

令和7年度 神戸空港第2ターミナル等の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	国際チャーター便の運用開始等に対応するため、第2ターミナル、第3駐車場の整備を行っており、令和7年4月18日から供用開始した。
(2)事業内容	神戸空港第2ターミナル、第3駐車場等について、旅客に安全・安心、快適にご利用頂けるよう、施設の管理運営を行う。
(3)施設内容	・延床面積: 18,434.84㎡、構造: 鉄骨造 耐火建築物、階数: 地上2階建、地下なし ・CIQ施設、エアライン事務室、商業店舗、第3駐車場(419台)

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	関西エアポート神戸株式会社
(2)指定期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	非公募（非公募事由: 既存施設との一体的な運用により航空機の安全・安心な運航を確保することが不可欠であり、加えて、これまでのノウハウの活用も期待できるため）
(4)R7年度 市支出額(単位: 円)	協定締結額(当初) 1,298,863千円（決算額）1,225,362千円

3. 令和7年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和7年度の主な実績									
(1)管理実施状況											
①施設の維持管理業務		施設の設備保全、清掃および警備業務については、概ね期待される水準を満たしている。 各種設備の保守管理および施設保全業務が適正に実施されたことにより、年間を通じて安定的な施設運営に寄与した。 また、2025年4月の開港に伴い、初期不良等の不具合が発生したものの、設備設置事業者等と迅速に調整を行うなど、安定的な運用の維持に貢献した。									
②施設の運営業務		円滑な空港運営に向け、旅客動線の円滑な確保やバスハンドリング体制の構築、保安検査業務および旅客案内などの諸業務を適切に実施した。 関係事業者（航空会社、CIQ等）とは、定期的な会議の実施等を通じて連携を図り、課題の迅速な解決に努めた。 使用料の徴収については、税関・出入国管理・検疫（CIQ）や航空会社等に係る施設使用料の徴収業務を確実に履行した。 また、空港全体の保安管理についても、第1ターミナルとの緊密な連携のもと、確実な警備・監視体制を構築し、空港の安全・安心な運営に寄与した。									
③自主事業等		自販機・外貨両替機を設置し、利用者の利便性向上に寄与した。新たな利便性向上策の検討を進めるなど、より創意工夫を活かした自主事業の展開に取り組むことが望まれる。									
(2)利用状況											
①施設の利用者数		▼ 入館者数（算出方法:搭乗者数）									
		目標	470,000人	実績	529,941人	達成	要因	中国便の欠航の影響があったものの、年間を通じて各航空会社による国際チャーター便の安定的な運航が行われ、計画値を達成した。 今後は、搭乗客に限らず、空港を目的地として訪れる人の増加につながるような誘客の取組についても、一層の充実が期待される。			
②各種事業の参加者数		▼ 空の日イベント									
		目標	6,000人 (前年度実績)	実績	10,000人	達成	要因	第1ターミナルで毎年継続開催してきたことで地域への認知度が向上していたことに加え、新ターミナルへの関心の高さや魅力的な企画が相乗効果を発揮した。また、第2ターミナルにステージを設け、集客を狙った。			
		▼ 旅博Lite2025 in 神戸空港									
		目標	500人	実績	650人	達成	要因	ホームページでの広報に加え、Instagramや検索エンジンでの広告掲出を行うなど、一定程度の広報活動は実施され、目標値は達成されたものの、集客面においては更なる工夫と改善の余地がある。			
(3)収支状況											
①使用料収入		目標	—	実績	836,369 千円	要因	【事務所使用料・管理費等】 指定管理者が代行徴収(その全額が本市に納付されている)。				
②収支バランス		収入		1,298,863 千円	支出		1,225,362 千円	収支の差	73,501 千円	目標	達成
		指定管理料		1,298,863 千円	人件費・一般管理費		171,577 千円	旅客案内・広報	23,890 千円	物価高騰や委託事業者の人員確保が厳しい状況下において、第1・第2ターミナルのスケールメリットを活かした運営が行われた。その結果、概ね期待通りの指定管理業務が遂行されたため。	
					修繕費		14,618 千円	バス運営費	185,706 千円		
					光熱水費		76,202 千円	保安検査経費	247,841 千円		
					設備管理費		219,926 千円	イベント等経費	12,683 千円		
					警備費		72,335 千円	その他	108,257 千円		
					清掃費		33,421 千円	市への精算額	58,906 千円		

(4)満足度調査の結果等					
①調査概要	調査期間:令和7年10月1日～令和8月3月31日(年2回実施)				
	調査方法:出発ゲートにおいて、タブレット端末を用いたアンケート調査を実施。 本調査は、国際空港評議会(ACI)が監修する世界基準の空港サービス評価制度(ASQ)に基づき、関西エアポート株式会社が神戸空港第1ターミナルで継続して実施しているもの。世界約300空港、国内では成田、関西、伊丹などの主要空港が参加している。 回答者数:計約100件 設問数:33 主な質問項目:空港のサービスの満足度				
②結果(満足度)	▼ 保安検査場での待ち時間 (算出方法:満足度調査)※5段階評価				
	目標	4.18 他空港平均	実績	4.75 (他空港比114%)	達成 要因 第1ターミナルでの運用ノウハウによる運営と、新設された第2ターミナルの最新検査機器の効率的な活用ができたため。
	▼ 空港スタッフの対応満足度 (算出方法: 満足度調査)※5段階評価				
	目標	4.16 他空港平均	実績	4.56 (他空港比110%)	達成 要因 第1ターミナル運営で培った接客・誘導ノウハウを効果的に継承し、国際線特有の多言語案内にもスムーズに対応したため。
	▼ 館内案内(算出方法: 満足度調査)※5段階評価				
	目標	4.21 他空港平均	実績	4.37 (他空港比104%)	達成 要因 利用者のニーズを把握し、館内案内を充実させたため。
	▼ エンターテインメント(算出方法: 満足度調査)※5段階評価				
	目標	3.43 他空港平均	実績	3.76 (他空港比110%)	達成 要因 各種イベントの実施やイルミネーションの設置等を通じて、神戸空港の魅力向上に寄与したため。
	▼ 空港の清潔さ (算出方法: 満足度調査)※5段階評価				
	目標	4.24 他空港平均	実績	4.71 (他空港比111%)	達成 要因 第1ターミナルで実績のある専門業者を起用したことで、培われた清掃技術や巡回ノウハウが効果的に発揮され、常に清潔で快適な環境を維持できたため。
③主な意見・苦情、対応	・出発・到着ロビーでトイレや喫煙所の案内表示が少ない ⇒案内サインを設置 ・搭乗待合室の女性用トイレが少ない ⇒搭乗待合室東側エリアを開放し、対応 ・ホームページで国際線の情報を表示してほしい ⇒国際線のリアルタイムフライト情報をホームページ表示できるよう全面改修を実施				
	利用者ニーズに応じた一定の対応は行われているものの、第2ターミナル内店舗の案内の充実や、多言語対応が可能な電子案内板の導入など、利便性向上に資する取組については、なお一層の改善が求められる。また、神戸空港の魅力向上に資するさらなる取組が望まれる。				

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	提案をやや下回る	仕様で定めた事項は履行しているが、サービスの質的に期待した水準を満たさなかったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(4)満足度調査の結果等	提案をやや下回る	仕様で定めた事項は履行しているが、サービスの質的に期待した水準を満たさなかったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	40 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	40
(2)利用状況	20 点	0.8 (提案をやや下回る)	16
(3)収支状況	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
(4)満足度調査の結果等	20 点	0.8 (提案をやや下回る)	16
※評価点(合計)の総合評価変換			評価点の合計 92 点
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			総合評価 A

令和7年度 神戸港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

(1)設置目的	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
(2)事業内容	港湾労働者の福利厚生を図るために施設を利用させること。 港湾労働者の福祉の増進及び文化の向上を図るために港湾労働者の団体その他の関係団体の事務所として施設を利用させること。 港湾労働者及び関係団体による諸会合又は研修のために施設を利用させること。 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る諸行事のために施設を利用させること。 前各号に掲げるもののほか、第1条の目的を達成するために必要な事業
(3)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. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	一般財団法人神戸港湾福利厚生協会
(2)指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで (5年間)
(3)選定方法	非公募 (非公募事由：市の施策推進の観点から合理的な理由がある場合)
(4)R7年度 市支出額(単位：円)	協定締結額(当初) 45,800,000円 (決算額) 45,695,400円

3. 令和7年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和7年度の主な実績				
(1)管理実施状況					
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) ・昇降機遠隔点検(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。 ポートオアシスを利用した団体の口コミによる新規団体からの予約も増えており、ダンススクールやピアノ教室、太鼓の団体等のイベント開催のほか、市内保育施設に勤務する保育士の研修の会場としても定期的に利用されるなど、利用した団体から一定評価を得ていると思われる。 会議室も港湾事業者やその他事業者・市民に利用いただいている。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た対応を行っている。				
③自主事業等	自主事業については、参加者がリピーターとなることや、あるいは新たな利用につながることを目的として開催するもので、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。特に演劇においては1回の公演で100～150人ほどの集客(ライブ配信観覧者含む)があり、定着してきている。 施設利用者が無償で利用できるインターネット環境を構築しており(令和2年11月27日設置)、ライブ配信やオンライン会議等に対応している。 【令和7年度自主事業開催実績】 ・演劇(多目的ホール) 8回(全1,103名 内オンライン274名) ※R6実績: 7回(全989名 内オンライン228人) ・舞台スタッフ体験ワークショップ(多目的ホール) 令和7年度は未実施(令和8年度は実施) ※R6実績: 2回 《インターネット回線利用実績》 ・多目的ホール 45件(演劇、音楽ライブ、ダンス発表会、各種コンテスト、企業発表会、講演会、会議等) ※R6実績: 32件 ・会議室 95件(会議、セミナー等) ※R6実績 89件				
(2)利用状況					
①施設の利用者数	▼ 入館者数 (算出方法: 利用者の申告)				
目標	R6実績 44,996人	実績	54,236人 (前年比121%)	達成	要因 利用団体の定着化が進んでおり、また引き続きHPやSNSでの周知を継続しており、前年度を大きく上回る入館者数が確保できた。
▼ 貸ホール利用率 (算出方法: コマ数割での算出)					
目標	50%	実績	43% (目標比86%)	未達成	要因 利用団体の定着化、音楽学校への誘致活動およびホールを利用した自主事業の実施により前年度(39.8%)を上回ったが(前年比108%)、最終年度の目標である50%には到達しなかった。
▼ 貸し会議室利用率 (算出方法: コマ数割での算出)					
目標	50%	実績	34.7% (目標比69%)	未達成	要因 HPでの情報発信や関係団体等に適宜周知したことで、前年度(31.4%)を上回る利用率を達成(前年比111%)することができたが最終年度の目標である50%には到達しなかった。

②各種事業の参加者数	▼ 自主事業（概要：市民劇場公演）									
	目標	R6実績 7回公演 観覧者989名 (内オンライン228名)	実績	8回公演 観覧者1,103名 (内オンライン274名) (観覧者数 前年比112%)	達成	要因	これまでの公演で安定的に約100～150人程度の観覧があり、徐々に定着してきていることによる。			
	▼ 自主事業（概要：舞台使用ワークショップ）									
	目標	R6実績 2回	実績	0回	未達成	要因	R6年度からゴールデンウィーク期間中に実施しているが、R7年度は会場が空かなかったため、実施できなかった。			
(3)収支状況										
①使用料収入	目標	R6実績 44,067千円	実績	45,006千円 (前年比102%)	達成	要因	HPでの情報発信や利用団体の定着化により、利用率の増加につながったと推察される。			
②収支バランス	収入		45,695 千円	支出		46,626 千円	収支の差	-931 千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	45,695 千円	内訳	人件費	6,048 千円	備品費	117 千円	物価高騰や人件費増の影響に加え、時間外のアリーナ開業に伴う駐車場利用者対応、老朽化設備の補修・点検等により支出が増えているものの、赤字幅が指定管理料の2%程度にとどまったため。	
					警備費	1,498 千円	消耗品費	892 千円		
					清掃費	8,669 千円	通信費	231 千円		
					設備費	12,955 千円				
					修繕費	895 千円				
					運営費	12,540 千円	その他	2,781 千円		
(4)満足度調査の結果等										
①調査概要	調査期間：調査期間：令和7年4月1日～令和8年3月31日（計12か月間） 調査方法：紙のアンケート及びweb上のアンケートフォームによる。令和6年度より、イベント主催者に紙のアンケートを渡し、参加者に記入してもらうよう依頼したところ、回答数が増加した。 回答者数：564、前年比127%（R6実績：443、R5実績：159） 設問数：7 主な質問項目：施設の使いやすさ、スタッフの対応、清掃状態等									
②結果（満足度）	▼ 施設・設備の満足度（算出方法：“満足”または“とても満足”の回答率）									
	目標	前年度71%	実績	69% (前年比97%)	達成	要因	アンケートの回答者数が増加したが「やや不満」「不満」は少なく（4.2%）、前年度とほぼ同等の満足度を維持していることから、引き続き適切に施設・設備の維持管理ができていると評価できる。			
	▼ スタッフの満足度（算出方法：“満足”または“とても満足”の回答率）									
	目標	前年度73%	実績	74% (前年比101%)	達成	要因	7割以上の利用者から「満足」「とても満足」という評価と、イベント主催者からも「満足」「とても満足」という回答をいただいていることから、利用者の視点に立ったきめ細やかで、適切な対応ができていると評価できる。			
③主な意見・苦情、対応	▼ 清掃状態の満足度（算出方法：“満足”または“とても満足”の回答率）									
	目標	前年度86%	実績	80% (前年比93%)	達成	要因	前年度実績をやや下回るが、「やや不満」との回答が0.7%のみ（「不満」は0%）で、アンケートの自由記載でも「綺麗だった」という回答を複数いただいていることから、清掃実施チェックリストを用いた日常の清掃を確実に実施しており、クリーンな施設管理ができていると評価できる。			
	・駐車場が少ない、空いていない →限られた駐車台数のなか、多目的ホール開催イベントなど主催者に対し事前に公共交通バス利用の案内を周知することや当日も周辺駐車場への誘導マップを配布するなど、指定管理者の対応は評価できる。 ・施設が綺麗、案内が見やすい ・会議室のスピーカーで混線があった →スタッフが即時対応したため、スタッフの満足度アップにつながったと評価できる。									

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	提案をやや下回る	仕様で定めた事項は履行しているが、サービスの質的に期待した水準を満たさなかったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点 (A×B)
(1)管理実施状況	30 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	30
(2)利用状況	40 点	0.8 (提案をやや下回る)	32
(3)収支状況	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
評価点の合計			92 点
総合評価			A

※評価点 (合計) の総合評価変換
【AAA】150～121点、【AA】120～101点、【A】100～81点、【B】80～61点、【C】60点

令和7年度 神戸海洋博物館の管理運営に対する評価票

1. 施設概要

(1)設置目的	海・船・港に関する資料を収集・保管・展示し市民の利用に供することによって、広く神戸港の歴史を伝えとともに、海事知識の普及と海事人材の育成を図り、もって神戸港の振興に資する。
(2)事業内容	(1) 博物館資料を収集し、保管し、及び展示すること。 (2) 博物館資料に関する調査研究を行うこと。 (3) 講演会、会議、講習会等を主催し、及びその開催を援助すること。 (4) 講演会、会議、講習会等の開催のために施設を利用させること。 (5) 前各号に掲げるもののほか、設置目的を達成するために必要な事業
(3)施設内容	(1) 展示室 (2) 屋外展示場 (3) 展示ロビー (4) 講堂 (5) 研修室 (6) エントランスホールその他の便益施設

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	神戸海洋博物館運営共同体
(2)指定期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数： 2 ）
(4)R7年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 104,610,000円（決算額） 104,548,185円

3. 令和7年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和7年度の主な実績
(1)管理実施状況	
①施設の維持管理業務	・日常の巡回、空調設備機器等の保守点検の実施(通年) ・不具合個所の発見、必要に応じた修繕・補修工事の実施(通年) ・定期的な設備点検の実施。主に、エレベーター保守点検(年2回実施) ・安全安心・衛生的な環境実現のための日常清掃、定期清掃の実施(通年)
②施設の運営業務	1. 企画展の開催(4回) ・「ボトルシップ作品展」令和7年6月17日(火)～7月13日(日) ・「ヴィッセル神戸30周年記念展」令和7年7月19日(土)～8月31日(日) ・「第24回帆船模型教室作品展」令和8年2月1日(日)～2月23日(月・祝) ・「船旅への誘い-神戸港に刻まれた「飛鳥クルーズ」の軌跡-」令和8年3月3日(火)～同5月10日(日) 2. 集客・賑わい創出業務 (1)カワサキワールドとの共催イベント(2種) ・「鉄道模型走行会」 令和7年9月13日(土)～9月14日(日) ・ライブドローイングイベント「みんなであつくる 夢ののりもの図鑑」令和8年3月28日(土)～3月29日(日) (2)夏休みイベントの実施(1種) ・子どもボトルシップ教室 令和7年6月29日(日)・8月24日(日) (3)開館時間延長(2期間) ・みなとHANABI開催期間(20時まで延長): 令和7年10月21日(火)～10月24日(金) ・神戸ルミナリエ開催期間(20時まで延長): 令和8年1月30日(金)、31日(土)、2月6日(金)、7日(土) 3. カワサキワールド入館料徴収業務 指定管理業務であるカワサキワールド入館料徴収業務において、カワサキワールドへの支払金額(入館料按分額)に瑕疵があり、清算を行った。
③自主事業等	1. 特別展の開催(1回) ・「わけあって絶滅しました。展」令和7年9月19日(金)～10月13日(月) 関連事業として、アンモナイト化石掘り体験の実施や特別展開連グッズの販売も行った。 2. 秋季ワークショップ「切り紙によるLEDランタン装飾」 令和7年11月1日(土)・2日(日)・24日(月・祝) 3. ミュージアムショップの運営 ・神戸海洋博物館の特色を踏まえた商品構成に取り組み、企画展・特別展に合わせたオリジナル商品や限定品を展開。 ・企業との連携によるコラボ商品を導入。 ・SNSを活用した情報発信を積極的に行い、ショップの認知度向上とともに顧客満足度の向上に寄与。
(2)利用状況	
①施設の利用者数	▼ 入館者数（算出方法: 評価対象期間中の館内に入室した人の総数。）
	目標 250,000人 実績 236,520人 (目標比95%) 未達成 要因 目標の25万人には届かなかったものの、令和6年度比では約4%増となっており、運営初年度から安定した集客力が一定確保されていると評価できる。
	▼ 貸室利用率（算出方法: 評価対象期間中の貸室(講堂・研修室)の使用枠(午前・午後)の実績数の合計÷使用枠数の合計×100)
	目標 前年度実績 45% 実績 41% (前年比91%) 未達成 要因 主に講堂のイベント利用件数が前年度に比べて減少した。これは、大阪・関西万博の開催に伴い、イベント需要等が万博関連事業へ集中した影響も一因と考えられる。
②各種事業の参加者数	▼ 特別展「わけあって絶滅しました。展」(概要: シリーズ累計96万部突破の大人気図鑑『わけあって絶滅しました。』の世界を体験でき
	目標 29,000人 実績 13,489人 (目標比47%) 未達成 要因 大型の特別展としては開催期間が1か月弱と比較的短く、来場ニーズを十分に回収できなかったと分析している。

(3)収支状況

①利用料金収入	目標	64,615千円	実績	65,465千円 (目標比101%)	達成	要因	入館者数は目標を下回ったものの、入館料の単価が高い大人の入館者数が想定より多く、入館料収入を押し上げたため。			
②収支バランス	収入		222,118千円	支出		215,483千円	収支の差	6,635 千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	104,548千円	内訳	人件費	55,200千円	備品消耗品費	5,931千円	利用料金収入が当初見込みを上回り、支出も収入の範囲内に収まったことで、黒字を確保したため。	
		利用料金	65,466千円		警備費	1,188千円	ショップ運営費等	36,503千円		
		自主事業収入	41,184千円		清掃費	14,379千円	広告宣伝費	8,852千円		
		その他収入	10,920千円		設備保守点検費	25,577千円	展示物更新・購入費	7,700千円		
					修繕費	8,938千円	リース費	594千円		
					光熱水費	31,211千円	その他	19,410千円		

(4)満足度調査の結果等

①調査概要	調査期間: 令和7年6月1日～3月31日(計10か月間) 調査方法: 紙媒体 回答者数: 1,475人(対入館者比0.6%) 設問数: 18 主な質問項目: 来館者の情報・来館目的・スタッフ対応等各項目の満足度 上記質問の回答項目: 大満足、満足、普通、不満、利用せず									
②結果(満足度)	▼ 展示内容の満足度 (算出方法:「当館のご利用満足度はいかがでしょうか。」という質問に「大満足」「満足」と回答した人の割合)									
	目標	前年度 65%	実績	約78% (+13%)	達成	要因	操船シミュレーター等の体験型展示が昨年に引き続き高い評価を得たことに加え、常設展示の安定した管理運営や展示機器の修繕対応により、来館者が安心して展示を楽しめる環境が維持されたことが、満足度向上につながったものと考えられる。			
	▼ スタッフ対応の満足度 (算出方法:「当館のご利用満足度はいかがでしょうか。」という質問に「大満足」「満足」と回答した人の割合)									
	目標	前年度 76%	実績	約84% (+8%)	達成	要因	スタッフを対象とした接客研修によって、丁寧な対応や館内案内、円滑な館内誘導など、来館者に寄り添った対応が実践されており、満足度の向上に寄与したものと考えられる。			
	▼ ミュージアムショップの満足度 (算出方法:「当館のご利用満足度はいかがでしょうか。」という質問に「大満足」「満足」と回答した人									
目標	前年度 56%	実績	約73% (+17%)	達成	要因	神戸や船舶、海運に関連する商品に加え、企画事業と連動した商品展開や、お土産需要を踏まえた食品等の新規仕入れを行い、商品構成の充実を図った。こうした来館者ニーズを捉えた品揃えの改善が、購買機会の拡大や館内体験の満足度向上に寄与し、昨年度を大きく上回る評価につながったと考えられる。				

③主な意見・苦情、対応	年間を通じて苦情や要望はほとんど見受けられず、スタッフの対応等については良好であったと評価している。また、ワークショップ等の企画についても高評価のアンケート結果が多く、集客効果を発揮していると認められる。以下はアンケート結果より抜粋。 ■良かった点 ・常設展示のクオリティが高い。 ・施設が綺麗で居心地が良く、快適に過ごせた。 ・スタッフが親切で丁寧に対応してくれた。 ・神戸港の歴史を学ぶことが出来、勉強になった。 ・特別展の展示が工夫されており、とても分かりやすかった。 ■気付きを与える点 ・座る場所が少ない。 ・順路が分かりづらい。 ・特別展の混雑を緩和してほしい。 ・展示の説明の字が小さく、見えにくい。 ・ミュージアムショップのグッズを増やしてほしい。									
-------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(2)利用状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	提案値等を達成したため(1倍以上1.2倍未満)
(4)満足度調査の結果等	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	30 点	0.8 (提案をやや下回る)	24
(2)利用状況	40 点	0.8 (提案をやや下回る)	32
(3)収支状況	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.2 (提案をやや上回る)	12
※評価点(合計)の総合評価変換			評価点の合計 88 点
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			総合評価 A

令和7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

(1)設置目的	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
(2)事業内容	ターミナル施設の管理運営、カーフェリーと接続するための架道橋、旅客乗降用施設の保守点検、機械電気設備等を常時正常な状態で運転・維持するための運転監視、日常点検保守や定期点検保守、施設等の修繕を実施
(3)施設内容	全体面積 約53,600㎡ ターミナル 鉄骨造3階建て 延床面積2,603.49㎡(切符売場、待合所、旅客乗降用施設など) ヤード 約51,730㎡

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	株式会社神戸フェリーセンター
(2)指定期間	令和6年4月1日から令和11年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数： 1 ）
(4)R7年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 37,995,469円（決算額） 37,995,469円

3. 令和7年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和7年度の主な実績									
(1)管理実施状況										
①施設の維持管理業務	施設の維持管理について、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6回)、害虫駆除(年7回) ・浄化槽点検:点検(年10回)、清掃(年12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1回 ・旅客乗降用施設保守点検:日常、定期(年3回)、年次1回、グリスアップ(年12回) ・建築物点検:年次 ・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自主事業等	—									
(2)利用状況										
①施設の利用者数	▼ 総乗降客数（算出方法:評価対象期間中の当施設発着便の乗降客数をカウント）									
	目標	前年度実績 444,032人	実績	485,329人 (前年比109%)	達成	要因	国内旅行需要増による総乗客数が増加するなかで、ターミナル施設の適切な管理運営を行い、需要に応じており、達成と判断。			
	▼ 乗用車の輸送実績（算出方法:評価対象期間中の当施設発着便の乗用車の輸送台数をカウント）									
	目標	前年度実績 101,654台	実績	102,993台 (前年比101%)	達成	要因	国内旅行需要増による総乗客数が増加するなかで、ターミナル施設の適切な管理運営を行い、需要に応じており、達成と判断。			
	▼ トラック等の輸送実績（算出方法:評価対象期間中の当施設発着便のトラックの輸送台数をカウント）									
	目標	前年度実績 166,087台	実績	162,799台 (前年比98%)	達成	要因	モーダルシフトにより中継拠点での積み替えなど多様な輸送ルートが選択されるようになり微減になったと推測。物流の効率化・多様化が進展している状況でほぼ前年同様の実績であることを踏まえ、目標は達成と判断			
(3)収支状況										
①使用料収入	目標	前年度 87,088千円	実績	87,128千円	達成	要因	【施設使用料】使用施設の増減がなかったため			
②収支バランス	収入		37,995千円	支出		37,108千円	収支の差	887千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	37,995千円	内訳	人件費	1,800千円	備品費	0千円	ターミナル施設の適切な運営管理や設備修繕により、提案どおりの収支に収まっているため。	
					警備費	2,694千円	消耗品費	10千円		
					清掃費	11,221千円				
					設備費	14,610千円				
					修繕費	3,001千円				
					光熱水費		その他	3,772千円		

(4)満足度調査の結果等					
①調査概要	調査期間:令和7年4月1日～令和8年3月31日(計12か月間)				
	調査方法:2階乗船待合所にアンケートBOXを設置(R8年3月より、オンライン方式を追加)				
②結果(満足度)	回答者数:90人				
	設問数:7問				
③主な意見・苦情、対応	主な質問項目:利用回数・窓口対応・清掃状況に対する評価等				
	上記質問の回答項目:とても満足、ほぼ満足、普通、やや不満、大変不満				

▼ 職員対応の満足度 (算出方法:窓口対応ありの内、満足度がやや満足以上をカウント)	目標	前年度 79%	実績	82% (+3%)	達成 要因	各職員が丁寧な対応を心掛けたことにより、良好な結果となった。
	目標	前年度 87%	実績	81% (-6%)	達成 要因	前年度を下回ったが、無記入を除いた結果は前回は今回も91%であり、清掃業務を期待する水準どおり適切に履行されたものとみなし、達成と判断。

▼ 清掃状況の満足度 (算出方法:清掃状況における満足度がやや満足以上をカウント)	目標	前年度 87%	実績	81% (-6%)	達成 要因	前年度を下回ったが、無記入を除いた結果は前回は今回も91%であり、清掃業務を期待する水準どおり適切に履行されたものとみなし、達成と判断。
	目標	前年度 87%	実績	81% (-6%)	達成 要因	前年度を下回ったが、無記入を除いた結果は前回は今回も91%であり、清掃業務を期待する水準どおり適切に履行されたものとみなし、達成と判断。

③主な意見・苦情、対応	■良かった点				
	・いつも清潔で丁寧にお掃除されています。 ・展望テラスを気に入った。 ・初めての一人旅(船)でドキドキしましたが、対応が良く安心しました。 ・乗船案内の放送が分かりやすく声がきれいでした。展望台で遊んでいたら宮崎へ行かれますかと優しく声を掛けられ気持ちが嬉しかった。				
③主な意見・苦情、対応	■気付きを与える点				
	・夏場、エアコンの効きが弱かったので暑く感じた。(⇒即時に対応した) ・2階の待合所で宮崎行と高松行の乗降口が分かりにくいので、床通路に色分けして案内してほしい。 ・子供の遊び場があればいい。				

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	50
(2)利用状況	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
(3)収支状況	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
※評価点(合計)の総合評価変換			評価点の合計
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			100 点
			総合評価
			A

令和7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

(1)設置目的	国内外を就航するクルーズ客船の旅客の利便性向上、観光客の誘致、ウォーターフロントの賑わいの拠点として設置
(2)事業内容	①警備業務、②清掃業務、③設備等保守点検、④簡易な維持補修業務、⑤植栽管理業務
(3)施設内容	【中突堤ターミナル】 1階: エントランス、公共駐車場 2階: 待合室、船社事務所、CIQ施設(税関、出入国管理事務所、植物・動物検疫所) 【ポートターミナル】 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、待合室、CIQ施設 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

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	神戸港国際旅客ターミナル運営共同事業体
(2)指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数: 1）
(4)R7年度 市支出額(単位: 円)	協定締結額(当初)266,005,629円（決算額）264,473,136円

3. 令和7年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目		令和7年度の主な実績				
(1)管理実施状況						
①施設の維持管理業務	【中突堤ターミナル】 警備・清掃・施設管理を専門業者に外部委託し、それらを指導・調整する等の監理を行うことにより、適切に業務を実施した。 また、ホテル部分と一体で実施することで、経費の節減・効率化が図られている。 【ポートターミナル】 警備・清掃・施設管理を専門業者に外部委託し、それらを指導・調整する等の監理を行うことにより、適切に業務を実施した。					
②施設の運営業務	両ターミナルとも、主要業務である、次の業務を適切・適正に実施した。 (1)施設利用、使用料徴収等に関する業務 ・施設使用許可業務 ・使用許可に伴う使用料徴収、市への納付業務 ・施設使用者の償還金の計算及び報告業務 (2)駐車場の使用料徴収業務 ・駐車場の使用料徴収 ・回数券、定期券発行 (3)ターミナル業務 ・CIQ機関、船社、神戸市担当課等関係機関との調整 ・入出港時の乗船客対応					
③自主事業等	－					
(2)利用状況						
①施設の利用者数	▼ 船客数（算出方法：送迎客は含まず）					
中突堤ターミナル	目標	前年度実績 23,134人	実績	32,191人 (前年比139%)	達成	要因 寄港数の大幅な増加(昨年31回→令和7年 49回)に伴い、船客からの幅広い要望に応じて客船受け入れ態勢を組み、適切かつ迅速に対応した。ターミナルが提供するサービスは船社から高い評価を受けており、新規クルーズ誘致、リピーター増加に寄与している。利用者が前年度実績を上回っていることから、目標は達成と判定。
	▼ 貸室利用率（算出方法：月極の部屋・倉庫が対象）					
	目標	前年度実績 83%	実績	83%	達成	要因 立地の特性上、新規貸室利用が見込みにくい中、利用率を維持しているため、目標は達成と判定。
①施設の利用者数	▼ 船客数（算出方法：送迎客は含まず）					
ポートターミナル	目標	前年度実績 104,738人	実績	149,522人 (前年比143%)	達成	要因 寄港数の大幅な増加(昨年64回→令和7年94回)に伴い、船客からの要望に応じて、客船受け入れに適切かつ迅速に対応した。ポートターミナルには10万トン超の大型クルーズ船が寄港し、CIQを含む数千人規模の乗降業務に対応した(昨年5隻→令和7年12隻)。ターミナルが提供するサービスへの船社の高い評価と信頼が、クルーズの誘致を支えている。利用者が前年度実績を上回っていることから、目標は達成と判定。
	▼ 貸室利用率（算出方法：月極の部屋・倉庫が対象）					
	目標	前年度実績 77%	実績	71% (前年比92%)	未達成	要因 貨客船運航会社の事務所返還に伴い、前年度実績を下回っていることから目標は未達成と判定。
(3)収支状況						
①使用料収入	目標	前年度実績 10,774,777円	実績	9,607,415円 (前年比89%)	未達成	要因 【施設使用料】 ホテルの倉庫返還に伴い使用料収入が減少し、前年度実績を下回っていることから目標は未達成と判定したが、返還された倉庫を他者に貸出したことにより、減収幅を圧縮した。
中突堤ターミナル	目標	前年度実績 88,157,166円	実績	86,595,372円 (前年比98%)	達成	要因 【駐車場使用料】 寄港数の増加に伴い駐車場利用台数も増加していると推察されるが、ホテルとの共同利用になっており、トータルでは微減となった。前年度並みの収入を確保しており、目標は達成と判定。

ポートターミナル	目標	前年度実績 8,175,572円	実績	9,164,894円 (前年比112%)	達成	要因	【施設使用料】 貨客船運航会社の事務所返還に伴い、使用料収入が減少したが、ホール使用料が減収分を上回り、前年度実績を上回っていることから、目標は達成と判定。			
	目標	前年度実績 8,881,950円	実績	11,918,680円 (前年比134%)	達成	要因	【駐車場使用料】 寄港数の増加や第2突堤アリーナ利用者の一部の利用もあり増加。前年度実績を上回っていることから、目標は達成と判定。			
②収支バランス	収入		266,006千円	支出		264,474千円	収支の差	1,532千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	266,006千円	内訳	人件費	37,810千円	備品費	25千円	人件費の増加、ポートターミナル・中突堤旅客ターミナルの寄港数増に伴う警備費の増加及び消防用設備の改修に伴う修繕費の増加などにより、昨年より支出額が増加したが、収入の範囲内で実施しており、達成と判定。	
					警備費＊	72,273千円	消耗品費	2,139千円		
					清掃費＊	38,485千円	客船対応費＊	11,638千円		
					設備費	32,494千円	その他(使用料雑費等)	2,990千円		
					修繕費＊	18,116千円				
			光熱水費	48,504千円	＊は実績精算項目					
(4)満足度調査の結果等										
①調査概要		調査期間:令和7年4月1日～令和8年3月31日(計12か月間) 調査方法:来館者へのアンケート 回答者数:(中突堤)53件、(ポートターミナル)134件 設問数:9問 7年度は「属性(年齢、住所(市内外)等)」を追加 主な質問項目:職員・警備員の対応(内容、態度、言葉遣い)への評価、施設の清掃・管理状況への評価、今後の利用意向等 上記質問の回答項目:①大変満足、②ほぼ満足、③普通、④やや不満、⑤不満								
中突堤ターミナル	②結果(満足度)		▼ 職員対応の満足度 (点数算出方法:5肢の回答数×点数(100%～0%)／回答合計件数)							
	目標	目標80%に設定 (前年度回答1	実績	85% (+5%)	達成	要因	職員から実際に対応を受けた方の評価。職員の接客品質が高く評価された。「やや不満」「不満」はなし。			
	▼ 清掃・施設管理の満足度 (点数算出方法:5肢の回答数×点数(100%～0%)／回答合計件数)									
	目標	前年度 56%	実績	73% (+17%)	達成	要因	清掃・管理に力を入れ、利用者の満足度は高かった。			
	▼ 今後の利用意向 (①ぜひ利用したい、②機会があれば利用したい、③利用したくない)									
ポートターミナル	目標	前年度 87%	実績	100% (+13%)	達成	要因	全回答が「ぜひ利用したい(35%)」、「機会があれば利用したい(65%)」となっている。			
	▼ 職員対応の満足度 (点数算出方法:5肢の回答数×点数(100%～0%)／回答合計件数)									
	目標	前年度 86%	実績	82% (-4%)	達成	要因	職員から実際に対応を受けた方の評価。職員の接客品質が高く評価された。「やや不満」「不満」はなし。			
	▼ 清掃・施設管理の満足度 (点数算出方法:5肢の回答数×点数(100%～0%)／回答合計件数)									
	目標	前年度 81%	実績	73% (-8%)	達成	要因	中突堤ターミナルと同様、利用者の満足度は高かった。			
▼ 今後の利用意向 (①ぜひ利用したい、②機会があれば利用したい、③利用したくない)										
③主な意見・苦情、対応	目標	前年度 73%	実績	99% (+26%)	達成	要因	1名「利用したくない」との回答があったが、「ぜひ利用したい(34%)」、「機会があれば利用したい(65%)」が99%となっている。			
	■良かった点 ・「良い施設だった」「素敵な1日を過ごせた」など。(ポートターミナル) ■要望・意見など ・「古い」「施設の充実」「お店の充実」などの要望。(両ターミナル) ⇒施設改修を適宜実施。クルーズ船寄港時以外の来館者はほぼおらず、店舗等経営は採算が厳しく困難であるが、「客船フェスタ」などのイベント時にはポートターミナルで出店(1店舗)。 ・「最寄駅から少し不便」との意見。(中突堤) ⇒乗船客には神戸駅行シャトルバスを運行するなど市街地商業エリアへの送客を行っている。 また、ラックに観光マップを置き、市街地商業エリアを周遊するポートループ等のバスも案内している。 ・「船の紹介があれば面白い」との要望。(ポートターミナル) ⇒客船入港時の様子、入港予定などを大画面モニターに映して紹介(中突堤ターミナルはモニターを1台から4台に増設)。 新たに初入港楯の展示ケースをロビーに増設。									

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	提案値等の実績が1.2倍以上1.5倍未満であったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	50 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	50 点
(2)利用状況	20 点	1.2 (提案をやや上回る)	24
(3)収支状況	20 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	20
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
※評価点(合計)の総合評価変換			評価点の合計 104 点
【AAA】150～121点、【AA】120～101点、【A】100～81点、【B】80～61点、【C】60点			総合評価 AA

令和7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

(1)設置目的	市民の憩いの場であるとともに、新たなイベント等を実施することで賑わいを創出し、みなと神戸を代表するウォーターフロントとしての情報発信や観光案内機能の充実を図り、神戸を代表する観光地の一つとして資するため
(2)事業内容	・施設の許認可及び使用料の徴収に関する業務 ・施設や設備、植栽等の維持管理及び補修、警備や清掃等、管理運営に関する業務 ・神戸港ウォーターフロントエリアの魅力向上に関する業務
(3)施設内容	○メリケンパーク(震災メモリアルパーク含む) 69,675.87㎡ ・中突堤駐車施設 14,758.98㎡(北東:12,552.94㎡、バス専用:約2,200㎡) ○中突堤中央ターミナル(かもめりあ) 鉄骨造2階建 2,710.75㎡ (1階:チケットカウンター、待合ロビー、売店、飲食ブース、管理室など／2階:事務室、倉庫など) ・中突堤西地区浮桟橋 3基(遊覧船乗船場所) ○中突堤西地区緑地 5,800㎡ ・中突堤西地区ふ頭用地 3,000㎡ ・弁天歩道橋 延長 47.5m ○高浜緑地 8,901.35㎡ ・高浜岸壁 延長 279.15m ○ハーバーランド広場 6,884㎡ ○はねっこ広場 ・はね橋

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	神戸港“U”パークマネジメント共同事業体
(2)指定期間	令和6年4月1日から令和11年3月31日まで (5年間)
(3)選定方法	公募 (応募団体数: 1)
(4)R7年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 161,130,800円 (決算額) 161,126,910円

3. 令和7年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和7年度の主な実績					
(1)管理実施状況						
①施設の維持管理業務	施設の設備保全・警備・清掃等の管理運営業務については、期待した水準を十分に満たしている。 修繕業務については、メリケンパーク内にあるスポットライトの保護カバーを作成し、計画的に改良施工を実施するなど設備の保全に努めた。また、モニュメント「BE KOBE」の補修に関しても、ミニ・BEKOBE等を作成・設置し、代替フォトスポットを提供するなど、施設の魅力向上の維持に努めた。					
②施設の運営業務	施設の許認可業務について、適切に処理しており、イベント実施にかかる安全対策にも十分考慮し実施させるなど、期待した水準を十分に満たしている。 高い人気を誇る音楽イベントについても、野外開催ゆえに生じる音量問題への苦情や意見に対して、イベントの活気や魅力を損なうことなく、スピーカーの配置や音量抑制といった工夫を凝らし、周辺環境へ配慮したイベント実施に努めている。					
③自主事業等	賑わい創出事業として、昨年に引き続き「KOBEメリケンパーク五月祭」を開催し、ペットを介した人気の高い交流イベントである「わんわんマルシェ」等のイベントを実施した。また、都市型大規模音楽フェス(KOBE MELLOW CRUISE)等を誘致するとともに、神戸市が主催するイベント(雪まつり・夜桜)にも積極的に参画するなど、期待した水準を十分に満たしている。 また、イベントフライヤーの作成やホームページによる情報発信等の積極的な広報活動を展開するとともに、メリケンパーク周辺の案内機能を強化するため、エアストリームによるコンシェルジュを設置し、引き続き運営した。評価期間におけるコンシェルジュの年間利用者数は2,128件あり、イベントの開催案内や近隣施設での観光情報を通じて、ウォーターフロントエリアを訪れる利用者の満足度向上に貢献している。					
(2)利用状況						
①施設の利用者数	▼ メリケンパークの来場者数 (算出方法:定時刻での人数調査に加えイベント来場者数をカウント)					
	目標	前年度実績 約186万2千人	実績	約 190万4千人 (前年比102.2%)	達成	要因 仕様書に定めのない来園者及び自主事業による参加者数調査を実施したことを評価。メリケンパークを含む神戸港ウォーターフロントエリアの認知度の向上に加え、魅力的で集客性の高いイベントを昨年に引き続き誘致・開催し、情報発信にも積極的に取り組んだことが期待を上回る来場者数の実績として現れており、目標は達成と判定。
②各種事業の参加者数	▼ メリケンパーク五月祭2025 (概要:わんわんマルシェ、ハンドメイドグッズの販売、キッチンカーイベント)					
	目標	前年度実績 約25,000人	実績	約22,000人 (前年比88%)	達成	要因 指定管理者が主催し、事業者を誘致して実施したイベント。ペットを介した交流イベントを主体にニーズに合った内容であったと推察。来場数は前年度実績を下回ったが、全国各地から来場するほど人気のイベントで2万人以上を集客していることに加え、イベント参加者からは、毎年定期的に開催してもらいたいとの声もあり、満足度の高いイベントであったこと評価し、目標は達成と判定。
	▼ KOBE MELLOW CRUISE 2025 (概要:都市型の大型音楽フェス)					
	目標	前年度実績 約10,000人	実績	約11,000人 (前年比110%)	達成	要因 指定管理者が共同主催したイベント。大型音楽イベントで若者のニーズに合った内容であり、イベントが定着し、メリケンパークの知名度が向上したイベントであったと推察。集客数も前年度実績を上回っていることから、目標は達成と判定。
	▼ メリケン雪まつり (概要:香美町から運ばれた「雪」のイベント)					
	目標	前年度実績 約15,000人	実績	約35,000人 (前年比233.3%)	達成	要因 指定管理者・神戸市・香美町の共同主催イベント。香美町から運ばれた「雪」とともに「イカ焼き」や「かに汁」など、香美町や丹波に関係したフードメニューが楽しめ、あまり「雪」にふれることがない神戸市民にとって人気があり、子供を中心に幅広い世代が楽しめる内容であったと推察。集客数も前年度実績を上回っており、目標は達成と判定。

(3)収支状況												
①使用料収入	目標	前年度実績 217,333千円	実績	217,725千円 (前年比100.1%)	達成	要因	【駐車場使用料】 イベントの周知(情報発信)等を継続的に実施したことにより、メリケンパークを含む神戸港ウォーターフロントエリアの認知度が向上しており、来園数も高い水準で推移していると推察。 前年度と同程度の実績であるため、目標は達成と判定。					
	目標	前年度実績 14,007千円	実績	13,612千円 (前年比97.2%)	達成	要因	【緑地使用料】 ホームページによる広報活動やSNSによる情報発信を継続的に取り組んだ結果、イベント実施施設として事業者への認知度が向上していると推察。記録的な猛暑や長期間にわたる炎天下の影響により、夏期のイベント開催が敬遠傾向にあり、昨年度を若干下回ったが、前年度実績と同程度の実績であるため、目標は達成と判定。					
	目標	前年度実績 10,801千円	実績	10,800千円 (前年比99.9%)	達成	要因	【旅客施設使用料】 「かもめりあ」内のテナントの専用使用及びイベントの実施に伴う一時占有使用料。テナントの利用が昨年と同様で変更がなく、概ね前年実績と同じであるため、目標は達成と判定。					
②収支バランス	収入		211,984 千円		支出		184,844 千円		収支の差	27,140 千円	目標	達成
	内訳	指定管理料	161,130 千円		内訳	人件費	60,303 千円		植栽管理費	20,103 千円		人件費や各種物件費の高騰が収支を圧迫したが、駐車場及び緑地使用料収入によるインセンティブにより、全体の収入は採算を確保することができたため、目標は達成と判定。
		国有地管理	18,669 千円			警備費	26,378 千円		委託管理費	450 千円		
		その他	-			清掃費	30,492 千円		備品・消耗品費	392 千円		
		インセンティブ	32,185 千円			設備管理費	24,816 千円		通信費等	556 千円		
						修繕費	19,996 千円		雑費	943 千円		
						光熱水費	-		その他	415 千円		
(4)満足度調査の結果等												
①調査概要		【メリケンパーク】 ※今年度より、新たに満足度調査を実施したエリア ○調査期間：令和8年1月22日～3月31日(約1ヶ月間) ○調査方法：調査方法：WEB・スタッフ回収(ホームページによるWEB回答・施設利用者にアンケートを配布) ○回答者数：307件 ○設問数：15問(回答選択式、自由記載) ○主な質問項目：施設設備・施設の清掃・スタッフ対応・全体的な満足度調査と回答選択理由 【高浜緑地】 ※今年度より、新たに満足度調査を実施したエリア ○調査期間：令和8年1月22日～3月31日(約1ヶ月間) ○調査方法：調査方法：WEB・スタッフ回収(ホームページによるWEB回答・施設利用者にアンケートを配布) ○回答者数：142件 ○設問数：15問(回答選択式、自由記載) ○主な質問項目：施設設備・施設の清掃・スタッフ対応・全体的な満足度調査と回答選択理由 【かもめりあ】 ○調査期間：令和7年4月1日～令和8年3月31日(1年間) ○調査方法：回収箱を中突堤中央ターミナル(かもめりあ)内に設置するとともにホームページによるWEB回答 ○回答者数：122件 ○設問数：10問(回答選択式、自由記載) ○主な質問項目：施設の清掃・スタッフ対応・全体的な満足度調査と回答選択理由										
②結果(満足度)		▼【メリケンパーク】施設清掃の満足度 (算出方法：「大変満足」・「やや満足」と回答した人の割合)										
目標	—	実績	90.2%		達成	要因	9割以上が「やや満足」「大変満足」となっており、期待する水準以上に適切に履行したものと推察。清潔で感じが良いとの意見や定期的にごみ拾いをしているとの声もあり、目標は達成と判定。					
▼【メリケンパーク】全体の満足度 (算出方法：「大変満足」・「やや満足」と回答した人の割合)												
目標	—	実績	87.7%		達成	要因	8割以上が「やや満足」「大変満足」となっており、期待する水準どおり適切に履行したものと推察。“芝生が綺麗”や“いつも綺麗に整備している”など満足度の高い声もあり、目標は達成と判定。					
▼【高浜緑地】施設清掃の満足度 (算出方法：「大変満足」・「やや満足」と回答した人の割合)												
目標	—	実績	77.5%		達成	要因	7割以上が「やや満足」「大変満足」となっており、清掃業務を期待する水準どおり適切に履行したものと推察し、目標は達成と判定。					
▼【高浜緑地】全体の満足度 (算出方法：「大変満足」・「やや満足」と回答した人の割合)												
目標	—	実績	74.0%		達成	要因	7割以上が「やや満足」「大変満足」となっており、期待する水準どおり適切に履行したものと推察され、目標は達成と判定。					
▼【かもめりあ】施設清掃の満足度 (算出方法：「大変満足」・「やや満足」と回答した人の割合)												
目標	前年度実績 60.2%	実績	70.5% (+10.3%)		達成	要因	施設全体として、多少の老朽化はあるものの清潔に保っており、7割以上の方が「やや満足」「大変満足」となっていることから、期待する水準どおり適切に履行したものと推察し、目標は達成と判定。					
▼【かもめりあ】全体の満足度 (算出方法：「大変満足」・「やや満足」と回答した人の割合)												
目標	前年度実績 64.3%	実績	64.8% (+0.5%)		達成	要因	遊覧船待合所としての機能を維持しつつ、ウォーターフロントエリア散策の休息場や夏場のクールスポットとして多くの方が利用。6割以上が「やや満足」「大変満足」となっており、前年度と同水準の実績であることから、目標は達成と判定。					

③主な意見・苦情、対応	【メリケンパーク】 ・清潔で感じが良い、素敵な公園、いつもきれいに整備されているなどの声も多くある一方、リードを外しての犬の散歩やスケートボードによる危険走行についての意見があった。 ⇒利用が多い時間帯に巡回時間を変更するなど安全利用に向けた注意喚起を実施していく。 【高浜緑地】 ・シーズンに合わせたイベントがあるので満足しているとの声がある一方、ドックランイベントでのマナー違反に関する指摘があった。 ⇒巡回頻度の強化や場内アナウンスを実施し、マナー意識の向上に努めていく。 【かもめりあ】 ・清掃員や警備員のスタッフ対応に関する意見があった。 ⇒言葉遣いや説明方法について指導し、接遇品質の向上に努めた。 ・ストリートピアノの調律に関するご意見が多くあった。 ⇒調律のみでの改善は困難なため、老朽化対応も含めて検討する。
-------------	---

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算		評価点 (A×B)	
(1)管理実施状況	40 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	40	
(2)利用状況	30 点	1.2	(提案をやや上回る)	36	
(3)収支状況	20 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	20	
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.0	(ほぼ提案どおり)	10	
※評価点(合計)の総合評価変換 【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点				評価点の合計	106 点
				総合評価	AA

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点

令和7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

(1)設置目的	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
(2)事業内容	・施設の許認可及び使用料の徴収に関する業務 ・入場制限や行為規制等、施設の秩序維持に関する業務 ・専門的な指導や救援体制の整備、出帰港管理についての安全確保に関する業務 ・施設や設備の維持管理及び補修、警備や清掃等、管理運営に関する業務 ・艇の修理や給油サービス、上下架・牽引サービス等、利便性の確保に関する業務 ・みなとオアシス須磨の運営に関する業務
(3)施設内容	○北ハーバー(供用開始:昭和35年7月～) ・面積:約15,000㎡ ○南ハーバー(供用開始:昭和53年7月～) ・面積:約56,000㎡ ・収容隻数 288隻(うち一般26隻を含む) ・駐車場(ロボットゲート:1基) 200台収容 ・管理棟(南ハーバー) 鉄筋コンクリート造 4階 延べ床面積 1,252.85㎡ 1階:事務室、シャワー室 / 2階:研修室 / 3階:展望テラス / 4階:カフェ&ダイニングスペース 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 ・センターハウス(待合室、整備・修理施設) ・揚降クレーン(吊上能力:25t-1基、3.5t-1基) ・給油施設

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	須磨ヨットハーバー運営共同事業体
(2)指定期間	令和6年4月1日から令和11年3月31日まで (5年間)
(3)選定方法	公募 (応募団体数: 3)
(4)R7年度 市支出額(単位:円)	市支出は無し(利用料金収入等、指定管理者の収入のみで運営)

3. 令和7年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和7年度の主な実績					
(1)管理実施状況						
①施設の維持管理業務	施設内照明のLED化を進めるなど光熱費削減に取り組み、施設の修繕等においては、ホイストクレーンの点検結果を踏まえた部品交換や桟橋誘導灯の交換を早急に行うなど、利用者の安全安心を最優先に設備保全に努めている。 利用者が放置した自転車やバイク、船舶不要部品等の撤去を利用者公式LINEで呼びかけるなど、施設内の利用ルールの周知や景観維持にも積極的に取り組んでおり、施設の設備保全・警備・清掃等の管理運営業務について、期待した水準を十分に満たしている。また、北ハーバーを拠点とした自主事業運営のため、指定管理者自らが修繕や塗装を実施するなど、施設の魅力向上にも取り組んだ。					
②施設の運営業務	公式LINEによる情報提供を積極的に行い、利用者サービスの向上に取り組み、説明会やオーナーズパーティを開催するなど、継続的に利用者とのコミュニケーションの改善を図っている。また、本市と月1回の定例会議を開催し、積極的な情報共有や課題解決を行うなど、継続して業務改善の取り組みを実施し、期待した水準は十分満たしている。 令和6年度に導入した出入港管理システムについて、利用者の要望に基づき、位置情報の入手やスマートホンアプリで出入港登録入手できるシステムに変更するなど、利用者の安全管理強化と利便性向上に取り組んだ。また、水上オートバイによるパトロールやレスキュー等、水辺の安全啓発活動を実施する「シーバード神戸」を北ハーバーに開設するなど、社会貢献及び施設の魅力向上にも取り組んだ。					
③自主事業等	利用者向けのイベントとして、クルージングや釣り大会＆BBQを実施するなど、利用者サービスの向上に取り組み、市民向けイベントとして、マリンスポーツやドッグサップ、海洋学習を開催し、海洋思想の普及に取り組んだ。また、障がいのある子供達とその家族も海を楽しめる企画として、ユニバーサルキッズポート体験を実施した。 4階のカフェ＆ダイニング「GOOD BEACH CLUB」についても、物価高騰による価格転嫁を避けるためコスト削減へ取り組み、季節に合わせたランチメニューの提供やジャズイベントを開催するなど、集客の維持向上に努めた。					
(2)利用状況						
①施設の利用者数	▼ 保管艇数（算出方法:専用使用により、海上又は陸置きしてるポート・ヨットの保管定数）					
	目標	前年度実績 241艇	実績	241艇 (前年比±0%)	達成	要因 一時係留の一般使用を除く、定期利用の専用使用は、ほぼ満船状態を維持しており、適切に運営している。 概ね例年通りの実績であることから、目標は達成と判定。
	▼ 来店者数（算出方法:評価対象期間中に4階のカフェ＆ダイニングを利用した延べ人数）					
	目標	前年度実績 50,515人	実績	44,014人 (前年比87.1%)	達成	要因 情報発信や広報活動を継続的に取り組み、須磨海岸を一望できるカフェ＆レストランとして定着してきた。令和6年度は、リニューアルオープンしたことから集客数が一時的に増加したが、概ね例年通りの実績(R5:41,802人)であることから、目標は達成と判定。
	▼ 貸室利用率（算出方法:評価期間中の2階研修室の利用人数）					
	目標	前年度実績 836人	実績	683人 (前年比81.7%)	未達成	要因 施設の立地上、貸室としての利用は少ない傾向にある。仕様書のとおり適切に運営しているが、定期的な教室利用が減少(利用希望日が重複し、予約を断る事例が発生)し、前年度実績を下回ったため、未達成と判定。
②各種事業の参加者数	▼ レンタルボート事業（概要:ボートを保有していない方を対象としたレンタルボート）					
	目標	前年度実績 179回	実績	154回 (前年比86%)	未達成	要因 ボートを保有していない方でも自身で操船してクルージングや魚釣りを楽しむ事ができる企画(有料の自主事業)。レンタルボートを通じて海に親しむことができ、海洋思想の普及にも繋がると推察しており、利用された方からも好評であるが、昨年実績を下回るため、未達成と判定。

	▼ SUMA SEA FESTA2025（概要：サップ・カヌー等のマリンスポーツの乗船会を須磨海岸で実施）										
	目標	前年度実績 80人	実績	156人 (前年比195%)	達成	要因	子ども達が普段経験することが少ないマリンスポーツを無料で体験することができる企画。参加者も多く、好評であり、海の魅力を体験できる満足度の高いイベントであったと評価し、目標は達成と判定。				
	▼ 未来の海と子供を育てるプロジェクト（概要：セーリングディンギーや足漕ぎカヤックの体験会を須磨海岸で実施）										
	目標	—	実績	120人	達成	要因	近年、子どもの海離れが進んでいることから、セーリングディンギーの操縦や足漕ぎカヤックの操船体験を通じ、海を身近に感じることが出来る企画を新たに実施。海洋性スポーツの振興に繋がるものであると推察し、募集定員(60名)を上回る応募でもあったことから、目標は達成と判定。				
(3)収支状況											
①利用料金収入	目標	186,967 千円	実績	150,361 千円 (目標比:80.4%)	未達成	要因	提案時において、須磨シーワールドの利用者による駐車場収入の増収を見込み収入目標を設定したが、同施設利用者の利用はほぼ生じず、利用者数が想定を下回り、収入目標に達しなかったため、未達成と判定。				
②収支バランス	収入		304,963 千円		支出		300,892 千円	収支の差	4,071 千円	目標	未達成
	内訳	利用料金	150,361 千円		内訳	人件費	66,319 千円	光熱水費	6,455 千円	指定管理者の創意工夫により、魅力向上の投資を維持しつつ、自主事業に係る経費削減に取り組むことで、見込んでいた駐車場の減収分を補完し、収支は昨年より改善したが、利用料金収入は目標を下回り、想定した収入額に満たないため、未達成と判定。	
		自主事業	154,452 千円			原材料費	143,416 千円	消耗品・備品費	1,180 千円		
		その他	150 千円			警備費	11,048 千円	一般管理費	8,880 千円		
						清掃費	4,075 千円	その他	6,648 千円		
						保守管理費	4,899 千円	魅力向上の投資	25,517 千円		
						修繕費	5,711 千円	市への納付金	16,744 千円		
(4)満足度調査の結果等											
①調査概要	調査期間：令和8年2月21日～3月15日（計23日間） 調査方法：○WEB（利用者にQRコード記載した案内文を送付及び利用者公式LINEで回答を依頼。別途、事務室前に投函箱も設置） ○利用者説明会による施設利用者からの意見聴取 回答者数：48（240通送付、回答率：20％） 設問数：36項目（必須：12項目、任意・自由記載：24項目） 主な質問項目：施設設備・施設の清掃・スタッフ対応の満足度調査と回答選択理由 上記質問の回答項目：大変満足、ほぼ満足、どちらともいえない、やや不満、大変不満										
②結果（満足度）	▼ 施設・設備の満足度（算出方法：「大変満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）										
	目標	前年度	52.1%	実績	70.8% (+18.7%)	達成	要因	施設が老朽化しており、満足度を上げにくい状況にあるが、利用者の意見を反映した出帰港管理システムの更新や受付のリニューアル等、魅力向上の取り組みを進め、「普通」の回答が大幅に減少（38.3%→14.6%）し、上振れたものと推察。 満足度も前年度を上回っていることから、目標は達成と判定。			
	▼ 清掃状況の満足度（算出方法：「大変満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）										
	目標	前年度	56.4%	実績	72.9% (+16.5%)	達成	要因	「普通」の回答が減少（35.1%→10.4%）し、「ほぼ満足」以上に上振れており、前年度を上回る満足度となっていることから、期待する水準どおり適切に履行したものと推察され、目標は達成と判定。			
	▼ スタッフ対応の満足度（算出方法：「大変満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）										
目標	前年度	53.2%	実績	91.7% (+38.5%)	達成	要因	利用者公式LINEやホームページによる情報発信に加え、利用者向けのイベントや交流会を実施し、積極的に利用者とのコミュニケーション改善を図っており、「普通」の回答が減少（40.4%→4.2%）し、「ほぼ満足」以上に上振れたと推察し、目標は達成と判定。				
▼ 全体の満足度（算出方法：「大変満足」・「ほぼ満足」と回答した人の割合）	目標	前年度	56.4%	実績	83.4% (+27.0%)	達成	要因	月1回、本市と定例会議を開催し、積極的な情報共有と課題解決を行うなど継続的に業務改善の取り組んでおり、利用者とのコミュニケーションの場づくり等、満足度を向上させるための取り組みが評価の向上につながったと推察。前年度を上回る満足度となっていることから目標は、達成と判定。			
③主な意見・苦情、対応	○施設・設備 ・シャワーの24時間対応の要望 ⇒警備員の仮眠時間の課題もあり、深夜24時から早朝5時を除いて、シャワー利用できる時間帯として改善。 ・海上に溜まっているゴミを掃除してほしいとの意見 ⇒清掃は平日（人が少ない時）を中心に実施しているため、来館者の多い週末はゴミを見かけやすい状態になっている。今後の対応項目として、改善に取り組む。 ○スタッフ対応 「現状のサービスで満足」、「前より環境が良くなった」、「スタッフのフレンドリーな対応が良い」、「親切でとても感謝している」、「利用者の意見に対応しようとしている点が良い」など、好評の意見が多数あった。 公式LINEによる情報発信は評価されているものの、告知を早くしてほしいとの要望があった。⇒より早い情報提供が求められているため、今後の改善課題として取り組む。 ○その他（利用者説明会） 利用者とは対面にて、各年度の事業報告と事業計画の説明を行ったほか、直接の意見交換を行った（6月・3月の2回開催・のべ約50名が参加。神戸市も出席）。利用者説明会では、指定管理期間当初は、不満や苦情の声が大多数を占めていたが、「サービスの向上したことが実感できる」、「来るのが楽しくなった」など、サービスの向上やコミュニケーションの改善を評価する意見が大半を占めた。 上記の満足度調査に加えて、利用者説明会における実際の利用者の意見や反応等を鑑み、利用者の満足度は提案並びに前年度実績を上回るものとして評価する。										

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(2)利用状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(3)収支状況	提案をやや下回る	提案値等を達成できなかったため(0.8倍以上1倍未満)。
(4)満足度調査の結果等	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点 (A×B)
(1)管理実施状況	40 点	1.2 (提案をやや上回る)	48
(2)利用状況	25 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	25
(3)収支状況	20 点	0.8 (提案をやや下回る)	16
(4)満足度調査の結果等	15 点	1.2 (提案をやや上回る)	18
※評価点(合計)の総合評価変換 【AAA】150～121点, 【AA】120～101点, 【A】100～81点, 【B】80～61点, 【C】60点			評価点の合計 107 点
			総合評価 AA