

## 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	平成31年4月1日～令和6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
	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		<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 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	北九州市小倉北区片野新町一丁目1-6		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 使用許可に関する業務</li> <li>・ 使用料の徴収、収納に関する業務</li> <li>・ 許可車両の場内での誘導、整理、監視業務</li> <li>・ 施設の維持管理に関する業務（清掃、警備、除草、修繕等）</li> <li>・ 自転車駐車場周辺の放置自転車に対する啓発</li> </ul> <p style="text-align: right;">等</p>		
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日 （令和7年3月31日まで延長）		

## 2 評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	評価 レベル	得点		
1	施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	35		21		
	(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。	20	3	12		
	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。					
[評価の理由、要因・原因分析]						
(単位：千台)						
利用者数	【参考】H 30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標値	1,241	1,488	1,488	1,488	1,488	1,488
実績	1,099	1,467	1,159	1,271	1,308	1,290
<p>※目標値は、指定管理の事業計画書に掲載された数値である。</p> <p>※<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">          </span>・・・評価対象年度（以下同じ）</p> <p>年間利用台数はすべて目標値を下回る結果となったが、これについては新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言、テレワークの実施拡大や、自転車利用の動向、台風や大雪など、外的な要因が大きいと考えられる。</p> <p>厳しい現状が続くなか、サービスの向上等を図るため、自転車駐車場供用時間の延長、チャイルドシート付自転車の専用スペース設置などの取組みを行うなど、利用促進にむけた一定の努力は認められる。</p> <p><b>【まとめ】</b></p> <p>年間の利用者数は目標値に達していないが、上記のとおり、外的要因によるものと思慮される。目標値に到達するための努力は認められるため、総合的に判断し、評価レベルは「3」とする。</p>						
	(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。	15	3			9
	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。			

**[評価の理由、要因・原因分析]**

アンケート結果（「非常に満足」＋「満足」の割合）

	利用料金	利用時間	利用のしやすさ	施設内の清潔さ	管理員の対応	管理員の身だしなみ	アンケート回答数
H30	84.7%	95.2%	90.5%	95.2%	96.0%	96.2%	1,399
R1	82.8%	93.9%	87.1%	93.8%	90.8%	92.2%	1,160
R2	83.0%	94.6%	87.5%	95.3%	95.1%	95.3%	1,177
R3	82.1%	94.0%	88.4%	94.5%	95.6%	95.6%	1,262
R4	83.5%	95.1%	92.7%	95.7%	96.5%	96.6%	1,267
R5	84.6%	94.8%	90.2%	95.7%	97.9%	98.4%	1,285

・利用者へのアンケートは、指定管理者に対する評価である「施設内の清潔さ」、「管理員の対応」「管理員の身だしなみ」などの項目で「満足」、「非常に満足」の割合が平均95%を超えるなど、良好な結果であった。（満足度合の項目を選択する方法によるアンケート）

- ・しかし、自由記入欄に、以下のような複数の批判的な記載があった。
  - ・朝、管理員が寝ており回数券の引き換えのために仕方なく起こした。
  - ・管理員が喫煙で席を外し、利用できないことがあった。
  - ・管理員によっては、定期購入に時間がかかり不便が感じられた。
  - ・管理員が管理室内で会話をしており、受付の対応が遅いときがあった。
  - ・朝、急ぎの際に、不在であることが多々あった。
  - ・対応の良い方とそうでない方の差が激しい

その他にも、管理員の対応については、市に対し、市民からの苦情電話が、寄せられている。（年間40件程度）。

- ・その内容は、アンケート自由記入欄同様、管理員への対応（管理員が寝ている、管理員が喫煙により不在、利用者への乱暴な言葉遣い、不適切な説明など）に関するものがほとんどである。
- ・これらの苦情に対し、市として、指定管理者への事実確認、利用者への謝罪、指定管理者への適切な対応指示などを毎回行い、是正、改善、管理員全体への周知徹底、研修等を求めており、市としても日常的に対応を行っている現状である。

**【まとめ】**

アンケート結果による利用者満足度は高いものの、自由記入欄では、批判的な記載がある。また、市民からの苦情が、繰り返し寄せられている現状を踏まえ、評価レベルは「3」とする

2 効率性の向上等に関する取組み	45		27
(1) 経費の低減等	35	3	21
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】**

(単位：千円)

指定管理料	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	204,435	208,688	208,688	208,688	208,688
決算	200,167	202,935	207,865	206,960	205,812

総事業費	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	204,435	208,688	208,688	208,688	208,688
決算	191,584	196,409	206,096	206,658	212,229

うち光熱水費	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	12,487	12,718	12,718	12,718	12,718
決算	13,134	12,700	12,966	14,732	12,804

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ほか、電気供給契約の相手方を入札により選定したなど、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。	10	3	6
-------------------------------------	----	---	---

**【評価の理由、要因・原因分析】**

(単位：千円)

収入	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
使用料収入	92,043	74,651	79,717	84,481	82,890
自主事業収入	244	219	244	244	239

使用料収入の増減については、利用台数と同じく、自転車利用の動向や天候などの外的な要因が大きいところはあるが、自転車駐車場利用促進の街頭キャンペーンを実施する等、施設の利用促進にむけた努力も認められる。

<b>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</b>	<b>20</b>		<b>8</b>
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	10	2	4

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。			
〔評価の理由、要因・原因分析〕			
① 人員については、利用者数などに応じた配置が行われる一方で、管理員の不在の時間があるなどの市民からの苦情が寄せられており、人員配置面での課題が残る。			
② 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組織的な取り組みを行っている。			
・しかし、一方では、			
・通常、超過料金が発生した車両に対して、無断で出庫しないようチェーンで施錠を行っているが、超過事由の発生前にチェーンで施錠をしてしまい、夜間、利用者が出庫できない。			
・市に提出する公文書において、消せる筆記用具や修正液による修正等を行うといった、不正に繋がり兼ねない事案があった。月例報告される度に口頭注意するも、繰り返し発生するため、指示票による指導を行った。			
などの事案が発生しており、指定管理者の管理能力・管理員（職員）への指導力や、管理員の資質・能力面での課題が残る。			
【まとめ】			
こうした点を総合的に判断すると、適正な管理運営の水準に達していない部分があるため、評価レベルは「2」とする			
<b>（2）平等利用、安全対策、危機管理体制など</b>			
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。	10	2	4
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。			
〔評価の理由、要因・原因分析〕			
① 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た。			

- ② 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が、市に当日納付すべき金額を翌日に納付する、操作研修で行った支払い処理の取り消し忘れ、といった不適切な経理処理事案が発生した。納付金額の改ざんにつながる恐れもあるため、指示票による指導を行った。
- ③ 幸い大事には至らなかったが、自転車駐車場に併設されたトイレにおいて、利用者がまだトイレを利用しているのに、確認を十分に行わず、入り口を施錠する、という安全性が懸念される重大な事案が発生した。(管理員が気づき、数分で解錠)
- ④ 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。
- ⑤ 新型コロナウイルス感染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。

**【まとめ】**

個人情報保護や感染防止対策など評価できる点があったものの、指示票による指導を行った事案や、安全対策を怠っている重大な事案が発生しており、総合的に判断し、評価レベルを「2」とした

**【総合評価】**

合計得点	56	評価ランク	D
[評価の理由]			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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組織的な取り組みを行っている。</li> </ul> <p>などの評価できるポイントはあったものの、</p>			
<b>【1. 利用者の生命に関わりかねないもの】</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・幸い大事には至らなかったが、自転車駐車場に併設されたトイレにおいて、利用者がまだトイレを利用しているのに、確認を十分に行わず、入り口を施錠する、という安全性が懸念される重大な事案が発生したため、経緯報告書提出指導を行った。</li> </ul>			
<b>【2. 不正経理につながりかねないもの】</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市に提出する文書において、消せる筆記用具や修正液による修正等（1カ月当たり約40箇所）を行うといった、不正に繋がり兼ねない事案があった。月例報告される度に口頭注意するも、以降も繰り返し発生していた。具体的な市からの指示がなければ対応困難な旨の申し出があったため、指示票による指導を行った。</li> <li>・市に当日納付すべき金額を翌日に納付する、操作研修で行った支払い処理の取り消し忘れといった不適切な経理処理事案が発生した。納付金額の改ざんにつながる恐れもあるため、指示票による指導を行った。</li> </ul>			
<b>【3. 業務内容を十分に理解していないもの】</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・本来、指定管理者が協定書や仕様書を理解し、それらに基づいて業務を進めるべきであ</li> </ul>			

る。ところが、協定書、仕様書に記載されている業務を行う根拠を、改めて文書で示すよう市に求める事例が繰り返しあった。(3回程度/月)。指定管理者が行うべき業務を十分なレベルで理解していない状況であった。

#### 【4. 利用者の利用を阻害するもの】

- ・通常、超過料金が発生した車両に対して、無断で出庫しないようチェーンで施錠を行っているが、超過事由の発生前にチェーンで施錠をしてしまい、夜間、利用者が出庫できない事案が生じたため、経緯報告書提出指導（経緯・今後の対策等を文書にて報告するよう指導するもの）を行った。

#### 【5. 管理員への指導不足による利用者の苦情】

- ・利用者アンケートの自由記入欄には、管理員への対応に対する不満（管理員が寝ている、管理員が喫煙により不在、利用者への乱暴な言葉遣い、不適切な説明など）の記載が36人あった。(回収アンケート6,151件)

選択式アンケートの自由記入欄への記載であり、利用者からの重く受け取るべき意見と考える。

また、これらの内容は、【4. 利用者の利用を阻害するもの】にもつながるものである。

以上の通り、市としては、収支や管理運営に関する事務処理ミスが度々あったため以下の指導を繰り返し行ってきた。

令和4年度までも、口頭注意による指導事例は継続して発生していたが、特に令和5年度においては、以下の状況であった。

- ・口頭注意：年間40件程度
- ・経緯報告書提出指導：4件（指示票による指導に至った2件を含む。）
- ・指示票による指導：3件（指示票とは契約書に準ずるもので、受注者に対して契約内容の適正な履行を書面をもって求めるもの。今回は不正及び改ざんにつながりかねない事案と判断して発出した。）

経費節減や、利便性向上の取り組みはある程度評価できるものの、

- ・本市から度重なる指導を行うも、本件に関する指定管理者の管理能力・管理員（職員）への指導力、管理員の資質、能力面での課題が残ると考える。
- ・最低限、達成すべき基準である、評価項目「平等利用、安全対策、危機管理体制など」が、評価レベル2であり、要求水準を下回った

ため、今回は、努力が必要であると認められるD評価とした。

[北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見]

適正に評価されている。

「公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み」への評価が低いため、D評価となったことはやむを得ない。

今回の評価を踏まえ、今後は市と指定管理者と協同で、市民サービスのより良い向上に向けてしっかりと取り組んでいただきたい。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる  
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる  
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる  
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点未満)