

# モニタリング結果報告書 (平成28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～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、利用者の満足度、収支状況の評価結果がB、A、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>&lt;各項目の詳細説明&gt;</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 利用者数は前年度と同水準であるが、目標値（前年度比）で99.8%のため、B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71.1%であり、施設の利用満足度は比較的高い評価を得ているため、A評価とした。回答数は前年度比55.9%と減少し、回収方法が郵送であるため回収率も25.0%と低迷している。今後はより回収率を高める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8,801千円、収支比率は112.31%とプラスであったため、S評価とした。</p> <p>◆苦情・要望等 沈没した船舶に関する苦情が3件あったことから、沈没した船舶利用者に対して、粘り強く指導した。</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 問題なし。</p>	
3項目評価	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 ※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
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
	H28. 12. 1	沈船の状況と沈没した船舶利用者への指導状況
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	指導・改善勧告等の内容	
	有・ <input checked="" type="radio"/> 無	

#### 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
業務の運営に係ることについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・組織体制は平成28年度葉山港人員配置書に基づき実施した。</li> <li>・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。</li> <li>・スタッフ研修を予定通り実施した。</li> </ul>	提案の効果が確認された。
港湾管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用承認手続きは、事務処理要綱に基づき実施した。</li> <li>・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。</li> <li>・安全管理等のサービス業務を適正に実施した。</li> </ul>	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"> <li>・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。</li> <li>・利用者も参加可能な避難訓練を5月及び11月に実施した。</li> <li>・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。</li> </ul>	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わる事について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリーヨット大会をはじめとした、誰でも参加できるヨットレースを実施した。</li> <li>・来る2020年の東京オリンピックに向け、近隣住民にヨットを無料で体験頂き、オリンピック開催の協力体制を築く準備を行った。</li> <li>・海の駅として、誰もが利用できるクルーズを実施した。</li> </ul>	提案の効果が確認された。
各種陸上イベントの展開	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域、市町村と連携し、葉山・相模湾の素晴らしさをアピールする情報発信基地となるように、各所と協力しながら地域活性化に貢献した。</li> </ul>	提案の効果が確認された。

[ 参考：自主事業 ]

事業計画の提案内容	実施状況等
レンタルボート事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヤマハ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。</li> </ul>
物販販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のニーズに沿った、ヨット備品やマリナグッズを販売した。</li> </ul>
海洋普及活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヨットレース、社会福祉活動、海の駅を通じて、子供から大人までが楽しめる港づくりを目指して、様々なイベントやクルーズを実施した。</li> </ul>

## 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※	15,343	15,603	15,578
対前年度比		101.7%	99.8%
目標値	13,101	15,343	15,603
目標達成率	117.1%	101.7%	99.8%

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

[ 参考：最大利用可能人数／年 ]

	係留施設(艇)	陸置施設(艇)	駐車場		合計
定員	63	253	137		
年間利用可能日数	365	365	365		
最大人数※	22,995	92,345	50,005		165,345
稼働率	97%	84%	64%		

※ 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 ※評価は施設としての総合的評価の「満足」回答割合で行う
A	

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38の回答

[ 施設としての総合的評価 ]

質問内容 \_\_\_\_\_ 施設の利用満足度に関して

実施した調査の配布方法 郵送 回収数／配布数 38 / 152 = 25.0%

配布(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、不満に回答があつた 場合はその理由
施設としての総合的 評価の回答数	7	20	3	8	38	
回答率	18.4%	52.6%	7.9%	21.1%		
前年度の 回答数	35	33	0	0	68	
前年度回答率	51.5%	48.5%				
回答率の 対前年度比	35.8%	108.5%	0.0%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)



## 8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	電話、メール	3 件 平成28年8月に沈没した船舶の引上げが利用者の都合で実施されず、他の利用者から苦情があった。	指定管理者が沈没した船舶利用者を指導した結果、平成29年6月引上げが行われた。
職員対応		なし	
事業内容		なし	
その他		なし	

※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。