

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3年4月1日～令和4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 ・ 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】
	○『一般参加が可能であるイベントの開催数』は、目標指標65回に対し、108回と166%の達成となった。 『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20日に対し、12日となった。 開催数は前年を上回ったものの、新型コロナウイルス感染症の影響で大規模なイベントの開催が難しく、『イベント参加者が100人以上になる日数』は目標達成には至らなかった。
	○駐車場利用台数は、新型コロナウイルス感染症の影響によるフェリー利用者の減少やイベント開催数の減少の影響が続いていることから、75,407台と令和2年度68,807台より伸びたものの(対前年+6,600台)、令和元年度107,392台と比較すると減少した状態が続いている。
	○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、指定管理者が運営を行っている宿泊施設の利用者に対して、別府の観光情報や観光港の利便性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。

【所見】

- 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、利用者の要望の把握に努めている。
- 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、令和2年度に上屋1階部分の照明をLED照明に改修している。令和3年度は、来場者のある時間帯の照度の確保に努めるなど配慮している。
- 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。
- 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ている。

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】

- 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。
- 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。
- 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。
- 施設利用の回復による収入の増や、人件費の抑制などの経営努力で、収支の改善が図られている。

(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】

- コロナ禍でも、感染対策を講じてイベントを開催する等、利用促進に取り組んでおり、小規模なイベントを目標回数を上回って実施するなど、効果を上げている。

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、管理施設内の相互支援による機動的な業務の対応が図られている。また、指定管理者が運営する宿泊施設の従業員で近隣に居住している者による緊急時の応援態勢を確保するなど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3名、監視及び3号上屋・緑地清掃業3名)
- 別府港の賑わいを創出するため、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3年12月7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3年11月7日、(株)フェリーさんふらわあと共同で、地震・津波を想定した対応訓練を実施した。

【総合評価】

【所見】

- コロナ渦において、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、提案を受けた要望に対しても迅速な対応ができている。
- 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4年度に施設の工事を実施する予定である。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. 制約の多い中、アイデアを絞り、できる限りのイベントを開催している点は評価できる。

【意見】

1. 規制された中でeスポーツイベントは開催できていないが、それに変わるイベントを開催し、集客目標を達成してほしい。

【施設所管課に対する意見】

1. eスポーツイベントの誘致が指定管理者選定の決め手になっているが、現時点で実現ができていない。

指定管理者が提案する取り組みの実現可能性を十分に考慮し評価、選定をすべき。

2. 施設の設置目的に沿ったイベントを開催し、数字を上げることが重要。特殊な施設で管理が難しいため、所管課も一緒になって努力してほしい。