

令和 6 年 4 月 1 日

札幌市長 秋元 克広 様

札幌市中央区南 4 条西 1 3 丁目 1 番 8 号

株式会社キタデン

代表取締役 伏木 進



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

令和 6 年度 業務計画書

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協定書第 8 条に基づき、令和 5 年度の業務計画について、下記のとおり報告いたします。

記

1. 業務計画
2. 収支計画
3. 業務従事者名簿
4. 業務管理体制表
5. 防災計画
6. 警備員教育計画
7. 巡回警備業務計画

指定管理者 株式会社キタデン

1 管理運営業務の基本方針、事業目標

(1) 基本方針

円山公園付近の道路交通の円滑化を図るため、円山公園駐車場及び新たに加わった円山動物園駐車場との有機的な連携を図るとともに、併せて動物園及び競技場利用者のサービス向上を目的として、4つの基本方針のもと管理運営を行います。

- ① 円山公園付近の道路交通の円滑化に努め、来園者の増加に寄与します。
- ② 施設に関する関係法令及び条例を遵守するとともに、施設の公平利用を徹底した管理運営を行います。
- ③ 円山動物園駐車場の競技場利用者も含め、利用者ニーズの把握を行って対応策を検討し、利用者サービスの一層の向上に努めます。
- ④ 円山動物園の駐車場として顕在している課題に対応し、創意工夫に基づいた管理運営に努め、経費縮減を図る中で適切に施設設備及び備品の保守、修繕を行います。

■ 事業目標策定にあたっての基本認識

新型コロナウイルスの流行により減少していた動物園利用者は、今後、「with コロナ」の流れの中でコロナ前に戻ることが想定されます。特に、繁忙期であるGW及び夏休み期間並びに土日祝日の円山公園付近の道路交通対策が必要です。具体的には、駐車場出入口付近の交通整理や入場待ち及び出庫待ちの車列の整理等が大きな課題であり、さらに早朝開場や夜間延長開場の実施、駐車場利用者のスムーズな入退場や場内誘導も行う必要があります。

指定期間における円山公園駐車場及び円山動物園駐車場管理運営は、これらの課題を解決できるよう連携して取り組むことを基本的な方向性としします。

■ 札幌市円山公園付近の道路の円滑化及び札幌市円山公園への来園者の増加

イベント開催、GW、や夏季の土日祝日等（約30日間）においては、円山公園付近の混雑の緩和に資するため、円山公園駐車場満車時には円山動物園駐車場に誘導することで、駐車待ち時間の短縮及び道路の円滑化を図り、動物園等の利用者満足度を向上させ、来園者の増加に繋がります。

また、上記以外の日の円山動物園駐車場は競技場利用及び団体バス駐車場としての利用促進を図り、利用者の利便性の向上を高め、利用料金収入の増を目指します。

(2) 事業目標

目標項目	目標値（5年度）	備考
円滑な交通対策の実現	第一駐車場待ち列の短縮	円山公園付近の渋滞緩和
円滑な出入り対応	待ち時間 60 分以内	渋滞時間の短縮
円山動物園駐車場の有効活用	駐車場利用 58 日 競技場利用 11 日	利用者のニーズに沿った活用

	(整備日を含む)	
円山動物園駐車場の競技利用に対するサービス向上	リピート率 80%以上	利用者ヒアリング調査
顧客満足度	4点以上 (5点満点)	顧客満足度調査の対象 ○利用者アンケート(200件サンプル以上) ○札幌市及び円山動物園、周辺施設等担当者
苦情・クレーム	0件/年	当社業務による苦情・クレーム
施設故障	0件/年	点検不備等による施設故障の件数

(3) 施策実施の個別目標

事業の方向性	個別目標
円山動物園駐車場の利用促進に努めます。	令和6年度売上予想 1,906千円
公の施設であることを念頭において、利用者と公平に接し、特定の団体・個人等に有利あるいは不利になる運営はしません。	平等運営等に関するクレーム等 0件 社員教育 1回/年
施設に関する関係法令及び条例、協定や企業モラル等遵守します。	法令遵守監査 コンプライアンス教育 1回/年
利用者の意見や要望を把握し、業務に反映させるなど、利用者サービスの向上に努めます。	4点以上(5点満点) 2回/年以上 顧客満足度調査の対象 ☞利用者アンケート(200件サンプル以上) ☞札幌市及び円山動物園、周辺施設等担当者
市、近隣の住民、施設、関係機関、団体等との良好な関係を維持します。	連絡協議会の開催 1回/年以上
ホームページを使った混雑状況の発信	混雑状況に合わせタイムリーに発信 30分おきに更新
インバウンドへの対応	スマートフォンやタブレットのアプリを活用

2 平等利用の確保に向けた考え方と取組

地方自治法、関係条例等を理解し、利用、案内等すべての管理運営で利用者の公平性を確保します

(1) 指定管理の使命や法令の理解

指定管理者は「市の代行者」です。公の施設として、市民の適正かつ公平な利用を確保することは、指定管理者の最大の使命と考えております。その為、従事者には地方自治法、第 244 条及び都市公園条例等の研修を行います。

(2) 利用者の適正かつ平等な利用を確保

利用者の平等な利用を確保するため、研修を受けた従事者は、関係条例・規則に則り、以下の取組に基づいた管理・運営を行います。

- ① 正当な理由がないかぎり、利用は拒みません。
- ② 特定団体や個人を優遇しません。
- ③ 高齢者、障がい者や外国人等を区別しません。
- ④ 誘導、苦情・要望対応などあらゆる場面で、公正平等な対応を実施します。
- ⑤ すべての対応は、相手を尊重し、懇切丁寧を基本とします。
- ⑥ 要望に対応する場合も、特定の利用者の意見に偏らないよう配慮します。
- ⑦ 問題が生じた場合は、市に報告するとともに原因追究から再発防止策まで徹底します。

(3) 障がい者差別解消法の推進

障がいを理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成 25 年 6 月に制定された障がい者差別解消法に基づき「スペース誘導の手伝い」「車椅子スロープの準備」等を実施します。

(4) ユニバーサルサービスの推進

利用されるすべての方に公平でより良いサービスを提供するためにユニバーサルサービスに取り組めます。

- ① 筆談ボードの設置などによりハンディキャップのある方への対応を図ります。
- ② 案内サイン、利用ルール、注意書き等の文字の大型化等を検討します。

(5) 利用制限への対応

駐車場に関する条例や規則を理解し、関係条例、規則に基づき札幌市との密接な協議のうえ、慎重に検討・対応します。

① 条例による利用を拒む場合（例）

- ア 発火性物品を積載しているとき
- イ 他の自動車の駐車に支障となる荷物又は動物を積載しているとき

② 退去を命ずる場合（例）

- ア 職員の指示又は標識に従わず自動車を駐車させたとき
- イ 他の自動車の妨げになったとき

3 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方等

(1) 環境マネジメントシステムの適用等で省資源、省エネに取り組めます。

- ① エコチューニング事業者の技術力を生かした環境配慮を実施します。
- ② 省エネ技術者を育成しており、エネルギー管理士3名、エネルギー管理員2名エコチューニング技術者2名のノウハウを活用します。
- ③ エコアクション21に取り組み、さっぽろエコメンバー（レベル1）であり、LED化工事の実績（本社を含む）があります。

【取組実績と具体策】

(2) 環境マネジメントシステムの適用（取組実績）

- ① 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、レビュー等を実施してきています。
- ② 札幌市の取り組む環境マネジメントシステムを理解し、目標達成に寄与します。
- ③ 企業として、社員活動、事業を通じて省資源、省エネに取り組んでいます。
- ④ エネルギー管理の徹底、リサイクル推進活動、利用者啓蒙活動など運営管理の環境負荷の低減活動を継続的に実施します。また、エコアクション環境活動の中で、SDGsのいくつかの目標に取り組んでいます。

(3) 環境配慮の具体策

① 省資源・省エネルギー目標設定

統括責任者を中心に、省資源・省エネルギーに基づいた具体策を決定し目標達成を目指します。施設の電気、ガス、水道使用量のデータを分析し、削減目標を毎年設定します。

② 冷暖房効率の推進

冷暖房温度は、国が設定する温度を励行し、省エネルギーの推進を図ります。従業員の服装もクールビズ、ウォームビズを推奨します。

③ 再利用、電子化による消耗品の削減

事務における文書ファイルは、両面印刷や裏紙使用などにより紙の使用量削減に努めるとともに、電子化及びペーパーレス化、メールの活用を推進します。また、事務用品やOA機器・

④ 各種用具等のリサイクル

維持管理資材は環境配慮型用品を購入

備品・消耗品はエコマークやグリーン認定用品を購入し、洗剤・清掃機材は環境に配慮した商品を選定し、塩素系溶剤を含まない洗剤等を利用します。

⑤ エコチューニング事業の展開

環境省が推奨しているCO₂削減プログラムである「エコチューニング事業」として各種省エネルギーに向けた努力を行います。設備・機器の運用改善、並びに適正メンテナンスを行うことにより効率のよい運転をおこない、省エネルギーを図ります。

4 統括管理業務の実施内容

(1) 統括管理責任者の配置に関する基本的な考え方

ア 経験のある統括責任者を配置し、役割の明確と迅速な管理運営を行います。

イ 法令遵守を基本とした、信頼性のある管理運営を行います。

【統括責任者確保の方策】

本社社員を統括責任者に任命します。

資質：管理運営に関して統括的に責任を負える者

経歴：現場業務経験5年以上

資格：警備員指導教育責任者1・2号 交通誘導警備業務検定2級 応急手当普及員 防火防災管理者等

(2) 組織編成に当たっての基本的な考え方

① 業務の分担、指揮命令系統、緊急連絡系統等（業務管理体制表）を整備し、非常時においても適切な管理運営を行います。

② 運営体制

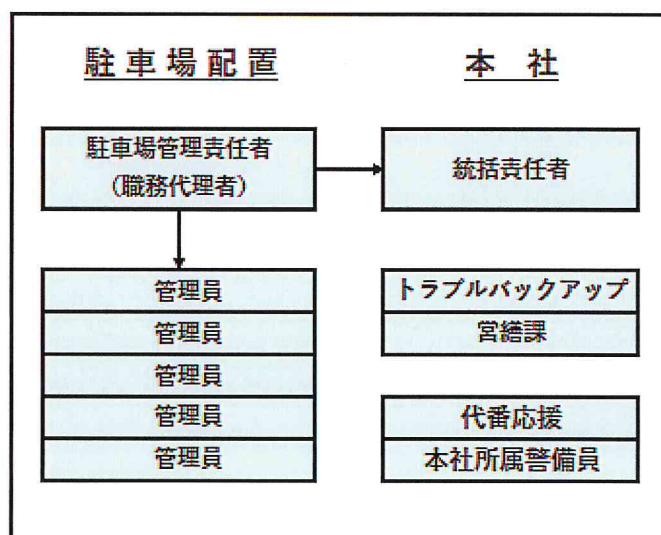
■ 業務分担

担当名	能力基準	担当業務	任用計画
統括責任者	現場業務経験5年以上 交通誘導警備5年以上 警備員指導教育責任者1・2号 交通誘導警備業務検定2級等	管理運営の全体調整及び責任	本社社員任命
駐車場管理責任者 （職務代理者）	現場経験5年以上 交通誘導警備業務検定2級	日々の駐車場の運営 現場管理責任 混雑時の交通誘導管理	既存責任者任命
駐車場管理員	業務経験者 法定警備員教育受講者	日々の駐車場の運営	既存及び新規採用 社員任命

■ 施設人員配置詳細

担当名	人数	常駐配置	勤務形態
統括責任者	1	本社常勤	正社員
駐車場管理責任者 （職務代理者） ※交通誘導警備隊長兼務	1	施設常勤	正社員
駐車場管理員	11 （延べ人数）	施設常勤	有期雇用契約 パートタイム

■ 指揮命令系統図



(3) その他必要な内容

① 繁忙期における管理員の確保

当社は、警備員が約80名在籍しており、繁忙期においては、他施設からの応援、委託も含めて、交通誘導等に従事させることが可能です。

② 冬季における管理員の勤務形態

冬季の円山公園第二駐車場閉鎖期間は配置人数を減らすため、期間雇用の活用、或いは他現場への配置換えによる通年雇用の確保に努めます。

5 従事者配置計画(業務毎の要件、雇用・就業形態、人数など)

(1) 職員配置計画(業務毎の要件、雇用・就業形態、人数など)

担当名	人数	配置	能力基準・要件	雇用形態	時給(月額)	任用計画
統括責任者	1	本社常勤	当該業務経験5年以上 指導教育責任者1・2号 交通誘導警備業務2級	正規職員		社員から任命
駐車場管理責任者 (職務代行者)	1	施設常勤	当該業務経験5年以上 交通誘導警備業務2級 類似施設業務経験等	正規職員	190,300円 (月額)	社員から任命
駐車場管理員	11 (延べ人数)	施設常勤	警備員現任教育受講 類似施設業務経験等	正規職員 契約職員 パート	1,040円 960円 960円 (時給)	既存社員及び 新規採用

(2) 人員配置等の工夫

- ① 駐車場管理責任者は正社員します。
- ② 駐車場管理経験のある従事者を確保します。
- ③ 配置駐車場管理員は全て普通救急救命講習保持者(当社の約8割の社員が保持)です。
- ④ 女性スタッフの積極活用(駐車場管理経験のある女性を中心に)を図ります。
- ⑤ 本社のバックアップ体制があります。
◇設備系トラブル: 本社営繕課 ◇警備を含む代番応援: 本社所属警備員
- ⑥ 交通誘導警備の協力業者を複数確保し、安定的な運用を行います。
- ⑦ 夏季のみの臨時雇用者の雇用継続にも配慮した体制を組みます。(冬季に増員となる他現場への配置転換など)

(3) 採用手順

現在配属されている施設職員の継続雇用を基本とし、新規採用については札幌市民の雇用にも努めます。

採用手続きは募集、採用選考、内定等会社規定に基づき実施します。広く人材をつのり、多面的な採用をすることで社員として適性のある人材の確保に努めます。

公募から採用説明会までは、当社の採用担当がindeed、ハローワーク等により市内に広く募集活動を実施します。

(4) 勤務形態・勤務条件

① 労働基準法の順守と雇用環境の整備

ア 非正規雇用に関する主な法令・制度等(労働契約法・パートタイム労働法、労働者派遣法等)の理解を進めます。

イ 有期契約社員、パート、派遣労働者等の正規雇用化・待遇改善などに取り組みます。

担当名	人数	勤務	一日当たりの労働時間	休憩	週労働時間	休日
統括責任者	1	本社	7~8時間	1時間	40時間以内	週休2日
駐車場管理責任者	1	施設	7~8時間	1時間	40時間以内	週休2日
駐車場管理員	11 (延べ人数)	施設	7~8時間	1時間	40時間以内	週休2日

【勤務ローテーション 例】

勤務表（1日あたり）

時刻	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00
日勤						休憩										
日勤							休憩									
日勤								休憩								

（5）職務雇用方針

① 能力に応じて正社員登用制度による引き上げを検討

有期雇用契約者及びパートタイマー社員とは「キャリアアップ」に向けた面談を行います。

本人の将来希望等をヒアリングし、配置等に役立てます。

② 正規職員への転換

労働契約法の規定に基づき、正規職員への転換制度である「社員登用制度」を実施しています。

＜転換実績＞

令和2年度 2名

令和3年度 2名

令和5年度 1名

令和6年度 2名

6 人材育成・研修計画

(1) 地方自治法の遵守と職員研修

- ① 地方自治法等、公共サービス基本法、個人情報保護法、都市公園条例など、関連法令の研修、運営会議における事例報告・検証、運営情報共有化を定期的に行うことで、「市の代行者」であることを理解し、運営管理ができるようにします。
- ② 公共精神、社会的規範、企業倫理などについても、理解を高め、各種ハラスメントも具体的な事例をまじえた研修を行い、コンプライアンス意識を高めます。

(2) 指導教育の基本方針

- ① 指定管理は、「市の代行者」であることを理解し計画的に人材育成を行います。
- ② 警備員現任教育、接遇研修を受講しホスピタリティの高い人材を目指します。

(3) 研修計画

研修計画に基づき、各種研修を実施する事により実効性のある本施設管理・運営の基本方針実現のための取り組みを積極的に行うことができる人材へ育成を図ります。

【研修計画】

研修名称	内 容	頻度
警備員現任教育	出入管理、鍵と錠の基本知識、巡回における着眼点 不審者、不審物を発見した場合の措置 等	2 回／年
C S ・ 接遇研修	マニュアルによる接遇研修 C S 向上に向けての取組み 苦情対応方法の確認	2 回／年
防犯・防災・緊急時対応	災害、火災対応訓練の実施	1 回／年
AED 研修	危機管理行動マニュアル、安全 3 点セット研修 (① 応急措置法②心肺蘇生法③A E D 自動体外式除細 動器)	1 回／年
個人情報保護及び情報公開	個人情報保護法及び、札幌市個人情報保護条例及び 同施行規則の理解	1 回／年
コンプライアンス研修	法令・規則等の確認、法令順守意識の徹底	1 回／年
環境マネジメントシステム 研修	環境マネジメントシステムの概要 環境に悪影響を与えない取組	1 回／年

7 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

(1) 関連主要法令

- ① 労働基準法・・・・・・・・・・就業規則
- ② 労働者災害補償保険法(労災保険法)・・・・・・・・労災保険への加入
- ③ 最低賃金法・・・・・・・・・・最低賃金の厳守
- ④ 労働保険の保険料の徴収等に関する法律
- ⑤ 障害者基本法
- ⑥ 労働安全衛生法・・・・・・・・安全教育、労働安全衛生委員会設置等
- ⑦ 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律(男女雇用機会均等法)・・・・・・・・ワークライフバランス plus への取組
- ⑧ 賃金の支払の確保等に関する法律・・・・・・・・最低賃金の厳守
- ⑨ 育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律(育児介護休業法)・・・・・・・・就業規則
- ⑩ 労働時間等の設定の改善に関する特別措置法
- ⑪ 短時間労働者の雇用管理の改善等に関する法律(パート労働法)
- ⑫ 労働契約法・・・・・・・・・・就業規則
- ⑬ 警備業法

(2) 雇用環境の維持向上に向けた取組の基本的な考え方

- ① 労働関係法令の遵守を基本としワークバランス推進や、雇用環境の維持向上に努めます。
- ② 法令に基づく「労災」だけでなく、社員に対して「任意の労災保険(上乘せ労災)」や「総合福祉定期保険」にも加入し、充実した福利厚生施策を講じております。

(3) 男女共同参画の推進

- ① 男女雇用機会均等法、育児休業法
- ② 女性駐車場管理員の積極的な登用(職場復帰支援、育児との両立支援)
 - ・女性警備員の採用、管理職への雇用等を積極的に進めます。
 - ・女性警備員：2名(令和4年度)

(4) ワーク・ライフ・バランス plus の取組み

- ① 時間外労働の許可制や終礼等を実施し、業務の平準化や有休取得を奨励しています。
- ② マルチジョブの推進

複数の仕事をこなす職員を育成することで「育児」「介護」の休暇を取りやすくしています。

(5) ワーク・ライフ・バランス plus 推進事業

札幌市ワーク・ライフ・バランス plus について「ステップ1」の認証を取得しています。

(6) 高齢者、障がい者雇用を推進

- ① 当社は、従業員 200 名以上の社員を雇用し、高齢者も多数働いています。
(60 歳以上 70 名、内 65 歳以上 30 名)
- ② 障がい者法定雇用率を確保し、働きやすい環境下での現場配置を検討いたします。

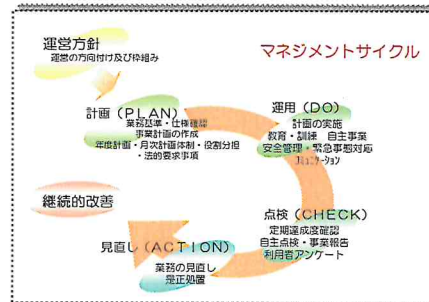
8 管理水準の維持向上に向けた取組

(1) 情報共有システムの構築

従事者には電話やメールで、本社から「インシデント情報」、「重要伝達事項」等の送付又はLINEアプリ等のSNSサービスを利用し情報共有環境を構築しています。

(2) 業務の見直し等（PDCAの展開）

事業計画から始まり、警備計画、教育計画、目標設定、巡回指導、内部監査等「指定管理者マネジメントシステム」を展開しています。



(3) 教育責任者の巡回指導

警備員教育責任者が1回/2カ月に現場を巡回し、警備員資格に基づいた業務が達成されているか確認します。

巡回記録が作成され、社長以下関係者が確認し課題がある場合、「運営会議」で検討し対策します。

(4) 意識向上のための様々な取り組み

- ① 警備員現任教育受講
- ② 防火・防災教育
- ③ 他施設での勤務

9 第三者に対する委託の方針

(1) 再委託業務

専門性の高い昇降機保守点検業務・外構緑地管理業務・消防設備点検業務・除雪業務等

(2) 事前評価

市内企業を優先させ、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。

◇ 評価項目

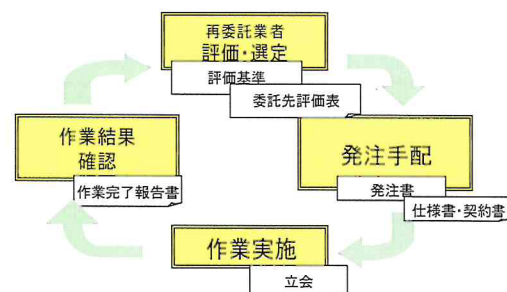
- ① 管理体制（品質・安全管理）
- ② 過去のクレーム及び対応
- ③ 見積価格
- ④ 札幌市内企業 等

(3) 適正な契約の実施

委託業務内容は、契約書等で文書化します。

(4) 業務報告書の提出義務付け

委託業務は、委託内容に応じて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、業務報告の最終承認者は統括責任者となります。



10 札幌市及び関係機関との連絡調整

(1) 基本的な考え方

札幌市円山公園付近の道路の円滑化を図り、公衆の利便性を高める事を目的として密接に関連する諸団体と「協議会」を開催し、円滑な運営管理を実施します。

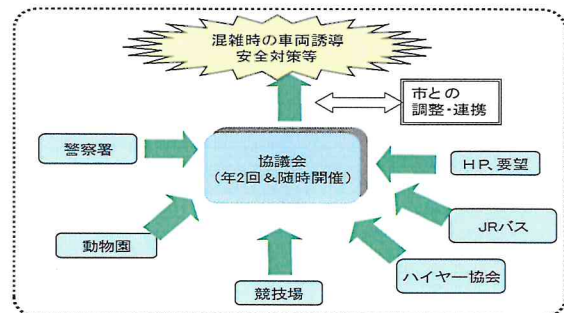
(2) 想定する参加者

「札幌市」「警察署」「札幌ハイヤー協会」「JRバス」「札幌市スポーツ協会」「その他必要団体」とします。

【運営サイクル等】

(3) 協議会は年2回以上開催

時期	協議内容
4月初旬	GW対応
12月初旬	お正月初詣対応
その他	イベント等対応



詳細な日程、場所等は札幌市担当者と相談します。

なお、日常業務における札幌市との協議会については必要に応じて電話等で調整を行い、内容を記録し、報告します。

(4) 運用手法

- ① 協議会は弊社本社にて事務局を担当し、本社担当管理職を担当事務局員に任命します。
- ② 参加各団体には「担当員」の指名をお願いし、運営サイクルに基づき開催通知、協議内容等を担当事務局員から各担当員に連絡します。
- ③ 会合資料等は、協議内容により参加者にも作成を依頼し、事務局において取りまとめます。

(5) 報告、公表

協議会の内容は記録するとともにその要旨を札幌市に確認します。また、必要に応じて要旨を施設内やHPに公表します。

1 1 財務

(1) 基本的な考え方

安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、本業務に関する資金を適切に管理します

- ① 公金である円山公園駐車場の収納金と利用料金収入である円山動物園駐車場管理収入金は経理を明確にし、専用の預金口座により管理します。
- ② 収納金及び収入金は、年度ごとに収入、その他経理に関する記録等を個別に管理します。
- ③ 管理費用の適切な管理を当社契約の公認会計士同等第三者による客観的な方法で点検・確認します。
- ④ 札幌市の交付する収納事務受託者証を関係者の見やすいところに掲示します。

(2) 整備する規定の名称及び概要

① 規定名称

「現金取扱規定」(整備済)

② 規定概要

- ア 現金の取扱に関する管理体制
- イ 現金の取扱事務の運用手続
- ウ 現金の保管方法
- エ 銀行口座の管理方法
- オ 金券類の管理等の適切な取扱い
- カ 以上の現金等の取扱に付随する帳票、経理書類の様式

(3) 円山公園駐車場収納金の取扱手順

仕様書のとおり実施

- ① 円山公園駐車場の収納金は収納した料金を翌日(翌日が金融機関の休日のときは、その翌営業日)までに札幌市の指定する金融機関に払い込みます。
- ② 札幌市が指定する「現金収納簿」を備え、関係書類を添えて、その収納状況について毎月1回検査を受けます。
- ③ 当日の収入及び駐車場状況を札幌市の指定する「円山公園駐車場収納日報」により毎日提出します。

(4) 円山動物園駐車場収入金の取扱手順

- ① 円山動物園駐車場の収入金は収納した料金を翌日(翌日が金融機関の休日のときは、その翌営業日)までに当社が指定する金融機関に預けます。
- ② 札幌市が指定する「現金収納簿」を備え、関係書類を添えて、その収納状況について毎月1回検査を行います。
- ③ 当日の収入及び駐車場状況を札幌市の指定する「円山動物園駐車場収納日報」により毎日提出します。

(5) 事故、不祥事を未然に防ぐ具体的な仕組み

- ① 現金の取り扱い(集金、出納)は2名で実施し、都度帳簿に記載する。
- ② 帳簿等はダブルチェックを実施する。
- ③ 経理担当者による「月次チェック」を行う。
- ④ 現金の取扱い者に対する教育を実施する

(6) 事故・不祥事発生時の対応

- ① 現場から本社に報告し、本社統括責任者及び経理担当者による日時、事実確認を行い、詳細な報告書を作成します。

② 報告書作成後速やかに札幌市に報告します。

(7) 業務・財務検査項目の自己チェック】

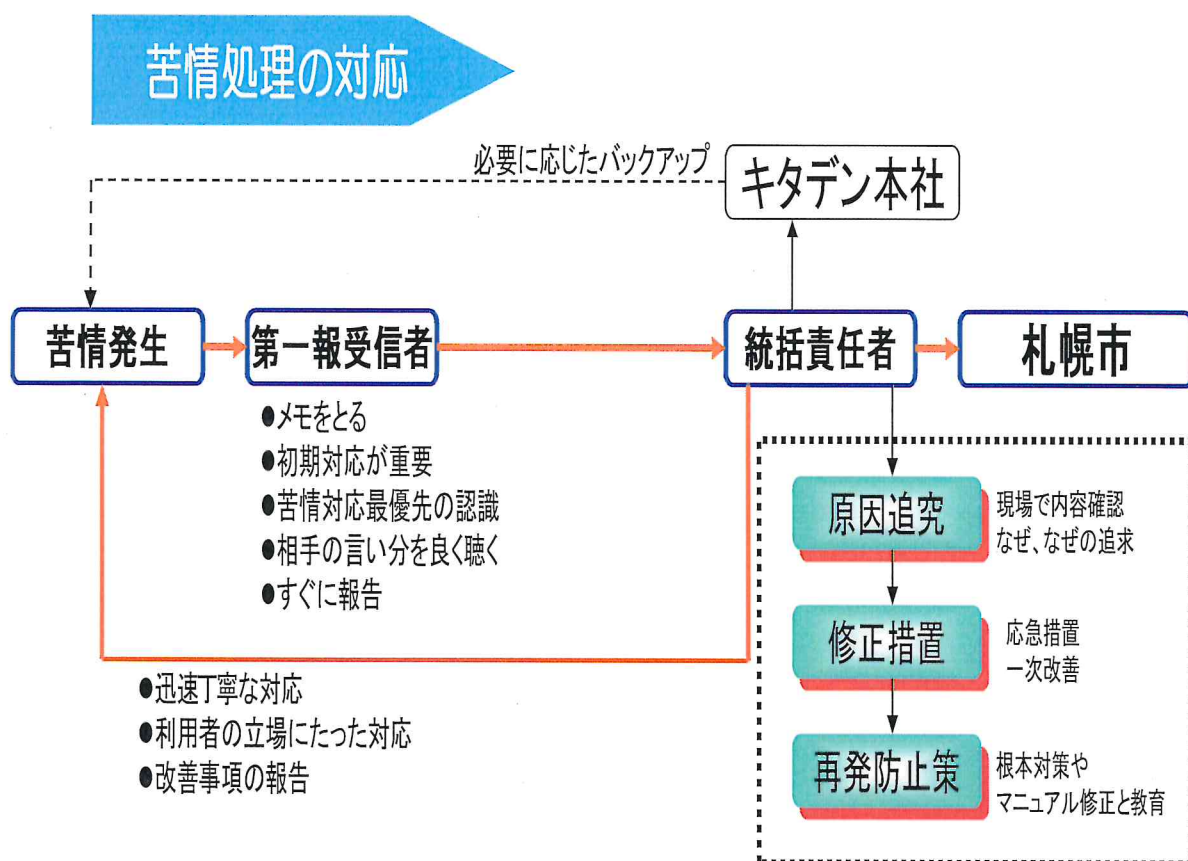
- ① 1年に1回、札幌市が示すチェックリストを用いて、業務や財務に関する自己チェックを実施し、その結果を記録します。
- ② 改善が必要な項目がある場合、その改善提案を含め札幌市に報告します。
- ③ 改善提案を行った項目については、札幌市への報告後1か月以内に再度確認し札幌市に、報告します。

1 2 苦情対応

(1) 基本的な考え方

寄せられた苦情をお客様の立場に沿って検討し、迅速かつ丁寧な一次対応を行います。その後、原因追及及び修正措置を検討し再発防止に努めます。

(2) 対応の仕組み



- ① 事前に想定される苦情については苦情対応マニュアルを作成し、それに従って研修を行います。
- ② 寄せられた苦情の原因、修正措置、再発防止策を活用しマニュアルに反映し、より適切な対応をします。

13 記録・モニタリング・報告・評価に関する基本的な考え方

記録・モニタリング・報告・評価等の仕組みは、お客様の立場に沿って構築し、尚且つ利用者アンケート等にも反映させ適切な管理運営を実施いたします。

(1) 記録

記録する帳簿等は区分ごとに整備、保管します。指定期間満了時には速やかに引き継げる体制を整えます。

(2) セルフモニタリングの方法

- ① 利用者アンケートの実施及び関係者ヒアリング：年2回以上
- ② 気付きメモ：日常業務の中で従事者により実施
- ③ ホームページでの意見受付：ホームページで24時間受付
- ④ 一言カード（意見箱）の設置：施設内に意見箱を設置
- ⑤ 利用者アンケート目標値
 - ・ 総合満足度：80%
 - ・ 接遇に関する満足度 80%

(3) 事業等の報告

毎年度終了後に実施状況報告書、収支決算書等必要な報告を行います。

(4) 自己評価

業務・財務検査項目の自己チェック

・ 1年に1回、札幌市が示すチェックリストを用いて、業務や財務に関する自己チェックを実施します。

その結果を記録し、また、改善が必要な項目がある場合、その改善提案を含め札幌市に報告します。

(5) 利用実態調査

利用実態調査は、調査項目、内容等を企画し、市、関係団体の調整し実施します。

- ① 方法：アンケートと同時に行う。又は管理員の観察（サンプリング調査）
- ② 調査項目（例）：
 - ③ 利用者属性（家族、仲間、カップル等）
 - ④ お住まい（市内、市外、道外、海外等）
 - ⑤ 乗車人数（1人 2人 3人 4人以上）

1 4 施設・設備等の維持管理に関する業務計画及び実施内容

【基本的な考え方】

保守点検による安全・安心の徹底や長く利用できるよう要望保全を導入します

(1) 清掃業務

施設の快適な環境を保つため、日常清掃、計画清掃、廃棄物収集処理を行います。

① 日常清掃

- ア 毎日、開場前清掃を実施します。
- イ 巡回時、必要に応じて実施します。
- ウ 利用者や関係者からの要望に応じて実施します。

② 計画清掃

日常清掃で行うことが困難な清掃を計画的に行います。

(毎年度)

業務名	内容	頻度等
トラフ清掃	側溝清掃 桟清掃 巡回清掃	4、11月、2回 1回/月 状況に応じて実施

③ 廃棄物収集処理

廃棄物収集処理では、施設運営に伴い排出されるゴミ、廃棄用紙、段ボール、資源物等を定期的に収集、処理します。

(2) 警備業務

- ① 施設の秩序を維持し、火災、盗難、破壊等のあらゆる事故の発生を警戒・防止します。
- ② 施設財産の保全と人身の安全を図り、円滑な管理運営を行います。
- ③ 警備計画を作成し、計画に従い業務を行います。
 - ア 鍵の管理
 - イ 開場時及び閉場時の開錠・施錠
 - ウ 出入管理
 - エ 施設の秩序維持
 - オ 管理等の機械警備システム等の管理 等
- ④ 夜間警備巡回
 - 1日に2回、(深夜及び朝) 駐車場施設及び敷地を巡回します。
- ⑤ 警備日誌の作成
 - 警備計画書に基づき、毎日、警備結果を記録します。記録は統括責任者が確認します。

(3) 施設及び施設設備管理

全般の機能を良好に維持するとともに、施設の劣化を早期に発見し、措置するため、日常点検、定期点検、その他必要な保守点検をおこないます。

① 日常点検

- ア 外観等の目視点検
- イ 作動状況点検
- ウ 安全性の確認等

② 定期点検

- ア 法令上の点検、検査、調整及び分解整備
- イ 自主的な専門事業者による点検、検査、調整及び分解整備

③ 法定点検（毎年度実施）

点検項目	実施内容	実施回数
受電設備点検	年次点検	1 回
	定期点検	11 回
消防設備点検	総合点検	1 回
	外観点検	1 回
自動精算機保守点検	定期点検	1 回

ア 年間保守計画を作成し作業の実施漏れ等を防ぎます。また、定期点検作業にあつては安全の確保のために危険予知（KY等作業リスク管理）を義務付けます。

イ 危険予知とは、定期点検作業前にその作業に潜む危険を予想し、対策を作業前に実施することを言います。

④ その他点検

ア 消耗品及び消耗部品の交換

イ 軽微な機器の調整

ウ 小規模な補修等

(4) 修繕

良好な維持管理

① 管理上のトラブルが原因で市民等の利用に支障がないようにします

② 利用者等から破損、故障等の発生について連絡を受けた場合は速やかに状況把握します。

③ 破損が生じた場合は、応急処置、修繕費用・期間、原因の調査など、必要な初期対応を行い、対応の結果を札幌市に報告します。

④ 修繕を行うにあたり第三者に委託する場合は、軽微なもの、緊急を要する場合などを除き原則として複数の団体から見積等を徴します。

⑤ 修繕等を行うにあたっては、緊急に実施する必要がある場合を除き、事前に札幌市の承認を得ます。なお、緊急に実施した修繕については、実施後速やかに札幌市に報告します。

(5) 備品管理

備品は台帳に登録し管理します。

(1) 常に保守点検、清掃等を行うとともに、不具合の生じた備品について、修繕を行います。

(2) 利用者等から備品に関する不具合の連絡を受けた場合、速やかに実際の状況を確認し、修理、説明、代用品の確保、原因の確認など、必要に応じた対応を行います

(6) 外構緑地管理（毎年度実施）

適切な維持管理のための点検を行い、札幌市に適宜報告を行います。

① 風、降雪等による倒木はないか。

② 下草の草丈は概ね 15 cm以内になっているか。

③ 落ち葉が近隣に飛散していないか。

④ 敷地内の側溝、排水桝等が落ち葉、ゴミ等で詰まってないか。

⑤ 薬剤を用いる場合には、人体、生態系及び施設・設備機器類に影響のない方法をとります。

⑥ 作業に伴う路面、縁石、樹木等の損傷がないこと。

主な項目	内容
草刈り	6～10 月適宜実施
剪定	状況に応じ実施
害虫駆除	状況に応じ実施
冬囲い	11 月実施 4 月撤去

(7) 除雪作業

入園者の通行及び車両の走行に支障をきたすことのないよう、歩道、車路等の雪を的確に行います。

- ① 入口、出口、西門付近車路10cm以上の降雪時除雪車で実施、歩道6cm以上の降雪時に除雪機及び人力で実施、その他降雪状況により実施。
- ② 車路のロードヒーティングは降雪状況に応じて実施。

1 5 防災業務計画

【防災業務の実施方法】

(1) 地震、火災、風水害等の災害及び事故による傷病等が発生した場合は迅速かつ的確に対応を行います

- ① 様々な事案を想定した対応マニュアルを作成と訓練を実施します。
- ② 日常管理の中で巡回点検、危険予知等未然防止にも注力します。

(2) 安全管理責任者の任命

- ① 統括責任者を安全管理責任者に任命し、防災計画、訓練計画を立て、札幌市の防災訓練に合わせて実施します。
- ② 予報により、いつ起こるか想定できる災害（台風・風水害・雪害）は事前に作成したマニュアルに基づき、札幌市と協議のうえ対応策を定め事前準備を行います。
- ③ いつ起こるか想定できない災害（地震・火災・停電等）に対しては人命第1を基本とし、札幌市と連携し防災計画に沿った対応にあたります。
- ④ すべての災害を想定した訓練を札幌市と協議のうえ、毎年実施します。

【役割分担】

【防災業務の役割分担】

	役割	具体的な任務
現場職員 (当日責任者)	指揮・命令 関係各所への通報連絡	初動作の指示 札幌市・消防機関等への通報
管理員①	消火係	火災の初期段階の消火 消火不能の場合は避難誘導
管理員②	救護係	ケガ人発生時における応急手当 逃げ遅れた者がいないかの点検
管理員③	避難誘導係	安全な場所への誘導 広報による安全な避難誘導

(3) 災害時の行動計画

- ① 災害発生時は来場者の安全確保を基本とし、避難誘導に当たります。
- ② 救出・救護活動を行い、負傷者や急病人の医療機関や救護所への搬送を行う。
- ③ 緊急連絡体制による危機管理体制の発動
事前の決め事や伝言ダイヤル等により危機管理体制を発動し所定行動を行います。
- ④ 人的災害への対応
災害の発生にともなった人的災害（怪我、やけど等）には速やかに応急処置を行います。

(4) 防災訓練の実施

年1回以上実施

(5) 消防への対応

毎年2回の消防点検により不備が見つかった場合は、遅滞なく修繕等を行います。

(6) 交通事故への対応

交通事故発生時は対応マニュアルに沿って、負傷者救護を第一に考え、関係機関に通報します。また二次災害防止や現場保存に努めます。

16 施設の利用を促進するための基本的な方針

ゴールデンウィーク及び夏休み期間並びに土日祝日の混雑時には、今回から業務範囲となった円山動物園駐車場の早朝開場や夜間延長開場を実施するとともに、これまでバス利用制限のため駐車場を利用できなかった団体への駐車場利用を可能にし、利用の促進につなげます。

(1) 円山動物園駐車場利用促進

円山公園駐車場満車時には積極的に円山動物園駐車場に案内し、混雑の緩和に努めます。

(2) 円山動物園駐車場の団体バス駐車利用

団体バスの予約需要が増加していることから予約制限を緩和し、円山動物園駐車場を団体バス駐車場として運用することで利用の促進につなげます。

(3) バス予約受付業務

バス予約システムを構築する事により予約状況を把握し、可能な限り駐車利用できるようにします。

(4) 円山動物園駐車場の競技場利用

① ゴールデンウィーク及び夏休み期間並びに土日祝日の混雑時及び団体バス駐車利用日を除いた期間を想定し、競技場利用を促進します。

② 競技場利用にあたっての料金や規則等についてはホームページに掲載するとともに、競技場使用承認申請書をホームページからダウンロードできるようにすることで、申込手続きの利便性向上を図ります。

また、円山総合運動場の指定管理者である（一財）札幌市スポーツ協会等とも連携を図り、駐車場及び競技場としての利用促進を図ります。

(5) 経費削減

円山公園駐車場と動物園駐車場の人員は効率的に兼務する事により人件費抑制に努めます。

(6) 具体的な業務計画の実施要領

イベント開催時等、混雑が予想される日には円山動物園駐車場に必要な人員を配置し、無線等を使用して連携を図り、駐車場利用者のスムーズな入場及び退場を行います。

また、事前にホームページにて混雑予想日や開場予想時間並びに円山動物園駐車場の場所や入場方法などについて告知します。

(7) 令和6年度実施計画

駐車台数や競技場の利用件数目標

	円山公園駐車場 (駐車台数)	円山動物園駐車場 (駐車台数)	円山動物園駐車場 競技場利用（整備日を含む）
令和6年度	約206,000台	約2,700台	11件

1 7 管理業務に付随する業務（施設ホームページのウェブアクセシビリティ確保）

(1) 円山公園駐車場及び円山動物園専用のホームページを開設します。

- ① ホームページはこれまで同様アクセシビリティに沿って施設の機能発揮に役立てます。
- ② ホームページは「スマホ対応」「混雑情報提供」や周辺施設リンク等を実施します。

(2) ホームページ実績

円山公園駐車場のホームページは施設ホームページのウェブアクセシビリティを確保しておりますが、この5年間に問題は発生していないため、既存のサイトを継続して使用していきます。

(3) 円山動物園駐車場に関する情報提供

円山動物園駐車場に加え新たに加わった札幌市円山動物園駐車場の情報提供をおこないます。具体的には、競技場利用の案内及び駐車場利用の案内・バス予約状況等をホームページですぐに確認できるようにします。

(4) ホームページ更新研修等の実施

情報の更新は担当者社員を任命し実施します。「情報更新マニュアル」を作成し、最適な情報発信を行います。また、「問い合わせサイト」を設定することで「利用者意見」も収集します。

(5) ホームページ運用・保守

- ① 市内専門企業と契約しホームページの維持管理等を行います。
- ② 問題が発生した場合、遅滞のない対応を実施します。

(6) ホームページの運用実績

(株)キタデンホームページ

<http://www.kitaden73.co.jp/>

円山公園駐車場ホームページ

<https://maruyama-parking.jp/>