

評価シート（令和4年度）

| 基本情報 | | | |
|------|--------------------|-------|-------------------------|
| 施設名 | 福岡市ヨットハーバー | 指定管理者 | 福岡市ヨットハーバー&ビーチ管理運営共同事業体 |
| 指定期間 | 令和3年4月1日～令和7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 | 9 | ・仕様書に定める水準を満たしている。 |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数はコロナ前と比較し8%増加（R1年度末：66,363人→R4年度末：72,147人）している。 ・ヨット保管艇数もコロナ前と比較し6%増加（R1年度末：290艇→R4年度末：308艇）している。 |
| (2) 施設利用 | | 5 | 4 | ③ | 2 | 1 | | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者にHPにて、施設利用に際しての注意事項や海洋上の気象情報を周知しており、利用者へ施設利用のアナウンスを適切に行っている。 |
| (3) 情報収集・提供 | | 5 | 4 | ③ | 2 | 1 | | <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページやSNSのほか、利用者向けハーバー便りによる情報発信を継続して行っている。 ・Youtubeにて気象情報のライブ配信を行っている。 |
| (4) 接遇（電話等対応は適切か等） | | 5 | 4 | ③ | 2 | 1 | | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者による対面対応や電話対応などを適切に行っている。 |
| (5) 自主事業の利用者数（マルシェ等） | | 5 | ④ | 3 | 2 | 1 | | <ul style="list-style-type: none"> ・隣接している小戸公園の利用者なども気軽に利用できるエリアでマルシェなどを実施し、ヨットハーバー利用者だけでなく利用者確保に努めている。 ・積極的に事業を実施し、R4年度は13,932人の参加者を集めた。また、周辺企業とも連携し、マルシェでの出店協力を得るなどヨットハーバーの認知度の向上・PRなどに寄与した。 |
| (6) 利用者満足度（利用者アンケート） | | 5 | 4 | ③ | 2 | 1 | | <ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応に関する利用者アンケートにおいて「良い」「概ね良い」の評価が大半を占めている。 |
| (7) 利用者からの意見・苦情等への対応 | | 5 | 4 | ③ | 2 | 1 | | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見・苦情はあったが、市からの改善指示・指導に従い、適切に対応した。 ・要望が多かったWiFi環境の整備等を行った。 |
| 2 管理運営に関する評価 | | | | | | | | |
| (8) 利便性・収益向上 | 35 | 5 | 4 | ③ | 2 | 1 | 26 | <ul style="list-style-type: none"> ・ヨット教室のWEB受付を継続し、HPも見やすく更新されており、参加希望者の利便性向上を図っている。 ・お知らせの更新回数を増やすなど情報発信に努めている。 |
| (9) 集客向上※ | | 10 | ⑧ | 6 | 4 | 2 | | <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響が一部あったものの、ヨット教室やヨットレース開催に努め、コロナ前（H31年度）に近い実績をあげることができた。 ・ドッグサップやワンコインサップといったマリニアクティビティを自主事業として実施し、ヨットハーバーへの集客向上に努めた。 ・周辺企業とも連携し、ヨットハーバーの認知度向上に努めた。 |
| (10) 安全への取り組み※ | | 10 | ⑧ | 6 | 4 | 2 | | <ul style="list-style-type: none"> ・夏季に冷感シート、塩分補給タブレット無料配布を実施し利用者の熱中症対策に努めた。 ・施設内の監視カメラを新設し、一層の安全確保に努めた。 |
| (11) スタッフの育成 | | 5 | 4 | ③ | 2 | 1 | | <ul style="list-style-type: none"> ・管理事務所職員にて、安全や災害に関する教育・訓練、接客に関する教育などを実施し、R3年度から継続して人材育成に努めている。 |
| (12) 自主事業の展開 | | 5 | ④ | 3 | 2 | 1 | | <ul style="list-style-type: none"> ・マルシェ、ドッグラン、日帰りグランピングなどの自主事業の開催回数をR3年度から大幅に伸ばし、積極的な自主事業の展開を図っている。 |

| 3 業務プロセスに関する評価 | | | | | | | | |
|-----------------------------|----|---|---|---|---|--|----|---|
| (13) 市との連絡・相談・協議◎ | 24 | 3 | ② | 1 | | | 18 | ・こまめに市へ連絡・相談を行い、適切な業務の遂行に努めた。 |
| (14) プロモーション（利用者拡大の取り組み） | | 5 | ④ | 3 | 2 | 1 | | ・自主事業の実施回数をR3年度から大幅に増やし、ヨットハーバー利用者のみならず、一般利用者の利用拡大に積極的に取り組んでいる。 ・SNS等を用いた積極的な情報発信を行い、新たな利用者獲得を図っている。 ・豚汁振る舞いやタオル配布を行い、利用者との良好な関係を築くよう努めている。 |
| (15) 人員確保と配置◎ | | ③ | 2 | 1 | | | | ・仕様書に定めた人員配置となっており、責任者が明確になされている。 |
| (16) 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、適切な整理や保管がなされている。 |
| (17) 緊急体制（マニュアル策定等の体制・研修）◎ | | ③ | 2 | 1 | | | | ・自然災害や人身事故など、緊急対応を要する案件についてはマニュアルを作成し、管理事務所職員間で共有している。 ・救命訓練や地震を想定した避難訓練を実施し、安全安心の提供に努めている。 |
| (18) 情報セキュリティ対応（個人情報やHP管理等） | 5 | 4 | ③ | 2 | 1 | ・個人情報は鍵がついている部屋で保管し、管理責任者による鍵の保管も適切に行っている。 | | |
| 小計 | 94 | | | | | 67 | | |

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 | ・再委託事業者を見直し管理費削減に努めるなど、一定の成果が見られる。 |
| 2 経費の縮減 | | 5 | 4 | ③ | | |

○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

※ (9) (10)・・・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 | 6 | ・R3年度に引き続き事業者の創意工夫で多様な自主事業を実施し、ヨット利用者だけでなく一般利用者の獲得に努め、福岡市ヨットハーバーの認知度向上に寄与したと認められる。 |
| 小計（評価点×2） | 10 | 10 | 8 | ⑥ | | |

○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 | | |

○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 | 9 |
| 2 サービスの質に関する評価 | 94 | 67 |
| 3 経済性・効率性に関する評価 | 8 | 5 |
| 4 加点事項 | 10 | 6 |
| 5 減点事項 | 0 | 0 |
| 合計 | 121 | 87 |

7 総合評価

上記1～6をふまえ、下記の通り評価を行う。

B

【参考】総合評価判定基準

| | | |
|---|-----------|---------|
| A | 103点～121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 |