

モニタリング結果報告書 (平成28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)	公共マリーナ設置整備のため(昭和38年)		
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~H31. 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>利用状況がB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A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いる。施設の利用状況は目標値を達成しており、利用者アンケートで不満と評価した意見もない。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に決定されたことから、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><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2.5万隻の出艇、計約220回のヨットレース大会の会場管理等の実績をあげた。</p> <p>◆利用状況 ヨットの出艇数は目標達成率99.2%となり、B評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度 平成29年1月に実施し、上位2段階の回答割合が93%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いるが、係留及び陸置施設の艇数や駐車場の台数に対して配布数が少ないことから、改善に向け取り組んでほしい。</p> <p>◆収支状況 収支差額は、節減努力等によりプラスとなったためA評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 人員配置について、3件の要望があったが改善された。</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 特になし</p> <p>◆その他 なお、平成28年度の3項目評価についてはA評価とした。</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
	7月	基本協定書に定める期限が閉庁日に当たったため、1日経過した。
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
	月1回程度	
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
		人員配置計画の変更について、平成28年9月から11月にかけて改善を求め、平成29年3月に改善がなされたことを確認した。

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
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 ・神奈川県収入印紙販売事業 ・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6千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15万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1千件の利用承認等の処理を行った ・神奈川県収入証紙については、計約23千万円分の販売の処理を行った ・その他、計約220回のヨットレース大会の会場として、利用承認等を行った	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 ・その他、計約220回のヨットレース大会の会場として、維持管理を行った	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2.5万隻の管理を行った ・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 ・その他、計約220回のヨットレース大会の会場として、安全管理を行った	提案の効果が確認された
災害・荒天時対応業務 ・地震、津波等の災害時の利用者への避難誘導等の対応 ・高潮・波浪等の荒天時の利用者への避難誘導等の対応 ・災害・荒天時に係る行動マニュアルの作成等 ・大規模災害等発生時における対応 ・台風・波浪・高潮等の被害への事後対応 ・大規模災害等発生時における県指揮下での対応	・災害時行動マニュアルを作成したほか、津波避難路線図の配布や津波避難経路の路面表示を行った ・平成29年2月に江の島防災対策協議会の委員として江の島津波対策訓練を実施したほか、平成28年5月にはNPO法人と連携し身体障害者が落水した場合を想定した訓練を実施した ・荒天時には、漁船の避難受入れや、本船岸壁の釣り広場の閉鎖等を行った	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 ・施設の特性をより効果的に活かすために行う自主事業 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係団体と連携してヨットレース大会を開催したほか、ヨットレース大会を誘致し、一部大会については後援又は協賛し、優勝杯を提供した 【開催実績】 ノルウェーフレンドシップヨットレース（4月）、パールレース（7月）、JSAF江の島オリンピックウィーク（10月）、世界選手権（5月モスクラス）、全日本選手権（各クラス、7～11月） ・ヨット活動の普及として、平成28年5～11月に、NPO法人と連携し、簡単に操作できる小型ヨットの体験乗船を実施した ・江の島ヨットハーバーの魅力発信として、平成28年8月、県内の小学生を対象に体験航海を新たに実施した ・英語表記パンフレット及び英語・日本語併記の利用者案内を新たに作成した 	<p>提案の効果が確認された</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"> ・平成28年6月に江の島（湘南港）みなとまちづくり協議会の委員として江の島ハーバーフェスティバルを開催し、クルージング体験及び海上パトロール体験を実施した ・平成28年7月に開催された島内の神社の例祭の際に、観覧艇の運行を行った ・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 ・ボランティアによる植栽事業を行った ・平成28年12月にクリスマスイルミネーションを展示したほか、平成29年1月に餅つき等を実施した 	<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>普及事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・簡単に操作できる小型ヨットの体験乗船 ・小学生を対象とした体験航海 <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 <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"> ・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>提案の効果が確認された</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。
B	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	24,521	25,371	25,292
対前年度比		103.5%	99.7%
目標値	25,500	25,500	25,500
目標達成率	96.2%	99.5%	99.2%

目標値の設定根拠： 前指定期間の実績の平均の近似値

利用者数の算出方法（対象）： ヨットの出艇数

[参考：最大利用可能人数／年]

	係留施設（艇）	陸置施設（艇）	駐車場（台）			合計
定員	96	1,101	333			
年間利用可能日数	365	365	365			
最大人数※	35,040	401,865	121,545	0	0	558,450
稼働率	114%	102%	126%	%	%	

※ 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実施するアンケート	前年度と同様に、利用者の満足度は高い

[サービス内容の総合評価]

質問内容 総合的印象について

実施した調査の配布方法 窓口で配架 回収数／配布数 57 / 88 = 64.8%

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評価の回答数	14	39	4	0	57	
回答率	24.6%	68.4%	7.0%			
前年度の回答数	8	86	8	3	105	
前年度回答率	7.6%	81.9%	7.6%	2.9%		
回答率の対前年度比	322.4%	83.5%	92.1%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：職員の対応状況]

質問内容 接客対応について
 実施した調査の配布方法 窓口で配架 回収数/配布数 242 / 264 = 91.7%
 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
職員の対応状況の 回答数	78	133	26	5	242	
回答率	32.2%	55.0%	10.7%	2.1%		
前年度の 回答数	23	48	39	8	118	
前年度回答率	19.5%	40.7%	33.1%	6.8%		
回答率の 対前年度比	165.4%	135.1%	32.5%	30.5%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

7. 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	117,758		10,689	県収入証紙 販売手数料	128,447	128,447	0	100.00%
	決算	117,758		10,187	県収入証紙 販売手数料	127,945	130,774	-2,829	97.84%
前 年度	当初 予算	112,911		9,305	県収入証紙 販売手数料	122,216	122,216	0	100.00%
	決算	112,911		9,034	県収入証紙 販売手数料	121,945	118,597	3,348	102.82%
28 年度	当初 予算	113,865		9,305	県収入証紙 販売手数料	123,170	123,170	0	100.00%
	決算	113,865		8,886	県収入証紙 販売手数料	122,751	118,444	4,307	103.64%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数 (単位：千円)
 28年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

[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(千円))
平成28年8月	1,435	浮棧橋の補修
平成28年8月	727	門扉の補修
平成28年9月	1,296	係留用チェーンの補修
平成28年10月	778	浮棧橋の補修
平成29年3月	772	センタープロムナードの補修
平成29年3月	2,257	係留用チェーンの補修
平成29年3月	1,251	センタープロムナードウッドデッキの補修
平成29年3月	1,140	北緑地ウッドデッキの補修
平成29年3月	2,068	クレーンの補修

(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： 500千円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額 (千円)	内 容 (金額 (千円))
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	なし	
	件		
職員対応	件	なし	
	件		
事業内容	件	なし	
	件		
その他	電話・メール	3 件 人事配置の変更に対し、利用者等から従前に戻すよう要望があった。	随時モニタリングを実施し、改善を求めた結果、平成29年3月に改善された。
	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	①②③④⑤⑥

※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。