

令和4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日から令和6年3月31日
(4)R4市支出額(単位：円)	協定締結額 22,407,408円 決算額 22,177,607円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		4年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> ・設備機器等の法定点検および定期点検の実施 ・日常清掃及び定期清掃、巡回点検の実施 ・機械警備による保安警備の実施 ・修繕：経年劣化、不具合、利用者要望等により19件実施 ・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
②施設の運営業務		<p>(1)利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ①WEB申し込みによる貸室予約受付の導入(R3.6月より継続) ②キャッシュレス決済の導入(R3.7月より継続) ③うわさプロジェクトの継続 ④貸室使用料減免措置の実施 ・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) ⑤指定管理者主催イベントの実施 ⑥みなと古書店との連携イベントの準備・調整 ⑦集客イベントの誘致等 ⑧利用者拡大に向けたアンケート調査実施 ⑨ホームページ上でのFAQページの作成 <p>(2)広報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・地域の協議会等に出席し、会館のPR及び利用案内を実施。 ・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) <p>(3)その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fiサービスの提供。 <p>(4)新型コロナ対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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。
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		4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"> ・ギャラリー(B1F)：77%(対前年度比:35%増, R3:42%) ・ホール(2F)：32%(対前年度比7%増, R3:25%) ・多目的室(3F)：34%(対前年度比:3%増, R3:31%) ・会議室(6F)：45%(対前年度比:8%増, R3:37%)
②その他利用状況		<p>開館日数：306日 来館者数：284,378人 1日あたりの平均来館者数：929人 (R3:1日あたりの平均来館者数：819人 対前年度比:13%増)</p>

(3)収支状況		4年度の状況
①使用料または利用料金収入		使用料収入:5,073,100円 1か月あたりの平均使用料収入:422,758円 (R3:3,242,850円、1か月あたりの平均使用料収入:270,238円 56%増) ※R3は新型コロナによる全館休館14日間、夜間利用の休止18日、6~9月は夜間の利用時間制限あり ※R4は台風接近による臨時休館1日あり
②指定管理者の収支状況		・指定管理業務収入実績:22,177,607円(R3実績:21,211,686円) 指定管理業務支出実績:31,512,494円(R3実績:30,219,537円) 収支:-9,334,887円(R3実績:-9,007,851円) ・自主事業収入実績:147,611円(R3実績:142,292円) 自主事業支出実績:56,827円(R3実績:50,355円) 収支:90,784円(R3実績:91,937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	①目標稼働率 ・ギャラリー:100% ・ホール:43% ・多目的室:55% ・会議室:60%	・77%(未達成) ・32%(未達成) ・34%(未達成) ・45%(未達成)
②その他新たなサービス	②利用促進 ③広報 ④維持管理業務(保守・清掃・警備等) ⑤地域・商店街との連携 ⑥施設運営体制の確保 ⑦地域経済の活性化	②利用者拡大に向けたアンケート調査実施、WEB申込み・キャッシュレス決済導入ほか ③HP運用、SNS等活用、パンフレット配布ほか ④適切に業務を実施 ⑤情報コーナー設置、商店街HPと相互リンクほか ⑥十分な執行体制を確保 ⑦外部委託業務の市内業者への発注実施ほか

4. 利用者の満足度調査等

		4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14日から3月14日まで
②満足度調査の結果		○貸室利用者(回答数:134名) ・利用頻度 月に2回以上:25%, 1か月に1回程度:12%, 2-3か月に1回程度:12%, 年に数回:22%, 初めて:26%, 数年に一回:3% ・スタッフの対応 とても良い:41%, 良い:37%, 普通:22%, 悪い:0%, とても悪い:0% ・館内設備 とても良い:35%, 良い:40%, 普通:25%, 悪い:0%, とても悪い:0% ・清掃状況 とても良い:40%, 良い:44%, 普通:14%, 悪い:2%, 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		・1階について照度をあげたほうが入りやすい。 →R5年度中に照明を更新し対応予定。 ・インターネットで予約できるようになったのはありがたい。 ・利用カード等を作って登録制にしてほしい。書くのがめんどくさい。 →次年度以降、受付事務等での改善を検討する。

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
所見	貸館稼働率については、依然、コロナ情勢の影響を受け目標値に達成しなかったものの、令和3年度に比べ回復傾向にあり、利用者満足度調査では、約80%の方が「とても良い」、「良い」と回答するなど高評価を得ている。 令和4年度の貸館利用促進の取組みについては、WEB申込の推進、SNS等の活用、地域への働きかけなどの広報活動を行っている。さらに会館併設施設(まちづくり活動拠点・みなと古書店)や商店街との連携を積極的に行い、新たに会館を利用したイベントや、利用者拡大のためのアンケートを実施している。こうした取組みは会館全体の認知度を高めているものであり、今後の稼働率回復に期待できる。 上記の取組みを継続して実施し、さらなる改善に向け貸室の利用促進に一層努力を求めたい。

令和4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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 50,109,074円 決算額 50,098,498円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	4年度の状況
	<p>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</p>
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	<p>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</p>
(2)利用状況	4年度の状況
①施設利用状況	<p>・駐車場利用台数 4年度 42,582台(前年度比約32%増) 3年度 32,245台 ・広場利用件数 4年度 47件(前年度比約123%増) 3年度 21件 ・画廊利用件数 4年度 13件(前年度日約225%増) 3年度 4件</p>

(3)収支状況		4年度の状況
①使用料または利用料金収入	使用料収入 4年度 27,140,645円(前年度比約70%増) 3年度 15,890,256円 (内訳) ・駐車場 4年度 20,393,370円(前年度比約 38%増) 3年度 14,698,550円 ・広場等 4年度 6,747,275円(前年度比約466%増) 3年度 1,191,706円	
②指定管理者の収支状況	(指定管理) 4年度 収入額 51,008,756円(指定管理料、自主事業収益) 支出額 50,319,548円(警備費、清掃費、施設修繕費、自主事業持出し等) 3年度 収入額 50,612,553円(指定管理料、自主事業収益) 支出額 50,048,374円(警備費、清掃費、施設修繕費、自主事業持出し等)	
(4)その他		4年度の状況
①自主事業の状況	・鯉のぼり、吹流し、のぼり旗の掲示(5/2～5/16) ・クリスマスイルミネーション(12/5～12/26) ・市立港島幼稚園児のクリスマス作品展(12/8～12/18) ・神球祭(3/26) ・意見箱の設置と検証 ・「まちかど観光ステーション」の指定 ・自動販売機の設置 4台	
②その他	※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。 4年度収入額:27,140,645- 過去3年度(H29～R1)収入平均額:¥28,294,472-	

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	-	-

4. 利用者の満足度調査等

		4年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査時期:令和4年4月1日～令和5年3月31日、配布数:350枚 回収数:253枚(回収率:77%) 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・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・利用回数) 施設利用申請者(利用料金・手続きの手間対応)	
②満足度調査の結果	○全体満足度:大変満足74.3% ・ほぼ満足21.9% ・普通2.6% ・やや不満0.7% ・大いに不満0.4% ・駐車場利用者 利用料金・利用時間ともに90%以上の方が満足。清潔さについても90%以上の方が満足。 利用目的は近隣施設が95.6%、広場イベントが4.4%、利用回数は約半数が年に数回。 ・イベント参加者 97.4%の方が満足。職員の対応は93.4%の方が満足。清潔さは84%の方が満足。 イベント参加回数は、初めて・年数回が半数ずつ。 ・施設利用申請者 利用料金は満足。利用の手間・対応についてはどちらとも言えないとの回答があった。	
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	キャッシュレス対応できるようにしてほしい。 →駐車場については令和5年度対応に向けて調整中 犬の散歩マナーが悪い →都度声掛けを実施	

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	施設利用状況は、広場の利用日数が指定管理導入以降最も多く、使用料収入においても前年度比70%増となるなど新型コロナウイルス以前の水準に回復してきている。 また、利用者の満足度調査によると、全体評価で74.3%の方が大変満足、21.9%の方がほぼ満足と回答するなど、高い評価を得ており、おおむね適正に施設管理運営が行われている。 今後は、積極的なイベント誘致や近隣施設と連携し幅広い世代を対象とした自主事業を企画するなど活用策に取り組み、市民広場および駐車場の利用と使用料収入の増加に努められたい。