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	湘南サニーサイドマリーナ株式会社			
施設所管課（事務所）	河港課		（　横須賀土木事務所　）	
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
S	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、施設の管理運営が適切に行われていることを確認した。
また、地元密着型の企業として、地元雇用を進めており、葉山港管理事務所スタッフを横須賀三浦・湘南地域在住者で構成しており、日頃の丁寧な応対などを心がけることで利用者へのサービスの向上を達成している。また、節電の取り組み等により、施設の管理運営経費の節減などの効果が認められ、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。
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	S	□ヨット等安全管理業務、利用促進業務等の指定管理業務は、漁業者とセーラー、漁船とプレジャーボートが互いに認め合い発展していく安全安心なマリーナ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。 □業務委託実績報告書及び随時の現地調査により、委託した業務の適切な実施を確認している。
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	S	□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。また、受付業務では、聴覚が不自由な方へ配慮し筆談が可能なボードを配備し、事務所入り口に筆談ができることを示す案内板を掲示するなど、体制を整えた。
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	□地元密着型の企業として、地元雇用を進めており、葉山港管理事務所スタッフについては100％横須賀三浦・湘南地域在住者で構成している。また、湘南漁業協同組合葉山支所の協力を得て、漁業体験など企画や募集を積極的に行っている。

評価結果	評価区分
S	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 （その他） 設定方法：　ア	15,800　人	15,900　人	16,000　人	15,900　人
利用者数	17,467　人	19,648　人	21,188　人	19,434　人
対目標値（数） ※下段は率	1,667　人 111　％	3,748　人 124　％	5,188　人 133　％	対目標値（率） 122.2　％

※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
S	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	□７年度は葉山港公式websiteやSNS（述べ18,000人）やYamaha Sea Styleのマリーナ便りなどを通じて葉山港に係る情報発信を行い、また、自治体広報誌で葉山港漁業体験、釣り教室新春親子クルージングの募集を掲載したところ反響があり、多くの方が応募した。 □自主事業として、レンタルボートを実施しており、設置目的である葉山港の開かれた公共マリーナの理解を深め、年間約２万人を集客するなど好評を得ている。 □これらの取組の結果、令和７年度は目標を上回る集客となり、利用促進に向けた適切な取組が行われている。

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	98.1％ 51　人	91.7％ 100　人	93.7％ 104　人	93.8　％

※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	□受付窓口にアンケート及び意見箱を設置し、利用者の意見等を随時受付可能な体制を整えている。さらにアンケートの趣旨を説明し手渡しで回答を依頼・退場時に声かけして回収し、回答者には抽選でオリジナルグッズを進呈すること等、積極的に満足度向上に向けた意見集約に取り組んだ。このような取組の結果、調査において「満足」と答えた割合は３か年平均で93.8％となっている。 □回答結果は、令和５、６年度ではWi-Fiの接続の改善要望を求める意見が多かったため、対策として中継機等の増設を実施したところ、７年度には概ね改善された。また、令和６年度には職員の利用者に対する言葉遣いや態度についての指摘があったため、非正規職員も含め、外部コンサルタントによりマナー研修、毎月２回個人面接を行うなど職務意識の向上を図った。アンケート結果を踏まえ、利用者満足度向上に向けた取組が継続的に行われている。

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	令和７年６月	ヨット大会の開催が多く、一般利用客がボートを持ち込んで海に出るためのスロープが使える日が減っている。	大会の開催予定及びその日の一般利用客のスロープ利用可否について、HPで周知している。大会の規模等の状況に応じて対応可能な範囲で事前予約の上、一般利用を受付けている。 ※背景として、葉山港はスペースが小さく大会時に混雑しやすく、大会運営に支障がないように対応が必要となる側面がある。
	令和７年９月	スロープ（新港第３西船揚場）が滑りやすい。	港内のスロープが滑るなどの意見が多く、潮汐を見つつ、こまめに清掃を行い、転倒事故防止を図るなど、利用者の要望について対応した。

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	□日ごろから来場者へのあいさつや声かけを通して、アンケートの意見でも親切で丁寧な対応との評価もあり、積極的に利用者の意見を把握している。 □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。 □大会によりスロープを使える日が減っているとの苦情に対しては、大会の規模等の状況に応じて対応可能な範囲で事前予約の上、一般利用を受付ける対応をした。施設のスロープ（新港第３西船揚場）が滑りやすいとの苦情に対しては、潮汐を見つつ、こまめに清掃を行い、転倒事故防止を図るなど、利用者の要望について対応した。また、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）
	令和５年10月23日	①自主事業実施中における指定管理者パート職員の労働災害発生 　自主事業（船舶を葉山港から港外に陸上搬出する際、フォークリフトで運搬車両へ積込むサービス）において、運搬車両へ荷（船舶ラック）を積み込む際に、途中でサヤフォークが縮んだため、補助者がサヤフォークを伸ばすためにラックとフォークの間に手を入れたところ、誤ってオペレーターが上下作業のレバーを操作してしまい、フォークと荷の間に右手親指を挟み負傷した。 ②労働災害発生日の10月23日に現地にて発生場所及び原因等を確認 　12月21日に随時モニタリングを実施し、改善内容・再発防止状況を確認 ③負傷者の状況： 　令和５年10月23日～令和６年11月5日　入通院治療 　令和６年11月５日　症状固定診断、治療終了 　令和７年１月20日　会社退職（相手方との係争等トラブルはない） 　再発防止策等：作業計画書・手順書の見直し、事業者安全パトロールの強化 　※再発防止策を実施以降、安全に作業しており、事故もなく、改善されている。 ④無 ⑤原因：作業手順の周知不足等 　費用：労働災害保険で負担 ⑥無
	令和８年３月18日	①自主事業のレンタルボート作業中に新港第２浮さん橋に着岸するボートとさん橋杭の間に右手を挟み負傷（骨折）した。作業中に職員が負傷したとき一緒に作業をしていたパート職員から報告、歩行可能のため管理事務所の救護室で待機。その後、事務職員が車で近隣の病院に搬送。骨折の診断で、治療を受けた。負傷した職員は帰宅。 ②事故発生を受け、モニタリングで葉山港に来所していた職員により状況確認。 ③負傷者の状況：全治２か月の診断となり、労災保険で対応した。勤務可能な状態であり、現場復帰した。 ④無 ⑤原因：職員の不注意による負傷 　費用：労働災害保険で負担 ⑥無

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	□事務所内に設置した事故、不祥事、不審事案などが発生した場合の対応フロー、葉山港指定管理者災害対応マニュアルを作成し、ハラスメント防止研修、防災教育、情報セキュリティ研修など、年５～８回、職員全員に対する研修を実施している。また、同種の施設における事故事例を随時収集し、全職員へ回覧する等情報の共有を行っている。 □大きな事故はないが、葉山港利用艇に係る海上へのレスキュー艇の出動事案が28件発生した。出港船の帰港確認を徹底し予め把握している。いずれも発生した当日に対応し、事後の対応も利用者の立場に立ったものであり、適切に対処されている。

６　収支状況

単位：千円

	【参考】Ｒ４年度			Ｒ５年度			Ｒ６年度		
収入	87,458 (80,521)			72,098 (69,325)			71,840 (69,717)		
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
	53,725 (53,725)	28,518 (23,996)	5,215 (2,800)	45,922 (45,922)	26,176 (23,403)	0 (0)	45,144 (45,144)	26,045 (24,573)	651 (0)
支出	75,456 (76,092)			72,096 (69,325)			71,745 (69,717)		
収支差額	12,002 (4,429)			2 (0)			95 (0)		

	Ｒ７年度			累計		
収入	72,523 (70,112)			216,461 209,154		
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
	46,293 (44,310)	26,230 (25,802)	0 (0)	137,359 (135,376)	78,451 (73,778)	651 0
支出	72,346 (70,112)			216,187 (209,154)		
収支差額	177 (0)			274 (0)		

収入合計／支出合計比
100.1%

※(　)内は収支計画額。令和７年度は速報値

評価結果	評価区分
A	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	□ＳＮＳやホームページの活用、地元自治体や自治体広報誌による情報発信等を行っている。その結果、利用料金収入は前年度比でほぼ横ばいであるが、施設の利用者は、現指定管理者の初年度である令和５年度の1.7万人から令和７年度には約2.1万人の使用者数を記録しており、今後の収入増が期待される。 □日中時間帯の徹底した消灯による節電、一年を通した冷暖房設定温度の調整、清掃業務や軽微な修繕を施設職員が直営で行う等により、経費節減に努めている。

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	S	□平日は８名、利用者の多い休日や夏季には３名程度の臨時職員を雇用して増員する等、効率的で適切な人員配置がなされている。 □毎月２回の職員に対する自己啓発研修だけでなく、随時本社の資格取得支援制度を活用し、海上特殊無線技士養成講習（三級、四級）小型移動式クレーン、上級救命講習、熱中症予防管理者労働衛生教育等を受講させるなど、葉山港の適切な管理運営ができるよう努めている。
	□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		□令和６年２月から毎月１回、専任の産業医が巡回訪問し、労働時間短縮の取組や職場の衛生環境やハラスメント対策を講じ、労働環境の確保・向上に努めている。また、組織内の情報共有、業務効率化を図るため、令和８年３月より、PC及びスマートフォンで利用可能なカレンダーアプリを試験的に導入を図った。
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	□毎年度コンプライアンス研修を実施しており、法令違反等の事故は発生していない。 □グリーン購入法適合コピー用紙を使用している。 地域社会への貢献として、毎年クリーン葉山の海岸清掃活動に参加している。 □障害者雇用については、法定雇用率を達成しており、適切に対応している。
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	S	□個人情報保護についての方針を作成するとともに、毎年度職員全員を対象に情報セキュリティ研修を実施している。 □研修のほかセキュリティチェックを行うなど、適切な情報管理の徹底をしており、個人情報の漏洩等の事故は発生していない。

評価結果	評価区分
S	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）