

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	港湾空港局港営部港営課
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州港港湾施設（門司地区）	施設類型	目的・機能
			IV	— ⑧
	所在地	北九州市門司区		
	設置目的	港湾の利用促進と利用者の利便増進を図ること		
利用料金制	非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制			
	インセンティブ制	有・無	ペナルティ制	有・無
指定管理者	名 称	北九州埠頭株式会社		
	所在地	北九州市門司区本町2番10号		
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> 港湾施設の維持管理に関する業務 (建築物、電気設備、クレーン設備等の維持管理) 港湾施設の運営に関する業務 (使用許可申請受付、施設の利用調整等) 管理施設数 合計471 岸壁6バース、物揚場・船揚場40ヶ所、係船くい・栈橋10基 小型船係留施設6ヶ所、道路141路線、橋梁12ヶ所 軌道走行式荷役機械7基、計量機1基、荷さばき地73ヶ所 上屋23棟、くん蒸上屋1棟、旅客乗降用施設（可動橋）3ヶ所 野積場29ヶ所、船舶給水施設18ヶ所、船舶保管施設2ヶ所 便所14ヶ所、緑地23ヶ所、休憩所1ヶ所、港湾労働者休憩所5ヶ所 港湾管理事務所その他の港湾管理施設37ヶ所、倉庫敷12ヶ所 緑地敷4ヶ所、港湾厚生施設敷1ヶ所、港湾管理施設敷2ヶ所 			
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日			

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価 レベル	得点			
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	35		31			
(1) 施設の設置目的の達成						
① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。						
② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。	20	4	16			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。						
④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。						
評価の理由、要因・原因分析]						
○ 港湾施設の維持管理及び運営の状況について						
【太刀浦地区】						
<p>太刀浦コンテナターミナルに設置されているガントリークレーンについて、法令点検以外にも、船舶の入出港予定やそれに対応するガントリークレーンの利用者調整、クレーンの点検予定等の情報を速やかに港湾事業者を提供し、スムーズで適切な埠頭運営を行った。</p> <p>例えば、クレーンの利用状況を確認しながら点検を前倒しで行うなど、点検によるクレーン停止期間の短縮を図り、利用者の利便性の向上に努めている。</p> <p>特に、令和4年度は、太刀浦第2コンテナターミナルにおいて、運用開始以降初のガントリークレーンの更新が行われ、新旧クレーンの撤去・設置にあたり約4か月間にわたり、通常の3基体制が2基体制となった。コロナ禍から回復期で前年度に比べ貨物量も増加していたが、限られたクレーンを最大限活用するため、クレーンの空き時間に合わせて点検や補修を行うなど柔軟に対応した。この点については評価ができる。</p>						
取扱 TEU	10月	11月	12月	1月	2月	3月
R3年度	38,624	35,989	34,382	33,761	32,695	36,628
R4年度	40,453	36,693	35,623	33,647	33,583	37,856
第2CTの2基体制=10/31~2/20						
<p>台風接近時等の強風によるクレーン事故防止のため、市の定めた運用規程に基づき、クレーンの停止措置や逸走防止措置を行った。台風通過後の荷役作業の再開についても、本市と緊密に連絡を取り合いながら、コンテナターミナル使用者に対するタイムリーな情報提供を行い、早期の利用再開に貢献した。</p>						

【新門司地区】

フェリー関連事業者や物流事業者が多く立地する新門司地区については、フェリーへ車両が乗降する可動橋や臨港道路等の港湾施設を適切に管理し、フェリー事業者やフェリー利用者のサービス向上を図った。

特に、可動橋については、定期的な点検・補修などを適切に実施し、常時利用可能な状態を維持した。

また、例年、夏（7～8月）と冬（12月）に実施される海の玄関口クリーンアップ作戦に参加し、新門司地区の住民や事業者と協働してフェリーターミナル及び周辺臨港道路の清掃活動を実施した。

【新浜・西海岸地区】

新浜・西海岸地区については、老朽化が進んだ上屋等港湾施設が多くあり、巡回時は外壁の剥落等の施設の不具合を注意するとともに、利用者からの上屋の雨漏りや電灯切れ等の連絡を受けた場合、速やかに対応している。

また、門司港レトロ地区内とも重なっており、港湾エリアと観光エリアが混在し、市民だけでなく観光客の来訪があるため、道路や緑地の巡回や除草・剪定など、他埠頭に比べ配慮した対応を行っている。

- 指定管理業務仕様書に規定された施設毎の点検等業務については、その内容が電気・機械設備やトンネル設備、消防用設備等の多岐に亘ることから、独自に点検計画書を作成し、計画的に実施した。点検に際して発見した不具合や経過観察が必要な内容については、速やかに本市に報告すると共に、対応可能な場合は部品交換、仮補修等を実施した。

なお、各種点検回数については、以下のとおり、全ての年度において要求水準としている回数を上回った。

各種点検回数	【参考】H29年度（市直営）	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
要求水準	1,232回	1,258回	1,258回	1,256回	1,256回	1,246回
実績	1,687回	1,504回	1,678回	1,512回	1,502回	1,496回

- 除草・清掃業務については、各地区において、定期的な作業だけでなく通行に支障がある樹木の剪定等、突発的な作業にも対応し、周辺環境の美化に努めた。
- ガントリークレーンの作業停止情報、コンテナ船の動静情報等、本市の船席指定に当たって正確な状況が把握できるよう情報提供を行った。
- 門司港レトロ地区は年間を通じて様々なイベントが行われることから、イベントの利用調整や新型コロナウイルス感染防止対策についても万全の注意を払った。また、本市の門司港レトロ課やまちづくり関係団体と緊密な連携を図り、各種イベントに会場スタッフとして参加する等、地域振興にも努めた。

【評価の理由】

- ・ ガントリークレーン更新時の約4ヶ月間、ガントリークレーンは3基体制から2基体制となるなど利用が制限された中で、利用者の利便性確保に努めた結果、円滑な施設運用につながっており評価に値する。
- ・ また、新門司埠頭の可動橋、臨港道路等の管理、各種点検回数については、評価期間中ほぼ同程度で推移しており、評価レベルを「4」とする。

(2) 利用者の満足度

① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。	15	5	15
② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- 小型船係留施設を除く港湾施設の通常使用許可による全施設利用者を対象に、毎年度利用者アンケート調査を実施した。回答結果は以下のとおり。

(各項目満足度) ※「非常に良い」「良い」と回答した割合 (単位：%)

	重要項目 (施設の管理運営に特に重要)		その他項目 (施設の管理運営の一般的項目)			
	港湾工事の 利用調整	太刀浦CTの 利用調整	窓口の対応	電話の対応	要望・苦情 の対応	除草・剪定 の状況
H30年度	85	56	96	96	83	88
R元年度	85	87	100	100	94	94
R2年度	85	94	100	100	92	92
R3年度	69	75	100	99	93	87
R4年度	83	90	100	98	92	76

【参考】令和4年度調査対象：74事業者 [各設問の該当事業者(利用者)の回答を集計]

アンケート6項目のうち、重要2項目について

- 「港湾工事の利用調整」については、令和4年度より、早期の事前説明による貨物の調整や代替施設の確保等、利用者により沿った対応に取組んだことにより、満足度が大きく向上した。
- 「太刀浦CTの利用調整」については、過去の低評価の意見などを分析したり、管理者として情報共有のため積極的に利用者会議へ出席したりする等、利用者との関係性構築に努めた。

さらに、クレーン更新による台数制限がある中、柔軟かつ、きめ細かな利用調整に取り組んだことにより、満足度が大幅に向上にしたものと考えられる。

その他の施設の管理運営の一般的な4項目について

- 「窓口の対応」「電話の対応」については、専門家と共同で電話対応マニュアルやクレーム対応マニュアルを作成し、更に研修を通じて接客サービスの向上や迅速、丁寧なクレーム対応の徹底に努めた。その結果、非常に高い評価を得ている。
- 施設利用者からの「要望・苦情への対応」については、必要に応じて現場確認を実施し、業務日誌や補修依頼書の提出により本市へ報告した。
また、歩道の穴など具体的な危険が予測される場合は、簡易バリケード等を設置する等の危険回避措置も実施した。その結果、毎年度非常に高い評価を得ている。
- 「除草・剪定の状況」については、作業の適正な実施だけでなく、実施予定をホームページに掲載し、実施場所等の情報提供も行った。
除草・剪定の実施状況は、前年度と同一箇所・同一内容であったにも関わらず、令和4年度が前年度と比べ低い結果となったのは、港湾施設に隣接する私有地の管理状況が適切でないなど、指定管理者の努力によらないものの影響が大きいと考えられる。これらの箇所については、粘り強く隣接事業者に協力を求めるなど、指定管理者として適切に取組みがなされている。

【評価の理由】

- ・ 唯一、満足度が80%未満となった項目は、指定管理者の努力によらない外的要因の影響が大きいものと考えられ、設置目的に直結する重要項目の2項目について、前年度と比較して大きく満足度が向上しているなど、利用者の満足度向上に向けた努力は十分に評価できるため、評価レベルを「5」とする。

2 効率性の向上等に関する取組み		4 5		2 7	
(1) 経費の低減等		3 5	3	2 1	
① 施設の管理運営(指定管理業務)に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。					
② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。					
③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
【評価の理由、要因・原因分析】					
(単位：千円)					
収入	H30 年度決算	R 元年度決算	R2 年度決算	R3 年度決算	R4 年度決算
指定管理料	479, 135	473, 125	469, 237	472, 181	485, 788
※H29 年度(市直営時) 管理委託料総額：489, 522 千円					

(単位：千円)

支出	H30 年度決算	R 元年度決算	R2 年度決算	R3 年度決算	R4 年度決算
人件費	133,897	135,124	151,418	152,032	154,527
光熱水費	99,793	95,142	82,905	84,357	96,514
施設維持管理経費	138,968	133,389	132,663	133,918	123,919
その他管理運営費	385	268	476	263	276
一般管理費	46,547	44,496	34,000	34,738	38,455
消費税	33,567	33,101	42,658	43,010	48,233
計	453,157	441,520	444,119	448,318	461,924

※H29 年度（市直営時）管理委託料総額：489,522 千円

- 経費については、本指定管理業務が非利用料金制のため、指定管理料のみで運営する必要があり、常に最小の経費で最大の効果を得ることを念頭に節減に努めた。
- 指定管理業務仕様書に規定された個別の外注業務については、外注業者との詳細な打合せや業務内容の精査によって経費の削減に努めた。
例えば、除草・剪定業務については、対象エリアの統合や単価契約の採用など発注方法を工夫することで経費の削減につながっただけでなく、仕様書に規定された約 10 万㎡に加え、削減した額を原資に市民から要望が強かった 32 件、他にも側溝清掃 1 件を追加で実施した。

【評価の理由】

- ・ 当初想定されていない市民要望への臨機応変な対応などを行っており、一定の評価ができるものの、評価対象年度の支出額については、概ね同程度で推移していることから、評価レベルを「3」とする。

(2) 収入の増加

① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。	10	3	6
-------------------------------------	----	---	---

【評価の理由、要因・原因分析】

使用 許可件数	【参考】 H29 年度（市直営）	H30 年度	R 元年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
門司地区	6,413 件	5,058 件	5,638 件	5,086 件	5,510 件	6,439 件
田野浦地区	1,952 件	2,130 件	2,268 件	2,511 件	2,573 件	2,705 件
太刀浦地区	16,757 件	14,854 件	15,305 件	15,460 件	14,870 件	14,850 件
計	25,122 件	22,042 件	23,211 件	23,057 件	22,953 件	23,994 件

- 港湾施設の各地区での使用許可件数は、毎年度、ほぼ同水準で推移しており、大幅な増加はないものの、新規の施設利用希望者に、速やかに対応できるよう、常日頃から未利用となっている港湾施設を把握し、少しでも未利用施設を利活用できる

よう努めた。

なお、令和4年度の許可件数の増加は3年毎の占用許可が増えたため（前回は令和元年度）で、実質的な増加ではない。

使用許可の受付にあたっては、希望する埠頭や利用面積、貨物の種類・量、搬入搬出の頻度等の内容をよく確認したうえで、港湾施設の使用に適切な内容か判断し、必要な場合には本市と十分に協議を行って対応した。

【評価の理由】

- ・ 施設の利用状況の把握及び未利用施設の利活用に日頃から努めており、一定の評価ができるものの、評価対象年度の使用許可件数について、概ね同程度で推移していることから、評価レベルを「3」とする。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20		14
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	10	4	8
① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。			
② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。			
③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
○ 事業統括部長を管理責任者として、必要最小限の人員で業務を実施した。現場責任者（クレーン管理事務所長、門司事務所長、太刀浦事務所長）には、ベテランの固有職員を配置し、円滑で適正な業務を実施した。			
○ 職員研修については、全職員を対象に接客サービスの向上や積極的なクレーム対応を目的として実施した。また、管理運営担当の職員については、採用時に専門研修を実施している。			
管理運営に関する事務処理の疑問点等については、適宜現場責任者を集めて開催する所属長会議において議論し、必要な場合には本市に確認してその解決を目指し、その結果については、各職場において現場責任者から伝達研修を実施した。			
○ クレーン管理事務所等の職員については、コンテナターミナルで重要な役割を担うガントリークレーンが安定的に稼働できるよう、クレーン運転士免許や玉掛技能講習等の資格について、平成30年度から令和4年度までの5年間で延べ88名の職員に対し、資格取得の支援を行った。具体的には、受講料等資格取得にかかる経費全額を指定管理者が負担することにより、職員の金銭的負担の軽減を図っている。			
○ 太刀浦コンテナターミナルについては、バース会議やオペレーション会議に出席し、必要な情報の提供や入手によって、荷役会社や海事・港湾関係団体との連携強化に努めた。令和2～4年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、毎日開催していたバース会議は休止となったが、メールでの連絡を中心とした調整を日々行い、利用者への情報提供が必要な場合にはオペレーター幹事会社と調整し対応した。異常気象時には、緊急的に開催されるバース会議、オペレーション会議に出席			

し、荷役会社や海事・港湾関係団体との連携強化に努めた。

また、ガントリークレーンの休止調整等については、施設利用者と綿密な情報共有を図って円滑で効率的な運営を実施した。

- 門司港レトロ倶楽部や門司を美しくする会に入会し、門司港レトロ地区のイルミネーション点灯式やキャンドルナイト撤収作業に参加し、地域活動に貢献した。

【評価の理由】

- ・ 職員研修を通じて、日ごろから職員の接客サービスやクレーム対応能力の向上を図っていることが、接遇面におけるアンケート結果での高評価につながっていると考え、評価レベルを「4」とする。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されているか。	10	3	6
② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。			
④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- 個人情報保護方針及び同規程に基づき、施設利用者の個人情報保護を徹底した。
- 港湾施設の管理運営に関する職員研修を充実するとともに、施設利用に関する手続きのルール化を図ることにより、公平・公正な港湾施設の利用に努めた。
- 毎月の業務報告書の内容や施設の管理運営に係る収支の内容は適切であった。
- 職員に対する安全指導や教育を徹底し、日常業務である巡回や点検において問題箇所を早期に発見することによって、被害拡大の未然防止に努めた。
また、事故発生時など緊急時の対応についても、マニュアルを作成して迅速かつ適切な事務処理が実施できるよう取り組んでいる。
- ガントリークレーン運転士等を対象とした安全運転講習会（3年毎開催）やガントリークレーンの逸走防止講習会（毎年開催）を実施し、安全対策に努めているが、令和2～4年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、一堂に会しての講習会は中止とし、資料配布での講習を実施した。

- 太刀浦第1コンテナターミナル管理棟については、消防法に基づく防火管理者の選任が必要なため、現場責任者を防火管理者に選任した。また、管理事務所の入居者と協力して自衛消防隊や避難誘導班等を編成し、組織的な消防訓練を実施した。

令和2～4年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、自衛消防隊による消防訓練は中止し、資料の配布による想定訓練を実施した。

- 災害発生時は、市の地域防災計画に準じて作成した危機管理計画に基づき対応を行う。なお、危機管理計画については、市と協議して動員計画の見直しを実施した。

【評価の理由】

- ・ 定期監査の結果、収支内容は適切であったことに加え、その他の事項も適切な対応が行われていることから、評価レベルを「3」とする。

【総合評価】

合計得点	72	評価ランク	B
【評価の理由】			
<p>本指定管理者は、昭和55年から北九州市港湾施設管理運営業務（港湾事務所の運営補助）や昭和60年から北九州市港湾施設性能維持外業務（ガントリークレーン等）を受託し、港湾施設の運営や維持管理の技術・経験の蓄積に加え、長年の業務実施を通して施設利用者との信頼関係を構築している。</p> <p>また、港湾施設の点検業務従事者（クレーン管理事務所所属）13名のうち、経験年数10年以上は11名が在籍している。</p> <p>さらに技術社員は、多岐に亘る施設の維持管理に必要な第3種電気主任技術者、電気施工管理技士、電気工事士、非破壊試験技術者、クレーン運転士、高圧ガス溶接作業主任者、第2種酸素欠乏危険作業主任者等、多数の資格を有している。複数あるガントリークレーン毎の微妙な違いについて熟知したベテラン技術社員は、ガントリークレーンの故障に際して、クレーンの製造会社に頼ることなく極めて短時間での復旧・再稼働を実現している。</p> <p>社員が複数の業務を担える体制を整え、増員を最小限に抑制し、個別の外注委託については単価契約の採用等により、最小の経費で最大の効果を得ている。</p> <p>以上のことから、事業目的は概ね達成されており、北九州港港湾施設（門司地区）の適切な維持管理及び運営が実施されている。</p>			

【北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見】

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協同で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 好	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)