平成25年度
横浜市大さん橋等指定管理者
選定評価委員会　評価報告書

大さん橋
臨港パーク等関連施設
日本丸メモリアルパーク

平成 25 年 11 月

はじめに

横浜市長からの委嘱に基づき、大さん橋をはじめとする横浜市の港湾施設に関して、「横浜市大さん橋等指定管理者選定評価委員会」を、3回にわたって開催し、指定管理者からの業務報告書及び現地の状況について、公の施設の運営という公共サービスを担っていることを正しく理解し、業務を実施しているかを厳正かつ公正に評価を行いました。本報告書は、その経過並びに結果について報告するものです。

横浜市大さん橋等指定管理者選定評価委員会
委員長　横内　憲久
委　員　輿水　肇
委　員　嶋田　昌子
委　員　武上　久美
委　員　見瀬　賢悟

目　次

１　対象施設・・Ｐ1

２　横浜市大さん橋等指定管理者選定評価委員会・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ Ｐ1

３　横浜市大さん橋等指定管理者選定評価委員会　評価の方法・・・・・・・・・・・・・Ｐ1

４　評価の進め方・・・Ｐ2

５　委員会開催経過・・・Ｐ2

６　評価内容・結果・・・Ｐ3

７　総評・・Ｐ9

1　対象施設

施設名称等	指定管理者	指定期間
大さん橋（大さん橋国際客船ターミナル及び大さん橋駐車場） （中区海岸通1丁目）	相鉄企業株式会社	平成 23 年 4 月 1 日～ 平成 28 年 3 月 31 日
国際客船ターミナル、大さん橋ホール、 屋上広場、駐車場		
臨港パーク等関連施設 （西区みなとみらい1丁目）	株式会社横浜国際平和会議場	
臨港パーク、国際交流ゾーン、みなとみらいさん橋及び同付属旅客施設（ぷかりさん橋）		
日本丸メモリアルパーク （西区みなとみらい2丁目）	帆船日本丸記念財団・JTB コーポレートセールス共同事業体	
帆船日本丸、横浜みなと博物館、 研修施設、タワー棟、緑地		

2　横浜市大さん橋等指定管理者選定評価委員会

委員長	横内　憲久	日本大学理工学部　教授
委　員	輿水　肇	明治大学農学部　教授
委　員	嶋田　昌子	NPO 法人横浜シティガイド協会　副会長
委　員	武上　久美	横浜市港湾審議会委員　市民代表
委　員	見瀬　賢悟	BDO 東陽監査法人　公認会計士

3　横浜市大さん橋等指定管理者選定評価委員会　評価の方法

(1) 評価の考え方

評価は、各施設の運営の継続的な改善を目的とする「PDCA サイクル」の一環であることから、指定管理者の評価を行うこと自体ではなく、評価を通じて「施設運営の継続的な改善」につなげることが目的です。

そのため、評価制度の設計及び運用は、「運営の継続的な改善につなげられるかどうか」を基準に考えることが必要となります。

特に、第三者評価制度は、客観的かつ多角的な視点から評価を行うことにより、指定管理者にとっての「気づき」のきっかけとなり、指定管理者自らが業務改善を行い、施設運営の改善につなげることを評価の考え方としています。

(2) 評価項目・基準

ア　評価項目

評価は、「1　管理運営の基本方針」、「2　管理運営の安定性」、「3　管理運営に対する提案」、「4　収支計画」の4項目を大項目とし、中項目 20 項目、小項目 45 項目について、指定管理者と市との協定内容を基本に、それぞれの施設の設置目的や特性を踏まえ、施設の専門性を考慮しながら評価項目を設定しました。

イ　評価基準

評価は、項目ごとに定めた具体的な内容の達成状況を確認し、次のとおり5段階で評価しました。

評価内容及び点数	
協定書・仕様書や事業計画書に定める管理を上回って実施し、利用者の増、サービス提供の向上等顕著な実績がある状態	5点
協定書・仕様書や事業計画書に定める管理を上回って実施している状態 ＜3と5の間＞	4点
協定書・仕様書や事業計画書に定める管理を実施している状態	3点
協定書・仕様書や事業計画書に定める管理を実施しているが、一部に課題がある状態 ＜1と3の間＞	2点
協定書・仕様書や事業計画書に定める管理を実施しているが、多くの課題がある状態	1点

4　評価の進め方

委員会は、書類確認・実地調査・委員会による指定管理者へのヒアリング等を経て評価を行いました。

(1) 指定管理者による自己評価

第2回委員会までに、評価項目を指定管理者に通知し、評価シートに自己評価の点数とコメントを指定管理者が記入。

(2) 書類確認・実地調査・ヒアリングによる各委員の評価

自己評価結果及び確認書類、指定管理者へのヒアリング等を参考にしながら、各委員が小項目ごとに5段階評価を付し、コメントを記載。なお、各施設の総合評価は、大項目(4項目)の委員会評価の総計の平均値(小数点以下を四捨五入)。

(3) 評価報告書の作成・決定

5　委員会開催経過

第1回委員会　平成 25 年 7 月 31 日　評価基準及び評価項目について　ほか
第2回委員会　平成 25 年 9 月 20 日　管理状況ヒアリング及び施設実地調査
第3回委員会　平成 25 年 11 月 1 日　評価報告について

６　評価内容・結果

(1) 大さん橋（大さん橋国際客船ターミナル及び大さん橋駐車場）

ア　講評

安全管理に誠実に取り組んでいるとともに、電力契約の見直し等による経費節減や管理の行き届いた芝生など、総合的に指定管理者の能力を十分に発揮した管理がなされていました。

今後も積極的な情報発信を継続することで、日本有数の空間であるこの施設の魅力を広報していき、知名度を高めるとともに、利用者数の更なる増加を期待します。

イ　各委員のコメント

(ｱ) 管理運営の基本方針

- 利用者の声を受け、速やかに改善を実行しており、利用者サービス向上の成果を挙げていることが高く評価できます。

(ｲ) 管理運営の安定性

- 緊急時の対応策について、スタッフ間の連携がうまく機能しています。
- 実地調査時、駐車場に係員が一人もいませんでした。警備員の巡回及び監視カメラでの監視を行っているということですが、今後とも監視体制には万全を期してください。

(ｳ) 管理運営に対する提案

- 様々な年代の利用者を取り込める自主イベントの企画、さらに地域エリアとの連携を深めて集客を高める工夫も是非行ってほしいです。
- ターミナル全体に放送が流れる緊急地震速報を設置していることが評価できます。
- 実地調査時の芝生はベストに近く、不断の手入れの成果と思えます。
- 自主イベントのイメージの定着は、多くの人がリピーターとして訪れる契機となっています。
- アンケート回収状況をみると、子育て世代の 30～40 歳代の回答率が少ないように思えます。子どもたちが好感をもてる施設であると思いますので、この世代の利用者数の増加を目指してほしいです。
- 大人から子どもまで、横浜港に親しみを感じられるイベントが季節ごとに開催されていますが、今後も市民が気軽に訪れることができるような取組を続けてください。

(ｴ) 収支計画

- ほぼ目標値を達成しており、努力が認められます。
- LED 照明への切り替え、またその交換作業を自ら行う経費節減の取組が評価できます。

ウ 結果

総合評価	3

評価項目	指定管理者自己評価	A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	委員会評価
1 管理運営の基本方針	4	4	4	4	4	4	4
1.指定管理者としての基本的な考え方	3	3	3	4	3	3	3
2.取組の方針 ①利用者サービスの向上への取組方針	4	4	4	4	4	4	4
②安全な施設管理のための取組方針	3	3	3	4	3	3	3
③収入増、経費節減への取組方針	4	4	4	5	4	4	4
2 管理運営の安定性	3	3	3	4	3	3	3
1.運営組織図	3	3	3	4	3	3	3
2.人員配置計画とスタッフ教育についての考え方	3	3	3	4	3	3	3
3.緊急時の対応策	4	3	4	5	4	4	4
4.市への報告義務	3	3	3	4	3	3	3
3 管理運営に対する提案	3	3	3	4	3	3	3
1.利用者サービス向上及び施設利用者増に向けた取組	4	4	4	5	4	4	4
2.安全対策・不法行為への取組	3	3	3	4	3	3	3
3.個人情報保護・情報公開への取組	3	3	3	4	3	3	3
4.利用者ニーズ、要望・意見への対応	3	3	3	4	3	3	3
5.環境への取組・園地管理	4	4	4	5	4	4	4
6.客船ターミナルの安心・安全な管理運営	3	3	3	4	3	3	3
7.混雑時の対応	3	3	3	4	3	3	3
8.賑わいの創出	4	4	4	5	4	4	4
9.市民と港の連携策	3	4	3	5	4	4	4
4 収支計画	3	3	3	3	3	3	3
1.収支決算状況	3	3	3	3	3	3	3
2.集金業務	3	3	3	3	3	3	3
3.利用料金収入実績	3	3	3	3	3	3	3

(2) 臨港パーク等関連施設

（臨港パーク・国際交流ゾーン・みなとみらいさん橋及び同付属旅客施設）

ア 講評

広大な敷地を利用者が安全に使用できるよう対策を施すとともに、利用料金収入を順調に増やしていることが評価できました。

今後は、3つの施設を1者の指定管理者が一括管理する「バンドリング」効果によって、施設間を連携させた利用の促進も図りながら、宣伝や周知に力を入れ、来場者の増加に向けた取組を行っていただきたい。

さらに、臨港パークについては、国際的な視点も持ち、品格ある緑地として、行き届いた管理を期待しています。

イ 各委員のコメント

(ｱ) 管理運営の基本方針

- 広大なスペースを有する施設ですが、利用者アンケートをみても苦情が少なく、サービス向上の実施や意識の高さが評価できます。
- 警備体制情報の共有を行っていることで、大きな事故なくイベントを実施しています。これからも、利用者の安全確保に努めてください。
- 毎年、花火大会では観覧会場となっていますが、23 年度から安全管理のために利用制限が行われた結果、来場者数が減少しました。来場者数目標の達成に向けた苦慮が伺えます。
- 広大な空間ゆえ、少しずつ持続的に経費節減を実行することを望んでいます。

(ｲ) 管理運営の安定性

- 緊急時に備えて日々連携と訓練が行われており、今後も継続してほしいです。

(ｳ) 管理運営に対する提案

- 利用者の安全と公園の美観を保つため、今まで同様、敷石の破損などの修繕には、迅速に対応してください。
- 広大な施設の利用に適した新たなイベントの誘致、また横浜港近接立地を活用した集客の流れ（特に幼児や子育て世代、高齢者向け）の創出を検討してください。
- ぷかりさん橋は、日本でも珍しいレストランを備える浮体式建築物であり、また、周囲の海面には魚影も見ることができます。この魅力ある施設の宣伝や周知を行き渡らせてください。

(ｴ) 収支計画

- 収入増は評価できます。今後は増減要因の分析を徹底し、運営に活かしてください。

ウ 結果

総合評価	3

評価項目	指定管理者自己評価	A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	委員会評価
1 管理運営の基本方針	4	4	4	5	4	4	4
1.指定管理者としての基本的な考え方	3	3	3	4	3	3	3
2.取組の方針 ①利用者サービスの向上への取組方針	4	4	3	5	4	4	4
②安全な施設管理のための取組方針	4	4	4	5	4	4	4
③収入増、経費節減への取組方針	4	4	4	5	4	4	4
2 管理運営の安定性	3	3	3	4	3	3	3
1.運営組織図	3	3	3	4	3	3	3
2.人員配置計画とスタッフ教育についての考え方	3	3	3	4	3	3	3
3.緊急時の対応策	3	3	3	4	3	3	3
4.市への報告義務	3	3	3	4	3	3	3
3 管理運営に対する提案	3	3	3	4	3	3	3
1.利用者サービス向上及び施設利用者増に向けた取組	4	3	3	4	3	4	3
2.安全対策・不法行為への取組	4	4	3	4	4	3	4
3.個人情報保護・情報公開への取組	3	3	3	3	3	3	3
4.利用者ニーズ、要望・意見への対応	3	3	3	4	3	3	3
5.環境への取組・園地管理	3	3	3	4	3	3	3
6.施設来場者の安全対策	4	4	4	5	4	4	4
7.国際交流ゾーンの活用促進	4	4	4	5	4	4	4
8.ぷかりさん橋の活性化	3	3	3	4	3	3	3
9.3施設間の連携強化	3	3	3	4	3	3	3
4 収支計画	3	3	3	4	3	3	3
1.収支決算状況	3	3	3	3	3	3	3
2.集金業務	3	3	3	3	3	3	3
3.利用料金収入実績	4	4	4	5	4	4	4

(3) 日本丸メモリアルパーク

ア 講評

長年のノウハウを活かして養成した、多くのボランティアが活躍し、青少年の育成や海事思想の普及に大きく貢献する、継続的な取組が行われていることを評価しました。

今後、旅行会社の参画のメリットを活用した広報活動に加えて、利用者の意見をきめ細かく反映させる施設運営を心がけ、より一層の集客を図ることを期待します。また、「帆船日本丸建造100年」(現在建造83年)の保存実現に向けて、がんばっていただきたい。

イ 各委員のコメント

(ア) 管理運営の基本方針

- 来場者数が明確に増加していて、24 年度の目標数に達した実績は、文化施設としては大いに評価できます。
- 利用者に、何度も足を運んでもらうための取組に期待しています。

(イ) 管理運営の安定性

- 市民に対して、苦情・事故・事件についての公表は、もう少し迅速に進めてほしいです。
- 緊急事態に対する重要性が認識されています。緊急時にスムーズな対応ができるように、職員間の連携、近隣施設との連携が必要なので、これまで以上の積極的な取組を期待します。

(ウ) 管理運営に対する提案

- ボランティアの活躍が今後も続くよう、後継者を養成し輩出することを期待します。
- 帆船日本丸については、船体の長寿命化への試みが図られています。保存に関しては、民意を高めるのが最も効果的であり、その活動を高めてほしいです。
- シーカヤック教室は独特の取組であると聞いています。安全を確保しつつ、横浜港の看板イベントに育てていくことを期待します。

(エ) 収支計画

- より一層の収入確保のためには、周辺施設とのネットワークも強化し、新たな企画を検討・実施していくことが必要です。
- おもに低年齢層を対象とする施設でありながら、利用料金収入の目標達成率約 8 割は健闘といえますが、指定管理者制度としては、収益の確保もしてもらいたいです。

ウ 結果

総合評価	4

評価項目	指定管理者自己評価	A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	委員会評価
1 管理運営の基本方針	3	4	3	5	3	3	4
1.指定管理者としての基本的な考え方	3	4	3	5	4	3	4
2.取組の方針 ①利用者サービスの向上への取組方針	3	4	3	5	3	3	4
②安全な施設管理のための取組方針	3	3	3	4	3	3	3
③収入増、経費節減への取組方針	3	3	3	4	3	3	3
2 管理運営の安定性	3	3	3	4	3	3	3
1.運営組織図	3	3	3	4	3	3	3
2.人員配置計画とスタッフ教育についての考え方	3	3	3	4	3	3	3
3.緊急時の対応策	3	4	3	4	4	4	4
4.市への報告義務	3	3	3	4	3	3	3
3 管理運営に対する提案	3	4	3	5	4	3	4
1.利用者サービス向上及び施設利用者増に向けた取組	3	4	3	5	4	4	4
2.安全対策・不法行為への取組	3	3	3	4	3	3	3
3.個人情報保護・情報公開への取組	3	3	3	4	3	3	3
4.利用者ニーズ、要望・意見への対応	3	3	3	4	3	3	3
5.環境への取組・園地管理	3	4	3	4	4	3	4
6.帆船日本丸の総帆展帆	4	4	4	5	4	4	4
7.帆船日本丸の保存活用	3	4	3	5	4	3	4
8.横浜みなと博物館における事業実施のための具体策	4	5	4	5	5	4	5
9.緑地、水辺の賑わい創出のための具体策	3	4	3	5	4	3	4
4 収支計画	3	3	3	4	3	3	3
1.収支決算状況	3	3	3	4	3	3	3
2.集金業務	3	3	3	4	3	3	3
3.利用料金収入実績	3	3	3	4	3	3	3

7　総評

今回対象となった施設は指定管理者制度を導入し、8年目を迎えています。平成23年度に東日本大震災の影響を受け、一時は苦しい運営状況にありましたが、安全対策を実施し、各指定管理者が施設の特徴や自らの強みを活かして、来場者数の回復に力を注いできたことが伺えました。

今後も、海や港を身近に感じ、親しむことができる横浜を代表する施設として、多くの人に訪れてもらうことができると考えていますので、施設の魅力を伝える広報宣伝を十分に行い、更なる知名度アップに取り組んでください。

また、指定管理者自らがボランティアなどを積極的に活用することで、アイディアを引き出し市民の交流の場となるよう努めてください。

各指定管理者は、市民利用施設を管理している立場として、今回の評価結果を真摯に受け止め、安心安全を保ちつつサービスの一層の向上を図り、市民に喜ばれる施設となるよう努力することを委員一同願っています。