

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) | 手稲区土木部維持管理課(681-4011) |
|-----|---------------|-----------|-----------------------|

I 基本情報

| | | | |
|---------|--|-----|--|
| 1 施設の概要 | | | |
| 名称 | ①前田森林公園 ②山口緑地パークゴルフ場西コース ③星置公園 ④明日風公園 ⑤山口緑地パークゴルフ場東コース | 所在地 | ①手稲区手稲前田591外 ②手稲区山口582外 ③手稲区星置2条1丁目 ④手稲区明日風2丁目 ⑤手稲区山口295-1 |
| 告示年月日 | ①昭和62年8月1日 ②平成11年3月3日 ③平成1年3月31日 ④平成22年5月8日 | 面積 | ①597,258㎡ ②31,789㎡ ③61,791㎡ ④47,000㎡ ⑤153,000㎡ |
| 公園種別 | ①総合公園 ②⑤都市緑地 ③④地区公園 | | |
| 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 | 前田森林公園、山口緑地パークゴルフ場西コース、星置公園、明日風公園、山口緑地パークゴルフ場東コース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カナル、壁泉、展望ラウンジ、野球場、球技場、パークゴルフ場他 ②パークゴルフ場 ③テニスコート、野球場 ④テニスコート、パークゴルフ場、徒渉池 ⑤パークゴルフ場(45ホール)、駐車場(308台、身障者7台)、クラブハウス | | |
| 2 指定管理者 | | | |
| 名称 | 公園緑化協会・ていねグリーンコンソーシアム[(公財)札幌市公園緑化協会(代表者)、(株)スペース・デザイン工業、マルミプラス(株)] | | |
| 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: 5 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 | 公園維持管理業務、有料公園施設(野球場、球技場、テニスコート、パークゴルフ場)運営(利用料金制度)、緑化普及啓発業務 | | |
| 3 評価単位 | 施設数: 5 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 前田森林公園、山口緑地パークゴルフ場西コース・東コース、星置公園、明日風公園においては、以下の基本方針に基づき管理運営にあたった。 【1】平等・公平な利用の機会を確保し、公共の福祉増進の場としての利用効果を高める。 【2】関係法令・条例等を遵守し、利用者や市民の声の反映に努め、開かれた管理運営による、安全で安心、快適な利用環境を提供する。 | 平成28年度は管理運営の基本方針を基に、施設利用者の満足度向上のため、パークモニターを実施する等、各公園・施設の状況を適宜確認し、適切な維持管理業務を進めた。 | A B C D 基本方針に基づき管理がなされた。 |

【3】資源・施設の長寿命化を念頭に置き、効率的な管理運営による経費削減を図り、安定した質の高いサービスを提供する。

【4】コミュニティ活動の拠点の一つと位置付け、市民や関係諸機関との連携を強化し、資源の積極的な活用を図り、集いの場としての魅力を高める。

【5】都市における多様な環境圧の下、みどりのオープンスペースとしての存在効果を高める。

【6】カナルや広大な樹林、芝生広場、パークゴルフ場、野球場、球技場の利用を拡充する。

【7】前田森林公園凸凹クラブ等のボランティア団体の活動を積極的に支援し、公園のシンボルであるカナルや樹林等の緑の利用価値を高める。

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

【平等利用に係る方針】

年齢や障がい、性別、主義・主張、思想・信条、民族や言語、社会的地位や身分の違い、その他不当な理由によって公園の平等利用が妨げられないよう、また、利用者に不公平感を抱かせる事のないようスタッフ教育を徹底し、公園・施設の管理運営を行う。

【平等利用の取組状況と実績】

公園、有料施設の利用に対して、担当職員の採用時の教育徹底、研修会の参加、緊急時の避難誘導訓練、指導を行った。

公園案内看板のレイアウト変更・増設、注意指導(有料施設の不正使用、バーベキュー広場の場所取り行為、指定場所以外での火気使用行為、犬の放し飼いや糞の不始末、ゴミの不法投棄等)の取組みを行った。

また、季節の見どころ、イベント情報、施設管理情報を公園ホームページとSNS(Twitter)に掲載したほか、ネット利用者以外への対応として園内掲示板、地域の施設に掲示するなど、広く情報発信に努めた。

スタッフの教育訓練として接遇研修、法令遵守研修、救命処置研修などを実施し、意識・技術の向上を図った。スタッフはバリアフリーの観点で園内をチェックし、園路の不陸や法律に適合しない電気スイッチの位置、案内板のデザイン・内容など、不便の解消・改善に向けた園内維持管理を行った。インターネットでの情報発信が非常に有効で、公園ホームページやTwitterで園内状況を確認してから来園する層が増加しているため、平等な情報発信に留意しつつ、対応を強化した。

平等利用に係る研修が計画通りに行われ、実際の業務で活用できている。さらに、有効と考えられるツールの積極的利用により情報発信の強化につなげている。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

HES(北海道環境マネジメントシステムスタンダード)の認証を受けて構築しているEMSに基づき、以下の取組み項目について、環境改善活動の推進に努めた。

▼ 公園の維持管理に伴う環境負荷の軽減として、『化学農薬を極力使わない植物管理』、『植物残渣のリサイクル』、『一般ごみの削減』

▼ エネルギーの合理化によるCO₂発生抑制として、『公園管理事務所での燃料、電力、水道使用量の節約』など

▼ CO₂吸収・蓄積に寄与する取組みとして、『リサイクル堆肥の施用』、『樹形管理、除伐による公園樹林の健全な育成』、『樹木の育苗・植樹による緑の量の充実』

省エネ省資源、農薬を極力使わない管理、植物残渣のリサイクルに努めた。パークゴルフ場で病害が発生したため、札幌市の許可を得て、使用範囲を限定して必要最小限の農薬を使用した。

環境に配慮した管理が行われていた。

- ▼ 一般ごみの減量に努め、前年度比で約4%削減となった。植物系廃棄物の資源化については、剪定枝を粉碎・チップ化し、樹木の根元に敷き均すなど、循環型管理を図った。
- ▼ 職員に対し、EMSの取組みの教育を実施した。
- ▼ 電気の節約に努めたが、冬期の凍結防止ヒーターの運転により前年度比で0.2%増となった。
- ▼ 水道の節約に努め、前年度比で約3%の削減ができた。
- ▼ 事務用品は、グリーン購入ガイドライン指定品の購入に努めた。
- ▼ 札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種帳票を提出した。

▽ 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)

- ▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。
- ▼ 仕様書のとおり職員を配置するため、4月に臨時職員(維持管理11名、受付2名、パークゴルフ場受付18名)の採用を行った。
- ▼ 当初の研修計画に基づき、職員研修を行った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼ スタッフの雇用開始時に、環境に関する知識と当協会の環境方針、環境目標に関する講習を実施した。
- ▼ 管理技術向上のため、安全作業手順、機械運転操作、園内車両走行など公園維持管理安全作業に係る講習を実施した。
- ▼ 安全管理向上のため、毎朝作業ミーティング時に他公園の事故報告・苦情要望事項を共有し、無事故のための手順や問題解消のディスカッションを実施した。
- ▼ 普通救命講習、消防訓練のほか、個人情報保護講習を行った。
- ▼ 公園満足度の向上のため、アンケート調査の結果をミーティングで報告し、作業計画の見直しを行い改善した。
- ▼ 来園者対応向上のため、園内植物(サクラ、フジ等)の開花状況等を全スタッフに周知し、ご案内ができるようにした。

植物リサイクルについては、初めて伐採木の無料配布を行った。また植物廃材を用いたクラフトなど、市民への啓発も行い、大変好評を得た。一般ごみは前年度に引き続き削減できた。電気使用量は冬期のヒーターの影響でわずかに増加したが、噴水施設の小さな調整などにより、夏期には削減できた。芝生への灌水を水道水で行う区域があり、降雨状況による使用量の増減が大きいが、引き続き節減に努めていく。

必要最小限の人数で効率的に管理・運営を行うことができた。研修については、必要資格の取得など、適宜実施した。

安全管理を徹底し、利用者に被害を及ぼす事故はなかった。苦情や意見、アンケート、また、日常利用状況の把握により利用者ニーズをくみ取り、反映に努めることで、品質向上が実現できた。

廃材を利用者向けイベントに活用するほか、新たに廃材の再利用を促進する取り組みを始めるなど資源の循環型管理を図り環境改善活動に積極的に取り組んでいると評価できる。

引き続き、適切な管理に努めていきたい。

利用者からの苦情・要望について情報共有ができていた。アンケート調査を行い、その結果を作業計画に反映させる等、管理を向上させるための努力が見られる。

▽ 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)

①前田森林公園

- ・管理事務所、休憩舎、展望ラウンジ、クラブハウスの機械警備業務
- ・電気保安業務
- ・展望ラウンジ昇降機点検業務
- ・管理事務所等消防用設備点検業務
- ・展望ラウンジ自動ドア保守点検業務
- ・パークゴルフ場クラブハウス自動ドア保守点検業務
- ・展望ラウンジ清掃業務
- ・燃料タンク漏洩検査業務
- ・公衆トイレ維持管理業務
- ・一般事業系廃棄物処理
- ・カン・ビン等処理業務
- ・産業廃棄物処理
- ・受水槽清掃等業務
- ・除雪業務
- ・遊具等保守点検業務

②⑤山口緑地

- ・クラブハウスの機械警備業務
- ・パークゴルフ場クラブハウス自動ドア保守点検業務
- ・受水槽清掃等業務

③星置公園

- ・公衆トイレ維持管理業務
- ・遊具等保守点検業務

④明日風公園

- ・公衆トイレ維持管理業務
- ・遊具等保守点検業務
- ・トイレ清掃業務

上記業務を第三者に委託し、仕様書の通り適切に業務を遂行した。

第三者への委託業務に関しては、札幌市内の企業に委託した。

札幌市内の業者を活用していることは評価できる。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 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 |
|---|--------------------------------|
| 第1回 2月28日 | 前田森林公園他3公園・緑地の運営に関する札幌市への報告、協議 |
| <協議会メンバー> | |
| 札幌市手稲区土木センター 事務係、公園緑化係 (公財)札幌市公園緑化協会、(株)スペースデザイン工業、マルミプラス(株) | |

運営協議会のほか、日頃から札幌市との連絡を密にし、調整を図ることができた。

協議会の内容は、今後の事業運営の参考にしてほしい。今後とも、管理水準の向上のために適切な時期に調整し開催すること。

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <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マニュアルを作成し、スタッフ研修を実施している。</p> <p>▼ 市民、公園利用者からの要望、苦情等を集計して札幌市に報告した。</p> <p>【苦情・要望等の件数】 前田森林公園 15件(うち、称賛6件) 山口緑地 1件 星置公園 0件 明日風公園 3件</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>▼ 主な記録は以下の通り 巡視日報、EMS環境測定記録、EMS教育訓練記録、受水槽点検記録、作業機械点検簿、車両運転記録簿、遊具点検記録簿、防火点検記録簿、苦情等情報シート、ヒヤリハット事例集、月報、四半期報告書、年報</p> <p>▼ 指定管理期間の提案項目の履行状況を確認し、可能な限り実施するよう取り組んだ。</p> <p>▼ アンケートの実施結果は、休憩所に掲示した。</p> <p>▼ 一般来園者へのアンケート以外に、子供のいる親子世代を対象とした「パークモニター」を実施した。</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>施設に対する苦情等については、可能な限り即時対応し、改善を図った。利用に関する苦情等は、看板の設置や増設、チラシ配布等により対応した結果、同理由での苦情等が減少した。</p> <p>記録については適正に管理・保存を行った。</p> <p>アンケート結果を園内に掲示するとともに、スタッフ間でも情報共有し、自己評価の結果と来園者のニーズを管理運営に反映できた。</p> | <p>引き続き、適正な管理を行うこと。</p> <p>寄せられた苦情・要望に迅速な対応を行っていた。</p> <p>引き続き、適切な管理を行ってほしい。自己評価については、計画書のとおり適当な情報発信をすること。</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>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。</p> | <table border="1"> <tr> <td style="background-color: #cccccc;">A</td> <td style="background-color: #cccccc;">B</td> <td style="background-color: #cccccc;">C</td> <td style="background-color: #cccccc;">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786円(平成28年10月1日発効)を上回る時給を支給した。 ・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。 ・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などの取組みを行った。</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組みを行った。</p> | <p>関係法令に適切に対応していた。</p> | | | | | | |

| (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) | | A B C D |
|------------------|---|--|--|
| | | | <p>▼ 利用者の安全対策として、作業時にセーフティコーンや作業看板を設置して作業を行うとともに、園内の利用状況に応じて作業時間を調整する等、危険な場所に利用者が入らないよう努めた。</p> <p>▼ 園内での作業車両は、回転灯・ハザード灯を点灯し、速度15km/h以下で走行した。</p> <p>▼ カラスの子育て時期には注意看板を設置し、巣の撤去が必要な場合は専門業者に委託した。スズメバチは安全を確保した上で直営で駆除を実施した。</p> <p>▼ 風雪害等による危険箇所が発生し、処理までに時間を要する場合は、ロープ柵設置や園内掲示板・インターネット上で告知することで来園者に注意喚起し、安全管理に努めた。</p> <p>▼ 駐車場における車上荒らし被害防止のため、混雑時の巡回強化・警察へのパトロール要請・園内放送での貴重品注意喚起などの対策をとり、事件発生の抑制を図った。</p> <p>▼ 保険については計画書通り、施設賠償責任保険、レクリエーション保険、家財保険、任意自動車保険、食品営業賠償保険に加入した。</p> <p>▼ 利用者のニーズに応えるため、飲食の臨時売店や更衣用プレハブを設置し、市民サービス向上を図った。</p> <p>▼ 冬期は前田森林公園南側拡張区域で駐車場の除雪、仮設トイレ・受付兼休憩所の設置を行い、ながめの丘利用者へ悪天候時等の利便確保を図った。</p> <p>▼ 拾得物取扱いマニュアルを作成し、拾得物及び遺失物の情報を管理事務所内で共有し、遺失者・遺失物の早期発見に努めることでサービス向上を図った。</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> <p>▼ 有料施設である野球場、球技場、テニスコート、パークゴルフ場は、仕様書の通り4月20日から11月20日まで営業した。</p> <p>▼ 清掃作業については、概ね仕様書の水準を達成した。</p> | <p>緑地管理に関しては効率化と共に景観維持に努め、全体の品質が維持できた。</p> | <p>各施設の状況に応じた管理がなされていた。</p> |

| | | | | | | | |
|----------------------|---|--|--|---|---|---|---|
| | <p>▼ カナールは春夏秋の年3回の清掃を行い、仕様書に沿った管理を達成できた。</p> <p>▼ 無料施設の開放は仕様書の通り実施した。</p> <p>▼ 公衆トイレは仕様書の通り開放した。</p> <p>▼ 食堂売店は仕様書の通り営業した。</p> <p>▼ エレベータ改修工事、休憩舎改修工事及び幹線設備工事が札幌市発注にて実施された。</p> <p>▼ 指定管理者発注の修繕として、前田森林公園ではクラブハウス冷水器、バーベキュー炉、火災報知設備、汚水排水ポンプ、放送設備、多目的トイレスイッチ、山口緑地では給水バルブ、星置公園では遊具(滑り台)、園路灯、駐車場出入口トラフ、明日風公園では公衆トイレバルブ、園路灯の改修工事を実施した。</p> <p>▼ 草刈は、芝生等の伸長状況を観察した刈込みにより効率的な管理に取り組んだ。また、緩効性肥料と刈草による窒素を組み合わせた芝生管理により、効率化・低コスト化を図った。</p> <p>▼ 施設の点検等の業務は、必要に応じて専門業者に委託して実施した。</p> <p>▼ 備品管理については、3月に点検を実施した。備品等の修繕については、部品を購入して可能な限り直営で対応し、経費を圧縮した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>28年度の防災計画を策定するとともに、4月と11月に消防訓練を実施した。11月は「大規模地震の影響で火災が発生」と災害の想定を広げた設定で訓練を実施した。</p> | <p>カナールは水質が褐色がかり、藻が繁殖しやすくなっているため清掃回数を調整したが劇的な改善はなく、水質の浄化方法を検討する必要がある。備品に関しては、随時台帳を整理した上で年1回の確認を行った。修理に関しては、可能な限り直営で行い、専門的な修繕が必要な場合のみ専門業者に委託してコスト削減につなげた。施設の大規模な修繕については、関係機関と連絡調整を密にして、工事や施設利用に支障のないよう努めた。</p> <p>訓練を予定通り実施した。11月には災害の想定を広げ、複雑な初期対応など、通常よりも内容の濃い訓練が実施できた。</p> | | | | | |
| <p>(4)事業の計画・実施業務</p> | <p>▽ 自然環境普及啓発に関する学習機会の提供業務</p> <p>①前田森林公園</p> <p>▼ 札幌市立前田北小学校</p> <ul style="list-style-type: none"> ・園内で採取したカエルの卵を育てる環境教育を支援 <p>▼ 札幌工科専門学校</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公園維持管理作業を通じた実習を実施 <p>▼ 北海道札幌高等養護学校</p> <ul style="list-style-type: none"> ・花壇管理等を通じた環境実習教育を支援 <p>▼ 札幌市立稲陵中学校</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公園作業を通じた公園管理実習を支援 <p>②星置公園</p> <p>▼ 札幌稲穂高等支援学校</p> <ul style="list-style-type: none"> ・花壇管理を通じた環境実習教育を支援 <p>▼ 札幌市星置東小学校</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゲストティーチャーとして環境教育を実施 <p>▽ 公園等施設利用に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>①前田森林公園及び山口緑地パークゴルフ場</p> <p>▼ 手稲区パークゴルフ協会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各パークゴルフ場にて協会会員同好会の交流大会を実施 | <p>今年度も多くの教育機関と連携し、職員が補助に付くなど必要な支援ができた。今後も学習の場としての公園活用を支援していきたい。</p> <p>市民活動に対しては、資材の提供や活動場所の提供など、多くの支援ができた。</p> | <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>教育機関と連携する等し、学習の場としての活用支援に今後とも努めること。</p> <p>各市民団体との調整がなされ、適切な支援を行っていた。</p> | A | B | C | D |
| A | B | C | D | | | | |

- ②前田森林公園
 - ▼ 前田森林公園凸凹クラブ
 - ・トンカチ広場開催のための活動場所の提供
 - ・自然観察会案内チラシの作成支援
 - ▼ FDS(競技団体)
 - ・フライングディスクドック大会の運営に関する実施場所と資材提供などの支援
 - ▼ 手稲プレーパークの会
 - ・プレーパークの活動場所の設定支援
 - ▼ 手稲区特定郵便局
 - ・公園の清掃活動への運営支援とごみ袋の提供
- ③明日風公園
 - ▼ 明日風フィオーレ
 - ・花壇管理ボランティアへの資材の提供

(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 |
|----------------------------------|--------|--------|-------|--------|
| ① 前田森林公園 野球場 | 件数(件) | 323 | | 305 |
| | 人数(人) | - | | - |
| | 稼働率(%) | 20.2 | | 18.7 |
| ① 前田森林公園 球技場 | 件数(件) | 138 | | 109 |
| | 人数(人) | - | | - |
| | 稼働率(%) | 21.1 | | 16.2 |
| ① 前田森林公園 パーク ゴルフ場 | 件数(件) | - | | - |
| | 人数(人) | 27,752 | | 27,337 |
| | 稼働率(%) | - | | - |
| ② 山口緑地 パーク ゴルフ場 西コース | 件数(件) | - | | - |
| | 人数(人) | 18,314 | | 14,194 |
| | 稼働率(%) | - | | - |
| ③ 星置公園 野球場 | 件数(件) | 170 | | 146 |
| | 人数(人) | - | | - |
| | 稼働率(%) | 14.9 | | 14.3 |
| ③ 星置公園 庭球場 | 件数(件) | 333 | | 293 |
| | 人数(人) | - | | - |
| | 稼働率(%) | 15.5 | | 12.4 |
| ④ 明日風公園 庭球場 | 件数(件) | 689 | | 660 |
| | 人数(人) | - | | - |
| | 稼働率(%) | 28 | | 26.7 |
| ⑤ 山口緑地 パーク ゴルフ場 東コース | 件数(件) | - | | - |
| | 人数(人) | 34,601 | | 34,017 |
| | 稼働率(%) | - | | - |

指定管理計画書では、平成29年度までに売上及び利用人数を平成22年から24年までの平均の3%増を目標としている。
野球場、球技場、テニスコートなどは、天候不順により、件数・売上共に前年を下回った。
パークゴルフ場では利用人数は減少したものの、利用料金は前年度より増収となった。コースの芝のコンディションを維持し、今後も増収に繋げたい。

A B C D
引き続き、情報発信と場内管理に努め、利用者の獲得に力をいれたい。

| | <p>▽ 不承認 0件、取消し0件、減免6,909件、還付74件</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 前田森林公園野球場 減免16件、還付19件 ▼ 前田森林公園球技場 減免3件、還付3件 ▼ 前田森林公園パークゴルフ場 減免2,799件 ▼ 山口緑地西パークゴルフ場 減免1,342件 ▼ 山口緑地東パークゴルフ場 減免2,721件 ▼ 星置公園野球場 減免4件、還付19件 ▼ 星置公園テニスコート 減免8件、還付6件 ▼ 明日風公園テニスコート 減免16件、還付27件 <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 公式ホームページやTwitterなどのメディアを利用した広報、園内掲示板への情報掲示のほか、電話や窓口受付の際に公園自主事業の案内を付け加えるなどの取組みを行うとともに、快適な利用環境整備に努めた。 ▼ パークゴルフ場では、受付マニュアル・スコアカード等を改訂することにより、利便性や受付の効率化に努めた。 | <p>野球場などの有料施設は、空き状況の情報発信を積極的に行ったこと、利用者へラインカー等の資材提供をすることで、利用者の獲得、利便性の向上に繋がった。</p> <p>パークゴルフ場のスコアカード改訂について、利便性が上がったと利用者にて評価された。</p> | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|---|---|---|---|--|--|--|
| <p>(6)付随業務</p> | <p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ インターネットを効果的に活用し、新鮮な情報発信に努めた。 ・公式ホームページ アクセス数は102,099件となり、10万件を突破した。 ・メールフォームの活用 公式ホームページ内のメールフォームから来る問合せに即時対応することで、問合せされた方から感謝の意を伝えていただくことが増加した。 また、回答した内容を参考にご来園いただく方が増えた。 ・Twitter 園内の自然情報、バーベキュー広場の混雑状況、イベント情報などを常に発信し、質問に都度返答するなど、公園への理解を深める活動を行った結果、フォロワー数は前年度から30%以上増えて1,500人を越え、閲覧数も前年度比で261.2%と大幅増となった。 | <p>公式ホームページ経由の質問や、ツイッターでの返答などに迅速に対応する体制を整え、公園利用時の不安を取り除き、気軽にご来園いただけるよう取り組んだ結果、公園のファンづくりに非常に役立った。</p> <p>バーベキュー広場など問合せの多い施設については、ホームページに「よくある質問」を掲載し、内容を毎年見直している。閲覧者のニーズにあった疑問解消に有効で、問合せ対応の軽減につながった。</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th style="background-color: #ff0000; color: white;">A</th> <th style="background-color: #00ff00; color: white;">B</th> <th style="background-color: #0000ff; color: white;">C</th> <th style="background-color: #000000; color: white;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>プレスリリースやチラシの配布等の広報活動に加え、JR手稲駅「あいくる」での展示を通して積極的な情報発信に努めている。</p> <p>要求水準に基づき広報活動を行っているが、そこに挙げられた以外にもTwitterなど一般的に使用されている最新の情報発信ツールも積極的に活用することで周知活動の方法も工夫し意欲的に取り組んでおり評価できる。</p> </td> </tr> </tbody> </table> | A | B | C | D | <p>プレスリリースやチラシの配布等の広報活動に加え、JR手稲駅「あいくる」での展示を通して積極的な情報発信に努めている。</p> <p>要求水準に基づき広報活動を行っているが、そこに挙げられた以外にもTwitterなど一般的に使用されている最新の情報発信ツールも積極的に活用することで周知活動の方法も工夫し意欲的に取り組んでおり評価できる。</p> | | | |
| A | B | C | D | | | | | | | | |
| <p>プレスリリースやチラシの配布等の広報活動に加え、JR手稲駅「あいくる」での展示を通して積極的な情報発信に努めている。</p> <p>要求水準に基づき広報活動を行っているが、そこに挙げられた以外にもTwitterなど一般的に使用されている最新の情報発信ツールも積極的に活用することで周知活動の方法も工夫し意欲的に取り組んでおり評価できる。</p> | | | | | | | | | | | |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>▼ チラシの配布 子ども向けや自然観察・環境教育系のイベントなどについて、5月初旬と夏休み前に、近隣教育機関にチラシの配布を協力いただき、その他近隣商店へのチラシ持ち込みにより、商店スタッフが公園催事を把握し、来店者への公園説明等に使用していただけた。</p> <p>▼ プレスリリースの活用 定期的なプレスリリースを行い、イベントや季節の節目にニュースソースとして取り上げられる機会が増加した。また、ニュースのみならずロケーション(野外撮影)の場所としても活用された。</p> <p>▼ 外部展示 JR手稲駅のフリースペース「あいくる」にて、冬季公園情報をパネル展示した。今年度は公園紹介に加え、クイズ形式のパネルも用意し、見て・考えて・触れる展示としたことで好評を得た。展示効果は高く、あいくるの展示を見た来園者が管理事務所スタッフに声かけをしていただくことが増加した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 前回から継続指定を受けており、引継ぎ業務はない。</p> | <p>各種媒体への情報発信と共に、前田森林公園の美しい景観写真をインターネットに上げ続けることで公園の知名度がアップし、その結果非常に大きなロケーションの場所として活用いただけた。</p> <p>印刷物や展示物を積極的に地域に出していくことで、公園への理解と知名度が向上し、来園動機のない方にもアプローチできた。特に冬期の利用者が前年度より増加した。</p> |
|--|--|---|

2 自主事業その他

| <p>▽ 自主事業</p> <p>①前田森林公園</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 展望ラウンジ レストラン(委託) 売上239千円 ▼ パークゴルフ場 レストラン(委託) 売上133千円 ▼ 自動販売機(委託) 売上1,353千円 ▼ 売店事業(管理事務所) 売上208千円 ▼ 売店事業(臨時) 売上75千円 ▼ コインロッカー 売上34千円 ▼ 売店事業(バーベキュー) 売上829千円 ▼ パークゴルフ貸しクラブ 売上254千円、利用者1,269人 ▼ パークゴルフ初心者講習会 売上9千円、参加者42人 ▼ パークゴルフ交流大会 売上92千円、参加者117人 ▼ 新春門松作り 売上21千円、参加者14人 ▼ リース作り 売上34千円、参加者17人 ▼ クロスカントリースキー初心者講習会 売上101千円 参加者60人 ▼ 歩くスキー簡単初心者講習会 売上35千円、参加者35人 ▼ 歩くスキー貸出 売上362千円、利用者1,810人 ▼ スノーラフティングボート 売上208千円、利用者415人 <p>②山口緑地パークゴルフ場西コース</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 自動販売機(委託) 売上47千円 ▼ パークゴルフ交流大会 売上92千円、参加者116人 ▼ パークゴルフ貸しクラブ 売上21千円、利用者107人 <p>④明日風公園</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 自動販売機(委託) 売上265千円 ▼ リース教室 売上42千円、参加者28人 <p>⑤山口緑地パークゴルフ場東コース</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ パークゴルフ場内軽食店(委託) 売上50千円 ▼ 自動販売機(委託) 売上259千円 ▼ 売店事業(クラブハウス) 売上177千円 ▼ パークゴルフ交流大会 売上95千円、参加者120人 ▼ (公財)札幌市公園緑化協会賞パークゴルフ大会 売上3千円(保険料)、参加者96人 ▼ パークゴルフ貸しクラブ 売上70千円、利用者350人 | <p>28年度の売上(前年度比)は、バーベキュー9.5%増、冬期事業の門松作り23.5%増・リース講習6.3%増・ラフティング55.5%増と好調であった。自主事業全体では5%増となった。自主事業売上収入は管理費に繰り入れ管理費の負担軽減につながっていることから、次年度も収入増加に向けて取り組んでいく。</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">収入が増加していることから、利用者ニーズに答えるための工夫が効果を発揮していると思われるので、引き続き取り組みを継続すること。</td> </tr> </tbody> </table> | A | B | C | D | 収入が増加していることから、利用者ニーズに答えるための工夫が効果を発揮していると思われるので、引き続き取り組みを継続すること。 | | | |
|---|---|--|---|---|---|---|---|--|--|--|
| A | B | C | D | | | | | | | |
| 収入が増加していることから、利用者ニーズに答えるための工夫が効果を発揮していると思われるので、引き続き取り組みを継続すること。 | | | | | | | | | | |

| | | |
|--|--|---|
| <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"> ▼ 第三者への委託業務は、市内企業に発注した。 ▼ 物品調達の際は、主に市内企業から購入した。 ▼ 札幌稲穂高等支援学校、北海道札幌高等養護学校からの実習生を受け入れた。 <p>▼ 高齢者福祉施設が公園を利用される際に、展望ラウンジ裏の駐車場を開放した。また、体の不自由な方へは管理事務所駐車場をご利用いただき、電動車いすなどを貸し出した。また、管理事務所にスタッフ用の手話の資料を配置して対応した。</p> | <p>委託業務及び資材の購入等は主に市内の企業を選定し、発注した。</p> <p>福祉の取組みとして、高等養護学校や支援学校の授業協力等を行った。また、体の不自由な方の公園利用についても適切に対応できた。</p> | <p>市内企業の活用や養護学校との連携は今後とも継続していただきたい。</p> |
|--|--|---|

3 利用者の満足度

| | | | | | | | |
|-------------------------|---|---|--|---|---|---|---|
| <p>▽ 利用者アンケートの結果</p> | | <p>前年度同様、アンケートボックスの複数設置により、安定したサンプル数を確保でき、多くの意見・要望が寄せられた。公園の総合満足度、スタッフの接遇満足度共に札幌市の要求水準を10%以上上回り、当園目標値も達成した。寄せられた意見・要望では、犬に関する苦情が最も多く、引き続き対応に取り組んだが、目立った効果にはつながらなかった。来園者の要望から前年度に設置した更衣室用簡易テントについて、今年度はプレハブに変更したところ、多くの利用者から好評を得られた。また、園内管理への称賛もアンケート等で多数記載があり、満足度の数値が裏付けられた。いただいた要望や改善案に対して、アンケート結果の園内掲示コメントを記入して回答した。今後も来園者の声に応える努力をしたい。</p> | <table border="1"> <tr> <td style="background-color: #f08080;">A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> | A | B | C | D |
| A | B | | C | D | | | |
| <p>実施方法</p> <p>結果概要</p> | <p>・アンケートボックスの設置 ・イベント参加者を対象としたアンケート</p> <p>上記アンケートの集計結果(回答者321人)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼公園の総合満足度:80.5% (札幌市の要求水準70%・当園目標75%を達成) ▼スタッフの接遇に関する満足度:91.0% (札幌市の要求水準80%・当園目標85%を達成) ▼回答者属性 札幌市内在住の20代以下が44.5%と最も多く、次いで60歳以上が29.9%となり、若い世代と高齢者の意見が回収できた。 ▼公園利用頻度 月1～2回以上が41.1%、今までに複数回利用が38.3%、初めてが17.8%となり、リピーターの意見が大半を占めた。 ▼情報を得る手段 テレビなどの媒体が44.5%、インターネット(公式ホームページやTwitter他)が31.5%、口コミが34.3%でバランスの良い結果となった。 | | <p>引き続き、利用者の理解を得られる工夫を続けていきたい。総合・接遇満足度はともに目標値より10ポイント上回っており高水準を保っていることが高く評価できる。満足度が前年度・一昨年度から減少し続けているので今後の対応方法について改善点等確認すること。多様な苦情要望が寄せられる中、適切な対応をすることは困難を伴うが今後とも利用者の満足度が高まるよう努めること。</p> | | | | |
| <p>利用者からの意見・要望とその対応</p> | <p>【要望】 カフェに片手で食べられるような軽食があったら嬉しいです。</p> <p>【対応】 委託者にメニュー開発をお願いし、次年度から提供する。</p> <p>【要望】 野球場の整備用具(トンボ・ブラシ等)の増加、及びAB使用の明確化。グラウンド内での喫煙禁止。</p> <p>【対応】 整備道具は修理し、配置数を増やした。また、喫煙禁止の掲示を増やした。2箇所ある野球場は、場所が明確になるよう掲示した。</p> <p>【要望】 洋式トイレにしてほしい。ひざ痛の人が多と思うので是非お願いします。</p> <p>【対応】 現時点で洋式化への即時対応は難しい旨を説明し、現在洋式のある場所をご案内した。</p> | | | | | | |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>【苦情～犬に関して】 ・犬のフンの始末が徹底されていない。 ・犬は入れないようにしてほしい。別にドッグランなど専用の場を作ってそちらで運動させてほしい。 ・犬の散歩のマナーの徹底が望まれます。ロープを放す例が散見されます。</p> <p>【対応】 巡回時の清掃でフンの回収を実施したほか、園内にマナー啓蒙の看板を掲示し、放送などでの呼びかけも行っているが、あまり効果が出ていない。</p> <p>【苦情～トイレに関して】 ・トイレが和式で特に女性は入りづらく、また来たいとは思わない。 ・トイレが汚すぎる。定期的に清掃がされていないのでは？</p> <p>【対応】 即時の洋式化は難しい旨をアンケート結果に記入し掲示した。清掃は定期的に行っているが、タイミングにより汚れていることについてお詫びの記載をした。また、汚れに関しての苦情があれば、すぐに清掃に向かうよう努めた。</p> | | |
|--|---|--|--|

4 収支状況

| ▽ 収支 (千円) | | | |
|-----------|---------|---------|---------|
| 項目 | H28計画 | H28決算 | 差 |
| 収入 | 107,762 | 99,652 | ▲ 8,110 |
| 指定管理業務収入 | 103,112 | 93,182 | ▲ 9,930 |
| 指定管理費 | 68,783 | 68,783 | 0 |
| 利用料金 | 34,329 | 24,395 | ▲ 9,934 |
| その他 | 0 | 4 | 4 |
| 自主事業収入 | 4,650 | 6,470 | 1,820 |
| 支出 | 107,762 | 106,836 | ▲ 926 |
| 指定管理業務支出 | 105,437 | 102,088 | ▲ 3,349 |
| 自主事業支出 | 2,325 | 4,748 | 2,423 |
| 収入-支出 | 0 | ▲ 7,184 | ▲ 7,184 |
| 利益還元 | 0 | 0 | 0 |
| 法人税等 | 0 | 0 | 0 |
| 純利益 | 0 | ▲ 7,184 | ▲ 7,184 |

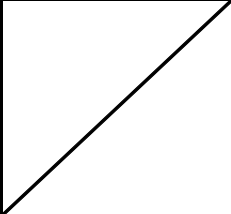
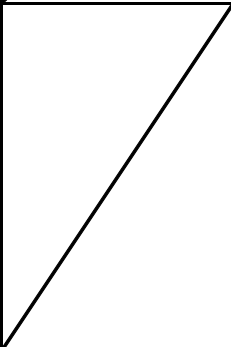
▽ 説明

- ▼利用料金収入は、悪天候の影響が大きく、高い目標値を掲げたこともあって実収入との乖離があり、計画より減収となった。
- ▼自主事業収入は、料金や実施内容の見直しを行った結果、利用者から好評を得られ全体で前年度より増収となった。
- ▼冬期自主事業については、広報さっぽろ掲載日と事業実施日が合わなかったことにより、広報効果が得られずスキー講習会が減収となった。
- ▼自主事業支出は、人件費や光熱費、振替支出が嵩んだ結果、支出増となった。
- ▼指定管理業務支出は、前年度に続きパークゴルフ場の芝生管理レベル向上のため、作業員2名の雇用と肥料や種子等の資材に係る支出が大幅に増加したほか、人事異動に伴う引継ぎ等業務により支出が増加し、その他、修繕費や委託費、光熱水費など経費削減に努めたが、結果として3,349千円増加となった。
- ▼以上の事から、収支は差引き▲7,184千円の差額が生じた。

自主事業収入は、料金設定等の見直しにより前年度より増収となった。しかし、特にスキー貸出用品の劣化が著しく、団体利用の教育機関等が自前でスキーを購入するなどの事例が見られ、今後の収入確保に向けた検討が必要である。利用料金収入については悪天候の影響が大きく、全体では前年度売上から198千円減となった。

パークゴルフ場はコースの管理を高いレベルで維持した結果、利用者にも好評で増収となったが、賃金や資材購入費等の管理経費がかさんだ。前年度の冬期から始めたカフェの営業が好評であったため、28年度は通年で営業した。カフェと管理事務所売店が近いこと、利便と増収の相乗効果を図りたい。

| A | B | C | D |
|--|---|---|---|
| 芝管理レベルの向上のため人件費増等による支出が増加しているが昨年度の5割程度に抑えていることから、経費削減の工夫が見られる。一方で悪天候の影響による利用料金の収入の減や貸出用具の劣化による料金収入に不安が残るため今後対策を検討すること。 | | | |

| ＜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。</p> |  | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 適 不適 </div> |
| <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。 ▼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。 ▼公園使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。</p> |  | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 適 不適 </div> |

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>全体の利用料金収入は当初の計画目標を達成できなかったが、パークゴルフ場については芝生の管理レベルを高く維持したため、利用者から称賛の声を多くいただき、天候がすぐれない中で前年度より264千円の増収となった。</p> <p>自主事業は、指定管理費の収支改善を図るため、運営コストの軽減やバーベキュー広場の団体利用について利用状況を事細かく説明調整するなどした結果、売上増を達成した。利用者ニーズを的確に判断し、売上増につながったことは評価する。</p> <p>前田森林公園凸凹クラブ、明日風フィオーレ、手稲プレーパークの会、各パークゴルフ同好会など、市民協働の取組みは継続して実施できた。カナール清掃ボランティア参加者の中から、園内の樹木の手入れ等のボランティア活動が行われたのは、新しい動きとして今後に繋げていきたい。</p> <p>園地管理では、雪割や融雪剤散布等を実施し、計画に沿ったオープン準備ができた。また、草刈の頻度や区域の見直しにより、野鳥営巣地の保護など自然環境の保全を図るとともに、全体として良好な景観の維持管理につながった。</p> <p>また、前田森林公園と私有地の境界沿いの樹木を整理したことにより、地権者から安堵の声を頂き、倒木被害や日陰などの問題が大きくなる前に処理できたことを評価する。</p> <p>28年度は樹木・花壇の管理で大きな改革ができた。枯損木、罹病木の伐採や剪定による管理、花壇デザインや植栽品種の見直しなどに着手し、一定の成果が上がった。</p> | <p>利用料金収入について、次年度も増収を図るためパークゴルフ場芝生のコンディション維持に努めたい。また、支出収入のバランスも考慮し、改善に努める。</p> <p>次年度も自主事業の実施内容を良く精査し、利用ニーズに応えることで増収を図りたい。</p> <p>地域住民との良好な関係の中から、新たに有意義な活動のきっかけが期待できることから、今後も市民との良好な関係の継続に努めたい。</p> <p>次年度以降の花壇の管理について、多年草の植栽面積を増やして一年草の比率を下げ、維持管理コスト削減を図るとともに花や緑を長期間楽しめる工夫に努める。樹林地の管理では、密度調整や支障木の処理を継続して実施する中で、技術の向上や品質向上に努めたい。</p> |

| 【所管局の評価】 | |
|--|-------------------------|
| 総合評価 | 改善指導・指示事項 |
| 全体的に計画通り管理・運営ができています。自主事業の内容充実や様々なツールを使用した情報発信について熱心に取り組んでいる。今後も利用者の満足度を意識し、利用数の増加に繋がるよう努めてほしい。ボランティア団体などの地元や教育機関との積極的な連携や市内企業の活用も評価できる。 | 利用マナーの向上の啓発を継続して取り組むこと。 |