

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5年4月1日～令和6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)に関すること。 ②港湾施設の利用促進に関すること。 ③港湾施設の維持管理及び修繕に関すること。 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			
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	
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	目標
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。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)。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に定めるイベントを全て滞りなく実施する。 ・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が目標を達成する。 ・イベント参加者が100人以上となる日数が目標を達成する。
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。また、複数の施設を一括して管理する場合は、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。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安心して施設を利用できるよう新型コロナウイルスの感染拡大防止措置を行う。
③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。	<ul style="list-style-type: none"> ・県内の観光地等の広報活動を幅広く行う。 ・施設内で実施するイベントの効果的な周知を行う。
【評価の理由】	
<p>事業計画に定めたイベント滞りなく全て実施した。</p> <p>『一般参加が可能で30人以上の利用があるイベント開催数』は、目標指標100回に対し、87回となった(前年実績:79回)。</p> <p>①『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50日に対し、45日となった(前年実績:13日)。</p> <p>両目標とも前年実績を上回ったものの、『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が、積極的なイベントの開催の誘致活動や感染防止対策の徹底などの工夫により、年間イベント開催数は回復傾向にある。</p> <hr/> <p>② 施設利用者に対する感染対策の呼びかけなどを行ったほか、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。</p> <hr/> <p>③ 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。また、各種イベント等については、目標としていた施設内での広告のみならず、ホームページや新聞広告などで適時情報発信している。</p>	

(2) 利用者の満足度	目標
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。	・県営3号上屋や駐車場等の施設に対するアンケートにて、8割程度以上の良い評価得ている。
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。	・利用者からの要望及びアンケート結果の分析により、実行可能な対策を立案・提案している。
③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	・苦情が発生した際は、速やかに対応を行っている。 ・再発防止策を講じている。
④利用者への情報提供が十分になされたか。	・効果的なイベントの周知を行っている。
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。(①～④以外に評価できる取組みがある場合のみ)	・利用者が快適に施設を利用できる工夫を行っている。
【評価の理由】	
<p>令和5年度からアンケートを紙様式からQRコードに変更したが、当面はフェリーターミナルとしての利用がなくなったため、施設の利用者数が大きく減少した。その結果、当該年度の回答は0であった。ただし、利用者から「新フェリー乗り場がわかりにくい」といった声に対して、上屋玄関口に新乗り場案内板を掲示するなど可能な限り要望に対応していた点については評価している。</p> <p>①</p> <p>② 日中に節電のため一部消灯していたが、利用者から暗く雰囲気が悪いため照明を消さないでほしいといった要望に迅速に対応するなど、利用者からの要望にできるだけ対応している。</p> <p>③ 新フェリーさんふらわあ乗り場がわかりにくいとの苦情に対して、上屋玄関口に新乗り場案内を掲示した。</p> <p>④ 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効果的にイベントを周知している。</p> <p>⑤ 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。</p>	

(3) 定性的な目標の達成		目標
① 定性的に定めた目標が達成されているか。(将来ビジョン等で定めた目標など)		<ul style="list-style-type: none"> ・施設の利便性、快適性の向上のため、県営3号上屋内の最低限の改修を実施する。 ・新しい上屋建設に向けた集客イベントのトライアルの場とするため、地元を巻き込んだ新しいイベントを誘致する。
【評価の理由】		
① 新聞やチラシ等におけるイベント開催の広告の他、市役所や商工会議所等への訪問により別府マルシェやアートフェア別府2023といった利用者が1000人を超える大規模なイベントを誘致している(イベント名:なんでも蚕の市、別府マルシェ、アートフェア別府2023)。		
2 効率性の向上等に関する取組み		
(1) 経費の低減等		目標
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。		・指定管理者の創意工夫により経費を低減させる。
② 主たる管理業務以外(清掃、警備、設備の保守点検等)について、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。		・指定管理者の創意工夫により経費を低減させる。
③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。		・指定管理者の創意工夫により経費を低減させる。
【評価の理由】		
① 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。		
② 必要な巡回については臨時雇用として3施設それぞれの巡回者を必ず確保しつつ、人件費が低減されている傾向にある。		
③ イベントによる施設利用においては目標値には至らなかったものの、前年度を上回る収益を上げたことに加え、イベント告知ではホームページや新聞の無料告知スペースの活用などによって宣伝活動費を低減している。		
(2) 収入の増加		目標
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。		・施設利用者増加のための創意工夫を図る。
【評価の理由】		
① イベントの開催告知や市役所等への誘致を行ったほか、新型コロナウイルス感染対策を行った結果、施設利用者数は回復傾向にある。		

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	目標
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。	・各施設における必要人員が確保されており、緊急時における対応も考慮する。
②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。	・必要に応じた研修により、施設管理に必要なノウハウを身につけてる。
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	・地域や関係団体等との連携により地域に根付いたイベントを開催する。
【評価の理由】	
① 人員は業務に応じて適切に配置されている。(統括責任者(所長)1名、指定管理事務1名、庶務経理・報告1名、各施設巡回3名、経理嘱託1名)	
② 他法人に体験型人事異動を行い幅広い職種を経験させ育成に努めるほか、外部で実施している各種研修会に対して積極的に参加している。	
③ 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) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	目標
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。	・法令違反を発生させない。
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。	・個人情報漏洩等の事故を発生させない。
③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。	・特定の個人団体を排除しない。(国や県等からの要請に基づくものは除く)
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。	・モニタリングの結果、不適切な事案がないよう注意する。
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。	・管理側の瑕疵による事故を発生させない。
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。	・定期的な巡回により事故を未然防止する。
⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。	・防災訓練を年に1回以上行う。
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。	・事故等発生時には適切な対応を行い、管理責任を問われる事象を発生させない。

【評価の理由】

- ① 法令違反は発生していない。
- ② 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。
- ③ 特定の個人団体を排除していない。また、駐車枠の拡大による車椅子利用者の利便性を確保した。
- ④ モニタリングで不適切な取扱いがないことを確認した。
- ⑤ 事故は発生していない。
- ⑥ 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。
- ⑦ 業務計画書に基づく避難訓練・テロ対策訓練・高潮訓練を実施した。
- ⑧ 事故は発生していない。

【総合評価】

〔所見〕

- 市役所や商工会議所等への訪問によりイベントの広報活動等による積極的な誘致や感染防止対策の徹底により、新たなイベントであるアートフェア別府2023といった大規模イベントを成功させた。
また、前年度と比較すると施設の利用者数及びイベントの開催数も回復傾向にありコロナ禍以前の状態に戻りつつある。

〔今後の対応〕

- 令和4年度まではフェリーターミナルとしても使用していたが、令和5年度以降はイベント等に使用することが主になる。
令和5年度は積極的な宣伝活動に尽力した結果、前年度と大きく上回る利用者を集客することができた。
指定管理者にはイベント客のみならず主催者側からもアンケートを徴収するようにし、双方の視点から施設利用の満足度を評価してもらうことで、別府港の更なるにぎわいの創出に繋げてほしい。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. フェリーが発着していない中、蚤の市の開催など施設を有効に活用し、利用者数を確保した点が評価できる。施設の立地や強味(イベントスペースの特徴や駐車場完備など)を活かした、更なる利活用を期待している。