

指定管理業務点検・評価シート

令和2年7月20日

施設名	境港公共マリナー	所在地	境港市新屋町3458
施設所管課名	境港管理組合	連絡先	0859-42-3705
指定管理者名	有限会社境港三栄マリン	指定期間	第3期：平成31年4月1日～令和6年3月31日（5年間）

1 施設の概要

設置目的	海洋性レクリエーションの拠点、及び海洋スポーツと海事思想の普及
供用開始	昭和61年 4月
施設内容	○水域 27,000平方メートル ○陸域 54,125平方メートル (陸域は、マリナー緑地 18,000平方メートル(キャンプ場・多目的広場)を含む) ○主な建物等 クラブハウス(管理棟)、駐車場、係留施設、上下架施設、ポートヤード、ポートキャリア、新艇庫、多目的施設
利用料金	境港港湾施設条例(昭和45年4月1日条例第3号)記載のとおり。
開館時間	・4月1日～10月31日 …午前6時～午後8時 ・11月1日～翌年3月31日 …午前7時～午後7時
休館日	12月29日～翌年1月3日

2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者への利便の提供に関する業務 ・施設の促進に関する業務 ・使用の許可に関する業務 ・利用料金の徴収に関する業務 ・施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務 ・その他管理者が管理上必要と認める業務
---------	---

3 施設の管理体制

管理体制	正職員：5人、非常勤職員：3人、臨時的任用職員：0人〔計8人〕
	総括責任者(1)－正職員(5)－非常勤職員(3)

4 施設の利用状況

主な施設名等	収容能力等	単位	令和元年度	平成30年度	利用率	備考
船舶係留施設(水上)	58	艇	59	58	102%	年間(専用)使用分のみ
船舶保管施設(陸上)	79	艇	91	88	115%	同上(ディングーを除く)
船舶揚降施設	—	回	2,261	2,390	—	—
クラブハウス(管理棟)	—	人	42	200	—	合宿等による簡易宿泊延べ人数
キャンプ場	—	区画	1,099	662	—	貸出区画数
新艇庫	17	区画	17	17	100%	年間(専用)使用分のみ
多目的施設(ドライルーム)	—	日	3	—	—	利用日数
多目的施設(シャワー)	—	回	40	—	—	

※多目的施設は令和元年8月より供用開始

5 施設の管理に係る経費の収支状況

(単位：円)

区 分		令和元年度	平成30年度	増 減
収入	利用料金収入	28,426,000	26,412,000	2,014,000
	その他（自主事業）	1,053,000	756,000	297,000
	その他	0	0	0
	計	29,479,000	27,168,000	2,311,000
支出	人件費	17,459,000	16,531,000	928,000
	旅費	904,000	840,000	64,000
	需用費（消耗品、光熱水費）	4,708,000	4,381,000	327,000
	通信費	343,000	303,000	40,000
	広告宣伝費	46,000	55,000	△ 9,000
	保険料	352,000	360,000	△ 8,000
	清掃管理業務費	1,406,000	1,651,000	△ 245,000
	使用料	0	0	0
	租税公課	36,000	21,000	15,000
	修繕料	847,000	130,000	717,000
	保守点検費	207,000	409,000	△ 202,000
	指定管理負担金	500,000	900,000	△ 400,000
	その他	282,000	652,000	△ 370,000
	計	27,090,000	26,233,000	857,000

6 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者懇談会 ・セーリング連盟、美保湾ヨットクラブ等、利用いただいている団体との連携を図り、意見をもらっている ・日々の業務において随時意見受付（メールや電話・口頭など）
------------	--

利用者からの苦情・要望	対応状況
ヤード内駐車に関するルール（船舶保管・係留利用者のみ駐車可能）が徹底されるように許可証を作成してほしい。	ご指摘を受け、境港管理組合と協議を行い、令和2年2月より許可証をオーナー1人につき1枚配布を行った。同船者は、マリーナ外の駐車場に駐車してもらうよう案内を行った。施設巡回時にチェックを行い、許可証のない車両所有者には、口頭に指導を行っている。
船舶を陸揚げして修理を行う場合などの、整備を行うスペースを確保してほしい。	修理ヤードや東ヤードに係船環を増設し、クルーザーヨットの上架時にロープを取れるスペースの確保を行った。また、陸揚げ用途により、臨機応変に東ヤードスペースを活用し、上架待ちのオーナーが出ないよう努めた。
国道を走行中、キャンプ場からfrisビーが飛んで車に当たった。今後このようなことがないように対策してほしい。	キャンプ場や多目的広場利用者には、受付時において、他の注意事項とともに危険を伴う利用をしないよう注意喚起を徹底している。
職員の接客態度が悪い。	サービス業従事者であることを念頭に、ミーティングや情報共有を行っているが、接客サービスへのご指摘を頂くこともある。都度、再発防止については指導している。職員の高齢化もあり、来年度は人員の入れ替えを行う予定にしている。指導を徹底し、引継ぎに時間をかけ、利用者が不快にならないよう接客に努める。

利用者からの積極的な評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジターの受入れ体制を美保湾ヨットクラブなどと連携をおり、お断りすることなくスムーズに行うことができている。 ・ディンギーヨットに関して、鳥取県セーリング連盟との連携もうまくいっており、日々の活動を下支えできている。 ・職員も海上状況や釣果情報などに精通し、オーナー様と意見交換を行うことで、多くのオーナー様からの信頼度が向上しており、オーナー様同士の交流環境も良くなっている。 ・臨時職員を増員し、繁忙期に備えた結果、職務が滞ることなく、サービスが提供できている。 ・ご意見や指摘事項に対して、迅速に対応を行っており、評価を頂いている。
--------------	--

7 指定管理者による自己点検

【成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項】

(サービス)

- ・利用者の要望・意見、故障や修繕にも速やかに対応し、マリナー全体の安全管理・維持管理に努めた。
- ・施設の老朽化もあり、日々の見回り点検業務を強化し、早期に修繕箇所を発見・措置に努めた。
- ・毎日のトイレ等の清掃業務を行い、チェックリストに記載することで施設をきれいに保つよう努めた。
- ・外注であったキャンプ場を含むゴミ清掃を職員で行うこととし、管理区域の清掃に努めた。
- ・地域住民の方々への利用促進を行い、部活動の合宿や管理棟利用、地域団体の利用があった。
- ・マリン業界への利用促進も進め、各マリンメーカーの講習会や会議など利用があった。
- ・セーリング競技環境の改善に努め、引き続きセーリング以外の利用者への説明、指導を充実させた。
(特に航路航行時の優先順位の再確認や待機、練習時の航行方法など)
- ・船舶免許業者と協力し、講習の会場提供などを通し、マリン潜在人口の増加に努めた。
- ・世界大会実行委員会に参加し、全面的に協力し、世界大会を無事成功裏に終えることができた。
- ・航行不能となった船舶の曳航等救助活動を行った(曳航件数：8件)。

(経費削減)

- ・サービスの低下や利用者の印象に支障の出ない範囲で、省エネを行った。
- ・ヤード内の見回りを強化し、漏電・漏水・ガス漏れ箇所等の点検を徹底し、早期発見対処ができた。
- ・利用者の増加に努め、必要経費を算出できた。
- ・職員の空いた時間を有効活用し、ゴミ清掃、芝刈りや剪定作業等自社で行える作業を行い、外部発注費の削減に努めた。

イベント誘致、自主事業等

【イベント誘致(主なもの)】

- ・第35回高校選抜ヨット選手権大会(5/3~5)
- ・2019レーザー級世界選手権大会(6/26~7/24)
- ・大漁カップヨットレース(7/28)
- ・「海で遊ぼう」(8/3~4)
- ・日本犬品評会(10/6)
- ・境港親とこどもの劇場(10/20)
- ・釣り大会会場提供(11/16~17)
- ・境港親とこどもの劇場(12/7)
- ・各マリンメーカー講習会

【自主事業】

- ・レンタルボート(令和元年度実績：36組)
- ・レンタル三輪車(令和元年度実績：16名)
- ・曳航救難対応(令和元年度実績：8件)

8 施設所管課による業務点検

項 目	評 価	点 検 結 果
[施設設備の維持管理・緊急時の対応等] ○施設設備の保守管理・修繕 ○施設の保安警備、清掃等 ○事故の防止措置、緊急時の対応	3	・日々の管理・点検等、外部委託も含めて概ね適切に実施されている。 ・修繕のうち小規模なものは不具合が生じた際は速やかに対応し、施設の老朽化に伴う抜本対策や設備の拡充が必要なものは境港管理組合へ報告するなど、概ね適切に維持管理されている。 ・緊急連絡網の作成や、出入港届による出艇管理を行い帰港が遅れている船舶には連絡・確認を行うなど、安全な利用環境の確保にも努めている。
[施設の利用の許可、利用料の徴収等] ○利用の許可 ○適正管理に必要な利用者への措置命令 ○利用料金の徴収、減免	3	・概ね施設の使用許可、利用料金の徴収事務等、適切に実施されている。
[その他管理施設の管理に必要な業務] ○利用受付・案内 ○附属設備・備品の貸出し ○利用指導・操作	3	・概ね適切に実施されている。
[利用者サービス] ○開館時間、休館日、利用料金等 ○利用者へのサービス提供・向上策 ○施設の利用促進 ○個人情報保護、情報公開 ○利用者意見の把握・対応	3	・地域イベントの誘致や新たな船舶保管スペースの確保等、利用者の増加に向けた積極的に取り組みを行っている。 ・パンフレットの作成やホームページを更新するなど、施設のPRに努めている。 ・利用者懇談会や関連団体との連携を通じて、恒常的な利用者(係留・船舶保管利用者等)の意見を把握し改善に向けて取り組んでいる一方、キャンプ場・管理棟宿泊者等の恒常的な利用者以外の意見をくみ上げ、改善に繋げていく必要がある。 ・職員の接客態度について苦情が寄せられており、改善する必要がある。
[収入支出の状況]	4	・利用が低迷している施設がある一方、イベント誘致や自主事業、新たな保管スペースの確保等を行うことで利用者数の増加に努めており、収入が増加している。 ・支出については、外注経費等の削減し、経費節減に努めている。
[職員の配置]	4	・概ね適切に配置されている。 ・2019レーザー級選手権大会時には職員を増員し、大会運営の協力体制を整えるなど、十分な職員の配置体制をとっている。
[会計事務の状況] ○不適正事案や事故等の有無 ○業務報告書(月次)における内部検査結果 ○利用料金等に係る適正な会計事務 (利用券、利用券管理簿の管理など) ○必要な規程類の整備 (会計規程、協定書等で整備が定められている規程など)	3	・必要な帳簿、記録等が整備されており、概ね適正に実施されている。
総 括	3	概ね協定書の内容どおり適切な管理が行われており、計画・目標に近い実績を達成している。

《評価指標》 5 : 協定書の内容について高レベルで実施されており、また、計画・目標を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。

4 : 協定書の内容以上の適切な管理が行われており、計画・目標を上回る実績があった。

3 : おおむね協定書の内容どおり適切な管理が行われており、計画・目標に近い実績を達成している。

2 : 協定書の内容に対して不適切な事項が認められ、また、計画・目標を達成していない。

1 : 協定書の内容に対して重大な違反事項が認められる、指摘済みの不適切事項が放置されている、

※総括欄は、各項目の平均の小数点以下第2位を四捨五入した数値を基本に、総合的に評価する。