

大蔵海岸施設の管理運営状況報告(2021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 135,000千円 決算額 160,939千円
- (3) 指定管理料 (参考:2020年度協定締結額 130,000千円
決算額 158,764千円 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 ※2020・2021年度は新型コロナウイルスの影響により未実施

・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	<p>(大蔵海岸、大蔵海岸多目的広場)</p> <p>公園内や多目的広場において、禁煙にもかかわらず喫煙者がいるのでやめさせてほしいなどの苦情が多く寄せられた。禁煙など利用マナーについては、パトロール時など利用者に直接声をかけるとともに、園内放送や啓発看板を設置するなど広く周知しマナーアップに努めた。</p> <p>他には、大蔵海岸のマツの枝葉や花粉が飛散し、自宅ベランダに舞い込んでくるので対応してほしいとの苦情が寄せられた。花粉等の飛散については、自然現象のため防止することは困難であることや、マツは防風林としての機能を有しており過度な伐採はできないことを丁寧に説明し、十分な理解を得た上で剪定等を実施した。</p>
所管課コメント	<p>利用者満足度の推移については、新型コロナウイルスの影響により利用者アンケートを実施していないため比較できない。昨年度に引き続きコロナ禍における大蔵海岸の利用者は増加しているが、連動して寄せられる苦情等にも丁寧に対応しており、適切に管理運営していると思われる。</p> <p>今後も、安全で安心して利用いただけるよう努めるとともに、利用者の苦情・要望の原因を慎重に分析し、満足度が向上するよう、利用者ニーズに応じたサービスの提供や環境づくりを期待する。</p>

(2) 事業達成度

①事業・業務の実施状況

・運営業務

(大蔵海岸) 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。
(大蔵海岸多目的広場) 年始(1/1~1/3)の休場日および施設消毒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施設運営を実施した。
(大蔵海岸・大蔵海岸多目的広場) 新聞及びホームページやSNSなどインターネットにより広報し、コロナ禍でも、来場者が利用しやすいよう情報発信に努めた。

・維持管理

(大蔵海岸) 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。
(大蔵海岸多目的広場) 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。
(大蔵海岸・大蔵海岸多目的広場) 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。 ・トイレ内ベビーシート取替修繕 ・遊具修繕 ・多目的広場人工芝修繕 ほか

・実施事業

4事業を実施	
主な事業	7月22日~8月15日 大蔵海岸ファミリーゾーン
	7月22日~9月30日 自然観察事業(自然観察センター等開設) 利用者数 約1,000人
	12月11日~1月10日 大蔵海岸ハートフルイルミネーション2021

・その他業務

4月20日、7月15日、10月20日、1月17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322事業、誘致事業899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（99回 利用者1,616人）
	4月2日～3月31日 グラウンド・ゴルフデーの開催（83回 利用者1,325人）
	4月1日～3月31日 フレンズデーの開催（83回 利用者902人）
	4月1日～3月31日 サッカー選手と一緒に遊ぼう！の開催 （12回 利用者18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 （21回 利用者2,760人）
	3月5日 ヴィッセル神戸親子サッカー教室2022 （参加者98名）
	4月1日～3月31日 サッカースクールの誘致 （10スクール 877回 利用者30,532人）

②施設等の利用状況

実施状況（実績）	2021年度	2020年度	2019年度
大蔵海岸駐車場 利用台数	146,764台 (内、大型自動車113台)	137,505台 (内、大型自動車85台)	103,503台 (内、大型自動車621台)
大蔵海岸海水浴場 利用者数	新型コロナウイルス の影響により不開設	新型コロナウイルス の影響により不開設	約186,000人
大蔵海岸多目的広場 利用者数	53,094人	50,415人	58,828人

所管課コメント

（大蔵海岸）

・新型コロナウイルス感染拡大の防止に配慮しながら工夫を凝らし、大蔵海岸磯浜を活用した自然観察事業を新たに実施した。自然観察センターでは、ライフジャケットやマリンシューズ、バケツなどの観察セットを無料貸出するとともに、図鑑や絵本などの書籍を約100種類取り揃えるなど、利用者が海の生き物などについて気軽に観察や調べものができるようになった。他にも大蔵海岸ファミリーゾーンやハートフルイルミネーションを実施するなど、来場者が距離を保ちながら楽しめるように努めた。

・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）

・新型コロナの感染防止対策を徹底しながら適切に運営した。スクール利用者は前年度比約20%の増加となった。引き続き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		2021年度	2020年度	2019年度
収入合計(A)		191,389	186,462	165,186
内訳	指定管理料	156,000	151,000	126,951
	利用料収入	23,501	21,042	26,470
	実施事業収入	2,017	2,641	4,544
	精算返戻金	4,939	7,764	3,068
	その他収入	4,932	4,015	4,153
支出合計(B)		180,251	178,418	167,995
内訳	人件費	42,698	42,450	45,206
	管理費(事務費、物件費、一般管理費を含む)	103,908	106,140	101,039
	負担金	39	16	8
	実施事業費	25,206	21,827	11,978
	その他支出	8,400	7,985	9,764
	収支(A-B)	11,138	8,044	△2,809

②使用料等の収入状況

(単位：千円)

項目	2021年度	2020年度	2019年度
大蔵海岸駐車場収入	39,525	36,404	32,550
大蔵海岸多目的広場収入	25,518	24,736	30,566

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(135,000千円)は、海水浴場不開設に伴い、昨年に引き続き大蔵海岸ファミリーゾーンを実施するため変更協定締結額(156,000千円)となった。精算の結果、施設の修繕に費用を要したため160,939千円で決算した。

3 その他評価の参考となる特記事項

- ・新たな自主事業として自然観察センターを開設し、磯浜を活用した生物観察等が手ぶらで気軽に行えるようになった。多くの利用者があり、好評を得た。
- ・過去15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

- ・利用者から寄せられる公園の利用方法や喫煙など、他者の利用マナーに関する様々な苦情・要望等にも丁寧に対応している。
- ・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。
- ・収支状況については、コロナの影響によりイベント等が実施できなかったことや、大蔵海岸ファミリーゾーンにおいては、前年度の開設経験を生かした効率的な事業運営により支出が抑制され結果プラスとなった。維持管理業務については、細分化し管理することで、さらに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、令和3年度においては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。