

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	市民文化スポーツ安全・安心部安全・安心課
評価対象期間	平成 23 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立交通安全センター	施設類型	目的・機能
	所 在 地	北九州市小倉北区井掘五丁目 1 番 1 号		
	設置目的	交通安全に関する知識の普及および交通安全思想の高揚を図る		
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			
	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	特定非営利活動法人タウンモバイルネットワーク北九州		
	所 在 地	北九州市小倉北区浅野一丁目 2 番 3 9 号		
指定管理業務の内容	1 交通安全センターの維持管理 2 交通安全センターに配置する自転車の貸し出し等 3 自動車、自転車車庫の維持管理 4 施設内における警備、監視 5 施設内の展示物、備品等の管理 6 施設内における交通安全教室の開催 7 施設外（保育園、幼稚園、小学校等）における交通安全教室の開催 8 施設の特徴を生かした交通安全イベントの実施			
指定期間	平成 21 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日			

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント					
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み					
(1) 施設の設置目的の達成					
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）。					
市の政策を支援することが業務内容に付加されている場合、政策支援が十分に図られたか。					
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り組みがなされ、その効果があったか。					
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。					
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。					
[所 見]					
平成 23 年度事業は計画どおり実施され、参加者や関係者等から高い評価を受けている。					
自転車運転免許証制度の推進					
交通ルールや安全運転知識に関する講習会を受講後、学科と実技の試験合格者に免許証を交付するもので、市や警察など各関係機関と連携し、主に小学校高学年を対象に実施している。					
交付者数 19 年度：510 人, 20 年度：309 人, 21 年度：455 人, 22 年度：182 人, 23 年度：188 人					
交通安全教室の開催					
平成 23 年度の交通安全教室の開催回数は、園内教室が 408 回(前年度比 70 回増)、園外教室が 138 回(同 20 回増)となっている。					
区分	指定管理				
	期		期		
	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度	23 年度
園内教室 (受講人員)	307 回 (15,208 人)	267 回 (13,801 人)	304 回 (15,781 人)	338 回 (15,988 人)	408 回 (17,429 人)
園外教室 (受講人員)	93 回 (8,815 人)	92 回 (9,629 人)	104 回 (10,190 人)	118 回 (9,905 人)	138 回 (11,443 人)
計	400 回 (24,023 人)	359 回 (23,430 人)	408 回 (25,971 人)	456 回 (25,893 人)	546 回 (28,872 人)
20 年度は 2 カ月間園内の大規模改修工事を実施し、利用を大幅に制限したことが影響している。					
入園者は前年度と比較して約 14,500 人増加している。これは、電動アシスト自転車試乗会など新たな取り組みや幼稚園・保育所に出向いての交通安全指導の利用促進活動による施設認知度が向上等から利用者が増えたものである。					
なお、夏休み期間中に試験的に開園時間を 1 時間延長し、涼しい時間帯での利用を促すことで					

入園者数の向上を図った。その結果、8月の延長した時間帯の入園者数は969人（8月の入園者数11,137人の8.7%）となった。

また、入園者数は、天候の影響や駐車場の課題（北九州パレスと共有のため、土・日・祝日は午前中の早い時間帯で満車）等があることから、限界に近いところまできており、利用者の少ない平日における高齢者などの利用促進、安全指導等内容の充実に重点を置く取り組みを実施する必要がある。

区分	指定管理				
	期		期		
	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
入園者数 (1日当り)	186,121人 (608人)	173,102人 (571人)	197,658人 (654人)	170,125人 (563人)	184,682人 (612人)
自転車貸し出し台数 (1日当り)	88,320台 (289台)	82,215台 (271台)	99,620台 (330台)	85,467台 (283台)	92,370台 (306台)

広報活動については「市政だより」への掲載をはじめ、各報道機関等に対しても積極的に情報提供を行ったほか、毎月「交通公園だより」を発行し、内容の充実にも努めている。また、参加者募集にあたっては、対象施設や団体等を絞ってチラシ等を配布、インターネットによる情報発信など、効果的かつ効率的なPRを実施している。

(2) 利用者の満足度

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。

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。

利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。

利用者への情報提供が十分になされたか。

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。

[所見]

利用者アンケートの結果（平成23年度実施）

スタッフの対応 非常に満足49.7%、満足43.6%、無回答6.7%

今後の利用の意向 利用したい93.3%、どちらとも言えない10.7%、無回答6.0%

園内に「ご意見箱」を設置して市民からの苦情や要望などを的確に把握し、サービス向上に反映させている。

交通公園のリーフレットを作成、配布したほか、「市政だより」にてイベント情報を提供している。また、毎月「交通公園だより」を発行しているほか、WEBブログ「交通公園の1日」を随時更新しインターネットによる情報発信を行うなど内容の充実にも努めている。

職員の指導力等の向上を図るため、職員全員に自転車安全教育指導者資格を取得させるとともに、利用者本位の接遇研修を実施している。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

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。

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。

経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

[所 見]

パート・臨時職員の雇用や市民ボランティアの協力により人件費の低減を図っている。

清掃、警備、設備保守業務の再委託については、類似業務の一括発注や複数の業者から見積りを徴するなど経費節減に努め、適切な水準で実施されている。

区 分		22 年度	23 年度	増 減
収入（管理運営委託料）		27,350 千円	27,350 千円	-
支出（事業費）		27,231 千円	27,284 千円	53 千円
収 支		119 千円	67 千円	52 千円
参 考	事業費のうち人件費	20,834 千円	21,998 千円	1,164 千円
	事業費のうち委託料	1,428 千円	1,404 千円	24 千円
	その他の事業費	4,969 千円	3,882 千円	1,087 千円
	利用者 1 人当り事業費	160 円	148 円	12 円

指定管理実施前の委託料（平成 17 年度 43,105 千円と比較すると、15,755 千円（36.6%）の大幅な経費削減効果が生じている。

(2) 収入の増加

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。

[所 見]

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況

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。

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）。

地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

[所 見]

来場者の多い土・日・祝日に人員を多く配置するなど、業務量に応じた体制としている。

職員 9 名（法人兼務職員 2 名含む）全員に自転車安全教育指導者資格を取得させているほか、内閣府主催の「交通安全指導者養成講座」に園長代理外 2 名を参加させるなど、職員の資質向上を図っている。

学校、警察、老人クラブなど、地域や関係機関等と協力しながら交通教室など各種事業を実施している。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

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。

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。

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。

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。

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。

防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。

事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

[所 見]

利用申込書等から得た個人情報は、施錠可能なキャビネット等に確実に収納し、原則として事務室からの持ち出しを禁止している。

申し込みの受付は先着順とし、平等な利用に配慮している。

収支の内容を確認したところ、不必要な支出など不適切な点は認められない。

園内の施設・設備等について、毎日、目視等による安全点検を実施し、園内の事故防止に努めている。

事務室に緊急連絡先を掲示し、緊急時の対応等を職員に徹底している。

子どもが怪我をした場合や災害や光化学スモッグ等が発生した場合のマニュアルを作成し、職員に周知させている。

【総合評価】

[所 見]

- 1 家族で楽しく学べるイベント等を継続して実施するとともに、幼稚園・保育所へ出向いての交通安全指導の利用促進活動、効果的な広報に努めるなど新規・再来場を図る取り組みを重ね、利用者の増加に積極的に取り組んでいる。
- 2 自転車運転免許証制度について関係機関・団体と連携しながら、その推進に努めている。また、参加者や関係者からも高い評価を得ている。
- 3 管理運営体制において市民ボランティアの協力等により人件費を抑制している。また、職員に自転車安全教育指導者資格を取得させているなど、質の向上がなされている。
- 4 利用者アンケートによる調査結果では、スタッフの対応が高く評価され、再来場を希望する人の多さが目立っている。

[今後の対応]

- 1 環境意識の高まり等により、今後、自転車の利用者が増加することが予想される中、自転車のルールやマナーの徹底が求められる。したがって、自転車の交通安全教室の重要性が高まってくるため、実施回数の増加とともに、高齢者などすべての世代を対象とした取り組み、子どもたちが自転車運転免許証を取得したくなるような工夫等、内容の充実を図ることが重要である。