

令和4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階は神戸ミレナ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、飲食店、船社事務所、店舗、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、みやげもの店、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	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R4市支出額(単位：円)	協定締結額 214,100,362円 決算額 208,359,641円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		4年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1)防火管理業務</li> <li>(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</li> <li>(3)施設の開閉、鍵の管理</li> <li>(4)清掃業務、害虫駆除業務(日常、定期、特別)</li> <li>(5)設備点検業務</li> <li>(6)簡易な維持補修業務</li> <li>(7)消耗品備品の管理</li> <li>(8)植栽管理</li> </ul> <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、法定点検をもちろなく実施、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"> <li>(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</li> <li>(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</li> <li>(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)</li> <li>(4)光熱水費の支払い業務(中突堤旅客ターミナル)</li> </ul>	
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		4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】 3隻(3年度5隻) 【ポートターミナル】 111隻(3年度84隻)</p>	

(3)収支状況		4年度の状況	
①使用料または利用料金収入	4年度 3年度	旅客施設使用料【指定管理】 駐車場使用料【指定管理】 旅客施設使用料【指定管理】 駐車場使用料【指定管理】 (上記の他、別途共益費・電気・水道償還金の収入有)	25,382,480円 76,295,886円 26,747,380円 54,009,878円
②指定管理者の収支状況	4年度 3年度	収入額 収入額	208,359,641円 206,077,139円 支出額 208,359,641円 200,608,670円
(4)その他		4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

		4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4年4月～令和5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4年4月～令和5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</p> <p>【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4年4月～令和5年3月 回収数: 3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4年4月～令和5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>
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100% □やや不満0% □不満0% □無回答0%</p> <p>・交通手段 □バス0% □徒歩100% □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100% □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66% □その他33% □無回答0%</p> <p>・交通手段 □ポートライナー0% □徒歩66% □乗用車0% □タクシー0% □その他33% □無回答0%</p> <p>・職員・警備員の対応 □大変満足33% □ほぼ満足0% □普通0% □やや不満0% □不満0% □無回答66%</p> <p>・施設全体の清掃状況 □大変満足33% □ほぼ満足0% □普通33% □やや不満0% □不満0% □無回答33%</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】 ・中突堤旅客ターミナルにもストリートピアノを設置してほしい。</p> <p>【ポートターミナル】 ・散歩で来た時船が入港していないと寂しい。 ・山が見える神戸らしいロケーションを考えた施策を実施してほしい。 ・見学客も含めクルーズ船を生かした観光施策を推進してほしい。</p>

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	<input type="radio"/> AAA <input type="radio"/> AA <input checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C
<p style="text-align: center;">所 見</p>	<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。          新型コロナウイルス感染症の流行が収束の兆しを見せ、昨年度と比べると入港する客船数・乗船数が増加したことに伴い、客船の入港対応業務も増加した。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。          また3月8日の「DIAMOND PRINCESS」の入港を皮切りに、昨年とはなかつた大型の外国籍クルーズ船の寄港が再開された。3月の最終日には神戸港初となる外国籍クルーズ船の3隻同時入港があり、神戸港が客船でにぎわった。このような初の試みがスムーズに執り行えたのも、適切なターミナル運営を行ってきたからと言える。引き続きターミナルの自主的かつ効率的な運営が行われるよう期待する。</p>

令和4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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 86,000,000円 決算額 95,963,605円 (光熱費補填9,974,825円を含む)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		4年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・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)</li> <li>・定期的な設備点検の実施。エレベーター保守点検(年2回実施)等</li> <li>・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)</li> <li>・コロナ対策としての検温ロボット設置、消毒等の徹底</li> </ul>
②施設の運営業務		<p>1: 企画展を年2回、特別展を年2回、合計4回実施 企画展(①・②)、特別展(③・④)</p> <p>①「みなと神戸のハイカラさん 産業編」4月19日(火)～5月22日(日)</p> <p>②「ボトルシップ作品展 思い出の船」5月31日(火)～6月26日(日)</p> <p>③開館35周年記念 特別展示「35年前の海から」4月19日(火)～6月26日(日)</p> <p>④「君も博士になれる展empowered by 博士ちゃん in KOBE」9月10日(火)～3月12日(日)</p> <p>2: シーズンに合わせたイベントの実施</p> <p>①夏休みイベントの実施(紙すき体験、「海・船・港にまつわるワークショップ」、夏休み子どもボトルシップ教室)</p> <p>②ナイトタイムの特別プログラムを実施 閉館時間を18時から20時に延長(7月・8月毎週土曜日)、クイズラリーを実施</p> <p>③冬休みイベントの実施(ペーパークラフト配布、「博物館で世界旅行 ウィンタークイズラリー」、「マリンキーホルダーづくり」)</p> <p>3: 講堂・研修室の貸し出し</p>
③その他の業務		<p>1: 物販・飲食販売の実施</p> <p>①モロゾフ等地元企業との取引による販売商品の拡充</p> <p>②企画展や特別展開連商品、海洋博オリジナル商品・限定商品の販売</p> <p>③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> <p>2: 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(7/23・24、7/30・31)</p> <p>②神戸スマートシティ計画への参画</p> <p>③インターンシップ事業の受入れ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・徳之島町中高生11名の職業体験(8/2)</li> <li>・市内トライやるウィーク(3名×2校)受入</li> </ul>
(2)利用状況		4年度の状況
①施設利用状況		令和4年度: 230,753人 前年比249%(※参考 令和3年度: 92,622人) 新型コロナウイルス感染症に係るまん延防止等重点措置期間が令和4年3月21日で終了し、以降は年間を通して前年同月比がプラスであった。上半期は未だ影響を大きく受けたが、テレビ番組と連携した大規模な企画展の開催を契機に、回復傾向が顕著となり、最終的に年間来館者数は前年度比249%増となった。
②その他利用状況		<p>①ホームページやSNS(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73件、web掲載1,177件)</p>
(3)収支状況		4年度の状況
①使用料または利用料金収入		令和4年度38,422,370円 前年比144.2% (※参考 令和3年度26,644,900円)
②指定管理者の収支状況		収入 224,053,908円 支出 244,652,296円 (令和3年度: 収入171,667,020円 支出189,886,222円)

(4)その他		4年度の状況
①	収支について	利用料収入については、目標値を上回ったが、展示更新費や広告宣伝・企画費、光熱費等の支出が増加し、光熱費の補填を行ったものの収支は赤字となっている。
②	台風等への対応	台風14号の接近及び積雪による交通機関運休のため、それぞれ9月19日(祝)、1月25日(水)を事前に市と協議の上、臨時休館とし、HP等で告知と周知を図った。

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	92.3%(230,753人)
②	収入目標額	65,430,000円	58.7%(38,422,370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	66.2%(26,496,885円)

4. 利用者の満足度調査等

		4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(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4月1日~令和5年3月31日 回答数:2,005件(回収率0.87%(総来館者数230,753人)) 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																																																
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>31.9%</td> <td>32.4%</td> <td>29.8%</td> <td>43.2%</td> <td>29.0%</td> <td>29.2%</td> <td>42.9%</td> </tr> <tr> <td>満足</td> <td>30.6%</td> <td>25.9%</td> <td>27.6%</td> <td>24.7%</td> <td>24.1%</td> <td>24.2%</td> <td>30.0%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>16.3%</td> <td>18.6%</td> <td>20.2%</td> <td>13.0%</td> <td>18.1%</td> <td>21.3%</td> <td>18.4%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>1.7%</td> <td>1.5%</td> <td>2.0%</td> <td>1.3%</td> <td>1.3%</td> <td>1.7%</td> <td>2.5%</td> </tr> <tr> <td>利用せず</td> <td>19.5%</td> <td>21.6%</td> <td>20.4%</td> <td>17.8%</td> <td>27.6%</td> <td>23.6%</td> <td>6.2%</td> </tr> </tbody> </table>		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	31.9%	32.4%	29.8%	43.2%	29.0%	29.2%	42.9%	満足	30.6%	25.9%	27.6%	24.7%	24.1%	24.2%	30.0%	普通	16.3%	18.6%	20.2%	13.0%	18.1%	21.3%	18.4%	不満	1.7%	1.5%	2.0%	1.3%	1.3%	1.7%	2.5%	利用せず	19.5%	21.6%	20.4%	17.8%	27.6%	23.6%	6.2%
	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	31.9%	32.4%	29.8%	43.2%	29.0%	29.2%	42.9%																																											
満足	30.6%	25.9%	27.6%	24.7%	24.1%	24.2%	30.0%																																											
普通	16.3%	18.6%	20.2%	13.0%	18.1%	21.3%	18.4%																																											
不満	1.7%	1.5%	2.0%	1.3%	1.3%	1.7%	2.5%																																											
利用せず	19.5%	21.6%	20.4%	17.8%	27.6%	23.6%	6.2%																																											
③	利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>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。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</p> <p>■良かった点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの対応が丁寧で良かった。(多数意見)</li> <li>・歴史について勉強できたのが良かった。</li> <li>・気が付いたら二時間経っていた。</li> <li>・操船シミュレーター、ガントリークレーン操作シミュレーターがリアルで楽しかった。</li> <li>・「博士ちゃん」(企画展)をきっかけに来たがとても楽しかった。</li> <li>・体験がいっぱいあってうれしかった。</li> </ul> <p>■気付きを与えられた点(少数意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・シミュレーターは一人では恥ずかしくて体験できなかった。</li> <li>・ロッカーがあって助かった。</li> </ul>																																																

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>令和2年度から指定管理を開始した矢先にコロナ禍に見舞われたため、事業提案時に設定した目標数値の達成が困難である中、令和4年度は、目標数値こそ下回るものの、テレビ番組と連携した新たな企画展の実施により入館者数を大幅に回復させ、施設の認知度を広く向上させた。また、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。スタッフの対応についても満足度が高い。</p> <p>このような施設運営の一方で、施設収支については、神戸市から物価高騰に伴う光熱費補填があったうえで、約20,000千円の赤字となっている。魅力的な企画展の開催を行うことで入館者数を増加させるとともに、グッズ販売なども含めた館内での収益を確保することにより、赤字解消に努められたい。</p>

令和4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"> <li>・メリケンパーク(震災メモリアルパーク含む) 76,661.34㎡</li> <li>・中突堤駐車施設 13,791.81㎡</li> <li>・中突堤中央ターミナル(かもめりあ) 鉄骨造2階建 2,710.75㎡</li> <li>・中突堤西地区緑地 5,800㎡</li> <li>・中突堤西地区浮棧橋 3基</li> <li>・中突堤西地区ふ頭用地 3,000㎡</li> <li>・弁天歩道橋 延長 47.5m</li> <li>・高浜岸壁 延長 279.15m</li> <li>・高浜緑地 8,901.35㎡</li> <li>・ハーバーランド広場 6,884㎡</li> </ul>
(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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 153,482,145円 決算額 153,403,864円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	4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><b>【中突堤地区(メリケンパーク・駐車場施設含む)】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①受変電設備点検定期点検 毎月</li> <li>②噴水広場ポンプ点検 4回</li> <li>③駐車場機械ゲート保守点検 毎月</li> <li>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</li> <li>⑤清掃業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>メリケンパーク 日常清掃 月20回、臨時清掃 適宜</li> <li>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</li> <li>公衆便所 日常清掃 毎日、薬剤散布 年3回</li> <li>イーグル噴水 日常清掃 週2回、定期清掃 年4回</li> <li>噴水広場 日常清掃 週1回</li> </ul> </li> <li>⑥警備業務 巡回警備 毎日</li> </ul>
	<p><b>【中突堤中央ターミナル(かもめりあ)】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①受変電設備点検 年6回</li> <li>②エレベーター保守点検 毎月</li> <li>③自動ドア保守点検 年2回</li> <li>④空調機保守点検 年2回</li> <li>⑤空調制御盤点検 年2回</li> <li>⑥消防設備点検 年2回</li> <li>⑦清掃業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>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、</li> <li>害虫駆除・防除 年2回</li> </ul> </li> <li>⑧警備業務 常駐警備、時間外機械警備</li> </ul>
	<p><b>【ハーバーランド地区】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①跳ね橋 <ul style="list-style-type: none"> <li>高所外観点検・グリスアップ 年1回</li> <li>橋体・門構・揺棹・駆動装置・電気設備点検 月1回</li> <li>イルミネーションランプ点灯確認・外観点検 月1回</li> </ul> </li> <li>②電気設備点検 <ul style="list-style-type: none"> <li>受変電設備 年1回、分電盤 年1回、照明器具 年2回、</li> <li>照明点灯確認 月1回</li> </ul> </li> <li>③トイレ・水飲器点検 月1回</li> <li>④人工滝点検 <ul style="list-style-type: none"> <li>電気機械・給排水設備 月1回</li> <li>ろ過機ストレーナー・集水ノズル 年4回</li> </ul> </li> <li>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、</li> <li>施肥 年1回、花植替え 年4回</li> <li>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</li> <li>⑦警備業務 巡回警備 毎日</li> </ul>
②施設の運營業務	<p>施設の運營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"> <li>・施設利用及びその制限に関する業務</li> <li>・使用料の徴収・減免及び還付に関する業務</li> </ul>

(2)利用状況		4年度の状況
①施設利用状況		<ul style="list-style-type: none"> <li>・港内遊覧船等の乗降客数[かもめりあ発着便] 4年度 209,125人(前年度比206.6%) 3年度 101,231人</li> <li>・緑地行為許可件数 4年度 2,131件(イベント366件・撮影1,765件)(前年度比80.9%) 3年度 2,632件(イベント187件・撮影2,445件)</li> <li>・駐車場利用台数 4年度 214,172台(前年度比121.7%) 3年度 175,934台</li> </ul>
(3)収支状況		4年度の状況
①使用料または利用料金収入		<ul style="list-style-type: none"> <li>・旅客施設使用料 4年度 8,207,730円(前年度比69.6%) 3年度 11,794,200円</li> <li>・緑地行為使用料 4年度 9,037,387円(前年度比118.4%) 3年度 7,629,556円</li> <li>・駐車場使用料 4年度 174,454,801円(前年度比134.4%) 3年度 129,777,015円</li> </ul>
②指定管理者の収支状況		収入額 153,403,864円 支出額 153,403,864円
(4)その他		4年度の状況
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・4年度は新型コロナウイルス感染症流行が収束の兆しを見せ屋外イベント開催等自粛が緩和されたことで、3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。</li> <li>・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。</li> </ul>

### 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収入目標額	使用料収入(緑地・駐車場) 173,148,148円	実績額 183,492,188円 ※目標額を上回ったことから、差額の50%(5,172,020円)を報奨金として支払った。

### 4. 利用者の満足度調査等

		4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4年4月～令和5年3月 回答数：68件(うちHP 0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		<b>【管理状況について】</b> 大変満足 33.8% ほぼ満足 23.5% 普通 19.1% やや不満 3.0% 大変不満 13.2% 無回答 7.4% <b>【施設と設備について】</b> 大変満足 35.3% ほぼ満足 17.7% 普通 25.0% やや不満 2.9% 大変不満 13.2% 無回答 5.9% <b>【利用満足度について】</b> 大変満足 39.7% ほぼ満足 19.1% 普通 22.1% やや不満 1.5% 大変不満 11.7% 無回答 5.9%
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"> <li>・観光地なのでトイレが清潔であれば尚うれしいです。</li> <li>・イベントをたくさん増やしてほしい。</li> </ul>

### 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	管理運営業務は適切に行われている。令和4年度は新型コロナウイルス感染症流行が収束の兆しが見えたことで、各種イベント、パフォーマーやキッチンカーの誘致を行い、主催イベントとして「KOBE MELLOW CRUISE 2022」、「KOBE NIGHT PICNIC」などを開催し、メリケンパークの活性化を図った。さらに、「甲子園ボウルSDGsプロジェクト」との協働で、甲子園ボウルで使用した天然芝を多目的芝生広場に移植し、多目的芝生広場として一般開放したところ、子供連れの利用も多く好評と聞く。これらの結果、令和4年度利用実績は、港内遊覧船等の乗降客数、緑地行為許可のうちイベント件数、駐車場利用台数のいずれも前年に比べ増加した。 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4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54,000㎡ ターミナル 鉄骨造3階建て 延床面積2,603.49㎡ ヤード 約52,000㎡ 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)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 28,708,719円 決算額 28,708,719円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		4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、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))
	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
(2)利用状況		4年度の状況
	①施設利用状況	R4年度 神戸～高松 714便(往復) 神戸～小豆島 2,362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%) R3年度 神戸～高松 625便(往復) 神戸～小豆島 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%)
	②その他利用状況	—
(3)収支状況		4年度の状況
	①使用料または利用料金収入	R4年度 施設使用料 43,374,614円(対前年度比 115.6%) R3年度 施設使用料 37,496,328円
	②指定管理者の収支状況	R4年度 収入額 28,708,719円 支出額 27,470,889円 R3年度 収入額 27,480,021円 支出額 26,384,253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

		4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4年4月1日～令和5年3月31日 回答数: 50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36% 2回目14% 3回以上48% 無回答2% ・窓口対応: 大変満足42% ほぼ満足26% 普通24% やや不満2% 大変不満4% 無回答2% ・清掃状況: とても清潔68% やや清潔14% 普通14% やや不快0% 大変不満2% 無回答2%
	③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	・施設は清潔感がある。 ・対応が事務的で一昔前の公務員みたい。 ・売店やスマホ等の無料充電設備が欲しい。→無料充電設備については令和4年度中に設置済み。

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>令和4年度の施設の管理運営業務は適正に実施されている。                      満足度調査では、売店や無料充電設備の設置要望があり、即座に対応可能な無料充電設備については既に対応されている。施設管理や職員対応についても、概ね良好な結果となっており、適正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。                      施設利用状況については、新型コロナによる外出規制の緩和や新造船の就航などにより前年度と比較し増加傾向にあると考えられる。                      指定管理期間最終年となるが、引き続き適正な管理運営のもと、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取り組んでほしい。</p>