

指定管理者の管理運営に対する評価シート

| | |
|--------|---------------------------------|
| 所管課 | 建設局 道路部 道路維持課 |
| 評価対象期間 | 令和 3 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 3 1 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 |
| | | | IV | — ② |
| | 所在地 | 八幡東区大字大蔵 2 5 0 0 - 3 4 | | |
| | 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 | | 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・無 | ペナルティ制 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 - 6 | | |
| 指定管理業務の内容 | | ・ 自転車貸出し施設の管理に関する業務 ・ 自転車の貸出しに関する業務 ・ 使用料の徴収・収納に関する業務 ・ 貸出し自転車に係る事故処理に関する業務 等 | | |
| 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] | | | | |
| 河内サイクリングセンター利用者数 | | | | |
| 利用者数 | H30年度 (更新前) | R1年度 | R2年度 | R3年度 |
| 目標値 | | 3,800人 | 3,900人 | 4,000人 |
| 実績 | 3,136人 | 2,405人 | 2,675人 | 3,208人 |
| ※ ・・・評価対象年度 | | | | |
| ※目標値は、指定管理の事業計画書に掲載された数値である。 | | | | |
| <p>施設利用者数は、前年度と比較して約2割増加したものの、目標値には届かなかった。</p> <p>これについては、夏休み期間中の台風・大雨警報による6開場日の休業のほか、天候の状況、新型コロナウイルス感染症拡大防止措置のため、利用者の多い5月12日～6月20日まで(12開場日分)休業したことが大きな要因である。</p> <p>指定管理者による営業活動については、指定管理者のホームページ掲載やPRチラシの配布、毎月第2日曜日の「わらべの日」事業、「親子でサイクル&オリエンテーション」の実施など、利用促進に向けた一定の努力は認められる。</p> <p>例年、イベント「皿倉山健康ウォーク」に事業協力し、その中で施設のPRを行っていたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止措置のため、イベントが中止となり、令和3年度は事業協力・PRともに出来なかった。</p> | | | | |
| (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]

アンケート結果（「非常に満足」＋「満足」の割合）※アンケート回答者数：90人

| | 利用した自転車 | 施設の満足度 | 係員の対応 |
|----|---------|--------|-------|
| R1 | 98.8% | － | 100% |
| R2 | 96.8% | － | 100% |
| R3 | 94.4% | 100% | 100% |

※ …… 評価対象年度

利用者アンケートの結果では、「駐車場が狭い」といった施設に関する要望は寄せられているものの、「利用した自転車・施設の満足度・係員の対応」といったサービスに関する項目は、90%を超える人が、「満足・非常に満足」と回答しており、利用者の満足が得られていると考える。

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。

[所見]

(単位：千円)

| 指定管理料 | R1年度 | R2年度 | R3年度 |
|-------|-------|-------|-------|
| 予算 | 2,696 | 2,746 | 2,979 |
| 決算 | 2,323 | 2,458 | 2,520 |

| 総事業費 | R1年度 | R2年度 | R3年度 |
|------|-------|-------|-------|
| 予算 | 2,696 | 2,746 | 2,979 |
| 決算 | 2,159 | 2,379 | 2,423 |

※ …… 評価対象年度

| 総事業費(内訳) | 人件費 | 設備管理費 | 需用費 | 光熱水費 | その他経費 |
|----------|-------|-------|-----|------|-------|
| 予算 | 2,069 | 282 | 50 | 92 | 486 |
| 決算 | 1,658 | 201 | 45 | 98 | 421 |

指定管理の委託料の約 70%が人件費であり、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ている。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ている。

(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]

(単位：円)

| 収 入 | H30 年度(更新前) | R1 年度 | R2 年度 | R3年度 |
|--------|-------------|---------|---------|---------|
| 自転車使用料 | 506,240 | 574,500 | 649,370 | 783,480 |

※ . . . 評価対象年度

前述のとおり、悪天候による休業や新型コロナウイルス感染症対策に伴う休業措置等の影響があったものの、昨年度より約 2 割収入額は増加した。

指定管理者については、ホームページへの掲載や P R チラシの配布を行い、また、毎月第 2 日曜日の「わらべの日」事業への協力や「親子でサイクル&オリエンテーション」の実施を計画するなど、利用者増加に向けた努力が認められる。

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

- 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]

通常は 2 名の管理人を配置しているが、繁忙期や、新型コロナウイルス感染防止対策に要する場合等は、管理人を増員する等、状況に合わせ、必要に応じた適切な人員配置を行っている。

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などを実施し、資質・能力向上に努めている。

また、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ている。さらに、毎月第 2 日曜日の「わらべの日」事業に協力している。

(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保護す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。
- 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。

【所見】

利用申込書等の書類は、適切に管理・保管・処分され、個人情報保護の対策は適切に行われている。毎日、自転車の使用前には点検を実施しており、また、安全ワッペンを着用を行い、ヒヤリ・ハット集を常備するなど、安全意識の徹底がなされている。車輻やサイクリングロードの異常箇所の報告も日報を通じて適切に行われており、緊急時の連絡先や手順等も事務室内の見やすいところに掲示されている。

また、新型コロナウイルス感染症防止のため、始業前の検温、マスク、フェイスシールドの着用、利用者用の消毒用のアルコールの設置、受付時の人数制限や、順番待ちの整列の指導、自転車及び施設内の定期消毒等の対策を適切に実施した。

【総合評価】

【所見】

施設の管理運営で定期的な事項は、適切に実施されている。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常に意識されており、アンケート結果の通り、利用者の満足度は高い。また、自転車の使用前の点検を確実にし、ヒヤリ・ハット集を常備するなど、利用者・従事者の安全を考慮した運営が適切になされている。

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る。

令和3年度は、5月中旬から約1か月間、緊急事態宣言による臨時休館となったが、開館後、市の指導も踏まえたコロナ対策を着実に実施し、利用者数としては、令和2年度よりも増加していることは評価に値する。

以上のことから、令和3年度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。

[今後の対応]

利用日が限られている上、天候に大きく影響される施設のため、利用者数の大幅な改善は難しい。また、令和元年度の利用料金の値上げによる影響も残る状況の中ではあるが、新型コロナウイルス感染防止策を実施しながら、今後も市政だよりへの掲載、シルバー人材センターホームページによる情報発信、また市と協力した広報活動をより充実させ、利用者の拡大を図ることを期待したい。