

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)	西区土木部維持管理課(667-3201)
-----	---------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	①農試公園 ②発寒西陵公園	所在地	①西区八軒4条西6丁目、5条西6・8丁目 ②西区発寒16条1丁目
告示年月日	①昭和50年2月28日 ②昭和63年3月31日	面積	①123,912㎡ ②42,225㎡
公園種別	①運動公園 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	農試公園、発寒西陵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屋内広場、多目的広場、交通コーナー、トンカチ広場、遊水池、野球場、庭球場 ②少年野球場、庭球場、ゲートボール場		
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:2 複数施設を一括指定の場合、その理由:当該公園は維持管理、施設保守、修繕業務など共通しており経費節減が可能であるため、一括指定としたもの		
業務の範囲	公園維持管理業務、有料公園施設(屋内広場、野球場、庭球場)運営(利用料金制度)、自主事業を含む管理運営		
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:管理施設はいずれも公園で、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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 農試公園・発寒西陵公園においては、以下の基本方針に基づき管理運営にあたった。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。	当協会の管理運営基本方針の通り、市民の視点に立った効果的な公園の管理を実施し、利用者の満足度向上に日々努めた結果、28年度の管理運営は概ね順調に遂行できた。	A B C D ・方針どおり実施されていた。

- ▼ 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。
- ▼ 市民の健康づくりの拠点として位置付け、健康とスポーツを通じて公園の価値を高める。特に屋内広場及び多目的広場を中心とした冬の公園利用の促進を図る。
- ▼ 多くの子どもたちが安全に元氣よく遊ぶことができるよう、楽しく活力のある遊びプログラムを提供して公園の価値を高め、利用促進を図る。

▽ 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った。

▼ 平等利用のための主な取組み

- ・屋内広場及び自転車貸出所に車椅子を各3台配置
- ・屋内広場に冬専用車椅子を1台配置
- ・全スタッフによる接客研修実施
- ・火気の使用や占有利用の違法行為、不法行為に対する迅速な対応
- ・犬の放し飼いに対するマナーキャンペーンへの協力と巡回指導を実施
- ・きめ細かなホームページの更新や農試だよりの発行、掲示案内の更新により、屋内広場開放状況、サクラの開花情報、イベント開催予定などの施設利用情報を提供
- ・イベントや維持管理作業等で一部公園内に利用制限が発生する場合は園内掲示等で周知

▽ 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。

- ▼ 環境目標である「電気使用量の削減」について、次のとおり取り組んだ。

- ・屋内広場
空調の稼働時間の細かな調整や、外気温度を測定しながら暖房の設定温度の調整を細かく行った。屋内照明点灯はタイマーによる点灯を行わず、無駄な点灯を行わないよう職員による手動点灯で管理し、節電に努めた。

- ・屋外照明施設
利用状況を随時確認し、職員が手動で照明を点灯・消灯して節電に努めた。

- ▼ 環境目標「特定外来植物の侵入軽減」について、農試公園・発寒西陵公園では日常監視を実施し、オオハングソウの侵入は確認されなかった。

- ▼ 園内維持管理
樹木剪定で発生した剪定枝、枯損木はチップ化し、一部園路に敷き均したほか、土壌改良用に園内花壇に散布して再利用した。また、のうし夏まつり、秋まつりで希望者各50人にチップを無料配布した。芝生刈込みにおいては、刈草収集をせず、廃棄物が発生しない管理として、定期的な刈込みを実施した。

当協会の方針通りに実施し、貸し自転車やトンカチ広場、園内施設の利用者のほか、有料施設利用者、イベント・講習会参加者などすべての方に年間を通じて平等利用を確保することにより、満足度の向上に努めた。また、年度当初や雇用開始時に、全スタッフに対して平等利用についての教育を実施したほか、日常のミーティング時にも随時指導を行った。

・適正に利用されていた。

・適正に指導していた。

EMSに基づく環境活動を推進するため、農試公園に勤務する全スタッフと清掃委託会社職員に対して、新年度業務開始時に環境目標や目標達成の手段等について教育を実施し、環境意識を持って業務にあたることができた。また、火災、強風、地震等へ対応や、普通救命講習等の教育訓練を随時実施し、緊急事態に適切に備えることができた。

・適切に行なわれていた。

<ul style="list-style-type: none"> ▼ ごみの排出については、園内にごみ箱を設置せず、持ち帰りのお願いを行った。空き缶やペットボトルは自販機設置業者に回収を依頼した。 ▼ 水道使用量は前年実績を上回ったが、日常的に削減に努めた。 ▼ 事務用品については、グリーン購入ガイドライン指定品の購入に努めた。 		
<p>▽ 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)</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 統括責任者には公園実務経験19年のマネージャーを、統括責任者の補佐・代理としてのサブマネージャーを配置した。このほか、ボランティアコーディネーター兼務1名、園内・施設維持管理担当1名のサブマネージャー、園内維持作業、受付窓口などのスタッフを配置して円滑な管理運営業務を行った。 ▼ 研修計画に基づき実施した研修 接遇研修、ローラーの運転の業務特別教育、消防訓練、高所作業車運転技能講習、安全運転管理者講習、遊具日常点検講習、環境マネジメント講習、新規嘱託講習、安全講習会、刈払機取扱作業者特別教育、サービス接遇研修、普通救命講習、伐木作業の業務に係る特別教育、防火管理者講習、職員研修、自由砥石の取替え等業務 	<p>適切な人員体制を確保して管理運営にあたることができた。研修等についても、ほぼ計画通りに実施した。</p>	<p>・計画通りに実施されていた。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 事故や苦情の発生時に、事故報告書及び苦情等報告票を作成し、組織全体で情報を共有することで、類似事故や苦情の発生防止に努めた。 ▼ 屋内広場アリーナは月次整備と年次整備を適切に実施したほか、利用状況やコンディションに応じて、不陸整備と灌水を適時実施した。また、結露や降雨による雨漏り対策として、アリーナ天井の梁に設置したバケツの排水を週2回(冬期は毎日)実施した。 ▼ 野球場は排水不良箇所に暗渠管を再敷設したほか、整備時間を毎週設けて、内野の不陸整備と外野の芝生刈込みを行い、良好なコンディションの維持に努めた。 ▼ 硬式テニスコート(オムニコート)は、適時砂の補充を実施したほか、ボールが隣のコートに入るのを防ぐためのネットを追加設置するなど、利用者の利便向上に努めた。 ▼ 軟式テニスコートは不陸整備、グリーンサンドの補充、転圧を適時実施し、雨天後には水抜き作業を行うなどコートコンディションの維持に努めた。 ▼ 交通コーナーの自転車貸出とトンカチ広場の利用について、昼休み時間をなくして職員交代で対応し、利用者の利便性向上に努めたほか、古くなった自転車10台を更新した。 ▼ ちやぶちやぶ広場は週1回の水抜き清掃のほか、汚れがひどいときは追加で清掃を実施した。また、気温が高い日はポンプ稼働時間を早めて水温を低く保ち、藻の抑制を図った。このほか、躯体等の塗装劣化部分の再塗装を実施した。 ▼ 駐車場は混雑状況を随時把握し、適時臨時駐車場を開放した。臨時駐車場は利便性と安全性に配慮して、不陸整備とライン引きの回数を増やして対応した。 	<p>苦情や要望については真摯に受け止め、改善できる内容については直ちに対応した。管理については、利用者の状況に合わせて対応した。管理レベル及びサービス向上に職員全員で取り組み、柔軟に対応を行い、適切に実施することができた。</p>	<p>・適切に行なわれていた。</p>

▽ 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)

- ▼ 第三者に対する委託業務等については、当協会の「工事及び委託被指名選考委員会要綱」により「札幌市競争入札工事参加資格名簿」(札幌市)の登録事業者を準用し、札幌市内の企業・団体から優先的に選考した。
- ▼ 農試公園等においては、屋内広場等の機械警備、消防設備点検、自動ドア定期点検、公衆トイレ保守、空調機械設備点検等の専門的業務と、トイレ清掃、屋内広場清掃、早朝駐車場開放業務、駐車場除雪、ポプラ剪定業務等を第三者に委託した。
- ▼ 委託業務の実施に際しては、委託先から提出される業務工程表、着手届、終了・完了届、日報、報告書、点検・業務写真、現地確認等を元に、マネージャーほか複数名の検査員により履行を確認した。

第三者に対する委託業務は、委託業者と適時打合せを行い、履行を確認したほか、利用者の安全確保及び労働災害等の事故のないよう注意指導を実施し、適正な業務遂行の確保に努めた。

・適切に行なわれていた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

- ▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	協議・報告内容
運営協議会 第1回 11月8日 西土木センター会議室	農試公園・発寒西陵公園の管理業務実施報告 ・職員配置報告について ・職員研修実施について ・有料施設管理について ・無料施設管理について ・公園利用集計について ・屋外有料施設開放報告 ・公園施設について ・自主事業への取組みについて ・市民との協働について ・ボランティア活動について ・市民協働のための取組みについて ・意見、苦情について ・その他質疑応答
運営協議会 第2回 3月29日 西土木センター会議室	農試公園・発寒西陵公園の管理業務実施報告 ・職員配置報告について ・職員研修実施について ・有料施設管理について ・無料施設管理について ・公園利用集計について ・屋外有料施設開放報告 ・公園施設について ・自主事業への取組みについて ・市民との協働について ・ボランティア活動について ・市民協働のための取組みについて ・意見、苦情について ・その他質疑応答

28年度は運営協議会を10月と3月の2回開催した。このほか、札幌市に対しては、日頃から必要な連絡調整等を随時行った。

・相互の意見交換において、相互の認識が確認できる有意義な会となった。

＜協議会メンバー＞

第1回
 札幌市西区土木部部長、維持管理課長、公園緑化係長、担当職員3名
 (公財)札幌市公園緑化協会 事業課長
 農試公園 主任1名、職員1名

第2回
 札幌市西区土木部部長、維持管理課長、公園緑化係長、担当職員2名
 (公財)札幌市公園緑化協会 事業課長
 農試公園 主任1名、職員1名

▽ 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た。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 要望・苦情に対しては、適切に対応・回答し、すぐに改善できることは迅速に行った。また、施設・遊具の修繕など高額費用の掛かる要望については適時札幌市に報告し、協議を実施した。
- ▼ 要望・苦情は、当協会統一様式の苦情等対応報告票に記載して報告し、組織全体で共有した。当公園内では、スタッフがいつでも供覧できるようにミーティングルーム、管理事務所内の所定の位置に保管し、閲覧することで情報・意識を共有した。
- ▼ 朝のミーティング時に、要望・苦情報告をスタッフ全員に周知した。また、夜間窓口受付パートに関しては、昼の窓口受付引き継ぎ時に周知徹底した。

要望・苦情に対しては、迅速に対応した。

・適切に対応していた。

	<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>▼ 屋内広場ツインキャップ内にご意見箱を常設したほか、利用者に対するアンケートを随時実施して、公園利用者の満足度や要望等の把握に努めた。このほか、イベント開催時にも参加者に対してアンケートを実施し、イベント内容の改善や要望を受けた新規講習開催の検討などに役立てた。</p> <p>▼ 仕様書に定めのある月報、四半期報告、年度報告書その他記録書類は、集計、整理後速やかに札幌市へ提出し、また適正に保管した。このほか、札幌市の検査には適切に対応し、依頼のあった調査等については、期日までに適切に報告を行った。</p> <p>▼ 公園利用者からの意見・苦情・要望等を集計・分析し、業務改善につなげることで継続的な管理レベルの向上と利用者の利便向上に努めた。</p> <p>▼ 自己評価を実施し、外部からチェックを受けることにより、計画通りに管理運営や市民サービスが行われているかをモニタリングした。是正が必要な場合は改善し、当公園の全スタッフに周知・反映させるよう指導を行った。</p>	<p>報告書を適切に作成・提出し、依頼のあった調査報告も遅延なく対応した。</p>	<p>・適正な対応がされていた。</p>
--	--	---	----------------------

<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 <ul style="list-style-type: none"> ・全てのスタッフに対し、北海道最低賃金786円(平成28年10月1日発効)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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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>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" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffcccc;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>適切に対応されていた。</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>・適切に対応されていた。</p>
	<p>▼ 利用者の安全確保及び作業時の事故防止等のために下記の取組・対策を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全教育による事故防止と普通救命講習受講等により、緊急事態時の即時対応が常時可能な体制を構築した。 ・作業機械の整備不良による事故防止のため、適切な点検・整備を実施した。 ・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防止に努めた。 ・公園管理スタッフと委託業者に対して、緊急時に迅速な対応がとれるよう緊急連絡網(責任者不在時対応を含む)を周知・共有し、交通コーナー、自転車貸出所、職員休憩室、管理事務所内に掲示した。 ・公園維持管理作業にあたっては、利用者の支障にならないよう、公園利用届の情報共有、利用状況に応じた作業の変更、作業実施についての十分な案内・周知により、安全確保に努めた。 <p>▼ 法令遵守・利用指導による公正とサービス向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法令遵守と有資格者による作業実施について徹底した。 ・拾得物法に基づいた対応マニュアルに則して、公園の拾得物・遺失物を適正に取り扱った。 ・適切な利用指導により、不正利用・違法行為の排除に努めた。 ・利用者への周知として、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。 ・指定管理期間中の管理業務実施にあたり、当団体の過失または故意により札幌市または第三者等に損害を与えた場合に備えて、損害賠償責任保険に加入した。 	<p>随時適切に管理、対応を行った。</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>▼ 施設・設備については、常に適切かつ清潔な状態に維持管理・調整し、安全、快適かつ楽しく利用できるように努めた。</p> <p>▼ 法定点検・検査等の必要な自動ドア、空調設備、防火設備、電気設備、機械警備、ばい煙発生施設、遊具等については、専門業者による点検・検査を実施した。</p> <p>▼ 照明、空調等の各種設備や、作業機械等については、日常・定期点検や作業前点検等を実施し、不具合の早期発見や抑制、安全確保に努めた。</p> <p>▼ 遊具については毎日の巡回時の目視等点検、週1回の直営による点検のほか、専門業者による精密点検を年2回実施し、経年劣化等による危険性を早期に発見して安全を確保した。</p> <p>▼ 春～秋の土日祝日及び夏休み期間中は、多目的広場を臨時駐車場として開放し、その他の平日においても駐車場の混雑状況に合わせて開放した。</p> <p>▼ 交通コーナーは毎日の開放前にコースと信号等設備の点検を実施し、自転車は貸出前にブレーキ等を点検するほか、不良箇所は随時整備・調整して、利用者の安全確保に努めた。</p> <p>▼ ちゃぷちゃぷ広場は、毎日の開放前にガラスや石等の異物がないか確認し、塩素消毒と水質測定を毎日行って、安全な利用環境の確保に努めた。</p>	<p>施設・設備の維持管理については苦情もなく、概ね良好に実施できた。劣化した遊具等について、直営の修繕で一部対応したほか、危険性の高いものについては札幌市に報告・相談を行い、使用禁止等の措置を取った。</p>	<p>・適切に実施された。</p>

	<p>▼ 植物の維持管理は、園内の植物の特性を考慮した年間作業計画に基づき実施した。来園者の利用と安全に配慮しつつ、適切な時期や方法を選び、管理経費の節減を念頭に置いて作業を行った。</p> <p>▼ 芝生については、スポーツ利用など各エリアの目的に合わせた管理を行った。また、駐車場の草刈り日には多目的広場に駐車させて、車両のない状態で作業するなど、安全の確保に努めた。</p> <p>▼ 園内の枯損木、枯れ枝は安全確保のため迅速に処理し、住宅地に隣接するポプラの高木などについては、状況に合わせた適切な剪定を行った。</p> <p>▼ 冬期は、積雪状況に応じて園内の四阿・パーゴラの雪下ろし、施設出入口周りの除雪を適宜実施し、安全を確保した。スキースロープについては安全に利用できるよう、防護ネットの設置により、スキーとソリの利用を区分した。</p> <p>▼ 歩くスキーコースは、積雪状況に合わせて整備回数を増やして対応したほか、散歩利用のコースを並行して設置し、利用していただいた。</p> <p>▽ 防災</p> <p>予防・未然防止対策等を含む防災計画を策定し、公園利用者及び地域住民の安心・安全を確保するよう努めた。</p> <p>▼ 4月に消火器・消火栓の取り扱い、AED設置箇所、緊急連絡網、自衛消防隊の役割分担等についての座学研修を行った。</p> <p>▼ 8月に自衛消防総合訓練を外部講師(防災関係者)を招いて実施した。</p> <p>▼ 台風や強風時、火災・地震発生時、河川増水時の対応手順の教育を当公園全スタッフに対して実施した。</p>	<p>植物の維持管理は概ね良好に実施できた。</p> <p>積雪や落雪による施設の損傷や事故等の発生は無かった。</p> <p>訓練、研修は毎年継続して実施している。10月の強風時の対応として、全スタッフで利用者の安全を確保することができた。今後も農試公園全スタッフの防災や緊急時への意識をさらに高めていきたい。</p>	<p>・良好に維持管理されていた。</p> <p>・適切に実施された。</p> <p>・風水害など想定されない対応について日頃から職員意識を向上させるよう努めていた。</p>								
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 各種体験・学習機会の提供業務</p> <p>▼ 体験イベント、体験型講習会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自転車教室 5月22日 60人(計画50人) ・交通安全子ども自転車北海道大会 7月10日 13人(計画50人) ・さかなウォッチング 7月16日 24人(計画30人) ・夏の星空観望会 7月16日 43人(計画100人) ・公開さかな調査 8月6日 38人(計画100人) ・素焼きの鉢で風鈴づくり 8月10日 37人(計画30人) ・忍者になって修行だ！ 9月3日 9人(計画30人) ・交通安全高齢者自転車北海道大会 9月7日 29人(計画50人) ・秋の星空観望会 10月6日 40人(計画100人) ・琴似発寒川サケ観察会 10月8日,11月5日 210人(計画200人) ・ハロウィン飾りづくり 10月22日 20人(計画20人) ・クリスマスリースづくり 12月3,4日 47人(計画40人) ・MOKU MOKU PARK 12月10日 10人(計画20人) ・しめ縄リースづくり 12月17日 14人(計画20人) ・ミニ門松づくり 12月17日 9人(計画20人) ・正月飾りづくり 12月18日 6人(計画10人) ・新春風づくり 1月9日 11人(計画20人) ・わいわいタイヤチューブ 1月7日～3月5日 (土日祝日の17日間) 1,891人(計画2,000人) ・スノーキャンドルの灯りをともそう 1月21日 ・ナチュラルリースづくり 3月25日 19人(計画20人) 	<p>親子で気軽に参加できる体験プログラムを多数実施し、好評だった。利用者のニーズに合わせて内容、実施方法・時期、募集人数等を見直し、今後も開催していきたい。また様々な媒体で広報することによって参加者増を図り、一層の公園利用促進につなげたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #ffcccc;">A</td> <td style="background-color: #ffcccc;">B</td> <td style="background-color: #ffcccc;">C</td> <td style="background-color: #ffcccc;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>・利用者ニーズに合った利用増進を継続して努めていた。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>・利用者ニーズに合った利用増進を継続して努めていた。</p>			
A	B	C	D								
<p>・利用者ニーズに合った利用増進を継続して努めていた。</p>											

	<p>▼ コンサート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クリスマスエレクトーンコンサート 12月18日 71人(計画100人) <p>▼ 園芸講習会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ペットボトルでハンギングプランターづくり 5月7,8日 26人(計画40人) ・春植えの花を種から育てよう 2月18,19日 17人(計画40人) ・苔玉づくり 3月11,12日 37人(計画40人) <p>▼ スポーツ教室</p> <ul style="list-style-type: none"> ・かけっこ教室 5月14,21日 59人(計画60人) ・ノルディックウォーキング講習会 6月11日,10月15日 33人(計画40人) ・親子でキッズヨガ 7月31日 2組6人 (計画親子8組) ・あおぞらヨガ 9月15日 4人(計画15人) ・パークゴルフ初心者講習会 12月2日 27人(計画30人) ・はじめてのスキー教室 1月7日 5組(計画5組) ・歩くスキー初心者講習会 2月4日 4人(計画20人) <p>▼ 季節のまつり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・のうし夏まつり 7月23,24日 2,837人(計画2,000人) ・のうし秋まつり 9月24,25日 5,105人(計画3,000人) <p>▽ 公園の桜や紅葉に関する情報収集・提供業務</p> <p>▼ 農試公園・発寒西陵公園の桜の開花状況や紅葉の状況については、定期的に確認・撮影を行い、園内掲示板への掲示のほか、ホームページに定期的に掲載した。また、利用者からの状況等の問合せに対して、確認状況に基づき、適切に回答を行った。</p> <p>▽ 公園における市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>▼ 屋外ゲートボールコート・多目的広場で活動している西区ゲートボール協会と札幌ペタンク協会に対して、コート維持活動(除草・石拾い等)に使用する用具類を貸し出した。</p> <p>▼ 登録ボランティアの「農試公園であそぶかーい」に対して、今後の農試公園における子ども活動の活性化につながるよう、継続して活動支援・指導とプレーパーク用の用具貸出しを行った。また、当公園のイベント開催には、ボランティア活動の一環として協力いただいた。</p> <p>▼ 農試公園屋内広場サンルームの屋内緑化植物維持管理ボランティア「カポック」との協働で、サンルームの観葉植物の維持管理や園内花壇3箇所の植え込み、灌水等の活動を行った。また、活動に必要な肥料や土壌改良材、鉢等の資材・用具の購入、貸出しを行った。</p> <p>▽ 緑化等に関する相談業務</p> <p>▼ 業務として実施はしていないが、受付窓口と電話による相談があり、可能な範囲で対応した。</p> <p>▼ 観葉植物の育て方、増やし方、挿し木、花の育苗、種まき等についての相談が22件あり、適切に回答した。</p> <p>▼ 昨年と同様に手稲東中学校PTAからの依頼があり、中学校入口花壇の土作りと植え込み、灌水等を協働にて実施した。</p>	<p>公園の積極的利用による活性化を共に目指していただけるボランティアの育成に努めた。今後も協働のイベント開催等を推進していきたい。</p> <p>市民や公園利用者から観葉植物の育て方や花に関する相談が多く寄せられ、対応を行った。今後も適切に対応していきたい。</p>	<p>・地域ボランティアと協働して支援・交流を進めていた。</p> <p>・適切な対応を行っていた。</p>
--	---	--	--

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				屋内広場の個人使用人数は前年度比で約3%減となったが、専用利用件数は約8.6%増となった。 屋外施設の利用件数について、野球場は前年比10.7%減、硬式テニスコートは4.3%増、軟式テニスコートは15.6%増となった。 発寒西陵公園の硬式テニスコートは0.3%増となった。 農試公園の硬式テニスコートはオムニコートの人気が引き続き高く、利用予約が取りづらい状況となったが、随時空きのある発寒西陵公園のコートをご案内するなど、利用者の利便に配慮して対応した。 今後も野球場・テニスコートの整備に力を入れ、利用促進につなげたい。	A	B	C	D				
		H27実績	H28計画	H28実績	<p>屋内広場の個人使用人数は前年度比で約3%減となったが、専用利用件数は約8.6%増となった。 屋外施設の利用件数について、野球場は前年比10.7%減、硬式テニスコートは4.3%増、軟式テニスコートは15.6%増となった。 発寒西陵公園の硬式テニスコートは0.3%増となった。 農試公園の硬式テニスコートはオムニコートの人気が引き続き高く、利用予約が取りづらい状況となったが、随時空きのある発寒西陵公園のコートをご案内するなど、利用者の利便に配慮して対応した。 今後も野球場・テニスコートの整備に力を入れ、利用促進につなげたい。</p>	A	B	C	D				
屋内広場	人数(人)	43,702	42,000	43,038									
	稼働率(%)	92	92	92									
野球場	件数(件)	657	700	564									
	人数(人)	33,263	35,000	29,705									
	稼働率(%)	30	33	28									
	件数(件)	405	400	515									
軟式庭球場	人数(人)	3,823	3,650	4,421									
	稼働率(%)	18	22	21									
硬式庭球場	件数(件)	1,769	1,600	1,696									
	人数(人)	8,802	8,900	9,184									
	稼働率(%)	50	45	50									
	件数(件)	524	450	491									
発寒西陵公園硬式庭球場	人数(人)	2,387	1,700	2,393									
	稼働率(%)	19	17	18									
		H27実績	H28計画	H28実績									
公園利用届	人数	14,545	15,000	10,387									
多目的広場	人数	7,212	7,500	7,760									
交通コーナー	人数	37,502	38,000	37,541									
トンカチ広場	人数	20,543	21,000	19,085									
公園利用届 発寒西陵公園	人数	3,832	4,000	5,105									
▽ 農試公園 不承認0件、減免72件、還付292件													
▽ 発寒西陵公園 不承認0件、減免14件、還付46件													
▽ 利用促進の取組													
▼ 屋外有料施設の開放時間等を札幌市と協議の上変更し、利用者の利便性の向上を図った。													
利用時間及び夜間照明点灯時間の変更内容 ・農試公園野球場A、庭球場夜間照明点灯開始時刻 4月20日-4月28日 午後6時(30分早く点灯) 11月4日-11月20日 午後4時(30分早く点灯) ・農試公園硬式及び軟式テニスコート利用時間 4月20日-9月30日 午前5時～午後8時(2時間延長) 4月20日-11月20日 午前6時～午後8時(1時間延長) ・発寒西陵公園硬式テニスコート利用時間 6月1日-8月31日 午前5時～午後7時(2時間延長) 9月1日-9月30日 午前5時～午後6時(2時間延長) 10月1日-11月3日 午前6時～午後5時(1時間延長) 11月4日-11月20日 午前6時～午後4時(1時間延長)													
▼ 有料施設屋内広場A面テニスコートの専用利用のキャンセルが発生した場合は、キャンセル待ち利用者に連絡して施設の利用を呼びかけた。また、随時A面テニスコートの空き状況を屋内広場に掲示した。													
▼ テニスラケット、テニスボール、サッカーボール、野球のグローブ・ボール、バトミントンラケット等の貸出しを行った。													

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ ホームページにイベントや各種講習会募集情報等を随時掲載するなど、頻繁な情報発信を行った。 ▼ 農試公園ホームページのアクセス件数は73,018件となり、前年度から13,971件(16%)の減となった。発寒西陵公園は4,622件(409件・9.7%増)となった。 ▼ 広報さっぽろの西区版、全市版に各種講習会の募集情報等を掲載した。 ▼ 各種情報誌等に公園情報の掲載を依頼した。 ▼ 当団体の管理する公園等の利用情報を掲載している「さっぽろ公園だより」に、農試公園のイベント情報等を掲載した。 ▼ 「農試公園だより」を毎月約5,000部発行し、札幌市内公共施設等のほか、農試公園の近隣町内会にも配布を行った。 <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>市民や公園利用者が必要としている情報を、適時・適切に提供することができた。農試公園だよりを近隣に配布することで、地域の公園利用促進に努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td style="background-color: #ffcccc;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>・適切に情報提供していた。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

2 自主事業その他

<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 販売・貸出等 <ul style="list-style-type: none"> ・トンカチキット販売 943人 446,500円 ・北海道ラウンドきっぷ販売 44人 7,700円 ・歩くスキー用具貸出 535人 105,500円 ・ソリ貸出 241人 24,100円 ・スポーツ用品貸出 893人 149,400円 ▼ 各種体験・学習機会の提供 (実施一覧は前掲、収入があったもののみ記載) <ul style="list-style-type: none"> ・素焼きの鉢で風鈴づくり 37人 7,400円 ・忍者になって修行だ！ 9人 1,800円 ・ハロウィン飾りづくり 20人 10,000円 ・クリスマスリースづくり 47人 70,500円 ・MOKU MOKU PARK 10人 5,000円 ・しめ縄リースづくり 14人 14,000円 ・ミニ門松づくり 9人 9,000円 ・正月飾りづくり 6人 12,000円 ・新春凧づくり 11人 11,000円 ・わいわいタイヤチューブ 1,891人 944,500円 ・ナチュラルリースづくり 19人 9,500円 ・ペットボトルでハンギングプランターづくり 26人 13,000円 ・春植えの花を種から育てよう 17人 8,500円 ・苔玉づくり 37人 18,500円 ・かけっこ教室 59人 29,500円 ・ノルディックウォーキング講習会 33人 6,600円 ・親子でキッズヨガ 2組6人 3,000円 ・あおぞらヨガ 4人 2,000円 ・パークゴルフ初心者講習会 27人 8,100円 ・はじめてのスキー教室 5組 5,000円 ・歩くスキー初心者講習会 4人 4,000円 ・のうし夏まつり 2,837人 289,200円 ・のうし秋まつり 5,105人 248,950円 	<p>トンカチキットの内容を一部変更して販売した結果前年度を上回る結果となった。さらなる増収策を検討し、販売を継続したい。イベントの収益性が低いいため、イベント内容の見直しを行うとともに、収益向上にも留意した。保険料単価が上がったために料金値上げとなった「わいわいタイヤチューブ」は、利用人数は減ったものの引き続き好評で、収入額は前年度を大きく上回った。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td style="background-color: #ffcccc;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>各種自主事業の取り組みが良好に行われていた。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D							

<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼ 屋内広場の機械警備、消防設備点検、自動ドア定期点検、空調設備点検等の専門的業務と、公衆トイレ清掃・保守、屋内広場清掃、早朝駐車場開放業務、駐車場除雪、ポプラ剪定等の委託業務については、すべて札幌市内の業者に発注した。</p> <p>▼ 消耗品・原材料等の物品についても、札幌市内の業者から購入した。</p>	<p>札幌市内の業者に業務を委託し、適正に遂行された。</p>	<p>・適正に遂行されていた。</p>									
<p>3 利用者の満足度</p>											
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>											
<p>実施方法</p>	<p>公園利用者・運動施設利用者・イベント参加者に対してアンケートを実施した(サンプル数415件)。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。</p>	<p>28年度は総合・接遇満足度ともに札幌市要求水準を大きく上回った。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>・目標値に対し、総合満足度、接遇満足度がともに大幅に上回っており、非常に良いサービスを提供していた。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>・目標値に対し、総合満足度、接遇満足度がともに大幅に上回っており、非常に良いサービスを提供していた。</p>			
A	B	C	D								
<p>・目標値に対し、総合満足度、接遇満足度がともに大幅に上回っており、非常に良いサービスを提供していた。</p>											
<p>結果概要</p>	<p>総合的な満足度は、要求水準70%に対して92.7%と大幅に上回った。スタッフの接遇に対する満足度は、要求水準80%に対して92.7%と10%以上上回った。</p>	<p>独自目標値も達成しており、多くの方々に満足していただけたと考える。</p>									
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>農試公園アンケートの自由記述(一部)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自転車の練習ができる。 ・手頃で参加しやすいイベントが多く大変良い。 ・ガリバー遊具が充実すると良い。 ・親切でわかりやすい。 ・教え方に満足、来年もやりたい。 ・回を重ねるごとに材料、サービスが良くなっている。 ・公園の遊具が古い。 ・トンカチ、自転車コースなど楽しい。 ・駐車場が狭い。 ・清掃が行き届いている。 ・色々な設備があり一日楽しめる。 ・いつも整備されて気持ちがいい。 ・緑がいっぱい気持ちいい。 ・職員の対応は素晴らしいが自転車が古すぎる。 <p>アンケートで寄せられた要望等への対応について 貸出用の自転車が古いとの指摘に対しては、新車の子ども用自転車10台を購入し、増車した。大人・中学生用自転車も15台増やした。</p>	<p>アンケートの記述等による利用者からの意見、要望に対しても、可能な範囲で即時対応に努め、利用者が安心、安全に利用できる環境の確保に努めた。</p>									

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H28計画	H28決算	差
収入	104,770	107,576	2,806
指定管理業務収入	101,570	101,576	6
指定管理費	82,824	82,824	0
利用料金	18,696	18,752	56
その他	50	0	▲ 50
自主事業収入	3,200	6,000	2,800
支出	104,770	107,903	3,133
指定管理業務支出	103,660	103,852	192
自主事業支出	1,110	4,051	2,941
収入-支出	0	▲ 327	▲ 327
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	0	▲ 327	▲ 327

▽ 説明

＜収入＞

- ▼ 利用料金収入については、農試公園屋内広場(アリーナ)の利用が好調であったこと、農試公園軟式テニスコートの利用が多かったこと等により、計画をわずかに上回った。
- ▼ 自主事業収入は、計画に対して2,800千円の増収となった。積極的なイベント広報活動により参加者が増えたほか、直営制作の木工工作キットの販売や、冬期運行の「わいわいチューブ」が好評だった。

＜支出＞

- ▼ 屋内広場アリーナの施設修繕費と維持管理機械の老朽化により、整備部品の購入と修繕費の支出が多かった。自主事業ではイベント・講習会等を多数開催したが、係る経費の支出も計画より大幅に増加した。

適切な予算管理に努めたが、施設・管理機械の想定外の修理が多く、補修に係る消耗品の購入等の支出が増加した。イベントを多数開催して参加者は増加したが、参加費に比して経費が多く掛かったことと、準備に時間を要するものが多く、実質的に人件費に影響するなどの状況があった。各事業について検証し、収支改善に努めたい。

A	B	C	D

・収支については適切な処理がされていた。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持	/	適	不適
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 			
▽ 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	/	適	不適
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 			

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>・農試公園・発寒西陵公園の維持管理業務において、28年度は全般に天候に恵まれたが、一方で突然の大雨となる日もあり、予定していた作業の変更も多々生じたが、作業はほぼ計画どおりに遂行することができた。</p> <p>・有料施設の利用については、利用環境の改善・整備に努めた結果、良好な状態に保つことができ、利用状況は順調に推移した。</p> <p>・ホームページで園内のサクラの開花情報や紅葉の状況を積極的に公開し、利用者から称賛のご意見をいただいた。このほか、イベントや各種講習会の情報等を随時掲載し、きめ細かい情報発信に努めた。また、ホームページのリニューアルを行い、見やすさ、利用しやすさを改善した。</p> <p>・広報さっぽろの西区版、全市版に各種講習会の募集情報を掲載し、その効果として参加者増につながった。</p> <p>・公園スタッフに対して、接遇や管理技術等の講習、技術指導、防災対応訓練等を適切に実施し、管理の質においてレベルアップを図ることができた。</p> <p>・イベントについては、手作り工作等以外にも園芸に関する講習会を企画・開催した結果、多くの参加があった。</p> <p>・環境に配慮した公園管理として、これまでの継続実施により大きな成果を上げている植物リサイクルや節電等について、28年度もスタッフ全員で取り組み、一部目標値に届かない項目もあったが、おおむね良好なレベルを維持することができた。</p>	<p>・29年度の重点取組事項としては、広報、ホームページに一層力を入れ、イベント・講習会等に引き続き積極的に実施するほか、園芸講習会の開催などみどりの普及啓発にも取り組みたい。</p> <p>・特にのうし夏まつり・秋まつりについては、新しい催し物を検討するなど、さらに集客力の高い大きなイベントとなるように取り組みたい。</p> <p>・アンケート等による利用者からの意見を取り入れ、みどりや花に関する講習会の充実のほか、西区の進めている「西区みどりのアクションプラン」に協力するなど、今後はみどりに関連した利用者増も目指したい。</p> <p>・施設利用実績及び収入が減少したのものについては、個別に利用者数・収入の増加に繋がる試みを立案・実施していく。また、これらの取組みを周知するため、農試公園だよりの配布枚数を増やすなど、広報の拡大にも取り組んでいく。</p> <p>・公園施設は全体に老朽化が進行しているため、園内各所の点検・補修等を適切に進めることで、利用者に安心して楽しめる環境を提供できるよう、管理を進めていきたい。</p> <p>・運動施設は計画に従って定期的な整備を行うことにより、利用者が快適に使用できる環境を整え、更なる利用者増へ繋げる。</p> <p>西区八軒地域連合町内会、八軒まちづくりセンター、公園ボランティアとのいっそうの連携を図り、市民協働による公園管理の活性化、利用促進に努める。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>アンケートによる利用者の満足度も高く、業務の達成水準、自主事業など良好に運営管理されていると評価します。</p>	<p>・継続的に改善に取り組み、利用者満足度の向上に努めてください。</p> <p>・施設の日常点検により不具合などを早期に改善して、利用者への快適な提供を行うようにしてください。</p> <p>・公園樹木の適切な管理をしてください。</p>