

基本情報

| | | | |
|------|---------------------|-------|-----------|
| 施設名 | 博多港国際ターミナル | 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 | 6 | ・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 | 24 | ・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一方、令和6年度は、国際定期航路の一部事業者の撤退による影響を受けた。 | |
| (2) 施設・設備利用(達成率、ニーズに沿った提供) | | 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、視認性と操作性の向上に努めた。 | |
| (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) 自主事業の利用者数(免税店等) | | 5 | 4 | ③ | 2 | 1 | | ・広告事業、自動販売機設置事業及び免税店事業等を実施した。 | |
| (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、多くの要望があったATMを導入したほか、施設概要パンフレットや来館記念スタンプを作成した。 | |
| (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適切に対応した。 | |

2 ターミナル機能に関する評価

| | | | | | | | | |
|------------------------|----|----|---|---|---|---|----|--|
| (8) 専門性の発揮(省エネへの取り組み)※ | 35 | 10 | ⑧ | 6 | 4 | 2 | 23 | <ul style="list-style-type: none"> ・空調設備について、段階的に個別ガス空調(GHP)を導入し施設環境及びコストの改善を行った。また、空調設備の細やかな運転制御を行い、電気・ガス等の消費量低減を図った。 ・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及びATMの設置等、利便性・収益向上に努めた。 ・ターミナルホールや会議室利用等を促進したほか、SNSで情報を発信し、博多港国際ターミナルのPRに努めた。 ・福岡市主催のコンプライアンス研修等に参加し、スタッフの育成に努めた。 ・広告事業、自動販売機設置事業及び免税店事業等を実施した。 |
| (9) 利便性・収益向上※ | | 10 | 8 | ⑥ | 4 | 2 | | |
| (10) ターミナルの賑わい | | 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 | | | 17 | <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書に基づく人員配置を行った。 ・緊急時の対応マニュアルを作成する等、緊急時の体制強化に努めた。 ・適切に情報管理を行った。 ・博多港国際ターミナル、中央ふ頭クルーズセンターのホームページをリニューアルし、視認性と操作性の向上を図った。 ・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。 ・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。 |
| (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(利用者拡大の取り組み) | | 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 | ・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一方、令和6年度は、国際定期航路の一部事業者の撤退による影響を受け、収支は伸び悩んだが、指定管理者のノウハウを活かし経費削減等に努めたことで、収支は黒字となった。 |
| 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:成果が挙げっていない面がある、1:成果が挙げっていない
※(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 | ・利用者から多くの要望があったATMの導入、施設概要パンフレットや来館記念スタンプの作成、ホームページのリニューアル等、利用者の利便性向上に努めた。 |
| 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 | 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 | 8 |
| 5 減点事項 | 0 | 0 |
| 合計 | 123 | 84 |

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 |