

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	総務市民局安全・安心部安全・安心課
評価対象期間	平成 18 年 4 月 1 日～平成 20 年 3 月 31 日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立交通安全センター	施設類型	目的・機能
	所 在 地	北九州市小倉北区井掘五丁目 1 番 1 号		
	設置目的	交通安全に関する知識の普及および交通安全思想の高揚を図る		
指定管理者	名 称	特定非営利活動法人タウンモバイルネットワーク北九州		
	所 在 地	北九州市小倉北区浅野一丁目 2 番 39 号		
指定管理業務の内容		施設の運営管理、各種交通安全教室の開催		
指定期間		平成 18 年 4 月 1 日～平成 21 年 3 月 31 日		

2 管理運営実績

	目標（計画）	実 績	要因・原因分析
施設の設置目的 の達成状況	入園者数の拡大	19 年度 186,121 人 18 年度 173,870 人 17 年度 153,100 人	家族で楽しく学べるイベント等を充実するとともに、効果的な広報に努めるなど、利用者の再来場を図る取り組みを行った。 また、関係機関との連携のもと交通安全教室を積極的に開催した。
	市民の交通マナー向上 交通安全教室の開催	19 年度 400 回 18 年度 167 回 17 年度 222 回	
	自転車運転免許証制度	19 年度受講者 510 人 18 年度受講者 383 人	

利用者の満足度	利用者本位の接遇と交通ルールを楽しく学べるイベント等の実施	利用者アンケート結果 1 スタッフの対応 〔19年度〕 良い 81.0% 良くない 0.4% 〔18年度〕 良い 71.6% 良くない 0.9% 2 今後の利用の意向 〔19年度〕 利用したい94.0% 利用したくない10.0% 〔18年度〕 利用したい89.5% 利用したくない10.0%	職員の接遇研修等の実施やイベント等の充実により、利用者へのサービス向上を図った。
収支状況	指定管理料 19年度 27,378千円 18年度 28,533千円	指定管理料(委託料) 19年度 27,378千円 18年度 28,533千円 (17年度 43,105千円)	交通安全学習に市民ボランティアの協力を得るなど、人件費の抑制を図った。

3 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み	50		37
(1) 施設の設置目的の達成			
計画に則って施設の管理運営(指定管理業務)が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか(目標を達成できたか)。			
利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みがなされ、その効果があったか。	35	4	28
施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。			
[評価の理由] 提案事業「自転車運転免許証の交付」「電動車椅子の交通安全教室」については、計画どおり実施され、参加者や関係者から高い評価を受けている。 自転車運転免許証制度の導入 市、警察、各区交通安全推進協議会と連携して、主に小学生を対象に実施している。交通ルー			

ルや安全運転知識に関する講習会を受講後、学科と実技の試験の合格者に免許証を交付する。

19年度受講者（全員合格）510人、18年度受講者（全員合格）383人

電動車椅子交通安全教室の実施

高齢者の事故防止のため、行政、老人クラブと連携して、電動四輪カートの運転技術や安全走行技術の講習会を開催（平成18年度 3回開催、受講者67人）

（既存）交通安全教室の開催

18年度は、事業の引継ぎや新規事業などへの注力等により幾分減少したものの、平成19年度では園内の教室が大幅に増加している。

区 分	19年度	18年度	17年度
園内の交通安全教室	307回（15,208人）	91回（3,419人）	140回（4,523人）
園外の交通安全教室	93回（8,815人）	76回（10,169人）	82回（11,313人）
計	400回（24,023人）	167回（13,588人）	222回（15,836人）

入園者数の拡大については、家族で楽しく学べるイベント等を充実するなど、利用者の再来場を図る取り組みを積極的に行った結果、着実に増加している。また、自転車の貸し出し台数についても同様に増加している。

〔新規イベント〕わらべの日（毎月第二日曜日）交通安全教室、交通安全自転車健康診断、わたる君と交通教室、交通安全クリスマスリースづくり教室、サンタさんと交通教室 など

区 分	19年度	18年度	17年度
入園者数	186,121人（608人）	173,870人（572人）	153,100人（510人）
自転車貸し出し台数	88,320台（289台）	80,990台（266台）	72,035台（240台）

（ ）は1日あたりの数。

広報活動については、「市政だより」をはじめ報道機関に対しても積極的に情報提供を行ったほか、これまで隔月に発行していた「交通公園だより」を毎月発行とし、内容の充実にも努めている。また、参加者募集にあたり対象施設や団体等を絞りポスター・チラシを配布するなど効果的かつ効率的なPRを実施している。

（2）利用者の満足度

利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。	15	3	9
利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。			
利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
利用者への情報提供が十分になされたか。			
その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。			

〔評価の理由〕

利用者アンケートの結果

スタッフの対応

〔19年度〕良い181.0%、良くない0.4%
 〔18年度〕良い 71.6%、良くない 0.9%

今後の利用の意向

〔19年度〕利用したい94.0%、利用したくない0.0%
 〔18年度〕利用したい89.5%、利用したくない0.0%

園内に「ご意見箱」を設置して、市民からの苦情や要望等を的確に把握し、反映させている。
 交通公園のリーフレットを作成したほか、「市政だより」にてイベント情報を提供している。
 また、隔月に発行していた「交通公園だより」を毎月発行とし、内容の充実にも努めている。
 職員の指導力等の向上を図るため、自転車安全教育指導者を増員（19年度末現在7人）するとともに、利用者本位の接遇研修を実施した。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		24
------------------	----	--	----

(1) 経費の低減等

施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取り組みがなされ、その効果があったか。	30	4	24
清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
経費の効果的・効率的な執行がなされたか。			

[評価の理由]

パート・臨時職員の雇用や市民ボランティアの協力により人件費の低減を図っている。また、利用者1人あたりの事業費も大幅に改善している。

清掃、警備、設備保守業務の再委託については、類似業務の一括発注や複数の業者から見積りを徴するなど経費節減に努め、適切な水準で実施されている。

区 分	19年度	18年度	17年度
収入（指定管理料）	27,378千円	28,533千円	43,105千円
支出（事業費）	27,390千円	30,181千円	43,105千円
収支	12千円	1,648千円	
事業費のうち人件費	22,117千円	23,405千円	33,014千円
事業費のうち委託料	1,315千円	1,309千円	2,745千円
その他の事業費	3,958千円	5,467千円	7,346千円
利用者1人当り事業費	147円	174円	282円

指定管理料については、指定管理者（NPO法人タウンモバイルネットワーク北九州）からの経費見積りに基づき算出したものであるが、18年度において164万8千円、19年度において1万2千円、事業費が指定管理料を上回っている。

これは、自転車を活用したまちづくりを進めている同法人にとって当該施設が唯一の交通安全教育の活動拠点であることから、受託当初、提案事業への取り組みをはじめ各種イベントの充実など多くの事業を積極的に推進した結果によるものである。経費増の内訳は、同法人と兼務して

<p>いる職員の当該施設における勤務比率が上昇し、一時的な人件費の増加を招いたものである。 なお、その後、事業の進捗に伴い人件費は低減し、収支も改善している。</p>			
(2) 収入の増加			
収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。			
[評価の理由]			
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み	20		12
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況			
施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。	10	3	6
職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。			
地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
[評価の理由]			
<p>来場者の多い土日祝日には人員を多く配置するなど、業務量に応じた体制としている。 自転車安全教育指導者資格を取得させ（18年度3人、19年度3人）職員の資質向上を図った。 地域交通安全活動推進委員協議会の協力を得てボランティアの人材を確保したほか、各学校や老人クラブなど地域や各関係団体の協力のもと、交通教室など各種の事業を実施している。</p>			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など			
施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	10	3	6
利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
[評価の理由]			
<p>利用申込書等から得た個人情報については、施錠可能なキャビネット等に確実に収納しており、原則として事務室からの持ち出しを禁止している。 申し込みの受付は先着順とし、平等な利用に配慮している。 収支報告の内容を確認したところ、不必要な支出など不適切な点は認められない。</p>			

園内の施設・設備等について、日々定期的な目視等による安全点検を実施し、園内の事故防止に努めている。

事務室に緊急連絡先を掲示し、緊急時の対応等を職員に徹底している。

子どもが怪我をした場合のマニュアルを作成し、職員に周知させている。子どもが自転車利用時に負傷した事例があったが、救急車の連絡など、すばやい対応に保護者から感謝されている。また、台風襲来にあたっては、市と事前に協議のうえ適切な対応を行った。

【総合評価】

合計得点	73	評価ランク	C
[評価の理由]			
1 家族で楽しく学べるイベント等を充実し、効果的な広報に努めるなど、利用者の再来場を図る取り組みを積極的に実施した結果、入場者の増加を実現している。			
2 自転車運転免許証制度について、関係機関・団体と連携し、受講者を増加させている。また、参加者や関係者からも高い評価を得ている。			
3 管理運営体制において、市民ボランティアの協力等により人件費を抑制している。また、職員に自転車安全教育指導者資格を取得させるなど、質の向上がなされている。			
4 利用者アンケートによる調査結果では、スタッフの対応が高く評価され、再来場を希望する人の多さが目立っている。			

[北九州市指定管理者制度推進会議（評価部会）の意見]

目標とされた利用者数は超えており、自転車運転免許証の講習や家族で楽しく交通ルールを学べるイベントなど再来場を図るような取り組みがなされており、アンケート結果においても利用者の満足度が得られている。

今後は、利用者の満足度を高め、積極的な広報活動や施設の利用促進に努められたい。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		
5	100%	良	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	目標（計画）を上回る管理運営がなされている
3	60%	普 通	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	目標（計画）を下回る管理運営がなされている
1	20%		目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- A：総合評価の結果、特に優れていると認められる
（合計得点が90点以上）
- B：総合評価の結果、優れていると認められる
（合計得点が80点以上90点未満）
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
（合計得点が50点以上80点未満）
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
（合計得点が30点以上50点未満）
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
（合計得点が30点未満）