

平成25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(北ハーバー) 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	一般社団法人神戸港振興協会
(3)指定期間	平成22年4月1日～平成26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		25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 使用の許可・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、「海の家」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)、ポート免許教室事業、レンタルボート事業、自動販売機手数料など		
(2)利用状況		25年度の状況	
①施設利用状況		25年度	24年度
	専用使用隻数	213	203
	一般使用隻数(年間)	141	137
②その他利用状況		—	
(3)収支状況		25年度の状況	
①使用料または利用料金収入	25年度(利用料金) 実績116,362,479 円 [見込 137,172 千円] (前年度比約3.7%増) 24年度(利用料金) 実績112,182,468 円 [見込 136,071 千円]		
②指定管理者の収支状況	25年度市への納付金額 51,636,247 円 (前年度比約0.8%増) 24年度市への納付金額 51,218,246 円		
(4)その他		25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"> ヨットハーバーのホームページによるニュース等の情報発信の充実 利用者との意見交換会の実施 利用者満足度アップ対策としての小修繕等工事の充実(陸置艇固定用丸環設置、風向風速計改修工事等) 平成25年4月から神戸市が実施している神戸港内の放置艇対策についても、放置艇の受け入れ、廃船処理について支援体制を整えた。 		
②自主事業	国土交通省が推進する「海の駅」事業への積極的な参加 「海の駅」スタンプラリーへの協賛		

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

※ 本欄には、利用者数や収入額、その他新たなサービスなどについて目標値などの提案があった場合に、その内容と達成状況を再掲すること。

		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

		25年度の状況
①満足度調査の実施内容		<p>調査方法: 更新の申請書を利用者に送付時にアンケートを同封し、無記名方式で実施した</p> <p>調査期間:平成25年4月1日～平成26年3月31日</p> <p>送付数:200通 回収数:106通 回収率:53%</p> <p>質問項目: 施設・設備、利用料金、職員の対応、清掃状況、ヤード内作業(揚降作業、給油など)、全体の満足度の6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 2.8% ほぼ満足 31.1% ふつう 35.9% やや不満 17.9% 大変不満 10.4% 無回答その他 1.9% ・利用料金について 大変満足 1.9% ほぼ満足 7.5% ふつう 18.9% やや不満 34.9% 大変不満 35.9% 無回答その他 0.9% ・職員の対応について 大変満足 10.4% ほぼ満足 35.9% ふつう 41.5% やや不満 4.7% 大変不満 6.6% 無回答その他 0.9% ・清掃状況について 大変満足 7.5% ほぼ満足 33.0% ふつう 45.3% やや不満 10.4% 大変不満 3.8% 無回答その他 0% ・ヤード内作業(揚降施設、給油など)について 大変満足 6.6% ほぼ満足 44.4% ふつう 37.7% やや不満 2.8% 大変不満 6.6% 無回答その他 1.9% ・全体の満足度について 大変満足 3.8% ほぼ満足 30.2% ふつう 35.9% やや不満 17.9% 大変不満 11.3% 無回答その他 0.9%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		<p>概ね「満足」が多い反面、「設備が古くなっている」や「料金が低い」という意見があった。</p> <p>その対応として、利用者満足度アップ対策としての小修繕工事(風力風向計改修工事、陸置艇用固定丸環設置工事等)を行った。</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、協定どおり実施されており適正である。</p> <p>平成25年度も市と協力し、秩序あるヨットハーバーを目指して引き続き法的手続きなど遂行している点も評価できる。</p> <p>平成25年12月に利用者との意見交換会を初めて開催し、利用者の意見を施設の運営に積極的に取り入れようとしている姿勢も評価できるものの、アンケート調査の結果では利用者の満足度は決して高いとは思われないので、更なる努力が必要である。</p> <p>平成25年4月から神戸市が実施している神戸港内の放置艇対策についても、放置艇の受け入れ、廃船処理について支援体制を整えている点についても評価できる。</p> <p>今後も市と協力し、秩序あるヨットハーバーの推進に努めることを期待する。</p>