

モニタリング結果報告書 (令和3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	https://www.riviera.co.jp/marina/hayama/		
根拠条例	港湾の設置及び管理に関する条例		
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)	河港課 (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	
※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。	
利用状況、利用者の満足度、収支状況の評価結果がS, S, Sとなったため、3項目の評価はSとなった。 新型コロナウイルスの感染が拡大する中、会議室の利用で他団体が利用する際は、換気の時間を1時間設けて予約を受けるなど、施設利用収益が減少する要素もあったが、物品販売の充実やビジターバスの利用促進等の利用者のニーズに沿った事業の実施等により収入合計が増加した。 そのため、今後もこれまでの取組みを継続してもらいたいと考える。	
<各項目の詳細説明>	
◆管理運営等の状況 利用者からのモニタリングアンケートの結果を踏まえ、昨年から引き続き実施されている受付の無休化や避難誘導訓練の実施等概ね事業計画の内容通りの取組みが行われている。また、誰でも利用できるアフタヌーンクルーズの実施等により地域活性化に貢献している。	
◆利用状況 利用者数が目標値(前年度)と比べ、143.3%となったため、S評価とした。	
◆利用者の満足度 利用者に対する満足度調査を実施した結果、「満足」、「どちらかといえば満足」の上位2段階の回答割合が、91.3%だったため、施設の満足度はS評価となった。しかし回答数は前年度比75%であり、回収率は86%となった。 回答数に関して、窓口等での、より積極的な声掛けにより改善に取り組んでももらいたいと考える。	
◆収支状況 新型コロナウイルス感染症を考慮し、イベント等の中止があったものの、マリンスポーツ利用者数の増加に伴い、1,269千円とプラスだった。収支比率は286.57%となったためS評価となった。	
◆苦情・要望等 特になし。	
◆事故・不祥事等 特になし。	
◆労働環境の確保に係る取組状況 特になし。	
◆その他 特になし。	

3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況 (項目6参照)	利用者の満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	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。
S	S	S	S	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

4. 定期・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
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	年2回	理解向上も兼ねた現場視察（8月20日） 指定管理者との打合わせ（9月13日）
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	年1回	葉山港の注意看板の内容について（10月1日）
随時モニタリングにおける 指導・改善勧告等の 有無	有・ <input checked="" type="radio"/> 無	指導・改善勧告等の内容
		なし

5. 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
業務の運営に係ることについて	<ul style="list-style-type: none"> 令和3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、必要に応じて分担外の事務をし、相互に援助しあった。 業務の合理化のためスタッフ間で週に一度ミーティングを開催した。 	提案の効果が確認された。
港湾管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 利用承認手続き事務は、事務処理要項に基づき順調に実施された。 ヨット競技が複数開催される時は、施設が効率的に利用できるよう調整し、有効活用した。 艇の出艇時に気象等安全に関することを窓口で必ず伝え、安全管理を適正に行った。 	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について、利用者が安全かつ快適に利用できるよう努めた。特に、港内船揚場の青海苔除去作業について注意深く行った。 駐車場管理業務について、利用者が快適に利用できるように、駐車券の補充、釣銭の補充等に細心の注意を払い、業務を実施した。 会議室の利用について、新型コロナウイルス感染を考慮し、利用人数や飲食の制限をした。 	提案の効果が確認された。

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"> ・以前設置した事務所前スペースの意見箱と掲示板について、定期的に情報更新を実施し、利用者からの意見については、対応結果を記載したものを掲示板に掲示した。 ・通年艇利用者に対しては、レースやイベント時で混雑が予想される際は事前に通知を送り施設提供の協力と大会開催の理解を得ていただく要望を郵送にて対応した。 	提案の効果が確認された。
-----------------------	---	--------------

※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
海の駅としての取組	海の駅として、ビジターバースの利用促進を実施した。
物販販売	カップ麺やソフトドリンク等、可能な限り安価に販売し、利用者のニーズに対応した。
免許事業	1/20～2/20の期間で、葉山港利用者である学生等に安価な免許教室の開催をした。

※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。

6. 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 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
S	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用者数※	15,850	11,011	15,781
対前年度比		69.5%	143.3%
目標値	14,836	15,850	11,011
目標達成率	106.8%	69.5%	143.3%

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

<備考>

【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

- ・10月中旬に予定されていた葉山町合同総合防災訓練『ビックレスキューかながわ』が、今年も新型コロナウイルス感染症の影響で中止になった。
- ・例年10月に開催している葉山町セーリング協会主催の「バリアフリーヨット大会」及びリビエラ主催のヨットレース「若大将カップ」が新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し中止になった。

②令和3年度の対応状況

- ・既設の「葉山港津波発生時行動マニュアル」に基づき、避難誘導訓練を6月と3月に実施したが、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、利用者を集めた訓練は暫く控える予定である。
- ・会議室における利用人数や飲食の制限を行っている。

7. 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。	施設《管理事務所》《ヤード・棧橋》、スタッフの対応について、いずれのアンケートについても、115票中90%以上が満足する結果となった。特にスタッフの対応が良いとのコメントが多く見られる。

[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、手渡し 回収数/配布数 115 / 133 = 86.5%
 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	73	32	7	3	115	満足：スタッフの対応 不満：マナーのない学生による占領
回答率	63.5%	27.8%	6.1%	2.6%		
前年度の回答数	107	37	6	4	154	
前年度回答率	69.5%	24.0%	3.9%	2.6%		
回答率の対前年度比	91.4%	115.8%	156.2%	100.4%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

<p>【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)</p> <p>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 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照</p> <p>②令和3年度の対応状況 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照</p>

8. 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	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%
前年度	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%
令和3年度	当初予算	53,725	23,996	2,800	県収入証紙	80,521	76,092	4,429	
	決算	53,813	27,533	3,342	県収入証紙	84,688	71,996	12,692	286.57%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和3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

新型コロナウイルス感染症を考慮し、他団体が利用する際、消毒や換気の時間を1時間設けることで、施設利用収益が減少するなどの収支の減少が予想されたが、昨年に比べ収支は増加した。

②令和3年度の対応状況

スタッフ間で週に一度ミーティングを開催し、港内全般の経費の節減や小規模な修繕について話し合うことで、業務の改善に努めた。

9. 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		件		
		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。

10. 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。

11. 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。