

モニタリング結果報告書 (平成27年度)

1. 施設概要

施設名	三崎漁港本港特別泊地及び本港環境整備施設		
所在地	三浦市三崎5丁目167番2号、4号、11号の一部		
サイトURL	http://misaki-marinecenter.com/		
根拠条例	神奈川県漁港管理条例		
設置目的(設置時期)	三崎漁港を一時的に利用するプレジャーボートの本港特別泊地に集約することによって、プレジャーボートと漁船を分離し、円滑な漁業活動を確保するとともに秩序ある漁港利用を推進するための特別泊地及び、地域振興を図るための駐車場、交流広場、特定目的岸壁を設置する(平成13年4月供用開始)		
指定管理者名	スバル興業株式会社 (スバル興業株式会社・株式会社三浦海業公社)		
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日 (平成28年4月1日～平成33年3月31日)	施設所管課	水産課(東部漁港事務所)

※ () は現在の指定期間

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>収支状況はA評価であったが、利用状況、利用者満足度がともにB評価であり、3項目評価はB評価となった。利用状況の対策については、繁忙と閑散の差が激しいので、閑散期に集客できるイベントを計画し、集客数を増やす方策を検討している。利用者の満足度については、B評価となったのは施設への評価が低かったためで、職員の対応状況に限れば87.5%であり、好評価を得ている。収支状況については、競合駐車場の影響により利用料金収入が大幅に減少し赤字が継続しているが、28年度からは現状の収支を反映した指定管理料が支払われるようになるので、収支が改善することが期待される。</p> <p>◆管理運営等の状況 事業計画に基づいて施設運営を適切に実施した。特に、艇の案内業務において荒天対策を適時適切に実施するとともに、業務経験者による係留サポート及び大型防舷材・係留ロープの無料貸し出しを行うなど、利用者へのサービス向上に努力していた。</p> <p>◆利用状況 ゲストバースの利用艇数は、前年対比で10.4%のプラスとなった。一方、駐車場の利用台数は前年対比で3.6%のマイナスとなり、利用者数では前年比96.9%でB評価となってしまった。しかし、利用料金で比較すると、前年対比5.47%の増となった。駐車場の利用者数の減は競合駐車場の影響が考えられるが、自主事業やイベントの開催など施設全体の利用者を増やすことにより駐車場の利用者が増えるよう努力していた。</p> <p>◆利用者の満足度 利用者の不満は施設及び設備に対するものが多く、職員の対応状況については、満足度87.5%の評価が得られ、指定管理者の努力が感じられた。なお、アンケートは随時受け付けているが、直接配布して欲しいと協力が得られない状況であり、今後は、一定数の回答を得られるよう月を決めて集中的にアンケートを実施する。</p> <p>◆収支状況 地域振興に協力するため泊地(特定岸壁155m)の一部(約50m)が利用ができなくなっていること、施設周辺の競合駐車場の影響で、利用者数が計画より大幅に減少し、利用料金収入が提案時の計画から大幅に減少している。経費の節減に努めているが、安全安心な施設運営のため人件費等の固定経費の割合が高く、収支改善の見通しは非常に厳しい状況にある。このような中、指定管理者は様々なサービス向上及び自主事業に取り組み、収支改善の努力を継続している。28年度からは現状の収支を反映した指定管理料が支払われるようになるので、収支が改善することが期待される。</p> <p>◆苦情・要望等 指定管理者に起因する苦情・要望等はないが、施設に対する要望については県に適切に情報を提供しており評価できる。</p> <p>◆事故・不祥事等 指定管理者に起因する事故はなく、問題はなかった。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 指摘・指導事項はなかった。</p> <p>◆その他 平成27年度の3項目評価はB評価となった。今後も適切な管理運営を実施するとともに、利用者が満足しリピーターが増えていくよう、サービスの向上に努めてもらいたい。</p>	

3項目評価	S: 極めて良好 A: 良好 B: 一部改善が必要 C: 本格的な改善が必要
B	※3項目評価とは、3つの項目(利用状況、利用者の満足度、収支状況)の評価結果をもとに行う評価をいう

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	なし	なし
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	月1回15分程度	なし
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・無	指導・改善勧告等の内容
		—

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
○年度協定書の事業計画において、施設の維持管理に関する業務、施設の運営に関する業務、利用料金の徴収に関する業務に関する具体的な業務内容及び作業頻度が提案されている。	○各業務とも提案のあった作業内容及び作業頻度は満たされており、指定管理業務は適切に実施されていた。	○今後も適切な運営が望まれる。
○安全・安心で快適な施設の維持管理及び運営を行うため、予防保全に重点を置いた点検・修繕を実施する。	○台風等の荒天時には、艇の係留状況を確認し、係留状態が不備な船について指導を行った（随時）。	○今後も適切な運営が望まれる。
○顧客満足度の高いサービスの提供により、利用者へのサービス向上を図る。	○知識や経験が豊富なスタッフによる係留サポート及び大型防舷材・係留ロープの無料貸し出しを行い、利用者から高い評価を得ている（随時）。	○ゲストバース利用者から高い評価を得ていることが確認された。 ○今後も顧客満足度高いサービスの継続が望まれる。
○地域活性化、三崎漁港多目的利用の促進を目的に、ヨットレース・海のフェスティバルの開催協力、ガイドマップの作成、配布及びブルーツーリズムを推進する。	○地域振興を目的とした「三崎・城ヶ島夏まつり」、ヨットレース等地域振興に係る各種イベントの運営に積極的に係わり、施設利用者及び地域から高い評価を得ている（H27年度のイベント開催数：9） ○地域振興のため施設周辺の飲食店等を紹介するパンフレットを約60,000部出版し、すべて利用者に配布した。また、施設及び周辺の飲食店等を紹介するホームページのコンテンツ（三崎・城ヶ島グルメマップ等）は1ヶ月に1回程度更新し、人気を集めている。	○地域振興に繋がる事業を積極的に係わり、集客数を増やす努力が認められた。 ○今後も、地域活性化につながる事業展開が望まれる。

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
○バーベキューグリル・テーブルの貸出、食材等の販売 ○観光船（城ヶ島周遊）の運行 ○自動販売機の設置 ○海上生簀を利用した体験釣り施設への通船の乗下船のための岸壁利用サービス ○ゲストバース利用者への給水サービス	○周年バーベキューを提供、春から秋の週末には平均15名程度の利用者があり、施設の利用者増が図れた。 ○観光船事業は、9月から19回運航され、62名の利用があった。回数は限定されているものの、利用者からの評価は高かった。 ○自動販売機は、周年設置され、高い収益を上げていたが、27年度で終了。 ○体験釣り施設への通船発着場の利用は平均月15回程度あり、地域振興に協力した。 ○給水サービスを周年提供し、利用者から好評を得た。

5. 利用状況

評価	≪評価の目安≫ 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。 社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄には代わりに定員数等を記載してください。
B	

	前々年度	前年度	平成27年度
利用者数※	37,665	37,776	36,613
対前年度比		100.3%	96.9%
目標値	31,296	37,665	37,776
目標達成率	120.4%	100.3%	96.9%

目標値の設定根拠： 前年度の年間利用者数（駐車場利用者台数＋泊地利用者数）

利用者数の算出方法（対象）： 駐車場：自動精算機による集計
 泊地：利用届出書の集計

[参考：最大利用可能人数／年]

	駐車場（台）	泊地（隻）				合計
定員 ※【備考①】	50	—				
年間利用 可能日数	366	366				
最大人数※	18,300	—				—
稼働率 ※【備考②】	—	—	%	%	%	

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由 駐車場の利用台数及び泊地の利用艇数

※【備考①】一度に駐車できる台数

※ゲストバースについては、艇の長さによって係留できる艇数が異なるため、利用可能艇数は算出できません。

※【備考②】稼働率は駐車時間、停泊時間により異なるため算出できない。

6. 利用者の満足度

評価	<<評価の目安>> 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価は施設としての総合的評価の「満足」回答割合で行う
B	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	〇随時、利用者へアンケートを配布	〇年間32件実施 〇随時受け付けていたが、直接配布してお願いしないと協力が得られず、一定数の回答を得るのに努力を要した。

[施設としての総合的評価]

質問内容 総合（とても良い・良い・あまりよくない・悪い）
 実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数／配布数 32 / 32 = 100.0%
 配布(サンプル)対象 特別泊地利用者

	満足	どちらかといえば満足	普通	どちらかといえば不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
施設としての総合的評価の回答数	2	20	/	10	0	32	〇大型のフェンダーを貸してもらえたり、状況に合わせてもやいの調整をしてくれてありがたかった。
回答率	6.3%	62.5%	/	31.3%	0.0%		
前年度の回答数	4	23	16	6	0	49	
前年度回答率	8.2%	46.9%	32.7%	12.2%	0.0%		
回答率の対前年度比	76.8%	133.3%	/	256.6%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：職員の対応状況]

質問内容 従業員対応（とても良い・良い・あまりよくない・悪い）
 実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数／配布数 32 / 32 = 100.0%
 配布(サンプル)対象 特別泊地利用者

	満足	どちらかといえば満足	普通	どちらかといえば不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
施設としての総合的評価の回答数	9	19	/	4	0	32	〇船に関する知識が豊富なスタッフに丁寧に対応してもらえて良かった。
回答率	28.1%	59.4%	/	12.5%	0.0%		
前年度の回答数	13	18	15	3	0	49	
前年度回答率	26.5%	36.7%	30.6%	6.1%	0.0%		
回答率の対前年度比	106.0%	161.9%	/	204.9%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

特になし

7. 収支状況

評価	≪評価の目安≫ 収支差額の当初予算額：マイナスの施設が該当 (収支差額の当初予算額－収支差額の決算額)／収支差額の当初予算額の比率(マイナス収支の縮減率)が S(優良)：5%以上 A(良好)：0%～5%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：-15%～0%未満 C(収支差額の決算額の削減額が当初予算の85%未満)：-15%未満
A	

[指定管理業務]

(単位：千円)

		収入の状況				収入合計	支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の内訳			収支差額	マイナス収支の縮減率※
前々年度	当初予算	0	12,000	1,500	駐車場1時間利用券の販売収入	13,500	28,684	-15,184	
	決算	0	13,164	1,893	駐車場1時間利用券の販売収入	15,057	24,586	-9,529	37.24%
前年度	当初予算	0	15,274	1,545	駐車場1時間利用券の販売収入	16,819	29,405	-12,586	
	決算	0	14,205	2,112	駐車場1時間利用券の販売収入	16,317	27,138	-10,821	14.02%
27年度	当初予算	0	15,603	1,545	駐車場1時間利用券の販売収入	17,148	27,230	-10,082	
	決算	0	14,983	2,086	駐車場1時間利用券の販売収入	17,069	27,100	-10,031	0.50%

※収支差額の当初予算額－収支差額の決算額/収支差額の当初予算額

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

27年度 / 860 前年度 / 875 前々年度 / 875

<備考>

特になし

[参考：県が支出した修繕工事費]

※県が支出する計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))
該当なし		

(基本協定において県が負担することとしている修繕費等： _____ 千円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
収入	該当なし	
支出		
積立		

8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件	該当なし	
	件		
職員対応	件	該当なし	
	件		
事業内容	件	該当なし	
	件		
その他	件	該当なし	
	件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等

発生日	事故等の概要	原因・問題点	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
	該当なし		

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事に関して改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。