

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	北九州市立河内自転車貸出し施設	施設類型	目的・機能		
			IV	— ②		
	所 在 地	八幡東区大字大蔵2500-34				
	設置目的	自転車の貸出し業務を行うことで、スポーツ・レクリエーション活動の振興を図ること。				
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		・ 自転車貸出し施設の管理に関する業務 ・ 自転車の貸出しに関する業務 ・ 使用料の徴収・収納に関する業務 ・ 貸出し自転車に係る事故処理に関する業務 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]						
河内サイクリングセンター利用者数						
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	3,800 人	3,900 人	4,000 人	4,100 人	4,200 人	4,200 人
実績	2,405 人	2,675 人	3,208 人	2,817 人	2,208 人	1,644 人
※ ・・・評価対象年度						
※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。						
○施設利用者数は目標値に届いておらず、昨年度より減少している。原因として、レジャーの多様化やサイクリングコースの一部閉鎖等の外的要因が考えられる。						
○毎月第2日曜の「わらべの日」は中学生以下の利用者先着10名に粗品をプレゼントした。						
○トイレの位置や橋の説明等が表示されている河内サイクリングロードマップを掲示した。						
○自主事業として「親子でサイクリング&オリエンテーリング」を11月に実施した。実施に当たっては、北九州市のHPや河内サイクリングセンターにて募集の案内を行ったほか、オリエンテーリング関連団体にもPRを行った。						
○（公社）北九州市シルバー人材センターホームページや、わらべの日ホームページにて施設の広報を行った。						
(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）※アンケート回答者数：34人

	利用した自転車	施設の利用しやすさ	係員の対応
R1	98.8%	100%	100%
R2	96.8%	98.9%	100%
R3	94.4%	100%	100%
R4	98.8%	98.8%	100%
R5	98.1%	100%	100%
R6	88.2%	97.1%	97.1%

○「利用した自転車・施設の利用しやすさ・係員の対応」といったサービスに関する項目は、約9割の人が「満足・非常に満足」と回答しており、利用者の高い満足が得られていると考える。

○利用者からの意見を基に危険個所に対して「凹凸注意」・「頭上注意」・「滑りやすい」・「突き当たり」等の案内看板を表示した。

○接遇マニュアルに基づいて、「親切・丁寧・確実」をモットーに対応した。

○河内サイクリングセンター周辺の清掃を年2回実施。

○感染症防止対策として、利用者用の消毒用アルコールの設置や自転車、施設の机、文具等利用者が触れるところは毎回消毒用アルコールで拭き、感染症防止対策の継続に努めた。

○利用者を増やす取り組みや、利用者への情報提供の内容について、前年度から変化が見られなかった。

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	R4年度	R5年度	R6年度
予算	2,696	2,746	2,979	2,979	2,979	2,979
決算	2,323	2,458	2,520	2,817	2,901	2,960

(単位：千円)

総事業費	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
予算	2,696	2,746	2,979	2,979	2,979	2,979
決算	2,159	2,379	2,423	2,800	2,933	2,876

(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	2,136	166	37	92	548
決算	2,109	166	31	95	475

指定管理の委託料の約70%が人件費であり、最低賃金も上昇傾向と経費縮減が困難な中、接客サービスを低下させずに、利用者閑散時にサイクリングコースの安全点検や建物内及び敷地内の清掃を行うなどの工夫で時間を有効活用した。また、安全に関する部品については修理を業者に依頼するが、自転車修理等可能なものは外注せずに係員が行うなど、経費の節減に努力した。

(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：円)

収 入	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
自転車使用料	574,500	649,370	783,480	686,340	537,400	400,570

○レジャーの多様化及びサイクリングコースの一部閉鎖等の外的要因により利用者が減り、使用料収入も減少したと考えられる。

○上記の外的要因がある中で毎月第2日曜日の「わらべの日」事業への協力や自主事業である「親子でサイクリング&オリエンテーリング」等を行い、収入の確保に尽力した。

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。

【所 見】

○接遇ビデオ・マニュアルを使用しての接遇研修や普通救命講習等を実施し、資質・能力向上に努めた。

○八幡東区のまちおこし団体作成の周辺マップを活用し、地域の情報提供を積極的に行った。さらに、毎月第2日曜日の「わらべの日」事業に協力した。

(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す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。
	【所 見】
	○利用申込書は1か月毎にまとめて事務局で保管・処分されており、個人情報保護の対策を適切に行った。 ○指定管理業務の経理事務に関しては、適正に実施されていることをモニタリングにて確認した。 ○安全ワッペンを着用により安全作業の啓発を行った。 ○「ヒヤリ・ハット集」の常備により、安全作業の啓発を行った。 ○救急対応（連絡先の確認、救急箱の活用等）の研修を行った。 ○連絡系統図、通報要領を事務室内に掲示した。

【総合評価】

	【所 見】
	施設の管理運営について、定期的な事項は適切に実施された。接遇マニュアルの作成や接遇研修を実施しており、サービスの質を向上させるための取り組みが行われている。その結果、利用者アンケートでは、各項目とも回答者から満足であるとの高い評価を得ており、質の高いサービスが提供できている。 また、貸出し自転車の保守について、良好な状態を保つために簡易な修繕を管理人が行っており、経費削減の努力が見られた。 以上のことから、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。

