

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)	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	①大通公園 ②創成川公園	所在地	①中央区大通西1～12丁目 ②中央区北2条～南4条西1東1
告示年月日	①昭和55年6月6日 ②平成23年3月31日	面積	①78,901㎡ ②18,245㎡
公園種別	①②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	大通公園、創成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芝生広場、花壇、噴水、イベント広場、野外ステージ、遊具広場、バラ園 ②トイレ、多目的トイレ、車いす用水飲み台、休憩施設、アートワーク、モニュメント		
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30年4月1日～令和5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		
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:管理対象がすべて公園で、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 令和2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>大通公園、創成川公園においては、以下の基本方針に基づいて管理運営にあたった。</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。</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自己実現、生涯学習の場としての積極的な利用を促すため、市民や関係諸団体・機関等との連携・協働を推進し、活動の場としての魅力を高める。</p> <p>⑤みどりの保全・景観形成に取り組み、新たなみどりを創出し、地球温暖化の防止、ヒートアイランド現象の緩和、生物多様性の保全による良好な都市環境を形成する。</p> <p>⑥みどりと人、みどりとみどり、人と人をつなげるネットワークを形成し、札幌市を代表する公園としてみどりとともに札幌のまちの魅力を伝える。</p>	<p>利用者が快適に利用できるよう、不法行為、迷惑行為などに対して利用指導するとともに、簡易な注意看板の設置や園内放送をすることで利用機会の確保に努めた。</p> <p>コンプライアンスを遵守した管理運営を遂行した。また、市民を対象としたアンケート調査を行った。</p> <p>老朽化した施設は、点検を行い、早期に修繕することで、維持管理を安定できた。</p> <p>札幌市と連携し、新型コロナウイルス（以下、感染症）の感染拡大防止対策として、施設の規制やイベントの中止等により対応した。</p> <p>植物系や清掃などのボランティア活動が充実し、市民と共に公園の魅力向上を図ることができた。</p> <p>環境負荷を軽減するため、節電や節水、植物リサイクルに努めた。</p> <p>企業や団体と協働で、花壇の花植えや園内清掃などを支援し、円滑に活動した。</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>日常的な維持管理作業について、安定して高い水準で行われていません。新型コロナウイルス感染拡大防止に努めながらも、可能な限り市民との協働により公園の魅力向上を図ったことを評価します。イベントのない状況における公園の使われ方を、今後の管理運営に活かされることを期待します。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>日常的な維持管理作業について、安定して高い水準で行われていません。新型コロナウイルス感染拡大防止に努めながらも、可能な限り市民との協働により公園の魅力向上を図ったことを評価します。イベントのない状況における公園の使われ方を、今後の管理運営に活かされることを期待します。</p>			
A	B	C	D								
<p>日常的な維持管理作業について、安定して高い水準で行われていません。新型コロナウイルス感染拡大防止に努めながらも、可能な限り市民との協働により公園の魅力向上を図ったことを評価します。イベントのない状況における公園の使われ方を、今後の管理運営に活かされることを期待します。</p>											

<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>「年齢や障がいの程度、性別、主義、主張、思想・信条、民族や言語、社会的地位や身分等の違い等によって、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」という方針を策定した。</p> <p>▼公園スタッフに接客サービス検定を受検させ、接客レベルの向上を図っている。また、翻訳システムを導入している。</p> <p>▼車いす・ベビーカーの無料貸出を行った。</p> <p>▼公園情報のほか、公園作業や施設補修などによる利用の制限に関する情報をホームページに掲載し、利用機会の平等を図った。</p> <p>▼WEBアクセシビリティ講習を受講し、ホームページを運用した。</p>	<p>案内スタッフは、接客サービス検定を取得しており、利用者に満足いただける接客を心掛けている。また、アンケート調査の満足度は高い。</p> <p>WEBアクセシビリティ講習を行い、高齢者や障がい者にも利用しやすいホームページ運営を心掛けた。</p>	<p>市内外から多く公園利用者が訪れる公園でもあり、接客や平等利用のための取り組みはよく行われていると評価します。今後も高い水準を維持できるよう努めてください。</p>
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>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いて適切な環境保全活動の推進に努めたほか、当公園では下記の取組みを実践した。</p> <p>▼スタッフの雇用開始時にEMS研修を実施した。(4月)</p> <p>▼節水、燃料の節約に努めたほか、ノー残業デーの実施などにより、節電に努めた。</p> <p>▼剪定枝、落ち葉等の植物リサイクルを推進した。</p>	<p>EMSの取組みに則り、環境への配慮に努めた。</p>	<p>適切に行われていると評価します。</p>
<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> <p>▼従事者の採用は、ホームページやハローワーク等を活用し、書類選考、筆記・面接試験にて適切に選考した。</p> <p>▼接客検定、救急救命、火災訓練、刈払機講習、造園技能スキルアップ、バリアフリー講習などを実施した。</p> <p>▼雇用開始時の安全講習や作業前の安全確認を徹底し、内部の安全パトロールを実施した。</p> <p>▼他公園の事故報告、苦情を共有し、対応策の検討、注意喚起を行った。</p> <p>▼樹木医指導のもと、剪定講習や緑地管理を行い、公園スタッフのスキルアップを図った。</p>	<p>マネージャー、サブマネージャー、公園スタッフに公園管理経験者を配置し、新規公園スタッフ募集も適正に行った。</p> <p>スタッフの雇用始めに、作業、接客、環境マネジメント、緊急対応フロー等の講習や訓練を実施した。</p> <p>当協会全体で安全パトロールを行い、安全面の向上やコンプライアンスの徹底を図った。</p> <p>その他、必要な資格を取得させるなど、人材及び組織の強化を図った。</p>	<p>適切に行われていると評価します。管理作業に留まらず、公園の運営に関しても、より一層の知識と工夫の向上を期待します。</p>

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼高所作業車を用いた枯枝及び道路標識への支障枝の剪定を行った。
- ▼水景施設において、塩素の他、防藻剤の投入による水質管理を行った。
- ▼芝生管理において、広範囲で播種や張芝による芝生再生を図った。
- ▼樹木管理において、年間を通して剪定作業を強化した。
- ▼利用や通行の支障となるハギについて、生長調整を目的とした剪定を行った。(創成川公園)
- ▼中高木について、順次、地下支柱ベルト外しと土壌改良を行った。(創成川公園)

樹木管理では、高所作業車を用いた枯枝除去等を委託発注し、利用者への枝の落下事故防止に努めた。また、道路標識に支障となりうる枝を剪定し、安全面の向上を図った。

西3丁目噴水は特に利用の多い施設であり、防藻剤による水質管理により清掃回数を減らし、景観及び利用の機会を確保したことで市民サービスの向上となった。

シーズン中、踏圧やカラスの芝生剥ぎ取りによる芝生損傷箇所への播種や張芝の作業を広範囲かつ高い頻度で行い、再生することができた。

感染症の影響により、特定イベントが事実上の中止となり、占有物がなくなったことや来園者が減少したことから、年間を通して剪定作業を行い、樹木の品質を高めることができた。

創成川公園では、ハギの生長調整(剪定)について、前年度までの結果を踏まえて行った。経過は良好で、今後も引き続き行う予定である。

また、すべての中高木について地下支柱となっているため、前年度より順次地下支柱のベルト外しを行っており(ハシドイ約130本については札幌市発注)、樹木の良好な育成に努めることができた。次年度以降も引き続き行う予定である。

新型コロナウイルスによりイベント等が中止となった機会を利用して樹木の維持管理作業等を行い、より公園の質を高められたものと評価します。植物・施設の維持管理ともに適切に行われており、今後も工夫して取り組まれることを期待します。

▽ 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)

特殊性、専門性などにより、直営では困難・非効率な業務について、下記の通り第三者に委託した。

- ▼ 管理事務所他機械警備
- ▼ 園内清掃及び公衆トイレ清掃
- ▼ 噴水(西3,4)及び遊水路の整備
- ▼ 電気保安業務
- ▼ 一般ごみ処理、ビン・カン等処理
- ▼ 産業廃棄物処理
- ▼ 遊具保守点検
- ▼ 公衆トイレ自動ドア点検
- ▼ 創成川公園除草業務(福祉)
- ▼ その他、直営では困難なもの(修繕など)

監督は現場のマネージャー及びサブマネージャーが行い、着手届、終了・完了届や報告書(写真、日報・月報等)などで履行確認を行った。

第三者に対する委託について、札幌市に承認を申請し、滞りなく業務を完了することができた。創成川公園では、芝生内の雑草が多く、他の作業とも重なる時期であるので、除草作業を福祉施設へ委託した。

適切に実施されています。委託業務の内容については、適切に履行されているか確認し、改善の余地があるものは改善に努めてください。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 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 3月5日	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・管理運営上の問題点、改善提案 ・自主事業等の実施状況 ・利用者の声及び対応状況 ・その他、協議を希望する事項
<p><協議会メンバー></p> <p>みどりの管理課: 公園管理係長、公園維持係長、担当者2名</p> <p>公園緑化協会: 事業1課長、大通公園職員2名</p>	

▼その他

公園の近隣施設及び小学校校長、連合町内会会長、まちづくりセンター所長等で構成される利活用協議会については、書面開催とした。

運営協議会では、指定管理者からの業務報告、老朽化施設の優先的改修事項や緑地の改善対策について協議した。また、五輪開催時の会場予定地となっていることから、今後の対応等について協議した。利活用協議会では、毎年左記の構成団体において、開催しているが、感染症拡大を鑑み、書面開催とした。

適切に実施されています。連絡調整を積極的に行い、管理運営の向上に、引き続き努めてください。

▽ 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、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。

▼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。

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を通じ、公園・施設の担当者へ周知徹底を図った。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。

適切に実施されています。今後も、複数名による確認を怠らないように徹底してください。

▽ 要望・苦情対応

▼警備員による夜間のスケートボード・BMXの実態調査及び指導を実施した。(期間6/26～9/26の金・土曜日、2回/日、計28日間、計56回)※例年は12日間程度
 ▼自転車乗り入れ行為は巡視時に指導した。
 ▼大型イベントの苦情は、関係機関と連絡・調整し、迅速に対応した。
 ▼要望・苦情については、マニュアルを整備して対応した。
 ▼公園で発生した苦情等は報告書を提出し、当協会全体で共有した。
 ▼苦情等は期報にて取りまとめ、札幌市に報告した。
 ▼利用者の迷惑行為について、注意看板及び口頭での指導で対応した。
 ▼喫煙制限区域では、喫煙されている方に禁煙エリアであることを説明するなど対応した。また、受動喫煙の配慮を促す簡易看板を掲示した。
 ▼公園を長期不当利用するホームレスには、私物の整理、利用マナーなど日常的に指導した。

夜間のスケートボードを禁止するため、警備員による指導・マナー啓発・快適な利用の確保に努めた。また、特定イベントの中止により、西5丁目に占有物がなくなることから行為の増加を懸念し、あらかじめ例年より警備期間及び範囲の拡大し、対策を講じた。感染症の影響や4月より施行された改正健康増進法により、屋外での喫煙が増加し、関係する苦情が31件発生した。受動喫煙に配慮を促す厚生労働省のロゴを園内一部に掲示しているが効果はない。大通公園については、西1～4丁目が喫煙制限区域となり、他丁目は該当しないことから、一律に公平な注意喚気による対応が困難である。そのため指定管理者による啓発だけでは、改善が見込めない状況である。ホームレス対策については、札幌市、支援団体JOIN、病院ソーシャルワーカー、警察など多方面との連携の上対応した。その他、毎日の巡視により、不法・迷惑行為の注意、指導をした。

新型コロナウイルスによりイベントが中止となったことや喫煙所が閉鎖となったこと等を受け、スケートボードや喫煙の利用が増加し、指導やマナー啓発に努めてはいるものの効果の上がらない状況となってきていると思われます。警備の強化等、対策を強化したことは評価しますが、見廻りや掲示に限らず、より工夫した取り組みも検討するよう努めてください。喫煙やスケートボードの積極的な課題解決のために、指定管理者としての試行的な取組を期待します。ホームレス対策については、日常的な声掛けのほか、福祉系団体等との連携も適切に行われているものと評価します。

▽ 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)

▼市民を対象としたアンケート調査を実施した。
 ▼HESの環境目標及び評価を実施した。
 ▼過去4年間の苦情等を季節ごとに集計し、公園管理に役立てている。
 ▼指定管理期間の提案項目の履行状況を確認し取り組んだ。
 ▼札幌市の業務等検査は適正に対応した。
 ▼月間、四半期の実績報告書を札幌市へ適正に提出した。

札幌市への報告や検査、照会など適切に対応した。

適切に実施されています。

<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、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"> ・全てのスタッフに対し、北海道最低賃金861円(令和元年10月3日発効、令和2年度据え置き)以上の時給を支給した。 ・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・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ている。 ・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回の定期健康診断及びストレスチェックを実施した。 ・短時間雇用管理者を選任し、北海道労働局へ届け出た。 ・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。 ・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実施している。 <p>▼ 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。</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、ノー残業デーの設定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>▼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」を受けている。</p>	<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>当協会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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">適切に実施されていると判断します。引き続き、スタッフの安全教育や雇用環境の向上に努めてください。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されていると判断します。引き続き、スタッフの安全教育や雇用環境の向上に努めてください。			
	A	B	C	D							
適切に実施されていると判断します。引き続き、スタッフの安全教育や雇用環境の向上に努めてください。											

<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼施設賠償責任保険及びイベント時にはレクリエーション保険等に加入した。 ▼AEDを配置し、普通救命講習を受講した。 ▼作業前のスタッフへの安全指導を実施した。 ▼台風などの強風時には、ホームページ等で利用者 に注意喚起を行った。 ▼強風時は、巡回点検を行い、利用者の安全を確保した。 ▼利用者の安全確保については、通常の巡視で施設等を確認するほか、ベンチ点検、遊具点検を週2回実施し、遊具は巡視時に異常の有無を都度確認し、安全の確保に努めた。 ▼公園作業は、天候や時間帯、利用状況に応じて、利用の妨げとならないよう実施した。 ▼公園利用・使用許可については、不適切な行為等があった場合は、適正に指導した。 ▼地域の「ホームレス対策施設連絡協議会」に出席した。(書面開催) ▼インフォメーションセンターで案内業務を実施した。(休止期間あり) ▼車いす、ベビーカーの無料貸出を実施した。(休止期間あり) ▼飲料水の自動販売機を設置した。 ▼西3丁目に飲食ブースを設置した。(休止期間あり) 	<p>強風時は噴水施設から多量の水飛沫が発生し、公園利用に支障となるため適宜停止するとともに、ホームページ等で周知し、利用者 に配慮した。高利用の当公園においては、時間帯や場所などに留意し、極力利用の妨げとならないよう作業の工程管理を行った。警察及び地域の会議に参加し、利用者の快適性と安全性について情報交換等を行った。強風時は樹木の点検を行い、枝折れ等の除去を迅速に行い、来園者への安全を確保した。車いすは1件、ベビーカーは20件の年間貸出数となった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1246 129 1294 163">A</th> <th data-bbox="1294 129 1342 163">B</th> <th data-bbox="1342 129 1390 163">C</th> <th data-bbox="1390 129 1442 163">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1246 208 1442 504"> <p>よく利用者へ配慮し適切に実施されています。今後も安全確保とともに、利用者目線で、ニーズや時代の変化を捉え積極的なサービスの向上を期待します。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>よく利用者へ配慮し適切に実施されています。今後も安全確保とともに、利用者目線で、ニーズや時代の変化を捉え積極的なサービスの向上を期待します。</p>			
			A	B	C	D					
<p>よく利用者へ配慮し適切に実施されています。今後も安全確保とともに、利用者目線で、ニーズや時代の変化を捉え積極的なサービスの向上を期待します。</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)

- ▼巡視は毎日2回(創成川公園は1回)実施した。また必要に応じて巡視回数を増やした。
- ▼園内清掃は、グリーンシーズンは委託にて実施し、ウインターシーズンは直営で実施した。公衆トイレ清掃は委託にて通年実施している。
- ▼枯枝除去及び剪定を行った。
- ▼専門業者による各種法令点検を実施した。
- ▼専門業者による噴水、遊水路の点検整備を実施した。
- ▼市貸与備品である電気運搬車の点検整備を実施した。
- ▼施設の破損等は初期対応として応急処置や養生で早期に対応した。
- ▼事故やイベントによる施設破損は適正に当事者と連絡調整し対応した。
- ▼水景施設及び排水設備で老朽化により故障した電動弁等を交換した。
- ▼遊具は点検結果に基づき、早期に修繕した。
- ▼マイバウムの点検及び消耗部材を交換した。
- ▼感染症拡大防止のため、喫煙所及び水遊び施設の閉鎖、噴水及び遊具の一時停止を行った。

法定点検、日常点検は適正かつ計画どおり実施した。市貸与備品は修繕や点検により、適正に管理した。事故発生時は市や警察等の関係機関と連絡調整しながら、迅速に対応した。施設の老朽化等については、政策的経費の資料に記載し、札幌市へ提出した。水景施設で西2丁目壁泉用のピット内は換気設備がなく、湿気が多いことから、除湿機を設置し、施設の長寿命化を図った。遊具では緊急性はないが、バケットタイプのブランコが経年劣化していたため、交換し予防保全に努めた。マイバウムは上部のサークルリングのシャックル及びワイヤーを交換し、長寿命化に努めた。感染症拡大防止のため、市と連携し、施設の閉鎖や停止による対策を講じた。

適切に実施されています。使用中止になる前に細めに修繕等を行うよう努めていることを評価します。

	<p>▽ 防災</p> <p>▼防災訓練については、環境マネジメントシステムによる火災、強風の災害対応手順についてのテストおよび訓練を実施し、必要備品を取り揃えた。</p> <p>▼緊急時対応の専門業者への連絡先、協力体制等について確認した。</p> <p>▼台風の接近など、気象警報の発令時には、職員が事務所で待機体制を取った。</p> <p>▼中央警察署主催のテロ対策推進会議に出席した。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染予防に対する取り組みを実施した</p>	<p>緊急連絡体制の整備や消防設備の点検を行った。</p> <p>①スタッフのマスク着用、手洗い、うがいを徹底</p> <p>②毎朝、スタッフは検温を実施し、体温37.5℃以上、咳が止まらないなどの体調不良者は出勤を禁止</p> <p>③管理事務所の換気を定期的に行い、テーブル・椅子等をアルコールで消毒の実施</p> <p>④管理事務所・案内所にアルコール消毒液を配置</p> <p>⑤来園者向けにソーシャルディスタンスの掲示看板やホームページによる新型コロナウイルス感染症に伴う公園利用についての協力願いの告知</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の人と距離をあけて利用 ・すいた時間、場所を選び、混んでいるときの利用自粛 ・マスク着用 ・利用後の手洗い及びうがい実施 ・短時間のご利用の協力願ひ 	<p>適切に実施されています。</p>
--	--	---	---------------------

(4)事業の計画・実施業務	▽ ボランティア・緑化に関する学習機会の提供業務		A B C D

▽植物管理および施設管理に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

大通公園

▼花壇に関するボランティア

- ・市民による花壇造成:登録者数30名(団体含む)
- ・市民による花壇維持管理:登録者数30名

▼バラ花壇管理ボランティア

- ・市民によるバラ花壇管理:登録者数69名

▼ガイドボランティア

- ・ガイド勉強会の実施:登録者数60名

▼リラの会への支援

- ・西8丁目花壇の造成および管理

▼彫刻美術館友の会支援

- ・屋外彫像の清掃活動

創成川公園

▼植物ボランティア

- ・市民による緑地管理:登録者数19名

▼お助け隊

- ・市民による総合管理:登録者数16名

▼花くらぶ

- ・市民によるプランター総合管理:登録者数7名

▼創成川ポポロ支援

- ・安田侃彫刻の清掃活動

大通公園・創成川公園

▼清掃ボランティア支援

- ・園内清掃活動

▽ 緑化に関する相談業務

- ▼当公園において、相談対応の業務はなかった。

植物管理のボランティアでは、バラやライラックなど植物の専門講師及び公園スタッフによる技術指導の機会を受け知識やスキルの向上が見られる。それに伴い作業内容の幅も広がリモチベーション維持にもつながっている。施設管理では、昨年度に続き、ベンチ塗装ボランティアのウッドリペインターズと協働で、創成川公園の木製ベンチの塗装を計画したが、感染症拡大防止の観点から中止となった。ボランティアの活動については、各自が感染症拡大防止対策を取り参加するよう指導・呼び掛けを行ったが、拡大した時には、一時活動を中止するなどの措置を取り、参加者の安全確保に努めた。

新型コロナウイルス感染症の状況により中止等とせざるを得ない活動もありましたが、参加者の安全確保を第一に柔軟に対応したものと評価します。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績
該当施設なし	件数(件)	/	/	/
	人数(人)	/	/	/
	稼働率(%)	/	/	/

	H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績
イベント	/	/	/
学校行事	/	/	/
その他	/	/	/

- ▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件

A B C D

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>大通公園 ▼バラカフェ 230名 ▼その他、感染症拡大防止のためすべて中止</p> <p>創成川公園 ▼感染症拡大防止のためすべて中止</p>	<p>大通公園、創成川公園とも、利用促進のための色々なイベント開催を予定していたが、感染症拡大防止のため、拡大が比較的落ち着いた時期に開催したバラカフェを除くすべてのイベントが中止となった。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止によりやむを得なかったものと判断します。</p>								
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼札幌市の観光情報を発信した。 ▼報道関係者への対応を適宜行った。 ▼他公園及びイベントのリーフレット配布を行った。 ▼ボランティアの方に、植物管理に関する講習会の案内を行った。 ▼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3年3月31日に公開した。 ▼観光・地域などの情報誌や、報道対応資料を作成して投げ込みを行うなど、公園の情報提供に努めた。 ▼ホームページをタイムリーに更新し、当公園のみならず他公園の情報もアップして利便性を高めた。</p> <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>ホームページでは、植物の開花、緑地・施設の作業情報、ボランティアの活動状況等をブログ形式で細目に発信した。特に植物情報については、感染症拡大防止のため公園に来ることができない利用者に向けて、開花時や見ごろの写真などの情報発信に努めた。</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">適切に実施されています。ホームページでは、園内の様子がよく発信されており、一方で新型コロナウイルスによる施設利用に関する情報発信の機会も多かったと思います。公園の魅力発信とともに、わかりやすい・伝わる広報に今後も努めてください。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されています。ホームページでは、園内の様子がよく発信されており、一方で新型コロナウイルスによる施設利用に関する情報発信の機会も多かったと思います。公園の魅力発信とともに、わかりやすい・伝わる広報に今後も努めてください。			
A	B	C	D								
適切に実施されています。ホームページでは、園内の様子がよく発信されており、一方で新型コロナウイルスによる施設利用に関する情報発信の機会も多かったと思います。公園の魅力発信とともに、わかりやすい・伝わる広報に今後も努めてください。											
2 自主事業その他											
	<p>▽ 自主事業</p> <p>▼売店事業(インフォメーション&オフィシャルショップ) 売上高428千円 利用者数2,217人 ▼手数料事業(自動販売機、カフェテラス、とうきびワゴン等) 売上高2,688千円 ▼ほか上記「利用促進の取組」に記載。</p>	<p>自主事業では、感染症拡大防止のため、イベントを中止した。また、カフェテラス、とうきびワゴン、インフォメーションセンターは一定期間の営業を自粛した。</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">昨年度より大きく減少とはなりませんが、新型コロナウイルス感染拡大防止によりやむを得なかったものと判断します。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	昨年度より大きく減少とはなりませんが、新型コロナウイルス感染拡大防止によりやむを得なかったものと判断します。			
A	B	C	D								
昨年度より大きく減少とはなりませんが、新型コロナウイルス感染拡大防止によりやむを得なかったものと判断します。											

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

- ▼第三者への委託については、以下の業務について市内企業に発注した。
- ・管理事務所他機械警備
 - ・園内清掃および公衆トイレ、喫煙所清掃
 - ・噴水(西3,4)および遊水路の整備
 - ・電気保安業務
 - ・一般ごみ、かんびん等処理
 - ・産業廃棄物処理
 - ・遊具保守点検
 - ・危険木・枯枝処理
 - ・スケートボード指導業務
- ▼インフォメーションセンター&オフィシャルショップにて、福祉施設の方が作られた木のおもちゃ「木のZOO」などを販売した。
- ▼創成川公園の清掃業務及び除草業務を福祉施設へ委託した。

概ね市内企業等を活用した。福祉施策への取組としては、大通公園インフォメーションセンター&オフィシャルショップでの商品仕入れと、創成川公園では清掃業務及び除草業務を福祉施設へ発注した。

適切に実施されています。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	<p>通年実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大通公園インフォメーションセンター&オフィシャルショップ(西7丁目)に通年でアンケート箱を設置した。 ・回答者数40人
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は、要求水準75%に対し95%と大幅に上回った。 ・接客態度に関する満足度は要求水準85%に対し97%と大幅に上回った。
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <p>喫煙者が多い</p> <p>【対応】</p> <p>感染症及び改正健康増進法の影響により、公園内での喫煙社が増加し、苦情を多く頂いている。喫煙制限区域以外での喫煙について、市作成の受動喫煙に配慮を促すポスターを掲示した。</p>

総合満足度及び接遇満足度は、目標値を大幅に上回り、高い評価を得ることができた。インフォメーションセンターのスタッフにおいては、サービス接遇検定の取得や日々のミーティング時の指導等が高い水準の接遇に結びついている。また、大通地区の情報を日々収集し、観光客への案内を充実させている。商品の品揃えやディスプレイに関する評価もいただいた。公園全体としては、花や樹を見るのを楽しみに来園されている方が多いことがわかる。清掃や緑の手入れに対する好評価もいただいている。感染症拡大の影響により、観光客は激減したが、感染症対策を講じながら、利用サービスの向上に努めた。利用者からの意見では、喫煙についての意見となり、前述のとおりである。

A	B	C	D
満足度が目標値を10%以上上回っており評価します。スタッフ一人一人の日々の積み重ねによるものであることをぜひ組織内で共有してください。感染症の影響で回答数が例年よりも大幅に減ってしまったことは、やむをえないが、より一層公園利用者の声を聞き、活かせるような工夫を期待します。			
アンケート以外では、公園に関する意見や要望も多いため、指定管理者としての課題解決の取り組みを期待します。			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)
収入	148,461	144,948	▲ 3,513
指定管理業務収入	140,901	140,901	0
指定管理費	140,901	140,901	0
利用料金	0	0	0
その他	0	0	0
自主事業収入	7,560	4,047	▲ 3,513
支出	148,461	145,938	▲ 2,523
指定管理業務支出	146,082	142,486	▲ 3,596
自主事業支出	2,379	3,452	1,073
収入-支出	0	▲ 990	▲ 990
利益還元	0	0	0
法人税等	0	5	5
純利益	0	▲ 995	▲ 995

収入については、感染症拡大の影響により、自主事業収入が大幅に減少した。支出については、コロナ禍により来園者数が減少したこと等から、光熱水費が減少した。次年度についても引き続き収入、支出、作業の効率化を見直しつつ計画通り実施していく。

A	B	C	D
<p>自主事業収入の大幅な減収については、新型コロナウイルスの影響を受けやむを得なかったと判断します。自主事業収入の減額分は、指定管理業務の支出の減額分で収支のバランスは取れています。自主事業支出による収支の悪化が認められます。引き続き適切な維持管理を行いながら、収支改善に努めてください。</p>			

▽ 説明

- ▼ 自主事業収入は、新型コロナウイルスによる来園者の減少等のため、計画より3,513千円の減となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、雪まつりの中止に伴う転落防止柵他設置業務など新たな支出も発生したが、光熱水費の減少や、減収に合わせた経費の削減により、結果として計画より3,596千円の減となった。
- ▼ 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1,073千円の増となった。
- ▼ 自主事業のうち収益性のある事業から生じた収入については、公益法人の特質上、利益の約半分を公益目的事業に繰り入れている。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼当協会の財務状況等は、令和2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。

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>▼維持管理については、作業計画に基づき、適正に遂行することができた。芝生管理では、特定イベントの中止に伴い、芝生で播種や張芝等を重点的に行い、再生及び密度を高めることができた。樹木管理では、高木の枯枝除去、低木の古枝の更新、冬期間のサクラ類の剪定等を行い、利用者の安全と樹木の健全な育成に努めた。施設管理では、施設・設備で老朽化による不具合や故障時の修繕対応を迅速に行い、時には施設や設備の補強等を行い、長寿命化・保全及び利用者への安全確保に努めた。感染症拡大防止の観点から、市と協議し、噴水及び遊水路の水景施設を一定期間停止又は休止で対応した。</p> <p>▼マナー啓発については、巡視時に自転車の乗り入れ、スケートボードの滑走、音響機器の使用や投げ銭による路上ライブ、物販、広告物配布、無許占有物、自転車・バイクの園内駐車等の不適切な行為について、随時注意・指導を行った。特にスケートボードでは、特定イベントの中止により、西5丁目に占有物がなくなることから行為の増加を懸念し、あらかじめ例年より警備期間及び範囲の拡大し、対策を講じた。</p> <p>▼一般イベントについては、音量の測定などの事前打ち合わせを行い、概ね適正な利用を求めることができた。</p> <p>▼自主事業については、感染症拡大を鑑みてイベントの中止、とうきびワゴン及びカフェテラスの一時営業休止し、以後は感染症対策を講じながら営業を再開し、公園の利便性の向上を図った。</p> <p>▼ボランティアについては、新規の募集により全体的に登録者数は増えたが、感染症拡大防止のため6月までの活動を自粛したため定着率は低いものとなった。6月以降の活動は、自粛生活における貴重な屋外作業といった意味もあり、満足度の高いものとなった。</p>	<p>『大通公園』</p> <p>▼芝生管理では、9月からカラスによる芝生剥ぎ取り被害が多発した。カラスはコガネムシの幼虫を捕食するため芝生をはぎ取ることから、例年は生物農薬「バイオトピア」を散布し被害を抑制していた。しかし、生産中止となり、また、代替品となる生物農薬は現在まで存在しないことから、被害が拡大した。試験的にテグスを設置したところ、効果はあった。(後にテグスの未設置箇所にカラスが移動するとも確認)次年度はフェロモントラップの設置及び可能であればテグスの早期設置等により、被害抑制を図りたい。</p> <p>▼マナー啓発では、スケートボード滑走を抑制するため、上記のとおり警備員による夜間巡回を行った。しかし実態を把握することはできるが、持続的な効果を得ることができない。長年の問題かつ、指定管理者としての取り組みだけでは根本的な改善が見込めないことから、今後、市と連携し、より効果のある対策を検討したい。</p> <p>『創成川公園』</p> <p>▼樹木の地下支柱について、開園10年を経過し、ベルトを外す時期が来ており、良好な生育を進めるために順次取り外していきたい。しかし、斜面地の樹木や高木が残っており、作業量が多くなるため、今後も市と協議し進めていきたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>一年を通じて利用者が多い公園ですが、常に適切な維持管理が行われており、また、新型コロナウイルスの影響が大きい1年でしたが、この機会を利用し重点的な植物管理を行ったことを評価します。今後も安定的な管理運営に努めるとともに、課題となっている利用マナー対策や施設老朽化対策等に努め、より公園の魅力が向上されることを期待します。</p>	<p>スケートボードや自転車走行などのマナーに関する指導については、これまで同様の対策で解決が難しい課題については、効果的な対策を施行されることを期待します。</p>