

評価シート（令和5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	22	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度と比較し、利用者数は20%、ヨット保管艇数は4%増加した。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> 利用者数 R4年度末：72,147人→R5年度末：86,833人 保管艇数 R4年度末：308艇→R5年度末：321艇 </div>
(2) 施設利用		5	4	③	2	1		<ul style="list-style-type: none"> ・前年度より継続して、ホームページ等で、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、利用者への施設利用上のアナウンスを適切に行っている。 ・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		<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や気象情報のライブ配信を継続して行っている。
(4) 接遇（電話等対応は適切か等）		5	4	③	2	1		<ul style="list-style-type: none"> ・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"> ・隣接する小戸公園の利用者なども気軽に利用できるエリアを中心に集客事業を継続して実施し、前年度と同程度の参加者を集めた。
(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"> ・管理事務所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・苦情に対し、市からの改善指示・指導に従い、適切に対応している。
2 管理運営に関する評価								
(8) 利便性・収益向上	35	5	4	③	2	1	26	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、大規模大会や一時利用の往来も増え、使用料収入、利用料金収入ともに前年度を上回った。
(9) 集客向上※		10	⑧	6	4	2		<ul style="list-style-type: none"> ・ヨット教室、ヨットレースの開催に努めるほか、近隣企業とも連携し、イベント開催及びその広報を行い、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"> ・塩分補給タブレット無料配布等、夏季の熱中症対策に努めた。 ・日頃の巡回や定期的な施設の点検により、異常箇所の早期発見に努めた。
(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、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"> ・マルシェ等の継続事業について、利用者満足度の向上に努め、前年度を上回る利用者獲得につなげた。

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						・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				・マリンアクティビティや各種イベントを通じて、より多くの市民に対してヨットハーバーを知ってもらう機会を創出した。
(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、責任者が明確にされている。
(16) 記録（日常業務と運営についての記録）	24	5	4	③	2	1			18	・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								66	

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	光熱水費や資材費・人件費の高騰等、管理経費を圧迫させる要因が多くあったが、経費の見直しや節電・節水といった日頃からの取組により、支出を収入の範囲内に抑えることができている。		
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

※(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	ヨット教室やヨットレースに加え、指定管理者の創意工夫で多様な集客事業を実施し、周辺地域における施設の知名度・イメージを向上させること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	66
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	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