

## 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)	砂防海岸課 ( 県西土木事務所小田原土木センター )		
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>			
現在の指定管理者による管理状況は、A（協定等に定める水準どおり）であると評価でき、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。 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。			
<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: 30%; text-align: center;">有</td> <td style="width: 70%; text-align: center;">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"/> 港湾利用承認業務は、神奈川県「港湾の設置及び管理等に関する条例」の規定に基づき、適正に実施されている。 <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	A	<input type="checkbox"/> 清掃・保守点検・警備等の維持管理業務は、事前計画どお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	<input type="checkbox"/> 真鶴港みなどまちづくり協議会を開催し、漁業者及び地域住民等と意見交換を定期的に行っている。
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	2,772 艇	2,690 艇	2,770 艇	2,744 艇
ヨット出艇数	2,690 艇	2,770 艇	2,869 艇	2,776 艇
対目標値(数) ※下段は率	△ 82 艇	80 艇	99 艇	対目標値(率)
	97 %	103 %	104 %	

※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"/> 便宜的に設定した目標値(前年度出艇数)と比較して、100%以上を達成しており、協定に定める水準どおりとなっている。 これは、幅広い層を対象として真鶴港を舞台に開催される「海のまち豊漁豊作祭」において「海上保安庁巡視船体験乗船」や「ヨット体験乗船」を行う際の、利用促進に向けた適切な広報・PRが寄与したものである。 <input type="checkbox"/> 上記設置目的に沿った自主事業の実施により、利用者数は過去3年とも前年実績を上回るなど、利用促進につながっている。 <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	100.0 %	71.0 %	81.5 %	82.3 %
	21 人	22 人	22 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	<input type="checkbox"/> 協定で定めるとおり年1回、「海のまち豊漁豊作祭」開催時に実施している。 <input type="checkbox"/> 配布数が少ないため、より広い意見の収集に努めてもらいたい。	

#### 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
	H26年9月	トイレ門扉の破損	指定管理者が修繕済
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"/> ヨット利用者（ヨットオーナーズクラブ）と定期的に意見交換会を開き、また、年に1回以上、真鶴港みなどまちづくり協議会を開催して、関係機関の意見要望の把握に努めている。 <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。	

#### 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 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(随時モニタリング・改善勧告の実施等) ③責任の所在及び現在の状況
	なし		
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、四半期毎に真鶴町内部で職員研修を行い、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】25年度(25.4.1~26.3.31)	26年度			27年度				
収入	15,769 (15,769)	17,557 (17,557)			16,936 (16,936)				
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
	15,769 (15,769)			17,557 (17,557)			16,936 (16,936)		
支出	15,871 (15,769)	18,104 (17,557)			17,824 (16,936)				
収支差額	△ 102 (0)	△ 547 (0)			△ 888 (0)				
	28年度			累計					
収入	16,965 (16,965)			51,458 51,458					
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			
	16,965 (16,965)			51,458 (51,458)	0 (0)	0 0			
支出	17,587 (16,965)			53,515 (51,458)					
収支差額	△ 622 (0)			△ 2,057 (0)			収入合計／支出合計比		
							96.2%		

※( )内は収支計画額。28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"/> 真鶴町のホームページ上に、短期係留に係る情報を掲載して利用者の利便性向上を図っており、その結果、対目標値比約101.2%となっていることから、一定数の利用者増加は認められる。 <input type="checkbox"/> 一方、収支については、地方公共団体内部における定期人事異動に伴う担当者交代による人件費の増加(想定より上の役職者の赴任)という構造的な課題を抱えているため、若干の赤字となっているが、概ね計画どおりの収支計画となっている。

## 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"/> 人員配置計画書に則り、常時3名以上の嘱託員を配置しており、効率的で計画的な人員体制を確保している。  <input type="checkbox"/> 真鶴町職員安全衛生管理規程等に則り、四半期毎に職員研修を行い、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、四半期毎に職員研修を行い、適正に対処している。 <input type="checkbox"/> 再生紙を利用するとともに、節電に努めている。 <input type="checkbox"/> 臨時職員として、障がいをお持ちの方を雇用している。
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、四半期毎に職員研修を行い、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。
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）		