

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3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> <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、第二駐車場を3週間程度早め11月においても土日は開放し、渋滞の緩和、お客様の利便性に努めた。 ・出来る限りお客様の希望する駐車スペース及び喜ぶであろうスペース(例:ベビーカーのお客様は屋上、炎天下の日は屋内)に案内しました。 	<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、効率的な人員配置はお客様満足度を考慮し、勤務体制を見直し業務遂行に努めた。 ・お客様に合わせた案内を行い、SNS上で場内案内に満足したとの投稿や、現地で「ありがとうございます。」の声を多く頂けました。 	<table style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>総括管理業務に係る各種項目については、協定に基づく要求水準に達したものと判断される。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

・「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。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

・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。

▽ 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よう整備した。また、管理員2名が交通誘導警備業務2級に合格し、誘導業務が向上した。

・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

▽ 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

・現場に配置される係員を警備員として配置する為に現任教育を行い、また、他の現場でも積極的に勤務し、警備員としての知識、技能の向上をさせるとともに、他現場での接遇マナーを学び、当駐車場に反映させた。

・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。

・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。

・2年度と同様の光熱費に抑える事が出来た。初年度の30年度からは、31%の光熱費削減に努めている。更に検証を行い、次年度も同様に光熱費削減に努めたい。

・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。

・今年度は、資格者も増え安全かつ円滑な誘導業務を行うことができた。

来年度資格取得を希望する係員もおりに向上出来るよう努めたい。

・接遇マナー研修年2回(12月、2月実施)

・係員の内、2名を教育し警備員に登録するとともに、同水準の教育を係員全員に実施し、人材育成に努めた。

・係員による植栽管理、周辺の清掃を行い良好な状態を保つことが出来ている。

▽ 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。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催月	協議・報告内容
4月	円山動物園周辺道路交通連絡会議
<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。

・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。

・今年度はコロナ禍の状況もあり協議等の打合せは最低限のみ実施。

・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。

- 社内接客マナー研修を実施
- クレーム予知活動を朝礼で実施
- 定期的にミーティングを行い接客、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。
- 各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。

▽ 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上及び用紙にて場内で直接アンケートを実施(QRコードにてアンケート収集を実施)

令和2年度 アンケート件数 131件
令和3年度 アンケート件数 196件

・これまでのクレームを再度分析し、改善に取り組むとともにお客様満足度の向上を図り、クレームを減少させることができた。
特に高校野球の混雑時には、HP上で事前に混雑することと公共交通期間での来場をお願いするとともに、当日はあらかじめ発券機を手動にして駐車券を発行し、入庫時の混雑緩和を実現させた。

・新型コロナウイルス感染防止を徹底(バインダーやペンはその都度消毒・若しくは筆記は係員で実施)しながらアンケートを取り、昨年度より60件以上サンプル数を増やすことが出来ました。

<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</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。 ・事故防止対策についてのミーティングや「労働安全衛生・労働災害防止」に関する論文や標語に積極的に応募し、事故防止に努めた。 	<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。 ・今年度、事故は一切発生しておりません。 	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	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。			
A	B	C	D								
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>	<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。 ・今年度夏季警備不在のため車列が正門を超えた日は第二駐車場の車列やくらまる号等の対応を行った。 ・冬季、階段室の屋上出入口付近が滑りやすくなっていっ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。また冬季間の利用できる階段室を二ヶ所利用できるようにして、階段室内の混雑の緩和に努めた。 ・駐車場の湧き水が広がり通路や駐車スペース30台分程利用できなくなったため、ロープ等で規制し、お客様の転倒事故防止に努めた。また土嚢等で湧き水の範囲の拡大防止に努めるとともに冬季は必要により砂を撒いての対応や氷割を実施し、駐車スペース及び通路の安全確保に努めた。 ・湧水工事に際し、所官局、施工業者の要望により工事の妨げとなる氷割、排水作業を増員して行った。 ・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。また第一駐車場の出口精算機前のロードヒーティングが故障したが、降雪時には人員を増員し除雪作業を行った。 	<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。 	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	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。			
A	B	C	D								
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。											

▽ 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)

- ・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。

- ・修繕費による維持管理業務 2件

¥181,500(税込)

(1) 西門事前精算機内釣札払出機修繕

¥99,000(税込)

(2) 第二駐車場事前精算機 紙幣識別装置交換

¥82,500(税込)

- ・自主修繕 1件

(1) グレーチングの補修

▽ 防災

- ・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。

・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。

(4) 事業の計画・実施業務

▽ 公園付近の道路交通の円滑化と来園者の増加

- ・新型コロナウイルスの影響で、昨年同様例年ほどの混雑はなかったが、夏の高校野球準決勝・決勝戦は例年並みの混雑を予想し、係員を増員して混雑の緩和に協力した。

- ・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るなど柔軟に対応した。

・当初の計画通りあらかじめ発券機を手動にして駐車券を発行し、入庫時の混雑緩和を実現させ、満車になるまでの車列は長くて50m程までに抑えられたが、満車後は、数分で神宮駐車場入口付近までに達した。最後尾の案内を丁寧に行い、待ち列からのクレームはなかった。

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

新型コロナウイルスの影響で、例年ほどの混雑はなかったが、混雑時の警備員の配置等、混雑緩和に貢献した。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R2年度実績	R2年度計画	R3年度実績
第一 駐車場	台数	98,203		71,999
	稼働率(%)			
第二 駐車場	台数	23,658		22,987
	稼働率(%)			
合計	台数	121,861		94,986
	稼働率(%)			

▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付 0件

・新型コロナウイルスの影響を受け、昨年度より大幅に利用台数が減少となった。

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

新型コロナウイルスの影響により、入場制限を行うなどで動物園来園者や円山球場などの周辺施設の来場者も減少した。指定管理者が相当の努力をしても利用台数の増加は見込めないことを鑑み評価する。

(6)付随業務	<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の更新頻度を高めるために混雑予想日には係員を増員、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することを基本とし、それ以外にも状況の変化により随時更新しました。 	<p>新型コロナウイルスの影響がありながらも、過去3年間のデータベースから混雑日を予想し、係員を増員したことによりリアルタイムに利用状況を更新できました。次年度も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>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>新型コロナウイルスの影響で、例年ほどの混雑はなかった。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

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	<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。 ・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。また身障者スペース満車時に身障者スペースを希望されるお客様も度々見られたため、満車近くになるまで自転車置き場のある屋上駐車場に2台～3台分空きスペースを作り、希望があれば案内し福祉車両への利便性に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・再委託、消耗品等の備品類も市内業者に発注した。 ・福祉関係車両は、年々増加傾向にあるため、第一駐車場の指定箇所7台の他、駐輪場付近の駐車スペースに案内し、安全性と利便性の向上措置を取った。 	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>業務委託や消耗品の購入に関して、市内への積極的な発注が認められた。また、福祉関係車両を動物園入口付近に誘導するなどの配慮も認められた。</p>	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			<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
A	B	C	D				
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート数を増やすため弊社管理のHP上(QRコードにてアンケート収集を実施)及び用紙にて場内で直接アンケートを実施する予定だったが、新型コロナウイルスによる休園及び解除後の接触感染防止の観点から、極力お客様との接触を控えていたため、アンケート収集時期が遅くなった。 ・結果 196件のアンケートを収集することが出来ました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場内にQRコードを掲示するだけではアンケートの収集増加に繋がらないことから、感染防止を徹底したうえで、係員が直接お客様からアンケートを取ることで、これまで聞けなかったお客様の意見・ご要望等を聞くことが出来たとともに、当駐車場の存在もアピールすることが出来ました。 ・次年度も出来る範囲で直接お客様の声を聞き、サンプル数を増やすとともに、より満足度の高い駐車場業務の参考にしたい。 	<p>昨年度以上にアンケートのサンプル数が大幅に増加し、より広く回答を得られていることが認められる。また、満足度についても、良いが昨年度を大きく上回り、サービスの質が上がっていることが認められる。</p>				
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ○駐車場係員の接遇マナーについて(とても良い 96件 良い 74件 普通 23件 悪い 0件) ○満足度について(良い 110件 やや満足 41件 普通 30件 やや不満 6件 悪い 2件) ○待ち時間について(なし 161件 あり 30分6件) ・新型コロナウイルスの影響で頂いた意見の大半は、混雑時の待ちもなく、接遇マナーに関してはとても良いが大半をしめた。中には普通やや不満もあり、場内の設備に関するご意見・ご要望等が多く見られた。 						

利用者
からの
意見・要
望とその
対応

- ・ベビーカーだと不便
- ・エレベーターを設置して欲しい
- ・駐車場の線がわかりづらい
- ・誘導がわかりやすかった
- ・ベビーカーがあるので屋上に案内してもらえて良かった
- ・古い建物なのに綺麗にしてる
- ・駐車スペースが狭い
- ・駐車場の場所がわかりづらい
- ・身障者スペースを増やしてほしい
- ・入口がもう一つあるといい
- ・階段が高すぎる
- ・水たまりが多い
- ・場内で迷う
- ・階段が急
- ・場内が暗い
- ・建物が古い
- ・誘導がスムーズ
- ・駐車料金を下げてほしい
- ・ベビーカーの誘導表示がわかりにくい
- ・トイレが不便
- ・最終入園、閉園時間を入口で教えてほしい

※改善策

- ・出来る限り発券機前でベビーカーの利用のお客様を屋上に案内した。
- ・幅のある車のとなりに小型車を駐車して狭いスペースへの対応を行った。
- ・身障者スペースの近くに身障者スペース希望のお客様を案内した。
- ・水たまりは出来る範囲で排水した。
- ・定期的に蛍光灯の点検を行い交換した。
- ・これまでも最終入園、閉園時間30分前に発券機の見えるところに掲示していたが、より分かりやすい表示で告知した。

・誘導に対するお褒めの感想も頂くことができたが、場内の表示等でわかりにくいという意見もあった。
次年度は利用者からの意見や要望の中で改善できるところは改善し、お客様満足度のUPIに繋がりたい。

・混雑時以外は、発券機前にて、こちらから声掛けを実施し、お客様の要望に沿った駐車スペースに案内した。結果、同乗者に妊婦やベビーカーを必要とする子供、高齢者を動物園入口近くに駐車させることができた。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)				
収入	30,000	30,000	0	・計画時の想定よりも人件費は増えたが、昨年から引き続き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出す事ができた。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。 省エネルギー化によって環境に配慮しつつ、利益を増加できたことが認められる。人件費については、配置の効率化等により更なる経費削減する。			
指定管理業務収入	30,000	30,000	0				
指定管理費	30,000	30,000	0				
利用料金			0				
その他			0				
自主事業収入			0				
支出	29,040	27,499	▲ 1,541				
指定管理業務支出	29,040	27,499	▲ 1,541				
自主事業支出			0				
収入-支出	960	2,501	1,541				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	960	2,501	1,541				
▽ 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 令和4年3月期の弊社財政状況は12億2,028万円の純資産を有し、税引後当期純利益も12,596万円を確保している。また、流動比率353.7%、固定比率88.8%、固定長期適合率80.9%、自己資本比率62.8%と良好な財務指標を維持しております。	・財務状況等について、選定時より維持向上している。	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。	・財務状況等について、選定時より維持向上している。	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
<p>・昨年度同様新型コロナウイルスの影響で、大幅に駐車場利用者が減っていたことに比例し、お客様からのクレームも減っていたことは明らかだったが、係員一同そのことを自覚したうえで、コロナ禍の中でお客様に満足して頂けることを考え、実施した結果、お客様からお褒めお言葉を頂けたことは、これまでの努力の成果だと思えます。</p> <p>一方で例年並みの駐車場利用数に戻ったときにクレームも増える可能性は否定できないため、普段のクレーム予知活動や接客マナー研修を行うとともに交通誘導の資格取得でより良い接客や誘導技術の向上に努めてきました。</p> <p>また他現場での勤務で、現場責任者からの接客マナーや誘導に関する評価も高いことから、接客マナーや誘導技術は向上していることがわかりま</p>	<p>・例年並みの駐車場利用数に戻れば、クレームも増える可能性は十分にあるが、接客面や誘導面でのクレームは増加させないように効率的な人員配置、丁寧な接客、混雑時の柔軟な誘導を更に向上させ、取り組んでいきたいと思っております。</p> <p>またお客様から寄せられたお褒めの言葉が混雑時に寄せられて、初めて接客マナーが向上したと言えると思っていますので、寄せられたお客様の意見・要望に真摯に向き合いより良い駐車場管理業務を行えるよう努めていきたいと思っています。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>駐車場の清掃・保守点検・防災・除雪など施設管理については、おおむね協定に基づく要求水準を達成していると認められる。</p> <p>また、利用者に対する接客や利用者の誘導について、マナー研修等の受講により、昨年度より改善されたことが認められた。</p>	<p>利用者が増加することで、苦情件数も増えるため、混雑時であっても、丁寧な接客になるようマナーの向上を図ること。</p> <p>苦情の件数だけでなく、苦情の内容が繰り返されることのないよう受けた意見への対応に注力すること。</p>