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	湘南港		
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）	河港課	（　藤沢土木事務所　）	
指定期間	R５．４．１（2023年）～ R10．３．31（2028年）	評価期間	R５（2023）年度 ～ R７（2025）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
B	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

　指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、施設の利用状況に係る実績の対目標値（率）が66％であり、改善が必要な状況である。
　要因として、目標設定がされた当時、湘南港はオリンピックの準備及び開催並びに新型コロナウィルス感染症の拡大等の外的要因により利用者数が減少しており、参考となる利用実績が通常とは異なる状況であり、目標設定が過大となったものと考えられる。
　しかし、指定管理者は、積極的にヨット競技大会を誘致し、また、地元のイベントへの参加などによる地域連携強化等を行い、令和７年度の利用実績は指定管理開始前の令和４年度の19,296人を上回っており、利用状況が改善傾向にある点は評価できる。
　また、収支状況は概ね計画どおりと評価できる等適切な管理運営が行われており、ハーバー施設の無休化や船舶燃料等の物品販売による一般客の集客や利便性向上等、県直営の施設とは異なる手法でサービスの質の向上について効果が認められる。
　このため、引き続き指定管理者制度により、施設の管理運営を行うことが望ましい。

指定管理者制度による管理の有効性	（有）	無

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	□指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか □委託した業務は適切に実施されているか	A	□利用承認業務、施設維持管理業務等の指定管理業務は、事業実施計画書の運営方針等に基づいて確実に実施されている。 □業務委託実施報告書や月例報告書等により、適切な業務の遂行を確認している。
施設の維持管理	□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	□清掃・保守点検・警備等の維持管理業務が、適正に行われていることを月例報告書等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	□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 □地域企業等への業務委託を行っているか	A	□ヨットレースの開催や天王祭への参加等、「開かれた港湾」の実現に向けて、関係機関と連携した取り組みを進めている。 □指定管理者が行う業務委託のうち、主に受水槽の保守点検業務を地域企業へ委託している。

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

	Ｒ５年度	Ｒ６年度	Ｒ７年度	３か年平均
目標値 （指定管理者提案値） 設定方法：　ア	30,000　人	31,000　人	32,000　人	31,000　人
利用者数	16,132　人	21,129　人	24,650　人	20,637　人
対目標値（数） ※下段は率	△　13,868　人 54　％	△　9,871　人 68　％	△　7,350　人 77　％	対目標値（率） 66.6　％

※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
C	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 （女性自立支援施設と県営住宅等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
□事業の広報・ＰＲは効果的に実施されているか □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 □利用促進に向けた取組は適切か	□湘南港の公式ホームページを活用し、レース予定や施設案内など、施設利用に関する情報を継続的に提供し、利用促進を図った。 □ハーバー施設の無休化や「かながわシープロジェクト」に関連するイベントの開催、船具等の物品販売は、一般客の集客や利用客の利便性向上に寄与している。 □関東学生選手権をはじめとした多くのヨット大会を湘南港で開催しており、その結果として令和５年度から令和７年度にかけて利用者数の増加が確認されている。利用促進に向けた適切な取り組みが実施されている。

３　利用者満足度の状況

	Ｒ５年度	Ｒ６年度	Ｒ７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（サービス内容の総合的評価に係る設問） ※上段：割合、下段：回答者数	100.0 ％ 60 人	100.0 ％ 38 人	97.5 ％ 39 人	99.3　％

※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
□調査の実施方法（対象、時期、回数、配布方法等）は適切か □利用者満足度向上に向けた取組は適切か	□１月～３月にかけて、アンケートを窓口への配架及びQRコードによるWEB回答を併用して行っている。令和５年度から令和７年度の回収率の平均は87.4％と高水準であり、適切に実施されている。 □令和５年度から令和７年度にかけて「満足」「どちらかといえば満足」の上位２段階の回答割合の平均が99.3％となり、Ｓ評価となった。常に高水準で推移しており、利用者満足度向上に向けた取り組みが適切に実施されている。 □　しかしながら、アンケートの母数が少ないため、回答数を増やす取組が必要である。

４　苦情・要望等への対応

	年月	意見の内容	対応状況
施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況			

確認の視点	苦情・要望等への対応についての評価
□積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか □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 □苦情・要望等への対応は適切か	□アンケート等により把握した利用者の要望へ積極的に取り組み、適切に対応している。 □把握した苦情・要望等を真摯に受け止め、必要に応じて職員全員に研修を実施して職員の意識改革や業務改善に努めている。 □施設の老朽化等への苦情に対しても丁寧に説明し一定の理解を得られるよう努める等、利用者の視点に立った対応がなされている。

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	発生年月日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
	R６.12.12	①湘南港の管理に関する基本協定書の規定に基づき令和５年度業務委託実績報告書を提出すべきところ、これを行っていなかった。 ②財政援助団体等監査において指摘を受けた。 ③社内関係者に注意を促した。また、指定管理施設に係る条例、規則及び基本協定書等の規定に基づく手続を改めて確認し、社内関係者で共有するとともに、今後も社内会議等の場において適宜注意喚起をすることとした。令和５年度業務委託実績報告書については、追って提出した。 ④なし。 ⑤基本協定の規定について認識が不十分であったことによるものである。 ⑥令和７年３月21日（財政援助団体等監査の結果に係る記者発表）
	R６.12.12	①湘南港の管理に関する基本協定書には、同港の管理業務を行うに当たり、港湾の設置及び管理等に関する条例の施行等に関する規則の遵守が規定されているところ、同規則に定める知事の承認を得ないまま、令和６年２月６日、同月13日及び同月20日を臨時に利用に係る事務を行わない日としており、同規則及び同協定書の規定に反していた。 ②財政援助団体等監査において指摘を受けた。 ③社内関係者に注意を促した。また、指定管理施設に係る条例、規則及び基本協定書等の規定に基づく手続を改めて確認し、社内関係者で共有するとともに、今後も社内会議等の場において適宜注意喚起をすることとした。 ④なし。 ⑤規則の規定について認識が不十分であったことによるものである。 ⑥令和７年３月21日（財政援助団体等監査の結果に係る記者発表）

確認の視点	事故・不祥事等への対応についての評価
□事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか □事故・不祥事等発生時の対応は適切か	□事故防止についてマニュアルの分冊化による混乱・認識漏れを防ぐため事故防止に特化したマニュアルは作成せず、毎朝の朝礼にてヒヤリハット事例をスタッフ全員と共有し、PDCAを繰り返し行うことにより経験値の蓄積を図る工夫をおこなっている。湘南港の指定管理期間中、特段の事故は生じていない。 □不祥事防止については、社内内部通報制度による対応及び調査会全チームによる調査、是正処置にて対応している。前述のとおり基本協定及び規則の認識不十分による事案があったが、その後適切に対応した。

６　収支状況

単位：千円

	【参考】Ｒ４年度			Ｒ５年度			Ｒ６年度		
収入	154,777 (151,166)			126,906 (125,276)			122,897 (126,976)		
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
	143,098 (143,098)		11,679 (8,068)	48,576 (48,576)	78,330 (76,700)	0 (0)	47,776 (47,776)	72,425 (79,200)	2,696 (0)
支出	145,747 (151,166)			143,700 (125,276)			146,595 (126,976)		
収支差額	9,030 (0)			△ 16,794 (0)			△ 23,698 (0)		

	Ｒ７年度			累計			
収入	152,809 (137,019)			402,612 389,271			
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	
	48,268 (44,729)	104,541 (92,290)	0 (0)	144,620 (141,081)	255,296 (248,190)	2,696 (0)	
支出	147,898 (146,616)			438,193 (398,868)			
収支差額	4,911 (△ 9,597)			△ 35,581 (△ 9,597)			収入合計／支出合計比 1

※(　)内は収支計画額。令和７年度は速報値

評価結果	評価区分
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
□収入増加に向けた取組の内容は適切か □経費節減に向けた取組の内容は適切か	□収入増加に向けて、リビエラカップ等の大会の開催や、藤沢市民マラソンや天王祭といった地域のイベントへの協力及びハーバー施設の無休化を通じて利用促進に努めた。 □小破修繕や一部清掃を自社で行う等の継続的な経費節減に向けた取り組みを実施している。

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	□管理運営にあたって適切な人員が配置されているか □人材育成や職員採用が適切に行われているか	A	□指定管理業務において、協定で定める人員配置計画に基づき、効率的で計画的な人員体制を確保している。 □自己啓発研修、マリン従業者スキルアップ研修等の研修プログラムやOJT、利用者目線の醸成につながる「施設磨き上げ（職員自身による施設の清掃活動）」等により人材の育成に努めている。
	□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		□季節ごとの繁閑の差が大きいことから、１年単位の変動労働制を導入し、残業時間の削減に取組んでいる。また、ストレスチェック、メンタルヘルスに関する研修等も定期的に行うなど、労働環境の確保に資する取組みを行っている。
コンプライアンス、社会貢献	□指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか □環境への配慮は適切か □障害者雇用等の状況は適切か	A	□法令を遵守し、指定管理業務の円滑な実施を行っている。 □施設で扱う物品について環境認証ラベルが付いたものを購入をするほか、会社としては環境マネジメント等の基準を満たした上で認証されるブルーフラッグを自社のマリーナで取得するなどの取組を行っている。 □障害者雇用については、法定雇用率を達成しており適切である。
個人情報保護	□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 □個人情報の取扱いは適切か	A	□個人情報保護の研修を行い、個人情報の適切な取扱に取り組んでいる。 □個人情報は事務の目的を達成するのに必要な範囲で取扱い、漏えいしないよう適正に管理している。
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）		