

指定管理業務実績（上半期・**下半期**）報告書

平成25年4月19日

神奈川県横須賀土木事務所長 殿

葉山港指定管理者
株式会社リビエラリゾート
代表取締役 渡邊 昇



葉山港の管理に関する基本協定書第39条第2項の規定に基づき、次のとおり指定管理業務実績報告書を提出します。

記

1 葉山港事業実施報告書

(1) 業務の運営に係る総括

（組織体制、内部管理体制、受付の無休化、スタッフ研修、業務合理化等）

(2) 港湾管理業務に係る総括

（利用承認業務、利用者指導・調整等、安全管理指導）

(3) 維持管理業務に係る総括

（施設維持管理業務、災害時対応業務、駐車場管理業務）

(4) 開かれた港湾に向けた取り組みに係る総括

（レンタルボート事業、開かれた港湾に向けたイベント等実施結果、利用促進・広報等）

2 葉山港利用者アンケートの集計結果

別途資料

3 指定管理料等執行状況報告書

別途資料

(第37号様式)

指定管理業務実績（下期）報告書

平成25年4月19日

神奈川県横須賀土木事務所長 殿

葉山港指定管者
株式会社リビエラリゾート
代表取締役 渡邊 昇

1、葉山港事業実績報告書

(1) 業務の運営に係る総括

ア、組織体制

- ・平成24年度葉山港人員配置書の基づき、正社員4名、非常勤社員4名、アルバイト作業員6名の業務実施対応をした。

イ、内部管理体制

- ・必要に応じて分担外の業務を相互に援助し処理する為に、事務所に携わる全スタッフが窓口事務、利用承認事務や駐車場料金回収業務等対応できる状態にし、青海苔除去作業、港内の巡視業務に関しては、荒天時以外は全スタッフで対応をした。

ウ、受付の無休化

- ・24年度は無休で受付業務を可能とし、23年度に引き続きの受付を実施した。25年度においても年中無休で受付を継続させる為、23年度中に神奈川県への申請を行った。

エ、スタッフ研修

- ・毎日朝礼を実施し、挨拶練習と接遇練習を実施。

オ、業務合理化等

- ・業務内容を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の修繕について話し合い、都度改善に取り組む。

(2) 港湾管理業務に係る総括

ア、利用承認業務

- ・利用承認手続き事務については、「葉山港の施設の利用承認等に関する事務処理要綱」に基づき実施しており、概ね順調に推移しています。また事務手続きの簡素化、合理化に向けて港湾システムの改善、その他業務の取扱いについてさらに県と協議していきます。

- ・ 条例、規則、利用上の取扱い等を遵守し、中立公平を旨として実施している。
利用承認申請手続きにおいて、個人情報漏洩に注意し、申請内容、添付書類等の確認を図りながら収入証紙の消印時の確認等に誤りがないよう事務の執行に際し徹底指導を行っている。

イ、利用者指導・調整等

- ・ ヨット競技やイベントが同日に複数開催されるときには、施設が効率的に利用できるよう調整し、有効活用を図った。その他、大会ヤードやピジター栈橋について一般の臨時利用もヨットレースと同時に利用ができる工夫をした。
結果、クレームや大きな事故などなく安全に大会ヤードを提供できた。
- ・ 葉山町や県主催の行事に積極的に協力し人員の補助や、必要に応じてレスキュー艇を遊覧船として使用し、人員の補助を行った。

ウ、安全管理指導等

- ・ 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、注意報等が発令された時は、ヨット施設利用者等の安全管理等業務に基づき出艇禁止等の措置を行った。また、天候が急変した時は、レスキュー艇で海上監視を実施し、帰港指導や、レスキュー対応を実施。定刻に帰着の確認をし、常に安全な対応を図っている。
- ・ 窓口での対応をはじめ船舶係留施設の安全点検を実施し、小規模修繕は管理事務所での対応をし、規模の大きい修繕については、横須賀土木事務所に相談をしながら実施した。

(3) 維持管理業務に係る総括

ア、施設維持管理業務

- ・ 定められた施設の維持管理に伴う定期清掃については、利用者が安全かつ快適に利用できるよう努めている。港内船揚場斜路の青海苔除去作業については、特に注意深く行い、利用者の安全に努めた。その他、港内巡視業務を実施し、各施設の安全確認を行った。また、通常の巡視業務とは別に A 防波堤を 1 日 2 回巡視し、立入禁止区域への立入者への口頭注意と港内放送での注意を実施。夜間については警備員が施設全体を定期的に巡回し、施設内の安全管理に努めた。
- ・ 施設を安全に利用できるよう事務所自動ドア、自家用電気工作物保安管理業務等の全 7 項目において保守点検を専門業者へ委託した。自社のレスキューボート 2 艇に関しましては、自社の整備担当スタッフによる点検・修理を定期的を実施。

イ、災害時対応業務

- ・ 葉山港は葉山町防災計画に位置づけられており、町に災害対策本部が設置され、葉山港においては緊急物資の受け入れや避難場所の開設等、県の災害対策本部との連携にあたって、事務所スタッフが迅速な対応を図るように体制をとっている。
また、解放している A 防波堤の利用について越波等の状況を確認後利用者の安全を考

え、荒天時には臨時に閉鎖等の対応を図り、また、台風等の接近や荒天が予想される場合は、事前に係留艇、陸置艇のロープ等の状況を確認し、迅速な対応を図るよう努めている。荒天時の利用者からの問い合わせに随時対応をしている。荒天時に艇の確認で来港される方が多く、ヨットヤードの立ち入りに危険が生じる可能性がある際は、来港者リストを作成し、当日の安全管理に努めている。

ウ、駐車場管理業務

- ・快適に駐車場を利用できるよう適切な管理を行い、自動料金徴収機等の故障時等は迅速に対応した。また、定期的に点検を行い、駐車券の補充、釣銭の補充等を行いトラブル等防止に細心の注意を払い業務を実施。
- ・専門業者に駐車場システムの保守点検を委託し実施。

(4) 開かれた港湾に向けた取組に係る総括

ア、レンタルボート事業

- ・ヤマハシースタイルレンタルボートを24年5月より1艇増艇。通年艇利用者のセカンド艇としての利用や、レース開催時の運営艇や支援艇として利用が増加している。初めて利用の際は、必ず安全講習を行った上でチャーターを実施しており、トラブルや軽微な事故を除き、現在まで安全に管理をしている。

イ、開かれた港湾としてのイベント等実施結果

- ・平成24年11月18日に全国で139番目の「海の駅」《(財)日本海洋レジャー安全・新興事業部》に認定を受け、認定式と記念イベントを開催。ボート体験や、水陸両々バスの体験乗船など、約800名の来港があった。
- ・平成25年1月には、「海の駅」認定後、第1回の新春オープンヨットレースを開催。クルーザー・ディンギーなどより子供から大人まで皆が楽しめるヨットレースを神奈川県ヨット連盟や葉山港所属の葉山ヨットクラブに協力を貰い、開催した。参加者は約250名となります。

ウ、利用促進、広報等

- ・新港大会ヤードで行われるレース開催及び臨時艇を受け入れ、外来艇の利用促進に努めた。
- ・利用案内を窓口へ備え付け、必要に応じて利用者に配布した。
- ・葉山港の公式ホームページを使用し、レース予定・施設のご案内・ライブカメラ・申請書のダウンロードなどを継続して可能にしました。
- ・意見箱と掲示板を事務所前の休憩スペースに設置し、利用者からの質問と回答を設置掲示しました。
- ・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出しました。
- ・自社で契約をしている天気予報会社と自社スタッフの気象予報士の情報を元に週末に

合わせ、希望利用者に対し、天気予報をメール配信し、利用促進と安全管理を目的とした広報活動を実施。23年度からスタートし、現在では約60件まで増加をしている。

2、葉山港利用者アンケート集計結果

別添資料のとおり

3、指定管理料等執行状況報告書

別添資料のとおり

以上

「2012年度アンケート集計結果」

葉山港指定管理者
株式会社 リビエラリゾート

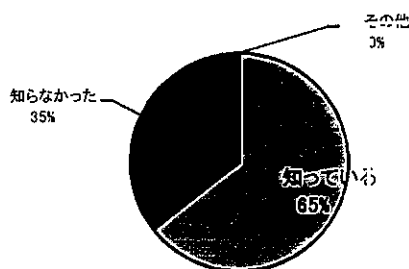
●総回答件数・・・ 63件

●海の駅について

1.「葉山港海の駅」として認定されたことについて

知っている	40件
知らなかった	22件
その他	0件

1.海の駅について

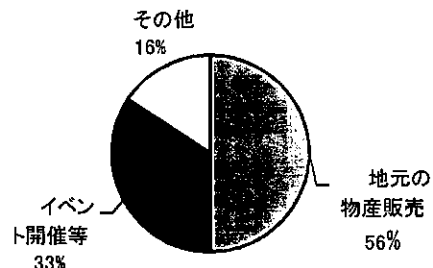


2.今後行って欲しい事

地元の物産販売	32件
イベント開催等	22件
その他	10件

【利用した回数】

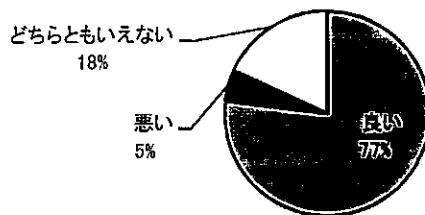
2.今後行ってほしいこと



●施設の年中無休について

良い	47件
悪い	3件
どちらともいえない	11件

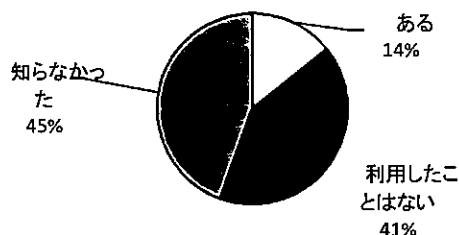
施設の年中無休について



●無線LANについて

ある	9件
利用したことはない	26件
知らなかった	28件

無線LANについて

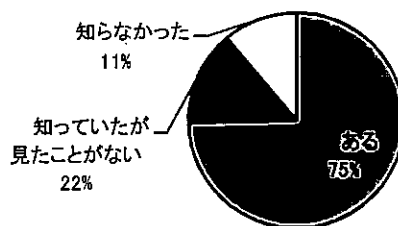


●葉山港公式ホームページについて

1.葉山港公式HPをみたことがあるか

ある	47件
知っていたが見たことがない	9件
知らなかった	7件

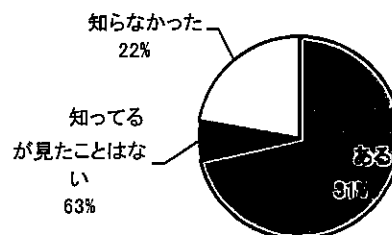
葉山港HPを見たことがあるか



2.WEBカメラを見たことがあるか

ある	45件
知ってるが見たことはない	4件
知らなかった	14件

WEBカメラをみたことがあるか

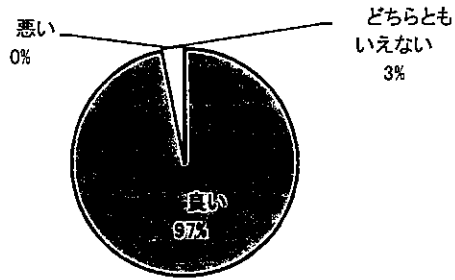


●葉山港スタッフについて

1.スタッフの対応について

良い	61件
悪い	0件
どちらともいえない	2件

WEBカメラをみたことがあるか

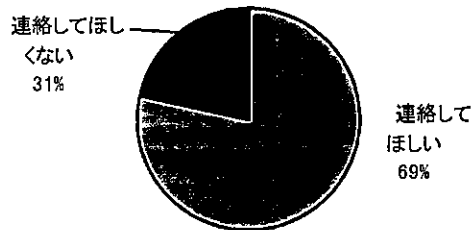


●葉山港やリビエラリゾートからのお知らせ

1.葉山港・リビエラからの行事、イベント、レース等のお知らせについて

連絡してほしい	51件
連絡してほしくない	14件

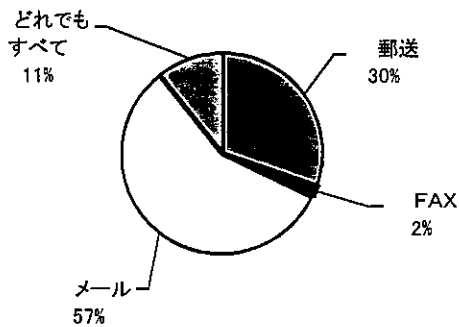
WEBカメラをみたことがあるか



2. 1で「連絡してほしい」と答えた方

郵送	17件
FAX	1件
メール	32件
どれでもすべて	6件

連絡してほしいと答えた方



個別 理由・ご意見(記述まま)

●海の駅について

1.海の駅に認定されたことを知っていたか。

【その他】

- ・知ってはいるが海の駅そのものを良く認識していない。
- ・11月10日頃の18日認定式開催案内で知った。もう少し早く案内出来なかったのか。
- ・海の駅になったのは連絡を受けたが未だ内容がよくわからない。

2.海の駅として今後行ってほしい事

- ・特になし
- ・ヨット関係のパーツ・ウェア・修理材の取扱い。
- ・行える事は全てやってほしい。(海の駅の内容をPRしてほしい。)
- ・マリンVHFの有効活用。
- ・「海の駅」認定に関して葉山港指定管理者としての受入れ対策案(施設利用法・料金・安全対策他)は、どうなっているか案内を利用者に先に知らせて下さい。
- ・方向は開かれた葉山港で良いのでしょうか。一方でリスクの増大にも留意の必要を感じます。
- ・海の駅の規約とか定義がわかりません。今までと比べどのように変わったのか教えて下さい。
- ・他の海の駅との連携があれば楽しめると思います。
- ・他の「海の駅」との連携とか。
- ・マリングッズ・オークション→寄付金へ
- ・外来艇の積極的な受け入れ。
- ・ディンギーのレースイベント。

●施設の年中無休について

【良い】

- ・何時でも利用できる
- ・正月の利用。
- ・スタッフの方は大変と思いますが、利用者の立場では本当にありがたい対応です。
- ・当然利便性が良い。スタッフに重荷にならない範囲で。
- ・いつでも気の向いたときに乗船できる。
- ・母港としての信頼度が増す。
- ・色々な相談をしやすくなった。
- ・平日との利用差が大きすぎる。
- ・正月・年末・年始は休みなので海に行く機会がある。
- ・前々から希望であり、管理側の都合での制約はおかしい。
- ・スケジュールが立てやすい。
- ・会費値上げに継がるのでは反対。
- ・前管理者よりも稼働日が多くサービスが行き届いている。
- ・素晴らしいサービスと思う。
- ・土日休みの人ばかりでないから。安全のため。
- ・いつでも心配せずに行く事が出来るので。
- ・実際に出港はしなくても何らかの連絡・問い合わせ等の場合、翌日まで待つことなく助かる。
- ・レジャー施設は休みがない方が助かる。
- ・いろいろな方に利用していただける。(交流)
- ・いつでも利用できるから。
- ・いつでもヨットなどで遊べるから。
- ・学校の部活で利用しているため。
- ・閉門・管理事務所が施錠されないから。港の出入りとトイレの問題。
逆にこれら(閉門・シャワー付きトイレ)の問題がなければ必ずしもスタッフの方が常に居てほしいということではない。

【悪い】

- ・利用が、土・日・祭日に限られるため。

- ・施設の管理を行う方々にとっては、負担が増え申し訳ありませんが、主に休日の利用が多い為、平日に休みをとっていただければ幸いです。
- ・経費がかかる。年会費の負担になっている。

【どちらともいえない】

- ・土、日、祭日しか利用しない為。
- ・良い面としてはいつでも利用できる。防犯・安全面でもスタッフの方がいれば、安心なところがある。ですが、反対の面としてスタッフの方が常に勤務となりお休み・休暇が少なくなってしまうのでは？と思いました。
- ・季節により休日があっても良い。
- ・スタッフの皆様がきちんと休めればOK.
- ・平日に利用する事がほとんどないため。
- ・7月8月・年末・年始のみの無休で良いのではないか。
- ・船舶の出入港は自由に出来るので。

●葉山港公式ホームページについて

3.ホームページ上で掲載してほしい内容

- ・葉山港も含む周辺のホットなニュースが掲載されると…。
- ・カメラは良く見えない。特に台風時等は、まったく見えない。意味ない。
- ・強風雨時WEBカメラが見えなくなるのを出来れば改善してほしい。
- ・一般人の施設への限定時間内の立ち入りの許可。
もっとそばでの船との交わりとがヨットでの交わりが今後のヨットマン拡大への道筋となる。
- ・(株)リビエラリゾートのイメージが強いと考えられる為、葉山港のみのホームページで良いのではないか。
- ・荒天時にこそみたいのだが、いつもカメラが故障していて荒天時では見れない。
カメラの取付を改良してほしい。葉山マリーナや江ノ島では同日に見えているのに葉山港では見えない。
- ・気象情報
- ・週刊天気予報。特にマリン・釣り。
- ・WEBカメラで船の様子が見れるように、バースのカメラアングルを追加してほしい。特に台風直後はヨットの様子が見られるとありがたい。
- ・天候情報。

●葉山港スタッフについて

【良い】

- ・笑顔の挨拶が良い。
- ・所長の笑顔。
- ・いつも明るく気持ちよく接して頂けるので。
- ・若い人が頑張っている。
- ・全員礼儀正しく感じが良い。
- ・今までと異なり、一緒に物を考え行動出来るようになった。
- ・大変良い対応でいつも助かってます。
- ・とても良く対応してもらってる感じています。
- ・本業以外を頼んでも快く対応してくれる。
- ・各目の仕事に対し教育されていると思う。
- ・すぐに応対してくれる。
- ・皆さん、礼儀正しいし親切です。
- ・対応が気持ちいいです。
- ・公使わきまえた行動。公使をわきまえたうえでそれを感じさせない行動は評価できる。
- ・礼儀正しさ・身だしなみ・清潔感をいつも感じております。
また伺った時には「〇〇さんこんにちは」と名前を言って挨拶されることはとても嬉しく感じます。
- ・笑顔が良い。
- ・皆さん、礼儀正しく明るく丁寧に対応して頂ける。
- ・いつも親切に、にこやかに応対してくれて感謝しています。

- ・リビエラになって良かった。
- ・前管理者が悪すぎた。
- ・利用者の立場からの見方で対応してくれている。
- ・対応が良い。
- ・素晴らしいと思う。葉山町時代と比べると全然違う。
- ・笑顔が多い。
- ・とても親切です。
- ・他人(ビジター)からの声で対応が良いとの事。
- ・いつも丁寧な対応である。
- ・コケをとったりしてみんなの利用できやすいようにしている。
- ・挨拶をしてくれる。笑顔で対応していただける。
- ・いつもありがとうございます。
- ・臨機応変に対応していただける。
- ・いつもお世話になっております。

【悪い】

なし

【どちらともいえない】

- ・急な悪天候などによる帰港船の港内安全対策の応援・誘導の欠如。
大会の際の会場誘導・会場のルールの徹底・艇搬出入に関する困難防止・安全対策不足等。

●その他、ご意見・ご要望

- ・いやー。今のままで充分です。
- ・クレーンをつけて台風時陸揚げ出来るようにしてほしい。港の出口にうねり入らないよう壁を作ってほしい。
- ・南の壁の外にテトラで消波してほしい。
- ・船用品の販売をしてほしい。オイル・ロープ・発煙筒など。
- ・船台を用意してほしい。点検などに使えるレンタル台車(有料でも可)
- ・修理(メンテ)部門を新設してほしい。船台塗装・エンジン・点検などのスタッフ常駐コーナーを設けて欲しい。
- ・私は大変満足しています。今後もヨット発祥の地として歴史と誇りをもって今後も頑張ってください。
- ・名義変更の規定を見直してほしい。
- ・台風などの後、各艇の被災情報をメールで知らせて頂けると有難いです。各艇の個別情報なのでHPよりメールの方が良いと思います。
- ・給油できる手段があると助かります。
- ・ヨット人口を増やす為に限定して立入を増し、ヨットをそばで理解してもらう必要があるだろう。ヨットは高い遊びというイメージを粉飾して理解者が増えヨットに参加する人も出るだろう。人の立ち入れないところでツンとそっぽを向いていれば決して人口は増えないだろう。どの船もクルー不足に悩んでるというのに。ひらかれたポンツーンでヨット人口を増すきっかけになればよい。
- ・NPO・HYCの借用部分の室利用は当初、神奈川県砂防課と同意した内容で利用したい。現状は、葉山ヨット(子ども)との共同利用がお互いに時間調整をしたりしている。子どもたちの私物もちらかっており、かわいそう。同意内容は可動間仕切りの奥は、NPO・HYCの専用利用とする。但し、一般市民の訪問等は拒まないという条件。
- ・いつもお世話になっております。リビエラさんが管理者になってからリビエラさんが種々サービスが向上し、嬉しく思います。利用者全般安全向上のためのイベント。例えばライジャケの取扱い方法・ロープワーク・係留時の注意事項等を啓蒙するような場があればよいと思っています。
- ・日々利用させて頂いており感謝しております。貴社に変わってから港自体に活気と若さが戻って参りました。夏のシーズンは着帽したほうが良いのでは(熱中症になりますよ!!)これからも宜しく願いいたします。管理事務所の皆様は対応も良く努力されていると思っています。もやいロープのチェック等もしていただいておりますが、交換も無料でやっていただけたらと思います。
- ・ポンツーンにポートなどが接岸されていてデイセーラーを出港・入港させることが出来ないことがある。必ず一ヶ所はあけておいてほしい。
- ・葉山町の運営時より格段に良いサービスになっています。皆さまスタッフが明るく生き生きしてとても感じが良いです。
- ・いつもお世話になります。現在の船の係留場所は海が荒れると波が簡単に防波堤を乗り越えてくるため船の海水による痛みが酷く補修や清掃作業もかなりの負担となっております。是非テトラポット増設を含めた策の検討を

お願い申し上げます。特にH24/11/8.9の波は酷かったです。丸二日波をかぶってました。

・いつもありがとうございます。

・国際VHFの設置を希望します。

・いつもお世話になっており有難うございます。以前の県の運営からリエラの運営に代わって明るくホスピタリティーのあるヨットハーバーになったように感じています。これからも宜しく願います。

・現状では特に大きな要望はありません。もし可能なら、工事費は多額になりますが「陸電設備」を要望します。今後細かな要望があればその度お願いに伺いますのでよろしくお願いいたします。

・30フィートのクルーザーを上架出来る船台を常備希望します。急を要するトラブルを調べられると大変便利かと思えます。有料にしても良いと思いますが？

・スロープのコケをとってほしい。

・港内で走り回っていいようにしてほしい。

・カフェを作ってほしい。

・いつもお世話になっております。スタッフの皆様には良くしていただいています。ありがとうございます。

・無料でお菓子を置いておき、自動販売機を無料にしてほしい。

・荒天対策スポットサービス。Ex)ジブ降ろし〇〇円、オーニング外し〇〇円、メインラッシング〇〇円。実施のみで責任なし。

利用者区分	性別	
	男	女
オーナー	59	4

海の駅について		
知ってる	知らない	その他
40	22	0

今後行ってほしい事		
地元物産	イベント	その他
32	22	10

年中無休について		
良い	悪い	どちらでもない
47	3	11

無線LANについて		
良い	悪い	どちらでもない
9	26	28

葉山港公式ホームページ		
ある	利用した事はない	知らなかった
47	9	7

WEBカメラ		
ある	見た事はない	知らなかった
45	4	14

スタッフについて		
良い	悪い	どちらともいえない
61	0	2

リビエラからのお知らせ	
連絡してほしい	連絡してほしくない
51	14

連絡してほしい			
郵送	FAX	メール	どれでも全て
17	1	32	6

平成24年度下期指定管理料執行状況報告書

区 分		金 額 (単位:円)			備 考
		指定管理業務	指定管理 附帯事業	その他 提案事業	
収 入	指定管理料	30,952,386			
	県収入証紙販売手数料		939,168		
	その他(事業収入)			3,987,075	物販 レンタルボート レース運営
	その他(事業外収入)				
	消費税及び地方消費税	1,547,614		199,354	
	収入合計(A)	32,500,000	939,168	4,186,429	
支 出	人 件 費	常勤給与・賞与	8,746,222		
		非常勤給与・賞与	5,160,000		
		各種手当	1,059,881		
		法定福利費	1,810,414		
		アルバイト賃金	3,043,516		3,043,500
		小 計	19,820,033	0	3,043,500
	事 務 費	一般管理費 (消耗品、図書代、通信運 搬費、職員旅費など)	1,589,586		410,640
		光熱水費 (電気、上下水道、ガス)	2,297,456		
		保険料 (施設賠償保険料など)	0		0
	ヨット等安全管理業務費	729,525		79,534	
	駐車場管理費	429,400			
	施設維持管理費 (清掃、修繕、保守点検、夜間休 日等警備など)	6,098,332			
	租税公課	6,000		0	
	減価償却	436,952		945,776	
	その他			1,277,838	
	小計	11,587,251	0	2,713,788	
合計	31,407,284	0	5,757,288		
消費税及び地方消費税	1,278,792		238,167		
支出合計(B)	32,686,076	0	5,995,455		
差し引き(A) - (B)		-186,076	939,168	-1,809,026	
差し引税別		-454,898	939,168	-1,770,213	