

令和2年度 神戸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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 166,066,000円	決算額 165,883,364円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	2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た。例えば受水槽が破裂した際の緊急対応など、現場で臨機応変に対応することが可能である。 ・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。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わせを行い、地下1階水中ポンプの取替作業や、光電式感知器等の更新を行った。 ●環境維持管理業務(清掃業務、害虫等防除業務、緑地帯樹木管理業務) <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃、定期清掃のほか、職員のボランティアによる周辺美化活動も行った。 ●保安警備業務 <ul style="list-style-type: none"> 常駐警備と機械警備の24時間二重体制で警備体制を維持した。 ●緊急時対応 <ul style="list-style-type: none"> 1階北側玄関の自動扉がセンサーの不良が発生した際など、緊急時にも適切に対応した。
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ●貸館業務 <ul style="list-style-type: none"> ・会議室、ホール、レセプションルームの運営業務を滞りなく行った。 ・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組み <ul style="list-style-type: none"> ・平成31年度に引き続き、ホールの直前割引制度を実施した(19件利用)。 ●利便性の向上に努めた取組み <ul style="list-style-type: none"> ・8、9階の会議室について床面タイルカーペットの貼替と、壁面クロス及び巾木の更新を実施した。 ・貸出備品のワイヤレスアンプおよびマイクをデジタル化した。 ●アンケートや苦情への対応 <ul style="list-style-type: none"> ・web会議を目的とした会議室利用者に向けて、webカメラの導入を行った。 ・センター各廊下の照明について、LEDへの変更を実施した。 ●感染症拡大防止に係る取組み <ul style="list-style-type: none"> ・市の貸館休館方針等に従い、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。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、WEBカメラや飛沫感染防止卓上アクリル板等の貸出備品の拡充を行った。
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		2年度の状況					
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ホールは4月～10月末まで天井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、レセプションルームについては、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。 						
		2年度 目標	2年度 実績	元年度 実績	30年度 実績	29年度 実績	※日数 利用率
	会議室	80.0%	63.4%	72.1%	71.6%	73.7%	
	ホール	69.0%	53.8%	59.9%	67.3%	67.4%	
	レセプシ ョン ルーム	61.0%	88.6%	53.0%	57.1%	51.9%	
(3)収支状況		2年度の状況					
①使用料または利用料金収入	令和2年度施設使用料:23,921千円【令和2年度目標額:50,000千円】						
②指定管理者の収支状況	令和2年度決算額(指定管理料):165,883千円【令和2年度予算額:166,066千円】						
(4)その他		2年度の状況					
①利便施設の運営	<ul style="list-style-type: none"> ●レストランの運営 <ul style="list-style-type: none"> ・継続してワンコイン弁当や宅配弁当などの取り組みを行った。 ・新規申込や同日2コマ連続の利用者に対し、割引券を配布した。 ・需要のある金曜の夜に絞ってバルを開催した。 ●自動販売機、公衆電話の設置 <ul style="list-style-type: none"> ・省エネ型で免震対応の自動販売機を9台、災害発生時等に備え公衆電話を1台継続して設置している。 						

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

		提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室: 55%(80%) ・ホール: 54%(69%) ・レセプションルーム:43%(61%) ※()内は日数利用率 	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室: 41.7%(63.4%) ・ホール: 43.9%(53.8%) ・レセプションルーム:94.5%(88.6%) ※()内は日数利用率 	
②収入目標額	施設利用料:50,000千円	施設利用料:23,921千円	
③その他新たなサービス	サイネージの導入	サイネージを導入し、貸会議室の案内や事業の広告やコマercialによる情報発信を行った。	

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況	
①満足度調査の実施内容	貸館利用者及びレストラン利用者に手渡しにてアンケート調査を行った。		
	回答件数		
		前期(8月1日～9月30日)	後期(3月22日～4月11日)
①貸館利用者	109件	60件	
②レストラン利用者	23件	時短営業および従業員削減により実施せず	

②満足度調査の結果	<p>総合評価(5段階評価)</p> <p>【前期】 大変良い…39.4% 良い…56% 普通…2.8% あまり良くない・良くない…0% (109件うち無回答2件)</p> <p>【後期】 大変良い…38.3% 良い…53.3% 普通…3.3% あまり良くない・良くない…0% (60件うち無回答3件)</p>
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"> ・各部屋に手指消毒用アルコールを置いてほしい。 →令和2年6月に購入。 ・10階レストランの割引があると嬉しい。 →新規利用者・同日で連続コマの利用者には食事券を配布。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	<p style="text-align: center;">○AAA ○AA ●A ○B ○C</p>
所見	<p>コロナ禍で困っている中小企業の融資等の総合相談窓口としての役割も果たしている。実績は上がっていないとはいえ、コロナ禍で苦しい中頑張っている。</p>

令和2年度 神戸市ものづくり工場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)	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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額	162,098千円	決算額	116,407千円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	2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、緊急対応業務、工場内秩序維持等) <p>【令和2年度の主な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設、設備の経年劣化対策(建物・設備の点検及び懸案箇所に係る内部監査を実施し、優先度を考慮した修繕工事を順次実施) ・清掃業務(日常清掃・定期清掃を行うとともに、構内巡回や衛生面にも配慮した対策を実施) ・保安警備業務(24時間警備・不法投棄への警戒業務を実施) ・鳥獣糞害対策(防鳥ネットの設置)
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・利用及びその制限に関する業務 (公募、使用許可・取消、使用者からの承認・届出申請の対応、防火管理等) ・使用料の徴収、減額、免除及び返還に関する業務 (使用料等の徴収補助業務、債権管理補助業務等) <p>【令和2年度の主な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使用料等の納付指導を強化し、特に3か月未満の初期滞納者に対する取組みを強化した。 ・「防災タイムス」を配布し、防災・安全管理面の意識啓発を行うとともに、入居企業を対象に防火防災訓練・講習会を実施した。 ・共用部(廊下)に残置している資材等に関し、口頭及び文書による巡回指導、撤去勧告を実施した。 ・不正駐車に関する巡回指導、防止策を講じた。 ・新規入居企業の獲得に向けて、積極的な募集・PR活動を行った。 (ホームページや情報誌・電車内広告への掲載、グループ企業や不動産仲介業者との連携、展示会への出展、近隣市商工会議所への定期訪問等を実施)
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・入居企業の活性化に向けた取組みを実施(入居企業で組織する活性化協議会との協働、神戸リエゾン・ラボとの連携) ・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) <p>【令和2年度の主な取り組み】</p> <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2年度は新型コロナウイルスの影響で中止となった。代替案として、地域の学生を受け入れ、工場の運営管理業務を伝える「事業所インタビュー」を実施した。 ・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

③その他の業務	(2)i-cafe108の運営 ・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	2年度の状況
①施設利用状況	入居率(令和3年3月末現在) 目標 197ユニット/228ユニット 86.4% 実績 214ユニット/229ユニット 93.4%
②その他利用状況	駐車場利用率(令和3年3月末現在) 目標 140台53.0% 実績 163台 61.7%
(3)収支状況	2年度の状況
①使用料または利用料金収入	令和2年度現年分収入 343,379千円 徴収率96.0% (令和元年度現年分収入 358,434千円 徴収率97.3%) →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2年度支出合計 決算額 116,407千円 (令和元年度支出合計 決算額 128,803千円)
(4)その他	2年度の状況
緊急対応	令和2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 197ユニット 86.4% 駐車場利用率 140台 53.0%	入居率 214ユニット 93.4% 駐車場利用率 163台61.7%
②収入目標額	初期滞納者への納付指導の取組みの強化により、新規滞納者の発生抑制に努めるとともに、滞納総額の縮減に努める。	令和2年度現年分徴収率 96.0%
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 ・利便施設の機能充実

4. 利用者の満足度調査等

	2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)107社 回答数100社 (回収率93.5%) 2回目 配布数(入居企業数)106社 回答数 94社 (回収率88.7%)
②満足度調査の結果	1 職員の対応について 1回目 良い70.0% やや良い15.0% 普通15.0% やや悪い0% 悪い0% 2回目 良い73.4% やや良い 9.6% 普通17.0% 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54.0% やや良い23.0% 普通18.0% やや悪い2.0% 悪い2.0% 2回目 良い59.6% やや良い21.3% 普通17.0% やや悪い2.1% 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66.0% やや良い12.0% 普通21.0% やや悪い1.0% 悪い0%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	不正駐車対策を強化してほしい。 →警備員の口頭・文書による巡回指導の強化、活性化協議会及び各棟の管理組合との連携により、駐車ルール順守に関する啓発を実施した。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	コロナ禍においても、徴収率が高い。よく頑張っている。アンケートの悪い評価について理由を聞いて今後の運営に生かしてほしい。

令和2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。施設構成は、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)の5フロア。
(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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 274,490,740円 決算額 274,690,740円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	2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: オルビスホール空調機ベアリング取替緊急工事、冷温水ポンプ修理等(28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、光熱水費等の支払い</p> <p>(4)清掃業務: 日常清掃、大理石特殊清掃</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・写真等資料の保管・展示・利用に関する業務</p> <p>(ア) 展覧会の開催(各「特別展」に「コレクション展(収藏品展)」を併設(特別展))</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1期展「TREASURES OF FASHION ヴァレリー・スティールの審美眼」5/19～8/30(90日) 4,479名 ・2期展「デンマーク・デザイン展」9/19～11/8(44日) 11,990名 ・3期展「にじいろのさかな絵本原画展 マーカス・フィスターの世界」11/21～1/17(45日) 10,160名 ・4期展「こわくて、たのしいスイスの絵本展 クライトルフ、フィッシャー、ホフマンの世界」1/30～3/28(50日) 11,177名 <p>※コロナ禍に伴う緊急事態宣言発出により、1期展は4/18(当初開幕日)～5/18臨時休館、開幕日延期(5/19)、会期変更(56日→90日)、当初予定の4期展(作詞家・松本隆展)を中止・2期展を4期展(スイスの絵本展)へ変更。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入館者アンケート回答者へ記念品をプレゼント(R2.4～アンケート数増加: 令和元年度716件、令和2年度2,532件) ・特別展団体見学: 35団体、計1,031名(令和元年度76団体計2,598名) ・キャッシュレス決済導入準備(研修受講、館内研修等・R3.5導入)、RICコミュニティライブラリー(地域図書館)との連携による来館促進 <p>(イ) 学館連携事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大阪樟蔭女子大学: 大学院集中講義「保存修復復元特論」1名、博物館学実習受入れ 4名 ・神戸松蔭女子学院大学: 地域貢献デザイン演習A(オンライン授業)、地域貢献デザイン演習B 2回計17名 ・神戸国際大学: インターンシップ 5名5日間、国際文化産業特殊講義 7回計35名 <p>※神戸松蔭女子学院大学オリエンテーション及び神戸国際大学サマープログラムは、コロナ禍により中止、金沢美術工芸大学はファッションデザインコース廃止により、連携事業がなくなった。</p> <p>(ウ) 団体入館者への展示解説業務・服飾講座事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体向け「服飾講座」等: 12団体計636名(令和元年度52団体計1,930名) ・個人向け「服飾文化セミナー」: 3回計120名(令和元年度3回91名)※コロナ禍で定員(96名)の約半数(45名)で募集 <p>(エ) 館外への収藏品・資料貸出等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国内の美術館等への収藏品・資料の貸出(特に大きな収藏品貸出は、東京富士美術館あて)

<p>②施設の運営業務</p>	<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 ライブラリー閲覧室の管理及び案内業務※4/1～6/25約2ヶ月半を臨時休館 ・新着図書コーナーの設置 ・ライブラリーPRチラシを作成、館内(展示室等)で配布</p> <p>(3)貸館部分の利用及び制限に関する業務(予約受付・使用料徴収等) ・地域団体へギャラリー活用を提案(R2実績: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利用をホームページ等でPR(R2.11～)、以降学生利用数が増加。(R1:2件22名、R2:6件768名) ・「芸術文化公演再開緊急支援事業」を活用し、ホール利用料への半額補助による利用者増を図り、22団体が利用。</p> <p>(4)資料室の運営、広報・営業</p> <p>(5)情報発信事業 ・神戸新聞の記事・広告、動画(YouTube)の活用、(R1年度に引き続き、)毎日新聞共催により大阪を中心とする近畿圏からの来館者取込み、特別展ごとにPRタイムズやfacebook広告を利用、その他様々なメディア等を活用。 ・Instaglam(3,650フォロワー)やブログの積極的な更新。HPアクセス件数:年間598,540PV(R1:613,078PV) ・オンラインギャラリートークやコレクション展のSNS発信を実施。 ・Twitterフォロワー数20,000人以上(20,319フォロワー)</p> <p>(6)令和2年度の新たな取組み ・東京富士美術館と神戸ファッション美術館とのコラボ企画「絵画のドレスドレスの絵画」の開催。(収蔵品の有料貸出により収入増)。 ・神戸市「KOBEO観光スマートパスポート」へ積極的に参画(館独自で神戸新聞にてPR)。(R2実績:77名) ・神戸コレクション2020AW(オンライン配信)のファッションショー等のロケ地としてエントランス、ライブラリー等を提供</p>
<p>③その他の業務</p>	<p>(1)自主事業 ・1期展オンラインギャラリートーク 6回 約7,500回再生(うち、英語版約2,400回再生)、動画は日本女子大学、お茶の水女子大学等の講義で活用 ・六甲アイランドコットン報告会 2回計24名 ・Marching KOBEオンライントークをネット配信:F美、神戸アートビレッジセンター、C.A.P.(NPO法人芸術と計画会議)、KIITOの4館連携イベント</p> <p>(2)共催事業の実績 ・全国高校生デザイン画コンクール優秀作品展&全国高校生ウエディングドレスデザイン画展(8/1～8/28) ・「デンマーク家具のデザイン史」講演会(10/10) 45名 ・六甲アイランドハロウィンオンライン2020パフォーマーライブ@オルビスホール(10/31):RI地域振興会と共催 ・神戸松蔭女子学院大学ファッションショー&卒業作品エントランスホール展示(2/27～3/14)</p> <p>(3)自治会との連携 ・六甲アイランドを美しい街にする会20周年記念式典の開催@第一セミナー室(10/11) ・六甲アイランド住人展@ギャラリー(10/14～25) ・RIC絵画サロン@ギャラリー(11/10～15)等</p> <p>(4)六甲アイランド内美術館(神戸ゆかりの美術館、小磯記念美術館)との連携 ・半券提示による割引料金の適用(2割引き)や各館HPにて相互に各美術館を紹介</p> <p>(5)その他 ・KOBECOLLECTION、兵庫県靴工業組合への撮影協力</p>

(2)利用状況		2年度の状況
	①施設利用状況	入館者数:115,271名(R1実績:185,642名) 【R2年度各施設の入館者数()内はR1年度】 ・1階展示室:37,806名(49,204名) ・3階ライブラリー:19,744名(35,239名) ・4階セミナー室等:50,005名(84,487名) ・5階ホール:7,716名(16,712名)
(3)収支状況		2年度の状況
	①使用料または利用料金収入	21,334千円 (対R1年度比 △77千円、対R2年度目標比 △1,260千円) 【内訳 ()内数値は対R1年度比、対R2年度目標比の順】 ・展示室入館料 13,408千円(486千円、3,508千円) ・ホール使用料 3,331千円(R1比△2,894千円) ・その他貸館使用料551千円(R1比 282千円、ホール+貸館: R2年度目標比△4,218千円) ・受講料254千円(△484千円、△546千円) ・諸収入(公益物販・コピー利用料等) 3,790千円(2,533千円、△550千円)
	②指定管理者の収支状況	収入:278,114千円(277,638千円) 支出:248,064千円(255,431千円)

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:189,500人 【内訳】 ・1階展示室:50,000人 ・3階ライブラリー:44,000人 ・5階ホール:27,500人 ・その他4階セミナー室等:68,000人	入館者数:115,271人 (△74,229人) 【内訳】 ・1階展示室:37,806人 (△12,194人) ・3階ライブラリー:19,744人 (△24,256人) ・5階ホール:7,716人 (△19,784人) ・その他4階セミナー室等: :50,005人(△17,995人)
②収入目標額	総額:24,100千円 【内訳】 ・入館料:9,900千円 ・ホール+貸館使用料:8,100千円 ・受講料:800千円 ・諸収入:5,300千円	総額:21,334千円 (△2,766千円) 【内訳】 ・入館料:13,408千円 (3,508千円) ・ホール使用料:3,331千円 ・その他貸館使用料:551千円 (ホール+貸館△4,218千円) ・受講料:254千円 (△546千円) ・諸収入:3,790千円 (△1,510千円)

4. 利用者の満足度調査等

	2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、各施設についてアンケートを実施 調査期間:令和2年4月1日～令和3年3月31日(常時設置)※コロナ禍による臨時休館含む 調査方法:展示室・ライブラリー出入口付近にアンケートコーナーを設置。展示室はアンケートプレゼントを実施(抽選)、ライブラリーもアンケートプレゼント実施・新規利用者には手渡し。 回収件数2,583件(763件):展示室2,532件(716件)、ライブラリー51件(47件) ()内はR1年度実績

②満足度調査の結果	<p>【展示室】 (1) 特別展: 「非常によい」78.78%、「どちらかといえばよい」17.28%、「普通」3.35%、「どちらかといえばよくない」0.22%、「あまりよくなかった」0.34%、 (2) コレクション展: 「非常によい」52.03%、「どちらかといえばよい」29.97%、「普通」16.68%、「どちらかといえばよくない」0.76%、「あまりよくなかった」0.55% (3) スタッフの案内: 「非常によい」58.69%、「どちらかといえばよい」20.26%、「普通」19.80%、「どちらかといえばよくない」0.69%、「あまりよくなかった」0.53% (4) 美術館清掃: 「非常に清潔」77.35%、「どちらかといえば清潔」16.76%、「普通」5.79%、「どちらかといえば汚れている」0%、「非常に汚れていた」0.07%</p> <p>【ライブラリー】 (1)目的: 「趣味」50.98%、「研究課題の調査」31.37%、「その他」9.80%、「仕事」7.84%、「無回答」0% (2) 来館目的を達せられたか: 「非常に役立った」75.00%、「どちらかといえば役立った」18.75%、「どちらとも言えない」2.08%、「どちらかと言えば役に立たなかった」0%、「役立たなかった」2.08%、「無回答」2.08% (3)スタッフの案内: 「非常によい」89.58%、「どちらかといえばよい」4.16%、「普通」2.08%、「どちらかといえばよくなかった」0%、「あまりよくなかった」2.08%、「無回答」2.08% (4) 清掃: 「非常に清潔」95.83%、「どちらかといえば清潔」0%、「普通」2.08%、「どちらかといえば汚れていた」2.08%、「非常に汚れていた」0%、「無回答」0% (5)1階展示室を見学しますか?: 「見学する(年2回以上)」25.00%、「たまに見学する(年1回くらい)」25.00%、「ごくたまに見学する」20.83%、「見学しない」20.83%、「無回答」8.33% (6) ライブラリーをまた利用したいか: 「是非利用したい」85.41%、「機会があれば利用したい」10.41%、「わからない」2.08%、「たぶん利用しない」0%、「二度と利用しない」0%、「無回答」2.08%</p>
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>【展示室】 (1)新型コロナウイルス感染防止対策に伴う要望 1.展示室内に椅子を置いて欲しい ⇒1期展は、緊急事態宣言発出による臨時休館明けだった為、感染拡大防止策として椅子を排除。2期展以降椅子設置を実施し、こまめに消毒を行った。 2.鉛筆の消毒をして欲しい ⇒お客様より指摘を受け、アンケート記入用鉛筆を消毒し、「消毒済」「使用済」と容器を分別した。 (2)監視員の視線が気になり、鑑賞に集中できなかった。 ⇒個々の入館者を継続的に監視しないよう、監視員に注意喚起した。 (3)4期展「こわくて楽しいスイスの絵本展」 順路が分かりづらいと指摘を受けた ⇒順路が分かるよう、表示サインを増やした。</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>コロナ禍でよく頑張っている。閉館期間中も、オンラインでの講座配信や、SNSでの発信など工夫しているところも評価できる。企業との連携や、子供向けの発信などを積極的にできればよい。</p>

令和2年度 神戸市立国民宿舎須磨荘(シーパル須磨)の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<ul style="list-style-type: none"> ・設置目的: 市民に健全な休養の場を提供するとともに、神戸市西部地区の集客・観光の拠点のひとつとして、国民宿舎須磨荘の運営を行う。 ・建築面積: 1,413.73㎡、延床面積: 11,739.49㎡(地下駐車場含む) ・構造: 鉄骨鉄筋コンクリート造地下1階地上11階 ・施設概要: 客室47室(定員一般224人、修学旅行300人)、展望大浴場、会議室、宴会場、レストラン、売店、ロビー、駐車場44台
(2)指定管理者	株式会社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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 — 決算額 7,701,423円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> ・保全については、消防設備点検、防火対象物点検、受変電設備保守点検、昇降機設備保守点検、公共建築物定期点検、吸収式冷温水発生機保守点検、清掃などを実施した。 ・修繕については、加温ポンプ1号機異音運転取替工事、客室等畳表替え、テラス天井塗装などを実施した。
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用促進に対する取り組み (1)年間を通じて、適切な新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で営業を行った。 (2)全室オーシャンビューという魅力あふれる立地に加え、地産地消の食材をふんだんに使用した食事など、神戸市西部の魅力をPRした。 (3)新型コロナウイルス対策として、食事はバイキング形式から御膳形式に変更した。 (4)フリーペーパー等への広告掲載に加え、プラン告知チラシの新聞折込やスタッフによる配布により集客に取り組んだ。 (5)お子様向けにはキッズスペースを用意し、女性には人気のシャンプーやコンディショナーを集めたシャンプーバーを設置するなど、幅広いお客様に向けた取り組みを行った。 (6)近隣施設(須磨海浜水族園)とのコラボプランを発売した。 ・新型コロナウイルス感染症対策による休館期間 令和2年4月9日～令和2年5月31日
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> ・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。
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者合計 25,601人 (R元年度 104,217人) 【内訳】 宿泊利用者 9,057人 (R元年度 26,863人) 食事利用者 14,423人 (R元年度 66,844人) 会議利用者 2,121人 (R元年度 10,510人)
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入		<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊売上 64,565千円 (R元年度 142,063千円)
②指定管理者の収支状況		<ul style="list-style-type: none"> ・神戸市からの負担額 4,035千円 (R元年度 ▲6,823千円) (内訳) 納付金 — (R元年度 —) (新型コロナウイルス休館補填に充当) 行政財産使用許可使用料 ▲3,666千円 (R元年度 ▲15,683千円) 神戸市負担金等 7,701千円 (R元年度 8,860千円) (修繕超過負担金、消費税負担金、新型コロナ休館時補償 等)

(4)その他	2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、地域の魅力を発信した。また、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(宿泊人数)	22,640人	9,057人
②収入目標額(宿泊売上)	114,106千円	64,565千円
③その他新たなサービス	・神戸市、兵庫県の食材を使用した食事メニューや健康食メニューの提供	・御膳スタイルでの地産地消の食材をふんだんに使用した食事メニュー提供

4. 利用者の満足度調査等

	2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 19件
②満足度調査の結果	4段階で実施 ・御食事 ◎58%、○21%、△11%、×5%、無回答5% ・スタッフの対応 ◎43%、○42%、△0%、×5%、無回答10% ・清掃 ◎25%、○46%、△9%、×5%、無回答15% <自由記載> ・コロナで食事がバイキングから個食提供になったが、その内容が想像以上に素晴らしく満足度の高い食事で良かった。 ・コロナ対策がしっかり出来ていて安心出来た。 ・娘がクリスマスプレゼントを部屋に忘れてしまったが、すぐに探して親切な手紙とお菓子まで同封して送ってくれ感動しました。
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実行した。

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	アンケート数が少なく、判断が難しい。今後は解体となるため、最後の年度であったが、コロナ禍で状況が悪い中適切に運営されている。

令和2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2年4月1日～令和4年3月31日
(4)R2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	2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:レセプションホール音響設備改修, 誘導灯改修 展示場:1～3号館監視カメラシステム改修, 1号館玄関庇ガラス落下防止工事, 2号館排煙窓改修, 2号館空調更新工事設計, 2号館映写機モニタースピーカー更新</p> <p><新たな施設の魅力向上のための投資> 会議場:ネットワーク環境の更新及び拡充, プロジェクターの更新, 音響設備の更新 会議場・展示場:非接触型検温アラームシステム導入</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> 4/9～5/31</p> <p><令和2年度に開催された主な催事> ・医学系学会 第49回日本脊椎脊髄病学会学術集会(9/6～9), 第68回日本化学療法学会総会(9/12～14), 第4回日本リハビリテーション医学会秋季学術集会(11/19～22), 第12回日本関節鏡・膝・スポーツ整形外科学会(JOSKAS)・第46回日本整形外科スポーツ医学会(12/16～20) ・医学系学会以外 第24回神戸国際宝飾展IJK2020(8/6～11), IEEE GCCE2020(10/13～16)</p> <p><広報活動> 季刊誌「コンベンションKOBE」を2020年春号・秋号を発行。また、緊急事態宣言等による施設の利用制限等を随時、ホームページに掲載し、利用者への告知に努めた。</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2年度は引き続き、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	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・「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。</p>

(2)利用状況		2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…18.6% 目標40.0% (元年度 36.3%) 全館稼働率…20.4% 目標35.0% (元年度 30.9%) 会議件数…243件 目標260件 (元年度 321件) うち国際会議…9件 (元年度 30件)</p> <p>(2)国際展示場の利用実績 全館面積稼働率…23.2% 目標43.0% (元年度 38.0%) 総件数(催事の開催件数)…115件 目標180件(元年度 165件) ・1号館面積稼働率…23.4% (元年度 31.7%) 1号館件数(重複有)…40件(元年度 57件) ・2号館面積稼働率…31.5% (元年度 50.1%) 2号館件数(重複有)…43件(元年度 98件) ・3号館面積稼働率…14.6% (元年度 35.9%) 3号館件数(重複有)…27件(元年度 59件)</p>	
(3)収支状況		2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400,319千円 (元年度 672,910千円)	
②指定管理者の収支状況	神戸市負担額 ▲64,143千円 (元年度 ▲173,782千円) (内訳) 納付金 ▲58,609千円 (元年度 ▲167,734千円) 行政財産使用料等 ▲5,534千円 (元年度 ▲6,048千円)	
(4)その他		2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。	
②コンベンションへの市民参加	市民の関心が高いテーマについてわかりやすく説明する「市民公開講座」の開催支援等を通じてコンベンションの成果の市民還元に努めた。 ・第60回日本核医学会学術総会/第40回日本核医学技術学会総会学術大会 市民公開講座「認知症の臨床と神戸市の取り組み」 日時:令和2年11月14日(土) 場所:神戸国際展示場 参加人数:50人	

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 …40.0% 全館稼働率 …35.0% 会議件数 …260件 <国際展示場> 全館稼働率 …43.0% 催事件数 …180件	<国際会議場> メインホール/301号稼働率 …18.6% (-21.4%) 全館稼働率 …20.4% (-14.6%) 会議件数 …243件 (-17件) <国際展示場> 全館稼働率 …23.2% (-19.8%) 催事件数 …115件 (-65件)
②収入目標額	743,068千円	400,319千円

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況
	①満足度調査の実施内容	主催者アンケート(随時) 回答件数32件(会議場11件、展示場21件)
	②満足度調査の結果	<p><国際会議場></p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後の利用 「利用したい」「利用を考えてもよい」…100% (元年度 89.4%) 「当分利用予定はない」…0%(元年度 10.5%) ・スタッフ対応 「とても良い」「良い」…90.9% 元年度 (94.7%) 「ふつう」…9.1%(元年度 5.3%) 「あまり良くない」「悪い」…0%(元年度 0%) ・施設・設備 「とても良い」「良い」…90.9% (元年度 73.7%) 「ふつう」…9.1%(元年度 21.1%) 「あまり良くない」「悪い」…0%(元年度 5.3%) <p><国際展示場></p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後の利用 「利用したい」「利用を考えてもよい」…85.0% (元年度 93.1%) 「当分利用予定はない」…15.0%(元年度 6.9%) ・スタッフ対応 「とても良い」「良い」…90.0% (元年度 77.4%) 「ふつう」…10.0%(元年度 16.1%) 「あまり良くない」「悪い」…0%(元年度 6.5%) ・施設・設備 「とても良い」「良い」…60.0% (元年度 48.2%) 「ふつう」…40.0%(元年度 37.9%) 「あまり良くない」「悪い」…0%(元年度 13.8%)

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所 見	満足度調査で、国際会議場では「今後も利用したい」「利用を考えてもよい」という意見が100%であった点は評価できる。コロナ禍においては努力していても目標数値に達しないことは仕方ないが、アンケートの回収率を上げる工夫を行い、悪い評価を分析して運営に生かしていただきたい。

令和2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。金泉と呼ばれる赤褐色の温泉を有する「金の湯」と、銀泉と呼ばれる無色透明の温泉を有する「銀の湯」の2施設があり、温泉入浴施設のほか、ロビーや休憩施設などの便益施設を有する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・浴室面積 金の湯 183㎡ (男93㎡、女90㎡) 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><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)R2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	2年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>(1)建物の管理 <有馬温泉の館> 指定管理者直接雇用のスタッフにより営業時間中は巡回清掃を実施し、利用者が快適に過ごせる環境を提供した。営業時間外の夜間は、浴槽清掃や脱衣場、ロビー、高所などのパブリックの場所について専門の業者に委託し、仕様書に基づき実施した。また、夜間警備については夜間浴槽清掃スタッフ(外注)が常駐し、不測の事案について初期対応及び職員連絡などに対応できる体制を整えている。</p> <p><有馬温泉観光交流センター> 営業時間中の清掃については指定管理者直接雇用のスタッフにより休憩室やロビー、その他の巡回清掃を実施した。休館日は適宜専門業者による清掃を実施した。庭園の管理については、定期的に清掃・剪定を行い、良好な状態を保持した。夜間警備については機械警備を導入しており、緊急事案に対応できる体制を整えている。</p> <p>(2)設備の管理 <有馬温泉の館> 日常運転監視業務と法令点検をはじめ、各種の保守点検及び整備を専門業者に委託しており、設備の円滑な運転と設備の良好な状態の保持に努めた。</p> <p><有馬温泉観光交流センター> 専門的な要員は配置していないが、異常があれば職員が対応し、対応ができない場合は専門業者に対応を依頼している。必要な点検等は専門の業者に委託し、設備、機器の良好な稼働に努めた。</p>

①施設の維持管理業務	(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。
②施設の運営業務	【営業日数】 金の湯:296日 銀の湯:299日 有馬観光交流センター:309日 太閤の湯殿館:308日 【緊急事態宣言休業期間】 金の湯・銀の湯:令和2年4月10日～5月24日(45日間) 有馬観光交流センター:令和2年4月11日～5月24日(44日間) 太閤の湯殿館:令和2年4月9日～5月24日(46日間) 【金の湯改修による休館】 令和3年3月2日～5日
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:2,443人(元年度 8,129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(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。 (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。 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) (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。 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	2年度の状況
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 金の湯 158,833人 (対前年度比 45%減) 元年度 290,702人 銀の湯 70,689人 (対前年度比 47%減) 元年度132,725人 センター 64,314人 (対前年度比 43%減) 元年度113,342人 湯殿館 6,073人(対前年度比 50%減) 元年度12,154人 ・有料・無料入館の内訳 (前年度比) 金の湯 有料 279,679人⇒151,499人(46%減) 無料 11,023人⇒7,334人(34%減) 銀の湯 有料 129,061人⇒68,553人(47%減) 無料 3,664人⇒2,136人(42%減) センター 有料 743人⇒314人(57%減) 無料 112,599人⇒64,000人(43%減) 湯殿館 有料 10,383人⇒5,253人(50%減) 無料 1,771人⇒820人(53%減)

(3)収支状況		2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 88,045千円 (元年度 161,649千円) 銀の湯 31,596千円 (元年度 56,636千円) 有馬の工房 1,494千円 (元年度 1,969千円) 太閤の湯殿館 961千円 (元年度 1,824千円) 	
②指定管理者の収支状況	神戸市からの負担金収入 26,257千円 (内訳) 神戸市負担金(消費税補填・休館補填・修繕超過負担金) 27,637千円 納付金 ▲500千円 行政財産使用料 ▲880千円	
(4)その他		2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	金の湯 284,000人 銀の湯 110,000人 観光交流センター 84,500人 太閤の湯殿館 14,200人		金の湯 158,833人 銀の湯 70,689人 観光交流センター 64,314人 太閤の湯殿館 6,073人
②収入目標額	金の湯 186,730千円 銀の湯 59,950千円 観光交流センター 5,840千円 太閤の湯殿館 1,870千円		金の湯 88,045千円 銀の湯 31,596千円 観光交流センター 1,494千円 太閤の湯殿館 961千円

4. 利用者の満足度調査等

		2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	<ul style="list-style-type: none"> ・総合評価 <ul style="list-style-type: none"> 金の湯/「大変良い」43.51%(元年度36.46%) 「良い」48.72%(元年度52.91%) 「普通」7.55%(元年度10.62%) 「悪い」0.10% 「大変悪い」0.10%(ともに元年度0%) 銀の湯/「大変良い」43.14%(元年度40%) 「良い」52.35%(元年度51.25%) 「普通」4.08%(元年度8.54%) 「悪い」0.40%(元年度0.2%) センター/「大変良い」42.48%(元年度37.97%) 「良い」53.88%(元年度55.08%) 「普通」3.62%(元年度6.95%) 太閤の湯殿館/「大変良い」34.02%(元年度40.41%) 「良い」55.15%(元年度49.74%) 「普通」10.82%(元年度9.84%) ・従業員の対応 <ul style="list-style-type: none"> 金の湯/「大変良い」40.6% 「良い」45.5% 「普通」13.8% 「大変悪い」0.1% 銀の湯/「大変良い」47.89% 「良い」44.08% 「普通」8.01% センター/「大変良い」39.59% 「良い」48.22% 「普通」12.18% 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>満足度調査の回答数が少ない。時期を決めてではなく常にアンケートが取れる体制を検討してほしい。満足度は上がっているが、コロナ禍で混雑していない環境で入浴できたからという理由かもしれない。満足度調査については否定的な意見を精密に分析してほしい。</p>

令和2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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 179,740,000円 決算額 179,207,568円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2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1,284,304 m ³ (元年度1,187,708m ³)前年比96,596m ³ 増(約8.1%増) 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(77件) 市民通報(13件) (令和元年度 故障通報システム(93件) 市民通報(20件)) ③補修業務 ・処理施設 41件、管路施設 13件 計54件 (令和元年度 処理施設 55件、管路施設 17件 計72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4256件、調定額 17,207千円、収入額 17,125千円(徴収率99.5%) 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27件、検査件数26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		2年度の状況
	①施設利用状況	利用戸数 3959 戸 (令和2年度末)
(3)収支状況		2年度の状況
	①使用料または利用料金収入	調定金額 17,206,544円 収入額 17,125,216円(徴収率 99.5%) 元年度は99.2%
	②指定管理者の収支状況	協定締結額 179,740,000 円 決算額 179,207,568円 (参考 元年度 178,106,000 円 決算額 177,416,125 円)

(4)その他	2年度の状況
①事業に関する啓発活動	小学校4校の小学4年生72名に対し環境学習を実施。

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

	2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 30組合 ②期 間 :令和2年10月2日~10月18日 ③回答数 :28組合(回答率 93%) ※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 18 やや良い 3 普通 6 不満1 ※平戸つつじの選定期を开花後にしてほしい →开花後に剪定を行うよう対応した。 ②設備の管理状況 --- 問題なし 28 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 28 異常を感じた 0 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 0

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	コロナの影響がない施設。適切に運営されている。環境学習への取り組みも行っており、評価できる。

令和2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㎡)、緬羊舎(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)R2市支出額(単位:円)	26,210,035円 (神戸ビーフを活用した六甲山牧場活性化業務13,274,192円、新型コロナウイルス感染症対策に伴う休場補填10,691,843円、消費税増税分補填額2,244,000円)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	2年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>1. 保全管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>2. 修繕等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>3. 美化清掃業務</p> <p>4. 保安警備業務</p> <p>【2年度の主な取り組み】</p> <p>(1)修繕等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乳牛舎・緬羊舎の照明のLED化、消防設備の改修など12,820千円(税込)を修繕にあて、施設の維持管理に努めている。 <p>(2)環境整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・牧柵の取り替えや、牧場内の枯木、倒木を適宜撤去した。 <p>(3)利用者数の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間パスポート(大人1,000円、小人400円)を販売し、2,307人の登録者実績(前年比149.6%)
②施設の運営業務	<p>牧場の管理運営に関する業務(指定管理業務)</p> <p>1. 条例第3条に規定する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・動物の飼育管理、放牧及び展示 ・但馬牛の増産及び子牛の展示 ・牧野、樹林等環境整備 <p>2. 牧場の利用料金の徴収、減額、免除及び返還</p> <p>3. 牧場の利用及び制限</p> <p>【令和2年度の主な取り組み】</p> <p>(1)展示動物の充実およびイベントの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冬季の来場者確保のため、新規季節イベント「開放空間冬まきば」を開催し、「年賀状写真撮影スポットの設置」「牛と年賀状写真撮影」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7頭出産、また、肥育素牛として1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」の開催 <p>(2)来場者の利便性向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報発信ツール(公式HP、SNS他)を使用し、タイムリーな情報発信を実施

	③その他の業務	<p>利便施設の管理運営に関する業務(自主事業)</p> <p>1. 売店の管理運営 2. レストランの管理運営 3. 自動販売機の設置 4. 牧場内生産乳製品の製造販売 5. 体験学習事業等</p> <p>【2年度の主な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「六甲山牧場の牛乳を使った2層のカフェラテ」、「神戸ビーフハンバーグ弁当」、「六甲山牧場特製季節のピザ」の新メニューを提供(新規) ・「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		2年度の状況
	①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・入場者数 2年度 240,357人(対前年82.4%)、元年度 291,791人 ※提案時の目標入場者数(306,000人)を 65,643人下回った。
	②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・食体験教室利用者 2年度 12,253人(対前年 72.7%)、元年度 16,845人 ・ウール体験教室利用者 2年度 2,089人(対前年53.3%)、元年度 3,923人 ・ホニー乗馬体験 2年度 18,245人(対前年 99.5%)、元年度 18,341人 ・子牛ミルクやり体験 2年度 6,900人(対前年 58.9%)、元年度 11,715人 ※令和2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		2年度の状況
	①使用料または利用料金収入	<p>指定管理業務収入 2年度 135,511千円(前年比 91.1%) 元年度 148,752千円</p>
	②指定管理者の収支状況	<ul style="list-style-type: none"> ・2年度 収入実績 314,654千円(前年比84.3% R1:373,066千円) 支出実績 328,017千円(前年比87.0% R1:376,871千円) 収支 -13,363千円(R1:-3,805千円) ※目標収支額8,153千円を21,516千円下回った。 <p>1. 指定管理業務収入 135,511千円(前年比91.1% R1:148,752千円) 指定管理業務支出 164,279千円(前年比103.7% R1:158,469千円) 指定管理業務収支 -28,768千円(R1:-9,717千円)</p> <p>2. 自主事業収入 179,143千円(前年比79.9% R1:224,314千円) 自主事業支出 163,738千円(前年比75.0% R1:218,402千円) 自主事業収支 15,405千円(R1:5,912千円)</p>
(4)その他		2年度の状況
	①市内企業との連携	<p>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、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。</p>
	②教育の場	<ul style="list-style-type: none"> ・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(5校15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 306,000人	240,357人
②収入目標額	・指定管理業務収入 142,721千円(税抜)	135,511千円(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	・新規季節イベント「開放空間冬まきば」を開催し、「年賀状写真撮影スポットの設置」「牛と年賀状写真撮影」などのイベントを実施 ・但馬牛について学ぶ「和牛教室」の実施 ・「六甲山牧場の牛乳を使った2層のカフェラテ」、「神戸ビーフハンバーグ弁当」、「六甲山牧場特製季節のピザ」の新メニューを提供 ・「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

		2年度の状況
①満足度調査の実施内容		<ul style="list-style-type: none"> 調査方法: アンケートを場内3か所に常設 集計人数: 473名 質問内容: 来場回数、来場目的、認知媒体、満足度(評価)、料金(評価)、場内の美化環境(評価)、体験教室(評価)、入場者の属性等
②満足度調査の結果		<ul style="list-style-type: none"> 来場回数: 初めて 49.9%、2~4回 36.4%、5回以上 13.1%、無回答 0.6% 来場目的: ①動物とのふれあい 89.6%、②景色 44.2%、(複数回答) ③お土産(ケーキなど) 20.3%、④ミルクやり 18.0% 認知媒体: ①「HP・SNS」41.2%、②「友人・知人」36.4% (複数回答) ③「新聞・広告」8.0%、④「学校行事」6.8% 満足度: 「非常に良い」「良い」96.6%、「普通」2.5%、「悪い」「非常に悪い」0.6%、無回答0.2% 場内の美化環境: 「非常に良い」「良い」72.9%、「普通」19.0%、「悪い」「非常に悪い」4.0%、無回答4.0% ※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		<ul style="list-style-type: none"> 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、最も羊が場内を移動して遊歩道に糞を撒き散らす放牧直後の掃除の回数を増やしており、今後も速やかな清掃に努める。 六甲山牧場の名物やもらって喜ばれる商品を販売してほしいとの意見を受け、エコバッグやオリジナルTシャツ等を新規開発し、販売した。

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	コロナ禍でも入場者数等があまり減っていない。昨年度は不適切事案があったが、内部の研修を充実させており、対応できている。

令和2年度 神戸市立水産体験学習館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	【設置目的】… 漁業に関する体験学習を通じ、漁業者と市民との交流を図ることにより、相互理解を深め、漁業の振興に資するとともに、市民文化の向上、健康の増進及び憩いと安らぎの場を提供する。 【施設内容】… 展示学習室122㎡, 研修室105㎡, 臨海休養広場5,000㎡など。
(2)指定管理者	一般財団法人 神戸みのりの公社
(3)指定期間	平成29年4月1日から令和3年3月31日
(4)R2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		2年度の状況
	①施設の維持管理業務	ア 施設の維持管理業務 消防・電気・建築設備等の保守点検, 枝条架装置の保守点検 機械警備・照明設備・展示水槽の点検整備等 イ 清掃業務 日常清掃, 定期清掃
	②施設の運営業務	ア 学習館の管理運営業務 研修室・臨海休養広場の利用申込の受付, 使用料の徴収 漁業関連資料等の展示(漁具, 魚類, 稚魚の展示) イ 体験学習に関する業務 塩づくり, 乾のりづくり等の体験学習 ヒラメやマダイの稚魚の放流 「マダイを学び美味しく食べる」(土鍋で作る鯛めし) 「乾のりと海苔の佃煮づくり」 「海鮮焼売づくり」※R2年度初めて実施 ウ 利便施設に関する業務 売店, 自動販売機の管理
(2)利用状況		2年度の状況
	①施設利用状況	ア 入館者数 293千人(前年比 77.1%) (R1実績 380千人) イ 視聴覚(DVD)利用者 0人(前年比 -%) (R1実績 2,526人) ウ 研修室1 74組(前年比 41.5%) (R1実績 178組) エ 研修室2 23組(前年比 34.8%) (R1実績 66組) オ 臨海休養広場 3組(前年比 11.5%) (R1実績 26組)
	②その他利用状況	ア 塩づくり受講者数実績 433人(前年比21.4%) (R1実績2,018人) イ 乾のりづくり受講者数実績 419人(前年比45.9%) (R1実績 912人) ウ 海の恵み体験受講者数実績 100人(前年比35.5%) (R1実績281人) エ 漁業に関する体験学習 稚魚の放流体験 546人(前年比45.8%) (R1実績1,191人) 漁業実地体験・観察会 0人(前年比-%) (R1実績390人) オ 出前講義 1回 4人(前年比11.1%) (R1実績 9回 454人)
(3)収支状況		2年度の状況
	①使用料または利用料金収入	使用料収入 322千円(前年比 42%) (R1年度実績765千円)
	②指定管理者の収支状況	収入実績 10,132千円(前年比 61.7%) (R1年度実績 16,418千円) 支出実績 9,050千円(前年比 72.9%) (R1年度実績 12,402千円) 収支 1,082千円(前年比 26.9%) (R1年度実績 4,016千円)
(4)その他		2年度の状況
	①行動指針に対する対応	漁業を学び、魚食普及や食育に通じる体験学習を実施した。

②新型コロナウイルスによる影響	<p>・「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日から5月24日まで休館。</p> <p>・DVD視聴コーナーは感染防止対策のため、使用不可とした。</p> <p>・6月21日より人数制限のうえ、体験学習を順次再開。</p> <p>(1)塩づくり 定員36名→12名に変更</p> <p>(2)乾のりづくり 定員16名→8名に変更</p> <p>(3)海の恵み 最大定員30名→12名に変更※1組3人まで</p> <p>・小学校での出前講義や、中学校の「トライやるウイーク」の受け入れ、地引網体験、自然観察会等も中止となった。</p> <p>・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。</p> <p>・空調設備更新工事のため3月15日から25日まで休館。</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	ア	塩づくり受講者目標 2,156人	ア 塩づくり受講者実績 433人(達成率 20.1%)
	イ	乾のりづくり受講者目標 1,041人	イ 乾のりづくり受講者実績 419人(達成率 40.2%)
	ウ	海の恵み体験受講者目標 701人	ウ 海の恵み体験受講者実績100人(達成率 14.2%)
②収入目標額		収入目標額 20,313千円	収入実績額 10,132千円

4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況																																				
①満足度調査の実施内容		<p>対象:体験学習参加者</p> <p>調査日:体験学習実施時</p> <p>調査方法:直接配付</p> <p>回答件数:133件</p>																																				
②満足度調査の結果		<p>ア 体験学習の内容について</p> <p>利用者(回答者)の100%が満足・やや満足と評価</p> <p>満足・やや満足・ふつう・やや不満・不満の5段階で評価</p> <table border="0"> <tr> <td>満足</td><td>: 131人(98.5%)</td><td>(R1年度 215人(88.8%))</td></tr> <tr> <td>やや満足</td><td>: 2人(1.5%)</td><td>(R1年度 16人(6.6%))</td></tr> <tr> <td>ふつう</td><td>: 0人(0%)</td><td>(R1年度 11人(4.6%))</td></tr> <tr> <td>やや不満</td><td>: 0人(0%)</td><td>(R1年度 0人(0%))</td></tr> <tr> <td>不満</td><td>: 0人(0%)</td><td>(R1年度 0人(0%))</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>: 133人(100%)</td><td>(R1年度 242人(100%))</td></tr> </table> <p>イ スタッフの対応について</p> <p>利用者の94.7%が満足・やや満足と評価</p> <p>満足・やや満足・ふつう・やや不満・不満の5段階で評価</p> <table border="0"> <tr> <td>満足</td><td>: 122人(91.7%)</td><td>(R1年度 216人(89.3%))</td></tr> <tr> <td>やや満足</td><td>: 4人(3.0%)</td><td>(R1年度 21人(8.7%))</td></tr> <tr> <td>ふつう</td><td>: 7人(5.3%)</td><td>(R1年度 5人(2.0%))</td></tr> <tr> <td>やや不満</td><td>: 0人(0%)</td><td>(R1年度 0人(0%))</td></tr> <tr> <td>不満</td><td>: 0人(0%)</td><td>(R1年度 0人(0%))</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>: 133人(100%)</td><td>(R1年度 242人(100%))</td></tr> </table>	満足	: 131人(98.5%)	(R1年度 215人(88.8%))	やや満足	: 2人(1.5%)	(R1年度 16人(6.6%))	ふつう	: 0人(0%)	(R1年度 11人(4.6%))	やや不満	: 0人(0%)	(R1年度 0人(0%))	不満	: 0人(0%)	(R1年度 0人(0%))	合計	: 133人(100%)	(R1年度 242人(100%))	満足	: 122人(91.7%)	(R1年度 216人(89.3%))	やや満足	: 4人(3.0%)	(R1年度 21人(8.7%))	ふつう	: 7人(5.3%)	(R1年度 5人(2.0%))	やや不満	: 0人(0%)	(R1年度 0人(0%))	不満	: 0人(0%)	(R1年度 0人(0%))	合計	: 133人(100%)	(R1年度 242人(100%))
満足	: 131人(98.5%)	(R1年度 215人(88.8%))																																				
やや満足	: 2人(1.5%)	(R1年度 16人(6.6%))																																				
ふつう	: 0人(0%)	(R1年度 11人(4.6%))																																				
やや不満	: 0人(0%)	(R1年度 0人(0%))																																				
不満	: 0人(0%)	(R1年度 0人(0%))																																				
合計	: 133人(100%)	(R1年度 242人(100%))																																				
満足	: 122人(91.7%)	(R1年度 216人(89.3%))																																				
やや満足	: 4人(3.0%)	(R1年度 21人(8.7%))																																				
ふつう	: 7人(5.3%)	(R1年度 5人(2.0%))																																				
やや不満	: 0人(0%)	(R1年度 0人(0%))																																				
不満	: 0人(0%)	(R1年度 0人(0%))																																				
合計	: 133人(100%)	(R1年度 242人(100%))																																				
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		<p>ア アンケートによる主な意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・塩づくり 液体から塩に変化する過程に驚いた。 ・乾のりづくり のりをつくることは手間ひまかかる事が分かった。 ・海の恵み体験 青魚を食べる機会が少ないので、企画してほしい。 家族で協力し、体験することができ、よい企画だと思う。 魚が苦手な子どもがおいしいとカマボコを食べていた。 魚と実際に触れ合う体験イベントもあれば嬉しい。 <p>イ アンケートに対する対応等</p> <p>引き続き家族で体験できるイベントを計画する。</p>																																				

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	OAAA ●AA OA OB OC
所 見	<p>昨年度より満足度が上がっている。また、新しい企画をしてほしいという昨年度の評価を反映して、新しい取り組みも行っていて評価できる。海の恵み体験については、ひきつぎ新しい内容を検討して行ってほしい。満足度調査の件数も増やしてほしい。</p>