

# 指定管理業務実績報告書

平成26年4月20日

神奈川県知事 殿

株式会社湘南なぎさパーク  
代表取締役社長 高橋 修

湘南港の管理に関する基本協定書第44条第1項の規定に基づき、次のとおり平成25年度に係る指定管理業務実績報告書を提出します。

記

## 1 湘南港事業実績報告書

### (1) 業務の運営に係る総括

湘南港における平成18年度からの3年間の湘南港の指定管理者として得た経験と実績を踏まえ、新たに平成21年度から25年度までの5年間の指定管理業務を継続受託した最終年度として、柔軟性ある指定管理業務の実現を図るとともに、引き続き円滑に業務を実施し、指定管理者を受託する際に提案した基本理念、江の島と一体となった県民に開かれたヨットハーバーの実現に取り組んでまいりました。

#### ア 組織体制

湘南港の指定管理業務を直接的に実施する湘南港管理部については、6月～8月の全日営業体制に併せて管理課窓口業務補助員の期間雇用がありましたが、基本的には従前と同じ組織体制で指定管理業務を推進いたしました。

#### イ 内部管理体制

- ① 施設利用申請における申請書の内容、貼付証紙等について、常に複数者によるチェックを励行するとともに、現金については業務終了時及び営業中も昼を目途にもレジスター内に収納した現金の確認を行い、証紙については業務終了時に必ず在庫確認を行い、事故防止に努めました。

ローテーションによる勤務体制から生じる情報伝達や引継ぎ事項の齟齬がないよう、従来に引き続き打ち合わせ内容や共通に認識すべき事項を文書、メモにより連絡、引継ぎを行っています。

港湾業務管理システムについても、所管の藤沢土木事務所及び県土整備部システム担当に提案し、より正確で様々なデータを活用できるよう、現状をもとに具体的に提案し、システムの改修をしていただきました。

各種相談業務や施設の巡視・巡回、環境整備等の実施に当たっては、管理課、ポートサービス課のセクションに捉われることなく、職員が一体的認識をもって業務を推進しています。

## ウ 職員研修

全日空から講師を招いて接遇の研修を全社員が受講し、日常の業務に反映し、質の向上を図りました。また、配置替え等で経験の浅い職員については、日常の実際上の業務執行を通して随時指摘して修正を行う等のオンザジョブトレーニングを行っています。

## エ 業務合理化等

平成 25 年度は 5 年間の指定管理業務を受託した最終年度として、受託当初に提案した事業の進捗状況を検証し、課題のある事業について見直しを行うとともに、自主事業の点検・見直しを行って拡張できる事業を検討し、計画的な業務遂行に努めました。また、新たに受託した新指定管理期間に向けて、いままでの経験を活かし、より質の高い指定管理業務の推進をめざして、業務の合理化、経費の削減を図りました。

### (2) ヨットハーバー業務に係る総括

#### ア 利用承認業務

- ① 最も重要かつ基本的な業務であることから、利用承認申請書の内容チェック、証紙確認等を複数の眼で行うなど、遺漏のないように事務を執行しています。
- ② 利用承認期限が満了となる利用者に更新の案内を行うとともに、承認期限を経過しても更新手続きが未了の者に対しては速やかに勧告、通知を行い適正な利用が行われるよう努めています。
- ③ 学生団体の利用料減免申請にあたっては、所定の手続きを適切に行い、ルールを遵守するよう指導しているところですが、従来から多く見受けられる申請書の部印漏れや団体証明の欠如等類例として関東学連幹事校等を通じて強く注意喚起する一方、申請書類の簡素化を図り、利用者の負担軽減を行っています。

#### イ 安全管理等サービス業務

電子カードによる「出艇管理システム」、臨時利用者のための出港届及びポートサービス課との帰着確認で施設利用者の安全確保を行うとともに帰着確認を規定時間内に行わない利用者については安全管理の観点から出港、帰着報告の遵守を要請しています。

### (3) 維持管理業務に関する総括

#### ア 施設維持管理業務

- ① 施設の老朽化が進み、補修箇所がいたるところで発生しており、利用者への危険防止、サービス水準の維持のため、業者委託や直営により速やかに補修工事を行ってきました。
- ② 新ヨットハウスの建築中は、工事関係者との連絡を密にし、収集した情報は、施設利用者との懇談会等を利用して情報提供を行うとともに、利用者のニーズを積極的に把握し県に伝えています。
- ③ 高齢化社会の到来に伴い、大型のデイセーラークラスのヨットでゆったりと海を楽しみたいという人が増えてきており、需要にあわせた大型バースの設置を提案し、県に整備をしていただきましたが、新ヨットハウスへ機能が移転し、現ハウスの取り壊し後の跡地利用について、引き続き利用者の意見等を聞きながら、時代やニーズに合わせた施設への改修を県に提案します。

#### イ 駐車場管理業務

- ① 夏季は平日でも駐車場利用が多いため、今年度も7月16日(土)から8月31日(水)は駐車場担当者を2名に増員して繁忙期対応をしました。
- ② 老朽化した駐車場管理システムの不調に絡むトラブルが多く、その都度業者に修繕依頼をしていますが、業者が到着するまでの間、駐車場担当者の監視が必要になるなど業務に支障が生じる場合があります。今後機械の入れ替え等根本的な対策が必要と考えられます。
- ③ 平成25年4月からの利用料金変更に伴い、様々なクレームが発生しましたが、その都度利用者に丁寧に説明し理解を求めています。

#### ウ 災害時対応業務等

東日本大震災に伴う大津波による震災被害地域の甚大な被害を参考に、相模湾での津波発生を想定して「災害時行動マニュアル」の見直しを行い、ヨット関係者以外の一般利用者等の安全確保のため、100着のライフジャケットを準備し、湘南港区域内の要所に設置しました。

台風等により施設被害が予想される場合には「災害時行動マニュアル」に基づく予防行為として、職員による場内点検を強化し、陸置艇・係留艇のロープ補強などを行い、被害防止に努めています。

自社の災害行動マニュアルに基づいた避難訓練を、ヨットハウスの利用者やテナントを交えて実施するとともに、消防署主催や自治会の訓練等にも積極的に参加しました。

#### (4) 附帯事業等に係る総括

##### ア 利用者利便事業

- ① シャワー、ロッカー、会議室等の提供及びレストラン、マリンショップ等事業者への施設転貸を通じた利用者利便事業については、特にトラブルもなく実施しました。
  - ② 江の島内には、金融機関やコンビニがなく、利用者は徒歩または自車で渋滞の中を島外まで行かなければならなかったため、レンタル自転車(二輪車、三輪車各1台)を準備し提供しています。
- なお、レンタル代の全額は、かながわ海岸美化財団に寄付する予定です。

##### イ 提案事業

当社が作成・販売している江の島ヨットハーバーのシンボルマーク入りのオリジナルグッズの販売を行って施設の広報宣伝の一助としています。

#### (5) 開かれた港湾に向けての取組に係る総括

##### ア 開かれた港湾に向けたイベント実施結果

- ① 関係団体やNPO法人等が実施するイベントで、その内容が『開かれた港湾』に向けて資するものについては、当社としてもできる範囲で協力し、開かれた港湾に向けた雰囲気づくりに努めています。

特にNPO法人セイラビリティ江の島が行っているアクセスディンギーによる普及啓発事業には、アクセスディンギーフェスタの共催、会議室使用料の免除、広報の実施

や艇体に対する損害保険料の負担等積極的に支援を行っています。

- ② 当社も事務局の一員となっている、島（民）とハーバーの融合を図り、みなとまちづくりを促進しようという『江の島（湘南港）みなとまちづくり協議会』が、7月14日の江の島八坂神社天王祭の神輿海上渡御に際して、海からそれを見ようというイベントを実施し、当社としては、受付等のスタッフを始め、観覧艇としてレスキューSNPを操縦者とともに提供し、全面的にバックアップして利用者から好評を得ました。

また、秋祭り（ハーバーフェスティバル）においても乗船希望者の募集受け事務、イベント会場の設営、参加者の案内等の支援を行いました。

#### イ 利用促進・広報

今年度からメーリングリストの利用者を募り、緊急情報や、出艇禁止・注意等の情報を、登録者の携帯メールにリアルタイムに発信しています。

また従前に引き続き以下のとおり積極的に利用促進と広報に努めています。

- ① 江の島ヨットハーバーを会場とするヨットレース大会を後援、協賛するとともに、優勝杯（SNP杯）を贈呈する等、ハーバーの利用促進に努めています。
- ② 江の島ヨットハーバーのホームページのお知らせ欄やハーバーマスターのブログ等を充実させるとともに広報にも努めています。特に気象情報の提供、緊急情報のリアルタイムでの対応や、行事等のニュースの提供に向けて改善拡充を図っています。
- ③ センタープロムナードを中心に花と緑が年間を通じて楽しめるように関係団体とも協力し、花卉植栽による緑化促進を図っています。
- ④ ヨットハーバー、緑地等における撮影等の利用希望が多々あり、藤沢市フィルムコミッションとも連携を取って利用促進を図るとともに、施設利用者の個人情報保護に配慮しつつ、ハーバーの広報に資するものとして、利用を勧めています。

#### 2 指定管理料等執行状況報告書

別添のとおりです。