

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 | 令和2年4月1日～令和3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 | | 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 <input checked="" type="checkbox"/> ・ 無 | ペナルティ制 <input checked="" type="checkbox"/> ・ 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 | | ・ 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 | | | |
|--|---------|---------|---------|
| 1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み | | | |
| (1) 施設の設置目的の達成 | | | |
| 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。 | | | |
| [所見] | | | |
| ■駐車場の利用台数(二輪は含まない) | | | |
| | H30年度 | R1年度 | R2年度 |
| 目標台数 | 608,009 | 428,808 | 430,952 |
| 実績台数 | 404,890 | 426,305 | 356,000 |
| 対前年度比 | ▲3.2 | 5.3 | ▲16.5 |
| ※ R2 ・・・評価対象年度 | | | |
| ○ 利用台数は新型コロナウイルス感染症の影響もあり、目標台数を下回る結果となった。 | | | |
| ○ 減少に対する対策としては、継続利用者（回数券及び定期券）、大口利用の施設及び企業への定期的な連絡及び訪問を行う等、利用促進に向けた取組みを行っている。 | | | |
| ○ 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。 | | | |
| (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。 | | | |
| 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。 | | | |

[所 見]

■アンケート調査結果

(「非常に満足」、「満足」と回答した人数の割合。無回答は除く。)

《勝山公園地下駐車場》

| 満足度 | H30 年度 | R1 年度 | R2 年度 |
|---------|--------|-------|-------|
| 利用のしやすさ | 86.1% | 86.1% | 81.4% |
| スタッフの対応 | 92.8% | 91.6% | 95.3% |

《室町駐車場》

| 満足度 | H30 年度 | R1 年度 | R2 年度 |
|---------|--------|-------|-------|
| 利用のしやすさ | 92.2% | 89.4% | 90.9% |
| スタッフの対応 | 93.6% | 96.6% | 96.5% |

《天神島駐車場》

| 満足度 | H30 年度 | R1 年度 | R2 年度 |
|---------|--------|-------|-------|
| 利用のしやすさ | 79.0% | 78.0% | 74.5% |
| スタッフの対応 | 98.7% | 98.5% | 95.3% |

※ ・・・評価対象年度

- 「利用のしやすさ」は、高い満足度となっているが、「案内表示の工夫をしてほしい」、「照明を増やして欲しい」などの意見が見られた。
- 「スタッフの対応」は、どの駐車場も満足度が高く、全職員に対しての基本研修及び接客対応の研修の効果が現れているといえる。

2 効率性の向上等に関する取組み

(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。

[所 見]

■管理経費の推移

| 管理経費 | H30 年度 | R1 年度 | R2 年度 |
|----------|--------|--------|--------|
| 目標(千円) | 71,841 | 77,476 | 78,184 |
| 決算(千円) | 71,802 | 76,873 | 78,183 |
| 対前年度比(%) | ▲0.1 | 7.1 | 1.7 |

※ ・・・評価対象年度

- 指定管理料の実績は前年度と比較し 1.7%増加している。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。

[評価の理由、要因・原因分析]

| 収入 | | H30年度 | R1年度 | R2年度 |
|-----------------------|----|---------|---------|---------|
| 料金収入 (使用料) (千円) | 目標 | 270,415 | 221,955 | 223,063 |
| | 実績 | 212,491 | 232,010 | 196,611 |
| 前年度比(%) | | ▲2.9 | 9.2 | ▲15.3 |

※ ・・・評価対象年度

- 新型コロナウイルス感染症の影響もあり、料金収入が減少した。
- 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

(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。
- 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]

- 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。
- 「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。

(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。
- 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]

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

【総合評価】

[所見]

新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用台数、料金収入は目標を達成することはできなかったが、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。

また、管理経費においては、老朽化により修繕費が増えたものの、適切な修繕を実施しながら経費の削減に努めており、効果的な運営が出来ていると認められる。

利用者アンケートの結果において、スタッフ対応の満足度は高い評価となっており、接遇やクレーム処理対応など、適切に実施されていると認められる。

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。

[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。