

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	モエレ沼公園	所在地	札幌市東区モエレ沼公園1-1
告示年月日	平成7年3月31日	面積	1,041,179㎡
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	モエレ沼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	ガラスのピラミッド、海の噴水、プレイマウンテン、モエレ山、野外ステージ、野球場、テニスコート、陸上競技場		
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(野球場、テニスコート、陸上競技場、アトリウム貸館)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	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>モエレ沼公園の管理運営にあたっては、以下の基本方針により実施した。</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節減を図り、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。</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札幌市が世界に誇る文化資産として、公園の芸術性の維持とさらなる向上を目指し、来園者に感動と癒しを与える質の高い空間を提供する。</p> <p>⑦札幌市の重要な観光資源の一つとして、さらに広く周知され、活用されることを目指す。</p>	<p>・当公園の設置目的に沿って策定した基本方針ならびに事業目標に則り、利用満足度の向上など市民の視点に立った効果効率的な公園の管理に努めた結果、今年度の管理運営は概ね順調に遂行できた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適正に策定されているものと判断します。利用者ならびに委託者等関係者とのコミュニケーションを活発に行い、満足度の高い管理運営を実施していただくようお願いいたします。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適正に策定されているものと判断します。利用者ならびに委託者等関係者とのコミュニケーションを活発に行い、満足度の高い管理運営を実施していただくようお願いいたします。			
A	B	C	D								
適正に策定されているものと判断します。利用者ならびに委託者等関係者とのコミュニケーションを活発に行い、満足度の高い管理運営を実施していただくようお願いいたします。											

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

1) 平等利用確保の方針

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、利用者には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った。

2) 平等利用のための主な取組及び成果

方針に基づいた取組を継続的に行うことにより、苦情件数は減少している。

① 平等利用の確保

▼ガラスのピラミッド及びレンタサイクル受付に車椅子及び、ベビーカーを配置

▼公園パンフレット、HPは4か国語対応(日本語・英語・韓国語・繁体字・簡体字)

▼全スタッフによる接客研修の実施

▼HPやSNSのほか、園内(館内)の掲示におけるきめ細やかな案内・更新により、イベント・開花情報、施設利用情報等を提供

② 利用機会の平等

▼イベント等で一部公園内に利用制限が発生する場合にはHPや園内掲示で周知徹底

▼火気使用ならびに占有等の違法行為や不法行為に対する迅速な対応

▼ペット連れ来園者のマナー向上のため、案内チラシを継続配布するとともに、園内巡回時に適宜指導

▽ 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)に基づくEMSを運用することにより、環境負荷の低減に向けた各種取組を実施した。ここでは、ガラスのピラミッドと園内管理部分について概要を報告する。

▼ガラスのピラミッド部分

夏期の冷房については、雪冷房システムを稼働しており、CO₂の削減を図っている。猛暑のため都市ガス燃料を使用した平成22年度を除き、平成17年度から今年度までは雪冷房のみで対応している。

都市ガス燃料を使用せず雪だけで冷房を実施することで1シーズン(6月～9月)あたりCO₂約30.8トン削減できると試算されており、今期も同量が削減されたと思われる。

▼園内管理部分

緑地維持管理作業の中で発生する樹木等の処理については、継続的にチップ化や堆肥化を実施している。

園内で発生した樹木は550m³をチップ化し、利用者が散策しやすいようカラマツの林やシラカバの森へ散布したほか、145m³を堆肥化した。

芝刈作業で発生した今年度散布予定分及び平成27年度未実施分を併せた刈草堆肥91m³を、テニスコート周辺の樹林内へ散布した。今年度集草分213.5m³は、平成29年度内に散布予定である。

また、生物多様性の保全を図るため、樹林地部分の草刈りは施工時期の調整を計画的に実施した。

公園内で発生する一般ゴミは、発生量を抑えるために園内にゴミ箱を設置せず、持ち帰りの協力を継続してお願いしている。

・全スタッフを対象とした接客研修を通じて、平等利用に対する意識を徹底したほか、朝礼時での情報共有など日常的な指導を適宜実施。平等利用のための各種取組を年間を通じて実施できた。

適切だと判断します。

・夏期の雪冷房においては自然エネルギーを十分に活用し、CO₂を削減できたと言える。

適正に実施されているものと判断します。省エネルギー、都市ガスの活用、ゴミの減量、適切な人員配置を心掛けて下さい。

・都市ガス使用量について、6月や11月など低温日が多く暖房を使用することの多かった月を中心に、年間で前年比約5%増加した。

・照明のこまめな消灯や照度調整、季節に合わせた施設開放時間の変更、冬期における園路灯消灯範囲の拡大、LED電球への交換など継続的に節電に取り組んだものの、年間の電力使用量は前年比3%増加した。次年度は改善に取り組み、使用量削減に努める。

・植物性廃棄物については園内にて再利用し、有効にリサイクルを行った。

<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> <p>統括管理責任者には、公園管理運営経験20年以上のマネージャーを配置するとともに、統括管理責任者を補佐し代理となる者としてサブマネージャーを配置した。さらに、学芸員、ボランティアコーディネーター(兼務)、作業、受付、監視などのスタッフを配置し、円滑な管理運営を行った。</p> <p>また、研修計画に基づき、接遇研修、普通救命講習、安全衛生教育等を実施するとともに、労働関係法令の遵守と関係規定の整備等により、スタッフが安心して働くことのできる雇用環境を確保した。</p>	<p>・管理運営組織を確立して円滑な業務遂行を図ることができた。</p> <p>・研修等は全て計画どおり実施し、職員のスキルアップとともにその成果を業務に活かすことに努めた。</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> <p>利用者の満足度や要望等を随時把握するため、ガラスのピラミッド、レンタサイクル、フィールドハウスにそれぞれご意見箱を常設しているほか、対面式での利用者アンケート調査を月2回行っている。また、主要なイベント開催時にはイベント参加者に対してアンケートを実施し、内容の改善等に役立てている。</p> <p>事故や苦情については事故報告書や苦情等対応票を作成し、組織全体で即時に情報共有することにより、類似の事故や苦情発生の予防に努めた。</p> <p>公園内の巡視・巡回を行うにあたり、要領及びポイントを夏期と冬期に区分して設定し、実施した。</p> <p>PDCAサイクルによるマネジメントシステムをより効果的に運用するため、協会内で統一的な自己評価システムを構築、運用した。</p>	<p>・アンケートのご意見・ご要望は真摯に受け止め、改善できるものについては速やかに対応した。</p> <p>・日常的な巡回と施設点検に重点を置いた巡回を併用し、未然の事故防止に努めた。</p>	<p>適切だと判断します。今後も常に利用者の声を意識していきたい。</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> <p>第三者への委託にあたっては、当協会の「工事及び委託被指名者選考委員会要綱」により「札幌市競争入札工事等参加資格者名簿」(札幌市)の登録事業者を準用し、札幌市内の企業・団体から優先的に選考した。</p> <p>指名選考委員会を協会内に設置し、委託先を選考するとともに、「契約事務取扱要綱」により、入札または見積り合わせを行い、適正に委託先を決定した。</p> <p>また、委託先決定後の業務については、委託先から提出される業務工程表、着手届、終了・完了届、日報、月報、期報、点検報告書、点検・業務写真などにより、担当課長及びサブマネージャーなど複数の検査員によって履行を確認した。</p>	<p>・第三者への委託については、委託先の決定及び業務の実施とも問題なく遂行できた。</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)

▼札幌市との運営協議会

開催日	協議・報告内容
3月13日	・管理業務実施状況 ・管理運営上の問題点、改善点 ・自主事業の実施状況 等
<協議会出席メンバー> みどりの管理課:公園管理係長、公園維持係長 公園緑化協会:モエレ沼公園所長	

▼モエレ沼公園利活用協議会

開催日	協議・報告内容
3月9日	・公園利用状況 ・事業(イベント・広報・連携事業等)実施状況 ・平成29年度主なイベント予定(自主・持込) 等
<協議会出席メンバー> NPO法人モエレ沼公園の活用を考える会、モイレHI DAMARI、モエレ沼芸術花火開催委員会、札幌商店街振興組合、特定非営利活動法人公園ねっとわーく、丘珠連合町内会、札幌連合町内会、中沼連合町内会、東雁来連合町内会、当協会(モエレ沼公園所長及び職員)	

▽ 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、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・苦情対応については、その対応について受付、責任・担当部署等を明確にして対応・回答し、すぐに改善できることは迅速に対処している。

また、協会内で統一の苦情等対応報告票を活用し、所内のみならず組織全体での情報共有を行っている。

今年度はペットのマナー違反のほか、アクセスの分かりにくさ(案内看板の不足)等の意見が比較的多かった反面、植物管理や清掃が行き届いている等、管理状況に対する評価・称賛もいただいた。

・札幌市をはじめ、地域や関係団体との情報共有や意見交換を行うことができた。その他、札幌市に対しては必要な連絡調整等を年間を通じて適宜行った。

適切だと判断します。イベント等の開催場所として着目されやすい特色を有しているため、引き続き適正な利活用協議に努めていきたい。

・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。

適切に管理されているものと判断します。

・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>モニタリングのための公園利用者アンケートについては、日常的に設置しているご意見箱以外に対面式でのアンケート調査を月2回実施したほか、主要なイベント参加者へのアンケートも実施した。</p> <p>ガラスのピラミッドは特定建築物にあたるため、必要な衛生計画書を作成・遵守し報告した。</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>・モニタリング結果は適宜集計・分析を行い、市への報告書等を遅滞なく提出した。</p> <p>・自己評価システムにより、改善すべき事項については次年度の管理運営に反映させる。</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り組みを行った。</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繋げることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">労働関係法令を順守し適切に実施されていると判断します。引き続き、労災件数の減少や労働環境の向上に努めて下さい。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	労働関係法令を順守し適切に実施されていると判断します。引き続き、労災件数の減少や労働環境の向上に努めて下さい。			
A	B	C	D								
労働関係法令を順守し適切に実施されていると判断します。引き続き、労災件数の減少や労働環境の向上に努めて下さい。											

(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>①利用者の安全確保及び作業時の事故防止等のために、下記の取組・対策を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼安全教育や普通救命講習受講による事故等の未然防止や緊急時における即時対応が可能な体制を構築 ▼作業機械の整備不良による事故防止 ▼ハザードマップの作成・公開、ヒヤリハット事例の収集による事故等の未然防止 ▼安全管理の体制づくりと備品(AED、救急箱)の配備 ▼「さっぽろ救急サポーター」への登録 ▼事故・災害等の発生や、利用規制・注意喚起が必要な事象の周知・告知による安全確保 ▼管理作業においては公園利用者の支障にならないよう配慮するとともに、利用規制が生じる場合は作業表示板やセーフティコーンを配置して、安全な公園利用に配慮 <p>②法令遵守・利用指導による公正とサービス向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼法令遵守と有資格者等による作業の徹底 ▼遺失物法に基づいた対応マニュアルに則した公園の拾得物・遺失物の取り扱い ▼適切な利用指導による不正利用・違法行為の排除 <p>③当協会の過失または故意により札幌市または第三者等に損害を与えた場合に備え、損害賠償責任保険に加入</p>	<p>・朝礼や研修を通じて作業及び利用における安全意識の徹底を図り、安全の確保に努めた。</p> <p>・急病者等への確に対応するため救急救命講習を受講し、救急車要請時には迅速に対応することができた。なお、救命救急対応用として、ガラスのピラミッド、フィールドハウスの3箇所にAEDを配備している。</p> <p>・公園利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、ガラスのピラミッド・レンタサイクル・フィールドハウスに掲示した。</p>	<p>事業計画に基づいて適切な維持管理業務をしていると判断します。また、外国人観光客向けの看板設置も適切であると判断します。今後も事故や労働災害が減少するよう安全意識の向上に努めて下さい。</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>			
<p>施設・設備等の維持管理については、常に適切な状態に維持し、快適かつ楽しく利用できるように努めた。主な施設と管理内容は下記のとおりである。</p>	<p>・施設・設備の維持管理については、苦情等もなく概ね良好に実施できた。</p>	<p>適切だと判断します。</p>	
<p>①ガラスのピラミッド</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼開館前、開館中(随時)、閉館前の日常点検 ▼貸室利用後の点検 ▼日常清掃(毎日)及び定期清掃(2回/年) ▼アトリウムのガラス清掃(外側:1回/年) ▼各種法定点検の実施 <p>②雪冷房システム</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼雪を貯雪庫に搬入する運用準備 ▼温度設定と外気冷房・床吸熱設備を併用した細かな日常管理 ▼清掃やポンプ等の機械設備を点検する運用終了管理 	<p>・雪冷房システムについては、細かな温度管理を実施した結果、冷房のバックアップとなっている都市ガス燃料を一切使用しない運転が実施できた。</p>		

③モエレビーチ

- ▼全体点検、清掃、サンゴ舗装の補修等の開放前点検
- ▼監視員による水質管理ならびに清掃・巡視・利用マナーの指導等の日常点検
- ▼全面清掃・水の入れ替え等を行う定期清掃(1回/週)
- ▼水質自主検査(2回/日)、ならびにプール管理指導要綱に準じた水質・衛生管理(1回/月)を実施

④海の噴水

- ▼運転準備(4月中旬):施設全体、躯体、ポンプ、バルブ、照明、監視システム等の点検及び試運転の実施
- ▼運転プログラムの設定入力
- ▼貯水槽内の残留塩素濃度の測定及び監視カメラによる利用者や動物の侵入監視を行う日常管理
- ▼冬季管理:貯水槽の排水・清掃、ポンプ及びバルブの水抜き、照明器具の冬囲い

⑤遊具

- ▼部品の欠落や破損の有無を目視による日常点検
- ▼定期点検
 - ・月1回、目視・触診・打診・聴診等に加えて、メジャー・ノギス等の計測機器を用いて、前回の計測時から変形・摩耗が生じていないかを点検
 - ・年2回(4月・7月)社団法人日本公園施設業協会が認定する「公園施設製品安全管理士」または「公園施設製品整備技士」の資格者を有する専門業者に委託して実施
- ▼積雪期前後に一部遊具の設置・撤去を実施

植物管理においては、公園の立地環境と植物の特性を十分考慮した年間作業計画を作成、樹木・草花・芝生等を、常に良好で健全な状態に維持した。

また、管理作業の実施にあたり、来園者の利用と安全の確保に配慮しつつ適切な時期や方法を選び、管理経費の節減を念頭に置いて維持管理業務に取り組んだ。主な取組内容は以下のとおりである。

①芝生・草地管理

- ▼鑑賞や環境維持などの目的に応じたメリハリのあつた芝生・草地管理
- ▼農薬不使用による安心安全の提供
- ▼芝刈・草刈作業時における安全対策の徹底

②樹木管理

- ▼サクラの森整備(サクラの補植や土壌改良・除伐等の実施)
- ▼公園景観の骨格をなす樹木の景観育成
- ▼スポーツゾーン及び外周園路植栽の除伐
- ▼苗圃での樹木の育成、サクラの苗木栽培等の実施
- ▼園内で発生する植物性廃棄物のリサイクル利用

・モエレビーチでは、日常的な監視体制や定期的な清掃ならびに水質検査等を通して、安全かつ衛生的な水辺空間を利用者へ提供することができた。

・秋に発生した、海の噴水稼働中のミスト・造波ポンプ不具合による運転停止時には、専門業者による緊急点検を実施して速やかに復旧、利用(鑑賞)者への支障を最低限にとどめることができた。

・植物の維持管理については、概ね良好に実施できた。

・モエレ山全体の草刈を実施し、景観維持を図った。

・樹木管理においては、ボランティアとの協働により観察会や講習会を積極的に実施し、市民参加活動を推進した。

・農薬については、生態系に配慮した管理を徹底するため、使用していない。

	<p>冬期管理においては、雪庇処理や雪下ろし、施設周りの除雪を適宜実施した。また大型除雪機械が入る園路についてはスノーポールを適所に配置し、施設維持と安全確保に努めた。</p> <p>モエレ山のソリコースは、スキーやスノーボード利用者と混在しないよう案内看板を設置したほか、事故防止のための防護ネットを配置した。また、「利用の心得」を記載した看板を設置した。</p> <p>スキーコースは初心者が滑りやすいようなコースに変更し、好評を得た。また、観光客等のコース内立ち入りを防止するため、注意喚起の案内・指導を強化し、安全確保に努めた。</p> <p>散歩コースは、昨年度に続き圧雪整備距離を延長し、来園者の利用向上を図った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>防災訓練計画を策定し、年2回ガラスのピラミッド消防訓練を実施した。</p> <p>全スタッフが普通救命講習Ⅱを受講するため、新規採用者や更新者を対象に講習会を7月に実施した。</p> <p>ハザードマップ(夏期用・冬期用)を作成し、季節に応じてホームページで公開した。</p>	<p>・スキーコースの変更等、安全対策を強化した結果、冬期における大きな屋外事故は発生しなかった上、利用者からの評価も得ることができた。</p> <p>・海外からの観光客増加等を受け、利用者動線(区域)の棲み分けを図るためのピクトや多言語による看板を設置した。</p> <p>・台風災害による氾濫を想定した訓練においては、実際に樋門を操作し、迅速な対応及び手順を確認した。</p> <p>・ハザードマップは随時更新し、最新情報が提供できるようにした。</p>	<p>適切な対策が取られているものと判断します。</p> <p>利用者の多い公園ですので適切な対応に期待します。</p>												
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 学習機会の提供業務</p> <p>①芸術関係(美術・音楽等)</p> <p>▼「ホーリー・マウンテンズー内なる聖山へ続く三本の足跡(トレース)」展(7/23-8/28):6,962名</p> <p>▼ホーリー・マウンテンズ展オープニングイベント「三つの世界」(ダンス公演)(7/23):74名</p> <p>▼モエレのホワイトクリスマス2016(12/24.25):387名</p> <p>▼所蔵品展「あかり展」(1/7-3/5):2,941名</p> <p>▼札幌国際芸術祭2017プレイベント「フィールド・アクション@モエレ沼公園」(1/26):約30名</p> <p>▼札幌国際芸術祭2017プレイベント アーティストレビュー「平川紀道 datum」展(2/16-19):約400名</p> <p>②植物関係</p> <p>▼サクラツアー(5/4.7):49名</p> <p>▼ミニ盆栽を作ってみよう(6/4):8名</p> <p>▼サクラの森クイズラリー(7/23):16名</p> <p>▼秋の公園散策～紅葉狩り～(10/15):6名</p> <p>▼樹木管理体験会(10/22):6名</p> <p>▼モエレクラフトⅦ(11/5):55名</p> <p>▼冬芽観察会(3/4):6名</p> <p>③その他</p> <p>▼モエレの1年展(4/29-5/15):8,761名</p> <p>▼第3回さとモエ合同ウォーキング大会(10/9):262名</p> <p>▼カラフルストローでつくる「ヒンメリ」(12/23):13名</p> <p>▼スノーキャンドルをつくろう(12/24):100名</p> <p>▼冬のまちにスノーキャンドルの灯りをともそう! 2017(1/21):200名</p>	<p>・冬期には、来年度に本公園等で開催の「札幌国際芸術祭2017」のプレイベントを開催し、芸術祭実行委員会との連携を強化するとともに、芸術祭の広報PRならびに本公園の魅力向上と利用促進に繋げることができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">公園の特色をよく活かしており、海外からのアクセス件数も増加していることから、有効な取り組みが実施されているものと判断します。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">今後も地域及び外部団体等との連携強化をお願いします。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	公園の特色をよく活かしており、海外からのアクセス件数も増加していることから、有効な取り組みが実施されているものと判断します。				今後も地域及び外部団体等との連携強化をお願いします。			
A	B	C	D												
公園の特色をよく活かしており、海外からのアクセス件数も増加していることから、有効な取り組みが実施されているものと判断します。															
今後も地域及び外部団体等との連携強化をお願いします。															

<p>▽ 持込イベント、メディア等に関する相談業務</p> <p>公園全体が芸術作品で特徴的な景観であるため、メディアによる取材・撮影のほか各種団体の視察の対象となることが多く、要請に応じて適宜アドバイスや調整を行った。</p> <p>マラソン大会や自転車競技、花火大会等の大規模イベントについては、主催者との調整・協議を綿密に行い無事終了した。また、イベント関係者車両の園内進入を極力抑え、利用者の安全・安心の確保に努めた。</p>	<p>・適切なアドバイスと事前調整により、大きなトラブルなく対処できた。</p>	<p>適切に対応されているものと判断します。</p>
<p>▽ 市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>①モエレ沼公園活用協議会の開催 ▼公園や地域の活性化を目指すとともに、公園の個性の醸成を図るため、ボランティア団体やNPO、周辺自治会参加による協議会を開催した。</p> <p>②モイレHIDAMARI(植物管理サポーター)との連携 ▼季節に応じた植物観察会やクラフト体験会など植物関係のイベントに協力していただいたほか、公園スタッフ指導によるサクラの接ぎ木の研修を実施し、専門的な管理技術の向上を図るとともに、苗圃の管理作業や花壇の除草作業等の協力を得た。</p> <p>③モエレ沼公園の活用を考える会(MFC)との連携 ▼MFC主催のイベント運営にあたって、必要な支援を行った。</p> <p>④地域と連携した活動 ▼地元の小学校と連携し、児童に遊具での正しい遊び方の指導を行ったほか、雪冷房をテーマにした環境学習を実施した。 ▼花火大会終了後、主催者及び市民ボランティアによる清掃活動を実施した。</p>	<p>・ボランティア活動については、メンバーとともにクラフト体験会等の内容を検討してモチベーションに繋げるとともに、新たなメニューによる活動の充実を図ることができた。</p> <p>・花火大会の清掃活動への参加人数が増加し、市民の間に確実に定着してきているとともに、市民活動の場の提供に貢献している。</p> <p>・次年度においても、周辺地域やボランティア、NPO団体との連携強化を図っていく。</p>	<p>適切だと判断します。</p>
<p>▽ 情報収集及び提供業務</p> <p>①利用者の声収集 ご意見箱設置のほか、定期的なアンケート調査、主催イベントにおける満足度調査など利用者の意見や感想を収集した。</p> <p>②ホームページの充実 ホームページにおいて、タブレットやスマートフォンでもアクセスしやすい環境を提供した。FacebookやTwitterなどのSNSを活用して頻繁に情報発信を行ったほか、ご意見箱に寄せられた意見・感想を集計し、ホームページや園内掲示板に公開した。</p>	<p>・ホームページについては海外からのアクセス数が伸びており、SNSでの口コミや情報の拡散による利用促進に繋げるため、引き続きタイムリーで細やかな情報発信を行っていく。</p>	<p>適切だと判断します。 引き続き多くの情報発信にご尽力ください。</p>

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等		H27実績	H28計画	H28実績	<p>・庭球場は昨年に続き大会等の団体利用及び大会練習等が増加し、計画を大きく上回った。</p> <p>・陸上競技場のインフィールド(サッカー等利用)については、引き続き芝生の養生管理を念頭に、適切な管理に努める。</p> <p>・貸室はブライダルや研修会に加え、音楽の発表会やヨガ教室など利用が多様化している。</p> <p>今後もきめ細かな利用案内・調整を心掛け、稼働率向上に努める。</p> <p>・レンタサイクルは土日祝日の天候に恵まれなかった日が比較的多く、計画を下回った。</p>	A	B	C	D
		件数(件)	201	—	181		<p>適正に業務が行われているものと判断します。</p> <p>運動施設については、引き続き利用件数の向上に努めてください。</p> <p>維持管理については、利用者促進のために可能な限り努めていただくようお願いいたします。</p>			
	野球場	人数(人)	4,962	—	5,279					
		稼働率(%)	24.1	29.0	21.3					
		庭球場	件数(件)	3,721	—			4,090		
	人数(人)		21,968	—	25,023					
	稼働率(%)		35.1	34.0	40.0					
	陸上競技場	件数(件)	90	—	89					
		人数(人)	6,570	—	7,059					
		稼働率(%)	24.1	14.0	13.6					
ピラミッド貸室	件数(件)	184	—	208						
	人数(人)	24,260	—	6,912						
	稼働率(%)	28.6	33.0	28.4						
レンタサイクル	件数(件)	37,710	—	35,863						
	人数(人)	37,710	—	35,863						
	稼働率(%)	37.5	35.0	31.6						
	▽ 不承認・取消・還付・減免									
	<p>▼不承認<合計0件></p> <p>▼取消<合計40件> レンタサイクル:40件</p> <p>▼還付<合計58件> 野球場:12件、庭球場:34件、陸上競技場:4件、貸室:8件</p> <p>▼減免<合計255件> 野球場:5件、庭球場:103件、レンタサイクル:147件</p>									
	▽ 利用促進の取組									
	<p>▼野球場・庭球場・陸上競技場について、公園の利用促進と市民の体力向上を目的として、「体育の日」(10月第2月曜日)を無料開放した。</p> <p>▼庭球場において、テニスラケットやボール、ベース等のレンタルを行った。</p> <p>▼貸室業務において、スポット照明やPAセット、グランドピアノ等の物品レンタルを行った。</p>									
(6)付随業務	▽ 広報業務					<p>・冬期利用に特化したリーフレットを製作・配布し、冬期利用促進を図った。</p> <p>・利用者の情報入手手段として重要なホームページやSNSを効果的に活用し、積極的な情報発信による利用促進を図っていきたい。</p>	A	B	C	D
	<p>主な広報の取組は以下のとおりである。</p> <p>▼公園リーフレットを公共施設やホテル、観光案内所等へ配布した。</p> <p>▼企画展等の主要イベントについてはマスコミへの投げ込みを行ったほか、市広報紙への記事掲載を行った。</p> <p>▼旅行情報誌、芸術関係誌等への公園紹介記事の掲載については、積極的に対応した。</p> <p>▼HPについては最新情報を随時更新したほか、Facebook等のSNSを活用して情報発信を行った。</p> <p>▼ガーデンアイランド北海道に参画し、サクラを中心に広報を行った。</p> <p>▼ガラスのピラミッド内の掲示板にて、公園施設及びイベント案内を行った。</p>									
	▽ 引継ぎ業務									
	<p>前回から継続指定を受けており、引継ぎ業務はない。</p>									

2 自主事業その他						
▽ 自主事業			A	B	C	D
			<p>▼売店収入において冬季スポーツ用品レンタルの売上が好調であったが、入園者数の減少に伴い、自主事業全体としては減収となった。</p> <p>▼「札幌国際芸術祭2017」の広報PR事業として、芸術祭事務局と連携して冬期にプレイベントを企画・実施し、来年度の開催に向けた認知度向上と気運の醸成を図った。</p>	<p>・売店の販売商品やイベント内容の見直し等により、増収を図る。</p> <p>・冬期の芸術祭プレイベント開催により、芸術祭の魅力周知ならびに認知度向上の一翼を担うとともに、本公園の冬期利用も促進された。</p> <p>来年度も芸術祭実行委員会と密接に連携協力し、芸術祭を契機とした本公園の認知度向上と利用促進に繋げたい。</p>	<p>適正に実施されているものと判断します。</p> <p>特色を活かした自主事業の展開に期待します。</p>	
<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼ガラスのピラミッドの清掃業務や各種保守点検業務、警備業務等、第三者に委託する業務については、市内企業に発注した。</p> <p>▼車いすやベビーカーの無料貸出のほか、P2駐車場内の障がい者駐車スペースへの健常者駐車を防止するため、ゴールデンウィークや夏期等の繁忙期に警備員を配置して誘導案内を行った。</p>	<p>・障がい者専用駐車区画は、舗装面の色を変えることで明確になったほか、コーン設置により抑止力を高めることができた。</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	
実施方法	<p>▼アンケートはガラスのピラミッドで月2回、土曜日に対面アンケートを実施し、総計861件の回答をいただいた。</p> <p>▼その他、主要なイベント開催時にアンケートを実施した。</p> <p>▼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。</p>	<p>本市要求水準を上回っていることは評価します。数多いアンケート結果を適切に分析・検討し、さらなる満足度向上に期待します。</p>				
結果概要	<p>▼公園全体の印象に対する満足度は、「とても満足」が60.19%と過半数以上を占め、次いで「まあ満足」が34.07%で合計94.26%となり、要求水準である70%、目標である75%を大きく上回る数値で達成した。</p> <p>▼スタッフの接客態度については、「大変良かった」が53.70%、「まあ良かった」が29.12%で合計82.82%となり、目標値85%にはわずかに届かなかったが、要求水準の80%を上回ることができた。</p> <p>▼来園者の属性をみると、年齢構成は「30代」が最も多く23.58%、次いで「20代」が22.65%、「40代」が18.93%となり、若い勤労世代が多い結果となった。性別では、「女性」が54.82%となり、「男性」の44.83%を10%上回った。職業は、「会社員」が48.73%で約半数近くを占め、次いで「主婦」が16.13%、「学生」が10.09%となっている。また、同伴者は「家族(大人のみ)」が37.74%と最も多く、次いで「友達」が29.04%、「家族(子ども含む)」が14.63%という順になっている。</p> <p>▼居住地は「北海道外」が最も多く44.81%、次いで「札幌市内」が多く42.47%、「北海道内」が12.72%と、例年通り道外からの観光客が最も多い結果となった。</p> <p>▼来園目的では、「旅行」が最も多く34.49%、次いで「散歩」が31.82%、「景観が好きで」が17.54%、「自然観賞」が15.80%と続いた。また、来園頻度では「今日が初めて」が最も多く61.09%、「これまでに何度か来た」が21.37%、「年に1～2回以上」が11.38%となった。「来園目的」、「来園頻度」とともに昨年度と同じ順位となり、本年度も引き続き観光客が多い傾向となった。</p> <p>▼イベント参加者への満足度調査(ホーリー・マウンテンズ展、イサム・ノグチあかり展)においては、「非常に満足」「満足」が合わせて99%を超える結果となった。</p>	<p>・スタッフの接客態度について目標値未達となった結果を踏まえ、接客接客やおもてなしに関する他施設や観光地での好事例を収集し、共有するとともに、接客研修の内容を再検討する等、スタッフの接客スキルの向上を図る。</p> <p>・海外からの観光利用が増加傾向にあるため、他言語での情報発信と利用サービス向上に努めたい。</p>	<p>・企画した展示イベントへの評価が非常に高かったことから、今後も利用者のニーズを踏まえつつ、気軽に自然や芸術に触れ体験することのできるイベントや展示を企画していきたい。</p>			

利用者からの意見・要望とその対応

▼維持管理に係る良い点としては、「きれい」「とても美しい」「景観がすばらしい」という公園本来の機能に対する称賛のほか、「管理が行き届いている」「清掃がしっかりされている」「イベントがよい」などの管理運営面での声も目立った。

▼改善点・要望としては、アクセスや案内看板等の道案内がないこと、自然の状況等に対してコメントが多かった。

▼月ごとに意見・要望を集計し、対応結果と合わせて掲示板に情報を開示した。

・要望の多い案内看板については、今後日英併記のものを整備し、コメントをいただいている以外に多く来園している外国人観光客への対策も含めて対応を進めたい。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H28計画	H28決算	差
収入	187,432	192,459	5,027
指定管理業務収入	176,132	177,545	1,413
指定管理費	156,951	156,951	0
利用料金	19,181	20,556	1,375
その他	0	38	38
自主事業収入	11,300	14,914	3,614
支出	187,432	183,241	▲ 4,191
指定管理業務支出	179,095	168,889	▲ 10,206
自主事業支出	8,337	14,352	6,015
収入-支出	0	9,218	9,218
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	0	9,218	9,218

▽ 説明

▼利用料金収入について、特にテニスコートでの大規模なテニス大会の利用が増えたこと等から、計画より1,375千円の増となった。

▼自主事業収入は、冬期のスポーツ用品レンタルが好調であったこと等により、計画より3,614千円増となった。

▼その他の収入は、携帯電話会社2社からの設備設置料に係る収入である。

▼指定管理業務支出は、職員体制の強化に伴い人件費が約4,800千円増加したが、事務局経費を配賦形式に変更した結果、当初の20,000千円から7,200千円となったことなどにより、計画より10,206千円の減となった。

▼自主事業支出について、夏期に展示会「ホーリー・マウンテンズ」を開催し、それに係る人件費や委託費が増加したこと等により、計画より6,015千円の増となった。

▼以上のことから、全体収支で9,218千円の黒字となった。

・28年度の入園者数は、過去最高を記録した27年度に比べて約11.9万人の減となった。特に、第1四半期における降雨や低温、12月から第4四半期にかけての多雪等、週末を中心に天候不順の影響を受けたほか、27年度の傾向であった海外からの観光客の大幅な増加が収束したこと等が要因となって入園者数が伸び悩んだ。

・一方で収支状況においては、有料施設運営や自主事業における効果的な事業展開を図ったこと、ならびに恒常的な経費節減に取り組んだこと等により、結果として黒字に繋げることができた。

A	B	C	D

計画を上回る収入の増加及び支出の減少により収支を黒字化していることは評価します。

入園者数が減少している中、有料施設及び用品レンタルの利用者を多く呼び込めたことは、指定管理者の努力がうかがえる。

今後は収支に余裕が生じた場合、その余剰金をより積極的に、追加の企画や施設の修繕に当てていただき、より多くを公園利用者の有益へと還元されることを期待します。

＜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>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
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> <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>▼公園利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>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
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>①公園作業実績</p> <p>▼施設・設備等の維持管理 日常清掃・点検、直営修繕等により適切な状態を維持し、快適かつ安全に利用できるよう努めた。</p> <p>▼植物の育成管理 公園の立地環境と植物の特性を十分考慮した年間作業計画を作成、樹木・草花・芝生等を気象状況を考慮しながら常に良好で健全な状態に維持しつつ、利用目的や用途に応じたメリハリのある管理を行った。また、モエレ山周辺の高性雑草の草刈やサクラの森ほか樹林地の除伐や枯損枝処理を行い、生態系の保全ならびに景観の維持を図った。</p> <p>▼冬期管理 運営面においては、歩くスキーコースを見直して安全の確保ならびに利用満足度の向上を図ったほか、散歩コースの整備距離を延長して、利用者の要望に応えた。</p> <p>管理面においては、園路除雪は業者委託し、水郷北大橋の除雪作業は直営で行った。大型除雪機械による除雪エリアにはスノーポールを適所に設置し、施設維持、安全確保に努めた。</p> <p>雪冷房用の雪入れは、融雪が進むなか予定数量を確保し、業務期間内に終了することができた。</p>	<p>▼来年度開催される札幌国際芸術祭において、公園スタッフが企画に参画することで本公園での事業展開を充実させるとともに、実行委員会との連携を密に行い、本公園の魅力向上ならびに利用促進を図る。また、芸術祭を契機に「夢大地北海道ガイドタクシー」の立ち寄り施設として協力し、札幌市における主要観光地としての認知度ならびに価値向上を図る。</p> <p>▼一般の公園利用者はもとより、障がい者、乳幼児連れの利用者、高齢者、海外からの利用者が快適に公園を利用できるよう、各種取組みを充実させる。</p> <p>▼公園利用者からの意見・要望のほか、周辺地域やボランティア等の意見をふまえて管理運営に反映させ、親しみやすい公園づくりを目指す。</p> <p>▼公園の総合満足度平均75%以上、接遇に関する満足度85%以上を事業目標に掲げ、特に、今年度目標値未達であった接遇の満足度を確実に達成するため、スタッフの接遇スキルアップを図る。</p>

<p>②施設の利用状況 今年度の入園者数は738,630人(対前年比118,710人減)となった。 過年度より進めてきたイサム・ノグチ作品としてのクオリティの維持、魅力ある公園づくりと情報発信力を活かし、公園の価値向上に向けて様々な事業展開を図ったが、天候不順の月が多かったことや前年度のようなインバウンド効果が少なかったこと等が主な減少要因となった。</p> <p>③収入状況 スポーツ施設の利用においては、テニス大会利用に合わせて柔軟に運営協力し、施設利用の促進を図った。また、スポーツ施設の日常管理において、老朽化に伴うコンディションの悪化を防ぎながら整備を行い、快適な施設利用に努めた結果、利用料金収入は前年度比で約70万円の増収に繋げることができた。</p>	<p>▼環境マネジメントシステムに従って環境負荷軽減への取り組みを継続的に行い、環境へ配慮した運営維持管理に努めるとともに、生態系への配慮や環境保全等に関する普及啓発を推進する。</p> <p>▼施設点検の強化や計画的な予防保全により、ライフサイクルコストの縮減とともに公園施設の長寿命化を図る。</p>
--	--

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>各種イベントの開催、利用者の多さなどからも高い管理運営能力が必要となる中、適正な維持管理、安全管理に努めていただいているものと評価します。 今後も適正な管理運営にご尽力いただき、世界に誇れるモエレ沼公園を目指していただきたい。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>