

モニタリング結果報告書 (平成28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・株式会社三浦海業公社		
指定期間	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)

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>利用者の満足度はS評価であったが、利用状況がB評価、収支状況がC評価であり、3項目評価はB評価となった。収支状況の対策については、人件費を減らすことが出来ないため、経費節減に努めるとともに、収入増を目指す。具体的には繁忙と閑散の差が激しい状況を鑑み、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する。</p>	
<p><各項目の詳細説明></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は天候に左右されるため、台風等、荒天の日が多かったこともあり、前年度対比で5.2%のマイナスとなった。駐車場の利用は、前年対比で11.7%のマイナスとなっているが、三崎地区の観光客の多くが「京急のまぐろきっぷ」利用者であり、車での観光客が減っていると思われる。利用者数が目標達成率86.4%となりB評価となったが、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が、引き続き利用者増に向けた努力が望まれる。</p> <p>◆利用者の満足度 10月に詳細アンケートを実施し、上位2段階の回答割合が96.0%となったためS評価となった。直接声かけて協力していただいた数を配布数としたため回収数も同数となっている。協力していただければ、未記入箇所があっても受け取っているため、項目によって回収数と一致していない。利用者の不満は施設・設備に対するものが多く、職員の対応状況については、上位2段階の回答割合が100.0%であり、指定管理者の努力が感じられる。</p> <p>◆収支状況 28年度の収支比率が82.5%となったためC評価となった。安全安心な施設運営のため有資格者を雇用しているため、人件費等の固定経費の割合が高くなっている。納付金がなくなり指定管理料収入が増えたこと、停係泊利用料金の改正があったこと、経費の節減に努めたことで、昨年度までより収支差額は改善されたものの、まだマイナスが続き厳しい状況にある。このような中、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 指定管理者に起因する苦情・要望等はないが、施設に対する要望等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 4月分の月例業務報告書の確認により、合計額で193円と少額ではあったが、利用料金の過徴収が見つかった。事後処理を適切に行い、その後は再発防止に努めている。</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 なお、平成28年度の3項目評価については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、サービスの向上に努めてもらいたい。</p>	
3項目評価	<p>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 ※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</p>
B	

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・ <input type="checkbox"/> 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等について、それぞれ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。
○秩序ある安全な漁港とするための管理運営を行なう。	○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。
○魅力ある観光の核づくりのための管理運営を行う。	○地域振興を目的とした「三崎・城ヶ島夏まつり」等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（H28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10,000部出版し、利用者の人気を集めている。 ○3月にホームページをリニューアルし、より分かりやすい案内ができるようになった。	○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。 ○ホームページやSNSを随時更新し、イベント等の情報提供をすることで利用者の増加を図る努力が認められる。
○公共施設としての管理運営を行う。（緊急時、災害時の対応等）	○利用者の安全確保を図るため、台風等の荒天時には、艇の係留状況を確認し、係留状態に不備のある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。

[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 ○クルージング（城ヶ島周遊観光船）の運行 ○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	○1年を通してバーベキュー会場を提供。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。 ○クルージング事業は、14回運航され、66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。 ○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1年を通して提供し、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28年度
利用者数※	37,776	36,613	32,449
対前年度比		96.9%	88.6%
目標値	37,665	37,776	37,570
目標達成率	100.3%	96.9%	86.4%

目標値の設定根拠： 泊地：提案時の事業計画書の年度目標
 駐車場： //

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

[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	365	365				
最大人数※	18,250	—				—
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
 泊地の利用隻数

※【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隻数が異なるため、利用可能隻数は算出できません。

※【備考②】 稼働率は駐車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 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
S	

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
	詳細アンケート 実施時期：10月1日～10月31日 実施方法：声かけによる協力依頼	年間35件実施、声かけをしてもアンケートに協力していただくのはなかなか難しく、回収できても回答していただけない部分があった。

[サービス内容の総合的評価]

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 35 / 35 = 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	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
サービス内容の総合的評価の回答数	10	14	1	0	25	○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	40.0%	56.0%	4.0%	0.0%		
前年度の回答数	2	20	10	0	32	
前年度回答率	6.3%	62.5%	31.3%	0.0%		
回答率の対前年度比	640.0%	89.6%	12.8%	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 利用者への対応（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 35 / 35 = 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	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
職員の対応状況の回答数	17	9	0	0	26	○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	65.4%	34.6%	0.0%	0.0%		
前年度の回答数	9	19	4	0	32	
前年度回答率	28.1%	59.4%	12.5%	0.0%		
回答率の対前年度比	232.5%	58.3%	0.0%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

アンケート項目によっては未記入があり、回答数が回収数に一致していません。

7. 収支状況

評価	≪評価の目安≫ 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 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)

		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			支出	収支差額
前々年度	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	57.20%
	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	60.13%
前年度	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	62.97%
	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	62.99%
28年度	当初予算	3,850	16,321	1,908	駐車場1時間利用券の販売収入	22,079	22,079	0	100.00%
	決算	3,848	15,553	1,741	駐車場1時間利用券の販売収入	21,142	25,627	-4,485	82.50%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数 (単位:千円)

28年度 / 0 前年度 / 860 前々年度 / 875

<備考>

[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・各所管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： 50千円以上)

[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	1 件	駐車場精算機の不具合に対する苦情。	読み込み磁気損傷によるエラー（駐車券を携帯電話等の磁気に擦り付けるなどの扱いによるもの）であることを丁寧に説明。
	件		
職員対応	件	該当なし	
	件		
事業内容	多数 件	ゲストバースが夜間利用できるようにしてほしい。	規定で利用時間が決まっていることを丁寧に説明した。
	件		
その他	多数 件	<ul style="list-style-type: none"> ・ゲストバース利用料金改定について、高い等の意見。 ・曳波被害は、管理者に賠償責任があるのではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・艇の大きさに応じた公平な料金改定である旨の説明を丁寧にいった。 ・曳波の原因者に責任があり、管理者は責任は負えない旨を丁寧に説明した。
	1 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	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
5月12日 (過徴収発見日)	<p>①5月9日に東部漁港事務所が收受した4月分月例業務報告書を5月12日に確認したところ、本港特別泊地の利用料金の一部（ボート及びヨット30分以内停係泊料金）に誤り（過徴収）があることが判った。</p> <p>②5月13日に東部漁港事務所長から指定管理者へ事実及び善後策について速やかに報告するよう文書で指示。さらなる被害を防ぐため、現場事務所において対応状況を確認。</p> <p>③5月18日に指定管理者から東部漁港事務所長あてに事実、原因、再発防止策、返金方法に係る報告書が提出された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事実 過徴収対象者8名（4月6件、5月3件）、過徴収金額 7~47円/人、合計193円（利用届出書から対象者を特定） ・再発防止策 新料金内容の従業員全員によるチェック、業務の複数チェック体制の徹底。 <p>5月25日に東部漁港事務所長から指定管理者に対し、適正な返金、返金状況の報告、再発防止策を講ずることを文書で指示。 指定管理者は事故発覚後、過徴収対象者に対し、すみやかにお詫びの電話をし、状況及び返金方法について説明した。その後、お詫び状を同封の上、書留郵便にて過徴収金を返金した（6月2日に返金完了の報告書を受領）。</p> <p>④無し</p> <p>⑤4月から本港特別泊地の利用料金が改定されたが、指定管理者が利用料金の計算方法を誤認識していたこと、さらに、チェック体制が不十分であったことに起因する。費用負担4,156円（指定管理者が負担した現金書留料金）</p> <p>⑥無し</p>

※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。