

あかし市民広場の管理運営状況(平成29年度)について

平成28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、平成29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	平成28年12月9日～平成32年3月31日
(3)指定管理料	協定締結額 88,000 千円 決算見込額 87,123 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><来館者アンケート(1月1日～1月3日実施)> ・回答数 1,322 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>会場全体</td> <td>52.8%</td> <td>39.6%</td> <td>1.5%</td> <td>6.1%</td> </tr> <tr> <td>職員の対応</td> <td>62.1%</td> <td>30.0%</td> <td>2.0%</td> <td>5.9%</td> </tr> <tr> <td>環境</td> <td>55.6%</td> <td>37.5%</td> <td>1.1%</td> <td>5.8%</td> </tr> </tbody> </table>	質問項目	満足	普通	不満足	無回答	会場全体	52.8%	39.6%	1.5%	6.1%	職員の対応	62.1%	30.0%	2.0%	5.9%	環境	55.6%	37.5%	1.1%	5.8%
質問項目	満足	普通	不満足	無回答																	
会場全体	52.8%	39.6%	1.5%	6.1%																	
職員の対応	62.1%	30.0%	2.0%	5.9%																	
環境	55.6%	37.5%	1.1%	5.8%																	
②利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント時に休憩スペースがないという意見があったため、デスクベンチを4台購入し、イベント時に設置するようにし、全面利用の主催者に対して一般利用者が休憩できるスペースの設置を促している。 ・休憩スペースを長時間使用する人がいるという意見があったため、ポスター啓発に加え、各テーブルにも利用マナー啓発 POP を設置した。 ・イベント予定が知りたいという要望には、イベントカレンダー(A4)を希望者に配布するようにした。 ・トイレの場所に関する問い合わせが多いため、1～3階のトイレの場所を示した地図を大型液晶ビジョンで放映するようにした。 																				
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果から、職員の対応や会場の環境において、約6割が満足していると回答しており、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

<運營業務>

利用者ニーズにあわせて臨時休館する場合を除き、原則無休としている

年末のカウントダウンイベントなど、特定日における舞台の仕込みや撤去のため、イベント実施時間(9:00~21:00)の延長

明石市から避難所開設の指示を受けた場合は、避難所の管理運営にあたる市職員とともに避難所運営を行う

<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
(委託業務従事者2人体制)

利用者ニーズに合わせた、施設設備の修繕を実施

<自主事業>

54 事業を実施(仕様書の要求水準・・・H29 年度 50 事業)

主な事業	4月2日 「サザエさん」パブリックビューイング
	9月23日、10月26日、2月4日 ラジオ関西公開録音放送イベント
	3月4日 ラジオ関西生中継

<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	稼働率(全体)	稼働率(休日)
市民広場	324 件	81.6% (目標 60%以上)	99.2% (目標 60%以上)

所管課コメント

- ・利用者のニーズに合わせて無休の稼働や開館時間の延長など、柔軟な運営が行われており、仕様書の要求水準を満たす適正な運営や維持管理が行われている。
- ・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	95,529 千円	指定管理料 88,800 千円、利用料 6,171 千円その他 558 千円
	支出総額	72,669 千円	人件費 15,610 千円、管理費 4,900 千円、負担金 6,445 千円、事業費 10,855 千円、その他 34,859 千円)
	収 支	22,860 千円	
②使用料等の収入状況	・使用料収入 6,171 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	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 29 年度から正式稼働となり、利用料収入が順調に増えている。 ・人件費、光熱水費などの経費削減策により、収支が大きくプラスとなっている。 ・指定管理料については複数年の収支状況を見極めながら判断していく。 		

3 その他評価の参考となる特記事項

利便性向上のため、神姫バスと㈱と提携し、明石駅前バス乗り場を出発する路線バスの行き先、乗り場、出発時間などの情報をリアルタイムで案内する「バスロケーションシステム」を設置。

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。

また、来街者の滞在時間の延長や中心市街地の回遊性の向上を図るため、積極的なイベントの誘致及び自主イベントを開催し、恒常的な賑わいの創出を行った。

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、自主事業数や利用件数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。

また、適正な収支状況であると認められるとともに、施設の利活用や安全面での対応など、適正に実施されている。

以上のことから、平成29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、魅力的なイベント等の実施など、一層の利用者増やサービス向上のため、良好な管理・運営の継続と、有効な広報・営業活動などの取り組みを求めていく。