

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)	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	延床面積	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 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。	不法行為、迷惑行為など利用者が快適に利用できるような利用指導するとともに簡易な注意看板を設置することで利用機会の確保に努めた。 コンプライアンスを遵守した維持管理を遂行し利用者の安全で快適な利用に強めた。また 老朽化した施設については、市と協議し長寿命化等を考慮し修繕にあたった。	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: red;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> 通常の公園の維持管理に加え、イベント設営時の現場確認や原状復帰のための立会や調整など、細やかな対応を評価します。	A	B	C	D
A	B	C	D				

- 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。

地域イベントの実行委員会に加わり、市民サービスと市民協働、利用促進を図ることができた。また市民協働では、植物系のボランティアや公園をガイドするボランティアの活動が充実し、市民とともに公園の魅力向上を図ることができた。企業や団体の協働参加では、花壇の花植えや、トイレ清掃などを支援し、円滑な活動となった。グランドカバープランツやライラックを植栽し、みどりの向上を図った。

地域イベントの実行委員会に加わることで、運営する側の市民との協議や連携が生まれると考えます。ボランティア運営については、公園の魅力向上のために、新しい視点や取り組みを工夫し、活動が継続されることを期待します。

▽ 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。

- ▼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。
- ▼車いす・ベビーカーの無料貸出を行った。
- ▼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。
- ▼WEBアクセシビリティ講習を受講し、ホームページを運用した。

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客を心掛けている。また、アンケート調査の満足度は高い。WEBアクセシビリティ講習を行い、高齢者や障がい者にも利用しやすいホームページを運用することができた。

観光客や市民が多く訪れる大通・創成川公園であるため、働くスタッフやホームページなどのすべてにおいて、高い水準を求められるため、今後も高い質を保持できるように努めてください。

▽ 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。

- ▼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。
- ▼剪定枝、落ち葉等の植物リサイクルを推進した。
- ▼公衆トイレの照明をLED化した。

HESの取り組みに則り、環境への配慮に努めた。電気使用量においては、公衆トイレ照明のLED化を進めたほか、利用者の多い西3丁目公衆トイレの照明を昼間においても点灯しサービス向上と節電を行いながらも、昨年度より4%削減することができた。

節水や節約とサービスのレベルのバランスを保ち、引き続き、環境への負荷削減につながる取組みを継続してください。

▽ 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。
- ▼接遇検定、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。
- ▼樹木医指導のもと、剪定講習や緑地管理を行い公園スタッフのスキルアップを図った。

マネージャー、サブマネージャー、公園スタッフ等は、経験者を配置し、新規公園スタッフ募集も適正に行った。スタッフの雇用始めに、作業、接遇、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。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。その他、必要な資格を取得させるなど、人材及び組織の強化を図った。

人材育成の重要性が意識され、適切に実施されています。

▽ 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、創成川公園車道際のグランドカバープランツによる緑地の再生を行った。
- ▼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)
- ▼円形樹のハルニレの良好な生育を図るため土のすき取りを行い、さらにビンカミノールの補植を行った。(創成川公園)

西1丁目南側樹林地(地下鉄出入口周囲)にギボウシを植栽し、みどりの再生を進めることができた。

西3丁目噴水は特に利用の多い施設であり、防藻剤による水質管理により清掃回数を減少したことは、市民サービスの向上となったと評価する。

西5丁目に園芸品種で遅咲きのライラックを植栽した。毎年実施しており、バラエティ向上を図っている。

ハギの生長調整について、H28年度の結果を踏まえて場所を増やして行ったが順調であったため、今後も続けていく。

創成川公園道路際のグランドカバープランツ植栽については、草刈作業での車両規制に伴う渋滞緩和と作業効率アップを図った。

植物管理においては、現状を維持するものと、改善するものが存在するため、状況に合わせた維持管理が継続されることに期待します。

▽ 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
- ▼ 創成川公園除草業務(福祉)
- ▼ 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。創成川公園では、芝生内の雑草が非常に多く、時期的な作業でもあり、除草作業を福祉施設へ委託した。

適切に実施されています。

▽ 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19日	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・管理運営上の問題点、改善提案 ・自主事業等の実施状況 ・利用者の声及び対応状況 ・その他、協議を希望する事項
<協議会メンバー> みどりの管理課: 公園管理係長、公園維持係長、担当者3名 公園緑化協会: 事業課担当課長、大通公園職員2名	

▼その他

3月2日に公園の近隣施設及び小学校校長、連合町内会会長、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。

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、地域が公園を使って行ったイベントの事例や問題点を情報提供し、新たな地域連携事業が展開するきっかけとした。

適切に実施されています。連絡調整を積極的に行い、管理運営の向上に、引き続き努めてください。

▽ 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。

適切に実施されています。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼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) ▼自転車乗り入れ行為は巡視時に指導した。 ▼大型イベントの苦情は、関係機関と連絡・調整し、迅速に対応した。 ▼要望・苦情については、マニュアルを整備して対応した。 ▼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。 ▼苦情等は期報にて取りまとめ、札幌市に報告した。 ▼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。 ▼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。 ▼公園を長期不当利用するホームレスには、私物の整理、利用マナーなど日常的に指導した。 <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"> ▼季節ごとにアンケートを実施した。 ▼HESの環境目標及び評価を実施した。 ▼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。 ▼指定管理期間の提案項目の履行状況を確認し取り組んだ。 ▼札幌市の業務等検査にも適切に対応した。 ▼月間、四半期の実績報告書を適正に札幌市に提出した。 	<p>夜間のスケートボードを抑制するため、前年度から警備員による指導を行っているが、今年度は1日あたりの夜間警備回数及び日数を増やし、マナー啓発と快適な利用の確保に努めた。ホームレス対策については、支援団体JOINと連携し対応した。その他、毎日2回の巡視により、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、改善を図り、札幌市への報告や検査、照会など適切に対応した。</p>	<p>継続的な対応や慎重な対応が求められる事柄であるが、今後も継続され、少しずつ改善されることを期待します。</p> <p>適切に実施されています。</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"> ・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。 ・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。 <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>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。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></td> <td style="background-color: red;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>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。</p> <p>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>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							

<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"> ▼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。 ▼AEDを配置し、普通救命講習を受講した。 ▼作業前のスタッフへの安全指導を実施した。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼砂場の枠が老朽化していたことから、市と協議し改修した。 ▼ボランティアと協働でベンチの塗装を行った。 ▼地域の「ホームレス対策施設連絡協議会」に出席した。 ▼警察等との「テロ対策札幌中央地区パートナーシップ推進会議」に出席し、テロ訓練視察に参加した。 <ul style="list-style-type: none"> ▼インフォメーションセンターで案内業務を実施した。 ▼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。 ▼車いす、ベビーカーの無料貸出を実施した。 ▼飲料水の自動販売機を設置した。 ▼西3丁目に飲食ブースを設置した。 ▼バラフェスタ、ハロウィン、まちの灯り等のイベントを開催した。 	<p>--</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「さっぽろオータムフェスト」が台風の影響による公園の閉鎖があった。主催者及び札幌市と連携し適正に対応することができた。</p> <p>高利用の当公園においては、時間帯や場所など極力利用の妨げとならないよう作業の工程管理を行った。</p> <p>警察及び地域の会議に出席し、利用者の快適と安全について情報交換等を行った。</p> <p>車いすは32件、ベビーカーは73件の年間貸出数となった。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: #ff0000; color: white;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;"> <p>適切に実施されています。市民の目線で、適切な施設管理や情報提供を続けてください。</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;"> <p>適切に実施されています。利用者の利便性につながるものは、積極的に取り組んでください。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>適切に実施されています。市民の目線で、適切な施設管理や情報提供を続けてください。</p>				<p>適切に実施されています。利用者の利便性につながるものは、積極的に取り組んでください。</p>			
	A	B	C	D											
<p>適切に実施されています。市民の目線で、適切な施設管理や情報提供を続けてください。</p>															
<p>適切に実施されています。利用者の利便性につながるものは、積極的に取り組んでください。</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"> ▼巡回は毎日2回(創成川公園は1回)実施した。また必要に応じて巡視回数を増やした。 ▼園内清掃はシーズン中、公衆トイレは通年で実施した。 ▼大型イベント開催前に枯枝除去及び剪定を行った。 ▼専門業者による各種法令点検を実施した。 ▼専門業者による噴水、遊水路の点検整備を実施した。 ▼専門業者による西6丁目ステージ外壁タイル打診調査を実施した。 ▼市貸与備品である電気運搬車の点検整備を実施した。 ▼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。 ▼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>法定点検、日常点検は適正かつ計画どおり実施した。市貸与備品は修繕や点検により、適正に管理した。西6丁目ステージの外壁タイル打診調査を実施するとともに、異常箇所の修繕を行い安全性を向上することができた。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。施設の老朽化等については、政策的経費の資料に記載し札幌市へ提出した。</p>	<p>適切に実施されています。施設の老朽化が進んでいるものは、使用中止や運転停止になる前に、対応できるように、引き続き、協議等を行ってください。</p>
<p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼中央警察署主催のテロ対策推進会議に出席した。 	<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>適切に実施されています。</p>

(4)事業の計画・実施業務	<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 ▼植物などを利用したクラフトを実施した。参加者179名 ▼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 ▼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。18名 ▼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9名 ▼近隣小学校の花壇への花植え体験など、緑化普及活動を行った。参加者270名</p> <p>創成川公園 ▼ライラックまつりでガイドツアーを行うなど、ライラックの説明をした。参加者16名 ▼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50名 ▼まるわかりガイドツアーにて植物の案内などを行った。参加者244名</p> <p>ボランティア研修 ▼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31名 ▼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138名 ▼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510名 ▼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650名 ▼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739名 ▼創成川公園お助け隊に対する、川の環境整備の勉強会やスノーキャンドル作りの研修等を行った。参加者延べ298名 ▼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った。参加者延べ264名 ▼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79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、植物を使って楽しむイベントを企画したり、需要が増加している公園ガイドツアーにおいて、花の開花に合わせて植物の解説をするなどした。 ボランティアは、今年も新たにメンバーを募集し活性化を図り、さらに個人のスキルアップを図る研修等の機会を設けた。</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">各公園の特性を活かした取り組みが行われています。引き続き、ボランティアの意欲が引き出せるような研修等を継続してください。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	各公園の特性を活かした取り組みが行われています。引き続き、ボランティアの意欲が引き出せるような研修等を継続してください。			
	A	B	C	D							
各公園の特性を活かした取り組みが行われています。引き続き、ボランティアの意欲が引き出せるような研修等を継続してください。											

<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"> ▼インフォメーションセンター&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) ▼報道関係資料の提供 ▼情報誌の校正対応及び写真提供 	<p>スタッフの園内巡視による情報収集と情報共有を強化しインフォメーションセンターでの情報提供や報道関係・情報誌への校正及び写真提供を適切に行うことができた。</p>	<p>適切に実施されています。</p>
<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"> ▼花壇に関するボランティア <ul style="list-style-type: none"> ・市民による花壇造成:登録者数32名(団体含む) ・市民による花壇維持管理:登録者数53名 ・近隣学校による花壇造成:中央小学校:97名 ▼バラ花壇管理ボランティア <ul style="list-style-type: none"> ・市民によるバラ花壇管理:登録者数47名 ▼ガイドボランティア <ul style="list-style-type: none"> ・ガイド勉強会の実施:登録者数38名 ▼リラの会への支援 <ul style="list-style-type: none"> ・西8丁目花壇の造成および管理 ▼あるばローズ支援 <ul style="list-style-type: none"> ・西3丁目円花壇の造成および管理 ▼彫刻美術館友の会支援 <ul style="list-style-type: none"> ・屋外彫像の清掃活動 ▼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"> ・ベンチ塗装 <p>創成川公園</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼植物ボランティア <ul style="list-style-type: none"> ・市民による緑地管理:登録者数25名 ▼お助け隊 <ul style="list-style-type: none"> ・市民による総合管理:登録者数26名 ▼花くらぶ <ul style="list-style-type: none"> ・市民によるプランター総合管理:登録者6名 	<p>植物管理では、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。また、新規加入者にはベテランボランティアが指導を行うなど、ボランティア間の交流も見られた。知識やスキルも徐々に上がり、また来園者からの良い評価がモチベーションの持続向上につながった。</p> <p>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と協働で春と秋の2回実施した。</p> <p>創成川お助け隊では、公園管理・運営の活動のほか、札幌市河川事業課・さけ科学館の専門スタッフの指導を受け、公園の枠を超えた河川環境整備にも取り組み、川の環境と魚について学ぶ機会を得ることで新たな自主活動のきっかけとなった。</p>	<p>ボランティアのスキル向上のため、専門講師による技術指導などの確な運営がされています。モチベーションを持続させるためには、他の公園の事例を共有したり、他の現場を視察するなどの自主的な活動を推進してください。</p>

	<p>大通公園・創成川公園 ▼清掃ボランティア支援 ・園内清掃活動</p> <p>その他 ▼公園ボランティア活動交流会 36名参加</p> <p>▽ 緑化に関する相談業務 ▼当公園において、相談対応の業務はなかった。</p>	<p>企業や団体による清掃活動は年々増えており、清掃用具の貸し出し希望も増加している。活動日の調整しながら対応している。ボランティア交流会では、両公園の様々なボランティア間の交流が行われ、情報交換の場ともなり、新たなボランティア活動の動機付けとなっている。</p>	<p>適切に実施されています。企業等による社会奉仕活動などが増える中、積極的に利用してもらうことができるような環境整備やPRを続けてください。</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="383 790 981 965"> <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">該当施設なし</td> <td>件数(件)</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="383 1010 981 1184"> <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>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>大通公園 ▼竹馬無料貸出 333名 ▼どんぐりクラフト 179名 ▼フェアトレードフェスタ 500名 ▼パラフェスタ 45名(相談コーナー・園内ガイド) ▼七夕会 100名 ▼忍者修行 32名 ▼夏休みこどもバラボランティア体験会 18名 ▼4公園ワンデーマーチ 21名 ▼秋の大通公園ツアー 9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 12,854名 ▼そり山・そり無料貸し出し 40名</p> <p>創成川公園 ▼ライラックインフェメーション 20名 ▼七夕まつり 50名 ▼公園まるわかりガイドツアー 244名 ▼アートフェスタ 30名 ▼子ども彫刻清掃体験 6名 ▼ハロウィン 200名 ▼スノーキャンドル①② 300名</p>			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	/	/	/	<p>中央区の公園共催のイベントとして隔年で開催している4公園ワンデーマーチを開催し、安定した参加者があり、リピーターも多く、好評を得ることができた。イベントは天候に左右されることが多いが、子ども向けの作り物体験や、公園ガイドツアーは年々申込者が増えてきている。雨天時にも実施し参加していただけるような工夫を検討していきたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 757 1449 790"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>公園らしい環境を活かしたイベントが適度実施されています。市民を対象としたものが増えるとより幅広い利用促進が図れると考えます。</p>	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	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 <p>▼観光・地域などの情報誌や、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。</p> <p>▼ホームページをタイムリーに更新し、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。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼前回から継続指定を受けており、引継ぎ業務はない。 	<p>ホームページアクセス数では、大通は前年比3%増、創成川は前年比67%増となった。イベント、植物、利用状況等をこまめに発信し、市民へのサービス向上を図ることができた。</p> <p>開花情報や、イベント開催などについて、さらにきめ細かい情報提供に努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center; background-color: red;">B</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されています。特に植物については、公園の重要な要素のひとつです。引き続き、情報提供は、こまめに行ってください。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
2 自主事業その他							
	<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼売店事業(インフォメーション&オフィシャルショップ) 売上高2,713千円 利用者数9,218人 ▼自動販売機手数料 売上高2,404千円 ▼委託販売手数料 売上高2,652千円 ▼イベント収入 売上高42千円 ▼受託事業収入 売上高1,121円 <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"> ▼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"> ・管理事務所他機械警備 ・園内清掃および公衆トイレ、喫煙所清掃 ・噴水(西3,4)および遊水路の整備 ・電気保安業務 ・一般ごみ、かんびん等処理 ・産業廃棄物処理 ・遊具保守点検 ・危険木・枯枝処理 ・スケートボード指導業務 ▼インフォメーションセンター&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」などを販売した。 ▼創成川公園清掃業務を福祉施設へ委託した。 ▼創成川公園除草業務を福祉施設へ委託した。 	<p>売店では、札幌や道内の商品を取り揃え・入れ替えするなど行い、また手数料収入では順調に伸び目標収入を達成し、前年比もアップした。</p> <p>受託事業収入では、雪まつりでの除雪業務を受注した。</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&オフィシャルショップで商品仕入れ販売し、創成川公園清掃業務及び除草業務も福祉施設へ発注した。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center; background-color: red;">B</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されています。売店事業は、売上げUPIにつながるよう、ニーズの分析と商品入れ替えなどを行ってください。</p> <p>適切に実施されています。</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	<p>通年実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・西7丁目インフォメーションセンター&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。 ・回答者数130人 ・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。
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度： 98%（目標値75%） ・接遇満足度： 97%（目標値85%）
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <p>自転車に乗っている人が多い。</p> <p>【対応】</p> <p>各丁目の車止め全てに自転車走行禁止のシールを貼り、特に走行が多い場所には看板を設置した。また日々の巡視の際の声がけも励行している。</p>
	<p>【要望】</p> <p>食べ物が売っているのにごみ箱がなかった。（ウインタースポーツフェスティバル）</p> <p>【対応】</p> <p>来年度の実行委員会の打ち合わせの際に報告し、ごみ箱を設置したい。</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98%、97%と高い評価を得ることができた。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日々のミーティング時の指導等により、丁寧な接遇を心掛けた。また、日常の公園の情報収集や、外国語の知識を深め、サービス向上に努めた。

意見・要望に対しては迅速な対応を心掛けた。自転車に関しては走行禁止の表示とスタッフの巡視による指導などにより、周知はされつつあるが、守られていないのが現状である。

A	B	C	D
<p>満足度の目標値を大幅に上回っていることは、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質の向上に一層努めて下さい。自転車の走行禁止対策については、日々の巡視中にも声がけが頻繁に実施されています。自転車の件については、札幌市としても対策を強化していきます。</p>			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H29計画	H29決算	差
収入	134,006	141,164	7,158
指定管理業務収入	129,620	130,424	804
指定管理費	129,620	129,620	0
利用料金	0	0	0
その他	0	804	804
自主事業収入	4,386	10,740	6,354
支出	134,006	145,518	11,512
指定管理業務支出	131,256	136,644	5,388
自主事業支出	2,750	8,874	6,124
収入-支出	0	▲ 4,354	▲ 4,354
利益還元	0	0	0
法人税等	0	225	225
純利益	0	▲ 4,579	▲ 4,579

▽ 説明

- ▼自主事業の収入は自販機や飲食物提供による手数料収入が前年度比約6%増となった。
- ▼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。
- ▼受託事業収入では、雪まつり実行委員会より会場周辺の歩道除雪業務の受託を受け、作業スタッフを冬期雇用し業務を実施した。
- ▼高圧電気の契約先変更や施設のLED化、節電などで光熱水費の支出削減となった。

支出においては、公園施設の老朽化対応の費用がかさみ、修繕費と消耗品費の合計については、予算額に対して65%増となった。

収入においては、自主事業で西3丁目カフェテラスや自動販売機手数料など、天候の助けもあったことから順調な伸びで推移し、昨年度収入を超えた。また受託収入事業では、さっぽろ雪まつり実行委員会発注の除雪業務により、収入増と冬期雇用にもつながった。LED化、小売電気事業者の一部変更などにより、経費削減を図った結果、光熱水費が当初予算より10%削減できた。

A	B	C	D

施設の修繕等による支出増は、やむをえないと考えます。一方で、自主事業収入が増加している点は評価します。より一層来園者のニーズに合致したサービスの提供を進めてください。光熱水費の削減のためにできる取り組みを積極的に実施し、支出の抑制に努めていただきたい。

<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。

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>▼維持管理業務では、作業計画に基づき適正に遂行することができた。</p> <p>▼利用者対応では、巡視時に自転車の乗り入れ、スケートボード、音響機器使用や投げ銭による路上ライブ、物販、広告物配布、無許可占有物、自転車・バイクの園内駐車等の不適切な行為について、随時注意・指導を行った。スケートボードについては夜間の利用が多いことから、一定期間、警備員による注意指導とトラブル等が起きた場合の対応として、事前に大通交番へ協力依頼をお願いした。</p> <p>▼イベントの対応では、緑地・施設の破損や汚れについて適宜指導を行った。また、イベントに配慮した維持管理計画・作業を遂行した。西6丁目ステージ利用時の音響機器使用については、音量測定を行い騒音防止に努めた。</p> <p>▼施設管理では、老朽化により西3丁目過設備が故障したが、迅速に市と協議し、施設の変更等も併せて修繕したことでコストを抑え、長寿命化も図ることができた。</p> <p>▼自主事業では、公園のツアーや子供向けのイベントが引き続き好評であったのに加え、近隣施設や町内会と連携した新たなイベントも開催し、公園・地域として広がりのある市民協働が実現できた。</p> <p>▼ボランティアでは、新規の募集により登録者数が増え、研修を充実させた。ベテランメンバーのスキルアップもなされており、新旧の情報交換が各グループの活性化につながっている。</p> <p>また、ボランティア交流会も回を重ねるごとに浸透してきており、この会では他のグループと共同でボランティア活動を行う内容を取り入れていることから、横断的な一体感を作り上げている。</p>	<p>『大通公園』</p> <p>▼カラスによる芝生の剥ぎ取り被害が昨年から多発し、以前まで原因となるコガネムシ幼虫に効果のある生物農薬「バイオトピア」の流通がないことから、忌避剤の代用として特殊肥料「椿姫」を散布したが、効果がなかった。次年度においては、「バイオトピア」が流通することから、購入について札幌市と協議したい。また被害箇所については、張芝や播種で再生させることとしたい。</p> <p>▼園芸品種のライラックを植栽し、創成川公園とつながるライラックウォークづくりを進めている。引き続き公園東側区域を優先的に植栽し、魅力ある公園の緑とバラエティーに富んだライラックでサービス向上を図りたい。</p> <p>『創成川公園』</p> <p>▼交差点円形樹のハルニレについて、深植えによる樹勢衰退が懸念され、昨年に引き続き、土のすき取りを行いたいところであるが、対象円形樹(ハルニレ)が多く残っており、時間的余裕もなく、また単年度で対処できないことから、札幌市と協議し対応したい。</p> <p>▼枯死し伐採したライラックの補植が残っており、次年度で補植を完了する。補植については、定位置の道路側では冬期除雪の被害が大きいと、園路を挟んだ内側へ補植を検討する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>一年を通じて利用者が多く、また大型イベントも多く、常に高い管理水準が求められるが、適切に維持管理が行われていることを評価します。今後とも、施設管理、利用者の安全確保、イベント前後の施設の点検等に努めて下さい。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>