

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丁目ほか 計14箇所
開設時期	平成2年～平成17年	延床面積	5,469.66㎡ ほか歩道上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自転車等駐車場ほか 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	令和3年4月1日～令和8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3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 限られた人員配置の中で最大限のサービスを提供し、お客様が安心・安全・快適に利用することができる施設を提供することを目的とする。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 駐輪場のお客様に対して、正当な理由なく市民の施設利用を拒んだり、施設利用について不当な差別的扱いは厳禁とし、札幌市自転車等駐車場条例の趣旨に従い、市民の平等利用を確保した。 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 地球温暖化対策の一環として、各管理事務所の空調温度は、精密機器に支障がない範囲で調整した。 ▽ 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。	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。

	<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 施設点検や売上集計業務等を教育する管理業務教育を実施した。</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="427 443 963 719"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回 7月6日</td> <td>オリンピックの対応について</td> </tr> <tr> <td>第2回 8月17日</td> <td>指定管理費改定について</td> </tr> <tr> <td>第3回 11月19日</td> <td>指定管理費改定について</td> </tr> <tr> <td>第4回 1月18日</td> <td>指定管理費改定について</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</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 駐輪場の要望・苦情に対しては、都度適切な対応を行った。</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 7月6日	オリンピックの対応について	第2回 8月17日	指定管理費改定について	第3回 11月19日	指定管理費改定について	第4回 1月18日	指定管理費改定について		
開催回	協議・報告内容												
第1回 7月6日	オリンピックの対応について												
第2回 8月17日	指定管理費改定について												
第3回 11月19日	指定管理費改定について												
第4回 1月18日	指定管理費改定について												
(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(事故の有無などの安全衛生面を含む) 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。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>職員の労働管理が適切に行われている。</p>	A	B	C	D						
A	B	C	D										
(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。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>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>	A	B	C	D						
A	B	C	D										
(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。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>仕様書に基づき適正に業務の報告がなされている。</p>	A	B	C	D						
A	B	C	D										

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R2年度実績</th> <th>R3年度計画</th> <th>R3年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">定期利用</td> <td>自転車</td> <td>5,675</td> <td>5,800</td> <td>5,202</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>185</td> <td>200</td> <td>230</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">一時利用</td> <td>自転車</td> <td>132,875</td> <td>133,000</td> <td>138,900</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>3,251</td> <td>4,000</td> <td>3,640</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">冬期保管</td> <td>自転車</td> <td>1,648</td> <td>1,700</td> <td>1,630</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>50</td> <td>50</td> <td>48</td> </tr> </tbody> </table>		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績	定期利用	自転車	5,675	5,800	5,202	原付	185	200	230	一時利用	自転車	132,875	133,000	138,900	原付	3,251	4,000	3,640	冬期保管	自転車	1,648	1,700	1,630	原付	50	50	48	新型コロナウイルス感染症の影響もあり、特に自転車の定期利用に関しては計画値及び昨年度実績を上回ることができなかった。 一方で、一時利用については令和2年度実績を大幅に上回ることができたため、引き続き新規客の取り込みに尽力する。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>(B)</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">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。</td> </tr> </tbody> </table>	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。			
		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績																																							
定期利用	自転車	5,675	5,800	5,202																																							
	原付	185	200	230																																							
一時利用	自転車	132,875	133,000	138,900																																							
	原付	3,251	4,000	3,640																																							
冬期保管	自転車	1,648	1,700	1,630																																							
	原付	50	50	48																																							
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。																																											
(6)付随業務	不承認 0件、取消し 0件、減免 37件、還付 40件 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 引継ぎ業務 前回から継続指定の為、引継業務なし	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。 適切なタイミングで広報業務を実施することができた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>(B)</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">駐輪場の利用促進について、積極的に取り組んでいる。</td> </tr> </tbody> </table>	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。																																			
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。																																											
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、前年度と比較すると収入が上がったものの、例年と比較すると収入が大幅に下がっている。 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。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>(B)</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">コロナ禍により自主事業の収入が例年どおりまで回復しないのはやむを得ないものと考ええる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	(B)	C	D	コロナ禍により自主事業の収入が例年どおりまで回復しないのはやむを得ないものと考ええる。																																			
A	(B)	C	D																																								
コロナ禍により自主事業の収入が例年どおりまで回復しないのはやむを得ないものと考ええる。																																											
3 利用者の満足度																																											
利用者アンケートの結果 <table border="1"> <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>令和3年度はアンケート結果を集計し、利用目的・運営管理・従業員の待遇・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、以下のとお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 44件 ○運営管理(普通以上の回答) 96.6% ○待遇(良いとの回答) 82.6% ○満足度(普通以上の回答) 88.6%</td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>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。 また、札幌駅5・5自転車等駐輪場2階利用者から、「空気入れを2階にも設置してほしい」との要望があったため、設置した。</td> </tr> </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	令和3年度はアンケート結果を集計し、利用目的・運営管理・従業員の待遇・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、以下のとお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 44件 ○運営管理(普通以上の回答) 96.6% ○待遇(良いとの回答) 82.6% ○満足度(普通以上の回答) 88.6%	利用者からの意見・要望とその対応	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。 また、札幌駅5・5自転車等駐輪場2階利用者から、「空気入れを2階にも設置してほしい」との要望があったため、設置した。	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。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>(B)</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">アンケート回収数が昨年度よりも増え(令和2年度10件)、多くの利用者の声を吸い上げようと努力している。 また、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。</td> </tr> </tbody> </table>	A	(B)	C	D	アンケート回収数が昨年度よりも増え(令和2年度10件)、多くの利用者の声を吸い上げようと努力している。 また、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。																													
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	令和3年度はアンケート結果を集計し、利用目的・運営管理・従業員の待遇・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、以下のとお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 44件 ○運営管理(普通以上の回答) 96.6% ○待遇(良いとの回答) 82.6% ○満足度(普通以上の回答) 88.6%																																										
利用者からの意見・要望とその対応	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。 また、札幌駅5・5自転車等駐輪場2階利用者から、「空気入れを2階にも設置してほしい」との要望があったため、設置した。																																										
A	(B)	C	D																																								
アンケート回収数が昨年度よりも増え(令和2年度10件)、多くの利用者の声を吸い上げようと努力している。 また、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。																																											

4 収支状況				新型コロナウイルス感染症の影響もあり、収入面においては計画収支を上回ることが出来なかったものの、委託料や人件費の見直しに伴い、計画値より支出を抑えることができたため、黒字収支となった。 来年度についても収入面に関しては期待できないため、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、今年度同様黒字収支とすることとしたい。	A (B) C D
▽ 収支 (千円)					
項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料金収入が前年度よりも悪化し、計画の金額を上回ることができなかった(前年度は33,292千円)。そのような中で、コスト削減といった支出の見直しにより、コロナ禍にも関わらず、黒字収支を確保した点は評価できる。	
収入	50,241	48,622	▲ 1,619		
指定管理業務収入	47,825	46,722	▲ 1,103		
指定管理費	13,452	13,452	0		
利用料金	34,373	33,270	▲ 1,103		
その他			0		
自主事業収入	2,416	1,900	▲ 516		
支出	49,673	46,044	▲ 3,629		
指定管理業務支出	46,168	43,960	▲ 2,208		
自主事業支出	3,505	2,084	▲ 1,421		
収入-支出	568	2,578	2,010		
利益還元			0		
法人税等			0		
純利益	568	2,578	2,010		
▽ 説明					
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落ち込んだため、収入に関しては計画通りの数字の確保ができなかったものの、支出額が計画値を下回り、グループ全体としては2,578千円の収支となった。					

<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。 また、契約先と締結している契約書に、暴力団排除に関する条文を盛り込んでいる。		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>指定管理者として、「駐輪場の利用促進及び周知」・「自転車放置禁止区域の認知度向上」・「管理運営コストの削減」を主な重点目標とし、管理運営に努めた。</p> <p>アンケートによる駐輪場利用者の要望については、可能な範囲で対応することで、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、コロナ禍という影響もあり、計画通りの収入を確保することはできなかったが、最も効率的に運営できる最小限の人員配置により、人件費を削減することができたため、結果として黒字収支を確保することができた。</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第一とした駐輪場運営を心掛けた。</p> <p>収支に関して、来年度以降についても収入面は厳しい状態が続くことが見込まれることから、支出の見直しを行った上で、今年度と同様に黒字収支となるよう尽力することとした。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>コロナ禍という状況にも関わらず、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ことができた。</p> <p>また、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、計画収入を達成することができなかったが、大きく支出を見直すことで黒字収支とすることができた。</p> <p>さらに、支出の見直しを行った一方で、アンケートでの利用者の満足度は大きく下がることなく駐輪場運営を行っており(前年度の満足度90.0%)、評価することができる。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響はやむを得ないと考え、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> <p>また、引き続き、利用者の声を集めるため、多くのアンケート回収に努めること。</p>