

## 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)	北区土木維持管理課(771-4211)
-----	-------	-----------	---------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	①屯田西公園 ②太平公園 ③新琴似グリーン公園	所在地	①北区屯田4条9～10丁目 ②北区太平12条3丁目 ③北区新琴似4条14丁目
告示年月日	①昭和51年3月31日②昭和53年1月24日③昭和57年3月30日	公園面積	①99,324㎡ ②39,944㎡ ③32,260㎡
公園種別	①運動公園 ②地区公園 ③地区公園		
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	屯田西公園・太平公園・新琴似グリーン公園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・テニスコート・陸上競技場・プールスライダー・ゲートボール場・パークゴルフ場・遊具広場・駐車場他 ②野球場・テニスコート・スライダー・ゲートボール場・パークゴルフ場・遊具広場・駐車場他 ③野球場・テニスコート・噴水・ゲートボール場・遊具広場・駐車場他		
2 指定管理者			
名称	みどりみらいプロジェクトグループ(株)四宮造園(代表者)、(株)佐藤萬香園、日本体育施設(株)		
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: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	公園維持管理業務、有料公園施設(屯田西公園・新琴似グリーン公園・太平公園)運営(利用料金制度)		
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:管理運営を行う全ての施設については、同様の基準・方法等による維持管理を実施しているため、各施設単位で評価したとしても差異が生じないことから、指定単位での一括評価としたもの。		

## 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>○ 効率的な管理運営による経費削減を図り質の高い利用者サービスの向上を目指すと共に施設運営の透明性を確保し、利用者が気軽に運動・休憩・散策し、安全・安心して平等に利用でき、人と自然が共生するやさしい環境づくりをグループの基本方針とします。</p> <p>又基本方針を達成する為以下の5項目を事業目標として管理運営に取り組みます。</p> <p>1. 人々に安らぎをあたえる良好な緑の公園づくり</p> <p>2. 利用者が安心して公園を利用できる安全防災対策</p> <p>3. スポーツを通じて健康づくりの場やリフレッシュできる場の提供</p> <p>4. 環境に配慮した公園づくり</p> <p>5. 多様な利用者ニーズへの柔軟かつ適切な対応</p>	<p>・園内の維持管理業務については、仕様書通りに行う事が出来た。特に日々の公園巡回及び遊具の日常点検の実施・定期的なハザードチェックにより事故も無く管理することができた。又一部遊具の部品については随時交換・補修を行い現状利用が出来る様対応した。</p> <p>・遊具の定期点検により発見された不具合の程度により札幌市との協議により補修等の実施により遊具における事故は発生しなかった。</p> <p>・剪定枝や落ち葉を利用した、チップや堆肥の配布、また薪としての配布は近隣住民から好評であった。</p> <p>来年度に於いても環境に配慮した公園づくりを目指して行きたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>要望に対して、市民の立場に立ち誠実に対応しており、事業計画に基づき維持管理が行われていた。</p>
			A	B	C	D		

## ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

○私たちグループは利用者対応に当たり3月に受付担当者・管理作業員へのマナー教育、4月に法条例教育、安全大会を実施し、公園利用者対応において、条例等を把握し、関連法規を定期的にチェックし共有する事で利用者を尊重し親切丁寧な対応へつなげている。又週の初め管理者会議を実施し公園利用者からの意見・苦情・要望等を共有し誰でも解かる住民対応を心がけている。園路や駐車場をバリアフリー化し障がい者専用駐車場の看板を設置するなど平等利用に向けた取組を行っています。イベントの紹介・意見苦情等についてもホームページ・掲示板に公開する取組を行った結果利用者からの問合せも増えた。公園利用者の声にいち早く対応する事で通報者からお褒めの言葉などを頂き一定の成果が得られたものと自負している。

又屯田西公園に隣接する防風林や近隣公園についての問合せも多数あり適切に対応している。

○園路舗装面亀裂・段差を無くす工事を行った結果高齢者や車いすでの利用がより安全になった。

・屯田西公園における窓口業務では我々が管理する三公園はもとより、周辺の公園についても住民からの問合せには住民の立場に立って親切に対応し大変喜ばれている。

・3月に専門講師によるマナー講習、4月に弁護士による法条例に関する講習会を実施し、その効果はあった。

・高齢者、障がい者に優しい公園を目指し、園路や駐車場のバリアフリー化を進めると共に車椅子を管理事務所に配備し、平等利用の実現に向けた取組を行った結果、車椅子を利用する方も増えている。

市民の立場に立ち誠実に対応しており、職員のマナー研修、情報発信ツールの活用、園路、駐車場のバリアフリー化等、誰もが平等に利用できる施設とするための取り組みが行われている。

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

○建物内の照明について、消灯することに努めると共に、公園灯も町内会と協議の上、冬季に利用されない区域を消灯により消費電力量の削減を行うと共に、パークゴルフ内における芝生への無駄な散水を控える等の協力を要請することにより、環境負荷の軽減を図っています。また、公園内で発生する落葉を堆肥化し公園内外において有効に活用されています。又近隣農家さんに堆肥を活用した野菜作りをお願いし収穫した野菜を公園で販売しています。リサイクルの取り組みが浸透して落葉堆肥を利用される地域住民の方が増えてきました。剪定枝・枯れ枝・折れ枝等はチップ化し花壇・園路等に活用している。又近隣農家さんとの協力で落葉堆肥を活用した野菜作りを実施し公園利用者に安価で安全・安心な野菜を提供できた。

チップに関しては近隣の方からの要望も多く沢山の方に利用して頂いた。また、丸太を薪に利用したいという要望があり、希望者へ配布した。

○車両関係については、アイドリングストップの励行に努めると共に公園利用者へポスターの掲示によりアイドリングストップへの協力を促した。

○事務用品についてはグリーン購入ガイドライン指定品を購入すると共にコピー用紙は裏紙とし用紙の節減に努めた。

○ISO14001(環境)認証取得に基づき活動している。

・地球温暖化対策の一環として取り組んでまいりました冬期間の公園灯の消灯については近隣・町内会からの理解を頂戴し毎年実施し、一定の成果を得ています。今後も継続してまいります。又管理事務所における室内灯の消灯において電気使用量の削減への取組を継続中です。

・折れ枝等のチップ化を行い園内の散策路に散布し園路を整備すると共に地域住民の要望に応えチップの自由配布を実施した。チップに出来ない丸太は薪として利用したい方に配布し、落葉堆肥に於いても有効に利用して頂き特に近隣農家さんには大変喜ばれています。秋には収穫物を安く提供して頂き公園利用者にも喜ばれた。

・当社ISOの作業所目標及び札幌市環境法令の順守について達成できた。

公園灯の冬期間消灯、折れ枝のチップ化、落葉の堆肥化等、地球温暖化対策及び環境配慮に向けた取り組みを、積極的にやっている。

<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、連絡系統を定めた。 ○新年度解放に向けてISO教育・マナー教育を行った。 ○年度初めに職員へのマナー教育を実施した。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>○公園・施設利用者への聞き取りやアンケート実施により公園利用者からの提案を受けテーブル・ベンチの補修等対応した。 ○要望のあった樹木の下枝払いを実施し子供たちが安心・安全に遊べる環境を整えた。 ○公園毎週清掃に加え巡回時にトイレや園内の清掃を実施した。</p> <p>▽ 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)</p> <p>○札幌市の承認を得た業者に委託し、所長を再委託業者の指揮監督責任者とし、受託者からの報告書及び写真や現地立会等で履行を承認した。</p>	<p>・毎年行われている接遇研修・ISOに基づいた意見苦情等の情報共有の徹底により末端からの情報伝達・共有がスムーズに出来た。 ・ボランティア活動も徐々に活発になり協働作業の可能性が広がった。</p> <p>・公園利用者から『使いやすくなった』との声が寄せられた。 ・巡回時のごみ拾いやトイレの確認の実施により、きれいな状態を保つことが出来た。</p> <p>・委託業務の管理は委託先の決定及び業務の履行確認まで問題なく出来た。</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> <p>各施設が良好な状態が保たれており、利用者からの提案、要望を反映した維持管理作業が行われている。</p> <p>仕様書に基づいた適正な委託業務の管理が行われている。</p>																
<p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p> <table border="1" data-bbox="375 1310 965 1816"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H30.04.21(土)</td> <td>○ドッグランボランティア会合(ゴミゼロプロジェクト実施)</td> </tr> <tr> <td>H30.07.21(土)</td> <td>・年間スケジュール(活動内容)について確認</td> </tr> <tr> <td>H30.09.22(土)</td> <td>・公園周辺の町内会ゴミ置き場の対応について</td> </tr> <tr> <td>屯田西公園</td> <td>・ボランティアカードの取り扱いについて</td> </tr> <tr> <td>H30.05.05(土)</td> <td>○ドッグランボランティア会合(ドッグラン設置・解体)</td> </tr> <tr> <td>H30.10.28(日)</td> <td>・犬の飼い主さんへの声掛けについて</td> </tr> <tr> <td>屯田西公園</td> <td>・公園のゴミ拾い活動について ・来年度の活動について</td> </tr> </tbody> </table>	開催回	協議・報告内容	H30.04.21(土)	○ドッグランボランティア会合(ゴミゼロプロジェクト実施)	H30.07.21(土)	・年間スケジュール(活動内容)について確認	H30.09.22(土)	・公園周辺の町内会ゴミ置き場の対応について	屯田西公園	・ボランティアカードの取り扱いについて	H30.05.05(土)	○ドッグランボランティア会合(ドッグラン設置・解体)	H30.10.28(日)	・犬の飼い主さんへの声掛けについて	屯田西公園	・公園のゴミ拾い活動について ・来年度の活動について	<p>・ドッグランボランティアの活動も目に見える形となって来ました。ペットマナーの向上に皆さん熱心に取り組んで頂き公園利用者からも評価を得ています。今後もボランティア活動の充実を図る様支援をしていきます。</p>	<p>ドッグランボランティアの活動を積極的に支援しており、市内でも珍しいドッグランが円滑に運営されている。</p>
開催回	協議・報告内容																	
H30.04.21(土)	○ドッグランボランティア会合(ゴミゼロプロジェクト実施)																	
H30.07.21(土)	・年間スケジュール(活動内容)について確認																	
H30.09.22(土)	・公園周辺の町内会ゴミ置き場の対応について																	
屯田西公園	・ボランティアカードの取り扱いについて																	
H30.05.05(土)	○ドッグランボランティア会合(ドッグラン設置・解体)																	
H30.10.28(日)	・犬の飼い主さんへの声掛けについて																	
屯田西公園	・公園のゴミ拾い活動について ・来年度の活動について																	

<p>H30.05.20 (日) H30.06.10 (日) 屯田西公園</p>	<p>○ドッグランボランティア会合(マナー教室) ・犬の飼い主さんへの声掛けについて ・公園利用者への配慮について ・マナー向上への啓もう活動の推進</p>		
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p>			
<p>・ドッグランボランティア会長 ・ドッグランボランティア副会長 ・ドッグランボランティア会員15名 ・みどりみらいプロジェクトグループ構成員3名</p>			
<p>H31.03.15 (金) 屯田地区センター</p>	<p>○運営協議会の実施 ・3公園に於ける管理業務実施報告 ・自主事業・事業計画の報告 ・公園設備等の整備説明 ・ボランティア活動報告 ・4年間におけるイベント自主事業計画説明</p>	<p>・公園周辺の町内会、パークゴルフ会員及び自主事業参加者とのコミュニケーションが良くなった。また公園運営協議会では、今年度の事業や自主事業の検証をすると共に次年度の取組等を話し合い、また、老朽化している公園の施設に関して、意見があり有意義な協議会になった。</p>	<p>運営協議会を通じて、指定管理者、町内会、パークゴルフ会員等の地域住民、札幌市の情報共有が図られており、協議会が連絡調整の場として有効に機能していた。</p>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p>			
<p>・札幌市北区土木センター公園緑化係長、同職員 ・屯田西公園管理運営委員会2名 ・運動公園前町内会1名 ・屯田西公園通り町内会2名 ・みどりみらいプロジェクトグループ構成員3名 ・関係機関一覧表を作成し協議会開催の際には案内状を送付した。</p>			
<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p>			
<p>○経理を明確に区分するため年度ごとに収支その他経理に関する記録等を整え、グループ独自の預金口座により管理しています。 ○グループ独自の『現金取扱規定』に基づいて管理しています。 ○毎年度末会計監査を実施し会計業務が適正に処理されている事を確認</p>		<p>・現金取扱規定及び会計監査により適正に管理された。札幌市の財務監査にも適切に対応した。</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、文書化し毎朝礼時又は毎週行われる管理者会議においてスタッフ全員が共有している。</p>		<p>・要望・苦情は適切に対応する事が出来た。</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、ホームページにて公開した。 ○要望・意見については、掲示し維持管理業務改善に役立てた。 各3公園にアンケートBOXを設置し、それぞれの公園のサービス向上に役立っています。</p>		<p>・記録については適正に管理・報告を行っている。自己評価の結果を管理運営に反映しています。</p>	<p>アンケート結果が公園利用者のサービス向上に有益に働いている。</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>○施設で働くすべてのスタッフに対し、最低賃金を上回る給料を支給した。</p> <p>○施設で働く職員に対し、一週40時間、一日8時間を順守した。</p> <p>○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。</p> <p>○1年に1回定期健康診断等を行った。</p> <p>○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。</p>	<p>・無理無駄の無い勤務形態を考慮し、所長以下スタッフ全員が運営業務に責任と自覚を持って労働意欲の向上に向けて配慮しています。</p> <p>又、地域の公園ボランティアとの交流により地元行事に参加して自社の専門技術や知識を生かした地域行事に参加したりできる労働環境創りを進めています。</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中で、市民サービスの向上につなげることが出来た。</p> <p>・3月に専門講師によるマナー講習、4月に弁護士による法条例に関する講習会を実施し、その効果はあった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>労働関係法令が厳守され、雇用環境の維持向上に関する講習会等を行い、努力が認められる。</p>	A	B	C	D				
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> <p>○利用者の安全については、緊急対応マニュアルを作成、毎年普通救命講習を全職員が受講。AEDの設置、巡視、日々の公園巡回・ハザードチェックの実施により確保している。</p> <p>○拾得物・落し物の取扱いについては管理簿を作成し期限を定め管理しており、サービス向上に努めた。</p> <p>○損害賠償保険は仕様に適合したものに加入している。</p> <p>○公園利用者の安全確保の為の講習を受講した。</p> <p>(公園施設管理士・プール衛生管理士)</p>	<p>・“良質の環境づくりを行う”という理念のもと、「職員の資質の向上」、「豊かな自然を未来に継承する」、「安心で安全な憩いの場を提供する」という基本方針に沿った維持管理を実施しております。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>利用者の安全確保・防災意識をもって維持管理業務が行われた。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<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> <p>○草刈、清掃、警備、保守点検業務について、仕様書に基づき実施した。 ○舗装の補修、水道管の漏水、トイレの詰り、遊具、有料施設等の小規模な修繕を実施した。 ○樹木に関しては通行の支障となる下枝取りや、樹木の剪定枯木の伐採等を実施した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>○防災訓練については、毎年太平公園において太平地区連絡会へ参加実施した。 ○管理事務所において消火訓練・避難誘導訓練を行い施設・公園利用者の安全確保を最優先にした取組で職員の意識向上につなげている。 ○普通救急救命士講習会を実施し人命尊重の意識向上につなげた。また受付にAEDを設置している。</p>	<p>・施設、設備の老朽化が目立つが、順次修繕等は実施してきた。特に園路の亀裂補修等は公園利用者から歩きやすくなったとお言葉を頂きました。今後も適切な点検及び随時修繕を実施して利用者の安全確保に努めて行きます。</p> <p>・防災訓練及び消火訓練は計画通り実施しスタッフのスキルアップを図られた。又作業時における労災事故防止につながった事を評価します。又普通救急救命講習については毎年全員が受講している。</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・消化訓練の実施及び救命講習受講が引き続きなされている</p>								
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 公園利用に関する学習機会の提供業務</p> <p>○テニススクールを実施(ジュニア7人) ○公園内の遊び方教室では夏休み期間を利用し親子で参加できる『松ぼっくりづくり』体験及び『スタンプラリー』では、71名の参加者があった。 ○冬季間の公園の遊びとして『スノーキャンドル作り』・『雪中宝探しゲーム』及び『重機試乗体験』を実施し18名の参加があった。 ○プールの閉鎖後の利用として絵画教室(ペタペタアート)を開催したところ親子で32人の参加があった。</p>	<p>・運動公園としての特徴を生かした教室やイベントの企画運営や事業の後援を行うことで各事業所様の新たな公園利用につながりレクリエーションの場として利用して頂ける様今後も取組んで行きます。 又幼稚園・保育園様の子供たちの遊びや学びの場として安心・安全な公園として提供して行きます。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>公園の特性を生かした数々の取り組みが計画通りに実施されている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

## ▽公園利用に関する情報収集及び提供業務

- 近隣パークゴルフ場利用案内(パンフレット設置)
- 近隣公園ガイドブック設置
- 災害避難マップ設置(掲示板にて周知)
- 犬の飼い主のマナー啓発の為のパンフ設置(掲示板にて周知)
- 公園内イベント情報設置(掲示板及びチラシBOXの設置にて周知した)
- まちづくりセンターとの共同で町内会へ(イベントチラシ配布による)周知
- 近隣まちづくりセンターへのイベントチラシ設置による周知
- 近隣町内会への広報(新聞)への掲載による周知
- HPIにおけるイベント情報を発信

## ▽公園利用に関する市民活動及び交流の支援業務

- ドッグラン設置・撤去・清掃業務の実施(参加15名・5月～11月)
- ドッグラン維持管理運営への協力
- 公園内清掃業務(毎朝ラジオ体操終了後実施・5名)へのゴミ袋の支給
- 公園内清掃業務(枯れ枝・折れ枝除去及びチップ化作業・5名)
- 公園内美化運動(花植え・除草等実施・・・パークゴルフ同好会40名)
- 子供花壇の設置(屯田西小学校3年生150人参加花植え実施)
- 有料テニスコート内清掃・ハザードチェック業務実施・2名
- 近隣小学校や市内で活動する音楽グループとの協働で『森の音楽会』を9月に実施した。
- スポーツ団体・近隣中学校による清掃ボランティアを受け入れた。
- ワンちゃんと一緒にゴミゼロプロジェクト(公園ゴミ拾い)実施(約20名参加)  
※ドッグランボランティアも15名の協力者が与えられた。
- パークゴルフ場管理に関するボランティア登録者30人(継続ボランティア)

・当グループが取り組んでまいりましたドッグランも犬を遊ばせる場所だけに留まらず飼い主のマナー向上・法令順守の情報交換の場として、動物管理センターとも協働で取り組み誰もが気軽に楽しめる公園を目指して行きます。

・4年前からボランティア中心に『ゴミゼロ』運動を展開し好評を得た。公園利用者と顔なじみになる事で自然と挨拶も増え公園への愛着も生まれ相乗効果は大であった。  
・今後ボランティア団体の相互交流の場を設け、一緒に活動できる場の提供を行います。  
・札幌市の呼びかけで『リードをつないで楽しくお散歩キャンペーン』に参加。ボランティア20名の協力によりチラシ300枚を配布した。(9月)

様々な機会を通じて情報提供につとめており、ドッグラン利用者やパークゴルフ利用者同士の交流に役立っている。

多様な市民活動を支援する取り組みを実施し市民交流が生まれている。

## ▽ 公園利用者に対する相談業務

○カラスについて相談があり

※威嚇された時の対処法等を回答した。(カラスマニュアル配布)

○5年程前から飛来するようになったチゴハヤブサについての問合せが有り

南洋から渡って来ること。カラスの巣を再利用する事や、巣の場所等回答した。

○ザリガニ釣りが出来る場所の問い合わせがあり場所を確認して防風林内の屯田川を案内した。

○近隣の公園である屯田公園でのイベントについて問い合わせがあったので関係者に連絡を取りイベントについての案内をした。

○芝生の水やり、花の育成等について相談があり自宅を訪問し散水方法等指導した。

○犬の飼い主のマナー教室を開催し約50名の参加を得た。

○樹木の名前を知りたいとの要望があり、樹名板を取り付けた。

○寄せ植えやハンギングの管理の方法についての相談があり水管理の方法等日常の管理の仕方を指導した。

・公園掲示板を用いて相談への回答をした。公園利用者からの反響も良好であった。来年度に向けて公園の魅力を発信して行けるようにします。

・犬の躰け教室では多くの方の参加が得られた。来年度については、札幌市動物管理センターとの協働で市民へのサービスの向上を図って行きたい。

・市民や公園利用者からの相談には、可能な範囲で対応して行きます。

・樹名板の設置は、多くの公園利用者から「樹木の名前がわかってよかった」との声があった。

・プランター等の管理方法の指導は役のたったとの声があった。

様々な相談に対して適切に対応していて努力がみられる。

(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)	724	730	722	<p>・ホームページや公園掲示板、広報さつぽろ、町内会回覧、近隣まちづくりセンター等へのパンフレット配布により施設の利用促進を図っている。</p> <p>・天候状況が悪く、また、9月の台風・地震の影響で昨年より利用件数が減少した。</p> <p>また、10月から新琴似グリーン公園のテニスコートの改修工事があった。</p> <p>・来年度は、テニスコートの利用促進キャンペーンを実施する。</p>
	人数(人)	13,032	13,140	12,996	
	稼働率(%)	24	25	24	
庭球場	件数(件)	3,145	3,200	2,853	
	人数(人)	20,443	20,800	18,545	
	稼働率(%)	21	22	20	
サッカー場	件数(件)	154	155	145	
	人数(人)	3,080	3,100	2,900	
	稼働率(%)	16	17	17	
パークゴルフ場	件数(件)				
	人数(人)				
	稼働率(%)				
陸上競技場	件数(件)	47	47	29	
	人数(人)	564	564	348	
	稼働率(%)	6	6	3	
		H29実績		H30実績	
イベント		3		2	
学校行事		115		158	
その他		21		4	
▽ 不承認 0件、 取消し 5件、 減免151件、 還付 190件					
▽ 利用促進の取組					
○ホームページ、公園掲示板、広報誌、町内会回覧等による広報活動の実施。					
○公園内にアンケートボックスの設置					

(6)付随業務	▽ 広報業務	A	B	C	D
	<p>○ホームページを継続運用した。 ○ホームページの閲覧数 11,290件(前年8,220件 37%増)となった。 ○HPによるイベントの紹介・有料施設等の解放、閉鎖のお知らせを掲載 ○広報さっぽろ北区版への情報提供を行った。 ○じゃらんにて情報提供(遊具であそべる公園の紹介) ○北海道建設新聞社に自主事業等を掲載した。 ○あんふあん北海道へ公園の紹介をした。 ○一般紙道新雑誌へのイベントの紹介をした。 ○公園内に掲示板を設け情報を発信した。 ○町内会にて落葉堆肥・チップの無料提供を呼びかけた。 ○ボランティアを通じ公園内の美化運動を呼びかけた。 ○近郊の町づくりセンターへ情報提供を行った。 ○TV、ラジオ、道新等の取材を受け公園の紹介をした。 ○HPを、「JIS X 8341-3:2016」に対応することを目標に、ウェブアクセシビリティの確保と向上に取り組んでいます。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>	<p>・広報活動としてはホームページや公園掲示板に早めの情報提供をしています。また、広報さっぽろ北区版、新聞社等を活用した。 ・ボランティアの募集・自主事業の紹介・迷い犬のお知らせ等掲示板の活用が多くなり利用者相互の情報交換の場にもなっている。 ・ホームページの閲覧数は昨年より37%の増となった。今後も、より分かりやすく閲覧できるよう年度末にウェブアクセシビリティに対応したHPに変更しJIS X 8341-3:2016の附属書JB(参考)「試験方法」に基づき、試験を実施し、レベルAAに準拠しました。またHPに方針、試験結果等を公開しています。 ・今後も公園利用者へのサービスの向上を目指して情報公開を行います。</p>			<p>積極的に情報提供に努め、ホームページの閲覧数が昨年より37%増加し努力が見られる。閲覧が増えることにより、利用者がさらに増加する可能性もあるので、引き続き、見やすく、分かりやすいホームページの情報提供に努めてほしい。</p>

## 2 自主事業その他

## ▽ 自主事業

- 自動販売機の設置
- ゴミゼロプロジェクトの実施(年間3回)
- 春の花苗植込み(花一杯運動・市民との協働)
- 寄せ植えハンギング教室(花木の相談・剪定・冬囲い等の相談)
- 大会等の開催(グランドゴルフ大会の実施)
- ドッグラン・犬の躰け教室
- テニス教室(一般・ジュニア)
- 森の音楽会は公園利用者・近隣住民への新たな楽しみ方を提供出来た
- 剪定講習(太平公園)
- 園芸市・野菜の直販(園内で発生する落葉堆肥を使った野菜作り・リサイクルの実現)
- 子供花壇の設置(屯田西小学校3年生による花苗植込み)
- 公園内の遊び方教室(松ぼっくりペンダント作り・スタンプラリー)
- スノーキャンドルを作り冬の公園に灯りを灯した。
- 高所作業車による試乗体験の実施
- 公園避難マップ掲示

・自動販売機は昨年度並みの売上があった。

・みんなの公園をきれいに気持ちよくをスローガンに『ゴミゼロプロジェクト』を呼び掛けたところドッグランボランティアを中心に多くの方の協力が得られた。公園等の美化に対する関心が深められたと思います。来年度も継続して行きます。

・花の寄せ植え・ハンギング講習の参加者から今後も継続して欲しいとの要望があった。

・近隣小学校の総合学習事業との協働で実施された子供花壇においては、一人一人個人花壇を作成した。花植え後の水やり等は親子でお世話をし頂き子供たちの公園に対する親しみは増したと思われま。又地域との関わりを持つ事で今後の人格形成の一助になれば幸いです。

・冬季イベントとしてはスノーキャンドル作りに加え高所作業車による試乗体験を実施したところ普段体験できない作業車への試乗は好評であった。

A	B	C	D
一年を通して多様な自主事業を展開している。今後も地域との関わりを大切にしながら、継続していただきたい。自動販売機の売上げが減少した昨々年並みであったことから、設置位置の検討等、売上げが上がる様努力してほしい。			

<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>○第三者委託については、以下の業務について市内企業に発注した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理事務所機械警備</li> <li>・プール及び遊水路の機械点検整備</li> <li>・電気保安業務</li> <li>・一般ごみ、びん・かん等処理</li> <li>・産業廃棄物処理</li> <li>・遊具保守点検整備業務</li> <li>・給水設備点検</li> <li>・プール上屋脱着</li> <li>・パークゴルフ管理業務</li> </ul> <p>○印刷物等は、福祉施設に発注した。</p>	<p>・第三者委託については概ね市内企業を活用出来た。</p>	<p>積極的に市内企業の活用、福祉施設への配慮に努めている。</p>									
<p>3 利用者の満足度</p>											
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>											
<p>実施方法</p>	<p>4月～11月</p> <p>○屯田西公園・新琴似グリーン公園・太平公園にてアンケートBOX設置</p> <p>○無作為に聞き取り調査(アンケート)を実施しました。(100名)</p> <p>屯田西公園(52名)太平公園(23名)新琴似グリーン公園(25名)</p>	<p>・アンケート実施することで、特にお客様のご要望を的確につかみ、特に維持管理等についての苦情等については現場を確認の上迅速に対応しています。</p> <p>また、意見・要望等はお客様の声として掲示板にて掲示しています。</p> <p>今後も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。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1233 667 1294 712">A</th> <th data-bbox="1294 667 1355 712">B</th> <th data-bbox="1355 667 1415 712">C</th> <th data-bbox="1415 667 1453 712">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1233 712 1453 2038"> <p>利用者満足度調査において高い満足度を維持しており、要望、苦情への対応も積極的に行われている。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>利用者満足度調査において高い満足度を維持しており、要望、苦情への対応も積極的に行われている。</p>			
A	B			C	D						
<p>利用者満足度調査において高い満足度を維持しており、要望、苦情への対応も積極的に行われている。</p>											
<p>結果概要</p>	<p>※総合満足度:95% ※接遇満足度100%</p> <p>○施設の管理状況について…管理されている:95%</p> <p>○職員の対応について…満足:100%</p> <p>○公園の景観について…満足:94%</p>										
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【意見】公園の木が伸びすぎて衛星放送の電波が入りにくくなっている、剪定してほしい。</p>										
	<p>【対応】現地確認後、支障木の剪定を実施しました。</p>										
	<p>【意見】公園内の水飲み台の蛇口から直接犬に水を飲ましている人がいる。</p>										
	<p>【対応】水飲み台に注意書き掲示しマナー啓発を行った。</p>										
	<p>【意見】公園内が様々な花で飾られてとても気持ちが良い。</p>										
	<p>【対応】灌水・草取等こまめな管理を心がけます。</p>										
	<p>【意見】落ち葉堆肥や木チップをいただきました。</p> <p>【対応】公園内で発生した落ち葉や剪定枝を利用しました。今後も資源を大切に3R運動を推進します。</p>										

## 4 収支状況

## ▽ 収支

(千円)

項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)
収入	49,502	56,101	6,599
指定管理業務収入	48,702	55,321	6,619
指定管理費	40,777	40,777	0
利用料金	7,925	7,257	▲ 668
その他	0	7,287	7,287
自主事業収入	800	780	▲ 20
支出	48,242	56,354	8,112
指定管理業務支出	47,080	54,957	7,877
自主事業支出	1,162	1,397	235
収入-支出	1,260	▲ 253	▲ 1,513
利益還元			0
法人税等			0
純利益	1,260	▲ 253	▲ 1,513

## ▽ 説明

○収入は利用料金は昨年度を下回り155千円の減・自主事業収入は昨年度を上回り80千円の増となった。また、台風処理による追加が7,287千円あった。  
 ○支出は指定管理業務に於いて樹木剪定・伐採・処理費や自主事業の保険等で予備費が年度当初より増加したため825千円持ち出しとなった。また、台風処理による追加が7,287千円あった。  
 ○収入から支出を差し引いた金額▲253千円は協定書に基づき構成員による分配に使用した。

・樹木剪定(近隣要望)、枯木伐採、下枝処理で当初予定より発生材が出たため、チップに出来ない枝が発生し処理費が増加した。  
 ・天候不順の影響により利用料金収入が減少した。  
 ・自主事業においてボランティアの協力により労務費を抑えることが出来たが、ドッグランでの事故、に対応できる保険に加入したため支出が増えた。  
 ・維持管理業務の中で下枝除去や枯れ枝のチップ化作業・落ち葉堆肥作り等の作業は、例年通りボランティアの人たちに協力をして頂いた。  
 公園内をきれいにしようとする運動に加わる人も増え、公園内のゴミ等の量も減った。  
 ・例年通り有料施設の解放を実施した。環境負荷低減の運動として冬期間の公園灯一部消灯・トイレの節水等による現場経費の圧縮を実施した。

A	B	C	D
様々な項目に対し努力、対策が見られる。			

&lt;確認項目&gt; ※評価項目ではありません。

## ▽ 安定経営能力の維持

○当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

○各条例の規定に則り、全て適正に取り扱っており適切に対応されている。  
 情報公開等の請求、行政手続き条例、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>○公園の維持管理業務については、春一清掃(落葉処理)において、ネットを設置し近隣住民家屋への飛散を抑制した結果苦情もなく実施出来た。又自主事業については公園利用者の声を反映させることができました。特にドッグランは好評のうちに終了させることができました。また、ボランティアの協力や日常の管理により公園内のゴミが減少している。今後も継続します。全体的には事業計画に沿った形で実施出来ました。</p> <p>○リサイクルへの取り組みも定着し公園内の【堆肥ヤード】【チップ化】への問合せが多く寄せられました。環境への意識向上へつながり、リサイクル・リユースの考え方が共有出来た。</p> <p>○屯田西公園管理事務所横に設置されています憩いの場は公園利用者に好評であった。</p> <p>○近年、連続して飛来し繁殖を行っているチゴハヤブサを撮影するカメラマンが増加している、声掛けを行い他の公園利用者とのトラブルが発生しないように留意した。</p>	<p>○公園維持管理業務(春の落葉清掃)における落ち葉の飛散を抑制させる方法としてネットの利用は、効果的で継続して行きたい。</p> <p>また電波障害(ポプラ)の苦情の発生があったので、こまめに状況を見て早めの剪定対応を取れるようにして行きたい。</p> <p>○花一杯運動は公園に定着し喜ばれている事から来年も継続推進して行きたい。</p> <p>同時に公園ボランティアの育成にも努めて行きます。</p> <p>○近隣小学校との協働で子供花壇を設置した事で子供たちの公園への関心が高まり学校における環境教育の場として今後も提供して行きたい。</p> <p>○安全・安心して利用できる公園を目指して公園利用者の声を反映させた管理を実施します。</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・チップ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>○ISO14001に基づき管理運営に努めます。</p> <p>○協議会による住民の皆様と意見交換の場を持ち、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考えております。また、地域のボランティア団体とも協働し安全安心な公園維持管理に努めたいと考えております。</p> <p>○今後も皆様がより快適に公園をご利用して頂くために多様な自主事業を実施し、地域貢献を主眼とした自主事業を実施していきます。</p> <p>○公園利用者(特に弱者)にやさしい公園づくりを目指して色々な知恵を出し喜ばれる公園管理を展開して行きます。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>総合的に良好な管理運営が行われたものと評価する。</p>	<p>今後も、安全管理等をしっかりし、こまめに点検、巡視をして事前対策をしてもらいたい。また、重点取組の新たな取り組みにも努力してもらいたい。</p>

## 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	・ ○○の関する札幌市との協議 ・ マニュアルの作成
第2回 ○月○日	・ 苦情対応について ・ 業務財務検査について
第3回 ○月○日	・ セルフモニタリング結果について ・ 就業規則の改正について
第4回 ○月○日	・ 業務財務検査について ・ 翌年度事業計画について
<協議会メンバー> ○○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	

▼ 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、札幌市関係部局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。







<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。	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; background-color: #ffff00;">適</td> <td style="width: 50%; background-color: #cccccc;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
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 ▼ 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。	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; background-color: #ffff00;">適</td> <td style="width: 50%; background-color: #cccccc;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
適	不適		

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
.....。	.....。
.....。	.....。
.....。	.....。