

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)	豊平区土木部維持管理課(851-1681)
-----	-------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	①月寒公園 ②吉田川公園	所在地	①豊平区美園10～12条7～8丁目、月寒西2～3条4丁目 ②豊平区月寒東3条19丁目
告示年月日	①昭和36年4月1日 ②昭和59年3月31日	面積	①218,375㎡ ②56,508㎡
公園種別	①総合公園 ②地区公園		
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	月寒公園、吉田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野球場、テニスコート、パークゴルフ場、ボート池 ②多目的広場、テニスコート、パークゴルフ場		
2 指定管理者			
名称	月寒公園パークライフコンソーシアム[(公財)札幌市公園緑化協会(代表者)、(株)四宮造園]		
指定期間	平成31年(令和元年)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、有料公園施設(野球場、テニスコート、パークゴルフ場、貸ボート)運営(利用料金制度)		
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:同一の指定管理者で維持管理しているため。		

II 令和元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>▼月寒公園及び吉田川公園において、以下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>⑥多様な活動を受け入れ、交流やつながりを通して、市民と共に新しい月寒公園像をつくり上げる。</p> <p>⑦多角的な自然体験活動により身近な自然とのふれあいの場を提供し、市民協働による環境保全活動を推進する。</p> <p>⑧子どもたちが身近な自然にふれ、自由な発想で遊ぶことのできる公園環境を提供する。</p> <p>⑨パークライフセンターを市民活動や情報交流の場として活用し、公園を拠点とした地域コミュニティづくりを推進する。</p> <p>⑩だれもが利用しやすい公園環境の整備に努め、防犯への配慮、防災への備えを強化して安全・安心な公園環境を提供する。</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、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、全スタッフに対する教育を徹底して、公園・施設の適切な管理運営を行います。」という方針を策定し、未受講者のバリアフリー講習受講や、未受講受付スタッフのサービス接客検定3級取得を推進し、スタッフの平等利用に関する意識・技術の向上を図った。</p> <p>▼パークライフセンターで車椅子とベビーカーの無料貸し出しを行った。</p> <p>▼ホームページ等でパークライフセンターにある授乳室の周知に努めた。また安心して利用できるように、空室サインの掲示を設置し、希望者には粉ミルク用のお湯の提供を行った。</p> <p>▼公園HPは、4か国語対応で公開している。(日本語・英語・韓国語・繁体字・簡体字)</p> <p>▼ペット連れ来園者のマナー向上のため、園内巡回時に適宜声掛けを行った。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染拡大防止対策による3月の施設臨時休館の際は、迅速に情報発信と園内の周知を行い、混乱防止に努めた。</p>	<p>本指定期間の初年度だったが、公園の設置目的に沿って策定した基本方針に則り、概ね順調に遂行できた。</p> <p>月寒公園では、パークライフセンターを拠点として、公園活動が展開され、様々な自主事業を通して、月寒公園市民協議会(以下市民協議会)との連携も推進することができている。</p> <p>方針に沿って、適正に実施することができた。乳幼児親子の利用が多い月寒公園のニーズに合うように、乳幼児親子向けのサービスを充実させることで、利用者からも好評を得ている。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対応として、混乱なく施設の利用規制を行い、平等利用の確保に努めたことを評価する。</p>	<table border="1" data-bbox="1238 277 1450 324"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: red;">B</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切に遂行されていると思われ。引き続き方針に則った管理運営と、市民協議会との連携に励んでいただきたい。</p> <p>今後も積極的な取り組みに着手し、多種多様な公園利用のニーズに対応していただきたい。</p>	A	B	C	D		B		
A	B	C	D								
	B										

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼北海道環境マネジメントシステムスタンダードステップ1(HES)の認証を受けてEMSを運用し、目的・目標の達成に向けて取り組んだ。EMS研修を年1回実施するとともに、環境目標について、毎月の測定結果の貼り出しと、ミーティング時に進捗状況の情報共有を行った。

▼環境目的・目標の取組み結果

- ・電気使用量について、H30年度を上回らない。
(結果:H30年度比95% 目標達成)
 - ・ノー残業デーの超過勤務時間の合計が、H30年度実績を上回らない。
(結果:H30年度比47%となり、大幅に改善された)
 - ・ノー残業デーにおいて、超過勤務時間の合計がゼロの日数について、H30年度実績を下回らない。
(結果:H30年度比163%となり、改善された)
- ▼特定外来生物の侵入軽減(オオハンゴンソウを対象として維持管理業務において駆除を行う)。当公園では侵入状況の確認(被度の記録)と駆除後の状況の確認(被度の記録)を行う。
(結果:侵入率5%を確認し全て駆除した。)

全スタッフを対象に環境マネジメント研修を行うことで、環境を考えた管理運営意識の共有が図れた。
環境目標は、全てを達成することができた。
特に、電気使用量については、パークライフセンターでは冬季の暖房として、薪ストーブを活用しているため、エアコンの使用を少なくし、結果的に電気使用量の削減と環境負荷の軽減に取り組めた。また、オオハンゴンソウは、森のあそび場周辺で確認したことから、ボランティアと共にすべて駆除した。

引き続き高い意識を持ち続けて取り組んでいただきたい。

▽ 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)

- ▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定め、円滑な管理運営を行った。
- ▼コンソーシアムの連絡会議を毎週定例で実施し、情報共有と円滑な管理運営に努めた。
- ▼研修計画に基づき、接遇研修、普通救命講習等を計画通り実施した。

管理運営体制を適切に確立し、研修等も計画通り実施した。コンソーシアム間の連絡・情報共有の体制を確立し、緊急時にも、迅速に対応することができた。

連携強化の方法を模索し、更なる強化を目指していただきたい。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼ボランティアと協働で、花壇の管理やシバザクラエリアの除草、イベント時の落ち葉かきや集めた落ち葉の堆肥化を進めている。
- ▼休日の路上駐車対策として、注意看板やコーンの設置、園内放送を行った。
- ▼住宅に隣接する樹木の枝払いやササ刈りを実施した。

花壇の管理やシバザクラの除草はボランティアと連携し、対応できている。また、公園周辺の地域からの意見や要望に対しても、可能な限り応えることができた。

地域と一体になり管理水準向上に向けて取り組んでいることは評価します。更に向上できるように引き続き取り組んでいただきたい。

▽ 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)

▼以下の業務について適正に委託先を決定し、公園内での適切な業務履行について確認した。

- ・管理事務所等機械警備業務
- ・トイレ清掃・維持管理業務
- ・廃棄物処理業務
- ・遊具等保守点検業務
- ・「永遠の像」清掃業務
- ・駐車場門扉開閉業務
- ・電気工作物保安管理業務
- ・自動ドア保守点検業務
- ・消防設備点検業務
- ・パークライフセンター館内清掃業務
- ・駐車場交通誘導警備業務

第三者への委託については、履行状況の確認・指導を行い、適正な業務遂行を確認した。

適切と思われる。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼月寒公園・吉田川公園運営協議会

開催回	協議・報告内容
R2.3.17	1 管理業務の実施状況 2 管理運営上の問題点、改善提案、協議を希望する事項等 3 利用者の声(苦情、要望、アンケート等の集計・分析結果)及び対応状況 4 自主事業の実施状況
札幌市(豊平区土木部):公園維持係長、担当職員 指定管理者:(緑化協会)担当課長、マネージャー、サブマネージャー、(四宮造園)常務、サブマネージャー	

オープンから3年目を迎えた月寒公園のパークライフセンターの利用者数が年間20万人を超えるなど、R元年度の利用状況や取組の成果を報告した。また、施設のオープン時の状況や今後の樹木管理について札幌市と課題を共有するとともに、その解決に向けて協議を行い、成果のあるものとなった。

課題について情報共有はよく出来たが、更に互いにすべきことを考慮し協議を行うべきと感じた。

▼札幌市、指定管理者、市民協議会による月寒公園意見交換会

開催回	協議・報告内容
R2.3.17	1 令和元年度月寒公園管理運営報告 2 市民協議会次年度活動提案 ※市民協議会からの意見を指定管理者から月寒公園・吉田川公園運営協議会で報告

例年通り2~3月に3団体で実施する予定だったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、運営協議会において指定管理者が代替え報告する形で実施し、情報を共有することができた。

適切と思われる。

<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。</p> <p>▼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。</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が集まる営業会議で都度確認し、公園・施設でも周知徹底を図った。不正行為や事故発生未然防止のため、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。</p>	<p>適切と思われる。</p>
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情対応については内容を正確に把握し、改善できることは迅速に対処した。R元年度は、これまで多かった路上駐車や餌付けに関する以外に、スケートボードの夜間騒音に関することも多く挙げられた。また、近隣住民より作業車両や自転車の走行、当協会への寄付行為について要望書が郵送されるなどして、8回対応した。 R元年度の要望・苦情件数(要望・苦情:月寒公園39件、吉田川公園3件)</p>	<p>要望・苦情に対しては、対応可能なものから迅速に取り組んだ。スケートボードの夜間騒音については、警察等と連携して取り組んだが、根本的な解決は難しい状況である。要望書については、札幌市と情報共有し、対応を協議した上で回答した。</p>	<p>苦情・要望への対応について、一定の評価はできるが、札幌市へ助言を求めることが多いように感じた。独自の判断で行えることは行っていただきたい。</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>▼記録・報告等を計画通りに適切に実施した。</p> <p>▼自己評価を月単位で行い、業務の改善、利用者の増加に努めた。</p> <p>▼アンケート調査を実施し、管理運営の参考としている。</p> <p>▼要望、意見については、公園管理運営等に役立てるため、情報の共有を行っている。</p> <p>▼札幌市の業務等検査にも適切に対応した。</p>	<p>記録・モニタリング・報告・評価を適正に実施することができた。アンケートの意見や要望を検討し、管理運営に反映することで、利用者ニーズに応えることができた。</p>	<p>適切と思われる。</p>

<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)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、各公園・施設のマネージャーが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、結果を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り組みを行った。</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り組みを行った。</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を行うなど、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、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"> <tr> <td data-bbox="1246 129 1294 159">A</td> <td data-bbox="1294 129 1342 159">B</td> <td data-bbox="1342 129 1390 159">C</td> <td data-bbox="1390 129 1444 159">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1246 159 1444 1254">適切と思われる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1246 1254 1444 1924">適切と思われる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切と思われる。				適切と思われる。			
	A	B	C	D											
適切と思われる。															
適切と思われる。															

			<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>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総合的事項(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>▼利用者の安全確保については、ハザードマップの作成、安全管理体制の確立、日常巡回時のスズメバチやカラス巢の確認、危険木の確認に努めた。</p> <p>▼事故等の発生時に対応するため、緊急連絡体制の確保と、消防訓練を実施した。</p> <p>▼拾得物の取扱いについては、当協会の規定に沿って対応し、迅速に対応できるよう台帳を作成し、利用者のサービスに努めた。</p> <p>▼損害賠償責任保険は要求水準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>[月寒公園]</p> <p>▼月寒公園は、遊具の利用が多いことから、専門業者による年2回の点検の他、月1回の自主点検を行った。また、雨の日にスピートが出やすいロング滑り台については、降雨後の安全確認とすべり面のふき取りを行った。</p> <p>▼駐車場混雑緩和のために誘導員を配置し、平岸プール大会時には、早朝の誘導員配置を大会主催者に要請した。</p> <p>▼緑地管理では、樹木整枝を維持管理の重点項目として、危険木の伐採や道路沿いの枝払い等計画以上に作業を行い、樹林環境の改善を図った。</p> <p>▼稼働率が低下傾向にある高台野球場の整備に力を入れ、マウンドの高さの調整やブラシ等の備品を整備した。</p> <p>▼就労支援施設による石碑やベンチの清掃を定期的に行った。</p> <p>▼冬期間、斜面に作られたかまくらや雪だるまが事故の原因になることから、適宜撤去した。</p> <p>[吉田川公園]</p> <p>▼パークゴルフ場および多目的広場については、ボランティアと協働で、維持管理作業に取り組んだ。</p> <p>▼緑地管理では特に、園路やベンチ周りのモンタナマツやイチイの刈込を重点的にを行い、景観の向上を図った。</p> <p>▼遊具は専門業者による年2回の点検の他、月1回の自主点検を行った。また、園路灯は年3回の点検を行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災計画を策定するとともに、防災訓練を実施した。</p> <p>▼市民協議会と共催で10月に開催した「月寒公園ピクニック」の関連企画として「マンホールトイレの使い方講座」を実施した。</p> <p>▼年明けから徐々に拡大した新型コロナウイルス感染症防止のため、情報収集、スタッフへの対応周知、室内換気、マスク・消毒用アルコール・除菌シート等の確保と使用を行うとともに、2月下旬のイベントを中止した。なお、3月以降パークライフセンターを臨時休館とした。</p>	<p>朝礼や研修を通じて作業及び利用における安全意識の徹底を図り、安全の確保に努めた。またコンソーシアム間の情報共有を徹底し、維持管理の質の向上に努めることができた。</p> <p>安心安全に公園を利用していただくために、適正に施設・設備・緑地の維持管理作業を進めることができた。</p> <p>月寒公園の遊具は非常に人気が高く、大型遊具も多いことから、日常の巡回時にも重点的に点検し安全性の確保に努めることができた。駐車場管理については、近隣施設と連携して目的外利用の防止に、取り組むことができたと捉えている。</p> <p>ボランティアと連携し、地域に根差した公園管理を遂行することができた。施設の老朽化が著しいが、安全確認を行いながら、適宜適正に対応することができた。</p> <p>月寒公園内の防災設備を知っていただけるような企画を、多くの参加者が見込めるイベントの抱き合わせで実施したが、参加者が少なく、地域住民の周知には至らなかった。今後は近隣町内会と連携して実施するなど、開催方法を検討したい。コロナウイルス対策は、札幌市と連携し、情報発信を徹底することで、混乱はなかった。</p>	<p>今後もスタッフ間の情報共有を強化し利用者に安心安全な環境を提供していただきたい。</p> <p>今後も利用者に安心安全な環境を提供していただきたい。</p> <p>今後も利用者に安心安全な環境を提供していただきたい。</p> <p>防災についての取り組みについては評価できる。地域住民の周知については更に拡大できるよう取り組んでいただきたい。</p>								

(4)事業の計画・実施業務			A B C D
			今後も利用者の多様なニーズに応じた事業を展開していただきたい。
	<p>▽ 乳幼児親子対象の外遊びの機会提供業務</p> <p>▼「月さむぼ」「プレーリヤカーで遊ぼう！」等乳幼児親子対象のイベントを、12回実施し、294人の参加があった。</p> <p>▼東京から講師を招き、幼児の外遊びに関する大人向け講座を2回実施し、53人の参加があった。</p>	<p>月寒公園に多く訪れる乳幼児親子を対象に、公園利用の幅を広げる多彩なイベントを企画し、好評を得ることができた。緑化協会が取り組むプレーパーク事業の経験と実績を活かし、専門的な講座を開催することができた。</p>	今後も利用者の多様なニーズに応じた事業を展開していただきたい。
	<p>▽ パークライフセンターを拠点とした情報収集及び発信業務</p> <p>▼パークライフセンターの利用者数は年間211,331人となり、昨年度の約2倍に増加した。</p> <p>▼パークライフセンター内に、歴史や自然情報の展示を行い、リアルタイムな情報を発信した。</p> <p>▼定期的に園内放送をかけて、公園利用のマナーやルールをお知らせした。</p>	<p>休日は来館者が2,000人を超え混雑状況が続いたが、公平平等に利用できる場の提供に努めた。園内放送にも力を入れ、ルールの周知に努めたが、利用マナーの周知は難しい状況である。</p>	今後も利用者のマナー向上、ニーズに合った情報の提供と新型コロナウイルス感染拡大防止対策に努めていただきたい。
	<p>▽ 市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>▼市民協議会と共催で、「カルチャーナイト」「月寒公園ピクニック」「あそんどル」と季節ごとにイベントを開催し、5,645人の参加があった。</p> <p>▼月寒公園内の植物管理を行うボランティアに活動の場を提供し、活動をサポートした。</p>	<p>企画から実施まで市民協議会と連携して多様なイベントを展開することで、近隣町内会や近隣住民と良好な関係を築くことができています。</p>	今後も利用者のニーズに応える取り組みに取り組んでいただきたい。
	<p>▽公園利用に関する相談業務</p> <p>▼多目的広場をはじめとする、月寒公園の様々な公園利用に関する問い合わせに対応し、団体利用が重複する場合は利用調整を行った。</p> <p>▼公園利用のアンケートを積極的に聴取し、管理運営に反映させた。</p>	<p>月寒公園は団体利用や問い合わせも多いことから、公平平等な情報提供に努めた。アンケートについては、野球場の整備に関する要望に応え、ブラシの設置やマウンドの整備を実施するなど、利用者のニーズに応えることができた。</p>	今後も利用者のニーズに応える取り組みに取り組んでいただきたい。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

[月寒公園]

有料施設		H30実績	R元計画	R元実績
野球場	件数(件)	378	-	740
	人数(人)	9,627	-	16,456
	稼働率(%)	34.0	-	33.6
庭球場	件数(件)	1,446	-	1,599
	人数(人)	7,714	-	8,470
	稼働率(%)	51.6	-	59.1
パークゴルフ	人数(人)	8,923	-	9,255
貸ボート	隻数(隻)	-	-	6,232

公園利用届 (人)	H30実績	R元計画	R元実績
一般団体	1,534	-	1,245
学校行事	11,552	-	18,810
その他	13	-	7

[吉田川公園]

有料施設		H30実績	R元計画	R元実績
庭球場	件数(件)	639	-	537
	人数(人)	2,340	-	2,254
	稼働率(%)	22.9	-	22.2

公園利用届 (人)	H30実績	R元計画	R元実績
一般団体	3,680	-	3,800
学校行事	1,893	-	1,975

▽ 減免等

- ▼[月寒公園野球場] 減免5件、還付31件
- ▼[月寒公園テニスコート] 減免0件、還付54件
- ▼[月寒公園パークゴルフ場] 減免770件
- ▼[吉田川公園テニスコート] 減免50件、還付30件

月寒公園については、指定管理の更新に伴い、本年より野球場の管理が高台野球場に坂下野球場が追加され、貸ボートの営業も追加された。稼働率が低下していた高台野球場については、整備を強化し、ブラシ等の備品も充実させた。吉田川公園については、施設の老朽化が進んでいるものの、近隣住民に親しまれており、一定の利用が保たれている。

A	B	C	D
今後も利用者の利便性のニーズに応え満足度を高め各施設の稼働率向上につなげていきたい。			

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>[テニスコート・野球場・パークゴルフ場] ▼体育の日は利用料金を無料とした。</p> <p>[パークゴルフ場] ▼ホールインワン達成者に記念バッジを提供し、希望者には場内に達成者名を掲示した。 ▼7月11日に豊平区民センターと共催で「第2回パークゴルフ大会つきさっぷビギナー杯」を開催し、17人の参加があった。また、10月18日に「第5回パークゴルフ大会つきさっぷ杯」を開催し46人の参加があった。 ▼こどもの日は子どもを無料に、敬老の日は65歳以上を無料にした。 ▼利用者への還元として、スタンプカードを発行した。</p> <p>[貸ボート] ▼平日午前の利用者に、コーヒーの無料券をプレゼントした。 ▼平日小学生以下の利用者に、缶バッチをプレゼントした。</p>	<p>貸ボートについては、本年より指定管理の施設となったことから、利用が少ない平日の利用を促進するための新たなサービスを開始し、利用者からも好評だった。</p>									
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼年間のホームページ閲覧数は104,354件(前年度78,090件、前年度比133.9%)となった。平成29年度にホームページをリニューアルして以降、閲覧数は毎年増加している。 ▼自主事業のチラシやニュースレターは、連携する公共施設や、近隣町内会、小学校等に配布した。 ▼「ボート池のひみつ」「月寒公園の歴史」「カラス」など月寒公園に関することをテーマ別に紹介するセルフガイドを作成し、パークライフセンター・ボート受付棟・パークゴルフ受付棟で配布した。 ▼公園ホームページについてのウェブアクセシビリティ取組確認・評価表を、令和2年3月31日に公開した。 ▼新型コロナウイルス感染拡大防止による利用規制情報についても、ホームページ等を通じて迅速に発信した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>新規指定管理1年目となり、コンソーシアム構成団体に変更になったことから、備品や鍵、業務の引継ぎを行った。</p>	<p>ホームページの閲覧数については、H30年度が124.8%、R元年度が133.9%と順調に数値を伸ばすことができている。施設の利用が多い春から秋はもとより、閑散期となる12月～3月も自然情報やイベント情報を定期的に掲載することで、安定した閲覧数を維持することができた。</p> <p>また、問い合わせが多い野生動物や歴史等のセルフガイドは、手軽で分かりやすいことから、好評を得ている。なお、新型コロナウイルス関連の公園情報についても、的確な発信ができています。</p> <p>維持管理作業の団体が変更したが、適正な引継ぎにより、業務の水準を保つことができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1236 779 1300 817">A</td> <td data-bbox="1300 779 1364 817">B</td> <td data-bbox="1364 779 1428 817">C</td> <td data-bbox="1428 779 1449 817">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 817 1449 1843"> <p>広報活動を積極的に行っていたことを評価します。今後もリアルタイムな情報発信に期待します。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>広報活動を積極的に行っていたことを評価します。今後もリアルタイムな情報発信に期待します。</p>			
A	B	C	D								
<p>広報活動を積極的に行っていたことを評価します。今後もリアルタイムな情報発信に期待します。</p>											

2 自主事業その他

▽ 自主事業		A	B	C	D
<p>▼売店の営業・自動販売機の設置・テニスラケット・パークゴルフクラブ等のレンタル・移動販売車営業 売上高4,605千円(計画2,370千円)</p> <p>▼ノルディックウォーク体験会、パークヨガ、パークゴルフ大会などのイベント事業 売上高196千円(計画100千円)</p>	<p>自動販売機や移動販売車は、利用者に周知されたこともあり売上げが伸びた。イベントについても、市民協議会と連携して開催した「月寒公園ピクニック」では、区内パン屋を誘致するなど地域に根差したイベントの企画が収益にもつながっている。</p>	<p>適切と思われる。多彩な自主事業を行っており、評価できる。今後も、他の公園の事業も参考にして新たな事業を展開していただきたい。</p>			
<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼機械警備、駐車場門扉開閉、遊器具点検、パークライフセンター館内清掃等の第三者委託業務は市内企業に発注した。</p> <p>▼公園清掃業務として、園内にある永遠の像とベンチの清掃業務を、札幌市内の福祉施設に委託した。</p> <p>▼売店で豊平区内の福祉施設のクッキーやシフォンケーキを販売した。</p> <p>▼園内で利用できる車いすの無料貸出を行った。</p>	<p>福祉施設による飲食物の販売や維持管理作業を通して、障がい者の就労支援を積極的に推進できた。</p>	<p>適切と思われる。今後も市内企業等の活用、福祉施策への配慮をお願いしたい。</p>			

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果		A	B	C	D						
<table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>4月1日～3月31日に、月寒公園パークライフセンター来館者やイベント参加者(ノルディックウォーク体験、パークヨガ等)計320名にアンケートを実施した。</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <p>▼総合的な満足度は、札幌市要求水準70%、指定管理者目標値75%に対し88%と大幅に上回った。</p> <p>▼接遇に関する満足度は要求水準80%、指定管理者目標値85%に対し85%と目標をクリアした。</p> <p>▼イベント参加者に限ると、満足度は91%と高い値を示した。</p> </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td> <p>【意見(称赞)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・遊具の種類が豊富で、楽しい。 ・休憩場所としてパークライフセンターができて、来やすくなった。 ・公園全体が広くて利用しやすい。 ・道路が舗装されて歩きやすくなった。 ・市が運営しているパークゴルフ場の中ではとても良い。 ・木に名札がかかっている嬉しかった。 ・ボートの人の接客がみんなやさしかった。 ・接客が良い。 ・インフォメーションの手作り感がとてもよい。 <p>【意見(要望)】</p> <p>グラウンドに整備用のブラシが欲しい。</p> <p>【対応】</p> <p>野球場に2本ずつ設置した。</p> <p>【意見(要望)】</p> <p>遊歩道の自転車は危険なので禁止の看板を設置願います。</p> <p>【対応】</p> <p>坂道など禁止看板を増設した。</p> <p>【意見(要望)】</p> <p>駐車場が混雑する。(複数)</p> <p>【対応】</p> <p>混雑が予想される日をホームページでお知らせした。混雑時は定期的に園内放送をかけ、注意喚起を行った。</p> </td> </tr> </table>	実施方法	4月1日～3月31日に、月寒公園パークライフセンター来館者やイベント参加者(ノルディックウォーク体験、パークヨガ等)計320名にアンケートを実施した。	結果概要	<p>▼総合的な満足度は、札幌市要求水準70%、指定管理者目標値75%に対し88%と大幅に上回った。</p> <p>▼接遇に関する満足度は要求水準80%、指定管理者目標値85%に対し85%と目標をクリアした。</p> <p>▼イベント参加者に限ると、満足度は91%と高い値を示した。</p>	利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見(称赞)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・遊具の種類が豊富で、楽しい。 ・休憩場所としてパークライフセンターができて、来やすくなった。 ・公園全体が広くて利用しやすい。 ・道路が舗装されて歩きやすくなった。 ・市が運営しているパークゴルフ場の中ではとても良い。 ・木に名札がかかっている嬉しかった。 ・ボートの人の接客がみんなやさしかった。 ・接客が良い。 ・インフォメーションの手作り感がとてもよい。 <p>【意見(要望)】</p> <p>グラウンドに整備用のブラシが欲しい。</p> <p>【対応】</p> <p>野球場に2本ずつ設置した。</p> <p>【意見(要望)】</p> <p>遊歩道の自転車は危険なので禁止の看板を設置願います。</p> <p>【対応】</p> <p>坂道など禁止看板を増設した。</p> <p>【意見(要望)】</p> <p>駐車場が混雑する。(複数)</p> <p>【対応】</p> <p>混雑が予想される日をホームページでお知らせした。混雑時は定期的に園内放送をかけ、注意喚起を行った。</p>	<p>利用者の意見・要望・苦情は真摯に聞き取り、安心安全な公園利用の確保に努めた。アンケート結果は、総合満足度、接遇満足度共に、札幌市の要求水準及び指定管理者目標値をクリアし、評価したい。ボートスタッフやパークライフセンターのスタッフ等の接遇を評価する声も多く、今後も研修等を通して、接遇満足度の向上に努めたい。意見要望については、有料施設の要望等には迅速に対応し、駐車場の混雑緩和に対しては、でき得る限りの対策を講じることができ、評価したい。</p>	<p>満足度について市の要求水準を上回る取り組みを行っていることは評価できる。引き続き高水準をキープできるよう取り組んでいただきたい。</p>			
実施方法	4月1日～3月31日に、月寒公園パークライフセンター来館者やイベント参加者(ノルディックウォーク体験、パークヨガ等)計320名にアンケートを実施した。										
結果概要	<p>▼総合的な満足度は、札幌市要求水準70%、指定管理者目標値75%に対し88%と大幅に上回った。</p> <p>▼接遇に関する満足度は要求水準80%、指定管理者目標値85%に対し85%と目標をクリアした。</p> <p>▼イベント参加者に限ると、満足度は91%と高い値を示した。</p>										
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見(称赞)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・遊具の種類が豊富で、楽しい。 ・休憩場所としてパークライフセンターができて、来やすくなった。 ・公園全体が広くて利用しやすい。 ・道路が舗装されて歩きやすくなった。 ・市が運営しているパークゴルフ場の中ではとても良い。 ・木に名札がかかっている嬉しかった。 ・ボートの人の接客がみんなやさしかった。 ・接客が良い。 ・インフォメーションの手作り感がとてもよい。 <p>【意見(要望)】</p> <p>グラウンドに整備用のブラシが欲しい。</p> <p>【対応】</p> <p>野球場に2本ずつ設置した。</p> <p>【意見(要望)】</p> <p>遊歩道の自転車は危険なので禁止の看板を設置願います。</p> <p>【対応】</p> <p>坂道など禁止看板を増設した。</p> <p>【意見(要望)】</p> <p>駐車場が混雑する。(複数)</p> <p>【対応】</p> <p>混雑が予想される日をホームページでお知らせした。混雑時は定期的に園内放送をかけ、注意喚起を行った。</p>										

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H31計画	R元決算	差
収入	80,978	84,217	3,239
指定管理業務収入	78,508	77,993	▲ 515
指定管理費	68,463	68,463	0
利用料金	10,045	9,370	▲ 675
その他	0	160	160
自主事業収入	2,470	6,224	3,754
支出	80,684	80,177	▲ 507
指定管理業務支出	79,040	76,095	▲ 2,945
自主事業支出	1,644	4,082	2,438
収入-支出	294	4,040	3,746
利益還元	0	0	0
法人税等	294	460	166
純利益	0	3,580	3,580

▽ 説明

- ▼利用料金収入は、野球場の利用料金収入が伸び悩み、計画より675千円の減となった。
- ▼自主事業収入は、売店の商品充実や自動販売機の売り上げが好調だったため、計画より3,754千円の増となった。
- ▼その他の収入は障害者トライアル雇用助成金に係る収入であり、計画にはなかったが、160千円の増となった。
- ▼指定管理業務支出は、中途退職臨時職員の欠員補充までの賃金や効率的業務による職員等の超勤削減、技術のある直営スタッフによる施設等修繕を実施することでの修繕費の削減、臨時休館による光熱水費の節減等により、計画より2,945千円の減となった。
- ▼自主事業支出は、収入増加に伴う商品仕入費等の支出の増加があり、計画より2,438千円の増となった。
- ▼利益還元はなかった。
- ▼法人税等は、自動販売機収入の増加に伴い計画より166千円の増となった。

グリーンシーズンにおいて、ニュースレター等でパークライフセンターを広報し、利用者増を図ったことにより、自主事業である売店収入や自動販売機収入の増収につなげた。なお、3月は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、パークライフセンターが臨時休館となったが、それまでの事業運営の成果により、トータル収入における影響は少なかった。継続して、新型コロナウイルス感染拡大防止対応に努め、アンケート等による利用者ニーズの分析を図り、営業努力を重ねたい。

A	B	C	D

潜在的な利用者
のニーズを引き出し、増収させたことを評価します。引き続き営業努力を惜しまず利用料金の増収についても検討し努力していただきたい。

<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、令和元年度、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。
- ▼公園利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>[月寒公園]</p> <p>▼パークライフセンターの来館者数は、昨年度から倍増し、年間20万人を超えた。様々な要望に応え、混雑時は利用者対応に追われるが、公平公正なサービスを提供できた。また再整備工事の完了に伴い、親しみやすさに重点をおいたイラストが主体のパンフレットを作製し、配布した。</p> <p>▼コンソーシアムの構成団体が変更になり1年目だったが、引継ぎを円滑に行うことで、計画通り順調に維持管理を進めることができた。また、本年オープンした水のあそび場や、利用の多い遊具エリアは点検清掃を強化し、安心安全な環境の整備に取り組むことができた。</p> <p>▼月寒公園に多く訪れる乳幼児親子を対象として、プレーパークや自然遊びのイベントを積極的に実施することができた。これらのイベントは、リピーターも多く、親同士が仲良くなり、子育ての情報交換をするなど、交流の場にもなっている。また散策の森など、普段親子連れ姿が見られないエリアの魅力の発見や、利活用にもつながっている。</p> <p>▼様々な意見や要望が挙げられたが、情報共有と速やかな対応を徹底し、可能な改善はできるだけ迅速に行った。スケートボードによる夜間の騒音や駐車場の混雑など、根本的な解決が難しい問題もあるが、札幌市と情報共有し、警察とも連携しながら取り組むことができた。</p> <p>▼園内に設置する看板を見直し、注意・禁止等の分類に分けて色を決め、イラストを用いた誰にでもわかりやすい看板に統一した。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染拡大防止のため、札幌市と連携し公園の管理運営に努めたい。</p>	<p>[月寒公園]</p> <p>▼公園利用者のマナーの問題(自転車やスケートボードの利用、違法駐車、野生動物への餌やり、犬の放し飼い、夜間の騒音)については、スタッフによる注意喚起や園内放送、注意看板設置を継続し、関連機関や地域との協力体制で、根気強く啓発を続け、マナーの改善に努める。</p> <p>▼コンソーシアム合同の研修を充実させ、個々人の技術や知識の向上、連携の促進を図る。また、マンホールトイレなど、園内の防災施設の機能や使い方を周知させ、災害時に備える。</p> <p>▼市民協議会や地域団体と引き続き連携し、市民活動の場として、大いに活用されるよう支援する。また、イベントのみならず、公園の管理運営にも連携して取り組むことを目指す。</p> <p>▼施設や遊具の点検は、複数のスタッフにより客観的な判断ができるようにする。劣化や破損が見られるものに関しては適宜対応し、緊急を要する施設等は、使用中止や修繕を迅速に対応し、利用者が安全・安心して利用できる環境づくりを進める。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた利用者対応を行う。また、施設再開のに向けては、停滞した集客の呼び戻しを行う。</p>
<p>[吉田川公園]</p> <p>▼維持管理作業は、計画通り順調に作業を進めることができた。随時剪定整枝作業を行い、利用者に快適な景観作りを行った。</p> <p>▼パークゴルフ場はボランティアの活動が活発化しており、連携して環境の維持や利用者サービスに取り組むことができた。</p>	<p>[吉田川公園]</p> <p>▼園内施設の老朽化が進んでいることから定期点検を継続し、来園者の安全確保に努める。</p> <p>▼ボランティアと協働で管理する施設については、今後も継続的にサポートし、地域に根差した施設運営を進める。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>アンケート結果で高い満足度を得ることができ、適切に管理運営を行っていることと評価できる。引き続き利用者の満足度を高める管理運営を心掛けていただきたい。R2年度以降は新型コロナウイルス感染拡大防止の対応について、形を変えながらの対応を行う必要が出てくると思われますので、引き続き適正な対応を行っていただきたい。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>