

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(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	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>「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。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>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。</p> <p>▼ 全スタッフに対してEMS教育を実施した。</p> <p>▼ 一般ごみと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。</p> <p>▼ 剪定枝のチップ化など、植物リサイクルを実施した。</p>	<p>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。</p> <p>天然記念物である円山原始林を保全するため、外来種除去活動を続けており、特定外来生物のオオハンゴンソウは円山下園地及び神宮下園地ではほぼ見られなくなっている。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、成果を上げている。</p> <p>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、公園の魅力の普及に貢献している。</p> <p>方針通りに実施できた。</p> <p>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。</p>	<p>A B C D</p> <p>公共交通機関から円山動物園や北海道神宮などへのアプローチ経路に位置するという特色から、近年では、多くの外国人観光客が訪れる機会が増えているが、窓口案内などにより、適切にサービスを提供していると評価します。</p> <p>また、プレーパーク活動など市民活動と協力して、集いの場として、有効に機能していると評価します。</p> <p>今後も、より良い環境づくりへの活動を継続していただきたい。</p> <p>適切だと判断します。</p> <p>適正に実施されているものと判断します。</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"> ▼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。 ▼平成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、接客講習、安全衛生講習などの職員研修を実施した。 	<p>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客検定資格を取得し、接客技術の向上に努めた。</p>	<p>適切だと判断します。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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、火気を使用しない花見客等に配慮して、火気使用範囲は、昨年度同様の区域とした。 ▼花見期間中、南一条通り沿いの違法駐車や騒音等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を進めている。 	<p>火気を使用しない花見エリアは、純粋に花見を楽しみたい来園者に好評だった。</p> <p>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、維持管理を実施した。</p>	<p>今年度の花見期間は、地域住民への負担を軽減するため、仮設トイレの増設や警備員の増員など、管理体制を強化したことで、管理水準が向上したと評価します。</p>
<p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼パークセンター及び倉庫の機械警備 ▼公衆トイレの清掃及び維持管理 ▼花見期間の総合管理(警備及び清掃) ▼一般廃棄物処理、産業廃棄物処理 ▼花見期間用仮設トイレ設置 ▼パークセンター自動ドア保守点検 ▼遊具保守点検 	<p>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。</p>	<p>適切だと判断します。</p>

▽ 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
第1回 3月19日	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・自主事業の実施状況 ・利用者の声（意見・苦情等） ・管理運営上の問題点、改善提案
<協議会メンバー> 札幌市みどりの推進部みどりの管理課 担当者4名 札幌市公園緑化協会 事業課担当課長、円山公園主任	

主に上の池や遊水路、円山下園地の木製コンビネーション遊具について、管理運営上の問題点、改善提案を協議した。

適切だと判断します。
引き続き、問題点などの情報共有・解決への協議を行い、適切な維持管理に努めてください。

▽ 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り組みを行っている。

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。

適切に管理されているものと判断します。

▽ 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、運営の改善に役立っている。

▼苦情が6件あり、うち花見関連の苦情が4件となった。結果を集計・分析し、公園管理の改善の資料とした。

花見関連の苦情に対する主な対応として、札幌市と協議の上、来年度は仮設トイレの大幅増設、自主警備員及び清掃員を増員し、対処することとした。

花見期間の、管理体制の強化により、地域住民への負担の軽減が図られたと評価します。

▽ 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）

▼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。

▼指定管理期間の提案項目の履行状況を確認し、実施漏れがないか確認した。

▼札幌市の業務等検査にも適切に対応した。

適切に報告・対応することができた。

適切だと判断します。

(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"> <tr> <td data-bbox="1252 159 1300 188">A</td> <td data-bbox="1305 159 1353 188">B</td> <td data-bbox="1358 159 1406 188">C</td> <td data-bbox="1410 159 1458 188">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1241 194 1452 405">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。											

(3) 施設・設備等の維持管理業務	<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"> ▼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。 ▼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。 ▼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。強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>▽ 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"> ▼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。 ▼補助グラウンド緑地の木柵について、腐朽していた立て杭の交換を行った。 ▼遊具の点検は専門業者により4月と7月の2回実施したほか、月1回有資格者による自主点検を実施し、対応した。 ▼パークセンターの自動ドア保守点検を実施した。 ▼パークセンターの定期清掃を年3回実施した。 ▼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>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼年度初め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>雪害による折れ枝が発生し、物的被害があったが、札幌市と協議の上、適切に対処した。円山公園は円山動物園や北海道神宮へ向かう導線となっているため、通行人が多く、引き続き、日々の巡視において、安全管理に努めたい。</p> <p>施設は専門業者による定期的な点検を行い、安全安心で快適な利用環境を維持することができた。</p> <p>台風など強風や大雨が予想される場合は、人員体制を整えるなど対応した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>適切だと判断します。施設の老朽化が進んできているので、適切な点検を継続してください。</p> <p>適切な対策が取られているものと判断します。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
(4) 事業の計画・実施業務	<p>▽ 自然環境に関する学習機会の提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼円山のリス調査 1人 ▼第7回まるやま野生動物カフェ～カラス～ 29人 ▼いきものわくわくビギナーズ 28人 ▼円山公園探訪ツアー 9人 ▼第8回まるやま野生動物カフェ～リス～ 37人 <p>▽ 園芸に関する相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼該当業務なし <p>▽ 市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼プレーパークを市民団体と協働で開催した。 ▼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。 ▼北海道自然保護協会によるゴボウやイワミツバなどの外来種除去活動が精力的に実施され、活動をサポートした。 ▼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を行った。 	<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、自然環境への関心が高い方が多く参加した。</p> <p>ボランティア活動の多様化する要望に対応し、支援した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>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、自然環境への理解の促進を図ってください。</p> <p>また、円山本来の自然環境を保持できるよう、活動を継続してください。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<p>▽ 円山公園に関する情報収集及び提供業務</p> <p>▼パークセンターの来館者数は年間25,217人で、昨年度(33,896人)よりも減少している。</p> <p>▼パークセンターは観光客の来館が多く、北海道神宮や円山動物園、円山総合運動場、大倉山ジャンプ競技場、藻岩山などのパンフレットを取り寄せるなど、様々な要望に対応できるよう、準備を行った。</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>パークセンター来館者数減少の原因を分析し、利用者数増加を目指してください。</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="383 571 981 884"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">野球場</td> <td>件数(件)</td> <td>191</td> <td>190</td> <td>205</td> </tr> <tr> <td>時間(h)</td> <td>497</td> <td>500</td> <td>511</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>27</td> <td>27</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">自由広場</td> <td>件数(件)</td> <td>67</td> <td>65</td> <td>53</td> </tr> <tr> <td>時間(h)</td> <td>547</td> <td>550</td> <td>598</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>24</td> <td>25</td> <td>26</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="383 918 981 1097"> <thead> <tr> <th></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>イベント</td> <td>86</td> <td>85</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td>36</td> <td>35</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>168</td> <td>170</td> <td>179</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 減免 野球場 19件、自由広場 40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>			H28実績	H29計画	H29実績	野球場	件数(件)	191	190	205	時間(h)	497	500	511	稼働率(%)	27	27	28	自由広場	件数(件)	67	65	53	時間(h)	547	550	598	稼働率(%)	24	25	26		H28実績	H29計画	H29実績	イベント	86	85	22	学校行事	36	35	29	その他	168	170	179	<p>天候に恵まれたことや昨年度よりも高頻度で施設整備を実施し、良好な環境づくりに努めたことにより、利用が増加した。</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、利用期間及び利用時間を延長して対応した。</p>	<p>A B C D</p> <p>よりよい施設整備により、利用が増加し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>
		H28実績	H29計画	H29実績																																														
野球場	件数(件)	191	190	205																																														
	時間(h)	497	500	511																																														
	稼働率(%)	27	27	28																																														
自由広場	件数(件)	67	65	53																																														
	時間(h)	547	550	598																																														
	稼働率(%)	24	25	26																																														
	H28実績	H29計画	H29実績																																															
イベント	86	85	22																																															
学校行事	36	35	29																																															
その他	168	170	179																																															
<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>▼札幌市公園緑化協会が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ほか、イベントのチラシを近隣小学校や児童会館等に配布し、周知を図った。</p> <p>▼ホームページアクセス数は126,479件となり、昨年度(120,449件)を上回った。</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板、チラシの配布などにより、広く周知を図るよう配慮した。</p> <p>ホームページは1年を通して、こまめに記事を更新するなど、積極的に公園の情報を提供するよう努めた。</p>	<p>A B C D</p> <p>適切に実施されているものと判断します。</p> <p>ホームページのリニューアルにより、利用しやすさが向上したと思われます。</p> <p>今後も市民のニーズに合った広報活動に努めていきたい。</p>																																															

2 自主事業その他

▽ 自主事業		A B C D
<p>▼花見期間中のバーベキューコンロの貸出、花見関連商品の販売</p> <p>▼パークセンターにおけるオリジナルクラフトやコーヒーなどの販売</p> <p>▼自動販売機の設置</p> <p>▼イベント・観察会・講習会等の普及・利用促進事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・円山のリス調査 ・ちょこっとプレーパーク ・円山・大通・創成川・中島4公園ワンデーマーチ ・まるやま野生動物カフェ(第7～8回) ・いきものわくわくビギナーズ ・円山公園探訪ツアー ・コタンペッププロジェクト(札幌国際芸術祭2017の一プログラム) ・円山公園こども夏まつり2017 ・あけびのかごづくり ・ナチュラルリースづくり ・冬の円山公園にスノーキャンドルのあかりを灯そう！2018 ・スノーマウンテン造成及びチューブそり無料貸出 ・苔玉づくり 	<p>パークセンターにおいて、利用促進のために実施したオリジナルクラフトやコーヒーなどの販売は好評だった。毎年継続して開催しているナチュラルリースづくりのほか、新たに開催したあけびのかごづくり、苔玉づくりも定員以上の申込があり、大変好評を得た。</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。</p> <p>また、植物資材を用いたクラフト教室など、市民活動の活発化が期待される事業を今後も継続してください。</p>
<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"> ▼パークセンター及び倉庫の機械警備 ▼公衆トイレの清掃及び維持管理 ▼花見期間の総合管理(警備及び清掃) ▼一般廃棄物処理、産業廃棄物処理 ▼花見期間用仮設トイレ設置 ▼パークセンター自動ドア保守点検 ▼遊具保守点検 <p>物品の購入等についても、原則、札幌市内の業者に発注した。</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>適切だと判断します。</p>

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果		A B C D						
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="252 1433 359 1545">実施方法</td> <td data-bbox="359 1433 981 1545">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、339名の方から回答をいただいた。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1545 359 1736">結果概要</td> <td data-bbox="359 1545 981 1736">総合的な満足度は、要求水準70%に対し92.2%となり、大幅に上回った。接客態度に関する満足度は、要求水準80%に対し92.4%となり、大幅に上回った。いずれの満足度も札幌市要求水準を大きく超える高評価となった。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1736 359 1892">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="359 1736 981 1892">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、対策を実施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、339名の方から回答をいただいた。	結果概要	総合的な満足度は、要求水準70%に対し92.2%となり、大幅に上回った。接客態度に関する満足度は、要求水準80%に対し92.4%となり、大幅に上回った。いずれの満足度も札幌市要求水準を大きく超える高評価となった。	利用者からの意見・要望とその対応	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、対策を実施していることを伝えた。	<p>昨年度に引き続き、総合的な満足度、接客態度に関する満足度ともに、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。</p> <p>ただし、昨年度からわずかに満足度が下がっているため、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、339名の方から回答をいただいた。							
結果概要	総合的な満足度は、要求水準70%に対し92.2%となり、大幅に上回った。接客態度に関する満足度は、要求水準80%に対し92.4%となり、大幅に上回った。いずれの満足度も札幌市要求水準を大きく超える高評価となった。							
利用者からの意見・要望とその対応	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、対策を実施していることを伝えた。							

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	30,364	32,807	2,443
指定管理業務収入	27,824	27,750	▲ 74
指定管理費	26,985	26,985	0
利用料金	839	763	▲ 76
その他	0	2	2
自主事業収入	2,540	5,057	2,517
支出	30,364	34,953	4,589
指定管理業務支出	29,484	31,400	1,916
自主事業支出	880	3,553	2,673
収入-支出	0	▲ 2,146	▲ 2,146
利益還元	0	0	0
法人税等	0	144	144
純利益	0	▲ 2,290	▲ 2,290

▽ 説明

- ▼利用料金収入は、比較的天候に恵まれたことや昨年度よりも高頻度で整備を実施し、良好な環境づくりに努めたことにより、昨年度比では増収となったが、当初計画を達成するには至らなかった。
- ▼自主事業収入については、花見期間の委託手数料やイベント事業の収入が好調に推移し、当初計画を大きく上回る結果となった。
- ▼指定管理業務に係る支出として、平成27年度完成のパークセンターの施設維持に係る経費が増加した。また、年間を通して観光案内等の対応が必要なパークセンター受付窓口のスタッフを通年雇用としているため、人件費も併せて増加している。

移動販売車の新規出店や新規イベントを開催するなど、自主事業収入を増やす策を講じた結果、計画の約2倍の増収を達成することができた。

A	B	C	D
	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、自主		
	事業の充実化を		
	図るとともに、		
	光熱水費などの		
	維持費の節減の		
	努力をしてくだ		
	さい。		

<確認項目> ※評価項目ではありません。

<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼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。</p>		<p>適 不適</p>
<p>▽ 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> <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>		<p>適 不適</p>

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>草刈作業は利用状況や草丈の状況等に応じて、計画回数よりも作業回数を増やし、快適な利用環境の維持に努めた。</p> <p>剪定作業は高所作業車による枯れ枝、折れ枝の処理を4月、12月に実施し、発生した剪定枝についてはチップ化処理を順次進めた。</p> <p>いこい広場の裸地化した窪地に土盛りし、不陸整正を行った後、張芝を実施している。</p> <p>花見期間は一年のうち、一番来園者が多く、違法駐車や煙、騒音、マナー違反、ごみの不法投棄などの苦情を毎年いただいております。火気使用の期間及びエリアの設定などについて、地域住民や来園者双方が満足していただけるよう配慮した。</p> <p>外来種除去活動やまるやま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事業を展開し、事業規模の拡大と専門的な活動を行うことができています。</p>	<p>草刈作業については、適時、状況把握を進めながら、引き続き快適な利用環境の維持に努めていきたい。</p> <p>剪定作業については、枯れ枝、折れ枝等の危険木処理のほか、サクラ等の良好な生育のための剪定を計画的に進めていきたい。</p> <p>作業機械の危険性を十分に理解した上で、機械力の活用を進め、より効率的な維持管理作業を実施していきたい。</p> <p>花見期間の対応については、仮設トイレの増設、自主警備員及び清掃員を増員し、多くの来園者に備えるほか、これまで以上に北海道神宮や円山動物園などの周辺施設と連携体制を構築していきたい。</p> <p>円山公園は自然環境への関心が高い市民が多く来園されるため、自然環境保全の活動拠点として、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>