

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)	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、(株)岩本石庭、(株)北海道造園コンサルタント)		
指定期間	平成29年4月1日～平成33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公園 ----- 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公園 ----- 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	▽ 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。	当公園で生息が確認されているオオムラサキ、エゾエノキ、エゾサンショウウオなど、豊かな自然の指標となる動植物や100種類以上確認されている野鳥などの自然資源を最大限に活用し、公園の魅力発信とともに環境教育を目的とした様々な事業を旭山記念公園市民活動協議会(以下、市民協議会)と協働で企画し実施した。	<table 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> </table> 旭山記念公園の自然資源を活用した事業が、市民活動団体と連携して実施されており、公園の利用促進が図られていた。また、子ども向けの環境教育事業は、市民活動団体および周辺小学校との連携を図りながら継続的に開催されており、今後も事業の発展を望みます。管理面では、敷地境界部分や園路の不陸、橋梁などについて、日頃から順次点検に努めて欲しい。	A	B	C	D
A	B	C	D				

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。

特に、当公園の自然調査・保全を目的とした子ども向けの環境教育事業は、毎月開催し継続性を持たせた。継続することで自然分野への知識と好奇心を育むほか、環境に配慮した公園維持管理についても理解を深めてもらうことができ、自然保全について学習の場を提供できた。

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

年齢や障がい、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最大限活用し、イベント告知や自然情報を提供した。また、園内の掲示板や広報さっぽろ、民間の情報誌も活用し、多くの市民に向け情報発信を心掛け、公園の利用促進を図った。

▼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直接呼びかけることで、福祉施設などの利用促進を図った。

▼園内看板の更新時は、外国語表記を追加し利便性の向上に努めた。

障がい者や高齢者にもわかりやすいホームページ作りを心掛け、季節に合わせた自然情報の提供やスズメバチの発生状況、悪天候による樹木倒木の恐れなど、タイムリーな情報、利用者の安全に関わる情報発信を最優先に配慮した。また、車椅子利用者へは園内のお勧めルート案内や、傾斜のきつい坂道、車椅子では行き止まりになっている園路、不陸の多い園路など、通行の際注意すべき点の説明などを行うことで、より快適にご利用いただいた。園内看板は、劣化し更新が必要となったものについては、外国語表記を追加するなど随時対応した。

ホームページの情報発信は、利用者への伝わりやすさを考慮した上で、安全に関わる情報は特に迅速な更新が行われていた。また、車椅子利用者に対しては利用しやすいルートなどの情報提供が行われており、利便性の向上につながった。園内看板の更新時には、外国語表記を追加するなど利用者のニーズに配慮した対応がされていた。

▽ 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。

- ▼平成28年度に噴水の高さを大幅に高めた結果、噴水設備に係る水道使用量が増加した。今年度は噴水の高さを戻し、水道水の節減に努めた。
- ▼特定外来生物であるオオハンゴンソウの被度は、過去の駆除の効果により拡大していない。
- ▼オオハンゴンソウに関わらず、要注意外来生物等に指定されている外来植物等を発見した際は、適宜駆除を実施した。

▽ 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)

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。

- ▼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・設備の安全確認、修繕や点検が必要と思われる箇所などの情報を共有することで、円滑な管理運営及び市民対応の質の向上を図った。
- ▼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。
- ▼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。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼毎朝のミーティングでは天候・作業内容・季節に応じた注意事項(台風やスズメバチなど)・自然情報を共有し、円滑な作業実施及び利用者の安全確保、サービスの質の向上を図った。
- ▼ペットの散歩マナー違反や倒木、架かり木(枝)、ハチの発生状況など、突発的な事象は利用者から情報を得られる場合もあり、得られた情報に対して早急に事実確認・対処を行うことで管理水準の向上及び利用者の満足度向上に努めた。
- ▼利用者サービス、公園維持管理及びスタッフの安全管理の質の向上を目的として、常駐スタッフのほか、レストハウス管理委託団体のスタッフも交えた接遇研修や、EMS・AED・緊急時対応手順などの教育訓練を実施した。

噴水を高さ1m前後から3~4mに変更することで、水の蒸発量や空中へ飛散する量が大幅に増加することが判明し、現在は低く設定して水道料金を節約している。
オオハンゴンソウは被度が非常に低い
ため、公園スタッフが発見次第駆除対応を行っている。

前年から引き続き同じ統括責任者のもと、維持管理作業員、各コンソーシアム担当者と密に連絡を取り合い、円滑に管理運営を実施した。

スタッフ間の情報共有を強化することで、緊急事態や利用者からの要望等へ迅速に対応できる環境づくりを意識した結果、大きな問題や苦情は発生しなかった。また、自主事業は利用者のニーズ(開催曜日や内容など)を積極的に取り入れ、前年度から企画していた「子どものための自然調査体験活動」を実施・継続開催することができた。

水道料金については、原因を分析することで昨年度より削減することができている。引き続き、光熱水費については、支障のない範囲で削減できるよう、様々な視点で工夫を行って欲しい。
オオハンゴンソウについては、駆除活動の効果により被度が低い状態が続いているが、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。

前年度から引き続き同じ統括責任者のもと、現場スタッフおよび各コンソーシアム担当者と情報がよく共有され、円滑に管理運営が実施された。

スタッフ間の情報共有を強化することで、管理運営の質の向上につながっている。また自主事業については、「子どものための自然調査体験活動」が継続開催されており、今後も周辺小学校との連携により事業の継続および発展につながるよう努めてほしい。

▽ 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

▽ 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
3月28日(水)	旭山記念公園の事業報告及び施設・緑地の管理、利用方法について意見交換を行った。
<協議会メンバー> 中央区土木部維持管理係長及び職員、岩本石庭工事部長及び企画部長、北海道造園コンサルタント営業部長及び課長、札幌市公園緑化協会事業課担当課長及び職員	

▽ 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。

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。

新規自主事業の報告と維持管理に係る協議事項に焦点を当てて運営協議会を開催した。吊り橋の舗装・塗装劣化や園路の不陸対応、民有地の越境木対応など、現地視察を重ね対応を検討することとなった。

課題解決に向けて、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。

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。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>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。</p> <p>平成29年度の苦情件数 3件</p> <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"> ▼アンケートを実施した。 ▼札幌市の業務等検査について適切に対応した。 ▼月間・四半期の実績報告書を適正に札幌市へ提出した。 ▼HESの環境目標及び評価を実施した。 	<p>飼い犬のマナー問題について、今年度は3件の苦情が発生した。犬の糞の放置とノーリードの散歩に対するもので、改善を図るため早朝の巡視を強化した。ノーリード問題は少しずつ状況が好転しているが、糞の放置は改善が見られなかった。引き続き指導や注意喚起を行う。</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>飼い犬のマナー問題について、早朝巡視の強化および日頃からの利用者への声掛けにより、ノーリード問題は状況の好転が見られている。今後も飼い犬のマナー問題も含め、公園利用者のマナーの向上を図るためにも、引き続き利用者への積極的な声掛けおよび啓発活動を行って欲しい。</p> <p>適切に報告されていた。</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り組みを行った。</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り組みを行った。</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="1257 159 1294 185">A</td> <td data-bbox="1299 159 1335 185">B</td> <td data-bbox="1340 159 1377 185">C</td> <td data-bbox="1382 159 1418 185">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1241 192 1439 282">法令を順守し、適切に雇用環境が維持されていた。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を順守し、適切に雇用環境が維持されていた。			
	A	B	C	D							
法令を順守し、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て作業区域の明確化に努め、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、園内での不法行為の排除や不正利用の注意喚起のほか、利用者に対する積極的な声掛けなど、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、各コンソーシアム担当者を含め、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 ▼森の家瞬間湯沸かし器点検 <p>緑地管理は仕様の記載回数に囚われることなく、適宜園内の状況に合わせて実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼芝刈(草刈)は生育状況に応じて、仕様の回数以上実施した。 ▼園路に架かる枝は利用者の安全な歩行を妨げるため、剪定・伐採を適宜実施した。 ▼強風などで発生した倒木・架かり木の撤去作業は早急に対応した。 <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。 	<p>日頃から利用者の安全を最優先に考慮していたため、大きな事件・事故等は発生していない。利用者への声掛けは特に大切にしており、市民の快適な公園利用を目指すほか、ニーズの把握なども兼ねて実施していた。</p> <p>専門業者に委託した施設等の点検及びその他管理業務は滞りなく実施した。</p> <p>前年度2回破壊された公園ゲートは、チェーンと南京錠に施錠方法を変更してから問題は発生していない。</p> <p>防災に関する手順書を共有することで、緊急時の円滑な対応を心掛けた。また、既に配備されている防災用備蓄品やAEDのバッテリーなど、期限が切れていないか、不具合がないかを確認することで、万が一の事態に備えた。</p>	<p>日頃の園内巡回により、安全確保が適切に行われていた。利用者への声掛けは、丁寧かつ積極的な姿勢で今後も継続して行って欲しい。</p> <p>適切に管理されていた。軽微な施設修繕も適宜行われていた。</p> <p>日頃から緊急時の手順がスタッフ間で共有されており、緊急時に必要となる備品の確認も適切に行われていた。</p>

(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"> ▼野鳥観察会:年計18回(参加者延べ205名) ▼自然観察会:年計5回(参加者延べ31名) ▼ルディック・ウォーキング:年計2回(参加者延べ4名) ▼スノーシュー自然観察会:年計3回(参加者延べ38名) ▼ネイチャーカフェ:年計4回(参加者延べ68名) ▼森のたんけん隊:年計12回(参加者延べ266名) <p>【単発イベント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼カルチャーナイト:参加者11名 ▼クリスマスリース作製体験:18名 ▼モバイルアースオープン:35名 ▼夏休み緊急企画!!アースオープンで夏祭り:61名 ▼the2nd mobile earth oven:27名 	<p>野鳥観察会はこれまで以上に参加者数が増え、好評であった。</p> <p>また、今年度はネイチャーカフェを4回実施し、いずれも定員近い参加者を獲得できた。</p> <p>市民協議会と協働で今年度から開催した森のたんけん隊は好スタートを切り、すでに毎月20名を超える人気イベントとなった。</p> <p>近隣町内会の要望を取り入れ、公園の特性を活かした自主事業を展開できていると感じられる。</p>	<p>市民活動団体との協働により、環境を活かした事業が様々なかたちで実施されている。</p> <p>また、地域の要望を取り入れた事業も展開されており、今後も近隣町内会や周辺小学校など地域との連携も進めながら自然環境に関する学習機会の提供に努めて欲しい。</p>
	<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、また施設で開催されるイベント情報なども交えて提供した。 ▼野鳥・植物・樹木の情報を収集し、過去のデータと合わせて園内で確認できた種類や生息状況の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>四季を通じた自然情報の提供を心掛けることで、利用者から直接好評の声を得ている。</p> <p>また、流行の野鳥などを取り上げることでニーズを反映させ、利用促進及び満足度向上に努めた。</p> <p>日々得られる自然情報は写真と併せてデータ化し、過去の生息(発生)状況を比較できるように一覧表を作成するなど、力を入れている。</p>	<p>旭山記念公園の環境を活かした自然情報の提供が、利用者のニーズも反映させながら行われており、利用者の満足度の向上につながっている。</p> <p>日々の情報収集から蓄積された生息(発生)状況のデータは、今後も貴重な資料となるため、引き続きデータの整理にも努めてください。</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:参加者100名 ▼秋の星空観察会:参加者43名 ▼森のフェスティバル:参加者95名 ▼スノーキャンドル:参加者25名 ▼冬のフェスティバル:参加者48名 <p>【市民協議会総会について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼平成29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30年4月10日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。徐々に指定管理者の事業運営に携わる機会が増えてきたことから、良好な関係を築くことができていると感じられる。</p>	<p>指定管理者と市民活動団体は、良好な関係を築くことができおり、連携してイベント事業を展開できている。今後も一層の調整が図れるように、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="383 833 869 1052"> <thead> <tr> <th></th> <th>H28実績</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>森の家利用届(件)</td> <td>49</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>公園利用届(件)</td> <td>90</td> <td>89</td> </tr> <tr> <td>森の家利用者数(人)</td> <td>6,335</td> <td>5,201</td> </tr> <tr> <td>レストハウス利用者数(人)</td> <td>16,141</td> <td>17,563</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼冬期の公園利用促進を目的として、森の家の29年度からの新たな開館日や、駐車場の開放時間などの周知に努めた。 ▼森の家の利用促進を目的として、開館日に外看板を設置したり、施設内でBGMを流すなど、気軽に立ち寄り滞在できる居心地の良い施設をアピールした。 		H28実績	H29実績	森の家利用届(件)	49	48	公園利用届(件)	90	89	森の家利用者数(人)	6,335	5,201	レストハウス利用者数(人)	16,141	17,563	<p>森の家の利用者が減少したものの、レストハウスの利用者が増加した。森の家の開館日が毎日ではないため、開館日が定まらず利用者が増えない要因と考える。開館日の周知を効率よく、確実に行えるよう検討したい。レストハウスについては、福祉団体への積極的な広報により、利用が増えた。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 795 1452 840"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>森の家については、来場者が利用しやすいよう開館日の周知方法を工夫して欲しい。レストハウスについては、福祉団体への積極的な広報の効果が表れ、利用者数の増加につながった。</p>	A	B	C	D
	H28実績	H29実績																				
森の家利用届(件)	49	48																				
公園利用届(件)	90	89																				
森の家利用者数(人)	6,335	5,201																				
レストハウス利用者数(人)	16,141	17,563																				
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>前回から継続指定を受けており、引継ぎ業務はない。</p>	<p>公式ホームページは年間172回(前年度139回)更新を行い、閲覧者数は71,843件(前年度60,612件)を記録し、前年度に引き続き過去最高の閲覧数となった。自然情報等の発信回数に加え、イベント情報へのアクセスのしやすさや、写真を効果的に配置した結果と推測できる。また、民間情報誌へは積極的に公園情報の掲載を依頼し、公園の周知に努めたことから、身近な観光スポットとしてアピールができたほか、ドラマや映画の撮影ロケ地として使用される頻度も増加してきている。</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>公式ホームページは、情報の発信回数の増加やイベント情報へのアクセスのしやすさなど、利用者の目線に立った工夫が見られた。民間情報誌への掲載依頼も積極的に行っており、今後も身近な観光スポットとしてのPR活動を積極的に行い、公園利用がさらに進むよう努めて欲しい。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<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4,450千円 ▼森の家売店事業 収益事業売上高90千円(前年度98千円) 公益事業売上高82千円(前年度53千円) 合計売上高172千円(前年度151千円) 	<p>レストハウスは天候等の影響により売上が伸び悩んだ。次年度に向けて商品内容や人員配置の見直しを検討しなければならない。一方、森の家の売店事業等は前年度に引き続き好調を維持している。特に公益事業収入においては2年連続増収となり、森の家の周知活動や多様なイベント事業の企画・運営が功を奏したと推測される。</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>公園の性質上、収益事業が難しい中、森の家の公益事業収入については前年度に引き続き増収となっており、引き続きイベント事業等のPR活動を積極的に行って欲しい。レストハウスについては、少しでも収益が上がるよう次年度に向けて商品内容や人員配置の見直しを進めて欲しい。</p>	A	B	C	D					
A	B	C	D								

<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 ▼森の家瞬間湯沸かし器点検 	<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>	<p>適切に実施されていた。</p>
---	---	--------------------

3 利用者の満足度

<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>		<p>公園総合満足度については景観の良さ、自然環境の豊かさから大変好評を得ている。一方で、接遇満足度については、利用者と接する機会が少なくアンケートの回答が「普通」に偏ってしまったことが原因で目標値を下回ってしまった。「普通」より悪い評価はゼロ回答であったことから、より積極的に利用者対応を行うことで接遇満足度を改善したい。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1244 680 1294 714">A</th> <th data-bbox="1294 680 1343 714">B</th> <th data-bbox="1343 680 1393 714">C</th> <th data-bbox="1393 680 1437 714">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1244 714 1437 1874"> <p>接遇に関しては、丁寧かつ積極的な姿勢を心掛けて、利用者とのコミュニケーションを図って欲しい。アンケートの回答数が少ないので、イベント時などにアンケートを積極的にとるなどサンプル数を増加させるよう努めてください。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>接遇に関しては、丁寧かつ積極的な姿勢を心掛けて、利用者とのコミュニケーションを図って欲しい。アンケートの回答数が少ないので、イベント時などにアンケートを積極的にとるなどサンプル数を増加させるよう努めてください。</p>			
A	B			C	D						
<p>接遇に関しては、丁寧かつ積極的な姿勢を心掛けて、利用者とのコミュニケーションを図って欲しい。アンケートの回答数が少ないので、イベント時などにアンケートを積極的にとるなどサンプル数を増加させるよう努めてください。</p>											
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="252 714 359 801">実施方法</td> <td data-bbox="359 714 979 801">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、62件の回答を得た。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 801 359 931">結果概要</td> <td data-bbox="359 801 979 931"> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は、札幌市の要求水準70%に対して89%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79%と水準に満たなかった。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 931 359 1503">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="359 931 979 1503"> <p>〈意見・要望〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サクラをもっと増やしてほしい。 ・園内の自動販売機をもう少し増やしてほしい。 ・森の家にキッズスペースを設置してほしい。 ・園内に案内板や見取図を増設してほしい。 ・森の家の暖房設備が乏しすぎる。 ・森の家で販売している飲み物が寂しすぎる。 <p>〈苦情〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートによる苦情は寄せられなかった。 <p>〈称賛〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの自然情報の説明が大変参考になった。 ・展示がとても見やすい。 ・森の家の資料や子ども向けのイベントが良かった。 ・都市公園として良く整備されていた。 ・いつ来ても過ごしやすい素敵なおところ。 ・野鳥について教えてもらえてよかった。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1503 359 1854"></td> <td data-bbox="359 1503 979 1854"> <p>【要望に対する対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サクラは前年度に一部土壌改良をし、現在経過観察中である。樹勢が回復し経過が良好と判断できれば、その他のサクラについても対応を検討したい。 ・園内の案内図は次年度に札幌市で対応を検討している。 ・森の家の販売飲料は種類を増やしたが、冷たい飲料を販売していないため、次年度に導入を検討したい。 </td> </tr> </table>	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、62件の回答を得た。	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は、札幌市の要求水準70%に対して89%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79%と水準に満たなかった。 	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"> ・サクラをもっと増やしてほしい。 ・園内の自動販売機をもう少し増やしてほしい。 ・森の家にキッズスペースを設置してほしい。 ・園内に案内板や見取図を増設してほしい。 ・森の家の暖房設備が乏しすぎる。 ・森の家で販売している飲み物が寂しすぎる。 <p>〈苦情〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートによる苦情は寄せられなかった。 <p>〈称賛〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの自然情報の説明が大変参考になった。 ・展示がとても見やすい。 ・森の家の資料や子ども向けのイベントが良かった。 ・都市公園として良く整備されていた。 ・いつ来ても過ごしやすい素敵なおところ。 ・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> <ul style="list-style-type: none"> ・サクラは前年度に一部土壌改良をし、現在経過観察中である。樹勢が回復し経過が良好と判断できれば、その他のサクラについても対応を検討したい。 ・園内の案内図は次年度に札幌市で対応を検討している。 ・森の家の販売飲料は種類を増やしたが、冷たい飲料を販売していないため、次年度に導入を検討したい。 			
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、62件の回答を得た。										
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は、札幌市の要求水準70%に対して89%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79%と水準に満たなかった。 										
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"> ・サクラをもっと増やしてほしい。 ・園内の自動販売機をもう少し増やしてほしい。 ・森の家にキッズスペースを設置してほしい。 ・園内に案内板や見取図を増設してほしい。 ・森の家の暖房設備が乏しすぎる。 ・森の家で販売している飲み物が寂しすぎる。 <p>〈苦情〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートによる苦情は寄せられなかった。 <p>〈称賛〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの自然情報の説明が大変参考になった。 ・展示がとても見やすい。 ・森の家の資料や子ども向けのイベントが良かった。 ・都市公園として良く整備されていた。 ・いつ来ても過ごしやすい素敵なおところ。 ・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> <ul style="list-style-type: none"> ・サクラは前年度に一部土壌改良をし、現在経過観察中である。樹勢が回復し経過が良好と判断できれば、その他のサクラについても対応を検討したい。 ・園内の案内図は次年度に札幌市で対応を検討している。 ・森の家の販売飲料は種類を増やしたが、冷たい飲料を販売していないため、次年度に導入を検討したい。 										

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H29計画	H29決算	差
収入	26,075	27,114	1,039
指定管理業務収入	25,115	25,115	0
指定管理費	25,115	25,115	0
利用料金	0	0	0
その他	0	0	0
自主事業収入	960	1,999	1,039
支出	26,674	28,138	1,464
指定管理業務支出	26,029	26,820	791
自主事業支出	645	1,318	673
収入-支出	▲ 599	▲ 1,024	▲ 425
利益還元	0	0	0
法人税等	0	64	64
純利益	▲ 599	▲ 1,088	▲ 489

▽ 説明

- ▼自主事業のうち、森の家販売物及びイベント事業の実収入は、172千円で前年比約14%の増収となった。
- ▼自動販売機の委託先をプロポーザル方式で選定したことで、手数料収入が増収となった。
H29 1,267千円(前年比約52%増)
- ▼上下水道料金の経費節減のため、公衆トイレ4カ所において、水道メーターの減口径工事を実施した。
- ▼電気料金は極力節約に努め、前年度の数字をほぼ維持している。
H28 1,586千円
H29 1,588千円

自主事業収入は前年度から、増収に転じることができた。収益は天候等の影響により減収したと推測されるが、イベント事業の収入が多く、各観察会のほか、アースオープン(ピザ窯)を使用した企画や動物の生態などを紹介するシリーズ物「ネイチャーカフェ」を4回実施するなど、積極的に事業を展開した。また、自動販売機は委託先をプロポーザル方式で選定することで手数料収入を大幅に増収することができた。その他、施設管理では、公衆トイレの水道メーター減口径工事を行うことで基本料金の節減に努めた。電気料金については、日頃の節電により昨年度とほぼ同額を維持した。4年間で収支ゼロの予算のうち、管理初年度の今年も赤字の予算としていたが、全体を通して赤字幅が拡大する決算となった。

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。イベント事業の収入は増えており、積極的に事業を展開した効果が表れている。光熱水費については、水道メーター減口径工事を行うなど削減への工夫が見られた。今後は売店事業などの委託費についても検討が必要である。

<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。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

<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼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現地調査はなかった。 ▼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。 		<p style="text-align: center;">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>公式ホームページは自然情報等の積極的な発信と利用しやすい環境づくりにより、アクセス数が飛躍的に増加した。今年度は観光スポットとしてメディアで取り上げられる機会も多く、また、民間情報誌等への積極的な情報発信などにより、公園の利用促進を図ることができたこと、札幌市と連携し、映画・ドラマ撮影の誘致に成功したこともまた、利用促進や公園にとって大きな成果であった。</p> <p>以前から懸念されていたペットの散歩マナーについては、早朝の巡視や日頃の声掛けの効果もあり、公園利用者から対応や状況の改善について称賛をいただいた。一方で、放置された糞に対する苦情をいただき、清掃を強化し対応したものの課題を残す結果となった。糞については、引き続き清掃の強化と日頃の巡視を心掛けたい。</p> <p>緑地管理については概ね計画どおり実施でき、大きな問題等は発生していない。また、前年度実施したサクラの土壌改良も効果を発揮し、常連客から花付きが良くなったと感想をいただく場面もあった。</p> <p>自主事業では大きな発展があり、前年度から計画していた子ども向け自然調査体験イベントを、市民協議会所属団体と協働で毎月開催することができた。</p> <p>同活動は近隣町内会及び近隣小学校の支援もあり、活動初年度にもかかわらず安定した参加者と充実した内容を提供できた。本事業を通して地域との連携、地域活性化を促す基盤づくりを行えたことは評価に値する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①自主事業を通して当公園の魅力発信、環境教育を行うにとどまらず、参加者である市民と協働で公園の維持管理や環境保護・保全に取り組みたい。 ②引き続きサクラの樹勢回復と経過観察に励み、今後の対応策について検討したい。 ③ペットの散歩マナー(ノーリード・放置糞)に対する注意喚起を怠らず、巡視や清掃の強化のほか、対応策について再検討したい。 ④園内の高木(ポプラ・ニセアカシアなど)の管理について札幌市と協議し、樹木整理を検討したい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>利用者の利便性を意識して、概ね良好に管理が行われていた。また、公式ホームページでの積極的な情報発信や市民活動団体および周辺小学校との連携を深めることで、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、園内は園路の不陸部分や橋梁の舗装・塗装の劣化、また民有地境界部分については降雨時の雨水流出などの懸念があるため、日頃からの巡視を強化し、管理にあたること。</p>