

令和2年度 神戸市立御影公会堂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)	設置目的:神戸市立御影公会堂は、昭和8年に地元関係者からの寄付により建設され、昭和25年に旧御影町と神戸市が合併したことに伴い、神戸市の施設となったものである。長年、御影地域住民に親しまれてきており、地域のシンボリック的存在でもある。 施設内容は大ホール、集会室、和室、駐車場等である。 平成28年度は耐震補強他改修工事のために1年間休館。 平成29年4月より再オープンしている。 平成30年5月 国の登録有形文化財に登録。
(2)指定管理者	御影自治会連絡協議会
(3)指定期間	【1回目】平成24年4月1日～平成28年3月31日 【2回目】平成29年4月1日～令和3年3月31日 【3回目】令和3年4月1日～令和8年3月31日
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 23,938,794円(修繕費 800,000円を含む) 決算額 23,935,701円(修繕費 796,912円を含む)

2. 管理運営に対する履行確認内容

(1)管理実施状況	<p>①施設の維持管理業務 仕様書に基づく点検・保守業務並びに清掃、警備業務を適正に実施した。(新型コロナウイルス感染症対策として、令和2年4月1日から5月24日まで閉館とし、それ以外の期間についても、利用用途・人数の制限を実施した。なお、閉館期間中においては、感染防止対策の検討、職員への周知や、丁寧な館内清掃などを行った。)</p> <p>②施設の運営業務(ソフト面) 新型コロナウイルス感染症対策に留意しながら、小中学校の見学会の受け入れなどを実施した。 また、閉館等に伴う予約者へのキャンセル対応、問い合わせ対応を丁寧に実施した。</p> <p>③顕著な取り組み 歴史的建築物として、テレビ、執筆の取材などに、感染症対策に留意ながら協力し、御影公会堂の魅力を外に発信することに貢献した。また、周辺の公園や道路などの清掃活動、避難訓練への協力等も、感染症対策のため、参加人員を削減して行い、地域活動にも貢献した。</p>
(2)利用状況	<p>①開館日数 261日(R1年度 285日) ②利用件数 3,188件(R1年度 3,786件) ③利用人数 43,282人(R1年度 82,752人)</p> <p>④貸室稼働率 55%(R1年度 66%)</p>
(3)収支状況	①使用料収入 8,493千円(R1年度 10,207千円) ②指定管理料 23,938,794円(R1年度 23,938,794円)

3. 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	<p>利用者アンケートの実施 実施方法:施設利用者全員に対し利用前にアンケート用紙を配布し、退館時に回収。 実施場所:1階エントランスで貸室利用者へ配布 実施日時:令和2年9月20日～令和2年11月15日 回答者数:1,005人(男性430人、女性561人、性別等未記入14人) 質問項目:①利用料金②接客態度③清掃状況④設備用品⑤御影郷土資料室・嘉納治五郎記念コーナー⑥総合評価 等</p>
②満足度調査の結果	<p>主に5段階評価で実施。</p> <p>①利用料金 安い 33.0% やや安い 10.0% 普通 25.0% やや高い 1.0% 高い 0.1%未満 無回答 31.0%</p> <p>②接客態度 親切 45.0% やや親切 11.0% 普通 26.0% あまり良くない 1.0% 悪い 0.1%未満 無回答 16.0%</p> <p>③清掃状況 良い 63.0% まあ良い 16.0% 普通 13.0% あまり良くない 0.1%未満 悪い 0.0% 無回答 9.0%</p> <p>④設備用品 良い 48.0% まあ良い 20.0% 普通 17.0% あまり良くない 2.0% 悪い 0.1%未満 無回答 14.0%</p> <p>⑤御影郷土資料室・嘉納治五郎記念コーナー 見学した 31.0% 見学しなかった 55.0% 無回答 14.0%</p> <p>⑥総合評価 良い 53.0% まあ良い 23.0% 普通 9.0% あまり良くない 0.0% 悪い 0.0% 無回答 15.0%</p>

③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応

「受付の人が無愛想で必要最低限しか話さない」などの対応に関するクレームについては、クレーム受理後、すぐに職員研修を実施し、問題点を改善。また、「電話が繋がらない」という意見については、電話回線の増設を行い、受電が多い時間帯には電話対応要員を2人態勢にする等の対策を実施。

4. 選定評価委員会の評価

御影自治会連絡協議会は、平成24年度から引き続き指定管理者として運営している。地元をよく知る団体・スタッフによる運営により、経費の節減を図りながら、利用者の要望やマスコミからの取材・学校施設からの見学等にきめ細やかな対応を行っており、施設の維持管理についても仕様書に基づく内容が適正に実施されている。新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い閉館や利用制限を行ったが、利用者アンケートにおいては概ね良好な評価を得ている。しかしながら、アンケート項目のうち接客態度については「普通」との回答割合が高く、向上の方向が求められるところである。

指定管理者においては、職員研修の実施などに取り組んでいるものの、より一層の接客態度向上を図りたい。また、施設におけるイベント等の取り組みについて、WEBも活用した積極的な発信など、情報ネットワークの活用にも併せて取り組まれない。