

## 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3年4月1日～令和7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。<br>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。<br>③北浜ヨットハーバーの利用促進に関すること。<br>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      |      | 使用料                                                                                                                           |         |
| 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                                                                             |  |                                                  |  | 配点 |    | 評価点 |    |
| (1)施設の設置目的の達成                                                                                           |  | 目標                                               |  | 40 |    | 31  |    |
| 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。<br>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。<br>・目標指標である、係船率84%を達成する。 |  | 5  | 15 | 4   | 12 |
| 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。              |  | 5  |    | 4   |    |
| 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。                  |  | 5  |    | 4   |    |
| 【評価の理由】                                                                                                 |  |                                                  |  |    |    |     |    |
| ① 係船率については、R3年度:98%(目標82%)、R4年度:96%(目標83%)、R5年度:98%(目標84%)、R6年度:98%(目標84%)と各年度目標を大幅に上回っている(※H28年時:57%)。 |  |                                                  |  |    |    |     |    |
| 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によりサービスの提供を行うことで利用者からの要望に対応している。                                |  |                                                  |  |    |    |     |    |
| ③ 令和4年度から小中学生を対象にしたシーカヤック体験など九州UMIアカデミーを開催し、海洋性レクリエーションの振興に積極的に取り組んだ。これまでに484名の参加があった。                  |  |                                                  |  |    |    |     |    |
| (2)利用者の満足度                                                                                              |  | 目標                                               |  | 配点 |    | 評価点 |    |
| 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。     |  | 3  | 15 | 3   | 11 |
| 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  |    | 2   |    |
| 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。         |  | 3  |    | 2   |    |
| 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。                |  | 3  |    | 2   |    |
| 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。              |  | 3  |    | 2   |    |
| 【評価の理由】                                                                                                 |  |                                                  |  |    |    |     |    |
| ① アンケート結果では、スタッフの対応について、9割以上が概ね良い以上の評価となっている。                                                           |  |                                                  |  |    |    |     |    |
| 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によりサービスの提供を行うことで利用者からの要望に対応している。                                |  |                                                  |  |    |    |     |    |
| ③ 要望及び苦情があった際は、解決策を講じて対応した。※例:ヨットハーバーに電話をかけても担当者が巡回等で応対できないなどの声が寄せられたが、携帯への転送システムを設定することで対応。            |  |                                                  |  |    |    |     |    |
| ④ HPやSNSでの発信やグループマリーナでの宣伝により、リピーター呼び込みに努めている。また、別府市観光協会と協力し、利用者へ観光協会が準備した案内パンフレットを提供し、別府市の賑わい創出に寄与している。 |  |                                                  |  |    |    |     |    |
| ⑤ 移動手段の為にレンタカー、レンタルサイクルなどを提供し、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状況                                                                                                                                                             |  | 目標                                                    |  | 配点 |    | 評価点 |    |
| 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。 |  | 10 | 10 | 8   | 8  |
| 【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                                                                                                                                                            |  |                                                       |  | 配点 |    | 評価点 |    |
| (1) 経費の低減等                                                                                                                                                                  |  | 目標                                                    |  | 30 |    | 25  |    |
| 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。                                                                                                                    |  | ・指定管理者の創意工夫により、経費を削減する。                               |  | 5  | 15 | 4   | 10 |
| 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。                                                                                                          |  | ・指定管理者の創意工夫により、経費を削減する。                               |  | 5  |    | 3   |    |
| 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。                               |  | 5  |    | 3   |    |
| 【評価の理由】                                                                                                                                                                     |  |                                                       |  |    |    |     |    |
| ① 最小限のスタッフで施設の管理運営が効率的に行われている。以前はフォークリフトの操作を外部委託していたが、現指定管理者はフォークリフト運転技能資格をもつスタッフを有しており、年間60万円ほどの経費を削減できている。                                                                |  |                                                       |  |    |    |     |    |
| ② 施設の経年劣化が見られる中、、専門業者による点検の他、スタッフによる日常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 物価が高騰する中で、委託料額内での施設運営となるようメリハリをつけた経費の執行に取り組んだ。                                                                                                                            |  |                                                       |  |    |    |     |    |
| (2) 収入の増加                                                                                                                                                                   |  | 目標                                                    |  | 配点 |    | 評価点 |    |
| 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。                  |  | 15 | 15 | 15  | 15 |
| 【評価の理由】                                                                                                                                                                     |  |                                                       |  |    |    |     |    |
| ① 九州UMIアカデミーをはじめとした様々な取組により100%近い係船率を維持できている。使用料収入については、令和3年度:22,867千円、令和4年度:23,106千円、令和5年度:22,076千円、令和6年度:21,227千円と高い水準を維持している。(※指定管理者制度導入前の令和27年度～R2年度までの平均使用料収入16,450千円) |  |                                                       |  |    |    |     |    |

| 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                                                                |                                                              | 配点 |    | 評価点 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----|----|-----|----|
| (1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況                                                                  | 目標                                                           | 30 |    | 25  |    |
| 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。                                        | 5  | 15 | 4   | 12 |
| ② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。                                                                | ・適切な研修を実施する。                                                 | 5  |    | 4   |    |
| 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。                                     | 5  |    | 4   |    |
| 【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、②のいずれかに×があった場合、評価点は0とする。<br>③～⑧については、×1つにつき2点の減点方式を取る。) | 配点 |    | 評価点 |    |
| 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。                                                | 15 | 13 | ○   | 13 |
| ② 施設の利用者の個人情報保護する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。<br>(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 指定管理者が定めるマニュアルに基づき適正な管理を行っており、個人情報の漏洩等の事故は発生していない。                                      |                                                              |    |    |     |    |
| 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 毎月全職員を対象としたヒヤリハットミーティングを開催するなど、危機管理意識の共有を図ることで事故防止に努めている。                               |                                                              |    |    |     |    |
| ⑥ 防犯カメラを新規で設置した。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 管理規定の周知、緊急時は及びスタッフによる日常点検を徹底している。                                                       |                                                              |    |    |     |    |

## 【選定委員の意見】

施設の設置目的を理解し、係船率の向上やイベント開催などの工夫で多くの参加者を集めるなど目標達成のために積極的に取り組んでいる。  
また、利用者の満足度についても、アンケート等の実施はもちろん、回答の9割以上が概ね良い以上の評価となっており、要望や苦情などがあつた際には、解決策を講じるなどしっかりと対応している。さらに、効率性の向上のための見直し、適正な管理運営など日々の努力が感じられる。以上のことにより、本施設における指定管理者として適切な事業者であるといえる。

## 【総合評価】

|              |    |            |   |
|--------------|----|------------|---|
| 合計得点(100点満点) | 81 | 評価ランク(A～E) | B |
|--------------|----|------------|---|

## 【評価の理由】

九州UMIアカデミーの実施による施設の広報や他マリーナでの周知等により、目標指標の係船率を大幅に上回る実績をあげた。  
九州UMIアカデミーの開催や大分県セーリング連盟と連携したマリンスポーツ振興とともに、積極的な広報活動に努めるなど、管理者のノウハウを活かした管理運営が行われている。  
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た危機管理意識の醸成などを通じて職員の能力向上に努めている。

## 【今後の対応】

管理運営については、自主事業や地域と連携した事業と展開等により、さらなる係船率の増加やマリンスポーツの振興を期待したい。

## 【指定管理者評価部会の意見】

## 【評価】

1. 係船率の目標値を大幅に上回り収益を確保している点、施設を美しく維持管理している点、3号上屋と合わせて管理を行い経費節減に取り組んでいる点などが評価できる。

## 【意見】

1. 県民が海と触れ合えるようなイベントを今後も継続して取り組んでほしい。

## 【施設所管課に対する意見】

1. 周辺の賑わい創出に向けて、環境整備も含め施設をさらに有効活用し、エリア全体の魅力向上を図ってほしい。