

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	円山公園	所在地	中央区宮ヶ丘3番地外
告示年月日	昭和32年3月23日	面積	686,553㎡
公園種別	総合公園		
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	円山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	自由広場、遊水路、遊戯広場、坂下野球場		
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: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、有料公園施設(坂下野球場、自由広場)運営(利用料金制度)		
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 円山公園の管理運営に係る基本方針を次の通り策定した。 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、みどりのオープンスペースとしての存在効果を高める。 ⑥動物園や円山総合運動場、北海道神宮、円山原始林までを含めたエリアを一体的にとらえ、これらの施設へのアプローチ機能を高め、環境保全、レクリエーション学習、スポーツ、景観など総合的機能を向上させる。	ホームページや掲示板を利用した情報提供により、公平な利用に努めることができた。 天然記念物である円山原始林を保全するため、外来植物の除去を続けており、特定外来生物のオオハンゴンソウは円山下園地および神宮下園地ではほぼ見られなくなった。北海道外来種リストに挙げられるゴボウやイワミツバについてもボランティアによる除去活動が精力的に行われており、多くの取材を受けるなど評価されている。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 非常に多くの利用者が訪れる一方、様々な意見、問題が生じる花見期間について、火気使用期間の短縮やその他工夫をし、業務の改善を図っていることを評価します。 円山原始林という、環境保全が求められる場所の管理者として、外来種駆除のボランティア活動など、今後ともより良い環境にする活動を継続していただきたい。	A	B	C	D
A	B	C	D				

⑦独特の景観を創り出している歴史的なスギ林やサクラの古木など、市民の貴重な財産を後世に継承することに重点を置いた樹木管理と、円山原始林との緩衝帯としての植生管理を行う。

▽ 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、公園・施設の管理運営を行う」という方針を策定し、「接遇講習」、「個人情報保護に関する研修」及び「人権講習」を実施し、スタッフの平等利用に対する意識の徹底を図った。

▽ 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スタンダード(HES)の認証を受けて構築しているEMSに基づき、環境改善活動の推進に努めた。

- ▼全スタッフに対してEMS教育を実施した。
- ▼資源化ごみの分別を進めることでごみの減量化に努めた。
- ▼チップ化などの植物リサイクルを実施した。

▽ 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)

- ▼年度初めに業務分担、指揮命令系統、緊急時連絡系統等を定めた。
- ▼27年度からパークセンターの管理運営に係る業務が増えたため、今年度においても対応するスタッフを通年で雇用した。
- ▼年度計画に基づき、救命講習、接遇講習、安全衛生講習などの職員研修を実施した。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼サクラの健全な維持管理および地域住民の要望に対応するため、札幌市と協議の上、花見期間はサクラの開花に合わせて設定し、例年と同じく4月29日～5月6日の8日間に設定した。また、迷惑駐車、近隣住民の苦情、焼肉以外の花見客等に配慮して、火気使用範囲は、昨年同様の区域とした。

▼花見期間中、南一条通り沿いの違法駐車や騒音に関する苦情の対策として、平成27年度より花壇エリアの造成中である。

円山公園の歴史やみどころを伝える「まるやまっぷ」を作成・配布し、公園の魅力を普及することに貢献した。

方針通りに実施できた。

一般ごみと資源化ごみを分別することにより、焼却するごみの減量を行った。

救命講習受講後3年目のスタッフは、再度受講し、技術維持に努めた。事務所スタッフはサービス接遇検定資格を取得し、接客技術の向上に努めた。

火気使用期間の短縮を継続したことにより、地域住民から賛同の声をいただいた。また、火気を使用しない花見エリアは、純粋に桜を楽しむみたい利用者に好評だった。

花壇エリアにドウダンツツジやアジサイなど花木を植栽し、花壇の柵や通路を整備し、通行者から期待の声を多くいただいた。

適切だと判断します。

適正に実施されているものと判断します。

適切だと判断します。

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)

- ▼管理事務所・倉庫の機械警備
- ▼公衆トイレの清掃及び維持管理
- ▼花見の総合管理
- ▼ごみ、産業廃棄物処理
- ▼花見仮設トイレ設置
- ▼管理事務所自動ドア保守点検
- ▼遊具保守点検

▽ 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 第1回 3月10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 ・利用者の声及び対応状況 ・自主事業等の実施状況
<協議会メンバー> 札幌市みどりの管理課 担当者4名 札幌市公園緑化協会 事業担当課長、円山公園主任、円山公園次年度主任	

▽ 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。

▽ 要望・苦情対応

- ▼要望、苦情については、札幌市に随時報告し、適切に回答・対応するとともに、対応手続文書を作成して全スタッフが共有し、運営の改善に役立てている。
- ▼円山公園において、苦情は9件、要望は1件、称賛は3件あった。結果を集計・分析し、公園管理の改善の資料とした。

円山公園では左記の専門的業務について第三者に委託し、履行状況の確認・指導を行い、適正な業務遂行を確認した。

おもに花見における火気使用期間の定め方の確認を行った。また、自転車走行のルールについての確認を行った。

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。

主な対応として、プレーパークにおける火気の使用については、火の種類や実施場所について次年度に向けて主催団体と再考することとした。また池の落ち葉などの堆積物と異臭については、根本的な解決方法について札幌市との協議を継続させたい。

適切だと判断します。

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。

適正に対応されているものと判断します。

	<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>▼仕様書に定めのある報告書類は、集計・整理後速やかに札幌市に提出し、適正に保管した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼札幌市の業務等検査にも適切に対応した。</p>	<p>適切に報告・対応することができた。</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> <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786円(平成28年10月1日発効)を上回る時給を支給した。 ・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。 ・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がることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">労働関係法令遵守や職員の研修により職場環境や市民サービスの向上に努めたことを評価いたします。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	労働関係法令遵守や職員の研修により職場環境や市民サービスの向上に努めたことを評価いたします。			
A	B	C	D								
労働関係法令遵守や職員の研修により職場環境や市民サービスの向上に努めたことを評価いたします。											

<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>▼利用者の安全確保のため、巡視時に樹木の掛かり枝、スズメバチやカラスの巣の状況などの確認に努めた。</p> <p>▼円山公園は大径木、老木が多いため、特に枯れ枝、ウロなどの観察を常時行った。また、要注意樹木の状況変化を常に観察し、危険度を把握するように努めた。</p> <p>▼園内の危険木については随時点検調査し、札幌市に報告した。台風時には倒木の危険があるため、立入を制限するなど、利用者の安全に配慮した。</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>▼木道の不具合箇所をチェックし、札幌市と協議して修繕した。</p> <p>▼遊具の点検は専門業者により2回実施し、その他は日常の巡回時に点検し、対応した。</p> <p>▼パークセンターの自動ドア保守点検を実施した。</p> <p>▼仕様書で要求されている損害賠償責任保険に加入した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼夏期に災害時対応訓練を行い、緊急時の対応方法をスタッフ間で確認した。</p>	<p>雪害の倒木による物的被害が発生したが、札幌市と協議の上、適切に対処した。</p> <p>円山公園は動物園や神宮へ向かう方の通り道となっており、通行人が多く、引き続き、日々の巡視において大木、危険木の確認を徹底していきたい。</p> <p>施設は専門業者による定期的な点検を行い、安全な利用環境を維持することができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4"> 危機管理、事故予防に努めたことについて評価いたします。今後も適正な管理をお願いいたします。 </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> 適切だと判断します。 </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> 適切な対策が取られているものと判断します。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D					危機管理、事故予防に努めたことについて評価いたします。今後も適正な管理をお願いいたします。				適切だと判断します。				適切な対策が取られているものと判断します。			
A	B	C	D																				
危機管理、事故予防に努めたことについて評価いたします。今後も適正な管理をお願いいたします。																							
適切だと判断します。																							
適切な対策が取られているものと判断します。																							
<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 自然環境に関する学習機会の提供業務</p> <p>▼第2回まるやま野生動物カフェ～コウモリ～ 29人</p> <p>▼第3回まるやま野生動物カフェ～ヘビ・トカゲ・カエル～ 31人</p> <p>▼第4回まるやま野生動物カフェ～カタツムリ～ 35人</p> <p>▼第5回まるやま野生動物カフェ～ヒグマ～ 40人</p> <p>▼第6回まるやま野生動物カフェ～フクロウ～ 37人</p> <p>▼リスの餌づけについて考えよう 43人</p> <p>▼円山のリスを調べよう 15人</p> <p>▼野生動物への餌やりを考えるシリーズ 第2弾看板の文章をみんなで考えよう 6人</p> <p>▽ 園芸に関する相談業務</p> <p>▼該当業務なし</p> <p>▽ 市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>▼プレーパークを市民団体と協働で開催した。</p> <p>▼ゲートボール場の整備や花壇植物維持管理など、ボランティア活動の場を提供し、活動をサポートした。</p> <p>▼北海道自然保護協会より外来植物のゴボウとイワミツバの駆除活動の要望があり、活動をサポートした</p> <p>▼犬の散歩中に清掃活動をするワンちゃんパトロールに協力し、回収したゴミの処理に協力した。</p>	<p>都市における野生動物との関わり方を考える勉強会等を開催し、環境保全への関心が高い利用者が多く参加した。</p> <p>市民や団体の新しい活動も加わり、多様化する要望に対応し、支援した。</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></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4"> 円山原生林に隣接する公園であるという特性を生かし、自然環境保全への意識を向上させる勉強会などを多数開催したことを評価します。今後も様々な普及啓発活動を行い、住民意識の向上や利用者の拡大に努めてください。 </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> また、平成27年度に改築されたパークセンター(管理事務所)の運営を適切に行い、昨年度より利用者が増加し、公園利用者サービスが向上していることを評価します。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D					円山原生林に隣接する公園であるという特性を生かし、自然環境保全への意識を向上させる勉強会などを多数開催したことを評価します。今後も様々な普及啓発活動を行い、住民意識の向上や利用者の拡大に努めてください。				また、平成27年度に改築されたパークセンター(管理事務所)の運営を適切に行い、昨年度より利用者が増加し、公園利用者サービスが向上していることを評価します。							
A	B	C	D																				
円山原生林に隣接する公園であるという特性を生かし、自然環境保全への意識を向上させる勉強会などを多数開催したことを評価します。今後も様々な普及啓発活動を行い、住民意識の向上や利用者の拡大に努めてください。																							
また、平成27年度に改築されたパークセンター(管理事務所)の運営を適切に行い、昨年度より利用者が増加し、公園利用者サービスが向上していることを評価します。																							

	<p>▽ 円山公園に関する情報収集及び提供業務</p> <p>▼パークセンターの利用者数は年間33,896人で、昨年(28,236人)より多くの利用があった。</p> <p>▼パークセンタは観光案内の問い合わせが多く、北海道神宮や円山動物園、円山球場、大倉山ジャンプ競技場、藻岩山などへのアクセスを調べたり、外国語での対応に備えた。</p> <p>▼円山登山者や野鳥観察に訪れるリピーターも多いため、休憩室には季節の動植物の写真を掲示し、自然情報を提供した。</p>	<p>ホームページや掲示板を用いて情報を迅速に広範囲に提供した。</p>	<p>適切に実施されているものと判断します。</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="383 533 981 840"> <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">野球場</td> <td>件数(件)</td> <td>217</td> <td>210</td> <td>191</td> </tr> <tr> <td>時間(h)</td> <td>564</td> <td>560</td> <td>497</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>30</td> <td>31</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">自由広場</td> <td>件数(件)</td> <td>37</td> <td>40</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td>時間(h)</td> <td>331</td> <td>340</td> <td>547</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>17</td> <td>15</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="383 884 981 1057"> <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>4</td> <td>10</td> <td>86</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td>39</td> <td>35</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>158</td> <td>160</td> <td>168</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 減免 野球場 21件、自由広場 36件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ホームページで有料施設等の利用に関する情報を提供した。</p>			H27実績	H28計画	H28実績	野球場	件数(件)	217	210	191	時間(h)	564	560	497	稼働率(%)	30	31	27	自由広場	件数(件)	37	40	67	時間(h)	331	340	547	稼働率(%)	17	15	24		H27実績	H28計画	H28実績	イベント	4	10	86	学校行事	39	35	36	その他	158	160	168	<p>自由広場の利用案内をホームページ等でわかりやすく案内したことにより、新規の団体が増えた。</p> <p>自由広場は、利用者からの要望に応じて、札幌市と協議の上、利用時間・期間を延長して対応した。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 504 1436 537"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>利用案内を工夫することにより、利用者が増えたことを評価します。今後も利用者の増加に努めてください。</p>	A	B	C	D
		H27実績	H28計画	H28実績																																																		
野球場	件数(件)	217	210	191																																																		
	時間(h)	564	560	497																																																		
	稼働率(%)	30	31	27																																																		
自由広場	件数(件)	37	40	67																																																		
	時間(h)	331	340	547																																																		
	稼働率(%)	17	15	24																																																		
	H27実績	H28計画	H28実績																																																			
イベント	4	10	86																																																			
学校行事	39	35	36																																																			
その他	158	160	168																																																			
A	B	C	D																																																			
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼サクラの時期は全国の雑誌、マスコミなどから問い合わせが多く、電話、ホームページで対応したほか、JRシステムから依頼を受け、サクラの開花情報を毎日更新した。</p> <p>▼緑化協会で発行しているさっぽろ公園だよりに、イベントなど公園の情報を掲載した。また、野生動物の勉強会は、北海道自然ウォッチングガイドに投稿し、周知した。</p> <p>▼ホームページアクセス数は120,449件であった。</p> <p>▼イベントのチラシは、近隣小学校、児童会館、円山動物園等に配布し、周知した。</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>公園からのお知らせや注意喚起は、ホームページや園内掲示、チラシの配布などにより、広く利用者に告知されるよう配慮した。こまめに記事を更新するなど、1年を通して公園の情報が周知されるよう工夫した。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 1310 1436 1344"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されているものと判断します。今後も市民のニーズに合った広報活動に努めていただきたい。</p>	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"> ▼花見期間中のコンロの貸出、炭等の販売 ▼パークセンターにてクラフトやコーヒーなどの販売 ▼自動販売機の設置 ▼イベント・観察会・講習会等の普及・利用促進事業 <ul style="list-style-type: none"> ・プレーパーク ・こども夏まつり ・夏休みこどもサマーテーリング ・ナチュラルリース作り ・まるやま野生動物カフェ(第2～6回) ・リスの餌づけについて考えよう ・円山のリスを調べよう ・雪山造成、チューブそり貸出 ・スノーキャンドルの灯りをともそう <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札幌市内の業者に発注した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼管理事務所・倉庫の機械警備 ▼公衆トイレの清掃及び維持管理 ▼花見の総合管理 ▼ごみ、産業廃棄物処理 ▼花見仮設トイレ設置 ▼管理事務所自動ドア保守点検 ▼遊具保守点検 <p>物品の購入等についても、札幌市内の業者に発注した。 イベント開催時に、福祉施設に出店していただいた。</p>		<p>パークセンターにおいて、利用促進のために実施したクラフトグッズやコーヒーなどの販売は好評だった。 ナチュラルリース作りは、定員以上の申込みがあり、回数を増やすなどして対応した。 野生動物保全や外来植物の駆除など、自然環境保全に寄与する活動を実施し、盛況だった。</p> <p>札幌市内の企業と連携し、公園の維持管理に努めた。</p>		<p>野生動物保全や外来植物の駆除など、自然環境保全に寄与する活動を積極的に行ったことを評価します。 今後も公園の特性や利用者のニーズを取り込んだ活動に期待します。</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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">実施方法</td> <td>パークセンター休憩室内にアンケートボックスを設置したほか、イベント参加者に対してアンケートを実施し、395名の方から回答をいただいた。 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。</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td>公園の総合満足度： 93.1%（目標値75%） 接遇に対する満足度： 94.6%（目標値85%） いずれも札幌市要求水準を大きく超える高評価だった。 アンケートの自由記述欄で寄せられたご意見は124件あり、好印象に区分できるものは74件、苦情・要望に類するものは50件で、うちカラスの被害に関する意見が10件だった。</td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>外国人のマナーに関する苦情については、英語、中国語も併記した看板・案内等で対応した。 餌づけをしている人への苦情については、看板を設置したり、勉強会を開催するなど、対策を検討していることを伝えた。</td> </tr> </table>		実施方法	パークセンター休憩室内にアンケートボックスを設置したほか、イベント参加者に対してアンケートを実施し、395名の方から回答をいただいた。 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	公園の総合満足度： 93.1%（目標値75%） 接遇に対する満足度： 94.6%（目標値85%） いずれも札幌市要求水準を大きく超える高評価だった。 アンケートの自由記述欄で寄せられたご意見は124件あり、好印象に区分できるものは74件、苦情・要望に類するものは50件で、うちカラスの被害に関する意見が10件だった。	利用者からの意見・要望とその対応	外国人のマナーに関する苦情については、英語、中国語も併記した看板・案内等で対応した。 餌づけをしている人への苦情については、看板を設置したり、勉強会を開催するなど、対策を検討していることを伝えた。	<p>昨年と比較して、公園の総合満足度が8%、接遇に対する満足度は12.7%増加し、90%以上になったことは評価できる。</p>		<p>非常に高い満足度（総合・接遇満足度ともに要求水準を10%以上上回る）であることを評価します。特に、接遇に対する満足度が前回から大幅に増加しており、サービス接遇検定資格を取得するなどの効果がでていいると思われます。 今後も利用者満足度の向上に努めてください。</p>			
実施方法	パークセンター休憩室内にアンケートボックスを設置したほか、イベント参加者に対してアンケートを実施し、395名の方から回答をいただいた。 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	公園の総合満足度： 93.1%（目標値75%） 接遇に対する満足度： 94.6%（目標値85%） いずれも札幌市要求水準を大きく超える高評価だった。 アンケートの自由記述欄で寄せられたご意見は124件あり、好印象に区分できるものは74件、苦情・要望に類するものは50件で、うちカラスの被害に関する意見が10件だった。												
利用者からの意見・要望とその対応	外国人のマナーに関する苦情については、英語、中国語も併記した看板・案内等で対応した。 餌づけをしている人への苦情については、看板を設置したり、勉強会を開催するなど、対策を検討していることを伝えた。												

4 収支状況				移動販売車や自動販売機を増設するなど、自主事業収入を増やす努力により、目標の約2倍の増収を達成し、管理事務所や公衆トイレの改修により増加した経費の補填に貢献できた。	A B C D			
▽ 収支 (千円)					自主事業収入増加に努めているいることを評価します。引き続き、光熱水費などの維持費の節減の努力をしてください。			
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)					
収入	30,364	32,604	2,240					
指定管理業務収入	27,824	27,698	▲ 126					
指定管理費	26,985	26,985	0					
利用料金	839	713	▲ 126					
その他	0	0	0					
自主事業収入	2,540	4,906	2,366					
支出	30,364	37,028	6,664					
指定管理業務支出	29,484	33,823	4,339					
自主事業支出	880	3,205	2,325					
収入-支出	0	▲ 4,424	▲ 4,424					
利益還元	0	0	0					
法人税等	0	0	0					
純利益	0	▲ 4,424	▲ 4,424					
▽ 説明								
<p>▼利用料金収入は、自由広場の利用促進の効果があり増収だったが、坂下野球場の還付があり、トータルでは減収だった。</p> <p>▼自主事業収入については、パークセンター売店販売や、花見期間のコンロ貸出・手数料収入が好調で、当初計画を大きく上回る増収となった。</p> <p>▼指定管理業務に係る支出として、27年度完成のパークセンターおよび正面トイレの光熱水費や施設点検費、定期清掃費などの維持費が増加した。また、年間を通して観光客への案内対応が必要なパークセンターも窓口スタッフを通年雇用して対応しているため、人件費も併せて増加したままである。</p>								

<確認項目> ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持	<p>▼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。</p>	/	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	<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実地調査はなかった。</p> <p>▼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。</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>緑地管理において、日常点検および安全作業により、無事故で管理できた。雪による倒木の被害が出た際には、迅速に利用者の安全を確保し、札幌市と協議の上、適切に対応できた。また、車道沿いの樹木については、枝折れによる通行車両への被害を防止するために、計画的に剪定を行うことができた。</p> <p>円山公園の花見は利用者が多いことから、違法駐車、煙、騒音、マナー違反、ごみ問題などの苦情を毎年受けている。28年度は火気使用期間を2年連続で短縮したことや、火を使わない花見エリアを設けたことにより、周辺住民や火を使わない利用者から称賛の声をいただいたことは評価できる。</p> <p>こどもまつりを平日の二日間から平日と休日の二日間としたことで、目標の参加人数に達することができた。花見のごみ処理費や施設の維持管理費を補填するため、自動販売機の増設や、通年の移動販売車設置などに取り組み、成果を出すことができた。</p> <p>外来植物の駆除活動や円山野生動物カフェなどは、自然環境に関心の高い市民団体や専門家と協働で企画し、事業を展開している。このことにより、指定管理者のみが企画するよりも、規模が大きく、専門的な活動を行うことができていることは評価できる。</p>	<p>28年度は南一条通りおよび井上公園の車道沿いの枝を剪定した。今後はユースの森の車道沿いの剪定や補助グラウンド沿いの枯損木等の伐採など、計画的に対応していきたい。</p> <p>花見においては、北海道神宮や円山動物園など、周辺施設と連携し、地域住民や利用者への対策を継続する必要があると考える。花見客のごみを無料回収することへの苦情に対しては、引き続き札幌市と対策を検討し、課題を解決していきたい。</p> <p>こどもまつりについては、参加人数が維持できる企画を継続させたい。自主事業収入については、周辺施設の年中行事などを考慮し、計画的に企画することでさらに増収が期待できると考える。一方で、花見ごみについては、周辺住民や一般市民の感情も顧み、利用者の協力を得ることで処理費用を圧縮させる対策の検討も必要と考える。</p> <p>円山公園は自然環境への関心が高い市民の利用が多いため、札幌の環境保全について市民が考え、活動を実施する拠点として、引き続き各団体の活動を支援していきたい。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>概ね良好に維持管理がなされていると評価します。今後も更に利用者の満足度と利用率を高めるとともに、安全管理を含めた維持管理、スタッフのスキルアップを求めます。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>