

平成29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 458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	一般社団法人 神戸港振興協会
(3)指定期間	平成26年4月1日～平成30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		29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 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 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、レンタルポート事業、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	
(2)利用状況			
①施設利用状況		29年度	28年度
		専用使用隻数 216	227 (前年比 5.0%減)
	一般使用隻数(年間)	66	91 (前年比 27.5%減)
②その他利用状況		該当なし	
(3)収支状況		29年度の状況	
①使用料または利用料金収入		29年度(利用料金) 実績131,978,681円 [見込 117,358千円]	
		28年度(利用料金) 実績130,567,458円 [見込 116,170千円]	
②指定管理者の収支状況		29年度 市への納付金額 27,703,060円	
		28年度 市への納付金額 27,467,493円	
(4)その他		29年度の状況	
①指定管理者として行った新たな取り組み		利用者満足度アップ対策として平成26年度から施設の改修・改善工事を継続実施してきたが、29年度は2階研修室の空調設備について、利用の増加する夏期シーズンまでに更新した。新規利用者獲得対策として、体験試乗会・マリナー参観日を引き続き実施し、28年度に始めたヨット教室についても引き続き毎月2回開催した。また、平成29年度には、新たにヨット親子体験セーリングを開催した。	
	②自主事業	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	特になし	
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

		29年度の状況
①満足度調査の実施内容		平成28年度同様に、更新の申請書を利用者に送付時に「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:平成30年4月1日(3月9日送付, 4月30日回収締) 送付枚数 209通 回収 110通(回収率 52.8%) 質問項目:施設・設備、利用料金、職員の対応、清掃状況、全体の満足度の5項目
②満足度調査の結果(数値更新)		<ul style="list-style-type: none"> ・施設について <ul style="list-style-type: none"> 【大変満足】 6.4% 【ほぼ満足】 37.2% 【ふつう】 27.3% 【やや不満】 19.1% 【大変不満】 6.4% 【無回答その他】 3.6% ・利用料金について <ul style="list-style-type: none"> 【大変満足】 0.9% 【ほぼ満足】 9.1% 【ふつう】 35.5% 【やや不満】 31.8% 【大変不満】 17.3% 【無回答その他】 5.4% ・職員の対応について <ul style="list-style-type: none"> 【大変満足】 12.7% 【ほぼ満足】 37.3% 【ふつう】 26.4% 【やや不満】 1.8% 【大変不満】 1.8% 【無回答その他】 20.0% ・清掃状況について <ul style="list-style-type: none"> 【大変満足】 10.0% 【ほぼ満足】 36.4% 【ふつう】 24.5% 【やや不満】 8.2% 【大変不満】 3.6% 【無回答その他】 17.3% ・全体の満足度について <ul style="list-style-type: none"> 【大変満足】 2.7% 【ほぼ満足】 32.7% 【ふつう】 30.9% 【やや不満】 13.6% 【大変不満】 3.6% 【無回答その他】 16.5%
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応		施設・設備については、「満足」「普通」との意見が過半数を占める一方、シャワーが使用しづらいことや散水ホースの劣化、トイレ、風呂など設備が古いという意見がある。(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」が半数近くあり、平成28年度と同様に料金が高いという意見がある。

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>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、マリナー参観日、DAYクルージング、ヨット教室などを継続して開催し、新たにヨット親子体験セイリングを開催するなど、須磨ヨットハーバーを利用していない一般市民を対象とした行事を開催することによってマリナー新規利用者への門戸を広げたことは、海洋スポーツ振興の観点から評価できる。</p> <p>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、新たな利用者の開拓に向けたこれらの取組みや、ヨット、モーターボートの大型化による利用者ニーズに対応して28年度に引続き29年度にも陸置船席の区画変更を行うなど利用者ニーズに応えたことも評価に値する。</p> <p>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いえないが、ヨット教室などの継続事業に加え、新たな取組みを行うことによって新規利用者開拓に努めるとともに陸置船席の区画変更等によって利用者ニーズに応え、ひいては利用料金収入の増加につながった点は高く評価できる。</p>