

## 平成29年度 勇払マリーナ管理運営状況報告書

指定期間 平成29年4月1日から平成30年3月31日まで

指定管理者名 株式会社ベルポート北海道

所管課名 苫小牧港管理組合総務部業務経営課

### 1 施設の利用状況

(単位:隻)

施設名等	契約隻数				出艇数			
	29年度	28年度	27年度	26年度	29年度	28年度	27年度	26年度
海上係留	24	22	21	24	1,148	1,162	1,409	1,409
陸上艇置場(Aヤード)	40	38	46	40	675	752	822	915
陸上艇置場(Bヤード)	57	61	63	70	832	884	962	1,181
船揚場	64	78	98	92	528	603	800	867
物揚場	4	5	5	5	海上に含む	海上に含む	海上に含む	海上に含む
水上オートバイ	0	0	1	1	0	0	0	0
合 計	189	204	234	232	3,183	3,401	3,993	4,372
ビジター			/	/	70	74	138	73

### 2 収入の状況

(単位:千円)

主な収入項目			予算額			決算額		
			29年度	28年度	27年度	29年度	28年度	27年度
指定 管理 業務	施設 使用 料	海上係留	9,576	9,308	8,908	11,327	9,768	9,959
		陸上艇置場(Aヤード)	11,849	12,997	12,917	12,435	12,083	12,824
		陸上艇置場(Bヤード)	9,929	9,640	9,786	9,220	9,898	9,526
		船揚場	2,542	3,069	3,193	2,294	2,635	3,071
		物揚場	3,068	2,879	1,910	2,786	3,068	3,068
		その他の施設使用料	3,260	2,168	3,720	4,052	3,685	3,831
その他諸収入			0	0	0	6620	0	2,522
自主事業収入			24,232	39,218	39,000	32,327	25,202	23,055
合 計			64,456	79,279	79,434	81,061	66,339	67,856

### 3 支出の状況

(単位:千円)

主な支出項目	予算額			決算額		
	29年度	28年度	27年度	29年度	28年度	27年度
人件費(給与、手当、通勤費、福利厚生費外)	28,000	35,000	35,096	31,821	28,672	30,111
需用費(消耗品費、修繕費、光熱水費等)	9,701	9,634	12,011	11,141	8,929	12,539
役員費(保険料、通信運搬費等)	5,404	5,404	5,404	4,913	3,646	8,691
委託料(設備点検委託費外)	529	649	740	881	948	708
その他の物件費(減価償却、一般)	5,070	4,884	3,312	5,558	7,838	5,105
自主事業費	15,368	23,028	17,550	19,810	15,112	14,607
合 計	64,072	78,599	74,113	74,124	65,145	71,761
(収入 - 支出) 計	384	680	5,321	6,937	1,194	-3,905

#### 4 利用者満足度

アンケート結果				改善等の内容
※小数点以下切り捨て				
アンケート依頼件数		198 件		
回答件数		65 件		
回答率		33 %		
<b>【施設の利用について】</b>				
満足以上	54 %	普通	32 %	前年(満足以上48%、普通35%、不満及びやや不満15%)より利用者の満足度は若干高くなり、不満は減少。利用者の状況に応じた契約体制(海上係留/A・Bヤード/斜路/ビジター等)があり、年間を通して利用できる点からも満足度増加に繋がっていると思われる。
不満(及びやや不満)	12 %	未回答	2 %	
<b>【設備の利用について】</b>				
満足以上	45 %	普通	29 %	前年(満足以上32%、普通38%、不満及びやや不満20%)より利用者の満足度は高くなり、不満は減少。Bヤード艇置区画割ロープ張り替えや洗艇機等、破損箇所の早急な対応が評価に繋がっていると思われる。
不満(及びやや不満)	15 %	未回答	11 %	
<b>【スタッフの作業対応について】</b>				
満足以上	68 %	普通	28 %	前年(満足以上52%、普通40%、不満及びやや不満4%)より利用者の満足度は非常に高くなり、不満は減少。スタッフの技術向上が満足度増加の要因として考えられる。
不満(及びやや不満)	1 %	未回答	3 %	
<b>【事故防止など安全管理の状態について】</b>				
満足以上	58 %	普通	28 %	前年(満足以上42%、普通44%、不満及びやや不満12%)より利用者の満足度は高くなり、不満は減少。安全啓発への取り組み(掲示物や封書)が満足度へ繋がっていると思われる。
不満(及びやや不満)	8 %	未回答	6 %	
<b>【入退場管理システムについて】</b>				
満足以上	61 %	普通	28 %	前年(満足以上44%、普通47%、不満及びやや不満9%)より利用者の満足度は若干高くなっている。張り紙や案内文で解放厳禁を徹底した成果か、満足度は上がっているが、車用ゲートの改修は早急に必要と考える。
不満(及びやや不満)	9 %	未回答	2 %	
<b>【職員・スタッフの接客対応について】</b>				
満足以上	75 %	普通	20 %	前年(満足以上59%、普通34%、不満及びやや不満3%)より利用者の満足度は高くなり、不満は0%。対応向上の為、社内での指導を行っている成果と思われる。
不満(及びやや不満)	0 %	未回答	5 %	
<b>【営業時間外の対応について】</b>				
満足以上	42 %	普通	43 %	前年(満足以上32%、普通52%、不満及びやや不満7%)より利用者の満足度は若干高くなっている。当直による引継ぎを徹底し、時間外でも出来るだけご要望を聞き、社員へと引き継ぐ体制を取っている成果と思われる。
不満(及びやや不満)	1 %	未回答	14 %	
<b>【利用申請について】</b>				
満足以上	56 %	普通	35 %	前年(満足以上37%、普通53%、不満及びやや不満2%)より利用者の満足度は高くなっている。契約時の説明等をしっかり実施していることが満足度増加の要因と思われる。
不満(及びやや不満)	3 %	未回答	6 %	
<b>【利用者に対する指導、助言について】</b>				
満足以上	43 %	普通	42 %	前年(満足以上31%、普通58%、不満及びやや不満4%)より利用者の満足度は若干高くなっているが不満も高くなっている。意見交換会等の場や掲示板、HPでマナー等の注意喚起を実施。沖での出来事等、直接指導が難しい件が不満で現れていると思われる。
不満(及びやや不満)	9 %	未回答	6 %	
<b>【ホームページの情報について】</b>				
満足以上	28 %	普通	32 %	前年(満足以上24%、普通39%、不満及びやや不満25%)より利用者の満足度は若干高くなっている。釣果や天気の様子等の情報掲載が満足度増加に繋がっていると思われる。
不満(及びやや不満)	23 %	未回答	17 %	
<b>【掲示物等の情報について】</b>				
満足以上	23 %	普通	60 %	前年(満足以上26%、普通60%、不満及びやや不満8%)より利用者の満足度は若干減少。掲示物の情報が多く、混乱の可能性が考えられる為、期日の過ぎた物はすぐに剥がすことや、重要な物だけを掲示するよう整理に努める。
不満(及びやや不満)	11 %	未回答	6 %	
<b>【気象・海象等の情報提供について】</b>				
満足以上	31 %	普通	49 %	前年(満足以上29%、普通51%、不満及びやや不満14%)より利用者の満足度は若干高くなっている。毎朝、館内に当日・翌日の気象情報の掲示、フェイスブックでも気象情報や釣果詳細情報掲載が満足度増加に繋がっていると考えられる。
不満(及びやや不満)	9 %	未回答	11 %	
<b>【免許講習・イベントの内容について】</b>				
満足以上	26 %	普通	49 %	前年(満足以上21%、普通65%、不満及びやや不満4%)より利用者の満足度は若干減少。イベント情報や免許講習を新聞等でPRして。利用者以外へ向けてのイベントが多く、利用者の満足度減少に繋がった可能性が考えられる為、利用者向けのイベントの考案も必要。
不満(及びやや不満)	8 %	未回答	17 %	
<b>【館内施設・設備の利用及び清潔感について】</b>				
満足以上	52 %	普通	37 %	前年(満足以上39%、普通41%、不満及びやや不満10%)より利用者の満足度は高くなっている。清掃担当者が努力している為と思われる。
不満(及びやや不満)	5 %	未回答	6 %	
<b>【全般的な満足度について】</b>				
満足以上	59 %	普通	38 %	前年(満足以上42%、普通43%、不満及びやや不満11%)より利用者の満足度は若干高くなっている。スタッフの対応向上の努力や利用者の声、施設の不備関して即座に対応することで全体的な満足度が増加していることが予想される。
不満(及びやや不満)	3 %	未回答	0 %	

## 5 自主事業の概要

計 画	実施状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>・小型船舶の販売、修理等</li> <li>・燃料の販売</li> <li>・ボート免許教室(年9回)</li> <li>・レンタルボート(年15回)</li> <li>・飲食業、バーベキュー、牡蠣販売</li> <li>・ボートトレーラー車検代行業務(準備)</li> <li>・キャンピングカー受入業務(準備)</li> <li>・キャンピングトレーラー・レンタカー事業(20人)</li> </ul>	<p>修理、船舶販売は自主事業の実績報告書のとおり。</p> <p>燃料の販売は、1,110千円の純利益があった。</p> <p>免許教室2級・1級ステップアップ・水上バイク講習含む年16回</p> <p>レンタルボートは、年22回</p> <p>自主事業の実績報告書のとおり</p> <p>無し</p> <p>無し</p> <p>12組31人利用</p>

## 6 指定管理者が提案した取組等の実施状況

提案内容	実施状況
<p><b>【施設管理運営】</b></p> <p>方針1 安全第1</p> <p>方針2 平等利用を遵守した管理運営</p> <p>方針3 地元貢献に資する管理運営</p> <p>方針4 維持管理費の縮減</p> <p>※具体的な契約隻数目標値(H29年度)について</p> <p>①海上係留26隻</p> <p>②陸上艇置場(Aヤード)42隻</p> <p>③陸上艇置場(Bヤード)66隻</p> <p>④船揚場84隻</p> <p><b>【施設効用等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修室をオーナーズルームとして開放。</li> <li>・マリーナ緑地の利用促進(休憩施設の充実及び飲食販売)</li> <li>・海浜区域の有効活用(トレーラーハウス設置に向けた取組)。</li> <li>・イベントの実施(勇払マリーナ祭りの開催、釣り大会、体験乗船会)。</li> <li>・ボートトレーラーの修理及び車検代行業務。</li> <li>・自主事業による収益の使途(マリーナ運用経費、職員の給与アップ、職員雇用、地域イベントの協賛等)。</li> <li>・提案BBQ(牡蠣焼き小屋)の自主事業の取組み。</li> </ul> <p><b>【安定的管理に必要な人員等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・巡回体制(夜間及び休業日の当直はベルポート北海道の巡回の正社員で対応)。</li> <li>・職員育成及び研修(一級小型船舶操縦士、危険物取扱者、フォークリフト運転、玉掛け技能講習等の積極的取得支援)。マリーナ安全管理者養成講習への参加。</li> </ul> <p><b>【管理経費の縮減】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部品在庫を用意し、日常点検時に確認することで軽微なうちに修繕を実施。</li> <li>・電力自由化に伴う契約の見直し。</li> <li>・電源スイッチの適切な切り替えによる電力使用量削減。</li> <li>・自主事業との兼任による人件費の削減。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・漂流物や不審船の連絡が入り次第、利用者へお知らせし、安全に考慮した連携を取った。</li> <li>・自治会に協力し、勇払納涼祭や市等と協力してトライアスロン大会実施の取組みをしている。</li> <li>・朝、夕の巡回時や、定期的な施設の点検にて施設の損傷状況を確認。</li> <li>・利用者の拡大については、体験乗船や船に興味を持ってもらうイベントの開催、免許教室での宣伝を行う取組を行ったが、H29年度契約艇数は189隻で、目標値の218隻を下回った。所有者の高齢化が進み、売却する方が増加しているため目標値も下げたが、予想を上回る減少傾向である。</li> <li>・研修室の使用予定ない時は、オーナーズルームとして解放。</li> <li>・緑地の有効活用は検討段階。</li> <li>・海浜区域ではないが、管理棟前やヤード内を使用し、宿泊可能なキャンピングトレーラーを貸出し、実績も積んでいる。</li> <li>・釣り大会、トライアスロン大会、牡蠣フェス、体験乗船のイベントを実施した。</li> <li>・自主事業で、修理は行っているが車検代行業務は依頼なし。</li> <li>・自主事業による収益の使途としてマリーナ経費、地域イベントの協賛に運用。</li> <li>・常設ではなく、期間を定めた販売と、単発でのイベントを実施。</li> <li>・巡回当直員は、ベルポート北海道の正職員3名で対応。</li> <li>・マリーナ職員として必要な研修として、一級小型船舶操縦士、危険物取扱者、フォークリフト運転、玉掛け技能講習等やマリーナ安全管理者養成講習へ参加。</li> <li>・日常点検等に合わせて、ダメージが深刻にならない軽微状態な時に補修を実施。</li> <li>・新電力の切り替えによる電力使用料金の削減や管理棟、修理棟の適切なスイッチ切り替えによる電力使用削減を実施。</li> <li>・経費節減ため効率的な運用に努めている。</li> </ul>

提案内容	実施状況
<b>【その他】</b> ・気象、海象情報の速やかな提供及び出艇禁止判断。 ・災害や事故防止、緊急時の対応、安全講習会の開催。 ・個人情報保護。 ・社員教育、地域貢献や連携等 ・法令遵守(年1回職員へマリーナ運営に必要な法令等の講習会開催)	・日々の気象、海象の情報提供、緊急時や災害等に備えて安全講習会を実施する。  ・法令等の遵守のため職員に必要な講習会を開催している。

## 7 事業計画のうち未実施の事業

無し
----

## 8 配置人員

計 画	実施状況
	総括責任者 1 名
総括責任者 1 名	所長 1 名
ヤード・経理職員 8 名	ヤード・経理 6 名
当直職員 3 名	当直職員 3 名
合 計 12 名	合 計 11 名