

令和6年度
横浜市大さん橋等指定管理者
選定評価委員会 評価報告書

大さん橋
臨港パーク関連施設
日本丸メモリアルパーク

令和6年11月

はじめに

横浜市長からの委嘱に基づき、大さん橋をはじめとする横浜市の港湾施設に関して、「横浜市大さん橋等指定管理者選定評価委員会」を、3回にわたって開催し、指定管理者からの業務報告書及び現地の状況について、公の施設の運営という公共サービスを担っていることを正しく理解し、業務を実施しているかを厳正かつ公正に評価を行いました。本報告書は、その経過並びに結果について報告するものです。

横浜市大さん橋等指定管理者選定評価委員会

委員長	横内	憲久
委員	池邊	このみ
委員	沖野	智子
委員	竹本	孝弘
委員	福田	政也

目 次

1 対象施設	P1
2 横浜市大さん橋等指定管理者選定評価委員会	P1
3 評価の方法	P1
4 評価の進め方	P2
5 委員会開催経過	P2
6 評価内容・結果	P3
7 総評	P9

1 対象施設

施設名称等	指定管理者	指定期間
大さん橋 (中区海岸通1丁目) 国際客船ターミナル、大さん橋ホール、 屋上広場、駐車場	一般社団法人横浜港振興協会	令和4年 4月1日～ 令和9年 3月31日
臨港パーク関連施設 (西区みなとみらい1丁目) 臨港パーク、国際交流ゾーン、みなとみ らいさん橋及び同付属旅客施設(ぶかり さん橋)	株式会社横浜国際平和会議場	
日本丸メモリアルパーク (西区みなとみらい2丁目) 帆船日本丸、横浜みなと博物館、 研修施設、タワー棟、緑地	公益財団法人帆船日本丸記念財団	令和4年 4月1日～ 令和14年 3月31日

2 横浜市大さん橋等指定管理者選定評価委員会

委員長	横内 憲久	日本大学 名誉教授
委員	池邊 このみ	千葉大学 グランドフェロー
委員	沖野 智子	沖野智子公認会計士事務所 公認会計士
委員	竹本 孝弘	東京海洋大学学術研究院海事システム工学部門 教授
委員	福田 政也	横浜商工会議所 企画広報部長

3 評価の方法

(1) 評価の目的

評価は、各施設の運営の継続的な改善を目的とする「PDCA サイクル」の一環であることから、指定管理者の評価を通じて「施設運営の継続的な改善」につなげることが目的です。

そのため、評価制度の設計及び運用は、「運営の継続的な改善につなげられるかどうか」を基準に考えることが必要となります。

上記対象施設の第三者評価は、当委員会が客観的かつ多角的な視点から評価を行うことにより、指定管理者にとっての「気づき」のきっかけとなり、指定管理者自らが業務改善を行い、施設運営の改善につなげることを目的としています。

(2) 評価項目・基準

第1回委員会において次のとおり決定しました。

ア 評価項目

共通の大項目として、「1 管理運営の基本方針」、「2 管理運営の安定性」、「3 管理運営に対する提案」、「4 収支計画」を設定しています。さらに、これらを構成する詳細な評価項目としての中項目及び小項目を、それぞれの指定管理者が市と締結した協定の内容を基本に、施設の設置目的や特性を踏まえ、施設の専門性も考慮しながら設定しています。

イ 評価基準

項目ごとに定めた具体的な内容の達成状況を確認し、5段階で評価しています。

評価内容及び点数	
協定書・仕様書や事業計画書に定める業務水準を上回っており、加えて利用者の増、収入の増、サービス提供の向上等、顕著な実績がある状態	5点
協定書・仕様書や事業計画書に定める業務水準を上回っている状態	4点
協定書・仕様書や事業計画書に定める業務水準を達成できている状態	3点
協定書・仕様書や事業計画書に定める業務水準を達成できているが、一部に課題がある状態	2点
協定書・仕様書や事業計画書に定める業務を実施しているが、業務水準を達成できていない状態	1点

4 評価の進め方

委員会は、次の順序で書類確認・実地調査・指定管理者へのヒアリング等を経て評価を行いました。

(1) 指定管理者による自己評価

第2回委員会までに、評価項目を指定管理者に通知し、評価シートに自己評価の点数とコメントを指定管理者が記入します。

(2) 書類確認・実地調査・ヒアリングによる各委員の評価

自己評価結果及び確認書類、指定管理者へのヒアリング等を参考にしながら、各委員が小項目ごとに5段階評価を付し、コメントを記載します。(各施設の総合評価は、大項目(4項目)の委員会評価の総計の平均値(小数点以下を四捨五入))

(3) 評価報告書の作成・決定

5 委員会開催経過

第1回委員会 令和6年8月20日 評価基準及び評価項目について ほか

第2回委員会 令和6年10月16日 管理状況ヒアリング及び施設実地調査

第3回委員会 令和6年11月27日 評価報告について

6 評価内容・結果

(1) 大さん橋（一般社団法人横浜港振興協会）

ア 講評

国際客船ターミナル機能と市民が港や客船に親しめる機能を併せ持つ施設として、様々なニーズに応じたサービスや市民が港を身近に感じることができるよう多世代が参加するイベントを実施し、来場者が順調に増加している点を高く評価します。今後も横浜港周辺の施設等と連携した賑わい創出に引き続き取り組むことを期待します。

また、外国人クルーズ客にとっては日本訪問の玄関口となるターミナルの印象は重要であることから、船会社等の関係者と連携しながら、更なるおもてなしを期待します。

イ 各委員のコメント

(7) 管理運営の基本方針

- ・ 外国人や障害者、子ども連れなど様々な利用者に応じたサービスを実施し、利用者増加につながっています。今後、より一層のサービス充実を期待します。
- ・ 職員全員に運営方針や目標の共有が図られ、協働して業務に従事できていることが評価できます。
- ・ 今後、物価、人件費の高騰等が予想されます。計画をしっかりと立て、さらなる収入増及びコスト削減への取組を期待します。

(1) 管理運営の安定性

- ・ 職員配置は適切になされています。保安対策やお客様対応など業務内容が多岐にわたりますので、ミーティング等により委託先を含めた職員間の意思疎通を図ってほしいと思います。
- ・ 客船ターミナルの運営に関連する資格を取得していることが評価できます。引き続き、職員の育成に力を入れて取り組んでください。

(ウ) 管理運営に対する提案

- ・ 未利用者へのアンケート調査など経営上有効なアンケート調査を実施していることが評価できます。さらに対象者を絞り、掘り下げて意見を聞くアンケート調査の実施を提案します。
- ・ 近年の異常気象や突発的な気象の変化にも対応できるよう、引き続き情報入手手段を含めた検討を期待します。
- ・ SNSによる情報発信が効果的に実施できており、評価できます。引き続き、SNSを駆使し、来場者の増加につながる情報発信を期待します。

(I) 収支計画

- ・ 黒字経営を続けていくことは、企業の継続性の観点から重要です。引き続き、経費をしっかりと管理し、コスト削減の取組を期待します。

ウ 結果

総合評価	5
------	---

評価項目	指定管理者 自己評価	A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	委員会評価
1 管理運営の基本方針	5	5	5	5	5	5	5
1. 指定管理者としての基本的な考え方	5	5	5	5	5	5	5
2. 取組の方針	5	5	5	5	5	5	5
ア. 利用者サービスの向上への取組方針							
イ. 安全な施設管理のための取組方針	5	5	5	5	5	5	5
ウ. 収入増、経費節減への取組方針	5	5	5	5	5	5	5
2 管理運営の安定性	5	4	4	5	4	4	4
1. 運営組織	5	4	4	4	4	4	4
2. 人員配置計画とスタッフ教育についての考え方	5	4	4	5	4	4	4
3. 緊急時の対応策	5	4	4	5	4	4	4
4. 市への報告義務	5	4	4	5	4	5	4
3 管理運営に対する提案	5	5	5	5	5	5	5
1. 利用者サービス向上及び施設利用者増に向けた取組	5	5	5	5	5	5	5
2. 安全対策・不法行為への取組	5	4	4	5	4	5	4
3. 集金業務	5	5	5	5	5	5	5
4. 個人情報保護・情報公開への取組	5	4	4	5	4	4	4
5. 利用者ニーズ、要望・意見への対応	5	5	5	5	5	5	5
6. 市民と港の連携策	5	5	5	5	5	5	5
7. 客船ターミナルの安心・安全な管理運営	5	5	5	5	5	5	5
8. その他事業の提案	5	5	5	5	5	5	5
4 収支計画	5	5	5	5	5	5	5
1. 収支決算状況	5	4	4	4	4	4	4
2. 利用料金収入実績	5	5	5	5	5	5	5

(2) 臨港パーク関連施設（株式会社横浜国際平和会議場）

ア 講評

指定管理者が季節ごとの自主企画事業や地域等と連携した事業など工夫を凝らした様々な取組を行い、賑わいを創出していることを高く評価します。

今後も、本施設を魅力ある場所にするような更なる取組を期待します。

また、施設の安全点検や想定を超える災害への備えをより一層強化するとともに、引き続き、多くの市民が訪れるみなとみらい21地区を代表する施設にふさわしい管理運営を行うことを期待します。

イ 各委員のコメント

(7) 管理運営の基本方針

- ・ 事業計画書の目標を達成し、次年度に活かすことができています。今後の一層の尽力に期待します。
- ・ 自主事業を多角的に実施しており、集客が確実にできています。今後は、外国人のニーズに応じたサービスの更なる充実を期待します。
- ・ 大規模イベント時は来園者が多くなるため、警備関係者を増員すると思いますが、特に増員者には警備体制の徹底を十分に周知してください。

(4) 管理運営の安定性

- ・ 業務内容が広域多岐にわたっているが、組織体制、職員、スタッフの配置は適正になされています。
- ・ 緊急時の対応がスムーズにいくよう、引き続き日頃の訓練の積み重ねを続けてください。

(ウ) 管理運営に対する提案

- ・ 企業・周辺施設を含めた地域住民との連携に積極的に取り組んでいることを評価します。今後も周辺施設との連携やコラボレーションを行い、横浜港を盛り上げるようなイベントの実施を期待します。
- ・ SNSによるさらなる積極的な発信を期待します。また、ニーズの把握にSNSを活用することを提案します。
- ・ キャッシュレス決済の早期移行を期待します。
- ・ 国際コンベンション都市の代表施設としてふさわしい管理が行われています。特に樹木が非常にきれいに手入れさせており、風格が感じられます。
- ・ ぷかりさん橋は、日本でも有数の浮体施設であることをアピールし、それを賑わいにつなげることを期待します。

(I) 収支計画

- ・ 収入の増加は指定管理者の努力による成果と評価できます。
- ・ 予算と実績を比べると予算の作り方が若干甘いと感じました。事前に計画をたててしっかりと予算管理を行うことが重要です。

ウ 結果

総合評価	4
------	---

評価項目	指定管理者 自己評価	A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	委員会評価
1 管理運営の基本方針	5	4	4	5	4	5	4
1. 指定管理者としての基本的な考え方	5	4	4	5	4	5	4
2. 取組の方針	5	4	4	4	4	4	4
ア. 利用者サービスの向上への取組方針							
イ. 安全な施設管理のための取組方針	5	4	4	5	4	4	4
ウ. 収入増、経費節減への取組方針	5	5	5	5	5	5	5
2 管理運営の安定性	5	4	4	4	4	4	4
1. 運営組織	5	4	4	4	4	3	4
2. 人員配置計画とスタッフ教育についての考え方	5	4	4	4	4	3	4
3. 緊急時の対応策	5	5	5	5	5	5	5
4. 市への報告義務	4	4	4	4	4	4	4
3 管理運営に対する提案	5	4	4	4	4	4	4
1. 利用者サービス向上及び施設利用者増に向けた取組	5	4	4	5	4	5	4
2. 安全対策・不法行為への取組	5	4	4	4	4	4	4
3. 集金業務	4	3	3	4	3	3	3
4. 個人情報保護・情報公開への取組	5	4	4	4	4	3	4
5. 利用者ニーズ、要望・意見への対応	5	4	4	5	4	4	4
6. 国際コンベンション都市・横浜の代表施設としてふさわしい管理の実施	5	5	5	5	5	5	5
7. 立地を活かした集客・魅力増	4	3	3	4	3	3	3
8. ぷかりさん橋活性化への取組	4	4	4	4	3	3	4
9. 市との連携・協力	5	4	4	5	4	4	4
4 収支計画	5	4	5	5	4	5	5
1. 収支決算状況	4	4	4	4	4	4	4
2. 利用料金収入実績	5	4	5	5	4	5	5

(3) 日本丸メモリアルパーク（公益財団法人帆船日本丸記念財団）

ア 講評

横浜みなと博物館のリニューアルオープンや、重要文化財帆船日本丸の400回を超えた総帆展帆など、各事業を着実に実施し、利用者数の増加につなげていることを評価します。

今後もSNS等の活用による若い世代に向けた積極的な発信とともに、展示内容の充実や歴史的価値の伝承など、引き続き文化施設としての役割も果たしてほしいと思います。あわせて、近年頻発する自然災害に対する備えや訓練等の実施により、市民の貴重な財産である重要文化財をしっかりと保存・活用し、これまで以上に有益な施設となることを期待します。

イ 各委員のコメント

(7) 管理運営の基本方針

- ・ 各種イベントの実施など利用者の増加に努めており、その成果を達成できています。
- ・ より一層多くの方々に見ていただけるよう、帆船日本丸船齢100歳に向けて、事業や保存活用計画の具体化が必要であると考えます。
- ・ 経常収支の黒字計上ができたことは、大きな実績であると考えます。また、お客様満足度の95%超などは評価できます。引き続き、さらなる収入増及び経費削減に努めてください。

(1) 管理運営の安定性

- ・ 学芸員向けの研修など、職員向けに各種研修が適切に行われていることが評価できます。
- ・ 防災等への対応がしっかりできています。外部委託スタッフに対しても、十分な訓練の実施や緊急連絡体制を周知してください。

(ウ) 管理運営に対する提案

- ・ 新規コンテンツの導入により、利用者数の増加につながっていることは評価できます。帆船日本丸でのイベントは横浜ならではの魅力であるため、今後も利用者ニーズの把握に努めてください。博物館関連のイベントも趣向を凝らしたものが多く、利用者の増加に寄与しているため、今後も広報活動の発展に期待します。
- ・ SNS等を活用し若い世代の流行を捉えてイベントの開催につなげてください。
- ・ 近年の異常気象に対応できるよう、引き続き訓練の実施や情報発信方法の検討をしてください。

(1) 収支計画

- ・ 事業計画書で示した目標が達成できています。イベント開催後には、振り返りを実施し、次回の企画に活かして行ってください。
- ・ 節電や節水など、引き続き経費節減に努めてください。

ウ 結果

総合評価	4
------	---

評価項目	指定管理者 自己評価	A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	委員会評価
1 管理運営の基本方針	4	4	4	4	4	4	4
1. 指定管理者としての基本的な考え方	4	4	4	4	4	4	4
2. 取組の方針	4	4	4	4	4	4	4
ア. 利用者サービスの向上への取組方針	4	4	4	4	4	4	4
イ. 安全な施設管理のための取組方針	4	4	4	4	4	4	4
ウ. 国指定重要文化財「帆船日本丸」の保存・活用に向けた取組方針	4	4	4	4	4	5	4
エ. 収入増、経費節減への取組方針	4	4	4	4	4	4	4
2 管理運営の安定性	3	3	3	3	3	3	3
1. 運営組織	3	3	3	3	3	3	3
2. 人員配置計画とスタッフ教育についての考え方	3	3	3	3	3	3	3
3. 緊急時の対応策	4	4	4	4	4	3	4
4. 市への報告義務	3	3	3	3	3	3	3
3 管理運営に対する提案	4	4	4	4	4	4	4
1. 利用者サービス向上及び施設利用者増に向けた取組	4	4	4	4	4	4	4
2. 安全対策・不法行為への取組	3	3	3	3	3	3	3
3. 集金業務	3	3	3	3	3	3	3
4. 個人情報保護・情報公開への取組	3	3	3	3	3	3	3
5. 利用者ニーズ、要望・意見への対応	3	3	3	3	3	3	3
6. 帆船日本丸における事業実施のための具体策	5	5	5	5	5	5	5
7. 横浜みなと博物館における事業実施のための具体策	4	4	4	4	4	4	4
8. 緑地・水辺の賑わい創出のための具体策	4	4	4	4	4	4	4
9. 事業の提案	4	4	4	4	4	5	4
4 収支計画	4	4	4	4	4	4	4
1. 収支決算状況	4	4	4	4	4	4	4
2. 利用料金収入実績	4	4	4	4	4	4	4

7 総評

今回中間評価を実施した3施設は、横浜都心臨海部に位置しており、市民のみならず国内外から多くの方々が訪問する港湾施設です。

実地調査及びヒアリングでは、コロナ禍による利用者減など、施設運営者にとって厳しい環境に対応しながら、新たな自主事業に取り組むなど、施設の特徴を活かした運営を行っていることが確認できました。指定管理者選定時の委員会評価や意見が的確にフィードバックされ、管理運営が向上しています。

今後も指定管理施設の安定かつ円滑な運営を行うためには、これまで以上に収支計画について当年度の実績等を分析し、次年度の計画に反映することが重要です。また、継続的な賑わいを創出していくためには、特に若い世代をターゲットとした発信をより一層充実させていくことも求められます。

引き続き、横浜を代表する施設にふさわしい格調や質の向上に取り組むことを期待します。

今回の中間評価が横浜市の指定管理者制度の適正な運用の一助となり、さらに市民に親しまれ喜ばれる施設となることを委員一同願っています。