

## 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)	南区土木部維持管理課(011-581-3811)
-----	-------	-----------	--------------------------

### I 基本情報

<b>1 施設の概要</b>			
名称	①藻南公園 ②石山緑地 ③常盤公園 ④小金湯さくらの森	所在地	①南区川沿9・10・11条1丁目ほか ②南区石山東1条3丁目ほか ③南区真駒内269-1 ④南区小金湯604-2
告示年月日	①昭和32年3月23日②平成5年3月31日 ③平成3年3月31日④平成28年3月31日	面積	①313,240㎡ ②113,110㎡ ③54,733㎡ ④121,660㎡
公園種別	①総合公園 ②都市緑地 ③地区公園 ④都市緑地		
目的	都市公園の健全な発達を図り、公共の福祉の増進に資することを目的とする。		
事業概要	公園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、炊事広場 ②石山軟石の彫刻広場、テニスコート ③テニスコート、野球場 ④サクラの植栽、ビジターセンター		
<b>2 指定管理者</b>			
名称	藻南・石山・常盤・さくらの森グループ(横浜植木(株)北海道支店(代表者)、(株)岩本石庭)		
指定期間	平成27年4月1日から平成31年3月31日まで(ただし小金湯さくらの森は平成28年4月1日から平成31年3月31日まで)		
募集方法	公募		
指定単位	施設数: 4 複数施設を一括指定の場合、その理由: 当該公園は維持管理、施設保守、修繕業務など共通しており経費節減が可能であるため、一括指定としたもの		
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)運営(利用料金制度)		
3 評価単位	施設数: 4 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>①安全安心 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します。</p> <p>②緑の保全 公園が持つ特性を十分に把握し、自然保護・保全の観点から公園内に生息する生態系や人と自然とが共生するために豊かな自然を守り育てます。特に近隣住民との協働で守り培うことでより向上した生態系を守り育てます。</p> <p>③高齢者・障がい者へのサポート 公園内には障がい者に配慮した設備や、近隣には老人福祉センターもあり高齢者や障がい者の利用も少なくありません。そのため、高齢者・障がい者へのサポート体制を充実していきます。</p> <p>④施設の利用促進 公園内には、有料施設である野球場やテニスコートなどが設けられており、稼働率向上を目指した運営を行っています。</p> <p>⑤緑に関する情報発信 公園内の草木に関する見どころ時期などの情報を発信していきます。</p> <p>⑥緑に親しむ機会の充実 地域住民が緑と触れ合う機会や場所の提供を行っています。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害の程度によって利用機会が失われることのないようにします。 →日常点検により段差の解消に努めた。</li> <li>・子育て層が快適に公園・緑地が利用できるよう授乳室等の確保を検討する。 →子育て層には管理事務所内のトイレの使用を認めている。</li> <li>・低年齢層向けに、イラスト入りのパンフレットを作成します。 →イベントなどのチラシには、イラストを入れ、親しみのある内容としました。</li> <li>・苦情などの申し立てにより、差別が生じないよう、スタッフの教育を徹底します。 →接遇の研修機会を設けた。</li> </ul>	<p>札幌市が掲げる「緑の基本計画」の7つの柱と26の推進プログラムのうち当該公園で実施可能なプログラムを進めており、基本方針は妥当性があると考えております。</p> <p>特に、安全安心と緑の保全是公園の運営に欠かせないものと考えております。</p> <p>利用者の平等と公平な利用機会の確保を進めるために、指定管理応募の提案時に掲げた項目を確実に進めてきたことから、十分な成果が得られたと考えております。</p>	<p>A B <b>C</b> D</p> <p>指定管理者における状況判断や内外との情報共有、現場の安全管理や施設の状態について、市から改善を求め、改善作業が実施された。再発防止を協議しており、次年度の実施状況を確認していく。業務上必要な事柄について研修や指導教育等による人材育成を進め、安心安全な公園運営のための管理体制構築に努めて頂きたい。</p>

・ホームページなどで、最新の公園・緑地の情報を広く提供します。  
→ブログにて、花の状況、イベントの様子などを掲載した。

・施設の故障などは、復旧時期などの掲示に努めます。  
→台風による倒木などの処理については、月末までに解消するなどの文言を掲示した。

・公園利用届により作業スケジュールを調整します。  
→保育園などが芝生広場を利用する際は、事前に草刈を済ませて、利用に支障のないように努めた。

・施設の改善要望を真摯に受け止め、より利用しやすい施設への改善に努める。  
→公園利用者から指摘されたインターブロックなどの不陸については、速やかに解消に努めた。

・イベントなどの占用利用情報を公表し、混雑による事故防止に努めます。  
→イベントの際は、事前に告知し、混雑を回避し事故防止に努めた。

・犬の放し飼い、ゴルフ、火の使用などを未然に防ぎ、再発防止策を講じます。  
→犬の散歩のマナー啓発活動の実施や掲示板に火の使用の注意を掲載している。

・駐車場に公園目的以外の駐車がないように指導します。  
→仕事の集合場所に繰り返し利用されている場合があり、注意した。

・芝生広場での独占するスポーツは、他の利用の迷惑になるので注意します。  
→子供のサッカーなどが独占的に行われている場合は、迷惑行為にあたるので、注意している。

・有料施設の使用は、札幌市の規定に基づく優先使用の場合を除き、抽選により利用予定者を決めます。  
→札幌市の優先規定に従い使用決定し、その他は抽選を実施している。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

公園・緑地の維持管理にあたっては、植物残渣のリサイクル、ゴミの持ち帰り、光熱水費の削減など環境負荷の軽減に努めます。

- ・再生コピー用紙を使用しています。
- ・耐久性の高い商品(草刈り機など)を購入し、部品交換が容易な汎用性の高い商品を購入しています。
- ・事務所やビジターセンターの室温は28℃以上としています。
- ・トイレなどの消灯に努めています。
- ・コピー機は節約モードにて使用しています。
- ・冬期間の不要な電灯(野球場、ライトアップなど)は消しています。
- ・LED照明に変換しています。
- ・トイレの定期点検で、節水に心がけています。
- ・コピーの裏面を利用して、メモに使用しています。
- ・冬期間は事務所の温度を20℃以下に設定しています。
- ・作業機械のメンテナンスを定期的に行っています。
- ・自動車の運転に際しては、急発進、急加速などをせず、燃料消費に気を付けています。
- ・利用者にゴミの持ち帰りを促しています。
- ・使用済みの炭を、リサイクルし花壇の土壌改良に使用しています。
- ・落ち葉の堆肥化に努め、市民への提供、公園花壇への投入を進めています。
- ・伐採木を市民配布しています。
- ・化成肥料の使用を削減し、緩効性の有機肥料に転換しています。
- ・自販機のペットボトル回収以外、屑籠を撤去しています。

▽ 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)

▼責任者の配置

公園維持管理に20年以上従事し、造園と土木の有資格者、公園管理運営士のもを配置し、業務全般の統括、札幌市との協議を責任をもって対応した。

▼組織整備

所長1名、副所長1名、受付2名、現場スタッフ6名

▼従事者の確保・配置

上記の職員のほか、自主事業時や緊急対応については、別途職員を配置しました。また、専門性の高い電気機械警備などは委託により配置しました。

▼人材育成

市民サービスの向上に向けて、接遇教育、技術教育、安全教育を実施しました。

接遇教育4月、技術教育4、6、8、12月、安全教育4、8月

ゴミの減量、電気の節約、機械のメンテナンス、炊事利用後の炭の土壌改良への使用、落葉の堆肥化と市民配布など環響配慮の取組みを進めています。

これらの取組みが継続的に、着実に実施されており、環境負荷の軽減につながっていると考えている。

所長から現場スタッフまで、それぞれの役割を全うするとともに、専門性の高い業務には相当の技術者を充てたことで、管理運営が滞りなく進んだと考えています。

人材育成のために協定書や仕様書において定めた研修等について、確実な実施と報告を求める。

▽ 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)

▼業務の適正確保

機械保守、電気保安業務、遊具点検業務、機械警備管理業務、産廃処理運搬などは外部への委託とし、経費の削減やサービスの向上に努めました。市内業者を選定し見積もりを聴取し内容を確認し発注しました。

▼受託者への適切監督

業務の担当責任者、業務写真、安全管理について適切に監督しました。

▼履行確認

着手前、業務中、完了とポイントごとに履行確認を行いました。また、写真など報告書を提出してもらいました。

第三者への業務委託については、市内業者を選定することや確実に履行確認したことで十分な成果が得られたと考えております。

第三者への外部委託について、確実な履行確認や情報の記録管理、市への報告を求めます。

▽ 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
小金湯さくらの森連絡協議会 2月5日	・小金湯さくらの森に対する地域関係者の要望協議 ・H30年度の自主イベントの報告 ・サクラの生長状況報告
<協議会メンバー> 関係町内会、南区土木部、横浜植木(株)北海道支店	
開催回	協議・報告内容
藻南公園等運営協議会 3月19日	・H30年度の自主イベントの報告 ・修繕などの計画と協議
<協議会メンバー> 南区土木部、横浜植木(株)北海道支店、(株)岩本石庭	

小金湯さくらの森連絡協議会と4つの公園全体の藻南公園等連絡協議会を1回ずつ開催しました。

そのほか、南区土木部と日頃から連絡を取り合い、維持管理、イベントを円滑に運営できたと考えております。

市との連絡調整においては、現地状況や予定作業等について、計画的な事前協議を求めます。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理

指定管理料、有料施設料金、自主事業の売上などは、厳格かつ適正な管理に努めています。月々の支払等に支障が出ないように、必要な資金を確保しています。

▼現金の適正管理

現金の取扱い規定を作成し、それに基づいて、適正に管理しています。

- ・日々のチェック、月単位のチェックを行っています。
- ・多額の現金は、事務所に保管・所持しません。

指定管理料、有料施設料金、自主事業の売上はいずれも適正に管理できたと考えております。

また、現金管理の規定を整備し、適正に管理できたと考えております。

## ▽ 要望・苦情対応

## ▼藻南公園

- ・4月19日落ち葉の清掃要望は、翌日中に対応できた。
- ・その他、カラスの巣への注意看板取付、倒木などの処理を実施した。

## ▼石山緑地

- ・北ブロックでの枯れ枝、倒木、草刈くずの片づけなどの苦情が4月20日以降4回、立て続けにあったが、その都度対応できた。

## ▼常盤公園

- ・4月22日男子トイレの手洗の水が出たままという苦情については、速やかにカランの修理をした。
- ・その他、倒木、ネットフェンスの補修なども対応した。

## ▼小金湯さくらの森

- ・連絡協議会の中で、ベンチ増設のお話があり、依頼主と現地を確認した。

## ▽ 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)

## ▼記録

- ・事業日誌、管理業務に関する諸規定、文書管理簿、各年度の事業計画書及び事業報告書、収支に関する書類、金銭に関する帳簿など適切に記録を実施した。

## ▼モニタリング

- ・利用者アンケートを実施し、総合満足度並びに接遇に関する満足度ともに水準を上回った。

## ▼事業報告

- ・維持管理業務の実施報告書、自主事業の報告書、収支決算書、団体の経営状況の書類、四半期報告書、月報、施行写真の提出を滞りなく行った。

## ▼札幌市の検査等への対応

- ・12月18日の札幌市の検査に対応し、必要な書類の提出を行った。

## ▼自己評価の実施

- ・指定管理者評価シートにより、自己評価を実施した。また評価を事務所内に掲示するとともに、職員に説明した。

要望苦情は、つづりを作成し、対応手順を明確にして処理できました。

但し、石山緑地での連続した苦情については、要望主と現地で立会することができず、解決に時間がかかりました。

苦情を受けて維持管理作業を行っている場合があるため、季節や施設の性質を踏まえた作業工程管理、適切な方法の選択と実施を求める。苦情発生後の周辺や類似箇所の点検不足、養生や周知等の適切な初期対応の未実施により、望ましい施設の状態が保たれず、更なる苦情発生に繋がった案件が年間を通して複数あった。その都度の市からの指導により改善作業が実施されたが、次年度以降は望ましい管理運営体制を構築頂きたい。

事業日誌などの記録、利用者アンケート、事業の報告書、検査の対応、自己評価など滞りなく実施できたと考えております。

<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> <p>▼労働関係法令遵守</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公園で働く職員に対し、最低賃金835円(平成30年10月1日発行)を上回る900円以上の時給を支給した。</li> <li>・公園で働く職員に時間外労働・休日労働をさせた場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署へ届け出た。</li> <li>・公園で働く職員は、1週40時間、1日8時間を遵守した。</li> <li>・すべ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。</li> <li>・雇入れ時に健康診断を実施した。</li> <li>・第三者委託により実施している業務について、受託者に当該業務従事者の労働環境に係る情報提供を求めた。</li> </ul> <p>▼雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ワーク・ライフ・バランスの取組みを適切に実施した。</li> <li>・1年に1回定期健康診断を実施した。</li> </ul>	<p>最低賃金を上回る時給の支給、書面による労使協定、労働時間の遵守、定期健康診断など、適正に実施していると考えております。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>労働関係法令を遵守している。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<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> <p>▼利用者の安全確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安全確保については、日常のパトロールにより施設の異常の発見に努めています。</li> <li>・また、異常がある場合には、使用禁止や通行止めをし、施設の修理などを行っています。</li> </ul> <p>▼市民サービス向上への配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・集めた落葉を堆肥化し、市民に提供しています。</li> <li>・炊事広場の管理を行っており、バーベキューコンロの貸し出しを行っています。</li> <li>・防災対応の自販機を設置しています。</li> </ul> <p>▼連絡体制確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・365日24時間連絡ができるように、緊急連絡網を整備しています。</li> </ul> <p>▼保険加入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対人補償1億円、事故補償1件2億円、対物補償2千万円の保険に加入しております。</li> </ul>	<p>安全確保、市民サービス向上、連絡体制確保については、確実に履行できたと考えております。</p> <p>保険加入については、交差賠償保険が付保されていなかったため期間途中で、追加措置しました。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>維持管理作業における安全対策や施設の状態について、改善が必要な状態が見られた。機械の扱い方や内容に応じた現場管理、利用者への周知や動線確保、作業範囲外への影響発生、確認不足からの手戻りや追加作業の発生等について、市から指導を行い改善作業が実施された。</p>	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> <p>▼施設・設備等の維持管理については計画通り実施しております。以下の4つの公園において遊具点検、塵芥処理、夜間照明の点検、トイレの点検開放清掃、緑地管理等を実施しました。</p> <p>(藻南公園)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・遊具の修繕、破損したベンチ、案内看板を撤去しました。</li> <li>・風倒木や危険木の撤去を実施しました。</li> <li>・駐車場の門扉開閉を実施しました。</li> </ul> <p>(石山緑地)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・破損ベンチの座面の撤去を行いました。</li> <li>・風倒木の処置を行いました。</li> <li>・駐車場の門扉開閉を実施しました。</li> <li>・遊水路の点検、監視を行いました。</li> </ul> <p>(常盤公園)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・破損した木製健康遊具の撤去を行いました。</li> <li>・樹林内風倒木を撤去しました。</li> </ul> <p>(小金湯さくらの森)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サクラの樹木調査を実施しました。</li> <li>・ビジターセンターの清掃・設備維持を実施しました。</li> <li>・冬期間に落雪の処理をしました。</li> <li>・浄化槽の保守点検を行いました。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ダム放流関係機関と適切に連絡し、炊事広場の利用について、公園利用者に案内を実施しました。</li> <li>・クマ出没情報にあわせて、園内のパトロールを実施しました。</li> <li>・防災グッズとして、ヘルメット、ロープ、土のうなどを常備しました。</li> <li>・気象警報発令時には、園内パトロールを実施しました。</li> </ul>	<p>施設の維持管理については、ほぼ予定通りに実施できたと考えております。</p> <p>ただし、風倒木の処置に時間がかかったことと、小金湯さくらの森の機械警備が遅れたことは、改善していかなければいけないと考えております。</p> <p>ダム放流の連絡、クマのパトロール、警報時のパトロールなどは、確実に実施したと考えております。</p>	<p>協定書や仕様書に記載の内容について、未達成の場合は適切に実施するように指導し、改善が見られた。</p> <p>施設修繕について、現状を踏まえた中長期的な視点での協議を持つことができなかったため、次年度以降の課題とした。</p> <p>野生生物出没情報への対応について、園内パトロール実施や利用者への注意喚起等の取組は評価できる。</p>				
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 利用促進に関するイベント業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小金湯さくら祭り、藻南公園フラワーマルシェ、小金湯さくらの森夏祭り、軟石造形会、小金湯さくらの森秋祭り、藻南公園小さな秋見つけた、藻南公園街の灯りなどのイベントを実施し、公園に親しむ機会の提供に努めています。</li> </ul> <p>▽ 利用促進に関する情報収集及び提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページの開設により広く公園のイベント、花情報などを提供しました。</li> <li>・地域新聞「八垂別通信」の活用、まちづくりセンターへのチラシ配布などを利用して情報発信しました。</li> </ul> <p>▽ 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"> <li>・藻南公園では、もいわ夏祭りが開催され、会場設営、塵芥処理など地域の方と協力して進めています。</li> <li>・石山緑地では、キャンドルナイトのイベントにテントのレンタルなどで協力するとともに、彫刻鑑賞会やオリエンテーリングの場所として提供しています。</li> <li>・常盤公園では、子供たちとの遊具塗装会を行いました。</li> <li>・小金湯さくらの森では、ボランティアによる花壇の整備を実施するとともに、歩こう会のイベントの休憩地として利用されています。</li> </ul>	<p>4つの公園にて、様々な取組ができたと考えております。</p> <p>広く公園の情報・イベントなどを提供できたと考えております。</p> <p>イベントを通じて、地域の交流に貢献できたと考えております。</p>	<table border="1" data-bbox="1219 1220 1428 1265"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>公園の利用促進や情報提供等についての取組は評価できる。</p> <p>地域への協力として、資材調達等を実施する場合は、公園管理者の役割や位置づけを考慮した内容を求める。また、塵芥処理は法令順守を徹底すること。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<p>▽ 緑に関する相談業務</p> <p>・藻南公園フラワーマルシェのイベントでは、みどりの相談を実施しており、個人宅への出張点検を行っています。</p>	<p>地域住民の緑の維持のお手伝いができたと考えております。</p>	<p>自主事業の承認にあたり、「個人宅への出張点検」について説明や記載がないため、次回から事前に協議を行うこと。</p>																																																																																														
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="363 465 965 1164"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">野球場 藻南</td> <td>件数(件)</td> <td>205</td> <td>250</td> <td>186</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>19.4</td> <td></td> <td>14.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">野球場 常盤</td> <td>件数(件)</td> <td>120</td> <td>150</td> <td>110</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>18.1</td> <td></td> <td>15.5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">庭球場 藻南</td> <td>件数(件)</td> <td>1104</td> <td>1150</td> <td>936</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>38</td> <td></td> <td>34</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">庭球場 石山</td> <td>件数(件)</td> <td>424</td> <td>500</td> <td>389</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>16</td> <td></td> <td>17.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">庭球場 常盤</td> <td>件数(件)</td> <td>228</td> <td>250</td> <td>219</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>8.6</td> <td></td> <td>9.7</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="363 1205 965 1384"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>イベント</td> <td></td> <td>7</td> <td>7</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td></td> <td>25</td> <td>30</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td></td> <td>63</td> <td>90</td> <td>86</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、減免 6件、還付123 件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>・有料施設のリピーターに対しては、空き時間のお知らせを窓口にて実施しています。</p> <p>・有料施設の定期整備に努め、利用者が気持ちよくプレーできるように心がけております。</p>			H29実績	H30計画	H30実績	野球場 藻南	件数(件)	205	250	186	人数(人)	/	/	/	稼働率(%)	19.4		14.4	野球場 常盤	件数(件)	120	150	110	人数(人)	/	/	/	稼働率(%)	18.1		15.5	庭球場 藻南	件数(件)	1104	1150	936	人数(人)	/	/	/	稼働率(%)	38		34	庭球場 石山	件数(件)	424	500	389	人数(人)	/	/	/	稼働率(%)	16		17.4	庭球場 常盤	件数(件)	228	250	219	人数(人)	/	/	/	稼働率(%)	8.6		9.7			H29実績	H30計画	H30実績	イベント		7	7	8	学校行事		25	30	31	その他		63	90	86	<p>台風の影響もあり、前年の稼働率に対して、いずれの施設も下がっており、有料施設料金収入の減少につながっている。</p> <p>学校行事の利用が増えている。石山緑地は、一般の方の認知度が高くなってきている。</p> <p>利用増に向けて、スポーツ教室の開催など検討を進めたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1236 436 1420 465"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>屋外運動施設の性質上、利用状況は天候に左右される側面があることは理解できる。しかし、指定期間を通して目標に到達していないこと、年々、利用件数や稼働率が減少している施設があるため、次年度以降は施設の利用促進について積極的な検討と取組の実施を求める。</p>	A	B	C	D
		H29実績	H30計画	H30実績																																																																																													
野球場 藻南	件数(件)	205	250	186																																																																																													
	人数(人)	/	/	/																																																																																													
	稼働率(%)	19.4		14.4																																																																																													
野球場 常盤	件数(件)	120	150	110																																																																																													
	人数(人)	/	/	/																																																																																													
	稼働率(%)	18.1		15.5																																																																																													
庭球場 藻南	件数(件)	1104	1150	936																																																																																													
	人数(人)	/	/	/																																																																																													
	稼働率(%)	38		34																																																																																													
庭球場 石山	件数(件)	424	500	389																																																																																													
	人数(人)	/	/	/																																																																																													
	稼働率(%)	16		17.4																																																																																													
庭球場 常盤	件数(件)	228	250	219																																																																																													
	人数(人)	/	/	/																																																																																													
	稼働率(%)	8.6		9.7																																																																																													
		H29実績	H30計画	H30実績																																																																																													
イベント		7	7	8																																																																																													
学校行事		25	30	31																																																																																													
その他		63	90	86																																																																																													
A	B	C	D																																																																																														

9

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し、平成31年2月に公開した。</li> <li>・ホームページ内にブログを設けており、公園内のタイムリーな話題について、掲載しています。</li> <li>・出版会社などからの問い合わせに、丁寧にお答えしております。</li> <li>・去年同期より約1万件アクセス数が増加しました。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・該当なし</li> </ul>	<p>石山緑地などの問い合わせが増えており、ブログなどの成果が出ていると考えております。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>ホームページを活用した情報発信等、広報活動について評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
2 自主事業その他							
<p>▽ 自主事業</p> <p>[4つの公園共通]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動販売機の設置:4月から11月</li> </ul> <p>「藻南公園」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・バーベキューコンロ貸出し 365件</li> <li>・フラワーマルシェ(6月) 参加者 約350名</li> <li>・もいわ夏まつりの協賛(8月) 参加者 約8000名</li> <li>・小さな秋見つけた(10月) 参加者 約50名</li> <li>・まちの灯りinもなみ(1月) 参加者 約100名</li> </ul> <p>[石山緑地]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャンドルナイトの協賛</li> </ul> <p>[常盤公園]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カブトムシを塗ろう(7月) 参加者 約20名</li> </ul> <p>[小金湯さくらの森]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・さくら祭り(5月) 参加者 約400名</li> <li>・夏祭り&amp;サマーライブ(7月) 参加者 約2000名</li> <li>・秋祭り(9月) 参加者 約900名</li> </ul> <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>・機械設備の修繕、警備、遊具の点検修繕、浄化槽の保守点検、電気設備の点検・修繕などは、市内の企業を活用しています。</li> <li>・チラシの印刷は元気ジョブ紹介の福祉印刷にお願いしています。</li> <li>・藻南商店街振興組合へ参加しています。</li> <li>・近隣の福祉3団体による藻南公園、石山緑地、常盤公園でのボランティア清掃(有償)を実施しています。</li> </ul>	<p>参加者数が天候に左右されるイベントもあったが、多くの来場があった。</p> <p>バーベキューコンロの貸出し件数については、固定式の炉ができたことから、前年の7割弱となった。</p> <p>今後も、公園の認知度を上げていく取組を継続していきたいと考えている。</p> <p>市内企業を積極的に活用しているところです。3公園の有償ボランティア清掃は、今後も継続していきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>子供をターゲットとして、公園の施設や環境に親しみを持ってもらえるような取組が増えたことは評価できる。今後、大規模な催事を実施する際は、運営側の負担減や効率化について更なる改善を求める。</p>	A	B	C	D	
A	B	C	D				

## 3 利用者の満足度

## ▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	・聞き取り調査並びにアンケートボックスへの投函		A B C D
利用者からの意見・要望とその対応	<p>結果概要</p> <p>・いずれの調査においても札幌市の要求水準(総合満足度70%、接遇満足度80%)を超えています。</p> <p>▼藻南公園</p> <p>①公園利用者 回収件数 43件 総合満足度 96% 接遇満足度 98%</p> <p>②野球場利用者 回収件数 31件 総合満足度 100% 接遇満足度 100%</p> <p>③テニスコート利用者 回収件数 45件 総合満足度 91% 接遇満足度 100%</p> <p>▼石山緑地</p> <p>①公園利用者 回収件数 52件 総合満足度 90% 接遇満足度 92%</p> <p>②テニスコート利用者 回収件数 35件 総合満足度 89% 接遇満足度 100%</p> <p>※遊水路監視員の接遇についてはアンケートを設けていない。</p> <p>▼常盤公園</p> <p>①公園利用者 回収件数 20件 総合満足度 93%</p> <p>※常駐していないため、接遇満足度は設けていない。</p> <p>②野球場利用者 回収件数 33件 総合満足度 95% 接遇満足度 100%</p> <p>③テニスコート利用者 回収件数 28件 総合満足度 98% 接遇満足度 100%</p> <p>▼小金湯さくらの森</p> <p>①公園利用者 回収件数 52件 総合満足度 92%</p> <p>※有料施設がなく、土日のみの常駐のため、接遇満足度は設けていない。</p> <p>▼藻南公園</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自然が多くて気持ちよくプレーできる。</li> <li>・テニス道具を貸してほしい。</li> <li>・ナイター時間が延びたので、利用しやすくなった。</li> <li>・子どもが和式が苦手なので、洋式トイレにしてほしい。</li> <li>・レンタルコンロがあってよかった。</li> <li>・炊事広場がきれいになってよかった。</li> </ul> <p>▼石山緑地</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・洋式トイレを増やしてほしい。</li> <li>・遊水路があって、芸術的な公園で、監視員さんもいて安心できる。</li> <li>・テニスコートに日陰が欲しい。</li> </ul> <p>▼常盤公園</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約時にいつも丁寧に対応してくれる。</li> <li>・管理事務所から遠い。</li> <li>・昨年よりも、野球場の整備用品が充実している。</li> <li>・駐車場の台数が少ない。</li> </ul> <p>▼小金湯さくらの森</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広くて気持ちが良い。</li> <li>・遊具が少しあるとよい。</li> </ul>	<p>予約受付時など、受付の対応が的確であり、接遇についてのクレームは1件もないことから、しっかり対応できていると考えている。</p> <p>・藻南公園のトイレの洋式化については、市に要望していきたい。また、子どもには管理事務所のトイレを使用していきたい。</p> <p>・常盤公園の駐車台数については、周囲の住宅からも要望があるので、どのようなことが考えられるか検討してみたい。</p> <p>・小金湯さくらの森の遊具は難しいので、簡単な遊びのセット(折り紙、けん玉など)の設置を検討していきたい。</p>	<p>利用者ニーズを汲取りながら、継続した努力を求めている。</p> <p>各公園の満足度だけではなく4公園全体の満足度について示すことができるよう調査が必要。また、常駐の有無に関わらず接遇についても全公園で調査が必要。</p> <p>利用者から要望を受けた際は、内容の妥当性や実現可能性に応じて、利用者の理解を得られるよう、細やかな説明実施を望む。なお、管理者が把握する対象の状況や優先順位について、建設的な情報提供や協議が必要と考える。また、現状の施設や環境等を生かしながら、新たな価値を創出できる利活用の展開について、提案を望んでいる。</p>

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	30年度計画	30年度決算	差(決算-計画)				
収入	42,347	44,367	2,020				
指定管理業務収入	41,347	43,336	1,989				
指定管理費	37,447	40,158	2,711				
利用料金	3,900	3,178	▲ 722				
その他	0	0	0				
自主事業収入	1,000	1,031	31				
支出	41,200	44,897	3,697				
指定管理業務支出	39,000	43,337	4,337				
自主事業支出	2,200	1,560	▲ 640				
収入-支出	1,147	▲ 530	▲ 1,677				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	1,147	▲ 530	▲ 1,677				
▽ 説明				<p>最終的には、530千円の赤字となった。支出増の要因となったのは、人件費の高騰、第三者委託費の増加などである。</p> <p>利用料金の減額幅が年々大きくなっており、対策を講じなければいけない状況にある。</p> <p>幸いなのは、電力会社の変更により支出が抑えられたことである。</p> <p>人件費が指定管理業務支出の7割を占めており、昨今人手不足の状況から圧縮するのは困難と考えております。利用料金と自主事業収入の増加に向けた対策が必要と考えております。</p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理費2,711千円増は、台風処理の費用となっている。</li> <li>・利用料金は722千円計画より減じている。</li> <li>・指定管理業務支出4,337千円増は、人件費と修繕などの増加による。</li> <li>・全体として530千円の赤字となった。</li> </ul>							
<p>災害対応分の管理費を補填しているが維持管理費の赤字が大きいこと、利用料金の赤字が年々大きくなっていることについて、運営状況に課題があると感じる。施設の老朽化は昨年に急遽発生した課題ではないため、指定期間内の長期的な視点での修繕の優先順位付けや、単年度の工程管理や人員配置、作業内容や方法等の効率化について検討と改善を求めます。</p>							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		適	不適
▽ 安定経営能力の維持	・当グループの財務状況は健全であり、安定した運営を継続しております。	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	<p>▼個人情報、情報公開、行政手続、オンブズマンいずれも該当はありません。</p> <p>▼暴力団の排除の対応についても該当ありません。また、第三者委託の契約書に、排除の項目を掲載しております。</p>	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>昨年は台風などもあり、正常な公園の回復に時間を要する場面もありましたが、維持管理業務については、ほぼ予定通りに進んだと考えております。</p> <p>4つの公園のうち、特に藻南公園は開設から50年を超え、施設の老朽化が目立っており、計画的な修繕が必要です。</p> <p>また、有料施設の利用が年々減少していることから、何らかの対策が必要と感じております。</p>	<p>今年度から5年間、引き続き指定管理を実施することとなったので、安全安心な公園づくりを目指して点検、修繕などに重点的に取組んでいきます。</p> <p>また、4つの公園の特色を捉えたイベントを継続するとともに、動植物、景観、子どもなどをキーワードとした地域の方が楽しめる講座の開催に挑戦していきます。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>維持管理作業における安全対策の不足、確認不足からの手戻りや追加作業の発生等について、改善が必要な状態が見られた。その都度の市からの指導により改善作業が実施されたが、公の施設の管理者であることの自覚と責任を持ち、利用者と作業者の双方にとって安全な環境整備に注力頂きたい。</p> <p>苦情を受けて維持管理作業を行っている場合があるため、季節や施設の性質を踏まえた作業工程管理、適切な方法の選択と実施を求める。</p> <p>また、維持管理費に大きな赤字が出ているため、日常作業の工程や方法について妥当性を精査してほしい。屋外運動施設については、稼働率が年々低下していること、指定期間を通して目標に到達していないことから、次年度以降は施設の利用促進について積極的な検討と取組の実施を求める。</p>	<p>指定管理者制度は、多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、市民サービスの向上を図るとともに、経費の節減を図ることを目的としている。指定管理公園においては、複数年度に渡る長期的な視点での維持管理の計画と実施、常駐管理による細やかな配慮や作業の効率化が可能となるのが強みであると考えます。</p> <p>改善事項として、日常の巡視等により園内のリスクやハザードを早期に発見し、兆候に対する計画的な予防作業を実施することで、突発的かつ大きな課題発生を防ぎ、作業や管理費の縮減や平準化につなげてほしい。発生した課題に対しては、状況把握から改善作業の具体化について、判断や優先順位付けの指示系統や情報共有の体制確立を求める。現場管理においては、適切な方法の選択と実施や工程管理により、利用者と作業者の双方にとって安全な環境整備に注力頂きたい。</p> <p>なお、施設修繕について、現状を踏まえた中長期的な視点での協議を持つことができなかったため、次年度以降の課題としたい。</p> <p>公園運営において、サービス水準の維持向上に努め、安定的かつ継続的なサービス提供がなされるよう管理運営を行って頂きたい。</p>