

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 3 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 3 1 日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市営黒崎駅西駐車場	施設類型	目的・機能		
			IV	— ③		
	所 在 地	八幡西区黒崎三丁目 1 5 番 3 号				
	設置目的	西部地区の駐車場需要に対応し、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 ・ 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 番 6 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 3 1 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 3 1 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]				
■駐車場の利用台数（二輪は含まない）				
	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度
目標台数(台)	411,516	532,670	537,996	537,996
実績台数(台)	524,417	508,376	454,831	489,952
対前年度比(%)	▲0.6	▲3.1	▲10.5	7.7
※ ・・・評価対象年度				
○ 利用実績台数は、目標台数を下回る結果となったが、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けた令和2年度に比べ7.7%増加した。				
○ 利用者の増加や利便性を高める取り組みとしては、「意見箱」を設置し、利用者の意見を聞き入れる試みや、ホームページを使つてのPR、駐車場入口付近にのぼり旗を設置してのPR等の工夫がなされており、今後も利用者の増加、利用率向上に向けた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。無回答を除く。）

満足度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度
利用のしやすさ	69.9%	70.2%	72.2%	74.2%
スタッフの対応	93.8%	93.0%	93.6%	95.2%

※ ・・・評価対象年度

- 「利用のしやすさ」は、前年度と比べ上回っているが、要望としては、「出入口が狭い・入りづらい」、「案内表示の工夫」などの意見が見られた。その意見を受け、実地調査及び行政相談を行っており、改善しようとする取り組みが行われている。
- 「スタッフの対応」は、高い満足度となっている。全職員に対しての接遇マナーや利用者サービス向上等に関する研修の効果が現れていると考えられる。

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。

〔評価の理由、要因・原因分析〕

■管理経費の推移

管理経費	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度
目標(千円)	65,192	66,301	67,241	67,634
決算(千円)	66,029	65,137	65,808	67,184
対前年度比(%)	0.5	▲1.4	1.0	2.1

※ ・・・評価対象年度

- 管理経費の実績は前年度と比較すると、2.1%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。

[所 見]

収 入		H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度
料 金 収 入 (使用料) (千円)	目標 (要求水準)	74,304 —	117,411 (93,929)	118,585 (94,868)	118,585 (94,868)
	実績	117,198	112,345	99,678	109,715
前年度比(%)		0.8	▲4.1	▲11.3	10.1

※ ・・・評価対象年度

- 新型コロナウイルス感染症の影響が小さくなり、駐車場利用が回復したことから、駐車場料金収入が増加し、要求水準（最低保証額）を達成した。
- ホームページを使用しての情報提供、駐車場及び管理室にのぼり旗を設置する等の積極的なPR、自動販売機の設置、駐車場出口の逆走防止対策等の利用環境改善の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。

[所 見]

- 新しく配属される職員に対して、研修・指導を行い、業務の円滑遂行に努めている。
- 業務の円滑な遂行や良好な市民接遇等のため、現場責任者及び班長を配置して職員の指導等にあたっており、適切な人員配置がなされている。
- また、接遇・クレームに関する研修を実施しており、利用者サービスの向上に努めている。

(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。
【所 見】 ○ 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。 ○ 現場責任者や班長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(防災・防犯等)総合計画」を作成しており、危機管理体制も適切である。 駐車場出口の逆走防止のため、駐車場の案内表示を分かりやすく整備する等、安全対策が適切に実施されている。	

【総合評価】

【所 見】 新型コロナウイルス感染症の影響は小さくなったものの、外出自粛等が影響し、利用台数及び料金収入は目標を達成することはできなかったが、駐車場入口サイン改善についての検討及び駐車場出口の逆走防止対策の利用環境改善の取り組みを行い、最低保証額は達成した。 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。 利用者アンケート結果では、「スタッフの対応」は高い満足度となっており、クレーム処理等の対応など、適切に実施されている。 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。
