

指定管理業務実績報告書

平成25年 月 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24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

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、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4年目の年として、上半期に引き続き、利用者へのサービス向上に向けた弾力性、柔軟性ある指定管理業務の実現を図るとともに、指定管理者を受託するにあたって提案した基本理念、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を目指しました。

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、従前とほぼ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、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、引継ぎを行いました。

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

12月に、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 24 年度は平成 25 年度までの 5 年間の指定管理業務を受託した 4 年目として、より質の高い指定管理業務の推進をめざして、従来から行っている業務の合理化、経費の削減を図るとともに、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。

(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通知、勧告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います。
- ② 25 年度からのヨットハウス建替工事に向けて、工事エリアの艇の配置を考慮し、各契約者に了承を得て、艇の移動を行いました。また合わせて、工事期間中、利用者の不便がないように、仮設の臨時バース等について県と協議を重ね、現場の状況を伝えてきました。
工事関係者との連絡も密にし、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、ディンギーバースの再配置や、既存施設の移転の際大きめのバースを増やすことを提案してまいりましたが、今年度県に整備をしていただき、大型艇と小型艇が混在しているという状況が解消されました。今後とも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 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。
- ② 25年度からの駐車場利用料変更に伴い、スムーズな新料金への移行ができるよう、様々なケースを勘案して準備を行いました。

ウ 災害時対応業務等

- ① 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見直しを行った「災害時行動マニュアル」について、各職員が熟知するよう心掛けています。
津波警報が発表された時に揚げる吹き流しを提案し、24年度から県所轄の他の港でも同一の吹き流しを揚げることになりました。
有事の際、施設利用者に対し速やかにライフジャケットを提供できるよう、施設内各所に収納ボックスを取り付け、ライフジャケットを設置しました。
- ② 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、消防主催や島民のため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

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ています。

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 当社として、関係団体、NPO法人等が実施するイベントについて、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、できる範囲で協力して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』が主体となる島内の祭礼やイベントにも、全面的にバックアップしています。

夏祭りに続き、下半期にも秋祭り（ハーバーフェスティバル）において乗船希望者の

募集受付事務、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

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。