

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6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 ・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うとした。 ① 円山公園付近の道路交通の円滑化に務め、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務め、経費縮減を図る中で適切に施設整備及び備品の保守、修繕を行います。	札幌市の条例や規則、関連規定を踏まえ、所管局との連携を図りつつ、方針に沿った業務遂行に努めた。 また、利用者満足度を意識し、効率的な人員配置にも配慮した。 ・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。 ・高校野球開催時には、混雑緩和を図るため、円山動物園駐車場の案内図を配布するとともに、通常より早めに開場する対応を行った。	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。

<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>・「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。</p>	<p>・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。</p>
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>・当社では、エコアクション21の認証を取得しており、環境方針の策定と社内周知をはじめ、環境目的・目標の設定および達成状況の管理、内部監査の実施などに取り組んでいます。また、省資源・省エネルギーの観点から具体的な対策を講じ、電気・水道の使用量データを各種評価手法により分析し、省エネ活動を推進しました。</p>	<p>・光熱費の高騰が続く中、天候に応じた運用により省エネを図った結果、費用は増額となったものの、使用量を前年比で10%程度削減することができた。今後も光熱費の上昇が見込まれることから、設備更新等について札幌市と協議を進めていきたい。</p>
<p>▽ 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)</p> <p>・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(本社業務部警備主任)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。</p> <p>・統括責任者および駐車場管理責任者は、駐車場管理に必要性の高い「警備員指導教育責任者・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。</p> <p>・当社では、新たに発生する雇用について、札幌市民の雇用促進を優先的に図ってまいります。採用にあたっては、会社規定に基づき、募集から選考・内定に至るまで適正に実施し、広く人材を募ることで、多角的な視点から適性のある人材の確保に努めた。</p>	<p>・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。</p> <p>混雑が見込まれる日には、必要な計画立て、従事者への事前教育を実施するとともに、他現場からの応援要請により人員の確保に努めた。</p>

▽ 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
- ・現場に配置する係員を適切に警備員として配置し、警備員現任教育を受講しました。加えて、他現場での勤務にも積極的に取り組むことで、警備業務に関する知識・技能を高めるとともに、接客マナーや誘導技術を習得し、当駐車場業務の質の向上に反映させた。
- ・警備員教育責任者が定期的に現場を巡回し、警備員資格に基づく業務が適切に遂行されているかを確認した。
- ・施設・設備等の維持管理は保守点検による安全・安心の徹底や長く利用できるよう予防保全を導入した。

- ・接客マナー研修年2回実施
- ・環境マネジメントシステム教育年1回実施
- ・係員全員に対して警備員現任教育および防火防災教育を実施し、事故等の発生時において人命を最優先に行動できるように、人材の育成に努めた。
- ・係員による植栽の管理や周辺清掃を継続的に実施することで、施設周辺の良好な環境を維持している。

▽ 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。

- ・業務は計画通りに実施されており、委託業者と継続的に契約することで、業務の品質も安定して保たれている。

▽ 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	

円山公園駐車場主催による運営協議会の正式な開催は実施されなかったものの、関係機関との間で電話等による継続的な情報共有および意見交換を行い、運営協議会と同様の連携体制のもと、周辺道路の交通緩和に向けた協力を図った。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ・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の管理収入金については、経理処理を明確にし、それぞれ専用の預金口座により適切に管理した。
- ・集金や出納などの現金取り扱い業務は2名で行い、帳簿についてはダブルチェック体制で確認を行った。

・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

- ・寄せられた苦情や要望についてはお客様の立場に立って検討し、迅速かつ丁寧に一次対応を行うとともに、業務責任者を中心に原因分析と再発防止策を講じ、同様の事案が再発しないよう努めた。

- ・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、それに従って対応した。

- ・寄せられた苦情の原因の究明と是正措置を検討し、再発防止に努めた。

- 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開き、接客や誘導方法について意見を交わし、寄せられた声をもとに必要な案内標識や看板を作成・設置しました。
- 各年度の駐車場利用状況(台数、イベント、天候など)をデータベース化し、状況に応じた人員配置の見直しを行うとともに、利用者の利便性向上を目的に円山動物園駐車場を早朝から開場しました。

・クレームを分析し改善を図ることで、お客様満足度の向上とクレーム減少に繋がった。混雑時はHPでの事前案内や円山動物園駐車場の早朝開放を実施し緩和に努めたが、土日開催の高校野球南北海道大会では混雑解消に課題が残った。

▽ 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)

- ・年間を通じて利用者の皆さまから施設やサービスに関する要望を含むアンケートを実施し、その結果を分析して運営の改善や利便性の向上に役立てた。
- ・ホームページでは24時間意見を受け、弊社管理のサイトおよび場内設置の用紙やQRコードを利用したアンケートにより、直接ご意見を収集した。

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
 令和6年度 アンケート件数 202件

・ホームページからのアンケートに加え、直接来場されたお客様からもアンケートを実施し、多くのご意見を伺うことができた。

・昨年と同等程度のサンプルをとることが出来た。

<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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの雇用にあたっては、労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法などの関連法令を遵守し、最低賃金以上の時給を支払い、時間外労働が発生した場合には法定割増賃金を支給している。 ・全スタッフが労災保険および雇用保険に加入している。 ・事故防止対策に関するミーティングを定期的開催するとともに、「労働安全衛生・労働災害防止」に関する論文や標語の募集に積極的に参加し、事故防止に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・法令を遵守し、かつ弊社規定に基づいて運用している。 ・今年度も一切の事故が発生しておらず、安全な運営を継続している。 	<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。</td> </tr> </table>	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。			
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。											
<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。 ・施設の快適な環境維持のため、日常清掃や計画的な清掃、廃棄物の収集・処理を実施した。 ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・動物園と連携し、営業時間を繰り上げるなどしてサービス向上に努めた。 ・緊急連絡体制を構築し、現場と本社の連携を密にしている。また、最寄りの警察、交番、消防、病院等を含む連絡体制表を作成し、事故発生時には迅速に対応できる体制を整えている。 ・駐車場管理に関する保険に加入し、万一の事故に備えている。 	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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。</td> </tr> </table>	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。			
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。											

	<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。 ・周辺道路利用者の安全確保のため、伸び過ぎた枝の剪定を係員が内製で行い、植栽管理を実施した。 ・夜間警備業務として、駐車場施設および敷地内を夜間と深夜にそれぞれ1回ずつ、計2回巡回した。 ・精算機補助つり銭装置・駐車場出入口垂れ幕購入 ¥147,400(税込) <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ・統括責任者を安全管理責任者に任命し、防災訓練計画を立てた。 ・緊急対応確認表を作成し運用した。(処置方法や当日の役割分担を記載した表) ・日常の施設管理においては、巡回点検を行い防災上のリスクを早期に把握し、災害の未然防止に努めた。 ・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た。 ・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えるよう救命講習を受講した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書に基づき問題なく実施している。また、内製化による管理を行い、経費削減にも努めた。 ・緊急性の高い修繕については自社で迅速に対応し、施設・設備の維持管理に努めた。 ・防災教育および訓練を計画的に実施することで、スタッフの防災意識の向上とともに、緊急時における対応体制の強化を図った。 									
<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、利用者ニーズの把握、利用者サービスの向上</p> <p>円山公園付近の道路交通の円滑化を図るため、円山公園駐車場および円山動物園駐車場との連携を強化し、状況に応じた柔軟な運用体制を整備した。特にゴールデンウィークや夏休み期間、高校野球開催日など多くの来園者が見込まれる日は、例年並みの混雑を想定したうえで、各駐車場を早朝開場し、周辺道路の渋滞緩和と円滑な交通誘導を図った結果、来園者の増加にもつなげた。</p>	<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誘導を行うとともに、動物園と調整のうえ、精算済みのお客様を別動線から出庫させ、スムーズな退場を図った。 ・最後尾を設定し、「これ以上並べません」のプラカードを掲示して対応したが、高校野球開催時には効果が得られなかった。そのため、西警察署に相談し、来年度の運営協議会開催を予定している。 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">主に動物園の来園者による混雑となるGWや夏休みなどの連休では、動物園等との情報共有・連携により、円山動物園駐車場の活用及び適切な人員配置や車列の整理・誘導により、大きな混雑が生じることはなかった。一方で主に円山球場の観客による混雑となる高校野球開催日には、野球関係者等との連携不足により、一時的に混雑が生じた。野球場や陸上競技場の主催者との連携については、検討する必要がある。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	主に動物園の来園者による混雑となるGWや夏休みなどの連休では、動物園等との情報共有・連携により、円山動物園駐車場の活用及び適切な人員配置や車列の整理・誘導により、大きな混雑が生じることはなかった。一方で主に円山球場の観客による混雑となる高校野球開催日には、野球関係者等との連携不足により、一時的に混雑が生じた。野球場や陸上競技場の主催者との連携については、検討する必要がある。			
A	B	C	D								
主に動物園の来園者による混雑となるGWや夏休みなどの連休では、動物園等との情報共有・連携により、円山動物園駐車場の活用及び適切な人員配置や車列の整理・誘導により、大きな混雑が生じることはなかった。一方で主に円山球場の観客による混雑となる高校野球開催日には、野球関係者等との連携不足により、一時的に混雑が生じた。野球場や陸上競技場の主催者との連携については、検討する必要がある。											

<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="384 197 979 645"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R5年度実績</th> <th>R6年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第一駐車場</td> <td>台数</td> <td>130,734</td> <td>128,599</td> </tr> <tr> <td>第二駐車場</td> <td>台数</td> <td>57,047</td> <td>48,859</td> </tr> <tr> <td>円山動物園駐車場</td> <td>台数</td> <td>3,103</td> <td>4,155</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>台数</td> <td>190,884</td> <td>181,613</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付 0件</p>			R5年度実績	R6年度実績	第一駐車場	台数	130,734	128,599	第二駐車場	台数	57,047	48,859	円山動物園駐車場	台数	3,103	4,155	合計	台数	190,884	181,613	<p>・来場者数は昨年度に比べ約5%程度減少したものの、依然としてコロナ前の水準に達している。</p> <p>・近年の猛暑の影響により、来場者数は減少傾向にあり、今年度も同様の傾向が見られた。</p>	<table border="1" data-bbox="1238 152 1447 197"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>動物園の入園者減に伴う駐車台数の減となっている。駐車台数については円山公園施設の入場者数と連動するものと考ええる。</p>	A	B	C	D
		R5年度実績	R6年度実績																								
第一駐車場	台数	130,734	128,599																								
第二駐車場	台数	57,047	48,859																								
円山動物園駐車場	台数	3,103	4,155																								
合計	台数	190,884	181,613																								
A	B	C	D																								
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>・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しています。</p> <p>・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状況に合わせて迅速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>	<p>過去のデータを基に混雑日を予測し、係員を増員したことで、リアルタイムでの利用状況の更新が可能となった。次年度も、さらに利便性を高めるために、お客様の要望に応じたホームページの更新を行う予定である。</p>	<table border="1" data-bbox="1238 734 1447 779"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>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。</p>	A	B	C	D																				
A	B	C	D																								
<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> <p>・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。</p> <p>・障がいをお持ちの方もスムーズに駐車場を利用できるよう、障がい者スペースへの誘導の手伝い実施した。</p> <p>・福祉関係車両は安全面と利便性を考慮し、係員が動物園入口付近まで誘導して乗降を行っており、また身障者スペースが満車の場合でも、満車に近づくまで自転車置き場のある屋上駐車場に空きスペースを確保し、希望者には案内することで福祉車両の利便性向上に努めています。</p>		<p>・再委託、消耗品等の備品類も市内業者に発注した。</p> <p>・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7台分に加え、駐輪場付近のスペースにも案内し、安全性と利便性の向上を図った。</p>	<table border="1" data-bbox="1238 1227 1447 1272"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>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。</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		A	B	C	D
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの回答数を増やすため、弊社管理のホームページ上(QRコードによる収集)および場内で配布する用紙を用いて、直接アンケートを実施した。 	<p>昨年度よりサンプル数を増やしており、お客様の意見・要望を伺おうとする姿勢は評価できる。寄せられたご意見について、指定管理者で改善できるものは速やかに改善し、動物園を含めた公園施設と連携が必要なものについては、情報共有のうえ改善に向けて連携を進めることが必要である。</p>			
結果概要	<p>○駐車場係員の接遇マナーについて(とても良い 101件 良い 51件 普通41件 悪い 1件)</p> <p>○満足度について(良い 93件 やや満足 53件 普通 51件 やや不満 4件 悪い 1件)</p> <p>○待ち時間について(なし 172件 あり 60分7件)</p> <p>・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。</p> <p>・結果 202件のアンケートを収集することが出来ました。</p>	<p>・駐車場内にQRコードを掲示するとともに、係員が用紙で直接アンケートを実施することで、幅広くお客様のご意見・ご要望を伺うことができ、あわせて当駐車場の周知・PRにもつなげることができた。</p> <p>・次年度も可能な範囲で引き続きお客様の声を直接伺い、サンプル数を増やすことで、より満足度の高い駐車場運営の参考とした。</p>			
利用者からの意見・要望とその対応	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・入口をもう一つ増やしてほしい ・出口を増やしてほしい ・階段が急 ・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 ・野球で込んでるので野球球場に専用駐車場を作してほしい ・日陰の駐車スペースを増やしてほしい ・駐車場料金を安くしてほしい ・精算機が少なく不便 ・身障者スペースを増やしてほしい ・第3駐車場(臨時駐車場)をもっとはやく開放してほしい。 ・HPの情報と違う <p>※指定管理者により実施した改善策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発券機前にて、ベビーカーをご利用のお客様を可能な限り屋上階へご案内しました。 ・身障者用スペースをご希望のお客様には、その付近のスペースへご案内しました。 ・混雑が予想される日に第三駐車場を早朝開場し、スムーズな駐車対応を行いました。 ・ホームページ上の情報をリアルタイムで更新し、利用者への正確な情報提供に努めました。 	<p>動物園の入口が分かりにくいというご意見が多く寄せられた。</p> <p>・混雑時を除いては発券機前でこちらから積極的に声掛けを行い、お客様のご要望に応じた駐車スペースへと案内した結果、妊婦の方やベビーカーを利用するお子様、高齢者を同乗された車両を動物園入口付近のスペースへ優先的に誘導することができました。</p>			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)				
収入	28,023	31,454	3,431				
指定管理業務収入	28,023	31,454	3,431				
指定管理費	26,117	26,117	0				
利用料金	1,906	2,909	1,003				
その他 (管理費増額)		2,428	2,428				
自主事業収入			0				
支出	27,510	29,863	2,353				
指定管理業務支出	27,510	29,863	2,353				
自主事業支出			0				
収入-支出	513	1,591	1,078				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	513	1,591	1,078				

▽ 説明

・計画時の想定よりも利用料金は増加したが、それに伴い人件費も増加した。また、昨年度同様に省エネに取り組んだものの、光熱費の高騰により費用も増加した。しかし、管理費の増額に加え、円山動物園駐車場の利用台数を増やしたことで、結果として昨年度を上回る利益を確保することができた。

A B C D
円山動物園駐車場の積極的な活用により、純利益が発生した。光熱費の高騰については、札幌市で高騰分を追加で補填した。人件費も高騰していることから、引き続き円山動物園駐車場の積極的な活用により収益を増加させる必要がある。

<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16億6,800万円の純資産を有し、税引後当期純利益も200,452万円を確保している。また、流動比率315.2%、固定比率68.5%、自己資本比率67.6%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 ・2024年にプライバシーポリシーを更新。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
<p>今年度は、イベント時の円山動物園駐車場の早朝開場で混雑緩和に効果を挙げましたが、高校野球南北海道大会では対応が困難な場面もあり、関係機関に相談することで来年度の新たな取り組みが必要なことを確信しました。</p> <p>来場者数は前年並みでクレームは増えず、良好な接遇を維持。係員増員や情報発信、アンケートでサービス向上に努め、省エネ対策や収支安定にも対応しました。安全対策も強化し、総じて成果のある年度となりました。</p>	<p>次年度は運営協議会を開催し、イベント主催者および関係機関と密に連携を図り、周辺道路の混雑緩和に向けた協力体制の構築に努めます。また、競技場利用の促進にも積極的に取り組み、お客様の利便性向上を目的としてホームページの内容充実と情報発信の強化を図ります。これらの施策を通じて、安全で快適な利用環境の実現と利用者満足度の向上に努めるとともに、関係者と連携して円滑な駐車場運営と周辺環境の整備に取り組んでまいります。</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・除雪などの施設管理及び毎日の利用者対応などの運営については、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>苦情や大きな事故も少なく、丁寧な接遇や安全な運営を心掛けていることが認められる。</p> <p>来年度以降、混雑時の車列への対応について、指定管理者主導で公園施設の管理者や主催者等と積極的に連携を進めて、改善を図ることを期待したい。</p>	<p>安全確保のためロードヒーティングの故障について札幌市と連携して修繕すること。</p> <p>高校野球等の開催日などの入庫待ちの列の解消を目指し、関係者へ積極的に呼びかけて運営協議会を開催するなど、協力して対応にあたること。</p> <p>円山動物園駐車場については、引き続き積極的な活用により周辺道路の混雑緩和を図ること。また、競技場としても地域の意向を伺いながら有効に活用すること。</p>