

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	①H19年3月30日②S32年3月23日③S54年3月12日	延床面積	①487,941m2 ②34,000m2 ③66,023m2
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	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)、(株)集楽園)		
指定期間	令和6年4月1日～令和11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施設 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6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	▼ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼ 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。 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。 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。 ③お客様視点に立ったサービスの向上に取り組めます。 ④環境に配慮し無駄を排除した管理運営を行います。 ⑤安全・安心の確保を最優先した管理運営を行います。 ⑥市民との協働による管理運営を行います。 ⑦公の施設としての使命を果たす管理運営を行います。	・今年度更新され、基本方針の更なる充実を図るために運営協議会や地域ボランティアをはじめとする町内会等の意見、要望を踏まえ、東区の特性を生かした公園を目指しました。特に今年度は職員による各公園利用者への声掛けに努めました。その中で意見等があればスピード感をもって対応するように心がけたことが安全の確保とサービスの向上に繋がりました。	A B C D ・方針どおり実施され適切と思われる。

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼ 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。 ①受付業務や利用許可等にあ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。 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。	・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。	・適切と思われる。
▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼ 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。 堆肥は、市民農園を利用している方々から希望があれば無料配布しました。 ▼ 環境マネジメントシステムを運用し、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、電気使用量削減の取り組みを行っています。 ▼ 2015.6.29、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の登録事業者になりました。また2016.4.28、生物多様性さっぽろ応援宣言企業となりました。各公園内の芝補充をする際には資源利用量の低減を図り生物多様性に配慮した材料を促進しました。 また、新たに充電式草刈機、チェーンソー、ブロアーを使用しCO2の削減に努めました。 ▼ 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認定)現在も地域に密着した環境活動やまちづくり活動に励んでいます。特に大通公園の夏花壇は市民の憩いの場となっています。	・ISO14001に基づき活動し十分に環境への配慮ができました。 ごみの減量に対しても草刈・落葉の堆肥化、公園内の深夜減灯等により市民の環境への意識向上が図られました。 生物多様性応援企業として芝等資材調達に配慮した製品を取り入れました。 また、CO2の削減を目指し新たに電動刈払機等の導入、エコドライブの推進を図りました。 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市民に喜ばれました。	・適切と思われる。
▽ 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(1)のもと、企画担当(1)、受付担当(7)、維持管理担当(5)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。 ▼ 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、スタッフの実践研修(OJT)を行い事故、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。	・職員・作業員等スタッフに対して、業務に支障が生じないように配慮し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。	・適切と思われる。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 ▼ 事業計画に則り人材育成・研修計画に基づき、指定管理者研修会を開催しました。主催者から個人情報と接遇等の説明後、札幌市出前講座の講師を招き環境問題、また東区土木部講師から公園の在り方等についてお話をいただきました。その後、実施研修としてAED操作等普通救命講習を20名が受講し緊急時に備えスタッフの資質の向上を図りました。ただ、参加者名簿を作成していませんでした。 ▼ 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。	札幌市から講師2名をお招きし日業業務に係る知識を習得することができました。AEDの実技研修においても操作手順の再確認ができました。また、作業開始前のミーティングで情報を共有化し利用者の優先を念頭におき、職員の安全作業に心掛け管理の向上に努めました。	・適切と思われる。																				
▽ 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。 <table><tr><td>トイレ点検・清掃業務</td><td>H27.4.1</td><td>～</td><td>R7.3.31</td></tr><tr><td>公園灯等点検業務</td><td>H29.4.1</td><td>～</td><td>R7.3.31</td></tr><tr><td>遊具等点検業務</td><td>R6.4.1</td><td>～</td><td>R6.7.31</td></tr><tr><td>機械警備(管理事務所)</td><td>H27.4.25</td><td>～</td><td>R6.11.10</td></tr><tr><td>駐車場門扉開閉他</td><td>H30.4.11</td><td>～</td><td>R6.11.30</td></tr></table> 丘珠空港緑地内の一部草刈業務 R6.4.1 ～ R6.10.30 空き缶瓶回収業務 R6.4.1 ～ R6.11.30 有料施設料金収納代行事務 H27.4.1 ～ R7.3.31	トイレ点検・清掃業務	H27.4.1	～	R7.3.31	公園灯等点検業務	H29.4.1	～	R7.3.31	遊具等点検業務	R6.4.1	～	R6.7.31	機械警備(管理事務所)	H27.4.25	～	R6.11.10	駐車場門扉開閉他	H30.4.11	～	R6.11.30	・本年度から丘珠空港緑地内の一部草刈と空き缶・瓶回収業務を新たに第三者委託にしました。従来職員が行ってきた業務の費用縮減と効率的な維持管理を目指しました。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。	・適切と思われる。
トイレ点検・清掃業務	H27.4.1	～	R7.3.31																			
公園灯等点検業務	H29.4.1	～	R7.3.31																			
遊具等点検業務	R6.4.1	～	R6.7.31																			
機械警備(管理事務所)	H27.4.25	～	R6.11.10																			
駐車場門扉開閉他	H30.4.11	～	R6.11.30																			
▽ 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 オープン前に開催し利用者が親しみやすい施設にするため、同好会の会長等に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。 <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 丘珠連合町内会 役員 指定管理者 施設長以下3名	・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、通路整備等を実施しました。	・利用団体との調整がしっかりと図られていた。																				

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25日 (東区土木セ ンター)	・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がしっかりできた。
▽ 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。		・現金等取扱規定等に基づき執行し不正経理等の事故はありませんでしたが、監査事務局の指導も含めて今後とも適正な執行に努めていきます。	・適切と思われる。
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。 内訳 丘珠空港緑地: 苦情7件、称賛1件 美香保公園: 苦情5件、要望1件、称賛4件 犬の放し飼いなどの苦情が相次ぎ、職員は早朝に何度も出向き注意指導したことが功をなしました。 伏古公園: 苦情4件、称賛3件		・苦情・要望については、その都度情報共有し出来ることはスピード感をもって丁寧に対応ができました。 特に犬の放し飼い等マナーを守らない市民への注意指導に努めたところ公園利用者からの苦情はなくなりました。	・苦情内容に即した対応を取っており、適切と思われる。
▽ 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 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ています。毎週木曜日を定例会議と位置づけ、スタッフ及び会社役員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の社内検査体制をより強化し、質を高めてほしい。

(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 ▼ 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(遊具点検、駐車場門扉開閉、トイレ清掃、丘珠空港緑地一部草刈等)について、受託者に当該業務従事者の賃金調査等(北海道最低賃金を上回る時間単価)の労働環境に関する情報提供を求め確認しました。 ▼ 雇用環境の維持向上に関する取り組みとして ・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。若い職員が多く通常の育児休暇とは別に、本人や配偶者が出産した場合に取得可能な特別休暇を整備し取り組んでいます。 ・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、当社職員の1級有資格者が若手職員4名を対象に次年度の「2級造園施行管理技士検定試験」に向け勉強会を実施しレベルアップに励みました。 - 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。 ・労務管理会社の助言を基に、ハラスメント対策委員会を役員4名で構成し立ち上げました。該当事案は今年度はありませんでした。 ▼ 事故防止対策の取り組み 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。その結果、事故は発生していません。	・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。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。 本年度は、若手職員の施工管理技士検定試験に向け社内で勉強会を実施し意識の向上と業務のレベルアップを目指しました。 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。	A B C D ・社内の育成体制の充実を図っており、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、無事故を継続していただきたい。
----------------------------------	---	---	---

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)	・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(熱中症等)を行ってきたことにより、事故なく終了できました。特にPGは高齢者が多く、熱中症等の症状で管理棟で横になる利用者がいます。家族の迎えや救急車が着くまで間、応急処置の知識をもつ受付職員の親切な対応がよかったと利用者から感謝されました。今後も利用者の安全に努め、維持管理を行います。樹木剪定についても市と協議しながら進めていきます。	A B C D
	▼ 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。 ▼ スタッフ全員が年度当初に普通救命講習を受講しており事故等に備えスタッフ20名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、年度当初に開催する指定管理者講習会で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。 ▼ 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、8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(13回)効果もあり乗入台数は皆無ではありませんが減少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期には、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。 ▼ 丘珠空港緑地内の樹木を計測柱の高さ内にするため3月に1200本程剪定しました。今後は、年度ごとに剪定のエリアを定め計画的に進めることを市に報告します。		・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、適切と思われる。また、丘珠空港緑地の剪定は、今後も計画的に実施いただきます。
	▽ 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) ▼ 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。 ▼ 環境負荷軽減とコスト削減を目指し伏古公園野球場に草刈ロボットを導入しました。本格始動に向けて準備を進めており今後、他の公園への活用を検討しています。	・施設・設備等の維持管理については計画書以上の作業を実施しながらも、管理コストの縮減と多くの方々の協力を得て実施することができました。今年度は新たに草刈りロボットを試験導入し、作業時間を従来の約30%削減。人手不足の解消や作業者の負担軽減にもつながり、省力化と効率化の面で一定の成果が得られました。今後は導入エリアの拡大や安全面のさらなる検証します。	・コスト縮減や人手不足解消のために取り組んでおり、適切と思われる。

	▽ 防災 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、各段階で個別具体の対策を行いました。今年度は職員間での初動対応マニュアルの共有を徹底し、実地訓練を年2回(6月・9月)実施(延べ9名参加)したことで、緊急時の対応精度が向上しました。対応後は必ず振り返りを行い、改善点を翌年のマニュアルに反映しています。 ▼ 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。今年度はAED設置場所の視認性向上を目的に、案内表示を見直し掲示場所を増設。また、AED操作訓練を含む講習会を実施(32名参加)し、利用者・職員の安心感向上につながりました。 ▼ 豪雨・湧水が想定される場合は、事前にU字溝や桟の清掃を行い、丘珠空港緑地では冠水対策として新たに可搬式水中ポンプを2台追加配備。小規模な湧水被害時に迅速な排水対応が可能となり、被害の軽減に繋がりました。	・防災は予防・未然防止、初期対応、再発防止の3段階で実施し、安全確保に努めました。今年度は巡回点検を適宜増やし記録を共有、初動訓練を年2回実施(延32名参加)するなどの改善を行い、危険箇所の早期発見と対応力の向上に繋がりました。一方で、点検記録の入力や共有が定着しきれておらず、記録運用に課題が残り今後の改善点としますが、総じて前年度より防災体制は向上しました。	・適切と思われる。自己評価であげている今後の改善点について取り組み、より良い体制づくりにつなげてほしい。
--	---	--	---

(4)事業の計画・実施業務	AED普及啓発事業		A B C D
	▼ 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、応急手当協力施設として札幌市東消防署から証をいただき、引き続き「さっぽろ救急サポーター」として活動しました。昨年度からの継続に加え、2024年度は新たにAEDの使用手順や心肺蘇生法の理解を深めることを目的とした実技研修会を年2回(5月、10月)開催し、公園スタッフを中心に延べ32名が参加しました。 また、スタッフの救命スキル維持と向上を図るため、指定管理者研修会において、管理者による実技指導とAED取り扱いの定期的な説明(3か月に1回、計4回実施)を行い、参加率は常に90%以上を維持しました。 これらの取り組みにより、スタッフのAED操作に対する自信向上や、来園者からの安全に対する信頼感の向上といった成果が見られました。今後、非常時対応に対する情報共有体制の見直しが必要であると思われますので、改善課題として認識しています。	・AEDを設置しオープン準備を進めました。 ・救命講習復習会は延べ32名参加、案内サインも新設し好評でした。 ・実践訓練をが課題で、来年度改善に努めます。	・AEDの普及啓発について、前年度よりも積極的に取り組み、適切に対応していると思われる。改善点についても、次年度以降も取り組んでいただきたい。
	▽ 園芸に関する相談業務 ▼ 例年開催している春の園芸市では、昨年度の比べ開催時間を1時間延長し、参加者人数も約150名から約200名に拡大しました。苗木や花苗の減価販売に加え、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充実させ計20回程の相談対応を実施し好評を得ました。 今後は効率的な人員配置や事前予約制の導入を検討し質の高いサービスを目指します。 ▼ 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) 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。また、今年度は新たに開成中等部教育学校3年生4名が清掃奉仕活動に励みました。今後も継続の予定です。 ▼ SDGs推進の取組、すべての人に健康と福祉をテーマに、障がい者の方たちへの就労実践の場として丘珠パークゴルフ場を提供しました。就労支援施設で生産した農産物などを自ら販売し利用者との交流を図り学んでもらいました。	・園芸市は人気が高く、職員のノウハウや資料配布で利用者満足度と地域交流が向上しました。 ・資料準備の負担増はありますが、効率的な配布方法を検討しサービス向上と地域連携に成功しました。 ・地域の市民との交流やSDGs推進の取組として障がい者たちへの就労実践場所の提供を行いました。 ・障がい者の就労支援を継続し、今年度はラミネート加工や掲示物制作を新たに導入しました。 ・作業成果を園内で活用し満足度が向上する一方、作業日程の不定期さがありますが継続的な体制構築を目指します。	・地域に親しまれている事業であり、効率的な作業準備なども導入しつつ満足度があるよう、引き続き専門知識を生かして継続していただきたい。 ・多様な方々が公園運営に参加する取組を行っており、今後も継続していただきたい。
	▽ 地域の交通安全に関する情報収集及び提供業務 ▼ 今年度から東警察署から提供される「交通安全情報」をPG場受付棟内に掲示し、交通事故の情報と注意点などを共有することで、来場時の安全意識向上に努めました。来場者からは「知らなかった危険箇所を知ることができた」といった声も寄せられ、一定の効果が見られました。 ・今年度はさらに、受付スタッフによる「帰路の安全運転」も加え、高齢利用者への声かけを強化しました。これにより、来場者の交通トラブル報告はなく、予防的な安全対策として継続していきます。 今後は掲示場所やHPへの情報掲載など周知方法の改善を図っていきます。	・今年度から東警察署から提供される「交通安全情報」を掲示。スタッフの声かけも加え安全意識向上に寄与しました。 ・一部利用者への周知不足には掲示場所改善やHP周知改善を図ります。	・東警察署と連携した取り組みに加え、スタッフからの声掛けを追加するなど、適切に行われていたと思われる。

(5)施設利用
に関する業
務

▽ 利用件数等

		R5実績	R6計画	R6実績
美香保 庭球場 硬式	件数(件)	1,104	1,210	1,772
	人数(人)			
	稼働率(%)	45.5		42.0
美香保 庭球場 軟式	件数(件)	713	784	915
	人数(人)			
	稼働率(%)	31.0		29.0
伏古 庭球場	件数(件)	1,906	2,096	1,962
	人数(人)			
	稼働率(%)	43.8		41.3
野球場	件数(件)	244	268	401
	人数(人)			
	稼働率(%)	23		24
パーク ゴルフ場	件数(件)			
	人数(人)	22,955	24,000	23,255
	稼働率(%)			

承認 0件、取消し0 件、減免8件、還付 82件

▽ 利用促進の取組

HPでは各施設の特徴や利用方法、四季折々の風景を写真付きで紹介し、札幌市の公式観光サイト「サッポロスマイル」や丘珠空港などの関連サイトへのリンクを掲載することで、施設の認知度向上と広域からの集客につなげました。

また、丘珠パークゴルフ場では、他の管理施設と共通で利用可能な回数券やサービス券の発行を継続し、リピーターの確保と複数施設の利用促進を図りました。これにより、施設間の回遊性が生まれ、利用者の利便性向上と稼働率の維持に寄与しています。さらに、現地では初めての方にも安心してご利用いただけるよう、受付での丁寧な案内やルール説明のほか、初心者向けの「お試しプレー体験日」の開催も検討しました。加えて、地域イベントや子ども向け教室との連動によって、幅広い年齢層の利用者拡大にも努めています。

今後も、継続的な利用者アンケートやアクセス解析を通じて、実際の利用傾向を把握しながら、柔軟な利用促進施策を展開していきます。

利用者の安全を考えパークゴルフ場や庭球場・野球場利用者には水分補給、休憩などの注意看板や声掛けをしました。

東区内の同好会や親睦会等の大会に向けても事前にも注意喚起を継続的に行いました。今後も自主事業を計画し集客活動に取り組んでいきます。

- ・猛暑時の水分補給呼びかけや塩飴配布、巡回強化で安全に運営しました。
- ・丘珠PGは共通回数券などでリピーターを一定確保しています。
- ・平日限定サービスデーは天候・告知不足で利用増に至らず改善を検討します。
- ・初心者体験会や用具貸出強化で若年層・子育て世代の利用が増えています。

A B C D

・目標とする利用件数、利用人数に達していない施設もあるが、熱中症対策や施設整備など、利用者の安全対策には引き続き取り組んでいきたい。

・現地での利用者対応を丁寧に行うことは、リピーターを増やす取り組みとして有効であるため、今後も継続していきたい。また、新規の利用者獲得のためには、ウェブサイトでの有益な情報・新鮮な情報の提供を心がけていきたい。

(6)付随業務	▽ 広報業務		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。 ▼ 所管局からの「HPの適宜更新および有益な情報の発信をお願いしたい」という評価に対し、以下の具体的な対応を行いました。 まず、「北のふるさと」ホームページについては、利用者が見やすく楽しめるデザインを意識して日々改善を重ね、更新頻度も月平均2回から4回へと増加させました。さらに、社会福祉関連ページとの相互リンクを強化し、外部からの流入を増やすことで露出を拡大しています。 これらの取り組みの結果、2024年度のHPアクセス数は前年比15%増加し、特にイベント情報や施設利用案内のページへのアクセスが顕著に伸びています。利用者からも「情報が見やすく、タイムリーに更新されている」との声をいただいています。 今後も利用者視点に立ち、季節ごとのイベント情報や最新の注意事項を随時発信し、より魅力的で利便性の高いホームページ運営に努めていきます ▼ 札幌市主催の「丘珠空港緑地の賑わい向上に関する実証実験」 8月・9月に南東及び北西エリアの開催に伴い運営の一員として協力しました。多数の来場者に楽しんでいただき緑地の周知に繋がりました。 ▼ 東区地域振興課との連携 「ひがしくウェルネス・プロジェクト2024」 より多くの市民が気軽に健康・スポーツに触れ、運動習慣づくりを行えるイベントとして、タッピーウェルネスラリーが開催され、丘珠空港緑地PG場と伏古公園が参加協力しました。 市民から初めて伏古公園に行った、またPGを初めて経験した等の声があり施設の周知に繋がりました。 ▼ 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月に実施しました。子ども会、町内会。公園利用者に呼び掛けて作りました。 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。 今年は点灯後に見学される方々が多かったのが印象的でした。 ▼ 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。	・地域の方々と定期的に意見交換を行い、信頼関係を築いています。地域イベントや運営情報も共有し、住民の声を反映しています。 ・「北のふるさと」HPでは、事業・イベント情報や季節の風景を写真付きで発信し、利用者によりわかりやすい情報提供を行いました。 ・札幌市公式観光サイトや丘珠空港などとリンク掲載を進め、多くの市民・観光客へ情報発信を強化しました。 ・今後はSNS活用や利用者アンケートによる双方向広報も進めていきます。	・おおむね適切だが、ウェブサイトでの有益・新鮮な情報の提供をより心掛けていただきたい。
	▽ 引継ぎ業務 継続指定の為、引き継ぎ業務はありません		

2 自主事業その他

▽ 自主事業

▼ 各公園共通

・自動販売機(飲料水・アイス)の設置
利便性向上・熱中症対策・市民サービス

▼ 美香保公園

・地域交流花壇づくり(6月)
・スノーキャンドル(1月)
「災害時の避難に備えよう」チラシ配付
阪神淡路大震災30年を偲ぶ
・スノーキャンドル(3月)
「災害時の避難に備えよう」チラシ配付
東日本大震災を忘れない

▼ 伏古公園

・スポーツ用具レンタル(有料施設営業期間)
・園芸市(5月)
・地域交流花壇づくり(6月)
・クロスミントン教室(7月)
・かけっこ教室(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
・PGでのクラブ等レンタル(PG営業期間)
・就労支援施設 タオル、パン類販売
・園芸市(5月)
・就労支援事業 野菜販売(6月～9月)
・PG大会 北のふるさと杯(春季、秋季)

・モルック体験会(9月) 丘珠連合町内会共催

A B C D

おおむね適切であり、今後も利用促進につながる自主事業に積極的に取り組んでいただきたい。

・自主事業は従来に加え新規に2件を加え実施しました。
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近隣住民に定着していますので途絶えることなく1月と3月に続実施しました。
②新事業として、公園内で楽しめるニュースポーツを2件開催したところ参加者の評判がよく今後も継続し市民の健康づくりと交流促進の場を提供していきます。
なお、クロスミントンとモルック用具は伏古公園にて無料貸出を行っています。
③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を継続します。
また、北海道SDGs推進ビジョン「すべての人に健康と福祉を」ターゲットに就労実践場所の提供を継続します。

▽ 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。

札幌市では、令和4年11月に策定された「丘珠空港の将来像」において、「空港と周辺地域との調和と共生」に取り組んでいく方針が示されています。この方針に基づき、空港周辺地域の住民をはじめとした市民との協議を重ねながら、環境への配慮や地域の賑わい創出に資する様々な取り組みが進められています。

なかでも、丘珠空港に隣接する丘珠空港緑地については、将来的に滑走路延伸等により一部面積の減少が想定されていることから、同緑地の機能を維持・向上させるための対応が求められ、昨年度の地域協議においても、丘珠空港緑地に賑わいの創出を期待する声が多く寄せられたことを受け、札幌市と丘珠空港等の企業と協働し集客イベントの企画・実施し、一定の成果を得ることが出来ました。

このような背景のもと、当施設ではすでに地域との共生や福祉の一環として、様々な取り組みを進めています。たとえば、東区の社会福祉法人で製作・生産されたパンや大福、就労支援施設で制作されたタオルなどを、丘珠空港緑地パークゴルフ場で“タッピーショップ丘珠支店”として販売しており、14年目を迎える現在では地域に定着し、施設の売上にも貢献しています。

また、障がいのある方々のリクリエーションとしてパークゴルフ場を提供し、「スロープレイタイム」を設定するなど、安心して利用できる環境づくりにも配慮しています。さらに、札幌協働福祉会の協力により、園内の除草作業や、就労支援施設で生産された野菜の販売も継続して行い、地域との連携と就労支援の両立を図っています。

こうした取り組みは、「丘珠空港の将来像」に掲げられた調和と共生の理念を体現するものであり、地域福祉・環境保全・賑わいづくりに貢献しています。

当グループでは、市内企業からの調達を継続し地域経済に貢献するとともに、再生紙や省エネ機器など環境配慮型製品の導入も検討中です。福祉施策では、就労支援施設による販売・製作の継続に加え、案内板加工やデジタル作業への発注も視野に入れ、協働の幅を広げています。地域連携と社会的貢献を重視した取り組みを推進しています。

・地元企業や就労支援施設との連携に適切に取り組んでいる。今後も、周辺環境や緑地のおかれている状況の変化を積極的かつ柔軟に捉え、公園利用促進策を地域とともに検討・実践していただきたい。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケート

実施方法	5月から10月まで伏古公園管理事務所及び丘珠空港緑地PG事務所にアンケート箱を置き実施しました。また来所される方々の主な意見・要望は下記のとおりです。		
結果概要	総合満足度	75%以上	
	接遇満足度	85%以上	
	札幌市業務仕様書	90	89
	丘珠空港緑地	83	88
	伏古公園	89	89
利用者からの意見・要望	全体	87	89
	・軟式テニスコートの整備がとても良かった ・丘珠PG場でコース内ベンチの下に吸い殻がよくある。コース外も含めて完全禁煙にして欲しい。 ・丘珠のジョギングコースで犬の散歩はさせないで欲しい ・美香保公園の駐車場を広げて欲しい 等		

・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。
接遇満足度は目標値85%のところ89%、総合満足度は目標値75%のところ87%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	R6計画	R6決算	差(決算-計画)
収入	113,557	113,217	▲ 340
指定管理業務収入	112,205	111,185	▲ 1,020
指定管理費	101,700	101,700	0
利用料金	10,505	9,044	▲ 1,461
その他	0	441	441
自主事業収入	1,352	2,032	680
支出	113,437	113,097	▲ 340
指定管理業務支出	112,205	111,969	▲ 236
自主事業支出	1,232	1,128	▲ 104
収入-支出	120	120	0
利益還元	120	120	0
法人税等			0
純利益	0	0	0

▽ 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。

・利用料金収入は美香保公園・伏古公園・PG場とも昨年度比ほぼ横ばいでしたが計画より減収となりました。施設が利用されていない時間帯を見計らい美香保・伏古公園の芝張、PG場のスタート台、通路等の整備をしました。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
適切と思われる。

<確認項目> ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持 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
令和6年度より指定管理者として更新され、これまでの管理運営における経験を活かし、業務計画に基づいた各種業務を遂行しました。Nグループ内における円滑なコミュニケーション及び東区土木部との情報共有により、効率的な維持管理作業が可能となり、今期も利用者のご意見・ご要望を反映した運営を実施することができました。 また、高温多湿の環境下での園内作業においては、作業員への適切な休憩時間の確保と水分補給の励行を徹底しました。加えて、KY(危険予知)活動を通じて危険度や安全対策に対する認識を全体で共有し、安全ミーティングや作業機械操作のOJT研修を実施した結果、今期も無事故で業務を終えることができました。公園利用者に対する安全対策としては、挨拶運動などを通じて良好な関係を構築し、作業への理解と協力を得ることができ、支障なく作業を進行できました。さらに、環境負荷の軽減と経費削減を目的として、草刈りロボットの導入を図り、効率的な管理体制の構築に努めました。	これまでの成果を活かし、引き続き合理的かつ効率的な維持管理を進めます。安全対策を強化し、KY活動や利用者への注意喚起を徹底します。作業の安全・効率化を図り、質の高い緑地環境を維持します。 有料施設では料金改定を行いますが、清掃・整地の徹底により利用しやすさを確保し、利用者の増加を目指します。広報やサービス改善も継続します。 自主事業では、自販機・レンタル事業を除き、関係機関と連携して新規事業を含む各種取り組みを実施します。利用者ニーズを反映し、安全・安心な公園運営を継続するとともに、SDGsの視点から持続可能な管理を推進します。 自主事業では、新規事業にも積極的に取り組み、幅広い世代が楽しめる企画を通じて、収支バランスに配慮した運営を目指します。 老朽化対策として、遊具等の点検・修繕を継続し、安全確保に努めます。広報ではWEBや団体連携を強化し、公園利用の促進を図ります。 草刈りロボットの導入を進め、美香保公園にはライブカメラを設置予定です。今後も東区土木部と連携し、より良い運営を目指します。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
本件の公園維持管理業務は、おおむね適切に遂行されていた。特に、近年対策が求められている熱中症に対して、公園利用者・作業員対策ともにより積極的に対応している点は評価される。また、市民対応において、利用者により積極的に声掛けを行うことで各種課題解決や未然予防に対応している点が評価される。	自主事業などをうまくアピールできるよう、ウェブサイトの掲載内容の充実・更新回数の増加などにより積極的に取り組んでいただきたい。施設の老朽化が進み、計画的に修繕を行う必要があるため、予算措置等の調整のためにできるだけ早い時期に修繕計画(優先度、修繕方法の提案および見積)を作成してほしい。令和7年度から伏古公園での工事等が再開するため、ご協力いただきたい。