

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	葉山港		
指定管理者名	株式会社 リビエラリゾート		
施設所管課(事務所)	砂防海岸課 (横須賀土木事務所)		
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、免許事業や物販販売など利用者へのサービスの向上や、施設の管理運営経費の節減などの効果が認められ、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、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、今後は更なる利用拡大にも努めていく必要がある。</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>	
指定管理者制度による管理の有効性	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> 有 無 </div>

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"/> 利用承認、施設の維持管理等の指定管理業務は、「開かれた港湾」を目的とした運営方針に基づいて確実に実施されている。 <input type="checkbox"/> 業務委託実績報告書及び随時の現地調査により、委託した業務の適切な実施を確認している。
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"/> 清掃・保守点検・警備等の維持管理業務は、事業計画どおり実施されていることを月例報告書及び随時の現地調査により確認している。
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"/> 小規模なヨットレース開催、ルール範囲内の臨時利用者の受入れをして、皆が平等に使用できる環境作りに尽力した。 <input type="checkbox"/> 指定管理者が行う業務委託のうち、主に自家用電気工作物保安管理業務等の保守点検を地域企業へ委託している。
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	13,101 艇	15,343 艇	15,603 艇	15,578 艇
利用者数	15,343 艇	15,603 艇	15,578 艇	16,577 艇
対目標値(数) ※下段は率	2,242 艇 117 %	260 艇 102 %	△ 25 艇 100 %	999 艇 107 %
	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	16,577 艇	14,836 艇	15,850 艇	15,270 艇
利用者数	14,836 艇	15,850 艇	11,011 艇	14,971 艇
対目標値(数) ※下段は率	△ 1,741 艇 90 %	1,014 艇 107 %	△ 4,839 艇 70 %	対目標値(率) 98.0 %

※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"/> 葉山港の公式ホームページを活用し、レース予定、施設案内、ライブカメラ、申請書のダウンロードなど、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"/> 自主事業として行っているレンタルボード事業や「海の駅」事業「アフタヌーンクルーズ」、船具等物品販売は、会員以外の一般客の集客や利用客の利便性向上に役立っている。 <input type="checkbox"/> 平成30年度は、週末やゴールデンウィークに荒天の日が多かったため、利用者数が目標値を下回った。 また、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り、令和2年度は大幅に利用者数が減少した。 しかし、平成30年度と令和2年度以外は上記の取組の結果、概ね現状維持あるいは利用者数が増加しており、利用促進に向けた適切な取組が行われている。

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	100.0 % 64 人	100.0 % 68 人	71.1 % 27 人	61.8 % 21 人	82.3 % 93 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	85.8 % 97 人	93.5 % 144 人	88.0 %

※ 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"/> 平成29年度のアンケートの回収率22.4%に対して、平成30年度、令和元年度、令和2年度の回収率は大幅に増大したが、回収率80%は超えていないため、さらにアンケートの回収率を高める方法を検討する必要がある。 <input type="checkbox"/> 利用者満足度調査において、平均で80%以上の利用者が満足と答えており、利用者意見については、利用者の要望に沿った対応を前向きに行っていることが認められる。

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年度8月～29年3月	港湾の障害となっている沈船を早く引き上げてほしい。	平成29年6月沈没した船舶の引き上げが行われた。
	平成29年1月	家族で楽しめる夏祭り等イベントを実施してほしい。	平成29年度にイベント実施を検討
	平成29年1月	安全講習会を今後も継続してほしい。	救急法の講習会を今後も実施予定
	令和2年5月	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。	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。
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"/> アンケート、意見箱等によって把握した利用者の要望へ積極的に取り組み、適切に対応している。 <input type="checkbox"/> 把握した苦情・要望等を真摯に受け止め、必要に応じて職員全員に研修を実施して職員の意識改革や業務改善に努めている。 <input type="checkbox"/> 施設の老朽化等への苦情に対しても、丁寧に説明し一定の理解を得られるよう努める等、利用者の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	発生日月	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）
		特になし
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"/> 災害・荒天時の対応については、協定に基づき、避難マニュアル・連絡体制の整備を行い、常時適切な対応がとれる体制を整えている。 <input type="checkbox"/> 日常体制の中で職員が昼間施設の巡視を行っており、職員が不在となる夜間には警備員を配置し、巡視を行うなど事故防止や緊急時に対応できるよう努めている。

6 収支状況

単位：千円

	H26年度			H27年度			H28年度		
収入	77,436 (72,693)			79,762 (72,378)			80,305 (82,577)		
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
	50,915 (50,915)	23,267 (18,640)	3,254 (3,138)	50,606 (50,606)	25,713 (18,838)	3,443 (2,934)	50,297 (50,297)	26,740 (28,740)	3,268 (3,540)
支出	71,338 (72,693)			73,027 (72,378)			71,504 (70,392)		
収支差額	6,098 (0)			6,735 (0)			8,801 (12,185)		
	H29年度			H30年度			R元(H31)年度		
収入	80,512 (72,648)			76,832 (72,602)			78,215 (79,648)		
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
	49,988 (49,988)	27,181 (19,428)	3,343 (3,232)	49,680 (49,680)	23,809 (19,658)	3,343 (3,264)	50,710 (50,710)	23,858 (25,888)	3,647 (3,050)
支出	68,358 (70,663)			74,176 (70,741)			76,232 (78,271)		
収支差額	12,154 (1,985)			2,656 (1,861)			1,983 (1,377)		
	R2年度			累計					
収入	81,596 (79,378)			554,658 (531,924)					
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			
	55,666 (53,831)	22,543 (22,797)	3,387 (2,750)	357,862 (356,027)	173,111 (153,989)	23,685 (21,908)			
支出	66,460 (76,092)			501,095 (511,230)					
収支差額	15,136 (3,286)			53,563 (20,694)			収入合計／支出合計比		
							110.7%		

※()内は収支計画額。令和2年度は速報値

評価結果	評価区分
S	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"/> 新港大会ヤードで行われるレース開催及び臨時艇の受入や外来艇の利用促進に努めたことにより、開かれた港湾としての「葉山港」をアピールし、集客に努めた。 <input type="checkbox"/> 職員で週に一度ミーティングを開催し、港湾全般の経費の節減や小規模修繕について話し合い、経費節減や施設の改善に取り組んでいる。

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 <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	A	<input type="checkbox"/> 土日祝日など利用者の多い時期には職員を増員するなど効率的かつ適切な人員体制をとっている。 <input type="checkbox"/> 職員全員が窓口業務や利用承認事務等対応ができ、相互に援助できる体制をとっている。 <input type="checkbox"/> 一人二役を担い、スタッフを定時に帰らせる努力をしている。また、部門長が課員に対して、定期的に面談をしている。会社単位（総務部）で、年1回ストレス問診をしている。（仕事の適正・量、パワハラ、職場の雰囲気などのアンケート）
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、指定管理業務の円滑な実施を行っている。 <input type="checkbox"/> 日常の見回りにて、係留艇のビルジ漏れがあった際、速やかに中和剤を用いて処置対応している。また、多量のビルジ漏れに備えて、オイルフェンスを常備している。利用者の廃油等を専用のタンクに預かり、定期的に業者を呼び、捨てている。 堤防の釣り人に対して、こませ（撒き餌）禁止に注力している。 利用者に対してサービスで提供していたビニール袋を廃止した。 <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"/> 職員全員が個人情報保護の研修を受講し、個人情報の適切な取扱いに取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 上記の研修により、個人情報の取扱いに関する不祥事等は起きておらず、個人情報の取扱いは適切である。
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）		