

モニタリング結果報告書 (令和2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(昭和39年8月)		
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 ~ R5.3.31 (2014年) (2023年)	施設所管課 (事務所)	砂防海岸課 (横須賀土木事務所)

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>※新型コロナウイルス感染症が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p>	
<p>利用状況、利用者の満足度、収支状況の評価結果がC、S、Sとなったため、3項目評価の結果はBとなった。新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い、レースが中止となったこと等の影響で利用者数が減少した。また、湘南港艇120艇の受入れの影響により、臨時艇の受入れを制限していた。以上により、利用状況がC評価となった。</p> <p>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>また、新型コロナウイルス感染症が猛威を振っている中で、利用者数や施設の管理等に影響を及ぼしているものの、感染拡大防止のための積極的な対応を行っている。</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できるような体制を整える。また令和2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。また誰もが利用できるアフタヌーンクルーズや海の駅としてビジターバースの利用促進を実施する等により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69.5%と減少したため、C評価とした。利用者数が減少した原因として、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴うレースの不開催や臨時艇の利用中止と湘南港艇120艇の受入れの影響によることが挙げられる。</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93.5%になることから、施設の利用満足度はS評価とした。</p> <p>◆収支状況 新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う事業中止や施設の利用制限等で支出額が減少し、また県との協議により指定管理料が増額されたことで収支差額はプラスとなり、収支比率が460.62%となったため、S評価とした。</p> <p>◆苦情・要望等 新型コロナウイルス感染症の影響で外出自粛の要請がある中で、艇乗換ルールを見直してほしい、という利用者からの相談があり、指定管理者と県との間で艇乗換ルールの変更について調整している。</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> <p>◆その他 特になし</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
B	

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
事業の運営に係ることについて	<ul style="list-style-type: none"> ・組織体制は令和2年度葉山港人員配置計画に基づき実施した。 ・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。 ・スタッフの研修を予定通りに実施した。 	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ことについて	<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できるように努めた。 ・津波発生時行動マニュアルに基づき、避難誘導訓練を上期に実施した。 ・駐車場管理業務では、駐車場を快適に利用できるように、管理を適正に実施した。 ・会議室及びシャワー室利用承認業務については、利用者間の平等利用に留意しながら公平かつ適切に行うように実施した。 	会議室を他団体が利用する際は、消毒換気の時間を1時間設けて予約を受けている。また、会議室は利用人数や飲食を制限している。以上のような取組により、衛生面を最優先して安全に利用できる体制を整えている。
開かれた港湾としての取組に係ることについて	<ul style="list-style-type: none"> ・海の駅として、誰もが利用できるアフタヌーンクルーズの受入れを実施した。 ・1/15～2/14の期間で、葉山港利用者である学生等を中心に集客し、安価な免許教室を開催した。 	指定管理者 リビエラリゾート主催のヨットレースの表彰式パーティーを自粛する等、新型コロナウイルスの感染症拡大防止のための対応を取っている。

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[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、通年利用者が利用することやレース運営艇として利用することで、港の活性化に貢献した。引き続き4艇体制で実施した。事故及びトラブルはない。 ・新型コロナウイルスの感染症拡大防止のため、4月上旬から5月下旬まで営業を休止した。
物販、船具販売事業	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズに沿って、ヨットの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を中心に船舶免許教室を開校した。

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

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。
C	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	14,836	15,850	11,011
対前年度比		106.8%	69.5%
目標値	16,577	14,836	15,850
目標達成率	89.5%	106.8%	69.5%

目標値の設定根拠： 前年度数量

利用者数の算出方法（対象）： 船舶の出廷数

※ 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

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】 （※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響

- ・4月～5月は緊急事態宣言の影響で、インカレ中止をはじめ各レース主催者も開催を自粛した。臨時艇についても4月24日から5月31日までの間、利用を中止したことにより、利用者が大幅に減少した。
- ・また、湘南港艇120艇を受入れているため、臨時艇の受入れを制限していること（物理的に多数の艇を受入れられないこと）も要因に挙げられる。
- ・以上の理由により利用者は前年度の7割弱となり減少した。

②令和2年度の対応状況

- ・3月5日～6月14日まで葉山港の会議室は利用中止となっている。6月15日からは葉山港の会議室において、利用人数や飲食を制限している。また、他団体が利用する際には消毒・換気の時間を1時間設けた上で予約を受け付けている。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月24日～5月31日まで臨時艇の利用中止や堤防閉鎖の措置をとり、4月・5月に開催しているインカレや10月に開催している「バリアフリーヨット大会」を中止にした。また、リビエラ主催のヨットレース「若大将カップ」は開催したが、表彰式パーティーを自粛した。

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
S	

	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
満足度調査の実施内容	アンケート調査（管理施設内に常時用紙を備え、利用者に記入してもらい簡易アンケートとアンケート用紙を利用者に一斉に送付し、回収・分析する詳細アンケート）を実施した。	配布235に対して154の回答となった。（詳細アンケート） [アンケートの要望と実施結果] 滑って危険なため、コケを取ってほしいとの要望があった。それに対して、高圧洗浄機等を利用してコケの除去をより強化した。

[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 QRコード、郵送、フロント手渡し 回収数/配布数 154 / 235 = 65.5%

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	107	37	6	4	154	スタッフの親身な対応等、サービス向上に努めているため、評価が良い。
回答率	69.5%	24.0%	3.9%	2.6%		
前年度の回答数	70	27	13	3	113	
前年度回答率	61.9%	23.9%	11.5%	2.7%		
回答率の対前年度比	112.2%	100.6%	33.9%	97.8%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)
①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響
-
②令和2年度の対応状況
-

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	49,680	19,658	3,264	県収入証紙	72,602	70,741	1,861	
	決算	49,680	23,809	3,343	県収入証紙	76,832	74,176	2,656	142.72%
前年度	当初予算	50,710	25,888	3,050	県収入証紙	79,648	78,271	1,377	
	決算	50,710	23,858	3,647	県収入証紙	78,215	76,232	1,983	144.01%
令和2年度	当初予算	53,831	22,797	2,750	県収入証紙	79,378	76,092	3,286	
	決算	55,666	22,543	3,387	県収入証紙	81,596	66,460	15,136	460.62%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和2年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響

- ・緊急事態宣言の影響で、4月と5月に臨時艇利用中止、会議室閉鎖、堤防閉鎖、駐車場利用自粛協力依頼等の措置を行った結果、事業計画に対して収入が大幅に減少した。しかし、当該影響額については、県との協議により指定管理料が増額(1,835千円)された。
- ・また、いつ施設を閉鎖するか先が読めない状況下であったことから、支出削減にも尽力した。夏以降は、コロナ禍でマリンレジャーが盛んになり来場者も増え、台風上陸もなかったことから、収入も挽回して昨年以上のプラスの収支差額となった。

②令和2年度の対応状況

- ・職員で週に一度ミーティングを開催し、港湾全般の経費節減や小規模修繕について話し合い、施設の改善に取り組んだ。また、一人のスタッフが2役を担うように取り組んだ。
- ・フロントには飛沫防止シートを設置し、消毒液を各所に設置している。新型コロナウイルス感染症の拡大防止協力ポスターやマスク着用ポスターを各所に掲示した。
- ・会議室は1時間空け、換気・消毒・清掃してからの利用を継続している。

8. 苦情・要望等 該当なし

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備		件		
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容	対面	1 件	新型コロナウイルス感染症の影響で外出自粛の要請がある中で、艇乗換ルールを見直してほしい、という利用者からの相談があった。	指定管理者と県との間で艇乗換ルールの変更について調整している。
		件		
その他		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 該当なし

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）
	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・不祥事につい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。