

所管課：産業振興局工業課

評価対象期間：平成17年4月1日～平成18年3月31日

## 平成17年度 神戸市産業振興センターの管理運営に対する評価票

## 1. 指定管理者

(1)指定管理者	財団法人 神戸市産業振興財団
(2)指定期間	平成17年4月1日～平成21年3月31日
(3)施設概要	市内中小企業の基盤強化・振興を図り、もって市内産業の発展に寄与することを目的として設置された(地下1階地上10階) 管理の対象の公の施設は、展示場(2階)、ホール(3階)、会議室(6・8・9階/11室)、レセプションルーム(10階/2室)
(4)市支出額	協定締結額 165,222千円 決算額 163,854千円

## 2. 管理運営の内容

(1)管理実施状況	17年度の状況
施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>貸館業務 受付窓口業務(貸館申込受付、使用料の徴収(直納、振込、後納)、広報・営業等) 会議室等管理業務(開・閉場、荷物の預かり、遺失・拾得物の管理等)</li> <li>ホール管理業務 ホール管理運営業務(照明操作、舞台設営、音響調整等)</li> </ul> <p>【平成17年度の主な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利便性向上に向けた取り組み 土日祝日・夜間の貸館仮受付(金銭の出納を伴わない)の実施 貸館の開閉場時間の延長(開場30分前・閉場15分後) 適切な人材配置や研修等による接客サービスの向上 企画・運営に関する相談サービスの実施(リース・設営・派遣企業の紹介等) 会議室におけるインターネットの利用開始 新規機器・貸出用備品の導入(液晶テレビ、100インチ巻上げ型スクリーン等) 案内表示の改善(掲示板・パンフレット入れの増設)</li> <li>利用率の向上に向けた取り組み 広報媒体の充実(センター独自のパンフレット、封筒の作成、ホームページ、広告掲載) センターパンフレットの市内主要案内施設(ホテル等)への配置 センター内諸団体(各種経済団体等)や他のホール等との広報の連携(DM送付等) ホールの知名度向上のためのホール名の一般公募(応募総数：65件)</li> </ul>
施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>建物維持管理業務 常駐職員配置(防災センター)による日常管理(設備機器の運転操作・監視等)、設備機器類や防災設備等の24時間監視、法令 点検・定期点検の実施等</li> <li>環境維持管理業務 清掃業務(日常清掃、定期清掃、塵芥処理等)、害虫等防除業務、緑地帯樹林維持管理</li> <li>保安警備業務 日常警備(24時間の常駐警備員の配置、接客対応の向上等)、機械警備等</li> </ul> <p>【平成17年度の主な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>空調の運転方法等による光熱水費の削減(対平成16年度比 12%)</li> <li>各業務責任者等が出席する「調整会議」による業務間の連携の強化</li> <li>8階会議室及び通路のカーペットの一部取替え</li> <li>AEDの設置(防災センター)</li> </ul>
その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>利便施設運営業務 飲食サービス提供業務、レストランの運営、1階喫茶スペースの運営、自動販売機・公衆電話の運営</li> </ul> <p>【平成17年度の主な取り組み】</p> <p>(1)10階レストラン</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>委託企業の変更(平成17年4月23日営業開始)</li> <li>レストランのリニューアル(和風のバイキング形式 欧風レストラン)</li> <li>施設利用者向けのケータリング弁当の実施</li> <li>プライダルパーティー・修学旅行団体の誘致(実績：プライダル7件)</li> <li>外部サインの活用やグルメ情報誌・情報ネット(「グルナビ」等)上での広報</li> </ul> <p>(2)1階喫茶(i-cafe)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「神戸産業インフォメーションコーナー」との一体化による集客</li> </ul> <p>(3)その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>飲料の自動販売機の設置場所の改善及び機種・種類の充実</li> </ul>

(2)利用状況		17年度の状況
施設利用状況		<p>展示場以外の施設は、利用率が前年度より改善し、利用料収入も全体では増収となった。 【平成17年度各施設の利用率】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室:83.2%(16年度実績:78.9%・17年度目標:80.0%)</li> <li>・展示場52.0%(16年度実績:58.9%・17年度目標:60.0%)</li> <li>・ホール:69.8%(16年度実績:67.7%・17年度目標:68.5%)</li> <li>・レセプションルーム31.0%(16年度実績:30.0%・17年度目標:31.0%)</li> </ul>
その他利用状況 (利便施設)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・10階レストランは、営業開始の遅れ(営業開始日:平成17年4月23日)やリニューアルによる利用者の戸惑い等が原因で、利用が減った。</li> <li>・1階喫茶(i-cafe)は、会議室等の利用者の増加や「神戸産業インフォメーションコーナー」との一体化等により、利用が増えた。</li> </ul>
(3)収支状況		17年度の状況
収入状況(使用料または利用料金)		<p>施設の利用率の向上(展示場を除く)により、施設利用料は増収となった。 平成17年度施設利用料:68,249千円(対平成16年度(63,907千円)比で+7%)</p>
収支状況		<p>貸館業務の民間委託による人件費の削減、空調の運転方法の工夫等による光熱水費が削減等によって、経費は削減された。 平成17年度支出合計決算額:163,854千円(対平成16年度支出合計決算額(217,220千円)比で25%)</p>
(4)その他		17年度の状況
1階スペースの活用		<p>「神戸産業インフォメーションコーナー」の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市内中小企業の製品や特産物、紹介パネルの展示</li> <li>・中小企業向けの情報誌を配置したミニ図書館の設置</li> <li>・インターネットが閲覧できるパソコン等の利用コーナーの設置</li> </ul>

## 3. 利用者の満足度調査等

		17年度の状況
満足度調査の実施内容		<p>対象:貸館施設利用者、当財団の支援企業、入居企業等 調査期間:平成18年1月16日～2月15日 調査方法:窓口配布、郵送 回答件数:窓口配布分(59件)、郵送分(112件)</p>
満足度調査の結果		<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設全体について「おおむねよかった」98.7%</li> <li>・貸室設備について「おおむねよかった」96.0%</li> <li>・職員の対応について「おおむねよかった」98.1%</li> <li>・会議室・レセプションルームについて「おおむねよかった」100%</li> <li>・ホールについて「おおむねよかった」91.1%</li> <li>・展示場について「おおむねよかった」100%</li> </ul>
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>・施設全体について「パブリックスペースの照明が暗い」「エレベーター前の会議室使用案内が小さい」(各1件) 照明を変更したが照度に限界がある。表示スペースに限界がある。</li> <li>・部屋の設備について「机が壊れていた」「カーペットや壁が汚れている」(各1件) 早急に対処。予算を勘案の上、漸次張替えを実施中</li> <li>・「隣の会議室の音が聞こえる」(2件) 今後は、申込時に、パーテーションで区切った場合、構造上隣室の音が聞こえる旨を説明</li> <li>・会議室について「時間の柔軟性がほしい」(1件) 開始・終了時間は利用状況をもて柔軟に対応</li> <li>・ホールについて「マイクの音量が小さい」(1件) 常駐する専門職員に、主催者と十分調整するよう指示</li> </ul>

## 4. 選定委員会の評価

管理運営に対する総合評価	5	4	3	2	1
所見	<p>指定管理者として、1年目からほぼ計画どおり新たな取り組みに着手している。その結果、管理運営の中心である施設の利用率及び利用料収入については、目標を上回る成果を上げた。また、利便性・サービスの向上については計画にそって実施され、特に接客サービスは向上したと評価する。</p> <p>経費削減についても、「調整会議」の開催による各部署の連携強化等により、目標を上回る成果を上げた。一方、利便施設ではレストランの利用が減り、今後の工夫・改善が望まれる。</p> <p>今後も、良好な管理・運営の継続と、利用促進のためのターゲットを明確にした広報・営業活動について、弛まぬ取り組みを求める。また、防災訓練を始めたとした危機管理の充実を望む。</p>				