

令和 5 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 5 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



業務計画書 目次

- 1 当該年度における各業務の基本的な事項に関すること
 - (1) 管理運営業務の基本方針
 - (2) 施策実施の方向性
 - (3) 事業目標
 - (4) 公平性の確保
 - (5) 省エネルギー方針
- 2 施設管理業務に関わる職員配置・勤務体制
 - (1) 職員配置計画
 - (2) 勤務体制
- 3 人材育成・研修計画
 - (1) 人材育成・研修体系
- 4 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
 - (2) 就業環境
- 5 管理水準の維持向上に向けた取組
 - (1) 警備に関するマニュアルの整備
- 6 第三者に対する委託の方針
 - (1) 再委託予定
- 7 維持管理業務計画
 - (1) 清掃実施計画
 - (2) 法定点検計画
 - (3) その他点検計画

1. 当該年度における各業務の基本的な事項に関すること

(1) 管理運営業務の基本方針

円山公園駐車場及び円山動物園駐車場との有機的な連携を図り、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

■札幌市円山公園への来園者の増加

に寄与します

(2) 施策実施の方向性

- ①顕在している具体的な課題に対応すると共に、環境の変化に対応した運営管理を行います。
- ②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。
- ③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最小の経費で最大の効果を挙げるよう効率的な運営を心がけ、管理経費の節減に努めます。
- ⑤総合ビルメンテナンス会社のノウハウを生かした設備特性を十分配慮した維持管理と予防保全を徹底いたします。
- ⑥円山動物園駐車場をバス利用、駐車場利用、競技場利用で有効活用し、利便性の向上につなげます。

(3) 事業目標

- ①駐車場利用者、札幌市及び円山動物園、周辺施設等担当者に顧客満足度調査を実施し、苦情・クレーム等の年間件数を減少させる施策を検討します。
- ②利用満足度を上げる施策を年3件発案し、創意工夫に基づいて管理・運営を行い施設の設置目的の達成に努めます。
- ③早朝開場の必要性、駐車場利用者のスムーズな入退場や場内誘導、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整理等を検討し、イベント開催時、特にGW期間や7月から9月下旬の土日祝日においては円山動物園駐車場を駐車場として活用し、利用者サービスの向上に努めます。

(4) 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。

①障がい者差別解消法 障がいを理由とする差別の解消を推進する事を目的として、平成25年6月に制定されています。そこでは合理的な配慮を求めており、可能な範囲でのスペース誘導の手伝い等を実施いたします。

(5) 環境マネジメントシステムの適用等で省資源、省エネに取り組みます。

①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。

②施設の電気、ガス、水道使用量のデータを各種評価手法により分析し、削減目標を設定します。

2. 施設管理業務に関わる職員配置・勤務体制

(1) 駐車場管理員の配置体制は、効率、費用面、業務面を考慮して、昨年度同様引き続き現体制をとってまいります。

■ 職員配置計画

担当名	人数	常駐配置	職務内容	勤務時間	休日
統括責任者	1	本社常勤	本社責任者、貴市への担当窓口、現場との連絡調整、クレーム対応・処理、関係先との連絡調整、外部委託契約の締結、予算管理・報告書作成、その他	8:30～ 17:30	土日 祝日
駐車場管理責任者 (交通誘導警備隊長兼務)	1	施設常勤	本社との連絡、駐車券等の管理、利用料金徴収業務、資金管理業務、入出庫管理、トラブル対応、	8:00～ 17:30	シフト勤務

駐車場管理員 (副責任者含む)	4		施設の確認及び事故・故障対応、 場内清掃業務、場内監視等業務、 その他		
交通誘導警備員	3	混雑時勤務	混雑時の交通誘導、イベント開催 や土日祝日混雑時の応援要員、外 部委託業者にて交通誘導業務	8:30 17:00	シフト勤務
維持管理担当者	1	本社常勤	駐車場内施設の営繕業務	8:30~ 17:30	土日祝日

■ 勤務体制

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 日数
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 (交通誘導警備隊長兼務)	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(副責任者含む)	4	施設	7~12時間	1~2時間	40時間以内	週休 2日
交通誘導警備員	3	施設	7~12時間	1時間	40時間以内	週休 2日
維持管理担当者	1	本社	7~8時間	1時間	40時間以内	週休 2日

3. 人材育成・研修計画

- (1) 施設に配属する職員は、人材育成計画に基づく OJT、研修を実施し施設管理・運営の基本方針実現のための取り組みを積極的に行う事ができる人材へ育成します。
- (2) 社内にて年2回の接遇マナー研修、外部教育機関により階層別に応じた研修プログラム（ホスピタリティ、サービススキル、リーダーシップ、部下育成・指導等）を受講します。
- (3) 事故発生時に対応できるよう AED（自動体外式除細動器）研修を実施する事で、駐車場管理員全員が迅速に救命活動を行える体制を築きます。
- (4) 警備員現任教育を実施し、管理業務に必要な法令、事故発生時における関係機関等への連絡その他必要な措置を習得し、適切な対応力を養います。
- (5) 防火防災教育を実施し、災害時における迅速な対応ができる体制を築きます。

■ 人材育成・研修体系

研修名称	内 容	頻度
基礎研修（配置前）	指定管理者としての心構え、公共施設の設置目的、管理仕様理解 等	随時
CS・接客研修（OJT含）	マニュアルによる接客研修 CS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③AED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

4. 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上に努めます

■ 関連主要法令

- ☞ 労働基準法 就業規則
- ☞ 労働者災害補償保険法（労災保険法） 労災保険への加入
- ☞ 最低賃金法 最低賃金の厳守
- ☞ 労働保険の保険料の徴収等に関する法律
- ☞ 障害者基本法
- ☞ 労働安全衛生法 安全教育、労働安全衛生委員会設置等
- ☞ 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への取組
- ☞ 賃金の支払の確保等に関する法律 最低賃金の厳守
- ☞ 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
- ☞ 労働時間等の設定の改善に関する特別措置法
- ☞ 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）
- ☞ 労働契約法 就業規則

■ 就業環境

	労働基準法		健康保険法 厚生年金保険法	健康保険法 労災保険法		労働安全 衛生法
	給与	有期契約	社会保険	雇用 保険	労災 保険	健康診断
正規職員（社員）	月給	無期	加入	加入	加入	実施
有期雇用契約職員	時給	有期契約	加入	加入	加入	実施
パートタイマー	時給	有期契約	未加入（30 時間以内）	加入	加入	実施

5. 管理水準の維持向上に向けた取組

管理水準の維持向上に向け、情報共有システムの構築、マニュアルの整備度等に取り組んでいます

- （1） 前年度の実績から、次年度に向けての事業計画から始まり、警備員教育計画、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」の構築に努めます。
- （2） 駐車場管理員、警備員には電話、メールで本社から「インシデント情報」、「重要伝達事項」等を送付する情報共有システムを構築に努めます。具体例として、2018年9月の全道的なブラックアウト時には、グループ LINE の活用による情報共有を構築いたしました。
- （3） 弊社、警備員教育責任者が随時現場を巡回し、警備員資格に基づいた業務が達成されているかを確認いたします。
- （4） 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、原因追及及び生成措置を検討し再発防止に努めます。
- （5） 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します。
- （6） 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ます。

■ 警備に関するマニュアルの整備

利用者の安全確保のために、そのままの場所にとどめるほうが良いのか、別の場所に避難すべきか、判断し即応する。

(1) 早期に警察に連絡する。

不審者の身柄の拘束は警察に委ねる。少しでも危険が想定される場合は、一刻も早く警察(消防)に連絡すること。

結果的に、通報するまでもないような案件であったという場合もあるが、それを心配して通報が遅れるということがないようにする(空振りであってもかまわない)。

■ チェックと対応

チェック1 不審者かどうか

不審者かどうかのポイントは、「行動の内容」、「声かけ」した際の対応で判断する。なお、声をかける前に不審を感じるような場合は、一人で対応せず、複数の職員で対応すること。さらに、危険を感じるような場合にあっては、警察への通報を行う。

★対応 退去を求める

(1) 不審者侵入時の役割分担に従い、他の職員に連絡し、協力を求める。その際、不審者に知られないようなサインや暗号を決めておく。場合によっては、緊急時連絡システムを使用し、関係者に知らせる。(日ごろから、いくつかの状況を想定した訓練を実施しておく。)

(2) 言葉や相手の態度に注意しながら、丁寧に退去するよう説得する。その際、相手に近寄りすぎない。(最低1mから1.5mは離れること。)

(3) 次のような場合は、不審者として、警察へ通報する。

・案内や呼びかけ等を無視し、無理に立ち入ろうとする。・退去の説得に応じようとしない。・暴力的な言動をする。

(4) 一旦退去しても、再び侵入する可能性もあるので、敷地外に退去したことを見届ける。

(5) 再度侵入したり、周辺に居続けたりする可能性があるため、しばらくの間は、その場に残って様子を見る。

(6) 警察に報告し、施設付近のパトロールの強化や近隣の施設等への情報提供をする。

(省略)

6. 第三者に対する委託の方針

(1) 仕様書における多くの業務は自社で行います。但し、一部の専門性の高い業務「昇降機点検」等は市内企業に優先的に発注いたします。

(2) 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いたします。

(3) 委託業務は、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、時間等を確認します。業務報告の最終承認者は統括責任者となります。

- (4) 主要業務では、各担当者が立ち会いを実施し、作業内容、品質、安全管理、業務結果を確認します。不適切な作業が発見された場合、直ちに手直しを行い委託先を是正指導します。

■ 再委託予定

業務名	委託先企業名（予定）	所在地	備考
交通誘導警備	(株)ヴォークス	札幌市内	一部のみ委託
精算機保守点検	(株)カズサッポロ	札幌市内	
巡回警備及び機械警備	(株)ベルックス	札幌市内	
除排雪業務	(株)光和	札幌市内	
消防設備点検	東京防災設備 (株)	札幌市内	
植栽管理業務	(株)コクサク	札幌市内	
エレベーター保守点検	フジテック (株)北海道支店	札幌市内	

7. 維持管理業務計画

- (1) 施設の状況は日常の巡回業務で確認し、故障が発生した際には速やかに対応することを基本とします。
- (2) 管理の基本であるマネジメントサイクル（PDCA）を確実に展開し、効率的且つ効果的な維持管理を実施し、業務の継続的改善に努めます。
- (3) 施設の適正な管理運営の為、清掃、施設及び設備の保守管理を計画的に行います。また、修繕、植栽管理等を含めた施設内環境美化に努めます。
- (4) 緊急トラブルが発生した場合は、本社の技術職員を派遣し、状況に応じて専門業者にすみやかに現場に応援できる体制を構築し対応にあたります。

■ 清掃実施計画

業務名	内容	頻度等
トイレ清掃	開場前清掃 巡回清掃	1回/日以上 状況に応じて実施
施設床	開場前清掃 巡回清掃	1回/日以上 状況に応じて実施
施設壁面・床清掃	開場前清掃 巡回清掃	1回/日以上 状況に応じて実施

窓・ドア清掃	開場前清掃 巡回清掃	1回/日以上 状況に応じて実施
路上清掃	開場前清掃 巡回清掃	1回/日以上 状況に応じて実施
トラフ清掃	側溝清掃 柵清掃 巡回清掃	4、11月、2回 1回/月 状況に応じて実施

■ 法定点検計画

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

■ その他点検計画

点検項目	実施内容	実施回数
自動精算機保守点検	定期点検	1回