

令和2年度 三宮駐車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)	道路交通の円滑化を図ることを目的として設置。地下2階2層自走式駐車場(四輪:1,084台、自動二輪:110台)
(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:141,770,646円 決算額:134,273,767円 (修繕費精算額:▲2,496,879円 報奨額:▲5,000,000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	消防点検等法定点検の実施。清掃及び設備点検業務定例実施。照明の取替え等修繕実施。	
②施設の運営業務	市営駐車場の管理・運営、駐車場料金の徴収・減額・免除及び返還	
③その他の業務	取引先への営業活動、三ノ宮駅南地区安全対策協議会への出席など	
(2)利用状況	2年度の状況	
①施設利用状況	506,378台(対前年度比84.4%) (令和元年度:600,165台)※自動二輪含む 回転率1.28(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年度比▲0.24(元年度1.52)	
②その他利用状況	自動二輪車 17,604台(対前年度比91.4%) (令和元年度:19,262台)	
(3)収支状況	2年度の状況	
①使用料または利用料金収入	使用料収入額:388,231千円(対前年度比79.6%) (令和元年度:487,977千円) ※目標収入額の95%を下回ったため、補填上限額である5,000千円を神戸市へ補填	
②指定管理者の収支状況	収入:134,437千円 支出:130,822千円 差引:3,615千円	

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	—	—
②収入目標額	収入見込額:492,082千円 【報奨金30%、補填率100% ※目標収入額の95%～105%の場合、報奨金・補填金なし】	388,231千円⇒収入補填金:5,000千円
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取引先への営業活動</li> <li>・ホームページの活用</li> <li>・管理員の接遇向上に向けた取り組み</li> <li>・巡視時に反射ベストの着用(防犯効果アップのため)</li> <li>・BGM音源の充実(「フルーツの街神戸」「ジャズの街神戸」などに沿った音源導入)</li> <li>・AED、レスキューボードベンチ、お助けツールの設置</li> </ul>
	提案以外で行った特筆すべき事項	昨年度に引き続き、当該指定管理者が管理運営業務を受託している三宮駐車場、湊川公園駐車場、三宮中央通り駐車場、神戸駅南駐車場の4駐車場の各場長による合同会議を3回開催し、共通の課題等を検討した。

#### 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	アンケートの実施 令和3年2月1日～令和3年2月28日 ※WEBアンケート アンケート回収数 81件(令和元年度100件)
	②満足度調査の結果	満足 46名 普通 31名 不満 4名 不明 0名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100 ÷2=75.9%(R元:84.5%)
	③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	係員に感じの良い方と悪い方がいて両極端⇒接客教育の実施 壁沿いの溝、1台しか駐車できない区画で特に臭いがする⇒清掃の徹底 プリペイドカードの購入をもっと簡単にできるようにしてほしい⇒プリペイドカード自販機の設置検討

#### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常の管理運営を着実に実施している。</li> <li>・提案内容である、取引先への営業活動、ホームページの活用、BGMの充実、AED・レスキューボードベンチ・お助けツールの設置等が実施されている。</li> <li>・利用台数、使用料収入共に前年度より2割程減少しているが、新型コロナウイルスの影響であると考えられる。</li> <li>・引続き、営業や利用者サービスの向上に努められると共に、利用者からの意見への対応等新たなサービス実施にも努められたい。</li> </ul>

令和2年度 湊川公園駐車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)	道路交通の円滑化を図ることを目的として設置。地下2階2層自走式駐車場(四輪:300台、自動二輪:28台)
(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:34,807,867円 決算額:35,456,956円 (修繕費精算額:1,649,089円 報奨額:▲1,000,000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	消防点検等法定点検の実施。清掃及び設備点検業務定例実施。非常扉取替え等修繕実施。	
②施設の運営業務	市営駐車場の管理・運営、駐車場料金の徴収・減額・免除及び返還	
③その他の業務	取引先への営業活動など	
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況	89,422台(対前年度比76.1%) (令和元年度:117,508台)※自動二輪含む 回転率0.81(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年度比▲0.26(元年度1.07)	
②その他利用状況	自動二輪車 2,676台(対前年度比95.2%) (令和元年度:2,811台)	
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入	使用料収入額:59,952千円(対前年度比70.0%)(令和元年度:85,657千円) ※目標収入額の95%を下回ったため、補填上限額である1,000千円を神戸市へ補填	
②指定管理者の収支状況	収入:32,712千円 支出:36,368千円 差引:▲3,656千円	

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	—		—
②収入目標額	収入見込額:92,277千円 【報奨金30%、補填率100% ※目標収入額の95%～105%の場合、報奨金・補填金なし】		59,952千円⇒収入補填金:1,000千円
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取引先への営業活動</li> <li>・ホームページの活用</li> <li>・管理員の接遇向上に向けた取り組み</li> <li>・巡視時に反射ベストの着用(防犯効果アップのため)</li> <li>・BGM音源の充実(「フルーツの街神戸」「ジャズの街神戸」などに沿った音源導入)</li> <li>・AED、レスキューボードベンチ、お助けツールの設置</li> </ul>	
	提案以外で行った特筆すべき事項	昨年度に引き続き、当該指定管理者が管理運営業務を受託している三宮駐車場、湊川公園駐車場、三宮中央通り駐車場、神戸駅南駐車場の4駐車場の各場長による合同会議を3回開催し、共通の課題等を検討した。	

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	アンケートの実施 令和3年2月1日～令和3年2月28日 ※WEBアンケート アンケート回収数 29件(令和元年度100件)
	②満足度調査の結果	満足 17名 普通 11名 不満 1名 不明 0名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100 ÷2=77.6%(R元:69.0%)
	③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	照明を明るくしてほしい⇒照明設備のLED化

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常の管理運営を着実に実施している。</li> <li>・提案内容である、取引先への営業活動、ホームページの活用、BGMの充実、AED・レスキューボードベンチ・お助けツールの設置等が実施されている。</li> <li>・利用台数、使用料収入共に前年度より3割程減少しているが、新型コロナウイルスの影響であると考えられる。</li> <li>・引続き、営業や利用者サービスの向上に努められると共に、利用者からの意見への対応となる照明LED化の積極的な実施にも努められたい。</li> </ul>

令和2年度 花隈駐車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)	道路交通の円滑化を図ることを目的として設置。地下3階3層自走式駐車場(四輪:258台)
(2)指定管理者	タイムズグループ共同事業体
(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:33,297,405円 決算額:13,935,851円 (修繕費精算額:▲1,570,554円 報奨額:▲17,791,720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		消防点検等法定点検の実施。清掃及び設備点検業務定例実施。
②施設の運営業務		市営駐車場の管理・運営、駐車場料金の徴収・減額・免除及び返還満空情報等の駐車場に関する情報提供
③その他の業務		「周辺タイムズMAP」による案内、駐車場位置情報発信(カーナビ/スマートフォンアプリ配信)など
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況		100,482台(対前年度比79.3%) (令和元年度:126,676台) 回転率1.06(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年度比▲0.29(元年度1.35)
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入		使用料収入額72,208千円(対前年度比80.2%)(令和元年度:90,081千円) ※目標収入額を17,792千円下回ったため、補填金を支払うこととなる
②指定管理者の収支状況		収入:31,727千円 支出:49,194千円 差引:▲17,467千円

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		—	—
②収入目標額		収入見込額:90,000千円 【報奨金40%、補填率100%】	72,208千円⇒収入補填金: 17,792千円
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「周辺タイムズMAP」による案内</li> <li>・駐車場位置情報、満空情報発信(カーナビ/スマートフォンアプリ配信)</li> <li>・会員向け情報配信(サービス名:たのしい街)</li> <li>・タイムズクラブカードへポイント付与</li> <li>・タイムズビジネスカード(法人向け掛売カード)での決済導入</li> <li>・クレジットカード決済</li> </ul>	

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		アンケートの実施 令和3年2月1日～令和3年2月28日 ※WEBアンケート アンケート回収数 25件(令和元年度100件)
②満足度調査の結果		満足 15名 普通 5名 不満 5名 不明 0名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100 ÷2=70.0%(R元:70.5%)
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		出庫時の安全確保⇒出庫注意灯を早急に修繕し、掲示物等による安全確保に努める

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
<p style="text-align: center;">所 見</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者の提案内容である、「周辺タイムズMAP」による案内、駐車場位置情報配信会員向け情報配信、クレジットカード決済、タイムズクラブカードへのポイント付与等が実施されている。</li> <li>・利用台数、使用料収入共に前年度より2割程減少しているが、新型コロナウイルスの影響であると考えられる。</li> <li>・引き続き新規顧客獲得やリピーター確保に向けて努められたい。</li> <li>・場内清掃及び計画的修繕の実施、管理員のマナー向上等にしっかりと努められたい。</li> </ul>

令和2年度 舞子駅前駐車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)	道路交通の円滑化を図ることを目的として設置。立体3階3層自走式駐車場(四輪:167台、自動二輪:18台)
(2)指定管理者	タイムズグループ共同事業体
(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:51,705,091円 決算額:48,790,820円 (修繕費精算額:669,429円 報奨額:▲3,583,700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	消防点検等法定点検の実施。清掃及び設備点検業務定例実施。	
②施設の運営業務	市営駐車場の管理・運営、駐車場料金の徴収・減額・免除及び返還満空情報等の駐車場に関する情報提供	
③その他の業務	駐車場位置情報発信(カーナビ/スマートフォンアプリ配信)	
(2)利用状況	2年度の状況	
①施設利用状況	247,522台(対前年度比98.2%)(令和元年度:251,988台)※自動二輪含む回転率4.05(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年度比▲0.08(元年度4.13)	
②その他利用状況	自動二輪車 2,345台(対前年度比85.9%)(令和元年度:2,729台)	
(3)収支状況	2年度の状況	
①使用料または利用料金収入	使用料収入額57,416千円(対前年度比85.2%)(令和元年度:67,357千円)※目標収入額を3,584千円下回ったため、補填金を支払うこととなる	
②指定管理者の収支状況	収入:49,610千円 支出:52,658千円 差引:▲3,048千円	

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	—	—
②収入目標額	収入見込額:61,000千円 【報奨金40%、補填率100%】	57,416千円⇒収入補填金:3,584千円
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況 ・駐車場位置情報、満空情報発信(カーナビ/スマートフォンアプリ配信) ・タイムズクラブカードへポイント付与 ・タイムズビジネスカード(法人向け掛売カード)での決済導入 ・クレジットカード決済	

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	アンケートの実施 令和3年2月1日～令和3年2月28日 ※WEBアンケート アンケート回収数 35件(令和元年度100件)	
②満足度調査の結果	満足 23名 普通 10名 不満 2名 不明 0名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100 ÷2=80.05%(R元:64.%)	
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	満空表示が正しく表示されない(ティオ舞子駐車場)⇒事象の確認と調査の上、対応を実施	

## 5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA    ○AA    ●A    ○B    ○C
所 見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者の提案内容である、駐車場位置情報配信会員向け情報配信、クレジットカード決済、タイムズクラブカードへのポイント付与等が実施されている。</li> <li>・使用料収入が前年度より2割程減少しているが、新型コロナウイルスの影響であると考えられる。</li> <li>・引き続き新規顧客獲得や利用者へのサービス向上に向けて努められたい。</li> </ul>

令和2年度 和田岬駅前駐車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)	道路交通の円滑化を図ることを目的として設置。地下2階2層自走式駐車場(四輪:140台、自動二輪:90台)
(2)指定管理者	国際ライフパートナー株式会社
(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:31,422,313円 決算額:29,189,290円 (修繕費精算額:949,029円 報奨額:▲3,182,052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	消防点検等法定点検の実施。清掃及び設備点検業務定例実施。排気ファン更新等修繕実施。	
②施設の運営業務	市営駐車場の管理・運営、駐車場料金の徴収・減額・免除及び返還	
③その他の業務	ご意見箱の設置など	
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況	57,299台(対前年度比91.4%) (令和元年度:62,706台)※自動二輪含む 回転率1.12(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年度比▲0.11(元年度1.23)	
②その他利用状況	自動二輪車 27,033台(対前年度比97.3%) (令和元年度:27,789台)	
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入	使用料収入額:35,893千円(対前年度比97.3%)(令和元年度:36,663千円) ※目標収入額を10,607千円下回ったため、差額の30%である3,182千円を神戸市へ補填	
②指定管理者の収支状況	収入:29,327千円 支出:32,444千円 差引:▲3,117千円	

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	—	—
②収入目標額	収入見込額:46,500千円 【報奨金30%、補填率30%】	35,893千円⇒収入補填金: 3,182千円
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見箱の設置</li> <li>・常駐スタッフに準サービス介助士を配置し接客向上に努めた(今後も順次増員予定)</li> <li>・HPや場内掲示など「わかりやすい広報」をテーマにPRの改善</li> <li>・HPを随時更新することによる、駐車場情報を更新する民間企業との連携</li> <li>・貸出備品を購入し利用者の「困った」に対応</li> </ul>
	提案以外で行った特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・差し替え用看板台を作成。場内掲載のPOPを分かりやすく、きれいなものに随時更新。</li> <li>・和田岬駅前駐車場、長田北町駐車場に両駐車場に勤務するものを配置し、駐車場間の情報共有、設備維持に努めた。</li> <li>・随時、照明のLED化を実施。</li> </ul>

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		アンケートの実施 令和3年2月1日～令和3年2月28日 ※WEBアンケート アンケート回収数 4件(令和元年度100件)
②満足度調査の結果		満足 2名 普通 1名 不満 1名 不明 0名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100 ÷2=62.5%(R元:74.2%)
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応		管理人の態度が悪く 横柄⇒外部専門講師による、接遇マナーを再度改めるための研修を実施 駐車場と駐輪場の開場時間を揃えて欲しい⇒令和3年10月頃より実施予定 二輪車の季節の良い時期は定期でも止める場所がない⇒自動二輪駐車スペースを場内に拡張し10台以上駐車スペースを確保

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者の提案内容である、「わかりやすい広報」をテーマにPRの改善、ご意見箱の設置、貸出備品を購入し利用者の「困った」に対応等が確実に実施されている。</li> <li>・また、提案以外にも、差し替え用看板台を活用した場内掲載POPの随時更新、管理運営全駐車場での勤務者配置による情報共有、設備維持、照明のLED化の随時実施など、自主的なサービス向上に向けた取り組みをしっかりと実施されている。</li> <li>・利用台数が前年度より1割程減少しているが、新型コロナウイルスの影響であると考えられる。</li> <li>・引き続き、より一層の広報活動や営業活動に努められたい。</li> </ul>

令和2年度 長田北町駐車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)	道路交通の円滑化を図ることを目的として設置。地下2階2層自走式駐車場(四輪:146台)
(2)指定管理者	国際ライフパートナー株式会社
(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:18,152,035円 決算額:17,291,984円 (修繕費精算額:▲938,984円 報奨額:78,933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	消防点検等法定点検の実施。清掃及び設備点検業務定例実施。照明LED化等修繕実施。	
②施設の運営業務	市営駐車場の管理・運営、駐車場料金の徴収・減額・免除及び返還	
③その他の業務	ご意見箱の設置、公式ホームページ開設による宣伝活動など	
(2)利用状況	2年度の状況	
①施設利用状況	77,408台(対前年度比97.3%) (令和元年度:79,592台) 回転率1.45(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年度比▲0.04(元年度1.49)	
(3)収支状況	2年度の状況	
①使用料または利用料金収入	使用料収入額:24,263千円(対前年度比105.7%)(令和元年度:22,948千円) ※目標収入額を110千円上回ったため、差額の30%である79千円を報奨金として支払った	
②指定管理者の収支状況	収入:16,660千円 支出:16,466千円 差引:194千円	

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	—	—
②収入目標額	収入見込額:24,000千円 【報奨金30%、補填率30%】	24,263千円⇒報奨金:79千円
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご意見箱の設置</li> <li>常駐スタッフに準サービス介助士を配置し接遇向上に努めた(今後も順次増員予定)</li> <li>HPや場内掲示など「わかりやすい広報」をテーマにPRの改善</li> <li>HPを随時更新することによる、駐車場情報を更新する民間企業との連携</li> <li>貸出備品を購入し利用者の「困った」に対応</li> </ul>
	提案以外で行った特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>場内掲載のPOPを分かりやすく、きれいなものに随時更新。</li> <li>漏水した箇所は早急に修繕の対応を行い、1台でも多くの駐車スペースを確保。</li> <li>和田岬駅前駐車場、長田北町駐車場に両駐車場で勤務するものを配置し、駐車場間の情報共有、設備維持に努めた。</li> <li>随時、照明のLED化を実施。</li> </ul>

#### 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		アンケートの実施 令和3年2月1日～令和3年2月28日 ※WEBアンケート アンケート回収数 18件(令和元年度100件)
②満足度調査の結果		満足 11名 普通 6名 不満 1名 不明 0名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100 ÷2=77.8%(R元:64.5%)
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応		駐車券が変わり新旧の区別が分からない⇒精算機により分かりやすい案内POPの作成を実施 禁煙のはずだが、窓を開けて(車内で)喫煙している者がいる⇒場内に禁煙POPを追加し、口頭での注意喚起を徹底した

#### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者の提案内容である、「わかりやすい広報」をテーマにPRの改善、ご意見箱の設置、貸出備品を購入し利用者の「困った」に対応等が確実に実施されている。</li> <li>・また、提案以外にも、差し替え用看板台を活用した場内掲載POPの随時更新、管理運営全駐車場での勤務者配置による情報共有、設備維持、照明のLED化の随時実施など、自主的なサービス向上に向けた取り組みをしっかりと実施されている。</li> <li>・利用者からの意見にも速やかに対応されている。</li> <li>・使用料収入が前年度より0.5割程度増加している。</li> <li>・引き続き、より一層の広報活動や営業活動に努められたい。</li> </ul>

令和2年度 鈴蘭台駐車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)	道路交通の円滑化を図ることを目的として設置。地下2階2層自走式駐車場(四輪:91台)
(2)指定管理者	一般財団法人 神戸すまいまちづくり公社
(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:39,285,276円 決算額:40,951,532円 (修繕費精算額:2,166,256円 報奨額:▲500,000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	消防点検等法定点検の実施。清掃及び設備点検業務定例実施。複合施設も含めた修繕実施。	
②施設の運営業務	市営駐車場の管理・運営、駐車場料金の徴収・減額・免除及び返還	
③その他の業務	駐車場広告チラシの新聞折込み・ポスティング(チラシ内容変更)、周辺商業施設や販売店に対する「回数券」の販売促進など	
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況	29,634台(対前年度比62.8%) (令和元年度:47,199台) 回転率0.89(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年度比▲0.53(元年度1.42)	
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入	使用料収入額:7,648千円(対前年度比50.2%)(令和元年度:15,237千円) ※目標収入額を12,599千円下回ったため、補填上限額である500千円を神戸市へ補填	
②指定管理者の収支状況	収入:37,714千円 支出:40,489千円 差引:▲2,775千円	

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	—		—
②収入目標額	収入見込額:20,247千円 【報奨金20%、補填率30%(補填上限額:500千円)】		7,648千円⇒収入補填金:500千円
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場広告チラシの新聞折込み、ポスティング(チラシ内容変更)</li> <li>・公社ホームページを通して公営駐車場の月1回の情報・セールスポイントを発信</li> <li>・定期購入者・紹介者に対する、他では入手不可能な神戸グッズのプレゼント</li> </ul>	
	提案以外で行った特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当該指定管理者が管理している4駐車場を1名の場長(兼務)、事務所内に専任1名体制で対応(方針の徹底や問題発生時の迅速な対応)</li> <li>・イントラネットを使ったプリペイドカードの「職域販売」の実施</li> <li>・勤務員の注意深い巡回や、監視カメラの注視により、長期無断駐車発生防止や、不適正使用を発見、適正化</li> </ul>	

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		アンケートの実施 令和3年2月1日～令和3年2月28日 ※WEBアンケート アンケート回収数 32件(令和元年度100件)
②満足度調査の結果		満足 13名 普通 17名 不満 2名 不明 0名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100 ÷2=67.2%(R元:75.0%)
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		時折り地上階が満車にならないと、地下は使用できないようにされているので、残念 インターネット、通話が少し操作できる環境が欲しい ⇒令和3年度以降の指定管理者に引継ぎ

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者の提案内容である、新聞折り込みによる広告PR等が実施されている。</li> <li>・また、定期購入者・紹介者に対する神戸グッズのプレゼント、イントラネットを使ったプリペイドカードの「職域販売」の実施など利用者増加に向けた取り組みを実施されている。</li> <li>・利用台数・使用料収入共に4～5割程度減少しているが、新型コロナウイルス感染症の影響と考えられる。</li> </ul>

令和2年度 新長田駐車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)	道路交通の円滑化を図ることを目的として設置。地下2階2層自走式駐車場(四輪:220台)
(2)指定管理者	一般財団法人 神戸すまいまちづくり公社 ※細田駐車場と一体管理を行って
(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:48,069,999円 決算額:47,283,947円 (修繕費精算額:▲86,052円 報奨額:▲700,000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	消防点検等法定点検の実施。清掃及び設備点検業務定例実施。漏水補修等の修繕実施。	
②施設の運営業務	市営駐車場の管理・運営、駐車場料金の徴収・減額・免除及び返還	
③その他の業務	駐車場広告チラシの新聞折込み・ポスティング(チラシ内容変更)、公社HPを通したりリアルタイム情報・セールスポイントの発信など	
(2)利用状況		2年度 の 状況
①施設利用状況	83,423台(対前年度比84.7%) (令和元年度:98,512台) 回転率1.04(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年度比▲0.19(元年度1.23)	
(3)収支状況		2年度 の 状況
①使用料または利用料金収入	使用料収入額:32,207千円(対前年度比83.8%) (令和元年度:38,453千円) ※目標収入額を13,737千円下回ったため、補填上限額である700千円を神戸市へ補填	
②指定管理者の収支状況	収入:45,975千円 支出:38,801千円 差引:7,174千円	

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	—	—
②収入目標額	収入見込額:45,944千円 【報奨金20%、補填率30%(補填上限額:700千円)】	32,207千円⇒収入補填金:700千円
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場広告チラシの新聞折込み、ポスティング(チラシ内容変更)</li> <li>・公社ホームページを通して公営駐車場の月1回の情報・セールスポイントを発信</li> <li>・定期購入者・紹介者に対する、他では入手不可能な神戸グッズのプレゼント</li> </ul>
	提案以外で行った特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当該指定管理者が管理している4駐車場を1名の場長(兼務)、事務所内に専任1名体制で対応(方針の徹底や問題発生時の迅速な対応)</li> <li>・イントラネットを使ったプリペイドカードの「職域販売」の実施</li> <li>・勤務員の注意深い巡回や、監視カメラの注視により、長期無断駐車が発生防止や、不適正使用を発見、適正化</li> </ul>

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		アンケートの実施 令和3年2月1日～令和3年2月28日 ※WEBアンケート アンケート回収数 29件(令和元年度100件)
②満足度調査の結果		満足 20名 普通 7名 不満 2名 不明 0名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100 ÷2=81.0%(R元:81.5%)
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		駐車場内で、逆行する車を度々見かけます。危険なので一方通行の標識を分かりやすくしてほしい 平気で逆走する人がいるがなんとかならないか？ ⇒令和元年のアンケート調査でも同様のご意見があったため、既に一方通行の標識を増設している。さらに簡易標識から恒久的な標識に変更した。

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者の提案内容である、新聞折り込みによる広告PR等が実施されている。</li> <li>・また、定期購入者・紹介者に対する神戸グッズのプレゼント、イントラネットを使ったプリペイドカードの「職域販売」の実施など利用者増加に向けた取り組みを実施されている。</li> <li>・利用台数・使用料収入共に2割程度減少しているが、新型コロナウイルス感染症の影響が大きいと考えられる。</li> </ul>

令和2年度 細田駐車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)	道路交通の円滑化を図ることを目的として設置。地下2階2層自走式駐車場(四輪:93台)
(2)指定管理者	一般財団法人 神戸すまいまちづくり公社 ※新長田駐車場と一体管理を行う
(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:16,427,685円 決算額:16,119,777円 (修繕費精算額:▲432,442円 報奨額:124,534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	消防点検等法定点検の実施。清掃及び設備点検業務定例実施。EV非常ベル取付等修繕実施。	
②施設の運営業務	市営駐車場の管理・運営、駐車場料金の徴収・減額・免除及び返還	
③その他の業務	チラシの折り込みによる定期券の販売強化PR、チラシのポスティングなど	
(2)利用状況	2年度の状況	
①施設利用状況	23,476台(対前年度比91.0%) (令和元年度:25,802台) 回転率0.69(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年度比▲0.07(元年度0.76)	
(3)収支状況	2年度の状況	
①使用料または利用料金収入	使用料収入額14,066千円(対前年度比96.0%)(令和元年度:14,643千円) ※目標収入額を623千円上回ったため、差額の20%である125千円を報奨金として支払った	
②指定管理者の収支状況	収入:14,457千円 支出:16,176千円 差引:▲1,718千円	

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	—	—
②収入目標額	収入見込額:13,443千円 【報奨金20%、補填率30%(補填上限額:400千円)】	14,066千円⇒報奨金:125千円
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場広告チラシの新聞折込み、ポスティング(チラシ内容変更)</li> <li>・公社ホームページを通して公営駐車場の月1回の情報・セールスポイントを発信</li> <li>・定期購入者・紹介者に対する、他では入手不可能な神戸グッズのプレゼント</li> </ul>
	提案以外で行った特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当該指定管理者が管理している4駐車場を1名の場長(兼務)、事務所内に専任1名体制で対応(方針の徹底や問題発生時の迅速な対応)</li> <li>・イントラネットを使ったプリペイドカードの「職域販売」の実施</li> <li>・勤務員の注意深い巡回や、監視カメラの注視により、長期無断駐車の実発防止や、不適正使用を発見、適正化</li> </ul>

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	アンケートの実施 令和3年2月1日～令和3年2月28日 ※WEBアンケート アンケート回収数 22件(令和元年度50件)
	②満足度調査の結果	満足 12名 普通 5名 不満 5名 不明 0名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100 ÷2=65.9%(R元:60.0%)
	③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	トイレの天井からの水漏れ⇒今後、現地を調査し、対策を検討

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者の提案内容である、新聞折り込みによる広告PR等が実施されている。</li> <li>・また、定期購入者・紹介者に対する神戸グッズのプレゼント、イントラネットを使ったプリペイドカードの「職域販売」の実施など利用者増加に向けた取り組みを実施されている。</li> <li>・利用台数、使用料収入共に前年度より0.5～1割程度減少しているが、新型コロナウイルス感染症の影響と考えられる。</li> <li>・エレベーター稼働時間や障害者スペースの拡充について検討に努められたい。</li> </ul>

令和2年度 新長田駅前駐車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)	道路交通の円滑化を図ることを目的として設置。地下2階2層自走式駐車場(四輪:151台、自動二輪:36台)
(2)指定管理者	一般財団法人 神戸すまいまちづくり公社
(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:37,567,035円 決算額:36,469,794円 (修繕費精算額:▲397,241円 報奨額:▲700,000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	消防点検等法定点検の実施。清掃及び設備点検業務定例実施。トイレ換気扇取替等修繕実施。	
②施設の運営業務	市営駐車場の管理・運営、駐車場料金の徴収・減額・免除及び返還	
③その他の業務	駐車場広告チラシの新聞折込み・ポスティング(チラシ内容変更)、周辺商業施設や販売店に対する「回数券」の販売促進	
(2)利用状況	2年度の状況	
①施設利用状況	84,315台(対前年度比83.9%) (令和元年度:100,554台)※自動二輪含む 回転率1.53(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年度比▲0.29(元年度1.82)	
②その他利用状況	自動二輪車 4,238台(対前年度比120.8%) (令和元年度:3,508台)	
(3)収支状況	2年度の状況	
①使用料または利用料金収入	使用料収入額:31,121千円(対前年度比72.2%)(令和元年度:43,088千円) ※目標収入額を24,942千円下回ったため、補填上限額である700千円を神戸市へ補填	
②指定管理者の収支状況	収入:35,472千円 支出:34,609千円 差引:863千円	

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	—	—
②収入目標額	収入見込額:56,062千円 【報奨金20%、補填率30%(補填上限額:700千円)】	31,121千円⇒報奨金:700千円
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場広告チラシの新聞折込み、ポスティング(チラシ内容変更)</li> <li>・公社ホームページを通して公営駐車場の月1回の情報・セールスポイントを発信</li> <li>・定期購入者・紹介者に対する、他では入手不可能な神戸グッズのプレゼント</li> </ul>
	提案以外で行った特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当該指定管理者が管理している4駐車場を1名の場長(兼務)、事務所内に専任1名体制で対応(方針の徹底や問題発生時の迅速な対応)</li> <li>・イントラネットを使ったプリペイドカードの「職域販売」の実施</li> <li>・勤務員の注意深い巡回や、監視カメラの注視により、長期無断駐車の実生防止や、不適正使用を発見、適正化</li> </ul>

#### 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	アンケートの実施 令和3年2月1日～令和3年2月28日 ※WEBアンケート アンケート回収数 18件(令和元年度100件)
	②満足度調査の結果	満足 10名 普通 7名 不満 1名 不明 0名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100 ÷2=75.0%(R元:80.0%)

#### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者の提案内容である、新聞折り込みによる広告PR等が実施されている。</li> <li>・また、定期購入者・紹介者に対する神戸グッズのプレゼント、イントラネットを使ったプリペイドカードの「職域販売」の実施など利用者増加に向けた取り組みを実施されている。</li> <li>・利用台数・使用料収入共に2～3割程度減少しているが、新型コロナウイルス感染症の影響が大きいと考えられる。</li> </ul>

令和2年度 神戸市立自転車駐車場（東部建設事務所管内）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)	放置自転車対策として設置。東部建設事務所管内13自転車駐車場。 (収容台数6,136台)
(2)指定管理者	株式会社駐輪サービス
(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 128,262,952円 決算額 128,253,022円 (修繕費精算額9,930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	・消防法等法定点検の実施。 ・清掃及び設備点検業務の定例実施。 ・照明の補修、取り替え。
	②施設の運営業務	自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。
	③その他の業務	ゴーヤの植栽による緑のカーテン設置による環境への配慮、季節の花の植樹等
(2)利用状況		2年度の状況
	①施設利用状況	7,348台(一日あたりの利用台数) 対前年比89.3%(令和元年度8,227台) 回転率1.20(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比△0.16(元年度1.36)
(3)収支状況		2年度の状況
	①使用料または利用料金収入	139,240千円 対前年比85.8%(元年度162,359千円) (子育て減額未実施時149,731千円 対前年度比86.0% 減収率△7.0%)
	②指定管理者の収支状況	収入 126,656千円 支出 123,106千円 (差引3,550千円)

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	-	-
	②収入目標額	-	-
	③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	・ゴーヤの植栽による緑のカーテン設置による環境への配慮 ・季節の花の植樹 ・挨拶強化・美化強化・サービス向上月間等の月間行事の実施 ・チーフ・サブチーフ・管理員へ神戸市内在住のシルバー世代の活用 ・電動空気入れ・工具類・タオル・ワイヤー錠・レインコート等の貸し出し ・オリジナルキャラクター「駐輪くん」を活用した独自啓発チラシの作成
提案外で行った、特筆すべき事項		・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置・運用 ・共通利用券制度の広報活動(チラシ配布等)・申請受付	

#### 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	アンケートの実施 令和3年2月1日から令和3年2月28日まで ※WEBアンケート アンケート回収数 274件(令和元年度:520件)
	②満足度調査の結果	満足 140名 普通 102名 不満 32名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100 ÷2=69.7% (R元:79.3%)
	③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・スペースが狭い場所があり、主に原付の出し入れがしにくい。 ⇒原付区画を中心に駐車ラインを引き、より多くの利用者に駐車してもらえるように台数整備を実施。巡回時の整理も強化。

#### 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	事業者の提案内容であるゴーヤの植栽による緑のカーテン設置や季節の花の植樹の実施等、利用者目線でのサービスを実施している。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、前年度と比べて、利用台数、使用料収入はともに減少している。利用者満足度も減少しているが、清掃状況や管理員の対応に対する評価は高い。 今後も、利用者目線でのサービスを継続しながら、利用台数、使用料収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。

令和2年度 神戸市立自転車駐車場(中部・北建設事務所管内)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)	放置自転車対策として設置。中部建設事務所管内7自転車駐車場、北建設事務所管内7自転車駐車場。(収容台数5,849台)
(2)指定管理者	ミディ総合管理株式会社
(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 212,617,652円 決算額 212,354,343円 (修繕費精算額263,309円)※垂水・西建設事務所管内を含む

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		・消防法等法定点検の実施。 ・清掃及び設備点検業務の定例実施。 ・照明の補修、取り替え。
②施設の運営業務		自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。
③その他の業務		電動空気入れ・レインコート・工具類・サドル拭き用タオル・チェーン錠の貸し出し等
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況		4,287台(一日あたりの利用台数) 対前年比91.2%(元年度4,699台) 回転率0.73(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比△0.09(元年度0.82)
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入		90,789千円 対前年比89.4%(元年度101,523千円) (子育て減額未実施時94,679千円 対前年度比89.7% 減収率△4.1%)
②指定管理者の収支状況		収入 209,157千円 支出 209,163千円 (差引△6千円) ※垂水・西建設事務所管内を含む

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	指定管理者による提案及び実施状況	・管理員へのシルバー世代の積極活用 ・駐輪場満空情報の提供システム(ネコの目サイト)の導入 ・電動空気入れ・レインコート・工具類・サドル拭き用タオル・チェーン錠の貸し出し ・高齢者・障害者等に向けた優先スペース(ハートフルコーナー)の設置	
	提案外で行った、特筆すべき事項	・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置・運用 ・共通利用券制度の広報活動(チラシ配布等)・申請受付	

#### 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	アンケートの実施 令和3年2月1日から令和3年2月28日まで ※WEBアンケート アンケート回収数 292件(令和元年度:400件)
	②満足度調査の結果	満足 185名 普通 83名 不満 24名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100÷2=77.6% (R元:77.4%)
	③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・不正駐輪が多くて邪魔になっている。 ⇒定期的に場内の不正駐輪車両の撤去を実施するとともに、撤去日以外でも見かけ次第、市民への声かけを実施。

#### 5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA    ○AA    ●A    ○B    ○C
所 見	事業者の提案内容である電動空気入れ・レインコート・工具類・サドル拭き用タオル・チェーン錠の貸し出し等を実施している。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、前年度と比べて、利用台数、使用料収入はともに減少している。利用者満足度は前年度並み。 今後も、利用者目線でのサービスを継続しながら、利用台数、使用料収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。

令和2年度 神戸市立自転車駐車場(垂水・西建設事務所管内)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)	放置自転車対策として設置。垂水建設事務所管内5自転車駐車場、西建設事務所管内4自転車駐車場。(収容台数7,462台)
(2)指定管理者	ミディ総合管理株式会社
(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 212,617,652円 決算額 212,354,343円 (修繕費精算額263,309円)※中部・北建設事務所管内を含む

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"> <li>・消防法等法定点検の実施。</li> <li>・清掃及び設備点検業務の定例実施。</li> <li>・照明の補修、取り替え。</li> </ul>	
②施設の運営業務	自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。	
③その他の業務	電動空気入れ・レインコート・工具類・サドル拭き用タオル・チェーン錠の貸し出し等	
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況	5,819台(一日あたりの利用台数) 対前年比87.8%(元年度6,631台) 回転率0.78(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比△0.1(元年度0.88)	
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入	119,397千円 対前年比83.9%(元年度142,368千円) (子育て減額未実施時125,824千円 対前年度比84.5% 減収率△5.1%)	
②指定管理者の収支状況	収入 209,157千円 支出 209,163千円 (差引△6千円) ※中部・北建設事務所管内を含む	

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	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理員へのシルバー世代の積極活用</li> <li>・駐輪場満空情報の提供システム(ネコの日サイト)の導入</li> <li>・電動空気入れ・レインコート・工具類・サドル拭き用タオル・チェーン錠の貸し出し</li> <li>・定期予約受付WEBシステムの導入</li> <li>・当日勤務の管理員紹介板の設置</li> <li>・駐輪場及び管理事務所への自主的な防犯カメラの設置</li> <li>・本社担当アドバイザーの巡回指導による管理員の接客態度の向上</li> </ul>	
	提案外で行った、特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置・運用</li> </ul>	

#### 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	アンケートの実施 令和3年2月1日から令和3年2月28日まで ※WEBアンケート アンケート回収数 163件(令和元年度:240件)
	②満足度調査の結果	満足 109名 普通 39名 不満 15名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100÷2=78.8% (R元:87.6%)
	③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・定期券購入期間が過ぎたら定期が購入できない。 ⇒定期券購入に関するポスターによる周知の強化をするとともに、事前に本人から連絡があれば柔軟に対応するように管理人に周知徹底

#### 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	事業者の提案内容である電動空気入れ・レインコート・工具類・サドル拭き用タオル・チェーン錠の貸し出し等を実施している。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、前年度と比べて、利用台数、使用料収入はともに減少している。利用者満足度はやや減少しているものの、比較的高評価を維持している。 今後も、利用者目線でのサービスを継続しながら、利用台数、使用料収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。

令和2年度 神戸市立自転車駐車場(西部建設事務所管内)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)	放置自転車対策として設置。西部建設事務所管内6自転車駐車場。 (収容台数3,615台)
(2)指定管理者	サイカパーキング株式会社
(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 60,131,700円 決算額 60,107,997円 (修繕費精算額23,703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		・消防法等法定点検の実施。 ・清掃及び設備点検業務の定例実施。 ・照明の補修、取り替え。
②施設の運営業務		自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。
③その他の業務		電動空気入れ・レインコート・サドル拭き用タオルの貸し出し、ご意見箱の設置等
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況		2,497台(一日あたりの利用台数) 対前年比90.2%(元年度2,769台) 回転率0.69(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比△0.09(元年度0.78)
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入		47,435千円 対前年比87.9%(元年度53,987千円) (子育て減額未実施時49,762千円 対前年度比88.0% 減収率△4.7%)
②指定管理者の収支状況		収入 59,267千円 支出 58,141千円 (差引1,126千円)

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		-	-
②収入目標額		-	-
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	・管理員へのシルバー世代の積極活用 ・独自の教育センターを設置し、専任の教育センター長による指導の徹底・管理人の接客に対する意識向上 ・電動空気入れ・レインコート・サドル拭き用タオルの貸し出し ・ご意見箱の設置 ・高齢者・身体障害者優先エリアの設置	
	提案外で行った、特筆すべき事項	・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置・運用	

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		アンケートの実施 令和3年2月1日から令和3年2月28日まで ※WEBアンケート アンケート回収数 70件(令和元年度:200件)

②満足度調査の結果	満足 41名 普通 24名 不満 5名 満足度 = (「満足」×2 + 「普通」×1) ÷ (「満足」+「普通」+「不満」) × 100 ÷ 2 = 75.7% (R元: 81.0%)
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	・不正駐輪の取締りを強化してほしい。 ⇒管理員の巡回を強化し、不正札の貼り付けを実施。度重なる不正に対しては警告したうえで、撤去を実施。

#### 5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA   ○AA   ●A   ○B   ○C
所 見	事業者の提案内容である電動空気入れ・レインコート・サドル拭き用タオルの貸し出し等を実施している。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、前年度と比べて、利用台数、使用料収入はともにやや減少している。 今後も、利用者目線でのサービスを継続しながら、利用台数、使用料収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。

令和2年度 神戸市立名谷駅前自転車駐車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)	放置自転車対策として設置。市立名谷駅前自転車駐車場。 (収容台数1,238台)
(2)指定管理者	サイカパーキング株式会社
(3)指定期間	平成30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 13,828,292円 決算額 13,767,068円 (修繕費精算額61,224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"> <li>・消防法等法定点検の実施。</li> <li>・清掃及び設備点検業務の定例実施。</li> <li>・照明の補修、取り替え。</li> </ul>	
②施設の運営業務	自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。	
③その他の業務	有料・無料に関わらず全ブロックを1日最低2回は巡回し、清掃・場内整理・不正利用対処、ご意見箱の設置等	
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況	303台(一日あたりの利用台数) 対前年比91.3%(元年度332台) 回転率0.24(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比+0.04(元年度0.20) (無料・有料エリア混在型の駐輪場であるが、一日あたりの利用台数に無料エリア分は含まない。)	
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入	5,961千円 対前年比87.0%(元年度6,848千円) (子育て減額未実施時6,321千円 対前年度比87.9% 減収率△5.7%)	
②指定管理者の収支状況	収入 13,699千円 支出 11,261千円 (差引2,438千円)	

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	-	-
②収入目標額	-	-
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理員へのシルバー世代の積極活用</li> <li>・ご意見箱の設置</li> <li>・独自の教育センターを設置し、専任の教育センター長による指導の徹底・管理人の接客に対する意識向上。</li> <li>・有料・無料に関わらず全ブロックを1日最低2回は巡回し、清掃・場内整理・不正利用対処</li> </ul>
	提案外で行った、特筆すべき事項	・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置・運用

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	アンケートの実施 令和3年2月1日から令和3年2月28日まで ※WEBアンケート アンケート回収数 11件(令和元年度:40件)

②満足度調査の結果	満足 6名 普通 5名 不満 0名 $\text{満足度} = \frac{(\text{満足} \times 2 + \text{普通} \times 1)}{(\text{満足} + \text{普通} + \text{不満})} \times 100$ $\div 2 = 77.3\%$ (R元: 67.6%)
-----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	<input type="radio"/> AAA <input type="radio"/> AA <input checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C
所 見	<p>事業者の提案内容である有料・無料に関わらず全ブロックを1日最低2回は巡回し、清掃・場内整理・不正利用対処等を実施している。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、前年度と比べて、利用台数、使用料収入はともにやや減少している。</p> <p>今後も、利用者目線でのサービスを継続しながら、利用台数、使用料収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。</p>

令和2年度 神戸市立JR住吉駅前自転車駐車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)	放置自転車対策として設置。市立JR住吉駅前自転車駐車場。 (収容台数1,194台)
(2)指定管理者	特定非営利活動法人 コミュニティ・サポートセンター神戸
(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 19,258,916円 決算額 19,258,916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"> <li>・消防法等法定点検の実施。</li> <li>・清掃及び設備点検業務の定例実施。</li> <li>・照明の補修、取り替え。</li> </ul>	
②施設の運営業務	自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。	
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・有償ボランティアの受入れなど、管理員への障害者の積極活用、管理員が認知症サポーター研修を受け、見守りを実施等</li> </ul>	
(2)利用状況	2年度の状況	
①施設利用状況	1,162台(一日あたりの利用台数) 対前年比84.5%(元年度1,375台) 回転率0.97(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比△0.18(元年度1.15)	
(3)収支状況	2年度の状況	
①使用料または利用料金収入	21,313千円 対前年比85.1%(元年度25,059千円) (子育て減額未実施時22,686千円 対前年度比85.0% 減収率△6.1%)	
②指定管理者の収支状況	収入 19,135千円 支出 19,129千円 (差引6千円)	

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	-	-
②収入目標額	-	-
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣中学生の就業体験(トライやるウィーク)受け入れ(コロナ禍により中止)</li> <li>・管理員へのシルバー世代の積極活用</li> <li>・有償ボランティアの受入れなど、管理員への障害者の積極活用</li> <li>・管理員が認知症サポーター研修を受け、見守りを実施</li> <li>・花壇の設置によるまちの美化</li> <li>・ご意見箱の設置</li> </ul>
	提案外で行った、特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置・運用</li> </ul>

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	アンケートの実施 令和3年2月1日から令和3年2月28日まで ※WEBアンケート アンケート回収数 31件(令和元年度:100件)

②満足度調査の結果	満足 22名 普通 8名 不満 1名 満足度＝(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100 ÷2＝83.9% (R元:82.5%)
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	・自転車の入出庫がしにくい。 ⇒駐車が集中している場所への駐車ライン・赤コーンの設置などにより整列を促すとともに、管理員による自転車整理を徹底。

#### 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	事業者の提案内容である管理員が認知症サポーター研修を受け、見守り等を実施している。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、前年度と比べて、利用台数、使用料収入はともに減少している。 今後も、利用者目線でのサービスを継続しながら、利用台数、使用料収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。

令和2年度 神戸市立阪神御影駅前自転車駐車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)	放置自転車対策として設置。市立阪神御影駅前自転車駐車場。 (収容台数197台)
(2)指定管理者	特定非営利活動法人 東灘地域助け合いネットワーク
(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 10,248,661円 決算額 10,248,661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	・消防法等法定点検の実施。 ・清掃及び設備点検業務の定例実施。 ・照明の補修、取り替え。
	②施設の運営業務	自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。
	③その他の業務	季節の花の植栽、管理事務所側面への月ごとに変わる絵画・イラスト画等の展示等
(2)利用状況		2年度の状況
	①施設利用状況	303台(一日あたりの利用台数) 対前年比93.8%(元年度323台) 回転率1.54(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比△0.1(元年度1.64)
(3)収支状況		2年度の状況
	①使用料または利用料金収入	2,301千円 対前年比86.0%(元年度2,676千円) (子育て減額未実施時2,401千円 対前年度比86.5% 減収率△4.2%)
	②指定管理者の収支状況	収入 10,125千円 支出 6,641千円 (差引3,484千円)

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	-	-
	②収入目標額	-	-
	③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域に根ざした柔軟かつ質の高いサービスの提供</li> <li>・季節の花の植栽</li> <li>・管理事務所側面への月ごとに変わる絵画・イラスト画等の展示</li> <li>・冬季のイルミネーション、こどもの日のこいのぼり等の季節に応じた装飾(コロナ禍により中止)</li> <li>・自転車保険加入の促進</li> <li>・毎月実施する地元企業と提携した周辺地域の美化活動と放置自転車防止キャンペーンの実施</li> <li>・毎月、ポケットティッシュの配布による放置自転車防止の啓発活動の実施(コロナ禍により中止)</li> </ul>
		提案外で行った、特筆すべき事項	・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置・運用

#### 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	アンケートの実施 令和3年2月1日から令和3年2月28日まで ※WEBアンケート アンケート回収数 28件(令和元年度:100件)
	②満足度調査の結果	満足 20名 普通 7名 不満 1名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100 ÷2=83.9% (R元:85.4%)
	③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・停めている間のラック下段から上段への移動は控えてほしい。 ⇒より多くの方が止められるように場内整理は必要なため、入出庫時での 管理員による対応を強化

#### 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	事業者の提案内容である管理事務所側面への月ごとに変わる絵画・イラスト画等の展示等を実施している。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、前年度と比べて、利用台数、使用料収入はともにやや減少している。今後も、利用者目線でのサービスを継続しながら、利用台数、使用料収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。

令和2年度 神戸市立和田岬駅前自転車駐車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)	放置自転車対策として設置。市立和田岬駅前自転車駐車場 (収容台数215台)
(2)指定管理者	国際ライフパートナー株式会社
(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 31,422,313円 決算額 29,189,290円 (精算額 949,029円 報奨額 △3,182,052円) ※「和田岬駅前駐車場」を含む。

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"> <li>・消防法等法定点検の実施。</li> <li>・清掃及び設備点検業務の定例実施。</li> <li>・照明の補修、取り替え。</li> </ul>	
②施設の運営業務	自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。	
③その他の業務	傘の貸し出し、ご意見箱の設置等	
(2)利用状況	2年度の状況	
①施設利用状況	115台(一日あたりの利用台数) 対前年比94.3%(元年度122台) 回転率0.97(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比 △0.06(元年度1.03)	
(3)収支状況	2年度の状況	
①使用料または利用料金収入	2,716千円 対前年比95.2%(元年度2,853千円) (子育て減額未実施時2,753千円 対前年度比93.6% 減収率△1.3%)	
②指定管理者の収支状況	収入 29,327千円 支出 32,444千円 (差引△3,117千円) ※「和田岬駅前駐車場」を含む。	

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	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	<p>指定管理者による提案及び実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ヴィセル神戸とのスポンサー契約による広報活動</li> <li>・傘の貸し出し</li> <li>・ご意見箱の設置</li> <li>・24時間365日稼働の管制センターの設置による危機管理体制の確立</li> <li>・周辺の放置自転車へ警告札の取り付けによる放置自転車対策の実施</li> </ul> <p>提案外で行った、特筆すべき事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置・運用</li> <li>・共通利用券制度の広報活動(チラシ配布等)・申請受付</li> </ul>	

#### 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	アンケートの実施 令和3年2月1日から令和3年2月28日まで ※WEBアンケート アンケート回収数 13件(令和元年度:50件)
	②満足度調査の結果	満足 9名 普通 4名 不満 0名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100÷2=84.6% (R元:88.8%)
	③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	・管理人の対応が悪く、嫌な思いをした。 ⇒外部専門講師による接客マナー研修を改めて行った。

#### 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	事業者の提案内容である傘の貸し出し等を実施している。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、前年度と比べて、利用台数、使用料収入はともにやや減少している。 今後も、利用者目線でのサービスを継続しながら、利用台数、使用料収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。

令和2年度 神戸市立鷹取駅前自転車駐車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)	放置自転車対策として設置。市立鷹取駅前自転車駐車場。 (収容台数929台)
(2)指定管理者	野田北部自治連合会
(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 21,116,896円 決算額 20,993,296円 (修繕費精算額123,600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	・消防法等法定点検の実施。 ・清掃及び設備点検業務の定例実施。 ・照明の補修、取り替え。
	②施設の運営業務	自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。
	③その他の業務	日々の場内及び駅前等駐輪場周辺(指定管理施設外)の清掃等
(2)利用状況		2年度の状況
	①施設利用状況	533台(一日あたりの利用台数) 対前年比89.9%(元年度593台) 回転率0.57(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比 Δ0.07(元年度0.64)
(3)収支状況		2年度の状況
	①使用料または利用料金収入	10,308千円 対前年比85.9%(元年度11,996千円) (子育て減額未実施時10,960千円 対前年度比86.7% 減収率Δ5.9%)
	②指定管理者の収支状況	収入 20,993千円 支出 20,809千円 (差引184千円)

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	-	-
	②収入目標額	-	-
	③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況 提案外で行った、特筆すべき事項	・日々の場内及び駅前等駐輪場周辺(指定管理施設外)の清掃 ・管理員へのシルバー世代・女性の積極活用 ・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置・運用

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	アンケートの実施 令和3年2月1日から令和3年2月28日まで ※WEBアンケート アンケート回収数 33件(令和元年度:100件)

②満足度調査の結果	満足 27名 普通 6名 不満 0名 $\text{満足度} = (\text{「満足」} \times 2 + \text{「普通」} \times 1) \div (\text{「満足」} + \text{「普通」} + \text{「不満」}) \times 100$ $\div 2 = 90.9\%$ (R元: 88.4%)
-----------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 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	事業者の提案内容である日々の場内及び駅前等駐輪場周辺(指定管理施設外)の清掃等を実施している。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、前年度と比べて、利用台数、使用料収入はともに減少している。今後も、利用者目線でのサービスを継続しながら、利用台数、使用料収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。

令和2年度 神戸市立塩屋駅前自転車駐車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)	放置自転車対策として設置。市立塩屋駅前自転車駐車場(収容台数858台)
(2)指定管理者	特定非営利活動法人 輝しおや
(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 16,167,673円 決算額 16,167,673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	・消防法等法定点検の実施。 ・清掃及び設備点検業務の定例実施。 ・照明の補修、取り替え。
	②施設の運營業務	自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。
	③その他の業務	季節の花の植栽等の環境美化、駐輪場周辺の美化活動等
(2)利用状況		2年度の状況
	①施設利用状況	475台(一日あたりの利用台数) 対前年比96.3%(元年度493台) 回転率0.55(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比△0.01(30年度0.56)
(3)収支状況		2年度の状況
	①使用料または利用料金収入	11,796千円 対前年比87.9%(元年度13,418千円) (子育て減額未実施時12,019千円 対前年度比88.3% 減収率△1.9%)
	②指定管理者の収支状況	収入 15,920千円 支出 15,102千円 (差引818千円)

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	-	-
	②収入目標額	-	-
	③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	・季節の花の植栽等の環境美化 ・管理員へのシルバー世代の積極活用 ・駐輪場周辺の美化活動 ・管理員への女性の積極活用による明るくきめ細やかな対応
		提案外で行った、特筆すべき事項	・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置・運用

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	アンケートの実施 令和3年2月1日から令和3年2月28日まで ※WEBアンケート アンケート回収数 9件(令和元年度:100件)

②満足度調査の結果	<p>満足 3名 普通 5名 不満 1名  満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100  ÷2=61.1%  (R元:81.0%)</p>
-----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------

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>事業者の提案内容である季節の花の植栽等の環境美化等を実施している。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、前年度と比べて、利用台数、使用料収入はともにやや減少している。  今後も、利用者目線でのサービスを継続しながら、利用台数、使用料収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。</p>

令和2年度 神戸市立西神南駅前自転車駐車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)	放置自転車対策として設置。市立西神南駅前自転車駐車場(収容台数2,364台)
(2)指定管理者	特定非営利活動法人 ニューいぶき
(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 22,306,833円 決算額 22,306,833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"> <li>・消防法等法定点検の実施。</li> <li>・清掃及び設備点検業務の定例実施。</li> <li>・照明の補修、取り替え。</li> </ul>
②施設の運営業務		自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。
③その他の業務		季節の花の植栽、駅前の情報スポットとして街の案内・防犯情報・NPO情報などを情報提供等
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況		1,675台(一日あたりの利用台数) 対前年比91.8%(元年度1,825台) 回転率0.71(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比△0.06(元年度0.77)
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入		25,071千円 対前年比83.3%(元年度30,100千円) (子育て減額未実施時26,588千円 対前年度比83.3% 減収率△5.7%)
②指定管理者の収支状況		収入 21,936千円 支出 21,441千円 (差引495千円)

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		-	-
②収入目標額		-	-
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅前の情報スポットとして街の案内・防犯情報・NPO情報などを情報提供</li> <li>・子ども110番、お年より119番への登録</li> <li>・季節の花の植栽</li> <li>・空気入れの貸し出し</li> <li>・近隣中学生の就業体験(トライやるウィーク)の受け入れ(コロナ禍により中止)</li> <li>・小学生と地域の安全パトロールを実施(コロナ禍により中止)</li> </ul>	
	提案外で行った、特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置・運用</li> </ul>	

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		アンケートの実施 令和3年2月1日から令和3年2月28日まで ※WEBアンケート アンケート回収数 12件(令和元年度:100件)

②満足度調査の結果	<p>満足 6名 普通 5名 不満 1名</p> <p>満足度 = (「満足」×2 + 「普通」×1) ÷ (「満足」+「普通」+「不満」) × 100          ÷ 2 = 70.8%</p> <p>(R元: 81.3%)</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>事業者の提案内容である駅前の情報スポットとして街の案内・防犯情報・NPO情報などの情報提供を実施している。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、前年度と比べて、利用台数、使用料収入はともに減少している。</p> <p>今後も、利用者目線でのサービスを継続しながら、利用台数、使用料収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。</p>

令和2年度 神戸市立西神中央駅前自転車駐車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)	放置自転車対策として設置。市立西神中央駅前自転車駐車場(収容台数3,832台)
(2)指定管理者	特定非営利活動法人 たけのコム
(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 30,496,362円 決算額 30,496,362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"> <li>・消防法等法定点検の実施。</li> <li>・清掃及び設備点検業務の定例実施。</li> <li>・照明の補修、取り替え。</li> </ul>	
②施設の運営業務	自転車駐車場の管理・運営、駐車料の徴収・減額。免除及び返還。	
③その他の業務	駐輪場周辺の道路等の美化活動の実施、通勤・通学時の挨拶運動・見守り活動の実施等	
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況	1,572台(一日あたりの利用台数) 対前年比82.6%(元年度1,904台) 回転率0.41(1日あたりの利用台数/収容台数) 対前年比△0.09(元年度0.50)	
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入	27,260千円 対前年比79.3%(元年度34,381千円) (子育て減額未実施時28,013千円 対前年度比79.7% 減収率△2.7%)	
②指定管理者の収支状況	収入 30,126千円 支出 28,132千円 (差引1,994千円)	

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	-	-
②収入目標額	-	-
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理員へのシルバー世代の積極活用</li> <li>・空気入れ、工具の貸し出し</li> <li>・駐輪場の緑化</li> <li>・駐輪場周辺の道路等の美化活動の実施</li> <li>・AEDの設置及び管理員の市民救命士講習の受講</li> <li>・通勤・通学時の挨拶運動・見守り活動の実施</li> </ul>
	提案外で行った、特筆すべき事項	・ママフレエリア(チャイルドシート付自転車等の優先駐輪エリア)の設置・運用

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	アンケートの実施 令和3年2月1日から令和3年2月28日まで ※WEBアンケート アンケート回収数 25件(令和元年度:100件)	

②満足度調査の結果	満足 10名 普通 14名 不満 1名 満足度=(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100÷2=68.0% (R元:84.3%)
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	・鳥のフンの被害への対策をお願いしたい ⇒神戸市と協議のうえ、樹木の伐採を実施

#### 5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所 見	事業者の提案内容である通勤・通学時の挨拶運動・見守り活動等を実施している。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、前年度と比べて、利用台数、使用料収入はともに減少している。 今後も、利用者目線でのサービスを継続しながら、利用台数、使用料収入、利用者満足度等のさらなる向上に努められたい。

令和2年度 北神戸田園スポーツ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)	都市と農村の人々が交流できる場 面積35.7ha 運動施設・修景的緑地・自然林・造成林・駐車場等
(2)指定管理者	神戸電鉄・ミズノ運営共同事業体
(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: 120,870,370円 決算額: 125,576,804円(精算額: 4,706,434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"> <li>・有料施設(野球場、体育館、スポーツ広場、多目的球技場)及びその他園地(園路、広場、ウォーキングコース、棚田、樹林地等)の管理</li> <li>・施設及び設備の保守点検、修繕、清掃、備品管理等</li> </ul>	
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公園の総合的なマネジメント、使用料の徴収、イベントや市民協働活動の推進による活性化</li> <li>・有料施設については、毎月第4火曜日(祝日の場合は翌日)と年末年始休館</li> <li>[新型コロナウイルス感染症対策による施設の閉鎖等]</li> <li>令和2年4月～5月 運動施設の閉鎖</li> <li>令和3年1月～2月 運動施設の時短営業</li> </ul>	
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場、自販機、スタジオ・ジム等</li> </ul>	
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況	件数 9,537件(対前年度比95%)、元年度10,086件、30年度9,950件	
②その他利用状況	もりもりおもちゃ箱フェスタ: 中止	
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入	施設使用料 19,081千円(対前年比79%)、元年度24,132千円、30年度23,876千円	
②指定管理者の収支状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理部分 収入125,577千円 費用155,366千円 差引△29,789千円</li> <li>・収益事業部分 収入35,292千円 費用8,582千円 差引26,710千円</li> </ul>	
(4)その他		2年度の状況
①行動指針に対する対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 施設の魅力アップと活用を図り、利用者へのサービス向上と日常的利用の促進に努める。</li> <li>→利用者の視点に立った維持管理や施設を活かしたイベント、各種スポーツ教室やトップアスリートによる子どもたちへの指導、トレーニング室における継続的なプログラム改善等</li> <li>② 魅力あるプログラムと効果的なプロモーションにより、来園者の増加と顧客満足度の向上に努める。</li> <li>→子ども向けイベントの充実(ビオトープ、JAXA連携、キッズフェスタ 等)</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	元年度(前年度)実績 10,086件	2年度利用件数 9,537件(対前年度比95%)
②収入目標額	目標収入額 24,500千円(当初)	利用料実績 19,081千円(対目標比78%)

③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設を活かしたイベントの実施(ガチンコ鬼ごっこ:中止、マラソン大会:中止 等)</li> <li>地域と連携したイベント等の実施(とんど:開催、インフィオーラター・もりもりおもちゃ箱フェスタ:中止 等)</li> <li>子ども向けイベントの充実(天体観察、JAXA連携、クラフト教室 等)</li> <li>市民にスポーツする機会を提供(各種スクール、トレセンプログラム、子ども運動教室、健康ウォーク 等)</li> <li>樹木医による植物管理及び緑のボランティアのスキルアップ、活動の充実</li> <li>NPO北神戸園ボランティアネットとの協働による里山・棚田の景観保全及び環境学習の受入</li> </ul>
	提案外で行った、特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>「花火ができるよデー」による手持ち花火を楽しめる場の提供</li> <li>プロ野球公式戦における花火ナイター実施</li> <li>コロナ禍において家でもできる運動プログラム「親子deうんどうあそび」の実施</li> </ul>

#### 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	アンケートの実施 アンケート回収数	令和3年2月 5件 (令和元年 230件)
②満足度調査の結果		満足 1人 普通 2人 不満 2人 不明 0人 満足度 $\{(\text{「満足」} \times 2 + \text{「普通」} \times 1) \div (\text{「満足」} + \text{「普通」} + \text{「不満」}) \times 100 \div 2\}$ $\Rightarrow 40\%$ (R1:89%) ※本結果は回収数が少ないため参考扱いとする。
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>体育館のラインテープを張替えてほしい。→アリーナ床塗装・ライン引き直し工事を実施予定</li> <li>多目的球技場からトイレが遠い。→令和2年度にトイレを新設</li> </ul>

#### 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>2年度は、新型コロナ禍による休館及び各種競技大会の中止等により、利用件数・施設使用料が目標・前年度を下回ったが、施設再開後(6月以降)は、一般利用が堅調で、概ね前年度並みを確保することができた。</p> <p>運営面では、利用者視点に立った維持管理により競技施設として高い品質を維持するとともに、運動施設の利用促進や各種スポーツ教室、トレーニング室における継続的なプログラム改善など本来目的としてのスポーツレクリエーション利用の活性化に努めている。</p> <p>また、地域連携、市民協働によるイベントを定着させ、里山レンジャーやJAXAから認定を受けた専門家等と自然環境や素材を取り入れたイベントを実施するなど公園利用の活性化にも注力している。</p> <p>さらに、園地管理面においては、専門家とボランティアが協働して植物管理の質の向上を図っている。</p> <p>今後も、地域との連携を図りながら、新たな取り組みにより来園者層を拡大するとともに、施設利用者の増加、サービス向上に取り組まれない。</p>

令和2年度 神戸布引ハーブ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)	森林の防災対策と神戸の地理的条件を生かした観光資源。四季折々の香りと美しい花を楽しめる香りの庭園。 面積約16ha 施設・修景的緑地・自然林・造成林等
(2)指定管理者	神戸リゾートサービス株式会社
(3)指定期間	平成22年4月1日～令和8年3月31日 (新神戸ロープウェイ(PFI事業)と一体運営のため)
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額: 275,551,100円 決算額: 275,810,511円(精算額: 259,411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		・ハーブ園の設置趣旨に基づく園地・植栽管理 ・施設及び設備の保守点検、修繕、清掃等
②施設の運営業務		・施設の総合的なマネジメント、入園料の徴収、イベント等の実施による公園の活性化 ・営業時間: 10時～17時(ただし、3/20～7/19、9/1～11/30の土日祝及び7/20～8/31は、山頂駅周辺のみ10時～20時30分) [新型コロナウイルス感染症対策による施設の閉鎖等] 令和2年4月11日～5月21日 休園
③その他の業務		・レストラン「ザ・ハーブダイニング」、ショップ「ハーバルマーケット」、カフェ「ザ・ヴェランダ神戸」、菓子工房「ハニーデュー」、足湯
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況		入園者数204,444人(対前年度比50%)、元年度405,563人、30年度390,465人
②その他利用状況		ハーブガイドツアー(季節毎に開催: 4～2月休止)204人、ラベンダー摘み取り(中止)、ローズカフェ(中止)
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入		入園料: 32,495千円(対前年度比49%)、元年度66,218千円、30年度62,644千円 使用料収入(入園料+施設使用料+行為許可使用料)33,397千円
②指定管理者の収支状況		・指定管理部分 収入275,811千円 費用245,306千円 差引30,505千円 ・収益事業部分 収入29,944千円 費用57,901千円 差引△27,957千円
(4)その他		2年度の状況
行動指針に対する対応		① 香りと色と味わいの世界を実感できる舞台づくり →ガーデンや各種体験イベントの充実等 ② レストラン、ショップ、カフェ等の魅力向上、新たなサービス・商品開発等 →利用者ニーズを踏まえた季節ごとレストラン、カフェメニューの充実や土産品の開発等

### 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	目標入園者数 287,210人	入園者数実績 204,444人 (対目標比71%) (うち、有料入園者数 197,907人)
	②収入目標額	目標収入額 45,704千円	使用料収入33,397千円(対 目標比73%)
	③その他新たなサービス	指定管理者 による提案 及び実施状 況	・春や秋の収穫祭(摘み取り体験)の実施→新型コロナにより 休止 ・ハーブに関するアロマ、料理などのハーブ体験・講座の開 催→新型コロナにより休止 ・ガーデンの強化、PRする各種取組み(フラワー園拡充、S NS等での情報発信など)
		提案外で 行った、特筆 すべき事項	・カフェ「ザ・ヴェランダ神戸」を活用した広報、キャンペーン 等の展開 ・自然と眺望を体感しながらくつろげるハンモックを多数設置 ・コロナ対応として屋外スペースを整備・充実(テーブルの増 設、芝生整備など)

### 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	アンケートの実施 アンケート回収数	令和3年2月 8件 (令和元年 205件)
	②満足度調査の結果	満足 4名 普通 4名 不満 0名 不明 0名 満足度{「満足」×2+「普通」×1}÷(「満足」+「普通」+「不満」)×100÷2 ⇒ 75%(R1:94%) ※本結果は回収数が少ないため参考扱いとする。	
	③利用者からの主な苦情、意見 とそれへの対応	中間駅から山麓に下りるための地図が欲しい。→ハイキングマップを配布	

### 5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<p>2年度は新型コロナ禍の影響が甚大で、緊急事態宣言に伴う4~5月の 休園期間に加え、年間を通じた県外移動の抑制、旅行客の大幅な落ち込 み等により、入園者数・入園料収入が目標、前年度を大きく下回る結果と なった。</p> <p>そのなかで、メインであるガーデンの整備・拡充、SNS等を通じた効果的 な情報発信など、新たなニーズを見据えた戦略的な事業展開で、集客アッ プに注力している。</p> <p>世界的なコロナ禍により、インバウンドを含め旅行市場の動向が不透明 な情勢であるが、施設やガーデンの充実により、ハーブ園の魅力を高める とともに、好立地の屋外空間である強みを生かし、新しい生活様式や顧客 ニーズの変化に臨機に対応し、来場者の回復に取り組まれない。</p>

令和2年度 神戸総合運動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)	国際試合ができる公式競技施設と市民レクリエーション施設が一体となった神戸を代表する総合運動公園 面積52.5ha 運動施設・修景的緑地・自然林・駐車場等
(2)指定管理者	公益財団法人神戸市公園緑化協会
(3)指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額:427,525,000円 決算額:428,887,029円(精算額:1,362,029円) ※協定・決算額は当初提案額から、派遣職員人件費(協定:45,000,000円、全体:51,982,339円)を差引いたもの

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	・広大かつ多様な園地の管理や植栽管理 ・施設及び設備の保守点検、修繕、清掃、備品管理等
	②施設の運営業務	・公園の総合的なマネジメント、使用料の徴収、イベントや市民協働活動の推進による活性化 ・有料施設については年末年始休館、ただし、ユニバー記念競技場は12/30に全国大会の開催対応 [新型コロナウイルス感染症対策による施設の閉鎖等] 令和2年4月～6月 運動施設等の閉鎖 令和3年1月～2月 運動施設の時短営業
	③その他の業務	・駐車場、ジム、喫茶店、臨時売店、自販機、スクール等
(2)利用状況		2年度の状況
	①施設利用状況	利用件数11,765(対前年度比72%)、元年度 16,352件、30年度 17,448件
	②その他利用状況	ユニバー祭(中止)、コスモスまつり(10/13 2,240人)、パークDEビア(中止)
(3)収支状況		2年度の状況
	①使用料または利用料金収入	施設使用料 70,000千円(対前年比56%)、元年度 125,945千円、30年度 123,795千円
	②指定管理者の収支状況	・指定管理部分 収入428,887千円 費用424,367千円 差引4,520千円 ・収益事業部分 収入106,241千円 費用104,496千円 差引1,745千円
(4)その他		2年度の状況
	行動指針に対する対応	① 全国的競技や国際的競技など一流スポーツの誘致実施に努める。 →一流スポーツ大会の開催(Jリーグ、ラグビートップリーグ、なでしこリーグ、Vリーグ、等) ② 各施設において市民の日常的スポーツ活動の推進を図り、利用の活性化を図る。 →トップアスリートによる講習会やスポーツを体験できるイベント(スポーツパークフェスタ)の開催等

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	元年度(昨年度) 実績 16,352件	2年度利用件数 11,765件 (対前年度比72%)

②収入目標額	目標収入額 116,000千円(当初)	実績 70,000千円(対目標比60%)
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一流スポーツ大会の開催(ラグビートップリーグ、Vリーグ、Fリーグ等)</li> <li>・市民協働によるコスモスまつりの開催(菜の花まつりは新型コロナにより中止)</li> <li>・近隣企業・住民・大学等と連携したイベントの実施(ユニバー祭、パークdeビアは新型コロナにより中止)</li> <li>・公園の賑わいづくりのための取り組み(菜の花マルシェ、公園マルシェ、公園カフェ等)</li> <li>・公園の資材や施設を活かした「魅力あっぷセミナー」の実施(ウォーキング、野鳥観察、コスモスレイ、正月飾り作り等)</li> <li>・トップアスリートによる講習会(アルコ神戸等)</li> </ul>
	提案外で行った、特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「東京2020オリンピック・パラリンピック」に関する展示の実施(イベントは新型コロナのため中止)</li> <li>・ホームページの多言語化、Twitterを活用した積極的な情報発信</li> <li>・野外ステージの利用促進のための整備や利用案内</li> </ul>

#### 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	アンケートの実施 アンケート回収数	令和3年2月 17件	(令和元年 200件)
②満足度調査の結果		満足 6名 普通 10名 不満 1名 不明 0名 満足度{(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)}×100÷2 ⇒ 65%(R1:87%) ※本結果は回収数が少ないため参考扱いとする。	
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>・公園に景色を楽しめるカフェが欲しい。→公園マルシェやカフェ等を開催</li> </ul>	

#### 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	<p>2年度は、新型コロナ禍により、施設の休館及び各種競技大会が軒並み中止となり、とりわけ大規模大会の割合の大きい当園においてその影響が顕著で、施設使用料が目標、前年度を大きく下回る結果となった。</p> <p>この間、施設の運営面では、感染フェーズにより対応方針、制限内容が刻々と変わるなかで、関係機関と密に連携しながら、円滑な施設運営を行っている。</p> <p>園内では屋外スペースを活かし、公園カフェやマルシェなど、憩い、くつろぎの場としての利用を促す取り組みにも注力している。</p> <p>今後も、本市随一のスポーツ拠点として、大型スポーツ大会の誘致・実施や園内各施設の特徴を活かす取り組み、地域連携を進める取り組み等を行い、市民のスポーツ振興やレクリエーション、健康づくりの場、さらには憩いの場として貢献していくことに期待する。</p>

令和2年度 大原山公園及び掖谷公園テニスコート・駐車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)	大原山公園テニスコート(全天候型人工芝コート 11面、管理事務所 1棟、駐車場) 掖谷公園テニスコート(全天候型人工芝コート 8面、管理事務所 1棟、駐車場)
(2)指定管理者	神戸市公園緑化協会・ITCグループ
(3)指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
(4)R2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		2年度の状況
①施設の維持管理業務	・施設の総合的なマネジメント、利用料金の徴収、イベント等の実施による公園施設の活性化	
②施設の運営業務	・施設及び設備の日常的な保守点検(適宜部品交換、補修、修繕) [新型コロナウイルス感染症対策による施設の閉鎖等] 令和2年4月9日～5月20日 施設の閉鎖	
③その他の業務	・自販機、テニススクール、物販	
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況	テニス利用件数:25,942件(対前年比93%)、R元年度 27,914件、30年度 26,453件 ・大原山:利用件数 16,123件(対前年度比94%)、R元年度 17,156件、30年度 15,771件 ・掖谷:利用件数 9,819件(対前年度比91%)、R元年度 10,758件、30年度 10,682件	
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入	テニス利用料金 16,315千円(対前年比98%)、R元年度 16,684千円、30年度 15,907千円 ・大原山:利用料金 11,284千円(対前年度比100%)、R元年度 11,265千円、30年度 10,707千円 ・掖谷:利用料金 5,031千円(対前年度比93%)、R元年度 5,419千円、30年度 5,200千円	
②指定管理者の収支状況	収入68,837千円 費用67,938千円 差引899千円	
(4)その他		2年度の状況
行動指針に対する対応	公園施設の利用率向上のために、スポーツ等に関する教室または市民参加活動を積極的に実施することで利用者満足度の向上に努める。 →利用者増加を図るためのテニススクールや独自トーナメントの開催等	

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	元年度(昨年度)実績 27,914件 大原山:17,156件 掖谷:10,758件	2年度利用件数 25,942件 (対前年度比93%) 大原山:16,123件 (対前年度比94%) 掖谷:9,819件 (対前年度比91%)

②収入目標額	元年度(昨年度)指定管理者納付金13,650千円	2年度 指定管理者納付金13,071千円(調整後)
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テニススクールの実施</li> <li>・テニス競技の普及・促進のため定例的に独自トーナメント戦等を開催</li> <li>・花壇飾花イベントの開催</li> <li>・駐車場無料対応の継続</li> <li>・親子テニス教室の開催</li> <li>・トライやるウイークの受け入れ</li> </ul>
	提案外で行った、特筆すべき事項	・新型コロナ禍における社会貢献活動の実施(マスク不足期における市へのマスク寄付、チャリティ活動)

#### 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	アンケートの実施 アンケート回収数	令和3年2月 42件	(令和元年 200件)
②満足度調査の結果	満足 16人 普通 22人 不満 4人 不明 0人 満足度 $\{(\text{「満足」} \times 2 + \text{「普通」} \times 1) \div (\text{「満足」} + \text{「普通」} + \text{「不満」}) \times 100 \div 2\}$ $\Rightarrow 64\%$ (R1:80%) ※本結果は回収数が少ないため参考扱いとする。		
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	・シャワールームのカーテンを交換してほしい。→R2年7月に交換		

#### 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>本年度は、新型コロナ禍により、4～5月の休館や営業時間短縮等の利用制限があったが、利用者増加を図るためのテニススクールや独自トーナメントの開催などの提案内容を着実に実施したほか、屋外スポーツ需要の高まりを受け、施設再開後(6月以降)は、利用件数・使用料収入ともに前年度を上回る結果となった。</p> <p>今後も、新たなニーズを踏まえ、安心して楽しめる屋外スポーツとしてテニスの魅力を地域に発信する取り組み等により、利用者増加に取り組まれない。</p>

令和2年度 相楽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)	本市公園のうち、唯一の近代日本式庭園。面積1.4ha
(2)指定管理者	神戸市造園協力会・神戸市公園緑化協会グループ
(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:41,529,814円 決算額:39,402,840円(精算額:△2,126,974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"> <li>本市唯一の近代日本式庭園にふさわしい植栽管理(クロマツの剪定、和の植栽などに配慮)</li> <li>施設及び設備の保守点検、修繕、清掃、備品管理等</li> </ul>
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の総合的なマネジメント、入園料の徴収、イベント等の実施による公園の活性化</li> <li>営業時間 9時～17時(イベント時は夜間開園あり) 木曜日は休園</li> <li>つつじ遊山期間(毎年4月下旬～5月初旬)、菊花展期間(10月下旬～11月下旬)は無休</li> <li>[新型コロナウイルス感染症対策による施設の閉鎖等]</li> <li>令和2年4月11日～5月17日 休園</li> </ul>
③その他の業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>自販機、イベント時屋台・模擬店の設置</li> </ul>
(2)利用状況		
①施設利用状況		入園者数 64,256人(対前年度比56%)、元年度 113,957人、30年度 104,109人
②その他利用状況		4/25-5/6つつじ遊山(休園)、8/29-30にわのあかり(中止)、10/20-11/23 菊花展(中止)
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入		入園料:8,722千円(対前年度比53%)、元年度 16,537千円、30年度 13,550千円
②指定管理者の収支状況		<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理部分 収入39,403千円 費用40,120千円 差引△717千円</li> <li>収益事業部分 収入1,098千円 費用243千円 差引855千円</li> </ul>
(4)その他		2年度の状況
行動指針に対する対応		<ul style="list-style-type: none"> <li>①日本庭園の文化を継承し、高度な植物管理技術による庭園管理を行う。 →専門家の高度な技術による安定した植栽管理、庭園景観の形成</li> <li>②魅力あるプログラムと効果的なプロモーションによる来園者の増加と顧客満足度の向上 →庭園を楽しむ四季の行事(菊、つつじ等)や地域との協働によるイベントの開催等</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	目標入園者数 78,000人	入園者数実績 64,256人(対目標比82%) (うち有料入園者数 38,436人)

②収入目標額	目標収入額 9,300千円	入園料実績 8,722千円(対目標比94%)
③その他新たなサービス	指定管理者による提案及び実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2大行事の実施 つつじ遊山→新型コロナにより休園、菊花展→新型コロナにより中止</li> <li>・庭園内の建物を活用したイベント等の開催(相楽園大学、展覧会、コンサート、茶席等)</li> <li>・庭園を楽しむ季節の行事の開催(七夕、ライトアップ、冬ぼたん、庭園観賞会等)</li> <li>・相楽園会館、神戸山手大学、NPO、学校、市民等の連携(お茶会、展覧会、コンサート等のイベント)</li> <li>・景観を構成する重要な樹種(つつじ、クロマツ、ソテツ)の健全な管理</li> <li>・文化財の景観に配慮した植栽管理(正門アプローチ正面、和風飾花等)</li> <li>・大型デジタルサイネージの本格導入等アナログ・デジタル媒体を活用した積極的な広報</li> </ul>
	提案外で行った、特筆すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな植物景観創出のための新規植栽(ハッサム住宅前緑地帯)</li> <li>・安全性と文化財保護に配慮した植栽及び施設管理(文化財建築物・塀周囲等)</li> </ul>

#### 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	アンケートの実施 アンケート回収数	令和3年2月 30件 (令和元年 200件)
②満足度調査の結果		満足 25名 普通 4名 不満 1名 不明 0名 満足度{(「満足」×2+「普通」×1)÷(「満足」+「普通」+「不満」)}×100÷2 ⇒ 90%(R1:89%) ※本結果は回収数が少ないため参考扱いとする。
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>・入園料割引の案内が足りない。→窓口で割引についてわかりやすく明示</li> <li>・前撮りの写真撮影が邪魔だった。→撮影事業者に他の利用者の迷惑にならないことの徹底を働きかける。</li> </ul>

#### 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>2年度は新型コロナ禍の影響が大きく、園の見所であるつつじ時期の長期休園や菊花展の中止など、重要な季節イベントが軒並み中止となった結果、入園者数・入園料収入ともに目標・前年度を大きく下回る結果となった。</p> <p>国の登録文化財である神戸唯一の近代日本庭園として、植物管理では専門家組織が管理する利点を活かし、景観の主要素であるマツや大木の樹勢などに配慮した管理方法を臨機に検討・採用している。</p> <p>コロナ禍でイベント開催が制限されるなか、感染拡大対策を行いながら、安全に留意したうえで再開し、利用促進に努めた。</p> <p>広報面においては、テレビ、新聞などのメディアの取材を活用し、相楽園の庭園、文化財としての本来的な価値の周知に努めていることは評価できる。</p> <p>引き続き、指定管理者が持つ専門性を十分に活かして、庭園としての価値を追求し、園の将来像を見据えた中長期的な視点で園地管理に取り組むとともに、都心の屋外スペースである利点を活かし、新たな需要に対応した施設運営やPRに努めるなど、入園者獲得(特に季節イベント時以外の入園者増及び有料入園者数の増加)に努められたい。</p>