

# モニタリング結果報告書（平成25年度下半期）

|       |                        |
|-------|------------------------|
| 施設    | 葉山港                    |
| 指定管理者 | 株式会社リビエラリゾート           |
| 指定期間  | H22. 4. 1 ～ H26. 3. 31 |
| 施設所管課 | 砂防海岸課（横須賀土木事務所）        |

## 今期の指定管理者の管理運営状況（1～6の結果を踏まえた総合評価）

**C**

（総合評価の基準）

- A：極めて良好な管理運営状況である。  
（「1 管理運営等の状況」を含むAが3つ以上で、CとDが1つもない場合）
- B：良好な管理運営状況である。  
（Cが1つ以下でDがない場合）
- C：一部改善が必要な管理運営状況である。  
（Cが2つ以上の場合。または、Dが1つの場合）
- D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。  
（Dが2つ以上の場合）

### < 1 管理運営等の状況 >

提案に基づいて海の駅を利用した事業や海洋普及活動等の事業を実施し、海岸清掃イベントやボート体験などの海上イベント等実施などの実績をあげた。また、軽食や船具用品などの物品販売を実施し、利用者の利便性向上を図った。さらに、平成22年度から実施している窓口業務の無休化を引き続き実施するなど概ね事業計画等の内容どおりに事業を実施しているためB評価となった。

### < 2 収支状況 >

賞与支給に伴う支出の増があった。収支差額は、マイナス10.7%となったためC評価となった。

### < 3 利用状況 >

利用者数が目標対比増減率で89.8%となったため理由に関わりなくC評価となったが、2、3月の週末の天候が悪い日が多かったことが影響していると考えられるので、このようなことがなければB評価相当であったと思慮する。

### < 4 利用者の満足度 >

12月に実施し、上位2段階の回答割合が93.0%となったためA評価となった。回収率が35.5%と低かったため、利用者に対する回答協力依頼に努めるよう指導した。

### < 5 苦情・要望等 >

新港浮き桟橋の整備等についての声が寄せられたが、積極的に把握しサービス向上を図ったことからB評価となった。

### < 6 事故・不祥事等 >

駐車場精算機に係る事故が発生したが、指定管理者の責に負わないものであり、被害者への対応等適切に対応していたためB評価となった。

### < 今後の方針等 >

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、利用者の要望を踏まえたイベントの実施、物品販売等の充実や、広報活動を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。

## 1 管理運営等の状況

評価 **B**

（評価の目安）

- A：事業計画、仕様書等の内容を上回る事業を実施した。
- B：概ね事業計画、仕様書等の内容どおりに事業を実施した。
- C：事業計画、仕様書等の内容のうち、一部の事業を実施していない。
- D：事業計画、仕様書等の内容のうち、半数以上の事業を実施していない。

### (1) 事業の実施状況

|                 | 提案内容                                                                   | 実施状況等                                                                                                                                                                                   |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1<br><br>(自主事業) | 平成24年11月に「海の駅」に認定され、葉山港が海からの入り口として周知できるように、海の駅ネットワークや地域と連動したイベントを開催する。 | 11月開催した海岸清掃イベントについては、葉山町に後援協力をもらい近隣の海岸で実施した。イベント参加者が約500名であった。ボランティアで海岸清掃を行い、地元物産などを提供した。清掃後は、ヨットのセーリング体験や小型ボートの操船体験を行った。参加者からは、翌年も参加したいという要望を貰い、イベントとして成功であった。翌年は規模を大きくして参加者を増やしていきたい。 |

|                  | 提案内容                                 | 実施状況等                                                                                                                      |
|------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2<br><br>(自主事業)  | レンタルボート事業を実施し、葉山港全体の利用増加を目的とする。      | レンタルボート事業の下期の利用は2艇で150件を越えている。参加者に操船をしてもらう際は、スタッフが十分な見張りをし、安全と判断した場合のみ実施したため、事故やトラブルはなかった。参加者からとても喜ばれ今後のイベントでも継続して行っていきたい。 |
| 3<br><br>(自主事業)  | 利用者の声を取り入れ、利用者のニーズにあった物販を管理事務所内で行う。  | 本年度は新たにヨットの船具類の販売を開始し、利用者にも喜ばれている。今後については、新たな船具商品を導入しヨットレースに際に壊れたパーツが購入できる体制を作っていく。                                        |
| 4<br><br>(自主事業)  | 平成22年度より実施してきた窓口業務の無休化を本年度も継続して実施する。 | 窓口業務の無休化を継続し、利用者の利便向上を図った。                                                                                                 |
| 5<br><br>リストから選択 | 提案内容の要旨を記載                           | 実績又は今後の見込みを記載                                                                                                              |

## (2) 月例報告書による確認状況

| 報告月 | 受理日    | 確認通知日  | 確認方法 |      |      | 指導等の有無 | 備考（指導事項等） |
|-----|--------|--------|------|------|------|--------|-----------|
|     |        |        | 月報確認 | 現場確認 | 電話確認 |        |           |
| 10月 | 11月8日  | 12月9日  | ○    | ○    | ○    | 無      |           |
| 11月 | 12月10日 | 12月13日 | ○    | ○    | ○    | 無      |           |
| 12月 | 1月10日  | 2月6日   | ○    | ○    | ○    | 無      |           |
| 1月  | 2月10日  | 2月18日  | ○    | ○    | ○    | 無      |           |
| 2月  | 3月10日  | 3月28日  | ○    | ○    | ○    | 無      |           |
| 3月  | 4月10日  | 4月28日  | ○    | ○    | ○    | 無      |           |

※基本協定書上の月報等提出期限

翌月

の 10 日まで

2 収支状況

評価 

C

(評価の目安)

収支計画（支出額）と比較して

- A：収支状況が良好である（収支差額のプラスが10%以上）。  
B：概ね計画どおりの収支状況である（収支差額がプラスマイナス10%未満）。  
C：計画と異なり、収支差額に10%以上20%以下のマイナスが生じている。  
D：計画と異なり、収支差額に20%を超える大幅なマイナスが生じている。

単位：千円

|                  |                | 収入額（自主事業収入は除く） |      |       |        | 支出額    |       | 収支差額    |
|------------------|----------------|----------------|------|-------|--------|--------|-------|---------|
|                  |                | 指定管理料          | 利用料金 | その他収入 | 収入合計   |        | うち納付金 |         |
| 募集時の県積算額<br>（参考） |                | 69,475         |      |       | 69,475 | 69,878 |       | ▲ 403   |
| 年度計画             | 前年度            | 65,000         | 0    | 0     | 65,000 | 66,105 | 0     | ▲ 1,105 |
|                  | 上半期            | 32,500         |      |       | 32,500 | 33,053 |       | ▲ 553   |
|                  | 下半期            | 32,500         |      |       | 32,500 | 33,052 |       | ▲ 552   |
|                  | 今年度            | 64,665         | 0    | 0     | 64,665 | 68,196 | 0     | ▲ 3,531 |
|                  | 上半期            | 32,415         |      |       | 32,415 | 34,098 |       | ▲ 1,683 |
|                  | 下半期            | 32,250         |      |       | 32,250 | 34,098 |       | ▲ 1,848 |
| 通年実績             | 上半期合計          | 32,415         |      |       | 32,415 | 37,062 |       | ▲ 4,647 |
|                  | 対収支計画比         | 0.0%           |      |       | ① 0.0% | ② 8.7% | ③     | ▲ 13.6% |
|                  | 10月            | 5,350          |      |       | 5,350  | 5,853  |       | ▲ 503   |
|                  | 11月            | 5,350          |      |       | 5,350  | 5,735  |       | ▲ 385   |
|                  | 12月            | 5,500          |      |       | 5,500  | 7,404  |       | ▲ 1,904 |
|                  | 1月             | 5,350          |      |       | 5,350  | 5,667  |       | ▲ 317   |
|                  | 2月             | 5,350          |      |       | 5,350  | 6,190  |       | ▲ 840   |
|                  | 3月             | 5,350          |      |       | 5,350  | 5,060  |       | 290     |
|                  | 下半期合計          | 32,250         | 0    | 0     | 32,250 | 35,909 | 0     | ▲ 3,659 |
|                  | 対収支計画比         | 0.0%           |      |       | ① 0.0% | ② 5.3% | ③     | ▲ 10.7% |
|                  | 通年合計           | 64,665         | 0    | 0     | 64,665 | 72,971 | 0     | ▲ 8,306 |
|                  | 対収支計画比         | 0.0%           |      |       | ① 0.0% | ② 7.0% | ③     | ▲ 12.2% |
| 参考               | 前年度<br>下半期実績合計 | 32,500         | 0    | 0     | 32,500 | 32,686 |       | ▲ 186   |
|                  | 対前年度<br>下半期実績比 |                |      |       | ▲ 0.8% | 9.9%   |       |         |

※その他収入の内容

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

収支状況に関する確認等

| 確認項目                   | 〔参考〕<br>上半期 | 下半期 | 通年 | 収支計画と異なる理由等    |
|------------------------|-------------|-----|----|----------------|
| ① 収入の増減（収支計画対比±10%以上）  | ×           | ×   | ×  | 該当なし           |
| ② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）  | ×           | ×   | ×  | 該当なし           |
| ③ 収支差額のマイナス（収支計画支出額対比） | ○           | ○   | ○  | 人件費（賞与）の増加のため。 |

<参考>

本施設について県が支出した（する）計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費等  
基本協定において、県が負担することとしている修繕費等： 30万円以上

|     | 金額（千円） | 工事箇所・内容（金額）                                        |
|-----|--------|----------------------------------------------------|
| 上半期 | 0      | —                                                  |
| 下半期 | 1,812  | ・管理事務所 エアコン室外機補修工事（342千円）<br>・新港 浮き桟橋補修工事（1,470千円） |
| 合 計 | 1,812  |                                                    |

今期に行った資本的な収入及び支出等の状況

|     | 金額（千円） | 内容 |
|-----|--------|----|
| 収 入 | 0      |    |
|     | 0      |    |
|     | 0      |    |
|     | 0      |    |
| 支 出 | 0      |    |
|     | 0      |    |
|     | 0      |    |
|     | 0      |    |
| 積立等 | 0（期首）  |    |
|     | 0（期末）  |    |

収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等

支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立て等

積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

3 利用状況

評価 

C

(評価の目安)

今年度下半期利用者数が、  
目標対比増減率で

- A : 105%以上  
B : 95%以上～105%未満  
C : 85%以上～ 95%未満  
D : 85%未満

目標利用者数等を設定していない場合、前年同期対比増減率で  
A : 105%以上  
B : 95%以上～105%未満  
C : 85%以上～ 95%未満  
D : 85%未満

入所施設等定員がある場合、定員比で  
A : 100%  
B : 90%以上  
C : 80%以上  
D : 80%未満

|     | 利用者数    | 前年同期利用者数 | 前年同期対比増減率 |
|-----|---------|----------|-----------|
| 10月 | 950 人   | 1,203 人  | 79.0 %    |
| 11月 | 705 人   | 667 人    | 105.7 %   |
| 12月 | 597 人   | 503 人    | 118.7 %   |
| 1月  | 448 人   | 472 人    | 94.9 %    |
| 2月  | 459 人   | 578 人    | 79.4 %    |
| 3月  | 996 人   | 1,205 人  | 82.7 %    |
| 合計  | 4,155 人 | 4,628 人  | 89.8 %    |

|      | 利用者数     | 前年同期利用者数 | 目標利用者数<br>(または定員数) | 目標(定員)<br>対比増減率 | 前年同期<br>対比増減率 |
|------|----------|----------|--------------------|-----------------|---------------|
| 下半期計 | 4,155 人  | 4,628 人  | 4,628 人            | ① 89.8 %        | ② 89.8 %      |
| 上半期計 | 8,946 人  | 7,833 人  | 7,833 人            | ① 114.3 %       | ② 114.3 %     |
| 合 計  | 13,101 人 | 12,461 人 | 12,461 人           | ① 105.2 %       | ② 105.2 %     |

※目標値の設定の有無

期間 設定している  
基準 半期ごと  
前年度数値  
その他の場合の期間  
その他の場合の基準

利用状況に関する確認等

| 確認項目                                | [参考]<br>上半期 | 下半期 | 通年 | 理由及び対応策                                |
|-------------------------------------|-------------|-----|----|----------------------------------------|
| ① 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下)  | ○           | ○   | ○  | 2、3月の週末の天候が悪い日が多かったことにより、利用者数が少なかったため。 |
| ② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下) | ○           | ○   | ○  | 同上                                     |

<参考>

施設の最大利用可能人数

|                | 係留施設 | 陸置施設 | 駐車場    | 会議室    | 多目的室   |   | 合計     |
|----------------|------|------|--------|--------|--------|---|--------|
| 定員(1日あたりの延べ人数) | 63   | 253  | 137    | 42     | 84     |   | 579    |
| 年間利用可能日数       | 365  | 365  | 365    | 365    | 365    |   |        |
| 最大人数           | 63   | 253  | 50,005 | 15,330 | 30,660 | 0 | 96,311 |
| 半期             | 63   | 253  | 25,003 | 7,665  | 15,330 | 0 | 48,314 |

※複数の施設がある場合は個別に記入する。

4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価 

A

(評価の目安)  
「満足」（４段階評価及び５段階評価の場合、上位２段階）と答えた割合が  
A：80%以上  
B：60%以上～80%未満  
C：40%以上～60%未満  
D：40%未満 又は（A～Cにかかわらず）「不満足」と答えた割合が50%以上  
－：今期は実施していない

|                | とても<br>良い | 良い | 普通 | 悪い | とても<br>悪い | 合計 | 上位２段階<br>の割合    |
|----------------|-----------|----|----|----|-----------|----|-----------------|
| 総合満足度の回<br>答結果 | 0         | 51 | 4  | 0  | 0         | 55 | 51<br>( 93.0% ) |
| 〔参考〕<br>上半期結果  | －         | －  | －  | －  | －         | 0  | 0<br>( )        |

※今年度の実施予定 上半期 0 回 下半期 1 回 その他  
※配布・回収件数 配布 155 件 回収 55 件 回収率 35.5% %  
※実施方法 郵送、電話、FAX 利用者等に配布 リストから選択 リストから選択

5 苦情・要望等

評価 

B

(評価の目安)  
A：要望等を積極的に把握して改善を行う等、サービス向上を図った。  
B：指定管理者に起因しない苦情・要望等があったが、適切に対応した（苦情・要望等がない場合も含む）。  
C：指定管理者に起因する苦情・要望等があったが、適切に対応した。または、指定管理者に起因しない苦情・要望等があり、適切に対応していない。  
D：指定管理者に起因する苦情・要望等があり、適切に対応していない。

報告件数

| 下半期報告件数                         | 口頭         |            | 文書         |            |            | 合計         |
|---------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                                 | 対面         | 電話         | 手紙         | 電子メール      | 簡易アンケート等   |            |
| 上段：報告件数<br>下段：報告件数のうち所管<br>課受付分 | 2<br>( 0 ) | 0<br>( 0 ) | 0<br>( 0 ) | 0<br>( 0 ) | 0<br>( 0 ) | 2<br>( 0 ) |
| 〔参考〕上半期結果                       | 0<br>( 0 ) | 0<br>( 0 ) | 0<br>( 0 ) | 0<br>( 0 ) | 0<br>( 0 ) | 0<br>( 0 ) |

苦情・要望等への対応 

該当あり

| 分野    | 概要                             | 対応状況                                                                |
|-------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 施設・設備 | 新港棧橋の全体的な整備をして欲しい。荒天時に船が心配。    | 荒天時の港内巡視強化と利用者に対しては、荒天用もやいの作業補助を実施。                                 |
|       |                                |                                                                     |
| 職員対応  | レース誘致の際のヤード内導線の確保をしっかりと誘導してほしい | 大会主催者と協力をし、ヤード内の誘導を一緒に実施した。                                         |
|       |                                |                                                                     |
| 事業内容  |                                |                                                                     |
|       |                                |                                                                     |
| その他   | ディンギーヨットの陸置について問い合わせが数件あった。    | 平成26年1月にディンギーヨット陸置の新規募集（50艇分）を行ったが、予定数を大幅に超える申し込みがあり、抽選により利用者を決定した。 |
|       |                                |                                                                     |

※ 指定管理者に起因するものは必ず記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

6 事故・不祥事等

評価 

B

- (評価の目安)
- A : 事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、事故等が発生しなかった。
  - B : 軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した（事故等が発生していない場合も含む）。
  - C : 事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。または、軽微な事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
  - D : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。

発生状況及び対応状況 

該当あり

| 発生日    | 事故等の概要                                      | 原因・問題点                                                       | 指定管理者の対応状況・改善策等                                                                                     |
|--------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10月13日 | 来港者の自動車が入庫時に駐車場バーが急に降り、自動車の右側約3mに渡り擦り傷がついた。 | 機械のセンサー不具合により2本のバーの内1本のみが下りてきた。事故後の調査でセンサーの不具合である事をメーカーが認めた。 | 保守点検を依頼しているアマノ株式会社に調査を依頼し、機械の不具合である事が認められた為、アマノが賠償金約140万円を利用者に支払いをした。（指定管理者の責に負わない事故であるが適切に対応している。） |
|        |                                             |                                                              |                                                                                                     |
|        |                                             |                                                              |                                                                                                     |

随時モニタリングの実施状況 

該当なし

| 実施日<br>(事故発生日) | 経緯・調査内容 | 調査結果等 |
|----------------|---------|-------|
| ( )            |         |       |
| ( )            |         |       |
| ( )            |         |       |