

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)	中央区土木部維持管理課(614-5800)
-----	-------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	旭山記念公園	所在地	札幌市中央区界川4丁目
告示年月日	昭和45年9月26日	面積	202,760m ²
公園種別	特殊公園		
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	旭山記念公園の維持管理及び運営(園内維持管理、管理事務、園内の安全確保に関する業務)		
主要施設	森の家、レストハウス、遊具広場、噴水、吊り橋、展望広場、駐車場、展望デッキ		
2 指定管理者			
名称	旭山記念公園みどりコンソーシアム((公財)札幌市公園緑化協会(代表者)、(株)岩本石庭、(株)北海道造園コンサルタント)		
指定期間	平成29年4月1日～令和3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:1 複数施設を一括指定の場合、その理由		
業務の範囲	公園維持管理業務		
3 評価単位			
	施設数:1 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

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>旭山記念公園の特徴を最大限に活かし、魅力ある公園として多くの市民に利用していただくため、次の基本方針を策定した。</p> <p>①平等・公平な利用の機会を確保し、当公園の公共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、当公園の利用者や市民の声の反映とその発信に努め、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。 ③当公園の資源・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自己実現・生涯学習の場として当公園の積極的な利用を促すため、市民や関係諸団体・機関等との連携・協働を推進し、活動の場としての魅力を高める。 ⑤公園と周辺自然林の自然環境に接し、守り育てる活動を通じて、市民の自然を大切に思う心をはぐくむ。</p>	<p>当該公園の豊かな自然環境を活かし、旭山記念公園市民活動協議会(以下、市民協議会)、近隣小学校、町内会と一体となり、オオムラサキの保護活動を中心とした子ども向けの環境教育プログラム等を実施し、自然保全と生物多様性について広く発信することができた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">旭山記念公園の自然資源を活用した事業が、市民活動団体と連携して実施されており、公園の利用促進が図られていた。また、外部への情報発信にも積極的に取り組み、当該公園の魅力を広く発信していた。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	旭山記念公園の自然資源を活用した事業が、市民活動団体と連携して実施されており、公園の利用促進が図られていた。また、外部への情報発信にも積極的に取り組み、当該公園の魅力を広く発信していた。			
A	B	C	D								
旭山記念公園の自然資源を活用した事業が、市民活動団体と連携して実施されており、公園の利用促進が図られていた。また、外部への情報発信にも積極的に取り組み、当該公園の魅力を広く発信していた。											

⑥当公園の特徴である、素晴らしい眺望と豊かな自然環境を最大限に活かし、公園の魅力・価値の向上に努める。

札幌市街地の眺望、夜景と開花時のヤエザクラを併せた広報を行う等、当該公園の特徴が際立つPRを行うことができた。公式ウェブサイトでは、生物の観察情報等を中心に年間202件の情報発信を行い、また4月から9月まで週1回の頻度で「旭山記念公園自然情報」を作成し森の家で配布することで、当該公園の魅力を発信することができた。

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

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ることのないよう、全スタッフに対する教育を徹底して、当公園の適切な管理運営を実施する。

上記方針のもと、平等利用の機会確保のため、下記の取組みを実施した。

▼当該公園の公式ウェブサイトで英語、中国語(簡体中文、繁体中文)、韓国語に対応した当公園の概要と利用案内を紹介するページを新たに作成した。

▼犬の散歩時のノーリードについて、園内に注意看板の設置、巡視の強化、また近隣町内会に注意喚起するチラシを回覧板で配布した。

台湾、韓国、香港等の海外から公式ウェブサイトへのアクセスが増加傾向にあり、対応した言語で当該公園を紹介するページを閲覧して頂くことで、インバウンド誘致を図った。犬のノーリードについては、目撃情報等から近隣住民の可能性があり、早期巡視を定期的に行うとともに、回覧板にて注意喚起することで、公園利用の平等に努めた。

公式ウェブサイトについては、外国語表記を追加するなど、利用者のニーズに配慮した対応が行われていた。また、公園駐車場のバリアフリー化について、整備必要箇所が確認された為、適切に対応して欲しい。

▽ 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EMSを運用しており、その環境方針に基づき適切な環境保全活動の推進を下記のとおり実践した。

▼9月に発生した地震の影響で電力需給の均衡を図るための節電要請に対し、噴水の停止、段上テラス等一部園路灯の間引き点灯を行った。その後も、第2駐車場の園路灯の間引き点灯を継続して節電を図った。

▼特定外来生物であるオオハンゴンソウは、過去の駆除の効果により発生は確認されていない。今後も引き続き発生の有無を確認し、適宜対応する。

地震被害による節電要請では、利用者に不便がなく安全を確保できる範囲内で一部園路灯の間引き点灯を行い、節電要請が解かれた後も節電を図った結果、電気使用量は前年度の約96%ほどとなり、大幅に節電することができた。

震災による節電要請に対し、適切な対応を行っていた。また、特定箇所の園路灯を継続して間引き点灯を行う事で昨年度より電気使用量を削減することができている。引き続き、光熱水費については、支障のない範囲で削減できるように、様々な視点で工夫を行って欲しい。

▽ 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)

コンソーシアム及び関係委託業者との分業・協働・連絡体制の確率・情報共有により、適切な管理運営を実施した。

▼統括責任者、維持管理作業員、レストハウス従業員で毎朝ミーティングを実施し、作業内容や注意事項の確認のほか、自然情報や施設・設備の安全確認、修繕や点検が必要と思われる箇所などの情報を共有することで、円滑な管理運営及び市民対応の質の向上を図った。

▼年間計画に基づき、安全作業講習、安全衛生講習、EMS教育研修、緊急事態対応手順講習、AED使用手順講習等を実施した。

▼障がい者の雇用機会を確保するため、レストハウスの管理運営業務を障がい者団体に委託した。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼毎朝のミーティングにより、野鳥や植物の開花等の自然情報、作業内容、天候や気温に伴う注意事項、野生生物(スズメバチ、ヒゲマ等)の情報等を共有することで、利用者はもとよりスタッフの安全確保と利用者サービス向上に努めた。

▼他公園の事件・事故について情報共有し、重点的な点検及び対応方法について随時検討した。

▼レストハウスの利用促進に対する取組として、「旭山自然写真展」を開催した。

▽ 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)

▼噴水保守点検

▼受水槽清掃

▼消防設備点検

▼遊具点検

▼自動扉保守点検

▼電気設備月次・年次点検

▼レストハウス管理運営

▼駐車場管理(門扉開閉、誘導警備)

▼森の家機械警備

▼産業廃棄物処理

前年から引き続き同じ統括責任者のもと、維持管理作業員、各コンソーシアム担当者と密に連絡を取り合い、円滑に管理運営を実施した。

スタッフ間の情報共有を密に行うことで、大きな問題や苦情は発生しなかった。
レストハウス委託団体と協議することで、レストハウス内でのイベントが実現し、789名が来館し、野鳥や景観等の写真を観賞しながら休憩して頂くことができた。

第三者に対する委託業務については、札幌市内の業者を優先的に選定し、適切に監督・履行確認を実施した。

前年度から引き続き同じ統括責任者のもと、現場スタッフおよび各コンソーシアム担当者と情報がよく共有され、円滑に管理運営が実施された。

スタッフ間の情報共有を強化することで、管理運営の質の向上につながっている。

適切に実施されていた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 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
3月19日(火)	旭山記念公園の事業報告及び施設・緑地の管理、利用方法について意見交換を行った。
<協議会メンバー> 中央区土木部維持管理係長及び職員、岩本石庭工事部長及び工事部主任、北海道造園コンサルタント営業部長及び担当課長、札幌市公園緑化協会事業課担当課長及び職員	

管理業務と自主事業の実施状況、利用者の要望等、市民協働についての報告など情報共有を図ることができた。経年劣化が進む園路・散策路の補修等は、雪解け後に再度視察し、対応を検討することとなった。また市民協議会からの提案であるエゾエノキの樹林作りについても、今後協議し検討することとなった。

課題解決に向けて、日頃からコンソーシアムと中央区土木部で情報を共有し、必要な協議を行えた。今後も情報を共有し、適切に対処したい。

▽ 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。
 ▼団体の規定に基づき、現金や金券類、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。
 ▼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、管理体制の強化及び不祥事防止の取組みを行っている。

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。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。不正経理等の事故は発生していない。

適切に管理されていた。複数名で管理するなど、引き続き不正防止に努めること。

▽ 要望・苦情対応

苦情・要望は「苦情等対応報告書」に記載し、当協会が管理する他公園で情報を共有するほか、コンソーシアム内においても有益な情報として周知している。また、苦情・要望への対応については札幌市と協議し、随時改善を検討した。

平成30年度の苦情件数 3件

犬のノーリードについて1件、園内の安全利用について(高校生が部活で使用して危ない)1件、自主事業について(予定時間に終了してほしい)1件だった。いずれの苦情等について、対応及び改善を図った。

飼い犬のマナー問題について、早朝巡視の強化および日頃からの利用者への声掛けにより、ノーリード問題は昨年度よりも好転が見られている。今後も飼い犬のマナー問題も含め、公園利用者のマナーの向上を図るためにも、引き続き利用者への積極的な声掛けおよび啓発活動を行って欲しい。

	<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>▼アンケートを実施した。</p> <p>▼札幌市の業務等検査について適切に対応した。</p> <p>▼月間・四半期の実績報告書を適正に札幌市へ提出した。</p> <p>▼EMSの環境目標について記録し、評価を実施した。</p>	<p>札幌市への報告書類の作成・提出を適切に実施した。</p>	<p>適切に報告されていた。</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> <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、男女雇用機会均等法、次世代育成支援対策推進法、女性活躍推進法、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835円(平成30年10月1日発効、発行前までは810円)以上の時給を支給した。 ・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・要綱の改正を行い、札幌中央労働基準監督署に適切に届け出ている。 ・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回の定期健康診断及びストレスチェックを実施した。 ・短時間雇用管理者を選任し、北海道労働局へ届け出た。 ・有期雇用契約者のうち、無期転換申込権が発生した者に対して周知し、希望の申し込みを随時受け付けた。 <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、ノー残業デーの設定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年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>▼第三者への委託業務について、受託者に当該業務従事者の労働環境に関わる情報提供を求めた。</p>	<p>指定管理施設の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。</p> <p>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、安全大会の開催、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。</p> <p>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"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">法令を順守し、適切に雇用環境が維持されていた。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	法令を順守し、適切に雇用環境が維持されていた。			
A	B	C	D								
法令を順守し、適切に雇用環境が維持されていた。											

	<p>▼女性活躍推進法に基づく認定制度「えるぼし」において、女性の活躍推進に関する状況等が優良な団体として「認定段階3」を受けた。</p>														
<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>▼緊急時連絡網を作成し、コンソーシアム間及びレストハウス管理委託団体と共有し、迅速な連絡体制を確保した。</p> <p>▼占用許可を得た公園利用については、設営と撤去時に立ち合い、利用者の安全確保及び施設の破損等がないか確認した。</p> <p>▼犬のノーリード、自転車の乗り入れ、ドローンの利用等については、公式ウェブサイトや掲示板で注意喚起するとともに、そのような行為を発見した場合は直接注意した。</p> <p>▼損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</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>専門業者に委託し、保守点検・修繕・警備・管理業務を下記のとおり実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼噴水保守点検 ▼受水槽清掃 ▼消防設備点検 ▼遊具点検 ▼自動扉保守点検 ▼電気設備月次・年次点検 ▼レストハウス管理運営 ▼駐車場管理(門扉開閉、誘導警備) ▼森の家機械警備 ▼薪ストーブ修繕 ▼LED園路灯修繕 <p>緑地管理は計画の記載回数にとらわれることなく、適宜、園内の状況に合わせて管理を実施した。</p> <p>▼芝刈(草刈)は生育状況に応じて、計画の回数以上実施した。</p> <p>▼園路に掛かる枝は利用者の安全な歩行を妨げるため、剪定・伐採を適宜実施した。</p> <p>▼9月の台風通過による倒木に対し、園路を速やかに封鎖するとともに、撤去作業を早急に行った。また作業車が入れない散策路上の掛かり枝は、枝が落下するおそれがあることから迂回路を設けることで対応した。</p>	<p>公園利用については、必要に応じて占用户と事前打合せを行い、他の利用者に支障、事故とならないかなど確認し、快適な公園利用に努めた。</p> <p>違法行為の対応については、園内への注意看板設置を行うとともに景観にも配慮し、違法行為のあった場所など、効果的な場所に限定して設置することを心掛けた。</p> <p>専門業者に委託した施設等の点検及びその他管理業務は滞りなく実施した。</p> <p>薪ストーブは、ガスクケットロープ等の消耗パーツや耐火ガラスの修繕を行うことで、燃焼効率の向上を図ることができた。</p> <p>倒木処理については、コンソーシアム間で協力し、利用者の動線となる主要園路を優先的に対応するなど、緑地の復旧を速やかに行うことができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1244 331 1292 365">A</th> <th data-bbox="1292 331 1340 365">B</th> <th data-bbox="1340 331 1388 365">C</th> <th data-bbox="1388 331 1436 365">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1244 414 1436 739"> <p>公園占用に関して、他の利用者の安全を最優先に考慮し実施していた。違法行為の対応について、看板による注意喚起だけでなく、直接の声掛けを丁寧かつ積極的に行っていた。</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1244 1064 1436 1176"> <p>適切に管理されていた。軽微な施設修繕も適宜行われていた。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>公園占用に関して、他の利用者の安全を最優先に考慮し実施していた。違法行為の対応について、看板による注意喚起だけでなく、直接の声掛けを丁寧かつ積極的に行っていた。</p>				<p>適切に管理されていた。軽微な施設修繕も適宜行われていた。</p>			
A	B	C	D												
<p>公園占用に関して、他の利用者の安全を最優先に考慮し実施していた。違法行為の対応について、看板による注意喚起だけでなく、直接の声掛けを丁寧かつ積極的に行っていた。</p>															
<p>適切に管理されていた。軽微な施設修繕も適宜行われていた。</p>															

	<p>▽ 防災</p> <p>▼園内での火災発生や台風・地震などに備え、緊急事態対応手順書に基づく対応確認及び緊急時連絡網・緊急時対応フローをスタッフ間で共有した。</p> <p>▼園内のハザードマップを公式ウェブサイトや、レストハウス、森の家に掲示し、利用者の事故・災害を未然に防ぐよう配慮した。</p> <p>▼普通救命講習受講から3年を経過したスタッフの再教育講習を行った。</p>	<p>当該公園は斜面が多いことから、転倒によるケガを未然に防ぐため利用者へ注意喚起し、事故がないように努めた。</p> <p>普通救命講習についての再教育を実施し、緊急時の的確な対応、AED使用等ができるように備えた。</p>	<p>日頃から緊急時の手順がスタッフ間で共有されていた。緊急時に的確に行動する為の備えを適切に行われていた。</p>												
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 自然環境に関する学習機会の提供業務</p> <p>【複数回実施イベント】</p> <p>▼野鳥観察会：計19回/年(参加者延べ241名)</p> <p>▼自然観察会：計5回/年(参加者延べ36名)</p> <p>▼スノーシュー自然観察会：計3回/年(参加者延べ28名)</p> <p>▼ネイチャーカフェ：計6回/年(参加者延べ121名)</p> <p>▼森のたんけん隊：計12回/年(参加者延べ167名)</p> <p>▼花の寄せ植え講習会：計2回/年(参加者延べ6名)</p> <p>【単発イベント】</p> <p>▼ルディック・ウォーキング：参加者9名</p> <p>▼カルチャーナイト2018：参加者18名</p> <p>▼クリスマスリース作製体験：13名</p> <p>▼木工クラフト講習会「おはし作り体験」：14名</p> <p>▼旭山夏まつり：200名</p> <p>【展示会】</p> <p>▼旭山自然写真展：12日間(来館者1,239名)</p> <p>※レストハウス及び森の家で開催</p> <p>▽ 公園及び周辺環境に関する情報収集及び提供業務</p> <p>▼毎日の巡視業務と併せて、野鳥その他の自然情報を収集・記録し、データを集積した。</p> <p>▼公式ウェブサイトで、生物の観察情報などを年間202件発信した結果、閲覧数は前年度比125.3%の90,036件となった。</p> <p>▼4月から9月まで週1回の頻度で「旭山記念公園自然情報」を作成し、森の家で配布した。</p>	<p>近年の野鳥人気に対応し、野鳥観察会を昨年度から1回増やして19回開催した。また様々な野生動物を対象にした座学のネイチャーカフェも昨年度から2回増やして6回開催することで、環境学習の機会を増やすことができた。</p> <p>新規事業として近隣町内会の方に講師を依頼した木工クラフト体験会を開催し、倒木等を再利用することで、自然リサイクルの啓発を行うことができた。</p> <p>四季折々の景観や札幌市街地の展望、野鳥をはじめとした自然情報をタイムリーに発信することができた。公式ウェブサイトのアクセス数が年々増加しているため、今後も継続して内容の充実と発信頻度ともに力を入れていきたい。</p> <p>集積したデータは、自然情報として利用者へ還元している。</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">市民活動団体との協働により、環境を活かした事業が様々なかたちで実施されている。また、地域の要望を取り入れた事業も展開されており、今後も近隣町内会や周辺小学校など地域との連携も進めながら自然環境に関する学習機会の提供に努めて欲しい。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">旭山記念公園の環境を活かした自然情報の提供が、タイムリーに行われており、利用者の満足度の向上につながっている。日々の情報収集から蓄積された自然情報のデータは、今後も貴重な資料となるため、引き続きデータの整理にも努めてください。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	市民活動団体との協働により、環境を活かした事業が様々なかたちで実施されている。また、地域の要望を取り入れた事業も展開されており、今後も近隣町内会や周辺小学校など地域との連携も進めながら自然環境に関する学習機会の提供に努めて欲しい。				旭山記念公園の環境を活かした自然情報の提供が、タイムリーに行われており、利用者の満足度の向上につながっている。日々の情報収集から蓄積された自然情報のデータは、今後も貴重な資料となるため、引き続きデータの整理にも努めてください。			
A	B	C	D												
市民活動団体との協働により、環境を活かした事業が様々なかたちで実施されている。また、地域の要望を取り入れた事業も展開されており、今後も近隣町内会や周辺小学校など地域との連携も進めながら自然環境に関する学習機会の提供に努めて欲しい。															
旭山記念公園の環境を活かした自然情報の提供が、タイムリーに行われており、利用者の満足度の向上につながっている。日々の情報収集から蓄積された自然情報のデータは、今後も貴重な資料となるため、引き続きデータの整理にも努めてください。															

	<p>▽ 環境教育に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>【市民協議会及び所属団体が運営母体となっているイベント事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼WONDER FOREST:参加者100名 ▼秋の星空観察会:参加者82名 ▼森のフェスティバル:参加者78名 ▼スノーキャンドル:参加者29名 ▼冬のフェスティバル:参加者58名 <p>【市民協議会総会について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼平成30年度総会は、市民協議会会員が日程調整を担当し、出席予定者の都合から年度明けの実施となった。 ▼出席予定 <ul style="list-style-type: none"> ・旭山公園キッズ 代表 ・旭山森と人の会 代表 ・札幌太陽中央子ども劇場 代表 ・札幌まるやま自然学校 代表 ・旭山自然調査隊 代表 ・札幌市公園緑化協会 旭山記念公園マネージャー 	<p>市民協議会と密接に連携し、環境教育プログラム等を協働で展開することができた。指定管理者からは人員協力、広報等の支援等を行い、市民協議会がプログラムを作成するなど、良好な関係を維持することができている。</p>	<p>指定管理者と市民活動団体は、良好な関係を築くことができている。今後も一層の調整が図れるように、札幌市としても積極的に調整を行っていく。</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="383 873 981 1108"> <thead> <tr> <th></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>森の家利用届(件)</td> <td>48</td> <td>-</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>公園利用届(件)</td> <td>89</td> <td>-</td> <td>87</td> </tr> <tr> <td>森の家利用者数(人)</td> <td>5,201</td> <td>-</td> <td>5737</td> </tr> <tr> <td>レストハウス利用者数(人)</td> <td>17,563</td> <td>-</td> <td>15329</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼レストハウスで「旭山自然写真展」を開催し、利用促進を図った。 ▼森の家入口脇に掲示板用パーテーションを設置し、休館日にもイベント・自然情報等を発信できるようにした。 ▼サクラの開花や紅葉の時期に、マスコミへプレスリリースした。 		H29実績	H30計画	H30実績	森の家利用届(件)	48	-	36	公園利用届(件)	89	-	87	森の家利用者数(人)	5,201	-	5737	レストハウス利用者数(人)	17,563	-	15329	<p>週末の悪天候の影響もありレストハウスの利用者数は昨年度より減少したものの、森の家の利用者が増加した。レストハウスで展示会を開催することで、利用促進に努めた。マスコミへ八重ザクラの(開花時)と市街地の展望といった切り口で紹介した結果、新聞等で取り上げられ、公園全体の利用促進を図ることができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 840 1444 884"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">森の家については、休館日にも情報を発信するなど、気軽に立ち寄れる工夫を行う事で利用者の増加につながった。レストハウスについては、利用者数は昨年より減少したものの、レストハウス内でイベントを行うなど、施設の利用促進を図っていた。今後とも利用者数の増加につながる工夫を継続して行って欲しい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	森の家については、休館日にも情報を発信するなど、気軽に立ち寄れる工夫を行う事で利用者の増加につながった。レストハウスについては、利用者数は昨年より減少したものの、レストハウス内でイベントを行うなど、施設の利用促進を図っていた。今後とも利用者数の増加につながる工夫を継続して行って欲しい。			
	H29実績	H30計画	H30実績																												
森の家利用届(件)	48	-	36																												
公園利用届(件)	89	-	87																												
森の家利用者数(人)	5,201	-	5737																												
レストハウス利用者数(人)	17,563	-	15329																												
A	B	C	D																												
森の家については、休館日にも情報を発信するなど、気軽に立ち寄れる工夫を行う事で利用者の増加につながった。レストハウスについては、利用者数は昨年より減少したものの、レストハウス内でイベントを行うなど、施設の利用促進を図っていた。今後とも利用者数の増加につながる工夫を継続して行って欲しい。																															

(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼公式ホームページの活用 ▼近隣小学校・近隣町内会へイベント告知 ▼公園自然情報月刊誌「アカゲラ通信」の発行 ▼地域新聞ふりっぱーへイベント情報掲載 ▼民間の情報機関へ公園情報を提供 ▽ 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。	公式ホームページは年間202回(前年度172回)更新を行い、閲覧者数は90,036件(前年度71,843件)を記録し、前年度に引き続き過去最高を記録し、多くの方にご覧いただくことができました。昨年度に引き続き、こまめな野鳥の動向等、最新の情報を提供することで多くのリピーター確保につながったと考えられる。また、従来の広報さっぽろから、市内のイベント情報を掲載する地域新聞ふりっぱーに当該公園のイベント情報を掲載することで、多くの参加者確保につながることができた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 公式ホームページは、情報の発信回数増加やイベント情報へのアクセスのしやすさなど、利用者の目線に立った工夫が見られた。民間情報誌への掲載依頼も積極的に行っており、今後も身近な観光スポットとしてのPR活動を積極的に行い、公園利用がさらに進むよう努めて欲しい。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	公式ホームページは、情報の発信回数増加やイベント情報へのアクセスのしやすさなど、利用者の目線に立った工夫が見られた。民間情報誌への掲載依頼も積極的に行っており、今後も身近な観光スポットとしてのPR活動を積極的に行い、公園利用がさらに進むよう努めて欲しい。			
	A	B	C	D							
公式ホームページは、情報の発信回数増加やイベント情報へのアクセスのしやすさなど、利用者の目線に立った工夫が見られた。民間情報誌への掲載依頼も積極的に行っており、今後も身近な観光スポットとしてのPR活動を積極的に行い、公園利用がさらに進むよう努めて欲しい。											
2 自主事業その他											
▽ 自主事業 ▼レストハウス売店事業 売上高3,740千円 ▼森の家売店事業 収益事業売上高96千円(前年度90千円) 公益事業売上高220千円(前年度82千円) 合計売上高316千円(前年度172千円)	レストハウスは天候等の影響により売上が伸び悩んだ。次年度は売店メニューの刷新や、協働イベントを実施する予定である。森の家は野鳥人気を踏まえた自主事業の充実と、絵ハガキや木製パズル等の販売品に力を入れたことで、前年度を大幅に上回ることができた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 公園の性質上、収益事業が難しい中、森の家の公益事業収入については前年度に引き続き増収となっており、引き続きイベント事業等のPR活動を積極的に行なって欲しい。レストハウスについては、少しでも収益が上がるよう次年度に向けて商品内容の見直しを進めて欲しい。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	公園の性質上、収益事業が難しい中、森の家の公益事業収入については前年度に引き続き増収となっており、引き続きイベント事業等のPR活動を積極的に行なって欲しい。レストハウスについては、少しでも収益が上がるよう次年度に向けて商品内容の見直しを進めて欲しい。				
A	B	C	D								
公園の性質上、収益事業が難しい中、森の家の公益事業収入については前年度に引き続き増収となっており、引き続きイベント事業等のPR活動を積極的に行なって欲しい。レストハウスについては、少しでも収益が上がるよう次年度に向けて商品内容の見直しを進めて欲しい。											

<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>下記の業務については、市内業者に委託した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼噴水保守点検 ▼受水槽清掃 ▼消防設備点検 ▼遊具点検 ▼自動扉保守点検 ▼電気設備月次・年次点検 ▼公衆トイレ開放 ▼レストハウス管理運営 ▼駐車場管理(門扉開閉、誘導警備) ▼森の家機械警備 ▼薪ストーブ修繕 ▼LED園路灯修繕 	<p>保守点検・修繕業務については、市内の各専門業者を活用し、レストハウスの管理運営業務については、障がい者団体へ業務を委託することで福祉施策へ配慮した。</p>	<p>適切に実施されていた。</p>
---	---	--------------------

3 利用者の満足度

<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>		<p>総合的な満足度については、景観と豊かな自然環境といった当公園の特徴が好評を得ている。またネイチャーカフェといった環境教育プログラムが、利用者のニーズに沿って展開できたことが支持されたと思われる。接遇満足度に関しても、日ごろから利用者への適切な利用案内や、誠意を持った対応が反映されたと考える。今後も利用者に満足していただける維持管理に努めたい。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table>	A	B	C	D
A	B		C	D			
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="252 712 360 824"> <p>実施方法</p> </td> <td data-bbox="360 712 979 824"> <p>アンケートコーナーを森の家とレストハウスに設置、また利用者への質問用紙配布を行い、135件の回答を得た。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 824 360 969"> <p>結果概要</p> </td> <td data-bbox="360 824 979 969"> <p>・総合的な満足度は、札幌市の要求水準70%に対して92%と大幅に上回った。 ・接遇に関する満足度は、要求水準80%に対し93%とこちらも大幅に上回った。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 969 360 1953"> <p>利用者からの意見・要望とその対応</p> </td> <td data-bbox="360 969 979 1953"> <p>〈意見・要望〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・森の家の看板を見やすくしてほしい。 ・旭山でキャンプがしたい。 ・(冬期の)平日も休憩できる場所があるといい。 ・星空観察会の回数を増やしてほしい。 ・森の家で毎週末クラフト体験をしてほしい。 <p>〈苦情〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベント(ネイチャーカフェ)を時間通りに終了してほしい。 <p>〈称賛〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・野鳥観察会の日程が定期化して嬉しい。 ・今まで通り、ほど良い自然環境を維持してほしい。 ・いつもきれいな景色に見とれている。 ・家族で虫探しによく来る、散策だけでも楽しい。 ・藻岩山登山後にも寄ることができてとても良い。 ・街中に近いのに自然を感じる事が出来て楽しい。 <p>【要望に対する対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・森の家は金曜～日曜・祝日に開館しているが、休館日でもスタッフの在室時は、トイレ利用や休憩で使用して頂いており、今後は開館日の延長等、札幌市と協議するなど検討したい。 ・次年度、週末に自然に親しむクラフト体験会の実施を検討したい。 <p>【苦情に対する対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講師と事前に調整し、できる限り時間内で終了するようにするか、講習会は定刻で終了し、質問がある方のみ残るような対応を今後検討していきたい。 </td> </tr> </table>	<p>実施方法</p>	<p>アンケートコーナーを森の家とレストハウスに設置、また利用者への質問用紙配布を行い、135件の回答を得た。</p>	<p>結果概要</p>	<p>・総合的な満足度は、札幌市の要求水準70%に対して92%と大幅に上回った。 ・接遇に関する満足度は、要求水準80%に対し93%とこちらも大幅に上回った。</p>	<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>〈意見・要望〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・森の家の看板を見やすくしてほしい。 ・旭山でキャンプがしたい。 ・(冬期の)平日も休憩できる場所があるといい。 ・星空観察会の回数を増やしてほしい。 ・森の家で毎週末クラフト体験をしてほしい。 <p>〈苦情〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベント(ネイチャーカフェ)を時間通りに終了してほしい。 <p>〈称賛〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・野鳥観察会の日程が定期化して嬉しい。 ・今まで通り、ほど良い自然環境を維持してほしい。 ・いつもきれいな景色に見とれている。 ・家族で虫探しによく来る、散策だけでも楽しい。 ・藻岩山登山後にも寄ることができてとても良い。 ・街中に近いのに自然を感じる事が出来て楽しい。 <p>【要望に対する対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・森の家は金曜～日曜・祝日に開館しているが、休館日でもスタッフの在室時は、トイレ利用や休憩で使用して頂いており、今後は開館日の延長等、札幌市と協議するなど検討したい。 ・次年度、週末に自然に親しむクラフト体験会の実施を検討したい。 <p>【苦情に対する対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講師と事前に調整し、できる限り時間内で終了するようにするか、講習会は定刻で終了し、質問がある方のみ残るような対応を今後検討していきたい。 	<p>適切かつ丁寧に利用者対応を行う事で、総合的な満足度、接遇に関する満足度ともに昨年度より大幅に増加している。一方で、昨年度は0件であったアンケートによる苦情が1件寄せられている。様々な意見に耳を傾け、今後とも高い満足度を維持出来るよう努めてください。</p>
<p>実施方法</p>	<p>アンケートコーナーを森の家とレストハウスに設置、また利用者への質問用紙配布を行い、135件の回答を得た。</p>						
<p>結果概要</p>	<p>・総合的な満足度は、札幌市の要求水準70%に対して92%と大幅に上回った。 ・接遇に関する満足度は、要求水準80%に対し93%とこちらも大幅に上回った。</p>						
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>〈意見・要望〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・森の家の看板を見やすくしてほしい。 ・旭山でキャンプがしたい。 ・(冬期の)平日も休憩できる場所があるといい。 ・星空観察会の回数を増やしてほしい。 ・森の家で毎週末クラフト体験をしてほしい。 <p>〈苦情〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベント(ネイチャーカフェ)を時間通りに終了してほしい。 <p>〈称賛〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・野鳥観察会の日程が定期化して嬉しい。 ・今まで通り、ほど良い自然環境を維持してほしい。 ・いつもきれいな景色に見とれている。 ・家族で虫探しによく来る、散策だけでも楽しい。 ・藻岩山登山後にも寄ることができてとても良い。 ・街中に近いのに自然を感じる事が出来て楽しい。 <p>【要望に対する対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・森の家は金曜～日曜・祝日に開館しているが、休館日でもスタッフの在室時は、トイレ利用や休憩で使用して頂いており、今後は開館日の延長等、札幌市と協議するなど検討したい。 ・次年度、週末に自然に親しむクラフト体験会の実施を検討したい。 <p>【苦情に対する対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講師と事前に調整し、できる限り時間内で終了するようにするか、講習会は定刻で終了し、質問がある方のみ残るような対応を今後検討していきたい。 						

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H30計画	H30決算	差
収入	26,088	29,967	3,879
指定管理業務収入	25,115	28,052	2,937
指定管理費	25,115	28,052	2,937
利用料金	0	0	0
その他	0	0	0
自主事業収入	973	1,915	942
支出	26,088	30,195	4,107
指定管理業務支出	25,430	29,009	3,579
自主事業支出	658	1,186	528
収入-支出	0	▲ 228	▲ 228
利益還元	0	0	0
法人税等	0	84	84
純利益	0	▲ 312	▲ 312

▽ 説明

(仮)

▼自主事業のうち、森の家販売物及びイベント事業の実収入は316千円で、前年比約184%の大幅な増収となった。

▼昨年度実施した水道メーターの減口径工事により、大幅な節約となった。

H29 2,199千円

H30 1,250千円

▼電気料金は一部園路灯の間引き点灯等極力節約に努め、前年度比97%となった。

H29 1,588千円

H30 1,554千円

イベント事業は野鳥人気に対応して野鳥観察会、ネイチャーカフェの回数を増加し、多くの参加者があったことや、単価の高い寄せ植え講習会等の新規事業による収入増などにより、昨年度より大幅に増収することができた。昨年度に経費節減のため、公衆トイレ4か所で、水道メーターの減口径工事を実施し、基本料金の減少により、大幅な経費節減となった。電気料金は9月の地震に伴う節電要請での一部園路灯の間引き点灯等その後も継続した結果、経費を縮減することができた。

A	B	C	D
単年度での収支については過年度から改善されているものの、収支が赤字決算となっている。森の家販売物及びイベント事業の収入は大幅に増えており、積極的に事業を展開した効果が表れている。光熱水費については、水道メーター減口径工事を行うことで大幅な経費削減となった。			

<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30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>		<p>適 : 不適</p>
<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。</p> <p>▼情報公開請求はなかった。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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>		<p>適 : 不適</p>

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>シマエナガ人気の後押しもあり、多くの野鳥が飛来するスポットとして認知が広がり、野鳥等の環境教育プログラムを充実させたことで、森の家の利用者が増加した。また利用者の増加に伴い、絵ハガキやコーヒー飲料等の自主事業収入に反映させることができた。</p> <p>野鳥人気と比例して公式ウェブサイトの閲覧数も増加しており、野鳥を含めた自然情報の更新頻度の高さが、バードウォッチャー等の来園を促す材料として効果的だったと思われる。今後も広報の大きな柱として公式ウェブサイトにも力を入れていきたい。</p> <p>一昨年度から実施する子ども向け自然調査体験プログラムでは、引き続き近隣町内会及び近隣小学校、市民協議会と協働・協力して活動しており、市民参加、地域活性化を促進する事業として、今後も連携して事業展開していきたい。</p> <p>9月に発生した台風通過及び地震により、園内及び施設を一部封鎖し、40本の倒木処理やレストハウス・森の家の臨時休業等に対応した。災害・緊急時の連絡体制や、利用者の安全確保の手順について、改めてコンソーシアム・レストハウス委託団体間で共有し、対応についての検証と改善を行った。</p>	<p>①市民協議会と連携し、市民と協働で環境保全、生物多様性等についてのプログラムを充実させ、環境教育の啓発を促進させたい。</p> <p>②札幌市と協議し、経年劣化が著しい園路・散策路等の修繕を進めていきたい。</p> <p>③レストハウスの利用促進、売店売り上げの向上を図るため、メニュー・掲示物の刷新、土産品・オリジナル商品の開発、協働でのイベント開催等に取り組みたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>利用者の利便性を意識して、概ね良好に管理が行われていた。また、積極的に公式ホームページ情報発信やイベント事業を行う事で、公園の利用者数の増加に努めていた。</p>	<p>安全管理について、園内は園路の不陸部分や橋梁の舗装・塗装の劣化、また、園路際や民有地境界部分については倒木による事故の懸念があるため、日頃からの巡視を強化し、管理にあたること。</p>