

令和元年度 神戸市立農村環境改善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)	地域の生活基盤の充実を目的として、「農村総合整備モデル事業」により昭和60年度に建設された施設であり、利用者の大部分は周辺地域の住民。施設内容は、多目的ホール・研修室2室・農産加工室・図書室など。
(2)指定管理者	神戸市立農村環境改善センター管理運営協議会
(3)指定期間	平成28年4月1日～令和2年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 7,952,000円 決算額 7,779,816円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>(1)施設管理業務 建物維持管理(入口・会議室等の開錠・施錠、用具・機器等点検、小修繕、法定点検の立会いなど) 環境維持管理(館内・敷地内の清掃業務と植栽の管理など)</p> <p>(2)運営業務 貸館業務(利用予約受付・許可、使用料の徴収・管理、使用料の納付など)</p> <p>(3)その他 地域行事の調整・協力、スポーツ大会の調整・運営など</p> <p>＜令和元年度の主な取り組み＞ ・管理運営協議会主催のバレーボール大会を開催するとともに、年間を通じて定期的な利用が見込める文化・体育教室(卓球・バレーボール・音楽・ヨガ)に対して利用促進に努めると共に、定期団体を通じ利用の拡大PRを行った。 ・施設の清掃を定期的実施するとともに、小修繕や樹木の剪定を適切に行い、施設全体が良好な状態に維持された。</p>						
(参考)	平成29年度	前年度比	平成30年度	前年度比	令和元年度	前年度比
指定管理料	7,952,000円	(増減なし)	8,751,200円	(10%増)	7,952,200円	(10%減)
使用料収入	2,893,140円	(9.4%減)	2,937,680円	(1.5%増)	2,560,860円	(12.9%減)
利用者数	27,504人	(0.1%減)	26,862人	(2.4%減)	25,500人	(5.1%減)
内 訳						
多目的ホール	20,810人		20,381人		19,057人	
研修室(洋)	3,507人		2,460人		3,209人	
研修室(和)	2,172人		2,115人		1,585人	
農産加工室	259人		211人		156人	
グラウンドなど	756人		1,695人		1,493人	

3. 利用者の満足度調査等

	元年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法:入口のカウンターにアンケート用紙を置くだけでなく、直接配布し利用者に記入してもらった。 調査期間:令和元(平成31年)年4月1日～令和2年3月2日(3月3日より臨時閉館) 回答件数:106件(昨年88件)
②満足度調査の結果	「施設利用の感想が満足及びやや満足」が73%(以下普通24%、やや不満3%、不満1%)、「職員の対応が満足及びやや満足」が84%(以下、普通14%、やや不満2%、不満0%)となった。利用が便利、清掃が行き届いている、施設・周辺環境が良いとの声があった。
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	施設の設備改善についてがほとんどである。シャワー室や多目的ホールの空調(冷房)の設置、トイレの洋式化及び更衣室改善の意見が多かった。トイレ洋式化の増設と本館空調設備改修については、令和2年度に工事予定である。今後も要望の多い、シャワー室や多目的ホールの空調(冷房)の設置及び更衣室改善について前向きに検討して行きたい。

4. 選定評価委員会の評価

地域密着で良好に管理が行われており評価できる。
洋室の利用者数が前年度より増えて和室の利用者数が減っているため、利用状況の分析を行っていただきたい。
公共施設として地域のためだけの施設にならないように努めていただきたい。

令和元年度 自然環境活用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)	学童等に農業や伝習文化の体験の場を提供するとともに、地域農業の振興を図るため、昭和59年に開設した。 施設:木造平屋建て2棟(延床面積166㎡)。土間教室、板の間教室、集会室。
(2)指定管理者	高和自然環境活用センター管理会
(3)指定期間	平成28年4月1日～平成32年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額:610,000円 決算額:610,000円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理業務 建物維持管理(開錠・施錠、用具・機器等点検、小修繕等) 環境維持管理(館内・敷地内の清掃業務と植栽の管理など) ・運營業務 工芸等の体験(竹細工、藁細工、紙細工、もちつき等) 農業体験(いもほり等) 貸館業務(利用予約受付、許可、緊急対応等) ・その他 地域行事の調整、協力等 <令和元年度の主な取組み> ・交流活動による利用が多数であるが、里づくり協議会と連携したサツマイモの収穫体験のほか、もちつき体験などを継続して実施している。 ・利用者は対前年比 97%の3,014人であった。(3月3日以降、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休館) 				
【利用状況】				
年度	工芸等体験(もちつき等)	農業体験(いもほり等)	交流活動等(貸館)	計
27年度	14回 461人	7回 552人	114回 2,052人	135回 3,065人
28年度	8回 301人	3回 290人	119回 2,140人	130回 2,731人
29年度	7回 197人	1回 14人	131回 2,585人	139回 2,796人
30年度	13回 332人	3回 345人	118回 2,429人	134回 3,106人
元年度	9回 289人	4回 283人	125回 2,442人	138回 3,014人

3. 利用者の満足度調査等

	元年度の状況
①満足度調査の実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・調査方法:利用者アンケート用紙を配布 ・調査期間:平成31年4月1日～令和2年3月2日 ・回収枚数:126枚 ・質問項目:利用回数、認知媒体、利用内容、利用満足度(評価)、利用負担に対する評価、施設に対する要望、利用者の属性など
②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・利用回数:初めて 10%、2回目以上:87%(うち定期的利用:55%) ・利用満足度:満足 98%、やや満足 1%、普通 0%、やや不満 0%、不満 0%、無回答 1% ・利用負担(実費程度):高い 1%、適切 88%、安い 5%、無回答6%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	利用者からは、感謝の言葉や施設の存続を望む声を数多く頂いている。

4. 選定評価委員会の評価

満足度調査の結果から、一度来た人は複数回利用するという傾向がある施設であり、地域に密着して活用されており、評価できる。新型コロナウイルス感染症の影響で、交流の場としての利用が制限されるため、コンセプトの新しい検討が必要である。また、満足度調査について、細かな分析をするために項目の改善が必要である。

5. 所管課の評価

所見	令和元年度の利用者数は、新型コロナウイルスの影響により3月3日以降休館したことにより昨年度を下回ったが、開館期間で利用者数を比較すると105%であり、これまでどおりの運営をしていただいていると考えている。管理会の高齢化により工芸体験の講師が不足しているため、一部実施できない教室もあるが、元年度については一定数の体験教室の実施がなされている。利用者は主に貸館利用(91%)であるが、その満足度は非常に高く、施設の管理もきちんとなされている。アンケート結果で参加してみたいイベントとして数の多かった「もちつき」「農作業体験」は継続して実施されており、今後も、地域に根ざし、利用者のニーズを踏まえた運営を行っていただきたい。
----	--

6. 良い点

<ul style="list-style-type: none">・利用者の満足度が高く、リピーターの獲得ができています。・貸館利用に対しても、利用形態に応じたフォローがなされており、農村環境での活動が楽しめるよう支援を行っている。・地元団体の利用が多く(西区利用者:74%)、今後も施設の存続を望む声をいただいている。

7. 良くない点

<ul style="list-style-type: none">・地域での工芸体験講師の受け手が少なく、自主事業の一部の継続が困難となっている。現在の利用者ニーズは貸館利用に重点が置かれているため大きな支障はないと思われるが、管理会への新規加入者を含め、地域全体として後継者育成が今後の課題となっている。
--

参考. 昨年度評価

所見	満足度調査の結果から、一度来た人は複数回利用するという傾向がある施設であり、管理会の運営が高い水準にあると考えられる。単年度では、管理も適切に行っており、高く評価できるが、長い目で見ると、今後の運営をどうするか等の課題がある。管理会だけで運営を行っていくには限界があるため、地域全体で管理を行う等の検討が必要である。
----	--

令和元年度 神戸市立水産会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】 本市における漁業の振興を図るとともに、漁業者等の教養及び文化の向上並びに福祉の増進を図る。 【施設内容】 集会ホール330㎡、大会議室140㎡、小会議室33㎡、和室33㎡、料理教室41㎡(昭和56年度 開設)
(2)指定管理者	神戸市漁業協同組合
(3)指定期間	平成30年4月1日から平成35年(令和5年)3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 6,540,000円(税込) ※令和元年10月1日付け協定変更 決算額 6,540,000円(税込)

2. 管理運営に対する履行確認内容

①施設管理業務 維持管理(開館・閉館・清掃)、備品・付属設備の管理(冷暖房設備、自家発電機、電気、水道、ガス設備その他室内備品)、 保守点検(電気設備、冷暖房設備、消防設備、自家発電機)、光熱水費の支払い、小修繕 ②管理運営業務 条例に基づく使用料の徴収、使用予約受付・許可業務、使用料の減免、使用料の市への納付等 ③その他 地域行事開催時における調整・協力 [令和元年度の主な取り組み(継続)] ・ 会館利用者の利便性向上のため、情報掲示板の設置や利用案内チラシを作成 ・ 会館の利用促進を図るため、指定管理者の本部及び支所に利用案内チラシを常時配備 ・ 漁業者等の利用状況:15%(前年度10%) [利用状況]	単位:人(回) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>集会ホール</th> <th>大会議室</th> <th>小会議室</th> <th>和室</th> <th>料理教室</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>元年度</td> <td>3,928(65)</td> <td>1,930(102)</td> <td>1,431(86)</td> <td>483(31)</td> <td>503(11)</td> <td>8,302(295)</td> </tr> <tr> <td>30年度</td> <td>5,203(87)</td> <td>2,458(111)</td> <td>1,975(109)</td> <td>677(45)</td> <td>924(23)</td> <td>11,437(375)</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>4,425(77)</td> <td>2,644(110)</td> <td>1,270(103)</td> <td>422(36)</td> <td>638(31)</td> <td>9,399(357)</td> </tr> </tbody> </table> [使用料収入] 元年度 1,120千円 30年度 1,579千円 29年度 1,469千円		集会ホール	大会議室	小会議室	和室	料理教室	合計	元年度	3,928(65)	1,930(102)	1,431(86)	483(31)	503(11)	8,302(295)	30年度	5,203(87)	2,458(111)	1,975(109)	677(45)	924(23)	11,437(375)	29年度	4,425(77)	2,644(110)	1,270(103)	422(36)	638(31)	9,399(357)
	集会ホール	大会議室	小会議室	和室	料理教室	合計																							
元年度	3,928(65)	1,930(102)	1,431(86)	483(31)	503(11)	8,302(295)																							
30年度	5,203(87)	2,458(111)	1,975(109)	677(45)	924(23)	11,437(375)																							
29年度	4,425(77)	2,644(110)	1,270(103)	422(36)	638(31)	9,399(357)																							

3. 利用者の満足度調査等

	元年度の状況																					
①満足度調査の実施内容	会館利用時の満足度等について、アンケート調査を行った。 (回収 267団体、有効回答 89団体)																					
②満足度調査の結果	利用回数(新規・継続) 回答者数 89団体 新規 4.5% 継続 95.5% ・ハード面は、「満足」又は「やや満足」を合わせて94.4%で、ソフト面は、「満足」又は「やや満足」を合わせて91.9%であった。また、ハード面・ソフト面で「不満」又は「やや不満」という回答は0%であった。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答者数</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ハード面</td> <td>89団体</td> <td>83.1%</td> <td>11.2%</td> <td>5.9%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>ソフト面</td> <td>86団体</td> <td>88.4%</td> <td>3.5%</td> <td>8.1%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		回答者数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	ハード面	89団体	83.1%	11.2%	5.9%	0%	0%	ソフト面	86団体	88.4%	3.5%	8.1%	0%	0%
	回答者数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満																
ハード面	89団体	83.1%	11.2%	5.9%	0%	0%																
ソフト面	86団体	88.4%	3.5%	8.1%	0%	0%																

③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応

- ・床が滑りやすい等の苦情があった。
→令和元年12月 床面改修工事実施
- ・集会ホールのアンプの入力端子の接触不良があるとの苦情があった。

4. 選定評価委員会の評価

良好に管理が行われており、評価できる。
一般利用にあたり特定の団体の利用にしか偏らないように気をつける必要がある。
地域の方が継続して利用しており、広く一般に知られていないことが考えられるため、施設について周知することを検討していただきたい。

令和元年度 神戸市立海づり公園の管理運営に対する評価票

須磨海づり公園や近隣施設が休園している+こともあるが、入園者、入園料とも前年比1.5倍を超えていたことは、評価でき

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<p>【設置目的】 市民に安全で快適な海釣りの場及び海上の憩いの場を提供することにより、市民の余暇の活用と健康の増進を図る。</p> <p>【施設内容】 須磨海づり公園(昭和51年4月開園)・・・釣り台(550人収容)、売店等 平磯海づり公園(昭和59年9月開園)・・・釣り台(700人収容)、売店等</p>
(2)指定管理者	(一財)神戸みのりの公社
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	(利用料金制のため、市支出なし) 台風被害による休園中の管理運営委託料として、22,858,115円支出(須磨) 消費税及び地方消費税の増税に伴う取扱いにより542,000円支出(平磯)

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>【平磯海づり公園】</p> <p>(1) 施設の維持管理業務 施設の保全・清掃業務、施設の修繕業務、施設の保安警備業務</p> <p>【1年度の主な取り組み】 利用者の安全確保と施設保全、利便性向上のため、BBQ場・トイレから釣台へのステップおよび横断歩道の設置や料金所の照明取替、トイレポンプの改修など、維持管理業務を実施した。</p> <p>(2) 施設の運営業務 公園の利用料金の徴収・減額・免除・返還に関する業務、公園の利用及び制限に関する業務、釣りの指導、水産資源の保護育成等に関する業務、安全対策</p> <p>【1年度の主な取り組み】</p> <p>① 釣り指導員の配置、釣り教室の開催</p> <p>② 稚魚の放流、海底の整備・清掃、アオリイカ産卵床の設置など</p> <p>③ 避難訓練実施、市民救命士の資格取得者の配置、AEDの設置 平磯:南海トラフ地震を想定した避難訓練の実施(令和2年2月21日) 幼児・児童のライフジャケットの着用の励行、毒魚への注意喚起</p> <p>(3) その他 利便施設(売店、自販機、バーベキュー場)の運営、魚食普及のための活魚販売、海釣り人口拡大のためのイベントの実施、地域との連携</p> <p>【1年度の主な取り組み】</p> <p>① 海づり教室の実施:12回、815人(釣り団体や釣具メーカーと連携) 神戸市生涯学習センターとの合同釣り教室(1回、177人) 釣り指導員の配置(繁忙期の土日祝日 24日)</p> <p>② 市立中学生の「トライやるウィーク」への協力(10人)</p> <p>③ 夏休み親子海釣り大会、様々なイベントを開催(21件、4,874人)</p> <p>④ コロナウイルス感染拡大前、休校となった児童の居場所作りとして、春休み親子海づり大会を前倒し開催(当初予定:令和2年3月20日～、前倒し実施:令和2年3月10日～)</p> <p>[利用状況] 入園者:85,960人(前年比152.7%) 駐車台数:34,014台(前年比147.1%) [利用料金収入] 83,383千円(前年比154.0%)</p> <p>【須磨海づり公園】 平成30年8月24日より台風被害で休園中のため、施設の保安警備など最低限の施設管理を実施している。</p>

3. 利用者の満足度調査等

	元年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>対象:海づり公園利用者 調査日及び方法、回答件数</p> <p>① 令和元年度4～3月:海づり公園ホームページ(平磯363人)</p> <p>② 令和元年10月20日、22日、11月3日、12月15日 :海づり公園現地(平磯1,138人)</p>

<p>②満足度調査の結果</p>	<p>・全体満足度(①、②合計)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>回答者数</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>ふつう</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平磯 1,501人</td> <td>31.1%</td> <td>42.4%</td> <td>17.3%</td> <td>4.1%</td> <td>5.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>・スタッフの対応(②)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>回答者数</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>ふつう</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平磯 1,138人</td> <td>26.8%</td> <td>48.7%</td> <td>22.6%</td> <td>0.4%</td> <td>1.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※係数処理により合計が100%にならない場合あり。</p>	回答者数	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	平磯 1,501人	31.1%	42.4%	17.3%	4.1%	5.1%	回答者数	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	平磯 1,138人	26.8%	48.7%	22.6%	0.4%	1.6%
回答者数	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満																				
平磯 1,501人	31.1%	42.4%	17.3%	4.1%	5.1%																				
回答者数	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満																				
平磯 1,138人	26.8%	48.7%	22.6%	0.4%	1.6%																				
<p>③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応</p>	<p>・タバコをポイ捨てしている人がいる。 →令和2年4月1日より釣台を全面禁煙とし、決められた喫煙所のみで喫煙が可能としている。釣台での喫煙については、職員の巡回による注意喚起を行う。</p> <p>・初心者の場所を作ってほしい。 →釣台の一部を初心者専用ゾーンとすることは難しいが、釣り団体による釣り教室や職員による指導を充実させていく。</p>																								

4. 選定評価委員会の評価

入園者、入園料ともに前年比1.5倍を超えたことは、評価できる。
満足度調査については、経年比較できるように施設満足度、従業員満足度、企画満足度等の項目に分ける等、細かく設定していただきたい。

令和元年度 神戸市立須磨海浜水族園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: 市民に水族に関する知識を広め、水族への親しみを深めることにより、市民の教養とレクリエーションに資することを目的として、須磨海浜水族園を運営する。 ・敷地面積: 約23,700㎡、延床面積: 約14,500㎡ ・施設概要: 本館、さかなライブ劇場、世界のさかな館、アザラシ・ペンギン館、和楽園展示館、アマゾン館、ラッコ館、イルカライブ館
(2)指定管理者	須磨海浜水族園共同事業体
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和2年3月31日
(4)R1市支出額(単位: 円)	協定締結額 — 決算額 43,867,303円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		元年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> ・保全については、各種定期・法令点検など業務仕様書に準拠し、自家用電気工作物点検(受配電設備・発電設備)、自動制御設備点検、消防用設備点検、水質検査、エレベーター設備点検、清掃などを実施した。 ・修繕については、波の大水槽流出バルブ交換工事、イルカ館給気ファン補修、イルカライブ館逆洗ポンプ補修など、合計129件(H30年度 156件)実施した。
②施設の運営業務		<p>(1)飼育展示・特別展及び企画展等 「イロドリ×アート」と題した展示更新や映像とコラボレーションした夏限定イルカナイトライブ、環境演出によるアマゾンナイトジャングルなどを実施し好評を得た。またマゼランペンギンの繁殖状況については、5月から随時孵化し4羽が順調に生育している。イルカライブ館30周年を記念した企画展や神戸賞連動企画展「カメは春から夏に鳴く」など、期中の企画展15回、特別展2回、イベント催事31回を開催した。</p> <p>(2)社会教育活動 園内における社会教育活動としては、バックヤードツアーやラボスクールを中心に実施した。また、園外活動では、観察会や出張講座、各種講義などを実施した。</p> <p>(3)調査研究活動(学会・研究会発表19回) 外来生物および希少淡水魚に関する調査研究、瀬戸内海や須磨海岸域における海岸生物分布状況調査をはじめ、大学等と共同研究を取り組んだ。また、「ウミガメはのろまじゃない！ゆっくりペースには理由があった」など研究者を迎えてのサイエンスカフェを7回実施した。スマスイ自然環境保全助成金制度により自然環境保全に係る外部組織13団体への調査研究活動の支援をし、調査研究ネットワークの構築を進めた。</p> <p>(4)新型コロナウイルス感染症対策による休園期間(令和元年度) 令和2年3月3日～令和2年3月31日</p>
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> ・魅力維持向上の取り組み 施設の魅力維持向上の取り組みとして、「イロドリ×アート」をテーマにした夏催事やアーカイブ映像制作などを実施した。
(2)利用状況		元年度の状況
①施設利用状況		<ul style="list-style-type: none"> ・入園者数 1,044,247人 目標1,130,000人(H30年度1,104,612人) うち有料 657,899人(H30年度686,077人) ・総入園者数は新型コロナウイルス感染症対策により令和2年3月3日から3月31日まで(令和元年度)閉園となったことから前年度比94.5%となっている。
②その他利用状況		<ul style="list-style-type: none"> ・社会教育活動への参加人数: 662回・延べ37,750人 (内訳⇒園内580回延べ14,547人、園外82回延べ23,203人)

(3)収支状況		元年度の状況
①使用料または利用料金収入	・利用料金収入 734,514千円 目標774,450千円 (H30年度768,709千円)	
②指定管理者の収支状況	・神戸市負担額 18,322千円 (H30年度 18,395千円) (内訳) 納付金 ▲3,000千円 (H30年度 0千円) (H30納付金分は台風被害復旧に充てることとしたため) 行政財産使用料等 ▲22,545千円 (H30年度▲23,531千円) 修繕費超過負担金 40,000千円 (H30年度 41,926千円) 消費税負担金 3,867千円 (H30年度 0千円)	
(4)その他		元年度の状況
①行動指針に対する対応	社会教育活動、調査研究活動などを通じ、自然環境保全を担う人材育成に繋がる活動などをおこなった。	
②広報宣伝活動	紙面広告やラジオ番組の出演、CM放映、TV番組の制作・収録についても積極的に取り組んだ。パブリシティでは市政記者クラブへのプレスリリース(90件)をはじめ、レジャー誌や専門誌への寄稿、無料広報媒体活用も積極的に実施した。特に新聞での「スマスイ生物図鑑」連載やスマスイInstagram連動の「インスタ日誌」など好評を得た。 (新聞掲載559件、テレビ86件、ラジオ80件、雑誌・タブロイド63件)	

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	利用者数 1,130,000人	利用者数 1,044,247人
②収入目標額	774,450千円	734,514千円
③施設の魅力向上	○夜間延長開園 ○イルミネーション催事 ○AI解説	○夜間延長開園 ○夏催事「イロドリ×アート」 ○ペンギンAI解説 ○イルミネーション催事(プロジェクションマッピング等)

4. 利用者の満足度調査等

		元年度の状況
①満足度調査の実施内容	・来園者アンケート(平成31年4月～令和2年3月まで毎月1回実施:計12回)回答数2,444件 ※居住地等回答者の属性、水族園本体事業及び付帯事業に対する満足度について5段階評価を実施	
②満足度調査の結果	・総合評価 4.8 (30年度 4.7) ・接客スタッフの対応 4.6 (30年度 4.4) ・飼育スタッフの対応 4.7 (30年度 4.4) ・友人、知人に来園を勧められるか 4.7 (30年度 4.7)	
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・入園者から窓口や事務室に直接受けた苦情・意見については、必要に応じて担当職員が対応し、適切な処理を行っている。また、スマイルボックス(お客様意見箱)を常設し、苦情等の顕在化を図り、早期改善に努めた。	

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	指定管理期間が令和2年3月までであったが、意識を高く保ち管理運営が行われている。 また、多くの企画展を開催するほか、社会教育活動を積極的に行っており評価できる。

令和元年度 神戸国際会議場・神戸国際展示場の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	<ul style="list-style-type: none"> ・国際会議場 — 国際交流の推進並びに市民の文化の向上及び福祉の増進を図るため設置。施設内容は、メインホール(B1～2F)、国際会議室(3F)、レセプションホール(3F)、会議室(4,5F) ・国際展示場 — 産業貿易の振興及び経済交流の促進並びに市民の福祉の増進を図るため設置。施設内容は、1号館展示面積3,000㎡(1F)、3,000㎡(2F)、2号館展示面積3,800㎡(1F)、会議室(2,3F)、3号館展示面積3,800㎡(1F)
(2)指定管理者	神戸コンベンションコンソーシアム (代表者 一般財団法人 神戸観光局)
(3)指定期間	平成28年4月1日～平成32年3月31日
(4)H31市支出額(単位:円)	協定締結額 - 決算額 -

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		元年度の状況
①施設の維持管理業務		施設の整備・改修を以下のとおり行った。 (1)会議場 <ul style="list-style-type: none"> ・地下ロビー床面の改修 ・エレベーター英語案内アナウンス (2)展示場 <ul style="list-style-type: none"> ・1・2号館パッケージエアコンの改修 ・1・2号館連結部の豪雨対策 ・2号電磁流量計の改修 ・1・2号館非常用発電機の修理 ・1・2号館中央監視システム用パソコンの更新
②施設の運営業務		<平成31年度に開催された主な催事> ・医学系学会の主な開催実績 日本麻酔科学会第66回学術集会(5/28～31)、第7回東アジア麻酔科学会(5/30)、第13回国際リハビリテーション医学会(6/8～16)、第17回国際義肢装具協会世界大会ISPO2019(10/2～9)、第27回日本消化器関連学会週間(JDDW2019)(11/19～24) ・医学系以外の主な会議展示会 第49回MDRT日本会大会in神戸(国内インセンティブ大会)(4/16～19)、第23回神戸国際宝飾展IJK2019(5/13～18)、国際航路協会年次総会PIANC2019(6/5～6)、スーパーサイエンスハイスクール生徒研究発表会(8/5～8)、SUBARU World Technical Competition(11/11～13)、ICoFF/ICPH/ISNFF2019(11/27～12/5)、第25回日本災害医学会総会・学術総会(2/19～22) <広報活動> ・季刊誌「コンベンションKOBE」を平成31年4月と令和2年10月の2回発行した。 ・主催団体として広告効果の望める国立大学医学部系列の会報誌に広告を掲出した。 <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、神戸コンベンションセンター協議会を組織し、会議参加者の利便性向上を図るため、ポートライナーのおもてなし乗車証を作成した。 ・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"> ・国際展示場の低木植栽選定作業を、障がい者を多く雇用し、自立した生活を送れるよう支援し、障がい者が仕事を通じて社会貢献していく事を目指して設立された会社である「株式会社いくせい」に委託し、障がい者の雇用促進を図った。 ・高齢者の積極的な雇用については休日等の事務所電話対応等を神戸市シルバー人材センターに依頼し、高齢者の雇用促進を図った。 ・「神戸国際会議場・展示場における災害時危機管理マニュアル」を作成し、風水害・火災・自身などの自然災害に備えて、「安全」かつ「安心」な対応方法をお客様へお知らせした。
(2)利用状況		31年度の状況
①施設利用状況		(1)国際会議場の利用実績 メインホール/301号稼働率…36.3% 目標44.9% (30年度 49.3%) 全館稼働率…30.9% 目標36.1% (30年度 43.3%) 会議件数…321件 目標275件 (30年度 291件) うち国際会議…30件 (30年度 55件) (2)国際展示場の利用実績 全館面積稼働率…38.0% 目標40.9% (30年度 52.1%) 総件数(催事の開催件数)…165件 目標160件(30年度 193件) ・1号館面積稼働率…31.7% (30年度 45.1%) 1号館件数(重複有)…57件(30年度 63件) ・2号館面積稼働率…50.1% (30年度 66.7%) 2号館件数(重複有)…98件(30年度 79件) ・3号館面積稼働率…35.9% (30年度 48.6%) 3号館件数(重複有)…59件(30年度 68件)

	②その他利用状況	
(3)収支状況		元年度の状況
	①使用料または利用料金収入	会場使用料収入672,910千円 (30年度 882,949千円)
	②指定管理者の収支状況	神戸市負担額 ▲173,782千円 (30年度 ▲216,460千円) (内訳) 納付金 ▲167,734千円 (30年度 ▲208,944千円) 行政財産使用料等 ▲6,048千円 (30年度 ▲7,516千円)
(4)その他		元年度の状況
	①コンベンションへの市民参加	・主に医学系を中心に、市民の関心が高いテーマについて分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。 <開催した催事> ・第25回日本保育保健学会(5/19)…参加人数 700名 ・2019年度全国栄養士大会(7/28)…参加人数 700名 ・第13回日本薬局学会学術総会(10/19)…参加人数 600名 ・第25回日本災害医学学会総会・学術総会(2/22)…参加人数 700名

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	<国際会議場> メインホール/301号稼働率…44.9% 全館稼働率…36.1% 会議件数…275件 <国際展示場> 全館稼働率…40.9% 催事件数…160件	<国際会議場> メインホール/301号稼働率…36.3% (-8.6%) 全館稼働率…30.9% (-5.2%) 会議件数…321件 (+46件) <国際展示場> 全館稼働率…38.0% (-2.9%) 催事件数…165件 (+5件)
②収入目標額	750,363千円	672,910千円
③その他新たなサービス		

4. 利用者の満足度調査等

		元年度の状況
①満足度調査の実施内容		主催者アンケート(随時) 回答件数49件(会議場19件、展示場30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」…89.4% (30年度実績 91.6%) ・スタッフ対応 「とても良い」「良い」…94.7% (30年度実績 91.7%) ・施設・設備 「とても良い」「良い」…73.7% (30年度実績 66.6%) <国際展示場> ・今後の利用 「利用したい」「利用を考えてもよい」…93.1% (30年度実績 93.3%) ・スタッフ対応 「とても良い」「良い」…82.7% (30年度実績 97.8%) ・施設・設備 「とても良い」「良い」…48.2% (30年度実績 57.8%)
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	新型コロナウイルス感染症の影響により、稼働率が減少しているが、件数の目標値を達成することができており、評価できる。