

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	令和5年4月1日～令和6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	港湾・公営住宅
	所在地	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の適正係留のため		
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	①北浜ヨットハーバーの維持管理及び修繕に関すること。 ②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。 ③北浜ヨットハーバーの利用促進に関すること。 ④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	令和3年4月1日～令和8年3月31日(5年間)			

2 評価結果

評価項目	
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み	
(1)施設の設置目的の達成	目標
①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。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)。	・事業計画に定める項目を全て滞りなく実施する。 ・目標指標である、係船率84%を達成する。
②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。また、複数の施設を一括して管理する場合は、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。	・指定管理者の強みを生かしたサービスの提供で、利用者の利便性を高める。
③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。	・指定管理者の強みを生かしたイベントの実施で、施設をPRする。
【評価の理由】	
事業計画に定めた項目のうち、5年度に予定していた事業は全て滞りなく完了した。	
① 指定管理導入年度であるH28年度の係船率は69%であるのに対し、R5年度は係船率98.9%を達成し、R5年度の目標指数である84%を大きく上回っている。	
② 船舶の修理やメンテナンスを希望する利用者の窓口となり、自社や外部業者との連携でサービスの提供を行って利用者の満足度を高めた。(R5年度:31回)	
③ 海技免許教室、九州UMIアカデミー等を実施し、ヨットハーバー利用者や一般参加者の満足度を高めた。	
(2)利用者の満足度	目標
①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。	・年度末に更新を行う利用者からアンケートを取得し、概ね良い以上の評価を8割以上獲得する。
②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。	・利用者の意見やアンケート結果を分析し実現可能な対策をする。
③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	・苦情が発生した際は、速やかに対応を行い利用者の理解を得て、再発防止策を講じる。
④利用者への情報提供が十分になされたか。	・案内パンフレット等を提供し、利用者にとって有益な情報を提供する。
⑤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。(①～④以外に評価できる取り組みがある場合のみ)	その他利用者のサービスの質を維持・向上するための具体的な取組みを行う。

【評価の理由】

- ① 3月に施設利用者(46名)に対して行ったアンケート結果によると、スタッフの対応については概ね良い以上の評価が8割を超えている。
- ② ゲートキーナンバーの変更、棧橋の救命ばしごの使用方法等施設の情報をハーバーだよりや管理棟の掲示板に掲載することで利用者に情報を適宜共有した。
- ③ 要望や苦情があれば内容を確認し、解決策を講じて対応した。
- ④ 別府市観光協会と協力し、利用者へ案内パンフレットを提供した。
- ⑤ 移動手段の為にレンタカー等を提供し、周辺観光を楽しめるように努めた。また、ヨットハーバー利用者で作るクラブレースの実施協力を行うなど、利用者の満足度を高めた。

(3)定性的な目標の達成

目標

①定性的に定めた目標が達成されているか。(将来ビジョン等で定めた目標など)

・高い係船率を維持し、利用者の拡大や満足度向上のために、ニーズに応じたサービスの提供や施設管理に取り組む。

【評価の理由】

- ① 目標を大きく上回る高い係船率を維持するとともに、利用者の様々なニーズに応え、満足度を向上させた。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1)経費の低減等

目標

- ①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。
- ②主たる管理業務以外(清掃、警備、設備の保守点検等)について、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。
- ③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

- ・指定管理者の創意工夫により、経費を削減する。
- ・指定管理者の創意工夫により、経費を削減する。
- ・指定管理者の創意工夫により、経費を削減する。

【評価の理由】

- ① 最小限のスタッフで効率的に管理運営等行っており、フォークリフトの免許を持つスタッフを配置することで外部委託費用(年間約60万円)を節減し、その予算を施設の維持管理費用に充てるなど、効率的に経費を支出している。
- ② 施設の経年劣化が見られる中、より専門的な点検を行うことにより、早期の不備発見に繋がっている。それにより、早めの修繕を行うことができ、大掛かりな補修を防ぐことが出来ている。
(棧橋の各部の点検やボルトの増し締め、清掃や調整など)
- ③ 水道代等の費用を前年度より10%以上削減し、効果的な取り組みができています。

(2)収入の増加		目標
①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。	・九州UMIアカデミーをはじめとした様々な取組により係船率を向上させる。	
【評価の理由】		
① 使用料収入については、九州UMIアカデミーをはじめとした様々な取組により係船率が向上し、令和元年度:18,151千円、令和2年度:21,000千円、令和3年度:22,860千円、令和4年度:23,100千円、令和5年度:22,075千円、となっている。指定管理者導入年度である平成28年度の使用料収入14,627千円と比べると令和5年度は150%と大きく上回っている。		
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		
(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況		目標
①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。	・繁忙期、閑散期に対応した人員を配置する。	
②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	・適切な研修を実施する。	
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	・地域や関係団体等と連携したイベントを実施する。	
【評価の理由】		
① 人員は業務状況に応じて適切に配置されており、ゴールデンウィークや夏期休暇期間は増員するなど合理的な管理運営が行われている。(館長1名、リーダー1名、スタッフ3名の計5名体制)		
② 船舶の引き上げに必要なフォークリフト運転技能資格の取得推進(3名取得)に加え、安全講習会の開催など職員の資質・能力向上に努めている。		
③ 九州UMIアカデミー等のイベントを開催し、地域や関連団体との協働を行っている。		
(2)法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など		目標
①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。	・法令違反を発生させない。	
②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。	・個人情報漏洩等の事故を発生させない。	
③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。	・特定の個人団体を排除しない。 (国や県等からの要請に基づくものは除く)	
④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。	・モニタリングの結果、不適切な事案が確認されない。	
⑤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。	・管理側の瑕疵による事故を発生させない。	
⑥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。	・施設利用者の本人確認とリストへの記帳を徹底することで不審者の侵入を未然に防止する。	
⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。	・防災訓練を年に1回行う。	
⑧事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。	・事故等発生時には適切な対応を行い、管理責任を問われる事象を発生させない。	

【評価の理由】

- ① 法令違反は発生していない。
- ② 個人情報漏洩等のインシデントは発生していない。
- ③ 特定の個人団体を排除していない。
- ④ モニタリングで不適切な取扱いがないことを確認した。
- ⑤ 令和5年7月19日に上架施設ワイヤーの断裂事故が発生した。
現在は、これまでのメンテナンス方法を変更し、維持管理マニュアルを作成のうえ、事故の再発防止に努めている。
- ⑥ 施設利用者の本人確認とリストへの記帳を徹底することで不審者の侵入を未然に防止している。
- ⑦ 防災訓練を行った。
- ⑧ 事故は発生していない。

【総合評価】

【所見】

九州UMIアカデミー実施による施設の広報や他マリーナ等での周知活動により、目標指標の係船率を大幅に上回るなど実績は良好である。フォークリフト運転技能講習やヒヤリハットミーティング等を通じ、職員の危機管理意識能力向上に努めているほか、令和5年7月19日に発生したワイヤー断裂事故を受けて施設のメンテナンス方法を変更し、事故の再発防止にも努めている。

九州UMIアカデミーの開催や大分県セーリング連盟との連携など海洋性レクリエーションの振興を図るとともに、積極的な広報活動に努めており、管理者のノウハウを活かした管理運営が行われている。

【今後の対応】

管理運営については、自主事業や地域連携事業等により、引き続き高い係船率の維持と海洋性レクリエーションの振興を期待したい。

引き続き施設のメンテナンスを徹底し、事故の再発防止に努めて欲しい。

利用者と意見を交換出来る場を設けて、公共のハーバーで出来ることを見極めながら、利用者の満足度向上に努めてほしい。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. 専門スキルを有した指定管理者が施設を適切に管理している。
2. トイレの利用を24時間可能にするなど、利用者からの要望に応える改善を実現したことが評価できる。

【施設所管課に対する意見】

1. 施設の立地条件を活かし利用者のニーズを掘り起こすことで、地域経済の活性化に貢献することが期待できる施設。他県の動向等も踏まえ、更なる利活用に向けた検討を進めてほしい。