

令和3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	3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	3年度	2年度
	専用使用隻数 245	235 (前年比・4.2%増)
	一般使用隻数(年間) 72	143 (前年比・50.3%減)
(3)収支状況	3年度の状況	
①使用料または利用料金収入	3年度(利用料金) 実績147,412,020円 [見込 133,378千円] 2年度(利用料金) 実績138,982,866円 [見込 133,378千円]	
②指定管理者の収支状況	3年度 市への納付金額 18,756,056円 2年度 市への納付金額 16,903,291円	
(4)その他	3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"> 都心ウォーターフロントエリアと須磨エリアを結ぶ周辺事業の可能性把握のため、小中学生等を対象とした実証航海やSUP体験などの海洋学習を行った。 	
②自主事業	<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セ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や須磨海岸での砂ASO Beachの継続的な開催 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

	3年度の状況
①満足度調査の実施内容	令和2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4年4月1日(3月11日送付, 3月31日回収) 送付枚数 235通 回収 169通(回収率 71.91%) 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
②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> 施設について <ul style="list-style-type: none"> 【大変満足】 10.7% 【ほぼ満足】 39.1% 【ふつう】 32.5% 【やや不満】 10.7% 【大変不満】 7.1% 利用料金について <ul style="list-style-type: none"> 【大変満足】 3.0% 【ほぼ満足】 16.6% 【ふつう】 32.0% 【やや不満】 20.1% 【大変不満】 11.8% 【無回答その他】 1.8% カフェ利用の有無 <ul style="list-style-type: none"> 利用した 57.0%

②満足度調査の結果	<p>・職員の対応について 【大変満足】 12.4% 【ほぼ満足】 24.9% 【ふつう】 32.0% 【やや不満】 5.9% 【大変不満】 2.4% 【無回答その他】 22.5%</p> <p>・清掃状況について 【大変満足】 10.1% 【ほぼ満足】 34.9% 【ふつう】 27.8% 【やや不満】 4.7% 【大変不満】 2.4% 【無回答その他】 20.1%</p> <p>・全体の満足度について 【大変満足】 9.5% 【ほぼ満足】 37.3% 【ふつう】 30.2% 【やや不満】 16.0% 【大変不満】 3.6% 【無回答その他】 3.6%</p>
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、係留設備等の利便性への不満や、設備の老朽化への苦情がある。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る。(設備に関しては、急を要する物から修理を行っている)</p>

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	<p style="text-align: center;">○AAA ●AA ○A ○B ○C</p>
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。</p> <p>公共ヨットハーバーとしての役割を果たすべく、利用者だけでなく一般市民も対象とした体験乗船会やヨット教室、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ば教室、などの継続開催に加え、都心ウォーターフロントエリアと須磨エリアを結ぶ周辺事業の可能性把握のため、小中学生等を対象とした実証航海やSUP体験などの海洋学習を行い、子供から大人まで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> <p>また、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上記の取組みに加え、再整備される須磨海浜水族園との連携を模索し、周辺施設との水上連携のために、南ハーバー外岸壁に係船柱を設置するなど、新たな利用者ニーズへの対応を続けている。</p> <p>さらに、レストラン「NORTHSHORE(ノースショア)」の運営により、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ていることなど高く評価できる。</p> <p>昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症拡大の影響は大きかったものの、焼き立てパンの提供などのビュッフェランチを開始するなどの努力をおこなった結果、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。来客数は令和2年31,338人に対して3年度49,355人と大幅な集客増となり、年間を通じて須磨海岸を楽しむスポットの一役を担っている。</p> <p>なお、営業にあたっては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、感染拡大予防ガイドライン等に基づく感染防止対策を着実に実施したことなども評価することができる。</p> <p>一方、利用者アンケート調査の結果からは、利用料金、設備の利便性や設備の老朽化に対する不満の声が多いなど、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。</p>