

## 指定管理者評価シート

事業名	大通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	大通周辺自転車等駐車場	所在地	中央区北1条西2丁目他 計9箇所
開設時期	平成22年～令和6年	延床面積	6618.60㎡他 歩道上3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	西2丁目線地下自転車等駐車場他 計9施設		
2 指定管理者			
名称	大通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、札幌大通まちづくり(株)		
指定期間	令和4年3月18日～令和9年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数:9箇所 複数施設を一括指定の場合、その理由:9箇所の駐輪場については、大通周辺に近接して位置しており、同一の指定管理者が一体的に管理を行うことで、効果的かつ効率的な管理が可能となり、市民サービスの向上や管理費の縮減を図ることができるため、これらの駐輪場を一括して指定したものである。		
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:9箇所 複数施設を一括評価の場合、その理由:駐輪場管理システムを活用することで一体での管理を行っているため。		

### II 令和5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 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  ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 利用者に対し分け隔てなく接し、平等の理念を念頭においての運営を心掛けた。  ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 不要な紙の削減を心がけ、印刷物を減らすことや裏紙を再利用するなど環境への配慮に取り組んだ。  ▽ 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 施設におけるお客様の個人情報保護について、書類等の扱いを含めコンプライアンスにかかる教育を徹底した。	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>▽ 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)</p> <p>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="405 331 970 663"> <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>インボイス対応、新紙幣対応、サーバー交換、自主事業物販</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>駐輪場収支、自主事業物販、ヘルメット配布(札幌市)</td> </tr> </tbody> </table> <p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>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</p> <p>要望・苦情に対して、駐輪場内での共有を徹底し、状況に応じた柔軟な対応を行った。</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)</p> <p>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	インボイス対応、新紙幣対応、サーバー交換、自主事業物販	第2回	駐輪場収支、自主事業物販、ヘルメット配布(札幌市)		
開催回	協議・報告内容								
第1回	インボイス対応、新紙幣対応、サーバー交換、自主事業物販								
第2回	駐輪場収支、自主事業物販、ヘルメット配布(札幌市)								
(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。	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>11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。	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>繁忙期・閑散期を加味し、十分な対応が可能なよう、人員配置を行った。シーズン前など混雑が予想される時期には、人員を厚くし、柔軟に対応した。</p> <p>▽ 不正駐車自転車対策</p> <p>不正駐車自転車を削減するため、巡回を強化し、確認・注意・警告を状況に応じて行った。</p>	お客様が常時安心して利用できるように体制を整え、定期券販売や不正自転車対策においては臨機応変に取り組んだ。	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>▽ 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することで、緊急時への対応を万全にし、駐輪場を常時問題なく運営できるよう努めた。また、障害発生時にスムーズに回復できるよう、連携を徹底した。</p>																													
(5) 施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <p style="text-align: center;">R4年度実績 R5年度計画 R5年度実績</p> <table border="1"> <tr> <td rowspan="2">定期利用</td> <td>自転車</td> <td>6,839</td> <td>5,350</td> <td>5,869</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>179</td> <td>150</td> <td>175</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">一時利用</td> <td>自転車</td> <td>209,184</td> <td>203,500</td> <td>231,591</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>3,476</td> <td>3,500</td> <td>4,104</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">冬期保管</td> <td>自転車</td> <td>1,552</td> <td>1,450</td> <td>1,463</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>52</td> <td>50</td> <td>49</td> </tr> </table> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>一時利用のお客様へ定期利用があることや、冬期間の保管サービスがあることを周知し、利用者拡大に努めた。</p>	定期利用	自転車	6,839	5,350	5,869	原付	179	150	175	一時利用	自転車	209,184	203,500	231,591	原付	3,476	3,500	4,104	冬期保管	自転車	1,552	1,450	1,463	原付	52	50	49	R5年度の実績として、計画値を上回ることとなったが、定期利用、冬季保管については昨年度実績を下回った為、来年度は今年度の実績を上回れるよう、より一層のPRを行っていきたい。	<p>A (B) C D</p> <p>定期や冬期保管の利用件数は、昨年度実績を下回ったものの、全体通して計画よりは上回る結果となっている</p>
定期利用	自転車		6,839	5,350	5,869																									
	原付	179	150	175																										
一時利用	自転車	209,184	203,500	231,591																										
	原付	3,476	3,500	4,104																										
冬期保管	自転車	1,552	1,450	1,463																										
	原付	52	50	49																										
(6) 付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>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>11月にUHBみんテレの取材を受け、冬季保管におけるPRを行った。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前回から継続指定のため、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た。	<p>A (B) C D</p> <p>駐輪場の利用促進に取り組んでいる。</p>																											
2 自主事業その他																														
	<p>▽ 自主事業</p> <p>西2丁目線地下駐輪場におけるコインロッカーの設置</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>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>	自主事業においてコインロッカーの設置を進め、駐輪場利用者の利便性を促進した。設置時期が閑散期ということもあり、利用が思うように進まなかったが、来季はシーズンを通しての運用となる為、年間を通してPRしていきたい。	<p>A (B) C D</p> <p>顧客サービス向上のため、新たな自主事業を導入するなど、積極的な取り組みを行っている。</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"> <tr> <td>実施方法</td> <td> <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> </td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <p>令和5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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート回収数 124件</li> <li>○運営管理(普通以上の回答) 99%</li> <li>○接遇(良いとの回答) 87%</li> <li>○満足度(普通以上の回答) 98%</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td> <p>駐輪場内が綺麗という声を多くいただき、新しいということもあるが、清掃についての意見で汚いとの回答は少なく、年間を通して施設内を清潔に保つことができた。</p> </td> </tr> </table>	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5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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート回収数 124件</li> <li>○運営管理(普通以上の回答) 99%</li> <li>○接遇(良いとの回答) 87%</li> <li>○満足度(普通以上の回答) 98%</li> </ul>	利用者からの意見・要望とその対応	<p>駐輪場内が綺麗という声を多くいただき、新しいということもあるが、清掃についての意見で汚いとの回答は少なく、年間を通して施設内を清潔に保つことができた。</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、来年度においては駐輪場パンフレットにもアンケートQRコードを載せ、利用者の意見の収集に努めたい。	<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おり、適宜対応している。</p>																					
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5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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート回収数 124件</li> <li>○運営管理(普通以上の回答) 99%</li> <li>○接遇(良いとの回答) 87%</li> <li>○満足度(普通以上の回答) 98%</li> </ul>																													
利用者からの意見・要望とその対応	<p>駐輪場内が綺麗という声を多くいただき、新しいということもあるが、清掃についての意見で汚いとの回答は少なく、年間を通して施設内を清潔に保つことができた。</p>																													

4 収支状況				収入については計画値を下回ったものの、支出に関しては消耗品費のコストカットに努めたことから計画値より大幅に抑えることができ、結果としては黒字収支となった。全体収支としては昨年に比べると純利益が半分程度になっていることから、来年度においても大幅な好転は見込めないことが予想されるが、今年度収支を少しでも上回れるよう尽力したい。	A (B) C D
▽ 収支 (千円)					
項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)	収入は昨年を下回ったが、支出に関して、消耗品費を抑えたことにより、結果としては黒字収支となっている。	
収入	77,199,636	74,899,314	▲ 2,300,322		
指定管理業務収入	77,199,636	74,899,314	▲ 2,300,322		
指定管理費	30,213,636	30,181,820	▲ 31,816		
利用料金	46,986,000	44,717,094	▲ 2,268,906		
その他	0	400	400		
自主事業収入	0	0	0		
支出	75,791,708	69,910,951	▲ 5,880,757		
指定管理業務支出	75,791,708	69,857,961	▲ 5,933,747		
自主事業支出	0	52,990	52,990		
収入-支出	1,407,928	4,988,363	3,580,435		
利益還元	0	0	0		
法人税等	0	0	0		
純利益	1,407,928	4,988,363	3,580,435		
▽ 説明					
<p>昨年度の利用料金収入が計画値よりも大幅な上振れがあったため、昨年度実績をベースに今年度分を計画したが、計画値を下回る結果となった。支出に関しては消耗品費等が抑えられ、グループ全体収支としては昨年度を下回ったものの4,988,363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。	例年通り、安定維持に努めた。	<input checked="" type="radio"/> 適 <input type="radio"/> 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。	条例に則り、個人情報保護や暴力団排除には注意を払い、健全な運営を行うことができた。	<input checked="" type="radio"/> 適 <input type="radio"/> 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
供用2年目となり、利用するお客様からより多くの意見をいただいたが、改善と継続を意識し、利用者目線に立った駐輪場運営に努めることができた。収支については、昨年度を下回ってしまったが黒字収支を維持する事ができた。	来年度についても、利用者満足度維持を第一に、黒字収支を目指しつつも、お客様目線での運営を目指していく。利便性向上の一貫として、自主事業で自転車関連商品の物販を開始し、お客様の自転車活用の手助けをできるように取り組んでいきたい。
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
施設の管理運営は適正に執行されており、アンケート結果からも利用者の満足度も概ね高く、安全・快適に利用できるよう管理されていることが見て取れる。 収支状況については、収入は昨年を下回ったが、消耗品費等のコストカットにより支出を抑え、結果としては黒字収支となっていることは評価できる。	お客様アンケートの意見を参考に、より満足度を向上できるように改善していくこと。 全体の収支としては計画を達成しているが、収入については計画値を下回っているため、今後も利用者増加のためのPR活動や引き続きコスト削減にも努めること。