

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)	延床面積	第一駐車場(21,041㎡)第二駐車場(6,60120㎡)
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	株式会社キタデン		
指定期間	平成30年4月1日～平成35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30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>・利用者ニーズ、周辺施設の要望、市の要望理解や繁忙期施策等を実施し、「札幌市円山公園付近の道路交通の円滑化及び札幌市円山公園への来園者の増加に寄与します」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>・「地方自治法、条例を理解し、利用、案内等すべての管理運営で公平性を確保します」という方針を策定し、利用者の適正かつ平等な利用を確保の取組を行った。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>・当社は、エコアクション21を認証取得しています。環境方針の設定と周知、環境目的・目標の設定と達成管理、内部監査等を行い、省資源・省エネルギーに基づいた具体策を決定し、電気、水道使用量のデータを各種評価手法により分析し、削減目標を毎年設定します。</p>	<p>・札幌市の条例、規則及び関係規定を準拠して、所管局と連携を取りながら、方針に則って業務を遂行することが出来た。</p> <p>・平等利用に則って、駐車場管理を行った結果、利用者からの差別等に関するクレームは発生していません。</p> <p>・今年度は、調査等を行い省エネに取り組みはしたが効果は少なかった。今年度の実績値を元に、次年度省エネの計画を立て実施していく。</p>	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">D</td> </tr> </table> <p>統括管理業務に係る各種項目については、要望・苦情対応に係る項目を除いては、概ね協定に基づく要求水準に達したものと判断される。要望・苦情対応については、特に接遇・場内誘導等に対するクレームが多く、都度、所管局から改善指示を行うも、年度末に至るまで、継続的にクレームが寄せられる状態であった。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 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)

- ・管理業務仕様書に定める札幌市円山公園駐車場管理業務を取りまとめる統括責任者(本社管理部管理課長)及び施設に常駐し管理運営を行う駐車場管理責任者を配置した。
- ・駐車場管理責任者及び駐車場管理員数名には、駐車場管理に必要である「交通誘導警備業務2級検定合格者」を配置し、円滑な交通誘導を行える様整備した。
- ・業務管理体制表を整備し、緊急時にも円滑に連絡をとれる体制を築いた。
- ・当社は、新たに発生する雇用については率先して札幌市民の雇用を図ります。募集から採用選考、内定等会社規定に基づき実施し、広く人材を募り、多面的な採用をすることで職員として適性のある人材の確保に努めます。

・要求水準に基づく統括責任者と併せて駐車場管理責任者を配置することで、指定管理に関する各業務を確実に実施する事が出来た。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ・利用者のニーズに柔軟に対応して、サービス水準を向上させるために、朝礼、終礼時に業務の引継ぎ等の実施、朝礼時には職場の教養という冊子を用いて倫理観を高める教育を行っている。
- ・接遇マナー研修を実施
- ・管理責任者及び副責任者は、社外の研修機関においても接遇マナー等の研修を受講した。

・計画通りに実施出来た。次年度は更にレベルアップを図れるよう計画していきたい。

▽ 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)

- ・委託業者の選定は、市内業者を優先させ当社の管理基準に見合っているか「委託先評価」を実施し、認められた場合に委託します。
- ・委託業務は、業務完了報告を実施させ、業務の基準遵守、品質、時間等を確認します。
- ・業務報告の最終承認者は統括責任者となります。

・計画通りに実施出来た。次年度も引き続き同じ委託先を選択します。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回	4月 円山動物園周辺道路交通連絡会議
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、さっぽろ健康スポーツ財団、JR北海道バス、警備会社	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ・駐車料金等の現金等が不適切に取り扱われる事の無いよう、「現金等取扱規定」を整備し、それを基に運用しています。
- ・現金の取り扱い(集金、出納)は2名で実施する。帳簿等はダブルチェックを実施する。

・現金の取り扱いについてトラブルや問題が発生した事はありません。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレーム、要望が寄せられた際には、迅速かつ丁寧に対応し、業務責任者を中心に再発防止策を講じ、同様のクレーム等が発生しない様努めます。 ・H30年度要望・苦情件数（管理2件、接遇5件、待ち時間5件、運用4件、誘導5件）、その他1件） <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> <ul style="list-style-type: none"> ・年2回、利用者に対して施設やサービスへの要望等アンケート調査を行い分析し、運営への反映や利便性追求に役立てます。 ・弊社管理のHP上にてアンケート募集を実施 ・平成30年度 アンケート件数 5件 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の要望等に応える為、可能な限り対応したが、クレーム等も多く発生した。次年度は改善します。 ・要望等アンケート調査までには至らなかったが、ホームページ上にてのアンケートは実施出来た。 					
(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"> ・スタッフの雇用に関して、労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法等の法令等に基づき、最低賃金以上の時給を支給、時間外労働をさせた場合は法定割増賃金を支払った。 ・すべてのスタッフは労災保険と雇用保険に加入済み。 	<ul style="list-style-type: none"> ・法令関係を遵守及び弊社規定の元に運用できている。 	<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た。</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"> ・業務の実施にあたり、駐車場利用者の安全を第一に考え、巡回・点検等を行い、標識設置と注意喚起を実施して事故防止対策に努めた。 ・駐車場係員全員に、普通救命講習(AED操作含む)を受講させ、傷病者対応能力の向上を図り、救急救命について常に意識をしている。 <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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の施設、設備については利用者が安心・快適に利用できるよう点検を適切に実施した。なお、消防設備点検、自動精算機、植栽管理は第三者委託により実施した。 ・警備業務に関しては、2回/日(夜間及び深夜)駐車場施設及び敷地内の巡回を実施した。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急対応確認表を作成し運用する。(処置方法や当日の役割分担を記載した表) ・開場前に各担当者がチェックシートを用いて施設内の見回りを実施します。 ・危険個所があった場合には、表示等の対応を早急に行い、利用者の安全を確保します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・動物園と連携して営業時間を早めるなどサービス向上に努めた。 ・緊急連絡体制を構築し、現場と本社の連絡を密にしている。 ・駐車場管理の保険に加入し、万が一の事故等に備えている。 ・仕様書通りに問題無く実施出来ている。 ・緊急対応確認表は作成までに至らなかったが管理体制表を作成し、それを基に運用している。 	<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、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>▽ 公園付近の道路交通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等に、道路及び駐車場出入口等に警備員及び駐車場係員を配置し、混雑渋滞の緩和を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当初の計画通り、業務を実施した。 	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>混雑時の警備員配置等、混雑緩和に貢献した。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="408 192 970 479"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">第一 駐車場</td> <td>台数</td> <td>126,494</td> <td></td> <td>151,586</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">第二 駐車場</td> <td>台数</td> <td>45,547</td> <td></td> <td>54,526</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">合計</td> <td>台数</td> <td>172,041</td> <td></td> <td>206,112</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付 0件</p>			H29実績	H30計画	H30実績	第一 駐車場	台数	126,494		151,586	稼働率(%)				第二 駐車場	台数	45,547		54,526	稼働率(%)				合計	台数	172,041		206,112	稼働率(%)				<p>・29年度よりも、約20%の大幅な利用件数の増加となった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>動物園来園者数 が、前年度よりも増加したことで、 駐車場利用台数も増加した。</p>	A	B	C	D				
		H29実績	H30計画	H30実績																																							
第一 駐車場	台数	126,494		151,586																																							
	稼働率(%)																																										
第二 駐車場	台数	45,547		54,526																																							
	稼働率(%)																																										
合計	台数	172,041		206,112																																							
	稼働率(%)																																										
A	B	C	D																																								
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>・円山公園駐車場専用のホームページを開設しました。 ・ホームページは、スマートフォン対応とし待ち時間、混雑情報の提供、混雑予想カレンダーを掲載、お客様アンケート調査を実施しました。</p>	<p>・計画通りホームページを開設いたしました。 ・イベント時に係員が多忙の余り、ホームページ更新が遅れる事があったが次年度はその辺が無いように運用したい。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>ホームページにおいて、混雑状況を掲載しているものの、利用者から、たびたび内容の誤りに関する指摘があり、改善が必要と判断される。</p>	A	B	C	D																																				
A	B	C	D																																								
2 自主事業その他																																											
<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>・駐車場維持管理における専門性の高い業務、消耗品等は市内企業に優先的に発注した。 ・冬期間スロープを登って入園されるお客様に対して、除排雪を徹底して安全確保に努めた。</p>		<p>・再委託、消耗品等の備品類も市内業者に発注した。 ・降雪時以外は除雪を行った結果、スロープでの事故等は無かった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>業務委託や消耗品の購入に関して、市内企業への積極的な発注が認められた。</p>	A	B	C	D																																				
A	B	C	D																																								
3 利用者の満足度																																											
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1" data-bbox="284 1312 970 1899"> <tbody> <tr> <td>実施方法</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 弊社管理の円山公園駐車場専用ホームページ上にお客様アンケート欄を設置した。 結果、5件の意見等が寄せられた。 </td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 駐車場の営業時間を早めるのであれば、ホームページ上に明記して欲しかった。 駐車場内での車の誘導が無い。 駐車場係員の対応が悪い。 <p>下記の様なお客様からの声が届いた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○運営管理について(良い 2件 普通 2件 悪い 1件) ○接遇について(良い 1件 普通 2件 悪い 2件) ○満足度について(良い 1件 やや満足 2件 悪い 2件) </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ホームページの更新作業を定期的に行う様にした。 駐車場内の標識を新たに整備した。 駐車場係員の接遇マナー研修を実施した。 </td> </tr> </tbody> </table>		実施方法	<ul style="list-style-type: none"> 弊社管理の円山公園駐車場専用ホームページ上にお客様アンケート欄を設置した。 結果、5件の意見等が寄せられた。 	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> 駐車場の営業時間を早めるのであれば、ホームページ上に明記して欲しかった。 駐車場内での車の誘導が無い。 駐車場係員の対応が悪い。 <p>下記の様なお客様からの声が届いた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○運営管理について(良い 2件 普通 2件 悪い 1件) ○接遇について(良い 1件 普通 2件 悪い 2件) ○満足度について(良い 1件 やや満足 2件 悪い 2件) 	利用者からの意見・要望とその対応	<ul style="list-style-type: none"> ホームページの更新作業を定期的に行う様にした。 駐車場内の標識を新たに整備した。 駐車場係員の接遇マナー研修を実施した。 	<p>・ホームページ上でのお客様アンケートを引き続き行い、アンケート件数を増やすとともに、利用者の声を反映できる体制を整備したい。</p> <p>・アンケート件数を増やす為にも、違う媒体でのアンケートも検討したい。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>アンケートの回答数が少ないため、より広く回答が得られる方法を検討し、寄せられた意見を施設運営に反映させる体制の構築が必要と判断される。 平成30年度に実施したアンケート結果については、各項目において、「悪い」の数が多いため、改善が必要と認められる。</p>	A	B	C	D																														
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> 弊社管理の円山公園駐車場専用ホームページ上にお客様アンケート欄を設置した。 結果、5件の意見等が寄せられた。 																																										
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> 駐車場の営業時間を早めるのであれば、ホームページ上に明記して欲しかった。 駐車場内での車の誘導が無い。 駐車場係員の対応が悪い。 <p>下記の様なお客様からの声が届いた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○運営管理について(良い 2件 普通 2件 悪い 1件) ○接遇について(良い 1件 普通 2件 悪い 2件) ○満足度について(良い 1件 やや満足 2件 悪い 2件) 																																										
利用者からの意見・要望とその対応	<ul style="list-style-type: none"> ホームページの更新作業を定期的に行う様にした。 駐車場内の標識を新たに整備した。 駐車場係員の接遇マナー研修を実施した。 																																										
A	B	C	D																																								

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	30年度計画	30年度決算	差(決算-計画)				
収入	29,118	29,118	0	<p>・計画時に想定した駐車場の利用者数が大幅に増えたために、それに対応する為の人員費が計画よりも増えてしまい、結果として収支は計画を大幅に下回った。次年度は、人員配置の効率化に努め業務改善により経費削減に取り組む。</p> <p>・駐車場設備不具合により、早朝対応等が労働時間が増加した。</p>			
指定管理業務収入	29,118	29,118	0				
指定管理費	29,118	29,118	0				
利用料金			0				
その他	0	0	0				
自主事業収入			0				
支出	29,118	31,600	2,482				
指定管理業務支出	29,118	31,600	2,482				
自主事業支出			0				
収入-支出	0	▲ 2,482	▲ 2,482				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	0	▲ 2,482	▲ 2,482				
▽ 説明							

<確認項目> ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持 平成30年3月期の弊社財政状況は8億6,965万円の純資産を有し、税引後当期純利益も4,908万円を確保している。また、流動比率225.85%、固定比率88.15%、固定長期適合率73.85%、自己資本比率69.41%と良好な財務指標を維持し、平成31年3月期も増収増益見込みである。	・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 ・2008年にプライバシーポリシーを制定。点検業務等の契約を締結する際には暴力団の排除に関する項目を入れ推進に努めている。	・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
・円山公園駐車場として今年度から運営管理業務を始めて、当初想定していなかった色々な課題が浮き彫りになった。混雑時における係員の接遇の悪さにより、お客様からのクレームが多く寄せられた。クレームに対する改善策として、係員に接遇研修を実施してきたが効果が少なかった。	・数多く寄せられたクレームに対する改善策として接遇マナー研修を強化します。 ・収支状況の改善を図ります。効率的な人員配置により人件費の削減、省エネ施策の実施により光熱費削減、設備改修による光熱費削減も検討します。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
駐車場内の清掃・保守点検・防災・除雪など施設管理については、概ね協定に基づく要求水準を達成していると認められるが、利用者に対する接遇や駐車場内での利用者の誘導などに関しては多くの苦情が寄せられたため、施設運営の面においては改善が必要と認められる。	寄せられた苦情については、指定管理者内において周知徹底するとともに、特に多く寄せられる接遇に関する苦情の改善策として、マナー研修をはじめとした改善に向けた取組を行う必要がある。