

## 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	北九州市立河内自転車貸出し施設	施設類型	目的・機能
	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	<input type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制			
	インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無		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"> <li>・ 自転車貸出し施設の管理に関する業務</li> <li>・ 自転車の貸出しに関する業務</li> <li>・ 使用料の徴収・収納に関する業務</li> <li>・ 貸出し自転車に係る事故処理に関する業務</li> </ul> <p style="text-align: right;">等</p>			
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	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		24																					
(1) 施設の設置目的の達成	20	3	12																					
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。																								
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>河内サイクリングセンター利用者数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>利用者数</th> <th>【参考】H30 年度（変更 前）</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>3,700人</td> <td>3,800人</td> <td>3,900人</td> <td>4,000人</td> <td>4,100人</td> <td>4,200人</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>3,136人</td> <td>2,405人</td> <td>2,675人</td> <td>3,208人</td> <td>2,817人</td> <td>2,208人</td> </tr> </tbody> </table> <p>※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。</p> <p>※<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">          </span>・・・評価対象年度（以下、同じ）</p> <p>○施設利用者数は目標値に届いておらず、R4年度以降、年々減少傾向にある。原因として、レジャーの多様化及びH31年度の使用料改定（値上げ）等の外的要因が考えられる。</p> <p>○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。</p> <p>○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独自に作成し、掲示した。</p> <p>○自主事業として「親子でサイクリング&amp;オリエンテーリング」を毎年11月に実施した。実施にあたっては、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。</p> <p>○（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</p>				利用者数	【参考】H30 年度（変更 前）	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	目標値	3,700人	3,800人	3,900人	4,000人	4,100人	4,200人	実績	3,136人	2,405人	2,675人	3,208人	2,817人	2,208人
利用者数	【参考】H30 年度（変更 前）	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度																		
目標値	3,700人	3,800人	3,900人	4,000人	4,100人	4,200人																		
実績	3,136人	2,405人	2,675人	3,208人	2,817人	2,208人																		

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。

15

4

12

[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）

	利用した自転車	施設の利用しやすさ	係員の対応	回答者数(人)
H30年度	75.6%	80.0%	85.6%	90
<b>R1年度</b>	98.8%	100%	100%	85
<b>R2年度</b>	96.8%	98.9%	100%	93
<b>R3年度</b>	94.4%	100%	100%	90
<b>R4年度</b>	98.8%	98.8%	100%	84
<b>R5年度</b>	98.1%	100%	100%	51

- 「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、ほぼ全員が、「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。
- アンケート調査のほか、「ご意見箱」の設置を行った。
- 女性トイレの位置が分かりにくいという意見をもとに案内表示を行った。
- 外国の利用者から利用の仕方について英語表記をとのご意見に対して、簡単な標記を受付に表示した。
- 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。
- 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。
- 利用者への情報提供の内容について、ここ数年変化が見られない。今後は、SNSを活用する等、新たな取り組みを期待したい。

2 効率性の向上等に関する取組み		4 5		2 7		
(1) 経費の低減等		3 5	3	2 1		
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)						
<b>指定管理料</b>	<b>H30年度</b>	<b>R1年度</b>	<b>R2年度</b>	<b>R3年度</b>	<b>R4年度</b>	<b>R5年度</b>
予算	2,644	2,696	2,746	2,979	2,979	2,979
決算	2,551	2,323	2,458	2,520	2,817	2,901
(単位：千円)						
<b>総事業費</b>	<b>H30年度</b>	<b>R1年度</b>	<b>R2年度</b>	<b>R3年度</b>	<b>R4年度</b>	<b>R5年度</b>
予算	2,644	2,696	2,746	2,979	2,979	2,979
決算	2,545	2,159	2,379	2,423	2,800	2,933
(単位：千円)						
<b>人件費</b>	<b>H30年度</b>	<b>R1年度</b>	<b>R2年度</b>	<b>R3年度</b>	<b>R4年度</b>	<b>R5年度</b>
決算	1,854	1,637	1,624	1,658	1,993	2,038
<b>総事業費に対する人件費割合</b>	72.8%	75.8%	68.3%	68.4%	71.2%	69.5%
<p>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。</p>						
(2) 収入の増加		1 0	3	6		
① 収入を増加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]						
(単位：円)						
<b>収入</b>	<b>H30年度</b>	<b>R1年度</b>	<b>R2年度</b>	<b>R3年度</b>	<b>R4年度</b>	<b>R5年度</b>
自転車使用料	506,240	574,500	649,370	783,480	686,340	537,400

<p>○レジャーの多様化及びH31の使用料改定(値上げ)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。</p> <p>○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&amp;オリエンテーリング」等を行い、収入の確保に尽力した。</p>			
<b>3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</b>	<b>20</b>		<b>12</b>
<b>(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況</b>	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。			
<b>[評価の理由、要因・原因分析]</b>			
<p>○通常は2名の管理人を配置しているが、繁忙期等は管理人を増員する等、状況に合わせて必要に応じた適切な人員配置を行った。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>			
<b>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</b>	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。			
<b>[評価の理由、要因・原因分析]</b>			
<p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○安全ワッペンを着用により安全作業の啓発を行った。</p>			

- 「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】**

合計得点	63	評価ランク	C
<b>【評価の理由】</b>			
<p>施設の管理運営で定期的な事項は、適切に実施された。接遇マニュアルを作成し各種研修を行うなど、係員の資質向上に努め、来場者に気持ちよく利用してもらうことが意識されており、アンケート結果の通り、利用者の満足度は高い。</p> <p>また、貸出し自転車の保守について、安全面を考慮しながら自前で行う範囲を広げ、利用者の閑散時に見回りを行うなど、時間の有効活用を徹底し、経費節減の努力が見られた。以上のことから令和元年度から令和5年度の間は、指定管理者として適正な管理運営がなされたと評価できる。</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】**

適正に評価されている。  
 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。

**【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)