

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 ※令和5年7月時点

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15箇所
開設時期	平成4年～令和5年	延床面積	4,795.17㎡ ほか歩道上12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15箇所		
2 指定管理者			
名称	札幌駅周辺自転車等駐車場利用推進グループ(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:15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3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:15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4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 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。</p> <p>▽ 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。</p> <p>▽ 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。</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 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、方針に則って業務の遂行に努めた。 令和5年7月に判明した利用料金不正收受の一件については、発覚直後に、該当駐輪場における人員の増員や各駐輪場における巡視を行っているほか、定期券等の管理方法の見直し、管理員に対するコンプライアンス教育を徹底し、再発防止に努める。 また、不正を未然に防ぐための手法について、今後札幌市とも協議していきたい。</p>	<p>A B C D 管理運営に係る基本方針に基づき、概ね適正に管理されている。 現金等については、適正な管理と改善策に取り組むよう指示を行った。 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>

	<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="427 161 963 519"> <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>・北5西1暫定駐輪場の移転について ・北5西6路上駐輪場の移転について</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>・利用料金の見直しについて ・一時利用の運用方法について</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>・北5西6路上駐輪場の移転に係る運用について</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)</p> <p>現金の取扱いについて、現金管理チャート等を整備し、適正に管理を行うよう努めたが、令和5年7月に判明した管理員による利用料金不正収受の一件を受けたことで、各有人駐輪場の監視体制の強化や管理員への再教育等を行い再発防止に向けた取組みを行った。</p> <p>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	・北5西1暫定駐輪場の移転について ・北5西6路上駐輪場の移転について	第2回	・利用料金の見直しについて ・一時利用の運用方法について	第3回	・北5西6路上駐輪場の移転に係る運用について		
開催回	協議・報告内容										
第1回	・北5西1暫定駐輪場の移転について ・北5西6路上駐輪場の移転について										
第2回	・利用料金の見直しについて ・一時利用の運用方法について										
第3回	・北5西6路上駐輪場の移転に係る運用について										
(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)</p> <p>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" data-bbox="1203 1003 1378 1124"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>(B)</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">職員の労働管理が適切に行われている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	(B)	C	D	職員の労働管理が適切に行われている。			
A	(B)	C	D								
職員の労働管理が適切に行われている。											
(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)</p> <p>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)</p> <p>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</p> <p>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" data-bbox="1203 1160 1378 1361"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>(B)</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">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。</td> </tr> </tbody> </table>	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。			
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。											
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 定期券の販売</p> <p>適切な人員を配置した上で申込受付を行った。特に混雑が予想される定期券の販売時期には、人員を補充した上で状況に合わせた販売を行った。</p> <p>▽ 不正駐車自転車対策</p> <p>不正駐車自転車の撲滅のため、巡回員による巡回監視を行い、その中で必要に応じ、確認・注意・警告を行った。</p> <p>▽ 自転車等駐車管理システム故障時の対応</p> <p>専門業者と保守契約を締結し、故障発生時にも迅速な対応ができる体制をつくり、緊急時にはいつでも出動し、駐輪場の利用に支障が出ないよう、復旧作業に取り組めた。</p>	定期券の販売時や、不正駐車自転車の対策等、駐輪場利用者が不便に感じないように、利用者目線に立って適宜対応することができた。	<table border="1" data-bbox="1203 1554 1378 1706"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>(B)</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">定期券の販売や、不正駐輪の対策等が適切に行われている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	(B)	C	D	定期券の販売や、不正駐輪の対策等が適切に行われている。			
A	(B)	C	D								
定期券の販売や、不正駐輪の対策等が適切に行われている。											

<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="427 174 963 450"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R3年度実績</th> <th>R4年度計画</th> <th>R4年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">定期利用</td> <td>自転車</td> <td>5,202</td> <td>5,250</td> <td>5,320</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>230</td> <td>250</td> <td>243</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">一時利用</td> <td>自転車</td> <td>138,900</td> <td>139,200</td> <td>144,898</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>3,640</td> <td>3,800</td> <td>3,680</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">冬期保管</td> <td>自転車</td> <td>1,630</td> <td>1,650</td> <td>1,613</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>48</td> <td>50</td> <td>49</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 利用促進の取組 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>			R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績	定期利用	自転車	5,202	5,250	5,320	原付	230	250	243	一時利用	自転車	138,900	139,200	144,898	原付	3,640	3,800	3,680	冬期保管	自転車	1,630	1,650	1,613	原付	48	50	49	<p>自転車の冬期保管以外は、全ての項目においてR3年度実績を上回ることができた。 また、特に自転車の一時利用に関しては前年度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。</p>	<p>A (B) C D 計画に達しない項目があったものの、自転車の冬期保管以外の全ての項目で昨年度実績を上回り、特に自転車の一時利用に関して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>
		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績																															
定期利用	自転車	5,202	5,250	5,320																															
	原付	230	250	243																															
一時利用	自転車	138,900	139,200	144,898																															
	原付	3,640	3,800	3,680																															
冬期保管	自転車	1,630	1,650	1,613																															
	原付	48	50	49																															
<p>(6)付随業務</p>	<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。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 前回から継続指定の為、引継業務なし</p>	<p>適切なタイミングで広報業務を実施することができた。</p>	<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>																																
<p>2 自主事業その他</p>																																			
<p>▽ 自主事業 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 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。</p>		<p>コロナ禍という状況ではあったが、自主事業単体でも黒字収支を確保することができた。</p>	<p>A (B) C D 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>																																
<p>3 利用者の満足度</p>																																			
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1" data-bbox="309 1061 963 1570"> <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4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、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 12件 ○運営管理(普通以上の回答) 91% ○接遇(良いとの回答) 47% ○満足度(普通以上の回答) 58%</td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>多種類対応可能な空気入れの設置要望があり、設置を行った。 接客に対してクレームがあった際は、対象管理人を特定し、言葉遣いについて指導を行っている。</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4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、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 12件 ○運営管理(普通以上の回答) 91% ○接遇(良いとの回答) 47% ○満足度(普通以上の回答) 58%	利用者からの意見・要望とその対応	多種類対応可能な空気入れの設置要望があり、設置を行った。 接客に対してクレームがあった際は、対象管理人を特定し、言葉遣いについて指導を行っている。	<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。 なお、冬期保管申込時や定期券販売時に、アンケート用のQRコードを配布することで、アンケート回収数を増やすように努める。</p>	<p>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ており、適宜対応している。</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	令和4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、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 12件 ○運営管理(普通以上の回答) 91% ○接遇(良いとの回答) 47% ○満足度(普通以上の回答) 58%																																		
利用者からの意見・要望とその対応	多種類対応可能な空気入れの設置要望があり、設置を行った。 接客に対してクレームがあった際は、対象管理人を特定し、言葉遣いについて指導を行っている。																																		

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (円)							
項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)				
収入	48,600,363	52,080,079	3,479,716	<p>一時利用者の増加等により、収入面においては計画収支を大きく上回ることが出来た。支出に関しては、指定管理業務と自主事業ともに支出の見直しを行い、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。</p> <p>来年度についても、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。</p> <p>利用料金の増加やコスト削減により、計画収支を大きく上回る結果となっている。</p>			
指定管理業務収入	46,464,363	49,469,070	3,004,707				
指定管理費	12,956,363	13,078,364	122,001				
利用料金	33,508,000	36,364,433	2,856,433				
その他	0	26,273	26,273				
自主事業収入	2,136,000	2,611,009	475,009				
支出	47,592,113	45,845,995	▲ 1,746,118				
指定管理業務支出	44,854,813	43,910,367	▲ 944,446				
自主事業支出	2,737,300	1,935,628	▲ 801,672				
収入-支出	1,008,250	6,234,084	5,225,834				
利益還元	0	0	0				
法人税等	0	0	0				
純利益	1,008,250	6,234,084	5,225,834				
▽ 説明							
<p>収入に関しては、一時利用者の増加により計画値から大幅な上振れがあり、また、支出に関しても計画値を下回ることができたため、グループ全体として6,234,084円の黒字収支となった。</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 <p>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。</p> <p>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。</p>	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>収支について、計画以上の収入確保となり、最小限の支出を実現することで大幅な黒字収支となった。</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>収支に関しては今年度同様の黒字収支を確保しつつ、市民にとって利用しやすい駐輪場となるような管理運営を行っていく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>自転車の一時利用件数が大幅に増加しており、新規の利用促進が図られている。</p> <p>自転車の一時利用件数の増加などにより収入が増えたことに加え、支出についても前年度(46,044千円)より削減されており、計画収支を大きく上回ることができた。</p>	<p>駐輪場の更なる利用促進、満足度の向上に努めるとともに、金銭等の適正な管理と改善策に取り組むよう指示を行った。</p>