

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)	北区土木部維持管理課(771-4211)
-----	---------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	①茨戸川緑地 ②あいの里公園	所在地	①北区篠路町拓北 ②北区あいの里4条8丁目
告示年月日	①平成17年3月31日 ②昭和62年3月31日	面積	①417,794㎡ ②89,668㎡
公園種別	①都市緑地 ②地区公園		
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	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パークゴルフ場、観察広場、観察池、駐車場 他 ②野球場、庭球場、遊戯広場、芝生広場 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[㈱北海道造園コンサルタント(代表者)、㈱東洋実業]		
指定期間	平成26年4月1日～平成30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(パークゴルフ場)運営(利用料金制度) ②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)		
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28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・緑地造り。 3. すべての人々が平等に利用できる公園・緑地造り。 4. エコ活動を推進し経費縮減に努める。 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する。	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。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 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。	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 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」といった取組みを行った結果、ブログを見た利用者からの問い合わせがあったほか、パークゴルフ場での身障者の方等の無料での利用約2,340名、利用者の不満への迅速な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。

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、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。

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。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

建物内は、消灯することに努めると共に、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力量の削減を行うと共に、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ています。
また、あいの里公園から排出される落ち葉を堆肥化し地域住民の皆様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。

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12t)を減ずる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。

公園灯の冬季消灯、剪定枝のチップ化、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。
新年度業務人員を配置するため3月に8人採用し接遇講習等の職員研修を実施した。

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AED講習会を開催して従業員の技能習得をした。

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

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、パークゴルフ場のコース内で雨による被害箇所改修工事を行い、日当たりの悪いコースでの樹木伐採を北区土木センターと協議し実施しました。公園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。

茨戸川パークゴルフ場の改修・造成したコースの芝生が良好となるように現場でお客様の声を聴き、利用者の満足度が向上するように維持管理に努めた。

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。

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"> 平成28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 地域との連携による協働事業についての説明 自然観察・学習会について 町内会年間行事予定について 指定管理者と北区土木センターの関係について 茨戸川緑地の利用者について サポーターワークショップの動向について 茨戸川入口の信号等について 次回開催について 会議後議事録作成報告書に添付
第2回	<ul style="list-style-type: none"> 前期事業の事業報告について 後期の事業説明及び事業計画についての概要について質問・意見交換 ネイチャーフレンドあいの里公園について 冬囲い教室について 自然学習・自然観察会について TVIに取上げられた駐車場問題について あいの里公園内の調整池管理について あいの里公園の樹木整理について 北海道札幌あいの里高等支援学校との協働作業によるあいの里公園の花植え等について その他要望等意見交換 あいの里公園中央広場のトイレについて 次回開催について 会議後議事録作成報告書に添付
第3回	<ul style="list-style-type: none"> 本年度事業の報告・反省点 自主事業参加人数について パークゴルフ人口減少について 野球場・庭球場の利用件数について パークゴルフ場水害箇所修繕について ホタルの学校事業について 冬期間の公園灯消灯の承認について 本年度の意見交換 次年の開催について 会議後議事録作成報告書に添付

公園周辺の町内会と各NPO法人、公園ボランティアの方々及び札幌市との運営協議会を3回開催いたしました。その都度、参加者の疑問・要望について札幌市と参加者の方々と共に、その解決に向け取り組んできました。

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、協議会が連絡調整の場として有効に機能していた。

<p>第4回</p>	<p>冬期間管理事務所以外閉鎖の為、会議なし</p>		
<p><協議会メンバー> 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・事務局次長、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・幹事、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長、同担当職員、北海道造園コンサルタント・東洋実業コンソーシアム</p>			
<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</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>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ました。</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>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>
<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った。 ・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っています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 施設で働く所長、グリーンキーパー、係員に対し、最低賃金786円(28年10月1日発行)を上回る1000円以上の時給を支給した。 ▼ 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1000円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。 ▼ 施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を順守した。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 雇入れ時に、健康診断を実施した。 ▼ 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。 ▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 	<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、契約書に記載し法定では就労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>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;">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。</td> </tr> </table>	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。			
	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。											

<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"> ・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。 ・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。 ・損害賠償保険は仕様に適合したものに加入している。 	<p>・“良質の環境づくりをおこなう”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いる。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="width: 25px;">A</td> <td style="width: 25px; background-color: #ff0000;">B</td> <td style="width: 25px;">C</td> <td style="width: 25px;">D</td> </tr> </table>	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> <ul style="list-style-type: none"> ・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、照明灯維持管理、遊具保守点検、給水設備点検・修繕、井水ポンプ点検・修繕、自動ドア点検、熱源内蔵型FF式真空暖房機、チツパー車輪取付け、あいの里公園維持管理(草刈り、清掃ほか)は第三者委託により実施。 ・チツパーの車輪・分解取り付けを行った。 ・あいの里公園トイレ給水口の取替えを行った。 ・茨戸川緑地の井水ポンプメータ取替えを行った。 ・茨戸川緑地のパークゴルフ場コース水害箇所の改修・修繕作業、日当たり不良箇所の間伐を行った。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	<p>施設の老朽化が進む中、特にトイレの給排水施設は部品が現在製造されていない等、対応できる代替部品にて修繕を行っている。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	<p>▽ 公園利用に関する学習機会の提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テニススクールを夏と秋に計24回実施。 受講参加者延べ151名 ・ワンポイントパークゴルフレッスン計4回実施 受講参加者延べ22名 ・サポーターワークショップを計5回実施 受講参加者 名 22名 ・自然学習会 2回 受講参加者27名 ・ネイチャーフレンドあいの里公園を2回実施 受講参加者12名 <p>▽ 公園利用に関する情報収集及び提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・お客様の声の掲示板による情報の提供 ・お知らせ掲示板による情報提供 ・あいの里公園、茨戸川緑地の散策マップの提供 <p>▽ 公園利用に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トンネウス沼清掃参加。 ・お花を植えようあいの里業務の実施 参加人数 34名(春・秋) ・パークゴルフ大会・月例大会を7回実施 参加人数 460名 ・生垣刈り込み業務の実施 参加人数11名 ・ホテルの放流会の実施 参加人数 109名(春・夏) ・冬囲い業務の実施 参加人数14名 	・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、利用の促進を図っていきたいと考えております。今後もホテルの育成・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も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。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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、成果を上げている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	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、成果を上げている。																																															
	A	B	C	D																																																			
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、成果を上げている。																																																							
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">野球場</td> <td>件数(件)</td> <td>197</td> <td>197</td> <td>194</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5632</td> <td>5650</td> <td>3735</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>35.2</td> <td>35.2</td> <td>34.6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">庭球場</td> <td>件数(件)</td> <td>293</td> <td>293</td> <td>297</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>1721</td> <td>1760</td> <td>1337</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>26.2</td> <td>26.2</td> <td>26.7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">パークゴルフ場</td> <td>件数(件)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>33911</td> <td>36460</td> <td>30740</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>39.1</td> <td>42.0</td> <td>35.4</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0 件、 取消し 0 件、 減免 0 件、 還付 35件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業、ホームページ、公園掲示板、広報さつぽろ、町内会回覧等による広報活動の実施。 ・公園利用者到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提供 			H27実績	H28計画	H28実績	野球場	件数(件)	197	197	194	人数(人)	5632	5650	3735	稼働率(%)	35.2	35.2	34.6	庭球場	件数(件)	293	293	297	人数(人)	1721	1760	1337	稼働率(%)	26.2	26.2	26.7	パークゴルフ場	件数(件)				人数(人)	33911	36460	30740	稼働率(%)	39.1	42.0	35.4	・野球場の利用は計画件数より1.5%減で27年度との実績比較ではほぼ横ばい、庭球場の27年度との実績利用件数では1.4%ほど増加していますがほぼ横ばいとなっている。パークゴルフ場は、休日祝祭日の天候不良、パークゴルフ人口の減少、利用者の高齢化に伴い計画より大幅に落ち込み15.7%の減です。ホームページや公園掲示板、広報さつぽろ、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。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">野球場と庭球場については、ほぼ前年度並みの利用実績を確保しているが、パークゴルフ場については、天候不良等により利用実績が低下しており、利用人数の向上を図る必要がある。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	野球場と庭球場については、ほぼ前年度並みの利用実績を確保しているが、パークゴルフ場については、天候不良等により利用実績が低下しており、利用人数の向上を図る必要がある。			
			H27実績	H28計画	H28実績																																																		
野球場	件数(件)	197	197	194																																																			
	人数(人)	5632	5650	3735																																																			
	稼働率(%)	35.2	35.2	34.6																																																			
庭球場	件数(件)	293	293	297																																																			
	人数(人)	1721	1760	1337																																																			
	稼働率(%)	26.2	26.2	26.7																																																			
パークゴルフ場	件数(件)																																																						
	人数(人)	33911	36460	30740																																																			
	稼働率(%)	39.1	42.0	35.4																																																			
A	B	C	D																																																				
野球場と庭球場については、ほぼ前年度並みの利用実績を確保しているが、パークゴルフ場については、天候不良等により利用実績が低下しており、利用人数の向上を図る必要がある。																																																							

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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4,554件 ・公園掲示板にて情報を提供 ・札幌市北区広報への情報提供 ・拓北・あいの里地区町内回覧の利用 ・あいの里公園、茨戸川緑地散策マップの提供 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>(前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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、札幌市北区広報、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。 	<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> </table> <p>様々な媒体を通じての情報提供に努めている。</p>	A	B	C	D																		
A	B	C	D																						
<p>2 自主事業その他</p>																									
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動販売機の設置 売上356千円 11,211本 ・PG用具貸出 売上100千円 507人 ・テニススクール 売上151千円 151人(全24回) ・パークゴルフ大会・月例会 売上378千円 460人 ・腐葉土の配布 <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"> ・照明灯維持管理、遊具保守点検、給水設備点検・修繕、井水ポンプ点検・修繕、自動ドア点検、熱源内蔵型FF式真空暖房機、チャッパ車輪取付け、あいの里公園維持管理(草刈り、清掃ほか)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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<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> </table> <p>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。</p>	A	B	C	D					<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> </table>	A	B	C	D										
A	B	C	D																						
A	B	C	D																						
<p>3 利用者の満足度</p>																									
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>4月～11月 有料施設利用者100名に用紙を配布して実施 回答者97人</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度 90%(市要求水準70%、目標水準80%) ・接遇満足度 97%(市要求水準80%、目標水準85%) ・利用に関して 90% ・施設の状況 84% ・利用料金 87% ・今後の利用 94% </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td> <p>【要望】 トイレに紙を置いてほしい</p> <p>【対応】 従来よりトイレに紙の必要な方は、受け付け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)</p> <p>【要望】 パークゴルフ場にお湯を置いてほしい。</p> <p>【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。</p> <p>【要望】 あいの里公園の駐車場が狭いので広くしてほしい。</p> <p>【対応】 車に乗り合わせての駐車場ご利用をお願いしています。</p> </td> </tr> </table>	実施方法	4月～11月 有料施設利用者100名に用紙を配布して実施 回答者97人	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度 90%(市要求水準70%、目標水準80%) ・接遇満足度 97%(市要求水準80%、目標水準85%) ・利用に関して 90% ・施設の状況 84% ・利用料金 87% ・今後の利用 94% 	利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】 トイレに紙を置いてほしい</p> <p>【対応】 従来よりトイレに紙の必要な方は、受け付け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)</p> <p>【要望】 パークゴルフ場にお湯を置いてほしい。</p> <p>【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。</p> <p>【要望】 あいの里公園の駐車場が狭いので広くしてほしい。</p> <p>【対応】 車に乗り合わせての駐車場ご利用をお願いしています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<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> </table>	A	B	C	D					<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> </table> <p>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。</p>	A	B	C	D				
実施方法	4月～11月 有料施設利用者100名に用紙を配布して実施 回答者97人																								
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度 90%(市要求水準70%、目標水準80%) ・接遇満足度 97%(市要求水準80%、目標水準85%) ・利用に関して 90% ・施設の状況 84% ・利用料金 87% ・今後の利用 94% 																								
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】 トイレに紙を置いてほしい</p> <p>【対応】 従来よりトイレに紙の必要な方は、受け付け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)</p> <p>【要望】 パークゴルフ場にお湯を置いてほしい。</p> <p>【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。</p> <p>【要望】 あいの里公園の駐車場が狭いので広くしてほしい。</p> <p>【対応】 車に乗り合わせての駐車場ご利用をお願いしています。</p>																								
A	B	C	D																						
A	B	C	D																						

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)
収入	43,043	38,048	▲ 4,995
指定管理業務収入	42,261	37,056	▲ 5,205
指定管理費	26,578	26,578	0
利用料金	15,683	10,478	▲ 5,205
その他			0
自主事業収入	782	992	210
支出	36,886	37,055	169
指定管理業務支出	33,417	31,981	▲ 1,436
自主事業支出	3,469	5,074	1,605
収入-支出	6,157	993	▲ 5,164
利益還元			0
法人税等			0
純利益	6,157	993	▲ 5,164

▽ 説明

・利用料金収入は、パークゴルフ人口の減少に伴う利用収益の減少と土・日曜、祝祭日等のパークゴルフ利用が多く見込まれる時の天候不良が多く、長雨によりコースに雨水が溜まり利用できないコースができる等の想定外の事態がおき、また26年度より市民サービスの為、パークゴルフ場の1日券、回数券の料金を値下げしている事等が重なり計画より5,205千円の減となった。
 ・自主事業収入は、パークゴルフ月例会大会の実施等により計画より210千円の増額となった。
 ・支出は、自主事業費が計画より1,605千円ほど増となり全体で計画より169千円の増となりました。

・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、利用料金は当初計画よりパークゴルフ利用者人口の減少により減収となっております。また、自主事業費では、コースの手直し養生や将来の茨戸川緑地を考え行っているホテルの学校のハウス設備資材及び電気料金・暖房費それに伴う除雪費、ボランティア育成事業の講師料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、廃棄物の堆肥化等により大きく支出を抑えましたが、計画より大きく減収となりました。次年度は、利用料金収入の減少を抑え収支計画に近づける様コース管理により一層努力します。また、地域との協同作業、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。なお、維持管理作業は計画に則り迅速な作業で無駄を削り、今後もお客様に「安全で」「安心して」「快適に」あいの里公園、茨戸川緑地をご利用いただけるような維持管理活動を行っていきたくと考えております。

A	B	C	D

天候不良等による収入の減少が大きいことから、収支改善のため、パークゴルフ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 ・各条例の規定に則り、全て適切に対応した。 ・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と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学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フ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、樹木剪定講習会や冬囲い講習会を実施したことで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まいります。</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まいります。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まいります。</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て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い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まいります。</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>・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>・利用料金収入減少を止め、当初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、および利用促進に努めてください。