

## 平成29年度施設管理に対する評価シート

### ◎基本情報

#### 1 管理施設

① 施設名	大阪港咲洲トンネル
② 指定管理者名	阪神高速グループ連合体
③ 評価対象期間	平成29年4月1日 ～ 平成30年3月31日
④ 指定期間	平成27年4月1日 ～ 平成32年3月31日
⑤ 所管課・担当	港湾局計画整備部施設管理課（電話：06-6572-2674）

#### 2 管理運営業務等の概要

① 業務概要	大阪港咲洲トンネルは、港区築港地区と住之江区咲洲地区を鉄道と道路により直接結ぶ海底トンネルであり、道路部分について、その管理運営を指定管理者に行わせている。トンネル内の道路部では、照明設備・防災設備・換気設備等を常に良好な状態に維持し、さらに換気所には24時間監視の集中監視室を設け利用者の安全で快適な通行の確保に努めている。なお、平成26年10月1日から、全日無料化を実施した。
② 利用状況の概要	平成29年度の交通量は、前年比約1%増の5,981,443台（普通車及び大型車）となっており、通行料金無料化以降、着実に増加している。
③ 施設の設置目的・目標 (成果指標)	大阪港咲洲トンネルは、大阪港の物流のネットワーク基盤を形成する臨港交通施設であり、また市内中心部と開発の進む咲洲コスモスクエア地区を直結する自動車交通路の要として、道路交通アクセスの利便性に寄与することを目的としている。
④ 年度目標	指定管理者の創意工夫による施設の効率的な管理運営により、一般交通の用に供する社会資本としての責任を全うするとともに、利用者に対する質の高いサービスを提供する。 [指定管理者における管理運営方針] (1)安全・安心・快適な通行の確保 (2)管理コストの縮減 (3)お客様（市民）サービスの向上 (4)大阪港の国際競争力の強化への貢献 (5)法令遵守の徹底

## ◎管理運営の実施状況

### 1 施設の設置目的の達成及びサービスの向上

<p>① 施設の管理運営状況          (管理運営方針・手法に沿った施設の維持管理の状況、平等利用の確保、職員の体制、危機管理・安全管理業務等の実施状況)</p>	<p>○利用者の安全確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>交通監視・管理については、道路パトロール車が1日9回の巡回を行うとともに、集中監視システムによる24時間体制の監視業務を行った結果、年間213件(過去5年の平均247件/年)の様々な交通事案(事故処理・落下物・侵入者等)に迅速に対応し、良好な交通管理を行っている。</li> <li>安全管理として、維持管理作業に伴う安全パトロール及び安全衛生協議会(年12回)、交通規制訓練(年2回)を実施し、本市らの立会のもと、交通事故・落下物事案等において必要となる技能の実地訓練を行うなど、安全確保に関する考察・認識共有化に努め、業務に起因する無事故・無災害を達成している。</li> <li>地震による津波発生を想定し、港区側坑口に設置している止水鉄扉の閉鎖訓練を道路パトロール隊により実施し、緊急時体制の再確認を行った。</li> <li>当該指定管理者に業務管理委託している夢咲トンネルの事故多発地点において、関係機関と調整し、速度抑制を図るために反射板を設置するなど、更なる交通安全対策を実施した。</li> <li>阪神高速が提供しているラジオ番組を活用し、本施設及び夢咲トンネルの交通利用に関する啓発・情報提供を行い、交通安全啓発活動を実施した。</li> </ul> <p>○施設の維持管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>設備の保守・点検については、予防保全的な見地より、日常点検・適切な補修を計画的に行った結果、トンネルの設備等に起因する障害発生件数は44件であった。前年度より3件の微増となっているが、当トンネルは供用後20年を経過し設備の老朽化が進んでいるなか、指定管理者による的確な保守点検及び補修により、平成22年度以降、障害発生件数は減少傾向にある。</li> <li>トンネルの沈埋函、躯体の挙動観測を行い、計測値の整理を行うことにより、現況の評価・将来予測値に対する考察を実施し、評価検討業務を行った。</li> </ul>
<p>② 事業計画の実施状況          (計画に沿った事業実施、サービスの質、利用促進のための取組みと効果、利用者満足度の把握・反映状況、自主事業等の実施状況)</p>	<p>○利用者モニタリング</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者のニーズやクレーム等を把握するため管理事務所に自由記載形式の意見箱を設置し、各所に寄せられた利用者の意見を関連部署間で共有化することで利用者の意見の把握・反映に努めた。</li> <li>寄せられた問い合わせに迅速に対応できるよう、質問(FAQ)やマニュアルを整備し、直接利用者と接するスタッフに接遇研修を実施し、利用者の満足度向上に取り組んだ。</li> <li>阪神高速のお客さま満足度調査において、利用者の好感度と満足度を調査し、各種意見の把握・反映に取り組んだ。</li> </ul> <p>○サービスの質の向上・利用促進の取りくみ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>回数券の払戻し等の業務について、適切に職員を配置して万全を期し、円滑に業務を行った。</li> <li>阪神高速グループにて全社的に問合せ対応に臨み、本市の施策に対し全面的に協力した。</li> <li>本施設及び夢咲トンネルでの通行止め発生時における広域かつ迅速な情報提供を行うため、大阪府警及び兵庫県警と協議を行い、両トンネル近郊にある阪神高速の道路情報板を活用した情報提供を開始した。</li> <li>阪神高速のホームページで、業務内容の広報を実施した。</li> <li>トンネルの避難通路などを見学する市民を対象としたインフラツーリズムを開催し、トンネル安全設備等の理解と周知に努めた。</li> </ul>

<p>③ 施設の有効利用 (他施設との連携状況、地域との連携状況、市民・NPOとの協働状況等)</p>	<p>○他施設との連携状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本施設と隣接する夢咲トンネルの管理運営については、安全性及び経済面より一元的に管理する必要があることから、当該指定管理者に夢咲トンネルの管理運営に係る業務委託契約を継続して実施しており、当該年度においても、昨年同様大阪港咲洲トンネルと同水準で適切に施設の管理運営がなされていた。</li> </ul> <p>○本市との連携状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・臨港地区の主要アクセスであるトンネルに対する関係団体等の視察にあたっては、安全かつ快適な視察ができるよう、安全施設の設置や社員による適切な誘導等を実施した。</li> </ul>
---	---

## 2 市費の縮減効果 (収支状況)

<p>① 収入・支出状況</p>	<p>予定額の範囲内で適切に管理運営されている。</p> <p style="text-align: center;">【収支状況】 <span style="float: right;">(税込・単位：千円)</span></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">項 目</th> <th style="width: 30%;">金 額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>3 3 9, 0 7 7</td> </tr> <tr> <td>業務代行料</td> <td>3 3 9, 0 7 7</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>3 3 9, 0 7 7</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>1 8, 5 0 0</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>2 9 5, 2 5 4</td> </tr> <tr> <td>一般管理費</td> <td>2 5, 3 2 3</td> </tr> <tr> <td>収支差引</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	項 目	金 額	収入	3 3 9, 0 7 7	業務代行料	3 3 9, 0 7 7	支出	3 3 9, 0 7 7	人件費	1 8, 5 0 0	管理費	2 9 5, 2 5 4	一般管理費	2 5, 3 2 3	収支差引	0
項 目	金 額																
収入	3 3 9, 0 7 7																
業務代行料	3 3 9, 0 7 7																
支出	3 3 9, 0 7 7																
人件費	1 8, 5 0 0																
管理費	2 9 5, 2 5 4																
一般管理費	2 5, 3 2 3																
収支差引	0																
<p>② 市費縮減に係る取組み状況</p>	<p>○ 交通管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・阪神高速道路と大阪港咲洲トンネルの道路巡回を同時に行うことで、実施コストを据え置き、良好な管理水準を維持した。</li> </ul> <p>○ 設備全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成27年度に実施したトンネル本線の照明施設のLED照明化により、電気料金はもとより、換球費用等、管理費用については、計画どおりの経費縮減が図れている。</li> <li>・関西電力と需給契約(条件)の協議を実施し、長期特約契約へ変更することにより、電気料金の縮減を図った。</li> </ul>																

## 3 社会的責任・市の施策との整合等

<p>環境への配慮、就職困難者の雇用への取組み、個人情報保護に関する取組み等の実施状況</p>	<p>○環境への配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・環境に関する取組みについて、阪神高速グループにおける施設の屋上緑化、大気浄化対策等を実施し、「阪神高速グループCSRレポート2018」として公表を行う予定であり、本施設においても、照明のLED化を実施し、使用電力量の削減を行っている。</li> </ul> <p>○障害者雇用への取りくみ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者雇用率は、1.80%（連合体合計）となっている。（法定雇用率2.0% [H30.4.1より2.2%]）</li> <li>・指定管理者においては、「ハローワーク」を通じて広く募集するなど雇用者の確保に努めているものの、法定雇用率の引き上げを踏まえ各企業とも障害者雇用を促進している状況などにより、応募者が少なく人材確保に苦慮している状況である。</li> </ul>
---	--

	○個人情報保護に関する取りくみ ・個人情報保護に関する取組みについて、全社員を対象としたeラーニングや研修を実施した。
--	--

4 その他（点検等における要改善項目の対応状況、その他特筆すべき事項等）

① 評価項目概要	特記事項なし
② 上記についての成果や望まれる対応等	

◎評価

1 所管所属による1次評価（太枠にS・A・B・Cの四段階で評価を記入）

<p>① 施設の設置目的の達成及びサービスの向上に対する評価</p>	<p>交通管理・交通監視・警備を24時間体制で実施し、運転者の安全で快適な通行確保に努め、常に良好な状態を維持した。また、自発的に交通安全対策を実施するなどサービス向上に努めている。</p> <p>運転者向けの広報活動を平時より様々な手法で行うなど、積極的かつ臨機応変な対応を執っている。とりわけ、阪神高速道路に設置している道路情報板を活用した情報提供を開始するなど、指定管理者のスケールメリットを生かした活動を実施している。</p> <p>アンケートの実施等で運転者からの要望や苦情等の把握・情報共有化に努めており、評価についても全般的に良好である。</p> <p>設備管理に関しても、当該トンネル設備の不具合箇所に対し、迅速かつ的確な補修を実施する等、指定管理者の持つ技術力や経験を活かした対応がなされている。</p>	<p>A</p>
<p>② 市費の縮減効果に対する評価</p>	<p>施設管理経費の大幅な縮減が難しい中、指定管理者のスケールメリットを活かし、隣接する阪神高速道路や夢咲トンネルを含めての一体的な巡回パトロールを行っている。また、平成27年度に実施した本線の照明施設のLED化により、電気料金はもとより、換球費用等、管理費用については、計画どおりの経費縮減が図れており、一定の成果を上げている。さらに、電気事業者との電気需給契約方法を変更することにより、経費縮減に努めている。</p>	<p>A</p>
<p>③ 社会的責任・市の施策との整合等に対する評価</p>	<p>環境への配慮、個人情報保護に関する取組みについて、事業計画に定めた計画のとおり、実施されている。就職困難者の雇用については、法定雇用率を下回っているものの、雇用者確保に努めている。</p>	<p>B</p>
<p>④ 総合評価</p>	<p>通行車両の安全確保については、24時間体制の交通管理・監視・警備を実施しており、突発的な事象が発生すれば、関係部署と協議・調整を迅速に行い、具体の交通対策を図ることで通過交通に係る影響の低減を図るなど、安全管理業務は全般にわたり良好に遂行されている。</p> <p>設備の維持管理状況等においては、設備の不具合を的確に把握・考察し、必要に応じ、課題の抽出から対策の提案・実施まで、時機を失さず指定管理者として主体的に実施されている。そのような中、経費縮減の取り組みにおいては、指定管理者が持つ技術力等を十分に発揮し、長期的な経費縮減を実施している。</p> <p>指定期間中、危険性・緊急性・専門性の高い管理業務を支障なく行い、業務に起因する事故や労働災害を一度も発生させることなく業務を遂行した。</p>	<p>A</p>

2 外部専門家等の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全性や管理水準を維持しながら効率的な運営に努め、長期的な経費縮減が図れるような体制を構築している。</li> <li>・24時間警備体制（巡回警備、集中監視システムによる監視）をとることにより、様々な交通事案（事故処理・落下物・侵入者等）に迅速に対応し、適切な交通管理を行っている。また、事故多発地点で交通安全対策を実施するなど安全性向上のための取り組みが行われている。</li> <li>・トンネル設備の不具合箇所に対する即時調査、迅速な補修は、安全確保の観点から評価できるものであり、計画的な点検・補修等（予防保全）を実施することで、設備の障害発生件数も減少傾向にある。</li> <li>・過去に実施したトンネル本線照明施設のLED化に伴う管理費用縮減については、計画どおり効果が表れている。さらに、電気事業者との契約形態を見直すなど、経費縮減の取り組みを継続して進められている。</li> <li>・広域のかつ迅速な情報提供が可能となるよう、阪神高速道路の道路情報板を活用した情報提供を開始させるなど、指定管理者のスケールメリットを活かしたトンネル利用者へのサービス向上に努めている。</li> <li>・インフラツーリズムの開催など、積極的に広報活動を行っている。</li> <li>・障害者雇用への取り組みについては、「ハローワーク」を通じた雇用者の確保に努めているが、他の支援機関も活用するなど、更なる人材確保に努められたい。</li> <li>・今後も利用者の安全で快適な通行確保を継続し、経費縮減を図られたい。</li> </ul>
--

3 所管所属最終評価（太枠にS・A・B・Cの四段階で評価を記入）

<p>① 施設の設置目的の達成及びサービスの向上に対する評価</p>	<p>交通量（年間約5,981,443台[前年比1%増]）が年々増加している中で、道路パトロール車による1日9回の巡回、集中監視システムによる24時間体制の監視業務を行うことにより、年間213件（過去5年の平均247件/年）の様々な交通事故（事故処理・落下物・侵入者等）に迅速に対応し、良好な交通管理を行っている。</p> <p>また、自発的な交通安全対策の実施や、阪神高速道路の道路情報板の活用による運転者向けの広報活動など、サービス向上に努めている。</p> <p>設備管理に関しては、トンネル供用後20年を経過し老朽化が進んでいるにも係らず、予防保全的な見地から、日常点検・補修を計画的に実施することにより、設備等に起因する障害発生件数は平成22年度以降、減少傾向にある。</p>	<p>A</p>
<p>② 市費の縮減効果に対する評価</p>	<p>本施設の管理・運営に際し、施設の安全確保、管理経費の縮減等、相反する課題がある中、隣接する阪神高速道路と咲洲トンネルの一体的な道路巡回を継続して行い、管理コストの削減及び管理水準の維持を図っている。また、平成27年度に実施したトンネル照明施設のLED照明化により、電気料金はもとより、換球費用等、管理費用については、計画どおりの経費縮減が図れている。さらに、電気事業者との契約形態を見直すなど、経費縮減に対して積極的に取り組んでいる。</p>	<p>A</p>
<p>③ 社会的責任・市の施策との整合等に対する評価</p>	<p>環境への配慮、個人情報保護に関する取組みについて、事業計画に定めた計画のとおり、実施されている。就職困難者の雇用については、法定雇用率を下回っているものの、雇用者確保に努めているが、更なる人材確保への取り組みを図る必要がある</p>	<p>B</p>
<p>④ 総合評価</p>	<p>通行料金の無料化以降、年々増加する交通量に対し、24時間体制で交通監視・警備を実施し、様々な交通事故（事故処理・落下物・侵入者等）に迅速かつ適切に対応し、トンネル交通に与える影響を低減させ、利用者の安全確保を十分行っている。また、指定管理者のスケールメリットを活かした広域的な情報提供の発信など、利用者に対するサービス向上を図っている。</p> <p>トンネル設備の維持管理においても、設備の状態を的確に把握・考察し、迅速かつ適切な対策を講じることにより、設備障害発生件数は年々減少傾向にある。</p> <p>平成27年度に実施した本線照明のLED化については、計画どおりの経費縮減効果が得られており、今後も経費縮減効果の検証を行うこととしている。さらに、電気契約形態の見直しなど、常に経費縮減を意識した取り組みを実施している。</p> <p>以上の点より、当該指定管理者は、危険性・緊急性・専門性の高い管理業務を支障なく行い、業務に起因する事故や労働災害を一度も発生させることなく、自身の持つ高い技術力・経験を十分に発揮し、本市の定める水準以上の効果を上げながら、業務を遂行していると評価する。</p>	<p>A</p>

評価の基準

- S…事業計画又は本市の定める水準の想定を大幅に上回る効果が得られた
- A…事業計画又は本市の定める水準で想定した以上の効果が得られた
- B…おおむね事業計画又は本市の定める水準どおりの効果が得られた
- C…事業計画又は本市の定める水準で想定した効果が得られていない

※ 施設の管理運営に関して過失による事故や協定違反等による改善指示、指名停止措置（平成 25 年 4 月から「参加停止措置」）などのペナルティを受けた場合は、当該項目と総合評価については原則としてCとすること