

管理運営状況等評価票

施設名	秋田・本荘・男鹿マリナー				
指定管理者	株式会社 マリナー秋田				
作成者	伊藤 伸	作成日	令和	元	年 6月18日
確認者	建設部	港湾空港 課 調整・クルーズ・空港 班			
職氏名	主査	中山 英貴	TEL	018-860-2541	

1 施設の概要

設置年	平成 7 年	営業期間・時間	通年 平日8:00～17:00 土日7:00～19:00			
設置目的	・港湾及び河川・海岸の放置艇の集約を図り、秩序ある水域利用を行う ・海洋スポーツ・レクリエーションの普及・振興を図る ・観光及び教育等、地域活性化に寄与する					
指定管理業務の内容	・使用の許可、取消等の業務 ・維持管理、運営に関する業務 ・利用促進に関する業務					
自主事業の実施状況	・燃料、船台等の舟艇に係る販売事業 ・レンタルボート、レンタル倉庫等の事業 ・その他、舟艇に関連する様々な事業					
直近3年の年間利用者数	H28	5,284 艇	H29	5,254 艇	H30	5,325 艇
直近3年の年間料金収入	H28	56,657 千円	H29	56,946 千円	H30	57,883 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H26	H27	H28	H29	H30
収入計		99,220	96,343	95,001	97,518	104,597
(内訳)利用料収入		54,085	54,674	56,657	56,946	57,883
指定管理料						
その他収入		45,135	41,669	38,344	40,572	46,714
支出計		97,424	93,365	91,818	95,354	101,985
(内訳)人件費		54,988	56,618	58,873	60,520	59,507
人件費以外		42,436	36,747	32,945	34,834	42,478
差引		1,796	2,978	3,183	2,164	2,612

2 観点ごとの評価

(観点Ⅰ)利用目標の達成状況					
利用目標指標名	艇(利用艇数)	定義	単月に利用した舟艇の数の12ヶ月合計		
	H29		H30	H30-H29	R1
目 標	5,301		5,392	91	5,365
実 績	5,254		5,325	71	
達 成 率	99.1%		98.8%		
実績等の増減原因	利用者数	101.4%	専用利用艇数は継続契約数が計画367艇を達成して前年+29艇、月単位の一般利用は専用利用から変更もあり同+30艇、減免艇数は+12艇となり、全体では前年実績に対し+71艇となった。		
	料金収入	101.6%	保管艇数増に伴い順調に収入が伸び、専用契約艇実績が前年比101.0%、+473千円、月単位の一般利用が同103.1%、+175千円となり、日単位、揚降施設等を合わせた合計では同101.6%、+936千円となった。		
令和元年度利用目標設定の考え方	継続契約予測360艇に、過去の実績や景気状況予測から推測した新規入艇数34艇を基に、前年同様の減免366艇、前年実績等から導いた月単位の一般利用321艇を加え、述べ年間利用艇数5,365艇を決定した。				指定管理者 評価欄 B

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:100%以上 B:80%以上100%未満 C:80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H28	H29	H30	H30-H29
	66.7	67.5	69.2	1.7
利用者アンケート調査結果の活用例	駐車場の一部未舗装に対する不満・舗装化要望の意見が多く寄せられ、弊社にて碎石敷設整備を行った。			指定管理者 評価欄 B

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:80%以上 B:60%以上80%未満 C:60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点) 		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点) 		
③職員の処遇等は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点) 		
④施設・設備は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点) 		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点) 		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点) 		
⑨計画的な修繕等がなされているか	5	5
<ul style="list-style-type: none"> ●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点) 		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点) 		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

評価項目		指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅳ)サービス向上に向けた取組の実施状況		A	A
①開館日、開館時間等は守られているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)			
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)			
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か		10	10
●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)			
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)			
④職員の接客マナーは適切か		10	10
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)			
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)			
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか		10	10
●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)			
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)			
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか		10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)			
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)			
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか		10	10
●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)			
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか		10	10
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)			
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)			
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか		5	5
●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)			
●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)			
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか		10	10
●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)			
●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)			
(参考)	サービス改善のための具体的取組	H30実績	老朽化のため使用に支障をきたしていた浮棧橋の一部リニューアル、及びけん引機の代替。
		R1計画	老朽化した施設と利用者の安全性確保のため、必要な修繕と施設整備を県とともに実施する。
	令和元年度取組計画設定の考え方		クレーン等機材、棧橋等の修繕・整備を実施する事により利用者、利用艇の安全を確保する事で利用者満足度の向上を目指す。

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 利用艇数増、及び当期利益が5期連続で黒字化出来た事は、弊社取り組みの結実として評価できるが、施設として利用者、利用艇の安全係数は年数とともに維持出来ていないと実感している。安心・安全な施設として利用者に快適に使用していただけるための取り組みを継続していく。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 5期連続の黒字確保は、利用者の満足度向上や入艇数確保等の取組によるほか、健全な経営によるものと評価できる。また、さまざまな機会を通じ利用者のニーズ等を把握するよう努めており、意見・苦情への対応について公表するなど、更なる満足度向上を図っているほか、関係機関との運営協議会も実施しており、よりよい経営となるよう各対応が進化している。
A	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」については、指定管理者評価を所管課2次評価として判定すること。

- A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B: A、C以外の場合
- C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合