

令和元年度 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)、多目的室(3F)、ホール(2F)、ギャラリー(B1)、ロビーその他の便益施設(1F)に加え、令和元年度のリニューアル工事に伴い、ワークスペース(5F)、まちラボ(4F)、神戸元町みなと古書店(1F)、を新たに設置
(2)指定管理者	一般財団法人 神戸すまいまちづくり公社
(3)指定期間	令和元年9月1日から令和6年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 13,648,148円 決算額 12,273,380円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		元年度の状況
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4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・滅灯・節電・節水等の徹底
②施設の運営業務		<p>●貸館事業</p> <p>①利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 (大学生や大学関係団体、こうべまちづくり会館研究ネットワーク等) リニューアル工事による休館で、利用者離れが危惧されたため、前年度のギャラリー利用者等270件に対し、営業再開の案内を送付。 継続イベントの定着に加え、会館を活用して情報発信したい方との連携イベントの開催で利用者層を拡大。 商店街に面した立地を活かし、相互に情報発信協力を行うなど、商店街と一体的な集客活動を展開。 1階ロビーに大型モニターを設置し、ギャラリーの展示作品を紹介。催し物がない際は、会館のプレゼンテーション映像を放映。 <p>②広報</p> <ul style="list-style-type: none"> 改修工事による施設構成の変更に合わせて、パンフレットを改定し配布。 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。 会館で取り組んでいる事業などの情報をプレスリリース等で積極的に発信し、新聞にも12回掲載された。 地域団体と連携した広報の実施。(HPリンク、地域情報紙への掲載など) <p>③まちづくりの情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 1階休憩コーナー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。
③その他の業務		<p>【その他の業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> オープニングイベントへの協力 神戸元町みなと古書店の「もふもふ堂作品展」のホームページへの掲載・チラシ配架等の広報協力及び会場提供を行った。 1階みなと古書店及び4階まちラボと連携し、新規利用者の増加に繋げている。 ギャラリー集客イベントの企画誘致 阪神・淡路大震災から25年が経ったことから、CODE未来基金のフィールドワークに参加した若者たちが語るトークイベントや2020世界災害語り継ぎフォーラムの分科会の誘致を行った。 1階トイレの改修を行い、市民トイレとして開放。観光ボランティアガイド「タウンガイドKOBÉ24」に休憩地点として掲載される等、来館者の増加に寄与している。 Wi-Fiサービスを引き続き提供しており、新たに商店街と連携して表通りでも利用可能とした。 緊急時の対応として、新型コロナウイルスによる全館臨時休館に向け、利用者への周知、関係者との調整、準備等を丁寧に行い、スムーズに休館できるよう努めた。
(2)利用状況		元年度の状況
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):61%(目標50%,対前年度同期間増減率:39%減,H30:100%) ホール(2F):28%(目標30%,対前年度同期間増減率:9%減,H30:37%) 多目的室(3F):39%(目標40%,対前年度同期間増減率:9%減,H30:48%) 会議室(6F):42%(目標45%,対前年度同期間増減率:15%減,H30:57%) <p>※改修工事の休館による利用者離れ及び新型コロナウイルスの影響により目標達成に届かなかったと思われる。</p>
②その他利用状況		<p>開館日数:131日</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和2年3月3日から3月31日までの期間、全館休館(※3月26日から3月31日までの期間は1階古書店及び市民トイレのみ営業を再開。その後、緊急事態宣言により再び休館。)</p> <p>入館者数:123,975人(前年度同期間増減率:31%増、開館以来最高(毎年更新))</p> <p>※利用促進の取組みに加え、リニューアルオープンイベントの開催や、1階古書店のオープンにより入館者数が大きく増加したと思われる。</p>
(3)収支状況		元年度の状況
①使用料または利用料金収入		使用料収入:1,302,200円(対前年度同期間比50%減,H30:2,629,050円)
②指定管理者の収支状況		<ul style="list-style-type: none"> 指定管理業務収入実績:12,273,380円(H30実績:56,020,496円) 指定管理業務支出実績:19,005,779円(H30実績:52,115,608円) 収支:-6,732,399円(H30実績:3,904,888円) 自主事業収入実績:42,523円(H30実績:1,303,182円) 自主事業支出実績:26,384円(H30実績:888,898円) 収支:16,139円(H30実績:414,284円)
(4)その他		元年度の状況

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	目標利用率 ・ギャラリー:50% ・ホール:30% ・多目的室:40% ・会議室:45%		入館者数:123,975人(前年度同期間増減率:31%増) ・ギャラリー:61%(達成、対前年度増減率39%減) ・ホール:28%(未達成、対前年度増減率9%減) ・多目的室:39%(未達成、対前年度増減率9%減) ・会議室:42%(未達成、対前年度増減率15%減) (コロナウイルスの影響により臨時休館期間が発生し、目標達成に届かなかった)
	②収入目標額	—	—
	③その他新たなサービス	・まちづくり関係イベント等の企画・誘致 ・まちづくり会館共催イベント等の開催	・神戸元町みなと古書店オープニングイベント「もふもふ堂作品展」:延べ105人観覧 ・CODE未来基金 若者の生き方を語る:延べ450人参加 ・2020世界災害語り継ぎフォーラム延べ216人参加 ・岩手県大槌町定点観測写真展～東日本大震災から8年～ ・「時空・港神戸」～この街のココが好き～ ・兵庫県建築学生卒業設計展(築いて!ひよっこ展)

4. 利用者の満足度調査等

		元年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法:①貸室利用者全員に配布 ギャラリーは、会場にアンケート・回収箱を設置 ②1階ロビーにアンケート・回収箱を設置、来館者に適宜声掛け実施 ③4階まちラボにアンケート・回収箱を設置、利用者に適宜声掛け実施 調査期間:①10月1日から2月29日まで、②・③1月24日から3月2日まで 回答数:①貸室:222、ギャラリー:28 ②171 ③37	
	②満足度調査の結果	①貸室利用者アンケート(回答者数に対する割合) 【貸室】 ・貸室の利用頻度はどのくらいですか? 月に2回以上:3%、1か月に1回程度:2%、2-3か月に1回程度:9%、年に数回:34%、初めて:52% ・はじめて利用したと回答された方へ:当館をどうやって知りましたか? 知人の紹介で:46%、イベント等で来館した時に:27%、インターネット等で:7%、商店街を歩いていて:0%、その他:20% ・設備はいかがですか? 良い:46%、まあ良い:51%、やや悪い:3%、悪い:0% ・スタッフの対応は? 良い:44%、まあ良い:56%、やや悪い:0%、悪い:0% ・館内全体(雰囲気・清掃等)は? 良い:53%、まあ良い:47%、やや悪い:0%、悪い:0% ・今後も利用したいですか? ぜひしたい:45%、機会があれば:55%、あまりしたくない・利用しない:0% 【ギャラリー】 ・本日のご利用目的は?(複数回答可) ギャラリー見学:73%、トイレ:5%、休憩:5%、待合せ:3%、パンフレット:3%、貸室利用:3%、古書店:3%、イベント参加:0%、その他:5% ・会館について 良い:86%、悪い:0%、無回答:14% ②1階利用者アンケート(回答者数に対する割合) ・本日のご利用目的は? トイレ:37%、休憩:26%、パンフレット:12%、古書店:11%、ギャラリー見学:9%、待合せ:3%、貸室利用:2%、イベント参加:0%、その他:0% ・会館について 良い:41%、悪い:6%、無回答:53% ③まちづくり拠点利用者アンケート(回答者数に対する割合) ・館内全体(雰囲気・清掃等)は? 良い:82%、まあ良い:13%、やや悪い:5%、悪い:0% (以下参考) ・まちラボの利用頻度は? はじめて:59%、複数回:41% ・まちラボをどうやって知りましたか? 当館に訪問:41%、人から聞いた:41%、Facebook:15%、学校・職場:0%、その他:3% ・本日のご利用目的は? 情報収集・イベント等:49%、会議等:38%、仕事・勉強:8%、図書の閲覧・貸出:0%、その他:5% ・まちラボの設備は? 良い:64%、まあ良い:33%、やや悪い:3%、悪い:0% ・スタッフの対応は? 良い:74%、まあ良い:23%、やや悪い:3%、悪い:0% ・今後も利用したいですか? ぜひしたい:64%、機会があれば:33%、あまりしたくない・利用しない:3%
	③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・貸室や会館内設備への苦情(不具合、経年劣化等) 【改善したもの】 ・施設全体が暗い⇒順次照明器具のLED化を進めている ・アルコール除菌液を置いてほしい⇒各フロアに設置済 【その他の意見】 スピーカーの音質が悪い、3階にもトイレがほしい、エレベーターを増やしてほしい、階段を利用できるようにしてほしい、駐車場・駐輪場がほしい、等

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	リニューアル工事期間の休館による利用者離れが危惧されるなか、昨年度に引き続き、貸館事業において施設設置目的に即した活動での利用促進に努め、大学や商店街との連携を図っている。 また、継続イベントの定着、利用者層を拡げる魅力的な連携イベントの実施等の取り組みにより、ギャラリーや多目的室等の貸館事業の利用促進が行われ、利用者の満足度も好評を維持していることは評価できる。 さらに、大型モニターの活用等、一階ロビーでの会館の催し物やプレゼンテーション映像の放映、さらにはパンフレットによる広報活動を行うなど積極的に情報発信を行うことで入館者数の増加に結び付いたことは評価できる。 一方、利用促進の取り組みを実施しているものの、貸室利用率はギャラリー以外は目標未達成であり、使用料収入も減少しており課題も残る。新型コロナウイルスによる影響も大きいことは理解できるが、貸室利用の新規開拓につながる様々な取り組みを工夫してもらいたい。

令和元年度 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:3,086㎡ 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)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 50,109,074円 決算額 50,109,074円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		元年度の状況	
①施設の維持管理業務	<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		元年度の状況	
①施設利用状況	<p>・駐車場利用台数 元年度 46,567台(前年度比約5.8%減) 30年度 49,415台</p> <p>・広場利用件数 元年度 39件(前年度比約15.2%減) 30年度 46件</p> <p>・画廊利用件数 元年度 10件(前年度比約33.3%減) 30年度 15件</p>		
②その他利用状況			—

(3)収支状況		元年度の状況	
①使用料または利用料金収入	使用料収入 元年度 ¥25,939,143-(前年度比約14.1%減) 30年度 ¥30,202,741- (内訳) ・駐車場使用料 元年度 ¥21,812,580-(前年度比約13.9%減) 30年度 ¥25,345,650- ・広場等使用料 元年度 ¥4,126,563-(前年度比約15.0%減) 30年度 ¥4,857,091-		
	②指定管理者の収支状況	(指定管理) 元年度 収入額 50,898,556円(指定管理料、自主事業収益) 支出額 50,162,952円(警備費、清掃費、施設修繕費、自主事業持出し等) 30年度 収入額 53,450,682円(指定管理料、報奨金、自主事業収益) 支出額 52,388,323円(警備費、清掃費、施設修繕費、自主事業持出し等)	
(4)その他		元年度の状況	
①自主事業の状況	・鯉のぼり、吹流し、のぼり旗の掲示(4/15~5/21) ・クリスマスイルミネーション(11/22~12/26) ・市立港島幼稚園児のクリスマス作品展(12/12~12/18) ・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		
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。 元年度収入額:25,939,143- 過去3年度(H28~H30)収入平均額:¥29,524,296-		

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

		元年度の状況	
①満足度調査の実施内容	調査方法: 駐車場利用者にアンケート用紙を配布し退場時に回収した。 ただし、イベント業者にはH29.8以降、随時手渡しもしくは郵送で依頼した。 調査期間: 平成31年4月1日~令和2年3月15日(駐車場利用者等に随時実施) 配布数: 160枚 回収数: 131(内イベント業者19) 回収率: 81.9% 質問事項: 利用時間、職員対応、清掃状況、利用料金、利用手続きの便利さ、全体満足度		
②満足度調査の結果	利用時間 大変満足82% ほぼ満足15% 普通3% やや不満0% 大いに不満0% 未記入0% 職員対応 大変満足85% ほぼ満足11% 普通4% やや不満0% 大いに不満0% 未記入0% 清掃状況 大変満足85% ほぼ満足11% 普通4% やや不満0% 大いに不満0% 未記入0% 利用料金 大変満足83% ほぼ満足15% 普通2% やや不満0% 大いに不満0% 未記入0% 利用手続 大変満足68% ほぼ満足21% 普通11% やや不満0% 大いに不満0% 未記入0% 全体満足度 大変満足86% ほぼ満足12% 普通2% やや不満0% 大いに不満0% 未記入0% ※上記「利用手続」はイベント利用者へのみの回答		
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・機械の音がうるさい、トイレを綺麗にしてほしい、という意見あり →音はポンプ室の池濾過ポンプと思われる。清掃の徹底。 ・標識が見やすくなった、駐車場の人が親切、という意見もあり →平成31年3月に表示内容を見直し更新したものの。		

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>駐車場については、2月までは前年度並みの利用があったものの、新型コロナウイルスの影響により3月の利用が激減し、通年では前年度を下回った。また、広場の利用も大型イベントの開催が減少したため前年度の実績を下回っている。</p> <p>一方、利用者の満足度調査では高い評価を得ており、苦情や意見に対しても適切に対応・処理がなされている。</p> <p>今後もしばらくの間は新型コロナウイルスの影響が続くものと思われるが、引き続き適切な感染防止策を講じたうえでイベントの誘致等を行い、一層の賑わいの創出に努めるとともに、駐車場についても利用及び収入の増加に努められたい。</p>