

指定管理者評価シート

事業名	大通公園管理費	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
開設時期	①昭和55年6月6日 ②平成23年3月31日	面積	①78,901㎡ ②18,245㎡
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		
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4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 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。 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。 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。 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。 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。 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。 ⑥ みどりとみどり、みどりと人、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。	園内を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、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。管理運営においてはコンプライアンスを遵守して遂行する他、利用者を対象にアンケート調査を行い、可能なものは反映して改善を図った。老朽化した施設については適時点検を行い、安易なものには早急に修繕し、維持管理に努めた。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。清掃及び植物系のボランティア活動を可能な限り実施し、市民と共に公園の魅力向上を図った。また、団体による花壇の花植えや企業による園内清掃などを支援し、円滑に活動を遂行した。新型コロナウイルス感染症（以下、感染症）拡大防止対策として、札幌市と連携し、施設開放の規制や自主イベントを中止するなどの対応を行った。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> </table>	A	B	C	D	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ついて柔軟に対応するとともに、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。
A	B	C	D					

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

「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、スタッフへの教育を徹底し、施設の管理運営を行う」という方針を策定し取り組んだ。

▼管理事務所及びインフォメーションセンタースタッフはサービス接遇検定資格を取得しており、利用者がか不快にならない接遇対応を図っている。

▼車いすとベビーカーの無料貸出を行った。

▼公園情報のほか、花の開花状況や園内作業や施設補修等による利用制限に関する情報をホームページに適時掲載し、利用機会の平等を図った。

▼ホームページ担当者はWEBアクセシビリティ講習を受講して運用に活用している。

利用者と接するスタッフは、全員サービス接遇検定資格を取得し、利用者には満足いただける接遇にて対処しており、その成果が利用者アンケート調査により満足度で高評価を得ている。

WEBアクセシビリティ講習で学んだことを活用し、高齢者や障がい者の方達も見やすいホームページ運営を心掛けた。

市内外から多く公園利用者が訪れる公園でもあり、接遇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。

▽ 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。

▼スタッフの雇用開始時(4月)及び新規雇用者が入社する際にEMS研修を実施し、理解を深めた。

▼節電、節水、使用燃料減を図り、環境対策に努めた。

▼週1回のノー残業デーを実施し、ワークライフバランスを推進した。

▼枯れ枝、剪定枝、落ち葉等の植物リサイクルを推進し、チップ・堆肥化したものを園内に還元した。

協会EMSの取組みに則り、環境への配慮に努めるとともに、省エネルギーにも取り組み、環境と運営の改善に努めた。園内より排出される植物ゴミのリサイクル化は継続し、経費節減と環境改善につなげたい。

適切に行われていると評価します。

▽ 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)

▼従事者の採用は、ホームページや求人情報誌等を活用して書類選考、筆記・面接試験を行い、適切に選考した。

▼普通応急救命、消防訓練、刈払機等作業資格講習、造園技能スキルアップ、接遇検定、バリアフリー講習等の教育、資格講習を実施し、スタッフの育成を図った。

▼雇用開始時の安全講習や作業前の安全指導を徹底し、安全管理に努めた。

▼協会内部において安全パトロールを実施し、日常管理状態に不備がないか再確認した。

▼他公園で発生した事故や苦情等の情報を共有することで、自公園での対応策の検討、注意喚起を行った。

▼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。

スタッフの雇用始めには、作業、接遇、環境マネジメント、緊急対応フロー等の講習会を実施し、公園管理者としての教育を行った。当協会全体で全公園に安全パトロールを行っており、安全面の向上やコンプライアンスの徹底を図った。業務で必要な資格を取得させることでスタッフのモチベーション向上と安全性の強化を図った。

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。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼芝生管理において、草刈、施肥、灌水を計画通りに実施する他、播種や張芝による芝生再生を図り、生育維持に努めた。
- ▼樹木管理において、年間を通して枯損枝除去や剪定作業を進めた。
- ▼高位置の折れ枝等は、適時、高所作業車を用いて剪定を行った。
- ▼水景施設において、塩素や防藻剤を投入することで水質管理を行った。
- ▼西9遊水路においては常時水質管理を行い、水の汚濁を防ぐため計画より清掃回数を多くした。
- ▼ライラックの開花後は枯花芽を剪定し、翌年の開花に備えた。(大通公園・創成川公園)
- ▼園内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)
- ▼園内にある半円ベンチの座板に腐朽や割れが多数見られるため、劣化座板を全て交換し、利用者の安全利用に努めた。(創成川公園)

芝生管理では、夏季の定期的な灌水に尽力し、芝枯れ防止に努めた。観光客や写真撮影ポイント場所における芝の踏圧箇所やカラスの芝生剥ぎ取り箇所には播種や張芝作業を適時行うことで再生、復旧させた。

樹木管理では、大規模イベントが規模縮小ながらも、ほぼ従来通りに開催となり、準備期間はイベント占有物が置かれ、開催期間には待ち望んでいた利用者や観光客で園内はコロナ前の活気に戻ったため、イベント期間外での作業を中心に遂行した。高所作業車を用いた作業は委託発注とし、枝落下防止等、利用者の安全に努めた。

噴水施設では、西4丁目噴水の機器修繕にて開放が遅れたが、他水景施設は計画通りに開放した。稼働時には清掃や防藻剤による水質管理により景観及び利用の機会を確保することで市民サービスへつなげた。

創成川公園では、例年行っているハギの生長調整(剪定)を継続し、生育経過は良好である。創成川公園内の木製ベンチ、板材デッキにおいては腐朽や亀裂がまだ多く、今後も計画的に修繕計画を立て、利用者の安全を確保する。

適切に行われていると評価します。ゴミ回収など効率化を図れるであろう作業の分析を行い、管理水準の向上に努めてください。

▽ 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、西3喫煙所清掃
 - ▼消防設備点検
 - ▼空調設備点検
 - ▼噴水(西3、4)及び遊水路の水景施設整備
 - ▼電気保安点検業務
 - ▼公衆トイレ自動ドア点検
 - ▼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
 - ▼倒木・危険木処理
 - ▼夜間スケボー指導巡回
 - ▼創成川公園園内清掃(福祉)
 - ▼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、芝生内に雑草が多く、他の維持作業とも重なる時期であるため、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

開催回	協議・報告内容
運営協議会 3月17日	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業等の実施状況 ・協議を希望する事項 ・管理運営上の課題・問題点
<協議会メンバー> みどりの管理課:公園管理係長、公園維持係長、担当者2名 公園緑化協会:事業1課長、大通公園職員2名	

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次年度の改善対策、2公園の問題点について協議した。利活用協議会は、今年度も感染症の拡大を鑑み、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。

▼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、感染症拡大防止のため、今年度も書面開催とした。

▽ 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いる。
- ▼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。
- ▼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。

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。不正経理等はなく問題はない。

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

▼スケートボードについては、日々の巡回時に走行を発見した際は、注意喚起を行っている。また、西3・4丁目においては、放送設備による注意喚起を行った。さらに、夜間警備員による夜間スケートボード走行指導も行った。(4月22日～5月7日)
 ▼自転車乗り入れ行為は日常巡回時に指導し、園路上には「自転車走行禁止」の標示物を設置した。
 ▼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、可能な案件は適時対応した。
 ▼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。
 ▼カラスやハトへの給餌を日常巡回時に発見した際は、野鳥生物保護の観点から給餌を控えていただくよう説明した。
 ▼公園を長期に不当利用するホームレスには、私物の整理、利用マナーなどを日常的に指導した。

▽ 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。
 ▼過去の苦情等を集計し、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、年間の実績報告書を札幌市へ適正に提出した。

スケートボード利用を禁止するため、日常巡回時や苦情が入った際には利用者への指導・マナー啓発を行い、公園利用者が快適に利用できる環境の確保に尽力した結果、昨年度より日中の滑走者は少なくなったと判断する。
 喫煙制限区域(西1～4丁目)以外での喫煙が非常に多く、苦情も多いため、受動喫煙に配慮を促す厚生労働省のロゴを園内に掲示したが、周囲ビル街から休憩時間に出てくる喫煙者の入れ替わりが多すぎて対応が困難である。
 ホームレス対策については、札幌市と連携し、支援団体JOIN、病院ソーシャルワーカー、警察などの団体から聴取するなどの対応を行った。
 その他、日常巡回により、不法・迷惑行為を見かけた際は注意、指導をした。

札幌市への報告や連絡、相談、検査、照会などは適切に対応した。

適切に対応が行われていると評価します。一定の効果が上がらない取り組みは、そのやり方を中止し、あらたな方法を模索するなどして、より公園利用者が快適に過ごすことができるように努めてください。
 また、条例で定められた禁止行為以外については、その根拠や理由について常々確認しておいてください。

適切に実施されています。

(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"> ・全てのスタッフに対し、北海道最低賃金920円(令和4年10月2日発効)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公開・周知した。 ・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。 ・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。 ・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、ノー残業デーの設定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。 ・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>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>	適切に実施されていると判断します。

	<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2名を正規職員に内定した。</p> <p>▼大通公園では1件の労災発生となった。(肋骨骨折)</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>▼施設賠償責任保険及びレクリエーション保険(イベント開催時)等加入了。</p> <p>▼AEDを配置し、スタッフには普通応急救命講習を受講させた。</p> <p>▼毎朝のミーティング及び作業前にはスタッフへの安全指導を実施した。</p> <p>▼園内において施設閉鎖や工事等がある場合は、ホームページ等で利用者に周知喚起を行った。</p> <p>▼強風時は、枝折れ等の巡回点検を行い、利用者の安全に努めた。</p> <p>▼利用者の安全確保については、日常巡視で施設等を確認するほか、ベンチ点検、遊具点検を適時実施し、異常の有無を都度確認して安全の確保に努めた。</p> <p>▼公園作業は、天候や時間帯、利用状況に応じて、利用者の妨げとならないよう実施した。</p> <p>▼公園利用・使用許可について不適切な行為等があった場合は、適正に指導した。</p> <p>▼地域の「ホームレス対策施設連絡協議会」に参加した。(書面開催)</p> <p>▼インフォメーションセンターで案内業務を実施した。</p> <p>▼車いす、ベビーカーの無料貸出を実施した。</p> <p>▼飲料水の自動販売機を設置した。</p> <p>▼西3丁目に飲食ブース、西3・4丁目にとうきびワゴンを設置した。</p>	<p>利用者の来園が非常に多い当公園においては、極力利用者の妨げとならないよう、場所や時間帯に留意した作業工程を計画し、管理を行った。</p> <p>強風時には即時、樹木点検を行うことで枝折れ等の発生を確認しており、迅速に処理することで来園者への安全を確保した。また、噴水施設においても多量の水飛沫が吐出するため、公園利用者に被害が出ないように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。札幌市や警察、地域連携団体よりいただいた情報を活かし、利用者の安全と快適利用を念頭に管理した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1246 331 1294 365">A</th> <th data-bbox="1294 331 1342 365">B</th> <th data-bbox="1342 331 1390 365">C</th> <th data-bbox="1390 331 1437 365">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1246 409 1437 768"> <p>適切に対応が行われていると評価します。芝生管理については、公園利用者が多い時間帯に行う難しさがありますが、事故が発生しないよう複数の人員で安全確認を行い、引き続き安全確保に努めてください。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>適切に対応が行われていると評価します。芝生管理については、公園利用者が多い時間帯に行う難しさがありますが、事故が発生しないよう複数の人員で安全確認を行い、引き続き安全確保に努めてください。</p>			
A	B	C	D								
<p>適切に対応が行われていると評価します。芝生管理については、公園利用者が多い時間帯に行う難しさがありますが、事故が発生しないよう複数の人員で安全確認を行い、引き続き安全確保に努めてください。</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)

- ▼巡回は毎日2回(創成川公園は1回)実施しており、必要に応じて巡視回数を増やした。
- ▼園内清掃は、4月から11月までを委託にて実施、12月より2月までは直営で実施し、雪まつり後の融雪期はゴミの量が非常に多いため委託にて実施した。公衆トイレ清掃は通年で委託にて実施している。
- ▼枯枝除去及び剪定を行った。高所の折れ枝等は委託し、適時処理した。
- ▼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、トイレ設備で老朽化により故障した機器は適時交換した。
- ▼遊具は専門業者の点検結果にて、適時修繕した。
- ▼西4噴水は機器の故障にて開放日を延期したが、修繕後は無事に稼働した。
- ▼西9丁目公衆トイレにおいては、札幌市にて改修工事を行った。
- ▼感染症拡大防止のため、喫煙所内の利用人数制限8名は継続した。

法定点検、日常点検は適正かつ計画通りに実施した。市貸与備品は修繕や点検により、適正に管理した。施設の老朽化等については、市担当者へ日常的に報告するとともに、四半期報や年報、大規模修繕調査資料等に記載し、札幌市に提出した。事故発生時は札幌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。西9丁目公衆トイレにおいては、10月3日より翌年3月31日までの期間、改修工事を行っていたが、トイレ内の問題点が解消された。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。

適切に対応されていることを評価します。

▽ 防災

- ▼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沿って防災訓練を実施し、緊急時必要備品の確認と補充を行った。
- ▼緊急時対応業者への連絡先、協力体制等について更新・確認した。
- ▼台風接近や強風警報などの気象警報発令時には、職員が事務所・自宅にて待機体制をとった。
- ▼中央警察署主催のテロ対策推進訓練に参加予定であったが、感染症拡大防止のため中止となった。
- ▼西10丁目で起きた不審物処理時には現場で中央警察署員より対処レクチャーを受けた。
- ▼新型コロナウイルス感染予防に対する取り組みを継続した。

台風被害はなく、強風による枝折れが多かったが、適時迅速に処理し、利用者の安全に努めた。公園スタッフへの防災指導も都度行っており、倒木等が発生した際は迅速に切断処理できるよう、スタッフへ伐木資格を取得させた。感染症対策については、消毒処置やマスク着用などの防止取り組みを継続している。

適切に対応されていることを評価します。

(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
	<p>大通公園 ▼昨年中止した「バラフェスタ」を感染症対策を講じた上で開催し、バラツアーやバラの相談会など利用者でにぎわった。 ▼感染症拡大防止のため、小学生の花植えや管理体験は中止とした。 ▼小学校の社会学習にて大通ガイドボランティアが小学生に大通公園の説明を行い、良い評価をいただいた。そのお礼に、ガイドを受けたポイント入りの大通公園地図を小学生たち(小学校)よりいただいたので、10月9日に開催した子どもイベント時に掲示し、多くの来園者に見ていただいた。</p> <p>創成川公園 ▼創成川ハロウィンにてランタン作りやグッズ販売、まちの灯りにてスノーキャンドル作り等を感染症対策を講じた上で開催した。 ▼ガイドツアーではライラックを中心とした植物の案内や、子どもたちのもの作り体験、スノーキャンドル制作等を実施予定であったが、感染症拡大防止のため全て中止とした。</p> <p>ボランティア研修 ▼市民ボランティアを対象とした春・夏・秋(チューリップ)の花壇植え込みを実施した。参加者延べ237名 ▼大通公園花壇維持管理ボランティアに対する作業指導等を実施した。参加者延べ196名 ▼大通公園バラ花壇管理ボランティアに対し、講師による研修と公園スタッフからの指導を実施した。延べ880名 ▼大通公園ガイドボランティアに対する研修を実施した。延べ116名 ▼創成川公園植物ボランティアに対するライラックなどの樹木管理研修等を実施した。参加者延べ223名 ▼創成川公園お助け隊に対する作業指導等を実施した。参加者延べ171名 ▼創成川公園花くらぶに対する花壇デザインの研修・管理指導等を実施した。参加者延べ130名 ▼創成川公園除草ボランティアに対する作業指導等を実施した。参加者延べ34名</p>	<p>緑化の普及啓発については、園内花壇各所への花苗植込みや植物をメインに楽しむイベント、園内樹木・植物の解説をするガイドツアー、植物の手入れをするボランティア参加者募集等を企画し、感染症拡大防止対策を講じながら実施した。ボランティア研修は、マスクの着用やソーシャルディスタンス等の感染症拡大防止対策を講じながら実施したが、感染状況も落ち着いてきたせいか参加者が昨年度よりも2、3倍になっているものもあり、手入れ具合がより良くなった。今年度より正式に除草ボランティアを立ち上げ、主に夏季間の活動で、タンポポやブタナなどの除草を行う予定である。</p>	<p>市民ボランティア等の活動については、適切に実施されています。立地上、企業等のボランティア活動需要が多い公園であるため、そうした活動との連携も模索するなど、他の公園との違いや有利な点を活かし、指定管理者ならではの活動を広げることにも努めてください。</p>
<p>▽ 観光、公園緑地、施設、イベントに関する情報収集及び提供業務</p> <p>▼インフォメーションセンター&オフィシャルショップの運営(公園情報、観光情報などを提供) ▼報道関係資料の提供 ▼情報誌の校正対応及び写真提供 ▼大規模イベントの再開にて札幌市観光協会との連携 ▼大通公園を活用した民間イベントへの協力</p>	<p>スタッフの園内巡回にて得た最新の情報を共有することで、インフォメーションセンター利用者への情報提供、報道機関や情報誌の対応、写真提供を適切に行うことができた。</p>	<p>適切に実施されています。</p>	

	<p>▽ 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</p> <p>大通公園</p> <p>▼花壇に関するボランティア</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民による花壇造成:登録者数20名(1団体) ・市民による花壇維持管理:登録者数39名 <p>▼バラ花壇管理ボランティア</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民によるバラ花壇管理:登録者数57名 <p>▼ガイドボランティア</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ガイド勉強会の実施:登録者数54名 <p>▼リラの会への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・西8丁目花壇の造成および管理 <p>▼彫刻美術館友の会支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・屋外彫像の清掃活動 <p>創成川公園</p> <p>▼植物ボランティア</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民による緑地管理:登録者数19名 <p>▼お助け隊</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民による総合管理:登録者数15名 <p>▼花くらぶ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民によるプランター総合管理:登録者数8名 <p>▼除草ボランティア</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民による緑地除草管理:登録者数2名 <p>▼創成川ポポロ支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安田侃彫刻の清掃活動 <p>大通公園・創成川公園</p> <p>▼清掃ボランティア支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・園内清掃活動 <p>▽ 緑化に関する相談業務</p> <p>▼当公園において、相談対応の業務はなかった。</p>	<p>植物管理ボランティアでは、バラやライラックなどの専門講師や公園スタッフによる技術指導を受けており、年々知識や技術の向上が見られる。経年者が多いので、作業進行度も早い。施設管理では、ベンチ塗装ボランティアのウッドリペインターズとの協働作業で、中途の創成川公園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した。ボランティア活動については、参加者各自が感染症防止対策をとった上で参加するよう指導し、作業中も呼び掛けを行い、参加者の安全確保に努めた。</p>	<p>ボランティア活動をする市民の知識や技術の向上などを図り適切に実施されています。新規の登録者が絶えることの無いように、引き続き活動の魅力発信に努めてください。</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績
該当施設なし	件数(件)	/	/	/
	人数(人)	/	/	/
	稼働率(%)	/	/	/

	R3年度実績	R4年度計画	R4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

▽ 利用促進の取組

大通公園

- ▼バラフェスタ 545名
- ▼バラカフェ 6月(6日間) 800名
- ▼バラカフェ 7月(31日間) 1,470名
- ▼西9丁目移動販売車 90名
- ▼大通公園であそぶか〜い 600名
- ▼バラの写真展 600名
- ▼大通公園メッセージツリー(協力)

創成川公園

- ▼ライラック写真募集 126名
- ▼ライラック投稿写真展 840点
- ▼創成川ハロウィン 150名
- ▼創成川公園まちの灯り 150名
- ▼医療従事者向けイルミネーション

大通公園、創成川公園とも、直接利用者と接することが少ないイベントをメインに検討し、感染症拡大防止対策を講じた上で開催したが、久しぶりのイベントにて参加者で賑わった。

大通公園・創成川公園の立地を活かし、より一層の利用促進を期待します。

A B C D

(6)付随業務	▽ 広報業務		A B C D
	<p>▼新型コロナウイルス感染防止対策に関する公園施設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 大通公園アクセス数は320,201件となり、前年度比約294%の閲覧数となった。 創成川公園アクセス数は72,547件となり、前年度比約358%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5年3月29日に公開した。</p> <p>▼プレスリリースの活用 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プレスリリースを行い、媒体に取り上げていただく機会を増やした。</p> <p>▼チラシの配布の中止 例年、子ども向け自然観察・環境教育系のイベント情報のチラシ配布を近隣教育機関やまちづくりセンターへ行っているが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から利用者の安全面を考慮し配布数等を制限した。</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>今年度は、コロナ対策に関する問い合わせが多く、リアルタイムで情報提供ができるツールとして、質問への回答を含め、情報発信にSNSを有効活用できた。</p> <p>また、利用者が安心して来園できるよう、施設における感染防止対策に関する情報発信をこまめに継続したことが功を奏し、閲覧数の増加につながったと考える。</p> <p>メールフォームでの質問等に迅速に対応し、公園利用時の不安を取り除き、安心して来園できるよう取り組んだ結果、今年度も来園者の方より「ホームページを見ている」「SNSのファンだ」等のお声がけをいただいた。</p>	<p>閲覧数の増加については、評価をいたします。閲覧数が向上した理由やSNSによる情報発信の効果を分析し、今後の管理運営に活かしてください。</p>

2 自主事業その他

▽ 自主事業

- ▼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1,339千円 利用者数5,531名
- ▼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7,799千円
- ▼ほか上記「利用促進の取組」に記載。

▽ 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
 - ・園内清掃及び公衆トイレ、西3喫煙所清掃
 - ・消防設備点検
 - ・空調設備点検
 - ・噴水(西3、4)及び遊水路の水景施設整備
 - ・電気保安点検業務
 - ・公衆トイレ自動ドア点検
 - ・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
 - ・倒木・危険木処理
 - ・夜間スケボー指導巡回
 - ・その他、直営では困難なもの(修繕など)
- ▼創成川公園の園内清掃業務及び除草業務は福祉施設へ委託した。
- ▼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。

昨年度は、緊急事態宣言やまん延防止措置などの感染症拡大防止対策にて、イベント中止や、カフェテラス・とうきびワゴンの営業自粛や酒類の販売禁止、営業時間の短縮等を行ったが、今年度は感染症防止対策を講じた上での開催や販売が出来るため、昨年度より来店者数、収入ともに増加となった。

概ね市内企業等を活用した。福祉施策への取組として、大通公園では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、創成川公園では清掃業務及び除草業務について福祉施設へ発注した。

A	B	C	D
大通公園・創成川公園の立地を活かし、より一層の利用促進を期待します。			

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101名
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91%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95%と満点の結果だった。
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】 スケートボードの利用をやめさせろ</p> <p>【対応】 放送や掲示物、日中の巡視にてスケートボード利用者への注意喚起をしており、夜間も警備員の巡視も行っているが、なかなか減らず苦慮していること、少しずつでも利用者減となるよう努めていることを説明した。</p> <p>【意見】 喫煙者を排除しろ</p> <p>【対応】 喫煙制限区域のことで、改正健康増進法の影響による屋外での喫煙者の増加について説明し、園路沿いやベンチに受動喫煙の配慮を促す簡易看板を掲示してお願いしていることを説明した。</p> <p>【意見】 特定イベントのゴミ管理について</p> <p>【対応】 各丁目のゴミ集積所の管理は、イベント開催の実行委員会が対応しており、カラスによる散乱が見られることを確認したため、実行委員会に注意指導することを説明した。</p>

総合満足度及び接遇満足度については、目標値を上回っており、管理及び接遇に関しては特に問題はなかったと判断する。次年度も評価を得られるよう努めたい。特に利用者と接する機会が多いインフォメーションセンターのスタッフにおいては、札幌市や大通地区の情報を日々収集するとともに、園内の状況や花の開花状況、大規模イベントの情報等を利用者や観光客へ案内し、充実させていることが高評価につながったと考える。公園全体としては、感染症の影響により、観光客や休日の人出は激減していたが、大規模イベントの再開や従来の花や樹木を楽しみにされていた方達にて園内には人出が戻ってきたため、感染症対策を講じながら、利用サービスの向上に努めた。利用者からの意見は、スケートボード、喫煙、イベント時のゴミについてが多かった。

A	B	C	D
適切に実施されています。市民や観光客の憩いの場として、市民の意見や要望、需要を管理運営に活用されることを期待します。			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	148,461	157,846	9,385
指定管理業務収入	140,901	142,760	1,859
指定管理費	140,901	141,651	750
利用料金	0	0	0
その他	0	1,109	1,109
自主事業収入	7,560	15,086	7,526
支出	148,461	153,618	5,157
指定管理業務支出	146,082	145,153	▲ 929
自主事業支出	2,379	8,465	6,086
収入-支出	0	4,228	4,228
利益還元	0	0	0
法人税等	0	1,002	1,002
純利益	0	3,226	3,226

▽ 説明

- ▼ 指定管理費収入について、「札幌市都市公園の維持管理に関する協定における費用見直し等に関する確認書」により750千円の増となった。
- ▼ 自主事業収入は売店、とうきびワゴン手数料収入等が好調となり7,526千円の増となった。
- ▼ その他収入は特定費用準備資金取崩収入1,109千円による。
- ▼ 指定管理業務支出は、光熱水費の高騰があったが、効率的な業務の実施により、929千円の減となった。
- ▼ 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6,086千円の増となった。
- ▼ 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。

今年度は感染症防止対策を講じた上での開催や販売が出来るため、昨年度より来店者数、収入ともに増加となった。また、支出については、経年使用している作業機械、工具類の劣化にて、新規及び部品購入に経費を充てた。次年度についても継続して収支の安定した予算計画を立案し、実施していく。

A	B	C	D
適切に収支管理が行われていると判断します。			

<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>▼当協会の財務状況等は、令和4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実地調査はなかった。</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>▼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。</p> <p>▼芝生管理では、特定イベントの再開にて設営のない期間に芝生の草刈や施肥、播種や張芝、灌水等を重点的に行い、可能な限り芝の状態維持に努めた。カラスによる芝剥がしにおいても、再生に向けて播種や張芝を行った。</p> <p>▼樹木管理では、高木の枯枝・折れ枝除去、低木の古枝の更新、冬期間には樹木育成のための剪定等を行い、利用者の安全と樹木の健全な育成に努めた。</p> <p>▼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、施設や設備の復旧、長寿命化、保全及び利用者の快適利用に努めた。</p> <p>▼一般イベントについては、西6丁目ステージ利用の際、事前打ち合わせ及び当日利用時の音量の測定などを実施し、適正な利用を求めることで近隣からの苦情減に努めた。</p> <p>▼自主事業については、感染症拡大防止対策をとれるイベントを開催した。また、とうきびワゴン及びカフェテラスの営業においても感染症対策を講じた上で営業し、利用者への利便提供を継続した。</p> <p>▼マナー啓発については、日常の巡回時に自転車の乗り入れや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、無許可占有物、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、滑走区域が西4丁目中心に戻ったので、夕刻の巡回による注意・指導を行った。</p> <p>▼ボランティアについては、感染症拡大防止のため最小限の活動であったが、今年度は感染症対策を講じた上で、通常の活動を再開した。</p> <p>▼西9丁目の公衆トイレ修繕を10月3日より札幌市に行っていたが、令和5年3月31日に引き渡しを受けた。トイレ躯体の不備箇所が改善されて大変使用しやすくなったので、利用者からは好評を得ると推測する。</p>	<p>『大通公園』</p> <p>▼芝生管理について、コロナ対策の緩和化にて観光客が増加すると推測するため、特に西3、4丁目の踏圧による芝枯れが予測されるため、施肥や灌水で状態を保つ作業計画を練らなければならない。また、カラスによる芝生剥ぎ取りの要因であるコガネムシの幼虫については、フェロモントラップの設置にて予防することとカラスが入り込まない間隔でのテグス張りを施し、被害の抑制を計りたい。</p> <p>▼施設管理について、噴水設備や公衆トイレには老朽化や経年劣化の状況が見られるため、定期的に点検や診断を行うことで故障や破損状態にならないよう努めたい。</p> <p>▼次年度は大規模イベントが従来通りに開催されると予測されるため、イベント開催期間を考慮した作業計画を立案し、事故なく安全に維持作業を進めていきたい。</p> <p>▼マナー啓発について、特にスケートボードの滑走については少しでも苦情が減るよう、日常巡回による継続的な利用指導を中心に行い、路面表示や放送による呼びかけも継続する。また、ゴールデンウィーク期間や夏休み期間には警備員による夜間巡回を計画する。この問題については、指定管理者の取り組みだけでは改善が困難なため、今後も札幌市と連携し、より効果のある対策を検討したい。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染症が終息するまでは感染症防止対策を継続し、スタッフ及び公園利用者への安全に努める。</p> <p>『創成川公園』</p> <p>▼芝生管理について、コガネムシ幼虫の捕食のためにカラスが芝生を剥ぎ取っている事例が発生したため、予防のため一部にテグス張りを施したが、改善するまでには至らなかったことから、次年度は早期にテグスの張り幅間隔を狭めるなどの対処手法で被害の抑制を計りたい。</p> <p>▼樹木管理について、樹木下の地下支柱は開園10年を経過しベルトを外す時期であり、良好な生育を進めるために数本ずつ取り外しているが、斜面地の樹木や高木の除去が困難であるため、今後も市と協議して進めたい。</p> <p>▼ホームレスへの対応については人権に関わるため、今後も札幌市や関係団体、福祉施設とも連携し、少しずつでも改善に向けて進めたい。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染症が終息するまでは感染症防止対策を継続し、スタッフ及び公園利用者への安全に努める。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>少しずつ様々なイベントが開催され始めた年度でしたが、各イベント主催者との連携を図り、臨機応変な対応が行われていたことを高く評価します。都心に位置する大通公園・創成川公園の特性を考え、更なる利活用の促進がされることを期待します。</p>	<p>各項目の所管局評価参照。引き続き、利用マナーや施設老朽化対策といった課題に対して効果的な解決がなされるよう取り組み、利用者の安全確保を第一に、利便性の確保・向上に努めてください。</p>