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	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	23	・国際定期航路の一部事業者が撤退した影響を受け、利用者数は減少した。
(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		・HPのリニューアル(予約システムの構築等)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等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が、利用者数は減少した。
(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、案内所で提供する情報を拡充したほか、ターミナルでのイベントを複数回開催した。令和6年に作成した来館記念スタンプについても好評であった。
(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(省エネへの取り組み)※	35	10	8	⑥	4	2	22	・空調設備について、個別ガス空調(GHP)の継続的な稼働により消費電力の低減を図った。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。
(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及び自動外貨両替機を導入する等、利便性・収益向上に努めた。
(10) ターミナルの賑わい		5	④	3	2	1		・ターミナルホールや会議室利用等を促進したほか、博多港蚤の市等の複数のイベントを実施し、賑わいづくりに努めた。
(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		・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。
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	・仕様書に基づく人員配置を行った。
(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(利用者拡大の取り組み)		5	4	③	2	1		・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。
(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						63	

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	・国際定期航路の一部事業者が撤退した影響を受け、令和7年度の収入は令和6年度と比較して減少したが、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		

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	8	・自動外貨両替機の導入、ホームページのリニューアル、博多港蚤の市等のイベント実施等、利用者の利便性向上や賑わいづくりに努めた。 ・観光案内所での情報提供に力を入れた結果、JNTOの表彰（訪日客へのホスピタリティ部門）を受ける等、優れた成果が挙がっている。
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	−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		

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	63
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	86

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