

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	令和 3 年 4 月 1 日～令和 4 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	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 有・無			ペナルティ制 有・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	・ 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			
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]			
（単位：千台）			
利用者数	R1 年度	R2 年度	R3 年度
目標値	1,488	1,488	1,488
実績	1,467	1,159	1,271
※目標値は、事業計画書に掲載された数値である。			
<p>(1) 令和3年度の利用台数は「1,271,481台」で、令和2年度より約1割増加したものの目標値を下回る結果となった。</p> <p>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3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のために、市内の多くの学校が、オンライン授業を導入したこと、企業等においてテレワークの導入が進んだこと、緊急事態宣言の発令等により外出を自粛したこと等が大きな要因と考えられる。</p> <p>(2) 開閉時間の延長や空気入れ、傘の貸し出し、故障した自転車の修理補助を行うなど、利用者の利便性向上に向けた取組みを実施している。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 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組みとなっている。</p> <p>(5) 新型コロナウイルス感染症拡大防止措置（緊急事態宣言の発令等）のため、オンライン授業やテレワークの導入などにより、駐輪場を利用できなかった定期利用者に対して、市の要請に応じ、去年に引き続き「未利用期</p>			

間に応じた払戻し」を実施した。

年間利用台数は目標値を下回ったが、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。
- ② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取り組みがなされたか。
- 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り組みがなされ、その効果があったか。

[所見]

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・身だしなみ
目標値	97.5%	95.0%
実績	94.5%	95.6%

※ その他の項目（「非常に満足」＋「満足」の割合）

	R3年度
施設の利用のし易さ	88.4%
施設の利用時間	94.0%

利用者へのアンケートでは、「施設の清潔さ」、「管理人の対応・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、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、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、料金や利用時間に関するものが多く、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り組み

(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】

(単位：千円)

指定管理料	R1年度	R2年度	R3年度
予算	204,435	208,230	208,230
決算	200,167	202,935	207,865

(単位：千円)

総事業費	R1年度	R2年度	R3年度
予算	204,893	208,688	208,688
決算	191,584	196,409	206,096

※指定管理料予算との差額(▲458)は、自主事業収入を充当

※R1年度は、予算額について消費税率8%を適用。

(単位：千円)

総事業費(内訳)	人件費	設備管理費	需用費	光熱水費	その他経費
予算	158,078	28,882	6,414	12,718	2,596
決算	156,244	30,219	3,901	12,966	2,766

令和3年度の指定管理料は207,865,128円と予算額以内で執行することができた。

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り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。

[所 見]

(単位：千円)

収 入		R1 年度	R2 年度	R3 年度
使用料収入	予算	99,068	96,657	92,920
	決算	92,043	74,651	79,717
自主事業収入	予算	458	458	458
	決算	244	219	244

令和3年度の使用料収入は79,716,525円であり、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、新型コロナウイルスの感染拡大防止に係る緊急事態宣言発令等の外的な要因が大きいと考えられる。感染拡大防止のため、街頭キャンペーンを中止するなど、施設の利用促進にむけた取組みも困難であった。

【自主事業（自動販売機設置）収入】

提案時に予定していた設置台数（8台）は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。

（設置：徳力嵐山口、陣原南自転車駐車場）

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

- 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。

[所 見]

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。

(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を守る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。
<p>【所見】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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> <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。</p> <p>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。</p> <p>このほか、新型コロナウイルス感染症拡大防止にあたっては、定期的な施設内の消毒、換気の徹底等の感染防止対策を実施した。また、管理員に感染の疑いが認められた際の対応マニュアル等を整備し、迅速に対応できるよう努めている。</p>

【総合評価】

<p>【所見】</p> <p>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。</p> <p>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</p>

く、適正な管理運営を行っている。また、新型コロナウイルス感染症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3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、新型コロナウイルス感染症拡大防止措置の影響、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が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。