

令和元年度 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	平成29年4月1日～令和3年3月31日
(4)R1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 23,917,327円(修繕費 778,533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	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。 ②施設の運営業務(ソフト面) 御影尚歯会の開催、小中学校の見学会の受け入れなどを実施した。 ③顕著な取り組み 歴史的建築物として、テレビ、執筆の取材協力など、御影公会堂の魅力を対外に発信することに貢献した。 利用者へのサービス向上としては、貸館の空室状況などをホームページにて閲覧できるようにした。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を積極的に行い、地域活動にも貢献した。
(2)利用状況	①開館日数 285日(30年度 306日) ②利用件数 3,786件(30年度 3,904件) ③利用人数 82,752人(30年度 88,912人) ④貸室稼働率 66%(30年度 63%)
(3)収支状況	①使用料収入10,207千円(30年度 11,302千円) ②指定管理料 23,938,794円(30年度 23,503,543円)

3. 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	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:令和元年9月17日～令和元年10月10日 回答者数:909人(男性321人、女性388人、性別未記入18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来館目的⑦利用状況⑧来館方法⑨総合的評価

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」27.0%、「やや安い」16.4%、「普通」28.5%、「やや高い」1.5%、「高い」2.2%、「無回答」24.4%</p> <p>②接遇態度 「親切」43.7%、「やや親切」16.5%、「普通」30.8%、「あまり良くない」0.9%、「悪い」1.7%、「無回答」6.5%</p> <p>③清掃状況 「良い」69.7%、「まあ良い」15.8%、「普通」12.9%、「あまり良くない」0.7%、「悪い」0.0%、「無回答」0.9%</p> <p>④設備用品 「良い」56.2%、「まあ良い」22.4%、「普通」18.6%、「あまり良くない」2.0%、「悪い」0.0%、「無回答」0.8%</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」41.0%、「見学しなかった」58.4%、「無回答」2.2%</p> <p>⑥来館目的 「会合」29.7%、「習い事」35.1%、「行事・イベント」22.2%、「営業」1.3%、「その他」8.3%「無回答」3.4%</p> <p>⑦利用状況 「初めて利用」14.9%、「以前から利用」81.1%、「無回答」4.1%</p> <p>⑧来館方法 「徒歩」21.2%、「自動車」30.0%、「自転車」8.7%、「公共機関(電車・バス)」37.1%、「無回答」2.9%</p> <p>⑨総合評価 「良い」54.5%、「まあ良い」27.1%、「普通」16.1%「あまり良くない」0.3%「悪い」0.0%「無回答」2.1%</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>各部屋の冷暖房機器の使用方法や、トイレの場所が分からないなど、案内不足を原因とする苦情が多くみられた。トイレの分かりやすい案内表示については、令和2年1月に設置済みで、各部屋の設備の案内不足については、より分かりやすい案内をするよう管理者へ指導を行った。</p> <p>なお、御影公会堂の予約方法に関する苦情についても多くみられたことから、予約方法について、次期選定評価委員会までに神戸市によりパブリックコメントを実施する予定。</p>

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おり、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いる。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おり、利用者アンケート調査における各項目について概ね良好な結果を得ていることから、全体として良好な管理がなされていると思われる。

また、当該アンケートに記載のあった意見・要望等についても、指定管理者において対応が可能なものについては、前向きに取り組んでいる点も評価することができる。