

令和5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)	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㎡(本館 約8,372㎡) 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 → 令和3年3月以降は本館のみ
(2)指定管理者	株式会社 グランビスタホテル&リゾート
(3)指定期間	令和2年4月1日～令和5年5月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	0

2. 管理運営に対する履行確認内容

(1) 飼育展示・特別展及び企画展、イベント等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特別展示2回、企画展2回を実施。</li> <li>・地域の各種団体と連携したイベントや閉園を見据えた企画やイベントに積極的かつ主体的に取り組んだ。</li> </ul>
(2) 社会教育活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・園内活動を95回(延べ3,330人)実施。園外活動を11回(延べ514人)実施。</li> <li>・各種団体などの講座やバックヤードツアーに対応、学習機会の増加につなげ、特に閉園に伴うイベントは教育的要素を盛り込んだ内容を意識し、飼育員の解説の充実にも努めた。</li> <li>・海岸での観察会や解説活動にも出向くなど、新水族館も見据えた地域連携の強化に努めた。</li> <li>・園内での解説はほぼ毎週実施、ミニ探検ツアーも再開。募集型工作イベントも2件実施。</li> </ul>
(3) 調査研究活動及び生物多様性の保全に関する活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各署と連携した域外保全活動、各種調査、研究活動に継続的取り組んだ。</li> <li>・病理学、遺伝学を専門分野とする2大学とマゼランペンギンに見られる遺伝性脳疾患についての共同研究開始。</li> </ul>
(4) 広報宣伝	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プレスリリース7件、新聞掲載34件、TV及びラジオ30件、雑誌等1件、SNS98件</li> </ul>
(5) 入園者数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和5年度(4～5月の2ヵ月)の累計入園者数は152,779名となった。</li> </ul>

3. 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来園者アンケート</li> <li>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。</li> <li>・対象期間:令和5年4～5月まで、令和5年5月の閉園までの2ヵ月間で実施。</li> <li>・回答数:194件</li> </ul>
②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体満足度4.73、接客対応4.61、園内清掃状況4.66、来園おすすめ度4.69</li> </ul>
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"> <li>閉園が迫る中での入園者数増加に伴い、店舗内の混雑緩和の為の入場制限、在庫調整によるオリジナルグッズの品切れが発生。→可能な限り対応。</li> <li>ただ、入園者数が増加する中でも、接客対応や園内清掃状況では評価上昇。</li> </ul>

4. 選定評価委員会の評価

<p>民営化への移行期間において、社会・地域に貢献する社会教育施設として、印象に残る閉園を迎えることができたことは大いに評価できる。</p>
--

令和5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)	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	令和2年4月1日～令和7年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 8,390,000円 決算額 8,383,522円(物価高騰対策電気代365,000円含まない)

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>&lt;令和5年度の主な取り組み&gt; ・定期利用団体や地域団体への利用促進に務めたが、多目的ホールの改修期間(R5.9-12)は利用ができなかったため、利用者数は減少した。 ・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>						
	令和3年度	前年度比	令和4年度	前年度比	令和5年度	前年度比
指定管理料(円)	7,892,386	1.0%現	8,284,123	5.0%増	8,383,522	1.0%増
使用料収入(円)	2,372,270	13.7%増	2,645,170	11.5%増	1,921,620	27.4%減
利用者数(人)	17,253	13.0%増	17,396	0.8%増	12,793	26.5%減
多目的ホール	14,864		15,875		10,306	
研修室(洋)	339		879		1,132	
研修室(和)	355		515		1,053	
農産加工室	33		43		104	
グラウンドなど	52		84		198	

3. 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	調査方法: アンケート用紙を入口カウンターに設置および利用者に配布 調査期間: 令和5年7月8日～令和5年7月20日 回答件数: 115件
②満足度調査の結果	施設に対して: 満足60%, やや満足26%, 普通12%, やや不満2%, 不満0% 職員に対して: 満足76%, やや満足5%, 普通9%, やや不満1%, 不満0%
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	令和3年度までは設備改善に対する要望が多かったが、4年度に多目的ホールへの空調設置、シャワー室設置を実施したことにより、要望(苦情)がほとんどなかった。

4. 選定評価委員会の評価

<p>ホール改修により、利用減となったものの、地域密着型の施設として、滞りなく、適切に運営されており、評価できる。今後も、地域住民にとって大事な施設であることから、利用者増に向けて、PR活動など地域への働きかけを期待したい。</p>
--

令和5年度 神戸市立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)	学童等に農業や伝承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	令和2年4月1日～令和7年3月31日
(4)R5市支出額(単位：円)	協定締結額 622,000円 決算額 622,000円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>・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)</p> <p>・運営業務 農業体験(いもほり、もちつき) 貸館業務(利用予約受付、許可、緊急対応等)</p> <p>・その他 地域行事の調整、協力等</p> <p>&lt;令和5年度の主な取り組み&gt; ・利用者は対前年比94%の2,820人であった。 ・里づくり協議会と連携し、拠点施設として農業体験ウォーク(芋ほり・稲刈り体験、食材の試食等)を行った。 ・貸館による利用が多数である。</p> <p>【利用状況】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>工芸等体験(もちつき等)</th> <th>農業体験(いもほり等)</th> <th>交流活動等(貸館)</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>30年度</td> <td>13回 332人</td> <td>3回 345人</td> <td>118回 2,429人</td> <td>134回 3,106人</td> </tr> <tr> <td>元年度</td> <td>9回 289人</td> <td>4回 283人</td> <td>125回 2,442人</td> <td>138回 3,014人</td> </tr> <tr> <td>2年度</td> <td>2回 29人</td> <td>2回 282人</td> <td>95回 1,316人</td> <td>99回 1,627人</td> </tr> <tr> <td>3年度</td> <td>3回 84人</td> <td>2回 375人</td> <td>111回 1,953人</td> <td>116回 2,412人</td> </tr> <tr> <td colspan="5">(4月25日～5月11日の間、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための緊急事態宣言を受け休館。)</td> </tr> <tr> <td>4年度</td> <td>2回 35人</td> <td>1回 360人</td> <td>161回 2,591人</td> <td>164回 2,986人</td> </tr> <tr> <td>5年度</td> <td>5回 133人</td> <td>1回 400人</td> <td>127回 2,287人</td> <td>133回 2,820人</td> </tr> </tbody> </table> <p>【利用者(代表者)属性(アンケートより)】</p> <p>①性別 男性：24% 女性：63% 不明：13%</p> <p>②居住地(団体の活動拠点がわかるものについては、居住地ではなく活動拠点にて集計) 西区内：27% その他神戸市内：52% 他都市：10% 不明：11%</p> <p>③年齢 10代：1%、20代：3%、30代：4%、40代：40%、50代：35%、60代：3%、70代以上：0% 不明：14%</p>	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	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	2年度	2回 29人	2回 282人	95回 1,316人	99回 1,627人	3年度	3回 84人	2回 375人	111回 1,953人	116回 2,412人	(4月25日～5月11日の間、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための緊急事態宣言を受け休館。)					4年度	2回 35人	1回 360人	161回 2,591人	164回 2,986人	5年度	5回 133人	1回 400人	127回 2,287人	133回 2,820人
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																																				
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																																				
2年度	2回 29人	2回 282人	95回 1,316人	99回 1,627人																																				
3年度	3回 84人	2回 375人	111回 1,953人	116回 2,412人																																				
(4月25日～5月11日の間、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための緊急事態宣言を受け休館。)																																								
4年度	2回 35人	1回 360人	161回 2,591人	164回 2,986人																																				
5年度	5回 133人	1回 400人	127回 2,287人	133回 2,820人																																				

3. 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>・調査方法：利用者(代表者)にアンケート用紙を配布</p> <p>・調査期間：令和5年4月1日～令和6年3月31日</p> <p>・回収枚数：71枚(配布枚数：133枚、回答率：53.3%)</p> <p>・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</p>

②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用回数:初めて:10%、2回目以上:83%(うち定期的利用:39%)、無回答:7%</li> <li>・利用満足度:満足97%、やや満足3%、普通 0%、やや不満 0%、不満 0%</li> <li>・利用負担(実費程度):高い 0%、適切 72%、安い 15%、無回答 13%</li> </ul>
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>【主な苦情】和室のクーラーの調子がよくない  【対応】運転するものの効きが悪かったため、修理を行った。</p>

#### 4. 選定評価委員会の評価

管理料に見合った適切な対応がなされており、評価できる。  
持続的に施設を継続していくため、課題となっている管理会の後継者育成について、利用者の多い年代層の取り込みも期待したい。

令和5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)	<p>【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。</p> <p>【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)</p>
(2)指定管理者	神戸市漁業協同組合
(3)指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 6,600,000円(税込) 決算額 6,600,000円(税込)

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>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</p> <p>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</p> <p>③その他 地域行事開催時における調整・協力 [令和5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 ・ 漁業者等の利用状況:4.0%(前年度18%) [利用状況] 単位:人(回)</p> <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>5年度</td> <td>1,865(39)</td> <td>4,893(208)</td> <td>745(38)</td> <td>536(14)</td> <td>65(3)</td> <td>8,104(302)</td> </tr> <tr> <td>4年度</td> <td>2,380(54)</td> <td>5,492(226)</td> <td>1,360(47)</td> <td>881(24)</td> <td>564(16)</td> <td>10,677(367)</td> </tr> <tr> <td>3年度</td> <td>2,100(54)</td> <td>3,727(179)</td> <td>698(46)</td> <td>275(16)</td> <td>325(10)</td> <td>7,125(305)</td> </tr> <tr> <td>2年度</td> <td>918(21)</td> <td>267(19)</td> <td>151(9)</td> <td>0(0)</td> <td>0(0)</td> <td>1,336(49)</td> </tr> <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> </tbody> </table> <p>[使用料収入]</p> <p>5年度 1,267千円 4年度 1,712千円 3年度 1,559千円 2年度 524千円 元年度 1,120千円</p> <p>④行動指針に対する対応 漁業関係研修の実施誘致、漁業関係者の交流の場として積極的な会議室利用を勧めた。</p>		集会ホール	大会議室	小会議室	和室	料理教室	合計	5年度	1,865(39)	4,893(208)	745(38)	536(14)	65(3)	8,104(302)	4年度	2,380(54)	5,492(226)	1,360(47)	881(24)	564(16)	10,677(367)	3年度	2,100(54)	3,727(179)	698(46)	275(16)	325(10)	7,125(305)	2年度	918(21)	267(19)	151(9)	0(0)	0(0)	1,336(49)	元年度	3,928(65)	1,930(102)	1,431(86)	483(31)	503(11)	8,302(295)
	集会ホール	大会議室	小会議室	和室	料理教室	合計																																				
5年度	1,865(39)	4,893(208)	745(38)	536(14)	65(3)	8,104(302)																																				
4年度	2,380(54)	5,492(226)	1,360(47)	881(24)	564(16)	10,677(367)																																				
3年度	2,100(54)	3,727(179)	698(46)	275(16)	325(10)	7,125(305)																																				
2年度	918(21)	267(19)	151(9)	0(0)	0(0)	1,336(49)																																				
元年度	3,928(65)	1,930(102)	1,431(86)	483(31)	503(11)	8,302(295)																																				

3. 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	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。 (回答 256団体)

②満足度調査の結果	利用回数(新規・継続) 回答者数 256団体																					
	新規 5.9% 継続 94.1% ・施設は、「満足」又は「やや満足」を合わせて90.2%で、スタッフの対応は、「満足」又は「やや満足」を合わせて87.8%であった。一方、施設が「不満」又は「やや不満」という回答は0.8%で、スタッフの対応が「不満」又は「やや不満」という回答は0.4%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>施設</td> <td>255団体</td> <td>63.9%</td> <td>26.3%</td> <td>9.0%</td> <td>0.8%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>255団体</td> <td>74.1%</td> <td>13.7%</td> <td>11.8%</td> <td>0.4%</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	施設	255団体	63.9%	26.3%	9.0%	0.8%	0%	スタッフの対応	255団体	74.1%	13.7%	11.8%	0.4%	0%
	回答者数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満																
施設	255団体	63.9%	26.3%	9.0%	0.8%	0%																
スタッフの対応	255団体	74.1%	13.7%	11.8%	0.4%	0%																
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	特になし																					

#### 4. 選定評価委員会の評価

適切に運営されているが、施設の本来目的を踏まえて、漁業者の利用増に取り組まれない。また、新規利用層の獲得のため、PR活動のさらなる展開に期待したい。

令和5年度 神戸市立海づり公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)	<b>【設置目的】</b> 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。 <b>【施設内容】</b> 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
(2)指定管理者	(一財)神戸農政公社
(3)指定期間	(須磨) 令和5年4月1日～令和6年3月31日 (平磯) 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)	(須磨) 協定締結額 7,651,000円 決算額 7,651,000円
(4)R5市支出額(単位:円)	(平磯) 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. 管理運営に対する履行確認内容

<b>【平磯海づり公園】</b> (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 <b>【5年度の主な取り組み】</b> 施設保全、トイレ、レストハウスの照明器具取替、釣台釣り座コンクリート補修、案内看板取替等実施した。 (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 ①釣り指導員の配置 職員が釣台や売店で、特に初心者を中心に指導に努めた。 兵庫県釣団体協議会の会員による釣り指導(繁忙期の土日祝日 平磯 34日) ②稚魚の放流、アオリイカ産卵床の設置、海底の整備・清掃など ③避難訓練実施、ライフジャケットなどの救命具の設置、市民救命士の資格取得者の配置、AED・救急箱・インセクトポイズンリムーバー等の設置 平磯: 小型船舶による救助訓練と津波発令時避難訓練を実施(令和6年2月13日) ライフジャケット 大人用80着 子供用120着 (3) その他 便利施設(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 ①便利施設(売店: R5 36,623千円 前年比96.7%、自販機: R5 1,876千円 前年比前年比92.7%、活魚販売: R5 2,793千円 前年比93.7%、屋外バーベキュー場の運営: 252組(1,194名)来園) ②釣り大会開催(21件、485人) ③釣り教室の開催(14件)  [利用状況] 入園者: 70,969人(前年比88.6%) 駐車台数: 30,566台(前年比89.4%) [収入] 利用料金73,195千円(前年比87.8%)、自主事業: 41,292千円(前年比96.3%)
<b>【須磨海づり公園】</b> 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た。 また、次期指定管理者との引継ぎ業務を実施した。

3. 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	対象: 平磯海づり公園利用者 調査期間: 令和5年4月～令和6年3月 方法: 海づり公園ホームページ 回答件数: 452件

	回答者数	大変満足	満足	普通	不満	非常に不満	
②満足度調査の結果	施設全体	452人	62.4%	24.1%	8.8%	4.0%	0.7%
	職員の対応	300人	60.8%	23.0%	11.5%	4.0%	0.7%
	イベント	283人	17.5%	51.2%	27.1%	4.2%	0.0%
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"> <li>・営業時間を延ばしてほしい →8月は無休、10月土曜は6-21時の営業</li> <li>喫煙者がいる。 →館内放送や巡視時に注意喚起を行ってる。</li> <li>・根がかりする →必要に応じて、根がかりしやすいポイントを教える</li> </ul>						

#### 4. 選定評価委員会の評価

適切に運営が行われているが、コロナ禍における一時的な利用増から、入園者数が減少しており、引き続き、積極的なPRに努められたい。職員の対応には非常に好感がもてるが、満足度調査において、「不満」「非常に不満」の回答が一定存在している。リスクマネジメントの観点からも、これらの回答者の自由記述欄の記載等を丁寧に分析し、対応に努めるとともに、必要に応じて、対応方針を明示することも必要である。