

# 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)	豊平区土木部維持管理課(851-1681)
-----	-------	-----------	-----------------------

## I 基本情報

1 施設の概要			
名称	①月寒公園 ②吉田川公園	所在地	①豊平区美園10～12条7～8丁目、月寒西2～3条4丁目 ②豊平区月寒東3条19丁目
告示年月日	①昭和36年4月1日 ②昭和59年3月31日	面積	①218,375㎡ ②56,508㎡
公園種別	①総合公園 ②地区公園		
目的	都市公園の健全な発達を図り、もつて公共の福祉の増進に資すること。		
事業概要	月寒公園、吉田川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野球場、テニスコート、パークゴルフ場 ②多目的広場、テニスコート、パークゴルフ場		
2 指定管理者			
名称	月寒公園パークライフコンソーシアム((公財)札幌市公園緑化協会(代表者)、雪印種苗(株))		
指定期間	平成27年4月1日～平成31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:2 ----- 複数施設を一括指定の場合、その理由:①公園管理事務所を有しない公園と有する公園をグループ化し、公園管理上の支障をなくす。②公園管理上の経費及び効率化(環境負荷の低減等)の面から、比較的近接している公園をグループ化した。		
業務の範囲	公園維持管理業務、有料公園施設(野球場、テニスコート、パークゴルフ場)運営(利用料金制度)		
3 評価単位	施設数:2 ----- 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	▼ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼ 月寒公園及び吉田川公園において、以下の基本方針を策定した。 ①平等・公平な利用の機会を確保し、公共の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、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する。 ③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コミュニティ活動の拠点の一つと位置付け、市民や関係諸機関との連携を強化し、資源の積極的な活用を図り、集いの場としての魅力を高める。 ⑤都市における多様な環境圧の下、みどりの保全と環境負荷の低減を目指す。	基本方針に則った管理運営により、概ね遂行できたと考える。 月寒公園では、パークライフセンターを拠点とし、関連諸機関と連携しながら、快適な利用環境を提供することができた。	A B C D 適切に遂行されていると思われる。 引き続き方針に則った管理運営に励んでいただきたい。

- ⑥多様な活動を受け入れ、人と人をつなぐ場とすることで公園の活性化を推進する。
- ⑦公園の豊かな自然と特徴的な四季の景観を重視した管理の取組みにより、地域の魅力としてアピールする。
- ⑧子ども達が豊かな自然にふれ、自由な発想で遊ぶことのできる公園環境を提供する。
- ⑨公園の魅力を発掘して広く発信し、また、公園や地域の歴史にふれる機会を提供する。
- ⑩だれもが利用しやすい公園環境の整備に努め、防犯への配慮、防災への備えを強化して安全・安心な公園環境を提供する。

▽ 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、公園・施設の適切な管理運営を行います。」という方針を策定し、未受講者のバリアフリー講習受講や、未受講受付スタッフのサービス接遇検定3級取得を推進し、スタッフの平等利用に関する意識・技術の向上を図った。
- ▼パークライフセンターで車椅子の貸し出しを行った。
- ▼パークライフセンターに新設された授乳室の周知に努めた。また安心して利用できるように、空室サインの掲示を設置し、希望者には粉ミルク用のお湯の提供を行った。
- ▼札幌市と連携し、「愛犬と一緒にの公園散歩講座」および「リードをつないで楽しくおさんぽキャンペーン」を実施した。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ▼北海道環境マネジメントシステムを運用し、EMSの目的・目標の達成に向けて取り組んだ。EMS研修を年1回実施するとともに、環境目標について、毎月の測定結果の貼り出しと、ミーティング時に進捗状況の情報共有を図った。
- ▼電気使用量を、平成29年度実績を上回らない。(結果:平成29年度比110.9%)
- ▼ノー残業デーの超過勤務時間の実績の記録。(結果:平成30年度実績63時間)
- ▼ノー残業デーにおいて、超過勤務時間数0の日数を記録する。(結果:平成30年度実績24日)

月寒公園市民協議会(以下、市民協議会)等との連携・協働を適切に進めることができた。

計画に沿って、適正に実施することができた。パークライフセンターの授乳室は利用頻度が高く、アンケート等でも要望が寄せられることから、要望のあった空室サインの掲示等を実施した。また、市民協議会からも要望があった犬の散歩講座やマナーアップキャンペーンを実施し、マナーの周知に努めたことを評価する。

環境マネジメント研修を行うことで、徹底した環境配慮の意識を持って管理にあたることができた。電気使用量については、冬季の暖房の温度設定を上げたことで、目標値を上回った。センターの冬季の温度設定には、利用者からも要望が多く寄せられることから、薪ストーブを活用し、使用料の削減と市民への普及啓発に努めた。

引き続き市民協議会等と連携し、より良い環境整備に努めていただきたい。

今後も積極的な取り組みに着手し、多種多様な公園利用に対応していただきたい。

引き続き高い意識を持って取り組んでいただきたい。

▽ 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)

- ▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定め、円滑な管理運営を行った。
- ▼コンソーシアムの連絡会議を定期的に行った。
- ▼研修計画に基づき、接遇研修、安全作業研修、個人情報保護についての講習等を計画通り実施した。

管理運営体制を適切に確立し、研修等も計画通り実施した。コンソーシアム間の連絡・情報共有の体制を確立し、台風等の緊急時にも、迅速に対応することができた。

現状に満足せず更なる連携の強化を目指していたきたい。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼各種教育訓練を計画通り実施した。
- ▼安全・危機管理等に関する情報共有を図るため、ヒヤリハットを収集した。
- ▼パークライフセンター内で歴史や自然情報を発信し、利用者の満足度向上を図った。

年間10万人の利用があるパークライフセンターの特性を活かし、センター内の展示や窓口による情報発信を積極的に行い、管理水準の向上を図ることができた。

今後も情報発信や良い管理が行えるよう検討し実施していただきたい。

▽ 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)

- ▼以下の業務について適正に委託先を決定し、公園内での適切な業務履行について確認した。
  - ・管理事務所等機械警備業務
  - ・トイレ清掃・維持管理業務
  - ・廃棄物処理業務
  - ・遊具等保守点検業務
  - ・「永遠の像」清掃業務
  - ・駐車場門扉開閉業務
  - ・電気工作物保安管理業務
  - ・自動ドア保守点検業務
  - ・消防設備点検業務
  - ・パークライフセンター館内清掃業務

第三者への委託については、委託先の決定及び業務の実施とも問題なく遂行できた。

適切と思われる。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼月寒公園・吉田川公園運営協議会

開催回	協議・報告内容
H31.3.6	1 管理業務の実施状況 2 管理運営上の問題点、改善提案、協議を希望する事項等 3 利用者の声(苦情、要望、アンケート等の集計・分析結果)及び対応状況 4 自主事業の実施状況
札幌市(豊平区土木部):担当職員2名 指定管理者:(協会)担当課長、マネージャー、サブマネージャー (雪印種苗)担当課長、サブマネージャー	

業務の内容確認のほか、駐車場対応や新しい施設のオープンについて協議を実施した。また老朽化した吉田川公園の施設や、月寒公園の遊具や駐車場問題について、札幌市と課題を共有すると共に、解決に向けて協議を行い、成果のあるものとなった。

課題について情報共有はよく出来たが、更に互いにすべきことを考慮し協議を行うべきと感じた。

▼札幌市、指定管理者、市民協議会による月寒公園意見交換会

開催回	協議・報告内容
H31.2.20	1 平成30年度月寒公園管理運営報告 2 市民協議会次年度活動提案 3 今年度の振り返りと来年度の事業について意見交換

30年度の月寒公園の活動を振り返り、成果を共有することができた。また、シバザクラエリアの生育不良やボランティア育成等の課題、イベントの提案等について、情報共有を図ることで、連携体制が強化されたと捉えている。

適切と思われる。更なる連携強化と、企画力の向上に努めていただきたい。

▽ 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。

適切と思われる。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情対応については内容を正確に把握し、改善できることは迅速に対処した。公園の維持管理に関すること以外にも、駐車場混雑の改善や水のあそび場のオープンを要望する声が多く、関連部署への報告や相談を徹底し、連携して取り組んだ。  
▼要望・苦情の内容と対応について、文書回覧及び朝のミーティング時にスタッフ全員で情報を共有した。

内部研修等で、初期対応を適正に行えるよう徹底した。コンソーシアム間や札幌市と情報共有を図り、丁寧で迅速な対応を心掛け、的確に対応することができたと捉えている。

引き続き来園者の満足度の向上に向け取り組んでいただきたい。

▽ 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)

▼月毎、四半期毎、年度での札幌市への報告は、マネージャーによるセルフモニタリングを記載し、報告を行った。  
▼アンケート調査を実施し、管理運営の参考とした。  
▼札幌市の業務検査にも適切に対応した。

記録・モニタリング・報告・評価を適正に実施することができた。アンケートの意見や要望を検討し、管理運営に反映することで、利用者ニーズに応えることができた。

適切と思われる。

(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 ▼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。 ・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。 ・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策定し、届出、公開、周知した。  ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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組みを行った。 ▼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。 ▼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。	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。 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。 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。	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1241 152 1300 2002">A</td> <td data-bbox="1300 152 1359 2002">B</td> <td data-bbox="1359 152 1418 2002">C</td> <td data-bbox="1418 152 1444 2002">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1241 199 1444 235">適切と思われる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1241 1355 1444 1391">適切と思われる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切と思われる。				適切と思われる。			
	A	B	C	D											
適切と思われる。															
適切と思われる。															

(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>▼利用者の安全確保については、ハザードマップの作成、安全管理体制の確立、日常巡回時のスズメバチやカラス巢の確認、かかり枝の確認に努めた。</p> <p>▼災害時は巡回点検を強化し、園内の危険箇所の速やかな把握に努めた。</p> <p>▼事故等の発生時に対応するため、緊急連絡体制の確保と、消防訓練を実施した。</p> <p>▼拾得物の取扱いについては、当協会の規定に沿って対応し、迅速に対応できるよう台帳を作成し、利用者のサービスに努めた。</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>[月寒公園]</p> <p>▼月寒公園は、遊具の利用が多いことから、専門業者による点検と、1回/月の自主点検を行った。また、ロング滑り台については、降雨後の安全確認とすべり面のふき取りを行った。</p> <p>▼駐車場混雑緩和のために誘導員を配置し、豊平区民センターと連携し、区役所駐車場への誘導を実施した。また、平岸プール大会時には、早朝の誘導員配置を大会主催者に要請した。</p> <p>▼パークライフセンターの利用が多い春から秋は、館内清掃を強化した。</p> <p>▼冬期間、多目的広場にかまくらや雪だるまが造られることから、事故の原因になるようなものは適宜撤去した。</p> <p>[吉田川公園]</p> <p>▼パークゴルフ場および多目的広場については、ボランティアと協働で、維持管理作業に取り組んだ。</p> <p>▼園路灯は3回/年点検を行った。老朽化により安定器や自動点滅器の故障等が見られたことから、適宜修繕を行った。</p>	<p>安心安全に公園を利用していただくために、適正に作業を進めることができた。</p> <p>月寒公園の遊具は非常に人気が高く、大型遊具も多いことから、日常の巡回時にも重点的に点検し安全性の確保に努めることができた。駐車場管理については、近隣施設と連携して混雑緩和と目的外利用ボランティアと連携し、地域に根差した公園管理を遂行することができた。施設の老朽化が著しいが、適宜適正に対応することができた。</p>	<p>今後も利用者に快適な時間を過ごしていただけるよう勤めていただきたい。</p> <p>適切と思われる。</p>	
<p>▽ 防災</p> <p>▼防災計画を策定するとともに、防災訓練を実施した。</p> <p>▼市民協議会と共催で10月に開催した「月寒公園ピクニック」と1月に開催した「あそんどる」では、防災関連の企画として、「マンホールの使い方講座」や「水消火器体験」等を実施した。</p>	<p>災害を受けて、月寒公園内の防災設備を知っていただけるような企画を積極的に推進することができた。</p>	<p>適切と思われる。</p>	

(4)事業の計画・実施業務	▽ 子どもの外遊びに関する体験機会の提供業務		A B C D

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

[月寒公園]

有料施設		H29実績	H30計画	H30実績
野球場	件数(件)	476	-	378
	人数(人)	11,599	-	9,627
	稼働率(%)	46.0	-	34.0
庭球場	件数(件)	1,620	-	1,446
	人数(人)	8,740	-	7,714
	稼働率(%)	61.6	-	51.6
パークゴルフ	人数(人)	10,792	-	8,923

公園利用届 (人)	H29実績	H30計画	H30実績
一般団体	375	-	1,534
学校行事	14,796	-	11,552
その他	16	-	13

[吉田川公園]

有料施設		H29実績	H30計画	H30実績
庭球場	件数(件)	503	-	639
	人数(人)	2,053	-	2,340
	稼働率(%)	15.9	-	22.9

公園利用届 (人)	H29実績	H30計画	H30実績
一般団体	6,014	-	3,680
学校行事	3,355	-	1,893

▽ 減免等

- ▼[月寒公園野球場] 減免4件、還付25件
- ▼[月寒公園テニスコート] 減免12件、還付61件
- ▼[月寒公園パークゴルフ場] 減免757件
- ▼[吉田川公園テニスコート] 減免22件、還付58件

▽ 利用促進の取組

- [テニスコート・野球場・パークゴルフ場]
- ▼体育の日は利用料金を無料とした。
- [パークゴルフ場]
- ▼ホールインワン達成者に記念バッジを提供し、希望者には場内に達成者名を掲示した。
- ▼9月28日に豊平区民センターと共催で「第1回パークゴルフ大会つきさっぷビギナー杯」を開催し、23人の参加があった。また、10月16日に「パークゴルフ大会つきさっぷ杯」を開催し47人の参加があった。
- ▼こどもの日は子どもを無料に、敬老の日は65歳以上を無料にした。
- ▼利用者への還元として、スタンプカードを発行した。

月寒公園は、全ての有料施設で昨年度を下回る結果となった。9月5日の台風21号の被害により、園内を一時全面閉鎖したことによる利用減があった。また、休日の駐車場混雑を敬遠する利用者も多く、駐車場問題が利用減の一因となっている。一方吉田川公園のテニスコートは、昨年度の実績を上回る件数の利用があった。利用促進については、パークゴルフ場においてホールインワン賞やスタンプカード等、様々な取り組みを行い、好評を得ている。大会も豊平区民センターと共催でビギナー杯を始めて開催し、公共施設の連携により利用促進を図ることができた。

A	B	C	D
今後も利用者の利便性を高め各施設の稼働率向上につなげていただきたい。			



(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼4月にホームページをリニューアルし、閲覧数が62,559件(前年度59,625件、前年度比124.8%)となった。平成29年度にホームページをリニューアルして以降、閲覧数は毎年増加している。</p> <p>▼利用者アンケートの結果で、29年度はホームページを情報源と回答する人は5.5%だったが、30年度は10.3%と大幅に増加した。</p> <p>▼自主事業のチラシやニュースレターは、連携する公共施設や、近隣町内会、小学校等に配布した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>新規指定4年目のため、引継ぎ業務はない。</p>	<p>ホームページの閲覧数については、29年度が前年度比117%、30年度が124.8%と順調に数値を伸ばすことができている。アンケートの回答からもホームページを効率的に活用できていることがうかがえる。有料施設のオープン情報やイベントの情報、自然情報等、ニーズにあった情報をタイムリーに提供できていることを評価したい。</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 style="background-color: red;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>広報活動を積極的に行っていた。特にHPはニーズに応じ詳細な情報が発信されていた。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
2 自主事業その他											
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼売店の営業・自動販売機の設置・テニスラケット・パークゴルフクラブ等のレンタル・移動販売車営業 売上高3,434千円(計画1,800千円)</p> <p>▼ノルディックウォーク体験会、パークヨガ、パークゴルフ大会などのイベント事業 売上高239千円(計画60千円)。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼機械警備、駐車場門扉開閉、遊器具点検、パークライフセンター館内清掃等の第三者委託業務は市内企業に発注した。</p> <p>▼公園清掃業務として、園内にある永遠の像とその周辺の清掃業務を、札幌市内の福祉施設に委託した。</p> <p>▼売店で豊平区内の福祉施設のクッキーやシフォンケーキを販売した。</p> <p>▼園内で利用できる車いすの無料貸出を行った。</p>	<p>移動販売車や売店営業により、パークライフセンターを拠点として利用者の利便性の向上を図ることができた。また、ツリーイング体験など新規イベントも積極的に実施し、公園利用の促進につながる多様な体験活動の機会を提供できたことを評価したい。</p> <p>福祉施設による飲食物の販売や維持管理作業を通して、障害者の就労支援を積極的に推進できた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: red;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切と思われる。多彩な自主事業を行っており、利用者を飽きさせない取り組みを行っていることは評価できる。今後も、新たな事業を展開していただきたい。</p> <p>適切と思われる。今後も市内企業等の活用、福祉施策への配慮をお願いしたい。</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	4月1日～3月31日に、月寒公園パークライフセンター来館者やイベント参加者(ノルディックウォーク体験、ヨガ等)計544名にアンケートを実施した。
結果概要	<p>▼総合的な満足度は、要求水準70%に対し87%と大幅に上回った。</p> <p>▼接遇に関する満足度は要求水準80%に対し83.6%と上回った。</p> <p>▼イベント参加者に限ると、総合的な満足度は92.6%、接遇に関する満足度は、94.1%と高い値を示した。</p> <p>▼公園情報を得る手段として、ホームページと回答した人は、29年度5.5%だったが、30年度は10.3%に増加した。</p>
利用者からの意見・要望とその対応	<p><b>【意見(称賛)】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・遊び場が増えてよい、遊び場がたくさんある、小さい子から大きい子まで楽しめる。</li> <li>・新しいセンターや遊具ができ利用しやすくなった。明るくきれいになった。</li> <li>・スタッフがどんなことにも親切に対応してくれること。</li> <li>・イベントが工夫されていて良い。</li> <li>・お菓子とコーヒーの販売が良い。</li> <li>・初めて木登り体験をさせて頂き子どもにとっても貴重な体験ができました。</li> <li>・パークライフカフェでは、有意義な意見交換ができました公園に関する認識を考える必要を感じた。</li> </ul> <p><b>【意見(要望)】</b></p> <p>テニスコートの落ち葉の処理、竹ぼうきの補充を要望したい。</p> <p><b>【対応】</b></p> <p>各コートに1つずつ竹ぼうきを設置した。</p> <p><b>【意見(要望)】</b></p> <p>パークライフセンターにある子どもの遊びスペースがもう少し広いととても良いかと思う。</p> <p><b>【対応】</b></p> <p>1.5倍にスペースを広げた。</p> <p><b>【意見(要望)】</b></p> <p>駐車場が混雑する。(複数)</p> <p><b>【対応】</b></p> <p>混雑が予想される日をホームページでお知らせした。混雑時は定期的に園内放送をかけ、注意喚起を行った。</p>

利用者の意見・要望・苦情は真摯に聞き取り、安心安全な公園利用の確保に努めた。アンケート結果は、総合満足度、接遇満足度共に、札幌市の要求水準を上回ることができた。特にイベント参加者の接遇満足度の数値の高さは、スタッフの対応の良さの表れであることから、評価したい。

意見要望については、有料施設やパークライフセンターの利便性の向上に繋がるものは、迅速に対応することができたことを評価したい。

A	B	C	D
満足度について市の要求水準を上回ることができたのは、様々な取り組みが功を奏していると考え。引き続き高水準をキープできるよう取り組んでいきたい。			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H30計画	H30決算	差
収入	77,928	124,548	46,620
指定管理業務収入	76,048	101,563	25,515
指定管理費	69,223	96,142	26,919
利用料金	6,825	5,421	▲ 1,404
その他	0	0	0
自主事業収入	1,880	22,985	21,105
支出	77,928	118,341	40,413
指定管理業務支出	76,548	95,874	19,326
自主事業支出	1,380	22,467	21,087
収入-支出	0	6,207	6,207
利益還元	0	0	0
法人税等	0	176	176
純利益	0	6,031	6,031

▽ 説明

収入については、台風21号被害による有料施設の一時閉鎖と、駐車場混雑による休日のパークゴルフ場利用者の減少が影響し、利用料金が減収となった。自主事業についてはパークライフセンターの利用者数が、前年度の3倍以上に増加したことから、センターを拠点として、売店や移動販売車、自動販売機の売れ行きが好調で増収となった。

利用料金については、毎年減収が続いているが、台風による閉鎖の影響が大きかったものの、吉田川公園の利用料金は昨年度を上回るなど、減収を最小限にすることができた。また、自主事業収入は、自動販売機を増設するなど、利用者のニーズに合わせた取り組みを行い、計画を大幅に上回る増収となった。

A	B	C	D

利用者ニーズに応じつつ自主事業収入を伸ばし、結果増収につなげた事を評価します。

<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。

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

▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。  
 ▼情報公開請求はなかった。  
 ▼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。  
 ▼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。  
 ▼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。

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>[月寒公園]</p> <p>▼公園の拠点となるパークライフセンターの来館者数が前年度の3倍以上に増加し、年間10万人を超えた。休日は混雑状況が続いたが、公平平等な利用と、リアルタイムな情報提供に努め、安心安全な公園利用の場を提供することができた。</p> <p>▼休日の駐車場混雑については、区民センターや平岸プール等近隣の公共施設と連携し、目的外利用の防止や混雑の緩和に努めることができた。</p> <p>▼市民協議会と共催で開催した、「月寒公園ピクニック」や「あそんどる!」では、胆振東部地震を受けて、「マンホールトイレの使い方講座」や「水消火器体験」等の防災企画を実施した。災害を受けて、月寒公園内の防災設備を知っていただけるような企画を積極的に推進し、地域住民の共助と公助の意識作りに繋がった。</p> <p>▼意見や要望には適正に対応すると共に、公園利用者同士が公園の利用について話し合うワークショップ「パークライフカフェ」を開催し、それぞれの立場や考えを分かり合い、マナーの周知のきっかけを作ることができた。</p>	<p>[月寒公園]</p> <p>▼今年度で月寒公園の再整備工事が終了することから、パンフレット等を配布し、誰もが安心して利用できる公園づくりを推進する。</p> <p>▼園内に設置する看板は、子どもからお年寄りまで分かるように、色を統一してイラストを中心にしたものに統一し、子どもに優しい公園づくりを目指す。</p> <p>▼公園の利用について利用者同士が話し合う機会や市民協議会との連携を通して、地域に根差した風通しの良い公園管理を推進する。</p> <p>▼公園利用の拠点としてパークライフセンターを積極的に活用し、売店や休憩スペースの充実を図ることで、公園利用の満足度の向上を図る。</p>
<p>[吉田川公園]</p> <p>▼園路灯や遊具等定期的に点検を実施し、異常があった場合は専門業者による修繕を行うなど、適正に管理することができた。</p> <p>▼パークゴルフ場と多目的広場はボランティアと協働で管理運営を行い、地域に根差した公園運営に努めることができた。</p>	<p>[吉田川公園]</p> <p>▼園内施設の老朽化が進んでいることから定期点検を継続し、来園者の安全確保に努める。</p> <p>▼ボランティアと協働で管理する施設については、ボランティアの募集や、利活用の推進に取り組む。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>H30年度は災害に見舞われるなど、厳しい運営を求められながらも、アンケート結果では高い満足度を得ることができ、適切に管理運営を行っているとは評価できる。引き続き利用者の満足度を高める管理運営を心掛けていきたい。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>