

令和3年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	細江旅客上屋（附属車両置場）
所在地	下関市竹崎町四丁目6番19号
指定管理者	団体名称 株式会社オペロン
	代表者 代表取締役 森本 大樹
	団体所在地 下関市一の宮学園町18番13号
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認に当たっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉のとおり、具体的な業務の実施状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。
担当部課 (問合せ先)	港湾局施設課
	TEL : 0 8 3 - 2 3 1 - 4 1 7 3
	E-mail : kwshiset@city.shimonoseki.yamaguchi.jp

■ 目標値の達成度

□指標：利用者のアンケートによる満足度（単位：％）

	令和3年度	令和4年度
目標値	70	70
実績値	92	—
差	22	—

目標値は、アンケートにより「満足・普通」と回答した数が有効回答数の70%以上と設定しています。
 実績値は、令和3年度を通じて「満足・普通」と回答した割合が大幅に70%を上回っており、目標を達成しています。理由としては、附属車両置場の「精算機等のトラブル」への緊急時の迅速な対応や「外構フェンスの修繕」による安全性の向上が考えられます。
 令和4年度においても、アンケートに記入されたお客様の意見を可能な範囲で実施し、顧客満足度をより改善することを求めます。

■ モニタリングの総合コメント

細江旅客上屋（附属車両置場）の設置目的は、下関港国際ターミナル利用者の利便性向上です。
 管理運営業務の実施状況については、施設の設置目的を達成しながら、指定管理者制度導入の目的である市民サービスの向上を果たしています。
 収支については、新型コロナウイルス感染症の影響により旅客運送を停止している中で、一般利用者及び渡航利用者が増加し、売上金額も増収しています。加えて、定期利用者についても、利用者数に大きな変更はなく、アンケートの回答からも、施設の管理業務に問題があるわけではないと判断できます。
 施設の維持管理、業務の実施、事業の実施についても適切に行われているため、総合的に判断して問題ないものと評価します。
 旅客運送再開の時期に向けて、更なる努力や工夫を期待します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

利用者からの大きなクレームもないことから、指定管理者の適切な管理により良好な水準を維持していると判断します。
 今後も市民サービスの向上に努め、利用者に満足していただける施設運営の継続を求めます。
 事業収支については、新型コロナウイルス感染症の影響による旅客運送の停止により、回復傾向にはありますが一般・渡航利用者が減少しているため、更なる努力や工夫が継続されることを求めます。

基本的な考え方(施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)

合目的性・公平性・効果性

下関港国際ターミナル利用者の利便性向上という目的に沿った適切な運営を行っています。
無断駐車への適切な対応を行うなど、市民の平等な利用を確保しています。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取組み方)

業務遂行に必要な管理体制の維持に努め、関係条例、規則等を遵守して適切に管理しています。
機械故障の連絡などがあれば迅速かつ適切に対応していました。

責任性・実行性(施設の運営体制や組織)

業務遂行に必要な管理体制の維持に努め、関係条例、規則等を遵守して適切に管理しています。
機械故障の連絡などがあれば迅速かつ適切に対応していました。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

利用料金等の収入や施設管理費等の支出について、適切に処理しています。
領収書、経理関係調書、施設の利用に関する契約書等についても適切に整理保管しています。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

施設・機器の保守点検について、適切に実施されており、施設内の危険性のあるものについては報告を行い、必要に応じて迅速かつ適切に修繕を行うなど、安全管理が適切に行われています。

社会性(環境等への配慮)

樹木の剪定や除草等も適切に実施し、景観にも配慮しています。

事業収支

経済性

収支について、新型コロナウイルス感染症の影響による旅運送の停止の中、一般利用者の増加により昨年度比で増収しています。また、支出については、当初計画の範囲内において適正に執行されており、企業努力の結果を発揮しています。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された財務諸表を分析した結果、財務状況については、特に大きな課題や問題はな
いため、経営状態は健全と判断します。

令和4年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	細江旅客上屋（附属車両置場）
所在地	下関市竹崎町四丁目6番19号
指定管理者	団体名称 株式会社オペロン
	代表者 代表取締役 森本 大樹
	団体所在地 下関市一の宮学園町18番13号
モニタリングの 実施方針・方法 等	本施設の管理運営業務の確認に当たっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉のとおり、具体的な業務の実施状況等についての確認結果をコメントした上で、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。
担当部課 (問合せ先)	港湾局施設課
	TEL : 0 8 3 - 2 3 1 - 4 1 7 3
	E-mail : kwshiset@city.shimonoseki.yamaguchi.jp

■ 目標値の達成度

□指標：利用者のアンケートによる満足度（単位：％）

	令和3年度	令和4年度
目標値	70	70
実績値	92	81
差	22	11

目標値は、アンケートにより「満足・普通」と回答した数が有効回答数の70%以上と設定しています。

実績値は、「満足・普通」と回答した割合が大幅に70%を上回っており、目標を達成しています。理由としては、附属車両置場のLED照明により夜間でも明るく利用できること、また「まちナビしものせき」を活用することで簡単に空き情報が確認できることが、お客様の満足度に反映されたものと考えられます。

令和5年度においても、アンケートに記入されたお客様の意見を可能な範囲で実施し、顧客満足度をより改善することを求めます。

■ モニタリングの総合コメント

細江旅客上屋（附属車両置場）の設置目的は、下関港国際ターミナル利用者の利便性向上です。

管理運営業務の実施状況については、施設の設置目的を達成しながら、指定管理者制度導入の目的である市民サービスの向上を果たしています。

収支については、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年3月から旅客運送を停止していましたが、令和4年12月16日より旅客運送が再開して以降、一般利用者及び渡航利用者が増加し、売上金額も増収しています。加えて、定期利用者についても売上金額は増収しており、アンケートの回答からも、管理運営業務に問題がないと判断できます。

今後、コロナ禍前の利用者水準回復に向けて、更なる努力や工夫を期待します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

利用者からの大きなクレームもないことから、指定管理者の適切な管理により良好な水準を維持していると判断します。

今後も市民サービスの向上に努め、利用者に満足していただける施設運営の継続を求めます。

事業収支については、旅客再開により、一般・渡航利用者が大幅に増加しており、更なる努力や工夫が継続されることを求めます。

基本的な考え方(施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)

合目的性・公平性・効果性

下関港国際ターミナル利用者の利便性向上という目的に沿った適切な運営を行っています。無断駐車への適切な対応を行うなど、市民の平等な利用を確保しています。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取組み方)

業務遂行に必要な管理体制の維持に努め、関係条例、規則等を遵守して適切に管理しています。機械故障の連絡などがあれば迅速かつ適切に対応していました。

責任性・実行性(施設の運営体制や組織)

業務遂行に必要な管理体制の維持に努め、関係条例、規則等を遵守して適切に管理しています。機械故障の連絡などがあれば迅速かつ適切に対応していました。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

利用料金等の収入や施設管理費等の支出について、適切に処理しています。領収書、経理関係調書、施設の利用に関する契約書等についても適切に整理保管しています。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

施設・機器の保守点検について、適切に実施されており、施設内の危険性のあるものについては報告を行い、必要に応じて迅速かつ適切に修繕を行うなど、安全管理が適切に行われています。

社会性(環境等への配慮)

樹木の剪定や除草等も適切に実施し、景観にも配慮しています。

事業収支

経済性

収支について、旅客再開により、一般・渡航利用者が増加し、昨年度比で増収しています。また、支出については、当初計画の範囲内において適正に執行されており、企業努力の結果を発揮しています。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された財務諸表を分析した結果、財務状況については、特に大きな課題や問題はないため、経営状態は健全と判断します。