

指定管理者評価シート

事業名	札幌市都市公園維持管理業務	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

1 施設の概要			
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	29,297㎡		
目的	都市公園の健全な発達を図り、もっ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		
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: 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)		
3 評価単位	施設数: 1 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和4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>・平岡樹芸センターの管理運営業務にあたり、現場スタッフの他、他公園スタッフによるサポート体制を組み、柔軟かつ確実な業務を行うことができた。</p> <p>・公園利用者への安全確保、不公平感や不快感を与えないよう、過去の苦情例を検証し、利用者対応にあたるスタッフの接客改善や、作業スタッフには安全教育等の訓練を重点的に実施しスキルアップを図った。</p> <p>・個人から寄贈を受けた土地や樹木を活用して造成された歴史を受け継ぎ、都市緑化植物園として市民の見本となる庭園を維持管理していく中で、講習会等の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。</p> <p>・管理事務所の管理運営においても効率的、長寿命化を図れるよう管理方法を随時改善し、管理に伴うエネルギー（電気）の消費削減に取り組むことで環境負荷の軽減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">策定した基本方針に基づき、適正に管理運営が行われています。また、樹芸センターの特徴を生かし市民の緑化活動普及振興に寄与していることを評価します。管理事務所の管理運営にも工夫し、環境へ配慮していることを評価します。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	策定した基本方針に基づき、適正に管理運営が行われています。また、樹芸センターの特徴を生かし市民の緑化活動普及振興に寄与していることを評価します。管理事務所の管理運営にも工夫し、環境へ配慮していることを評価します。			
A	B	C	D								
策定した基本方針に基づき、適正に管理運営が行われています。また、樹芸センターの特徴を生かし市民の緑化活動普及振興に寄与していることを評価します。管理事務所の管理運営にも工夫し、環境へ配慮していることを評価します。											

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

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。

▼平等利用のための各種取組み

車いす2台を配置し、ホームページは、日本語、英語、中国語(簡体・繁体)、韓国語ページ対応、授乳室の利用対応については計画通りに実施した。

▼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、利用者に対して偏見のないよう意識向上を図った。

▼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。

・年間計画に沿ってスタッフへの教育を実施するとともに、利用者対応が多い受付スタッフには接遇研修を実施し、公平・平等な利用者対応に努めることができた。

・園内においては、車椅子利用者の通行時に不都合が発生しないよう、動線確保や樹木剪定、不陸の改善に努めた。

・園内利用時のマナー違反者に対しては適時利用指導を行っている。

・新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底することと、ホームページによる啓発・休館情報等を発信することで、利用者が混乱なく、安全に施設を利用されたことを評価する。

接遇研修の実施によりスタッフの意識向上を図っているほか、マナー違反者への指導を適宜実施しており、多くの市民が快適に公園を利用できるよう配慮されています。感染防止対策への取り組みにも評価します。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼北海道環境マネジメントシステムステップ1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。

▼電気使用量について、R3年度実績を上回らない。(結果:R3年度比 9.2%増で目標未達成)

▼ノー残業デーの超過勤務時間の合計が、R3年度実績を上回らない。(結果:R4年度のノー残業デーの超勤は0hでR3年度実績を下回り目標達成)

▼ノー残業デーにおいて、超過勤務時間の合計がゼロの日数について、R3年度実績を下回らない。(結果:R3年度比6.1%増で目標達成)

▼特定外来生物の侵入軽減をはかる(オオハンゴンソウを対象に維持管理業務で駆除を行う)。当公園で侵入状況の確認を行った結果、オオハンゴンソウの侵入はなかった。

▼生物多様性さっぽろ活動拠点ネットワークに参加し、活動ポスターの掲示、生き物オンラインクイズラリーの実施等の取り組みを行った。

▼事務用品等はグリーン用品の購入に努めた。

▼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)実施し、環境目的や目標について周知した。

・電気使用量については、節電と効率的な使用に努めたが、3年ぶりの秋冬のイベントの再開と冬期の園内維持管理作業のスタッフ常駐日数増加のため、前年度の使用量を下回ることができなかった。引き続き節電と効率的な使用に努めたい。

・ノー残業デーの目標値はスタッフの効率的な業務実施により、共にクリアすることができた。

・オオハンゴンソウの侵入については、確認されず今後も監視を継続していく。

・生き物クイズラリーへの問題提供を行い市民への生物多様性の関わりについての啓発を図ることができた。

・年度当初のEMS研修により、スタッフの意識啓発を図り、電気使用量以外は今年度の目標を達成することができた。

節電や、超過勤務削減への取り組みを評価します。引き続き、電気の効率的な使用、外来種の駆除や、生物多様性の周知に向けての取り組みを続けていただきたい。

▽ 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)

▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。

▼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。

・計画通り人員配置を行い、業務執行体制を確保した。また、業務に必要な資格や講習を受講することで、スタッフの能力向上を図ることができた。

適材適所の人員配置がなされており、スタッフのスキルアップへの取り組みを評価します。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼スタッフへの安全講習や作業教育、接遇研修、技能訓練等を実施することで、安全な業務執行体制を整えた。
- ▼スタッフからの作業に対する提案があればスタッフ全員で協議し、良いものは実行し、成果が出なければ改善点を話し合うなど、作業コミュニケーションを頻繁にとるようにした。
- ▼接遇、EMS、情報セキュリティ、個人情報保護、バリアフリー講習、造園技術研修、安全衛生教育、消防訓練を行った。

▽ 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)

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。

- ・総合管理業務
 - 機械警備業務
 - 清掃業務
 - 消防設備点検業務
 - 管理事務所ガラス清掃業務
- ・自動ドア保守点検業務
- ・空調設備保守点検
- ・施設点検業務
- ・一般事業系廃棄物処理業務
- ・カン・ビン等処理業務
- ・産業廃棄物処理業務
- ・駐車場臨時警備業務

▽ 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
R4.11.22	平岡樹芸センターの事業報告及び新商品の紹介し、今後のイベントの開催について意見交換を行った。
<協議会メンバー> 地域連合町内会会長、育成部長、地域町内会会長、地域中学校校長、地域小学校校長、平岡まちづくりセンター所長、樹芸センターボランティア団体、札幌市みどりの管理課担当者、(公財)札幌市公園緑化協会事業4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	

▼札幌市との運営協議会

開催日	協議・報告内容
R5.3.14	平岡樹芸センターの事業実施状況報告及び問題点、改善提案、アンケート分析、その他協議事項等について意見交換を行った。
<協議会メンバー> 札幌市みどりの管理課:公園維持係長、公園管理係長、公園維持係担当者 (公財)札幌市公園緑化協会:事業4課長、豊平公園所長、平岡樹芸センターサブマネージャー	

・計画通りにスタッフへの研修等を行い、スタッフの能力向上を図ることができた。

・第三者への委託は、要綱に従い、委託先の決定及び業務の実施とも問題なく遂行できた。

・公園利活用協議会を予定通り開催し、樹芸センターの活用方法や利用促進の活性化について、地域の方々と有益な協議、意見交換を行い、今後も連携を図っていくことで公園の管理運営に反映させていきたい。

・運営協議会を予定通り開催し、樹芸センターの今年度維持管理状況の報告、自主事業実施状況、運営に関わる問題点、施設や設備の課題等について協議を実施して、有意義な会議を行った。

来園者の安全性の確保や快適性に努めていると判断します。今後も適正に行っていたきたく思います。

適正に委託業務の管理が実施されていると判断します。

地域との協議や意見交換を行い樹芸センターの利活用について適切に検討されていることについて評価します。

▼ボランティアとの定例会議

開催回	協議・報告内容
全2回	環境サポーターズ三次郎の会定例会議(ボランティア活動実施計画、反省等)
<協議会メンバー> 環境サポーターズ三次郎の会、(公財)札幌市公園緑化協会(平岡樹芸センター)	

・登録ボランティア「環境サポーターズ三次郎の会」との定例会議は、コロナ禍の中で、11月の臨時総会、3月の年度末総会の2回の開催となった。この会期に活動計画・反省を行い、次年度への取り組みについて話し合うことができた。

▽ 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いる。
- ▼当協会の規定に基づき、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。

不正行為や事故発生未然防止のため、複数名による現金等の確認を徹底した。不正経理等はなく問題はない。

資金管理、現金管理共に適正に管理されていると判断します。

▽ 要望・苦情対応

- ▼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。
- ▼令和4年度の要望・苦情等件数
 要望:1件
 苦情:1件
 意見:0件
 窓口、電話での苦情は無かった。アンケートによる、講習会の内容や、開園期間延長の要望や園内の自転車乗り入れの注意についての苦情があった。

・いただいた意見や要望に関しては、適時スタッフに情報共有を行い、対応の検討を図った。また、苦情の事例を参考に、スタッフ研修を行い、再発防止に努めている。

寄せられた苦情要望に対して、適切な対応を行い再発防止に取り組んでいると判断します。

▽ 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)

- ▼月報、四半期報、年報等札幌市への報告書は、マネージャーによるセルフモニタリングを記載し、提出した。
- ▼アンケート調査を実施し、管理運営の参考としている。
- ▼公園の管理運営等に役立てるため、要望や意見については情報の共有を行っている。
- ▼札幌市の業務等検査を受け、適切に対応した。

・記録、モニタリング、報告、評価を月ごとに実施するとともに、利用者からの情報も収集し、併せて改善、反映を図ることで管理運営の向上を目指した。

記録・モニタリング・報告・評価が適切に実施されており、利用者の満足度向上に努めていることがわかります。

<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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</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920円(令和4年10月2日発効)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た。 ・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公開・周知した。 ・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」を受けたことを周知した。 ・安全衛生委員会を設置し、毎月1回、新型コロナウイルス感染拡大防止の為、各公園の担当課長がリモートワーク等により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、その結果を各公園・施設のマネージャーを通してスタッフに周知して、健全な職場環境の実現に努めた。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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>▼ 労災事故 0件</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(新型コロナウイルス感染拡大防止の為、各公園単位で開催)、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> <p>労災事故発生は0件で、継続して安全管理教育を徹底し、事故防止に努めた。</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"> <p>労働関係法令を順守しており、各種講習会や安全大会等が積極的に開催され、雇用環境向上に向けた取り組みがなされており、市民サービスの向上へつなげていることを評価します。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>労働関係法令を順守しており、各種講習会や安全大会等が積極的に開催され、雇用環境向上に向けた取り組みがなされており、市民サービスの向上へつなげていることを評価します。</p>			
			A	B	C	D					
<p>労働関係法令を順守しており、各種講習会や安全大会等が積極的に開催され、雇用環境向上に向けた取り組みがなされており、市民サービスの向上へつなげていることを評価します。</p>											

(3) 施設・設備等の維持管理業務	▽ 総合的事項(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)	<ul style="list-style-type: none"> ▼作業時の利用者の安全については、セーフティコーンや作業表示看板による周知及び注意喚起を行い、強風による枝折れ箇所等の危険箇所にはロープやセーフティコーンにより作業区域を囲うなど安全措置を行った。 ▼市民サービスの一環として、開園中飲料用自動販売機を設置した。 ▼事故、災害時の発生に迅速に対応するため、緊急時連絡体制の確認等を行った。 ▼拾得物の取り扱いについては、遺失物法に基づいた対応マニュアルに則し、管理事務所で一時保管し、拾得物ファイルに記帳後、貴重品等は警察へ届け出た。 ▼損害賠償責任保険は仕様に適合したものに加入した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・作業時の安全措置や市民サービスの向上に十分配慮し、業務を計画的に進めた。 ・利用者の安全を最優先に考え、園内スタッフへの安全教育を徹底した。 ・緊急時の対応については、緊急事態連絡網の整備を図り危機管理体制を整えている。 	A	B	C	D	今後も、作業員、市民の安全に留意した取り組みを実施していただきたい。
	▽ 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)	<ul style="list-style-type: none"> ▼毎日の巡視、清掃を行い、利用者が不快にならないよう努めた。 ▼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。 ▼消防設備点検や駐車場交通誘導警備等の業務は、直営での対応が困難であり、外注することで効率化が図られるため、第三者へ委託している。 ▼緑地管理については、安全・安心を最優先事項とし、魅力的な公園の景観づくりを意識して計画通り樹木・植物・施設管理を行った。 ▼2月に実施した、札幌市発注の外周柵修繕に際し、事前に駐車場及び施工場所園路の除雪を行い、施工業者との現場調整を行い対応した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者及び作業者の安全確保を最優先に考え、毎日の早朝巡回を実施し、不具合を発見した場合は迅速に対応できた。 ・園内の景観維持のため、ボランティアと協働で除草作業を進めることができた。 ・経年劣化が見られる施設、設置物については、修繕計画を作成し、札幌市と協議し、対応可能なものを修繕することができた。また、簡易なものについては、応急処置も含め、迅速に指定管理者で対応することで利用者の安全確保に努めた。 	今後も利用者と作業者の安全を最優先に取り組んでいただきたい。				

	<p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼管理事務所にAEDを配置した。 ▼自衛消防隊による消防訓練を実施し、消火器の正しい使用方法や火災発生時の避難方法について訓練した。 ▼緊急時連絡網を確認し、災害時等のスムーズな連絡体制を構築するとともに、事務所内に掲示し、全スタッフに周知した。 ▼EMSによる緊急事態(火災・地震・台風・燃料漏れ)の手順についてスタッフ全員が参加し対応訓練を行った他、当協会での2022年度安全標語を掲示し、スタッフの安全意識を高めた。 ▼新型コロナウイルス感染防止対策を継続し、スタッフへの感染防止対応の周知、検温と記録、室内定期換気、マスク・消毒用アルコール・除菌シート等の資材確保と適切な使用を行い、スタッフ及び来園者の安全確保に取り組んだ。 	<p>・緊急時に備え、計画的な訓練を行い、危機管理に強い体制を整えることが出来た。また、新型コロナウイルス感染防止対応を徹底し、安全な施設利用に取り組むことができた。</p>	<p>災害時などを想定した訓練と、感染防止の取り組みを評価します。引き続き危機管理に強い体制の維持をお願いいたします。</p>												
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 緑化普及啓発事業等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼園芸講習会等 15回開催 参加者147人 R4年度目標参加者人数 395人 R3年度 10回開催 中止6回 参加者74人 73人増 ▼講習会開催時は、参加者・講師のマスク着用、体調確認、手指の消毒、室内換気、定員数の半減などのソーシャルディスタンスの実施を行い新型コロナウイルス感染防止対応を実施している。 ▼今年度は、講習会実施にあたり、「造園技能士会」への講師依頼を見送り、園内樹木に精通した樹芸センター職員が講師を務めた。 <p>▽ 緑の相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼緑の相談業務を週2回(水・土)対応した。 ▼相談件数は664件(前年比194件増)となった。なお、情報共有を図るため毎月相談員会議・研修を実施し、相談員のスキルアップを行った。 	<p>・コロナ禍により、感染防止対策による定員制限を強いられたが、受講者からのアンケート調査の結果、講習会の満足度は95%と高い水準となり、内容は充実していると判断する。</p> <p>・相談員は親切丁寧な対応を心がけており、相談窓口利用者の約94%が相談して良かったとアンケートで回答していることから、適切な対応で質の高いサービスを提供していると判断する。</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">可能な範囲で講習会等を実施し受講者から高い満足度を得たことを評価します。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">前年度と比較しても相談窓口に関して高評価のアンケート結果もでており、高い満足度を得ていることを評価します。今後も引き続き質の高い取組をお願いいたします。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	可能な範囲で講習会等を実施し受講者から高い満足度を得たことを評価します。				前年度と比較しても相談窓口に関して高評価のアンケート結果もでており、高い満足度を得ていることを評価します。今後も引き続き質の高い取組をお願いいたします。			
A	B	C	D												
可能な範囲で講習会等を実施し受講者から高い満足度を得たことを評価します。															
前年度と比較しても相談窓口に関して高評価のアンケート結果もでており、高い満足度を得ていることを評価します。今後も引き続き質の高い取組をお願いいたします。															

▽ 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毎年3回実施していたが、今年度は新型コロナウイルス感染の影響でこども夏まつりを中止とした。なお、園内の作業については実施した。

園内の作業ボランティア活動は、31回、延べ人数は242人。

- ・みどりーむこども夏まつり 中止
- ・第12回ひらおか庭園コンサート(848人)
- ・まちに灯りをinみどりーむ(100人)
- ・園内作業 植栽管理・園内清掃・樹名板作製など

▼登録ボランティア「樹木会」の活動は、園内樹木の剪定などの樹木ボランティア活動で、令和4年度の活動は9月10月は中止とした。

園内ボランティア活動は、23回、延べ人数は37名であった。

▼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。

▼図書コーナーは新型コロナウイルス感染防止のため、椅子、テーブルを撤去した。

・感染防止対策を行い、「環境サポーターズ三次郎の会」は4月から11月まで活動した。イベントはこども夏まつりは中止としたが、園内植物の維持管理作業のサポートや樹名板作製等の活動を行い、活動者はコロナ禍での活動の中でも、やりがいを感じ取り組むことができていた。また、「樹木会」の活動は、4月から8月まで活動した。

・コロナ禍でのボランティア活動者のモチベーション維持が大変であったが、各自やりがいを感じているため、無理のない活動のサポートを継続していく。

・図書コーナーと緑の相談窓口を併せて利用される方が多く、効果的に利用されていると判断する。

・椅子、テーブル再設置を求める声もあるが、感染状況を踏まえ設置を見送った。なお、次年度以降の対応を検討したい。

コロナ禍でも実施可能な活動を検討し取り組んでいることを評価します。引き続き活動者の状況にあったサポートを行い、環境を整えていただきたいと思います。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R3年度実績</th> <th>R4年度計画</th> <th>R4年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">貸室</td> <td>件数(件)</td> <td>19</td> <td>-</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>299</td> <td>-</td> <td>401</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>4.4</td> <td>-</td> <td>6.7</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R3年度実績</th> <th>R4年度計画</th> <th>R4年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>イベント</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td>1</td> <td>-</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>21</td> <td>-</td> <td>65</td> </tr> </tbody> </table>		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績	貸室	件数(件)	19	-	33	人数(人)	299	-	401	稼働率(%)	4.4	-	6.7		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績	イベント	0	-	2	学校行事	1	-	0	その他	21	-	65	<p>・貸室利用件数は、前年度より利用件数が14件増、利用人数も102人増と大幅な増加となった。</p> <p>・現状では稼働率が低いため、利用条件の緩和を行い新規の団体利用者をより確保できるよう札幌市と協議したい。</p> <p>・利用に当たっては、感染防止対策に継続して取り組み、利用者の安全確保に務めることができた。</p> <p>・ホームページの更新はもとより、マスメディアを活用して最新の情報発信に努めた。</p> <p>・次年度以降も紅葉シーズンの交通誘導人員の確保は必要とされるため、混乱のないよう対応を検討したい。</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">感染対策を実施し、来園者が安心して利用できる環境を整え、前年度よりも利用者数が増加している点を評価します。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	感染対策を実施し、来園者が安心して利用できる環境を整え、前年度よりも利用者数が増加している点を評価します。			
		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績																																									
貸室	件数(件)	19	-	33																																									
	人数(人)	299	-	401																																									
	稼働率(%)	4.4	-	6.7																																									
	R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績																																										
イベント	0	-	2																																										
学校行事	1	-	0																																										
その他	21	-	65																																										
A	B	C	D																																										
感染対策を実施し、来園者が安心して利用できる環境を整え、前年度よりも利用者数が増加している点を評価します。																																													
	<p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件</p> <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 イベントや園内の開花状況や見頃時期など、利用者のニーズに合わせた情報を適時発信し、集客に努めた。</p> <p>▼マスメディアへの情報提供 イベントや園内の開花状況、見頃時期等の情報をマスメディアへ積極的に提供し、PRを図った。</p> <p>▼今年度の紅葉シーズンは、膨大な数の来園者が訪れ、車両の交通誘導の人員確保に苦慮した。混乱のないよう、急遽委託交通誘導員の増員を行ったが不足状況は解消されず、スタッフ全員で対応し乗り切った。</p>	<p>適切に実施されていると判断します。樹芸センターの特色を生かした取り組みを、引き続き積極的に行っていただきたい。</p>																																											
(6)付随業務	▽ 広報業務	<p>▼公園ホームページに季節ごとの開花状況やイベント情報などを随時掲載することで活用を図った結果、アクセス数は前年度から204, 509件増の313, 425件となった。</p> <p>▼平岡樹芸センターの案内マップ、花期案内マップを継続して作成し、配布するなど情報提供を充実させた。</p> <p>▼公園ホームページについてのウェブアクセシビリティ研修を担当職員対象に実施した。また取組確認・評価表を、令和5年3月29日に公開した。</p> <p>・札幌市イベントカレンダーへの掲載 札幌市イベントカレンダー情報掲載に協力し、広報活動の方法を増やした。</p> <p>▼感染防止対策に関する公園施設の対応を迅速かつ正確に利用者へ伝えることを目的としてホームページ等を通じて広報を行い、施設閉鎖情報や感染防止対策の発信、利用者の感染防止を考慮した取り組みに努めた。</p> <p>▼広報誌「緑のセンターだより」を月1回発行し、区役所、各公園等にて4月～11月は各月1,200部、12月～3月は各月900部配布し、平岡樹芸センターの情報も発信した。</p>	<p>・園内の見頃情報、特に紅葉と、講習会の情報を、公式ホームページで適時更新し閲覧件数の増加につながった。</p> <p>・広報媒体や新聞社、広告代理店等、公園PRに活用できるものとの連携を継続し、公園の魅力や事業等を周知したい。</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">適切に実施されていると判断します。引き続き公園PRに尽力していただきたい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切に実施されていると判断します。引き続き公園PRに尽力していただきたい。																																				
A	B	C		D																																									
適切に実施されていると判断します。引き続き公園PRに尽力していただきたい。																																													
	▽ 引継ぎ業務	<p>▼前回から継続指定を受けており、引継ぎ業務はない。</p>																																											

2 自主事業その他

▽ 自主事業		A B C D
<p>▼収入合計394千円(前年度比約44%増) (講習会収入113千円、売店収入164千円、自販機・移動販売車 手数料収入117千円) その他収入(振替収入[収益事業からの振替]) 102千円 前年度 273千円 令和4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 ・みどりーむこども夏まつり 中止 (前年度中止) ・第12回ひらおか庭園コンサート (848人) ・まちに灯りをinみどりーむ (100人) イベント合計参加者 948人(計画人数1,000人)</p> <p>▼オリエンテーリング(春・秋) ※園内樹木に関するクイズラリー 春参加者 73人(前年度 中止) 秋参加者 244人(前年度 263人)</p>	<p>・講習会収入は前年度から60千円増収、参加者数は73名増となった。 ・昨年度より継続して販売している園芸用品は、園芸初心者向けの商品を揃え、好評を得ている。また、カプセルトイの販売を開始し、主に若年層に対して好評であった。今年度からお菓子と葉の販売を開始した。 ・昨年まで中止した庭園コンサートとスノーキャンドルを公園ボランティアと協働で3年ぶりに開催し地域との連携を図ることができた。庭園コンサートは848人、スノーキャンドルは100人の参加者があり大変好評となった。 ・オリエンテーリングは春・秋の2回開催し、特に秋の開催では昨年と変わらない参加者があり、人気が定着してきた事業と捉えている。</p>	<p>感染対策を行いながらも、様々な工夫をし結果として参加者数や収入の増加がみられる点を高く評価します。利用者のニーズに合った事業を行い引き続き高い評価を得られるよう努めていただきたい。</p>
<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼前記の「第三者に対する委託業務等の管理」については、札幌市内企業を優先して発注した。 ▼市内企業より購入する事務用品等は、グリーン購入法適合品を選定してもらった。</p>	<p>・委託業務はすべて市内企業のみ活用した。 ・物品・資材等の購入は、市内企業を積極的に活用した。</p>	<p>適切に行われたと判断します。</p>

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果			A	B	C	D
実施方法	<p>期間:4月29日～11月6日</p> <p>みどりーむホール内で常時収集したほか、講習会参加者を対象にアンケートを回収 回答者 140人</p> <p>満足度についての札幌市の要求水準(指定管理者目標値)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公園総合満足度 70%(75%) ・接遇満足度 80%(85%) 	<ul style="list-style-type: none"> ・公園総合満足度及び接遇満足度は、前年度に引き続き札幌市の要求水準及び指定管理者の目標値を大きく超えることができた。 ・対応可能な案件については迅速に改善措置をとることで市民対応の向上に努めたい。 ・意見や要望をいただいたが、頂いた意見や要望は管理運営の改善ポイントとして受け取り、今後の管理に活用したい。 	<p>本市要求水準を上回る結果を得ており、適切な管理運営の結果であると評価します。またご意見ご希望について、引き続き迅速な対応を心がけていただき、札幌市との情報共有をお願いします。</p>			
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度は92% ・接遇満足度は97% 					
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自転車を止める為のスタンドの設置。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自転車スタンドを設置。 <p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場入り口看板が枝で見えにくいので枝払いをしてほしい。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・枝払いを実施。 					

4 収支状況※仮

▽ 収支 (千円)			
項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	15,109	15,432	323
指定管理業務収入	14,819	14,936	117
指定管理費	14,776	14,776	0
利用料金	43	33	▲ 10
その他	0	127	127
自主事業収入	290	496	206
支出	15,109	16,834	1,725
指定管理業務支出	14,927	16,511	1,584
自主事業支出	182	323	141
収入-支出	0	▲ 1,402	▲ 1,402
利益還元	0	0	0
法人税等	0	32	32
純利益	0	▲ 1,434	▲ 1,434

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、計画から大きな増減はなかったが、自主事業収入は新規商品の販売も好調で増収となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、紅葉時期の駐車場警備業務の増加が大きく、計画より1,584千円の増となった。
- ▼ その他収入は、特定費用準備資金取崩収入127千円による。
- ▼ 自主事業支出は、収入増に伴う商品仕入費、事務局経費等の増加のため、計画より141千円の増となった。
- ▼ 利益還元については、公益法人の特質上、収益の約半分を繰り入れている。

自主事業収入に関しては、集客の見込める紅葉シーズンに向けた商品を充実させ、収入回復を図ることができた。

支出については、継続して効率的な業務に取り組み、予算的確な運用等で経費削減を目指したい。

A	B	C	D
適正に管理されていると判断します。引き続き、効率的な業務への取組をお願いします。			

<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4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現地調査はなかった。
- ▼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. コロナ禍が緩和され来園者数が徐々に増加する中で、引き続き園内の美観向上に重点をおき、丁寧な整枝剪定や芝生管理の作業を進めた。結果、来園者より植物や景観に対しての称賛意見を多くいただいた。</p> <p>2. 緑地管理においては、都市緑化植物園として公園の景観が市民の見本となるよう心掛けた結果、作業スタッフ、ボランティア共に技術レベルが向上し、緑地作業の質が向上していると捉える。</p> <p>3. ホームページによる開花情報の発信や、管理事務所内・園内に掲示した「みどりーむ見どころマップ」により、リピーターも増え、アンケート結果からも公園総合満足度、接遇満足度においては高い評価をいただいた。公園の魅力向上につながっていると判断する。</p> <p>4. コロナ緩和策で講習会は予定通り開催できたが、1回当たりの参加者数は今年度はまだ減少傾向であった。受講者からは高評価をいただいたことから、実践的な樹木管理を学べる施設として講習内容は充実していたと判断する。</p> <p>5. 当公園のボランティアである「環境サポーターズ三次郎の会」及び「樹木会」と緑地の維持作業、景観保全作業の活動は休館日を主として計画的に実施され、手のかかる細かな作業の一役を担っている。来園者からも好評を得た。</p> <p>6. 自主事業収入においては、目標値に達しなかったが、引き続き、園芸用品ほか若年層向けのカプセルトイ新商品及びゆり根どら焼きの販売開始などを紅葉時期前に試験的に導入し一定の効果が確認された。来年度以降の収入増を目指したい。</p> <p>7. 緑の相談は、コロナ禍においても需要があり、北国向けの樹木や草花・野菜の栽培や管理方法を多くの利用者へ提供できたと捉えている。毎月実施している相談員会議・相談員研修では相談員内での情報共有を行いQ&Aの質の維持・向上を図ることができた。</p> <p>8. 令和3年度冬期の大雪被害の影響は令和4年度の4月以降、園内各所に見られ、四ツ目垣・みず垣の更新やクレマチスのネット柵等の経年劣化もあり、補修や破損物処理に作業時間を要したが、開園までに景観を整えることができた。</p> <p>9. 自主事業の「みどりーむオリエンテーリング」を春と秋の2回開催し、主に児童を対象とした植物を学べるクイズラリーを実施したが、大人にも植物への関心や理解を深める内容とし、楽しめる利用促進を目指した。</p> <p>10. 新型コロナウイルス感染拡大が完全に終息しない中、感染防止対策継続を徹底した結果、公園管理運営が支障なく進められたと捉えている。</p>	<p>1. 新型コロナウイルス感染防止策が緩和される方向にあるが、引き続き感染防止対策に取り組み、公園の管理運営を行う。</p> <p>2. ボランティア活動者のモチベーション維持のため、新規入会者の募集を積極的に行うなどのサポートをしっかりと行う。</p> <p>3. 管理事務所内の販売物売り場のリニューアルを行い、お客様の購買意欲が沸く新商品の展示販売を模索し、収入増を目指す。</p> <p>4. ツルウメモドキ高生垣の柵補修等の工作物の更新を行う。</p> <p>5. 来年度より新たな指定管理期間が始まるため、気を引き締めて業務計画書に沿って実施する。特に安全衛生管理の周知徹底・教育を行う。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>感染症対策や大雪の被害を受けた施設の現状復旧など迅速かつ適切な対応が求められる中、来園者が安心して利用できるよう尽力されており、実際に利用者から高く評価されていることについて評価します。 引き続き良好な管理運営の継続をお願いします。</p>	<p>各項目の所管局評価参照。 引き続き樹芸センターの特色を生かした取組を積極的に行っていただきたいと考えます。</p>