

## 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<br>(211-2536) |
|-----|---------------|-----------|---------------------------------|

## I 基本情報

|         |   |     |             |
|---------|---|-----|-------------|
| 1 施設の概要 |   |     |             |
| 名称      | 豊平公園                                      | 所在地 | 豊平区豊平5条13丁目 |
| 告示年月日   | 昭和52年3月22日                                | 面積  | 73,667㎡     |
| 公園種別    | 地区公園                                      |     |             |
| 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    | 豊平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    | 緑のセンター、散策園路、池、鉄製遊具、庭球場                    |     |             |
| 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<br>非公募の場合、その理由:                        |     |             |
| 指定単位    | 施設数: 1<br>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(講義室、庭球場)運営(利用料金制度)        |     |             |
| 3 評価単位  | 施設数: 1<br>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>《理念》<br/>私たちは、札幌市民との相互信頼を基に、みどりを通して心豊かな札幌の実現と次代への継承に貢献する。</p> <p>《運営方針》<br/>理念の達成のため、5つの方針(公平、公開、効率、協働、環境)を柱に時代やニーズに即し、公園の価値を高め指定管理者として市民の満足度向上に努める。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>平等利用確保基本方針<br/>年齢や障がいの程度、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等によって、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う。</p> <p>▼年齢や障がいの程度、社会的地位や身分の違い等によって平等利用が妨げられないようスタッフの接遇研修を行い、利用者に対する意識向上を図る。</p> | <p>公益財団法人札幌市公園緑化協会は指定管理者として、豊平公園の管理業務にあたり、豊平公園スタッフの他、事務局スタッフと他公園スタッフによる体制を組み、確実かつ柔軟な業務を行ってきた。また、公園利用者には不公平や不快感を感じさせないための接遇研修等を実施し、今後の管理運営においても、現在までの取り組みを継続し、みどりの発信基地としての利用者サービスや維持管理の向上、安心・安全な管理運営に努めた。</p> | <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>おおむね適正に策定されているものと判断します。</p> <p>適正に対応できているものと判断します。</p> | A | B | C | D |
| A            | B  | C  | D   |   |   |   |   |

| <p>▽ 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 電気、水道の使用については、無駄な使用を抑制する活動により、節約に努めるようスタッフに周知した。</li> <li>▼ 事務用品等は、グリーン用品を購入するよう努めた。</li> <li>▼ 公園管理スタッフに対し、環境マネジメント研修を年1回(4月に)実施し、環境目的、目標について周知した。</li> </ul>   | <p>環境マネジメント研修による環境負荷軽減についてのスタッフ教育に努め、環境意識の啓発を図った。</p>                                    | <p>適切に実施されているものと判断します。<br/>引き続き従事者への啓発に取り組んでください。</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"> <li>▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。</li> <li>▼ 当初の研修計画に基づき接遇研修を実施した。ただし、業務の都合上、受講できなかったスタッフには研修資料を回覧し、周知した。</li> </ul>   | <p>実施状況の通り、適切な人員配置、研修、取り組みを行い、スタッフの能力向上に努めたと捉えている。</p>                                   | <p>適正に管理できているものと判断します。</p>                            |                           |  |  |  |   |                              |
| <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>利用者へのサービスや維持管理の向上、安全性を確保するうえにおいて、接遇研修等の教育訓練、作業における安全教育を実施し、また、作業前のミーティング等でそれらの情報共有を図るため、口頭、文章により周知した。</p>   | <p>計画通りスタッフ対象の接遇研修や救急救命研修等を実施し、スタッフのスキルアップを図り、また、安全教育を実施し、労災事故防止を目指した。</p>               | <p>適正に運用されているものと判断します。</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> <p>再委託については、札幌市の承認を得て、ゴミの収集、機械警備、消防施設点検等を札幌市内の企業に委託をし、諸法令・規則の遵守と安全管理等を適正に行い業務遂行に努めている。</p>   | <p>実施状況の通り、計画に沿って適切な履行を行っている。</p>  | <p>適切に管理されているものと判断します。</p>                            |                           |  |  |  |   |                              |
| <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)</p> <table border="1" data-bbox="383 1254 981 1601"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>運営協議会<br/>第1回<br/>H29. 3. 9</td> <td>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・自主事業の対応状況・その他</td> </tr> <tr> <td colspan="2">                     &lt;協議会メンバー&gt;<br/>                     公園維持係長、公園管理係長、担当者<br/>                     (公財)札幌市公園緑化協会事業課担当課長、豊平公園所長、平岡樹芸センターマネージャー                 </td> </tr> </tbody> </table> | 開催回  | 協議・報告内容   | 運営協議会<br>第1回<br>H29. 3. 9 | 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・自主事業の対応状況・その他 | <協議会メンバー><br>公園維持係長、公園管理係長、担当者<br>(公財)札幌市公園緑化協会事業課担当課長、豊平公園所長、平岡樹芸センターマネージャー |  | <p>実施状況の通り、協議会を開催し新センターに運営に関わる問題点、園内維持管理や施設、設備の課題について協議できたことと捉える。</p> | <p>おおむね適正に運営できていると評価します。</p> |
| 開催回   | 協議・報告内容  |   |                           |  |  |  |   |                              |
| 運営協議会<br>第1回<br>H29. 3. 9   | 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・自主事業の対応状況・その他                                       |   |                           |  |  |  |   |                              |
| <協議会メンバー><br>公園維持係長、公園管理係長、担当者<br>(公財)札幌市公園緑化協会事業課担当課長、豊平公園所長、平岡樹芸センターマネージャー  |  |   |                           |  |  |  |   |                              |
| <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul>  | <p>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。</p> | <p>適切に管理されているものと判断します。</p>                            |                           |  |  |  |   |                              |

|                                   |  |   |   |   |   |   |   |                                   |  |  |  |                          |  |  |  |
|-----------------------------------|--|---|---|---|---|---|---|-----------------------------------|--|--|--|--------------------------|--|--|--|
|                                   | <p>▼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。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ 要望・苦情等については、内容を正確に把握し、迅速且つ的確に対応した。また、報告票を作成し、スタッフに周知すると共に協会本部と情報共有し札幌市への報告を行っている。本年度は新センター移築に伴う案内に関する要望、苦情が多かったが、改善されている。</p> <p>H28年度の要望・苦情件数(要望:管理11件・苦情:管理18件、緑の相談0件・称賛:管理6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> <p>▼ 要望、意見については、公園管理運営等に役立てるため、情報の共有をしている。</p> <p>▼月毎、四半期毎、年度での札幌市への報告の際、マネージャーによるセルフモニタリングを記載し、報告を行った。</p>  | <p>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。</p> <p>不正経理等の事故は発生していない。</p> <p>接遇研修・スタッフ間の情報共有等を行い、要望・苦情の対応についてレベルアップを図れた。</p> <p>苦情・要望件数の過去の比較、アンケート調査による利用者満足度を把握し、問題を改善することで本年度は評価目標を上回ることができたと捉えている。</p>                             | <p>札幌市あてに寄せられる苦情などは減少傾向で努力を評価します。</p> <p>適切に記録され報告を受けております。</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"> <li>・全てのスタッフに対し、北海道最低賃金額を上回る給料を支給した。</li> <li>・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。</li> <li>・就業規則(平成27年4月1日施行)の改正を行い、札幌中央労働基準監督署に届け出た。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・年1回の定期健康診断を実施した。</li> <li>・短時間雇用管理者を選任し、北海道労働局へ届け出た。</li> </ul> | <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。</p> <p>当団体での労働災害発生ゼロを目指して、毎月の委員会による検証や安全講習を実施したことにより、前年度より発生件数を減らすことができた。</p> <p>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>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適正に法令遵守及び雇用環境の維持向上に努めているものと判断します。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">引き続き快適な職場環境を保つようご尽力ください。</td> </tr> </table> | A | B | C | D | 適正に法令遵守及び雇用環境の維持向上に努めているものと判断します。 |  |  |  | 引き続き快適な職場環境を保つようご尽力ください。 |  |  |  |
| A                                 | B  | C   | D   |   |   |   |   |                                   |  |  |  |                          |  |  |  |
| 適正に法令遵守及び雇用環境の維持向上に努めているものと判断します。 |  |   |   |   |   |   |   |                                   |  |  |  |                          |  |  |  |
| 引き続き快適な職場環境を保つようご尽力ください。          |  |   |   |   |   |   |   |                                   |  |  |  |                          |  |  |  |

|                         | <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>(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>▼業務の実施にあたり、公園利用者の安全を第一に考え、巡回・点検などを行い、看板設置、不良個所の改修、小まめな清掃を行い事故防止対策に努めた。緑のセンターは新旧二つの施設の管理を行ったが大きな問題なく適正に管理した。</p> <p>▼管理業務実施にあたり、損害賠償保険は要求水準に適合したものに加入した。</p> <p>▼スタッフ全員、普通救命講習(AED操作含む)の取得を行っており、傷病者対応能力の向上を図っている。本年度は園内で発生した自殺未遂者の手当てを適切に行うことができた。</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>▼公園内の施設、設備については利用者が安心・快適に利用出来るよう施設・設備の点検を適切に実施した。なお、消防設備点検、遊具保守点検、駐車場門扉開閉等を第三者委託により実施した。緑地管理は、危険木、枯損枝の処理を進め、利用者の安全確保に努めた。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼4月、災害緊急時(台風)訓練を実施した。暴風雨では園内に多数の倒木被害が出たが公園の夜間封鎖および倒木処理を進め適切に対処した。</p> | <p>実施状況のとおり、維持管理業務は概ね計画通りに実施できた。業務委託に関しても計画通り、全て承認をいただき、実施した。新しい緑のセンターの運営に対応するための施設・設備の点検、研修を適宜行い、安全且つ適正な維持管理業務の実施に努めた。今後も、スタッフのスキルの向上を図り、来園者が安全快適に過ごす環境を提供したい。</p> <p>防災訓練の結果、スタッフのスキルアップ及び災害時に適切に対処できたと捉えている。</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>適切に実施されているものと判断します。引き続き従業員の資質向上に努めてください。</p> <p>適切に管理されているものと判断します。</p> <p>適切に対応できているものと判断します。</p> | A | B | C | D |  |  |  |  |
| A                       | B  | C   | D  |   |   |   |   |  |  |  |  |
|                         |  |   |  |   |   |   |   |  |  |  |  |

| <p>(4)事業の計画・実施業務</p> | <p>▽ 緑化普及啓発事業等</p> <p>▼園芸講習会等 73回開催 参加者1,415人(前年比157人減)</p> <p>▼展示会等 31回開催 来館者84,354人(前年比25,871人増)</p> <p>▽ みどりの相談業務</p> <p>▼花と緑に関する相談を毎週6回(10時～12時・13時～16時)実施した。面談と電話にて対応。相談件数25,210件(前年比4,122件減)</p> <p>▽ グリーンデータバンク業務</p> <p>▼グリーンデータバンク(提供29件、受取0件、取消29件、継続0件)の対応</p> <p>▽協働・協力団体との連携</p> <p>▼登録ボランティア「豊平公園花とハーブの会」と連携したイベント4回、園内ボランティア活動22回、園外ボランティア活動1回を行った。</p> | <p>講習会については前年比157人の減となった。今後減少の大きい有料のクラフト教室について内容を検討したい。</p> <p>展示会は新センター開館に向け広報活動にも力を入れた結果、新規利用者の獲得に成功し、前年度実績を大きく上回る来館者数となり好評だった。来館者からは施設と管理動線が新しくなった事について概ね好意的に受け止められている。</p> <p>緑の相談については、センターの引越して2週間休止したが、その間他の緑のセンターでの相談日を増やし、事前に告知を強化したことで混乱もなく対応することができた。新センターとなってからは、1人あたりの相談時間が長くなる傾向となり、相談件数は減少したが、モニタリングによる満足度は高く、丁寧に対応できているものと判断する。</p> <p>なお、グリーンデータバンクは、提供が多いものの受取が無く、今後ネット公開なども含め再検討したい。</p> <p>登録ボランティアとの活動を活発に行い、ハーブ展や新館オープニング、スノーキャンドル等のイベントを協働で開催した結果、利用者から好評を得た。</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 style="background-color: red;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切に展開できているものと判断します。</p> <p>利用状況を考えると見直しが必要な時期にきているのかもしれない。</p> <p>積極的に活用しているものと判断します。</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> <p>▼ 売店業務<br/>売上高 13,008千円(昨年度実績13,366千円・計画9,000千円)</p> <p>▼ イベント事業収入 153千円(計画180千円)</p> <p>▼ 手数料収入 390千円(計画200千円)</p> <p>▼ その他の収入113千円(計画0千円)</p> <p>※収益事業から自主公益事業への振り替え収入</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼ 施設消防点検、機械警備、駐車場ゲート開放、遊具定期点検、塵芥処理、電気工作物保安全管理、エレベーター点検、除雪、ボイラー点検(旧センター)等についての第三者委託は市内企業に発注した。</p> <p>▼ 8月に新館オープンを記念してイベントを開催し、1,690人も来館者を迎えた。</p> <p>▼ 冬期間の転倒防止のため、滑りやすい場所に砂および礫の散布を行った。</p> <p>▼ 冬期間も園内の多目的トイレの開放を行った。</p> <p>▼ 冬の遊び場として、芝生広場に雪でソリ山を造成した。</p> | <p>売店業務は広報強化により、展示会が好調でそれに伴い売店の売り上げも伸び、3年連続で12,000千円を超えた事を評価する。</p> <p>委託先については、市内の業者を活用している。冬期間の安全対策に努め、利用者の利便を確保できた。</p> |   |   |   | <p>利用者のニーズに沿った自主事業の展開を評価します。</p> <p>適切に活用・配慮されているものと判断します。</p> |

3 利用者の満足度

| ▽ 利用者アンケートの結果    |  | アンケートでの満足度の結果は、総合・接遇ともに札幌市の要求水準、目標値(+5%)を超える評価をいただいた。 | A   | B   | C | D |
|------------------|--|---|---|---|---|---|
| 実施方法             | 4月1日～3月31日<br>講習会などのイベント時にアンケートボックスを設置し収集<br>回答者 559人  |   | <p>昨年接遇において目標未達成であったが、アンケートの内容を分析し、繊細な対応や管理内容を提供し改善を図ることができた。また、緑の相談については、定例開催している相談員会議を継続し、相談員の回答を統一する情報共有を図り、今年度は多くの称賛をもらっている。なお、意見、要望等については可能なものは迅速に対応し、概ね利用者に理解をいただいたと判断している。市民より継続してカラスのねぐら利用に対する苦情や駆除の要望を受けているが、中立の立場で対応している。</p> <p>今後も公園を快適に利用して頂くための、利用者の声を集約・分析し、管理運営に反映させたい。</p> | <p>これまでのアンケート結果を分析し、適切に管理運営に反映させ、本市要求水準を上回ったことは評価します。</p> <p>今後もより満足していただけるような管理運営に引き続きご尽力ください。</p> |   |   |
| 結果概要             | <ul style="list-style-type: none"> <li>公園総合満足度は、89%(要求水準70%)</li> <li>接客満足度は、85%(要求水準80%)</li> <li>緑のセンターの施設満足度は、85%(目標設定なし)</li> <li>展示会・講習会の満足度は、88%(目標設定なし)</li> <li>緑の相談の利用満足度は、84%(目標設定なし)</li> </ul> |   |   |   |   |   |
| 利用者からの意見・要望とその対応 | <p>【意見】</p> <p>手入れが行き届いてきれい／手入れをしっかりと。</p> <p>【対応】</p> <p>作業計画を適宜調整して効率化を図った。</p>  |   |   |   |   |   |
|                  | <p>【意見】</p> <p>公園が糞で汚れる、カラスを何とかして。</p> <p>【対応】</p> <p>施設の清掃及び、注意看板を増設した</p>  |   |   |   |   |   |
|                  | <p>【意見】</p> <p>新センターになって駐車場から遠くなった。館内が暑すぎる。</p> <p>【対応】</p> <p>近道となる園路に案内看板を増設した。夏場の館内の高温化は換気に対応しているがさらなる抑制を模索中。</p>   |   |   |   |   |   |
|                  | <p>【意見】</p> <p>講習会申し込みの電話が繋がらない。</p> <p>【対応】</p> <p>申し込み開始日は人員を増やして対応。</p>   |   |   |   |   |   |
|                  | <p>【意見】</p> <p>園内の桜の日当たりが悪いので移植して。</p> <p>【対応】</p> <p>H29年度に移植(その後称賛)。</p>   |   |   |   |   |   |
|                  | <p>【意見】</p> <p>地下鉄の案内看板が旧センターのままで迷った。</p> <p>【対応】</p> <p>指定管理者の支出で新センターの案内看板を更新。</p>   |   |   |   |   |   |



4 収支状況

▽ 収支 (千円)

| 項目       | H28計画  | H28決算   | 差       |
|----------|--------|---------|---------|
| 収入       | 64,596 | 68,662  | 4,066   |
| 指定管理業務収入 | 55,216 | 54,998  | ▲ 218   |
| 指定管理費    | 54,767 | 53,777  | ▲ 990   |
| 利用料金     | 449    | 1,221   | 772     |
| その他      | 0      | 0       | 0       |
| 自主事業収入   | 9,380  | 13,664  | 4,284   |
| 支出       | 64,596 | 72,273  | 7,677   |
| 指定管理業務支出 | 55,746 | 58,543  | 2,797   |
| 自主事業支出   | 8,850  | 13,730  | 4,880   |
| 収入-支出    | 0      | ▲ 3,611 | ▲ 3,611 |
| 利益還元     | 0      | 0       | 0       |
| 法人税等     | 0      | 0       | 0       |
| 純利益      | 0      | ▲ 3,611 | ▲ 3,611 |

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は本年改修予定であったテニスコートが通常運営となったため、計画上是増加しているが実績は天候不良によりテニスコートの利用は減少した。貸室は新センターのオープンにより、利用件数は増えたが、料金単価が下がったため収入が伸び悩み、計画より91千円の減収となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、新旧緑のセンター同時管理による多忙化や新センターでの業務の増加による人件費が膨らんだほか、新センターでの施設点検業務などの委託費の増加により2,797千円の増加となった。
- ▼ 自主事業支出は、新センター効果と展示会による売店売上増に伴い商品仕入費が増加し、計画より4,880千円の増加となった。
- ▼ 収支は差引き3,611千円の赤字となった。

昨年に引き続き、自主事業の収入が好調で、計画を4,284千円上回ったことを評価する。支出については燃料費が計画を下回ったが、新センター運営に伴う管理・委託費及び人件費の増加により全体の収支は3,611千円の赤字となった。

今後は安全かつ効率的な管理運営方法について検証を重ねることとする。

| A | B | C | D |
|---|---|---|---|
|   |   |   |   |

新センター移行に伴う支出を考慮すれば、概ね適正な運用が成されているものと判断します。  
好調な事業は落とさぬよう努力し、新センターの通常運行に向けて人件費の見直しに努める等、今後の管理運営に期待します。

<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。

適 不適

▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例及び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。
- ▼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。

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. 安全管理・利便性の確保等に取り組んだ。特に今年度は、園内の工事が続いたため告知看板及び周辺施設への周知を徹底し、事故、苦情等の問題発生防止を図れた。強風災害については、比較的被害が少なかったが、倒木は迅速に処理し、安全と利便性の確保に努めることができた。施設管理においても巡回・清掃・点検を強化し、トラブルを未然に対処することで適切に管理運営を実行することができた。苦情に関しては、前年度の苦情内容を分析し(池の汚れ、草、接遇等)、対応方法をミーティング等でスタッフに周知し、実行した結果、称賛をいただいた。新センター運営開始後は新規の利用者が増えたと同時に、概ね良い評価をいただいたことが、総合、接遇満足度の向上につながったと捉えている。今後、新センターの魅力さをさらに高めるため、展示、運営方法の改善を継続していく。</p> <p>2. 広報誌の発行やHPの的確な更新、テレビ中継や地元ラジオへの出演などによる情報発信に特に重点を置き、取り組んだ。</p> <p>3. お客様からの苦情や要望に対しては、丁寧な説明と迅速な対応を心がけ、概ね理解を得られていると捉えている。</p> <p>4. 登録ボランティア「豊平公園花とハーブの会」との共催で4回のイベントを開催し、好評であった。</p> | <p>1. 社会のニーズの多様化に伴い、公園には様々なサービスが求められており、施設本来の目的から外れない範囲で、より多くのお客様が満足されるよう、多角的な視点での運営に取り組む。</p> <p>2. 限られた予算の中での、スタッフの安全対策、技術レベルの向上や、効率的な運営システムの構築により質の向上を図る。</p> <p>3. 札幌の緑の発信基地として緑の相談員の知識の向上や満足度のいく展示会、園芸講習会の開催に重点を置くとともに、広報誌、HPの充実による的確な情報発信に努める。</p> <p>4. 新しい緑のセンターの効率的で安全な管理方法を確立し、問題点の改善に努める。</p> |

| 【所管局の評価】  |                           |
|---|---------------------------|
| 総合評価  | 改善指導・指示事項                 |
| <p>新センターへの移行などこれまでにない業務が輻輳したことにより苦勞されたのではないかと思います。引き続き豊平公園の特徴を生かした管理運営を心掛けて多くの皆様にご利用いただけるようご尽力ください。</p> | <p>上記の所管局評価を参照してください。</p> |