

指定管理者評価シート

事業名	放置自転車対策・駐輪場維持関係費	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輪場	所在地	中央区北5条西5丁目他計14カ所
開設時期	H2～H17	延床面積	5113.54㎡他歩道上9カ所
目的	駐輪場を適正かつ円滑に管理する		
事業概要	各駐輪場の管理運営、駐輪場手数料徴収業務		
主要施設	中央区北5条西5丁目他計14カ所		
2 指定管理者			
名称	札幌駅周辺自転車等駐輪場利用促進グループ (構成団体: (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	平成27年4月1日～平成31年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数: 14カ所 理由: 札幌駅周辺の駐輪場は自転車等駐輪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4箇所あるが、そのいずれの駐輪場でも、すべての箇所の定期券を購入できるため、一括して定期券の販売枚数を管理する必要があるため。		
業務の範囲	各駐輪場の管理運営、駐輪場手数料料金徴収業務、有料駐輪場及び自転車放置禁止区域の普及		
3 評価単位	施設数: 14カ所 理由: 自転車等駐輪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 平成29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	<ul style="list-style-type: none"> ▽ 管理運営に係る基本方針の策定 市民が利用しやすく、親しみのある駐輪場を目的とする ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 公共施設であることを念頭に置き、公平な運営を行う ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 構成員の(株)札幌振興公社が平成19年5月に取得した「HES(北海道環境マネジメント)」の基本方針に従い、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 自主事業「レンタサイクル」の案内用パンフレットにも有料駐輪場及び自転車放置禁止区域を掲載し普及に努めた。 ▽ 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 style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">B</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">C</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">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。 有料駐輪場及び自転車等放置禁止区域の周知啓発等も実施している。</p>	A	B	C	D
	A	B	C	D			

	<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="384 226 979 510"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回 H29.4.27</td> <td>新年度顔合わせ ・事務体制について担当者間で共有</td> </tr> <tr> <td>第2回 H29.10.24</td> <td>次期指定管理期間等について</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) 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 未登録車両や放置車両に対する対応、並びに駐輪スペースの増設等の要望が多く寄せられており、所管局と改善策等を協議して参りたい。</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) 管理運営及び経理状況に関する帳簿類は、札幌市からの提出依頼等に速やかに対応できるよう、常に整理し管理している。</p>	開催回	協議・報告内容	第1回 H29.4.27	新年度顔合わせ ・事務体制について担当者間で共有	第2回 H29.10.24	次期指定管理期間等について		
開催回	協議・報告内容								
第1回 H29.4.27	新年度顔合わせ ・事務体制について担当者間で共有								
第2回 H29.10.24	次期指定管理期間等について								
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上 所管局による業務検査で、36協定で延長できる労働時間を1日2時間と定めていたが、繁忙期のうち数日、協定範囲の上限を超えて従事させていたことについて改善指導を受け、36協定の内容を見直し現在は協定に基づいた労働を遵守している。</p>	<p>法令を遵守し、雇用維持又は促進に努めた。</p>	<p>A B C D 指摘事項について改善に努めたことが確認できた。</p>						
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<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) 動産保険・施設賠償保険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) 消防設備点検において不具合が発見された煙感知器を7ヶ月間修繕等の対応をしていなかったことについて、所管局の業務検査により指摘を受け交換を実施した。</p> <p>▽ 防災 5月に共同防火訓練を実施した。</p>	<p>適正な施設・設備の維持管理業務の実施に努めた。</p>	<p>A B C D 一部指摘事項はあったが、その他は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>						
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 自転車等駐車場に駐車する自転車等の利用承認に関する業務 札幌駅周辺自転車等駐車場手数料徴収業務契約に基づき、適正に業務を遂行した。</p>	<p>仕様書に基づき、毎月の業務終了後、所管局へ報告を行った。</p>	<p>A B C D 仕様書に基づき適正に業務の報告がなされている。</p>						

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table border="1" data-bbox="383 190 973 492"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">定期利用</td> <td>自転車</td> <td>7,151</td> <td>8,000</td> <td>7,480</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>212</td> <td>250</td> <td>197</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">一時利用</td> <td>自転車</td> <td>100,583</td> <td>120,000</td> <td>115,261</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>2,684</td> <td>2,900</td> <td>2,819</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">冬期保管</td> <td>自転車</td> <td>763</td> <td>1,000</td> <td>1,405</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>15</td> <td>30</td> <td>44</td> </tr> </tbody> </table>			H28実績	H29計画	H29実績	定期利用	自転車	7,151	8,000	7,480	原付	212	250	197	一時利用	自転車	100,583	120,000	115,261	原付	2,684	2,900	2,819	冬期保管	自転車	763	1,000	1,405	原付	15	30	44	29年度の計画ベースには到達しなかったものの、概ね28年度実績を上回る結果となった。 特に冬期保管は大きく件数が伸びたことから、30年度も同様の成果を上げられるよう案内はがきの送付や、一般のお客様への営業等、引き続き努力して参りたい。 原付の定期利用については、条例の改正に伴い、今まで受入が出来なかったお客様向けの営業活動を積極的に展開し、利用増を目指す。	<table border="1" data-bbox="1252 156 1436 224"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 利用件数が計画には達しなかったものの、利用者への案内はがきの送付や、一般のお客様への営業等により、定期利用、一時利用、冬期保管、それぞれで昨年度実績を上回る結果となったことは評価できる。	A	B	C	D
			H28実績	H29計画	H29実績																																		
定期利用	自転車	7,151	8,000	7,480																																			
	原付	212	250	197																																			
一時利用	自転車	100,583	120,000	115,261																																			
	原付	2,684	2,900	2,819																																			
冬期保管	自転車	763	1,000	1,405																																			
	原付	15	30	44																																			
A	B	C	D																																				
▽ 不承認、取消し、減免、還付 件数 不承認0件、取消0件、減免0件、還付41件 ▽ 利用促進の取組 雨天時の傘の貸し出し(無料)、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	(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為、引継業務なし	札幌市と協議の上、各駐輪場利用者を対象にハガキ郵送による冬期保管・定期券販売の案内を実施した。	<table border="1" data-bbox="1252 694 1436 761"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 駐輪場の継続的な利用促進につながっている。	A	B	C	D																															
A	B	C	D																																				
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 再委託については、市内企業等への依頼に努めた。		各駐輪場利用者へのサービス向上を目的として、所管局と協議しながら実施していきたい。	<table border="1" data-bbox="1252 963 1436 1030"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 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。		A	B	C	D																															
A	B	C	D																																				

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>平成29年度はアンケート結果を集計し、管理運営・従業員の接遇・満足度・その他の項目に分けて数値化し、各駐輪場スタッフへの周知を行った。概ね基準以上の良好な評価をいただいた一方、下記の通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"> アンケート回収数 330件 うち管理運営、接遇、満足度の項目に回答のあった数 76件 ○運営管理(普通以上の回答)83.5% ○接遇(良いとの回答)75% ○満足度(普通以上の回答)85.5%
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】 1台当たりのスペースが狭い、ファットバイク(タイヤの太い自転車)の駐車が困難、駐輪場利用可能時間の延長、新たな駐輪場の整備</p> <p>【対応】 近年自転車の種類も多様化し、従来通りの方法では駐車が難しい事例も増えてきている。多種多様な利用ニーズに応えていけるよう、指定管理者側の努力と併せて、所管局にも相談、検討をお願いしながら進めて参りたい。</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いる。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	57,545	56,578	▲ 967
指定管理業務収入	53,657	51,447	▲ 2,210
指定管理費	14,900	14,210	▲ 690
利用料金	38,757	37,237	▲ 1,520
その他			0
自主事業収入	3,888	5,131	1,243
支出	56,521	55,781	▲ 740
指定管理業務支出	54,457	53,701	▲ 756
自主事業支出	2,064	2,080	16
収入-支出	1,024	797	▲ 227
利益還元	0	254	254
法人税等	0	0	0
純利益	1,024	543	▲ 481

今年度は全体を通して計画収支を上回ることが出来なかったことから、次年度は指定管理部門の営業活動を積極的に行っていく他、引き続きコスト削減に努めていき、経営の健全化を図ってきたい。

自主事業は近隣宿泊施設及び観光案内所へのチラシ配りが功を奏し計画を大幅に上回る結果となった。近隣宿泊施設では当レンタサイクル事業が浸透し、スタッフの方から宿泊客へ案内をしていただける体制が整ってきていることから、30年度も多くのお客様にご利用いただけるよう安全管理を第一に営業を続けて参りたい。

A B C D

収支は計画を上回らなかったが、前年度よりも収支は大幅に改善しており、ほぼ計画どおりの収支となった。引き続き営業活動及びコスト削減などに努めること。

▽ 説明

平成29年度の収入実績について、関係各所へのパンフレット配布等営業活動を行って参りましたが、天候不良等も影響し思うように利用が伸びず、計画通りの数字を確保できなかったことから、合計で56,578千円となった。

また、支出について、各経費の削減に努めたが近年の労務単価上昇の影響とも相まって自主事業については計画を上回る支出となった。しかしながら、自主事業の収入が良い方向へ影響し、グループ全体としては、543千円の利益となった。

また、利益還元について、駐輪場内の舗装補修工事及び防犯カメラの修繕を実施。

＜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 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。		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、「安全利用」「収支健全化」「利用件数増加」を重点目標とし、管理運営に努めた。</p> <p>利用者に対する声掛けを中心に、各駐輪場管理員がお客様と積極的にコミュニケーションをとることで安全利用を啓発することができた。</p> <p>駐輪場の周知の為、前年度に引き続き観光案内所や、ホテル等にパンフレットの配布を行い、ポスターの掲出や出来る範囲でアンケート結果に基づいた運営を行うことで利用者満足度に配慮した管理運営を行うことができた。</p> <p>収支について、定期利用・一時利用ともに計画には及ばなかったものの、自主事業の大幅な収入増により最終収支は黒字となったため、回復傾向にあるものと見ている。今後は指定管理事業も収支の安定を図れるよう、尽力することとしたい。</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見込んだ駐輪場運営を第一に考えたい。</p> <p>来年度はこれまでの管理運営ノウハウを活かし、多様な利用者のニーズに応えられるよう、グループ構成員各位と連携を深め、課題の解決に取り組んでいくこととしたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設の管理運営はおおむね適正に執行されており、利用者の満足度も高いことから、丁寧な対応を心がけていることが見て取れる。</p> <p>また、収支は計画を上回らなかったが、前年度よりも収支は大幅に改善しており、ほぼ計画どおりの収支となった。</p>	<p>収支計画達成のため、引き続き営業活動及びコスト削減などの対策を講じること。</p>