

基本情報

施設名	中央ふ頭クルーズセンター	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	・コロナ感染症の影響により、クルーズ船の寄港は非常に少なく、従来の施設の運用には戻っていないが、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	22	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ感染症の影響により、4年度のクルーズ船の寄港は4回(うち2回は下船のみ)にとどまった。 ・コロナワクチン接種のための利用ニーズに対応した。終了後は一般使用に応えた。 ・一般利用促進の情報提供に努め、実際の利用につなげることで施設の認知度の向上を図った。 ・利用者から電話問い合わせ等があった場合は、適切に対応を行った。 ・コロナ感染症の影響により、自主事業は多くは実施できなかった。 ・コロナ感染症の影響により、クルーズ船の寄港が極めて少なかったため、利用者アンケートは実施に至らなかった。 ・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) 施設・設備利用(ニーズに沿った提供)		5	④	3	2	1		
(3) 情報収集・提供		5	4	③	2	1		
(4) 接遇(電話等対応は適切か等)		5	4	③	2	1		
(5) 自主事業の提案		5	4	③	2	1		
(6) 利用者満足度(利用者アンケート)		5	4	③	2	1		
(7) 利用者からの意見・苦情等への対応		5	4	③	2	1		
2 ターミナル機能に関する評価								
(8) 専門性の発揮(国際ターミナルとの共同)※	35	10	⑧	6	4	2	23	<ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じたターミナル職員の応援などで実態に即した運営を図った。 ・コロナ感染症の影響によりクルーズ船の寄港が少ない中、施設の有効活用として、一般利用をPRした。太鼓の練習など音楽やドローン訓練など特性を生かした利用がなされた。 ・クルーズ船の寄港再開に当たり関係機関と連絡調整を図った。 ・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。 ・コロナ感染症の影響により、自主事業は多くは実施できなかった。
(9) 利便性・収益向上※		10	⑧	6	4	2		
(10) クルーズ寄港における柔軟な対応		5	4	③	2	1		
(11) スタッフの育成		5	4	③	2	1		
(12) 自主事業の展開		5	4	3	2	①		
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			19	<ul style="list-style-type: none"> ・クルーズ船の寄港が極めて少ない状況を踏まえつつ適切な人員配置を行った。 ・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。 ・適切に情報管理を行っている。 ・コロナ感染症を注視しながら、施設の特性を生かした一般利用をPRした。 ・施設で起こった事件事故その他出来事を速やかに市へ報告している。 ・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。
(14) 緊急体制(マニュアル策定等の体制・研修)		5	4	③	2	1		
(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		
(16) プロモーション		5	④	3	2	1		
(17) 市との連絡・相談・協議◎		③	2	1				
(18) 記録(日常業務と運営についての記録)		5	4	③	2	1		
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		6	・コロナ感染症の影響により、クルーズ船の寄港が極めて少ない中、経費縮減に取り組んだ。	
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	3	クルーズ船再開に当たり市、関係機関及び船社等との連絡調整に取り組み円滑な再開を実現した。また施設の特性を生かした一般利用を促進した。	
小計(評価点×2)	10	10	8	⑥	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	-10	-8	-6	0	特筆すべき減点事項なし
小計(評価点×2)	0				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	6
4 加点事項	10	6
5 減点事項	0	0
合計	123	82

【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