

## 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	大磯港		
指定管理者名	大磯町		
施設所管課(事務所)	砂防海岸課	( 平塚土木事務所 )	
指定期間	H26.4.1 ~ H31.3.31	評価期間	H26年度 ~ H28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			
<b>評価理由及び今後の対応</b>				
≪評価方法≫ 岸壁や荷捌き地の利用承認を中心に、港湾の管理運営を行なうにあたり、提案された事業計画書の内容に沿って適切に管理運営されている。併せて、「開かれた港湾」の実施に向けて、大磯町商工会や大磯漁業協同組合等と連携した自主事業を計画する等、地元自治体としての強みを最大限に生かした管理運営を行なっている。その取組内容を、着実に実施できたことから、総合評価をA評価とした。 各項目の評価内容を見ると、「サービス向上に向けた取組の実施状況」、「施設の利用状況」及び「利用者満足度」の評価結果がA評価、「収支状況」の評価結果がS評価、「業務遂行能力」の評価結果がA評価となっており、指定管理者制度による管理運営は有効に機能していると判断できる。 また、大磯港は、荷さばき地の利用承認等行政処分的な業務が中心であり、業種の異なる複数事業者(骨材事業者、漁業者等)間の中立・公平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ないことから、地方自治体である大磯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。				
<b>指定管理者制度による管理の有効性</b>				
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%; border: none;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center; border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px;">有</td> <td style="width: 20%; text-align: center; border: none;">無</td> </tr> </table>			有	無
	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	<input type="checkbox"/> 大磯港の中心業務である岸壁や荷さばき地の利用承認業務を中心に、港湾の維持管理業務を着実に実施している。 <input type="checkbox"/> 提出された月例報告により、適切な業務の遂行を確認している。
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	<input type="checkbox"/> 日常的に施設の適正な維持管理に努めるとともに、災害時に備えた施設の機能確認も行っており、業務は適切に行われている。
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	<input type="checkbox"/> 大磯港を地域の産業及び観光の拠点として位置づけ、町民や観光客に親しまれる「開かれた港」づくりに向けて関係機関と連携した取組を進めている。 <input type="checkbox"/> 管理業務委託や保守業務委託をしている7件のうち、6件を大磯町や近隣市町に事業所のある事業者へ委託している。
評価結果	<b>評価区分</b>		
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

	26年度	27年度	28年度	3か年平均
目標値 (前年度数値) 設定方法：イ	67,434 台	73,851 台	89,129 台	76,805 台
駐車台数	73,851 台	89,129 台	87,285 台	83,422 台
対目標値(数) ※下段は率	6,417 台 110 %	15,278 台 121 %	△ 1,844 台 98 %	対目標値(率) 108.6 %

※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	
A	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	社会福祉入所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"/> 町民や観光客に親しまれる「開かれた港」づくりに向けて、関係機関と連携しながら様々な事業を実施し、HP等で周知している。  <input type="checkbox"/> 大磯市、港湾管理事務所の屋上開放、なぎさの祭典、魚の放流イベント、ふれあい農産物まつり、初日の出のための西防波堤開放、大磯港に関連した講演会の開催等を実施し、提案より多くの利用者が訪れている。  <input type="checkbox"/> 上記の通り適切に取り組んでいる。	

## 3 利用者満足度の状況

	26年度	27年度	28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 (総合満足度に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	81.7 % 259 人	80.7 % 301 人	88.4 % 328 人	83.7 %

※ 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"/> 主たる利用者及びイベント実施時に来場する利用者を対象にアンケート調査を行っている。(年2回) <input type="checkbox"/> H27年度は、事業計画書の内容に加えて、景色のよい西防波堤から初日の出を見ていただけるように1月1日午前6時から西防波堤の解放を行うなど、町民や観光客に好評を得た。(H28年度は事業計画に記載した) <input type="checkbox"/> 関係機関と連携しながら様々な事業を実施することで、利用者の満足度は上昇傾向にある。	

#### 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
	<b>確認の視点</b> <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		<b>苦情・要望等への対応についての評価</b> <input type="checkbox"/> 主たる利用者及びイベント実施時に来場する利用者を対象にアンケート調査を行い要望等の把握に努めている。(年2回) <input type="checkbox"/> 各職員間で事務を相互に援助、処理するために毎朝ミーティングを行い、課題等の共通認識を持つとともに、素早い対応を心がけ、利用者サービスの向上と適切な運営管理を図っている。

#### 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	年月	事故・不祥事等の概要	対応状況
	平成26年12月	大磯港第二駐車場において、普通車を駐車した方から、誤って大型車の利用料金を過大に徴収していたもの。老朽化に伴う駐車料金装置の腐食が原因であった。	①指定管理者の対応状況(再発防止策・業務改善策等) ②県の対応状況(随時エリクツ・改善勧告の実施等) ③責任の所在及び現在の状況  ①当該設備の定期点検を委託している業者に、日常点検項目一覧表を提出させ、指定管理者も設備仕様等把握し、巡視・点検を行なうこととした。また、点検を委託している業者との連絡を一層密にし、設備の現状を把握することとした。  ②施設及び物品の適切な維持管理について、砂防海岸課から通知を発出した。  ③本件は老朽化に伴う駐車料金装置の腐食が原因。本件について、県及び町で記者発表、ホームページへの掲載、当該駐車場への掲示、大磯港で行なわれるイベントでチラシを配布するなど利用者に幅広く周知を行い、該当者には指定管理者が過大徴収分を返金する対応をとっている。
	平成28年6月	第二駐車場西側の歩道に設置してあった金属製のチェーン(約11m)及び南京錠2個が紛失していたことから、大磯警察署に被害届を提出した。	①再発防止対策として、警察署の現地パトロールの強化を依頼するとともに、港湾管理事務所作業員の巡視徹底強化を図る。 ②指定管理者から連絡を受け、現地にトラロープを設置した。南京錠ごとなくなっていることから盗難と判断し、大磯警察署に被害届を提出した。 ③盗難によるものであり、現在も行為者不明である。
<b>確認の視点</b> <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		<b>事故・不祥事等への対応についての評価</b> <input type="checkbox"/> 巡視・点検の強化、内部体制の強化、事故報告手順の見直しを行い、同様の設備に係る事故が起こらないような仕組みづくりを構築している。 <input type="checkbox"/> 速やかに原因究明に努め、県への報告を行っている。また、本件について幅広く周知し、積極的に過大徴収の返還に努めるなど、適切な対応を行っている。	

## 6 収支状況

単位：千円

	【参考】25年度(25.4.1~26.3.31)			26年度			27年度		
収入	42,620 (42,620)			55,534 (54,534)			67,026 (55,155)		
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
	42,620 (42,620)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	55,516 (54,507)	18 (27)	0 (0)	67,007 (55,128)	19 (27)
支出	45,186 (42,620)			58,396 (54,534)			59,176 (55,155)		
収支差額	△ 2,566 (0)			△ 2,862 (0)			7,850 (0)		
	28年度			累計					
収入	64,147 (55,727)			186,707 (165,416)					
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			
	0 (0)	64,128 (55,700)	19 (27)	0 (0)	186,651 (165,335)	56 (81)			
支出	54,894 (55,727)			172,466 (165,416)					
収支差額	9,253 (0)			14,241 (0)			収入合計／支出合計比		
							108.3%		

※( )内は収支計画額。28年度は速報値

評価結果	評価区分
<b>S</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"/> 平成26年度から導入した利用料金制度(駐車場利用料金)により、指定管理者のインセンティブ向上に伴うサービスの向上、また、各種イベント活動等に積極的に取り組んだ結果、駐車場利用者が増加し、利用料金の増となっている。  <input type="checkbox"/> 使用電力の節約により、光熱水費の節減を図っている。

## 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  <参考> <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	A	<input type="checkbox"/> 大磯港の人員配置計画に基づき、適切に人員配置をしている。また繁忙期となる4月末から5月はじめの連休、8月のお盆の時期の日曜日にも人員配置するなど、適切な勤務体制が執られている。  <input type="checkbox"/> 大磯町の人材育成基本方針に基づき、様々な研修に参加し、適切な内部管理体制を執っている。
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"/> 大磯町の人材育成基本方針に基づき、様々な研修に参加し、コンプライアンスの向上に努めている。 <input type="checkbox"/> 再生紙の利用、ゴミの分別、使用電力の節約を実施している。
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"/> 大磯町の人材育成基本方針に基づき、様々な研修に参加し、個人情報の取り扱いについて適正な体制を執っている。
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）		