

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)	東区土木部維持管理課(781-3521)
-----	-------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	①丘珠空港緑地 ②美香保公園 ③伏古公園	所在地	①東区丘珠町230-1ほか ②東区北20条東4～5丁目 ③東区伏古1条2丁目
開設時期	①平成19年3月30日②昭和32年3月23日 ③昭和54年3月12日	延床面積	①247,733㎡ ②34,000㎡ ③66,023㎡
公園種別	①都市緑地 ②地区公園 ③地区公園		
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	丘珠空港緑地、美香保公園、伏古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パークゴルフ場 ②テニスコート ③テニスコート、野球場		
2 指定管理者			
名称	北のふるさとNグループ(マルミプラス(株)(代表者)、(株)集楽園)		
指定期間	平成27年4月1日～平成31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:3 複数施設を一括指定の場合、その理由: 当該3公園は、東区に所在し有料施設を含む類似施設があり、保守管理及び修繕業務など共通化することでスケールメリットを活かした経費節減が可能となり、一括管理による効率性が著しいことから一括指定とした。		
業務の範囲	公園、緑地維持管理業務、有料公園施設の管理運営(パークゴルフ場、テニスコート、野球場)		
3 評価単位	施設数:3 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 平成30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>▼ 丘珠空港緑地等の管理運営に当たり以下の7つの基本方針を継続して策定しました。</p> <p>① 市民の皆さんに東区の豊かな自然に触れる機会を提供します。</p> <p>② 市民の皆さんの健康づくりや交流促進につながる管理運営を行います。</p> <p>③ お客様視点に立ったサービスの向上に取り組みます。</p> <p>④ 環境に配慮した管理運営を行います。</p> <p>⑤ 安全・安心の確保を最優先した管理運営を行います。</p> <p>⑥ 市民との協働による管理運営を行います。</p> <p>⑦ 公の施設としての使命を果たす管理運営を行います。</p>	<p>・基本方針に則り、公園の利用促進を図る為に運営協議会での意見、要望、公園利用者の要望を踏まえ、東区の特性を生かした公園を目指し、各公園、緑地の利用状況、立地等の特徴を把握し管理・サービスの向上を図ることができました。</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">運営等に関する方針や各種業務の遂行にかかる取組・対策はおおむね良好だった。今後も地域団体や関係機関と連絡を密接にして業務を遂行してほしい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	運営等に関する方針や各種業務の遂行にかかる取組・対策はおおむね良好だった。今後も地域団体や関係機関と連絡を密接にして業務を遂行してほしい。			
	A	B	C	D							
	運営等に関する方針や各種業務の遂行にかかる取組・対策はおおむね良好だった。今後も地域団体や関係機関と連絡を密接にして業務を遂行してほしい。										
<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 以下の①②を満たすことが大切であると考え取り組みました。</p> <p>① 受付業務や利用許可等にあたって不当な差別的取扱を行わず、あらゆる人々に公平・平等な業務を行うこと。</p> <p>② 特定の人々、特に、障がい者、高齢者、外国人等にとって施設を利用しづらい環境であれば、できる限り改善し、形式的ではなく、実質的な平等利用ができるように接遇、対応の品質を確保することを常に意識し業務を行いました。スタッフの講習等を通じ意識を高めることにより適切な対応ができるようになり、トラブルの減少に繋がりました。</p>	<p>・利用者の意見、要望を傾聴しつつ、定期的に接遇講習会を実施しています。常にあらゆる場面においても特定の利用者を差別することなく公平・平等を意識し思いやりをもった対応ができました。</p>	<p>公園利用者からの苦情・要望については適切に対応している。</p>									
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ ISO14001水準での環境対策を行いました。伏古公園で発生する刈草、落葉、剪定枝をたい肥化し緑のリサイクルの一環として活用し落ち葉集積ピットを拡張してリサイクルの輪を広げている、また、美香保公園では本年も継続し5年目の緑のリサイクル(タヒロンバッグ)を行いました。</p> <p>▼ 丘珠空港緑地での公園灯の深夜の減灯をした結果、電気使用量の削減ができました。(27年より継続)</p> <p>▼ 代表企業であるマルミプラスはさっぽろエコメンバレベル3の登録事業者です。(2015.6.29より) また生物多様性さっぽろ応援宣言企業となりました。(平成28年4月28日宣言登録) 30年度は次年度以降のイベントに生かすべく市内の他の公園にスタッフを派遣し視察を行いました。</p>	<p>・ISO14001に基づき活動し十分に環境への配慮ができました。</p> <p>ごみの減量に対しても草刈・落葉の堆肥化、LED照明の順次取り入れ、公園内の深夜減灯等により意識の向上が図られました。</p> <p>生物多様性応援企業としてイベント、資材調達等においてできることを画策しました。</p> <p>また腐葉土の一部を市民農園を利用する希望者の方々に配布しました。</p>	<p>環境配慮の推進に努めている。他の公園視察結果を踏まえ、より一層の環境への配慮を進めてほしい。</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)

▼ 施設長(1)・副施設長(2)のもと、企画担当(1)、受付担当(5)、維持管理担当(3)の維持管理作業担当(6)を配置するほか、必要に応じて、清掃・警備等のスタッフを外部委託等により配置しました。運営アドバイザーとして市内在住の樹木医に委嘱し植物管理、危険木管理を実施しました。

▼ 緊急時の連絡系統及び、その他の対応についても連絡網を作成し、その対応についてスタッフの講習会を開催し事故、火災発生及び、不審者対応、遺失物、迷子などの対応について周知し運営にあたりました。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 年度初め(4月)にスタッフの指定管理者講習を実施し、当グループでの情報共有しチームワークの向上を図りました。

▼ 作業手順書を利用し作業開始前にはミーティング等を行い情報の共有を図り、利用者優先での安全作業、利用者が求めるサービスに努めました。また伏古公園においては、防犯上樹木密集地帯での間引き作業を継続し行った結果、見通しが良くなり子ども達が安心して遊べると好評でした。また犬のふんの放置が減少しています。

▽ 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)

以下の業務に関して委託先を決定し適正に履行されているか確認指導を行い、安全管理についての協力を求めました。

トイレ点検・清掃業務	H27.4.1 ~	H31.3.31
公園灯等点検業務	H29.4.1 ~	H31.3.31
遊具等点検業務	H30.4.10 ~	H30.8.31
夜間警備(管理事務所)	H27.4.25 ~	H31.3.31
駐車場門扉開閉他	H30.4.11 ~	H30.11.30
有料施設料金収納代行事務	H27.4.1 ~	H31.3.31

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

丘珠パークゴルフ場 連絡協議会

開催回	協議・報告内容
第1回 4月19日	<ul style="list-style-type: none"> ・29年度からの変更点 ・イベント予定 ・利便性の向上 ・サービスの向上 ・コース状況確認
<協議会メンバー> 東区年輪の会 会長 伏古パークゴルフ同好会 会長 東区社会福祉協議会 事務局長 指定管理者 施設長以下4名	

・職員・作業員等スタッフに対して管理運営の教育訓練を行いレベルの向上を図り計画通りに実施できました。

・講習会、ミーティングなどで情報を共有化し利用者優先を念頭におきながら安全作業に心掛け管理の向上に努めました。

・委託業務の管理については、業務の適正確保から履行確認まで問題なく実施できました。

・パークゴルフ同好会会長等が参集しコース整備状況の確認や各団体のイベント、自主事業について検証し、利用者にとって親しまれることを念頭におき協議しました。

教育訓練等により各施設の管理状況は良好に保たれている。

利用者の安全確保や快適性の維持向上に努力している。

適正に履行され管理運営水準を満たしている。

関係団体と協議し適切な調整が行われている。

丘珠空港緑地等 維持管理業務運営協議会

開催回	協議・報告内容
第2回 3月26日	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営方針 ・業務報告、反省及び改善点 ・施設管理運営に関する情報の共有 ・自主事業報告
<p><協議会メンバー></p> <p>札幌市 : 東区土木部維持管理課 3名 指定管理者 : 施設長以下 5名</p>	

・管理運営に関する業務報告及び今後の改善点や課題等について情報共有をしました。意見等は今後に反映していきます。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 現金等取扱規定に基づいた運用を行うことにより、不祥事や事故を未然防止しました。
 また、万一、事故や不祥事が発生した場合には、すぐに札幌市に報告するとともに、本社内に対策委員会を設け、原因究明や再発防止策を検討・実行することとしています。

・現金等取扱規定等に基づき30年度は執行しましたが、29年度決算書において市監査事務局の指摘事項がありました。今後に向け適正な執行に努めていきます。

指摘事項を踏まえ、適正な財務執行に勤めてほしい。

- ① 現金取扱体制の整備
- ② 複数体制での現金チェック
- ③ 利用料金を安全・確実に保管
- ④ 適正経理・帳票類の整備
- ⑤ 経費支出等に関する決裁規定の整備
- ⑥ 監査担当を設置し、定期的に監査の実施

▽ 要望・苦情対応

▼ 個々に受けた苦情、要望を公園ごとにノートに記載し、ミーティング時にスタッフ全員が共有できる体制とし運営の改善に役立てており、また急を要するものについては連絡網を活用し至急対応しました。苦情、要望を分析し対応策を本社と協議し、解決に当たり、当グループでの解決が難しい案件については、東区土木部と協議することとしています。

・苦情・要望については、その都度情報共有し丁寧な対応ができました。

適切に対応されている。

▽ 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)

- ① 当公園・緑地の業務仕様書に定めのある記録書類は、集計・整理後札幌市に速やかに提出し、また定めのとおり保管しました。
- ② アンケート等により、積極的に利用者の意見を取得し、その結果から利用の傾向や利用者のニーズを捉え、それらを当公園の管理運営に反映させました。
- ③ 報告事項に関しては、スタッフに周知するとともに、コンソーシアムの共有情報として認識し、組織としての改善に繋げました。
- ④ モニタリングの結果を分析し、計画や目標に対して乖離がある場合や、計画自体の構築に対して是正を要する場合には改善を行い、継続的な管理の質の向上に努めました。

・記録・モニタリング・報告・評価を適切に実施し、スタッフに周知すると共に管理運営に反映しました。

適切に記録され報告を受けている。

<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"> ▼ 関係法令(労働基準法・労働安全衛生法・労働契約法・雇用保険法・育児休業法・介護保険法・最低賃金法・厚生年金法・健康保険法・中小企業退職金共済法等)の遵守はもとより就業規則、給与規定等についても法令に基づき整備しています。 ▼ 第三者委託により実施している業務(例えば遊具点検、駐車場門扉開閉等)について、受託者に当該業務従事者の労働環境に関する情報提供を求めました。 ▼ 雇用環境の維持向上に関する取り組みとして <ul style="list-style-type: none"> ・正規職員の給与の増額 ・代表企業であるマルミプラスはワーク・ライフバランス取組企業認定(ステップ3)h27.12.2認定されています。 ・社員の休暇取得率向上の為に交代で休暇を取得できる様に情報の共有を図り、特に指定管理業務と除雪業務の間の期間(11~12月)に交代で3~5日程度の休暇の取得を促しています。 ・資格取得についても奨励しており、取得した際には資格手当を支給しています。 ・毎年度の採用時に面接試験・適性検査等を行い、労使間の誤解、ミスマッチを低減するように改善しました。 ・就業規則をスタッフの手に取れるところに保管し、互いに誤解のないように努めています。 	<p>・関係法令の遵守には力を入れており良好な労使関係を築いています。社員のモチベーション・能力の向上、継続的な優秀な人材の確保については一層の努力が必要と考えています。これからは働き方改革や若い世代へのアピールを含め努力しています。</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> <tr> <td colspan="4">法令に基づき、良好に管理されており雇用環境の向上についても意欲的に取り組んでいる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令に基づき、良好に管理されており雇用環境の向上についても意欲的に取り組んでいる。			
A	B	C	D								
法令に基づき、良好に管理されており雇用環境の向上についても意欲的に取り組んでいる。											
<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"> ▼ 利用者の安全については、セーフティーコーンや幟による作業範囲の明示また作業看板の設置により周知を図り、草刈等の危険な作業箇所については、飛散防止対策をして利用者の安全を図りました。 ▼ 事故等に備え、スタッフ全員が緊急連絡カードを携帯し、普通救命講習を受講しました。 ▼ 高齢社会に備えて、スタッフ全員が認知症サポート養成講座を受講しました。 ▼ 損害賠償保険は、計画通り加入し、自主事業のイベントについてもレクリエーション保険等にも随時加入しました。 ▼ パークゴルフ場では年配者が多い為、熱中症の防止を図る為、日よけ休憩所の設置、ドライミストの設置、猛暑時には受付にて水分補給の声かけ、塩飴の配布を行いました。 ▼ パークゴルフ場にキツネが出没しプレーヤーのボールを啜って行くためコース全体にネットを張り進入を防ぎました。 ▼ 危険木の調査を行い東区と協議後、伐採しました。▼ 6月、9月、10月と札幌市主催の犬のマナー向上キャンペーンに参加し、例年よりも多くの来園者にマナー啓発を行いました。 ▼ 当公園で作成しているハザードマップ、過去の作業や他公園を含むヒヤリ・ハット事例集を活用して安全意識を徹底させ、事故等の予防・未然防止に努めました。 	<p>・利用者の安全については万全を期し、従業員に対してもミーティング等で、日々注意喚起(熱中症、落雷など)を行ってきたことにより、事故なく終了できました。今後も利用者の安全に努め、維持管理を行います。また前年度の反省を踏まえ時期を逸することなく作業を実施していきます。</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> <tr> <td colspan="4">作業計画に基づき、良好に維持管理しており、利用者への安全を第一に考え業務を実施した。また、天候等も考慮し作業計画をたてるなど、臨機応変に対応していた。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	作業計画に基づき、良好に維持管理しており、利用者への安全を第一に考え業務を実施した。また、天候等も考慮し作業計画をたてるなど、臨機応変に対応していた。			
A	B	C	D								
作業計画に基づき、良好に維持管理しており、利用者への安全を第一に考え業務を実施した。また、天候等も考慮し作業計画をたてるなど、臨機応変に対応していた。											

	<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 通常業務については、計画書以上の清掃、トイレ清掃草刈等を行った結果、いたずら、ごみの放置、不法投棄が減少しました。 ▼ 施設の維持管理について、随時点検、修繕を行い公園施設の品質向上に努めました。 ▼ 駐車場での車上狙いについて利用者に注意喚起することで事故防止ができました。 ▼ 冬囲いや剪定等の樹木の適正管理はもとより、秋口の台風シーズンの倒木に備え枯損木の撤去や高所作業車両による越境枝、園路灯・視界を遮蔽しつつある枝の剪定を行いました。 ▼ 台風による各公園の風倒木等の処理について迅速に実施した。 ▼ 清潔さと美観の維持は利用者や近隣住民・各種団体の協力を得ながら維持していくことを目標に、多くの方に公園・緑地の清潔・美観維持について理解をしていただき、管理コストの縮減と公園・緑地に対する愛着心の醸成を図りました。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 危機管理対策・対応を、「予防・未然防止対策」、「初動処置・対応」、「再発防止・対応改善対策」の3段階に分け、各段階において個別具体の対策を行いました。 「予防・未然防止対策」として、公園内及び周辺地域で想定される様々な事故・災害を未然に察知し予防対策を施した。危機が発生した際には「初動処置・対応」により、迅速かつ的確に対応することによって被害を最小限にとどめ、事後対応にあたる「再発防止・対応改善対策」においては、課題・改善点を抽出し、以降の「予防・未然防止対策」に繋げることで、公園利用者と地域住民の安全・安心を確保するよう努めました。 ▼ 伏古公園、丘珠空港緑地にAEDを設置、園内に設置案内を掲示しました。 ▼ 豪雨・湧水が想定される場合は事前にU字溝、柵などの清掃を行うと共に丘珠空港緑地では、冠水に備え水中ポンプ等を準備し排水に備えました。 										
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ AED普及啓発事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 伏古公園管理事務所と丘珠空港緑地PG場受付棟にAEDを設置し応急手当協力施設の証を札幌市東消防署からいただき、さっぽろ救急サポーターとして活動しました。公園スタッフを含め20名以上の普通救命講習受講修了者が在籍しています。(新規のスタッフと受講後3年を経過した者が春に受講しています。) <p>▽ 園芸に関する相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 春のチャリティー園芸市において、苗木、花苗等の販売を行い、その際にグリーンアドバイザーによる指導、メモを書いて渡すなどのサービスを行いました。また地域交流花壇において近隣の児童会館の子どもたちと地元老人クラブの方々との協働の際にも、造園担当職員が指導にあたり、終了後、児童会館、町内会、老人クラブに作成したプランターをプレゼントしました。 丘珠まちづくりセンターでの幼稚園児による花壇づくりの際にもスタッフを派遣し町内会と楽しみながら植物と触れ合うことのお手伝いを行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・AEDを設置し準備に備えました。 また職員の持つノウハウ、入手したデータを、利用者と協働をすることにより、サービス向上と利用者との交流を深めることができました。地域のイベントにも積極的に参加し、地域の方々と顔見知りになることで、スムーズに意見交換、会話ができるようになっています。 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">各業務・事業を堅実に実施し、市民サービスの向上に努めていた。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	各業務・事業を堅実に実施し、市民サービスの向上に努めていた。			
A	B	C	D								
各業務・事業を堅実に実施し、市民サービスの向上に努めていた。											

- ▽ 公園利用に関する市民の自主活動及び交流の支援業務
 - ▼ 幼稚園、小学校などの遠足、運動会などの利用に関し、過去の利用状況を把握し3月末から4月にかけて当グループから情報発信し、各利用者の年間予定の作成に便宜を図りました。(継続実施事項)
私立中学校の清掃ボランティアの受け入れの際には学校側と協力し、職業体験に近い形を実現し”誰かが街を汚すこと、その清掃に労力(お金)がかかること”を肌で感じてもらいました。毎年3年生の行事として定着しました。
- ▽ 地域の交通安全に関する情報収集及び提供業務
 - ▼ 東警察署から届いた、交通ヒヤリ・ハット地図をPG場受付棟内に掲示し、事故多発地帯等の情報を提供し、利用者が安全に来場できる様にしました。(継続業務)

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H29実績	H30計画	H30実績
美香保庭球場	件数(件)	2030	2050	2055
	人数(人)			
	稼働率(%)	40		39
伏古庭球場	件数(件)	2147	2168	2117
	人数(人)			
	稼働率(%)	46		45
野球場	件数(件)	387	390	317
	人数(人)			
	稼働率(%)	29		24
パークゴルフ場	件数(件)			
	人数(人)	31,494	31,810	29,206
	稼働率(%)			

▽ 不承認 0件、取消し0件、減免 15件、還付 164件

▽ 利用促進の取組

昨年同様ホームページによる各施設の紹介他、サッポロスマイル等へのリンク、パークゴルフに於いても各コンペの開催、他施設との共通回数券の発行を行いました。

昨年同様広報活動に力を入れて運営しましたが、悪天候や地震の影響で件数や稼働率が減となりました。平日の利用率が少ない傾向がありますが、今後も引き続き更なる利用者増加に繋がるよう対策を講じ、広報活動にも力を入れていきます。

A	B	C	D
台風等の被害があったため、計画に満たない施設があった。			
広報活動や利用促進に力を入れ稼働率増に繋げられるよう期待したい。			

(6)付随業務	▽ 広報業務		A	B	C	D
	<p>▼ ウェブアクセシビリティの取組 札幌市が実施している研修会に積極的に参加し、取組内容の確認や評価等に関して取り組んでおり次年度以降も維持・向上に努めていきます。</p> <p>▼ 「北のふるさと」ホームページのさらなる充実 より見やすく、楽しんでいただけるように日々改善し更新の頻度も上げました。また札幌市の公式観光サイトや丘珠空港などのページ等ともリンクしていただき、露出を増やす工夫も行い、公園の魅力発信に結びつけています。 また各種イベントや公園情報を定期的に配信し、飽きられないHPづくりに取り組んでいます。</p> <p>▼ 地域コミュニティーなどとの連携 美香保での連町との共催のスノーキャンドルイベントの継続開催や自主事業においても地区児童館等と連携しながら多くのお子さんに参加していただけるよう広報活動を行っています。 美香保公園での語りべでは、光星中学校からの協力も得て中学生と語りべの皆さんの戦争時の質問、会話をビデオに取り、授業内で利用していただいています。 伏古公園では連合町内会のお祭りの中に当グループのストラックアウト大会を取入れたり、児童会館の活動にも積極的に受け入れを行っています。</p> <p>▼ 札幌市のサッポロスマイルパートナーに登録、認定 札幌市の取組とも歩調を合わせ、積極的に関わり、また当公園の取組や活動に興味を持っていただけるよう連携していく方向で進めています。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 継続指定の為、引き継ぎ業務なし。</p>	<p>・指定管理業務の8年目にあたり活動を更に深化させ利用者満足度をより高める事を特に意識して取り組んできました。また地域との結びつきも月日を重ねるごとに深められていると感じます。HPの随時更新を行いイベントの案内及び各公園の季節の彩りなどの紹介を載せ、広報に努めました。</p>				<p>連合町内会などの地域コミュニティーと良好な関係を築き、共同でのイベント開催を積極的に行っている。 特に美香保公園での(戦争体験の)語りべは、結果として中学校の授業教材になるほど、地域への貢献が評価できる。</p>

2 自主事業その他

▽ 自主事業

- ▼ 各公園共通
 - ・自動販売機の設置(利便性向上・熱中症対策等)
- ▼ 美香保公園
 - ・かけっこ教室(4月)
 - ・地域交流花壇づくり(6月)
 - ・語りべの会(8月)
 - ・工作教室、ペット飼育体験(8月)
 - ・スノーキャンドル(1月及び3月)
- ▼ 伏古公園
 - ・スポーツ用具レンタル(有料施設営業期間)
 - ・北海道ラウンドきっぷ(営業期間)
 - ・チャリティ園芸市(5月)
 - ・かけっこ教室(5月)
 - ・地域交流花壇づくり(6月)
 - ・ストラックアウトコンテスト(7月)
 - ・幼児水遊びコーナー(7月)
 - ・忍者修行教室(8月)
 - ・落ち葉遊び、堆肥づくり(10月)
- ▼ 丘珠空港緑地
 - パークゴルフ場---
 - ・共通回数券、共通ポイントカードの継続導入
 - ・PGでのクラブ等レンタル(PG営業期間)
 - ・園芸市(5月)
 - ・パークゴルフ国際交流大会(6月)
 - ・PG大会の北のふるさと杯継続開催(春・秋)
 - ・園児向け除雪安全講習(3月)

・イベント等は計画通り実施し好評でした。毎年好評の工作教室は障がい者の就労支援施設と連携し対象年齢を下げ開催したところたくさんの集客に繋がったことなど、継続事業に成果がみられました。落ち葉堆肥づくりも、環境教育と遊びを組み込む事でイベントとして更に充実したものになってきています。資材等の発注においては積極的に市内企業を活用し、市内の福祉法人の物品の販売協力や、就労支援施設へのPG場のスコアカードの印刷を依頼しています。

A	B	C	D
自主事業の企画運営において、各公園の特性や前年度実績を考慮し、施設設置目的や各公園の立地条件等を踏まえイベントを企画してきたことは評価できる。			
また、市内企業の活用や福祉施策への配慮も確実に行い、当該グループの社会的責任の自覚が高かった。			

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

第三者に委託している業務の中、管理事務所の夜間警備(SECOM)、料金収納代行業務(ウェルネット)以外は市内業者に委託しており、その他物品等も市内での調達を継続し活性化を図っています。

東区の社会福祉法人で製作、生産したパン・大福の他、就労支援施設で制作したタオル等を丘珠空港緑地PG場にて販売しており、小さいながら”タッピーショップ丘珠支店”として微力ですが売り上げに貢献しています。8年目を迎え、利用者の方々に認知されており施設の売り上げに貢献しています。また障がい者の方々のリクリエーションにPG場を提供し、その際にスロープレイタイムを設定し安心してプレーができるようにしています。札幌協働福祉会の方々には継続してPG場のタンポポの除草に協力を得ています。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	各公園及び各有料施設ごとにそれぞれアンケートを実施(9/1～10/30 アンケート総数151件)。幅広い年齢層の方に記入していただけるようお声がけもし、園内利用者はもちろん各有料施設からいろいろなお意見をいただきました。(結果概要は園内利用者のみ、全体の数値は有料施設の結果も含まれます。)																		
結果概要	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">総合満足度 接遇満足度</th> </tr> <tr> <th>札幌市業務仕様書</th> <th>70%以上</th> <th>80%以上</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>美香保公園</td> <td>90%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>伏古公園</td> <td>95%</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>丘珠空港緑地</td> <td>93%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>全体</td> <td>93%</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table>	総合満足度 接遇満足度			札幌市業務仕様書	70%以上	80%以上	美香保公園	90%	95%	伏古公園	95%	89%	丘珠空港緑地	93%	100%	全体	93%	94%
総合満足度 接遇満足度																			
札幌市業務仕様書	70%以上	80%以上																	
美香保公園	90%	95%																	
伏古公園	95%	89%																	
丘珠空港緑地	93%	100%																	
全体	93%	94%																	
利用者からの意見・要望	パークゴルフ場を増設して欲しい(あと9ホール) 公園の駐車場が狭い 野球場の近くにトイレがほしい 公園内を自転車で走れたらよい 台風後の跡片付けが早くて助かりました 作業員がいつも挨拶をしてくれるので感じが良い																		

・利用者の声には真摯に耳を傾けたいと考えており、アンケート結果は積極的に管理運営に反映しつつ対応を考えていきます。
 また、東区土木部のご協力ご指導による伏古公園の四阿撤去、噴水内の配管撤去、丘珠空港緑地の自転車走行の激減等についても利用者の声に反映されています。

A	B	C	D
前年度のアンケート結果に比べ満足度が向上しているのは評価できるが、アンケート総数は減っているため、より多くの意見を集めるよう努めてほしい。			

4 収支状況

▽ 収支

(千円)			
項目	H30計画	H30決算	差(決算-計画)
収入	75,618	81,422	5,804
指定管理業務収入	74,533	80,232	5,699
指定管理費	63,113	69,881	6,768
利用料金	11,420	10,351	▲ 1,069
その他	0	0	0
自主事業収入	1,085	1,190	105
支出	75,615	81,282	5,667
指定管理業務支出	74,515	79,216	4,701
自主事業支出	1,100	2,066	966
収入-支出	3	140	137
利益還元	0		0
法人税等			0
純利益	3	140	137

▽ 説明

利益の一部は都市緑化基金へ寄付しております。

・各公園有料施設の利用料金収入が計画より雨天キャンセルが多くマイナスとなりましたが、テニスコートの整備道具やネットを新品に交換し、また野球場外野の裸地に張芝を実施しました。今後に向け利用者の満足に繋がるよう適切な対応に努めます。

A	B	C	D
台風等の災害対応のため収入支出ともに計画を上回ったが、収支状況は良好なものとなっている。利用料金収入については計画を上回るよう広報活動等による新規利用者の開拓に努めてほしい。			

<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 構成企業のマルミプラス㈱及び㈱集楽園の財務状況は昨年度から大きな変化はなく、引き続き安定経営能力に問題ありません。</p>	/	<p>適 : 不適</p>
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・各条例に則り適切に対応 ・情報公開請求は該当案件なし ・暴力団の排除の推進に関する条例に該当事例なし ・オンブズマンによる実地調査等なし 	/	<p>適 : 不適</p>

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>・昨年度までの管理運営を踏まえ業務計画に従い各業務を行いました。所内のコミュニケーションと東区土木センターとの情報の共有により効率的な維持管理作業ができたと感じています。今期は利用者の声を取り入れ管理運営に反映させた結果、多くの賞賛の声をいただいております。引き続き、利用者のニーズを把握し、管理運営に生かすことで安全・安心の確保に努めます。</p> <p>また昨年同様、高温多湿の中での園内作業時には、体力の消耗と集中力の低下が懸念されることから、適度な休憩と水分補給を励行しました。併せて、作業における危険度や安全対策措置の認識を共有し、作業員自らの安全意識の高揚を促すため緊急安全ミーティング、作業機械操作研修を実施し、事故等の発生抑制や安全管理の徹底を図ることができました。</p> <p>安全対策についても、公園利用者との挨拶運動等により公園利用者と良好な関係を築き、作業への理解と協力をしていただき、無事作業を進めることが出来ました。</p> <p>・自主事業に関しては、近隣施設や市民との連携により内容充実・広報強化が出来ました。</p> <p>地域との交流を深め地域の年配者、札幌小学校、美香保小学校・中学校、光星中学校や近隣の児童会館にも協力していただきました。</p> <p>・間接的で微力ながら福祉施設利用者の就労継続支援のお手伝いができてきています。継続はもちろん、今後も協働の形で進めていきます。</p>	<p>・昨年の結果を踏まえ、合理的かつ効率的な維持管理作業を追求します。ただし安全に対しての標準はランクアップし、危険予知、利用者への周知、明示を徹底します。</p> <p>・丘珠空港緑地管理面積が増となり作業工程の変更や臨機の対応が必要になると思われます。利用者と作業スタッフの安全確保と、効率的な工程管理により良好な緑地環境の維持に努めます。</p> <p>・有料施設に関して、リピーター確保と新規利用者確保を図るため、広報とともにサービス向上策を検討・実施していきます。</p> <p>・自主事業については H30年度の継続と新規事業を組み合わせ、多くの方々に参加してもらえる事業だけでなく、幅広い世代の方に楽しんでいただけるような企画を検討します。また収支面にも気を配り継続できる様工夫していきます。</p> <p>・施設・設備類の老朽化に伴う状況変化について常に把握し、維持管理における細やかな点検・対応を継続していくとともに、園内遊具・工作物等に関し利用者の目線に立った巡回点検を行い、引き続き施設運営に支障を期すことなく、また事故の発生が無いよう維持管理に努めていきます。</p> <p>・広報活動もWEB・掲示板を利用し各団体等とも連絡を密にし、公園利用の促進を図っていきます。</p> <p>・東区土木部からの指導・協力をいただき尚一層よりよい維持管理に努めていきます。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>当該公園の維持管理については、適切かつ良好に遂行されていた。また、管理水準の向上や自主事業を積極的に実施するなど、施設設置目的の達成に努めていた。</p>	<p>利用者要望の把握や利用者への安全配慮を一層業務に反映させ、今後も、施設の老朽化に伴う状況変化(特に子供の利用が主となる遊具)について常に把握し、より一層、公園利用者の安全・安心の確保に心掛けてほしい。</p>

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)	東区土木部維持管理課(781-3521)
-----	---------------	-----------	----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	①丘珠空港緑地 ②美香保公園 ③伏古公園	所在地	①東区丘珠町230-1ほか ②東区北20条東4～5丁目 ③東区伏古1条2丁目
開設時期	①H19年3月30日②S32年3月23日③S54年3月12日	延床面積	①247,733m ² ②34,000m ² ③66,023m ²
目的	公園、緑地の魅力、特性を生かし、利用価値を高めること。		
事業概要	丘珠空港緑地、美香保公園、伏古公園の維持管理及び運営		
主要施設	①パークゴルフ場 ②テニスコート ③テニスコート、野球場		
2 指定管理者			
名称	北のふるさとNグループ(マルミプラス(株)、(株)集楽園)		
指定期間	平成27年4月1日～平成31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:3 複数施設を一括指定の場合、その理由: 当該3公園は、東区に所在し有料施設を含む類似施設があり、保守管理及び修繕業務など共通化することでスケールメリットを活かした経費節減が可能となり、一括管理による効率性が著しいことから一括指定とした。		
業務の範囲	公園、緑地維持管理業務、有料公園施設の管理運営(パークゴルフ場、テニスコート、野球場)		
3 評価単位			
	施設数: 2公園1緑地 複数施設を一括評価の場合、その理由: 同一の指定管理者で維持管理しているため。		

II 平成30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>▼ 丘珠空港緑地等の管理運営に当たり以下の7つの基本方針を継続して策定しました。</p> <p>①市民の皆さんに東区の豊かな自然に触れる機会を提供します。</p> <p>②市民の皆さんの健康づくりや交流促進につながる管理運営を行います。</p> <p>③お客様視点に立ったサービスの向上に取り組みます。</p> <p>④環境に配慮した管理運営を行います。</p> <p>⑤安全・安心の確保を最優先した管理運営を行います。</p> <p>⑥市民との協働による管理運営を行います。</p> <p>⑦公の施設としての使命を果たす管理運営を行います。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 以下の①②を満たすことが大切であると考え取り組みました。</p> <p>①受付業務や利用許可等にあたって不当な差別的取扱を行わず、あらゆる人々に公平・平等な業務を行うこと。</p> <p>②特定の人々、特に、障がい者、高齢者、外国人等にとって施設を利用しづらい環境であれば、できる限り改善し、形式的ではなく、実質的な平等利用ができるように接遇、対応の品質を確保することを常に意識し業務を行いました。スタッフの講習等を通じ意識を高めることにより適切な対応ができるようになり、トラブルの減少に繋がりました。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ ISO14001水準での環境対策を行いました。伏古公園で発生する刈草、落葉、剪定枝をたい肥化し緑のリサイクルの一環として活用し落ち葉集積ピットを拡張してリサイクルの輪を広げている、また、美香保公園では本年も継続し5年目の緑のリサイクル(タヒロンバッグ)を行いました。</p> <p>▼ 丘珠空港緑地での公園灯の深夜の減灯をした結果、電気使用量の削減が出来ました。(27年より継続)</p> <p>▼ 代表企業であるマルミプラスはさっぽろエコメンバーレベル3の登録事業者です。(2015.6.29より) また生物多様性さっぽろ応援宣言企業となりました。(平成28年4月28日宣言登録) 30年度は次年度以降のイベントに生かすべく市内の他の公園にスタッフを派遣し視察を行いました。</p>	<p>・基本方針に則り、公園の利用促進を図る為に運営協議会での意見、要望、公園利用者の要望を踏まえ、東区の特性を生かした公園を目指し、各公園、緑地の利用状況、立地等の特徴を把握し管理・サービスの向上を図ることができました。</p> <p>ごみの削減に対しても、刈草・落葉の堆肥化、LED照明の順次取り入れたこと等により意識の向上が図られた。生物多様性応援企業としてイベント、資材調達等においてできることを画策してきました。落ち葉を処分地に運搬する際の距離を低減することで、目に見えない形ですが燃料の節約が図られました。</p>	A	B	C	D

▽ 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)

▼ 施設長(1)・副施設長(2)のもと、企画担当(1)、受付担当(5)、維持管理担当(3)の維持管理作業担当(6)を配置するほか、必要に応じて、清掃・警備等のスタッフを外部委託等により配置しました。

運営アドバイザーとして市内在住の樹木医に委嘱し植物管理、危険木管理を実施しました。

▼ 緊急時の連絡系統及び、その他の対応についても連絡網を作成し、その対応についてスタッフの講習会を開催し事故、火災発生及び、不審者対応、遺失物、迷子などの対応について周知し運営にあたりました。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 年度初め(4月)にスタッフの指定管理者講習を実施し、当グループでの情報共有しチームワークの向上を図りました。

▼ 作業手順書を利用し作業開始前にはミーティング等を行い情報の共有を図り、利用者優先での安全作業、利用者が求めるサービスに努めました。また伏古公園においては、防犯上樹木密集地帯での間引き作業を継続し行った結果、見通しが良くなり子ども達が安心して遊べると好評でした。また犬のふんの放置が減少しています。

▽ 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)

以下の業務に関して委託先を決定し適正に履行されているか確認指導を行い、安全管理についての協力を求めました。

トイレ点検・清掃業務	H27.4.1 ~	H31.3.31
公園灯等点検業務	H29.4.1 ~	H31.3.31
遊具等点検業務	H30.4.10 ~	H30.8.31
夜間警備(管理事務所)	H27.4.25 ~	H31.3.31
駐車場門扉開閉他	H30.4.11 ~	H30.11.30
有料施設料金収納代行事務	H27.4.1 ~	H31.3.31

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

丘珠パークゴルフ場 連絡協議会

開催回	協議・報告内容
第1回 4月19日	<ul style="list-style-type: none"> ・29年度からの変更点 ・イベント予定 ・利便性の向上 ・サービスの向上 ・コース状況確認
<p><協議会メンバー></p> <p>東区年輪の会 会長 伏古パークゴルフ同好会 会長 東区社会福祉協議会 事務局長 指定管理者 施設長以下4名</p>	

丘珠空港緑地等 維持管理業務運営協議会

開催回	協議・報告内容
第2回 3月26日	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営方針 ・業務報告、反省及び改善点 ・施設管理運営に関する情報の共有 ・自主事業報告
<p><協議会メンバー></p> <p>札幌市 : 東区土木部維持管理課 3名 指定管理者 : 施設長以下 5名</p>	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 現金等取扱規定に基づいた運用を行うことにより、不祥事や事故を未然防止しました。

また、万一、事故や不祥事が発生した場合には、すぐに札幌市に報告するとともに、本社内に対策委員会を設け、原因究明や再発防止策を検討・実行することとしています。

- ① 現金取扱体制の整備
- ② 複数体制での現金チェック
- ③ 利用料金を安全・確実に保管
- ④ 適正経理・帳票類の整備
- ⑤ 経費支出等に関する決裁規定の整備
- ⑥ 監査担当を設置し、定期的に監査の実施

▽ 要望・苦情対応

▼ 個々に受けた苦情、要望を公園ごとにノートに記載し、ミーティング時にスタッフ全員が共有できる体制とし運営の改善に役立てており、また急を要するものについては連絡網を活用し至急対応しました。苦情、要望を分析し対応策を本社と協議し、解決に当たり、当グループでの解決が難しい案件については、東区土木部と協議することとしています。

▽ 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)

- ① 当公園・緑地の業務仕様書に定めのある記録書類は、集計・整理後札幌市に速やかに提出し、また定めのとおり保管しました。
- ② アンケート等により、積極的に利用者の意見を取得し、その結果から利用の傾向や利用者のニーズを捉え、それらを当公園の管理運営に反映させました。
- ③ 報告事項に関しては、スタッフに周知するとともに、コンソーシアムの共有情報として認識し、組織としての改善に繋げました。
- ④ モニタリングの結果を分析し、計画や目標に対して乖離がある場合や、計画自体の構築に対して是正を要する場合には改善を行い、継続的な管理の質の向上に努めました。

<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"> ▼ 関係法令(労働基準法・労働安全衛生法・労働契約法・雇用保険法・育児休業法・介護保険法・最低賃金法・厚生年金法・健康保険法・中小企業退職金共済法等)の遵守はもとより就業規則、給与規定等についても法令に基づき整備しています。 ▼ 第三者委託により実施している業務(例えば遊具点検、駐車場門扉開閉等)について、受託者に当該業務従事者の労働環境に関する情報提供を求めました。 ▼ 雇用環境の維持向上に関する取り組みとして <ul style="list-style-type: none"> ・正規職員の給与の増額 ・代表企業であるマルミプラスはワーク・ライフバランス取組企業認定(ステップ3)h27.12.2認定されています。 ・社員の休暇取得率向上の為に交代で休暇を取得できる様に情報の共有を図り、特に指定管理業務と除雪業務の間の期間(11~12月)に交代で3~5日程度の休暇の取得を促しています。 ・資格取得についても奨励しており、取得した際には資格手当を支給しています。 ・毎年度の採用時に面接試験・適性検査等を行い、労使間の誤解、ミスマッチを低減するように改善しました。 ・就業規則をスタッフの手に取れるところに保管し、互いに誤解のないように努めています。 	<p>・関係法令の遵守には力を入れており良好な労使関係を築いています。 社員のモチベーション・能力の向上、継続的な優秀な人材の確保については一層の努力が必要と考えています。これからは働き方改革や若い世代へのアピールを含め努力しています。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> <tr> <td style="height: 300px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<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"> ▼ 利用者の安全については、セーフティーコーンや幟による作業範囲の明示また作業看板の設置により周知を図り、草刈等の危険な作業箇所については、飛散防止対策をして利用者の安全を図りました。 ▼ 事故等に備え、スタッフ全員が緊急連絡カードを携帯し、普通救命講習を受講しました。 ▼ 高齢社会に備えて、スタッフ全員が認知症サポート養成講座を受講しました。 ▼ 損害賠償保険は、計画通り加入し、自主事業のイベントについてもレクリエーション保険等にも随時加入しました。 ▼ パークゴルフ場では年配者が多い為、熱中症の防止を図る為、日よけ休憩所の設置、ドライミストの設置、猛暑時には受付にて水分補給の声かけ、塩飴の配布を行いました。 ▼ パークゴルフ場にキツネが出没しプレーヤーのボールを啜って行くためコース全体にネットを張り進入を防ぎました。 ▼ 危険木の調査を行い東区と協議後、伐採しました。 ▼ 6月、9月、10月と札幌市主催の犬のマナー向上キャンペーンに参加し、例年よりも多くの来園者にマナー啓発を行いました。 ▼ 当公園で作成しているハザードマップ、過去の作業や他公園を含むヒヤリ・ハット事例集を活用して安全意識を徹底させ、事故等の予防・未然防止に努めました。 	<p>・利用者の安全については万全を期し、従業員に対してもミーティング等で、日々注意喚起(熱中症、落雷など)を行ってきたことにより、事故なく終了できました。今後も利用者の安全に努め、維持管理を行います。また前年度の反省を踏まえ時期を逸することなく作業を実施していきます。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> <tr> <td style="height: 300px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 通常業務については、計画書以上の清掃、トイレ清掃草刈等を行った結果、いたずら、ごみの放置、不法投棄が減少しました。 ▼ 施設の維持管理について、随時点検、修繕を行い公園施設の品質向上に努めました。 ▼ 駐車場での車上狙いについて利用者に注意喚起することで事故防止ができました。 ▼ 冬囲いや剪定等の樹木の適正管理はもとより、秋口の台風シーズンの倒木に備え枯損木の撤去や高所作業車両による越境枝、園路灯・視界を遮蔽しつつある枝の剪定を行いました。 ▼ 台風による各公園の風倒木等の処理について迅速に実施した。 ▼ 清潔さと美観の維持は利用者や近隣住民・各種団体の協力を得ながら維持していくことを目標に、多くの方に公園・緑地の清潔・美観維持について理解をしていただき、管理コストの縮減と公園・緑地に対する愛着心の醸成を図りました。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 危機管理対策・対応を、「予防・未然防止対策」、「初動処置・対応」、「再発防止・対応改善対策」の3段階に分け、各段階において個別具体の対策を行いました。 「予防・未然防止対策」として、公園内及び周辺地域で想定される様々な事故・災害を未然に察知し予防対策を施した。危機が発生した際には「初動処置・対応」により、迅速かつ的確に対応することによって被害を最小限にとどめ、事後対応にあたる「再発防止・対応改善対策」においては、課題・改善点を抽出し、以降の「予防・未然防止対策」に繋げることで、公園利用者と地域住民の安全・安心を確保するよう努めました。 ▼ 伏古公園、丘珠空港緑地にAEDを設置、園内に設置案内を掲示しました。 ▼ 豪雨・湧水が想定される場合は事前にU字溝、柵などの清掃を行うと共に丘珠空港緑地では、冠水に備え水中ポンプ等を準備し排水に備えました。 										
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ AED普及啓発事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 伏古公園管理事務所と丘珠空港緑地PG場受付棟にAEDを設置し応急手当協力施設の証を札幌市東消防署からいただき、さっぽろ救急サポーターとして活動しました。公園スタッフを含め20名以上の普通救命講習受講修了者が在籍しています。(新規のスタッフと受講後3年を経過した者が春に受講しています。) <p>▽ 園芸に関する相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 春のチャリティー園芸市において、苗木、花苗等の販売を行い、その際にグリーンアドバイザーによる指導、メモを書いて渡すなどのサービスを行いました。また地域交流花壇において近隣の児童会館の子どもたちと地元老人クラブの方々との協働の際にも、造園担当職員が指導にあたり、終了後、児童会館、町内会、老人クラブに作成したプランターをプレゼントしました。 丘珠まちづくりセンターでの幼稚園児による花壇づくりの際にもスタッフを派遣し町内会と楽しみながら植物と触れ合うことのお手伝いを行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・AEDを設置し準備に備えました。 また職員の持つノウハウ、入手したデータを、利用者と協働をすることにより、サービス向上と利用者との交流を深めることができました。地域のイベントにも積極的に参加し、地域の方々と顔見知りになることで、スムーズに意見交換、会話ができるようになっていきます。 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<p>▽ 公園利用に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>▼ 幼稚園、小学校などの遠足、運動会などの利用に関し、過去の利用状況を把握し3月末から4月にかけて当グループから情報発信し、各利用者の年間予定の作成に便宜を図りました。(継続実施事項)</p> <p>私立中学校の清掃ボランティアの受け入れの際には学校側と協力し、職業体験に近い形を実現し”誰かが街を汚すこと、その清掃に労力(お金)がかかること”を肌で感じてもらいました。毎年3年生の行事として定着しました。</p> <p>▽ 地域の交通安全に関する情報収集及び提供業務</p> <p>▼ 東警察署から届いた、交通ヒヤリ・ハット地図をPG場受付棟内に掲示し、事故多発地帯等の情報を提供し、利用者が安全に来場できる様にしました。(継続業務)</p>																																																																			
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="383 672 981 1243"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">美香保庭球場</td> <td>件数(件)</td> <td>2030</td> <td>2050</td> <td>2055</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>40</td> <td>/</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">伏古庭球場</td> <td>件数(件)</td> <td>2147</td> <td>2168</td> <td>2117</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>46</td> <td>/</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">野球場</td> <td>件数(件)</td> <td>387</td> <td>390</td> <td>317</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>29</td> <td>/</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">パークゴルフ場</td> <td>件数(件)</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>31,494</td> <td>31,810</td> <td>29,206</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>/</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し0件、減免 15件、還付 164件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>昨年同様ホームページによる各施設の紹介他、サッポロスマイル等へのリンク、パークゴルフに於いても各コンペの開催、他施設との共通回数券の発行を行いました。</p>			H29実績	H30計画	H30実績	美香保庭球場	件数(件)	2030	2050	2055	人数(人)	/	/	/	稼働率(%)	40	/	39	伏古庭球場	件数(件)	2147	2168	2117	人数(人)	/	/	/	稼働率(%)	46	/	45	野球場	件数(件)	387	390	317	人数(人)	/	/	/	稼働率(%)	29	/	24	パークゴルフ場	件数(件)	/	/	/	人数(人)	31,494	31,810	29,206	稼働率(%)	/	/	/	<p>昨年同様広報活動に力を入れて運営しましたが、悪天候や地震の影響で件数や稼働率が減となりました。平日の利用率が少ない傾向がありますが、今後も引き続き更なる利用者増加に繋がるよう対策を講じ、広報活動にも力を入れていきます。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	A	B	C	D				
		H29実績	H30計画	H30実績																																																																
美香保庭球場	件数(件)	2030	2050	2055																																																																
	人数(人)	/	/	/																																																																
	稼働率(%)	40	/	39																																																																
伏古庭球場	件数(件)	2147	2168	2117																																																																
	人数(人)	/	/	/																																																																
	稼働率(%)	46	/	45																																																																
野球場	件数(件)	387	390	317																																																																
	人数(人)	/	/	/																																																																
	稼働率(%)	29	/	24																																																																
パークゴルフ場	件数(件)	/	/	/																																																																
	人数(人)	31,494	31,810	29,206																																																																
	稼働率(%)	/	/	/																																																																
A	B	C	D																																																																	

(6)付随業務	▽ 広報業務	<p>・指定管理業務の8年目にあたり活動を更に深化させ利用者満足度をより高める事を特に意識して取り組んできました。また地域との結びつきも月日を重ねるごとに深められていると感じます。HPの随時更新を行いイベントの案内及び各公園の季節の彩りなどの紹介を載せ、広報に努めました。</p>	A	B	C	D
	<p>▼ ウェブアクセシビリティの取組 札幌市が実施している研修会に積極的に参加し、取組内容の確認や評価等に関して取り組んでおり次年度以降も維持・向上に努めていきます。</p> <p>▼ 「北のふるさと」ホームページのさらなる充実 より見やすく、楽しんでいただけるように日々改善し更新の頻度も上げました。また札幌市の公式観光サイトや丘珠空港などのページ等ともリンクしていただき、露出を増やす工夫も行い、公園の魅力発信に結びつけています。 また各種イベントや公園情報を定期的に配信し、飽きられないHPづくりに取り組んでいます。</p> <p>▼ 地域コミュニティーなどとの連携 美香保での連町との共催のスノーキャンドルイベントの継続開催や自主事業においても地区児童館等と連携しながら多くのお子さんに参加していただけるよう広報活動を行っています。 美香保公園での語りべでは、光星中学校からの協力も得て中学生と語りべの皆さんの戦争時の質問、会話をビデオに取り、授業内で利用していただいています。 伏古公園では連合町内会のお祭りの中に当グループのストラックアウト大会を取入れたり、児童会館の活動にも積極的に受け入れを行っています。</p> <p>▼ 札幌市のサッポロスマイルパートナーに登録、認定 札幌市の取組とも歩調を合わせ、積極的に関わり、また当公園の取組や活動に興味を持っていただけるよう連携していく方向で進めています。</p>					
	▽ 引継ぎ業務					
	継続指定の為、引き継ぎ業務なし。					

2 自主事業その他

▽ 自主事業			A	B	C	D	
▼ 各公園共通	・自動販売機の設置(利便性向上・熱中症対策等)	<p>・イベント等は計画通り実施し好評でした。毎年好評の工作教室は障がい者の就労支援施設と連携し対象年齢を下げ開催したところたくさんの集客に繋がったことなど、継続事業に成果がみられました。落ち葉堆肥づくりも、環境教育と遊びを組み込む事でイベントとして更に充実したものになってきています。資材等の発注においては積極的に市内企業を活用し、市内の福祉法人の物品の販売協力や、就労支援施設へのPG場のスコアカードの印刷を依頼しています。</p>					
▼ 美香保公園	<ul style="list-style-type: none"> ・かけっこ教室(4月) ・地域交流花壇づくり(6月) ・語りべの会(8月) ・工作教室、ペット飼育体験(8月) ・スノーキャンドル(1月及び3月) 						
▼ 伏古公園	<ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ用具レンタル(有料施設営業期間) ・北海道ラウンドきっぷ(営業期間) ・チャリティ園芸市(5月) ・かけっこ教室(5月) ・地域交流花壇づくり(6月) ・ストラックアウトコンテスト(7月) ・幼児水遊びコーナー(7月) ・忍者修行教室(8月) ・落ち葉遊び、堆肥づくり(10月) 						
▼ 丘珠空港緑地	<p>---パークゴルフ場---</p> <ul style="list-style-type: none"> ・共通回数券、共通ポイントカードの継続導入 ・PGでのクラブ等レンタル(PG営業期間) ・園芸市(5月) ・パークゴルフ国際交流大会(6月) ・PG大会の北のふるさと杯継続開催(春・秋) ・園児向け除雪安全講習(3月) 						
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等							
<p>第三者に委託している業務の中、管理事務所の夜間警備(SECOM)、料金収納代行業務(ウェルネット)以外は市内業者に委託しており、その他物品等も市内での調達を継続し活性化を図っています。</p> <p>東区の社会福祉法人で製作、生産したパン・大福の他、就労支援施設で制作したタオル等を丘珠空港緑地PG場にて販売しており、小さいながら”タッピーショップ丘珠支店”として微力ですが売り上げに貢献しています。8年目を迎え、利用者の方々に認知されており施設の売り上げに貢献しています。また障がい者の方々のリクリエーションにPG場を提供し、その際にスロープレイタイムを設定し安心してプレーができるようにしています。札幌協働福祉会の方々には継続してPG場のタンポポの除草に協力を得ています。</p>							

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	各公園及び各有料施設ごとにそれぞれアンケートを実施(9/1～10/30 アンケート総数151件)。幅広い年齢層の方に記入していただけるようお声がけもし、園内利用者はもちろん各有料施設からいろいろなご意見をいただきました。(結果概要は園内利用者のみ、全体の数値は有料施設の結果も含まれます。)																				
結果概要	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>総合満足度</th> <th>接遇満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>札幌市業務仕様書</td> <td>70%以上</td> <td>80%以上</td> </tr> <tr> <td>美香保公園</td> <td>90%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>伏古公園</td> <td>95%</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>丘珠空港緑地</td> <td>93%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>全体</td> <td>93%</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table>				総合満足度	接遇満足度	札幌市業務仕様書	70%以上	80%以上	美香保公園	90%	95%	伏古公園	95%	89%	丘珠空港緑地	93%	100%	全体	93%	94%
	総合満足度	接遇満足度																			
札幌市業務仕様書	70%以上	80%以上																			
美香保公園	90%	95%																			
伏古公園	95%	89%																			
丘珠空港緑地	93%	100%																			
全体	93%	94%																			
利用者からの意見・要望	パークゴルフ場を増設して欲しい(あと9ホール) 公園の駐車場が狭い 野球場の近くにトイレがほしい 公園内を自転車で走れたらよい 台風後の跡片付けが早くて助かりました 作業員がいつも挨拶をしてくれるので感じが良い																				

・利用者の声には真摯に耳を傾けたいと考えており、アンケート結果は積極的に管理運営に反映しつつ対応を考えていきます。
 また、東区土木部のご協力ご指導による伏古公園の四阿撤去、噴水内の配管撤去、丘珠空港緑地の自転車走行の激減等についても利用者の声に反映されています。

A B C D

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H30計画	H30決算	差(決算-計画)
収入	75,618	81,422	5,804
指定管理業務収入	74,533	80,232	5,699
指定管理費	63,113	69,881	6,768
利用料金	11,420	10,351	▲ 1,069
その他	0	0	0
自主事業収入	1,085	1,190	105
支出	75,615	81,282	5,667
指定管理業務支出	74,515	79,217	4,702
自主事業支出	1,100	2,065	965
収入-支出	3	140	137
利益還元	0		0
法人税等			0
純利益	3	140	137

・各公園有料施設の利用料金収入が計画より雨天キャンセルが多くマイナスとなりましたが、テニスコートの整備道具やネットを新品に交換し、また野球場外野の裸地に張芝を実施しました。今後に向け利用者の満足に繋がるよう適切な対応に努めます。

A B C D

▽ 説明

利益の一部は都市緑化基金へ寄付しております。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 構成企業のマルミプラス㈱及び㈱集楽園の財務状況は昨年度から大きな変化はなく、引き続き安定経営能力に問題ありません。		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 ・各条例に則り適切に対応 ・情報公開請求は該当案件なし ・暴力団の排除の推進に関する条例に該当事例なし ・オンブズマンによる実地調査等なし		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>・昨年度までの管理運営を踏まえ業務計画に従い各業務を行いました。所内のコミュニケーションと東区土木センターとの情報の共有により効率的な維持管理作業ができたと感じています。今期は利用者の声を取り入れ管理運営に反映させた結果、多くの賞賛の声をいただいております。引き続き、利用者のニーズを把握し、管理運営に生かすことで安全・安心の確保に努めます。</p> <p>また昨年同様、高温多湿の中での園内作業時には、体力の消耗と集中力の低下が懸念されることから、適度な休憩と水分補給を励行しました。併せて、作業における危険度や安全対策措置の認識を共有し、作業員自らの安全意識の高揚を促すため緊急安全ミーティング、作業機械操作研修を実施し、事故等の発生抑制や安全管理の徹底を図ることができました。</p> <p>安全対策についても、公園利用者との挨拶運動等により公園利用者と良好な関係を築き、作業への理解と協力をしていただき、無事作業を進めることが出来ました。</p> <p>・自主事業に関しては、近隣施設や市民との連携により内容充実・広報強化が出来ました。地域との交流を深め地域の年配者、札幌小学校、美香保小学校・中学校、光星中学校や近傍の児童会館にも協力していただきました。</p> <p>・間接的で微力ながら福祉施設利用者の就労継続支援のお手伝いできてきています。継続はもちろん、今後も協働の形で進めていきます。</p>	<p>・昨年の結果を踏まえ、合理的かつ効率的な維持管理作業を追求します。ただし安全に対しての標準はランクアップし、危険予知、利用者への周知、明示を徹底します。</p> <p>・丘珠空港緑地管理面積が増となり作業工程の変更や臨機の対応が必要になると思われれます。利用者や作業スタッフの安全確保と、効率的な工程管理により良好な緑地環境の維持に努めます。</p> <p>・有料施設に関して、リピーター確保と新規利用者確保を図るため、広報とともにサービス向上策を検討・実施していきます。</p> <p>・自主事業については H30年度の継続と新規事業を組み合わせ、多くの方々に参加してもらえる事業だけでなく、幅広い世代の方に楽しんでいただけるような企画を検討します。また収支面にも気を配り継続できる様工夫していきます。</p> <p>・施設・設備類の老朽化に伴う状況変化について常に把握し、維持管理における細やかな点検・対応を継続していくとともに、園内遊具・工作物等に関し利用者の目線に立った巡回点検を行い、引き続き施設運営に支障を期すことなく、また事故の発生が無いよう維持管理に努めていきます。</p> <p>・広報活動もWEB・掲示板を利用し各団体等とも連絡を密にし、公園利用の促進を図っていきます。</p> <p>・東区土木部からの指導・協力をいただき尚一層よりよい維持管理に努めていきます。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項