

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4年4月1日～令和5年3月31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
	所在地	八幡東区大字大蔵2500-34 ほか		
	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	・ 使用許可に関する業務 ・ 使用料の徴収、収納に関する業務 ・ 許可車両の場内での誘導、整理、監視業務 ・ 施設の維持管理に関する業務（清掃、警備、除草、修繕等） ・ 駐輪場周辺の放置自転車に対する啓発 等			
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日 (令和7年3月31日まで延長予定)			

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	R4年度
目標値		3,800人	3,900人	4,000人	4,100人
実績	3,136人	2,405人	2,675人	3,208人	2,817人
※目標値は、H31.4.1からの指定管理の事業計画書に掲載された数値である。					
<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ものの、施設利用者数は、目標値には届かず、前年度と比較しても約1割減少している。</p> <p>これについては、9月の台風の荒天による休業に加え、天候の状況及び新型コロナウイルス感染症の影響等が要因として挙げられるが、目標の達成に向け、更なる努力を期待したい。</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。					

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：84人

	利用した自転車	施設の利用しやすさ	係員の対応
R1	98.8%	—	100%
R2	96.8%	—	100%
R3	94.4%	100%	100%
R4	98.9%	98.8%	100%

利用者アンケートの結果では、「利用した自転車・施設の利用しやすさ・係員の対応」といったサービスに関する項目について、ほぼ全員が、「満足・非常に満足」と回答しており、利用者の高い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。

[所見]

(単位：千円)

指定管理料	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	2,696	2,746	2,979	2,979
決算	2,323	2,458	2,520	2,817

(単位：千円)

総事業費	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	2,696	2,746	2,979	2,979
決算	2,159	2,379	2,423	2,800

(単位：千円)

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	2,034	302	29	92	522
決算	1,993	215	35	99	458

指定管理の委託料の約70%が人件費であり、最低賃金も上昇傾向と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。

(単位：円)

収入	H30年度 (更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
自転車使用料	506,240	574,500	649,370	783,480	686,340

前年度に比べて使用料収入は約1割減少したが、使用料見直し時及び新型コロナウイルス感染症対策に伴う休業措置前の利用者数より増加している。

指定管理者については、ホームページへの掲載やPR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は認められる。

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の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、安全ワッペンの着用を行い、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。車輛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、自転車の使用前後の点検を確実にいき、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。

以上のことから令和4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。

指定期間が満了する最終年度の評価以外の場合

【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、今後も市政だよりへの掲載等、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。