

# 樋合漁港漁港利用調整施設指定管理者 平成28年度 管理運営評価票

所管部課：農林水産部漁港漁場整備課

## I 施設の管理概要

指定管理者名	フィッシャリーナ天草株式会社	
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	
施設概要	設置目的	漁港内における漁船とプレジャーボート等との利用調整
	施設区分	係留施設
指定管理料	6,421,090円(平成28年度分)(利用料金制)	

## II 管理運営の評価

### 1 管理業務の水準の評価

管理業務の水準を表す指標	目標値	実績値	備考
事故防止・適正管理運営	不適正管理・事故0	不適正管理・事故なし	
利用者の増加	オーナー利用率前年度比10%アップ	93.9% (-6.1%)	3月末在艇数の比較
	ビジター利用率前年度比10%アップ	98.3% (-1.7%)	利用件数の比較
<b>【点検・調査結果及び評価】</b> 安全管理マニュアルに沿った管理が行われており、事故は発生していない。 昨年度と比較して、オーナーバース、ビジターバースともに利用者の減少が見られる。震災の影響以外に大きな要因は考えられないが、今後も様々な機会や媒体を通して県内外に広報活動を展開するなど、利用者増につながる積極的な取組みを行っていく必要がある。			

### 2 管理業務実施状況

#### ① 施設維持管理業務実績

作業項目	実施日	実施体制	内容
清掃	(日常)	毎営業日	3人 道路、植栽、栈橋、トイレ等
	(定期)	随時	3人 港内。台風時は別途作業
保守・点検	(日常)	毎日	1～2人 各バース、看板、電気、水道の点検・修理
	(定期)	1回/月	1～2人 浄化槽及び電気設備点検(業務委託)
保安・警備	(定期)	毎日	1人 警備会社との契約。台風時別途社員による警備
施設維持管理	(日常)	3回/週	2人 除草、散水作業
	(定期)	台風・強風時	1～4人 栈橋見回り他
その他	(日常)	随時	1人 釣り他、禁止行為の指導
	(定期)	随時	1人 見学者案内他

<b>【点検・調査結果及び評価】</b> 日常の点検や台風・強風時の対応など、必要な作業項目について適切に業務が行われている。			
--	--	--	--

### 3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	営業日数		282	282
オーナーバース	収容可能隻数①	82	82	-
	契約隻数 (H28年度契約総数)	44	59	74.6%
	3月末在艇数②	31	33	93.9%
	利用率 (②/①*100)	37.8%	40.2%	94.0%
ビジターバース	収容可能隻数	21	21	-
	利用件数	1,701	1,731	98.3%

#### 【点検・調査結果及び評価】

昨年度と比較して、オーナーバース、ビジターバースともに利用者の減少が見られる。震災の影響以外に大きな要因は考えられないが、今後も様々な機会や媒体を通して県内外に広報活動を展開するなど、利用者増につながる積極的な取組みを行っていく必要がある。

※施設入場料や使用料が無料等により、入場(利用者)数が把握できない場合は、「入場者数」欄を削除する等、施設の利用形態に応じて適宜様式は変更すること。

### 4 管理経費の収支状況

#### ① 収入

項目	件数	金額 (円)	備考
オーナーバース使用料	年度計	31	14,836,392
ビジターバース使用料	H28.4	4	8,640
	H28.5	7	15,120
	H28.6	4	18,360
	H28.7	8	10,800
	H28.8	3	3,240
	H28.9	5	5,400
	H28.10	2	6,480
	H28.11	12	29,160
	H28.12	1	1,080
	H29.1	0	0
	H29.2	1	1,080
	H29.3	2	4,320
指定管理料			6,421,090
合計	80		21,361,162
		収入未済額	0
		うち利用料金収入分	0

#### ② 支出

項目	内 訳	金額(円)
販売費	広告宣伝費、販売促進費	298,098
人件費	(税抜)	7,857,600
一般管理費	修繕費、水道光熱費、保険料、通信費、施設管理費等	7,837,151
合計		15,992,849

#### 【点検・調査結果及び評価】

利用料金収入及び指定管理料により運営が行われ、収入未済もなく、支出も適切になされている。

## 5 利用者調査結果

調査実施内容	調査年月日	平成28年12月10日～平成29年2月10日											
	調査方法	アンケート用紙への記入依頼・返信封筒付郵送・回収											
	調査対象数	174名（施設利用者）回答62名											
調査結果	調査分野	回 答 内 容											
		とてもよい	よい	普通	あまりよくない	悪い	わからない						
	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	
	清掃状況	21	33.9%	39	62.9%	2	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	安全防犯	13	21.0%	26	41.9%	20	32.3%	2	3.2%	0	0.0%	1	1.6%
	接客対応	16	25.8%	37	59.7%	9	14.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	要望対応	6	9.7%	35	56.5%	18	29.0%	1	1.6%	0	0.0%	2	3.2%
	附属業務（上下架・給油・修理）	14	22.6%	35	56.5%	12	19.4%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%
	催物、展示等	5	8.1%	26	41.9%	27	43.5%	1	1.6%	0	0.0%	3	4.8%
サービス全般	10	16.1%	44	71.0%	8	12.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
利用者からの意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジターバース周辺の護岸の段差修正はいつやるのか。ロープや柱が見苦しい。</li> <li>・夜間に釣り人が入っていてドキッとする時がある。防犯カメラを設置する等、防犯面も考慮する時期ではないか。</li> <li>・オーナーバースでのテレビの映りが悪い。WiFiで映るようにしてほしい。</li> <li>・早朝出航時に、冬季は暗いためビジターバースの照明が欲</li> <li>・マリナーの休日に防波堤に釣り人が入っている。見張られているようで気持ち悪い。船の出入りに釣り糸が気になる。</li> <li>・ロングクルージングを計画してほしい。</li> <li>・海上に契約を変更した場合に、電気（陸電）は空いているのか。</li> <li>・60Feetの大型艇を考えているが、係留するバースの空きはあるか。</li> </ul>												
<b>【調査結果及び評価】</b> 利用者からの評価は概ね良好であり、意見や要望に関しても、出来る限り意向を反映する形で改善の取り組みが行われている。													

※実際の調査項目に応じて、適宜様式を変更すること。

## 6 意見・苦情等の対応

利用者からの意見・苦情等	改善状況
マリナー護岸の段差注意ロープ及び杭は景観が悪い。また、カートで荷物を運ぶ時、釣竿が引っかかる。	スロープに降りる所や、邪魔になっている所等は、段差の状態から安全を確認し撤去した。
治安維持のため、防犯カメラの設置要望があった。	防犯カメラは、敷地内が広く設置場所からの配線が難しく、警告の意味を含めてゲート2箇所にセンサーで点灯するスポットライトを設置した。
<b>【調査結果及び評価】</b> 利用者の利便性向上のため、出来る限り意向を反映する形で改善の取り組みが行われている。	

## 7 昨年度の評価で、改善を指摘した事項に対する対応

指摘事項	改善内容・結果
別紙 添付	改善事項に対する結果報告書添付
<b>【調査結果及び評価】</b> 昨年度指摘した事項に対しては、概ね改善が図られている。さらに改善の余地がある項目については、今後も継続的に改善を図っていく必要がある。	

## 8 その他

協定書等に基づき、施設の管理・運営や事故防止、災害対策（台風・強風時）等、適切に業務が履行され、利用調整施設の運営が円滑に行われており、指定管理者としての責務を果たしている。

改善事項に対する改善結果報告書

区分	改善事項	改善(検討)結果	改善報告
管理業務実施状況	<p>・清掃委託業務等について、毎月の業務報告時に、実施前、実施後の確認写真を添付すること。</p>	<p>・作業前後の写真の件 現在、外部依頼時及び自社作業時共、作業中もしくは作業後の写真は撮っているがいずれも作業前の写真を撮っていません。 今後自社作業に関しては作業前、作業後共撮影記録します。 シルバー人材センター作業分は、9月からの契約時に作業写真の作業前、作業後の写真の提示をお願いします。 いずれも、月次報告書に添付いたします。</p>	<p>○社内作業分 ・作業前、作業後の状況が解る様に写真を残し、月報に添付 ○シルバー人材センター作業分 ・各月の請求書に作業状況の写真を添付する様に依頼・実施されている。</p>
	<p>・業務日誌の点検項目のチェック方法について、チェック欄(「有・無」の選択等)が1日分一括りで○が付けられていて、形骸化しているため、1項目ずつ丁寧に確実に点検を行うこと。また、特記事項等がある場合は、付記すること。</p>	<p>・点検項目のチェック方法について 項目の確認作業は、これまでも1項目ずつ確実に実施していましたが、日誌の記入欄が記入しにくく1日分一括りで○を付けていました。 今後は、1項目ずつ✓でチェックする形に様式を改め、引き続き確実に確認を行います。 また、各項目での特記事項等は、備考欄にそれぞれ記入します。</p>	<p>○点検項目のチェック方法の改善 ・項目のチェック方法を1項目ずつ✓でチェックする様に改め実施されている。</p>
	<p>・広報宣伝活動(施設紹介、イベント告知等)について、報道資料の投込み等、様々な機会、媒体を利用して、広報するなど、県内外へのPR方法を工夫すること。</p>	<p>・広報宣伝活動 現在、マリン専門誌への定期的なPR等を実施しておりますが地域密着型のコミュニティー誌や、フェイスブック ・ライン等のネット型の告知方法もイベント告知等は利用していきます。 県外からの、ビジター及び保管を促進する意味で、経費の面で課題はありますが、年1度の横浜のポートショーでのPR活動を、検討したいと思います。 又、県内での催事等は県及び市の媒体を利用して頂き効果的なPR活動を行います。</p>	<p>○広告宣伝活動 ・県外のビジター及び保管確保の促進の為、昨年度は、横浜国際ポートショー・福岡ポートショー・熊本ポートショーの海の駅ブースで展示、PR活動を実施</p>
管理経費の収支決算	<p>・指定管理業務に係る経費の算出方法について、会社全体の経費からの数値的按分で算出されているものが多いが、実態を反映させるため、できる限り個別に算出すること。</p>	<p>・指定管理業務にかかる経費算出の件 マリーナ業務に於いて、陸上、海上との経費の線引きが 難しい科目が多いですが、分けられるものは個別算出します。</p>	<p>○指定管理者にかかる経費算出の件 ・陸上部分、海上部分の経費の区分の算出に努めます。</p>
利用者調査結果	<p>・依然として回答率が低いため、回答増につながるような調査方法等の工夫を行うこと。 ・定例の調査だけではなく、様々な機会をとらえて、利用者等から意見を聴く工夫や、質問内容の充実を図ること。</p>	<p>・利用者調査結果の件 指定管理にかかる海上オーナー、ビジター以外の陸上オーナー及び、マリーナハウス来場の一般客からの調査を含め、内容の充実に努めます。 また、回答率の向上に向け、例年より早めにアンケートを送付し回答の無いオーナーには、期間を空け再度アンケートを発送する等の工夫をし回答増へ努力します。</p>	<p>○アンケートの回収 年末のオーナー訪問時に聞き取りでのアンケート調査を実施した。又、通常の郵送でのアンケート調査も実施した。</p>