

モニタリング結果報告書 (令和元年度)

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39年8月)		
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~R4. 3. 31 (2014年) (2022年)	施設所管課 (事務所)	砂防海岸課 (藤沢土木事務所)

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>利用状況がB評価、利用者の満足度がS評価、収支状況がS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おり、利用者アンケートで不満と評価した意見も少ない。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のが想定され、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2万隻の出艇、ヨットレースの世界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約86%となり、B評価となった。これは、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である。なお、東京2020オリンピック競技大会の開催に伴い、令和2年2・3月はヨットの利用を原則受け付けていないため、目標値を例年の10/12に設定している。</p> <p>◆利用者の満足度 令和元年11月に実施し、上位2段階の回答割合が約97%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 経費節減により収支差額はプラスとなり、収支比率が約105%となったためS評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 特になし</p> <p>◆事故・不祥事等 船具ロッカーの利用料を過大に徴収する事故が発生し、6月18日に県からの連絡を受け判明した。事故の原因は県が提供した資料の記載誤りで、一義的には県に責任があったため、県にて記者発表等を行った。過大に徴収した利用料はすべて還付している。</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、令和元年度の3項目評価についてはA評価とした。</p>	
3項目評価	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	
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

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
<p>利用承認業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・ガソリン等販売 ・その他の利用承認等の業務 	<ul style="list-style-type: none"> ・ヨット係留施設及び陸置施設について、計約4千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7万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。 ・ヨット係留施設及び陸置施設の利用承認に伴い、計約8千万円分の神奈川県収入証印紙の処理を行った。 ・令和元年9月から船舶へのガソリン等販売事業を開始した。 ・その他、ヨットレースの世界大会の会場として、利用承認等を行った。 	提案の効果が確認された。
<p>維持管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務 ・巡視等業務 	<ul style="list-style-type: none"> ・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、ヨットレースの世界大会の会場として、維持管理を行った。 	提案の効果が確認された。
<p>ヨット等安全管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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1.8万隻の管理を行った。 ・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、ヨットレースの世界大会の会場として、安全管理を行った。 	提案の効果が確認された。

<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 	<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】 470級世界選手権大会、READY STEDY TOKYO-Sailing (オリンピックテストイベント)、ワールドカップシリーズ (8月)、JSAF江の島オリンピックウィーク (10月) ・ヨット活動の普及として、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。 ・東京2020オリンピック競技大会を歓迎するため「2020」の文字を象った花壇の維持管理を行った。 	<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"> ・令和元年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。 ・令和元年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。 ・令和元年12月にクリスマスイルミネーションを展示したほか、令和2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]

事業計画の主な内容	実施状況等
<p>係留・陸置施設利用者への支援事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・休港日における国際レースや強化練習の関係者等を対象とした臨時営業 ・外国人選手等を対象としたクレジットカード決済 ・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"> ・東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会公式ライセンス商品 ・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。
B	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。

	前々年度	前年度	令和元年度
利用者数※	24,894	20,358	18,447
対前年度比		81.8%	90.6%
目標値	25,500	25,500	21,250
目標達成率	97.6%	79.8%	86.8%

目標値の設定根拠： 前指定期間の実績の平均の近似値（10/12月分）

利用者数の算出方法（対象）： ヨットの出艇数

※ 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

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	

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の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的評価]

質問内容 _____ 総合的印象について

実施した調査の配布方法 _____ 窓口に配架 _____ 回収数／配布数 33 / 45 = 73.3%

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的評価の回答数	5	27	1	0	33	
回答率	15.2%	81.8%	3.0%	0.0%		
前年度の回答数	20	67	4	3	94	
前年度回答率	21.3%	71.3%	4.3%	3.2%		
回答率の対前年度比	71.2%	114.8%	71.2%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

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
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	収支比率
前々年度	当初予算	113,537		9,305	県収入証紙 販売手数料	122,842	122,842	0	
	決算	113,537		8,727	県収入証紙 販売手数料	122,264	128,420	-6,156	95.21%
前年度	当初予算	114,023		9,305	県収入証紙 販売手数料	123,328	123,328	0	
	決算	114,023		8,126	県収入証紙 販売手数料	122,149	137,494	-15,345	88.84%
令和元年度	当初予算	120,843		3,460	県収入証紙 販売手数料	124,303	124,303	0	
	決算	120,843		4,339	県収入証紙 販売手数料	125,182	118,244	6,938	105.87%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和元年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

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	0 件		
	件		
職員対応	0 件		
	件		
事業内容	0 件		
	件		
その他	0 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）
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。 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。費用負担はなし。 ⑥令和元年6月19日に県が記者発表した。

※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。