

令和3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㎡(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1日以降は本館のみ)
(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)R3市支出額(単位: 円)	協定締結額 308,393,000 決算額 313,239,922

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"> ・コロナ禍の中、感染防止対策を適切に実施しながら、特別展2回、企画展9回を実施。時節の話題や最新の知見を取り入れ、SNSとの連動企画等を通じて話題性を提供した。 ・地域の他団体と連携したイベント等には積極的に参画し、全園一体としたイベントと合わせて、年間18回実施した。
(2)社会教育活動(園内活動397回、延べ10,815人、園外活動64回、延べ5,109人)	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度と比較すると、園内活動は回数比約12倍、人数比約35倍、園外活動は回数比約4倍、人数比約45倍に増加した。 ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、スマイ生きものスクールを中心とした社会教育活動は、募集や申し込みの中止も発生し大きな制約を受けた。但し、感染防止対策を行いながら、ラボスクールや生きものタッチ、大水槽前での給餌解説などを実施した。 ・コロナ禍における社会教育活動の充実に向け、オンラインを利用した新規プログラムの開発を行い、神戸市教育委員会のサポートの下、第3四半期以降、神戸市内公立小学校を対象にモニタリングを実施した。 ・秋季より園内でのラボスクールや給餌解説などを充実させ、学習機会の増加に努めた。また、スーパーサイエンスハイスクール指定校や神戸市の海洋人材育成事業を通じ、地域・関係団体との連携強化に努め、園外でのイベントにおいても知的好奇心を煽る体験や解説を実施した。
(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"> ・外部(漁業者、市民、海上保安部等)からのスタンディングや保護の情報は迅速に対応し、関係機関の協力を得て、調査を実施した。 ・令和2年に保護搬入したアカウミガメ「リブ」のリハビリを継続し、隠岐の島町沖合にて野生復帰、放流につなげることができた。 ・生物多様性の保全に関しては、外来研究員の協力、指導を得ながら、希少淡水魚の保全を中心に外部組織とも連携を進めた。 ・自然環境保全に係る外部組織への調査研究活動の支援を実施し、調査研究ネットワークの構築を進めている。 ・JAZA(日本動物園水族館協会)、JAA(日本水族館協会)、獣医師、調査研究、社会教育関係その他研究会については、オンラインを中心に24回参加。年間を通じて、5題の口頭発表を実施した(共同研究発表は除く)。
(4)広報宣伝	<ul style="list-style-type: none"> ・プレスリリース42件、新聞掲載104件、テレビ・ラジオ28件、雑誌・タブロイド14件
(5)魅力維持向上の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・魅力向上のための展示変更、更新については、展示閉鎖の期間を最小限とするように調整を行った。 ・施設の新規投資の執行については、解体を直近に控えていることもあり実施しなかった。
(6)入園者数	令和3年度の累計入場者数は329,965人となった。
(7)新型コロナウイルス感染症対策による休園期間	令和3年4月25日～令和3年5月11日

3. 利用者の満足度調査等

	3年度の状況
①満足度調査の実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・来園者アンケート 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。 ・対象期間: 令和3年4月～令和4年3月まで。4半期ごとに実施した。 ・回答数780件 (第1四半期 196件、第2四半期 208件、第3四半期 198件、第4四半期 178件)
②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> 《第1四半期》 ・全体満足度 4.47 ・接客対応 4.31 ・園内清掃状況 4.39 ・来園おすすめ度 4.51 《第2四半期》 ・全体満足度 4.43 ・接客対応 4.38 ・園内清掃状況 4.48 ・来園おすすめ度 4.46 《第3四半期》 ・全体満足度 4.64 ・接客対応 4.49 ・園内清掃状況 4.63 ・来園おすすめ度 4.58 《第4四半期》 ・全体満足度 4.66 ・接客対応 4.51 ・園内清掃状況 4.61 ・来園おすすめ度 4.58
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"> 入園者から受けた苦情・意見等については、必要に応じて検討の上、改善を行っている。 ・「トイレの臭いが気になった」という苦情に対し、清掃及び見回りを強化する。 ・「水辺のふれあい遊園への出入りがしづらい」という意見に対し3Fショップのレジ待ち機列が原因と判断しレジ待ち列をガイドロープで導線をを作り整理する。 ・「オリジナルグッズを増やしてほしい」という意見に対し、Tシャツ、トートバッグ等新商品を作成する。またオリジナルスタンプラリーを再開を検討し3月(春休み)より販売する。

4. 選定評価委員会の評価

<p>本館のみの営業という状況の中、オンラインでの社会教育活動などの新しい取り組みも行って、頑張って運営している。オンラインの取り組みは地域に限定されない発信ができるので、今後も拡充して継続することを期待する。</p>

令和3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	令和2年4月1日～令和7年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 8,390,000円 決算額7,892,386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3年度の主な取り組み> ・令和3年度も開館時間の短縮等があったが、新型コロナウイルス感染症予防対策を行ったうえで、定期利用団体や地域団体への利用促進に務めたことで、利用者数は前年度と比較して13%増加(15,272人から17,253人に増)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>				
(参考)	令和元年度	前年度比	令和2年度	令和3年度
指定管理料	7,952,200円	(10%減)	7,952,740円 (±0%)	7,892,386円(0.1%減)
使用料収入	2,560,860円	(12.9%減)	2,086,750円 (18.5%減)	2,372,270円(13.7%増)
利用者数	25,500人	(5.1%減)	15,272人 (40.1%減)	17,253人(13%増)
内 訳				
多目的ホール	19,057人		14,493人	14,864人
研修室(洋)	3,209人		339人	1,635人
研修室(和)	1,585人		355人	429人
農産加工室	156人		33人	39人
グラウンドなど	493人		52人	286人

3. 利用者の満足度調査等

	3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3年4月1日～令和4年3月31日 回答件数: 100件
②満足度調査の結果	施設利用の感想について、「満足及びやや満足」が91%(以下普通8%、やや不満1%、不満0%)、職員の対応について、「満足及びやや満足」が87%(以下、普通12%、やや不満1%、不満0%)となった。 利用理由では「無料駐車場がある」(31.7%)「自宅から近い」(23.6%)との声が多く寄せられた。
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	以前から「多目的ホールが暑い」という意見をいただいている。利用者の意見をふまえ、令和3年度に多目的ホールの空調(冷房)設備工事を実施し、令和4年6月末に工事が完了、7月から利用していただける状態である。

4. 選定評価委員会の評価

地域に密着してよく利用されている。また、近隣の自治体への働きかけで地域以外の利用もされており評価できる。引き続き、公の施設として広く一般に利用されることを追及してほしい。

令和3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	令和2年4月1日～令和7年3月31日
(4)R3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

<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) ・運営業務 工芸等の体験(竹細工、藁細工、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 <p><令和3年度の主な取組み></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者は対前年比148%の2,412人であった。 ・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。 ・里づくり協議会と連携し、感染防止対策を講じたうえで拠点施設として農業体験ウォーキングを行った。 ・貸館による利用が多数である。 <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>28年度</td> <td>8回 301人</td> <td>3回 290人</td> <td>119回 2,140人</td> <td>130回 2,731人</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>7回 197人</td> <td>1回 14人</td> <td>131回 2,585人</td> <td>139回 2,796人</td> </tr> <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> </tbody> </table>	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	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	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
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																															
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																															
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																															

3. 利用者の満足度調査等

	3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:利用者にアンケート用紙を配布 ・調査期間:令和3年4月1日～令和4年3月31日 ・回収枚数:109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:7%、2回目以上:85%(うち定期的利用:55%)、無回答:8% ・利用満足度:満足96%、やや満足2%、普通0%、やや不満0%、不満0%、無回答2% ・利用負担(実費程度):高い0%、適切81%、安い15%、無回答4%
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"> ・利用者からの苦情はなく、再度の利用希望を数多く頂いている。

4. 選定評価委員会の評価

<p>コロナ禍の中、利用状況が回復しており、頑張っている。リピーターが多く地域密着型で利用されている。新たな利用者を獲得し、一般に広く利用されることが望ましいが、一方で、地域で活用されることで、地域のコミュニティの維持や活性化につながるのであれば、それも公の施設として価値がある。</p>
--

令和3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	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R3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3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:18%(前年度31%) [利用状況]</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>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> <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> </tbody> </table> <p>[使用料収入] 3年度 1,559千円 2年度 524千円 元年度 1,120千円 30年度 1,579千円</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	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)	30年度	5,203(87)	2,458(111)	1,975(109)	677(45)	924(23)	11,437(375)
	集会ホール	大会議室	小会議室	和室	料理教室	合計																													
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)																													
30年度	5,203(87)	2,458(111)	1,975(109)	677(45)	924(23)	11,437(375)																													

3. 利用者の満足度調査等

	3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271団体、有効回答 234団体)																					
②満足度調査の結果	<p>利用回数(新規・継続) 回答者数 234団体 新規 7.3% 継続 92.7%</p> <p>・施設は、「満足」又は「やや満足」を合わせて69.2%で、スタッフの対応は、「満足」又は「やや満足」を合わせて76.2%であった。また、施設が「不満」又は「やや不満」という回答は2.2%で、スタッフの対応が「不満」又は「やや不満」という回答は3.9%であった。</p> <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>234団体</td> <td>48.7%</td> <td>20.5%</td> <td>28.6%</td> <td>1.3%</td> <td>0.9%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>231団体</td> <td>52.8%</td> <td>23.4%</td> <td>19.9%</td> <td>3.9%</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	234団体	48.7%	20.5%	28.6%	1.3%	0.9%	スタッフの対応	231団体	52.8%	23.4%	19.9%	3.9%	0%
	回答者数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満																
施設	234団体	48.7%	20.5%	28.6%	1.3%	0.9%																
スタッフの対応	231団体	52.8%	23.4%	19.9%	3.9%	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

<p>去年は利用がゼロだった料理教室や和室の利用が今年度は戻ってきており、よく回復に取り組んでいる。一般利用の拡大とともに、漁業関係者に対する理解や漁業への親しみを持ってもらうことも引き続き追及してほしい。アンケートから利用者の内訳などを分析し、運営に活かしてほしい。</p>
--

令和3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)	【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。 【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
(2)指定管理者	(一財)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)R3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、16,430,700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1,479,000円支出(平磯) 「新型コロナウイルス感染症対策における神戸市の対応方針」に基づく休園補填として、1,586,850円支出(平磯)

2. 管理運営に対する履行確認内容

【平磯海づり公園】 (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 【3年度の主な取り組み】 利用者の安全確保として、ライフジャケットなどの救命具の設置、市民救命士資格取得者の配置、AED・救急箱・インセクトポイズンリムーバー等の設置し、施設保全、利便性向上のため、売店前通路のタイル張替、料金所の扉補修、レストハウス前の手摺改修等の維持管理業務を実施した。 (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 【3年度の主な取り組み】 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 27日) 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 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:避難訓練の実施(令和4年2月18日) (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 【3年度の主な取り組み】 ①夏休み親子海釣り大会、様々なイベントを開催(44件、1,158人) ②新型コロナウイルス感染拡大を防止する観点から釣り教室など参加者が密集するイベントを控え、釣り大会の充実に努めた 【利用状況】 入園者:77,070人(前年比95.6%) 駐車台数:33,685台(前年比97.6%) 【利用料金収入】 79,891千円(前年比96.8%) 【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。
--

3. 利用者の満足度調査等

	3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 調査日及び方法、回答件数 令和3年度4～3月:海づり公園ホームページ(440人)						
②満足度調査の結果		回答者数	大変満足	満足	やや満足	不満	非常に不満
	施設全体	440人	61.1%	26.8%	8.2%	3.4%	0.5%
	職員の対応	366人	57.4%	31.1%	7.1%	4.1%	0.3%
	イベント	399人	16.5%	53.9%	22.6%	6.0%	1.0%
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"> ・ルアーを使用する人が多く危険を感じる。 →声掛けをするなど巡回中の職員による注意喚起に努めたい。 ・ナイター営業を増やしてほしい。 →よく釣れるシーズンに開催できるよう検討していきたい。 						

4. 選定評価委員会の評価

皆さんの憩いの場となっており、利用者からも評価が高い。リピーターをどう維持するかが大切。アンケートの方法や内容を工夫して、様々な情報を拾って分析できるようにしてほしい。
--