

モニタリング結果報告書

施設 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 スバル興業株式会社
施設所管課 水産課

(平成 23 年度 下半期)

管理運営状況総括

1 今期の指定管理者の管理運営状況（2～10の結果を踏まえ、判定してください）

C

＜判定理由＞

自主事業を除き、提案どおりに取り組みを実施し、施設の魅力発信に加え周辺利便施設の案内などにも積極的に取り組み施設運営自体には何ら問題ないが、近隣の類似施設との競合により収支状況に課題が残ることからC判定とした。

A：提案を上回る取り組みを実施し、極めて良好な管理運営状況である。

B：提案どおりに取り組みを実施し、良好な管理運営状況である。

C：提案どおりに取り組みを実施したが、管理運営状況については、一部工夫が必要な面がある。

D：提案どおりに取り組みを実施していない。また、提案どおりに取り組みを実施したが、管理運営状況については、抜本的な改善が必要である。

2 月例報告書によるモニタリングの概況

報告月	受理日	確認通知日	確認方法			指導等の有無	備考（指導事項等）
			月報確認	現場確認	電話確認		
10月	11/4	11/15	○	○	×	なし	行楽シーズンではあるが、近隣駐車場の競合により駐車場の利用台数は△77.2%であった。 一方で、特別泊地の利用は前年同月に比べて23.0%の増となり、東日本大震災の影響から徐々に回復しつつあることを確認した。
11月	12/7	12/21	○	○	×	なし	危険防止のためやむを得ず機関故障艇を係留させたところ、利用者の無施錠が原因で船が盗難にあったとの事実を確認。事件発生後の報告と他の利用者への注意喚起については、迅速かつ適切に実施されていることを確認した。
12月	1/5	1/17	○	○	×	なし	
1月	2/10	2/28	○	○	×	なし	利用者へのサービス向上のため、地元飲食店紹介用オリジナルマップの製作を開始したことを確認した。

2月	3/7	3/30	○	○	×	なし	車椅子スロープ部手すりのエンドキャップの緩みを修理するなど、施設の保守管理が適切に行われていることを確認した。
3月	3/31	4/17	○	○	○	なし	特別泊地の利用が前年同月に比し、128%となり、東日本大震災の影響がなかった一昨年3月と比べても7.5%の増となった。利用者へのサービス向上の取組みが浸透し、リピーターが増加しつつあると考える。 近隣類似施設との競合による駐車場の大幅な減収により、23年度の年間の収支決算（見込）が、赤字となることを確認した。

3 指定管理者が提案した取組み等の実施状況

指定管理者の選定に際して、サービスの向上や利用促進の観点から提案された各取組み等について、提案内容の要旨とそれに対応する形で実績又は今後の見込みを記載してください。

<提案内容の概要>

広く開かれた賑わいのある漁港づくりをめざし、マリーナ施設の管理運営の専門知識を生かした維持運営の実施を提案した。

- ① 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。
- ② 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。
- ③ プレジャーボート、自動車での利用者の地元周辺地域への誘導を図るため、海・水辺の魅力情報や三崎漁港の魅力情報などを広く一般に発信し、指定管理施設の価値向上に努める。
- ④ ヨットレース開催実績を生かして、地元ヨットレースやイベント等への開催協力を行う。
- ⑤ 自主事業として地域活性化、三崎漁港多目的利用の促進を目的に、ヨット体験スクール、みさきオープンミュージアム、レンタサイクルを実施する。

<実施状況>

- ① 予防・保全に重点を置いた施設の点検・修繕、備品の設置による事故等の未然防止の取組みに加え、従業員を対象とした津波避難訓練を実施し、発災時の利用客の案内、避難経路及び所要時間をあらかじめ確認するなど、安全・安心で快適な施設の維持運営を行った。
- ② 利用料金に、平日価格を設定し、利用しやすい環境づくりに取り組んだほか、船舶の接岸時に係員がもやいの手伝いを行うなど、マリーナ施設の管理運営の専門知識を生かした顧客ニーズに応じたサービスの提供により、リピーターの増を図った。
また、交流広場に自主製作によるテーブル、ベンチを設置し、利用者の利便性の向上に努めた。
- ③ ホームページやガイドマップの作成・配布、各種情報誌紙の配架及びインターナショナルボートショウに三崎の紹介のためのブースを出展（4日間）するなど、適宜タイムリーな周辺情報の発信を行った。
- ④ (株)三浦海業公社が実施した北条・里見水軍ヨットレースに本部艇の提供で協力した。（荒天によりレースは中止。）
- ⑤ 自主事業については、近隣駐車場の開設により、当初計画のような収益が上がらない（前年同期比△62.1%）こと、及び指定管理者が計画する各種自主事業に対する地元調整が非常に困難であることから、未実施である。自主事業を順調に実施するためには、今後もかなりの時日を要すると思われる。

なお、周辺飲食店紹介マップの製作を開始した。

4 収支状況（単位：千円）注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しません。

	収入額				支出額	収支差額
	収入合計	指定管理料	利用料金	その他収入		
年間予算額 今期 (前期)	32,352 (30,810)	0 (0)	31,000 (30,810)	1,352 (1,700)	32,352 (32,510)	0 (0)
下半期 予算額						
10月	857	0	737	120	1,936	△1,078
11月	967	0	824	143	1,750	△782
12月	1,422	0	1,014	408	2,024	△601
1月	818	0	708	110	1,982	△1,163
2月	762	0	618	144	1,877	△1,114
3月	835	0	687	148	2,047	△1,211
今年度 半期計	5,663	0	4,589	1,074	11,616	△5,952
前年度 同期計	12,715	0	12,119	596	13,461	△745

- 1 指定管理者の収入を記載してください（県の収入である「使用料」は含みません。）。
- 2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載してください。

収支状況に関する意見等

- ① 年間予算額における収支差額が0でない場合は、その理由を記載してください。
- ② 今年度半期計欄の収支差額が、収入合計又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し詳細に記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載してください。また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載してください。
- ③ 今年度半期計における収入額又は支出額が前年度対比30%以上プラス又はマイナスとなっている場合は、理由を分析し、詳細に記載してください。

<意見等>

①該当なし

②、③当指定管理施設の直近に4月にオープンした駐車場との競合により、利用者が激減し、今期収支差額が△5,952千円となっている。看板の設置等による努力を続けているが、駐車場の物理的な位置関係を考慮すると、指定管理応募時に県から示された収入額を確保するのは非常に困難な状況である。

特別泊地の利用については、今期5ヶ月間で前年同月の利用数を上回る結果となり、東日本大震災の影響をほぼ脱し、マリーナ施設の管理運営の専門知識を生かした質の高いサービス向上の取り組みが奏功したと思われるが、一方で平日の利用については利用料金を値下げしているため、前年並みの収入は得られていない。

50,000 円以上の修繕費等については、県が支出することと基本協定で定めている。施設の状況をよりの確に把握するため、県が支出した修繕費等についても参考に記載している。

- 県が支出した施設の修繕費等の金額及び工事内容を記載してください。
- 「金額」欄は、半期ごとの総額を記載し、「工事箇所・内容」欄には、主な工事とその金額をカッコ書きで記載してください。
- 修繕等の一覧がある場合は、参考にご提供くださるようお願いいたします。

	金額	工事箇所・内容
上半期	該当なし	該当なし
下半期	1,102,500 円	交流広場車止め設置工事 (1,102,500 円)
総額	1,102,500 円	

(今期に行った資本的な収入及び支出等の状況)

該当なし

	内容	金額(千円)
収入の状況		
支出の状況		
積立等の状況		(期首)
		(期末)

- 収入の状況：定期預金の取り崩し、借入れによる収入があった場合等は、その旨を必ず記載してください。
- 支出の状況：車両の購入、施設の増改築、また定期預金の積み立てを支出に含めた場合等は、その内容を必ず記載してください。
- 積立等の状況：積立・借入れ等がある場合は、その内容（施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等）、当該期首及び期末の金額を必ず記載してください。

5 利用状況

(1) 本港特別泊地

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
10月	150隻	122隻	23.0%
11月	138隻	96隻	43.8%
12月	72隻	46隻	56.5%
1月	65隻	55隻	18.2%
2月	38隻	46隻	△17.4%
3月	57隻	25隻	128.0%

	目標利用者数	利用者数	前年同月利用者数	目標対比増減率	前年対比増減率
今年度上半期計	一人	1,106隻	1,233隻	%	△10.3%
今年度下半期計	一人	520隻	390隻	%	33.3%

利用状況に関する意見等

- ① 今年度上(下)半期計の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由及び対応策を分析し記載してください(特に、理由の記載にあたっては、各月の状況を分析し、わかりやすく具体的に記載してください)。
- ② 目標利用者数を下回った場合は、その理由を記載してください。
なお、目標利用者数を定めていない場合は、未記入もやむを得ませんが、次回以降は記入してください。

<意見等>

- ② 東日本大震災から半年以上が経過し、その影響をほぼ脱したと思われること、及び周辺利便施設の案内、船舶着岸時の手伝いなど、マリーナ施設の管理運営の専門知識を生かした質の高い利用者サービス向上の取組みが奏効し、リピーターの増加につながった。

(2) 本港環境整備施設(駐車場)

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
10月	1,804台	7,913台	△77.2%
11月	2,285台	7,551台	△69.7%
12月	3,689台	9,543台	△61.3%
1月	2,445台	8,934台	△72.6%
2月	2,263台	7,752台	△70.8%
3月	2,481台	5,287台	△53.1%

	目標利用者数	利用者数	前年同月 利用者数	目標対比 増減率	前年対比 増減率
今年度 上半期計	一人	13,373 台	55,463 台	%	△75.9%
今年度 下半期計	一人	14,967 台	46,980 台	%	△68.1%

<意見等>

- ① 指定管理者への応募時には想定していなかった地元企業による駐車場が当指定管理施設の直近にオープンし、当指定管理施設（駐車場）の手前でのガードマンによる強制的な誘導により、利用者が激減した。今年度下半期の前年対比増減率は△68.1%となっている。
駐車場の物理的な位置関係を考慮すると、前年並みの利用者を期待することは非常に困難である。
- ② 該当なし

6 苦情・要望等の状況

受付件数（うち施設所管課受付分）

下半期報告	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
合計	52 (0)	(0)	(0)	(0)	8 (0)	60 (0)

7 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

類似の苦情や要望が多く寄せられたもの、苦情や要望をもとに対応した取組みが利用者に評価されたもの、苦情や要望のうち対応したいと考えるが、諸般の事情により対応できないものなど、特に注意すべき場合に記載してください。

分野	概要	対応状況
施設・設備	・施設内への二輪車乗り入れ及び施設内での暴走行為への苦情	・直接の注意喚起 ・施設所管課による車止めの設置
	・地元若者による施設内での喫煙・飲酒・食い散らかし・器物破損に関する苦情	・随時口頭での注意喚起 ・迅速な清掃及び器物の修繕 ・監視カメラを設置
	・特別泊地の夜間利用の希望	・条例に定める利用時間を説明
	・トイレ、入浴施設の要望	・うらり及び周辺の施設を案内
	・浮き棧橋の設置要望	・計画がないことを説明
	・－6メートル岸壁で水揚げを行う漁船がゲストバースにはみ出している	・漁船の入港予定があらかじめ判明している場合は、関係者から連絡をもらい、該当部分のスペースを空けておく（はみ出し部分は無償提供）
	・渡船の曳き波ひどい	・口頭による注意喚起 ・港内最徐行看板の設置
職員対応	・路上のガードマンが危険	・他社の職員であることを説明

事業内容	・ヨット・クルーザーによる体験乗船を実施して欲しい	・(株)三浦海業公社の観光船・渡船を紹介
	・軽食販売をして欲しい	・地元飲食店などと過去に締結されている協定により、食品などの販売は原則禁止されていることを説明
その他	・近隣駐車場のガードマンによる道路上での誘導は危ない。遠い駐車場に強制誘導される	・改善をお願いするも、すぐ元に戻ってしまい一向に改善されない
	・夜間、施設の治安が悪い	・監視カメラを設置 ・地元警察による巡回を依頼

8 事故や不祥事等の発生状況

利用者や職員が死傷した場合、業務の実施において法令違反等による指導や処分を受けた場合及び個人情報や公金の管理等において不適切な取扱い等があった場合は、その概要と対応状況を記載してください。

なお、利用者の死亡事故や個人情報の流出等、重大な事故や不祥事が発生した場合は、行政改革課に任意の様式により速やかに報告書を提出してください。

発生日	事故の概要	指定管理者の対応状況	原因・問題点 (指定管理者の課題を含む)
10月21日	放火により植栽部の一部を焼失。あずまやでのボヤ	消火活動 警察への被害届提出	原因 地元少年による悪戯 問題点 夜間の警備は行っていない。
10月30日	係留艇どうしの接触事故	当事者同士を引き合わせ、保険対応処理を勧める	原因 利用者の操船技術の過信。
10月30日	係留艇の浸水	地元修理業者の紹介及び緊急上架作業・曳航作業手配	原因 整備不良 問題 整備不良による緊急事態に対応できる技術者は常駐していない。
11月15日	整備係留艇の盗難	警察・海上保安部への捜査協力	原因 船舶所有者の無施錠 問題 緊急避難等による夜間係留艇に対する夜間の警備は行っていない。

9 随時モニタリングの実施状況

（ 事故や不祥事の発生等に伴い、施設所管課が随時モニタリングを実施した場合は、調査内容や結果を記載してください。 ）

実施日 (事故発生日)	対応者等	経緯・調査内容	調査結果(指定管理者の課題の有無等を含む)
10月21日 (10月21日)	指定管理者	<p>【放火事件】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現地確認を実施し、焼失箇所及び事実関係を調査。内容は次のとおり。 ・前夜 18:30 分に最終確認を行った時は異常がなく、その後、翌朝 8 時頃までの間に放火された模様。 ・植栽 L=2m 焼失。 ・警察への被害届の状況を確認。 ・今後の対応について確認。 	<ul style="list-style-type: none"> ・放火により交流広場駐車場脇の植栽 L=2m 焼失。 ・施設の構造上、夜間の人の侵入を防ぐことは、難しく、故意による犯罪の未然防止は、困難な面がある。 ・警察への被害届、当所への報告は適切かつ迅速に行われた。 ・指定管理者としては、今後監視カメラの設置を検討する。
11月15日 (11月15日)	指定管理者	<p>【プレジャーボートの盗難事件】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現地確認を実施し、事実関係を調査。内容は次のとおり。 ・機関故障により 11 月 9 日から係留していた船が 11 月 15 日朝 8:30 に消失していた。 ・最終確認は 11 月 14 日 18:10 分。 ・事務所内防犯カメラにより、15 日 6:12 分に特別泊地沖に同船らしき映像を発見、警察及び海上保安部へ情報提供を行った。 ・同日 13:00 頃海上保安部が城ヶ島約 2 マイル沖を漂流中の同船を発見。 ・同日 16:00 頃、特別泊地に接岸した。 ・犯人らしき不審人物が船内にいたため、警察による職務質問を経て現行犯逮捕。 ・ 18:00 鑑識作業終了。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該船の修理・回航受託業者により警察への盗難届及び海上保安部へ事故報告を行う。 ・スバル興業(株)は東部漁港事務所へ事故報告を実施。 ・警察への被害届、当所への報告は適切かつ迅速に行われた。 ・原因は利用者の無施錠によるものであり、指定管理者としての管理上の瑕疵ではないことを確認した。 ・今後の防止策として、利用受付票に船の施錠を促す旨の注意喚起文を入れることとした。

10 下半期の所見等

2～9の各項目の状況等を踏まえ、指定管理業務をより効果的・効率的に推進する観点から、反省点や改善策等を記載してください。

指定管理者

地域振興への貢献とマリーナレベルの対応を心掛けて利用者満足度の向上をテーマに取り組んだ1年間を振り返り、潜在的な問題も含み様々な事柄に対処して来たように思います。

利用者への案内は上半期での経験を活かして備品の補充や作業手順など随時改善を行う事により技術向上の実績を残す事が出来たと思います。それに伴って利用者からの信頼のお声を頂けるようになりましたが、安全面や技術面をさらに推進させるには職員がもう一人必要である事がわかりました。

しかしながら、収支状況にもある様に交流広場駐車場の利用実績が公募資料にある26,000千円にたいして3,586千円達成率13.8%、通期全体の収支としては△18,355千円となり、職員を採用するどころか下半期は1名減員した体制での運営となりました。

(総員4名 作業要員:男性2名 受付事務職:女性2名 平日2名体制)

海面に浮いているとはいえ、何トンもある船体を2人の人力で引っ張っての入れ替え作業等は大変な危険を伴う重労働になります。それに加えて人手不足による連続勤務状態など安全衛生面に大きな問題を抱えます。幸いこれまで作業に関する事故は発生していませんが、身体における重度の故障が発症し始める事態にあります。

そうした事態の改善として経営状態を正常な状態に修正する事が急務になりますが、近隣駐車場との競合による交流広場駐車場の収入大幅減が経営悪化の大きな原因となっています。

同様に、上記理由から初期投資費用を捻出する事が出来ず、当初よりご提案させて頂いていた自主事業によるセーリングボートを始めとする様々なイベントは下半期も実施には至りませんでした。

圧迫した経営状態ながらも極力低リスクによるブルーツーリズム(体験学習型イベント)運営の実施に向けた基盤として上半期から準備を行ったマリンズカフェ(原則飲料品販売限定の喫茶店)も地元住民との調整が不調に終わり、今期初旬には苦労して取得した保健所の営業許可証も自主返却いたしました。

(地域住民と過去の取り決めにより、うらり周辺施設における飲食の販売は禁止されているとの事。)

そうした八方塞がりの状況の中、下半期前半は現状改善策を悩みに悩んでいましたが、平成24年1月より完全自費出版による施設周辺の飲食店の紹介を目的とした「グルメマップ」の製作を開始致しました。

こうした取材活動から得た交流により地域からの誤解も解け、地元住民及び漁業関係者からも応援のお声を頂けるようになって来ました。

こうした活動で、地域の信頼を得られ始めましたが、抜本的な経営改善には繋がっていません。

企業の存続価値は利益を上げ地域に還元する事にあると言われま

	<p>す。</p> <p>地道で苦しい持出し活動が続きますが、必ずや我々の本来持っているノウハウを活かした活動を行うチャンスが訪れると思います。</p> <p>その時、この施設における地域・歴史特性にマッチした地域振興を目的とした指定管理業務が効率的に機能し始めるのだと思います。</p> <p>急がば回れと言いますが、奉仕活動が現状での効率的な推進方法且つ宣伝効果が期待できる場所ですが、有期での我々にとっては大変に辛いところです。地道に取り組んでいきたいと考えています。</p>	
施設所管課	<p>施設全般の維持運営は、安全面、環境美化の面に加えて周辺利便施設の案内など、提案に沿った利用者ニーズに配慮した取組みが行われており、質の高いサービスの提供が、今期の特別泊地における利用者増につながったと考える。</p> <p>ただし、近隣類似施設との競合による駐車場の大幅な減収については、今後も急激な回復は見込めないと思われることから、一層の経費節減の努力が求められる。</p> <p>今期、津波避難訓練の実施により利用者の避難路及び所要時間の確認を行うなど、施設管理者として時宜を得た安全への取組みを行ったことは、高く評価できる。</p> <p>自主事業に関しては、地元の理解を得て提案事業を実施するまでには、かなりの時日を要すると考えられ、自主事業の収入も併せて収支状況を改善するには、今しばらくの時間を要するが、さらなる努力を望みたい。</p> <p>交流広場の行き過ぎた悪戯については、その都度迅速な清掃や修繕を行ったほか、監視カメラの設置、警察への巡回依頼など、指定管理者として最大限の対応をしている。</p> <p>また、事故発生時の連絡・報告、被害届、未然防止策などは、迅速にかつ適切に実施されており評価できる。</p>	