

基本情報

施設名	中央ふ頭クルーズセンター	指定管理者	博多港開発株式会社
指定期間	令和6年4月1日～令和11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
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	・令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、徐々に人流やインバウンド需要が回復したこと等により、クルーズ船の寄港が増加した。
(2) 施設・設備利用(ニーズに沿った提供)		5	4	③	2	1		・クルーズ船の寄港が増加し、多様化する利用者ニーズの把握に努めた。
(3) 情報収集・提供		5	④	3	2	1		・ホームページの全面リニューアルを行い、操作性と視認性の向上に努めた。
(4) 接遇(電話等対応は適切か等)		5	4	③	2	1		・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) 自主事業の提案		5	4	③	2	1		・令和6年度は自動販売機設置事業等を実施したが、新規事業の提案には至らなかった。
(6) 利用者満足度(利用者アンケート)		5	4	③	2	1		・利用者アンケートを実施し、利用者の動向確認等を行った。
(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(国際ターミナルとの共同)※	35	10	8	⑥	4	2	22	・必要に応じて博多港国際ターミナル職員の応援等を行い、実態に即した運営を図った。
(9) 利便性・収益向上※		10	8	⑥	4	2		・全スタッフによるワンストップ対応、ホームページのリニューアル等、利便性・収益向上に努めた。
(10) クルーズ寄港における柔軟な対応		5	④	3	2	1		・クルーズ船の寄港数増加に伴い、関係機関や船舶代理店と連絡調整を行い、船種に応じて円滑な乗下船ができるよう努めた。
(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		・自動販売機設置事業等を実施した。

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	・クルーズ船の寄港数が増加する中、適切な人員配置に努めた。
(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しており、研修を行う等、緊急時の体制強化に努めた。
(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た。
(16) プロモーション		5	④	3	2	1		・クルーズ船の船内見学、見送り、初寄港歓迎式典及び博多港発着クルーズ等において、市と協力し最大限のPRを実施した。
(17) 市との連絡・相談・協議◎		3	②	1				・市との連携を日頃から密にし、適宜、報告、連絡、相談を行った。また、利用者からの問い合わせには迅速かつ丁寧に対応した。
(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、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。
小計	96						62	

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	・クルーズ船の寄港数増加による增收のほか、委託業務の契約方式の見直しや空調機器等の稼働時間の制限により、経費の縮減を図った。
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がっている、4:優れた成果が挙がっている、3:標準的な成果が挙がっている、2:成果が挙がっていない面がある、1:成果が挙がっていない

※(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		8	・クルーズ船の寄港回数増加に伴い、関係機関や船舶代理店と連絡調整を行い、船種に応じて館内のレイアウトを変更する等、円滑な乗下船、出入国審査ができるよう努めた。
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がっている、4:優れた成果が挙がっている、3:成果が挙がっている

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	0	-10	-8	-6	0	特筆すべき減点事項なし
小計(評価点×2)		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	62
3 経済性・効率性に関する評価	8	6
4 加点事項	10	8
5 減点事項	0	0
合計	123	82

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~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