

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	建築都市局 計画部 都市交通政策課
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	① 北九州市営勝山公園地下駐車場 ② 北九州市営室町駐車場 ③ 北九州市営天神島駐車場	施設類型	IV	目的・機能	③
	所在地	① 小倉北区城内 1 番 ② 小倉北区室町三丁目 2 番 ③ 小倉北区古船場町 1 番 27 号				
	設置目的	東部地区の駐車需要に対応し、円滑な都市交通の確保を図るため、駐車場を設置するもの。				
利用料金制		<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制 インセンティブ制 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無 ペナルティ制 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無				
指定管理者	名 称	小倉都心部パーキングマネジメント共同事業体				
	所在地	北九州市戸畑区川代二丁目 1 番 2 号				
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場の利用に関する業務 ・ 料金徴収に関する業務 ・ 駐車場の維持管理に関する業務 ・ その他、管理運営に必要な業務 				
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		21		
(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]					
■駐車場の利用台数					
	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度
目標台数	562,646	609,534	579,057	608,009	428,808
実績台数	434,439	424,673	418,543	404,890	426,712
対前年度比	▲0.5	▲2.3	▲1.4	▲3.2	5.4
※ ・・・評価対象年度					
<p>○ 利用台数は目標台数を下回る結果となったが、前年度と比較すると 5.4 ポイント増加している。隣接する施設と連携し回数券の販売を行う等、利用促進に向けた取り組みを行っている。</p> <p>○ 勝山公園地下駐車場及び室町駐車場において、小倉祇園太鼓競演大会、わっしょい百万夏まつり等のイベント時に営業時間の延長を実施するなど、利便性の向上に努めている。</p> <p>○ 近年、周辺に民間の駐車場が増加していることにより、駐車場利用者が低調傾向であるため、さらなる利用率向上対策を検討していくことが望ましい。</p>					

(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。	15	3	9		
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]					
■ アンケート調査結果					
《勝山公園地下駐車場》					
満足度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度
利用のしやすさ	77.4%	79.3%	79.2%	84.9%	82.2%
スタッフの対応	81.9%	79.6%	82.4%	81.9%	81.6%
《室町駐車場》					
満足度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度
利用のしやすさ	81.0%	79.6%	91.4%	91.2%	82.7%
スタッフの対応	79.6%	82.3%	89.8%	80.2%	84.2%
《天神島駐車場》					
満足度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度
利用のしやすさ	66.4%	74.5%	73.5%	76.2%	75.9%
スタッフの対応	86.3%	83.2%	91.6%	94.0%	93.9%
※ …… 評価対象年度					
<p>○ 「利用のしやすさ」はアンケート調査で、「非常に満足」、「満足」と回答した人数の割合を示しており、どの駐車場も高い満足度を維持している。引き続き利便性、満足度向上のため対策を考えていくことが望ましい。</p> <p>○ 「スタッフの対応」は、80%を超える人が満足と回答しており、職員に対しての接遇教育の効果が現れているといえる。</p>					
2 効率性の向上等に関する取組み	45		29		
(1) 経費の低減等	35	3	21		
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]

■管理経費の推移

管理経費	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度
目標(千円)	71,999	72,116	72,116	71,841	77,476
決算(千円)	68,821	72,110	71,882	71,802	76,873
対前年度比(%)	▲2.5	4.8	▲0.3	▲0.1	7.1

※ ・・・評価対象年度

- 指定管理料の実績は前年度と比較し 7.1 ポイント増加しており、施設の老朽化に対応するため、適切に維持修繕を行いながら、効率的な管理運営を行っている。
- 今後も、維持修繕等について、経費削減に努めていくことが望ましい。

(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。	10	4	8
-------------------------------------	----	---	---

[評価の理由、要因・原因分析]

収入		H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度
料金収入 (使用料) (千円)	目標	253,922	265,915	263,396	270,415	221,955
	実績	224,691	222,286	218,823	212,491	232,010
前年度比(%)		1.4	▲1.1	▲1.6	▲2.9	9.2

※ ・・・評価対象年度

- 新型コロナウイルスの影響により 3 月の料金収入が減少したが、前年度と比較して 9.2 ポイント増加している。
- 広報物の作成、ホームページの開設、看板・サイン類の見直し等、利用促進に向けた取り組みを行っている。
- 今後も利便性を高める取り組み等の実施により、利用収入の増加に取り組むことが望まれる。

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

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。			

<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>○ 接遇教育や精算機トラブル時の対応研修を実施しており、サービスの向上に努めている。</p> <p>○ 「小倉都心部共通駐車券事業」に参加し、利用促進活動を行うなど、関係団体との連携についても積極的に行っている。</p>			
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</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。	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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>○個人情報保護については年1回研修を実施し、個人情報の取扱いについて職員へ徹底を図っている。</p> <p>○料金徴収に関する業務は、業務マニュアルどおり入金されている。</p> <p>○総括責任者などによるダブルチェックも行っており、適切に処理できている。</p> <p>○緊急連絡体制が整っており、緊急時の対応マニュアルとして「安全管理マニュアル」および「危機管理マニュアル」を作成しており、危機管理体制も適切である。</p>			

【総合評価】

合計得点	62	評価ランク	C
<p>【評価の理由】</p> <p>利用台数は目標を下回る結果となったものの、料金収入では目標を達成しており、隣接した施設と連携して回数券を販売する等、利用促進のための努力を行っている。</p> <p>また、施設の修繕を適切に実施しながら管理経費の削減に努めており、効率的な管理運営ができていると認められる。</p> <p>利用者アンケートの結果においては「利用のしやすさ」及び「スタッフの対応」に対す</p>			

る満足度が高く、適切な対応であったと判断できる。

以上より総合的に判断して、適切な運営管理がなされたと評価するもの。

[今後の対応]

引き続き、適切で効率的な管理運営のため、適宜必要な助言及び指摘を行っていくこととしたい。

[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。