

## 指定管理者評価シート

事業名	さけ科学館管理費	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	札幌市豊平川さけ科学館 ①本館 ②学習棟 ③実習棟	所在地	南区真駒内公園2-1
開設時期	①昭和59年10月2日 ②昭和61年11月11日 ③平成15年3月31日	延床面積	①579.2㎡ ②121.5㎡ ③220.61㎡
目的	豊平川におけるさけの回帰事業を通して生物や自然環境の保全に関する知識の普及啓発を行い、自然の豊かな都市環境の形成に寄与する。		
事業概要	さけのふ化並びに成長過程を観察する場の提供、さけの生態並びにさけの生息できる自然環境の保全に関する資料の展示、さけに関する学習の指導及び豊平川におけるさけの回帰に関する事業		
主要施設	本館、学習棟、実習棟		
<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28年4月1日～令和2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	さけのふ化及び成長過程を観察する場の提供に関する業務、豊平川におけるさけの回帰に関する業務、さけの生態並びにさけの生息できる自然環境の保全に関する資料の展示とさけに関する学習の指導に係る業務及び環境教育に資するイベントの計画実施業務		
<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 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>当団体の運営方針である、公平・公開・効率・協働・環境の「5つのK」を基に、以下の①～⑤に示す「管理運営の基本方針」を策定した。</p> <p>① 平等・公平な利用の機会を確保し、さけ科学館の公共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、さけ科学館の利用者や市民の声の反映に努め、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 さけ科学館の資源・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 さけ科学館を環境教育のコミュニティ活動の拠点と位置付け、市民や団体、関係諸機関との連携・協働を推進し、集いの場としての魅力を高める。</p> <p>⑤ 札幌の水辺環境のシンボルであるサケを守り育てる活動を通じて、水辺環境の保全とともに、市民の環境を大切に思う心をはぐくむ。</p>	<p>お客様の意見・要望等や、実習・解説案内・博物館実習・職場体験等の依頼は、可能な限り受け入れに努め、平等・公平性については適正に確保することができた。</p> <p>管理運営においては、関係法令等を厳守し、適切な利用環境を提供することができた。</p> <p>体験放流やサケフェスタ等のイベントの際は、大学や行政関係等の研究機関、地域団体等と協働して行うことができた。</p> <p>市下水道河川局主催の、鴨々川いきもの観察会に協力するなど、サケだけではなく、市内の水辺の生き物について多くの市民に普及啓発ができた。</p> <p>また、河川でのサケや淡水魚類調査の際にも積極的に市民に声を掛けて解説するなど、様々な場面での取組みを進めた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>関係機関と協働し、生物や自然環境保全に関する知識の普及啓発を行う等、さけ科学館の設置目的に沿った取り組みを積極的に行っていることを評価します。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

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、さけ科学館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、徹底したスタッフ教育による管理運営を行った。

- ・障がい者の利用機会の確保に努めた。
- ・子育て層が快適にさけ科学館を利用できるよう、授乳希望者への案内・対応を実施した。開館中やイベントの際はさかな館の部屋を授乳室として利用いただくよう調整した。
- ・苦情・要望・提案等の申し立てによって差別が生じないよう、スタッフ教育の徹底に努めた。
- ・施設利用に関する情報収集を常に行ってスタッフ間で共有し、館内掲示板やホームページにより、必要な情報をリアルタイムで発信した。
- ・さけ科学館で実施するイベントやプログラムの情報、河川のサケ観察情報、施設利用情報など、利用者のニーズに的確に応える情報提供を行った。
- ・団体利用の連絡情報に基づいて管理作業のスケジュールを調整するとともに、利用者が過度に集中しないよう、利用日時の調整を図った。
- ・さけ科学館の管理者側の一時的な事情により、利用者が展示物の見学や体験等の機会を逃すことのないよう、きめ細かい情報発信を行った。
- ・参加者が限られる実習等については、不公平感の排除に努め、人気の実習については、公正な抽選により参加者を決めた。

研修・指導による全スタッフの教育により、平等・公平な利用機会を適正に確保した。また、館内利用やイベント開催時、苦情発生時等の対応については、差別や特別扱いとならないよう注意を心掛けた。

広報さっぽろ・HP・SNS・イベントチラシや館内掲示等により、施設・イベント等の最新情報を広範囲に提供できるよう努めた。

外国人向けの表記については、利用の動向を見ながら、必要性の高い表示を追加するなどにより対応している。また、対話の際は、スマートフォン翻訳アプリ等を活用したほか、病気等の緊急時に備えて、多言語救急問診シートを常備している。

外国人利用者向けの館内標記や緊急時の対応に関する検討等、平等利用の実現について適切に取り組んでいることを評価します。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

・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、目的・目標を設定して環境活動に取り組んだ。

・光熱水の使用及びごみの排出について、それぞれ削減に努めた結果、前年度比で、LPガスは75.4%、水道は91.0%、一般ごみ排出量は105.0%、電気使用量は101.9%となった。

LPガス・水道の使用量は減少した。LPガスは前年度使用量が多かったことをスタッフ全員に伝え、意識的に削減に取り組んだ結果、使用量が減少した。水道は、本館改修工事及び新形コロナウィルス感染拡大防止のため、12月・1月・3月は、部分休館・全面休館と変則的な開館となったため、利用者が減少したためと考えられる。塵芥の使用量が、休館期間中に不用品を整理したため、増加した。電気は、H29よりろ過槽本体が破損し稼働停止中だったが、本館改修工事と同時に改修され、再稼働し始めたため電気使用量が増加したことが考えられる。今後もスタッフ全員で改善・削減への取り組みに努めていきたい。

LPガスの使用量がスタッフ全体の取り組みにより減少したことを評価します。引き続き、更なる改善に向けた取り組みを進めてください。

・EMSの環境目標のひとつであるノー残業デーの超過勤務時間について、前年度実績を上回らないことを目標として取り組んだ。野外調査業務においては、河川状況等を見ながらスケジュールを設定する必要があるため、業務に支障が出ない範囲内で取り組むように努力した。

・環境に関する自覚教育を2回実施した。

全スタッフで「水曜日はノー残業デー」という意識を持ち、業務の効率化を図り、エネルギー使用量削減に繋がることを意識して、対応可能な範囲で今後も取り組んでいく。

▽ 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)

・統括責任者、統括責任者代理を配置した。  
・年度当初に業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を確認した。

・当初の研修計画に基づき、職員研修を実施した。その他飼育技術等に関する外部の研修会・会議に参加し、さけ科学館に必要な知識・スキルの取得に努めた。

管理運営体制を整え、問題なく適正に業務を遂行できた。研修等は予定通り実施し、来館者への対応や電話問合せ、飼育管理に役立てることができた。

職員研修や専門知識等の取得により、市民サービスや飼育技術等の向上に努めていることについて評価します。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

・来館者の快適性の向上、及びスタッフを含めた安全性の確保のため、危険予測(KY)・ヒヤリハット収集票を作成し、スタッフ全員で情報を共有し、作業手順の改善に役立て、事故防止に努めた。  
 ・草刈り機・除雪機等の作業機械を使用する際は、研修以外にもスタッフ全員に対して口頭により指導を実施するなど、安全確保の取組みを適切に実施した。  
 ・11月29日にさけ科学館構内で、スタッフの路面凍結による転倒の業務災害が発生した。当協会の安全衛生委員会で原因と対策を話し合い、早急に再発防止対応を実施した。

さけ科学館来館者の事故は発生しなかった。他公園を含めた業務災害の発生に対しては、当団体全体で共有し、迅速かつ適切に再発防止措置を講じることができた。今後も全スタッフで安全の確保に努め、利用者の被災、及び業務災害を発生させないよう、気を引き締めて業務に当たる。

業務災害については再発防止を徹底し、利用者のみならずスタッフの安全確保にも十分に努めてください。

▽ 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)

定期清掃、日常清掃、機械警備、電気設備点検、消防設備点検、塵芥処理、産業廃棄物処理、受水槽清掃、自動ドア保守点検、温風暖房機保守点検、建築物法定点検、危険木処理、駐車場・園路除雪の業務については第三者に委託し、仕様書の通り適切に実施した。

施設・設備等の委託業務は、仕様書の通り適切に実施した。

適切に実施されていることを評価します。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
運営協議会 3月12日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理業務の実施状況について</li> <li>・管理運営上の問題点、改善点について</li> <li>・利用者の声について</li> <li>・自主事業の実施状況について</li> <li>・設備の状況について</li> <li>・淡水魚・水生生物調査の本来業務について</li> <li>・非公募の検討について</li> </ul>
<協議会メンバー> 札幌市みどりの管理課 係長・担当職員 札幌市公園緑化協会事務部長・さけ科学館主任(マネージャー)・主任(サブマネージャー)	

運営協議会だけでなく、日頃から所管部署と連絡を密に取るようにした。北海道開発局や水産研究・教育機構北海道区水産研究所(以下、「北水研」)、札幌ワイルドサーモンプロジェクト等とも河川状況やサケ・水生生物の分布状況等の情報共有に努めた。

要求水準どおり運営協議会を開催したほか日頃の連絡も密に行われていること、各団体との連携に努めていることについて評価します。

▽ 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、指定管理施設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、不正行為等を未然に防止するための取り組みを徹底し、適切な資金管理に努めてください。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>さけ科学館の施設やサービス、維持管理についての苦情等の情報については、苦情等対応報告票に記録して組織で共有する手順を整えている。 令和元年度の苦情は0件であった。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ アンケートは、来館者及びイベント等の参加者を対象に実施し、分析結果を札幌市へ報告するとともに、職員間で供覧して共有し、改善点等を次回の事業や管理運営に反映させた。</li> <li>▼ 施設の管理運営についての自己チェック・評価を実施した。</li> </ul>	<p>利用者から感謝やおほめの言葉をいただくことが多く、スタッフやボランティアの励みになった。要望・意見・苦情等に関しては、改善の機会ととらえ、今後も計画した手順に従い、適切に対応する。</p> <p>アンケートでは満足度で高い評価が得られたが、自由記述の意見・要望についても改善の材料とした。 指定管理の計画・提案内容の履行状況を定期的にチェックすることで、目標に向けた管理運営を適切に遂行できた。</p>	<p>苦情等への対応手順を整えていることについて評価します。また、来年度以降も苦情ゼロを継続できるよう、引き続き適切な対応に努めてください。</p> <p>適切に実施されていることについて評価します。</p>
--	---	--	--

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<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>さけ科学館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、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: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>法令順守や雇用環境の向上に努め、適切に対応していることを評価します。</p>	A	B	C	D				
	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"> <li>・維持管理業務の実施時には、施設の利用の支障にならないよう配慮するとともに、利用者に対し十分に案内するよう努めた。</li> <li>・さけ科学館における拾得物の取扱いは、遺失物法に基づき適正に行った。</li> <li>・真駒内公園駐車場と本館の玄関前にさけ科学館の電話番号を表示し、緊急時に利用者が通報しやすい環境を整えた。</li> <li>・緊急時のスタッフ間の連絡手段として、携帯電話による迅速な連絡が可能な体制を取った。</li> <li>・管理業務の実施に際して、当団体の過失等により札幌市または第三者等に損害を与えた場合に備え、仕様に適合した損害賠償責任保険に加入した。</li> </ul>	<p>敷地内での作業の際は、声かけや周囲に気を配り、作業車両使用時には二人一組で対応するなど、利用者への安全配慮を最優先として作業を実施した。</p> <p>除雪機や草刈り機等の使用については、シーズン前に安全教育を実施し、報道等で事故があった際は、その都度注意喚起した。</p> <p>拾得物の取扱いは、遺失物法、当協会の規定、及び南警察署の指示に基づき、適正に対応した。</p>	<p>利用者の安全確保を優先した作業実施、緊急時の連絡体制などの配慮がなされていることについて評価します。</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>・定期清掃、機械警備、電気設備点検、消防設備点検、塵芥処理、産業廃棄物処理、受水槽清掃、駐車場・園路の除雪については、第三者への委託により適切に実施し、仕様書の水準に達した。なお、一部日常清掃はスタッフで行い、経費削減に努めた。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、巡回時には事前に放送をかけ、換気・アルコール消毒を行い、お客さまが安心して見学できるように努めた。</li> </ul>	<p>重要な設備等については、札幌市と適切に情報共有した上で、定期点検のほか日常的な自主点検・記録により、突発的なトラブルの予防に努めた。</p> <p>軽微な修繕等は直営または当協会他公園の協力に対応し、経費削減につなげた。</p> <p>今後も設備の知識を深めて経費削減、応急処置ができるように努める。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、巡回時は、お客様が安心して見学できるよう、換気・アルコール消毒を徹底して行った。</p>	<p>軽微な修繕や日常清掃等を行い経費削減に努めていること、新型コロナウイルス感染拡大防止について適切な対策がなされていることについて評価します。今後とも、利用者の安全・安心に配慮した維持管理に努めてください。</p>

	<p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の安全・安心を最優先し、危機管理対策・対応については「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段階に区分し、各段階において対策を行った。</li> <li>・年度の防災計画を策定し、4月に防災訓練を実施した。</li> <li>・体験放流及びさけフェスタにおいて、露店等開設届を作成し、自己点検を適正に実施した。</li> </ul>	<p>火災・地震・強風への対応訓練を4月に実施し、南消防署に実施計画・結果を提出した。</p> <p>災害の際に起こりうる事態と対応についてはスタッフ全員で話し合い、情報を共有した。</p> <p>台風等による強風で落ち枝・倒木等の被害について、隣接する河川敷地でも発生する可能性があるため、管理範囲外ではあるが安全確保が保てる体制をとるようにした。</p>	<p>防災訓練やイベントでの自己点検など、防災に対する取り組みが適切に行われています。今後も定期的にスタッフ間の情報共有を図り、災害に備えてください。</p>								
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ さけ科学館における普及啓発事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サーモンスクール放流式53人(計画60人)</li> <li>・わくわく体験(エサやり・サケタッチ) 21回1,058人(計画1,000人)</li> <li>・サケ稚魚体験放流 4回3,416人(計画3,000人)</li> <li>・知る・みる・カニさん・ザリガニさん37人(計画60人)</li> <li>・さかなウォッチング 3回70人(計画70人)</li> <li>・公開さかな調査 34人(計画100人)</li> <li>・真駒内川ミニすいぞくかん 67人(計画60人)</li> <li>・さっぽろサケフェスタ2019 3,408人(計画3,000人)</li> <li>・サケの採卵実習・受精体験 3回142人(計画100人)</li> <li>・サーモンウォッチング・観察会 4回171人(計画250人)</li> <li>・札幌ワイルドサーモンプロジェクト市民フォーラム 174人(計画100人)</li> </ul> <p>計8,630人(計画7,800人)</p> <p>※一部実習は事前申込み制とし、応募者多数の場合は抽選で参加者を決定した。</p>	<p>R元年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、3月のイベントが中止となったが、状況を丁寧に説明し、次回気持ちよく参加して頂けるように対応することができた。</p> <p>体験放流は天候にも恵まれ、3,000人以上の参加者で大変賑わった。</p> <p>サケフェスタ2019を9/16に開催し、関係団体・協賛企業に協力してもらい、多くの市民に大変喜んでいただけた。</p> <p>アンケートなど参加者の意見を取り入れてイベント内容の改善・充実に取り組んだ結果、参加者の満足度は非常に高かった。</p> <p>1月に開催した札幌ワイルドサーモンプロジェクト市民フォーラムでは、多くの市民に豊平川に遡上するサケの現状と野生サケの重要性を知ってもらうことができた。</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"> <p>参加者の意見を取り入れた事業改善により高い満足度を得られるなど、よりよい事業実施のため努力していることを評価します。今後も魅力的な事業を計画し、積極的に広報活動を行うなど、より多くの方に参加していただけるような事業運営に努めてください。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>参加者の意見を取り入れた事業改善により高い満足度を得られるなど、よりよい事業実施のため努力していることを評価します。今後も魅力的な事業を計画し、積極的に広報活動を行うなど、より多くの方に参加していただけるような事業運営に努めてください。</p>			
A	B	C	D								
<p>参加者の意見を取り入れた事業改善により高い満足度を得られるなど、よりよい事業実施のため努力していることを評価します。今後も魅力的な事業を計画し、積極的に広報活動を行うなど、より多くの方に参加していただけるような事業運営に努めてください。</p>											

<p>▽ 生物に関する相談業務</p> <p>・生物の飼育・生態等に関する質問・問合せ等は計44件あり、それぞれ適切に回答したほか、必要に応じて資料の送付・書籍・専門家の紹介等を行った。</p>	<p>サケのほか、水辺の生き物全般にわたって質問を受け、適切な回答を心掛けた。今後も関連資料や書籍等を収集し、また、生物に関する研修会や会議にも可能な限り出席して、分かりやすく回答ができるように努める。</p>	<p>多くの方に生物や環境への興味を持っていただくため、今後も適切で分かりやすい回答に努めてください。</p>
<p>▽ さけ科学館に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>・さけ科学館ボランティアの会(登録者数14名)では、イベント・飼育補助、施設管理補助等の活動を行った。  ・民間の活動団体である「真駒内川水辺の楽校」「自然ウォッチングセンター」等の活動に積極的に協力した。  ・市民や行政・大学の研究者・さけ科学館等の有志による「札幌ワイルドサーモンプロジェクト」の活動として、豊平川の野生サケを優先的に保全し、サケやその他魚類の生息環境の改善等を検討し、サケ遡上数が大きく減らないよう放流数をコントロールする「順応的管理」を導入し、豊平川に回帰するサケ親魚のモニタリング調査、サケ稚魚降下調査等を共同で実施した。</p>	<p>ボランティア活動を積極的にサポートし、体験放流・サケフェスタ・水辺の生き物観察会等において活躍していただいた。市民フォーラムは、札幌ワイルドサーモンプロジェクトと共催で開催した。地域の団体等からの協力依頼や連携行事に対しては、今後も可能な限り協力するように努める。</p>	<p>ボランティアや地域の団体との連携を積極的に実施していることを評価します。今後も地域とのつながりを保ち、市民活動への協力を継続してください。</p>
<p>▽ さけ科学館の業務に関する情報収集及び提供業務</p> <p>・北水研等の研究機関が発行する文献や、ホームページで公表される情報を収集してスタッフで供覧し、展示・解説案内に反映させた。  ・さけ科学館研究報告として、「豊平川における2018年サケ産卵環境改善工事-湧水産卵場の復元-」と、「豊平川におけるサケ稚魚降下状況の調査について(2018年)」の事例をまとめ、ホームページで公開した。  ・業務上有益な研修会・会議等には可能な限り出席するように努めた。  ・生物多様性さっぽろ活動拠点ネットワーク会議(5/10)  ・札幌ワイルドサーモンプロジェクト勉強会(5/12)  ・北海道サケネットワークサケ会議(5/18)  ・道央地区博物館連絡協議会(6/12)  ・北海道区水産研究所リサーチセミナー(6/26、12/13)  ・令和元年度さけます報告会(8/6)  ・道総研・水産研究本部成果発表会(8/7)  ・豊平川河畔林勉強会(9/20)  ・魚類系統研究会(12/7.8)  ・第2回ニホンザリガニ会議(12/22)  ・全道漁協漁場環境保全研修会(2/14)</p>	<p>文献等の情報共有により、利用者への適切な案内・回答につなげることができた。北大や北海道区水産研究所等で開催された会議・セミナー等に積極的に参加し、得られた最新の研究成果等は、利用者への解説に役立てることができた。</p>	<p>研究機関で開催される会議・セミナーへの参加や調査事例の公開等、最新の研究成果を利用者へ積極的に還元していることを評価します。</p>

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

令和元年度

入館者数	50,645 人	
解説案内・学習対応	91 件	3,942 人
外部依頼の実習等対応	73 件	4,087 人
ボランティア活動(のべ)	119 日	165 人
図書貸出	35 件	73 冊

▽ 利用促進の取組

・サケ稚魚体験放流・さっぽろサケフェスタの際は、市広報以外にも、ポスター・チラシを作成・印刷し、近隣の幼稚園・市内小学校等に配布した。また、マスコミ取材の際にイベントの告知を入れてもらうよう依頼するなど、利用促進に繋がるように努めた。  
 ・講師や実習、展示などの依頼については、可能な限り受け入れ、さけ科学館のPRに努めた。

入館者数は、12月・1月の改修工事に伴う本館休館、3月の新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館により、入館者数が減少すると思われたが、4月から10月の入館者数が前年を上回り、結果、前年より入館者数は増加した。  
 お客様に満足していただけるよう、スタッフ全員で丁寧な説明・解説を心掛けた。  
 体験放流やサケフェスタはリピーターの参加者が多いため、新しいプログラムを組み込むようにし、お客様が飽きないように工夫をした。  
 屋外のイベントについては、雨天時も楽しめるように内容を考えて実施することができた。

市広報・マスコミ等を利用して、さけ科学館のPRに努めた。また、外部依頼の実習・展示協力等は、PRにも繋がるため、可能な限り受け入れるようにした。  
 引き続き利用促進に取り組んでいく。

A B C D

休館期間があるにもかかわらず前年より入館者数等が増加したことは、利用促進に対する努力の成果であると評価します。今後も、新規・リピーターとも増加するようなイベントの工夫や、きめ細やかな解説・学習対応等を継続してください。

実習・展示協力を通じたPRについては、さけ科学館の特性を生かした有効的な利用促進の取り組みであるため、今後も可能な限り積極的に協力いただくことを期待します。

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・イベント情報は、さけ科学館ホームページや館内掲示のほか、市広報・マスコミやその他の関係団体などを通じて提供し、PRに努めた。</li> <li>・ウェブアクセシビリティ試験を2020年3月13日に実施し、適合レベルAA準拠を確認した。</li> <li>・CISEネットワークでの展示や環境広場さっぽろなどでは、生体展示を行うだけでなく、さけ科学館の活動等を紹介し、PR活動を行った。</li> <li>・サケ稚魚体験放流やサケフェスタ等の大きなイベントの際は、事前にチラシ・ポスターを作成し、配布・宣伝した。</li> <li>・ホームページは随時手直しをして利用し易さを改善し、サケ観察情報など最新情報の掲載に努めた。</li> <li>・令和元年度のホームページに53,349件のアクセスがあった。</li> </ul> <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>イベント情報については、マスコミの別件取材の際にも掲載依頼するなど、積極的に広報を実施し、利用者増につなげた。</p> <p>館外でのイベント等では、さけ科学館のPR活動を積極的に行った。</p> <p>ホームページでは、最新の情報発信に努め、利用者が情報を得る手段としての利用増に繋げるよう努力した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>ホームページのアクセス数が昨年度より増加していること、SNSを活用した最新情報の発信を行っていることを評価します。</p> <p>今後もより見やすく分かりやすい形で、的確な情報を利用者に伝えられるよう努めてください。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<p>2 自主事業その他</p>											
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・売店営業</li> <li>・イベント物販(体験放流、サケフェスタ)、自販機設置</li> <li>・受託業務(調査業務・技術指導の業務)4件</li> <li>・自主事業申請イベント開催数 6件(その他のイベント等は本来業務)</li> <li>・外部に対する講師派遣、展示協力、調査研究協力等対応 105件</li> </ul> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期清掃などの第三者委託業務は、市内企業に発注した。</li> <li>・売店商品の一部は、「元気ショップ いこ〜る」から仕入れた商品を販売した。</li> </ul>	<p>調査等の受託業務は、本来業務に支障のない範囲で行い、得られた知見は教育・解説活動等に役立てた。</p> <p>売店では、就労支援施設等で製作されたサケにちなむ小物などを販売し、好評を得られた。</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></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切に実施されていますが、今後も、新たな視点で、より多くの方に満足いただけるような事業を展開していただくことを期待します。</p> <p>市内企業の優先活用や福祉施策への配慮がなされていることを評価します。</p>	A	B	C	D					
A	B	C	D								

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	館内にアンケートボックスを設置した。また、体験放流・サケフェスタ等のイベントで、対面式アンケートを実施した。
結果概要	・総合満足度:91.0% (回答数311件、市要求水準70%) ・接客に対する満足度:92.6% (回答数310件、市要求水準80%) ・イベントに対する満足度:96.9% (回答数943件、市要求水準80%)
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 ・北海道の人から、地元の人からしたら当たり前のようにある施設なのかもしれませんが、初めて来た私にとってはとても楽しい場所でした。水族館のように幅広いのもよいですが、さけ科学館のように一つの種をこままで・・・というのでも深く知れてすばらしかったです。また来ます。 ・ボランティアのおかげでサケの勉強になった！また来ます！ ・先日鴨々川の観察をきっかけに十数年ぶりに来館しました。 【対応】 ・今後も来お客様への対応は丁寧な言葉遣い、分かりやすい説明に気をつけ、気持ちよく見学ができ、満足できるように心掛ける。

アンケート結果では、すべての満足度において札幌市要求水準を上回った。特にイベント満足度は900件以上の回答に対して、非常に高い満足度となった。今後も新しい企画の検討のほか、現行イベントの充実も図り、来館者・イベント参加者を飽きさせないように努力する。

A	B	C	D
---	---	---	---

全ての満足度が要求水準を10ポイント以上超える高い数値となっていることは、日頃のスタッフの心掛けや創意工夫によるものであると評価します。引き続き、様々な利用者層に満足いただけるようなきめ細やかな対応、充実した企画運営などに努めてください。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	計画	決算	差
収入	39,125	40,993	1,868
指定管理業務収入	37,575	37,575	0
指定管理費	37,575	37,575	0
利用料金	0	0	0
その他	0	0	0
自主事業収入	1,550	3,418	1,868
支出	39,125	41,954	2,829
指定管理業務支出	38,553	40,334	1,781
自主事業支出	572	1,620	1,048
収入-支出	0	▲ 961	▲ 961
利益還元	0	0	0
法人税等	0	130	130
純利益	0	▲ 1,091	▲ 1,091

▽ 説明

- ▼ 自主事業収入は、魚類調査や技術指導等の業務受託により、計画より1,868千円の増となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、受付業務の配置人員の見直し及び賃金単価上昇により、計画と比べて1,781千円の増となった。
- ▼ 自主事業支出は、売店商品の仕入れや、収入の増加に伴い、計画より1,048千円の増となった。
- ▼ 利益還元はなかった。
- ▼ 法人税等は、売店収入、自動販売機収入の増加に伴い計画より130千円の増となった。

受託業務は、札幌市内の河川におけるサケ等の生態調査をはじめ、生物環境改善・普及啓発業務など、さけ科学館職員の経験・知識を活用して対応できる業務を受けた。今後も本来業務に支障をきたさない範囲で積極的に受託し、差益を施設運営費に充当すること、業務で得られた知見を利用者に還元することにより、教育普及に役立てていく。エサやりは、小さい子どもでも簡単にできる体験のため、無料体験のない日でもエサやりができるよう販売しており、利用者に大変好評であった。今後も販売を継続し、収支と利用者サービスの向上に努めていく。

A	B	C	D
---	---	---	---

受託業務により、さけ科学館職員ならではの経験・知識の活用に伴う収益を施設運営費に充当し、本来業務にも役立てていることを評価します。計画と比べ赤字が出ているため、可能な限り維持費節減の努力を継続し、受託業務をはじめとする自主事業の充実を図ってください。

＜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、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。 ▼ 当施設の管理等に係るオンブズマンの現地調査はなかった。 ▼ 施設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施設を使用できない旨の文書を管理事務所に掲示した。 ▼ 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>＜利用状況＞</p> <p>展示をしていた「サケ稚魚の群泳」は、地下観察室で泳いでいる稚魚を放流する掲示をし、今見ている稚魚が放流することができることもあり、来館者からは大変好評であった。解説案内も可能な限り対応し、団体も子供から大人まで幅広い年齢層のため、解説する際は、サケの生態等について分かりやすく説明するように対応し、サケだけでなく市内の水辺の生き物についても普及啓発をすることができた。</p> <p>7/6(土)に真駒内公園花火大会が開催されたが、連絡・調整を密に行った結果、駐車場利用も含め大きなトラブルもなく、お客様に迷惑をかけることはなかった。8/8～9の間で、開成中学校3年生2名の職場体験を受け入れ、飼育管理・博物館施設の業務等、様々な業務の説明・体験をしてもらうことができた。9/3～9/18で、札幌大学・東海大学博物館実習生計6名を受け入れ、飼育・調査・イベント等、様々な業務を体験してもらい、サケについての生態等について指導・講義をし、館の役割・業務について、理解してもらえることができた。</p> <p>秋はサケ遡上シーズンでもあるため、遡上の様子が見られる場所の電話問い合わせも多い時期のため、毎朝のミーティングでスタッフ全員にサケ遡上情報を共有し、お客様に見やすく観察しやすい場所を分かりやすく丁寧に案内することができた。季節展示のサケの発眼卵展示の際はふ化予定日を表示して、孵化後の様子も見に来て頂き、リピーターを増やす工夫にも努めた。</p> <p>12月からの改修工事中は、本館の見学ができなくお客様にご迷惑をかけてしまったが、2月以降に気持ちよく来館して頂けるよう、問い合わせには丁寧に状況を説明をするよう心掛けることができた。また、安心して見学できるよう、巡回時はアルコール消毒スプレーを持ち、手の触れる可能性がある場所を、消毒しながら巡回するようにした。消毒をする姿をお客様に見てもらう事により、安心して見学して頂けるように努め、3月中の閉館対応の際は、お客様からお問い合わせが数件あったが、丁寧に状況を説明し、開館した際に気持ちよくお越しいただけるように、心掛けて対応することができた。</p>	<p>＜利用について＞</p> <p>今後も魚類だけでなく、市内の水辺の生き物についての普及活動を実施し、来館者が興味を引くような解説・掲示・展示をして行きたいと考える。</p> <p>真駒内花火大会は、市民に定着しつつイベントでもあるため、今後も混雑が予想されるが、大会主催者・真駒内公園と連絡を密にし来館者が楽しく見学できるように努め、他施設でイベントがあった際、さけ科学館の事を知らない方が来館されることから、さけ科学館の認知度向上にも繋がると考えるため、気持ちよく見学できるように心掛けたいと考える。</p> <p>秋のサケ遡上シーズン時は、市内で観察できる場所の問い合わせが多いため、市内河川のサケ遡上状況をできる限り把握するようにし、新しい情報を市民に提供できるように努力する。また、SNSでもサケ遡上・観察情報を適時に更新するように努めていく。発眼卵・サケ仔魚の展示は来館者に人気が高いため、成長段階に合わせて適時に入れ替えを行うようにする。</p> <p>例年、博物館実習や職場体験の申し込みは多数あるが、実習生は積極的に受け入れ、次世代を担う人材を育てて行きたいと考える。</p> <p>今後もお客様が気持ちよく来館して頂けるように、分かりやすく丁寧な説明に心掛け、安心して見学できるように努めていく。</p>

#### <教育普及>

「サケのお話とエサやり体験」では、計70人の参加者で大変賑わった。体験の際は、ただ餌を与えるだけでなく、サケについてのお話をし、小さい子供が分かるようにやさしく丁寧に解説するように心掛けた。GW期間中に実施した「サケ稚魚体験放流」では、天候にも恵まれ、3,416人の参加者で賑わい、目の前で見られるサケ稚魚に、参加者も大変満足し、サケ稚魚や親ザケの生態について積極的に解説を行い、札幌のサケの現状を多くの参加者たちに伝えることができた。「知る・見る・カニさんザリガニさん」では、親子連れ参加者で賑わい、モクズガニの生態だけでなく、アメリカザリガニの市内の現状等を解説し、外来種問題についての普及啓発をすることができた。「星置川さかなウォッチング」の際は、両日も天候不順のため開催可否に悩んだが、最新の天気情報の収集・現地見をし、参加者に危険が及ばないか、細心の注意を払って、開催可否を決めることができた。「公開さかな調査」「真駒内川ミニ水族館」では、琴似発寒川・真駒内川に生息する水辺の生き物だけでなく、市内の水辺の環境を多くの参加者に普及啓発することができた。「環境広場さっぽろ2019」では、市内の希少種・普遍種・外来種の生態展示を多くの来場者に見てもらうことができた。ただ展示するだけでなく、積極的に解説をし市内の水辺の現状について普及啓発を行うことができた。サケフェスタでは、協賛企業に提供して頂いた景品で、クイズラリー・抽選会を実施し、来場者から大変喜ばれた。また、新企画として、(公財)日本釣振興会北海道支部の協力のもと、ヤマメ釣り体験・釣り教室を実施し、来場者に大変好評を得られることができた。

「サケタッチプール」は、間近で見れ生きたサケにさわることができるため、参加者から大変好評を得ることができた。「サケの人工受精体験」では、サケの雌雄の違い、採卵方法を目の前で観察でき、メスから卵を取り出す作業は参加者に体験してもらった結果、大変好評を得ることができた。「琴似発寒川サケ観察会」では、豊平川など市内他河川のサケ遡上状況なども伝えるようにし、サケの生態や産卵環境等を説明し、市内のサケがどのような現状であるか、広く普及することができた。

3/7(土)の「サケたちのエサやり体験」については、数件開催可否のお問い合わせがお客様からあったが、丁寧に説明をした結果、中止に伴う苦情等は一切なかった。また、お客様からのイベントについての問い合わせについては、丁寧に説明をするようにスタッフに改めて周知した。

#### <施設管理>

クマ出没の際は、真駒内公園は広い公園で、建物も点在しているため、万が一公園利用者が熊と遭遇した際に避難場所となるよう開館することにし、クマ出没情報をHP・掲示で来館者・公園利用者に周知し、最新の情報を伝えるように対応することができた。また、真駒内公園管理事務所と連絡を密にし、情報を共有することができた。本館展示ホールの暑さは、換気・屋根及び本館周辺に打ち水、飼育展示室入口に業務用扇風機を設置し、水槽の水で冷やされている空気を、展示ホールに流すようにして暑さが軽減できるように対策を講じることができた。扇風機設置の際は、子供が指を入れる危険性もあるため、そばに寄れないように気をつけて設置することができた。

本館改修工事の際は、それぞれの担当者と綿密に打ち合わせをし、お客様・館内業務に影響が出ないように気をつけて作業を行うようにすることができた。

本館展示ホール・図書コーナー机下壁紙の交換作業は、3月の臨時休館中に行い、通常開館中では修繕が出来ない箇所を実施することができた。また、直営で実施できたので、材料費のみで経費の削減につなげることもできた。

#### <教育普及について>

「サケのお話とエサやり体験」は、小さい子供を連れた親御さんが気軽に参加するイベントでもあるため、今後も継続して実施していく。

「サケ稚魚体験」では、ただ放流するだけでなく、自分の住む町にの多くのサケが遡上し、自然産卵をしている事を、たくさんの市民に伝えていきたいと考える。

「知る・見る・カニさんザリガニさん」親子で気軽に参加でき、生物に触れることもできる人気の高いイベントでもあるため、今後も継続して実施をし、内容を充実させ、市内の水辺の生き物・外来種の普及啓発に努めていく。

「さかなウォッチング」開催の時は、参加者の安全を第一に考え、さかなウォッチングを開催していく。また、環境広場等、多くの来場者が見込めるイベントでは、サケだけでなく札幌市内の水辺の生き物の現状を多くの市民に普及していきたいと考える。

サケフェスタはリピーターの来場者も多いため、今後も新しい企画を考え、来場者が喜ぶ企画を検討していきたいと考える。

「サケタッチプール」「サケの人工受精体験」は、申し込み無しで気軽に小さい子供・大人も参加できるイベントであり、アンケート結果も好評である事から、今後も内容を充実させ継続していく。

サケ観察会では、市内他河川のサケ遡上情報などの話も交えて、河川環境にも目を向けてもらうきっかけとなるように努める。

今後もお客様が、楽しく見学イベントに参加できるように努めていく。

#### <施設管理について>

クマ出没等の緊急時には素早く対応するように努め、来館者・公園利用者の安全を第一と考え対応するようにし、公園管理事務所とも連絡を密にして情報を共有する。

展示ホールの暑さの軽減には限界があるが、来館者が気持ちよく見学できるように努力する。また、子供は思いもつかないところで事故を起こす危険性もあるため、できる限り考えられる危険要素を考え、事故が起きないように努力する。

工事の際は、現場担当者と頻りに打ち合わせを行い、工事終了まで、お客様の施設利用にできる限り影響が及ばないように気をつけ、今後も安全を第一と考えて工事を進めていく。また、気持ちよく見学できるように施設管理に努め、お客様に影響を及ぼす修繕は、休館日に実施するようにする。

<飼育管理>

サケ稚魚飼育は、高密度で飼育するため、残餌・糞をこまめに除去するように飼育管理を行った。また、サケ稚魚放流後は、池の切換作業を実施し、速やかにサケ科魚類の展示に切り替え、展示の空きが無いようにした。7月は、日照時間が長くなり、水温も上昇してきたため、池・水槽にコケが付着しやすくなってきたが、こまめに掃除をするようにして対応することができた。掃除に時間がかかりそうな時は、早朝・休館日に実施するようにし、来館者の見学に差支えないように対応するようにした。サケ科以外の淡水魚も問題なく飼育でき、調査・さかなウォッチングの際に展示魚の更新も兼ね、複数の種類を收容し、展示を実施することができた。

サケ親魚・サケ科魚類採卵の際は、開始前にスタッフ全員で手順を確認し、受精卵の取り扱い等、手違いがないよう指導した。また、熟度識別もこまめに行い、適時で採卵することができた。耳石温度標識作業の際は、ノイズが出ないよう振動に気をつけ、問題なく実施することができた。

第1回目の放流の際は、市広報課を通じてマスコミ各社に投げ込みをしてもらい、4社に取材して頂くことができた。放流の際は、サケ稚魚に負担をかけないように気をつけ、運搬の際は酸素パックをし、丁寧にバケツに移して真駒内川に放流をした。

<飼育管理について>

飼育生物の選別・移動の際は、丁寧に素早く行うようにし、来館者が楽しく気持ちよく見学できるように、展示・飼育管理を行っていく。

淡水魚は、多くの人数が川に入るさかなウォッチングの際に種類数が多くであるため、参加者の協力も得ながら、展示魚の充実を図っていきたいと考える。

サケ・サケ科魚類は、適時採卵ができるよう熟度識別をしっかりと行い、良好な状態で採卵ができるように努め、耳石温度標識は、計画管理表に基づき適正に標識が施せるよう注意して今後も実施していく。サケ稚魚飼育管理の際は、魚病を出さないようスタッフ全員でサケ稚魚の様子を見るようにし、健全なサケ稚魚を育てることができるよう努めていく。

第1回目のサケ稚魚放流は、春の訪れを告げる話題性のある業務のため、今後も積極的にマスコミに投げ込みを行い、館の利用促進につなげていきたいと考える。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>総合的に良好な管理運営がなされています。また、利用者からの高い満足度を維持していることは、スタッフの丁寧な接遇・豊富な専門知識を十分活用した運営によるものと評価します。また、コロナウイルス感染症対応も的確に行われていました。</p> <p>感染症の動向に注視しつつ、今後も環境教育の場として、幅広い利用者層に親しまれる施設を目指し、より一層の情報発信や企画展等を含む新規事業の検討に努めてください。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>