

管理運営状況等評価票

施設名	秋田・本荘・男鹿マリーナ		
指定管理者	株式会社 マリーナ秋田		
作成者	伊藤 伸	作成日	令和3年6月28日
確認者	建設部 港湾空港課	課	調整・クルーズ・空港班
職氏名	技師 高橋 賢伍	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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	H30	5,325 艇	R1	5,249 艇	R2	5,168 艇
直近3年の年間料金収入	H30	57,883 千円	R1	57,726 千円	R2	57,388 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2
収入計		95,001	97,518	104,597	107,744	103,154
(内訳)利用料収入		56,657	56,946	57,883	57,726	57,388
指定管理料						
その他収入		38,344	40,572	46,714	50,018	45,766
支出計		91,818	95,354	101,985	105,293	100,925
(内訳)人件費		58,873	60,520	59,507	61,463	62,613
人件費以外		32,945	34,834	42,478	43,830	38,312
差引		3,183	2,164	2,612	2,451	2,229

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		
				R1	R2	R2-R1
	目 標	5,365		5,292	▲ 73	5,144
	実 績	5,249		5,168	▲ 81	
	達 成 率	97.8%		97.7%		
実績等の増減原因	利用者数	98.5%	前年実績に対して▲81艇となり、その内訳は専用使用艇数が▲59、減免艇数が▲6、月単位の一般使用は▲16艇であった。専用使用艇数は、前年からの継続契約数が計画356に対して2艇減。年間の新規入艇数が計画30に対して実績26艇で4艇減、年度中途に6艇の解約があったことから数減となった。			
	料金収入	99.4%	専用使用料実績が前年比99.6%、▲196千円、月単位の一般使用料が同95.1%、▲305千円、日単位の一般使用料が同97.5%、▲15千円、揚降施設使用料は同104.7%、+191千円となった。専用使用、月単位の一般使用ともに艇数減となったことが要因となった。			
	令和3年度利用目標設定の考え方	継続契約予測348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30艇を加算した年間艇数4,484を基に、前年実績から導いた減免艇数354、及び前年比95%程度の月単位の一般使用艇数306加え、延べ年間使用艇数5,144艇を決定した。				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	H30	R1	R2	R2-R1
	69.2	64.6	71.3	6.7
利用者アンケート調査結果の活用例	アンケートによる顧客からの要望事項は施設・設備に関するものとなり、棧橋腐食の改善、オーナー専用駐車場未舗装地の舗装化要望の意見に、秋田県と連携して対応していく。			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		5	5
●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		10	10
●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	R2実績	現契約者を対象に実施する顧客満足度調査のほかに、広く意見を聴取するため新たに投函箱を設置し、寄せられた顧客からの質問や意見に対して回答を公表した。
		R3計画	秋田マリーナのクレーン更新、及び本荘マリーナの給油施設の更新を実施し、利用者がより安全に、快適に施設を利用できるようにする。
	令和3年度取組計画設定の考え方		クレーンの老朽化対策について今後の方針を検討し、利用者満足度の向上を目指す。また本荘マリーナにおいて給油施設の大型表示版が見えづらく、顧客の利用に支障をきたしているため対策を検討し、顧客満足度の向上に繋げていく。

○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) 使用艇数が減少傾向でその他収入も伸び悩む中、当期利益が7期連続で黒字化できた事を評価する。施設、設備においても県施設として利用者が安心、安全に、より快適に利用できるよう今後も秋田県と連携し、取り組みを継続する。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) レンタルボート等の自主事業が好調であり、安定的に収入を確保しているほか、利用料金収入についても概ね横ばいで推移しており、健全な経営状況にあると評価できる。引き続き、様々な機会を通じてマリーナ施設の利用についてPRを行うなど、利用促進に取り組む必要がある。
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。

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

4 (参考) 観点 I を除いた総合評価

(参考) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 海上に出て主に釣りをする人が顧客のマリーナの運営形態に、新型コロナウイルス感染症の影響は出ておらず、むしろコロナ禍で推奨されるレジャーとして、稼働数は前年101.9%と伸長した。顧客の施設利用については、老朽化した施設の更新による安全性の向上が最優先課題となっている。また新たに設置した投函箱による顧客の意見の聴取、それに対する回答公表は今後も継続し、満足度向上に繋げていく。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 好調なレンタルボートにおいて3号艇を導入するなど、コロナ禍におけるマリナーへの顧客のニーズに対応した経営が行われている。また投函箱を設置するなど運営体制の改善が行われており、利用者の満足度も向上していることから安定した運営の維持が期待される。
A	

○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点 I 「利用目標の達成状況」を除き(観点 II ~ IV 「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3つの観点を)用い次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

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