

令和3年度 ポートアイランド市民広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)	<p>ポートアイランド市民広場は、市民に多様な憩いと集いの場を提供し都市における市民相互の交流、市民の文化交流向上をはかるために設置された施設である。 回廊をめぐらした南欧風の中央広場とモニュメント広場で構成。</p> <p>①ポートアイランド市民広場 鉄筋コンクリート造 地下1階地上2階(一部中2階) 敷地面積:11,309㎡ 建築面積:2,566㎡ 延床面積:10,708㎡ 中央広場:3,000㎡ モニュメント広場:1,300㎡ 回廊:3,806㎡ 陶と水のモニュメント:高さ15.1m 時を告げるモニュメント:高さ20m 使用時間(中央広場・モニュメント広場):午前9時～午後9時</p> <p>②画廊「ポルティコ」 床面積:308㎡ 展示面:高さ2.6m 長さ70m 使用時間:午前9時～午後9時</p> <p>③地下駐車場 186台収容 入場時間:午前7時半～午後9時半 出場時間:午前7時半～午後10時</p>
(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 50,109,074円 決算額 49,993,349円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	3年度の状況
①施設の維持管理業務	1 警備業務 2 清掃業務 3 植木鉢管理業務 4 防虫業務 5 設備法令点検等業務 ①消防設備保守点検業務 ②エレベーター保守点検業務 ③駐車管制装置保守点検業務 ほか
②施設の運営業務	<p>条例に関する業務 (1)市民広場(中央広場・モニュメント広場) ①使用申込の受付抽選 ②市民広場の使用許可・不許可 ③使用料の徴収 ④使用料の減額・免除 ⑤使用料の返還 ⑥現地の確認 ⑦事後確認 ⑧電気使用料・水道使用料の徴収 ⑨行為許可 ⑩広場への入場の制限 ⑪広場における行為の禁止 ⑫使用許可等の取消し ⑬立入検査等 ⑭担当課への報告 ⑮つり銭の用意 ⑯照明等の操作 ⑰臨時トイレの開閉</p> <p>(2)画廊「ポルティコ」 ①使用申込の受付抽選 ②画廊の使用許可・不許可 ③使用料の徴収 ④使用料の減額・免除 ⑤使用料の返還 ⑥現地の確認 ⑦事後確認</p> <p>(3)地下駐車場 ①駐車料金の徴収(窓口徴収、回数券の販売) ②定期駐車券の申込み受付、交付 ③駐車料金の免除・減額 ④駐車の拒否 ⑤駐車場の出入口の開閉 ⑥入・出庫車両の誘導 ⑦場内の監視 ⑧各種トラブルの対応 ⑨つり銭の用意 ⑩駐車券自動発売機の維持管理 ⑪定期券発行機及び料金計算機の維持管理 ⑫場内の事故対応</p>
③その他の業務	施設の利用促進に関する業務 1 ホームページの開設 2 パンフレットの作成 3 ご意見箱の設置 4 掲示板の設置
(2)利用状況	3年度の状況
①施設利用状況	<p>・駐車場利用台数 3年度 32,245台(前年度比約2.9%増) 2年度 31,337台</p> <p>・広場利用件数 3年度 21件(前年度比約10.5%増) 2年度 19件</p> <p>・画廊利用件数 3年度 4件(前年度比皆増) 2年度 0件</p>
(3)収支状況	3年度の状況
①使用料または利用料金収入	<p>使用料収入 3年度 ¥15,890,256-(前年度比約1.9%増) 2年度 ¥15,597,052-</p> <p>(内訳) ・駐車場 3年度 ¥14,698,550-(前年度比約2.0%増) 2年度 ¥14,404,350- ・広場等 3年度 ¥1,191,706-(前年度比約0.1%減) 2年度 ¥1,192,702-</p>
②指定管理者の収支状況	<p>(指定管理) 3年度 収入額 50,612,553円(指定管理料、自主事業収益) 支出額 50,266,132円(警備費、清掃費、施設修繕費、自主事業持出し等) 2年度 収入額 50,519,800円(指定管理料、自主事業収益) 支出額 50,048,374円(警備費、清掃費、施設修繕費等)</p>
(4)その他	3年度の状況
①自主事業の状況	<p>・鯉のぼり、吹流し、のぼり旗の掲示(4/23～5/15) ・クリスマスイルミネーション(12/8～12/28) ・市立港島幼稚園児のクリスマス作品展(12/10～12/19) ・神球祭Vol.2(3/20) ・意見箱の設置と検証 ・「まちかど観光ステーション」の指定 ・自動販売機4台</p>
②その他	<p>※インセンティブ 当該年度の収入額が想定収入額(過去3年度の収入額の平均)を上回る場合、その増加額に一定の率を乗じた額とする。今回は、その基準を満たしていない。 3年度収入額:15,890,256- 過去3年度(H30～R2)収入平均額:¥23,912,979-</p>

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	—	—

4. 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		<p>●【駐車場利用者、イベント参加者向けアンケート】 調査時期:令和3年6月1日～令和4年3月30日、配布数:310枚 回収数:253 回収率:81.6% 質問事項:基本情報(性別、年齢、全体の満足度) 駐車場利用者(利用料金・利用時間・清潔さへの満足度、利用目的、利用回数) イベント参加者(イベント内容・職員対応・清潔さへの満足度、利用回数)</p> <p>●【施設利用申請者向けアンケート】 調査時期:令和4年3月30日、配布数:12通 回収数:6 回収率:50.0% 質問事項:基本情報(申請者所在、利用施設、利用内容、利用回数、広場を何で知ったか) 対応等(受付・警備・清掃の対応、利用料金、また利用したいか)</p>
②満足度調査の結果		<p>●【駐車場利用者、イベント参加者向けアンケート】 全体満足度 大変満足59.7% ほぼ満足35.6% 普通4.0% やや不満0.8% 大いに不満0.0% 駐車場利用者は、利用料金・利用時間とも約95%が満足。清潔さについても80%以上が満足。利用目的は近隣施設が3/4・広場が1/4。利用回数は約半数が年に数回。 イベント参加者は、95%以上がイベント内容に満足。職員の対応・清潔さも約90%が満足。イベント参加回数は初めて・年数回が半数ずつ。</p> <p>●【施設利用申請者向けアンケート】 回収数が6通と少ないが、受付・警備・清掃の対応、利用料金等、すべての項目で満足いただいております、全員が是非また利用したいと回答。</p>
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>・出口を出てからの行先が分からない →場外に看板の設置は困難だが、精算機手前に案内板の設置を検討</li> <li>・キャッシュレス対応できるようにしてほしい →精算機メーカーに対応可否等を問い合わせ</li> <li>・夏祭りを復活してほしい →コロナの影響で2年間キャンセルが続いたが、今回は予約が入っている</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>施設利用状況については、駐車場・市民広場ともに、新型コロナウイルスの影響を大きく受けた令和2年度と比べ微増という結果であったが、一方で、前年に中止せざるを得なかった「クリスマス作品展」「神球祭」といった自主事業を開催することができるなど、回復の兆しも見え始めている。</p> <p>利用者の満足度調査については、当委員会の意見も参考にアンケート方法等の見直しを図っており、アンケート結果については概ね満足いただいたものとなっているが、施設利用の充実を図るためにアンケート対象を拡大する等なお一層の工夫を検討されたい。</p> <p>今後の新型コロナウイルスによる影響を見通すのは難しいが、引き続き積極的にイベント誘致や自主事業の充実を図り、ポートアイランド全体の活性化にも寄与されたい。また、今後も利用者の意見を十分に聞いて利用しやすい施設運営を行い、利用者増に努められたい。</p>

令和3年度 神戸市立こうべまちづくり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)	まちづくりに関する住民の関心及び需要の高まりに対応し、住民主体によるきめ細やかなまちづくり活動を支援することを目的として設置。 施設内容は、会議室(6F)、ワークスペース(5F)、まちラボ(4F)、多目的室(3F)、ホール(2F)、ロビーその他の便益施設及び神戸元町みなと古書店(1F)、ギャラリー(B1) ※ワークスペース・まちラボ・古書店は指定管理業務対象外
(2)指定管理者	一般財団法人 神戸すまいまちづくり公社(現:一般財団法人 神戸住環境整備公社)
(3)指定期間	令和元年9月1日～令和6年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 22,407,408円 決算額 21,211,686円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	3年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>設備機器等の法定点検および定期点検の実施</li> <li>日常清掃及び定期清掃、巡回点検の実施</li> <li>機械警備による保安警備の実施</li> <li>修繕:経年劣化、不具合、利用者要望等により18件実施</li> <li>環境負荷低減の取り組み 照明器具のLED化、日常的な消灯・減灯・節電・節水等の徹底</li> </ul>
②施設の運営業務	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和3年4月27日から5月11日までの期間、全館休館となり、再開後も5月中は夜間利用の休止、その後も9月末まで夜間の利用時間制限となった。</p> <p>(1)利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①WEB申し込みによる貸室予約受付の導入(6月からHPにて実施)</li> <li>②キャッシュレス決済の導入(7月から実施)</li> <li>③うわさプロジェクトの実施</li> <li>④貸室使用料減免措置の実施</li> </ul> <p>・施設設置目的に即した活動の貸室利用料を減免し、利用の促進を図った。(地域団体、学校、こうべまちづくり会館研究ネットワーク等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑤指定管理者主催イベントの実施</li> <li>⑥みなと古書店との連携(共催イベントの実施)</li> <li>⑦集客イベントの誘致等</li> </ul> <p>(2)広報</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ、Facebookを活用し、会館やイベントの情報を適時に発信。 あわせて神戸市広報課のSNS(Twitter・Facebook)も活用した。</li> <li>・まちラボ、古書店の意見を取り入れ、パンフレットを一部改定し、商店街連合会役員会やみなと元町タウン協議会等で配布。</li> <li>・1階休憩スペースの一部に情報コーナーを設置。チラシやパンフレットを配架し、地域情報の発信に取り組んだ。</li> <li>・地域の協議会等に出席し、会館のPR及び利用案内を実施。</li> <li>・地域団体と連携した広報を実施。(元町商店街HP相互リンク)</li> </ul> <p>(3)その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Wi-Fiサービスの提供。</li> </ul> <p>(4)新型コロナ対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「感染拡大予防にかかる利用指針」に基づき、感染対策を実施。</li> </ul>
③その他の業務	アンケート調査の実施と検証
(2)利用状況	3年度の状況
①施設利用状況	<p>利用率(利用コマ数/総コマ数)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ギャラリー(B1F) :42%(対前年度比:8%減, R2:50%)</li> <li>・ホール(2F) :25%(対前年度比5%増, R2:20%)</li> <li>・多目的室(3F) :31%(対前年度比:4%増, R2:27%)</li> <li>・会議室(6F) :37%(対前年度比:5%増, R2:32%)</li> </ul>
②その他利用状況	<p>開館日数:293日 来館者数:239,947人 1日あたりの平均来館者数:819人 (R2:1日あたりの平均来館者数:747人 対前年度比:10%増)</p>
(3)収支状況	3年度の状況
①使用料または利用料金収入	<p>使用料収入:3,242,850円 1か月あたりの平均使用料収入:270,238円 (R2:2,418,550円、1か月あたりの平均使用料収入:241,855円 12%増) ※R2は4,5月が新型コロナによる臨時休館のため、10か月の開館</p>
②指定管理者の収支状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理業務収入実績:21,211,686円(R1実績:20,654,212円)</li> <li>・指定管理業務支出実績:30,219,537円(R1実績:32,278,725円)</li> <li>・収支:-9,007,851円(R1実績:-11,624,513円)</li> <li>・自主事業収入実績:142,292円(R1実績:66,872円)</li> <li>・自主事業支出実績:50,355円(R1実績:51,433円)</li> <li>・収支:91,439円(R1実績:15,439円)</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>①目標稼働率</li> <li>・ギャラリー:100%</li> <li>・ホール :42%</li> <li>・多目的室 :53%</li> <li>・会議室 :58%</li> </ul>	<p>※はキャンセル数を考慮した参考値</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・42% (86% ※)</li> <li>・25% (47% ※)</li> <li>・31% (45% ※)</li> <li>・37% (59% ※)</li> </ul>
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>②利用促進</li> <li>③広報</li> <li>④維持管理業務(保守・清掃・警備等)</li> <li>⑤地域・商店街との連携</li> <li>⑥施設運営体制の確保</li> <li>⑦地域経済の活性化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>②WEB申込み・キャッシュレス決済導入ほか</li> <li>③HP運用、SNS等活用、パンフレット配布ほか</li> <li>④適切に業務を実施</li> <li>⑤情報コーナー設置、商店街HPと相互リンクほか</li> <li>⑥十分な執行体制を確保</li> <li>⑦外部委託業務の市内業者への発注実施ほか</li> </ul>

4. 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：・貸館利用者全員に配布（紙ベース） ・館内各所の案内POPよりオンラインで回答 調査期間：1月6日から2月28日まで
②満足度調査の結果		○貸室利用者（回答数：125名） ・利用頻度 月に2回以上：14%，1か月に1回程度：25%，2-3か月に1回程度：12%， 年に数回：37%，初めて：12% ・スタッフの対応 とても良い：38%，良い：38%，普通：24%，悪い：0%，とても悪い：0% ・館内設備 とても良い：34%，良い：38%，普通：28%，悪い：0%，とても悪い：0% ・清掃状況 とても良い：37%，良い：45%，普通：18%，悪い：0%，とても悪い：0%
③利用者からの主な苦情，意見とそれへの対応		・ギャラリーのイベント等もあり楽しみにしています。 ・対応した職員が鼻だし布マスクで不快だった。 →職員に感染症対策の徹底を指示した。 ・トイレの便座が冷たい。ウォシュレットにして欲しい。 →予算の問題もあり、すぐには対応できないが、一部だけでも設置できないか今後検討を進める。（給水設備等の整備も必要になるため、費用が高い。）

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	貸館事業については、昨年度に引き続き新型コロナウイルスの影響による利用控えや予約キャンセルが多数発生した。また、期日前投票所としての仮予約により、長期間通常の利用が出来ない状態になるなど厳しい状況であるが、令和2年度に比べて回復の傾向が見られた。 指定管理者においては、WEB申込みやキャッシュレス決済の導入、イベントの実施などの施設の利用促進、SNS等の活用や地域への働きかけを行うなどの広報による新たな利用者の獲得に努めている。また、まちラボや古書店、商店街との連携を強化し、イベントを開催するなど利用者の増加に向けた取り組みを進めている。さらに、満足度調査の結果では利用者の高評価を得ている。 新型コロナウイルスや期日前投票の仮予約による影響が大きい点は理解できるが、貸室稼働率のさらなる改善に向けて、貸室の利用促進に、より一層の努力を期待したい。