

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	都市整備局 道路部 道路維持課
評価対象期間	令和6年4月1日～令和7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	目的・機能
			IV	— 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） ・ 自転車駐車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7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。

〔所見〕 （単位：千台）

利用者数	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
目標値	1,488	1,488	1,488	1,488	1,488	1,488
実績	1,467	1,159	1,271	1,308	1,290	1,270

※ ・・・評価対象年度（以下同じ）

〔所 見〕

（１）令和６年度の利用台数は「1,270,406 台」で令和５年度より減少し、目標を下回る結果となった。利用台数の減少については、テレワークの実施拡大や自転車利用の動向、天候などの外的な要因が大きいと考えられる。

（２）厳しい状況が続く中でも、サービスの向上を図るため、自転車駐車場供用時間の延長やチャイルドシート付き自転車専用スペースの設置、雨具や空気入れの貸し出しのほか、駐車場の場所を分かりやすくするために入り口付近に幟を立てるなど、利用者の利便性向上のための取り組みを行った。

（３）市内高校に啓発パンフレットを配布し、自転車通学者への違法駐輪の禁止と、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。

（４）令和６年３月１日から導入したインターネット申請による定期券交付業務についてもトラブル等も無く実施することができている。

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。サービスの向上等を図る様々な取り組みを行っており、目標を達成するため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%	94.5%	95.5%
実績	100%	91.5%	94.9%

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「非常に満足」「満足」と回答した利用者が90%を超え、概ね良好な結果であった。利用者からは、「駐輪の手伝いをしてくれた」「サドルが濡れていたら拭いてくれた」などの声があり、これについては、指定管理者が管理員に対する接遇等の研修を行い、施設に応じた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、利便性向上に向けた取組みを行った成果であると評価できる。

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	R4 年度	R5 年度	R6 年度
予算	204,435	208,688	208,688	208,688	208,688	213,277
決算	200,167	202,935	207,865	206,960	205,812	207,169

総事業費	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
予算	204,435	208,688	208,688	208,688	208,688	213,277
決算	191,584	196,409	206,096	206,658	212,229	212,774

うち光熱水費	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
予算	12,487	12,718	12,718	12,718	12,718	12,930
決算	13,134	12,700	12,966	14,732	12,804	12,689

令和6年度の指定管理料は207,169,176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た。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たなど、経費の低減に努めた。以上のことから、最低賃金の上昇や設備の経年劣化による修繕費の増加、光熱費の高騰等、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	R4 年度	R5 年度	R6 年度
使用料収入	92,043	74,651	79,717	84,481	82,890	81,891
自主事業収入	244	219	244	244	239	259

使用料収入の増減については、利用台数と同じく、テレワークの実施拡大や自転車利用の動向など、外的な要因が大きいと考えられるが、通勤通学者等に対し、駐輪場利用促進の街頭PR活動を行うなど、施設の利用促進にむけた努力も認められる。

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）。

② 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た配置が行われていた。

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管理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た。

(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。
[所 見] 個人情報については、個人情報取扱研修を実施しており、施設内の関係書類も適正管理されていた。 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。 安全対策としては、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た。 平等利用の観点から、管理員と利用者との間で、料金収受に係る作業の際にトラブルが発生し、管理員が不適切な発言をした事例があったが、指定管理者が解決に向けて早急に対応した。	

【総合評価】

[所 見] 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、管理員の能力にばらつきはあるものの資質向上のため、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。 一部の管理員によるトラブル等も見受けられたが、改善に向けた取り組みを行っており、令和6年度における指定管理者としての管理運営は適正になされたと評価できる。
