

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	北九州市営黒崎駅西駐車場
	所 在 地	北九州市八幡西区黒崎三丁目15番3号
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番6号
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）
シルバー作品展をコムシティで開催	☑	○	
「北九州ひとみらいプレイス」と協働してコムシティの集客を促進	☑	○	
最大料金の導入で土・日・祝日の稼働率を向上	☑	×	次年度以降実施予定
平日・全日・夜間定期の購入で平日の稼働率を向上	☑	×	次年度以降実施予定
パーク＆ライドの平日定期券の割引	☑	×	次年度以降実施予定
「駐車カード」の配置と「動物の絵」の表示	☑	○	
駐車場の入口に幟を設置	☑	○	
回数券販売時のキャッシュレス化	☑	×	次年度以降実施予定
「まごころ駐車場」の増設と「こどもまんなか駐車場」の新設	☑	×	次年度以降実施予定
高輝度反射表示への切り替え	☑	×	次年度以降実施予定

パーキングシステムの見直し	☒	×	次年度以降実施予定
カメラ式（ゲートレス）パーキングシステム	☒	×	次年度以降実施予定
利用料金のキャッシュレス決裁	☒	×	次年度以降実施予定
利用料金の WEB アプリ支払	☐	×	次年度以降実施予定

※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		評価レベル (0～5)
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。		4
【評価の理由、要因・原因分析】 ①施設の設置目的に沿った成果について 次の②、④の施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みを実施した結果、利用台数は目標値に対し実績は3%増となり、施設の設置目的に沿った成果を上げられたと考えている。 ②、④施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みとして次のとおり実施した。 ・過年度のアンケート調査において、出入口がわかりにくいとの指摘があった。そのため「Kitakyushu Action!」のロゴマークが入った新しいデザインの幟を出入口に設置し、PRを行った。その結果、今回のアンケート調査では出入口に関するコメントが減った。 ・意見箱に寄せられた要望に基づき、障害者駐車料金割引の周知不足を改善した。具体策として、エレベーターホールへの案内掲示およびホームページへの情報掲載を行い、利用者の利便性と視認性の向上を図った。 ・コムシティ内の西部出張所やひとみらいフェスタ（10月18日・19日）において、会員制作の小物作品の販売・販促活動を行い、駐車場の利用を呼び掛けるなど駐車場の利用促進を図った。 ・当センターの会員や市民が制作した小物や絵画、写真等を展示するシルバー作品展をコムシティ内の黒崎市民ギャラリーにおいて11月10日～16日の1週間実施		

し、駐車場の利用を呼び掛けるなど駐車場の利用促進を図った。(来場者数：385 人)
 ・市民向けの当センター会員入会説明会を、毎月 1 回コムシティの会議室、毎週平日の月、水、金曜日にコムシティ 4 階のロビーで実施し、駐車場の利用を呼び掛けるなど駐車場の利用促進を図った。(7 年度説明会参加者数：378 人)

(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)
目標値	537,996	510,000	510,000	510,000	510,000	510,000
実績	520,317	525,365	—	—	—	—

※ ・・・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】

①アンケートの総合的評価は、満足度が74.2%で、内訳として「利用のしやすさ」が71%、「スタッフの対応」が83.6%となっている。「利用のしやすさ」についてはハード面の対応が必要な部分もあり直ちに改善が難しいが、動線をわかり易く表示し、またエレベーターホールに駐車階を表示した「駐車カード」を設置することにより、利用者の利便性を高めている。

「スタッフの対応」については、常に利用者に対するサービス精神を持って対応することを心掛け、駐車場所を忘れた利用者の方の車を探したり、出口混雑時の清算手続きの補助などを行った結果、一定の評価水準となった。

②～⑤については、次のとおり実施した。

- ・意見箱による利用者の意見やアンケート結果を踏まえ、年4回開催する場長会議において、サービスの質を維持・向上するための協議を行った。
- ・年2回開催する場会議において、利用者サービスに繋がる研修を実施した。
- ・アンケート調査への声かけの実施

【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	85.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%
実績 (総合評価)	75.6%	74.2%	—	—	—	—
実績 (スタッフの対応)	79.0%	83.6%				
有効回答数	598 人	659 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

評価レベル
(0～5)

- 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。

3

[評価の理由、要因・原因分析]

- ・修繕費などの需用費については、複数の業者から見積を徴し、競争性をもたせたこと、また、より廉価なものを購入することにより、経費低減に努めた。

(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)
人件費、 一般管理 費等	計画	16,071	13,337	14,061	14,822	15,625	16,472
	実績	16,275	15,922	—	—	—	—
施設維持 管理費	計画	60,962	62,487	63,603	64,766	65,975	67,232
	実績	59,008	59,783	—	—	—	—
計	計画	77,033	75,824	77,664	79,588	81,600	83,704
	実績	75,283	75,705	—	—	—	—

- ・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。
- ・監視カメラ更新については、複数の業者から見積を徴し、競争性をもたせることによって経費を抑えた。

(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	990	989	989	908	989	989
実績	1,205	771	—	—	—	—

※ ・・・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。
- 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。

4

【評価の理由、要因・原因分析】

①収入増加策としての具体的な取組は次のとおり実施した。

- ・コムシティ内の西部出張所やひとみらいフェスタ（10月18日・19日）において、会員制作の小物作品の販売・販促活動を行い、駐車場の利用を呼び掛けるなど駐車場の利用促進を図った。
- ・当センターの会員や市民が制作した小物や絵画、写真等を展示するシルバー作品展をコムシティ内の黒崎市民ギャラリーにおいて11月10日～16日の1週間実施し、駐車場の利用を呼び掛けるなど駐車場の利用促進を図った。（来場者数：385人）
- ・市民向けの当センター会員入会説明会を、毎月1回コムシティの会議室、毎週平日の月、水、金曜日にコムシティ4階のロビーで実施し、駐車場の利用を呼び掛けるなど駐車場の利用促進を図った。（7年度説明会参加者数：378人）

これらの取組の結果、使用料収入は、対前年度比106.8%、計画に対して106.1%と収入の増加が図られた。

②、③の内容については、当初の事業計画書に記載していないため実施していない。

（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	118,585	120,000	120,000	120,000	120,000	120,000
	実績	119,157	127,282	—	—	—	—
計	計画	118,585	120,000	120,000	120,000	120,000	120,000
	実績	119,157	127,282	—	—	—	—

【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	77,033	75,824	77,664	79,588	81,600	83,704
	実績	75,283	75,028	—	—	—	—
計	計画	77,033	75,824	77,664	79,588	81,600	83,704
	実績	75,283	75,028	—	—	—	—

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。
- 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。

3

【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。 ・事故が発生した場合は、現場で速やかに対応し、場長を通じ当センター事務局に報告をするようにしている。重大で急を要する案件についてはコムシティ内にある西部出張所の職員が対応することとしている。 ・職員に対し業務に必要な研修を実施している。 ・管理員に対する接遇やクレームに対する対応等市の研修を、年2回実施する場合会議の場で実施している。 ・管理員の不正出庫が発生したことから、再発防止及びコンプライアンス意識の向上を目的として、令和8年2月6日、12日に、コンプライアンス研修を実施した。 ・北九州ひとみらいプレイスに参加しており、10月開催のクロサキスイッチのイベント時は駐車場の満車対応や交通整理を行うなど、参加各団体と連携や協働を図りながら駐車場の管理運営を行っている。	
(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。	3
〔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なっている。 ・駐車料金の取り扱いについては現場で管理員と場長により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。 ・管理員の不正出庫により、一部適切な使用料収入がなされていなかったことについて次のとおり対応を行った。 (1)速やかに事実確認の調査を行い、逐次、市に報告し、市からの指示事項については迅速に対応するとともに、市と連携し、警察署に告発するなど、厳正に対応した。 (2)また、市の損害回復を優先的に考え、シルバー人材センターが一時的に損害金額の弁済を行った。 (3)再発防止のための業務体制の見直しを直ちに行うとともに、再発防止及びコンプライアンス意識の向上のための研修を令和8年2月6日、12日に実施した。 (4)場長に対しては、(3)の研修に加え、現場監督者としての特別研修を実施した。 (5)事務局担当職員の現地巡視の頻度を増やした。	

- ・管理員が定期的に場内を巡回し、安全確認を行っている。
- ・逆走防止のためのわかり易い表示を行い、事故を未然に防いでいる。
- ・消火器やAEDを備え付け、実際に使えるよう、管理員を研修に参加させている。
- ・危機管理マニュアルを作成した、緊急連絡網も整備し、事故や災害発生時に速やかに対応できるようにしている。
- ・市の指導・指示を要する事案については、市と十分協議しながら適切に対応した。

【総合評価】

〔全体的な評価・今後の対応等〕

- ・経費節減を行いつつ、利用促進に向けて管理・運営を適正に行った。
- ・企画提案事業については、当センター独自で実施できるものについては実施することができた。残りの案件については条例改正事項や市との協議を要するものであり、今後、実現に向け市と協議を進めて行きたい。
- ・利用者、収入については実績が目標値を上回ることができた。今後も目標値を上回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、満足度の実績が目標値を下回った。この結果を事務局と管理員で情報共有を行い、満足度の実績が目標値を上回るよう改善を行いたい。
- ・不祥事防止に向けて、研修等を通じて一層のコンプライス意識の向上に努めてまいりたい。
- ・公の施設の管理人としての自覚を管理員に徹底させ、適切な管理運営を徹底したい。

【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。