

モニタリング結果報告書 (平成29年度)

1. 施設概要

施設名	葉山港		
所在地	神奈川県三浦郡葉山町堀内50		
サイトURL	http://www.riviera-r.jp/hayama/		
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)	公共マリーナ施設整備のため		
指定管理者名	株式会社 リビエラリゾート		
指定期間	H26. 4. 1～H34. 3. 31	施設所管課	砂防海岸課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>利用状況、利用者の満足度、収支状況の評価結果がA、B、Sとなったため、3項目評価の結果はAとなった。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にこれまで以上に積極的に取り組み、更なる利用拡大に努めてもらいたいと考える。</p> <p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 業務の運営については、スタッフが分担外の事務に対応出来るような体制を整える、また平成31年度まで受付を年中無休化する等、利用者のサービス向上に努め、概ね事業計画等の内容のとおり事業を実施している。また2020年の五輪とタイアップしたイベント等を行うことで地域活性化に貢献している。</p> <p>◆利用状況 利用者数が目標値（前年度）と比べ106.4%と増加したため、A評価とした。</p> <p>◆利用者の満足度 利用者満足度調査の結果、上位二段階の回答割合は61.8%になることから、施設の利用満足度はB評価とした。回答数は前年度比約89.5%と減少し、回収率も22.4%と前年度比0.6ポイントの減となった。回収方法を郵送としていることが、回答数、回収率が低迷する大きな要因と思われるので、今後は、利用者が施設を利用した直後に調査を実施するなど、回答数等を高める具体的な方法を検討する必要があると考える。</p> <p>◆収支状況 マリンスポーツの利用者の増加に伴い、収支差額は12,154千円とプラスであった。収支比率が117.78%となったため、S評価とした。</p> <p>◆苦情・要望等 特になし。</p> <p>◆事故・不祥事等 特になし。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 問題なし。</p>	
3項目評価	<p>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</p> <p>※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</p>
A	

3. 月例・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	なし
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	適宜	なし
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

4. 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
業務の運営に係ることについて	<ul style="list-style-type: none"> ・組織体制は平成29年度葉山港人員配置書に基づき実施した。 ・内部管理体制は必要に応じて担当外の業務を相互に支援しながら実施した。 ・スタッフ研修を予定通り実施した。 	提案の効果が確認された。
港湾管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・利用承認手続きは、事務処理要綱に基づき実施した。 ・ヨット競技が同日に開催される際は、安全に留意して実施した。 ・安全管理等のサービス業務を適正に実施した。 	提案の効果が確認された。
維持管理業務に関する事について	<ul style="list-style-type: none"> ・定められた施設の維持管理に伴う定期清掃を、利用者が安全かつ快適に利用出来るように努めた。 ・津波発生時行動マニュアルに基づき、避難誘導訓練を5月に実施した。 ・駐車場管理業務では、駐車場を快適に利用できるよう、適切な管理に努めた。 	提案の効果が確認された。
開かれた港湾としての取組に関することについて	<ul style="list-style-type: none"> ・かながわシープロジェクト「Feel SHONAN」をはじめとして、参加者がクルーザーヨットやボートに体験乗船できる様々なイベントを実施した。 ・海の駅として、誰もが利用できるクルーズの受け入れを実施した。 	提案の効果が確認された。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
レンタルボート事業	<ul style="list-style-type: none"> ・会員制のクラブを導入し、クラブ会員のみならず、通年利用者や、レース運営艇としての利用を行う事で、港の活性化に貢献した。6艇体制で実施。会員制である為、事故やトラブルは無い。
物販、船具販売事業	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズに沿った、ヨット備品やマリングッズを販売した。
海洋普及事業	<ul style="list-style-type: none"> ・葉山港を利用する学生や団体向けに船舶免許教室を開校した。

5. 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 目標値を設定していない場合は対前年度比。 社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
A	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	15,603	15,578	16,577
対前年度比		99.8%	106.4%
目標値	15,343	15,603	15,578
目標達成率	101.7%	99.8%	106.4%

目標値の設定根拠： 前年度数量

利用者数の算出方法（対象）： 船舶の出艇数

※ 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

6. 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
B	

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
	アンケート調査	配布152に対し34の回答

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 施設の利用満足度について

実施した調査の配布方法 郵送 回収数/配布数 34 / 152 = 22.4%

配布(サンプル)対象 葉山港施設利用者

	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	4	17	10	3	34	
回答率	11.8%	50.0%	29.4%	8.8%		
前年度の回答数	7	20	3	8	38	
前年度回答率	18.4%	52.6%	7.9%	21.1%		
回答率の対前年度比	63.9%	95.0%	372.5%	41.9%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：プラスの施設が該当 収支差額の決算額/収支差額の当初予算額の比率が 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
S	

[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	収支差額の決算額 /収支差額の当初 予算額
前々 年度	当初 予算	50,606	18,838	2,934	県収入証紙 販売手数料	72,378	72,378	0	
	決算	50,606	25,713	3,443	県収入証紙 販売手数料	79,762	73,027	6,735	109.22%
前 年度	当初 予算	50,297	28,740	3,540	県収入証紙 販売手数料	82,577	70,392	12,185	
	決算	50,297	26,740	3,268	県収入証紙 販売手数料	80,305	71,504	8,801	112.31%
29 年度	当初 予算	49,988	19,428	3,232	県収入証紙 販売手数料	72,648	70,663	1,985	
	決算	49,988	27,181	3,343	県収入証紙 販売手数料	80,512	68,358	12,154	117.78%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

29年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	0 件		
	件		
職員対応	0 件		
	件		
事業内容	0 件		
	件		
その他	0 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。

9. 事故・不祥事等

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）
該当なし	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※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。

※過去に発生したものでも、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・不祥事に関し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。

10. 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。