

# 公園マネジメント評価システムについて

公益財団法人札幌市公園緑化協会

公益財団法人札幌市公園緑化協会（以下、当協会といいます）が現在指定管理者として管理している札幌市の公園・施設（他企業と構成するコンソーシアムで管理するものも含む）においては、応募時に提案した事業計画書に沿って管理運営を実施しています。計画書において当協会では、公園マネジメント評価システム（以下、当システムといいます）を運用することを明記しています。

当システムの趣旨は、各公園・施設で事業計画書に則して適正な管理がなされているか、また提案事項を実施しているかを自己評価し、さらに外部の専門的立場の方から評価、助言を受けることにより評価の合理性、客観性を確保し、管理の改善・向上につなげることを目的としています。

## 評価の対象

当システムの評価の対象となる公園・施設は、以下の通りです（平成 26 年度）。

1	大通公園(創成川公園)	2	中島公園(豊平川緑地上流地区)
3	円山公園	4	百合が原公園
5	モエレ沼公園	6	川下公園(北郷公園、豊平川緑地下流地区)
7	豊平公園	8	平岡公園(清田南公園)
9	平岡樹芸センター	10	農試公園(発寒西陵公園)
11	手稲稲積公園(北発寒公園、前田公園)	12	前田森林公園(星置公園、明日風公園、山口緑地)
13	厚別公園	14	旭山記念公園
15	豊平川さけ科学館	16	西岡公園(西岡中央公園、吉田川公園)

カッコ内は指定管理の単位に含まれる公園・緑地

## 評価方法の概要

当システムは、指定管理者応募時の各公園・施設の事業計画書における提案事項の履行状況チェックを評価の基礎とします。まず最初に、計画書の提案事項（180 項目前後）について、各公園・施設のマネージャーが四半期毎、及び年度の自己評価を実施します。

各公園・施設の自己評価は、内部評価委員（当協会職員）により、確認・検証します。

また、5 名の有識者の方に外部評価委員を委嘱し、視察や評価委員会の開催を経て、評価の検証、講評、また管理に対する助言等を受けます。

対象となる公園・施設数が多いため、各公園・施設の評価の詳細な検証については、内部委員、外部委員とも、担当公園・施設を決めて分担して実施しています。

## 平成 26 年度の結果について

### 各公園・施設の自己評価（総評）

<p><b>【大通公園】</b> 概ね計画通り実施できた。ハトなどへの給餌や自転車走行、スケボーなど、不適切な公園利用には特に留意して指導を実施した。今後は引き続き、禁止事項の周知手段の検討や夜間の不正利用への対応などについて市と協議し、改善を図っていききたい。快適な公衆トイレの利用のため、小便器への手すり設置のほか、幼児利用が多い9丁目の多目的トイレ内(女性)のベビーベッドを折りたたみ式に更新し、スペースの有効利用にも配慮した。また西3,5丁目のトイレ室内を塗装し、美観の向上を図った。</p>	<p><b>【中島公園】</b> 概ね計画通り実施することができた。当初計画していたミニコンサートイベントについては、鴨々川流域の施設や周辺住民と連携することにより「鴨々川ノスタルジア」として規模を拡大して開催した。日本庭園を会場として、薩摩琵琶演奏や南京玉すだれなどのステージイベントと参加スタッフの和装などにより、古き良き昭和の風情を表現した結果、話題性も向上し、当初計画の100人を大きく上回る1,000人（開催3日間）の来場者を達成することができた。</p>
<p><b>【円山公園】</b> 26年度は管理事務所の建替えがあったため、公園の平等利用と安全の確保に特に留意した。建設の工期が当初予定から大幅に遅れ、イベント計画に影響が生じたが、工夫して実施・対応に努めた。作業においては、労災事故の防止に努め、無事故で終了することができた。植生管理では危険木の伐採と、サクラの環境整備、冬季剪定を行い、良好な生育が見られた。</p>	<p><b>【百合が原公園】</b> 事業は、計画通りに実施した。花と緑の活動拠点と位置付け、ボランティア活動の支援や植物同好会などとの連携を強化し、花壇や植物展示のレベルアップを図った。これらの取り組みや、イベント内容や広報の改善により、有料施設利用者数が前年比130%と大幅に増加し、収入目標を達成した。前半の一部のアンケートで満足度が目標に届かなかったが、分析・改善を行い、後半はすべて目標を上回った。</p>
<p><b>【モエレ沼公園】</b> 全体的に計画どおり実施できた。また、公園のホームページ、リーフレットをリニューアルし、広報・利用サービス・施設管理に重点的に取り組んだほか、札幌国際芸術祭の会場となり、共催として展覧会等の適切な運営に努めた結果、入園者数や利用料金収入、自主事業収入の拡大に繋がった。次年度以降の課題として、接遇に関する満足度の向上に向け、研修、OJTを通じてスタッフのスキルアップに努め、事業目標に達するようにしたい。</p>	<p><b>【川下公園】</b> 概ね計画していた事項は水準を満たす程度には実施できたが、今後、個々の事項に関してより高度な結果を得られるよう取り組みたい。特にライラック、浴室・プールは公園の特徴であるので、それらの質の向上と、それらを生かしたサービスの向上に取り組み、公園の魅力増進と普及に努めたい。また、利用料金収入や自主事業収入の増収に向けて、公園の特性を生かした方策を検討したい。</p>
<p><b>【豊平公園】</b> 管理業務、自主事業ともに計画通りに実施した。特に展示会及び売店事業は広報活動に力を入れ、多くの方に来館していただいたことで目標を大きく上回ることができた。公園の苦情・要望に関しては過去の事例を分析し改善をはかった結果、植物管理等の苦情が減少した。今後も接遇・総合満足度の向上を含めた、業務の改善に努めたい。</p>	<p><b>【平岡公園】</b> 計画していた事項については概ね実施できたが、個々の事項について、今後はさらなるレベルアップを目指して取り組んでいかなければならない。特にウメと既存の自然は平岡公園の大きな特徴であることから、これらの質の向上と、これらを生かしたサービスの向上に取り組み、平岡公園の魅力アップに努めていく。</p>
<p><b>【平岡樹芸センター】</b> 管理事務所の建替えのため、仮設事務所を拠点とする運営で若干不便であったが、緑地管理のほか、講習会、イベントも計画通り開催するなど、来園者や参加者から好評を得た。樹木医や技能士など有資格者による技術指導のほか、緑地管理の技術向上と普及啓発に努めた。また、園内の花や紅葉が見頃となる春と秋には、開園期間の延長や混雑緩和のために警備員を配置するなど、来園者の利便性確保にも努めた。</p>	<p><b>【農試公園】</b> 計画していた事項は概ね実施できた。労災事故の発生後、再発防止のために作業前のミーティング時に危険性の高い作業に対する指導を行った。また、リスクアセスメントを取り入れ、その後は事故の発生はない。利活用協議会については、依頼先から参加の承諾をいただいているが、今年度は実施に至らず、次年度に開催を予定している。イベントについては、計画以上に実施し、多くの参加者があった。</p>

<p>【手稲稲積公園】</p> <p>概ね計画どおり実施できた。今後、維持管理の個々の事項に関してより良い結果が得られるよう取り組んでいく。有料施設は定期的にホームページで空き状況を公開するなどの取組みにより、目標を上回ることができた。自主事業については計画していた事業は概ね実施できた。今後もイベント等の広報等により利用者増を図り、サービス向上に努めていく。</p>	<p>【前田森林公園】</p> <p>概ね計画通り実施できた。今年度は夏に札幌国際芸術祭関連事業「フラワーアートウィーク」を手稲区と共催し、地域連携をしつつ自主事業と運営業務を遂行できた。特に10月～翌年3月までの間で、次年度に向けての効率化、また利用者へのサービス向上の足がかりとなる意見を得ることができた。芝生の状態が悪化した前田森林公園及び山口緑地東のパークゴルフ場については、利用者に満足いただけるよう、コンディションの改善に全力で取り組んでいく。</p>
<p>【厚別公園】</p> <p>館内案内表示について、英語表記を取り入れたピクト表示に更新するなど、概ね計画していた事業については実施することができた。主競技場の芝生フィールドの管理は、改修工事との調整に苦慮したが、良好な状態でシーズンを終えることができた。自主事業についても、冬期の利用促進として新たに厚別公園冬フェスタや歩くスキーマのレンタル事業を実施し、好評を得ることができた。</p>	<p>【旭山記念公園】</p> <p>26年度実施予定の取組は、ほぼ予定どおり達成できた。特に、樹木管理ではエゾヤマザクラのコブ病やテング巢病の防除を含めて整枝剪定を行った。また、市民ボランティアの活動時間も前年度を大きく上回り、市民参加型の公園管理を行っている。利用動向と満足度の把握については、アンケートが予定したサンプル数に至らなかったため、次年度はイベント時においても実施したい。</p>
<p>【豊平川さけ科学館】</p> <p>全ての項目について、ほぼ計画通り実施できた。飼育や調査研究にかかわる技術研修には、予定より多く出席することができ、最新の情報やノウハウを学ぶことができた。今後もこうした機会を通して技術向上に努め、解説活動に役立てたいと考える。ボランティアとの協働では、前年より活動時間を増やす事ができた。今後もより良い関係を築き、イベント等を協力して実施していきたい。</p>	<p>【西岡公園】</p> <p>計画していた事業は概ね実施できた。既存の環境教育活動に加え、新規に自然情報資料(おさんぽガイド)や、ホテルの教材(ホテルトランクキット)を製作したほか、秋の集客を図るために西岡deマルシェを実施した。また、プレーパークに積極的に取り組んでいる当公園に事務局を置くことで、札幌市のプレーパーク事業の活性化に寄与した。この4年間の管理運営を検証し、来年度からの新たな指定管理期間の運営に活かしたい。</p>

## 外部委員の評価・講評（全体に関わるもの）

- ・この評価結果（成果や課題等）について、各公園・施設のスタッフやボランティアの方とも共有していただきたい。

### 【評価システムに関する意見】

- ・各提案事項の評価基準が、公園・施設によってばらつきがある。明確な統一基準を設定することで、横並びで評価できるようにする必要がある。
- ・財務に関する項目は、計画書の記載内容（基準）通りに実施することが求められる性質のものであるので、A 評価（計画以上に成果があった）とするのは違和感がある。最善で B 評価（計画通り実施）とすべきである。
- ・この評価の実施は、公園・施設の管理を PDCA により継続的に改善するために必要なことだが、評価のための労力が過大となるのは本末転倒なので、省力化についても検討していただきたい。

## 今後の取組み

この結果・評価を受けて、各公園・施設では次年度に向けた課題を抽出して対応を検討し、事業計画を確実に実行するなど、引き続きこの評価システムを活用して、利用者の満足度を高めていきます。