

令和6年度 産業振興センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	市内における中小企業の基盤強化及び振興を図り、もって市内の産業の発展に寄与するため
(2)事業内容	(1) 講演会、催物等の開催のために施設を利用させること。 (2) 諸会合又は研修のために施設を利用させること。 (3) その他、その目的を達成するために必要な事業
(3)施設内容	(1) ホール (2) 会議室 (3) レセプションルーム (4) ロビーその他の便益施設

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	公益財団法人 こうべ産業・就労支援財団
(2)指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで (5年間)
(3)選定方法	公募 (応募団体数:1)
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 165,812,000円 (決算額)180,825,624円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績										
(1)管理実施状況											
①施設の維持管理業務	施設の設備保全・清掃・警備業務等は、期待した水準を満たしている。また、機器故障時等においては施設職員が適切に対応し、市に速やかに状況報告を行った。										
②施設の運営業務	貸館の受付業務については期待した水準を満たしている。直前割引サービスや託児使用会議室を無料にするサービスを引き続き実施するなど、利用者の満足度向上、利用促進に努めた。										
③自主事業等	レストラン業務について、貸館利用者への自動配信メールに店舗情報を掲載したり、サービス券を配布するなどして飲食サービスの利用促進に努めた。また、貸館の利用者や施設入居団体の要望を参考に自動販売機の機種変更を行い、施設の魅力向上をはかった。										
(2)利用状況											
①施設の利用者数	▼ 入館者数（算出方法:利用申込書に記載された利用人数の総数）										
	目標		実績	186093 人	要因	※入館者の目標設定なし					
	▼ 貸室利用率（算出方法:利用率→利用日数(1日のうち1件利用があれば1カウント)÷貸館営業日数×100) ※施設としての実績は各部屋の利用率の平均値とする。										
	目標	67.5 %	実績	65.4 %	未達成	要因	日々サービス向上に努め、目標近くまで利用率を伸ばしている。目標達成には新規利用者を増やすためのさらなる取組みが必要と思われる。				
②各種事業の参加者数	▼ 会議室貸出事業（概要: 諸会合又は研修のために施設を供用）										
	目標	76.5 %	実績	75.7 %	未達成	要因	一定の利用者を確保できているが、目標達成には施設の認知度を高め、様々な会議利用の需要を取り込んでいく必要があると思われる。				
	▼ ホール貸出事業（概要:講演会、催物等の開催のために施設を供用）										
	目標	68.5 %	実績	64.1 %	未達成	要因	昨年度比10%以上増加し着実に利用率を伸ばしているが、目標達成には、新たなイベントの集客等、さらなる取組みが必要と思われる。				
	▼ レセプションルーム貸出事業（概要:講演会、催物等の開催のために施設を供用）										
	目標	57.5 %	実績	56.4 %	未達成	要因	自主事業(レストラン)との連携等により差別化をはかっているが、利用者の大幅な増加には至っていないことが推察される。				
(3)収支状況											
①使用料収入	目標	48500 千円	実績	58079 千円	達成	要因	ホール利用者が増加したこと、中小企業だけでなく個人利用者(割引適応外)も増加したことにより、利用単価が増加し、目標を上回った。				
②収支バランス	収入		181365 千円	支出		179537 千円	収支の差		1828 千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	180825 千円	内訳	人件費	26937 千円	害虫駆除費	204 千円	光熱費高騰分や修繕費超過分については、市から指定管理料の追加支出を行ったが、その他の経費については支出を最小限に抑え、収支のバランスが維持できているため目標達成とする。		
		利用料金			警備費	26897 千円	植栽管理費費	92 千円			
		その他	540 千円		清掃費	17774 千円	事務費	9928 千円			
					設備費	22303 千円	その他	3485 千円			
					修繕費	12263 千円	中小企業振興事業費	1011 千円			
					光熱水費	58643 千円					

(4)満足度調査の結果等					
①調査概要	調査期間: 令和6年9月4日～11月30日、令和7年1月30日(木)～3月26日(水)				
	調査方法: 9階サービスステーションにて手渡しで配布および回収。※QRコードからも回答可能				
	回答者数: 184人				
	設問数: 14				
	主な質問項目: 利用料金、設備、職員対応等の満足度				
②結果(満足度)	▼ 設備(空調、トイレ等)の満足度 (算出方法:「大変良い」・「良い」と回答した人の割合)				
	目標	過去3年平均 76%	実績	80%	達成 要因 利用者が求める水準の整備ができていると推察される。(参考)令和5年度: 79%
	▼ 職員対応の満足度 (算出方法:「大変良い」・「良い」と回答した人の割合)				
	目標	過去3年平均 96%	実績	99%	達成 要因 高い満足度を維持しており、職員が親切・丁寧な対応を日々行っているものと推察される。(参考)令和5年度: 96%
	▼ 施設の清掃状況、清潔感の満足度 (算出方法:「大変良い」・「良い」と回答した人の割合)				
	目標	過去3年平均 91%	実績	92%	達成 要因 清掃業務等を期待する水準どおり適切に履行していると推察される。(参考)令和5年度: 93%
	▼ 貸出備品の満足度 (算出方法:「大変良い」・「良い」と回答した人の割合)				
	目標	過去3年平均 85%	実績	91%	達成 要因 近年、プロジェクター等の備品の充実に努めてきたことが、満足度の上昇に繋がっているものと推察される。(参考)令和5年度: 85%
	▼ 総合的な満足度 (算出方法:「大変良い」・「良い」と回答した人の割合)				
	目標	過去3年平均 92%	実績	95%	達成 要因 高い満足度を維持しており、利用者が求めるサービスの提供が行えているものと考ええる。(参考)令和5年度: 92%
③主な意見・苦情、対応	・会議用のモニター導入の要望があり、他施設を参考に計4台の大型モニターを会議室に導入した。				
	・親切丁寧なスタッフの対応を評価する声が複数あったが、さらなる満足度向上を目指し、引き続き接客マナー研修等を実施している。				

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	提案値等は達成できなかったが、その原因が明らかに指定管理者の責めに帰さない事由によるため。
(4)満足度調査の結果等	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	45 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	45
(2)利用状況	25 点	0.8 (提案をやや下回る)	20
(3)収支状況	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.2 (提案をやや上回る)	12
評価点の合計			97 点
総合評価			A

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点、【AA】120～101点、【A】100～81点、【B】80～61点、【C】60点

令和6年度 神戸国際会議場・神戸国際展示場の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	・国際会議場 … 国際交流の推進並びに市民の文化の向上及び福祉の増進を図るために設置 ・国際展示場 … 産業貿易の振興及び経済交流の促進並びに市民の福祉の増進を図るために設置
(2)事業内容	グローバルMICE都市神戸の中核施設として、国際会議、医学会、展示会やイベント、大会や式典といった多様な催事に活用
(3)施設内容	・国際会議場 … メインホール(B1～2F)、国際会議室(3F)、レセプションホール(3F)、会議室(4,5F) ・国際展示場 … 1号館展示面積3,000㎡(1F)、3,000㎡(2F)、2号館展示面積3,800㎡(1F)、会議室(2,3F)、3号館展示面積3,800㎡(1F)

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	神戸コンベンションコンソーシアム（代表者 一般財団法人 神戸観光局）
(2)指定期間	令和4年4月1日から令和8年3月31日まで（4年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数:1団体）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	市支出は無し(利用料金収入等、指定管理者の収入のみで運営)

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績
(1)管理実施状況	
①施設の維持管理業務	＜施設の整備・改修＞ ●国際会議場：壁紙更新、照明LED化工事、デジタルサイネージ設置、廊下照明設備改修、出入口扉補修、液晶プロジェクター修理 他 ●国際展示場：LED化工事、熱交換ユニット交換、ガス吸収式冷温水機整備、ホール床補修、駐車場止め補修工事 他 ＜新たな施設の魅力向上のための投資＞ ●国際会議場：ホータブルアンプ、ワイヤレスマイク及びアンプ用周辺機器の更新 ●国際展示場：3号館エントランスロビー空冷式ヒートポンプエアコン2台新設、2号館貸出用アルミ製組み立てステージへ更新
②施設の運営業務	＜令和6年度に開催された主な催事＞ ・第28回 神戸国際宝飾展(IJK)（展示場、13,000名） ・第29回日本緩和医療学会学術大会 第37回日本サイコロロジ学会総会 合同学術大会（会議場・展示場、11,000名） ・国際フロンティア産業メッセ2024（展示場、15,400名） ・第32回日本消化器関連学会週間(JDDW2024)（会議場・展示場、20,300名） ・神戸マラソン2024（展示場、52,000名） ・ワールドバーゲンセール（展示場、計6回開催 のべ128,600名） ・私立大学（立命館、同志社、関大、兵庫医大）入学試験会場（会議場・展示場、19日開催 のべ 7,512名） ＜開催件数・参加者数＞ ●会議場 375件 341,098名 ●展示場 199件 666,091名 計 574件 1,007,189名 ＜広報活動＞ ・観光部門・港湾部門・コンベンションビューローと連携し、開催される催事情報のみならず、市内全体の最新情報をメールマガジンで発信したほか、神戸のプロモーションビデオを主催者に提供した。 ＜ボードメンバー会議の事業展開＞ ・神戸コンベンションコンソーシアム構成団体の強みを活かした管理運営体制のもとボードメンバー会議を組織している。 誘致、おもてなし、顧客満足、危機管理の観点から委員会機能を設置し、取り組むべきMICEのトレンドや課題に対して継続的に成果の向上を図った。 ＜神戸コンベンションセンター協議会の事業展開＞ ・国際会議等の神戸開催を歓迎するとともに、MICEを通じた地域の活性化に寄与するため、神戸商工会議所及び周辺施設メンバーを構成員とした神戸コンベンションセンター協議会を組織している。 ・市民広場駅周辺の清掃活動を実施した。 ・ボーアイ4大学連携推進センターと連携して神戸マラソン走行コースのクリーン作戦に参加・協賛した。
③自主事業等	＜イノベーションが生まれ続けるMICE中核施設としての取組＞ ・神戸大学内の全学部横断的組織「神戸大学バリュースクール（通称：Vスクール）」と連携し、施設職員と学生と共同でワークショップ（年4回）を開催し、会議場・展示場が抱える課題抽出と課題解決に向けた新しい取組の検討を行った。 ＜国際会議場施設協議会・全国展示場連絡協議会への参加＞ ・国際会議場施設協議会（加盟施設：30団体）においては昨年度の代表幹事から引き続き会計監査役としての役割を担い、会の運営に貢献した。また全国展示場連絡協議会の主催する会議に参加し、施設の運営改善に向け各施設との情報交換を積極的に行った。 ＜知的障害者の雇用の促進＞ ・国際展示場の低木植栽剪定作業について、知的障害者の雇用の場を確保し、自立した生活を送れるよう支援していくことを使命としている多数障害者雇用企業である㈱いくせいに委託し、雇用促進を図った。 ＜高齢者の積極的な雇用＞ ・休日等の事務所電話対応等を神戸市シルバー人材センターに依頼し、高齢者の雇用促進を図った。 ＜CO2削減への取組＞ ・神戸市が推進する「こうべCO2バンク」に協力し、カーボンプレジット509トンを購入した。 ・神戸市が推進する「水素CGS活用スマートコミュニティ技術開発事業」の一環である神戸水素コージェネレーションシステムのエネルギーセンターで発電した電力を展示場3号館で受電することで環境負荷を低減したエネルギーの利活用を行った。 ・主催者と施設が共同で環境配慮に取り組み、地球課題の解決を目指す「ECOパートナー制度」を開始。催事の設営日等に冷暖房の使用を控えていただくことで、環境負荷低減を図った。 ＜危機管理への対応＞ ・「神戸国際会議場・展示場における災害時危機管理マニュアル」を配布し、風水害・火災・地震などの自然災害に備えて、「安全」かつ「安心」な対応方法をお客様へお知らせした。 ・高齢者や障害者等を含むすべての利用者が安心して施設に来場できる環境を整えるための一環として、施設職員に対し、市民救命士及び防火・防災管理者、自衛消防業務の資格取得・資格更新を促進した。 ・危機管理の3大事象「事件」「事故」「災害」に対応するため、神戸水上警察署等の関係部署と連携し、月1回の打合せを行い、防犯・安全対策の強化を図った。 ・危機管理室による南海トラフに備えるための心構え等のセミナーを開催し、神戸コンベンションセンター協議会メンバーと共に受講。

(2)利用状況

①施設の利用者数 神戸国際会議場	▼ 入館者数（算出方法：主催者発表の参加者数など）				
	目標	－	実績	341,098名	要因
	▼ 貸室利用率（算出方法：評価対象期間中の各貸室の使用枠(午前・午後)の実績数の合計÷営業日数÷部屋数×100）				
	目標	29.7%	実績	37.5%	達成 要因
①施設の利用者数 神戸国際展示場	▼ 入館者数（算出方法：主催者発表の参加者数など）				
	目標	－	実績	666,091名	要因
	▼ 貸室利用率（算出方法：評価対象期間中の各館の使用㎡数の実績数の合計÷営業日数÷各館㎡数合計×100）				
	目標	41.7%	実績	46.1%	達成 要因
②各種事業の参加者数	▼ Meeting（概要：会議・研修・セミナーなど）				
	目標	－	実績	114件	要因
	▼ Incentive（概要：インセンティブ旅行・報奨・研修旅行など）				
	目標	－	実績	6件	要因
	▼ Convension（概要：コンベンション・大会・学会・国際会議など）				
	目標	－	実績	361件	要因
	▼ Exhibition/Event（概要：展示会・見本市・イベントなど）				
	目標	－	実績	93件	要因

(3)収支状況

①利用料金収入	目標	260,230千円	実績	353,792千円	要因					
②収支バランス	収入		353,792千円	支出		383,841千円	収支の差	▲30,049千円	目標	達成
神戸国際会議場	内訳	指定管理料		内訳	人件費	43,901千円	備品費	9,942千円		
		利用料金	228,097千円		警備費	0千円	消耗品費	3,347千円		
		その他	125,695千円		清掃費	8,295千円	市納付金	0千円		
					設備費	5,382千円	事業所税	6,577千円		
					修繕費	7,002千円	支払消費税	3,582千円		
					光熱水費	52,296千円	その他	243,517千円		
①利用料金収入	目標	778,947千円	実績	938,303千円	要因					
②収支バランス	収入		938,303千円	支出		879,416千円	収支の差	58,887千円	目標	達成
神戸国際展示場	内訳	指定管理料		内訳	人件費	48,919千円	備品費	6,963千円		
		利用料金	764,444千円		警備費	28,730千円	消耗品費	3,787千円		
		その他	173,859千円		清掃費	16,179千円	市納付金	230,000千円		
					設備費	65,618千円	事業所税	20,384千円		
					修繕費	45,270千円	支払消費税	28,933千円		
					光熱水費	162,848千円	その他	221,785千円		

(4)満足度調査の結果等 ○神戸国際会議場

①調査概要	調査期間:令和6年4月1日～令和7年3月31日(計12か月間)				
	調査方法:アンケート用紙に記入				
	回答者数:70				
	設問数:5				
	主な質問項目:施設選択理由、料金の適切さ、施設整備の状況、スタッフの対応、今後利用の可能性				
②結果(満足度)	▼ 施設選択理由 (算出方法:「催事規模・内容で適切」「利用料が手ごろ」「以前利用してよかった」と回答した人の割合)				
	目標	新規設定	実績	74%	要因 規模によって会議室の種類で対応できること等、リピーターのご意見と推察される
	▼ 料金の満足度 (算出方法:「安い」「やや安い」「普通」と回答した人の割合)				
	目標	新規設定	実績	87%	要因 ホテル等で開催することと比較されていると推察される
	▼ 施設設備の状況の満足度 (算出方法:「とても良い」「良い」と回答した人の割合)				
	目標	過去2年平均 78%	実績	75%	要因 お客様が利用するエリアは清掃等で清潔にしている。古い設備機材でも工夫しながら対応しているため。 ※参考(令和5年度):90.0%
	▼ スタッフの対応の満足度 (算出方法:「とても良い」「良い」と回答した人の割合)				
	目標	過去2年平均 87%	実績	88%	要因 主催者と催事担当者が催事本番の何か月前からメール等のやり取りを重ね、本番を迎えることにより信頼を得ているため ※参考(令和5年度):90.0%
	▼ 今後の利用の可能性 (算出方法:「今後も利用したい」「利用を考えても良い」と回答した人の割合)				
	目標	過去2年平均 90%	実績	97%	要因 催事終了まで滞りなく進めていけるようにスタッフが随時、丁寧に対応しているため ※参考(令和5年度):80.0%
③主な意見・苦情、対応					

(4)満足度調査の結果等 ○神戸国際展示場					
①調査概要	調査期間: 令和6年4月1日～令和7年3月31日(計12か月間) 調査方法: WEB(受付でアンケート画面にアクセスできるQRコードを掲示・施設利用者に回答を案内) 回答者数: 78 設問数: 5 主な質問項目: 施設選択理由、料金の適切さ、施設設備の状況、スタッフの対応、今後利用の可能性				
②結果(満足度)	▼ 施設選択理由 (算出方法:「催事規模・内容で適切」「利用料が手ごろ」「以前利用してよかった」と回答した人の割合)※複数回答				
	目標	新規設定	実績	125%	要因 展示場はリピーターの利用者が多く、同時期に同内容での開催希望が多いため
	▼ 料金の満足度 (算出方法:「安い」「やや安い」「普通」と回答した人の割合)				
	目標	新規設定	実績	90%	要因 ホテル等で開催することと比較されていると推察される
	▼ 施設設備の状況の満足度 (算出方法:「とても良い」「良い」と回答した人の割合)				
	目標	過去2年平均 64%	実績	73%	要因 お客様が利用するエリアは清掃等で清潔にしている。古い設備機材でも工夫しながら対応しているため。 ※参考(令和5年度):59.1%
	▼ スタッフの対応の満足度 (算出方法:「とても良い」「良い」と回答した人の割合)				
	目標	過去2年平均 96%	実績	96%	要因 主催者と催事担当者が催事本番の何かも前からメール等のやり取りを重ね、本番を迎えることにより信頼を得ているため ※参考(令和5年度):92.0%
	▼ 今後利用の可能性(算出方法:「今後も利用したい」「利用を考えてもよい」と回答した人の割合)				
	目標	過去2年平均 96%	実績	95%	要因 催事終了まで滞りなく進めていけるようにスタッフが随時、丁寧に対応しているため ※参考(令和5年度):92.0%
③主な意見・苦情、対応	・Wi-Fiがつながりにくいことがある。 ・2号館の照明等が暗いように感じる。				

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(3)収支状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(4)満足度調査の結果等	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点 (A×B)
(1)管理実施状況	40 点	1.2 (提案をやや上回る)	48
(2)利用状況	30 点	1.2 (提案をやや上回る)	36
(3)収支状況	20 点	1.2 (提案をやや上回る)	24
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.2 (提案をやや上回る)	12
※評価点(合計)の総合評価変換			評価点の合計
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			120 点
			総合評価
			AA