

令和2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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 80,000,000円 決算額 105,815,707円 (別途4月5月の休業補填 12,050,981円あり)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	2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) ・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 ・屋外展示場の外壁タイルが落下した際に影響個所をコーンで囲い、入場者に被害が及ばないように迅速に対応
②施設の運営業務	<p>①企画展を年4回、特別展を年1回、作品展を3回、合計8回実施</p> <p>■企画展(4回)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「船・舟・船・艦～ふね・ふね・ふね・ふね～展」 令和2年7月7日(火)～7月26日(日) ・「古代の帆船vs現代の帆船展」 令和2年8月9日(日)～8月30日(日) ・「神戸みなと物語 Episode1」 令和2年9月15日(火)～10月18日(日) ・「ポパイが解説するトールシップ」 令和2年12月5日(土)～令和3年1月31日(日) <p>■特別展(1回)</p> <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)～5月30日(日) <p>■作品展(3回)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「第20回 帆船模型教室 作品展」 令和2年10月28日(水)～11月23日(月祝) ・「北斎が描いた舟」 令和3年1月19日(火)～2月14日(日) ・「後藤由香子 海いろひな人形」 令和3年2月17日(水)～3月14日(日) <p>開催する企画展のテーマに合わせ、展示資料(模型)の入れ替えを実施(通年)した他、7月、12月の企画展開催時には、体験イベントを実施。限られた展示スペースを有効に活用するため、工夫して1階企画コーナーを設置し、同所にて、作品展を年3回実施</p> <p>②ナイトタイムの特別プログラムを実施:(夏休み期間中の土曜日の開館時間を20:00まで延長、計7日)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学芸員によるナイトミュージアムツアー ・カフェ×ミュージアム(屋外エントランスにキッチンカーを出店) ・音楽×ミュージアム(ロドニー号前でアーティストライブを開催) <p>③シーズンに合わせてエントランスの装飾や展示</p> <ul style="list-style-type: none"> ・7月【七夕の装飾実施(エントランス)】 ・10月【ハロウィン(館内装飾、フォトスポットの実施、クイズラリーの実施など)】 ・12月【クリスマス(館内にツリー装飾、記念フォトスポットの設置)】 ・R3.3月【ひな祭り(作品展「海いろひな人形」の実施)】 ・R3.3月【シルバニアファミリー(人形の展示)】 <p>④講堂・研修室の貸し出し(件数)有料、無料含めて58日</p> <p>⑤コロナ感染症による閉館期間 R2.4月1日～6月1日(53営業日)※令和元年度であるR2.3.2～R2.3.31を含めると(78営業日)</p>

③その他の業務	①施設イメージ刷新と使い易さを重視した、ホームページリニューアルの実施 ②リニューアル告知ポスター・パンフの作成、配布(5月) 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ミュージアムショップのリニューアル、スタッフのユニフォームを一新 ⑥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 ⑦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 ⑧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
(2)利用状況	2年度の状況
①施設利用状況	令和2年度:77,741人 前年比39.3%(※参考 令和元年度:197,614人) 4月5月は、緊急事態宣言の休業要請により休館。6月開館以降も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ていたが、企画展の実施等により11月には前年比62%にまで来館者数は回復した。しかしながら、12月以降の新型コロナウイルス感染者数の増加、1月8日以降の2度目の緊急事態宣言により、再び来館者数が減少した。そのような状況下でも特別展の実施により、再び来館者の確保に努め、3月には2年度最高の12,068人の入場者数となったが、緊急事態宣言、休業要請の影響は免れない形となった。
(3)収支状況	2年度の状況
①使用料または利用料金収入	23,080,486円
②指定管理者の収支状況	収入 168,770,017円 支出 194,276,628円 (自主事業の収支を含む)

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	77,741人(対目標値31.0%) 【緊急事態宣言】R2.3月～5月(4月・5月休館) R3.1月～3月(外出自粛要請など)
②収入目標額	65,430,000円	23,080,486円(対目標値35.2%)
③その他新たなサービス	ミュージアムショップ売上目標40,000千円	9,295千円(対目標値23.2%)

4. 利用者の満足度調査等

	2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階ショップ前、1階 Gondola 展示付近スペース、2階シアター前の3箇所) 調査期間：令和2年7月～令和3年3月 回答数：715件 質問項目：スタッフの対応、展示項目ごとの満足度																																																								
②満足度調査の結果	<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>マルチタイムシアター</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>29%</td> <td>29%</td> <td>29%</td> <td>48%</td> <td>26%</td> <td>26%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>満足</td> <td>39%</td> <td>31%</td> <td>31%</td> <td>23%</td> <td>30%</td> <td>29%</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>16%</td> <td>21%</td> <td>20%</td> <td>14%</td> <td>19%</td> <td>24%</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>1%</td> <td>2%</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>2%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>利用せず</td> <td>15%</td> <td>17%</td> <td>19%</td> <td>14%</td> <td>24%</td> <td>19%</td> <td>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>		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	マルチタイムシアター	ミュージアムショップ	スタッフの対応	大満足	29%	29%	29%	48%	26%	26%	50%	満足	39%	31%	31%	23%	30%	29%	31%	普通	16%	21%	20%	14%	19%	24%	13%	不満	1%	2%	1%	1%	1%	2%	2%	利用せず	15%	17%	19%	14%	24%	19%	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	マルチタイムシアター	ミュージアムショップ	スタッフの対応																																																		
大満足	29%	29%	29%	48%	26%	26%	50%																																																		
満足	39%	31%	31%	23%	30%	29%	31%																																																		
普通	16%	21%	20%	14%	19%	24%	13%																																																		
不満	1%	2%	1%	1%	1%	2%	2%																																																		
利用せず	15%	17%	19%	14%	24%	19%	4%																																																		
合計	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%																																																		

<p>②満足度調査の結果</p>	<table border="1"> <caption>満足度(要素別)</caption> <thead> <tr> <th>要素</th> <th>大満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>利用せず</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>50%</td> <td>31%</td> <td>13%</td> <td>2%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>ミュージアムショップ</td> <td>26%</td> <td>29%</td> <td>24%</td> <td>2%</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>マリタイムシアター</td> <td>26%</td> <td>30%</td> <td>19%</td> <td>1%</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>シミュレーター</td> <td>48%</td> <td>23%</td> <td>12%</td> <td>1%</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>しごとインタビュー</td> <td>29%</td> <td>31%</td> <td>20%</td> <td>1%</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>海の3Dフォトスポット</td> <td>79%</td> <td>31%</td> <td>71%</td> <td>2%</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>開港150年シアター</td> <td>79%</td> <td>39%</td> <td>16%</td> <td>1%</td> <td>15%</td> </tr> </tbody> </table>	要素	大満足	満足	普通	不満	利用せず	スタッフの対応	50%	31%	13%	2%	2%	ミュージアムショップ	26%	29%	24%	2%	19%	マリタイムシアター	26%	30%	19%	1%	24%	シミュレーター	48%	23%	12%	1%	14%	しごとインタビュー	29%	31%	20%	1%	19%	海の3Dフォトスポット	79%	31%	71%	2%	17%	開港150年シアター	79%	39%	16%	1%	15%
要素	大満足	満足	普通	不満	利用せず																																												
スタッフの対応	50%	31%	13%	2%	2%																																												
ミュージアムショップ	26%	29%	24%	2%	19%																																												
マリタイムシアター	26%	30%	19%	1%	24%																																												
シミュレーター	48%	23%	12%	1%	14%																																												
しごとインタビュー	29%	31%	20%	1%	19%																																												
海の3Dフォトスポット	79%	31%	71%	2%	17%																																												
開港150年シアター	79%	39%	16%	1%	15%																																												
<p>③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応</p>	<p>■良かった点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・色々なシミュレーターがあり面白かった。1回1回、除菌しているので安心感があった。 ・思った以上に充実していて、どこに目を移しても楽しかった。神戸に住んでいたなら高頻度で来館したい。 ・スタッフの方が全員とても親切で助かった。スタッフの丁寧な解説がわかりやすかった。 ・船のことがよくわかり、クルーズ船に乗って旅に行きたくなった。 ・コロナ対策が万全で安心 ・水先案内人や海上保安官の話がとても興味深かった ・リニューアル前より進化していてとても楽しく過ごせた。孫も大喜びでした。 ・全体として楽しかった。昔の私が生まれるずっと前のことも知る機会ができて、興味深く拝見できた。 ・船に全く興味のない主婦だったが、模型がとにかくカッコいいと思えた。 <p>■改善してほしい点(少数意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文章での説明にフリガナがなく、子供を連れてくるときに少し困る。子供向けのパンフレットがあるといい。 →小学校3年生以上で学習する漢字にフリガナをつけている。 ・海洋博物館の独自の写真の絵葉書がなくて残念。図録がほしい。記念スタンプがほしい。 →絵葉書に限らず、オリジナルグッズの作成を現在検討している。図録については、多大な人員を要するため現時点では難しいが、企画展については展示品などの説明資料(持ち帰りいただける物)作成を検討している。 記念スタンプについては、今後さらに要望があれば検討していきたい。 ・入場料金をもう少し下げると回数券か夫婦割引があれば何度もイベントの度に行けると思う。 																																																

5. 選定評価委員会の評価

<p>管理運営に対する総合評価</p>	<p>○AAA ○AA ●A ○B ○C</p>
<p>所見</p>	<p>令和2年度の施設の管理運営業務は適正に実施されている。指定管理者制度移行の初年度に、新型コロナウイルス感染症により、休館や外出自粛要請を余儀なくさ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、提案通り「海いろひな人形展」や「シルバニアファミリー」「ナイトタイムエコノミー」など様々な企画展や特別展を開催したほか、ホームページのリニューアル、SNSなどを利用し多角的に情報発信、広報を行うなど、入場者確保に努めたことは評価できる。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症対策として、入口の検温ロボットの設置やスタッフを増員し、消毒の徹底、シミュレーターの除菌など感染対策を適切に実施し、安全安心な運営に努めている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症により、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2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 ・高浜岸壁 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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 137,863,025円 決算額 137,863,025円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	2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施設の運営業務	施設の運営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
(2)利用状況		2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] 2年度 74,118人(前年度比31.7%) 元年度 234,161人 ・緑地行為許可件数 2年度 1,817件(イベント159件・撮影1,658件)(前年度比108.7%) 元年度 1,672件(イベント191件・撮影1,374件・市許可件数107件) ・駐車場利用台数 2年度 157,054台(前年度比77.4%) 元年度 202,868台
(3)収支状況		2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 2年度 11,432,937円(前年度比97.8%) 元年度 11,686,980円 ・緑地行為使用料 2年度 4,430,494円(前年度比51.6%) 元年度 8,593,719円 ・駐車場使用料 2年度 114,823,138円(前年度比66.1%) 元年度 173,686,652円
	②指定管理者の収支状況	収入額 137,863,025円 ※年度途中にコロナ対策関連費用2,607,900円増額 支出額 137,863,025円
(4)その他		2年度の状況
		・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微増となった。 ・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 119,253,632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

	2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 調査期間 : 令和2年4月~令和3年3月 回答数 : 29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 37.1% ほぼ満足 29.6% 普通 22.2% やや不満 3.7% 大変不満 3.7% 無回答 3.7% 【施設と設備について】 大変満足 29.7% ほぼ満足 18.5% 普通 29.6% やや不満 11.1% 大変不満 7.4% 無回答 3.7% 【利用満足度について】 大変満足 29.7% ほぼ満足 22.2% 普通 29.6% やや不満 7.4% 大変不満 3.7% 無回答 7.4%

③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	中突堤中央ターミナル(かもめりあ)のトイレにウォシュレットを設置してほしい。 中突堤中央ターミナル(かもめりあ)にフリーWi-Fiを設置してほしい。
------------------------	---

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	<p>管理運営業務は概ね適切に行われている。定期的な巡回の実施により、事件・事故を未然に防ぐことができたが、業務報告書が指定の期日まで提出されなかったことは今後の改善の余地がある。</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルスの感染防止の観点から、イベント開催の自粛や規模の縮小などにより、大幅な使用料の減収となった。</p> <p>その中でも、商業施設と一体となって「UMIE HARBOR PICNIC」を開催したことや「BE THE LIGHT」開催の際にメリケンパーク内でBGMを流して演出に協力し、好評を得たことは評価できる。</p> <p>また、昨年に引き続き指定管理者独自でホームページを立ち上げるとともに、SNS(フェイスブック)などで、同エリアの情報発信活動を行っていることも評価できる。</p> <p>さらに、新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言発出時には、駐車場の閉鎖やイベントの自粛要請等の緊急対応を速やかに実施し、その後のまん延防止措置発出の際にもイベント主催者に感染症対策を的確に指示したことは高く評価できる。</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、安全で安心に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2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)R2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		2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5回), 害虫駆除(年1回) ・浄化槽点検: 点検(年10回), 清掃(年8回), 水質検査(年2回) ・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3回), 年次, グリスアップ(年8回) ・建築物点検: 月次 ・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		2年度の状況
①施設利用状況		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%) R1年度 神戸～高松 670便(往復) 神戸～小豆島～高松 2,032便(往復) 総乗降客数 271,373人(対前年度比 86.8%) 神戸～宮崎 689便(往復) 総乗降客数 174,433人(対前年度比 97.2%)
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入		R2年度 施設使用料 37,523,663円(対前年度比 100.2%) R1年度 施設使用料 37,432,962円
②指定管理者の収支状況		R2年度 収入額 27,480,021円 支出額 26,996,140円 R1年度 収入額 27,261,437円 支出額 25,683,747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

	2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2年4月1日～令和3年3月31日 回答数: 33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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用回数:初めて18% 2回目24% 3回以上48% 無回答9% ・窓口対応:大変満足45% ほぼ満足21% 普通12% やや不満0% 大変不満3% 無回答18% ・清掃状況:とても清潔67% ほぼ満足21% 普通9% やや不快0% 大変不満0% 無回答3%
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"> ・売店がなくなっていた。

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	<p>令和2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、事業者の撤退によって売店がなくなってしまったことに関する要望はあるものの、管理、運営に関する満足度も高く、利用者からも適正であるとの評価を得ているものと考えられる。 今後も適正な管理運営を行い、安全で安心な施設であるよう運営に努めるとともに、満足度調査などで得られた意見を活用し、施設の利便性向上に取り組んでもらいたい。</p>

令和2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、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)R2市支出額(単位:円)	協定締結額 208,959,704円 ※ガス単価変更による増額 決算額 203,105,440円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	2年度の状況
①施設の維持管理業務	<p>(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> <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、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	<p>(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</p> <p>(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</p> <p>(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)</p>

	②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> 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)
	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		2年度の状況
	①施設利用状況	【中突堤旅客ターミナル】2年度(入床)18室(空床)1室 元年度(入床)18室(空床)1室 【ポートターミナル】2年度(入床)16室(空床)1室 元年度(入床)16室(空床)1室
	②その他利用状況	入港客船数 【中突堤旅客ターミナル】3隻(元年度47隻) 【ポートターミナル】60隻(元年度64隻)
(3)収支状況		2年度の状況
	①使用料または利用料金収入	2年度 旅客施設使用料【指定管理】18,824,514円 (対前年度比-29.5%) 駐車場使用料【指定管理】54,609,880円 (対前年度比-38.1%) 元年度 旅客施設使用料【指定管理】26,692,857円 駐車場使用料【指定管理】88,285,100円 (※上記のほか、別途共益費、電気・水道償還金収入有)
	②指定管理者の収支状況	2年度 収入額 203,105,440円 支出額 203,105,440円 元年度 収入額 204,807,958円 支出額 204,807,958円
(4)その他		2年度の状況
		関係機関と連携して各ターミナルでは訪問客に合わせて異なった運営を行っている。 【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 【ポートターミナル】(特徴:外国客船など、大型客船の受け入れが多い) ⇒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ロビーを利用し臨時店舗を設置 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	-	-

4. 利用者の満足度調査等

	2年度の状況
①満足度調査の実施内容	※新型コロナウイルス感染症拡大に伴い乗場者が激減したためアンケート集まらず 【中突堤旅客ターミナル】 調査方法: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2年4月~令和3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 【ポートターミナル】 調査方法: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2年4月~令和3年3月 回収数:2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

②満足度調査の結果	<p>【中突堤旅客ターミナル】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員・警備員の対応 大変満足33% ほぼ満足0% 普通33% やや不満33% 不満0% 無回答0% ・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% ・施設全体の清掃状況 大変満足33% ほぼ満足0% 普通66% やや不満0% 不満0% 無回答0% <p>【ポートターミナル】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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% ・交通手段 ポートライナー50% 徒歩50% 乗用車0% タクシー0% その他0% 無回答0% ・職員・警備員の対応 大変満足50% ほぼ満足0% 普通50% やや不満0% 不満0% 無回答0% ・施設全体の清掃状況 大変満足0% ほぼ満足50% 普通0% やや不満0% 不満0% 無回答50%
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】 テレビがほしい</p> <p>【ポートターミナル】 バスの駐車場にあった時計が3個から1個に減っており寂しく感じる</p>

管理運営に対する総合評価	<p style="text-align: center;">○AAA ○AA ●A ○B ○C</p>
所見	<p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、入港する客船数は大幅に減っているが、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、国交省のガイドラインに乗っ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おり、施設の運営業務は適正に実施されていることは評価できる。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設各所のアルコール消毒の対策を実施している。</p> <p>ポートターミナルにおいては、国内3社のクルーズ船の入港により、新たな動線での乗降客誘導についてのノウハウを蓄積していくことで、海外からの大型クルーズ船入港再開後のターミナルの効率的運営を自主的に行うよう期待する。</p>

令和2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 461隻 駐車場 210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)R2市支出額(単位:円)	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		2年度の状況	
(1)施設の維持管理業務	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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 緊急事態宣言発出時におけるレストランの休業および貸会議室の使用中止 	
(2)利用状況		2年度の状況	
(1)施設利用状況	①施設利用状況	2年度	元年度
		専用使用隻数	235
	一般使用隻数(年間)	143	162 (前年比・11.7%減)
(3)収支状況		2年度の状況	
(1)使用料または利用料金収入	①使用料または利用料金収入	2年度(利用料金) 実績138,982,866円 [見込 133,378千円]	
		元年度(利用料金) 実績130,252,392円 [見込 133,378千円]	

②指定管理者の収支状況	2年度 市への納付金額 16,903,291円 元年度 市への納付金額 15,000,000円
(4)その他	2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"> ・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ば教室を開催 ・陸上大型バース増設
②自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・国土交通省が推進する「海の駅」事業の継続実施。 ・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	—	—
②収入目標額	—	—

4. 利用者の満足度調査等

	2年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>令和元年度同様に、「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3年4月1日(3月11日送付, 3月31日回収締) 送付枚数 227通 回収 144通(回収率 63.44%) 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	<ul style="list-style-type: none"> ・施設について 大変満足 7.6% ほぼ満足 38.2% ふつう 36.1% やや不満 13.2% 大変不満 2.8% 無回答その他 2.1% ・利用料金について 大変満足 3.5% ほぼ満足 19.4% ふつう 37.5% やや不満 23.6% 大変不満 13.9% 無回答その他 2.1% ・カフェ利用の有無 利用した 67.0% ・職員の対応について 大変満足 14.6% ほぼ満足 29.2% ふつう 37.5% やや不満 6.9% 大変不満 2.8% 無回答その他 9.0% ・清掃状況について 大変満足 11.8% ほぼ満足 41.0% ふつう 32.6% やや不満 5.6% 大変不満 2.8% 無回答その他 6.3% ・全体の満足度について 大変満足 9.0% ほぼ満足 41.0% ふつう 31.9% やや不満 11.8% 大変不満 3.5% 無回答その他 2.8%
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、シャワーが使用しづらい事や散水ホースの劣化、トイレ、風呂など設備が古いという苦情がある。(設備に関しては、急を要する物から修理を行っている)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り、令和元年度と同様に料金が高いという意見がある。</p>

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	OAAA ●AA OA 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。

公共ヨットハーバーとしての役割を果たすべく、体験乗船会やヨット教室などを継続開催に加え、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を開催、子供から大人の初心者など幅広く海洋思想等の普及に貢献したことは評価できる。

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これらの取組みに加え、陸上の大型バース増設工事や陸置船席の区画変更によって保管隻数を令和元年度から13隻増加させるといった利用者ニーズの対応を続けていることは極めて高く評価できる。

さらに、レストラン「NORTHSHORE(ノースシヨア)」の運営は、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た。新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、ビジター艇数が令和元年度の162艇から143艇に減少し、4～5月は来客数が激減したが、ランチメニューの見直しを行うなどの集客努力により、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ことで、来客数は令和元年31,604人に対して2年度30,240人とほぼ前年並みとなり、須磨海岸を楽しむツールとしての役割を担っていることも評価できる。

また、新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言発出の際には、貸会議室の使用休止やレストランの休業といった対応を即座に実施したことは高く評価できる。

利用者アンケート調査の結果からは、料金や設備に関して、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。