

# 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

1 施設の概要			
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78-24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㎡
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	藻南公園ほか3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、パークゴルフ場、炊事広場、ステージ、駐車場ほか ②石山軟石の彫刻広場、テニスコート、遊水路、駐車場ほか ③テニスコート、野球場、駐車場ほか ④サクラの植栽、ビジターセンター、駐車場ほか		
2 指定管理者			
名称	藻南・石山・常盤・さくらの森グループ(代表者 横浜植木(株)北海道支店 構成員 (株)岩本石庭)		
指定期間	平成31年4月1日から令和5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、修繕業務などが共通しており経費節減が可能であるため。		
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)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 令和元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><u>方針1</u> 地域とともに創造する「誰もがいつでも何度でも利用できる魅力ある公園」 ・学校や町内会と協力して、地域の活性化に貢献しています。 ・地域の関係者との協議の場を設けています。</p> <p><u>方針2</u> 地域のランドマークを生かした公園景観の保全 ・各公園の地形、景観を生かすよう、みどりの維持に努めています。</p> <p><u>方針3</u> 安全安心に利用できる公園管理 ・巡回、安全点検により公園施設の事故を防いでおり、遊具の事故は1件もありません。</p> <p><u>方針4</u> 造園技術を生かした公園管理と地域への貢献 ・緑の情報発信を行っています。 ・イベント開催の時には、総合園芸会社としての得意分野を生かした園芸講習会を実施し、好評を得ています。</p> <p>以上の基本方針による運営を行いました。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 地方自治法第244条第2項及び第3項を遵守し正当な理由なくして拒まない、不当な差別的扱いはしないとの方針の元、スタッフ教育を行い、適切な運営を行いました。 ・接遇講習などにおいて、「心のバリアフリーガイド」(札幌市保健福祉局発行)を参考にしました。 ・ホームページなどに、広くイベントの情報を提供しました。 ・利用者の声を受け、掲示物の改善につなげました。 ・コミュニケーションボードを受付に置きました。 ・ホームページのウェブアクセシビリティ レベルAAに準拠しております。</p>	<p>誰もがいつでも利用できるように、地域と連携し安全安心に努め維持管理を進めてこられたと考えております。</p> <p>スタッフ教育を行い、受付など、接遇については、1件のクレームも発生させておらず、しっかりと対応できました。</p>	<p>A B C D</p> <p>基本方針に基づき維持管理が行われていた。今後も誰もが安全安心に利用できる公園管理に努めるとともに、各公園の魅力を活かした運営を進めていただきたい。</p> <p>適切に実施されていた。</p>

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

当グループは、札幌市環境局の「さっぽろエコメンバー  
「生物多様性さっぽろ応援宣言」登録済みであり、  
温暖化防止や環境配慮の推進に、寄与しています。

- ・園内の落ち葉を堆肥化し市民に配布しています。
- ・植樹を行い、二酸化炭素の吸収に努めています。
- ・コピー用紙は、環境配慮製品を使用しています。
- ・ゴミの分別に努めています。
- ・ペットボトルキャップを回収しています。
- ・使用済み炭の土改材への転用をしています。
- ・剪定枝をチップ化し、園路に使用しています。
- ・LED照明に転換しています。

ISO14001に適合し、落ち葉堆肥の市民配布やペットボトルキャップの回収を行っており、環境負荷の低減に努めています。

環境負荷の低減に向けた取り組みを積極的に行っていた。光熱水費についても、支障のない範囲で低減に努めていただきたい。

▽ 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)

- ・統括管理責任者を配置しています。  
(実務経験20年以上、公園管理運営士)

- ・統括管理責任者代理を配置しています。  
(実務経験10年以上、造園施工管理資格者)

- ・受付、清掃、草刈などの業務員として、常時7名以上を配置しています。

- ・接遇、技術、安全などの講習を実施し、教育・育成に努めています。

(接遇教育4月、技術教育4・6・8月、安全教育4月・7月・11月)

清掃草刈等の維持に常時7名以上を雇用し、安全教育を行い、利用者や作業者の事故はありません。また、受付でのクレームもなく、順調に運営できました。

業務に必要な教育などが実施され、適材適所の人材配置ができていた。

小金湯さくらの森に、樹木育成のため、樹木医を配置しており、サクラの健全な育成に努めています。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ・情報共有の必要性から、毎朝の作業前に、スタッフミーティングを実施し、伝達しました。
- ・AED講習、防災訓練などを実施し、安全性の向上に努めました。
- ・アンケートなどの意見を、現場に周知し、作業の改善につなげました。
- ・作業機械の取扱い講習を行い、草刈り作業などの安全の確保や技術上達につなげました。

▽ 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)

- ・遊水路の電気機械設備点検、遊具の点検修繕、浄化槽の点検維持、バイオトイレの点検維持、建物の機械警備、ライトアップや運動施設の照明の点検修繕、危険木の伐採など専門性の高い業務については、第三者に委託しております。
- ・市内の企業を優先に委託を行いました。
- ・委託業務に際しては、所長又は副所長が現地での履行確認を行いました。
- ・委託においても、1時間当たり900円を下回らないよう指導しました。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

藻南公園等運営協議会

開催回	協議・報告内容
第1回 3月25日	実施状況報告、次年度の予定修繕の予定など
<協議会メンバー> 札幌市南区土木部、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

開催回	協議・報告内容
第1回 2月	樹木の生育状況、イベントの報告など(書面会議)
<協議会メンバー> 札幌市南区土木部、商工会議所、地域の連合町内会 横浜植木(株)北海道支店、(株)岩本石庭	

KY活動を朝のミーティングに取り入れており、事故ゼロを続けております。

第三者委託においても、現地の出来、安全対策等を確認し、指定管理の責任で履行しており、適正に管理できたと考えております。

運営協議会では、今期の反省点や次期の計画などを話し合い、今後の維持管理の向上に結び付ける良い機会となりました。

コロナ感染症対策の問題もあり、報告書等を参加メンバーに送付し、意見をいただく方式で開催しました。

安全管理や作業技術等の教育・研修が適切に行われていた。今後も事故のないように努めていただきたい。

業務計画書のとおり適切に実施されていた。

修繕予定や修繕の作業分担などは、単発で打合せではなく、全施設を対象とし長期の視点で検討いただきたい。

書類会議参加者から特筆すべき意見が無かった場合でも、その旨の報告を行うなど、地域や関係団体との良好な関係の維持に努めていただきたい。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の利用料金(売上)は適正に管理しております。</li> <li>・現金取扱い、小口現金取扱いの規定を整備し、適正に管理しております。</li> <li>・潤沢な資金を確保し、月々の支払いを確実にしております。</li> <li>・資金管理では、管理業務と自主事業について区分経理を実施しており、横浜植木(株)北海道支店において、内部監査を行っております。</li> </ul> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・要望・苦情については対応マニュアルを整備しており、それに基づき処理しております。</li> <li>・クレームは1件も発生しておりません。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・文書管理簿や帳簿において、適切に記録を行いました。</li> <li>・月報、四半期報告など、市に対して遅滞なく報告を行っております。</li> <li>・アンケート結果を、公園事務所に掲示しました。(総合満足度、接遇に関する満足度ともに、要求水準を満たしております。)</li> </ul>	<p>売上などの現金は適切に管理しております。また、給与、委託料など十分な資金を確保していることから、確実に支払われております。内部監査においても、適正に経理を行っており、何ら指摘を受けておりません。</p> <p>この1年で、苦情が激減しており、スタッフ間の情報共有、真摯な対応やスピード感のある解決が実を結びつつあります。</p> <p>各種記録、報告、検査など確実に履行できたと考えております。</p>	<p>資金管理、現金管理ともに適正であった。引き続き不正防止に努めていただきたい。</p> <p>安全管理、作業技術、接遇等の向上に努めた結果と評価している。</p> <p>適切に実施されていた。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は、1週40時間、1日8時間を遵守した。</li> <li>・職員に残業又は休日出勤させる場合は、書面による労使協定により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出ております。</li> <li>・すべての職員を労災保険に、条件を満たす職員を雇用保険に加入し、厚生年金にも届出しております。</li> <li>・当グループは、ワーク・ライフ・バランスplus認証企業であります。</li> <li>・スタッフには、統一基準の被服を貸与しております。</li> <li>・1年に1回定期健康診断を実施しております。</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、労働時間の厳守、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 style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>労働関係法令が遵守され、雇用環境の維持向上に努めていた。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

(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
	<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加え、月に1度の安全点検を行っております。</li> <li>・遊具については、専門業者に依頼して、年2回点検しております。</li> <li>・異常がある際には、直ちに使用禁止措置を取り修理の期間を明示したうえで、専門業者へ修理を依頼しております。</li> <li>・市民サービスとしては、落葉や剪定枝の市民への配布を行っております。</li> <li>・防災対応の自販機を設置しております。</li> <li>・炊事広場にて、コンロの貸出し、炭の販売などを行い利用者の利便を図っております。</li> <li>・365日、24時間連絡が取れるように、緊急連絡網を整備しております。</li> <li>・保険としては、対人補償1億円、事故補償1件2億円、対物補償2千万円の交差賠償保険に加入しており、賠償責任を問われる事故は発生しておりません。</li> </ul>	<p>安全の確保、専門業者による安全点検、市民サービスの向上、緊急連絡体制、保険への加入など、いずれも確実に履行されていると考えております。</p>	<p>安全確保と防災の意識をもち、維持管理が行われていた。</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>以下の4つの公園において、清掃、草刈、塵芥処理、照明点検、遊具点検、トイレの点検開放等を実施しました。</p> <p>□藻南公園</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・遊具の修繕、破損したベンチや散歩道の案内板の更新、風倒木の処理などを実施しました。</li> <li>・駐車場の門扉開閉を行いました。</li> <li>・クマの巡回パトロールを実施しました。</li> </ul> <p>□石山緑地</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・風倒木の処理や門扉の開閉を行いました。</li> <li>・遊水路の水漏れ修繕を行いました。</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>・樹林内の風倒木の処理を行いました。</li> <li>・劣化した設備の補強を行い修繕しました。</li> </ul>	<p>日常的な清掃、草刈り、施設点検などは確実に履行しております。</p> <p>風倒木の処理や遊具の修繕などを確実に実行し、安全の確保をしたと考えております。</p>	<p>適切に実施されていた。</p> <p>引き続き迅速な協議と対応を求めます。</p>

	<p>□ 小金湯さくらの森</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・旧農業センター建物付近の草花観察園路を整備しました。</li> <li>・樹木医により、サクラの樹木調査を実施しました。</li> <li>・浄化槽の保守点検、ビジターセンターの清掃設備修理を行いました。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所において消火訓練を行いました。</li> <li>・ダム放流の連絡を受け、炊事広場の利用制限など公園利用者に案内をしました。</li> <li>・防災グッズとして、ヘルメット、ロープ、土のうなどを用意しました。</li> <li>・気象警報発令時には、園内のパトロールを実施しました。</li> <li>・クマの出没情報にあわせて、定期巡回と注意喚起を実施し利用者の安全確保に努めました。</li> </ul>	<p>とくに、小金湯さくらの森はいつ行っても、芝生がきれいに整備され、気持ちよく散策できる状態にあります。</p> <p>十分に災害に備えることができ、引き続き安全に努めていきます。</p>	<p>スタッフや公園利用者の防災意識を高めるための取組に引き続き力を入れてください。</p>								
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 利用促進に関するイベント業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小金湯さくらの森さくら祭、夏祭り、秋祭り、藻南公園フラワーマルシェ、虫取り名人、小さな秋見つけた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ました。</li> <li>・初めてスポーツ企画を行い、秋のかけっこ教室では予想を超えた応募がありました。</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>・ホームページを開設し、広く公園のイベント情報を提供しました。</li> <li>・地域新聞「八垂別通信」の活用、まちづくりセンターを通じてのチラシ配布など、情報の発信をしました。</li> <li>・まちづくりセンターを定期的に訪問し、地域のイベント情報などを収集し、参加しました。(国道453号花植えに参加)</li> </ul>	<p>虫取り名人、小さな秋見つけたなど、公園のロケーションを活用した小さなイベントができ、近隣の方の利用促進につながりました。</p> <p>地域新聞を活用し、花壇のボランティアを募集するなど、各種イベントの集客にも役立てることができました。</p> <p>石山緑地の認知度が向上し、トリップアドバイザーの評価も高くなっております。</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>小規模ではあるが、公園への親しみを感じられ、日常的な利用の促進につながるイベントを実施できている。引き続き、各公園の魅力を最大限に活かしたイベントを企画してほしい。</p> <p>地域に根差した公園運営のためには、地域新聞の活用は有効だと評価する。今後も認知度の向上のために、努めていただきたい。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 利用促進に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

- ・藻南公園においてもいわ夏祭りが開催され、会場設営に協力した。
- ・藻南公園の花壇ボランティアを募集し、花壇の整備更新を行った。(令和2年も継続予定)
- ・小金湯さくらの森では、地域の方がラベンダーや花の植込みに参加した。

小金湯さくらの森では、春のサクラ以外の景観づくりを目指して、地域の協力にて、ラベンダーなどを植栽し、少しずつ市民交流などの成果が出てきました。

公園の魅力向上につながる市民の自主活動や交流を、引き続き積極的に支援していただきたい。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績
野球場 藻南	件数(件)	186	250	156
	人数(人)	/	/	/
	稼働率(%)	14.4		13.2
野球場 常盤	件数(件)	110	150	93
	人数(人)	/	/	/
	稼働率(%)	15.5		12.9
庭球場 藻南	件数(件)	936	1150	918
	人数(人)	/	/	/
	稼働率(%)	34		37.5
庭球場 石山	件数(件)	389	500	404
	人数(人)	/	/	/
	稼働率(%)	17.4		20.3
庭球場 常盤	件数(件)	219	250	175
	人数(人)	/	/	/
	稼働率(%)	9.7		10.3

野球場の利用件数が下がっているが、テニスコートの利用が若干上向いており、利用料金全体としては、昨年とほぼ同額となった。引き続きスポーツ企画などを通じて、利用促進を試みたい。

A B C D

有料施設の利用促進について、積極的な検討と取り組みの実施を求める。

	<table border="1" data-bbox="384 152 979 327"> <tr> <td></td> <td>H30実績</td> <td>R元計画</td> <td>R元実績</td> </tr> <tr> <td>イベント</td> <td>8</td> <td>7</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td>31</td> <td>30</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>86</td> <td>90</td> <td>86</td> </tr> </table> <p>▽ 不承認 0件、 減免20 件、 還付 104件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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で実施しています。</li> <li>・野球場などの施設の定期整備に努め、利用者が気持ちよく使用できるよう心がけています。</li> <li>・利用者増に向けて、2回のスポーツ教室を開催し2回目は定員を上回る応募がありました。</li> </ul>		H30実績	R元計画	R元実績	イベント	8	7	7	学校行事	31	30	28	その他	86	90	86	<p>藻南公園では、炊事広場などの団体利用、石山緑地では写真撮影による利用が特筆されま</p>	<p>公園の魅力向上のため、今後のイベント企画などへつなげられるよう検討を望む。</p>
	H30実績	R元計画	R元実績																
イベント	8	7	7																
学校行事	31	30	28																
その他	86	90	86																
(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、令和2年3月に公開した。</li> <li>・ホームページの問合せ利用が増えており、丁寧にお答えしております。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・該当なし</li> </ul>	<p>ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し、レベルAAに準拠しております。</p>	<table border="1" data-bbox="1238 763 1449 801"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">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、広報活動について、評価できる。</p>	A	B	C	D												
A	B	C	D																
<p>2 自主事業その他</p>																			
	<p>▽ 自主事業</p> <p>□4つの公園共通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・飲料自動販売機の設置(4月から11月まで)</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し出し(4月から10月)410件</li> <li>・フラワーマルシェ(6月、約450人)</li> <li>・虫取り名人になろう(7月、小学生5人)</li> <li>・もいわ夏祭り協賛(8月、約8,000人)</li> <li>・スポーツフェスティバル(8月、13人)</li> <li>・秋の短期スポーツ教室(9月、50人)</li> <li>・小さな秋見つけた(10月、39人)</li> </ul> <p>□石山緑地</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャンドルナイト(8月)場所提供</li> <li>・まちなかアートin石山緑地(9月)場所提供</li> </ul> <p>□小金湯さくらの森</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小金湯さくら祭(5月、約1,500人)</li> <li>・さくらの森夏祭り(7月、約2,000人)</li> <li>・さくらの森秋祭り(9月、約700人)</li> </ul>	<p>藻南公園の子供向けイベントも少しずつ認知度が上がってきており、継続して進めていきたい。</p> <p>小金湯さくらの森でのイベントは、天候に左右されたが、特に春は子供向けのイベントとして、消防車の体験を加えたので、多くの人に喜ばれました。</p> <p>大きなイベントは、支出が大きいため、自主事業の赤字の原因となっています。縮小し、当社の強みを生かした園芸講習会などの開催に切り替えていきたい。</p> <p>また南区の資源である景観、みどりを</p>	<table border="1" data-bbox="1238 1151 1449 1189"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>公園への親しみを感じられ、日常的な利用の促進につながるような取組が増えたことを評価する。</p> <p>指定管理者の強みを生かす企画の充実とともに、各公園の魅力を最大限に活かしたイベントを企画してほしい。</p>	A	B	C	D												
A	B	C	D																

<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>・遊具の点検、機械設備・電気設備の点検修繕、浄化槽の保守点検、機械警備などについては、市内の企業を活用しています。</li> <li>・イベントなどのチラシ印刷は、福祉系の印刷会社をお願いしています。</li> <li>・藻南公園、石山緑地、常盤公園は、近隣の障がい者施設に清掃をお願いしています。</li> </ul>	<p>修繕点検など市内の企業を積極的に活用しております。</p> <p>3つの公園については、地域とのつながりを生かし、清掃を継続していきます。</p>	<p>適切に実施している。</p>
---	--	-------------------

### 3 利用者の満足度

<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>			<p>A B C D</p>
<p>実施方法</p>	<p>・利用者アンケートは聞き取り調査及びアンケートボックスへの投函により実施しております。</p>	<p>予約の受付の際には、親切・的確に対応できており、クレームは1件もない。</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するよう検討を望む。</p>
<p>結果概要</p>	<p>・札幌市の要求水準(総合満足度70%、接遇満足度80%)については常盤公園の接遇満足度を除いてすべて超えています。</p> <p>□藻南公園</p> <p>①公園利用者 回収件数 32件 総合満足度 93% 接遇満足度 93%</p> <p>②野球場利用者 回収件数 52件 総合満足度 96% 接遇満足度 94%</p> <p>③テニスコート利用者 回収件数 71件 総合満足度 85% 接遇満足度 94%</p> <p>□石山緑地</p> <p>①公園利用者 回収件数 66件 総合満足度 100% 接遇満足度 97%</p> <p>②テニスコート利用者 回収件数 42件 総合満足度 95% 接遇満足度 98%</p> <p>・遊水路の監視員の接遇については、アンケートを設けておりません。</p> <p>□常盤公園</p> <p>①公園利用者 回収件数 24件 総合満足度 100% 接遇満足度 71%</p> <p>②野球場利用者 回収件数 23件 総合満足度 96% 接遇満足度 87%</p> <p>③テニスコート利用者 回収件数 28件 総合満足度 96% 接遇満足度 96%</p> <p>□小金湯さくらの森</p> <p>①公園利用者 回収件数 53件 総合満足度 81%</p> <p>・有料施設がなく、土日だけの管理人対応のため、接遇満足度は設けておりません。</p>	<p>引き続き、笑顔での対応を続けていきます。</p> <p>作業中も、利用者に声をかけ、親切丁寧な対応を心がけているところです。</p> <p>常盤公園の接遇満足度は、満足しているが71%でそのほかは無回答であったため、実質接遇満足度は100%といってもよいと考えております。</p>	

<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>□藻南公園 意見・感想 ・洋式トイレの数を増やしてほしい。 ・トイレトペーパーを置いてほしい。 ・自然の中でBBQができてよい。 ・レンタルコンロがあるのが良かった。</p> <p>対応 ・容易に洋式トイレへの変更ができないので、洋式トイレの場所を明示することにする。 ・トイレトペーパーや水に流せるティッシュの販売を実施する。</p> <p>□石山緑地 意見・感想 ・いつもきれいになっている。 ・小さな子でも安心して遊ばせることができる。</p> <p>□常盤公園 意見・感想 ・洋式トイレの数を増やしてほしい。 ・遊具を充実させてほしい。 ・静かで落ち着ける、いつもきれい。</p> <p>対応 ・多目的トイレがあるので、そこでの利用をお願いする。 ・他の公園よりも遊具は充実していると考えている。</p> <p>□小金湯さくらの森 意見・感想 ・景色がきれいでのんびりしている。 ・トイレもキレイに清掃されている。 ・小さくてもよいから遊具が欲しい。 ・BBQができるようにしてほしい。</p> <p>対応 ・遊具の整備は公園のコンセプト上、適さない ので折り紙を用意し自由に使っていただいた。 ・BBQ施設整備は難しいので、飲食は移動販売車などで対応を検討する。</p>	<p>たくさんの良い意見をいただいております。公園管理の運営に役立てていきます。</p> <p>遊具設置の代わりに、コロナ終息後には、引き続き折り紙などを設置していきたい。</p>	<p>意見や感想を公園の管理運営に反映させている。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、引き続き提案を望みます。</p>
-------------------------	---	--	--

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)
収入	49,600	48,983	▲ 617
指定管理業務収入	48,300	47,583	▲ 717
指定管理費	44,400	44,400	0
利用料金	3,900	3,183	▲ 717
その他	0	0	0
自主事業収入	1,300	1,400	100
支出	49,067	49,614	547
指定管理業務支出	47,800	47,813	13
自主事業支出	1,267	1,801	534
収入-支出	533	▲ 631	▲ 1,164
利益還元	16	0	▲ 16
法人税等	687	95	▲ 592
純利益	▲ 170	▲ 726	▲ 556

▽ 説明

- ・利用料金収入は、野球場の利用者が減ったため、717千円の減となった。(但し、昨年並みの実績)
- ・自主事業の支出は、イベントでの興行会社への支払いがかさみ計画より534千円の増となった。
- ・自主事業の収入は、自販機などの売上が上がり100千円の増となった。
- ・令和元年度の収支は、自主事業を含めて631千円の赤字となった。

・最終的に631千円の赤字となりました。  
 ・その要因としては、人件費の高騰による委託料の増加が考えられます。  
 ・また、有料運動施設の利用者減による、収入の減額が響いています。  
 ・さらに、自主事業の赤字が慢性的な傾向となっています。

・次年度以降は、スポーツ企画などにより運動施設の利用者の増加、自主事業の見直しを進めて黒字化し、利益還元につなげていきたい。

A B C D

赤字が慢性化している運営状況に大きな課題を感じる。  
 利用料金の増収と、自主事業の収支黒字化に向けた検討と改善を求めます。  
 長期的な視点に基づく施設修繕などより一層の老朽化した施設への対応を望む。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ・当グループの財務状況は、引き続き健全であり、安定した運営を継続しているところです。

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

- ・個人情報、情報公開、行政手続き、オンブズマン、暴力団の排除の各条例には、いずれも該当しません。
- ・暴力団の排除については、第三者委託の契約に際して、排除の項目を掲載しております。

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>昨年度については、しっかり管理できたと考えております。特に、苦情の件数が極端に少なくなっており、維持管理業務が適切に行われてきたと考えております。</p> <p>有料施設の利用の伸びがなく、利用料金の減少が管理費の赤字につながっていると思います。また、自主事業についても、ステージイベントは費用がかさみ、常に赤字計上の原因となっています。</p> <p>藻南、常盤、石山の各公園は造成後25年以上を経過しており、修繕や安全点検を繰り返しても、費用がかさむばかりで施設の安全安心の確保は難しいと考えており、優先順位を付けるなど、本格的な修繕計画を立てる必要があります。</p>	<p>次年度以降も、引き続き安全安心な公園を目指して、維持管理を重点的に進めていきます。また、コロナ感染症対策についても、市からの指導を仰ぎながら、進めていきます。</p> <p>懸案となっている、有料施設の利用の増加については、スポーツ教室などを通じて、公園の良さを実感してもらい、少しずつでも利用増を図っていきます。さらに、自主事業の黒字化についても、ステージイベントに頼らない、公園の環境そのものを生かしたイベントに取り組むなど、地域の方と工夫しながら進めていきます。</p> <p>施設の小修繕や不要な施設の撤去など、利用者の安全を確保するために、今以上に進めていきます。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>接遇、安全管理、作業技術等の教育や研修に力を入れ、事故とクレームが1件もなく維持管理できたことを評価します。引き続き、安全で安心な公園管理に尽力いただきたい。</p> <p>通常の維持管理を的確に行うことにより、施設の安全性を確保し、維持していくことができるよう努めていただきたい。</p>	<p>施設修繕について、前年度に引き続き、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ます。</p> <p>各公園の魅力や指定管理者の強みを生かしたイベントを実施するなど、自主事業の見直しをすすめ、慢性的な赤字経営を解消できるよう、事業の見直しや効率化を進めてください。</p> <p>利益還元により、公園が一層魅力的になることを期待します。</p>