

令和4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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 165,307,000円 決算額 174,228,868円(光熱費増大による)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		4年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>●建物・設備維持管理業務                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物維持管理業務を警備業務と兼務することにより、365日24時間体制を効率的に実施し、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。</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。また、令和4年度は各部屋の照明が突然故障するなどのトラブルも生じたが、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> </ul> </li> <li>●環境維持管理業務(清掃業務、害虫等防除業務、緑地帯樹木管理業務)                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃、定期清掃などは、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。</li> </ul> </li> <li>●保安警備業務                     <ul style="list-style-type: none"> <li>常駐警備と機械警備の24時間二重体制で警備体制を維持した。</li> </ul> </li> <li>●緊急時対応                     <ul style="list-style-type: none"> <li>令和4年8月深夜に空調システムの中央監視盤が異常をきたし、空調の自動制御が行えなくなったが、早急にメーカーへ連絡、復旧するまでの間、ファンコイルを手動で運用するなどの臨時対応を行った。</li> </ul> </li> </ul>
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>●貸館業務                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室、ホール、レセプションルームの運営業務において、令和4年12月12日～令和5年1月27日の間で吊物及び調光盤更新工事を行うためにホールを閉鎖するなどの対応が必要になったが、その間の施設運営についても滞りなく行った。</li> <li>・1階受付スタッフに対する接客マナー研修、9階サービスステーションや防災センターに配置されているスタッフを交えたミーティングを通じ、利便性・サービスの向上に努めた。</li> </ul> </li> <li>●利用率向上に向けた取組み                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年度に引き続き、ホールの直前割引制度を実施した(30件、37コマ利用)。</li> </ul> </li> <li>【参考】R2年度実績: 28件                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年10月に導入した、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の減免制度を引き続き実施(7月1件、11月1件の計2件)。</li> <li>・R2、3年度にWEB 会議・オンライン商談会用 WEB カメラ、サーキュレーター等の無料貸出備品を充実させ、コロナ禍のニーズに対応してきたが、R4年度は新たにスクリーンや最新型のマイクなど、貸出備品の拡充を行った。</li> <li>・スマホ専用予約サイトを開設、財団ホームページにネット予約者専用の導線を設けるなどの対応を行い、ネット予約者の増加を図った。</li> </ul> </li> <li>●利便性の向上に努めた取組み                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の要望を踏まえ、老朽化した備品の修理や更新も実施した。</li> <li>・インターネット予約システムが、自動発行する請求書をR5.10以降インボイス対応になるように準備を行った。</li> </ul> </li> <li>●アンケートや苦情への対応                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・R4年度より新たにQRコードを活用したアンケート調査を取り入れた。</li> <li>・アンケート調査の対象者については、1団体につきアンケート用紙1枚をお配りするルールを設けていたが、R3年度の選定評価委員会でもいただいた意見を共有し、R4年度後期のアンケート調査からは、調査期間中に複数回使用された団体に対しても、アンケート用紙を配布した。(回答者は変えていただくようお願いした。)</li> </ul> </li> </ul>
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>・市と指定管理者による連絡調整会議を実施し、情報共有を行った。</li> <li>・入居団体との連絡調整会議を行った。(2か月に1回)</li> </ul>

(2)利用状況		4年度の状況					
①施設利用状況	<p>・令和4年12月12日～令和5年1月27日の間で吊物及び調光盤更新工事を行ったため、ホールを閉鎖した。</p> <p>・令和4年度は、2階展示室が廃止された平成29年度以降、最高の利用者収入額となった。</p> <p>【参考】令和2年度:23,921千円 令和3年度:36,803千円(ペナルティ発生)</p> <p>【参考】令和2年度のレセプションルームの利用率が高いのは、市の認定窓口に使用されており、無償で貸し出していたため。(令和2年4月～令和3年4月まで)</p>						
		4年度 目標	4年度 実績	3年度 目標	3年度 実績	2年度 実績	※日数 利用率
	会議室	75.5%	72.9%	75.0%	73.3%	63.4%	
	ホール	67.5%	63.5%	67.0%	52.6%	53.8%	
	レセプション ルーム	56.5%	43.7%	56.0%	38.5%	88.6%	
②その他利用状況							
(3)収支状況		4年度の状況					
①使用料または利用料金収入	令和4年度施設使用料:47,029千円【令和4年度目標額:47,500千円】						
②指定管理者の収支状況	令和4年度決算額(指定管理料):174,228千円【令和4年度予算額:165,056千円】						
(4)その他		4年度の状況					
①利便施設の運営	<p>●自動販売機、公衆電話の設置</p> <p>・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。</p> <p>●レストランの利用促進</p> <p>令和4年度より、産業振興センターホームページに新たに「館内飲食サービス」紹介ページを設置し、レストランの魅力とメニュー例などを紹介するという取り組みや、貸館利用者への自動配信メールに店舗情報を掲載するなど、利用促進に努めた。</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>・会議室 :50.0%(75.5%)</p> <p>・ホール :50.0%(67.5%)</p> <p>・レセプションルーム:38%(56.5%)</p> <p>※( )内は日数利用率</p>	<p>・会議室 :47.1% (72.9%)</p> <p>・ホール :45.6% (63.5%)</p> <p>・レセプションルーム :28.6% (43.7%)</p> <p>※( )内は日数利用率</p>
②収入目標額	施設利用料:47,500千円	施設利用料:47,029千円
③その他新たなサービス	隣接するハーバーパークとタイアップして、ホール・会議室・レセプションルーム利用者に駐車料金割引券の交付し、サービス向上、利用促進を図る	引き続き交渉中であり、令和5年度中に運用開始予定。

4. 利用者の満足度調査等

		4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手渡しで配布および回収、アンケート用紙に記載のQRコードからも回答可能にした。		
	<b>回答結果</b>		
②満足度調査の結果		前期(6月1日～8月31日)	後期(12月15日～3月17日)
	回答件数	58件(回答率58%)	69件(回答率69%)
総合評価(5段階評価) 【前期】大変良い・良い⇒94.8% 大変良い…44.8% 良い…50.0% 普通…1.7% あまり良くない・良くない…0% (58件うち無回答2件) 【後期】大変良い・良い⇒92.8% 大変良い…42.0% 良い…50.7% 普通…2.9% あまり良くない・良くない…0% (69件うち無回答3件)			
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。 たとえば、後期アンケート調査にて、職員の対応が「あまり良くない」と感じた方が1名おられた。また、同じ方から自由意見において「受付の方が不愛想で、気持ちよく利用できませんでした」とのコメントをいただいた。利用者アンケートの結果を受けて、窓口受付担当者に対するマナー研修を実施したほか、施設運営の各業務リーダーが集まる打合せ会で情報共有を行った。		

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	利用率等の目標未達のため、AAにはならないが、アンケートで出た意見にも適切に対応しており十分評価できる。

令和4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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 162,043千円 決算額 148,438千円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	4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4年度の主な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設、設備の経年劣化対策(建物・設備の点検及び懸案箇所に係る内部監査を実施し、優先度を考慮した修繕工事を順次実施)</li> <li>・清掃業務(日常清掃・定期清掃を行うとともに、構内巡回や衛生面にも配慮した対策を実施)</li> <li>・保安警備業務(24時間警備・不法投棄への警戒業務を実施)</li> <li>・鳥獣糞害対策(防鳥ネットの設置)</li> </ul>
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用及びその制限に関する業務(公募、使用許可・取消、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4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>利便施設の効果的な運営を実施(i-cafe108の管理運営、自動販売機・カラーコピー機の設置)</li> </ul> <b>【令和4年度の主な取組み】</b> (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>例年、「トライやる・ウィーク」の受入りに協力しており、新型コロナウイルスの影響で中止となっていたが、令和4年度より再開。</li> <li>入居企業が主体となり、ものづくり工場内で「オープンファクトリー」を実施。指定管理者として、令和4年12月より令和5年度4月開催に向けた準備等サポートを行った。(令和5年4月6～7日の計2日間で開催済)</li> <li>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</li> </ul> (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>
(2)利用状況	4年度の状況
①施設利用状況	入居率(令和5年3月末現在) 目標 200ユニット/228ユニット 87.7% 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5年3月末現在) 目標 144台/264台 54.5% 実績 170台/215台 79.1%
(3)収支状況	4年度の状況
①使用料または利用料金収入	令和4年度現年分収入 381,910千円 徴収率96.9% (令和3年度現年分収入 353,889千円 徴収率97.0%) →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4年度支出合計 決算額 148,438千円 (令和3年度支出合計 決算額 128,866千円)
(4)その他	4年度の状況
緊急対応	令和4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 200ユニット 87.7% 駐車場利用率 144台 54.5%	入居率 228ユニット 99.6% 駐車場利用率170台 79.1%
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4年度現年分徴収率 96.9%
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>利便施設の機能充実</li> </ul>

### 4. 利用者の満足度調査等

	4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。 実施時期:3月 配布数:110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 →良い77.4% やや良い11.8% 普通9.7% やや悪い1.1% 悪い0% 2 施設の管理状況について →良い70.2% やや良い18.1% 普通10.6% やや悪い0% 悪い1.1% 3 工場の管理運営全体の満足度について →良い72.3% やや良い16.0% 普通11.7% やや悪い0% 悪い0%
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	不正駐車対策を強化してほしい。 →警備員の口頭・文書による巡回指導の強化、活性化協議会及び各棟の管理組合との連携により、駐車ルール順守に関する啓発を実施した。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA   ●AA   ○A   ○B   ○C
所 見	使用料徴収率も高く、入居率も高水準で評価できる。新たにオープンファクトリーを実施し、地域活動にも貢献している。

令和4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	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
(4)市支出額 ※円単位で記入	協定締結額	274,490,740円	決算額 314,754,675円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	令和4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: オルビスホールステージ床修繕工事、熱源ポンプ整備作業等(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、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</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) 展覧会の開催(「特別展」と「コレクション展」の2部構成)</p> <p>令和4年度実績計119,184人(前年比114.5%、令和3年度:計104,080人)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1期展「華麗なる宝塚歌劇 衣装の世界」4/16～6/12 22,414人</li> <li>・2期展「生誕100年 山下清展 百年目の大回想」6/25～8/29 30,750人</li> <li>・3期展「ロバート・キャパ セレクト展 もうひとつの顔」9/10～11/6 12,612人</li> <li>・4期展「祝祭の景色 世界の結婚式」11/20～1/16 8,901人</li> <li>・5期展「第9回神戸展 日展」2/18～3/26 44,507人</li> </ul> <p>※1期展は神戸ファッション美術館開館25周年事業として開催</p> <p>※4期展は「神戸ファッション都市宣言」50周年記念として結婚式をテーマに開催、当館収蔵品を中心に展示した他、名誉館長コシノヒロコ氏、その妹のコシノミチコ氏、桂由美氏のドレスも展示</p> <p>※5期展は日本最大級の総合美術展である日本美術展覧会「日展」を、54年ぶりに神戸市にて開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート協力者向けプレゼントの実施、取得数6,583件(令和3年度12,921件、令和2年度2,532件)</li> <li>・特別展団体見学実績: 72団体、計1,878人(令和3年度55団体、計1,754人)</li> <li>・2年連続年間入館者10万人達成※但し、5期展日展で達成したが記念セレモニーは実施せず</li> </ul> <p>(イ) 学館連携事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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3回</li> <li>・神戸国際大学: 国際文化産業特殊講義 33人計7回</li> <li>・大阪樟蔭女子大学: ファッション学特論A 28人計2回、ファッションミュージアムスタディ 7人計5回</li> <li>・大阪樟蔭女子大学大学院: 集中講義「保存修復復元特論」1人計15回、博物館実習受入1人計5回</li> </ul> <p>(ウ) 展示解説業務・服飾講座事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・団体向け「展示解説・服飾講座」の実施: 36団体計1,131人(令和3年度24団体計964人)</li> <li>・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1,491回(令和3年度: 3,135回)6/30現在</li> </ul> <p>(エ) 館外への収蔵品・資料貸出等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都庭園美術館、豊田市美術館等への収蔵品・資料貸出の実施(貸出収入: 610,000円)</li> </ul> <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"> <li>・ライブラリー閲覧室の管理及び案内業務の実施</li> <li>・【継続】アンケート協力者向けプレゼントの実施、取得数: 126件、(令和3年度138件、令和2年度51件)</li> </ul> <p>(3)貸館部分の利用及び制限に関する業務(予約受付・使用料の徴収等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・オルビスホール学生免除の情報発信13件1,748人※キャンセル含まず(令和3年度23件2,777人)</li> <li>・神戸ファッション都市宣言50周年記念事業を実施。</li> </ul> <p>①「オルビスホール平日限定無料キャンペーン」期間: 7/20～3/31 利用者総数: 3,844人 期間中稼働率: 91.45%</p> <p>②「親子向け映画上映会」実施日: 1/7～1/8(計4回上映) 利用者総数: 433人</p> <p>③オルビスホールにて「園田涼トリオコンサート」実施日: 1/15 利用者総数: 247人(442人から抽選)</p> <p>(4)情報発信事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・HPアクセス年間件数: 849,058PV(令和3年度1,296,317PV)新規ユーザー数256,458(令和3年度404,731)</li> <li>・Twitterフォロワー数約20,639人、Instaフォロワー約5,127人※6/30現在</li> </ul> <p>(5)令和4年度の新たな取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全展覧会にて車椅子利用者向け特別展冊子制作</li> <li>・展覧会鑑賞者対象に子どもの一時的預かりを開始※一般社団法人保育園ハピネスファミリーと提携</li> </ul>

	③その他の業務	<p>(1) 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2期展甥の山下浩氏講演会「家族が語る山下清」(7/2、応募134人、抽選で70人、参加者64人)</li> <li>・4期展「神戸ファッション都市宣言50周年記念」有料入館者プレゼントキャンペーン(応募総数592人※重複除く)</li> </ul> <p>↳</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オルビスホールにてアカペラコンサートの実施(9/23、123人) ※「舞台芸術鑑賞機会創出事業」を活用</li> <li>・エントランスホール及びライブラリーにてヴィジヨネア展の実施(4/16～6/12)</li> </ul> <p>(2) 主催・共催事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・神戸ファッション文化魅力発信ポスター受賞作品展(6/25～7/24)</li> <li>・フェリシモクリスマスアーカイブスコレクション展とハッピートイズおひろめ展示(11/19～12/25)</li> <li>・学校法人松蔭女子学院創立130年記念「ジョルジュ・バルビエ展」(11/20～1/26)</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(1/17～29)</li> <li>・日展神戸展作品解説会(計15回、参加者数562人)</li> </ul> <p>(3) 地域連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・向洋中学美術部学外展(7/20～24)</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(7/26～8/30)</li> <li>・四季の花六甲アイランド展(9/13～28)</li> <li>・東灘アートマンスとの連携(10/15～11/23)</li> <li>・ファイバーアート展(3/18～21)など</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</li> <li>・日展神戸展の合同開催</li> </ul> <p>(5) その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4期展開幕日、第12代神戸ウエディングクイーンが神戸ファッション美術館1日館長に就任</li> <li>・昨年に引続きKOBÉ観光スマートパスポートに参加</li> </ul>
(2)利用状況		令和4年度の状況
①施設利用状況		<p>入館者数: 323,854人(令和3年度実績 入館者数: 278,165人)  【3年度各施設の入館者数 ( )内数値は対令和3年度比】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1階展示室: 119,184人 (+15,104人)</li> <li>・3階ライブラリー: 34,540人 (+11,333人)</li> <li>・5階ホール: 22,030人 (+3,734人)</li> <li>・その他4階セミナー室等: 148,100人 (+15,518人)</li> </ul>
(3)収支状況		令和4年度の状況
①使用料または利用料金収入		<p>42,190千円 (対令和3年度比 △14,322千円、対令和4年度目標比 +16,390千円)  【内訳 ( )内数値は対令和3年度比、対令和4年度目標比の順】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・展示室入館料30,530千円(△15,697千円、+19,730千円)</li> <li>・ホール使用料7,971千円(令和3年度比+181千円)</li> <li>・その他貸館使用料958千円 (令和3年度比+41千円)(ホール+貸館 令和4年度目標比+529千円)</li> <li>・受講料330千円(+111千円、△670千円)</li> <li>・諸収入(公益物販・コピー利用料等) 2,401千円(+1,042千円、△3,199千円)</li> </ul>
②指定管理者の収支状況		<p>収入: 314,755千円  支出: 301,505千円</p>
(4)その他		令和4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: 207,500人  【内訳】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1階展示室: 60,000人</li> <li>・3階ライブラリー: 46,000人</li> <li>・5階ホール: 29,500人</li> <li>・その他4階セミナー室等: 72,000人</li> </ul>	<p>入館者数: 323,854人(+116,354人)  【内訳】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1階展示室: 119,184人 (+59,184人)</li> <li>・3階ライブラリー: 34,540人(△11,460人)</li> <li>・5階ホール: 22,030人(△7,470人)</li> <li>・その他4階セミナー室等: 148,100人(+76,100人)</li> </ul>
②収入目標額	<p>総額: 25,800千円  【内訳】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入館料: 10,800千円</li> <li>・ホール+貸館使用料: 8,400千円</li> <li>・受講料: 1,000千円</li> <li>・諸収入: 5,600千円</li> </ul>	<p>総額: 42,190千円(+16,390千円)  【内訳】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入館料: 30,530千円(+19,730千円)</li> <li>・ホール使用料: 7,971千円</li> <li>・その他貸館使用料: 958千円(ホール+貸館+529千円)</li> <li>・受講料: 330千円(△670千円)</li> <li>・諸収入: 2,401千円(△3,199千円)</li> </ul>



③その他新たなサービス		
-------------	--	--

4. 利用者の満足度調査等

		4年度の状況
①満足度調査の実施内容		調査期間: 令和4年4月1日～令和5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。昨年度に引き続き展示室・ライブラリーともにアンケートプレゼントを実施。※プレゼント当選者は抽選。 取得総件数5,789件(13,059件)、展示室5,663件(12,921件)、ライブラリー126件(138件)( )内は昨年度実績 ※展示室アンケートの1期展では(2)の設問はなし、5期展日展は項目が違うため数字には反映してません。
②満足度調査の結果		【展示室】 (1) 特別展「非常によい」86.51%、「どちらかといえばよい」11.11%、「普通」1.90%、「どちらかといえばよくない」0.36%、「あまりよくなかった」0.12%、 (2) コレクション展「非常によい」53.43%、「どちらかといえばよい」28.13%、「普通」16.46%、「どちらかといえばよくない」1.24%、「あまりよくなかった」0.74% (3) スタッフの案内「非常によい」57.83%、「どちらかといえばよい」21.25%、「普通」19.74%、「どちらかといえばよくない」0.66%、「あまりよくなかった」0.52% (4) 美術館清掃「非常に清潔」76.52%、「どちらかといえば清潔」15.63%、「普通」7.59%、「どちらかといえば汚れている」0.20%、「非常に汚れていた」0.05%  【ライブラリー】 (1)目的「研究課題の調査」13.82%、「仕事」5.69%、「趣味」60.16%、「その他」20.33% (2)来館目的を達せられたか「非常に役立った」67.83%、「どちらかといえば役立った」26.96%、「どちらとも言えない」5.21%、「どちらかと言えば役に立たなかった」0%、「役立たなかった」0% (3)スタッフの案内「非常によい」69.49%、「どちらかといえばよい」22.03%、「普通」6.78%、「どちらかといえばよくなかった」1.70%、「あまりよくなかった」0% (4) 清掃について「非常に清潔」81.60%、「どちらかといえば清潔」16.00%、「普通」2.40%、「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)」20.87%、「たまに見学する(年1回くらい)」31.30%、「ごくたまに見学する」28.70%、「見学しない」19.13%
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】展覧会においては企画展毎に様々な要望(写真撮影、椅子設置、照明、順路等)がでる ⇒【対策】事前に学芸が企画会社と打合せの上詳細を把握し、多くの入館者が満足するよう出来る限り調整する (2)【苦情】学芸員の声が大きくて気が散ってしまう ⇒【対策】ギャラリートークなど、一部の学芸員は力が入って声が大きくなったようなので注意喚起 (3)【苦情】動画撮影禁止の特別展、撮影していないのに別々の監視員に注意を受け気分を害した ⇒【対策】室内には常時監視員が3人いるが、インカムを使い3人で細かな情報共有をするよう再度指導 【ライブラリー】 (1)【苦情】仕事や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稀にある ⇒【対策】昨年度フリースペース席を設けることを神戸市と協議し決定、告知期間を持ち今年度実施 【5階ホール】 (1)【要望】利用者の方より「ステージ床板が一部剥がれたりしている」「控室を綺麗にして欲しい」等の要望 ⇒【対策】ステージは養生テープ等で応急処理していたが、昨年度ステージ床修繕、控室等は壁クロス・タイル・カーペット張替を実施

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	OAAA ●AA OA OB OC
所見	10万人を超える入館者数を達成し、魅力的な企画を実施している。地域との交流にも様々なアイデアで取り組んでおり評価できる。課題であるホールの利用率についても、無料キャンペーン等で知名度向上に取り組んでいる。これからは小中学校等との連携に期待したい。

令和4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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・浴室面積 金の湯 183㎡ (男93㎡、女90㎡)</li> <li style="padding-left: 20px;">銀の湯 123㎡ (男65㎡、女58㎡)</li> <li>・浴槽面積 金の湯 58㎡ (男29㎡、女29㎡)</li> <li style="padding-left: 20px;">銀の湯 44㎡ (男23㎡、女21㎡)</li> </ul> <p>&lt;有馬温泉観光交流センター&gt;                  有馬温泉における地域の活性化を図るとともに、伝統的な芸能及び風俗慣習の実演及び体験の場を提供し、また有馬温泉の観光資源を紹介することにより、神戸観光の振興に資するため設置。</p> <p>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。</p> <p>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>平成30年4月1日～令和5年3月31日</p>
<p>(4)R4市支出額(単位:円)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用料金制度導入のため、協定締結時の市支出はなし</li> <li>・ 修繕等の市負担分の決算額 13,400,121円</li> </ul>

## 2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	4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施設の運營業務</p>	<p>【営業日数】  金の湯:339日 銀の湯:340日  有馬観光交流センター:348日 太閤の湯殿館:350日</p> <p>【有馬観光交流センター空調更新による休館】  令和4年12月26日～29日(4日間)</p>
<p>③その他の業務</p>	<p>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:3,387人(R3年度 2,784人)</p> <p>(2)「外湯めぐり」  有馬温泉旅館協同組合加盟旅館の宿泊客に対して、同組合が発行する入浴券で「金の湯」「銀の湯」に宿泊者が無料で利用できるメリットを提供し、入浴料は割引料金(450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。  (4月レモン湯、5月しょうぶ湯、6月梅湯、7月びわの葉湯、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月デコボン湯、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)  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		4年度の状況
①施設利用状況	・利用者数	
	金の湯	255,289人(対前年度比 44.5%増)3年度 176,564人
	銀の湯	110,186人(対前年度比 61.5%増)3年度 68,195人
	観光交流センター	84,080人(対前年度比 37.4%増)3年度 61,178人
	湯殿館	11,829人(対前年度比 76.2%増)3年度 6,713人
	・有料・無料入館の内訳(前年度比)	
	金の湯 有料	169,056人⇒ 246,750人(45.9%増)
	無料	7,508人⇒ 8,539人(13.7%増)
	銀の湯 有料	66,444人⇒ 107,919人(62.5%増)
	無料	1,751人⇒ 2,267人(29.4%増)
	センター 有料	441人⇒ 402人(9%減)
	無料	60,737人⇒ 83,678人(37.7%増)
	湯殿館 有料	5,732人⇒ 9,915人(72.9%増)
	無料	981人⇒ 1,914人(95.1%増)
②その他利用状況		
(3)収支状況		4年度の状況
①使用料または利用料金収入	・利用料収入	
	金の湯	144,006千円 (3年度 99,009千円)
	銀の湯	47,879千円 (3年度 29,964千円)
	有馬の工房	1,690千円 (3年度 1,578千円)
	太閤の湯殿館	1,775千円 (3年度 1,053千円)
②指定管理者の収支状況	神戸市からの負担金収入	11,955千円
	(内訳)	
	神戸市負担金(消費税補填・光熱費補填・修繕超過負担金)	13,401千円
	納付金	▲500千円
	行政財産使用料	▲946千円
(4)その他		4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 288,000人 銀の湯 112,000人 観光交流センター 85,500人 太閤の湯殿館 14,600人	金の湯255,289人(未達成)、銀の湯110,186人(未達成)、観光交流センター 84,080人(未達成)、太閤の湯殿館 11,829人(未達成)
②収入目標額	金の湯 189,360千円 銀の湯 61,040千円 観光交流センター 5,980千円 太閤の湯殿館 1,920千円	金の湯 144,006千円(未達成)、銀の湯 47,879千円(未達成)、観光交流センター 1,690千円(未達成)、太閤の湯殿館 1,775千円(未達成)

③その他新たなサービス		
-------------	--	--

4. 利用者の満足度調査等

		4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4年8月、12月 サンプル数: 金の湯 1084 / 銀の湯 568 / センター 250 / 太閤の湯殿館 250
	②満足度調査の結果	<p>・総合評価</p> <p>金の湯 / 「大変良い」46.69% (3年度47.00%)  「良い」 46.79% (3年度44.90%)  「普通」 6.41% (3年度 6.94%)  「悪い」 0.1% (3年度0.31%)</p> <p>銀の湯 / 「大変良い」50.90% (3年度48.51%)  「良い」 43.63% (3年度41.39%)  「普通」 5.27% (3年度 6.73%)  「悪い」 0.18% (3年度 0.20%)</p> <p>センター / 「大変良い」47.91% (3年度44.00%)  「良い」 44.58% (3年度46.00%)  「普通」 7.50% (3年度 5.50%)</p> <p>太閤の湯殿館 / 「大変良い」51.72% (3年度37.50%)  「良い」 42.67% (3年度40.0%)  「普通」 5.17% (3年度22.50%)  「悪い」 0.43% (3年度0.00%)</p> <p>・従業員の対応</p> <p>金の湯 / 「大変良い」 40.29% 「良い」 46.67% 「普通」 12.93%  「悪い」 0.09%</p> <p>銀の湯 / 「大変良い」 49.28% 「良い」 41.45% 「普通」 8.71%  「悪い」 0.35% 「大変悪い」 0.17%</p> <p>センター / 「大変良い」 47.91% 「良い」 40.83% 「普通」 10.83%  「悪い」 0.41%</p> <p>太閤の湯殿館 / 未調査</p>
	③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	入館者から直接受けた苦情・意見については、必要に応じて担当職員が対応し、適切な処理をおこなっている。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	OAAA    OAA    ●A    OB    OC
所見	コロナ禍で制限を受けながらも、大幅に入場者数を伸ばし、アンケートの評価も高い結果となっている。今後は混雑やインバウンド対応などが求められることが予想されるため、引き続き適切な対応ができるよう期待したい。



令和4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"> <li>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)</li> <li>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)</li> </ul>
(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)R4市支出額(単位:円)	(利用料金制度導入のため、指定管理料の支出はなし)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	4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:4F会議室ワイヤレスマイク設備改修、監視用ネットワークカメラコントローラー等更新、4F及び5Fフロア音響用電源制御ユニット更新、メインホール舞台袖幕補修、3Fレセプションホールガラス屋根 漏水対策、共有サーバー及び外付けハードディスク更新 他</p> <p>展示場:1号館身障者用トイレ等改修、1・2号館連結通路 結露防止対策、1号館展示ホール床(一部)補修、2号館3A会議室照明機器LED化及び音響設備改修、1号館2F休憩コーナー他クロス張替、1号館中央搬出入口監視カメラ補修、1号館屋上トップライト雨漏り対策、1号館1F非常口扉改修 他</p> <p>&lt;新たな施設の魅力向上のための投資&gt;                      会議場:5F音響設備更新、各フロア全ソファ張替・テーブル補修                      展示場:1～3号館全館のサイン整備(避難経路図、フロア案内、掲示板各ホール及び会議室前看板、各種館内誘導看板等)、1号館インターネット回線の増設及び館内配線敷設工事、3号館レイアウト形式用パーテーション及び専用台車更新 他</p>

②施設の運営業務

<令和4年度に開催された主な催事>

- ・日本糖尿病学会年次学術集会(会議場・展示場、12,000名)
- ・日本整形外科学会学術総会(会議場・展示場、20,800名)
- ・日本耳鼻咽喉科頭頸部外科学会総会・学術講演会(会議場、4,000名)
- ・日本麻酔科学会・学術集会(会議場・展示場、8,600名)
- ・日本癌治療学会学術集会(会議場・展示場、17,100名)
- ・エンジンフォーラム神戸(展示場、900名)
- ・第26回神戸国際宝飾展(展示場、13,000名)
- ・ワールドファミリーセール(展示場、20,000名)
- ・各私立大学(関西圏)入学試験会場(展示場、各日300~2,000名)

<広報活動>

神戸でのMICE開催につなげるため、神戸の町の情報や催事情報、サポートについて、学会主催者となりうる教授、イベント会社、旅行会社等40~60代男性をメインターゲットとして、メルマガで配信した。

<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、組織の継続的な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。令和4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。

	③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・「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。</li> </ul>
(2)利用状況		4年度の状況
	①施設利用状況	<p>(1)国際会議場の利用実績</p> <p>メインホール/301号稼働率…39.3% (3年度 23.6%)  全館稼働率…34.3% 目標28.5% (3年度 19.6%)  会議件数…342件 (3年度 304件)  うち国際会議…23件 (3年度 8件)</p> <p>(2)国際展示場の利用実績</p> <p>全館面積稼働率…40.4% 目標39.2% (3年度 29.7%)  総件数(催事の開催件数)…219件 (3年度 142件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1号館面積稼働率…39.0% (3年度 26.3%)</li> <li>・2号館面積稼働率…52.8% (3年度 39.2%)</li> <li>・3号館面積稼働率…30.1% (3年度 25.5%)</li> </ul>
	②その他利用状況	
(3)収支状況		4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 682,989千円 (3年度 520,642千円)
	②指定管理者の収支状況	<p>収入実績 1,085,256,704円(3年度実績 737,900,564円、47.1%増)  支出実績 1,048,028,175円(3年度実績 897,421,938円、16.8%増)  収支 37,228,529円(3年度実績 △159,521,374円、196,749,903円増)  ※提案時の目標収支額 3,273千円を上回った。</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 841,281,908円  指定管理業務支出 841,281,908円</p> <p>イ 自主事業収入 243,974,796円  自主事業支出 206,746,267円  収支37,228,529円</p>
(4)その他		4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。</p> <p>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 46,823,068円  B: 指定管理業務の年度収支赤字額 43,822,604円  A、Bいずれか小さい額が支援対象額 A&gt;Bであるため  43,822,604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	<国際会議場> 全館稼働率…28.5%  <国際展示場> 全館稼働率…39.2%	<国際会議場> 全館稼働率…34.3% (+5.8%)  <国際展示場> 全館稼働率…40.4% (+1.2%)
②収入目標額	81,513千円	1,085,257千円
③その他新たなサービス	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。	市民参加型フェスティバル: 078KOBÉへ3号館を提供した。 令和4年11月26日(土)27日(日)2日間 入場無料 約4,000人の来場

### 4. 利用者の満足度調査等

	4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40件(会議場8件、展示場32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」「利用を考えてもよい」…87.5% (3年度 100%) 「当分利用予定はない」…12.5%(3年度 0%) ・スタッフ対応 「とても良い」「良い」…87.5% (3年度 83.3%) 「ふつう」…12.5%(3年度 16.7%) 「あまり良くない」「悪い」…0%(3年度 0%) ・施設・設備 「とても良い」「良い」…50.0% (3年度 66.7%) 「ふつう」…33.3%(3年度 33.3%) 「あまり良くない」「悪い」…16.7%(3年度 0%)  <国際展示場> ・今後の利用 「利用したい」「利用を考えてもよい」…93.8% (3年度 100.0%) 「当分利用予定はない」…6.2%(3年度 0%) ・スタッフ対応 「とても良い」「良い」…96.7% (3年度 100.0%) 「ふつう」…3.3%(3年度 0%) 「あまり良くない」「悪い」…0%(3年度 0%) ・施設・設備 「とても良い」「良い」…70.0% (3年度 68.2%) 「ふつう」…30.0%(3年度 27.3%) 「あまり良くない」「悪い」…0%(3年度 4.5%)
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	積極的な誘致活動によりコロナ前を上回る利用がされており、評価できる。スタッフ対応について評価が良く、努力されている。アンケートの方法をもっと工夫してほしい。

令和4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: 23箇所(令和4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	平成30年4月1日から令和5年3月31日まで
(4)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 179,242,800円 決算額 178,796,305円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		4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1,140,138m <sup>3</sup> (3年度1,276,430m <sup>3</sup> )前年比136,292m <sup>3</sup> 減(約10.7%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 1回以上/年 ・緊急出動・臨時点検 故障通報システム(57件) 市民通報(25件) (令和3年度 故障通報システム(85件) 市民通報(2件)) ③補修業務 ・処理施設 48件、管路施設 11件 計 59件 (令和3年度 処理施設 51件、管路施設 16件 計67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4,276件、調定額 17,954千円、収入額 17,403千円(徴収率96.9%) 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19件、検査件数24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		4年度の状況
①施設利用状況		利用戸数 3959 戸 (令和4年度末)
②その他利用状況		-
(3)収支状況		4年度の状況
①使用料または利用料金収入		調定金額 17,954,476円 収入額 17,402,680円(徴収率 96.9%) 3年度は97.2%
②指定管理者の収支状況		協定締結額 179,242,800円 決算額 178,796,305円 (参考 3年度 179,740,000円 決算額 179,186,770円)
(4)その他		4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(3校・20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

		4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 31組合 ②期間 : 令和4年1月~2月 ③回答数 : 31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 17 やや良い 2 普通 9 不満 0 その他 1無回答 2 ②設備の管理状況 --- 問題なし 31 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 31 異常を感じた 0 ④水質の管理状況 --- 問題なし 31 異常を感じた 0 ⑤管路の管理状況 --- 問題なし 31 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	問題なく運営されることが大事な施設であるが、細やかな運転管理や点検設備等、適切に運営され、未然のトラブル防止にも取り組んでおり評価できる。

令和4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	一般社団法人 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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額15,216,000円 (神戸ビーフを活用した六甲山牧場の活性化13,823,000円、消費税増税1,393,000円)  決算額16,398,834円 (神戸ビーフを活用した六甲山牧場の活性化13,823,000円、消費税増税1,393,000円、光熱費高騰1,182,834円)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		4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 【4年度の主な取り組み】 (1)修繕等 ・家畜伝染病の対策として、羊エリアを明確にするため場内各所に羊侵入防止ネットを設置と、牧場外からの害獣を防止するため、防獣ネットを設置した ・他、自動ドアやチーズ製造機械修繕など施設等の修繕を実施し、上記との合計費用9,894,713円 ・5年間修繕等費用合計178,205,839円(内、災害復旧126,296,200円) H30: 5,024,887円 2,748,600円(災害復旧) R1: 9,273,074円 123,547,600円(災害復旧) R2: 12,820,027円 R3: 14,896,938円 R4: 9,894,713円 (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4年度の主な取り組み】 (1)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6頭出産、また、肥育素牛として4頭販売し、令和4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、タイムリーな情報を発信			
	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 【4年度の主な取り組み】 ・㈱ローソンとのコラボ商品を開発し「六甲山牧場産チーズのシュークリーム」などを販売 ・㈱HISと乳牛舎やチーズ工場でのチーズ製造の様子をインターネットで配信するオンラインツアーを実施 ・ジャパンチーズアワード2022において、「リコッタ」が「フレッシュ・リコッタ部門」にて銀賞を受賞			
(2)利用状況		4年度の状況			
①施設利用状況	入場者数	256,311人	(3年度 218,220人)	対前年度	117%
	※提案時の目標入場者数(309,000人)を50,689人下回った。				
	・食体験教室利用者	15,661人	(3年度 12,975人)	対前年度	121%
・ウール体験教室利用者	2,142人	(3年度 1,565人)	対前年度	137%	

②その他利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホニー乗馬体験 25,361 人 (3年度 22,191 人) 対前年度 114%</li> <li>・子牛ミルクやり体験 8,637 人 (3年度 5,855 人) 対前年度 148%</li> <li>・うさぎエサやり体験 1732 人 (3年度 1,680 人) 対前年度 103%</li> </ul>
(3)収支状況	4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 138,038 千円 (3年度 124,861 千円) 対前年度 111% 収入実績 365,001 千円 (3年度 314,698 千円) 対前年度 116% 支出実績 372,177 千円 (3年度 350,572 千円) 対前年度 106% 収支 -7,176 千円 (3年度 -35,874 千円) 対前年度 20% ※目標収支額 12,659千円を 19,835千円下回った。
②指定管理者の収支状況	1 指定管理業務収入 138,028 千円 (3年度 124,861 千円) 対前年度 111% 指定管理業務支出 176,840 千円 (3年度 167,768 千円) 対前年度 105% 指定管理業務収支 -38,812 千円 (3年度 -42,907 千円) 対前年度 90% 2 自主事業収入 226,963 千円 (3年度 189,837 千円) 対前年度 120% 自主事業支出 195,337 千円 (3年度 182,804 千円) 対前年度 107% 自主事業収支 31,626 千円 (3年度 7,033 千円) 対前年度 450%
(4)その他	4年度の状況
①市内企業等との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ニッケwool lab」(日本毛織㈱)、「QBBフェスタin六甲山牧場」(六甲バター㈱)、新規として「アシックストレイルラン&amp;ウォーキングイベント」(アシックス㈱)などのイベントを開催</li> <li>・㈱フェリシモとコラボしたぬいぐるみなどを販売</li> <li>・自然の家との新規の共同イベント「ファームキャンプ」を実施</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> </ul>
②教育、障がい者雇用の場	<ul style="list-style-type: none"> <li>・獣医、畜産等を専攻する高校生、大学生、専門学生のインターンシップ(6校17名)、トライやるウィーク(3校6名)を受け入れた。</li> <li>・県立農業高校の社会動物出張授業として6時間開講した</li> <li>・市内障がい者施設にラベル貼り(約11,000個)、ウール体験材料の作成(約3,000個)、販売用雑貨の作成(約1,200個)を依頼</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 309,000人	256,311人
②収入目標額	・指定管理業務収入 143,999千円(税抜)	138,038千円(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「蹄鉄投げ大会」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  ・㈱ローソンのコラボ商品を開発し「六甲山牧場産チーズのシュークリーム」などを販売 ・レストハウス売店にて、テイクアウトできるフルーツポンチや、市内ケーキ店が焼き上げたクッキーを乗せたオリジナルソフトクリームを販売

### 4. 利用者の満足度調査等

	4年度の状況					
①満足度調査の実施内容	方法: 場内各所に設置されたQRコード読み取りによるwebアンケート 期間: 通年 回答者: 105名 質問項目: スタッフの対応、各施設や教室の感想、料金 等					
②満足度調査の結果		非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い (%)
	・牧場の感想	70.5	26.7	1.9	0.0	1.0
	・スタッフの対応	57.1	33.3	8.6	0.0	1.0
	・売店の感想	43.8	45.8	10.4	0.0	0.0
	・体験教室の感想	80.0	36.7	0.0	3.3	0.0
	・食事、軽食の感想	61.0	29.9	5.2	2.6	0.0



		高い	やや高い	普通	やや安い	安い	利用して いない	(%)
	・入場料金	0.0	5.7	53.3	21.0	20.0	0.0	
	・駐車場料金	1.9	8.6	65.7	10.5	13.3		
③利用者からの主な苦情、意見 とそれへの対応		キャッシュレス対応について要望があり、令和5年度に実装済み						

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	新商品の開発や新規のイベントを実施し、リピーターや新規入場者獲得のために取り組んでいる。SNSの活用でPRにも努めており評価できる。アンケートの回収率が低いため、アンケートの方法を工夫してほしい。

令和4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5年3月31日
(4)R4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		4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
	ウ	—
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
③その他の業務	—	—
(2)利用状況		4年度の状況
①施設利用状況	ア	入館者数 490千人(前年比152.6%) (R3:321千人)
	イ	おさかな図書館 4,930人(前年比 129.3%) (R3:3,814人)
	ウ	研修室1 110組(前年比 126.4%) (R3:87組)
	エ	研修室2 0組(前年比 ー%) (R3:9組)
	オ	臨海休養広場 21組(前年比350.0%) (R3:6組)
②その他利用状況	ア	塩づくり受講者数 776人(前年比142.4%) (R3:545人)
	イ	乾のりづくり受講者数 410人(前年比120.9%) (R3:339人)
	ウ	海の仲間たち体験受講者数 10,371人(前年比 779.8%) (R3:1,330人)
	エ	漁業に関する体験学習 稚魚の放流体験 120人(前年比400.0%) (R3:30人) 漁業実地体験・観察会 36人(前年比ー%) (R3:0人)
	オ	校外学習受け入れ 10校 531人(内3校510人は出前講座)
	カ	ワークショップ体験 929人(前年比 66.1%) (R3:1,405人)
	キ	—

(3)収支状況		4年度の状況
①使用料または利用料金収入	使用料 496千円(前年比169.3%)(R3:293千円)	
②指定管理者の収支状況	収入実績 38,548千円(前年比157.1% R3:24,531千円) 支出実績 42,190千円(前年比116.7% R3:36,144千円) 収支 -3,643千円(R3:-11,613千円)	
	1. 指定管理業務収入 12,100千円(R3:12,100千円) 指定管理業務支出 28,352千円(前年比109.2% R3:25,963千円) 指定管理業務収支 -16,252千円(R3:-13,863千円)	
	2. 自主事業収入 26,448千円(前年比212.8% R3:12,431千円) 自主事業支出 13,838千円(前年比135.9% R3:10,181千円) 自主事業収支 12,610千円(R3:2,250千円)	
(4)その他		4年度の状況
①釣り堀の開設	令和4年9月11日より令和5年1月15日まで、釣り堀を開設し、4,906人が体験した。	

### 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 イ 塩づくり参加者目標 2,500人 ウ 乾のりづくり参加者目標 1,000人 エ ワークショップ体験参加者目標 5,000人 オ 生きもの観察参加者目標 350人 カ 出前講座・講演目標 20回900人	ア 4,000人以上 イ 776人 ウ 410人 エ 929人 オ 10,371人 カ 10回531人
②収入目標額	自主事業収入 22,900千円	26,448千円
③その他新たなサービス	ア 釣り堀の開設(令和4年9月～) イ こどもわーくin神戸2022 ウ イカナゴエアークジ	ア 4,906人 イ さかなの飼育員体験等(80人) ウ イカナゴぬいぐるみ商品の開発

### 4. 利用者の満足度調査等

		4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	・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 1317人 76.7% 15.2% 7.2% 0.6% 0.3% ・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 409人 81.9% 13.4% 4.4% 0.3% 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 371人 85.2% 11.3% 3.5% 0.0% 0.0%	
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	「前に来たときはなかった体験ができた」、「いろんな魚を知る機会が増えて楽しかった」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。	

### 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	入場者数が非常に多い。新たに釣り堀体験を実施し、新しく魅力的な企画を作って努力されていて、非常に良い。

