指定管理者評価シート

事業名	札幌市都市公園維持管理業務	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㎡
	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	茨戸川緑地・あいの里パートナーズ　（㈱四宮造園、㈱北海道造園コンサルタント、㈱東洋実業）		
	指定期間	令和5年年4月1日～令和9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： 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 ”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生かせるよう以下の基本方針を策定した。 1．特徴を十分理解し地域との連携をはかる。 2．誰もが安全で安心して利用できる公園・緑地づくり。 3．すべての人々が平等に利用できる公園・緑地づくり。 4．エコ活動を推進し環境負荷縮減に努める。 5．市民への情報提供を速やかに発信する。 6．次世代につながる管理運営を図る。 ▽　平等利用に係る方針等の策定と取組実績 “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”という方針に基づき「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接遇の向上」、「ブログにより公園の最新情報を常に発信」、「公園利用者からの意見、要望を受け、公園の掲示板に公開する」の取組みを行い、丁寧なお客様対応ができた。 ▽　地球温暖化対策及び環境配慮の推進 HES（北海道環境マネージメントシステム）の運用により環境負荷低減に努めた。 　建物内の消灯に努めると共に、公園灯も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を削減、水飲み台の水道の出し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た。 　あいの里公園・茨戸川緑地で発生す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た。	・私たちグループはあいの里公園、茨戸川緑地 の維持管理・運営を行う上で”良質の環境づくりおこなう”という理念のもと6項目の基本方針を掲げ、公園の維持管理を実施している。 　また、地域住民の皆様が何を望んでいるかを的確に把握して維持管理を実施するため、公園利用者の意見や苦情を反映することによりお客様に満足していただける維持管理が行えたと考えている。 　緑のリサイクル事業により、廃棄物の排出量を減らし、環境負荷を大きく減らす事が出来たと考えている。	A　B　C　D 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。 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。 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。

	▽　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。	毎年実施している接遇講習により、お客様対応に対する基本姿勢や情報の共有ができたと考えている。	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。
	▽　管理水準の維持向上に向けた取組 NPO法人の協力によるホタル生育場所の環境整備、より良いコース造りの為に日本パークゴルフ協会のコース認定を受け、コースの管理水準維持に努めている。公園内・緑地内では老朽支柱の撤去や枯損木の撤去を継続して実施した。	現場ではパークゴルフ指導員のアドバイスによりコース整備を行っている。維持管理の項目に含まれていない老朽支柱の撤去等を行い樹木の生育阻害要因の排除と景観向上に努めた。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、踏圧による傷みなど、良好な管理が難しかったなか、利用者の声を反映した維持管理作業に努めた。
	▽　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） 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、自動ドア点検について第三者に対する業務委託を行い、仕様書に基づき適正な業務を実施した。	委託業務については、業務の適正確保及び履行確認まで適切に遂行した。	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
R.7.03.26 （水） 北区土木センター	・令和6年度のあいの里公園、茨戸川緑地における自主事業の概要説明 ・地域との連携による今年度の協働事業についての説明 ・計画概要についての意見交換 ・NPO法人カラカネイトトンボを守る会の茨戸川緑地での活動についての活動報告。 ・冬期期間の管理事務所閉鎖のご相談
＜協議会参加者＞ 札幌市北区土木部公園緑化係長、同職員 茨戸川緑地・あいの里パートナーズ構成員3名	

・効率的な勤務形態を考慮しつつ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努めている。
　また、地域住民や各ボランティアとの交流から、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た。
・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。
・4月に専門講師によるマナー講習、弁護士による法条例に関する講習会を実施し、日常業務に役立てることができた。

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。

▽　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「茨戸川緑地・あいの里公園指定管理業務の金銭取扱規定に則り適正に管理運営している。

札幌市の監査には適切に対応した。現金収支日報を作成し、日々の現金の出納を金種内訳にて管理し、朝と夕方に確認を行った。

資金管理、現金管理、共に適正である。

▽　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・徹底している。クレー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した。

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にした。
　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した。

寄せられた苦情・要望に対して、迅速な対応を行っている。

		▽　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） ・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として掲示し維持管理業務改善に役立てている。 ・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ている。 ・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・屋外の休憩テーブル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る。	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。	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。
	（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（事故の有無などの安全衛生面を含む） ▼　施設で働く所長、グリンキーパー、係員・パートタイム労働者に対し、最低賃金を上回る1010円以上の時給を支給した。 ▼　労働基準監督署からの行政指導は受けなかった。 ▼　指定管理者の公募申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。 ▼　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。事故防止対策として、毎日のミーテングとKY活動を行った結果、事故は発生しなかった。	・効率的な勤務形態を考慮し、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努めている。	A　B　C　D 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。

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽　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） ・利用者の安全確保のため、緊急対応マニュアルを作成、普通救命講習の取得、AEDの設置、巡視、安全衛生会議の開催等を実施している。 ・拾得物取扱いについては台帳管理・保管しており、サービス向上に努めた。 ・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、受付棟に掲示している。また、環境マネージメントシステム（HES）の災害時の緊急時対応により連絡体制の強化を図っている。 ・損害賠償保険は仕様に適合したものに加入していﾏ ▽　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） ・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。 遊具保守点検、給水設備点検･修繕、井水ポンプ点検・、照明灯点検・修繕、自動ドア点検、消防設備等による適切な施設管理を行った。 ・茨戸川緑地の身障者PGコースの維持管理 ▽　防災 ・防災計画を策定するとともに、9月に防災訓練を実施した。 ・月毎に安全衛生協議会を実施した。 ・毎朝、危険予知ミーティングを実施した。 ・年2回消防用設備等点検を実施した。	利用者の安全確保、市民サービス向上のため、緊急マニュアル、AED設置、拾得物台帳管理、緊急連絡表の掲示、損害賠償保険の加入を行っている。 茨戸川緑地では井水ポンプ点検、自動ドア点検等の　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た。 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。	A　B　C　D 事業計画に基づき適切な維持管理業務が行われた。
(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 ・テニススクールを春、秋全24回実施 ・パークゴルフワンポイントレッスンを5回実施 ・ネイチャーフレンドワークショップ ・自然学習会 1回（NPO主催） ・自然観察会 1回（NPO主催） 公園利用に関する情報収集及び提供業務	安心で安全な公園運営に努めた。	A　B　C　D ホタルの育成・生育環境整備を行うなど、公園の特性を生かした数々の取り組みを実施し、積極的に取り組んでいる。

・公園利用者へのアンケートボックスの設置
・手渡しによるアンケートの実施
・お客様の声の掲示版による情報の提供
・お知らせ掲示版による情報提供
・あいの里公園、茨戸川緑地の散策マップの提供
・茨戸川緑地野鳥マップの提供
北海道野鳥愛護会の「野鳥だより」を設置し来園者に情報提供。
NPO法人カラカネイトトンボを守る会の年間行事掲示による緑地・公園内での情報提供
・無料媒体による自主事業の情報提供
・ブログによる情報提供

▽公園利用に関する市民の自主活動及び交流の支援業

・お花を植えようあいの里公園業務
・パークゴルフ月例大会（全6回）
・パークゴルフ大会（9月）
・冬囲い講習会
・ホタルの放流会・観察会の実施
・雪合戦会場　計15回実施

▽公園利用に関する相談業務

・茨戸川緑地・あいの里公園利用者に散策マップを配布。
・野鳥観察者に茨戸川緑地野鳥マップを配布。
・茨戸川緑地に生息する昆虫、カエル等の生き物植物についての問い合わせ・相談にスタッフ一同で対応。
・NPO法人との協働によるホタル事業についての問い合わせ対応。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 ▽ 不承認 0 件、 取消し 0 件、 減免 0 件、 還付8件 ▽ 利用促進の取組 ・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。 ・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 ・あいの里公園、茨戸川緑地散策マップの配布 ・茨戸川緑地野鳥マップの配布 ・北海道野鳥愛護会の「野鳥だより」の設置	・全体的なパークゴルフ人口減少や高温や熱中症を懸念して外出を控える傾向がみられた。今後も利用者の高齢化に伴い車での来場が主体である当パークゴルフ場は減少傾向が続くと考えられる。 ホームページや公園掲示板、北海道新聞の地域版、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る。	A B C D パークゴルフ場において利用実績が低下している。アンケートなどの意見を参考に原因を探りつつ、改善を行うとともに、その他施設の利用人数の向上を図る必要がある。
(6)付随業務	▽ 広報業務 ・インターネット上にホームページを開設 ・公園掲示板による情報提供 ・拓北・あいの里地区町内回覧の利用 ・北海道新聞地域かわら版の利用 ・あいの里公園、茨戸川緑地散策マップの提供 ・ウェブアクセシビリティを更新 ▽ 引継ぎ業務 引継業務なし	・ホームページや公園掲示板に早めの情報提供をしている。 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る。	A B C D パークゴルフ場の利用が天候の影響で休止となる場合や、各イベントの周知・実績報告等をホームページを通じて速やかに行われていた。
2 自主事業その他			
▽ 自主事業 ・自動販売機の設置 ・PG用具貸出 ・テニススクール ・パークゴルフ大会 ・月例会 ・雪合戦会場 ・腐葉土の配布		・自主事業は継続実施し、お客様の利便を図っている。 ・市内企業等の活用や福祉施設への配慮は適切に行っている。	A B C D 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。

▽ 利用件数等

		R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績
野球場	件数(件)	192	195	188
	人数(人)	3618	3670	3478
	稼働率(%)	34.3	35.5	19.7
庭球場	件数(件)	367	370	303
	人数(人)	1120	1150	910
	稼働率(%)	32.8	33.0	30.3
ﾊﾟｰｸｺﾞﾙﾌ場	件数(件)			
	人数(人)	18634	18650	15725
	稼働率(%)			

▽ 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、自動ド点検は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てる。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	4月～11月 有料施設利用者150名に用紙を配布して実施
結果概要	・総合的な満足度は、平均目標80%に対し88%だった ・利用に関して 91% ・スタッフの接し方 94% ・施設の状況 82% ・利用料金 86% ・今後の利用 88%
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 芝生をもっとよくしてほしい。 【対応】 水まきを行っていますが雨が降らない為、潅水が追い付きません。ご理解とご協力をお願いいたします。 【要望】 公園で犬を放し飼いにしてる 【対応】 当事者に注意換気及びPOP設置 【要望】カラス対策 【対応】 カラスの巣には近づかないように注意案内POP設置

・実施したアンケートの結果と内容を精査の上、分析を行った。
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できた。
また、意見・要望はお客様の声として掲示版にて掲示している。
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る。

A B C D

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。
パークゴルフ場をはじめ、施設の利用者数向上のために活かしてほしい。

4 収支状況

▽ 収支 （千円）

項目			R6年度計画	R6年度決算	差（決算−計画）
収入			36,855	35,563	▲ 1,292
	指定管理業務収入		35,624	34,615	▲ 1,009
		指定管理費	28,474	28,474	0
		利用料金	7,150	6,141	▲ 1,009
		その他	0		0
	自主事業収入		1,231	948	▲ 283
支出			34,925	35,485	560
	指定管理業務支出		34,051	34,644	593
	自主事業支出		874	841	▲ 33
収入−支出			1,930	78	▲ 1,852
利益還元					0
法人税等					0
純利益			1,930	78	▲ 1,852

▽ 説明

〇利用料金収入が大きく減少した。特にパークゴルフ収入が減少した。
〇支出は指定管理業務に於いて樹木剪定・伐採・処理費等で予備費が年度当初より増加したが、自主事業一部中止により減少した。

・強風対応、枯木伐採、下枝処理等処理費が増加した。
・パークゴルフ人口の減少及び高齢者増加による利用者数の減少傾向は今後も継続すると考える。
・屋外での活動の活発化により、公園内のゴミ等の量が増えた。

・環境負荷低減のため、冬期間の公園灯一部消灯・トイレの節水等による経費の圧縮を実施した。
・人件費労務費、各種購入費が高くなる傾向であった。一部自主事業を中止したので、自主事業経費の支出は減となった。

・折れ枝や倒木、樹木管理で処理費が増大した。
・その他収入で、電気料金還元があった。（札幌市）

A **B** C D

今後、人件費や労務費に加えて電気料金等の固定費の上昇が見込まれることをふまえた収支状況の改善に務めていただきたい。
パークゴルフの利用率の低下などによる利用料金収入の減少が見られる。施設のコンディション対策を講じたうえで、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。
また、積極的な広報施策により公園の魅力を発信して利用客の誘致に務めていただきたい。

＜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、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する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	次年度以降の重点取組事項
・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、住民の皆様から何が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いる。 ・市民がより快適に公園を利用できるように作成したあいの里公園散策マップ、茨戸川緑地の散策マップ・野鳥マップを管理事務所内の受付・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もらうきっかけとなっている。また、公園散策・野鳥観察に来られた来園者に好評である。 　実施した自主事業の内、特に落葉の堆肥化事業は地域住民への堆肥還元と維持管理業務の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いる。 　さらに公園の利用促進のため、運営協議会と各自主事業の開催している。併せて従来より行っていいるパークゴルフワンポイントレスン・テニススクール、収益事業のパークゴルフ月例会・大会の継続実施。ボランテイアとの連絡、交流の継続を図っていく。 　冬期間の施設の利用促進のために行っいる雪合戦会場については、今年度も実施したことで茨戸川緑地の冬期間の利用促進も近隣以外の人達にも知ってもらう機会を得られた。 　これらの事業を通し顧客満足度が向上し、利用者が「また茨戸川緑地・あいの里公園に行ってみよう」と実感するような公園管理運営を図っていきたい。	・今後もゴミの減量化に努め、地域住民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く。 ・今後も、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、公園を良好な状態に保つように努めていく。また、地域のNPO法人ボランティアとも絆をもって公園維持管理に努めていきたいと考えている。 ・今後もより快適に公園を利用してもらうための自主事業を実施し、地域貢献をしていきたい。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子供達自然に親しむ場所を提供していきたい。 ・今後もテニスコートや野球場の利用促進のため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。 ・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を行っていきたい。 　大会開催の際は、リピート来場及びお誘い来場を促進し、利用減少の食い止め及び増加に努める。 ・冬期間の来館者が少ない状況であるので、冬期間については事務所閉館も考慮して協議を進めていく。 ・あいの里公園、茨戸川緑地散策マップの配布を続け、より多くの人に公園・緑地内を知ってもらえるよう努める。 ・茨戸川緑地の野鳥観察に訪れる利用者の為の茨戸川緑地野鳥マップの配布を継続する。 ・安全安心な公園管理運営に努めていく。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
利用者アンケートの結果では、高い評価を維持していることからも、良好な管理運営が行われたものと評価する。	財務状況について、パークゴルフ利用者の減少が続いている状況をふまえ、減少率の低減に努め、その他の自主事業の中で利用者の満足度を高める施策を検討する必要がある。また冬期間の効率的な運営体制についても検討すべき。 日常の維持管理については、公園内の樹木が老齢化する中で、巡視点検を徹底し枝折れや倒木の事故が無いよう引き続き努めてほしい。