

富士山静岡空港指定管理者評価委員会の評価結果

1 要旨

富士山静岡空港の平成 27 年度の指定管理業務について、指定管理者による管理運営の状況を客観的に評価し、その結果を今後の業務実施に反映するため、外部評価委員による評価委員会を開催した。

その結果、**評価点は 81.3 点（90 点満点）となり、合格ラインである 63 点（満点の 70%）に達していると評価された。**

2 概要

(1) 日時 平成 28 年 6 月 14 日（火）午前 9 時 45 分から 12 時まで

(2) 場所 県庁別館 9 階 第 2 特別会議室

(3) 内容 平成 27 年度富士山静岡空港指定管理業務の実績評価

(4) 評価委員（7 人）

区分	氏名	役職等
委員長	山内 弘隆	一橋大学大学院商学研究科教授
委員	五十嵐 修	全日本空輸(株)静岡支店長
委員	紅林 眞実	(株)丸紅取締役
委員	花岡 伸也	東京工業大学環境・社会理工学院准教授
委員	松下 正恭	(株)フジドリームエアラインズ静岡空港支店長
委員	山田 智香子	北京首都航空静岡空港出張所長
委員	山本 倫弘	税理士法人奈良橋・山本会計事務所 代表社員

(5) 指定管理者名 富士山静岡空港株式会社

(6) 評価結果及び講評

合格ラインに達しており、空港の管理運営にあたり、空港の安全・安心を最優先として取り組まれ、航空機の運航に支障となるような問題も無く実施できたことや空港利用者の利便にも柔軟に対応するなど、指定管理者として所期の目的を達成し、利用者満足度の向上に努めたと評価された。

配点計 a	90 点
評価点 b	81.3 点
割合 b/a	90.3%
判定	合格

※指定管理者の自己評価点 86 点

※合格ライン 70% (63 点)

富士山静岡空港指定管理者評価委員会 評価結果集計表
(平成27年度指定管理業務 実績評価)

項目		配点	評価点 A	自己 評価点 B	評価差 A-B	備考
I 管理運営		40	37.3	40	△ 2.6	
1	空港土木施設の維持管理業務の実施状況	5	4.7	5	△ 0.3	
2	航空灯火等の維持管理業務の実施状況	5	4.7	5	△ 0.3	
3	空港警備業務・鳥獣防除の実施状況	5	4.9	5	△ 0.1	
4	消火救難業務の実施状況	5	4.9	5	△ 0.1	
5	駐車場管理業務の実施状況	5	4.3	5	△ 0.7	
6	空港運用に係る支援業務の実施状況	5	4.7	5	△ 0.3	
7	航空機給油施設、浄化槽施設維持管理業務の実施状況	5	4.6	5	△ 0.4	
8	旅客ターミナルビル等維持管理業務の実施状況	5	4.6	5	△ 0.4	
II サービス向上		20	18.3	20	△ 1.8	
1	利用者満足度の向上 (利用者のニーズに沿った対応等)	5	4.4	5	△ 0.6	
2	利用者満足度の向上 (利用者の意見を聴取し、改善工夫したか等)	5	4.7	5	△ 0.3	
3	自主事業の実施	5	4.7	5	△ 0.3	
4	地域団体等との連携	5	4.4	5	△ 0.6	
III 経費		10	8.4	9	△ 0.6	
1	経費縮減に向けた取組み	5	4.3	5	△ 0.7	
2	収入の増加に向けた取組み	5	4.1	4	0.1	
IV 管理・監督体制等		20	17.3	17	0.3	
1	執行体制等 (迅速的確な業務体制、人員の確保等)	5	4.3	4	0.3	
2	執行体制等 (委託先の適切な選定と指導監督等)	5	4.3	4	0.3	
3	人的能力等	5	4.0	4	0.0	
4	危機管理体制	5	4.7	5	△ 0.3	
合計		90	81.3	86	△ 5	
合格点			63.0			

富士山静岡空港指定管理者評価委員会における 各委員からの附帯意見

平成 27 年度業務評価について

I 管理運営

- 引き続きレベルの高い基準に照らし合わせた管理運営を行ない、「おもてなし＝お客様満足度日本一」と同様に、「日本一の管理運営体制」をお願いしたい。
- 効率的に行われていると感じるが、ターミナルビルから離れた場所にも県と共同して目を配っていただきたい。
- センタードームを使った旅客待機と荷物置き場は、臨時的な対応としては効果はあったと思うが、本来の使い方ではないので抜本的な対応が必要である。
- 航空機の安全運航、お客様の安全という観点については水準以上の成果が達成されている。駐車場管理、航空機給油施設管理についてはさらに大きな成果を期待したい。
- 新規の取組が感じられなかった。
- ビジターパスの返却時間を 19 時 30 分以降に延長することを検討してもらいたい。
- 混雑時の国内線待合室開放について基準を明確にしてほしい。

II サービス向上

- 運航回数・利用者数が増える中で、スタッフ全員がアイデアを出し合い、努力して現状でできる最高のパフォーマンスを発揮できている。引き続き関係各所と連携し利用者満足度向上に努めてほしい。
- とても良く行動されている。地域との連携が運営の中で形骸化していることが有る様に思われるので、再度見直しをしてほしい。
- 利用者ニーズの対応については、台北・ソウルの旅客に対する工夫についても知りたかった。
- 創意工夫により多くの改善を行っている。
- 夜間便にも対応できるよう、テナントの営業時間の延長が可能であれば検討いただきたい。
- 免税店において、機内持ち込み制限に関する教育の必要性がある。
- 静岡空港へ来たことを SNS にアップできるような、記念写真の撮影スポットをどこかに設置してはどうか。

Ⅲ 経費

- 更なる収入増に向けた取組へのチャレンジを期待している。
- 外部コンサルタント依頼についての費用対効果をしっかりと評価したほうがよい。
- 今年度の取組に期待したい。

Ⅳ 管理・監督体制等

- 環境に応じて柔軟かつ適切な管理・監督を引き続きお願いしたい。
- 災害における空港の対応等をPRすべき。
- 他空港への視察によって得られた知見とそれをどのように運営に反映しているか明確にして欲しい。
- 危機管理体制については、良くやっていると感じている。若手社員が多いので、研修等中長期の育成を考えていただきたい。