

令和4年度 神戸港湾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、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	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(平成29年7月供用開始) ○鉄骨造5階建 ○延べ床面積4,736.30㎡ ○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)指定管理者	一般財団法人神戸港湾福利厚生協会
(3)指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
(4)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 45,800,000 決算額 45,714,430

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		4年度の状況
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いる。 ・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) ・昇降機選隔点検(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。 コロナで催事を延期していた団体には、指定管理者から団体へ再開確認の連絡をするなど、催事の再開時にはポートオアシスを再び利用いただけるような取り組みを行った。 ダンススクールやピアノ教室、太鼓の団体など、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、利用した団体から一定評価を得ていると思われる。 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対応を行っている。 新型コロナウイルス感染対策としては、感染拡大予防ガイドラインに基づく施設運営を徹底するとともに、施設利用者に対しても感染防止対策を求め、飛沫感染防止のためのアクリル板、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対応した。	
③その他の業務	自主事業として演劇・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。 令和4年度利用実績 ・多目的ホール 33件(うち自主事業9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) ・会議室 42件(会議、セミナー等) 【参考】令和3年度利用実績 ・多目的ホール 25件(うち自主事業9件) (演劇、音楽ライブ、ダンス発表会、講演会、会議等) ・会議室 32件(会議、セミナー等)	
(2)利用状況		4年度の状況
①施設利用状況	1. 施設利用者数37,668名(R3:22,299名) (うち港湾労働組合関係3,153名、指定管理者関係1,800名) 2. 多目的ホール・会議室ともに、令和5年1月27日付通知「基本的対処方針に基づくイベントの開催制限、施設の使用制限等に係る留意事項等について」までは、大声ありの催事を収容率50%としていた。 ①多目的ホール利用率26.4%(284/1,077コマ)(R3:22.5%(210/934コマ)3.9%増) ※参考 平日 10.4%(76/729コマ)(R3:9.1%(58/636コマ)1.3%増) 土日祝 59.8%(208/348コマ)(R3:51.0%(152/298コマ)8.8%増) ②多目的ホール利用実績 ・和太鼓発表会、コンサート(3団体) ・音楽アーティスト、俳優等のファンイベント ・アイドルグループ公演 ・管弦楽団の練習 ・音楽教室ピアノコンクール、発表会(8団体) ・ダンスコンクール、発表会(9団体) ・音楽ライブ(会場観覧、ライブ配信) ・演劇公演(会場観覧、ライブ配信) ・講演会、セミナー等 ・保育士向け研修会 ・企業研修、会議、発表会等 ・国、地方公共団体の会議・表彰式・シンポジウム等 ・学校式典(入学式、卒業式等)、卒業発表、入学試験 ・港湾関係労働組合定期大会、団体交渉 3. ①会議室利用率30.5%(657/2,154コマ)(R3:25.3%(467/1,843コマ)5.2%増) ※参考 平日 19.8%(288/1,458コマ)(R3:16.8%(211/1,254コマ)3.0%増) 土日祝 53.0%(369/696コマ)(R3:43.5%(256/589コマ)14.8%増) ②会議室利用実績 ・企業、民間団体の会議 ・企業展示会、説明会(復興、ランドセル等) ・企業の採用試験、研修等 ・国、地方公共団体等の会議、説明会、試験 ・NPO、NGO等の会合 ・講演会、セミナー ・社会人サークル活動会場 ・保育士向け研修会 ・港湾関係団体総会、会議等 ・港湾関係労働組合定期大会、会議、団体交渉 ・多目的ホール利用時の控室等 4. 駐車場利用者数 44,852台(30分無料利用32,014台 有料利用12,838台) R3:39,708台(30分無料利用30,317台 有料利用9,391台)	

②その他利用状況	<p>自主事業 演劇・舞台ショー、神戸市民劇場9回(観覧者1,305名 平均145名/回) (内訳:来場者728名、ライブ配信観覧者577名)</p> <p>【参考】R3 演劇・舞台ショー、神戸市民劇場9回(観覧者1,017名 平均113名/回) (内訳:来場者529名、ライブ配信観覧者488名)</p>
4年度の状況	
①使用料または利用料金収入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホール使用料 7,442,860円(R3 7,101,170円 前年比4.8%増)</li> <li>・会議室使用料 5,843,670円(R3 4,709,200円 前年比24.1%増)</li> <li>・駐車場使用料 6,417,564円(R3 4,203,834円 前年比52.7%増)</li> <li>・事務室使用料 16,467,144円(R3 16,467,144円 前年比同額)</li> <li>合計 36,171,238円(R3 32,481,348円 前年比11.4%増)</li> </ul>
②指定管理者の収支状況	<p>収入45,714,430円 支出45,525,021円 収支差189,409円 【参考】R3 収入45,189,400円 支出45,222,890円 収支差-33,490円</p>
(4)その他	
広報活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ、SNS(twitter Facebook)の運用</li> <li>・新開地アート広場、産業振興センター、KIITOとの連携</li> <li>・フリーペーパー等への記事掲載</li> <li>・会議室検索サイトへの掲載</li> <li>・大手音楽教室の傘下教室、社交ダンス教室等へパンフレット配布等の周知活動実施</li> </ul>

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホール・会議室の使用状況を受付窓口横で確認できるように、デジタルサイネージの導入を検討。</li> <li>・4階事務室入居者でない者が、事務室エリアに立ち入りトイレを利用するなどしており、事務室エリアのセキュリティに懸念があるとの申し出があった。</li> </ul>

### 4. 利用者の満足度調査等

4年度の状況	
①満足度調査の実施内容	<p>令和3年度から新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点からアンケート用紙の配布を停止し、無料のアンケートフォームを活用し、WEB上でアンケートを実施した。 回答促進のため、ご利用案内や館内にアンケートフォームのQRコードを掲示した。 期間:令和4年4月1日～令和5年3月31日 (令和5年度は、紙によるアンケート実施を再開)</p>
②満足度調査の結果	<p>①来場者アンケート(回答者数 49名 R3:18名)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 住所 【神戸市内】65% 【神戸市外】35%</li> <li>2. 当施設の利用回数 【1回】18% 【2、3回】47% 【4、5回】23% 【6回以上】12%</li> <li>3. 施設情報の入手方法 【知人の紹介】16% 【SNS・ロコミ】42% 【インターネット】42% 【雑誌・新聞】10% 【その他】0%</li> <li>4. 当該施設の使いやすさ(設備や案内表示など)について 【とても満足】14% 【満足】63% 【普通】23% 【やや不満】0% 【不満】0%</li> <li>5. スタッフの対応について 【とても満足】14% 【満足】63% 【普通】23% 【やや不満】0% 【不満】0%</li> <li>6. 施設の清掃状況 【とても満足】14% 【満足】63% 【普通】23% 【やや不満】0% 【不満】0%</li> <li>7. レストランについて 【とても満足】14% 【満足】33% 【普通】22% 【やや不満】0% 【不満】0% 【利用していない】31%</li> <li>8. 自由意見 ・駐車場が満車で利用できなかった。 ・換気がちゃんとできていない。 ・トイレの便座が汚れていた。</li> </ol> <p>②主催者アンケート(回答者数 14名 R3:5名)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 当施設の利用回数 【1回】57% 【2、3回】36% 【4、5回】7% 【6回以上】0%</li> <li>2. 施設情報の入手方法 【知人の紹介】0% 【SNS・ロコミ】0% 【インターネット】100% 【雑誌・新聞】0% 【その他】0%</li> <li>3. 利用の決め手 【使用料金】86% 【施設・設備】14% 【立地・環境】0% 【スタッフの対応】0% 【特になし】0%</li> <li>4. 当該施設の使用料について 【とても高い】7% 【高い】0% 【適当】14% 【安い】79% 【とても安い】0%</li> <li>5. 当該施設の使いやすさ(設備や案内表示など)について 【とても満足】0% 【満足】64% 【普通】29% 【やや不満】0% 【不満】7%</li> <li>6. スタッフの対応について 【とても満足】0% 【満足】64% 【普通】29% 【やや不満】0% 【不満】7%</li> <li>7. 施設の清掃状況 【とても満足】0% 【満足】64% 【普通】36% 【やや不満】0% 【不満】0%</li> <li>8. 再度のご利用について 【ぜひ利用したい】29% 【機会があれば利用したい】64% 【利用したくない】7% 【どちらでもない】0%</li> <li>9. 自由意見 ・会議室のマイクの本数が少ない。</li> </ol>
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<p>利用者からの要望に対し、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公共交通機関の利用を引き続き呼びかけるとともに、受付にバスの時刻表を設置し案内。</li> <li>・換気設備の定期点検を実施するとともに、廊下等の窓の開放を適宜行った。</li> <li>・清掃業者にトイレ清掃の徹底を指示した。</li> <li>・小さい会議室2部屋のマイク本数をそれぞれ2本から3本に増やし、予備のマイクセットを購入。</li> </ul>

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>令和4年度の施設の管理は、適正に実施している。来場者の安全対策や衛生対策、特に新型コロナウイルスの感染拡大防止ガイドラインに基づく施設管理を概ね適切に行った。</p> <p>施設の運営についても、適正に実施している。令和4年度は施設の閉館こそないものの、大声のある催事への収容人数制限があった中、多目的ホールで行われるイベントの種類も増え、施設の利用者数・利用率も上昇している。多目的ホールの利用率の向上に伴い、控室として利用される会議室や駐車場の利用も上昇している。</p> <p>令和5年5月8日から新型コロナウイルスの感染法上の位置づけが、2類相当から5類に変更されたことも受け、施設の利用促進に向けたさらなる積極的な取り組みを行っていただき、令和2年度選定時の事業計画上の利用率見込みを達成することを期待する。また、満足度調査については、感染症対策として令和3年度からWEB上でのアンケートを行うなど工夫がされたが、より多くの利用者の声を確認できるよう、引き続き配布・回収方法を検討してもらいたい。</p>

## 令和4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(1年間の期間延長により令和6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		4年度の状況	
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>設備機器等の定期点検、法定点検</li> <li>警備業務、清掃業務、斜路の高圧洗浄、植栽管理</li> </ul>	
	②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用及び制限、秩序維持及び安全確保</li> <li>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</li> <li>利用料金の收受</li> <li>利用料金の額及び返還・減額・免除の基準を設定</li> <li>その他</li> <li>市への事業報告</li> </ul>	
	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>アクリル板や消毒薬の設置、レストランにおける客席の間引き等、コロナ対策の継続実施</li> </ul>	
(2)利用状況			
①施設利用状況		4年度	3年度
		専用使用隻数 241	245 (前年比 1.6%減)
		一般使用隻数(年間) 133	72 (前年比 84.7%増)
②その他利用状況		該当なし	
(3)収支状況		4年度の状況	
①使用料または利用料金収入		4年度(利用料金) 実績148,734,766円 [見込 143,455千円]	
		3年度(利用料金) 実績147,412,202円 [見込 133,378千円]	
②指定管理者の収支状況		4年度 市への納付金額 18,392,134円	
		3年度 市への納付金額 18,756,056円	
(4)その他		4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"> <li>海の楽しさを知ってもらい、将来の海洋人を育成するため「体験試乗会」を実施</li> <li>B&amp;G財団から認定され発足した「神戸海洋クラブ」と連携した海藻万華鏡教室を開催</li> <li>監視カメラ設置(正門入口、管理棟1Fトイレ側)</li> </ul>	
	②自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>国土交通省が推進する「海の駅」事業の継続実施。</li> <li>体験乗船会・DAYクルージング・釣り大会等の継続開催。</li> </ul>	

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

		4年度の状況
①満足度調査の実施内容	令和3年度同様に、「須磨ヨットハーバー利用者アンケート」を配布し無記名方式で実施した 調査期間:令和5年4月1日(4月28日送付,5月14日回収) 送付枚数 235通 回収 127通(回収率 54.04%) 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(数値更新)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設について                             <ul style="list-style-type: none"> <li>【大変満足】 7.9% 【ほぼ満足】 31.5% 【ふつう】 34.6% 【やや不満】 18.9%</li> <li>【大変不満】 6.3% 【無回答その他】 0.8%</li> </ul> </li> <li>・利用料金について                             <ul style="list-style-type: none"> <li>【大変満足】 3.9% 【ほぼ満足】 16.5% 【ふつう】 38.6% 【やや不満】 32.3%</li> <li>【大変不満】 8.7% 【無回答その他】 0.0%</li> </ul> </li> <li>・カフェ利用の有無 利用した 73.0%</li> <li>・職員の対応について                             <ul style="list-style-type: none"> <li>【大変満足】 10.2% 【ほぼ満足】 28.3% 【ふつう】 39.4% 【やや不満】 11.8%</li> <li>【大変不満】 7.9% 【無回答その他】 2.4%</li> </ul> </li> <li>・清掃状況について                             <ul style="list-style-type: none"> <li>【大変満足】 8.7% 【ほぼ満足】 35.4% 【ふつう】 39.4% 【やや不満】 7.1%</li> <li>【大変不満】 7.9% 【無回答その他】 1.6%</li> </ul> </li> <li>・全体の満足度について                             <ul style="list-style-type: none"> <li>【大変満足】 6.3% 【ほぼ満足】 38.6% 【ふつう】 32.3% 【やや不満】 14.2%</li> <li>【大変不満】 4.7% 【無回答その他】 3.9%</li> </ul> </li> </ul>	
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	「施設」、「職員の対応」、「清掃状況」について、「大変満足」「満足」「普通」との回答が過半数を占める一方、散水ホースの劣化、ヨットに対する知識が乏しい、ボートヤードや棧橋上の漂流物の清掃が不十分等の意見がある。「利用料金」については、「やや不満」「大変不満」との回答が4割を超え、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	OAAA OAA OA ●B OC
所見	<p>施設の維持管理については適切に実施されている。</p> <p>陸置や棧橋係留の利用状況はほぼ満隻の状態を維持し営業努力が伺えるほか、将来の海洋人育成という公共ヨットハーバーとしての役割を果たすべく、小中学生等対象の「体験乗船会」、B&amp;G財団との連携事業など、市民、とりわけ子どもたちに向けたイベント等を開催した。</p> <p>また、レストラン「NORTHSHORE」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定着させた。3年度より開始したビュッフェランチがSNS等で広まった結果、マリーナ利用者以外の一般市民も数多く訪れ、平日でもランチ前の時間帯は行列ができるほどの賑わいを継続している。来客数は令和3年度49,355人に対して、4年度は53,221人と増加し、年間を通じて須磨海岸を楽しむスポットの一翼を担ったことは大いに評価できる。</p> <p>一方、利用者アンケート調査の結果からは、職員の対応、清掃状況に対する不満のほか、指定管理者の行うべき維持管理に対する不満の声もあり、利用者の満足度が高いとは言えない。</p> <p>さらに、令和4年度は、指定管理者の運営内容について利用者からの指摘を受け議会で質疑があったことをきっかけとして神戸市が調査したところ、法的に大きな問題はないものの運用根拠の曖昧さや管理実態の情報開示の少なさなどの課題が明らかとなり、改善指示(12/20)を行うに至った。</p> <p>管理者としては、改善策の提出(12/27)、利用者説明会の開催(1/28)など、現在に至るまで改善の取り組みを続けているところであるが、総合評価としては下げざるを得ない。</p> <p>今後も公平公正な運営を念頭に、積極的に利用者とのコミュニケーションをとって質の高いサービスの提供を目指されたい。</p>