

モニタリング結果報告書 (令和3年度)

1. 施設概要

施設名	湘南港		
所在地	藤沢市江の島 1 - 1 2 - 2		
サイトURL	http://www.s-n-p.jp/enoshima-yacht-harbor/		
根拠条例	港湾の設置及び管理等に関する条例		
設置目的(設置時期)	公共マリナー設置整備のため(昭和39年8月)		
指定管理者名	株式会社湘南なぎさパーク		
指定期間	H26.4.1 ~ R5.3.31 (2014年) (2023年)	施設所管課 (事務所)	河港課 (藤沢土木事務所)

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<p>※新型コロナウイルス感染症が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p>
<p>利用状況がC評価、利用者の満足度がS評価、収支状況がA評価となったため、3項目評価はB評価となった。</p> <p>提案に基づき適切に湘南港の指定管理業務及び自主事業が行われており、利用者アンケートで不満と評価した意見も少ない。また、これまでの施設の管理運営の経験を活かし安全管理に努めた結果、重大な事故は発生していない。湘南港は東京2020オリンピック競技大会のセーリング競技の会場となったことから、セーリング競技の大会会場・練習拠点としての需要が高まるだけでなく、湘南港自体の注目度も高まることが想定され、より一層「開かれた港湾」として安全に配慮し、適切な管理運営等に努めてもらいたい。</p> <p>令和3年度は東京2020オリンピック競技大会の開催及び開催準備のため、例年実施している各種大会などは中止し、施設もオリンピック組織委員会の使用に伴い一定の利用制限を行っており、さらに他の港に艇を移動している者が多いため、当初より今年度の利用状況が低くなることは見込まれており、新型コロナウイルス感染症が利用状況に与える影響は大きく見受けられなかった。</p> <p>なお、感染拡大防止の観点から、施設内の入念な清掃、来館者の体調チェックやアルコール消毒など、必要な感染症対策を引き続き行った。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 提案に基づいて利用承認や安全管理に係る業務を実施し、計約6千隻の出艇等の実績をあげた。</p> <p>◆利用状況 ヨットの出艇数は目標達成率約47%となり、C評価となった。 なお、東京2020オリンピック競技大会の開催及び開催準備に伴い、ヨットを他港に移動する者が多く、施設もオリンピック組織委員会が使用している期間・箇所が多く、10月から3月まで6か月間の使用となったため、昨年度と同様、目標値を6/12に設定している。さらに他の港に艇を移動している者が多いため、利用状況が低くなった。</p> <p>◆利用者の満足度 令和4年2月に実施し、上位2段階の回答割合が約94%となったためS評価となった。アンケートの実施にあたっては、窓口にて配架を行っており、利用者へアンケート回答について周知を行ったが、まん延防止等重点措置が適用された期間と重なった影響もあり利用者も減ったことで、前年度より回答数が減った。</p> <p>◆収支状況 東京2020オリンピック競技大会の延期に伴い、開催期間や開催準備期間、施設の利用制限期間が延長したことにより支出減となったほか、小破修繕や一部清掃を自社で行うなど経費節減にも努めた。その結果、収支差額はプラスとなり、収支比率が約103%となったためA評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 特になし</p> <p>◆事故・不祥事等 指定管理者の業務員1名が、複数回にわたり、荒天時の通勤等に使用した自家用車を駐車場に駐車した際に、正規の駐車料金を支払わなかったことが4月8日に指定管理者の調査で判明し、同月18日には、他の業務員7名も同様の行為を行っていたことが判明した。指定管理者が荒天時等に自家用車通勤する際の手続きや利用する駐車場の取扱を会社として明確化しておらず、社員各自の判断に委ねていたことや、上司が各社員の通勤実態を正確に把握していなかったことに起因するもので、指定管理者が令和4年4月22日付けで記者発表を行った。未納額については、指定管理者が調査のうえ県に納付する予定。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 特になし</p> <p>◆その他 特になし</p>

3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況 (項目6参照)	利用者の満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	3項目評価とは、3つの項目(利用状況、利用者の満足度、収支状況)の評価結果をもとに行う評価をいう。
B	C	S	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

4. 定期・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	なし	
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	毎月実施	指定管理者から提出された書類の記載内容と現地の状況を照合した結果、適切に指定管理業務等が履行されていることを確認した。
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	毎月実施	コロナ禍における施設の管理運営上の課題等を情報共有するとともに、施設の安心安全を確保できるよう意見交換を行った。
随時モニタリングにおける 指導・改善勧告等の 有無	有・無	指導・改善勧告等の内容

5. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
利用承認業務 ・ヨットハーバー施設、クレーン、本船岸壁 ・臨港道路附属駐車場 ・港湾管理事務所及び船具庫 ・神奈川県収入印紙 ・ガソリン等販売 ・その他の利用承認等の業務	・ヨット係留施設及び陸置施設について、計約1.9千隻の利用承認等の処理を行った。 ・臨港道路附属駐車場について、計約4.4万台の利用料の徴収等の管理を行った。 ・港湾管理事務所会議室について、計約5百件の利用承認等の処理を行った。 ・ヨット係留施設及び陸置施設の利用承認に伴い、計約716万円分の神奈川県収入証印紙の処理を行った。 ・ガソリン等販売について、計約42万円分の販売を行った。	オリンピック開催及び開催準備に伴い、施設利用期間の制限により処理件数は例年より少なくなっているものの、提案の効果が確認された。
維持管理業務 ・清掃業務 ・巡視等業務	・清掃委託業者がすべての開港日に清掃を行ったほか、定期的に有資格者による清掃（スロープの苔落とし等）を行った。 ・警備委託会社の警備員が毎日巡視及び夜間巡回を行ったほか、監視カメラによる監視を行った。	提案の効果が確認された。
ヨット等安全管理業務 ・利用者が施設を安全に利用するために配慮すべき業務や指導等 ・出艇禁止、出艇注意指導 ・救助艇の調達方法等 ・事故防止に関するマニュアルの作成等 ・通常時における事故等の緊急事態が発生した場合の安全管理等	・在港艇の出入港について、出艇管理システム等により計約6千隻の管理を行った。 ・気象情報をすべての開港日に提供したほか、高潮・波浪等の注意喚起として、出艇注意指導や出艇禁止指導を行った。 ・海面監視として、レスキュー艇による海上パトロール及び海上レスキューを行った。 ・悪天候時の災害防止として、不在艇の固定を行った。 ・フォークリフトを使用した艇の積み降ろしの援助や、高齢者等へのスロープの援助等を行った。	提案の効果が確認された。

<p>利用促進のための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・より多くの利用を図るために実施する事業 ・利用促進状況を把握するための数値目標の設定 ・広報・PR活動の取組 ・サービスの向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握等 	<ul style="list-style-type: none"> ・4月から9月までは東京2020オリンピック競技大会開催及び開催準備等のため積極的な活動はできなかった。 ・10月以降は、ヨットレースの大会が徐々に再開された。 	<p>オリンピック開催及び開催準備期間はヨットレースの大会等は実施されなかったが、オリンピック開催後は提案にそってより多くの利用を図るための取組を確認した。</p>
<p>地域と連携した魅力ある施設づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域や関係機関（団体等）との連携 ・協力体制の構築 	<ul style="list-style-type: none"> ・藤沢市フィルムコミッションと連携し、ロケーション撮影利用の受入れを行った。 ・オリンピック開催後、例年行っていた関係団体やNPO法人が実施するイベントは徐々に再開された。 	<p>オリンピック開催及び開催準備期間は関係団体等のイベントは実施されなかったが、オリンピック開催後は提案にそってより多くの利用を図るための取組を確認した。</p>

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
<p>係留・陸置施設利用者への支援事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・船底を洗浄する高圧洗浄機の貸出 ・フォークリフトによる搬出入 ・点検時等に使用する船台の貸出 ・給電用のコードの貸出 ・ライフジャケットの貸出 ・バッテリーの充電 ・バッテリーを起動するブースターケーブルの貸出 ・自転車の貸出 ・コインロッカー（貴重品ロッカー） ・ドリルの貸出 ・出艇管理システム利用カードの再発行 ・ドライヤーの貸出 ・クレジットカードの利用対応 <p>会議室利用者への支援事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクターの貸出 <p>販売事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会公式ライセンス商品 ・オリジナルグッズ ・サニタリー用品 ・氷 ・ビール、ソフトドリンク、食品 ・アメニティー <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コピー機（FAX） ・ボランティアによる植栽 	<p>オリンピック開催準備に伴い、施設利用期間の制限はあったものの、各種自主事業は実施され提案の効果が確認された。</p>

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

6. 利用状況

評価	<<評価の目安>> 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
C	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用者数※	18,447	6,268	6,004
対前年度比		34.0%	95.8%
目標値	21,250	12,750	12,750
目標達成率	86.8%	49.2%	47.1%

目標値の設定根拠： 前指定期間の実績の平均の近似値（25,500）
 ＊オリンピック開催及び開催準備に伴い施設を使用できなかった期間があったため、令和元年度は、10/12月分、令和2年度及び令和3年度は6/12月分としている。

利用者数の算出方法（対象）： ヨットの出艇数

※原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

主にヨット利用施設であるため

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】
 （※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響

令和3年度は東京2020オリンピック競技大会の開催及び開催準備のため、例年実施している各種大会などは中止し、施設もオリンピック組織委員会の使用に伴い一定の利用制限を行っており、さらに他の港に艇を移動している者が多いため、当初より今年度の利用状況が低くなることは見込まれており、新型コロナウイルス感染症が利用状況に与える影響は大きく見受けられなかった。

②令和3年度の対応状況

東京2020オリンピック競技大会の開催及び開催準備のため、施設利用制限期間があったが、開催後は少しずつ例年実施している各種大会などを再開した。また新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、来館者の体調チェックやアルコール消毒など、必要な感染対策を引き続き行った。

7. 利用者の満足度

評価	<<評価の目安>> 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う。
S	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	詳細な内容で定期的の実施するアンケート	前年度と同様に、多くの利用者から満足またはどちらかといえば満足との回答が得られており、満足度は高い

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 総合的印象について

実施した調査の配布方法 窓口に配架 回収数/配布数 55 / 75 = 73.3%

配布(サンプル)対象 施設利用者

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	20	32	2	1	55	
回答率	36.4%	58.2%	3.6%	1.8%		
前年度の回答数	14	62	2	0	78	
前年度回答率	17.9%	79.5%	2.6%			
回答率の対前年度比	202.6%	73.2%	141.8%	—		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】
 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

8. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 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
A	

[指定管理業務]

(単位:千円)

		収入の状況				支出の状況	収支の状況		
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	120,843		3,460	県収入証紙販売手数料	124,303	124,303	0	
	決算	120,843		4,339	県収入証紙販売手数料	125,182	118,244	6,938	105.87%
前年度	当初予算	87,107		9,477	県収入証紙販売手数料	96,584	96,584	0	
	決算	86,852		2,735	県収入証紙販売手数料 雇用調整助成金	89,587	82,271	7,316	108.89%
令和3年度	当初予算	87,461		9,477	県収入証紙販売手数料	96,938	96,938	0	
	決算	87,461		7,592	県収入証紙販売手数料	95,053	92,165	2,888	103.13%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和3年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響
新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況
新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

9. 苦情・要望等 該当なし

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件		
	件		
職員対応	件		
	件		
事業内容	件		
	件		
その他	件		
	件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

10. 事故・不祥事等 該当なし

発生日	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）
R4.4.8	①指定管理者の業務員1名が、複数回にわたり、荒天時の通勤等に使用した自家用車を指定管理駐車場に駐車した際に、正規の駐車料金を支払わなかったことが4月8日に指定管理者の調査で判明し、同月18日には、他の業務員7名も同様の行為を行っていたことが指定管理者の調査で判明した。 ②4月8日に、指定管理者より第1報を受けた。 ③随時、調査状況等の報告を指定管理者より受けている。また、再発防止策として、自家用車通勤の取扱の明確化、上司による社員の通勤実態の把握や社員へのルール順守の徹底等を行っていく旨の報告を受けている。 ④－ ⑤主な原因は指定管理者が荒天時等の自家用車通勤の取扱を会社として明確化しておらず、社員各自の判断に委ねていたことや、上司が各社員の通勤実態を正確に把握していなかったことによる。未納額については、指定管理者が調査のうえ県に納付する予定。 ⑥指定管理者が令和4年4月22日付けで実施している。

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したのもでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

11. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。