

平 成 2 1 年 度  
横 浜 市 コ ン テ ナ タ ー ミ ナ ル 関 連 施 設  
事 業 報 告 書

平成 22 年 6 月 30 日

 財 団 法 人 横 浜 港 埠 頭 公 社



# 目 次

I. はじめに	1
II. 主な業務実施報告事項	1
1. 施設の使用許可に関する業務	1
(1) 施設使用の調整及び許可	3
(2) 施設使用上の制限に関する指導	4
(3) 工作物等の設備の承認	4
(4) 施設及び設備の工事に係る使用者との調整	4
2. 施設及び設備の維持管理に関する業務	4
(1) 点検及び修繕	4
(2) 清掃	6
(3) 巡回	6
(4) その他（「本牧ふ頭BC コンテナターミナルの港湾施設の保守管理等に関する協定」に関する協議・調整等）	6
3. 安全管理に関する業務	7
(1) 事故・災害発生時の対応	7
(2) 交通対策	7
4. 横浜市への報告	7
(1) 緊急時の報告（基本協定書第 25 条）	7
(2) 月次報告（基本協定書第 27 条）	8
(3) 事業報告書（基本協定書第 28 条）及び自己評価の実施（基本協定書第 30 条）	8
5. 帳票等の管理業務	8
6. その他の業務	8
III. その他報告事項（基本協定書第 28 条必須事項）	9
1. コンテナ貨物取扱実績	9
2. 管理運営における施設使用者との協議及び対応状況	9
(1) 調整会議の開催等	9
(2) 利用者アンケート	10
3. 収支決算書	11
(1) 収入	11
(2) 支出	11
(3) 次期繰越資金	11
(4) 監査等の状況	11
4. 研修の実施状況について	12

IV. その他（指定管理者申請時の取組み・提案の実施状況等）	13
1. 業務の一元化による利用者サービスの向上	13
(1) 公共・公社コンテナターミナル関連施設の相互融通	13
(2) 迅速な窓口対応	13
(3) 情報提供の充実	13
(4) 利用者に配慮した維持修繕	13
2. 管理コストの削減	13
(1) 最小限の人員配置（効率的な業務執行体制の構築）	13
(2) 事務経費の削減	13
(3) 維持修繕コストの削減	14
3. 利用者意見の反映と国際競争力の強化	14
(1) 利用者からの意見・要望の聴取	14
(2) 効率的な施策の実施や国際競争力の一層の強化に向けた提案	14
4. 公平性、中立性及び安全性の確保	14
(1) 安全対策	14
(2) 緊急時の対応策	15
(3) 法令遵守の推進	15
(4) 個人情報の保護	16
5. その他の提案	16
(1) 公共コンテナターミナル及び関連施設改善への提言	16
(2) ターミナルゲート前の混雑情報の発信	17
V. まとめ - 3年目を振り返って（次年度に向けて）	17

**【参考資料】**

資料-1 利用者アンケート	20
1. アンケート様式	20
2. アンケート結果	23
3. アンケート結果（前年度比較）	28
資料-2 港湾施設使用料徴収額と横浜港コンテナ取扱量	35
1. 港湾施設使用料徴収額	35
2. 横浜港コンテナ取扱量	35

## I. はじめに

平成 21 年度は、埠頭公社にとって、横浜市コンテナターミナル関連施設の指定管理者として、3 年目となります。引き続き、施設使用者にとって支障のないよう努めるとともに、昨年度までの課題等を踏まえ、「コストの削減」、迅速な事務処理手続きによる「サービスの向上」を図るなど、効率的・効果的な、使用者本意の管理・運営を目指し、各業務に取り組んできました。

つきましては、平成 21 年度を振り返り、平成 19 年 3 月に横浜市との間で締結した「横浜市コンテナターミナル関連施設 指定管理者基本協定書」の第 28 条の規定に基づき、以下のとおり事業報告します。

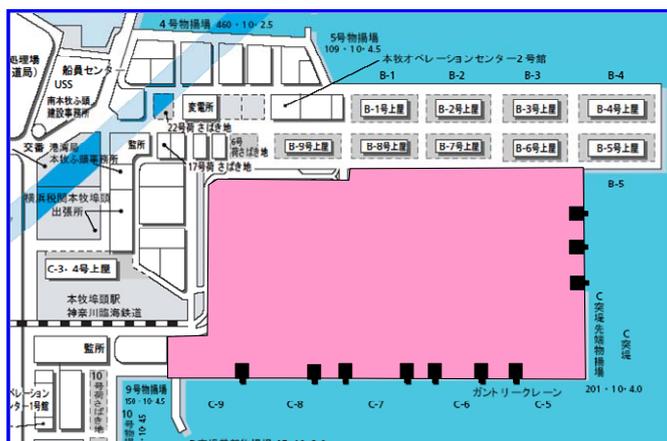
## II. 主な業務実施報告事項

### 1. 施設の使用許可に関する業務

平成 19 年 3 月に締結した「横浜市コンテナターミナル関連施設指定管理者基本協定書」に規定された本牧 BC、本牧ふ頭 D 突堤 1～3 号、大黒ふ頭 T-9 号のコンテナターミナルに係る港湾施設用地・コンテナターミナル用地・荷さばき地・重量物用橋型起重機（ガントリークレーン）・付属施設等の港湾施設の使用許可等に関し、年間を通し、適正かつ迅速に対応しました。

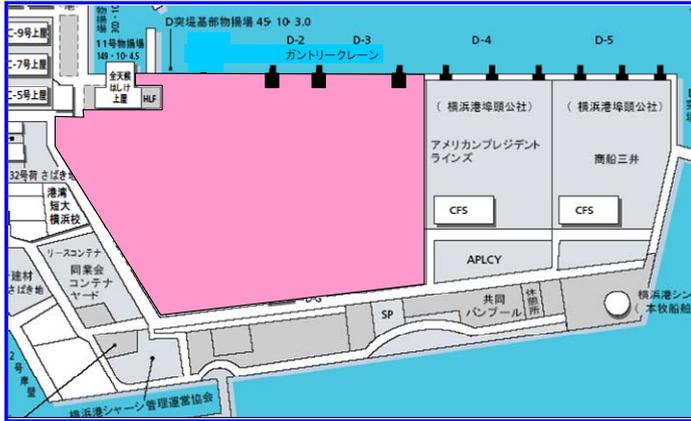
#### 【対象施設と主な管理施設】

◇本牧 BC



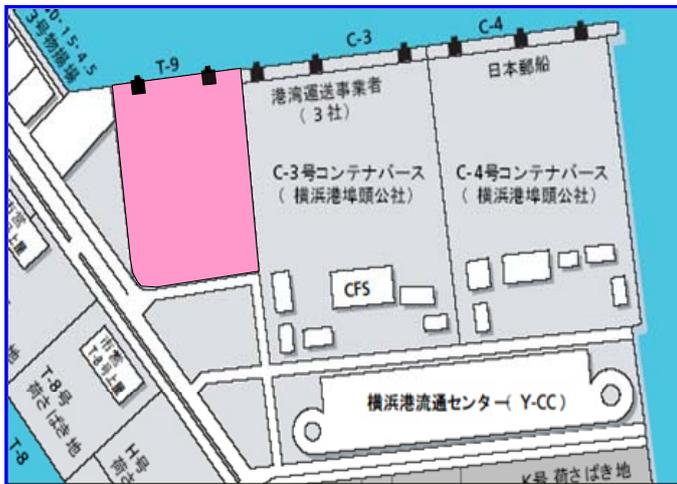
種 別	施 設 名
港湾施設用地 コンテナターミナル用地 荷さばき地	港湾施設用地・コンテナターミナル用地
重量物用橋型起重機 (ガントリークレーン)	BC-1 号、BC-2 号、BC-3 号、C-2 号、C-3 号、C-4 号、C-5 号、CS-1 号、CS-2 号、CS-4 号重量物用橋型起重機

◇本牧ふ頭D突堤1～3号



種 別	施 設 名
港湾施設用地 コンテナターミナル用地 荷さばき地	港湾施設用地・コンテナターミナル用地 1～3号バース荷さばき地 冷凍コンテナ用1～3号荷さばき地
重量物用橋型起重機 (ガントリークレーン)	D-2号、D-3号、D-4号重量物用橋型起重機

◇大黒ふ頭T-9号



種 別	施 設 名
港湾施設用地 コンテナターミナル用地 荷さばき地	港湾施設用地・コンテナターミナル用地 T-9号バース荷さばき地 冷凍コンテナ用2号荷さばき地
重量物用橋型起重機 (ガントリークレーン)	T-4号、T-5号重量物用橋型起重機
付属施設	T-9事務所・休憩所

### (1)施設使用の調整及び許可

施設の使用許可に関する申請書、届出書等の処理については、EDI による使用許可申請、公社窓口でのその他申請、届出ともに円滑に対応しました。

なお、平成 21 年度の使用許可件数は、1,545 件となりました。

#### ①本牧 BC

施設名	許可件数	前年度実績	増減率
港湾施設用地・コンテナターミナル用地	9	8	12.5%
重量物用橋型起重機（ガントリークレーン）	10	9	11.1%
合計	19	17	11.7%

※重量物用橋型起重機（ガントリークレーン）は1年間の専用使用許可。

#### ②本牧ふ頭D突堤1～3号

施設名	許可件数	前年度実績	増減率
港湾施設用地・コンテナターミナル用地	50	84	▲40.5%
1～3号バース荷さばき地	229	681	▲66.4%
冷凍コンテナ用1～3号荷さばき地	473	763	▲26.1%
重量物用橋型起重機（ガントリークレーン）	448	515	▲13.0%
合計	1,291	2,043	▲36.8%

#### ③大黒ふ頭T-9号

施設名	許可件数	前年度実績	増減率
港湾施設用地・コンテナターミナル用地	5	5	0%
T-9号バース荷さばき地	76	127	▲40.2%
冷凍コンテナ用2号荷さばき地	45	25	80.0%
重量物用橋型起重機（ガントリークレーン）	109	93	17.2%
合計	235	250	▲6.0%

平成 21 年度港湾施設使用許可総件数	1,545 件（対前年比 ▲33.1%）
	※平成 20 年度実績 2,310 件

（内訳）

港湾施設用地・コンテナターミナル用地	64 件
荷さばき地	305 件
冷凍コンテナ用荷さばき地	609 件
重量物用橋型起重機（ガントリークレーン）	567 件
	1,545 件

## (2)施設使用上の制限に関する指導

横浜市港湾施設使用条例第4条、第7条、第8条第1項並びに横浜市港湾施設使用条例施行規則第7条第1項及び第2項、第24条、第32条、第33条、第35条、第36条、第38条に定める施設使用上の各制限に関し適正に使用されているか、使用者に対し、適宜確認、指導を行いました。

## (3)工作物等の設備の承認

横浜市港湾施設使用条例第6条に定められた工作物等の設備については、港湾局関係課と連携を図りながら、対応しました。なお、平成21年度工作物設置申請は、以下の3件でした。

(工作物設置承認例)

承認日	案件
平成21年4月	40FT改造コンテナ設置(本牧ふ頭D突堤F号荷さばき地内)
平成21年9月	工所用仮設ハウス及び簡易トイレ設置(本牧ふ頭BCターミナルガントリークレーン(C2号機)補修工事)
平成21年10月	工所用事務所設置(本牧ふ頭D突堤岸壁改修工事)

## (4)施設及び設備の工事に係る使用者との調整

国・横浜市の実施する工事等について、港湾局関係課、使用者と連携し、荷役等に支障のないよう調整・対応しました。

(主な対象工事案件)

主な工事	施工者	調整使用者
本牧ふ頭D突堤岸壁改修工事	国	D-1～3号使用者
本牧ふ頭D突堤岸壁基部修繕工事	横浜市	D-1～3号使用者
本牧ふ頭C2ガントリー クレーン補修工事	横浜市	本牧BC使用者
本牧ふ頭C突堤岸壁調査	横浜市	本牧BC使用者
本牧ふ頭C突堤防舷材工事	横浜市	本牧BC使用者

## 2. 施設及び設備の維持管理に関する業務

### (1)点検及び修繕

利用者サービスの向上、効率的な維持管理及び管理コストの削減を図るため、平成20年度に引続き、可能な限り、公社コンテナターミナルと併せて委託・工事を発注、契約することに努めました。

また、日常管理以外の改修や更新が必要な施設については、港湾局関係課へ適宜報告するなど、連携しながら、使用者に支障のないよう調整し、点検・修繕等を行いました。

なお、平成21年度に実施した主な施設の点検・維持修繕は以下のとおりです。

【主な点検及び維持修繕】

①建築及び設備

点検及び維持修繕	実施時期
T-9 号休憩室男子トイレ補修工事及び空調設備保守点検	平成 21 年 7 月～平成 21 年 11 月
浄化槽保守点検委託	平成 21 年 4 月～平成 22 年 3 月
建物屋根点検清掃	平成 21 年 4 月～平成 21 年 8 月

②ガントリークレーン及び関連設備

点検及び維持修繕	実施時期
C-3、T-9 号バースクレーン及び電気設備管理委託	平成 21 年 4 月～平成 22 年 3 月
公共バースコンテナクレーン等管理委託	平成 21 年 4 月～平成 22 年 3 月
その他小破修繕、消耗品購入等 69 件	平成 21 年 4 月～平成 22 年 3 月

③港湾電気設備

点検及び維持修繕	実施時期
消防設備点検整備委託	平成 21 年 4 月～平成 22 年 3 月
電気設備保守委託	平成 21 年 4 月～平成 22 年 3 月
変電設備定期点検	平成 21 年 10 月～平成 22 年 3 月
公共バース直流電源設備点検業務委託	平成 21 年 9 月～平成 21 年 10 月
公共バース電圧変動防止装置点検業務委託	平成 21 年 9 月～平成 21 年 11 月
T-9 電圧変動防止装置補修工事	平成 22 年 1 月～平成 22 年 3 月
その他小破修繕 2 件	平成 21 年 4 月～平成 22 年 3 月

④土木施設及び設備

点検及び維持修繕	実施時期
舗装等緊急補修工事（本牧分）	平成 21 年 4 月～平成 22 年 3 月
舗装等緊急補修工事（大黒分）	平成 21 年 4 月～平成 22 年 3 月

## (2)清掃

清掃業務については、基本協定書の仕様書に基づき以下のとおり実施しました。

また、清掃業務の一環として本牧 D 突堤内で見られた不法投棄ゴミの問題に対しては、「本牧コンテナ業者会」を通じて、注意喚起などの対応を実施しました。

### ①本牧ふ頭 D 突堤コンテナターミナル内道路及び公衆トイレ

内容	実施実績	備考
日常道路清掃	1 回／週	仕様書作業頻度 1 回／週
日常公衆トイレ清掃	5 回／週	仕様書作業頻度 5 回／週
道路塵芥処分量	2,694kg／年	平成 20 年度実績 5,608Kg

### ②大黒ふ頭 T-9 号休憩所清掃

内容	実施実績	備考
日常清掃 (休憩室、トイレ、風除室)	4 回／月	仕様書作業頻度 4 回／月
定期清掃 (休憩室、トイレ、風除室)	2 回／年 (9 月、3 月)	仕様書作業頻度 2 回／年
空調設備清掃	2 回／年 (9 月、3 月)	仕様書作業頻度 2 回／年

## (3)巡回

平成 20 年度に引き続き、年間を通し、原則週 2 回の巡回等を実施し、施設の利用状況、施設及び設備の損傷や安全面等の確認を行うことなど、施設使用の現状を把握するとともに、円滑な運営のため使用者の要望等の聴取、使用者への指導等を行いました。

## (4)その他(「本牧ふ頭 BC コンテナターミナルの港湾施設の保守管理等に関する協定」に関する協議・調整等)

年間を通し、月に 1 回程度の利用調整会議※を開催するなど、コンテナターミナルの管理運営に関する助言、施設管理上の調整等を円滑に行いました。

※開催状況は、Ⅲ. その他の報告事項 P.9、「2. 管理運営における施設使用者との協議及び対応状況」参照。

### 3. 安全管理に関する業務

#### (1)事故・災害発生時の対応

平成 21 年度は、災害等による施設の大きな損害は発生しませんでした。台風や地震に伴う津波、強風、大雨時には、各施設の被害状況を迅速に確認し、被害状況を把握したうえで、適切に対応しました。

また、災害時の体制について、公社ターミナルの運用とあわせ、「災害対策指針参集編」に続く「初動編」の作成を進めるとともに、新型インフルエンザの水際対策として横浜港感染症対策関係機関連絡調整会議<sup>※</sup>との連携を図り、公社防災対策指針に基づく連絡体制を構築しました。

(災害対応・警戒体制実施)

発生時期	対応内容	警戒体制等	備考
平成 21 年 4 月	新型インフルエンザ	連絡体制構築	WHO の警戒レベル「フェーズ 4」
平成 21 年 10 月	台風 18 号	1 号配備	大雨、洪水、波浪警報発令
平成 22 年 2 月	チリ地震による津波	1 号配備	東京湾内湾に津波警報発令

※横浜市港湾局、横浜港利用船舶代理店(約 60 社)、東京湾水先区水先人会、横浜港運協会、横浜川崎曳船会、協和海運、その他関係者

#### (2)交通対策

対象施設内や接続道路の渋滞等について、日常の巡回等を通じ、使用者と調整を図るとともに港湾局関係課との連絡を密にしたほか、『ゆっくり走ろう！横浜港』の使用者への周知や啓発キャンペーンなどに参加して、円滑な交通の確保に努めました。

また、第 29 回横浜マラソン大会などの交通規制では、使用者からの意見を主催者・港湾局へ伝える連絡・調整役を担いました。

### 4. 横浜市への報告

#### (1)緊急時の報告(基本協定書第 25 条)

対象施設内の事故や災害等については、使用者からの報告及び現場の状況確認等により、速やかに港湾局関係課に報告しました。

なお、使用者の責に帰すべき事故等の措置については、使用者に適切かつ迅速に措置するよう指示するとともに、施設設置者である港湾局と連携し、施設の問題の有無を調査するなど、事故等の再発防止に努めました。

(主な事故等の報告)

- 平成 21 年 7 月 10 日 南本牧 MC-1 岸壁の非常用タラップ破損事故
- 平成 21 年 7 月 16 日 本牧 C-6 着岸船コンテナからの液漏れ・発煙
- 平成 21 年 7 月 29 日 本牧 C-6 着岸船による離岸時の防舷材破損
- 平成 21 年 9 月 24 日 本牧 C-7 給水栓マンホール蓋破損
- 平成 21 年 9 月 30 日 本牧 DG バンプールでのトレーラーと誘導員の接触事故
- 平成 21 年 10 月 8 日 本牧 BC CS-4 号機ケーブルリール・ドラム、フランジ破損
- 平成 21 年 10 月 17 日 南本牧着岸船での作業員落下事故

## (2)月次報告(基本協定書第 27 条)

基本協定書第 27 条に規定された月次の報告について、年間を通じ、定められた期日（翌月 10 日）までに書面により、遅滞なく報告しました。

また、その報告内容については、昨年同様港湾局担当課や担当者と調整会議を持ち、特記事項や施設管理上の課題等も併せて報告、意見交換を実施しました。

なお、平成 20 年度に引き続き、公社内部において、月次報告の内容や課題等について毎月部・課長会議を定期的実施し、情報の共有化を図っています。

港湾局との定例調整会議実施状況（業務部経営課と港湾局港湾経営課）
----------------------------------

平成 21 年 4 月 13 日、5 月 14 日、6 月 11 日、8 月 18 日、10 月 28 日の計 5 回
---

## (3)事業報告書(基本協定書第 28 条)及び自己評価の実施(基本協定書第 30 条)

基本協定書第 28 条に規定された事業報告については、事業年度終了後速やかに作成（本報告書）のうえ、報告しました。

また、基本協定書第 30 条に規定された自己評価については、本報告書の作成に併せて、実施しました。

## 5. 帳票等の管理業務

指定管理業務に係る各申請や届出書等の帳票の管理については、「横浜市個人情報の保護に関する条例」に該当する書面も含めて、その管理に細心の注意を払うとともに、港湾局関係課からの要請に速やかに対応できるよう、社内規程<sup>※</sup>に基づいて適切にファイリングのうえ、保管・管理しています。

※帳票管理に関する社内規程としては、「財団法人横浜港埠頭公社文書分類等に関する取扱いについて」や「財団法人横浜港埠頭公社個人情報の保護に関する要綱」等があります。

## 6. その他の業務

施設使用に係る電子申請について、申請率向上のため、港湾局と連携を図りながら、利用者への普及・PR活動を実施しました。

また、平成 21 年度から横浜港、川崎港、東京港 3 港の入港料の徴収業務を受託し、本事業が目指す「ワンストップサービス」の窓口として施設使用者のさらなる「サービス向上」に寄与する業務を開始しました。

さらに横浜港が開港し、150 年目を迎える節目にあたり、横浜港の公共コンテナターミナルの指定管理者として、横浜開港 150 周年記念事業に参加し、「コンテナ絵画コンテスト」を主催することで、より広く多くの横浜市民に対して「コンテナや港湾施設」の理解を進める PR 活動を展開しました。

### Ⅲ. その他の報告事項（基本協定書第 28 条必須事項）

#### 1. コンテナ貨物取扱実績

平成 21 年度の公共コンテナターミナルにおけるコンテナ貨物取扱実績<sup>※</sup>は以下のとおりです。

（単位：TEU）

ターミナル	種 別	取扱量		増減率
		平成 21 年度	平成 20 年度	
本 牧 B C	輸 入	380,929	378,342	0.7%
	輸 出	437,820	429,683	1.9%
	計	818,749	808,025	1.3%
本牧 D 突堤	輸 入	36,064	37,204	▲3.1%
	輸 出	52,884	50,113	5.5%
	計	88,948	87,317	1.9%
大黒 T-9	輸 入	7,316	11,032	▲33.7%
	輸 出	6,259	10,273	▲39.1%
	計	13,575	21,305	▲36.3%
総 合 計	輸 入	424,309	426,578	▲0.5%
	輸 出	496,963	490,069	1.4%
	合 計	921,272	916,647	0.5%

※なお、当該取扱実績は、使用者からの「コンテナ貨物取扱実績報告書」（月次）を集計したものであり、港湾局より発表される統計数値とは異なります。（港湾局統計数値については、参考資料 P.34 資料-2 参照）

#### 2. 管理運営における施設使用者との協議及び対応状況

##### (1)調整会議の開催等

平成 20 年度に引き続き、年間を通し、毎月 1 回程度、使用者との調整会議を開催するなど、あらゆる機会を捉えて、使用者の声、要望等の把握に努め、課題等については速やかに対応することに努めました。

##### ①本牧コンテナ事業者会

本牧ふ頭 A 突堤、D 突堤、本牧 BC の使用者（公社コンテナターミナル借受者を含む。）のコンテナ事業者会に出席し、使用者の現状や要望の把握、当該地域における工事や行事等の影響等の調整を実施するとともに、協力依頼などを実施しました。

##### ②本牧 BC ターミナル利用調整会議

本牧 BC 使用者による施設利用に係る会議を開催し、コンテナターミナル管理運営上の課題、施設の維持管理等の指示・助言等を実施しました。

③外貿埠頭運営委員会及び大黒ふ頭連絡協議会

大黒ふ頭の使用者（公社コンテナターミナル借受者、その他在来ターミナル使用者を含む。）から構成される外貿埠頭運営委員会及び大黒ふ頭連絡協議会に出席し、使用者の現状や要望の把握に努めました。

（参考）

会 議	実施・出席状況
本牧コンテナ事業者会	平成 21 年 4 月 21 日、5 月 27 日、6 月 24 日、7 月 29 日、9 月 30 日、10 月 28 日、11 月 25 日、平成 22 年 1 月 28 日、2 月 24 日、3 月 31 日の計 10 回
本牧 BC ターミナル 利用調整会議	平成 21 年 4 月 21 日、5 月 27 日、6 月 24 日、7 月 29 日、9 月 30 日、10 月 28 日、11 月 27 日、平成 22 年 1 月 28 日、2 月 24 日、3 月 31 日の計 10 回
大黒ふ頭運営委員会	平成 21 年 4 月 9 日、6 月 10 日、8 月 19 日、10 月 9 日の計 4 回
大黒ふ頭連絡協議会	平成 21 年 5 月 9 日、7 月 17 日、11 月 9 日、2 月 15 日の計 4 回

(2)利用者アンケート

公共コンテナターミナル施設使用者の意見、要望等を把握し、使用者にとって、より使いやすい施設運営づくりに反映させるため、平成 20 年度に引き続き、「利用者アンケート」を実施しました。

その結果、約 70%の使用者の方々から、「満足」、「普通」等の好意的な回答が寄せられました。

【実施手法】

実施時期：平成 22 年 2 月

対 象：公共コンテナターミナル使用者（船社・代理店 13 社、港運事業者等 9 社）

（主なアンケート結果）

内 容	満足 普通	その他
埠頭公社がコンテナターミナルの一元化当初に比した印象について	71%	29%
埠頭公社による公共コンテナターミナル施設の維持管理について	70%	30%
施設使用料金の請求手続き等について	88%	12%
埠頭公社職員の対応について	100%	0%

※アンケート様式、結果等は参考資料 P. 20 資料-1 参照。

### 3. 収支決算書

平成 21 年度については、以下のとおり、公社ターミナルの同種工事等と併せ発注規模を拡大し、競争入札を実施するなど、経費が削減された結果、収支黒字を計上しました。

#### (1)収入

(単位：円)

区 分	計画額	収入決定額	備 考
指 定 管 理 料	171,069,000	171,069,000	
業 務 外 収 入	33,000	7,789	利息収入
収 入 合 計	171,102,000	171,076,789	

※すべて消費税込み。

#### (2)支出

(単位：円)

区 分	計画額	支出決定額	備 考
人 件 費	25,540,000	26,335,289	
業 務 管 理 費	2,913,000	2,913,000	清掃業務、その他事務費
維 持 改 修 費	140,860,000	131,813,873	施設管理委託、施設保守、施設小破修繕
管 理 費	1,789,000	1,788,200	事務経費等
支 出 合 計	171,102,000	162,850,362	

※すべて消費税込み。

#### (3)次期繰越資金

(単位：円)

区 分	決定額
収 支 差 額	8,226,427
消 費 税 納 付 等	4,806,801
前 期 繰 越 金	5,003,554
合 計	8,423,180

#### (4)監査等の状況

①平成 21 年度決算については、新日本有限責任監査法人の保証業務により、『一般に公正妥当と認められる監査の基準』及び『公認会計士等が行う保証業務等に関する研究報告』に準拠して保証の提供を受けております。

②平成 22 年 1 月 29 日に横浜中税務署が実施した税務調査においても、特に指摘はありませんでした。

#### 4. 研修の実施状況について

指定管理者として、公の施設を管理運営していくうえで、必要な知識の習得や組織体制の強化に必要な職員階層別の研修を以下のとおり実施し、参加しました。(延べ14回、186名参加。)

研修名	実施時期	備考
新人研修（業務実務研修）	平成21年4月	2名参加
人事評価者研修	平成21年10月	11名参加
中堅職員研修（コンプライアンス研修含む）	平成22年1月	10名参加
個人情報研修	平成21年11月	50名参加
法令関係研修（港湾行政研修）	平成21年10月	1名参加
法令関係研修（エネルギー管理研修）	平成21年12月	1名参加
横浜港 SOLAS 保安研修（訓練）	平成21年6、8月	5名参加
人権研修	平成21年10月 ～平成22年3月	50名（全職員参加）
新任課長補佐研修	平成22年3月	3名参加

## IV. その他（指定管理者申請時の取組み・提案の実施状況等）

平成 18 年 12 月に提出した指定管理者の申請書に記載した当該業務に関する公社の取組方針・提案に関する平成 21 年度の実施状況等については、以下のとおりです。

### 1. 業務の一元化による利用者サービスの向上

#### (1) 公共・公社コンテナターミナル関連施設の相互融通

これまで二元化していた窓口が、平成 19 年度より、公社が公共コンテナターミナル関連施設の指定管理者となり、調整窓口が一元化されたこと、更には公社が 2 年間の経験・実績を経て、使用者とは良好な関係を構築してきたことにより、平成 21 年度は、より迅速に、効率的・効果的に行うことができるようになったと考えています。

（事例）

- ・本牧ふ頭 D-4 号のコンテナ貨物量増加に対応した D 公共コンテナヤードの利用調整
- ・本牧ふ頭 D 突堤岸壁改修工事等に係る利用調整
- ・大黒ふ頭 C-3 号と T-9 号間のヤード利用調整 等

#### (2) 迅速な窓口対応

平成 20 年度に引き続き、施設の使用や工事等の各種相談・協議に係る使用者・関係者の来社に対する窓口としてや公社担当者が直接訪問するなど諸問題の窓口として、適正かつ迅速に対応、調整しました。

#### (3) 情報提供の充実

平成 20 年度に引き続き、公共コンテナターミナルの施設情報や施設の使用状況のほか、横浜港のトピックス等についても、公社ホームページより適宜発信しています。

#### (4) 利用者に配慮した維持修繕

公共コンテナターミナルは、平成 20 年度の実績や課題を踏まえ、引き続き、現状把握や使用者調整を密にし、使用者にできる限り支障のないよう維持修繕工事等を実施するよう努めました。

### 2. 管理コストの削減

#### (1) 最小限の人員配置（効率的な業務執行体制の構築）

平成 20 年度に引き続き、管理コストの削減や効率的な業務執行を図るため、職員が複数の業務を兼務すること等により、可能な限り人員数を抑制した体制により業務を執行しました。

#### (2) 事務経費の削減

平成 20 年度に引き続き、管理コストの削減を図るため、事務経費についても、極力公社コンテナターミナル業務と併せて実施するなど、可能な限り経費の削減に努めました。

### (3) 維持修繕コストの削減

維持修繕コストの削減を図るため、平成 20 年度に引き続き、可能な限り、公社ターミナルの維持修繕工事等と併せ、よりコスト削減効果のある競争入札を基本として発注することにより、維持修繕コストの削減を図りました。

(一括発注事例)

工事等件名	発注方法
・電気設備保守業務委託	公募型指名競争入札
・消防設備保守点検整備委託	公募型指名競争入札
・コンテナバース舗装等補修工事	一般競争入札
・公社管理浄化槽保守点検委託	公募型指名競争入札
・クレーン及び電気設備管理委託	随意契約

※実施内容等については、P. 4～5 参照。

## 3. 利用者意見の反映と国際競争力の強化

### (1) 利用者からの意見・要望の聴取

平成 20 年度に引き続き、週 2 回の現場巡回、月 1 回程度の利用者調整会議を開催するなど、施設の現状や利用者の要望等の把握に努めました。(利用者調整会議への参加状況については、P. 9 参照)

また、施設使用者の声を汲み上げ、反映を図るため「アンケート調査」を実施しました。

※アンケート内容、結果等は参考資料 P. 21 資料-1 参照。

### (2) 効率的な施策の実施や国際競争力の一層の強化に向けた提案

平成 21 年度は、前年度までに明らかになった課題やその対応について、港湾局と連携しながら、その解決に努めてきました。

今後も、更なる効率化や国際競争力の一層の強化に向け、引き続き、使用者からの意見や要望を把握し、港湾局と連携し、提案等を検討していきたいと考えています。

## 4. 公平性、中立性及び安全性の確保

### (1) 安全対策

平成 20 年度に「災害対策指針参集編」に整備に引き続き、「初動編」の整備を進めました。

また、世界保健機関 (WHO) が新型インフルエンザの流行に対応して、警戒レベルをフェーズ 4 に引き上げたことに伴い、横浜検疫所を事務局とする「横浜港感染症対策関係機関連絡調整会議」に参加するなど情報収集や関係機関との連絡体制を確保しました。

※「フェーズ 4」はウイルスが人から人に感染し、地域レベルでの発生を引き起こす可能性があることを示す。

### ①安全パトロール活動

平成 20 年度に引き続き、週 2 回の現場巡回を通し、施設の不具合、不良箇所の早期発見に努めました。

### ②埠頭構内夜間及び休日の災害・事故発生の対応について

平成 20 年度に引き続き、夜間・休日も含め、24 時間対応可能な緊急連絡体制を執りました。

## (2) 緊急時の対応策

災害発生時の円滑な対応として、災害対策指針「参集編」に引き続き「初動編」の作成を進めました。

### ①災害が予想される場合の防災体制

整備した災害対策指針「参集編」に基づき、警戒体制を執っています。

### ②台風など災害時の対応

平成 20 年度に引き続き、各施設の被害状況等を迅速に把握し、港湾局関係課に報告、連携のうえ、復旧に努めるとともに、以降の荷役に支障のないよう対応しました。

### ③日常の対応

(安全パトロールと同様に) 週 2 回の現場巡回等を通し、施設の不具合、不良箇所等の早期発見に努めました。

## (3) 法令遵守の推進

公共コンテナターミナルを管理していくうえで、公平性・透明性を確保することは不可欠であり、そのために必要な啓発、研修等を適宜、実施しました。

### ①事故防止への取組み

平成 20 年度に引き続き、安全で、安心な施設の提供を念頭に、役員を含めた課長以上の職員で構成する「運営会議」や各部・課内の会議等で、機会を捉え、事故防止等の注意喚起、徹底を図りました。

### ②研修の実施

コンテナターミナルの管理運営を円滑かつ効率的に行うために必要な研修を実施しました。次年度も引き続き、必要不可欠な関係法令を中心に研修を実施していきたいと考えています。

※研修の実施状況は、P. 12 参照。

#### (4) 個人情報の保護

施設の使用許可申請等については、個人情報が含まれる書類であることから、「財団法人横浜港埠頭公社個人情報の保護に関する要綱」や「横浜市個人情報の保護に関する条例」を基に、全職員を対象とした個人情報保護に関する研修、コンプライアンスに関する研修を実施するとともに、注意喚起、徹底を図りました。

※研修の実施状況は、P. 12 参照。

### 5. その他の提案

#### (1) 公共コンテナターミナル及び関連施設改善への提言

##### ① ガントリークレーン及び関連施設

公共コンテナターミナルのガントリークレーンは、設置・供用からすでに 20 年余を経過しているものが多数あり、平成 21 年度も様々な修繕や荷役上の不具合が発生している状況にあります。

特に、スーパー中枢港湾（京浜港）の次世代高規格コンテナターミナルとして、横浜港メガターミナル株式会社（以下「YPM」）が運営者となり、平成 17 年 12 月に供用を開始した本牧 BC ターミナルは、ガントリークレーンの日常維持管理を YPM への専用使用許可の条件としていますが、供用開始以前からの老朽化、経年劣化に起因すると思われる維持修繕が多く、荷役への影響や多大な維持管理費用を必要とするケースが発生し、管理窓口である公社には改善要請が寄せられています。（※専用使用許可により、公社は、原則的に「指導」・「助言」・「相談」のみ。）

ガントリークレーンの適切な機能維持は、横浜港のコンテナ貨物量の増加促進に大きく影響する重要なファクターの一つであるのみならず、作業に従事する使用者の安全にも非常に密接に関わっており、効率的かつ計画的な維持管理を行うことが不可欠です。

については、横浜港として、今後のガントリークレーンの維持・活用について長期的視野に立ち、ガントリークレーンの長期修繕（長寿命化）計画、更新計画についての港湾局の取り組みに対して、実務的な視点から協力していきたいと考えています。

#### 【参考】 設置・供用より 20 年以上が経過しているガントリークレーン

ふ 頭	本 牧 ふ 頭						
バース	C-5～9				D-1～3		
号 機	C2	C3	C4	C5	D2	D3	D4
列	13 列	13 列	13 列	13 列	13 列	13 列	13 列
設置年	S61	S63	S59	S62	S63	S56	S60

※C2～C5 号機については、YPM に専用使用許可中。

## ②本牧ふ頭 BC ターミナルの管理について

本牧ふ頭 BC ターミナルは、その施設の多くが専用的に使用されており、その管理は、YPM が担う形で、平成 19 年 3 月 31 日に横浜市との間で「本牧ふ頭 BC コンテナターミナルの施設管理等に関する協定書」（以下「協定書」）を締結しています。

平成 19 年度に公社が公共コンテナターミナルの指定管理業務を実施することになった際も、上記協定書と「横浜市コンテナターミナル関連施設指定管理者基本協定書」を基に本牧ふ頭 BC ターミナルの施設管理を横浜市から引き継いで実施することになっています。

本牧ふ頭 BC ターミナル全体の専用使用が開始されてから約 4 年が経過していますが、ターミナル内には、既にそれ以前から使用されている施設もあり、それら施設の経年劣化が進み、当初想定していなかった事態が顕在化し、安全面からも早急に対処が必要な状況が発生してきております。

このため、平成 23 年度からの指定管理の 2 期目に向けて、責任分担の明確化等について、再調整をお願いします。

## (2)ターミナルゲート前の混雑情報の発信

利用者の声などを踏まえ、また、費用対効果を含め、効果的な手法があるのか、引き続き、検討を進めていきたいと考えています。

## V. まとめ—3 年目を振り返って（次年度に向けて）

指定管理者としての 3 年目は、横浜港のコンテナターミナルの調整窓口が公社に一元化されたことへの認知度も向上し、職員も初年度の経験を生かすことにより、施設の使用調整や問合せ等へ対応もより円滑になりました。

このように、多くの関係者や施設使用者の理解、協力に支えられ、大きなトラブルもなく、順調に業務を実施することができたと考えています。

しかしながら、経年劣化等による施設の更新や取替等の根本的な課題に対しては、日常維持管理を受託・実施している公社としては対応が困難な状況が顕在化しています。

「施設の長寿命化」や「施設の更新」、「限られた予算の中で、業務の効率化・管理コストの削減を推進していくこと。」等は、解決しなければならない重要な課題であります。

今後も引き続き、これらの課題解決のため、港湾局と緊密に連携を図り、使用者の声を反映させながら、「業務の効率化・管理コストの削減」、「利用者サービスの向上」等に向けた様々な施策に積極的に取り組み、使用者本位のコンテナターミナルの実現に努めていきたいと考えています。



# 參考資料編

## 1. アンケート様式

## 公共コンテナターミナル利用者アンケート

記入日 平成22年 月 日

事業形態（該当する項目にチェックしてください）

- 港湾運送事業者  
（Q1-4及びQ5-10についてお答えください）
- 船社・船舶代理店  
（Q1-4及びQ11-14についてお答えください）
- その他   
（Q1-14すべてについてお答えください）

利用施設（該当する項目にチェックしてください【複数可】）

- 本牧BC・C
  本牧D
  大黒T9
  南本牧MC1

※利用者様の事業形態によって回答項目が異なりますのでご注意ください。

質問の答えのうちあてはまるものひとつをチェックしてください。

（5=満足、よい 4=やや満足、ややよい 3=普通 2=やや不満、ややわるい 1=不満、わるい）

## 埠頭公社による一元的管理について 【共通質問】

Q1 3年を経過した公社による公共コンテナターミナル施設の管理運営全体について、一元化当初と比べた印象をお聞かせください。

5     4     3     2     1

Q2 公共コンテナターミナル施設の日常的な維持・管理について、お聞かせください。

5     4     3     2     1

Q3 施設利用料金の請求手続き等について、お聞かせください。

5     4     3     2     1

Q4 公社職員の対応（言葉遣い、身だしなみ、電話対応、接客態度等）について、お聞かせください。

5     4     3     2     1

（Q4で1または2と答えた方のみ）具体的にお聞かせください。

上記内容につきまして、その他のご意見がございましたら、ご記入ください。

公社の業務一般について 【港湾運送事業者様向け質問】

Q5 公社ターミナルと隣接する公共コンテナターミナル（例：大黒T9、本牧D1～3）の利用調整全般に際して、利便性及び迅速性についてお聞かせください。

5       4       3       2       1

Q6 申請書類等の提出期日、方法（FAX、EDI等）について、お聞かせください。

5       4       3       2       1

Q7 書類手続き・利用調整事務について、お聞かせください（迅速さ、正確さなど）。

①書類手続きについて

5       4       3       2       1

②利用調整事務について

5       4       3       2       1

Q8 施設の保安・警備の状態について、お聞かせください。

5       4       3       2       1

（Q8で1または2と答えた方のみ）具体的にお聞かせください。

Q9 建物のメンテナンス、清掃状況等について、お聞かせください。

5       4       3       2       1

（Q9で1または2と答えた方のみ）具体的にお聞かせください。

Q10 施設について、修繕を希望する箇所があればご記入ください（位置、内容などできるだけ具体的に）。

・ 建築施設および設備（事務所・休憩所、ガントリー詰所、受電所等）

・ ガントリークレーン関連設備

・ 港湾電気設備（受変電設備、照明設備、消防設備等）

・土木施設および設備（舗装、フェンス、門扉、標識、岸壁等）

・その他

### 配船業務について 【船社船舶代理店様向け質問】

Q11 公共コンテナターミナルの配船業務全体について、お聞かせください。

5       4       3       2       1

Q12 申請からバース発表までの手続きにかかる時間について、お聞かせください。

5       4       3       2       1

Q13 バース発表後における変更要望などへの対応について、お聞かせください。

5       4       3       2       1

Q14 夜間・休日時の対応について、お聞かせください。

5       4       3       2       1

会社に対するご意見、ご要望がありましたら、お書きください。

ご協力ありがとうございました。

お手数ですが、回答を記入したファイルを一時的（デスクトップなど）に保存してから、このファイルを添付したメールを下記アドレスあてに送信してください。

送信先アドレス      [gyoumu1@ypdc.or.jp](mailto:gyoumu1@ypdc.or.jp)

## 2. アンケート結果

### 公共コンテナターミナル利用者アンケート集計結果について

#### 1. 目的

アンケートを通じ公共コンテナターミナル施設利用者の意見、要望等を把握し、利用者にとってより使いやすい管理運営に活用していきます。

#### 2. アンケート実施方法について

配布時期： 平成 22 年 1 月 26 日～

回収期限： 平成 22 年 2 月 8 日

配布方法： アンケートを EXCEL ファイル化し、Eメールで各担当者あてに直接送信

回収方法： Eメールによる返信

対象者： 公共コンテナターミナル利用者、船社、船舶代理店、その他関係団体等

＜船会社・船舶代理店＞13 社

＜港運事業者等＞9 社

回収率： 100%

※代理店、港運事業者まとめて 1 件で回答している場合は、それぞれ 1 件ずつ回答したものとしました。

#### 3. 集計結果

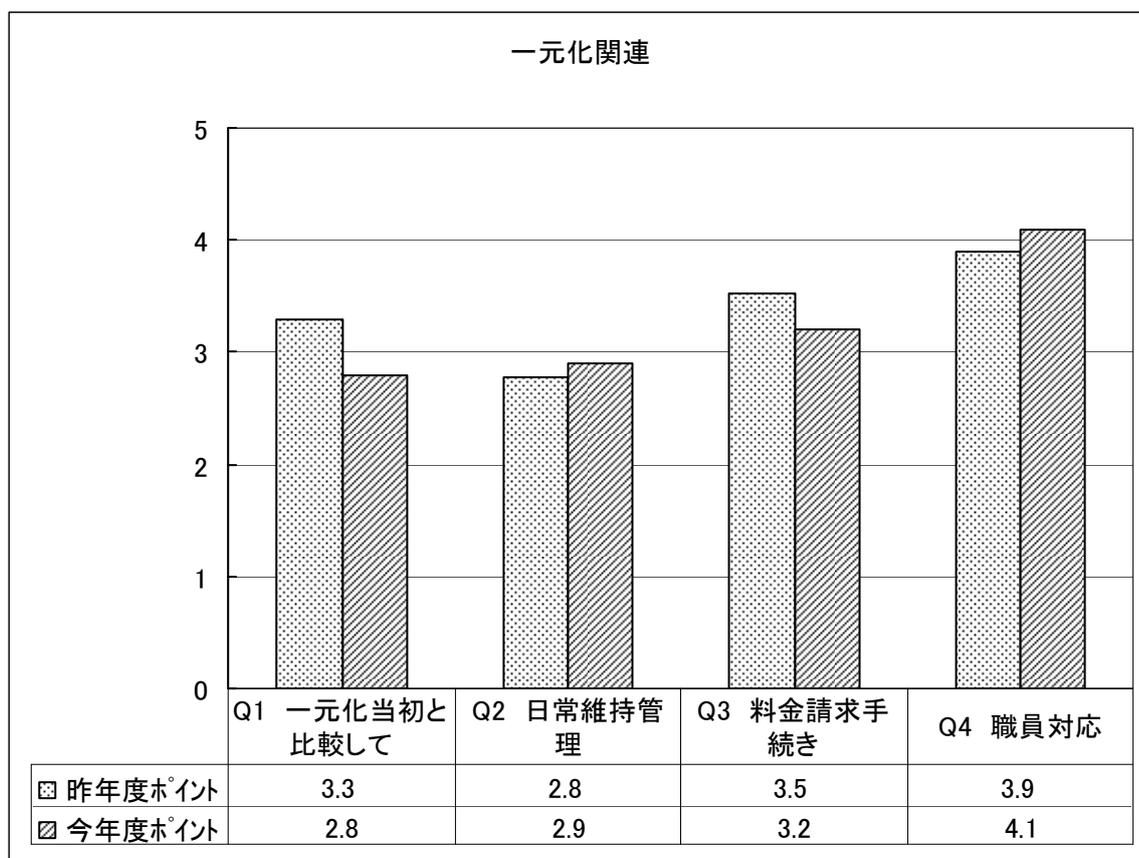
・回答結果をポイント化（良い=5、やや良い=4、…）し平均値を求め、昨年度の平均値と比較することによって、公社管理に対する印象の変化と傾向を考察しました。

※昨年度の回答は 3 択のため、便宜的に「良い」を 4.5、「普通」を 3、「悪い」を 1.5 として計算しました。

・自由意見欄などに入力された意見や要望は、それぞれ内容ごとに整理し、問題点の分析や対応策の検討を行う資料としていきます。また、関連する担当部署に情報提供するなど組織全体で情報の共有を図ります。

(1) 埠頭公社の一元的管理について

質問	5(満足、よい)	4(やや満足、ややよい)	3(普通)	2(やや不満、ややわるい)	1(不満、わるい)
Q1 一元化当初と比較した印象	0%	24%	47%	12%	18%
Q2 日常維持管理	0%	29%	41%	18%	12%
Q3 料金請求手続き	0%	35%	53%	12%	0%
Q4 職員対応	29%	53%	18%	0%	0%



考察

Q1の「一元化当初と比較した印象」は若干ポイントが低下していますが、「普通」「やや満足」の合計が70%以上であり高評価で安定しています。

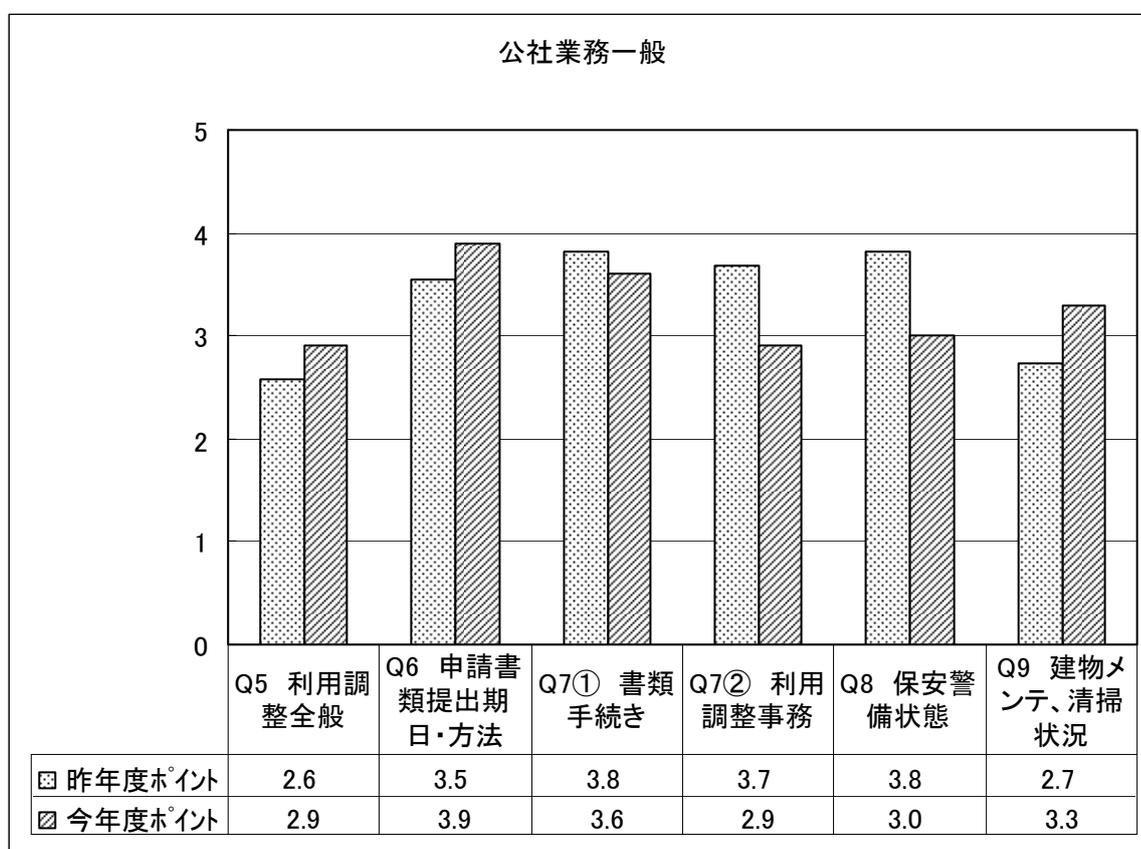
Q2の「日常維持管理」は「普通」「やや満足」の合計が70%であり高評価となっています。しかし、老朽化や劣化している施設の補修や改善対応が、市港湾局の予算取得が厳しいこともあり十分になされていないため、利用者の不満が大きく、劇的に満足度をあげることは難しいと思われます。

Q3の「料金請求手続き」、Q4の「職員対応」については高評価のまま安定しています。特に「職員対応」は唯一の4点台となっています。

今後は高評価の職員対応を活かし、さらに利用者にとって使いやすい施設運営に取り組んでいきます。

(2) 公社の業務一般について（港運）

質問	5(満足、よい)	4(やや満足、ややよい)	3(普通)	2(やや不満、ややわるい)	1(不満、わるい)
Q5 利用調整全般	0%	25%	50%	13%	13%
Q6 申請書類提出期日・方法	13%	63%	25%	0%	0%
Q7① 書類手続き	0%	63%	38%	0%	0%
Q7② 利用調整事務	0%	13%	75%	0%	13%
Q8 施設保安・警備状態	13%	13%	38%	38%	0%
Q9 建物メンテ、清掃状況	13%	0%	88%	0%	0%



考察

Q5「利用調整全般」は「普通」「やや満足」の合計が75%であり高評価となっています。

Q6「申請書類提出期日・方法」、Q7①「書類手続き」、Q9「建物のメンテナンス、清掃状況」については引き続き高評価をあげました。

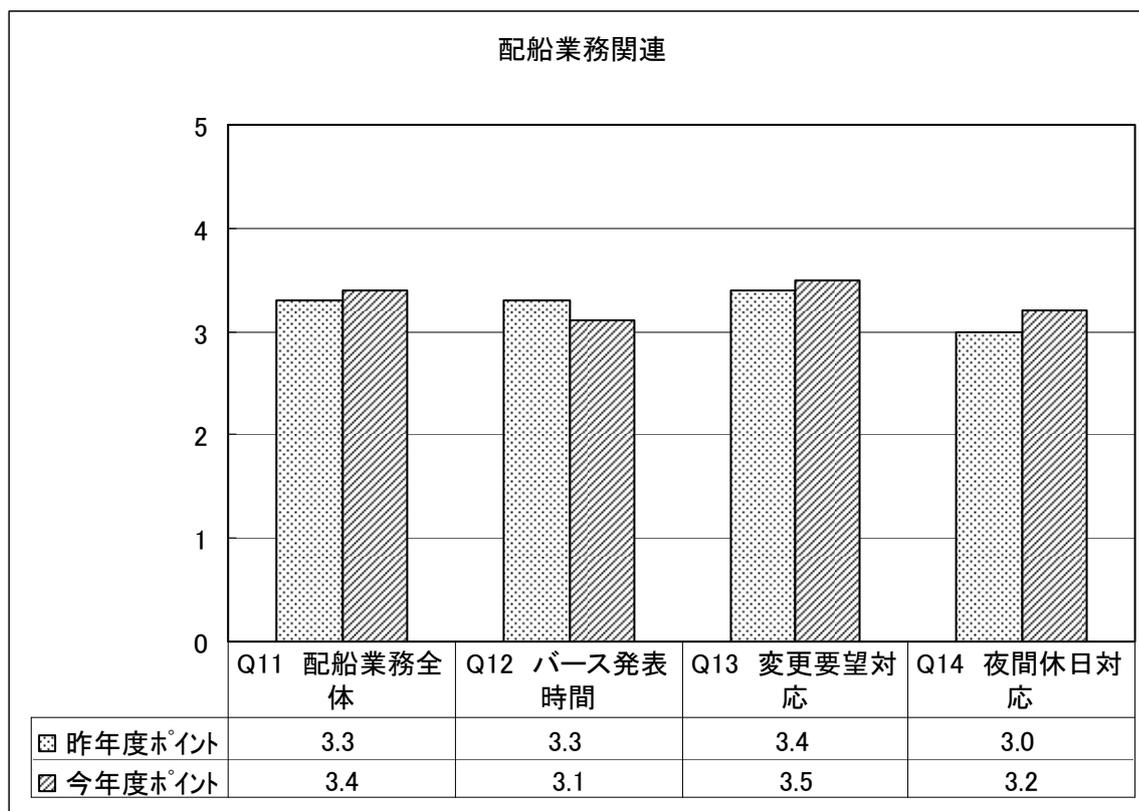
Q7②「利用調整事務」は「普通」「やや満足」の合計が88%であり高評価となっています。

Q8「施設の保安・警備の状況」については「やや不満」が38%となっていますが、回答者へ個別にヒアリングした結果、公社が実施しているSOLAS警備以外の警備と混同しているケースもあり、実際にはこれほど低評価ではないと思われます。

今後、施設保安警備において、委託会社によりの確な人材の確保を促すとともに、全体の評価をさらにレベルアップできるよう取り組んでいきます。

### (3) 配船業務について（代理店）

質問	5(満足、よい)	4(やや満足、ややよい)	3(普通)	2(やや不満、ややわるい)	1(不満、わるい)
Q11 配船業務全体	8%	<b>50%</b>	17%	25%	0%
Q12 バース発表時間	8%	25%	<b>42%</b>	17%	8%
Q13 変更要望対応	17%	<b>42%</b>	25%	8%	8%
Q14 夜間休日対応	8%	25%	<b>42%</b>	25%	0%



#### 考察

全体的に大きな変動はありませんでしたが、すべての項目で3点以上を継続していることから高評価を維持しているといえます。

今後は唯一評価を下げた Q12「バース発表までにかかる時間」の短縮に重点的に取組み、また、その他の項目についても高評価を維持し、全体の評価を高水準で保てるよう引き続きユーザーサービスの充実に取り組めます。

(4) 施設修繕要望

種別	内容
建築施設および設備	BCターミナル利用者向け公衆トイレの設置を望む
	ターミナル利用者(外来トレーラー)向けのトイレの設置
ガントリークレーン関連設備	老朽化したクレーン本体の整備並びに付帯設備であるレール溝及びケーブル溝の定期点検・補修を実施願いたい
	老朽化したガントリーについての補修、改善をお願いしたい。なお、経年使用による部分は公共使用年数と当社使用年数などの按分を取り入れるなどし、現行の使用者責任のみでの費用負担の考え方は修正して欲しい
	老朽化したクレーン本体の整備並びにレール溝の定期点検・補修を実施して頂きたい
	老朽化クレーンの見直し
土木施設および設備	老朽化したC岸壁の亀裂損傷箇所の補修を計画的に実施願いたい
	大黒 T-9 ヤードの地盤沈下問題。エプロンとのあまりの段差に荷役機器が心配で、荷役時シャーシを入れることでコストが上がっていること
	ヤード舗装、標識
その他	2期管理棟への進入路に歩道の設置を望む

### 3. アンケート結果（前年度比較）

公共コンテナターミナル利用者アンケート集計結果について（取りまとめ・前年度結果比較）

#### 1. アンケート実施方法

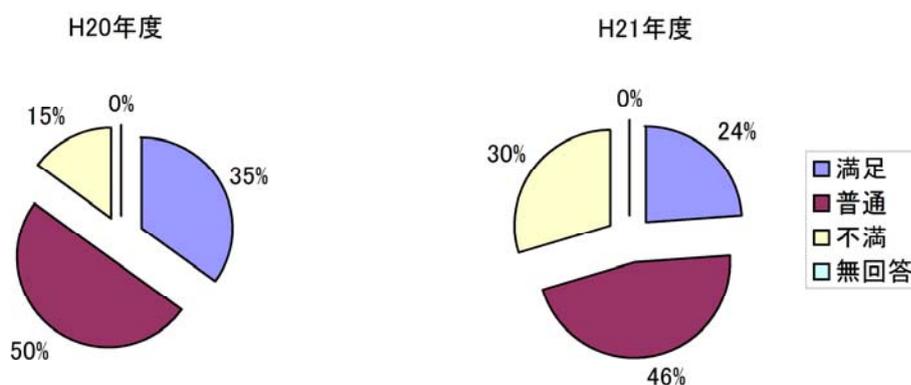
船社・船舶代理店 13 社  
港湾運送事業者 9 社

回収率 100% (22社/22社)

#### 2. 平成21年度アンケート 主な結果と前年度結果対比

（コンテナターミナル管理運営全体）

Q 「3年を経過した公社による公共コンテナターミナル施設の管理運営全体について、一元化当初と比べた印象をお聞かせください。」



#### 【結果】

昨年度は85%、平成21年度は、70%の利用者から「満足」「普通」との回答があり、一定の評価は得られたものの、不満との回答が増える結果となりました。横浜市の各担当部署との連携・関係が不明瞭など初年度から積み残した課題について、早期に解決できるよう調整してまいります。

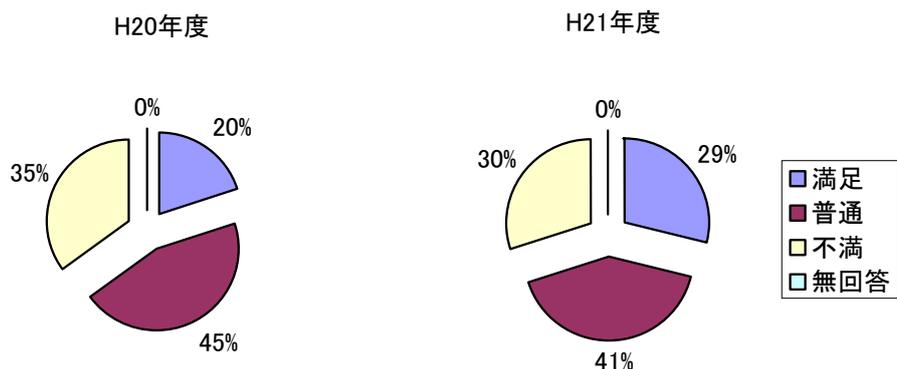
#### 【利用者からの意見等】

・ 現行の業務の引き受けの流れより、公社の諸アクションについては、良く理解しております。今後、横浜市港湾局殿との連携を深め、できることなら埠頭公社のイニシアチブが発揮されるような展開を望んでおります。（港湾運送事業者）

#### 【対応等】

前年度同様、一定の評価を得られることができたが、3割の利用者が不満を感じているのも事実であり、反省すべきところは反省し、対応していくことが必要である。

Q 「公共コンテナターミナル施設の維持・管理について、お聞かせください。」



主な施設修繕要望

建築施設及び設備	特にありませんでした。
ガントリークレーン	本牧D公共のクレーンリニューアル。 レール溝の定期点検及び補修。
土木施設及び設備	本牧C岸壁の亀裂箇所の計画的補修。 大黒T-9ヤードの地盤沈下によるエプロンとの段差。

【結果】

平成21年度は修繕要望に優先順位を設定して、早急な対応に努めた結果、70%の利用者から「満足している」「普通」との回答を得られ昨年度に比べ、満足度がアップしました。しかし依然として、30%の利用者が施設の維持について不満を感じている結果となっています。

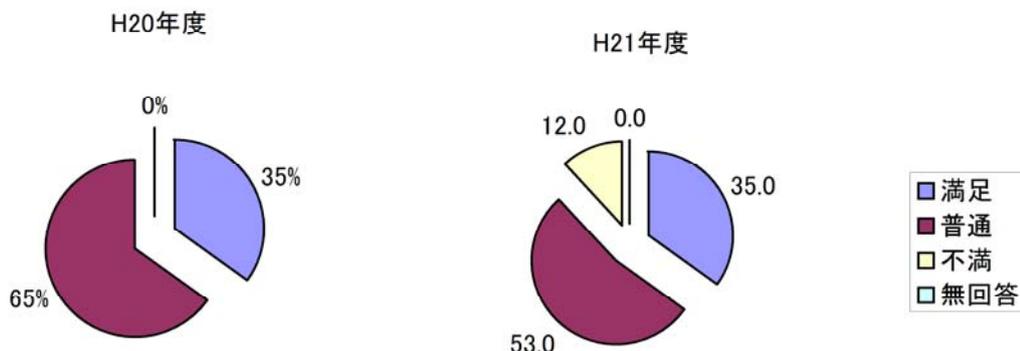
【利用者からの意見等】

- ・ 国、横浜市の工事連絡が来ず、現場で混乱が見られた。(港湾運送事業者)

【対応等】

京浜港湾事務所等に工事を実施するに際して、公社や借受者に必ず連絡すべく連絡体制を再認識してもらうと共に、関係者への周知の徹底を申し入れ、現在は実施している。

Q「施設利用料金手続き等について、お聞かせください。」



【結果】

「満足」しているとの回答は35%と変化なかったが、「不満」との回答が12%と昨年度と比べ、増加した。

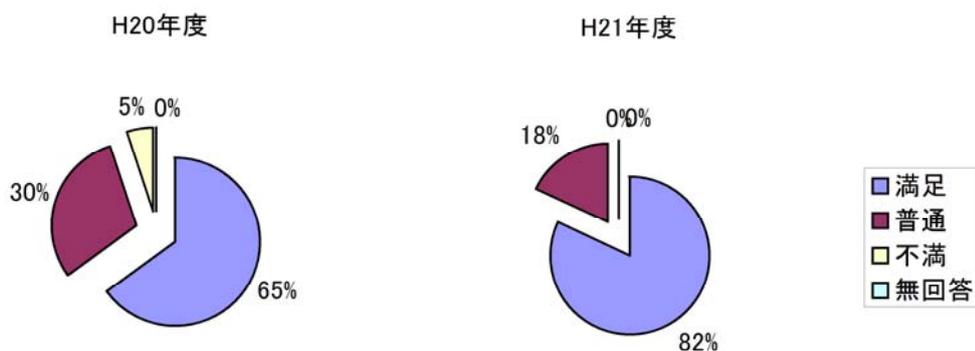
【利用者からの意見等】

施設利用料金等の請求書の発行を迅速に行っていただきたい。  
ガントリークレーン使用料が高すぎるのでは。民間企業で考えると、既に減価償却が終わっているのにも関わらずこれほどの使用料がかかるのには疑問である。(利用者が納得できる整備・補修等を行っているのであれば別ですが)

【対応等】

引き続き、利用者の理解を得ながら「利用者サービスの向上の観点」から、迅速かつ柔軟な対応を続けていくことが重要である。

Q「公社職員の対応についてお聞かせください。」



【結果】

平成21年度は、100%の利用者から「満足」「普通」との回答となり、昨年度5%あった「不満」との回答は皆無となった。

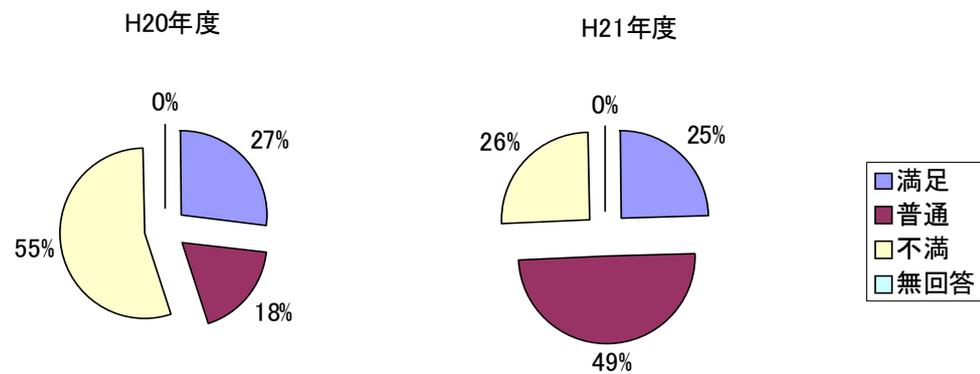
【利用者からの意見等】

・特段意見はなかった。

【対応等】

引き続き「利用者サービスの向上」を念頭に、対応していくことが必要である。

Q 「一元化により、公社ターミナルと隣接する公共コンテナターミナルの利用調整は円滑に行われていると思いますか。」



【結果】

平成20年度は、「不満」との回答が55%あったが、平成21年度は26%と半減した。また、「満足」との回答も27%から25%と若干減少し、「普通」との回答が約半数となった。

【利用者からの意見等】

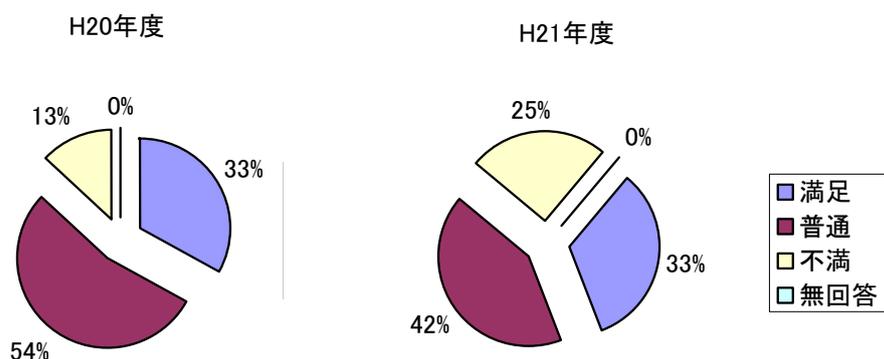
・特段意見はなかった。

【対応等】

平成20年度のアンケート結果を踏まえ対応した結果、「不満足」回答が大幅に減少したとはいえ、円滑な利用者調整が必要な本牧D突堤岸壁工事など、国交省の工事が継続工事されることになることから、引き続き国や横浜市と連携して利用者と密な調整に努めていくことが重要である。

(配船業務について)

Q 「午前中に申請してからバース発表までの手続きの早さについて、お聞かせください。」



【結果】

平成21年度は33%が「満足」と回答しており、昨年度と変化なかったが、「不満」との回答が13%から25%に増加する結果となった。

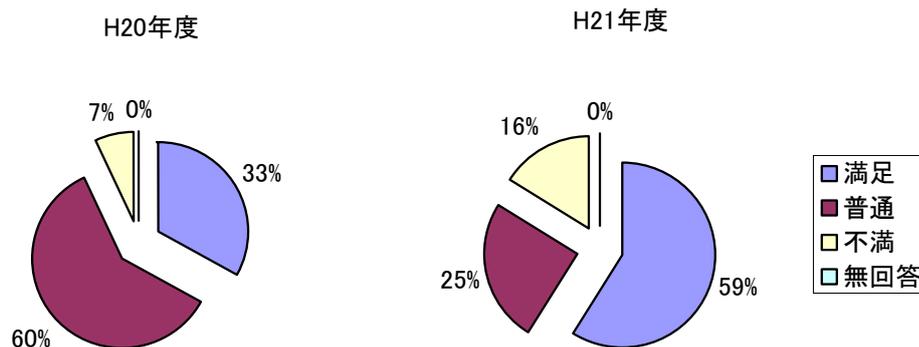
【利用者からの意見等】

- ・土、日、月の配船のバース発表をもう少し早めに願いたい。(代理店)
- ・バース発表が遅いので危険物荷役等の許可申請ができない。(代理店)

【対応等】

職員の退職等による人事異動などで職員のスキル不足でバース発表時間に支障が発生した。今後は職員のスキルアップを含め、ユーザーに支障が生じないように、迅速化に努めていくことが重要である。

Q バース発表後における変更要望などへの対応について、お聞かせください。



#### 【結果】

平成21年度は「満足」との回答が59%と昨年度に比べ大幅に増加した。一方で「不満」という回答も7%から16%に増加した。

#### 【利用者からの意見等】

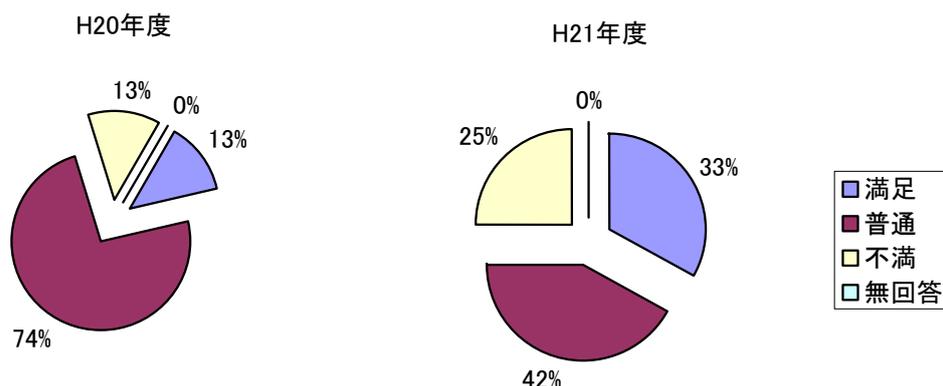
・以前は変更や申請等の窓口が配船・調整ともに一つの電話番号で行えたが、その点では不便を感じる。他は、配船担当者の電話対応は以前の海務課と比べると良くなったのではないと思う。(代理店)

・コンテナバースにおけるテナー方式の場合、本船の接岸位置が多少ずれても荷役に支障が出ないのだが、D突堤のキャリア方式の場合、本船の接岸位置がずれると荷役が出来なくなってしまう。これまでに2回本船のロープシフトをせざるを得ないケースが生じた。埠頭公社と協和海運との間でメーター変更の連絡が行われていないケースがたまにある。従って被害を防ぐ為に、代理店から直接協和海運にメーターの確認を行っている。ネットでバースやそのメーターを開示し、その情報を共有出来ないものでしょうか？緊急連絡体制は整えて頂いているのですが、夜間・休日に変更するのはやはり気が引けます。土曜日ならば港湾局・海務課、それ以外は東洋信号殿にて変更が可能になれば多少助かります。(代理店)

#### 【対応等】

「満足」との回答をしている利用者は33%から59%と大幅に増加している。一方で「不満」との回答が7%から16%と増加しているなど、対応しきれていない課題が残っている。「不満」の原因については、横浜市と公社間の委託範囲の調整に起因するものが引き続き見られるなど、今後も一層横浜市との調整を含め柔軟な対応に努めていくことが重要である。

Q 「夜間・休日の対応について、お聞かせください。」



#### 【結果】

前年度に比べ、「満足」との回答が増加した一方で、「不満」の回答も増加するなど、評価が分れる結果となった。

#### 【利用者からの意見等】

- ・夜間の電話対応等、非常に良好であり、助かっている。
- ・変更申請する際、港湾局にも変更連絡をするように依頼されるが二重の手間なので一元化してほしい。
- ・休日時連絡できず緊急連絡に電話しても担当者に連絡できず港湾局に電話をしてしまった。しかし、港湾局ではダメでしたので又再度緊急連絡の電話をしたことがありました。

#### 【対応等】

変更連絡の一元化や土日、休日連絡への対応について、今後在来の一元化と共に、公社での対応が可能となるように、横浜市との業務分担や公社の組織体制を含めて検討を進めていくことが重要である。

### 3. 総括

「公共コンテナターミナルの一元的管理を平成19年4月より開始し、3年目を迎え、3度目のアンケートを実施したが、全般的には一定以上の評価を得られた。

しかしながら、「公共コンテナターミナルの一元管理」から想定される「一元管理」という認識についての「ズレ」を利用者・公社・横浜市の3者で異なった視点で捉えているため、利用者からの「不満」回答の増加に繋がったものと想定される。一方、職員の利用者対応については、様々な項目において、良好な意見が見られ、公社がより利用者に近い視点で業務遂行できたものと認識している。

今後も利用者との日々の調整や巡回、調整会議等を通し、利用者との意見交換や要望の把握に努め、次年度以降も一定以上の評価を得られる形にしていくことが重要である。

また、各施設の老朽化や不具合等の要望が多く、修繕での対応が可能な場合は、その要望に対応していくことが重要であるが、根本的な老朽化施設の今後については、港湾局と継続的に協議・調整を図り、施設の改修・更新等への働きかけも実施していくこととする。

## ＜港湾施設使用料徴収額と横浜港コンテナ取扱量＞

### 1. 港湾施設使用料徴収額 － 別途受託

(単位：円)

施設名	徴収額（年額）		増減
	平成 21 年度	平成 20 年度	
岸 壁	565,922,129	568,144,080	▲0.4%
ふ頭用地	1,095,440,710	1,291,895,439	▲15.2%
荷さばき地	86,841,657	63,823,410	36.1%
ガントリークレーン	585,177,676	786,201,225	▲25.6%
その他（事務所等）	585,600	585,600	0%
合計	2,333,967,772	2,710,649,846	▲13.9%

参考

入港料	269,338,470	—	
-----	-------------	---	--

※港湾施設使用料徴収は、本指定管理業務のほかに、横浜市のコンテナターミナルの「一元管理」に不可欠な業務（コンテナ取扱岸壁・その他関連業務）と併せ、料金徴収業務として受託しています。また、平成 21 年 4 月から京浜三港連携施策の一環として、東京港、川崎港、横浜港の入港料の徴収事務をそれぞれの港湾管理者から受託しており、港湾施設使用料の徴収と併せ、使用者へのワンストップサービスの窓口機能を担っております。

### 2. 横浜港コンテナ取扱量

(単位：TEU)

年	H17	H18	H19	H20	H21
取扱量	2,873,276	3,199,882	3,428,112	3,481,492	2,798,002
うち公社	2,239,451	2,180,004	2,342,720	2,424,873	1,877,489
うち公共	610,585	997,444	1,063,216	1,038,599	907,203
うち民間	23,240	22,435	22,176	18,021	13,310

※公共分については、本牧 BC、本牧 D-1～3 号、大黒 T-9 号だけでなく他の施設も含むコンテナ取扱量です。