

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	産業経済局 農林水産部 水産課
評価対象期間	平成 22 年 4 月 1 日 ~ 平成 23 年 3 月 31 日

1 指定概要

施設概要	名 称	釣り台付き遊歩道(脇田海釣り棧橋)	施設類型	目的・機能
			I	
	所在地	北九州市若松区大字安屋地先		
	設置目的	「脇田海釣り棧橋」は、地元で活躍している漁業者と港に釣りに訪れる方々が、お互いにルールやマナーを守りながら安全で快適な漁業活動や釣りを行なってもらう目的で整備された施設である。		
利用料金制		一部利用料金制		
		インセンティブ制 無	ペナルティ制 無	
指定管理者	名 称	ひびき灘漁業協同組合		
	所在地	北九州市若松区大字安屋 1 7 4 2 番地		
指定管理業務の内容		(1) 施設の維持管理業務に関すること (2) 安全管理に関すること (施設開閉の判断業務、監視業務、救助業務等) (3) 利用料金の出納管理に関すること (4) 広報等の利用促進に関すること (5) その他管理運営に関すること (地元漁業者と施設利用者との調整業務等)		
指定期間		平成 2 1 年 4 月 1 日 ~ 平成 2 6 年 3 月 3 1 日		

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価 レベル	得点
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	50		30
(1) 施設の設置目的の達成			
<p>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。また、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）。</p>			
<p>利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みがなされ、その効果があったか。</p>	35	3	21
<p>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。</p>			
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>施設の平等利用に心掛け、釣り指導・貸し竿の導入・折れた竿の無償修理など初心者に対する利便性を向上させ、釣り経験のない利用者を増加させるなど、女性、子供、高齢者、身体障害者の方々にも快く施設をご利用頂く努力を行なっている。</p> <p>また、平成23年1月5日からは健康増進法の趣旨に沿って施設内の分煙を実施し、煙草を吸わない利用者の利便性を向上した。</p> <p>営業・広報活動については、平成18年度からの指定管理者としての実績に基づき、釣具店、テレビ、新聞、雑誌、市政だより、インターネット等を活用し、積極的に釣果情報・イベント情報の提供を行ったが、アジ・メジナ・クロダイ・ヒラメ等の代表的な魚の釣果が年間を通して激減したため、利用者の利便性を向上させる目的で行っている各種メディア向けの釣果情報の提供により、かえって利用者の減少を招く結果となった。</p> <p>特に夏季の猛暑及び冬季の寒波による気温の変動が、施設開業当時に想定されていた気温と比較して著しく乖離していたため、営業開始当初から冷暖房装置を有していない本施設では影響が甚大であった。</p> <p>その対策として、夏季は漁協所有の製氷機で作製した氷を施設内に常備し、熱中症の恐れのある利用者に提供したり、冬季は石油ストーブを設置し休憩棟内を暖めるなど、施設に不足する機能を補いつつ、利用者の利便性を実行可能な範囲で高めて、集客の増加に努めている。</p> <p>以上のように、異常気象に伴う猛暑及び寒波への対策を新たに講じたものの、著しい釣果の低迷には対応できず、4年間連続で増加していた有料入場者数は、平成21年度の19,361人に対し、平成22年度は14,692人と約25%の減少となった。</p> <p>施設利用者の減少は、指定管理者の営業努力の及ばない天候などの自然要因によるものであるが、指定管理者として可能な範囲でその対策に取り組んでいることを考慮し、施設の設置目的の達成に関する取組みについては適正になされていると評価する。</p>			

<p>(2) 利用者の満足度</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。</p> <p>利用者への情報提供が十分になされたか。</p> <p>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。</p>	15	3	9
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>アンケートの結果、施設全般への感想では、「非常に満足」「満足」が合計で 73%となり、平成 21 年度の 98%から評価が低下した。また、再来場の希望についても、「また来たいと思う」との回答が 1 割ほど低下し 85%となった。</p> <p>平成 22 年度は、夏季の猛暑時に海水温が急上昇し、冬季の寒波時には水温が大幅に低下する事態となり、いずれの魚種についても釣果が激減した。猛暑と寒波については、冷暖房施設のない本施設の利用者にも過酷な状況となり、利用者数が大幅に減少する結果となった。</p> <p>釣り桟橋の施設運営面に不満を持つ利用者は少なかったが、設置目的の「快適な釣り場環境の提供」については異常気象ともいえる気温の急変及びそれに伴う釣果の低迷により、施設利用者の十分な満足は得られなかった。</p> <p>施設の運営面については、利用者からの苦情について早急に対応を行った結果、職員の対応については、多くの利用者から「非常に良い・良い」(87%)との回答を得ている。</p> <p>利用者への情報提供は、新聞社、雑誌社、釣具店、テレビ番組を通して釣果やイベント情報の提供を実施するとともに、施設内とホームページに最新の釣果写真を掲載することにより、良い評価を得ている。</p> <p>以上の結果、本施設の特性上、天候や釣果が利用者の満足度に直結することから、アンケート上の満足度は一時的に低下している。しかしながら、職員の対応等の施設運営面に不満を持つ利用者は少ないため、満足度は天候及び釣果の回復に伴い改善するものと考えられる。</p>			
2 効率性の向上等に関する取組み	30		18
<p>(1) 経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、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。</p> <p>経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p>	20	3	12
[評価の理由、要因・原因分析]			

経費の削減については、漁業組合の長所を活かし、組合員の協力を得ることで、各種イベント、根がかり清掃、利用者の安全管理に使用する警戒用船舶などの経費を削減した。

特に平成 22 年度については、入場者数の低迷による収入の減少に対応し、一時的ではあるものの、諸経費等を削減することにより、施設運営にかかる経費を平成 21 年度の 2,537 万円から 2,128 万円に約 409 万円低減させている。

施設の警備については、機械警備を再委託することで部外者の侵入等を未然に防止し、求められる効果が得られている。

その他、インターネット等、低コストの広告媒体を活用することで、広告費の削減を図った。

(2) 収入の増加

収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。	10	3	6
-----------------------------------	----	---	---

[評価の理由、要因・原因分析]

収入を増加させるため、企業等によるイベントや釣り大会を誘致し、団体の集客利用者の集客に取り組んだ。

また、貸し釣具を充実させることにより、釣りの経験が無い方にも利用して頂ける努力を行っている。

上記の取り組みを継続して行ったものの、釣果の低迷による利用者数の減少により、平成 22 年度の施設利用料金収入は、前年度比で約 450 万円の減の 1,320 万円となった。

減収の要因については、指定管理者の収入増加に関する各種取り組みが及ばない、天候及び釣果等の自然要因による利用者数の減少であり、また、不漁の情報を正確に提供した結果であるため、それらを総合的に判定し収入を増加する取り組みについては適正であると評価する。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20		14
---------------------------	----	--	----

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況

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。	10	3	6
職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。			
地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			

[評価の理由、要因・原因分析]

「管理体制組織図」を定め、管理運営を行う体制を明確にし、常時、責任者または副責任者を 1 名、巡回員を 2 名または 3 名配置し、少ない人員で必要十分な施設運営が達成されており管理体制は適切である。

なお、責任者に大手釣具店の OB を採用し、利用者サービス、安全管理等の心がけ、気象・海象、魚種、釣り方等の知識についての定期的な職員研修を実施して、職員の資質・能力を向上している。

地域や関係団体等との連携については、漁村地域の核となる漁業協同組合が指定管

理者であることから、各種イベントの際には漁協所有の蓄養施設、活魚運搬車、漁船等を活用した稚魚放流事業や大会入賞者への鮮魚(景品)の提供を漁協組合員や地域住民の協力を得て実施するとともに、地元漁業者の調整を綿密に行い施設周辺海域での禁漁や救助活動への協力を得るなど、漁業権設定海域に位置する本施設の運営をスムーズに行っている。

以上の結果から、目標どおり適正に管理運営がなされていると評価する。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

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。	10	4	8
利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
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。			
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。			
防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			

[評価の理由、要因・原因分析]

利用者の個人情報保護のため、指定管理者が平成17年4月1日に定めた「情報管理基本方針」に基づき、個人情報管理を徹底しており、釣果の情報として、個人の写真を施設内やホームページ(市)に掲示する際には、本人の了承を得ている。

利用者の平等利用については、子供、女性、高齢者、障害者等の方も快く釣りを楽しめるように、必要に応じた釣り場所の確保や、特定の釣り人が釣り座を占有しないように監視・指導を行うなど、常に配慮を行っている。

施設の管理運営に係る収支については、経理のモニタリングにより適正に管理されていることが確認された。

安全対策については、職員に対する救命講習を定期的に行い、緊急時の役割分担を明確にし、転落等の事故発生時や非常災害時にも即時に対応できる体制となっている。

また、実際に漁業協同組合員が海に転落し、その救助活動を漁船などの救命艇を用いて行なうなど、海上保安部、消防署、警察署と連携してより実践的な救命訓練を実施している。

さらに、救命艇の運行には船舶免許が必須であるが、責任者、副責任者の内1名及び監視員は小型船舶操縦免許所持者を採用することにより、不測の事態に備えている。

防災対策については、消火訓練及び消防設備の定期点検を適切に実施している。

また、施設に設置された雷警報機や風速計の情報に加え、職員の地域気象に関する経験を総合的に判断し、天候の急変が予想される場合には利用者の安全を第一に考え、施設閉鎖等の対応を実施しており、施設開設以来継続している転落事故0を平成22年度も更新し「安全・安心に利用可能な施設」との評価が定着している。

以上の結果から、平等利用、安全対策、危機管理体制については、目標を上回る管理運営がなされていると評価する。

【総合評価】

合計得点	62	評価ランク	C
[評価の理由]			
<p>平成 22 年度は、著しい海水温の変動及びそれに伴う釣果の低迷により、利用者数が大幅に減少したものの、釣り経験のない方にも、釣り桟橋を利用して頂く努力を行うなど、施設の設置目的である都市住民と漁村住民の交流を実現する運営が行われていることが確認できる。</p> <p>利用者の満足度については、リピート率の高さや施設全体の感想が良い点などから、自然条件によるマイナス要因を補う評価を得ていると判断でき、適切に施設の管理運営がされていると評価できる。</p>			
[今後の対応]			
<p>減少した利用者数及び収入を早期に回復させるとともに、釣果が低迷する時期についての集客策を検討するなど、指定管理者提案時の計画に示されている安定した施設運営に努められたい。</p>			

[北九州市指定管理者制度推進会議（評価部会）の意見]

<p>管理運営は適正に行っているものの、天候不順等の外部要因により、利用者の減少が見られる。</p> <p>今後は、利用者の声を適切に把握する仕組みづくりや、同種の施設等の取り組みを参考に、利用者サービスを向上させる取り組み等を行うことにより、外部要因による影響が最低限に止まるような仕組みづくりを期待したい。</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

【評価レベル】

評価レベル	乗率		
5	100%	良	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている
4	80%		目標（計画）を上回る管理運営がなされている
3	60%	普	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている
2	40%		目標（計画）を下回る管理運営がなされている
1	20%		目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- S：総合評価の結果、特に優れていると認められる
（合計得点が90点以上）
- A：総合評価の結果、優れていると認められる
（合計得点が80点以上90点未満）
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる

- (合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)