

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・西部ガス共同事業体
指定期間	平成31年4月1日～令和6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	22	・令和4年11月からクルーズ船の寄港が再開し、令和5年度の寄港回数は105回であった。
(2) 施設・設備利用(ニーズに沿った提供)		5	4	③	2	1		・利用者ニーズの把握に努めている。
(3) 情報収集・提供		5	4	③	2	1		・HPを活用し、情報発信に努めている。
(4) 接遇(電話等対応は適切か等)		5	4	③	2	1		・利用者から電話問い合わせ等があった場合は、適切に対応を行っている。
(5) 自主事業の提案		5	4	③	2	1		・両替機、自動販売機事業を継続している。
(6) 利用者満足度(利用者アンケート)		5	4	③	2	1		・令和4年11月からクルーズ船の寄港が再開したことに伴い、利用者アンケートの徴収についても再開した。
(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	24	・必要に応じてターミナル職員の応援などを行い、実態に即した運営をはかった。
(9) 利便性・収益向上※		10	⑧	6	4	2		・クルーズ船の寄港回数が増加したことを受け、収益も増加した。 ・クルーズ船の寄港回数が増加する前までは、ドローン教室や和太鼓の練習場として施設を活用した。
(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		・自動販売機事業を引き続き展開している。
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	・クルーズ船の寄港回数が増加する中、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するなど緊急時の体制整備を図っている。
(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ている。
(16) プロモーション		5	4	③	2	1		・クルーズ船の寄港回数が増加するまでは、施設の特性を生かした一般利用をPRした。
(17) 市との連絡・相談・協議◎		③	2	1				・事件事故等について、速やかに市へ報告している。
(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、整理や保管がなされている。
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	・クルーズ船の寄港回数が増加したため、前年度と比較して黒字額が増加している。
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	6	・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、船種に応じて円滑な乗下船ができるよう努めた。また施設の特性を生かした一般利用を促進した。
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	-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	64
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	82

【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

7 総合評価

上記1～6をふまえ、下記の通り評価を行う。

B