

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)	中央区土木部維持管理課(614-5800)
-----	---------------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	旭山記念公園	所在地	札幌市中央区界川4丁目
告示年月日	昭和45年9月26日	面積	202,760m ²
公園種別	特殊公園		
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	旭山記念公園の維持管理及び運営(園内維持管理、管理事務、園内の安全確保に関する業務)		
主要施設	森の家、レストハウス、遊具広場、噴水、吊り橋、展望広場、駐車場、展望デッキ		
2 指定管理者			
名称	旭山記念公園みどりコンソーシアム[(公財)札幌市公園緑化協会(代表者)、(株)岩本石庭、(株)北海道造園コンサルタント]		
指定期間	平成25年4月1日～平成29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		
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 旭山記念公園の特徴を最大限に活かし、魅力ある公園として多くの市民に利用していただくため、次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、当公園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、当公園の利用者や市民の声の反映とその発信に努め、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当公園の資源・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自己実現・生涯学習の場として当公園の積極的な利用を促すため、市民や関係諸団体・機関等との連携・協働を推進し、活動の場としての魅力を高める。 ⑤公園と周辺自然林の自然環境に接し、守り育てる活動を通じて、市民の自然を大切に思う心をはぐくむ。 ⑥当公園の特徴である、素晴らしい眺望と豊かな自然環境を最大限に活かし、公園の魅力・価値の向上に努める。	地域活性化、公園利用促進を目的とし、旭山記念公園市民活動協議会(以下、市民協議会)と協働で自主事業等の企画・運営を行ったことで、魅力ある公園づくりに貢献できた。 園内の自然保護・保全や子どもの環境教育を目的としたイベントを企画することで、近隣小学校・近隣町内会から公園の管理運営に理解を深めてもらい、今後の新たな連携等に期待できる。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center;">B</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;"> 市民活動団体との連携もスムーズに行われ、自然環境を活かした事業の実施を通して、利用促進が図られていた。また、運営面では、積極的に市民活動団体や地元小学校などと協働で公園の活用に取り組んでおり、今後の活動の発展に期待する。管理面では、敷地境界部分など安全管理についても、日頃から順次点検に努めて欲しい。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	市民活動団体との連携もスムーズに行われ、自然環境を活かした事業の実施を通して、利用促進が図られていた。また、運営面では、積極的に市民活動団体や地元小学校などと協働で公園の活用に取り組んでおり、今後の活動の発展に期待する。管理面では、敷地境界部分など安全管理についても、日頃から順次点検に努めて欲しい。			
A	B	C	D								
市民活動団体との連携もスムーズに行われ、自然環境を活かした事業の実施を通して、利用促進が図られていた。また、運営面では、積極的に市民活動団体や地元小学校などと協働で公園の活用に取り組んでおり、今後の活動の発展に期待する。管理面では、敷地境界部分など安全管理についても、日頃から順次点検に努めて欲しい。											

▽ 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ることのないよう、全スタッフに対する教育を徹底して、当公園の適切な管理運営を実施する。

上記方針のもと、平等利用の機会確保のため、下記の取組みを実施した。

▼当公園の公式ホームページを利用して、イベントの告知や旬の自然情報を提供した。また、園内の掲示板や広報さっぽろ、民間の情報誌を活用し、様々な市民に向け情報発信を心掛けたことで、新規利用者の獲得に貢献した。

▼車椅子利用者を中心に、園内のユニバーサル園路の活用を呼びかけることで、福祉施設などの利用を促進した。

▼増加する海外観光客に向け、公衆トイレの使用マナーなどを一部英語表記にすることで、外国人の利便性向上に努めた。

公式ホームページでは公園の周辺環境を考慮し、ヒグマの出没情報やサクラの開花状況、四季の自然情報のほか、台風や大雨など、天候の影響による園内の施設・設備状況も随時更新することで、利用者の利便性・安全性に配慮した。また、海外観光客向けに、公衆トイレの使用方法や森の家の販売物を一部英語表記にすることで、正しいマナーの普及や利便性の向上を図ることができた。

ホームページでの情報発信が、以前よりも積極的に行われ、内容的にも充実していた。安全に関する情報は、特に迅速な対応が行われた。案内表示なども随時更新され、利便性が向上していた。

▽ 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、下記を実践した。

▼電気、水道は節約に努めたが、噴水水景装置の設定変更に伴い、水道使用量が増加した。

▼特定外来生物であるオオハングソウの被度は、経年的な駆除の効果により拡大していない。

▼要注意外来生物に指定されているニセアカシアは、昨年に引き続き適宜駆除を行った。

▼市民への普及啓発を目的として、レッドリストや園内に生息する動植物の一覧を森の家に掲示した。

水道使用量について、設定変更が原因かどうか調査を行うため、次年度は噴水の設定を戻すことで対応したい。昨年度からオオハングソウの被度は軽微であり、今年度に関しても増殖は見られない。ニセアカシアを含め、発見時は適宜駆除を行うことで繁殖地の拡大を防いだ。

光熱水費については、原因を分析し、削減できるように様々な視点で工夫を行って欲しい。オオハングソウについては、駆除活動の効果が表れている。公園内には比較的自然度の高い区域もあるため、外来生物の動向を把握し、引き続き普及啓発を行って欲しい。

▽ 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)

コンソーシアム及び関係委託業者との分業・協働・連絡体制の確率・情報共有により、適切な管理運営を実施した。

▼4月1日に統括責任者を交代した。

▼コンソーシアム内及び委託業者と情報を共有し、業務分担、指揮命令系統、緊急時連絡体制、自衛消防隊任務分担等を定め遵守した。

▼年間計画に基づき、安全作業講習、安全衛生講習、EMS教育研修、緊急事態対応手順講習、AED使用手順講習等を実施した。

統括責任者の交代はあったが、適切な引継ぎのもと業務を遂行した。また、コンソーシアム間では密に連絡を取り合い、夜間緊急時や荒天時の対応、事例を踏まえた危機管理など体制を強化した。

統括責任者の交代はあったが、管理運営の体制を把握し、円滑に業務の遂行が行われた。また、現場スタッフも含めて、情報がよく共有されていた。

▼障がい者の雇用機会を確保するため、レストハウスの管理運営業務を障がい者団体に委託した。

そのほか、レストハウス従業員を含む全現場スタッフを対象に、緊急時の対応手順やAEDの講習などの再講習を実施することで、来園者の万が一に備えた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼統括責任者、維持管理作業員、レストハウス従業員で毎朝ミーティングを実施し、作業内容や注意事項の確認のほか、自然情報や施設・設備状況を共有することで、円滑な管理運営及び市民対応の質の向上を図った。

公園スタッフ間であらゆる情報を共有することで、日常の案内業務や危険箇所の把握をスムーズに行えた。また、イベントの様子から参加者の要望をくみ取り、反映させることで、より質の高い事業を提供できた。そのほか、近隣小学校に属する子ども達の要望もあり、市民活動協議会・近隣小学校・近隣町内会と協働で、子どものための自然調査活動の企画を進めており、来年度は実行に移したい。

情報共有が進むことで、スタッフ間の意見交換なども活発になり、管理運営の質の向上につながるものである。これまで機会が多くなかった地元小学校や地域との連携については、さまざまな観点で公園の運営にとって良い素材である。今後の発展と継続に期待したい。

▼森の家の販売物を見直したほか、参加者の要望に合わせて自主事業の開催回数や開催時間を調整することで、市民サービスの向上を図った。

▽ 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)

- ▼噴水保守点検
- ▼受水槽清掃
- ▼消防設備点検
- ▼遊具点検
- ▼自動扉保守点検
- ▼電気設備月次・年次点検
- ▼公衆トイレ開放
- ▼レストハウス管理運営
- ▼駐車場管理(門扉開閉、誘導警備)
- ▼森の家機械警備

第三者に対する委託業務については、札幌市内の業者を優先的に選定し、適切に監督・履行確認を実施した。

適切に実施されていた。

▽ 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 運営協議会 3月29日	1 維持管理・運営報告 (1)維持管理計画及び実績表 (2)維持管理状況 (3)自主事業 2 利用者からの苦情・要望 3 協議事項

<協議会メンバー>

札幌市中央区土木部
公園緑化係:係長1名、担当1名
事務係:担当1名
旭山記念公園みどりコンソーシアム
札幌市公園緑化協会:事業課担当課長1名、担当1名
岩本石庭:部長1名
北海道造園コンサルタント:部長2名

協議事項に焦点を当て協議を行った。特に民有地境界付近の樹木管理(危険木処理等)を優先とし、現地調査を行うことで進展が見られた。

該当区域の周辺環境を踏まえ、処理対象木・作業方法・市民対応について検討する。

民有地境界部分の樹木の件など、根本的に解決することが難しい課題も少なくないが、解決に向けて日頃からコンソーシアムと中央区土木部で情報を共有し、必要な協議を行えた。今後も情報を共有し、適切に対処したい。

▽ 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、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。

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た。複数名で管理するなど、引き続き不正防止に努めること。

▽ 要望・苦情対応

苦情・要望は「苦情等対応報告書」に記載し、当協会が管理する他公園で情報を共有するほか、コンソーシアム内においても有益な情報として周知している。また、苦情・要望への対応については札幌市と協議し、随時改善を検討した。

例年問題視されているペットの散歩マナーについて、今年度は管理事務所に苦情・要望が寄せられなかったが、事前に飼い主とのコミュニケーションや注意喚起の声掛けを強化することで抑えられたと感じている。また、近隣交番と連絡を取り合い、公園内の巡視回数を増やしていただいた。

マナーの向上のために、日頃から利用者とのコミュニケーションを取り続けることが最も重要で効果がある手段だと感じる。マナー違反がなくなっているわけではないと思うので、引き続き、警察を含めて啓発や指導を行って、公園利用者の意識を高めて、住民と一体となった管理を進めて欲しい。

	<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>提出が定められている報告書類は、適切に処理した後、札幌市へ報告し保管した。そのほか、セルフモニタリングの一環として「公園マネジメント評価システム」を導入し、自己評価・内部評価を行った。</p>	<p>札幌市への報告書類の作成・提出を適切に実施した。</p>	<p>適切に報告されていた。</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>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="1236 387 1300 436">A</td> <td data-bbox="1300 387 1364 436">B</td> <td data-bbox="1364 387 1428 436">C</td> <td data-bbox="1428 387 1436 436">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 436 1436 1751">法令を遵守し、適切に雇用環境が維持されていた。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を遵守し、適切に雇用環境が維持されていた。			
A	B	C	D								
法令を遵守し、適切に雇用環境が維持されていた。											

(3) 施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)		A B C D
			<p>▼利用者の安全を最優先に考え、維持管理作業にあたっては作業区域を明確にし、公園の利用を極力妨げないよう配慮した。</p> <p>▼市民サービス向上については、拾得物の預かり・警察への届け出など徹底するほか、園内での不法行為の排除や不正利用の注意喚起など、公園利用者が快適に過ごせるよう努めた。</p> <p>▼連絡体制については、コンソーシアム間のみならず、レストハウス管理委託業者や駐車場管理委託業者とも共有し、密に連絡を取ることで確保した。</p> <p>▼損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</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>専門業者に委託し、保守点検・修繕・警備・管理業務を下記のとおり実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼噴水保守点検 ▼受水槽清掃 ▼消防設備点検 ▼遊具点検 ▼自動扉保守点検 ▼電気設備月次・年次点検 ▼公衆トイレ開放 ▼レストハウス管理運営 ▼駐車場管理(門扉開閉、誘導警備) ▼森の家機械警備 ▼門扉修繕 ▼森の家ポーチハンドル修繕 <p>緑地管理は仕様に記載されている回数に囚われることなく、適宜回数以上を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼芝刈(草刈)は生育状況に応じて回数以上実施 ▼利用を妨げる枯損木等の剪定・伐採に関しては適宜実施 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼園内での火災発生や台風・地震などに備え、緊急事態対応手順書に基づき対応の確認を行った。 ▼園内のハザードマップを作成・掲示することで、利用者の事故・災害を未然に防ぐよう配慮した。 ▼配備している防災用備品の点検を実施した。

(4)事業の計画・実施業務	▽ 自然環境に関する学習機会の提供業務		A B C D
			<p>【複数回実施イベント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼早朝野鳥観察会：年計11回(参加者延べ162名) ▼定例自然観察会：年計6回(参加者延べ45名) ▼ルディック・ウォーキング：年計2回(参加者延べ16名) ▼スノーシュー自然観察会：年計2回(参加者延べ6名) <p>【単発イベント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼カルチャーナイト2016in旭山記念公園：参加者13名 ▼公園のチョウを訪ねてみよう：参加者15名 ▼森の学校：参加者29名 ▼冬の生き物さがし：参加者21名 ▼ネイチャーカフェ：参加者9名 ▼森のリースづくり：6名
<p>▽ 公園及び周辺環境に関する情報収集及び提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼日々の巡視業務の中で得られる自然情報を中心に、施設情報などを交えて提供した。 ▼野鳥・植物・樹木の情報を収集し、過去のデータと合わせて一覧表を作成している。一覧表は随時更新し、利用者が閲覧できるよう公式ホームページと森の家に掲示した。 	<p>利用者に対する直接案内業務に力を入れ、特に自然情報を中心に提供した。興味のある方に対しては、観察会など各種イベントを紹介することで、リピーターとして何度も公園に足を運んでいただけた。さらに、森の家について施設見学を希望する方へは、開館日・休館日を問わず開放し、公園の紹介を交えて対応することで、利用を促進した。</p>	<p>森の家内も一般利用者が利用しやすいように、展示や案内が充実してきた。ホームページの更新が頻繁に行われるため、土木部への電話での問い合わせは減っている。また、新規利用者を増やすためにも、施設見学など柔軟な対応に努めてください。</p>	

	<p>▽ 環境教育に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>【市民協議会及び所属団体が運営母体となっているイベント事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼WONDER FOREST in さっぽろ:参加者100名 ▼夏の星空観察会:参加者50名 ▼森のフェスティバル:参加者71名 ▼スノーキャンドル:参加者23名 ▼冬のフェスティバル:参加者62名 <p>【市民協議会総会について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼平成28年度分の総会は、市民協議会会員が日程調整を担当し、出席予定者の都合から平成29年4月に実施を予定している。 ▼出席予定 <ul style="list-style-type: none"> ・旭山公園キッズ 代表 ・旭山森と人の会 代表 ・札幌太陽中央子ども劇場 代表 ・札幌まるやま自然学校 代表 ・札幌市公園緑化協会 旭山記念公園マネージャー 	<p>毎年恒例となっている左記イベント事業について、指定管理者が運営に携わることで、人員確保と内容の充実、事業の継続を支援した。また、市民団体の活動拠点として機能している森の家を今後どのように活用していくか、市民協議会会員及び利用者の意見を聴取することで運営方針を固めていきたい。</p>	<p>平成25年度から指定管理が始まり、懸念されていた市民活動団体との連携や調整は、指定管理者の協力的な体制と市民活動団体の柔軟な姿勢により、スムーズに行われた。今後一層の連携が図れるように、札幌市としても積極的に調整を行っていく。</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="383 828 869 1041"> <thead> <tr> <th></th> <th>H27実績</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>森の家利用届(件)</td> <td>46</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>公園利用届(件)</td> <td>101</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>森の家利用者数(人)</td> <td>7,407</td> <td>6,335</td> </tr> <tr> <td>レストハウス利用者数(人)</td> <td>24,652</td> <td>16,141</td> </tr> </tbody> </table> <p>森の家では、ホームページや園内看板設置、団体の誘致により件数が増えたが、その他は、天候などにより利用件数・人数が減少した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼森の家の利用希望団体の使用目的を聴取し、柔軟に対応することで利用を促進した。 <ul style="list-style-type: none"> ・森の家利用を希望する市民団体などに、申請の手順説明や、森の家で実施可能な活動内容を過去の事例を交えて助言・指導することで、実際の利用に至るまでを円滑に進めることができた。 ・団体から聴取した使用目的に応じて、森の家で所持しているプロジェクターやスクリーンなどの備品を案内、貸し出すことで利用を促進した。 ・環境教育のフィールドとして利用を希望する団体から要望を受け、「学習プログラム内で公園の紹介や注意事項の説明を担当して欲しい」との要望を受け、対応した。 		H27実績	H28実績	森の家利用届(件)	46	49	公園利用届(件)	101	90	森の家利用者数(人)	7,407	6,335	レストハウス利用者数(人)	24,652	16,141	<p>今年度は春先の天候不良・台風などが大きく影響し、利用者数が落ち込んだ。一方で、市民団体の森の家利用希望を広く受け入れたため、若干数ではあるが前年実績を上回ることができた。</p> <p>環境教育のフィールドとして森の家とその周辺の利用を希望する団体に対し、園内の施設や自然環境の案内のほか、自由学習などのプログラムを達成するために必要な支援を行った。中には、利用希望団体が企画した内容を聴取し、森の家で実施可能な活動内容へ修正・助言することで、企画の実現に繋がられることもあった。</p>	<table border="1" data-bbox="1252 795 1444 828"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>天候に左右される屋外施設ではあるが、森の家などの屋内施設を有効に利用してもらうことで、PRや案内に努め、利用が増えるように努めて欲しい。</p>	A	B	C	D
	H27実績	H28実績																				
森の家利用届(件)	46	49																				
公園利用届(件)	101	90																				
森の家利用者数(人)	7,407	6,335																				
レストハウス利用者数(人)	24,652	16,141																				
A	B	C	D																			

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼公式ホームページの活用 ▼近隣小学校・近隣町内会へイベント告知 ▼公園自然情報月刊誌「アカゲラ通信」の発行 ▼広報さっぽろへイベント情報掲載 ▼民間の情報機関へ公園情報を提供 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>次の指定も受けたため、引継ぎ業務はない。</p>	<p>公式ホームページは年間139回更新を行い、閲覧者数は過去最高の60,612件(前年度54,468件)を記録した。また、今年度から近隣小学校・近隣町内会との交流を持つことができ、イベント告知に協力いただいた。そのほか、アカゲラ通信を求める声も増えており、バックナンバーを整理することで読者の利便性に配慮した。民間の情報機関に対しては、発信内容の校正や情報の提供に丁寧に対応することで、今後も積極的に公園を紹介していただけるよう努めた。</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"> <p>ホームページの更新は、利用者の目線に立って充実した内容であった。一方で、近隣小学校や町内会からの協力が得られ、好ましい体制が築かれつつある。広報さっぽろにも、ほぼ毎月情報を掲載している。今後も利用者が望む情報の積極的な発信に努めてほしい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>ホームページの更新は、利用者の目線に立って充実した内容であった。一方で、近隣小学校や町内会からの協力が得られ、好ましい体制が築かれつつある。広報さっぽろにも、ほぼ毎月情報を掲載している。今後も利用者が望む情報の積極的な発信に努めてほしい。</p>						
A	B	C	D											
<p>ホームページの更新は、利用者の目線に立って充実した内容であった。一方で、近隣小学校や町内会からの協力が得られ、好ましい体制が築かれつつある。広報さっぽろにも、ほぼ毎月情報を掲載している。今後も利用者が望む情報の積極的な発信に努めてほしい。</p>														
<p>2 自主事業その他</p>														
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼レストハウス売店事業 売上高5,004千円 ▼森の家売店事業 収益事業売上高98千円 公益事業売上高53千円 合計売上高151千円 <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、市内業者に委託した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼噴水保守点検 ▼受水槽清掃 ▼消防設備点検 ▼遊具点検 ▼自動扉保守点検 ▼電気設備月次・年次点検 ▼公衆トイレ開放 ▼レストハウス管理運営 ▼駐車場管理(門扉開閉、誘導警備) ▼森の家機械警備 ▼門扉修繕 ▼森の家ポーチハンドル修繕 	<p>レストハウスは天候の影響により売上が伸び悩んだものの、森の家については昨年実績(109千円)を上回る結果となった。</p> <p>保守点検・修繕業務については、市内の各専門業者を活用し、レストハウスの管理運営業務については、障がい者団体へ業務を委託することで福祉施策へ配慮した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>公園の性質上、収益事業が難しいと感じる。利用者の要望に耳を傾けて、少しでも収益が上がるように努力されたい。</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>適切に実施されていた。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>公園の性質上、収益事業が難しいと感じる。利用者の要望に耳を傾けて、少しでも収益が上がるように努力されたい。</p>				<p>適切に実施されていた。</p>			
A	B	C	D											
<p>公園の性質上、収益事業が難しいと感じる。利用者の要望に耳を傾けて、少しでも収益が上がるように努力されたい。</p>														
<p>適切に実施されていた。</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	アンケート用紙と回収ボックスを森の家とレストハウスに常設し、89件の回答を得た。	公園総合満足度は要求水準+23%、接遇満足度は要求水準+14%と大幅に上回った。アンケートの結果から推測すると、旭山記念公園特有の環境(豊かな自然・市内を一望できる景観)と施設の整理状況に満足感を抱いていると読み取れる。また、接遇に関しては、丁寧かつ積極的な姿勢を心掛けて対応することで、利用者の満足度を向上できたと考える。利用者が旭山記念公園に訪れた理由を聞き取り応えることで、更なる満足度の向上を図りたい。	巡視により、ゴミの問題や利用マナーなどについて、細やかな対応がされた結果、満足度も向上したものと考える。満足度については、今後も高い水準で維持できるように努めて欲しい。アンケート回答数が少ないので、増加させるよう努めてください。			
結果概要	・総合的な満足度は、札幌市の要求水準70%に対して93%と大幅に上回った。 ・接遇に関する満足度は、要求水準80%に対して94%と大幅に上回った。					
利用者からの意見・要望とその対応	<p>〈意見・要望〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・休憩所を増やして欲しい。 ・遊具を増やして欲しい。 ・森の家を毎日開館して欲しい。 ・森の家に自動販売機を設置して欲しい。 ・冬に駐車場で温かい飲み物が飲みたい。 ・冬に自動販売機はないのでしょうか？ <p>〈苦情〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴミが落ちていたので、注意看板を設置して欲しい。 <p>〈称賛〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレが綺麗で、本もよい。(森の家) ・整備管理に大変満足できました。 ・声を掛けていただき、気持ちよく散歩できた。 ・園路が綺麗でした。 ・展示がとても良かった。 ・野鳥について教えてもらえてよかった。 <p>【要望に対する対応】</p> <p>冬期の自動販売機設置に対する要望が多く、今年度は試験的に設置した。また、ごみに関する苦情については、園内清掃と巡視を強化することで対応した。</p>					

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H28計画	H28決算	差
収入	23,316	25,782	2,466
指定管理業務収入	21,927	21,927	0
指定管理費	21,927	21,927	0
利用料金	0	0	0
その他	0	0	0
自主事業収入	1,389	3,855	2,466
支出	23,316	27,504	4,188
指定管理業務支出	23,002	26,651	3,649
自主事業支出	314	853	539
収入-支出	0	▲ 1,722	▲ 1,722
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	0	▲ 1,722	▲ 1,722

▽ 説明

- ▼自主事業収入(森の家販売物及びイベント事業)は昨年から増収となり、+39%の151千円(昨年実績109千円)となった。
- ▼光熱費は前年度実績をほぼ維持しているが、上下水道料金で大きな支出があった。噴水の設定変更が要因と思われる。(上下水道料金見込額:2,300千円 実績:2,990千円)
- ▼自主事業のほか、受託事業により大きな収入が得られたが、全体としては1,722千円のマイナスとなった。

自主事業収入について、イベント参加者が増え、安定した収入を得られている。また、海外や道外の観光客、藻岩山登山者も増えたことで、森の家の売店収入も大幅に上がったと推測される。自動販売機の手数料収入は目標には達しなかったが、自主事業収入全体で見ると見込額を達成することができた。今年度は光熱水費の節約が課題となり、光熱に関してはほぼ前年を維持することができたが、水道料金のみ大幅に増額となってしまった。要因は、7月頃に札幌市と協議のうえ噴水の高さを上げたことで、水が風の影響で飛散し、貯水槽への給水量が多くなってしまったためと思われる。また、人件費は札幌市の提示内容に合わせ予算を見込んでいたが、管理に係る責任と専門性を考慮し、より適切な人員配置を行った結果、増額している。

A	B	C	D
単年度での収支については過年度から改善されているものの、収支が赤字決算となっている。支出額の内、光熱水費の削減に努めるほか、売店事業などの委託費についても検討が必要である。人件費の部分で、専門性を持ったスタッフを年間通じて、雇用することで管理運営水準を確保したことは、評価できるが、大きな赤字が出ている。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼当コンソーシアムの代表団体である札幌市公園緑化協会の財務状況等は、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。また、他の構成企業についても、前年度から大きな変化はなく、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。

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>緑地の維持管理について、昨年度から懸念されていた展望台周辺の芝生について、新たに花壇造成を行うことで計画を立てた。植栽方法や種類をコンソーシアム及び市民協議会の意見を聴取することで選定し、次年度は実行に移したい。</p> <p>樹木の維持管理について、噴水広場周辺の植樹されたサクラの土壌改良を実施した。サクラの生育不良を改善するため、今後は経過観察とともに、効果が見られるようであれば追加で土壌改良の実施を検討したい。</p> <p>また、枯損木・倒木は発見後早急に対応することで被害を最小限に防ぐことができた。ただ、民有地境界付近で樹木が倒れるケースがあり、幸い被害はなかったものの、今後は優先的に剪定・伐木について検討しなければならない。</p> <p>施設の維持管理で大きなトラブルはなかったが、冬期の公園利用マナーについては、現在の安全管理に加え、より注意喚起が必要である。スキー・スノーボード利用者によるジャンプ台の設置や手摺の破壊が多く見られ、他の利用者に危険を招く可能性が否定できない。手摺については札幌市で鉄製のものに修繕を予定している。</p> <p>施設・設備の維持管理に関して、冬期の自動販売機設置は利用者に好評をいただいた。次年度以降も継続して取り組みたい。また、森の家の案内のほか、屋外トイレや駐輪場の案内看板を設置することで利用者の利便性に配慮した。今後はより景観に配慮した管理を心掛けたい。</p>	<p>計画段階である花壇造成について、年度内に着工し市民の反応を伺いたい。また、土壌改良を実施したサクラは、経過観察と併せて害虫対策・踏圧対策を講じ、確実に成果を上げたい。</p> <p>公式ホームページ閲覧者が増え、海外を含む観光客・藻岩山登山者の利用が多く見られることから、園内施設・設備の案内表示整備や外国語表記の追加を検討し、様々な利用者の利便性を向上させ、利用促進を図りたい。</p> <p>また、懸念されている犬の散歩マナーについて、マナー違反者が多く確認されている早朝の巡視を実施するなど、積極的な対応に切り替えたい。</p> <p>市民協議会と検討中の自主事業(子ども向け自然調査プログラム)を近隣小学校及び町内会と連携し実施することで、地域の活性化と園内の自然保護・保全を目指したい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>利用者の視点に立って利便性を意識し、概ね良好に管理が行われていた。市民活動団体との連携も進み、公園の魅力向上につながる運営に努めていた。</p>	<p>安全管理についてより危機感を持った対応を望む。特に、公園の立地上、民有地の境界部分について、降雨時や強風時に倒木や雨水流出の懸念があるため、日頃から巡視を強化し、管理にあたること。</p>