

令和5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)R5市支出額(単位:円)	協定締結額 22,407,408円 決算額 21,838,551円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5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10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> <li>・1階照明の改修</li> </ul>
	②施設の運営業務	(1)利用促進 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各種団体との連携イベントの実施 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 ⑩まちづくり相談の実施・広報 ⑪ギャラリー申込・抽選方法の見直し(R5.9月より) (2)広報 ・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。 ・地域の協議会等へ出席し、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) (3)その他 ・Wi-Fiサービスの提供。
	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		5年度の状況
	①施設利用状況	利用率(利用コマ数/総コマ数) ・ギャラリー(B1F) : 74%(対前年度比:3%減, R4:77%) ・ホール(2F) : 31%(対前年度比1%減, R4:32%) ・多目的室(3F) : 35%(対前年度比:1%増, R4:34%) ・会議室(6F) : 47%(対前年度比:2%増, R4:45%)

②その他利用状況	開館日数:306日 来館者数:307,769人 1日あたりの平均来館者数: 1,006人 (R4:1日あたりの平均来館者数:929人 対前年度比:8%増)
(3)収支状況	5年度の状況
①使用料または利用料金収入	使用料収入:4,214,150円 1か月あたりの平均使用料収入:351,179円 (R4:5,073,100円、1か月あたりの平均使用料収入:422,758円 17%減) ※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:21,838,551円(R4実績:22,177,607円) 指定管理業務支出実績:31,045,373円(R4実績:31,512,494円) 収支:-9,206,822円(R4実績:-9,334,887円) ・自主事業収入実績:154,675円(R4実績:147,611円) 自主事業支出実績:61,314円(R4実績:56,827円) 収支:93,361円(R4実績:90,784円)
(4)その他	5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	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%	・74%(未達成) ・31%(未達成) ・35%(未達成) ・47%(未達成)
②収入目標額	—	—
③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

	5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5日から2月29日まで
②満足度調査の結果	○総回答数97名 ○貸室利用者(回答数:88名) ・利用頻度 月に2回以上:14%, 1か月に1回程度:55%, 2-3か月に1回程度:7%, 年に数回:14%, 初めて:10%, 数年に一回:1% ・スタッフの対応 とても良い:42%, 良い:40%, 普通:18%, 悪い:0%, とても悪い:0% ・館内設備 とても良い:27%, 良い:44%, 普通:29%, 悪い:0%, とても悪い:0% ・清掃状況 とても良い:33%, 良い:46%, 普通:21%, 悪い:0%, 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Wi-Fi環境を良くしてほしい</li> <li>・会館の使用料の支払いを事前にできるようにしてほしい</li> <li>・1階トイレの横にイスがあればありがたい</li> <li>・学生の利用が増えているように感じていて、まちのために良い場所だと思う</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	OAAA    OAA    OA    ●B    OC
所見	<p>令和5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、会館を利用したイベントを実施している。</p> <p>しかし、貸館稼働率については、回復傾向にあった令和4年度とほぼ横ばいの数値で移行しており、コロナ後の生活様式の変化による利用者ニーズへの対応、主に新規層への広報などが効果的な対応とならなかった。</p> <p>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が、来館者数における回答率が低く、施設の改善点を見出し利用者の増加や満足度向上につなげるためには、調査方法はもう少し検討すべきであった。</p> <p>総じて、利用者の増加につながる取り組みに一定の改善が必要であると考えられるため、今回の評価とする。</p>