

## 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	北九州市営黒崎駅西駐車場	施設類型	目的・機能
			IV	— ③
	所在地	八幡西区黒崎三丁目15番3号		
	設置目的	西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 インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無      ペナルティ制 <input checked="" type="checkbox"/> 有・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番6号		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駐車場の利用に関する業務</li> <li>・ 料金徴収に関する業務</li> <li>・ 駐車場の維持管理に関する業務</li> <li>・ その他、管理運営に必要な業務</li> </ul>		
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						
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]						
■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)	411,516%	532,670	537,996	537,996	537,996	537,996
実績台数(台)	524,417%	508,376	454,831	489,952	558,155	507,487
対前年度比(%)	▲0.6	▲3.1	▲10.5	7.7	13.9	▲9.1
※ <input type="checkbox"/> ・・・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。令和3年度からは感染症の影響が小さくなり前年度と比較すると7.7%、次年度は13.9%増加し、目標台数を上回る結果となった。令和5年度は前年度と比較し9.1%減少している。						
○利用者の増加や利便性を高める取組みとしては、「意見箱」を設置し、利用者の意見を聞き入れる試みや、駐車場入口付近にのぼり旗を設置してのPR等の工夫がなされている。						
○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						
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	4			12
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。			

[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）

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	69.9%	70.2%	72.2%	74.2%	73.0%	77.4%
スタッフの対応	93.8%	93.0%	93.6%	95.2%	94.9%	96.1%
アンケート回収数	1,089	837	1,157	1,016	1,082	1,066

※ ・・・評価対象年度

○「利用のしやすさ」は、前年度と同程度の満足度となっているが、要望としては、「出入口が狭い・入りづらい」、「案内表示の工夫」などの意見が見られた。その意見を受け、実地調査及び行政相談を行っており、改善しようとする取り組みが行われている。

○「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。

<b>2 効率性の向上等に関する取り組み</b>	<b>4 5</b>		<b>2 7</b>
(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。	3 5	3	2 1
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]

■ 【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)	65,192	66,301	67,241	67,634	74,323	74,782
決算(千円)	66,029	65,137	65,808	67,184	72,149	72,748
対前年度比(%)	0.5	▲1.4	1.0	2.1	7.4	0.8

※ ・・・評価対象年度

○施設の老朽化に対応するため、適切に維持修繕を行いながら、効率的な管理運営を行っている。

○令和4年度の管理経費の実績は前年度と比較すると増加しているが原因として光熱水費等の高騰があり、コムシティ共用部分の管理費が増加したことによるものであるため指定管理者の責によるものではない。

○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。	1	0	3

[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)	74,304 -	117,411 (93,929)	118,585 (94,868)	118,585 (94,868)	118,585 (94,868)	118,585 (94,868)
	実績	117,198	112,345	99,678	109,715	123,939	119,237
前年度比(%)		0.8	▲4.1	▲11.3	10.1	13.0	▲3.8

※   . . . 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。
- 令和5年度は前年度と比較し3.8%減少しているが、要求水準（最低保証額）を達成している。
- ホームページを使用しての情報提供、駐車場及び管理室にのぼり旗を設置する等のPR、自動販売機の設置、駐車場出口の逆走防止対策等の利用環境改善の取り組みを行っている。
- 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	2	0	1	2
----------------------------	---	---	---	---

(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。	1	0	3	6
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]

- 新しく配属される職員に対して、研修・指導を行い、業務の円滑遂行に努めている。
- 業務の円滑な遂行や良好な市民接遇等のため、現場責任者及び班長を配置して職員の指導等にあたっており、適切な人員配置がなされている。
- 接遇・クレームに関する研修を実施しており、利用者サービスの向上に努めている。

(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を守る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><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></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>○現場責任者や班長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>○緊急連絡体制が整っており、危機管理体制は適切である。</p> <p>○駐車場出口の逆走防止のため、駐車場の案内表示を分かりやすく整備した。</p>			

**【総合評価】**

合計得点	63	評価ランク	C
<p><b>【評価の理由】</b></p> <p>コロナ禍といった非常に厳しい条件下での運営となり、令和3年度までの料金収入は目標を下回っていたが新型コロナウイルス感染症の影響が小さくなるとともに、着実に利用環境の改善に取り組んだ結果、令和4年度以降は目標を上回ることができた。</p> <p>また、管理費については各年度において適宜適切な運用を行っており、問題なく維持管理を実施していた。</p> <p>利用者アンケート結果では、「スタッフの対応」は高い満足度となっており、クレーム処理等の対応など、適切に実施されている。</p> <p>以上より総合的に判断して、適切な運営管理がなされていたと評価する。</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 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
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)