

## 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)	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 (211-2536)
-----	---------------	-----------	--

### 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、もつ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リラックсплаザ、野球場、庭球場、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、庭球場、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(代表者)、横浜植木(株)北海道支店]		
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: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 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	<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82%、総合満足度89%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ポラザのボイラー用燃料については、前指定管理期間中の平成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>▼ 今夏稼働した壁泉・噴水の影響により、電気と水道の使用量は、稼働の無かった年の同月比で約30%ほど増加した。</p> <p>▼ 家庭用廃食油の回収ボックスをリラックスポ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リ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、園内発生植物残渣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。引き続き、環境負荷低減に繋がる取組みを実施したい。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>良好な管理が行われたと評価します。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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、29年度に向けた臨時職員欠員補充は29年2～3月に採用試験を行い、4人を採用した。
- ▼ 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ている。

実施状況の通り、計画に沿って、適切な研修、取り組み、対応を行うことができた。

▽ 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。

実施状況の通り、計画に沿って適切な対応を行うことができた。

▽ 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き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。

実施状況の通り、計画に沿って適正に発注・履行を実施した。

▽ 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
3月13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、担当職員、事務係職員 みどりの管理課公園維持係長、担当職員、公園管理係長、担当職員 公益財団法人札幌市公園緑化協会担当課長、所長、職員 横浜植木担当課長	

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記のとおり

開催回	協議・報告内容
2月13日	28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、北東白石児童会館、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	

利活用協議会の実施により、周辺地域団体・市民の意見を伺うことができた。また、公園の管理運営に関する情報共有、連携強化に繋げることができた。

	<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。</p> <p>▼団体の規定に基づき、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。</p> <p>▼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、不祥事防止の取組みを行っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ 要望・苦情対応については以下のとおり</p> <p>川下公園:施設管理の要望1件、称賛2件、苦情2件 北郷公園:施設管理の要望2件、苦情1件 豊平川緑地:施設管理の要望、苦情は無し</p> <p>▼ 要望・苦情対応については、要望者に対しては親切丁寧・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を図った。</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、結果についてはリラックスプラザ内に掲示し、管理運営に反映させている。</p> <p>▼ 要望、意見については、リラックス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>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。</p> <p>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。</p> <p>不正経理等の事故は発生していない。</p> <p>公園施設管理に対する要望、苦情があったが、それぞれ適切に対応できた。</p> <p>また、リラックやバラを更新したことや、冬期間の園路を歩き易くして欲しいと言った要望に応え、園路の除圧雪の頻度を高めたことで、2件の称賛に繋がった。</p> <p>対面式のアンケート調査結果の意見・要望についての回答を公開するとともに、管理運営への反映を図っている。</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>▼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、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"> <li>・全てのスタッフに対し、北海道最低賃金786円(平成28年10月1日発効)を上回る時給を支給した。</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。</li> </ul>	<p>公園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>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に対応できていることを評価します。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に対応できていることを評価します。			
A	B	C	D								
適切に対応できていることを評価します。											

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則の改正(平成28年4月1日施行)を行い、札幌中央労働基準監督署に届け出た。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・年1回の定期健康診断を実施した。</li> <li>・短時間雇用管理者を選任し、北海道労働局へ届け出た。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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などの取組みを行った。</li> <li>▼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みを行った。</li> </ul>	<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した。</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>									
<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>▼ 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。</li> <li>▼ 普通救命講習Ⅱ(AED操作含む)の受講を行っている。また、年1回白石消防署の協力により、消防訓練実施時、AED使用再教育訓練を行っている。</li> <li>▼ 拾得物取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。</li> <li>▼ 損害賠償責任保険は仕様に適合したものに加入した。また、保険加入の必要な自主事業実施時には、参加費から傷害保険料を支出して対応した。</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>▼ 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。なお、指定管理者が技術的・効率的に対応が難しい業務については、事前に札幌市に承認を得て、第三者委託により実施した。</li> <li>▼ 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、承認を得て実施した。</li> <li>▼ リラックスプラザの設備保守点検を計画通り実施し、営業に支障なく対応した。</li> </ul>	<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> <p>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。</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="text-align: center;"> <p>良好な維持管理が行われたことを評価します。</p> <p>引き続き安全に留意して維持管理を行っていただきたい。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>良好な維持管理が行われたことを評価します。</p> <p>引き続き安全に留意して維持管理を行っていただきたい。</p>			
A	B	C	D								
<p>良好な維持管理が行われたことを評価します。</p> <p>引き続き安全に留意して維持管理を行っていただきたい。</p>											

	<p>▼ 主な修繕として、火災受信機用予備電池修繕、ジャグジー用吐出カバー修繕、リンレット噴水ノズル修繕、混合水栓など不具合が発生後、迅速に対応できた。</p> <p>▼ 5月29日の「さっぽろライラックまつり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、警備員を配置して対応した。</p> <p>▼ 年次整備では人工芝張替えや、浴室・プールの目地補修、畳の表替えを行うほか、休憩所の絨毯を防炎品に更新するなど、利用者が快適に利用できるように努めた。</p> <p>▼ ライラックの管理では前年度から引き続き、生垣を白調の木製柵に変更し、景観向上に努めた。また、入手しづらい品種は接木、挿し木、無菌メリクロン苗の栽培などで持続性のある品種管理に取り組んでいる。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 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・浴室救難研修を実施したほか、専門点検時に不具合が発見された場合は、迅速に修繕した。</p>	<p>また、設備のトラブルについては、適切な対応が出来たところであるが、今後、大型設備の更新・改修が課題となることから計画的に対応し、長寿命化を含め、安全かつ利用に支障がないように努めたい。</p> <p>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。また、火災受信機の点検も定期的な実施し、適切な管理ができた。</p>									
<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 受付・接客業務のレベルアップ</p> <p>▼ スタッフへの苦情・要望等の情報共有のほか、接客検定3級試験を昨年に引き続き受付スタッフ等が受験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スタッフ満足度は82%であり札幌市要求水準を満たしている。</p> <p>▽ 協働・協力団体との連携</p> <p>▼ 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、一般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」と連携するほか、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2016」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。</p> <p>▼ ボランティア活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・川下公園ボランティア「りらら」 登録者数：8人 延べ活動人数：16人</li> <li>・白石区ふるさと会「白石区でっち奉公」中学生受入 延べ活動日数：5日 延べ活動人数：28人</li> </ul> <p>▽ 季節の特性を生かしたサービスの実施</p> <p>▼ 四季のイベント「サマーフェスティバル」、「ウインターフェスティバル」、「サンデーラフティングボート」を企画実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サマーフェスティバル参加実績 3,325人</li> <li>ウインターフェスティバル参加実績 886人</li> <li>サンデーラフティングボート参加実績 138人</li> </ul>	<p>受付・接客の機会が多い川下公園では、受付スタッフにサービス接客検定を受検させ、接客スキルの向上を図るほか、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。また、今年度も市民ボランティアにおいて、ライラックの剪定、花がら摘みを実施するほか、学生の体験学習を受け入れ、市民や地域との連携を図ることができた。</p> <p>冬期において、ウインターフェスティバル開催時に参加者から好評であったスノーラフティングボートを「サンデーラフティングボート」と称し、1月の毎日曜日に追加イベントとして実施し市民サービスの向上を図ることができた。</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">                     利用促進のための各種事業の結果を評価します。今後は更なる参加者増を期待します。                 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	利用促進のための各種事業の結果を評価します。今後は更なる参加者増を期待します。			
A	B	C	D								
利用促進のための各種事業の結果を評価します。今後は更なる参加者増を期待します。											

	<p>▽さっぽろライラックまつりの開催</p> <p>▼ 5月28日・29日に開催。また昨年から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28日～6月12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。 さっぽろライラックまつり参加実績 約11,000人</p> <p>▽ライラックツアーの開催</p> <p>▼ 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59人であった。</p> <p>▽ ライラックに関する相談業務</p> <p>▼ ライラックまつり大通会場にて、ライラックの相談会を実施した。</p> <p>▽水中健康教室の開催</p> <p>▼ H28年度は69回の開講、参加者1,603人であった。</p> <p>▽PG大会の開催</p> <p>▼ H28年度は6月22日に「ふれあいドキドキパークゴルフ大会」、9月7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。 ふれあいドキドキパークゴルフ大会参加者数 43名 川下公園パークゴルフ秋季大会参加者数 41名</p> <p>▽まつぼっくりアート講座の開催</p> <p>▼ 12月18日にクリスマス・正月飾り、2月19日にひな祭をテーマとして実施した。 参加者数67名</p> <p>▽ノルディックウォーク体験会の開催</p> <p>▼ 市民の健康増進を目的として、推進団体と連携しながら実施した。 参加者23名</p> <p>▽サンデーラフティングボートの開催</p> <p>▼ 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し、138名の参加があった。</p> <p>▽ 市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>▼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、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。</p>	<p>ライラックの普及啓発を目的として「ライラックまつり」を開催しているところであるが、地域市民との連携を強化しながら内容の充実を行うほか、大通公園会場と連携しPR強化に努めた結果、多くの市民をはじめ、道外からの観光客誘致にも繋がっている。</p>
--	---	--

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H27実績	H28計画	H28実績
プール・浴室	件数(件)	36,626	26,000	36,846
	人数(人)	36,626	26,000	36,846
	稼働率(%)	-	-	-
野球場(川下)	件数(件)	378	380	327
	人数(人)	17,687	17,500	14,357
	稼働率(%)	35%	38%	34%
庭球場(川下)	件数(件)	1,944	1,900	1,686
	人数(人)	13,455	13,000	10,885
	稼働率(%)	38%	41%	38%
パークゴルフ場(川下)	件数(件)	11,911	11,000	9,895
	人数(人)	11,911	11,000	9,895
	稼働率(%)	-	-	-
サッカー場(米里)	件数(件)	755	750	690
	人数(人)	38,947	38,000	31,066
	稼働率(%)	22%	24%	21%
野球場(北郷)	件数(件)	69	200	228
	人数(人)	1,301	6,000	6,535
	稼働率(%)	21%	23%	20%

公園利用届	H27実績	H28計画	H28実績
イベント	10	10	9
学校行事	29	30	43
その他	232	230	298
パークゴルフ	43	40	27
プール・浴室	26	20	20

▽不承認・取消・減免・還付について

- ▼不承認 0件
- ▼取消し 0件
- ▼減免
  - 川下公園テニスコート 8件
  - 川下公園野球場 12件
  - 豊平川緑地サッカー場 1件
  - 北郷公園野球場 1件
- ▼還付
  - 川下公園テニスコート 36件
  - 川下公園野球場 30件
  - 豊平川緑地サッカー場 26件
  - 北郷公園野球場 21件

天候の影響を受けやすい屋外有料運動施設は前年度を下回る結果となったが、リフレッシュ工事後に初めてシーズンを通しての営業となった北郷公園野球場では、「グラウンド整備道具を増やして欲しい」との要望にも応え、利用促進や満足度の向上に繋げることができたと考えている。屋内施設のプール・浴室に関しては、水中健康教室の参加者が増加し、利用者の少ない午前中の施設利用促進に繋げることができた。また、公園利用の申請は、保育園や幼稚園などの申請件数は増加している。その要因として、夏に稼働するカナル等の水景施設や広い芝生広場の魅力が高いほか、天候に左右されずに滞在することができるリラクスパラザの存在が挙げられる。ただし、リラクスパラザにおいては、利用キャパシティを超える日も見られる。今後は、団体利用者と一般利用者の利用調整が重要になってくると想定されるため、状況に応じた利用コントロールを行い、ともに快適に利用できるよう対策を検討したい。

A	B	C	D

屋内施設で確実に利用者が増加していることは評価できます。屋外施設では天候の影響で利用者が減少することもやむを得ないと考えますが、ご要望等にきめこまかく対応することにより、リピーターを増やす努力を今後も続けていきたい。



	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>【プール・浴室】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・祝日割引の導入 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</li> <li>・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</li> <li>・浴室、プールレンタル品の貸出(水泳帽、ビート板等)</li> <li>・プールでの自主事業健康教室の開催</li> </ul> <p>【パークゴルフ場】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パークゴルフ・浴室共通券の導入</li> <li>・祝日割引の導入 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</li> <li>・体育の日(10月第2月曜日)利用料金を無料 利用者還元策(スタンプカード)</li> <li>・クラブ・ボールの洗い場を設置</li> <li>・レンタルクラブ貸出</li> </ul> <p>【川下公園・北郷公園野球場】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・固定ベースを設置</li> <li>・グラウンド整備道具増設</li> </ul> <p>【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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体育の日(10月第2月曜日)利用料金を無料 レンタルテニスラケット貸出</li> </ul>										
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ホームページ閲覧数は113,986件となった。(前年比102.8%)</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 自主事業広報に関しては、広報さっぽろの掲載依頼や広報課への投げ込みを行った。</li> <li>▼ 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。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前回から継続指定を受けており、引継ぎ業務はない。</p>	<p>広報業務は、広報さっぽろを初め、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。特に季節ごとの植物情報やイベント情報をホームページで公開することで、閲覧数が113,986件となり、前年比2.8%増加させることができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>引き続き広報活動を通じ、公園の知名度を上げていきたい。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

2 自主事業その他		A	B	C	D
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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3,105千円(計画3,200千円)</li> <li>▼ イベント事業 売上高1,343千円(計画357千円)</li> <li>▼ 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1,509千円(計画2,815千円)</li> <li>▼ 施設事業収入(水中健康教室) 売上高371千円(計画450千円)</li> <li>▼ その他収入(広告収入・振替収入) 売上高1,440千円(計画0円)</li> </ul>	<p>手数料収入において、目標額に達しなかったが、イベント収入が「サンデーラフティングボート」などの実施により飛躍的に増加した。今後も市民サービスを充実させ、同時に自主事業収入の向上を促す事業展開を図りたい。</p>				<p>計画より下回った事業については、見直しを含めて今後の自主事業を考えていただきたい。</p>
<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"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ リラックスプラザに車椅子5台を常備している。</li> <li>▼ 浴室・プール用の水中車椅子3台を常備している。</li> <li>▼ 障がい者用駐車スペースを確保した。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ ライラックまつりin川下公園では障がい者支援団体が製造するクッキーをクイズラリーの景品として提供した。</li> </ul>	<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作るクッキーを提供し、福祉施設への配慮を心がけた。</p>				

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	5月28日から1月9日の間に川下公園で開催したイベント参加者及び、北郷公園、豊平川緑地利用者に対してアンケートを実施し、430人から回答を得た。
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リピーターが79%と全体の8割近くを占めたほか、札幌市内からの利用者が全体の87%を占めた。</li> <li>・総合的な満足度は、要求水準70%に対し89%と大幅に上回り、リピーターに繋がっていると予想される。</li> <li>・接遇に関する満足度は要求水準80%に対し82%と2%上回り、「普通」が18%となっている。「あまり良くなかった」、「悪かった」の回答はなかった。</li> </ul>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見・要望】 ライラックの販売苗の品種を増やして欲しい。 【対応】 次年度へ向けて、株分けする品種を増やし採取した。</p> <p>【意見・要望】 プレーパークをして欲しい。 【対応】 ウインタープレーパークを実施し、50名の参加があった。</p> <p>【意見・要望】 ソリ山を幼児用と大きな子ども用で分けて欲しい。 【対応】 小さな子ども用に野球場前芝生広場にそり山を製作した。</p> <p>【意見・要望】 駐車場を増やして欲しい。 【対応】 ライラックまつりなど大型イベント時には公園向かいの敷地を借用し、臨時駐車場として開放した。</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19%上回ることができた。利用者からいただいた意見・要望の中でハード面、ソフト面での要望事項は多々あったが、費用の掛かる修繕や大規模改修等は今後の需要の有無や公園としての必要性を検討しながら札幌市と協議したい。また、運営面での対応に関しては、利用の向上に繋がる案件は、スピード感を持って対処することに心掛けた結果、満足度やリピート率向上を図ることができた。

A	B	C	D
利用者アンケートの目標値のクリアを評価します。			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H28計画	H28決算	差
収入	182,809	182,872	63
指定管理業務収入	175,987	175,528	▲ 459
指定管理費	158,103	158,103	0
利用料金	17,884	17,425	▲ 459
その他	0	0	0
自主事業収入	6,822	7,344	522
支出	182,809	177,687	▲ 5,122
指定管理業務支出	180,312	172,353	▲ 7,959
自主事業支出	2,497	5,334	2,837
収入-支出	0	5,185	5,185
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	0	5,185	5,185

▽ 説明

▼収入については、川下公園リラックスプラザ内の浴室・プールが好調であったものの、屋外有料運動施設が天候の影響もあり目標に達しなかったことから、利用料金収入は目標に届かなかった。一方、自主事業収入は冬期のスノーラフティングボートが好調であったことから増収となり、収入総額としては、目標を達成することができた。

▼支出については、リラックスプラザのボイラー燃料にBDF重油を使用して環境への負荷を抑えながら金額抑制に努め、また利用状況や天候・外気温による空調管理や、浴室・プールの節水に努めたことから、燃料費と光熱水費を抑えることができたことが奏功し、全体支出額を縮減することができた。

▼ 利益還元はなかった。

利用料金収入は前年度を僅かに上回る結果となったものの、計画額には届かなかった。また、自主事業収入は好調であったが、リラックスプラザ館内の利用者数は近年伸びる傾向にあるため、食堂や売店の売上増収に向けて策を検討し、今後、更なる増収を図りたい。支出に関しては、燃料費・光熱水費を抑えることができたが、施設・設備の老朽化や経年劣化により今後修繕費が増加することが予想されるため、施設を長寿命化を見ずライフサイクルコストの縮減に向け計画的な修繕・補修を行い、長期的な視点で経費削減に努めたい。

A	B	C	D

今後も経費削減に努め、利用料、自主事業の収入増に期待します。

<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、平成28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。

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。

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>[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、利用者や周辺住民の安全・安心・快適な利用に配慮しながら、限られた資源を活用し、概ね良好に実施することができた。 また、市民からの要望にも迅速に対応するよう取り組んだことも奏功し、総合満足度向上に繋がったと思われる。 なお、利用料金や自主事業の収入については、目標値には達しなかったが、前年を上回る結果となった。</p> <p>▼川下公園 ▽ライラックの管理においては、今後の育成・更新を目的として前年度から引き続き、強剪定を行い、ひこばえの日照確保や新しい枝の更新を順調に進めることができた。 また、ライラックの魅力アップのため当緑化協会で立ち上げた「ライラック検討プロジェクト」のカナダ視察時に、日本国内では入手しづらいライラック苗の入手ルートの確保に取り組み、今後の見通しを立てることができた。更に、川下公園では初の試みである無菌栽培のメリクロン栽培に着手し、ウィルスフリー苗の栽培に取り組んだ。</p> <p>▽補修や部品・部材交換により対処できるものと、札幌市と協議しながら更新や大規模修繕・改修が必要な施設・設備などを状況に応じて対処しており、年次整備の休館期間を利用しつつ、利用制限を最小限に留めながら実施することが出来た。 また、節電要請が無く5年ぶりに稼動した噴水と壁泉では、稼動当初噴水のノズルから水が出ないなどのトラブル発生もあったが、早急に修繕し、暑い夏に涼しげな景観を作ることができた。なお、8月末で稼動を停止する予定ではあったが、9月に入っても残暑があったため第一週の日曜日まで延長稼動し、市民サービスの向上に努めることができた。</p> <p>▽年次整備では、札幌市発注の大型改修・修繕の日程調整を行うほか、窓枠に断熱処理を行い、熱が外に逃げないよう配慮し、環境負荷低減を図った。 特に今年度は例年実施している浴室・プールの目地補修に加え、絨毯の更新や畳の表替えを実施することで利用者の満足度向上に努めた。</p> <p>▽バラ管理の取組み 開園当初から植栽されているカナル沿いのバラは老木化により花付きが悪くなっているため、新たに2品種更新し、白石区の花であるバラの景観向上に着手した。特にバラの開花期はカナル、噴水、壁泉の稼働時期と重なるため、色鮮やかなバラと夏の水遊びとの季節感あふれる景観づくりを行うことができた。</p>	<p>▼川下公園 ▽前年度から実施してきた、ライラックの更新が順調に進んでおり、強剪定の効果により新芽が出てきている。今後は新芽から伸びた枝を成長させ樹形を整えたい。また、今年度から実施しているライラックの森周囲の木柵設置作業は、次年度の完成を予定している。今後も、ライラックの育成管理やライラックを取り巻く景観向上に努め、ライラックの森全体の魅力をさらに高めることとしたい。 なお、これまでの川下公園のライラックの多品種の栽培・公開、ライラックまつり開催等による普及啓発活動が国際ライラック協会より認められ、日本国内で初の「President's award(会長賞)」を受賞することとなったが、今後も賞の名に恥じない維持管理と普及啓発に努めたい。</p> <p>▽施設・設備面では、開園から15年以上を経過し、施設・設備の経年劣化が年々顕在化してきており、今後の改修・更新が課題となってきている。有識者や専門点検業者の助言も含め、3～5年計画案を作成し、長寿命化と利用への支障が生じないよう管理に努めたい。</p> <p>▽平成29年7月に、ふるさとまつり実行委員(事務局:白石区地域振興課)主催の「白石区ふるさとまつり」が開催される予定である。川下公園では初の開催であるため、様々な課題が生じる可能性も有しているが、想定される案件を札幌市と協議・連携しながら事故の発生が無いように努めたい。 また、同時に川下公園の魅力発信も行い、今後の利用促進に繋げたい。</p> <p>▼北郷公園 ▽公園外周部のポプラは、冬期に実施した強剪定により一時的に樹勢が弱まると予想されるが、巡視時に樹勢を観察し適切に樹木管理を行いたい。 また、園内でのゴルフ練習、ノーリードでの犬の散歩、ゴミのポイ捨てなどマナー違反が目立つため、定期的に巡視点検しマナーの向上を図りたい。</p> <p>▼豊平川緑地(下流地区) ▽これまで多発していた米里サッカー場の路上駐車であるが、巡視点検を強化し、路上駐車を発見した時は新たに増設された駐車場を利用するように指導したい。 また、近年緑地帯でのバーベキューも目立っており、ゴミの投棄も増加しているため、マナー啓発について利用者に周知させ、安心して緑地を利用していただけるように努めたい。</p>

▽冬期間の維持管理においては、降雪後の園路を歩きやすくして欲しいと要望があったため、園路除圧雪の頻度を可能な限り増やして実施したところ、多くの利用者から歩きやすく快適と称賛の声をいただいたほか、目に見えて散歩・ウォーキング・ジョギングする利用者が増え、利用者サービスの向上を図ることができた。

▼北郷公園

▽リフレッシュ工事後、初の通年供用となったが、安全管理を徹底し、事故無く終えることができた。

また、かねてから野球場利用者の近隣住宅地への違法駐車が多発していたため、抑制のため継続的に掲示物を設置したほか、全ての野球場利用者に事前に電話で違法駐車禁止を伝えたことで、近隣住民からの苦情は無かった。なお、駐車場が増設されたことも大いに効果的であった。

公園中心部に新設された噴水は近隣住民の利用も多く、巡視点検時にガラス片の有無を確認したほか、水質の状況を確認し衛生的に管理ができた。

▼豊平川緑地(下流地区)

▽絶えず利用者の行き来するサイクリングロード横の緑地帯は自転車や散歩利用者に飛び石が無いように安全確認を徹底したほか、ホコリが立ちやすい夏期のグラウンド整備は雨天後に実施するなど作業内容や工程を工夫したことで、苦情や事故も無く終えることができた。便益施設管理では、公衆トイレを適宜清掃した結果、衛生に関する苦情はなかった。

また、米里サッカー場の横の堤防に路上駐車する車両は依然として多いことから、ロープ柵を設置し巡視点検時に指導したほか、サッカー利用団体に呼び掛けたが解消には至らなかった。なお、昨冬に駐車場の拡張工事が行われたことにより、路上駐車解消に大いに期待が持てることとなった。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
良好に維持管理がなされていると評価します。今後も適切な維持管理を求めます。	上記の所管局評価を参照してください。