

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	土木建築部 港湾課
評価対象期間	平成28年4月1日～平成29年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	別府港北浜ヨットハーバー	施設種別	レクリエーション・スポーツ
	所在地	大分県別府市北浜1丁目818-386		
	設置目的	海洋性レクリエーションの振興及び、別府港内の不法係留船を適正係留させるため		
指定管理者	名称	株式会社ササキコーポレーション		
	代表者名	佐々木勝吉		
	所在地	山口県宇部市港町1丁目13-5		
指定管理業務の内容	北浜ヨットハーバーの維持管理及び修繕に関すること。 北浜ヨットハーバーの使用許可(工作物の設置を伴うものを除く)に関すること。 北浜ヨットハーバーの利用促進に関すること。 上記に掲げるもののほか、知事が特に必要と認める業務			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日(5年間)			

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み	40		36
(1) 施設の設置目的の達成	20	5	20
計画に則って施設の管理運営(指定管理業務)が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか(目標を達成できたか)。			
施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。			
複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。			
施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。			
【評価の理由】	<p>係船率については指定管理導入以前の平成26年度が42.1%、平成27年度が59.7%であるのに対し、平成28年度は68.9%と、対前年比115%を達成した。目標値は57%であり、達成率120%となった。</p> <p>専用利用については導入前の平成26年度が9,147隻、平成27年度が12,989隻であるのに対し、導入後の平成28年度は15,186隻と、累計で2,197隻増加している。</p> <p>指定管理者の運営する県外のマリーナ施設で合同クルージングを行い、北浜ヨットハーバーを知ってもらうことで、利用者の増加に努めている。</p> <p>10月に2回、初心者向けの講習会である九州UMIアカデミーを開催し、当日はそれぞれ10組24名、5組10名の参加者があり、新規利用者獲得のため広報活動に努めている。</p> <p>九州UMIアカデミーについて小学校を訪問し、小学生合計1,450名にイベント案内を配布するなど、広報活動に努めている。</p>		

<p>(2) 利用者の満足度</p> <p>利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。</p> <p>利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。</p> <p>利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。</p> <p>利用者への情報提供が十分になされたか。</p> <p>その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。</p>	20	4	16
<p>【評価の理由】</p> <p>北浜ヨットハーバーに電話をかけても担当者が巡回にでており、電話が鳴り続ける状態であるという苦情があったが、それを受けて留守番電話にする、携帯に転送するシステムを設定するなどして対応している。</p> <p>利用者満足度調査では、スタッフの対応...良い16人 概ね良い1人 普通3人 やや悪い10人 悪い10人 施設について...良い11人 概ね良い12人 普通3人 やや悪い14人 悪い10人 という結果となった。 スタッフの対応については、「良い」または「概ね良い」という回答をした利用者の合計が17人であり、8割以上を占めていることから好評価を受けていると言える。 施設については「良い」または「概ね良い」と回答した利用者が13人いる一方で「やや悪い」が4人いるなど、施設設備に関する課題の解決が求められる。 HPの作成、雑誌KAZIへ紹介記事の掲載などを通して北浜ヨットハーバーについての情報を積極的に発信している。</p>			
2 効率性の向上等に関する取組み	30		24
<p>(1) 経費の低減等</p> <p>施設の管理運営(指定管理業務)に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。</p> <p>清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。</p> <p>経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p>	20	4	16
<p>【評価の理由】</p> <p>最小限のスタッフで施設の管理運営が効率的、かつ適切に行われており、保守点検についても指定管理導入以前は外部委託していたが、指定管理導入後は指定管理者のスタッフ自らが見回り、委託料を節約するなど、経費削減に努めている。</p> <p>指定管理導入以前は上架施設のフォークリフトを扱えるものがいなかったため外部に委託していたが、指定管理者にはフォークリフト運転技能講習修了証という資格を持っているスタッフがあり、リフトを扱うことができるため、委託料の分の経費を削減できている。</p>			

(2)収入の増加	10	4	8
収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。			
<p>【評価の理由】</p> <p>使用料収入について、指定管理が開始されるまでの状況と年単位で比較すると平成26年度が10,192千円、平成27年度が12,213千円に対し平成28年度は14,627千円で、2,414千円増加しており、自主事業や他のマリーナ施設での広報活動の効果があったと思われる。</p>			
3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組み	30		15
(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況			
施設の管理運営(指定管理業務)にあたる人員の配置が合理的であったか。	15	3	9
職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。			
地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
<p>【評価の理由】</p> <p>九州運輸局と連携し、九州UMIアカデミーを開催したり、県外のマリーナ施設と協働し、合同クルージングを行うなどの取り組みを行っている。</p> <p>館長、ハーバースター、主任、スタッフの四人で業務をまわしており、常に職員を施設に配置している。</p> <p>研修や訓練が未実施であることから今後は安全管理研修や防災訓練等の開催を促す。平成29年度は救急救命研修を秋～冬にかけて予定している。</p>			
(2)平等利用、安全対策、危機管理体制など			
関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)が遵守されているか。	15	2	6
施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。			
利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
防犯や事故等の危機管理体制、防災士の配置など、防災に係る体制が適切であったか。			
防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。			
事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
<p>【評価の理由】</p> <p>日常点検を確実に行っており、事故防止に努めている。何か異常があれば迅速に県まで報告しており、平成28年度には事故は発生していない。</p> <p>管理者が常駐しており、安全確保に努めている。(夜間は警備会社に委託しており、夜間巡視も実施している。)</p> <p>コンプライアンスを遵守するため、情報公開請求があれば対応できるような体制をとり、県に報告するようにしている。</p> <p>防災士の配置はないが、安全管理マニュアルを作成して全職員に共有し、防災への意識を高めている。</p> <p>毎月ヒヤリハットを実施し、スタッフが気づいた問題点をミーティングで全職員に共有し、対応している。(内容は県に報告。)</p>			

【選定委員の意見】

--

【総合評価】

合計得点(100点満点)	75	評価ランク(A～E)	C
--------------	----	------------	---

【評価の理由】

積極的に広報活動を行うことで係船率の上昇に力を尽くし、毎日の安全点検で事故防止に努めている。係船率の目標は当初57%だったが69%と、大幅に上回っている。また、利用隻数においても昨年度を上回っており、実績は良好であるため。

【今後の対応】

職員の研修や訓練を実施し、人材育成を図ることで北浜ヨットハーバーの利便性・安全性を向上できるようにすることが期待される。

平成28年の利用者満足度調査で出た利用者からの意見について、未解決のものを県と協議しながら解決に向けて進めていくことが望まれる。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

- 1 係船率は大幅に向上しており評価できる。(H27:59.7% H28:68.9% 目標:57%)
- 2 指定管理初年度(28年度)の未実施事項(安全管理研修や防災訓練など)については、今年度改善が図られる見込みであり、係船率向上策も含め今後も良好な管理運営が期待できる。

【意見】

- 1 Wi-fiの設置など、利用者からの声(要望)で反映可能なものについては県と対応を検討していただきたい。