

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23年4月1日～平成24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、港湾関係利用者や県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	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	④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】 ○ 機械式駐車場利用者数(有料台数)は、H22年度93,112台からH23年度は84,672台となり8,440台(約9%)の減となった。東日本大震災による自粛ムードによるフェリー利用者数の落ち込みが、主な原因であると考えられる。 ○ 県営3号上屋の貸付区画については、積極的な誘致活動を行い1階部分に1区画、また2階部分に3区画新規入居との成果を上げた。景気が低迷する中で十分評価できるものと考えられる。今後も企業訪問のほか当該指定管理者の取引業者会などを活用した誘致活動に期待したい。 ○ H24.3に、3号上屋の管理全般の委託方法を見直したことから、長年の課題であった入居者の共益費負担軽減につながったことについては、多分に評価できる。 ○ 上屋のイベントについては、古物オークション等を行っていたが、さらなるにぎわいづくりのため、コンサート会場や展示会場としての利用促進のPRに努めている。今後実績につながるものとして期待できる。 ○ 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外の観光情報など幅広いサービスが提供できる。 ○ 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などで情報発信している。

<p>(2) 利用者の満足度</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。</p> <p>④利用者への情報提供が十分になされたか。</p> <p>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。</p> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 機械管理駐車場利用者対象のアンケートを実施した結果、H23年度は職員の対応は「良い」が65%、「普通」が34%、「悪い」は0%、駐車場の状況は「良い」が56%、「普通」が44%、「悪い」が0%、料金の設定は「良い」が29%、「普通」が71%、「悪い」が0%であり、特に職員の対応については評価できる。災害等において張り紙による情報発信をきめ細やかに行ったこと等が評価につながったものと考えられる。また、アンケートの回答数はH22の360枚からH23は386枚と伸びたことは評価できる。 ○ 3号上屋利用者へのアンケートについては、H23年度は職員の対応は「良い」が48%、「普通」が52%、「悪い」は0%、駐車場の状況は「良い」が33%(H22は65%)、「普通」が67%(H22は35%)、「悪い」が0%、料金の設定は「良い」が43%(H22は23%)、「普通」が57%(H22は77%)、「悪い」が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時間営業している。機械トラブルや定期利用申込み等は、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コールに対しては、日中は即時、夜間は15分以内の対応に努めている。 ○ 施設内の案内表示について、床にビニールテープを貼り下船者が分かりやすい導線の表示を行ったり、従来、文字が小さく日本語のみであった表示箇所デザイン案内を追加設置するなど、ユニバーサルデザインの観点から改善が行われている。
<p>2 効率性の向上等に関する取組み</p> <p>(1) 経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 光熱水費については、上屋利用者の少ない時間帯は極力節電に取り組み、前年度比で約6%の削減に成功した。 ○ H24.3に施設管理全般の見直しを行ったことにより、今後大幅な経費の削減につながるものと評価できる。 <p>(2) 収入の増加</p> <p>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。</p> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 機械管理駐車場は、フェリー利用者だけでなく周辺の事業所従業員等の利用もあり、周辺事業所等に積極的な誘致活動を行ったことで、約60台の新規利用につながった。 ○ 近隣で小売店の新規オープンなどから利用者の増加がみられることもあるが一時的であり、基本的には減少傾向が続いている。 ○ 東日本大震災による自粛ムード等によりフェリー利用者の大幅な増加が見込めない中で、定期利用者の確保やイベント開催等を通じた利用促進と収入の増加に努めている。
<p>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</p> <p>(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況</p> <p>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。</p> <p>②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。</p> <p>③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 日常の業務に応じた人員体制としている。 ○ 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を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】

- 施設の利用受付にあたり大分県港湾施設管理条例を遵守し、利用目的を確認し、公平・平等な取扱いを確実に行っている。
- 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。定期利用については、先着順としている。
- 機械管理駐車場の機種更新に伴い、監視カメラの映像保存や高解析記録が可能になり、犯罪の防止効果が期待できる。
- 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。
- 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。
- 緊急時には、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分以内に応援できる体制を確保している。

【総合評価】

【所見】

- 施設の管理運営については、当該指定管理者の多岐にわたる事業運営の経験と地域との繋がりを活かし、利用者に満足度が高いサービス提供ができていますと評価できる。

【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。
- 昨今の社会情勢や経済情勢の中で利用者の大幅な増加は困難と考えられるが、積極的な誘致活動や地域の関係団体と一体となったイベント開催や情報発信及びきめ細やかなサービス提供などに力を入れ、利用者の増加に繋げていくことが望まれる。

【指定管理者評価部会の意見】

- 東日本大震災の影響等、主要な利用者であるフェリー客の減少により駐車場利用台数は減少しているものの、大きな事故もなく適切に管理していると言える。また、県営3号上屋の貸付区画について、誘致活動の結果、新規入居者を獲得するなど、前年度課題となっていたものを解決していることは評価できる。
- 新たな利用者拡大のため、フリーマーケット等自主事業のホームページ等でのPRを充実してほしい。
- 駐車場や上屋の利用者アンケートは、「良い」「普通」「悪い」の3段階評価だと一般的に真ん中の「普通」を選ぶ人が多いので、満足度をより適切に把握するため、4段階評価にするなどの工夫をしてはどうか。
- 駐車場利用者からの苦情(緊急時)に対しては、15分以内に駆けつけることとしているとのことだが、その状況が把握されていないので、平均到着時間データを取り結果を確認することにより、利用者の満足度の向上へつなげてほしい。