

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30年4月1日～平成31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 | | |
| 施設概要 | 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こと。 ②港湾施設の使用許可（工作物の設置を伴うものを除く）に関すること。 ③港湾施設の利用促進に関すること。 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こと。 | | | |
| 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 | |
|---------------|--|
| 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】 ○『一般参加が可能で30人以上の利用があるイベントの開催数』は、目標指標75回に対し、73回となった。『一般参加が可能でイベント参加者が100人以上となる日数』は、目標指標25日に対し、25日となった。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。e-スポーツ・クリスマス会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更なる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。 ○機械式駐車場利用者数は、H29年度 108,385台からH30年度 110,732台(対前年+2,347台)の増加となっている。イベント開催だけでなく、周辺の事業所等へ勧誘活動を行うなど、利用者数の増加に努めている。 ○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。 ○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いる。 |

| |
|--|
| (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。 |
| 【所見】 |
| ○ 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・駐車場の状況・イベント内容などについて、概ね7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高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に加えて、現状より下げると民業圧迫に繋がる恐れがあるため、妥当な金額設定であると考え、6, 10 0円で維持している。 |
| ○ 第1、2駐車場の枠線が見えにくいとの苦情があったが、枠線を引き直すなど対応を行っている。 |
| ○ フリーマーケットの宣伝を市報等でしてほしいとの意見があったため、市報等でも宣伝する方向で検討中である。 |
| 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。 |
| 【所見】 |
| ○ 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。 |
| ○ 自社職員による清掃や再生紙(ミスコピーの裏面)を使用するなど経費の節減に努めている。 |
| ○ 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 |
| 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。 |
| 【所見】 |
| ○ 施設利用料金収入はH29年度の38, 510千円に対し、H30年度は39, 917千円と1,407千円(3. 6%)上回っている。 |
| ○ 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

(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。
- ③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

【所見】

- 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。
- 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。

【所見】

- 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30年11月16日に、(株)フェリーさんふらわあと共同で、地震・津波を想定した初動措置訓練を実施した。
- 平成30年12月14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。

【総合評価】

【所見】

- イベント開催回数は昨年度に比べて増加しており、e-スポーツなど新規イベントの誘致も行っているが、多くの方が集まるイベントの誘致や参加者数の増の取組みを強化してほしい。
- 利用者満足度については、高い評価は得ていると考えているが、今後もアンケートサンプル数を増加させるなど、意見を的確に把握し、施設の利用促進・改善に努めてほしい。

【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多く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 暗くて、展示も古く、大阪からの玄関口と感じられない。フェリー乗降客が目的地に行くまでのシームレスなおもてなしのあり方を考え、抜本的に取り組むべきである。

【意見】

- 1 駐車場利用者へのアンケートは不要。フェリー乗降客などからアンケートを取り、3号上屋を利用する人の目線から施設の利活用等の改善に抜本的に取り組むべきである。
- 2 2階のショーケースの陳列が陳腐化していて、施設の印象が良くない。1階のお土産品サンプル展示場も寂れた感じで、RWCを間近に控え、観光都市にふさわしい施設へと早急に改善するべきである。
- 3 eスポーツ大会などの単発的なイベント開催に加え、フェリー乗降客が再び訪れたいと思うような玄関口としての取組を検討・実施するべきである。

【施設所管課に対する意見】

- 1 別府港再編計画が実現されるまでは当面使用されることとなるため、玄関口にふさわしい施設の改善を、外部からのアイデアも取り入れながら、観光部局等とも連携して検討するべきである。