

令和5年度 管理運営評価シート

施設名	阪神・淡路大震災記念人と防災未来センター	現指定管理期間	令和3年度～5年度(3年間)
指定管理者	(公財)ひょうご震災記念21世紀研究機構	選定方法	非公募

1 指定管理者による自己評価

評価項目	業務目標 (事業計画ベース)	実績・評価	指定 管理者	施設 所管課	
維持 管理 業務	清掃	<ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃 1回/2日 ・巡回清掃 2回/日 ・定期清掃(カーペット洗浄) 2回/年等 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画どおりの清掃のほか、職員、来館者、業者に手指消毒を実施した。 	◎	◎
	設備保守管理	<ul style="list-style-type: none"> ・日常巡回点検 毎日 ・自動扉保守点検 3回/年 ・昇降機保守点検 1回/月 ・消防設備機器点検 2回/年 ・総合点検 1回/年等 	<ul style="list-style-type: none"> ・法定事項を遵守し各設備の定期点検を計画どおり実施した。 ・日常点検及び定期点検により設備機器不具合が迅速に解消された。 	◎	◎
	植栽管理	<ul style="list-style-type: none"> ・日常灌水散水 適宜 ・芝刈り 3回/年 ・芝目土入れ 1回/年 ・害虫駆除 3回/年 	<ul style="list-style-type: none"> ・室内観葉植物、外構樹木、芝等への日常灌水散水、定期的な害虫駆除、芝刈り等計画どおり実施した結果、年間を通じて常時美観が維持された。 	◎	◎
	警備	<ul style="list-style-type: none"> ・日常保安業務 ・館内、外構定期的巡回防災、防犯点検 ・有料駐車場管理 ・機械警備遠隔監視等 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画どおりの24時間体制での警備管理が実施された。 	◎	◎
	小規模修繕	<ul style="list-style-type: none"> ・展示エリア給気排気設備更新 ・各室空調機更新 ・空調用自動制御機器更新 ・給水、排水ポンプ類更新等 	<ul style="list-style-type: none"> ・不具合のある箇所を速やかに補修し、来館者に快適な環境を提供することが出来た。 	◎	◎
	法定点検の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・6.6kV 高圧受変電設備定期点検 1回/3年 ・ゴンドラ設備性能検査 1回/年 	<ul style="list-style-type: none"> ・保安規定に基づき受変電設備点検、測定及び試験を実施した。 ・日本クレーン協会検査指導の下ゴンドラ性能検査を実施した。 ・人身事故を起こさない安全性が維持された。 	◎	◎

運営業務	開館日・開館時間等	阪神・淡路大震災記念人と防災未来センター管理規則(兵庫県規則第 49 号)に規定	<p>・開館時間 9:30～17:30 (7～9 月は 9:30～18:00) (金・土曜日は 9:30～19:00)</p> <p>・休館日 月曜日(祝日の場合は翌平日)、12/31、1/1 土日祝日も開館し、来館しやすい環境を整えている。</p> <p>7～9 月及び金・土曜日の開館時間延長は、当該時間の来館者数が低調なことから、令和 5 年 1 月 20 日(金)から休止。</p> <p>年末年始も来館者数が低調なことから、12/29～1/3 を休館日に設定したことにより4日間臨時休館。</p> <p>大規模修繕工事等により2月に7日間臨時休館。</p>	◎	○
	公共性・公平性の確保	全ての利用者への平等・公平な利用機会を確保	<p>予約団体数:4,322 団体</p> <p>利用案内をリーフレットやホームページに掲載し、広く周知を図った。また、団体予約は先着順で受け付けるなど、公平で透明性の高い運営を行うことができた。</p>	◎	◎
	各種事業・プログラムの実施状況	<p>(1)展示施設の運営 開館日 313 日(年度当初)</p> <p>(2)企画展・イベント 企画展 年 10 回以上 イベント 年 10 回以上</p>	<p>(1)展示施設の運営 開館日 302 日</p> <p>(2)企画展・イベント 企画展 年 13 回 イベント 年 15 回</p> <p>大規模修繕工事等により臨時休館(11 日間)があったものの、企画展やイベントは、計画以上の回数を実施した。</p>	◎	○
	利用者満足度調査結果(アンケート調査)	一般観覧者を対象としたアンケートを実施	来館者に対するアンケートを実施、351 件の回答があった(実施期間: R5.12.16～R6.1.31,有効回答数 351 件)。満足度は 4.68 点/5.00 点中(4年度 4.61 点/5.00 点)と、前年度と同水準以上を確保した。	◎	◎
利用状況	利用者数	利用者数:50 万人超 [前年度:364,783 人]	利用者数実績:401,265 人	◎	○
	施設稼働率	該当なし			

収支状況	収支計画と実績	【予算額】 収入:810,898 千円 入館料収入 26,572 千円 テナント・駐車場等収入 35,752 千円 県補助金 52,190 千円 指定管理料収入 577,097 千円 その他収入 119,287 千円 支出:810,607 千円 展示運営・施設管理事業費 521,074 千円 調査研究事業費 126,689 千円 その他支出 162,844 千円	【決算額】 収入:809,580 千円 入館料収入 28,032 千円 テナント・駐車場等収入 35,817 千円 県補助金 50,009 千円 指定管理料収入 577,097 千円 その他収入 118,625 千円 支出:793,641 千円 展示運営・施設管理事業費 513,416 千円 調査研究事業費 121,718 千円 その他支出 158,507 千円	◎	◎
	経費節減に向けた取組	・機器の計画的な更新による光熱水費の節減	・自動制御機器システム更新により展示室、事務所、テナント等の空調運転時間、照明使用時間や熱源使用量等を節減できた。	◎	◎
運営体制	苦情要望等の対応体制・内容	来館者対応は、マニュアルに従い来館者対応業務委託事業者が行い、随時報告を受け、情報を共有する	苦情要望には速やかな対応を心がけ、必要があれば所管課が引き継ぎ、対応した。例として、スタッフの言葉遣いに対する苦情に対し、毎日のミーティングでフィードバックするとともに、接遇研修を実施し、改善に努めた。	◎	◎
	危機管理体制の確保	防犯体制を確保し、消防訓練を適切に実施(年1回)	消防訓練:R5.12.11 実施 職員参加のもと、消防訓練、避難誘導訓練を行った。	◎	◎
	県・関係機関との連携	内閣府や県防災部局とは毎年意見交換の場を設け、当センターの事業報告を行うとともに、適宜情報交換を図る。	内閣府や県防災部局との意見交換の場を設け、当センターの事業報告を行ったほか、適宜情報交換を図った。	◎	◎
	業務の再委託の状況	(1)来館者対応業務 (2)展示機器保守 (3)イベント等企画運営	(1)予約受付、案内業務、館内展示機器の起動等 (2)各機器の機能・制御のシステム動作、コンテンツの品質保持等 (3)イベント等の企画調整、運営、広報物の製作等 プロポーザルや入札により委託先を決定し、円滑に行われた。	◎	◎

2 総合的な自己評価・来年度の取組目標・課題等について

維持管理業務においては、施設・設備の法定点検はもとより日常的な点検と適切な管理を行い、不具合箇所には速やかな修繕を実施するなど、安全確保には十分な注意を払い、来館者に快適な環境を提供することが出来た。

運営面においては、令和5年度は、コロナ禍前の毎年 50 万人には届いていないが、40 万人を超えるまでに回復し、高い集客力を有している。特に、能登半島地震発生により防災・減災に対する関心が高まったこともあって、1 月以降の来館者の伸びが顕著となった。令和7年1月 17 日は「阪神・淡路大震災」から 30 年となり、また、大阪・関西万博の開催を見据えた取組みを課題とする。

修学旅行や校外学習の動向を踏まえて、教職員対象とした特別下見会を実施、全国の高校や来館者の多い府県の小・中学校へ観覧案内パンフレットを送付、海外向けの施設紹介WEBサイトや旅行ガイドブック等への掲載の他、関西国際空港の外国人向けインフォメーションでのリーフレット配置等を順次実施するなど、広報・集客対策を強化する。

令和5年度 総合評価シート

評価者: 危機管理部防災支援課

施設名	阪神・淡路大震災記念人と防災未来センター	現指定管理期間	令和3年度～5年度(3年間)
指定管理者	(公財)ひょうご震災記念 21 世紀研究機構	選定方法	非公募

1 指定管理者の業務実績に関する評価

・新型コロナウイルス感染症の影響等により、利用者数の減が続いているが、適時適切な企画展を実施するとともに、修学旅行・校外学習での利用者確保のため教職員を対象とする特別下見会等を実施することで、利用者数は回復傾向となっている。

・利用者アンケートにおいては、例年に引き続き高い評価を得るなど、質の高い管理運営が実施された。

・施設・設備の維持管理においては、日常の清掃・点検に加え、新型コロナウイルス感染症の感染防止のための消毒・清掃が徹底されており、利用者が安心して観覧できる館内環境が確保された。

2 業務改善に向けた分析・指導内容

・利用者数の回復傾向にあるものの、引き続き団体予約状況等に応じたアテンダントの配置など、適切な運営体制を構築すること。

・イベント・企画展等の実施に努め、県と適切に情報共有を行い、効果的な広報活動等により利用者の確保に努めること。

3 施設所管課による総合評価

1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
A	A	A	—	—

総合評価指標(管理運営評価シートの施設所管課による評価結果を基準とする)

S	◎が 80%超である
A	◎が 60%超 80%以下であり、かつ△と×の合計が 20%以下である
B	◎が 60%以下であり、かつ△と×の合計が 20%以下である
C	△と×の合計が 20%超 40%以下である
D	△と×の合計が 40%超である