評価シート（令和7年度）　　別紙4

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	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	21	・クルーズ船の寄港数減少に伴い、利用者数が減少した。
(2) 施設・設備利用（ニーズに沿った提供）		5	4	③	2	1		・船種に応じて円滑な乗下船ができるよう、施設や可動式通路の配置を調整した。自動外貨両替機を導入する等、多様化するニーズに対応した。
(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、必要に応じて市と協議をし適切に対応した。
(5) 自主事業の提案		5	4	③	2	1		・新規事業として、自動外貨両替機を導入した。
(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、利用者の動向把握等を行った。
(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・苦情等について必要に応じて市と協議をし、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（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行った。
(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		・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		・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。
(12) 自主事業の展開		5	4	③	2	1		・自動販売機設置事業や自動外貨両替機設置議業を実施した。
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			19	・適切な人員確保・配置を行った。
(14) 緊急体制（マニュアル策定等の体制・研修）		5	4	③	2	1		・緊急時の対応マニュアルを作成しており、社内研修や防災訓練を実施する等、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。
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が減少したが、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		

〇評価点数

◎・・・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	6	・博多港発着便の増加に伴い、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に取り組んだ。
小計（評価点×2）	10	10	8	⑥		

〇評価点数（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	−10	−8	−6	0	特筆すべき減点事項なし
小計（評価点×2）	0					

〇評価点数（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	96	62
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	83

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