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 札幌市円山動物園駐車場	所在地	札幌市中央区宮ヶ丘3番地1 札幌市中央区宮の森2条14丁目
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（612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	令和5年4月1日～令和11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5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	▽　管理運営に係る基本方針の策定 ・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し、お客様が迷わず駐車できるよう誘導を行った。 ・混雑時には円山動物園駐車場へ案内し、混雑の緩和・利用者の増加に繋げた。	・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。 ・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。 ・円山動物園駐車場までの案内図を配布し、ズムーズに誘導した。	A　**B**　C　D 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。

	▽　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。	・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。	
	▽　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。	・光熱費の高騰で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。	
	▽　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及び札幌市円山動物園駐車場管理業務を取りまとめる統括責任者（本社業務部警備士長）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。 ・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。 ・混雑予想日には必要な教育を行い他現場からの応援を要請し、従事者の確保を図った。	
	▽　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 ・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、他現場での接遇マナーや誘導を学び、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。	・接遇マナー研修年２回実施 ・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。	・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	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・北海道神宮	

▽ 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、円山公園駐車場及び円山動物園駐車場それぞれに「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 ○定期的に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。 ○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、早朝開場及び円山動物園駐車場の有効活用。	・これまでのクレームを分析し、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、当日は円山動物園駐車場を有効活用し、混雑緩和を実現させた。

	▽　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 令和5年度　アンケート件数　192件	HPからのアンケートの他、直接来場者からアンケートを取り、お客様の声を聞くことができた。 昨年と同等程度のサンプルをとることが出来た。	
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽　労働関係法令遵守、雇用環境維持向上（事故の有無などの安全衛生面を含む） ・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。	・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。	A　**B**　C　D 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上については、適切に実施され、要求水準を達成したと認められる。
(3)施設・設備等の維持管理業務	▽　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） ・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、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。	・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。	A　**B**　C　D 施設・設備等の維持管理業務に係る各種項目については、仕様書に基づき、適切に維持管理が実施されたものと認められる。

<table>
<tr>
<td></td>
<td>▽　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）

・駐車場内の施設、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　１件
￥150,000（税込）
(1) 第二駐車場　雨水排水凍結防止ヒーター交換

▽　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。</td>
<td>・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。</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(4)事業の計画・実施業務</td>
<td>▽　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感染症の位置づけが、インフルエンザと同じ5類になったことから、コロナ前の来園者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。</td>
<td>・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、
動物園との調整のうえ、精算済みのお客様を別動線から出庫させ、スムーズな退場に努めた。</td>
<td>A　B　C　D
GWや夏休みなどの連休、高校野球等の開催日には混雑したものの、適切な人員配置等により一定程度の混雑緩和につながったと認められる。
一方で、入庫待ち列の整理や誘導等については、今後も引き続き検討する必要がある。</td>
</tr>
<tr>
<td>(5)施設利用に関する業務</td>
<td>▽　利用件数等
<table>
<tr><th></th><th></th><th>R4年度実績</th><th>R5年度実績</th></tr>
<tr><td rowspan="2">第一駐車場</td><td>台数</td><td>121,230</td><td>130,734</td></tr>
<tr><td>稼働率(%)</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">第二駐車場</td><td>台数</td><td>51,365</td><td>57,047</td></tr>
<tr><td>稼働率(%)</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">円山動物園駐車場</td><td>台数</td><td></td><td>3,103</td></tr>
<tr><td>稼働率(%)</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">合計</td><td>台数</td><td>172,595</td><td>190,884</td></tr>
<tr><td>稼働率(%)</td><td></td><td></td></tr>
</table>
▽　不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付 0件</td>
<td>・新型コロナウイルス感染症が5類になったことや、赤ちゃんゾウの公開及び円山動物園駐車場の有効活用により、コロナ前の利用台数に回復した。

・昨今の夏は気温が高い影響で来場数は減少した。</td>
<td>A　B　C　D
新型コロナウイルス感染症対策に係る制限がなくなり、前年度比で増加となった。今後も同程度の利用が見込まれる。</td>
</tr>
</table>

(6)付随業務	▽　広報業務 ・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。	過去5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。	A　B　C　D 付随業務については、特に混雑時の情報更新をリアルタイムで行ったことにより、混雑の緩和に一定程度つながったものと認められる。

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、市内業者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

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。
結果概要	○駐車場係員の接遇マナーについて（とても良い 95件　良い　51件　普通40件　悪い 2件） ○満足度について（良い 89件　やや満足　52件 普通　54件　やや不満　9件　悪い　2件） ○待ち時間について（なし　169件　あり　30分10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　　192件のアンケートを収集することが出来ました。

・駐車場内にQRコードを掲示及び、用紙にて係員が直接お客様からアンケートを取ることで、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 昨年度と同程度のサンプル数となったが、新型コロナウイルス感染症対策実施時で来園者数が少なかった時期と比較するとサンプル数の大きな増加は認められない。実施方法を適宜見直し、より一層利用者の要望等を運営に生かしていく必要がある。

利用者からの意見・要望とその対応	・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 ・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 ・駐車場料金を安くしてほしい ・綺麗に除雪されていた ・精算機が少なくて不便 ・障害者割引で無料にしてほしい ・新硬貨が使えない ・身障者スペースを増やしてほしい ・臨時の駐車場があって良かった ※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。	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。	

4　収支状況

▽　収支　（千円）

項目			R5年度計画	R5年度決算	差（決算−計画）
収入			27,967	30,121	2,154
	指定管理業務収入		27,967	30,121	2,154
		指定管理費	26,117	26,117	0
		利用料金	1,850	2,177	327
		その他（管理費増額）		1,827	1,827
	自主事業収入				0
支出			27,827	29,845	2,018
	指定管理業務支出		27,827	29,845	2,018
	自主事業支出				0
収入−支出			140	276	136
利益還元					0
法人税等					0
純利益			140	276	136

▽　説明

・計画時の想定よりも利用料金は増えたが、それに伴い人件費も増えた。また、昨年度同様、省エネに努めたが光熱費の高騰で増額となったが、管理費の増額を頂いたため、結果的に計画と同等の利益となった。
次年度も光熱費の高騰が予想されるため、札幌市と協議したい。

評価：A　**B**　C　D

支出が当初の計画を上回った一方、収入も当初の計画を上回ったことにより、純利益が発生した。
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、駐車場利用数を増やすことで、増収を図る必要もある。

＜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5年度の弊社財政状況は15億2,500万円の純資産を有し、税引後当期純利益も15,771万円を確保している。また、流動比率336.2%、固定比率76.1%、自己資本比率66.5%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	次年度以降の重点取組事項
今年度から第二期目の指定管理として新たに加わった円山動物園駐車場を有効活用することで、混雑時の待ち列を短縮し、待ち時間のストレスや周辺道路の混雑の緩和に資することが出来たが、高校野球等想定以上の来場者に対応しきれない日もあった。 また、接遇マナー向上の結果として、来場数がコロナ前に戻ったものの、それに比例して接遇や誘導に関するクレームが増加することはなかったが、これに満足せず今後もよりよい接遇マナーや誘導技術の向上に努めたい。	今年度円山動物園駐車場が利用者に浸透されたため、来年度は今年度以上に混雑予想日に車列が伸びることが考えられる。周辺道路の円滑化を図るためには、特にゴールデンウィーク、高校野球等の運動場のイベントや夏休み、シルバーウィーク等、混雑が予想される日は事前に綿密な調査・計画を立て、想定外に対応出来るような体制で臨みたい。 また、接遇に関しても引続き研修等を実施し、接遇マナー向上に努めたい。

【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、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。 年々利用者が増加傾向にあるが、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。	GWや夏休みなどの連休、高校野球等の開催日などにより入庫待ちの列ができた際の整理や誘導には改善の余地があるため、運営協議会を開催するなどして、十分な検討を行うこと。 今年度から指定管理業務に加わった円山動物園駐車場については、入庫待ちの列が発生した際の周辺道路の混雑緩和のために活用するほか、競技場としても有効に活用を行うこと。