

## 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	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)(代表者)、(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:3 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>▼ 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めます。</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 colspan="4">運営等に関する方針や各種業務の遂行にかかる取組・対策はおおむね良好だった。今後も地域団体や関係機関と連絡を密接にして業務を遂行してほしい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	運営等に関する方針や各種業務の遂行にかかる取組・対策はおおむね良好だった。今後も地域団体や関係機関と連絡を密接にして業務を遂行してほしい。			
	A	B	C	D							
	運営等に関する方針や各種業務の遂行にかかる取組・対策はおおむね良好だった。今後も地域団体や関係機関と連絡を密接にして業務を遂行してほしい。										
<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。スタッフの講習等を通じ意識を高めることにより適切な対応ができるようになりました。</p>	<p>・利用者の意見、要望を傾聴しつつ、定期的に接遇講習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>公園利用者からの苦情・要望については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。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、また、美香保公園では本年も継続し7年目の緑のリサイクル(タヒロンバッグ)を行いました。</p> <p>▼ 美香保公園で発生する草刈等用の集積ピットを設けました。</p> <p>▼ 丘珠空港緑地での公園灯の深夜の減灯をした結果、電気使用量の削減ができました。(27年より継続)</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ーレベル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。(平成28年4月28日宣言登録) 令和元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企業として令和2年1月23日に認定されました。今後も地域に密着した環境活動に励みます。</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イベント、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配布しました。</p>	<p>環境配慮の推進に努めている。落葉等のたい肥化によるごみの削減を今後も積極的に進めてほしい。</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)

▼ 施設長(1)・副施設長(2)のもと、企画担当(1)、受付担当(6)、維持管理担当(3)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部委託等により配置しました。運営アドバイザーとして市内在住の樹木医に委嘱し植物管理、危険木管理を実施しました。

▼ 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作成し、その対応についてスタッフの講習会を開催し事故、火災発生及び不審者対応、遺失物、迷子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管理運営の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。

教育訓練等により各施設の管理状況は良好に保たれている。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 年度初め4月に指定管理者講習を開催し、市から講師を招き個人保護条例を学びまたAED操作等普通救命講習を通して従事する職員の資質の向上を図りました。

▼ 作業手順書を利用し作業開始前にはミーティング等を行い情報の共有を図り、利用者優先での安全作業、利用者が求めるサービスに努めました。また伏古公園においては、防犯上樹木密集地帯での間引き作業を継続し行った結果、見通しが良くなり子ども達が安心して遊べると好評でした。また犬のふんの放置が減少しています。

・講習会、ミーティング等で情報を共有化し利用者優先を念頭におきながら安全作業に心掛け管理の向上に努めました。

利用者の安全確保や快適性の維持向上に努力している。

▽ 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。

トイレ点検・清掃業務	H27.4.1 ~	R2.3.31
公園灯等点検業務	H29.4.1 ~	R2.3.31
遊具等点検業務	H30.4.10 ~	R1.8.31
夜間警備(管理事務所)	H27.4.25 ~	R1.11.11
駐車場門扉開閉他	H30.4.11 ~	R1.11.30
有料施設料金収納代行事務	H27.4.1 ~	R2.3.31

・委託業務の管理については、業務の適正確保から履行確認まで問題なく実施できました。

適正に履行され管理運営水準を満たしている。

▽ 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

開催回	協議・報告内容
第1回 4月17日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・31年度の営業</li> <li>・イベント予定</li> <li>・利便性の向上</li> <li>・サービスの向上</li> <li>・コース状況確認</li> </ul>
<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	

・パークゴルフ同好会会長等が参集しコース整備状況の確認や各団体のイベント、自主事業について検証し、利用者にとって親しまれることを念頭におき協議しました。

関係団体と協議し適切な調整が行われている。

丘珠空港緑地等 維持管理業務運営協議会

開催回	協議・報告内容
第2回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理運営方針</li> <li>・業務報告、反省及び改善点</li> <li>・施設管理運営に関する情報の共有</li> <li>・自主事業報告</li> </ul>
<p>3月26日、新型コロナウイルス感染拡大予防のため書面にて対応しました。</p>	

・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。

▽ 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行うことにより、不祥事や事故を未然防止しました。  
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ました。今後とも適正な執行に努めていきます。

指摘事項がないように今後も適正な財務執行に努めてほしい。

- 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。

・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。

適切に対応されている。

▽ 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 アンケート等により、積極的に利用者の意見を取得し、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、スタッフに周知すると共に管理運営に反映しました。

適切に記録され報告を受けている。

<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 第三者委託により実施している業務(例えば遊具点検、駐車場門扉開閉等)について、受託者に当該業務従事者の労働環境に関する情報提供を求めました。</li> <li>▼ 雇用環境の維持向上に関する取り組みとして <ul style="list-style-type: none"> <li>・正規職員の給与の増額</li> <li>・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。</li> <li>・社員の休暇取得率向上の為に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(11~12月)に交代で3~5日程度の休暇の取得を促しています。</li> <li>・働き方改革による年5日間の有給義務化の実施。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> </li> </ul>	<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。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。これからは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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">法令に基づき、良好に管理されており雇用環境の向上についても意欲的に取組んでいる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	法令に基づき、良好に管理されており雇用環境の向上についても意欲的に取組んでいる。			
A	B	C	D								
法令に基づき、良好に管理されており雇用環境の向上についても意欲的に取組んでいる。											
<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"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 普通救命講習を受講し事故等に備えスタッフ全員が緊急連絡カードを携帯しました。</li> <li>▼ 高齢社会に備えて、スタッフ全員が認知症サポート養成講座を受講しました。</li> <li>▼ 損害賠償保険は、計画通り加入し、自主事業のイベントについてもレクリエーション保険等にも随時加入しました。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ パークゴルフ場にキツネが出没しプレーヤーのボールを啜って行くためコース全体にネットを張り進入を防ぎました。</li> <li>▼ 危険木の調査を行い東区と協議後、伐採しました。 <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 6月、9月に札幌市主催の犬のマナー向上キャンペーンとして、スタッフが多くの来園者に声をかけマナー啓発を行いました。</li> </ul> </li> <li>▼ 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。</li> </ul>	<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、落雷など)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。また前年度の反省を踏まえ時期を逸することなく作業を実施していきます。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">作業計画に基づき、良好に維持管理しており、利用者への安全を第一に考え業務を実施した。パークゴルフ場における熱中症対策については、利用ニーズも踏まえ今後も続けてほしい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	作業計画に基づき、良好に維持管理しており、利用者への安全を第一に考え業務を実施した。パークゴルフ場における熱中症対策については、利用ニーズも踏まえ今後も続けてほしい。			
A	B	C	D								
作業計画に基づき、良好に維持管理しており、利用者への安全を第一に考え業務を実施した。パークゴルフ場における熱中症対策については、利用ニーズも踏まえ今後も続けてほしい。											

	<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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 通常業務については、計画書以上の清掃、トイレ清掃草刈等を行った結果、いたずら、ごみの放置、不法投棄が減少しました。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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、多くの方に公園・緑地の清潔・美観維持について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。</li> <li>▼ 美香保公園内に維持用資機材保管ガレージを設置し効率的に作業を進めることができました。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>「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「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。</li> <li>▼ 伏古公園、丘珠空港緑地にAEDを設置、園内に設置案内を掲示しました。</li> <li>▼ 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。</li> </ul>										
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ AED普及啓発事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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き、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。(新規のスタッフと受講後4年を経過した者が春に受講しています。)</li> </ul> <p>▽ 園芸に関する相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 春のチャリティー園芸市において、苗木、花苗等の販売を行い、その際にグリーンアドバイザーによる指導、メモを書いて渡すなどのサービスを行いました。また地域交流花壇において近隣の児童会館の子どもたちと地元老人クラブの方々との協働の際にも、造園担当職員が指導にあたり、終了後、児童会館、町内会、老人クラブに作成したプランターをプレゼントしました。</li> <li>丘珠まちづくりセンターでの幼稚園児による花壇づくりの際にもスタッフを派遣し町内会と楽しみながら植物と触れ合うことのお手伝いを行いました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・AEDを設置し準備に備えました。また職員の持つノウハウ、入手したデータを、利用者と協働をすることにより、サービス向上と利用者との交流を深めることができました。地域のイベントにも積極的に参加し、地域の方々と顔見知りになることで、スムーズに意見交換、会話ができるようになっていきます。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">地域との連携を積極的に行い、今後も市民サービスの向上に努めてほしい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	地域との連携を積極的に行い、今後も市民サービスの向上に努めてほしい。			
A	B	C	D								
地域との連携を積極的に行い、今後も市民サービスの向上に努めてほしい。											

▽ 公園利用に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

▼ 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。(継続実施事項)

私立中学校の清掃ボランティアの受け入れの際には学校側と協力し、職業体験に近い形を実現し”誰かが街を汚すこと、その清掃に労力(お金)がかかること”を肌で感じてもらいました。毎年3年生の行事として定着しました。

▽ 地域の交通安全に関する情報収集及び提供業務

▼ 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)

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H30実績	R1計画	R1実績
美香保 庭球場	件数(件)	2,055	2,075	2,046
	人数(人)			
	稼働率(%)	39		38
伏古 庭球場	件数(件)	2,117	2,138	2,041
	人数(人)			
	稼働率(%)	45		43
野球場	件数(件)	317	320	319
	人数(人)			
	稼働率(%)	24		24
パーク ゴルフ場	件数(件)			
	人数(人)	29,206	29,500	31,317
	稼働率(%)			

▽ 不承認 0件、取消し0件、減免 21件、還付 219件

▽ 利用促進の取組

昨年同様ホームページによる各施設の紹介他、サッポロスマイル等へのリンク、パークゴルフに於いても各コンペの開催、他施設との共通回数券の発行を行いました。

昨年同様広報活動に力を入れて運営しましたが、悪天候の影響で庭球場・野球場の件数や稼働率が減となりました。その中でパークゴルフ場については東区内の同好会等に声掛けをしたところ利用者数が増となりました。今後も引き続き更なる利用者増加に繋がるよう対策を講じ、集客活動に力を入れていきます。

A	B	C	D
<p>ほぼ計画通り実施したのは評価できるが、悪天候等の影響が出ていると思う。</p> <p>今後も広報活動や利用促進に力を入れ稼働率増に繋げるよう期待したい。</p>			

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ ウェブアクセシビリティの取組 札幌市が実施している研修会に積極的に参加し、取組内容の確認や評価等に関して取り組んでおり次年度以降も維持・向上に努めていきます。</p> <p>▼ 「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など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い、公園の魅力発信に結びつけています。 また各種イベントや公園情報を定期的に配信し、飽きられないHPづくりに取り組んでいます。</p> <p>▼ 地域コミュニティーなどとの連携 美香保での連町との共催のスノーキャンドルイベントの継続開催や自主事業においても地区児童館等と連携しながら多くのお子さんに参加していただけるよう広報活動を行っています。 美香保公園での語りべでは、光星中学校からの協力も得て中学生と語りべの皆さんの戦争時の質問、会話をビデオに取り、授業内で利用していただいています。 伏古公園では連合町内会のお祭りの中に当グループのストラックアウト大会を取入れたり、児童会館の活動にも積極的に受け入れを行っています。</p> <p>▼ 札幌市のサッポロスマイルパートナーに登録、認定 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方向で進めています。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 継続指定の為、引き継ぎ業務なし。</p>	<p>・指定管理業務の9年目にあたり活動を更に深化させ利用者満足度をより高める事を特に意識して取り組んできました。また地域との結びつきも月日を重ねるごとに深められていると感じます。HPの随時更新を行いイベントの案内及び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。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1244 163 1300 203">A</th> <th data-bbox="1300 163 1356 203">B</th> <th data-bbox="1356 163 1412 203">C</th> <th data-bbox="1412 163 1437 203">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1244 203 1437 450">連合町内会などの地域コミュニティーと良好な関係を築き、共同でのイベント開催を積極的に行っている点は評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	連合町内会などの地域コミュニティーと良好な関係を築き、共同でのイベント開催を積極的に行っている点は評価できる。			
	A	B	C	D							
連合町内会などの地域コミュニティーと良好な関係を築き、共同でのイベント開催を積極的に行っている点は評価できる。											



2 自主事業その他

▽ 自主事業		A	B	C	D	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 各公園共通</li> <li>▼ 美香保公園</li> <li>▼ 伏古公園</li> <li>▼ 丘珠空港緑地</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動販売機の設置(利便性向上・熱中症対策等)</li> <li>平成最後のキャンドルナイト(4月)</li> <li>・かけっこ教室(5月)</li> <li>・地域交流花壇づくり(6月)</li> <li>・語りべの会(8月)</li> <li>・工作教室、ペット飼育体験(8月)</li> <li>・スノーキャンドル(1月)</li> <li>・スポーツ用具レンタル(有料施設営業期間)</li> <li>・北海道ラウンドきっぷ(営業期間)</li> <li>・チャリティ園芸市(5月)</li> <li>・かけっこ教室(5月)</li> <li>・地域交流花壇づくり(6月)</li> <li>・ストラックアウトコンテスト(7月)</li> <li>・幼児水遊びコーナー(7月)</li> <li>・落ち葉遊び、堆肥づくり(10月)</li> <li>――パークゴルフ場――</li> <li>・共通回数券、共通ポイントカードの継続導入</li> <li>・PGでのクラブ等レンタル(PG営業期間)</li> <li>・平成追憶記念プレイ(4月)</li> <li>・園芸市(5月)</li> <li>・パークゴルフ国際交流大会(6月)</li> <li>・PG大会の北のふるさと杯継続開催(春・秋)</li> </ul>	<p>・イベント等は計画通り実施し好評でした。毎年好評の工作教室は障がい者の就労支援施設と連携し対象年齢を下げ開催したところたくさんの方の集客に繋がったことなど、継続事業に成果がみられました。落ち葉堆肥づくりも、環境教育と遊びを組み込む事でイベントとして更に充実したものになってきています。資材等の発注においては積極的に市内企業を活用し、市内の福祉法人の物品の販売協力や、就労支援施設へのPG場のスコアカードの印刷を依頼しています。なお、新規事業を2件実施しましたが、新型コロナの影響により3月の継続事業2件を中止としています。</p>	<p>自主事業の企画運営において、各公園の特性や前年度実績を考慮し、施設設置目的や各公園の立地条件等を踏まえイベントを企画してきたことは評価できる。</p> <p>また、市内企業の活用や福祉施策への配慮も確実に行い、当該グループの社会的責任の自覚が高かった。</p> <p>新型コロナウイルスの影響を踏まえた今後の自主事業の進め方を検討してほしい。</p>			
<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <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> <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”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。9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。</p>						

### 3 利用者の満足度

#### ▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	各公園及び各有料施設ごとにそれぞれアンケートを実施(9/1～9/30 アンケート総数174件)。幅広い年齢層の方に記入していただけるようお声がけもし、園内利用者はもちろん各有料施設からいろいろなご意見をいただきました。(結果概要は園内利用者のみ、全体の数値は有料施設の結果も含まれます。)																	
結果概要	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">札幌市業務仕様書</th> <th colspan="2">総合満足度 接遇満足度</th> </tr> <tr> <th>70%以上</th> <th>80%以上</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>美香保公園</td> <td>95%</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>伏古公園</td> <td>95%</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>丘珠空港緑地</td> <td>92%</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>全体</td> <td>94%</td> <td>87%</td> </tr> </tbody> </table>	札幌市業務仕様書	総合満足度 接遇満足度		70%以上	80%以上	美香保公園	95%	89%	伏古公園	95%	85%	丘珠空港緑地	92%	88%	全体	94%	87%
札幌市業務仕様書	総合満足度 接遇満足度																	
	70%以上	80%以上																
美香保公園	95%	89%																
伏古公園	95%	85%																
丘珠空港緑地	92%	88%																
全体	94%	87%																
利用者からの意見・要望	<p>パークゴルフ場を増設して欲しい。(あと9ホール)</p> <p>公園の駐車場を広くしてほしい。</p> <p>遊具を新しくしてほしい。</p> <p>公園内を自転車で走れたらよい。</p> <p>いつも公園内はきれいな状態で気持ちがいい。</p> <p>作業員がいつも挨拶をしてくれるので感じが良い。</p>																	

・利用者の声には真摯に耳を傾けたいと考えており、アンケート結果は積極的に管理運営に反映しつつ対応を考えていきます。

また、丘珠空港緑地の自転車走行の対策として近隣の高校への協力依頼と現地パトロールの結果、激減しており今後とも継続していきます。

A	B	C	D
今回のアンケート結果に満足せず、次年度以降よりよい結果を残せるよう努めてほしい。			

### 4 収支状況

#### ▽ 収支

(千円)			
項目	R1計画	R1決算	差(決算-計画)
収入	110,161	109,863	▲ 298
指定管理業務収入	109,911	109,263	▲ 648
指定管理費	97,510	97,510	0
利用料金	11,421	10,876	▲ 545
その他	980	877	▲ 103
自主事業収入	250	600	350
支出	110,091	109,792	▲ 299
指定管理業務支出	108,931	108,096	▲ 835
自主事業支出	1,160	1,696	536
収入-支出	70	71	1
利益還元	0		0
法人税等			0
純利益	70	71	1

・各公園有料施設の利用料金収入が計画より雨天キャンセルが多くマイナスとなりましたが、テニスコートの整備道具やネットを新品に交換し、また野球場外野の裸地に張芝を実施しました。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
最終的な収支はほぼ計画通りとなったが、利用料金収入が計画よりも減少している。広報活動等により新規利用者開拓に努めてほしい。			

#### ▽ 説明

利益の一部は都市緑化基金へ寄付しております。

<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 構成企業のマルミプラス㈱及び㈱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。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各条例に則り適切に対応</li> <li>・情報公開請求は該当案件なし</li> <li>・暴力団の排除の推進に関する条例に該当事例なし</li> <li>・オンブズマンによる実地調査等なし</li> </ul>		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>・昨年度までの管理運営を踏まえ業務計画に従い各業務を行いました。所内のコミュニケーションと東区土木センターとの情報の共有により効率的な維持管理作業ができたと感じています。今期は利用者の声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いております。引き続き、利用者のニーズを把握し、管理運営に生かすことで安全・安心の確保に努めます。</p> <p>また昨年同様、高温多湿の中での園内作業時には、体力の消耗と集中力の低下が懸念されることから、適度な休憩と水分補給を励行しました。併せて、作業における危険度や安全対策措置の認識を共有し、作業員自らの安全意識の高揚を促すため緊急安全ミーティング、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ることができました。</p> <p>安全対策についても、公園利用者との挨拶運動等により公園利用者と良好な関係を築き、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出来ました。</p> <p>・自主事業に関しては、近隣施設や市民との連携により内容充実・広報強化が出来ました。</p> <p>地域との交流を深め地域の年配者、札幌小学校、美香保小学校・中学校、光星中学校や近傍の児童会館にも協力していただきました。</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ができています。継続はもちろん、今後も協働の形で進めていきます。</p>	<p>・昨年の結果を踏まえ、合理的かつ効率的な維持管理作業を追求します。ただし安全に対しての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。</p> <p>・丘珠空港緑地管理面積が増となったが作業工程や対応が計画的に行われました。今後とも利用者や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、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>・自主事業については 新型コロナの影響を配慮しつつR1年度事業は従来と違う形をとる工夫や簡素化を図る中で、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。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・掲示板を利用し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に努めていきます。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>当該公園の維持管理については、適切かつ良好に遂行していた。また、パークゴルフ利用者数の増加や自主事業を積極的に実施するなど、施設設置目的の達成に努めていた。</p>	<p>引き続き利用者要望の把握や利用者への安全配慮を業務に反映させ、施設の老朽化に伴う状況変化について常に把握し、より一層、公園利用者の安全・安心の確保に心掛けてほしい。</p>