

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管局・部・課	都市整備局道路部道路維持課
評価対象期間	令和7年4月1日～令和8年3月31日

1 指定概要

指定管理施設	名 称	北九州市立自転車駐車場（その2）	施設類型	目的・機能
	所 在 地	北九州市門司区中町2番 ほか	IV	－ ③
	設置目的	放置自転車対策の一環として、自転車利用者に駐車場所を提供するもの。		
利用料金制の状況		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
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	北九州市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） ・ 自転車駐車場周辺の放置自転車に対する啓発		
指定期間		令和7年4月1日～令和12年3月31日		

【参考：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・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準・目標・計画を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準・目標・計画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

2 評価結果

評価項目	指定管理者 の自己評価	市（所管局） の評価	市（所管局）の評価理由 ※指定管理者の自己評価との 相違理由 など	配点	得点 （評価結果）
	（評価レベル：0～5）			（100点満点）	
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	25
（1）施設の設置目的 の達成	4	4	機械化による工事期間中も含め、施設利用についての大きなトラブル等はなく、利用者の移行手続きや管理人の研修を含め、円滑な施設運営・管理が実施できているため。	20	16
（2）利用者の満足度	3	3	サンプル数が少なくアンケート結果から利用者満足度を図ることは難しいが、得られた回答からは特段の懸念はなく、適切な取り組みが行われているため。	15	9
2 効率性の向上等に関する取組み				45	27
（1）経費の低減等	3	3	機械化に伴い予定より事業費が掛かっているが、複数の業者から見積りを取り、競争性を持たせたことにより、経費低減に努めたため。	35	21
（2）収入の増加	3	3	街頭PRや簡易な修理の手伝いなどの利用者に寄り添ったサービスを提供することで、使用料収入を確保したため。	10	6
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み				20	16
（1）施設の管理運営 （指定管理業務） の実施状況	4	4	機械化後の新システムに対応するために、パソコンの知識や技術を有した管理人の配置、業務に必要な研修を実施しているため。	10	8
（2）平等利用、安全 対策、危機管理体制 など	4	4	今回実施した既存の施設を運営しながらの機械化は、全国的に極めて稀なケースであり、臨時出入口と導線の確保に工夫を重ね、利用者への告知を適切に行ったことで、事故は発生しておらず、安全対策が適切に講じられているため。	10	8
【参考：総合評価ランク】 A：優れていると認められる（80点以上）			合 計	100	68

- B：やや優れていると認められる（70点以上80点未満）
 C：適正であると認められる（60点以上70点未満）
 D：努力が必要であると認められる（50点以上60点未満）
 E：かなりの努力が必要であると認められる（50点未満）

総合評価ランク
(A～E)

C

【総合評価】 ※指定管理者の特筆すべき功績及び努力を求める点等を踏まえ、総括的に記入してください。

施設の維持管理にあたっては、施設を運営しながらの機械化の工事や利用者の定期券移行手続きなどを円滑に進めることができています。また、機械の導入に伴い、知識や技術を有した管理人の配置や業務に必要な研修を実施しており、適正な管理運営が行われている。

安全対策の面では、確立した管理責任体制のもと、機械の導入に伴う工事期間中も含めて事故発生もなく、適正な管理運営が行われている。

以上のことから、令和7年度における指定管理者としての管理運営は適正になされたと評価できる。

【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。

施設を閉鎖することなく運営を継続しながら機械化（自動ゲート等の導入）への移行を円滑に完遂した。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。

<参考> 現指定期間中の評価結果

区 分	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)	令和10年度 (4年目)	令和11年度 (5年目)	平 均
評価結果 (合計得点)	68	—	—	—	—	68

※高評価のインセンティブ（更新制）について

- ▶1～3年目の平均点が75点以上の指定管理者（指定期間5年間の事業者に限る）について、1期に限り指定の更新（+5年間）を認めるもの。

※低評価のパナルティ（次期選定時の減点）について

- ▶最終年度を除く全指定期間中の平均点が59点以下の指定管理者について、同指定管理施設の次期選定時の審査において減点（総合得点から10点または15点をマイナス）するもの。

事業報告書（指定管理者による自己評価）

1 指定管理施設及び指定管理者の概要

指定管理施設	名 称	北九州市立自転車駐車場（その2）
	所 在 地	北九州市門司区中町2番 ほか
指定管理者 （自己評価者）	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	北九州市小倉北区片野新町一丁目1-6
指定期間		令和7年4月1日～令和12年3月31日
事業報告（自己評価）の 対象期間		令和7年4月1日～令和8年3月31日

2 企画提案事業・自主事業の実施状況（対象：自己評価の対象期間）

企画提案事業	応募時提案 （□にレ点）	実施の有無 （○・×）	備 考 （補足説明等）
高校や事業所などへの働きかけ	☒	○	
多様な広報媒体を使った情報発信	☒	○	
きめ細かなサービスの提供	☒	○	
朝の混雑緩和の取組み	☒	○	
新たな駐輪場機器・システムの導入	☒	○	
専用スペース増設・拡大	☒	○	
シニアカーの駐輪	☒	×	市との協議未了
定期券の全施設での相互利用	☒	×	市との協議未了
6箇月定期券の導入	☒	×	条例改正が必要
親子の「おでかけ」を支援	☒	×	条例改正が必要
自主事業	応募時提案 （□にレ点）	実施の有無 （○・×）	備 考 （補足説明等）
	☐		
	☐		
	☐		

※応募・申請時の提案書や毎年度の事業計画書等に記載の事業を記入してください。

3 自己評価結果

評価項目及び評価のポイント	自己評価
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。	評価レベル (0～5) 4
【評価の理由、要因・原因分析】 ①適切な施設の管理運営、目標の達成については次のとおり。 事前に市と十分に協議をして実施したことにより、機械化による工事期間中も含め、施設利用についての大きなトラブル等はなく、円滑な施設運営・管理が実施できた。特に、今回の既存の施設を運営しながらの機械化については、全国的に極めて稀なケースであった。特に利用者の利便性を第一に考え、工事期間中も自転車駐車を閉鎖することなく機械設置を進めたことをはじめ、工事の進捗管理、利用者の移行手続き、管理員の研修を円滑に実施することができた。 工事については、工事中での利用のための臨時出入口を設置するなど導線確保に工夫したことにより、工事期間も延長することなく予定通りに完了した。 また、工事後の機械の運用やトラブルなどの対応等についても、設置直後の機械操作に慣れるまでは、設置業者のサポートを活用した。その後も大きなトラブルもなく利用者への対応ができています。 今後も市と協議しながら実施することにより、これらの取組は、全国的に注目される先駆的なモデルケースとなるものである。 一方で、利用台数については、実績が目標値を下回ったが、次の理由によるものと考えられる。 （社会情勢によるもの） ・全国的な自転車利用者減少（特に通勤通学利用の減 ※）によるもの ※ 2010年9,336千人⇒2020年8,137千人国勢調査 ・新型コロナ蔓延に伴うリモートワークやweb会議の普及 ・シェアサイクルの利用拡大など （当該自転車駐車場固有の要因によるもの） ・機械設備工事による影響 ※下曾根南口、下曾根北口、折尾東、折尾北の4施設の工事期間中、1割が自転車駐車場の利用を避けていけば	

28人×59日＝1,652人の減少。

利用者の減少を防ぎ、利用促進を図るため、②～④について次のとおり実施した。

②利用者の増加や利便性を高めるための取組

- ・利用促進を図るため、
 - ア) 当センターホームページでの市ホームページ自転車駐車場へのリンク
 - イ) 高校などへの放置自転車禁止区域・自転車駐車場・自転車保管所に関する啓発パンフレットを配布することによるPR
 - ウ) 年3回実施の違法駐輪防止、自転車駐車場の利用促進及び自転車利用者のマナー・モラルアップを目的として、チラシやティッシュなどを配布しての街頭PR
 - エ) 自転車に青切符が適用されるポスターの掲示等による各自転車駐車場での啓発・情報提供の実施
 - オ) 専用スペースの確保や簡易な修理の手伝いなどの利用者に寄り添ったサービスの提供等の実施

③施設間の有機的な連携

- ・年6回開催する場長会議において機械化の進捗状況、工事期間中の定期券購入時の利用者対応などについて情報交換を行い、その結果を場長を通じて各自転車駐車場の管理員に伝達し、情報共有を行うことで施設間の連携の強化を図った。

④効果的な営業・広報活動

- ・②に記載しているように、
 - ア) 当センターホームページでの市ホームページ自転車駐車場へのリンク
 - イ) 高校などへのPR
 - ウ) 年3回実施の街頭PRの実施
 - エ) 各自転車駐車場での啓発・情報提供の実施

(単位：人)

【利用者数】	R6年度 (更新前)	R7年度 (1年目)	R8年度 (2年目)	R9年度 (3年目)	R10年度 (4年目)	R11年度 (5年目)
要求水準	1,488,000	1,250,000	1,250,000	1,250,000	1,250,000	1,250,000
目標値	1,488,000	1,250,000	1,250,000	1,250,000	1,250,000	1,250,000
実績	1,270,406	1,139,446	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度

(2) 利用者の満足度

評価レベル
(0～5)

- 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。

3

〔評価の理由、要因・原因分析〕

今回の利用者アンケートについては、実施方法を声掛けを行いながらの紙配布によるものから、掲示方式によるQRコードをスマートフォンで読み込むやり方に変更した。変更の周知が不十分であったことによって回答数が減った。このため有効回答数が51件（1施設当たり3.9件）となった。

このため、今回のアンケート結果では利用者意見の把握については困難であるが、

①アンケート結果では、「管理人の身だしなみ」については「満足」以上が9割を超え、「施設内の清潔感」については8割を超え、「管理人の対応」についても7割を超えている。

②～⑤については、

- ・アンケート結果を年6回開催する場長会議で報告し、改善策について指導
- ・アンケート調査の案内掲示及び利用者からの問合せ対応
- ・年6回開催する場長会議においてサービスの質を維持・向上するための検討・協議等の取組を行っており、今回の利用者アンケートの結果につながったのではないかと考えている。

なお、今後、サンプル数、効果的な回収方法などを含め、自転車駐車場の改善につながるアンケートの在り方について市と協議を行い、より良い方法を探っていきたい。

施設内の清潔感

【満足度】	R6年度 (更新前)	R7年度 (1年目)	R8年度 (2年目)	R9年度 (3年目)	R10年度 (4年目)	R11年度 (5年目)
目標値	97.5%	95.7%	95.7%	95.7%	95.7%	95.7%
実績	100.0%	86.3%	—	—	—	—
有効回答数	59人	51人				

管理人の対応

【満足度】	R6年度 (更新前)	R7年度 (1年目)	R8年度 (2年目)	R9年度 (3年目)	R10年度 (4年目)	R11年度 (5年目)
目標値	95.0%	97.9%	97.9%	97.9%	97.9%	97.9%
実績	91.5%	78.4%	—	—	—	—
有効回答数	59人	51人				

管理人の身だしなみ

【満足度】	R6年度 (更新前)	R7年度 (1年目)	R8年度 (2年目)	R9年度 (3年目)	R10年度 (4年目)	R11年度 (5年目)
目標値	95.5%	98.4%	98.4%	98.4%	98.4%	98.4%
実績	94.9%	94.1%	—	—	—	—
有効回答数	59人	51人				

※ ・・・評価対象年度

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

評価レベル
(0～5)

十分な取組みがなされ、その効果があったか。	3
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】

①～③の経費低減、再委託の水準・経費、経費の効果的・効率的な執行については、複数の業者から見積を取り、競争性をもたせたことにより、適正に執行を行い経費低減に努めた。

一方で、今回実施した既存の施設を運営しながらの機械化は、全国的に極めて稀なケースであることから、利用者への告知や工事手順などについて万全の準備を行う必要があり、特に事故防止対策及び移行に係るシステム対応について、市や関係者とも綿密な協議を重ねたため、機械化の着手時期に遅れが生じ、人件費が大幅に増加した。

(単位：千円)

【支 出】		R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1年目)	R8 年度 (2年目)	R9 年度 (3年目)	R10 年度 (4年目)	R11 年度 (5年目)
事業費	計画	0	60,869	81,158	81,158	81,158	81,158
	実績	0	10,408	—	—	—	—
人件費	計画	160,983	79,456	65,379	67,334	69,024	70,933
	実績	164,032	147,262	—	—	—	—
施設維持 管理費	計画	40,115	40,850	38,455	38,767	39,085	39,409
	実績	38,290	30,989	—	—	—	—
その他管 理運営費	計画	8,346	5,386	5,745	5,859	5,976	6,096
	実績	5,466	4,391	—	—	—	—
一般管理 費等	計画	4,291	7,353	5,933	6,117	6,274	6,452
	実績	4,986	0	—	—	—	—
計	計画	213,735	193,914	196,670	199,235	201,517	204,048
	実績	212,774	193,050	—	—	—	—

・修繕費については、複数の業者から見積を取り、競争性をもたせたことにより、経費低減に努めた。

・急を要するものを除き計画的に修繕を行うことにより経費を抑えた。

(単位：千円)

【うち修繕費】	R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1年目)	R8 年度 (2年目)	R9 年度 (3年目)	R10 年度 (4年目)	R11 年度 (5年目)
計画	21,127	22,873	22,873	22,873	22,873	22,873
実績	10,869	8,162	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度

(2) 収入の増加							評価レベル (0～5)
① 収入を増加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。							3
② 使用料（利用料金）収入以外に、自主事業による収入や、企業などの外部からの収入（例：協賛金など）を獲得できているか。							
③ 自主事業による収益を活用した施設の魅力向上などの投資や、サービス向上などの指定管理業務や市への収益還元の取組みがなされたか。							
[評価の理由、要因・原因分析]							
①収入を増加させるため、次の取組を実施した。 ・高校などへのPR、年3回実施の街頭PRを実施するとともに、専用スペースの確保や簡易な修理の手伝いなどの利用者に寄り添ったサービスを提供し、利用促進を図ることで、使用料収入を確保した。							
②、③の自主事業については、公募において提案していない。また、市が承認した事業計画書に記載していないため実施していない。							
【使用料収入】							(単位：千円)
【収 入】		R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1年目)	R8 年度 (2年目)	R9 年度 (3年目)	R10 年度 (4年目)	R11 年度 (5年目)
使用料 収入	計画	—	75,461	75,461	75,461	75,461	75,461
	実績	81,891	72,457	—	—	—	—
							(単位：千円)
【収 入】		R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1年目)	R8 年度 (2年目)	R9 年度 (3年目)	R10 年度 (4年目)	R11 年度 (5年目)
指定管理 料収入	計画	213,277	193,914	196,670	199,235	201,517	204,048
	実績	207,169	179,203	—	—	—	—
自主事業 収益還元	計画	458	0	0	0	0	0
	実績	123	0	—	—	—	—
計	計画	213,735	193,914	196,670	199,235	201,517	204,048
	実績	207,292	179,203	—	—	—	—

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		評価レベル (0～5)
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。		4
② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか（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]		
・管理員は3班体制で、ローテーションを組んで運用しており、急用や病気等により管理が欠けた場合は、他の管理員が従事する体制を整えており、管理運営に支障がない		

ようにしている。 ・機械化後の新システムに対応するため、パソコンの知識や技術を有した管理員を配置し効率的に運用するようにしている。 ・管理員に対し業務に必要な研修を実施している。特に機械の導入にあたっては、機械化工事の日程に合わせ自転車駐車場ごとに、 - 机上研修（全管理員対象・約1時間） - 運用事前研修（場長、班長対象・約2時間） - 運用研修（全管理員対象・約2時間） - 実機研修（全管理員対象・約1時間） を実施した。 ・年6回実施する場長会議の場で管理員に対する接遇やクレーム対応等の研修を実施している。 ・自転車駐車場ごとに、場長会議の伝達研修やその他実務、接遇に必要な研修を実施している。	
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	評価レベル (0～5)
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。	4
〔評価の理由、要因・原因分析〕 ・個人情報の保護に関する規程を制定し、個人情報の徹底管理を行っている。 ・業務マニュアルと接遇マニュアルを徹底し、利用者に対しては平等かつ丁寧に接するようにしている。 ・利用料金の取り扱いについては2名の管理員がダブルチェックをし、マニュアルどおり適切に運用している。 ・市や関係機関と事前に協議を重ね安全対策を適切に講じるとともに、既存の施設を運営しながらの機械化は、全国的に極めて稀なケースであるにも関わらず、事故防止対策を含め利用者への告知を適切に行ったため、事故ゼロを達成した。特に臨時出入口と導線確保は工夫を重ねた。さらに、万が一の事故や災害に備え、危機管理マニュアルを作成、緊急連絡網の整備により、事故や災害発生時に速やかに対応できるよう、万全を期している。	

【総合評価】

【全体的な評価・今後の対応等】

- ・事業内容と実績を踏まえ適正な評価を心掛け、令和7年度については、新たな指定管理のスタートにあたり、利用促進に向けて、適正に管理・運営を行ったと評価した。
- ・特に今回の既存の施設を運営しながらの機械化については全国的に極めて稀なケースであり、機械設置の方法や利用者の移行手続き、管理員の研修など先駆的なモデルケースであると考えており、今後も市と協議を重ね利用者目線に立った運営に努めていきたい。
- ・企画提案事業については、市との協議が続いているものと条例改正が必要なものの以外は、実施することができた。残りの案件については、今後、実現に向け経費面も含め市と積極的に協議を進めていきたい。
- ・利用者数と収入については、社会情勢の変化等の要因により目標値を下回った。今後、指定管理者として実施できることについて着実に取り組み、目標値を達成できるよう適切に運営していきたい。
- ・アンケート結果については、事務局と管理員で情報共有を行い、全項目の満足度が目標値を上回るよう利用者の立場に立った管理運営に向けて、改善していきたい。

【評価レベル】

評価レベル		評価レベルの考え方
5	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営をおこなった
4	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営をおこなった
3	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営をおこなった
2	↓	要求水準・目標・計画を下回り、課題の残る管理運営となった
1		要求水準・目標・計画を大幅に下回り、大いに課題の残る管理運営となった
0	適切でない	不適切な管理運営となった

※この様式は外部にも公表する資料となります。