

## 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 29 年度及び平成 26 年度から 30 年度の 5 年間にかかる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、**平成 29 年度評価点は 82.6 点 (90 点満点)、平成 26 年度から 30 年度の 5 年間の評価点は 81.4 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 30 年 8 月 30 日 (木) 13 時 30 分から 16 時 30 分まで

(2) 場所 静岡県庁本館 4 階 401 会議室

(3) 内容 平成 29 年度 及び 平成 26 年度から 30 年度の 5 年間にかかる  
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)

※50 音順。敬称略。

区分	氏名	役職等
委員長	山内 弘隆	一橋大学大学院経営管理研究科教授
委員	大石 晴佳	チャイナエアライン静岡空港事務所
委員	紅林 眞実	(株)丸紅取締役
委員	杉山 浩也	全日本空輸(株)静岡支店長
委員	中井 秀昌	(株)フジドリームエアラインズ静岡空港支店長
委員	花岡 伸也	東京工業大学環境・社会理工学院教授
委員	山本 倫弘	税理士法人奈良橋・山本会計事務所 (公認会計士)

(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

#### 平成 29 年度

合格ラインに達しており、空港の安全・安心を最優先として取り組み、航空機の運航に支障となるような問題も無く実施できている上、民間企業ならではの創意工夫を大いに活かし、空港利用者のニーズに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	82.6 点	※指定管理者の自己評価点 83 点
割合 b/a	91.7%	
判定	合格	※合格ライン 70% (63 点)

### 平成 26 年度～30 年度（5 年間）

合格ラインに達しており、空港の安全・安心を最優先として取り組み、5 年間指定管理業務に起因する重大な事故がなかったことが高く評価された。また、民間企業ならではの創意工夫を大いに活かし、空港利用者のニーズに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	81.4 点
割合 b/a	90.4%
<b>判定</b>	<b>合格</b>

※指定管理者の自己評価点 84 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29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
<b>I 管理運営</b>		<b>40</b>	<b>38.0</b>	<b>39</b>	<b>△ 0.8</b>	
1	空港土木施設の維持管理業務の実施状況	5	4.9	5	△ 0.1	
2	航空灯火等の維持管理業務の実施状況	5	4.9	4	0.9	
3	空港警備業務・鳥獣防除の実施状況	5	4.7	5	△ 0.3	
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	4.9	5	△ 0.1	
8	旅客ターミナルビル等維持管理業務の実施状況	5	4.9	5	△ 0.1	
<b>II サービス向上</b>		<b>20</b>	<b>18.1</b>	<b>20</b>	<b>△ 1.8</b>	
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	4.6	5	△ 0.4	
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	4.6	5	△ 0.4	
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	4.3	5	△ 0.7	
<b>III 経費</b>		<b>10</b>	<b>8.9</b>	<b>8</b>	<b>0.9</b>	
1	経費縮減に向けた取組み	5	4.3	4	0.3	
2	収入の増加に向けた取組み	5	4.6	4	0.6	
<b>IV 管理・監督体制等</b>		<b>20</b>	<b>17.6</b>	<b>16</b>	<b>1.6</b>	
1	執行体制等 (迅速的確な業務体制、人員の確保及び旅客ターミナルビル増築改修工事への協力体制)	5	4.0	4	0.0	
2	執行体制等 (委託先の適切な選定と指導監督等)	5	4.6	4	0.6	
3	人的能力等	5	4.7	4	0.7	
4	危機管理体制	5	4.3	4	0.3	
<b>合 計</b>		<b>90</b>	<b>82.6</b>	<b>83</b>	<b>△ 0</b>	
<b>合格点</b>			<b>63.0</b>			

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26～30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
<b>I 管理運営</b>	<b>40</b>	<b>38.1</b>	<b>40</b>	<b>△ 1.7</b>	
1 空港土木施設の維持管理業務の実施状況	5	4.9	5	△ 0.1	
2 航空灯火等の維持管理業務の実施状況	5	4.9	5	△ 0.1	
3 空港警備業務・鳥獣防除の実施状況	5	4.7	5	△ 0.3	
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	4.6	5	△ 0.4	
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	4.9	5	△ 0.1	
8 旅客ターミナルビル等維持管理業務の実施状況	5	4.7	5	△ 0.3	
<b>II サービス向上</b>	<b>20</b>	<b>18.1</b>	<b>20</b>	<b>△ 1.8</b>	
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	4.3	5	△ 0.7	
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	4.9	5	△ 0.1	
3 自主事業の実施	5	4.6	5	△ 0.4	
4 地域団体等との連携	5	4.4	5	△ 0.6	
<b>III 経費</b>	<b>10</b>	<b>8.3</b>	<b>8</b>	<b>0.2</b>	
1 経費縮減に向けた取組み	5	4.1	4	0.1	
2 収入の増加に向けた取組み	5	4.1	4	0.1	
<b>IV 管理・監督体制等</b>	<b>20</b>	<b>16.9</b>	<b>16</b>	<b>0.8</b>	
1 執行体制等 (迅速的確な業務体制、人員の確保及び旅客ターミナルビル増築改修工事への協力体制)	5	4.1	4	0.1	
2 執行体制等 (委託先の適切な選定と指導監督等)	5	4.1	4	0.1	
3 人的能力等	5	4.3	4	0.3	
4 危機管理体制	5	4.3	4	0.3	
<b>合計</b>	<b>90</b>	<b>81.4</b>	<b>84</b>	<b>△ 3</b>	
<b>合格点</b>		<b>63.0</b>			

# 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 29 年度評価

### I 管理運営

- 駐車場に対する利用予測が甘い。有料化の検討も含め、空港職員、利用者ともにストレスなく利用できる駐車場にする必要がある。
- スタッフのスキルが目に見えて向上している。引き続き努力してほしい。
- バードスイープ（鳥の駆除）は他空港以上に積極的に実施されており、就航率、定時発着率の向上に貢献している。
- 駐車場管理について、特に繁忙期対策に更なる改善を求める。空港関係者に対して「お客様優先」の意識を定着させるよう取り組んでほしい。
- 今後も県への意見具申に努めてほしい。
- 旅客はPTB（旅客ターミナルビル）内に収めるのが大前提。増築後の運用に期待する。
- バス駐車場を降車、乗車で分ける工夫がなされた。そのような創意工夫を継続してほしい。
- 管理運営のノウハウが蓄積されているので、平成 31 年度以降の運営権譲渡後の新体制にノウハウを引き継いでいくことを期待する。

### II サービス向上

- イベントを実施するならば、搭乗者数や収入の増加に繋がる内容で実施してほしい。
- 地域団体との連携は難しい取組ではあるが、特に自治体との連携には課題が多い。イベント調整会議を含めたその他取組の今後の進展に期待する。
- ターミナルビル内のコンビニエンスストア、免税店の混雑時対応等に取り組み、お客様にとってより使い勝手の良い空港にしてほしい。
- 工事期間中並びに増築・改修後の案内表示の切り替えで、誤解を招くような表示方法を防ぐ取組を実施してほしい。
- 周辺地域との連携は良くできている。
- 今後の業務内容向上のために、アンケートの総合満足度が高くなった理由を明確にする必要がある。
- 地域団体等との連携について、新しい取組に期待する。

### III 経費

- 経費削減の取組は一般的な内容である。

- 増築・改修後のテナント枠をすべて埋めた営業力は高く評価する。
- 各テナントが収入増加に取り組む意欲が持てるようなインセンティブ制度を考えてはどうか。

#### IV 管理・監督体制等

- 増築・改修工事の業務支援が不十分。複雑な工事工程が原因ではあるが、先を見据えた対策が必要。
- 守秘義務遵守や個人情報対応は一般的な取組である。
- 採用環境が厳しい中、新規職員を採用できた点は評価する。
- 平成31年度の運営権譲渡後において、執行体制にどのような影響があるか事前に想定しておくが良い。

## 平成 26 年度～30 年度（5 年間）期間評価

### I 管理運営

- 経験に基づく工夫等、管理運営の水準アップの努力が認められる。
- 平成 28 年前後の中国便急増時には、限られたファシリティ（施設環境）の中、最大限対応できていた。
- 路線誘致と受入体制のアンマッチは、徐々に解消されていると思われるため、今後の運営に期待する。
- 航空機給油施設管理業務を内製化したことを高く評価する。100%内製化を目指し、更なる努力を期待する。

### II サービス向上

- 利用者サービスの向上は様々な工夫が見られる。特に自主事業については積極的な努力が認められる。
- 日々変化するニーズに対応していることは評価する。お客様に対するコンタクトを充実させてほしい。
- 初めて静岡空港を利用する方もストレスなく利用できるように、お客様対応の専門部署を設けるなどの対応が図られていた。
- 苦情、意見が出る前に、先行して対応できればなお良い。
- テナントとの連携を強化し、利用者満足度を上げる取組に力を入れてほしい。

### III 経費

- 業務の内製化と外部委託について最適化に向けた組合せが見られる。
- イベント調整会議の議題に収入や経費を加え、「オール静岡空港」体制で新しい取組を考えてほしい。

### IV 管理・監督体制等

- 「人財」の育成について、高く評価できる。運営権譲渡後の新体制においても大きな財産になる。