

(別紙1)

## 管理運営状況 評価シート【令和2年度】

(評価日：令和3年6月30日)

### 1 施設の概要

施設名	宮古港フェリーターミナル
所在地 電話・FAX HP・電子メール	岩手県宮古市磯鶏第4地割114-1 電話 0193-68-9093、FAX 0193-62-5101 HP <a href="http://www.city.miyako.iwate.jp/kowan/mfthp.html">http://www.city.miyako.iwate.jp/kowan/mfthp.html</a> 電子メール <a href="mailto:kouwan@city.miyako.iwate.jp">kouwan@city.miyako.iwate.jp</a>
設置根拠	フェリーターミナル条例(平成30年岩手県条例第37号)
設置目的	(設置：平成30年6月1日) フェリーによる港湾利用拡大、観光や地域の賑わいの拠点として整備したもので、バリアフリーに配慮した利便性の高い「フェリーターミナル機能」と、津波襲来時の「避難機能」を併せ持つ施設となっている。
施設概要	敷地面積：17,717.05㎡ 建築面積：847.24㎡ 延床面積：2,160㎡ 主な施設：フェリーターミナル(3階建て)、人道橋、乗用車駐車場ほか 利用定員等：定員設定なし
施設所管課	岩手県 県土整備部 港湾課 (電話 019-629-5912、メールアドレス <a href="mailto:AG0012@pref.iwate.jp">AG0012@pref.iwate.jp</a> )

### 2 指定管理者

指定管理者名	宮古市
指定期間	平成30年6月1日～令和3年3月31日(2年10か月)
連絡先	電話 0193-68-9093 FAX 0193-62-5101

### 3 指定管理者が行う業務等

業務内容(主なもの)	施設の管理(フェリーターミナル入居者、施設利用者及び一般来場者の安全・快適な利用の提供)ほか		
職員配置、管理体制	6名(令和3年3月31日現在) (内訳) 正職員3名、非常勤・パート職員3名、その他0名	組織図	指定管理者宮古市 ↓ 港湾振興課長 ↓ 港湾振興係長 → 課員
利用料金 ※1	人道橋 1日までごとに 15,971円 事務室 1月までごとに1平方メートルまでごとに 3,948円 会議室 1時間までごとに 1,660円		
開館時間 ※2	午前8時30分～午後5時	休館日 ※2	1 日曜日及び土曜日 2 国民の祝日に関する法律に規定する休日 3 12月29日から翌年1月3日までの日

※1…令和元年9月17日付け岩手県告示第277号(宮古港フェリーターミナル利用料金の承認)

※2…令和2年3月24日付け宮古港フェリーターミナルの管理運営に関する基本協定変更協定書

#### 4 施設の利用状況 ※1

(単位：人)

(利用者数、稼働率等)	前期間平均	指定管理期間				備考
		H30年度	R1年度	R2年度	期間平均	
第1四半期	—	1,835	9,140	143	3,706	
第2四半期	—	13,040	15,246	435	9,574	
第3四半期	—	3,533	4,800	260	2,864	
第4四半期	—	2,547	1,456	190	1,398	
年間計(実績)	—	20,955	30,642	1,028	17,542	
年間計(計画)	—	(設定なし)	(設定なし)	(設定なし)	(設定なし)	

※1… H30・R1年度はフェリー利用者＋会議室利用者数。R2年度は会議室利用者数のみ。

#### 5 収支の状況

(単位：千円)

区分	前期間平均	指定管理期間				備考
		H30年度	R1年度	R2年度	期間平均	
収入	利用料金収入	—	15,968	19,102	1,431	12,167
	県指定管理料	—	0	0	9,423	3,141
	自主事業収入	—	3,405	4,487	326	2,739
	小計	—	19,373	23,589	11,180	18,047
支出	人件費	—	0	0	0	0
	維持管理費	—	16,721	21,539	11,148	16,469
	事業費	—	0	0	0	0
	自主事業費	—	0	0	0	0
	小計	—	16,721	21,539	11,148	16,469
収支差額	—	2,652	2,050	32	1,578	

#### 6 利用者の意見等への対応状況

(1) 利用者意見（満足度等）の把握方法

把握方法	意見箱の設置	実施主体	宮古市（港湾振興課）
------	--------	------	------------

(2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	苦情0件、要望2件、その他0件		
主な苦情、要望等	対応状況		
フェリー寄港再開に関する要望	フェリー寄港再開に向けて、ポートセールス等を行った。		
その他利用者からの積極的な評価等			

## 7 業務点検・評価（※）

### (1) 業務の履行状況

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
運営業務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 関係法令及び基本協定書に基づき、業務を履行する。</li> <li>2 管理等業務仕様書に定めのない事項であっても、業務遂行上必要と認められる事項については、指定管理料の範囲において実施する。</li> </ol>	<p>■関係法令及び基本協定書に基づき業務を適切に履行した。</p>	B
施設の利用状況	<p>有料施設（会議室）につき有料施設利用台帳を備えて、利用状況を明らかにしている。</p>	<p>■有料施設（会議室）について、利用台帳を備えて利用状況を明らかにし、適切に処理している。（会議室利用 R2 年度…32件、約1,030名）</p>	B
事業の実施状況	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 フェリーターミナル入居者、乗船客及び一般来場者の安全快適で平等な利用を確保している。</li> <li>2 高齢者、障がい者が適切な利用ができるために、衛生的に施設内の整理整頓、衛生管理に配慮している。</li> <li>3 客船寄港時の拠点、イベント活用、宮古港利用関係者の連携の拠点として活用している。</li> </ol>	<p>■利用者が安全快適に利用できるよう、常に施設の状況把握に努め、事故の発生は無かった。</p> <p>■施設内の整理整頓及び清掃業務委託による清掃により適切な衛生管理に努めた。</p> <p>■新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、館内への手指消毒・温湿度計の設置など、感染拡大防止に努めた。</p>	B
施設の維持管理状況	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 施設及び備品を適正かつ良好な状態で管理する。</li> <li>2 法定保守点検を法令に基づき実施している。</li> <li>3 鍵は適正に管理している。</li> <li>4 法令により点検等が義務付けられている施設又は特に必要と認められる施設の点検等を実施する。</li> <li>5 避難経路に障害物を置いていない。</li> <li>6 施設の形質を許可なく変更していない。</li> </ol>	<p>■各種法定保守点検等を専門業者に委託し、施設及び備品を適正かつ良好な状態とするよう努めた。</p> <p>■施設の鍵は適正に管理し、施設の開錠を適切に行った。</p> <p>■避難経路の確認を行い、障害物等の支障が無いよう適切に管理している。</p> <p>■施設の形質を許可なく変更した案件は無かった。</p>	A
記録等の整理・保管	<p>業務日誌、点検記録、整備・修繕等の履歴などを、整理・保管している。</p>	<p>■施設の状況等を把握、管理するため、業務日誌、点検記録等を作成し、適切に整理・保管した。</p>	A

<p>自主事業、提案内容の実施状況</p>	<p>1 設置目的に合致し、法令に 違背せず、かつ、管理業務の実 施を妨げない範囲において自己 の責任と費用により、自主事業 を実施することができる。 2 事業の実施状況（イベント の開催状況、参加者実績等） 3 事業の実施体制（保険加入 状況、広報等）</p>	<p>■青森～宮城県の沿岸エリア、 室蘭市をはじめとする北海道胆 振地方の観光パンフレット、三 陸沿岸道路等の開通情報等を掲 示・配架し、市民・県民に向け た、フェリー寄港再開やフェリ ーターミナル利用につながる情 報発信に努めた。 ■フェリーターミナルの立地や 環境を生かし、働く場所を固定 せずオフィス環境をシェアでき るコワーキングスペースとして PR し、いわて暮らし移住定住ポ ータルサイト等に掲載されてい る。</p>	<p>B</p>
<p>(施設所管課評価) ・成果のあった点 宮古・室蘭フェリーの寄港休止及び新型コロナウイルス感染症の影響によるクルーズ船の 寄港中止により、施設の利用者が激減した。 施設の利用を促進するためコワーキングスペースや会議室の使についてホームページで PR を行い、市民の利用促進に努めた。 ・改善を要する点 特になし。</p>			<p>B</p>

(2) 運営体制等

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
<p>職員の配置体制</p>	<p>業務を円滑に遂行するため、各 業務に適した者を適時適切に配 置する。 ※知識・経験を有する人員の適 切な配置</p>	<p>■関係業務に適した知識、経験 を有する人員を適切に配置し、 施設の運営を行った。</p>	<p>B</p>
<p>苦情、要望対応体制</p>	<p>施設利用者等からの苦情・提 言等について適切に受付対応し て、改善が図られている。 ※受付・処理対応の確立、件数 把握、適切な対応と改善状況</p>	<p>■建物一階正面ホールに意見箱 を設置し、利用者からの苦情・ 提言を収集した。</p>	<p>B</p>
<p>危機管理体制（事故、 緊急時の対応）</p>	<p>1 日常的な安全確認が行われ ている。 2 事故を防止するための体制 や、事故発生時の対応、報告状 況は適切ですみやかである。 3 緊急事態発生時、又は発生 する恐れがある場合の対応マニ ュアル等が整備されている。</p>	<p>■日常的に施設の状況を把握 し、安全確認を行い、事故発生 防止に努めた。（施設内の事故 発生件数：0件） ■災害や緊急事態発生に備え、 連絡体制図を作成し、関係者間 で共有した。</p>	<p>A</p>

コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 法令順守に取り組み、公の施設としての公共性、公平性が確保されている。</li> <li>2 職務上知りえた、港湾保安情報等を漏らし、または職務以外に使用してはならない。</li> <li>3 個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取扱う。</li> </ol>	<p>■法令順守に取り組み、公の施設としての公共性、公平性を確保し、また、職務上知りえた情報の守秘義務を順守した。</p>	B
県、関係機関等との連携体制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 県や関係機関との意思疎通は十分に行われている。</li> <li>2 緊急時の連絡体制は機能している。</li> </ol>	<p>■月1回、県が主催する定例会に出席し関係機関との意思疎通を図った。</p> <p>■また、必要に応じて県と意思疎通を図り情報を共有するとともに、必要に応じて協議を行うなど、課題解決に努めた。</p>	A
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成果のあった点 施設を拠点として港湾関係事業者との連携を密にして港湾振興に結び付けていることが認められる。</li> <li>・改善を要する点 特になし。</li> </ul>			B

(3) サービスの質

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
運營業務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 職員の接遇は適切である。</li> <li>2 各種事業は円滑に運営されている。</li> <li>3 施設管理・運営に必要な研修（自主研修、外部研修等）を実施している。</li> </ol>	<p>■職員の接遇は適切であった。</p> <p>■各種事業を円滑に運営した。</p> <p>■施設管理・運営に必要な知識・経験を有した職員が、適宜自己研さんに努め、運營業務にあたった。</p>	B
利用者サービス	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 広報活動、見やすいホームページを展開している。</li> <li>2 利用者サービスの質の向上に向けた取り組みがなされている。</li> <li>3 その他の施設管理上必要と認められる情報。</li> </ol>	<p>■施設概要等に関するホームページを展開している。</p> <p>■建物一階正面ホールに意見箱を設置し、利用者からの苦情・提言を収集した。</p>	B
利用者アンケート等	必要に応じて利用者アンケートを行っている。	■建物一階正面ホールに意見箱を設置し、利用者からの苦情・提言を収集した。	B
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成果のあった点 意見箱を設置し、利用者視点からの運営を図る努力が認められた。</li> <li>・改善を要する点 特になし。</li> </ul>			B

(4) サービス提供の安定性、継続性

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
事業収支	応募段階の収支計画と乖離していない。	■概ね収支計画通り執行した。	B
指定管理者の経営状況	指定管理者として継続的に今後もサービスを提供できる。	■R2.4.1以降はフェリー寄港休止に伴い減収となったが会議室の利用を促進するなど、収入確保に努めた。 (会議室利用 R元年度 25件、R2年度 32件)	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 フェリーターミナルの利用促進、収入確保に努めている。 ・改善を要する点 特になし。			B
※(注1) 県記載欄：「事業計画・県が求める水準」、「評価指標」「施設所管課評価」 指定管理者記載欄：「実績（自己評価）」 (注2) 評価指標 A：協定書、提案書等の内容について高レベルで実施され、また、計画を上回る実績（効果）があり、優れた管理がなされている。 B：概ね協定書、提案書等の内容どおり実施され、計画どおりの実績（効果）があり、適切な管理が行われている。 C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み、または改善される見込みである。 D：協定書等の内容に対し、不適切な事項が認められ、改善を要する。			

8 指定開始年度から評価年度までの総合評価

(1) 指定管理者の自己評価

① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項 ■指定管理期間を通して、施設及び施設駐車場内の状況把握と事故発生の抑制に努め、事故発生件数は0件だった。 ■施設内外や周辺環境にも配慮し、案内表示や観光パンフレット等配架物を充実させる等、サービス向上を図った。
② 現在、苦慮している事項、今後、改善・工夫したい事項、積極的に取り組みたい事項 ■警報級の大雨・暴風雨があった際に、複数回、窓のサッシ等から雨水の侵入があった。館内の各階複数箇所が発生しており、大雨・暴風雨の度に館内の見回りと対応を行った。
③ 県に対する要望、意見等

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について 宮古・室蘭フェリーの寄港休止や、新型コロナウイルス感染拡大の影響によりクルーズ船の寄港が中止になったこと等により、予定していた事業が実施できなかった。
② 県の対応状況について（自己評価） 施設の不具合等については、予算を勘案しながら対応することとしたい。
③ 次期指定管理者選定時における検討課題等 該当なし。

## 9 改善状況等

改善を要すると評価された項目（C、D評価の項目について）
改善状況
（指定管理者から県への報告年月日： 年 月 日）
改善状況の確認
（再評価年月日 年 月 日）