

# 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)	中央区土木部維持管理課(614-5800)
-----	-------	-----------	-----------------------

## I 基本情報

1 施設の概要			
名称	旭山記念公園	所在地	札幌市中央区界川4丁目
開設時期	昭和45年9月26日	延床面積	202,760㎡
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	旭山記念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	森の家、レストハウス、遊具広場、噴水、吊り橋、展望広場、駐車場、展望デッキ		
2 指定管理者			
名称	旭山記念公園みどりコンソーシアム((公財)札幌市公園緑化協会、(株)岩本石庭、(株)北海道造園コンサルタント)		
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数:1公園 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		
3 評価単位	施設数:1公園 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

## II 令和3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>旭山記念公園の特徴を最大限に活かし、魅力ある公園として多くの市民に利用していただくため、次の基本方針を策定した。</p> <p>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。</p> <p>②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務め、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>当公園の特徴である豊かな自然環境や動植物の情報を求める市民が増えており、旭山記念公園市民活動協議会(以下、市民協議会)、近隣小学校、町内会と連携・協働し、ヒグマの出没による閉鎖や、引き続きコロナ禍ではあったが、3密を回避しやすい屋外での環境教育プログラムを継続して推進することで、自己実現・生涯学習の場として広く活用していただくことができた。</p>	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">旭山記念公園の自然資源を活用した事業が、市民活動団体と連携して実施されており、公園の利用促進が図られていた。また、外部への情報発信にも積極的に取り組み、当該公園の魅力を広く発信していた。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	旭山記念公園の自然資源を活用した事業が、市民活動団体と連携して実施されており、公園の利用促進が図られていた。また、外部への情報発信にも積極的に取り組み、当該公園の魅力を広く発信していた。			
A	B	C	D								
旭山記念公園の自然資源を活用した事業が、市民活動団体と連携して実施されており、公園の利用促進が図られていた。また、外部への情報発信にも積極的に取り組み、当該公園の魅力を広く発信していた。											

▽ 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、スタッフへの教育指導の徹底とともに、接客・サービス研修、バリアフリー講習などを受講して基本的な心構えを学ぶなど、適切な管理運営を行う。上記方針のもと、平等利用の機会確保のため、下記の取り組みを実施した。  
▼展望広場へ上がる階段の視覚障がい者用誘導表示が劣化したため、張替え工事を行った。

今後も、障がいにより利用が妨げられないように、バリアフリー設備の維持管理に努める。またヒグマ出没時の注意看板にはヒグマのイラストや英語を併記したものを設置するなど、緊急性の高い情報が、より広く平等に伝わるように努めた。

バリアフリー対策や注意看板に英語表記を加えるなど平等利用が妨げられないよう対応していた。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

HES(北海道環境マネジメントシステムスタンダード)の認証を受けてEMSを運用しており、その環境方針に基づき適切な環境保全活動の推進を下記のとおり実践した。  
▼冬期の森の家休憩スペースは、パネルヒーターや灯油ストーブを使用せず、薪ストーブのみで温度調整を行った。  
▼昨年度に引き続きニセアカシアやオニグルミの除伐を適宜行った。また特定外来生物であるオオハングソウは、過去の駆除により発生は確認されなかった。今後も引き続き経過を観察する。

薪ストーブの活用による節電のほか、適宜トイレの換気扇OFFや、必要な部屋の蛍光灯のみを使用する等、エネルギー使用量削減に努めた。またヒグマ出没に伴う閉鎖時や、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、噴水稼働停止のほか、必要最低限の電気利用に努めることで、使用量の削減に努めた。

新型コロナウイルス感染拡大防止およびヒグマ出没に伴う閉鎖の対応から、電気使用を最低限にするなど、環境にも配慮した対策を行っていた。

▽ 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)

コンソーシアム及び関係委託業者との分業・協働・連絡体制の確率・情報共有により、適切な管理運営を実施した。  
▼公園作業や自然情報等についての専門的な技術・知識を持つスタッフを継続して雇用し管理運営を行った。  
▼今年度から新たな障がい者支援団体にレストハウス管理運営業務を委託し、引き続き障がい者の雇用機会を確保した。  
▼緊急時の連絡体制のほか、ヒグマ出没に伴う熊出没時の連絡体制についても、札幌市と調整して作成した。

前年から引き続き同じ統括責任者のもと、維持管理作業員、各コンソーシアム担当者と密に連絡を取り合い、円滑に管理運営を実施することができた。

前年度から引き続き同じ統括責任者のもと、現場スタッフおよび各コンソーシアム担当者と情報がよく共有され、円滑に管理運営が実施されていた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼雇用開始時はスタッフの研修を行い、EMSの取り組み、緊急事態時の対応、個人情報の保護等の教育訓練を行った。
- ▼収集するアンケートの苦情・要望・称賛を検討し、改善策を管理運営に反映させた。

アンケートの要望で、「森の家が毎日開いていて欲しい」とあり、現状の金～日・祝日10時から16時までの開館としているが、スタッフが滞在時は休館日時でも開錠し、トイレ利用や窓口対応を行った。特に野鳥観察(撮影)の方に多く活用していただいた。

森の家の休館日時にも柔軟に対応し、管理運営の質の向上につながっている。

▽ 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)

- ▼森の家機械警備
- ▼レストハウス管理運営
- ▼門扉開閉
- ▼遊具等保守点検
- ▼駐車場管理
- ▼消防用設備点検
- ▼受水槽清掃
- ▼レストハウス自動扉保守点検
- ▼噴水保守点検
- ▼自家用電気工作物保安管理
- ▼一般事業系廃棄物処理
- ▼トイレ維持管理業務
- ▼特別巡回警備(ヒグマ出没に伴う対応)

第三者に対する委託業務については、札幌市内の業者を優先的に選定し、適切に監督・履行確認を実施することができた。

適切に実施されていた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
3月18日(金)	旭山記念公園の事業報告及び施設・緑地の管理等について意見交換を行った。
<協議会メンバー> 中央区土木部維持管理課係長及び職員、岩本石庭企画部長及び工事部主任、北海道造園コンサルタント営業部長、札幌市公園緑化協会事業課担当課長及び職員	

管理業務と自主事業の実施状況、利用者の要望・苦情、市民協働の報告等について、情報共有を図ることができた。  
ヒグマ対策・対応について、次年度も引き続き、札幌市・指定管理者、また関係部署と連携し、対処していくことを相互確認した。

コンソーシアムと中央区土木部で情報を共有し、今後の課題、新型コロナウイルスやヒグマ対策等について必要な協議を行った。今後も情報を共有し、適切に対処したい。

<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いる。札幌市監査事務局による監査が行われたが、内部監査や経理事務担当者の随時確認により、指摘事項はなかった。</p> <p>▼当協会の規定に基づき、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できた。</p> <p>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。</p> <p>不正経理等はなく問題はない。</p>	<p>適切に管理されていた。複数名で管理するなど、引き続き不正防止に努めること。</p>
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>苦情・要望は「苦情等対応報告書」に記載し、緑化協会が管理する他公園で情報を共有するほか、コンソーシアム内においても有益な情報として周知している。また、苦情・要望への対応については札幌市と協議し、随時改善を検討した。</p> <p>苦情件数 1件</p>	<p>苦情内容は「当該公園や旭山都市環境林で、犬をノーリードで散歩させる人がいる。過料すべき」という内容で札幌市へ連絡がいった。当該時刻の巡視や注意看板の追加設置を行うとともに、特に常習的に行う利用者の利用時間帯等の動向把握に努め、今後も注意喚起を継続する。</p>	<p>苦情件数については昨年度より1件少ない1件となった。今後も公園利用者の動向把握に努め、苦情に繋がらないよう対応して欲しい。</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>▼アンケートを実施した。</p> <p>▼札幌市の業務等検査について適切に対応した。</p> <p>▼月間・四半期の実績報告書を適正に札幌市へ提出した。</p> <p>▼EMSの環境目標について記録し、評価を実施した。</p>	<p>札幌市への報告書類の作成・提出を適切に実施した。</p>	<p>適切に報告されていた。</p>

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む)		A B C D
	<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889円(令和3年10月1日発効)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た。</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公開・周知した。</li> <li>・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」を受けたことを周知した。</li> <li>・安全衛生委員会を設置し、毎月1回、新型コロナウイルス感染拡大防止の為、各公園の担当課長がリモートワーク等により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、その結果を各公園・施設のマネージャーを通してスタッフに周知して、健全な職場環境の実現に努めた。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<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(新型コロナウイルス感染拡大防止の為、各公園単位で開催)、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>	<p>法令を順守し、適切に雇用環境が維持されていた。</p>

	<p>▼正規職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員から希望者を募り、内部登用試験を実施した結果、非正規職員1名を正規職員に転換した。</p> <p>▼他公園等の事故状況の共有や、KY活動の実施等の取組みにより、労働災害は発生しなかった。</p>						
<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>▼事故や災害時に備え、緊急時の連絡体制、対処方法を共有した。また具体的にレストハウスでの火災を想定した消防訓練を実施した。</p> <p>▼各コンソーシアム団体は、年度当初に全スタッフに安全教育を実施した。</p> <p>▼適宜ハザードマップを更新し、公式ホームページや公園施設館内に掲示した。</p> <p>▼施設賠償責任保険は仕様に適合したものに加入した。</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>専門業者に委託し、保守点検・修繕・警備・管理業務を下記のとおり実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼噴水保守点検</li> <li>▼受水槽清掃</li> <li>▼消防用設備点検</li> <li>▼遊具等保守点検</li> <li>▼レストハウス自動扉保守点検</li> <li>▼家用電気工作物保安管理</li> <li>▼レストハウス管理運営</li> <li>▼駐車場管理(門扉開閉、誘導警備)</li> <li>▼森の家機械警備</li> <li>▼特別巡回警備(ヒグマ出没に伴う対応)</li> <li>▼園内LED照明灯修繕</li> <li>▼階段誘導表示張替(展望広場への階段等)</li> <li>▼園内放送設備修繕</li> <li>▼レストハウスイレ引き扉修繕</li> </ul> <p>緑地管理は計画の記載回数にとらわれることなく、適宜、園内の状況に合わせた管理を実施した。</p> <p>▼草刈は生育状況に応じて、計画の回数以上実施した。その他、維持管理基準表に準拠し、業務を実施した。</p> <p>▼歩道橋下の石垣や段上テラスの石段等、各所の石垣を適宜補修した。</p> <p>▼レストハウスは障がい者支援団体に管理を委託し、公園の案内・車椅子貸出し・清掃・軽食(テイクアウト)および雑貨販売を行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼園内での火災発生や台風・地震などに備え、緊急事態対応手順書に基づく役割分担と手順等の確認を行うとともに緊急時連絡網・緊急時対応フローをスタッフ間で共有した。</p> <p>▼レストハウス厨房での出火を想定した消防訓練を実施した。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染症拡大予防対策を実施した。</p>	<p>具体的にレストハウスでの火災を想定し、対処方法や役割分担、避難経路や消火器の位置など、現場で確認しながら訓練を行い、緊急時に適切かつ迅速に対応できる体制づくりに努めた。</p> <p>ヒグマ出没に伴う公園閉鎖期間があったが、確実に法定点検を実施した。ヒグマ対策で園内ラジオ放送を行うにあたり、不具合のあった放送設備を修繕し、円滑に対策を進めることができた。展望広場へ上がる階段の視覚障がい者用誘導表示が劣化したため、張替えを行い、バリアフリー環境の適切な維持管理に努めた。</p> <p>レストハウスの運営を委託する福祉団体が提供するテイクアウトメニューや雑貨が好評で、大幅な利用者増加につながった。</p> <p>引き続き、新型コロナウイルス感染症対策として、レストハウス・森の家での消毒や3密回避等の対策を行い、来館者にも周知・協力していただくことで、来館者・スタッフともに感染者を出すことなく運営することができた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>災害の場所や役割分担など、実際の災害を想定した具体的な対策を行っていた。</p> <p>適切に管理されていた。レストハウスで提供するテイクアウトメニューや雑貨を工夫することにより、昨年度より大幅な利用者数の増加につながっていた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策を徹底して行い、感染者を出すことなく運営していた。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

(4)事業の計画・実施業務	▽ 自然環境に関する学習機会の提供業務		A B C D
	<p>【実施イベント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼野鳥観察会:13回開催(参加者延べ172名)※</li> <li>▼早朝野鳥観察会:2回開催(参加者延べ28名)※</li> <li>▼平日野鳥観察会:1回開催(参加者延べ8名)※</li> <li>▼冬のまちにスノーキャンドルの灯りをともそう:1回開催(参加者3名)</li> <li>▼スノーシュー自然観察会:5回開催(参加者延べ67名)</li> <li>▼カルチャーナイト2021(オンライン参加):1回開催(閲覧回数200回)</li> <li>▼クリスマスリース作成体験:1回開催(参加者6名)</li> </ul> <p>※野鳥観察会11回、早朝野鳥観察会1回、平日野鳥観察会1回について、ヒグマ出没に伴う全面閉鎖・部分閉鎖・出没警戒中による中止、または新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。</p> <p>【ヒグマ出没に伴う全面閉鎖・部分閉鎖・出没警戒中による中止、または新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止したイベント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼園芸講習会</li> <li>▼ノルディックウォーク体験講習会</li> <li>▼旭山森のフェスティバル</li> <li>▼自然観察会(4回)</li> <li>▼初心者対象野鳥観察会(2回)</li> <li>▼薪割り体験</li> <li>▼星空観察会</li> <li>▼旭山冬のフェスティバル</li> <li>▼週末クラフト体験</li> <li>▼おはし作り体験</li> <li>▼缶バッチ制作体験</li> <li>▼ワンダーフォレスト</li> <li>▼野鳥撮影を楽しもう</li> </ul>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、感染症対策が難しい不特定多数が参加するイベントや屋内イベントを中止するとともに、ヒグマ出没に伴い全面閉鎖・部分閉鎖・出没警戒中の期間のイベントも中止した。ヒグマが冬眠する冬期開催イベントについて、野鳥観察会、スノーシュー自然観察会は予定より回数を増やして、身近で自然に親しむことができる当該公園の利用促進と、豊かな自然環境の啓発に努めた。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症およびヒグマ対策に伴いイベントが中止となるものがあつたが、適宜回数を増やすなりイベントを展開しており、より多くの方の公園利用を促進していた。今後も近隣町内会や周辺小学校など地域との連携も進めながら自然環境に関する学習機会の提供に努めて欲しい。</p>
▽ 公園及び周辺環境に関する情報収集及び提供業務			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▼毎日の巡視業務と併せて、野鳥その他の自然情報を収集・記録し、データを集積した。</li> <li>▼公式ホームページで、野鳥等自然情報やイベント情報等を年間155件発信した結果、閲覧数は前年度比183.8%の262,460件となった。</li> <li>▼公式ホームページで、野鳥動画の公開を継続して行った。</li> <li>▼当該公園の野鳥や植物等の情報を掲載した月刊誌「アカゲラ通信」を毎月発行し、森の家・レストハウスで無料配布し、公式ホームページでも公開した。</li> <li>▼ヒグマ出没に伴い、公園の閉鎖(開放)状況とともに、藻岩山登山道や盤渓など、近隣の出没情報についても、ホームページや掲示板等で情報発信した。</li> </ul>	<p>公式ホームページへのアクセス数は、毎年増加が続いており、昨年度は一昨年度比136.9%であつたが、今年度はさらに前年度比183.8%で大幅に閲覧数を伸ばすことができた。野鳥等の自然情報の需要の高まりとともに、ヒグマ出没時には閉鎖等の記事にアクセスが集中しており、大きく増加した一因と考えられる。</p>	<p>旭山記念公園の環境を活かした自然情報の提供がタイムリーに行われており、利用者の満足度の向上につながっている。また、ヒグマ出没時には公園の閉鎖情報の提供を行っていた。</p>	

<p>▽ 環境教育に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>【市民協議会及び登録団体が運営母体となっているイベント事業】</p> <p>▼WONDER FOREST: 中止</p> <p>▼星空観察会: 中止</p> <p>▼旭山森のフェスティバル: 中止</p> <p>▼スノーキャンドル: 参加者3名</p> <p>▼冬のフェスティバル: 中止</p> <p>※新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、またはヒグマ出没による全面閉鎖・部分閉鎖・出没警戒中のため中止した。</p> <p>【市民協議会総会について】</p> <p>▼令和3年度総会は、市民協議会会員が日程調整を担当し、出席予定者の都合から年度明けの実施となった。また新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、議題についての検討や情報共有等の事項についてはグループメールにて実施された。</p> <p>▼出席予定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・旭山公園キッズ 代表</li> <li>・旭山森と人の会 代表</li> <li>・札幌太陽中央子ども劇場 代表</li> <li>・札幌まるやま自然学校 代表</li> <li>・旭山自然調査隊 代表</li> <li>・札幌市公園緑化協会 旭山記念公園マネージャー</li> </ul>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、市民協議会と協議した結果、市民協議会主催または共催するイベントの多くを中止した。またヒグマ出没に伴う全面閉鎖・部分閉鎖・出没警戒の期間中に予定するイベントも中止した。</p> <p>スノーキャンドルは一般公募せず、市民協議会及び登録団体の方のみで実施し、少人数ではあったが、冬の公園施設の利活用と交流支援を図ることができた。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止策についての指示・勧告のほか、ヒグマ出没に伴う公園の状況について、適宜情報共有することで、ご理解を得ながらイベントや森の家利用等で、適切に利活用していただいた。</p>	<p>指定管理者と市民活動団体は、良好な関係を築くことができている。連携ができている。</p> <p>今後も一層の調整が図れるように、札幌市としても積極的に調整を行っていく。</p>
---	---	---

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				レストハウスの運営を委託する福祉団体が提供するテイクアウトメニューや雑貨が好評で、大幅な利用者増加につながった。 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言等の発令で、公園施設は窓口とトイレだけの開放期間があったが、全面利用再開後も、適切な感染症対策の実施と、貼り紙等でマスク着用等の協力を要請することで、利用者・スタッフ共に感染者を出さずに管理運営を行うことができた。	A	B	C	D
		R2実績	R3計画	R3実績		レストハウスで提供するテイクアウトメニューや雑貨を工夫することにより、昨年度より大幅な利用者数の増加につながった。 新型コロナウイルス感染症対策を徹底して行い、感染者を出さなく運営していた。			
		19	-	23					
		74	-	38					
		7082	-	4102					
		24483	-	67054					
	▽ 利用促進の取組	<p>▼3密を回避しやすい屋外イベントについては、ヒグマ出没に伴う対応期間を除き、当初計画より日程を増やし実施した。</p> <p>▼「地域新聞ふりっぱー」を活用し、野鳥観察会等の屋外イベントの告知を行った。</p> <p>▼ヒグマ情報と公園の対応は逐一ホームページや出入口に掲示するとともに、出没以降はヒグマ対策の協力を呼びかけるとともに速やかに利用再開の告知を行った。</p>							
(6)付随業務	▽ 広報業務	<p>▼ 新型コロナウイルス感染防止対策に関する森の家やレストハウスでの対応を迅速かつ正確に利用者へ伝えることを目的として広報を行い、施設閉鎖情報や感染防止対策の発信、利用者の感染防止を考慮した取り組みに努めた。</p> <p>▼ インターネットを効果的に活用し、リアルタイムな情報発信に努めた。 ・公式ホームページ アクセス数は262,460件となり、前年度比約183.8%の閲覧数となった。 ・メールフォームの活用 公式ホームページ内のメールフォームから来る利用、落とし物などの問合せに即時に対応した。</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研修を担当職員対象に実施した。また取組確認・評価表を、令和4年3月28日に公開した。ホームページの更新時は複数名で記事を確認し、レベルAA準拠を基準として取り組んだ。</p> <p>▼ 広報誌の活用 新型コロナウイルスによる緊急事態宣言中は開花情報やイベント情報等の告知を自粛したが、緊急事態宣言の解除以降は野鳥観察会等のイベント情報を「地域新聞ふりっぱー」に掲載していただいた。</p> <p>▼ 自然情報誌の発行 当公園の野鳥や植物等の情報を掲載した自然情報誌「アカゲラ通信」を毎月発行し、森の家・レストハウスで無料配布し、公式ホームページでも公開した。</p>							
		▽ 引継ぎ業務	<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>都心から近い立地でありながら、野鳥等の豊かな自然がある公園としての認知が広がり、特に毎週記事を更新する野鳥情報は多くの方に閲覧していただいた。そのほかヒグマ出没情報や閉鎖についての記事の閲覧数も多く、ヒグマ対策等の啓発にもつながった。 コロナに関する感染防止対策を含め、情報発信をこまめに継続したことが功を奏し、閲覧数の大幅な増加につながったと考える。</p>							
		<p>公式ホームページは、野鳥の動向やイベント開催の告知等、タイムリーな情報を提供し、利用者の目線に立った工夫が見られた。今後も身近な観光スポットとしてのPR活動を積極的に行い、公園利用がさらに進むよう努めて欲しい。</p>							

2 自主事業その他

▽ 自主事業		A B C D
<p>▼レストハウス売店事業 売上高6,699千円(前年度1,812千円)</p> <p>▼森の家売店事業 収益事業売上高79千円(前年度124千円) 公益事業売上高38千円(前年度54千円) 合計売上高118千円(前年度178千円)</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止策によるイベントの中止、公園施設の窓口・トイレ利用のみの開放のほか、ヒグマ出没に伴い全面閉鎖・部分閉鎖の期間があり、自主事業収入に大きく影響したが、ヒグマが冬眠する冬期のスノーシュー自然観察会の回数を増やし、また情報誌での告知を行うことで、売上増加に努めた。レストハウスは、令和3年度から新規福祉団体に運営を委託し、豊富なテイクアウトメニューや雑貨など、利用者サービスに努めた結果、売上は前年度(1,821千円)に対し、大きく改善した。</p>	<p>レストハウスで提供するテイクアウトメニューや雑貨が好評で、昨年度より大幅な増収につながった。森の家の公益事業収入については新型コロナウイルス感染症拡大防止およびヒグマ対策による不特定多数の参加者が見込まれるイベントを中止したため、売上が減収となった。一方で、屋外の自然観察会等の需要は増えていることから、引き続き感染症対策に努め、可能なイベント事業等のPR活動については積極的に行って欲しい。</p>
<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼森の家機械警備</li> <li>▼レストハウス管理運営</li> <li>▼門扉開閉</li> <li>▼遊具等保守点検</li> <li>▼駐車場管理</li> <li>▼消防用設備点検</li> <li>▼受水槽清掃</li> <li>▼レストハウス自動扉保守点検</li> <li>▼噴水保守点検</li> <li>▼自家用電気工作物保安管理</li> <li>▼一般事業系廃棄物処理</li> <li>▼トイレ維持管理業務</li> <li>▼特別巡回警備(ヒグマ出没に伴う対応)</li> <li>▼園内LED照明灯修繕</li> </ul>	<p>保守点検・修繕業務については、市内の各専門業者を活用した。レストハウスの管理運営業務については、障がい者支援団体へ業務を委託することで福祉施策へ取り組むことができた。またクマ鈴やシマエナガグッズなどオリジナル商品についても、障がい者支援団体を積極的に活用した。</p>	<p>適切に実施されていた。</p>

### 3 利用者の満足度

#### ▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	アンケートコーナーを森の家とレストハウスに設置、また利用者への質問用紙配布を行い、110件の回答を得た。
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的な満足度は、札幌市の要求水準70%に対して100%と大幅に上回った。</li> <li>・接遇に関する満足度は、要求水準80%に対し100%とこちらも大幅に上回った。</li> </ul>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>〈意見・要望〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャンプがしたい。</li> </ul> <p>(対応) アンケート用紙による要望のため、直接回答はなし。占有利用にあたり、また夜間はヒグマ出没が懸念される状況であり、キャンプ場等の別の施設を案内する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・森の家が毎日開いて欲しい。</li> </ul> <p>(対応) 森の家にスタッフが滞在時は休館日でも開錠し、トイレ利用や休憩に使用していただいている。開館日数の増加については、今後札幌市とも協議し検討していく。</p> <p>〈苦情〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当該公園や旭山都市環境林で、犬をノーリードで散歩させる人がいる、過料すべきだ。</li> </ul> <p>(対応) 過料を科すことは難しいこと、当該時刻(7時頃)に巡視することを伝え、計5回巡視を行った結果、該当する利用者が犬を放していたため口頭で注意した。また注意看板を園内各所に追加で設置した。</p> <p>〈称賛〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・野鳥観察会が復活して良かった。※5月下旬～10月末まで、コロナおよびヒグマ出没によりイベントを中止した。</li> <li>・本当に良い公園。</li> <li>・あいさつが良い。</li> <li>・思ったよりも楽しく、鳥や木に触れてリフレッシュできた。</li> <li>・(野鳥観察会参加者)札幌市民ではないが、参加できてよかった。また参加する。</li> </ul>

総合的な満足度および接遇に関する満足度ともに、要求水準を満たすことができた。今後も、豊かな自然環境と風致の良さを維持し、安全安心な利用環境を整えるように努めたい。苦情に関しては、適宜早期の巡視や該当箇所に注意看板を設置するとともに、特に常習的に行う利用者の利用時間帯などの動向把握に努め、今後も注意喚起に努める。

A	B	C	D
総合的な満足度は昨年度より増加している。また、アンケートの回答件数についても微減している。アンケート用紙を配布する機会を増やし、様々な方の意見をうかがえるよう努めてください。			

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	28,848	29,767	919
指定管理業務収入	27,357	27,405	48
指定管理費	27,357	27,357	0
利用料金	0	0	0
その他	0	48	48
自主事業収入	1,491	2,362	871
支出	28,542	32,007	3,465
指定管理業務支出	28,153	30,502	2,349
自主事業支出	389	1,505	1,116
収入-支出	306	▲ 2,240	▲ 2,546
利益還元			0
法人税等	306	146	▲ 160
純利益	0	▲ 2,386	▲ 2,386

▽ 説明

- ▼ 自主事業収入は、コロナ対策による施設の利用制限やヒグマ出没に伴う公園閉鎖があったが、開園時の委託販売手数料収入が増加し、計画より871千円の増となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、ヒグマ出没時の公園閉鎖費用の増加などにより、計画より2,349千円の増となった。
- ▼ 自主事業支出は、事務局経費の増加に伴う公園負担額増のため、計画より1,116千円の増となった。
- ▼ 利益還元については、公益法人の特質上、収益の約半分を繰り入れている。

自主事業収入は、コロナ対策による施設の利用制限やヒグマ出没による公園閉鎖に伴い、イベント中止や売店休業があったが、レストハウスの売上増加に伴う手数料収入の増額等により、計画より増額させることができた。またヒグマが冬眠する冬期のイベントについて、回数を増やして開催し、増収に努めた。指定管理業務支出は、ヒグマ出没に伴う閉鎖中の警備員配置、閉鎖および部分閉鎖措置で使用する物品の購入費が大きく影響し増加したが、来園者の安全確保のための必要経費として対応した。

A	B	C	D
ヒグマ出没に伴う公園閉鎖費用の増加により収支が赤字決算となっているものの、レストハウスの売り上げは増加しており、引き続き経費削減の工夫を行ったうえで、収入増加による収支改善を図ってほしい。			

<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、令和3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。

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ヒグマ出没による全面閉鎖や、藻岩山側に面する樹林エリアを広く部分閉鎖するなどの対応のほか、ホームページや園内掲示物による注意喚起やヒグマ対策の呼びかけ、ササ刈りや下枝処理等の対策、利用者や旭山記念公園市民協議会関係者など関係先への連絡調整等を行った。</p> <p>②コロナ対策による施設の利用制限やヒグマ出没による公園閉鎖に伴い、施設の臨時閉鎖や一部イベントの中止はあったが、計画通り緑地管理を実施したほか、需要が増えているバードウォッチャーのための野鳥観察会等を定期的で開催し、レストハウスは売上、利用者ともに増加するなど、市民サービスに努めた結果、利用者アンケートの結果のとおり、多くの利用者に満足していただく公園管理を行うことができた。</p>	<p>①来年度以降も出没する可能性が高いことから、引き続き札幌市や西警察署等と密に連携し、安心安全な公園利用の確保に努める。</p> <p>②当該公園の豊かな自然環境や景観を生かし、市民協議会やレストハウス運営団体等とも協働し、利用者の需要に応える運営管理を行う。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新型コロナウイルス感染症対策の要請が続いたが、レストハウス、森の家および屋外イベント等では感染者を出さずに運営することができており、概ね良好に管理が行われていた。また、積極的に公式ホームページ情報発信やイベント事業を行う事で、公園の利用者数の増加に努めていた。</p>	<p>今後も利用者動向の把握に努めるとともに、安全管理については、施設の老朽化に対して日頃より巡視を強化し、状況変化を把握して維持管理にあたっていただきたい。</p>