

# 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)	厚別区土木部維持管理課(897-3800)
-----	-------	-----------	-----------------------

## I 基本情報

1 施設の概要			
名称	①もみじ台緑地②青葉中央公園 ③大谷地流通団地東側緑地	所在地	①厚別区厚別町下野幌27-39他 ②厚別区青葉町5丁目435-321他 ③厚別区中央5条1丁目440-360
告示年月日	①昭和53年1月24日②昭和41年10月2日 ③昭和58年3月31日	面積	①395,825㎡②84,198㎡③34,099㎡
公園種別	①都市緑地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	もみじ台緑地、青葉中央公園及び大谷地流通団地東側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テニスコート、野球場、陸上競技場②テニスコート③テニスコート、野球場		
2 指定管理者			
名称	あつべつグリーンパートナー (株)四宮造園(代表者)、(株)園建		
指定期間	平成27年4月1日～平成31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: これら3施設は、野球場やテニスコートといった運動施設を有するなど施設態様が似通っている。このため維持管理等業務等について共通化を図ることにより、スケールメリットを活かした経費節減が可能となることから、一括管理による効果が著しいと見込まれるため。		
業務の範囲	公園維持管理業務、有料公園施設(テニスコート、野球場、陸上競技場)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>あつべつグリーンパートナー(以下、グループ)は現在、指定管理者として公園管理を行っている実績を踏まえて、グループが有する環境に配慮した技術と知識を共有しながら、より質の高い快適な緑あふれる安らぎのある空間を創造し、地域住民のためのオープンスペースづくりを目指して、地域住民と利用者の声を常に反映しながら、福祉の増進や平等利用の充実、利用者サービス向上の視点に立った公園の管理運営を行います。また、法条例等を遵守し、安全・安心、快適な利用環境を提供し、資源・施設の長寿命化を図った、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ともに、自己実現、環境教育の場として積極的な利用を促し、地域住民や関連団体等との連携・共同を推進していきます。</p> <p>グループでは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、災害に備えながら安全・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>以上の基本方針を踏まえ、私たちグループでは以下の6項目を事業目標として管理運営に取り組みます。</p> <p>1 人々にやすらぎをあたえる良好な緑の公園づくり 2 利用者が安心して公園を利用できる安全防災対策 3 スポーツを通じての健康づくりの場やリフレッシュできる場の提供 4 環境に配慮した公園づくり 5 多様な利用者ニーズへの柔軟かつ適切な対応 6 利用者への公平な対応と法の遵守</p>	<p>園内の維持管理については公園管理者と連絡調整を図りながら効率的に運営管理を遂行できた。特に定期的に遊具点検・施設の点検及びトイレ管理におけるトイレ巡回により随時清掃を行なうことにより、利用者に不快感を与えずに安心して利用してもらうことができた。また、地域住民や関連団体との花いっぱい運動を継続的に行ったほか、多様な利用者ニーズに対応した自主事業や事業計画のスポーツ・環境イベント等の実施で住民サービスの向上につながったと思います。</p>	<table border="1" data-bbox="1238 320 1445 353"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>基本方針に基づき、園内の維持管理や施設点検、清掃等を適切に行い良好に維持されている。また、事業等も実施されており、市民サービスの向上に寄与している。</p>	A	B	C	D
	A	B	C	D			
<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>誠実な対応と相手を尊重する平等な対応によって、相互理解を進めることを平等利用の基本方針とし、公園利用者との合意形成を促進した。</p> <p>3月に受付担当者・管理作業者にスタッフ教育として挨拶を基本としたマナー教育、4月に法条例教育等を実施した。また4月の安全大会及び管理者会議にて公園利用者への接遇についてスタッフ教育を行い、利用者を最大限尊重し親切丁寧な対応を行った。</p> <p>もみじ台の野球場前花壇では施設内にできた段差を解消するための簡易な乗り上げ台を設置するなど車いす利用者への配慮も積極的に行っている。</p>	<p>苦情や意見、要望等への対応など、あらゆる場面において、常に公平・公正で平等に対応できるようにしています。また積極的に挨拶を基本に心がけ、公園利用者にも明るく接するようにしています。利用者からは気軽に声をかけてくれるようになりました。</p>	<p>公園利用者からの苦情・要望については適切に対応されている。</p>					

<p>▽ 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電気、水道及び灯油の使用については、節約に努めた。</li> <li>公園での電気量は照明灯の冬期間消灯する箇所を設定し節電に努めています。また、大谷地流通団地東側緑地の照明灯はLED化により節電効果があります。もみじ台緑地管理事務所では、建物の構造上強制排気やトイレの自動暖房装置等の節電できない電気器具がありますが、尚一層節電意識をもって環境配慮の推進を行なっています。</li> <li>・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ました。</li> <li>・ゴミ減量のため、ゴミの分別に努め、リサイクルできるものは札幌市リサイクルセンターへ搬出している。</li> <li>・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している。</li> <li>・ISO14001(環境)認証取得に基づき活動している。</li> <li>特に公園内では作業中に油漏れ防止などの環境対策を行っている。</li> </ul>	<p>当社ISO14001及び、札幌市温暖化対策推進計画に基づき活動しました。公園照明灯においては、冬期間の一部消灯を公園管理者から許可していただき電気使用量の削減につながっています。当社ISOの作業所目標及び札幌市環境法令の遵守について達成できました。</p>	<p>環境への配慮については、昨年に引き続き配慮が行われている。</p>
<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、労働関係法令遵守、雇用環境維持向上)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理マニュアルにより業務分担、指揮命令系統、連絡系統を定めた。</li> <li>・仕様書のとおり職員を配置するためスタッフの採用にあたっては公園作業・受付・接客に習熟した実務経験者を優先することとしています。</li> <li>・当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。</li> </ul>	<p>職員・作業員に対しては管理運営上の教育訓練を計画通り実施し、十分に周知徹底することができた。</p>	
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>定期的なトイレ清掃のほか、入場者の多い日には現場巡回し、トイレなど汚れを点検した。常に清掃ができるようにしている。また、隔週清掃も夏季の花火が多い時期には、巡回清掃を多く実施する取り組みを行った。</p>	<p>公園内のごみ拾いやトイレ清掃など、巡回対応が早いことで常にきれいな状態を保つことができた。放置自転車は地元警察に連絡し確認のうえ処理している。</p>	<p>委託による各施設の適切な点検修理や、公園内の巡回対応を適切に行うことにより、公園の管理状況が良好に保たれている。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・札幌市の承認を得た業者に委託し、警備、遊具・施設点検、電気・水道設備点検補修、及びスライダー施設点検補修について札幌市内の専門業者に発注した。</li> </ul>	<p>委託業務の管理では、業務の適正確保から履行確認まで問題なく実施できました。</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）

開催回	協議・報告内容
第1回 4月 2日	厚別区内公園及び街路樹維持管理業務代理人会議
第2回 4月 16日	パークゴルフ各コース役員とオープン日及び連絡調整について
第3回 5月 17日	青葉自治連環境部会と青葉中央公園ゴミの分別について
第4回 10月 20日	落葉ステーション堆肥づくりについて
第5回 3月12日	公園運営協議会について
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>もみじ台パークゴルフ各コース役員、青葉自治連環境部会、もみじ台管理センター所長、厚別区土木部維持管理課、あつべつグリーンパートナー所長・副所長・責任者。</p>	

▽ 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、当グループ代表会社の会計士による外部会計監査を導入している。
- ・現金等の取り扱いはグループ独自の「現金取扱規定」に基づいて管理しており、不祥事防止の取り組みを行っている。

▽ 要望・苦情対応

- ・要望苦情対応については管理マニュアルを作成し職員に周知している。早期の対応を行った。

▽ 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）

- ・アンケート結果は掲示板およびホームページに掲示した。
- ・要望、意見は「公園利用者からの意見苦情等」に記録した。

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十分な打合せができた。要望についても公園管理者と協議し、予算付けしてもらった。また、公園運営協議会では地域を代表するもみじ台管理センター小林所長の参加を得て、地域活性化の取り組みについて意見交換を実施した。今年度の業務や自主事業の内容を発表するとともに修繕の確認や次年度の取組等について話し合い有意義な協議会になりました。

連絡調整については協議会にとどまらず、関係団体等と随時協議・報告がなされ、適切に調整が行われている。

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。

要望苦情は適正に対応することができた。

記録については適正に管理・報告を行っている。自己評価の結果を公園管理運営に反映しています。

<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"> <li>・施設で働く事務スタッフ・業務スタッフ・専門スタッフに対し、札幌市都市公園の維持管理に関する協定書の第8条2に基づき、もみじ台緑地等の業務を行うために必要な従事者に支払う賃金の最低額は865円の時給額を支給した。</li> <li>・施設で働く職員に対し、一週40時間一日8時間を遵守した。</li> <li>・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た。</li> <li>・1年に1回定期健康診断等を行っている。</li> <li>・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に作業効率のアップにつながるよう、創意工夫できるような労働環境を整えた。</li> <li>・第三者委託により実施している業務については、受託者に当該業務従事者の労働環境にかかわる情報提供を求めた。</li> </ul>	<p>無理無駄のない勤務形態を計画し、所長以下スタッフ全員が運營業務に責任と自覚をもって労働意欲の向上に向けて適切に人員配置を実施する事ができました。青葉中央公園のスライダープールの監視員については夏休み期間中は利用者が多いことから、自主的に監視員を規定2名から3名体制とし、来園者の安全第一と監視員の負担減をはかった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>労働関係法令遵守、雇用環境の維持向上について、概ね適正に実施されている。</p> <p>スライダープールの監視員の夏休み期間中の増員は、監視員の負担軽減及び利用者への安全確保につながるものであり、良い取り組みである。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>労働関係法令遵守、雇用環境の維持向上について、概ね適正に実施されている。</p> <p>スライダープールの監視員の夏休み期間中の増員は、監視員の負担軽減及び利用者への安全確保につながるものであり、良い取り組みである。</p>			
A	B	C	D								
<p>労働関係法令遵守、雇用環境の維持向上について、概ね適正に実施されている。</p> <p>スライダープールの監視員の夏休み期間中の増員は、監視員の負担軽減及び利用者への安全確保につながるものであり、良い取り組みである。</p>											
<p>(3)施設・設備の維持管理業務</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"> <li>・利用者の安全確保を第一に各維持管理作業については、作業手順に基づき来園者への安全作業に心がけている。</li> <li>・救急サポーターへの継続的入会、AEDの設置、日々の公園巡回ハザードチェックリスト実施により安全を確保している。</li> <li>・損害賠償保険は仕様書に適合したものに加入している。</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>・草刈り、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。</li> <li>・遊具の補修、水道散水栓補修、トイレのつまり、照明灯・有料施設の小規模な修繕を実施した。</li> <li>・駐車場については、付近住民への迷惑駐車禁止へ向けて、夜間閉鎖を毎日施錠実施している。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <p>防災計画を策定するとともに、AEDを受付に設置している。グループの安全大会を4月10日に実施。防災訓練はスライダー監視員の新規入場教育と合わせて実施した。毎月のグループ協議会では、安全パトロールを実施し、防災についても検証した。</p>	<p>「利用者が安心して公園を利用できる安全防災対策」という基本方針に沿った維持管理、保守点検を実施することができた。人身事故等の発生はなかった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>維持管理業務については、実施計画に基づき概ね適正に実施されている。しかし、公園の供用開始から35年以上が経過しているため、さらなる積極的な維持管理が望まれる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>維持管理業務については、実施計画に基づき概ね適正に実施されている。しかし、公園の供用開始から35年以上が経過しているため、さらなる積極的な維持管理が望まれる。</p>			
A	B	C	D								
<p>維持管理業務については、実施計画に基づき概ね適正に実施されている。しかし、公園の供用開始から35年以上が経過しているため、さらなる積極的な維持管理が望まれる。</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"> <li>・ミズバショウ観賞他 4月～8月青葉中央公園の草木の紹介看板設置</li> <li>・花いっぱい運動 6月3日開催 参加人数 41名</li> <li>・高齢者障害者向けレクレーション、園芸療法 6月30日開催 参加人数 8名</li> <li>・親子凧揚げ教室 8月19日開催 参加人数 10名</li> <li>・サッカー教室 10月21日開催 参加人数 30名</li> <li>・スノーモービル・重機乗車体験 2月23日 参加人数 50名</li> <li>・公園内ワークショップ(アイスクャンドルの作り方・ウメの剪定講習) 2月23日 参加人数 50名</li> </ul> <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"> <li>・ハザードマップの作成配布 花いっぱい運動、昆虫観察会等にて50部配布</li> <li>・近隣パークゴルフ場パンフレット配布 受付窓口にて希望者及び管理区域パークゴルフ同好会に配布</li> <li>・掲示板によるイベント情報公開</li> </ul> <p>▽公園利用に関する市民活動及び交流の支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自然観察会・葉っぱスタンプづくり・ツリーイング体験 7月7日開催 小学生45名</li> </ul> <p>▽公園利用者に関する相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガーデニング講習会園芸相談会 7月18日開催 参加人数 8名</li> <li>・カラスの巣作りについての相談対応(カラスマニュアル配布)</li> <li>・犬の飼い主マナー相談 6月・9月札幌市キャンペーン参加、7月17日犬のしつけ教室</li> </ul>	<p>花いっぱい運動では、もみじ台管理事務所の花壇に力を入れました。結果、厚別区フラワーコンテストに応募し、見事優秀賞を受賞しました。来園者からのお褒めの言葉をかけられ、花壇管理従業員もやりがいのある仕事だと感じていました。また、大谷地流通団地東側緑地の花壇に植栽したほか、青葉中央公園では地元自治会と協同で青葉花壇の土作りから花の管理まで協力しながら運動しました。冬期間には事務所の多目的室を使いヨガ教室も開催しました。</p> <p>公園内のスズメバチ及びカラスの巣作り箇所の発見情報や危険と思われる箇所の情報等をハザードマップにして利用者に提供しています。</p> <p>青葉自治会の環境部会と共同で小学生を対象にした市民活動を支援しています。</p> <p>公園利用者からの植物管理の相談や犬のしつけなどの相談を気軽に話しかけてもらえるようにしています。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;">春から冬まで年間を通して事業を実施しており、子供からお年寄りまで幅広い年齢層を対象として、公園の利用者増加に寄与している。また、地元自治会と連携した事業も実施することにより、地域住民にとって愛着のある公園となることに寄与している。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	春から冬まで年間を通して事業を実施しており、子供からお年寄りまで幅広い年齢層を対象として、公園の利用者増加に寄与している。また、地元自治会と連携した事業も実施することにより、地域住民にとって愛着のある公園となることに寄与している。			
A	B	C	D								
春から冬まで年間を通して事業を実施しており、子供からお年寄りまで幅広い年齢層を対象として、公園の利用者増加に寄与している。また、地元自治会と連携した事業も実施することにより、地域住民にとって愛着のある公園となることに寄与している。											

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H29実績	H30計画	H30実績
野球場	件数(件)	364	414	294
	人数(人)	7280	8280	5880
	稼働率(%)	18	20	15
庭球場	件数(件)	3045	3140	2342
	人数(人)	9135	9420	7026
	稼働率(%)	25	26	19
陸上競技場	件数(件)	191	106	206
	人数(人)	1910	1060	2060
	稼働率(%)	22	12	24

	H29実績	H30実績
イベント	11	26
学校行事	54	59
その他	212	227

▽ 不承認 0件、取消し28件、減免 97件、還付 138件

▽ 利用促進の取組

- ・陸上競技場の使用率を上げるため、各種団体等に大会等の開催を行えることを認知してもらえるよう案内しています。
- ・有料施設予約システムの利用が容易にできるよう利用者に、登録カードの申込手続きを積極的に案内しています。

有料施設のうち庭球場では、利用者数が大幅に減少しました。利用者から任意に聞き取り調査した結果、平岸庭球場20面がオープンし、オリンピック仕様のハードコートに流れていることが大きな原因と思います。施設の不具合については特に不満はないとのことでしたが、来年度は利用してもらえる施設づくりを考えていきます。具体的な対策として、利用者の少ない曜日に限定し利用料金割引、ドリンクサービス、ポイントカード発行、1回でも受講できるテニス教室の開催などを積極的に行っていききたいと思います。

公園利用届は、もみじ台東側緑地、青葉中央公園、ともに小学校・幼稚園の遠足の場として利用活用されています。青葉中央公園のウォーターライダー入場者数は、今年度50日間で4,332人となり、入場者数が昨年度比較で半減しました。理由は雨天や低温の日が多かったこととありますが、施設が老朽化していること、施設周辺の樹木が覆ってきて昆虫類が多いことなどが考えられます。最近特に虫を嫌う子が多いことが実感としてあります。

陸上競技場の使用率は増加傾向にあります。駐車場の広さや使いやすさにより多くの来園者を向かい入れることができるメリットがあると思われれます。

A B C D

有料施設の利用件数については、庭球場をのぞき、おおむね例年通りとなっている。今後も自主事業の展開や適切積極的なPR等により、利用者数増や稼働率向上に努めることが期待される。

ウォーターライダーの利用者減に関しては、少しでも利用者が快適に感じられるように、よりきめ細かく管理を行っていくことが望まれる。

(6)付随業務	▽ 広報業務		A B C D
	<p>・ホームページによるイベントの紹介、有料施設等の開放・閉鎖のお知らせ等掲示、ホームページの更新は随時行なっています。</p> <p>・厚別区の情報システムに随時掲示できるよう事業計画、自主事業の発信を行なっています。(下記の情報誌にお知らせ案内文等を発信しています。)</p> <p>・雑誌社の広報(ママじゃらん、あんふあん、フリッパー)</p> <p>・新聞社の広報(北海道建設新聞社、くらしの新聞社まんまる新聞、北海道新聞社等)</p> <p>・もみじ台管理センター掲示板への掲載</p> <p>・各地域まちづくりセンターへ情報提供</p> <p>・公園内に掲示板を設け情報の発信</p> <p>・テレビ・ラジオ放送局取材対応</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>第2公募の最終年度となりました。来年度は厚別山本公園の管理業務が加わり当グループ(代表株四宮造園、株園建、株コクサク)が引き続き指定管理者として認定されました。総括責任者及びスタッフの変更はなく、引き継ぎは特に問題はありません。</p>	<p>公園掲示板は自主事業の紹介・施設の案内を行なっています。また、ホームページは公園内の出来事や自主事業の紹介など季節の情報をまじえ発信し、興味を持ってもらえるようにしています。ホームページのアクセス数は増加傾向にあります。ホームページ内容は札幌市ホームページウェブアクセシビリティに適合したものとし、JIS X 8341-3:2016の付属書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、HPIに方針、試験結果等を公開しています。</p> <p>今後も施設運営管理の充実に向けて継続していきます。</p>	<p>現地での看板掲示やHP、メディアや地域への広報など、情報発信を精力的に行っている。今後、SNS等の活用により、若い世代へのアプローチも考えていくことが望まれる。</p>

2 自主事業その他

▽ 自主事業		A B C D
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動販売機(313千円)</li> <li>・ドッグラン開催(93千円)</li> <li>・ハンギング講習会(参加費無料)</li> <li>・テニススクール(4千円)</li> <li>・ラジコン大会(10千円)</li> <li>・野菜の直販(54千円)</li> <li>・パークゴルフ大会(33千円)</li> <li>・野外音楽会(参加費無料)</li> <li>・フリーマーケット(出店料無料)</li> <li>・レンタルその他(3千円)</li> </ul>	<p>ドッグランは、昨年155頭に対し今年は186頭31頭の増加。テニススクールは台風の影響を受けました。その他の各イベントについては昨年度より厚別区版広報紙にイベント情報が配布されなくなり、広報活動に苦慮しています。今後も自主事業の収入増加へ向けたイベントの情報発信、充実に向けて計画していきます。</p>	<p>自主事業については、自動販売機による収入が大半を占めている。SNS等を活用した情報発信や内容の見直し、充実をより積極的に行い、イベントの充実・集客力の向上が望まれる。</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>・第三者委託については以下の業務について市内業者に発注した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>管理事務所の機械警備</li> <li>プール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・缶等の処理</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>無料テニスコート管理業務</li> </ul> </li> <li>・福祉施策では地元まちづくりセンター・自治会と協力して、休憩施設の補修など高齢者に優しい施設環境づくりを実施しています。</li> </ul>	<p>技術を有していて、緊急対応のできる企業を優先しています。</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	4月から11月まで各公園内にて地域住民利用者、パークゴルフ同好会、ドッグラン、野球、テニスの施設利用者からアンケート調査を実施しました。 回答計103件	<p>受付業務・管理業務スタッフへのマナー教育、挨拶の徹底などの教育が定着しており、公園利用者・施設利用者から気軽に声をかけられるようになってきています。各種イベントでは利用者が楽しんでくれました。各種自主事業の実施により、公園利用者からお褒めの言葉をたくさん頂いておりますが、施設の利用においては貴重な意見に基づき安心・安全な施設づくりに努めていきます。清掃は隔週清掃のほか巡回時に汚れやゴミを発見したときは随時清掃を行なっています。公園利用者からも公園内がきれいだと感じています。</p>	<p>利用者の満足度については、常日頃の利用者への対応や維持管理によって、利用者アンケートの結果において目標値を10%以上高くなっている。</p>			
結果概要	<p>※総合満足度86%(目標値75%、札幌市要求水準70%)                      ※接遇満足度91%(目標値80%、札幌市要求水準80%)</p> <p>施設の利便性について…管理されている:86%                      施設の美観について……満足……91%                      イベント講演会について…満足……100%</p>					
利用者からの意見・要望とその対応	<p>(公園の維持管理に関わるもの)                      [意見]青葉中央公園のシェルターで焼肉の炭を投げました。                      [対応]当日中に片付けました。火気禁止看板を増設しました。                      [意見]ラジコン走行会にきて楽しかったです。また明日来ます。                      [対応]お待ちしております。                      [意見]もみじ台東側の滑り台横階段を直してほしい。                      [対応]現地確認丸太階段が腐食していました。補修しました。                      [要望]もみじ台野球場トイレに携帯電話を落としたので取ってほしい。                      [対応]水を流さないで待っていてください。無事拾い上げました。                      [苦情]青葉中央公園のトイレが汚れている。                      [対応]一時閉鎖し消毒してから開放しました。</p> <p>(施設の利用に関わるもの)                      [意見]もみじ台緑地駐車場に白線が入り利用しやすくなりました。                      [対応]厚別区発注工事の社会貢献で施工していただきました。                      [意見]ウォータースライダーに来て、とてもたのしかった。                      [対応]ありがとうございます。またきてください。                      [意見]もみじ台緑地管理事務所の花壇がきれいですね。                      [対応]ありがとうございます。厚別区フラワーコンテストに応募し優秀賞をいただきました。                      [要望]南1丁目コース散水栓が故障、修理してください。                      [対応]老朽化しています。散水栓を交換しました。</p> <p>(上記以外に関するもの)                      ・マナーに関するお願い・注意看板は最低限の設置数にしますが、利用者が理解しやすいものとしていきます。</p>					

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	計画	決算	差				
収入	41,094	50,032	8,938				
指定管理業務収入	40,370	49,522	9,152				
指定管理費	34,760	34,261	▲ 499				
利用料金	5,610	4,574	▲ 1,036				
その他	0	10,687	10,687				
自主事業収入	724	510	▲ 214				
支出	40,885	51,053	10,168				
指定管理業務支出	40,189	50,281	10,092				
自主事業支出	696	772	76				
収入-支出	209	▲ 1,021	▲ 1,230				
利益還元							
法人税等							
純利益	209	▲ 1,021	▲ 1,230				

(金額は税込)

▽ 説明

- ・利用料金収入は、新規に平岸庭球場が開設したことによりオリンピック仕様のハードコートへと客層が移行している影響で、大幅な減収となりました。
- ・自主事業収入はドッグランが微増しましたが、天候の影響を受け各イベント収入が大幅に減収しました。
- ・その他収入は災害復旧処理分で各構成員の業務費変更分を計上しています。

指定管理費業務収入は台風地震等の災害復旧費が計上されています。利用料金は、テニスコート利用料が20%程度減収になりました。左記の説明となりますが、施設の接遇や不良箇所の点検に問題がないか利用者のききとり調査を行いました。改善点を見つけ来年度方策を実施します。

業務支出については、積極的に光熱費の節約に努めましたが、労務費・材料の増加がありました。

収支は、利用料金の減少により赤字となっている。今後は利用料金の増収となるような対策や、自主事業の見直しにより収支改善することが望まれる。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持 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		適	不適
<ul style="list-style-type: none"> <li>・各条例の規定に則り、全て適切に対応した。</li> <li>・情報公開請求及びオンブズマンの実施調査についての依頼はなかった。</li> </ul>			

### 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>公園の維持管理については今年も、芝生管理や樹木の管理に重点を置き、枯木の撤去、剪定、刈込等に注意をし、実施できました。</p> <p>公園利用者や、有料施設利用者の苦情は少なく、満足度は得られたと思います。</p> <p>自主事業・事業計画については、最終第4期目も、当初計画通りに実施することができました。</p>	<p>来年度は厚別山本公園が指定管理区域になり、新規事業が始まります。新たな業務計画に沿って各種事業の充実をはかっていきたいと思います。</p> <p>公園の維持管理作業においては、各緑地全体に高木や老木が多く、隣接する近隣住民・企業と打合せを行いながら、危険木・支障木の処理、今後も順次対応していきます。実施にあたっては、厚別区土木部(公園管理者)と協議しながら計画的に実施していきたいと思います。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>土木部への苦情も少なく、全体としておおむね良好に業務が実施された。特に利用者の多い有料施設や愛好者の多いパークゴルフ場の運営については、利用者の要望に応え、必要な場合は、土木部との協議を行い実施している。季節ごとの事業の計画や、地元自治会等との連携により花壇造成を行う等、近隣との協力体制も定着している。また、自主事業の広報についても、HPや現地への掲示等が行われている。</p>	<p>管理対象の公園緑地はどれも開設から35年以上経過したものであることから、施設の老朽化や樹木の管理にこれまで以上の注意が必要であり、より積極的な事前の対応・協議により、利用者へのサービス向上とともに、事故の防止に努める必要がある。また、平成31年度より厚別山本公園の指定管理も始まることから、各種自主事業に限らず、公園緑地の利活用について積極的に提言し、より魅力的なものへと管理していくことが出来ればよい。また、SNS等を活用した情報発信も積極的に行っていくことが望まれる。</p>