

**指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調査
(総合結果)**

施設名	大磯港		
指定管理者名	大磯町		
施設所管課(事務所)	河港課 (平塚土木事務所)		
指定期間	H31.4.1 (2019年)	～	R6.3.31 (2024年)
評価期間	H31 (2019)	年度～	R3 (2021)
			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
評価理由及び今後の対応	
<p>岸壁や荷捌き地の利用承認を中心に、港湾の管理運営を行なうにあたり、提案された事業計画書の内容に沿って適切に管理運営されている。併せて、「開かれた港湾」の実施に向けて、大磯町商工会や大磯漁業協同組合等と連携した自主事業を計画する等、地元自治体としての強みを最大限に生かした管理運営を行なっている。令和2年度と3年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響で自主事業を縮小せざるを得なかったが、その取組内容を着実に実施できたことから、総合評価をA評価とした。</p> <p>各項目の評価内容を見ると、「施設の利用状況」の評価結果がS評価、「サービス向上に向けた取組の実施状況」、「利用者満足度」、「収支状況」及び「業務遂行能力」の評価結果がA評価となっており、指定管理者制度による管理運営は有効に機能していると判断できる。</p> <p>また、大磯港は、荷さばき地の利用承認等行政処分的な業務が中心であり、業種の異なる複数事業者（骨材事業者、漁業者等）間の中立・公平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ないことから、地方自治体である大磯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。</p> <p>このため、引き続き指定管理者制度により、施設の管理運営を行う。</p>	
指定管理者制度による管理の有効性	(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"/> 大磯港の中心業務である岸壁や荷さばき地の利用承認業務を中心に、港湾の維持管理業務を着実に実施している。 <input type="checkbox"/> 提出された月例報告により、適切な業務の遂行を確認している。
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"/> 日常的に施設の適正な維持管理に努めるとともに、災害時に備えた施設の機能確認も行っており、業務は適切に行われている。
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"/> 大磯港を地域の産業及び観光の拠点として位置づけ、町民や観光客に親しまれる「開かれた港」づくりに向けて関係機関と連携した取組を進めている。 <input type="checkbox"/> 契約の締結に係る地方自治法の規定に従いながら、管理業務委託や保守業務委託をしている7件のうち、5件を大磯町や近隣市町に事業所のある事業者へ委託している。
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）		

2 施設の利用状況

	R元(H31)年度	R2年度	R3年度	3か年平均
目標値 (指定管理者提案値) 設定方法：ア	81,000 台	81,000 台	81,000 台	81,000 台
駐車台数	91,664 台	81,656 台	134,254 台	102,525 台
対目標値(数) ※下段は率	10,664 台	656 台	53,254 台	対目標値(率)
	113 %	101 %	166 %	126.6 %

※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	
S	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	女性保護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"/> 町民や観光客に親しまれる「開かれた港」づくりに向けて、関係機関と連携しながら様々な事業を実施し、HP等で周知している。 <input type="checkbox"/> コロナ禍の前は、大磯市、初日の出のための西防波堤開放、釣り船や漁業の体験イベント等を実施し、利用促進につながった。提案より多くの利用者が訪れている。令和2年度と3年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用促進は制限されることが多かったが、目標値を上回る利用者が訪れた。 <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

	R元(H31)年度	R2年度	R3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 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	85.4 % 315 人	78.7 % 37 人	— % — 人	84.6 %

※ 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"/> 主たる利用者及びイベント実施時に来場する利用者を対象にアンケート調査を実施した。(年4回予定) <input type="checkbox"/> 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、アンケート調査について、令和2年度は1回実施、令和3年度は実施することができなかった。次年度以降は、新型コロナウイルス感染症の状況を注視しつつ、来場者の安全安心や感染拡大防止に配慮した満足度調査が実施できるよう、アンケート用紙を通年で施設に常設したり、郵送でのアンケート調査を実施するなどの工夫を行いながら、適切な時期にアンケートを実施できるよう指定管理者と調整する。	

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
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"/> 主たる利用者及びイベント実施時に来場する利用者を対象にアンケート調査を行い要望等の把握に努めている。 <input type="checkbox"/> 各職員間で事務を相互に援助、処理するために毎朝ミーティングを行い、課題等の共通認識を持つとともに、素早い対応を心がけ、利用者サービスの向上と適切な運営管理を図っている。 <input type="checkbox"/> 令和元年度から令和3年度までの実績で苦情・要望等なし。	

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	発生年月日	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）
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"/> 巡視・点検の強化、内部体制の強化を行い、事故・不祥事等防止に向けた仕組みづくりを構築している。 <input type="checkbox"/> 令和元年度から令和3年度までの実績で事故・不祥事等なし。

6 収支状況

単位：千円

	【参考】H30年度			R元(H31)年度			R2年度		
	収入	74,658 (56,502)			66,511 (64,819)			56,567 (64,819)	
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
	0 (0)	74,635 (56,475)	23 (27)	0 (0)	66,488 (64,800)	23 (19)	0 (0)	56,543 (64,800)	24 (19)
支出	59,195 (56,502)			66,226 (64,819)			61,585 (64,819)		
収支差額	15,463 (0)			285 (0)			△ 5,018 (0)		
	R3年度			累計					
収入	73,162 (64,819)			196,240 194,457					
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			
	0 (0)	73,139 (64,800)	23 (19)	0 (0)	196,170 (194,400)	70 57			
支出	61,867 (64,819)			189,678 (194,457)					
収支差額	11,295 (0)			6,562 (0)			収入合計／支出合計比 103.5%		

※()内は収支計画額。令和3年度は速報値

評価結果	評価区分
A	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"/> 平成26年度から導入した利用料金制度（駐車場利用料金）により、指定管理者のインセンティブ向上に伴うサービスの向上、また、各種イベント活動等に積極的に取り組んだ結果、駐車場利用者が増加し、利用料金の増となっている。 <input type="checkbox"/> 使用電力の節約により、光熱水費の節減を図っている。

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	A	<input type="checkbox"/> 大磯港の人員配置計画に基づき、適切に人員配置をしている。また、繁忙期となる4月末から5月はじめの連休、8月のお盆の時期の日曜日にも人員配置するなど、適切な勤務体制が執られている。 <input type="checkbox"/> 指定管理業務においては、職員の採用や研修等を適切に行っている。
	<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		<input type="checkbox"/> 大磯町の人材育成基本方針に基づき、様々な研修を実施し、指定管理業務においては、適切な内部管理体制を執っている。
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"/> 大磯町の人材育成基本方針に基づき、様々な研修を実施し、指定管理業務の実施にあたってコンプライアンスの向上に努めている。 <input type="checkbox"/> 再生紙の利用、ゴミの分別、使用電力の節約を実施している。 <input type="checkbox"/> 大磯町障がい者活躍推進計画に基づき、障がいのある職員を含むすべての職員が働きやすい職場づくりや、法定雇用率の達成に向けて取り組んでいる。
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"/> 大磯町の人材育成基本方針に基づき、様々な研修に参加し、指定管理業務においては、個人情報の取り扱いについて適正な体制を執っている。 <input type="checkbox"/> 大磯町個人情報保護条例に基づき、指定管理業務においては、個人情報は事務の目的を達成するのに必要な範囲内で取り扱い、漏えいしないように適正に管理している。
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）		