

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	①487,941m 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31年4月1日～令和6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: 1緑地2公園 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4年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価								
1 業務の要求水準達成度											
(1)統括管理業務	<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></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>・方針どおり実施されていた。</p>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							
<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待遇、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。</p> <p>また10月には「札幌市心のバリアフリー研修」に職員3名がオンライン研修を受講しました。障がいのある方などに差別や偏見といった「心のバリア」を解消することを学び行動を起こすことを再認識し、受付職員・作業員スタッフへ周知し夫々意識を高めることができました。</p>	<p>・利用者の意見、要望を傾聴しつつ、定期的に接遇研修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>・研修へ積極的に参加し、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。</p> <p>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。</p> <p>▼ 丘珠空港緑地での公園灯の深夜の減灯をH27年度より継続しており、電気使用量の削減がされています。</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。(2016.4.28)宣言登録 本年度も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>▼ 代表企業であるマルミプラスはさっぽろまちづくりスマイル認定企業です。2020.3.20に認定され本年度は表彰企業として札幌市から表彰状をいただきました。今後も地域に密着した環境活動やまちづくり活動に励みます。</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継続し配布しました。</p>	<p>・適切と思われる。</p>									

<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)</p> <p>▼ 施設長(1)・副施設長(1)のもと、企画担当(1)、受付担当(6)、維持管理担当(5)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委託等により配置しました。</p> <p>▼ 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基に、対応についてスタッフの研修会を開催し事故、火災発生及び、不審者対応、遺失物、迷子、認知症徘徊者などの対応について周知し運営にあたりました。</p>	<p>・職員・作業員等スタッフに対して、新型コロナウイルスに配慮する形で管理運営の少人数毎に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。</p>	<p>・適切と思われる。</p>																		
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼ 例年、年度当初に市から講師を招き指定管理者講習会を開催していましたが本年度についても昨年に引き続き「感染症防止マニュアル」を個別配布し各事務所に説明会を行いました。またスタッフ全員は既にAED操作等普通救命講習を受講していますが再確認ため操作手順等を管理者から指導し従事する職員の資質の向上を図りました。</p> <p>▼ 作業開始前にミーティングを行い公園利用団体等の情報共有を図り、利用者優先の安全作業と作業員の安全性を図りました。また、利用者が求めるサービスの実現に努め、伏古公園では、防犯の観点から樹木が密集した場所で間引き作業を継続して行いました。その結果、見通しが良くなり子ども達が安心して遊べる空間になりました。</p>	<p>・研修会、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職員の安全作業にも心掛け管理の向上に努めました。</p>	<p>・適切と思われる。</p>																		
<p>▽ 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)</p> <p>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。</p> <table border="0"> <tr> <td>トイレ点検・清掃業務</td> <td>H27.4.1 ~</td> <td>R5.3.31</td> </tr> <tr> <td>公園灯等点検業務</td> <td>H29.4.1 ~</td> <td>R5.3.31</td> </tr> <tr> <td>遊具等点検業務</td> <td>H30.4.10 ~</td> <td>R4.8.31</td> </tr> <tr> <td>夜間警備(管理事務所)</td> <td>H27.4.25 ~</td> <td>R4.11.13</td> </tr> <tr> <td>駐車場門扉開閉他</td> <td>H30.4.11 ~</td> <td>R4.11.30</td> </tr> <tr> <td>有料施設料金収納代行事務</td> <td>H27.4.1 ~</td> <td>R5.3.31</td> </tr> </table>	トイレ点検・清掃業務	H27.4.1 ~	R5.3.31	公園灯等点検業務	H29.4.1 ~	R5.3.31	遊具等点検業務	H30.4.10 ~	R4.8.31	夜間警備(管理事務所)	H27.4.25 ~	R4.11.13	駐車場門扉開閉他	H30.4.11 ~	R4.11.30	有料施設料金収納代行事務	H27.4.1 ~	R5.3.31	<p>・委託業務の管理については、両者が連絡を密にして業務の適正確保から履行確認まで実施できました。今後も作業要領に則り確実に進めていきます。</p>	<p>・適切と思われる。</p>
トイレ点検・清掃業務	H27.4.1 ~	R5.3.31																		
公園灯等点検業務	H29.4.1 ~	R5.3.31																		
遊具等点検業務	H30.4.10 ~	R4.8.31																		
夜間警備(管理事務所)	H27.4.25 ~	R4.11.13																		
駐車場門扉開閉他	H30.4.11 ~	R4.11.30																		
有料施設料金収納代行事務	H27.4.1 ~	R5.3.31																		
<p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p> <p>丘珠パークゴルフ場 連絡協議会</p> <p>例年オープン前に開催していますが新型コロナウイルス感染予防のため今年度も開催中止とし、適宜メンバーから聞き取りの形に変えました。</p> <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 丘珠連合町内会 役員 指定管理者 施設長以下3名</p>	<p>・利用者が親しみやすい施設にするため、パークゴルフ同好会の会長等に聞き取りを行い、整備内容の確認や大会の実施方法について検証を行いました。その結果をもとに、スタート台の交換や通路整備を実施しました。</p>	<p>・利用団体との調整がしっかりと図られていた。</p>																		

丘珠空港緑地等 維持管理業務運営協議会

開催月日	協議・報告内容
3月23日 (東区土木センター)	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営方針 ・管理業務の実施状況 ・施設管理運営報告、情報の共有 ・利用者からの意見等報告 ・自主事業報告

・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。

・管理運営について双方に情報共有し、特に伏古公園の今後の整備についてしっかりと確認が取られた。

▽ 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公園別、自主事業等に分かりやすく区分した帳票を作成しており、不祥事や事故を未然防止に努めました。

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

・現金等取扱規定等に基づき執行しました。不正経理等の事故もなく、今後とも適正な執行に努めていきます。

・適切と思われる。

▽ 要望・苦情対応

▼ 個々に受けた苦情、要望は公園ごとに記録し、ミーティング時にスタッフ全員が共有できる体制をとり運営の改善に役立てています。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。

・現地での対応については、苦情として市へ連絡が来るがあった。仕方のないこともあるが、より丁寧な対応をお願いしたい。

▽ 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 利用者の意見・要望を取得し、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と情報共有することによって管理運営の向上を図ることができました。

・おおむね適切ではあるが、市への報告書類については、社内検査等チェック体制を充実させ、より質を高めてほしい。

<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>▼ 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。</p> <p>▼ 第三者委託により実施している業務(遊具点検、駐車場門扉開閉、トイレ清掃等)について、受託者に当該業務従事者の賃金調査等の労働環境に関する情報提供を求めました。</p> <p>▼ 雇用環境の維持向上に関する取り組みとして</p> <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ため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(12月及び3月)に交代で5日程度の休暇の取得を促しています。 ・育児・介護休業法に定められた両立支援制度に取り組んでいます。 ・働き方改革による年5日間の有給義務化の実施。 ・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>▼ 事故防止対策の取り組み</p> <p>毎日KY活動(危険予知活動)として作業開始前に作業内容を確認し危険なポイント・対策・機械の点検・行動目標等をしっかり認識し作業員の安全性を図りました。</p> <p>その結果、事故は発生していません。</p>	<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。</p> <p>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。新入社員も含め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> <p>KY活動の中でヒヤリハット事例を共有することで災害の芽を摘むことができ、無事故で終え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"> <p>・適切と思われる。引き続き、雇用環境の向上や事故防止対策に取り組み、労働災害ゼロを継続していただきたい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>・適切と思われる。引き続き、雇用環境の向上や事故防止対策に取り組み、労働災害ゼロを継続していただきたい。</p>			
A	B	C	D								
<p>・適切と思われる。引き続き、雇用環境の向上や事故防止対策に取り組み、労働災害ゼロを継続していただきたい。</p>											

<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <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。 ▼ スタッフ全員が普通救命講習を受講しており事故等に備えスタッフ全員が緊急連絡カードを携帯しています。また定期的に管理者から指導説明して実践的なものとししました。 ▼ 高齢社会に備えて、認知症サポート養成講座資料を基に管理者からスタッフ全員に説明会を開きました。 ▼ 損害賠償保険は、計画通り加入しレクリエーション保険等にも随時加入しましたが、自主事業減分は清算しました。 ▼ 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。 ▼ 丘珠空港緑地内の自転車の乗入に関して、6年前から近隣高校への協力依頼を継続するとともに通学時間帯には職員の指導の効果もあり乗入台数は激減し利用者の安全が図られ苦情もなくなりました。 ▼ カラスの威嚇が激しい時には、職員が公園利用者にマニュアルを配布継続し危害が発生しないように安心安全に心がけました。 ▼ 危険木の調査を行い東区と協議後、伐採しました。 ▼ 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。 ▼ 新型コロナウイルス感染拡大対策として、有料施設受付棟内の適宜ポスター掲示を始めとして消毒清掃、消毒液の設置、利用者の検温とマスク着用依頼、室内換気、飲食の自粛等注意喚起を図りました。 <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、計画書以上の園内清掃、草刈、トイレ清掃等を行った結果、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。 ▼ 公園・緑地の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>・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、新型コロナ感染予防対策など)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。</p>	<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> <p>・公園利用者および作業員の安全について、十分に留意し対応しており、おおむね適切と思われる。</p>	A	B	C	D				
	A		B	C	D						

	<p>▽ 防災</p> <p>▼ 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。</p> <p>「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ました。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。</p> <p>「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」に繋げることにより、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。</p> <p>▼ 伏古公園、丘珠空港緑地にAEDを設置、園内に設置案内を継続掲示しました。</p> <p>▼ 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>										
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ AED普及啓発事業</p> <p>▼ 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いております、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が、再確認のため管理者から定期的に取り扱いの説明指導を行っております。</p> <p>▽ 園芸に関する相談業務</p> <p>▼ 例年、春の園芸市において、苗木、花苗等の原価販売を行い、その際にグリーンアドバイザーによる植栽助言や指導サービスを行っていましたが新型コロナウイルス感染予防のため中止し、昨年に引き続き代替措置として伏古管理事務所、丘珠PG事務所に植苗の方法や育て方等の参考資料を配付しました。</p> <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)</p> <p>伏古公園では清掃ボランティア市民団体(20名)が職員とともに美化活動に励みました。今後も継続の予定です。</p> <p>▼ 小学校 4名の生徒が落葉清掃の職業体験活動をしました。落葉を集めた後に落葉プールを作り保育園児20名に自然の遊びを経験してもらいました。</p> <p>▼ 中学校 1年生13人の校外学習を受け入れ、公園管理とSDGsの身近な取り組みについて学んでもらいました。</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>・AEDを設置しオープン準備に備えました。</p> <p>・チャリティー園芸は中止となりましたが、毎年購入される利用者からの要望もあり職員の持つノウハウや入手した参考資料を希望者に配付しました。サービス向上と地域の方々との交流ができています。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> ・子供たちの学びの場を提供するなど、市民サービスの向上に努めていた。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	・子供たちの学びの場を提供するなど、市民サービスの向上に努めていた。			
A	B	C	D								
・子供たちの学びの場を提供するなど、市民サービスの向上に努めていた。											

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				・新型コロナ感染防止対策をしっかりと行ないながら昨年同様広報活動に力を入れて運営しましたが、利用者のコロナに対する不安が影響して庭球場・野球場の件数や稼働率が思うように伸びませんでした。パークゴルフ場についても安全・安心を優先し、東区内の同好会や親睦会等の大会に向けて感染予防の声掛けを継続的に行いました。今後も社会状況を見極めながら自主事業を計画し集客活動に取り組んでいきます。	A B C D				
			R3実績	R4計画		R4実績	・稼働率が思うようには回復していないが、引き続き広報活動等の集客につながる工夫を続けてほしい。			
	美香保庭球場	件数(件)	1,395	1,600		1,679				
		人数(人)	/	/		/				
		稼働率(%)	22.5	/		27.1				
	伏古庭球場	件数(件)	1456	1700		1736				
		人数(人)	/	/		/				
		稼働率(%)	24.2	/		28.8				
	野球場	件数(件)	217	250		244				
		人数(人)	/	/		/				
稼働率(%)		13	/	14.6						
パークゴルフ場	件数(件)	/	/	/						
	人数(人)	16,148	24,000	27,960						
	稼働率(%)	/	/	/						
承認 0件、取消し0 件、減免18件、還付 103										
▽ 利用促進の取組										
施設利用に関して新型コロナ感染防止対策の協力を求めつつ昨年同様HPによる各施設の紹介とサッポロスマイル等へのリンクを行いました。また丘珠PGIにおいても他施設との共通回数券やサービス券の発行を継続して行いました。										
(6)付随業務	▽ 広報業務				・主だった活動はコロナ禍の中、計画どおり実施できませんでしたが、地域の方々と話し合いの場をもち信頼関係を深化することができました。 ・HPの随時更新を行い事業の開催・中止の案内、また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。	A B C D				
	▼ ウェブアクセシビリティの取組 札幌市公式ホームページ担当者レベルアップ研修を受講し、取組内容等について理解を深め推進しています。次年度以降も更に維持・向上に努めていきます。 ▼ 「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等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き、公園の魅力発信に結びつけています。 また新型コロナによる各種イベントの情報や施設利用の注意点等の公園情報を随時配信し、利用者の観点に立ったHPに取り組んでいます。					・おおむね適切と思われるが、引き続きHPの適時更新および有益な情報の発信に期待したい。				

	<p>▼ 地域コミュニティーなどとの連携 美香保公園の連合町内会共催の「スノーキャンドル」は1月と3月に継続し開催しました。新型コロナ感染予防のため参加者は地域子ども会の少人数にとどめましたが、阪神・淡路大震災と東日本大震災の日を忘れないように東区役所と協議して「災害時に備えよう」のチラシを参加者に配付しました。</p>		
	<p>▼ さっぽろまちづくりスマイルの更新 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ように今後も努めます。</p>		
	<p>▽ 引継ぎ業務 継続指定の為、引き継ぎ業務はありません</p>		

2 自主事業その他

▽ 自主事業		A	B	C	D
▼ 各公園共通	<ul style="list-style-type: none"> ・自動販売機の設置(利便性向上・熱中症対策等) 	<p>・毎年好評の自主事業は新型コロナの影響を配慮しつつ中止もありましたが従来と違う形をとり数件を実施しました。 ①スノーキャンドルは被災者を追悼し市民の防災意識を高めることを趣旨として市民に定着していますので途絶えることを懸念し少人数で1月と3月に継続実施しました。 ②ペット飼育体験も少人数にとどめ実施しました。 ③園芸市は感染予防に留意し開催しました。 なお資材等の発注においては積極的に市内企業を活用するとともに市内の福祉法人の物品の販売協力や就労支援施設への協力を継続しています。</p>			
▼ 美香保公園	<ul style="list-style-type: none"> ・かけっこ教室(5月) 実施 ・地域交流花壇づくり(6月) 実施 ・語りべの会(8月) 中止 ・工作教室(8月) 中止 				
	<ul style="list-style-type: none"> ・ペット飼育体験(8月) 少人数で実施 ・スノーキャンドル(1月) 少人数で実施「災害時の避難に備えよう」チラシ配付 ・スノーキャンドル(3月) 少人数で実施「災害時の避難に備えよう」チラシ配付 				
▼ 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) ・園芸市(5月) 実施 ・かけっこ教室(5月) 実施 ・地域交流花壇づくり(6月) 実施 ・ストラックアウトコンテスト(7月) 中止 ・幼児水遊びコーナー(7月) 中止 				
▼ 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) 実施 ・パークゴルフ国際交流大会(6月) 中止 ・PG大会の北のふるさと杯継続開催(春季中止、秋季中止) ・園児向け除雪講習 中止 				
▽ 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>				

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、小さいながらも”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。12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、その際には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。
また、本年度から新たに北区の就労継続支援施設で生産する椎茸をPG場で販売し清掃ボランティア団体としても登録するなど協働の形をとりました。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケート

実施方法	例年9月実施している各公園及び各有料施設毎のアンケートは新型コロナの影響により本年度も中止となりましたが、伏古管理事務所、丘珠PG事務所にボックスを置き対応しました。来所される方々の主な意見や要望は次のとおりです。
利用者からの意見・要望	PG場で暑さで倒れた時、受付職員が親切にしてくれた。 園内でスケボーができればいい。 緑地で風揚げがしたい。 ペットコーナーの環境を整えてほしい 公園内の枯葉が道路・歩道に散らばっている。 作業員が話しかけてくれて対応が良い。

・利用者の声には真摯に傾聴したいと考えており、積極的に管理運営に反映し対応を考えていきます。
接遇満足度は91.1%いただきました。

A	B	C	D
---	---	---	---

・引き続き利用者に満足してもらえよう管理運営をお願いしたい。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R4計画	R4決算	差(決算-計画)
収入	111,597	111,268	▲ 329
指定管理業務収入	111,347	109,638	▲ 1,709
指定管理費	98,600	98,600	0
利用料金	11,767	9,992	▲ 1,775
その他	980	1,046	66
自主事業収入	250	1,630	1,380
支出	111,527	111,148	▲ 379
指定管理業務支出	110,367	110,645	278
自主事業支出	1,160	503	▲ 657
収入-支出	70	120	50
利益還元	70	120	50
法人税等			0
純利益	0	0	0

・新型コロナ感染予防対策のため利用者のキャンセルがあり利用料金収入が計画より減収となりました。施設の未利用中には経費節減を図り美香保・伏古公園の芝張整備しました。
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
---	---	---	---

新型コロナ感染防止対策の影響で収入は減少しているが経費節減の努力は認められる。昨年度に続き、利用者のいない時間を利用し施設の整備を進めているため、感染症対策による行動制限が無くなった次年度に期待したい。

▽ 説明

飲料自販機の利益120千円は札幌市都市緑化基金へ寄附し還元しています。

＜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株及び株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>・今までの管理運営の経験を踏まえ業務計画に従い各業務を行いながら、Nグループ内のコミュニケーションと東区土木部との情報の共有により効率的な維持管理作業ができました。今期も利用者の意見や要望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きました。</p> <p>また今期も、高温多湿の中での園内作業時には、作業員への適度な休憩と水分補給を励行しました。併せて、KY活動を行い作業における危険度や安全対策措置の認識を共有し自らの安全意識の高揚を促すために安全ミーティングや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った結果、無事故で終えることができました。</p> <p>公園利用者への安全対策についても、挨拶運動等により良好な関係を築き、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できました。</p> <p>・自主事業に関しては、自販機設置やレンタル等を除き新型コロナウイルス感染予防対策として近隣施設や市民に中止の理解をいただきながら数件を少人数で実施しました。内2件は札幌市と協力し災害時の避難に備えるチラシを配付し啓蒙活動を実施しました。</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も協働の形で進め継続実施できました。</p>	<p>・今までの成果を踏まえ、合理的かつ効率的な維持管理作業を追求します。特に安全に対する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。また、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、新型コロナウイルス感染防止のためキャンセルされた利用者呼び戻すこと、また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>・利用者のニーズを把握し管理運営に生かし安全・安心の確保に努めます。</p> <p>・自主事業については、継続事業を復活させ新規事業についても積極的に取り組み市民の方々に参加してもらい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。</p> <p>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・掲示板を利用するとともに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及び運営に努めていきます。</p> <p>・昨年度、伏古公園の休止していた噴水が出来上がり、子ども達の歓喜する声を楽しみにしています。より一層安全管理の維持に努めます。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>本件の公園維持管理業務は、おおむね適切かつ良好に遂行していた。航空法による利用制限がある丘珠空港緑地でのマナー啓発や、整備が続く伏古公園での工事対応など、関係者調整が必要な事案が多い中、適切に対応していた。</p>	<p>公園管理では施設や利用について多くの問題を抱えることになるが、自主的かつ積極的に管理運営を行ってほしい。その上で、市や関係者との情報共有をしっかりと行い、協力してより良いサービスが提供できるよう尽力していただきたい。また、伏古公園では引き続き、老朽化した施設の整備工事が行われる予定となっており、工事関係者との調整および利用者への周知・安全対策をしっかりと行ってほしい。</p>