

指定管理者評価シート

事業名	公園管理費	所管課(電話番号)	中央区土木部維持管理課(614-5800)
-----	-------	-----------	-----------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	旭山記念公園	所在地	札幌市中央区界川4丁目
告示年月日	昭和45年9月26日	面積	202,760m ²
公園種別	特殊公園		
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	旭山記念公園の維持管理及び運営(園内維持管理、管理事務、園内の安全確保に関する業務)		
主要施設	森の家、レストハウス、遊具広場、噴水、吊り橋、展望広場、駐車場、展望デッキ		
2 指定管理者			
名称	旭山記念公園みどりコンソーシアム((公財)札幌市公園緑化協会、(株)岩本石庭、(株)北海道造園コンサルタント)		
指定期間	平成29年4月1日～令和3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: 1		
	複数施設を一括指定の場合、その理由		
業務の範囲	公園維持管理業務		
3 評価単位			
	施設数: 1		
	複数施設を一括評価の場合、その理由:		

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>旭山記念公園の特徴を最大限に活かし、魅力ある公園として多くの市民に利用していただくため、次の基本方針を策定した。</p> <p>① 平等・公平な利用の機会を確保し、当公園の公共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、当公園の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 当公園の資源・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当公園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 公園と周辺自然林の自然環境に接し、守り育てる活動を通じて、市民の自然を大切に思う心をはぐくむ。</p> <p>⑥ 当公園の特徴である、素晴らしい眺望と豊かな自然環境を最大限に活かし、公園の魅力・価値の向上に努める。</p>	<p>当公園の特徴である豊かな自然環境や動植物の情報を求める市民が増えており、旭山記念公園市民活動協議会(以下、市民協議会)、近隣小学校、町内会と連携・協働し、コロナ禍ではあったが、3密を回避しやすい屋外での環境教育プログラムを継続して推進することで、自己実現・生涯学習の場として広く活用していただくことができた。</p> <p>札幌市政広報番組「札幌ふるさと再発見」の取材対応や、「ふりっぱー」等の情報誌を活用し、公園の魅力やイベント情報を発信することで、野鳥観察会は延べ15回264名に参加していただくことができた。また公式ホームページでは、野鳥等の自然情報を中心に年間181件の情報発信を行うことで、閲覧数は142,762件と過去最高を記録し、多くの方に当公園の魅力を発信することができた。</p>	A	B	C	D
旭山記念公園の自然資源を活用した事業が、市民活動団体と連携して実施されており、公園の利用促進が図られていた。また、外部への情報発信にも積極的に取り組み、当該公園の魅力を広く発信していた。						

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

年齢や障がい、性別、主義・主張、思想・信条、民族や言語、社会的地位や身分の違い、その他不当な理由によって公園の平等利用が妨げられることのないよう、全スタッフに対する教育を徹底して、当公園の適切な管理運営を実施する。
上記方針のもと、平等利用の機会確保のため、下記の実績を実施した。
▼旭山記念公園の概要・施設情報・マップ等の掲載とともに、新たに英語を併記したリーフレットを作成し、無料で配布を開始した。

再整備工事後に札幌市で作成し、森の家で配布していたパンフレットの在庫が無くなったため、新たにリーフレットを作成した。内容については基本情報は引き継ぎ、市民協議会の紹介等を追記し、情報すべてに英語を併記したB4両面印刷のリーフレットとすることで、海外からの観光客にも不便なく当公園を利活用していただけるように務めた。

基本情報以外にも紹介等や英語表記を追記し、分かりやすいリーフレットを作成していた。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

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

薪ストーブの活用による節電のほか、適宜トイレの換気扇OFFや、必要な部屋の蛍光灯のみを使用するなど、エネルギー使用量削減に努めた。また新型コロナウイルス感染拡大防止のため、噴水稼働停止のほか、屋内施設を閉鎖した際は、併せて必要最低限の電気使用に努めることで、使用量を大きく削減することができた。

新型コロナウイルス感染拡大防止の対応から、電気使用を最低限にするなど、環境にも配慮した対策を行っていた。

▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)

コンソーシアム及び関係委託業者との分業・協働・連絡体制の確率・情報共有により、適切な管理運営を実施した。
▼公園作業や自然情報等についての専門的な技術・知識を持つスタッフを継続して雇用し管理運営を行った。
▼接客を行う森の家スタッフはサービス接遇マナー検定を受講した。
▼昨年度に引き続き、障がい者支援団体に、レストハウス管理運営業務を委託し、障がい者の雇用機会を確保した。
▼冬期の駐車場および一部園路除雪のほか、歩道橋についても、降雪量が多いときはコンソーシアム担当者へ適宜連絡を取り、速やかに除雪業務を行った。

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

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

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

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

野鳥観察会の受付日に申し込みが殺到し、電話が繋がらず参加できないのご意見に対し、月2回開催のうち、どちらか1回のみ選択していただく受付方法に変更することで、より多くの方に参加していただけるように改善することができた。

観察会の申し込み増加に対して、受付方法を変更するなど、柔軟に対応していた。

▽ 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)

- ▼噴水保守点検
- ▼受水槽清掃
- ▼消防設備点検
- ▼遊具点検
- ▼自動扉保守点検
- ▼電気設備月次・年次点検
- ▼レストハウス管理運営
- ▼駐車場管理(門扉開閉、誘導警備)
- ▼森の家機械警備
- ▼産業廃棄物処理

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

適切に実施されていた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

- ▼ 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
3月29日(月)	旭山記念公園の事業報告及び施設・緑地の管理等について意見交換を行った。
<協議会メンバー> 中央区土木部維持管理課係長及び職員、岩本石庭企画部長及び工事部主任、北海道造園コンサルタント営業部長、札幌市公園緑化協会事業課担当課長及び職員	

管理業務と自主事業の実施状況、利用者の要望・苦情、市民協働の報告等について、情報共有を図ることができた。施設の経年劣化が各所で見られ、参考見積を徴収し協議を進めていく必要があることを相互確認することができた。新型コロナによる施設の閉鎖等の取扱いについても、情報共有することができた。

コンソーシアムと中央区土木部で情報を共有し、今後の課題や新型コロナウイルス対策等について必要な協議を行えた。今後も情報を共有し、適切に対応したい。

<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理については、指定管理業務や自主事業等、公園ごとに区分しており、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、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。</p> <p>不正行為や事故発生の未然防止のため、複数名による現金等の確認を徹底した。</p> <p>不正経理等の事故は発生していない。</p>	<p>適切に管理されていた。複数名で管理するなど、引き続き不正防止に努めること。</p>
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>苦情・要望は「苦情等対応報告書」に記載し、緑化協会が管理する他公園で情報を共有するほか、コンソシアム内においても有益な情報として周知している。また、苦情・要望への対応については札幌市と協議し、随時改善を検討した。</p> <p>苦情件数 2件</p>	<p>「園内の案内板が不十分」1件、「駐車場が満車でイベント参加が危うかった(冬期)」1件だった。ともにアンケート用紙に記載された苦情だった。</p> <p>特に駐車場については、冬期の駐車スペース確保について、札幌市およびコンソシアム間で協議し、令和3年度に改善を図ることとしたい。</p>	<p>苦情件数については昨年度より2件少ない2件となった。旭山記念公園を興行利用等で使用する際には、内容を十分に把握し、苦情に繋がらないよう指導を行って欲しい。</p>
<p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <p>▼アンケートを実施した。</p> <p>▼札幌市の業務等検査について適切に対応した。</p> <p>▼月間・四半期の実績報告書を適正に札幌市へ提出した。</p> <p>▼EMSの環境目標について記録し、評価を実施した。</p>	<p>札幌市への報告書類の作成・提出を適切に実施した。</p>	<p>適切に報告されていた。</p>

<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策定し、届出、公開、周知した。 <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(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"> <tr> <td data-bbox="1236 107 1300 145">A</td> <td data-bbox="1300 107 1364 145">B</td> <td data-bbox="1364 107 1428 145">C</td> <td data-bbox="1428 107 1449 145">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 145 1449 1975">法令を順守し、適切に雇用環境が維持されていた。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を順守し、適切に雇用環境が維持されていた。			
	A	B	C	D							
法令を順守し、適切に雇用環境が維持されていた。											

(3) 施設・設備等の維持管理業務	<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>▼事故や災害時に備え、緊急時の連絡体制、対処方法を共有した。また具体的にレストハウスでの火災を想定した消防訓練を実施した。</p> <p>▼各コンソーシアム団体は、年度当初に全スタッフに安全教育を実施した。</p> <p>▼施設賠償責任保険は仕様に適合したものに加入した。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p> <p>専門業者に委託し、保守点検・修繕・警備・管理業務を下記のとおり実施した。</p> <p>▼噴水保守点検</p> <p>▼受水槽清掃</p> <p>▼消防設備点検</p> <p>▼遊具点検</p> <p>▼自動扉保守点検</p> <p>▼電気設備月次・年次点検</p> <p>▼レストハウス管理運営</p> <p>▼駐車場管理(門扉開閉、誘導警備)</p> <p>▼森の家機械警備</p> <p>▼レストハウスイレ手洗水漏れ修繕</p> <p>▼レストハウスイレ排水管詰まり修繕</p> <p>▼森の家薪ストーブ修繕</p> <p>▼LED園路灯修繕</p> <p>▼バス転回場照明灯取替修繕</p> <p>▼第1駐車場区画線引き直し</p> <p>緑地管理は計画の記載回数にとらわれることなく、適宜、園内の状況に合わせた管理を実施した。</p> <p>▼草刈は生育状況に応じて、計画の回数以上実施した。その他、維持管理基準表に準拠し、業務を実施した。</p> <p>▼段上テラスの石段や各所の石垣を適宜補修した。</p> <p>▼レストハウスは障がい者支援団体に管理を委託し、公園の案内・車椅子貸出し・清掃・軽食販売を行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼園内での火災発生や台風・地震などに備え、緊急事態対応手順書に基づく役割分担と手順等の確認を行うとともに緊急時連絡網・緊急時対応フローをスタッフ間で共有した。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染症拡大予防対策を実施した。</p>	<p>具体的にレストハウスでの火災を想定し、対処方法や役割分担、避難経路や消火器の位置など、現場で確認しながら訓練を行い、緊急時に適切かつ迅速に対応できる体制づくりに努めた。</p> <p>紅葉で来園者が多い時期にレストハウスイレの排水管が詰り、利用できない状況になったが、速やかに専門業者に詰まり除去作業を依頼し、迅速に復旧させることができた。</p> <p>噴水は、新型コロナウイルスの影響で今年度は運転停止したが、定期清掃と保守点検を予定通り実施することで、稼働再開に備えた。</p> <p>レストハウスは、新型コロナウイルスの影響で営業開始の4月下旬から5月末まで併設トイレ以外を閉鎖した。感染症対策を行って営業を再開し、スタッフおよび利用者に感染者を出すことなく運営することができた。</p> <p>札幌市からの指示、また北海道スタイルに準じて、レストハウス・森の家では消毒や3密回避等の対策を行い、来館者にも周知・協力していただくことで、来館者・スタッフともに感染者を出すことなく運営することができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1246 107 1294 143">A</th> <th data-bbox="1294 107 1342 143">B</th> <th data-bbox="1342 107 1390 143">C</th> <th data-bbox="1390 107 1437 143">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1246 143 1294 667">災害の場所や役割分担など、実際の災害を想定した具体的な対策を行っていた。</td> <td data-bbox="1294 143 1342 667"></td> <td data-bbox="1342 143 1390 667"></td> <td data-bbox="1390 143 1437 667"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1246 667 1294 1503">適切に管理されていた。レストハウスでは、新型コロナウイルスの感染者を出すことなく運営することができた。</td> <td data-bbox="1294 667 1342 1503"></td> <td data-bbox="1342 667 1390 1503"></td> <td data-bbox="1390 667 1437 1503"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1246 1503 1294 1984">新型コロナウイルス感染症対策を徹底して行い、感染者を出すことなく運営していた。</td> <td data-bbox="1294 1503 1342 1984"></td> <td data-bbox="1342 1503 1390 1984"></td> <td data-bbox="1390 1503 1437 1984"></td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	災害の場所や役割分担など、実際の災害を想定した具体的な対策を行っていた。				適切に管理されていた。レストハウスでは、新型コロナウイルスの感染者を出すことなく運営することができた。				新型コロナウイルス感染症対策を徹底して行い、感染者を出すことなく運営していた。			
			A	B	C	D													
災害の場所や役割分担など、実際の災害を想定した具体的な対策を行っていた。																			
適切に管理されていた。レストハウスでは、新型コロナウイルスの感染者を出すことなく運営することができた。																			
新型コロナウイルス感染症対策を徹底して行い、感染者を出すことなく運営していた。																			

(4)事業の計画・実施業務	▽ 自然環境に関する学習機会の提供業務					
			A	B	C	D
	<p>【実施イベント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼野鳥観察会:15回開催(参加者延べ264名)※ ▼自然観察会:5回開催(参加者延べ53名)※ ▼スノーシュー自然観察会:3回開催(参加者延べ50名) ▼森のたんけん隊:5回開催(参加者延べ73名)※ ▼ルディック・ウォーク体験講習会:1回開催(参加者2名)、1回中止(荒天のため) ▼バードウォッチャーのための樹木観察会:2回開催(参加者延べ34名) ▼薪割り体験:1回開催(参加者29名) ▼クリーンアップ活動:1回開催(参加者15名) <p>※野鳥観察会11回分、自然観察会2回分、森のたんけん隊7回分は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した。</p> <p>【新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止したイベント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼初心者向け野鳥観察会 ▼ネイチャーカフェ(6回程度) ▼週末クラフト体験(金・土・日・祝日他イベント等がない日) ▼早春の植物観賞ツアー ▼コケ玉作り講習会(2回) ▼おはし作り体験 ▼カルチャーナイト2020 ▼クリスマスリース作製体験 ▼旭山夏まつり ▼旭山自然写真展(2回) ▼旭山懐古展 	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、感染症対策が難しい不特定多数が参加するイベントや屋内イベントを中止したが、野鳥観察会など屋外で開催するイベントは感染症対策を行って実施した。特に野鳥観察会は例年以上に申込が多く、需要に応えるべく、マスクやソーシャルディスタンスの確保等の対策を実施したうえで、6回分を追加し、参加者に好評を得ることができた。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の対策を行いながら、市民活動団体との協働により、環境を活かした事業が様々なかたちで実施されている。新たなイベントを展開しており、より多くの方の公園利用を促進していた。今後も近隣町内会や周辺小学校など地域との連携も進めながら自然環境に関する学習機会の提供に努めて欲しい。</p>			
	<p>▽ 公園及び周辺環境に関する情報収集及び提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼毎日の巡視業務と併せて、野鳥その他の自然情報を収集・記録し、データを集積した。 ▼公式ホームページで、野鳥等自然情報やイベント情報等を年間181件発信した結果、閲覧数は前年度比136.9%の142,762件となった。 ▼公式ホームページで、野鳥動画の公開を継続して行った。 ▼当公園の野鳥や植物等の情報を掲載した月刊誌「アカゲラ通信」を毎月発行し、森の家・レストハウスで無料配布し、公式ホームページでも公開した。 ▼鳴き声で野鳥を識別するためのリーフレットを作成し、販売を開始した。 	<p>公式ホームページへのアクセス数は、毎年1万件程度の増加が続いているが、特に今年度は前年度比136.9%で大きく閲覧数を伸ばすことができた。コロナ禍による公園利用者の増加が顕著で、それもアクセス数増加につながったと思われる。野鳥情報の閲覧数が最も高く、需要に応えるべく継続してタイムリーな野鳥等自然情報の発信を行うことができた。また引き続きコロナ禍による外出自粛等の要請が出る状況だったことから、当公園で撮影した野鳥の動画を公開することで、自宅に居ながら野鳥の観察を楽しむ機会を提供することができた。</p>	<p>旭山記念公園の環境を活かした自然情報の提供がタイムリーに行われており、利用者の満足度の向上につながっている。また、外出自粛要請中に動画を公開し、ニーズに沿った情報提供を行っていた。</p>			

▽ 環境教育に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

【市民協議会及び所属団体が運営母体となっているイベント事業】

▼WONDER FOREST: 中止

▼秋の星空観察会: 中止

▼森のフェスティバル: 参加者10名

▼スノーキャンドル: 中止

▼冬のフェスティバル: 中止

※新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止した。

【市民協議会総会について】

▼令和2年度総会は、市民協議会会員が日程調整を担当し、出席予定者の都合から年度明けの実施となった。また新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、議題についての検討や情報共有等の事項についてはグループメールにて実施された。

▼出席予定

・旭山公園キッズ 代表

・旭山森と人の会 代表

・札幌太陽中央子ども劇場 代表

・札幌まるやま自然学校 代表

・旭山自然調査隊 代表

・札幌市公園緑化協会 旭山記念公園マネージャー

新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、市民協議会と協議した結果、市民協議会主催または共催するイベントは中止した。森のフェスティバルについては定員を設け、屋外でネイチャーゲームを行う内容に変更して実施することで、遊びを通じた環境教育を図ることができた。また新型コロナウイルス感染拡大防止策について北海道や札幌市からの指示・勧告を適宜情報共有することで、ご理解を得ながらイベントや森の家利用等について調整することができた。

指定管理者と市民活動団体は、良好な関係を築くことができおり、連携してイベント事業を展開できている。今後も一層の調整が図れるように、札幌市としても積極的に調整を行っていく。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

	R1実績	R2計画	R2実績
森の家利用届(件)	26	-	19
公園利用届(件)	101	-	74
森の家利用者数(人)	6,417	-	7,082
レストハウス利用者数(人)	21,182	-	24,483

▽ 利用促進の取組

▼3密を回避しやすい屋外イベントについては、当初計画より日程を増やし実施した。

▼生活情報誌「ふりっぱー」を活用し、野鳥観察会等の屋外イベントについて告知を行った。

野鳥観察会の申し込み件数増加が顕著だったことから、10月以降は月1回から月2回に実施回数を増やすことで、屋外利用の促進を図ることができた。新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、森の家・レストハウスの座席の間引き等を行う状況だったが、コロナ禍による来園者増加が顕著で、利用者数増加に影響した。適切な感染症対策の実施と、貼り紙等でマスク着用等の協力を要請することで、利用者・スタッフ共に感染者を出さずに管理運営を行うことができた。

A	B	C	D
新型コロナウイルス感染症対策を徹底して行い、感染者を出さず運営していた。			

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼公式ホームページの活用 ▼近隣小学校・近隣町内会へイベント告知 ▼公園自然情報月刊誌「アカゲラ通信」の発行 ▼生活情報誌ふりっぱーへイベント情報掲載 ▼民間の情報機関へ公園情報を提供 ▼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。 	<p>公式ホームページは年間181回更新を行うことで閲覧者数は142,762件となり、前年度比136.9%で多くの方に活用していただくことができました。</p> <p>旭山の野鳥に関するデータベース「旭山の野鳥」へのアクセス数が多いことから、記事や写真の更新を適宜行うことで、閲覧者の利便性向上に努めた。</p> <p>また、公式ホームページで新型コロナウイルス感染症に伴う利用制限や、感染予防に関するお願いなど、逐一告知することで、安全・安心な公園利用となるよう情報発信することができた。</p>	A B C D
	<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>公式ホームページは、野鳥の動向やイベント開催の告知等、タイムリーな情報を提供し、利用者の目線に立った工夫が見られた。今後も身近な観光スポットとしてのPR活動を積極的に行い、公園利用がさらに進むよう努めて欲しい。</p>

2 自主事業その他

▽ 自主事業		A B C D
<p>▼レストハウス売店事業 売上高1,821千円</p> <p>▼森の家売店事業 収益事業売上高124千円(前年度129千円) 公益事業売上高54千円(前年度245千円) 合計売上高178千円(前年度374千円)</p>	<p>レストハウスは、新型コロナウイルス感染拡大防止のため営業開始が6月からとなり、座席の間引きや短時間の利用を推奨する等の取組を実施して営業を行った結果、感染者を出さずに終えたが、売店売上には大きく影響し、前年度比約52%にとどまった。 森の家は屋内開催のネイチャーカフェなどの講習会や、不特定多数の参加を見込む旭山夏まつりなどのイベントを感染拡大防止の観点から中止したため、公益事業売上高に大きく響いたが、屋外開催の野鳥観察会などは需要の高まりに応じて回数を増やして開催することで、売上増加に努めた。</p>	<p>森の家の公益事業収入については新型コロナウイルス感染症拡大防止による不特定多数の参加者が見込まれるイベントを中止したため、売上が減収となった。一方で、屋外の野鳥観察会等の需要は増えていることから、引き続き感染症対策に努め、可能なイベント事業等のPR活動については積極的に行って欲しい。 レストハウスの利用者は新型コロナウイルス感染症の関係で減少しているが、引き続き利用者が購入しなくなるよう工夫し、売り上げ向上に努めて欲しい。</p>
<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 下記の業務については、市内業者に委託した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼噴水保守点検 ▼受水槽清掃 ▼消防設備点検 ▼遊具点検 ▼自動扉保守点検 ▼電気設備月次・年次点検 ▼公衆トイレ開放 ▼レストハウス管理運営 ▼駐車場管理(門扉開閉、誘導警備) ▼森の家機械警備 ▼薪ストーブ修繕 ▼レストハウストイレ排水管詰まり修理 ▼LED園路灯修繕 ▼レストハウストイレ手洗い修繕 	<p>保守点検・修繕業務については、市内の各専門業者を活用し、レストハウスの管理運営業務については、障がい者支援団体へ業務を委託することで福祉施策へ取り組むことができた。</p>	<p>適切に実施されていた。</p>

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	アンケートコーナーを森の家とレストハウスに設置、また利用者への質問用紙配布を行い、131件の回答を得た。
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は、札幌市の要求水準70%に対して99%と大幅に上回った。 ・接遇に関する満足度は、要求水準80%に対し100%とこちらも大幅に上回った。
利用者からの意見・要望とその対応	<p>〈意見・要望〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・無料の水飲み場を多くしてほしい。 ・花を植えられると良い。 ・平日でもスノーシューの貸出をしてほしい。 ・冬季も水洗トイレを使用できるようにしてほしい。 <p>〈苦情〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・案内板が不十分。 ・駐車場がせまくて駐車しづらかった。 ・駐車場が満車でイベント参加が危うかった。 <p>〈称賛〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(森の家に)本がたくさんあって、動植物について調べるのが楽しいです。 ・(レストハウス売店の)ソフトクリームがおいしい。 ・(ホームページの)野鳥情報がよく観察されていて素晴らしい。 ・博学なガイド(公園スタッフ)の案内で楽しい時間でした。(野鳥観察会にて) <p>【要望に対する対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・花を植えられるような花壇の増設については、場所や維持管理に伴う人工等の課題があり、今後も検討したい。 ・平日でのスノーシュー貸出を行うには、スタッフの増員、勤務日数の増加等が必要であり、今後検討していきたい。 <p>【苦情に対する対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来園者の増加に伴い、例年にない駐車場が混雑する状況が発生した。特にスペースが狭くなる冬期については拡幅除雪と雪割りを適宜行うとともに、令和3年度は、冬期閉鎖する第2駐車場の開放による駐車スペース確保に向けて、札幌市およびコンソーシアム間で協議しながら検討したい。

総合的な満足度および接遇に関する満足度ともに、要求水準を満たすことができた。今後も、豊かな自然環境と風致の良さを維持し、利用しやすい安全安心な利用環境を整えるように努めていきたい。

要望、苦情に関しては、来園者増加に伴う駐車場等の施設利用に関するものが目立った。次年度以降も来園者の増加傾向が続くことが予想されるため、特に駐車場については、札幌市およびコンソーシアム間で協議を進め、解決できるように努める。

A	B	C	D
総合的な満足度、接遇に関する満足度共に昨年度より増加している。また、アンケートの回答件数についても増加している。駐車場については、年々利用者が増加しており、札幌市およびコンソーシアム間で協議を進め解決していきたい。			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R2年度計画	R2年度決算	差
収入	26,540	27,833	1,293
指定管理業務収入	25,580	25,580	0
指定管理費	25,580	25,580	0
利用料金	0	0	0
その他	0	0	0
自主事業収入	960	2,253	1,293
支出	26,339	29,690	3,351
指定管理業務支出	25,727	28,155	2,428
自主事業支出	612	1,535	923
収入-支出	201	▲ 1,857	▲ 2,058
利益還元	0	0	0
法人税等	0	3	3
純利益	201	▲ 1,860	▲ 2,061

新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、多くの屋内イベントを中止したが、屋外開催の野鳥観察会などは需要の高まりに応じて回数を増やして開催することで、減収の抑制に努めた。また、不要な照明灯の消灯など、電気使用量の節減に努めるとともに、コロナ対策による施設閉鎖や、噴水稼働停止を実施した結果、光熱水費の削減につながった。

A	B	C	D
収支が赤字決算となっているものの、光熱水費の節約などの工夫や新型コロナウイルス感染症対策のための屋内イベント中止等により、支出額は昨年度より減少している。引き続き経費削減の工夫を行ったうえで、収入増加による収支改善を図ってほしい。			

▽ 説明

- ▼ 自主事業収入は、森の家販売物や、イベントの充実により、計画より1,293千円の増となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、計画時に見込んでいなかった維持管理作業スタッフの1名増員や、賃金上昇のためレストハウス運営業務等の委託費が上がったこと、空気清浄機など新型コロナウイルス感染症対策のための物品購入のため、計画より2,428千円の増となった。
- ▼ 自主事業支出は、収入の増加に伴い、計画より923千円の増加となった。
- ▼ 自主事業のうち収益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(指定管理業務等)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。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

<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>①令和元年度から引き続き新型コロナウイルス感染症のまん延が続き、自主事業や市民協働といった人が集まるイベント等に制限がかかる中、レストハウスと森の家では感染症対策を実施し、利用者にもマスク着用等の協力を要請して公園を利活用していただくようにポスターやホームページ等で周知に努め、利用者とスタッフおよび関係者に感染者を出さずに運営することができた。</p> <p>②屋外での運動が推奨される中、公園利用者が増加し、バードウォッチングや藻岩山登山者などの利用者増加が顕著で、特に天候の良い日は駐車場が混雑したことから、駐車スペース外の駐車禁止の注意や、冬期の拡幅除雪、雪割りをを行い、安全な利用と混雑緩和に努めた。</p> <p>③ホームページにて野鳥等の自然情報をタイムリーで詳細な情報発信に努め、閲覧者への質の高い情報提供によるアクセス数増加、および利用促進につなげることができた。</p>	<p>①新型コロナウイルス感染症対策など、衛生管理を確実に実施する。</p> <p>②冬期の駐車スペース確保に向け、排雪や第2駐車場の開放等の対策を検討する。</p> <p>③引き続きタイムリーで詳細な野鳥等の自然情報発信に努める。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新型コロナウイルス感染症対策の要請が続いたが、レストハウス、森の家および屋外イベント等では感染者を出さずに運営することができており、概ね良好に管理が行われていた。また、積極的に公式ホームページ情報発信やイベント事業を行う事で、公園の利用者数の増加に努めていた。</p>	<p>安全管理について、園内は園路の不陸部分や階段等の劣化、橋梁の舗装・塗装の劣化、また、園路際や民有地境界部分については倒木による事故の懸念があるため、日頃からの巡視を強化し、維持管理にあたること。</p>