

2- (1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み

(イ) 門司地区と小倉・洞海地区との連携

平成30年4月に門司地区に指定管理者制度が導入されて以降、当社が港湾施設の指定管理業務を行うことで、経験とノウハウを蓄積してきました。

小倉・洞海地区については、平成10年4月から管理運営業務を受託して、市の補助業務として業務を行ってきましたが、許可使用申請書の受付・発行や港湾情報システムの操作、使用料の調定、納入通知書の発行、港湾施設の巡回等、核となる業務は共通です。

新たに指定管理者制度が導入される小倉・洞海地区に、門司地区の指定管理業務の5年間で培ってきた経験やノウハウを反映させ、連携を強化することで、より円滑な業務運営を図っていきたいと考えています。

(ウ) 指定管理対象施設と対象外施設の連携

指定管理者制度が既に導入されている門司地区、新たに指定管理者制度が導入される小倉・洞海地区についても、水域・外郭施設や国有港湾施設、未告示施設等は、指定管理の対象外施設となっています。

これらの施設の管理運営については、業務委託として、当社で一元的に対応させていただきます。

また、岸壁（ほとんど国有港湾施設）のバース（船席）指定業務等を受託している東洋信号通信社、ならびに北九州市港湾空港局港営課海務・情報係との連携は円滑な港湾運営を行うためには極めて重要です。

指定管理業務開始以降、当社の巡回業務の職員から、東洋信号通信社、港営課海務・情報係への情報提供を積極的に行い、リアルタイムに岸壁の利用状況や岸壁の状態が把握できることで、バース指定等、円滑な業務遂行に寄与しています。

今後も、東洋信号通信社、港営課海務・情報係との連携を更に密にして、安全荷役の指導や未許可船からの料金徴収を行います。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

2- (2) 利用者の満足度向上

ア 利用者の満足が得られるための取組み

(7) 利用者の要望事項に対する対応

平成30年4月から門司地区の港湾施設の指定管理者として業務を行っていますが、その中で、港湾施設の利用者からの様々な要望や要請を受けています。

港湾施設の使用料の低減化や新たな荷さばき施設の整備等、指定管理者の権限を越える項目が大半ですが、中でも、老朽化した施設の補修や整備などの項目に関するものが多く寄せられています。

項目によっては指定管理者が直接実施できるものもありますが、補修が必要な場合には、指定管理者が市に補修依頼書を提出し、補修や整備をお願いする流れとなっており、限られた予算で優先順位を付けながら対応しているため、全ての要望に応えられないのが現状です。

その中で、利用者から途中経過や実施見込などの説明を求める声が多く寄せられました。

こういった声に対して、窓口である当社が対応状況などを把握できるよう、北九州市と修繕や補修に関する進捗管理の情報共有を密にし、要望に対する経過等を丁寧に説明した結果、利用者から、対応が向上した等、肯定的な評価をいただいています。

補修の経過に限らず、北九州市とリアルタイムに情報共有を図る仕組みなど、更に連携を強化し、丁寧に対応していきたいと考えています。

(イ) 港湾施設の維持管理へのドローンの活用について

指定管理仕様書「Ⅲ業務の仕様」の「1 港湾施設の維持管理に関する業務」によれば、港湾施設の維持管理に関する業務は次の5項目です。

- ① 電気・機械設備等の保守点検・性能維持
- ② 建築物等の保守点検
- ③ 消防用設備の保守点検・監視
- ④ 浄化槽の維持管理
- ⑤ クレーン・可動橋等機械設備の保守点検・性能維持

現在、電気・機械設備や建築物等の保守点検を行う場合、通常は、技術員が対象物に対して目視や触手、測定器を使用する方法等で点検を行います。

これまで、ガントリークレーンや上屋の屋根等、高所で足場が無く、容易に点検が出来ない場所については、要請があっても対応できないケースもあったため、こういったケースにも対応できるよう、ドローンの導入を予定しています。

ドローンを導入することにより、これまで容易に確認が出来なかった場所について、状況の把握や原因の特定など迅速な対応が可能となります。

なお、ドローンの操縦ライセンス取得等、オペレーション体制の構築に時間を要するため、令和4年度中に職員数名が操縦ライセンスを取得する予定です。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

2 - (2) 利用者の満足度向上

(ウ) 電気・機械設備等の保守点検及び性能維持

太刀浦コンテナターミナルや新門司フェリーターミナル、浅野フェリーターミナルなどは、北九州の玄関口となる貨物や人の往来にとって重要な港湾施設です。

通常の法令点検に加え、巡回や日常点検を出来る限り短いスパンで実施することが、傾向を管理するうえで重要なポイントです。

それにより、電気・機械設備等の動きや音の違いにいち早く気づき、不具合箇所の早期発見率の向上につなげることができます。

また、故障等の発生に対して、出来る限り早く復旧することが最も重要な利用者サービスであると考えています。

利用者サービス向上の指標として、引き続き、巡回点検の実施回数と不具合発生時の即応対応時間を目標とさせていただきます。

なお、平成30年度から令和3年度は当該指標を大きく上回る事ができました。

<平成30年度> 巡回点検実施回数：平均 62 回 即応対応時間：平均 66 分

<令和元年度> 巡回点検実施回数：平均 63 回 即応対応時間：平均 67 分

<令和2年度> 巡回点検実施回数：平均 56 回 即応対応時間：平均 68 分

<令和3年度> 巡回点検実施回数：平均 61 回 即応対応時間：平均 55 分

【目 標】

項目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
巡回点検実施回数/年	平均 48 回 /施設	平均 48 回 /施設	平均 48 回 /施設	平均 48 回 /施設	平均 48 回 /施設
即応対応時間	平均 2 時間 以内	平均 2 時間 以内	平均 2 時間 以内	平均 2 時間 以内	平均 2 時間 以内

*具体的な対象施設：ガントリークレーン、受電所、可動橋、垂直搬送機

(イ) 各拠点へのタブレット型端末の導入について

クレーン管理事務所、門司事務所、太刀浦事務所、小倉事務所、洞海事務所の5箇所の各拠点の事務所に、令和5年度を目処に、タブレット型端末を導入します。

これまで、現場で突発的な対応が発生した場合、事務所と現場対応の職員の間では携帯電話のやり取りにより状況報告等を行ってききましたが、情報伝達の選択肢が限られているため具体的な状況が伝わらず、事務所に一旦戻ってから具体的な状況の報告を行う等、初動対応や北九州市への報告に一定の時間を必要としていました。

新たにタブレット型端末を導入することで、現場から直接、写真や動画ファイルを送信したり、Zoom等のコミュニケーションツール等を利用することができるため、より正確な情報把握と適切な対応が可能となります。

また、北九州市との情報共有化を更に進めることで、初動対応やその後の処置について、より迅速な対応を図っていきたいと考えています。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙(A4版)を作成してください。

2- (2) 利用者の満足度向上

(オ) 港湾道路上に駐車しているトラクターヘッド・シャーシの排除等の安全対策の実施

この問題はコンテナ・ROROターミナル及びフェリーターミナルに共通する大きな課題で、関門港運協会、小倉地区港運協会、福岡県トラック協会海上コンテナ部会、福岡県警、北九州市港湾空港局とともに対策を講じる必要があります。

当社としては、臨港道路をはじめ、岸壁や物揚場など安全対策上問題のある場所に路上駐車している車両を発見した場合は、直ちに移動を指導しています。

運転士がいない場合は、貼紙により警告を行います。また、駐車状況については、業務日誌に記入することで北九州市に日々報告しています。今後も引き続き、関係各所に協力をお願いするとともに、注意喚起を図ります。

(カ) 窓口対応向上策の実施について

施設利用者等への接客サービスの向上を目指し、新たに入職した職員等に対して、毎年、外部講師による接客研修を実施します。

また、平成30年に策定した電話対応マニュアル等を全職員に配布し、活用することで、全職員のスキルアップを図ります。

これまで、利用者からのアンケートの結果でも高い評価をいただいておりますが、万一、対応の悪かった点が見られた場合等は迅速に改善し、今後も引き続き、より良いサービスの提供に努めます。

【目 標】

項目	R5 年度	R6 年度	R7 年度	R8 年度	R9 年度
外部講師による接客研修	1 回以上 ／年	1 回以上 ／年	1 回以上 ／年	1 回以上 ／年	1 回以上 ／年

イ 利用者の意見を把握し、それを反映するための仕組み

(ア) アンケート調査の実施

毎年1回、門司地区港湾施設の通常使用許可による全利用者を対象にアンケート調査を実施して、利用者の意見や要望を把握しています。

指定管理制度が導入される小倉・洞海地区港湾施設についても、門司地区で培った経験やノウハウをもとに、アンケート調査を実施して、利用者の意見や要望の把握に努めます。

アンケート調査実施後は、内容を精査して、市の対応が必要な案件については速やかに市に報告し、対応を要請します。

また、当社が対応可能な案件は、予算的に可能な限り迅速に対応し、進捗状況等については関係各所に対して迅速な情報提供に努めます。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4 版）を作成してください。

2-(2) 利用者の満足度向上

(イ) 現場巡視の際の情報収集

港湾施設の現場巡視の際に、施設利用者から市や当社に対する意見や要望が示された際には、補修等が必要な案件は迅速に対応するなど、その情報収集に努めます。

ウ 利用者からの苦情に対する対策について

(ア) これまでの主な苦情・要望

アンケート調査の結果や情報収集による主な苦情や要望

施設区分	主な苦情・要望
岸壁・物揚場	エプロンの不陸調整、防舷材の補修、車止めの破損
荷さばき地	ヤードの不陸調整、地面のひび割れ
上屋	照明のLED化、雨漏り、扉の老朽化、上屋全体の老朽化
小型船係留施設	アンカーチェーン・タラップ補修、漂流物除去
道路	不陸調整、側溝補修・清掃、除草・剪定、樹木伐採、渋滞
緑地	除草・剪定、樹木伐採、害虫駆除、ゴミの散乱、不法投棄
便所	汚損、排水の詰まり、公衆便所の老朽化
水道管	漏水
船舶給水施設	本管・バルブの老朽化、漏水

(イ) これまでに対応した主な内容

指定管理業務仕様書の実施項目とはなっていませんが、施設整備費の低廉化を図ることで捻出した予算等により、利用者の要望や、美観向上、施設の環境整備を目的として、以下の項目について実施いたしました。

今後も、施設整備費の低廉化に努め、可能な限り対応したいと考えています。

- a 新門司マリーナ幹線道路及び太刀浦45号道路の防草対策
- b 太刀浦23・26・43号道路及び太刀浦7号緑地前の側溝清掃
- c 太刀浦26・27号岸壁荷さばき地不陸調整（舗装）

(ウ) 今後の苦情・要望対策

a 対応窓口

苦情等の対応は、研修等で得た知識ならびに受付や電話対応マニュアルを活用して、相手とのコミュニケーションを図り、誠意をもって対応いたします。

b 対応マニュアルの作成

職員の窓口対応の向上及び標準化を図るため、専門家と共同でクレーム対応マニュアルを作成しました。当該マニュアルに沿って丁寧に対応いたします。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

2- (2) 利用者の満足度向上

c 施設補修の要望等に関する対応

- ① 通報者及び内容の記録
- ② 現場確認（現場の状況写真を撮影して内容を調査・記録）
- ③ 応急措置（危険な状態の場合は立入禁止措置）
- ④ 報告書の作成及び市への報告
- ⑤ 当社が実施主体の場合は、速やかに対処する旨を通報者に伝えます。
- ⑥ 市が実施主体の場合は、市と協議し、その結果を通報者へ連絡します。
- ⑦ 補修対応状況管理

補修の要望があった施設については、市との情報共有を密にしながら進捗状況の管理を行い、通報者からの問い合わせに適切に対応します。

エ 利用者への情報提供を図るための取組み

小倉・洞海地区においては、指定管理者制度導入後、対象地域の全利用者に対して指定管理業務への移行に関する書面を送付することで周知を図ります。

また、引き続き当社ホームページの「ニュース」欄において、必要な情報提供を行います。

なお、許可の更新案内等に関する重要案件については、郵送により個別に通知を行います。

オ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な提案

(7) 施設の美化活動

a 除草・剪定作業

門司地区の除草・剪定作業については、市と協議しながら発注単位の見直し等を行うことでコストの低廉化を図りました。

これにより、これまで利用者から美観維持の要望が多かった地区の除草回数を増やす等、環境維持や美観の向上を図ることができました。

今後も適宜見直しを行いながらサービスの質の向上を図りたいと考えています。

また、新たに指定管理制度が導入される小倉・洞海地区においても、全体を見ながら効率的な作業計画を作成・実施したいと考えています。

【見直しを行った主な場所】

- | | |
|----------------|--------------|
| ① 西海岸レトロ地区 | 除草回数：3回 ⇒ 4回 |
| ② 新浜地区 | 除草回数：1回 ⇒ 4回 |
| ③ 田野浦臨港鉄道敷 | 除草回数：1回 ⇒ 2回 |
| ④ 太刀浦第1管理棟駐車場 | 除草回数：1回 ⇒ 3回 |
| ⑤ 太刀浦白野江道路（一部） | 除草回数：1回 ⇒ 3回 |

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

2- (2) 利用者の満足度向上

b 清掃作業

門司事務所、太刀浦事務所に軽トラックを導入し、投棄物等の回収能力の向上を図るとともに、令和3年5月から、毎月一回、門司、太刀浦、小倉、洞海の各港湾管理事務所において、港湾施設の投棄物や廃棄物の回収、清掃に特化した作業を行うことで、港湾施設的美観維持に努めました。

また、門司地区の指定管理施設で北九州市の観光拠点となっている門司港レトロ地区や海の玄関口であるフェリーターミナル周辺の清掃活動に参加するなど、積極的に美化活動を行いました。

今後も指定管理制度が導入される小倉・洞海地区を含み、引き続き、美化活動の実施に努めます。

【実施した主な美化活動】

- | | |
|------------------|--------------------|
| ① 新門司フェリーターミナル地区 | クリーンアップ作戦 |
| ② 太刀浦地区 | 太刀浦2号野積場の清掃 |
| ③ 西海岸レトロ地区 | 海峡花火大会後の清掃 |
| ④ 西海岸レトロ地区 | イベント（キャンドルナイト）後の清掃 |
| ⑤ 西海岸レトロ地区 | 親水広場の清掃 |

(イ) 新たに発生する業務のマニュアル化を推進

以下の業務についてマニュアルを作成しました。今後も内容の見直しを行います。

なお、指定管理制度が導入される小倉・洞海地区で新たに発生する業務については適宜、マニュアルを作成したいと考えています。

【作成した業務マニュアル】

- ① 光熱水費等請求業務
- ② 事故対応マニュアル
- ③ 漂流漂着物対応マニュアル
- ④ 不法投棄等対応マニュアル
- ⑤ その他（各申請書様式及び記入例の作成）

(ウ) 施設使用申請書等の記入例作成

利用者の利便性と円滑な港湾運営に資する業務として、港湾施設の各種使用申請書について、申請書の種類ごとに記入例を作成した電子データを、北九州市に提出いたしました。

申請者の利便性に少しでも寄与できるよう、今後も随時見直しを行います。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

2- (3) 指定管理料

ア 指定管理業務に係る費用について

本業務は利用料金制ではないため、原則として、すべて指定管理料で運営することとされています。

そのため、最小の経費で最大の効果を得ることを念頭に置き、当該指定管理業務仕様書に記載された個別業務の内容を精査して、次のとおり経費の節減に努めて参ります。

(7) 人件費

太刀浦事務所及び門司事務所については、既に指定管理体制となっています。一方、小倉事務所及び洞海事務所においては市職員の減員に伴い、当社対応業務が増加しますが、本社のバックアップ等により、増員は最小限に抑制します。

(4) 光熱水費等

光熱水費の支払いについては、清算をとまなう概算払いとなっているため当社の収益には直接関与しませんが、門司地区と小倉・洞海地区の支出計画では、光熱水費等の年間の支払額は1億2千万円を超えるため、その経費節減は大きな課題であると考えます。

門司地区の指定管理業務で得た経験を活かし、小倉・洞海地区についても、各対象施設について、省エネタイプの機器の導入を提案するなど、経費節減策の検討を行います。

(ウ) 施設維持管理経費

指定管理業務仕様書に示された個別業務の内容を精査し、当社直営業務を拡大するとともに、外注業者との細かな詰めを行うことにより、経費の節減を図りたいと考えています。

【目標】

(単位：千円)

項目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
管理運営費 (指定管理料)	665,652	665,610	665,619	665,657	665,655

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

2 - (4) 収支計画の妥当性及び実現可能性

ア 施設の管理運営に係る収支計画の内容について

業務を着実に遂行するために、平成30年度から実施している門司地区の指定管理業務で、事務・業務の効率化を図り、経費の節減に取り組んでまいりましたが、その経験を小倉・洞海地区に最大限に活かし、更なる効率化を推進します。

また、シームレスな港湾機能と効率的な港湾管理の実現を目標に、港湾利用者が安全に利用できる港湾施設を提供するため、主に以下の項目を重視した収支計画といたします。

なお、詳細については、◀ 様式 9-1 ▶、◀ 様式 9-2 ▶、◀ 様式 9-3 ▶ をご参照ください。

(7) 港湾利用者との信頼関係の向上に向けた経験豊かな職員の配置

港湾施設を円滑に管理運営するうえで、港湾利用者との意思の疎通や信頼関係の構築は必要不可欠な要素となります。

小倉・洞海地区には、これまで港湾施設の維持管理や門司地区の指定管理業務、管理運営業務で十分な経験と実績を有した職員を配置します。

(4) 港湾施設の定時性確保による無駄なコストの抑制等

高い技術力を有した職員の配置や計測器、機材等の配備による即応体制の構築により、荷役機械等の港湾施設に不具合が生じた場合における物流機能の停止時間を最大限短縮します。

不具合の診断については、経験と実績はもとより、最新の診断機器を導入することで、判断や判定にかかる時間の短縮や精度の向上を図るとともに、省力化、省人化によるコストの抑制などに積極的に取り組みます。

また、即応することにより、荷役機械等の停止によって間接的に港湾利用者や港湾管理者が負担しなければならなかったコストの削減と、定時制の向上による利用者サービスの向上も同時に図れます。

(ウ) 支出経費の抑制について

これまで培ってきた港湾施設維持管理のノウハウを最大限活かし、再委託が必要な業務においては競争原理を採用した公平かつ廉価な業者選定を行うとともに、設備等の小規模な修繕等、職員ができることはできるだけ自前で行うことにより、サービス水準を低下させることなく、支出経費の削減に取り組んでまいります。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

2 - (4) 収支計画の妥当性及び実現可能性

イ 経費配分の妥当性について

港湾施設の管理運営を円滑に行うために、経験と実績のある職員を配置する必要があることから売上高に占める人件費率の割合が約33%程度となっています。

しかしながら、市の職員の人件費よりも低額であることや、同一業種であるサービス業の売上高人件費率の平均値(40%~60%)を下回っていることから、人件費率は適正であると考えます。

また、施設維持管理経費は外部委託に掛かる実績額と見積額であることや光熱水費は支払実績額であること、また、一般管理費は、経費全体の10%程度であることなどから、経費の配分は適切であるものと考えます。

ウ 積算根拠の明確性について

経費の積算根拠を明らかにするため、以下の方法により積算を行いました。

(7) 人件費の積算について

人件費は、人員配置計画に基づき職員の実質賃金を計上しました。

(1) 施設維持管理経費について

施設維持管理経費は、仕様書に基づき過去に実績のある業者から見積りを徴することにより積算を行いました。

なお、見積内容に疑義がある場合、複数の業者から見積りを徴することにより、見積金額の評価を行いました。

また、直執行費、需用費、役務費、その他管理運営経費などは、仕様書の内容を確認のうえ、過去の支出実績に基づき積算しました。

エ 指定管理業務の適切な再委託について

当該業務は対象施設が多く、業務も多岐にわたっているため、当社の職員だけで全ての業務を処理することは困難です。そのため、下記の「再委託理由」のどれかに該当する場合は再委託を行い、より効率的に業務を遂行して参ります。

(7) 再委託理由

- a メーカー独自のノウハウが必要な業務
- b 作業時間に制約があり、短時間に集中的に人員の投入が必要な業務
- c 緊急対応時の要員確保
- d 法令に基づく有資格者でなければ実施できない業務
- e 特殊な機材等を必要とする業務
- f 警備業務及び清掃業務
- g 直営よりも外部委託の方が、明らかに経費が安い業務

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙(A4版)を作成してください。