

令和3年度 神戸海洋博物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)	海・船・港に関する資料を収集・保管・展示し市民の利用に供することによって、広く神戸港の歴史を伝えるとともに、海事知識の普及と海事人材の育成を図り、もって神戸港の振興に資する。施設内容は、①展示室②屋外展示場③展示ロビー④講堂⑤研修室⑥エントランスホール等
(2)指定管理者	株式会社丹青社
(3)指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 86,000,000円 決算額117,871,834円 (別途4月5月休業補償2,394,460円)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		3年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> ・日常の巡回と業務報告、空調設備機器等の保守点検の実施(通年) ・不具合箇所の発見、必要に応じた修繕・補修工事の実施(通年) ・定期的な設備点検の実施。主に、エレベーター保守点検(年2回実施) ・安全安心・衛生的な環境実現のための日常清掃、定期清掃の実施(通年) ・コロナ対策として入口に検温ロボットを設置。従業員を増員し、消毒等を徹底
②施設の運営業務		<ul style="list-style-type: none"> ①企画展を年2回、特別展を年2回、作品展を年3回、合計7回実施 ■企画展 <ul style="list-style-type: none"> ・「青山大介・谷川夏樹展 神戸みなと物語 アジアのマザーボートへ」令和3年10月26日(火)～令和3年12月12日(日) ・「ふねのおなまえ～あなたとめぐる日本列島～」令和4年1月25日(火)～令和4年4月3日(日) ■特別展 <ul style="list-style-type: none"> ・「BE KOBEシルバニアファミリー わくわくミュージアム2021 in 神戸海洋博物館」令和3年3月17日(水)～令和3年5月9日(日)、令和3年5月12日(水)～令和3年5月30日(日) ・「クルーズ船『神戸』へ」令和3年9月18日(土)～令和3年9月26日(日) ■作品展 <ul style="list-style-type: none"> ・「第7回 ザ・コンパス～私の好きな船～」令和3年3月23日(火)～令和3年4月17日(土) ・「ボトルシップ作品展(会いに行ける帆船)」令和3年7月21日(水)～令和3年8月29日(日) ・「未来へ残そう青い海 海上保安庁図画コンクール」令和3年11月16日(火)～令和3年11月21日(日) ②ナイトタイムの特別プログラムを実施(7・8月) <ul style="list-style-type: none"> ・閉館時間を18時から20時に延長(毎週土曜日) ・クイズラリーやテラスカフェを展開 ③シーズンに合わせてエントランスの装飾や展示 <ul style="list-style-type: none"> ・アーティスト運動ライトアップイベントに参加 ・GO FOR IT! PORT OF KOBE CRUISE SHIP BEAT COVID19 PROJECT ・「神戸みなと物語」展ギャラリートークイベント ・イルミネーションイベント「メヤメヤ」に参加 ・カワサキワールドによるミニ鉄道フェスティバル開催 ・神戸ミュージアムラリーに参加 ・南京町春節祭「ボチ袋くじ」持参キャンペーンに参加 ・ひょうごを旅しようキャンペーン「ふるさと応援旅クーポン」再開 ④講堂・研修室の貸し出し(件数)有料含めて46日 ⑤コロナ感染症による閉館期間 <ul style="list-style-type: none"> ・4/25(日)～5/11(火)
(2)利用状況		3年度の状況
①施設利用状況		<p>令和3年度: 92,622 前年比119%(※参考 令和2年度: 77,741)</p> <p>年間を通して緊急事態宣言やまん延防止等重点措置に指定される期間があったので、昨年度同様コロナの影響で団体客・観光客の減少により厳しい状態が続いた。しかしながら、去年同様厳しい状況が続いたが、企画展や特別展の実施により、前年比で2割弱の来館者数の増加を達成した。それでも緊急事態宣言等の影響をうけ目標値には達することができなかった。</p>
②その他利用状況		<ul style="list-style-type: none"> ①施設イメージ刷新と使い易さを重視した、ホームページの更新 ②メディアを通じた情報発信 ③「インターネットミュージアム」を活用し、企画展情報を発信 ④Facebook、Twitter、Instagram開設し、施設情報や企画展情報、ミュージアムショップ情報等を発信 ⑤リニューアルした神戸海洋博物館に対応した販売商品選定 ⑥企画展や特別展関連商品、海洋博オリジナル商品・限定商品の販売 ⑦バイカー向け商品(Kawasakiグッズ)の拡充と、カワサキワールド企画展開催時における、企業連携強化と商品展開の実施
(3)収支状況		3年度の状況
①使用料または利用料金収入		<p>令和3年度26,644,900円 前年比115.4%</p> <p>(※参考 令和2年度: 23,080,486円)</p>
②指定管理者の収支状況		<p>収入 180,496,257円 支出 189,886,222円</p> <p>(令和2年度: 収入168,770,017円 支出194,276,628円)</p>

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	250,000人	<p>92,622人(対目標値37.0%)</p> <p>【緊急事態宣言】</p> <p>4/25～6/20</p> <p>8/20～9/30</p> <p>【まん延防止措置】</p> <p>4/5～4/24</p> <p>6/21～7/11</p> <p>8/2～8/19</p> <p>1/27～3/21</p>
②収入目標額	65,430,000円	26,644,900円(対目標値40.7%)
③その他新たなサービス	自主事業収入売上目標42,900,000円	13,507,218(対目標値31.4%)

4. 利用者の満足度調査等

3年度の状況																																																									
①満足度調査の実施内容	<p>調査方法: 回収箱を施設内に設置(1階特別展示室出入り口付近、2階シアター前、3Dフォトスポット入り口横、SHOP横) 調査期間: 令和4年3月1日~3月31日 回答数: 104件 質問項目: スタッフの対応と展示項目ごとの満足度</p>																																																								
②満足度調査の結果	<p>■Q7 当館をご利用になられた満足度はいかがでしょうか</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>開港150年シアター</th> <th>海の3Dフォトスポット</th> <th>しごとインタビュー</th> <th>シミュレーター</th> <th>マリタイムシアター</th> <th>ミュージアムショップ</th> <th>スタッフの対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大満足</td> <td>39.6%</td> <td>39.8%</td> <td>35.6%</td> <td>52.2%</td> <td>30.1%</td> <td>30.3%</td> <td>48.4%</td> </tr> <tr> <td>満足</td> <td>28.6%</td> <td>18.2%</td> <td>20.0%</td> <td>16.3%</td> <td>26.9%</td> <td>28.1%</td> <td>27.5%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>17.6%</td> <td>26.1%</td> <td>25.6%</td> <td>18.5%</td> <td>18.3%</td> <td>21.3%</td> <td>18.7%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>1.1%</td> <td>2.3%</td> <td>3.3%</td> <td>1.1%</td> <td>2.2%</td> <td>1.1%</td> <td>1.1%</td> </tr> <tr> <td>利用せず</td> <td>13.2%</td> <td>13.6%</td> <td>15.6%</td> <td>12.0%</td> <td>22.6%</td> <td>19.1%</td> <td>4.4%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>満足度(要素別)</p>		開港150年シアター	海の3Dフォトスポット	しごとインタビュー	シミュレーター	マリタイムシアター	ミュージアムショップ	スタッフの対応	大満足	39.6%	39.8%	35.6%	52.2%	30.1%	30.3%	48.4%	満足	28.6%	18.2%	20.0%	16.3%	26.9%	28.1%	27.5%	普通	17.6%	26.1%	25.6%	18.5%	18.3%	21.3%	18.7%	不満	1.1%	2.3%	3.3%	1.1%	2.2%	1.1%	1.1%	利用せず	13.2%	13.6%	15.6%	12.0%	22.6%	19.1%	4.4%	合計	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	開港150年シアター	海の3Dフォトスポット	しごとインタビュー	シミュレーター	マリタイムシアター	ミュージアムショップ	スタッフの対応																																																		
大満足	39.6%	39.8%	35.6%	52.2%	30.1%	30.3%	48.4%																																																		
満足	28.6%	18.2%	20.0%	16.3%	26.9%	28.1%	27.5%																																																		
普通	17.6%	26.1%	25.6%	18.5%	18.3%	21.3%	18.7%																																																		
不満	1.1%	2.3%	3.3%	1.1%	2.2%	1.1%	1.1%																																																		
利用せず	13.2%	13.6%	15.6%	12.0%	22.6%	19.1%	4.4%																																																		
合計	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%																																																		
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>■良かった点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフが大変親切で良かった。(多数意見) ・操船シミュレーターがとても楽しかった。大人も子供と遊べて満足出来た。 ・クイズ企画が楽しかった。 ・船の模型がたくさんあって満足出来ました。 <p>■改善してほしい点(少数意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ミュージアムショップだけの利用も出来るようになるといい。 ・シミュレーター等の体験型のゲームやアトラクションがもっと増えると楽しそう。 																																																								

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所見	<p>令和3年度の施設の管理運営業務は適正に実施されている。利用者数や収入面では目標の金額には及ばなかった。しかしながら、令和3年度も新型コロナウイルス感染症により、緊急事態宣言やまん延防止重点措置がとられ、観光客や団体旅行の大幅減など、入場者の確保には大変厳しい状況であったが、様々な企画展や特別展を開催、SNSなどを利用し多角的に情報発信や広報を行い、昨年度比で19%の入場者数の増加を達成した点は評価できる。</p> <p>また、緊急事態宣言中でも閉館せず新型コロナウイルス感染症対策として消毒の徹底やシミュレーターの除菌を行い、withコロナの時代に対応しながら安心安全な営業を心がけて、営業を継続した点も評価できる。</p> <p>社会経済情勢が提案時と大きく異なる中、利用料金施設の運営は大変厳しい状況が予想されるが、引き続き魅力的な企画展の開催等を行い、適切な博物館の運営に努められたい。</p>

令和3年度 神戸港ウォーターフロントエリア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)	<p>神戸港ウォーターフロントエリアは、緑地・港内遊覧船ターミナル・駐車場を有し、市民の憩いの場であり、また、神戸を代表する観光地でもある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メリケンパーク(震災メモリアルパーク含む) 76,661.34㎡ ・中突堤駐車施設 13,791.81㎡ ・中突堤中央ターミナル(かもめりあ) 鉄骨造2階建 2,710.75㎡ ・中突堤西地区緑地 5,800㎡ ・中突堤西地区浮桟橋 3基 ・中突堤西地区ふ頭用地 3,000㎡ ・弁天歩道橋 延長 47.5m ・高浜岸壁 延長 279.15m ・高浜緑地 8,901.35㎡ ・ハーバーランド広場 6,884㎡
(2)指定管理者	神戸港"U"パークマネジメント共同事業体
(3)指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 151,029,202円 決算額 151,029,202円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		3年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>施設の維持管理業務については仕様書どおり実施できた。</p> <p>【中突堤地区(メリケンパーク・駐車場施設含む)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①受変電設備点検定期点検 毎月 ②噴水広場ポンプ点検 4回 ③駐車場機械ゲート保守点検 毎月 ④植栽管理業務 樹木剪定 年4回、芝生管理 年7回、草木管理 毎月 ⑤清掃業務 <ul style="list-style-type: none"> メリケンパーク 日常清掃 月20回、臨時清掃 適宜 震災メモリアルパーク 日常清掃 週5回、防塵ネット点検清掃 年1回 公衆便所 日常清掃 毎日、薬剤散布 年3回 イーグル噴水 日常清掃 週2回、定期清掃 年4回 噴水広場 日常清掃 週1回 ⑥警備業務 巡回警備 毎日 <p>【中突堤中央ターミナル(かもめりあ)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①受変電設備点検 年6回 ②エレベーター保守点検 毎月 ③自動ドア保守点検 年2回 ④空調機保守点検 年2回 ⑤空調制御盤点検 年2回 ⑥消防設備点検 年2回 ⑦清掃業務 <ul style="list-style-type: none"> 日常清掃 毎日、定期清掃(床面) 年4回、外部ガラス清掃 年2回、 害虫駆除・防除 年2回 ⑧警備業務 常駐警備、時間外機械警備 <p>【ハーバーランド地区】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①跳ね橋 <ul style="list-style-type: none"> 高所外観点検・グリスアップ 年1回 橋体・門構・揺神・駆動装置・電気設備点検 月1回 イルミネーションランプ点灯確認・外観点検 月1回 ②電気設備点検 <ul style="list-style-type: none"> 受変電設備 年1回、分電盤 年1回、照明器具 年2回、 照明点灯確認 月1回 ③トイレ・水飲器点検 月1回 ④人工滝点検 <ul style="list-style-type: none"> 電気機械・給排水設備 月1回 ろ過機ストレーナー・集水ノズル 年4回 ⑤植栽管理 除草 年2回、高木・低木剪定 年1回、薬剤散布 年1回、 施肥 年1回、花植替え 年4回 ⑥清掃業務 日常清掃 毎日、臨時清掃 適宜、人工滝清掃 年9回 ⑦警備業務 巡回警備 毎日 	
②施設の運営業務	<p>施設の運営業務については仕様書どおり実施できた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用及びその制限に関する業務 ・使用料の徴収・減免及び還付に関する業務 	
(2)利用状況		3年度の状況
①施設利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・港内遊覧船等の乗降客数[かもめりあ発着便] <ul style="list-style-type: none"> 3年度 101,231人(前年度比136.6%) 2年度 74,118人 ・緑地行為許可件数 <ul style="list-style-type: none"> 3年度 2,633件(イベント188件・撮影2,445件)(前年度比136.7%) 2年度 1,926件(イベント162件・撮影1,764件) ・駐車場利用台数 <ul style="list-style-type: none"> 3年度 175,934台(前年度比112.0%) 2年度 157,054台 	
(3)収支状況		3年度の状況
①使用料または利用料金収入	<ul style="list-style-type: none"> ・旅客施設使用料 <ul style="list-style-type: none"> 3年度 11,794,200円(前年度比103.5%) 2年度 11,390,937円 ・緑地行為使用料 <ul style="list-style-type: none"> 3年度 7,630,741円(前年度比172.2%) 2年度 4,430,494円 ・駐車場使用料 <ul style="list-style-type: none"> 3年度 129,777,015円(前年度比113.0%) 2年度 114,823,138円 	
②指定管理者の収支状況	<p>収入額 151,029,202円 ※年度途中にコロナ対策関連費用12,621,677円増額</p> <p>支出額 151,029,202円</p>	

(4)その他	3年度の状況
	<ul style="list-style-type: none"> ・3年度も2年度同様新型コロナウイルス感染防止の観点から、イベントの開催の自粛や規模の縮小などにより、例年に比べ利用人数や利用料等は大幅な減となった。ただ、緑地行為許可件数は、前撮り許可件数が増加したことにより増となった。 ・引き続き、ホームページやSNS(フェイスブック)などで、情報発信活動を行った。

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	—	—
②収入目標額	使用料収入(緑地・駐車場) 171,574,074円	実績額 137,407,756円 ※基準額を上回っていないため、報奨金の支払いはなし。

4. 利用者の満足度調査等

	3年度の状況
①満足度調査の実施内容	調査方法：回収箱を施設内に設置、HP 調査期間：令和3年4月～令和4年3月 回答数：80件(うちHP2件) 質問項目：管理状況、施設と設備状況、利用満足度
②満足度調査の結果	【清掃等の管理状況について】 大変満足 31.3% ほぼ満足 23.8% 普通 26.2% やや不満 2.5% 大変不満 6.2% 無回答 10.0% 【施設と設備について】 大変満足 31.3% ほぼ満足 21.3% 普通 25.0% やや不満 8.7% 大変不満 8.7% 無回答 5.0% 【利用満足度について】 大変満足 30.0% ほぼ満足 27.5% 普通 25.0% やや不満 5.0% 大変不満 8.8% 無回答 3.7%
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"> ・中突堤中央ターミナル(かもめりあ)のトイレ設備を充実してほしい。(洋式便座等の新設、手洗所の改良) ・中突堤中央ターミナル(かもめりあ)に行きたくなる雰囲気の見直しをしてほしい。

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所見	管理運営業務は適切に行われている。令和3年度も前年度同様に新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点により、イベント開催自粛や規模縮小といった要請があった中、パフォーマー(手品師)やストリートバンドの誘致など比較的小規模なイベントを重ねるとともに、ルミナリエ代替イベントやイルミネーションイベント「メヤメヤ」などの神戸市が行うイベントへの協力を行った。こうした努力の結果、令和3年度利用実績は、コロナ前までの実績までの回復には至らないが、港内遊覧船等の乗降客数、緑地行為許可件数、駐車場利用台数のいずれも前年に比べ増加した。イベント実施にあたっては、新型コロナウイルスの感染防止の観点から、主催者に対し、飲食エリアの限定、テーブルでの人数制限など、感染拡大予防ガイドライン等に基づく感染防止対策にそった実施を徹底させた。また、指定管理者独自のホームページやSNS(フェイスブック)などで、同エリアの情報発信活動を積極的に行っていることも評価できる。今後も、一層適切な管理運営、エリアの活性化活動及び情報発信活動に努め、市民や観光客が快適に、安全で安心に利用できる施設であり続けるような運営に期待する。

令和3年度 神戸三宮フェリーターミナル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)	神戸～小豆島・高松航路及び神戸～宮崎航路のフェリーターミナルとして使用 全体面積 約38,830㎡ ターミナル 鉄骨3階建て 延床面積2,252.46㎡ ヤード 約36,500㎡ 切符売場、待合所、旅客乗降用施設、ヤード等を配置している。
(2)指定管理者	株式会社神戸フェリーセンター
(3)指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 27,480,021円 決算額 27,480,021円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	令和3年度の状況	
①施設の維持管理業務	施設の維持管理業務については、仕様書どおり実施できた。 ・防火管理業務 ・警備巡回業務:毎日 ・清掃業務:毎日、定期(年12回)、害虫駆除(年1回) ・浄化槽点検:点検(年10回)、清掃(年14回)、水質検査(年次) ・可動橋保守点検:日常、週次、定期(年4回)、年次 ・旅客乗降用施設保守点検:日常、定期(年4回)、年次1回、グリスアップ(年7回) ・建築物点検:年次 ・設備点検:電気(月次及び定期(年6回))、空調(月次)、消防(年2回) エレベーター(月次及び定期(年4回))	
	施設の運営業務について仕様書どおり実施できた。 ・施設利用及びその制限に関する業務 ・施設使用料の徴収・減額・免除及び還付に関する業務	
(2)利用状況	R3年度の状況	
①施設利用状況	R3年度 神戸～高松 625便(往復) 神戸～小豆島～高松 2,092便(往復) 総乗降客数 141,405人(対前年度比 117.5%) 神戸～宮崎 708便(往復) 総乗降客数 75,755人(対前年度比 108.0%)	
	R2年度 神戸～高松 641便(往復) 神戸～小豆島～高松 2,051便(往復) 総乗降客数 120,294人(対前年度比 44.3%) 神戸～宮崎 701便(往復) 総乗降客数 70,109人(対前年度比 40.1%)	
(3)収支状況	R3年度の状況	
①使用料または利用料金収入	R3年度 施設使用料 37,496,328円(対前年度比 99.9%) R2年度 施設使用料 37,523,663円	
	R3年度 収入額 27,480,021円 支出額 26,384,253円 R2年度 収入額 27,480,021円 支出額 26,996,140円	

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	-	-
②収入目標額	-	-

4. 利用者の満足度調査等

R3年度の状況	
①満足度調査の実施内容	アンケートBOXを2階待合所に設置 調査期間: 令和3年4月1日～令和4年3月31日 回答数: 26件 質問項目: 利用回数・窓口対応・清掃状況に対する評価等
②満足度調査の結果	・利用回数: 初めて29% 2回目29% 3回以上43% 無回答0% ・窓口対応: 大変満足71% ほぼ満足0% 普通14% やや不満0% 大変不満0% 無回答14% ・清掃状況: とても清潔86% ほぼ満足0% 普通14% やや不快0% 大変不満0% 無回答0%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	・深夜にも関わらず優しく丁寧に対応頂き有難うございました。

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 ●A OB OC
所見	令和3年度の施設の管理運営業務は適正に実施されている。 満足度調査においては、回答数は少ないものの、窓口対応や清掃状況などの施設管理に対する不満の声はなく、利用者からも一定の評価を得ているものと考えられる。 旅客数は前年度と比較すると、便数の増加による微増に留まっていたが、今後も新造船の就航により、旅客数が増加すると思われる。引き続き施設の利便性向上に取り組み、利用者にとって安全で安心な施設として、満足度が向上するよう適正な管理運営に努めてもらいたい。

令和3年度 中突堤旅客ターミナル及びポートターミナル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)	<p>【中突堤旅客ターミナル】 鉄骨・鉄筋コンクリート造 中突堤先端ビル(区分所有建物)14階建の1・2階部分 ※3階～14階は神戸メリケンパークオリエンタルホテル 延べ床面積 14,688.56㎡ 平成7年4月～供用開始 1階 エントランス、公共駐車場 141 台 2階 待合所、事務所 CIQ施設(税関、出入国管理事務所、植物・動物検疫所) 年中無休 開館時間 8時～22時30分(船舶の出入港状況により変更有)</p> <p>【ポートターミナル】 鉄骨・鉄筋コンクリート造 3階建(2階CIQ施設は神戸税関の区分所有) 延べ床面積 12,403㎡ 昭和45年4月～供用開始 1階 乗船受付カウンター、船社事務所、待合 2階 乗下船口、送迎デッキ、事務所、待合所 CIQ施設(税関、出入国管理事務所、植物・動物検疫所) 3階 ポートターミナル事務所、総合案内カウンター、待合所、送迎デッキ、展示ホール 駐車場:1階 乗用車100台、2階 乗用車135台 3階 バス18台、みどりの広場、休憩室 年中無休 開館時間 8時30分～17時30分(船舶の出入港状況により変更有)</p>
(2)指定管理者	神戸港国際旅客ターミナル運営共同事業体
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 212,099,324円 決算額 206,077,139円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		3年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> (1)防火管理業務 (2)警備業務 <ul style="list-style-type: none"> ・24時間常駐者配置、巡回警備、客船入出港時のスポット対応 (3)施設の開閉、鍵の管理 (4)清掃業務、害虫駆除業務(日常、定期、特別) (5)設備点検業務 (6)簡易な維持補修業務 (7)消耗品備品の管理 (8)植栽管理 <p>【中突堤旅客ターミナル】 施設の維持管理については外部委託し、ホテル部分と一体で実施することで、経費の節約、効率化が図られている。</p> <p>【ポートターミナル】 設備管理、警備、清掃業務を外部に委託し、延べ20人体制で施設の維持管理業務を実施した。 設備管理においては、定期点検、法定点検をもれなく実施、清掃業務においても植栽管理を含め、日常清掃、定期清掃を仕様書どおり実施した。</p>	
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> (1)施設利用、制限、使用料等徴収等に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・施設使用許可(備品等含む)業務 ・上記許可に伴う施設使用料徴収、市への納付業務 ・施設使用者の電気、水道及び共益費の使用に係る償還金の計算及び報告業務 (2)中突堤旅客ターミナル、ポートターミナル駐車場の使用料徴収業務 <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の使用料徴収 ・回数券、定期券の発行及び販売 (3)ターミナル業務 <ul style="list-style-type: none"> ・CIQ機関、神戸市客船誘致協議会、船社、警察、旅行社、ホテル(中突堤)、神戸市担当課等各関係機関との調整(港湾保安対策に関する調整含む) ・入出港時の対応業務計画作成及び警備・清掃・設備職員、関係機関への周知 ・入出港情報の案内、総合案内(観光案内含む)等 ・待合、CIQ施設(中突堤のみ)等の設置 ・ターミナル利用状況の統計、入港状況の分析(ポートターミナル) (4)光熱水費の支払い業務(中突堤旅客ターミナル) 	
③その他の業務	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための消毒用アルコール設置やマスク着用等の対策実施	
(2)利用状況		3年度の状況
①施設利用状況	<p>【中突堤旅客ターミナル】 3年度(入床)18室(空床)1室 2年度(入床)18室(空床)1室</p> <p>【ポートターミナル】 3年度(入床)18室(空床)1室 2年度(入床)18室(空床)1室</p>	
②その他利用状況	<p>入港客船数</p> <p>【中突堤旅客ターミナル】 5隻(2年度3隻)</p> <p>【ポートターミナル】 84隻(2年度60隻)</p>	
(3)収支状況		3年度の状況
①使用料または利用料金収入	<p>3年度 旅客施設使用料【指定管理】 26,747,380円(対前年度比+42.1%) 駐車場使用料【指定管理】 54,009,878円(対前年度比-1.1%)</p> <p>2年度 旅客施設使用料【指定管理】 18,824,514円 駐車場使用料【指定管理】 54,609,880円</p> <p>(※上記のほか、別途共益費、電気・水道償還金収入有)</p>	
②指定管理者の収支状況	<p>3年度 収入額 206,077,139円 支出額 200,608,670円 2年度 収入額 203,105,440円 支出額 197,188,920円</p>	

(4)その他	3年度の状況
	旅客船のニーズに合わせた対応として、中突堤旅客ターミナルにおいて、客船入港時に三宮への交通手段確保のため、シャトルバスの手配を行った。(1件)

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	-	-
②収入目標額	-	-

4. 利用者の満足度調査等

	3年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>【中突堤旅客ターミナル】 調査方法: アンケートボックス及びインターネットアンケートのQRコードをターミナルロビーに設置 調査期間: 令和3年4月～令和4年3月 回収数 : 0件 質問項目: 認知手段、清掃状況、施設に関する意見</p> <p>【ポートターミナル】 調査方法: アンケートボックス及びインターネットアンケートのQRコードをターミナルロビーに設置 調査期間: 令和3年4月～令和4年3月 回収数 : 1件 質問項目: 利用目的、交通手段、客船情報入手手段、清掃状況、施設に関する意見</p>
②満足度調査の結果	<p>【中突堤旅客ターミナル】 ・職員・警備員の対応 □大変満足0% □ほぼ満足0% □普通0% □やや不満0% □不満0% □無回答0%</p> <p>・交通手段 □バス0% □徒歩0% □乗用車0% □タクシー0% □その他0% □無回答0%</p> <p>・施設全体の清掃状況 □大変満足0% □ほぼ満足0% □普通0% □やや不満0% □不満0% □無回答0%</p> <p>【ポートターミナル】 ・利用目的 □乗船又は下船のため0% □出迎え・見送0% □その他100% □無回答0%</p> <p>・交通手段 □ボートライナー0% □徒歩100% □乗用車0% □タクシー0% □その他0% □無回答0%</p> <p>・職員・警備員の対応 □大変満足0% □ほぼ満足0% □普通100% □やや不満0% □不満0% □無回答0%</p> <p>・施設全体の清掃状況 □大変満足0% □ほぼ満足100% □普通0% □やや不満0% □不満0% □無回答0%</p>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>【中突堤旅客ターミナル】 -</p> <p>【ポートターミナル】 朝のアナウンス音が少し大きい</p>

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所見	<p>施設の維持管理について、協定どおり適正に実施されている。</p> <p>入港する客船数は、令和3年度も新型コロナウイルス感染症拡大の影響により大幅に減っているが、前年度に比べ若干増加した。大型客船が入港する際は、各関連機関と連絡・調整を図りながら、国土交通省のガイドラインに乗取った旅客や見送り客の動線を確保することでトラブルなく旅客の乗降が行われている。</p> <p>3年度は外国客船の入港はなかったが、中突堤旅客ターミナルでは国内クルーズ船入港時に三宮への交通手段確保のため、要望に応じてシャトルバスの配車をするなど旅客船のニーズに合わせた運営を行っている。今後、海外からの大型クルーズ船の入港が再開した後も、引き続きターミナルの自主的な効率的運営を行うよう期待する。</p>

令和3年度 須磨ヨットハーバー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)	市民の海洋性スポーツの振興及び海洋思想の普及を図るため設置された。 面積 北ハーバー 約15,000㎡ 南ハーバー 約56,000㎡ 共用開始 北ハーバー 昭和35年7月～ 南ハーバー 昭和53年7月～ 収容隻数 431隻 駐車場 195台収容 ロボットゲート 1基 ヨットハウス(南ハーバー) 鉄筋コンクリート造 4階 延べ床面積 1,252.85㎡ 開館時間 9時00分～17時00分 休港日 毎週火曜日、12月29日～1月3日
(2)指定管理者	須磨ヨットハーバー運営共同事業体
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)市支出額 ※円単位で記入	利用料金制につき市支出なし

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	3年度の状況	
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・係留施設(棧橋)、上下架施設(クレーン・ウインチ・台車等)、陸上保管施設(ボートヤード舗装等)、給油施設、外郭施設(護岸等)の定期点検及び保守 ・管理棟、詰所、艇庫、駐車場等の施設及び電気・機械設備に係る運転・監視及び日点検・保守 ・設備機器等の定期点検、法定点検 ・警備業務、清掃業務、斜路の高圧洗浄、植栽管理 	
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・利用及び制限、秩序維持及び安全確保 利用の許可・取消し、入場制限、行為の規制、措置命令、行事開催届の受理、出帰港の確認、専門的な指導、気象情報の提供・出港停止などの適切な措置、海洋性スポーツの振興事業、「海の駅」の運営など ・利用料金の收受 利用料金の額及び返還・減額・免除の基準を設定 ・その他 市への事業報告 	
③その他の業務	自主事業(募集時に継続実施を求めた業務) 給油サービス(燃料販売)、上下架サービス(牽引・揚降)、ショップ売上(船舶関係)修理サービス(艇の修理・バッテリー充電等)、ボート免許教室事業、レンタルボート事業、自動販売機設置による手数料収入、市が実施する神戸港内放置艇の一時仮置業務等 新型コロナウイルス感染症対策 管理棟やレストランに消毒用アルコールや飛沫防止用のビニールカーテンの設置等	
(2)利用状況		
①施設利用状況	3年度	2年度
	専用使用隻数	245
	一般使用隻数(年間)	72
		235 (前年比・4.2%増)
		143 (前年比・50.3%減)
②その他利用状況	該当なし	
(3)収支状況	3年度の状況	
①使用料または利用料金収入	3年度(利用料金) 実績147,412,020円 [見込 133,378千円] 2年度(利用料金) 実績138,982,866円 [見込 133,378千円]	
②指定管理者の収支状況	3年度 市への納付金額 18,756,056円 2年度 市への納付金額 16,903,291円	
(4)その他	3年度の状況	
①指定管理者として行った新たな取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・都心ウォーターフロントエリアと須磨エリアを結ぶ周辺事業の可能性把握のため、小中学生等を対象とした実証航海やSUP体験などの海洋学習を行った。 	
②自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・新規利用者獲得対策として、体験試乗会・マリーナ参観日・ヨット教室やヨット親子体験セーリングを引続き実施 ・B&G財団から認定され発足した「神戸海洋クラブ」と連携した海藻おしぼ教室や須磨海岸での砂ASO Beachの継続的な開催 ・体験乗船会・DAYクルージング・釣り大会等開催。 	

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	特になし	
②収入目標額		
③その他新たなサービス		

4. 利用者の満足度調査等

	3年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>令和2年度同様に、「須磨ヨットハーバー利用者アンケート」を同封し無記名方式で実施した 調査期間: 令和4年4月1日(3月11日送付, 3月31日回収締) 送付枚数 235通 回収 169通(回収率 71.91%) 質問項目: 施設・設備、利用料金、カフェ&ダイニング利用の有無、感想、職員の対応、清掃状況、全体の満足度の7項目</p>
②満足度調査の結果(数値更新)	<ul style="list-style-type: none"> ・施設について <ul style="list-style-type: none"> 【大変満足】 10.7% 【ほぼ満足】 39.1% 【ふつう】 32.5% 【やや不満】 10.7% 【大変不満】 7.1% ・利用料金について <ul style="list-style-type: none"> 【大変満足】 3.6% 【ほぼ満足】 18.3% 【ふつう】 34.9% 【やや不満】 28.4% 【大変不満】 13.0% 【無回答その他】 1.8% ・カフェ利用の有無 <ul style="list-style-type: none"> 利用した 57.0% ・職員の対応について <ul style="list-style-type: none"> 【大変満足】 12.4% 【ほぼ満足】 24.9% 【ふつう】 32.0% 【やや不満】 5.9% 【大変不満】 2.4% 【無回答その他】 22.5% ・清掃状況について <ul style="list-style-type: none"> 【大変満足】 10.1% 【ほぼ満足】 34.9% 【ふつう】 27.8% 【やや不満】 4.7% 【大変不満】 2.4% 【無回答その他】 20.1% ・全体の満足度について <ul style="list-style-type: none"> 【大変満足】 9.5% 【ほぼ満足】 37.3% 【ふつう】 30.2% 【やや不満】 16.0% 【大変不満】 3.6% 【無回答その他】 3.6%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>施設・設備については、「満足」「普通」との回答が過半数を占める一方、係留設備等の利便性への不満や、設備の老朽化への苦情がある。また、利用料金については、「やや不満」「大変不満」との回答が半数近くある。(設備に関しては、急を要する物から修理を行っている)</p>

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<p>施設の維持管理について、協定どおり適正に実施されている。 公共ヨットハーバーとしての役割を果たすべく、利用者だけでなく一般市民も対象とした体験乗船会やヨット教室、B&G財団から認定され発足した「神戸海洋クラブ」と連携した海藻おしぼ教室、などの継続開催に加え、都心ウォーターフロントエリアと須磨エリアを結ぶ周辺事業の可能性把握のため、小中学生等を対象とした実証航海やSUP体験などの海洋学習を行い、子供から大人まで幅広く海洋思想等の普及に貢献したことは評価できる。 また、全国的にヨット、モーターボートの利用者が減少傾向にあるなかで、新たな利用者の開拓に向けた上記の取組みに加え、再整備される須磨海浜水族園との連携を模索し、周辺施設との水上連携のために、南ハーバー外岸壁に係船柱を設置するなど、新たな利用者ニーズへの対応を続けている。 さらに、レストラン「NORTHSHORE(ノースショア)」の運営により、他マリーナからボートで来航して食事を楽しむというトレンドを確立させていることなど高く評価できる。 昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症拡大の影響は大きかったものの、焼き立てパンの提供などのビュッフェランチを開始するなどの努力をおこなった結果、マリーナ利用者以外の一般市民が数多く訪れ、平日でも行列ができるほどの人気となった。来客数は令和2年31,338人に対して3年度49,355人と大幅な集客増となり、年間を通じて須磨海岸を楽しむスポットの一役を担っている。 なお、営業にあたっては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、感染拡大予防ガイドライン等に基づく感染防止対策を着実に実施したことなども評価することができる。 一方、利用者アンケート調査の結果からは、利用料金、設備の利便性や設備の老朽化に対する不満の声が多いなど、利用者の満足度は決して高いとは言いきれないため、今後も多面的に利用者ニーズへの対応を続け、質の高いサービスの提供を目指していくことを期待する。</p>