

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

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	平岡樹芸センター	所在地	清田区平岡4条3丁目
告示年月日	昭和59年3月31日	面積	29,297㎡
公園種別	特殊公園		
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	平岡樹芸センター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	庭木相談所、日本庭園、見本園		
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)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》 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》 理念の達成のため、次の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 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>▼年齢や障害の程度、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>当団体は指定管理者として、平岡樹芸センターの管理業務にあたり、現場スタッフの他、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いる。</p> <p>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、サービス接遇検定を含む接遇研修の実施や作業時における安全教育等のスタッフ教育に努めている。</p> <p>今後の管理業務についても、今まで行ってきたことを継続し、さらにみどりの発信基地として、利用者へのサービスや維持管理の向上、安心、安全の公園管理運営に努めている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適正に策定されているものと判断します。</p> <p>適正に策定され運用しているものと判断します。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ▼電気、水道の使用については、無駄な使用量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。
- ▼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)

- ▼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業務に必要な資格取得に取り組んだ。

▽ 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、安全性等の公園管理運営を図る上で、接遇研修等の教育訓練、作業における安全教育を実施。また、作業前のミーティング等で情報共有を図るため、口頭、文書により周知している。

▽ 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)

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適正な業務遂行に努めている。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼公園利活用協議会

開催日	協議・報告内容
H28.11.25	平岡公園・平岡樹芸センターの事業報告及びセンターの管理、利用方法等について意見交換を行った。
<協議会メンバー>	
周辺町内会会長、周辺小中学校校長、まちづくりセンター所長、樹芸ボランティア団体、(公財)札幌市公園緑化協会事業課長、事業課担当課長、平岡公園所長、豊平公園所長、平岡樹芸センターマネージャー、協会職員	

▼札幌市との運営協議会

開催回	協議・報告内容
H29.3.9	平岡公園・平岡樹芸センターの事業報告及びセンターの管理、利用方法について意見交換を行った。
<協議会メンバー>	
札幌市みどりの管理係長、公園維持係長、担当職員、(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、協会職員	

環境マネジメント研修による環境負荷への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ることができた。

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ることができた。

計画通りスタッフ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れた。

実施状況の通り、計画に沿って適正な発注・履行を行っており、問題ない。

公園利活用協議会を開催し、樹芸センターの活用や利用促進の活性化について、地域の方々と有益な協議・連携を図っている。また、地域の学校、町内会等が参加する「公園利活用協議会」を開催し問題提起、意見交換を実施しながら、公園の管理運営に反映させることができた。

登録ボランティア「環境サポーターズ三次郎の会」との定例会議を実施することで、活動の目標を定め、公園の価値向上を目指している。

適切に取り組んでいるものと判断します。

適切に配置されているものと判断します。

計画通り実施されている。引き続き従業員の資質向上に取り組んでください。

適正に管理されているものと判断します。

適正に運営されているものと判断します。

▼ボランティアとの定例会議

開催回	協議・報告内容
全10回	環境サポーターズ三次郎の会定例会議 (ボランティア活動計画、反省等)
<協議会メンバー> (公財)札幌市公園緑化協会(平岡樹芸センター)、 環境サポーターズ三次郎の会	

▽ 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、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、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、迅速かつ的確に対応した。また、苦情・要望等報告票を作成し、スタッフに周知するとともに協会本部への情報共有を図っている。

▼28年度の要望・苦情等件数
 要望: 管理8件・施設1件
 苦情: 管理6件
 称賛: 30件

昨年の苦情を分析し改善した結果、称賛のご意見を多くいただいただけ、業務への励みとなった。要望については備品や講習内容などについてが多く、対応可能なものから処置するとともに、苦情については、管理・接遇・交通の便などの内容となり、迅速に問題に対応し改善できたと捉える。特に、接遇に関しては、スタッフミーティングの中で協議し、改善についての意識向上を図った。

札幌市に直接寄せられる苦情等は減少しています。引き続き適切な対応にご尽力ください。

▽ 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)

▼ 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。

▼月毎、四半期毎、年度での札幌市への報告の際は、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。

苦情・要望・称賛件数の過去の比較、アンケート調査による利用者満足度を把握し、業務の評価を行っている。

適切に運営されているものと判断します。

<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"> ・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。 ・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(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。 ・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。</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 style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>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。</p> <p>引き続き快適な職場環境を保つようご尽力ください。</p>	A	B	C	D
	A	B	C	D			
<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、日常の巡回・点検などによる事故防止対策、緊急時の連絡体制の確立、受付スタッフの接遇サービス検定の受講、ボランティアと協働での庭園ガイドを実施するなど、市民サービスの向上を図った。</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Ⅱ(AED操作含む)の取得を行っており、緊急事態の対応能力向上を図っている。</p>	<p>安全確保、市民サービス向上のため、計画的に業務に取り組むとともに、必要なスタッフ研修、ボランティア研修を実施し、緊急時の体制やスタッフのスキルアップ、利用者に求められている対応ができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に取り組まれているものと判断します。</p> <p>引き続き従業員の資質向上に努めてください。</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>▼公園内の施設、設備については利用者が安心して快適な利用ができるよう、施設・設備の点検等を適切に実施するとともに、長寿命化を図っている。また、消防設備点検や駐車場誘導警備など、直営では対応が困難な業務、外注することで効率化が図れる業務については、第三者へ委託をしている。緑地管理については、概ね計画通りに実施しており、昨年度より持ち越していた芝生のエアレーション作業も実施し、芝生コンディションの向上を図れた。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼4月及び5月に、災害緊急時(台風)訓練、防災・避難誘導訓練を実施した。</p>	<p>作業時、開園時の安全管理は、日常の巡回・点検、定期点検、安全教育等の実施により、問題なく取り組んでいる。緑地管理においては、スタッフの管理技術のスキルアップやボランティア活動者との協働により、良好な環境が整えられ、利用者から多くの称賛をいただけた。</p> <p>防災に関わる訓練は、スタッフの雇用開始時に計画通り実施し、未参加スタッフについては、フォローアップ訓練で対応し、スキルの共有を図っている。</p>	<p>適切に管理されているものと判断します。</p> <p>適切に対応できているものと判断します。</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31回開催 参加者599人(前年比3回・296人減)</p> <p>▽ 緑の相談業務</p> <p>▼緑の相談を週2回(水・土、面談と電話にて対応)実施している。相談件数は1,186件(前年比228件増)となった。</p>	<p>前年度に管理事務所が新しくなった効果により増加した園芸講習会参加者について、28年度は減少したが、参加者アンケートでは高い満足度が得られていることから、質の向上は図れているものと判断する。今後は質の向上を継続し、新規参加者の拡大を目指して魅力ある内容を企画する。</p> <p>新管理事務所の認知度が上がり、利用が増加した。市民の相談窓口としての需要が高く、札幌市の緑化普及に貢献していると考えられる。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に展開できているものと判断します。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<p>▽ 公園に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>▼登録ボランティア「環境サポーターズ三次郎の会」と連携しイベントを3回、園内ボランティア活動を39回行った。(イベント開催 花壇管理 庭園ガイド 清掃他)</p> <p>▼登録ボランティア「樹木会」と連携し、園内樹木の剪定など緑地管理のボランティア活動を57回行った。(樹木管理、冬囲い他)</p> <p>▽みどりの図書室</p> <p>▼管理事務所図書コーナーでは、園芸・庭づくりに関する文献、寄贈された歴史ある造園書籍、また、平岡樹芸センターの基となった竹澤三次郎氏の遺産ともいえる資料を保存し、閲覧に供した。</p>	<p>「環境サポーターズ三次郎の会」との共催により3回のイベントを実施し、参加者より好評を得た。特に庭園コンサートは恒例イベントとなっており、地域からの期待感が感じられるため、高齢化する会員との継続開催のための課題を整理したい。</p> <p>造園技術系のボランティアである「樹木会」は、個人の技術取得を目指しつつ、庭園の景観向上を目指す市民が集まり、活動回数を増加させ、貢献している。両ボランティアに共通して、樹芸センターに欠かせない人材として支援すると共に高く評価したい。</p> <p>新管理事務所は明るくなった室内で利用しやすくなり、閲覧者が増えるなど利用状況は良好だった。次年度に向けて造園・樹木関係の書籍を増やし、センターの特性を活かしたい。</p>	<p>樹芸センターの特徴を生かした取り組みであると判断します。</p> <p>貴重な資料の保存には十分注意してください。</p>																																						
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="395 1373 978 1541"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">貸室</td> <td>件数(件)</td> <td>45</td> <td>40</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>729</td> <td>750</td> <td>839</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>6.4</td> <td>7</td> <td>8.6</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="395 1585 978 1753"> <thead> <tr> <th></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>イベント</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>45</td> <td>-</td> <td>36</td> </tr> </tbody> </table>			H27実績	H28計画	H28実績	貸室	件数(件)	45	40	41	人数(人)	729	750	839	稼働率(%)	6.4	7	8.6		H27実績	H28計画	H28実績	イベント	3	3	3	学校行事	0	-	0	その他	45	-	36	<p>貸室利用件数は一定数あるが、緑化関係の利用が少ないため、より一層案内を周知したい。</p> <p>公園ボランティアと協働で、周辺地域の方々を対象としたイベントを開催し、大変好評を得られた。</p>	<table border="1" data-bbox="1241 1350 1422 1373"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>計画を上回る利用件数等があったことは評価します。</p> <p>リピーター、新規利用者の獲得に努めてください。</p>	A	B	C	D
		H27実績	H28計画	H28実績																																					
貸室	件数(件)	45	40	41																																					
	人数(人)	729	750	839																																					
	稼働率(%)	6.4	7	8.6																																					
	H27実績	H28計画	H28実績																																						
イベント	3	3	3																																						
学校行事	0	-	0																																						
その他	45	-	36																																						
A	B	C	D																																						

	<p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼公式ホームページの充実について イベントや園内の見頃時期など、新鮮な情報を提供した。</p> <p>▼ボランティアとの協働体制による利用促進 登録ボランティア「環境サポーターズ三次郎の会」と協働でイベント開催、PRを実施した。</p> <p>▼マスメディアへの情報提供 園内の見頃時期にマスメディアに情報提供を行った。</p>	<p>ホームページでの的確な情報提供や、取組4年目となる、ボランティアによる庭園ガイドの充実により、利用促進の活性化が図れた。</p>	<p>引き続き積極的な広報に取り組んでください。</p>												
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ホームページの更新に努め、最新の情報を提供した結果、閲覧数が32,390件(前年比734件増)となった。</p> <p>▼平岡樹芸センターの案内マップ、ハザードマップ等を更新し、ホームページで閲覧できるようにしたほか、花期案内マップを作成するなど情報提供を充実させた。</p> <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。</p>	<p>新鮮な情報を提供するため、更新回数の増加と見やすいサイト表示を心がけたことが、閲覧数増につながったと考える。愛称「みどりーむ」のPRを継続することにより、周辺地域との連携が深くなったと感じている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>情報提供の質向上と量の増加に努めていることは評価します。</p> <p>引き続き積極的な広報に取り組んでください。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>情報提供の質向上と量の増加に努めていることは評価します。</p> <p>引き続き積極的な広報に取り組んでください。</p>							
A	B	C	D												
<p>情報提供の質向上と量の増加に努めていることは評価します。</p> <p>引き続き積極的な広報に取り組んでください。</p>															
<p>2 自主事業その他</p>															
	<p>▽ 自主事業</p> <p>▼収入合計289千円(自主公益収入等200千円、売店収入34千円、手数料事業収入55千円) 昨年度実績298千円、計画400千円</p> <p>▼夏まつり 登録ボランティア(三次郎の会)との共催 参加者328人(前年比123人増)</p> <p>▼ひらおか庭園コンサート 登録ボランティア(三次郎の会)との共催 参加者825人(前年比175人増)</p> <p>▼「冬のまちにスノーキャンドルの灯りをともそう! 2017」参加者176人(前年比86人増)</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼施設消防設備点検、機械警備、交通誘導、館内清掃等についての第三者委託は市内企業に発注した。</p> <p>▼管理事務所に車椅子を配置し、貸し出しを行っている。</p>	<p>自主事業収入はほぼ昨年並みであったが、売店、自販機等の手数料収入が伸び悩み、目標額に達しなかった。今年度は秋の紅葉シーズンに向けて初めて移動販売車による販売を行い、収益の向上を目指したが、天候不良により効果が得られなかった。次年度も継続して実施したいが、一部ご意見のあった販売車の設置場所による景観への影響等について、場所の見直しを図りたい。</p> <p>承認済みの委託業務に対し、適正に発注・対応をしている。また、車椅子を必要とする来園者に対し、適した台数の確保と貸出し対応を行い、問題の発生はなかった。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>適正に実施されているものと判断します。</p> <p>新たな取組みを行っていることは評価します。</p> <p>今後も利用者増加に向けて努めていただきたい。</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>適正に管理されているものと判断します。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>適正に実施されているものと判断します。</p> <p>新たな取組みを行っていることは評価します。</p> <p>今後も利用者増加に向けて努めていただきたい。</p>				<p>適正に管理されているものと判断します。</p>			
A	B	C	D												
<p>適正に実施されているものと判断します。</p> <p>新たな取組みを行っていることは評価します。</p> <p>今後も利用者増加に向けて努めていただきたい。</p>															
<p>適正に管理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

実施方法	期間:4月29日～11月6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・ 収集 回答者 390人 満足度は札幌市要求水準の+5%を目標値とした
結果概要	・総合満足度は、満足以上が96%(目標75%以上) ・接遇満足度は、満足以上が93%(目標85%以上)
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 ・受付、スタッフの対応が悪い 【対応】 ・接遇指導により改善 【意見】 ・旧管理事務所にあった水飲み台が無くなり不便 【対応】 ・現状の施設設備で対応 【意見】 ・池の藻が多い 【対応】 ・適時清掃対応 【意見】 ・トイレに汚物入れが無い 【対応】 ・設置した 【苦情】 ・駐車場からの通路により景観が悪くなった 【対応】 ・次年度に向け改善を検討 【苦情】 ・紅葉時期の移動販売車配置場所が景観を壊している 【対応】 ・次年度に向け改善を検討

今年度は前年に目標未達成であった接遇満足度について、過去の苦情内容の確認、接遇サービス検定の受講などにより改善を図り、目標を大きく上回ることができた。しかし、受付対応やスタッフ間の指導方法について利用者からご意見をいただいたことから、スタッフミーティングで協議し、今後の改善を図った。また、継続した樹木管理の充実により、新規来園者から多くの称賛を得られた結果、総合満足度も前年を大きく上回ることができた。今後も快適な利用環境を提供するため、ご意見等を分析し、管理運営に反映したい。

A	B	C	D
昨年度は接遇満足度が本市要求水準に届かなかったが、今年度は総合満足度ともに本市要求水準を10%上回る結果となっていることは高く評価できる。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。			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H28計画	H28決算	差
収入	11,209	11,130	▲ 79
指定管理業務収入	10,809	10,841	32
指定管理費	10,798	10,798	0
利用料金	11	43	32
その他		0	0
自主事業収入	400	289	▲ 111
支出	11,209	11,812	603
指定管理業務支出	10,969	11,373	404
自主事業支出	240	439	199
収入-支出	0	▲ 682	▲ 682
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	0	▲ 682	▲ 682

今年度は新しい管理事務所となって2年目の年であり、来館者数は大きく伸びた反面、自主事業の講習会の参加者数が減り、収入が減少した。支出については冬期間の施設維持管理のための人件費や光熱水費、委託費が増加し、最終的に682千円の赤字となった。各経費に関しては旧管理事務所の維持管理費から算出されているものも多いため、次回の管理費算出への反映を検討してほしい。

A	B	C	D
概ね適正な運用が成されているものと判断します。新管理事務所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。			

<p>▽ 説明</p> <p>▼利用料金収入は貸室が安定して利用されたため計画を上回り、32千円の増収となった。自主事業収入については園芸教室の参加者が減少し、111千円の減収となった。</p> <p>▼指定管理業務支出は、冬季管理のための人件費及び光熱水費の増加により、404千円の増加となった。</p> <p>▼自主事業支出はイベント等での諸謝金の支出が増えるなどの影響で、199千円の増加となった。</p> <p>▼収支は差引き682千円の赤字となった。</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。</p>	/	適 不適
<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現地調査はなかった。</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>	/	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. 新設管理事務所の運用2年目となり、ホームページの更新頻度の増加や広報を強化した結果、春と秋のシーズンには地域の方々のみならず市外からの観光客も多く訪れる公園となった。有料施設である講義室は、現在のところ近隣町内会及び休憩場所としての利用が多いが、本来の目的である緑化関係の利用を増やすため、引き続き利用方法について周知を強化したい。</p> <p>2. 樹木園としての機能を充実させるため、スタッフはもとより、ボランティアの技術レベルの向上について、研修や技術指導により対応した。昨年度は接遇満足度において目標を下回ったが、原因や過去の苦情を分析して改善し、28年度は目標を大きく上回る満足度を達成した。</p> <p>3. 樹芸センターの愛称のアピールや地域に根付いたコンサートの開催を継続し、地域との距離感がより身近になったと感じている。</p> <p>4. 市民協働の支援を継続し、樹芸センターボランティア2団体と連携しながら公園のイベント開催や景観維持などによる活性化に努めることができた。</p>	<p>1. 愛称「みどりーむ」の周知拡大を継続する。</p> <p>2. 利用者サービスと収益性の向上を図る。</p> <p>3. 市民協働支援と地域連携の推進を継続する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>平岡樹芸センターの特徴をよく生かした管理運営がほぼできているものと評価します。引き続き魅力的な情報の発信にご尽力ください。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>