

## 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

<b>1 施設の概要</b>			
名称	平岡樹芸センター	所在地	清田区平岡4条3丁目
告示年月日	昭和59年3月31日	面積	29,297㎡
公園種別	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	平岡樹芸センター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	庭木相談所、日本庭園、見本園		
<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: 1 ..... 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	公園維持管理業務、有料公園施設(講義室)運営(利用料金制度)		
<b>3 評価単位</b>	施設数: 1 ..... 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

## 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>当公園の効果的な管理運営を目指して、緑化協会の《理念》と運営方針に掲げる《公益性「5つのK」》を基とした、以下の『基本方針』を策定した。</p> <p>▼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>▼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>▼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>▼自己実現、生涯学習の場として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>▼庭園文化の普及に努め、清田ふるさと遺産としての価値を守る。</p> <p>▼庭園を通じた市民協働を推進し、ボランティア活動と連携した地域の魅力を発信する。</p>	<p>当団体は指定管理者として、平岡樹芸センターの管理業務にあたり、現場スタッフの他、他公園スタッフによる体制を組み、確実かつ柔軟な業務を行っている。</p> <p>また、公園利用者に不公平感や不快感を与えないために、過去の苦情を分析した接遇の改善や、作業時における安全教育等のスタッフの育成を重点的に行うとともに、造園、園芸の専門家による講習会の開催や市民協働のイベント開催を通じて、施設の価値向上と庭園文化の普及に努めていることを評価する。</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">基本方針を定め、適正に管理運営がなされていると判断いたします。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	基本方針を定め、適正に管理運営がなされていると判断いたします。			
A	B	C	D								
基本方針を定め、適正に管理運営がなされていると判断いたします。											
	<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>平等利用確保基本方針 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。</p> <p>▼平等利用のための各種取組み 車いす2台の配置、授乳室対応について計画通りに実施した。</p> <p>▼年齢や障がいの程度、社会的地位や身分の違い等によって平等利用が妨げられないようスタッフの接遇研修を行い、利用者に対する意識向上を図った。また、未受講者を対象に、受付スタッフのサービス接遇検定3級取得、バリアフリー講習を実施し、車椅子と目の不自由な方の介助についての対応スキルを上げた。</p> <p>▼平等利用を阻害する違法・不正行為 ペットを連れての入園、自転車の乗り入れなどの行為に対して、巡回・指導を計画通り実施した。</p> <p>▼台風・震災等の被害による入園規制や閉鎖施設等の情報を随時・的確に発信し、利用者の安全確保と利便を図った。</p>	<p>計画に沿ってスタッフの教育を実施するとともに、マナー違反の利用者に対して巡回時の利用指導を行った。また、特に利用者対応の機会が多い受付スタッフの接遇研修の実施や資格検定の受講により、公平・平等な利用者対応に努めることができた。管理においては、車椅子利用者の不都合が発生しないよう、動線確保や不陸の改善に努めた。また、台風・震災被害による閉鎖施設や利用制限区域について情報発信を行い、平等利用の確保に努めたことを評価する。</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">平等利用についての研修などで、職員の意識向上を図っていると判断します。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	平等利用についての研修などで、職員の意識向上を図っていると判断します。			
A	B	C	D								
平等利用についての研修などで、職員の意識向上を図っていると判断します。											

	<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼北海道環境マネジメントシステムを運用し、EMSの目的・目標の達成に向けて取り組んだ。EMS研修を年1回実施するとともに、環境目標について、毎月の測定結果の貼り出しと、ミーティング時に進捗状況の情報共有を図った。</p> <p>▼電気使用量について、平成29年度実績を上回らない。(結果:平成29年度比73%)</p> <p>▼ノー残業デーの超過勤務時間の合計が、平成29年度実績を上回らない。(結果:平成29年度比106.7%)</p> <p>▼ノー残業デーにおいて、超過勤務時間の合計が0の日数について、平成29年度実績を下回らない。(結果:平成29年度比82.4%)</p> <p>▼特定外来生物の侵入軽減(オオハンゴンソウを対象として維持管理業務において駆除を行う)。当公園では侵入状況の確認を行い、侵入はなかった。</p> <p>▼生物多様性さっぽろ活動拠点ネットワークに加盟しポスター掲示、生き物クイズラリー等で取り組みのPRをした。</p> <p>▼事務用品等はグリーン用品の購入に努めた。</p> <p>▼公園管理スタッフに対し、環境マネジメント研修を年1回(4月に)実施し、環境目的、目標について周知した。</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>▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。</p> <p>▼当初の研修計画に基づき業務に必要な資格取得に取り組んだ。</p>	<p>環境マネジメント研修による環境負荷への軽減についてのスタッフ教育に努め、環境意識の啓発を図ることができた。また、節電については、空調、ヒーターなどの運用方法を見直し使用量を大幅に削減することができた。当公園ではオオハンゴンソウ侵入は平成30年度も確認されなかった。ノー残業デーの残業は僅かに目標未達成となったが、当園での水準は数時間であり、非常に少なかった。</p> <p>適切な人員配置、研修、取り組みを行い、スタッフの能力向上に努めることができた。</p>	<p>環境負荷の軽減に努めていると判断いたします。</p> <p>適切な管理運営の人員配置がなされていると判断します。</p>												
	<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>利用者へのサービスや維持管理の向上、安全確保を図る上で、接遇研修等の教育訓練、作業における安全教育を実施した。また、作業前のミーティング等で情報共有を図るために、口頭、文書によりスタッフへの周知をしている。</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>以下の業務については第三者に委託し、管理・監督を適正に行い業務を遂行した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機械警備警備</li> <li>・庭木相談所自動ドア保守点検業務</li> <li>・消防設備点検業務</li> <li>・駐車場誘導整理</li> <li>・庭木相談所館内清掃</li> <li>・庭木相談所ガラス清掃</li> <li>・カン・ビン等処理業務</li> <li>・産業廃棄物処理</li> <li>・カラスの巣撤去・子ガラス保護業務、ハチの巣駆除</li> <li>・施設点検業務</li> </ul>	<p>計画通りスタッフの接遇研修や救急救命研修等を実施し、スタッフのスキルアップを図れた。</p> <p>実施状況の通り、計画に沿って適正な発注・履行を行っており、問題ない。</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">来園者の安全性の確保や快適性に努めている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適正な履行が行われていると判断します。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	来園者の安全性の確保や快適性に努めている。				適正な履行が行われていると判断します。			
A	B	C	D												
来園者の安全性の確保や快適性に努めている。															
適正な履行が行われていると判断します。															

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼公園利活用協議会

開催日	協議・報告内容
H31.2.18	平岡公園・平岡樹芸センターの事業報告及び利用方法、台風及び地震の被害報告及び復旧状況、今後の利活用協議会の方針等について意見交換を行った。

<協議会メンバー>

周辺町内会会長、周辺中学校校長、樹芸ボランティア団体  
札幌市みどりの管理課職員  
札幌市公園緑化協会事業2課長、事業4課長、平岡公園所長、豊平公園所長、平岡樹芸センターマネージャー、サブマネージャー

▼札幌市との運営協議会

開催日	協議・報告内容
H31.3.13	平岡樹芸センターの事業実施状況報告及び協議・提案事項等について意見交換を行った。

<協議会メンバー>

公園維持係長、公園管理係長、担当者  
(公財)札幌市公園緑化協会事業2課長、豊平公園所長、平岡樹芸センターマネージャー・サブマネージャー

▼ボランティアとの定例会議

開催回	協議・報告内容
全10回	環境サポーターズ三次郎の会定例会議(ボランティア活動計画、反省等)

<協議会メンバー>

札幌市公園緑化協会(平岡樹芸センター)、環境サポーターズ三次郎の会

継続して公園利活用協議会を開催し、樹芸センターの活用や利用促進の活性化について、地域の方々と有益な協議・連携を図り、意見交換を実施して公園の管理運営に反映させることができた。

実施状況の通り協議会を開催し、緑のセンターの運営に関わる問題点、園内維持管理や施設、設備の課題について協議できたと捉える。

登録ボランティア「環境サポーターズ三次郎の会」との定例会議を実施することで、活動の計画・実施・反省を行い、公園の価値向上を目指している。

札幌市との運営協議会を開催し、地域との信頼関係の構築に努めている。

▽ 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。

A	B	C	D
適正に管理されていると判断いたします。			

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情等については、内容を正確に把握し、迅速かつ的確に対応した。また、苦情・要望等報告票を作成し、スタッフに周知するとともに協会本部への情報共有を図っている。</p> <p>▼30年度の要望・苦情等件数          要望:4件          苦情:0件          称賛:9件</p> <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> <p>▼記録・報告等を計画通りに適切に実施した。          ▼自己評価を月単位で行い、業務の改善、利用者の増加に努めた。          ▼アンケート調査を実施し、管理運営の参考としている。          ▼要望、意見については、公園管理運営等に役立てるため、情報の共有を行っている。          ▼札幌市の業務等検査にも適切に対応した。</p>	<p>今年度は景観、手入れに関するもの、接遇の良さなどの面で称賛を多くいただき、管理品質の向上が市民に還元されているものと判断する。          要望に関しても、今後の質の向上に繋がるものであり、出来る限り対応していきたい。</p> <p>記録・モニタリング・報告・評価を適切に実施し、それによる利用者からの情報を収集、改善、反映を図り、管理運営の向上を目指した。</p>	<p>適正に対応していると判断いたします。</p> <p>適正に行われていると判断いたします。</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"> <li>・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。</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> </ul>	<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。          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。          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 colspan="4">適切に法令順守及び雇用環境や職場環境の維持向上に努めていると判断いたします。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に法令順守及び雇用環境や職場環境の維持向上に努めていると判断いたします。			
A	B	C	D								
適切に法令順守及び雇用環境や職場環境の維持向上に努めていると判断いたします。											

	<ul style="list-style-type: none"> <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>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> <li>▼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。</li> </ul>														
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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>▼業務の実施にあたり、公園利用者の安全を第一に考え、日常の巡回・点検などによる事故防止対策、緊急時の連絡体制の確立、受付スタッフの接遇サービス検定の受検、ボランティアと協働での庭園ガイドを実施するなど、市民サービスの向上を図った。</li> <li>▼管理業務実施にあたり、損害賠償保険は要求水準に適合したものに加入した。</li> <li>▼スタッフ全員、普通救命講習Ⅱ(AED操作含む)の取得を行っており、緊急事態の対応能力向上を図っている。</li> <li>▼9月の台風・地震災害においては比較的被害が少なく、地震による停電復旧後直ちに営業を再開することができた。</li> </ul> <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>▼公園内の施設、設備については利用者が安心して快適な利用ができるよう、施設・設備の点検等を適切に実施するとともに、長寿命化を図っている。また、消防設備点検や駐車場誘導警備など、直営では対応が困難な業務や外注することで効率化が図れる業務については、第三者へ委託をしている。緑地管理については、概ね計画通りに実施しており、一部芝の張り替えのほか、植物残渣のリサイクルなど、多岐に渡って園内管理を実施している。9月の台風災害においては倒木等の被害が少なく、日常的に健全な樹木管理を行っていたことも一因と捉えている。</li> </ul>	<p>安全確保、市民サービス向上のため、計画的に業務に取り組むとともに、必要なスタッフ研修、ボランティア研修を実施し、緊急時の体制やスタッフのスキルアップを図り、利用者に求められている対応ができた。</p> <p>毎日の早朝巡回により、利用者及び作業の安全確保を最優先に考慮している。また、樹木管理はボランティアと連携し、剪定・緑摘みなどの作業を協働で行いながら市民目線の評価をいただき、管理運営への反映を図ることができた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center; padding: 5px;">適切に実施されていると判断いたします。</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center; padding: 5px;">地域連携や市民協力の推進を図っていると判断いたします。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されていると判断いたします。				地域連携や市民協力の推進を図っていると判断いたします。			
A	B	C	D												
適切に実施されていると判断いたします。															
地域連携や市民協力の推進を図っていると判断いたします。															

	<p>▽ 防災</p> <p>▼4月及び5月に、災害緊急時(台風)訓練、防災・避難誘導訓練を実施した。9月の災害時にはその経験が活かされ、事前の防災準備を行い、倒木被害による封鎖処置、及び迅速な倒木処理事業により、地震による大規模停電に対しても、電気の復旧後直ちに開園することができた。</p>	<p>防災に関わる訓練は、スタッフの雇用開始時に計画通り実施し、スキルの共有を図っている。9月に発生した台風21号と胆振東部地震の対応については、防災対応手順に則り、利用者の安全確保に努めることができた。</p>													
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 緑化普及啓発事業等</p> <p>▼園芸講習会等24回開催 参加者246人 (平成30年度目標参加者人数 400人) (前年度 31回 参加者478人 232人減)</p> <p>▽ 緑の相談業務</p> <p>▼緑の相談を週2回(水・土、面談と電話にて対応)実施している。 相談件数は717件(前年比259件減)となった。</p>	<p>今年度の講習会は広報発信力の低下と講習会開催数の変更(午前午後で2回→1日コースに変更等)により、前年度比232人減と大幅な減少となった。参加者の多くが広報さっぽろの紙媒体を情報源としていたため、大きく落ち込んだ。しかし、受講者からのアンケートでは講習会の満足度は85%と高くなり、不満意見も1%と非常に少ないことから、広報発信の工夫を目指したい。</p> <p>天候不順や1件当たりの相談時間が長くなることで相談件数が減少したと考えられる一方、相談窓口の利用者の97%は満足のいく相談ができたアンケートで回答しており、質の高いサービスを提供できていると判断する。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1236 607 1300 651">A</th> <th data-bbox="1300 607 1364 651">B</th> <th data-bbox="1364 607 1428 651">C</th> <th data-bbox="1428 607 1455 651">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 651 1455 1299"> <p>情報発信の工夫をお願いしたい。</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 1299 1455 1780"> <p>より質の高いサービスの提供をお願いしたい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>情報発信の工夫をお願いしたい。</p>				<p>より質の高いサービスの提供をお願いしたい。</p>			
A	B	C	D												
<p>情報発信の工夫をお願いしたい。</p>															
<p>より質の高いサービスの提供をお願いしたい。</p>															

▽ 公園に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

▼登録ボランティア「環境サポーターズ三次郎の会」と連携したイベントを3回、園内ボランティア活動を44回(延べ339人)行った。  
 ・みどりーむこども夏まつり(364人)  
 ・第10回庭園コンサート(582人)  
 ・まちに灯りをinみどりーむ(180人)  
 ほか、花壇管理・庭園ガイド・園内清掃など

▼登録ボランティア「樹木会」と連携し、園内樹木の剪定など緑地管理のボランティア活動を42回(延べ147人)行った。(樹木管理、冬囲いなど)

「環境サポーターズ三次郎の会」と共催で毎年実施している左記イベントは地域に定着し、多くの参加者から好評を得ている。  
 その他、同団体は園内の維持管理作業として、花壇管理や季節に合わせた園内ガイドを実施している。  
 また、造園技術系のボランティアである「樹木会」は安定した活動回数を重ね、個人の技術力を高めることで公園樹木の維持管理にも貢献している。  
 今後も両ボランティアの質の高い活動を支援する。

特徴を生かした取り組みを行っている」と判断いたします。

▽みどりの図書コーナー

▼管理事務所図書コーナーでは、園芸・庭づくりに関する文献、寄贈された歴史ある造園書籍、また、平岡樹芸センターの基となった竹澤三次郎氏の遺産ともいえる資料を保存し、閲覧に供した。

図書コーナーを利用している来館者は増えている。度々訪れる方も見かけるようになり、緑の相談窓口と併せて効果的に利用いただけている。

(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
貸室	件数(件)	43	-	41
	人数(人)	960	-	848
	稼働率(%)	7.1	-	7.7

	H29実績	H30計画	H30実績
イベント	3	-	3
学校行事	0	-	0
その他	31	-	81

▽ 不承認0件、 取消し0件、 減免0件、 還付0件

件数は前年比2件の減少にとどまっているが、貸室の利用人数は112人の減少となった。研修会場など新規の団体利用を増加させるためにも案内を強化したい。

公園ボランティアと協働でイベントを実施したほか、春と秋の時期にメディア紹介があったことで来園者は年々増えている。

A	B	C	D
さらなる利用者の獲得に努めていただきたい。			



	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼公式ホームページの充実について イベントや園内の見頃時期など、利用者のニーズに合わせた情報発信に努めた。</p> <p>▼ボランティアとの協働体制による利用促進 登録ボランティア「環境サポーターズ三次郎の会」と協働でイベントを開催し、公園及びボランティア活動のPRを実施した。</p> <p>▼マスメディアへの情報提供 園内の見頃時期にマスメディアに積極的に情報提供を行った。</p>	<p>ホームページやマスメディアを活用し、最新の情報発信に努めた。また、公園ボランティアが実施する庭園ガイドは、利用者の声を取り入れており、利用促進に貢献している。</p>	<p>引き続き積極的な広報に取り組んでいただきたい。</p>								
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ホームページの更新に努め、最新の情報を提供した結果、閲覧数が45,018件(前年比5,285件増)となった。</p> <p>▼平岡樹芸センターの案内マップ、ハザードマップ等を更新し、ホームページで閲覧できるようにしたほか、花期案内マップを作成するなど情報提供を充実させた。</p> <p>▼平岡樹芸センター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。</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>公式ホームページの更新を増やし、リアルタイムな情報発信に努めたことで、閲覧件数の増加につなげることができた。特に5月と10月は桜と紅葉の見ごろとなり、閲覧数も急増することから、イベント情報発信の好機として活用したい。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">閲覧件数が増加していることを評価いたします。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	閲覧件数が増加していることを評価いたします。			
A	B	C	D								
閲覧件数が増加していることを評価いたします。											
2 自主事業その他											
	<p>▽ 自主事業</p> <p>▼収入合計200千円(講習会収入76千円、売店収入31千円、自販機・移動販売車手数料収入93千円) 前年度 246千円 平成30年度計画 290千円</p> <p>▼登録ボランティア(三次郎の会)との共催イベント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・みどりーむこども夏まつり 参加者364人(前年度355人)</li> <li>・第10回ひらおか庭園コンサート 参加者582人(前年度974人) ※台風、地震災害による出演中止などがあり、規模縮小で開催</li> <li>・まちに灯りをinみどりーむ 参加者180人(前年度91人)</li> </ul> <p>イベント合計参加者1,126人(計画人数1,000人)</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">利用者の増加に努めていただきたい。</td> </tr> </table> <p>昨年度に比べ講習会参加者が減少し、自主事業の収入減に繋がった。園芸講習会の集客方法、売店の販売物見直しなど、改善の余地があるものについては事業改善計画を立て、2019年度より本格的に実施する予定である。</p> <p>一方、公園ボランティアと協働で開催しているイベント事業は地域の恒例イベントともなっており、地域活性化に貢献している。</p>	A	B	C	D	利用者の増加に努めていただきたい。				
A	B	C	D								
利用者の増加に努めていただきたい。											

<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼施設消防設備点検、機械警備、交通誘導、館内清掃等についての第三者委託は市内企業に発注した。</p> <p>▼管理事務所に車椅子を配置し、貸し出しを行っている。</p>	<p>承認済みの委託業務に対し、適正に発注・対応をしている。また、車椅子を必要とする来園者に対し、適した台数の確保と貸出対応を行い、問題の発生はなかった。</p>	<p>市内企業の活用に努めている点を評価いたします。</p>
---	---	--------------------------------

3 利用者の満足度

<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>			<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 577 1449 1760"> <p>今後も満足度の向上に勤めていただきたい。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>今後も満足度の向上に勤めていただきたい。</p>			
A	B	C	D								
<p>今後も満足度の向上に勤めていただきたい。</p>											
<p>実施方法</p>	<p>期間:4月29日～11月4日</p> <p>講習会などのイベント時にアンケートボックスを設置・収集 回答者 184人</p> <p>満足度についての札幌市の要求水準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公園総合満足度 70%</li> <li>・接遇満足度 80%</li> </ul>	<p>前年度に引き続き、公園総合満足度及び接遇満足度は札幌市の要求水準を大きく超えることができた。特に管理された樹木と景観に対する称賛が多く、公園の目的でもある樹木の管理技術の普及を体現する場としての役割を果たしていると判断する。</p> <p>半面、施設、講習会に関する要望もいただいていることから、一層の質の向上を目指したい。</p>									
<p>結果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合満足度は94%</li> <li>・接遇満足度は88%</li> </ul>										
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの汚れが目立った。綺麗にしてください。</li> </ul> <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃を強化し、常時清潔な状態を維持した。</li> </ul> <p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・モニターを使用した園芸教室の開催を検討いただきたい。</li> </ul> <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内容の精査と併せてモニター使用を検討したい。</li> </ul> <p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・園芸教室が毎年同じ内容なので、もう少し工夫してほしい。</li> </ul> <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講習内容により1日実践コースを設けるなど、内容の見直しを検討したい。</li> </ul> <p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お花を見ながら腰掛けるところを増やしてほしい。</li> </ul> <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・次年度に対応を検討したい。</li> </ul> <p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・樹名板をもっと増やしてほしい。</li> </ul> <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・次年度に対応を検討したい。</li> </ul>										

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H30計画	H30決算	差
収入	14,840	14,892	52
指定管理業務収入	14,550	14,641	91
指定管理費	14,507	14,602	95
利用料金	43	39	▲ 4
その他	0	0	0
自主事業収入	290	251	▲ 39
支出	14,840	15,214	374
指定管理業務支出	14,658	14,808	150
自主事業支出	182	406	224
収入-支出	0	▲ 322	▲ 322
利益還元	0	0	0
法人税等	0	10	▲ 10
純利益	0	▲ 332	▲ 332

▽ 説明

- ▼指定管理費は、災害対応分補填分として91千円の増額となった。
- ▼利用料金は、週末の天候不良などが重なり、収入は僅かに計画を下回った。なお、利用時間は昨年を上回っており、稼働率は僅かに伸びた。
- ▼自主事業収入は園芸教室の参加人数の減少が大きく売り上げに影響し、計画から39千円の減収となった。
- ▼指定管理業務支出は、光熱水費等の節減、災害時対応の人員費増等の結果、150千円増加した。
- ▼自主事業支出は、講習会講師諸謝金の予算を少なく見積もったが、諸謝金の圧縮が進まなかった事などにより、224千円増加した。
- ▼収支は差し引き332千円の赤字となった。

今年度は5月の大型連休や週末の天候不順と9月の災害の影響もあり、利用料金収入が伸び悩んだ。また、自主事業収入は特に講習会参加者数が前年から比べ半減し、計画を達成できなかった。なお、収入が伸びなかった分は、超過勤務や光熱水費の効率的運用により経費の圧縮を図ったが、マイナス決算となった。自主事業収入においては、広報媒体や内容の見直しを行い、参加者増を目指したい。

A	B	C	D
講習会の検討などにより、自主事業収入の増加に努めていただきたい。			

<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>1. 樹木の管理を重点に作業計画を進めた結果、植物および景観を称賛する意見を多くいただいた。</p> <p>2. 適正な樹木管理の結果、大雨、強風、大雪等の災害に対する被害を軽減することができた。</p> <p>3. 継続して都市緑化植物園としての機能向上に力を注いだ。ボランティア及び作業スタッフの技術レベルも高まり、緑地の維持管理に貢献している。また、接遇満足度、総合満足度においても目標を大きく上回ることができ、公園の魅力が向上しているものと判断する。</p> <p>4. 広報の発信力低下に伴い、講習会の参加者数が減少したが、満足度は高かったことから、広報力の強化が課題となった。</p> <p>5. 当公園ボランティアである「樹木会」及び「環境サポーターズ三次郎の会」と連携し、緑地維持管理、景観の向上及びイベント事業を円滑に実施したことで、来園者から好評を得られて、満足のいく結果となった。</p> <p>6. 平岡樹芸センターの愛称である「みどりーむ」の呼び方を緑のセンターだよりや広報にも愛称で表記するなど、普及に努めた。</p> <p>7. 春のサクラや秋の紅葉など、利用者が増加する時期に合わせて移動販売車を配置し、利用者サービスと収益性の向上を図った。</p> <p>8. 樹木を中心とした栽培に重点をおいた管理を行い、技能研修会の会場として利用するなど、園芸文化の発展のための役割を担った。</p>	<p>1. 広報の強化を図り、講習会、イベントの参加者を増やす。</p> <p>2. リピーター利用者を確保するため、園内開花情報を効果的に発信する。</p> <p>3. 都市緑化植物園としての役割の充実を図る。</p> <p>4. 園芸道具や新商品の展示販売の充実を図り、収入増を目指す。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>平岡樹芸センターの管理運営がうまく進んでおり、樹木などの管理状況も向上していると評価いたします。引き続き、良好な管理運営の継続を願います。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>