

## 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31年4月1日～令和5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	人の流れの拠点となる別府港石垣地区では、国際・国内観光港として機能を発揮させるため旅客上屋の整備、憩いの場となる緑地等を整備している。 3号上屋は昭和56年に、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港湾施設の使用許可(工作物の設置を伴うものを除く)に関する事。 ②港湾施設の利用促進に関する事。 ③港湾施設の維持管理及び修繕に関する事。 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		
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日(5年間)		

## 2 評価結果

評価項目				
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み			配点	評価点
(1)施設の設置目的の達成		県の評価基準	40	24
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。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)。	・事業計画に定めるイベントを全て滞りなく実施しているか。 ・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が目標を達成しているか。 ・イベント参加者が100人以上となる日数が目標を達成しているか。	5	15	2
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。また、複数の施設を一括して管理する場合は、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。	・利用者が安心して施設を利用できるよう新型コロナウイルスの感染拡大防止措置を行っているか。	5		3
③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。	・県内の観光地等の広報活動を幅広く行っているか。 ・施設内で実施するイベントの効果的な周知を行っているか。	5		4
【評価の理由】				
<p>事業計画に定めたイベントのうち、令和2年度及び令和3年度に予定していたおとうさんのクッキング教室やe-スポーツ大会については新型コロナウイルスの拡大防止のために中止したが、それ以外については全て滞りなく完了した。</p> <p>① 年間イベント開催数はR3のみ達成し、イベント参加者が100人以上となる日数は目標を達成した年度はなかった。全国的に流行した新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、人の密集する参加型イベントの開催ではなく、フリーマーケット等の毎月定例的に開催しており感染防止対策が行いやすいイベントの開催が多かった。100人以上が参加する大規模なイベント開催は困難な状態が続いているが、小規模イベントの開催や感染防止対策の徹底などの工夫により、年間イベント開催数は回復傾向にある。</p> <p>② 施設利用者に対する感染対策の呼びかけなどを行ったほか、消毒液の設置や古い展示品を撤去し空間を広く使うなどの工夫を行った。</p> <p>③ 当該施設のほか別府市営温泉の運営事業、九重町の宿泊施設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提供している。また、各種イベント等については、目標としていた施設内での広告のみならず、ホームページや新聞広告などで適時情報発信している。</p>				
(2)利用者の満足度		県の評価基準	配点	評価点
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。	・県営3号上屋や駐車場等の施設に対するアンケートにて、8割程度以上の良い評価得ているか。	3	15	1
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。	・利用者からの要望及びアンケート結果の分析により、実行可能な対策を立案・提案しているか。	3		2
③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	・苦情が発生した際は、速やかに対応を行っているか。 ・再発防止策を講じているか。	3		2
④利用者への情報提供が十分になされたか。	・効果的なイベントの周知を行っているか。	3		2
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。(①～④以外に評価できる取組みがある場合のみ)	・利用者が快適に施設を利用できる工夫を行っているか。	3		2
【評価の理由】				
<p>① 県営3号上屋や駐車場等の施設、開催イベントについてのアンケート(年齢構成、住まい、来訪目的、職員の対応、施設の印象、要望など)を実施し、利用者の要望を把握するよう努めている。アンケート結果では、概ね6割の利用者から良い評価を得ている。</p> <p>② 日中に節電のため一部消灯していたが、利用者から暗く雰囲気が悪いため照明を消さないでほしいといった要望に迅速に対応するなど、利用者からの要望にできるだけ対応している。</p> <p>③ 駐車場の機械トラブルに対して迅速に対応するなど、苦情が発生した際には早期解決を図っている。</p> <p>④ ホームページのみならず新聞の無料告知スペースの活用などによって効果的にイベントを周知している。</p> <p>⑤ 物産ショーケース等を撤去し空間を広く使えるようにするなど、感染防止のための工夫をしている。</p>				

(3) 定性的な目標の達成状況		県の評価基準	配点		評価点	
① 定性的に定めた目標が達成されているか。(将来ビジョン等で定めた目標など)		・施設の利便性、快適性の向上のため、県営3号上屋内の最低限の改修を実施しているか。 ・新しい上屋建設に向けた集客イベントのトライアルの場とするため、地元を巻き込んだ新しいイベントを誘致しているか。	10	10	6	6
【評価の理由】						
① アンケート結果や自主点検において早急な改修が必要であると判断した箇所については順次改修を実施している。また、新聞やチラシ等におけるイベント開催の広告の他、市役所や商工会議所等への訪問により別府マルシェや住宅施設の展示会といった新たなイベントを誘致している。						
2 効率性の向上等に関する取組み			配点		評価点	
(1) 経費の低減等		県の評価基準	30		17	
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。		・指定管理者の創意工夫により経費を低減しているか。	5	15	3	8
② 主たる管理業務以外(清掃、警備、設備の保守点検等)について、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。		・指定管理者の創意工夫により経費を低減しているか。	5		2	
③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。		・指定管理者の創意工夫により経費を低減しているか。	5		3	
【評価の理由】						
① 不要な電気の消灯、新電力の導入などにより経費の低減を行っている。						
② 必要な巡回については臨時雇用として3施設それぞれの巡回者を必ず確保しつつ、人件費が低減されている傾向にある。						
③ イベント告知では、ホームページのみならず新聞の無料告知スペースの活用などによって宣伝活動費を低減している。						
(2) 収入の増加		県の評価基準	配点		評価点	
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。		・施設利用者増加のための創意工夫を図っているか。	15	15	9	9
【評価の理由】						
① イベントの開催告知や市役所等への誘致を行ったほか、新型コロナウイルス感染対策を行った結果、施設利用者数は大幅に回復している。						
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			配点		評価点	
(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況		県の評価基準	30		26	
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。		・各施設における必要人員が確保されており、緊急時における対応も考慮しているか。	5	15	3	11
② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。		・必要に応じた研修により、施設管理に必要なノウハウを身につけているか。	5		4	
③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。		・地域や関係団体等との連携により地域に根付いたイベントを開催しているか。	5		4	
【評価の理由】						
① 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。(統括責任者(所長)1名、指定管理事務1名、庶務経理・報告1名、各施設巡回3名、経理嘱託1名)						
② 他法人に体験型人事異動を行い幅広い職種を経験させ育成に努めるほか、外部で実施している各種研修会に対して積極的に参加している。						
③ 別府国際観光港みなとまちづくり協議会等をはじめ、各種団体と連携し、別府ポートフェスタなどの地域と密着したイベントを開催している。その他、より地域に根付いたイベントとして、地元の幼稚園への訪問や中学生の美術作品の展示といった幅広い年齢層に対して親しみを持ってもらうようなイベントについても開催している。						

(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	県の評価基準(①、②のいずれかに×があった場合、評価点は0とする。 ③～⑧については、×1つにつき-2点の減点方式を取る。)	配点	評価点
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。	・法令違反を発生させていないか。	15	○
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。	・個人情報漏洩等の事故を発生させていないか。		○
③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。	・特定の個人団体を排除していないか。(国や県等からの要請に基づくものは除く)		○
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。	・モニタリングの結果、不適切な事案が確認されていないか。		○
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。	・管理側の瑕疵による事故を発生させていないか。		○
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。	・定期的な巡回により事故を未然防止しているか。		○
⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。	・防災訓練を年に1回以上行っているか。		○
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。	・事故等発生時には適切な対応を行い、管理責任を問われる事象を発生させていないか。		○
【評価の理由】			
① 法令違反は発生していない。			
② 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。			
③ 特定の個人団体を排除していない。また、駐車枠の拡大による車椅子利用者の利便性を確保した。			
④ モニタリングで不適切な取扱いがないことを確認した。			
⑤ 事故は発生していない。			
⑥ 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。			
⑦ (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。			
⑧ 事故は発生していない。			

## 【選定委員の意見】

特になし

## 【総合評価】

合計得点(100点満点)	67	評価ランク(A～E)	C
--------------	----	------------	---

## 【評価の理由】

- 新型コロナウイルスの感染拡大により施設利用者数やイベント開催数は大きく減少したものの、イベントの広報活動等による積極的な誘致や感染防止対策の徹底により回復傾向にある。
- 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に加えて、災害等に備えて訓練を実施するなど危機管理体制に万全を期している。

## 【今後の対応】

- 引き続き防犯や事故等に対しての危機管理体制に万全を期すとともに、イベントを積極的に誘致し、別府港のさらなるにぎわいを創出してほしい。
- 利用者からの要望等に対しては速やかに対応し、九州の東の玄関口としておもてなしの気持ちをもって管理運営を充実してほしい。

**【指定管理者評価部会の意見】****【評価】**

1. eスポーツのイベントで十分な集客があり、可能性のある施設だと感じた。10万人を超える年間利用者数は評価できる。

**【意見】**

1. HPがスマホ対応されておらず、施設の情報に中々たどり着けない。レトロな雰囲気など施設特有の強みがあるので、情報発信のやり方を工夫して新たなイベントを誘致してほしい。

**【施設所管課に対する意見】**

1. イベント参加人数が目標値に達成していない中、広告費の削減は経費の低減として評価できないのではないか。目標を達成する上で、必要となる経費は使うべき。
2. 現在の施設名ではイベント会場として活用されていることがわかりにくいいため、施設名をイベント会場とわかりやすいものに変更してほしい。