

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4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月及び3月においても春休み期間や土日は開放し、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。 ・身障者スペースが満車になった時は、可能な限り西門付近にスペースを確保し、希望者を案内した。 ・外壁工事に伴い、案内看板や人員を配置地し、お客様が迷わず駐車できるよう誘導を行った。 	<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、お客様満足度を考慮した効率的な人員配置に努めた。 ・これまでの経験からお客様の要望を事前に察知し、案内・誘導を行うことで、より親切かつスムーズな対応に努めた。 	<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(本社業務部業務次長)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、駐車場管理に必要性の高い「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。
また、管理員2名が施設警備業務2級及び交通誘導警備業務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。

・接客マナー研修を実施

・環境マネジメントシステムの教育を実施

・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、他現場での接客マナーを学び、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。

・光熱費の高騰で使用量は昨年度と同程度だったが、光熱費は増額となった。次年度以降も光熱費の高騰が予想されるため、設備の更新など札幌市と協議したい。

・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。
・今年度も、資格者が増え安全かつ円滑な誘導業務を行うことができた。係員は来年度更にレベルの高い資格取得を希望しておりお客様満足度の向上に努めます。

・接客マナー研修年2回(12月、3月実施)

・係員全員に警備員現任教育及び防火防災教育実施し、事故等の発生時に人命を最優先した対応が出来るよう人材育成に努めた。

・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)

開催回	協議・報告内容
第1回	円山動物園周辺道路交通連絡会議
第2回	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。

・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。

・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
 令和4年度 アンケート件数 189件

・これまでのクレームはもちろん、他現場や他業種のクレーム対応を参考にし、お客様満足度の向上に努めた。混雑時には正門や最後尾にできる限り人員を配置して渋滞の緩和に対応した。

・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、昨年度と同等数のサンプルを取ることができた。

<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 style="background-color: yellow;">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> <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ったため滑り止め用のマットを敷くとともに適宜階段室のモップ掛けを行い、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。また第一駐車場のロードヒーティングを適切に稼働させるとともに、積雪の状況により人員を増員し除雪及び氷割作業を行い、お客様が安心して通行できる路面状態の維持に努めた。 <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。 <ul style="list-style-type: none"> ・修繕費による維持管理業務 6件 <ul style="list-style-type: none"> ¥189,200(税込) (1) 第一駐車場防火シャッター 22L修理 ¥22,000(税込) (2) 第一駐車場移動式消火設備ドアハンドル修理 ¥14,300(税込) (3) 第一駐車場西門事前精算機コインリフター修理 ¥61,600(税込) ・自主修繕 3件 <ul style="list-style-type: none"> (1) 第一駐車場 女子トイレダウンライト修理 ¥3,300(税込) (2) 第二駐車場ヒーター絶縁箇所調査(RF側溝) ¥44,000(税込) (3) 第二駐車場ヒーター絶縁箇所調査(ルーフトレン) <p style="text-align: center;">¥44,000(税込)</p>	<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、現場と本社と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。 ・緊急性があり、自社で対応できる修繕に迅速に対応し、施設・設備等の維持管理に努めた。 	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">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。											

	<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。 																																										
(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"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止と社会経済活動の両立の中で、来園者の増加を見込み適切な人員配置を行った。特にGWや夏休み期間、高校野球開催日は例年並みの混雑を想定し、周辺道路の混雑の緩和に努めた。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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、入庫時の混雑緩和に努めた。 ・出庫が集中した際は出口付近で歩行者を優先し、車両の誘導を行うとともに、右折退場の協力を得ながら、精算補助を行い、可能な限りスムーズな退場に努めた。 	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> 昨年度より大幅に利用者が増え、GWなどの連休など混雑が見られたが、入出庫時の適切な人員配置により混雑緩和につながった。入庫待ちの列整理や誘導については、今後も検討すべき点があった。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	昨年度より大幅に利用者が増え、GWなどの連休など混雑が見られたが、入出庫時の適切な人員配置により混雑緩和につながった。入庫待ちの列整理や誘導については、今後も検討すべき点があった。																																			
A	B	C	D																																								
昨年度より大幅に利用者が増え、GWなどの連休など混雑が見られたが、入出庫時の適切な人員配置により混雑緩和につながった。入庫待ちの列整理や誘導については、今後も検討すべき点があった。																																											
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R3年度実績</th> <th>R4年度計画</th> <th>R4年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">第一 駐車場</td> <td>台数</td> <td>71,999</td> <td></td> <td>121,230</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>22,987</td> <td></td> <td>51,365</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>94,986</td> <td></td> <td>172,595</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>			R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績	第一 駐車場	台数	71,999		121,230	稼働率(%)				第二 駐車場	台数	22,987		51,365	稼働率(%)				合計	台数	94,986		172,595	稼働率(%)				<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止と社会経済活動の両立の影響もあり、コロナ前の80%位迄回復しました。 	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> R3年度と比較して、約60%増の利用があり、今後も利用の増加が見込まれる。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	R3年度と比較して、約60%増の利用があり、今後も利用の増加が見込まれる。			
		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績																																							
第一 駐車場	台数	71,999		121,230																																							
	稼働率(%)																																										
第二 駐車場	台数	22,987		51,365																																							
	稼働率(%)																																										
合計	台数	94,986		172,595																																							
	稼働率(%)																																										
A	B	C	D																																								
R3年度と比較して、約60%増の利用があり、今後も利用の増加が見込まれる。																																											
(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4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>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> R3年度よりも利用者が増えたが、素早く混雑時の情報更新を行ったことにより、混雑の緩和につながった。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	R3年度よりも利用者が増えたが、素早く混雑時の情報更新を行ったことにより、混雑の緩和につながった。																																			
A	B	C	D																																								
R3年度よりも利用者が増えたが、素早く混雑時の情報更新を行ったことにより、混雑の緩和につながった。																																											

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 ・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。	・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。	A	B	C	D
		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。			

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果		・駐車場内にQRコードを掲示及び、感染防止を徹底したうえで、用紙にて係員が直接お客様からアンケートを取ること、広くお客様のご意見・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。	A	B	C	D
実施方法	・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。		昨年度より利用者が増加したが、アンケートのサンプル数が昨年度とほぼ同数であった。今後さらに利用者が増えることから、アンケートのサンプル数を増やし、利用者の要望等を運営に生かしていく必要がある。			
結果概要	○駐車場係員の接遇マナーについて(とても良い 89件 良い 56件 普通 33件 悪い 0件) ○満足度について(良い 72件 やや満足 41件 普通 54件 やや不満 11件 悪い 2件) ○待ち時間について(なし 161件 あり 30分6件) ・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。 ・結果 189件のアンケートを収集することが出来ました。					
利用者からの意見・要望とその対応	・駐車スペースが狭い ・動物園の入口がわかりづらい ・エレベーターを設置してほしい ・駐車場が暗い ・入口をもう一つ増やしてほしい ・階段が急 ・白線が薄い ・開場を早めてくれた ・駐車場が古い ・ベビーカーだと不便 ・キャッシュレスにも対応してほしい ・野球場に専用の駐車場を作ってほしい ・空いてよかった ・駐車場料金を安くしてほしい ・柱が邪魔 ・綺麗に除雪されていた ・精算機が少なく不便 ・障害者割引で無料にしてほしい	・駐車スペースが狭い、動物園の入口がわかりづらいとの意見が多くみられた。 ・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。				

※改善策
 ・出来るり発券機前でベビーカー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。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	30,300	30,300	0
指定管理業務収入	30,300	30,300	0
指定管理費	30,300	30,300	0
利用料金			0
その他			0
自主事業収入			0
支出	28,390	30,006	1,616
指定管理業務支出	28,390	30,006	1,616
自主事業支出			0
収入-支出	1,910	294	▲ 1,616
利益還元			0
法人税等			0
純利益	1,910	294	▲ 1,616

・計画時の想定よりも人件費は増えた。また、昨年度同様、省エネに努めたが光熱費の高騰で大幅に増額となり、結果的に計画を下回る利益となった。次年度も光熱費の高騰が予想されるため、設備の更新など札幌市と協議したい。

A	B	C	D

収入が当初の計画を下回ったことにより、利益が減少した。光熱費の高騰については、設備の更新も含め検討する必要があるが、今後は駐車場利用数を増やすことで、増収を図る必要がある。

▽ 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年度の弊社財政状況は13億6,800万円の純資産を有し、税引後当期純利益も14,953万円を確保している。また、流動比率275.4%、固定比率76.3%、固定長期適合率68.3%、自己資本比率75.8%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>・新型コロナウイルス感染拡大防止と社会経済活動の両立でコロナ前の80%位までに利用者が回復した中で、混雑時においても丁寧な接遇に心掛け、利用者からの接遇に関するクレームを受けることはなかった。また、誘導に関してもイベント開催時やお客様の要望を踏まえながら、状況に応じて柔軟な誘導ができるまでに成長したといえる。</p> <p>しかしながら一年を通して最後尾が正門を超えた日はわずかで、比較的待ち時間も短かったためクレームにならなかったともいえるため、これに満足せずより良い接遇マナーや誘導技術の向上に努めたい。</p> <p>また今年度からは全ての係員が警備員となり専門的な教育を受講したうえで管理運営ができるようになった。</p>	<p>・来年度からは第二期目の指定管理者として新たに加わった円山動物園駐車場を有効活用し、周辺道路の円滑化、利用者の増加、満足度の向上を目指します。</p> <p>特にゴールデンウィークや夏季の土日祝はコロナ前の混雑を想定し、必要な人員の配置や円山公園駐車場と円山公園駐車場の連携が必要になるため、綿密な計画を立て臨みたいと思います。また、コロナ前の混雑に比例してクレームが増加することがないように、普段のクレーム予知活動や接遇マナー研修を行いたいと思います。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>駐車場内の清掃・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>昨年度より利用者が増えたが、苦情の件数も少なく、丁寧な接遇を心掛けていることが認められる。</p>	<p>入庫待ちの列ができた際の、利用者への案内が不十分な部分があるため、列ができた際の対応について、十分な検討をし、対応すること。</p> <p>R5年度から円山動物園駐車場も指定管理業務に加わったことから、周辺道路の円滑化を図るため、有効に活用すること。</p>