

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6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 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。 ▽ 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。また、財務面に関しては、不正收受の一件があったことから、以後はこれまでに以上に管理体制を見直し、再発防止に努めた。	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。

	▽ 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><td>開催回</td><td>協議・報告内容</td></tr><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、南口開設</td></tr><tr><td>第2回</td><td>駐輪場収支、ヘルメット配布（札幌市）、南口開設、路上駐輪場移設</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） 利用料金不正収受が令和5年7月に判明したことから、該当駐輪場における人員の増員を行う他、全駐輪場においての巡視・監視を強化した。また、駐輪場運営を行う上でのルールを再教育することで、従業員の意識改革を行い、現金管理においてもチェック体制を整え、再発防止に努めた。 ▽ 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	インボイス対応、新紙幣対応、サーバー交換、南口開設	第2回	駐輪場収支、ヘルメット配布（札幌市）、南口開設、路上駐輪場移設																												
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、南口開設																																		
第2回	駐輪場収支、ヘルメット配布（札幌市）、南口開設、路上駐輪場移設																																		
(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 7月に防火訓練を実施した。	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、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。 ▽ 不正駐車自転車対策 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。 ▽ 自転車等駐車管理システム故障時の対応 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。	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。																																
(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table><tr><td colspan="2"></td><td>R4年度実績</td><td>R5年度計画</td><td>R5年度実績</td></tr><tr><td rowspan="2">定期利用</td><td>自転車</td><td>5,320</td><td>4,250</td><td>5,073</td></tr><tr><td>原付</td><td>243</td><td>250</td><td>205</td></tr><tr><td rowspan="2">一時利用</td><td>自転車</td><td>144,898</td><td>140,000</td><td>153,481</td></tr><tr><td>原付</td><td>3,680</td><td>3,000</td><td>3,471</td></tr><tr><td rowspan="2">冬期保管</td><td>自転車</td><td>1,613</td><td>1,350</td><td>1,325</td></tr><tr><td>原付</td><td>49</td><td>50</td><td>41</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			R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績	定期利用	自転車	5,320	4,250	5,073	原付	243	250	205	一時利用	自転車	144,898	140,000	153,481	原付	3,680	3,000	3,471	冬期保管	自転車	1,613	1,350	1,325	原付	49	50	41	一時利用については、昨年度実績、今年度計画値共に上回る事となったが、定期利用、冬季保管については、昨年度に比べ利用が落ち込んだ為、来年度はより一層の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。
		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績																															
定期利用	自転車	5,320	4,250	5,073																															
	原付	243	250	205																															
一時利用	自転車	144,898	140,000	153,481																															
	原付	3,680	3,000	3,471																															
冬期保管	自転車	1,613	1,350	1,325																															
	原付	49	50	41																															

(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。 ▽ 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 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。		駅前再開発の影響でレンタサイクル事業は今年度を以て終了となったが、サービス終了直前まで沢山の方に利用いただき、お客様の声に応えるかたちでサービスを終了することができた。	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。																																																																								
3 利用者の満足度																																																																											
▽ 利用者アンケートの結果 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。 ・アンケート回収数 54件 ○運営管理(普通以上の回答) 93% ○接遇(良いとの回答) 63% ○満足度(普通以上の回答) 74% 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、通常では駐輪が認められない電動自転車が増え、複数のお客様から問い合わせがあり、従業員の監視不足が原因だったことから、駐輪が認められる自転車のルールについての従業員間での再確認及び、監視の徹底に取り組んだ。		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。	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。																																																																								
4 収支状況																																																																											
▽ 収支 <table border="1" data-bbox="384 1227 948 1827"> <thead> <tr> <th>項目</th><th>R5年度計画</th><th>R5年度決算</th><th>差(決算-計画)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td><td>53,710,364</td><td>49,968,417</td><td>▲ 3,741,947</td></tr> <tr> <td> 指定管理業務収入</td><td>49,243,364</td><td>47,489,680</td><td>▲ 1,753,684</td></tr> <tr> <td> 指定管理費</td><td>13,200,364</td><td>13,200,364</td><td>0</td></tr> <tr> <td> 利用料金</td><td>36,043,000</td><td>33,997,136</td><td>▲ 2,045,864</td></tr> <tr> <td> その他</td><td>0</td><td>292,180</td><td>292,180</td></tr> <tr> <td> 自主事業収入</td><td>4,467,000</td><td>2,478,737</td><td>▲ 1,988,263</td></tr> <tr> <td>支出</td><td>51,174,694</td><td>46,136,895</td><td>▲ 5,037,799</td></tr> <tr> <td> 指定管理業務支出</td><td>48,595,174</td><td>43,725,802</td><td>▲ 4,869,372</td></tr> <tr> <td> 管理費</td><td>48,595,174</td><td>43,697,201</td><td>▲ 4,897,973</td></tr> <tr> <td> その他</td><td>0</td><td>28,601</td><td>28,601</td></tr> <tr> <td> 自主事業支出</td><td>2,579,520</td><td>2,411,093</td><td>▲ 168,427</td></tr> <tr> <td> 管理費</td><td>2,579,520</td><td>2,077,684</td><td>▲ 501,836</td></tr> <tr> <td> その他</td><td>0</td><td>333,409</td><td>333,409</td></tr> <tr> <td>収入-支出</td><td>2,535,670</td><td>3,831,522</td><td>1,295,852</td></tr> <tr> <td>利益還元</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>法人税等</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>純利益</td><td>2,535,670</td><td>3,831,522</td><td>1,295,852</td></tr> </tbody> </table> ▽ 説明 収入に関しては、計画値を下回る結果となったが、支出に関しても伴って消耗品費が抑えられ、結果的にグループ全体収支として3,831,522円の黒字収支となった。		項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)	収入	53,710,364	49,968,417	▲ 3,741,947	指定管理業務収入	49,243,364	47,489,680	▲ 1,753,684	指定管理費	13,200,364	13,200,364	0	利用料金	36,043,000	33,997,136	▲ 2,045,864	その他	0	292,180	292,180	自主事業収入	4,467,000	2,478,737	▲ 1,988,263	支出	51,174,694	46,136,895	▲ 5,037,799	指定管理業務支出	48,595,174	43,725,802	▲ 4,869,372	管理費	48,595,174	43,697,201	▲ 4,897,973	その他	0	28,601	28,601	自主事業支出	2,579,520	2,411,093	▲ 168,427	管理費	2,579,520	2,077,684	▲ 501,836	その他	0	333,409	333,409	収入-支出	2,535,670	3,831,522	1,295,852	利益還元	0	0	0	法人税等	0	0	0	純利益	2,535,670	3,831,522	1,295,852	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、消耗品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。
項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)																																																																								
収入	53,710,364	49,968,417	▲ 3,741,947																																																																								
指定管理業務収入	49,243,364	47,489,680	▲ 1,753,684																																																																								
指定管理費	13,200,364	13,200,364	0																																																																								
利用料金	36,043,000	33,997,136	▲ 2,045,864																																																																								
その他	0	292,180	292,180																																																																								
自主事業収入	4,467,000	2,478,737	▲ 1,988,263																																																																								
支出	51,174,694	46,136,895	▲ 5,037,799																																																																								
指定管理業務支出	48,595,174	43,725,802	▲ 4,869,372																																																																								
管理費	48,595,174	43,697,201	▲ 4,897,973																																																																								
その他	0	28,601	28,601																																																																								
自主事業支出	2,579,520	2,411,093	▲ 168,427																																																																								
管理費	2,579,520	2,077,684	▲ 501,836																																																																								
その他	0	333,409	333,409																																																																								
収入-支出	2,535,670	3,831,522	1,295,852																																																																								
利益還元	0	0	0																																																																								
法人税等	0	0	0																																																																								
純利益	2,535,670	3,831,522	1,295,852																																																																								

<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。収支については昨年度を下回ることとなったが、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PR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が大幅に増加しており、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、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。