

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	都市戦略局計画部都市交通政策課
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	市営3駐車場 ①市営勝山公園地下駐車場 ②市営室町駐車場 ③市営天神島駐車場	施設類型	目的・機能
	所在地	①小倉北区城内1番 ②小倉北区室町三丁目2番 ③小倉北区古船場町1番27号	IV	— ③
	設置目的	東部地区の駐車需要に対応し、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		<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 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無		
指定管理者	名 称	小倉都心部パーキングマネジメント共同事業体		
	所在地	北九州市戸畑区川代二丁目1番2号		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。						
[評価の理由、要因・原因分析] ■駐車場の利用台数（二輪車は含まない）						
	【参考】 H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標台数(台)	608,009	428,808	430,952	433,107	435,272	437,449
実績台数(台)	404,890	426,305	356,000	397,766	419,708	415,994
対前年度比(%)	▲3.2	5.3	▲16.5	11.7	10.5	▲0.2
※ ・・・評価対象年度 ○令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により前年度と比較して利用台数が減少しているが、令和3年度からは感染症の影響が小さくなったことで回復傾向にある ○継続利用が見込める利用者への定期券、回数券及びプリペイドカードの販売、大口利用の施設及び企業への定期的な連絡及び訪問を行う等、利用促進に向けた取組みを行っている。 ○近年、周辺に民間の駐車場が増加していることにより、駐車場利用者が低調傾向であるため、さらなる利用率向上対策を検討していくことが望ましい。						
(2) 利用者の満足度		15	4	12		
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。						

[評価の理由、要因・原因分析]

■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。無回答は除く）

《勝山公園地下駐車場》

満足度	【参考】 H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
利用のしやすさ	86.1%	86.1%	81.4%	85.2%	84.3%	86.3%
スタッフの対応	92.8%	91.6%	95.3%	93.1%	92.8%	95.1%
アンケート回収数	436	494	635	468	554	485

《室町駐車場》

満足度	【参考】 H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
利用のしやすさ	92.2%	89.4%	90.9%	84.1%	90.4%	82.9%
スタッフの対応	93.6%	96.6%	96.5%	94.3%	95.8%	98.3%
アンケート回収数	182	133	201	199	206	145

《天神島駐車場》

満足度	【参考】 H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
利用のしやすさ	79.0%	78.0%	74.5%	75.8%	74.3%	79.4%
スタッフの対応	98.7%	98.5%	95.3%	96.8%	97.8%	95.0%
アンケート回収数	168	149	164	169	149	199

アンケート回収数 168 149 164 169 149 199

※ ・・・評価対象年度

○「利用のしやすさ」は例年高い満足度となっている。その他要望として「老朽化への対応」などの意見が見られた。

○「スタッフの対応」は、例年どの駐車場も満足度が非常に高い。全職員に対しての接遇教育及びクレーム研修の効果によるものと思われ、高く評価できる。

2 効率性の向上等に関する取組み

4 5

2 9

(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。

3 5

3

2 1

[評価の理由、要因・原因分析]

■【管理経費の推移】

管理経費	【参考】 H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標(千円)	71,841	77,476	78,184	78,218	78,185	78,168
決算(千円)	71,802	76,873	78,183	78,216	78,064	78,153
対前年度比(%)	▲0.1	7.1	1.7	0.04	▲0.1	0.1

※ . . . 評価対象年度

○指定管理料の実績は前年度と比較すると令和3年度からはほぼ横ばいとなっている。施設の老朽化に対応するため、各駐車場ごとに計画的な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。	10	4	8
-------------------------------------	----	---	---

[評価の理由、要因・原因分析]

収入		【参考】 H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
料金収入 (使用料) (千円)	目標 (要求水準)	270,415 (236,500)	221,955 (216,400)	223,063 (216,400)	224,176 (216,400)	225,295 (216,400)	226,421 (216,400)
	実績	212,491	232,010	196,611	217,946	234,268	237,897
前年度比(%)		▲2.9	9.2	▲15.3	10.9	7.5	1.5

※ . . . 評価対象年度

○令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により前年度と比較して収入が減少しているが、令和3年度からは感染症の影響が小さくなったことで駐車場利用が回復した。

○継続利用が見込める利用者への定期券等の販売、大口利用の施設及び企業への定期的な連絡及び訪問を行う等、利用促進に向けた取り組みを行った。

○広報物の作成、ホームページでの情報提供等、利用促進に向けた取り組みを行った。

○今後も至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	20		14
(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。	10	4	8
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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>○接遇教育や機器トラブル時の対応研修等を実施しており、サービスの向上に努めている。</p> <p>○細かな巡視により修繕箇所の早期発見につながっており、計画的な維持補修をおこなっているため高く評価できる。</p> <p>○「わっしょい百万夏まつり」「北九州マラソン」など市のイベントに合わせて、営業時間の変更や対応人数の増加などを行うなど臨機応変に対応していた。</p>			
(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。	10	3	6
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>○個人情報保護については年1回研修を実施し、個人情報の取扱いについて職員へ徹底を図っている。</p> <p>○料金徴収に関する業務は、業務マニュアル通りに入金されている。</p> <p>○総括責任者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。</p> <p>○不具合を一早く発見するため、日常の巡視・点検回数を実施している。</p> <p>○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「安全管理マニュアル」及び「危機管理マニュアル」を作成しており、危機管理体制も適切である。</p>			

【総合評価】

合計得点	67	評価ランク	C
<p>【評価の理由】</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響が小さくなったとともに、継続利用が見込める利用者への広報・営業活動を積極的に行う等、利用促進のための努力を行った結果、料金収入は概ね目標を達成することができた。</p> <p>また管理経費においても各年度において概ね計画通りに運用しており、適切な維持修繕を実施できている。</p> <p>利用者アンケートの結果において、スタッフ対応の満足度は高い評価となっており、接遇やクレーム処理対応など、適切に実施されている。</p> <p>以上に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。</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	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)