

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	土木建築部 港湾課
評価対象期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	別府港機械管理駐車場・県営3号上屋・石垣地区緑地	施設種別	港湾・公営住宅
	所在地	別府市新港町、船小路町、汐見町		
	設置目的	別府港石垣地区は、背後の豊富な観光資源を活用した国際・国内旅客船基地として、旅客船埠頭及び旅客上屋を整備するとともに、港湾関係利用者や市民等の憩いの場としての港湾空間の創出を図るため緑地を整備している。3号上屋は、旅客船乗降客への便宜供与のため昭和56年に、また緑地は、昭和59年から平成3年までの間に順次供用開始してきたものである。機械管理駐車場は、放置車両対策の一環として整備を行い、平成12年10月に第1・第2駐車場を、平成13年7月に第3駐車場を供用開始したものである。		
指定管理者	名称	株式会社おおいた観光サービス		
	代表者名	奥村伸幸		
	所在地	別府市新港町942番5号		
指定管理業務の内容	①港湾施設の維持管理及び修繕に関する事。 ②港湾施設の使用許可(工作物の設置を伴うものを除く)に関する事。 ③港湾施設の利用促進に関する事。 ④①から③のほか、港湾施設の設置目的を達成するために必要な事業に関する事。			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日(5年間)			

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み	40		28
(1)施設の設置目的の達成	20	4	16
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。			
【評価の理由】			
<p>○ 各年度とも年間目標イベント数を達成している。目標指標50回に対し、H26は93回 達成率186.0%、H27は104回 達成率208.0%、H28は71回 達成率142.0%、H29は110回 達成率220.0%。29年度は、教室形式(ジャザサイズ)のものが増えるなど、施設の利用増に繋がったことは評価できる。手しごと市・フラワーアレンジメントなど新たなイベントを誘致しているが、賑わいの創出に繋げる施設として、多くの方が参加したくなるようなイベントの誘致や参加者数の増の取り組みを強化してほしい。</p> <p>○ 機械式駐車場利用者数は、H26は88,936台(対前年+1,774台)、H27は100,680台(対前年+11,744台)、H28は101,409台(+729台)、H29は108,385台(対前年+6,976台)の増加となっている。これは、フェリー利用者やイベント参加者数の増加だけでなく、周辺の事業所従業員等の利用もあり、周辺事業所等へ積極的に勧誘活動を行った結果である。</p> <p>○ 機械管理駐車場や各種イベント開催については、当該指定管理者のホームページや大分合同新聞の広告などで情報発信しており、イベント参加者数の増加、ひいては利用料金収入の増加につながったと考えられる。</p> <p>○ 当該施設のほか九重町の施設、別府市営温泉の運営事業を行っていることから、利用者に対して別府のみならず県内の観光情報などを幅広くサービス提供できている。</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。	20	3	12
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】			
○ 機械管理駐車場は24時間・365日営業し、機械トラブルや定期利用申し込み等は、第1駐車場管理棟に常駐する監視員が迅速に対応するようにしている。特に機械トラブル等の発生時には日中は即時、夜間は15分以内の対応に努めていることから利用者の満足度が高いと評価できる。			
○ アンケート結果では、職員の対応や駐車場の状況について、概ね8割の方が良い以上の評価となっている。なお、定期の駐車場利用料金が安いという意見があったが、付近の月極駐車場の料金と同等であることから、妥当な金額設定であると考え、6,100円で維持している。			
2 効率性の向上等に関する取組み	30		24
(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。	20	4	16
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について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】			
○ 支出状況はH26が31,179千円、H27は32,178千円(対前年+999千円 3.2%)、H28は32,971千円(+793千円 2.5%)、H29は29,350千円(▲3,621千円 10%)、H26に比べH29は5.8%経費が低減している。エスカレーター稼働は上屋の利用状況をみながら行っていることや、職員の巡回による不要な電気の消灯、事務所蛍光灯の間引きなど経費の節減を行っている。			
○ イベント告知に大分合同新聞の無料告知スペースの活用や、ホームページによる告知によって宣伝活動費を削減している。			
(2) 収入の増加	10	4	8
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。			
【評価の理由】			
○ 利用料金収入は、H26が33,480千円、H27は35,732千円(対前年+2,252千円 6.3%)、H28は36,451千円(+719千円 2.0%)、H29は38,510千円(対前年+2,059千円 5.3%)であり、H26からH29にかけて収入の増加が図られている。			
○ 昨今の景気情勢からはフェリー利用者の大幅な増加は見込めないなかで、定期利用者の確保や上屋を使用した新規イベントを開催する等、利用促進と収入の増加に努めている。			
3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組み	30		21
(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。	15	3	9
②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。			
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】			
○ 人員は業務に応じて適切に配置されており、緊急時には近くの施設から応援人員を招集できる体制で、合理的な管理運営が行われている。(統括管理者1名、監視・料金回収・一般事務・上屋管理業務2名、監視及び3号上屋・緑地清掃業3名)			
○ 別府国際観光港みなとまちづくり協議会、泉まちネット交流会等に積極的に参加し、地域との関わりを深めるなど人脈形成と地域情報や知識の取得に努めている。			

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など			
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)が遵守されているか。			
②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。			
③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
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。	15	4	12
⑤管理物件の修繕や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防犯や事故等の危機管理体制、防災士の配置など、防災に係る体制が適切であったか。			
⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。			
⑧事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
【評価の理由】 ○ 当該指定管理者が定める個人情報保護規則の規定に基づき、適正な管理を行っている。定期職員研修などで周知を徹底しており、個人情報の漏洩等の事故は発生していない。 ○ 駐車場は機械管理であり、24時間、時間単位の利用が可能である。 ○ 24時間体制の巡回警備の実施による不審物の早期発見及び不審者の徘徊等の監視を行っており、事故の未然防止に努めている。また、テロ対策マニュアルを作成し、安心安全な管理運営に万全を期している。 ○ 平成29年11月28日には、別府警察署の協力のもと、不審者(物)に対する発見から現場での対応、関係機関への連絡といった訓練を施設利用者と合同で実施している。29年度は、地震・津波を想定した初動措置訓練を(株)フェリーさんふらわあと共同で実施し、マニュアルの改定を行ったことなどは評価出来る。			

【選定委員の意見】

所管課の評価内容で特に問題なし。

【総合評価】

合計得点(100点満点)	73	評価ランク(A~E)	C
--------------	----	------------	---

【評価の理由】

- 現在の目標値は大幅に達成しているものの、3号上屋自体は、テナントも撤退しイベントのない日は閑散としているため、別府港の賑わいの創出に向けて、イベント開催回数のみではなく、イベントの質(内容)の強化を図る必要がある。
- 利用者満足度については、アンケートサンプル数を今後増加させる必要はあるものの、利用者意見等にも丁寧に対応しており、高い評価は得ていると言える。

【今後の対応】

- 今後の課題としては、旅客船乗降客や県民等に憩い・交流の場として利用してもらうなど、別府港の賑わいの創出に繋げる施設として多くの方が参加したくなるようなイベントを開催することが望まれる。
- イベント等のさらなる質・量の向上に取り組むため、企業訪問などを通じて新規主催者のイベントの誘致や、イベントの開催情報について積極的にSNSなどで広報・情報発信を行うなど参加者数の増を図ってもらいたい。

【指定管理者評価部会の意見】
【評価】

- 1 イベント開催回数は目標値を達成しており、駐車場利用者数も伸びている。ただし、指定管理者が誘致した新規の利用者・団体が少なく、特定の利用者が継続的に利用している状態である。

【意見】

- 1 利用者数に対してアンケートの回答が少なく、利用者の意見や利用実態を的確に把握できない。施設ごとにアンケート調査の目的を明確にしたうえで、必要なサンプル数、調査期間、実施方法を具体的に検討すること。
- 2 特定の利用者のみ利用にならないように、新規利用者とのバランスを考えて新規イベントの誘致に取り組むこと。

【施設所管課に対する意見】

- 1 フェリーの利用者やイベントの参加者の駐車場の利用状況等を分析・検証したうえで、施設管理の方針を指定管理者に示すべきである。