

## 指定管理者評価シート

事業名	札幌市都市公園維持管理業務	所管課(電話番号)	建設局みどりの推進部みどりの管理課 (211-2536)
-----	---------------	-----------	---------------------------------

## I 基本情報

1 施設の概要			
名称	①大通公園 ②創成川公園	所在地	①中央区大通西1～12丁目 ②中央区北2条～南4条西1東1
告示年月日	①昭和55年6月6日 ②平成23年3月31日	面積	①78,901㎡ ②18,245㎡
公園種別	①②特殊公園		
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	大通公園、創成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芝生広場、花壇、噴水、イベント広場、野外ステージ、遊具広場、バラ園 ②トイレ、多目的トイレ、車いす用水飲み台、休憩施設、アートワーク、モニュメント		
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26年4月1日～平成30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		
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28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 大通公園、創成川公園においては、以下の基本方針に基づき管理運営にあたった。 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多様な環境圧にさらされている都市の中の、みどりのオープンスペースとしての存在効果を高める。 ⑥『札幌のシンボリック公園』として、多くの市民と公園の価値をより一層高める。	施設や植物の開花情報などはホームページを活用し、随時周知した。 施設・設備は老朽化により、改修を要するものが増えており、政策的経費にて、長寿命化を考慮した設計で提案した。 公園利用では、イベント時の音量測定、不適正な占有物件、危険と思われる行為については、注意・指導した。	A B C D 年中イベントが開催されている中で、適切に維持管理が行われていると判断します。 引き続きよろしく申し上げます。

- ⑦市民との連携や協働関係を築き、公園の発展と魅力を高める。
- ⑧企業や団体など公園を活用した地域貢献活動を積極的に支援し、連携・協働を図る。

企業や団体などの清掃ボランティアへ用具の貸出を行った。

▽ 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、社会的地位や身分等の違い等によって、公園の平等利用が妨げられないよう、また、利用者に不公平感を抱かせることのないよう、スタッフ教育を徹底し施設の管理運営を行う」という方針を策定した。

案内スタッフは接客サービス検定を取得しており、利用者に満足いただける接遇を心がけている。また、アンケート調査の満足度は高い。

適切だと判断します。

▼公園スタッフに接客サービス検定を受検させ、接客レベルの向上を図っている。また、翻訳システムや英会話の可能なスタッフを配置した。

バリアフリー講習を受講した。受講者以外にも資料等を活用し、すべてのスタッフに車いすを利用される方への配慮について教育した。

▼車いす・ベビーカーの無料貸出を行った。

▼バリアフリー講習を受講した。

▼公園情報のほか、公園作業や施設補修などによる利用の制限に関する情報をホームページに掲載し、利用機会の平等を図った。

▽ 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いて適切な環境保全活動の推進に努めたほか、当公園では下記の取組みを実践した。

園路灯や公衆トイレの照明の設定をこまめに行い、電気使用量の削減をすることができた。また、公衆トイレの照明をLED化したことから、次年度以降、更なる削減に期待できる。

適正に実施されているものと判断します。

▼スタッフの雇用開始時にEMS研修を実施した。(4月)

▼節水、燃料の節約に努めたほか、ノー残業デーの実施などにより、節電に努めた。

▼公衆トイレの照明をLED化した。

▼剪定枝、落ち葉等の植物リサイクルを推進し、この事業で作られたウッドチップをすずらん花壇のマルチングに使用した。

引き続き、LED化したことによる削減効果を意識しつつ、環境に配慮した活動に努めて下さい。

▽ 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)

▼従事者の採用は、ホームページやハローワーク等を活用し、書類選考、筆記・面接試験にて適切に選考した。

スタッフの雇用始めに、作業、接客、環境マネジメント、緊急対応フロー等の講習や訓練を実施し、人材育成を行った。

適切だと判断します。

▼接客検定、救急救命、火災訓練、刈払機講習、造園技能スキルアップ、バリアフリー講習などを実施した。

▼雇用開始時の安全講習や作業前の安全確認を徹底し、安全パトロールを実施した。

▼他公園の事故報告、苦情を共有し、対応策の検討、注意喚起を行った。

当協会全体で安全パトロールを行い、安全面の向上やコンプライアンスの徹底を図った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼他公園の事故・苦情等を含め、安全等に関わる情報をスタッフ間で共有した。
- ▼張芝、播種による芝生の再生を行った。
- ▼公衆トイレの照明をLED化した。
- ▼園芸品種のライラックを植栽した。
- ▼水景施設において、塩素の他、防藻剤の投入による水質管理を行った。
- ▼ハギの生長調整を行った。(創成川公園)

公衆トイレ照明器具をLEDに交換し、施設の長寿命化及び消費電力の削減を図った。  
園芸品種で遅咲きのライラックを植栽した。  
毎年継続して植栽しており、バラエティの増加を進めている。  
水景施設では塩素の他、防藻剤を投入し、清掃回数を少なく、節水も図ることができた。また清掃による噴水停止期間を短縮できたことから、利用者サービスの向上となった。  
ハギの生長に伴い、利用者の通行等に支障となる園路、階段、ベンチ周辺のハギについて刈込みによる生長調整を行った。刈込み後の生育は順調で良好であった。

適切だと判断します。

▽ 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)

- 特殊性、専門性などにより、直営では困難・非効率な業務について、下記の通り第三者に委託した。
- ▼ 管理事務所他機械警備
  - ▼ 園内清掃及び公衆トイレ清掃
  - ▼ 噴水(西3,4)及び遊水路の整備
  - ▼ 電気保安業務
  - ▼ 一般ごみ処理、ビン・カン等処理
  - ▼ 産業廃棄物処理
  - ▼ 遊具保守点検
  - ▼ 公衆トイレ自動ドア点検
  - ▼ その他、直営では困難なもの(修繕など)
- 監督は現場のマネージャー及びサブマネージャーが行い、着手届、終了・完了届や報告書(写真、日報・月報等)などで履行確認を行った。

第三者に対する委託について、札幌市に承認を申請し、滞りなく業務を完了することができた。

適切だと判断します。

▽ 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
運営協議会 第1回 3月9日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理業務の実施状況</li> <li>・管理運営上の問題点、改善提案</li> <li>・自主事業等の実施状況</li> <li>・利用者の声及び対応状況</li> <li>・その他、協議を希望する事項</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>みどりの管理課: 公園管理係長、公園維持係長、担当者2名</p> <p>公園緑化協会: 事業担当課長、大通公園職員3名</p>	

▼その他

3月2日に公園の近隣施設及び小学校校長、町内会会長、まちづくりセンター所長等のメンバーで利活用協議会を開催した。

▽ 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、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、不祥事防止の取組みを行っている。

運営協議会では、指定管理者からの業務報告、老朽化施設の優先的改修事項や緑地の改善対策について協議した。

利活用協議会では、地域関係者との連携を深めることができ、自主事業のあらたな展開に期待ができる。

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。

適切だと判断します。

適切に管理されているものと判断します。改善が必要な事項等を確認しつつ、引き続き、適正な管理に努めて下さい。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼スケートボード・自転車乗り入れ等の注意放送設備を増設した。</li> <li>▼警備員による夜間のスケートボード・BMXの実態調査及び指導を実施した。</li> <li>▼自転車乗り入れ行為の啓発として、周知用のティッシュを配布した。(市主催)</li> <li>▼犬の放し飼い行為の啓発として、周知用のティッシュを配布した。(市主催)</li> <li>▼要望・苦情については、マニュアルを整備して対応した。</li> <li>▼当公園で発生した苦情等は報告書を提出し、当協会全体で共有した。</li> <li>▼苦情等は期報にて取りまとめ、札幌市に報告した。</li> <li>▼利用者の迷惑行為について、注意看板及び口頭での指導で対応した。</li> <li>▼喫煙禁止区域では、喫煙されている方に禁煙エリアであることを説明するなど対応した。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼季節ごとにアンケートを実施した。</li> <li>▼過去4年間の苦情等を季節ごとに集計し、公園管理に役立てている。</li> <li>▼指定管理期間の提案項目の履行状況を確認し、可能な限り実施するよう取り組んだ。</li> <li>▼札幌市の業務等検査にも適切に対応した。</li> <li>▼月間、四半期の実績報告書を適正に札幌市に提出した。</li> </ul>	<p>スケートボード・自転車乗り入れを抑制するため、左記のとおり、対策を講じた。まだ周知不足、マナー違反もあり、苦慮しているが継続的に対応及び対策を検討する。</p> <p>公園の性質上、犬の放し飼いは少ないが、都市公園に共通した不当行為であることを周知した。</p> <p>毎日2回の巡回により、不法・迷惑行為の注意、指導をした。</p> <p>当協会独自のマネジメント評価では、自己評価及び第三者により検証・評価を実施して、事業の改善を図っている。</p>	<p>適正に対応されているものと判断します。</p> <p>引き続きマナー啓発に努めて下さい。</p> <p>適切だと判断します。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。</li> <li>・全てのスタッフに対し、北海道最低賃金786円(平成28年10月1日発効)を上回る時給を支給した。</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>・就業規則の改正(平成28年4月1日施行)を行い、札幌中央労働基準監督署に届け出た。</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>公園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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center; background-color: red;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">労働関係法令を順守し、適切に実施していると判断します。</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">引き続き、雇用環境ならびに市民サービスの向上に努めて下さい。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	労働関係法令を順守し、適切に実施していると判断します。				引き続き、雇用環境ならびに市民サービスの向上に努めて下さい。			
A	B	C	D												
労働関係法令を順守し、適切に実施していると判断します。															
引き続き、雇用環境ならびに市民サービスの向上に努めて下さい。															

	<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>(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>▼施設賠償責任保険、及びイベント時にはレクリエーション保険等に加入した。</p> <p>▼AEDを配置し、普通救命講習を受講した。</p> <p>▼作業前のスタッフへの安全指導を実施した。</p> <p>▼強風時にはホームページ等で利用者に注意喚起を行った。</p> <p>▼利用者の安全確保については、通常の巡視のほか、ベンチ点検、遊具点検を週2回実施し、遊具は巡視時に異常の有無を確認して、安全性の向上に努めた。</p> <p>▼公園作業は、天候や時間帯、利用状況に応じて、利用の妨げとならないよう実施した。</p> <p>▼公園利用・使用許可については、不適切な行為等があった場合は、適正に指導した。</p> <p>▼インフォメーションセンターで案内業務を実施した。</p> <p>▼ボランティアによる公園ガイド、職員による公園ツアーを実施した。</p> <p>▼車いす、ベビーカーの無料貸出を実施した。</p> <p>▼飲料水の自動販売機を設置した。</p> <p>▼西3丁目に飲食ブースを設置した。</p> <p>▼バラフェスタ等のイベントを開催した。</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>▼巡回は毎日2回実施した。</p> <p>▼園内清掃はシーズン中、公衆トイレは通年で実施した。</p> <p>▼大型イベント開催前に枯枝除去及び剪定を行った。</p> <p>▼専門業者による各種法令点検を実施した。</p> <p>▼専門業者による噴水、遊水路の点検整備を実施した。</p> <p>▼市貸与備品である電気運搬車の点検整備を実施した。</p> <p>▼施設の破損等は初期対応として応急処置や養生で早期対応した。</p> <p>▼事故やイベントによる施設破損は適正に当事者と連絡調整し対応した。</p> <p>▼擦り合わせ式刈刃の刈払機を導入し、石等の飛散による事故の防止に努めた。</p>	<p>強風時は、噴水施設から多量の水飛沫が発生し休止処置を適正に行うとともに、ホームページ等で周知し、利用者に配慮した。</p> <p>大型イベントにあわせて、芝刈や噴水清掃等の工程を調整し、管理面と利用面のバランスを保つことができた。</p> <p>車いすは39件、ベビーカーは101件の年間貸出数となった。</p> <p>法定点検、日常点検は適正かつ計画どおり実施した。</p> <p>市貸与備品は修繕や点検により、適正に管理した。</p> <p>事故発生時は市や警察等の関係機関と連絡調整しながら、迅速に対応した。</p> <p>芝刈作業では、一部擦り合わせ式刈刃の刈払機を導入し、石等の飛散による事故の防止に努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1244 593 1292 627">A</td> <td data-bbox="1292 593 1340 627">B</td> <td data-bbox="1340 593 1388 627">C</td> <td data-bbox="1388 593 1436 627">D</td> </tr> </table> <p>噴水の停止や周知について適切に実施されていたと判断します。</p> <p>適切だと判断します。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<p>▽ 防災</p> <p>▼防災訓練については、環境マネジメントシステムによる火災、強風の災害対応手順についてのテストおよび訓練を実施し、必要備品を取り揃えた。</p> <p>▼緊急時対応の専門業者への連絡先、協力体制等について確認した。</p> <p>▼台風の接近など、気象警報の発令時には、職員が事務所で待機体制を取った。</p> <p>▼中央警察署主催のテロ対策推進会議に出席した。</p>	<p>大きな災害の発生はなかったが、緊急連絡体制の整備や消防設備の点検を行った。</p>	<p>適切な対策が取られているものと判断します。</p> <p>引き続き、防災意識の向上に努めて下さい。</p>								
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ ボランティア・緑化に関する学習機会の提供業務</p> <p>大通公園</p> <p>▼植物などを利用したクラフトを実施した。参加者183名</p> <p>▼バラフェスタでバラ相談コーナーを設置した。参加者6名</p> <p>▼夏休みに、ボランティア体験会でバラ管理を体験してもらった。6名</p> <p>▼公園ツアーを開催し、公園の樹木や花などの植物について解説した。参加者40名</p> <p>▼近隣小学校の花壇への花植え体験など、緑化普及活動を行なった。参加者97名</p> <p>創成川公園</p> <p>▼ライラックまつりでガイドツアーを行なうなど、ライラックの説明をした。参加者29名</p> <p>▼七夕まつりで子どもたちにササ舟作りを体験してもらった。参加者100名</p> <p>▼まるわかりガイドツアーにて植物の案内などを行なった。参加者134名</p> <p>ボランティア研修</p> <p>▼ボランティア交流会を実施し、公園の歴史や他のボランティア団体の活動を学んだ。参加者36名</p> <p>▼市民ボランティアを対象とした春・夏・秋(チューリップ)の花壇植え込み講習会を実施した。参加者延べ144名</p> <p>▼大通公園花壇維持管理ボランティアに対する他公園への研修ツアー、作業指導等を実施した。参加者延べ363名</p> <p>▼大通公園バラ花壇管理ボランティアに対する講師による研修と公園スタッフからの指導を実施した。延べ605名</p> <p>▼大通公園ガイドボランティアに対する研修を実施した。延べ871名</p> <p>▼創成川公園お助け隊に対するスノーキャンドル作りの研修等を行なった。参加者延べ249名</p> <p>▼創成川公園植物ボランティアに対して、ライラックなどの樹木管理の研修等を行なった。参加者延べ195名</p> <p>▼創成川公園花くらぶに対する花壇デザインの研修等を行った。参加者延べ57名</p>	<p>緑化の普及啓発については、子どもたちが植物に触れられるイベントを企画したり、年々需要が増している各種公園ツアーにおいて植物の解説をするなどした。</p> <p>ボランティアは、今年も新たにメンバーを募集し規模が大きくなるのに合わせてこまめな研修の機会を設けた。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1241 450 1294 483">A</td> <td data-bbox="1294 450 1347 483">B</td> <td data-bbox="1347 450 1399 483">C</td> <td data-bbox="1399 450 1444 483">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1241 483 1444 757"> <p>多種にわたるボランティア活動について、適切に管理されていると判断します。</p> <p>また、研修についても引き続き行い、スキルアップに努めてください。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>多種にわたるボランティア活動について、適切に管理されていると判断します。</p> <p>また、研修についても引き続き行い、スキルアップに努めてください。</p>			
A	B	C	D								
<p>多種にわたるボランティア活動について、適切に管理されていると判断します。</p> <p>また、研修についても引き続き行い、スキルアップに努めてください。</p>											

	<p>▽観光、公園緑地、施設、イベントに関する情報収集及び提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼インフォメーションセンター&amp;オフィシャルショップの運営(公園情報、観光情報などを提供)</li> <li>▼報道関係資料の提供</li> <li>▼情報誌の校正対応及び写真提供</li> </ul> <p>▽植物管理および施設管理に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>大通公園</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼花壇に関するボランティア <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民による花壇造成:登録者数32名(団体含む)</li> <li>・市民による花壇維持管理:登録者数53名</li> <li>・近隣学校による花壇造成:中央小学校:97名</li> </ul> </li> <li>▼バラ花壇管理ボランティア <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民によるバラ花壇管理:登録者数47名</li> </ul> </li> <li>▼ガイドボランティア <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイド勉強会の実施:登録者数38名</li> </ul> </li> <li>▼リラの会への支援 <ul style="list-style-type: none"> <li>・西8丁目花壇の造成および管理</li> </ul> </li> <li>▼あるばローズ支援 <ul style="list-style-type: none"> <li>・西3丁目円花壇の造成および管理</li> </ul> </li> <li>▼彫刻美術館友の会支援 <ul style="list-style-type: none"> <li>・屋外彫像の清掃活動</li> </ul> </li> <li>▼サッポロ・ウッドリペインターズの支援(自主事業) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ベンチ塗装</li> </ul> </li> </ul> <p>創成川公園</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼植物ボランティア <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民による緑地管理:登録者数25名</li> </ul> </li> <li>▼お助け隊 <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民による総合管理:登録者数26名</li> </ul> </li> <li>▼花くらぶ <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民によるプランター総合管理:登録者6名</li> </ul> </li> </ul> <p>大通公園・創成川公園</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼清掃ボランティア支援 <ul style="list-style-type: none"> <li>・園内清掃活動</li> </ul> </li> </ul> <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼公園ボランティア活動交流会 36名参加</li> </ul> <p>▽緑化に関する相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼当公園において、相談対応の業務はなかった。</li> </ul>	<p>自主事業で行っているインフォメーションセンターでは、公園案内、開花情報、イベント、観光案内などの情報提供を適切に実施できた。また、報道機関への資料提供や情報誌等の校正、写真の提供など、利用促進に努めた。</p> <p>植物管理では、引き続きバラやライラック等植物の専門講師及び公園スタッフによる技術指導を実施した。徐々に知識やスキルの定着がみられ、モチベーションの持続につながっている。毎年恒例の小学校による花壇造成は、一校が雨天中止となった。施設管理では、今年もベンチ塗装ボランティアのウッドリペインターズの活動があり、春秋二回の実施となった。</p> <p>市民に浸透してきているとみられ、リピーターも増えている。</p>	<p>適切だと判断します。</p> <p>適切だと判断します。</p>
--	--	--	-------------------------------------



(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">該当施設なし</td> <td style="text-align: center;">件数(件)</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td style="text-align: center;">/</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">人数(人)</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td style="text-align: center;">/</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">稼働率(%)</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td style="text-align: center;">/</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>イベント</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td style="text-align: center;">/</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td style="text-align: center;">/</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td style="text-align: center;">/</td> </tr> </tbody> </table> ▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件 ▽ 利用促進の取組 大通公園 ▼竹馬無料貸出 598名 ▼どんぐりクラフト 183名 ▼フェアトレードフェスタ 500名 ▼パラフェスタ 15名(相談コーナー・折紙、写真教室) ▼七夕会 100名 ▼忍者修行 50名 ▼夏休み子どもバラボランティア体験会 6名 ▼夏休み子どもサマーテーリング 25名 ▼秋の大通公園ツアー 40名 ▼雪と遊ぼうin大通公園とウィンタースポーツフェスティバル合同開催 16,494名 ▼そり山・そり無料貸し出し 504名 創成川公園 ▼ライラックまつり 50名 ▼七夕まつり 100名 ▼公園まるわかりガイドツアー 134名 ▼アートフェスタ 90名 ▼子ども彫刻清掃体験 4名 ▼ハロウィン 500名 ▼スノーキャンドル①② 300名			H27実績	H28計画	H28実績	該当施設なし	件数(件)	/	/	/	人数(人)	/	/	/	稼働率(%)	/	/	/		H27実績	H28計画	H28実績	イベント	/	/	/	学校行事	/	/	/	その他	/	/	/	新規に企画した夏休み子どもサマーテーリングは、予想より参加者数が少なかった。中央区の公園共催のイベントなので、各公園との連携や告知方法の見直しを図り更なる参加者数の増加を目指したい。 既存のイベントは天候に左右されることが多いが、子ども向けやツアーは年々申込者が増えてきている。定員を増やして実施できるかななどの検討をしたい。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffcccc;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> 新規イベントを開催したことは良好だと判断します。 今後とも、参加者増加のために利用促進の取り組みに努めて下さい。	A	B	C	D
			H27実績	H28計画	H28実績																																				
該当施設なし	件数(件)	/	/	/																																					
	人数(人)	/	/	/																																					
	稼働率(%)	/	/	/																																					
	H27実績	H28計画	H28実績																																						
イベント	/	/	/																																						
学校行事	/	/	/																																						
その他	/	/	/																																						
A	B	C	D																																						
(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼札幌市の観光情報を発信した。 ▼報道関係者への対応を適宜行った。 ▼他公園及びイベントのリーフレット配布を行った。 ▼花壇ボランティアの方に、植物管理に関する講習会の案内を行った。  ▼旅行雑誌等に、報道対応資料を作成して投げ込みを行うなど、公園の情報提供に努めた。 ▼ホームページをこまめに更新し、当公園のみならず他公園の情報もアップして利便性を高めた。  ▽ 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。	ホームページアクセス数で創成川公園は前年比90.2%だったものの、大通公園では106.0%と昨年を上回った。  さらにきめ細かい情報提供に努めた。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffcccc;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> アクセス数の増加について良好だと判断します。	A	B	C	D																																		
A	B	C	D																																						

2 自主事業その他				A	B	C	D										
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼売店事業(インフォメーション&amp;オフィシャルショップ) 売上高2,810千円 利用者数9,635人</li> <li>▼自動販売機手数料 売上高1,222千円</li> <li>▼委託販売手数料 売上高2,220千円</li> <li>▼イベント収入21千円</li> </ul> <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>▼第三者への委託については、以下の業務について市内企業に発注した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理事務所他機械警備</li> <li>・園内清掃および公衆トイレ、喫煙所清掃</li> <li>・噴水(西3.4)および遊水路の整備</li> <li>・電気保安業務</li> <li>・一般ごみ、かんびん等処理</li> <li>・産業廃棄物処理</li> <li>・遊具保守点検</li> <li>・ガラス保護等業務</li> <li>・危険木処理</li> </ul> </li> <li>▼インフォメーションセンター&amp;オフィシャルショップにて、福祉施設の方が作られた木のおもちゃ「木のZOO」を販売した。</li> <li>▼創成川公園清掃業務を福祉施設へ委託した。</li> <li>▼創成川公園除草業務を福祉施設へ委託した。</li> </ul>		<p>目標収入を達成した。前年比はほぼ横ばいであるが、年度末に実施した売店の改装により、次年度の売上アップに期待したい。</p> <p>概ね市内企業等を活用できた。福祉施策への取組としては、インフォメーション&amp;オフィシャルショップで一部商品仕入れ、創成川公園清掃業務及び除草業務を福祉施設へ発注した。</p>		<p>A B C D</p> <p>1件適切に申請が行われていないものがあつたが、その後適正化が図られ、全て適正な実施状況となった。今後は、適切な申請、公園の特徴を活かした自主事業の実施により一層取り組むことを期待します。</p> <p>適切だと判断します。</p>													
3 利用者の満足度				A	B	C	D										
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td> <p>通年実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・西7丁目インフォメーションセンター&amp;オフィシャルショップに通年でアンケート箱を設置した。</li> <li>・回答者数130人</li> <li>・満足度については、札幌市の要求水準より+5%を目標値に設定した。</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合満足度：97% (目標値75%)</li> <li>・接遇満足度：97% (目標値85%)</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td rowspan="4">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td> <p>【意見】</p> <p>植物に名札を付けてほしい。</p> <p>【対応】</p> <p>ボランティアによる樹名板の作製・取付を実施した。</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>【要望】</p> <p>飲食店が多すぎる。(大型イベント)</p> <p>【対応】</p> <p>自主事業のイベントではないが、参考として市への年度報告に記載した。</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>【要望】</p> <p>公衆トイレを洋式にしてほしい。</p> <p>【対応】</p> <p>検証したが、個室空間が狭く、容易に洋式化することは困難であり、大規模な改修が必要である。引き続き、利用者の動向をみながら、市と協議したい。</p> </td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>		実施方法	<p>通年実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・西7丁目インフォメーションセンター&amp;オフィシャルショップに通年でアンケート箱を設置した。</li> <li>・回答者数130人</li> <li>・満足度については、札幌市の要求水準より+5%を目標値に設定した。</li> </ul>	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合満足度：97% (目標値75%)</li> <li>・接遇満足度：97% (目標値85%)</li> </ul>	利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <p>植物に名札を付けてほしい。</p> <p>【対応】</p> <p>ボランティアによる樹名板の作製・取付を実施した。</p>	<p>【要望】</p> <p>飲食店が多すぎる。(大型イベント)</p> <p>【対応】</p> <p>自主事業のイベントではないが、参考として市への年度報告に記載した。</p>	<p>【要望】</p> <p>公衆トイレを洋式にしてほしい。</p> <p>【対応】</p> <p>検証したが、個室空間が狭く、容易に洋式化することは困難であり、大規模な改修が必要である。引き続き、利用者の動向をみながら、市と協議したい。</p>			<p>総合満足度及び接遇満足度は、目標値を達成し、それぞれ97%と高い評価を得ることができた。</p> <p>インフォメーションセンターでは、接遇サービス検定の取得や教育により、丁寧な接遇を心がけた。また、海外からの観光者には英会話が可能なスタッフを配置し、幅広い層に満足いただけるよう努めた。</p> <p>利用者からの意見には可能な限り、迅速に対応した。特に「植物に名札をつけてほしい」については、市民が植物観賞を楽しめるようにボランティアと協働で樹名板を設置した。</p>		<p>A B C D</p> <p>満足度の目標値を大幅に上回っていることや樹名板を設置したことなどは、管理者の努力によるものと評価します。今後ともサービスの向上により一層努めて下さい。</p>			
実施方法	<p>通年実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・西7丁目インフォメーションセンター&amp;オフィシャルショップに通年でアンケート箱を設置した。</li> <li>・回答者数130人</li> <li>・満足度については、札幌市の要求水準より+5%を目標値に設定した。</li> </ul>																
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合満足度：97% (目標値75%)</li> <li>・接遇満足度：97% (目標値85%)</li> </ul>																
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <p>植物に名札を付けてほしい。</p> <p>【対応】</p> <p>ボランティアによる樹名板の作製・取付を実施した。</p>																
	<p>【要望】</p> <p>飲食店が多すぎる。(大型イベント)</p> <p>【対応】</p> <p>自主事業のイベントではないが、参考として市への年度報告に記載した。</p>																
	<p>【要望】</p> <p>公衆トイレを洋式にしてほしい。</p> <p>【対応】</p> <p>検証したが、個室空間が狭く、容易に洋式化することは困難であり、大規模な改修が必要である。引き続き、利用者の動向をみながら、市と協議したい。</p>																

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)
収入	134,006	139,791	5,785
指定管理業務収入	129,620	130,426	806
指定管理費	129,620	129,620	0
利用料金	0	0	0
その他	0	806	806
自主事業収入	4,386	9,365	4,979
支出	134,006	143,353	9,347
指定管理業務支出	131,256	135,654	4,398
自主事業支出	2,750	7,699	4,949
収入-支出	0	▲ 3,562	▲ 3,562
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	0	▲ 3,562	▲ 3,562

自主事業収入については、西3丁目のカフェテラスの運営、自動販売機の設置による収入が順調であり、計画を達成した。  
 指定管理業務支出については、公衆トイレのLED化やマナー啓発用の放送設備の設置等の初期費用として委託費が若干多くなったが、次年度の電気使用量の削減に期待したい。

A	B	C	D

施設等の更新対応等により支出が増加し、収支が計画を下回ったが、自主事業収入が計画を上回ったことは評価します。  
 長期的な修繕計画や光熱水費の節制により、支出の抑制に努めていただきたい。

▽ 説明

- ▼自主事業収入では、自動販売機手数料が前年度比約70%増、委託販売手数料は約10%増となった。
- ▼その他の収入は、公園事業への指定寄付800千円などである。
- ▼指定管理業務支出では、委託費及び修繕費が増加した。
- ▼ゴミ圧縮機の使用や公衆トイレLED化等により、経費の削減をした。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持 ▼)当団体の財務状況等は、平成28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。	<div style="background-color: black; color: white; width: 100px; height: 100px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <span style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-size: 2em;">/</span> </div>	<table border="1"> <thead> <tr> <th style="background-color: red;">適</th> <th>不適</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> </tbody> </table>	適	不適		
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実地調査はなかった。 ▼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。 ▼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。	<div style="background-color: black; color: white; width: 100px; height: 100px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <span style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-size: 2em;">/</span> </div>	<table border="1"> <thead> <tr> <th style="background-color: red;">適</th> <th>不適</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> </tbody> </table>	適	不適		
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>公園利用では、自転車の乗り入れ及びスケートボードの行為は巡回時に直接、注意喚起をしている。今年度は西3丁目に引き続き西4丁目にも注意喚起の放送設備を設置した。また、あらたな取組みとしてスケートボード・BMXの夜間警備及び実態調査を実施した。結果をもとに、次年度以降も継続し、利用者の理解を深め、マナー向上を図りたい。</p> <p>維持管理では、緑地管理で大型イベントに配慮しながら、ほぼ計画どおり実施した。また、ボランティアにより、花壇やバラの管理に意欲的な活動を展開している。指定管理者と市民が信頼関係を築き、市民参加による公園づくりを進めている。施設管理は噴水の水質管理において、塩素の他、新たに防藻剤を投入した。綺麗な水質を保つことで清掃回数が減少し、利用者サービスを向上することができた。</p> <p>自主事業では、ツアーや子ども向けのイベントの申し込み数が年々増えており、「公園を知りたい、活用したい」というニーズを汲み上げた企画や回数の増加などで利用促進につなげたい。</p> <p>ボランティア全般では、新規の募集をかけ、研修も充実させた。意欲のある方が多く、スキルアップや知識の充実がモチベーションの向上につながっている。</p>	<p>『大通公園』 現在、自転車乗り入れの対策として、西7丁目、西8丁目に簡易な注意看板を園路上に設置している。次年度は西5丁目に設置し、マナー啓発を図りたい。</p> <p>園芸品種のライラックを次年度も今年度同様、利用者の多い西4丁目に引き続き植栽し、バラエティを向上させたい。</p> <p>コガネムシの幼虫を捕食するため、カラスが芝生を剥ぎ取る被害が多発した。昨年度まで使用していたバイオトピアと呼ばれる生物農薬の流通がなくなり、散布できなかったことが原因と考えられる。次年度は有機資材で忌避効果のある特殊肥料を試験的に散布し、効果を検証する。</p> <p>ガイドボランティアでは、大通に加えて創成川公園の研修も行い、活動範囲を広げる準備を始めていく。</p> <p>『創成川公園』 川岸の石積みに沿ってツルアジサイの苗が植栽されていたが、今年、北1条に3株ほど初めて花を咲かせた。今後、ボランティアの活動で北1条西側にツルアジサイを挿し木で増やし、景観向上を図る。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>利用者の多さ、注目度の高さから見ても他の公園より高い管理水準が求められている中、適切な維持管理が行われている点について、評価します。今後とも、イベントとの調整や施設管理、利用者の安全確保などに努めて下さい。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>