

指定管理者評価シート

事業名	札幌駅周辺自転車等駐車場管理業務	所管課(電話番号)	建設局総務部自転車対策担当課(211-2456)
-----	------------------	-----------	--------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌駅周辺自転車等駐車場	所在地	中央区北5条西5丁目 他計14箇所
開設時期	H2～H17	延床面積	5113.54㎡ 他歩道上9箇所
目的	公共の場所における自転車等の放置を防止するため		
事業概要	施設の維持及び管理、利用料金の收受等		
主要施設	札幌駅5・5自転車等駐車場 他計14箇所		
2 指定管理者			
名称	札幌駅周辺自転車等駐車場利用促進グループ(構成団体:株札幌振興公社、株ベルックス、株キタデン、北海道自転車軽自動車商業協同組合)		
指定期間	平成27年4月1日～平成31年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数: 14箇所 理由: 札幌駅周辺の駐車場は自転車等駐車場管理システムによりネットワーク化されており、定期券販売箇所は4箇所あるが、そのいずれの駐車場でも、すべての箇所の定期券を購入できるため、一括して定期券の販売枚数を管理する必要があるため。		
業務の範囲	施設の維持及び管理、利用料金の收受等		
3 評価単位	施設数: 14箇所 理由: 自転車等駐車場管理システムによりネットワーク化し、一体で管理しているため。		

II 平成30年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価
1 業務の要求水準達成度			
(1) 統括管理業務	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 市民が利用しやすく、親しみのある駐輪場を目的とする。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 公共施設であることを念頭に置き、公平な運営を行う。 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 構成員の(株)札幌振興公社が平成19年5月に取得した「HES(北海道環境マネジメント)」の基本方針に従い、取り組んだ。 ▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成) 駐輪場統括管理責任者を主体に、適正な人員配置及び人材育成に伴う研修を実施した。 ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 自主事業「レンタサイクル」の案内用パンフレットにも有料駐輪場及び自転車放置禁止区域を掲載し普及に努めた。 ▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認) 仕様書に基づき、各業務について適正に遂行した。	札幌市の条例、規則及び関係規程を準拠として、所管局と密接な連携を取りながら、方針に則って業務を遂行することができた。	A B C D 管理運営に係る基本方針に基づき、適正に管理されている。また、利用者からの苦情や要望に対しても適正に対処している。 有料駐輪場及び自転車等放置禁止区域の周知啓発等も実施している。

	<p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p> <table border="1" data-bbox="383 224 981 683"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>自主事業の利益還元、条例制定 等</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>屋外型ゲート導入に関する工程会議 等</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>屋外型ゲート導入に関する工程会議 等</td> </tr> <tr> <td>第4回</td> <td>屋外型ゲート導入に関する工程会議 等</td> </tr> <tr> <td>第5回</td> <td>屋外型ゲート導入に関する工程会議 等</td> </tr> <tr> <td>第6回</td> <td>屋外型ゲート導入に関する工程会議 等</td> </tr> <tr> <td>第7回</td> <td>屋外型ゲート導入に関する工程会議 等</td> </tr> </tbody> </table> <p><協議会メンバー> 札幌市建設局総務部自転車対策担当課、(株)札幌振興公社(※2回目以降は札幌日信電子(株)も参加)</p> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理) 現金の取扱について、現金管理チャート等を整備し、適正に管理を行っている。 ▽ 要望・苦情対応 駐輪場の整理整頓に対する苦情に対しては、注意喚起の張り紙や、係員が巡回する際に整理整頓を行うことで対応している。 ▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施) 後段の「利用者アンケート結果」に記入</p>	開催回	協議・報告内容	第1回	自主事業の利益還元、条例制定 等	第2回	屋外型ゲート導入に関する工程会議 等	第3回	屋外型ゲート導入に関する工程会議 等	第4回	屋外型ゲート導入に関する工程会議 等	第5回	屋外型ゲート導入に関する工程会議 等	第6回	屋外型ゲート導入に関する工程会議 等	第7回	屋外型ゲート導入に関する工程会議 等		
開催回	協議・報告内容																		
第1回	自主事業の利益還元、条例制定 等																		
第2回	屋外型ゲート導入に関する工程会議 等																		
第3回	屋外型ゲート導入に関する工程会議 等																		
第4回	屋外型ゲート導入に関する工程会議 等																		
第5回	屋外型ゲート導入に関する工程会議 等																		
第6回	屋外型ゲート導入に関する工程会議 等																		
第7回	屋外型ゲート導入に関する工程会議 等																		
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上 法令を遵守し、雇用維持又は促進に努めた。</p>	<p>36協定に基づいた労働を遵守することができた。</p>	<p>A (B) C D 職員の労働管理が適切に行われている。</p>																
(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入) 動産保険・施設賠償保険は仕様に適合したものに加入した。 ▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等) 清掃・巡回・保守点検等について、仕様書の通り実施した。 ▽ 防災 5月に共同防火訓練を実施した。</p>	<p>適正な施設・設備の維持管理業務の実施に努めた。</p>	<p>A (B) C D 設備の損耗状況を把握し、修繕を行うなど施設を適正に管理し、清潔に維持している。</p>																
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 自転車等駐車場に駐車する自転車等の利用承認に関する業務 札幌駅周辺自転車等駐車場手数料徴収業務契約に基づき、適正に業務を遂行した。</p>	<p>仕様書に基づき、毎月の業務終了後、所管局へ報告を行った。</p>	<p>A (B) C D 仕様書に基づき適正に業務の報告がなされている。</p>																

(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="384 197 981 501"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">定期利用</td> <td>自転車</td> <td>7,480</td> <td>7,500</td> <td>7,095</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>197</td> <td>200</td> <td>194</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">一時利用</td> <td>自転車</td> <td>115,261</td> <td>116,000</td> <td>114,030</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>2,819</td> <td>3,000</td> <td>2,458</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">冬期保管</td> <td>自転車</td> <td>1,405</td> <td>1,400</td> <td>1,768</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>44</td> <td>50</td> <td>52</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免33件、還付50件</p> <p>▽ 利用促進の取組 雨天時の傘の貸し出し(無料)、各駐輪場への空気入れの設置及び、自転車修理業者の紹介等の実施</p>			H29実績	H30計画	H30実績	定期利用	自転車	7,480	7,500	7,095	原付	197	200	194	一時利用	自転車	115,261	116,000	114,030	原付	2,819	3,000	2,458	冬期保管	自転車	1,405	1,400	1,768	原付	44	50	52	<p>定期利用及び一時利用の利用件数が減少したものの、冬期保管の利用件数が昨年度に比べ大きく増加した。</p> <p>定期利用、一時利用においては計画値に満たない件数となっていることから、引き続き案内ハガキの送付や一般のお客様への営業等を実施することで利用者の確保に努めたい。</p>	<p>A (B) C D</p> <p>定期利用・一時利用の件数が計画には達しなかったものの、冬期保管件数は計画及び昨年度実績を大きく上回る結果となったことは評価できる。</p>
		H29実績	H30計画	H30実績																															
定期利用	自転車	7,480	7,500	7,095																															
	原付	197	200	194																															
一時利用	自転車	115,261	116,000	114,030																															
	原付	2,819	3,000	2,458																															
冬期保管	自転車	1,405	1,400	1,768																															
	原付	44	50	52																															
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し、平成31年3月末に公開した。</p> <p>11月に冬期保管の案内ハガキ、2月に定期券販売およびゲートバー設置の案内を郵便書簡にて行った。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前回から継続指定の為、引継業務なし</p>	<p>札幌市と協議の上、各駐輪場利用者を対象にハガキ郵送による冬期保管・定期券販売の案内を実施した。</p>	<p>A (B) C D</p> <p>駐輪場の継続的な利用促進につながっている。</p>																																
2 自主事業その他																																			
<p>▽ 自主事業</p> <p>レンタサイクル、自転車修理サービス</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>再委託については、市内企業等への依頼に努めた。</p>		<p>各駐輪場利用者へのサービス向上を目的として、所管局と協議しながら実施していきたい。</p>	<p>A (B) C D</p> <p>地元企業の活用を配慮しながらサービス向上に向けて努力している。</p>																																
3 利用者の満足度																																			
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1" data-bbox="252 1218 981 2033"> <tbody> <tr> <td>実施方法</td> <td>・各有人駐輪場にアンケート箱を設置 ・指定管理者ホームページでのWEBアンケートの受付</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td>平成30年度はアンケート結果を集計し、管理運営・従業員の接遇・満足度・その他の項目に分けて数値化し、各駐輪場スタッフへの周知を行った。概ね基準以上の良好な評価をいただいた一方、下記の通り一部利用者からの意見や要望もあった。 ・アンケート回収数 48件 ○運営管理(普通以上の回答)99.0% ○接遇(良いとの回答)81.6% ○満足度(普通以上の回答) 93.2%</td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>【要望】 朝の時間帯など込み合う場合がある、ラックの高さと幅を改良してほしい、自転車の並び方が汚い、値段が高い、駐輪場利用可能時間の延長 等 【対応】 混雑している場合は係員が誘導しており、また巡回の際に自転車の整理整頓も行っている。 近年自転車の種類も多様化し、従来通りの方法では駐車が難しい事例も増えてきている。多種多様な利用ニーズに応えていけるよう、所管局と検討し、進めて参りたい。 また、料金設定や利用可能時間についても、引き続き利用者からのアンケート調査で意見を募り、検討材料として所管局へ提出したい。</td> </tr> </tbody> </table>		実施方法	・各有人駐輪場にアンケート箱を設置 ・指定管理者ホームページでのWEBアンケートの受付	結果概要	平成30年度はアンケート結果を集計し、管理運営・従業員の接遇・満足度・その他の項目に分けて数値化し、各駐輪場スタッフへの周知を行った。概ね基準以上の良好な評価をいただいた一方、下記の通り一部利用者からの意見や要望もあった。 ・アンケート回収数 48件 ○運営管理(普通以上の回答)99.0% ○接遇(良いとの回答)81.6% ○満足度(普通以上の回答) 93.2%	利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 朝の時間帯など込み合う場合がある、ラックの高さと幅を改良してほしい、自転車の並び方が汚い、値段が高い、駐輪場利用可能時間の延長 等 【対応】 混雑している場合は係員が誘導しており、また巡回の際に自転車の整理整頓も行っている。 近年自転車の種類も多様化し、従来通りの方法では駐車が難しい事例も増えてきている。多種多様な利用ニーズに応えていけるよう、所管局と検討し、進めて参りたい。 また、料金設定や利用可能時間についても、引き続き利用者からのアンケート調査で意見を募り、検討材料として所管局へ提出したい。	<p>アンケート箱の設置及び、ホームページの公開を引き続き行い、利用者の声を聴く体制を整えながら、駐輪場の環境改善、利用者の増加に努めたい。</p>	<p>A (B) C D</p> <p>アンケート結果を分析し、意見や要望を把握することに努めている。</p>																										
実施方法	・各有人駐輪場にアンケート箱を設置 ・指定管理者ホームページでのWEBアンケートの受付																																		
結果概要	平成30年度はアンケート結果を集計し、管理運営・従業員の接遇・満足度・その他の項目に分けて数値化し、各駐輪場スタッフへの周知を行った。概ね基準以上の良好な評価をいただいた一方、下記の通り一部利用者からの意見や要望もあった。 ・アンケート回収数 48件 ○運営管理(普通以上の回答)99.0% ○接遇(良いとの回答)81.6% ○満足度(普通以上の回答) 93.2%																																		
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 朝の時間帯など込み合う場合がある、ラックの高さと幅を改良してほしい、自転車の並び方が汚い、値段が高い、駐輪場利用可能時間の延長 等 【対応】 混雑している場合は係員が誘導しており、また巡回の際に自転車の整理整頓も行っている。 近年自転車の種類も多様化し、従来通りの方法では駐車が難しい事例も増えてきている。多種多様な利用ニーズに応えていけるよう、所管局と検討し、進めて参りたい。 また、料金設定や利用可能時間についても、引き続き利用者からのアンケート調査で意見を募り、検討材料として所管局へ提出したい。																																		

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				今年度は全体を通して計画収支を上回ることが出来なかったことから、次年度は営業活動を積極的に行っていく他、引き続きコスト削減に努めていき、経営の健全化を図っていきたい。	A B C D 利用料金収入の減少にともない、収支が計画より悪化している。自主事業収入が計画よりも上回ったことは評価できる。引き続き営業活動及びコスト削減など、計画達成のための対策を講じること。
項目	H30計画	H30実績	差(決算-計画)		
収入	57,060	56,178	▲ 882		
指定管理業務収入	52,060	50,877	▲ 1,183		
指定管理費	14,210	14,210	0		
利用料金	37,850	36,655	▲ 1,195		
その他	0	12	12		
自主事業収入	5,000	5,301	301		
支出	56,533	57,738	1,205		
指定管理業務支出	54,503	55,487	984		
自主事業支出	2,030	2,251	221		
収入-支出	527	▲ 1,560	▲ 2,087		
利益還元	0	172	172		
法人税等	0	0	0		
純利益	527	▲ 1,732	▲ 2,259		
▽ 説明					
<p>収入について、定期利用客が伸びず、計画通りの数字の確保ができなかったことから結果として合計56,178千円となった。</p> <p>また、支出については委託料や消耗品費、水道光熱費等が昨年に比べ増加したことにより、結果として合計57,738千円となり、グループ全体としては-1,560千円の収支となった。</p> <p>利益還元について、駐輪場植樹帯の撤去作業を実施した。</p>					

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持 財務状況等について、選定時より維持している。	適	不適
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応 構成員の(株)札幌振興公社が平成17年6月に定めた「個人情報保護に関する方針」に従い、細心の注意を払い、保有する個人情報の保護に努めた。	適	不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>指定管理者として、「安全利用」「収支健全化」「利用件数増加」を重点目標とし、管理運営に努めた。</p> <p>利用者に対する声掛けを中心に、各駐輪場管理員がお客様に対し親切な接客を行い、また積極的なコミュニケーションを図ることで、安全に利用いただけた。</p> <p>駐輪場の周知の為、前年度に引き続き観光案内所や、ホテル等にパンフレットの配布を行い、ポスターの掲出や出来る範囲でアンケート結果に基づいた運営を行うことで利用者満足度に配慮した管理運営を行うことができた。</p> <p>収支について、定期利用・一時利用ともに利用者が減少し、大幅に減収となった。自主事業は前年度には満たないものの比較的安定した収支だったことから、引き続き安定した収支を保ち、今後は増収に繋げていくのと同時に、指定管理事業も収支の安定を図れるよう、尽力することとしたい。</p>	<p>今年度利用者から集めた意見・要望等の声を受け、利用者満足度の向上を見込んだ駐輪場運営を第一に考えたい。</p> <p>来年度はこれまでの管理運営ノウハウを活かし、多様な利用者のニーズに応えられるよう、グループ構成員各位と連携を深め、課題の解決に取り組んでいくこととしたい。</p> <p>また、屋外型ゲートを設置したため、ゲートに関連する苦情や要望の抽出および対応を徹底したい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設の管理運営は適正に執行されており、利用者の満足度も高いことから、丁寧な対応を心がけていることが見て取れる。</p> <p>また、冬期保管件数は計画及び昨年度実績を大きく上回る結果となったことは評価できる。</p> <p>一方、定期利用・一時利用に係る料金収入が計画及び昨年度実績を下回り、結果的に計画収支は未達成となっている。</p>	<p>収支計画達成のため、営業活動及びコスト削減などの対策を講じること。</p>