

モニタリング結果報告書

施設 葉山港
 指定管理者 株式会社リビエラリゾート
 施設所管課 横須賀土木事務所

(平成22年度 下半期)

管理運営状況総括

1 月例報告書によるモニタリングの概況

| 報告月 | 受理日 | 確認通知日 | 備考(確認事項等) |
|-----|----------|----------|------------------------------|
| 10月 | 22.11.16 | 22.11.30 | 現地確認・月報等で概ね良好に行われていることを確認した。 |
| 11月 | 22.12.16 | 23.1.19 | 現地確認・月報等で概ね良好に行われていることを確認した。 |
| 12月 | 23.1.17 | 23.2.1 | 現地確認・月報等で概ね良好に行われていることを確認した。 |
| 1月 | 23.2.9 | 23.2.25 | 現地確認・月報等で概ね良好に行われていることを確認した。 |
| 2月 | 23.3.15 | 23.3.28 | 現地確認・月報等で概ね良好に行われていることを確認した。 |
| 3月 | 23.4.13 | 23.5.18 | 現地確認・月報等で概ね良好に行われていることを確認した。 |

2 指定管理者が提案した取組み等の実施状況

(1) 提案内容の達成度

A: 提案を上回る B: 提案どおり C: 提案を下回る

(2) 実施状況等

指定管理者の選定に際して、サービスの向上や利用促進の観点から提案された各取組み等について、提案内容の要旨とそれに対応する形で実績又は今後の見込みを記載する。

<提案内容の概要>

窓口業務の無休化を試行実施し、施設利用者の利便性の向上を図る。

<実施状況>

窓口業務の無休化を試行実施し、施設利用者の利便性の向上を図った。

なお、23年1月、年中無休に係るアンケートを実施し、年中無休を今後も継続してほしいという意見を過半数の方にいただいたため、平成23年度についても窓口業務の無休実施を行う。

<提案内容の概要>

利用者サービス業務として、大会ヤードでの無線LAN使用を可能にする。

<実施状況>

これまで、管理事務所棟のみの対応でしたが、利用可能エリアを拡大し対応(平成22年10月～)。これにより、通年艇利用者の方が、自艇で無線LANを使用出来る事と、臨時利用者が大会ヤード等で無線LANの使用が可能になった。

<提案内容の概要>

通年艇利用者対象の安全講習会・安全祈願祭・懇親会を開催する。

<実施状況>

平成23年1月に実施。約100名の出席があり、次年度も実施して欲しいという要望をいただく。安全講習会に関しては、今後夏と冬の年間2回の実施をする。

3 収支状況（単位：千円）注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しません。

| | 収 入 額 | | | 支出額 | 収支差額 |
|-------------|--------|--------|--------------------------------|--------|------|
| | | 指定管理料 | 利用料金 (前年同月料 金額) その他収入 | | |
| 年間予算額 | 66,000 | 66,000 | | 66,023 | △23 |
| 上半期計 (a) | 33,000 | 33,000 | () | 33,041 | △41 |
| 下半期計 (b) | 33,000 | 33,000 | () | 33,799 | △799 |
| 10月 | 5,500 | 5,500 | () | 5,737 | △237 |
| 11月 | 5,500 | 5,500 | () | 5,751 | △251 |
| 12月 | 5,500 | 5,500 | () | 6,249 | △749 |
| 1月 | 5,500 | 5,500 | () | 5,992 | △492 |
| 2月 | 5,500 | 5,500 | () | 4,631 | 869 |
| 3月 | 5,500 | 5,500 | () | 5,439 | 61 |
| 合計 (a+b) | 66,000 | 66,000 | | 66,840 | △840 |

- 1 指定管理者の収入を記載する（県の収入である「使用料」は含まない）。
 2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載する。

収支状況に関する意見等

- ・半期計欄の収支差額が、収入額又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。
- ・また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が、人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載する。
- ・年間予算額の収支が均衡していない場合は、その理由を記載する。

特になし

(今期に行った資本的な収入及び支出等の状況)

| | 内容 | 金額(千円) |
|--------|------|--------|
| 収入の状況 | 特になし | |
| | | |
| 支出の状況 | 特になし | |
| | | |
| 積立等の状況 | 特になし | (期首) |
| | | (期末) |

収入の状況：定期預金の取り崩し、借入れによる収入があった場合等は、その旨を必ず記載する。
 支出の状況：車両の購入、施設の増改築、また定期預金の積み立てを支出に含めた場合等は、その内容を必ず記載する。
 積立等の状況：積立・借入れ等がある場合は、その内容（施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等）、当該期首及び期末の金額を必ず記載する。

4 利用状況

| | 利用料 | 前年同月利用料 | 前年対比増減率 |
|----------|--------------|--------------|---------|
| 上半期計 (a) | 76,310,210 円 | 37,588,790 円 | 103.0 % |
| 下半期計 (b) | 22,810,430 円 | 15,473,385 円 | 47.4 % |
| 10 月 | 4,437,510 円 | 3,669,850 円 | 20.9 % |
| 11 月 | 2,572,540 円 | 3,020,870 円 | △14.8 % |
| 12 月 | 4,466,490 円 | 1,850,000 円 | 141.4 % |
| 1 月 | 2,713,950 円 | 1,620,120 円 | 67.5 % |
| 2 月 | 1,741,890 円 | 4,278,110 円 | △59.3 % |
| 3 月 | 6,878,050 円 | 1,034,435 円 | 564.9 % |
| 合計 (a+b) | 99,120,640 円 | 53,062,175 円 | 86.8 % |

利用状況に関する意見等

〔半期計欄の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。〕

利用料が増加した主な原因は、前年度と比べて係留利用、陸置利用の申請が増えたこと等によるもの。

5 苦情・要望等の状況

(施設受付分)

(施設所管課受付分)

| 報告月 | 口頭 | | 文書 | | | 合計 | 報告月 | 口頭 | 文書 | 合計 |
|-----|----|----|----|-----|-------|----|-----|----|----|----|
| | 対面 | 電話 | 手紙 | メール | アンケート | | | | | |
| 1 月 | | | | | 1 | 1 | 月 | | | |
| 月 | | | | | | | 月 | | | |
| 月 | | | | | | | 月 | | | |
| 月 | | | | | | | 月 | | | |
| 月 | | | | | | | 月 | | | |
| 月 | | | | | | | 月 | | | |

6 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

〔類似の苦情や要望が多く寄せられたもの、苦情や要望をもとに対応した取組みが利用者に評価されたもの、苦情や要望のうち対応したいと考えるが、諸般の事情により対応できないものなどを記載する。〕

1月の苦情・要望は、ハーバーヤードの中での釣りについて、昔は良かったがなぜ駄目なのかという意見であった。類似した意見としては、釣りが可能な A 防波堤でも柵を越えなければ釣りにならないという意見が多く、施設の構造が良くないという意見がある。

| 分野 | 概要 | 対応状況 |
|-------|---------------------|------------------------------------|
| 施設・設備 | ・係留施設に電気を取りたい | 大型工事になる為、現状では困難と回答 |
| | ・荒天時堤防から波が超えてくる | 心配な利用者の方にはビジター棧橋に避難していただいている |
| 職員対応 | ・大会が入るとビジター利用が出来ない。 | 22年4月から、大会の規模によってはビジター利用も可能となるよう改善 |
| 事業内容 | ・ビールの販売をしてほしい | 23年4月より種類販売許可を受け、導入 |
| | ・ディンギーの貸し出しを行って欲しい | 監視等の安全面を考慮し、現在検討中 |
| その他 | ・ | |

7 事故や不祥事等の発生状況

利用者や職員が死傷した場合、業務の実施において法令違反等による指導や処分を受けた場合及び個人情報や公金の管理等において不適切な取扱い等があった場合は、その概要と対応状況を記載する。なお、利用者の死亡事故や個人情報の流出等、重大な事故や不祥事が発生した場合は、県庁改革課に任意の様式により速やかに報告書を提出する。

| 発生日 | 概要・対応状況等 |
|-----|----------|
| 月 日 | なし |
| 月 日 | |
| 月 日 | |

8 随時モニタリングの実施状況

事故や不祥事の発生等に伴い、施設所管課が随時モニタリングを実施した場合は、調査内容や結果を記載する。

| 実施日 | 対応者等 | 経緯・調査内容 | 調査結果 |
|-----|------|---------|------|
| 月 日 | なし | | |
| 月 日 | | | |

9 下半期の所見等

1～8の各項目の状況等を踏まえ、指定管理業務をより効果的・効率的に推進する観点から、反省点や改善策等を記載する。

| | |
|-------|---|
| 指定管理者 | <p>規定類に基づき、利用承認や維持管理業務を実施し、適正な管理・運営を行った。</p> <p>23年1月、利用者へのサービス向上の観点から自主事業として実施している「年中無休対応」の実施状況について、モニタリングのアンケートを実施した。80名の方に回答をいただき、年中無休対応については今後も継続してほしいという意見を過半数の方にいただいた。その他、施設の清掃が行き届いていること、スタッフの挨拶ができていて良いという意見を数件いただいた。また、台風等荒天時における係留ロープの追加対応をサービスとして実施してほしいという意見を一部の利用者からいただいております。今後の課題として対応を検討する。</p> |
| 施設所管課 | <p>規定類に基づき、利用承認や維持管理業務を実施し、適正な管理・運営を行っていることが確認できた。</p> <p>「年中無休対応」の実施状況のほか、指定管理業務全般について、利用者意見の把握に努めている。また、提出された意見への対応についても、真摯に対応を検討しており、利用者の利便性向上を図っていることが認められる。</p> |