

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 26 年 4 月 1 日～平成 27 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
	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ってもらう目的で整備された施設である。		
利用料金制	非利用料金制 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制			
	インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 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 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 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															
<p>(1) 施設の設置目的の達成</p> <p>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。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>② 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組みがなされ、その効果があったか。</p> <p>③ 複数の施設を一括して管理する場合、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。</p> <p>④ 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>	35	3	21															
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <table border="1" data-bbox="561 974 1152 1216"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="561 974 954 1019">入場者数（有料）</th> <th data-bbox="954 974 1152 1019">単位：人</th> </tr> <tr> <th data-bbox="561 1019 737 1064">利用者数</th> <th data-bbox="737 1019 954 1064">【参考】H25年度（更新前）</th> <th data-bbox="954 1019 1152 1064">H26年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="561 1064 737 1108">要求水準</td> <td data-bbox="737 1064 954 1108">—</td> <td data-bbox="954 1064 1152 1108">16,000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="561 1108 737 1153">目標値</td> <td data-bbox="737 1108 954 1153">21,460</td> <td data-bbox="954 1108 1152 1153">17,010</td> </tr> <tr> <td data-bbox="561 1153 737 1216">実績</td> <td data-bbox="737 1153 954 1216">14,951</td> <td data-bbox="954 1153 1152 1216">16,701</td> </tr> </tbody> </table> <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、釣り経験のない利用者や初心者に対する利便性を向上させ、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った。</p> <p>また平成23年1月5日から、健康増進法の趣旨に沿って施設内の分煙を実施し、平成26年度も引き続き利用者へ喫煙マナーの向上を呼びかける等、煙草を吸わない利用者の利便性を向上した。</p> <p>その他にも、平成24年度から引き続き高齢者割引制度を実施し、平日の高齢者の利用促進を図った。</p> <p>また、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、熱中症対策として利用者へ提供したり、冬季は石油ストーブを設置し休憩棟内を暖めるなどの対策を行い、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、集客の増加に努めている。</p> <p>営業・広報活動については、釣具店、新聞、雑誌、市政だより、北九州市ホームページ等を活用し、積極的に釣果情報・イベント情報の提供を行った。</p> <p>指定管理者の営業努力が及ばない自然要因に対しても可能な範囲で対策に取り組むなど、設置目的の達成に向けた活動を継続して行った結果、目標値へは若干届かなかったものの、募集時の要求水準を満たす入場者数となったため、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>				入場者数（有料）		単位：人	利用者数	【参考】H25年度（更新前）	H26年度	要求水準	—	16,000	目標値	21,460	17,010	実績	14,951	16,701
入場者数（有料）		単位：人																
利用者数	【参考】H25年度（更新前）	H26年度																
要求水準	—	16,000																
目標値	21,460	17,010																
実績	14,951	16,701																

(2) 利用者の満足度																																	
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。	15	3	9																														
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。																																	
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。																																	
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。																																	
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。																																	
[評価の理由、要因・原因分析]																																	
<table border="1" data-bbox="549 694 1166 936" style="margin: 10px auto;"> <tr> <th colspan="3">アンケート結果①</th> </tr> <tr> <th colspan="3">施設全体について感想（非常に満足・満足）</th> </tr> <tr> <th>年度</th> <th>【参考】H25年度（更新前）</th> <th>H26年度</th> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>—</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>81%</td> <td>81%</td> </tr> </table> <table border="1" data-bbox="549 981 1166 1317" style="margin: 10px auto;"> <tr> <th colspan="3">アンケート結果②</th> </tr> <tr> <th colspan="3">再来希望・職員の満足度</th> </tr> <tr> <th>年度</th> <th>【参考】H25年度（更新前）</th> <th>H26年度</th> </tr> <tr> <td>再来希望</td> <td>98%</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>職員の対応 (非常に良い・良いの計)</td> <td>98%</td> <td>92%</td> </tr> </table> <p data-bbox="264 1370 1455 1451">アンケートの結果、施設全体への感想は「非常に満足」「満足」の合計が81%となり、また再来の希望についても、「また来たいと思う」が93%と高水準の結果となっている。</p> <p data-bbox="264 1460 1455 1675">施設全体への感想で、「不満」と答えた方については、「釣れなかった」との理由であり、サービスに対する不満と言うよりも、釣果に恵まれなかったことへの不満であると考えられ、設置目的である「快適な釣り場環境の提供」については、釣果等自然条件によるマイナス面はあるものの、施設運営面に不満を持つ利用者は少なく、概ね施設利用者の満足は得られていると考えている。</p> <p data-bbox="264 1684 1455 1765">施設の運営面については、利用者から寄せられた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92%の利用者から「非常に良い・良い」との回答を得ている。</p> <p data-bbox="264 1774 1455 1899">利用者への情報提供は新聞社、雑誌社、釣具店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で最新の釣果写真を掲載することにより、一定の成果を挙げている。</p>				アンケート結果①			施設全体について感想（非常に満足・満足）			年度	【参考】H25年度（更新前）	H26年度	目標値	—	95%	実績	81%	81%	アンケート結果②			再来希望・職員の満足度			年度	【参考】H25年度（更新前）	H26年度	再来希望	98%	93%	職員の対応 (非常に良い・良いの計)	98%	92%
アンケート結果①																																	
施設全体について感想（非常に満足・満足）																																	
年度	【参考】H25年度（更新前）	H26年度																															
目標値	—	95%																															
実績	81%	81%																															
アンケート結果②																																	
再来希望・職員の満足度																																	
年度	【参考】H25年度（更新前）	H26年度																															
再来希望	98%	93%																															
職員の対応 (非常に良い・良いの計)	98%	92%																															
2 効率性の向上等に関する取組み	30		18																														
(1) 経費の低減等	20	3	12																														

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り組みがなされ、その効果があったか。			
② 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。			
③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。			

[評価の理由、要因・原因分析]

指定管理料		
年度	【参考】H25年度（更新前）	H26年度
予算（計画）	7,870,000	8,100,000
決算	8,770,000	8,700,000

※平成26年度の決算増額分は消費税増によるもの

支出額		
年度	【参考】H25年度（更新前）	H26年度
予算（計画）	25,637,000	22,343,000
実績	20,302,479	19,877,472
削減額	5,334,521	2,465,528

経費の削減については、漁業協同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。

施設の警備については、実績のある警備会社に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。

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、広告費の削減を図り、各年度を通じて着実に経費の削減を行っている。

(2) 収入の増加			
① 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]

利用料金収入			
年度	目標値（予算） （円）	金額（円）	前年度比割合 （％）
【参考】H25年度（更新前）	19,370,000	12,397,900	—
平成26年度	15,160,000	13,832,100	111.6%

収入を増加させるため、各種団体等によるイベントや釣り大会を誘致し、集客増に向けた取り組みを行った。

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。

上記取り組み以外にも、利用者からの要望が高かった高齢者割引制度を平成 24 年 4 月より導入し、平成 26 年度も継続して行った結果、前年度対比 11.6%増の 1,383 万円となっている。

なお、収入は天候等に大きく左右されるが、今年度の収入額は、前回の指定管理期間（平成 21 年～平成 25 年度）の平均利用料金収入額と比較しても、ほぼ同額であり、収入に関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り組み	20		14
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況			
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。	10	3	6
② 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）。			
③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>「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。</p> <p>なお、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研修を実施して、職員の資質・能力を向上している。</p> <p>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、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、目標を満たし、適正に管理運営がなされていると評価する。</p>			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など			
① 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
② 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。			
③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。			
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。			
⑤ 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。			
⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>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</p>			

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・指導を行うなどの配慮を行っている。

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、平成13年度の施設開設以来継続している転落事故0を平成26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】 釣り経験のない方にも釣り棧橋を利用していただ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。 利用者の満足度については、天候や釣果により大きく左右される施設であるにも関わらず、利用者のリピート率の高さ、施設全体の感想が非常に良い点などから、高い評価を得ていると判断でき、以上の点から、適切に施設の管理運営がされていると評価できる。			
【今後の対応】 今年度は指定管理提案時の計画（有料入場者数17,010人）が達成できなかったが、ここ数年の入場者数は増加傾向にあるため、今後更なる利用者の増加に期待したい。			

【北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見】

利用者数は市の要求水準には達しているものの、目標値には達していない。利用者の満足度は高く、再来希望も高いことから、新規の利用者獲得に向けて、イベントの実施等今後も更なる取組の強化に期待したい。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準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】

- 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)
- 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)