

指定管理業務実績（下半期）報告書

平成29年4月30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41条第2項の規定に基づき、次のとおり平成28年度下半期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

湘南港の指定管理者としてこれまでの実績と経験に加え、指定管理業務を適切に実施するため、より一層のサービス向上と経費節減に努め、提案書に掲げた基本理念である「海と安全に親しめる美しい湘南港」の実現を目指しました。

ア 組織体制

平成28年9月26日付の県からの指導を踏まえ、安全管理に万全を期すため、平成29年4月1日付で、弊社で最も知識と経験を有する社員をハーバーマスターとして専任に戻すなど、体制を整備しました。

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行うとともに、現金については業務終了時の他、取扱い金額・件数の多い土日祝祭日には中間に1～2回、レジスター内に収納した現金の確認を行い、証紙についても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。

② ローテーションによる勤務体制から生じる情報伝達、引き継ぎ事項の齟齬がないよう、毎朝始業時に合わせ管理部で共通に認識すべき事項の伝達、引継ぎを行うと共に、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、ポートサービス担当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

管理業務、ポートサービス業務を共にできる職員を養成するため、業務上必要な職員

には免許取得の支援を行うとともに、ベテラン職員から経験の浅い職員に対して、日常業務を実践しながら、オン・ザ・ジョブ・トレーニングを行い、早期に戦力となるよう指導を行っています。

また、様々な来場者に的確に対応できるように語学研修、手話研修を実施しました。

エ 業務合理化等

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。また、東京 2020 オリンピック競技大会のセーリング競技の会場が江の島に決定され、多くの外国人が来場されても、接客等の対応がスムーズに行えるよう英語版のパンフレット及び英語・日本語併記の利用者案内を作成するなど、サービスの向上を図りました。

(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、証紙確認等は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」、臨時利用者の出港届及び帰着確認で施設利用者の安全確保を行っています。

(3) 維持管理業務に関する総括

ア 施設維持管理業務

- ① 自社で行える小破修繕等の速やかな実施、目配り気配りを意識した清掃管理等、安全・安心な施設の維持管理に努めました。
- ② 2 階ホールの貸出しでは、会議室の使用の際大音量の音楽を流す利用団体が増え 1 階まで音が響いて他の利用者から苦情等もあることから、藤沢土木事務所と協議の結果、「利用上の注意及び遵守事項」を定め他の利用者に迷惑をかけない節度ある使用をお願いしました。

イ 駐車場管理業務

夏季は平日においても駐車場利用が多いため、7月16日(土)から8月31日(日)の期間は駐車場担当者を1名増員して対応いたしました。

また、7月頃から夜間に入庫する車が増え、閉場時間に多数の車が一齐に出口ゲートに集中するため駐車場で出庫車の渋滞がおき精算に時間がかかるとの苦情が大変増えたため、対応策として、そのような場合には臨時に発券読み取り機を利用して、精算の時間を減らすことにいたしました。

ウ 災害時対応業務等

① 地震・津波等の発生時には、弊社が作成した「災害時行動マニュアル」に則った対応を行うこととして、災害発生に備えると共に江の島防災対策協議会の津波訓練時に情報伝達、避難誘導訓練を行いました。

② 台風等により施設被害が予測される場合は、「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等を行うなど被害の防止に努めるとともに、大型の台風等により強風が予測されたケースでは状況改善まで職員が待機し、不測の事態に備えました。

(4) 附帯事業等に係る総括

収入証紙については、常に複数者によるチェックを行うなど、適切な取り扱いを行いました。

(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、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、できるかぎり協力しています。

特にNPO法人セイラビリティ江の島と連携し、障害の有無や年齢に関わらず安心して乗船できるハンザクラスのヨットを使用する体験乗船を実施しています。

② 江の島(湘南港)みなとまちづくり協議会が、江の島天王祭の神輿海上渡御を海から見るイベントの実施にあたり、弊社レスキュー艇による観覧艇の運行などの協力をしました。

③ 新規事業として、8月に県内の小学生60人を対象に大型ヨット「やまゆり」でのクルージングとディンギーヨット乗船体験を通してヨットや海の楽しさを知ってもらい、オリンピックが開催される江の島ヨットハーバーの魅力を知ってもらう取り組みを行いました。

④ 2020年東京オリンピックのセーリング競技会場周辺を花と緑で飾り、世界中から

訪れる人々を歓迎するために、ボランティア団体である「なぎさフラワーサポーター」による植栽事業を行い秋にはハーバー内の花壇をコスモスで彩りました。

イ 利用促進・広報

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主要な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、ヨット活動の振興と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で出艇状況や気象情報を提供するなど、広報に努めています。また、臨時・緊急情報などをリアルタイムで利用者に発信する「メーリングサービス」を提供しています。
- ③ ヨットハーバー、緑地等における撮影の利用希望が多々あります。湘南港の広報にも資することから、藤沢市フィルムコミッションと連携して、施設利用者の個人情報保護に配慮しつつ、受け入れを進めています。
- ④ 湘南港利用者と連携して江の島のライトアップの時期に合わせて、サザエ島やヨットハーバーに置いてあるヨットのイルミネーションを行っています。
- ⑤ 1月には湘南港利用者と協力して、餅つき、来港者への甘酒の提供を行い魅力あるハーバーを目指しました。

2 県への要望

県におかれましては、施設の次の課題について対応していただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

- ① 新ヨットハウスについては、2階ホール等の床面が滑り防止構造（粗め加工床材）であることから、汚れが浸み込んでとれないこと、シャワー・ロッカー室の水はけ・換気が悪いこと、シャワー利用の公平性や手続の煩雑さを解消するためコインシャワーの設置が必要であること、雨の日には屋根に降った雨水が出入り口近くに滝のように落ちるなどの様々な課題があります。また、自動販売機の台数や種類が不足していると言った利用者からの意見も多数寄せられています。
- ② 4月にはクルーザー中央ポンツーンの中央付近が水没し、水面とほぼ同じラインまで下がってしまいましたが、フロート内に入ってしまった海水を抜くことで浮力が回復して現状では使用に支障はありませんが、抜本的改修が必要と思われます。

③ センタープロムナードの街路灯の支柱の部品の劣化や屋外自家用工作物の回路の絶縁不良等経年劣化の箇所が増えています。

④ 海上保安庁の新庁舎建設の影響で風向風力計に不具合が発生しました。当面の措置として風向風力計の支持ポールを伸長するなど改善していただきましたが、現状では南風の際の表示が不安定なため、抜本的な改善をお願いしています。

3 指定管理料等執行状況報告書
別添のとおりです。