

# 湘 南 港

## 指定管理者 事業計画書

団体名	株式会社 リビエラリゾート
-----	---------------

※本計画書は【カラーバリアフリー 色使いのガイドライン サインマニュアル（神奈川県、H30.6）】に準拠して作成しています。

# 目次

I サービスの向上について	5
1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	5
(1) 管理運営方針（全体評価）	5
① 指定管理業務全般を通じた団体等の総合的な運営方針、考え方	5
(2) 委託の考え方	7
① 業務の一部を委託する場合の業務内容	7
2 施設の維持管理	9
(1) 利用承認業務	9
① 利用承認等の業務についての実施方針	9
(2) 維持管理業務	24
① 清掃、巡視、保守点検、修繕等の維持管理業務についての実施方針	24
3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金	29
(1) オリンピック開催県としてふさわしい、開かれた港湾を目指した利用促進の取組	29
① セーリングの国際大会等が行われる際の実施方針、広報・PR活動の内容等	29
② より多くの利用を図るために実施する事業の実施方針、広報・PR活動やマーケティング活動の内容等	38
③ 周辺の港との連携やイベントの開催など施設の特性をより効果的に生かすために行う自主事業の内容等	49
(2) 利用者への対応、利用料金	60
① サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及び事業等への反映の仕組み	60
② 手話言語条例への対応	62
③ 利用料金の設定、減免の考え方	63
4 事故防止等安全管理	66
(1) ヨット等安全管理業務	66
① ヨット利用者等安全管理業務についての実施方針	76
② 通常の指定管理業務を行う際の事故防止の取組内容	77
③ 事故・不祥事等の緊急事態が発生した場合や安全管理の妨げとなりうる事案を認知した際の対応方針	78
④ 急病人等が生じた場合の対応・救急救命士等の配置・救命に関するスタッフ研修等	81
⑤ 感染症の感染防止対策についての実施方針	82
(2) 災害・荒天時対応業務	83
① 地震、津波等の災害時及び高潮、波浪等の異常気象時の利用者の避難誘導、県や地元自治体等への協力等についての実施方針	83
② 災害時における緊急物資受入港としての対応方針	93

5 地域と連携した魅力ある施設づくり .....	95
(1) 地域と連携した魅力ある施設づくり .....	95
① 地域人材の活用、地域や関係機関（団体等）との連携・協力体制の構築及び ボランティア団体等の育成・連携の考え方 .....	95
② 地元企業への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容 .....	98
<b>II 管理経費の節減等 .....</b>	<b>99</b>
6 節減努力等 .....	99
(1) 年度別収支計画	
(2) 令和5年度～令和9年度収支計画	
(3) 令和5年度～令和9年度人件費内訳	
<b>III 団体の業務遂行能力について .....</b>	<b>110</b>
7 人的な能力、執行体制 .....	110
① 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況 .....	110
② 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況 .....	110
③ 人材育成や職員採用状況、労働環境の確保に係る取組状況 .....	113
8 財政的な能力 .....	114
9 コンプライアンス、社会貢献 .....	117
① 労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況 .....	117
② 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況 .....	121
③ 法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績 .....	124
④ 障がい者差別解消法に基づく合理的配慮などを踏まえた取組についての考え方 .....	126
⑤ 手話言語条例への対応 .....	127
⑥ 社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGsへの取組 .....	128
10 事故・不祥事への対応、個人情報保護 .....	134
① 募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故又は不祥事の有無ならびに事故等が あった場合の対応状況及び再発防止策構築状況 .....	134
② 個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の 取扱いの状況 .....	135
11 これまでの実績 .....	136
① 指定管理施設と類似の業務を行う施設等での管理実績の状況 .....	136
② 県又は他の自治体における指定取消しの有無 .....	141

団 体 等 の 概 要

団 体 等 の 名 称	株式会社 リビエラリゾート	
代 表 者 の 氏 名	小林 昭雄	
申 請 者 の 主 たる 事 務 所 の 所 在 地	〒249-0008 神奈川県逗子市小坪5-23-9	
担 当 部 署	所 在 地	〒249-0008 神奈川県逗子市小坪5-23-9
	担 当 部 署 名	—
	電 話 番 号	0467-24-1000
	フ ァ ク シ ミ リ 番 号	0467-24-8596
	メー ル ア ド レ ス	████████████████████
	担 当 者 名	████████████████████

【記載要領】

原則、次のとおりとしてください。

- 1 必ず本様式を使用してください。
- 2 用紙の大きさは、日本産業規格A4縦長としてください。
- 3 両面印刷または両面コピーとしてください。
- 4 ページ数は、通し番号（表紙から1/〇とし、以降2/〇、3/〇とする通しページ、〇には総ページ数を記入）を中央下に表記してください。
- 5 欄が不足する場合は、ページを追加してください。
- 6 申請者としてのセールスポイントがわかるように記載してください。

## I サービスの向上について

### 1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

#### (1) 管理運営方針（全体評価）

##### ① 指定管理業務全般を通じた団体等の総合的な運営方針、考え方

施設の設置目的や公の施設としての役割を踏まえ、施設の役割を活かしてどのような施設運営を目指すのか、総合的な運営方針、考え方を記載してください。

湘南港はオリンピックが過去に2度開催された日本におけるセーリングスポーツの代表地です。西に富士山を望むロケーションや背後の江の島の観光地といった環境は、選手から観光客まで様々な利用者の幅広い世代に親しまれています。

今後は、国連が設定したSDGsの目標やノーマライゼーションの理念に基づく地域の象徴として存在していくためにも、自治体と協働しながら率先して行動していくことが必要であり、伝統を守るだけではない、持続可能な社会の実現に向けた取り組みも求められます。

この湘南港の特徴を直感的に感じてもらえるよう、【オリンピック・レガシーの更なる発展を目指して】とし、神奈川県民の誇りを運営スローガンとして表現しました。

当社は2006年から「リビエラ未来づくりプロジェクト」と称してサステナビリティへの取り組みに注力しており、2022年5月、アジアのマリーナで初となる国際環境認証<BLUE FLAG<sup>®</sup>>をリビエラ逗子マリーナで取得しました。

湘南港においても、リビエラグループ全体の管理運営方針の下、地域振興への寄与を考慮して、「ブルーフラッグ認証」の精神に基づいたサステナブルな港を目指した取り組みを図ってまいります。

### 運営スローガン

オリンピック・レガシーの更なる発展を目指して

### 管理運営ポリシー

- 1.わたしたちは、多様性と調和を実現すべく、「**みんなの湘南港**」を目指します
- 2.わたしたちは、**世界最高水準の競技会場の設備や運営**を目指します
- 3.わたしたちは、ヨットを通じて**健全な青少年育成の場**を構築します
- 4.わたしたちは、施設の管理・運営のみならず、藤沢市の**地域振興**に寄与します
- 5.わたしたちは、海陸結節施設として、**災害時の安心・安全**を提供します
- 6.わたしたちは、**SDGsを通じた未来づくり**を推進します

※BLUE FLAG：国際 NGO「FEE（国際環境教育基金）」による、世界で最も歴史のあるビーチ・マリーナなどのサステナブルな海辺を評価する国際環境認証制度で、SDGs17ゴール全てに関わるプログラムです。



# 管理運営における重点項目

## 1. 開かれた公共港

ポリシー 1



セーラーはもとより、公共施設として県民に広く開かれた利用形態の在り方を提案し、実施します。また、ノーマライゼーションを前提としつつ、時代のニーズに合った利用促進方を展開し、公益の確保に努めます。さらに、湘南港は国際的にも開かれた施設として、「おもてなし」の心を持って海外セーラーをお迎えし、多様性と調和を実現すべく施設を運営していきます。

## 2. 確かなサービスの提供

ポリシー 1



公共施設として公平・公正な対応を徹底するとともに各種法令を遵守し、安心・安全な湘南港の管理運営を堅持します。また、利用者や地域の意見を尊重・反映し、指定管理者として確かなサービスを提供し続けることで、多岐に渡るニーズに的確にお応えします。

## 3. 青少年育成

ポリシー 2



湘南港は過去2回のオリンピック競技大会・セーリング競技の会場となった国内では希少な場所です。ヨット競技の経験や技術を継承していくべく、青少年の健全な育成の場として湘南港をマネジメントしていきます。

## 4. 地域振興と海洋振興

ポリシー 3



湘南港は江の島を中心とした観光地として親しまれおり、更なる地域活性化、地域振興が期待されています。この目的を達成するために、県及び町と協働し魅力ある港づくりの各種方を提案・実施します。具体策の一例として、リビエラ逗子マリーナ、葉山港など、周辺港との連携を強化したサービスを積極的に行うことで、県の海洋施策推進に協力します。また、生涯に亘り海に親しむ県民が増えるよう、様々な海洋レジャーに着目した海洋振興に努めます。

## 5. 地域防災拠点としての体制確立

ポリシー 4



地域防災協定を県及び市と締結し、緊急物資の受入や帰宅困難者の対応拠点として、地域に貢献します。実効性ある体制を確立・維持するために、自治体と協働して海を活用した地域防災訓練を開催するとともに、湘南港の地域防災拠点としての重要性を県民に周知します。

## 6. グローバル・スタンダードなエコロジー活動の実施

ポリシー 5



SDGs 国際目標である 2030 年に向け、未来への問題解決の一助となるよう上述の1～5以外にも積極的に参画し、健全な湘南港の管理を目指します。また、SDGsに関するイベントの開催なども誘致し、地域の情報発信の場所を提供します。

## (2) 委託の考え方

### ① 業務の一部を委託する場合の業務内容等

業務の一部を委託する場合は、その考え方や業務内容、委託業者の選定方法、委託により見込める効果・効率性などについて記載してください。

※ 業務内容等は、(様式3)「委託予定業務一覧表」にも併せて記載してください。

### 【要約】業務の一部委託について

- ✓ 専門技能・資格を要する業務やマンパワーが必要な運営補助業務は委託
- ✓ 分業化を図ることでスタッフは基幹業務に専業し、安定した高品質のサービスを提供
- ✓ 予定委託内容:①法定点検、②自主点検(メーカー点検)、③夜間警備
- ✓ 業者選定方法:与信審査済の2社以上に合見積を行い、公共施設として価格と品質のバランスを重視し、公正に判断。同条件の場合、県内事業所がある業者を優先。
- ✓ 委託による効果・効率性:①経費節減、②雇用創出、③地元業者活用による地域活性化、④業務量分散による労働環境改善、⑤対応スピード・品質の向上

## 1. 業務の一部委託の有無、及び委託の考え方

次ページの「2. 委託業務内容」に示す、専門技能や専門資格を要する業務やマンパワーが必要な運営補助業務について、委託を行います。委託にて分業化を図ることで、当社スタッフは基幹業務に専業することができ、結果的に湘南港として安定した高品質なサービスを提供できます。

法定点検は、法律に則り専門業者に委託して実施します。

自主点検(メーカー推奨点検)は、施設の維持管理における事故防止や衛生管理の観点から実施します。

夜間警備は、施設が無人となる時間が生じないよう、監視のほか利用者対応も含め実施します。

各委託業務においても、最終的な判断及び責任は当社が負うものとします。

委託先とは業務内容を詳細に協議し、委託漏れ等が生じないよう留意します。また、綿密な連絡体制を構築し、情報共有します。

警備を例にとると、委託先との連絡体制は、警備開始・終了時に実施する引継ぎ連絡にて艇の動向等を漏れなく情報共有し、緊急時はハーバースターへの電話連絡を徹底します。

通常時における警備報告は、警備項目を遺漏なく網羅した連絡票にて実施の有無を確認します。

## 2. 委託業務内容

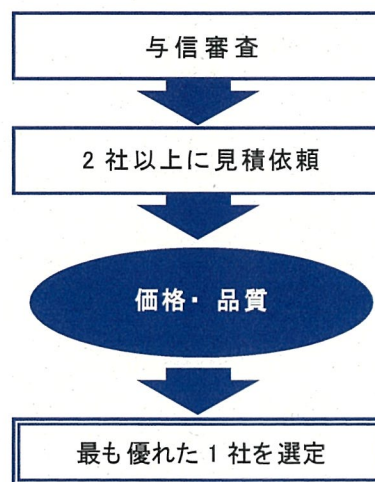
委託業務	委託内容	委託理由
① 法定点検	自家用電気工作物（6回／年） 自動ドア（4回／年） 消防設備（3回／年） エレベーター（12回／年） エアコン（1回／3年） 駐車場精算機（4回／年） クレーン（1回／年） クレーン（1回／2年毎） フォークリフト（1回／年） クルーザープル（1回／年） ガソリンスタンド（1回／3年） 受水槽（1回／年）	専門資格者または専門技術者による点検が必要なため
② 自主点検 (メーカー推奨)	ボートキャリア（1回／年） 気象情報（1回／年） 太陽光パネル（1回／年）	法定点検対象ではないが、安全に関する専門知識を必要とするため
③ 警備	管理区内全域の夜間警備(通年)	危険に対処できる、専門性・特殊性を備えた技能・人員配置が必要なため

## 3. 委託業者の選定方法

選定にあたっては、公共施設であるため低コストで抑え実施することが基本的な方針ですが、いずれも安全や衛生に関する品質も重要です。また、選定に至るまでの過程も労働環境改善の観点から効率性を意識する必要があります。したがって、2社以上からの見積と技術面を総合比較して、公共施設に相応しい業者を選定します。なお、同条件であれば、県内企業を優先的に選定します。

見積依頼を行う業者の選定評価基準（与信審査）として、委託業者の経営状況、既往実績（事故・トラブルの有無を含む）及び各種業界団体への加盟・公認であることとします。

警備を例にとると、警備業法を遵守する県公安委員会公認の会社から選定します。



選定フロー

## 4. 委託により見込める効果・効率性

委託による効果・効率性として、①管理費用の節減、②新たな雇用創出、③地元業者活用による地域活性化、④業務量分散による従業員の労働環境改善、⑤専任による対応スピード・品質の向上が見込まれます。



I サービスの向上について

2 施設の維持管理

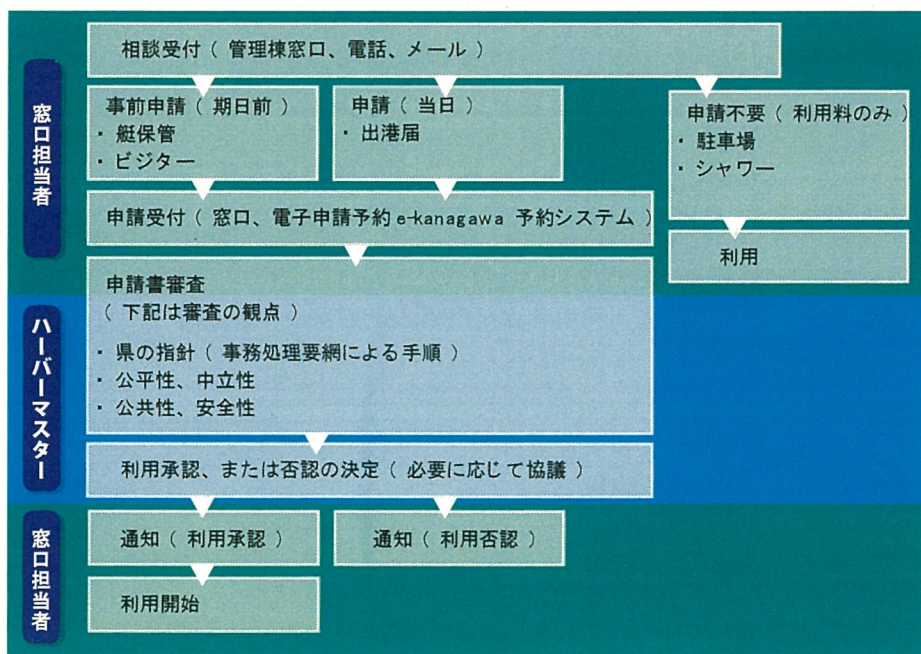
(1) 利用承認業務

- ① 利用承認等の業務についての実施方針（業務実施に当たっての人員体制、事務の流れ、責任の所在等が明確になるように記載してください。）

**【要約】利用承認等の業務についての実施方針**

- ✓ 誰もが利用できる開かれた公共港としての公平性を重視
- ✓ 承認業務は、①中立性、②神奈川県指針に則った厳正な判断、③個人情報保護、④施設の適切な維持管理を徹底
- ✓ すべての利用承認について、最終的な責任はハーバースターが負うものとする
- ✓ サービスは利用者（利用希望者含む）への①手続きのデジタル化推進・簡素化、②係留施

利用承認業務の実施体制は以下のとおりとします。



利用承認業務の実施体制

ア ヨットハーバー施設、クレーンの管理運営について、海洋性レクリエーション需要の多様化や施設の公共性、利用の公平中立性の観点を踏まえ、どのように利用承認等の業務を実施するか、記載してください。

#### 【要約】ヨットハーバー施設、クレーンの管理運営における利用承認等の実施方針

- ✓ 巡視作業や係留方法の助言により、台風・高潮時には係留艇・陸置艇の被害防止に努める
- ✓ オンラインシステムを活用したビジター申請手続きと持続的な施設を目指した利用マナーの周知
- ✓ 本船岸壁にて艇に対する不審・不適切な行動が確認された場合には注意喚起
- ✓ 地域住民の意見や安全(個人情報保護等)を考慮した撮影・イベント申請の許可
- ✓ ホームページにおける会議室の空き情報の掲載とオンライン予約による利用承諾
- ✓ クレーンの利用は、①艇の重量・形状、②混雑具合、③風況等を確認の上で承認し、安全且つスムーズな運営を実施

### 1.ヨットハーバー施設の管理運営について

#### (1)係留艇・陸置艇の管理

契約者(係留艇・陸置艇)の安全を維持できるよう日々の巡視作業を堅実にやり、特に係留艇の固定方法については契約者に適宜助言し、台風、高潮の際には被害が及ばないように努めます。

#### 【提案】年間係留・陸置施設の利用者募集について

コロナ禍において特にクルーザーの係留・陸置施設の需要は上昇傾向にあるため、現在は年に1度のみの募集ですが、解約が生じ次第速やかに募集を行うことへの変更を提案します。効果として、利用者満足度の向上や貴県の収益増加に寄与することが想定されます。

#### 【提案】カメラの設置について

係留艇・陸置艇の安全管理を目的とし、利用者がホームページ上で施設内の状況を確認できるライブカメラの設置を提案します。また、今後の海上航路の開設に伴い、遊歩道利用客の増加が見込まれるため、遊歩道側にも安全管理を目的とした監視カメラを設置することが必要と思われます。

#### (2)ビジター棧橋の管理

ビジター棧橋の管理においては、使いやすい施設と開かれた港であることを心掛け、多くの県民が利用できるよう運営します。

現申請方法を継続し、ホームページより申請書をダウンロードし、受付及びメール等で申請を受け付けます。

湘南港周辺海域はディンギーヨット、アクセスディンギーや漁船等の様々な船が輻輳していることから、ビジター艇とのトラブルを予防できるよう、港までの航路や利用ルール等をマニュアル化し、ビジターが施設を訪問する前までに情報提供を行うようにします。

**【提案】施設（利用承認業務）の無休化、営業時間外の対応について**

施設の無休化と出入艇等の利用承認業務の一部を営業時間外においても実施することにより、更なる利用機会及び利便性の向上を図ります。また、スタッフの休憩時間やローテーション体制についてもしっかりと調整していきます。

**【提案】e-kanagawa の導入について**

電子申請システムを導入することにより手続きが簡略化され、利用の促進が見込まれます。また、情報管理業務の効率化による従業員の作業軽減についても期待できます。

----- 【提案】と【自主提案】の違い-----

**【提案】** 当社が貴県と協議したうえで実施可否を決定するもの

**【自主提案】** 当社が自主的に提案し、実施するもの

**(3)給水・パワーポストの管理**

給水・パワーポストは共に、通年及び臨時艇の利用者は誰もが利用可能です。利用承認が必要な設備ではありませんが、次の方が気持ちよく使えるよう、また躓きによる転倒リスクを下げるため、使用後のコイル巻きのお願い・指導を行い、スタッフも随時整理します。なお、給水用のホースは紫外線や塩害により劣化が激しいので、快適に使えるように随時交換します。

パワーポストに関しては、下記の無料サービスにより、平等に使用できるよう配慮しています。

- ①専用コネクターの貸出：家庭用コンセントの利用者向け
- ②延長コードの貸出：パワーポストが遠い利用者向け

**(4)本船岸壁の管理**

本船岸壁の利用承認は貴県が速やかに判断できるよう、当社は着岸船舶の諸元、離着岸方法、当日の潮汐状況とともに、本船岸壁の防衝設備や係船柱の耐荷重を確認のうえ、回付します。

本船岸壁は、災害等有事に物資物揚げ作業や緊急避難の役割を果たすため、常に維持管理に努めます。具体的には、緊急時の利用に備え、不法投棄等を固く禁じる他、巡回による施設の劣化や異変の確認を行います。本船岸壁を利用する釣り客による艇への危害や不適切な行動が確認された場合には、対面又は放送により注意喚起・指導を行います。トラブル回避のための対策として、適切な釣り場の周知を立て看板や掲示板、ホームページを活用して行います。

**【提案】事業者への本船岸壁の解放（定期開催）について**

有事の際、物資運搬等に協力する可能性のある事業者に向けて、移動時間や経路、岸壁での係留方法や周辺環境の確認のため、ビッグレスキューかながわ開催時などに開放し、事前把握の機会を設け、利用における懸念点をヒアリングすることを提案します。

**(5)イベントや撮影の許可**

海洋性レクリエーションのイベントや撮影の申請があった場合、地域住民、湘南港利用者、安全等の条件を審査し、神奈川県や藤沢市と協議の上、実施の承認を行います。なお、撮影に関しては、利用者艇の船名を写さないことを条件とし、個人情報保護します。

承認され、メディアによる撮影を行った場合は、帰属するグループ企業のホームページや SNS も含め、積極的に広報を行います。

## (6)会議室の管理

稼働率が向上するようにホームページにて予約の空き情報や利用方法について提供し、オンライン申請の導入について貴県と協議します。また、新たな利用形態の提案（趣味の教室や学会会場、商工会議所への貸出、子ども会や自治会等のイベント利用）などを定期的に行い、利用促進のための積極的な広報に努めます（詳細は本計画書 p. 38 に記載）。

## 2.クレーンの管理運営について

### (1)利用承認

クレーンの利用希望者は受付及びホームページにて申請頂き、艇の重量や形状を確認し、クレーンの耐荷重量を厳守のうえ、利用承認を行います。

ビジター艇については、上記の内容を確認した上で、船台の選定を行い、適切な船台を提供できない場合には承認許可を行いません。

### (2)稼働時の安全管理体制

クレーンの操作は全てスタッフにて行います。混雑時であっても利用者による操作は厳禁とし、2名以上の熟練スタッフが作業を行います。クレーン操作についての共通注意事項は次の通りです。

#### ①運転操作前注意事項

スタッフは荷役範囲内に、障害物（人を含む）がないこと、ワイヤロープ、操作スイッチ、吊具等に異常がないこと、無負荷で運転して、ブレーキ、安全装置等に異常がないことを確認します。

#### ②運転操作中の注意事項

吊り上げる船舶には、絶対に人を乗せません。スリングの玉掛位置は、船舶の重心を中心にして均等にするようにし、利用者に任せず、2名のうち1名は専従監視員として、艇体のバランス、周囲の状況等をよく確認し、十分に注意して操作します。

強風時には、運転を中止します。平均風速 10m/s 以上をクレーン作業中止基準と定め、それ以上の風速の際には、気象担当者やハーバースター等の管理者に確認することとします。

25t 門型クレーンの稼働時には、艇体を傷つけないように保護材を挟んで上下架作業を実施します。3t ジブクレーンについては、吊下げ金具の疲労等がないことを確認のうえ、ワイヤーの共振に注意しながら作業を行います。

### (3)利用者のニーズを考慮したサービス【提案】

ジブクレーンの設置位置はディンギーヨットのスロープに近く、ヨット出艇時のクレーン操作はディンギーヨット及びクレーン利用者の双方にとって危険が高まります。輻輳を回避するため、出艇が少ない時間帯を見計らい、当社スタッフが事前にクレーンの上下架を行うサービスを検討します。

#### (4)日常における管理

塩害等で劣化が生じやすい部位やトラブルが生じやすい電気系統については、随時適切な処置を施します。また、年次定期自主検査、月次定期自主検査においてもマニュアル上に記載の項目を確認し、適正な状態を保ちます。

なお、当社のリビエラ逗子マリーナでは40t、リビエラシーボニアマリーナでは24tの門型クレーンが稼働中であり、事故・トラブルは発生しておりません。湘南港の門型クレーンも同様に安全管理に努めながら運用管理を行います。



25t 門型クレーン



3t ジブクレーン

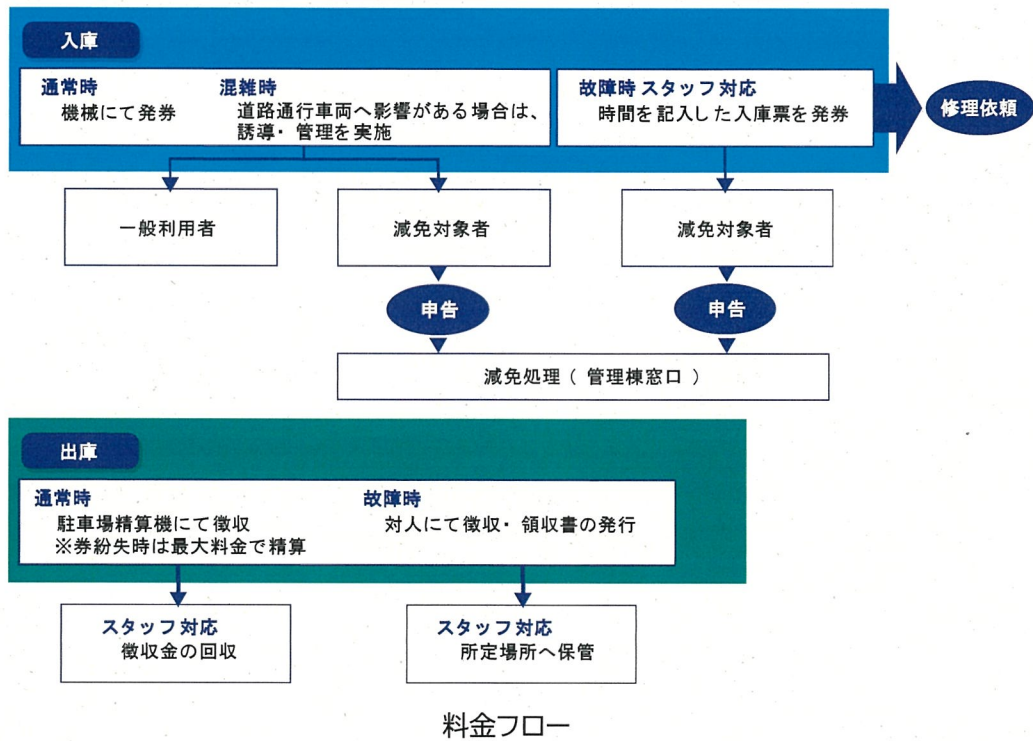
イ 臨港道路附属駐車場の料金徴収や故障時、混雑時等の対応について記載してください。

**【要約】臨港道路附属駐車場の料金徴収や故障時、混雑時等の対応**

- ✓ 消耗品(駐車券・領収書用紙等)の定期的な補充や機器のこまめな確認によるトラブル防止
- ✓ 発生頻度が高いトラブルは、スタッフ全員が対応できるよう、トラブルシューティングを習得
- ✓ メーカー対応が必要な故障時は速やかに修理を依頼し、復旧まではスタッフ 2 名体制でゲートの開閉及び利用料徴収等に対応
- ✓ 混雑状況はホームページや SNS に掲載し、渋滞発生時はスタッフによる誘導・整理を実施
- ✓ 駐車場は広く死角も多いため、防犯対策として適宜巡回を強化
- ✓ PDCA サイクルを活用し、再発防止に努める

**1. 料金徴収フロー(通常時、故障時、混雑時)**

料金徴収は以下のフローに則り実施します。



**2. 各種対応について**

**(1) 料金徴収時の対応**

法定点検とともに、定期的な保守管理（駐車券・領収書用紙等の消耗品補充、徴収金回収時の機器不具合の確認）を行い、トラブル発生を未然に防ぐように努めます。

営業時間外は精算機内に、釣銭に必要な最低限の現金のみを保管するよう、管理を徹底します。

湘南港の駐車場は 300 台超と広く死角も多いため、防犯上巡回は頻繁に行うことが必要です。夜間はもとより、営業時間内も定期巡回のほかにも適宜巡回を行い、異常の有無や不審者(車)を確認します。