

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 (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リラックスペラザ、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、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施設 ----- 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施設 ----- 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	<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88%、総合満足度90%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、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>▼ 今夏稼動した壁泉・噴水の影響により、電気と水道のの使用量は、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られる。</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。引き続き、環境負荷低減に繋がる取り組みを実施したい。</p>	<p>A B C D</p> <p>事業計画書を適切に作成し、計画どおりの管理を通じて、要求水準をみたした適正な維持管理を行った。</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)

- ▼ 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、30年度に向けた臨時職員欠員補充は30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16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 みどりの管理課維持管理係長、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・担当職員	

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
2月13日	29年度の事業報告、公園の利用に関する意見交換など
<p><協議会メンバー></p> <p>北東白石連合町内会、・北東白石地区連合町内会、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、北海道立白石高校、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</p>	

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、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。

▽ 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みを行っている。

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

▼ 要望・苦情対応については以下のとおり

川下公園：施設管理の要望1件、苦情3件
北郷公園：施設管理の要望1件、苦情4件
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を図った。

公園施設管理に対する要望としてパークゴルフ料金の値下げの要望があったことから、利用料金の増収を図りつつ、独自の利用券やサービスを試行的に実施することを札幌市と協議し、H30年度シーズンから導入することができるよう調整した。
また、北郷公園におけるバスケットコートでの騒音に関して同一人物からの苦情が多数あり、注意看板の設置、午後9時の巡回強化、警察への警邏強化の要請等速やかに対応できた。
その他、それぞれの要望、苦情に対し適切に対応できた。

▽ 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）

▼ アンケートは自主事業の参加者を対象としたものも含めて5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。

▼ 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。

▼ 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。

公園の総合評価では目標を大きく超える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。また、アンケートボックスの要望としてあったプール内での水分補給の場を整えるなど、要望に対し速やかに対応することができました。

(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	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。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。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。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
	A		B	C	D		
<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"> ・全てのスタッフに対し、北海道最低賃金810円(平成29年10月1日発効、発行前までは786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。 <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り組みを行った。</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り組みを行った。</p>	事業計画書を適切に作成し、計画どおりの管理を通じて、要求水準をみたした適正な維持管理を行った。						

<p>(3) 施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総合的事項(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"> ▼ 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。 ▼ 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使用再訓練を行っている。 ▼ 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。 ▼ 損害賠償責任保険は仕様に適合したものに加入した。 <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 style="background-color: #ff0000; color: white;">A</th> <th style="background-color: #0000ff; color: white;">B</th> <th style="background-color: #00ff00; color: white;">C</th> <th style="background-color: #ffff00; color: black;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>事業計画書を適切に作成し、計画どおりの管理を通じて、要求水準をみたした適正な維持管理を行った。</p> <p>設備の補修について、市と連携し迅速に対応したことで運営への影響を最小限度にとどめ、市民サービスの向上に貢献した。</p> <p>バラ花壇管理、ライラック苗増殖など当該管理者ならではの専門知識を発揮して良好な景観創出を行ない、前年度以上の利用者満足度を達成した。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>事業計画書を適切に作成し、計画どおりの管理を通じて、要求水準をみたした適正な維持管理を行った。</p> <p>設備の補修について、市と連携し迅速に対応したことで運営への影響を最小限度にとどめ、市民サービスの向上に貢献した。</p> <p>バラ花壇管理、ライラック苗増殖など当該管理者ならではの専門知識を発揮して良好な景観創出を行ない、前年度以上の利用者満足度を達成した。</p>			
	A		B	C	D						
<p>事業計画書を適切に作成し、計画どおりの管理を通じて、要求水準をみたした適正な維持管理を行った。</p> <p>設備の補修について、市と連携し迅速に対応したことで運営への影響を最小限度にとどめ、市民サービスの向上に貢献した。</p> <p>バラ花壇管理、ライラック苗増殖など当該管理者ならではの専門知識を発揮して良好な景観創出を行ない、前年度以上の利用者満足度を達成した。</p>											
<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"> ▼ 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、枯損木の多かったバラ花壇については新規で苗木を植栽し、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、雨水管断裂・污水管閉塞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、承認を得て実施した。 ▼ 主な修繕として、加圧給湯ポンプ点検修繕・雨水排水管補修・污水管閉塞修繕・ろ過機械室ピット内配管修繕・ろ過ポンプ(底引き)モーター交換等を実施し、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。 ▼ 年次整備ではプール空調熱交換器修繕に伴い、1週間期間を延長し、通常行っている業務のほかに浴室の窓枠補強・プール打たせ湯改修を行い、利用者の安全と快適利用に努めた。 ▼ ライラックの管理では白調の木柵を引き続き延長設置し、公園の景観向上に努めた。また、適切な品種管理を行うために接ぎ木・挿し木のほかに無菌メリクロン栽培などの取り組みを行っている。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 	<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> <p>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への安全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。</p>									

(4)事業の計画・実施業務			A B C D
	<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接客満足度は88%と昨年以上の評価をいただき、札幌市要求水準を満たすことができた。</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、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2017」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> <p>・川下公園ボランティア「りらら」 登録者数:5人 延べ活動人数:10人</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>▽ 「白石でっち奉公」に関する学習機会の提供業務</p> <p>▼ 白石区ふるさと会による学生の職業体験を受け入れ、地域との連携を図る事ができた。</p> <p>・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:5日 延べ活動人数:24人</p> <p>▽ さっぽろライラックまつりの開催</p> <p>▼ 5月27日・28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27日～6月11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。</p> <p>残念ながらライラックまつり当日は雨天となり、昨年より参加実績は下がってしまったが、学校法人札幌ベルエポック美容専門学校の協力で行なった「ライラックネイルアート」は好評を得る事ができた。</p> <p>・さっぽろライラックまつり参加実績:約4,500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116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。</p>	<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・応対でのトラブルが無いように教育を図っている。</p> <p>今年度も市民ボランティアにおいてライラックの剪定、花がら摘みを実施し、ライラックの普及啓発を交えながら市民との連携を図る事ができた。</p> <p>白石でっち奉公の受入により、毎年20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。</p> <p>ライラックまつりにおいて、新たに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、大通公園会場への出店、PR強化に努めたことにより、道外からの観光客誘致にも繋がっており、苗木販売や育て方の相談業務を中心としたライラックの普及啓発を精力的に実施できた。</p>	<p>事業計画書を適切に作成し、計画どおりの管理を通じて要求水準をみたした適正な維持管理を行った。</p> <p>地元の活動団体等と連携して地域活動に積極的に取り組み、前年度を上回る利用者満足度を達成した。</p>

	<p>▽水中健康教室の開催</p> <p>▼ H29年度は69回の開講、参加者1,398人であった。</p> <p>▽PG大会の開催</p> <p>▼ H29年度は6月14日に「ふれあいドキドキパークゴルフ大会」、9月14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。</p> <p>・ふれあいドキドキパークゴルフ大会参加者数:51名 川下公園パークゴルフ秋季大会参加者数:46名</p> <p>▽ネイチャークラフト講座の開催</p> <p>▼ 12月17日にクリスマス・正月飾りをテーマとしたリース作り、2月18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。</p> <p>・参加者数計:51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。</p> <p>・参加者数計:34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、計130名の参加があった。</p> <p>▽ウインターフェスティバルの開催</p> <p>▼ 冬季のイベントとしてウインターフェスティバルを開催。</p> <p>例年人気のあるスノーラフティング体験やバスボム作り等を行い、多くの参加者が集まった。</p> <p>・ウインターフェスティバル参加実績:2,500人</p>	<p>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。水中健康教室は過去最高の参加者を記録した昨年には届かなかったものの例年以上の実績であり、PG大会やノルディックウォーキング体験会も参加者が増加しているなど、地域の健康増進に貢献できた。今後も地域一体となった公園の活性化に努めたい。</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H28実績	H29計画	H29実績
浴室・プール (川下)	件数(件)	36,846	37,000	35,286
	人数(人)	36,846	37,000	35,286
	稼働率(%)	-	-	-
野球場 (川下)	件数(件)	327	320	307
	人数(人)	14,357	14,000	12,873
	稼働率(%)	34%	34%	32%
庭球場 (川下)	件数(件)	1,686	1,700	1,518
	人数(人)	10,885	11,000	11,461
	稼働率(%)	38%	38%	35%
パークゴルフ場 (川下)	件数(件)	9,895	10,000	11,491
	人数(人)	9,895	10,000	11,491
	稼働率(%)	-	-	-
サッカー場(米里)	件数(件)	690	700	598
	人数(人)	31,066	30,000	25,673
	稼働率(%)	21%	21%	20%
野球場 (北郷)	件数(件)	228	230	255
	人数(人)	6,535	6,500	6,309
	稼働率(%)	20%	20%	22%

公園利用届	H28実績	H29計画	H29実績
イベント	9	10	9
学校行事	43	45	45
その他	298	300	287
パークゴルフ	27	30	33
プール・浴室	20	20	28

▽ 不承認0件、取消し0件、減免42件、還付114件

▼不承認 0件

▼取消し 0件

▼減免

川下公園テニスコート 26件

川下公園野球場 9件

豊平川緑地サッカー場 6件

北郷公園野球場 1件

▼還付

川下公園テニスコート 59件

川下公園野球場 21件

豊平川緑地サッカー場 15件

北郷公園野球場 19件

今年度は浴室・プールの利用者が若干減少した。原因として、年次整備による休館日が例年より1週間ほど長かったこと、多くの来園者が見込まれる「ライラックまつりin川下公園」が2日間とも雨となってしまったことが考えられる。パークゴルフ場やテニスコートの利用者数は前年度に減少したが、H29年度はパークゴルフ場で昨年度比16%、テニスコートで5%増加した。野球場、米里サッカー場の利用者数は減少傾向にあり、降雨時の水はけの悪さによる利用キャンセルの増加が原因として挙げられる。今後とも施設の補修やHP等の広報媒体を効果的に活用し、利用者増加を図りたい。公園利用の申請は、ほぼ例年並みの結果となったが、昨年度より障がい者団体のプール・浴室利用が増加した(40%増)。今後もハード・ソフト両面から更なるバリアフリー化を検討し、高齢者や障がい者が利用しやすい施設管理に努めたい。

A	B	C	D

天候や施設維持補修などやむを得ない事情がある中で、全般をとおして適切な業務取組がなされた。還付にかかる手続きについては、申請書に必要事項が記載されていないものがある点を指摘したところ、処理方法の改善がみられた。

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>【プール・浴室】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・JTBBネフィットえらべる倶楽部加入者割引施設として登録 ・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 <p>【パークゴルフ場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パークゴルフ・浴室共通券の導入 ・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 ・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) ・クラブ・ボールの洗い場を設置 ・レンタルクラブ貸出 <p>【川下公園・北郷公園野球場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・固定ベースを設置 ・グラウンド整備道具増設 <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"> ・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 										
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ ホームページ閲覧数</p> <ol style="list-style-type: none"> ①川下公園 114,539件(昨年度比 100.2%) ②北郷公園 5,624件(昨年度比 89.5%) ③豊平川緑地 8,287件(昨年度比 117.1%) <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <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。川下公園、豊平川緑地のホームページ閲覧数については増加となったが、北郷公園は減少となった。季節の花やイベント情報など、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。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">要求水準をみたした適切な業務取組がなされた。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	要求水準をみたした適切な業務取組がなされた。			
A	B	C	D								
要求水準をみたした適切な業務取組がなされた。											

2 自主事業その他

▽ 自主事業		A B C D
<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2,722千円(計画3,200千円) ▼ イベント事業 売上高456千円(計画357千円) ▼ 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1,437千円(計画2,815千円) ▼ 施設事業収入(水中健康教室) 売上高419千円(計画450千円) ▼ その他収入(広告収入・振替収入) 売上高1,440千円(計画0円) 	<p>手数料収入において、目標額に達しなかったが、イベント収入は「サンデーラフティングボート」などの実施により目標を達成できた。施設事業収入について、今年度は一般利用者に配慮し、水中健康教室の定員を減らしたため目標値には至らなかった。今後、利用者の意見を参考にしながら収入を増加させる方策を検討したい。</p>	<p>来園者の利便を図りながら、適切な取組がなされた。</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"> ▼ 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。 ▼ リラックスプラザに車椅子5台を常備している。 ▼ 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。 	<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

		A	B	C	D
実施方法	5月27日から2月18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、245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%上回ることができた。</p> <p>園内清掃や芝生管理のほか、冬期間の除圧雪等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>その他、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。</p> <p>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。</p>			
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・リピーターが81%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91%を占めた。 ・総合的な満足度は、要求水準70%に対し90%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。 ・接遇に関する満足度は要求水準80%に対し88%と8ポイント上回り、9割近い方に満足していただけた。「あまり良くなかった」、「悪かった」の回答はなかった。 ・世代については、30・40代の親世代が53%と多数を占めているが、60代以上の方も25%と多く、普段から利用の多い小学生世代を考慮すると、全世代が利用し、高評価を得られている。 				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見・要望】 ライラックの森に水はけの悪いところがある。</p> <p>【対応】 次年度のライラックまつり前に、ライラックの森の園路の一部で舗装作業を計画し、改善予定である。</p>				
	<p>【意見・要望】 ゴミが捨てられていることがある。</p> <p>【対応】 毎日の巡回清掃を強化し、イベント時には屋外売店付近や生垣など捨てられやすいところを中心に清掃に注力することで対応した。</p>				
	<p>【意見・要望】 イベント期間中、1日しかない催しがあったり、定員等で参加できない事がある。</p> <p>【対応】 イベントの日程、時間帯、定員等の案内をより広く、わかりやすく周知できるよう広報活動を強化することで対応したい。</p>				
	<p>【意見・要望】 (冬期間)館内が少し寒い。</p> <p>【対応】 館内の室温を定期的にチェックし、こまめに暖房の入切で調節することで対応した。</p>				
	<p>【意見・要望】 駐車場を増やして欲しい。</p> <p>【対応】 平常時は駐車場の様子を確認し、園内臨時駐車場を速やかに開放するほか、土日祝日等混雑が予想される日はあらかじめ臨時駐車場を開放しておく事で対応した。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>				

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H29計画	H29決算	差
収入	182,809	181,831	▲ 978
指定管理業務収入	175,987	175,224	▲ 763
指定管理費	158,103	158,103	0
利用料金	17,884	17,121	▲ 763
その他	0	0	0
自主事業収入	6,822	6,607	▲ 215
支出	182,809	178,104	▲ 4,705
指定管理業務支出	180,312	173,022	▲ 7,290
自主事業支出	2,497	5,082	2,585
収入-支出	0	3,727	3,727
利益還元	0	0	0
法人税等	0	177	177
純利益	0	3,550	3,550

▽ 説明

▼収入については、川下公園パークゴルフ場の利用料金収入は前年度比11.8%増と好調な結果となったが、その他屋外運動施設の減収が響き、計画数値には届かなかった。一方、自主事業収入は「リラックまつり」時の荒天と「ふるさとまつり」開催による「サマーフェスティバル」の取り止めの影響により大きく減収した。

▼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支出抑制に努め、また空調管理や節水により、燃料使用量と水道使用量を抑えることができたが、節電要請のため停止していた噴水を稼働させたことによる電気の基本料金の上昇により支出が増加した。

また、施設の老朽化による修繕費も増加傾向にあるため、札幌市と協議しながらライフサイクルコストの縮減に向けて計画的に補修・修繕に取り組みたい。

▼ 利益還元はなかった。

川下公園パークゴルフ場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、次年度以降、排水不良個所の改修やサービスの導入により増収を図りたい。今年度から開催された「ふるさとまつり」は多数の来場者を見込めるため、次年度以降、主催者と調整しながら新たな自主事業を検討し、増収を図りたい。また、健康教室についても新たな健康増進企画を検討し、利用者サービスと収入増の両立を図りたい。支出に関しては、噴水稼働による電気の基本料金の上昇と施設・設備の修繕の増加により支出が増加したが、今年度8月より電力会社を変更したため、今後の電気料金の推移を注視し、既存の節電・節水等と合わせて支出の軽減に努めたい。また、施設・設備の老朽化により今後さらに修繕費の増加が予想され、施設の長寿命化を見すえ、ライフサイクルコストの縮減に向けて計画的な修繕・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

計画的に事業を実施し、支出の削減にも努めている。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼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29年度、若干の赤字決算になる見込みではあるが、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。</p>		<p>適 不適</p>
<p>▽ 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</p> <p>▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。</p> <p>▼情報公開請求はなかった。</p> <p>▼当公園・緑地の管理等に係るオンブズマンの実地調査はなかった。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p>		<p>適 不適</p>

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、公園利用者や近隣住民の意見を取り入れ、事故なく良好に管理できた。 また、緑地・施設管理においては、公園利用者が少ない日に作業工程を組むことで利用者に支障が無いように努めた結果総合満足度向上に繋がったと思われる。環境負荷軽減の対策も積極的に実施し、H29年度の水道使用量は例年の約1割の削減となり、併せて経費削減にも繋がる結果となった。 利用料金収入については前年を下回る結果となったことから、今後ソフト・ハード両面から改善策を検討し、収入増を図っていききたい。</p>	<p>▼川下公園 ▽今年度はライラックにハマキムシ等の害虫による食害が発生し、主に遅咲き品種に多大な被害があった。また、土壌の排水不良により枯死するライラックも多く、土壌改良や排水管理が今後の課題となっている。 土壌の排水不良はバラ花壇への影響も大きいいため、適時土壌の入れ替えやマルチングによる対策を講じ、良好な維持管理に努めたい。</p> <p>▽川下公園の各種施設は設置より約20年が経過しており、経年劣化が進んでいる。現在も札幌市による更新作業が徐々に進められてはいるが、日常点検を強化し、施設の異常を早期に発見することで利用者の支障とならないよう、必要な補修を実施していききたい。</p>
<p>▼川下公園 ▽ライラックの管理において、国際ライラック協会(International Lilac Society)より、優れたライラックコレクションの公開を行っている公共施設に贈られる「President's Award」をアジア圏で初めて受賞した。また、韓国の新丘植物園と品種交換を行い、新たな品種の植栽に向けて準備を進めることができた。</p> <p>▽6月上旬に雨水槽下の排水ポンプにつながる配水管が断裂していることが発覚したが、早期に発見し、必要な修繕を施すことで利用に支障なく解決することができた。</p> <p>ピクニック広場における時間外の火気の使用やゴミの放置問題は川下公園における長年の問題であるが、今年度より新たに放送設備を設置し、利用マナーについて啓発したところ一定の効果が見られた。巡回時の声掛けと併せ、更なるマナー改善に取り組みたい。</p>	<p>▽昨年度、川下公園を会場として「白石区ふるさとまつり」が開催された。多くの市民が来場したが、課題も散見された(イベント時のカナルの使用についてや雨天時の対応等について)。 次年度以降、主催者(札幌市など)との連携を緊密にし、より多くの市民に楽しんでいただけるよう努めたい。 また、同時に公園の魅力を広くPRし、利用活性・利用料金収入増につなげていききたい。</p>

<p>今年度の年次整備ではプール・浴室の改修や屋内公園の人工芝の張替など、概ね予定通りの作業を実施でき、利用者が快適に過ごせる環境を整えることができた。</p> <p>▽冬期間の維持管理において、市民の要望に応え、園路の除圧雪を行い、多くの利用者から大変好評を得るとともに冬期の公園の利用活性を図ることができた。</p>	<p>▽昨年度、川下公園を会場として「白石区ふるさとまつり」が開催された。多くの市民が来場したが、課題も散見された(イベント時のカナルの使用についてや雨天時の対応等について)。</p> <p>次年度以降、主催者(札幌市など)との連携を緊密にし、より多くの市民に楽しんでいただけるよう努めたい。</p> <p>また、同時に公園の魅力を広くPRし、利用活性・利用料金収入増につなげていきたい。</p>
<p>▼北郷公園</p> <p>▽北郷公園においては緑地管理・施設管理とも概ね予定通りの作業を行い、事故なく安全に維持管理作業を行うことができた。</p> <p>今年度は5月に夜間のバスケットボール使用に関する苦情、8月に夜間の花火使用に関する苦情など、施設利用に関する苦情が寄せられた。いずれのケースも夜間に巡回を強化することにより鎮静化を図ることができた。</p> <p>野球場利用者の違法駐車については今年度もすべての野球場利用者に事前に連絡し、既存の駐車場利用を促すことで、近隣住民からの苦情をゼロに抑えることができた。</p>	<p>▼北郷公園</p> <p>▽北郷公園は春から夏にかけて夜間の不法利用に関する問題が多く発生する傾向がみられる。札幌市や警察とも連携し、問題解決にあたりたい。</p> <p>また、同時期はノーリードでの犬の散歩やごみのポイ捨てなども増加するため、日常巡回を強化し、公園利用マナーの啓発も併せて行っていきたい。</p>
<p>▼豊平川緑地(下流地区)</p> <p>▽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等がないよう、安全管理を徹底したほか、埃が立ちやすい夏期のグラウンド整備は散水を行いながら実施するなど作業内容を工夫したことで、苦情や事故なく作業を終えることができた。</p> <p>また、米里サッカー場の横の堤防に路上駐車する車両が多いことから、ロープ柵を設置し、巡回時に既存の駐車場に駐車するよう指導することで路上駐車を抑制することができた。</p>	<p>▼豊平川緑地(下流地区)</p> <p>▽米里サッカー場は雨天時の水はけの悪さから、利用時は晴れているのに使えないというケースが多々見られた。</p> <p>次年度以降、雨水柵の更新などハード面での改善を検討し、利用者への利便提供と利用料金収入増の両立を図っていきたい。</p> <p>豊水大橋上流の遊具は経年劣化により危険なものが多いため、撤去も含めて札幌市と協議していきたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>老朽化した施設の補修など課題は多いものの、市と協議を行いながら公園利用者への影響を最小限とし、適切な管理が行われた。</p> <p>アンケートや日常における意見など、来園者からの要望に対し丁寧に対応し、利用者満足度を高める管理が行われた。</p>	<p>施設の改修について、引き続き公園利用と施設運転の状況を見極めながら、計画的に実施できるよう市と協議を行いながら維持管理をすすめること。</p>