

## 指定管理者評価シート

事業名	さけ科学館管理費	所管課(電話番号)	建設局みどりの推進部みどりの管理課(2536)
-----	----------	-----------	-------------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市豊平川さけ科学館 ①本館 ②学習棟 ③実習棟	所在地	南区真駒内公園2-1
告示年月日	①昭和59年10月2日 ②昭和61年11月11日③平成15年3月31日(開設時期)	面積	①579.2㎡ ②121.5㎡ ③220.61㎡
公園種別	-		
目的	豊平川におけるさけの回帰事業を通して生物や自然環境の保全に関する知識の普及啓発を行い、自然の豊かな都市環境の形成に寄与する。		
事業概要	さけのふ化並びに成長過程を観察する場の提供、さけの生態並びにさけの生息できる自然環境の保全に関する資料の展示、さけに関する学習の指導及び豊平川におけるさけの回帰に関する事業		
主要施設	本館、学習棟、実習棟		
2 指定管理者			
名称	公益財団法人札幌市公園緑化協会		
指定期間	平成28年4月1日～平成32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	さけのふ化及び成長過程を観察する場の提供に関する業務、豊平川におけるさけの回帰に関する業務、さけの生態並びにさけの生息できる自然環境の保全に関する資料の展示とさけに関する学習の指導に係る業務及び環境教育に資するイベントの計画実施業務		
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29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 当団体の運営方針である、公平・公開・効率・協働・環境の「5つのK」を基に、以下の①～⑤に示す「管理運営の基本方針」を策定した。 ① 平等・公平な利用の機会を確保し、さけ科学館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、さけ科学館の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 さけ科学館の資源・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 さけ科学館を環境教育のコミュニティ活動の拠点と位置付け、市民や団体、関係諸機関との連携・協働を推進し、集いの場としての魅力を高める。	来館者の意見・要望等や、実習・解説案内・博物館実習・職場体験等の依頼は、できる限り受け入れに努め、公平・平等性については適正に確保することができた。 管理運営においては、関係法令等を厳守し、適切な利用環境を提供することができた。	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="border: 1px solid black;">A</td> <td style="border: 1px solid black; background-color: red;">B</td> <td style="border: 1px solid black;">C</td> <td style="border: 1px solid black;">D</td> </tr> </table> 基本方針の実現に対して適正に取り組んでいると評価します。今後も法令を遵守し、質の高いサービスと平等利用の実現に努めてください。	A	B	C	D
A	B	C	D				

⑤ 札幌の水辺環境のシンボルであるサケを守り育てる活動を通じて、水辺環境の保全とともに、市民の環境を大切に思う心をはぐくむ。

体験放流やサケフェスタ等のイベントの際は、大学や行政関係等の研究機関、地域団体等と協働して行うことができた。  
市環境局及び酪農学園大学との協働で、アメリカザリガニの観察会を実施し、外来種問題について多くの市民に普及啓発ができた。  
また、河川でのサケや淡水魚類調査の際にも積極的に市民に声を掛けて解説するなど、様々な場面での取組みを進めた。

#### ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

年齢や障がいの程度、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等によって、さけ科学館の平等利用が妨げられないよう、また、利用者には不公平感を抱かせることのないよう、徹底したスタッフ教育による管理運営を行った。

- ・障がい者の利用機会の確保に努めた。
- ・子育て層が快適にさけ科学館を利用できるよう、授乳希望者への案内・対応を実施した。開館中やイベントの際はさかな館の部屋を授乳室として利用いただくよう調整した。
- ・苦情・要望・提案等の申し立てによって差別が生じないよう、スタッフ教育の徹底に努めた。
- ・施設利用に関する情報収集を常に行ってスタッフ間で共有し、館内掲示板やホームページにより、必要な情報をリアルタイムで発信した。
- ・さけ科学館で実施するイベントやプログラムの情報、河川のサケ観察情報、施設利用情報など、利用者のニーズに的確に応える情報提供を行った。
- ・団体利用の連絡情報に基づいて管理作業のスケジュールを調整するとともに、利用者が過度に集中しないよう、利用日時の調整を図った。
- ・さけ科学館の管理者側の一時的な事情により、利用者が展示物の見学や体験等の機会を逃すことのないよう、きめ細かい情報発信を行った。
- ・参加者が限られる実習等については、不公平感の排除に努め、人気の実習については、公正な抽選により参加者を決めた。

研修・指導による全スタッフの教育により、平等・公平な利用機会を適正に確保した。また、館内利用やイベント開催時、苦情発生時等の対応について、特別扱いや差別とならないように留意し、適正に対応できた。  
広報さっぽろ・ホームページ・ブログ・イベントチラシ等で施設・イベント等の最新情報を提供し、同時に館内掲示を実施して、広範囲への情報提供に努めた。  
外国人向けの表記については、必要性の高い表示を順次追加しており、今後も充実させていく。  
また、対話の際は、スマートフォン翻訳アプリを活用したほか、病気等の緊急時に備えて、多言語救急問診シートを常備した。

平等利用の実現に向け、スタッフの意識の向上と施設の情報提供を行っているものと評価します。引き続き丁寧・親切な対応を心がけ、要望・意見・苦情等には適正に対応してください。

<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、目的・目標を設定して環境活動に取り組んだ。</li> <li>・光熱水の使用及びごみの排出について、それぞれ削減に努めたが、前年度比で電気使用量は82.4%、LPガスは106.7%、水道は106.8%、一般ごみ排出量は122.2%となった。</li> </ul> <p>・EMSの環境目標のひとつであるノー残業デーの超過勤務時間について、前年度実績を上回らないことを目標として取り組んだが、特に野外調査業務において、河川状況等を見ながらスケジュールを設定する必要があり、そのことなどから結果的に前年度より上回ってしまった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・環境に関する自覚教育を計3回実施した。</li> </ul>	<p>電気・LPガス・一般ごみは、電気を除いて増えてしまった。電気については、ろ過槽が故障・停止しているため、使用量が減少した。一般ごみ・水道は、入館者数が前年度より増えたため増加したと考えられる。また、魚病防止のため給湯使用による消毒を徹底した結果、ガス使用量が増えてしまった。今後もスタッフ全員で改善・削減への取り組みに努めていきたい。</p> <p>全スタッフで「水曜日はノー残業デー」という意識を持ち、業務の効率化を図り、エネルギー使用量の削減に繋がる事を意識して、対応可能な範囲で今後も取り組んでいく。</p>	<p>来館者の増加や魚病防止による使用量増加は一定程度止むを得ないものと評価します。今後も環境に配慮した施設運営に努めてください。</p>
<p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・統括責任者、統括責任者代理を配置した。</li> <li>・年度当初に業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を確認した。</li> <li>・当初の研修計画に基づき、職員研修を実施した。その他飼育技術等に関する外部の研修会・会議に参加し、さけ科学館に必要な知識・スキルの取得に努めた。</li> <li>・さけ科学館周辺に出没する可能性があるヒグマ等への対応として、例年に引き続き、ヒグマ・エゾシカ研修会に参加した。</li> </ul>	<p>管理運営体制を整え、問題なく適正に業務を遂行できた。研修等は予定通り実施し、来館者への対応や電話問合せなどに役立てることができた。</p>	<p>適切な組織運営がなされ、職員の知識・スキルの取得に努めていると評価します。</p>

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

・来館者の快適性の向上、及びスタッフを含めた安全性の確保のため、危険予測(KY)・ヒヤリハット収集票を作成し、スタッフ全員で情報を共有し、作業手順の改善に役立て、事故防止に努めた。  
 ・新聞報道で除雪中の事故が多かったため、研修以外にもスタッフ全員に対して口頭により指導を実施するなど、安全確保の取組みを柔軟に実施した。

さけ科学館利用者・スタッフのケガを伴う事故は発生しなかった。  
 業務災害の発生に対して、当団体全体で共有し、迅速かつ適切に再発防止措置を講じることができた。

スタッフの意識向上に努め、安全性の確保に向け取り組んでいるものと評価します。

▽ 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)

定期清掃、日常清掃、機械警備、電気設備点検、消防設備点検、塵芥処理、産業廃棄物処理、受水槽清掃、自動ドア保守点検、温風暖房機保守点検、駐車場・園路除雪の業務については第三者に委託し、仕様書の通り適切に実施した。

施設・設備等の委託業務は、仕様書の通り適切に実施した。

引き続き仕様書に基づき適切な実施に努めてください。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
運営協議会 3月22日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理業務の実施状況について</li> <li>・管理運営上の問題点、改善点について</li> <li>・利用者の声について</li> <li>・自主事業の実施状況について</li> <li>・設備の状況について</li> <li>・非公募の検討について</li> <li>・長期修繕計画について</li> </ul>
<協議会メンバー> 札幌市みどりの管理課 担当職員 札幌市公園緑化協会 事業課長(さけ科学館長兼務)・さけ科学館主任(マネージャー)・主任(サブマネージャー)	

運営協議会だけでなく、日頃から所管部署と連絡を密に取るようにした。  
 北海道開発局や水産研究・教育機構北海道区水産研究所(以下、「北水研」)等とも河川状況やサケ・水生生物の分布状況等の情報共有に努めた。

要求水準どおり、指定管理者主催により運営協議会が行われ、日頃の連絡も密に行われているものと評価します。

<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。</p> <p>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。</p> <p>不正経理等の事故は発生していない。</p>	<p>現金等の確認を複数人で行っている点を評価します。今後も不正行為や事故を防止し、適正な資金管理に努めてください。</p>
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>さけ科学館の施設やサービス、維持管理についての苦情等の情報については、苦情等対応報告票に記録して組織で共有する手順を整えている。</p> <p>29年度の苦情は0件であった。</p>	<p>利用者から感謝やおほめの言葉をいただくことが多く、スタッフやボランティアの励みになった。</p> <p>要望・意見・苦情等に関しては、改善の機会ととらえ、今後も計画した手順に従い、適切に対応する。</p>	<p>苦情が発生していないことを評価します。今後も要望・意見・苦情等に対しては、計画した手順に従い、適切に対応を行ってください。</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>▼ アンケートは、来館者及びイベント等の参加者を対象に実施し、分析結果を札幌市へ報告するとともに、職員間で供覧して共有し、改善点等を次回の事業や管理運営に反映させた。</p> <p>▼ 施設の管理運営についての自己チェック・評価を実施し、外部の有識者等からの意見も参考にして改善に取り組んだ。</p>	<p>アンケートでは満足度で高い評価が得られたが、自由記述の意見・要望についても改善の材料とした。</p> <p>指定管理の計画・提案内容の履行状況を定期的にチェックすることで、目標に向けた管理運営を適切に遂行できた。</p>	<p>記録・モニタリング・事業報告等は適切に行われていると評価します。</p>

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<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、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810円(平成29年10月1日発効、発行前までは786円)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> </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>さけ科学館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"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">法令順守し、雇用環境の維持向上に努めているものと評価します。特に労働災害の防止についての活動は今後も継続して行ってください。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令順守し、雇用環境の維持向上に努めているものと評価します。特に労働災害の防止についての活動は今後も継続して行ってください。			
	A	B	C	D							
法令順守し、雇用環境の維持向上に努めているものと評価します。特に労働災害の防止についての活動は今後も継続して行ってください。											

<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・維持管理業務の実施時には、施設の利用の支障にならないよう配慮するとともに、利用者に対し十分に案内するよう努めた。</li> <li>・さけ科学館における拾得物の取扱いは、遺失物法に基づき適正に行った。</li> <li>・真駒内公園駐車場と本館の玄関前にさけ科学館の電話番号を表示し、緊急時に利用者が通報しやすい環境を整えた。</li> <li>・緊急時のスタッフ間の連絡手段として、携帯電話による迅速な連絡が可能な体制を取った。</li> <li>・管理業務の実施に際して、当団体の過失等により札幌市または第三者等に損害を与えた場合に備え、仕様に適合した損害賠償責任保険に加入した。</li> </ul>	<p>敷地内での作業の際は、声かけや周囲に気を配り、作業車両使用時には二人一組で対応するなど、利用者への安全配慮を最優先として作業を実施した。除雪機の使用については、シーズン前に安全教育を実施し、報道等で除雪中の事故があった際は、その都度注意喚起した。拾得物の取扱いは、遺失物法、当協会の規定、及び南警察署の指示に基づき、適正に対応した。</p>	<p>A B C D</p> <p>利用者の安全確保に努め、損害賠償責任保険に加入することで事故発生への備えをしているものと評価します。今後も声かけや作業車両の複数人対応等を継続してください。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・飼育用水の井戸揚水量流量計交換業務は、札幌市と協議の上、承認を得たのち実施した。</li> <li>・定期清掃、機械警備、電気設備点検、消防設備点検、塵芥処理、産業廃棄物処理、受水槽清掃、駐車場・園路の除雪については、第三者への委託により適切に実施し、仕様書の水準に達した。なお、一部日常清掃はスタッフで行い、経費削減に努めた。</li> </ul>	<p>年式の古い重要な設備等については、札幌市と適切に情報共有した上で、定期点検のほか日常的に自主点検・記録により、突発的なトラブルの予防に努めた。軽微な修繕等は直営または当協会他公園の協力に対応し、経費削減につなげた。台風・大雨等による落ち枝・倒木等の被害はなかったが、隣接する河川敷地等においても危険性があるため、管理範囲外ではあるが利用者の安全を考えて確認対応を行った。今後も設備の知識を深めて経費削減、応急処置等の迅速な対応に努める。</p>	<p>軽微な修繕や日常清掃について経費削減に努めている点を評価します。引き続き設備の日常点検により設備の状況把握に努めてください。</p>

	<p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の安全・安心を最優先し、危機管理対策・対応については「予防・未然防止対策」、「初動処置・対応」、「再発防止・対応改善対策」の3段階に区分し、各段階において対策を行った。</li> <li>・年度の防災計画を策定し、4月に防災訓練を実施した。</li> <li>・体験放流及びさけフェスタにおいて、露店等開設届を作成し、自己点検を実施した。</li> </ul>	<p>火災・地震・強風への対応訓練を4月に実施し、南消防署に実施計画・結果を提出した。</p> <p>イベント時に移動販売車での物販の際は、南消防署に露店等開設届を提出し、自己点検を適正に実施した。</p> <p>災害の際に起こりうる事態と対応についてはスタッフ全員で話し合い、情報を共有した。</p>	<p>防災訓練やスタッフ間の話し合いを行うなど防災の備えを十分に行っているものと評価します。</p>								
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ さけ科学館における普及啓発事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サーモンスクール放流式 82人(計画90人)</li> <li>・わくわく体験(エサやり・サケタッチ) 19回1,064人(計画1,000人)</li> <li>・サケ稚魚体験放流 3回3,851人(計画3,000人)</li> <li>・サケのいない時期のサケ教室 7回107人(計画100人)</li> <li>・知る・みる・カニさん・ザリガニさん 88人(計画100人)</li> <li>・さかなウォッチング 3回54人(計画60人)</li> <li>・公開さかな調査 21人(計画100人)</li> <li>・さっぽろサケフェスタ2017 2,667人(計画3,000人)</li> <li>・サケの採卵実習・受精体験 9回276人(計画200人)</li> <li>・サーモンウォッチング・観察会 4回263人(計画250人)</li> <li>・札幌ワイルドサーモンプロジェクト市民フォーラム 177人(計画100人)</li> </ul> <p>計8,650人(計画8,000人)</p> <p>※一部実習は事前申込み制とし、応募者多数の場合は抽選で参加者を決定した。</p> <p>▽ 生物に関する相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生物の飼育・生態などに関する質問・問合せ等は計122件あり、それぞれ適切に回答したほか、必要に応じて資料の送付・書籍・専門家の紹介等を行った。</li> </ul>	<p>29年度はおおむね計画を上回る参加者数となった。</p> <p>アンケートなど参加者の意見を採り入れてイベント内容の改善・充実に取り組んだ結果、参加者の満足度は非常に高かった。</p> <p>1月に開催した札幌ワイルドサーモンプロジェクト市民フォーラムでは、多くの市民に豊平川に遡上するサケの現状と野生サケの重要性を知ってもらうことができた。</p> <p>サケのほか、水辺の生き物全般にわたって質問を受け、適切な回答を心掛けた。</p> <p>今後も関連資料や書籍等を収集し、また、生物に関する研修会や会議にも可能な限り出席して、分かりやすく回答ができるように努める。</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>適切に普及啓発に努めているものと判断し、特に参加者の満足度の高さを評価しています。今後、より多くの方が興味を持ち、参加してもらえるような事業を計画してください。</p> <p>今後も適切な回答を心がけてください。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								



<p>▽ さけ科学館に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・さけ科学館ボランティアの会(登録者数約40名)では、イベント・飼育補助、施設管理補助等の活動を行った。</li> <li>・民間の活動団体である「真駒内川水辺の楽校」、「自然ウォッチングセンター」、「真駒内芸術の森緑の回廊基金」などの活動に積極的に協力した。</li> <li>・道立真駒内公園の指定管理者による「真駒内公園を考えた会」に出席し、公園全体の利用促進等に向けた関係機関の情報共有に努めた。</li> <li>・市民や行政・大学の研究者・さけ科学館等の有志による「札幌ワイルドサーモンプロジェクト」の活動として、豊平川の野生サケを優先的に保全し、サケやその他魚類の生息環境の改善等を検討し、サケ遡上数が大きく減らないよう放流数をコントロールする「順応的管理」を導入し、豊平川に回帰するサケ親魚のモニタリング調査を共同で実施した。</li> </ul>	<p>ボランティア活動を積極的にサポートし、体験放流・サケフェスタ・水辺の生き物観察会等において活躍していただいた。</p> <p>市民フォーラムは、札幌ワイルドサーモンプロジェクトと共催で開催した。地域の団体等からの協力依頼や連携行事に対しては、今後も可能な限り協力するように努める。</p>	<p>地域の住民や団体と良好な関係を構築・維持しており、ボランティアの活躍の場を提供しているものと評価します。</p>
<p>▽ さけ科学館の業務に関する情報収集及び提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・北水研などの研究機関が発行する文献や、ホームページで公表される情報を収集してスタッフで供覧し、展示・解説案内に反映させた。</li> <li>・さけ科学館研究報告として、豊平川におけるサケの産卵環境改善の取り組みと、降下サケ稚魚の捕獲調査の事例をまとめ、冊子の発行及びホームページで公開した。</li> <li>・業務上有益な研修会・会議等には可能な限り出席するように努めた。</li> <li>・札幌市生物多様性さっぽろ活動拠点ネットワーク会議(5/12)</li> <li>・札幌市ヒグマ・エゾシカ研修会(5/30)</li> <li>・北海道区水産研究所セミナー(4/7、6/30)</li> <li>・豊平川河畔林勉強会(6/2、1/22)</li> <li>・平成29年度さけます報告会(8/1)</li> <li>・シンポジウム「鮭を通じた自然再生～釧路・豊平川」(8/4～5)</li> <li>・北大セミナー河川環境と水産資源についての講義(1/25)</li> <li>・北海道漁場環境保全研修会に出席(2/14)</li> </ul>	<p>文献等の情報共有により、利用者への適切な案内・回答につなげることができた。</p> <p>北大や北海道区水産研究所等で開催された会議・セミナー等に積極的に参加し、得られた最新の研究成果等は、利用者への解説に役立てることができた。</p> <p>近年、さけ科学館の近くでもヒグマやエゾシカの出没情報があり、生態に関する知識を得るため、研修会に出席した。</p>	<p>外部の研究成果等の情報を積極的に収集し、利用者サービスの向上につなげているものと評価します。</p>

(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <p>平成29年度</p> <table border="1"> <tr> <td>入館者数</td> <td>60,129</td> <td>人</td> </tr> <tr> <td>解説案内・学習対応</td> <td>69 件</td> <td>2,832 人</td> </tr> <tr> <td>外部依頼の実習等対応</td> <td>58 件</td> <td>2,719 人</td> </tr> <tr> <td>ボランティア活動(のべ)</td> <td>174 日</td> <td>374 人</td> </tr> <tr> <td>図書貸出</td> <td>34 件</td> <td>91 冊</td> </tr> </table>	入館者数	60,129	人	解説案内・学習対応	69 件	2,832 人	外部依頼の実習等対応	58 件	2,719 人	ボランティア活動(のべ)	174 日	374 人	図書貸出	34 件	91 冊	<p>入館者は、比較的天候が良かったこともあり、前年度比1.3%増となった。利用者に満足していただけるよう、スタッフ全員で丁寧な説明・解説を心掛けた。体験放流やサケフェスタはリピーターの参加者がとても多いが、天候により来場者が左右されるため、雨天時でも楽しめるイベントとなるよう工夫していきたい。</p> <p>市広報・マスコミ等を利用して、さけ科学館のPRに努めた。また、外部依頼の実習・展示協力等は、PRにも繋がるため、可能な限り受け入れるようにした。引き続き利用促進に取り組んでいく。</p>	<p>A B C D</p> <p>適切に業務に取り組んでいるものと評価します。施設の構造上天候の影響を受けやすいですが、継続的に来館者減少傾向にあるため、更なるリピーターの増加と新規利用者獲得に向けて工夫に努めてください。</p>
	入館者数	60,129	人															
解説案内・学習対応	69 件	2,832 人																
外部依頼の実習等対応	58 件	2,719 人																
ボランティア活動(のべ)	174 日	374 人																
図書貸出	34 件	91 冊																
<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>・サケ稚魚体験放流・さっぽろサケフェスタの際は、市広報以外にも、ポスター・チラシを作成・印刷し、近隣の幼稚園・市内小学校等に配布した。また、マスコミ取材の際にイベントの告知を入れてもらうよう依頼するなど、利用促進に繋がるように努めた。</p> <p>・講師や実習、展示などの依頼については、可能な限り受け入れ、さけ科学館のPRに努めた。</p>	<p>市の広報以外のマスコミやチラシ等を利用してPRしており、積極的な周知を評価します。今後もさけ科学館の知名度の向上と利用促進のためPRに努めてください。</p>																	
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>・イベント情報は、さけ科学館ホームページや館内掲示のほか、市広報・マスコミやその他の関係団体などを通じて提供し、PRに努めた。</p> <p>・CISEネットワークでの展示や環境広場さっぽろなどでは、生体展示を行うだけでなく、さけ科学館の活動等を紹介し、PR活動を行った。</p> <p>・サケ稚魚体験放流やサケフェスタ等の大きなイベントの際は、事前にチラシ・ポスターを作成し、配布・宣伝した。</p> <p>・ホームページは随時手直しをして利用し易さを改善し、サケ観察情報などを提供するブログには、最新情報の掲載に努めた。</p> <p>・29年度はホームページに49,405件のアクセスがあった(前年度比0.9%増)。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前回から継続指定を受けており、引継ぎ業務はない。</p>	<p>イベント情報については、マスコミの別件取材の際にも掲載依頼するなど、積極的に広報を実施し、利用者増につなげた。館外でのイベント等では、さけ科学館のPR活動を積極的に行った。ホームページ・ブログでは、最新の情報発信に努め、利用者が情報を得る手段としての利用増に繋げるよう努力した。</p>	<p>A B C D</p> <p>ホームページ・ブログの最新情報の発信に努めている点を評価します。今後も情報提供の場を広げ、新規利用者の増加につなげてください。</p>															

## 2 自主事業その他

▽ 自主事業		A	B	C	D
<ul style="list-style-type: none"> <li>・売店営業</li> <li>・イベント物販(体験放流、サケフェスタ)、自販機設置</li> <li>・受託業務(調査業務・技術指導の業務) 5件</li> <li>・自主事業申請イベント開催数 13件(その他のイベント等は本来業務)</li> <li>・外部に対する講師派遣、展示協力、調査研究協力等 87件</li> </ul>	<p>調査等の受託業務は、本来業務に支障のない範囲で行い、得られた知見は教育・解説活動等に役立てた。</p>	<p>本来業務以外にも水生生物について調査研究や教育活動に力を入れ、施設の価値を高めている点について評価します。</p>			
<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>・定期清掃などの第三者委託業務は、市内企業に発注した。</li> <li>・売店商品の一部は、「元気ショップ いこ〜る」から仕入れた商品を販売した。</li> </ul>	<p>売店では、就労支援施設等で製作されたサケにちなむ小物などを販売し、好評を得られた。</p>	<p>委託業務、物品購入につき、市内企業の優先活用や福祉施策への配慮が行われているものと評価します。</p>			

## 3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果			A	B	C	D
実施方法	<p>館内にアンケートボックスを設置した。また、サケフェスタ・体験放流等のイベントで、対面式アンケートを実施した。</p> <p>各満足度についての札幌市の要求水準(80%)に対して、目標値を+5%の85%に設定した。</p>	<p>アンケート結果では、すべての満足度において札幌市要求水準及び当協会の目標値を上回った。</p> <p>接遇に対する満足度は、前年よりも1.9%上昇した(前年度88.6%・回答数411件)。今後も来館者が楽しく見学でき、満足いただけるように努力する。</p> <p>イベント満足度では、非常に高い評価を得られたが、今後も新しい企画を検討するほか、現行のイベントの充実も図り、来館者・イベント参加者を飽きさせないように努力する。</p>	<p>満足度が高く、要求水準を大きく上回っていることを高く評価します。また、「説明が勉強になった」との意見が複数見られ、スタッフが豊富な知識を持ち、親切な対応をしているものと評価します。</p>			
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・さけ科学館に対する総合満足度               <ul style="list-style-type: none"> <li>一般: 88.7% (回答数408件)</li> <li>子ども: 92.2% (回答数103件)</li> </ul> </li> <li>・接遇に対する満足度: 90.5% (回答数402件)</li> <li>・イベントに対する満足度: 96.4% (回答数1,108件)</li> </ul>					
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・黒色のメガネをかけているお兄さんがとっても親切で、魚や川の生き物たちのことを詳しく教えてくれてとても勉強になる。</li> <li>・地下観察室にお手洗いが無いのがすごく残念です。お手洗いを作って欲しい。</li> <li>・毎回とても楽しいイベントありがとうございます。また来たいです。</li> <li>・土日祝、車の駐車代かかるのが不満でした…。</li> <li>・私は毎日ほとんどさけ科学館に来ています。サケや川にすむ生き物などが見れてスタッフの人に色々説明とかされてとても勉強になります。もっとたくさんの人に知って貰えたらいいです。</li> </ul> <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も来館者への対応は丁寧な言葉遣い、分かりやすい説明に気をつけ、来館者が満足できるように心掛ける。</li> <li>・バリアフリーや施設の改修等については、今後も改修を含めて検討し、札幌市の担当部署と引き続き協議していく。</li> </ul>					

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	計画	決算	差
収入	38,901	40,343	1,442
指定管理業務収入	38,871	37,322	▲ 1,549
指定管理費	37,231	37,231	0
利用料金	0	0	0
その他	1,640	91	▲ 1,549
自主事業収入	30	3,021	2,991
支出	38,901	41,220	2,319
指定管理業務支出	38,061	39,948	1,887
自主事業支出	840	1,272	432
収入-支出	0	▲ 877	▲ 877
利益還元	0	0	0
法人税等	0	41	41
純利益	0	▲ 918	▲ 918

▽ 説明

・自主事業では、売店でサケや水辺の生き物にちなむ小物・書籍等のほか、体験用のエサ2種類(イトウ用、サケ科魚類用)を販売した。  
 ・自主事業収入のうち、外部から魚類調査や技術指導等の業務を受けた収入の合計が1,359千円となった。外部から都度、業務の打診があり、本来業務との調整により受託可能か判断するため、予算には計上していない。  
 ・支出では、電気・ガス・水道などの光熱水費について日頃から節約に努めたほか、暖房の設定温度を支障のない範囲で下げるとともに、使用時間を記録して節約意識を高めた。また、軽微な修繕は直営で行うようにした。  
 ・以上のとおり収入増、経費削減に努めたが、全体で918千円のマイナスとなった。

受託業務は、札幌市内外の河川におけるサケ等の生態調査をはじめ、魚類活魚輸送や生物環境改善・普及啓発業務など、さけ科学館職員の経験・知識を活用して対応できる業務を受けている。今後も本来業務に支障をきたさない範囲で積極的に受託し、差益を施設運営費に充当し、また業務で得られた知見は、利用者に還元することにより、教育普及にも役立てていきたい。エサやりは、小さい子どもでも簡単にできる体験のため、無料体験のない日でもエサやりができるよう販売していることは、利用者にも大好評であった。今後も販売を継続し、収支と利用者サービスの向上に努めていく。

A	B	C	D

受託業務で収益を得、施設運営費に充当しつつ、得た知識を教育普及に役立てていることを評価します。今後も可能な限り経費の削減に努め、利用者ニーズに沿う収支バランスに努めてください。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

▼当団体の財務状況等は、平成29年度、若干の赤字決算になる見込みではあるが、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。

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。  
 ▼ 当施設の管理等に係るオンブズマンの実地調査はなかった。  
 ▼ 施設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施設を使用できない旨の文書を管理事務所に掲示した。  
 ▼ 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>&lt;利用状況&gt;            入館者数は、前年に影響の大きかった週末の悪天候や大雪の交通障害等もなく、前年度を上回った。7月の真駒内公園花火大会など、公園での大規模イベントの開催日は、主催者と事前に連絡・調整を密に行い、概ね来館者に迷惑を掛けないよう対応できた。            8月や1月の学校の長期休み期間中は、自由研究等で来館する親子連れが多く、質問等に丁寧に対応し、サケや水生生物の教育普及につなげた。10月は幼稚園等の団体利用が多く、気軽に体験できる「サケ・タッチ・プール」を事前申込の上で多数実施し、大変好評だった。サケ稚魚の群泳など、季節の生体展示のほか、今年度は特別展として「アラスカのサケたち」の写真展を開催し、迫力ある写真が来館者から好評だった。「青少年のための科学の祭典」など、外部での展示協力等においては、さけ科学館の紹介も併せて行い、PRにつなげた。12月に開催された「真駒内公園を考え育てる協議会」では、さけ科学館も含めた公園の抱える課題・状況についてお互い意見交換をすることにより、有効な情報共有ができた。</p> <p>&lt;教育普及&gt;            計16開催した「サケたちのエサやり体験」は、毎回多くの参加者で賑わい、好評を得ることができた。            6月の「知る・見る・カニさん・ザリガニさん」には、親子を中心に多数の参加者があり、たださわるだけでなく、酪農学園大学と連携して、外来種のアメリカザリガニの問題についての普及啓発も実施した。            10,11月の琴似発寒川・星置川サケ観察会は、事前申込不要で気軽に参加できる形とし、参加者はサケを見ながら産卵環境や生態について説明を受け、満足いただけました。11月に3回開催したサケの人工受精体験は、サケの生態や採卵について広く普及することができた。            12月にマルハニチロ(株)との共催で実施した「思い出缶詰づくり」は、参加者に缶詰づくり体験のほか、サケの生態や食育についての内容も盛り込み、楽しく学んでいただいた。            1月に札幌ワイルドサーモンプロジェクトと共催で開催した市民フォーラムは参加177名と盛況で、アメリカの研究員の基調講演のほか、小学生、高校生、大学生のポスター発表など幅広い年齢層の参加につなげ、サケ野生魚の重要性を広く普及することができた。            外部協力については、今年度も多くの講師派遣・博物館実習等の依頼を受け、可能な限り対応してニーズに応えた。</p>	<p>&lt;利用について&gt;            連休の恒例行事となっている体験放流は、リピーターがとても多い。これからも飽きられないよう、かつ野生サケ保全の取組みにも関連付けた内容とすることを検討しつつ継続していきたい。            真駒内公園での大規模イベント開催時には、今後も関係者と連携してスムーズな施設利用ができるよう努めたい。サケフェスタは今後も他団体や協賛企業の協力を得て、充実した内容で実施していきたい。            写真展などの特別展については予算計上していないので、大きな経費は掛けられないが、今後も工夫して実施を検討していきたい。            科学の祭典では、CISEネットワーク加盟の円山動物園など他の博物館園との連携・情報交換により、新たな切り口での活動の実現や、幅広い知見を深めることにつながった。また、さけ科学館のPR範囲の拡大にもつながるため、今後も積極的に協力していきたいと考える。</p> <p>&lt;教育普及について&gt;            「サケたちのエサやり体験」、「知る・見る・カニさん・ザリガニさん」やサケ観察会、受精体験等は、サケや水辺の生き物についての知識・関心を深める体験の機会として、内容を検証しながら今後も継続して実施していきたい。            野外での観察会等の依頼は、サケや外来生物、その他水辺の生き物についての実体験による教育の機会として重要であり、さけ科学館のPR・利用促進も兼ねて、今後も可能な限り対応したい。            博物館実習は、環境教育施設としての社会的役割を果たすとともに、将来、博物館等の施設で働きたいと考える学生のサポートとして、可能な範囲での受入れを継続していく。            マルハニチロ(株)との共催のように、食育や企業との連携など、新たな切り口での教育普及の機会も今後検討し、実施していきたい。            札幌ワイルドサーモンプロジェクトと協働で開催した市民フォーラムは、さけ科学館として現在力を入れている取組みを市民に周知する機会であることから、毎回内容を検討して、今後も継続していく。</p>

<施設管理>

4月に本館トイレ便器のバルブが破損した際は、早急に元栓を閉めて使用禁止とし、来館者が増加するゴールデンウィーク前までに修理して、利用者に大きな迷惑を掛けることはなかった。

6月にろ過槽本体が破損した際は、即座にポンプを止めて二次被害を防いだ。濾過系統の不働により、復旧までの間は水質の低下が懸念されるが、綿密な管理で対応している。

高圧ケーブル改修工事の際は、来館者への影響を極力少なくするために、完全に通行止めになる園路の作業は、休館日に実施した。

高圧ケーブルの工事や、井戸原水流量計交換工事など、一定時間飼育用水の止まる作業に際しては、事前に工事業者と打ち合わせを密にし、飼育魚が酸欠で死なないうよう、酸素・エアレーションを設置するなど、問題なく対応できた。

9月の台風・大雨の際は特に被害はなかった。隣接する河川敷地等も管理範囲外ではあるが、利用者の安全を考えて落枝・倒木等の被害確認を行った。

構内の見通し、美観の確保と落ち葉による池管理労力の軽減、落枝等の予防のため、冬期に当協会管理公園スタッフの協力で、観察池周りの樹木の剪定を実施した。

<飼育管理>

サケ稚魚は、スタッフ全員で注意して管理し、健全な状態で育成・放流できた。その他のサケ科魚類も密度管理や給排水、水質に留意して、健全に飼育できた。

併せて来館者が気持ちよく観察できるよう、水槽ガラス面の汚れや結露等の小まめな除去に努めた。

9月に捕獲した豊平川第1号のメスザケはさけ科学館に収容し、専用水槽で展示して報道機関に情報提供した。産卵前の個体だったため、数日展示した後、捕獲場所に再放流した。

(国研)水産総合研究センター北海道区水産研究所主催のさけます報告会に出席し、最新の研究情報やサケマス資源の動向を学んだ。

今年も全道的にサケが不漁となったが、日本海側は比較的順調に回帰したため、採卵に影響はなかった。サケ高騰によるふ化場からの親魚の盗難がニュースとなり、親魚の飼養中は盗難防止の点検対応を取った。

例年は3月上旬からサケ稚魚を放流していたが、河川水温が高い方が回帰率が良いとの近年の研究報告から、今年度は3月下旬以降の放流に変更した。

豊平川河畔林勉強会において、豊平川における長年の知見から、河床が動いた方が砂洲も固定されず、ハリエンジュの生長抑制や、サケの産卵環境の拡大にもつながることから、固定化された砂洲に水路を掘削し、増水時に流れるようにすることを提案した。

<施設管理について>

今後も、設備が破損した際は、来館者の不便、不利益とならないよう、影響を最小限にとどめるよう迅速に対応していく。

敷地内での工事等は、今後来館者の影響が少ない休館日に実施し、利用者の安全を第一に考えて対応する。管理敷地外の隣接する河川敷についても、倒木等が発生した際は、利用者の安全のため、迅速に管理者の北海道札幌建設管理部に連絡し、情報を共有する。

今後も飼育用水にかかわる工事の際は、業者と連絡を密にし、飼育生物に影響がないように対応する。

構内樹木の剪定は、専門知識を持った当協会管理公園スタッフの協力を得て適宜実施し、美観の維持と安全確保に努めたい。

<飼育管理について>

今後も、スタッフ全員で飼育のトラブル予防に努め、健全な状態で展示生物を飼育し、来館者に美しい状態を楽しんでいただけるよう取り組む。

外来種の啓発イベント用に野外採集するアメリカザリガニは、北海道の指定外来種のため、イベント後は終生飼育を実施する。

飼育展示魚は、これからも健康に飼育できるよう、スタッフ全員で飼育状況に気をつけて観察する。水槽や池の掃除の際は、見学の妨げにならないように配慮し、また作業中は積極的に声かけを行い、館の業務について知ってもらうように今後も心掛ける。

今回捕獲した豊平川第1号は産卵前のメスザケだったが、野生サケの保全の観点から、今後はオスメスに関わらず、野生サケの収容展示についての対応を検討したい。

飼育や調査にかかわる技術研修は、最新の情報を学べる機会であり、今後も出席して新たに学んだ知識を解説活動で役立てていきたい。

河畔林勉強会や河川工事など、河川環境に関する提案・助言は、論文等で得られた知識の他に、長年の経験で得られた知見も活用し、適切なアドバイスをしていくよう努める。

【所管局の評価】

総合評価

全般について要求水準を上回っており、安定した管理運営ができています。特に利用者からの高い満足度は丁寧な接遇・解説がなされているものと評価します。課題として、利用者が減少傾向にあるため、利用者のニーズの把握と広報の更なる工夫に努め、利用者増加を図っていただきたいです。

改善指導・指示事項

その他は上記の所管局評価を参照してください。