

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	建設局 道路部 道路維持課
評価対象期間	平成 31 年 4 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立自転車駐車場（19施設） （通常施設管理型）	施設類型	IV	目的・機能	— ③
	所在地	門司区中町2番ほか				
	設置目的	駅前等の公共空間の確保のため定めた自転車放置禁止区域（根拠：北九州市自転車の放置の防止に関する条例）において、自転車利用者に駐車場所を提供するもの。				
利用料金制		<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無				
指定管理者	名 称	公益社団法人 北九州市シルバー人材センター				
	所在地	小倉北区片野新町一丁目1-6				
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 使用許可に関する業務 ・ 使用料の徴収、収納に関する業務 ・ 許可車両の場内での誘導、整理、監視業務 ・ 施設の維持管理に関する業務（清掃、警備、除草、修繕等） ・ 駐輪場周辺の放置自転車に対する啓発 等 				
指定期間		平成 31 年 4 月 1 日～令和 6 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	35		24
	（1）施設の設置目的の達成	20	3	12
	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）。			

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。			
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。			
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。			

[評価の理由、要因・原因分析]

(単位：千台)

利用者数	R 元年度
目標値	1,488
実績	1,467

※目標値は、H31.4.1 からの指定管理の事業計画書に掲載された数値である。

- (1) 令和元年度の利用台数は「1,467,092 台」で、目標値をやや下回る結果となった。
利用台数の増減については、自転車利用の動向や天候などの外的な要因が大きい。
特に令和元年度は、新型コロナウイルスの感染拡大防止のために、令和2年3月から市内の学校が一斉休校となったことや、朽網駅前（西口）自転車駐車が建替え工事のため、令和元年10月15日から利用が出来ないことなども影響したと考えられる。
- (2) 空気入れや傘の貸し出し、故障した自転車の修理補助や故障時における臨時自転車の貸し出しを行うなど、利用者の利便性向上に向けた取り組みを実施している。
- (3) 駅周辺に複数の施設が設置されている区域では、随時、各施設間で連絡をとりあい、混雑時には、駐輪スペースに余裕のある別の施設を案内するなど、相互で連携を図っている。
- (4) 駅前での利用促進街頭キャンペーンに加え、市内高校に啓発パンフレットを配布し、自転車通学者へ違法駐輪の禁止と、適切な自転車利用について指導するよう依頼するなど、施設の利用促進のための取り組みを継続的に行っている。また、キャンペーン用のチラシには、自転車駐輪モラルのマナーアップについての内容を盛り込むなど、市の放置自転車対策を考慮した取り組みとなっている。

年間利用台数は目標値をやや下回ったが、これについては外的な要因が大きいと考えられる。また、サービスの向上等を図る様々な取り組みを行っており、利用促進にむけた一定の努力は認められる。

(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]

アンケート結果（「非常に満足」＋「満足」の割合）

	施設の清潔さ	管理人の対応	管理人の身だしなみ
目標値	97.5%	95.0%	95.5%
実績	93.8%	90.8%	92.2%

※ その他の項目（「非常に満足」＋「満足」の割合）

	R 元年度
施設の利用のし易さ	87.1%
施設の案内表示の見易さ	90.8%

利用者へのアンケートでは、「施設の清潔さ」、「管理人の対応」、「管理人の身だしなみ」などの項目で「満足」、「非常に満足」と回答した利用者が90%以上に達しており、目標値は下回ったものの概ね良好な結果であったと言える。

これについては、指定管理者が従業員に対する接遇等の研修を徹底し、施設に応じた適切な利用者対応に努めるとともに、「ご意見箱」を設置して利用者の声を聞き、利用者目線に立った利便性向上にむけた取り組みを行った成果であると評価できる。

その他の項目のうち「施設の利用し易さ」では、「満足」、「非常に満足」と回答した利用者が80%台となっているが、不満の内容については、利用者が多い時間帯での混雑や、利用率の高い施設での収容台数の限界によるものが多く、やむを得ない面があると考えられる。

2 効率性の向上等に関する取組み	4 5		2 7
(1) 経費の低減等	3 5	3	2 1
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。			

[評価の理由、要因・原因分析]

(単位：千円)

指定管理料	R 元年度
予算	204,435
決算	200,167

(単位：千円)

総事業費	R 元年度
予算	204,893
決算	191,584

※指定管理料予算との差額（▲458）は、自主事業収入を充当

※指定管理料、総事業費ともに、予算額は消費税率 8%を適用。

(単位：千円)

総事業費(内訳)	人件費	設備管理費	需要費	光熱水費	その他経費
予算	155,580	28,785	6,297	12,487	1,744
決算	147,440	24,836	4,061	13,134	2,113

施設・設備の保守管理業務、警備業務等の委託契約については、市の契約制度に準じた契約を行っている。また、施設・設備の修繕工事等については複数業者の見積を徴収しているほか、電気供給契約の相手方を入札により選定するなど、経費の低減に努めている。

このほか、利用券、用品、申請書類等、各施設で使用する消耗品については施設間で調整し、効率的な在庫管理を行っている。

以上のことから、最低賃金の上昇や設備の経年劣化等の修繕等、必要経費が増加傾向にある中、指定管理料の上昇を抑える努力を行っていることが認められる。

(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。

1 0 3 6

[評価の理由、要因・原因分析]

(単位：千円)

収入		R 元年度
使用料収入	予算	99,068
	決算	92,043
自主事業収入	予算	458
	決算	244

【使用料収入について】

令和元年度の使用料収入は 92,042,500 円であり、街頭キャンペーンの実施など、施設の利用促進にむけた努力は認められるが、予算額を下回る結果となった。

使用料収入の増減については、利用台数と同じく、自転車利用の動向や天候などの外的な要因が大きいと考えられる。

<p>【自主事業（自動販売機設置）収入】 提案時に予定していた自転車駐輪場への自動販売機設置ができなかったため、決算額は予算額を下回った。</p>				
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	16	
<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</p>		10	4	8
<p>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。</p>				
<p>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）。</p>				
<p>③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>		<p>【評価の理由、要因・原因分析】 人員については、利用者数などの実態に応じて合理的な配置が行われている。 また、業務接遇マニュアルを作成し、原則として毎月1回、新人研修・接遇研修を行うことにより従業員の資質向上を図るとともに、利用者からの苦情があった場合や事務のミスが発生した際には再発防止を目的とした臨時研修を実施するなどの取り組みを行っている。 「こども・レディース110番の家」を明示し、地域の防犯活動にも協力している。 このほか、令和元年度において、市が3施設の建替え工事を実施した際、市の工事に合わせた書類・備品の搬入・搬出や、新しい施設への切り替え時に混乱する利用者への対応等のため、適時適切に管理員を増員し、円滑な管理運営を図った。</p>		
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p>		10	4	8
<p>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。</p>				
<p>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。</p>				
<p>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。</p>				
<p>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。</p>				
<p>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。</p>				
<p>⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。</p>				
<p>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。</p>				
<p>【評価の理由、要因・原因分析】 個人情報については、個人情報保護研修を実施しており、施設内の関係書類も適正に管理されている。 利用者の平等利用については、自転車、原動機付自転車、自動二輪車の全長、全幅、車両重量並びに施設の駐車スペース、混雑等の状況に応じて日々配慮がなされている。 経理事務や施設の管理運営については、モニタリングにおいて、適正な事務処理を行っていることが認められた。</p>				

安全対策としては、日常の事故防止のために、ヒヤリ・ハット体験事例集を作成し、事故防止に対する管理員の意識の向上を図っている。また、場長、現場責任者を配置し管理責任を明確にするとともに、点検内容を定め日々確認作業を実施しており、利用者等の事故は発生していない。

防犯・防災対策としては、各施設において、緊急時連絡網及び危機管理マニュアルを配備している。

また、平成 18 年度に「まちかど救命士」のいる事業所として消防局から認定された後、引き続き新人管理員研修の中で救急救命講習を実施しており、施設内で急病人や怪我人が発生した場合でも即応できる体制を整えている。

このほか、新型コロナウイルス感染拡大防止にあたっては、各施設に消毒液を設置するとともに管理員にマスクを配布するなど、市と連携しながら必要な措置を迅速に行った。さらに、管理員に感染の疑いが認められた際は、速やかに市に報告するとともに、施設内を消毒するなど、適切に対応した。

【総合評価】

合計得点	67	評価ランク	C
[評価の理由]			
施設の維持管理にあたっては、経費節減に努めるとともに、利用促進にむけて、利用者ニーズに応じた利便性向上のための取り組みを実施していた。また、管理員の資質向上のため、独自に構築した各種研修を実施しているほか、経理についても適正に処理されている。			
安全対策の面では、確立した管理責任体制のもと、利用者等の事故発生もなく、適正な管理運営を行っている。また、施設の建替え工事や新型コロナウイルス感染拡大防止にあたっては、適切に対応している。			
以上のことから、令和元年度の業務内容について、指定管理者としての適正を有し、良好で安定した実績があったと認められる。			
[今後の対応]			
利用台数の増減については、自転車利用の動向や天候の状況など、外部要因によるものも大きいと考えられるが、引き続き経費節減に努めるとともに、利用者のニーズに応じた利便性を向上させるための取り組みを実施することで、利用拡大を図ることを期待したい			

[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]

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協同で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。