

真 鶴 港

管理運営業務基準

平成 30 年 1 月

神奈川県

[目 次]

指定管理者が行う業務	別紙 5-1
利用承認及びこれに付随する業務	別紙 5-2
施設の維持管理業務	別紙 5-5
利用調整に関する業務	別紙 5-7
ヨット等安全管理業務	別紙 5-8
災害・荒天時の対応業務	別紙 5-9
利用の促進に関する業務	別紙 5-11
自主事業	別紙 5-14
(別表第 1 ~ 第 5)	別紙 5-15

真鶴港管理運営業務基準

この基準は、真鶴港の管理に関する基本協定書（以下「基本協定書」という。）第6条第2項の規定に基づき、真鶴町（以下「指定管理者」という。）が実施する真鶴港の管理業務において満たさなければならない条件を定めるものとする。

指定管理者が行う業務

業務の区分	業務の内容	
利用承認及びこれに付随する業務（基本協定書第6条第1項第1号及び第2号に掲げる業務）	事業者利用施設	岸壁、荷さばき地の利用承認、付随業務 入出港届の受付、県への回付 等
	ヨット等係留施設	係留施設の利用承認、付随業務 ヨット係留施設の新規募集 等
施設の維持管理業務（基本協定書第6条第1項第3号に掲げる業務）	施設の清掃、巡視、保守点検、修繕等の業務	
利用調整に関する業務（基本協定書第6条第1項第4号及び第5号に掲げる業務）	真鶴港の利用に関する秩序の維持、複数事業者間の利用調整等	
ヨット等安全管理業務（基本協定書第6条第1項第6号に掲げる業務）	出艇届の受付・管理 気象情報提供業務 出艇禁止、出艇注意指導業務 事故防止等安全管理業務 等	
災害・荒天時の対応業務（基本協定書第6条第1項第7号に掲げる業務）	災害・荒天時の利用者の安全確保、施設の利用制限、大規模災害等発生時の緊急物資受入港としての対応 等	
利用の促進に関する業務（基本協定書第6条第1項第8号に掲げる業務）	施設の広報、みなとまちづくりに向けた取組みへの協力、利用者満足度調査の実施、苦情・意見等の処理、県への業務報告 等	
自主事業（基本協定書第61条に掲げる業務）	自主事業の実施	

利用承認及びこれに付随する業務

利用承認及びこれに付随する業務については、別に定める「真鶴港の施設の利用承認等に関する事務処理要綱」（以下「要綱」という。）に基づき行うものとし、その実施方法等は次のとおりとする。

1 事業者利用施設の利用承認及びこれに付随する業務

(1) 対象施設

利用承認の対象となる施設は、次のとおりとする。

ア 岸壁：第2物揚場、第4物揚場、第5物揚場

イ 荷さばき地：南荷さばき地、西荷さばき地

(2) 岸壁の利用承認に係る事務

指定管理者は、岸壁の利用について相談があったときは、利用目的、当該船舶の船種、船長、船幅、喫水等の諸元等を確認し、利用による施設の損傷等が生じないこと、他の船舶の利用状況等を十分に確認のうえ、申請書を提出させるものとする。

利用の承認は、申請書の記載事項、提出書類、貼付されている神奈川県収入証紙（以下「証紙」という。）の額等を確認のうえ、行うものとする。

船舶が接岸するときは、岸壁の利用に支障が生じないように、歩行者等に対して注意喚起を行うなど、安全な施設利用に向けて指導等を行うものとする。

(3) 荷さばき地の利用承認に係る事務

指定管理者は、利用の相談があったときは、利用目的、利用期間、利用計画等を十分確認のうえ、申請書を提出させるものとする。

利用の承認は、申請書の記載事項、提出書類、利用料の額等を確認のうえ、行うものとする。

(4) 荷さばき地利用料の収納に関する業務

ア 指定管理者は、荷捌き地の利用を承認した時は、荷捌き地利用料を、利用承認の日から起算して20日以内に指定管理者が発行した納入通知書により徴収する。

イ 指定管理者は、金融機関より納付済通知書を受領してから40日（納付期限の末日が、土曜日、日曜日及び祝日等の県の休日にあたる場合は、次の県の休日ではない日）以内において、納付書により、金融機関を通じて県へ納付する。

(5) 地位の承継及び権利の譲渡

指定管理者は、利用承認に係る「地位承継の届出」の受理及び「権利譲渡」の承認を行うものとする。

権利譲渡の承認等に当たっては、公共の施設として、一定の条件を満たした場合にのみ認めるものとする。

(6) 入出港届の受付及び回付等の業務

指定管理者は、条例第14条に基づき、総トン数5トン以上の船舶（漁船を除

く。)の真鶴港への入出港に係る届出を受け付け、神奈川県西土木事務所小田原土木センター所長(以下「所長」という。)に回付するものとする。

(7) 減免申請時の受付等に係る事務

岸壁及び荷さばき地の利用料の減免は県が決定するため、指定管理者は、申請者からの減免申請書及び添付書類を受け付け、所長に回付する事務を行うものとする。

この場合、指定管理者は、所長の減免決定を確認したうえで当該利用承認を行うものとする。

(8) 利用承認に伴う利用者指導、処分等

指定管理者は、施設内において未承認に係る船舶等を発見した場合の退去勧告、利用承認申請書の提出指導、利用承認に係る利用方法の変更、利用承認の取消し等を行うものとする。

こうした業務は、施設の利用秩序を維持し、適切に運営していくうえで重要なものであるため、指定管理者は、公正かつ適正に業務を遂行すること。

(9) 利用承認等の管理・施設利用台帳の整備等

指定管理者は、利用承認等の状況を適正に管理し、施設利用台帳の整備等を行うものとする。

(10) その他

真鶴港は、石材船、観光船、漁船等複数の船舶の利用が輻輳的に行われていることから、指定管理者は、利用承認に当たっては、港全体の円滑な利用に支障を与えないように留意するものとする。

2 係留施設の利用承認及びこれに付随する業務

(1) 対象施設

利用承認の対象となる係留施設は、次のとおりとする。

ア ヨット係留施設

北船溜物揚場を原則とし、やむを得ない事情が認められる場合は、必要に応じて他の施設を利用させることができるものとする。

イ 旅客船・貨物船係留施設

南物揚場

ウ 漁船係留施設

第1物揚場、第3物揚場、第6物揚場、北船揚場、南船揚場

(2) 専ら漁業に従事する船舶の取扱い

第1物揚場、第3物揚場、第6物揚場、北船揚場、南船揚場については、専ら漁業に従事する船舶を運行する者が専ら漁業のために利用する場合は、利用承認を要しないが、指定管理者は、漁船の係留状況等について常時確認し、施設の利用区分に応じた適正な利用がなされるよう指導等を行うものとする。

(3) ヨット係留施設において利用承認を認める船舶について

ヨット係留施設において、利用承認を認める船舶（以下「艇」という。）は、クルーザーヨットを基本とする。

(4) ヨット係留施設の利用承認に係る事務

ア 新規の一般利用（1箇月以上の利用）

(ア) 募集方法

- ・ 1箇月以上の利用（以下「一般利用」という。）については、所長の承認を得て募集要項を定め、募集を行うものとする。
- ・ 施設の公共性を踏まえ、応募者が多数の場合は、原則公開による抽選を行うものとする。

(イ) 利用承認手続

- ・ 利用の承認は、申請書の記載事項、提出書類、艇の現況（申請者立会による船長の実測等）、貼付されている証紙の額等を確認のうえで行うものとする。

イ 継続利用について

前記アによる一般利用の利用承認の期間は、最長1年間とする。その後、利用承認を受けた者が継続して施設を利用したい場合は、これが同一艇である場合に限り、継続利用を認めるものとする。

ウ 短期の利用（一般利用以外の利用）

短期の利用については、10日を限度に指定管理者が利用の承認を行うものとする。

施設をより多くの方に、様々な用途で利用してもらうためにも、短期利用のための施設（ビジターバース）の効果的・効率的な利用方法が求められていることに留意して業務を実施すること。

(5) 減免申請時の受付等に係る事務

係留料の減免は県が決定するため、指定管理者は、申請者からの減免申請書及び添付書類を受け付け、所長に回付する事務を行うものとする。

この場合、指定管理者は、所長の減免決定を確認したうえで当該艇の利用承認を行うものとする。

(6) 利用の承認に係る各種申請に対する承認、届出の受付等

指定管理者は、利用承認艇に係る「承認事項等の変更届」の受理、「共同利用者の変更」の承認、「地位承継の届出」の受理、「権利譲渡」の承認、「利用廃止届」の受理を行うものとする。また、「艇の変更」の承認を行うものとする。

公共の施設として、多くの方に利用の機会を提供するため、これらについては、要綱の条件を満たした場合のみ認めること。

(7) 利用承認に伴う利用者指導、処分等

指定管理者は、施設内において未承認に係る船舶等を発見した場合の退去勧告、利用承認申請書の提出指導、利用承認艇に係る利用方法の変更、利用承認

の取消し等を行うものとする。

こうした業務は、施設の利用秩序を維持し、適切に運営していくうえで重要なものであるため、指定管理者は、公正かつ適正に業務を遂行すること。

(8) 利用承認等の管理・施設利用台帳の整備等

指定管理者は、利用承認等の状況を適正に管理し、施設利用台帳の整備等を行うものとする。

(9) ヨット競技会開催時の調整

指定管理者は、ヨットの競技会の開催希望があった場合は、競技会主催者から競技会等開催届を提出させ、施設が円滑かつ安全に利用できるよう、公共の施設での開催の趣旨に沿う調整を行い、施設の有効活用を図るものとする。

施設の維持管理業務

指定管理者は、各施設の安全、衛生、機能の各面からの確保がなされ、施設の快適な利用ができるよう各施設を適切に維持管理するものとする。

1 清掃業務

指定管理者は、利用者が常に安全かつ快適に利用できる環境を維持するために必要な清掃を実施するものとする。

清掃の範囲は、石材事業者や漁業者等に専用利用承認している一部の施設を除く指定管理者が維持管理する全エリアとし、清掃業務は、別表第1の水準を満たすものとする。

2 巡視業務

指定管理者は、施設の目視等による点検及び異常の有無の確認、施設利用者の禁止行為への注意等を中心に巡視を行うものとする。

巡視の範囲は、指定管理者が維持管理する全エリアとし、巡視業務は、別表第2の水準を満たすものとする。

3 保守点検業務

指定管理者は、施設・設備等を安全に使用するため、別表第3の水準に基づき設備等について保守点検等を実施するものとする。

日常的に使用する設備や物品については、日常点検を欠かさず、常に円滑に使用できるよう必要な部品の交換等を行い、故障が生じたときは、速やかに修理するものとする。

4 修繕業務

指定管理者は、施設利用者が安全かつ快適に施設が利用できるよう、常時施設の状態について確認するものとする。特に、台風の通過後や、暴風雨、強風の後

は、施設の状況を速やかに点検し、所長に報告するものとする。

施設の不具合を発見したときは、速やかに、修繕を行うものとする。

基本協定書第 27 条第 4 項に基づき、1 件の修繕に関し、費用が 10 万円未満のものについては指定管理者が行い、これを超過すると認められるものは、見積書を添付（明らかに 10 万円以上と認められる場合を除く。）して所長に修理を依頼するものとする。

なお、自然災害等による修繕についても、原則として上記によるものとするが、修繕箇所が多く一度に多額の費用を要する場合は、別途所長と協議のうえ、合理性が認められる範囲で別の方法をとることができるものとする。

5 その他

(1) 光熱水費の支払い

指定管理者は、管理する施設に係る光熱水費の支払いを行うものとする。

(2) 節電の取組み

県では、節電対策の取組みとして、数値目標を設定し対策を実施しているので、指定管理者は、施設管理に当たり節電に努めること。

(3) 保険の付保

管理業務の実施にあたり、指定管理者には施設賠償責任保険を付保するものとする。指定管理者が最低限付保する補償内容は、対人 3 億円、対物 1 億円とする。なお、任意加入の自動車保険については、指定管理者が利用状況等に応じて加入するものとする。

(4) 防火管理

指定管理者は、防火管理者を選任するなど防火管理体制を整備し、防災訓練等を実施するものとする。

(5) 物品の管理

ア 貸付物品

指定管理者は、貸付物品一覧表を整え、施設の運営に支障をきたさないよう、善良な指定管理者の注意義務をもって維持管理を行うものとする。

また、管理物品について、貸付物品一覧表と現物を照合のうえ、毎年 3 月末までに所長に報告するものとする。

イ 軽自動車

指定管理者は、清掃業務等で必要となる軽自動車（軽トラック）を使用者及び所有者として管理する。なお、当該車両は、所長が管理施設の継続的な運営に必要と認めた場合、指定期間終了時に県へ無償譲渡するものとする。

また、車検、年次検査（車検年以外の年）、自賠責保険の更新、軽自動車税・自動車重量税・取得税の支払いを行うものとする。

ウ A E D（自動対外式除細動器）

平成 31 年度に、指定管理者が指定管理料で新規購入する。また、指定期間中の消耗品（電極パット、バッテリー等）についても、指定管理者が指定管理料で購入し常時使用できるよう管理する。なお、当該備品は、所長が管理施設の継続的な運営に必要と認めた場合、指定期間終了時に県へ無償譲渡するものとする。

(6) 業務研修等

指定管理者は、毎年度ごとに、適正に維持管理業務を遂行するため、必要な知識及び技能の向上を図るための業務研修等を受講するよう努めるものとする。

(7) 遺失物等の取扱い

指定管理者は、遺失物等を拾得した場合または利用者から拾得物を受け取る場合には、拾得物台帳を作成し、遺失物法に基づいて適切に処理するものとする（不明な点は所管警察署と相談し処理すること。）。

管理事務所において一定期間保管する場合には、保管中は掲示板や窓口等において遺失物等の内容（種類、特徴、拾得の日時・場所等）を周知し、該当者が判明した場合には、該当者から受領書への署名（氏名、連絡先等）を受け、返還するものとする。

遺失物等を警察署に提出した場合には、提出した遺失物等の内容の情報提供に努めるものとする。

現金を拾得した場合は、港湾管理者としての県の収入となるものではないため、指定管理者が責任を持って対処すること。

拾得物台帳は、指定期間終了後は、次の指定管理者に引き継ぐものとし、指定期間終了時に存在する遺失物等の管理方法等については、次の指定管理者と別途協議するものとする。

(8) 自動販売機の設置及び設置した場合の対応協力

真鶴港に自動販売機を設置する場合、県は直接、事業者と賃貸借契約を締結する。設置した場合には、指定管理者は、電気代の支払手続の調整、利用者から釣り銭切れや商品補充等の連絡・要望等があった場合の設置業者への連絡対応等について、協力するものとする。

利用調整に関する業務

複合的な機能を併せ持つ真鶴港の機能、役割を踏まえ、真鶴港を管理する指定管理者として、中立・公平に業務を遂行するものとする。

1 真鶴港の利用に関する秩序の維持に関する業務

(1) 関連団体等との適切な調整

指定管理者は、石材事業者、漁業者、漁業協同組合、ヨット利用者、観光協

会、周辺の自治会等との総合調整を行うとともに、港内における利用秩序の維持を図るものとする。

(2) 事業者に対する指導監督

岸壁、荷さばき地の利用承認に当たっては、土砂の積み上げの高さ制限、水面に落下した土砂の港内の浚渫、公害（砂塵・騒音等）防止措置、土砂運搬時の安全管理などの承認条件を付すとともに、利用承認後は、安全管理上支障がないよう日々の状況確認、適切な指導監督等を行うものとする。

2 石材事業者、漁業者等の利用調整に関する業務

(1) 入出港時の利用調整

真鶴港は、石材事業者の船舶、漁船等複数の船舶の利用が輻輳的に行われていることから、指定管理者は、港全体の円滑な利用に支障を与えないよう公平中立的な視点から利用調整等を行うものとする。

(2) 岸壁・荷さばき地の適切な管理運営

真鶴港は事業者が主に利用する岸壁・荷さばき地と、遊覧船や魚座などの一般県民が主に利用する施設が隣接しているため、指定管理者は、石材運搬車両や石材の荷卸し等の状況を把握し、安全管理上必要な場合は、状況に応じて施設の利用制限を行うなど適切な管理運営を行うものとする。

(3) 避難船舶入港時の利用調整

荒天時等には、船舶が施設内に避難してくることがあるので、指定管理者は、避難船舶の円滑な利用調整を行うものとする。

ヨット等安全管理業務

指定管理者は、ヨットハーバーとして必要な利用者の安全管理を中心としたサービス業務等を実施するものとする。

1 ヨット等安全管理業務

(1) 出艇届の受付及び管理

指定管理者は、利用承認艇の出艇、帰港状況について把握するため、利用者から出艇届を提出させるとともに、帰港時には、帰港したことを報告させ、出艇届に帰港日時を記入させるものとする。

また、指定管理者は、利用承認艇の利用状況や標識貼付等について確認し、必要な指導等を行うものとする。

なお、出艇届は、利用者の安全管理上重要なものであり、また、その出艇件数は、利用者が艇の変更をする場合の要件となることから、その提出については、十分指導すること。

(2) 気象情報提供業務

指定管理者は、利用者の安全を確保するため、消防本部、地方气象台、気象情

報収集装置等により随時気象情報を収集し、管理事務所前に気象情報を掲示する等により利用者に対して気象情報の提供を行うものとする。

(3) 出艇禁止、出艇注意指導業務

指定管理者は、横浜地方気象台から強風、波浪、高潮、濃霧及び暴風の注意報または警報が発表された場合等の危険な場合は、防災行政無線及び標識（吹き流し）を北1号波除堤先端部に掲示すること等により、艇（船舶安全法に基づく船舶検査を受ける船舶等を除く。）に対して「出艇禁止指導」を行うものとする。また、今後、出艇禁止に達する可能性があり、危険が予想される場合は「出艇注意指導」を行うものとする。

2 事故防止等安全管理業務

(1) 事故防止等の対応

指定管理者は、事故防止のため、事故防止に関するマニュアルを作成するとともに、常日頃から港内放送、海面監視等により事故防止に努めるものとする。

(2) 事故等の緊急事態が発生した場合の対応

事故等の緊急事態が発生した場合は、指定管理者は、速やかに必要な措置を講じるとともに、あらかじめ定められた県の連絡先に対して緊急事態の内容を報告するものとする。

内容の詳細は、緊急事態の収束後、速やかにとりまとめ、所長に報告するものとする。

災害・荒天時の対応業務

災害・荒天時に、緊急事態が発生したときまたは発生のおそれがあるときは、指定管理者は、利用者の安全確保、施設の利用制限等の対応をとるものとする。

1 災害・荒天時の配備基準・連絡体制等

(1) 配備基準

指定管理者は、別表第4及び別表第5の配備基準に基づき、真鶴港に職員を参集または速やかな参集に備え連絡待機させるものとする。

(2) 緊急連絡体制等の整備

県へ被害状況報告等を迅速かつ適切に行うため、県及び指定管理者との間における緊急連絡体制、業務体制、関係機関との連携・協力体制等を指定期間開始までに定め、内容に変更があった場合には、速やかに内容変更を行うものとする。

(3) 行動マニュアルの作成

指定管理者は、現行の「津波発生時行動マニュアル」を基本に、津波発生時にとるべき利用者の避難誘導等の行動手順や利用者の避難場所等の行動マニュアルを所長と協議のうえ作成するものとし、その他の災害・荒天時の対応についても、津波発生時行動マニュアルに準じて行動マニュアルを作成するものとする。

(4) 指定管理者職員の避難ルールの設定

指定管理者は、津波発生時には利用者の避難対応を最優先に行う必要があるが、指定管理者職員自身の身の安全を確保することも必要である。

そのため、避難誘導や防潮門扉の閉鎖等の対応は、予想される津波到達時間を考慮しつつ、職員の安全が確保されることを前提としたうえで行うことを基本とし、指定管理者職員の避難手順等についても、あらかじめ行動マニュアル等でルール化し、全職員に十分な周知徹底を図るものとする。

(5) 津波等の災害時避難訓練の実施

指定管理者は、津波等の災害時に備え、年1回以上、津波等の避難訓練を実施するものとする。

実施に当たっては、毎年度の事業計画で避難訓練計画を定めたうえで実施するものとする。また、利用者、関係機関と積極的に連携・協力して行うものとする。関係機関から避難訓練の協力要請があった場合にも、積極的に参加すること。

実施結果は、月例報告及び実績報告書において所長へ報告するものとする。

2 災害時の対応

(1) 初動対応

指定管理者は、地震の規模や津波警報等の発表の有無等をテレビ、ラジオ、インターネット、防災行政無線等により迅速に情報収集し、津波警報等が発表された場合など津波来襲のおそれがある場合には、防災行政無線及び標識(吹き流し)を北1号波除堤先端部に掲示すること等により情報周知に努めるとともに、利用者をあらかじめ定めた避難場所等へ迅速に避難誘導を行い、施設利用者の安全確保に最大限努めるものとする。

(2) 施設点検、県への報告等

指定管理者は、災害発生時には(津波の場合は、津波警報・注意報の解除後)、災害の状況に応じて巡視、点検等の作業を行い、必要な措置をとるとともに、随時迅速に被害状況を県に報告するものとする。

(3) 大規模な災害等が発生した場合の対応(緊急物資受入港としての対応等)

指定管理者は、大規模な災害等が発生した、または発生するおそれがある場合には、真鶴港が神奈川県地域防災計画に定める緊急物資受入港及びヘリコプター臨時離着陸場として機能するよう県が行う施設の利用制限に協力するとともに、利用者等への必要な指導等を行うものとする。

(4) その他の災害対応

指定管理者は、上記以外に、県等から要請があった場合には、県等に協力するとともに、要請がない場合においても、災害等の状況に応じて、緊急の必要があると認める場合は、県民等の安全確保のため、自らの判断により、適切な災害対応に努めるものとする。

(5) 費用負担等

(1)及び(2)の業務に係る費用は指定管理者が負担するものとする(施設の修繕については、基本協定書第27条第4項よる。)。ただし、多大な損害・損失が生じ、多額の費用を要する場合には、別途所長と協議のうえ、合理性が認められる範囲で県が負担するものとする。

(3)及び(4)の対応に伴い発生した損害・損失や費用等については、別途協議のうえ合理性が認められる範囲で県が負担するものとする。

3 荒天時の対応

(1) 初動対応

指定管理者は、越波する可能性のある施設については、十分注意するとともに、施設利用者の状況、艇の状況等の確認を行い、施設利用者に対し、避難誘導を行うなど、施設利用者の安全確保に最大限努めるものとする。

また、横浜地方気象台から強風、波浪、高潮、濃霧及び暴風の注意報または警報が発表された場合等の危険な場合は、防災行政無線及び標識(吹き流し)を港湾管理事務所屋上に掲示すること等により、艇(船舶安全法に基づく船舶検査を受ける船舶等を除く。)に対して「出艇禁止指導」を行うものとする。また、今後、出艇禁止に達する可能性があり、危険が予想される場合は「出艇注意指導」を行うものとする。

荒天時は、船舶が施設内に避難してくることがあるので、指定管理者は、避難船舶の円滑な利用に配慮するものとする。

(2) 施設の利用制限

指定管理者は、越波等により、施設の通常の利用が困難と認められる場合、またはそのおそれがある場合は、施設の全部または一部の利用中止等の措置をとるものとする。

(3) 施設点検、県への報告等

指定管理者は、気象状況に応じて、巡視、点検等の作業を行い、必要な措置をとるとともに、荒天がやんだ後は、速やかに被害状況を取りまとめたうえで所長に報告するものとする。

(4) 費用負担等

上記業務に係る費用は指定管理者が負担するものとする(施設の修繕については、基本協定書第27条第4項よる。)。ただし、多大な損害・損失が生じ、多額の費用を要する場合には、別途所長と協議のうえ、合理性が認められる範囲で別の方法をとることができるものとする。

利用の促進に関する業務

指定管理者は、県民利用施設である真鶴港が、幅広い県民の方々に利用され、満足してもらえるように、「開かれた港湾」としての利用の促進に関する業務を実施するものとする。

1 施設の広報

指定管理者は、施設の広報、パンフレット作成、ホームページの開設その他真鶴港の利用促進に関する業務を行うものとする。

指定管理業務を行う際は、真鶴港が指定管理者により管理・運営されている施設であることを利用者に示すため、施設内や案内パンフレット・ホームページに指定管理者名等を表示するものとする。

(表示例) 真鶴港は、指定管理者である真鶴町が管理・運営を行っています。

連絡先 指定管理者 真鶴町(真鶴港管理事務所) 電話

神奈川県西土木事務所小田原土木センター 電話 0465-34-4141

2 みなとまちづくりに向けた取組みへの協力

指定管理者は、港湾の活性化のため、施設管理者として、港湾を活用したみなとまちづくりが円滑に進むよう、みなとまちづくり協議会への参画等必要な協力、助言を行うものとする。

3 利用者満足度調査の実施

指定管理者は、施設の利用者の意見を聞き、より良い管理に向けた検討を行うため、利用者満足度調査を次の方法により行うものとする。利用者からの回答が確実に得られるよう積極的に取り組むものとする。また、アンケートのほか、従来以上の工夫により、利用者からの苦情・要望等を把握すること。

利用者満足度調査の結果は、モニタリングに活用するものとする。

ア 簡易アンケート

利用申請受付窓口等に常時アンケート用紙を備え、利用者に記入していただく等、簡便な方法で随時実施するものとする。

イ 詳細アンケート

アンケート用紙を利用者に一斉に送付し、回収・分析する等、詳細な内容で定期的実施するものとする。

詳細アンケートは、イベント等の実施時に来場する利用者のほか、利用者懇談会等で真鶴港の主たる利用者(石材事業者、漁業者、ヨット利用者)に対しても実施するものとする。

4 苦情・意見等の処理

指定管理者は、施設の利用者等からの苦情・意見等の受付及び処理を行い、その概要や対応等について管理日報に記録し、所長へ報告するものとする。

ただし、処理困難なものは、意見を付したうえで報告し、県の処理方針に従い対処するものとする。

5 施設利用に関する調整及び受付

指定管理者は、管理施設に関し、条例第3条第1項ただし書きの行為制限に係る許可申請、条例第5条第1項の専用利用承認申請、地方自治法第238条の4第7項の行政財産の目的外使用許可申請等の相談の受付及び当該相談に係る県との連絡調整並びに申請書の受付及び県への回付を行うものとする。

なお、ロケーションの撮影等の一時使用に対しては、要綱に従い、「真鶴港一時使用届」の提出を求め、適切な指導を行うとともに、所長に連絡するものとする。

6 統計等各種調査業務

指定管理者は、県の指示により、港湾統計、マリナー利用状況調査等の各種調査業務に係るデータの収集及び取りまとめを行うものとする。

7 県への業務報告に係る報告書類等

基本協定書に定める各種報告書は、次に掲げる各項目を記載するものとし、様式は年度協定書において定める。

(1) 管理日報・月報

ア 利用承認関係

(ア) 利用承認等の状況（各施設、区分毎の件数、施設の利用状況、各種承認・届出等の状況）

(イ) 収入状況月報

- ・岸壁利用料の明細（隻数、時間区分別の件数及び金額）
- ・係留料の明細（利用期間、艇長別の件数及び金額）
- ・荷さばき地利用料の明細（承認件数及び金額）
- ・その他必要な事項（艇変更、各種届出等）

(ウ) その他必要と認める資料

イ 維持管理関係

(ア) 維持管理業務日報の写し

【維持管理業務日報の記載項目】

- ・天候、記録責任者氏名、勤務員の氏名・勤務時間・主な内容
- ・業務区分、仕様及び事業計画並びに当該各業務の実施状況
- ・特記事項（施設の異常、事故・苦情等があった場合）
- ・総括責任者による評価

(イ) 港営日誌の写し

(2) 指定管理業務実績（上半期・下半期、年間）報告書

- ・業務報告書
- ・利用承認関係報告書（処理件数、収入状況）

・指定管理料等執行状況報告書（収入、支出関係）

8 県所管港湾連絡調整会議への参加

県では、県所管4港湾(湘南港・葉山港・大磯港・真鶴港)の関係機関(県・各指定管理者)が連携し、円滑かつ適切な管理運営を図るため、県所管港湾連絡調整会議を設置するので、構成員として参加するものとする。

自主事業

指定管理者は、指定管理業務とは別に、あらかじめ所長の承認を受け、港湾の振興及び県民サービス向上のため、真鶴港の施設目的に合致する範囲内で、自己の責任と費用において自主的な提案事業(自主事業)を実施することができる。

事業実施にあたっては、基本協定書第9条に規定する事業計画に盛り込み、所長と協議するものとする。

事業にかかる経費は、全て指定管理者が負担するものとし、事業実施のために真鶴港の施設を使用する場合、別途条例等に基づく承認等の手続をとること。

また、毎年度指定管理業務実績報告書の提出とあわせて、自主事業実施結果報告書を所長へ報告すること。

なお、自動販売機の設置については、県が直接、事業者と賃貸借契約を締結するため、自主事業として実施することはできない。

別表第1 (- 1条関係)

清掃業務実施水準

1 A地区(港湾管理事務所周辺地区)

施設等の名称	面積等	実施頻度	実施項目	実施内容
港湾管理事務所	53m ²	毎日 (開港日)	<ul style="list-style-type: none"> ・室内の整理整頓及び日常的な清掃 ・塵芥物の除去 ・汚物、危険物の除去 ・トイレの水洗い等 	<ul style="list-style-type: none"> ・机・椅子等を整理整頓し、良好な執務環境を保つこと。 ・床、壁面、カーテン等をよく拭く等常に清潔を保つこと。 ・利用者が安全かつ快適に利用できるよう常に清潔を保つこと。 ・ごみが無く、汚れが目立たない程度の清掃に努めること。 ・コンクリート面は塵芥、汚物の収拾清掃を行うこと。 ・ごみの収集は、屑籠内はもとより、周辺の散乱ごみの収集も行うこと。 ・収集したごみ類は分別のうえ、適切に処理すること。 ・放置物の処理、遺失物の管理を適正に行うこと。 ・便所は水洗いし、よく拭き取り、常に清潔を保つこと。
野積場	632 m ²			
公衆トイレ				
ゴミ置場 その他				
北突堤	94m			
船舶修理施設	589m ²			
北船溜物揚場	110m			
北1号波除堤	51m			
北2号波除堤	62m			
防災資材備蓄倉庫	132m ²	週1回	<ul style="list-style-type: none"> ・室内の整理整頓及び日常的な清掃 	<ul style="list-style-type: none"> ・備品等を整理整頓し、良好な状態に保つこと。

2 B地区・C地区(北船揚場周辺)

施設等の名称	面積等	実施頻度	実施項目	実施内容
北船揚場	200m	毎日 (開港日)	<ul style="list-style-type: none"> ・塵芥物の除去 ・汚物、危険物の除去等 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安全かつ快適に利用できるよう常に清潔を保つこと。 ・ごみが無く、汚れが目立たない程度の清掃に努めること。 ・コンクリート面は塵芥、汚物の収拾清掃を行うこと。
北船揚場波除堤1号	17m			
北船揚場波除堤2号	31m			
第3物揚場	30m			
第4物揚場	78m			
第5物揚場	113m			
第6物揚場	54m			

3 D地区(南船揚場・魚座周辺地区)

施設等の名称	面積等	実施頻度	実施項目	実施内容
南船揚場	76m	毎日 (開港日)	<ul style="list-style-type: none"> ・塵芥物の除去 ・汚物、危険物の除去等 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安全かつ快適に利用できるよう常に清潔を保つこと。 ・ごみが無く、汚れが目立たない程度の清掃に努めること。 ・コンクリート面は塵芥、汚物の収拾清掃を行うこと。
南波除堤	27m			
第1物揚場	138m			
第2物揚場	100m			
南物揚場	61m			
南突堤	30m			

4 E地区（南防波堤及び琴ヶ浜遊歩道）

施設等の名称	面積等	実施頻度	実施項目	実施内容
南防波堤	83m ²	毎日 (開港日)	<ul style="list-style-type: none"> ・塵芥物の除去 ・汚物、危険物の除去 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安全かつ快適に利用できるよう常に清潔を保つこと。 ・ごみが無く、汚れが目立たない程度の清掃に努めること。 ・コンクリート面は塵芥、汚物の収拾清掃を行うこと。 ・便所は水洗いし、よく拭き取り、常に清潔に保つこと。
琴ヶ浜遊歩道	13,200m ²			
公衆トイレ隣接地	36.75m ²		<ul style="list-style-type: none"> ・床面掃き ・ブラシ清掃 ・水洗い、水拭き ・消耗品補充 ・汚物処理、ゴミ回収 ・便器清掃 ・鏡拭き ・水つまりの防止等 	
公衆トイレ		月1回	<ul style="list-style-type: none"> ・浄化槽の汚泥引き抜き清掃等 	<ul style="list-style-type: none"> ・浄化槽法に基づき適切に行うこと。

5 泊地（水面）

施設等の名称	面積等	実施頻度	実施項目	実施内容
泊地（水面）	66,000m ²	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内の水面浮遊物及び施設への漂着物（貝類等）の除去 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・海上から流入したゴミの除去に努め、清潔に保つこと。 ・台風の通過後等で流木等が泊地内に大量に流入した場合については、県と協議のうえ対応すること。 ・油漏れ等の際には、速やかにオイルフェンス等を展張し、被害の拡大の防止に努めるとともに、県へ直ちに報告を行うこと。

別表第 2 (- 2 条関係)

巡視業務実施水準

施設等の名称	実施頻度	実施項目	実施内容
係留施設	毎日 (開港日)	・保管艇の確認(放置防止、盗難防止)	・艇の保管位置等を確認し、未承認艇の放置等を発見した場合には、速やかに必要な対応を行うこと。
		・ヨット係留施設の係留設備(別紙 2 - 4 参照)の確認等	・係留設備(別紙 2 - 4 参照)にゆるみや脱落等の異常がなく、正常な状態が保たれているか、目視により確認すること。
全施設		・施設の保全(施設・備品等の点検確認、施錠、火気防止、修繕箇所の確認等) ・不審者、立入禁止区域内立入者への指導	・破損箇所等を発見した際には、速やかに必要な対応を行うこと ・水道管の破損、水栓の故障、締め忘れ等による水漏れがないか特に注意すること。 ・危険行為者や秩序を乱す者に対しては、施設の利用の中止や利用方法を変更させる等適正に対処すること。 ・事故を発見したときは、速やかに関係機関と調整を図り、事故報告書を作成し、直ちに県に報告すること。
外灯	随時	・電源スイッチ、点灯、照度の確認 ・ポールの腐食、汚れ等の点検確認	・目視により適宜確認すること。

別表第 3 関係 (- 3 条関係)

施設・設備保守点検業務実施水準

項目	施設・設備内容	点検項目及び内容	頻度	備考
防災備蓄資材倉庫	県有建築物等 定期点検	建築基準法第 12 条第 2 項に基づく敷地及び構造(建築物)の定期点検	3 年に 1 回 (平成 33 年度)	法定点検
		建築基準法第 12 条第 4 項に基づく建築設備等・防火設備の定期点検	年 1 回	法定点検
琴ヶ浜公衆トイレ	浄化槽保守点検	浄化槽法第 10 条第 1 項に基づく浄化槽保守点検	年 4 回	法定点検

備考 上記のほか、故障修理・緊急対応は、随時行うこと。

別表第4（ - 1条関係）

災害時の配備基準

基準震度等			配備基準
地震等	震度5弱	真鶴町内の最大震度	参集
	震度5強		
	震度6弱以上	県内の最大震度	
	県内に大規模な災害が発生	県の災害対策本部が設置された場合	
津波	津波注意報・警報	相模湾・三浦半島	連絡待機 (勤務時間外の場合)
	大津波警報	相模湾・三浦半島または東京湾内湾	

- 備考
- 1 東海地震注意警報または東海地震予知情報が発表されたときは連絡待機。
 - 2 参集に必要な人員数等は、指定管理者が定めるものとする。
 - 3 連絡待機の場合は、速やかに参集できるよう備えておくこと。

別表第5（ - 1条関係）

荒天時の配備基準

発表基準	配備基準
(1) 高潮警報または波浪警報の発表時	参集 (警備員による対応可)
(2) 真鶴港で高潮、波浪等による被害が発生し始めた場合	参集

- 備考 参集に必要な人員数等は、指定管理者が定めるものとする。