

## 指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調書 (総合結果)

施設名	葉山港		
指定管理者名	株式会社リビエラリゾート		
施設所管課(事務所)	砂防海岸課	(横須賀土木事務所)	
指定期間	H26.4.1	～	H31.3.31
評価期間	H26年度～H28年度		

### 指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準
A	S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要
評価理由及び今後の対応	
<評価方法> 葉山港の管理運営を行うにあたり、提案された事業計画書の内容に沿って、指定管理者が持っているノウハウを最大限に生かした管理運営を行っている。事業計画書の内容の取組が実施できたことから、総合評価をA評価とした。 各項目の評価内容を見ると、サービスの向上に向けた取組の実施状況の評価結果がA評価、施設の利用状況の評価結果がA評価、利用者満足度の状況の評価結果がS評価、収支状況の評価結果がS評価、また、業務遂行能力の評価結果がA評価となっており、指定管理者制度による管理運営は有効に機能していると判断できる。 今後も、施設の魅力向上のために、これまでの取組を継続して実施するとともに、利用者の要望をふまえたイベントの実施、物品の販売等の充実や広報活動、さらに2020年五輪とタイアップしたイベント等による地域活性化への貢献を図っていく必要があることから、引き続き指定管理者制度による管理運営を行う。	
指定管理者制度による管理の有効性	
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px;">有</span> <span>無</span> </div>	

### 1 サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 利用承認、施設の維持管理等の指定管理業務は、「開かれた港湾」を目的とした運営方針に基づいて確実に実施されている。 <input type="checkbox"/> 提出された月例報告により、適切な業務の遂行を確認している。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理(清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等)は事業計画どおり実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 清掃・保守点検・警備等の維持管理業務は、事業計画どおり実施されていることを月例報告書及び随時の現地調査により確認している。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	A	<input type="checkbox"/> 葉山町と逗子市が共同開催している「バリアフリーヨット大会」において、イベント協力とレスキューボートを使用したクルージング協力を実施している。 <input type="checkbox"/> 管理事務所の自動ドア、エレベーター、駐車場精算機等の保守点検等を県内の専門業者に委託している。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る(項目別評価でB、CがなくSが半数以上※) A：協定等に定める水準どおり(項目別評価でB、CがなくAが半数以上※) B：協定等に定める水準を下回る(項目別評価でBが1つ以上) C：協定等に定める水準を大幅に下回る(項目別評価でCが1つ以上)		

## 2 施設の利用状況

	26年度	27年度	28年度	3か年平均
目標値 (前年度数値) 設定方法：イ	13,101 艇	15,343 艇	15,603 艇	14,682 艇
ヨット出艇数	15,343 艇	15,603 艇	15,578 艇	15,508 艇
対目標値(数) ※下段は率	2,242 艇 117 %	260 艇 102 %	△ 25 艇 100 %	対目標値(率) 105.6 %

※目標値の設定方法 ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定  
イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分	
A	利用者数と目標値を比較して（3か年平均） S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満	（社会福祉入所施設と県営住宅において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。）
確認の視点	施設の利用状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 目標値（前年度における出艇数の3か年平均）と比較して、100%を上回っている。 <input type="checkbox"/> 自主事業として行っているレンタルボート事業や「海の駅」事業「アフタヌーンクルーズ」、船具等物品販売は、会員以外の一般客の集客や利用客の利便性向上に役立っている。 <input type="checkbox"/> 葉山港の公式ホームページを活用し、レース予定、施設案内、ライブカメラ、申請書のダウンロードなど、施設利用に関する情報等を継続的に提供し、利用促進を図った。	

## 3 利用者満足度の状況

	26年度	27年度	28年度	3か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (総合満足度に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	100.0 % 64 人	100.0 % 68 人	71.1 % 27 人	93.5 %

※ 複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分	
S	「満足」（上位2段階の評価）と答えた割合が（3か年平均） S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上	
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法（対象、時期、回数、配布方法等）は適切か <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 平成28年度において、回答総数が減少し、回収率が25%と低迷したことから、郵送による調査方法を見直すなど回収率を高める方法を検討する必要があると考える。 <input type="checkbox"/> 利用者満足度調査において、平均で90%以上の利用者が満足と答えており、利用者の意見からは、利用者の要望等に沿った対応を行っていることが認められる。	

#### 4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	平成29年 1月	家族で楽しめる夏祭り等イベントを実施してほしい。	平成29年度にイベント実施を検討
	平成29年 1月	安全講習会を今後も継続実施してほしい。	救急法の講習会を今後も実施予定
	平成28年 8月 ～29年 3月	港湾の障害となっている沈船を早く引き上げてほしい。	平成29年 6月沈没した船舶の引上げが行われた。
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か		<input type="checkbox"/> アンケート、意見箱等によって把握した利用者の要望へ積極的に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 利用者の意見について、週に一度行われるスタッフのミーティングで必要性や有効性、実現性等を検討し、事業化に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 適切に対応している。ただし、沈船の引上げについては、非協力的な利用者の対応もあって費用負担等の交渉が長期化している。	

#### 5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	年月	事故・不祥事等の概要	対応状況 ①指定管理者の対応状況(再発防止策・業務改善策等) ②県の対応状況(随時モニタリング・改善勧告の実施等) ③責任の所在及び現在の状況
		特になし	
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 災害・荒天時の対応については、協定等に基づき、避難マニュアル・連絡体制の整備を行い、常時適切な対応がとれる体制を整えている。 <input type="checkbox"/> 毎日の朝礼において、法令順守(コンプライアンス)の訓示を行っている。 <input type="checkbox"/> 職員全員が個人情報保護の研修(e-ラーニング)を受講し、個人情報の適切な取扱いに取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 日常体制の中で職員が昼間施設の巡視を行っており、職員が不在となる夜間には警備員を2名配置し巡視を行うなど事故防止や緊急時に対応できるよう努めている。	

## 6 収支状況

単位：千円

	【参考】25年度(25.4.1~26.3.31)			26年度			27年度		
収入	64,665 (64,665)			77,436 (72,693)			79,762 (72,378)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	64,665 (64,665)			50,915 (50,915)	23,267 (18,640)	3,254 (3,138)	50,606 (50,606)	25,713 (18,838)	3,443 (2,934)
支出	72,971 (68,196)			71,338 (72,693)			73,027 (72,378)		
収支差額	△ 8,306 (△ 3,531)			6,098 (0)			6,735 (0)		
	28年度			累計					
収入	80,305 (82,577)			237,503 227,648					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	50,297 (50,297)	26,740 (28,740)	3,268 (3,540)	151,818 (151,818)	75,720 (66,218)	9,965 9,612			
支出	71,504 (70,392)			215,869 (215,463)					
収支差額	8,801 (12,185)			21,634 (12,185)			収入合計／支出合計比		
							110.0%		

※( )内は収支計画額。28年度は速報値

評価結果	評価区分
<b>S</b>	収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か  <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> 毎年開催される「バリアフリーヨット大会」に協力し、参加者に対して葉山周辺のクルージングを無料提供するなどの取組を実施するとともに、平成27年度及び28年度には「東日本オペティミスト級セーリング選手権大会」や「三浦半島海の駅巡り実施事業」といったイベントを実施し、開かれた港湾としての「葉山港」をアピールし、集客に努めた。 <input type="checkbox"/> 職員で週に一度ミーティングを開催し、港湾全般の経費の節減や小規模な修繕について話し合い、経費節減や施設の改善に取り組んだ。

## 7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか	A	<input type="checkbox"/> 土日祝日など利用者の多い時期には職員を増員するなど効率的かつ適切な人員体制をとっている。また、職員全員が窓口業務や利用承認事務等対応でき、相互に援助できる体制をとっている。 <input type="checkbox"/> 毎日の朝礼において、挨拶と接遇練習を実施している。
	<参考> <input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか		<input type="checkbox"/> 業務内容をスタッフ間で週に一度、ミーティングを開催している。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	A	<input type="checkbox"/> 法令を遵守し、指定管理業務の円滑な実施を行っている。 <input type="checkbox"/> ゴミの分別収集や、港内に漂着した海のゴミの回収を行っている。 <input type="checkbox"/> 会社として障害者雇用を行っている。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	A	<input type="checkbox"/> 職員全員が個人情報保護の研修（eラーニング）を受講し、個人情報の適切な取扱いに取り組んでいる。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		