

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	小倉地区市営駐車場(勝山公園地下・天神島)
	所 在 地	北九州市小倉北区城内1番(勝山公園地下) 北九州市小倉北区古船場町1番27号(天神島)
指定管理者 (自己評価者)	名 称	小倉都心部パーキングマネジメント共同事業体 代表企業 第一警備保障株式会社
	所 在 地	北九州市戸畑区川代二丁目1番2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)
利便性・利用促進に関する自主サービス	☑	○	
駐車場の現状等を踏まえた利便性・利用促進に関する新サービスの検討	☑	○	
苦情処理システム導入によるサービスレベルの向上	☑	×	次年度以降
駐車場内の安全対策の検討・実施、案内誘導サインの改善	☑	○	
案内の多言語化対応	☑	○	
防災対策	☑	○	
小倉都心地区共通駐車券事業の継続	☑	○	
新たな機器・技術の導入による利便性向上の検討	☑	×	次年度以降
パーク&サイクルライドによる周	☑	×	次年度以降

辺エリアへの回遊性促進			
ビッグデータを用いた利用者の分析	☑	×	次年度以降
駐車場ホームページの運用による広報活動	☑	○	
複数の方法を用いた、利用者の要望・苦情(ニーズ)の収集、把握	☑	×	次年度以降
利用者意見を活用した PDCA サイクルによる継続的業務改善システムの導入	☑	○	
課題や改善すべき点の論理的な分析	☑	×	次年度以降
外部監査を踏まえた改善行動	☑	×	次年度以降
要望と改善行動の掲示	☑	×	次年度以降
整合性の検証および質の評価に対する効果的なモニタリングの継続	☑	○	
利用者の心情に対する細やかに配慮した対応	☑	○	
苦情発生時の対応に並行した、日常的な未然防止と事後の再発防止	☑	○	
対応体制の明確化	☑	○	
記録とフィードバックによる再発防止	☑	×	次年度以降
案内サインを用いた利用者への直接的な細やかな情報掲示	☑	○	
利用者のマナー啓発	☑	○	
WEB・デジタルコンテンツを用いた未利用者を含めた情報公開	☑	○	
サービス向上による収益増加のPDCAの実践(投資を含む。)	☑	×	次年度以降
他事業者のサービス等との連携によるサービス向上	☑	×	次年度以降
「予防保全による施設の長寿命化」のための点検観測、記録データ蓄積	☑	×	次年度以降
自主事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備考 (補足説明等)
清涼飲料水販売事業	☑	○	

※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] 自己評価対象期間における利用台数が概ね目標どおり（99.9%）であったこと、及び前年度の室町を除く利用台数（369,825 台）に対しても 100.3%と若干上回る実績等により評価した。 又、室町駐車場廃止に伴い、勝山公園地下駐車場に公用車が駐車することにより 72 台分の車室が減少したが、地下 1F と 2F を上手く誘導しながら、昨年度比較でも上回ったことを高く評価した。 ・前回(H31.4～R7.3)指定管理期間から実施中の「冷蔵品荷物預かりサービス」、「買い物カート無料貸し出しサービス」、「傘貸し出しサービス」といった自主サービスは継続のうえ、提案した新サービスについても一部実施に向けての検討を行った。 ・勝山公園地下駐車場では令和 7 年度から地下 2 階の一部が公用車庫化されたことに伴い利用(一般)車両の場内動線が一部変更となり、また、混雑や満車となる頻度が大幅に増加した。これに伴い逆走車(出口と間違っって入口に向かって進行する車を含む。)も多々見受けられたため、案内板、スタッフの監視と臨機対応等により事故を回避することができた。 ・外国人利用者による事故発生時等の際、多言語音声翻訳アプリにより当事者と円滑なコミュニケーションを取ることができた。 ・近年の四日市市の例も考慮し、豪雨対策の一環として、止水板設置訓練、地下ピット排水(水中)ポンプの動作確認(点検)を実施した。 ・小倉都心地区共通駐車券事業については継続実施中であり、日々の駐車券の回収、整理、使用料の請求といった一連の業務を迅速的確に実施している。 ・わっしょい百万夏まつり、北九州マラソン等のイベント時や年末年始には、付近のにぎわい創出や利用者の利便性向上等に資するため必要に応じて延長営業や営業時間変更を行うとともに、適時に場内掲示板等への掲示や駐車場ホームページへの掲載にて一般市民への周知を図った。また、令和 8 年 3 月には駐車場ホームページをリニューアル		

アルし、さらなる情報発信の質の向上を図っている。

- ・各駐車場のバリアフリートイレ、全女子トイレには、ハンズフリーにて蓋が開閉するサニタリーボックスを設置し、利用者の快適性、衛生環境の向上を図った。
- ・利用者からの要望(苦情)に対応し、3号、5号出入口の外階段に照明設備を設置し、夜間の安全・防犯対策を図った。
- ・建築物点検や消防設備点検により不具合を指摘された箇所については、可及的速やかに修繕するとともに、各スタッフの日常点検や気づき、各再委託業者による定期点検等から発見された各設備の不具合についても、一部自己施工も行いながら的確に修繕を行った。
- ・わっしょい百万夏まつりも同様に営業時間を変更し、大型イベント協力を行った。

(単位：台 ※自動二輪含む、R9年度以降は勝山台数のみ、更新前は室町を含む)

【利用台数】	6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
目標値	437,449	371,110	372,966	270,889	272,243	273,604
実績	416,656	370,978	—	—	—	—

※ ・・・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。 | 4 |
| 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。 | |

【評価の理由、要因・原因分析】

自己評価対象期間における利用者満足度が目標値を上回ったこと、及び以下の実績等により評価した。

- ・各駐車場のバリアフリートイレ、全女子トイレには、ハンズフリーにて蓋が開閉するサニタリーボックスを設置し、利用者の快適性、衛生環境の向上を図った。(再掲)
- ・利用者からの要望(苦情)に対応し、3号、5号出入口の外階段に照明設備を設置し、夜間の安全・防犯対策を図った。(再掲)
- ・日常的に再委託業者のみでは手薄になりがちな勝山公園地下駐車場の5箇所の出入口各階段の清掃については、スタッフにより実施することとした。
- ・勝山公園地下駐車場地下1階車室については、照明設備のLED化が図られ、以前に比べて場内が明るくなり快適性が向上した。(車路については前年度までに施工済。)
- ・各駐車場スタッフに対し、「バリアフリー研修」及び「人権研修」を実施し、障害者差別解消法や人権擁護への理解を深めさせながら資質の向上を図った。

(※R9年度以降は勝山台数のみ、更新前は室町を含む)

【満足度】	6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
目標値	95.0%	83.3%	84.8%	86.0%	87.5%	89.0%
実績	87.3%	88.8%	—	—	—	—
有効回答数	1,181人	797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】

- 自己評価対象期間中の以下の実績等により概ね計画通りと評価した。
- ・ 全般的に物価高となった中、管理運営経費(人件費、物品購入費)のうち、人件費については管理運営体制の一部見直し(常勤1名減、パート2名増)により最低賃金上昇分以外の上昇を抑え、物品購入費については閉鎖となった旧市営室町駐車場で使用していた老朽物品も再利用する等して経費節減に努めた結果、前年度までの実績を下回る支出とすることができた。
 - ・ 各再委託業者の選定にあたっては要求水準を満たせる地元業者の中から厳選し、支払経費も最小限に抑えた。
 - ・ 修繕費については、老朽設備が多い中、優先順位を検討しながら限られた予算の範囲内で効果的、効率的に執行した。

(単位：千円 ※税抜、R9年度以降は勝山のみ、更新前は室町を含む)

【支 出】		6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
施設維持 管理費	計画	36,601	32,286	32,286	24,432	24,432	24,432
	実績	34,374	29,804	—	—	—	—
人件費	計画	34,394	32,789	33,475	22,625	23,115	23,596
	実績	38,085	34,974	—	—	—	—
その他管 理運営費	計画	1,365	1,075	1,075	752	752	752
	実績	1,557	1,046	—	—	—	—
一般管理	計画	2,348	1,725	1,210	653	339	34

費等	実績	1,089	2,030	—	—	—	—
計	計画	74,708	67,875	68,046	48,462	48,638	48,814
	実績	75,105	67,854	—	—	—	—

(単位：千円 ※税抜、R9 年度以降は勝山のみ、更新前は室町を含む)

【うち修繕費】	6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)
計画	5,100	4,431	4,431	3,771	3,771	3,771
実績	5,491	4,410	—	—	—	—

※ 7・・・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。 | 5 |
| 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】

自己評価対象期間の使用料収入が目標値を大きく上回ったこと（114.8%）、及び前年の室町を除く実績（215,331 千円）に対しても、102.8%と上回ったことを評価した。
当施設は非利用料金制のため、使用料収入は指定管理者の収入とはならず、又、今期からインセンティブ制度も廃止となったため、市の歳入増加に寄与できたことを大きく評価した。

- ・ 前回指定管理期間中の最大値を駐車場使用料収入の目標としていたところ、両駐車場ともこれを上回る収入とすることができた。要因について考察すると、①前回指定管理期間から継続的に実施している定期券や回数券の大口利用団体への定期的な営業努力、②閉鎖となった室町駐車場の旧利用者に対する勝山公園地下駐車場、天神島駐車場の利用の積極的な呼び掛け等の取組みにより、収入増につながったものと考えられる。また目標値を 20%以上上回った勝山公園地下駐車場では、市所管課からの指導により混雑緩和目的に定期券契約台数を約 1 割削減した。結果として混雑緩和に関しては効果が薄く定期券販売額も減少したが、一方でこれを埋め合わせるように（定期券販売額よりも）若干使用料単価の大きい時間制現金や回数券、プリペイドカード販売額の収入が伸び、副次的な効果ではあるが全体の収入増の一因となったものと推察される。
- ・ 各駐車場に清涼飲料水の自動販売機を設置し、利用者の利便性向上を図るとともにその販売手数料により自主事業収入を得た。
- ・ 勝山公園地下駐車場設置の自動販売機から得られる販売手数料の一部を「わっしょい百万夏まつり」振興会へ支援金として寄付した。

(単位：千円 ※税込、自動二輪含む、R9 年度以降は勝山のみ、更新前は室町を含む)

【収 入】		6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)
使用料 収入	計画	226,421	192,800	194,020	125,600	126,400	127,200
	実績	242,751	221,353	—	—	—	—
計	計画	226,421	192,800	194,020	125,600	126,400	127,200
	実績	242,751	221,353	—	—	—	—

【収 入】		6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)
指定管理 料収入	計画	82,179	74,662	74,849	53,308	53,501	53,695
	実績	82,179	74,639	—	—	—	—
自主事業 収益	計画	0	138	151	92	99	105
	実績	0	450	—	—	—	—
計	計画	82,179	74,800	75,000	53,400	53,510	53,800
	実績	82,179	75,089	—	—	—	—

※非利用料金制の施設であるため、指定管理者の収入は指定管理料のみ。

<指定管理業務への収益還元状況>

(単位：千円)

【実績】	6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)
利益額	232	450	—	—	—	—
還元額	0	450	—	—	—	—
還元率	0.0%	100.0%	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度

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。

評価レベル
(0～5)

3

【評価の理由、要因・原因分析】

- 自己評価対象期間中の以下の実績等により評価した。
- ・勝山公園地下駐車場では昨年度後半から管理事務担当スタッフを1名増員した。これにより、場内巡回や清掃等事務所を離れての業務にも以前より注力できる体制となった。
 - ・各駐車場スタッフに対し、「バリアフリー研修」及び「人権研修」を実施し、障害者差

別解消法や人権擁護への理解を深めさせながら資質の向上を図った。(再掲) ・勝山公園地下駐車場では止水板設置訓練を実施し、豪雨時における浸水防止能力の向上を図った。 ・各駐車場スタッフに対し、年間2回、消防訓練及び防災訓練を実施し、消火器による初期消火、119番通報、場内消火設備の取扱い、場内放送設備による避難誘導、負傷者救急搬送法等を経験させ非常時における対処能力の向上を図った。 ・消防訓練実施時には小倉北消防署に協力を仰ぎ、交通事故発生時や各種事件捜査時には小倉北警察署警察官に対しパトカーの場内入場や監視カメラ映像提供等の便宜を図った。 ・北九州マラソン開催時には、勝山公園地下駐車場の営業時間を短縮のうえ、男子ランナーの更衣室として駐車場のほぼ全域(公用車区画、事務室付近を除く。)を提供し協力した。	
(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】 自己評価対象期間中の以下の実績等により評価した。 ・利用者の個人情報が記載された書類については、事務所から持ち出さないよう厳重保管としたうえ、用済み後はシュレッダーにより破砕処理し廃棄した。 ・満車閉場時に定期契約者から「定期契約をしているのに入場できない。」との苦情が度々寄せられたが、各対応スタッフから「市営駐車場の定期契約は契約者に専用の駐車区画を確保するものではなく、全利用者に全車室を平等にご利用いただいている。」旨を粘り強く説明するなど、理解を得られるよう適切に対応した。 ・場内制限速度や場内進行方向等については各所への貼紙貼付、路面標示により、また、一部場内放送も使用して注意喚起を図っている。 ・各駐車場とも場内各所に設置された監視カメラ映像を事務所スタッフが常時監視するとともに、管理事務担当スタッフの場内巡回により不審者や不審事象の早期発見に努めた。また、夜間早朝のスタッフ不在時の場内巡回や非常時対応については、再委託先の警備保障会社により実施した。 ・場内において交通事故が発生した場合には、原因者による警察への通報を促すとともに警察官臨場時には現場検証に協力し、場内設備に損害が生じた場合には軽微なもの	

を除いて原因者に対し現状復帰を求償した。また、これら一連の状況について適時に市所管課に報告した。

【総合評価】

〔全体的な評価・今後の対応等〕

- ・指定管理者として２期１年目（通算７年目）を迎え、一部管理運営体制を刷新しての再出発となった年であったが、１期６年間で培った実績や経験も活かしつつ市営駐車場施設の設置目的と事業計画に沿って概ね適正に管理運営できたものと思われる。
- ・企画提案事業の各項目については、既に実施中のものは可能な限り今後も継続するとともに、未実施（検討中）の新サービスについては、実施に向けた検討をさらに進めたい。
- ・管理運営経費については、引き続き物価高が進んでいる中ではあるが、今後も継続して経費節減に努めたい。
- ・各駐車場とも年々老朽化が進み常に修繕や改修が求められているところであり、限られた予算を効果的、効率的に執行しながら、少しでも利用者の利便性や快適性が維持向上できるよう保守管理を行っていききたい。
- ・今後も各種研修や訓練を定期的実施し、各スタッフの資質の維持向上を図っていききたい。

【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。