

# 指定管理者評価シート

事業名	公園管理費	所管課(電話番号)	建設局みどりの推進部みどりの管理課(211-2536)
-----	-------	-----------	-----------------------------

## I 基本情報

1 施設の概要			
名称	①大通公園 ②創成川公園	所在地	①中央区大通西1～12丁目 ②中央区北2条～南4条西1東1
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3年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価					
1 業務の要求水準達成度								
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>大通公園、創成川公園においては、以下の基本方針に基づいて管理運営にあたった。</p> <p>① 平等・公平な利用の機会を確保し、公共の福祉増進の場としての利用効果を高める。</p> <p>② 関係法令・条例等を遵守し、利用者や市民の声の反映とその発信に努め、開かれた管理運営による、安全で安心、快適な利用環境を提供する。</p> <p>③ 資源・施設の長寿命化を念頭に置き、効率的な管理運営による経費削減を図り、安定した質の高いサービスを提供する。</p> <p>④ 自己実現、生涯学習の場としての積極的な利用を促すため、市民や関係諸団体・機関等との連携・協働を推進し、活動の場としての魅力を高める。</p> <p>⑤ みどりの保全・景観形成に取り組み、新たなみどりを創出し、地球温暖化の防止、ヒートアイランド現象の緩和、生物多様性の保全による良好な都市環境を形成する。</p> <p>⑥ みどりと人、みどりとみどり、人と人をつなげるネットワークを形成し、札幌市を代表する公園としてみどりとともに札幌のまちの魅力を伝える。</p>	<p>利用者が快適に利用できるよう、不法行為、迷惑行為などに対して利用指導するとともに、注意看板の設置や園内放送をすることで利用機会の確保に努めた。</p> <p>コンプライアンスを遵守した管理運営を遂行した。また、市民を対象としたアンケート調査を行い、可能なものは反映して改善を図った。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>環境負荷を軽減するため、節電や節水、植物リサイクルに努めた。</p> <p>企業や団体と協働で、花壇の花植えや園内清掃などを支援し、円滑に活動した。</p> <p>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。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> </table>	A	B	C	D	<p>日常的な維持管理作業について、安定して高い水準で行われています。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。</p>
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、社会的地位や身分等の違い等によって、公園の平等利用が妨げられないよう、また、利用者に不公平感を抱かせることのないよう、スタッフへの教育を徹底し、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させ、接遇レベルの向上を図っている。また、外国人利用者には必要時に翻訳機を活用した。

▼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、全員接遇サービス検定を取得しており、利用者にも満足いただける接遇を心掛けている。また、アンケート調査の満足度は高い。

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)にEMS研修を実施した。

▼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た結果、環境目標のいずれも前年度より数値減となり、達成した。

ワークライフバランスにおいても全スタッフが目標をクリアしている。

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、日常管理に不備がないか再確認した。

▼他公園で起きた事故や苦情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。

業務に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、播種や張芝による芝生再生を図った。また、東京オリンピック2020後の芝生復旧時には、広範囲の張芝を行い、根付きまでの灌水作業に尽力した。
- ▼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強化した。
- ▼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っており、水が汚濁しないよう清掃回数を増やした。
- ▼利用や通行の支障となるハギについて、生長調整を目的とした剪定を行った。(創成川公園)
- ▼中高木について、順次、地下支柱ベルト外しと土壌改良を行った。(創成川公園)

芝生管理では、東京オリンピック2020後の芝生復旧が3丁目分と広範囲だったことと、残暑が厳しい時期であったため、毎日の灌水に尽力し、冬を迎えた。また、他エリアでの踏圧やカラスの芝生剥ぎ取りによる芝損傷箇所への播種や張芝作業を適時、高頻度で行うことにて再生することができた。

樹木管理では、感染症の影響により、特定イベントが中止となり、占有物が無いことや来園者が減少したことで、年間を通じた剪定作業を行えたことで樹木の品質を高めることができた。高所作業車を用いた作業は委託発注とし、利用者への枝の落下事故防止に努めた。

噴水施設では、東京オリンピック2020会場や感染症対策で閉鎖や期間停止など、通常開放とはいかなかったが、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、ハギの生長調整(剪定)を例年行っており、生育経過も良好なため、調整作業を行った。また、すべての中高木が地下支柱となっているため、今年度も地下支柱のベルト外しを行い、良好な育成に努めることができた。次年度以降も引き続き行う予定である。

例年より芝生管理の負担が大きかったものの、適切に対応したことを評価します。また、新型コロナウイルスによりイベント等が中止となった機会を利用し樹木管理の質を高められたことを評価します。植物・施設の維持管理ともに適切に行われており、今後も工夫して取り組まれることを期待します。

▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)

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

- ▼ 管理事務所他機械警備
- ▼ 園内清掃及び公衆トイレ、西3喫煙所清掃
- ▼ 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
- ▼ 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
- ▼ 公衆トイレ自動ドア点検
- ▼ 西9丁目トイレ汚水管調査
- ▼ 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、芝生内の雑草が多く、他の作業とも重なる時期であるので、除草作業を福祉施設へ委託した。

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

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり

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

▼ その他

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

運営協議会では、指定管理者からの業務報告、老朽化施設の優先的改修事項や緑地の改善対策、2公園の問題点について協議した。利活用協議会では、例年、左記の構成団体にて開催しているが、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。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 資金管理については、指定管理業務や自主事業等、公園ごとに区分しており、現金等の取扱いについては点検、調査を行っている。事務局経理事務担当者による現金出納簿の確認、月末締め現金出納簿と売上金口座入金状況の確認を随時行っている。

▼ 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。

札幌市監査事務局による監査が行われたが、内部監査や経理事務担当者の随時確認により、指摘事項はなかった。不正行為や事故発生の未然防止のため、複数名による現金等の確認を徹底した。不正経理等の事故は発生していない。

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

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼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。</p> <p>▼西3・4丁目においては、東京オリンピック2020による占有終了後より、放送設備による注意喚起を行った。</p> <p>▼札幌市により夜間警備員による酒飲み巡回が行われたのに併せて夜間スケートボード走行指導も行って頂いた。(4月30日～8月29日と9月6日～10月31日)</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼要望・苦情については、マニュアルを整備して対応した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼苦情等は期報にて取りまとめ、札幌市に報告した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</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>▼市民を対象としたアンケート調査を実施した。</p> <p>▼HESの環境目標及び評価を実施した。</p> <p>▼過去の苦情等を集計し、公園管理に役立てている。</p> <p>▼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。</p> <p>▼札幌市の業務等検査は適正に対応した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼東京オリンピック2020での対応については、札幌市や組織委員会と連絡調整し、都度結果を報告した。</p>	<p>スケートボード利用を禁止するため、日常の巡回時や苦情が入った際は利用者への指導・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。</p> <p>感染症の影響や改正健康増進法により、喫煙制限区域(西1～4丁目)以外での喫煙が増加しており、苦情も多く、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、対応が困難である。</p> <p>ホームレス対策については、札幌市、支援団体JOIN、病院ソーシャルワーカー、警察などの団体と連携しながら対応した。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>スケートボードや喫煙の利用については、依然増加し、指導・マナー啓発に尽力しているものの、注意看板や口頭指導では対応困難となってきた状況です。より効果的な取り組みの検討にも努めてください。</p> <p>ホームレス対策については、荷物の占拠への対応は苦慮するものではありませんが、声かけ等適切な対応を行われていたと評価します。</p> <p>適切に実施されています。</p>
--	---	--	---

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 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)	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。 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。 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。	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1252 159 1300 190">A</th> <th data-bbox="1305 159 1353 190">B</th> <th data-bbox="1358 159 1406 190">C</th> <th data-bbox="1410 159 1447 190">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1244 235 1447 504">適切に実施されていると判断します。なお、維持管理作業における軽微な労災事故が見られたため、労災防止の発生にはより力を入れて取り組んでください。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されていると判断します。なお、維持管理作業における軽微な労災事故が見られたため、労災防止の発生にはより力を入れて取り組んでください。			
	A			B	C	D					
適切に実施されていると判断します。なお、維持管理作業における軽微な労災事故が見られたため、労災防止の発生にはより力を入れて取り組んでください。											
<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"> <li>・全てのスタッフに対し、北海道最低賃金889円(令和3年10月1日発効)以上の時給を支給した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・短時間雇用管理者を選任し、北海道労働局へ届け出た。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>											

	<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1名を正規職員に転換した。</p> <p>▼ 大通公園では2件の労災発生となった。(スズメバチ刺傷1件、膝靭帯損傷1件)</p>										
(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>▼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)等に加入した。</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>▼作業前にはスタッフへの安全指導を実施した。</p> <p>▼台風や強風の恐れがある時は、ホームページ等で利用者に注意喚起を行った。</p> <p>▼強風時は、枝折れ等の巡回点検を行い、利用者の安全を確保した。</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。(休止期間あり)</p> <p>▼車いす、ベビーカーの無料貸出を実施した。(休止期間あり)</p> <p>▼飲料水の自動販売機を設置した。</p> <p>▼西1丁目に飲食ブースを設置した。(休止期間、販売制限あり)</p>	<p>強風時には噴水施設から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。</p> <p>利用度合が非常に高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。</p> <p>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>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>よく利用者へ配慮し適切に実施されています。今後も利用者目線で、ニーズや時代の変化を捉え積極的なサービスの向上を期待します。強風等による樹木被害もありましたが、迅速に対応し安全確保が図られていたと評価します。特に樹木の事故は、高齢化が進み今後増加する恐れがあるため、巡回時の確認も含め、利用者の安全確保によりいっそう努めてください。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>よく利用者へ配慮し適切に実施されています。今後も利用者目線で、ニーズや時代の変化を捉え積極的なサービスの向上を期待します。強風等による樹木被害もありましたが、迅速に対応し安全確保が図られていたと評価します。特に樹木の事故は、高齢化が進み今後増加する恐れがあるため、巡回時の確認も含め、利用者の安全確保によりいっそう努めてください。</p>			
A	B	C	D								
<p>よく利用者へ配慮し適切に実施されています。今後も利用者目線で、ニーズや時代の変化を捉え積極的なサービスの向上を期待します。強風等による樹木被害もありましたが、迅速に対応し安全確保が図られていたと評価します。特に樹木の事故は、高齢化が進み今後増加する恐れがあるため、巡回時の確認も含め、利用者の安全確保によりいっそう努めてください。</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、グリーンシーズンは委託にて実施し、ウィンターシーズンは直営で実施した。公衆トイレ清掃は委託にて通年実施している。
- ▼枯枝除去及び剪定を行った。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。
- ▼トイレ詰まりが頻繁に発生した西9丁目トイレにおいては汚水管のカメラ診断を行い、管路に侵食した樹木根の除去を行った。
- ▼感染症拡大防止のため、喫煙所及び水遊び施設の閉鎖、噴水及び遊具の一時停止を行った。

▽ 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、職員が事務所で待機体制をとった。
- ▼中央警察署主催のテロ対策推進会議に参加した。(当日中止にて書面確認)
- ▼東京オリンピック2020開催時には早朝のゴミ回収と不審物確認を行い、会場の安全に努めた。
- ▼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。

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。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。施設の老朽化等については、大規模修繕調査資料に記載し、札幌市へ提出した。西9丁目トイレ管路調査により、汚水管詰まりは解消された。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。

台風被害がなく、強風による枝折れが多かったが、迅速に処理し、利用者の安全に努めた。東京オリンピック2020開催にあたっては組織委員会、札幌市と連携し、占有地整備や当日運営に携わった。感染症対策については、昨年から実施している取り組みを継続しており、スタッフから発症者はいなかった。

適切に実施されています。故障した機器の交換やトイレ不具合解消等、利便性が維持されるよう適切に対応されていることを評価します。

東京オリンピック開催については柔軟に関係者と連携し対応したことを評価します。その他、防災にかかる取り組みについては適切に実施されています。

(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 ▼植物を利用したクラフトやバラの相談会、小学生の花植えや管理体験などを実施予定であったが、感染症拡大防止のためすべて中止とした。 ▼感染症拡大防止のため、バラフェスタを中止したが、ボランティアがバラの花びらで作成したポプリを無料で配布した。</p> <p>創成川公園 ▼ガイドツアーでのライラックをはじめとする植物の案内や、子どもたちのささぶね作り体験、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すべて中止とした。</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297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146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696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41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104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60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52名</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&amp;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</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"> <li>・市民による花壇造成:登録者数30名(1団体)</li> <li>・市民による花壇維持管理:登録者数17名</li> </ul> <p>▼バラ花壇管理ボランティア</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民によるバラ花壇管理:登録者数75名</li> </ul> <p>▼ガイドボランティア</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイド勉強会の実施:登録者数60名</li> </ul> <p>▼リラの会への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・西8丁目花壇の造成および管理</li> </ul> <p>▼彫刻美術館友の会支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・屋外彫像の清掃活動</li> </ul> <p>創成川公園</p> <p>▼植物ボランティア</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民による緑地管理:登録者数19名</li> </ul> <p>▼お助け隊</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民による総合管理:登録者数15名</li> </ul> <p>▼花くらぶ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民によるプランター総合管理:登録者数7名</li> </ul> <p>▼創成川ポポロ支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安田侃彫刻の清掃活動</li> </ul> <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"> <li>・園内清掃活動</li> </ul> <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、今年度もベンチ塗装ボランティアのウッドリペインターズと協働で、創成川公園の木製ベンチの塗装を計画したが、感染症拡大防止の観点から中止とした。ボランティア活動については、参加者各自で感染症防止対策をとり参加するよう呼び掛けを行い、緊急事態宣言中は、すべての活動を中止し、参加者の安全確保に努めた。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止とした活動もありましたが、参加者の安全確保に努めながら、可能な限り活動支援が行われたことを評価します。</p>
--	--	--	---

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績
該当施設なし	件数(件)	/	/	/
	人数(人)	/	/	/
	稼働率(%)	/	/	/

	R2年度実績	R3年度計画	R3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

- ▼バラのポプリ配布 100名
- ▼その他、感染症拡大防止のためすべて中止

創成川公園

- ▼ライラック写真募集 62名
- ▼ライラック投稿写真展示 62点
- ▼医療従事者向けイルミネーション 延べ240名
- ▼その他、感染症拡大防止のためすべて中止

大通公園、創成川公園とも、利用促進のためイベント開催を予定していたが、感染症拡大防止のため、ほとんどのイベントを中止とし、直接利用者と接しないイベントのみを開催した。

新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めながら、可能な限り取組が行われたと評価します。今後感染対策の緩和等の動きにも注視し、イベント等の実施が検討されることを期待します。

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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公式ホームページ 大通公園アクセス数は108,937件となり、前年度比約149%の閲覧数となった。 創成川公園アクセス数は20,263件となり、前年度比約136%の閲覧数となった。</li> <li>・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。</li> <li>・Twitter ツールの特性を生かし、コロナによる施設開放状況や利用時のお願いを都度アップし、ダイレクトメールでの質問に即時返答するなど、公園の管理運営への理解を深めていただくよう努めた。</li> <li>▼ 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4年3月28日に公開した。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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、商店へ行っているが、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。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 前回から継続指定を受けており、引継ぎ業務はない。</li> </ul>	<p>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。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>メールフォームや、Twitter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、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>SNSを活用する等、問合せや情報発信により効果的な取り組みを行ったことを評価します。</p> <p>公式ホームページについても、こまめな情報発信が継続されており、閲覧数も昨年度より大幅に増加していることを評価します。</p> <p>今後も、市民へ向けても観光客へ向けてもわかりやすく、よりいっそう公園の魅力が伝わる広報が行われることを期待します。</p>

2 自主事業その他

▽ 自主事業		A B C D
<p>▼売店事業(インフォメーション&amp;オフィシャルショップ) 売上高539千円 利用者数2,160名</p> <p>▼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1,142千円</p> <p>▼ほか上記「利用促進の取組」に記載。</p> <p>▼東京オリンピック2020開催のため、カフェテラスととうきびワゴンは西1丁目での営業となった。</p>	<p>自主事業では、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のため、イベントの中止、カフェテラス、とうきびワゴン、インフォメーションセンターは営業の自粛や酒類の販売禁止、営業時間の短縮等を行った。</p>	<p>例年より規模縮小となりましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止等によりやむを得なかったものと判断します。</p>
<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理事務所他機械警備</li> <li>・園内清掃及び公衆トイレ、西3喫煙所清掃</li> <li>・噴水(西3、4)及び遊水路の水景施設整備</li> <li>・電気保安点検業務</li> <li>・一般ごみ処理、ビン・カン等処理</li> <li>・産業廃棄物処理</li> <li>・遊具保守点検</li> <li>・倒木・危険木処理</li> <li>・公衆トイレ自動ドア点検</li> <li>・西9丁目トイレ污水管調査</li> </ul> <p>▼創成川公園の清掃業務及び除草業務を福祉施設へ委託した。</p> <p>▼インフォメーションセンター&amp;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。</p>	<p>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&amp;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。</p>	<p>適切に実施されています。</p>

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

<p>実施方法</p>	<p>通年実施 ・大通公園インフォメーションセンター &amp; オフィシャルショップ(西7丁目)に通年でアンケート箱を設置した。 ・回答者数40名</p>
<p>結果概要</p>	<p>・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100%と満点の結果だった。</p>
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<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、夜間は札幌市手配による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、感染症拡大防止にて西3丁目喫煙所を閉鎖していること、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】 ホームレスが場所を占拠している</p> <p>【対応】 今までのホームレスへの対応等を説明し、人権に関わるため、こちらでも苦慮している旨や札幌市や関係団体、福祉施設とも連携して改善に向けて努めていることを説明した。</p>

総合満足度及び接遇満足度については、目標値を大幅に上回り、特に接遇に関しては満点評価を得たので、評価が下がらないよう努めたい。  
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し、利用者や観光客への案内に活かし、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たが、花・樹木を楽しみに来園される方もいるため、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、ホームレスについてが多かった。

A	B	C	D
<p>満足度について、目標値を10%以上上回っていることを評価します。特に、接客については、日々の努力により満点評価となっていることを高く評価します。今後も利用者のニーズに応えるとともに、利用者の期待以上のサービスが行われることを期待します。利用者からの意見については、同様の意見が多く寄せられ続けていることから、指定管理者としてもより効果的な課題解決に取り組まれることを期待します。</p>			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	148,461	142,981	▲ 5,480
指定管理業務収入	140,901	135,212	▲ 5,689
指定管理費	140,901	134,921	▲ 5,980
利用料金	0	0	0
その他	0	291	291
自主事業収入	7,560	7,769	209
支出	148,461	139,922	▲ 8,539
指定管理業務支出	146,082	134,416	▲ 11,666
自主事業支出	2,379	5,506	3,127
収入-支出	0	3,059	3,059
利益還元	0	0	0
法人税等	0	404	404
純利益	0	2,655	2,655

▽ 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書の改定協定書(その2)」により5,980千円の減となった。
- ▼ 自主事業収入は、新型コロナウイルスによる来園者・観光客の減少等があったが、(公財)東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会からの自動販売機等の営業休止に関する補填があり、209千円の増となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、西9丁目トイレ污水管調査業務や雪まつりの中止に伴う転落防止柵他設置業務の継続などの支出も発生したが、東京オリンピック2020開催での西2～4丁目閉鎖による光熱水費の減少や、減収に合わせた経費の削減により、結果として計画より11,666千円の減となった。
- ▼ 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3,127千円の増となった。
- ▼ 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。

新型コロナウイルスによる来園者の減少、東京オリンピック・パラリンピックの開催による公園の一部閉鎖及びそれらに対する補填などがあり、収入が大きく変動したが、それに併せて経費の支出を調節することができた。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
新型コロナウイルス感染拡大や東京オリンピックの影響により、例年と異なる状況でしたが、適切に収支管理が行われていたと判断します。			



<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3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、感染症拡大防止のため特定イベントが中止となったので、芝生の播種や張芝、灌水等を重点的に行い、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、可能な限り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。感染症拡大防止の観点から、市と協議し、噴水及び遊水路の水景施設を一定期間停止又は休止で対応した。</p> <p>▼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、適正な利用を求めた。</p> <p>▼自主事業については、感染症拡大防止を鑑みて、予定イベントを中止し、とうきびワゴン及びカフェテラスの営業においては期間休止と販売品目の一部中止を行い、まん延防止重点措置解除後は感染症対策を講じながら営業を再開し、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、東京オリンピック2020使用にて西2～4丁目の閉鎖と特定イベントの中止により、西5丁目滑走行為の中心となったため、夕刻の巡回による注意・指導、撒き砂などの対策を講じた。</p> <p>▼ボランティアについては、感染症拡大防止のため、緊急事態宣言中は活動を中止し、まん延防止重点措置解除後から各々、感染症対策を講じた上で、通常の活動を再開した。</p> <p>▼東京オリンピック2020の競歩・マラソン会場となったため、西2～4丁目閉鎖となり、西1丁目ではアイヌイベントが開催されたため、通常とは別の維持計画を立てて管理にあたった。オリンピック組織委員会より要望が多くあったが、都度対応し、開催に向けて協力体制をとった。結果、大きな事件・事故なく無事に大会期間を終えることができた。</p>	<p>『大通公園』</p> <p>▼芝生管理について、カラスがコガネムシの幼虫を捕食するため芝生を剥ぎ取っている事例が各丁目で起きており、予防するためにフェロモントラップの設置やテグス張りを施したが、改善するまでには至らなかったため、次年度は早期にフェロモントラップの増数設置や、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>▼施設管理について、噴水設備やトイレなど設置から10年以上を経過したものは、徐々に劣化や老朽化が見られるため、定期的な点検・診断を行い、故障・破損状態にならないよう努めたい。</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し、また若者が集まると予測される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全て改善することは困難なため、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>▼次年度は感染症の減少と対策完備の上で、大規模イベントが復活していくと予測されるため、都度、イベント開催の際は来園者増を見越した作業計画を立案し、事故なく、安全な管理体制をとりたい。</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、カラスがコガネムシの幼虫を捕食するため芝生を剥ぎ取っている事例が起きているため、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づ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>新型コロナウイルス感染拡大の継続のほか、東京オリンピック会場としての利用もあり、非常にイレギュラーな年度でしたが、オリンピック関係者との連携をはじめ、柔軟な対応を行ったことを評価します。</p> <p>新型コロナウイルスの感染拡大防止は今後も続くことが考えられますが、適切な感染対策と両立しながら、公園の利活用が促進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、利用マナー対策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、利用者の安全確保は第一に、利便性の確保・向上に努めてください。</p>