

令和2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)
(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～令和6年3月31日
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 22,407,408円 決算額 20,654,212円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	2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14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2年4月1日から5月31日までの期間、全館休館（※4月1日から4月9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>●貸館事業</p> <p>(1)利用促進</p> <p>①使用料減免</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・大学等の貸室使用料減免の制限を緩和。(ギャラリーも減免可能とし、また連続利用可能日数を3日間から7日間に拡大)</li> <li>・まちラボ、古書店、ワークスペース利用者の利用及び、元町商店街の活性化に寄与する活動について、貸室使用料減免の対象団体に追加。</li> </ul> <p>②その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ内の、貸室の空き状況及び予約方法をより分かりやすく改善。</li> <li>・1階ロビーに設置している大型モニターに、ギャラリーの展示作品を紹介。</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>・減免対象団体に向けたチラシを作成し、配布。(市内小中学校、自治会等)</li> <li>・自治会連絡協議会に出席し、会館のPR及び利用案内を実施。1月26日</li> <li>・改修工事前まで定期的にギャラリーを利用されていた利用者(12団体)へ、ヒアリングを実施。</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、元町タウン協議会発行のニュースへの掲載)</li> </ul> <p>(3)まちづくりの情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>・休憩スペースの新たな活用として、兵庫県フェニックス共済加入促進イベントを実施。11月30日</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	<p>①指定管理者主催イベント等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「すまいるネット20周年記念シンポジウム」10月24日(参加者数:94名)</li> <li>・「実例から知るまちづくりと空き家・空き地の利用活用」12月5日(参加者数:96名)</li> <li>・「写真×スケッチで描く災害の記録」(後援)1月8日～12日</li> <li>・「マンションセミナー」(協賛)2月28日</li> </ul> <p>②みなと古書店との連携(共催イベントの実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「タコとミカンの島 瀬戸内海で暮らした夫婦の話原画展・神戸のまち・海・船・港展」9月3日～8日</li> </ul> <p>③集客イベントの誘致等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「時空・港神戸」第5弾 6月25日～30日</li> <li>・「2020世界語り継ぎを支えるツーリズム」1月25日</li> <li>・「地形図・鳥瞰図空中写真で見る中央区周辺」3月12日～16日</li> </ul>
(2)利用状況		2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):49%(目標100%,対前年度比:12%減,R1:61%)</li> <li>・ホール(2F):20%(目標42%,対前年度比8%減,R1:28%)</li> <li>・多目的室(3F):27%(目標53%,対前年度比:12%減,R1:39%)</li> <li>・会議室(6F):32%(目標58%,対前年度比:10%減,R1:42%)</li> </ul> <p>[参考]</p> <p>新型コロナ感染拡大防止対策の影響によるキャンセルの件数を含めた場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ギャラリー(B1F):89%(キャンセル数:99コマ)</li> <li>・ホール(2F):27%(キャンセル数:57コマ)</li> <li>・多目的室(3F):35%(キャンセル数:61コマ)</li> <li>・会議室(6F):44%(キャンセル数:86コマ)</li> </ul> <p>※新型コロナによる4,5月の臨時休館及びその後の利用制限(利用時間の短縮や貸室の収容人数制限等)等により、目標達成に至らなかった。</p>
	②その他利用状況	<p>開館日数:260日 来館者数:194,313人 1日あたりの平均来館者数:747人</p> <p>(R1:1日あたりの平均来館者数:946人 対前年度比:21%減)</p> <p>(H30:1日あたりの平均来館者数:618人 対一昨年度比:20%増)</p>
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入		<p>使用料収入:2,418,550円 1か月あたりの平均使用料収入:241,855円</p> <p>(R1:1,302,200円、1か月あたりの平均使用料収入:260,440円 7%減)</p> <p>(H30:5,450,400円、1か月あたりの平均使用料収入:454,200円 47%減)</p> <p>※R1は改修工事及び新型コロナによる臨時休館のため、5か月間の開館</p> <p>※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:20,654,212円(R1実績:12,273,380円)</li> <li>指定管理業務支出実績:32,278,725円(R1実績:19,005,779円)</li> <li>収支:-11,624,513円(R1実績:-6,732,399円)</li> <li>・自主事業収入実績:66,872円(R1実績:42,523円)</li> <li>自主事業支出実績:51,433円(R1実績:26,384円)</li> <li>収支:15,439円(R1実績:16,139円)</li> </ul> <p>※R1の実績は9月1日～3月31日の7か月間</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	<p>目標利用率</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>入館者数:194,313人</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ギャラリー:49%(未達成)</li> <li>・ホール:20%(未達成)</li> <li>・多目的室:27%(未達成)</li> <li>・会議室:32%(未達成)</li> </ul>
②収入目標額	—	—

③その他新たなサービス	1階ロビーの活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まちラボと連携し、フロアガイドを新たに壁面に設置</li> <li>・新たな情報発信ツールとして、うわさプロジェクトの活用を検討(R3年7月実施予定)</li> </ul>
	まちラボ・みなと古書店との連携・協力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・エレベーター内に、「まちラボ・古書店おすすめ図書紹介コーナー」を設置</li> </ul>
	施設利用料金の支払方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャッシュレス決済の導入に向け、検討・調整を実施(R3年7月開始予定)</li> </ul>

#### 4. 利用者の満足度調査等

		2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 ②1階ロビーにアンケート・回収箱を設置 調査期間:①1月5日から2月28日まで、②1月24日から3月2日まで
	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) 回答数:272枚 ・貸室の利用頻度はどのくらいですか? 月に2回以上:16%, 1か月に1回程度:29%, 2-3か月に1回程度:7%, 年に数回:11%, 初めて:37% ・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:30%, イベント等で来館した時に:30%, インターネット等で:4%, 商店街を歩いていて:2%, その他:34% ・設備はいかがですか? 良い:59%, まあ良い:39%, やや悪い:2%, 悪い:0% ・スタッフの対応は? 良い:62%, まあ良い:37%, やや悪い:1%, 悪い:0% ②1階利用者アンケート(回答者数に対する割合) 回答数:17枚 ・本日のご利用目的は?(複数回答可) トイレ:55%, 古書店:14%, 貸室利用:7%, パンフレット:7%, 休憩:7%, ギャラリー見学:0%, 待合せ:0%, イベント参加:0%, その他:10% ・会館について 良い:79%, 悪い:0%, 無回答:21%
	③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	・「各階の案内(今日のイベント情報など)があれば、分かりやすい」との要望を受け、EV内外に「本日の貸室利用」の状況が分かる掲示を行い、また新たにフロアガイドを作成し、1階壁面に設置。(再掲) ・「1階が暗いように感じる」との要望を受け、照明器具のLED化を進めている

#### 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	<p>貸館事業については、昨年度に引き続き緊急事態宣言等による臨時休館や貸室の利用制限などの影響もあり、利用控えや予約キャンセルが多く発生するなど厳しい状況のなか、貸室利用料の減免対象の拡大等を行い、大学や商店街との連携を図るなど、施設設置目的に即した活動での利用促進に努めている。</p> <p>また、広報活動も積極的に行い、減免対象団体に向けたチラシの作成・配布に加え、地元の会合に出席し施設の利用を呼び掛けるなど、新たな利用者の獲得にむけて取り組んでいる。</p> <p>さらに、会館内のまちラボや古書店との連携を強化し、来館者が会館をより利用しやすくするため、各階の写真や設備等を記載したフロアガイドを設置するとともに、連携イベントを開催するなど利用者の増加にむけた新たな取り組みを行っている点も評価できる。</p> <p>一方、貸室利用率については、利用促進にむけ様々な取り組みを実施しているものの、いずれも目標未達成である。新型コロナウイルスによる影響が大きい点は理解できるが、貸室利用の促進にむけて、より一層の努力を期待したい。</p>

令和2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。</p> <p>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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 50,109,074円 決算額 50,048,374円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2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</p> <p>4 防虫業務      5 設備法令点検等業務</p> <p>①消防設備保守点検業務      ②エレベーター保守点検業務</p> <p>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</p> <p>(1)市民広場(中央広場・モニュメント広場)</p> <p>①使用申込の受付抽選      ②市民広場の使用許可・不許可</p> <p>③使用料の徴収      ④使用料の減額・免除</p> <p>⑤使用料の返還      ⑥現地の確認</p> <p>⑦事後確認      ⑧電気使用料・水道使用料の徴収</p> <p>⑨行為許可      ⑩広場への入場の制限</p> <p>⑪広場における行為の禁止      ⑫使用許可等の取消し</p> <p>⑬立入検査等      ⑭担当課への報告</p> <p>⑮つり銭の用意      ⑯照明等の操作</p> <p>⑰臨時トイレの開閉</p> <p>(2)画廊「ポルティコ」</p> <p>①使用申込の受付抽選      ②画廊の使用許可・不許可</p> <p>③使用料の徴収      ④使用料の減額・免除</p> <p>⑤使用料の返還      ⑥現地の確認</p> <p>⑦事後確認</p> <p>(3)地下駐車場</p> <p>①駐車料金の徴収      ②定期駐車券の申込み (窓口徴収、回数券の販売)      受付、交付</p> <p>③駐車料金の免除・減額      ④駐車拒否</p> <p>⑤駐車場の出入口の開閉      ⑥入・出庫車両の誘導</p> <p>⑦場内の監視      ⑧各種トラブルの対応</p> <p>⑨つり銭の用意      ⑩駐車券自動発売機の維持管理</p> <p>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</p> <p>1 ホームページの開設      2 パンフレットの作成</p> <p>3 ご意見箱の設置      4 掲示板の設置</p>

(2)利用状況		2年度の状況
	①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場利用台数 2年度 31,337台(前年度比約32.7%減) 元年度 46,567台</li> <li>・広場利用件数 2年度 19件(前年度比約51.3%減) 元年度 39件</li> <li>・画廊利用件数 2年度 0件(前年度比皆減) 元年度 15件</li> </ul>
(3)収支状況		2年度の状況
	①使用料または利用料金収入	使用料収入 2年度 ¥15,597,052-(前年度比約39.9%減) 元年度 ¥25,939,143-(内訳) <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場使用料 2年度 ¥14,404,350-(前年度比約34.0%減) 元年度 ¥21,812,580-</li> <li>・広場等使用料 2年度 ¥1,192,702-(前年度比約71.1%減) 元年度 ¥4,126,563-</li> </ul>
	②指定管理者の収支状況	(指定管理) 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) 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)
(4)その他		2年度の状況
	①自主事業の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鯉のぼり、吹流し、のぼり旗の掲示(4/23~5/22)</li> <li>・クリスマスイルミネーション(12/8~12/28)</li> <li>・意見箱の設置と検証</li> <li>・「まちかど観光ステーション」の指定</li> <li>・自動販売機4台</li> </ul> ※市立港島幼稚園児のクリスマス作品展、神球祭Vol.2は新型コロナの影響で中止
	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。 2年度収入額:15,597,052- 過去3年度(H29~R元)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

		2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、イベント参加者等にアンケート用紙を配布・回収した 調査期間: 令和2年4月1日~令和3年3月30日 配布数: 320枚 回収数: 255(内イベント業者15) 回収率: 79.7% 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 ※令和3年度よりアンケート内容を変更し、駐車場利用者・イベント参加者を区分して調査

②満足度調査の結果	<p>利用時間 大変満足42% ほぼ満足49% 普通 5% やや不満2% 大いに不満0% 未記入2%</p> <p>職員対応 大変満足40% ほぼ満足47% 普通10% やや不満0% 大いに不満0% 未記入3%</p> <p>清掃状況 大変満足31% ほぼ満足45% 普通21% やや不満1% 大いに不満0% 未記入2%</p> <p>利用料金 大変満足46% ほぼ満足45% 普通 6% やや不満1% 大いに不満0% 未記入2%</p> <p>利用手続 大変満足17% ほぼ満足70% 普通13% やや不満0% 大いに不満0% 未記入0%</p> <p>全体満足度 大変満足37% ほぼ満足55% 普通5% やや不満1% 大いに不満0% 未記入2%</p> <p>※上記「利用手続」はイベント利用者からのみの回答</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>・施設が古い、トイレをウォシュレットにしてほしい。 →計画的な施設・設備改修。(ウォシュレット対応は電源の問題もあり直ちには難しい)</li> <li>・駐車場の精算を機械式に。PayPay精算できるように。ミライIDを使用可能に。 →次回機器更新時に可能性を検討。ミライIDは令和3年4月から対応開始。</li> <li>・落とし物を保管していただき助かった。</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	<p style="text-align: center;">○AAA    ○AA    ●A    ○B    ○C</p>
所見	<p>駐車場・市民広場ともに、新型コロナウイルスによる外出自粛要請、度重なる緊急事態宣言延長の影響を受け、駐車台数(利用件数)・使用料収入ともに前年を大きく下回った。</p> <p>一方、利用者の満足度調査によると、全体評価で92%の方が満足しており、高い評価を得ている。また、利用者の意見も参考に、トイレの洋式化・電球のLED化に取り組み、利用しやすい施設の保全に努めている。</p> <p>今後の新型コロナウイルスの状況については不透明な点多く予断を許さないが、積極的なイベント誘致・その他の活用策に取り組み、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。</p>