あかし市民広場の管理運営状況(2018年度)について

2016年12月から指定管理者制度を導入したあかし市民広場について、2018年度における指定管理者による管理運営状況を報告します。

1 指定管理者

(1)指定管理者	一般社団法人 明石観光協会
(2)指定期間	2016年12月9日～2021年3月31日
(3)指定管理料	協定締結額 85,921 千円 決算見込額 80,225 千円
(4)管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・市派遣職員(常勤) 1人 ・契約職員(常勤) 3人 ・臨時職員 1人 ・合計 5人

2 評価項目

(1) 顧客満足度について																					
①アンケート調査等の実施状況	<p><利用者アンケート(10月～3月実施)> ・回答数 978 人</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>質問項目</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満足</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>イベント</td> <td>74.9%</td> <td>18.4%</td> <td>0.3%</td> <td>6.4%</td> </tr> <tr> <td>環境</td> <td>77.8%</td> <td>21.2%</td> <td>0.8%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>全体</td> <td>71.5%</td> <td>27.0%</td> <td>0.7%</td> <td>0.8%</td> </tr> </tbody> </table>	質問項目	満足	普通	不満足	無回答	イベント	74.9%	18.4%	0.3%	6.4%	環境	77.8%	21.2%	0.8%	0.2%	全体	71.5%	27.0%	0.7%	0.8%
質問項目	満足	普通	不満足	無回答																	
イベント	74.9%	18.4%	0.3%	6.4%																	
環境	77.8%	21.2%	0.8%	0.2%																	
全体	71.5%	27.0%	0.7%	0.8%																	
②利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・テーブルやイスの数を増やしてほしいという要望があったため、テーブル2台、イス8脚を追加で配置した。またディスクベンチをイベント開催時も常時4台設置するようにした。 ・ゴミ箱を設置して欲しいとの要望があったが、ビル全体でゴミ箱が全て撤去になっているため、持ち帰りを促すと共に、購入店に持って行くよう説明している。 ・ゴミカレンダー・ハザードマップなどが欲しいとの声があり、従来あかし総合窓口を案内していたが、出来るだけワンストップの対応が可能になるよう、関係課と調整して窓口で配布することとした。 																				
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート実施方法の変更により、通年実施が可能になっている。 ・アンケート結果から、イベント・環境・全体の全ての項目について7割以上が満足していると回答しており、特に環境(清掃)面では8割近くが満足との回答で、利用環境が良好に保たれているといえる。 																				

(2) 事業達成度について

①事業・業務の実施状況

<運営業務>

再開発ビル全体が臨時休館する場合を除き、原則無休としている。

特定日におけるイベントの準備のため、貸出可能時間(9:00~21:00)を延長

再開発ビル公共施設連絡調整会議に出席し情報提供を行うなど、ビル内の他施設や管理組合との連絡調整を実施

<維持管理業務>

専門的視点による日常管理や毎月の法令点検等の実施

施設設備の修繕や利用者ニーズに合わせた改修を実施

<自主事業>

・集客イベント 22回実施(仕様書の要求水準…6回以上)

・賑わい創出・交流イベント 57日間開催(仕様書の要求水準…50日以上)

主な事業	5月26日	明石城築城400周年記念事業プレイベント 第1回駅前市民講座
	11月17日	パピオスあかしクリスマスツリー点灯式
	1月1日~3日	伊藤太一原画展~彫画でめぐる明石~
	3月18日	サンテレビ公開収録 女子アスリートトークショー

<その他業務>

大型液晶ビジョン及びデジタルサイネージを活用した情報発信を実施
必要な媒体の作成、配布による広報、プロモーション業務の実施

②施設等の利用状況

<あかし市民広場の利用状況>

	実施件数	利用率		稼働率
市民広場	324件	全体	78.4% (仕様書の要求水準60%以上)	66.7%
		休日	99.2%	85.7%

所管課コメント

・無休の稼働や利用者ニーズに応じた貸出可能時間の延長など、利用者の利便性に配慮した運営が行われており、利用率も仕様書の要求水準を満たしている。
・自主事業において、仕様書の要求水準以上の事業が実施されている。

(3) 事業収支について

①収支状況	<収支状況>		
	収入総額	95,700 千円	指定管理料 85,921 千円、利用料 9,684 千円、その他 95 千円
	支出総額	81,016 千円	人件費 18,257 千円、維持管理費 28,079 千円、事業経費 21,061 千円、その他 13,619 千円
	収 支	14,656 千円	
②使用料等の収入状況	・使用料収入 9,684 千円 貸館収入とコインロッカーの利用料収入を合算した額。		
所管課コメント	・9月より使用料の改定(営利利用料金の引き上げ、非営利利用料金の引き下げ)を行った結果、使用料収入が前年より3,513千円増加している。 ・光熱水費等負担金を精算対象経費に加えたこともあり、5,696千円の指定管理料返還金が生じたが、使用料収入の伸びなどにより黒字が生じている。		

3 その他評価の参考となる特記事項

中心市街地の賑わいの創出及び回遊性の向上を計る指標の1つであるあかし市民広場の通行人数については、2017年度の1日平均17,370人から、1日平均21,654人に増加している。

アンケートの実施方法を変更すると共に、ノベルティグッズを作成し、アンケート記入者にプレゼントすることで回収率の向上につなげている。

市民への施設の認知を上げるため、ラジオ、インターネット、公式ツイッターなどの媒体を活用した情報発信を積極的に実施した。

ビル全体の消防訓練に参加し、管理組合と連携した安全管理に努めている。また、迷惑行為があった際にも、適宜警察や警備員と連携し、対応を行っている。

4 所管課総合評価

利用者アンケート等の顧客満足度において概ね良好な結果が得られ、事業達成度でも、自主事業数や利用率が仕様書の要求水準を上回るなど、概ね事業計画どおり適正に実施されている。

事業収支については、光熱水費等負担金を精算対象経費に加えたことで、指定管理料をより適正な水準に近づけることができた。その上で、昨年より減少したが、一定の黒字を確保している。

その他、関係先と適切に連携を行い、施設の円滑な運営に努めている。

以上のことから、2018年度において、指定管理者による適正な管理運営がなされていると判断する。

今後とも、市の責任において適正かつ必要な指導、監督に努め、利用者の利便性向上に向けた取り組みや積極的な情報発信を求めていく。