

令和元年度 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㎡ ・中突堤駐車場施設 1,5791.81㎡ ・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 ・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)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 134,025,443円 決算額 134,025,443円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	元年度の状況
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	<p>施設の運営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"> ・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		元年度の状況
①施設利用状況		<ul style="list-style-type: none"> ・港内遊覧船等の乗降客数[かもめりあ発着便] 元年度 約234千人(前年度比94.7%) 30年度 約247千人 ・緑地行為許可件数 元年度 3,189件(前年度比119.3%) 30年度 2,674件 ・駐車場利用台数 元年度 202,868台(前年度比105.4%) 30年度 192,523台
②その他利用状況		
(3)収支状況		元年度の状況
①使用料または利用料金収入		<ul style="list-style-type: none"> ・旅客施設使用料 元年度 11,686,980円(前年度比100.9%) 30年度 11,579,760円 ・緑地行為使用料 元年度 8,593,719円(前年度比101.7%) 30年度 8,453,317円 ・駐車場使用料 元年度 173,686,652円(前年度比99.7%) 30年度 174,168,836円
②指定管理者の収支状況		収入額 134,025,443円 支出額 147,904,802円
(4)その他		元年度の状況
		<ul style="list-style-type: none"> ・かもめりあにクリスタルピアノを設置し、来訪者が自由に弾けるようにした ・神戸ハーバーランド(株)と協力し、神戸UMIAKARIイベントに向けてハーバーランド広場入ロースロープのプランター植栽整備を実施 ・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、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 182,280,371円 ※基準額を上回ったことから、差額の50%(5,353,148円)を報奨金として支払う。
③その他新たなサービス		

4. 利用者の満足度調査等

		元年度の状況
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：平成31年4月～令和2年3月 回答数：180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		<ul style="list-style-type: none"> ・管理状況について 大変満足 31.1% ほぼ満足 27.8% 普通 32.8% やや不満 5.0% 大変不満 0.0% 無回答 3.3% ・施設と設備について 大変満足 25.6% ほぼ満足 30.0% 普通 28.9% やや不満 10.5% 大変不満 2.8% 無回答 2.2% ・利用満足度について 大変満足 28.9% ほぼ満足 27.2% 普通 29.5% やや不満 8.9% 大変不満 2.2% 無回答 3.3%
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)のトイレにシャワートイレを設置してほしい。 中突堤中央ターミナル(かもめりあ)の館内案内が古く分かり辛い。

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。</p> <p>令和元年度は、かもめりあにクリスタルピアノを設置し、来訪者が自由に弾けるようにしたことや神戸ハーバーランド(株)と協力し、神戸UMIAKA RIイベントに向けてハーバーランド広場入ロスロープのプランター植栽整備を実施することで、ガス灯通りから海側へのプロムナードとして好評を得たことは評価できる。</p> <p>また、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>

令和元年度 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 431隻 駐車場 195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)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		31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(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 利用料金の収受 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 新型コロナウイルス感染症対策 管理棟やレストランに消毒用アルコールや飛沫防止用のビニールカーテンの設置等	
(2)利用状況			
①施設利用状況		31年度	30年度
	専用使用隻数	222	214 (前年比・3.7%増)
	一般使用隻数(年間)	162	87 (前年比・86.2%増)
②その他利用状況		該当なし	
(3)収支状況		31年度の状況	
①使用料または利用料金収入		31年度(利用料金) 実績130,252,392円 [見込 133,378千円] 30年度(利用料金) 実績126,164,785円 [見込 133,378千円]	
②指定管理者の収支状況		31年度 市への納付金額 15,000,000円 30年度 市への納付金額 15,000,000円	
(4)その他		31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・マリナー参観日・ヨット教室やヨット親子体験サ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ぼ教室や須磨海岸での砂ASO Beachを開催 日本ビーチ文化振興協会と連携し、須磨ビーチフェスタAutumn 2019に参加 	
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	特になし	
	③その他新たなサービス		

4. 利用者の満足度調査等

		31年度の状況
①満足度調査の実施内容	②満足度調査の結果(数値更新)	<p>平成30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2年4月1日(6月11日送付,7月31日回収締) 送付枚数 215通 回収 125通(回収率 58.14%) 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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設について 【大変満足】 7.2% 【ほぼ満足】 36.80% 【ふつう】 26.4% 【やや不満】 20.8% 【大変不満】 6.4% 【無回答その他】 2.4% ・利用料金について 【大変満足】 3.2% 【ほぼ満足】 12.0% 【ふつう】 39.2% 【やや不満】 25.6% 【大変不満】 19.2% 【無回答その他】 0.8% ・カフェ利用の有無 利用した 62.0% ・職員の対応について 【大変満足】 15.2% 【ほぼ満足】 26.4% 【ふつう】 38.4% 【やや不満】 6.4% 【大変不満】 4.8% 【無回答その他】 8.8% ・清掃状況について 【大変満足】 13.6% 【ほぼ満足】 34.4% 【ふつう】 36.0% 【やや不満】 4.8% 【大変不満】 3.2% 【無回答その他】 8.0% ・全体の満足度について 【大変満足】 9.6% 【ほぼ満足】 35.2% 【ふつう】 29.6% 【やや不満】 18.4% 【大変不満】 4.8% 【無回答その他】 2.4%
	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、平成30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	○AAA ○AA ●A ○B ○C
所見	<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。 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り教室や須磨海岸での砂ASO Beachを開催、日本ビーチ文化振興協会と連携し、須磨ビーチフェスタAutumn 2019に参加するなど、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、陸置船席の区画変更によって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(ノースショア)」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。これにより、ビジター艇数が平成30年度の87艇から162艇に大幅に増加したことやマリーナ利用者以外の一般市民が眺望と食事を求めて訪れる等、須磨ヨットハーバーの広報及び集客に役立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の際には、管理棟やレストランに消毒用アルコールや飛沫防止用のビニールカーテンの設置等の対策を素早く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えないため、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。</p>

令和元年度 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～平成35年3月31日
(4)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 205,528,082円 決算額 204,807,958円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	令和元年度の状況
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、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	<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) ・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</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ・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		令和元年度の状況
	①施設利用状況	<p>【中突堤旅客ターミナル】 元年度 (入床) 18室 (空床) 1室 (利用形態の変更等による) 31年度 (入床) 18室 (空床) 1室</p> <p>【ポートターミナル】 元年度 (入床) 16室 (空床) 1室 (利用形態の変更による) 31年度 (入床) 16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】 47 隻 (30年度53隻)</p> <p>【ポートターミナル】 64 隻 (30年度78隻)</p>
(3)収支状況		令和元年度の状況
	①使用料または利用料金収入	<p>元年度 旅客施設使用料【指定管理】 26,692,857円 (対前年度比 +5.1%)</p> <p> 駐車場使用料【指定管理】 88,285,100円 (対前年度比 -1.7%)</p> <p>30年度 旅客施設使用料【指定管理】 25,384,731円</p> <p> 駐車場使用料【指定管理】 89,795,198円</p> <p>(※上記のほか、別途共益費、電気・水道償還金収入有)</p>
	②指定管理者の収支状況	<p>元年度 収入額 205,528,082円 支出額 204,807,958円</p> <p>30年度 収入額 195,621,978円 支出額 195,620,189円</p>
(4)その他		令和元年度の状況
		<p>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。</p> <p>【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</p> <p>【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)</p> <p>⇒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。</p> <p>①ロビーを利用し臨時店舗を設置</p> <p>②歓迎イベントの開催</p> <p>③外国客船入港時は案内に通訳を配置</p> <p>④カードが使用可能なタクシーを配車</p> <p>⑤ターミナル内での動線の設営</p>

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

	令和元年度の状況
①満足度調査の実施内容	<p>【中突堤旅客ターミナル】<input type="checkbox"/></p> <p>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</p> <p>調査期間:平成31年4月~令和2年3月</p> <p>回収数:14件</p> <p>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】<input type="checkbox"/></p> <p>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</p> <p>調査期間:平成31年4月~令和2年3月</p> <p>回収数:12件</p> <p>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</p>
	<p>【中突堤旅客ターミナル】</p> <p>・施設を何で知りましたか</p> <p><input type="checkbox"/>インターネット14% <input type="checkbox"/>パンフレット14% <input type="checkbox"/>雑誌7% <input type="checkbox"/>旅行会社7% <input type="checkbox"/>知人7% <input type="checkbox"/>その他22% <input type="checkbox"/>無回答29%</p>

②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・施設全体の清掃状況 <input type="checkbox"/>とても清潔36% <input type="checkbox"/>やや清潔21% <input type="checkbox"/>普通29% <input type="checkbox"/>やや不快7% <input type="checkbox"/>非常に不快7% <input type="checkbox"/>無回答0% 【ポートターミナル】 ・利用目的 <input type="checkbox"/>客船の見学50% <input type="checkbox"/>出迎え・見送7% <input type="checkbox"/>その他33% <input type="checkbox"/>無回答17% ・交通手段 <input type="checkbox"/>ボートライナー75% <input type="checkbox"/>徒歩17% <input type="checkbox"/>乗用車0% <input type="checkbox"/>タクシー0% <input type="checkbox"/>その他8% <input type="checkbox"/>無回答0% ・客船情報入手手段 <input type="checkbox"/>インターネット17% <input type="checkbox"/>パンフレット8% <input type="checkbox"/>雑誌0% <input type="checkbox"/>旅行会社17% <input type="checkbox"/>その他25% <input type="checkbox"/>無回答33% ・施設全体の清掃状況 <input type="checkbox"/>とても清潔31% <input type="checkbox"/>やや清潔18% <input type="checkbox"/>普通18% <input type="checkbox"/>やや不快6% <input type="checkbox"/>非常に不快6% <input type="checkbox"/>無回答他21%
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"> 【中突堤旅客ターミナル】 売店を増やしてほしい 【ポートターミナル】 色使い等、何となく雑然としている 客船入港以外でも催し物等があればよい 売店レストランが欲しい

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	<input type="radio"/> AAA <input type="radio"/> AA <input checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C
所見	<p>30年度につづき元年度も、新型コロナウイルス感染拡大するまでは、多くの大型客船が入港しており、その都度、各関連機関と連絡・調整を図り、混雑時に旅客を効率的に誘導する高いノウハウを駆使してトラブルなく一度に多くの旅客の乗降が行われ、施設の運営業務は適正に実施されている。また、ポートターミナルにおいては、西側にエレベーター昇降路他改修工事も進んでおり、クルーズ船の入港再開後の更なる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>

令和元年度 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)R1市支出額(単位:円)	協定締結額 27,261,437円 決算額 27,261,437円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		令和元年度の状況
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9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、クリスマスアップ(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
③その他の業務		新型コロナウイルス感染症対策として、消毒用アルコールや飛沫防止のためのビニールカーテン設置、社員のマスク着用等を実施
(2)利用状況		R1年度の状況
①施設利用状況		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%) 30年度 神戸～高松 560便(往復) 神戸～小豆島～高松 2,237便(往復) 総乗降客数 312,592人(対前年度比 98.6%) 神戸～宮崎 687便(往復) 総乗降客数 179,375人(対前年度比 100.8%)
②その他利用状況		—
(3)収支状況		R1年度の状況
①使用料または利用料金収入		R1年度 施設使用料 37,432,962円(対前年度比 100.9%) 30年度 施設使用料 36,828,260円
②指定管理者の収支状況		R1年度 収入額 27,261,437円 支出額 25,683,747円 30年度 収入額 22,096,919円 支出額 24,258,064円

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

		R1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:平成31年4月1日～令和2年3月31日 回答数:67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31% 2回目3% 3回以上60% 無回答6% ・窓口対応:大変満足30% ほぼ満足18% 普通19% やや不満6% 大変不満4% 無回答22% ・清掃状況:とても清潔70% ほぼ満足7% 普通18% やや不快0% 大変不満1% 無回答3%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		・割引の見方が複雑なので分かりやすくしてほしい。 ・乗船券の販売を自動化してほしい。

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>令和元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、昨年度と同様に施設の充実に関する要望はあるものの、管理、運営に関する意見や苦情は少なく、利用者からも適正であるとの評価を得ているものとする。 また、新型コロナウイルス感染症について、消毒用アルコールや飛沫防止のためのビニールカーテンを窓口に設置、社員のマスク着用等、素早く対応、対策を実施したことは高く評価できる。 新たな協定期間、2年目となるが、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>