

稚振公第 247 号  
令和 5 年 2 月 28 日

北海道知事  
鈴木 直道 様

北海道立宗谷ふれあい公園指定管理者  
株式会社 稚内振興公権  
代表取締役 川野 忠司

令和 5 年度 北海道立宗谷ふれあい公園指定管理業務に係る計画書の提出について

令和 4 年 3 月 29 日締結の、北海道立宗谷ふれあい公園の管理に関する協定書第 22 条 1 項に基づき、  
年次業務計画書及び年次収支計画書を提出します。

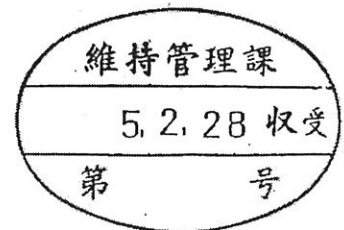
記

提出書類

令和 5 年度 北海道立宗谷ふれあい公園  
年次業務・収支計画書

1 部

以上



(宗谷ふれあい公園管理係)



令和 5年 2月 28日

令和5年度 北海道立宗谷ふれあい公園  
年次業務・収支計画書

指定管理者 株式会社稚内振興公社

# 目 次

## I 年次業務計画書

1 当該年度における各業務の基本的な事項に関すること	
(1) 指定管理業務の基本的な運営方針	1
(2) 組織体制、人員配置計画、研修計画等	2
(3) 事業及び業務の実施項目、年間スケジュール等	3
(4) 管理の目標達成計画	4
(5) 自ら行う利用者ニーズの把握、苦情・意見等への対応等の実施方針に関すること	5
2 利用者数の見込等に関すること	6
3 各業務の実施計画に関すること	
(1) 利用提供業務に関する実施計画	7
(2) 利用促進業務に関する実施計画	8
<別紙>自主事業(収益事業)について	9
(3) 維持管理業務に関する実施計画	10~14
(4) 保守点検業務に関する実施計画	15
(5) 清掃・警備業務に関する実施計画	15~16
(6) 企画事業に関する実施計画	17~18
(7) 利用料金の割引に関する取組の実施計画	19~20
(8) 防火管理、危機管理体制に関する実施計画	21~25
4 業務仕様書	26~27

## II 年次収支計画書

(1) 年間収支計画	28
(2) 年間収支の月別計画	29
(3) 年間収支計画に関する内訳	30

# I 年次業務計画書

# 1 当該年度における各業務の基本的な事項に関すること

## (1) 指定管理業務の基本的な運営方針

公共施設の管理等で長年培ってきたノウハウを活かして、広域公園としての機能や特性を最大限に引き出し、地域社会の発展と振興に寄与します。

### ① 安心・安全・快適な利用

利用者が常に安心・安全・快適に利用できるよう環境整備に努めます。

### ② 地域との連携

地域住民、ボランティア団体と連携を図り、ワークショップへの取り組みを行い、地域協働の公園づくりに努めます。

### ③ 適正で効率的な運営

公共の福祉増進に資する運営を心掛け、地域におけるレクリエーション拠点施設としての役割を果たすよう適正な管理を行います。

### ④ 法令の遵守

法令並びに社会・組織内のルールを遵守し、公正な事業活動を行い、社会や地域から信頼されることを目指します。

### ⑤ 環境への配慮

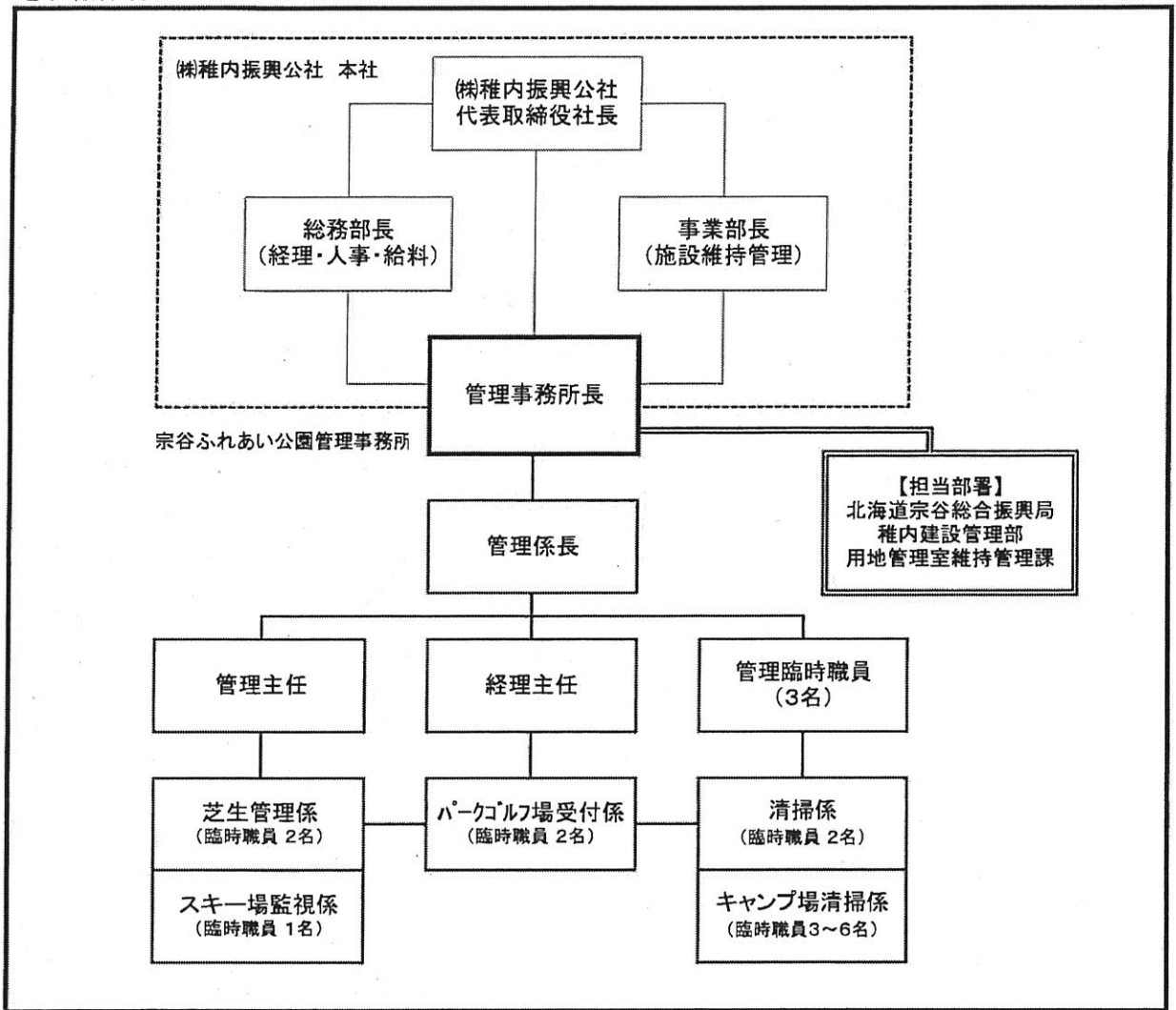
廃棄物の減量化や再資源化への取り組みを行うとともに、省エネルギー対策を図り、地球温暖化や環境負荷の低減に配慮します。

### ⑥ 反社会的勢力との関係遮断

地域社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力及び団体に対して断固たる態度で対応し、一切の関係を遮断します。

(2) 組織体制、人員配置計画、研修計画等

①組織体制



②人員配置計画(業務分掌)

職名	業務分掌
管理事務所長 (統括責任者)	・施設管理及び運営総括 ・施設広報に関すること ・視察者への対応及び説明に関すること等
管理係長	・事務総括に関すること ・利用料金及び予算編成、執行管理に関すること ・委託契約及び指導監督に関すること等
管理主任	・施設管理に係る業務補佐 ・委託契約に係る業務補佐 ・事務処理に関すること等
経理主任	・庶務経理に関すること ・接客や来客対応ほか接遇に関すること ・様々な事務手続きに関すること等
管理臨時職員	・文書の收受、保存管理等に関すること ・施設管理及び事務処理の業務補佐 ・整理簿等の事務処理に関すること等
清掃係	・施設清掃に係る全ての業務
パークゴルフ場 受付係	・パークゴルフ場管理棟の受付業務
芝生管理係	・園内の芝生管理に係る業務 ・物品等の小破修繕に関すること
スキー場監視係	・谷間の冒険広場スキー場営業に関すること

③研修計画(職員の資質向上)

年月	研修内容	講師
R5.4	接遇講習会	経理主任
R5.4	パークゴルフ講習会	日本パークゴルフ協会
R5.10	消防訓練	消防職員
R5.10	救急救命講習会	消防職員
R5.11	全道オートキャンプ協会 管理運営担当者会議	北海道オートキャンプ協会
R5.12	職員安全研修会	稚内市
R6.1	スノーモビル 安全運転講習会	JSSA インストラクター

(3)事業及び業務の実施項目、年間スケジュール等

事業・業務名	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			備考
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
<b>1. 企画事業</b>													I3(6)企画事業に関する実施計画及びI3(2)に係る別紙1参照
① イベント(26事業)													
② 収益事業(自動販売機他)													
<b>2. 利用促進業務</b>													I3(2)利用促進業務に関する実施計画参照
① 広報活動(パンフレット配布他)													
② 貸出事業(キャンプ用品他)													
③ その他(バス送迎他)													
<b>3. 維持管理業務</b>													I3(3)維持管理業務に関する実施計画参照
① 芝生管理(芝刈、目土他)													
② 樹木管理(剪定、刈込他)													
③ 草花管理													
④ 施設管理(設備保守他)													
<b>4. 保守点検業務</b>													I3(4)保守点検業務に関する実施計画参照
① 電気設備工作物点検													
② 自動ドア保守点検													
③ 展望台エレベーター点検													
④ ロフト整備点検													
⑤ 消防設備点検 (イノアガーデン排煙窓点検業務含む)													
⑥ 給排水設備・ボイラー点検													
⑦ 遊具設備保守点検													
⑧ 地下タンク漏洩点検													
⑨ 中央監視装置点検(1回/2年)													
<b>5. 警備・清掃業務</b>													I3(5)警備、清掃業務に関する実施計画参照
① 警備(有人、機械)													
② 清掃(日常、特別、ゴミ処理)													



#### (4) 管理の目標達成計画

##### ① 利用促進

達成目標及び業績指標	指標値					講ずべき措置
	R4	R5	R6	R7	R8	
公園利用者数の増員	153.5千人	155千人	156.6千人	158.1千人	159.7千人	情報提供の強化、リピーターの確保、利用者が減少傾向にある冬期間の利用促進を重点的に実施し、公園利用者数の増員に努めます。
オートキャンプ場及びパークゴルフ場入場者数の現状維持 [毎年21千人以上]	21千人	21千人	21千人	21千人	21千人	パークゴルフ場の年間利用者が減少傾向にあるなか、オートキャンプ場の利用環境を整え、近年のアウトドアブームによる利用者の増加を図りトータルでの利用者の現状維持達成を目指します。
【参考業績指標】 公園の利用促進のための自主事業の充実[年間開催事業数26事業以上]	26事業	26事業	26事業	26事業	26事業	公園を訪れる不特定多数の方々に多様な選択肢を与え、一年を通じて誰からも親しまれ、楽しめる事業内容となるよう心掛けます。

##### ② 安全かつ快適な利用環境の提供

達成目標及び業績指標	指標値					講ずべき措置
	R4	R5	R6	R7	R8	
安全性の確保 [日常的な巡回・安全指導を効果的に実施し、利用者による事故発生件数を年間0件とする。]	0件	0件	0件	0件	0件	利用者が常に安心して快適に利用できるよう、施設の保全、屋内外遊具等の正しい利用方法の指導、助言を行い、事故・怪我の未然防止に努めます。
職員資質の向上[安全管理・サービス向上に関する研修会を年間2回以上実施する。]	2回	2回	2回	2回	2回	多様化する利用者ニーズに対応するため、接遇、救急救命、技術技能等の研修を行い、職員資質向上に努めます。

##### ③ 住民等との協働推進

達成目標及び業績指標	指標値					講ずべき措置
	R4	R5	R6	R7	R8	
公園業務に対する地域住民との協働を推進する。[年間延べ参加者数200人以上]	200人	200人	200人	200人	200人	地元の漁業、農業関係者、企業とタイアップし、地域の特産品を活かしたイベントを開催します。また、アダプトシステムやボランティア団体と連携を図り、公園内の清掃、草花・樹木管理などワークショップへの取り組みを行い、地域協働の公園づくりに努めます。

##### ④ 利用者満足度の向上

達成目標及び業績指標	指標値					講ずべき措置
	R4	R5	R6	R7	R8	
利用者満足度の向上 [指定管理業務に関する満足度調査で満足と回答した利用者の割合を70%以上確保する。]	70%	—	70%	—	70%	定期的にアンケートを実施し、幅広い利用者の意見・要望・その他の情報収集を行います。取り纏めた意見・要望等は、所内会議で検討し、主要なものはその内容をホームページ等で公開するとともに記録し、今後の管理運営業務に反映させ、利用者の満足度の維持・向上を図ります。

## (5) 自ら行う利用者ニーズの把握、苦情・意見等への対応等の実施方針に関すること

### ① 利用者要望の収集・把握

収集方法	収集・把握の形式
利用者から直接収集	<ul style="list-style-type: none"><li>・公園内に利用者意見箱を設置します。</li><li>・オートキャンプ場利用者にアンケートを実施します。</li><li>・イベント参加者に対するアンケートを実施します。</li><li>・電話やメール・DMによる要望・苦情・クレームの受付を行います。</li><li>・ホームページに問合せフォームを設置し意見・要望等を収集します。</li></ul>
職員により収集	<ul style="list-style-type: none"><li>・公園管理職員(窓口業務等)による、利用者からの意見・要望の聞き取りを行います。</li><li>・利用者の様子を直接接する職員が観察し改善点を捉えます。</li></ul>

### ② 利用者要望・苦情への反映方法

- (ア) 収集したアンケート用紙、要望・苦情・クレームについて、内容ごとに分類集計し、利用者の満足度や不満としている事柄について把握し、所内で検討します。一般的な分類に終わらず「直ぐに対応可能なもの」、「将来的に対応を検討するもの」、「対応が困難なもの」の区分で検討し、速やかに対応できるものについては業務に反映させます。
- (イ) 日常の利用者との接遇の中でも、公園に対する市民の嗜好やニーズの変化などを意識的に収集するよう心がけます。
- (ウ) 利用者から提出された要望で、北海道や稚内市及び地域住民も関係する内容の場合は、関係機関と協議し、要望に対する対策の検討や処置を決定します。
- (エ) 要望への回答は、ビジターセンター内に掲示するほか、公園ホームページにて内容を公開し「直ぐに対応可能なもの」、「将来的に対応を検討するもの」、「対応が困難なもの」といった形で利用者に情報公開を行います。対応可能な要望については、要望に対する対応内容やスケジュールも公開します。

### ③ 苦情処理の報告

道民等から苦情があったときは、当該苦情の内容、処理の経過及び結果について苦情処理簿に記録するとともに、北海道(以下「道」という。)に対し、毎月10日までに、前月分の苦情処理簿の写しを提出します。

また、道民等からの苦情の内容が、指定管理業務の範囲又は指定管理者の権限を越える事項に関するものであるとき、その他、指定管理者が単独で対処することが困難であるときは、速やかに、当該苦情の内容を道に報告し、道の指示に従って対処します。