

指定管理業務実績 (上半期)・下半期) 報告書

平成23年10月20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、スタッフ研修、業務合理化等)
 - (2) 利用承認業務に係る総括
(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、災害時対応業務等、駐車場管理業務)
 - (4) 開かれた港湾に向けた取組に係る総括
(開かれた港湾に向けたイベント等実施結果、利用促進・自主事業・広報等)
- 2 葉山港利用者アンケートの集計結果
- 3 指定管理料等執行状況報告書

(第37号様式)

指定管理業務実績（上期）報告書

平成23年10月20日

神奈川県横須賀土木事務所長 殿

指定管理者
株式会社リビエラリゾート
代表取締役社長 渡邊 昇

1、葉山港事業実績報告書

(1) 業務の運営に係ることについて

ア、組織体制

- ・平成23年度葉山港人員配置書の基づき、正職員4名、非常勤職員1名、アルバイト作業員6名の業務実施対応をとりました。今年度は新たにアルバイト作業員を2名増やし、繁忙期の顧客対応をさらに充実させる。

イ、内部管理体制

- ・必要に応じて分担外の事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できる状態にした。

ウ、受付の無休化

- ・23年度は無休で受付業務を可能とし、利用者への周知に関しましては、封書での案内を実施。7月に実施したモニタリングアンケートで再告知を実施。臨時の一般利用は、昨年と比べ著しく増えています。

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

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おります。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、その他取扱いについてさらに県と協議してまいります。
- ・その他、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。
- ・ヨット競技が同日に複数開催される際には、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、大会ヤードやビ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ご利用をいただく工夫を実施。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ました。

イ、安全管理等サービス業務

- ・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い、また、天候が急変した時は、救助艇で海上での帰港指導を行うとともに帰着の確認をし、安全な対応を図っている。
- ・3月11日の東日本大震災の津波警報発令を受け、葉山町のハザードマップの設置と利用者の避難経路の作成
- ・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ている。
- ・葉山町や県主催の行事に積極的に協力し人員の補助や、レスキュー艇を遊覧船として出航を実施。

(3) 維持管理業務に関することについて

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。夜間についても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。

イ、保守点検・修繕等業務

- ・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6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・修理を実施。

ウ、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努めている。

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。昨年の被害が大きかった事から、利用者の方々も通常より敏感に台風についての問い合わせ、艇の確認で来港される方が多い為台風時の来港者リスト作成を実施。

エ、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。

オ、会議室及びシャワー室利用承認業務

- ・利用者間の平等利用に留意しながら公平かつ適切に行うよう努めた。

(4) 付帯事業等に係ることについて

ア、利用者利便事業

- ・「葉山港の施設の利用承認等に関する事務処理要綱」に基づき施設の利用時間の延長を行い、利用者へのサービス向上に努めた。

イ、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昨年より開始。通年艇利用者は、特別会員制度があり、ヨットレースの運営艇や救助艇として利用をいただく。一般の会員の方も利用できるシステムではあるが、安全講習を行った上での利用の為、トラブルや事故は現在まで無いです。

(5) 開かれた港湾としての取り組みに係ることについて

ア、開かれた港湾としてのイベント

- ・葉山港及び地域の活性化を図る目的で、「葉山港みなとまちづくり協議会」を主宰と8月7日に「葉山しょみんばた」を開催。「葉山しょみんばた」では名2200の参加があった。

イ、利用促進、広報

- ・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。

- ・利用案内を窓口に備え付け、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開設し、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可能にしました。
- ・1階の管理事務所前に休憩スペースを設け、自販機（飲料・パン・カップメンなど）を設置。他、管理時事務所棟内に関して無線 LAN 回線を設置し、利用者が持ち込んだ機器が使用できる様にしました。
- ・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。

2、指定管理料執行状況報告書

別添のとおり

「2011年度上期アンケート集計結果」

株式会社 リビエラリゾート

●総回答件数・・・ 55件

●葉山港年中無休化について

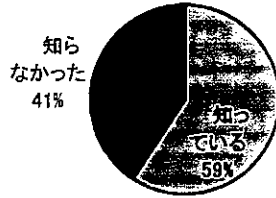
1. 火曜日の営業について

知っている 32件
知らなかった 22件

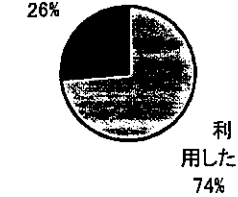
※上記「知っている」の内、
利用した 14件
利用していない 5件

【利用した回数】

火曜日営業について



火曜日利用

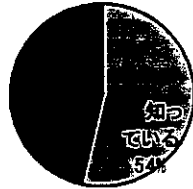


年末年始の営業について

2. 年末年始の営業について

知っている 29件
知らなかった 25件

※上記「知っている」の内、
利用した 13件
利用していない 9件



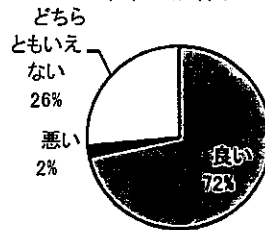
年末年始営業



年中上無休化について

3. 葉山港の年中無休化について

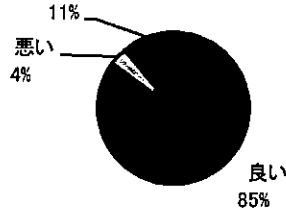
良い 38件
悪い 1件
どちらともいえない 14件



●商品販売について

良い 46件
悪い 2件
どちらともいえない 6件

商品販売について

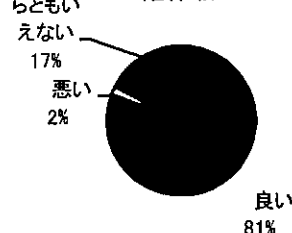


●1階休憩スペースについて

1. 1階休憩スペースについて

良い 42件
悪い 1件
どちらともいえない 9件

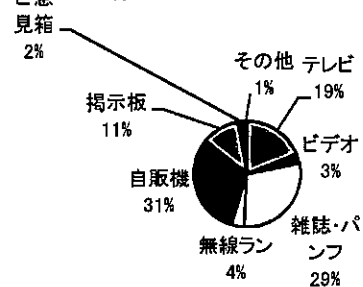
1階休憩スペースについて



2. 休憩スペース内でご利用になったことがあるもの

テレビ	20件	ビデオ	3件
雑誌パンフレット	31件	無線LAN	4件
自動販売機	33件	掲示板	12件
ご意見箱	2件	その他	1件

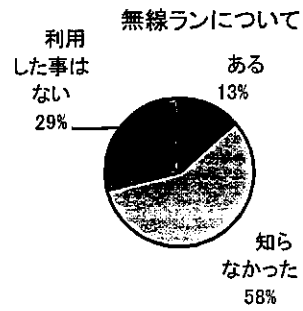
休憩スペース内での利用内容



●無線LANについて

1. 施設内で無線LANの利用について

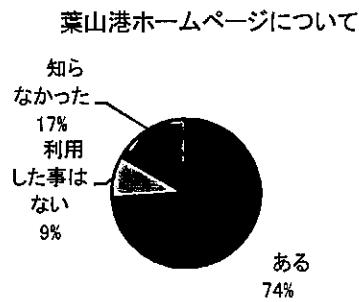
ある	7件
知らなかった	30件
利用した事はない	15件



●葉山港公式ホームページについて

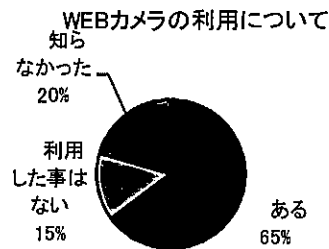
1. 葉山港公式ホームページについて

ある	40件
利用した事はない	5件
知らなかった	9件



2. WEBカメラの利用について

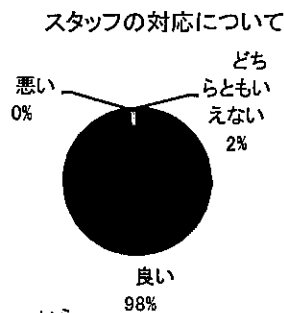
ある	35件
利用した事はない	8件
知らなかった	11件



●葉山港スタッフについて

1. スタッフの対応について

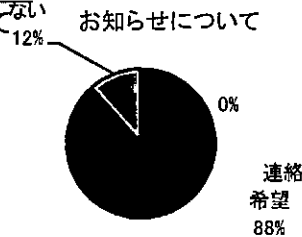
良い	54件
悪い	0件
どちらともいえない	1件



●葉山港やリビエラリゾートからのお知らせについて

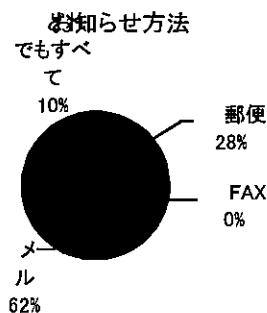
1. 葉山港やリビエラリゾートからのお知らせについて

連絡希望	46件
いない	6件



2. 上記で連絡希望を答えた方

郵便	14件
FAX	0件
メール	31件
どれでもすべて	5件



個別 理由・ご意見(記述まま)

●年中無休化について

【良い】

- ・休みを有効に使うため
- ・急に休日になる等して乗艇出来る時に有難い
- ・仕事をしている人は自由に利用出来るので都合がよい。
- ・特に年始
- ・①クルージング出入港の利便性、②台風等の荒天情報の入手
- ・基本はいつでも使えるように思います。
- ・日常の利用、大会開催ともメリットがあります。是非今後とも継続してほしいです。
- ・利用者にとって利用の幅がひろがる。
- ・利便性が高まる為
- ・スタッフの方に負担にならない範囲でお願いしたい。
- ・いつでも利用できるのありがたい。
- ・利用機会の増加
- ・いつでも港に行ける。天候がよくて休港のムネン！さは判らないかもしれませんが。
- ・クルージングなど日帰りでの利用に対応してもらえ
- ・天候のよい日はいつでも出港したい。
- ・休みは夫々の理由により異なる為
- ・便利である
- ・無休にして悪い理由がない。
- ・いつでも船を出せるから
- ・節電対策もあり、休日の取り方が変わってきている。事故を未然に防ぐためにも年中無休が良い。
- ・いつ来ても乗れる状態は喜ばしいです。
- ・いつ何時艇に行く必要が生じるかわからない。
- ・備えあれば憂いなし。
- ・いつでも使えるのありがたい。
- ・いつでも行ける。
- ・夏休み、ゴールデンウィーク中等は便利。その他期間は利用頻度は下がるものと想定。

【どちらともいえない】

- ・弊社はほとんど週末しか利用しない為
- ・わからない 以前は定休日と年末年始の休みがあったのに何故年中無休化にしてののかその背景・理由がわからないので
- ・便利なのはいいが自分自身行く機会がなくなると出勤している方に申し訳ない。
- ・勤務条件等に難しい問題が発生する恐れ有り。
- ・基本的に土日休日の利用の為。又、コストとのバランス不明。
- ・シーズンオフは休んでよいと思います。
- ・利用者としては有難いがコスト増につながる、結果利用者の負担増につながる。
- ・駐車場の利用、暗証番号での港の出入りが出来るだけでも可とも考える。表の柵が施錠されるのは困る。
- ・経費がかさむことと、バース代のバランス。
- ・火曜日に利用する事がほとんどないので、特に不便を感じない為。
- ・週末の利用が多いため

【悪い】

・結局、年間利用料金がにはね返る、そして一部の入しか利便性を享受できない。

●商品販売について

【良い】

- ・なにかと便利である
- ・備品、食品等困った時にすぐに購入出来る為
- ・周囲に何も無い所なのであった方がいと思う。
- ・ペイするのなら置いて下さい。
- ・手ぶらで行っても何とかなるといふ安心感がある
- ・便利
- ・近くにコンビニもないので
- ・必要と思える物をそろえて。
- ・便利である。
- ・買いに行かなくてもいい
- ・repair partsを取り扱ってもらえると非常に便利
- ・コンビニ並みになれば最高
- ・無くなってもすぐ買えるので助かります。(氷)
- ・氷やビールなどの追加購入時に便利
- ・近所に店がないので必要です
- ・葉山港でしか買えないものを欲しい
- ・近くに店がないので助かる
- ・港で特に必要となるものなどの販売は便利
- ・便利
- ・活性化される
- ・葉山ヨットクラブ会員の利便を図る。収益によって設備向上につながる。
- ・何かしらあれば買います。思い出しにもなります。
- ・便利です。
- ・買い物にわざわざ行かなくても済む為。
- ・氷、ビール等重量があり、要冷蔵品は近くで手に入ると便利。

〈今後取り扱ってほしい商品等〉

- ・ヨット部品
- ・出来れば一寸して構装品(ex.ブロック、シート、シヤツクル等も扱って欲しい)。
- ・シート類
- ・飲料水のような物が必要
- ・発電機、高圧水洗機等のレンタル
- ・簡単な船具(シヤツクル、細めのロープ他)
- ・船具など(ロープ関係、電球(航海灯)
- ・ヨット部品、服、食事・飲み物の配達
- ・船具、備品類
- ・船具類(ブロック、シヤツクル、シート類えetc.) 通常ヨットに必要なグッズ
- ・船具、イカリ、オイルなど
- ・ヨット用品
- ・船具類
- ・缶詰やバック食料品、特にノンアルコールビール

- ・船具類
- ・ビール以外のお酒、サワー等
- ・ヨット関連商品
- ・マリン用品
- ・フレモナロープ、チェーン等の切り売り
- ・江ノ島のシヨップ並みに商品を揃えてほしい
- ・出来れば一吋して醸装品(ex:ブロック、シート、シヤツクル等も扱って欲しい。
- ・葉山ヨットクラブTシャツ、ポロシヤツ、キャップ、その他グッズ、他ヨット醸装に関する物。
- ・熱中症や日焼け対策用品
- ・なるべく幅広く扱って欲しい。

【どちらともいえない】

- ・公共施設での商品販売業は独占事業に近い。但し安全備品等の販売はOK。
- ・付近の商店との関係に配慮が必要
- ・なんでも金取り主義はあまり良い感じがしない
- ・扱う商品が不明。
- ・沢山ある程便利。

【悪い】

- ・外部の出入りが多くなる。

●1階休憩スペースについて

【良い】

- ・他にベンチなど休み場所が他にない為。
- ・皆さん有効利用されているので良いと思います。
- ・誰でも自由に使えれば良い。
- ・もう少し広ければとは思いますが。
- ・以前の艇を撤去して休憩スペースを確保したのは良い。ラーメンや飲料水を摂ったりくつろぐのに必要だ。
- ・2Fの「みんなの部屋」と合わせ、利用空間が広がった。
- ・シャワー後の待ち合わせに都合がよい。
- ・少し休むに便利。
- ・今まではデッドスペースとなっていた所が有効利用されている。
- ・ちよつと休むには適している。
- ・廊下や通路にたむろしている若者に注意が出来る。
- ・利便性高い。
- ・食事も出来て良いが出来ればもう少し広いスペースが欲しい。
- ・使いやすい、誰でもくつろぎやすい。
- ・ヨットに乗る人以外も利用できるため。
- ・もう少しコミュニケーションが増えたり、議論まで出来るような空間であればいいと思います。
- ・すぐにそばにあり、とても使いやすい。
- ・待ち合わせ(初めての方等)に便利。

【悪い】

- ・たまり場的で、ゴチャゴチャする時有。2階があれば十分、椅子不要。

【どちらともいえない】

- ・利用した事が余りない為、特に感想なし。
- ・利用しないが、雰囲気が悪くなったように思う。
- ・知らなかったし、使った事がないので。
- ・品が良くない若者が幅をきかせている。
- ・もう少しスペースがあれば。
- ・狭い気がする。かといって改造は必要ないと思う。
- ・学生たちのたまり場となっている。

●ホームページ上で掲載してほしい内容

- ・天気情報は他のサイトで確認していますが、同一ページにリンクされていればとても便利と思います。
- ・風光・風力の過去(前月分と当日の過去何時間分)。
- ・気象サイトでチェックしているが、当日交通機関内でもチェックできたらと思う。
- ・朝市の情報(駐車場が混むため)
- ・葉山周辺海域の利用予定(レース等の実施予定など)
- ・イベント、トピックス等をこまめに密度こく。
- ・WEBカメラが改善されて大変よくなりました。特に吹き流しが入ったので助かります。
- ・ライブカメラにももう少し精度が欲しいです。
- ・気象、海象、現況と予報。
- ・葉山港、利用者間の船舶用品などの”探ります””探します”情報。
- ・風力、風向、温度、湿度、天気予報、天気図、葉山港に展開しているクラブ名とその人数、隻数。
- ・ライブカメラの倍率アップ、風情報
- ・i-modeでも気象データが見られるとありがたい。
- ・現状に満足しています。

●葉山港スタッフについて

【良い】

- ・明るく積極的に対応してくれる。
- ・所作が徹底されております。①礼儀。②身だしなみ。③笑顔。④清潔感。⑤元氣。
- ・いつも丁寧に対応してくれる。
- ・役所的でなく対応も丁寧、気軽に頼み事も出来る。
- ・以前より格段に対応が良くなりました。民間委託の効果です。
- ・丁寧に対応いただいています。
- ・親切、対応が早い。
- ・親切、明るい。
- ・以前葉山町職員が営業している時とくらべて格段良くなり、対応もよく感謝している。今は職員に對し何の不満もありません。
- ・ヨットハーバーのことを良く理解しているスタッフが常駐しているので、とにかく使いやすい。対応も親切です。
- ・ユーザーフレンドリーな対応で好感ももてる。
- ・笑顔で対応最高です。清掃も気持ちいいです。
- ・笑顔の挨拶が良い。
- ・民間企業の運営によるサービスの向上。
- ・非常に良い。サービス精神にあふれています。
- ・お役人と違い、お客さん扱いしてくれる。ありがとう。
- ・対応が親切。

- ・親切、丁寧。
- ・管理事務所が明るくなり、諸対応がスムーズ。
- ・以前との大きな違い。
- ・意外さに元気が出ます。
- ・親切で、対応がいい。
- ・みなさん、素晴らしい人です。
- ・とてもいいねいに対応していただいている。
- ・笑顔、挨拶が気持ち良い。

●その他、ご意見・ご要望

- ・日々利用させて頂いており感謝いたしております。貴社管理下になってから港自体に活気と若さが戻ってまいりました。一メンバーとしてこれからもよろしくお願い致します。
- ・ヨット乗りとは思えないような人の出入りが多いように思う。ハーバーが前と比べて、ずっと遠のいたように思えてならない。
- ・年中無休等リビエラが考える事は全て賛成です。葉山港は規制が無く、一般の方々がかもつと利用しやすい場所となってほしい。指定管理者としてリビエラになったことは大成功です。
- ・WEBカメラの精度をあげてほしい。
- ・回りのイベントなど海の情報もほしい。
- ・DAYクルーズにシーボニアへ行って、現地で係留、食事して帰るといったコースを組み、係留費無料になれば良く利用すると思うが。
- ・以前の町営の頃に比べ、格段に利便性が向上し、スタッフの方々の対応も良くなっていると思います。引き続き改善をお願いします。
- ・貴社が指定管理者になって、大変良くなりました。今後もし宜しくお願いします。無線LANが場所により受信出来ない点はできたら改善してください。(本港では受信できる場所もあります。)朝8時前の出港手続きを簡単にしてください。(出港届をポストに入れるだけなど)
- ・リビエラ以前の港運営に比べ非常に良くなりました。今後ともよろしくお願いします。
- ・県知事宛てに利用者の変えられるようにもつと働きかけてほしい。特に利用料金変更の時は必須と考える。通路で騒いだり品のない者を用意してほしい。御用邸のある町にふさわしい港であってほしい。
- ・駐車場が満車の時の対応をお願いします。
- ・休憩時、海が見える側の部屋に居たい。特別に使用しないときは解放してもらいたい。
- ・故障修理用の工作台と工具類(ドリル、万力等)を設置して欲しい。
- ・浮き桟橋の手前部分は以前ディング専用でした。いつの間にかなくなっている。また、復活してください。
- ・暑い中お疲れ様です。いつもお世話になっております。葉山町の管理の時と比べると格段にサービス向上が見られると思います。スタッフの皆様のお陰で楽しく過ごすことができます。これからもよろしくお願いします。
- ・荒天サービス(オナーニング取り外し・メインのラッグ・ジブフアラーを下ろす等)を検討してほしい。有償、責任無しで結構です。
- ・全体的に良くなったと思います。
- ・確かに葉山港はパブリックであり民間企業のものではないが、もっと開放されレストラン、喫茶施設がトヨットオナーナーやヨットクルー達が集えるスペースを運営してほしい。その経費を係留費等に頼るのではなく、せつかく民間企業のリビエラが運営をまかされたのだから、収益事業としてレストラン、喫茶等飲食及び物販による収益によって、利用者の利便性とステータスの向上に努力していただきたい。
- ・台風対策の料金の明確化、及びWEB上での対策、写真掲載。
- ・臨時に延長コード使用でも結構ですので、交流が使用できるとありがたい。(特に艇の警備の際)
- ・係留艇に関する連絡(急を要するもの)をメールで対応出来ればいいと思う。
- ・今後も未永く良い関係を築いていきましよう。宜しく願い致します。
- ・リビエラの運営になり、大変サービスが向上している。
- ・ポンツーンで電気が使えるようにしてほしい。

平成23年度上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	31,190,481			
	県収入証紙販売手数料		2,350,085		
	その他(事業収入)				
	その他(事業外収入)			3,898,914	
	消費税及び地方消費税	1,559,519		194,942	
	収入合計(A)	32,750,000	2,350,085	4,093,856	
支 出	人 件 費	常勤給与・賞与	11,208,656		
		非常勤給与・賞与	5,160,000		
		各種手当	816,271		
		法定福利費	1,719,822		
		アルバイト賃金	1,853,390		1,853,200
		小 計	20,758,139	0	1,853,200
	事 務 費	一般管理費	2,056,235		98,596
		光熱水費	2,426,522		
		保険料	590,770		67,980
	ヨット等安全管理業務費	576,127		362,193	
	駐車場管理費	364,200			
	施設維持管理費	6,373,486			
	租税公課	49,600		30,000	
	減価償却	372,000		282,000	
	その他			762,911	
	小計	12,808,940	0	1,603,680	
	合計	33,567,079	0	3,456,880	
	消費税及び地方消費税	1,347,822		167,778	
	支出合計(B)	34,914,901	0	3,624,658	
	差し引き(A) - (B)		-2,164,901	2,350,085	469,198
差し引税別		-2,376,598	2,350,085	442,034	