

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)	白石区土木部維持管理課(864-8125) 建設局みどりの推進部みどりの管理課(2536)
-----	-------	-----------	--

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	①川下公園 ②北郷公園 ③豊平川緑地(下流地区)	所在地	①白石区川下2361-3外 ②白石区北郷8条9丁目 ③豊平川堤外地
告示年月日	①平成7年3月31日 ②昭和52年3月31日 ③昭和43年7月1日	面積	①194,560㎡ ②47,454㎡ ③644,000㎡
公園種別	①総合公園 ②地区公園 ③都市緑地		
目的	都市公園の健全な発達を図り、もって公共の福祉の増進に資すること。		
事業概要	川下公園、北郷公園、豊平川緑地(下流地区)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、有料施設の運営等)		
主要施設	①リラク্সプラザ、野球場、テニスコート、パークゴルフ場 他 ②野球場、パークゴルフ場、テニスコート、ステージ 他 ③サッカー場、テニスコート、野球場、パークゴルフ場 他		
2 指定管理者			
名称	公園緑化協会・川下公園コンソーシアム((公財)札幌市公園緑化協会、横浜植木(株)北海道支店)		
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: 3 複数施設を一括指定の場合、その理由: 当該施設群は全て公園または緑地施設であり、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	公園施設維持管理業務、有料施設の管理運営、ライラック文化の普及啓発業務、公園ボランティアに関する市民活動支援業務、施設の使用承認に関する業務、公園の利用促進に関する事業実施		
3 評価単位	施設数: 3 複数施設を一括評価の場合、その理由: 管理施設は全て公園または緑地施設で、維持管理、施設内容に関しても類似性があり、また、有料スポーツ施設の利用受付についても、川下公園で一括して行っているため、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。		

II 令和元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>《理念》 私たちは、札幌市民との相互信頼を基に、みどりを通して心豊かな札幌の実現と次代への継承に貢献します。</p> <p>《運営方針》 理念の達成のため、5つの方針(公平、公開、効率、協働、環境)を柱に時代やニーズに即し、公園の価値を高め指定管理者として市民の満足度向上に努めます。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>「公共施設としての公園・緑地に来られるお客様の第一の期待は、公園・緑地の平等・公平利用であると考え、お客様の期待以上の満足を持ち帰っていただくことを基本に、公園・緑地の平等利用確保の取り組みを行う」との方針を策定した。</p> <p>方針に沿って、「利用者の平等・公平な利用機会の確保にあたり、研修、指導、啓発等を徹底し、全スタッフの意識を高める」ことに取り組み、不法行為防止の啓発指導、ホームページ等による新鮮な情報提供、コンプライアンス研修等を行いスタッフの能力及び意識の啓発を図った結果、年間のアンケート調査では、接客満足度89%、総合満足度91%となった。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種帳票を提出するとともに、公益財団法人札幌市公園緑化協会が運用する環境マネジメントシステムに則った管理運営を行った。</p> <p>▼ 事務用品の購入については、グリーン購入ガイドライン指定品の購入を従来から継続して行っている。</p> <p>▼ スタッフに対して年1回、4月に環境マネジメント研修を実施した。</p> <p>▼ 使用量の大きいリラックスプラザのボイラー用燃料については、平成22年度以降、A重油からエコ重油に転換しており、地球温暖化ガス(二酸化炭素)排出量の大幅削減につながっている。</p> <p>▼ 重油、灯油、軽油、ガソリンなどの化石燃料について節約に努めたものの、使用量としては前年値からの削減には至らなかった。</p> <p>▼ 家庭用廃食油の回収ボックスをリラックスプラザ玄関内風除室に常時設置し、家庭からの廃食油回収を常時行うほか、公園内で開催したイベント等において、家庭からの廃食油(500cc)を持参すると講座参加料を割引するサービスを実施した。</p> <p>▼ 車両を使用する際は、アイドリングストップを励行し、EMSの目的・目標を遵守し、環境に配慮した管理運営に取り組んでいる。</p>	<p>公園管理運営を通じてライラック文化の発信を目指すとともに、三世代が利用する川下公園の特徴を踏まえ、5つの方針に則り管理運営に努めた結果、概ね理念・運営方針に沿った業務遂行ができたと考ええる。</p> <p>情報発信、研修、指導、啓発等を積極的に実施しており、アンケート調査の結果においては、接客満足度、総合満足度ともに札幌市要求水準に達することができ、良好な接客及び、公園管理ができたと考ええる。</p> <p>EMS(環境マネジメントシステム)の職員研修を年度初めに行い、全職員が環境に配慮した公園管理への意識を共有するとともに、ボイラー用Bio重油の使用、園内発生植物残査のリサイクルや自主イベントでの環境教育の啓発、ゴミの減量化、電気使用量の節約に努め、EMSを適正運用して、環境に配慮した公園管理を行うことができた。</p> <p>引き続き、環境負荷低減に繋がる取組を実施したい。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">業務計画を適切に策定し、この計画に基づき適正な管理がなされた。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">多くの公園利用者がある中で、大きな事故や苦情なく業務を遂行できたこと、総合満足度について、要求水準を大きく上回る結果となっていることから、良好と評価する。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	業務計画を適切に策定し、この計画に基づき適正な管理がなされた。				多くの公園利用者がある中で、大きな事故や苦情なく業務を遂行できたこと、総合満足度について、要求水準を大きく上回る結果となっていることから、良好と評価する。			
A	B	C	D												
業務計画を適切に策定し、この計画に基づき適正な管理がなされた。															
多くの公園利用者がある中で、大きな事故や苦情なく業務を遂行できたこと、総合満足度について、要求水準を大きく上回る結果となっていることから、良好と評価する。															

▽ 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)

- ▼ 統括責任者、統括責任者代理を配置した。
- ▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を適切に定めた。
- ▼ 仕様書のとおり職員を配置した。また、令和2年度に向けた臨時職員欠員補充は令和2年2～3月に採用試験を行い、2名を採用した。
- ▼ 当初の研修計画に基づき、職員研修を実施した。
- ▼ 各所定機関に対して労働関係法令に則った申請・報告書を届け出るとともに、年1回職員の健康診断を行った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

スタッフの教育訓練、安全講習、苦情・要望等の対応結果を含めた情報共有、アンケート調査の実施及び分析を行い、利用者ニーズを把握した改善を行った。

▽ 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)

リラックスプラザ設備運転、プール監視、館内清掃、設備保守点検、水質・空気環境測定、レストラン営業、駐車場の開閉、機械警備、遊具定期点検、車椅子昇降機点検、高圧電気設備の保安業務、消防設備点検、自動ドア保守点検、屋外公衆トイレ清掃、塵芥処理、建築物点検、排煙設備等建築設備点検、建築構造等の点検については、指定管理者の直営作業では技術的・効率的な対応が困難であることから、事前に札幌市より承認をいただいた上で専門業者に対する委託を行い、適正な業務遂行を実施した。
また、新型コロナウイルス発生後は除菌清掃を日々実施し、感染防止に努めた。

▽ 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
3月9日	管理運営に関する経過報告及び利用者からの要望、施設修繕、次年度の計画等について札幌市と協議
<協議会メンバー> 白石区土木部維持管理課 公園緑化係長、事務係長、事務係担当 建設局みどりの推進部みどりの管理課 公園維持係長、公園維持係担当職員、公園管理係長、公園管理係担当職員 公益財団法人札幌市公園緑化協会 担当課長、担当職員 横浜植木支店長、担当社員	

実施状況の通り、計画に沿って、適切な研修、取組、対応を行うことができた。

実施状況の通り、計画に沿って、適切な研修、取組、対応を行うことができた。

実施状況の通り、計画に沿って適正に発注・履行確認を実施した。

実施状況の通り開催し、今後の課題の共通認識を図るとともに、次年度の管理運営スケジュールについて協議することができた。

▼ 川下公園利活用協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	協議・報告内容
中止	令和元年度の事業報告、公園の利用に関する意見交換など
<協議会メンバー>	
北東白石連合町内会、北東白石地区青少年育成委員会、川北小学校、東川下小学校、北都小学校、北都中学校、北海道立白石高校、北東白石児童会館、川北児童会館、北東白石まちづくりセンター、公益財団法人札幌市公園緑化協会川下公園管理事務所	

予定していた川下公園利活用協議会は、新型コロナウイルス拡散防止のため中止した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼ 資金管理については、指定管理業務や自主事業等、公園ごとに区分しており、現金等の取扱いについては点検、調査を行っている。事務局経理事務担当者による現金出納簿の確認、月末締め現金出納簿と売上金口座入金状況の確認を随時行っている。
- ▼ 団体の規定に基づき、現金や金券類、預金通帳等の施錠管理や帳簿類の内部監査を年2回実施しているほか、公認会計士2名による外部監査を導入している。
- ▼ 現金等の取扱いに関しては、現金取扱規定を整備しており、管理体制の強化及び不祥事防止の取組を行っている。

札幌市の検査・監査には適切に対応した。また、改善が必要な事項等については、各公園・施設のマネージャーが集まる営業会議で都度確認し、公園・施設でも周知徹底を図った。不正行為や事故発生の未然防止のため、複数名による現金等の確認を徹底した。不正経理等の事故は発生していない。

▽ 要望・苦情対応

川下公園：施設管理の要望、苦情は無し
 北郷公園：施設管理の要望、苦情は無し
 豊平川緑地：施設管理の要望、苦情は無し

- ▼ 要望・苦情対応については、親切丁寧かつ迅速に対応し、経過・処置を含めスタッフ間、指定管理者代表本部、札幌市への情報共有ができる体制を整えている。

公園施設管理について、それぞれ適切に対応できた。例年各公園で多くの声があがるペットのマナーに関しても、今後一層のマナー啓発に努めたい。また、北郷公園については、有料野球場のネットが低いため、ボールがネットを越えてしまうという現状があり、札幌市と協議した結果、次年度に市が改修する(嵩上げする)方向となった。

	<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>▼ アンケートは自主事業の参加者を対象としたものも含めて4回実施し、接遇項目及び公園の総合評価において目標を達成している。また、良い点・悪い点の指摘、意見を管理運営に反映させている。</p> <p>▼ 要望、意見については、リラク্সプラザ内にアンケートボックスを設置し、管理運営に反映させた。</p> <p>▼ 月毎、四半期毎、年度での札幌市への報告は、マネージャーによるセルフモニタリングを記載して報告を行った。</p>	<p>職員の接客態度及び公園の総合評価では昨年と同程度の好評価をいただいております。アンケートや要望、意見の反映を含めて、より良い管理運営ができました。</p>									
<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</p> <p>▼ 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、労働者災害補償保険法、健康保険法・厚生年金保険法、雇用保険法、労働契約法、男女雇用機会均等法、次世代育成支援対策推進法、女性活躍推進法、育児休業・介護休業等に関する法律、労働保険の保険料の徴収等に関する法律、その他関連する法令等に基づき、主として以下のような届出・対応等を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全てのスタッフに対し、北海道最低賃金861円(令和元年10月3日発効)以上の時給を支給した。 ・施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜残業をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。 ・就業規則・要綱の改正を行い、札幌中央労働基準監督署に適切に届け出ている。 ・全スタッフの就業時間や休日等について、労働基準法を遵守した。 ・スタッフに時間外労働又は休日労働をさせるにあたり、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、札幌中央労働基準監督署に届け出た。 ・全てのスタッフを労災保険適用とし、条件を満たすスタッフを雇用保険に加入させた。 ・労働保険料等算定基礎賃金等の報告を北海道労働局へ提出し、労働保険料を納付した。 ・スタッフの勤務形態、家族状況等に応じて健康保険・年金保険資格を取得するよう、適切に届け出を行った。 ・年1回の定期健康診断及びストレスチェックを実施した。 ・短時間雇用管理者を選任し、北海道労働局へ届け出た。 ・有期雇用契約者のうち、無期転換申込権が発生した者に対して周知し、希望の申し込みを随時受け付けた。 ・次世代法及び女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画を実施している。 	<p>指定管理施設の現場と本部事務局との連絡調整を密にするとともに、関係機関への必要な届出を迅速かつ確実に行うなど、労働関係法令を遵守し、すべての関係手続きについて適切に対応できた。</p> <p>当団体での労働災害発生ゼロを目指して、毎朝のKY活動、ヒヤリハット事例の共有、安全大会の開催、安全講習の実施等に取り組んだ。事故が発生した際には、安全衛生委員会において、原因検証と再発防止の検討を実施することとしていたが、事故の発生はなかった。</p> <p>安全な職場環境の実現と、スタッフの雇用環境の向上を進めるなかで、市民サービスの向上につなげることができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">業務計画を適切に策定し、この計画に基づき適正な管理がなされた。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	業務計画を適切に策定し、この計画に基づき適正な管理がなされた。			
A	B	C	D								
業務計画を適切に策定し、この計画に基づき適正な管理がなされた。											

	<p>▼安全衛生委員会を設置し、毎月1回、各公園・施設のマネージャーが出席して委員会を開催し、職場の安全確保及び健康障害の防止に係る議題について検討し、結果をスタッフに周知して、健全な職場環境の実現に努めた。</p> <p>▼維持管理作業従事者を対象に、作業における安全確保や機械の取扱いに関する講習を実施した。</p> <p>▼ワーク・ライフ・バランスの実現に向けて、育児休業等の取得奨励、職場内コミュニケーションの活性化、有給休暇取得の奨励、ノー残業デーの設定などの取組を行った。</p> <p>▼公的資格の取得支援、接遇や安全・技術等に関する内部研修の実施、優秀なスタッフや高年齢者の継続雇用など、雇用環境の整備により、市民サービスの向上等に結びつく取組を行った。</p> <p>▼第三者への委託業務について、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。</p> <p>▼女性活躍推進法に基づく認定制度「えるぼし」において、女性の活躍推進に関する状況等が優良な団体として「認定段階3」を受けている。</p>										
(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> <p>▼ 事故等の発生時に対応するため、緊急連絡体制の確保、消防訓練、災害時の訓練、プール・浴室での事故対応訓練、浴室等の汚物発生時の対応マニュアル化等を実施し利用者の安全確保に努めた。</p> <p>▼ 普通救命講習Ⅱ(AED操作含む)の受講を行っている。また、応急手当普及推進員養成講習を受講し、スタッフへの応急手当の指導を行えるようにし、安全指導體制の強化を図った。</p> <p>▼ 拾得物取り扱いについては遺失物法に沿ったマニュアルに則り処理・対応をすると共に道警会計課へ特例施設占有者の申請を行い、サービス向上に努めた。</p> <p>▼ 損害賠償責任保険は仕様に適合したものに加入した。</p> <p>また、保険加入の必要な自主事業実施時には、参加者から傷害保険料を支出してもらい対応した。</p>	<p>実施状況の通り、計画に沿った業務・運営・研修・訓練を実施できた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>業務計画を適切に策定し、この計画に基づき適正な管理がなされた。</p> <p>施設の老朽化が進む中、設備の不具合や故障等が多々発生したが、迅速かつ適切な対応により営業への支障を回避したことや天候不順等に応じた適切な植栽管理を行ったことから、良好と評価する。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>業務計画を適切に策定し、この計画に基づき適正な管理がなされた。</p> <p>施設の老朽化が進む中、設備の不具合や故障等が多々発生したが、迅速かつ適切な対応により営業への支障を回避したことや天候不順等に応じた適切な植栽管理を行ったことから、良好と評価する。</p>			
A	B	C	D								
<p>業務計画を適切に策定し、この計画に基づき適正な管理がなされた。</p> <p>施設の老朽化が進む中、設備の不具合や故障等が多々発生したが、迅速かつ適切な対応により営業への支障を回避したことや天候不順等に応じた適切な植栽管理を行ったことから、良好と評価する。</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)

- ▼ 公園・緑地の維持管理については、ほぼ計画通りに実施し、仕様書の水準を達成した。また、前年に引き続きバラ花壇のバラを100株更新し、ライラック開花後の花修景の向上に努めている。
- ▼ リラックスプラザ及び屋外施設の設備保守点検を計画通り実施し、浴室設備(浴槽バルブ・濾過ポンプベアリング等)、プール設備(強制シャワー電磁弁)、管理系統送水機器等の不調・故障等の緊急時にも迅速に応急処置を行い、営業に支障なく対応した。また、金額が20万円を超える修繕については、事前に札幌市と協議し、市の別業務により対応した。
- ▼ 主な修繕として、浴槽バルブ・濾過ポンプベアリング交換、加圧給水ポンプ修繕、熱交換器回り配管修繕、強制シャワー電磁弁・濾過器循環ポンプモーター修繕、下水排水管詰まり除去、更衣室系統排水管詰まり除去等を実施し、利用者に支障が無いよう対応した。
- ▼ ライラックまつりin川下公園の開催時には、駐車場の混雑が予測されたため、公園外民地を特別臨時駐車場として借用するとともに、警備員を配置して安全に配慮して対応した。
- ▼ 1週間ほどの年次整備期間中では、機器・設備・配管等の年次点検、メンテナンス業務のほか、浴室目地補修、塩素注入口修繕を行い、利用者の安全と快適利用に努めた。
- ▼ ライラック管理において、近年強剪定を行っていたため、軽めの剪定により樹形を整えた。また、7月は降水量が少なかったため、大型タンクを用いて灌水作業を実施し、枯死した箇所には苗圃で育成しているライラックを補植し景観作りに努めた。
- ▼ 野球場外野芝生・パークゴルフ場のほか園内の芝生は春から7月にかけて降雨が極端に少なく、かなり傷んだが、野球場内散水栓(井水)を利用し、灌水作業を行うことで対応した。

▽ 防災

- ▼ 消防訓練等の防災計画を策定するとともに、7月と11月に消防訓練、7月にプール救難訓練・浴室救難訓練を実施したほか、専門点検時に不具合が発見された場合は、迅速に修繕を行った。

公園・緑地の維持管理については状況に応じ、適切な管理ができた。
また、設備系のトラブルに関しては、迅速かつ適切に対処したことにより、営業に支障を来すことなくできたところであるが、耐用年数が迫っている設備が多くなってきているため、長寿命化を含め更新・改修を計画的に進め、営業への障害や利用者の安全に支障がないように努めたい。

防災訓練は計画通り実施し、スタッフのスキルアップを図ることができた。

(4)事業の計画・実施業務

▽ 受付・接客業務のレベルアップ

- ▼ スタッフへの苦情・要望等の情報を共有し、接客対応の向上を図った。また、利用者アンケート調査による接客満足度は89%であり、昨年と同等の評価で札幌市要求水準を満たすことができた。

▽ 協働・協力団体との連携

- ▼ 白石区内公共施設ネットワーク協議会、NPO法人GIH、パークスネット、社団法人札幌市観光協会、川下公園ボランティアの会「りらら」と連携したほか、ライラックの魅力発信の強化を図るべく実施した「リラコレ2019」において、近隣の学校・幼稚園や市民団体と協力しながら内容拡充に努め、相互に活動の充実化を図った。

他公園での苦情を周知し、接客・対応でのトラブルが無いように教育を図っている。

A	B	C	D
業務計画を適切に策定し、この計画に基づき適正な管理がなされた。			
天候の不順や新型コロナウイルスの影響により、自主事業を予定通りに実施できなかったところもあったが、開催可能なイベントを模索したり、リラックスプラザの20周年を記念した「秋まつり」を新たに実施するなど、努力が見られた。			

- ▼ ボランティア活動
 - ・川下公園ボランティア「りらら」
 - 登録者数:2人
 - 延べ活動人数:16人

▽ 市民の自主活動及び交流の支援業務

- ▼ 白石消防署北東白石地区消防団による消防訓練への協力や、ALL白石おやじの会による「しろフェス」への協力、北東白石地区青少年育成委員会による「雪あそびフェスティバル」においてテントの貸し出し、雪山作り、雪上ラフティングボートの実施など、地域活動への支援を積極的に行ったほか、「白石区ふるさと会」の活動の一環として、「白石区まち美化プログラム」に参加し、白石サイクリングロードの清掃奉仕活動を実施した。

▽ 近隣小中学校に関する学習機会の提供業務

- ▼ 白石区ふるさと会による学生の職業体験「白石でっち奉公」を受け入れ、地域との連携を図る事ができた。
 - ・白石区ふるさと会「白石でっち奉公」中学生受入
 - 延べ活動日数:6日
 - 延べ活動人数:33人
- ▼ 近隣の川北小学校から総合学習への協力依頼があり、川下公園職員から園内の動植物を通じ環境教育に関わる授業を行った。

▽ さっぽろライラックまつりの開催

- ▼ 今年度は近隣小学校の運動会を避け、6月1・2日に開催した。また、ライラックの魅力発信の強化を図ることを目的として花の見頃期間をPRするため「リラコレ(ライラックコレクション)」と題して5月25日～6月9日まで、地域の学校・幼稚園、市民活動団体等と連携し、イベント内容の充実化と認知度の向上を図った。
 - 音楽コンサート「リラライブ！」においては、地域の吹奏楽や音楽バンドのほか、プロアーティストを呼ぶことにより、話題性を集めるイベントとなるような試みを行った。
 - ・さっぽろライラックまつり参加実績:約7,600人

▽ ライラックツアーの開催

- ▼ ライラックの開花期間中、ライラックの歴史・育て方を紹介するライラックツアーを開催。参加者62人であった。

▽ ライラックに関する相談業務

- ▼ ライラックまつり大通会場及び川下会場にて、ライラックの相談会を実施したほか、電話等での相談にも対応した。

今年度も市民ボランティアの登録者数の減少により、例年と比べ活動が少なくなってしまう。参加者の獲得に苦慮しており、次年度以降はやりがいのある活動の充実と積極的な広報活動を行いたい。

白石でっち奉公の受入により、今年度は過去最多の30人以上の学生に公園の存在意義と実務を学ぶ機会を設ける事ができ、地域との効果的な連携を図る事ができた。

ライラックまつりにおいて、昨年、一昨年に引き続き学校法人札幌ベルエポック美容専門学校と連携協力することにより、魅力的な企画を行う事ができた。また、自主事業として複数のワークショップを実施し、イベント内容の充実を図った。

▽水中健康教室の開催

▼ R1年度は61回の開講、参加者1,116人であった。

▽PG大会の開催

▼ R1年度は6月12日に「夏季パークゴルフ大会in川下公園」、9月11日に「川下公園パークゴルフ秋季大会」を開催した。また、大会開催において企業協賛も実施した。

・夏季パークゴルフ大会in川下公園参加者数:22名
・川下公園パークゴルフ秋季大会参加者数:30名

▽ネイチャークラフト講座の開催

▼ 12月16日にクリスマスをテーマとしたリース作り、2月17日にひな祭をテーマとした雛人形作りを実施し、自然の材料を使ったクラフト講座として好評だった。

・参加者数計:46名

▽川下公園秋まつりの開催

▼ リラックスプラザの20周年を記念し、9月22日・23日の2日間に渡って開催。雨天により一部中止となるイベントもあったが、スポーツの秋にふさわしく、野球場を活用した企画など好評を得た。

・川下公園秋まつり参加実績:2,700人

▽サンデーラフティングボートの開催

▼ 冬のアクティビティ充実と利用者ニーズに応える為、サンデーラフティングボートを1月の毎日曜日に開催する予定だったが、例年にはない少雪のため安全に行うことができないと判断し、今年度は1回のみ開催とした。

・サンデーラフティング参加者数:41人

▽ウィンターフェスティバルの開催

▼ 冬季のイベントとしてウィンターフェスティバルを開催したが、例年人気のある屋外でのイベントが中止となり、館内での凧作りやバスボム作り等のみとした。それにも関わらず、多くの参加者が集まった。

・ウィンターフェスティバル参加実績:194人

計画した自主事業の結果は実施状況のとおり、多くの参加者に満足していただけた。しかし、水中健康教室やダンス教室、ヨガ教室が新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、3月分が全て中止となった影響で、例年に比べ参加者数は減少してしまった。ウィンターフェスティバルでは、例年にはない雪の少なさによりスノーラフティングが開催できず、昨年度に比べ参加者が少なかった。今後は気候の変化や世の情勢にも素早く対応できる体制を整え、地域一体となった公園の活性化に努めたい。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H30実績	R元計画	R元実績
浴室・プール (川下)	件数(件)	37,887	-	35,765
	人数(人)	37,887	-	35,765
	稼働率(%)	-	-	-
野球場 (川下)	件数(件)	301	-	308
	人数(人)	11,426	-	10,493
	稼働率(%)	31.0%	-	31.9%
庭球場 (川下)	件数(件)	1,337	-	1,582
	人数(人)	10,494	-	11,269
	稼働率(%)	31.2%	-	32.9%
パークゴルフ場 (川下)	件数(件)	9,669	-	9,686
	人数(人)	9,669	-	-
	稼働率(%)	-	-	-
サッカー場 (米里)	件数(件)	588	-	515
	人数(人)	24,370	-	21,897
	稼働率(%)	19.0%	-	20.3%
野球場 (北郷)	件数(件)	248	-	231
	人数(人)	6,814	-	7,264
	稼働率(%)	22.3%	-	20.8%

公園利用届	H30実績	R元計画	R元実績
イベント	12	-	14
学校行事	45	-	35
その他	327	-	293
パークゴルフ	23	-	21
プール・浴室	33	-	27

▽ 不承認、取消し、減免、還付

- ▼不承認 0件
- ▼取消し 0件
- ▼減免 20件
 - 川下公園テニスコート 3件
 - 川下公園野球場 2件
 - 豊平川緑地サッカー場 15件
 - 北郷公園野球場 0件
- ▼還付 63件
 - 川下公園テニスコート 28件
 - 川下公園野球場 12件
 - 豊平川緑地サッカー場 13件
 - 北郷公園野球場 10件

新型コロナウイルス感染拡大防止のため3月1日から3月31日まで浴室・プール(有料施設)を含めリラクスパラザが臨時休館となった。このためプール・浴室利用者数は減少し、前年比94.3%であった。有料スポーツ施設のうち、川下公園野球場及び米里サッカー場について、川下公園野球場では外野芝生フィールドの不陸が著しくボールがイレギュラーする等、プレーイングクオリティーが低下し、米里サッカー場ではグラウンド面の硬化、排水不良、土埃飛散等、施設が著しく老朽化しており、両施設ともに大規模な改修が必要と判断している。また、浴室・プールエリアに、体が不自由な方々が利用する専用トイレ及びシャワー設備が無い場合、トイレについては簡易トイレを用意し、また、シャワールームに車いす用簀子(すのこ)を作り設置するなど、段差解消のための措置対応を行っている。しかし、完全なバリアフリー化を図るためには、このエリアのトイレとシャワー室の改修が必要と判断している。今後とも現場で対応可能な簡易的な補修・整備を続けて行っていく。

A	B	C	D
円滑な施設運営に努めた。新型コロナウイルスの影響により臨時休館措置が取られた浴室・プールを除き、概ね前年度並みの利用者数となっている。			

▽ 利用促進の取組

【プール・浴室】

- ・祝日割引及び家族割引の導入
子どもの日(5月5日)は子ども料金(中学生以下)を無料
敬老の日(9月第3月曜日)は高齢者料金(65歳以上)を無料
- ・JTBベネフィットえらべる倶楽部加入者割引施設として登録
- ・川下公園共通「Kポイントカード」の導入
- ・浴室、プールレンタル品の貸出(水泳帽、ビート板等)
- ・プールでの自主事業健康教室の開催

【パークゴルフ場】

- ・新料金プラン導入(チャレンジ券、川下1日券、75ハツラツタイム)
- ・パークゴルフ・浴室共通券の導入
- ・祝日割引及び家族割引導入
子どもの日(5月5日)は子ども料金(中学生以下)を無料
敬老の日(9月第3月曜日)は高齢者料金(65歳以上)を無料
- ・体育の日(10月第2月曜日)は利用料金を無料
- ・利用者還元策(スタンプカード)
- ・川下公園共通「Kポイントカード」の導入
- ・クラブ・ボールの洗い場を設置
- ・レンタルクラブ貸出

【川下公園・北郷公園野球場】

- ・固定ベースを設置
 - ・グラウンド整備道具の増設
- 【川下公園テニスコート・野球場、北郷公園野球場、米里サッカー場】
- ・体育の日(10月第2月曜日)は利用料金を無料
 - ・レンタルテニスラケット貸出

(6)付随業務

▽ 広報業務

▼ ホームページ閲覧数

- ①川下公園 126,632件(昨年度比 100.9%)
- ②北郷公園 6,185件(昨年度比 95.3%)
- ③豊平川緑地 7,840件(昨年度比 94.4%)

▼ 自主事業の広報チラシ・ポスターを作成した際は、連携する公共施設窓口、町内会、近隣学校関係、観光案内所等に配布するとともに、マスメディアへの投げ込みも行った。

▼ 自主事業広報に関しては、広報さっぽろへの掲載依頼や広報課への投げ込みのほか、新聞やイベント情報誌への掲載依頼を行った。

▼ さっぽろライラックまつりの広報は、札幌市観光企画課、一般社団法人札幌観光協会と連携し大通会場と連携した広報活動を行ったほか、近隣地区へのチラシ新聞折込を行い、30,000部を配布した。

▼ 公園ホームページについてのウェブアクセシビリティ取組確認・評価表を、令和2年3月31日に公開した。

広報業務は、広報さっぽろをはじめ、チラシ、ポスター、ホームページ、マスメディアなどの媒体を活用したほか、ライラックまつりでは新聞折込を行った。川下公園のホームページ閲覧数は増加したものの、北郷公園、豊平川緑地のホームページ閲覧数は減少したため、インターネットによる情報発信をより効果的に行う工夫が必要であると考ええる。今後はこまめに情報発信することで閲覧数増加につなげていきたい。

A	B	C	D
---	---	---	---

業務計画を適切に策定し、この計画に基づき適正な管理がなされた。

	<p>▽ 引継ぎ業務 前回から継続指定を受けており、引継ぎ業務はない。</p>									
<p>2 自主事業その他</p>										
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ レストラン(リラパーク、臨時売店)、自販機手数料事業 売上高3,570千円(計画2,950千円) ▼ イベント事業 売上高907千円(計画557千円) ▼ 売店事業(リラックスプラザ受付、プール・浴室受付、パークゴルフ受付) 売上高1,571千円(計画1,590千円) ▼ 施設事業収入(水中健康教室) 売上高558千円(計画1,066千円) ▼ その他収入(広告収入・振替収入) 売上高1,980千円(計画0円) <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ リラックスプラザの設備運転、プール監視、館内清掃、設備保守点検、水質・空気環境測定、レストラン営業、駐車場の開閉、機械警備、遊具定期点検、車椅子昇降機点検、高圧電気設備の保安業務、消防設備点検、自動ドア保守点検、屋外公衆トイレ清掃、塵芥処理についての第三者委託は市内企業に発注した。 ▼ 浴室・プール用の水中車椅子3台を常備している。 ▼ 障がい者用駐車スペースを確保した。 ▼ 冬期間駐車場での転倒防止のため、砂・凍結防止剤の散布を行った。 ▼ リラックスプラザに設置している車椅子昇降機は専門業者と保守点検契約を結び、故障には迅速に対応している。 ▼ 公園・緑地のバリアフリー情報をホームページで公開した。 ▼ ライラックまつりin川下公園でクイズラリーの景品として提供したポストカードの印刷を、障がい者支援団体に発注した。 	<p>自販機手数料事業が良好なことや白石区ふるさとまつりが実施されたことにより、レストラン等の売上げが計画を上回った。 また、ヨガ教室やフリースタイルダンス教室の実施もありイベント事業の売上げが伸びており、次年度以降も参加者を増やし収入増加を図りたい。</p> <p>実施状況の通り、計画通り業務を実施できた。 また、「ライラックまつり」開催時のクイズラリーの景品として、障がい者支援団体が印刷したポストカードを提供し、福祉施設への配慮を心がけた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>業務計画を適切に策定し、この計画に基づき適正な事業執行がなされた。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>業務計画を適切に策定し、この計画に基づき適正な事業執行がなされた。</p>			
A	B	C	D							
<p>業務計画を適切に策定し、この計画に基づき適正な事業執行がなされた。</p>										

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	6月1日から2月16日の間に川下公園で開催したイベント参加者及び、公園利用者に対してアンケートを実施し、307人から回答を得た。	<p>対面式アンケート調査を実施し、総合満足度・接客満足度ともに、要求水準を達成することができた。特に総合満足度は要求水準を20ポイント以上上回ることができた。公園内の管理に称賛の声をいただいております。総合満足度に繋がったと評価する。</p> <p>また、運営や利用に関する要望に関しては、次年度以降の課題とし、要望に応えられるよう計画していきたい。</p>			
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> 総合的な満足度は、要求水準70%に対し91%となり、20ポイント以上上回る結果となった。管理に関する称賛のご意見もいただいている。 接遇に関する満足度は要求水準80%に対し89%となり上回ったが、「悪かった」の回答が1%あった。 				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見・要望】 案内看板が少なく、受付や入口が分かりづらい。</p> <p>【対応】 目に付くポイントに分かりやすい看板を設置するよう工夫したい。</p> <p>【意見・要望】 時期によらず、状況に合わせて水路の水を出すべき。</p> <p>【対応】 期間中の気温や気候の推移によってはカナルの運転期間を延長する等の対応を行っており、次年度も継続したい。</p>				

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R元計画	R元決算	差
収入	180,408	181,347	939
指定管理業務収入	174,245	172,761	▲ 1,484
指定管理費	157,493	156,271	▲ 1,222
利用料金	16,752	16,490	▲ 262
その他	0	0	0
自主事業収入	6,163	8,586	2,423
支出	180,408	179,222	▲ 1,186
指定管理業務支出	178,644	173,057	▲ 5,587
自主事業支出	1,764	6,165	4,401
収入-支出	0	2,125	2,125
利益還元	0	0	0
法人税等	0	641	641
純利益	0	1,484	1,484

▽ 説明

▼ 指定管理費収入、利用料金収入はともに新型コロナウイルス感染拡大防止のため、リラックスプラザが2月末から休館したことにより計画より1,484千円の減となった。

▼ 自主事業収入は、新規事業実施により計画より2,423千円の増となった。

▼ 指定管理業務支出は、新型コロナウイルス感染拡大防止による休館に伴う光熱水費と燃料費減少のため計画より5,587千円の減少となった。

▼ 自主事業支出は、新規事業の設備投資、報酬等のため計画より4,401千円の増となった。

▼ 利益還元はなかった。

▼ 法人税等は、新規自主事業、自動販売機収入の増加に伴い計画より641千円の増加となった。

収入については、新型コロナウイルスによる休館により減収となったものの、新規自主事業の実施により全体的に増加となった。支出については、ボイラー燃料にBDF重油を使用して環境への負荷を抑えながら燃料費の縮減に努めたほか、日常点検において、機器が壊れる前に予防的に軽修繕を実施したため修繕費の節約に繋がったと思われる。また、自主事業の音響設備等設備投資を行ったため収入以上の支出増となったが、次年度以降に期待がもてる。

A	B	C	D
指定管理業務を効率的に実施したほか、新たな自主事業を企画・実施するなど、努力が見られた。次年度以降、新たに実施した自主事業が更なる収入源となり、利益還元に結びつくことを期待する。			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。						
▼ 安定経営能力の維持 ▼当コンソーシアムの代表団体である札幌市公園緑化協会の財務状況等は、令和元年度、赤字決算になる見込みはなく、運営安定化積立資産の留保金もあるため、安定経営能力に問題はない。また、他の構成企業についても、前年度から大きな変化はなく、安定経営能力に問題はない。		<table border="1"> <tr> <td>適</td> <td>不適</td> </tr> <tr> <td colspan="2">妥当と認める。</td> </tr> </table>	適	不適	妥当と認める。	
適	不適					
妥当と認める。						
▼ 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。 ▼情報公開請求はなかった。 ▼当公園の管理等に係るオンブズマンの実地調査はなかった。 ▼公園利用者に対する告知として、暴力団活動や暴力団の資金源となる活動に公園を使用できない旨の文書を園内に掲示した。 ▼物品購入や業務の委託等に際して、暴力団員や暴力団関係事業者を相手方としないよう徹底した。		<table border="1"> <tr> <td>適</td> <td>不適</td> </tr> <tr> <td colspan="2">妥当と認める。</td> </tr> </table>	適	不適	妥当と認める。	
適	不適					
妥当と認める。						

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
[川下公園・北郷公園・豊平川緑地(下流地区)] 川下公園・北郷公園・豊平川緑地(下流地区)の管理運営に関しては、大きな事故もなく、安全に管理できた。また、今年度も利用者の意見要望等に対し、札幌市と協議しながら柔軟に対応し、利用者満足度を高めることもできた。 今後も新型コロナウイルスの影響で各施設の利用者が減少傾向にあるものの、利用者の安全を第一に安定した市民サービスの向上を図り提供したい。	▼川下公園 ▼園路灯のLED化により、園内の園路灯が全て点灯している状況となったが、開園から20年経ち、高木が大きくなったことで園路灯の明かりを遮る樹木も多い。樹形を保ちながら、明かりが入り込むように剪定するなど高木管理するほか、夜間に園路を歩く利用者の安全を確保したい。 ▼近年老朽化により、噴水付近の平板が割れたり、目地の抜けが目立つ。素足の利用者が多いエリアであるため直営作業で修繕できる箇所を絞って対応したい。 ▼自主事業においては、今年度から開始されたフリースタイルダンス教室、ヨガ教室の参加者を増やすことが課題となっている。ロコミで徐々に認知度も上がりコンスタントに参加者が増えているため、定員の75%の参加を目標に実施し、収入の確保にも繋げたい。
▼川下公園 ▼緑地管理においては、昨年からの重要取組事項であった、裸地化した芝生へ播種や新設のバラ花壇の造成など、景観向上に努めた。 芝生管理では雨が集中的に降らない日が非常に多く、対応に苦慮したが、適時灌水作業を行い現状維持することができた。新設のバラ花壇に関しては、壁泉の石積み周りにバラを植栽することで、子どもが石積みを登り怪我をしないように工夫している。 ライラックの管理では、老朽化した腐朽したライラックが約30株あったが、苗圃で更新用のライラックをストックしていたため、新たに植栽することができた。 施設管理においては、排水管の詰まりが多発しているが、根切りや、高圧洗浄で施設利用者に不便をかけることなく、迅速に対応できた。 また、年次整備作業においても、浴室の目地補修などの時間が掛かる作業は、他の作業との兼ね合いを考慮し、工程をしっかりと立てることで、一週間の短い間でも、順調に作業することができた。今後も利用者に気持ちよく施設を利用していただけるよう努めたい。 自主事業においては、昨年度からの重要取組事項であったフリースタイルダンス教室、ヨガ教室を始め、川下公園秋まつりなど新規事業を開催した。この事業は子どもから高齢者まで参加できる事業であるため、参加者の評判も良く、利用者の満足度向上に繋げることができた。	

<p>▼北郷公園 ▽緑地管理及び施設管理において、計画通りの作業ができた。特に、生垣の刈込ではスズメバチの営巢の有無を確認するなど利用者が安心して利用できるように努めた。 また、例年早朝や深夜にバスケットボールで遊ぶ音で迷惑していると苦情があるため、看板を設置し利用者に呼び掛けたところ同じ苦情が無く良好に管理することができた。 有料施設の野球場では、ファールボールが防球フェンスを乗り越え民有地に飛んでしまうため、フェンスを高くして欲しいとの要望があり、札幌市と協議した結果、次年度に市が改修する(嵩上げる)方向となった。</p> <p>▼豊平川緑地(下流地区) ▽緑地管理においては、概ね計画通り作業ができた。特に芝生管理では、夏に雨天の日が極端に少なかったため芝生が黄化することもあったが、状況を見ながら芝刈りを実施したことで、雨天後に回復できている。 施設管理では、公衆トイレも定期的に清掃し衛生管理に努めたほか、遊具点検も実施したことで、事故なく安全に管理することができた。 また、不法投棄も度々あるが、その都度迅速に処理し、利用者に不快感を与えることなく対応できた。</p>	<p>▼北郷公園 ▽北郷公園は過度ないたずらでベンチを燃やされたり、違法駐車や有料施設の野球場を無断で利用するなど、マナーに関するトラブルが非常に多い。そのため、マナー啓発看板の設置や巡回による声掛けなどを強化することで、啓発を図っていきたい。</p> <p>▼豊平川緑地(下流地区) ▽緑地管理においては、要望や苦情等もなく良好に管理できているが、過去に米里サッカー場の砂煙が住宅街に飛んで来るなどの苦情もあったため、引き続き強風時にグラウンド整備をせず、作業日を選び維持管理を心掛けたい。</p>
---	--

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>令和元年度は、天候不順や新型コロナウイルスの影響により、管理業務や自主事業の実施に影響があったものの、利用者の安全面に配慮した適切な判断や現場での臨機な対応により、適切な維持管理がなされたものと評価する。</p>	<p>改善指導を行う点は特にないが、施設の老朽化を考慮した適切な維持管理や、積極的な自主事業の展開による収入の確保(利益還元)を引き続きお願いしたい。</p>