

平成26年度 指定管理者制度モニタリング結果報告書

1. 施設概要

施設名	(三崎漁港) 本港特別泊地・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1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を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		
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	施設所管課	水産課(東部漁港事務所)

2. 総合的な評価

総合評価	総合的な評価の理由と今後の対応
B	<p>◆管理運営等の状況 提案に基づいて施設運営を適切に実施したほか、荒天対策を適時適切に実施し、被害を未然に防止していた。また、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継続して行うなど利用者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、繁忙期の悪天候の影響で前年対比で12%のマイナスとなったが、駐車場の利用台数が前年度より増加したため、全体では前年比、目標達成率ともに100.3%となりA評価となった。利用者数の減は天候の影響を受けたものであり、指定管理者は利用者を増やすための取り組みに努力していた。</p> <p>◆利用者の満足度 今期実施したアンケートによると利用者から満足との評価が得られたのは55.1%でありB評価となった。設備に関して不満とする意見も見られたが、概ね利用者の満足度は高く、指定管理者の努力が感じられた。</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たとともに、施設の周辺に競合駐車場ができたため駐車場の利用者が計画より大幅に減少し、利用料金収入が公募時の計画から大幅に減少した。一方、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。</p> <p>◆苦情・要望等 苦情・要望の多数を占めるのは駐車場精算機の不具合に係るものだったが、駐車場精算機を中古ながら入れ替えたので、クレーム等がかなり減少した。</p> <p>◆事故・不祥事等 漁船が港内を徐行せず航行したため、曳き波により利用者の船が破損したが、指定管理者に起因する事故ではなく、対応は適切に行われた。</p> <p>以上の管理運営状況を総合的に勘案し、総合評価をB評価とした。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、更なる利用拡大に努めてもらいたい。</p>
S : 極めて良好な管理運営状況 A : 良好な管理運営状況 B : 一部改善が必要な管理運営状況 C : 抜本的な改善が必要	

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	特記すべき事項等があった場合はその内容
	月1回程度	なし
随時モニタリング 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
・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。	台風等の荒天対策を実施し、被害を未然に防ぐことができた。	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。	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い、利用者から高い評価を得ている。利用者の機関故障や浸水といったトラブルもたびたび発生するが、知識や経験が豊富なスタッフの対応により解決し、非常に良い評価を得ている。	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。今後も顧客満足度の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、配布及びブルーーツーリズムを推進する。	地域振興を目的とした「三崎港夏祭り」を運営し、各種ステージイベントや打ち上げ花火等演出が成功し、内外的に高い評価を得、地域振興に貢献できた。周辺飲食店等を紹介するパンフレットおよびホームページのコンテンツ（三崎・城ヶ島グルメマップ）が多くの利用者に人気がある。自費出版のパンフレットはすぐに品切れになる状況。交流広場の一部に、下町や周辺店舗で購入した食材を焼いて食べられるように七輪を無料で使用できるよう設置し、利用者から高い評価をいただいた。	地域振興に繋がる事業を積極的に行い、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
・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、配布及びブルーーツーリズムを推進する。	バーベキューセットのレンタル事業が、バーベキュー専門のサイトや、テレビ番組で取り上げられ、昨年以上の高い評価を得ている。地元からも地域振興の取組みとして高い評価をいただいた。三崎周辺の海域を航行する船舶への救助にも対応するべくBAN（日本海洋レジャー案全・振興協会）に救助拠点として加盟しており、三崎沖にて航行不能になったプレジャーボートを曳航した事例もあり、高い評価をいただいた。

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。
A	

	[参考] 直営/管理委託/指定管理※2	前々年度	前年度	平成26年度
利用者数※1	105,122	31,296	37,665	37,776
対前年度比			120.4%	100.3%
目標値	[目標値設定根拠]	29,965	31,296	37,665
目標達成率	前年度の実績値	104.4%	120.4%	100.3%

[参考：最大利用可能台数]

	駐車場	泊地				合計
定員 ※【備考①】	50	—				
年間利用者数 (H26)	36,332	1,444				
1日の利用者数 ※【備考②】	100	4.0	0	0	0	104
稼働率	—	—	—	—	—	

※1 原則は人数だが、施設の状況等により変更は可能。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

※2 現指定期間より前の状況について参考として記載。(既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値)

※【備考①】一度に駐車できる台数

※ゲストパスについては、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】年間の利用台数(隻数) 合計÷365日で算出

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
B	

満足度調査の実施内容	協定等に定めた調査内容	実施結果と分析
	随時、利用者へアンケートを配布	年間28件実施。 3月に泊地利用者21件実施。

実施した調査の配付方法 利用者に直接配布 回収数/配付数 49 / 49 = 100.0%

配付(サンプル)対象 停係泊地、駐車場、広場等施設利用者

	とてもよい	良い	普通	あまりよくない	悪い	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
総合満足度の回答数	4	23	16	6	0	49	スタッフの対応が非常に心強い。
回答率	8.2%	46.9%	32.7%	12.2%			
前年度の回答数	5	22	1	2	0	30	
回答率の対前年度比	49.0%	64.0%	979.6%	183.7%	-		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

7. 収支状況

評価	《評価の目安》 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
C	

[指定管理業務]

(単位:千円)

	[参考] 直営／管理委託 ／指定管理※	前々年度	前年度	平成26年度	備考
(1) 収入					
[参考] 年度計画	31,653	13,500	13,500	16,819	
指定管理料	0	0	0	0	
利用料	30,415	10,791	13,164	14,205	
その他収入	721	1,815	1,893	2,112	駐車場1時間利用券の販売収入
合計	31,136	12,606	15,057	16,317	
対前年度比			119.4%	108.4%	
対計画比	98.4	93.4%	111.5%	97.0%	
(2) 支出					
[参考] 年度計画	31,579	29,014	28,684	29,405	
支出額	31,115	25,120	24,586	27,138	
(納付金)	0	(899)	(875)	(875)	
対前年度比			97.9%	110.4%	
対計画比	98.5	86.6%	85.7%	92.3%	
(3) 収支					
[参考] 年度計画	74	-15,514	-15,184	-12,586	
収支差額	21	-12,514	-9,529	-10,821	
対前年度比			76.1%	113.6%	
収入合計／支出合計の比率	100.1%	50.2%	61.2%	60.1%	

※ 現指定期間より前の状況について参考として記載。(既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値)

※ の欄は記入不要。

[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)
	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： 50,000 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)
収入		
支出		
積立		

8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
	対面	多数 件		
施設・設備		件	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場精算機の不具合 ・ゲストバス利用者より、特別泊地の夜間利用およびトイレの設置の要望。 	<ul style="list-style-type: none"> ・その都度、急行し対応及び説明。平成27年1月に中古ではあるが駐車場精算機の入替えを行った。 ・条例により夜間利用が禁止されていることを説明。
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容		件		
		件		
その他	対面	多数 件	<ul style="list-style-type: none"> ・緑化協力金制度の理解不足に伴う苦情 	<ul style="list-style-type: none"> ・その都度説明。
		件		

※指定管理者に起因するものは必ず記載。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)
	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。