

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(3施設) (「通常施設管理+自転車利用促進業務(提案)」型) | 施設類型 | IV | 目的・機能 | — ③ |
| | 所在地 | 小倉北区浅野1丁目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 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 type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input 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 | 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"> ・ 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 <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。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>※ ・・・評価対象年度（以下同じ）</p> <p style="text-align: right;">(単位：千台)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>利用者数</th> <th>H30年度</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>662</td> <td>264</td> <td>269</td> <td>274</td> <td>279</td> <td>284</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>660</td> <td>262</td> <td>203</td> <td>241</td> <td>256</td> <td>250</td> </tr> </tbody> </table> <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>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>厳しい現状が続くと考えられるが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った。利用促進にむけた一定の努力は認められる。</p> | | | | | 利用者数 | H30年度 | R1年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | R5年度 | 目標値 | 662 | 264 | 269 | 274 | 279 | 284 | 実績 | 660 | 262 | 203 | 241 | 256 | 250 |
| 利用者数 | H30年度 | R1年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | R5年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 目標値 | 662 | 264 | 269 | 274 | 279 | 284 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 実績 | 660 | 262 | 203 | 241 | 256 | 250 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (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。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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 | 91.4% | 95.5% | 90.1% | 96.5% | 95.2% | 94.9% | 605 |
| R1 | 85.0% | 88.3% | 81.2% | 94.9% | 85.0% | 96.3% | 213 |
| R2 | 83.4% | 91.3% | 85.6% | 89.6% | 94.3% | 97.8% | 229 |
| R3 | 86.3% | 92.1% | 81.7% | 94.6% | 95.9% | 95.9% | 240 |
| R4 | 87.6% | 95.7% | 84.4% | 94.2% | 96.7% | 97.4% | 275 |
| R5 | 90.3% | 94.3% | 82.6% | 95.5% | 96.8% | 96.8% | 249 |

利用者へのアンケートでは、「施設の清潔さ」、「管理員の対応・身だしなみ」などの項目で「満足」、「非常に満足」と回答した利用者が90%を超え、良好な結果であった。

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り組みを行った成果であると評価できる。

【改善が必要な点】

利用者からの意見で改善が必要であるものも見受けられたため、注意喚起による指導を口頭で行った。内容は下記の通り。

- ・管理員によって対応に差を感じた。

| | | | |
|--|----|---|----|
| 2 効率性の向上等に関する取組み | 45 | | 27 |
| (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。 | 35 | 3 | 21 |
| 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 | R1年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | R5年度 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 予算 | 25,889 | 26,370 | 26,370 | 26,370 | 26,370 |
| 決算 | 25,567 | 25,434 | 26,370 | 26,268 | 26,357 |

| 総事業費 | R元年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | R5年度 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 予算 | 25,947 | 26,428 | 26,428 | 26,428 | 26,370 |
| 決算 | 24,462 | 24,370 | 25,908 | 26,105 | 26,784 |

| うち光熱水費 | R元年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | R5年度 |
|--------|--------|-------|-------|------|------|
| 予算 | 19,837 | 3,989 | 1,013 | 900 | 956 |

| | | | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|----|
| 決算 | 19,904 | 3,843 | 729 | 1,165 | 964 | |
| <p>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。</p> <p>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。</p> | | | | | | |
| (2) 収入の増加 | | | | 10 | 3 | 6 |
| 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。 | | | | | | |
| [評価の理由、要因・原因分析] | | | | | | |
| 収入 | R元年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | R5年度 | |
| 使用料収入 | 20,244 | 16,224 | 18,995 | 20,166 | 19,637 | |
| <p>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。</p> | | | | | | |
| 3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み | | | | 20 | | 12 |
| (1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況 | | | | 10 | 3 | 6 |
| 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] | | | | | | |
| <p>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た。</p> <p>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。その後は、同じ内容での苦情やミスは発生していない。</p> <p>【改善が必要な点】</p> <p>【1（2）利用者の満足度】に記載のとおり、管理員による熟度の違いが見受けられ、注意喚起による指導を口頭で行ったほか、下記の項目については、適切な処置を行うよう、指示票により指定管理者に指導を行った。</p> <p>・市に提出する文書における、消せる筆記用具の使用や修正液による修正等。</p> | | | | | | |
| (2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など | | | | 10 | 3 | 6 |
| 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。 | | | |
| <p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>このほか、新型コロナウイルス感染症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。</p> | | | |

【総合評価】

| | | | |
|---|----|-------|---|
| 合計得点 | 60 | 評価ランク | C |
| <p>[評価の理由]</p> <p>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。</p> <p>利用者等の事故発生もなく、適正な管理運営を行っていた。</p> <p>指定管理者として、概ね、適切な実績があったと認められるが、管理員の熟度により対応の差が著しく、また、文書作成の際、消せる筆記用具および修正液の使用を行うなど、一部事務処理で不適切であったため、指示票による指導を行った。</p> | | | |

| |
|---|
| <p>[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]</p> <p>適正に評価されている。</p> <p>今後も、市と指定管理者と協働で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。</p> |
|---|

【評価レベル】

| 評価レベル | 乗率 | | 評価レベルの考え方 |
|-------|------|---|------------------------------|
| 5 | 100% | 良 | 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)