

令和6年度 神戸港福利厚生施設神戸ポートオアシスの管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	港湾労働者その他の市民の福祉の増進及び文化の向上を図り、その自主的な活動を支援するための施設
(2)事業内容	港湾労働者の福利厚生を図るために施設を利用させること。 港湾労働者の福祉の増進及び文化の向上を図るために港湾労働者の団体その他の関係団体の事務所として施設を利用させること。 港湾労働者及び関係団体による諸会合又は研修のために施設を利用させること。 港湾労働者その他の市民の福祉の増進及び文化の向上を図る諸行事のために施設を利用させること。 前各号に掲げるもののほか、第1条の目的を達成するために必要な事業
(3)施設内容	多目的ホール(2～3F)、事務室(4～5F)、会議室(5F)、駐車場(時間貸26台(最初の30分は無料)、月極7台) ※なお、施設にはコンビニエンスストア、食堂・喫茶(1F)が併設しているが、指定管理の対象外。食堂・喫茶については(一財)神戸港湾福利厚生協会が自主運営している。

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	一般財団法人神戸港湾福利厚生協会
(2)指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	非公募（非公募事由:市の施策推進の観点から合理的な理由がある場合）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 45,800,000円（決算額）45,653,247円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績																												
(1)管理実施状況																													
①施設の維持管理業務	施設の管理は、各種設備点検・清掃業務・防犯・火災対策・利用者への安全対策などを実施しており、適切に対応できていると評価できる。 ・公共建築物定期点検(設備点検、防火設備点検各年1回) ・消防設備点検(総合点検、定期点検、機器点検各年1回) ・電気設備点検(月1回) ・昇降機点検(法定定期検査年1回及び設備点検3か月に1回) ・昇降機遠隔点検(月1回) ・自動ドア設備点検(3か月に1回) ・定期清掃(空調機清掃(建物年1回、ホール3か月に1回)、床洗浄WAX仕上げ・カーペット染抜2か月に1回、カーペット洗浄3か月に1回、ガラス清掃3か月に1回、植栽剪定年1回) ・空気環境測定(2か月に1回) ・監視カメラの設置(16か所)・モニター監視、機械警備の実施(時間外のカードキー使用)、人感センサー(43か所)の設置 ・AED2台・車いす2台(受付)設置、担架転用可能ベンチ2台設置 ・トイレ内(4か所)に緊急呼び出しボタン設置 ・火災警報器(22か所)設置 ・消防訓練2回実施 ・防虫防鼠業務(生息調査2か月に1回、薬剤散布等防除半年に1回) ・省エネ(廊下の間引き点灯)																												
②施設の運営業務	施設の運営として、多目的ホール・会議室・駐車場・事務室の運営、使用料の徴収などを実施。 ポートオアシスを利用した団体のロコミによる新規団体からの予約も増えており、ダンススクールやピアノ教室、太鼓の団体等のイベント開催のほか、市内保育施設に勤務する保育士の研修の会場としても定期的に利用されるなど、利用した団体から一定評価を得ていると思われる。 会議室も港湾事業者やその他事業者・市民に利用いただいている。新型コロナウイルス感染症をはじめインフルエンザやその他感染症対策として、引き続き、要望に応じて非接触型温度計、自動アルコール噴霧器等を貸し出しするなどしている。 4階事務室入居者に対しては、朝が早い港湾労働者業務の都合から、港湾労働組合で早朝に会議室を利用されるケースにも対応するなど、港湾労働者の業務を鑑みた対応を行っている。																												
③自主事業等	自主事業については、参加者がリピーターとなることや、あるいは新たな利用につながることを目的として開催するもので、演劇・舞台ショー・神戸市民劇場などを実施し、利用率の向上を図っている。特に演劇においては1回の公演で100～150人ほどの集客(ライブ配信観覧者含む)があり、定着してきている。またホール利用のさらなる向上を目指し、舞台スタッフ体験ワークショップを令和6年度からあらたに開催した。 コロナ禍を契機として、施設利用者が無償で利用できるインターネット環境を構築しており(令和2年11月27日設置)、ライブ配信やオンライン会議等に対応している。 【令和6年度自主事業開催実績】 ・演劇(多目的ホール) 7回(全989名 内オンライン228名) ※R5実績:5回(全853名 内オンライン252人) ・舞台スタッフ体験ワークショップ(多目的ホール) 2回 ※R6新規 《インターネット回線利用実績》 ・多目的ホール 32件(演劇、音楽ライブ、ダンス発表会、各種コンテスト、講演会、会議等) ※R5実績:24件 ・会議室 89件(会議、セミナー等) ※R5実績 92件																												
(2)利用状況																													
①施設の利用者数	<table><tr><td colspan="7">▼ 入館者数 (算出方法:利用者の申告)</td></tr><tr><td>目標</td><td>前年度実績 44,449人</td><td>実績</td><td>44,996人 (前年比101%)</td><td>達成</td><td>要因</td><td>利用団体の定着化が進んでおり、また引き続きHPやSNSでの周知を継続しており、前年度をやや上回る入館者数が確保できた。</td></tr><tr><td colspan="7">▼ 貸ホール利用率 (算出方法:コマ数割での算出)</td></tr><tr><td>目標</td><td>前年度実績 34.9%</td><td>実績</td><td>39.8% (前年比114%)</td><td>達成</td><td>要因</td><td>利用団体の定着化およびホール利用WSの実施(自主事業)による</td></tr></table>	▼ 入館者数 (算出方法:利用者の申告)							目標	前年度実績 44,449人	実績	44,996人 (前年比101%)	達成	要因	利用団体の定着化が進んでおり、また引き続きHPやSNSでの周知を継続しており、前年度をやや上回る入館者数が確保できた。	▼ 貸ホール利用率 (算出方法:コマ数割での算出)							目標	前年度実績 34.9%	実績	39.8% (前年比114%)	達成	要因	利用団体の定着化およびホール利用WSの実施(自主事業)による
▼ 入館者数 (算出方法:利用者の申告)																													
目標	前年度実績 44,449人	実績	44,996人 (前年比101%)	達成	要因	利用団体の定着化が進んでおり、また引き続きHPやSNSでの周知を継続しており、前年度をやや上回る入館者数が確保できた。																							
▼ 貸ホール利用率 (算出方法:コマ数割での算出)																													
目標	前年度実績 34.9%	実績	39.8% (前年比114%)	達成	要因	利用団体の定着化およびホール利用WSの実施(自主事業)による																							

	▼ 貸会議室利用率（算出方法:コマ数割での算出）									
	目標	前年度実績 33.3%	実績	31.4% (前年比94%)	達成	要因	同建物内の食堂の営業時間変更などの周知と合わせて関係団体には適宜周知をしてきたことにより、概ね前年度と同水準の利用率を維持することができた。			
②各種事業の参加者数	▼ 自主事業（概要:市民劇場公演）									
	目標	前年度実績 5回公演 観覧者853名 (内オンライン252人)	実績	7回公演 観覧者989名 (内オンライン228名) (観覧者数: 前年比116%)	達成	要因	演劇の公演。これまでの公演で安定的に約100～150人程度の観覧があり、徐々に定着してきていることによる			
	▼ 自主事業（概要: 舞台使用ワークショップ）									
	目標	R5実績 0回	実績	2回	達成	要因	さらなるホール利用促進のための新たな取り組みの実施			
(3)収支状況										
①使用料収入	目標	前年度実績 40,954千円	実績	44,067千円 (前年比108%)	達成	要因	ホール利用率および駐車場使用率の向上による。			
②収支バランス	収入		45,653 千円	支出		45,511 千円	収支の差	142 千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	45,653 千円	内訳	人件費	4,842 千円	備品費	225 千円	物価高騰や委託事業者の人員確保が難しい状況の中、指定管理料の範囲で利用率の向上・使用料収入の向上等、概ね期待通りの指定管理業務が遂行された。	
					警備費	1,452 千円	消耗品費	828 千円		
					清掃費	8,648 千円	通信費	265 千円		
					設備費	13,180 千円				
					修繕費	853 千円				
					運営費	12,540 千円	その他	2,678 千円		
(4)満足度調査の結果等										
①調査概要	調査期間: 令和6年4月1日～令和7年3月31日(計12か月間) 調査方法: 紙のアンケート及びweb上のアンケートフォームによる。令和6年度はイベント主催者に紙のアンケートを渡し、参加者に記入してもらおう依頼したところ、回答数が増加した。 回答者数: 443 (R5実績: 159) 設問数: 7 主な質問項目: 施設の使いやすさ、スタッフの対応、清掃状態等									
②結果(満足度)	▼ 施設・設備の満足度（算出方法:“満足”または“とても満足”の回答率）									
	目標	前年度 89%	実績	71% (-18%)	達成	要因	概ね利用者のニーズに合った施設・設備の維持管理ができていたため			
	▼ スタッフの満足度（算出方法:“満足”または“とても満足”の回答率）									
	目標	前年度 89%	実績	73% (-16%)	達成	要因	スタッフの適切な利用者対応・誘導等が概ねできていたため			
	▼ 清掃状態の満足度（算出方法:“満足”または“とても満足”の回答率）									
	目標	前年度 89%	実績	86% (-3%)	達成	要因	清掃実施チェックリストを用い日常の清掃を確実に実施したため			
③主な意見・苦情、対応	・満足度は前年度実績をやや下回るが、調査に力を入れたことで回答数が大幅に増加していることやアンケートで寄せられた意見や要望に対して適切に対応していることを総合的に判断し、達成(ほぼ提案どおり)と評価できる。 ・施設・トイレが綺麗であるとの意見をいただいております、各階会議室やホール、トイレ定時清掃が丁寧に行われ、清潔でクリーンな施設管理ができています。 ・駐車場精算のキャッシュレス決済導入希望との要望があったが、現在、駐車場運営事業者と導入実現に向けた検討を前向きにしている。 【参考:その他指定管理者管理運営外の意見・要望】 ・位置やアクセスが悪いとの意見に対して、新たな公共バスの誘導マップを配布するなど、次回も利用いただけるよう丁寧に対応している。 ・更衣室・シャワー室が欲しいとの要望について、今後、利用者ニーズを丁寧に聞き取り、所管課としても必要に応じて可能性を検討していく。 ・エレベーターの数が少ない・小さいとの意見は、主催者の舞台資材搬入時の意見と思われることから、事前に搬入時間の調整などを行うなどさらなる利用者の利便性向上に向けて丁寧に対応していきたい。 ・駐車場が少ない、空いていないことがあるとの意見に対し、限られた駐車台数のなか、多目的ホール開催イベントなど主催者に対し事前に公共交通バス利用の案内を周知することや当日も周辺駐車場への誘導マップを配布するなど、指定管理者の対応は評価できる。									

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算			評価点 (A×B)	
(1)管理実施状況	30 点	1.0	(	ほぼ提案どおり)	30	
(2)利用状況	40 点	1.0	(	ほぼ提案どおり)	40	
(3)収支状況	20 点	1.0	(	ほぼ提案どおり)	20	
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.0	(	ほぼ提案どおり)	10	
※評価点(合計)の総合評価変換 【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点					評価点の合計	100 点
					総合評価	A

令和6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

(1)設置目的	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
(2)事業内容	ターミナル施設の管理運営、カーフェリーと接続するための架道橋、旅客乗降用施設の保守点検、機械電気設備等を常時正常な状態で運転・維持するための運転監視、日常点検保守や定期点検保守、施設等の修繕を実施
(3)施設内容	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㎡(切符売場、待合所、旅客乗降用施設など) ヤード 約51,730㎡

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	株式会社神戸フェリーセンター
(2)指定期間	令和6年4月1日から令和11年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数： 1 ）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 37,995,469円（決算額） 37,995,469円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績										
(1)管理実施状況												
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6回)、害虫駆除(年7回) ・浄化槽点検:点検(年10回)、清掃(年12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1回 ・旅客乗降用施設保守点検:日常、定期(年3回)、年次1回、グリスアップ(年8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自主事業等		—										
(2)利用状況												
①施設の利用者数		▼ 総乗降客数（算出方法:評価対象期間中の当施設発着便の乗降客数をカウント）										
目標		前年度実績 403,015人	実績	444,032人 (前年比110%)	達成	要因	ターミナル施設の適切な管理運営とコロナ渦からの旅行需要の回復により、乗降者数が増加したと推察される。利用者数が増加し、前年度実績も上回っており、目標は達成と判定。					
▼ 乗用車の輸送実績（算出方法:評価対象期間中の当施設発着便の乗用車の輸送台数をカウント）												
目標		前年度実績 91,353台	実績	101,654台 (前年比111%)	達成	要因	ターミナル施設の適切な管理運営とコロナ渦からの旅行需要の回復により、乗降者数が増加したと推察される。利用者数が増加し、前年度実績も上回っており、目標は達成と判定。					
▼ トラック等の輸送実績（算出方法:評価対象期間中の当施設発着便のトラックの輸送台数をカウント）												
目標		前年度実績 156,034台	実績	166,087台 (前年比106%)	達成	要因	ターミナル施設の適切な管理運営とトラックドライバーに対する労働規制強化によりフェリー利用が増加したと推察される。前年度と同程度の実績であり、達成と判定。					
(3)収支状況												
①使用料収入		目標	前年度実績 87,088千円	実績	87,088千円	達成	要因	【施設使用料】使用施設の増減がなかったため				
②収支バランス		収入		37,995千円	支出		37,058千円	収支の差		937千円	目標	達成
内訳		指定管理料		37,995千円	内訳		人件費	1,800千円	備品費	0千円	ターミナル施設の適切な運営管理や設備修繕により、提案どおりの収支に収まっているため。	
				警備費			2,691千円	消耗品費	149千円			
				清掃費			11,301千円					
				設備費			15,350千円					
				修繕費			3,022千円					
					光熱水費		その他	2,745千円				

(4)満足度調査の結果等	
①調査概要	調査期間:令和6年4月1日～令和7年3月31日(計12か月間) 調査方法:2階乗船待合所にアンケートBOXを設置 回答者数:75人 設問数:7問 主な質問項目:利用回数・窓口対応・清掃状況に対する評価等 上記質問の回答項目:大変満足、ほぼ満足、普通、やや不満、大変不満
②結果(満足度)	▼ 職員応対の満足度 (算出方法:窓口対応ありの内、満足度がやや満足以上をカウント)
	目標 前年度 71% 実績 79% (+8%) 達成 要因 各職員が丁寧な応対を心掛けたことにより、良好な結果となった。
	▼ 清掃状況の満足度 (算出方法:清掃状況における満足度がやや満足以上をカウント)
	目標 前年度 76% 実績 87% (+11%) 達成 要因 清掃業務を期待する水準どおり適切に履行したものと推察される。
③主な意見・苦情、対応	・車の誘導員の方が優しい人でした。 →(対応)神戸の玄関口であるフェリーターミナルであることから指定管理者として丁寧に対応できており評価できる。 ・乗船待合所に大きめの時計が欲しい。 →(対応)2階待合には時計が設置されているが、新たに大型デジタル時計を設置し要望に対応している(R7.1)。 ・売店を設置して欲しい。 →(対応)過去に撤退した経緯があるが、現在は1階・2階に飲料自動販売機6台、お菓子軽食等自動販売機を2台設置している。 また、要望に応じて携帯充電設備も設置している。周辺のポートオアシスにコンビニもあることから案内に努めたい。 なお、フェリー内の売店や自販機と競合する面もあり、指定管理者としては、今後ともプラットフォームであるターミナルの利用者ニーズを的確に掴み、さらなる利便性の向上に向けて必要な検討を行っていくとのことであり、今後の検討姿勢も含めて要望には一定対応できていると評価できる。 ・(その他指定管理外の意見として)送迎者用の駐車場が欲しい。 →(対応)ターミナル入口に有料の平面駐車場(11台)を設置しており、周辺にも駐車場があることから案内に努めていきたい。

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	50
(2)利用状況	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
(3)収支状況	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
評価点の合計			100 点
総合評価			A

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点

令和6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

(1)設置目的	国内外を就航するクルーズ客船の旅客の利便性向上、観光客の誘致、ウォーターフロントの賑わいの拠点として設置
(2)事業内容	①警備業務、②清掃業務、③設備等保守点検、④簡易な維持補修業務、⑤植栽管理業務
(3)施設内容	【中突ターミナル】 1階：エントランス、公共駐車場 2階：待合室、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） 【ポートターミナル】 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、待合室、CIQ施設 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

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	神戸港国際旅客ターミナル運営共同事業体
(2)指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数： 1 ）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初)266,126,629円（決算額）251,330,094円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和6年度の主な実績						
(1)管理実施状況								
①施設の維持管理業務		【中突ターミナル】 警備・清掃・施設管理を専門業者に外部委託し、それらを指導・調整する等の監理を行うことにより、適切に業務を実施した。 また、ホテル部分と一体で実施することで、経費の節減・効率化が図られている。 【ポートターミナル】 警備・清掃・施設管理を専門業者に外部委託し、それらを指導・調整する等の監理を行うことにより、適切に業務を実施した。						
②施設の運営業務		両ターミナルとも、主要業務である、次の業務を適切・適正に実施した。 (1)施設利用、使用料徴収等に関する業務 ・施設使用許可業務 ・使用許可に伴う使用料徴収、市への納付業務 ・施設使用者の償還金の計算及び報告業務 (2)駐車場の使用料徴収業務 ・駐車場の使用料徴収 ・回数券、定期券発行 (3)ターミナル業務 ・CIQ機関、船社、神戸市担当課等関係機関との調整 ・入出港時の乗船客対応						
③自主事業等		－						
(2)利用状況								
①施設の利用者数		▼ 船客数（算出方法:送迎客は含まず）						
中突ターミナル	目標	前年度実績 25,023人	実績	23,134人 (前年比92%)	未達成	要因	飛鳥Ⅱの内航から外航(世界一周)へのシフトにより寄港が減少し、前年度実績も下回っていることから、目標は未達成と判定したが、管理運営業務は適切に実施しており、指定管理者の責めには帰すことができない事情であると推察する。	
	▼ 貸室利用率（算出方法:月極の部屋・倉庫が対象）							
	目標	前年度実績 75%	実績	83% (前年比111%)	達成	要因	ポートタワーリニューアル後、タワー関連事業者を入居させることにより、利用率が増加。前年度実績も上回っており、目標は達成と判定。	
ポートターミナル		▼ 船客数（算出方法:送迎客は含まず）						
	目標	前年度実績 89,093人	実績	104,738人 (前年比118%)	達成	要因	客船入港の回復・増加に伴い、前年度実績も上回っていることから、目標は達成と判定。	
		▼ 貸室利用率（算出方法:月極の部屋・倉庫が対象）						
	目標	前年度実績 76.5%	実績	76.5%	達成	要因	立地の特性上、新規貸室利用が見込みにくい中、利用率を維持しているため、目標は達成と判定。	
(3)収支状況								
①使用料収入		目標	前年度実績 8,323,570円	実績	10,774,777円 (前年比129%)	達成	要因	【施設使用料】 R5年度は旅客船運行会社の事務室返還で大幅減収があったが、R6年度はポートタワー関連事業者を入居させ、令和4年度実績に及ばないものの増収となっており、目標は達成と判定。
中突ターミナル		目標	前年度実績 76,075,428円	実績	88,157,166円 (前年比116%)	達成	要因	【駐車場使用料】 メリケンパーク周辺の観光客の増加を取り込み、利用者を増加させ、前年度実績も上回っていることから目標は達成と判定。

ポートターミナル	目標	前年度実績 8,186,480円	実績	8,175,572円 (前年比99%)	達成	要因	【施設使用料】 新たな誘致が容易ではない中、テナント確保の営業努力により、減収を最小限に抑え、ほぼ前年度実績を維持していることから、目標は達成と判定。			
	目標	前年度実績 9,436,000円	実績	8,881,950円 (前年比94%)	未達成	要因	【駐車場使用料】 神戸港発着の客船(ダイヤモンドプリンセス:2,000人の乗下船)の寄港減少により、乗船客の駐車場利用(※1週間程度継続駐車があった)が減少し、前年度より減収となった。前年度実績を下回ったため、目標は未達成と判定したが、管理運営業務は適切に実施しており、指定管理者の責めには帰すことができない事情であると推察する。			
②収支バランス	収入		266,127千円	支出		251,330千円	収支の差	14,797千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	266,127千円	内訳	人件費	36,562千円	備品費	1,202千円	ポートターミナルホール利用再開時に導入した受付システム費や新規備品の購入費が想定より少額で賄えた。また利用再開が秋で、1年間で見込んでいた人件費等の経費支出も少なくなった。これらにより収支差が大きくなった。	
					警備費	69,415千円	消耗品費	2,412千円		
					清掃費	38,598千円	客船対応費	14,064千円		
					設備費	32,494千円	その他(使用料雑費等)	3,664千円		
					修繕費	4,415千円				
			光熱水費	48,504千円						
(4)満足度調査の結果等										
①調査概要		調査期間:令和6年4月1日～3月31日(計12か月間) 調査方法:アンケート(紙、電子) 回答者数:(中突)4件、(ポートターミナル)38件 設問数:8問 ・主な質問項目:職員・警備員の応対状況、施設の清掃状況等 上記質問の回答項目:大変満足、ほぼ満足、普通、やや不満、不満、対応なし(無回答) ・再利用希望の質問にかかる回答項目:ぜひ利用したい、機会があれば利用したい、利用したくない								
②結果(満足度)		▼ 職員応対の満足度 (算出方法:5肢をそれぞれ得点化し、その得点に全体に占めるその肢の割合を乗じて算出)								
中突ターミナル	目標	前年度 50%	実績	100% (+50%)	達成	要因	アンケート母数が少なかったものの、高い評価を得た。			
	▼ 清掃の満足度 (算出方法:5肢をそれぞれ得点化し、その得点に全体に占めるその肢の割合を乗じて算出)									
	目標	前年度 44%	実績	56% (+12%)	達成	要因	前年度実績は達成しており、目標は概ね達成されたと考える。			
▼ 当施設の再利用希望 (算出方法:3肢をそれぞれ得点化し、その得点に全体に占めるその肢の割合を乗じて算出)										
	目標	前年度 75%	実績	87% (+12%)	達成	要因	前年度実績は達成しており、目標は概ね達成されたと考える。			
▼ 職員応対の満足度 (算出方法:5肢をそれぞれ得点化し、その得点に全体に占めるその肢の割合を乗じて算出)										
ポートターミナル	目標	前年度 83%	実績	86% (+3%)	達成	要因	「ほぼ満足」以上の回答の方が多く結果となり、高評価につながった。			
	▼ 清掃の満足度 (算出方法:5肢をそれぞれ得点化し、その得点に全体に占めるその肢の割合を乗じて算出)									
	目標	前年度 81%	実績	81%	達成	要因	大多数の方から「ほぼ満足」以上の回答を得て、高評価につながった。			
▼ 当施設の再利用希望 (算出方法:3肢をそれぞれ得点化し、その得点に全体に占めるその肢の割合を乗じて算出)										
	目標	前年度 73%	実績	73%	達成	要因	前年度実績は達成しており、目標は概ね達成されたと考える。			
③主な意見・苦情、対応		【ポートターミナル】 ・コンビニまでとは言わないが、船の発着時のみでも売店を出店できないか。 →(対応)客船寄港時以外は人の流れが乏しく、採算面から常設店の出店は非常に難しい面があるが、キッチンカー等の臨時出店について、客船対応の支障にならない範囲で指定管理者と検討したい。 ・神戸港の歴史などを空きスペースに展示したらどうか。 →(対応)近年入港した客船の歓送迎風景などをモニターに放映したり、客船の模型・客船初入港時に贈呈されたプレート等を展示している。市民の方々に客船を身近に感じていただけるような雰囲気醸成しており、そうした機能を充実させたい。 ・(送迎時に使用する)手旗をたくさん置いてもらいたい。 →(対応)充足具合を適宜確認し、不足時は追加補充の対応をする。								

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算			評価点 (A × B)	
(1)管理実施状況	50 点	1.0	(	ほぼ提案どおり	)	50
(2)利用状況	20 点	1.0	(	ほぼ提案どおり	)	20
(3)収支状況	20 点	1.0	(	ほぼ提案どおり	)	20
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.0	(	ほぼ提案どおり	)	10

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点

評価点の合計	100 点
総合評価	A

令和6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

(1)設置目的	市民の憩いの場であるとともに、新たなイベント等を実施することで賑わいを創出し、みなと神戸を代表するウォーターフロントとしての情報発信や観光案内機能の充実を図り、神戸を代表する観光地の一つとして資するため
(2)事業内容	・施設の許認可及び使用料の徴収に関する業務 ・施設や設備、植栽等の維持管理及び補修、警備や清掃等、管理運営に関する業務 ・神戸港ウォーターフロントエリアの魅力向上に関する業務
(3)施設内容	○メリケンパーク(震災メモリアルパーク含む) 69,675.87㎡ ・中突堤駐車施設 14,758.98㎡(北東:12,552.94㎡、バス専用:約2,200㎡) ○中突堤中央ターミナル(かもめりあ) 鉄骨造2階建 2,710.75㎡ (1階:チケットカウンター、待合ロビー、売店、飲食ブース、管理室など／2階:事務室、倉庫など) ・中突堤西地区浮桟橋 3基(遊覧船乗船場所) ○中突堤西地区緑地 5,800㎡ ・中突堤西地区ふ頭用地 3,000㎡ ・弁天歩道橋 延長 47.5m ○高浜緑地 8,901.35㎡ ・高浜岸壁 延長 279.15m ○ハーバーランド広場 6,884㎡ ○はねっこ広場 ・はね橋

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	神戸港“U”パークマネジメント共同事業体
(2)指定期間	令和6年4月1日から令和11年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数： 1 ）
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 161,130,800円（決算額）180,104,310円

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績				
(1)管理実施状況					
①施設の維持管理業務	施設の設備保全・警備・清掃等の管理運営業務については、期待した水準を十分に満たしている。修繕業務については、市と協議して、メリケンパーク内にある噴水広場の水中照明を計画的に交換するなど、施設の魅力向上の維持に努めた。				
②施設の運営業務	施設の許認可業務については、適切に処理しており、イベント実施に伴う安全対策を十分推考し実施させるなど期待した水準を十分満たしている。また、施設利用者や周辺事業者からの音楽イベントによる音量等の苦情や意見についても真摯に対応しており、質の高いサービスの提供に取り組んでいる。				
③自主事業等	神戸港ウォーターフロントエリアの賑わいづくりについては、ペットを介した交流イベント(わんわんマルシェ)や都市型大規模音楽フェス(KOBE MELLOW CRUISE)等を誘致するとともに、神戸市が主催するイベント(雪まつり・夜桜)にも積極的に参画するなど、期待した水準を十分に満たしている。また、イベントフライヤーの作成やホームページによる情報発信を行うことで積極的に広報活動を展開するとともにメリケンパーク周辺の案内機能を強化するため、エアストリームによるコンシェルジュを設置し、案内機能の強化に務めた。				
(2)利用状況					
①施設の利用者数	▼ メリケンパークの来場者数（算出方法:定時刻での人数調査に加えイベント来場者数をカウント）				
	目標	—	実績	約 186万2千人	達成 要因 仕様書に定めのない来園者調査を実施したことを評価したい。メリケンパークを含む神戸港ウォーターフロントエリアの認知度の向上に加え、魅力的で集客性の高いイベントを誘致し開催した。情報発信にも積極的に取り組んだことが期待を上回る来場者数の実績として現れており、目標は達成と判定。
②各種事業の参加者数	▼ メリケンパーク五月祭（概要:わんわんマルシェ、ハンドメイドグッズの販売、キッチンカーイベント）				
	目標	前年度実績 約29,000人	実績	約 25,000人 (前年比86%)	達成 要因 指定管理者が主催し、事業者を誘致して実施したイベント。ペットを介した交流イベントでニーズに合った内容であったと推察する。来場数は前年度実績を下回ったが、全国各地から来場するほど人気のイベントで2万人以上を集客していることに加え、イベント参加者からは、毎年定期的に開催してもらいたいとお声をいただいております。満足度の高いイベントであったと評価し、目標は達成と判定。
	▼ KOBE MELLOW CRUISE2024（概要:都市型の大型音楽フェス）				
	目標	前年度実績 約7,900人	実績	約 10,000人 (前年比127%)	達成 要因 指定管理者が共同主催したイベント。若者向けの音楽イベントでニーズに合った内容であるとともに、イベントが定着し、メリケンパークの知名度が向上したイベントであったと推察する。集客数も前年度実績を上回っていることから、目標は達成と判定。
	▼ ナイトピクニック（概要:神戸食をピクニック気分で楽しむイベント）				
	目標	前年度実績 約10,300人	実績	約 10,000人 (前年比97%)	達成 要因 指定管理者が共同主催したイベント。青空図書館やナイトシネマ、兵庫県を代表するキッチンカーなどの飲食ブースが設置され、ペット同伴で参加できるニーズに合った内容であったと推察する。集客数は前年度と同程度の1万人を集客していることから、目標は達成と判定。

(3)収支状況										
①使用料収入	目標	前年度実績 191,392千円	実績	217,333千円 (前年比114%)	達成	要因	【駐車場使用料】 メリケンパークを含む神戸港ウォーターフロントエリアの認知度の向上に加え、情報発信によるイベント概要が周知されたことに伴い、施設来場数が増加したと推察される。駐車場利用者が増加し、前年度実績も上回っており、目標は達成と判定。			
	目標	前年度実績 10,430千円	実績	14,007千円 (前年比134%)	達成	要因	【緑地使用料】 ホームページによる広報活動やSNSによる情報発信を継続的に取り組んだ結果、イベントが実施できる施設としての認知度が定着しつつあると推察される。イベント実施件数の増加に伴い、前年度実績も上回っており、目標は達成と判定。			
	目標	前年度実績 10,433千円	実績	10,801千円 (前年比104%)	達成	要因	【旅客施設使用料】 「かもめりあ」内のテナントは、昨年と変更がないため、概ね例年通りの実績であると推察される。 前年度と同程度の実績であり、目標は達成と判定。			
②収支バランス	収入		211,038千円	支出		180,104千円	収支の差	30,934千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	161,130千円	内訳	人件費	57,871千円	植栽管理費	18,828千円	人件費や各種物件費の高騰が収支を圧迫したが、駐車場及び緑地使用料収入の増収によるインセンティブにより、全体の収入は採算を確保することができたため、目標は達成と判定。	
		国有地管理	18,669千円		警備費	26,354千円	委託管理費	1,031千円		
		その他	20千円		清掃費	29,639千円	備品・消耗品費	542千円		
		インセンティブ	31,219千円		設備管理費	24,216千円	通信費等	484千円		
					修繕費	20,021千円	雑費	604千円		
					光熱水費	-	その他	514千円		
(4)満足度調査の結果等										
①調査概要		調査期間：令和6年4月1日～令和7年3月31日（計1年間） 調査方法：回収箱を中突堤中央ターミナル（かもめりあ）内に設置するとともに市ホームページによるWEB回答 回答者数：98件（かもめりあ：91件、WEB：7件） 設問数：計10項目（内、回答選択式1項目） 主な質問項目：施設利用の回数、職員・警備員の対応、施設の清掃・設備保全の管理状況と満足度調査と回答選択理由 上記質問の回答項目：大変満足、ほぼ満足、普通、やや不満、大変不満、無回答								
②結果（満足度）		▼ 清掃及び管理状況の満足度（算出方法：「大変満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）								
目標	前年度 66.3%	実績	60.2% (-6.1%)	達成	要因	施設全体として、多少の老朽化感はあるものの清掃により清潔に努めており、6割以上の方が「ほぼ満足」以上の回答を占めていることに加え、救護室や授乳室を利用された方からは、清潔でいつでも使える状態でありがたいとの満足度の高いお声もいただいていることから、目標は達成と判定。				
▼ 施設・設備の満足度（算出方法：「大変満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）										
目標	前年度 61.6%	実績	58.1% (-3.5%)	達成	要因	遊覧船待合所としての機能を維持しつつ、ウォーターフロントエリア散策での休息場として、夏場にはクールスポットとして多くの方が利用されるよう、施設・設備業務を期待する水準どおり適切に履行したものと推察される。暑さを凌ぐ場所が少ないウォーターフロントエリアでは、大変助かるとのお声もいただいております、半数以上の方が、「ほぼ満足」以上の回答を占めていることから、目標は達成と判定。				
▼ 職員・警備員の対応満足度（算出方法：応対を受けた方のうち「大変満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）										
目標	前年度 43%	実績	83.3% (+40.3%)	達成	要因	応対を受けた方の8割以上が「ほぼ満足」以上の回答を占めていることから、期待する水準以上に適切に履行したものと推察されるため、目標は達成と判定。				
▼ 利用の満足度（算出方法：「大変満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）										
目標	前年度 65.1%	実績	64.3% (-0.8%)	達成	要因	6割以上の方が「ほぼ満足」以上の回答を占めており、静かでいい感じで良かったと利用者からの意見もあることから、全体的な利用者の満足度については、期待する水準どおり適切に履行したものと推察される。前年度と同水準の実績であることから、目標は達成と判定。				
▼ 再利用の希望調査（算出方法：今後の施設利用について、「ぜひ利用したい」・「機会があれば利用したい」と回答した人の割合）										
目標	前年度 87.3%	実績	81.6% (-5.7%)	達成	要因	8割以上の方が再利用したいと回答しており、メリケンパークに来たら施設を利用していると利用者からの意見もあることから、期待する水準以上に適切に履行したものと推察される。前年度と同水準の実績であることから、目標は達成と判定。				
③主な意見・苦情、対応	・ストリートピアノの調律をしてほしいとの意見が4件あった。調律を実施しているが、ピアノ自体の老朽化に加え潮風の影響を受けることから、現状、これ以上の調律には限界があり苦慮しているところである。場合によって撤去も含めて、対応を引き続き検討する。 ・トイレの設備が古いとの意見があった。多少の老朽化はあるものの清掃により清潔に努めている。利用者への利用啓発も含め、今後も丁寧に対応している。設備改修等については、現状、難しいと考える。 ・静かでいい感じで良かった。ここに来たらホッとする。子供がストリートピアノに気づきピアノを弾いてとても楽しかった、との意見をいただいております、引き続き、利用者の利便性向上や快適に過ごせる場所として指定管理者と改善に努めていく。									

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算		評価点 (A×B)
(1)管理実施状況	40 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	40
(2)利用状況	30 点	1.2	(提案をやや上回る)	36
(3)収支状況	20 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	20
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	10
※評価点(合計)の総合評価変換 【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点				
				評価点の合計 106 点
				総合評価 AA

令和6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

(1)設置目的	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
(2)事業内容	・施設の許認可及び使用料の徴収に関する業務 ・入場制限や行為規制等、施設の秩序維持に関する業務 ・専門的な指導や救援体制の整備、出帰港管理についての安全確保に関する業務 ・施設や設備の維持管理及び補修、警備や清掃等、管理運営に関する業務 ・艇の修理や給油サービス、上下架・牽引サービス等、利便性の確保に関する業務 ・みなとオアシス須磨の運営に関する業務
(3)施設内容	○北ハーバー(供用開始:昭和35年7月～) ・面積:約15,000㎡ ○南ハーバー(供用開始:昭和53年7月～) ・面積:約56,000㎡ ・収容隻数 288隻(うち一般26隻を含む) ・駐車場(ロボットゲート:1基) 200台収容 ・管理棟(南ハーバー) 鉄筋コンクリート造 4階 延べ床面積 1,252.85㎡ 1階:事務室、シャワー室 / 2階:研修室 / 3階:展望テラス / 4階:カフェ&ダイニングスペース 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 ・センターハウス(待合室、整備・修理施設) ・揚降クレーン(吊上能力:25t-1基、3.5t-1基) ・給油施設

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	須磨ヨットハーバー運営共同事業体
(2)指定期間	令和6年4月1日から令和11年3月31日まで (5年間)
(3)選定方法	公募 (応募団体数: 3)
(4)R6年度 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)

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績					
(1)管理実施状況						
①施設の維持管理業務	施設の設備保全・警備・清掃等の管理運営業務については、期待した水準を十分に満たしている。 施設の魅力向上のため、駐車場のキャッシュレス対応やBBQ施設の設置、出帰港管理システムの導入を行い、4階のカフェ＆ダイニングもリニューアルした。また、出帰港管理システムの導入を契機として、入退館システムを交換するなど、施設の魅力向上の投資を積極的にを行いサービスの向上に努めた結果、利用者との関係性において大きな改善がみられた。					
②施設の運営業務	ホームページで利用者専用サイトの開設や公式LINEを開設し情報提供を積極的に行うなど、利用者サービスの向上に取り組み、説明会やオーナーズパーティを開催するなど、利用者と積極的なコミュニケーションを図っており、期待した水準は十分満たしている。 また、4階のカフェ＆ダイニングのリニューアルを契機に提供するメニューも変更し集客数の増加に取り組んだ。					
③自主事業等	利用者向けのイベントとして、Dayクルージングや釣り大会BBQを実施するなど、サービスの向上に取り組んだ。 また、市民向けイベントとして、マリンスポーツやドッグサップ、海洋学習を開催するなど、海洋思想の普及に取り組んだ。					
(2)利用状況						
①施設の利用者数	▼ 保管艇数（算出方法：専用使用により、海上又は陸置きしてるポート・ヨットの保管定数）					
	目標	前年度実績 243艇	実績	241艇 (前年比99%)	達成 要因	一時係留の一般使用を除く、定期利用の専用使用は、ほぼ満船状態を維持しており、概ね例年通りの実績であり適切に運営していることから、目標は達成と判定。
	▼ 来店者数（算出方法：評価対象期間中に4階のカフェ＆ダイニングを利用した延べ人数）					
	目標	前年度実績 41,802人	実績	50,515人 (前年比121%)	達成 要因	情報発信や広報活動を継続的に取り組み、年間を通じて須磨海岸を楽しめるスポットとして定着してきたことに加え、集客数が低迷する1月～3月の時期にリニューアルオープンし、メニューの変更に取り組んだことが集客数の増加に貢献したと推測。前年度実績を上回っていることから目標は、達成と判定。
	▼ 貸室利用率（算出方法：評価期間中の2階会議室の使用率。前年度実績(721名)を100とした割合）					
	目標	前年度実績 721人	実績	836人 (前年比116%)	達成 要因	概ね例年通りの実績であり、仕様書のとおり適切に運営していることが推察される。利用者数は、前年度と同程度の実績であることから、目標は達成と判定。
②各種事業の参加者数	▼ レンタルボート事業（概要：ボートを保有していない方を対象としたレンタルボート）					
	目標	前年度実績 152回	実績	179回 (前年比118%)	達成 要因	ボートを保有していない方でも自分で操船してクルージングや魚釣りを楽しむ事ができ、レンタルボートを通じて、海と親しんでもらえる海洋思想の普及を目的とした企画内容であったと推測。利用された方からは好評を得ており、前年度実績を上回っていることから、目標は達成と判定。
	▼ マリンスポーツフェスティバル（概要：サップ・カヌー等のマリンスポーツの乗船会を須磨海岸で実施）					
	目標	-	実績	80人	達成 要因	子ども達が海洋スポーツを体験できるニーズに合った企画であったと推測。普段経験することが少ないマリンスポーツを無料で体験することができ、参加した親子からは、高い好評を得ており海の魅力を体験できる満足度の高いイベントであったと評価し、目標は、達成と判定。

▼ サステナブルビレッジ（概要：神戸大学の協力により、ボートで海水を採取し、ナノマイクログラスチックを観察する海洋学習）										
目標		-	実績	43人	達成	要因	「魚が何色のマイクログラスチックを食べるのか？」をテーマとし、海洋生態系への影響や地球規模の海洋汚染を楽しみながら学べる企画内容であったと推測。参加者からは、電子顕微鏡を使い実験を通じて理解が深まると好評を得ており、ヨットハーバーのステータスを向上させるイベントであったと評価し、目標は達成と判定。			
(3)収支状況										
①利用料金収入	目標	184,412千円	実績	153,143千円 (目標比83%)	未達成	要因	須磨シーワールド(2024年6月)の開業に合わせて、周辺駐車場との均衡を図るため駐車場の料金改定を行い、同施設利用者の駐車場の余剰利用を見込んでいたが、利用者数が想定を下回り、提案時の収入見込に達しなかった。係留・陸置きに係る利用料金は提案通りであったものの、駐車場収入が提案時の収入見込みに達せず、目標収入額を大きく下回ったことから目標は、未達成と判定。			
②収支バランス	収入		315,092千円	支出		314,257千円	収支の差	834千円	目標	未達成
	内訳	利用料金	153,143千円	内訳	人件費	67,739千円	光熱水費	6,392千円	魅力向上の投資を維持しつつ経費削減に取り組むことで、収支は増収になったが、利用料金収入が目標を下回り、想定した金額には満たなかったため、未達成と判定。	
		自主事業	161,890千円		原材料費	158,149千円	消耗品・備品費	3,707千円		
		その他	59千円		警備費	11,913千円	一般管理費	6,695千円		
					清掃費	4,288千円	その他	6,791千円		
					保守管理費	6,768千円	魅力向上の投資	19,457千円		
					修繕費	7,001千円	市への納付金	15,357千円		
(4)満足度調査の結果等										
①調査概要		調査期間：令和7年3月14日～4月14日（計1か月間） 調査方法：WEB（利用者にQRコード記載した案内文を送付し回答を依頼、別途、事務室前に投函箱も設置） 回答者数：94通（239通送付、回収率：39.3%） 設問数：計23項目（必須：15項目、任意：8項目） 主な質問項目：スタッフの対応、施設の清掃・設備保全の管理状況、実施イベントの満足度調査と回答選択理由 上記質問の回答項目：大変満足、ほぼ満足、普通、やや不満、大変不満、無回答								
②結果（満足度）		▼ 施設・設備の満足度（算出方法：「大変満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）								
目標	前年度 42.8%	実績	52.1% (+9.3%)	達成	要因	施設が老朽化しており、満足度を上げにくい状況にあるが、駐車場のキャッシュレス化や出帰港管理システムの導入、BBQ施設や無料Wi-Fiを設置したことから、「やや不満」(26.5%→7.4%)の回答が大幅に減少し、「普通」以上に上振れしたものと推察。施設への魅力向上の取り組みにより、前年度を上回る満足度となっていることから、目標は達成と判定。				
▼ スタッフ対応の満足度（算出方法：「大変満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）										
目標	前年度 35.9%	実績	53.2% (+17.3%)	達成	要因	利用者向けのイベントや利用者交流会を実施するとともに、イベントを通じて利用者と積極的なコミュニケーションを図ったことに加え、利用者向けのLINEやホームページの専用サイトを開設し、コミュニケーションの場づくりと情報発信に力を入れたことから、「大変満足」(7.7%→21.3%)との回答が大幅に増加したと推察。サービスの向上に努めた結果、前年度を上回る満足度となっており、利用者との関係性において大きな改善がみられていることから、目標は達成と判定。				
▼ 各イベントの満足度（算出方法：「大変満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）										
目標	-	実績	24.5%	達成	要因	今回からアンケートに追加した項目。 「普通」(66%)も合わせると90%を越えていることから、利用者ニーズにあったイベントが実施され、一定の評価を得たものと推察。釣り大会では、上位入賞者には景品も用意するなど、満足度向上に努めており、釣れる魚種を考慮し、多くの方に参加してもらえるよう工夫しており、ヨットハーバーの魅力向上に取り組んでいる。参加した方からも好評を得ていることから、目標は、達成と判定。				
▼ 魅力向上への取り組みの満足度（算出方法：「大変満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）										
目標	-	実績	53.2%	達成	要因	今回からアンケートに追加した項目。 利用者向けイベントや交流会の実施、出帰港管理システムの導入など、積極的な魅力向上の取り組みが一定の評価を得たものと推察される。交流会においては、参加費を考慮し、多くの方に参加してもらえるよう工夫しており、参加者からは好評を得ている。また、出帰港管理システムの導入により、ヨットハーバーのステータスが上がったと好評を得ていることから目標は、達成と判定。				
▼ 全体の満足度（算出方法：「大変満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）										
目標	前年度 47.9%	実績	56.4% (+8.5%)	達成	要因	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たことに加え、利用者とのコミュニケーションの場づくり等、満足度を向上させるための取り組みが評価の向上につながったと推察。前年度を上回る満足度となっていることから目標は、達成と判定。				
③主な意見・苦情、対応		【施設・設備】 ・メンバーが気軽に休憩できる施設（オーナーズルームの設置）がほしいとの要望があった。設置場所等の検討課題はあるが、引き続き設置に向けて検討する。 ・駐車場の年間パス販売希望が2件、一部無料化の要望が2件あったが、収支に関わるため対応は困難。 ・浴槽の設置・シャワーの24時間対応の要望があった。浴槽の設置は、建物の構造上困難だが、シャワー利用ができる時間帯の拡充等、利便性の向上に向けて引き続き検討する。 【スタッフ対応】 益々改善されることを期待、あいさつも親切丁寧で非常に良い、以前と比べると随分改善されている。今後も利用者目線で取り組んで欲しい。								

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(4)満足度調査の結果等	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点 (A×B)
(1)管理実施状況	40 点	1.2 (提案をやや上回る)	48
(2)利用状況	25 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	25
(3)収支状況	20 点	0.8 (提案をやや下回る)	16
(4)満足度調査の結果等	15 点	1.2 (提案をやや上回る)	18
			評価点の合計 107 点
			総合評価 AA

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点

令和6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

(1)設置目的	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。
(2)事業内容	(1) 博物館資料を収集し、保管し、及び展示すること。 (2) 博物館資料に関する調査研究を行うこと。 (3) 講演会、会議、講習会等を主催し、及びその開催を援助すること。 (4) 講演会、会議、講習会等の開催のために施設を利用させること。 (5) 前各号に掲げるもののほか、設置目的を達成するために必要な事業
(3)施設内容	(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その他の便益施設

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	株式会社丹青社
(2)指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで (5年間)
(3)選定方法	公募 (応募団体数: 3)
(4)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 86,000,000円 (決算額) 91,842,851円 (光熱費補填5,842,851円を含む)

3. 令和6年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和6年度の主な実績														
(1)管理実施状況															
①施設の維持管理業務	・日常の巡回、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	1. 企画展の開催(4回) ・「龍馬さんと神戸の夜明け」令和6年3月26日(火)～5月6日(月・祝) ・「ボトルシップ作品展 大海原を駆け巡った帆船」令和6年6月18日(火)～7月15日(月・祝) ・「リブロック in カイハク」令和6年7月30日(火)～8月25日(日) ・「第23回帆船模型教室作品展」令和7年1月28日(火)～2月9日(日) 2. 展示協力(2回) ・企画展「GLION ARENA KOBE 開業200日前企画展」 ・「瀬戸内海環境保全推進ポスター原画展」 3. 集客・賑わい創出業務 (1)ワークショップ(工作体験)(4種) ・GW ワークショップ ・7月ワークショップ ・「海を渡るティディベア展 タイタニック ベア オセロの物語」連携ワークショップ ・ワークショップ リブロック「変身する!? 船を作ろう!」 (2)夏休みイベントの実施(3種) ・「カワサキロボットエンジニアになろう!」 ・夏休みワークショップ ・夏休み子どもボトルシップ教室 (3)開館時間延長(2期間) ・みなとHANABI開催期間(19時まで延長): 令和6年10月22日(火)～10月25日(金) ・神戸ルミナリエ開催期間(20時まで延長): 令和7年1月24日(金)、25日(土)、31日(金)、2月1日(土)														
③自主事業等	1. 特別展の開催(1回) ・「海を渡るティディベア展 タイタニック ベア オセロの物語」令和6年11月23日(土・祝)～令和7年1月13日(日) 2. ミュージアムショップの運営 ・神戸海洋博物館の特色を踏まえた商品構成に取り組み、企画展・特別展に合わせたオリジナル商品や限定品を展開。 ・県内企業との連携によるコラボ商品を導入。 ・SNSを活用した情報発信を積極的に行い、ショップの認知度向上とともに顧客満足度の向上に寄与。														
(2)利用状況															
①施設の利用者数	▼ 入館者数 (算出方法:評価対象期間中の館内に入室した人の総数。) <table><tr><td>目標</td><td>250,000人</td><td>実績</td><td>227,186人 (目標比91%)</td><td>未達成</td><td>要因</td><td>25万人という開館当初に設定した入館者目標は達成できなかったものの、多額の予算を投じて大型特別展を実施した令和4年度(230,753人)と同水準の入館者数を維持し、令和5年度比3.3%増であった。顧客満足度が高く、安定した集客力を得ていたと評価できる。</td></tr></table> ▼ 貸室利用率 (算出方法:評価対象期間中の貸室(講堂・研修室)の使用枠(午前・午後)の実績数の合計÷使用枠数の合計×100) <table><tr><td>目標</td><td>前年度実績 9.2%</td><td>実績</td><td>11% (前年比120%)</td><td>未達成</td><td>要因</td><td>主な有償利用者は施設周辺を会場としたイベント主催者に限られることと、教育施設として小学校等の校外学習受け入れ時に昼食場所として貸室を無償貸与している(左記実績に不計上)ことが挙げられる。</td></tr></table>	目標	250,000人	実績	227,186人 (目標比91%)	未達成	要因	25万人という開館当初に設定した入館者目標は達成できなかったものの、多額の予算を投じて大型特別展を実施した令和4年度(230,753人)と同水準の入館者数を維持し、令和5年度比3.3%増であった。顧客満足度が高く、安定した集客力を得ていたと評価できる。	目標	前年度実績 9.2%	実績	11% (前年比120%)	未達成	要因	主な有償利用者は施設周辺を会場としたイベント主催者に限られることと、教育施設として小学校等の校外学習受け入れ時に昼食場所として貸室を無償貸与している(左記実績に不計上)ことが挙げられる。
目標	250,000人	実績	227,186人 (目標比91%)	未達成	要因	25万人という開館当初に設定した入館者目標は達成できなかったものの、多額の予算を投じて大型特別展を実施した令和4年度(230,753人)と同水準の入館者数を維持し、令和5年度比3.3%増であった。顧客満足度が高く、安定した集客力を得ていたと評価できる。									
目標	前年度実績 9.2%	実績	11% (前年比120%)	未達成	要因	主な有償利用者は施設周辺を会場としたイベント主催者に限られることと、教育施設として小学校等の校外学習受け入れ時に昼食場所として貸室を無償貸与している(左記実績に不計上)ことが挙げられる。									
②各種事業の参加者数	▼ 特別展「海を渡るティディベア展 タイタニック ベア オセロの物語」 (概要:タイタニック号沈没事故に纏わる貴重な「タイタニック ベア オセロ」を中心としたティディベアを展示。「オセロ」は西日本初公開) <table><tr><td>目標</td><td>6,000人</td><td>実績</td><td>3,569人 (目標比59%)</td><td>未達成</td><td>要因</td><td>SNS投稿キャンペーンなど各種広報に取り組み、複数の新聞に取り上げられたが、意欲的に設定した目標には届かなかった。</td></tr></table>	目標	6,000人	実績	3,569人 (目標比59%)	未達成	要因	SNS投稿キャンペーンなど各種広報に取り組み、複数の新聞に取り上げられたが、意欲的に設定した目標には届かなかった。							
目標	6,000人	実績	3,569人 (目標比59%)	未達成	要因	SNS投稿キャンペーンなど各種広報に取り組み、複数の新聞に取り上げられたが、意欲的に設定した目標には届かなかった。									

(3)収支状況

①利用料金収入	目標	66,000千円	実績	63,419千円 (目標比96%)	未達成	要因	入館者数が目標の25万人に到達しなかったため。			
②収支バランス	収入		210,648千円	支出		211,896千円	収支の差	-1,248 千円	目標	未達成
	内訳	指定管理料	91,843千円	内訳	人件費	42,086千円	備品消耗品費	517 千円	入館者数が目標の25万人に到達しなかったことにより、収入が計画を下回った一方で、支出は固定費が比重が大きく、赤字となった。	
		利用料金	63,419千円		警備費	1,164千円	広告宣伝費	1,555千円		
		自主事業収入	31,238千円		清掃費	13,584千円	展示物更新・購入費	2,995千円		
		その他収入	24,148千円		設備保守点検費	21,257千円	ショップ運営費等	30,032千円		
					修繕費	9,003千円	リース費	6,120千円		
					光熱水費	47,553千円	その他	36,030千円		

(4)満足度調査の結果等

①調査概要	調査期間: 令和6年4月2日～3月30日(計12か月間) 回答者数: 1,459人 設問数: 計9問 主な質問項目: 来館者の情報・来館目的・スタッフ対応等各項目の満足度 上記質問の回答項目: 大満足、満足、普通、不満、利用せず								
②結果(満足度)	▼ 展示内容の満足度 (算出方法:「当館のご利用満足度はいかがでしょうか。」という質問に「大満足」「満足」と回答した人の割合)								
	目標	前年度 61%	実績	約65% (+4%)	達成	要因	ガントリークレーン操作や船舶操舵の体験シミュレーションが約72%と高い満足度を得た。一方で最も満足度が低いのは、平清盛の歴史などを放映したマリタイムシアターで約59%であった。どの展示物も「不満」の比率は約1%であり、安定した展示物管理とスタッフの展示案内が満足度向上に貢献したと考えられる。		
	▼ スタッフ対応の満足度 (算出方法:「当館のご利用満足度はいかがでしょうか。」という質問に「大満足」「満足」と回答した人の割合)								
	目標	前年度 67%	実績	約76% (+9%)	達成	要因	丁寧な接客応対や適切な誘導、展示物の解説など、来館者に寄り添った対応が大きく寄与したと推察される。企画展示室ではスタッフが内容を理解し魅力を積極的に伝えるなど、質の高い案内が実施された。また、接遇研修や安全対策の強化により、スタッフの対応力が向上し、来館者の安心感と満足度の向上に繋がったと考えられる。		
	▼ ミュージアムショップの満足度 (算出方法:「当館のご利用満足度はいかがでしょうか。」という質問に「大満足」「満足」と回答した人の割合)								
	目標	前年度 55%	実績	約56% (+1%)	達成	要因	ミュージアムショップでは、神戸海洋博物館にふさわしい商品選定や企画展に連動したオリジナル・限定商品の展開に加え、県内企業とのコラボ商品も導入した。これらの商品は来館者に好評であった。さらに、SNSを通じてショップ情報を積極的に発信したことで、来館者の購買意欲を高め、満足度の微増に繋がったと考えられる。		
③主な意見・苦情、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であったと評価している。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、集客効果を発揮し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 ・スタッフの方が積極的に声をかけてくださるし写真も撮ってくださった。子どもにも優しく、嬉しい気持ちになった。 ・神戸港のことがよく分かりました。世界とつながっていることがよく分かる。 ・船の模型がたくさん見られて良かった。シミュレーターなど、ただ学ぶだけじゃない要素があるのが良い。 ・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。 ・毎回色々なワークショップがあり、楽しい。 ■気付きを与える点 なし(1年間を通じて、苦情や要望などの意見は全く見られなかった。)								

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(3)収支状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(4)満足度調査の結果等	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(2)利用状況	40 点	0.8 (提案をやや下回る)	32
(3)収支状況	20 点	0.8 (提案をやや下回る)	16
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.2 (提案をやや上回る)	12
評価点の合計			90 点
総合評価			A

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点