

**平成 30 年度
横浜市海づくり施設等指定管理者
選定評価委員会 評価報告書**

**海づくり施設及び大黒ふ頭先端緑地
横浜港シンボルタワー
八景島**

平成 30 年 12 月

はじめに

横浜市長からの委嘱に基づき、横浜市海づくり施設や八景島等の港湾施設に関して、「横浜市海づくり施設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。

横浜市海づくり施設等指定管理者選定評価委員会

委員長	白石 小百合
委員	川辺 みどり
委員	細川 恭史
委員	堀川 朋善
委員	村上 雅巳

目 次

1 対象施設	P1
2 横浜市海づり施設等指定管理者選定評価委員会	P1
3 横浜市海づり施設等指定管理者選定評価委員会 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
海づり施設及び大黒ふ頭先端緑地 (中区本牧ふ頭1番地先、 鶴見区大黒ふ頭20番地先、 磯子区新磯子町39番地)	イオンディライト株式会社	平成28年4月1日～ 平成33年3月31日
さん橋、緑地、駐車場からなる海づり施設		
横浜港シンボルタワー (中区本牧ふ頭1-10、16)	商船三井興産株式会社	
横浜港を一望できるタワー棟展望室と周辺 緑地を備えた施設		
八景島 (金沢区八景島)	株式会社横浜八景島	
人工島のうち、緑地・さん橋・客船ターミ ナルを有する施設		

2 横浜市海づり施設等指定管理者選定評価委員会

委員長	白石 小百合	横浜市立大学国際総合科学部 教授
委員	川辺 みどり	東京海洋大学学術研究院海洋政策文化学部門 教授
委員	細川 恭史	一般財団法人海域環境研究機構 理事長
委員	堀川 朋善	堀川会計事務所 公認会計士
委員	村上 雅巳	跡見学園女子大学観光コミュニティ学部 准教授

3 横浜市海づり施設等指定管理者選定評価委員会 評価の方法

(1) 評価の考え方

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。

特に、第三者評価制度は、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評価の考え方としています。

(2) 評価項目・基準

ア 評価項目

評価は「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」の4項目を大項目とし、中項目 18～19 項目、小項目 41～43 項目について、指定管理者と市との協定内容を基本に、それぞれの施設の設置目的や特性を踏まえ、施設の専門性を考慮しながら評価項目を設定しました。

イ 評価基準

評価は、項目ごとに定めた具体的な内容の達成状況を確認し、次のとおり5段階で評価しました。

評価内容及び点数	
協定書・仕様書や事業計画書に定める管理を上回って実施し、利用者の増、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管理を上回って実施している状態 ＜3と5の間＞	4点
協定書・仕様書や事業計画書に定める管理を実施している状態	3点
協定書・仕様書や事業計画書に定める管理を実施しているが、一部に課題がある状態 ＜1と3の間＞	2点
協定書・仕様書や事業計画書に定める管理を実施しているが、多くの課題がある状態	1点

4 評価の進め方

委員会は、書類確認・実地調査・委員会による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。

(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5段階評価を付し、コメントを記載。なお、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	平成30年9月21日	評価基準及び評価項目について	ほか
第2回委員会	平成30年11月26日	管理状況ヒアリング及び施設実地調査	
第3回委員会	平成30年12月16日	評価報告について	

6 評価内容・結果

(1) 海づり施設(本牧・大黒・磯子海づり施設)及び大黒ふ頭先端緑地

ア 講評

初心者向けの親子釣り教室やルアー教室など、釣りの経験に応じた釣り教室や女性釣り客を獲得するためのレディースデーの開催など、初心者をはじめリピーター獲得のための工夫を凝らしています。

休日には、早朝から満員となることが多い中、事故がないよう管理運営体制をしっかりと整えた一体的な組織となっており、海づり施設全体としてプレゼンスの向上につながっています。

閑散期となる冬の利用者確保のために、近隣住民への広報を進めるほか、利用者が楽しめるような体験イベントなどの企画を進めれば、市内はもちろん、市外の利用客の獲得や施設の認知度を向上させることにつながるので、継続して実施してください。

イ 各委員のコメント

(ア) 管理運営の基本方針

- ・ 英語圏以外の外国人にも安心して利用いただけるよう、多言語の利用ルール、マナーを示したパンフレット等の作成を検討してください。
- ・ さまざまなイベントの実施など利用者サービス向上に努めており、収入増に取り組んでおられます

(イ) 管理運営の安定性

- ・ 救助マニュアルの実効性を確保するために、津波避難や海辺での事故を想定した具体的な訓練を引き続き進めてください。

(ウ) 管理運営に対する提案

- ・ 強風・落雷などの天候の急変や海への転落、熱中症などの海辺にある施設特有の課題に対しても、対応手順が整備されています。
- ・ ホームページが常に更新されており、利用者への情報提供が行き届いている印象がうかがえました。
- ・ 手ぶらでBBQなど気軽に楽しめる施設づくりに取り組んでおられます。また、植栽管理は利用者が快適に感じるような効果もありますので、海辺にある緑地として、引き続き、適切に管理してください。
- ・ マナー周知や混雑時の情報提供に取り組んでおられます。

(エ) 収支計画

- ・ 引き続き、収入増と経費節減を心がけて指定管理業務を実施してください。

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	3	4	3	3	4	3	3
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
ウ収入増、経費節減への取組方針	3	4	4	4	4	4	4
2 管理運営の安定性	4	4	4	4	4	4	4
1.運営組織図	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4
3.緊急時の対応策	4	4	4	4	4	4	4
4.市への報告義務	5	5	4	4	4	4	4
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	4	4	4	4	4	4	4
3.個人情報保護・情報公開への取組	4	4	4	4	4	4	4
4.利用者ニーズ、要望・意見への対応	4	4	4	4	5	4	4
5.施設管理に対する取組	4	4	4	4	4	4	4
6.快適な施設づくりへの取組	4	4	4	4	4	4	4
7.複数の施設を運営することを生かした取組	4	4	4	4	4	4	4
8.事業の提案	4	4	4	4	4	4	4
4 収支計画	4	4	3	4	4	4	4
1.収支決算状況	4	4	3	3	4	4	4
2.集金業務	4	4	3	4	4	4	4
3.利用料金収入実績	4	4	4	4	4	4	4

(2) 横浜港シンボルタワー

ア 講評

シンボルタワーの認知度向上のための広報を積極的に行っていることから入場者数12万人を維持しています。29年度は、天候の影響や近隣施設に特定外来生物が発生したことによる影響をうけたことが推定されますが、そのような中においても、シンボルタワーの主力となるイベントである「シンボルタワー祭り」による集客力が高く、入場者数実績につながっていると評価します。

また、ロケーションの良さから、安定した撮影等利用料収入を確保し、バランスの良い収支となっています。

今後の利用者増の対策としては、近隣市民や学校での社会見学としての活用やテレビドラマ撮影地をめぐるロケツーリズムの活用など、抜群のロケーションをいかした積極的なPRを期待しています。

イ 各委員のコメント

(ア) 管理運営の基本方針

- ・ 緑地管理を丁寧に行っていることから、市民から、快適になっているとの声をいただいております。指定管理者の努力がうかがえます。

(イ) 管理運営の安定性

- ・ 海をのぞんだ施設であるため避難訓練の実施は重要です。水難事故や緊急連絡網の通報訓練などを、引き続き、実施してください。

(ウ) 管理運営に対する提案

- ・ 展望ラウンジからの客船撮影という撮影ポイント紹介は、シンボルタワーの魅力の再発見として効果的なアピールになっていると感じました。今後とも客船ファンの撮影ポイントとして親しまれるよう情報発信を続けてください。
- ・ 頻度の高いホームページの更新により、管理が行き届いています。
- ・ 利用者や撮影業者からのアンケートを多く収集して分析を行って改善につなげるように努めてください。

(エ) 収支計画

- ・ さまざまなイベント企画や広報活動により、入場者数及び駐車場利用台数の増加に努めています。

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	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 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	4	4	3	4	4	4	4	
1.運営組織図	3	4	3	3	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	4	4	3	4	4	4	4	
3.緊急時の対応策	4	4	3	4	4	4	4	
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	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	4	4	4	4	4	4	4	
3.個人情報保護・情報公開への取組	4	4	3	4	4	4	4	
4.利用者ニーズ、要望・意見への対応	4	4	4	3	3	4	4	
5.施設管理に対する取組	3	4	4	4	4	4	4	
6.魅力ある施設への取組	3	4	4	4	4	4	4	
7.事業の提案	3	4	4	4	4	4	4	
4 収支計画	3	4	3	4	4	4	4	
1.収支決算状況	3	4	3	4	4	4	4	
2.集金業務	4	4	3	4	4	4	4	
3.利用料金収入実績	3	4	4	4	3	4	4	

(3) 八景島

ア 講評

計画的かつ着実な緑地管理を行っており、イベントや季節、ロケーションに合わせた植栽を適切に実施しています。また、地域イベントにも積極的に参加しており、あじさい祭りやバラフェスタの実施、中学生の駅伝大会や保育園の遠足など、幅広い世代が訪れ、利用するような取組が行われている点も評価できます。

今後も、イベントや広報だけではなく、災害対策やコンプライアンスなども含め、八景島シーパラダイスと連携しながら、賑わいを創出する市民施設として期待しています。

イ 各委員のコメント

(ア) 管理運営の基本方針

- ・ 安全確保やスタッフ教育に努めており、また、各種団体との連携によるイベントの実施など、利用者サービスの向上を図っています。
- ・ 利用料金収入は28年度及び29年度ともに目標を達成しており、さまざまなイベントの開催や広報活動等により収入増に取り組んでおられます。

(イ) 管理運営の安定性

- ・ コンプライアンスの研修や会議を頻繁に実施し情報共有を行っていることは評価できます。
- ・ 災害レベルを想定した訓練実施は評価できます。入場者数が多い施設であるため災害の被害が拡大するリスクがあることから、今後の訓練実施にあたっては、この点に十分留意し、訓練の質を高めてください。

(ウ) 管理運営に対する提案

- ・ 各種団体と連携したイベント開催により、積極的に利用者サービスの向上に取り組んでおられます。
- ・ 28年度はバラフェスタを新たに開催し、新規事業によるにぎわい創出の取組を行っています。

(エ) 収支計画

- ・ 監査や講習など、シーパラダイスの経理部門と連携した取組は大変評価できます。

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	4	4	4	4	4	4	4
1.指定管理者としての基本的な考え方	3	4	4	4	4	4	4
2.取組の方針 ア利用者サービスの向上への取組方針	4	4	3	4	3	3	3
イ安全な施設管理のための取組方針	4	4	4	4	4	4	4
ウ収入増、経費節減への取組方針	3	3	4	4	3	4	4
2 管理運営の安定性	3	3	3	3	3	3	3
1.運営組織図	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	4	3	3
3.緊急時の対応策	3	3	4	4	3	4	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	3	3	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	3	3	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.個人情報保護・情報公開への取組	3	3	3	3	3	3	3
4.利用者ニーズ、要望・意見への対応	3	3	3	3	3	3	3
5.園地管理に関する取組	3	3	4	4	4	4	4
6.その他施設の管理及び運営	4	4	4	4	4	4	4
7.事業の提案や取組	4	4	4	4	4	4	4
4 収支計画	3	4	4	4	3	4	4
1.収支決算状況	3	3	3	3	3	3	3
2.集金業務	4	4	4	4	4	4	4
3.利用料金収入実績	3	4	4	4	3	4	4

7 総評

今回、中間評価の対象とした3施設は、海辺の景観を楽しみながら、アトラクションや釣りなどを体験することができる施設です。現地視察やヒアリングを行う中で、各施設とも、それぞれの特長を生かしたPRや運営を行っており、多くの来場者で賑わっていると感じました。

引き続き、利用者の目線を大切にし、より良いサービスが提供できるように様々な企画の実施、運営方法の工夫を行うとともに、効果的なPRを行ってください。

今回の中間評価結果を受け、各指定管理者におかれては、「公の施設」である市民利用施設管理を委任されていることを、今一度、認識し、安心・安全を保ちつつ、市民サービスの一層の向上を図り、市民に喜ばれる施設運営に努めていくよう、委員一同願っています。