

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	市民文化スポーツ局 安全・安心推進部 安全・安心都市整備課
評価対象期間	平成26年4月1日～平成30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
			I	— ⑤
	所在地	小倉北区井堀五丁目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。		
利用料金制		<input type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名称	特定非営利活動法人タウンモービルネットワーク北九州		
	所在地	小倉北区浅野二丁目14番2号		
指定管理業務の内容		1 交通安全センターの維持管理 2 交通安全センターに配置する自転車の貸出し等 3 自動車、自転車車庫の維持管理 4 施設内における警備、監視 5 施設内の展示物、備品等の管理 6 施設内における交通安全教室の開催 7 施設外（保育園、幼稚園、小学校等）における交通安全教室の開催 8 施設の特徴を生かした交通安全イベントの実施		
指定期間		平成26年4月1日～平成31年3月31日		

2 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		40															
<p>(1) 施設の設置目的の達成</p> <p>① 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>② 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>③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。</p> <p>④ 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>	35	4	28															
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>① 各年度の事業は計画通り実施され、参加者や関係者等から高い評価を受けている。</p> <p>◇ 自転車運転免許講習会</p> <p>小学校高学年を境に徐々に増加していく自転車の交通事故に着目し、安全な自転車の乗り方や交通ルール、自転車マナーについての講習会を受講後、学科と実技の試験合格者に運転免許証を交付するもので、小学生から交通安全への関心を高め、社会ルールを守る意識を育むことを目的としている。</p> <p>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た。</p> <p>(自転車運転免許証交付者数) (単位：人)</p> <table border="1" data-bbox="323 1543 981 1760"> <thead> <tr> <th data-bbox="323 1543 483 1644">Ⅱ期 (更新前)</th> <th colspan="4" data-bbox="483 1543 981 1644">Ⅲ期</th> </tr> <tr> <th data-bbox="323 1644 483 1695">H25</th> <th data-bbox="483 1644 619 1695">H26</th> <th data-bbox="619 1644 730 1695">H27</th> <th data-bbox="730 1644 842 1695">H28</th> <th data-bbox="842 1644 981 1695">H29</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="323 1695 483 1760">457</td> <td data-bbox="483 1695 619 1760">360</td> <td data-bbox="619 1695 730 1760">652</td> <td data-bbox="730 1695 842 1760">228</td> <td data-bbox="842 1695 981 1760">185</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="395 1767 922 1805">* . . . 評価対象年度</p>				Ⅱ期 (更新前)	Ⅲ期				H25	H26	H27	H28	H29	457	360	652	228	185
Ⅱ期 (更新前)	Ⅲ期																	
H25	H26	H27	H28	H29														
457	360	652	228	185														

◇ 交通安全教室の開催

一般来園者や小学校などの団体などに対して、正しい交通ルールや自転車の乗り方などの指導を行う交通安全教室を開き、開催回数は各年度とも目標値を上回っている。

○幼稚園・保育所など幼児団体を対象としたもの

- ・腹話術のとしお君や交通公園のマスコットキャラクターわたる君、パネル教材を使用した楽しくわかりやすい講話
- ・園内の道路を横断歩道や信号に従いながらの歩行や自転車の安全運転の実技指導

○小学校や児童館、中学・高校を対象としたもの

- ・自転車事故の対象となりやすい児童、自転車通学の中高生に対し、自転車運転免許講習会等を実施（再掲）

○高齢者等の団体を対象としたもの

- ・子どもと同じく自転車事故の被害者となりやすい高齢者向けに各区役所及び警察署等と連携し、自転車安全利用の啓発を目的とした自転車安全競技大会

○子供会や小学校PTA、ボーイスカウトやスポーツクラブ等の団体を対象としたもの

- ・地域での交通事故防止、家庭内での交通安全教育の重要性について、各種団体に対し指導、啓発活動を行った。

(交通安全教室の開催回数)

区分	Ⅱ期 (更新前)	Ⅲ期				
	H25	H26	H27	H28	H29	
目標 (回)	646	520	520	520	520	
実績	園内教室 (回)	432	412	395	360	383
	園外教室(回)	169	159	178	180	172
	計(回)	601	571	573	540	555
達成率 (%)	93.0%	109.8%	110.1%	103.8%	106.7%	

* . . . 評価対象年度

② 入園者数は、各年度とも目標値を上回っている。季節感のある交通安全教室の開催や楽しみながら交通安全について学習できるイベントを実施し、また電動アシスト自転車試乗会などの新たな取り組みや幼稚園・保育園に出向いての交通安全指導の利用促進活動を行い、施設の認知度がアップし効果的であった。

入園者数は、天候の影響や駐車場の課題（北九州パレスと共用のため、土・日・祝日は午前中の早い時間帯で満車）等があることから、利用者の少ない平日における高齢者などの利用促進、安全指導等内容の充実に重点を置く取り組みを実施する必要がある。

平成29年度には、高齢者向けの自動車教室、「高齢者自動車運転シミュレーター体験教室」を平日に実施し、平日での取り組みが行われている。

(交通公園入園者数等)

* . . . 評価対象年度

区分		Ⅱ期 (更新前)	Ⅲ期			
		H25	H26	H27	H28	H29
目標 (人)		225,100	188,000	190,000	193,000	196,000
実績	入園者 (人)	206,748	234,330	240,029	214,297	219,672
	園外教室 受講者(人)	13,618	12,930	14,425	14,020	13,562
	計(人)	220,366	247,260	254,454	228,317	233,234
達成率 (%)		97.9%	131.5%	133.9%	118.3%	119.0%

(自転車の貸出し台数)

区分		Ⅱ期 (更新前)	Ⅲ期			
		H25	H26	H27	H28	H29
目標 (台)		101,000	94,800	94,800	97,300	98,800
実績	自転車貸し出し 台数 (台)	98,906	109,404	113,690	103,999	102,374
	(1日あたり)	(324)	(359)	(376)	(347)	(340)
達成率 (%)		97.9%	115.4%	119.9%	106.9%	103.6%

* . . . 評価対象年度

(荒天率)

荒天率：開園日のうち、降雨、積雪日数の割合

区分	Ⅱ期	Ⅲ期			
	H25	H26	H27	H28	H29
荒天率 (%)	26.8%	28.6%	27.1%	23.0%	24.9%
開園日数	305	304	302	300	301

* . . . 評価対象年度

③ 該当なし

④ 広報活動については、「市政だより」への掲載をはじめ、毎月発行の「交通だより」や、WEBブログ「交通公園の1日」や、月別スケジュールカレンダーで積極的に情報提供をしている。

また、交通教室等の参加者募集にあたっては、対象の施設や団体等を絞って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

- | | | | |
|--|-----|---|-----|
| ① 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。 | 1 5 | 4 | 1 2 |
| ② 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。 | | | |
| ③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。 | | | |
| ④ 利用者への情報提供が十分になされたか。 | | | |
| ⑤ 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、要因・原因分析]

① 利用者アンケートの結果 (回答数 300 名/年)

「指導員の対応」では、非常に満足 (58.5%)、満足 (40.3%) をあわせて 98.8%、「今後も利用したいか」では、利用したいが 98.5%といずれも非常に高い水準である。(H26~H29 の平均値)

(アンケート結果 ; 指導員の対応について)

区分	Ⅱ期	Ⅲ期				
	(更新前)	H26	H27	H28	H29	4年間の平均
	H25					
非常に満足	47.9%	59.7%	60.4%	58.2%	55.8%	58.5%
満足	51.3%	39.2%	38.9%	41.5%	41.7%	40.3%
不満	0.8%	1.1%	0.6%	0.3%	2.5%	1.1%

* . . . 評価対象年度

(アンケート結果 ; 今後の利用について)

区分	Ⅱ期	Ⅲ期				
	H25 (更新前)	H26	H27	H28	H29	4年間の平均
利用したい	99.7%	99.7%	98.1%	98.2%	97.9%	98.5%
どちらとも 言えない	0.3%	0.3%	1.1%	1.1%	1.8%	1.1%
利用したく ない	0%	0%	0.8%	0.8%	0.3%	0.5%

* . . . 評価対象年度

- ② ③ 園内に「ご意見箱」を設置して市民からの意見や苦情を的確に把握し、サービス向上に反映させている。
- ④ 広報活動については、「市政だより」への掲載、各報道機関等への積極的な情報提供、毎月発行の「交通公園だより」や、交通公園のホームページ、WEBブログ「交通公園の1日」などのインターネットによる情報発信を行っている。
また、センター内には、交通公園パンフレット、各種教室やイベントのチラシを設置している。
- ⑤ 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講習会や九州地区交通安全指導者情報交換会、市の指定管理者研修会等へ参加するなど、利用者サービスの維持・向上に努めている。

(1) 経費の低減等

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

30 3 18

[評価の理由、要因・原因分析]

- ① パート職員の雇用や市民ボランティアの協力を募るなど、業務量に応じた人員配置などにより、人件費の低減を図る取り組みをしている。
- ② 清掃、警備、設備保守業務については、複数の業者から見積もりを徴し、類似業務の一括発注などにより経費削減に努め、適切な水準で実施されている。

指定管理業務の収支 (単位：千円 (※除く))

区分	Ⅱ期	Ⅲ期			
	(更新前)	H26	H27	H28	H29
年度	H25				
収入（指定管理料）	27,350	27,573	27,573	27,573	27,573
支出（事業費）	27,198	30,061	32,130	27,521	27,226
事業費のうち人件費	21,214	23,370	26,201	21,375	21,356
事業費のうち委託料	1,541	1,558	1,400	1,594	1,498
光熱水費	1,182	1,047	1,084	1,038	1,099
その他事業費	3,261	4,086	3,445	3,514	3,273
※入園者1人あたりの実質事業費 (単位 円)	131	128	134	128	124
収支（繰越）	150	▲2,488	▲4,557	52	347

* . . . 評価対象年度

(2) 収入の増加

- ① 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、要因・原因分析]

該当なし

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20		12
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況			
① 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
② 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）。			
③ 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、要因・原因分析]			
<p>① 来園者の多い土・日・祝日に多く人員配置するなど業務量に応じた体制としている。</p> <p>② 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講習会や九州地区交通安全指導者情報交換会、市の指定管理者研修会等へ参加するなど、利用者サービスの維持・向上に努めている。（再掲）</p> <p>③ 警察、学校、地域団体などの関係機関等と協力し、交通教室など各種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			
① 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
② 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。			
③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。			
④ 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。			
⑤ 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。			
⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑦ 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、要因・原因分析]			
<p>① 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。</p> <p>② 申込みの受付は先着順とし、平等な利用に配慮している。</p> <p>③ 該当なし</p> <p>④ 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。</p> <p>⑤ 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実施し、園内の</p>			

事故防止に努めている。

- ⑥ 事務室に緊急連絡先を掲示し、緊急時の対応を職員に徹底している。
- ⑦ 子どもが怪我をした場合や災害など発生した場合のマニュアルを作成し、職員に周知させている。

【総合評価】

合計得点	70	評価ランク	B
[評価の理由]			
1 それぞれの世代に対応した交通安全教室や家族で楽しく学べるイベント等を創意工夫を凝らして継続的に行っており、インターネットによる情報発信等様々な方法で広報活動を実施することなどの取り組みにより、入園者数は目標を上回っている。			
2 自転車シミュレーターの活用や自転車運転免許証制度の実施など、自転車安全利用の推進に努めており、参加者等からも高い評価を得ている。			
3 利用者アンケートでは、職員の対応が高く評価されており、自転車安全教育指導者講習会や交通安全指導者情報交換会へ参加するなど、専門的な知識の向上を図る取り組みもされている。			
4 平成29年度には、高齢者向けに、自動車運転シミュレーターを活用した体験教室を実施し、高齢者が自身の運転適性を認識できる機会を提供するなど、市の施策に沿った取り組みも速やかに取り入れている。			

[北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見]

利用者アンケートは、得られた意見をもとに、どのように改善していくかが一番大事なところである。その設計等については市と指定管理者が協同し、現状評価に留まらず、改善に繋がるよう、これからも工夫していただきたい。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良 ↑ い	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 ↓ 通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準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、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80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60点以上70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50点以上60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50点未満)