

## 指定管理者評価シート

事業名	公園管理費	所管課(電話番号)	北区土木部維持管理課(771-4211)
-----	-------	-----------	----------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	①あいの里公園 ②茨戸川緑地	所在地	①北区あいの里4条8丁目 ②北区篠路町拓北
開設時期	①昭和62年3月31日②平成17年3月31日	延床面積	①89,668㎡ ②417,794㎡
公園種別	①地区公園 ②都市緑地		
目的	都市公園の健全な発達を図り、もつて公共の福祉の増進に資すること。		
事業概要	あいの里公園・茨戸川緑地の維持管理及び運営(園内の維持管理、管理事務、園内の安全確保に関する業務)		
主要施設	①野球場、庭球場、遊戯広場、芝生広場 他 ②パークゴルフ場、観察広場、観察池、駐車場 他		
2 指定管理者			
名称	北海道造園コンサルタント・東洋実業コンソーシアム (株北海道造園コンサルタント(代表者)、株東洋実業)		
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:2 複数施設を一括指定の場合、その理由:①公園管理事務所を有しない公園と有する公園をグループ化し、公園管理上の支障をなくす。②公園管理上の経費及び効率化(環境負荷の低減等)の面から、比較的近接している公園をグループ化した。		
業務の範囲	①公園維持管理業務、有料公園施設(野球場、庭球場)運営(利用料金制度) ②公園維持管理業務、有料公園施設(パークゴルフ場)運営(利用料金制度)		
3 評価単位	施設数:2 複数施設を一括評価の場合、その理由:管理対象がすべて公園で、同一の管理事務所にて管理しており、別個の評価をする必要がないため。		

## II 平成30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> <p>”良質の環境づくりをおこなう”という理念のもと、その特徴と機能を十分に生かせるよう基本方針を策定した。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>特徴を十分理解し地域との連携をはかる。</li> <li>誰でもが安全で安心して利用できる公園・緑地造り。</li> <li>すべての人々が平等に利用できる公園・緑地造り。</li> <li>エコ活動を推進し経費縮減に努める。</li> <li>市民への情報提供を速やか発信する。</li> <li>次世代につながる管理運営をする。</li> </ol> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>“正当な理由がない限り、施設の利用を拒んではならない、不当な差別をしてはならない”という方針のもと「スポーツ施設予約システムHARPの適正運用」、「受付係員、管理作業員へのマナー教育による平等な接客」、「ブログにより公園の最新情報を常に発信する。公園利用者からの意見、要望を受け、それを公園の掲示板に公開する」の取組みを行った結果、ブログを見ての利用者からの公園への問い合わせ、また、パークゴルフ場での身障者の方等の無料での利用約2,762名、利用者の不満への早い対応による利用者からの作業員へお褒めの言葉などの成果がありました。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>建物内は、消灯することに努めと共に、公園灯も連合町内会と協議の上、冬季に利用されない区域の25灯を消灯する事により消費電気量の削減を行うと共に、水飲み台の水道の出っぱなしを防止するため日常巡視の回数を増やし、環境負荷の軽減を図っています。</p> <p>また、あいの里公園・茨戸川緑地から排出される落ち葉や枯損木等の樹木チップを堆肥化し地域住民の皆様に配布することにより、ゴミの排出量を軽減し環境負荷の低減を図っています。</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>統括管理責任者を配置し業務分担、指揮命令系統、連絡システムを定めた。          新年度業務人員を配置するため3月に10人採用し接遇講習等の職員研修を実施した</p>	<p>・私たちグループはあいの里公園、茨戸川緑地の管理を行う上で”良質の環境づくりをおこなう”という理念のもと6項目の基本方針を策定し公園の維持管理を実施しております。</p> <p>また、地域住民の皆様が何を望んでいるかを確実に把握して維持管理を実施するため、あいの里公園等維持管理業務の運営協議会を継続して行い、地域住民やボランティアの人達とのコミュニケーションを大切にし、公園を利用してくださるお客様に満足していただく事が出来るような維持管理を行っていると考えております。</p> <p>また、公園内で発生した剪定枝等をチップ化し、落葉を堆肥化する事業により廃棄物の排出量(約24t)を減らすことにより環境負荷を大きく減らす事が出来たと考えております。</p> <p>毎年行われている接遇講習によるお客様対応に対する情報の共有をし、管理運営レベル向上のため2年に一度AED講習会を開催して従業員の技能習得を実施している。</p>	<table border="1" data-bbox="1236 315 1449 353"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>事業計画に基づき適切な維持管理が行われていた。また、苦情・要望に対して、誠実に対応していた。</p> <p>職員のマナー研修、情報発信ツールの活用等、誰もが平等利用できる施設とするための取り組みが行われている。</p> <p>公園灯の冬期消灯、枯損木のチップ化、落葉の堆肥化等、地球温暖化対策及び環境配慮の推進に向けた取り組みを、地域住民と関わりながら積極的に行っている。</p> <p>適材適所の人員配置、人材育成を目的とした各種講習会の実施等、管理運営組織の確立が図られている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

公園の維持管理活動を実施するに当たり、あいの里公園維持管理業務の運営協議会で町内会・地元NPO法人などと意見交換を実施し、日本パークゴルフ協会のコース認定に伴うコース内の整備。公園内・緑地内では老朽支柱の撤去、枯損木の撤去を実施いたしました。

現場で認定後の監修を行うパークゴルフ指導員の指導によりコース整備を行っています。また、お客様の声を聴き、利用者の満足度が向上するよう維持管理に努めた。

パークゴルフ場の芝生は良好な状態が保たれており、利用者の声を反映した維持管理作業も行われている。

▽ 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)

照明灯維持管理、井水ポンプ点検、あいの里公園維持管理(草刈り、清掃ほか)、遊具点検整備業務、給水設備点検、自動ドア点検、熱源内蔵型FF式真空暖房機の点検について第三者に対する委託を行い、仕様書に基づき適正な業務遂行をした。また、圧送ポンプの点検・修理を第三者に委託を行いました。

委託業務については、業務の適正確保及び業務の履行確認まで適切に遂行している事を確認した。

仕様書に基づいた適正な委託業務等の管理が行われている。

▽ 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度のあいの里公園、茨戸川緑地における自主事業の説明</li> <li>・地域との連携による今年度の協働事業についての説明</li> <li>土木センターからの報告</li> <li>・あいの里公園駐車場拡張実施について</li> <li>・あいの里駐車場側トイレ建て替え実施について</li> <li>意見交換</li> <li>・ボランティア育成事業について</li> <li>・プレパーク事業について</li> <li>・工事期間中の仮駐車場・仮設トイレについて</li> <li>・駐車場工事に伴い取り払われる樹木、林床植物移植について</li> <li>次回開催について</li> <li>会議後議事録作成報告書に添付</li> </ul>

第1回開催  
 ・本年度事業についての説明意見交換  
 ・あいの里公園拡張工事について  
 ・あいの里公園駐車場側トイレ建て替え実施について  
 ・ボランティア育成事業について  
 ・プレパーク事業について  
 ・工事期間中の仮駐車場・仮設トイレについて  
 ・駐車場工事に伴い取り払われる樹木、林床植物について  
 ・次回開催について

運営協議会を通じて、指定管理者、町内会・NPO法人・公園ボランティア等の地域住民、札幌市の情報共有が図られており、運営協議会が連絡調整の場として有効に機能していた。

第2回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前期事業の事業報告について</li> <li>・後期の事業説明及び事業計画について 概要について質問・意見交換</li> <li>・冬期事業(雪合戦)の説明</li> <li>・後期事業の協力のお願い</li> <li>・ホテルの学校事業についての経過報告</li> <li>・ホテル放流場所の計画について</li> <li>・その他意見交換</li> <li>・駐車場より移植した植生の活着報告</li> <li>・台風被害及び被害処理について</li> <li>・台風被害等の協力について</li> <li>・次回開催について</li> </ul> <p>会議後議事録作成報告書に添付</p>	<p>第2回開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前期事業の事業報告について</li> <li>・後期の事業説明及び事業計画について概要についての質問意見交換</li> <li>・冬期事業(雪合戦)の説明</li> <li>・後期事業の協力のお願い</li> <li>・ホテルの学校事業についての経過報告</li> <li>・その他意見交換</li> <li>・駐車場より移植した植生の活着報告</li> <li>・台風被害及び被害処理について</li> <li>・台風被害の協力について</li> <li>・次回開催について</li> </ul>
第3回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本年度事業の報告及び次年度予定</li> <li>・本年度の有料施設事業の報告</li> <li>・台風被害箇所(庭球場)の作業予定について</li> <li>・今年度のホテル経過状況と来年度のホテル事業について</li> <li>・冬期自主事業についての協力依頼</li> <li>・身障者コース増設の承認について</li> <li>意見交換</li> <li>・あいの里公園照明灯25灯消灯について</li> <li>・ワカサギ釣りについて</li> <li>・次年の開催について</li> </ul> <p>会議後議事録作成報告書に添付</p>	<p>第3回開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本年度事業の報告及び次年度予定</li> <li>・本年度の有料施設事業の報告</li> <li>・台風被害箇所(庭球場)の作業予定</li> <li>・今年度のホテル経過状況と来年度のホテル事業について</li> <li>・冬期自主事業についての協力依頼</li> <li>・身障者コース増設の承認について</li> <li>・意見交換</li> <li>・あいの里公園照明灯25灯消灯について</li> <li>・わかさぎつりについて</li> <li>・次年の開催について</li> </ul>
第4回	<p>冬期間管理事務所以外閉鎖の為、会議なし</p>	<p>第4回開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・冬期間管理事務所以外閉鎖の為、会議なし</li> </ul>

<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>拓北・あいの里連合町内会会長、あいの里4条6丁目町内会会長、あいの里中央町内会会長、あいの里3条7丁目町内会会長、あいの里コスモス同好会会長・事務局長、NPO法人カラカネイトンポを守る会理事長・理事・技術顧問・監査役、NPO法人当別エコロジカルコミュニティ理事長、公園ボランティア会長・副会長・事務局長、札幌市北区市民部拓北・あいの里まちづくりセンター所長、札幌市北区土木部公園緑化係</p>	<p>上記内容による協議を通じて札幌市及び連合町内会他協力団体との連携を図っており今後の茨戸川緑地・あいの里公園管理や今後の方向性について前向きに進められていると考えております。</p>	
<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>・資金管理については、指定管理業務、自主事業別の区分経理を実施している。 ・現金等の取扱いについては「あいの里公園・茨戸川緑地指定管理業務の金銭取扱規定」に則り管理運営している。</p>	<p>札幌市の検査・監査には適切に対応し、現金収支日報を作成して日々の現金の出し入れを金種内訳により、朝と夕方に確認を行っている。</p>	<p>資金管理、現金管理、共に適正である。</p>
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>・要望・苦情対応についてはマニュアルを作成し、職員に周知・徹底している。クレマー対策について再度、検討し打ち合わせを行いスタッフが情報共有できるようにしました。またアンケート用紙に記載された事項は、お客様の声として掲示致しました。</p>	<p>苦情・要望には、スタッフ内の情報共有を行い、適切な対応ができるようアンケート用紙に記載された事項は、お客様の声として掲示した。</p>	<p>寄せられた苦情・要望に対して、迅速な対応を行っている。</p>
<p>▽ 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)</p> <p>・アンケートの結果は、とりまとめグラフ化し報告書にて札幌市に提出。 ・要望・意見については、職員間での周知ができるようお客様の声にて掲示し維持管理業務改善に役立てた。 ・月単位、4半期単位、年単位でセルフモニタリングを実施した。 ・あいの里公園にアンケートBOXを設置し、茨戸川緑地では受付・休憩場にアンケート用紙を置き、それぞれの公園のサービス向上に役立てています。</p>	<p>記録・モニタリング・報告・評価については適切に実施した。自己評価の結果は指定管理業務の運営に反映している。</p>	<p>アンケート結果が公園利用者へのサービス向上に有益に働いている。</p>

(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		A	B	C	D
				<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 施設で働く所長、グリーンキーパー、係員に対し、最低賃金835円(30年10月1日発行)を上回る850円以上の時給を支給した。</li> <li>▼ 施設で働く所長、グリーンキーパー、係員に対し、指定管理者の申込時に提案した収支計画書に記載した最低の時給を上回る850円以上の時給を支給した。</li> <li>▼ 施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜業務をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。</li> <li>▼ 施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を順守した。</li> <li>▼ 施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。</li> <li>▼ 全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。</li> <li>▼ 労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届け出等を行った。</li> <li>▼ 雇入れ時に、健康診断を実施した。</li> <li>▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。深夜業に従事する労働者には、6か月に1回の定期健康診断を実施した。</li> <li>▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</li> <li>▼ 指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。</li> <li>▼ 指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に新たな取組みを加えて適切に実施した。</li> <li>▼ 職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲をもって取り組めるような、自社の専門技術や知識をいかして地域活動に協力したり、社員が地域行事に参加できる労働環境を整えた。</li> </ul>	<p>・人は最も重要な経営資源であり、人の成長無くして会社の成長もなしという考えからスタッフがその能力を最大限に発揮する為の環境を整備しています。取組の内容としては、就業規則により高齢者の利用促進、職員に免許・資格取得をサポートする体制を整えています。ワークライフバランスの向上については、制度を利用しやすい職場の環境の整備では正社員はもちろんのこと、契約社員においても有給休暇の日数は、契約書に記載し法廷では就労6ヶ月後からの休暇利用を、就労1ヶ月後から利用できるようにしています。職場環境の改善について、従業員の要望や意見を改善提案書により受け入れる体制があり、働きやすい職場創りをしています。休暇の取得促進として、年次有給休暇を2年繰り越せる制度とし最大40日間休暇を取れるようしている。</p> <p>又、地域のNPO法人、公園ボランティアとの交流により、地域行事に参加して自社の専門技術や知識を生かすことができる労働環境創りを進めています。</p>	<p>労働関係法令が遵守され、雇用環境の維持向上に関する努力が認められる。</p>

			A B C D
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の安全については、緊急対応マニュアル作成、普通救命講習の取得、AEDの設置、巡視、安全衛生会議を開催することにより確保している。</li> <li>・拾得物取扱いについては台帳管理しており、サービス向上に努めた。</li> <li>・緊急時に戸惑う事のないように緊急時連絡体制のフローチャートを管理事務所、受付棟に張だしている。</li> <li>・損害賠償保険は仕様に適合したものに加入している。</li> </ul> <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"> <li>・トイレ清掃、管理棟警備、備品管理、駐車場管理、緑地管理等については適切に実施し、仕様書の水準を達成した。なお、遊具保守点検、給水設備点検・修繕、井水ポンプ点検・修繕、照明灯点検、自動ドア点検、熱源内蔵型FF式真空暖房機、消防設備等点検を行った。</li> <li>・茨戸川トイレ手洗水道蛇口レバー交換</li> <li>・茨戸川チップパー点検・修理</li> <li>・あいの里公園引き込み線撤去・新設</li> <li>・あいの里公園照明灯器具・ランプ交換</li> <li>・茨戸川緑地のトイレ圧送ポンプ取替え</li> <li>・茨戸川緑地のパークゴルフ場コース水害箇所修繕作業。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・防災計画を策定するとともに、4月に防災訓練を実施した。</li> <li>・月毎に安全衛生協議会を実施した。</li> <li>・毎朝、危険予知ミーティングを実施した。</li> </ul>	<p>利用者の安全確保、市民サービス向上のために、緊急マニュアル、AED設置、拾得物台帳管理、緊急連絡表の張りだし、損害賠償保険の加入を行っている。</p> <p>また、施設の老朽化が進む中、あいの里公園では駐車場の拡張工事、これの伴うトイレの新規設置が行われました。また、台風により倒壊した庭球場の外周ネットの新設を行いました。台風により壊れた灯具の取替を行いました。茨戸川緑地では女子トイレの蛇口取替、受付棟の壁の内部が腐れ、外壁が剥がれましたので内壁の取替改修を行いました。トイレ圧送ポンプの取替、チップパーの点検・修理、パークゴルフ場水害箇所の修繕、各施設の点検は委託業者にて計画通り実施し、利用者の安全確保に努めている。</p> <p>強風時の仮設物等の取扱い対応について計画に沿って実施し、利用者の安全確保を行った。</p>	<p>事業計画に基づき適切な維持管理業務が行われた。</p> <p>各施設の状況に応じて、適切な管理が行われていた。</p> <p>防災計画に基づき、各種訓練等が実施されていた。</p>

(4)事業の計画・実施業務	▽ 公園利用に関する学習機会の提供業務	・イベントの企画運営や事業後援を行うことで子ども達の新たな公園利用や地域住民の皆様に対し、あいの里公園及び茨戸川緑地への関心や興味を持ってもらう。また、イベントの企画運営や事業後援の他にあいの里公園、茨戸川緑地の散策マップの提供を通して、あいの里公園及び茨戸川緑地を知ってもらい、リニューアルしたブログ、地域版等の無料媒体を利用して促進を図っています。また、冬期間のイベントとして雪合戦会場の事業を始めました。今後もホタルの育成・放流会、自然観察会などを通じ茨戸川緑地の自然を生かした事業を進め、ボランティアの人達の活動の場所として年間を通した公園施設の利用促進を進めていきたいと考えております。	A B C D
			公園の特性を生かした数々の取り組みが実施され、成果を上げている。



(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D
		H29実績	H30計画	H30実績				
	野球場	件数(件)	197	195	175	各施設ともに、台風及び北海道胆振東部地震の影響などにより利用実績が低下している。各施設ともに利用人数の向上を図る必要がある。		
		人数(人)	4581	3754	4087			
		稼働率(%)	35.2	34.8	31.3			
	庭球場	件数(件)	256	300	148			
		人数(人)	1030	1350	691			
		稼働率(%)	22.9	26.8	13.2			
	パークゴルフ場	件数(件)						
		人数(人)	34629	30750	32922			
		稼働率(%)	39.9	35.4	37.9			
	▽ 不承認 0件、取消し0件、減免 0件、還付 28件							
	▽ 利用促進の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業、ホームページ、公園掲示版、町内会回覧等、北海道新聞の地域版による広報活動の実施。</li> <li>・公園利用者に手渡しアンケートとあいの里公園内にアンケートボックスの設置</li> <li>・あいの里公園、茨戸川緑地散策マップの提供</li> </ul>						
		<p>・野球場の利用は計画件数より10%減で29年度との実績比較では11%の減です。庭球場の29年度との実績利用件数では42%となりましたが、台風により外周ネットが倒壊し9月5日より使用できなくなりました。それを加味しても減少傾向です。パークゴルフ場は、実績では29年度より5%利用者の減少です。これはパークゴルフ人口の減少、利用者の高齢化によるものと思われますが、お客様のサービスに努め計画よりは7%の増です。リニューアルしたホームページや公園掲示版、北海道新聞の値域版、町内会回覧、公園・緑地の散策マップ提供等により施設の利用促進を図っています。</p>						
(6)付随業務	▽ 広報業務				A	B	C	D
						様々な媒体を通じての情報提供に努めている。		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット上にホームページを開設しています。年間アクセス数18,661件</li> <li>・公園掲示版にて情報を提供</li> <li>・拓北・あいの里地区町内回覧の利用</li> <li>・北海道新聞地域かわら版の利用</li> <li>・あいの里公園、茨戸川緑地散策マップの提供</li> <li>▼ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し、2018年4月1日に公開した。</li> <li>▼ HPをリニューアルしたことにより、閲覧数が18,611件となった。(前年比13,934件増)</li> </ul>						
	▽ 引継ぎ業務	(前回から継続指定のため、引継業務なし)						
		<p>・リニューアルしたホームページや公園掲示版に早めの情報提供をしています。また、北海道新聞の地域版、拓北・あいの里地区町内回覧の利用により、より多くの人に情報提供を行っています。</p>						

2 自主事業その他				A	B	C	D								
▽ 自主事業 ・自動販売機の設置 売上 289千円 9,112本 ・PG用具貸出 売上 89千円 447人 ・テニススクール 売上 143千円 30人(全11回) ・パークゴルフ大会・月例会 売上 416千円 554人 ・雪合戦会場 売上 231千円 638人 ・腐葉土の配布 無料  ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ・照明灯維持管理、井水ポンプ点検、あいの里公園維持管理(草刈り、清掃ほか)、遊具点検整備業務、給水設備点検、熱源内蔵型FF式真空暖房機の第三者委託は市内企業に発注した。 ・印刷物は、福祉施設に発注した。		・自主事業は継続実施し、お客様の利便を図っております。 ・市内企業等の活用や福祉施設への配慮は適切に行っております。					市の指導を受けることなく、市内企業の活用、福祉施設の取り組み等に努めている。								
3 利用者の満足度				A	B	C	D								
▽ 利用者アンケートの結果		<table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>4月～11月 有料施設利用者130名に用紙を配布して実施 回答者122人</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>総合的な満足度は、平均目標80%に対し91%だった</li> <li>利用に関して 85%</li> <li>スタッフの接し方 94%</li> <li>施設の状況 85%</li> <li>利用料金 96%</li> <li>今後の利用 97%</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>           【要望】 トイレに紙を置いてほしい            【対応】 従来よりトイレに紙の必要な方は、受付にて水に溶けるティッシュペーパーをお配りしています。(トイレに貼紙あり)            【要望】 トイレが少ない、洋式のトイレを設置して欲しい。            【対応】 管理事務所のトイレのご利用をお願いしています。            【要望】 パークゴルフ場にお湯を置いてほしい。            【対応】 休憩施設にポットにお湯を用意しても受付とは別棟となり監視(劇薬投入等事故)できないのでご協力をお願いしています。         </td> </tr> </table>		実施方法	4月～11月 有料施設利用者130名に用紙を配布して実施 回答者122人	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合的な満足度は、平均目標80%に対し91%だった</li> <li>利用に関して 85%</li> <li>スタッフの接し方 94%</li> <li>施設の状況 85%</li> <li>利用料金 96%</li> <li>今後の利用 97%</li> </ul>	利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 トイレに紙を置いてほしい 【対応】 従来よりトイレに紙の必要な方は、受付にて水に溶けるティッシュペーパーをお配りしています。(トイレに貼紙あり) 【要望】 トイレが少ない、洋式のトイレを設置して欲しい。 【対応】 管理事務所のトイレのご利用をお願いしています。 【要望】 パークゴルフ場にお湯を置いてほしい。 【対応】 休憩施設にポットにお湯を用意しても受付とは別棟となり監視(劇薬投入等事故)できないのでご協力をお願いしています。	・実施したアンケートの結果と内容を精査の上分析しました。 アンケートを実施することで、特にお客様のご要望を的確につかみ、維持管理等についての苦情等については迅速に対応しています。 また、既存の建築施設等については意見・要望はお客様の声として掲示板にて掲示しています。 アンケートによる意見等は、北区土木センターと協議して維持管理業務に反映していきたいと考えています。					利用者満足度調査において、高い満足度を得られており、要望等への迅速な対応が行われている。 アンケート回答数が少ないので、増加させるよう努めてください。
実施方法	4月～11月 有料施設利用者130名に用紙を配布して実施 回答者122人														
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合的な満足度は、平均目標80%に対し91%だった</li> <li>利用に関して 85%</li> <li>スタッフの接し方 94%</li> <li>施設の状況 85%</li> <li>利用料金 96%</li> <li>今後の利用 97%</li> </ul>														
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 トイレに紙を置いてほしい 【対応】 従来よりトイレに紙の必要な方は、受付にて水に溶けるティッシュペーパーをお配りしています。(トイレに貼紙あり) 【要望】 トイレが少ない、洋式のトイレを設置して欲しい。 【対応】 管理事務所のトイレのご利用をお願いしています。 【要望】 パークゴルフ場にお湯を置いてほしい。 【対応】 休憩施設にポットにお湯を用意しても受付とは別棟となり監視(劇薬投入等事故)できないのでご協力をお願いしています。														

## 4 収支状況

## ▽ 収支 (千円)

項目	30年度計画	30年度決算	差(決算-計画)
収入	54,194	53,702	▲ 492
指定管理業務収入	52,928	52,724	▲ 204
指定管理費	41,272	41,272	0
利用料金	11,656	11,452	▲ 204
その他			0
自主事業収入	1,266	978	▲ 288
支出	52,875	57,181	4,306
指定管理業務支出	50,940	54,176	3,236
自主事業支出	1,935	3,005	1,070
収入-支出	1,319	▲ 3,479	▲ 4,798
利益還元			0
法人税等			0
純利益	1,319	▲ 3,479	▲ 4,798

## ▽ 説明

- ・利用料金収入は、有料施設利用人口の減少に伴う利用収益の減少で204千円の減となった。
- ・自主事業収入は、あいの里公園駐車場工事に伴う設置自動販売機台数の減少により288千円の減となった。
- ・指定管理業務支出は、人手不足に伴う委託業者、自社の人件費増額、除雪費及燃料費、維持管理機械管理修理費、により管理費が計画より3,236円の増となった。
- ・自主事業費は冬期間の公園利用で始めた雪合戦会場の除雪費、燃料費、賃借機械費、また、講師料の増額で計画より1,070千円の増となり指定管理業務支出、自主事業支出を合わせて全体で計画より4,798千円の増となった。

・私たちは総合的に考えた収支計画を立案して業務に当たっておりますが、利用料金は実績では30年度計画より2%減となりました。パークゴルフ利用者、野球場、庭球場の利用人口の減少による事、人手不足による人件費、委託費の増額、除雪の為の人件費、機械費の増額、燃料の増額等、北海道環境マネジメントシステム運用により電気料金等の支出を抑えましたが、社会状況の変化による対応により計画より8%の支出増となりました。また、自主事業費では、あいの里公園の駐車場工事により自動販売機を1台少なく設置営業、ボランティア育成事業の講師料、冬期事業の雪合戦会場の除雪費や暖房費等により事業支出が増えました。地域との協働作業や地域要望を踏まえた維持管理の実施、施設の修繕・補修の実施を行いました。当初計画より作業効率化を図り、廃棄物の堆肥化・公園灯の冬期間利用しない箇所の一部消灯等で支出を抑えましたが、計画より6.3%支出増となりました。次年度は、利用料金収入の減少・支出、機械修理費、燃料費等の支出を抑え収支計画に近づける様に事業を進めて行きます。また、地域との協働作業、要望を踏まえた維持管理作業を前進させたいと考えております。

A	B	C	D
台風及び北海道胆振東部地震などによる利用料金収入の減少が見られる。収支改善のため、パークゴルフ、野球場、庭球場の利用者の増加及び利用率の増加を図る必要がある。			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。	
▽ 安定経営能力の維持 ・私たちグループの財務状況等は選定時と変わらず維持されている。	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 情報公開等の請求、行政手続条例、オンブズマン条例への対応はなかった。	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>・公園の維持管理作業を行う上で維持管理基準に含まれている作業を画一的に行うのではなく、住民の皆様と議論を重ね、何を望まれているかを把握し、必要な作業を必要なときに適切に実施することで公園を良好な状態で保つことが出来たと考えております。</p> <p>・ご利用になる市民の皆様がより快適に公園をご利用なさっていただくために作成したあいの里公園、茨戸川緑地の散策マップを管理事務所内の掲示板の所に置くことでトイレ等で立ち寄ったお客様にも公園内を知っていただくきっかけとなっています。また、多様な自主事業を実施しましたが、地域貢献を主眼とした自主事業と収益を望む自主事業を実施することができました。</p> <p>特に落葉の堆肥化事業は地域住民の皆様への堆肥還元とゴミの減量化という両面の見地から環境保全行動として非常に有効だったと考えております。</p> <p>また、自動販売機の売上金の一部寄附(札幌市都市緑化基金)はご利用になるお客様に対して「環境」に対する啓発が行えたうえ私たちグループも社会貢献できたものと考えております。</p> <p>さらに公園を積極的にご利用して頂くために運営協議会の継続と各自主事業の開催、将来的に茨戸川緑地で活動していただけるボランティアインタープリターの育成事業としてサポーターワークショップを年5回開催し、ホテルの学校事業として地元NPO法人と協同で拓北高校理科研究部より譲り受けたホテルの育成を行い放流会を開催致しました。また、従来より行っているパークゴルフワンポイントレッスン・テニススクールの継続開講やネイチャーフレンド・自然学習会・自然観察会などのイベントによる子供達の公園利用促進他、お花を植えようあいの里公園のボランティア活動の人達との協同作業による公園の美化作業、パークゴルフ大会、樹木剪定講習会を実施しました。また、昨年度より冬期間の施設の利用促進のため雪合戦会場を実施したことで茨戸川緑地を近隣以外の人達にも知っていただく機会を得られました。これらの事業を通し顧客満足度が向上し、「またあいの里公園、茨戸川緑地に行ってみよう」と感じていただけるような公園運営が図れたと考えております。</p>	<p>・今後もゴミの減量化に努め、地域住民の皆様への堆肥還元との両面の見地から環境保全行動を行っていきます。</p> <p>・今後も、運営委員会による住民の皆様と関わりを重ねるとともに、自主事業を通じて近隣住民参加の公園維持管理を目指して、公園を良好な状態に保つように考えております。また、地域のNPO法人ボランティアの人達とも絆をもって公園維持管理に努めたいと考えております。</p> <p>・今後も皆様より快適に公園をご利用なさって頂くための自主事業を実施し、地域貢献を主眼とした自主事業を実施していきます。また、茨戸川緑地・あいの里公園の自然を生かした学習会等の自主事業も進めていきます。</p> <p>・今年度もテニスコートや野球場をブログや掲示板を利用し新たな顧客の掘り起こしを行い、より一層の公園利用の促進をして行きたいと考えております。</p> <p>・今年度も実施したパークゴルフ大会・月例大会を来年度も実施し多くの人に茨戸川パークゴルフ場を知ってもらえるよう利用促進啓発活動を行っていきます。</p> <p>・ボランティアインタープリターの育成事業(サポーターワークショップ)を次の上級編へ進ませあいの里公園・茨戸川緑地で活動してくれる人材育成を進めていきます。ホテルの学校事業も継続させNPO法人、ボランティアの人達と茨戸川緑地にホテルを復活させる取り組みを進めていきます。</p> <p>・昨年度より開催を始めた雪合戦会場事業による冬期間の施設利用促進を進め将来的には茨戸川緑地で大会ができるよう事業展開していきたいと考えております。この事業により冬期間利用された皆様が春から秋にかけても茨戸川緑地を利用してもらえるよう施設内にあいの里公園、茨戸川緑地で行われている事業の掲示物を展示していきます。</p> <p>・あいの里公園、茨戸川緑地散策マップの提供を続け、より多くの人に公園・緑地内を知っていただきます。</p> <p>・茨戸川緑地の野鳥観察に訪れる利用者の方々の協力を得て野鳥マップの制作を行い、来年度に施設で配布できるようにいたします。</p> <p>・利用料金収入減少を止め、5年計画に近づける様によりパークゴルフ場コース管理に努力します。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
総合的に良好な管理運営が行われたものと評価する。	今後も積極的に、公園緑地利用者の意見・要望等を聞き、創意工夫による維持管理、及び利用促進に努めてください。

## 指定管理者評価シート

事業名	〇〇センター運営管理費	所管課(電話番号)	〇〇局〇〇部〇〇課(211-〇〇〇〇)
-----	-------------	-----------	---------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市〇〇センター	所在地	〇区〇〇条〇〇丁目
開設時期	昭和〇〇年〇月	延床面積	〇〇〇〇 m <sup>2</sup>
目的	〇〇の振興		
事業概要	〇〇の場の提供と活動支援、〇〇に関する情報提供、〇〇に関する相談、施設の使用承認等		
主要施設	ホール、会議室(〇室)、調理室、相談コーナー、駐車場		
2 指定管理者			
名称	一般財団法人〇〇〇〇		
指定期間	〇〇年4月1日～〇〇年3月31日		
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由:当センターは札幌市における〇〇の振興の中核となる施設であり、指定管理者には〇〇に関する高度の知識が必要となるとともに、運営管理にあたっては長期的な視野に立った継続的な事業運営や人材育成が必要であることから、非公募としたもの		
指定単位	施設数:〇施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:(単独指定の場合、記載不要) <記載例> 当該施設群は同一構造となっていることから、ほぼ全ての保守管理、修繕業務について共通化することでスケールメリットを活かした経費節減が可能であり、一括管理による効率性が著しいため、一括指定としたもの		
業務の範囲	施設維持管理業務、〇〇普及啓発業務、〇〇に関する市民活動支援業務、〇〇相談業務、施設の使用承認に関する業務		
3 評価単位	施設数:〇施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:(単独評価の場合、記載不要) <記載例1> 管理運営を行う全ての施設がほぼ同一構造であり、同一基準及び同一手法により保守管理・修繕等を行っているため、各施設単位で評価したとしても差異が全く生じないことから、指定単位での一括評価としたもの <記載例2> 指定単位は全区の施設を一括としたものであるが、所在区ごとに地域性を踏まえて、独自の取組を実施していることから、評価実施にあたっては、各区ごとの評価としたもの		

### II 平成29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 ………という理念のもと、「………」との方針を策定した。	..... ..... .....	A	B	C	D
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 「………」という方針を策定し、………について、………の取組を行った結果、………の成果が生まれた。 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼ 電気、ガス、水道の使用については、節約に努めた結果、………となった。 ▼ ……は、グリーン購入ガイドライン指定品に切り替えた。 ▼ 職員に対し、環境マネジメント研修を年〇回(〇月及び〇月に)実施した。 ▼ 札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種帳票を提出した。	..... ..... ..... ..... ..... ..... .....				

▽ 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)

- ▼ ○月に統括責任者の交代があった。
- ▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。
- ▼ 仕様書のとおり職員を配置するため、○月に○人の採用を行った。
- ▼ 当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。ただし、○○研修については業務の都合上、一部実施できなかった。  
なお、研修の理解度を測るため、検査を実施したところ、○○%の理解度であった。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

……については職員からの提案を受け、……を見直し、……とすることとした。

▽ 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)

…について、第三者に対する委託を行ったが、……が発生したため、仕様書に基づき……した結果、適正な業務遂行が実現した。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	協議・報告内容
第1回 ○月○日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ○○の関する札幌市との協議</li> <li>・ マニュアルの作成</li> </ul>
第2回 ○月○日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情対応について</li> <li>・ 業務財務検査について</li> </ul>
第3回 ○月○日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ セルフモニタリング結果について</li> <li>・ 就業規則の改正について</li> </ul>
第4回 ○月○日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務財務検査について</li> <li>・ 翌年度事業計画について</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt; ○○町内会会長、○○利用者の会会長、○○大学教授、札幌市○○課長、○○センター長</p>	

▼ 関係機関一覧表を作成し、……の際には案内状を送付した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼ 資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施しており、公認会計士による外部会計監査を導入している。
- ▼ 現金等の取扱いについては、現金取扱規定を整備しており、……の取組みを行っている。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 要望・苦情対応についてはマニュアルを作成し、職員に周知している。
- ▼ ○月○日の札幌市に対する要望は、当該マニュアルに基づき、札幌市関係部にスムーズに引継ぐことができた。

▽ 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)

- ▼ アンケート結果は……に掲示した。
- ▼ 要望、意見については「ご意見データベース」を作成し、……等に役立てた。
- ▼ 記録、測定のほか、……によるセルフモニタリングを実施した。

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 施設で働く職員に対し、最低賃金○○○円(○年○月○日発行)を上回る◇◇◇円以上の時給を支給した。</li> <li>▼ 施設で働く職員に対し、指定管理者の申込時に提案した収支計画書に記載した最低の時給を上回る◇◇◇円以上の時給を支給した。</li> <li>▼ 施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。</li> <li>▼ ○月に就業規則の改正を行い、労働基準監督署に届け出た。</li> <li>▼ 施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を順守した。</li> <li>▼ 施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。</li> <li>▼ 全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。</li> <li>▼ 労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届け出等を行った。</li> <li>▼ 雇入れ時に、健康診断を実施した。</li> <li>▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。深夜業に従事する労働者には、6か月に1回の定期健康診断を実施した。</li> <li>▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</li> <li>▼ 指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。</li> <li>▼ 指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に新たな取組みを加えて適切に実施した。</li> <li>▼ 職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲をもって取り組めるような、○○○な労働環境を整えた。</li> <li>▼ 第三者委託により実施している業務について、受託者に当該業務従事者の労働環境に関わる情報提供を求めた。</li> <li>▼ 正規職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員から希望者を募り、内部登用試験を実施した。その結果、非正規職員○○名を正規職員に転換した。</li> </ul>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>.....</td></tr> <tr><td>.....</td></tr> <tr><td>.....</td></tr> <tr><td>.....</td></tr> <tr><td>.....</td></tr> <tr><td>.....</td></tr> <tr><td>.....</td></tr> <tr><td>.....</td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
A	B	C	D												
.....															
.....															
.....															
.....															
.....															
.....															
.....															
.....															
(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 利用者の安全については、.....することにより確保している。</li> <li>▼ 拾得物取扱いについては、.....しており、サービス向上に努めた。</li> <li>▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</li> </ul> <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"> <li>▼ .....については適切に実施し、仕様書の水準を達成した。なお、○○は第三者委託により実施した。</li> <li>▼ ○○について、札幌市の承認を得たのち修繕を行った。</li> <li>▼ 駐車場については、○月○日に事故が発生したが、札幌市と連携のうえ対応した結果、大事には至らなかった。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 防災計画を策定するとともに、○月に防災訓練を実施した。</li> </ul>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>.....</td></tr> <tr><td>.....</td></tr> <tr><td>.....</td></tr> <tr><td>.....</td></tr> <tr><td>.....</td></tr> <tr><td>.....</td></tr> <tr><td>.....</td></tr> <tr><td>.....</td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
A	B	C	D												
.....															
.....															
.....															
.....															
.....															
.....															
.....															
.....															

仕様書に、再委託業務の受託者に対して、業務従事者の労働環境等の情報提供を求める旨の定めがある場合は、その対応状況について記載すること。(※指定期間が平成27年度以降の施設が対象)

非正規職員から正規職員への転換に係る取組を行っている場合、積極的にアピールしてください。

(4) 事業の計画・実施業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>▽ ○○に関する学習機会の提供業務           <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ……を○○回実施。受講者○○人(計画○○人)</li> <li>▼ ……を開催。入場者○○人(計画○○人)</li> </ul> </li> <li>▽ ○○に関する情報収集及び提供業務           <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ○○についての情報収集計画を策定した。</li> <li>▼ 収集資料について、毎週○回、会議室において市民に対して展覧した。入場者数○○○人(計画○○○人)</li> </ul> </li> <li>▽ ○○に関する市民活動及び交流の支援業務           <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ○○の活動を行う市民の交流会を○月に実施。参加者○○人(計画○○人)</li> <li>▼ ○○に関するボランティア新規登録者が○○人となった(計画○○人)。</li> </ul> </li> <li>▽ ○○に関する相談業務           <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ○○相談会を毎週○回実施。相談件数○○件(前年比○○件増)</li> <li>▼ ○○に関する訪問相談を○回実施。相談件数○件</li> </ul> </li> </ul>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> </table>	A	B	C	D	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....																																												
A	B	C	D																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
(5) 施設利用に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>▽ 利用件数等           <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td></td> <td></td> <td>○○年実績</td> <td>○○年計画</td> <td>○○年実績</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">○○室</td> <td>件数(件)</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>○○</td> <td>○○</td> <td>○○</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">××室</td> <td>件数(件)</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>○○</td> <td>○○</td> <td>○○</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">△△室</td> <td>件数(件)</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>○○</td> <td>○○</td> <td>○○</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>▽ 不承認○件、取消し○件、減免○件、還付○件</li> <li>▽ 利用促進の取組           <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ……の際に、利用を呼びかけた。</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>			○○年実績	○○年計画	○○年実績	○○室	件数(件)	○○○	○○○	○○○	人数(人)	○○○	○○○	○○○	稼働率(%)	○○	○○	○○	××室	件数(件)	○○○	○○○	○○○	人数(人)	○○○	○○○	○○○	稼働率(%)	○○	○○	○○	△△室	件数(件)	○○○	○○○	○○○	人数(人)	○○○	○○○	○○○	稼働率(%)	○○	○○	○○	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> </table>	A	B	C	D	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
		○○年実績	○○年計画	○○年実績																																																															
○○室	件数(件)	○○○	○○○	○○○																																																															
	人数(人)	○○○	○○○	○○○																																																															
	稼働率(%)	○○	○○	○○																																																															
××室	件数(件)	○○○	○○○	○○○																																																															
	人数(人)	○○○	○○○	○○○																																																															
	稼働率(%)	○○	○○	○○																																																															
△△室	件数(件)	○○○	○○○	○○○																																																															
	人数(人)	○○○	○○○	○○○																																																															
	稼働率(%)	○○	○○	○○																																																															
A	B	C	D																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
(6) 付随業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>▽ 広報業務           <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ <b>ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し、○年○月○日に公開した。</b></li> <li>▼ HPをリニューアルしたことにより、閲覧数が○○○件となった。(前年比○○○件増)</li> <li>▼ 施設内に設置している情報誌には、札幌市の施策にかかる情報も掲載した。</li> </ul> </li> <li>▽ 引継ぎ業務           <p>(前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)</p> </li> </ul>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> </table>	A	B	C	D	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....																																																
A	B	C	D																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
<b>2 自主事業その他</b>																																																																			
▽ 自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ○○レストラン事業           <p>売上高○○○○千円、利用者○○○人</p> </li> <li>▼ 売店事業           <p>売上高○○○千円</p> </li> <li>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等           <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ……の第三者委託は市内企業に発注した。</li> <li>▼ ○○業務には、障がい者を雇用している。</li> <li>▼ ○○製品は、障がい者施設に発注した。</li> </ul> </li> </ul>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> </table>	A	B	C	D	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....																																																
A	B	C	D																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																

※ウェブアクセシビリティの取組については、指定期間の開始年度が平成30年度以降の施設が対象となります。



3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	○月～○月 来館者○○○人に用紙配布して実施 回答者○○○人
結果概要	・総合的な満足度は目標○%に対し○%だった…。 ・接客態度に関する満足度は目標○%に対し○%だった…。 ・利用時間は…。 ・利用料金は…。 ・○○業務については…。 ・○○相談業務については…。
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 ……………すべき。
	【対応】 ……………した。
	【要望】 ……………してほしい。
	【対応】 ……………した。
	【要望】 ……………してほしい。
	【対応】 ……………した。

A B C D

要求水準が数字で示されている項目(例:満足度○○%など)については、その実施結果についても数字で明示すること。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	○○年度計画	○○年度決算	差(決算-計画)
収入	○○○○	○○○○	○○○
指定管理業務収入	○○○○	○○○○	○○○
指定管理費	○○○○	○○○○	○○○
利用料金	○○○○	○○○○	○○○
その他	○○○○	○○○○	○○○
自主事業収入	○○○○	○○○○	○○○
支出	○○○○	○○○○	○○○
指定管理業務支出	○○○○	○○○○	○○○
自主事業支出	○○○○	○○○○	○○○
収入-支出	○○○○	○○○○	○○○
利益還元	○○○○	○○○○	○○○
法人税等	○○○○	○○○○	○○○
純利益	○○○○	○○○○	○○○

A B C D

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、……………のため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ その他収入とは、……………に係る収入であり、……………のため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ 自主事業収入は、……………のため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、……………のため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ 自主事業支出は、……………のため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ 利益還元は、……………に使用した額である。
- ▼ 収支は差引き○○○円の差額が生じた。

利益還元については、自主事業によるものと、それ以外の余剰金等によるものに分けて、それぞれの金額と内訳を記載すること。

<確認項目> ※評価項目ではありません。		適	不適
▽ 安定経営能力の維持 ▼ 当団体の財務状況等は、………のため、安定経営能力は選定時より向上している。			
▽ 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 ▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。 ▼ 情報公開請求が〇件あった。 ▼ オンブズマンの実地調査に対応した。 ▼ 協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。			

仕様書に、「暴力団排除推進条例の適用について」の定めがある場合は、同条例への対応についての記載を設けること。(※指定期間が平成26年度以降の施設が対象)

### 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
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....