

モニタリング結果報告書

施設 三崎漁港本港特別泊地及び本港環境整備施設

指定管理者 スバル興業株式会社

施設所管課 東部漁港事務所（水産課）

（平成 23 年度 上半期）

管理運営状況総括

今期の指定管理者の管理運営状況（1～9の結果を踏まえ、判定してください）

B

A：提案を上回る取組みを実施し、極めて良好な管理運営状況である。

B：提案どおりに取組みを実施し、良好な管理運営状況である。

C：提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、一部工夫が必要な面がある。

D：提案どおりに取組みを実施していない。また、提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、抜本的な改善が必要である。

1 月例報告書によるモニタリングの概況

報告月	受理日	確認通知日	備考（確認事項等）
4月	5月10日	5月16日	月報・現地確認・指定管理者への聞き取りにより駐車場の利用が激減している状況及び近隣駐車場の経営者が配置した警備員が、自社駐車場への誘導を行っている事実を確認。 施設の維持運営は適切に実施していることを確認。
5月	6月3日	6月17日	月報・現地確認。近隣の駐車場との競争が激しいため、収入が伸びなかった。地元企業が経営していることに加え、施設の位置関係から、競争性を発揮することは困難な状況である。 施設の維持運営は適切に実施していることを確認。
6月	7月4日	7月20日	月報・現地確認。連休や祝日がない月であり、加えて近隣駐車場との競争により、収入が伸びなかった。 施設の維持運営は適切に実施していることを確認。
7月	8月1日	8月10日	月報・聞き取り。港内の漂流ゴミに関する苦情について、 marina との違いを説明し、利用者に納得してもらい、HP等を利用して情報告知を行うなど丁寧な対応ができています。 繁忙期になり、駐車場については4月～6月に比べ若干利用が伸びたが、前年比では△74%であった。施設の維持運営は適切に実施していることを確認。

8月	9月7日	9月15日	月報・現地確認。地元若者の度を越したイタズラについては直接の注意と併せて散乱ゴミの清掃、破損した設備の修理など、継続して迅速な取り組みを行っていることを確認。 年間を通じ最も利用が多い考えられる月であるが、駐車場については前年比△70%であった。
9月	10月7日	10月18日	月報確認。台風がいくつか発生し、ゲストバース、駐車場ともに利用客が伸びなかった。 施設の維持運営は適切に実施していることを確認。

2 指定管理者が提案した取組み等の実施状況

指定管理者の選定に際して、サービスの向上や利用促進の観点から提案された各取組み等について、提案内容の要旨とそれに対応する形で実績又は今後の見込みを記載する。

<提案内容の概要>

広く開かれた賑わいのある漁港づくりをめざし、マリーナ施設の管理運営の専門知識を生かした維持運営の実施を提案した。

- ① 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。
- ② 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。
- ③ プレジャーボート、自動車での利用者の地元周辺地域への誘導を図るため、海・水辺の魅力情報や三崎漁港の魅力情報などを広く一般に発信し、指定管理施設の価値向上に努める。
- ④ ヨットレース開催実績を生かして、地元ヨットレースやイベント等への開催協力を行う。
- ⑤ 自主事業として地域活性化、三崎漁港多目的利用の促進を目的に、ヨット体験スクール、みさきオープンミュージアム、レンタサイクルを実施する。

<実施状況>

- ① 予防・保全に重点を置いた施設の点検・修繕、備品の設置による事故等の未然防止に加えて、植栽帯での花の栽培や、積極的な施設清掃など、環境美化にも努め、安全・安心で快適な施設の維持運営を行った。
- ② 利用料金に、平日価格を設定し、利用しやすい環境づくりに取り組んだほか、船舶の接岸時に係員がもやいの手伝いを行うなど、マリーナ施設の管理運営の専門知識を生かした顧客ニーズに応じたサービスの提供により、リピーターの増を図った。
- ③ ホームページやガイドマップの作成・配布及び各種情報誌紙の配架により、適宜タイムリーな周辺情報の発信を行うとともに、雑誌「舵」社の取材への協力により、三崎及び城ヶ島の紹介記事の掲載を行った。
- ④ TOKYO 'S CUP、相模湾ヨットフェスティバルレース等への開催協力を行い、利用船の利用料金を負担し、利用の促進を図った。
- ⑤ 自主事業については、近隣類似施設（駐車場）の新規開設により、当初計画のような収益が上がらない（前年同期比△68.5%）こと、及び指定管理者が行う各種自主事業に対する地元調整が非常に困難であることから、未実施である。自主事業を順調に実施するためには、今後もかなりの時日を要すると思われる。
なお、ガイドマップの作成等地元調整が不要なものについては、今期において実施済みである。

3 収支状況（単位：千円）注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しません。

	収 入 額				支出額	収支差額
	収入合計	指定管理料	利用料金	その他収入		
年間予算額 今期 (前期)	31,000 (30,810)	0 (0)	31,000 (30,810)	1,352 (1,700)	31,000 (30,810)	0 (0)
上(下)半 期予算額						
4 月	796	0	555	241	6,718	△5,922
5 月	1,057	0	955	102	2,469	△1,412
6 月	632	0	538	94	2,248	△1,616
7 月	1,146	0	980	166	2,291	△1,145
8 月	1,605	0	1,390	215	2,556	△951
9 月	920		793	127	2,277	△1,357
今年度 半期計	6,158	0	5,213	945	18,559	△12,402
前年度 同期計	18,499	0	16,345	2,154	17,804	695

- 1 指定管理者の収入を記載する（県の収入である「使用料」は含まない）。
 2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載する。

収支状況に関する意見等

- ①年間予算額における収支差額が0でない場合は、その理由を記載する。
 ②今年度半期計欄の収支差額が、収入合計又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し詳細に記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が、人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載する。
 ③今年度半期計における収入額又は支出額が前年度対比30%以上プラス又は、マイナスとなっている場合は、理由を分析し、詳細に記載する。

<意見等>

- ①該当なし
 ②③ 当指定管理施設の直近に新たに駐車場が4月にオープンし、利用者が激減した結果、今期収支差額が△12,402千円となっている。
 認識しやすい看板の設置等で努力しているが、駐車場の物理的な位置関係を考慮すると、今後、昨年度並みの利用者を期待することは困難な状況である。
 ゲストバースの利用については、全般に低調であり、3月の東日本大震災の影響を完全には脱し切れていない状況である。平日の利用については、利用料を下げているため、利用者の増には一定の効果をあげている面もあるが、収入増には直接つながっていないと思われる。

<参考>

本施設について県が支出した（する）修繕費等

50,000円以上の修繕費等については、県が支出することと基本協定で定めている。施設の状況をよりの確に把握するため、県が支出した修繕費等についても参考に記載している。

- 1 県が支出した施設の修繕費等の金額及び工事内容を記載する。
- 2 「金額」欄は、半期ごとの総額を記載し、「工事箇所・内容」欄には、主な工事とその金額をカッコ書きで記載する。

	金額	工事箇所・内容
上半期	該当なし	該当なし
下半期		
総額		

(今期に行った資本的な収入及び支出等の状況)

	内容	金額(千円)
収入の状況	該当なし	
支出の状況	該当なし	
積立等の状況	該当なし	(期首)
		(期末)

収入の状況：定期預金の取り崩し、借入れによる収入があった場合等は、その旨を必ず記載する。
支出の状況：車両の購入、施設の増改築、また定期預金の積み立てを支出に含めた場合等は、その内容を必ず記載する。
積立等の状況：積立・借入れ等がある場合は、その内容（施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等）、当該期首及び期末の金額を必ず記載する。

4 利用状況

(1) 本港特別泊地

	利用隻数	前年同月利用者数	前年対比増減率
4月	79隻	129隻	△38.8%
5月	210隻	255隻	△17.6%
6月	109隻	115隻	△5.2%
7月	236隻	224隻	5.4%
8月	315隻	314隻	0.3%
9月	157隻	196隻	△19.9%

	目標利用者数	利用者数	前年同月利用者数	目標対比増減率	前年対比増減率
今年度上半期計	隻	1,106隻	1,233隻	%	△10.3%
今年度下半期計	隻	隻	隻	%	%

利用状況に関する意見等

- ①今年度上(下)半期計の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由及び対応策を分析し記載する。(特に、理由の記載にあたっては、各月の状況を分析し、わかりやすく具体的に記載する。)
- ②目標利用者数を下回った場合は、その理由を記載する。
なお、目標利用者数を定めていない場合は、未記入もやむを得ないが、次回以降は記入する。

<意見等>

- ① ゲストバースの利用については、3月の東日本大震災の影響を完全には脱し切れていないと思われ、特に4月の落ち込みが激しかった。例年利用者の増える夏場は前年を上回る利用があったが、上半期全体を通じては、利用が伸びず前年同月を上回ることができなかった。
また、平日利用料金(2,500円→1,000円)を設定し、利用しやすくしているため、リピーターの増及び宣伝効果はあると思われるが、直接の収入増にはつながっていないと思われる。
- ② 該当なし

(2) 本港環境整備施設（駐車場）

	利用台数	前年同月利用台数	前年対比増減率
4月	1,714台	8,499台	△79.8%
5月	2,153台	9,695台	△77.8%
6月	1,581台	8,422台	△81.2%
7月	2,305台	8,688台	△73.5%
8月	3,458台	11,546台	△70.1%
9月	2,162台	8,613台	△74.9%

	目標利用者数	利用台数	前年同月 利用台数	目標対比 増減率	前年対比 増減率
今年度 上半期計	人	13,373台	55,463台	%	△75.9%
今年度 下半期計	人	人	人	%	%

利用状況に関する意見等

- ①今年度上（下）半期計の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由及び対応策を分析し記載する。（特に、理由の記載にあたっては、各月の状況を分析し、わかりやすく具体的に記載する。）
 ②目標利用者数を下回った場合は、その理由を記載する。
 なお、目標利用者数を定めていない場合は、未記入もやむを得ないが、次回以降は記入する。

<意見等>

- ① 指定管理者への応募時には想定していなかった地元企業による新たな駐車場が、当指定管理施設の直近に4月にオープンし、当指定管理施設（駐車場）の手前でのガードマンによる誘導により、利用者が激減した。今年度上半期における前年対比増減率は、△75.9%となっている。
 認識しやすい看板の設置等で努力しているが、駐車場の物理的な位置関係を考慮すると、従前並みの利用者を期待することは、困難な状況である。

5 苦情・要望等の状況

受付件数（うち施設所管課受付分）

報告月	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
4月	12 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	12 (0)
5月	7 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (0)
6月	4 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)
7月	12 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	0 (0)	15 (0)
8月	7 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (0)
9月	4 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (0)
合計	46 (0)	0 (0)	5 (0)	0 (0)	0 (0)	51 (0)

6 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

類似の苦情や要望が多く寄せられたもの、苦情や要望をもとに対応した取組みが利用者に評価されたもの、苦情や要望のうち対応したいと考えるが、諸般の事情により対応できないものなど、特に注意すべき場合に記載する。

分野	概要	対応状況
施設・設備	・曳き波をどうにかして欲しい	渡船に関しては、注意 走行中の船に関しては、赤旗・メガホンにて注意。 個別注意喚起。
	・港内のゴミを除去して欲しい	岸壁から届く範囲での除去活動を行う。
	・不具合が多いため、駐車場機械を新しくして欲しい	こまめな修繕により、何とか稼働している状況。
	・うらりのトイレが汚い	海業公社に通達。
	・夜間も係留したい	条例により禁止されていることをご説明。
	・岸壁に電源が欲しい	現状対応していないことをご説明。
職員対応	・トイレ・入浴施設が欲しい	うらり及び周辺施設のご利用をご案内。
	・交通整理を行って欲しい（海業公社所属ガードマンより）	道路渋滞が起これるような場合には、スタッフを誘導員として配置。 東部漁港事務所に相談し、交通整理要員の配置は指定管理業務に含まれないことを確認。
その他	・夜中の治安が悪い	地元警察へ協力依頼。 照明増設。 ネットワークカメラにて監視。

7 事故や不祥事等の発生状況

利用者や職員が死傷した場合、業務の実施において法令違反等による指導や処分を受けた場合及び個人情報や公金の管理等において不適切な取扱い等があった場合は、その概要と対応状況を記載する。なお、利用者の死亡事故や個人情報の流出等、重大な事故や不祥事が発生した場合は、県庁改革課に任意の様式により速やかに報告書を提出する。

発生日	概要・対応状況等
月 日	該当なし

8 随時モニタリングの実施状況

事故や不祥事の発生等に伴い、施設所管課が随時モニタリングを実施した場合は、調査内容や結果を記載する。

実施日	対応者等	経緯・調査内容	調査結果
月 日	特になし		

9 上(下)半期の所見等

1～8の各項目の状況等を踏まえ、指定管理業務をより効果的・効率的に推進する観点から、反省点や改善策等を記載する。

指定管理者

当該施設にて初めて指定管理業務を行うにあたり主幹活動目標を施設利用者の安全と利用満足度の向上とし、これまでの業務で得たノウハウを活かしながらマリーナレベルの対応を心がけ、指定管理業務に取り組みました。

安全面では担当する施設全体の清掃・巡回を毎日徹底して行い、同時に施設内設備等の点検をして危険箇所等の早期発見、早期改修作業を行う事により管理責任による事故は発生しませんでした。

泊地利用者には離着岸時の風向風速の目安になる吹流しを設置しました。係留する全艇に対して誘導・モヤイ取りを行い、潮汐による水位変動に対応した係留をサポートしました。利用者の中には浮き桟橋用の短い係留索しか持たない方も多く、無償貸出し用に予備の係留索を常備し、荒天時の緊急避難船の増しモヤイにも活用して漂流等の事故を未然に防止しました。

当該岸壁はプレジャーボートの係留を対象とした構造でない為に大型の防舷材も無償貸出をして泊地利用艇の損傷事故は発生しませんでした。

「ご利用申し込み済票」を発行し、利用時間・料金情報と合わせて港内最徐行などの利用にあたっての注意点を記入し注意喚起を徹底しました。

観光船・渡船・他社レンタルボートが共存し、特に繁忙期では利用者に対して大変に限られたスペースですが、艇種・大きさの分類・整理、横抱きの見極めを行いながらなるべく多くの方にご利用頂けるように工夫、サポートを行うことにより震災や景気低迷の影響を受けながらも利用実績を残すことが出来たと思います。

駐車場では精算機を始め、各種案内板等設備が塩害により酷く腐食し、倒壊の恐れもある状態でしたが、出庫時の自動注意喚起サインポール等の機能も原状復旧させ駐車場に関連した事故は発生しませんでした。

駐車場導入道路が2車線の一方通行となっており、利用者にはわかりづらい構造となっていますので、これからも案内板設置の充実やご説明を継続していかなければなりません。

利用者満足について特に力を入れた点は「あいさつ」でした。上記の安全利用や清掃も満足度に繋がる要素ですが、当該施設は不特定多数のお客様が訪れて頂く場所ですので、常連や関係者だけにあいさつをするのではなく、誰に対しても明るくあいさつを心がけました。その結果、リピーターのお客様より「以前より対応がとて良くなった」「いろいろと手伝ってくれるので何時でも安心して来れるようになった」など沢山のお褒めの言葉を頂いたり、応援のお手紙を頂戴し、大変に嬉しく思う事が出来ました。

	<p>初めての指定管理業務でしたが、基本業務の確立に拘った活動をするには出来たと思います。しかしながらイベント等自主事業については何ら実績を残せなかった事を反省しております。</p> <p>原因として他社の誘導による駐車場収益の激減による資金不足や、企画準備まで行うにも地元関係各位の強い反対により中断してしまう等の阻害要因もありましたが、本来海辺のイベント等は我々が得意としている分野でありますので、これからも当該施設が地域振興のポンプ役と認めて頂ける企画・活動の実現に向けて、地元関係各位に密なるご報告・ご相談を行いながら取り組んでまいります。</p>
<p>施設所管課</p>	<p>施設全般の維持運営は、安全面、環境美化の面、施設周辺への誘導など、滞りなく実施されており、利用者にも一定の評価を得ている。</p> <p>ただ、周辺類似施設の開設により、駐車場の利用料金収入が激減しているため、今後一層の経費節減の努力が必要である。</p> <p>また、自主事業の実施についても、地元の理解を得て実施するまでには、ある程度の時日を要すると考えられ、収支状況の改善には、いましばらく時間がかかる。</p> <p>交流広場での地元若者の行き過ぎたいたずらが目立ち、直接の注意と併せて散乱ゴミの清掃、破損した設備の修理など迅速な対応を行っているが、特に夏季における青少年指導については、関係機関との連携した取り組みが必要である。</p>