

## 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	令和2年4月1日～令和3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	<p>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。</p>			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
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85回に対し、59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35日に対し、4日となった。 新型コロナウイルス感染症の影響でイベントの開催が難しく、目標達成には至らなかった。
	○ 駐車場利用台数は、令和元年度107,392台から令和2年度68,807台(対前年-38,585台)の減少となっている。新型コロナウイルス感染症の影響により、フェリー利用者が減少したことに加え、イベント開催数が減少したことに伴い、駐車場の利用台数の減という結果となった。
	○ 施設の清掃や保守点検等の指定管理業務が計画に則って適切に行われている。
	○ 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。
	○ 各種イベント等については、ホームページや新聞広告などで適時情報発信している。

(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。
<p><b>【所見】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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、利用者の要望に把握に努めている。アンケート結果では、職員の対応と駐車場の状況、イベント内容などについて概ね8割の利用者から良い評価を得ている。しかし、令和2年度は令和元年度に比べ、新型コロナウイルスの影響によりイベントの開催数が減少し、駐車場の利用者も減少したことにより、アンケート数が減少したため、アンケート数を増加させるような対策を検討する必要がある。</li> <li>○ 県営3号上屋については、利用者から暗いという意見があったため、上屋1階部分の照明をLED照明に改修した。また、2階のショーケースは陳列が陳腐化していて、1階の展示場は寂れた感じになっていると意見があったため、令和2年7月に展示品の入れ替えを行った。</li> <li>○ 機械管理駐車場は24時間・365日営業し、機械のトラブル等に対しては迅速に対応している。</li> <li>○ 新型コロナウイルス感染症の対策のために、県営3号上屋正面入口に手指消毒用アルコールを設置した。</li> </ul>
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。
<p><b>【所見】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 上屋の利用状況を見ながらエスカレーターを稼働させたり、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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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経費の節減に努めている。</li> <li>○ 光熱水費等の節減により、支出額は令和元年度は26,240千円、令和2年度は25,545千円と695千円の低減ができています。</li> </ul>
(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。
<p><b>【所見】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ コロナ渦でも、イベントを開催する等、利用促進に取り組んだものの、施設利用料金収入は令和元年度の38,969千円に対し、令和2年度は23,908千円と15,061千円(△38.7%)下回っている。</li> </ul>

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をはじめ、各種団体と連携し、別府ポートフェスタを開催している。

(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】

- 様々な関係法令の遵守はもとより、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。個人情報の漏洩等の事故は発生していない。
- 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。令和2年12月3日には、別府警察署と連携し、不審者(物)対策訓練を実施した。
- 令和2年11月6日、(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。

【総合評価】

〔所見〕

- コロナ禍において、開催制限がある中でも感染症対策を徹底し、イベントの開催や広報活動を行うことができている。また、事故や苦情等はなく駐車場の管理ができており、利用者から概ね良い評価を得られている。また、利用者からの要望等に対しても速やかに対応ができています。
- 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する危機管理体制に万全を期すとともに、利用者からの要望等に対しては速やかに対応し、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。
- 県においては、九州の東の玄関口としてふさわしい施設の活用や施設の一部が陳腐化しているという意見等について、施設の改善の必要性を感じており、令和2年度に改善PTを設置し、施設の改善について検討を行った。令和3年度に施設の一部の改善を行う予定にしている。