

## 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 <sup>2</sup>
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、(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 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>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>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。</p>	<p>当公園の特徴である豊かな自然環境や動植物の情報を求める市民が増える中、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、町内会と連携・協働し、幅広い世代に向けた環境教育プログラムを実施することで、自己実現・生涯学習の場として広く活用して頂くことができた。</p> <p>春のサクラ、秋の紅葉といった見頃の季節にプレスリリース等により広報するとともに、様々な環境教育プログラムの開催を企画し、情報誌等で広く告知することで、野鳥観察会は19回延べ315名に参加して頂くことができた。また公式ホームページでは、野鳥等の自然情報を中心に年間196件の情報発信を行うことで、閲覧数は104,265件となり、多くの方に当公園の魅力を発信することができた。</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">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> </tbody> </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。											

▽ 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。

▼レストハウスの前にピクトグラムを使用した案内版（日本語と英語併記）を新たに作成して設置した。また併せて環境客向けに日本政府観光局（JNTO）のコールセンター案内ポスター（多言語表記）を貼り出した。

▼利用者アンケートの苦情・要望をもとに、犬のノーリードや噴水の利用等のマナー啓発を行った。

当公園の窓口であるレストハウス前に案内板を張り出すことで、海外からの環境客など多様な利用者に公園情報をわかりやすく提供することができた。犬のノーリードについては苦情の当該時刻に見回りを実施した他、注意看板の設置等を行うことでマナー啓発に努めた。また噴水広場の水辺近くに、水辺への土足・犬の立ち入り禁止の看板を設置し周知することで、利用者が安心して利用できるよう配慮した。

レストハウス前に外国語表記の案内板を設置し、言語の違いによって平等利用が妨げられないよう対応していた。

▽ 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。

▼冬期の森の家は、パネルヒーターを使用せず、薪ストーブのみで館内の温度調整を行った。

▼ニセアカシアやオニグルミの除伐を行った。また特定外来生物であるオオハンゴンソウは、過去の駆除により発生は確認されなかった。今後も引き続き経過を観察する。

ニセアカシア等の除伐は森の散策路を中心に実施し、稚樹のうちの駆除に努め、被圧等を取り除くことで、在来植物が中心の自然林を安定させ、また植栽木の健全な管理に努めた。

ニセアカシア等を伐採し、在来植物の被圧を取り除くことで、本来の自然林の再生に努めていた。民地境界沿いのニセアカシアが多く成長し問題となっている為、稚樹の段階から積極的に除去を行って欲しい。

▽ 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。

▼公園作業や自然情報等についての専門的な技術・知識を持つスタッフを継続して雇用し管理運営を行った。

▼伐木業務等特別教育修了者は規定の改正が行われたため、補講を受講した。また接客を行う森の家スタッフはサービス接遇マナー検定を受講した。

▼新たな障がい者支援団体に、レストハウス管理運営業務を委託し、引き続き障がい者雇用機会を確保した。

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することができた。

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や情報がよく共有され、円滑に管理運営が実施された。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼毎日のミーティングにより、施設や自然に関する情報、注意事項等について共有するとともに、市内や全国の公園で発生した事案についても速やかに情報共有を行った。

▼環境教育プログラム等のイベントは、参加者数、売上等の目標値を定め、またアンケートによる満足度等の情報を収集した。

環境教育プログラム等のイベントは、参加者数、売上等の目標値を定め、またアンケートによる満足度等の情報を収集した。

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。

▽ 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

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・履行確認を実施することができた。

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30日 (月)	旭山記念公園の事業報告及び施設・緑地の管理等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課係長及び職員、岩本石庭企画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、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・苦情、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。安全面を優先し、利便性等を考慮しながら維持管理を進めていくことを改めて確認した。新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策についても情報共有を図ることができた。

コンソーシアムと中央区土木部で情報を共有し、今後の課題や新型コロナウイルス対策等について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。

<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、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。</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、管理体制の強化及び不祥事防止の取組みを行っている。</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。不正行為や事故発生未然防止のため、複数名による現金等の確認を徹底し、不正経理等の事故は発生していない。</p>	<p>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。</p>
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>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。</p> <p>苦情件数 4件</p>	<p>犬のノーリードについて1件、興行利用について(騒音)1件、噴水水辺の利用について(土足、犬の立入)1件、隣接私有地への問合せに伴うメール対応について1件だった。</p> <p>いずれの苦情等についても、真摯に対応及び改善を図った。</p>	<p>苦情件数については昨年度より1件多い4件となった。旭山記念公園を興行利用等で使用する際には、内容を十分に把握し、苦情に繋がらないよう指導を行って欲しい。</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>▼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>

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上		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、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"> <li>・全てのスタッフに対し、北海道最低賃金861円(令和元年10月3日発効)以上の時給を支給した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・短時間雇用管理者を選任し、北海道労働局へ届け出た。</li> <li>・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。</li> <li>・次世代法及び女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画を実施している。</li> </ul> <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り組みを行った。</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り組みを行った。</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>▼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」を受けている。</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>	法令を順守し、適切に雇用環境が維持されていた。

(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>▼ハザードマップを更新し、森の家等施設への貼り出しと公式ホームページへ掲載して周知することで事故等の未然防止に努めた。</p> <p>▼犬のノーリードに対しては、看板設置、近隣への回覧板、早朝巡視等による注意喚起を行い、マナー向上に努めた。</p> <p>▼施設賠償責任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"> <li>▼噴水保守点検</li> <li>▼受水槽清掃</li> <li>▼消防設備点検</li> <li>▼遊具点検</li> <li>▼自動扉保守点検</li> <li>▼電気設備月次・年次点検</li> <li>▼レストハウス管理運営</li> <li>▼駐車場管理(門扉開閉、誘導警備)</li> <li>▼森の家機械警備</li> <li>▼薪ストーブ修繕</li> <li>▼レストハウスプレーカー改修</li> </ul> <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た管理を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼草刈は生育状況に応じて、計画の回数以上実施した。</li> <li>▼巨木の谷で、市民団体と協働で実施する自然環境教育プログラム実施のための造成を行った。</li> <li>▼段上テラスの石段や石垣を適宜補修した。</li> <li>▼レストハウスは新規の障がい者支援団体に管理運営を委託した。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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役割分担と手順等の確認を行うとともに緊急時連絡網・緊急時対応フローをスタッフ間で共有した。</li> <li>▼札幌市環境局で運用するヒグマ出没情報ツール「くまメール」に登録した。</li> </ul>	<p>犬のノーリードは根本的な改善は難しいが、定期的な巡視と散歩利用者への声掛けとともに、苦情があった際は迅速に対応することで、大きなトラブルに発展することなく対応することができた。</p> <p>草刈は、特に景観に影響する段上テラス等を多く実施することで、芝地の健全な生育と美観を保つことができた。また森の散歩路ではニセアカシア等の伐採処理を進めることで、在来植生を活かした自然林の健全な管理を行い、当公園の魅力を高めるよう努めた。レストハウスは、管理運営を委託する新規の障がい者支援団体の協力で、利用促進を図る展示会を開催し、昨年度より5,853名多い21,182名に利用して頂くことができた。</p> <p>「くまメール」で最新のクマ出没情報を収集することで、当公園や藻岩山で発見された際には速やかに情報を入手し対応できるよう準備した。</p>	<p>ハザードマップを更新し、予想される危険の周知を図る事で、利用者の安全確保につながった。違法行為について、注意喚起や巡回など、改善に向けた行動を積極的に行っていた。</p> <p>適切に管理されていた。障がい者支援団体と協力し、レストハウスで展示会を開催するなど、利用促進を図るよう積極的に行動していた。</p> <p>藻岩山に熊が出没した際には登山道に注意看板を設置する等の対応を迅速に行っていた。</p>

(4)事業の計画・実施業務	▽ 自然環境に関する学習機会の提供業務		A B C D
		<p>【複数回実施イベント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼野鳥観察会:計19回/年(参加者延べ315名)※1回中止</li> <li>▼自然観察会:計5回/年(参加者延べ36名)</li> <li>▼スノーシュー自然観察会:計2回/年(参加者延べ7名)※1回中止</li> <li>▼ネイチャーカフェ:計6回/年(参加者延べ155名)※1回中止</li> <li>▼森のたんけん隊:計10回/年(参加者延べ162名)※2回中止</li> <li>▼ノルディック・ウォーク体験講習会:計2回/年(参加者14名)</li> <li>▼週末クラフト体験:金・土・日・祝日(他イベント等がない日)(参加者25名)</li> </ul> <p>※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、2月下旬から3月末までの観察会、講習会等を中止した。</p> <p>【単発イベント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼花の寄せ植え講習会:参加者3名</li> <li>▼コケ玉作り講習会:参加者8名</li> <li>▼おはし作り体験:参加者7名</li> <li>▼クリーンアップ活動:参加者10名</li> <li>▼カルチャーナイト2019:参加者16名</li> <li>▼クリスマスリース作製体験:参加者10名</li> <li>▼バードウォッチャーのための樹木観察会:参加者17名</li> <li>▼旭山夏まつり:50名</li> <li>▼薪割り体験:参加者80名</li> <li>▼早春の植物鑑賞ツアー:参加者7名</li> </ul> <p>【展示会】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼旭山自然写真展:21日間(来館者3,704名)</li> <li>※レストハウス及び森の家で開催</li> <li>▼みんなの旭山写真展:28日間(来館者2,402名)</li> <li>※レストハウスで開催</li> </ul>	<p>野鳥人気に答え、シマエナガの特集や、野鳥と樹木との関わり、初心者向けの野鳥観察レクチャーなどの他、薪割り体験等の新規イベントを5つ増やすことで、多くの方に環境教育の場を提供するとともに、公園の利用を活性化させることができた。</p>
	▽ 公園及び周辺環境に関する情報収集及び提供業務	<p>公式ホームページへのアクセス数は年々増加しており、継続してタイムリーな野鳥等自然情報の発信を行うことができた。また3月には新型コロナウイルスにより外出自粛を要請する状況だったことから、当公園で撮影した野鳥の動画を公開することで、自宅に居ながら野鳥の観察を楽しむ機会を提供することができた。</p>	<p>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。また、外出自粛要請中に動画を公開し、ニーズに沿った情報提供を行っていた。</p>

	<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"> <li>▼WONDER FOREST:参加者130名</li> <li>▼秋の星空観察会:参加者20名</li> <li>▼森のフェスティバル:参加者96名</li> <li>▼スノーキャンドル:参加者13名</li> <li>▼冬のフェスティバル:参加者24名</li> </ul> <p>【市民協議会総会について】</p> <p>▼令和元年度総会は、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。また新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、議題についての検討や情報共有等の事項についてはグループメールにて行う予定。</p> <p>▼出席予定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・旭山公園キッズ 代表</li> <li>・旭山森と人の会 代表</li> <li>・札幌太陽中央子ども劇場 代表</li> <li>・札幌まるやま自然学校 代表</li> <li>・旭山自然調査隊 代表</li> <li>・札幌市公園緑化協会 旭山記念公園マネージャー</li> </ul>	<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、市民協議会はプログラムを作成するなど連携し、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、連携してイベント事業を展開できている。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="384 920 979 1144"> <thead> <tr> <th></th> <th>H30実績</th> <th>R元計画</th> <th>R元実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>森の家利用届(件)</td> <td>36</td> <td>-</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>公園利用届(件)</td> <td>87</td> <td>-</td> <td>101</td> </tr> <tr> <td>森の家利用者数(人)</td> <td>5,737</td> <td>-</td> <td>6,417</td> </tr> <tr> <td>レストハウス利用者数(人)</td> <td>15,329</td> <td>-</td> <td>21,182</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼レストハウスで「旭山自然写真展」及び一般公募した旭山の自然写真を展示する「みんなの旭山写真展」を開催し、利用促進を図った。</li> <li>▼森の家で週末にクラフト制作体験を開催し、利活用の活性化を図った。</li> <li>▼生活情報誌「ふりっぱー」を活用し、イベントの告知を行った。</li> </ul>		H30実績	R元計画	R元実績	森の家利用届(件)	36	-	26	公園利用届(件)	87	-	101	森の家利用者数(人)	5,737	-	6,417	レストハウス利用者数(人)	15,329	-	21,182	<p>森の家の利用は、新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時休館の影響等で減少したが、利用者数は680人増加し、イベント数の増加や、募集告知の成果が反映された。レストハウスも当公園の豊かな自然を紹介する写真展の開催等により5,853人増加し、多くの方に利活用して頂くことができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1246 887 1450 913"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">レストハウスにて写真展を開催し有効利用することで、昨年度より大幅な利用者数の増加につながった。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ほしい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	レストハウスにて写真展を開催し有効利用することで、昨年度より大幅な利用者数の増加につながった。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ほしい。			
	H30実績	R元計画	R元実績																												
森の家利用届(件)	36	-	26																												
公園利用届(件)	87	-	101																												
森の家利用者数(人)	5,737	-	6,417																												
レストハウス利用者数(人)	15,329	-	21,182																												
A	B	C	D																												
レストハウスにて写真展を開催し有効利用することで、昨年度より大幅な利用者数の増加につながった。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ほしい。																															

(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 ▼生活情報誌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	公式ホームページは年間196回更新を行うことで閲覧者数は104,265件となり、初めて10万件を超えるアクセスを記録した。 昨年度に引き続き、こまめな野鳥の動向やイベント開催の告知等のタイムリーな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。 映画やテレビの撮影も数件あり、公園の安全な利用を確保しつつ協力し、当公園の魅力を発信することができた。	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <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> </table> 公式ホームページは、野鳥の動向やイベント開催の告知等、タイムリーな情報を提供し、利用者の目線に立った工夫が見られた。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
	A	B	C	D			
▼ 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。							

2 自主事業その他

▽ 自主事業		A B C D
<p>▼レストハウス売店事業 売上高3,530千円</p> <p>▼森の家売店事業 収益事業売上高129千円(前年度96千円) 公益事業売上高245千円(前年度220千円) 合計売上高374千円(前年度316千円)</p>	<p>レストハウスは週末の天候不順等の影響により売上は伸び悩んだが、新規委託団体と協力し、レイアウト変更や軽食メニューの刷新を行うことで、前年度比約94%と微減にとどまった。引き続き委託団体と協力し、メニューやお土産商品の開発を続けることで、売上向上に努めたい。</p> <p>森の家は観察会や自然に関する講習会のほか、薪割り体験といった新規の自主事業を開催、また絵ハガキのほか、コースターや缶バッジ等の新商品が好評で、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、2月下旬から3月末までの期間、施設の臨時休館に伴い売上が無かったにもかかわらず、前年度比約118%と増加させることができた。</p>	<p>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活動を積極的に行って欲しい。</p> <p>レストハウスの利用者は増加しているが、売店事業の収入は減収となっている。利用者が購入したくなるよう工夫し、売り上げ向上に努めて欲しい。</p>
<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"> <li>▼噴水保守点検</li> <li>▼受水槽清掃</li> <li>▼消防設備点検</li> <li>▼遊具点検</li> <li>▼自動扉保守点検</li> <li>▼電気設備月次・年次点検</li> <li>▼公衆トイレ開放</li> <li>▼レストハウス管理運営</li> <li>▼駐車場管理(門扉開閉、誘導警備)</li> <li>▼森の家機械警備</li> <li>▼薪ストーブ修繕</li> </ul>	<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、障がい者支援団体へ業務を委託することで福祉施策へ取り組むことができた。</p>	<p>適切に実施されていた。</p>

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	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、116件の回答を得た。
結果概要	・総合的な満足度は、札幌市の要求水準70%に対して95%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96%とこちらも大幅に上回った。
利用者からの意見・要望とその対応	<p>〈意見・要望〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後もいろんな企画でイベントをやってほしい。</li> <li>・探鳥会の情報をウォッチングガイドに載せてほしい。</li> <li>・工作をもっとふやしてほしい。</li> <li>・トイレは洋式が望ましい。</li> </ul> <p>〈苦情〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理事務所が遠い。</li> </ul> <p>〈称賛〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・四季折々来てみたいです。</li> <li>・住宅地から近いのに、これだけ自然の素晴らしさを堪能できて嬉しい。</li> <li>・園路がきれい。</li> <li>・今くらい自然な雰囲気をもっと残して欲しい。</li> </ul> <p>【要望に対する対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・薪割り体験、樹木観察会、週末クラフト体験といった新規の自然体験プログラムを企画・開催することでご要望に応えた。</li> <li>・園内トイレの洋式化について、バリアフリー設備を含め改善できるよう札幌市と協議しながら検討したい。</li> </ul> <p>【苦情に対する対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・森の家の管理事務所について、立地はレストハウス内や周辺が管理運営として良いと思われるが、スペースの都合等の問題で直ちに対応は難しく、札幌市と協議しながら検討したい。</li> </ul>

総合的な満足度について、当公園の特徴である豊かな自然が好評を得ており、安全な利用の確保と景観を意識した維持管理を行うことで多くの方に満足して頂くことができました。またご要望を反映し、新規のイベントを企画し開催したことも、高評価につながったと判断している。

接遇に関する満足度も、多くの方に好評を頂くことができたことから、今後も引き続き親切・丁寧な接客を行い、来園者のニーズに応えられるよう努める。

A	B	C	D
<p>新規のイベントを開催し、多くの方が楽しめる活動を増やした事で、総合的な満足度が昨年より増加している。一方で、アンケートの回答件数は減少している。アンケート用紙を配布する機会を増やし、様々な方の意見をうかがえるよう努めてください。</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
収入	26,300	27,445	1,145
指定管理業務収入	25,340	25,340	0
指定管理費	25,340	25,340	0
利用料金	0	0	0
その他	0	0	0
自主事業収入	960	2,105	1,145
支出	26,095	29,974	3,879
指定管理業務支出	25,485	28,795	3,310
自主事業支出	610	1,179	569
収入-支出	205	▲ 2,529	▲ 2,734
利益還元	0	0	0
法人税等	0	165	165
純利益	205	▲ 2,694	▲ 2,899

自主事業収入は、新規販売品やイベントの企画・開催に努めることで昨年度より増収させることができた。人件費の増加により支出が増えているが、公衆トイレ4か所の水道の減口径工事や、園路灯の間引き点灯等、光熱水費の節約に努めることで、経費の削減に努めた。今後も自主事業等の収入増加による収支改善を図りたい。

A	B	C	D
収支が赤字決算となっているものの、光熱水費の節約などの工夫により、支出額は昨年度より減少している。引き続き経費削減の工夫を行ったうえで、収入増加による収支改善を図ってほしい。			

▽ 説明

- ▼ 自主事業収入は、森の家販売物や、イベントの充実により、計画より1,145千円の増となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、計画時に見込んでいなかった維持管理作業スタッフの1名増員や、賃金上昇のためレストハウス運営業務等の委託費が上がったため、計画より3,310千円の増となった。
- ▼ 自主事業支出は、収入の増加に伴う支出増のため、計画より569千円の増となった。
- ▼ 利益還元はなかった。
- ▼ 法人税等は、新規自主事業、自動販売機収入の増加に伴い計画より165千円の増となった。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持	適	不適
▼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、令和元年度、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>▽ 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現地調査はなかった。</p> <p>▼公園利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>	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>①野鳥人気の高まりと、当公園の継続した広報や野鳥イベント開催等による魅力発信の効果で、野鳥観察の利用が年々増加しており、ニーズに応えるため、野鳥観察会の他、シマエナガの特集・樹木との関わり・鳴き声の聞き分け・当公園や道内の野鳥観察スポットなど、多様な自然プログラムを企画・開催することで多くの方に好評を得ることができた。</p> <p>②野鳥観察の利用が多い時間帯は、フロア清掃等の騒音を出さないよう配慮し、樹林内の園路はかかり枝などの危険がないか特に注意して巡視するなど、利用者の安全を優先する緑地維持管理に努めることができた。</p> <p>③レストハウスは令和元年度から新規の障がい者支援団体に管理を委託した。業務内容の打合せやこまめな業務状況の確認を行い、スタッフと連絡を密にすることで、清掃・施設の案内・車椅子の貸出・売店営業等を問題なく実施することができた。また、委託団体の経営努力やイベント開催により利用者数を増加させることができた。</p> <p>④市民協議会と協働・協力して様々な自然プログラムを開催することができた。</p>	<p>①野鳥人気に応える事業の推進を継続して図る。</p> <p>②樹林内の園路はかかり枝などの危険がないか特に注意して巡視するなど、利用者の安全を優先する緑地維持管理に努める。また、野鳥観察の利用が多い時間帯は、作業機械等の騒音を出さないよう配慮を図る。</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、軽食メニューの改善、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引き続き取り組み売店売上の向上を図る。</p> <p>④市民協議会との連携したプログラムの実施、活動サポートの継続と共に、市民協議会の活動紹介等による活性化を協働して実施する。(自然調査体験プログラム「森のたんけん隊」では、蝶が好む樹種の植樹を行うなど、連携をとることで当公園のさらなる魅力向上につながっていくことから、より密接に協力するとともに、活動のサポートなども継続して実施する。)</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新事業の開催や自粛要請期間に伴う動画の公開など、利用者のニーズに沿った対応を行い、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>住宅地近くで豊かな自然環境のある旭山記念公園の特徴から、民地境界沿いに成長したニセアカシアの処理や、隣接私有地へのお問い合わせなど、公園周辺に係る事案が発生している。公園施設や園路周辺だけでなく、周辺状況にも注意しながら維持管理を行うこと。</p>