

大蔵海岸施設の管理運営状況報告(2019年度)

施設所管課	都市局道路安全室海岸・治水課
-------	----------------

1 指定管理者

- (1) 指定管理者 神戸新聞事業社・兵庫県サッカー協会共同事業体
- (2) 指定期間 2018年4月1日～2023年3月31日
協定締結額 125,600千円 決算額 130,019千円
- (3) 指定管理料 (参考:2018年度協定締結額 124,300千円
決算額 127,188千円 多目的広場を含む)
- (4) 管理体制 常勤職員8人 非常勤職員2人

2 評価項目

(1) 顧客満足度

①アンケート調査等の実施状況

- ・大蔵海岸の来場者対象 (下表は平均値)

(2019年度回答数 5月150人、8月150人、12月150人)

(2018年度回答数 5月150人、8月150人、10月150人、11月150人)

質問項目	2019年度				2018年度			
	満足 (多い・ 知っている)	普通	不満 (少ない・ 知らない)	無回答	満足 (多い・ 知っている)	普通	不満 (少ない・ 知らない)	無回答
1 施設内の環境	68.7%	28.9%	1.6%	0.9%	73.8%	23.3%	2.0%	0.9%
2 各種催物の回数	6.0%	29.1%	44.9%	4.5%	3.3%	32.9%	45.8%	5.3%
3 海水浴場の認知度	79.3%	—	17.1%	3.6%	70.7%	—	27.8%	1.5%
4 全体的満足度	71.1%	28.0%	0.2%	0.7%	74.9%	24.0%	0.5%	0.7%

- ・大蔵海岸多目的広場の来場者対象

(2019年度回答数 11月1日～2月29日の期間 150人)

(2018年度回答数 11月1日～2月28日の期間 150人)

質問項目	2019年度				2018年度			
	満足	普通	不満	無回答	満足	普通	不満	無回答
1 職員の対応	40.7%	0%	42.0%	17.3%	62.7%	32.0%	0%	5.3%
2 利用者のマナー	45.3%	0%	49.4%	5.3%	38.7%	55.3%	2.0%	4.0%
3 全体的満足度	58.0%	0.7%	39.3%	2.0%	60.7%	0%	35.3%	4.0%

②利用者からの
主な苦情とその
対応等

(大蔵海岸)

フリーマーケットの開催回数や出店数を増やしてほしいなどの意見が寄せられた。他には、イルミネーションをはじめ様々なイベントを開催してほしいとの要望も寄せられた。引き続き、魚のつかみどりや潮干狩り、イルミネーション等、ファミリー層などが楽しめるイベントを展開し利用者の満足度の向上を図っていく。

(大蔵海岸多目的広場)

駐車場の割引や無料化、コート利用料金の値下げ、「朝から個人フットサル」の開催、ヘアードライヤーを貸し出してほしいなどの意見が寄せられた。他には、クラブハウス内での利用者のマナーが悪いので改善してほしいとの要望が寄せられ、利用マナーの啓発を図った。引き続き「フレンズデー」や「グラウンド・ゴルフデー」、「サッカー選手と遊ぼう！」などをPRしながら、利用の活性化および利用しやすい環境づくりに努めていく。

所管課コメント

アンケート結果から、大蔵海岸については、「全体的満足度」を「満足」と回答した人が71.1%あり、「不満足」と回答した人が0.2%でした。71.1%は決して高い水準とは言えないが、「満足」と「普通」の合計が約99%であることから利用者の満足度は概ね達成できていると思われる。さらに満足度が向上するよう、管理運営の改善を期待する。また、海水浴場の認知度については、市の主要集客施設であることから、海水浴場開設期間外においても大蔵海岸のイメージアップに努め、少なくとも9割を超えるように更なるPRを実施するとともに、より安全で安心して利用いただけるような運営を期待する。

大蔵海岸多目的広場については、「職員の対応」を「満足」と回答した人が40.7%あり、「不満」と回答した人が42.0%でした。また、全体的満足度に着目しても、「不満」が39.3%であることから、利用者の不満の原因を慎重に分析するとともに、満足度が向上するよう、利用者ニーズに応じたきめ細やかなサービスの提供や環境づくりと、更なる利用促進の取り組みを期待する。

(2) 事業達成度

①事業・業務の実施状況

・運営業務

<p>(大蔵海岸)</p> <p>土・日及び祝祭日、年末年始を休まず、年間を通じて業務を行うことで、利用者への便宜を図るとともに、緊急時の対応に万全を期している。</p> <p>(大蔵海岸多目的広場)</p> <p>年始(1/1~1/3)の休場日以外は無休で業務を行い、個人をはじめ各種大会の利用申請の受付、利用料金の徴収など、適切な運営を実施するとともに、自主事業の開催等で利用促進を図った。</p> <p>(大蔵海岸・大蔵海岸多目的広場)</p> <p>新聞及びSNSなどのインターネットによる広報を行い、来場者の促進を図った。</p>
--

・維持管理

<p>(大蔵海岸)</p> <p>園内植栽の維持管理のほか、こども広場の遊具の保守点検、駐車場機器の点検・整備については専門業者に委託し、その他園内各施設の点検・保守整備については、指定管理者職員及び委託警備員により実施した。</p> <p>(大蔵海岸多目的広場)</p> <p>人工芝や防球ネットなど設備の日常点検や清掃、クラブハウスの清掃などを、指定管理者職員により実施した。</p> <p>(大蔵海岸・大蔵海岸多目的広場)</p> <p>日常業務で発見した損傷等については、応急措置を行った後、必要な補修業務を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チェーンゲート修繕 ・トイレドアパネル修繕 ・ベンチ修繕 ほか
--

・実施事業

15事業を実施	
主な事業	5月、7月、12月実施 (10月は雨天、3月は新型コロナウイルス感染拡大防止により中止) 大蔵海岸フリーマーケット (計3回 参集人数合計 約5,900人)
	5月25日 大蔵海岸マナードッグ選考会(参集人数30名) 11月4日、12月1日 犬のしつけ方教室(マナードック対象12頭)
	5月19日 大蔵海岸潮干狩りイベント(参加者数 405人)
	7月13日~9月1日 海水浴場開設(利用者数 約186,000人)
	7月28日、8月4日(7月27日は台風接近により中止) 魚のつかみどり (参加者数 216人)

	8月10日、11日 大蔵海岸夏休みイロイロ体験（参集人数 約1,300人）
	8月17日、18日 ミニ縁日（参集人数 約1,200人）
	12月13日～1月13日 「大蔵海岸ハートフルイルミネーション2019」

・その他業務

4月18日、7月10日、10月30日、1月15日 明石市・国土交通省と合同砂浜点検を実施

<自主事業等 大蔵海岸多目的広場>

自主事業465事業、誘致事業772事業を実施	
主な事業	4月1日～3月31日 個人フットサルの開催（202回 利用者 3,751人）
	4月2日～3月25日 グラウンド・ゴルフデーの開催（103回 利用者 595人）
	7月23日～8月31日・12月25日～1月4日・3月26日～3月31日 キッズデーの開催（10回 利用者 284人）
	4月1日～3月31日 フレンズデーの開催（116回 利用者 2,023人）
	10月1日～3月31日 サッカー選手と一緒に遊ぼう！の開催（34回 利用者 139人）
	4月1日～3月31日 フットサルや少年サッカー大会等の誘致（36回 利用者6,675人）
	4月1日～3月31日 サッカースクールの誘致（10スクール736回 利用者25,146人）

②施設等の利用状況

実施状況（実績）	2019年度	2018年度	2017年度
大蔵海岸駐車場 利用台数	103,503台 (内、大型自動車621台)	88,291台 (内、大型自動車651台)	87,607台 (内、大型自動車666台)
大蔵海岸海水浴場 利用者数	約186,000人	約157,000人	約205,000人
大蔵海岸多目的広場 利用者数	58,828人	61,902人	55,414人

所管課コメント

(大蔵海岸)

・昨年に引き続き海水浴期間中に期間限定イベントとして、鯛やタコなどを捕まえることができる、魚のつかみどり大会を開催し多くの利用者で賑わった。他にも夏休みイロイロ体験やミニ縁日を開催するなど、話題性に富んだ新しい仕掛けや定番の人気イベントを織り交ぜながら、大蔵海岸の利用促進に努めている。

・年中無休で業務を行っており、利用者や近隣住民に対し敏速かつ丁寧な対応を図るとともに、緊急時の対応にも警察をはじめ関係機関と円滑に連携し万全を期している。

(大蔵海岸多目的広場)

・新規事業「サッカー選手と一緒に遊ぼう！」については、サッカーをしたい子供と、サッカーをしたくてもできない母親のニーズを的確に捉えており、あらたな利用者の増加にもつながったことは評価できる。引き続き「グラウンド・ゴルフデー」や「フレンズデー」など利用者ニーズに応じた自主事業の展開やサービスの拡充を期待する。

(3) 事業収支について

①収支状況

(単位：千円)

項目		2019年度	2018年度	2017年度
収入合計(A)		165,186	163,435	278,678
内訳	指定管理料	126,951	124,300	116,900
	利用料収入	26,470	26,888	145,511
	実施事業収入	4,544	5,041	4,104
	精算返戻金	3,068	2,888	1,550
	その他収入	4,153	4,318	10,613
支出合計(B)		167,995	162,367	267,947
内訳	人件費	45,206	43,510	20,908
	管理費(事務費、物件費、一般管理費を含む)	101,039	92,529	216,733
	負担金	8	0	0
	実施事業費	11,978	16,447	14,999
	その他支出	9,764	9,881	15,307
収支(A-B)		△2,809	1,068	10,731

②使用料等の収入状況

(単位：千円)

項目	2019年度	2018年度	2017年度
大蔵海岸駐車場収入	32,550	27,664	27,064
大蔵海岸多目的広場収入	30,566	30,951	29,016

所管課コメント

- ・収支状況については、適正に処理されている。
- ・協定締結額(125,600千円)は、精算の結果、施設の修繕に費用を要したため130,019千円で決算した。

3 その他評価の参考となる特記事項

- ・来場者のおもてなしを目的に、冬のイルミネーションなどのイベント時にキッチンカーを誘致し、コーヒーなど温かい飲み物や軽食を提供し好評を得た。
- ・過去13年間の指定管理者としての経験とノウハウを活用しながら実情にあった改善を踏まえて管理業務を実施した。

4 所管課総合評価

- ・利用者アンケートについて、大蔵海岸公園の全体的な満足度については概ね達成できていると思われる。しかし、多目的広場の全体的な満足度については若干低く、改善の余地があると考えられる。
 - ・巡回警備、施設の修繕を適切に実施しており、利用者に対する安全・安心の取り組みは評価できる。
 - ・収支状況は、維持管理業務にかかる人件費の高騰により支出が増加したためマイナスとなったが、業務を細分化し管理することにより、支出を抑制することができると思われる。
- 以上のことから、平成31年度においては改善点があるものの概ね適正な管理運営がなされていると認められる。今後についても、より利用者が安全に安心して利用でき、また利用者や近隣住民の目線も意識した施設の管理運営を求めていく。加えて、各施設利用者及び使用料等収入が増加するよう運営するとともに、利用者ニーズに応じた新たな自主事業等を展開するなど大蔵海岸の更なる利用の活性化が図れるように、市としても指導、監督に努める。