

平成26年度 指定管理者制度モニタリング結果報告書

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	https://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～H31. 3. 31	施設所管課	砂防海岸課

2. 総合的な評価

総合評価	総合的な評価の理由と今後の対応
S	<p>〈1. 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年度まで受付の年中無休化を申請する等、利用者のサービス向上に努め、概ね事業計画等の内容どおりに事業を実施している。</p> <p>〈2. 利用状況〉年間を通じ利用者が多く、利用者数は前年度比で117.1%、目標達成率117.1%のため、S評価にした。</p> <p>〈3. 利用者の満足度〉利用者満足度調査の結果、上位2段階の回答割合は100%であり高い評価を得ているため、S評価にした。</p> <p>〈4. 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108%とプラスになったため、S評価とした。</p> <p>〈5. 苦情・要望等〉特になし。</p> <p>〈6. 事故・不祥事等〉特になし。</p> <p>〈今後の方針等〉以上の管理運営状況を総合的に勘案し、総合評価をS評価とした。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をこれまでに以上に積極的に取組み、更なる利用拡大に努めてもらいたいと考える。</p>
<p>S：極めて良好な管理運営状況</p> <p>A：良好な管理運営状況</p> <p>B：一部改善が必要な管理運営状況</p> <p>C：抜本的な改善が必要</p>	

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	特記すべき事項等があった場合はその内容
	なし	なし
随時モニタリング指導・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]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<p>業務の運営に係ることについて</p>	<p>【内部管理体制】 必要に応じて分担外の事務を相互に援助し処理する為に、事務所に携わる全スタッフが窓口事務、利用承認事務や駐車場料金回収業務等に対応できる状態にし、青海苔除去作業、港内の巡視業務に関しては、荒天時以外は全スタッフで対応できる状態にした。 上期に引き続き「施設の磨き上げ」をテーマに全従業員が交代で作業にあたり、利用者目線で施設を見直し、必要に応じて塗装や磨き作業を実施した。 また、受付の無休化について、26年度から31年度までの年中無休で受け付けを継続する事を25年度中に申請した。</p> <p>【スタッフ研修】 毎日朝礼を実施し、挨拶練習と接遇練習を実施した。地震による津波警報が発令された想定でスタッフ間の避難訓練を実施し、合わせて外部委託の夜間警備員についても、避難行動マニュアルの内容に沿った避難誘導訓練を実施した。 プライバシーマーク継続の為、全スタッフが「e-ラーニング」を受講し個人情報保護に対する知識の再確認を行った。 業務合理化に関し、業務内容をスタッフ間で週に一度ミーティングを開催し、港内全般の経費の節減や小規模の修繕について話し合い、その都度改善に取り組んだ。</p>	<p>提案の効果が確認された。</p>
<p>港湾管理業務</p>	<p>【利用承認手続き事務】 「葉山港の施設の利用承認等に関する事務処理要綱」に基づき実施しており、順調に推移している。その他、条例、規則、利用上の取扱い等を遵守し、中立公平を旨として実施している。利用承認申請手続きにおいて、個人情報漏洩に注意し、申請内容、添付書類等の確認を図りながら収入証紙の消印時の確認等に誤りがないよう事務の執行に際し徹底指導を行っている。 ヨット競技が同日に複数開催される際には、施設が効率的に利用できるよう調整し、有効活用を図った。その他、大会ヤードやビジター桟橋について一般の臨時利用もヨットレースと同時にご利用をいただく工夫を行い、クレームや大きな事故などなく安全に大会ヤードを提供した。</p>	<p>提案の効果が確認された。</p>

<p>港湾管理業務</p>	<p>【安全管理等サービス業務】 艇の出艇時に気象等安全に関するこ とを窓口で必ず伝え、注意報等が発 令された時は、ヨット施設利用者等 の安全管理等業務に基づき出艇禁止 等の措置を行った。また、天候が急 変した時は、救助艇で海上での帰港 指導を行うとともに帰着の確認を行 い、安全な対応を図った。 さらに、窓口での対応をはじめ船舶 係留施設の安全点検を実施した。こ の他、葉山町や県主催の行事に積極 的に協力し、人的支援や、レス キュー艇で体験乗船を行った。</p>	
<p>維持管理業務に関することについて</p>	<p>【定期清掃】 利用者が安全かつ快適に利用できる よう努めた。港内船揚場斜路の青海 苔除去作業については、特に注意深 く行い、利用者の安全に努めた。そ の他、港内巡視業務を実施し、各施 設の安全確認を行った。また、通常 の巡視業務とは別にA防波堤を1日2回 巡視し、立入禁止区域への立入者へ の口頭注意と港内放送での注意を実 施した。さらに、夜間についても警 備員が施設全体を定期的に巡回し、 施設内の安全管理に努めた。</p> <p>【保守点検・修繕等業務】 施設を安全に利用できるよう事務所 自動ドア、自家用電気工作物保安管 理業務等の全6項目において保守点 検を専門業者へ委託した。指定管理 者のレスキューボート2艇に関して は、指定管理者の整備担当スタッフ による点検・修理を実施した。</p> <p>【災害時対応業務】 葉山港は葉山町防災計画に位置づけ られており、町に災害対策本部が設 置され、葉山港においては緊急物資 の受け入れや避難場所の開設等、県 の災害対策本部との連携にあっても 、事務所スタッフが迅速な対応を 図るように努めている。 既設の「葉山港津波発生時行動マ ニュアル」にもとづき、避難誘導訓 練を11月に実施をした。来期から は、利用者也参加する避難訓練を企 画した。</p> <p>【駐車場管理業務】 快適に駐車場を利用できるよう適切 な管理を行い、自動料金徴収機等の 故障時等は迅速に対応した。また、 定期的に点検を行い、駐車券の補 充、釣銭の補充等を行いトラブル等 防止に細心の注意を払い業務を実 施。また、専門業者に駐車場システ ムの保守点検を委託し実施した。</p>	<p>提案の効果が確認された。</p>

<p>開かれた港湾としての取り組みに係ることについて</p>	<p>例年誘致をしている、葉山町と逗子市が共同で開催をしている「バリアフリーヨット大会」において、イベント協力とレスキューボートを使用したクルージング協力を行った。12月に誘致をした「エコサミットIN葉山」に於いては、ホットドリンクの振り舞いサービスや集客面の協力を行った。また、利用促進、広報活動・新港大会ヤードで行われるレース開催及び臨時艇を受け入れ、外来艇の利用促進に努めた。</p> <p>通年艇利用者に対しては、レースやイベント時で混雑が予想される際は事前に通知を送り、施設提供の協力と大会開催の理解を得ていただく要望を郵送にて対応した。希望を貰った利用者に対しては、週末の天気予報を毎週金曜日に配信をし、週末の利用促進に繋げた。</p>	<p>提案の効果が確認された。</p>
--------------------------------	--	---------------------

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
<p>海洋普及活動</p>	<p>①ヨットレース すべての相模湾のマリーナに呼びかけて、相模湾一帯で行えるディンギーからクルーザーヨットまでが楽しめるヨットレース開催に向け、平成27年1月に葉山港と逗子マリーナ、シーボニアマリーナのクルーザーヨットオーナー様向けに新春親善ヨットレースを合同開催。全65艇のエントリーがあり、葉山港からは13艇のヨットが参加。同日に全利用者対象の海上安全祈願祭を森戸神社神職により執り行った。</p> <p>②社会福祉活動 障害者団体と共催で社会福祉活動として、海岸清掃や障害者の方も参加ができる海の活動の道を開く事業を展開する。平成26年10月に葉山町と逗子市のヨット協会が例年実施をしている「バリアフリーヨット大会」に協力をし、参加者に対し葉山周辺のクルージングを無料提供した。</p> <p>③青少年の育成 青少年の育成の支援と海洋普及の為、近隣の幼稚園・小学校の子供たちが、海を通して自然と触れ合うリビエラ海洋塾を開催した。青少年の育成を目的として、平成26年9月に葉山港にて逗子葉山青年会議所主催の「海のカンファレンス」において、参加者に対して周辺のクルージング、ボートフィッシング、大型ヨットセーリング体験を海洋普及を目的に低価格で行った。同年9月に葉山の浜海岸で実施された「葉山マリノフェスタ」にて大型ヨットの乗船体験を無料提供した。</p> <p>④「海の駅」利用したイベント開催 平成26年6月より不定期航路をの資格を申請し、周辺のクルージングを事業として開始した。また、27年正月の3日は、海上から森戸神社を参拝するクルージングを実施し地域の方に多く参加をいただいた。 26年12月に開催された「エコサミットIN葉山」に協力。参加者にホットドリンクの無料提供や、イベントスタッフとしてイベントに協力をした。</p>

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」欄には代わりに定員数等を記載してください。
S	

	[参考] 直営/管理委託/指定管理※2	前々年度	前年度	平成26年度
利用者数※1	15,343	12,295	13,101	15,343
対前年度比			106.6%	117.1%
目標値	[目標値設定根拠]	10,902	12,295	13,101
目標達成率	前年度数量	112.8%	106.6%	117.1%

[参考：最大利用可能人数]

	係留施設(艇)	陸置施設(艇)	駐車場(艇)	会議室	多目的室	合計
定員	63	253	137	42	84	
年間利用可能日数	365	365	365	365	365	
最大人数※1	22,995	92,345	50,005	15,330	30,660	211,335
稼働率	98%	85%	54%			

※1 原則は人数だが、施設の状況等により変更は可能。単位を変更した場合はその理由

※2 現指定期間より前の状況について参考として記載。(既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値)

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
S	

満足度調査の実施内容	協定等に定めた調査内容	実施結果と分析
	アンケート調査	配布152に対し64の回答

実施した調査の配付方法 郵送 回収数/配付数 64 / 152 = 42.1%

配付(サンプル)対象 葉山港利用者

	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
総合満足度の回答数	26	38	0	0	64	
回答率	40.6%	59.4%				
前年度の回答数	51	4	0	0	55	
回答率の対前年度比	51.0%	950.0%				

(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
S	

[指定管理業務]

(単位：千円)

	[参考] 直営／管理委託 ／指定管理※	前々年度	前年度	平成26年度	備考
(1) 収入					
[参考] 年度計画	65,291	65,000	64,665	72,693	
指定管理料	65,291	65,000	64,665	50,915	
利用料	0	0	0	23,267	
その他収入	0	0	0	3,254	
合計	65,291	65,000	64,665	77,436	
対前年度比		99.6%	99.5%	119.7%	
対 計画比	100%	100%	100%	107%	
(2) 支出					
[参考] 年度計画	67,472	66,105	68,196	72,693	
支出額	67,472	66,663	72,971	71,338	
(内 納付金)					
対前年度比		99%	109.5%	97.8%	
対 計画比	100%	101%	107%	98%	
(3) 収支					
[参考] 年度計画	-2,181	-1,105	-3,531	0	
収支差額	-2,181	-1,663	-8,306	6,098	
対前年度比		76%	499.5%	—	
収入合計／支出合計の比率	96.8%	97.5%	88.6%	108.5%	

※ 現指定期間より前の状況について参考として記載。(既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値)

※ の欄は記入不要。

[参考：県が支出した修繕工事費] ※県が支出する計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額)
H26.7	410	クラック補修
H26.8	1,164	浮棧橋補修(本港)
H26.12	312	屋外トイレドア補修

(基本協定において県が負担することとしている修繕費等： 300,000 円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内 容(金額)
収 入		
支 出		
積 立		

8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備		件	特になし。	
		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は必ず記載。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	事故等の概要	原因・問題点	①指定管理者の対応状況(再発防止策・業務改善策等) ②県の対応状況(随時モニタリング・改善勧告の実施等)
			特になし。

※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。