

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～令和 5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 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E27:AA35X28E27:AA</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・所管局の要望により混雑時の対応について一時間程度開場時間を早めたり、第二駐車場に関してはゾウ舎オープンに伴い通常より一か月以上前から運用開始を行ったりと柔軟に対応した。 <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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する取組を行った。 <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 また、効率的な人員配置により勤務体制を柔軟にし業務遂行に努めた。 ・平等利用に則って、性別、国籍、LGBT、障がい者等の差別を行わなかった結果、利用者からの差別等に関するクレームは発生しておりません。 ・31年度は、水道給水本管の口径変更提案により基本料金削減及び使用量削減に繋がった。また、冬期間のロードヒーティング使用量を削減する事により融雪電気を削減し、省エネに努めた結果、昨年度から29%減の光熱費に抑える事が出来た。今年度の実績値を元に、次年度は省エネの計画を立て実施していく。 	<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 style="background-color: #d3d3d3;">D</td> </tr> </tbody> </table> <p>統括管理業務に係る各種項目については、要望・苦情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。また、光熱水費の削減や人材育成等管理水準の維持向上が認められるも、要望・苦情の項目については、一定数のクレームが寄せられており、クレーム内容に対して適切な対応ができるよう今後も改善に向けた取組が必要である。</p>	A	B	C	D				D
A	B	C	D								
			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。

▽ 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。(3名合計72時間受講)
- ・現場に配置される係員を警備員として配置する為に新任教育を行い、また、警備員資格を持っている係員に対しては上位の資格を受験させた。
- ・植栽管理に関しては、委託業者だけに頼らず常駐する係員でも簡易な植栽管理を実施した。

▽ 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)

- ・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。
- ・業務作業中は、常駐係員による立ち合いの実施、完了後には業務報告を受け最終確認を行った。
- ・業務報告の最終承認者は統括責任者となります。
- ・今年度も引き続き同じ委託業者を選択します。

・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。

次年度は、お客様へのソフトな顧客対応を図っていくために複数名の女性駐車場係員を配置する予定です。

・接遇マナー研修年2回(4月、2月実施)

・年間を通しての警備員教育により、係員2名が施設警備業務検定2級を取得。施設警備検定を取得する等の人材育成に努めた。

・係員による植栽管理にて、良好な状態を保つことが出来ている。今後は、駐車場周辺の清掃も定期的に行っていくたい。

・計画通りに実施出来た。委託業者は継続して契約する事により業務品質も保たれています。

▽ 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	4月 円山動物園おもてなし会議
第3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、警備会社等	

▽ 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。
- ・弊社が指定管理者になる前から設置されていた売上金を収納する金庫は故障していたので、所管局に提案し新たに購入していただいた。

・現金の取り扱いについてトラブルや問題は発生しておりません。

▽ 要望・苦情対応

- ・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。
- ・H31年度要望・苦情件数 (接遇4件、待ち時間3件、運用4件、誘導6件、その他2件)
- 社内、社外接遇マナー研修を実施
- クレーム予知活動を朝礼で実施
- 定期的ミーティングを行い接遇、誘導の方法について検討したり、寄せられた意見を分析し必要な案内標識、看板等を作成し場内に設置した。
- 昨年度の駐車場利用状況(台数、イベント、天候)のデータベースを作成し、状況に応じて配置人数の調整、早朝開場の対応を実施。

・年度当初はクレームが多く発生したが、改善に取り組み7月以降大幅にクレームを減少させることができた。
また、接遇に対するお褒めのメールも頂くことができた。
来年度も接遇マナー向上に努め利用者の満足度の向上に努めたい。

▽ 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)

- ・年間を通して利用者に対し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(QRコードにてアンケート収集を実施)
- ・平成31年度 アンケート件数 11件

・ホームページでのアンケートのサンプル数が昨年度より微増にしかならなかったため、次年度は違う形でのサンプル数を増やす仕組みを検討します。

(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。 ・2名の契約社員から正社員転換を行った。 	<p>A B C D</p> <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>
(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。 ・冬季、階段室の屋上出入口付近が滑りやすくなっていたため滑り止め用のマットを敷き、利用者の安全確保に努めた。 ・係員による除雪は場内だけではなく、バス停や出入口付近の歩道も実施するとともに、転倒防止のために適時砂を散布した。 <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。 ・委託業者からアドバイスを受け場内及び周辺道路利用者の安全管理の為、伸びすぎた枝を係員にて剪定を行い内製化による植栽管理を実施した。 ・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。 ・危険箇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。また、連絡体制には最寄りの警察、交番、消防、病院等を含め、連絡体制表を作成し事故があった際には迅速な対応を行うことが出来た。 ・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。また、内製化による管理も実施し経費削減に努めた。 ・緊急連絡体制表を作成し、それを基に運用している。また、所管局が実施した防災訓練にも参加しました。 	<p>A B C D</p> <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する。</p>

<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<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、混雑渋滞の緩和に協力した。 ・所管局の要望により混雑時の対応について開場時間を早めたり、第二駐車場に関しては早期に運用開始を行ったりと柔軟に対応した。 	<p>・当初の計画通り業務を実施し、混雑時についても柔軟に対応し道路交通の円滑化に寄与できた。</p>	<p>A B C D</p> <p>混雑時の人員配置、開場時間の繰り上げ等、混雑緩和に貢献した。</p>																																
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="359 504 965 806"> <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">第一駐車場</td> <td>台数</td> <td>151,586</td> <td></td> <td>149,660</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>54,526</td> <td></td> <td>57,695</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>206,112</td> <td></td> <td>207,355</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>			H30実績	H31計画	H31実績	第一駐車場	台数	151,586		149,660	稼働率(%)				第二駐車場	台数	54,526		57,695	稼働率(%)				合計	台数	206,112		207,355	稼働率(%)				<p>・年度末から流行している新型コロナウイルスにより若干の影響を受けたが、昨年度より利用件数は微増となりました。</p>	<p>A B C D</p> <p>新型コロナウイルスの影響はあったが、ソウ舎の開園で来園者数が昨年度に続き100万人を超え、駐車場利用者が増加した。</p>
		H30実績	H31計画	H31実績																															
第一駐車場	台数	151,586		149,660																															
	稼働率(%)																																		
第二駐車場	台数	54,526		57,695																															
	稼働率(%)																																		
合計	台数	206,112		207,355																															
	稼働率(%)																																		
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページは、アクセシビリティ、ユニバーサルデザイン、日本工業規格JIS X 8341-3:2016適合レベルAAの考え方に基づき作成、管理を行っております。多言語対応、文字サイズ変更、色調の選定、よくある質問、問合せご意見、アンケート等の機能を導入し作成いたしました。 ・円山公園駐車場専用ホームページを開設しての二年目は昨年の更新頻度の少なさから多くのお客様からの意見を頂戴したのを踏まえ、随時更新を実施しました。担当責任者を決定しホームページ上のお客様のご利用状況欄は1時間おきに更新作業を実施。 	<p>・イベント時に係員が多忙の余り、利用状況更新が遅れる事があったが、混雑日には担当係員を増員しリアルタイムに更新できました。次年度は更にホームページの利便性を高めるために、お客様の要望に応えられるHP管理を行います。</p>	<p>A B C D</p> <p>HPの更新頻度を増やし、利用状況を正確にするよう指摘したことに対して、昨年度よりも改善が見られた。今後もウェブアクセシビリティに準拠したHP作成を心がけていきたい。</p>																																
<p>2 自主事業その他</p>																																			
<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場維持管理における専門性の高い業務、消耗品等の購入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。 ・福祉関係車両は、安全面と利便性を考え係員により動物園入口付近まで誘導し乗降を行っている。 	<p>・再委託、消耗品等の備品類も市内業者に発注した。</p> <p>・降雪時以外は常駐係員による除雪を行った結果、スロープ等での事故は無かった。</p>	<p>A B C D</p> <p>市内企業への積極的な発注が認められる。</p>																																	

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果		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。 ・紙資源削減の為にアンケート用紙を作成するのではなく、駐車場内にてQRコードを掲示してアンケート収集に努めた。 ・結果、昨年より微増した11件の意見等が寄せられた。 				
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ○駐車場内の環境、使い勝手について(良い 2件 普通 4件 悪い 5件) ○誘導、案内について(良い 1件 普通 4件 悪い 6件) ○満足度について(良い 1件 やや満足 5件 悪い 5件) ・頂いた意見の大半は、混雑時の待ち時間状況の緩和についてが一番多く、次に駐車場内の案内に対する意見が多くみられた。 				

利用者からの意見・要望とその対応

- ・出庫時の混雑で1時間以上待たされた。
- ・誘導が不親切、スペースが狭くて降車が大変。
- ・園内の事前精算機は混雑しているが、出口精算機は混雑していない。
- ・場外での車列誘導が悪く、HPで確認した混雑時の車列誘導の状況とは違う。
- ・第二駐車場は空車なのに、第一駐車場は満車表示されている。
- ・駐車待ちの列への誘導が悪い、誘導表示が分かりづらい。

※改善策

- ・混雑時により誘導が上手く機能しない場合も想定し、駐車場内の案内図を新たに整備した。
- ・お客様から係員の接遇マナーの指摘を受け、接遇マナー研修を実施及びミーティング時にクレーム予知活動を行いクレーム防止に努めた。
- ・ホームページ更新に関しては担当責任者を置き、最低1時間おきに更新を行うように努めた。

- ・場内誘導中に動物園入口の問合せが多かったため案内図を作成し、お客様の反応を見ながら更に分かりやすい物に更新した。その結果、案内図が分かりやすいとの声もお客様から多く頂いた。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	31年度計画	31年度決算	差(決算-計画)
収入	29,409	29,409	0
指定管理業務収入	29,409	29,409	0
指定管理費	29,409	29,409	0
利用料金			0
その他	0	0	0
自主事業収入			0
支出	26,554	25,608	▲ 946
指定管理業務支出	26,554	25,608	▲ 946
自主事業支出			0
収入-支出	2,855	3,801	946
利益還元			0
法人税等			0
純利益	2,855	3,801	946

▽ 説明

・計画時に想定した人件費は繁忙時期の利用者数が大幅に増えた為、対応する為の人件費が計画よりも増えたが、省エネ効果により光熱費を大幅に削減でき結果的に利益を増やす事ができた。次年度も引き続き省エネに取り組み光熱費の削減を目指します。

A B C D
今年度は純利益を出し、収支が改善したことを評価する。今後は、効率的な人員配置を実施したうえで、さらなる増収に努めていただきたい。

<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31年3月期の弊社財政状況は9億3,521万円の純資産を有し、税引後当期純利益も6,656万円を確保している。また、流動比率211.9%、固定比率91.4%、固定長期適合率78.2%、自己資本比率71.6%と良好な財務指標を維持し、令和2年3月期も増収増益見込みである。	・財務状況等について、選定時より維持向上している。	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 適 不適 </div>
▽ 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。	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 適 不適 </div>

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>・円山公園駐車場運営管理業務も2年目を迎え、年度初めは配属間もない現場に不慣れな係員がおり、混雑時にお客様からもう少しスムーズな案内を求められることもありましたが、改善策に取り組みクレームを減少することができた。ただ、クレームを分析すると動物園以外の利用者からのクレームも多く見受けられたので今後の課題です。ホームページの利用状況は上手く運用でき、利用者の利便性向上に寄与できた。</p> <p>また、省エネ施策により光熱費の大幅な削減もでき収支状況の安定化に今後も努めてまいります。</p>	<p>・クレームは減少傾向にあるが、動物園以外の目的で利用されるお客様に満足していただけるよう来年度もクレーム予知活動を行い、事前に対策を講じるとともに、寄せられたクレームに対する改善、接客マナーを強化します。</p> <p>・更に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。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>駐車場内の清掃・保守点検・防災・除雪等、施設管理については、概ね協定に基づく要求水準を達していると認める。クレームについては、まだ改善すべき点は多く、引き続き、利用者への接客向上及び誘導案内等の技術向上が求められる。</p>	<p>接客に関する苦情については、引き続き研修を強化し、利用者の満足度向上に努める必要がある。</p> <p>加えて、HPの適切な管理の継続、アンケートの回答数を増やす方策を検討すること。</p> <p>また、今後も夏季の特定の混雑時には、人員体制の増員、開場時間の繰り上げ、適切な場内案内等、柔軟な運営を行うことで混雑緩和に向けた取組を進めていただきたい。</p>