

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

1 施設の概要			
名称	豊平公園	所在地	豊平区豊平5条13丁目
告示年月日	昭和52年3月22日	面積	73,667㎡
公園種別	地区公園		
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	豊平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	緑のセンター、散策園路、池、鉄製遊具、庭球場		
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、庭球場)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2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>▼コミュニティ活動の拠点の一つと位置付け、市民や関係諸機関との連携を強化し、緑資源の積極的な活用を図り、集いの場としての魅力を高める。</p> <p>▼都市における多様な環境圧の下、みどりのオープンスペースとしての存在効果を高める。</p> <p>▼緑化植物園への多様なニーズに応え適切なサービスを提供する。</p> <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、ホームページは、日本語、英語ページ対応、日本語、英語のパンフレット配置、授乳室の設置について、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客研修を行い、利用者に対する意識向上を図った。</p> <p>▼平等利用を阻害する違法・不正行為 ペットの放し飼い、テントによる野宿、火気の使用などの行為に対して、巡回・指導を計画通り実施した。</p> <p>▼札幌市と連携し、リードをつないで楽しくお散歩キャンペーンを3回実施し、チラシ入りポケットティッシュの配布等を行うなど、愛犬家のマナー向上を図った。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染拡大防止対策による3月の施設臨時休館の際は、迅速に情報発信と園内での周知を行い、混乱防止に努めた。</p>	<p>豊平公園指定管理者としてコンプライアンスを遵守した管理運営を遂行した。利用者が快適に利用できるよう、不法行為、迷惑行為などに対する利用指導や簡易な注意看板を設置した。緑のセンター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、ガス、灯油）の消費削減に取り組むことで環境負荷の軽減に努めた。緑のセンターで活動している植物同好会等の団体と連携して展示会や講習会を開催し、公園の魅力向上と市民緑化の普及に大いに貢献することができた。</p> <p>公園利用者に不公平感や不快感を感じさせないために、年度当初にスタッフ全員へ教育を実施するとともに、接客研修やマナー啓発活動等を実施し、利用者サービスや維持管理の向上、安心・安全な管理運営に努めた。管理運営においては、みどりの発信基地としての取組みを継続し、定期的に花やイベントの情報をホームページ等で発信した。苦情や要望を受けた際には情報を共有し、再発防止及び改善に努めた。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底することで、利用者が混乱なく、安全に施設を利用することが出来た事は良かった。</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">コンプライアンス順守の管理運営と、環境負荷への取り組みができていたと評価します。また、植物同好会等との連携を通じ市民と協働で緑化の普及を推進させていることも評価いたします。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">利用者に対し快適な環境を提供するため、職員研修や情報発信を積極的に行っていると評価します。また、新型コロナウイルス対策についても適切に対応していると評価します。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	コンプライアンス順守の管理運営と、環境負荷への取り組みができていたと評価します。また、植物同好会等との連携を通じ市民と協働で緑化の普及を推進させていることも評価いたします。				利用者に対し快適な環境を提供するため、職員研修や情報発信を積極的に行っていると評価します。また、新型コロナウイルス対策についても適切に対応していると評価します。			
A	B	C	D												
コンプライアンス順守の管理運営と、環境負荷への取り組みができていたと評価します。また、植物同好会等との連携を通じ市民と協働で緑化の普及を推進させていることも評価いたします。															
利用者に対し快適な環境を提供するため、職員研修や情報発信を積極的に行っていると評価します。また、新型コロナウイルス対策についても適切に対応していると評価します。															

▽ 地球温暖化防止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の認証を受けて運用する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、令和元年度実績を上回らない。
(結果:R元年度比97.1%となり減少)
▼ノー残業デーの超過勤務時間の合計が、令和元年度実績を上回らない。
(結果:R元年度比69.2%と減少し改善された)
▼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、令和元年度実績を下回らない。
(結果:R元年度比141.2%と増加し目標を達成した)
▼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と駆除後の状況について確認(被度の記録)を行う。
(結果:侵入率0~25%を確認後、全数を駆除した)
▼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。またインターンシップを通じ環境教育を行った。
▼事務用品等は、グリーン用品を購入するよう努めた。
▼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、目標について周知した。

▽ 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、労働関係法令遵守、雇用環境維持向上)

▼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接遇研修を実施した。ただし、業務の都合上、受講できなかったスタッフには研修資料を回覧し、周知した。

▼利用者へのサービスや維持管理の向上、安全性を確保するうえで、接遇研修等の教育訓練、作業における安全教育を実施し、また、作業前のミーティング等でそれらの情報共有を図るため、口頭、文書により周知した。

環境マネジメント研修による環境負荷軽減についてスタッフ教育を実施し、情報共有と環境意識の啓発を図った。電気使用量については節電の他、冬期間のボイラー稼働設定やこまめな温度調整を心がげたことで節減した。スタッフの勤務意識を変革させることで超過勤務日数やノー残業デーにおける超過勤務時間を減少改善することができた。今後も業務の効率化と事業の見直しを継続し、効率的に業務を遂行できるよう努め、省資源化に尽力する。

適正に人員を配置し、研修や取り組みを行うことで安全面の向上やコンプライアンスの徹底を図った。

年度初めに安全教育を実施し、事故防止に努めた。接遇研修や救急救命研修等を計画通り実施することでスタッフのスキルアップを図った。

掲げた目標をクリアするために適切に取り組んでいると評価します。引き続きご尽力ください。

適切に人員を配置し、安全教育や研修を実施すると効果的なスキルアップを行っていると評価します。

▽ 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。

- ・緑のセンター機械警備警備
- ・駐車場早朝開場業務
- ・駐車場夜間閉場業務(短期)
- ・緑のセンター自動ドア保守点検業務
- ・緑のセンターエレベーター点検業務
- ・緑のセンター加湿器点検業務
- ・電気工作物保守点検業務
- ・緑のセンター空調設備点検業務
- ・バックヤードハウスボイラー設備点検業務
- ・遊具等保守点検業務
- ・消防設備点検業務
- ・防火対象物点検業務
- ・緑のセンター館内清掃(床3回/年、ガラス1回/年)
- ・バラ花壇土壌改良業務
- ・倒木処理業務
- ・カン・ビン等処理業務
- ・産業廃棄物処理
- ・カラスの巣撤去・子ガラス保護業務、ハチの巣駆除
- ・除雪業務

第三者に対する委託については札幌市に承認を申請し、実施計画に沿って適切に履行して滞りなく業務を完了することができた。

適正に委託業務の管理が実施されていると評価します。

▽ 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 第1回 R3.3.8	管理業務の実施状況・管理運営上の問題点・改善提案・利用者の声及び対応状況・自主事業の対応状況・その他
<p><協議会メンバー></p> <p>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</p>	

運営協議会を開催し、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、次年度に向けた方針等について協議できたと捉える。

運営協議会が開催され、管理運営上の問題点、施設管理上の課題等が指定管理者と札幌市で共有され、管理運営水準の向上に資する協議が行われています。

▽ 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、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。

▼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。

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を通じ、公園・施設の担当者へ周知徹底を図った。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。

資金管理、現金管理共に適正に管理されています。

	<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、迅速且つ的確に対応した。また、報告票を作成し、スタッフに周知するとともに協会本部と情報を共有し、札幌市への報告を行った。本年度はカラス及びテニスコート利用に関する苦情が多かったが、可能なものについては極力対応した。 令和2年度の要望・苦情件数 屋外： 要望1件、苦情4件 施設内： 要望2件、苦情：1件、称賛1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>スタッフ間の情報共有を進め、要望・苦情については対応可能なものから解消に努めている。カラスやテニスコート利用に関する苦情が寄せられているが、その都度、適切に対応している。</p> <p>記録・モニタリング・報告・評価を適切に実施し、利用者から得た情報は収集し、事項の改善や反映を図ることで管理の向上を目指した。接遇満足度、総合満足度共に目標値を達成したことを評価する。</p>	<p>寄せられた苦情要望に対して、適切な対応を行っている」と評価します。</p> <p>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寄与していると評価します。</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"> ・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、令和2年度据え置き)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ている。 ・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実施している。 	<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するなど、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>当協会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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">労働に関する関係法令を順守しており、各種研修会や安全大会等を積極的に開催しており、雇用環境維持向上に向けた取り組みについて評価します。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	労働に関する関係法令を順守しており、各種研修会や安全大会等を積極的に開催しており、雇用環境維持向上に向けた取り組みについて評価します。			
A	B	C	D								
労働に関する関係法令を順守しており、各種研修会や安全大会等を積極的に開催しており、雇用環境維持向上に向けた取り組みについて評価します。											

	<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の代わりに担当課長が経営会議に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>(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> <p>▼業務の実施にあたっては公園利用者の安全を第一に考え、巡回・点検などを行い、看板設置、不良個所の改修、適宜清掃を行うなど事故防止対策に努めた。緑のセンターは専門業者による施設点検を行い、適正に管理した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼スタッフ全員、普通救命講習(AED操作含む)の取得を行っており、傷病者対応能力の向上を図り、避難訓練と同時に救急救命についても復習を行っている。</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> <p>▼公園内の施設、設備については利用者が安心・快適に利用できるよう、施設・設備の点検を適切に実施した。なお、消防設備点検、遊具保守点検、駐車場門扉開閉等を第三者委託により実施した。緑地管理は、計画通りに作業を実施した。修繕については、園路灯不点修繕の他、漏電が確認された機械室ダクトファンの修繕を行った。</p>	<p>緑のセンターの運営に関しては施設や設備の点検、清掃を適宜行い、安全かつ正常に運用できるよう維持に努めた。施設保全に関する業務委託は札幌市に承認をいただき、適正に実施した。利用者対応として、スタッフ全員が消防訓練の実施と普通救命講習を受講しており、緊急時に備えている。</p> <p>公園施設の維持については適切に管理しており、設備関係のトラブルに対しても支障をきたすことなく対処できた。今後も施設・設備の安全管理には細心の注意を払い、施設の長寿命化と利用者の安全確保に努めたい。</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">公園利用者の安全確保に向け、必要な施設管理や保険加入、消防訓練等が適切に実施されています。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">各施設の状況に応じて、適切な維持修繕作業が実施されています。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	公園利用者の安全確保に向け、必要な施設管理や保険加入、消防訓練等が適切に実施されています。				各施設の状況に応じて、適切な維持修繕作業が実施されています。			
A	B	C	D												
公園利用者の安全確保に向け、必要な施設管理や保険加入、消防訓練等が適切に実施されています。															
各施設の状況に応じて、適切な維持修繕作業が実施されています。															

	<p>▽ 防災</p> <p>▼5月に消防訓練を実施し、緑のセンターに設置している防災設備の種類や使用法の確認、消火器等の取扱いについて訓練し、緊急時の対応を改めて確認したほか、当協会での安全標語を掲示し、スタッフの安全意識を高めた。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染防止対策を継続し、4月14日から5月31日までの、緑のセンター臨時休館、テニスコートの利用中止期間中を含め、情報収集、スタッフへの対応周知、検温と記録、室内換気、マスク・消毒用アルコール・除菌シート等の確保と使用を行い、従業員及び来園者の完全確保と自己啓発に取り組んだ。</p>	<p>防災に関しては消防訓練やスタッフへのスキルアップ研修を行っており、災害時には適切に対処できるよう指導している。新型コロナウイルス感染拡大防止については、北海道や札幌市からの指導を受け、施設の臨時休館、自主事業の中止、利用者に対する対応や情報発信について混乱なく行えた。</p>									
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 緑化普及啓発事業等</p> <p>▼園芸講習会等 23回開催(中止34回) 参加者229人(R元年度比447人減)</p> <p>▼展示会等 8回開催(中止22回) 来館者20,603人(R元年度比73,159人減)</p> <p>▽ みどりの相談業務</p> <p>▼花と緑に関する相談対応(面談と電話)を毎週6回(10~12時・13~16時)実施した。また、新型コロナウイルス感染防止のため、電話相談を主として実施。相談件数14,694件 (R元年度比3,917件減)</p> <p>▽ グリーンデータバンク業務</p> <p>▼グリーンデータバンク(提供12件、受取0件、取消10件、継続2件)の対応</p> <p>▽協働・協力団体との連携</p> <p>▼登録ボランティア「豊平公園花とハーブの会」と連携して新型コロナウイルス感染拡大の影響で、活動自粛期間が発生したが、園内ボランティア活動を16回を行い、延べ活動人数は131名となった。</p>	<p>今年度の講習会・展示会については新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開催を中止したものが多く、参加者・来館者ともに大幅な減少となった。また、緑の相談コーナーに関しても、新型コロナウイルス感染防止のため、対面相談を中止し、電話相談のみとしたため、相談件数も前年度比約22%減となった。開催した講習会・展示会においては新型コロナウイルス感染防止対策を講じ、安心して参加できる環境整備に努めた。</p> <p>公園ボランティアと共に植物管理やイベント準備活動を行い、モチベーションの維持と活性化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"> <p>新型コロナウイルスの対応に追われてしまい、講習会・展示会を中止せざるを得ない結果になり、来館者等が減少したことは残念だったが、その中でも開催できたものについては、参加者が安心して参加できる環境を整えたことは評価します。</p> <p>園内ボランティアの1回あたりの参加者が増加していることは、モチベーション維持に努めた結果と評価します。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>新型コロナウイルスの対応に追われてしまい、講習会・展示会を中止せざるを得ない結果になり、来館者等が減少したことは残念だったが、その中でも開催できたものについては、参加者が安心して参加できる環境を整えたことは評価します。</p> <p>園内ボランティアの1回あたりの参加者が増加していることは、モチベーション維持に努めた結果と評価します。</p>			
A	B	C	D								
<p>新型コロナウイルスの対応に追われてしまい、講習会・展示会を中止せざるを得ない結果になり、来館者等が減少したことは残念だったが、その中でも開催できたものについては、参加者が安心して参加できる環境を整えたことは評価します。</p> <p>園内ボランティアの1回あたりの参加者が増加していることは、モチベーション維持に努めた結果と評価します。</p>											

(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R1実績</th> <th>R2計画</th> <th>R2実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">貸室</td> <td>件数(件)</td> <td>345</td> <td>—</td> <td>164</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>30,565</td> <td>—</td> <td>6,014</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>18</td> <td>—</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">庭球場</td> <td>件数(件)</td> <td>1,375</td> <td>—</td> <td>1,168</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6,540</td> <td>—</td> <td>5,392</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>53</td> <td>—</td> <td>38</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R1実績</th> <th>R2計画</th> <th>R2実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>イベント</td> <td></td> <td>0</td> <td>—</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td></td> <td>0</td> <td>—</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td></td> <td>111</td> <td>—</td> <td>78</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免16件、還付32件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼イベント開催前にマスメディアへの広報、園内掲示やホームページ掲載、地下鉄駅掲示板への掲示等を行い、集客に努めた。</p> <p>▼4月14日から5月31日まで新型コロナウイルス感染拡大緊急事態宣言に伴い、緑のセンターとテニスコートを臨時休館とし、6月1日より再開放としたが、外部協力団体との共催展示会等が協力辞退が相次ぎ、展示会計画30回中8開催、教室・講習会計画57回中22開催であった。なお、開催した催事は感染予防対策を行い対応した。</p>			R1実績	R2計画	R2実績	貸室	件数(件)	345	—	164	人数(人)	30,565	—	6,014	稼働率(%)	18	—	8	庭球場	件数(件)	1,375	—	1,168	人数(人)	6,540	—	5,392	稼働率(%)	53	—	38			R1実績	R2計画	R2実績	イベント		0	—	0	学校行事		0	—	0	その他		111	—	78	<p>新型コロナウイルス感染防止にて貸室利用とテニスコート開放が約1か月半中止となった影響で、貸室は利用件数、人数共に昨年度より大幅な減少となり、人数に至っては約80%減となった。テニスコートも同様に利用件数、人数共に昨年度より減少となった。新年度に向けて良好なコートコンディションを継続し、従来の利用状況を回復できるよう努めたい。催し等に関するメディアへの広報活動は積極的に行っていたが、新型コロナウイルス感染防止のため中止となってしまったが、次年度も情報発信により緑のセンターの利用促進に努めたい。</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">利用件数の減少は新型コロナウイルスに起因するものですが、その時の状況に応じた対応を取っていただいたことは評価します。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	利用件数の減少は新型コロナウイルスに起因するものですが、その時の状況に応じた対応を取っていただいたことは評価します。			
			R1実績	R2計画	R2実績																																																									
貸室	件数(件)	345	—	164																																																										
	人数(人)	30,565	—	6,014																																																										
	稼働率(%)	18	—	8																																																										
庭球場	件数(件)	1,375	—	1,168																																																										
	人数(人)	6,540	—	5,392																																																										
	稼働率(%)	53	—	38																																																										
		R1実績	R2計画	R2実績																																																										
イベント		0	—	0																																																										
学校行事		0	—	0																																																										
その他		111	—	78																																																										
A	B	C	D																																																											
利用件数の減少は新型コロナウイルスに起因するものですが、その時の状況に応じた対応を取っていただいたことは評価します。																																																														
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼広報誌「緑のセンターだより」を月1回発行し、各区役所、各公園等にて4月～11月は約1,200部、12月～3月は約900部配布した。</p> <p>▼ホームページの閲覧数が60,084件(前年比4,321件減)あった。</p> <p>▼(株)エフエムとよひら(FMアップル)の番組に年3回(金曜日11時～11時30分頃生放送)、豊平公園職員が生出演し、豊平公園の広報を行った。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染拡大防止による施設利用規制情報についても、ホームページ等を通じて迅速に発信した。</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3年3月31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>広報誌「緑のセンターだより」は毎月発行し、利用者からは好評を得ている。豊平公園ホームページに関しては、開花状況やイベント、施設利用情報などの更新を適時行っていたが、新型コロナウイルスに関する情報をテレビより取得したり、豊平公園施設の閉鎖等が影響したのか、閲覧数は前年より約7%減となった。また、今年度もFMラジオへ出演し、公園のタイムリーな情報を発信するなど、積極的に広報活動を進めている。</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">多様な広報媒体を駆使し、経済的かつ積極的に情報発信に努めていることを評価します。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	多様な広報媒体を駆使し、経済的かつ積極的に情報発信に努めていることを評価します。																																																						
A	B	C	D																																																											
多様な広報媒体を駆使し、経済的かつ積極的に情報発信に努めていることを評価します。																																																														

2 自主事業その他

		A B C D
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼売店業務収入 256千円 令和2年度計画 100千円</p> <p>▼イベント事業収入 212千円 令和2年度計画 200千円</p> <p>▼花売店・自動販売機手数料収入 430千円 令和2年度計画 300千円</p> <p>▼受託事業収入 0千円 令和2年度計画 0千円</p> <p>▼その他収入(振替収入[支出からの振替]) 54千円</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼施設消防点検、機械警備、駐車場ゲート開放、遊具定期点検、塵芥処理、電気工作物保安全管理、エレベーター点検、除雪、空調設備点検等についての第三者委託は市内企業に発注した。</p> <p>▼冬期間の転倒防止のため、滑りやすい場所に砂および礫の散布を行った。</p> <p>▼冬期間も園内の多目的トイレの開放を行った。</p>	<p>直営売店業務に関して、新型コロナウイルス感染防止のため緑のセンターを閉館した4、5月が花苗や野菜苗の販売期であり、売上が無かったことが一番大きく、前年度比約90%減となってしまった。イベント事業についても、講習会の中止により参加費収入が無く、前年度比約62%減となった。手数料収入も同様で、イベント中止にて来館者が来ないため販売行為も発生しないので、前年比約30%減となった。受託事業についても、清田区のガーデニング講習会講師を予定していたが、新型コロナウイルス感染防止にて中止となった。</p> <p>委託先は市内の業者を活用しており、冬期間には安全対策に努め、利用者の利便を確保できた。</p>	<p>新型コロナウイルスの影響で売り上げが昨年より大幅に減ってしまった事は残念でしたが、計画を上回る売り上げを上げたことは評価します。</p> <p>また、積極的に市内企業の活用に努めている点を評価します。</p>

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	4月1日～3月31日 講習会などのイベント時にアンケートボックスを設置し 収集 回答者188人 満足度についての札幌市の要求水準(指定管理者目標値) ・公園総合満足度の要求水準 70%(75%) ・接遇満足度の要求水準 80%(85%)
結果概要	・公園総合満足度: 82.6% ・接遇満足度: 86.4% その他の満足度(豊平公園調査) ・緑のセンターの施設満足度: 83% ・展示会・講習会の満足度: 79% ・緑の相談の利用満足度: 73%
利用者からの意見・要望とその対応	【苦情】 針葉樹見本園付近がカラスの糞や吐瀉物で汚れている。清掃をしていないのか。 【対応】 雪解けより見本園周辺は日常清掃を行っており、集中清掃も都度行っている旨、説明する。
	【苦情】 緑の相談の対応が悪い。声が小さく、教える気が無い。 【対応】 対応を謝罪し、相談員全員に指導して改善に努めた。
	【意見】 園内の樹木に取り付けられている黄色いテープがカラス除けのものならば野鳥なので必要なく、景観の悪化にもなっているので取り外してほしい。 【対応】 多量のカラスによる糞等の被害を抑えるためのもので、カラスを全て追い出す目的ではないことなどを説明した。
	【意見】 豊平公園近隣区域を回っている民生委員だが、カラスの音がうるさいといった住民の声をよく聞く。野鳥を駆除できないのも理解しているが、どうにかならないものか。 【対応】 カラス除けテープを取り付ける等の対策を行っているが、どうしてもねぐら時期のためカラスの数は多くなってしまったり、住宅地側に多くテープを取り付けていることなどを説明した。
	【苦情】 テニスコート利用者より「他の利用者から睨みつけられた。との苦情があった。 【対応】 苦情主に謝罪し、「今後このようなことの無いよう注意喚起する。」としてご納得いただいた。
	【要望】 テニスコートの落ち葉が凄いのので、箒をもっと設置してほしい。 【対応】 箒の設置数を増やす方向で検討すると伝える。

アンケートでの満足度の結果は、総合・接遇ともに札幌市の要求水準及び指定管理者の目標値を超える評価をいただいた。緑のセンターの施設満足度も目標値を超えており、適正な管理が出来たと捉える。緑の相談については、定例開催している相談員会議にて提起し、再発しないよう共有を図った。他の意見、要望等については、可能なものは迅速に対応し、概ね利用者に理解をいただいたと判断している。
公園をねぐらとして利用しているカラスに関する苦情が増えているが、野生生物に対する理解を求めるとともに、繁殖期の表示物や迂回路の設営、忌避テープの設置などの対策を実施しており、利用者の安全確保と野生生物保護の両立を図っている。
今後も公園を快適に利用していただくため、利用者の声を集約・分析し、管理運営への反映を目指す。

A	B	C	D
札幌市の要求水準を上回る評価を得ており、一定の評価に値すると考えます。寄せられる苦情については、札幌市と連携しながらも、対応できるものは迅速な対応をお願いします。			

【苦情】
カラスが多く散歩していて怖い。どうにかありませんか。

【対応】
カラスが多く集まる針葉樹見本園付近にカラス忌避テープを設置した。

【要望】
緑のセンター入口にペット用のリードを繋ぐポール等を設置してほしい。

【対応】
センター出入口付近では他の利用者の通行を妨げる可能性があることと、犬嫌いな方もいらっしゃるので、よく検討したい。

【称賛】
年に3～4回緑の相談を利用しており助けていただいている。大変ありがたい施設。今後も期待しています。

【対応】
期待に添えるよう、今後も相談員は真摯に対応する。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R2計画	R2決算	差
収入	59,891	60,519	628
指定管理業務収入	59,291	59,567	276
指定管理費	57,990	57,990	0
利用料金	1,301	1,507	206
その他	0	70	70
自主事業収入	600	952	352
支出	59,891	59,629	▲ 262
指定管理業務支出	59,591	58,700	▲ 891
自主事業支出	300	929	629
収入-支出	0	890	890
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	0	890	890

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、新型コロナウイルス拡大防止の観点から、4月14日から5月31日の期間を閉鎖したが、その後の利用の増加により、計画より206千円の増となった。
- ▼ 自主事業収入は、自動販売機等の売り上げ増加により、計画から352千円の増となった。
- ▼ その他収入は、「札幌市都市公園の維持管理に関する協定における新型コロナウイルス感染症拡大に関する確認書」による収入補填である。
- ▼ 指定管理業務支出は効率的な事業実施により経費の削減を図り、891千円の減となった。
- ▼ 自主事業支出は、講習会の内容充実や、自主事業収入の増加にともなう商品仕入費等の増加により、計画より629千円の増となった。
- ▼ 自主事業のうち収益性のある事業から生じた収入については、公益法人の特質上、利益の約半分を公益目的事業に繰り入れている。

収入については新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、緑のセンターの休館やテニスコートの利用中止となったことが影響したが、管理運営においては、利用期間中、感染防止対策を徹底し対応することができた。

自主事業は売店・イベント収入、自販機・委託手数料が新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により営業制限がかかり減収となったが、こちらも営業期間中は感染防止対策を徹底し対応することができた。

収支は、計画より黒字となりました。引き続き経費の削減、効率的な管理を行っていききたい。

A B C D
新型コロナウイルスの影響で自主事業の収入が減る中、経費等の削減を行った結果赤字にしたことは評価します。大変な中ではありますが、引き続き自主事業の充実に努めていただきたいと思います。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ▼当協会の財務状況等は、令和2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、行政手続条例及び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。 ▼公園利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. 今年度は、管理運営に関して事故なく良好に対応できた。日常業務にて巡回・清掃・点検を実施し、融雪後及び日常でのカラスの糞や吐しゃ物の清掃を適宜実施し公園環境の維持に努めたことで総合満足度と接客満足度の両方で目標値を上回ることが出来た。</p> <p>2. 苦情に関しては、カラスに関する苦情が多く、必要に応じて札幌市と協議し、適切に対応できた。今後も札幌市と連携し、対処したい。</p> <p>3. 緑のセンターで毎月発行している広報誌により、開花・イベント情報を効果的に情報発信出来たほか、マスメディアへのセンター催しや開花情報の発信、ホームページへのタイムリーな情報更新、テレビ中継等の対応や地域ラジオへの出演など、情報発信に特に重点を置き、効果が上がっていると判断する。</p> <p>4. 協会主催の研修会や他団体開催の安全・技術講習会に積極的に参加し、技術、知識の向上に努めた。</p> <p>5. スタッフのレベルアップを図る為、民間の資格取得教習所にて作業に必要となる資格を取得させた。</p> <p>6. 緑のセンターにおいて、エネルギー消費量の節減に努めた結果、光熱費を抑えることができたので、次年度もエネルギー縮減に努めたい。</p> <p>7. 利用者からの苦情や要望に対しては、丁寧な説明と迅速に適切な対応を心がけたことで理解を得られたものと捉えており、今後も、公園及び緑のセンターの魅力をさらに高めるため、接客及び管理運営方法の改善を継続していく。</p> <p>8. 登録ボランティア「豊平公園花とハーブの会」との活動が良好であり、共催イベントも好評であったため、今後も継続して公園内植物の育成とイベントの実施に努めたい。</p> <p>9. 今年度も新型コロナウイルス感染拡大防止による影響が大きく、収入や活動が滞った一年であった。次年度には終息し、通常の運営ができるよう望む。</p>	<p>1. 新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた利用者対応を継続して行う。</p> <p>2. 新型コロナウイルス感染収束した際の利用率の回復を図る。</p> <p>3. ボランティア活動者のモチベーション維持のため、サポートを行う。</p> <p>4. 各施設の経年劣化が進んでいると思われるため、施設の異常を早期発見できるよう日常点検を強化し、安全管理に努める。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>緑化に関する普及活動を出来る範囲で最大限に、豊平公園の持ち味を生かした形で開催しており、市民への周知方法もメディアを利用するなど、広く情報が行きわたる工夫がなされていることについて評価します。また、苦情要望に対して丁寧に対応している点も評価します。</p>	<p>引き続き、公園利用者の安全確保を第一に管理運営を行っていただきたい。また、新型コロナウイルス感染拡大防止に当たっては、札幌市と連携しながら適切な対応をお願いします。</p>