

令和5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)R5市支出額(単位:円) | 協定締結額 | 86,000,000円 | 決算額 92,433,898円 (光熱費補填6,835,836円を含む) |

2. 管理運営内容

| (1)管理実施状況 | | 5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) ・不具合個所の発見、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) |
| | ②施設の運営業務 | <p>1: 企画展を年3回、特別展を年2回、合計5回実施</p> <p>●企画展</p> <p>①「カワサキロボット」令和5年4月18日(火)～5月21日(日)</p> <p>②「ボトルシップ作品展 思い出の船」令和5年6月20日(火)～7月17日(月・祝)</p> <p>③「第22回帆船模型教室作品展」令和6年2月6日(火)～2月18日(日)</p> <p>●特別展</p> <p>④「ふしぎの海のナディア Petit」令和5年8月5日(土)～10月22日(日)</p> <p>⑤「初音ミクPROMISE —16歳の約束—」令和5年11月21日(火)～令和6年1月14日(日)</p> <p>2: 展示協力</p> <p>①「瀬戸内海環境保全推進ポスター原画展」</p> <p>②「我ら海の子 絵画コンクール受賞作品展」</p> <p>3. 開催協力</p> <p>①「メヤメヤ FLOCK OF 神戸海洋博物館特別展示」</p> <p>②「ヴィッセル神戸特別企画展「VISSEL KOBE in カワサキワールド」」</p> <p>4. 集客・賑わい創出業務</p> <p>①ワークショップ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・GW ワークショップ ・「初音ミクPROMISE —16歳の約束—」ワークショップ ・新春ワークショップ ・「VISSEL KOBE in カワサキワールド」ワークショップ <p>②夏休みイベントの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ナイトタイムエコノミー「KOBE Summer Night Museum 2023」 ・紙すき体験 ・夏休みワークショップ ・夏休み子どもボトルシップ教室 <p>③開館時間延長: 令和5年10月17日(火)～20日(金)※～19:00</p> <p>5: 講堂・研修室の貸し出し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸フィルムオフィス ・神戸みなとまつり ・神戸みなと花火 ・ルミナリエ |

| | | |
|---------|---------------|---|
| | ③その他の業務 | <p>1. 連携事業の充実</p> <p>①川崎重工業(株)との連携ワークショップを開催</p> <p>②メリケンパーク事業との連携</p> <p>③神戸スマートシティ計画への参画</p> <p>④インターンシップ事業の受入れ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内トライやるウィーク(3名×2校)受入 <p>2. 物販の実施</p> |
| (2)利用状況 | | 5年度の状況 |
| | ①施設利用状況 | 令和5年度:219,970人 前年比95%(※参考 令和4年度:230,753人) 年間を通じて企画展や周辺イベントとの協力連携、賑わい創出イベント等を実施し、入館者数増加に努めた。その結果、入館者数は約22万人で、前年度比は約1万人減であった。なお、前年度は大規模予算を投じてTV番組(博士ちゃん)と連携した特別展を6か月間と長期開催し約7万人の来場があったことが大きく寄与している。 |
| | ②その他利用状況 | <p>①SNS(Facebook、Twitter、Instagram)を活用し、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</p> <p>②広報の実施(取材65件、web掲載1,949件)</p> <p>③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</p> <p>④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</p> |
| (3)収支状況 | | 5年度の状況 |
| | ①使用料または利用料金収入 | 令和5年度:61,162,135円 前年比106.9% (※参考 令和4年度57,185,410円) |
| | ②指定管理者の収支状況 | 収入 253,322,193円 支出 271,119,396円 (令和4年度:収入 246,133,538円 支出 266,731,926円) |
| (4)その他 | | 5年度の状況 |
| | ①ナイトタイムエコノミー | 今年度における夜間営業時間延長施策については、夏期のナイトタイムエコノミーのみならず、10月17日から20日の4日間、同日メリケンパークで開催されたみなとHANABIに合わせて、営業時間を19時まで延長した。営業時間を延長することで、みなとHANABIを目的にメリケンパークへ来場した家族連れやカップルなど、ナイトミュージアムとしての取り込みを行った。 |

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 | 250,000人 | 88.0%(219,970人) |
| ②収入目標額 | 70,780,000円 | 86.4%(61,162,135円) |
| ③その他新たなサービス | 自主事業収入売上目標 40,000,000円 | 153.9%(61,558,159円) |

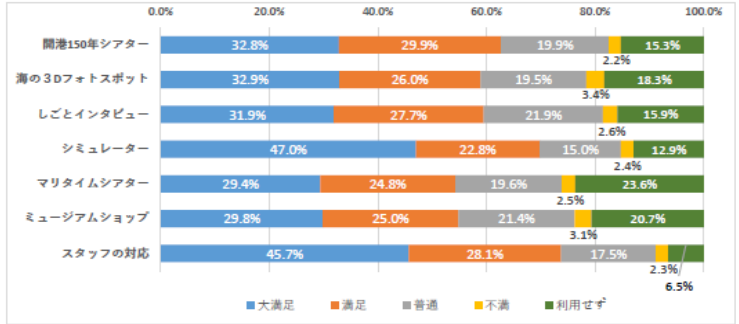
4. 利用者の満足度調査等

| | | |
|--|-------------|--|
| | | 5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)</p> <p>調査期間:令和5年4月1日~令和6年3月31日</p> <p>回答数:1,505件(回収率0.68%(総来館者数:219,970人))</p> <p>質問項目:展示項目及びスタッフの対応についての満足度</p> |

②満足度調査の結果

□Q7 当館をご利用になられた満足度はいかがでしょうか。

| | 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 | 32.8% | 32.9% | 31.9% | 47.0% | 29.4% | 29.8% | 45.7% |
| 満足 | 29.9% | 26.0% | 27.7% | 22.8% | 24.8% | 25.0% | 28.1% |
| 普通 | 19.9% | 19.5% | 21.9% | 15.0% | 19.6% | 21.4% | 17.5% |
| 不満 | 2.2% | 3.4% | 2.6% | 2.4% | 2.5% | 3.1% | 2.3% |
| 利用せず | 15.3% | 18.3% | 15.9% | 12.9% | 23.6% | 20.7% | 6.5% |



③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応

年間を通じて苦情や要望はなく、スタッフの対応等は良好と評価している。ワークショップ等の企画についても評価するアンケート結果が多く、集客効果が発揮できていると評価できる。以下はアンケート結果より抜粋

■良かった点

- ・スタッフの対応がとても良く、何かと色々教えてもらえて楽しくすごせました。
- ・神戸港の歴史について勉強できたのが良かった。
- ・SNS映えしそうなスポットがたくさんあってよかったです。
- ・シミュレーターなど非日常の体験ができ、子どもから大人まで楽しめる。
- ・ワークショップがある日は毎回来ています。すごくセンスが良くて楽しいです。

■気付きを与える点(少数意見)

- ・写真OKで良かったが、少し分かりづらかった。

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>新型コロナウイルス感染症が令和5年5月8日から「5類感染症」に移行することを見据え、大型有料展示である特別展をはじめ企画展を計画的に開催し、より幅広い客層への認知度を高めることを図るなど、新たな入館者数増加施策に努め、コロナ禍で事業提案時に設定した目標数値の達成が困難である中、大幅に入館者数を回復させた令和4年度と同程度の入館者数を維持している。</p> <p>また、併設しているカワサキワールドと良好な関係を維持して連携イベントを開催し、施設全体の活性化に寄与したほか、みなとHANABIをはじめとした周辺イベントと積極的に連携することでメリケンパーク一帯のにぎわい創出にも貢献した。</p> <p>ホームページ・SNSの活用、ラジオや観光ガイドへの情報提供等、多角的な広報を通じて関心を集めた点に加え、施設設備の法定点検等にかかる計画的な対応も行っており、施設の安全安心な運営に努めている点も評価できる。またアンケート結果ではスタッフの対応についても高い満足度を継続して獲得している。</p> | | | | |

令和5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㎡ ・中突堤西地区浮棧橋 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)R5市支出額(単位:円) | 協定締結額 155,489,645円 決算額 155,082,644円 |

2. 管理運営内容

| (1)管理実施状況 | 5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・揺棹・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施設の運營業務 | 施設の運營業務については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 ・使用料の徴収・減免及び還付に関する業務 |
| | ③その他の業務 | |
| (2)利用状況 | | 5年度の状況 |
| | ①施設利用状況 | ・港内遊覧船等の乗降客数[かもめりあ発着便] 5年度 237,818人(前年度比113.7%) 4年度 209,125人 ・緑地行為許可件数 5年度 1,612件(イベント365件・撮影1,247件)(前年度比75.6%) 4年度 2,131件(イベント366件・撮影1,765件) ・駐車場利用台数 5年度 223,121台(前年度比104.1%) 4年度 214,172台 |
| | ②その他利用状況 | |
| (3)収支状況 | | 5年度の状況 |
| | ①使用料または利用料金収入 | ・旅客施設使用料 5年度 10,433,896円(前年度比127.1%) 4年度 8,207,730円 ・緑地行為使用料 5年度 10,430,295円(前年度比115.4%) 4年度 9,037,387円 ・駐車場使用料 5年度 191,392,247円(前年度比109.7%) 4年度 174,454,801円 |
| | ②指定管理者の収支状況 | 収入額 155,082,644円 支出額 155,082,644円 |
| (4)その他 | | 5年度の状況 |
| | | ・5年度は新型コロナウイルス感染症流行が感染症第5類への移行となりイベントが順次開催されるようになったことで、4年度に比べイベント件数や駐車場利用台数が増え、使用料は増となった。 ・ホームページやSNS(フェイスブック)などの情報発信力の強化を図り、利用促進とサービス向上に向けた対策を行った。 |

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) 172,084,393円 | 実績額 201,822,542円 ※目標額を上回ったことから、差額の50%(14,869,074円)を報奨金として支払った。 |
| ③その他新たなサービス | | |

4. 利用者の満足度調査等

| | 5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5年4月～令和6年3月 回答数：86件(うちHP 1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 | 【管理状況について】 大変満足 40.7% ほぼ満足 25.6% 普通 19.8% やや不満 3.5% 大変不満 0.0% 無回答 10.4% 【施設と設備について】 大変満足 40.7% ほぼ満足 20.9% 普通 19.8% やや不満 5.8% 大変不満 1.2% 無回答 11.6% 【利用満足度について】 大変満足 43.0% ほぼ満足 22.1% 普通 15.1% やや不満 7.0% 大変不満 0.0% 無回答 12.8% |
| ③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応 | ・ストリートピアノの音が調律されておらず、音程がくるっている ・かもめりあの中にショップを増やしてほしい ・トイレに外国語で使用方法を貼ってほしい |

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 |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">所 見</p> | <p>管理運営業務は適切に行われている。令和5年度は新型コロナウイルス感染症が第5類へ移行となり、各種イベント、パフォーマーやキッチンカーの誘致を行うことで、主催イベントとして「メリケンワンダーパークメリケンパーク五月祭」「KOBE MELLOW CRUISE 2023」、「夏メリinメリケンパーク」「KOBE NIGHT PICNIC」などを開催し、メリケンパークの活性化を図った。</p> <p>メリケンパークでのにぎわい創出実証事業が7月から実施され、写真撮影等が申請不要となったことなどにより、昨年度と比較すると件数としては減少しているにもかかわらず、イベント使用料が増加したことにより増収となっていることは大いに評価できる。</p> <p>また、令和5年度利用実績は、上記の緑地使用料以外にも、港内遊覧船等の乗降客数、駐車場利用台数も前年に比べ増加したことに加え、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や40%以上の施設利用者がアンケートにて「大変満足」と回答していることも評価できる。</p> <p>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、安全で安心して利用できる施設であり続けるような運営に期待する。</p> |

令和5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53,600㎡ ターミナル 鉄骨造3階建て 延床面積2,603.49㎡ ヤード 約51,730㎡ 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 | 平成元年4月1日～令和6年3月31日 |
| (4)R5市支出額(単位:円) | 協定締結額 37,357,218円 決算額 37,171,248円 |

2. 管理運営内容

| (1)管理実施状況 | | 5年度の状況 |
|---------------|------|--|
| ①施設の維持管理業務 | | 施設の維持管理については、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、クリスマスアップ(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)) |
| ②施設の運営業務 | | 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 |
| ③その他の業務 | | — |
| (2)利用状況 | | 5年度の状況 |
| ①施設利用状況 | R5年度 | 神戸～高松 1,039便(往復) 神戸～小豆島～高松 1,789便(往復) 総乗降客数 232,441人(対前年度比115.1%) 神戸～宮崎 695便(往復) 総乗降客数 157,889人(対前年度比119.6%) ヤード使用面積 16,494㎡ |
| | R4年度 | 神戸～高松 973便(往復) 神戸～小豆島～高松 1,889便(往復) 総乗降客数 201,889人(対前年度比142.7%) 神戸～宮崎 696便(往復) 総乗降客数 131,964人(対前年度比174.1%) ヤード使用面積 7,445㎡ |
| ②その他利用状況 | | — |
| (3)収支状況 | | 5年度の状況 |
| ①使用料または利用料金収入 | R5年度 | 施設使用料 87,087,504円(対前年度比 200.7%) |
| | R4年度 | 施設使用料 43,374,614円 |
| ②指定管理者の収支状況 | R5年度 | 収入額 37,171,248円 支出額 37,571,126円 |
| | R4年度 | 収入額 28,708,719円 支出額 26,364,356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 | — | — |
| ③その他新たなサービス | — | — |

4. 利用者の満足度調査等

| | | 5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5年4月1日～令和6年3月31日 回答数: 98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38% 2回目9% 3回以上48% 無回答5% ・窓口対応: 大変満足44% ほぼ満足8% 普通15% やや不満3% 大変不満2% 無回答28% ・清掃状況: とても清潔58% ほぼ満足18% 普通14% やや不快0% 大変不満1% 無回答9% |
| ③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応 | | カウンターの職員の方がとても丁寧な対応をしていただき心が温まりました |

5. 選定評価委員会の評価

| 管理運営に対する総合評価 | ○AAA ○AA ●A ○B ○C |
|--------------|---|
| 所見 | <p>令和5年度の施設の管理運営業務は適正に実施されている。</p> <p>満足度調査では、各職員が丁寧な対応をしたことにより職員対応については、概ね良好な結果となっている。</p> <p>施設管理については、案内看板の増設など要望や苦情があるものの、即時対応可能なものであり、昨年度要望のあった携帯の充電設備を設置し好評を得ている。</p> <p>以上から、適切な管理運営が行われているとの評価を得ているものとする。</p> <p>施設利用状況としては、宮崎航路以外のトラック利用台数が若干の減少したものの、総じて前年度より利用者数が増加しており、順調に推移していることから、引き続き利用者にとって安全で安心かつ利便性の高い施設運営に努めてもらいたい。</p> |

令和5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、船社事務所、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(船舶の入出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、待合所 2階 乗下船口、送迎デッキ、船社事務所、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:2階 乗用車120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(船舶の入出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 | 令和5年4月1日～令和10年3月31日 |
| (4)R5市支出額(単位:円) | 協定締結額 257,897,463円 決算額 248,055,165円 |

2. 管理運営内容

| (1)管理実施状況 | | 5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 ・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 ・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 ・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 ・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)等の設営 ・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 | | 5年度の状況 |
| ①施設利用状況 | <p>【中突堤旅客ターミナル】 5年度 (入床)18室 (空床)1室 4年度 (入床)18室 (空床)1室</p> <p>【ポートターミナル】 5年度 (入床)18室 (空床)1室 4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】 43隻(4年度3隻)</p> <p>【ポートターミナル】 103隻(4年度111隻)</p> | |
| (3)収支状況 | | 5年度の状況 |
| ①使用料または利用料金収入 | <p>5年度 旅客施設使用料【指定管理】 16,726,734円 駐車場使用料【指定管理】 85,509,427円</p> <p>4年度 旅客施設使用料【指定管理】 25,382,480円 駐車場使用料【指定管理】 76,295,886円</p> | |
| ②指定管理者の収支状況 | <p>5年度 収入額 248,055,165円 支出額 248,055,165円</p> <p>4年度 収入額 208,359,641円 支出額 208,359,641円</p> | |

| (4)その他 | | 5年度の状況 |
|-------------|---|--------|
| ①中突堤旅客ターミナル | 三宮への交通手段がないためシャトルバスを配車 | |
| ②ポートターミナル | 外国客船など、大型客船の受け入れが多いため、賑わいづくりのために、店舗や船社事務所のテナント誘致活動を行っている。 ①歓迎イベントの開催 ②外国客船入港時は案内に通訳を配置 ③カードが使用可能なタクシーを配車 ④ターミナル内での動線の設営 | |

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 | | |
| ③その他新たなサービス | | |

4. 利用者の満足度調査等

| | | 5年度の状況 |
|-----------------------|--|--------|
| ①満足度調査の実施内容 | 【中突堤旅客ターミナル】 調査方法1: アンケートボックスをターミナルロビーに設置 調査期間: 令和5年4月～令和6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 調査方法2: 市ホームページにアンケート回答ページを新設し、QRコードをアンケートボックスの近くに設置 調査期間: 令和5年4月～令和6年3月 回収数: 2件 質問項目: 認知手段、清掃状況、施設に関する意見 【ポートターミナル】 調査方法1: アンケートボックスをターミナルロビーに設置 調査期間: 令和5年4月～令和6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 調査方法2: 市ホームページにアンケート回答ページを新設し、QRコードをアンケートボックスの近くに設置 調査期間: 令和5年4月～令和6年3月 回収数: 1件 質問項目: 認知手段、清掃状況、施設に関する意見 調査方法3: ポートターミナル客船イベント時にアンケートを配布 調査期間: 令和5年10月7日 回収数: 67件 質問項目: 認知手段、清掃状況、施設に関する意見 | |
| ②満足度調査の結果 | 【中突堤旅客ターミナル】 ・職員・警備員の対応 <input type="checkbox"/> 大変満足0% <input type="checkbox"/> ほぼ満足0% <input type="checkbox"/> 普通0% <input type="checkbox"/> やや不満0% <input type="checkbox"/> 不満0% <input type="checkbox"/> 対応なし100% ・交通手段 <input type="checkbox"/> バス0% <input type="checkbox"/> 徒歩50% <input type="checkbox"/> 乗用車50% <input type="checkbox"/> タクシー0% <input type="checkbox"/> その他0% <input type="checkbox"/> 無回答0% ・施設全体の清掃状況 <input type="checkbox"/> 大変満足0% <input type="checkbox"/> ほぼ満足0% <input type="checkbox"/> 普通50% <input type="checkbox"/> やや不満50% <input type="checkbox"/> 不満0% <input type="checkbox"/> 無回答0% 【ポートターミナル】 ・利用目的 <input type="checkbox"/> 乗船又は下船のため0% <input type="checkbox"/> 出迎え・見送0% <input type="checkbox"/> イベント利用100% <input type="checkbox"/> 無回答0% ・交通手段 <input type="checkbox"/> ポートライナー42% <input type="checkbox"/> 徒歩13% <input type="checkbox"/> 乗用車21% <input type="checkbox"/> タクシー0% <input type="checkbox"/> その他24% <input type="checkbox"/> 無回答0% ・職員・警備員の対応 <input type="checkbox"/> 大変満足57% <input type="checkbox"/> ほぼ満足18% <input type="checkbox"/> 普通23% <input type="checkbox"/> やや不満2% <input type="checkbox"/> 不満0% <input type="checkbox"/> 無回答66% ・施設全体の清掃状況 <input type="checkbox"/> 大変満足57% <input type="checkbox"/> ほぼ満足36% <input type="checkbox"/> 普通7% <input type="checkbox"/> やや不満0% <input type="checkbox"/> 不満0% <input type="checkbox"/> 無回答0% | |
| ③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応 | 【中突堤旅客ターミナル】 ・トイレに外国語で、使用方法を貼ってほしい。便器にペーパーを流す習慣のない国もある為か、便器外やゴミ箱にペーパーが散乱していることが何度かあり残念。 【ポートターミナル】 ・トイレがきれいで大変整備されている。 ・グッズやお土産が買えるショップが欲しい。 ・広くてすいているので有効利用を考えるべき。 | |

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 | 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。 新型コロナウイルス感染症の収束により、昨年度と比べると入港する客船数・乗船数が増加しており、客船の入港対応業務もそれに応じて増加した。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則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。 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おこなっている。またポートターミナルにおいては3月末に3階入口に、フォトスポットになる造花を使用した玄関装飾を設置する等、ターミナル利用者の歓迎ムードを高め、満足度アップに繋がる取り組みも積極的に行っているものの、今なお寂しい印象をうける。土産物販売等の臨時出店の増加やBGMを館内放送するなど、ターミナル利用者への歓迎ムードを高めるような更なる対応を期待する。 また当局が実施する指定管理施設における利用者満足度調査結果を踏まえた上で今後も旅客船やターミナル利用者のニーズに合わせた効率的運営を行うよう期待する。 |

令和5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㎡ 供用開始 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 288隻 駐車場 200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(1年間の期間延長により令和6年3月31日) |
| (4)R5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) |

2. 管理運営内容

| | | | | | | | | | | | | |
|------------|---------------------|---|-----|-----|-----|--------|-----|------------------|------------|-----|------------------|--|
| (1)管理実施状況 | | 5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(ポートヤード舗装等)、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・監視及び日常点検・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 | | | | | | | | | | |
| (2)利用状況 | | 5年度の状況 | | | | | | | | | | |
| | ①施設利用状況 | <table border="1"> <tr> <td></td> <td>5年度</td> <td>4年度</td> </tr> <tr> <td>専用使用隻数</td> <td>243</td> <td>241 (前年比 0.82%増)</td> </tr> <tr> <td>一般使用隻数(年間)</td> <td>174</td> <td>187 (前年比 6.95%減)</td> </tr> </table> | | 5年度 | 4年度 | 専用使用隻数 | 243 | 241 (前年比 0.82%増) | 一般使用隻数(年間) | 174 | 187 (前年比 6.95%減) | |
| | | 5年度 | 4年度 | | | | | | | | | |
| 専用使用隻数 | 243 | 241 (前年比 0.82%増) | | | | | | | | | | |
| 一般使用隻数(年間) | 174 | 187 (前年比 6.95%減) | | | | | | | | | | |
| | ②その他利用状況 | 該当なし | | | | | | | | | | |
| (3)収支状況 | | 5年度の状況 | | | | | | | | | | |
| | ①使用料または利用料金収入 | 5年度(利用料金) 実績150,573,865円 (前年度比101.2%) [見込 143,455千円] 4年度(利用料金) 実績148,734,766円 [見込 143,455千円] | | | | | | | | | | |
| | ②指定管理者の収支状況 | 5年度 市への納付金額 19,956,930円 (前年度比108.5%) 4年度 市への納付金額 18,392,134円 | | | | | | | | | | |
| (4)その他 | | 5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"> ・施設の利用振興対策として、ヤード内屋外照明をLEDに変更した。 ・海洋文化の普及及び海洋人の育成を目的に、ビーチ清掃やSUP、カヌーの体験会を開催した。 | | | | | | | | | | |
| | ②自主事業 | <ul style="list-style-type: none"> ・ヨットハーバーの魅力向上と利用者間の親睦を兼ねた釣り大会やクルージング、BBQの開催。 ・神戸市在住の親子を対象として、乾燥海藻を材料とした海藻万華鏡教室の開催。 | | | | | | | | | | |

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

| | | 5年度の状況 |
|------------------------|--|--|
| ①満足度調査の実施内容 | | 昨年度同様に、「須磨ヨットハーバー利用者アンケート」を配布し無記名方式で実施した 調査期間: 令和5年4月1日～令和6年3月31日(令和6年5月1日送付, 5月14日回収締) 送付枚数 239通 回収 117通(回収率 48.95%) 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 |
| ②満足度調査の結果 | | <ul style="list-style-type: none"> ・施設について 【大変満足】 4.3% 【ほぼ満足】 38.5% 【ふつう】 23.9% 【やや不満】 26.5% 【大変不満】 4.3% 【無回答その他】 2.5% ・利用料金について 【大変満足】 3.4% 【ほぼ満足】 12.8% 【ふつう】 39.3% 【やや不満】 32.5% 【大変不満】 10.3% 【無回答その他】 1.7% ・カフェ利用の有無 利用した 77.8% ・職員の対応について 【大変満足】 7.7% 【ほぼ満足】 28.2% 【ふつう】 41.0% 【やや不満】 11.1% 【大変不満】 6.0% 【無回答その他】 6.0% ・清掃状況について 【大変満足】 7.7% 【ほぼ満足】 38.5% 【ふつう】 39.3% 【やや不満】 8.5% 【大変不満】 3.4% 【無回答その他】 2.6% ・全体の満足度について 【大変満足】 4.3% 【ほぼ満足】 43.6% 【ふつう】 32.5% 【やや不満】 14.5% 【大変不満】 3.4% 【無回答その他】 1.7% |
| ③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応 | | 「利用料金」を除く各項目について、「大変満足」「満足」「普通」との回答が過半数を占める一方、係留設備の改良・増設、散水ホースの劣化、シャワールームの利便性向上、海面清掃が不十分等の意見がある。 「利用料金」については、「やや不満」「大変不満」との回答が4割を超え、料金に見合ったサービスの提供がなされていないとの意見がある。 |

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・設備の保全及び修繕業務や警備業務、清掃業務については協定どおり適正に実施されている。</p> <p>係留施設の専用使用の利用状況は、船席が返還されるとすぐ埋まる状態で、満隻の状態を維持しているが、慢心せず、引き続き利用者の満足度を上げるよう、サービス向上に努力をしてもらいたい。</p> <p>また、昨年度に引き続き、神戸市在住の親子を対象とした海藻万華鏡教室や、B&G財団との連携事業として砂ASOBeachなどのイベントを開催し、海洋性スポーツの振興と海洋思想の普及及び海洋人の育成の一翼を担った。</p> <p>4階レストラン「NORTHSHORE」では、ビュッフェランチが好評で、前年に引き続き、ランチタイムは2時間待ちになるほど好評であった。須磨海浜水族園の営業終了もあり、令和5年度の来客数は41,802人と、令和4年度と比較し来客数は減少したものの、マリナー利用者以外の一般市民を含め、年間を通じて須磨海岸を楽しめるスポットとして市民に開かれたヨットハーバーの役割を担った。</p> <p>利用者アンケート調査の結果から、施設・設備の老朽化が進んでいることもあり、ハード面に対する不満が増加傾向にあり、係留施設の改良やオーナーズルームの設置について要望の声があった。一方で、職員対応及びマリナー全体への不満は減少して改善傾向にあり、前年度の反省を踏まえた風土改革など、ソフト面において改善を重ねることで、職員の対応がよくなったとの意見や、今後のマリナー運営に期待する声があった。</p> <p>昨年度より、月に一度、本市との定例会議を開催し、積極的な情報共有と課題解決を行うなど、業務改善の取り組みを継続し、利用者の満足度を向上させてきた姿勢は評価できる。</p> <p>なお、令和6年度の新たな指定管理者については、令和5年度の指定管理者の構成員が代表企業となっているが、業務開始となる4月に先立って、1月及び3月に事業計画の説明会を開催するなど、利用者とコミュニケーションを積極的に図りながら施策に活かそうとする姿勢が見られている。利用者との積極的なコミュニケーションを通じて利用者ニーズへの対応を続けながら、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> |