

基本情報

施設名	福岡市海浜公園	指定管理者	マリゾン・博多湾環境整備共同事業体
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	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	26	・利用者数は前年度比123%(2,013,132人→2,471,152人)と増となっている。
(2) 施設利用		5	④	3	2	1		・施設の破損、故障等について迅速に対応し、安全な施設提供に努めている。
(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やSNSで提供している。
(4) 接遇(電話等対応は適切か等)		5	④	3	2	1		・新型コロナウイルス感染症の影響により増加した利用者からの問い合わせについて、適切に対応し、必要に応じて市と協議をした。
(5) 自主事業の利用者数		5	4	③	2	1		・デイキャンプ場等の企画を行っていたが、新型コロナウイルス感染症による影響で、実施とは至らなかった。
(6) 利用者満足度(利用者アンケート)		5	④	3	2	1		・利用者アンケートの結果、「海浜公園の感想」で大変良かった、良かったと回答した人が非常に多かった。
(7) 利用者からの意見・苦情等への対応		5	4	③	2	1		・新型コロナウイルス感染症の影響により増加した利用者からの意見・苦情について、市へ報告するとともに、対応可能なものについては迅速に対応している。
2 管理運営に関する評価								
(8) 利便性・収益向上※	35	10	8	⑥	4	2	23	・障がい者の親水エリアアクセス向上のため、専用ビーチマットの敷設を行った。シニアカーの進入を円滑に行うため、スロープの改修を行った。車いすの円滑な通行のため歩道の段差を解消した。
(9) 集客向上※		10	8	⑥	4	2		・シュノーケリング体験、凧づくり教室、中央プラザ広場イルミネーションライトアップ事業などをコロナ状況に注意しつつ開催した。
(10) 安全への取り組み		⑤	4	3	2	1		・施設の現状確認及び、コロナ感染症拡大防止対策のため、職員によるパトロールを実施した。樹木医による全ての松を調査し危険なものは除去した。
(11) スタッフの育成		5	4	③	2	1		・市が開催する指定管理者向けの研修会に参加し、その内容を管理事務所内で勉強会を開催するなど情報共有に努め、人材育成を図っている。
(12) 自主事業の展開		5	4	③	2	1		・デイキャンプ場等の企画を行っていたが、新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言等が発出され、実施とは至らなかった。

3 業務プロセスに関する評価								
(13) 市との連絡・相談・協議◎		③	2	1			19	・施設で生じた些細な出来事も、速やかに市へ情報共有している。
(14) 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影響により、積極的なプロモーションは実施できない状況であったが、感染状況を見極めながら、SNS等を用いて適切な情報発信に努めた。
(15) 人員確保と配置◎	24	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。また、随時記録を分析し、適切な対応を行った。
(17) 緊急体制(マニュアル策定等の体制・研修)◎		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強化に努めている。
(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		・適切に情報管理を行っている。
小計	94						68	

### 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			8	・コロナ感染症の影響により、駐車場収入をはじめ利用料金収入の大幅な減少となった。指定管理者の長年のノウハウを活かし、経費縮減に努めた。
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	・アンケートでは海の美しさを評価する声が多く、清掃に対する意識の高さと積極的な取組が認められる。 ・地域団体や環境団体との連携、協同を積極的に行っており、市事業への積極的な協力も認められる。	
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	-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	9
2 サービスの質に関する評価	94	68
3 経済性・効率性に関する評価	8	8
4 加点事項	10	8
5 減点事項	0	0
合計	121	93

【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

### 7 総合評価

上記1~6をふまえ、下記の通り評価を行う。

**B**