

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	建築都市局 計画部 都市交通政策課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3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	西部地区の駐車場需要に対応し、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 <input type="checkbox"/> 有 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	ペナルティ制 <input checked="" type="checkbox"/> 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番6号		
指定管理業務の内容		・ 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6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			
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。			
[所見]			
■駐車場の利用台数（二輪は含まない）			
	H30 年度	R1 年度	R2 年度
目標台数	411,516	532,670	537,996
実績台数	524,417	508,376	454,831
対前年度比	▲0.6	▲3.1	▲10.5
※ <input type="checkbox"/> ・・・評価対象年度			
○ 利用実績台数は、新型コロナウイルス感染症の影響もあり目標台数を下回る結果となっている。			
○ 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、ホームページを使ってのPR、駐車場入口付近にのぼりを設置してのPR等の工夫がなされており、今後も利用者の増加、利用率向上に向けた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。			
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。			

[所見]

■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。無回答を除く。)

満足度	H30年度	R1年度	R2年度
利用のしやすさ	69.9%	70.2%	72.2%
スタッフの対応	93.8%	93.0%	93.6%

※ ・・・評価対象年度

- 「スタッフの対応」は、前年度と比べ上回っている。全職員を対象とした接遇や利用者サービス向上等に関する研修の効果が現れていると考えられる。引き続き、利便性、満足度向上のための対策を考えていくことが望ましい。

2 効率性の向上等に関する取組み

(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。

[評価の理由、要因・原因分析]

■管理経費の推移

管理経費	H30年度	R1年度	R2年度
目標(千円)	65,192	66,301	67,241
決算(千円)	66,029	65,137	65,808
対前年度比(%)	0.5	▲1.4	1.0

※ ・・・評価対象年度

- 指定管理料の実績は前年度と比較すると、1%増加している。
- 施設の老朽化に対応するため、今後も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。

[所見]

収入		H30年度	R1年度	R2年度
料金収入 (使用料) (千円)	目標	74,304	117,411	118,585
	実績	117,198	112,345	99,678
前年度比(%)		0.8	▲4.1	▲11.3

※ ・・・評価対象年度

- 料金収入の実績は新型コロナウイルス感染症の影響により、料金収入が減少したため、目標値を下回っている。
- 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積極的な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。
- 今後も利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

#### (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。
- 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。

#### [所見]

- 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。
- また、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。
- 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
- ⑥ 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]

- 料金徴収に関する業務は、業務マニュアルどおり入金されている。
- 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。
- 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(防災・防犯等)総合計画」を作成しており、危機管理体制も適切である。
- 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する等、安全対策が適切に実施されている。

## 【総合評価】

### 〔所 見〕

新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用台数、料金収入は目標を達成することはできなかったが、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。

また、施設の修繕を適切に実施しながら管理経費の削減に努めており、効率的な管理運営ができていると認められる。

利用者アンケート結果では、満足度（管理員の対応）は前年度を上回っており、クレーム処理等の対応など、適切に実施されていると認められる。

以上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。

### 〔今後の対応〕

引き続き、適切で効率的な管理運営のため、適宜必要な助言及び指摘を行っていくこととしたい。