

指定管理者評価シート

事業名	円山公園駐車場	所管課(電話番号)	環境局円山動物園経営管理課(621-1426)
-----	---------	-----------	-------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市円山公園駐車場	所在地	札幌市中央区宮ヶ丘3番地1
開設時期	第一駐車場(平成7年4月) 第二駐車場(昭和52年5月)※平成28年4月16日改修	延床面積	第一駐車場(21,041㎡) 第二駐車場(6,601.20㎡)
目的	円山動物園、円山公園、円山総合運動場等の利用者に駐車場を供すること		
事業概要	路外駐車場の提供、施設の維持管理及び使用料の収納		
主要施設	第一駐車場(683台)第二駐車場(276台)		
2 指定管理者			
名称	株式会社札幌振興公社		
指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日		
募集方法	公募 非公募の場合、その理由:		
指定単位	施設数:1 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	車両の案内・誘導、施設清掃、小規模補修、植栽管理、除雪、駐車料金の収納管理等		
3 評価単位			
	施設数:1 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 平成28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</p> <p>・これまで培った駐車場運営のノウハウと更なるサービスの向上を目指し、「お客様が利用しやすい駐車場の追及・実践」との方針を策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>・「法令を遵守した公平、公平な運営」及び「開かれた施設運営」という方針を策定し、利用者等からアンケートを通して苦情等意見があった際にその都度対応・市と協議を行なった。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>・19年5月30日にHESステップ1の認証を受けて以来、社員の環境への意識が向上した。</p> <p>環境配慮及び動物園周辺の美化活動のため、駐車場周辺のゴミ拾いを定期的実施している(月1～2回)</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)</p> <p>・事故・緊急事態連絡体制系統図を掲示し、社員に周知をしている。</p>	<p>・方針に則り、業務を遂行することができた。</p> <p>今後もより一層のサービス向上等に努めていきたい。</p> <p>・HESの方針を遵守し、今まで以上に環境への配慮を意識していきたい。</p> <p>・今後も継続して安全・危機管理対策に努める。</p>	<table style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>統括管理業務に係る各種項目については、概ね協定に基づく要求水準に達したものと判断される。ただし、繁忙期、周辺施設のイベント開催時における警備員の配置及び苦情の対応には、改善の余地がある。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場職員に対し接客マナー研修を実施 ・駐車場職員に対し、警備業務の研修を実施 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・現地係員の指導の下、的確に業務を行ない、完了後も検査報告を実施している。 <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="367 504 957 817"> <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>4月 GW円山動物園周辺道路交通連絡会</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>12月 北海道神宮初詣打合せ会議</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <協議会メンバー> 札幌市、指定管理者、北海道警察、札幌ハイヤー協会、(財)さっぽろ健康スポーツ財団、警備会社、JRバス </td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>日々の集金、入金業務は2人以上で行っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>利用者からの主な意見、苦情等は下記のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・案内看板が少なくわかりづらい。駐車場内もわかりづらい。 ・駐車場から出るのに2時間かかった。 ・障害者割引を導入して欲しい。 <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>仕様書とおり実施した。</p>	開催回	協議・報告内容	第1回	4月 GW円山動物園周辺道路交通連絡会	第2回	12月 北海道神宮初詣打合せ会議	<協議会メンバー> 札幌市、指定管理者、北海道警察、札幌ハイヤー協会、(財)さっぽろ健康スポーツ財団、警備会社、JRバス		<p>・駐車場管理運営に関する種々の研修を設け参加していきたい。</p> <p>・左記の他、問題点などが発生した場合など、都度動物園と打合せを行なっている。</p> <p>・利用者の要望等に応えるため、可能な限り対応した。今後も利用者が快適に利用できるための体制作りに取り組む。</p> <p>仕様書とおり実施した。</p>	
開催回	協議・報告内容										
第1回	4月 GW円山動物園周辺道路交通連絡会										
第2回	12月 北海道神宮初詣打合せ会議										
<協議会メンバー> 札幌市、指定管理者、北海道警察、札幌ハイヤー協会、(財)さっぽろ健康スポーツ財団、警備会社、JRバス											
(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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全職員に対し、時間外労働をさせた場合、法定割増賃金を支払った。また、労災保険に加入、条件を満たす職員を雇用保険に加入させた。 	<p>・労働関係法令を遵守し、且つ、弊社のことが出来た。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上について、適切に実施され要求水準を達成したと認められる。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書とおりに実施している。 <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)委託業務等も全て仕様書どおり実施している。(警備業務、消防設備保守点検、受電設備保守点検、入庫装置保守点検、外溝緑地管理、除雪業務)</p>	<p>・仕様書とおりに実施している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>仕様書に基づき施設の適正な維持管理が実施されたものと判断される。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 公園付近利用者の道路の円滑化と来園者の増加</p> <ul style="list-style-type: none"> ・GW、その他のイベント及び週末において、道路等に警備員を配置し、混雑渋滞の緩和に努めた。 	<p>・計画書の事業目標のとおり、努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>GWの警備員の配置等について指導が必要な場面があった。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				・動物園隣接の第一駐車場は天候不順が続いたため利用台数が減少した。 ・第二駐車場については、平成27年度から競技場や球場利用者は第二駐車場を利用することを促しており、それが周知されてきたため、利用台数が伸びたと考えられる。 ・結果として第一の減が第二の増を上回り、合計台数では減となった。	A	B	C	D	
			H27実績	H28計画		H28実績	利用台数の減は天候不順による動物園入園者の減が要因となっており、指定管理者の運営努力に起因しているものではない。			
	第一駐車場	台数	153,406			126,051				
		稼働率(%)								
	第二駐車場	台数	21,843			42,772				
		稼働率(%)								
	合計	台数	175,249			168,823				
		稼働率(%)								
	▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件									
(6)付随業務	事業報告については、仕様書とおり実施した。 ・利用者等の要望・苦情処理及び札幌市との連絡調整について、都度実施した。				・管理業務、収納業務について計画とおり実施できた。	A	B	C	D	
苦情等への当園からの指示に対して、より迅速な対応が必要。										
2 自主事業その他										
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等					・活動・配慮に努めたが、今後もより一層考慮したい。	A	B	C	D	
・当該駐車場における委託先及び事務用品購入先は全て札幌市内の業者に発注した。						市内企業の活用については、業務委託や物品購入を通じて積極的に活用していると認められる。				
3 利用者の満足度										
▽ 利用者アンケートの結果					・アンケート等を踏まえ現状を動物園に伝え今後の課題として整理している。	A	B	C	D	
実施方法	当社ホームページ上にアンケート欄を設置し、4名からの意見等が寄せられた。					より多くの意見が聞けるアンケート方法の検討が必要。				
結果概要	・案内看板が少なくわかりづらい。駐車場内もわかりづらい。 ・駐車場から出るのに2時間かかった。 ・障害者割引を導入して欲しい。									
利用者からの意見・要望とその対応	・駐車場内に貼紙等を徹底した。 ・退場ラッシュ時、職員が出口に立ち精算の補助を行なった。 また、第一駐車場出口を右折専用に変更した。 ・入庫時も職員が立ち発見補助を行なった。									

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)				
収入	28,407	27,919	▲ 488	・今後も指定管理者として、駐車場利用の増加と運営管理費のコスト削減を目指していきたい。 委託料交渉や節電、人件費削減に つとめ、黒字決算とすることができたが、黒字分で札幌市に寄与する何か(小規模修繕等)が実施されたとは言えず、A評価の条件には該当しない。			
指定管理業務収入	28,407	27,919	▲ 488				
指定管理費	27,857	27,857	0				
利用料金			0				
その他	550	62	▲ 488				
自主事業収入			0				
支出	27,830	26,519	▲ 1,311				
指定管理業務支出	27,830	26,519	▲ 1,311				
自主事業支出			0				
収入-支出	577	1,400	823				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	577	1,400	823				
▽ 説明							
・支出に関して、各委託業者への委託料交渉、また、節電及び人件費削減等を行ない黒字での決算となりました。							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持	・当団体の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	・条例に則り、適正に取り扱っている。	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
・動物園利用者がまた来なくなるよう、駐車場職員へ教育の実施・接客の仕方について研修・指導等を強化した。今後も今までのノウハウを活かし駐車場運営に努めていきたい。	・繁忙時の渋滞時における車列の整備・幅寄せ等を実施し、渋滞緩和に努める。また、場内の整理・誘導においても円滑にご利用頂けるよう努める。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
施設の管理運営については、協定に基づく要求水準を概ね達成しており、適正な管理運営が実施されているものと認められる。	繁忙期の出入庫に伴う駐車場内外の渋滞を緩和するため、迅速かつきめ細やかな対応に、より一層努められたい。