

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丁目ほか 計9箇所
開設時期	平成22年～令和7年	延床面積	6618.60㎡ ほか歩道上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ほか 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6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 利用者が安心安全に利用できる駐輪場として、満足度の高いサービスを提供できる施設づくりを目指すこと。</p> <p>▽ 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。</p> <p>▽ 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。</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。</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。	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; border: 2px solid black;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <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。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<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="403 331 971 663"> <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>駐輪場料金改定について システムサーバー移設について</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>駐輪場料金改定について システムサーバー移設について</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	駐輪場料金改定について システムサーバー移設について	第2回	駐輪場料金改定について システムサーバー移設について		
開催回	協議・報告内容								
第1回	駐輪場料金改定について システムサーバー移設について								
第2回	駐輪場料金改定について システムサーバー移設について								
(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"> <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)</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>仕様書の通り実施した。</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>▽ 定期券の販売</p> <p>繁忙期・閑散期を加味して十分な対応が図れるように人員配置を行った。シーズン前など混雑が予想される時期は増員を図り円滑な販売、案内等を行うよう努めた。</p> <p>▽ 不正駐車自転車への対策</p> <p>不正駐車自転車を削減する為に巡回を強化した。確認・注意・警告について重点的に行った。</p> <p>▽ 自転車等駐車管理システム不具合への対応</p> <p>専門業者と保守契約を締結し緊急時への対応を万全にし常時問題なく運営することに努めた。また、不具合発生の際は連携を密に取り速やかに回復するよう努めた。</p>	常時、安全、安心に利用いただけるよう努めて体制を整え、一時利用はもとより定期販売、不正駐車にも臨機応変に取り組んだ。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>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>	A	B	C	D		
A	B	C	D						

<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="403 197 970 488"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R5年度実績</th> <th>R6年度計画</th> <th>R6年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">定期利用</td> <td>自転車</td> <td>5,869</td> <td>4,380</td> <td>5045</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>175</td> <td>120</td> <td>136</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">一時利用</td> <td>自転車</td> <td>231,591</td> <td>231,000</td> <td>238,190</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>4,104</td> <td>4,000</td> <td>4,040</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">冬期保管</td> <td>自転車</td> <td>1,463</td> <td>1,150</td> <td>1506</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>49</td> <td>50</td> <td>69</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>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>			R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績	定期利用	自転車	5,869	4,380	5045	原付	175	120	136	一時利用	自転車	231,591	231,000	238,190	原付	4,104	4,000	4,040	冬期保管	自転車	1,463	1,150	1506	原付	49	50	69	<p>自転車の一時利用及び冬期保管以外は、前年実績を下回る結果となったため、より一層のPRを行っていきたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1233 163 1406 589"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>定期利用件数は昨年を下回っているものの、冬季保管件数は昨年を上回り、全体を通じては全項目で計画を上回る結果となっている。</p>	A	B	C	D				
		R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績																																							
定期利用	自転車	5,869	4,380	5045																																							
	原付	175	120	136																																							
一時利用	自転車	231,591	231,000	238,190																																							
	原付	4,104	4,000	4,040																																							
冬期保管	自転車	1,463	1,150	1506																																							
	原付	49	50	69																																							
A	B	C	D																																								
<p>(6)付随業務</p>	<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。 ウェブアクセシビリティには対応済。</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>	<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>	<table border="1" data-bbox="1233 622 1406 902"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>駐輪場の利用促進について、積極的に取り組んでいる。</p>	A	B	C	D																																				
A	B	C	D																																								
<p>2 自主事業その他</p>																																											
<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 西2丁目線地下駐輪場における物販を開始(ヘルメット等)</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>		<p>自主事業においてコインロッカーの設置及び物販を行い、駐輪場利用者の利便性を促進した。特に物販に関しては満足度向上を目的に、アイテムの見直しを定期的に行っていく。</p>	<table border="1" data-bbox="1233 969 1406 1350"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <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>	A	B	C	D																																				
A	B	C	D																																								
<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="280 1440 970 1977"> <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>令和6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 43件 ○運営管理(普通以上の回答)88% ○接遇(良いとの回答) 43% ○満足度(普通以上の回答) 62%</td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>接遇に関しての意見が多々あり、問題がある場合は都度管理員への教育を行った。空気入れに関しては、利用者の要望に応え、幅広い自転車に対応できる空気入れを設置した。</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	令和6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 43件 ○運営管理(普通以上の回答)88% ○接遇(良いとの回答) 43% ○満足度(普通以上の回答) 62%	利用者からの意見・要望とその対応	接遇に関しての意見が多々あり、問題がある場合は都度管理員への教育を行った。空気入れに関しては、利用者の要望に応え、幅広い自転車に対応できる空気入れを設置した。	<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、来年度においても引き続き駐輪場パンフレットにアンケートQRコードを載せ、利用者の意見の収集に努めたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1233 1417 1406 2004"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>利用者の満足度に係る要求水準を概ね達成していると認められる。</p>	A	B	C	D																														
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6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 43件 ○運営管理(普通以上の回答)88% ○接遇(良いとの回答) 43% ○満足度(普通以上の回答) 62%																																										
利用者からの意見・要望とその対応	接遇に関しての意見が多々あり、問題がある場合は都度管理員への教育を行った。空気入れに関しては、利用者の要望に応え、幅広い自転車に対応できる空気入れを設置した。																																										
A	B	C	D																																								

4 収支状況				収入について、利用料金は計画値を下回ったものの、賃金スライドの影響もあり計画値を上回ることができた。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抑えることができ、結果としては黒字収支となった。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 (円)					
項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)	利用料金収入は計画を下回ったが、支出に関して、消耗品費を抑えたこと等により、結果としては黒字収支となっている。	
収入	74,926,728	75,203,352	276,624		
指定管理業務収入	74,832,728	74,957,061	124,333		
指定管理費	29,992,728	30,613,637	620,909		
利用料金	44,840,000	44,269,814	▲ 570,186		
その他	0	73,610	73,610		
自主事業収入	94,000	246,291	152,291		
支出	72,900,254	72,550,582	▲ 349,672		
指定管理業務支出	72,825,254	72,435,065	▲ 390,189		
自主事業支出	75,000	115,517	40,517		
収入-支出	2,026,474	2,652,770	626,296		
利益還元	0	0	0		
法人税等	0	0	0		
純利益	2,026,474	2,652,770	626,296		
▽ 説明					
収入に関して、利用料金は計画値に届かなかったものの、賃金スライドの影響もあり収入面では計画を上回ることができた。支出に関しても計画値から削減することができ、グループ全体収支としては2,652,770円の黒字収支となった。					

<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。	例年通り、安定維持に努めた。	(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。	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。	(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
供用3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、計画値以上の黒字収支となった。	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、自主事業でコインロッカー設置及び自転車関連商品の物販を行っているため、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、利用料金収入は計画や昨年実績を下回ったものの、消耗品費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	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、利用料金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。