

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 (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、もっ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		
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3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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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>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貢献したことを評価する。</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" style="text-align: center;"> <p>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し、公園の魅力向上及び、市民緑化の普及を推進させていることも評価します。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>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し、公園の魅力向上及び、市民緑化の普及を推進させていることも評価します。</p>			
A	B	C	D								
<p>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し、公園の魅力向上及び、市民緑化の普及を推進させていることも評価します。</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、ベビーカーの貸し出しについて、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、注意看板の設置・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1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。なお、札幌市動物管理センターと共催、愛玩動物飼養管理士の協力により、6月に開催を計画していた、「愛犬といっしょの公園散歩講座」は、緊急事態宣言発令により中止とした。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染拡大による、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の発令による施設休館、利用中止の際は、迅速な情報発信と園内での周知を行い、混乱防止に努めた。</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の接客研修を実施するとともに、マナー啓発活動に取組み、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。</p> <p>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と、ホームページによる啓発を行うことで、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。</p>	<p>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。</p> <p>また、新型コロナウイルス対策についても評価します。</p>
--	---	--	---

▽ 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2年度実績を上回らない。
(結果:R2年度比94.8%となり減少)
▼ノー残業デーの超過勤務時間の合計が、令和2年度実績を上回らない。
(結果:令和2年度比146.2%と増加した)
▼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2年度実績を下回らない。
(結果:令和2年度比54.5%と減少し目標未達成)
▼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、オンライン生き物クイズラリー等で取り組みのPRをした。なお、中高生の職業体験やインターンシップは申し込みがなかった。
▼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。

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。スタッフの勤務については、職員の急な退職により、超過勤務日数やノー残業デーにおける超過勤務時間が増加し、結果的に目標の達成ができなかったが、補充後は、改善を図ることができた。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。

植物管理を行いながら、こまめな温度調節を行い節電に努めたことを評価します。引き続きご尽力くださいますようお願いいたします。

▽ 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。
▼6月に正規職員の1名の退職があり、8月より補充職員が配置された。7月は、他公園からの応援により対応した。

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。職員の退職による1名不在期間は、他公園からの応援により、対応を行い、業務への支障を回避することができた。

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

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

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において、接遇研修等の教育訓練、作業における安全教育の実施、未受講者の外部サービス接遇研修・バリアフリー講習・普通救命講習(更新講習含む)・チェーンソー作業などの各種作業機械安全講習を受講した。また、作業前のミーティング等で安全や苦情・要望に係わる情報の共有を図るため、口頭、文書により周知した。

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。

▽ 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
- ・駐車場早朝開場業務
- ・駐車場夜間閉場業務(施設閉館中)
- ・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

▽ 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 R4.3.15	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
<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4課長、豊平公園所長、豊平公園職員	

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。なお、繰り返しの緊急事態宣言等による、施設閉館期間中は、急遽発生する夜間駐車場閉門作業の迅速な対応のため、委託業務を発注し、利用者への混乱を回避することができた。

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。

適正に委託業務の管理が実施されていると評価します。また様々な状況の変化に応じた、柔軟な対応も評価します。

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。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼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。札幌市監査事務局による監査が行われたが、内部監査や経理事務担当者の随時確認により、指摘事項はなかった。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <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。本年度は自転車利用、テニスコート利用、貸室利用、緑の相談、落ち葉、カラス、駐車場利用等に関する多様な苦情・要望があったが、可能なものについては極力対応した。</p> <p>令和3年度の要望・苦情件数 屋外： 要望5件、苦情3件 施設内： 要望5件、苦情：7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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼アンケート調査を実施し、管理運営の参考としている。集計結果については、図書コーナーで閲覧可能としている。</p> <p>▼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。</p> <p>▼札幌市の業務等検査にも適切に対応した。</p>	<p>札幌市の検査・監査には適切に対応できた。</p> <p>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。</p> <p>不正経理等はなく問題はない。</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改善に努めている。多様な苦情・要望が寄せられているが、都度、適切に対応していると判断する。</p> <p>記録・モニタリング・報告・評価を適切に実施するとともに、利用者から得た情報は収集し、項目の改善や反映を図ることで管理の向上を目指した。接遇満足度は札幌市の要求水準を達成し、総合満足度は要求水準及び指定管理者目標値を達成したことを評価する。</p>	<p>資金管理、現金管理共に適正に管理されています。</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>
--	--	--	--

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 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)		A B C D
	<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889円(令和3年10月1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。 ・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>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、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>

	<p>▼正規職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員から希望者を募り、内部登用試験を実施した結果、非正規職員1名を正規職員に転換した。</p> <p>▼労災事故 2件(裂傷1件、打撲1件)</p>	<p>2件の労災事故の発生を反省し、事故の検証、再発防止策について、スタッフ全員参加による安全再教育の実施、意見交換を行い意識啓発に取り組むことができた。</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、情報提供の看板設置、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)の取得を目指しており、今年度は新規受講4名、再講習者4名が受講し、傷病者対応能力の向上を図るとともに、救急救命についての再認識を行っている。</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、空調機械設備等の機器類、機械警備、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が、夏場の雨不足、冬期間の大雪が発生し、対応に苦慮しながら適切な維持管理を行った。修繕については、井水配管設備の漏水、工作物の破損修理を実施し、札幌市発注の園路灯改修工事については札幌市や施工業者と連携して対応した。</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。</p> <p>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関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、11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、EMS研修での緊急事態対応研修を実施するとともに、当協会での2021年度安全標語を掲示し、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、緑のセンターを5月3日から7月11日まで休館、テニスコートを5月16日から7月11日まで利用を中止した。その後、感染拡大が治まりかけた7月12日から8月29日の期間は、テニスコート・緑のセンターの利用を再開した。8月30日から9月30日の期間は、再び両施設が利用中止となり、10月1日に利用が再開となった。感染対策として、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>	<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訓練をしている。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示を受け、施設の臨時休館、自主事業の中止、利用者への対応や情報発信について混乱なく行えた。</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 28回開催(中止16回) 参加者303人(R2年度比74人増)</p> <p>▼展示会等 9回開催(中止17回) 来館者25,734人(R2年度比5,131人増)</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、9月30日までは電話相談のみを実施し、以降対面相談を再開。 相談件数13,798件 (R2年度比896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0件、受取0件、取消2件、継続0件)の対応</p> <p>▽協働・協力団体との連携</p> <p>▼緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置発令中を除き、新型コロナウイルス感染防止対策を行い、登録ボランティア「豊平公園花とハーブの会」と連携して園内ボランティア活動を12回を行い、延べ活動人数は108名となった。</p>	<p>今年度も講習会・展示会は、感染拡大防止のため、多くが開催中止となり、10月以降の施設再開後は広報活動に努め、徐々に参加者・来館者が回復傾向となったが、感染者が高止まり傾向で、本来の客足には戻らなかった。また、緑の相談コーナーも、感染防止のため、対面相談を9月まで中止し、電話相談のみとしたため、相談件数は前年度より減少となった。なお、開催した講習会・展示会は、感染防止対策を徹底して、安心して参加できる環境整備に努めることができた。</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、コロナ禍でも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影響で、本来の来館者、参加者数に届かなかったのは残念だったが、出来る範囲で最大限行われていたことを評価いたします。今後も変化する状況に柔軟に対応し、参加者が安心して参加できる環境づくりにご尽力いただきたい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>新型コロナウイルスの影響で、本来の来館者、参加者数に届かなかったのは残念だったが、出来る範囲で最大限行われていたことを評価いたします。今後も変化する状況に柔軟に対応し、参加者が安心して参加できる環境づくりにご尽力いただきたい。</p>			
A	B	C	D								
<p>新型コロナウイルスの影響で、本来の来館者、参加者数に届かなかったのは残念だったが、出来る範囲で最大限行われていたことを評価いたします。今後も変化する状況に柔軟に対応し、参加者が安心して参加できる環境づくりにご尽力いただきたい。</p>											

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R2実績</th> <th>R3計画</th> <th>R3実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">貸室</td> <td>件数(件)</td> <td>164</td> <td>—</td> <td>129</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6,014</td> <td>—</td> <td>2,309</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>8</td> <td>—</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">庭球場</td> <td>件数(件)</td> <td>1,168</td> <td>—</td> <td>811</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5,392</td> <td>—</td> <td>3,654</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>59</td> <td>—</td> <td>32</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R2実績</th> <th>R3計画</th> <th>R3実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>イベント</td> <td>0</td> <td>—</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td>0</td> <td>—</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>78</td> <td>—</td> <td>132</td> </tr> </tbody> </table>		R2実績	R3計画	R3実績	貸室	件数(件)	164	—	129	人数(人)	6,014	—	2,309	稼働率(%)	8	—	7	庭球場	件数(件)	1,168	—	811	人数(人)	5,392	—	3,654	稼働率(%)	59	—	32		R2実績	R3計画	R3実績	イベント	0	—	0	学校行事	0	—	0	その他	78	—	132	緊急事態宣言等の発令により、昨年度以上の施設利用中止日数となったため、有料施設の利用件数・利用人数・稼働率が前年度より減少した。テニスコートにおいては、良好なコートコンディションを維持し、利用者から称賛をいただいた。今後も利用コンディションを継続するよう努めたい。10月以降の施設再開後の催事等に関するマスメディアへの広報活動を積極的に行い、取材も多かったが感染者数の高止まりも影響し、思ったほどの客足回復にはならなかった。次年度も広報活動による公園の利用促進を継続する。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">利用者の減少は緊急事態宣言に起因するものでやむを得ないと考えます。その中でも施設のコンディションの維持に努めていたことを評価いたします。利用者増に向けた取り組みに期待いたします。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	利用者の減少は緊急事態宣言に起因するものでやむを得ないと考えます。その中でも施設のコンディションの維持に努めていたことを評価いたします。利用者増に向けた取り組みに期待いたします。			
		R2実績	R3計画	R3実績																																																						
貸室	件数(件)	164	—	129																																																						
	人数(人)	6,014	—	2,309																																																						
	稼働率(%)	8	—	7																																																						
庭球場	件数(件)	1,168	—	811																																																						
	人数(人)	5,392	—	3,654																																																						
	稼働率(%)	59	—	32																																																						
	R2実績	R3計画	R3実績																																																							
イベント	0	—	0																																																							
学校行事	0	—	0																																																							
その他	78	—	132																																																							
A	B	C	D																																																							
利用者の減少は緊急事態宣言に起因するものでやむを得ないと考えます。その中でも施設のコンディションの維持に努めていたことを評価いたします。利用者増に向けた取り組みに期待いたします。																																																										
(6)付随業務	▽ 広報業務 <p>▼ 新型コロナウイルス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広報を行い、施設閉鎖情報や感染防止対策を発信した。</p> <p>▼ インターネットを効果的に活用し、リアルタイムな情報発信に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公式ホームページ アクセス数は70,637件となり、前年度比117.5%の閲覧数となった。 ・メールフォームの活用 公式ホームページ内のメールフォームから来る問合せに即時に対応した。 <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>▼ プレスリリースの活用 コロナ禍により、5～9月は公園内の開花情報等を主として発信したが、10月1日以降は緑のセンター展示会が再開され、併せてプレスリリースを行い、媒体に取り上げていただく機会を増やした。</p>	今年度は5月から9月の集客期間に、施設の開館・休館を繰り返したが、感染防止対策をしながら、開花情報を主とした発信をすることで、集客を図った。施設利用が再開した10月以降は、緑のセンターを含めたプレスリリースを再開したことで、ホームページのアクセス数の増加につなげた。また、ホームページメールフォームでの質問等に迅速に対応し、公園利用時の不安を取り除き、安心して来園できるよう取り組んだ。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">効果的な時期に広報媒体を駆使し、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。今後も利用者の側に立ったわかりやすい広報活動に期待します。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	効果的な時期に広報媒体を駆使し、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。今後も利用者の側に立ったわかりやすい広報活動に期待します。																																																		
A	B	C	D																																																							
効果的な時期に広報媒体を駆使し、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。今後も利用者の側に立ったわかりやすい広報活動に期待します。																																																										

	<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>▼(株)エフエムとよひら(FMアップル)の番組に年2回、豊平公園職員が生出演し、豊平公園の広報を行った。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 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」を毎月発行するとともに、ホームページからはバックナンバーもダウンロードできるようにしたことで、利用者から好評を得ており、愛読者も増加傾向にある。</p> <p>今年度も出演したFMラジオでは、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ることができた。</p>	
--	---	---	--

2 自主事業その他

▽ 自主事業		A B C D
<p>▼ 売店業務収入 385千円(前年度比約482%増) 前年度 66千円 令和3年度計画 100千円</p> <p>▼ イベント事業収入 237千円(前年度比約12%増) 前年度 212千円 令和3年度計画 200千円</p> <p>▼ 花売店・自動販売機手数料収入 361千円(前年度比約42%減) 前年度 620千円 令和3年度計画 400千円</p> <p>▼ 受託事業収入 0千円 前年度 0千円 令和3年度計画 0千円</p> <p>▼ その他収入(振替収入[収益事業からの振替]) 39千円</p>	<p>花売店収入は、緊急事態宣言等による施設休館の影響で、販売最盛期の春から夏の期間が、屋外売店スペースのみの営業となり、前年度から、大幅な収入減となった。自販機収入も同様の結果となった。売店業務収入は、11月のクリスマスリース関連商品が大ヒットし、大幅な収入増となった。イベント事業収入は、講習会の開催回数が前年度より増加し、結果として反映された。全体的にコロナ禍の中、善戦したと捉えている。</p>	<p>繁忙期に売店が開けられない中、評価に値する結果になったと思います。今後も状況が変化していくこととなると思いますが、状況に応じ適切にかつ安全に運用せれることを期待します。</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>▼ 車いす2台の配置、授乳室に備え付けるベビーカーの無料貸し出しを実施した。</p>	<p>委託先は市内の業者を活用しており、車椅子、ベビーカーの無料貸し出しを行うなどの取り組みを行い、利用者への利便確保に努めることができた。</p>	<p>適切かつ公平な取り組みを評価します。</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261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: 85% ・接遇満足度: 82% 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: 85% ・展示会・講習会の満足度: 87% ・緑の相談の利用満足度: 87%
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 針葉樹見本園付近がカラスの糞や吐瀉物で汚れているので定期的に清掃してほしい。 【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と説明した。
	【要望】 カラスの巣のある場所へカラストープを設置してほしい。 【対応】 札幌市と協議し、既存設置場所の取り換えを実施していることを説明。巣のある樹木へは設置しないと回答した。
	【要望】 プール側の公園エリアを、若者が夜間に利用し、飲み食いをした後、ゴミを公園外の歩道や車道に捨てていく。清掃と注意看板を設置してほしい。また、歩道沿いのカラマツの落葉が周辺住宅の屋根に落ち、毎年業者へ依頼し清掃をしているので、伐採してほしい。 【対応】 要望主と話し、日常巡回時、ゴミ回収の実施と看板の設置をすることとした。また、カラマツの伐採はできないことを説明したところ、6年前に剪定をしているので、また剪定をしてほしいと要望され、札幌市と協議後、回答することとした。(次年度以降で検討)
	【要望】 遊具広場横の駐輪場を買ったばかりの自転車を置いて公園内を散策し戻ってきたら前輪の空気が抜けていた。購入した店に修理を依頼したらタイヤのパンクであった。買ったばかりの自転車であるため、故意に悪戯された。再発防止のためこの件に関する注意の掲示をしてほしい。豊平警察署へ被害届も提出したが、掲示については公園と相談してほしいと言われた。 【対応】 看板を設置した。

アンケートでの満足度の結果は、公園総合満足度が札幌市の要求水準及び指定管理者の目標値を超えた。接遇満足度は、札幌市の要求水準を超えたが、指定管理者の目標値には届かなかったが、高い評価を得られたと捉える。また、施設、展示会等、緑の相談の満足度も高く、同様に評価されていると捉えている。多様な意見・要望が寄せられたが、一つ一つ丁寧に対応したことで、意見等を寄せられた方へ一定の理解が得られたと捉えている。今後も公園を快適に利用していただくため、利用者の声を収集・分析し、管理運営への反映に繋げる。

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、迅速に対応されていることを評価します。今後も適切かつ迅速な対応をお願いします。			

<p>【苦情】 70歳代と思われる男性が緑のセンターの窓口に訪れ「最近自転車を乗り回している人が増えてきて危険であり、自分でも直接注意しているが、公園でも注意喚起の看板を掲示して欲しい」という内容だった。</p> <p>【対応】 注意喚起の看板を取り付ける旨を伝えた。</p>
<p>【要望】 60代の男性から、札幌市みどりの管理課のホームページ問い合わせメールに豊平公園内を自転車禁止にしてほしいとの要望があった。</p> <p>【対応】 みどりの管理課と協議し、通行注意の掲示は既に設置済みであり、全面禁止は園路が生活道路にもなっているため全面禁止は難しいとの判断でメールを返信した。</p>
<p>【苦情】 公園北側に住む市民より電話があり、毎年この時期になると、公園からの落ち葉が酷く、特に我が家へ集中的に飛んでくる。スノーダクトの清掃も業者に依頼しているが、公園として何か対策はないのかとのことだった。</p> <p>【対応】 所長が自宅に行き対応し、11月か12月に公園からの越境木剪定作業を行うので、状況が改善されると思われるので、経過を見て欲しいと説明した。</p>
<p>【苦情】 市民の声を聴く課より ①豊平公園の職員が朝、施錠した駐車場を自分で開けてマイカーを止めている。公園利用者のための駐車場なのに公園職員が駐車しないのは以前からの決め事だったはずである。 ②冬期間の駐車場は、朝8:45に開門しているが、野鳥観察やラジオ体操で市民が早朝から利用できない。改善を求める。</p> <p>【対応】 ①について、事実の経緯を札幌市へ報告。以降改善。 ②について、冬期早朝開放の弊害等を札幌市へ報告。整理し、札幌市からメールにて回答。</p>

<p>【要望】 緑の相談を昼休みも交代で対応してほしい。</p> <p>【対応】 自己主張を続けて電話を切られた。</p>
<p>【苦情】 4月26日の休館日に植物納品のため入口が開いていた際、入館した利用者へ休館日のため明日以降来館してくださいと説明したところ、4月28日に自宅植物を持って再来館した。植物の相談が目的で、対面相談はしていないことを聞いていなかったため、何度も足を運ぶこととなった。</p> <p>【対応】 4月28日の相談目的での来館前、緑のセンターに一度訪れ、委託売店スタッフに緑の相談を行っているかを確認し、同日再来館した。その際、対面相談の中止を説明した。26日、28日と対応したスタッフから事前に対面相談は中止していることを伝えてなかった事を謝罪した。</p>
<p>【称賛】 昨年10月に緑の相談をさせていただき、不明の植物が判明したため、お礼の手紙が郵送された。</p> <p>【対応】 相談員間で、お礼の手紙を供覧した。</p>
<p>【苦情】 駐車場で公園利用者でない車両が休憩して、喫煙している。受動喫煙防止の観点から、注意してほしい。また、以前から言っていた苦情で改善されてない。掲示板の設置もしてほしい。</p> <p>【対応】 受動喫煙防止への協力掲示板を設置することとした。</p>
<p>【苦情】 7月27日の苦情主より、再度駐車場で公園利用者でない車両が休憩して、喫煙しているので、注意してほしいとの苦情。また、掲示については、テニスコートAコート横の四阿にも設置してほしい。</p> <p>【対応】 掲示をすることを伝え、掲示内容を確認してもらい納得。</p>
<p>【苦情】 7月27、29日の苦情主より、再度駐車場で公園利用者でない車両が休憩して、掲示しているにも関わらず、喫煙しているので、注意してほしいとの苦情。定期的に巡回もしてほしい。</p> <p>【対応】 定期巡回をすると回答。</p>

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R3計画	R3決算	差
収入	59,891	60,715	824
指定管理業務収入	59,291	59,693	402
指定管理費	57,990	58,537	547
利用料金	1,301	1,028	▲ 273
その他	0	128	128
自主事業収入	600	1,022	422
支出	59,891	59,377	▲ 514
指定管理業務支出	59,591	58,463	▲ 1,128
自主事業支出	300	914	614
収入-支出	0	1,338	1,338
利益還元	0	0	0
法人税等	0	10	10
純利益	0	1,328	1,328

▽ 説明

- ▼ 指定管理費収入は、「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対策に関する確認書」により547千円の増となった。
- ▼ 利用料金収入は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、5月3日から7月11日、8月30日から9月30日の期間に有料施設を閉鎖したこと、その後もコロナ禍の影響により施設利用が低調となったため、計画より273千円の減となった。
- ▼ 自主事業収入はイベント収入や売店収入、自動販売機手数料収入が好調であり、計画より422千円の増となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、全体の経費節減を図り、計画より1,128千円の減となった。
- ▼ 自主事業支出について、商品の仕入増と、事務局経費が増額となり、計画より614千円の増となった。
- ▼ 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。

収入については、新型コロナウイルスによる休館により利用料金は減収となったものの、自主事業収入の増と札幌市からの補償により、全体としては計画よりも増収となった。支出については、ワークライフバランスを考え、作業効率を上げることで超勤削減を図るなど、支出節減に努めた。

A	B	C	D
自主事業が計画どおりできない中、支出の削減も行った結果増収となったことことを評価します。			

<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3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. 管理運営に関しては、緑地管理における2件の労災事故が発生したことを反省する。その他、日常業務にて巡回・清掃・点検の実施、施設・設備に関する専門的な技術が必要な法定点検等の項目については、外注で対応し利用者等の安全確保を図ることができた。これにより、公園総合満足度と接遇満足度の両方で札幌市の要求水準を達成することができた。また、公園総合満足度については、指定管理者の目標値も達成した。</p> <p>2. 苦情に関しては、コロナ禍の中、多様に寄せられ、対応に苦慮した項目もあったが、一件、一件丁寧に対応し、理解を得られたと捉えている。</p> <p>3. 広報に関しては、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、マスメディアへの緑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、情報発信に努めたが、感染者の高止まりもあり、本来の客足回復には至らなかった。</p> <p>4. 当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はかる為、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. 管理運営においては、EMSに取り組み、緑のセンターのエネルギー消費量の節減に努めた結果、前年度を下回る光熱費抑制を図ることができた。継続して次年度もエネルギー縮減に努めたい。</p> <p>7. 緊急事態宣言、まん延防止等重点措置下の中で、活動休止期間もあったが、登録ボランティア「豊平公園花とハーブの会」との活動を継続し、市民協働を推進することができた。</p> <p>8. 新型コロナウイルス感染拡大が終息しない中、感染防止対策を徹底した、公園管理運営を進められたと捉えている。</p> <p>9. 記録的な大雪の影響で、冬期間の除雪業務も思うような対応ができなかった状況も発生したが、最低限の市民動線の確保は図れたと考える。</p> <p>10. 第38回日本植物園協会第2分野運営会議をホスト園としてZOOMで開催し、全国の参加園に札幌市緑化植物園の施設紹介、取り組みアピールした。また、コロナ禍の中、植物園の未来へ向けた意見交換も実施し、有意義な対応であったと捉えている。</p>	<p>1. 新型コロナウイルス感染拡大の終息が見えない中、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. コロナ禍での社会のニーズの変化や多様化に対応した取り組みを行い、利用者の増加と満足度の向上に努めたい。</p> <p>3. 限られた予算の中での、スタッフの安全対策、技術レベルの向上や、効率的な運営システムの構築により、公園管理の質の向上を図る。</p> <p>4. 的確な広報発信に努め、催事での利用者・参加者の確保を目指す。</p> <p>5. 緑のセンターや公園内設備の、安全で効率的な管理を行い、メリハリのある省エネルギー化に努める。</p> <p>6. 施設の異常を早期発見できるように日常点検を継続し、安全管理に努める。</p> <p>7. 日本植物園協会と連携し、他施設との情報共有、情報交換に取り組む。</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行い、市民の関心を引くような内容にもなっており、高評価を得ていることを評価します。また、苦情や要望については、根気強く丁寧に対応されていることを評価します。今後も引き続き取り組んでいただきたいと思います。</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、職員への教育も徹底し、事故の無い管理運営を目指し取り組んでいただきたい。</p>