

基本情報

施設名	博多港国際ターミナル	指定管理者	博多港開発・西部ガス共同事業体
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	所管課	港湾管理課

1 業務の履行に関する評価

評価項目	配点	点数			評価	評価の理由
1 施設の運営◎	9	3	②	1	6	・年度中途から再開したが新型コロナウイルス感染症の影響で、外航旅客定期船の運航が完全には戻っておらず、コロナ以前の運用ではないが、仕様書に定める水準を概ね満たしている。
2 施設等の維持管理◎		3	②	1		
3 事業の実施◎		3	②	1		

2 サービスの質に関する評価

評価項目	配点	点数			評価	評価の理由		
1 サービスに関する評価								
(1) 利用者数	35	5	4	③	2	1	23	・年度中途に再開したが新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、利用者数は少なかった。
(2) 施設・設備利用(達成率、ニーズに沿った提供)		5	④	3	2	1		・普段からテナント事業者とコミュニケーションを図り、要望等を施設の管理運営に生かしている。
(3) 情報収集・提供		5	④	3	2	1		・新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえながら、適切な情報をHP等で提供した。 ・会議室、ホール利用促進のため、SNSによる情報発信に努めている。
(4) 接遇(電話等対応は適切か等)		5	4	③	2	1		・利用者から電話問い合わせ等があった場合、適切に対応を行っている。
(5) 自主事業の利用者数(免税店等)		5	4	③	2	1		・新型コロナウイルス感染症の影響で閉鎖していたが免税店はR4.12月から一部再開した。
(6) 利用者満足度(利用者アンケート)		5	4	③	2	1		・新型コロナウイルス感染症の影響により、外航定期旅客船が運航停止していたため、アンケートは限定的に実施された内航利用者から従業員から徴取している。
(7) 利用者からの意見・苦情等への対応		5	4	③	2	1		・利用者からの意見・苦情は特段なく、市からの改善指示・指導実績もなかった。

2 ターミナル機能に関する評価

(8) 専門性の発揮(省エネへの取り組み)※	35	10	⑧	6	4	2	23	・個別ガス空調(GHP)は、R4も含め段階的に導入し施設環境及びコストの改善を行っている。 ・外航旅客定期船の運航停止時期も長く、空調等について、細やかな運転制御を行い、電気・ガス等の消費量低減を図った。
(9) 利便性・収益向上※		10	8	⑥	4	2		・全スタッフでによるワンストップ対応やHPの改修などで、利便性の向上に努めている。
(10) ターミナルの賑わい		5	④	3	2	1		・国際ターミナルの賑わいに資する韓国に関するイベントについて施設管理者として誘致、協力した。
(11) スタッフの育成		5	4	③	2	1		・出資会社主催のコンプライアンス研修を中心に参加し、スタッフの育成に努めた。
(12) 自主事業の展開		5	4	3	②	1		・新型コロナウイルス感染症の影響により休業中であった免税店も一部再開した。

3 業務プロセスに関する評価

(13) 人員確保と配置◎	26	③	2	1			18	・仕様書に基づく人員配置を行っている。
(14) 緊急体制(マニュアル策定等の体制・研修)		5	4	③	2	1		・緊急時の対応マニュアルを作成するなど緊急時の体制整備を図っている。
(15) 情報セキュリティ対応(個人情報やHP管理等)		5	4	③	2	1		・適切に情報管理を行っている。
(16) プロモーション(利用者拡大の取り組み)		5	④	3	2	1		・新型コロナウイルス感染症の状況を注視しながら、ホールや会議室等の利用促進を行った。 ・利用者拡大に向けたイベント誘致に取り組んでいる。
(17) 市との連絡・相談・協議◎		3	②	1				・施設で起こった事件事故その他の出来事を速やかに市へ報告している。
(18) 記録(日常業務と運営についての記録)		5	4	③	2	1		・業務日誌や経理に関する帳簿を作成し、整理や保管がなされている。
小計	96						64	

3 経済性・効率性に関する評価

評価項目	配点	点数					評価	評価の理由
1 収支の実績◎	8	3	②	1			5	・年度途中で外航定期旅客船が再開されたとはいえ新型コロナウイルス感染症の影響で駐車場等の利用料金収入が減少しているなか、利用状況による空調のきめ細かな制御、水量バルブの調整など、光熱水費等経費縮減策を実行した。
2 経費の縮減		5	4	③	2	1		

○評価点数

◎…3:水準を満たしている 2:水準を満たしていない面がある 1:水準を満たしていない

◎以外…5:特に優れた成果が挙げられている、4:優れた成果が挙げられている、3:標準的な成果が挙げられている、2:成果が挙げられていない面がある、1:成果が挙げられていない

※(8)(9)…評価点×2

4 加点事項

評価項目	配点	点数			評価	評価の理由
管理運営にあたり工夫し成果をあげた取組等	5	5	④	3	4	・外航定期航路再開に当たり、CIQや船社等と連絡調整を円滑に行った。HP改修やSNS開設で利用者の利便性を向上させた。イベント誘致などで施設の賑わいを図った。
小計(評価点×2)	10	10	⑧	6	8	

○評価点数(特に加点すべき事項がある場合に3~5点×2を加点)

5:特に優れた成果が挙げられている、4:優れた成果が挙げられている、3:成果が挙げられている

5 減点事項

評価項目	配点	点数			評価	評価の理由
改善指導が是正されていない事項や指定管理者の責めに帰すべき事故等	0	-5	-4	-3	0	特筆すべき減点事項なし
小計(評価点×2)	0	-10	-8	-6	0	

○評価点数(特に減点すべき事項がある場合に3~5点×2を減点)

5:早急に改善すべき事項がある、4:改善すべき事項がある、3:改善の努力が必要な事項がある

6 評価点数合計

評価項目	配点	評価
1 業務の履行に関する評価	9	6
2 サービスの質に関する評価	96	64
3 経済性・効率性に関する評価	8	5
4 加点事項	10	8
5 減点事項	0	0
合計	123	83

【参考】総合評価判定基準

A	103点~123点	特に優れている
B	78点~102点	優れている
C	50点~77点	標準である
D	31点~49点	やや劣っている
E	20点~30点	劣っている

7 総合評価

上記1~6をふまえ、下記の通り評価を行う。

B