

**指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調査
(総合結果)**

| | | | |
|------------|-------------------------|-----|----------------------|
| 施設名 | (三崎漁港) 本港特別泊地及び本港環境整備施設 | | |
| 指定管理者名 | スバル興業株式会社・株式会社三浦海業公社 | | |
| 施設所管課(事務所) | 水産課 (東部漁港事務所) | | |
| 指定期間 | R3. 4. 1 (2021年) | ～ | R8. 3. 31 (2026年) |
| 評価期間 | R3 (2021) | 年度～ | R5 (2023) |
| | | | 年度 |

指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

| 評価 | 評価基準 |
|--|---|
| A | S : 極めて良好 A : 良好 B : 一部改善が必要 C : 抜本的な改善が必要 |
| 評価理由及び今後の対応 | |
| <p>指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、施設の管理運営が適切に行われていることを確認した。</p> <p>係留サポート等の泊地の安全や利便性に配慮した取組により利用者満足度は高く、地元行事への参画による地域と連携した魅力ある施設づくりを推進しており、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。このため、今後の施設の管理運営方法については、指定管理者制度を含めて検討をする。</p> | |
| 指定管理者制度による管理の有効性 | (有) 無 |

1 サービス向上に向けた取組の実施状況

| 確認項目 | 確認の視点 | 項目別評価 | 内容・評価理由 |
|--------------------------|--|----------|--|
| 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等 | <input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか | A | 特別泊地・駐車場・交流広場等の管理運営において、秩序ある安全な漁港及び魅力ある施設づくりを目的とした運営方針に基づいて確実に実施されている。 実績報告書及び随時の現地調査により、委託した業務の適切な実施を確認している。 |
| 施設の維持管理 | <input type="checkbox"/> 施設の維持管理（清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等）は事業計画どおり実施されているか | A | 清掃、植栽の管理、受付・案内等の維持管理業務は、事業計画通り実施されていることを月例報告書及び随時の現地調査により確認している。 |
| 地域と連携した魅力ある施設づくり | <input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか | A | 地域の花火大会等イベントに積極的に参画し、施設を活用した釣り大会を開催する等、自治体や地元関係団体と連携した魅力ある施設づくりを行っている。 業務委託は行っていない。 |
| 評価結果 | 評価区分 | | |
| A | S : 協定等に定める水準を上回る (項目別評価でB、CがなくSが半数以上※) A : 協定等に定める水準どおり (項目別評価でB、CがなくAが半数以上※) B : 協定等に定める水準を下回る (項目別評価でBが1つ以上) C : 協定等に定める水準を大幅に下回る (項目別評価でCが1つ以上) | | |

2 施設の利用状況

| | R 3 年度 | R 4 年度 | R 5 年度 | 3 か年平均 |
|-----------------------------|----------|-----------|-----------|----------|
| 目標値 (指定管理者提案値) 設定方法：ア | 32,700 台 | 33,330 台 | 33,960 台 | 33,330 台 |
| 利用者数 | 32,223 台 | 30,345 台 | 30,178 台 | 30,915 台 |
| 対目標値(数) ※下段は率 | △ 477 台 | △ 2,985 台 | △ 3,782 台 | 対目標値(率) |
| | 99 % | 91 % | 89 % | 92.8 % |

※目標値の設定方法 ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定
イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

| 評価結果 | 評価区分 | |
|--|--|--|
| B | 利用者数と目標値を比較して(3か年平均) S : 110%以上 A : 100%以上～110%未満 B : 85%以上～100%未満 C : 85%未満 | 女性保護施設と県営住宅において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。 |
| 確認の視点 | 施設の利用状況についての評価 | |
| <input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か | ホームページ及びSNSを活用し、イベント等の最新情報を発信している。また、ライブカメラでゲストバースの空き状況等を利用者が確認できるようにしている。 自主事業は交流広場でのレンタルBBQサービス等、施設の特徴を生かしたものを実施し、施設の利用促進を図っている。 ゲストバースの空き状況の公開等、限られたスペースを最大限活用できるよう、利用促進に向けた適切な取組が行われている。 | |

3 利用者満足度の状況

| | R 3 年度 | R 4 年度 | R 5 年度 | 3 か年平均 |
|---|--------|--------|--------|--------|
| 利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数 | 84.2 % | 82.2 % | 85.4 % | 84.0 % |
| | 32 人 | 37 人 | 41 人 | |

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

| 評価結果 | 評価区分 | |
|---|--|--|
| A | 「満足」(上位2段階の評価)と答えた割合が(3か年平均) S : 90%以上 A : 70%以上～90%未満 B : 50%以上～70%未満 C : 50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上 | |
| 確認の視点 | 利用者満足度の状況についての評価 | |
| <input type="checkbox"/> 調査の実施方法(対象、時期、回数、配布方法等)は適切か <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か | 利用者に対し声掛けによりアンケートの協力を依頼しているため、回収率は100%となっている。 利用者の利便性やニーズに配慮した係留サポートや係留ロープ等の無料貸出しを継続して行い、利用者への対応について高い評価を得ており、利用者満足度向上に向けた取組は適切に行われている。 | |

4 苦情・要望等への対応

| 施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況 | 年月 | 意見の内容 | 対応状況 |
|--|----|---|------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| 確認の視点 | | 苦情・要望等への対応についての評価 | |
| <input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か | | 利用者への挨拶、接客を通して積極的に意見を把握している。 把握した要望等を県東部漁港事務所に報告している。 料金体制、利用時間、施設の改善等、指定管理者に起因しない苦情・要望が主であるが、丁寧に説明し利用者から一定の理解を得られるよう努めており、内容を県に報告している。 | |

5 事故・不祥事等への対応

| 事故・不祥事等の概要と対応状況 | 発生日 | ①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入） |
|--|-----|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| 確認の視点 | | 事故・不祥事等への対応についての評価 |
| <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か | | 内部においてヒヤリハット検証を行い、危険予知活動を行うことにより日々の安全管理に努めている。 大きな事故はないが、水面の流木等、事故につながる恐れのある情報について、県東部漁港事務所に適切に報告を行っている。 |

6 収支状況

単位：千円

| | 【参考】R2年度 | | | R3年度 | | | R4年度 | | |
|------|--------------------|--------------------|----------|--------------------|--------------------|----------|--------------------|--------------------|----------|
| 収入 | 19,939 (21,584) | | | 19,617 (20,000) | | | 19,117 (20,300) | | |
| 内訳 | 指定管理料 | 利用料金 | その他 | 指定管理料 | 利用料金 | その他 | 指定管理料 | 利用料金 | その他 |
| | 6,249 (3,919) | 13,690 (17,665) | 0 (0) | 4,500 (4,500) | 15,117 (15,500) | 0 (0) | 4,500 (4,500) | 14,617 (15,800) | 0 (0) |
| 支出 | 21,603 (21,584) | | | 20,844 (20,000) | | | 16,082 (20,300) | | |
| 収支差額 | △ 1,664 (0) | | | △ 1,227 (0) | | | 3,035 (0) | | |
| | R5年度 | | | 累計 | | | | | |
| 収入 | 18,647 (20,600) | | | 57,381 60,900 | | | | | |
| 内訳 | 指定管理料 | 利用料金 | その他 | 指定管理料 | 利用料金 | その他 | | | |
| | 4,500 (4,500) | 14,147 (16,100) | 0 (0) | 13,500 (13,500) | 43,881 (47,400) | 0 0 | | | |
| 支出 | 15,746 (20,600) | | | 52,672 (60,900) | | | | | |
| 収支差額 | 2,901 (0) | | | 4,709 (0) | | | 収入合計／支出合計比 | | |
| | | | | | | | 108.9% | | |

※()内は収支計画額。令和5年度は速報値

| 評価結果 | 評価区分 |
|--|--|
| S | 収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満 |
| 確認の視点 | 収支状況についての評価 |
| <input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か | ホームページやSNS等を活用し、最新の情報を発信し利用者及び収入増に向けた取組を行っている。 照明や空調の調整による節電等、経費の節減に努めている。 |

7 業務遂行能力

| 確認項目 | 確認の視点 | 項目別評価 | 内容・評価理由 |
|---------------|--|----------|--|
| 人的な能力、執行体制 | <input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか | A | 泊地における船舶の誘導及び係留補助業務などの専門的な業務については、業務経験を有する有資格者を配置するとともに、適切な人員数を配置し安全面に配慮している。 接客セミナーや普通救命講習会等を実施・参加し、適切な管理運営に努めている。 |
| | <input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか | | 時間外勤務は、業務の都合上やむを得ない場合に限っており、基準法に定める手続きをとっている。 |
| コンプライアンス、社会貢献 | <input type="checkbox"/> 指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か | B | 法令違反等の事故は発生していない。 地域社会への貢献として、地域振興に資する行事に積極的に関わり運営に協力している。 障害者雇用率は、法定雇用率を下回っているが、採用時には業務への適応性を考慮して雇用に向けて取り組んでいる。 |
| 個人情報保護 | <input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か | A | 個人情報保護についての規定に基づき担当者を教育する体制がとられている。 担当者の教育等により、適切な情報管理の徹底をしており、個人情報の漏洩等の事故は発生していない。 |
| 評価結果 | 評価区分 | | |
| B | S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上） | | |