様式２

所見評価

# 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 | 令和年３年４月１日～令和４年３月３１日 |

## １　指定概要

<table>
<tr><td rowspan="4">施設概要</td><td rowspan="2">名　　称</td><td rowspan="2">釣り台付き遊歩道（脇田海釣り桟橋）</td><td>施設類型</td><td>目的・機能</td></tr>
<tr><td>Ⅰ</td><td>―　　②</td></tr>
<tr><td>所 在 地</td><td colspan="3">北九州市若松区大字安屋地先</td></tr>
<tr><td>設置目的</td><td colspan="3">「脇田海釣り桟橋」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。</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">利用料金制</td><td colspan="3">非利用料金制　・　[一部利用料金制]　・　完全利用料金制</td></tr>
<tr><td>インセンティブ制　有・[無]</td><td colspan="2">ペナルティ制　　有・[無]</td></tr>
<tr><td rowspan="2">指定管理者</td><td>名　　称</td><td colspan="3">ひびき灘漁業協同組合</td></tr>
<tr><td>所 在 地</td><td colspan="3">北九州市若松区大字安屋１７４２番地</td></tr>
<tr><td colspan="2">指定管理業務の内容</td><td colspan="3">（１）施設の維持管理業務に関すること<br>（２）安全管理に関すること<br>（施設開閉の判断業務、監視業務、救助業務等）<br>（３）利用料金の出納管理に関すること<br>（４）広報等の利用促進に関すること<br>（５）その他管理運営に関すること<br>（地元漁業者と施設利用者との調整業務等）</td></tr>
<tr><td colspan="2">指定期間</td><td colspan="3">平成３１年４月１日～令和６年３月３１日</td></tr>
</table>

## ２　評価結果

### 評価項目及び評価のポイント

#### １　施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み

##### （１）施設の設置目的の達成

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）。

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り組みがなされ、その効果があったか。

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。

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。

［所　見］

（単位：人）

| 利用者数 | 【参考】H30年度（更新前） | R１年度 | R2年度 | R3年度 |
|---|---|---|---|---|
| 要求水準 | 16,000 | 16,500 | 16,500 | 16,500 |
| 目標値 | 16,500 | 16,500 | 16,500 | 16,500 |
| 実績 | 16,956 | 15,880 | 14,829 | 10,369 |

※ □・・・評価対象年度

施設平等利用に心掛け、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った。

また、健康増進法の趣旨に沿って、屋外分煙を実施し、喫煙者及び禁煙者の両者への配慮も行っている。しかし、休憩所付近に喫煙コーナーがあり、受動喫煙対策は万全ではない。また、様々な施設では、全面禁煙化が進んでおり、快適な空間つくりに向けて、早急な対策が望まれる。

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、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。

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、新聞、雑誌、指定管理者ホームページ等を活用し、積極的に釣果情報の提供を行った。また、「親子釣り教室」や「親子釣り大会」等のイベントの定期的な開催、各種団体の釣り大会支援、Youtuberの撮影協力等を通して桟橋のＰＲを行った。また、脇田海釣り桟橋公式ホームページをリニューアルするなど、指定管理者による情報発信を積極的に行っている。

昨年度に引き続き、令和３年度も新型コロナウイルス感染拡大防止対策による緊急事態宣言が発令され、５月１２日から６月２０日までと、８月８日から９月３０日までの

釣り客がもっとも集まる期間での休業を余儀なくされた。さらに、釣り客に好評である「アジ釣り」が、秋から冬場にかけての不作が続いたことで、昨年度に比べて入場者数が大きく減少した。指定管理者として営業努力でカバーできない要因ではあるが、イベントの開催等可能な範囲で対策に取り組み、施設の設置目的でもある「利用者拡大」に向けた活動を積極的に継続している。

（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。

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。

［所 見］

アンケート結果①
施設全体についての感想（非常に満足・満足）

| 満足度 | 【参考】H30年度（更新前） | R1年度 | R2年度 | R3年度 |
|---|---|---|---|---|
| 目標値 | 96% | 90% | 90% | 90% |
| 実績 | 95% | 89% | 90% | 94% |

アンケート結果②
再来希望・職員の満足度

| 満足度 | 【参考】H30年度（更新前） | R1年度 | R2年度 | R3年度 |
|---|---|---|---|---|
| 目標値 | 98% | 93% | 95% | 95% |
| 実績 | 94% | 94% | 100% | 97% |

※ ▭・・・評価対象年度

アンケートの結果、施設全体への感想は、「非常に満足」「満足」が、ほぼ目標を達成し、特に令和３年度は94%と非常に高い数値となった。一方、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、サービスに対する不満というよりも釣果に恵まれなかったことへの不満で、概ね利用者の満足は得られている。また、再来希望が 97%と非常に高いことや利用者から寄せられた意見についても早急に対応するなど職員の対応も利用者から「非常に良い・良い」との評価をいただいており、設置目的である「快適な釣り場環境の提供」は十分に対応している。

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すべての利用者から「非常に良い・良い」との回答を得ている。

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。

しかし、アンケートの回収率が年々減少している。指定管理者もその対策に向けて粗品提供などを検討しているが、早急な対策の実施が望まれる。

## ２　効率性の向上等に関する取組み

### （１）経費の低減等

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。

［所　見］

| 指定管理料　（単位：円） | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 年度 | 【参考】H30年度（更新時 | R１年度 | R2年度 | R3年度 |
| 予算（計画） | 8,100,000 | 7,800,000 | 7,944,444 | 7,944,444 |
| 実績 | 8,700,000 | 7,872,222 | 7,944,444 | 7,944,444 |

| 支出額　（単位：円） | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 年度 | 【参考】H30年度（更新時 | R1年度 | R2年度 | R3年度 |
| 予算（計画） | 22,343,000 | 21,356,000 | 21,356,000 | 21,356,000 |
| 実績 | 19,101,834 | 19,278,003 | 19,281,151 | 16,858,601 |
| 削減額 | 3,241,166 | 2,077,997 | 2,074,849 | 4,497,399 |

※ ▭・・・評価対象年度

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節減した。

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。

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。

指定管理者は釣り桟橋の安定した釣果が得られるよう毎年、釣り桟橋の周辺海域を調査し、必要に応じて漁場保全活動を実施している。削減額の増大は、周辺海域の調査の結果、海域の漁場環境が健全であり、漁場保全活動が減少したことによるものである。指定管理者の日々の漁場環境保全努力により、自然環境が良好であったことが削減の主な要因であった。

### （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。

［所　見］

| | 【参考】H30年度（更新時） | R1 年度 | R2 年度 | R3 年度 |
|---|---|---|---|---|
| 目標値(円) | 15,610,000 | 14,000,000 | 14,000,000 | 14,000,000 |
| 実績金額（円） | 14,072,000 | 13,188,300 | 12,602,000 | 8,681,500 |
| 前年度比割合(%) | 104.3% | 93.7% | 95.6% | 68.9% |

※ □ ・・・評価対象年度

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、釣りの経験がない方にも利用していただける努力を行っている。ホームページ運営も釣果を載せることにより利用者の興味を引くよう更新頻度を減らさないように努めていた。また、平成24年4月より導入している高齢者割引制度を、令和3年度も継続して行った。

しかし、収入が前年度対比68.9%の868万円となっている。

減収理由は、前述にもあるように、一番来場者の多い夏場での休園や人気魚類の不作といったやむを得ない要因が重なり、結果として利用者数の減少による減収となったが、利用者数の拡大に向けた取り組みについては、適切に対応していると評価する。

## ３　公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

### （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。

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。

［所　見］

「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、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。

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。

### （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を保護するための対策が適切に実施されているか。

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。 |

［所　見］

利用者の個人情報を保護するため、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、昨年度実施した経理のモニタリングにより、釣り桟橋の業務と漁協本体の業務を分離せず、事務を行っていた部分があることが確認されたため、改善するよう指導を行っている。

安全対策については、北九州市が作成したマニュアルを活用しているが、運用においては、実態に即した対応や体制づくりが必要で、他都市のマニュアル等も参考に改善を加えて、転落等の事故発生時や非常災害時での即時に対応できる体制づくりを行っている。しかし救助艇の活用した実地訓練や海上保安部、消防署、警察署等と連携した総合的な救命訓練等の実践的な訓練を実施するように指導していきたい。併せて、同じく実践に即したマニュアルの作成を指導する。

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、気象状況については、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も踏まえ、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を令和 3 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】**

［所　見］

釣り経験のない方にも釣り桟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、評価を得ていると判断できる。

一方、安全対策では、実践的なマニュアルの作成が遅れていることや総合的な実地訓練がなされていないことなど、非常に重要な部分での対応が不十分である。さらに、アンケートの回収率の向上についても、休憩所に留め置きしているだけで具体的な対策に至って

いない点、施設の運営に関する北九州市からの提案にも一部協力を受け入れない傾向もあり、高い評価ができない点もある。今後の指定管理者の努力目標を明確させ、お互いに設置目的の達成に向けて協力していかなければならないと考えている。

［今後の対応］

　令和３年度は指定管理提案時の計画（有料入場者数 16,500 人）を達成することができなかった。緊急事態宣言に伴う臨時休園や自然要因による来場者の減少は営業努力が及ばない部分であるが、釣果が低迷する時期の集客策や各種イベント等実施による集客など新たな取り組みを検討し、今後更なる利用者の増加を図ることに努められたい。

　安全対策、アンケートについては、早急に改善するよう指導していきたい。