年度増減率)</li> <li>金の湯 有料 276,463人(12.0%増、R4年度246,750人)</li> <li>          無料 8,568人(0.3%増、R4年度 8,539人)</li> <li>          ※有馬町全体の観光客増加のため増加</li> <li>銀の湯 有料 91,487人(15.2%減、R4年度107,919人)</li> <li>          無料 1,849人(18.4%減、R4年度 2,267人)</li> <li>          ※工事休館のため減少</li> <li>センター 有料 165人(59.0%減、R4年度402人)</li> <li>          無料 100,495人(12.0%増、R4年度89,705人)</li> <li>          ※工事休館のため有料客は減少、一方、有馬町</li> <li>          全体の観光客増加のため無料客は増加</li> <li>湯殿館 有料 8,790人(11.3%減、R4年度9,915人)</li> <li>          無料 2,739人(43.1%増、R4年度1,914人)</li> <li>          ※金の湯又は銀の湯の利用者は入館無料とした</li> <li>          ため無料客は増加し、有料客は減少</li> </ul>
	②その他利用状況	
(3)収支状況		5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>・利用料収入</li> <li>金の湯 188,562千円 (R4年度144,006千円)</li> <li>銀の湯 49,632千円 (R4年度47,879千円)</li> <li>有馬の工房 1,097千円 (R4年度1,690千円)</li> <li>太閤の湯殿館 1,697千円 (R4年度1,775千円)</li> </ul>
	②指定管理者の収支状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用料金収入 240,987千円</li> <li>付帯事業収入 60,346千円</li> <li>修繕等負担金収入 10,406千円</li> <li>※内、神戸市からの修繕超過負担金2,970千円</li> <li>収入合計 <u>311,740千円</u></li> <li>人件費 83,953千円</li> <li>物件費 176,479千円</li> <li>商品仕入費 18,418千円</li> <li>その他経費 10,985千円</li> <li>支出合計 <u>289,834千円</u></li> <li>事業収支 <u>21,905千円</u></li> </ul>

(4)その他		5年度の状況							
①料金改定	「金の湯・銀の湯」入浴料について、利用者のニーズや新たな生活スタイルに対することを目的に施設の魅力向上施策の実施および光熱水費、人件費、原材料費の高騰への対応のため、1ヶ月の周知期間を経て、4月26日より施設開業以来初となる料金改定を実施した。								
	区分	金の湯				銀の湯			
		15歳以上	中学生	小学生	幼児	15歳以上	中学生	小学生	幼児
	旧料金 ～4/25	大人		中人	小人	大人		中人	小人
		650円		340円	0円	550円		290円	0円
	(障害者)	330円		0円		280円		0円	
	新料金 4/26～	大人	小人		幼児	大人	小人		幼児
平日	650円	350円		0円	550円	300円		0円	
休日	800円				700円				
(障害者)	400円	0円			350円	0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		金の湯 247,000人 銀の湯 113,000人 観光交流センター 77,400人 太閤の湯殿館 21,000人	金の湯285,031人(達成) 銀の湯93,336人(未達成)、 観光交流センター100,660人 (達成) 太閤の湯殿館 11,529人(未 達成)
②収入目標額		金の湯 158,062千円 銀の湯 56,684千円 観光交流センター 1,676千円 太閤の湯殿館 1,086千円	金の湯 188,562千円(達成) 銀の湯 49,633千円(未達成) 観光交流センター 1,646千 円(未達成) 太閤の湯殿館 1,697千円(達 成)
③その他新たなサービス		金の湯・銀の湯にキャッシュレス対応券売機 の導入	R5年11月に導入

4. 利用者の満足度調査等

		5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 ※R6年度からはQRコードを掲示し通年でアンケート調査を実施 ・期間: 令和5年8月、12月 ・サンプル数: 金の湯……………1,256件(8月632件:12月624件) 銀の湯……………608件(8月305件:12月303件) 太閤の湯殿館……………254件(8月104件:12月150件) 有馬観光交流センター…295件(8月145件:12月150件)																																																																
	②満足度調査の結果	<p style="text-align: center;"><b>総合評価</b></p> <table border="1"> <caption>総合評価のデータ</caption> <thead> <tr> <th>施設</th> <th>年度</th> <th>大変良い</th> <th>良い</th> <th>普通</th> <th>悪い</th> <th>大変悪い</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>金の湯</td> <td>R5</td> <td>49%</td> <td>46%</td> <td>5%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>金の湯</td> <td>R4</td> <td>47%</td> <td>47%</td> <td>6%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>銀の湯</td> <td>R5</td> <td>51%</td> <td>43%</td> <td>6%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>銀の湯</td> <td>R4</td> <td>51%</td> <td>47%</td> <td>5%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>センター</td> <td>R5</td> <td>52%</td> <td>44%</td> <td>4%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>センター</td> <td>R4</td> <td>48%</td> <td>45%</td> <td>8%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>湯殿館</td> <td>R5</td> <td>44%</td> <td>49%</td> <td>7%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>湯殿館</td> <td>R4</td> <td>52%</td> <td>43%</td> <td>5%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	施設	年度	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	金の湯	R5	49%	46%	5%	0%	0%	金の湯	R4	47%	47%	6%	0%	0%	銀の湯	R5	51%	43%	6%	0%	0%	銀の湯	R4	51%	47%	5%	0%	0%	センター	R5	52%	44%	4%	0%	0%	センター	R4	48%	45%	8%	0%	0%	湯殿館	R5	44%	49%	7%	0%	0%	湯殿館	R4	52%	43%	5%	0%	0%
		施設	年度	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い																																																									
金の湯	R5	49%	46%	5%	0%	0%																																																											
金の湯	R4	47%	47%	6%	0%	0%																																																											
銀の湯	R5	51%	43%	6%	0%	0%																																																											
銀の湯	R4	51%	47%	5%	0%	0%																																																											
センター	R5	52%	44%	4%	0%	0%																																																											
センター	R4	48%	45%	8%	0%	0%																																																											
湯殿館	R5	44%	49%	7%	0%	0%																																																											
湯殿館	R4	52%	43%	5%	0%	0%																																																											
<p style="text-align: center;"><b>従業員の対応</b></p> <table border="1"> <caption>従業員の対応のデータ</caption> <thead> <tr> <th>施設</th> <th>年度</th> <th>大変良い</th> <th>良い</th> <th>普通</th> <th>悪い</th> <th>大変悪い</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>金の湯</td> <td>R5</td> <td>45%</td> <td>46%</td> <td>8%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>金の湯</td> <td>R4</td> <td>40%</td> <td>47%</td> <td>13%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>銀の湯</td> <td>R5</td> <td>50%</td> <td>42%</td> <td>8%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>銀の湯</td> <td>R4</td> <td>49%</td> <td>41%</td> <td>9%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>センター</td> <td>R5</td> <td>52%</td> <td>41%</td> <td>7%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>センター</td> <td>R4</td> <td>48%</td> <td>40%</td> <td>11%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※太閤の湯殿館は接客対応がないため調査していない</p>	施設	年度	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	金の湯	R5	45%	46%	8%	0%	0%	金の湯	R4	40%	47%	13%	0%	0%	銀の湯	R5	50%	42%	8%	0%	0%	銀の湯	R4	49%	41%	9%	0%	0%	センター	R5	52%	41%	7%	0%	0%	センター	R4	48%	40%	11%	0%	0%																
施設	年度	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い																																																											
金の湯	R5	45%	46%	8%	0%	0%																																																											
金の湯	R4	40%	47%	13%	0%	0%																																																											
銀の湯	R5	50%	42%	8%	0%	0%																																																											
銀の湯	R4	49%	41%	9%	0%	0%																																																											
センター	R5	52%	41%	7%	0%	0%																																																											
センター	R4	48%	40%	11%	0%	0%																																																											
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	有馬温泉の館は、特に金の湯の利用率が高いことが評価できる。一方で、昨年度の料金改定に関する利用者の意見徴収ができれば、なおよかった。 太閤の湯殿館は、歴史的に価値ある施設であると認識しているが、有料客の減少は課題である。今後、ストーリー性を持たせる演出など、有料客を呼び込むための改善策について、調査・検討されたい。

令和5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)	<p>・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)</p> <p>・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)</p>
(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4年4月1日～令和8年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	市支出は無し(利用料金収入等、指定管理者の収入のみで運営)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	5年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>&lt;施設の整備・改修&gt;                      会議場:                      3F4Fトイレ洗面自動水栓 取替                      メインホール舞台幕 更新、メインホール舞台機構(ワイヤーロープ等) 更新                      レセプションホールガラス屋根 漏水修理                      国際会議室301音響調整卓 修理、監視ネットワークカメラコントローラー取替一式、4F・B1F誘導灯 改修 他</p> <p>展示場:1号館レストラン空調機器及び分電盤・配線等 更新、2号館シャッター 補修、2号館3F会議室天井 改修、2号館空調機器(高圧再生器)液管閉塞等 改修、1・2号館消防設備 改修、1・2号館自動ドア 改修、2号館地下駐車場出入り口付近一帯 改修、3号館非常照明設備 更新、廃道植栽の撤去・舗道の舗装等一式 他</p> <p>&lt;新たな施設の魅力向上のための投資&gt;                      会議場・展示場共通:施設を紹介するVR(3D)コンテンツ制作及びホームページでの公開一式                      会議場:国際会議室301音響設備 更新                      展示場:1～3号館WIFIアクセスポイントの更新・新設及び有線LAN配線敷設工事、1号館2F休憩コーナー備品 更新、3号館貸出用長机 更新</p>

②施設の運営業務

<令和5年度に開催された主な催事>

- ・日本泌尿器科学会総会(会議場・展示場、10,000名)
- ・神戸国際宝飾展(展示場、13,000名)
- ・日本透析医学会学術集会・総会(会議場・展示場、20,000名)
- ・三代目J SOUL BROTHERS ファンミーティング(展示場、12,000名)
- ・国際フロンティア産業メッセ2023(展示場、13,000名)
- ・Techno-Ocean 2023(展示場、7,800名)
- ・日本消化器関連学会週間(JDDW 2023)(会議場・展示場、20,000名)
- ・神戸マラソン2023(展示場、20,000名)
- ・日本分子生物学学会(会議場・展示場、10,000名)
- ・日本循環器学会学術集会(会議場・展示場、20,000名)
- ・ワールドバーゲンセール(展示場、計6回開催 のべ120,000名)
- ・私立大学(立命館、同志社、関大)入学試験会場  
(会議場・展示場、15日開催 のべ 6,320名)

※1万人以上の催事 15件  
(会議場・展示場開催総件数 564件)

<広報活動>

観光部門・港湾部門・コンベンションビューローと連携し、開催される催事情報のみならず、市内全体の最新情報をメールマガジンで発信したほか、神戸のプロモーションビデオを主催者に提供した。

<ボードメンバー会議の事業展開>

神戸コンベンションコンソーシアム構成団体の強みを活かした管理運営体制のもとボードメンバー会議を組織している。

誘致、おもてなし、顧客満足、危機管理の観点から委員会機能を設置し、取り組むべきMICEのトレンドや課題に対して継続的に成果の向上を図った。

<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、神戸商工会議所及び周辺施設メンバーを構成員とした神戸コンベンションセンター協議会を組織している。

- ・複数の周辺施設のHPを表示できるQRコードを広報資料に掲載した。
- ・市民広場駅周辺の清掃活動を実施した。
- ・ポーアイ4大学連携推進センターと連携して神戸マラソン走行コースのクリーン作戦に参加・協賛した。

<p>③その他の業務</p>	<p>&lt;イノベーションが生まれ続けるMICE中核施設としての取組&gt;          神戸大学内の全学部横断的組織「神戸大学バリュースクール(通称:Vスクール)」と連携し、施設職員と学生と共同でワークショップ(年4回)を開催し、会議場・展示場が抱える課題抽出と課題解決に向けた新しい取組の検討を行った。</p> <p>&lt;国際会議場施設協議会・全国展示場連絡協議会への参加&gt;          国際会議場施設協議会(加盟施設:30団体)においては25年ぶりに神戸が開催都市となり、代表幹事として総会や研修セミナーを実施し、大会を成功裡におさめた。また全国展示場連絡協議会の主催する会議に参加し、施設の運営改善に向け各施設との情報交換を積極的に行った。</p> <p>&lt;知的障害者の雇用の促進&gt;          国際展示場の低木植栽剪定作業について、知的障害者の雇用の場を確保し、自立した生活を送れるよう支援していくことを使命としている多数障害者雇用企業である株式会社いせいに委託し、雇用促進を図った。</p> <p>&lt;高齢者の積極的な雇用&gt;          ・神戸市が実施している「神戸シニアボランティア制度」に登録している高齢者がイベントの誘導・受付スタッフとして活動するための調整を行った。          ・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。</p> <p>&lt;CO2削減への取組&gt;          ・神戸市が推進する「こうべCO2バンク」に協力し、カーボンプレジット79トンを購入した。          ・神戸市が推進する「水素CGS活用スマートコミュニティ技術開発事業」の一環である神戸水素コージェネレーションシステムのエネルギーセンターで発電した電力を展示場3号館で受電することで環境負荷を低減したエネルギーの利活用を行った。</p> <p>&lt;危機管理への対応&gt;          ・「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・地震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。          ・神戸市消防局によるAED取扱い等を習得できる「市民救命士講習」を施設内にて実施し、施設職員等の資格取得の促進を図った。          ・神戸水上警察及び関連部署の協力のもとコンソーシアムメンバー及び神戸コンベンションセンター協議会メンバーと共に「神戸国際展示場におけるテロ対処合同訓練」を実施し、ボーアイ内主要施設全体としての危機対応能力の向上を図った。</p>
<p>(2)利用状況</p>	<p>5年度の状況</p>
<p>①施設利用状況</p>	<p>(1)国際会議場の利用実績          メインホール/301号稼働率…43.8% (4年度 39.3%)          全館稼働率…40.0% 目標28.8% (4年度 34.3%)          会議件数…375件 (4年度 342件)          うち国際会議…17件 (4年度 23件)          参加者数…367,533人(4年度 224,504人)</p> <p>(2)国際展示場の利用実績          全館面積稼働率…40.4% 目標40.9% (4年度 40.4%)          総件数(催事の開催件数)…189件 (4年度 219件)          ・1号館面積稼働率…38.5% (4年度 39.0%)          ・2号館面積稼働率…54.1% (4年度 52.8%)          ・3号館面積稼働率…29.6% (4年度 30.1%)          参加者数…629,252人(4年度 427,425人)</p>
<p>②その他利用状況</p>	

(3)収支状況		5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 731,694千円 (4年度 682,989千円)	
②指定管理者の収支状況	<p>収入実績 1,131,855,037円(4年度実績 1,085,256,704円)  支出実績 1,100,180,290円(4年度実績 1,048,028,175円)  収支 31,674,747円(4年度実績 37,228,529円△5,553,782円)  ※提案時の目標収支額 4,776千円を26,899千円上回った。</p> <p>指定管理業務／自主事業の内訳</p> <p>ア 指定管理業務収入 878,533,456円  (※光熱費支援18,700,348円含む)  指定管理業務支出 883,206,217円  イ 自主事業収入 253,321,581円  自主事業支出 216,974,073円  収支 31,674,747円</p>	
(4)その他		5年度の状況
①神戸市からの光熱費支援	<p>光熱費の高騰により自主事業を除く指定管理業務の年度収支が赤字となる見込みであったため、神戸市へ支援要求し、補填の承認を得た。  A: 物価高騰により増加した光熱費が当初計画で定めた光熱費を超えた額 18,700,348円  B: 指定管理業務の年度収支赤字額 23,373,109円  A、Bいずれか小さい額が支援対象額 A&lt;Bであるため18,700,348円の補填があった。</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	<p>&lt;国際会議場&gt;  全館稼働率…28.8%</p> <p>&lt;国際展示場&gt;  全館稼働率…40.9%</p>	<p>&lt;国際会議場&gt;  全館稼働率…40.0%  (+11.2%)</p> <p>&lt;国際展示場&gt;  全館稼働率…40.4%  (△0.5%)</p>
②収入目標額	1,015,465千円	1,131,855千円 (+116,390千円)
③その他新たなサービス	<p>MICE中核施設として、新しい技術や研究開発、実証実験の場として提供することで、常にイノベーションが生まれ続ける施設として進化させていく。</p> <p>利用者や社会のニーズを基にデジタル技術を活用して、提供するサービス、ビジネスモデルを変革し、優位性を確立させていく。</p>	<p>神戸大学内の全学部横断的組織である「神戸大学バリュースクール(通称:Vスクール)」と連携し、施設職員と学生と共同でワークショップを開催し、会議場・展示場が抱える課題の抽出と、課題解決に向けた新しい取り組みの検討を行った。次年度も引き続き連携を取っていく。</p> <p>DX化の推進として、特殊な3DカメラとAI技術によって会議場・展示場の実空間をデジタルで忠実再現したVRを導入し、ホームページに掲載した。これによりご利用予定のお客様がWEB端末上で施設内部をさまざまな角度から視認・計測等が可能となった。さらに誘致案件での施設説明や利用決定者との打合せの際、オンライン内覧等が可能となり、利便性が大きく高まった。</p>



4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況
①満足度調査の実施内容		<p>【A】主催者アンケート(随時) 回答件数35件(会議場10件、展示場25件)</p> <p>【B】会議場・展示場の仕様を把握している設営・映像・音響関連の業者5社へのヒアリング (2023. 8~10)</p>
②満足度調査の結果		<p>【A】</p> <p>&lt;国際会議場&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後の利用 「利用したい」「利用を考えてもよい」…80.0% (4年度 87.5%) 「当分利用予定はない」…20.0% (4年度 12.5%)</li> <li>・スタッフ対応 「とても良い」「良い」…90.0% (4年度 87.5%) 「ふつう」…10.0% (4年度 12.5%) 「あまり良くない」「悪い」…0% (4年度 0%)</li> <li>・施設・設備 「とても良い」「良い」…90.0% (4年度 50.0%) 「ふつう」…10.0% (4年度 33.3%) 「あまり良くない」「悪い」…0% (4年度 16.7%)</li> </ul> <p>&lt;国際展示場&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後の利用 「利用したい」「利用を考えてもよい」…92.0% (4年度 93.8%) 「当分利用予定はない」…8.0% (4年度 6.2%)</li> <li>・スタッフ対応 「とても良い」「良い」…92.0% (4年度 96.7%) 「ふつう」…8.0% (4年度 3.3%) 「あまり良くない」「悪い」…0% (4年度 0%)</li> <li>・施設・設備 「とても良い」「良い」…59.1% (4年度 70.0%) 「ふつう」…27.3% (4年度 30.0%) 「あまり良くない」「悪い」…13.6% (4年度 0%)</li> </ul> <p>【B】</p> <p>&lt;主なご意見&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●プラス面 <ul style="list-style-type: none"> <li>・机や椅子の種類が統一されていて、設営しやすくなった</li> <li>・基本形に戻す際に床に目印が貼り分けしており、わかりやすい</li> <li>・トイレ等が綺麗になり、気持ちよく過ごせる</li> <li>・搬入、搬出用の大型EVがあり、助かっている</li> </ul> </li> <li>●マイナス面 <ul style="list-style-type: none"> <li>・喫煙室は2F入口近くにあるが、もう少し目立たない場所に設置してはどうか</li> <li>・搬入出(バックヤード)エリアが狭い</li> <li>・スクリーン&amp;プロジェクターのサイズが主催者のニーズにあっていない</li> </ul> </li> </ul>
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応		<p>机や椅子等備品類の破損、館内温度調整等のご指摘には適切に対応している。その他のご意見として、特に展示場は建築・設備関連(床面・空調等)のものが多く、中には建て替えや大規模修繕を望まれる声もある。</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	<p>実質的に利用実績が伸びていることに加えて、DX化の推進など新たな取り組みも積極的に展開しており、十分に評価できる。</p> <p>アンケートの回収方法工夫を図るとともに、アンケート結果の分析により、施設老朽化への対応も検討されたい。</p>

### 令和5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月に設置。施設としては、展示室(1階)、ライブラリー(3階)、資料室(4階)、セミナー室(4階)、ギャラリー(4階)、ホール(5階)を有する。		
(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	令和5年4月1日～令和10年3月31日		
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額	274,491,000円	決算額 281,041,000円

#### 2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	令和5年度の状況
①施設の維持管理業務	(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 (2)修繕及び改修工事等: オルビスホール壁塗装工事、セミナー室タイルカーペット張替工事等(22件) (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、電話設備の保守点検、空調機設備等点検、フロア簡易点検、文化財IPMメンテナンス、共有サーバ保守点検 (4)清掃業務: 日常清掃 (5)警備業務: 日常警備、監視・受付・案内の補助等
②施設の運営業務	(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 (ア) 展覧会の開催(「特別展」と「コレクション展」の2部構成) 令和5年度実績計107,947人(前年比90.57%、4年度:計119,184人) 1期展「Roots of Kawaii 内藤ルネ展」 4/8～6/25 12,530人 2期展「浮世絵に見る江戸っ子スタイル展」 7/8～8/27 9,509人 3期展「超・色鉛筆アート展」 9/10～11/6 28,704人 4期展「日本の切り絵 7人のミュージズ展」 11/18～1/28 18,277人 5期展「第10回日展神戸展」 2/17～3/24 38,927人 ・3年連続展示室年間入館者10万人達成 ・アンケート協力者向けプレゼントの実施、令和5年度取得数4,544件(4年度6,583件、3年度12,921件) ※日展神戸展での令和4年度アンケート取得が925件、令和5年度は157件と大幅減 ・特別展団体見学実績: 63団体、計1,879人(4年度72団体、計1,878人) (イ) 学館連携 ・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人計5回 ・神戸国際大学: 国際文化産業特殊講義E 35人計7回 ・大阪樟蔭女子大学: ファッション学特論A 56人計2回、ファッションミュージアムスタディ 6人計5回 大阪樟蔭女子大学大学院: 博物館実習受入4人計5回 ・六甲アイランド内小学校(六甲アイランド小学校、向洋中学校、神戸ドイツ学院、カナディアン・アカデミー、アートカレッジ神戸、神戸国際大学)の課外授業としての特別展見学受入れ、令和5年度計613人 ・向洋小学校課外授業取材依頼受入れ (ウ) 展示解説業務・服飾講座事業 ・団体向け「展示解説・服飾講座」の実施、令和5年度24団体計633人(4年度36団体計1,131人) ・個人向け「オンライン服飾文化セミナー」の実施、令和5年度再生回数計1,843回(4年度1,491回)6/30現在 (エ) 館外への収蔵品・資料貸出等 ・京都文化博物館、愛知県美術館、東京都写真美術館等への収蔵品等貸出の実施(収入1,049,263円) (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 ・ライブラリー閲覧室の管理及び案内業務の実施 ・7月より閲覧室20席を自習等できるフリースペースとして開放 ・特別展開連本コーナー、スタッフおすすめ本コーナー、時事関連本のガラスショーケース展示の実施 ・アンケート協力者向けプレゼントの実施、令和5年度取得数98件(4年度126件、3年度138件) (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) ・セミナー室での特別展開連講演会、トークショー、ワークショップ、共催事業の実施 ・地元団体のギャラリー利用促進(向洋中学校美術部、六甲アイランドCITY自治会他) ・オルビスホール学生免除の情報発信17件1,959人※キャンセル含まず(令和4年度13件1,748人) (4)情報発信事業 ・地元の神戸新聞、大阪へのPRの毎日新聞、ネットで広範囲に発信するPRタイムズ、facebook広告、HPブログ、Instagram、Twitter等の様々な媒体及びツールを活用 ・HPアクセス、令和5年度823,394PV(4年度849,058PV)、令和5年度新規ユーザー数278,711(4年度256,458) ・Xフォロワー数20,571人、Instaフォロワー5,896人※6/30現在 (5) 令和5年度の新たな取組み ・外国人向け特別展簡易英語版解説書制作、配布

③その他の業務		<p>(1)自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1期展開幕記念弥生美術館中村圭美氏講演会(4/16、参加者38人)</li> <li>・2期展学芸員ワークショップ「ほっこりおちやめな手袋アヒルちゃんを作ろう」(7/22・23、参加者27人)</li> <li>・2期展神戸ファッション専門学校講師ワークショップ「手染めの布花でアートカードを作ろう」(8/6、参加者22人)</li> <li>・3期展ほんぼん氏・林亮太氏トークショー(9/9、参加者48人)</li> <li>・3期展曾我美香氏ワークショップ「5色の色鉛筆で描いてみよう」(10/15、参加者34人)</li> <li>・4期展蒼山日菜氏アーティストトーク(11/25・26、2日間計80人)</li> <li>・4期展蒼山日菜氏切り絵実演(11/26、参加者50人)</li> <li>・4期展SouMa氏アーティストトーク(1/13、参加者35人)</li> </ul> <p>(2)主催・共催事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・神戸パールミュージアム展(4/7～5/14)※5/16より作品数を減らしてライブラリーに常設展示</li> <li>・全国高校生デザイン画コンクール優秀作品展&amp;全国高校生ウエディングドレスデザイン画展(7/25～8/29)</li> <li>・「インターカレッジ ファッションデザイナーズ2023」(9/23～10/14)</li> <li>※参加校：神戸ファッション専門学校、神戸松蔭女子学院大学、上田安子服飾専門学校 成安造形大学、桑沢デザイン研究所、文化服装学院、</li> <li>・フェリシモクリスマスアーカイブコレクション展とハッピートイズ展示(11/18～12/24)</li> <li>・神戸松蔭女子学院大学ファッションショー&amp;卒業作品展(1/16～1/28)</li> <li>・日展神戸展作品解説会(会期中計15回開催、参加者数563人)</li> </ul> <p>(3)地域連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・神戸大学美術部OB会絵画展(7/9～7/11) ・向洋中学美術部学外展(7/20～26)他</li> </ul> <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"> <li>・半券提示による割引料金の適用、HP上における相互案内 ・日展神戸展の合同開催</li> </ul> <p>(5)その他 ・KH FASHION BOXの展示入替を1年3回から5回に増加</p>
(2)利用状況		令和5年度の状況
①施設利用状況	<p>入館者数:322,124人(令和4年度実績 入館者数:323,854人) 【5年度各施設の入館者数 ( )内数値は対令和4年度比】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1階展示室:107,947人 (△11,237人)</li> <li>・3階ライブラリー:33,499人(△1,041人)</li> <li>・5階ホール:21,242人(△788人)</li> <li>・その他4階セミナー室等:159,436人 (+11,336人)</li> </ul>	
(3)収支状況		令和5年度の状況
①使用料または利用料金収入	<p>35,966千円 (対令和4年度比 △6,224千円、対令和5年度目標比△13,484千円) 【内訳 ( )内数値は対令和4年度比、対令和5年度目標比の順】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・展示室入館料24,591千円(△5,939千円、△13,659千円)</li> <li>・ホール使用料8,069千円(令和4年度比+98千円)</li> <li>・その他貸館使用料1,219千円 (令和4年度比+261千円、ホール+貸館 令和5年度目標比+588千円)</li> <li>・受講料249千円(△81千円、△251千円)</li> <li>・諸収入(公益物販、貸出料)1,399千円(△1,002千円、△601千円)</li> <li>・自主事業(オリジナルグッズ販売手数料、展示解説料、服飾講座料)439千円</li> </ul>	
②指定管理者の収支状況	<p>収入:281,919千円 支出:274,892千円</p>	
(4)その他		令和5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:200,000人 【内訳】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1階展示室:100,000人</li> <li>・3階ライブラリー:40,000人</li> <li>・5階ホール:30,500人</li> <li>その他4階セミナー室等:29,500人</li> </ul>	<p>入館者数:322,124人(+122,124人) 【内訳】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1階展示室:107,947人(+7,947人)</li> <li>・3階ライブラリー:33,499人(△6,501人)</li> <li>・5階ホール:21,242人(△9,258人)</li> <li>・その他4階セミナー室等:159,436人(+129,936人)</li> </ul>
②収入目標額	<p>総額:49,450千円 【内訳】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入館料:38,250千円</li> <li>・ホール+貸館使用料:8,700千円</li> <li>・受講料:500千円</li> <li>・諸収入:2,000千円</li> </ul>	<p>総額:35,527千円(△13,923千円) 【内訳】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入館料:24,591千円(△13,659千円)</li> <li>・ホール+貸館使用料:9,288千円(+588千円)</li> <li>・受講料:249千円(△251千円)</li> <li>・諸収入:1,399千円(△601千円)</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5年度の状況
①満足度調査の実施内容		調査期間: 令和5年4月1日～令和6年3月31日(常時設置) 調査方法: 展示室(1階)・ライブラリー(3階)出入口付近にアンケート用紙を設置。引続き展示室・ライブラリーともにアンケートプレゼントを実施。 取得総件数4,642件(6,709件)、展示室4,544件(6,583件)、ライブラリー98件(126件) ( )内は昨年度実績
②満足度調査の結果		<p><b>【展示室】</b></p> <p>(1) 特別展「非常によい」90.65%、「どちらかといえばよい」8.23%、「普通」0.96%、「どちらかといえばよくない」0.11%、「あまりよくなかった」0.05%、</p> <p>(2) コレクション展「非常によい」62.99%、「どちらかといえばよい」23.14%、「普通」12.81%、「どちらかといえばよくない」0.60%、「あまりよくなかった」0.46%</p> <p>(3) スタッフの案内「非常によい」56.57%、「どちらかといえばよい」21.53%、「普通」20.96%、「どちらかといえばよくない」0.57%、「あまりよくなかった」0.37%</p> <p>(4) 美術館清掃「非常に清潔」77.55%、「どちらかといえば清潔」15.35%、「普通」6.94%、「どちらかといえば汚れている」0.11%、「非常に汚れていた」0.05%</p> <p><b>【ライブラリー】</b></p> <p>(1) 目的「研究課題の調査」19.39%、「仕事」8.16%、「趣味」60.20%、「その他」12.24%</p> <p>(2) 来館目的を達せられたか「非常に役立った」72.92%、「どちらかといえば役立った」21.88%、「どちらとも言えない」3.13%、「どちらかと言えば役に立たなかった」2.08%、「役立たなかった」0%</p> <p>(3) スタッフの案内「非常によい」68.13%、「どちらかといえばよい」18.68%、「普通」13.19%、「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%</p> <p>(4) 清掃について「非常に清潔」84.69%、「どちらかといえば清潔」14.29%、「普通」1.02%、「どちらかといえば汚れていた」0%、「非常に汚れていた」0%</p> <p>(5) 1階展示室を見学しますか? 「見学する(年2回以上)」36.26%、「たまに見学する(年1回くらい)」26.37%、「ごくたまに見学する」25.27%、「見学しない」12.09%</p>
②満足度調査の結果		<p><b>【展示室】</b></p> <p>(1) 【苦情】警備員の入館者への注意の仕方、特に子どもへの注意が厳しいとの意見があった ⇒【対策】業務に真摯に取り組んでいるが、もっと柔らかい口調、態度(表情)でと警備員に注意喚起</p> <p>(2) 【苦情】令和4年度日展にて入館者の中心である高齢者より駅からの順路が分かりづらいと多数意見 ⇒【対策】開催2年目ということもあるが、管理組合へ分かりづらいフロア案内の刷新依頼、別途案内表示を4枚掲出したため、今回は苦情が減少した</p> <p>(3) 【要望】展示室の壁の穴(釘打ち等の跡)が気になると数件意見があった ⇒【対策】令和6年度日展終了後、令和7年度第1期展までの入替え期間を少し長めに設定し、修繕対応</p> <p><b>【ライブラリー】</b></p> <p>(1) 【苦情】仕事・自習等をしているお客様にスタッフがお声がけすると苦情になることがある※昨年同 ⇒【対策】7月よりフリースペース席として20席開放、その席を案内することで苦情はほぼなくなった</p> <p><b>【5階ホール】</b></p> <p>(1) 【要望】利用者の方よりホール内を綺麗にして欲しいと要望※昨年同 ⇒【対策】ステージ床修繕、控室等は壁クロス・タイル張替は実施済み、今回は通路壁塗装工事を実施</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	令和4年度実績と比較すると見劣りするものの、10万人を超える入館数を達成していることは、大いに評価できる。一方で、ライブラリーの改善が成果に結びついていない部分については、アンケート結果を踏まえて対応を検討されたい。

令和5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4,000戸、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: 22箇所(令和5年度末時点)
(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	令和5年4月1日から令和6年3月31日まで
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 199,740,900円 決算額 196,904,504円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	5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1,184,239m <sup>3</sup> (4年度1,140,138m <sup>3</sup> )前年比44,101m <sup>3</sup> 増(約3.9%増) ②保守点検業務 ・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 1回以上/年 ・緊急出動・臨時点検 故障通報システム(47件) 市民通報(17件) (令和4年度 故障通報システム(57件) 市民通報(25件)) ③補修業務 ・処理施設 49件、管路施設 17件 計 66件 (令和4年度 処理施設 48件、管路施設 11件 計 59件) ④使用料徴収等の業務(約700戸)(簡易水道供給区域) ・調定件数4,276件、調定額 17,593千円、収入額 17,029千円(徴収率96.8%) 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22件、検査件数20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
③その他の業務	-
(2)利用状況	5年度の状況
①施設利用状況	利用戸数 3,959 戸 (令和5年度末)
②その他利用状況	-
(3)収支状況	5年度の状況
①使用料または利用料金収入	調定金額 17,593,311円 収入額 17,029,369円(徴収率 96.8%) 4年度は96.9%
②指定管理者の収支状況	協定締結額 199,740,900円 決算額 196,904,504円 (参考 4年度 179,242,800円 決算額 178,796,305円)
(4)その他	5年度の状況
①広報活動	小学4年生を対象に環境学習を実施(2校・12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	-	-
③	その他新たなサービス	-	-

### 4. 利用者の満足度調査等

		5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 32組合 ②期間 : 令和6年2月 ③回答数 : 27組合(回答率 84.4%)
②	満足度調査の結果	①処理場建物の管理状況 --- 良い 15 やや良い 3 普通 8 不満 0 無回答 1 ②設備の管理状況 --- 問題なし 25 異常を感じた 0 無回答 2 ③マンホールポンプの管理状況 --- 問題なし 26 異常を感じた 0 無回答 1 ④水質の管理状況 --- 問題なし 26 異常を感じた 0 無回答 1 ⑤管路の管理状況 --- 問題なし 24 異常を感じた 2 無回答 1 ⑤の異常内容: マンホールの漏水・マンホール蓋のがたつき
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	インフラ施設であり、日常の運転管理、必要に応じた改修ともに、適切に取り組んでおり、評価できる。

令和5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	六甲山牧場運営共同事業体
(3)指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 13,823千円 決算額 13,823千円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況			
①施設の維持管理業務	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1年で15,000千円を建築物、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 【5年度の主な取り組み】 (1)修繕等R5年度18,872,861円実施 ・トイレ屋根改修 ・チーズ工場部品交換など (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、放牧及び展示に関すること。 ・牧野、樹林等環境整備に関すること。 ・利用者の利便性に資する施設の維持管理に関すること。 2. 牧場の利用料金の徴収、減額、免除及び返還に関する業務 3. 多目的室の使用許可に関する業務(条例第4条の2、第4条の3、第4条の4) 4. 牧場の利用及び制限に関する業務 5. 前各号に掲げるもののほか、市長が定める業務 【令和5年度の実績】 (1)入場料、駐車料金の改定 ・2023/4/24より入場料金を改定した 入場料:大人一律500円→3～11月600円、12～2月400円 * 小人料金は200円で変更なし 駐車料金:普通車一律500円→平日500円、土日祝GWお盆1000円 (2)但馬牛の繁殖、イベントの実施 ・但馬牛の繁殖は、人工授精および受精卵移植により9頭出産、また、肥育素牛として5頭販売し、令和6年3月末時点で但馬牛の飼育頭数は17頭となった。 ・但馬牛について学ぶ「和牛教室」の継続開催 ・牛舎にライブカメラを設置し、場内2ヶ所のモニターからリアルタイムで配信している。牛舎内は立ち入り禁止のため、普段は見れない但馬牛たちの様子を観察できる。 (3)展示の工夫 ・ヤギの渡り橋を設置し、本来高いところを好むヤギの行動を見ることができるようになった。 (4)新規イベントの実施 ・体験型エンターテインメント牧場を目指し、カウボーイエリアのオープンやシーブレースなどの新規イベントを開催し、入場者やリピーターがより楽しめる工夫をしている。				
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. 売店の管理運営に関する業務 2. レストラン等の管理運営に関する業務 3. 自動販売機の設置に関する業務 4. 牧場内生産乳製品の製造販売に関する業務 5. その他牧場利用者の利便となる業務 【令和5年度の実績】 ・2023年オールジャパンナチュラルチーズコンテストにて、「六甲山牧場リコッタ」が優秀賞を受賞 ・新しい軽食やレストランメニューを開発し、特にソフトクリームに顔や角を付けた「牛さんソフト」はSNSでも話題になっている ・北料金所横に新しく売店「ロコロコ」をオープンし、またカフェ「カウベル」をリニューアルオープンした				
(2)利用状況		5年度の状況			
①施設利用状況	入場者数	265,650 人	(4年度 256,311 人)	対前年度	104%
	※提案時の目標入場者数(260,000人)を5,650人上回った。				
②その他利用状況	・食体験教室利用者	19,069 人	(4年度 15,661 人)	対前年度	122%
	・ウール体験教室利用者	1,800 人	(4年度 2,131 人)	対前年度	84%
	・ホニ乗馬体験	20,446 人	(4年度 25,361 人)	対前年度	81%
	・子牛ミルクやり体験	6,578 人	(4年度 8,581 人)	対前年度	77%
	・うさぎエサやり体験	1,577 人	(4年度 1,717 人)	対前年度	92%
(3)収支状況		5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	144,683 千円	(4年度 124,861 千円)	対前年度	116%
	収入実績	580,234 千円	(4年度 365,001 千円)	対前年度	159%
	支出実績	567,256 千円	(4年度 372,177 千円)	対前年度	152%
	収支	12,978 千円	(4年度 -7,176 千円)		
	※目標収支額 4,096千円を 8,882千円上回った。				

②指定管理者の収支状況	1 指定管理業務収入	183,810 千円	(4年度 138,028 千円)	対前年度	133%
	指定管理業務支出	192,186 千円	(4年度 176,840 千円)	対前年度	109%
	指定管理業務収支	-8,376 千円	(4年度 -38,812 千円)		
	2 自主事業収入	218,089 千円	(4年度 226,963 千円)	対前年度	96%
	自主事業支出	198,201 千円	(4年度 195,337 千円)	対前年度	101%
	自主事業収支	19,888 千円	(4年度 31,626 千円)		
(4)その他	5年度の状況				
①市内企業、地域等との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本毛織物とのフェルトボールづくりなどのイベントの開催や、羊毛を使用した肥料づくりを実施</li> <li>・櫛フェリシモとのぬいぐるみなどコラボ商品の販売</li> <li>・ANAクラウンホテルプラザ新神戸や神戸ポートミュージアム内レストラン(パスタマスタ神戸、フードコート)の市内レストランに牧場で製造したチーズを提供</li> <li>・JA兵庫六甲と地元野菜を使用したメニューをレストラン神戸チーズにて提供</li> <li>・NPO法人須磨ユニバーサルビーチプロジェクトと身体に障害のある人に乗馬やチーズ作り体験を実施</li> <li>・摩耶山観光文化協会の一員として、牧場で飼育している馬と共に各種イベントに協力</li> <li>・神戸大学ブルーグラスサークルと協力し、カントリーミュージックコンサートを開催</li> </ul>				
	②教育、障がい者雇用の場	<ul style="list-style-type: none"> <li>○教育</li> <li>・インターンシップにて専門学校や農業高校など5校15名、トライやるウィークにて4校8名の学生を受け入れた。</li> <li>・兵庫県立兵庫工業高校デザイン科2、3年生70名に「六甲山牧場焼きドーナツ」のパッケージのデザインを依頼し、審査の結果金賞に選ばれた作品のパッケージを作成、販売した。</li> <li>・兵庫県立農業高校にて出前授業を3回実施した</li> <li>○障がい者雇用</li> <li>障がい者施設に、ラベル貼り作業や雑貨の作成などを依頼した。</li> </ul>			

### 3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	入場者数年間	260,000人	265,650人
	駐車台数年間	70,500台	72,312台
②収入目標額	指定管理業務収入令和5年度	184,435千円	183,810千円
③その他新たなサービス	<指定管理事業>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体験型イベントの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カウボーイのお仕事体験や食育・手作り体験などを開催</li> <li>・動物ショーやシーブレースの開催</li> <li>・季節イベントや企業とのコラボイベントの開催</li> </ul>
	<自主事業>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レストラン、乳製品等の製造販売</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人気商品のソフトクリームに顔や角をつけた牛さんソフトを販売し、SNSで話題になっている</li> <li>・売店の新規オープンやカフェのリニューアルを実施</li> </ul>

### 4. 利用者の満足度調査等

		5年度の状況				
①満足度調査の実施内容	期間:2023年10月~12月 配布数:3万枚を料金所にて配布 回答数:3333枚(11.1%) 補足:回答者にオリジナルポストカードをプレゼントした。					
	②満足度調査の結果		高い	普通	安い	(%)
・入場料金		4.4	69.1	26.5		
		大変満足	おおむね満足	やや不満	不満	(%)
・満足度		61.7	36.8	1.1	0.4	
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	自由記述	<ul style="list-style-type: none"> <li>・動物がかわいくて癒された</li> <li>・テーブルやベンチが少ない</li> <li>・ペピーカーでの移動が大変</li> </ul>				
	・場内にブランコベンチやハンモックなどを設置し、休憩スポットを増やした。					

### 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	利用料金の改定を行ったが、入場者数目標を達成していること、満足度調査においても評価が良好であることは大いに評価できる。また、新たな取り組みも積極的に展開している。一方で、満足度調査については、その結果をさらなるサービス向上に繋げるため、調査項目の設定変更など、必要な改善を図りたい。