

平成30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 30 年 12 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	池邊 このみ
委員	沖野 智子
委員	竹本 孝弘
委員	若林 史郎

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)	横浜港振興協会・神奈川新聞社・ハリマビシステム共同事業体	平成 28 年 4 月 1 日～ 平成 33 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(ふかりさん橋)		
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 コミュニケーションデザイン共同事業体	
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 名誉教授
委員	池邊 このみ	千葉大学大学院園芸学研究科 教授
委員	沖野 智子	沖野智子公認会計士事務所 公認会計士
委員	竹本 孝弘	東京海洋大学学術研究院海事システム工学 部門 教授
委員	若林 史郎	横浜商工会議所 常任参与

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 18～19 項目、小項目 42～45 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30年8月15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30年10月5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30年12月3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

共同事業体の各構成団体が専門分野を担い、それぞれの強みを十分に発揮した管理がなされていることが功を奏しており、来場者数の年度目標の達成をはじめ、各事業とも順調に運営されています。

今後も様々なイベント等を実施するなど来場者数の増加に取り組むとともに、地域協働パートナー等との連携事業によって地域活性化に寄与することを期待します。また、新たに開業する新港地区客船ターミナル施設との連携にも取り組んでいただきたいと思います。

イ 各委員のコメント

(ア) 管理運営の基本方針

- ・ エアカーテンの設置、商業施設のリニューアルなど、利用者目線での改良が行われていることが評価できます。
- ・ 年間 200 万人を超す利用者が事故なく過ごせるには相当の努力が必要であり、大いに評価できます。

(イ) 管理運営の安定性

- ・ 事業計画書等に沿って組織体制や職員配置が適正になされており、各構成団体間のコミュニケーションも取られながら、各事業の検証が行われています。
- ・ 横浜港で何らかの事故や事件があった場合、横浜だけではなく日本中の港湾にも影響を与えかねません。そのため、今後も市との連携は十分行ってください。

(ウ) 管理運営に対する提案

- ・ 地域協働パートナーとの連携等による自主事業の積極的な企画と展開を通じて、様々な利用者層の取り込みと施設の魅力アップに取り組んでいることが評価できます。
- ・ 指定管理者でも検討されているようですが、大さん橋マルシェをより特色づけるための取組を期待します。
- ・ 屋上広場は 24 時間開放されているため、夜間に訪れる方も利用できるサービスを検討していただきたいと思います。
- ・ 手すりやスロープなど、大さん橋の特徴的な構造を活かした装飾を取り入れることで、訪れる方が横浜らしい華やかさを感じられると良いと思います。
- ・ 構成団体である神奈川新聞社を中心にメディアサポートグループ等の協力により、効果的な広報活動が展開されていることが評価できます。

(エ) 収支計画

- ・ 電気料金については長期契約にするなど、経費節減の取組が行われています。
- ・ 現金を扱う機会を極力減らす努力は重要であり、人件費の削減と間違いを防ぐ対策のためにも、今後は完全カード化やプリペイド化などの方向を目指してほしいです。
- ・ 利用者数が天候に左右されやすい施設でありながら、目標値を達成したことは評価できます。

ウ 結果

総合評価	5
------	---

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

(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

広大で出入り自由な緑地等をMICE施設と連動して適正に管理している点や、収入増・経費削減に向けた取り組み、企業を含めた近隣住民と連携する姿勢も評価できます。

今後は、ぷかりさん橋の知名度向上や他施設との連携・回遊性向上による賑わいの創出を期待します。また、天候に左右されづらいイベント等の検討や、想定外の災害への備えなどより一層の工夫も必要です。臨港パークの海を臨む環境は一級だと考えており、今後も、市との連携・協力関係を保ちながら、維持していくことを期待します。

イ 各委員のコメント

(ア) 管理運営の基本方針

- ・ 来園者数やイベント実施可否が天候に大きく左右される施設であるため、収益にも影響が見られます。降雨時にも集客するイベント等の工夫を期待します。
- ・ 防犯カメラの増設は高く評価されます。24時間出入り自由な緑地の管理は難しいと思いますが、今後もMICE施設と連動した適正な管理体制を維持してください。
- ・ 収入増と経費削減に向けた取組がされており、収入増を小破修繕に充てるなどの工夫も見られます。

(イ) 管理運営の安定性

- ・ パシフィコ横浜との連携やバックアップ体制はきわめて重要であるため、今後も適正な体制を維持してください。また、訓練や各所との定例会をより頻回に行い、緊張感を維持することも重要です。
- ・ 海際の施設であることから、今後想定を超えるような災害が起こる可能性も考慮して、対策を考えていくことが必要です。

(ウ) 管理運営に対する提案

- ・ 企業を含めた地域住民との連携に積極的に取り組んでいる点は評価できます。
- ・ 個人情報の流出防止策は当然のことであり、PC等の技術的進歩は急速であるため、これらに関するスタッフへの研修は常に充実させてください。
- ・ 臨港パーク、国際交流ゾーン、ぷかりさん橋の3施設間のみならず、それぞれの個性を際立たせた上で、他周辺施設との連携や回遊性についても取り組むことを期待します。また、臨港パークについては、新設MICE施設の供用開始時に、一体的な緑地であるというイメージを持たせる仕組みを検討することを提案します。
- ・ ぷかりさん橋は、日本でも有数の浮体施設であることをアピールし、また、海の駅認定を活かして他の駅等との連携にも取り組み、賑わいにつなげることを期待します。
- ・ 花や緑に関して、海に近い臨港パークらしさを工夫すると、新設のMICE施設とあいまって賑わいづくりになると思います。また、廃棄物縮減の観点からも、宿根草や多年草の使用に努めることを期待します。

(エ) 収支計画

- ・ 適正な管理が実施されています。

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	5	4	4	4	4	5	4
1.指定管理者としての基本的な考え方	4	4	4	4	4	4	4
2.取組の方針 ア利用者サービスの向上への取組方針	4	4	4	4	4	4	4
イ安全な施設管理のための取組方針	5	4	4	4	4	5	4
ウ収入増、経費節減への取組方針	5	5	5	5	4	5	5
2 管理運営の安定性	4	4	4	4	4	4	4
1.運営組織図	4	4	4	4	4	4	4
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	3	3	3	3
3.緊急時の対応策	4	4	4	4	4	4	4
4.市への報告義務	3	3	3	3	3	3	3
3 管理運営に対する提案	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4
2.安全対策・不法行為への取組	4	4	4	4	4	4	4
3.個人情報保護・情報公開への取組	4	3	3	3	3	3	3
4.利用者ニーズ、要望・意見への対応	4	4	4	4	4	4	4
5.国際コンベンション都市・横浜の代表施設としてふさわしい管理の実施	4	4	4	4	4	4	4
6.立地を活かした集客・魅力増	4	4	4	4	3	4	4
7.ぶかりさん橋活性化への取組	4	3	4	4	4	3	4
8.市との連携・協力	4	4	4	4	4	4	4
4 収支計画	4	3	4	4	3	4	4
1.収支決算状況	4	3	3	3	3	4	3
2.集金業務	4	3	4	4	3	4	4
3.利用料金収入実績	4	4	4	4	4	4	4

(3) 日本丸メモリアルパーク

ア 講評

総帆展帆、甲板ボランティアなど市民の力をお借りして海事思想の普及や青少年の錬成事業に積極的に取り組むとともに、様々な企画を展開することで、日本丸メモリアルパークの利用者数の増加につながっていることを評価します。

今後、多様なイベントの展開や利用者ニーズの把握とそれへの対応、新しい客層への取り組みなど、利用者サービスの向上を心がけ、より一層の集客を図ることを期待します。また、国指定重要文化財「帆船日本丸」を通じて、横浜港の歴史、役割を伝えられるよう、積極的に取り組んでいただきたいと思います。

イ 各委員のコメント

(ア) 管理運営の基本方針

- ・ 歴史・文化施設になかなか人が集まらない中、入場者数、利用者数、満足度などの目標を達成できたことは大いに評価できます。
- ・ 各事業の収入は順調に増加しています。今後も自主事業の展開や市との連携によるイベント実施等を通じて、施設の活性化を図ってください。
- ・ 経費については引き続き、削減努力を期待します。

(イ) 管理運営の安定性

- ・ 基本協定書に定められた有資格職員の配置もなされており、職員に対する研修や所要の委員会組織も設置されるなど、職員の資質向上にも取り組んでいることが評価できます。

(ウ) 管理運営に対する提案

- ・ 市民ボランティアの協力は本施設運営の大きな力になっています。今後とも良好な関係を継続するとともに、新たなボランティアの育成に、より一層取り組んでいただきたいと思います。
- ・ 女性の船員に話しをしてもらう機会を作るなど、小・中・高校生等の若い世代や女性が船の仕事に興味をもつような取組みに力を入れてほしい。
- ・ 柳原良平アートミュージアムは重要なコンテンツであり、いつでも新鮮味が感じられるような展示を期待します。

(エ) 収支計画

- ・ 利用料金収入は目標額をクリアし、順調に推移していることは評価できます。今後も関係機関や近隣の施設等と連携しながら、創意・工夫に富んだ事業展開を期待します。
- ・ 魅力づくりのための会議等に、中・高・大学生などの若者にボランティア参加してもらい、斬新な意見を出してもらうなど、新たな取り組みが必要だと思えます。

ウ 結果

総合評価	4
------	---

評価項目	指定管理者	A	B	C	D	E	委員会 評価
	自己評価	委員	委員	委員	委員	委員	
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	4	3	4	4	4	4	4
2.取組の方針 ア利用者サービスの向上への取組方針	4	3	4	4	4	4	4
イ安全な施設管理のための取組方針	4	4	4	4	4	4	4
ウ国指定重要文化財「帆船日本丸」の保存・活用に向けた取組方針	5	5	5	5	5	5	5
エ収入増、経費節減への取組方針	4	3	3	3	4	3	3
2 管理運営の安定性	3	3	3	3	3	3	3
1.運営組織図	3	3	3	3	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	3	3	3	3
3.緊急時の対応策	3	3	3	3	3	3	3
4.市への報告義務	3	3	3	3	3	3	3
3 管理運営に対する提案	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4
2.安全対策・不法行為への取組	3	3	3	3	3	4	3
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	3	3	3	3
5.帆船日本丸における事業実施のための具体策	5	4	5	5	4	5	5
6.横浜みなと博物館における事業実施のための具体策	5	5	5	5	5	5	5
7.緑地・水辺の賑わい創出のための具体策	4	4	4	4	4	4	4
8.事業の提案	4	4	4	4	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	4	3	3

7 総評

今回、中間評価の対象とした3施設は、横浜港において静穏な海や豊かな緑地を身近に感じ、親しむことのできる都心臨海部に設置されている市民利用施設です。

現地視察やヒアリングを行う中で、各施設とも、それぞれの特徴を活かし、とても安定感のある運営を行っていると感じました。

引き続き、現状に満足することなく、今まで培ってきたノウハウを最大限に活かして、施設の魅力を伝えるためのPRを積極的に行ってください。

また、多くの方々が何度も訪れたいと思えるよう、施設の使いやすさに工夫を凝らすとともに、魅力のあるイベント等を実施し、更なる賑わいの創出に取り組むことができれば、より良い施設運営ができると思っています。

今回の中間評価結果を受け、各指定管理者におかれては、「公の施設」である市民利用施設管理を委任されていることを、今一度、認識し、安心・安全を保ちつつ、市民サービスの一層の向上を図り、市民に喜ばれる施設運営に努めていくよう、委員一同願っています。