

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車場	所在地	中央区北5条西5丁目 他計14箇所
開設時期	H2～H17	延床面積	5113.54㎡ 他歩道上9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	札幌駅5・5自転車等駐車場 他計14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(構成団体: ㈱札幌振興公社、㈱ベルックス、㈱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31年4月1日～令和3年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数: 14箇所		
	理由: 札幌駅周辺の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4箇所あるが、そのいずれの駐車場でも、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	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: 14箇所		
	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 令和元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 市民が利用しやすく、親しみのある駐輪場を目的とする。</p> <p>▽ 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。</p> <p>▽ 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。</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 パンフレットに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。</p> <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) 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="384 1111 979 1285"> <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>新年度顔合わせ</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>マラソン協議開催 等</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>回線切替に伴う管理費増加</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 駐輪場の整理整頓に対する苦情に対しては、注意喚起の張り紙や、係員が巡回する際に整理整頓を行うことで対応している。</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) 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	新年度顔合わせ	第2回	マラソン協議開催 等	第3回	回線切替に伴う管理費増加	<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。</p>	<p>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。 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>
開催回	協議・報告内容										
第1回	新年度顔合わせ										
第2回	マラソン協議開催 等										
第3回	回線切替に伴う管理費増加										
(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 法令を遵守し、雇用維持又は促進に努めた。</p>	<p>36協定に基づいた労働を遵守することができた。</p>	<p>A (B) C D 職員の労働管理が適切に行われている。</p>								

(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 総合的事項(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・巡回・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>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</p> <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>																																
(4)事業の計画・実施業務	<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</p> <p>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</p> <p>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	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="384 936 979 1305"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H30実績</th> <th>H31計画</th> <th>H31実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">定期利用</td> <td>自転車</td> <td>7,095</td> <td>7,100</td> <td>6,465</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>194</td> <td>200</td> <td>199</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">一時利用</td> <td>自転車</td> <td>114,030</td> <td>116,000</td> <td>126,924</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>2,458</td> <td>4,000</td> <td>3,342</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">冬期保管</td> <td>自転車</td> <td>1,768</td> <td>1,900</td> <td>1,776</td> </tr> <tr> <td>原付</td> <td>52</td> <td>50</td> <td>49</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免10件、還付44件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>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</p>			H30実績	H31計画	H31実績	定期利用	自転車	7,095	7,100	6,465	原付	194	200	199	一時利用	自転車	114,030	116,000	126,924	原付	2,458	4,000	3,342	冬期保管	自転車	1,768	1,900	1,776	原付	52	50	49	<p>自転車の一時利用を除いて、計画値に到達しなかったものの、昨年度実績と比較すると、一時利用件数が増加しており、冬期保管においても昨年度実績と同程度の結果となった。</p> <p>自転車の定期利用が昨年度実績に比べ大幅に減少したことから、案内ハガキの送付や一般のお客様への営業活動を通して利用者の確保に努めた。</p>	<p>A (B) C D</p> <p>定期利用・冬季保管の件数が計画には達しなかったものの、一時利用件数は計画及び昨年度実績を大きく上回る結果となったことは評価できる。</p>
		H30実績	H31計画	H31実績																															
定期利用	自転車	7,095	7,100	6,465																															
	原付	194	200	199																															
一時利用	自転車	114,030	116,000	126,924																															
	原付	2,458	4,000	3,342																															
冬期保管	自転車	1,768	1,900	1,776																															
	原付	52	50	49																															
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し、平成31年3月末に公開した。</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>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前回から継続指定の為、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>	<p>A (B) C D</p> <p>駐輪場の継続的な利用促進につながっている。</p>																																
2 自主事業その他																																			
<p>▽ 自主事業</p> <p>レンタサイクル、自転車修理サービス</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>再委託については、市内企業等への依頼に努めた。</p>	<p>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。</p>	<p>A (B) C D</p> <p>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。</p>																																	

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31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、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 17件 ○運営管理(普通以上の回答)100.0% ○接遇(良いとの回答)56.8% ○満足度(普通以上の回答) 76.5%
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見・要望】 業務に対する意識が低い、どうでもいい時に駐輪場内でとめる様子をじっと見ている、マナーに反するとめ方をしている時に外に立っている 等</p> <p>【対応】 業務に対してクレームがあった際は、その都度状況や言動等について駐輪場管理員に確認を取り、是正している。 駐輪場管理員という立場上、利用者の駐輪時に駐輪状況を確認することがあり、また、駐輪スペース外で発券機の操作手順等を説明することがあることから、全てのマナー違反に即時対応できる訳ではないが、駐輪場の外に出る際は、もう一人の管理員は駐輪場内に残る等、即時対応可能な運用を行っている。</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	H31計画	H31実績	差(決算-計画)
収入	62,945	62,513	▲ 432
指定管理業務収入	57,793	57,259	▲ 534
指定管理費	21,172	21,076	▲ 96
利用料金	36,621	36,183	▲ 438
その他	0	0	0
自主事業収入	5,152	5,254	102
支出	58,159	57,914	▲ 245
指定管理業務支出	54,957	55,036	79
自主事業支出	3,202	2,878	▲ 324
収入-支出	4,786	4,599	▲ 187
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	4,786	4,599	▲ 187

▽ 説明

収入について、定期利用客が伸びず、計画通りの数字の確保ができなかったことから結果として合計62,513千円となった。
 また、支出については昨年に近い数字となり、計画よりも支出を抑えることができたため、結果として支出の合計は57,914千円となり、グループ全体としては4,599千円の収支となった。

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ものの、収支としては黒字であったため、次年度も引き続きコスト削減等に努めていき、経営の健全化を図っていききたい。

A	B	C	D
---	----------	---	---

利用料金収入の減少に伴い、収支が計画より悪化している。
 指定管理業務、自主事業の収支が黒字となったことは評価できる。
 しかしながら、指定管理業務の支出が計画を超えていることから、引き続き営業活動及びコスト削減など、計画達成のための対策を講じること。

<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に対し親切な接客を行い、また積極的なコミュニケーションを図ることで、安全に利用いただけた。</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、定期利用が減少したものの、一時利用の増加およびコスト削減に努め、黒字収支であったことから、引き続き安定した収支を保ち、今後はさらなる増収に繋げていく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第一とした駐輪場運営を心掛けた。</p> <p>来年度はコロナウイルスの影響により、特に自主事業において収益が見込まれないことから、コストの削減に加え、これまでの管理運営ノウハウを活かしつつ、多様な環境変化に 대응できるよう、各グループ構成員と連携を深め、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>施設の管理運営は適正に執行されており、利用者の満足度も概ね高いことから、丁寧な対応を心がけていることが見て取れる。</p> <p>また、自転車の一時利用件数は計画及び昨年度実績を大きく上回る結果となったことは評価できる。</p> <p>一方、利用料金料金収入が計画を下回り、支出が計画を上回り、結果的に計画収支は未達成となっている。</p>	<p>収支計画達成のため、営業活動及びコスト削減などの対策を講じること。</p>