

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25年4月1日～平成26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	代表取締役 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(工作物の設置に伴うものを除く)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21年4月1日～平成26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】	○ イベント回数は86回と目標の40回を大きく上回っている。達成率215%。 定例イベントが定着しているのと、新規イベントを3件誘致することに成功したことが目標回数を大きく上回る要因であり評価できる。H25年度に中止になったイベントも2件あり、イベントの定着化と今後の新規イベント開催に向けて誘致活動が必要である。 ○ 機械管理駐車場利用者数はH24年度90,124台からH25年度87,162台(前年比▲2,962台)と上屋を使ったイベントを多く開催し、利用者が増えているが、フェリー航路利用者の減少(約3万人)に伴い、駐車場利用者が減少傾向にある。 ○ 3号上屋の貸付区画については、景気が低迷するなかH24年度途中で2件撤退しているが、企業への誘致活動を行っている。上屋の管理では、施設に危険箇所が発生した場合、迅速に対応できていることについて、評価できる。また、緑地管理では枯れた樹木が強風により倒木した際に、他に倒木の恐れがある樹木を調査、伐採して事故の再発防止、未然防止に努めていて評価できる。 ○ 当該施設のほか公立学校共済組合別府保養所豊泉荘、長者原オートキャンプ場、長者原園地、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で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】

- 機械管理駐車場利用者へのアンケートで、「職員の対応」、「駐車場の状況」、「料金の設定」のすべての質問項目で「比較的悪い」、「悪い」、「非常に悪い」という回答は0%であり、批判的な回答はなかった。
- 3号上屋利用者へのアンケートについては「職員の対応」、「駐車場の状況」のすべての質問項目で「比較的悪い」、「悪い」、「非常に悪い」という回答は0%であり、批判的な回答はなかった。
- 機械管理駐車場は365日・24時間営業し、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。
- 緑地近隣住民などから落ち葉に対する苦情があったが、常駐している職員で早急な対応ができています。

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】

- 職員が巡回し、使用していない箇所の電気は消灯するようにしている。
- 節電のためエスカレーターはフェリー乗船時のみしか作動させていない。
- 再生紙(ミスコピーの裏面)を使用することによる事務費の削減。
- 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の削減。

(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H24が31,508千円に対し、H25は32,037千円と529千円(1.7%)上回っている。
- 昨今の景気情勢からフェリー航路利用者の大幅な増加が見込めないなかで、定期利用者の確保や上屋を使用した新規イベントを誘致、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】

- 人員配置は統括管理者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名と、業務に応じた配置であり、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。
- 当該施設のほか宿泊施設や浴場、オートキャンプ場等の運営事業を行っていることから、人事異動や他法人への出向研修を行うなど幅広い職種を経験させることにより職員の能力向上に努めている。
- 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の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】

- エレベーターやエスカレーター等の法令点検を実施するなど、関係法令は遵守されている。
- 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。
- 台風や暴風雨、高潮等の際の閉鎖レベルを整備するとともに災害発生の危険があるときには張り紙で注意を喚起している。
3号上屋では、エレベーターの修繕や、消防設備の改修工事を行ったり、老朽化している施設の苦情に迅速な対応ができています。また、緑地では強風により倒木した事例が発生した後、他に倒木の恐れがある樹木を調査、伐採するなど事故の再発防止、未然防止に努めている。
- 24時間の巡回体制を実施により不審物の早期発見及び浮浪者の徘徊等について監視し、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、安全、安心な管理運営に万全を期している。
- 緊急時に、当該施設以外からも業務経験がある職員が24時間常に15分以内に対応できる体制を確保している。

【総合評価】

【所見】

- 施設の管理は問題なく行われており、利用者が安全、安心に施設を利用できるように、苦情等が寄せられたときは即座に対応、再発防止に努めるなど、適切な管理体制が構築されている。また、地元や関係団体との連携もうまく行われている。H25イベント回数が目標指標を大きく上回り(達成率215%)、利用者に満足度の高いサービス提供ができていることは、評価できる。

【今後の対応】

- 平成25年度のイベント回数が目標指標の40回を大きく上回る86回と、従来からのイベントのみではなく、積極的に新たなイベントを誘致しているため、一層のイベント数の増加が期待できることにより、上屋のにぎわいが生まれ、駐車場等のさらなる利用者の増加が期待される。
- 引き続き、適切な施設の管理運営を行うことにより、港湾利用者はもとより、県民にとっても快適な港湾空間の創出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】

- 目標指標である上屋の活用によるイベント開催数40回を上回る86回のイベントを開催し、多くの出店者及び来場者を呼び込み上屋のにぎわいづくりに努めていることは評価できる。
- イベント開催による上屋のにぎわいを、駐車場利用による収入の増加につなげてほしい。
- 港湾施設であるため、地震や津波に対するマニュアル整備や防災訓練を行う必要がある。現在は不定期で行われているテロ対策マニュアルに基づいた訓練を、定期的に行う必要がある。