

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15箇所
開設時期	平成4年～令和7年	延床面積	4795.17㎡ 他歩道上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、利用料金の収受等		
主要施設	札幌駅5・5自転車等駐車場 他計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: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る、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、利用料金の収受等		
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	▽ 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 ▽ 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置いた運営を心掛けた。 ▽ 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掛け、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。 ▽ 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。	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 border="1"> <tr> <td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr> </table> 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、引き続き適正な管理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。	A	B	C	D
A	B	C	D				

	▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催) <table><tr><th>開催回</th><th>協議・報告内容</th></tr><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></table> <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 ▽ 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。 ▽ 要望・苦情対応 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。 ▽ 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) 後段の「利用者アンケート」に記入	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	▽ 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。	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	▽ 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。 ▽ 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。 ▽ 防災 仕様書の通り実施した。	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	▽ 定期券の販売 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。 ▽ 不正駐車自転車への対策 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。 ▽ 自転車等駐車管理システム不具合への対応 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。	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。	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。																																
(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table><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><tr><td rowspan="2">定期利用</td><td>自転車</td><td>5,073</td><td>3,970</td><td>4,624</td></tr><tr><td>原付</td><td>205</td><td>230</td><td>202</td></tr><tr><td rowspan="2">一時利用</td><td>自転車</td><td>153,481</td><td>152,300</td><td>157,315</td></tr><tr><td>原付</td><td>3,471</td><td>3,200</td><td>3,675</td></tr><tr><td rowspan="2">冬期保管</td><td>自転車</td><td>1,325</td><td>1,160</td><td>1,321</td></tr><tr><td>原付</td><td>41</td><td>40</td><td>46</td></tr></table> ▽ 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			R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績	定期利用	自転車	5,073	3,970	4,624	原付	205	230	202	一時利用	自転車	153,481	152,300	157,315	原付	3,471	3,200	3,675	冬期保管	自転車	1,325	1,160	1,321	原付	41	40	46	一時利用は昨年度を上回ることができ冬期保管については昨年並みであったが、定期利用については昨年度実績を下回る結果となった。より一層のPRを行い、利用者増加へ繋げていきたい。	A (B) C D	昨年度の実績を下回る項目があったものの、概ね計画を上回る結果となったことは評価できる。
		R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績																																
定期利用	自転車	5,073	3,970	4,624																																
	原付	205	230	202																																
一時利用	自転車	153,481	152,300	157,315																																
	原付	3,471	3,200	3,675																																
冬期保管	自転車	1,325	1,160	1,321																																
	原付	41	40	46																																

(6)付随業務	▽ 広報業務 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。 ▽ 引継ぎ業務 前回から継続指定のため、引継業務なし	適切なタイミングで広報業務を実施することができた。	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 - ▽ 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。	駅前再開発の影響でレンタサイクル事業は終了済み。	A (B) C D 自主事業を終了したものの、地元企業の活用に配慮しながら、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	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。	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。	
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 30件 ○運営管理(普通以上の回答) 94% ○接遇(良いとの回答) 55% ○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	駐輪場管理員の接客態度に対するご意見が多く寄せられた為、管理員への再教育を行った。また、駐輪場の混雑状況の意見については、少しでも多くの利用者が駐輪場を利用できるよう、各駐輪場の駐輪台数の見直しを行った。		
4 収支状況			
▽ 収支	(円)	収入については、駅前再開発の影響を受け、利用人員が減ったことから計画値を下回ることとなった。支出に関しては、委託料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た。 来年度においても今年度同様、駅前再開発の影響を受けることとなり、好転を見込めないことが予想されるが、今年度収支を上回れるよう尽力したい。	A (B) C D 収入は計画を下回ったが、支出に関して委託料の削減に努めたことにより、結果としては黒字収支となっている。
項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)
収入	47,869,364	47,460,656	▲ 408,708
指定管理業務収入	47,797,364	47,460,656	▲ 336,708
指定管理費	13,200,364	13,871,273	670,909
利用料金	34,597,000	33,589,383	▲ 1,007,617
その他	0	0	0
自主事業収入	72,000	0	▲ 72,000
支出	49,978,786	44,384,977	▲ 5,593,809
指定管理業務支出	49,928,786	44,384,977	▲ 5,543,809
管理費	49,928,786	44,386,277	▲ 5,542,509
その他	0	▲ 1,300	▲ 1,300
自主事業支出	50,000	0	▲ 50,000
管理費	50,000	0	▲ 50,000
その他	0	0	0
収入-支出	▲ 2,109,422	3,075,679	5,185,101
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	▲ 2,109,422	3,075,679	5,185,101
▽ 説明 収入に関しては、計画値を下回る結果となったが、支出に関して削減することができ、結果的にグループ全体収支として3百万円を超える黒字収支となった。			

＜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
お客様にとって利用しやすい駐輪場づくりを目指していたが、多くの意見をいただき、改善点がいくつもあったためその都度改善を行った。収支については計画値を大幅に改善することができ、黒字収支を維持できた。	来年度については、今年度いただいたお客様の意見を可能な限り反映し、利用者満足度の高い駐輪場を目指していく。また、定期利用や冬季保管のPRIに力を入れ、今年度収支を上回れるよう努めたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
自転車の一時利用件数は増加しており、新規の利用促進が図られている。 収支状況については、収入は昨年を下回ったが、委託料の削減に努めたことで支出を抑え、結果的に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、定期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。