

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 | 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、もつ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 ----- 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(講義室、庭球場)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>当公園の効果的な管理運営を目指して、緑化協会の「理念」と運営方針に掲げる「公益性5つのK」を基とした、以下の『基本方針』を策定した。</p> <p>▼ 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>▼ 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>▼ 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>▼ 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>▼ 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>また、札幌の快適な都市環境を推進する上で、豊平公園では以下を重点基本方針として策定した。</p> <p>▼ みどりの情報発信施設として、札幌のみどりの環境づくりに貢献する。</p> <p>▼ 植物を通して交流、園芸文化の発展をサポートする。</p> <p>▼ 地域交流の拠点として公園利用を促進する。</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 style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: red;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>基本方針を定め、適正に管理運営がなされていると判断します。</p> | A | B | C | D |
| A | B | C | D | | | | |

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

平等利用確保基本方針

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。

▼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。

▽ 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進

▼環境マネジメントシステムを運用し、今年度は電気使用量を前年度使用量を上回らない目標を設定し、節電に努めた。

(結果:電気使用量:平成28年度比105.6%)

▼事務用品等は、グリーン用品を購入するよう努めた。

▼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。

▽ 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、労働関係法令遵守、雇用環境維持向上)

▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。

▼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。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

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。

▽ 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)

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。

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。また、節電については、冬期間、施設保護のために電熱ヒーターを使用したことにより前年度使用量を超過してしまったため、使用方法について再検討し、効率的に運用できるよう、次年度の改善に反映させたい。

実施状況の通り、適切な人員配置、研修や取り組みを行い、スタッフの能力向上に努めたと捉えている。

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することで、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。

実施状況の通り、計画に沿って適切な履行を行っている。

研修の実施によりスタッフの意識向上を図っており、多くの市民が快適に利用できるよう取り組んでいると判断します。

適切に取り組んでいると判断します。節電については効率的な運用に努めてください。

施設の管理運営に必要な職員が配置されており、適切な組織の確立がなされていると判断します。

教育訓練等によりスタッフの意識向上に努めており、来園者の安全性の確保や快適性の向上に向けて取り組んでいる。

適切な管理が実施されていると判断します。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

| 開催回 | 協議・報告内容 |
|--|--|
| 運営協議会 第1回 H30. 3. 12 | 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> 公園維持係長、公園管理係長、担当者 (公財)札幌市公園緑化協会事業課担当課長、豊平公園所長、豊平公園職員 | |

実施状況の通り、協議会を開催し緑のセンターの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と捉える。

要求水準どおり、運営協議会が開催され、管理運営水準の向上に向けた協議を行っている。

▽ 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。

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の情報共有し札幌市への報告を行っている。本年度はカラス及び、園内の造成工事に関する苦情が多かったが、可能なものから対応した。
- H29年度の要望・苦情件数(要望:管理11件・苦情:管理16件、緑の相談0件・称賛:管理1件、接遇3件)

スタッフ間の情報共有を進め、要望・苦情の対応についてレベルアップを図れている。

適切に対応されていると判断します。

▽ 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)

- ▼記録・報告等を計画通りに適切に実施した。
- ▼自己評価を月単位で行い、業務の改善、利用者の増加に努めた。
- ▼アンケート調査を実施し、管理運営の参考としている。
- ▼要望、意見については、公園管理運営等に役立てるため、情報の共有を行っている。
- ▼札幌市の業務等検査にも適切に対応した。

記録・モニタリング・報告・評価を適切に実施し、それによる利用者からの情報を収集、改善、反映を図り、管理運営の向上を目指した。

適切に記録され報告を受けております。

| | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|---|---|---|---|--|--|--|--|
| (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>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に法令遵守及び雇用環境や職場環境の維持向上に努めているものと判断します。</td> </tr> </table> | A | B | C | D | 適切に法令遵守及び雇用環境や職場環境の維持向上に努めているものと判断します。 | | | |
| | A | B | C | D | | | | | | | |
| 適切に法令遵守及び雇用環境や職場環境の維持向上に努めているものと判断します。 | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|---|---|---|---|--|--|--|
| <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、適宜清掃を行い事故防止対策に努めた。緑のセンターは専門業者による施設点検も行き適正に管理した。</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り、避難訓練と同時に救急救命についても復習を行っている。</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、大雪時も折れ枝、倒木等の処理等、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。業務委託についても計画通り、全て承認をいただき、実施した。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。</p> <p>今後も、スタッフのスキルの向上を図り、来園者が安全で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"> <tr> <td data-bbox="1236 152 1300 190">A</td> <td data-bbox="1300 152 1364 190">B</td> <td data-bbox="1364 152 1428 190">C</td> <td data-bbox="1428 152 1452 190">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 190 1452 918"> <p>適切に実施されているものと判断します。</p> <p>危険木や枯損枝等の処理が行われ、利用者等の安全確保等、適切に行われていると判断します。</p> <p>適切な対応が実施されていると判断します。</p> </td> </tr> </table> | A | B | C | D | <p>適切に実施されているものと判断します。</p> <p>危険木や枯損枝等の処理が行われ、利用者等の安全確保等、適切に行われていると判断します。</p> <p>適切な対応が実施されていると判断します。</p> | | | |
| A | B | C | D | | | | | | | | |
| <p>適切に実施されているものと判断します。</p> <p>危険木や枯損枝等の処理が行われ、利用者等の安全確保等、適切に行われていると判断します。</p> <p>適切な対応が実施されていると判断します。</p> | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|----------------------|---|---|---|
| <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 75回開催 参加者1,581人(前年比166人増)</p> <p>▼展示会等 31回開催 来館者85,351人(前年比786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25,114件(前年比96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17件、受取0件、取消43件、継続3件)の対応</p> | <p>講習会については新センター効果もあり前年比166人の増となった。展示会は広報活動に力を入れた結果、新規利用者の獲得に成功し、好調であった前年を786人上回る来館者数となった。来館者からは新館について概ね好意的に受け止められているが、駐車場から離れているとの苦情は増えている。緑の相談については、年々1人あたりの相談時間が長くなる傾向であるが、利用者アンケートの自由記載では称賛のご意見を多数いただいております、丁寧に対応できているものと判断する。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>A B C D</p> <p>適切に実施されていると判断します。広報努力により利用者を増加させたことを評価します。</p> <p>適切に展開できているものと判断します。</p> <p>受取件数を増加させるような方法等を検討してください。</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3回、園内ボランティア活動23回、園外ボランティア活動1回を行い、延べ活動人数242名となった。</p> | <p>公園ボランティアと共に植物管理、イベント開催を行い、公園管理の質の向上及び活性化につなげることができた。</p> | <p>積極的に活用されていると判断されます。</p> |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|---------------------------------------|--------|--------|--------|---|--|--------|---|---|---|-------------------|--|--|--|---------------------------------------|--|--|--|
| (5)施設利用に関する業務 | ▽ 利用件数等 | | | | <p>新センターとなったことで貸室利用件数は増加しているが、単価の安いミーティングルームの利用が多く、利用料金は減少している。テニスコートは改修のため、例年よりも、1ヶ月短い営業であったが好天日が多く利用件数は増加した。</p> <p>新センターの効果が継続し新規の来園者が増えたほか、メディアへの広報を積極的に行い知名度の向上を図った。公共交通に近い環境を活かし、今後もより利用しやすい環境づくりに努めたい。</p> | <table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に運営されていると判断します。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されていると判断します。引き続き利用者増のために努めてください。</td> </tr> </table> | A | B | C | D | 適切に運営されていると判断します。 | | | | 適切に実施されていると判断します。引き続き利用者増のために努めてください。 | | | |
| | A | B | C | D | | | | | | | | | | | | | | |
| | 適切に運営されていると判断します。 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 適切に実施されていると判断します。引き続き利用者増のために努めてください。 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | H28実績 | H29計画 | | | H29実績 | | | | | | | | | | | |
| | 貸室 | 件数(件) | 367 | 350 | | | 380 | | | | | | | | | | | |
| | | 人数(人) | 16,973 | 15,000 | | | 21,858 | | | | | | | | | | | |
| | | 稼働率(%) | 21 | 25 | | | 20 | | | | | | | | | | | |
| | 庭球場 | 件数(件) | 728 | 730 | | | 767 | | | | | | | | | | | |
| | | 人数(人) | 4,205 | 4,200 | | | 4,468 | | | | | | | | | | | |
| 稼働率(%) | | 32 | 32 | 34 | | | | | | | | | | | | | | |
| | | H28実績 | H29計画 | H29実績 | | | | | | | | | | | | | | |
| イベント | 2 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 学校行事 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| その他 | 93 | 80 | 87 | | | | | | | | | | | | | | | |
| ▽ 不承認0件、取消し0件、減免63件、還付22件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ▽ 利用促進の取組 | ▼イベント開催前にマスメディアに広報を行い、来園を呼びかけた。 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----------|---|--|--|
| (6)付随業務 | <p>▽ 広報業務</p> <p>▼ 広報誌「緑のセンターだより」を月一回発行し、各区役所、各公園等にて毎月約1,000部配布した。</p> <p>▼ HPの閲覧数が56,187件(前年比467件減)あった。</p> <p>▼ (株エフエムとよひら(FMアップル)の番組に月一回(毎月第4金曜日11時~11時30分頃生放送)に豊平公園職員が生出演し、豊平公園の広報を行った。</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>広報誌「緑のセンターだより」の発行を継続し、好評を得ている。HPのアクセス数は、開花状況やイベント、工事のお知らせ等の情報の更新を頻繁に行いほぼ前年並みの数字となった。また、FMラジオへの出演を行い、タイムリーな公園情報の継続的な発信を行うなど、積極的な情報発信を心がけている。</p> | <p>A B C D</p> <p>積極的な広報活動を評価します。</p> |
| 2 自主事業その他 | | | |
| | <p>▽ 自主事業</p> <p>▼ 売店業務</p> <p>売上高 11,245千円(昨年度実績13,008千円・計画9,200千円)</p> <p>▼ イベント事業収入 201千円(計画180千円)</p> <p>▼ 手数料収入 376千円(計画200千円)</p> <p>▼ その他の収入199千円(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>▼ 12月末に緑のセンターを臨時休館し、床・壁のひび割れの改修を行った。</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>売店業務は展示会が好調であったが、春先の販売数が減少し減収となった。今後は緑のセンターでの限られた販売面積の効率的な活用を検討する必要がある。</p> <p>委託先については、市内の業者を活用している。また、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>A B C D</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>市内企業の活用に努めている点を評価します。</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を超える評価をいただいた。本年は接遇において“普通”の評価が増加し、指定管理者の目標値を達成できず、残念な結果となった。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ための情報共有を図っている。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。近年カラスをはじめとした野生生物に対する苦情・要望を受けているが、中立の立場で対応している。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。 | A | B | C | D |
|------------------|---|--|---|---|---|---|
| 実施方法 | <p>4月1日～3月31日</p> <p>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 回答者 574人</p> <p>満足度については、札幌市の要求水準から+5%を目標値に設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公園総合満足度の目標値 75% ・接遇満足度の目標値 85% | | <p>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を超える評価をいただいた。本年は接遇において“普通”の評価が増加し、指定管理者の目標値を達成できず、残念な結果となった。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ための情報共有を図っている。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。近年カラスをはじめとした野生生物に対する苦情・要望を受けているが、中立の立場で対応している。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>本市要求水準を上回ったことは評価します。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 | <ul style="list-style-type: none"> ・公園総合満足度は、82% ・接客満足度は、82% ・緑のセンターの施設満足度は、85%(目標設定なし) ・展示会・講習会の満足度は、82%(目標設定なし) ・緑の相談の利用満足度は、71%(目標設定なし) | | | | | |
| 利用者からの意見・要望とその対応 | <p>【意見】</p> <p>旧センター跡地の造成工事の封鎖範囲が広すぎる、工期も長い。</p> <p>【対応】</p> <p>市と共に立ち合い協議した。</p> | | | | | |
| | <p>【意見】</p> <p>新センターが駐車場から遠くて迷った。/駐車場の案内が分かりにくい。</p> <p>【対応】</p> <p>利用者が迷わない様に案内看板を増設した。</p> | | | | | |
| | <p>【意見】</p> <p>園内の草(丈)が高い、ちゃんと管理しろ。</p> <p>【対応】</p> <p>作業計画を見直し、小まめな管理を行った。</p> | | | | | |
| | <p>【意見】</p> <p>公園のカラスに迷惑しているので何とかして。</p> <p>【対応】</p> <p>現在実施している対策の説明を行った。</p> | | | | | |
| | <p>【意見】</p> <p>バックヤードのネットフェンスがみっともない。</p> <p>【対応】</p> <p>竹製のしっかりとした竹垣を設置した。</p> | | | | | |

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

| 項目 | H29計画 | H29決算 | 差 |
|----------|--------|---------|---------|
| 収入 | 64,850 | 67,090 | 2,240 |
| 指定管理業務収入 | 55,270 | 55,006 | ▲ 264 |
| 指定管理費 | 53,831 | 53,831 | 0 |
| 利用料金 | 1,439 | 1,175 | ▲ 264 |
| その他 | 0 | 0 | 0 |
| 自主事業収入 | 9,580 | 12,084 | 2,504 |
| 支出 | 64,850 | 71,313 | 6,463 |
| 指定管理業務支出 | 55,800 | 59,229 | 3,429 |
| 自主事業支出 | 9,050 | 12,084 | 3,034 |
| 収入-支出 | 0 | ▲ 4,223 | ▲ 4,223 |
| 利益還元 | 0 | 0 | 0 |
| 法人税等 | 0 | 0 | 0 |
| 純利益 | 0 | ▲ 4,223 | ▲ 4,223 |

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入はテニスコートの改修に伴う営業期間の短縮及び貸室単価が下がったことで売り上げが減少し、計画を264千円下回った。
- ▼ 自主事業収入は展示会での花鉢販売が好調で、計画より2,504千円の増加となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、超勤による人件費が膨らんだほか、新センターでの光熱水費、施設点検業務などの委託費の増加により3,429千円の増加となった。
- ▼ 自主事業支出は、計画よりも売店の売上が増えたため、それに伴い商品仕入費が増加し、計画より3,034千円の増加となった。
- ▼ 収支は差引き4,223千円の赤字となった。

本年は自主事業の収入が計画を2,504千円上回った事を評価するが、金額は前年を1,780千円下回った。支出については、人件費及び委託管理費、商品仕入費が増加したことにより収支は4,223千円の赤字となった。

次年度は自主事業の中心となる売店の販売形態が変更となるため、収支共に減少する見込み。

A B C D

新センター移行に伴う支出を考慮すれば、おおむね適正な運用がなされているものと判断します。新センターとなってからの実績を見直し、施設維持管理費の縮減に努めていただきたい。

<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。

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。前年に引き続き園内の造成工事を行ったため、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に努めた。今年度は強風、大雪等による被害が比較的少なかったが、枯れ枝、落ち枝は直ちに処理を行い、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・点検を実施し、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、過去の苦情内容を振り返り、再発防止対策を行った結果、同様の苦情は減少している。今年度は、新規の利用者が増え、それに伴い、要望も多様化していることから、今後、公園及び緑のセンターの魅力をさらに高めるため、接遇及び管理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、効果が上がっていると判断する。</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3回のイベントを開催し、好評であったため満足の良い結果と判断する。</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の良い展示会、園芸講習会の開催に重点を置くとともに、毎月発行している「緑のセンターだより」のリニューアルを行い「広報さっぽろ」紙媒体の代わりとなる緑化情報の充実を図るとともに、HPの充実による的確な情報発信に努める。</p> <p>4. 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>新センターへ移行し2年目となり、新規利用者による要望の多様化や管理運営上の問題点などがみられるのではないかと思います。</p> <p>緑のセンターの効率的で安全な管理方法の確立を図るとともに、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> |