

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27年4月1日～平成28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 | <p>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</p> | | | |
| 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】 | <p>○ イベントは目標の50回に対し、104回実施した。(達成率208%)</p> <p>○ 「フラワーアレンジメントのレッスン」や「ウォーキングイベントの健康診断」といった新規イベントを開催した。また、既存のイベントが認知されたこともありイベント参加者数は過去最高の13,993人であった。</p> <p>○ 当該施設のほか公立学校共済組合別府保養所豊泉荘、別府市営温泉等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> <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> |

(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。
- 民有地に張り出した枝の剪定については職員が早急に対応をしている。
- 定期料金が高いという意見があったが(定期駐車場利用者で現在6100円/月の料金設定)付近の月極駐車場の料金を確認したところ5000～6500円程度であり、現状より下げると民業圧迫に繋がる恐れがある。また、路面を舗装した駐車場で夜間は警備会社に巡回委託していることを考えると妥当な金額設定である。
- イベント参加者から駐車場利用料金を無料にしてほしいという意見がある。しかし、駐車場利用料金は管理運営のための重要な財源となっていることから、料金を引き下げた場合には減収につながり、適正な管理運営を行うことが困難となるおそれがある。

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】

- 自社職員による清掃で経費が節減されている。
- イベント時には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】

- 上屋を使用したイベントでの集客に成功し、上屋の利用促進と駐車場利用料金収入の増加が図られている。年間収入額はH26年度の34,614千円に対し、H27年度は36,895千円と2,281千円(+6.6%)と増加している。

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

(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、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。
- 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、防災対策等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。

【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27年11月5日の「津波防災の日」に、気象庁等関係省庁の緊急地震速報訓練にあわせ、指定管理者として独自に地震、津波を想定した初動措置訓練を実施した。
- 平成27年11月26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】

施設の管理運営は適切に行われている。また、不測の事態への対応については日常の巡回点検を確実に実施するとともに、実際に発生した場合を想定して、関係機関と合同訓練を実施していることは評価できる。

上屋を利用したイベントの開催については、毎年回数・参加人数ともに増加傾向にあり、よりイベントの賑わいが創出されている。

老朽化した施設に対して、指定管理者の範囲内で適宜適切に修繕されていることは評価できる。

【今後の対応】

引き続き、適切な施設の管理運営を行うことと、年々増加している上屋を活用したイベントで、上屋の賑わいが創出され、港湾利用者はもとより、県民にとっても安心、安全、快適に利用できる港湾空間の創造に大きく寄与することを期待したい。

【指定管理者評価部会の意見】

- 石垣地区緑地は良く管理されているが、駐車場収入が固定的にあることを鑑みれば、上屋のさらなる活用が求められる。
- 県営3号上屋の活用は、オフィス利用よりも、通年での観光振興に資する活用ができないか。広いスペースと駐車場の収入を活かせば、単発のイベントではなく集客できる常設のコンテンツを企画できるのではないか。
- 駐車場収入増の反面、人件費の支出増の傾向がある。収入の増加分は、上屋の活用に向けた投資や修繕に反映できないか検討すべき。
- 次回選定時には、上屋部分も利用料金を採用し、活用にインセンティブを与えてはどうか。