

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月寒公園 ②吉田川公園	所在地	①豊平区美園10～12条7～8丁目、月寒西2～3条4丁目 ②豊平区月寒東3条19丁目
告示年月日	①昭和36年4月1日 ②昭和59年3月31日	面積	①218,375㎡ ②56,508㎡
公園種別	①総合公園 ②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	月寒公園、吉田川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野球場、テニスコート、パークゴルフ場 ②多目的広場、テニスコート、パークゴルフ場		
2 指定管理者			
名称	月寒公園パークライフコンソーシアム[(公財)札幌市公園緑化協会(代表者)、雪印種苗(株)]		
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:①公園管理事務所を有しない公園と有する公園をグループ化し、公園管理上の支障をなくす。②公園管理上の経費及び効率化(環境負荷の低減等)の面から、比較的近接している公園をグループ化した。		
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、パークゴルフ場)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:同一の指定管理者で維持管理しているため。		

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	▼管理運営に係る基本方針の策定 ▼月寒公園及び吉田川公園において、以下の基本方針を策定した。 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。 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。 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削減を図り、安定した質の高いサービスを提供する。 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。 ⑤都市における多様な環境圧の下、みどりの保全と環境負荷の低減を目指す。	基本方針に則った管理運営により、概ね遂行できたと考える。 4月15日に公園の活動や休憩の拠点となる、パークライフセンターがオープンしたことから、利用調整に努め、平等・公平な利用の機会を提供することができた。	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <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> 適切と思われる。引き続き方針に則った管理運営に励んでいただきたい。	A	B	C	D
A	B	C	D				

- ⑥多様な活動を受け入れ、人と人をつなぐ場とすることで公園の活性化を推進する。
- ⑦公園の豊かな自然と特徴的な四季の景観を重視した管理の取組みにより、地域の魅力としてアピールする。
- ⑧子ども達が豊かな自然にふれ、自由な発想で遊ぶことのできる公園環境を提供する。
- ⑨公園の魅力を発掘して広く発信し、また、公園や地域の歴史にふれる機会を提供する。
- ⑩だれもが利用しやすい公園環境の整備に努め、防犯への配慮、防災への備えを強化して安全・安心な公園環境を提供する。

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

- ▼「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、公園・施設の適切な管理運営を行います。」という方針を策定し、未受講者のバリアフリー講習を実施し、スタッフの平等利用に関する意識・技術の向上を図った。
- ▼パークライフセンターで車椅子2台の貸し出しを行った。
- ▼パークライフセンターに新設された授乳室の周知に努めた。

▽ 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)の認証を受けて構築しているEMSに準じた取組みにより、各エネルギーの節約を図りつつデータの集積に努め、環境改善活動の推進に努めた。
- ▼電気、水道、燃料の節約に努めた。
- ▼管理事務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使用することとした。
- ▼職員に対し、4月に環境マネジメント研修を実施し、環境目標を確認した。

▽ 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)

- ▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定め、円滑な管理運営を行った。
- ▼コンソーシアムの連絡会議を定期的に行った。
- ▼研修計画に基づき、接遇研修、安全作業研修、個人情報保護についての講習等を計画通り実施した。

月寒公園市民協議会(以下、市民協議会)等との連携・協働を適切に進めることができた。

パークライフセンターオープンに伴い、利用者対応の機会が増加したが、思いやりと感謝の気持ちで等しく利用者に接するという基本的な心構えを持ち、業務を遂行できた。
授乳室の利用頻度が高いことから小さな子供連れでも、安心して利用していただける環境づくりができた。

環境マネジメント研修を行うことで、徹底した環境配慮の意識を持って管理にあたることができた。
パークライフセンターオープンに伴い、電気使用量は増加したが、薪ストーブを効果的に活用することで、エネルギーの節約に努めた。

管理運営体制を適切に確立し、研修等も計画通り実施しスタッフの能力向上に努めた。
コンソーシアム間の連絡・情報共有の体制を確立し、円滑に進めることができた。

適切と思われる。今後も適正な業務遂行に励んでいただきたい。

適切と思われる。今後も環境に配慮した業務遂行を行っていただきたい。

適切と思われる。今後も適切な管理運営組織の確立に努めていただきたい。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼スタッフが受けた苦情・要望を速やかに報告し、毎日のブリーフィング等で、現場スタッフに周知した。
- ▼安全・危機管理等に関する情報共有を図るため、ヒヤリハットを収集した。

苦情・要望等の意見に対しては速やかに報告し、対策を検討・実施した。

適切と思われる。今後も管理水準の向上を心掛けてください。

▽ 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適正に委託先を決定し、公園内での適切な業務履行について確認した。
- ・管理事務所等機械警備業務
- ・トイレ清掃・維持管理業務
- ・廃棄物処理業務
- ・遊具等保守点検業務
- ・「永遠の像」清掃業務
- ・駐車場門扉開閉業務
- ・電気工作物保安管理業務
- ・自動ドア保守点検業務
- ・消防設備点検業務
- ・パークライフセンター館内清掃業務

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。今後も適正な業務遂行に励んでいただきたい。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼月寒公園・吉田川公園運営協議会

開催回	協議・報告内容
3月20日(火)	1 管理業務の実施状況 2 管理運営上の問題点、改善提案、協議を希望する事項等 3 利用者の声(苦情、要望、アンケート等の集計・分析結果)及び対応状況 4 自主事業の実施状況

業務の内容確認のほか、次年度オープンする水の遊び場や坂下野球場の扱いについて、協議することができた。

適切と思われる。今後もより円滑な運営のために情報共有を図っていただきたい。

札幌市(豊平区土木部):担当職員3名
指定管理者:(協会)担当課長、マネージャー、担当職員(雪印種苗)担当課長、サブマネージャー

▼札幌市、指定管理者、市民協議会による月寒公園意見交換会

開催回	協議・報告内容
2月20日(火)	1 平成29年度月寒公園管理運営報告 2 月寒公園ファンクラブ活動報告 3 今後の事業について意見交換

月寒公園で開催したイベントやボランティア活動を振り返るとともに、駐車場の混雑や自転車のマナー、野生動物への餌付けなど、月寒公園が抱える問題について協議することができた。

<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、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、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。今後も適正な業務遂行に励んでいただきたい。</p>
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情対応については内容を正確に把握し、改善できることは迅速に対処した。公園の維持管理に関すること以外にも、再整備に関連したベンチの設置や駐車場混雑の改善を要望する声が多く、関連部署への報告や相談を徹底し、連携して取り組んだ。</p> <p>▼要望・苦情の内容と対応について、文書回覧及び朝のミーティング時にスタッフ全員で情報を共有した。</p>	<p>初期対応が重要であることから、内部研修等で接客満足度の向上に努めた。カモやキツネなど、野生動物に関する苦情や要望が多いことから、看板や展示をして、野生動物への理解を深める取り組みを積極的に行った。</p>	<p>適切と思われる。月寒公園は、再整備工事完了にともない利用者の増加が予想される。要望・苦情の対応への的確な対応を引き続きお願いしたい。</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>▼月毎、四半期毎、年度での札幌市への報告は、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>▼公園マネジメント評価の実施により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>▼札幌市の業務検査にも適切に対応した。</p>	<p>市への報告書等は遅滞なく提出することができた。</p>	<p>適切と思われる。今後も適正な業務遂行に励んでいただきたい。</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"> ・全てのスタッフに対し、北海道最低賃金810円(29年10月1日発行)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>	<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。</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> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>適切と思われる。今後も適正な業務遂行に励んでいただきたい。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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>▼利用者の安全確保については、日常巡回において、スズメバチやカラス巢の確認、かかり枝の確認に努めた。</p> <p>▼災害時は、巡回点検を強化し、園内の危険箇所の速やかな把握に努めた。</p> <p>▼事故等の発生時に対応するため、緊急連絡体制の確保と、消防訓練を実施した。</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て、拾得物ファイルに記帳後に管理事務所で一時保管し、貴重品については当日のうちに警察に届け出た。</p>	<p>利用者の安全対策は、概ね計画どおり実施し、その結果として事故等の防止を図ることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>適切と思われる。今後も利用者の増加が見込まれることから利用マナー向上、安心安全に利用できるよう効果的な取り組みを検討していただきたい。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<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>[月寒公園] ▼パークゴルフ場については、休業日に草刈を、営業時間外に灌水を行うなど効率的な日頃の管理により、良好な状態を保ち、利用者からも好評だった。 ▼樹木管理については、高木の折れ枝除去などを適宜行い、特に利用が多い遊具周辺の樹木については、天候を見ながら点検を強化するなど、利用者の安全確保に努めた。 ▼パークライフセンターの利用が多い春から秋は、館内清掃を強化した。 ▼冬期間、多目的広場にかまくらや雪だるまが造られることから、事故の原因になるようなものは適宜撤去した。</p> <p>[吉田川公園] ▼パークゴルフ場および多目的広場については、ボランティアと協働で、維持管理作業に取り組んだ。 ▼園内トイレの清掃は適宜実施し、パークゴルフ場の仮設トイレについては、汲取り処理を適切な頻度で行った。 ▼園路灯や遊具については、日常的に自主点検を行うとともに、春と秋に専門業者による定期点検を行った。 ▼冬期間は、あずまの雪下ろしなどを行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災計画を策定するとともに、7月に防災訓練を実施した。 ▼11月に月寒公園内に設置された災害トイレ点検と清掃作業を行った。 ▼公園管理事務所とパークゴルフ場受付棟、ボート受付棟にAEDを設置した。 ▼公園のハザードマップを作成し、ホームページで公開した。</p>	<p>安心安全に公園を利用していただくために、適正に作業を進めることができた。 森の遊び場やパークライフセンターは利用頻度が非常に高いことから、点検や清掃を強化し、美観維持と安心安全の確保に努めることができた。</p> <p>パークゴルフ場は、ボランティアの減少が課題となっていたが、地道に地域に呼びかけることで、日常的に活動するボランティアが増加し、芝のコンディションが向上した。</p> <p>訓練や情報共有を強化することで、災害時に備え適切に対処できたと捉えている。</p>	<p>適切と思われる。今後も利用者にとって、安全安心な公園であるために、施設・設備等の適切な維持管理に努めていただきたい。</p> <p>適切と思われる。今後も防災のための訓練や情報共有について、積極的に励んでいただきたい。</p>				
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 子どもの外遊びに関する学習機会の提供業務</p> <p>▼「プレーパークこれもしっと講座」や、「公園あそびのヒント講座」など、子どもの外遊びに関わる大人向け講座を4回実施し、57人の参加があった。 ▼プレーパークのPRを目的としたパンフレットを作成し、関連施設に配架した。</p> <p>▽ 月寒公園に関する情報収集及び提供業務</p> <p>▼4月15日にオープンしたパークライフセンターの利用者数は年間34,893人だった。 ▼パークライフセンター内に、各施設の情報を地図とともに紹介するなど、来館者に新鮮な公園情報を提供した。 ▼休日は駐車場や遊具・貸しボートの混雑状況をホームページや園内放送でお知らせした。 ▼定期的に園内放送をかけて、公園利用のマナーやルールをお知らせした。</p>	<p>当協会が取り組むプレーパーク事業の経験と実績を活かし、専門的な講座を開催することができた。今後も、子どもの外遊びに関する情報発信や学びの場の提供を進めたい。</p> <p>パークライフセンターや園内放送、ホームページを活用することで、効率的かつ効果的な情報提供ができたと思えている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切と思われる。利用者の目的に応じた多様な事業を、今後も展開していただきたい。</p> <p>適切と思われる。今後も利用者の増加が見込まれることから、公園情報の収集及び提供に積極的に励んでいただきたい。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 市民の自主活動及び交流の支援業務

▼月寒公園市民協議会と共催で、「カルチャーナイト」「月寒公園ピクニック」など4つのイベントを開催し、1,481人の参加があった。
▼近隣町内会と共催で、星空観察会や高齢者向けのイベントを2回開催し、157人の参加があった。
▼月寒公園内の植物管理を行うボランティアに活動の場を提供し、活動をサポートした。

企画から実施まで、市民協議会と連携して進め、多様なイベントを展開できた。
イベントを通して、近隣町内会や近隣住民と良好な関係を築くことができています。

適切と思われる。今後も近隣町内会や近隣住民と連携して、市民交流の支援に積極的に励んでいただきたい。

▽公園利用に関する相談業務

▼多目的広場をはじめとする、月寒公園の様々な公園利用に関する問い合わせに対応し、団体利用が重複する場合は利用調整を行った。
▼「カラス」「キツネ」「歴史」など、公園利用の際に問い合わせが多い事項について分かりやすく解説した「セルフガイド」を作成し、利用者に配布した。
▼ホームページや窓口において、再整備工事の情報提供を行った。

利用者が気になる情報を分かりやすく掲載し、気軽に手に取れる「セルフガイド」の配布は、野生動物への理解や利用マナーの周知に繋がっている。

適切と思われる。今後も円滑な公園利用のための調整や、利用者への情報提供を積極的に行っていただきたい。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

[月寒公園]

有料施設		H28実績	H29計画	H29実績
野球場	件数(件)	444	440	476
	人数(人)	12,054	11,000	11,599
	稼働率(%)	52.3	50.0	46.0
庭球場	件数(件)	1,509	1,000	1,620
	人数(人)	6,039	5,000	8,740
	稼働率(%)	57.5	50.0	61.6
パークゴルフ	件数(件)			
	人数(人)	9,999	11,000	10,792
	稼働率(%)			

公園利用届 (人)	H28実績	H29計画	H29実績
一般団体	1,825		375
学校行事	10,000		14,796
その他	15		16

[吉田川公園]

有料施設		H28実績	H29計画	H29実績
庭球場	件数(件)	525	650	503
	人数(人)	2,480	3,000	2,053
	稼働率(%)	20.9	25.0	15.9

公園利用届 (人)	H28実績	H29計画	H29実績
一般団体	7,287		6,014
学校行事	4,885		3,355

月寒公園の有料施設は、全体で見ると計画を上回ることができた。特にテニスコートは評判がよく、天候回復時に当日申込みの利用者を受付けるなどの柔軟な対応が稼働率の向上につながった。一方野球場やパークゴルフ場は、施設の評判は良いが、休日の駐車場混雑がネックになり、利用者数の増加につながらない現状がある。今後は平日の利用促進を図ることで、利用者増につなげたい。
月寒公園の公園利用届は、学校行事利用が平成27年の3.5倍、28年の1.5倍と急激に増加しており、総数も28年度の1.3倍に増加した。再整備の評判が浸透し、団体利用がしやすい公園になったことが、増加の要因だと考えられるが、利用過多が続くと、利用者同士のトラブルや施設の損傷が懸念される。今後は、状況に応じた利用コントロールやマナーの周知を行い、誰もが

A	B	C	D

適切と思われる。今後も円滑な公園利用のための調整を行っていただきたい。

	<p>▽ 減免等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼[月寒公園野球場] 減免4件、還付16件 ▼[月寒公園テニスコート] 減免31件、還付68件 ▼[月寒公園パークゴルフ場] 減免1,011件 ▼[吉田川公園テニスコート] 減免48件、還付46件 <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>[テニスコート・野球場・パークゴルフ場]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼体育の日は利用料金を無料とした。 <p>[パークゴルフ場]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ホールインワン達成者に記念バッジを提供し、希望者には場内に達成者名を掲示した。 ▼10月17日に「パークゴルフ大会つきさつ杯」を開催し44人の参加があった。 ▼こどもの日は子どもを無料で、敬老の日は65歳以上を無料にした。 ▼利用者への還元として、スタンプカードを発行した。 	<p>快適に利用できるよう対策を検討したい。</p> <p>ホールインワンの特典は好評で、利用促進につながっている。パークゴルフ大会も定員を超える申し込みがあり、大会前には練習に訪れる姿が見られた。パークゴルフ場は、親子利用が多いことも特徴であることから、こども向けの企画も検討し、利用促進につなげたい。</p>	<p>適切と思われる。今後も利用促進のために、様々な取り組みを行っていただきたい。</p>				
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼4月にホームページをリニューアルし、閲覧数が62,559件(前年度59,625件、前年度比117%)となった。10月以降、リアルタイムの公園情報やイベント情報を随時アップしたことで閲覧数が伸び、10月～3月の閲覧数は、前年度比132%となった。 ▼自主事業のチラシやニュースレターは、連携する公共施設や、近隣町内会、小学校等に配布した。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>新規指定3年目のため、引継ぎ業務はない。</p>	<p>ホームページを活用し、施設や自然、イベント、園内の混雑状況まで多岐にわたる情報をリアルタイムでお知らせすることができた。</p> <p>紙媒体の広報については、利用の多いパークライフセンターの活用や月寒公園市民協議会との連携などにより、効果的に広報することができた。</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>適切と思われる。ホームページが見やすいものになっており、よりよい情報提供を行っていると評価される。今後も、積極的に広報業務を行っていただきたい。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

2 自主事業その他

▽ 自主事業		A	B	C	D
<p>▼売店の営業・自動販売機の設置・テニスラケット・パークゴルフクラブ等のレンタル・移動販売車営業 売上高2,099千円(計画1,800千円)</p> <p>▼ノルディックウォーク体験会、パークヨガ、パークゴルフ大会などのイベント事業 売上高93千円(計画60千円)。</p>	<p>売店は子どもから大人まで楽しめる商品をそろえ、リーズナブルな価格で提供することができた。また豊平区内の店舗や施設の商品を積極的に販売することで、地元の良いものを知る機会となり、利用者からも好評を得た。</p>	<p>適切と思われる。多様な自主事業を行っており、利用者の満足度を向上させていることは評価できる。今後も、新たな事業を展開していただきたい。</p>			
<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼機械警備、駐車場門扉開閉、遊器具点検、パークライフセンター館内清掃等の第三者委託業務は市内企業に発注した。</p> <p>▼公園清掃業務として、園内にある永遠の像とその周辺の清掃業務を、札幌市内の授産施設に委託した。</p> <p>▼売店で豊平区内の福祉施設のクッキーやシフォンケーキを販売した。</p> <p>▼園内で利用できる車いすの無料貸出を行った。</p>	<p>福祉施設のクッキーは売れ行きも良く、シフォンケーキは施設利用者が直接販売することで、就労支援にもつながった。</p>	<p>適切と思われる。今後も市内企業等の活用、福祉施策への配慮をお願いしたい。</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	4月15日～3月31日に、月寒公園パークライフセンター来館者やイベント参加者(ノルディックウォーク体験、ヨガ等)計548名に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%を目標値として設定した。	<p>アンケート調査においては、総合満足度と接遇満足度共に、札幌市の要求水準を達成した。特に総合満足度については、要求水準を約20%上回り、高い評価をいただくことができた。</p> <p>口コミで公園の情報を得る人や、日常的に公園を利用する人が多いことから、月寒公園を日常的に利用するライフスタイルがうかがえる。再整備のコンセプトであるパークライフが実現できていると捉えることができる。</p> <p>新しくオープンしたパークライフセンターは施設の充実を喜ぶ声が多く、スタッフの気遣いやイベントの対応についても、称賛の声が多かった。また、要望に対しては、実現可能な事項については、迅速に対応することができた。</p> <p>来園者が増加することで、駐車場の混雑に対する意見も多かったが、根本的な解決策は見いだせていない。再整備工事が続く中、今後も様々な意見や要望が予想されるが、的確な情報発信ときめ細やかな利用者対応に努めたい。</p>			
結果概要	<p>▼総合的な満足度は、要求水準70%に対し88.9%と大幅に上回った。</p> <p>▼接遇に関する満足度は要求水準80%に対し84.9%と上回った。</p> <p>▼リピーターが88%で、そのうち週一回以上の利用は25%を占めた。</p> <p>▼公園情報を得る手段としては、「知人・家族から聞いて」が最も多く、口コミで評判が広がっていることが分かった。</p>				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見(称賛)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボート池やパークライフセンター、子どもの遊ぶところなどきれいに整備されていて、楽しむところが増えた。(複数) ・働いている人の気遣いが良い。(複数) ・キッズスペースも飲み物もあって、トイレもきれいでき、とても休まり楽しかったです。(複数) ・授乳室があるので、乳児もつれて来られるのが良い。(複数) ・公園あそびのヒント講座に参加しました。このような機会を作っただき、ありがとうございました。一つのテーマとこのようなスペースを軸として、様々な立場の人と集う機会を時々持つのはとても良いです。青空を見ながらのヨガは大変気持ちよかったです。他では味わえないですがさすがです。 <p>【意見(要望)】</p> <p>トイレでスリッパに履き替えるのが、冬は面倒です。(複数)</p> <p>【対応】</p> <p>トイレにマットを設置し、1月より土足可にした。</p> <p>【意見(要望)】</p> <p>園内にベンチが激減しているので、小休止ができない。(複数)</p> <p>【対応】</p> <p>再整備工事の担当部署に報告し、次年度以降の工事に対応を検討中。</p> <p>【意見(要望)】</p> <p>駐車場が狭く、入るのに時間がかかる。(複数)</p> <p>【対応】</p> <p>混雑が予想される日をホームページでお知らせした。混雑時は定期的に園内放送をかけ、注意喚起を行った。</p>				

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	計画	決算	差
収入	77,928	79,519	1,591
指定管理業務収入	76,048	75,574	▲ 474
指定管理費	69,223	69,223	0
利用料金	6,825	6,351	▲ 474
その他	0	0	0
自主事業収入	1,880	3,945	2,065
支出	77,928	74,753	▲ 3,175
指定管理業務支出	76,548	70,637	▲ 5,911
自主事業支出	1,380	4,116	2,736
収入-支出	0	4,766	4,766
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	0	4,766	4,766

▽ 説明

収入については、駐車場混雑により休日のパークゴルフ場の利用者が減少するなどして利用料金が減収となった。自主事業についてはパークライフセンターがオープンし、売店の売れ行きが好調だったことと、自動販売機の増設などにより、増収となった。指定管理業務支出については、パークライフセンターオープンに伴い、清掃や光熱費などの経費が増加したが、人件費が減になったこともあり、計画より5,911千円の減となった。最終的に、全体で4,766千円の黒字となった。

利用料金については、天候と共に休日の駐車場混雑がネックとなった。今後は、平日の利用促進につながる企画を考え増収を図りたい。自主事業については、自動販売機の増設や、利用者のニーズにあった売店商品をそろえることで、目標を上回ることができた。29年度は、パークライフセンター外構工事が未完の状態だったことから、予想以上に利用者の認知が進まなかったが、外構が整うことにより、今後の利用者の増加が見込まれる。清掃や光熱費、人件費等の経費が今後一層増加することが予想されることから、自主事業の増収を図り、指定管理業務に活かしていきたい。

A	B	C	D

収支状況は良好と評価される。今後は、平日の利用促進を行い、さらなる収入増加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

▼当コンソーシアムの代表団体である札幌市公園緑化協会の財務状況等は、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。また、他の構成企業についても、前年度から大きな変化はなく、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、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現地調査はなかった。
 ▼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。
 ▼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>[月寒公園]</p> <p>▼4月15日に公園の活動・休憩の拠点となる管理事務所兼用の屋内施設「パークライフセンター」がオープンした。外構工事が未実施の状態でのオープンとなり、オープン後も工事による利用制限が続いたが、園内掲示やホームページでの情報提供など、利用者周知を徹底し、安全な公園利用の確保に努めた。</p> <p>▼市民協議会や近隣町内会と共催で、「月寒公園ピクニック」「あそんどる！（スノーキャンドル）」「星空観察会」など、公園の利活用に繋がるイベントを開催した。イベントの計画から開催まで、丁寧に打ち合わせを重ねることで、多岐に渡り市民の協力を得て、大規模なイベントを成功させ、当協会の事業目標として掲げている地域との連携・協働による、開かれた公園管理運営を推進することができた。</p> <p>▼パークライフセンターを地域活動の拠点として、オープンな雰囲気づくりと利用者間の交流の場として活用することができた。要望苦情については、丁寧な初期対応と迅速な改善策の検討を徹底したことが、アンケートの接遇満足度の向上に繋がっている。</p> <p>▼清掃業務を授産施設に委託し、豊平区内の福祉施設の商品を売店で販売するなど、福祉施策に配慮し積極的な活用を推進することができた。商品の売れ行きも良く、施設の利用者が販売する機会を作るなどして、就労支援にもつなげることができた。</p>	<p>[月寒公園]</p> <p>▼子どもの利用が多いことが月寒公園の特徴の一つであることから、遊具の安全点検の強化や、子どもにわかりやすい看板や展示の製作に取り組む。また、読み聞かせや幼児向けの自然体験イベントを積極的に企画し、子どもにやさしい公園づくりを目指す。</p> <p>▼遊具やパークゴルフ場、テニスコートなど、様々な施設に多世代の利用者が訪れることから、誰もが気持ちよく公園を利用できるように、風通しの良い公園管理を推進する。</p> <p>▼野生動物の餌付など利用者マナーの苦情が多くなっているが、看板や園内放送などの対応に止まらず、セルフガイドの発行や、利用者同士が話し合うワークショップの開催などを積極的に進めることで、利用者理解を図る。</p> <p>▼居心地の良い休憩の場、公園利用の休憩の場、利用者間の交流の場として、パークライフセンターを積極的に活用し、月寒公園のコンセプトであるパークライフ（都市生活に当たり前に公園利用があるライフスタイルのこと）を推進する。</p> <p>▼マンホールトイレなど、公園が持つ防災機能について学びながら、地域交流につながるイベントを企画する。</p>
<p>[吉田川公園]</p> <p>▼遊具や園路灯の日常的な自主点検を行った。消耗の著しい部品を交換修繕することで、利用者の安全を確保した。</p> <p>▼パークゴルフ場と多目的広場は、ボランティアと協働で維持管理を行った。ボランティアの不足が課題となっていたが、日常的に関わるボランティアが見つかり、連携して維持管理に取り組むことができた。</p> <p>▼夏休み期間中に、豊平川さけ科学館の職員を講師に招き、吉田川にいる生きものの観察会を実施するなど、地域の自然を楽しむイベントを企画することができた。</p>	<p>[吉田川公園]</p> <p>▼多様な生きものが生息する自然林を有する公園であることから、ホームページ等で自然情報を発信するなど、地域の自然の魅力を伝える活動を進める。</p> <p>▼ボランティアと協働で管理する施設については、ボランティアの募集や、利活用の推進に取り組む。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>公園利用者が増加している一方で、再整備工事による利用制限がなされているエリアがあるなど、難しい運営を求められる月寒公園において、適切に管理運営を行っていることは評価できる。また、吉田川公園についても、ボランティアと連携し、公園施設の良好な管理水準を保ったことは評価したい。引き続き、利用者側の目線に立った運営を心掛けていただきたい。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>