

**指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調書  
(総合結果)**

施設名	真鶴港		
指定管理者名	真鶴町		
施設所管課(事務所)	河港課 ( 県西土木事務所 小田原土木センター )		
指定期間	H31. 4. 1 (2019年)	～ R6. 3. 31 (2024年)	評価期間 H31 (2019) 年度 ～ R3 (2021) 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		
<b>B</b>	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		
<b>評価理由及び今後の対応</b>			
<p>現在の指定管理者による管理状況はB評価となったが、これは新型コロナウイルス感染拡大等の影響による利用者減によるものであり、指定管理者制度による管理に大きな問題点は見受けられない。</p> <p>真鶴港は、荷捌き地の利用承認業務等行政処分的な業務が中心であり、業態の異なる複数事業者（石材業者、漁業者、ヨット短期利用者）間の十分な利用調整を行うには行政的な視点が強く求められ、民間事業者にはなじまず、地方公共団体である真鶴町を指定管理者とすることにより、円滑な運営が行われており、本制度による管理は有効である。</p> <p>このため、引き続き指定管理者制度により、施設の管理運営を行う。</p>			
<b>指定管理者制度による管理の有効性</b>			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%; text-align: center;"><b>有</b></td> <td style="width: 40%; text-align: center;">無</td> </tr> </table>		<b>有</b>	無
<b>有</b>	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	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 利用承認業務等の指定管理業務は、条例・事務処理要綱等に基づいて確実に実施されている。 <input type="checkbox"/> 業務委託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	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 清掃・保守点検・警備等の維持管理業務は、事業計画どおり実施されていることを月例報告書等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	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 真鶴港みなとまちづくり協議会や関係団体の協力を得たイベントは、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い中止した。 <input type="checkbox"/> 契約の締結に係る地方自治法の規定に従いながら、浄化槽保守管理業務委託事業等は、町内及び隣接市町の事業者へ委託しており、施設修繕等も、町内業者に委託し迅速に対応している。
評価結果	<b>評価区分</b>		
<b>A</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）		

## 2 施設の利用状況

	R元(H31)年度	R2年度	R3年度	3か年平均
目標値 (指定管理者提案値) 設定方法：ア	3,248 艇	3,312 艇	3,378 艇	3,313 艇
ヨット出艇数	2,000 艇	397 艇	247 艇	881 艇
対目標値(数) ※下段は率	△ 1,248 艇	△ 2,915 艇	△ 3,131 艇	対目標値(率)
	62 %	12 %	7 %	26.6 %

※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	
C	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	<input type="checkbox"/> 新型コロナウイルス感染症の影響により、ヨットの個人オーナーの利用減に加え、例年利用者数の大部分を占める商業用クルーズ船が事業を休止しており、利用者が大幅に減少した。 <input type="checkbox"/> 自主事業として開催予定であったヨットの体験乗船会は、メイン事業である「海(わたつみ)のまち豊漁豊作祭(真鶴龍宮祭)」が開催中止となったため、開催できなかった。 <input type="checkbox"/> 真鶴町ホームページにて、短期係留に係る情報を掲載し、利用の促進を図っている。	

## 3 利用者満足度の状況

	R元(H31)年度	R2年度	R3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	93.3 % 14人	100.0 % 3人	60.0 % 6人	82.1 %

※ 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	<input type="checkbox"/> 新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い、多くの来場者を見込んでいた「海(わたつみ)のまち豊漁豊作祭」等のイベントが開催中止となり、調査対象者が大幅に減少した。  <input type="checkbox"/> アンケート調査の対象者が少ないため、より広く意見を収集するよう努められたい。 なお、次年度以降は、新型コロナウイルス感染症の状況を注視しつつ、来場者の安全安心や感染拡大防止に配慮したイベントの開催やアンケート調査を実施できるよう指定管理者と調整する。	

#### 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		<input type="checkbox"/> 主にヨットの長期係留者からの要望について吸い上げを行っているが、一般利用者の意見を取り入れる機会の拡大を図りたい。  <input type="checkbox"/> 施設の改修要望等、直ちに対応困難な要望に対しても、丁寧に説明して一定の理解を得られるように努める等、利用者の視点に立った対応に努めている。  <input type="checkbox"/> ヨット長期係留者からの施設要望以外、特に苦情・要望はなかった。	

#### 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	発生年月日	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		<input type="checkbox"/> 事故・不祥事防止のため、真鶴町内部で職員研修の機会があれば参加させるなど、適切に対応している。  <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等は発生していない。

## 6 収支状況

単位：千円

	【参考】H30年度			R元(H31)年度			R2年度		
	収入	16,965 (16,965)			17,647 (17,647)			17,290 (17,290)	
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
	16,965 (16,965)			17,647 (17,647)			17,290 (17,290)		
支出	17,806 (16,965)			18,144 (17,647)			17,367 (16,975)		
収支差額	△ 841 (0)			△ 497 (0)			△ 77 (315)		
	R3年度			累計					
収入	17,668 (17,668)			52,605 52,605					
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			
	17,668 (17,668)			52,605 (52,605)	0 (0)	0 0			
支出	17,668 (17,668)			53,179 (52,290)					
収支差額	0 (0)			△ 574 (315)			収入合計／支出合計比		
							98.9%		

※( )内は収支計画額。令和3年度は速報値

評価結果	評価区分
<b>B</b>	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	<input type="checkbox"/> 収入額は全額指定管理料であり、概ね指定管理料の範囲内で適切な指定管理業務を遂行していると認められる。  <input type="checkbox"/> 光熱水費等の経費節減に向けた取り組みを行っているとして認められる。

## 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	<input type="checkbox"/> 指定管理業務においては、人員配置計画書に則り、常時3名以上の人員を配置しており、効率的で計画的な人員体制を確保している。 <input type="checkbox"/> 指定管理業務においては、職員の採用や研修等を適切に行っている。
	<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		<input type="checkbox"/> 真鶴町職員安全衛生管理規程等に則り、職員研修を行うなど、指定管理業務においては、労働時間の短縮及びハラスメントのない職場づくりに努めている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務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	A	<input type="checkbox"/> 地方公務員法の規定に基づき職員研修を行い、適正に対処しており、指定管理業務の実施にあたって法令違反等の行為はない。 <input type="checkbox"/> ペーパーレス化を図り、再生紙等を利用するとともに、節電等にも努めている。 <input type="checkbox"/> 障害者雇用については、法定雇用率の達成に向けた取組をしている。
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	<input type="checkbox"/> 真鶴町個人情報保護条例に基づき、職員研修を行い、適正に対処しており、指定管理者制度に基づく事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> 指定管理業務においては、個人情報を適切に管理している。
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）		