

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	<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)、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 ・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	2年度	元年度	
		専用使用隻数	235	222 (前年比・5.9%増)
		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	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サーリングを引き続き実施 ・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 35.2% 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	○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。</p>

所 見

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。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。