

モニタリング結果報告書 (令和5年度)

1. 施設概要

施設名	葉山港		
所在地	三浦郡葉山町堀内50 (条例：三浦郡葉山町堀内地先)		
サイトURL	https://www.hayama-port.jp/		
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 (港湾区域認可：昭和39年3月、条例制定：昭和39年8月)		
指定管理者名	湘南サニーサイドマリーナ株式会社		
指定期間	R5.4.1 ~ R10.3.31 (2023年) (2028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
<p>利用状況がS評価、利用者の満足度がS評価、収支状況がA評価となったため、3項目評価はS評価となった。提案に基づき適切に葉山港の指定管理業務及び自主事業が行われており、関係機関とも連携して安全管理に努めた結果、海上における重大な事故は発生していない。労働基準監督署から時間外・休日労働削減に係る是正勧告等を受けたが、速やかに対応し、改善されている。利用者アンケートでは、施設の総合的な印象として「悪い」と評価した意見は少なく、スタッフの対応についても評判がよく、利用者からの苦情・要望に対しても柔軟に対応した。また、地元の漁業者等とも協力し、漁業体験会等のイベントを積極的に開催し、海洋レクリエーションや地域振興に貢献した。</p> <p>今後も、学生のセーリング競技会場・練習拠点としての葉山港の需要を高めるため、セーラーへの支援・育成を行いつつ、海洋スポーツの振興に寄与し、漁業者や地元とも連携し、漁業者とセーラー、漁船とプレジャーボートが互いに認め合い発展していく安全・安心なマリーナの管理運営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 提案に基づいて適切に安全管理に係る業務を実施し、海上における船舶の無事故を達成した。また、葉山港利用団体が主催するヨットレースに職員と支援艇を拠出し、レース運営の支援を計8回行った。なお、自主事業として提案時に高評価を得た国際VHFの普及については、海上特殊無線技士養成講習を誘致・開催を行った。今後は国際VHFの搭載率の再調査を行い、普及方法を検討し、普及を拡大した上で、より安全な運営に努めてほしい。</p> <p>◆利用状況 ヨット等の出艇数は目標達成率約111%となり、S評価となった。 休業日等における特別の体制を取ってのヨットレース等開催に協力し、計66回の競技大会の開催を葉山港で受け入れ、ヨット振興に貢献した。また、自主事業におけるレンタルボートは7隻体制で運営し、計888隻の出艇実績を上げ、多くの方々に葉山・相模湾の魅力に触れてもらい、葉山港及び周辺地域の賑わいの創出に大きく貢献した。</p> <p>◆利用者の満足度 詳細アンケートを2月に実施し、「満足」、「どちらかといえば満足」の上位2段階の回答割合が90%以上となり、S評価となった。アンケートの回答方法については、WEBやQRコードを活用できるように工夫したが、回答率が約45%と低かったため、対象者に協力を求める工夫に努め、引き続き回答率の改善に向け取り組んでほしい。</p> <p>◆収支状況 夜間警備等の委託料及び光熱費の高騰に係る支出の増があったが、駐車場や会議室の利用促進に尽力し、利用料金の収入増となったため、収支差額はプラスとなり、収支比率が約100%となり、A評価となった。なお、支出の節減に向けて、光熱費の節減に努めるとともに、委託業者の見直しに取り組むよう県が指導した結果、一部の委託業者を変更している。今後も、施設の適切な維持管理の遂行に当たっては、必要に応じて委託業者の見直しを行い、経費節減に努めるとともに、ヨット振興及び地域振興を図ることで収入増に努めてほしい。</p> <p>◆苦情・要望等 施設・設備にかかる苦情・要望があったが、速やかに改善を行った。また、休港日の設定に伴うサービス低下等の意見に対しては、繁忙期の休港日には職員を数名配置する等、柔軟に対応し、サービスの向上につなげた。</p>

<p>◆事故・不祥事等 10月23日に自主事業における労働災害が発生し、同日に県が現場で状況確認を行った。事故の原因は作業手順の周知不足等で、再発防止に向けて作業手順の周知徹底と月2～3回の外部機関による安全パトロールを行っている。被災者は現在も通院加療を要する状況にある。なお、県では12月21日に随時モニタリングを実施するとともに、毎月の定期モニタリングにおいても、事故発生後の安全管理が適切に行われていることを確認した。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 12月13日に労働基準監督署から時間外・休日労働削減に係る是正勧告等があった。是正勧告を受け、12月28日に時間外労働・休日労働に関する協定届、同特別条項及び就業規則制定届を労働基準監督署に届出を行い、職員の時間外労働時間の削減に努めている。</p> <p>◆その他 令和6年4月1日から事業者による障害のある人への合理的配慮の提供が義務化されることを踏まえ、講師を招いて職員啓発のための手話研修を実施し、職員の意識啓発に資するとともに、障害福祉の観点からハード・ソフト面でのアドバイスをもらっており、今後の施設運営に活かしていくことが予定されている。</p>

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：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
S	S	S	A	

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
	毎月実施	県は指定管理者と現地にて、指定管理者から提出された書類の記載内容と現地の状況を照合し、適切に指定管理業務等が履行されていることを確認した。
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	毎月実施	定期モニタリングに併せて、県は指定管理者と現地にて、施設の管理運営上の課題等を情報共有するとともに、課題解決に向けて意見交換を行った。
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 令和5年10月23日に発生した労働災害及び労働基準監督署の是正勧告等を踏まえ、改善に向けた対応を進めていることが確認できたため、労働安全衛生規則に基づく作業計画書等の作業員への周知徹底、安全教育の継続、労働時間管理の徹底、SDS(安全データシート)の保管・掲示の徹底等の対応の詳細について、口頭で指導した。

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
利用承認業務 ・ヨットハーバー施設 ・臨港道路附属駐車場 ・港湾管理事務所・船具庫	・ヨットハーバー施設について、計約14千隻の利用承認業務を行った。 ・臨港道路附属駐車場について、計約32千台の利用承認業務を行った。 ・港湾管理事務所・船具庫について、計約8千件の利用承認業務を行った。	提案の効果が確認された。
利用料金の徴収に関する業務 ・利用料金の徴収、減免等	・臨港道路附属駐車場について、計約21百万円の利用料金の徴収業務等を行った。 ・港湾管理事務所・船具庫について、計約5百万円の利用料金の徴収業務等を行った。	提案の効果が確認された。
施設の維持管理業務 ・清掃業務 ・巡視、保守点検業務 ・修繕等業務	・職員が全ての開港日に清掃を実施した。特に「3Kトイレの改善」として、「きれい、臭わない、明るい」ものに激変させるため、トイレの清掃を徹底した。 ・警備委託会社の警備員が毎日巡視及び夜間巡回を実施した。 ・定められた管理施設の法定点検等を全て実施した。 ・不具合が発生した施設について、利用の支障とならないよう、速やかに県と協議し、計23件の修繕を実施した。	提案の効果が確認された。
ヨット等安全管理業務	・計約17千隻の出艇届の受付・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。 ・葉山港全体が見渡せるように、管理事務所屋上に計4台のライブカメラを設置し、リアルタイムの配信を行った。 ・海面監視として、救助艇による海上パトロール及び計15件の海上レスキューを行った。 ・海難救助等に相互に協力して当たる体制を構築することを目的に、地元漁業協同組合と「相模湾東部海域における海難救助等に係る相互協力に関する協定」を締結した。	提案の効果が確認された。
災害・荒天時の対応業務	・荒天時は、定められた配備基準に従い職員の参集配備や施設の閉鎖措置等を実施した。 ・利用者も含めた津波避難訓練を3月に実施した。 ・悪天候時の災害防止として、不在艇の固定等を行った。	提案の効果が確認された。
利用の促進に関する業務	・セーリング競技大会の開催を計66回受け入れた。 ・漁業協同組合と協力し、船釣り教室を開催し8人の参加と、漁業体験としてわかめ釜揚げ体験を開催し6人の参加実績を上げた。 ・葉山港を出入港地とする初日の出親子クルージングを開催し、5人の参加実績をあげた。	提案の効果が確認された。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
レンタルボート事業	<ul style="list-style-type: none"> ・計7隻体制で運営し、出艇数延べ888隻、乗船者延べ2,584人の利用実績となり、利用を通じて葉山・相模湾の魅力の発信し、地域活性化を図った。
舟艇整備・修繕事業	<ul style="list-style-type: none"> ・計39件の実績となり、葉山港艇置の大型クルーザーヨットなどについても、上架不要な整備は葉山港において実施し、上架が必要なものは本社で上架整備するなど、連携してお客様のニーズに適切に対応した。
物販事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ヨットレース関係者を中心とする葉山港利用者のニーズにマッチしたサービスを提供した。また、取扱品の拡大に係る要望も寄せられ、取扱いを拡大した。
陸送重量貨物等の積卸に係る重機操作等	<ul style="list-style-type: none"> ・計84件の実績となり、葉山港利用者のニーズにマッチしたサービスを提供した。
海上特殊無線技士養成演習	<ul style="list-style-type: none"> ・計2回の養成演習を開催し、計11名が受講した。これにより有資格者が増え、船舶局国際VHFユーザーのすそ野を広げた。
小型船舶操縦免許更新講習等の更新講習	<ul style="list-style-type: none"> ・計2回の講習を開催し、計6名が受講した。これにより有資格者が増え、プレジャーボートユーザーのすそ野を広げた。
プレジャーボート等救助事業	<ul style="list-style-type: none"> ・出動要請はなかったが、出動要請に的確に対応できるよう体制を維持した。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・葉山港利用団体が主催するヨットレースに職員と支援艇を出し、レース運営の支援等を計8回行った。 ・葉山港と湘南港とを結ぶ「Ocean Cruise taxi」（海上タクシー・チャータークルーズ事業、通年実施、予約制）の受付を開始した。

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（女性自立支援施設と県営住宅等が該当）。
S	

	前々年度	前年度	令和5年度
利用者数※	15,781	18,464	17,467
対前年度比		117.0%	94.6%
目標値	11,011	15,781	15,800
目標達成率	143.3%	117.0%	110.6%

目標値の設定根拠： 提案書（令和3年度実績）

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>

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う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。	簡易アンケートは通年で実施、詳細アンケートを2月に実施した結果、「施設の総合的な印象」として「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合は98.1%であった。 アンケートの回答方法については、QRコードやWEBでも回答できるよう煩雑にならないように工夫したが、回収率が44.6%と低かったため、次回からは、積極的に利用者へ呼びかけをするとともに、回答率を上げるための方法を検討する。

[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、WEB 回収数/配布数 58 / 130 = 44.6%
 配布(サンプル)対象 葉山港利用者

	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	35	16	0	1	52	理由の記載なし
回答率	67.3%	30.8%	0.0%	1.9%		
前年度の回答数	72	6	1	2	81	
前年度回答率	88.9%	7.4%	1.2%	2.5%		
回答率の対前年度比	76%	415%	0%	78%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>
 満足度調査の結果で、「どちらでもない」の回答が6票あったため、評価に反映する上表の回答数からは除外した。

8. 収支状況

評価	≪評価の目安：収支差額の当初予算額が0円の施設≫ 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
A	

[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	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	117.63%
前年度	当初予算	53,725	23,996	2,800	県収入証紙	80,521	76,092	4,429	
	決算	53,725	28,518	5,215	県収入証紙補償(原油価格高騰)	87,458	75,456	12,002	115.91%
令和5年度	当初予算	45,922	23,403	0	-	69,325	69,325	0	
	決算	45,922	26,176	0	-	72,098	72,096	2	100.00%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和5年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

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	<ul style="list-style-type: none"> ・港内の屋外と管理棟でWi-Fiが利用可能と周知されているが、実際は利用できないエリアが多い。(2件) 	<ul style="list-style-type: none"> ・港内の広いエリアでWi-Fiが利用可能となるよう、必要な中継機を令和6年6月に設置する予定である。
	アンケート	2 件		
職員対応	対面	2 件	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が利用者に接する際の言葉遣いや態度が悪い。(2件) 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的実施しているマナー研修等で、接客に関する言葉遣いや態度などの再教育を行った。
		件		
事業内容	対面	件		
	アンケート	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）
R5. 10. 23	①自主事業実施中における指定管理者パート職員の労働災害発生 自主事業（船舶を葉山港から港外に陸上搬出する際、フォークリフトで運搬車両へ積込むサービス）において、運搬車両へ荷（船舶ラック）を積み込む際に、途中でサヤフォークが縮んだため、補助者がサヤフォークを伸ばすためにラックとフォークの間に手を入れたところ、誤ってオペレーターが上下作業のレバーを操作してしまい、フォークと荷の間に右手親指を挟み負傷した。 ②労働災害発生日の10月23日に現地にて発生場所及び原因等を確認 12月21日に随時モニタリングを実施し、改善内容・再発防止状況を確認 ③負傷者の状況：令和6年3月31日時点で職場復帰できていない。 再発防止策等：作業計画書・手順書の見直し、事業者安全パトロールの強化 ※再発防止策を実施以降、安全に作業しており、事故もなく、改善されている。 ④無 ⑤原因：作業手順の周知不足等 費用：労働災害保険で負担 ⑥無

※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	有	12月13日に横須賀労働基準監督署の現地調査が実施され、葉山港管理事務所としての「就業規則」の届出がされていない旨の是正勧告を受けたため、12月28日に届出を行い、改善されている。
職員の配置体制	無	
労働時間	有	12月13日に横須賀労働基準監督署の現地調査が実施され、葉山港管理事務所としての「時間外労働・休日労働に関する協定届」及び「時間外労働・休日労働に関する協定届特別条項」の届出がされていない旨の是正勧告を受けたため、12月28日に届出を行い、職員の時間外・休日労働時間を1か月当たり45時間以内とするように管理を徹底し、改善されている。
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。