

## 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)	豊平区土木部維持管理課(851-1681)
-----	-------	-----------	-----------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	①西岡公園 ②西岡中央公園	所在地	①豊平区西岡487 ②豊平区西岡1条7丁目
告示年月日	①昭和52年3月22日 ②昭和59年3月31日	延床面積	①408,961㎡ ②46,815㎡
公園種別	①特殊公園(風致) ②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	上記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	①展示室 ②庭球場、パークゴルフ場		
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27年4月1日～平成31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:2 ----- 複数施設を一括指定の場合、その理由:当該公園は保守管理、修繕業務について共通化することでスケールメリットを活かした経費節減と、一括管理による効率化が著しいため、一括指定とした。		
業務の範囲	公園維持管理業務、有料公園施設(庭球場)運営(利用料金制度)		
3 評価単位	施設数:2 ----- 複数施設を一括評価の場合、その理由:管理対象がすべて公園で、同一の管理事務所にて管理しており、別個の評価をする必要がないため。		

## 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、当団体の理念と運営方針を基とした、西岡公園等における特別方針を策定している。</p> <p>《理念》 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》 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>《西岡公園等における特別方針》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・森林、水系、湿原を有し、多様性に富む西岡公園の自然環境の価値を高める。公園の利用と自然の保全のバランスを保ちながら、西岡公園の自然を市民の貴重な財産として、後世に継承していくことに重点を置いて、管理運営を行う。</li> <li>・西岡公園を環境教育の活動拠点とするために、専門職員を配置し、市民と自然をつなぐ架け橋となり、西岡公園の魅力を多くの市民に伝え、市民の生涯学習や憩いの場所としての利用価値を高める。</li> <li>・地区公園として園内に豊かな林地を持つ西岡中央公園については、公園の特徴を活かし、自然観察、スポーツ利用、健康増進、憩いの場所として、市民が活動しやすい環境づくりを目指した管理運営を行う。</li> </ul> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼公の施設の利用について規定した、地方自治法244条第2項(正当な理由無く利用を拒んではならない)、及び第3項(利用に際して不当な差別的取り扱いをしてはならない)を遵守し、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顧客満足度の向上を目指す、という方針を策定した。</p> <p>▼29年度は、新規雇用の窓口スタッフを対象に接遇研修・バリアフリー内部講習を実施した。</p> <p>▼日常の巡回において、野生動物への餌付けや植物の盗掘、犬の放し飼いなどへの注意喚起を行った。</p>	<p>・西岡公園を「水と緑に恵まれた多様な生物の生息・生育地」、「環境学習の拠点」、西岡中央公園を「多様な利用のできる地域の公園」と位置づけて、西岡公園等における特別方針を策定した。</p> <p>・方針については西岡公園スタッフの内部研修等で周知し、日常的に評価改善を行った。</p> <p>・平等利用のための取組みは、スタッフ教育等を通じて意識の徹底を図ることにより遂行できた。</p>	<p>A B C D</p> <p>・指針を明確化し、その遂行のために講習・研修を行い職員の意識向上に努めていた。</p> <p>・適切と思われる。</p>

▽ 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)の認証を受けて運用しているEMSに基づき、環境改善活動の推進に努めた。
- ▼EMSに基づく環境活動を促進するため、年度当初に環境マネジメント研修を実施するとともに、毎月の測定結果を掲示し、ミーティングにより情報共有を図った。
- ▼生態系のかく乱を防ぐために特定外来生物「オオハンゴンソウ」の防除を行い、駆除後の被度目標を+(全体の1%以下)としたが、ほぼ全数を駆除できた。
- ▼生物多様性の保全に関わる取組みとして、ボランティアと協働で、西岡公園に生息するトンボや水生生物、植物等の調査および教育普及活動を行った。
- ▼植物系廃棄物の資源化について、園内で発生した剪定枝や伐採木を粉砕機でチップ化して園路の不整地に敷均すなど、資源の循環を図った。
- ▼管理事務所で使用する事務用品は、グリーン購入ガイドライン指定品を購入した。

- ・EMSの取組みについてスタッフへの環境教育を行い、意識共有を図ることで環境配慮の取組みができた。
- ・園内から排出する枝や落ち葉などのリサイクルすることで経費節減に努めた。
- ・光熱水費(電気)の節約については、こまめな消灯、使用していない機器のスイッチを切るなどを実施した結果、前年度より4.7%削減した。

・適切と思われる。

▽ 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)

- ▼統括責任者、統括責任者代理を配置した。
- ▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。
- ▼研修計画に基づき、接遇・サービス講習、バリアフリー講習、普通救命講習、緊急時避難訓練、安全作業研修、個人情報保護講習等を行い、公園管理に必要なスキルの取得に努めた。

- ・研修は計画通り実施することができた。
- ・管理運営レベルの向上を図るために、資格取得に努めた。

・適切と思われる。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼スタッフの作業教育や技能訓練、安全講習を実施することで、安全な業務執行体制を整えるとともに、苦情・要望等の対応結果を含めた情報共有、アンケート調査の実施及び分析を行い、利用者のニーズに合わせて改善を行った。
- ▼新規スタッフを対象に、サービス接遇研修やバリアフリー研修等を実施し、接遇満足度の向上に努めた。
- ▼作業機械の更新を行い、作業の効率化を図った。

- ・スタッフに対して教育を徹底したほか、アンケートや利用者の声などの客観的な意見や要望を取り入れた管理運営に取り組むことができた。

・適切と思われる。

▽ 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)

▼西岡公園管理事務所の機械警備・定期清掃・消防用設備点検、塵芥処理、トイレ維持管理、高木剪定、掛かり木処理については、専門性や必要な資格、業務の効率等を勘案し、事前に札幌市の承認を受けて第三者に対する委託を行い、仕様書に基づき実施した結果、適正な業務遂行ができた。

・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。

・適切と思われる。

▽ 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
第1回 3月22日	・管理業務の実施状況報告 ・管理上の問題点、改善案
<協議会メンバー> 豊平区土木部公園緑化係長、担当職員 札幌市公園緑化協会事業課長、西岡公園主任、担当職員	

・業務の内容確認のほか、課題の共有や改善策の情報・意見交換ができた。有意義な協議ができた。

・公園の再整備に向けたワークショップの開催に際し、関係機関および利用団体等との調整をスムーズに行っていた。

西岡自然パネル会議(利用者と管理運営を話し合う会議)

開催回	協議・報告内容
第1回 5月27日	・東側木道の撤去終了の報告 ・西岡公園再整備方針について ・倉庫建て替え計画について
<協議会メンバー> 豊平区土木部維持管理課公園緑化係長及び担当職員、札幌市公園緑化協会(西岡公園管理事務所)、日本野鳥の会札幌支部、西岡の自然を語る会、北海道トンボ研究会等利用団体のメンバーおよび利用者	

・28年度冬に行った東側木道撤去工事の報告を行った。併せて公園再整備方針と倉庫建て替え計画の説明を行った。参加者の意見を伺い、今後の再整備等に係るスケジュール案を参加者に提示した。今後も市民の意見をいただきながら計画を遂行することに同意いただけた。

<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</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、管理体制の強化及び不祥事防止の取組みを行っている。</p>	<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>・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。</p> <p>・不正経理等の事故は発生していない。</p>	<p>・適切と思われる。</p>
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼29年度は3件の意見・要望が寄せられた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理に関する意見：1件</li> <li>・管理に関する要望：2件</li> </ul> <p>それぞれ迅速・適切な対応に努めたほか、「苦情対応報告書」に記録・報告し、当協会の全ての公園・施設で情報を共有し、運営の改善につなげている。</p>	<p>・個々の意見・要望に関して真摯に受け止めて、誠心誠意対応することができた。</p> <p>・内容によっては利用マナーや施設改修など、今後の課題・検討事項となるものがあつたため、札幌市と協議しながら改善していきたい。</p>	<p>・適切と思われる。</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>▼日頃の公園利用者のほか、各種イベント等参加者に対してアンケート調査を実施した。</p> <p>▼集計結果は管理事務所に掲示したほか、札幌市に報告し、改善点を公園の管理運営に反映させた。</p>	<p>・アンケートは展示室に設置のほか、対面式でも実施し、結果を公開するとともに、管理運営への反映を図った。</p>	<p>・適切と思われる。</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"> <li>・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。</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・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。</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>▼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>▼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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公園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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>A B C D</p> <p>・適切と思われる。</p>

(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>▽ 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>▼日々の巡視による点検、看板等による注意喚起やホームページ等による情報提供により、利用者の安全確保に努めた。</p> <p>▼来園者が多いホテル観察期間中は、西岡公園スタッフが駐車場に待機し、ホテルの観察ポイントやマナー等の情報提供を行った。</p> <p>▼プレーパークなど、多くの来園者が予想されるイベントの開催時には、駐車場の状況把握、誘導に努めた。</p> <p>▼スタッフ全員が普通救命講習Ⅱ(AED操作を含む)を取得し、AEDは管理事務所内の利用者の目に付きやすい場所に設置した。</p> <p>▼ハザードマップの作成・公開や、ヒヤリハット事例の収集による事故等の未然防止を図った。</p> <p>▼損害賠償責任保険には計画書通り加入し、その他、施設賠償保険、レクリエーション保険、家財保険、任意自動車保険、食品営業賠償保険に加入した。</p> <p>▼緊急連絡網を札幌市へ提出し、情報の共有を図った。</p> <p>▼拾得物の取り扱いについては、遺失物法に基づいた対応マニュアルに則し、管理事務所で一時保管し、拾得物ファイルに記帳後、警察へ届け出た。</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・緑地の維持管理については、ほぼ計画通りに実施し、仕様書の水準を達成した。指定管理者が技術的・効率的に対応が困難な業務については、事前に札幌市に承認を得て、第三者委託により実施した。</p> <p>▼委託業務内容 機械警備、定期清掃、消防用設備点検、施設点検、トイレ維持管理、自動ドア保守点検、塵芥処理、高木剪定、掛り木処理</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災訓練を策定し、10月に消防・避難誘導訓練を実施した。</p> <p>▼全スタッフが普通救命講習Ⅱを受講するため、6月に新規雇用者及び更新者を対象に講習会を実施した。</p>	<p>・概ね計画どおり実施できた。</p> <p>・利用者の安全対策に努め、事故等の防止を図ることができた。従事するスタッフの安全管理を徹底し、意識向上に努めた。</p> <p>・施設・設備の維持管理については、計画通り適切な管理ができた。緊急を要する高木剪定・掛り木処理については事前に市に報告し早急な対応を行った。</p> <p>・消防訓練は計画通り実施し、スタッフの防災への意識を高めることができた。</p>	<p>・適切と思われる。</p> <p>・高木の剪定などの緊急対応について、事前に連絡を受け実施状況を確認した。</p> <p>・適切と思われる。</p>

(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 自然環境普及啓発に関する学習機会の提供業務</p> <p>▼ガイドボランティアと協働で、ガイドウォークを開催した。 21回/参加者数268名</p> <p>▼季節の体験イベント(いきものワクワクビギナーズ、クラフト教室、かんじきウォーク、カルチャーナイト、コウモリ調査観察会)を開催した。 13回/参加者数210名</p> <p>▼西岡ヤンマ団(小学生のトンボ調査活動)、西岡さかな組(小学生の水辺の生きもの調査活動)を開催した。 34回/参加者数444名</p> <p>▼「西岡公園自然調査報告展～子ども達の調査隊ヤンマ団&amp;さかな組活動の記録」を西岡公園管理事務所、円山動物園、博物館活動センターで開催した(延べ38日間)。</p> <p>▼自然観察、体験教室など行う「にしおかピクニック」を開催した。 1回/参加者数300名</p>	<p>・西岡さかな組が「みじん子賞(公益社団法人水環境学会)」を受賞した。継続的な調査・普及啓発活動が評価されての受賞であり市民に活動のPRや環境の保全、魅力を発信できた。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>・利用団体やボランティア団体と、良好な関係を築き、活動のサポートや共同でのイベント開催を積極的に行っている。前年度に引き続き、活動団体が賞を受賞しており、自然環境普及啓発に大きく寄与している。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>・利用団体やボランティア団体と、良好な関係を築き、活動のサポートや共同でのイベント開催を積極的に行っている。前年度に引き続き、活動団体が賞を受賞しており、自然環境普及啓発に大きく寄与している。</p>			
	A	B	C	D							
	<p>・利用団体やボランティア団体と、良好な関係を築き、活動のサポートや共同でのイベント開催を積極的に行っている。前年度に引き続き、活動団体が賞を受賞しており、自然環境普及啓発に大きく寄与している。</p>										
<p>▽ 自然に関する相談業務</p> <p>▼西岡公園管理事務所において、リアルタイムな自然情報の提供を行った結果、年間来館者数が20,228人と昨年度よりも2,159人増えた。</p> <p>▼西岡公園自然調査報告展の開催期間中に、展示解説および報告会を実施した。(西岡公園管理事務所、円山動物園、博物館活動センター) 39日/参加者数1,048名</p>	<p>・手作りによる展示物や生き物の実物展示などを行い、来館者に園内の最新情報を提供することができた。自然調査報告展では開催期間中、来館者に子ども達によるポスター解説を行った。</p>	<p>・管理事務所内にある生き物の実物展示は、大変好評である。</p>									
<p>▽ 西岡公園に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>▼西岡公園登録ボランティア遊木森森と共催で、西岡プレーパークを開催した。 5回/参加者数484名</p> <p>▼札幌市内でプレーパーク活動に携わる方の安全管理意識向上を目的に「プレーパーク安全管理講習会」を開催した。 1回/参加者数15名</p> <p>▼西岡公園登録ボランティア(6団体)、西岡南小学校おやじの会と協働で「冬の西岡公園にスノーキャンドルのあかりを灯そう2018」を開催した。 1回/参加者数150名</p>	<p>・西岡公園登録ボランティア(6団体)や、様々な地域団体と信頼関係を築き、西岡公園の活用を促進するイベントを協働で定期的に開催して、好評を得られた。</p> <p>・イベント参加者や来館者にはリピーターが多いことから新規ボランティアスタッフの誘致を積極的に行い、活動の継続化を図った。</p>	<p>・活動に熱心なボランティアの方が多いと感ぜられる。</p>									



	<p>▽ ホタルに関する情報収集及び提供業務</p> <p>▼ヘイケボタルの幼虫が上陸する6月中旬頃から、八つ橋でホタルの個体数調査を実施し、成虫の発生状況など最新情報をホームページで発信した。また、ホタル観察者が多い7月中・下旬の土日は、観察時間帯に合わせて、スタッフが駐車場でホタルの生態等の解説や観賞での注意事項の喚起を行い、適正に観賞していただけよう努めた。</p>	<p>・観察の際は明かりを最小限にすることを呼びかけ、ホタルの保全と参加者への啓発に努めることができた。また、近隣住民の迷惑となる路上駐車規制や夜間の安全な公園利用のため、巡回の強化に努めた。</p>	<p>・適切と思われる。</p>																														
(5) 施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="383 627 981 806"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">西岡中央公園 庭球場</td> <td>件数(件)</td> <td>426</td> <td>420</td> <td>437</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>2,045</td> <td>2,040</td> <td>2,062</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>18.3</td> <td>18.0</td> <td>19.3</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="383 840 869 1019"> <thead> <tr> <th></th> <th>H28実績</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>イベント</td> <td>37</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td>39</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>127</td> <td>128</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、 取消し0件、 減免0件、 還付45件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼西岡公園の季節毎の見どころや歴史、イベント情報をまとめた「西岡見聞録」を毎月発刊し、ホームページに掲載のほか町内会、環境教育施設に配布した。 ガイドウォークやクラフト教室、環境教育活動(オオハンゴンソウ防除、子どもたちによる生きもの調査・研究)、プレーパーク運営・支援を行った。 ▼西岡中央公園テニスコートにおいて、利用者サービスの向上を目的に体育の日を無料開放した。</p>			H28実績	H29計画	H29実績	西岡中央公園 庭球場	件数(件)	426	420	437	人数(人)	2,045	2,040	2,062	稼働率(%)	18.3	18.0	19.3		H28実績	H29実績	イベント	37	43	学校行事	39	19	その他	127	128	<p>・西岡中央公園テニスコートの収入は前年度より5%増収となった。巡回時には清掃、設備の点検を行い、快適な利用及び安全管理に努めた。</p> <p>・今後もサービスの充実化を図りつつ、利用促進、料金収入の増収に繋がる策を導入していきたい。</p>	<p>A B C D</p> <p>・適切と思われる。</p> <p>・適切と思われる。</p>
		H28実績	H29計画	H29実績																													
西岡中央公園 庭球場	件数(件)	426	420	437																													
	人数(人)	2,045	2,040	2,062																													
	稼働率(%)	18.3	18.0	19.3																													
	H28実績	H29実績																															
イベント	37	43																															
学校行事	39	19																															
その他	127	128																															
(6) 付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ホームページで公園の情報を積極的に発信した結果、西岡公園の閲覧件数は63,372件、西岡中央公園の閲覧件数は2,591件となり、目標値を上回った。</p> <p>▼イベントや自主事業については、町内会・学校へのチラシやポスターの配布、園内掲示板への掲示、ホームページへの記載などを行い、タイムリーな情報発信を実施した。</p> <p>▼西岡さかな組の活動について、公益社団法人水環境学会から「みじん子賞」をいただいた。この受賞をきっかけに活動のPRや環境の保全、魅力を市民に発信できた。</p> <p>▼当団体発行の「公園だより」や、自然ウォッチングセンターが発行する「北海道ウォッチングガイド」に、西岡公園のイベント情報を提供した。</p> <p>▼市内の情報誌機関を活用し、公園のPR活動に努めた。</p>	<p>・ホームページでの自然情報の提供について、春～秋は週1回以上更新したことにより目標値を上回った。</p> <p>・西岡さかな組の活動について、団体から賞をいただき、多くの市民に活動・公園のPRや環境の保全・魅力を発信できた。</p>	<p>A B C D</p> <p>・適切と思われる。</p>																														

	▽ 引継ぎ業務 前回から継続指定を受けており、引継ぎ業務はない。															
2 自主事業その他																
▽ 自主事業 合計 951千円 ▼売店事業収入 606千円 ▼イベント事業収入 188千円 ▼手数料収入 157千円  ▼9月に実施した「にしおかピクニック」のイベント開催時に移動販売車営業を行い、増収を図った。  ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼第三者への委託業務は、すべて札幌市内の企業に発注した。 ▼管理事務所のバリアフリー施設情報について、ホームページやチラシに掲載した。 ▼管理事務所前に障がい者用駐車スペースを確保した。 ▼管理事務所に車椅子1台を常備した。	・西岡ヤンマ団、西岡さかな組で例年実施していた遠征について、保護者等へのアンケート結果等により検討し、今年度は中止とした。事業の収支や負担等の改善、および満足度の維持を図りつつ、事業のコンパクト化につながった。 ・手数料収入は昨年度より早い時期に西岡中央公園の自動販売機を設置したことにより増収した。次年度も売店、イベント収入の増収に向けた方策を検討したい。  ・委託先については、市内の業者に積極的に発注した。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">           ・適切と思われるが、売店およびイベント事業収入の増収への取り組みを、引き続き検討いただきたい。         </td> </tr> <tr> <td colspan="4">           ・適切と思われる。         </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	・適切と思われるが、売店およびイベント事業収入の増収への取り組みを、引き続き検討いただきたい。				・適切と思われる。					
A	B	C	D													
・適切と思われるが、売店およびイベント事業収入の増収への取り組みを、引き続き検討いただきたい。																
・適切と思われる。																
3 利用者の満足度																
▽ 利用者アンケートの結果 <table border="1"> <tr> <td data-bbox="252 1361 359 1496">実施方法</td> <td data-bbox="359 1361 981 1496">           展示室への来訪者、公園利用者、イベントの参加者など、計579名に対してアンケートを実施した。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。         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1496 359 1630">結果概要</td> <td data-bbox="359 1496 981 1630">           ・総合的な満足度は、要求水準70%に対し95%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95%と大幅に上回った。         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1630 359 1854">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="359 1630 981 1854">           [意見]            湿原エリアの東側木道を撤去したことにより、今後の散策ルートについてご意見をいただくことがあったが、再整備に係るワークショップの中でルートを再検討していく旨を説明し、ご納得いただいた。アンケートから寄せられた意見をワークショップ内で提示することで、市民の意見を反映することができた。         </td> </tr> </table>	実施方法	展示室への来訪者、公園利用者、イベントの参加者など、計579名に対してアンケートを実施した。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。	結果概要	・総合的な満足度は、要求水準70%に対し95%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95%と大幅に上回った。	利用者からの意見・要望とその対応	[意見] 湿原エリアの東側木道を撤去したことにより、今後の散策ルートについてご意見をいただくことがあったが、再整備に係るワークショップの中でルートを再検討していく旨を説明し、ご納得いただいた。アンケートから寄せられた意見をワークショップ内で提示することで、市民の意見を反映することができた。	・公園利用者、イベント参加者、展示室の利用者を対象に行ったアンケートにおいて、総合満足度・接遇満足度共に、札幌市要求水準を大きく上回った。 ・アンケートで頂いた意見については、必要に応じて札幌市と協議を進めながら、迅速に対応することができた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">           ・総合、接遇満足度が要求基準より大幅に上回ったことは、管理者の努力によるものと考えられる。         </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	・総合、接遇満足度が要求基準より大幅に上回ったことは、管理者の努力によるものと考えられる。			
実施方法	展示室への来訪者、公園利用者、イベントの参加者など、計579名に対してアンケートを実施した。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。															
結果概要	・総合的な満足度は、要求水準70%に対し95%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95%と大幅に上回った。															
利用者からの意見・要望とその対応	[意見] 湿原エリアの東側木道を撤去したことにより、今後の散策ルートについてご意見をいただくことがあったが、再整備に係るワークショップの中でルートを再検討していく旨を説明し、ご納得いただいた。アンケートから寄せられた意見をワークショップ内で提示することで、市民の意見を反映することができた。															
A	B	C	D													
・総合、接遇満足度が要求基準より大幅に上回ったことは、管理者の努力によるものと考えられる。																

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	26,189	26,558	369
指定管理業務収入	25,489	25,453	▲ 36
指定管理費	24,878	24,878	0
利用料金	611	558	▲ 53
その他	0	17	17
自主事業収入	700	1,105	405
支出	26,189	29,753	3,564
指定管理業務支出	25,739	28,912	3,173
自主事業支出	450	841	391
収入-支出	0	▲ 3,195	▲ 3,195
利益還元	0	0	0
法人税等	0	20	20
純利益	0	▲ 3,215	▲ 3,215

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、期間中天候不良の日が多く、計画より53千円減収となった。
- ▼ 自主事業収入は、売店や自動販売機の売り上げが好調で、計画より405千円増収となった。
- ▼ 収支は差引き3,215千円のマイナスとなった。

・利用料金収入は、利用者サービスの向上と増収を目的に強風、降雨後の排水作業や清掃、点検を実施したが、6月、9月と悪天候が続いた事で計画より53千円の減収となった。自主事業収入については公園内で発生した廃棄植物を使用して製作したクラフト作品やハンドブック等の書籍、焼き菓子、コーヒーの売上げがあり、計画よりも405千円の増収となった。来年度も市民のニーズに即した新商品の導入や陳列方法を変更するなどしてサービスの向上と増収を図りたい。

・冬期間、展示室やクラトとコーナーの利用者に快適に過ごしていただくため暖房の設定温度を上げたことにより、灯油の使用量が増加した。来年度も、利用者の快適性を維持しつつ、こまめに室温を確認・調整し、使用量の削減に努めたい。

A	B	C	D
<p>・収支のマイナスは、展示標本などの管理や利用者への配慮のため、やむを得ないものと考えられるが、今後もできる限り支出を抑える工夫をお願いしたい。</p>			

<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29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>		<p>適 不適</p>
<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。</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>		<p>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>〔西岡公園・西岡中央公園〕 管理運営について、利用者や近隣住民に配慮し、概ね計画どおりに遂行できた。</p> <p>▼西岡公園 木道の老朽・破損箇所は計画的に修繕や応急処置を施し、利用者の安全確保や事故防止に努めた。木道が冠水した時は早急に通行禁止にし、ホームページでは迅速に情報を発信するなど安全対策を図った。 散策路においては、毎朝の巡視時に倒木や落ち枝などを点検し、利用者の安全確保に努めたほか、公園が造成されてから40年経過して老朽化した施設が多くなっていることから、点検・補修を強化して安全管理に努めた。 展示室には、生き物の実物展示や四季に合わせて手作りによる展示物を製作するなど、市民に公園や動植物の魅力を発信することができた。また、室内の自然掲示板は1週間に1回以上更新し、公園の情報や動植物の特徴などを来館者に提供できた。 公式ホームページには行事の報告やリアルタイムの自然情報などを随時掲載・更新し、常に新しい情報を発信することができた。</p> <p>▼西岡中央公園 パークゴルフ場の芝生の更新・育成を目的としてエアレーション、張り芝を実施し、健全な芝生の育成に取り組んだ。 破損しているテーブル、看板をボランティアと協働で補修処置を行い、正常な機能確保に努めた。</p> <p>▼ボランティア 西岡公園・西岡中央公園のボランティアとの良好な関係を構築するため、日々の連絡調整や活動しやすい環境の場の提供、物品の支援を行った。</p>	<p>〔西岡公園〕 ▼四阿、木道、人道橋など施設の老朽化が進んでいるため、点検を強化して補修や修繕を行い、機能の確保、利用者の安全管理に努めたい。 ▼東側木道跡地に集まった川の流路変更実験について、今後も状況観察や復旧作業を行いながら、湿原保全につながる実験として継続する。 ▼ボランティア団体や利用団体の活動が継続的に行えるようサポートし、新規ボランティアや団体の誘致を積極的に行う。</p> <p>〔西岡中央公園〕 ▼散策路やパークゴルフ場、住宅に隣接している樹木について、腐朽木や枝折れ等の点検を強化し、支障がある枝や幹が確認された際は、剪定や伐採など適切に処理対応する。 ▼多目的広場、パークゴルフ場のボランティア団体と良好な関係を維持し、物品の支援等の協力により活動の継続化に努める。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>利用団体やボランティア団体と良好な関係を築き、公園の管理運営に上手く協力を得ている。また、西岡公園再整備の調整が進む中で、市の実施した再整備計画策定業務への協力や、利用者への情報提供、説明などに尽力している。一般的な公園利用と、自然環境の保全的な役割のどちらも期待される難しい状況の中で、上記の働きは重要であり、評価できるものである。</p>	<p>今後も利用団体、ボランティア団体等と良好な関係を維持して公園利用の促進に努めること。</p>