

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 20 年 4 月 1 日～平成 21 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 3 9 号		
指定管理業務の内容		施設の管理運営及び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	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。
		18 年度 173,870 人	
		19 年度 186,121 人	
		20 年度 173,102 人	
	市民の交通マナー向上 交通安全教室の開催	17 年度 222 回	
		18 年度 167 回	
自転車運転免許証制度	19 年度 400 回		
	20 年度 359 回		
	18 年度 383 人		
		19 年度 510 人	
		20 年度 309 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 <u>スタッフの対応</u> 非常に満足 39.0% 満足 56.0% 不満 0.3% <u>今後の利用の意向</u> 利用したい 98.8% 利用したくない 0.0%	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	効率的な管理運営による支出経費の低減	指定管理料(委託料) 17年度(43,105千円) 18年度 28,533千円 19年度 27,378千円 20年度 27,378千円	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	
1	<p>施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み</p> <p>(1) 施設の設置目的の達成</p> <p>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)。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>[所見]</p> <p>平成20年度事業については計画どおり実施され、参加者や関係者等から高い評価を受けている。</p> <p>自転車運転免許証制度の推進</p> <p>交通ルールや安全運転知識に関する講習会を受講後、学科と実技の試験合格者に免許証を交付するもので、市や警察など各関係機関と連携し、主に小学校高学年を対象に実施している。</p> <p>交付者数 18年度:383人、19年度:510人、20年度:309人</p> <p>交通安全教室の開催</p> <p>20年度の園内教室は、開催回数267回(前年度比40回)、受講人員13,801人(同1,407人)となっているが、これは7月末から10月上旬までの間、園内の路面の大規模改修工事を実施し、利用を大幅に制限したことが影響している(8~9月の実績は、前年度比較で、教室開催が31回減、受講人員1,819人減となっている)。</p>

区分	委託	指定管理		
	17年度	18年度	19年度	20年度
園内教室	140回 (4,523人)	91回 (3,419人)	307回 (15,208人)	267回 (13,801人)
園外教室	82回 (11,313人)	76回 (10,169人)	93回 (8,815人)	92回 (9,629人)
計	222回 (15,836人)	167回 (13,588人)	400回 (24,023人)	359回 (23,430人)

()は受講人員。

入園者は前年度と比較して約1万3千人減少しているが、これは7月末から10月上旬までの間、園内の路面の大規模改修工事を実施し、園内の利用を大幅に制限したことによるものである。8～9月の利用者は前年度比較で約1万8千人減少しており、この期間を除けば、利用者は着実に増加傾向にある。また、自転車の貸し出し台数に関しても同様である。

区分	17年度	18年度	19年度	20年度
入園者数	153,100人 (510人)	173,870人 (572人)	186,121人 (608人)	173,102人 (571人)
自転車貸し出し台数	72,035台 (240台)	80,990台 (266台)	88,320台 (289台)	82,215台 (271台)

()は1日あたりの数。

広報活動については「市政だより」への掲載をはじめ、各報道機関等に対しても積極的に情報提供を行ったほか、毎月「交通公園だより」を発行し、内容の充実にも努めている。また、参加者募集にあたっては、対象施設や団体等を絞ってチラシ等を配布するなど、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。

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。

[所見]

利用者アンケートの結果(平成20年度実施)

スタッフの対応 非常に満足39.0%、満足56.0%、不満0.3%

今後の利用の意向 利用したい98.8%、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などを的確に把握し、サービス向上に反映させている。

交通公園のリーフレットを作成、配布したほか、「市政だより」にてイベント情報を提供して

いる。また、毎月「交通公園だより」を発行し、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、ほとんどの職員に自転車安全教育指導者資格を取得させているとともに、利用者本位の接遇研修を実施している。

2 効率性の向上等に関する取組み

(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。

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。

[所 見]

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。

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		20 年度
収入（管理運営委託料）		27,378 千円
支出（事業費）		27,360 千円
収 支		18 千円
参 考	事業費のうち人件費	22,265 千円
	事業費のうち委託料	1,315 千円
	その他の事業費	3,780 千円
	利用者 1 人当り事業費	158 円

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(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。

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。

[所 見]

来場者の多い土日祝日に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。

職員 8 名（法人兼務職員 2 名含む）のうち 7 名に自転車安全教育指導者資格を取得させており、職員の資質向上を図っている。

学校、警察、老人クラブなど、地域や関係機関等と協力しながら交通教室など各種事業を実施している。

(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。

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。

[所 見]

利用申込書等から得た個人情報は、施錠可能なキャビネット等に確実に収納し、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。

園内の施設・設備等について、毎日、目視等による安全点検を定期的実施し、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。また、昨年4月、園内駐車場にて硫化水素を伴う事件が発生したが、関係機関への通報や入園者の誘導など職員の適切な対応により混乱無く事態を収束することができた。

【総合評価】

[所 見]

- 1 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再来場を図る取り組みを重ねた結果、利用者の増加傾向が続いている。
- 2 自転車運転免許証制度について関係機関・団体と連携しながら、その推進に努めている。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ているなど、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。