

北九州市立自転車駐車場(19 施設)
(通常施設管理型)
指定管理者検討会 会議録

- 1 開催日時 平成 30 年 10 月 25 日 (木) 16:00~17:00
- 2 場 所 北九州市役所 (小倉北区内 1 番 1 号) 12 階 121 会議室
- 3 出席者 (検討会構成員) 南構成員(座長)、寺町構成員、梅田構成員、植田構成員 (事務局) 建設局道路部道路維持課長、自転車道担当係長、職員

4 会議内容

- 当日の議事次第等について、事務局より説明。
- 構成員の互選により、座長を選出

- 応募団体 (公益社団法人 北九州市シルバー人材センター) より提案内容に関してヒアリング

(構成員) 駐輪場毎の問題点や利用者数の違い等のポイントを踏まえて、今回の提案にどのように落とし込んだのか、お聞きしたい。

(応募団体) 折尾駅前、折尾駅西、折尾駅東自転車駐車場、下曾根駅北口、下曾根駅南口自転車駐車場、南小倉駅前自転車駐車場といった利用の多い施設は、利便性を担保するため人の配置や教育を手厚く行なっていきたい。逆に若松渡船場前自転車駐車場、本城駅前自転車駐車場といった利用の少ない施設は、昼間の利用の少ない時間帯で管理員の常駐時間を削減することを考えている。例えば若松渡船場前自転車駐車場と若松駅前自転車駐車場は場所が近いため、時間ごとの利用台数を確認して、問題ないようであれば、何かあったときは利用者から若松駅前自転車駐車場に電話してもらおうといったことを考えている。

(構成員) 2つお聞きしたい。1つは、利用者の満足度における「管理員の身だしなみ」の目標値が 92%と他の回答に比べると低めになっているが、管理員は共通のユニフォームを着るようになっているのか。もう 1 つは、開閉時間を 15 分ずつ延ばすとあるが、JR の始発や終電を意識しているのかかもしれないが、管理員に負担をかけないか。

(応募団体) 営業時間について、例えば折尾駅西自転車駐車場は朝の 5 時 15 分から開場し、夜は 22 時 15 分まで受け入れるようにしている。他の施設も管理員が自発的に対応をしている。

(構成員) 管理員は大変では。

- (応募団体) 学生の利用者が多いが、管理員にとって学生は孫のようなもので、できるだけ対応したいという気持ちを持っている。
- (構成員) 管理員の身だしなみはいかがか。
- (応募団体) 帽子と名札を着用し、あとは清潔な格好をしてもらっている。利用者から管理員とわかるようにすることを心掛けている。
- (構成員) 2つお聞きしたい。1つは、利用者の満足度における「施設の清潔さ」の目標値で、平成31年度だけが97%で以降は97.5%となっている。理由があるのか。
- (応募団体) 誤記であり、平成31年度も97.5%である。
- (構成員) もう1つ、開場、閉場時間の柔軟な対応について、5時45分から10時15分とあるが、閉場時間は22時15分が正しいのではないか。
- (応募団体) 誤記であり、22時15分が正しい。
- (構成員) 19施設について人員も多く必要になると思うが、人員の安定的な確保について今後5年間どのように考えているか。
- (応募団体) 当センターの会員の中で、自転車駐車場で働きたいという人は多く、半年から1年待ちという状態である。また、当センターでは3年を区切りとしているが、3年勤めた後、また働きたいという人もおり、管理員として知識や経験が豊富な方が増えていくようになっている。
- (構成員) どういったクレームが多いか。また、どのように解決しているか。
- (応募団体) 利用者への対応の仕方に対するクレームが多い。管理員は年配のため話のタイミングによっては利用者の話が聞き取りにくく、会話がうまくいかないことがある。また、自転車駐車場に関する様々な規定について説明する際、結果的に利用者に伝わらず不快な思いをさせてしまえば、それは説明不足として自覚するよう、管理員には指導している。
- (構成員) 施設の利用のしやすさについてはいかがか。
- (応募団体) 場所が悪い、雨が当たるといったものがある。また、駐輪時間を超過した場合に自転車に施錠するが、これはあくまで時間超過により行ったことを説明し、利用者に理解してもらうことで対応している。

○ 構成員は、提案内容のヒアリングと質疑応答を受けて各自得点を記入。

○ 構成員は、公益社団法人 北九州市シルバー人材センターの提案内容について意見交換。

- (構成員) 各項目ともレベル1や2はなく、適確性等について一定の基準を満たしている。
- (構成員) 比較的高めに点数をつけたのは、期待を込めてでもある。
- (構成員) 手堅く安定した提案内容であることはわかった。ただし、開場時間、閉場時間の延長についてはクレームの原因となる危険性があるため、気をつけてもらいたい。
- (構成員) 実績が豊かであることと、指定管理料について利用が少ない施設に関する提案があったので、その点は評価した。

(構成員) 手堅い提案ではあるが、実績を踏まえて改善すべき点は改善してもらいたい。また、今後は多様な利用者が増えていくと思われるが、誰に対しても誠実な対応ができるよう、接遇の向上により一層取り組んでもらいたい。

○ 構成員は、公益社団法人 北九州市シルバー人材センターの各審査項目について協議し、各構成員の評価レベルを再度確認したうえで、検討会としての評価レベルを決定

(全構成員) 検討会の評価レベルは、

- 「指定管理者としての適性」について、「管理運営の理念」が 3、「人的・財政基盤」が 4、「実績・経験」が 4
 - 「有効性」について、「設置目的の達成」が 3、「利用者満足向上」が 4
 - 「効率性」について、「指定管理料」が 3、「収支計画の妥当性及び実現可能性」が 3
 - 「適正性」について、「管理運営体制」が 4、「平等利用・安全対策・危機管理体制」が 3
- が妥当であると考える。

○ 事務局が合計得点を発表

○ 公益社団法人 北九州市シルバー人材センター 66 点

○ 構成員は、次のとおり検討会としての検討結果をとりまとめた。

公益社団法人 北九州市シルバー人材センターは、提案内容から堅実な管理運営が期待できる。ただし、利用者満足度の高いサービスの提供について、現状からのさらなる飛躍が望まれる。

審査の結果、検討会としては公益社団法人 北九州市シルバー人材センターは指定管理者の候補として相応しいと判断した。

○ とりまとめを行って、検討会を終了した。