

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
告示年月日	①昭和55年6月6日 ②平成23年3月31日	面積	①78,901㎡ ②18,245㎡
公園種別	①特殊公園 ②特殊公園		
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	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 ----- 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		
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 平成30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、簡易な注意看板を設置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維持管理を遂行し、利用者の安全で快適な利用に強めた。また、老朽化した施設については、札幌市と協議の上、長寿命化等を考慮して修繕にあたった。</p> <p>地域イベントの実行委員会に加わり、市民サービスと市民協働、利用促進を図ることができた。</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>市民協働では、植物系のボランティアや公園をガイドするボランティアの活動が充実し、市民と共に公園の魅力向上を図ることができた。</p> <p>企業や団体との協働では、花壇の花植えやトイレ清掃などを支援し、円滑な活動となった。</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 style="background-color: red;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>日常的な維持管理作業が市民の利用を考えた水準で行われていません。不法行為や迷惑行為への指導については、自転車の走行禁止や不法占用などについて丁寧に実施されており、評価します。</p> <p>みどりを通じたネットワークを形成し、札幌のまちの魅力を伝えられるよう、幅広い世代の市民との協働を進め活動が活発になることを期待します。</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>「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た。</p> <p>▼公園スタッフに接客サービス検定を受検させ、接客レベルの向上を図った。また、翻訳システムや英会話の可能なスタッフを配置した。</p> <p>▼車いす・ベビーカーの無料貸出を行った。</p> <p>▼公園情報のほか、公園作業や施設補修などによる利用の制限に関する情報をホームページに掲載し、利用機会の平等を図った。</p> <p>▼WEBアクセシビリティ講習を受講し、ホームページを運用した。</p>	<p>案内スタッフは、接客サービス検定を取得しており、利用者に満足いただける接客を心掛けている。また、アンケート調査の満足度は高い。</p> <p>WEBアクセシビリティ講習を行い、高齢者や障がい者にも利用しやすいホームページ運営を心掛けた。</p>	<p>観光客や市民が多く訪れる大通・創成川公園であるため、高い水準を求められるため、今後も高い質を保持できるように努めてください。</p>
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>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。</p> <p>▼スタッフの雇用開始時にEMS研修を実施した。(4月)</p> <p>▼節水、燃料の節約に努めたほか、ノー残業デーの実施などにより、節電に努めた。</p> <p>▼剪定枝、落ち葉等の植物リサイクルを推進した。</p>	<p>EMSの取組みに則り、環境への配慮に努めた。</p> <p>胆振東部地震時は、電気供給が安定するまで水景施設の運転を停止し、節電に努めた。</p>	<p>節電や節水については、サービスの質を落とさないことを念頭におき、今後も適切に環境負荷の軽減に努めてください。</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>▼従事者の採用は、ホームページやハローワーク等を活用し、書類選考、筆記・面接試験にて適切に選考した。</p> <p>▼接客検定、救急救命、火災訓練、刈払機講習、造園技能スキルアップ、バリアフリー講習などを実施した。</p> <p>▼雇用開始時の安全講習や作業前の安全確認を徹底し、内部の安全パトロールを実施した。</p> <p>▼他公園の事故報告、苦情を共有し、対応策の検討、注意喚起を行った。</p> <p>▼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。</p>	<p>マネージャー、サブマネージャー、公園スタッフ等に経験者を配置し、新規公園スタッフ募集も適正に行った。</p> <p>スタッフの雇用始めに、作業、接客、環境マネジメント、緊急対応フロー等の講習や訓練を実施した。</p> <p>当協会全体で安全パトロールを行い、安全面の向上やコンプライアンスの徹底を図った。</p> <p>その他、必要な資格を取得させるなど、人材及び組織の強化を図った。</p>	<p>札幌を代表する公園で働いていることに、誇りを持つことができるような人材育成と組織づくりを期待します。</p> <p>また、経験をもったスタッフに対しても、あらためて安全管理や接客を、緊急対応などについて、徹底することで、組織全体を高い水準で維持してください。</p>

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼高所作業車を用いた枯枝除去を行った。
- ▼水景施設において、塩素の他、防藻剤の投入による水質管理を行った。
- ▼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)
- ▼すべての円形柵でハルニレの良好な生育を図るため、土のすき取り及びビンカミノールの補植を行い、定着するまで灌水等の管理頻度を上げ対応した。(創成川公園)
- ▼生物農薬「バイオトピア」を散布してコガネムシの幼虫駆除を行い、カラスによる芝生剥ぎ取り被害の抑制を図った。
- ▼西12丁目サンクガーデンの宿根草を更新し、緑地管理及び景観、利用者サービス向上を図った。

大通公園では、年4回、各特定イベントの会期前等に、高所作業車を用いた枯枝除去を委託発注し、利用者への枝の落下事故防止に努めた。

西3丁目噴水は特に利用の多い施設であり、防藻剤による水質管理により清掃回数を減らし、水景空間及び親水利用の機会を確保したことで市民サービスの向上となったと評価する。

創成川公園では、ハギの生長調整(剪定)について、29年度の結果を踏まえ、範囲を広げて行った。経過は良好で、今後も引き続き行う予定である。

札幌市との協議により、道路際のグラウンドカバープランツ植栽について、今年度も追加植栽を行い、草刈作業での交通規制に伴う渋滞緩和と作業効率アップを図った。

大通公園の中央芝生において、カラスによる芝生剥ぎ取り被害を抑制するため、原因となるコガネムシの幼虫に殺虫効果のある「バイオトピア」を散布した。

西12丁目サンクガーデンで、東西の池周りに再整備以来植えられていたヒースから、花期・色合い共にバラとの調和がとれた宿根草への植え替えを行った。

サンクガーデンの宿根草更新など公園のコンセプトを継承しつつ、一部に工夫した管理運営が行われております。一方で、日常的に行っている作業が適正に行われているか組織内で相互にチェックしたり、より一層独自の工夫がなさ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清掃
- ▼ 噴水(西3.4)及び遊水路の整備
- ▼ 電気保安業務
- ▼ 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
- ▼ 公衆トイレ自動ドア点検
- ▼ 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、芝生内の雑草が非常に多く、時期的な作業でもあり、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、十分に把握し検討した上で発注し、適切に履行されているか確認してください。

▽ 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 第1回 3月11日	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・管理運営上の問題点、改善提案 ・自主事業等の実施状況 ・利用者の声及び対応状況 ・その他、協議を希望する事項
<協議会メンバー> みどりの管理課: 公園管理係長、公園維持係長、担当者2名 公園緑化協会: 事業課担当課長、大通公園職員2名	

▼その他

3月4日に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のメンバーで利活用協議会を開催した。

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について協議した。利活用協議会では、地域が公園を使って行ったイベントの事例や問題点を情報提供した。また、利活用協議会を期に始まったイベントを継続実施することができた。

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。

▼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。

▼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> <ul style="list-style-type: none"> ▼警備員による夜間のスケートボード・BMXの実態調査及び指導を実施した。 ▼犬の放し飼い行為の啓発として、周知用のティッシュを配布した。(市主催) ▼自転車乗り入れ行為は巡視時に指導した。 ▼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。 ▼要望・苦情については、マニュアルを整備して対応した。 ▼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。 ▼苦情等は期報にて取りまとめ、札幌市に報告した。 ▼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。 ▼喫煙禁止区域では、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。 ▼公園を長期不当利用するホームレスには、私物の整理、利用マナーなど日常的に指導した。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ▼季節ごとにアンケートを実施した。 ▼HESの環境目標及び評価を実施した。 ▼過去4年間の苦情等を季節ごとに集計し、公園管理に役立てている。 ▼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。 ▼札幌市の業務等検査にも適切に対応した。 ▼月間、四半期の実績報告書を適正に札幌市に提出した。 	<p>夜間のスケートボードを禁止するため、警備員による指導・マナー啓発・快適な利用の確保に努めた。</p> <p>ホームレス対策については、支援団体JOINと連携し対応した。</p> <p>その他、毎日2回の巡視により、不法・迷惑行為の注意、指導をした。</p> <p>札幌市への報告や検査、照会など適切に対応した。</p>	<p>スケートボード対策については、これまでのマナー啓発は評価するものの、改善が進んでいないため、さらに踏み込んだ対策を検討してください。ホームレスについては、日頃からの声掛けや福祉系の団体との協力や情報共有を行い、今後も適切に対応してください。</p> <p>適切に実施されています。</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835円(平成30年10月1日発効、発行前までは810円)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、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」を受けた。</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"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: #ffcccc;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>労働関係法令を順守し、適切に実施していると判断します。</p> <p>引き続き、スタッフの安全教育や雇用環境の向上に努めてください。</p>	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"> ▼施設賠償責任保険及びイベント時にはレクリエーション保険等に加入した。 ▼AEDを配置し、普通救命講習を受講した。 ▼作業前のスタッフへの安全指導を実施した。 ▼台風などの強風時には、ホームページ等で利用者 に注意喚起を行った。 ▼利用者の安全確保については、通常の巡視で施設等を確認するほか、ベンチ点検、遊具点検を週2回実施し、遊具は巡視時に異常の有無を都度確認し、安全の確保に努めた。 ▼公園作業は、天候や時間帯、利用状況に応じて、利用の妨げとならないよう実施した。 ▼公園利用・使用許可については、不適切な行為等があった場合は、適正に指導した。 ▼ボランティアと協働でベンチの塗装を行った。 ▼地域の「ホームレス対策施設連絡協議会」に出席した。 ▼警察等との「テロ対策札幌中央地区パートナーシップ推進会議」に出席し、テロ訓練視察に参加した。 ▼台風及び胆振東部地震時は、巡回点検を行い、利用者の安全を確保した。 ▼公衆トイレでベビーシートを増設した。 ▼インフォメーションセンターで案内業務を実施した。 ▼ボランティアによる公園ガイド、職員による公園ツアーを実施した。 ▼車いす、ベビーカーの無料貸出を実施した。 ▼飲料水の自動販売機を設置した。 ▼西3丁目に飲食ブースを設置した。 ▼パラフェスタ、ハロウィン、まちの灯り等のイベントを開催した。 	<p>強風時は、噴水施設から多量の水飛沫が発生し、公園利用に支障となるため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。 高利用の当公園においては、時間帯や場所などに留意し、極力利用の妨げとならないよう作業の工程管理を行った。 警察及び地域の会議に出席し、利用者の快適性と安全性について情報交換等を行った。 台風21号の影響により半倒木や枝折れの被害があったが、迅速に対処し、利用者の安全を確保することができた。 西5丁目公衆トイレ男子多目的室にベビーシートを新規に設置し、親子連れがオムツ交換できるようサービス向上を図った。 車いすは20件、ベビーカーは100件の年間貸出数となった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1236 152 1292 197">A</th> <th data-bbox="1292 152 1348 197">B</th> <th data-bbox="1348 152 1404 197">C</th> <th data-bbox="1404 152 1450 197">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 197 1450 1440"> <p>適切に実施されています。自らが施設を利用する際の視点で、より一層適切な施設管理や情報提供を続けてください。また、他の公園スタッフとの情報交換や交流を行い、相互に公園を見学するなどして、客観的な視点も取り入れてみてください。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>適切に実施されています。自らが施設を利用する際の視点で、より一層適切な施設管理や情報提供を続けてください。また、他の公園スタッフとの情報交換や交流を行い、相互に公園を見学するなどして、客観的な視点も取り入れてみてください。</p>			
			A	B	C	D					
<p>適切に実施されています。自らが施設を利用する際の視点で、より一層適切な施設管理や情報提供を続けてください。また、他の公園スタッフとの情報交換や交流を行い、相互に公園を見学するなどして、客観的な視点も取り入れてみてください。</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>▼巡視は毎日2回(創成川公園は1回)実施した。また必要に応じて巡視回数を増やした。</p> <p>▼園内清掃は、グリーンシーズンは委託にて実施し、ウイ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。</p> <p>▼大型イベント開催前に枯枝除去及び剪定を行った。</p> <p>▼専門業者による各種法令点検を実施した。</p> <p>▼専門業者による噴水、遊水路の点検整備を実施した。</p> <p>▼市貸与備品である電気運搬車の点検整備を実施した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼水景施設及び排水設備で老朽化により故障したポンプ類を交換した。</p> <p>▼胆振東部地震の影響により電気設備関係に不具合が生じたが、現地操作盤の手動操作により、復旧まで対応した。</p>	<p>法定点検、日常点検は適正かつ計画どおり実施した。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。</p> <p>施設の老朽化等については、政策的経費の資料に記載し、札幌市へ提出した。</p> <p>水景施設で西7丁目で使用している薬注ポンプ及び排水ポンプ、西6丁目ステージの汚水ポンプが老朽化により故障したため、交換した。</p> <p>地震の影響により園路灯の制御装置に不具合が生じたため、復旧までは現地操作盤で手動操作による制御を行い、利用者の安全を確保した。</p>	<p>適切に実施されています。施設の老朽化が進んでいるため、使用中止や運転停止になる前に、対応できるように、規模の大きなものについては、日頃から修繕等を行ってください。</p>
<p>▽ 防災</p> <p>▼防災訓練については、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ついてのテストおよび訓練を実施し、必要備品を取り揃えた。</p> <p>▼緊急時対応の専門業者への連絡先、協力体制等について確認した。</p> <p>▼台風の接近など、気象警報の発令時には、職員が事務所で待機体制を取った。</p> <p>▼中央警察署主催のテロ対策推進会議に出席した。</p>	<p>緊急連絡体制の整備や消防設備の点検を行った。胆振東部地震直後は、スタッフによる巡回点検により適正に対応することができた。</p>	<p>適切に実施されています。</p>

(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 ▼植物などを利用したクラフトを実施した。参加者93名 ▼バラフェスタでバラ相談コーナーを設置した。参加者26名 ▼夏休みに、ボランティア体験会でバラ管理を体験してもらった。参加者5名 ▼近隣小学校の花壇への花植え体験など、緑化普及活動を行った。参加者304名</p> <p>創成川公園 ▼ライラックまつりでガイドツアーを行うなど、ライラックの説明をした。参加者13名 ▼七夕まつりで子どもたちにササ舟作りを体験してもらった。参加者100名 ▼まるわかりガイドツアーにて植物の案内などを行った。参加者48名</p> <p>ボランティア研修 ▼ボランティア交流会を実施し、公園の歴史や他のボランティア団体の活動を学んだ。参加者22名 ▼市民ボランティアを対象とした春・夏・秋(チューリップ)の花壇植え込み講習会を実施した。参加者延べ125名 ▼大通公園花壇維持管理ボランティアに対する他公園への研修ツアー、作業指導等を実施した。参加者延べ287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546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844名 ▼創成川公園お助け隊に対する川の環境整備の勉強会やスノーキャンドル作りの研修等を行った。参加者延べ212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研修等を行った。参加者延べ210名 ▼創成川公園花くらぶに対する花壇デザインの研修等を行った。参加者延べ70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 ▼インフォメーションセンター&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>▽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 大通公園 ▼花壇に関するボランティア ・市民による花壇造成:登録者数40名(団体含む) ・市民による花壇維持管理:登録者数35名 ・近隣学校による花壇造成:中央小学校:96名 資生館小学校:203名 ▼バラ花壇管理ボランティア</p>	<p>緑化の普及啓発については、子どもたちが植物に触れ、植物を使って楽しむイベントや、ボランティア参加を企画した。ボランティアは、今年も新たにメンバーを募集して活性化を図り、さらに個人のスキルアップを図る研修等の機会を増やした。</p> <p>スタッフの園内巡視による旬な情報収集と情報共有を強化し、インフォメーションセンターでの情報提供や報道関係・情報誌への校正及び写真提供を適切に行うことができた。</p> <p>植物管理のボランティアでは、バラやライラックなど植物の専門講師及び公園スタッフによる技術指導の機会を増やした。また、新規</p>	<p>各公園の特性を活かした取り組みが行われています。活動が活発化するように、参加者の多様性を求めた企画や日程を検討してみてください。</p> <p>適切に実施されています。</p> <p>ボランティア活動を通じて、市民の活力や生きがいになるように、丁寧にサポートされています。企業や団体のボランティ</p>

- ・市民によるバラ花壇管理:登録者数47名
- ▼ガイドボランティア
 - ・ガイド勉強会の実施:登録者数47名
- ▼リラの会への支援
 - ・西8丁目花壇の造成および管理
- ▼あるばローズ支援
 - ・西3丁目円花壇の造成および管理
- ▼彫刻美術館友の会支援
 - ・屋外彫像の清掃活動
- ▼サッポロ・ウッドリペインターズの支援(自主事業)
 - ・ベンチ塗装

創成川公園

- ▼植物ボランティア
 - ・市民による緑地管理:登録者数29名
- ▼お助け隊
 - ・市民による総合管理:登録者数28名
- ▼花くらぶ
 - ・市民によるプランター総合管理:登録者11名

大通公園・創成川公園

- ▼清掃ボランティア支援
 - ・園内清掃活動

その他

- ▼公園ボランティア活動交流会 22名参加

▽ 緑化に関する相談業務

- ▼当公園において、相談対応の業務はなかった。

ボランティアにはベテランボランティアが指導を行うなど、ボランティア間の交流も見られた。知識やスキルも徐々に上がり、また来園者からの良い評価がモチベーションの持続向上につながっている。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春と秋の2回実施した。創成川お助け隊では、公園管理・運営の活動のほか、札幌市河川事業課・さけ科学館の専門スタッフの指導を受け、公園の枠を超えた河川環境整備の活動を継続して行い、川の環境と魚についての理解をより一層深め、次年度の活動につながるスキルアップとなった。企業や団体による清掃活動は年々増加している。また、花壇の手入れなど清掃以外でのボランティア参加の希望の声もあり、受け入れを検討したい。

ア活動については、可能な範囲で、実際に行ってもらいたい内容のことを依頼することも心掛けてみてください。企業等による社会奉仕活動などが増える中、積極的に利用してもらおうことができるような環境整備やPRを続けてください。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H29実績	H30計画	H30実績
該当施設なし	件数(件)	/	/	/
	人数(人)	/	/	/
	稼働率(%)	/	/	/

	H29実績	H30計画	H30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

A B C D

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>大通公園 ▼竹馬無料貸出 390名 ▼どんぐりクラフト 93名 ▼フェアトレードフェスタ 500名 ▼バラフェスタ 300名(相談コーナー・園内ガイド) ▼たねダンゴ 50名 ▼七夕会 50名 ▼忍者修行 20名 ▼夏休みこどもバラボランティア体験会 5名 ▼夏休み公園謎解きラリー 20名 ▼雪と遊ぼうin大通公園とウィンタースポーツフェスティバル合同開催 6,099名 ▼そり山・そり無料貸し出し 237名</p> <p>創成川公園 ▼ライラックインフェメーション ライラックの写真募集 14名 ▼七夕まつり 100名 ▼公園まるわかりガイドツアー 48名 ▼子ども彫刻清掃体験 2名 ▼夏休み公園謎解きラリー 10名 ▼ハロウィン 400名 ▼スノーキャンドル①② 300名</p>	<p>中央区の公園共催のイベントとして初めて小学生向けに夏休み公園謎解きラリーを実施した。また、滝野丘陵公園との共催で、子ども向けの花植えイベント「たねダンゴ」を実施した。子ども向けのイベントはいずれも大変好評を得ている。</p>	<p>公園の特徴を活かした、イベントが適度に実施されています。</p>
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼札幌市の観光情報を発信した。 ▼報道関係者への対応を適宜行った。 ▼他公園及びイベントのリーフレット配布を行った。 ▼花壇ボランティアの方に、植物管理に関する講習会の案内を行った。 ▼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、平成31年3月15日に公開した。 ▼観光・地域などの情報誌や、報道対応資料を作成して投げ込みを行うなど、公園の情報提供に努めた。 ▼ホームページをタイムリーに更新し、当公園のみならず他公園の情報もアップして利便性を高めた。</p> <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>ホームページアクセス数では、大通は前年比8%増、創成川は前年比57%増となった。イベント、植物、利用状況等をこまめに発信し、市民へのサービス向上を図ることができた。開花情報や、イベント開催などについて、さらにきめ細かい情報提供に努めた。</p>	<p>A B C D</p> <p>ほぼ適切に実施されていますが、ホームページについては、より公園の魅力が伝わるように、充実させることができる部分がないか検討し、より良い広報に努めてください。</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&オフィシャルショップ) 売上高3,473千円 利用者数11,518人</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5,560千円</p> <p>▼イベント事業 売上高25千円</p> <p>▼受託事業収入(雪まつり除雪) 売上高2,377千円</p> <p>▼ほか上記「利用促進の取組」に記載。</p>	<p>売店では、積極的に商品の入れ替えを行い、雪まつりでは人目を惹く看板を設置して収益アップにつなげた。手数料収入は順調に伸び、目標収入を達成した。また今年度から雪まつり期間にとうきびワゴンでの収益があった。受託事業収入では、雪まつりでの除雪業務を受注した。</p>				適切に実施されています。公園らしく魅力あふれる商品の提供できるように心がけてください。
<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"> ・管理事務所他機械警備 ・園内清掃および公衆トイレ、喫煙所清掃 ・噴水(西3,4)および遊水路の整備 ・電気保安業務 ・一般ごみ、かんびん等処理 ・産業廃棄物処理 ・遊具保守点検 ・危険木・枯枝処理 ・スケートボード指導業務 <p>▼インフォメーションセンター&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>▼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>概ね市内企業等を活用した。福祉施策への取組としては、大通公園インフォメーションセンター&オフィシャルショップでの商品仕入れと、創成川公園では清掃業務及び除草業務を福祉施設へ発注した。</p>				適切に実施されています。

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> <p>通年実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大通公園インフォメーションセンター&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126人 </td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は、要求水準70%に対し97%と大幅に上回った。 ・接客態度に関する満足度は要求水準80%に対し98%と大幅に上回った。 </td> </tr> <tr> <td rowspan="3">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td> <p>【意見】</p> <p>カラスに襲われる。</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>【対応】</p> <p>繁殖期の威嚇は注意・説明看板を設置し、また、飲食物の被害がある場合は一時的に注意看板を設置した。</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>【要望】</p> <p>バラ園が素敵なのにそこまでみんな行こうとしない。</p> <p>【対応】</p> <p>自主事業の「バラフェスタ」を今年度も実施し、バラの魅力に興味を持ってもらえるよう企画した。</p> </td> </tr> </table>	実施方法	<p>通年実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大通公園インフォメーションセンター&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126人 	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は、要求水準70%に対し97%と大幅に上回った。 ・接客態度に関する満足度は要求水準80%に対し98%と大幅に上回った。 	利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <p>カラスに襲われる。</p>	<p>【対応】</p> <p>繁殖期の威嚇は注意・説明看板を設置し、また、飲食物の被害がある場合は一時的に注意看板を設置した。</p>	<p>【要望】</p> <p>バラ園が素敵なのにそこまでみんな行こうとしない。</p> <p>【対応】</p> <p>自主事業の「バラフェスタ」を今年度も実施し、バラの魅力に興味を持ってもらえるよう企画した。</p>	<p>総合満足度及び接客満足度は、目標値を達成し、それぞれ100%近い高い評価を得ることができた。インフォメーションセンターのスタッフにおいては、接客サービス検定の取得や日々のミーティング時の指導等により、丁寧な接客を心掛けた。また、日常の公園の情報収集や、外国語に迅速に対応できる翻訳機を導入し、サービス向上に努めた。意見・要望に対しては迅速な対応を心掛けた。また、頂いた意見等は可能な限り、イベントの企画や維持管理に反映した。</p>				満足度の目標値を大幅に上回っていることは、スタッフ一人一人の日々の積み重ねによるものであることをぜひ組織内で共有してください。今後ともサービスの質の向上に一層努めて下さい。
実施方法	<p>通年実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大通公園インフォメーションセンター&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126人 												
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は、要求水準70%に対し97%と大幅に上回った。 ・接客態度に関する満足度は要求水準80%に対し98%と大幅に上回った。 												
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <p>カラスに襲われる。</p>												
	<p>【対応】</p> <p>繁殖期の威嚇は注意・説明看板を設置し、また、飲食物の被害がある場合は一時的に注意看板を設置した。</p>												
	<p>【要望】</p> <p>バラ園が素敵なのにそこまでみんな行こうとしない。</p> <p>【対応】</p> <p>自主事業の「バラフェスタ」を今年度も実施し、バラの魅力に興味を持ってもらえるよう企画した。</p>												

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H30計画	H30決算	差
収入	145,899	152,855	6,956
指定管理業務収入	138,339	138,517	178
指定管理費	138,339	138,517	178
利用料金	0	0	0
その他	0	0	0
自主事業収入	7,560	14,338	6,778
支出	145,899	152,120	6,221
指定管理業務支出	143,520	141,615	▲ 1,905
自主事業支出	2,379	10,505	8,126
収入-支出	0	735	735
利益還元	0	0	0
法人税等	0	413	413
純利益	0	322	322

▽ 説明

- ▼自主事業の収入は前年度比約7%増となった。
- ▼ゴミ圧縮機の使用により、経費の削減をした。
- ▼受託事業収入では、雪まつり実行委員会より会場周辺の歩道除雪業務の受託を受け、作業スタッフを冬期雇用し業務を実施した。
- ▼高圧電気の契約先変更や施設のLED化、節電などで光熱水費の支出削減となった。

支出においては、施設・設備や作業機械等の老朽化により修繕費が当初より27%増加、消耗品が68%増加した。

収入においては、自主事業でカフェテラス運営が好調であったことや受託事業の雪まつり除雪業務により、自主事業収入が当初より90%増加した。

A	B	C	D
施設や設備老朽化に伴う修繕について、積極的に行われています。大規模な修繕につながる前に、軽微な修繕で済むものについては、引き続き実施し、公園利用環境の維持に努めてください。自主事業については、ニーズを把握し、立地条件の良さを活かし収入幅を増加させるとともに、大通及び創成川公園らしさを追求してください。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼当団体の財務状況等は、平成30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。

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。
- ▼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>▼維持管理業務では、作業計画に基づき適正に遂行することができた。特に芝生管理では、生物農薬「バイオピア」の散布により、コガネムシの幼虫駆除が行えたことで、カラスの芝生剥ぎ取り被害を抑制することができ、経費の削減と良好な芝生を保つことができた。</p> <p>▼利用者対応では、巡視時に自転車の乗り入れ、スケートボード、音響機器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。スケートボードについては夜間の利用が多いことから、一定期間、警備員による注意指導を実施し、トラブル等が起きた場合の対応として、事前に大通交番へ協力依頼をお願いした。</p> <p>▼イベントの対応では、緑地・施設の破損や汚れについて適宜指導を行った。また、イベントに配慮した維持管理計画・作業を遂行した。西6丁目ステージ利用時の音響機器使用については音量測定を行い、騒音防止に努めた。</p> <p>▼施設管理では、老朽化により水景施設でポンプの故障が相次いだ。協定範囲内の修繕事案については、迅速に対応することができた。</p> <p>▼自主事業では、子ども向けのイベントが引き続き好評であったのに加え、近隣施設や町内会と連携したイベントも発展を見せ、意見交換等も活発になっており、地域の連帯感が増している。</p> <p>▼ボランティアでは、新規の募集により登録者数が増え、研修を充実させた。ベテランメンバーのスキルアップに加え、新規メンバーへの技術指導もスムーズに行われており、グループとしてのまとまりができています。</p>	<p>『大通公園』</p> <p>▼各施設・設備は老朽化が進み、故障や不具合が多発している。施設の長寿命化や未然にトラブルを防ぐためには、改修が必要な時期にきていることから、市と協議したい。</p> <p>▼公衆トイレは、都心部に位置する公園、観光地としては、設備の仕様が古く、特に海外からの観光客や高齢者には快適な利用が難しい現状である。時代のニーズにあわせた建て替え等の改修が望まれる。今後、市と協議したい。</p> <p>▼一部樹木(イタヤカエデ)が衰弱・腐朽により樹勢が衰えていることから、樹木診断を行い、診断結果によっては、伐採等の処置を検討する。</p> <p>『創成川公園』</p> <p>▼水道引込栓で、現在、凍結防止のため開閉時にフランジの取付・取外しを行っているが、作業効率も悪く、毎回の作業による設備の損傷などで不具合が生じてきており、水抜き栓をすべての水道引込栓に設置することで市と協議したい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>一年を通じて利用者が多く、また大型イベントも多く、常に高い管理水準が求められるが、適切に維持管理が行われていることを評価します。国内外の観光客に対する対応も進め、今後とも、施設管理、利用者の安全確保、イベント前後の施設の点検等に努めて下さい。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>