

**指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調書
(総合結果)**

施設名	湘南港		
指定管理者名	株式会社湘南なぎさパーク		
施設所管課(事務所)	砂防海岸課 (藤沢土木事務所)		
指定期間	H26. 4. 1 (2014年)	～ R5. 3. 31 (2023年)	評価期間 H26 (2014) 年度 ～ R2 (2020) 年度

指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準			
A	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			
評価理由及び今後の対応				
<p>指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、施設の管理運営が適切に行われていることを確認した。また、ガソリン販売を行うなど利用者へのサービスの向上や、小破修繕や一部清掃を自社で行うなど施設の管理運営経費の節減効果が認められ、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。</p> <p>このため、引き続き指定管理者制度により施設の管理運営を行う。</p> <p>なお、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となることから、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る。今後はより一層「開かれた港湾」として安全に配慮し適切な管理運営等が求められる。</p>				
指定管理者制度による管理の有効性				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;"></td> <td style="text-align: center; border: 2px solid black; border-radius: 50%;">有</td> <td style="text-align: center;">無</td> </tr> </table>			有	無
	有	無		

1 サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 指定管理業務は開かれた港湾を目的とした運営方針に基づいて適切に実施されている。 <input type="checkbox"/> 出艇管理システム等による在港艇の出入港の管理や、気象情報の提供による安全管理等、委託した業務は適切に実施されている。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理(清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等)は事業計画どおり実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 定期的に有資格者による清掃を行う等、施設の維持管理(清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等)は、事業計画どおり実施されている。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	A	<input type="checkbox"/> ロケーション撮影利用の受入れを行う等、地域と連携した各種事業が実施されている。 <input type="checkbox"/> 警備業務等地域企業等への業務委託を行っている。
評価結果	評価区分		
A	S : 協定等に定める水準を上回る (項目別評価でB、CがなくSが半数以上※) A : 協定等に定める水準どおり (項目別評価でB、CがなくAが半数以上※) B : 協定等に定める水準を下回る (項目別評価でBが1つ以上) C : 協定等に定める水準を大幅に下回る (項目別評価でCが1つ以上)		

2 施設の利用状況

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度
目標値 (利用者数) 設定方法：イ	25,500 人	25,500 人	25,500 人	25,500 人
利用者数	24,521 人	25,371 人	25,292 人	24,894 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 979 人 96 %	△ 129 人 100 %	△ 208 人 99 %	△ 606 人 98 %
	H30年度	R元(H31)年度	R2年度	7か年平均
目標値 (利用者数) 設定方法：イ	25,500 人	21,250 人	12,750 人	23,071 人
利用者数	20,358 人	18,447 人	6,268 人	20,736 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 5,142 人 80 %	△ 2,803 人 87 %	△ 6,482 人 49 %	対目標値(率) 89.9 %

※目標値の設定方法
 ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定
 イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分
B	利用者数と目標値を比較して（7か年平均） S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満
社会福祉入所施設と県営住宅において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。	
確認の視点	施設の利用状況についての評価
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> ホームページを活用し、レースや施設利用に関する情報等を継続的に提供し、利用促進を図った。 <input type="checkbox"/> また、利用者へのヨット関連用品の貸出や物販の実施等の自主事業は利用客の利便性向上に役立っている。 <input type="checkbox"/> 利用状況は、概ね事業計画どおりとなっている。なお、平成30年度はヨットレースの世界大会の出艇数が含まれていないため目標を達成できなかった。また、令和元年以降は、オリンピック開催準備に伴い、施設が利用できない期間があるため利用者は減少している。

3 利用者満足度の状況

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	78.3 % 119 人	89.5 % 94 人	93.0 % 53 人	97.5 % 120 人	92.6 % 87 人

	R元(H31)年度	R2年度	7か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	97.0 % 32 人	97.4 % 76 人	87.6 %

※ 複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分
A	「満足」(上位2段階の評価)と答えた割合が(7か年平均) S : 90%以上 A : 70%以上～90%未満 B : 50%以上～70%未満 C : 50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法(対象、時期、回数、配布方法等)は適切か <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 窓口にて配架を行うほか、利用者へアンケート回答について周知を行う等、適切に実施されている。 <input type="checkbox"/> 満足度は増加傾向にあり、利用者満足度向上に向けた取組は適切に実施されている。

4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	平成28年7月	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。	平成29年3月に改善された。
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か		<input type="checkbox"/> 日ごろから港内巡回や挨拶などを通して利用者からの意見を随時把握している。 <input type="checkbox"/> 把握した苦情・要望等を真摯に受け止め、業務改善に努めている。 <input type="checkbox"/> 苦情・要望等の対応に当たっては、丁寧な説明に努めるなど利用者視点に立った対応がなされている。	

5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	発生年月日	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）
	平成27年5月6日	①緑化協力を駐車場料金として誤って処理した（20円） ②時間を置かず報告を受けた（5月6日） ③会計処理の修正を行った（5月6日） ④再発防止策として、料金システム更新の際に手売りレジシステムを改良し、集計表出力において錯誤が生じないよう対策を行った。 ④なし ⑤自動料金機不調時に現金領収を行った際に、誤って緑化協力を駐車場料金として収納してしまったもの。 ⑥無
	令和元年6月18日	①船具ロッカー利用料について、10名の利用者から合計550円を過大に徴収した。 ②令和元年6月18日に県からの連絡を受けて判明した。 ③誤徴収してしまった利用者に対して電話で謝罪するとともに、県からの提供資料は複数人での確認を徹底することとした。なお、利用料は県の収入となっているため、県において還付した。 ④なし ⑤平成31年3月23日に県から指定管理者に提供した、消費税率引上げに伴う改定後の船具ロッカー利用料を記載した資料に誤りがあり、これに基づき料金の納付を受けていたため、誤徴収の事態に至ってしまったもの。 ⑥有（令和元年6月19日）
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 個人情報保護規定を策定しているほか、社内研修を行うなど事故防止に向けた取組を行っている。 <input type="checkbox"/> また、事故が発生した上記の際には、県からの情報提供依頼に迅速に対応する等、対応は適切に行われている。

6 収支状況

単位：千円

	H26年度			H27年度			H28年度		
収入	127,945 (128,447)			121,945 (122,216)			122,751 (123,170)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	117,758 (117,758)		10,187 (10,689)	112,911 (112,911)		9,034 (9,305)	113,865 (113,865)		8,886 (9,305)
支出	130,774 (128,447)			118,597 (122,216)			118,444 (123,170)		
収支差額	△ 2,829 (0)			3,348 (0)			4,307 (0)		
	H29年度			H30年度			R元(H31)年度		
収入	122,264 (122,842)			122,149 (123,328)			125,182 (124,303)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	113,537 (113,537)		8,727 (9,305)	114,023 (114,023)		8,126 (9,305)	120,843 (120,843)		4,339 (3,460)
支出	128,420 (122,842)			137,494 (123,328)			118,244 (124,303)		
収支差額	△ 6,156 (0)			△ 15,345 (0)			6,938 (0)		
	R2年度			累計					
収入	89,587 (96,584)			831,823 (840,890)					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	86,852 (87,107)		2,735 (9,477)	779,789 (780,044)	0 (0)	52,034 (60,846)			
支出	82,271 (96,584)			834,244 (840,890)					
収支差額	7,316 (0)			△ 2,421 (0)			収入合計／支出合計比		
							99.7%		

※()内は収支計画額。令和2年度は速報値

評価結果	評価区分
B	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
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> 関係団体と連携してヨットレース大会を開催する等、利用促進にむけた取組を行っている等、概ね計画どおりであり、収入増加の取組は適切に行われてる。 <input type="checkbox"/> 小破修繕や一部清掃を自社で実施するなど経費節減の取組が行われている。

7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか	A	<input type="checkbox"/> 受付管理事務等を行う管理課と現場施設管理等を行うポートサービス課が、相互に業務を補完できる体制をとり、一体的に管理運営を行う等、適切に行われている。 <input type="checkbox"/> OJTや資格取得への支援等適切に人材育成が行われている。
	<input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか		<input type="checkbox"/> 長時間労働防止やハラスメント対策を講じ、労働環境の確保・向上に努めている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	A	<input type="checkbox"/> 法令を遵守し、適切に行われている。 <input type="checkbox"/> ボランティアによる植栽事業等環境への配慮は適切に行われている。また、地域社会への貢献として、島内の神社にの例祭の際に観覧艇の運行を行っている。 <input type="checkbox"/> 障害者雇用については、法定雇用率を達成しており、適切である。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	A	<input type="checkbox"/> 個人情報保護規定を策定しているほか、社内研修を行うなど適切に行われている。 <input type="checkbox"/> 重要書類等は金庫に保存され個人情報の取扱いは適切に行われており、個人情報の漏洩等は発生していない。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		