

## 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 (2536)
-----	-------	-----------	-----------------------------

### I 基本情報

<b>1 施設の概要</b>			
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	①②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		
<b>2 指定管理者</b>			
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 令和元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った。</p> <p>老朽化した施設は、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、市民サービスの向上、市民協働、利用促進を図ることができた。</p> <p>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>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及びトイレ清掃などを支援し、円滑に活動した。</p>	<p>A B C D</p> <p>日常的な維持管理作業は、利用者を第一に考えられ高い水準で行われています。大通公園という立地であるため、企業や市民ボランティアの関心も高いため、市民と共に、公園の魅力向上に引き続き務めてください。不法行為や迷惑行為への指導は、よく行われておりますが、より効果が表れるように工夫するようにお願いします。</p>

<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ている。また、翻訳システムを導入している。</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>平等利用については、適切に取り組んでいる。市民や観光客が多い公園であるため、接客レベルも高く維持されている。</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>環境への配慮については、適切に行われている。</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>▼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>札幌の象徴である公園を高い水準で管理運営を行うために、適切な組織が持続されるよう取り組んでいる。</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。
- ▼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。
- ▼衰退木及び老朽木を対象とした樹木診断を行った。
- ▼ボランティアを募り、遊具の塗り替えを行った。
- ▼園芸品種のライラックを植栽した。
- ▼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)
- ▼成長の悪い樹木から順次、地下支柱ベルト外しと土壤改良を行った。(創成川公園)
- ▼ヘメロカリス花壇にガーデンエッジを設置した。
- ▼ボランティアの協力を得て、ベンチ及びウッドデッキの塗装を行った。

・大通公園では、各特定イベントの会期前に、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、景観及び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。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。衰退木及び老朽木を対象とした樹木診断を委託で行い、診断結果により危険であった樹木は市との協議により伐採し、安全性の向上を図った。西9丁目北側既設の遊具で経年劣化により塗装剥離を生じていたことから、小学生の親子を対象としたボランティアを募り、塗装業者等で結成された「昭和会」の協力のもと遊具の塗り替えを行った。川下公園の苗圃で育てている園芸品種のライラックを植栽し、バラエティの向上を図った。

・創成川公園では、ハギの生長調整(剪定)について、前年度までの結果を踏まえて行った。経過は良好で、今後も引き続き行う予定である。

植物の管理については、成長に伴い必要な対応が、適切に行われている。枯れ枝の除去等の必要最低限の安全確保の取り組みにとどまらず、積極的に質の向上につながる取り組みを進めてほしい。施設の管理についても、行うべき日常的な管理が適切になされ、また、効果的で工夫された修繕に関する取り組みや提案も行われている。

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。造成後10年がたつことから、樹木の地下支柱のベルト外しと併せて株元の土壌改良を、生育の悪いものから順次行い、良好な生育に努めた。この後も園内の全樹木を対象に順次行っていきたい。

園内の南1条~南4条の木製ベンチについて、サッポロウッドリペインターズの協力を得て地域のボランティアを募り塗装を行った。それに併せて、公園ボランティアの協力のもと、南2条西側の木製デッキの塗装を行い長寿命化に努めた。

▽ 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)

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る。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について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 第1回 3月11日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理業務の実施状況</li> <li>・管理運営上の問題点、改善提案</li> <li>・自主事業等の実施状況</li> <li>・利用者の声及び対応状況</li> <li>・その他、協議を希望する事項</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2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、中止とした。

▽ 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。

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。また、五輪開催時の会場予定地となっていることから、今後の対応等について協議した。利活用協議会では、毎年左記の構成団体において、開催しているが、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、急遽、中止した。

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る。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。

適切に実施されている。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"> <li>▼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。</li> <li>▼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)</li> <li>▼自転車乗り入れ行為は巡視時に指導した。</li> <li>▼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。</li> <li>▼要望・苦情については、マニュアルを整備して対応した。</li> <li>▼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。</li> <li>▼苦情等は期報にて取りまとめ、札幌市に報告した。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> </ul> <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"> <li>▼市民を対象としたアンケート調査を実施した。</li> <li>▼HESの環境目標及び評価を実施した。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼札幌市の業務等検査は適正に対応した。</li> <li>▼月間、四半期の実績報告書を札幌市へ適正に提出した。</li> </ul>	<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。また、市及び警察と協働で、夜間パトロールを実施した。</p> <p>条例による喫煙制限区域となっていない場所での喫煙については、西9丁目は遊具が既設されており、子どもが集まる場所となっている性質から、喫煙を控えていただく旨の看板を設置し、喫煙者への理解を求めた。</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、警察など多方面との連携の上対応した。</p> <p>その他、毎日の巡視により、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、一定の評価をしますが、効果が上がらない場合は、異なった視点で取り組むことを検討してほしい。喫煙については、不特定多数の利用者が自由に出入りできる公園という性質上、より一層の受動喫煙の防止を進めるよう努めてください。ホームレス対策は、日常的な状況の把握に努め、福祉系団体などとの連携も適切に行われ、他の公園利用者への影響が出ないように声かけなども適切に行われている。</p> <p>適切に実施されている。</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"> <li>・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)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ている。</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実施している。</li> </ul> <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、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: red;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>労働関係法令を順守し、事故の発生もなく、適切に実施している。引き続き、スタッフの安全教育や雇用環境の向上に努め、公園利用者の快適性につながるよう引き続き、努めてください。</p>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							



(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)	A B C D
	<p>▼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。</p> <p>▼AEDを配置し、普通救命講習を受講した。</p> <p>▼作業前のスタッフへの安全指導を実施した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼強風時は、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、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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼ボランティアと協働でベンチの塗装を行った。(創成川公園)</p> <p>▼地域の「ホームレス対策施設連絡協議会」に出席した。</p> <p>▼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。</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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼車いす、ベビーカーの無料貸出を実施した。</p> <p>▼飲料水の自動販売機を設置した。</p> <p>▼西3丁目に飲食ブースを設置した。</p> <p>▼西9、12丁目移動販売車による飲食物等を販売した。</p> <p>▼バラフェスタ、ハロウィン等のイベントを開催した。</p>	<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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>強風時は樹木の点検を行い、枝折れ等の除去を迅速に行い、来園者への安全を確保した。</p> <p>西9丁目に設置した移動販売車では、遊水路の利用者にむけて幼児用の水泳パンツを販売し、サービス及び衛生面の向上を図った。</p> <p>車いすは17件、ベビーカーは100件の年間貸出数となった。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼大型イベント開催前に枯枝除去及び剪定を行った。</li> <li>▼専門業者による各種法令点検を実施した。</li> <li>▼専門業者による噴水、遊水路の点検整備を実施した。</li> <li>▼市貸与備品である電気運搬車の点検整備を実施した。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼石碑の目地を修繕した。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼中央警察署主催のテロ対策推進会議に出席した。</li> </ul>	<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。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。水景施設で西2丁目壁泉用の排水ポンプが老朽化により不具合を生じていたため、交換した。また、ピット内は換気設備がなく、湿気が多いことから、除湿機を設置し、施設の長寿命化を図った。西6丁目に既設している開拓記念碑の土台部分で目地の劣化が著しいことから、修繕した。</p> <p>緊急連絡体制の整備や消防設備の点検を行った。</p>	<p>適切に実施されている。また、効果的で工夫された修繕に関する取り組みや提案も行われている。</p> <p>適切に実施されている。</p>
--	---	--	--

			A B C D
<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ ボランティア・緑化に関する学習機会の提供業務</p> <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131名 ▼バラフェスタでバラ相談コーナーを設置した。参加者22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6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106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23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133名</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)の花壇植え込み講習会を実施した。参加者延べ140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630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 1,015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 218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行った。参加者延べ 287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 83名</p>	<p>緑化の普及啓発については、花の植込みや植物を使って楽しむイベント、植物の手入れをするボランティア参加を企画した。ボランティア研修は、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、参加人数も増加した。</p>	<p>各公園の特性を活かした取り組みが行われている。活動が活発化するよう、参加意欲が高まるように多くのメニューが用意されている。今後も、市民の参加を促すように努めてください。</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>適切に実施されている。</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:106名

▼バラ花壇管理ボランティア

- ・市民によるバラ花壇管理:登録者数60名

▼ガイドボランティア

- ・ガイド勉強会の実施:登録者数60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

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31名

▼お助け隊

- ・市民による総合管理:登録者数26名

▼花くらぶ

- ・市民によるプランター総合管理:登録者数12名

▼創成川ポポロ支援

- ・安田侃彫刻の清掃活動

▼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

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

▽ 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。

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ことにより知識やスキルの向上が見られる。それに伴い作業内容の幅も広がりモチベーション維持にもつながっている。施設管理では、昨年度までの大通公園に続き、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、地域の中高校生と一緒に公園の枠を超えた河川環境整備の活動を行い、スキルアップと地域交流につながった。清掃活動のボランティアが最も多いが、緑化や施設に係るボランティアの要望が増えている。

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る。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

		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績
該当施設なし	件数(件)	/	/	/
	人数(人)	/	/	/
	稼働率(%)	/	/	/

	H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績
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

A B C D

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>大通公園  ▼竹馬無料貸出 645名  ▼どんぐりクラフト 131名  ▼フェアトレードフェスタ 500名  ▼プレミアムウィークエンド 86名  ▼パラフェスタ 100名(相談コーナー・園内ガイド)  ▼たねダンゴ 6名  ▼遊具塗装 48名  ▼防災プレーパーク 158名  ▼夏休み子どもバラボランティア体験会 6名  ▼4公園ワンデーマーチ 35名  ▼雪まつりガイド 67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 156名  ▼ベンチ塗装プロジェクト 30名  ▼4公園ワンデーマーチ 35名  ▼ハロウィン 200名  ▼まちの灯り(スノーキャンドル) 200名</p>	<p>中央区の公園共催のイベントとして、隔年で行っている、円山・大通・創成川・中島4公園ワンデーマーチを実施した。札幌市と共催で行ったプレミアムウィークエンドでは、とうきび焼き体験もできるガイドツアーや、ロープを使って木に登るツリーング体験も開催した。創成川ハロウィンでは、令和2年度に実施される全国育樹祭の北海道実行委員会と共催し、木育によるクラフトづくりを実施した。子ども向けのイベントはいずれも大変好評を得ている。3月開催予定の創成川まちの灯りⅡは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となった。</p>	<p>公園の特徴を活かした、イベントが適度実施されている。</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。  ▼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、令和2年3月31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>ホームページでは、イベント、植物の開花、緑地・施設の作業情報をブログ形式でこまめに発信した。自主事業におけるイベント開催時には、近隣小学校へのチラシ配布やフリーペーパーを活用し、広報に努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>おおむね適切に実施されている。ホームページについては、季節の植物の情報をより一層発信してほしい。また、伝えたい内容が適切に伝わるように工夫してみてください。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>おおむね適切に実施されている。ホームページについては、季節の植物の情報をより一層発信してほしい。また、伝えたい内容が適切に伝わるように工夫してみてください。</p>			
A	B	C	D								
<p>おおむね適切に実施されている。ホームページについては、季節の植物の情報をより一層発信してほしい。また、伝えたい内容が適切に伝わるように工夫してみてください。</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&amp;オフィシャルショップ) 売上高3,541千円 利用者数10,085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10,986千円</p> <p>▼イベント事業 売上高62千円</p> <p>▼受託事業収入(雪まつり除雪) 売上高1,444千円</p> <p>▼ほか上記「利用促進の取組」に記載。</p>	<p>自主事業では、今年度よりとうきびワゴンの運営をしていることから、大幅に増収した。また、西3丁目に設置しているカフェテラスの売上も好調であった。さらに、新規自主事業では、西9丁目遊水路付近で移動販売車による飲食物等の販売を行い、市民サービス及び収益の向上を図ることができた。受託事業収入では、雪まつりでの除雪業務を受注した。</p>	<p>適切に実施されている。市民サービスの向上が、うまく売上につながるような工夫を重ね、継続できるよう努めてください。また、売上が好調であった分が、公園管理に還元されることを期待する。</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>・園内清掃および公衆トイレ、喫煙所清掃</li> <li>・噴水(西3,4)および遊水路の整備</li> <li>・電気保安業務</li> <li>・一般ごみ、かんびん等処理</li> <li>・産業廃棄物処理</li> <li>・遊具保守点検</li> <li>・危険木・枯枝処理</li> <li>・スケートボード指導業務</li> </ul> <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>▼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 &amp; 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>	<p>適切に実施されている。</p>

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	<p>通年実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・回答者数103人</li> </ul>
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的な満足度は、要求水準70%に対し95%と大幅に上回った。</li> <li>・接客態度に関する満足度は要求水準80%に対し95%と大幅に上回った。</li> </ul>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <p>喫煙を制限してほしい。</p> <p>【対応】</p> <p>西1～4丁目以外は条例による喫煙制限区域ではないが、西9丁目については、遊戯広場があることから、喫煙をご遠慮いただく旨の看板を数箇所に設置した。</p>
	<p>【意見】</p> <p>スケートボードをしている人がいて、危険だ。</p> <p>【対応】</p> <p>巡回による口頭での注意や園内放送での周知を行っているが、今年度は市や警察と連携し、夜間のパトロールを実施した。</p>

総合満足度及び接客満足度は、目標値を達成し、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、大通地区の情報を収集し、観光客への案内を充実している。公園自体や花が綺麗であるという意見を多数いただき、清掃や植物管理が評価されている。利用者からの意見では、左記のとおり、喫煙制限区域以外での喫煙は制限されていないが、子どもが集う一部区域についてはご遠慮いただけるよう、理解を求めていきたい。

A	B	C	D
<p>満足度の目標値を大幅に上回っている。スタッフ一人一人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ください。</p>			



4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)
収入	147,195	160,371	13,176
指定管理業務収入	139,620	139,620	0
指定管理費	139,620	139,620	0
利用料金	0		0
その他	0		0
自主事業収入	7,575	20,751	13,176
支出	147,195	159,257	12,062
指定管理業務支出	144,796	145,736	940
自主事業支出	2,399	13,521	11,122
収入-支出	0	1,114	1,114
利益還元	0		0
法人税等	0	1,388	1,388
純利益	0	▲ 274	▲ 274

▽ 説明

- ▼自主事業収入は、雪まつり会場周辺の歩道除雪業務の受託や、売店収入、委託販売手数料の増加により、計画より13,176千円の増となった。
- ▼指定管理業務支出は、事務局経費の増加により、計画より940千円の増となった。
- ▼自主事業支出は、収入増に伴う支出増、及び事務局経費の増加に伴う公園負担額増のため、計画より11,122千円の増となった。
- ▼利益還元はなかった。
- ▼法人税等は、自動販売機収入、手数料収入の増加に伴い、計画より1,388千円の増となった。

当初の収支計画より事務局経費の増加、法人税の増加に伴い、赤字となりましたが、公園としては概ね予定通りの管理を遂行することができた。次年度についても引き続き収入、支出、作業の効率化を見直しつつ計画通り実施していく。

A B C D

公園の管理は予定通り行われたものの、計画と異なり最終的に赤字になったことは、D評価とせざるを得ない。次年度以降は、計画的で効率的な業務遂行を行うようお願いいたします。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼当団体の財務状況等は、令和元年度、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>▼維持管理については、作業計画及び特定イベントに配慮しながら、適正に遂行することができた。緑地管理では、芝生の育成や再生に努めた。樹木管理では、高木の枯枝除去、低木の古枝の更新等を行い、利用者の安全と樹木の健全な育成に努めた。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、時には施設や設備の補強等を行い、長寿命化・保全及び利用者への安全確保に努めた。</p> <p>▼マナー啓発については、巡視時に自転車の乗り入れ、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、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た。また、市及び警察と協働で、夜間パトロールを実施した。</p> <p>▼特定イベントの対応については、緑地・施設の破損・汚損、不適切な工作物の設置、車両進入等について適宜指導を行った。一般イベントについては、音量の測定などの事前打ち合わせを行い、概ね適正な利用を求めることができた。</p> <p>▼自主事業については、とうきびワゴンの運営や新規のキッチンカーの導入により公園の利便性の向上を図った。イベントに関しては、クラフトやツアーなど人気の定着したものに加え、子どもが公園の樹木や花と触れ合う新規の企画が好評を得た。</p> <p>▼ボランティアについては、新規の募集により全体的に登録者数が増えている。10周年を迎えた団体も出始め高齢化の問題もあるが、研修やボランティア同士の交流を促すことにより新規メンバーの定着につなげ持続可能な運営を目指したい。</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。特に園内に設置されているベンチについては、これまでにボランティアを募りながら塗り替えするなど、長寿命化に努めたが、特定イベントの設営・撤去の頻度が高いことから木板の劣化が著しく、改修について併せて協議したい。</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>『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いる。今年度3か所について水抜き栓を水道引込栓に設置したが、残りすべてについて行うことで市と協議したい。</p> <p>▼樹木の地下支柱について、ベルトを外す時期となっており、良好な生育を進めるために順次取り外していきたいが、作業量が多くなるため市と協議し進めていきたい。</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非常に多く、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する。大通公園は施設の老朽化が進んでいくため適宜更新等を行うことと、利用者の安全確保のために大型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>