

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く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、評価結果を残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、施設の特長や専門性を踏まえ、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

### (1) 建材取扱施設

管理対象となる施設が、本牧ふ頭（中区）、金沢木材ふ頭（金沢区）、瑞穂ふ頭（神奈川区）という地理的に離れた場所にありながらも、1日1回必ず巡回し、点検表を作成して詳細なチェックを行うなど、緻密な管理体制を敷いている。このようなレベルの高い安定的な施設運営を評価した。

また、このようなサービス向上策は利用者のアンケート結果によると、一定の評価を得ているが、引き続き利用者ニーズの把握に努め、管理運営の具体的な取組に反映していくことを期待する。

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
<b>1 基本的事項</b>							
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					
	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	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	A					

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	B
<b>2 施設・整備の維持管理</b>								
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						
	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	A	B	B	B	B	B	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	A	A	B	A	A	A	A
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						
<b>3 運営及びサービスの質の向上</b>								
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	A						
	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	B	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	B						
	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	A	B	B	B	B	B	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	B	B	B	B	B	B	B
	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	B						
7 法令遵守・個人情報保護	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	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	A						
	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						
<b>4 安全管理</b>								
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
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	A	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
	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</b>								
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	A	B	B	B	B	A	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	A	A	B	B	A	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

## (2) 本牧ふ頭の上屋等

毎日2回行っている巡回の機会を利用し、指定管理者からの情報提供とユーザーニーズや施設の不具合状況等の把握を同時に行う双方向コミュニケーションが図られており、ユーザーとの良好な信頼関係が保たれ、円滑な管理運営を可能としている。

また、施設の管理運営の枠組みを超え、労働安全パトロールの実施や熱中症予防のための乾湿度計の設置など、日常的に労働環境の向上に向けた自主的な工夫が行われており、今後も引き続き工夫して取り組んでいきたい。

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
<b>1 基本的事項</b>							
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 施設の特性或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					
	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	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
<b>2 施設・整備の維持管理</b>							
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	A					
	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	A	A	B	A	A	A
	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	A	A	B	A	B	A
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
	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	A					
<b>3 運営及びサービスの質の向上</b>							
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	A	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
	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	A	A	B	A	A	A
4 自主事業の適	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

切な実施と独自の工夫等	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	B	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	B	B	B	B	B	B	B
	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	B						
7 法令遵守・個人情報保護	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	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	B	B	B	B	B	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						
<b>4 安全管理</b>								
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	A	A	B	A	A	A	A
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	A						
	2 施設内での事故対応責任者が明確になっているか	B	B	B	B	B	B	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
	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	A	A	B	B	A	A	A
<b>5 指定管理料の執行状況</b>								
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						
	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	B	B	B	B	B	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
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

### (3) 港湾関係厚生施設

横浜港湾福利厚生協会がこれまで培ってきた港湾厚生施設の管理運営ノウハウを生かし、職員間・関係機関との日常的な情報共有を図っていることや、施設の大規模修繕が必要となった場合など港湾局と緻密に連絡を取り合いながら迅速に対応している点を特に評価した。

港で働く人々の福利厚生向上を追求した結果、経費削減には慎重になったとのことだが、同協会所有の施設と一体的に管理することによる効率的な管理運営方法の工夫に引き続き努めていただきたい。

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
<b>1 基本的事項</b>							
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					
	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、施設運営に活かされているか	B	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
<b>2 施設・整備の維持管理</b>							
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					
	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	B	B	B	B	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
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
	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	B	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							
	2 サービス向上に向けた工夫がなされているか							
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	B						
	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	B	B	B	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	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	B	B	B	B	B	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
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						
	2 施設内での事故対応責任者が明確になっているか	B	B	B	B	B	B	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						
	2 施設の帳簿等の管理が確実に行われているか	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						
	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	B	B	B	B	B	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
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
総合評価		B	B	B	B	B	B	B

#### (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
<b>1 基本的事項</b>							
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					
	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	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
<b>2 施設・整備の維持管理</b>							
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
	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						
<b>3 運営及びサービスの質の向上</b>								
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、利用実績が把握されているか	B	B	B	B	B	B	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						
	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	B	B	A	B	A	B
	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						
	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	B	B	B	B	B	B
	2 個人情報の取扱に対する研修を実施し、個別に誓約書を取っているか	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	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						
<b>4 安全管理</b>								

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
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
	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
	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</b>								
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
	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
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>						

## 8 総評

今回評価の対象となった4施設は、それぞれ特徴的な設置目的を有し、横浜港の物流を支える大変重要な役割を担っている。指定管理者制度を導入し、3年目（コンテナターミナル関連施設のみ2年目）となったが、各指定管理者とも、施設設置の目的を十分理解し、安定的な管理運営を行っている。サービスの向上と経費削減を同時に追求するという困難な目標に向け、各指定管理者がそれぞれの持つノウハウや強みを最大限に活かし、様々な工夫を凝らしながら日々努力している姿がヒアリングを通じて伝わってきた。

また、自己評価を行うにあたり、利用者の視点から日々の業務を振り返ることで、新たな改善点に気づくなどのきっかけにもつながったものと考えている。この評価結果や自己評価結果をヒントに、残りの指定期間を業務改善や更なるサービスの向上に努めていただくことを期待する。

指定管理者制度自体がまだ新しい制度であり、今回の評価にあたっては手探りにならざるを得なかった部分もあり、評価項目や評価方法についてはさらに工夫の余地があるものと考えている。

今回の評価を通じ、評価委員会で行った議論が指定管理者制度のメリットを最大限に活かすための一助となれば幸いである。