

## 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	平成2年～平成17年	延床面積	5469.7㎡ 他歩道上10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(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31年4月1日～令和3年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数:14箇所 複数施設を一括指定の場合、その理由: 札幌駅周辺の自転車等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箇所あるものの、いずれの箇所においても、希望の箇所の定期券を購入できる運用となっている。このため、一括して定期券の販売枚数を管理する必要があり、複数施設の一括指定を行っている。		
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 複数施設を一括評価の場合、その理由: 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 令和2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	<p>▽ 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。</p> <p>▽ 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。</p> <p>▽ 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。</p> <p>▽ 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。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 パンフレットに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。</p> <p>▽ 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。</p> <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 1097 981 1344"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回 6月12日</td> <td>新型コロナに伴う収入減について (市役所にて)</td> </tr> <tr> <td>第2回 9月18日</td> <td>利益還元について (市役所にて)</td> </tr> <tr> <td>第3回 10月22日</td> <td>業務検査等 (札幌振興公社会議室にて)</td> </tr> </tbody> </table> <p>&lt;協議会メンバー&gt; 札幌市建設局総務部自転車対策担当課、(株)札幌振興公社</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。</p> <p>▽ 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。</p> <p>▽ 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3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 6月12日	新型コロナに伴う収入減について (市役所にて)	第2回 9月18日	利益還元について (市役所にて)	第3回 10月22日	業務検査等 (札幌振興公社会議室にて)	<p>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。</p>	<p>A (B) C D</p> <p>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>
開催回	協議・報告内容										
第1回 6月12日	新型コロナに伴う収入減について (市役所にて)										
第2回 9月18日	利益還元について (市役所にて)										
第3回 10月22日	業務検査等 (札幌振興公社会議室にて)										

(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>	36協定に基づいた労働を遵守することができた。	<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(交差責任担保特約も付帯)は仕様に適合したものに加入した。</p> <p>▽ 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・警備・保守点検等について、仕様書の通り実施した。</p> <p>▽ 防災 4月に共同防火訓練を実施した。</p>	適正な施設・設備の維持管理業務の実施に努めた。	<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 仕様書に基づき、適正に業務を遂行した。また、毎月の業務終了後、所管局へ報告を行った。</p>	毎月の業務終了報告など、遅滞なく行うことができた。	<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="384 987 979 1290"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R元年度実績</th> <th>R2年度計画</th> <th>R2年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">定期利用</td> <td>自転車</td> <td>6,465</td> <td>6,800</td> <td>5,675</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>199</td> <td>200</td> <td>185</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">一時利用</td> <td>自転車</td> <td>126,924</td> <td>127,000</td> <td>132,875</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>3,342</td> <td>4,000</td> <td>3,251</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">冬期保管</td> <td>自転車</td> <td>1,776</td> <td>1,900</td> <td>1,648</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>49</td> <td>50</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 33件、還付 64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>			R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績	定期利用	自転車	6,465	6,800	5,675	原付	199	200	185	一時利用	自転車	126,924	127,000	132,875	原付	3,342	4,000	3,251	冬期保管	自転車	1,776	1,900	1,648	原付	49	50	50	<p>新型コロナウイルス感染症の影響もあり、自転車一時利用と原付冬期保管を除いて、計画値及び昨年度実績を上回ることができなかった。 コロナ禍においては、自転車の一時利用の需要があることが見受けられたため、引き続き新規客の取り込みに尽力する。</p>	<p>A (B) C D 定期利用・冬季保管の件数が計画には達しなかったものの、一時利用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>
		R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績																															
定期利用	自転車	6,465	6,800	5,675																															
	原付	199	200	185																															
一時利用	自転車	126,924	127,000	132,875																															
	原付	3,342	4,000	3,251																															
冬期保管	自転車	1,776	1,900	1,648																															
	原付	49	50	50																															
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務 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。また、11月・2月に冬期保管及び定期券販売のハガキによる案内を行った。加えて、3月にSTV街角30秒勝負に出演し、定期券販売のPRを行った。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 前回から継続指定の為、引継業務なし</p>	適切なタイミングで広報業務を実施することができ、令和2年度は前例のないテレビでのPRを行えたため、効果的な広報業務を行うことができた。	<p>A (B) C D 駐輪場の利用促進について、積極的に取り組んでいる。</p>																																

## 2 自主事業その他

## ▽ 自主事業

レンタサイクル、自転車修理サービス

## ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

システム保守やパンフレット製作など、再委託については、市内企業等への依頼に努めた。

コロナ禍という状況の中、例年に比べ収入が大幅に下がった。

A	(B)	C	D
新型コロナウイルス感染拡大の影響により、自主事業の収入が減少したのはやむを得ないものと考ええる。			
一方、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。			

## 3 利用者の満足度

## ▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各有人駐輪場にアンケート箱を設置</li> <li>・指定管理者ホームページでのWEBアンケートの受付</li> </ul>
結果概要	<p>令和2年度はアンケート結果を集計し、利用目的・運営管理・従業員の接遇・満足度・その他に分けて数値化し、各駐輪場スタッフへの周知を行った。また、下記のとおり一部利用者からの意見や要望もあった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート回収数 10件</li> <li>○運営管理(普通以上の回答) 95.0%</li> <li>○接遇(良いとの回答) 56.7%</li> <li>○満足度(普通以上の回答) 90.0%</li> </ul>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>接客時の言葉遣いに対してクレームがあった際は、対象管理人を特定し、指導を行っている。</p> <p>また、利用者からの意見に基づき運用方法を逐一改善しており、例えば、自転車駐輪時にお客様を手伝うことがあるが、コロナ禍であり接触を避けるお客様もいることから、一声かけて了承いただいてから手伝うようにしている。</p> <p>加えて、自転車のタイヤが太く、ラックに駐輪できない場合、駐輪場内の空きスペースに誘導する場所があるが、ラックに駐輪することができる通常の自転車を利用しているお客様がラック以外の場所に駐輪する際は、一声かけ、ラックに駐輪するよう促している。</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。

A	(B)	C	D
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るとともに、コロナ禍における市民対応についても配慮を行っている。			

## 4 収支状況

▽ 収支 (千円)				新型コロナウイルス感染拡大の影響により、計画収支を上回ることが出来ず、収支も赤字であった。次年度もコロナ禍という状況に変化はないことから、厳しい収支となることが予想されるため、引き続きコスト削減等に努めていき、最小限の支出とすることで収支を少しでも回復させることとしたい。	A (B) C D			
項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)		新型コロナウイルス感染拡大の影響により、収支が計画より大幅に悪化している(前年度は4,599千円の黒字)。令和3年度も状況はすぐに好転しないと思われるが、引き続き営業活動及びコスト削減などのための対策を講じること。			
収入	63,223	57,019	▲ 6,204					
指定管理業務収入	57,972	55,250	▲ 2,722					
指定管理費	21,170	21,171	1					
利用料金	36,802	33,292	▲ 3,510					
その他	0	787	787					
自主事業収入	5,251	1,769	▲ 3,482					
支出	59,924	59,729	▲ 195					
指定管理業務支出	56,423	57,277	854					
自主事業支出	3,501	2,452	▲ 1,049					
収入-支出	3,299	▲ 2,710	▲ 6,009					
利益還元	150	80	▲ 70					
法人税等	0	0	0					
純利益	3,149	▲ 2,790	▲ 5,939					
▽ 説明								
<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、指定管理業務の定期利用収入と自主事業収入が大きく落ち込んだため、計画通りの数字の確保ができなかった。グループ全体としては▲2,790千円の収支となった。</p> <p>そのような状況下においても、札幌駅周辺駐輪場に設置されているラックの部品(ストッパー、ゴム)の交換を、利益還元という形で行った。</p>								

## &lt;確認項目&gt; ※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。 また、契約の相手方に「暴力団排除に関する誓約書」を提出してもらうことによって、暴力団の排除に努めている。		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>市民が利用しやすく、親しみのある駐輪場とするため、アンケート結果を集計の上、市民の意見や要望に寄り添えるよう努めた。</p> <p>また、冬期保管や定期券販売のハガキによる案内に加え、テレビでのPRも行ったことで、より効果的な広報業務を行うことができた。</p> <p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、収入の面で大きく落ち込んだため、赤字収支となった。特に自主事業の収入においては、観光客や経済の動向に直結することから、比較的厳しい収支となった。</p>	<p>コロナ禍という状況を踏まえ、まずは感染対策を徹底し、駐輪場内でのクラスター等により、駐輪場を閉鎖することがないように努める。</p> <p>また、引き続き厳しい収支となることが見込まれることから、支出を最小限に抑え、少しでも黒字収支となるよう尽力することとしたい。</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、利用者からの意見に基づき運用方法を逐一改善しており、利用者の満足度も概ね高いことから、丁寧な対応を心がけていることが見て取れる。また、自転車の一時利用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、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、指定管理業務の定期利用収入と自主事業収入が大きく落ち込んだため、結果的に計画収支は大幅に未達成となった。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大の影響はやむを得ないと考えるが、今後も引き続き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>