

2009.6.30

平成 20 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 21 年 6 月 30 日

 財 団 法 人 横 浜 港 埠 頭 公 社

目 次

. はじめに	1
. 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）	7
(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
. 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. 研修の実施状況について	12

・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	15
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
・まとめ　2年目を振り返って（次年度に向けて）	18

【参考資料】

資料-1 利用者アンケート	23
1.アンケート様式	23
2.アンケート結果	27
3.アンケート結果（前年度比較）	31
資料-2 港湾施設使用料徴収額と横浜港コンテナ取扱量	37
1.港湾施設使用料徴収額	37
2.横浜港コンテナ取扱量	37
資料-3 指定管理者評価委員会評価報告書	39

はじめに

平成 20 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、2 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、初年度の課題等を踏まえ、「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 20 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。

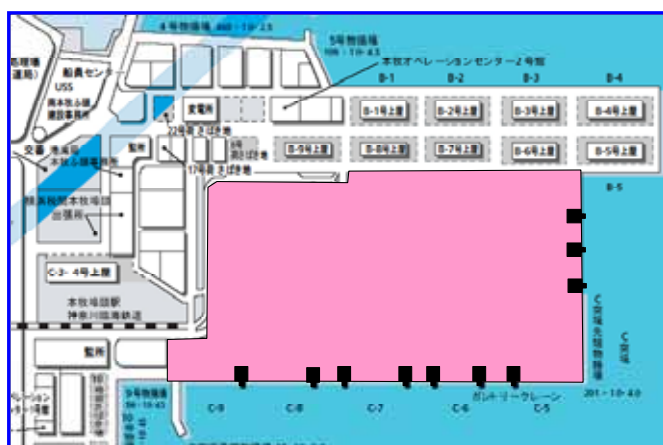
主な業務実施報告事項

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。

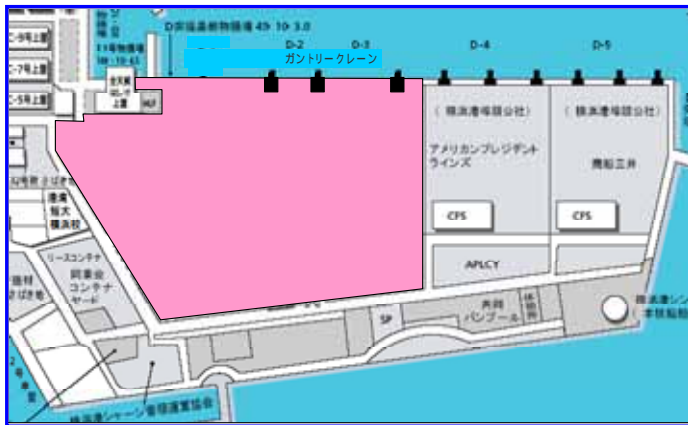
【対象施設と主な管理施設】

本牧 BC



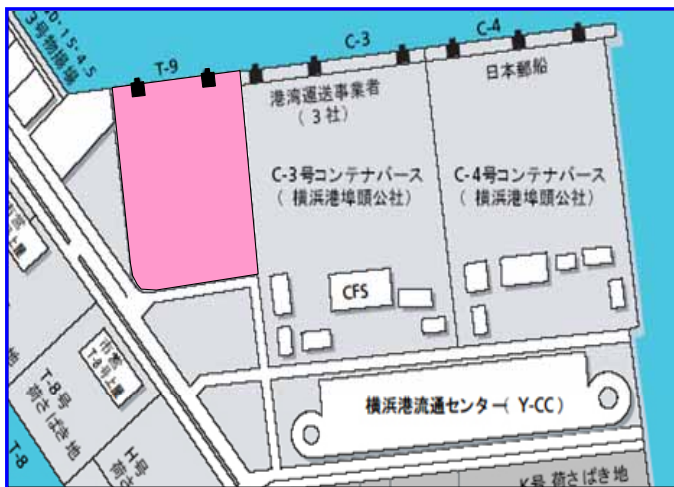
種 別	施 設 名
港湾施設用地 コンテナターミナル用地 荷さばき地	港湾施設用地・コンテナターミナル用地
重量物用橋型起重機 (ガントリークレーン)	BC-1号重量物用橋型起重機・BC-2号重量物用橋型起重機 BC-3号重量物用橋型起重機・C-2号重量物用橋型起重機 C-3号重量物用橋型起重機・C-4号重量物用橋型起重機 C-5号重量物用橋型起重機・CS-1号重量物用橋型起重機 CS-2号重量物用橋型起重機・CS-4号重量物用橋型起重機

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号重量物用橋型起重機・D-3号重量物用橋型起重機 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号重量物用橋型起重機・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 20 年度の使用許可件数は、2,310 件となりました。

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	8	8	0%
重量物用橋型起重機（ガントリークレーン）	9	9	0%
合計	17	17	0%

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。

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	84	178	-52.8%
1～3号バース荷さばき地	681	697	-2.3%
冷凍コンテナ用 1～3号荷さばき地	763	755	1.0%
重量物用橋型起重機（ガントリークレーン）	515	452	13.9%
合計	2,043	2,082	-1.9%

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	7	-28.6%
T-9号バース荷さばき地	127	180	-29.5%
冷凍コンテナ用 2号荷さばき地	25	27	-7.5%
重量物用橋型起重機（ガントリークレーン）	93	107	-13.1%
合計	250	321	-22.2%

平成 20 年度港湾施設使用許可総件数	2,310 件（対前年比 -4.6%）
	平成 19 年度実績 2,420 件

（内訳）

港湾施設用地・コンテナターミナル用地	97 件
荷さばき地	808 件
冷凍コンテナ用荷さばき地	788 件
重量物用橋型起重機（ガントリークレーン）	617 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がなされているか、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20年度工作物設置申請は、以下の6件でした。

(工作物設置承認例)

承認日	案件
平成20年5月	本牧ふ頭D突堤岸壁改修工事現場事務所
平成20年5月	本牧ふ頭D突堤岸壁改修工事現場事務所及び水道管
平成20年7月	本牧ふ頭D突堤岸壁改修工事事務所設置
平成20年8月	本牧ふ頭BCターミナルコンテナハウス及び仮設分電盤
平成20年12月	本牧ふ頭BCターミナルBC-2ゲート警備ハウス
平成21年2月	本牧ふ頭BCターミナル横浜税関監視カメラ

(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BCターミナル 監視カメラ取替工事	横浜市	本牧BC使用者
本牧ふ頭D突堤岸壁舗装補修工事	国	D-1～3号使用者
本牧ふ頭D突堤照明鉄塔塗装工事	横浜市	D-1～3号使用者

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19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 20 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】

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	平成 20 年 4 月
浄化槽保守点検委託 5.21～3.25	平成 20 年 5 月～平成 21 年 3 月
建築小破修繕	平成 20 年 6 月～平成 20 年 12 月
空調設備保守点検	平成 20 年 9 月～平成 21 年 3 月

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
(大黒) C-3、T-9 号バースクレーン及び電気設備管理委託	平成 20 年 4 月～平成 21 年 3 月
公共バースコンテナクレーン等管理委託	平成 20 年 4 月～平成 21 年 3 月
その他小破修繕、消耗品購入等 38 件	平成 20 年 4 月～平成 21 年 3 月

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 20 年 4 月～平成 21 年 3 月
電気設備保守委託	平成 20 年 4 月～平成 21 年 3 月
受変電設備定期点検	平成 20 年 10 月～平成 21 年 3 月
公共バース直流電源設備点検業務委託	平成 20 年 9 月～平成 20 年 12 月
その他小破修繕、消耗品購入等 9 件	平成 20 年 4 月～平成 21 年 3 月

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 20 年 4 月～平成 21 年 3 月
舗装等緊急補修工事（大黒分）	平成 20 年 4 月～平成 21 年 3 月
（本牧）B C ターミナルアウトゲート前舗装補修工事	平成 21 年 2 月～平成 21 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。

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	2～3回/週	仕様書作業頻度 2.5回/週
日常公衆トイレ清掃	5～6回/週	仕様書作業頻度 5回/週
道路塵芥処分量	5,608kg/年	平成19年度実績 11,444Kg

大黒ふ頭T-9号休憩所清掃

内容	実施実績	備考
日常休憩所清掃	6回/月	仕様書作業頻度 6回/月
日常トイレ清掃	6回/月	
休憩所定期清掃	4回/年	仕様書作業頻度 4回/年

(3)巡回

平成19年度に引き続き、年間をとおり、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)

年間をとおり、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、.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 20 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」を整備するとともに、平成 20 年 9 月には「防災訓練」を、10 月には、横浜市港湾局と合同で「災害時初動業務合同訓練」を実施するなど、災害時の公共コンテナターミナルの管理体制の強化に努めました。

(災害対応・警戒体制実施)

発生時期	対応	警戒体制
平成 20 年 4 月	大雨・強風対応	
平成 20 年 5 月	低気圧対応	
平成 20 年 9 月	台風 13 号	1 号配備

(2)交通対策

対象施設内や接続道路の渋滞等について、日常の巡回等をとおり、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、円滑な交通の確保に努めました。

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、施設に問題がないか調査するなど、事故等の再発防止に努めました。

(主な事故等の報告)

- ・平成 20 年 4 月 14 日 本牧ふ頭 D 突堤内シャーシ積載コンテナ落下事故
- ・平成 20 年 11 月 19 日 大黒 T9 不審者通報
- ・平成 20 年 12 月 18 日 本牧 BC ターミナル ガントリークレーン CS-2 号機
給電ケーブル損傷

(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、年間をとおり、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、毎月 1 回港湾局担当課と調整会議を持ち、特記事項や施設管理上の課題等もあわせて報告、意見交換を実施しました。

なお、平成 19 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 20 年 4 月 10 日	平成 20 年 5 月 15 日	平成 20 年 6 月 11 日
平成 20 年 7 月 14 日	平成 20 年 8 月 13 日	平成 20 年 9 月 11 日
平成 20 年 10 月 9 日	平成 20 年 11 月 14 日	平成 20 年 12 月 11 日
平成 21 年 2 月 13 日		

(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、適切にファイリングのうえ、保管・管理しています。

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。

・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 20 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 20 年度	平成 19 年度	
本 牧 B C	輸 入	378,342	469,600	-19.5%
	輸 出	429,683	409,792	4.8%
	計	808,025	879,392	-18.2%
本牧 D 突堤	輸 入	37,204	44,682	-16.8%
	輸 出	50,113	37,475	33.7%
	計	87,317	75,388	15.8%
大黒 T - 9	輸 入	11,032	8,906	23.8%
	輸 出	10,273	7,966	28.9%
	計	21,305	16,872	26.2%
総 合 計	輸 入	426,578	523,188	-18.5%
	輸 出	490,069	455,233	7.6%
	合 計	916,647	978,421	-6.4%

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.27 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 19 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、あらゆる機会をとらえて、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。

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。

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。

(大黒) 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 20 年 4 月 25 日	平成 20 年 5 月 28 日	平成 20 年 6 月 25 日
	平成 20 年 7 月 30 日	平成 20 年 9 月 24 日	平成 20 年 10 月 29 日
	平成 20 年 11 月 26 日	平成 21 年 1 月 28 日	平成 21 年 2 月 25 日
	平成 21 年 3 月 25 日		
本 牧 B C ターミナル 利用調整会議	平成 20 年 4 月 25 日	平成 20 年 5 月 28 日	平成 20 年 6 月 25 日
	平成 20 年 7 月 30 日	平成 20 年 9 月 24 日	平成 20 年 10 月 29 日
	平成 20 年 11 月 26 日	平成 21 年 1 月 28 日	平成 21 年 2 月 25 日
	平成 21 年 3 月 25 日		
外貿埠頭 運営委員会	平成 20 年 4 月 9 日	平成 20 年 6 月 11 日	平成 20 年 8 月 8 日
	平成 20 年 12 月 3 日	平成 21 年 1 月 9 日	平成 21 年 2 月 4 日
大黒ふ頭 連絡協議会	平成 20 年 5 月 9 日	平成 20 年 10 月 24 日	平成 21 年 1 月 9 日
	平成 21 年 2 月 16 日		

(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 19 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 85%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 20 年 12 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べた印象について	85%	15%
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	65%	35%
施設使用料金の請求手続き等について	100%	0%
埠頭公社職員の対応について	95%	5%

アンケート様式、結果等は参考資料 P.21 資料-1 参照。

3. 収支決算書

平成 20 年度については、以下のとおり、収支は租税公課を含めてほぼ均衡する結果となりました。

(1)収入

(単位：円)

区 分	計画額	収入決定額	備 考
指 定 管 理 料	154,410,000	159,205,000	
業 務 外 収 入		23,155	利息収入
収 入 合 計	154,410,000	159,228,155	

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	26,288,000	
業 務 管 理 費	15,294,000	6,072,813	清掃業務、その他事務費
維 持 改 修 費	121,178,000	117,677,352	施設管理委託、施設保守、施設小破修繕
管 理 費	2,398,000	757,000	事務経費等
支 出 合 計	154,410,000	150,795,165	

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	8,432,990
消 費 税 納 付 等	3,922,785
前 期 繰 越 金	493,349
合 計	5,003,554

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、必要な知識等について学習するため、以下のとおり研修を実施し、参加しました。(延べ7回、127名参加。)

研修名	実施時期	備考
新人研修(新入社員ビジネス基礎講座)	平成20年4月	4名参加
新人研修(港湾局転入職員研修参加)	平成20年4月	4名参加
横浜港 SOLAS 保安研修会	平成20年6月	2名参加
港湾行政実務研修	平成20年6月	2名参加
法令関係研修(関税法)	平成21年3月	17名参加
個人情報保護研修	平成21年3月	49名(全職員参加)
人権研修	平成20年10月 ~平成21年3月	49名(全職員参加)

・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 20 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 1 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 20 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 19 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・関係者の来社に対し、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 19 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 19 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 19 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 19 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と併せて業務実施を行うこと等により、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 19 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、発注することにより、諸経費の削減を図りました。

(一括発注事例)

- ・クレーン及び電気設備管理委託
- ・電気設備保守業務委託
- ・消防設備保守点検整備委託
- ・コンテナバース舗装等補修工事
- ・公社管理浄化槽保守点検委託

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 19 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 20 年度は、初年度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 19 年度に着手した「災害対策指針」の見直しに基づき、同指針「参集編」の整備を行いました。

安全パトロール活動

平成 19 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。

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 19 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採りました。

(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」を整備し、訓練等において、その対応を実施しました。

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、訓練等についても実施しました。

台風など災害時の対応

平成 19 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。

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。

事故防止への取組み

平成 19 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、機会をとらえ、事故防止等の注意喚起、徹底を図りました。

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、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

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20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ことから、効率的かつ計画的な維持管理を行うことが不可欠であります。

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、港湾局と連携を図り、検討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。

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」）が締結されています。

しかしながら、すでに供用から約3年以上が経過し、当初に比べ、コンテナ取扱量も増加しております。

については、現在の施設の状況等を勘案し、今後更なる効率的な施設運営・管理を推進していくうえで、現行の協定書の内容や管理区分のあり方等について港湾局と連携し、再検討を進める必要があると考えています。

(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。

・まとめ - 2年目を振り返って（次年度に向けて）

指定管理者としての2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。

また、平成20年9月より、指定管理者評価委員会により行われた第三者評価では、各委員より一定の評価をいただくことができました。（指定管理者評価報告書は参考資料P.27 資料-3参照。）

しかしながら、公社は、指定管理料で日常維持管理を受託・実施しているため、経年劣化等による施設の更新や取替等の課題に対応することができない状況にあります。

「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、港湾局と緊密な連携を図り、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。

参 考 资 料 编

<使用者アンケート>

1. アンケート様式

質問の答えのうちあてはまるものひとつをマルで囲んでください

埠頭公社による一元的管理について

Q 1 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。

満足している

普通

不満である

Q 2 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。

満足している

普通

不満である

Q 3 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。

満足している

普通

不満である

Q 4 公社職員の対応（言葉遣い、身だしなみ、接客態度等）について、お聞かせください。

よい

普通

悪い

（Q4で「悪い」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、昨年度との比較などご意見がございましたら、ご記入ください。

ここからは具体的な項目について、うかがいます。

(船会社・船舶代理店の方は、Q11～Q15にのみお答えください。)

公社の業務一般について

Q5 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(例：大黒T9、本牧D1～3)の利用調整は、円滑(または便利)に行われていると思いますか。

そう思う

普通

思わない

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。

満足している

普通

不満である

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)。

書類手続きについて

満足している

普通

不満である

利用調整事務について

満足している

普通

不満である

Q8-1 施設の保安・警備の状態について、お聞かせください。

よい

普通

悪い

Q8-2 (Q8-1で「悪い」と答えた方のみ)具体的にお聞かせください。

[]

Q9-1 建物のメンテナンス、清掃状況について、お聞かせください。

よい

普通

悪い

Q9-2 (Q9-1で「悪い」と答えた方のみ)具体的にお聞かせください。

[]

Q10-1 公共コンテナ施設における緊急時はどちらに連絡をされていますか。

市港湾局ふ頭事務所

埠頭公社

その他(具体的に：

)

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。

[]

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施設運営づくりに反映させる。

2. アンケート実施方法について

配布時期： 平成 20 年 12 月 17 日～19 日

回収期限： 平成 21 年 1 月 15 日

配布方法： 管理課担当者が対象者に直接アンケートを配布し、協力を依頼する

回収方法： 郵送（切手を貼った返信用封筒を同封）

＊アンケートにあらかじめ通し番号をつけ、回収の有無を確認できるようにする（1～22）

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

ワイエスエージェンシー、鈴江コーポレーション、橋澤海運、山九、東京国際埠頭、正和、日本通運、ウォーレム SHIPPING、住友倉庫、三菱倉庫、上組、東京マリン、三井倉庫

＜港運事業者等＞9 社

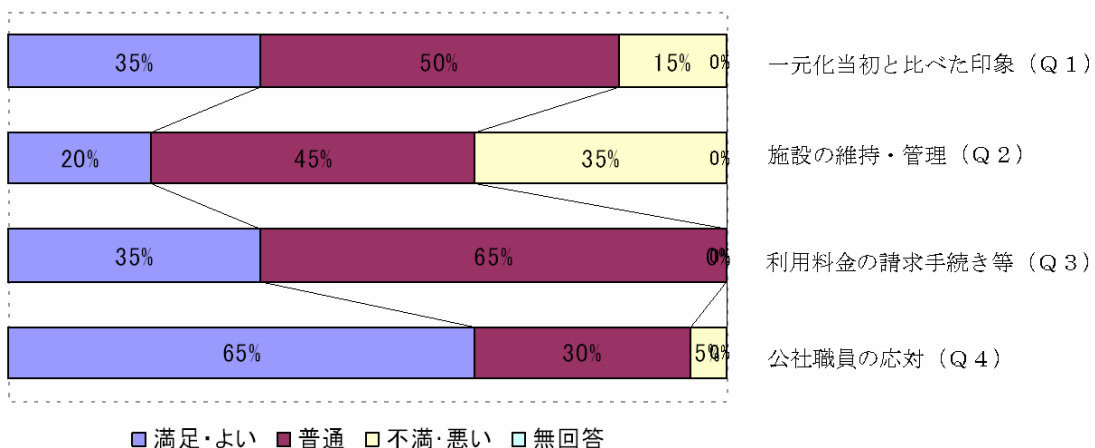
横浜エゼント会（事務局）、横浜港メガターミナル（事務局）、山九、三井倉庫、日本通運、鈴江コーポレーション、東京国際埠頭、三菱倉庫、住友倉庫

3. 集計結果

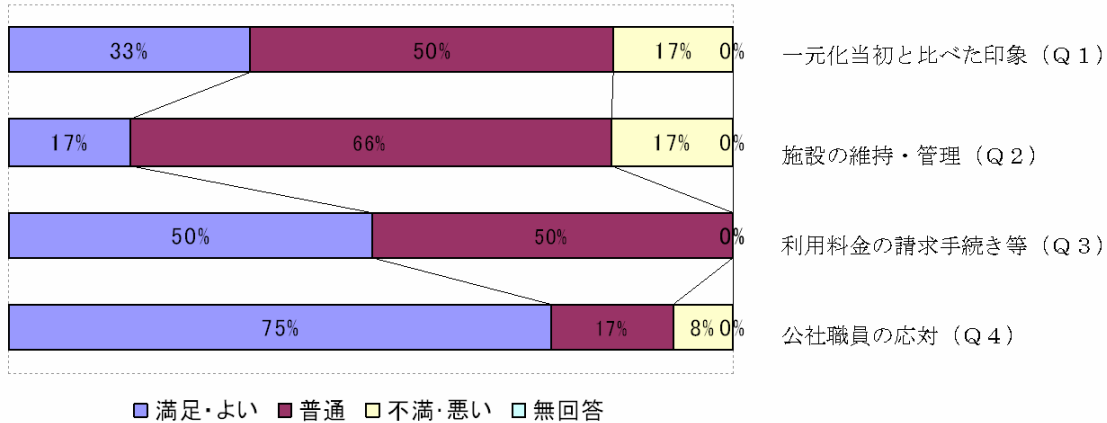
回収率 96%（22 社中 21 社）

（1）埠頭公社の一元的管理について

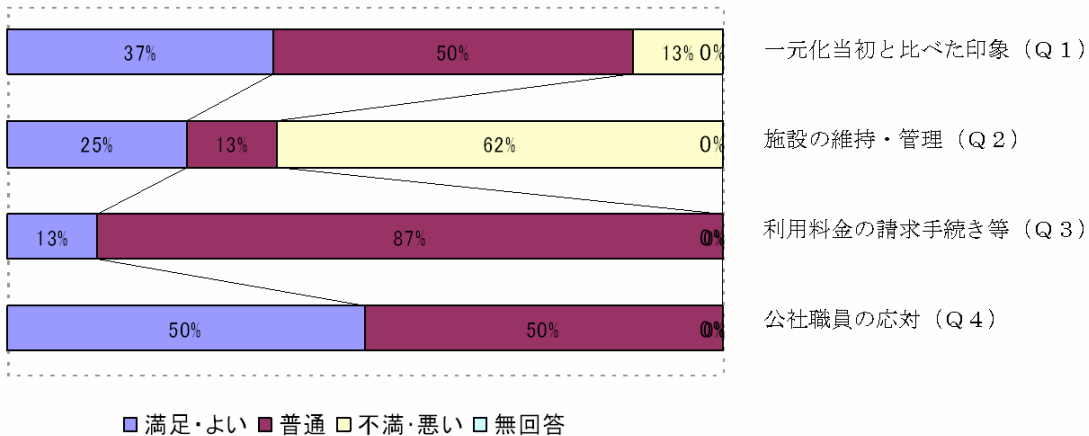
埠頭公社の一元的管理について（全体）



埠頭公社の一元的管理について（代理店）

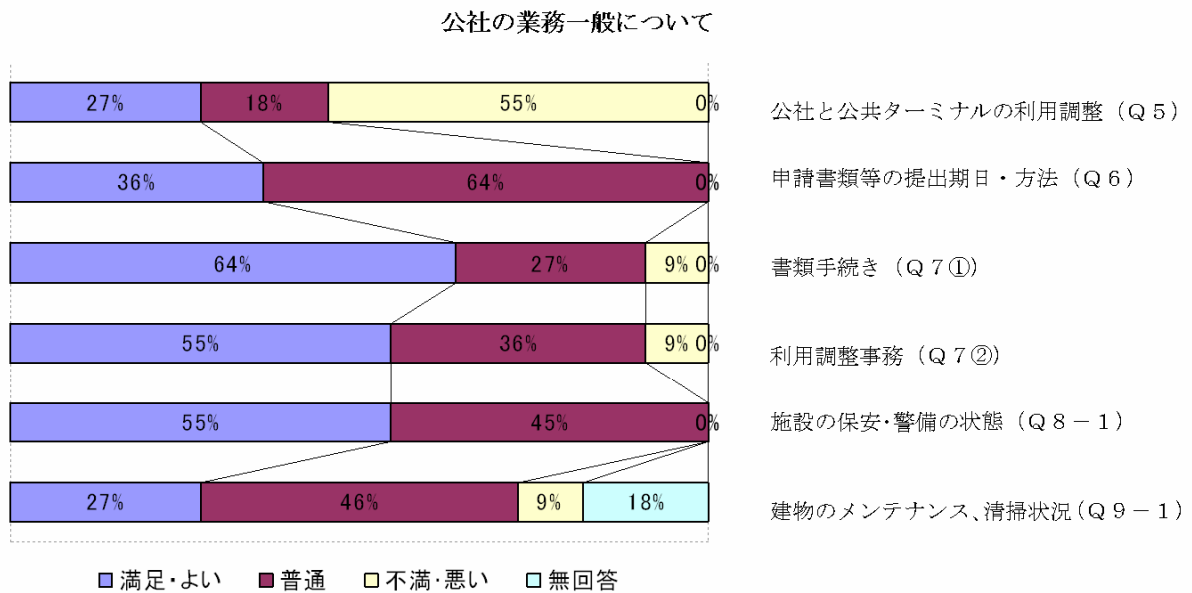


埠頭公社の一元的管理について（港運）



- ・ 公社によるコンテナターミナル施設の管理運営全体について、一元化開始当初と比較した印象をたずねたところ、85%の利用者が「満足している」「普通」と回答した（「満足している」35%、「普通」50%）。
- ・ 施設の維持・管理については、65%の利用者が「満足している」「普通」と回答したが（「満足している」20%、「普通」45%、「不満」35%）、港運事業者等からは改善要望が出されている（「不満」と回答したのは、代理店 17%、港運 62% 要望内容については別紙参照）。
- ・ 施設利用料金の請求手続き等については、全ての利用者が「満足している」「普通」と回答した（「満足している」35%、「普通」65%）。
- ・ 公社職員の対応（言葉遣い、身だしなみ、接客態度等）については、95%の利用者が「満足している」「普通」と回答した（「満足している」65%、「普通」30%）。

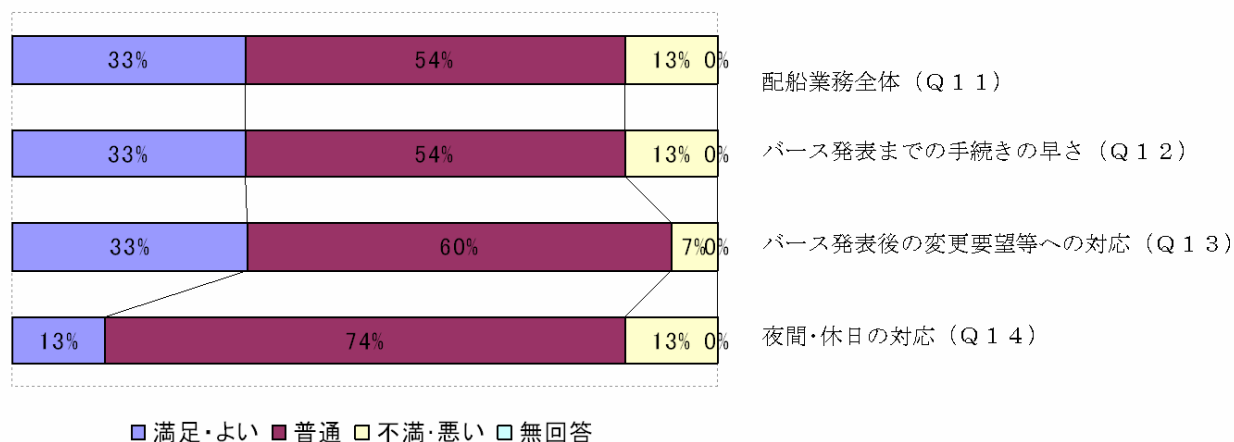
(2) 公社の業務一般について（港運）



- ・ 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（例：大黒 T9、本牧 D1～3）の利用調整について、45%の利用者が「円滑に行われている」「普通」と回答したが、55%の利用者は「（円滑に行われていると）思わない」と回答した（「円滑に行われていると）思う」27%、「普通」18%、「（円滑に行われていると）思わない」55%）。
- ・ 申請書類の提出期限・方法（EDI、FAX 等）については全ての利用者が「満足している」「普通」と回答した（「満足している」36%、「普通」64%）。
- ・ 書類手続きの迅速さ、正確さについては、91%の利用者が「満足している」「普通」と回答した（「満足している」64%、「普通」27%）。利用調整事務の迅速さ、正確さについても、91%利用者が「満足している」「普通」と回答している（「満足している」55%、「普通」36%）。
- ・ 施設の保安・警備の状態については、全ての利用者が「よい」「普通」と回答した（「よい」55%、「普通」45%）
- ・ 建物のメンテナンス・清掃状況については、73%の利用者が「よい」「普通」と回答した（「よい」27%、「普通」46%、「悪い」9%、「無回答」18%）。

(3) 配船業務について（代理店）

配船業務について



- ・ 公共コンテナターミナルの配船業務全体については、87%の利用者が「満足している」「普通」と回答した（「満足している」33%、「普通」54%）。
- ・ 申請からバース発表までの手続きの早さについては、全体の87%が「満足している」「普通」と回答した（「満足している」33%、「普通」54%）。
- ・ バース発表後における変更要望などへの対応について、利用者の93%が「満足している」「普通」と回答した（「満足している」33%、「普通」60%）。
- ・ 夜間・休日時の対応については、全体の87%が「満足している」「普通」と回答した（「満足している」13%、「普通」74%）。

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

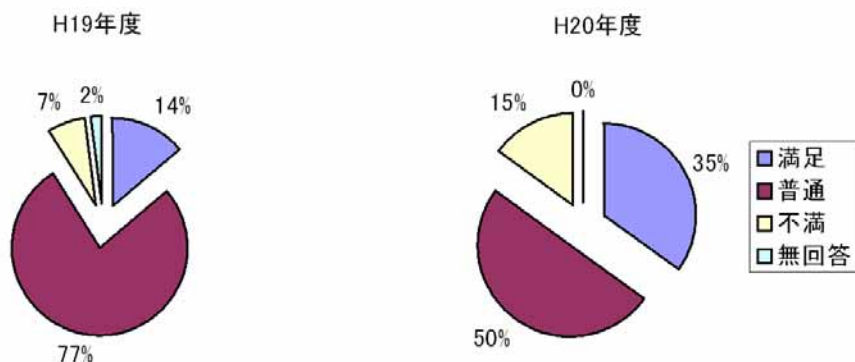
船社・船舶代理店 13社
港湾運送事業者 9社

回収率 96% (21社/22社)

2. 平成20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 「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。」(参考: 昨年度の質問「公共コンテナターミナル施設の管理運営方法についてお聞かせください。)



【結果】

昨年度は、90%の利用者から「満足」、「普通の回答があり、平成20年度は、85%の利用者から「満足」、「普通」との回答があり、若干減少した結果となったが、一定の評価を得られた。

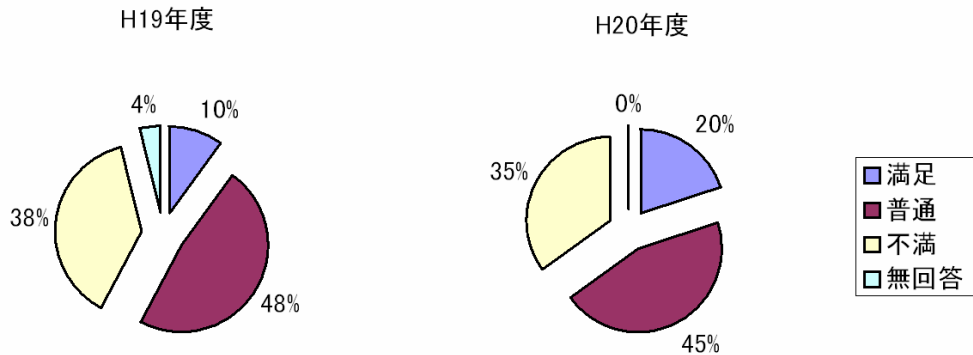
【利用者からの意見等】

・コンテナターミナルの規模、稼働年次、借受運営者、域内ロケーション、その仕様等が異なるコンテナターミナルなので、その困難性を理解し、敬意を表す。(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、一割強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	大黒T9の休憩所建物のリニューアル。 トイレ設置を強く望む。
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。 ガントリークレーンのメンテナンス全般。
土木施設及び設備	D-3MYの路面ラインが消えてしまっている箇所あり。
その他施設	(本牧BC)2期管理棟からの人・自転車通路の設備を至急確保願う。

【結果】

平成20年度は、65%の利用者から「満足している」「普通」との回答を得られたが、一方、昨年同様、35%の利用者は施設の維持について不満を感じている結果となった。

【利用者からの意見等】

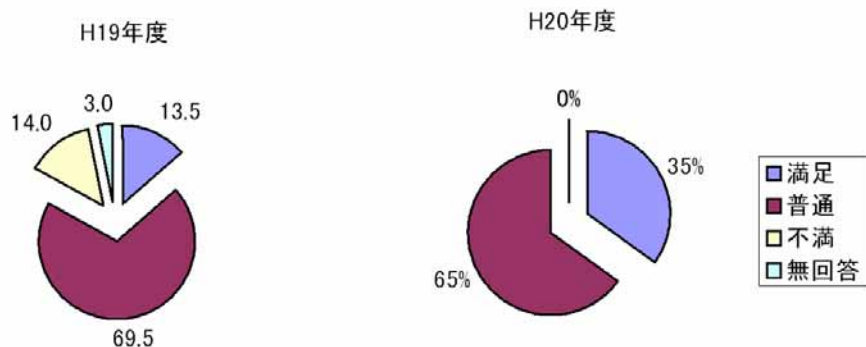
・路面等、経年劣化によるものに対し、対応が速いとは感じられない。(但し、以前に比べると良い印象はある。一元的管理という事に対し、ユーザー側も過度に期待していた感もあった。)(港湾運送事業者)

・公共ターミナル施設の維持・管理について、昨年要望した点がほとんど手をつけられず、進展していない。引き続き、職場環境の安全確保を最優先課題として解決に尽力してほしい。(港湾運送事業者)

【対応等】

施設の修繕要望については、その内容等を確認のうえ、優先順位等を検討し、可能な限り早急に対応していくことが必要である。

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】

平成19年度には14%の利用者から「不満」があったが、平成20年度は、すべての利用者から「満足している」「普通」との回答を得られた。

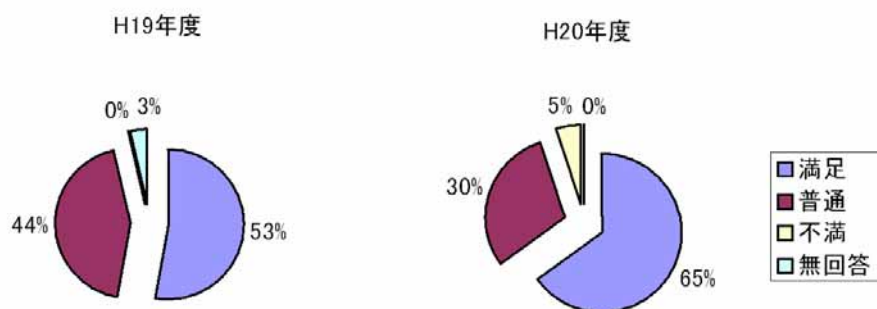
【利用者からの意見等】

・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20年度は、平成19年度と同様に90%以上の利用者が「満足」「普通」との回答が得られたが、5%の利用者からは「不満」との回答があった。

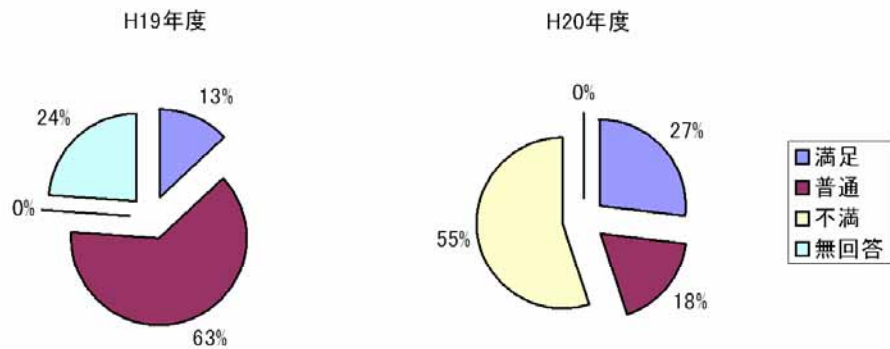
【利用者からの意見等】

・休日の電話対応体制が、海務課と比較すると著しく劣る。(代理店)

【対応等】

5%とはいえ、利用者からの「不満」の声が増加したことは反省すべきことであり、「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19年度は、約80%の利用者から一定の評価を得ることができたが、平成20年度は、55%の利用者から「不満」との回答があった。

【利用者からの意見等】

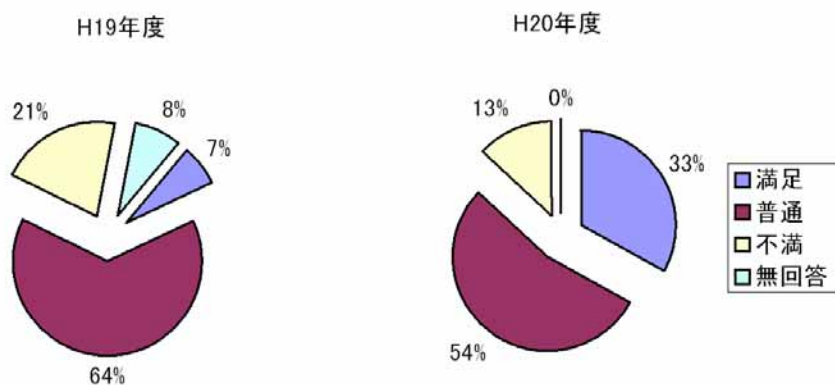
- ・一部で港湾局管理の施設等が残っており、窓口が一本化されていなく、相談しづらい。(CFS2前ヤード等)。(港湾運送事業者)
- ・岸壁工事に伴う問題が多く、利用者への配慮がもっとあってもいいのではないかと感じている。(利用者はコスト増を負担するばかりである)。(港湾運送事業者)
- ・ヤード再編成についての説明がほしい。(具体的な日程だけでも…)空いているヤードが無駄に放置されているなど有効利用されていない。
- ・本牧D公共に関してはとにかく岸壁工事・ヤード編成の問題に、ある程度目途がたてば、公社・港湾局の方々との溝は埋まる。(港湾運送事業者)

【対応等】

本牧D-1号岸壁工事において、国交省の工事遅延や不具合・やり直し等が発生し、供用がおくれたことなどの不満がこの結果に繋がっていると見え、今後も継続工事になることから、再発のないよう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19年度は、21%の利用者から「不満」の声があったが、平成20年度については、「満足」の回答が増加し、一定の改善が図られた結果となった。

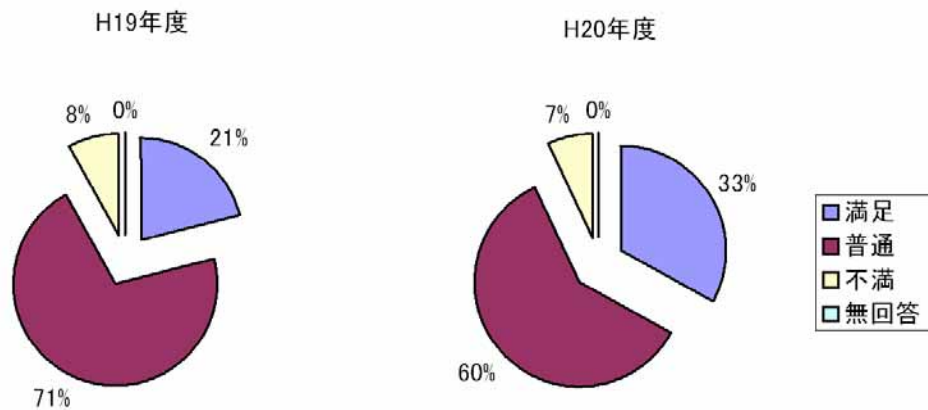
【利用者からの意見等】

- ・バース発表を早くしてほしい。(代理店)
- ・平素何かとご協力ありがとうございます。今後とも、緊密な連絡を取り合っていきたい。(代理店)

【対応等】

前年度に比べ、利用者からの「不満」の声は減少したが、「バース発表を早くしてほしい。」との要望があることも事実であり、更なる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20年度についても、昨年とほぼ同等の結果となり、93%の利用者から、「普通」・「満足」という一定の評価を得ることができた。

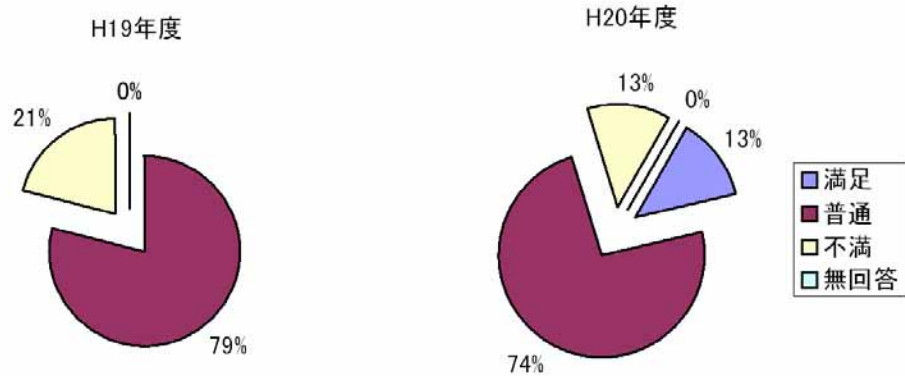
【利用者からの意見等】

- ・バースのメーター変更の情報が協和海運に伝わらず、正しい場所に着岸できないことが多すぎる。少し考えてほしい。海務課に管理してもらうようにできないか？(代理店)

【対応等】

一定の評価を得ることができたが、7%の利用者が「不満」と感じており、変更に対し、柔軟かつ迅速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、「不満」の回答が減少したことから、一定の評価を得ることができた結果となった。

【利用者からの意見等】

・休日の電話対応体制が、海務課と比較すると著しく劣る。(代理店)

【対応等】

「夜間・休日」の体制については、非常に厳しい側面もあるが、利用者からの「不満」との回答が13%となっていることを勘案し、迅速かつ柔軟な対応に努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、2年目を迎え、2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、公社への「期待の大きさ」や利用者の制度・仕組みの習熟度の点から、厳しい評価となった部分もあった。
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 20 年度	平成 19 年度	
岸 壁	568,144,080	609,449,039	-6.8%
ふ頭用地	1,291,895,439	1,357,957,574	-4.9%
荷さばき地	63,823,410	80,524,661	-20.8%
ガントリークレーン	786,201,225	694,023,932	13.2%
その他（事務所等）	585,600	585,600	0
合計	2,710,649,846	2,742,540,806	-1.2%

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。

2. 横浜港コンテナ取扱量

(単位：TEU)

年	H16	H17	H18	H19	H20
取扱量	2,717,630	2,873,276	3,199,882	3,428,112	3,481,485
うち公社	2,032,341	2,239,431	2,179,868	2,341,107	2,424,869
うち公共	685,289	633,845	1,020,014	1,087,005	1,056,617

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。

< 指定管理者第三者評価報告書（一部抜粋） >

横浜市指定管理者第三者評価

物流・港湾厚生施設指定管理者評価委員会 評価報告書

建材取扱施設

本牧ふ頭の上屋等

港湾関係厚生施設

コンテナターミナル関連施設

平成 20 年 12 月

物流・港湾厚生施設指定管理者評価委員会

目 次

1 経緯.....	- 2 -
2 対象施設	- 2 -
3 評価委員会.....	- 2 -
4 評価の方法	- 3 -
(1) 評価についての考え方.....	- 3 -
(2) 評価項目・基準	- 3 -
ア 評価項目.....	- 3 -
イ 評価基準.....	- 3 -
5 評価の進め方	- 3 -
6 評価委員会の経過	- 4 -
7 評価結果	- 4 -
(1) 建材取扱施設.....	- 4 -
(2) 本牧ふ頭の上屋等.....	- 6 -
(3) 港湾関係厚生施設.....	- 9 -
(4) コンテナターミナル関連施設.....	- 11 -
8 総評.....	- 13 -

1 経緯

指定管理者制度は、多様化するニーズに、より効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間のノウハウを活用しながら、サービスの向上と経費の節減を図ることを目的に、平成15年6月の地方自治法改正により創設された。横浜港においても、平成18年度（一部平成19年度）から、建材取扱施設等の物流・港湾厚生施設に指定管理者制度を導入している。

また、横浜市では、公の施設としての管理水準のより一層の維持向上を図り、更なる業務改善の取組やサービスの向上に努めていくこと及び市の指定管理者制度の適正な運用につなげることを目的として、指定管理者が行う施設運営について、客観的な第三者による点検評価を実施している。

指定管理業務の状況について、指定期間の中間年において第三者による評価を行い、その評価結果を残指定期間の業務の改善に生かしていくため、横浜市の港湾施設及び海づり施設の指定管理者の評価に関する要綱に基づき、物流・港湾厚生施設指定管理者評価委員会が設置され、建材取扱施設等の物流・港湾厚生施設について、厳正かつ公正に評価を実施した。

このたび評価が終了したので、ここにその経過並びに結果を報告する。

2 対象施設

施設名称	指定管理者	指定期間
建材取扱施設	横浜港建材ふ頭運営会	平成18年4月1日 ～平成23年3月31日
本牧ふ頭の上屋等	横浜港ターミナル運営協会	平成18年4月1日 ～平成23年3月31日
港湾関係厚生施設	(社)横浜港湾福利厚生協会	平成18年4月1日 ～平成23年3月31日
コンテナターミナル関連施設	(財)横浜港埠頭公社	平成19年4月1日 ～平成23年3月31日

3 評価委員会

委員長	來生 新	(国立大学法人横浜国立大学 理事 副学長)
委員	塩畑 英成	(株式会社日通総合研究所 顧問)
委員	富田 功	(神奈川大学経済学部 非常勤講師)
委員	松橋 幸一	(株式会社北見港湾総合研究所 理事)
委員	三縄 昭男	(三縄昭男公認会計士事務所 所長)

4 評価の方法

(1) 評価についての考え方

本評価は、第三者の目を通した評価により、業務改善につながる「気づきの視点」を指定管理者に提示することにより、評価結果を来指定期間の業務改善に活かし、業務運営の向上・改善につなげていくことを目的としている。問題点を見つけ出し、指摘するのみではなく、一定の評価ができる部分をさらに前進させていくためのきっかけを提供するという観点から評価を行った。

(2) 評価項目・基準

ア 評価項目

指定管理者選定時の提案書、指定管理者と市との協定書の内容、各年度の事業計画書及び事業報告書を基本とし、施設の特性や専門性を踏まえ、①基本的事項、②施設・設備の維持管理、③運営及びサービスの質の向上、④安全管理、⑤指定管理料の執行状況を大項目とし、それぞれの大項目に具体的な内容の達成状況を確認するため、中項目及び小項目（評価を行う上での視点）を設けた。

イ 評価基準

評価項目（中項目）ごとに定めた具体的な内容の達成状況を確認し、次の3段階評価とした。

A評価：水準を上回る管理を実施

B評価：水準どおりの管理を実施

C評価：水準どおりの管理が実施されていないため、改善指導が必要

5 評価の進め方

評価項目を指定管理者に通知し、小項目ごとに自己評価を記入させた。この結果と指定管理者へのヒアリング内容等を参考にしながら、各評価委員が中項目ごとにA・B・Cの評価を付した。

各委員の評価結果をA評価＝3点、B評価＝2点、C評価＝1点に換算し、委員全員の評価点合計を目安にしながら、委員の議論を経て全体評価を決定した。

※概ねの目安 A評価： 13～15点
B評価： 8～12点
C評価： 5～7点

6 評価委員会の経過

第1回評価委員会	
開催日・会場	平成20年9月2日(火) 港湾局第一会議室
内容	評価スケジュールの検討 評価方法及び評価項目の検討
第2回評価委員会	
開催日・会場	平成20年10月29日(水) 港湾局 応接室
内容	評価方法及び評価項目の確定 指定管理者の自己評価やヒアリング等をもとに評価実施 意見交換
第3回評価委員会	
開催日・会場	平成20年12月15日(月) 港湾局第一会議室
内容	評価結果取りまとめ及び意見交換 評価報告書の作成

7 評価結果

(4) コンテナターミナル関連施設

埠頭公社内部の情報共有のみならず、港湾局や利用者との定期的な情報交換の場を設けるなど、日常的な連携体制が確立されている。また、コンテナ関連の各種窓口が同公社に一本化したことによるユーザーサービス向上が図られている。

今後とも、同公社所有の施設と指定管理対象となっている公共施設とを相互融通するなどの柔軟な管理運営に引き続き取り組んでいただきたい。なお、選定時に提案したコンテナターミナル周辺の道路混雑情報の提供については、今後、ユーザーのニーズとコストのバランスを踏まえ、計画を柔軟に運用する視点を持って取り組んでいただきたい。

評価項目(大項目・中項目・小項目)	自己評価	委員 イ	委員 ロ	委員 ハ	委員 ニ	委員 ホ	総合 評価
1 基本的事項							
1 施設目的や基本方針の理解及び施設目的の達成度	1 施設の設置目的や管理運営上の基本方針を職員が理解しているか	B	B	B	B	B	B
	2 施設の特長や公共性を理解した業務運営がなされているか	B					
2 職員の勤務実績、配置状況、知識、マナー	1 職員数は適正か、事業計画書の組織体制と実際の体制に乖離がないか	B					B
	2 業務遂行に必要な職員の知識・能力の向上に資する取組を行い、施設運営に生かされているか	B	B	B	B	B	
	3 職員の利用者への挨拶や応対時の言葉づかい・態度が丁寧であるか	B					
3 運営の実績	1 基本協定書に定められた運営基準をクリアしているか	B	B	B	B	B	B

2 施設・整備の維持管理								
1 清掃・施設保守管理、設備修繕業務	1 保守点検を定期的に行い、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	B	B	B	B	B	B	B
	2 発見された施設等の不具合が適切に処理されているか	B						
	3 施設の清掃は仕様書で定められた回数・方法で行われ、衛生状態が良好に保たれているか。また、利用者に対して指導が適切に行われているか	B						
2 巡回・警備業務	1 巡回、警備業務が仕様書で定められた回数・方法で行われているか	B	B	B	B	B	B	B
3 環境への配慮	1 グリーン購入の推進、電気・ガス・水道等のエネルギー使用量削減等、温室効果ガスの排出削減に向けた取組を推進しているか	B	B	B	B	B	B	B
	2 ごみゼロなど、廃棄物削減に向けた取り組みを行い、適切な廃棄物処理を行っているか	B						
3 運営及びサービスの質の向上								
1 利用実績の把握と利便性の向上	1 事業計画書に基づき、使用実績が把握されているか	B						
	2 施設の利便性の向上につながる施策を行っているか	B	B	B	B	B	B	B
	3 公平・公正で円滑な利用調整が行われているか	B						
2 使用許可業務	1 使用許可業務が適切に行われているか	B	B	B	B	B	B	B
	2 使用許可関係書類が適切に保管されているか	B						
3 適切な利用情報の提供	1 施設案内やサービスなどについて、利用者に対して幅広い情報提供を行っているか	B	B	B	A	B	B	B
4 自主事業の適切な実施と独自の工夫等	1 自主事業として提案した事項が達成されているか	B	B	B	B	B	B	B
	2 サービス向上に向けた工夫がなされているか	B						
5 ユーザーニーズの把握、要望・問い合わせ対応	1 利用者アンケートを実施するなどニーズ把握に努めているか	A						
	2 要望・問い合わせに対応する窓口が明確になっているか	B	B	B	A	B	A	B
	3 上記1、2をふまえて、運営の改善を図ったか	B						
6 職員間・関係機関との連絡調整業務	1 職員間で情報共有を目的とした定期的な会議が開催されているか	A	A	B	A	A	A	A
	2 横浜市や関連機関等と連携し、施設の円滑な運営に努めているか	A						
7 法令遵守・個人情報の保護	1 法令遵守が徹底されているか	B						
	2 個人情報の取扱いに対する研修を実施し、個別に誓約書を取っているか	B	B	B	B	B	B	B

8 市への報告業務	1 基本協定書に基づき、事業報告書等を提出しているか	A	B	B	B	B	B	A	B
	2 市の担当者と連絡を密にとり、報告・連絡・相談がされているか	B							
	3 苦情・問い合わせ・迷惑行為等の内容を迅速に報告しているか	B							
4 安全管理									
1 ユーザーの安全確保	1 安全に関する注意を掲示等により喚起するなど、安全で利用しやすい環境を確保しているか	B	B	B	B	B	B	B	B
2 緊急時対応	1 事故対応、災害時の連絡体制が確立しているか	B	B	B	B	B	B	B	B
	2 施設内での事故対応責任者が明確になっているか	B							
	3 事故発生時等において、迅速に市に報告し、記録を作成・提出しているか	B							
3 施設の解錠・施錠	1 施設の解錠、施錠が適切に行われているか	B	B	B	B	B	B	B	B
	2 施設の帳簿等の管理が確実に行われているか	B							
4 警備・保安の確保	1 ふ頭の警備・保安確保について適切な体制がとられているか	B	B	B	B	B	B	B	B
5 指定管理料の執行状況									
1 指定管理料の執行状況	1 適切な経理書類が作成されているか	B	B	B	B	B	B	B	B
	2 指定管理業務と他の業務の会計が独立して処理されているか	B							
	3 計画的に予算が執行され、その執行状況が適切に管理されているか	B							
2 収支決算状況	1 事業計画書等で示した計画に基づき、予算・決算が適切に管理されているか	B	B	B	B	B	B	B	B
3 経費節減状況	1 経費節減のための努力が行われているか	B	B	B	B	B	B	B	B
総合評価		B	B	B	B	B	B	B	B

