

## 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 (211-2536)
-----	-------	-----------	---------------------------------

### I 基本情報

<b>1 施設の概要</b>			
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		
<b>2 指定管理者</b>			
名称	公益財団法人札幌市公園緑化協会		
指定期間	平成30年4月1日～令和5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)		
<b>3 評価単位</b>	施設数: 1 ..... 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

## II 平成30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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 関係法令・条例等を遵守し、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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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、緑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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 緑化植物園への多様なニーズに応え適切なサービスを提供する。</li> </ul> <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 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 平等利用のための各種取組み 車いす2台の配置、英語のパンフレット作成・配置、授乳室の設置について、計画通りに実施した。</li> <li>▼ 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った。</li> <li>▼ 平等利用を阻害する違法・不正行為 ペットの放し飼い、テントによる野宿、火気の使用などの行為に対して、巡回・指導を計画通り実施した。</li> <li>▼ 札幌市と連携し、リードをつないで楽しくお散歩キャンペーンを3回実施し、チラシ入りポケットティッシュの配布等を行うなど、愛犬家のマナー向上を図った。</li> <li>▼ 台風・震災の被害による通行規制や閉鎖施設等の情報を随時・的確に発信し、利用者の安全確保と利便を図った。</li> </ul>	<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。平成28年に建て替えられた緑のセンターの管理運営においても効率的、長寿命化を図れるよう管理方法を随時改善し、管理に伴うエネルギー（電気、ガス、灯油）の消費削減を行えたことを評価する。また、緑のセンターを植物同好会の活動の場として活用し、緑化の普及に貢献したことを評価する。</p> <p>年度当初にスタッフの教育を実施するとともに、苦情を受けた際には情報を共有し、再発防止及び改善に努めた。公園利用者に不公平感や不快感を感じさせないための接遇研修やマナー啓発活動等を実施し、今後の管理運営においても、現在までの取組みを継続し、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。台風・震災被害による閉鎖施設や利用制限区域についても遅延なく情報の発信を行い、平等利用の確保に努めた。</p>	<table border="1" 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> <p>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。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 地球温暖化防止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の認証を受けて運用するEMSの目的・目標の達成に向けて取り組んだ。EMS研修を年1回実施するとともに、環境目標について、毎月の測定結果の貼り出しと、ミーティング時に進捗状況の情報共有を図った。
- ▼電気使用量について、平成29年度実績を上回らない。  
(結果:平成29年度比97.4%)
- ▼ノー残業デーの超過勤務時間の合計が、平成29年度実績を上回らない。  
(結果:平成29年度比93.2%)
- ▼ノー残業デーにおいて、超過勤務時間の合計が0の日数について、平成29年度実績を下回らない。  
(結果:平成29年度比100%)
- ▼特定外来生物の侵入軽減(オオハンゴンソウを対象として維持管理業務において駆除を行う)。当公園では侵入状況と駆除後の状況について確認(被度の記録)を行う。  
(結果:侵入確認後、全数を駆除した)
- ▼生物多様性さっぽろ活動拠点ネットワークに加盟しポスター掲示、生き物クイズラリー等で取り組みのPRをした。またインターンシップを通じ環境教育を行った。
- ▼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)実施し、環境目的、目標について周知した。

環境マネジメント研修による環境負荷軽減についてスタッフ教育に努め、環境意識の啓発を図った。また、電気使用量については節電を心がけ、ほとんどの月で前年を下回ったほか、暖冬により冬期間の空調調整に係る使用量を抑えることができた。

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。

▽ 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。

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。

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。

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、文書により周知した。

接遇研修や救急救命研修等を計画通り実施することでスタッフのスキルアップを図り、また、安全教育を実施して労災事故防止を目指した。

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。

▽ 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)

以下の業務については第三者に委託し、管理・監督を適正に行い業務を遂行した。

- ・緑のセンター機械警備警備
- ・駐車場早朝開場業務
- ・緑のセンター自動ドア保守点検業務
- ・緑のセンターエレベーター点検業務
- ・緑のセンター加湿器点検業務
- ・電気工作物保守点検業務
- ・緑のセンター空調設備点検業務
- ・バックヤードハウスボイラー設備点検業務
- ・遊具等保守点検業務
- ・消防設備点検業務
- ・防火対象物点検業務
- ・緑のセンター館内清掃(床3回/年、ガラス1回/年)
- ・カン・ビン等処理業務
- ・産業廃棄物処理
- ・カラスの巣撤去・子ガラス保護業務、ハチの巣駆除
- ・除雪業務

▽ 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 H31.3.13	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2課長、豊平公園所長、平岡樹芸センターマネージャー・サブマネージャー	

開催回	協議・報告内容
まちづくり協議会 H30.11.15	地域団体の連絡事項、行事確認等
<協議会メンバー>	
豊平地区連合町内会、近隣小中学校、施設等	

開催回	協議・報告内容
地域連絡協議会 H31.3.27	北海きたえーる活動報告、次年度行事予定、協力関係確認
<協議会メンバー>	
北海きたえーる、豊平地区連合町内会、豊平第12分区町内会、豊平警察署、豊平まちづくりセンター、豊平公園等	

実施状況の通り、計画に沿って適切な履行を行っている。

適切な管理が実施されていると判断します。

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。

<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。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。</p>	<p>適切に管理されているものと判断します。</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ともに協会本部と情報を共有し、札幌市への報告を行った。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、可能なものについては極力対応した。</p> <p>平成30年度の要望・苦情件数 屋外： 要望4件、苦情11件 施設内： 称賛2件、要望3件、苦情：3件</p>	<p>スタッフの情報共有を進め、要望・苦情について対応可能なものから解消に努めている。</p>	<p>適切に対応されていると判断します。</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>▼記録・報告等を計画通りに適切に実施した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼アンケート調査を実施し、管理運営の参考としている。</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、情報の共有を行っている。</p> <p>▼札幌市の業務等検査にも適切に対応した。</p>	<p>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。</p>	<p>適切に記録され報告を受けております。</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、男女雇用機会均等法、次世代育成支援対策推進法、女性活躍推進法、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835円(平成30年10月1日発効、発行前までは810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回の定期健康診断及びストレスチェックを実施した。</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> <li>・有期雇用契約者のうち、無期転換申込権が発生した者に対して周知し、希望の申し込みを随時受け付けた。</li> <li>・次世代法及び女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画を策定し、届出、公開、周知した。</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、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>▼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>▼女性活躍推進法に基づく認定制度「えるぼし」において、女性の活躍推進に関する状況等が優良な団体として「認定段階3」を受けた。</p>	<p>指定管理施設の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を行うなど、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、毎朝のKY活動、ヒヤリハット事例の共有、安全大会の開催、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。</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"> <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>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							

(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>▼業務の実施にあたっては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、適宜清掃を行うなど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を行い、適正に管理した。今年度は9月の地震後に施設全体を点検し、安全を確認した。</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、年2回の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・快適に利用できるよう、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、計画通りに作業を実施した。9月の台風により園内に多くの風倒木被害があったが、直ちに園内封鎖などの対策を行い、利用者の安全確保に努めた。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼4月に当団体で安全大会を開催し、安全意識を高めたほか、大雨や台風警報が発生した時には事前に打ち合わせや機材の準備を行い、迅速に対処した。9月の台風及び震災では、事前に封鎖準備とともに現場待機の人員を配置し、台風による倒木被害が確認された直後から公園の封鎖を行い、利用者の安全確保を図った。また、台風被害当日から応急対応を進め、安全確認が取れたエリアから順次開放し、市民の利便性の確保にも努めた。</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。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、安全か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>	<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、安全確保等、適切に行われていると判断します。</p> <p>日頃の防災訓練の成果を発揮し、台風・地震被害に対し適切に対応し、公園の早期解放に努めた点を評価します。</p>

(4)事業の計画・実施業務	▽ 緑化普及啓発事業等 ▼園芸講習会等 67回開催 参加者1,041人(前年比540人減) ▼展示会等 28回開催 来館者79,568人(前年比5783人減) ▽ みどりの相談業務 ▼花と緑に関する相談対応(面談と電話)を毎週6回(10~12時・13~16時)実施した。 相談件数19,405件(前年比5,709件減) ▽ グリーンデータバンク業務 ▼グリーンデータバンク(提供23件、受取4件、取消19件、継続3件)の対応  ▽協働・協力団体との連携 ▼登録ボランティア「豊平公園花とハーブの会」と連携してイベント2回、園内ボランティア活動46回、園外ボランティア活動2回を行い、延べ活動人数は228名となった。	30年度の講習会については、市広報誌の紙媒体でのイベント情報欄廃止に伴い、参加者数は前年比66%の大幅減となった。展示会は広報活動に力を入れ、メディアでの紹介も多かったが、前年比93%の来館者数となった。主な要因はGW前半の天候不順と震災の影響が大きかった。緑の相談は前年比77%と減少した。要因として緑の相談員の欠員による対応人数の減少期間があったこと、震災による受付日の減少が考えられる。現在は新たな相談員を補充している。緑の相談については接遇の改善を進めており、利用者からの称賛も増えてきている。  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。	A	B	C	D
				適切に実施されていると判断します。台風・地震等の影響による来館者数の減少が見受けられますが、広報活動に力を入れている点を評価します。  積極的に活用されていると判断されます。		



(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">貸室</td> <td>件数(件)</td> <td>380</td> <td>—</td> <td>393</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>21,858</td> <td>—</td> <td>32,080</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>20</td> <td>—</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">庭球場</td> <td>件数(件)</td> <td>767</td> <td>—</td> <td>790</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4,468</td> <td>—</td> <td>3,699</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>34</td> <td>—</td> <td>41</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>イベント</td> <td></td> <td>0</td> <td>—</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td></td> <td>0</td> <td>—</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td></td> <td>87</td> <td>—</td> <td>81</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免62件、還付62件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼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。</p>			H29実績	H30計画	H30実績	貸室	件数(件)	380	—	393	人数(人)	21,858	—	32,080	稼働率(%)	20	—	20	庭球場	件数(件)	767	—	790	人数(人)	4,468	—	3,699	稼働率(%)	34	—	41			H29実績	H30計画	H30実績	イベント		0	—	0	学校行事		0	—	0	その他		87	—	81	<p>貸室利用件数は常連の方の利用が安定しているほか、新規の利用も増えているが、利用室に偏りがあり、単価の高い講義室の利用増に課題が残る。テニスコートはオムニコート改修効果により、前年比126%と好調であった。9月の倒木被害による減収がなければさらなる増収が見込まれた。両施設とも案内を強化し、さらなる利用増を図りたい。</p> <p>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。公共交通の便がよい環境を活かし、今後もより利用しやすい環境づくりに努めたい。</p>	<p>A B C D</p> <p>適切に運営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。</p>
			H29実績	H30計画	H30実績																																																	
貸室	件数(件)	380	—	393																																																		
	人数(人)	21,858	—	32,080																																																		
	稼働率(%)	20	—	20																																																		
庭球場	件数(件)	767	—	790																																																		
	人数(人)	4,468	—	3,699																																																		
	稼働率(%)	34	—	41																																																		
		H29実績	H30計画	H30実績																																																		
イベント		0	—	0																																																		
学校行事		0	—	0																																																		
その他		87	—	81																																																		
(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1回発行し、各区役所、各公園等にて毎月約1,200部配布した。</p> <p>▼公園ホームページについてのウェブアクセシビリティ取組確認・評価表を、平成31年3月15日に公開した。</p> <p>▼ホームページの閲覧数が60,187件(前年比4,320件増)あった。</p> <p>▼(株)エフエムとよひら(FMアップル)の番組に月1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」の紙面をリニューアルし、好評を得ている。ホームページのアクセス数は、開花状況やイベント、災害、施設利用情報などの更新を頻繁に行い、前年比107%と増加した。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

▽ 自主事業		A B C D
<p>▼ 売店業務            売上高553千円(計画100千円 参考:昨年度実績11,245千円)            ※今年度の売上高は、直営売店・展示会時の展示販売収入 昨年度実績は、直営での売店収入            ▼ イベント事業収入 392千円(計画200千円)            ※講習会等収入            ▼ 手数料収入781千円(計画300千円)            ※自動販売機手数料収入、委託販売手数料            ▼ その他の収入35千円(計画0千円)            ※コピー代</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等            ▼ 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、電気工作物保安管理、エレベーター点検、除雪、空調設備点検等についての第三者委託は市内企業に発注した。</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>売店の営業は、これまでの直営から委託販売契約に変更となり、また仕入れ先も変わる中、手探りでの営業であったが、当初計画を超える売り上げとなった。GWの天候不順と9月の災害の影響により、売上が大きく下がった時期があったが、販売品目の増加などの効果により、最終的に前年度比4%減にとどめた。今後は緑のセンターのイベントとのタイアップを強化し、活性化を図りたい。            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>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			A	B	C	D
実施方法	<p>4月1日～3月31日 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458人</p> <p>満足度についての札幌市の要求水準 ・公園総合満足度の要求水準 70% ・接遇満足度の要求水準 80%</p>	<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。本年は緑地管理及び接遇の改善を図り、前年を上回ることができた。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。ここ数年、公園をめぐらとして利用しているカラスに関する苦情が増えている。野生生物に対する理解を求めるとともに、迂回路や上空にテープを張るなど、対策も実施し、利用者の安全確保と野生生物の保護の両立を図っている。今後も公園を快適に利用して頂くため、利用者の声を集約・分析し、管理運営への反映を目指す。</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。			
結果概要	<p>・公園総合満足度： 87% ・接遇満足度： 84% その他の満足度(豊平公園調査) ・緑のセンターの施設満足度： 88% ・展示会・講習会の満足度： 89% ・緑の相談の利用満足度： 80%</p>					
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】 カラスに襲われ怖い思いをした。</p> <p>【対応】 営巣エリアを封鎖し、迂回路を案内した。</p>					
	<p>【意見】 池の水が無くなっている。工事ミスではないか？</p> <p>【対応】 池清掃のための処置であると説明。周知を徹底することとした。</p>					
	<p>【意見】 公園の園路灯が点灯していない。</p> <p>【対応】 9月の台風災害で封鎖しているエリアに入らないための措置であった事を説明し、歩道沿いの一部の園路灯を点灯することとした。</p>					
	<p>【意見】 園内がカラスのフンで汚い。</p> <p>【対応】 施設の清掃を強化した。</p>					
	<p>【意見】 緑のセンターだよりが新しくなって大変見やすくなった。</p> <p>【対応】 お礼を申し上げた。</p>					

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H30計画	H30決算	差
収入	58,813	65,406	6,593
指定管理業務収入	58,213	63,292	5,079
指定管理費	56,912	62,037	5,125
利用料金	1,301	1,255	▲ 46
その他	0	0	0
自主事業収入	600	2,114	1,514
支出	58,813	66,751	7,938
指定管理業務支出	58,513	65,165	6,652
自主事業支出	300	1,586	1,286
収入-支出	0	▲ 1,345	▲ 1,345
利益還元	0	0	0
法人税等	0	69	▲ 69
純利益	0	▲ 1,414	▲ 1,414

▽ 説明

- ▼指定管理費は、災害直営対応による人件費、修繕費等の補填により5,125千円増加した。
- ▼利用料金収入はテニスコートが改修効果により好調であったが、9月の台風による施設破損により利用を休止したため、見込み額を46千円下回った。なお、貸室は個人サークルの利用が安定しており、昨年度と同水準を維持した。
- ▼自主事業収入は有料講習会の収入増加及び自動販売機のプロポーザルによる業者変更による収入増加、自主事業支出からの公2振替分も合わせて計画より1,514千円の増加となった。
- ▼指定管理業務支出は、災害対応に伴う超過勤務の増加により人件費が膨らんだほか、緊急災害対応業務などの委託費の増加により6,652千円の増加となった。
- ▼自主事業支出は、売店事業の販売形態変更に伴う備品や自主販売品の仕入れ増加、自主事業収入への公2振替支出等により、計画から1,286千円の増加となった。
- ▼法人税等は、69千円となった。
- ▼収支は差引き1,414千円の赤字となった。

本年は9月の災害対応に関わる人件費、委託費が増え、最終的に1,414千円の赤字となった。利用料金は運動施設のリニューアル効果で好調であったが、9月の台風による施設破損で1ヶ月半の休止となったが、工期の日程調整による早期再開、清掃、修繕情報を公開するなどした結果、テニスコートの売り上げは最終的に前年を上回ることができた(29年度: 870千円、30年度 949千円)事を評価する。自主事業については昨年まで中心であった花売店の販売形態を直営から契約業者との委託販売契約に変更した結果、売店事業の収入は減少したが、自主事業予算から捻出していた人件費等の支出が抑えられ、528千円の黒字となった。次年度は売店委託契約業者との共催イベントなどを企画し、売上増を図りたい。

A	B	C	D

自主事業収入増加に努めているいることを評価します。引き続き、自主事業の充実化を図るとともに、維持費節減の努力をしてください。

<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30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</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>1. 今年度は、大雨、台風、地震など、自然災害による園内樹木及び施設の被害が多い年であったが、事前の準備対策を行う事により人的被害の防止に努めた。また、日常的な枯れ枝、落ち枝の処理を行う事で、修景池周辺の植物環境の改善を図ることができた。倒木などの被害は直ちに対応し、利便性と安全性の確保に努めた。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、過去の苦情内容を把握し、改善することで同様の苦情を減少させることができた。今後も、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. 協会や、他団体の安全・技術講習会に積極的に参加し、技術、知識の向上に努めた。</p> <p>3. 新たなニーズ確保のため、「おもしろ寄せ植え」「フェアリーガーデン(ジオラマ)」など、今までにないイベントを企画開催し、参加者からは高い評価を得た。</p> <p>4. 広報さっぽろの紙面版の変更に伴う情報発信力の低下に伴い、緑のセンターで独自に発行している広報誌をリニューアルし、開花・イベント情報を充実させた。そのほか、ホームページのタイムリーな更新、テレビ中継対応や地元ラジオへの出演など、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>5. 空調や暖房の効率的な運用や節電に努め、前年を下回るエネルギー使用量で運用することができた。</p> <p>6. 利用者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>7. 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いく結果と判断する。</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、公園管理の質の向上を図る。</p> <p>3. 広報による開花・イベント情報の発信力を強化するほか、家族層を対象としたイベントの増加により利用者の新規開拓を図るとともに、既存の参加者にも開催情報の案内を行うなど、リピーターの確保も重視する。</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>豊平公園の特徴を生かした維持管理や展示会・講習会が行われており、おおむね適切な管理運営が行われていると判断されます。</p> <p>また、台風・地震被害に対し、迅速な復旧作業を行い、早期の安全確保、公園の部分開放に取り組んだことを評価します。</p> <p>引き続き、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、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>