

## 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

<b>1 施設の概要</b>			
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		
<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		
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)		
<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul>	<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"> <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。</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。			
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。											

▽ 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、利用者には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。

▼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。

▼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。

▼札幌市と連携し、6月19日に札幌市動物管理センターとの共催、愛玩動物飼養管理士の協力を得て、「愛犬といっしょの公園散歩講座in豊平公園」を1回開催。また、リードをつないで楽しくお散歩キャンペーンを2回実施し、マナー講習会、飼養相談、チラシ入りポケットティッシュの配布を行うなど、愛犬家のマナー向上を図った。

▼新型コロナウイルス感染防止対策を継続するとともに、厚生労働省や北海道からの情報を的確に発信し利用者や従業員への迅速な情報共有に努めた。

公園利用者には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。また、新型コロナウイルス感染防止対策を継続し、年度末の規制緩和情報を迅速に発信を行ったことで、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。

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3年度実績を上回らない。  
(結果:R4年度比102%となり微増し目標未達成)
- ▼ノー残業デーの超過勤務時間の合計が、令和3年度実績を上回らない。  
(結果:令和4年度比57.5%と減少し目標達成)
- ▼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3年度実績を下回らない。  
(結果:令和4年度比175%と増加し目標達成)
- ▼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、コロナ禍の影響により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。

▽ 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。
- ▼4月に正規職員の1名の人事異動があった。

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全体的な節電の他、前年度LED化となった園路灯の細やかな設定変更を行い省エネに取り組んだ。また、冬期間のボイラー稼働設定やこまめな温度調整を心がけたが、園路灯数の増加や不点灯箇所の改修が終わり結果的に目標を達成できなかった。方向性は間違っていないため、取り組みを継続したい。また、電気使用量以外は取り組みの成果により目標を達成することができた。今後も業務の効率化を目指し目標達成に向けて努力し、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。職員の異動があったが、経験のある職員を配置して問題なく対応することができた。

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、園路灯の設定変更で節約され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。

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。また、労災事故が発生時には事故検証と再発防止教育を実施して改善を図ることができた。また、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ることができた。

▽ 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業務
- ・駐車場開場業務
- ・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)
- ・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、併せて施設の長寿命化を図ることができた。

適正に委託業務の管理が実施されていると評価します。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。

▽ 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 R5.3.15	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	

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。

	<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。</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。本年度も自転車と犬のトラブル、犬の糞尿、テニスコート利用、貸室利用、緑の相談コーナーレイアウト、落ち葉、カラス、コロナ関係、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。また、自主事業や園内景観に関する称賛もあった。</p> <p>令和4年度の要望・苦情件数 屋外： 要望7件、苦情9件、称賛1件 施設内： 要望1件、苦情：7件、称賛3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>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を収集し、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の評価します。</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"> <li>・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。</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た。</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公開・周知した。</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」を受けたことを周知した。</li> <li>・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。</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。</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> </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。</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2名を正規職員に内定した。</p> <p>▼労災事故 3件(裂傷1件、擦過、1件、棘刺さり1件)</p>	<p>3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>労災事故0を目指し、より綿密な安全教育の実施をお願いします。</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>▼スタッフ全員が、普通救命講習(AED操作含む)の取得を目指しており、今年度は再講習者1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、特に園内樹木の剪定作業に力を入れた。また、昨年度の大雪により札幌市貸与備品の除雪機が激しく消耗したため、夏場にオーバーホールを行い、万全な体制で冬を迎え、トラブルなく除雪作業を行った。1月から2月にかけて低温が続き、屋外男子トイレの凍結が多々発生したため、迅速な解冻作業を行い対応している。なお、札幌市発注の藤棚改修、危険木処理、剪定等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。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・設備の維持については適切に管理し、メンテナンスを心がけているため、トラブルに関しても支障をきたすことなく対処できた。樹木の剪定については数年計画で取り組み景観の向上を目指したい。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2022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たが、3月8日よりマスク着用は個人の判断となったが、スタッフは着用を継続した。万全な感染対策に取り組んだが、スタッフの感染が発生して人員配置に苦労したが、シフトローテーションの変更により乗り切った。具体的な感染防止対応としては意識啓発、毎日の検温、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い、災害時には適切に対処できるよう訓練をしている。また、新型コロナウイルス感染防止については北海道や札幌市からの指示に従って取り組み、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>引き続き適正で柔軟な対応を行っていただきたい。</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 49回開催(参加者無で中止1回) 参加者410人(R3年度比107人増)</p> <p>▼展示会等 24回開催 来館者33,896人(R3年度比8,162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。相談件数14,749件 (R3年度比951件増)</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)の対応今年度で終了とする。</p>	<p>今年度は計画通り、講習会・展示会を全て実施することができた。植物愛好団体の協力で開催している展示会についても、新型コロナウイルス感染防止対策に取り組み、会場的一方通行を行うなどの工夫を図った結果、多くの来館者を確保することができた。また、緑の相談コーナーも、市民の日常生活も徐々に元に戻りつつ傾向のため、相談件数も増加傾向となった。なお、グリーンデータバンクについては、ここ数年提供、受取がほとんど無く、役目を終えたと捉えている。</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"> <p>新型コロナウイルスの感染拡大防止策に取り組みながら講習会・展示会の実施、体験にお疲れ様でした。みどりの相談業務も含め、豊平公園の役目を十分果たしていると評価します。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>新型コロナウイルスの感染拡大防止策に取り組みながら講習会・展示会の実施、体験にお疲れ様でした。みどりの相談業務も含め、豊平公園の役目を十分果たしていると評価します。</p>			
A	B	C	D								
<p>新型コロナウイルスの感染拡大防止策に取り組みながら講習会・展示会の実施、体験にお疲れ様でした。みどりの相談業務も含め、豊平公園の役目を十分果たしていると評価します。</p>											

▽協働・協力団体との連携

▼登録ボランティア「豊平公園花とハーブの会」と連携して22回の園内ボランティア活動を行い、延べ活動人数は217名となった。また、植物愛好団体と協力し17回の展示会を開催した。

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。緊急事態宣言等の発動も無くなったため、活動者の意欲も向上してきたと考える。同じく植物愛好団体も暫く中止してきた展示会が再開され、展示の機会の復活による意欲の向上が見られた。コミュニケーションを図り、サポートに努めたい。

各団との強固な連携を保ち、引き続き各活動にご尽力いただきたい。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R3実績	R4計画	R4実績
貸室	件数(件)	129	—	254
	人数(人)	2,309	—	8,433
	稼働率(%)	7	—	17
庭球場	件数(件)	811	—	1,435
	人数(人)	3,654	—	6,617
	稼働率(%)	32	—	48

	R3実績	R4計画	R4実績
イベント	0	—	0
学校行事	0	—	60
その他	132	—	138

▽ 不承認0件、 取消し0件、 減免40件、 還付31件

▽ 利用促進の取組

▼施設の催事等の案内は、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。  
▼開催した催事は新型コロナウイルス感染防止対策を行い貸室の利用定員を半分とした。

コロナ対策が徐々に緩和されたため、有料施設の利用件数・利用人数・稼働率が前年度より大幅に増加した。テニスコートにおいては、引き続き良好なコートコンディションを維持できた。催事等に関するマスメディアへの広報活動も積極的に継続した結果、多くの取材を受け来園者増に繋がった。今後も感染防止対策を継続しながら、広報活動による公園の利用促進を継続し、集客を目指したい。

A	B	C	D
その時の状況に応じた対応をし、施設の稼働率を上げられたことを評価します。引き続き様々な手段を講じ利用促進に務めていただきたい。			

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <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"> <li>・公式ホームページ アクセス数は125,084件となり、前年度比177%の閲覧数となった。</li> <li>・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迅速に対応した。</li> <li>・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。</li> </ul> <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>▼プレスリリースの活用 展示会等の催事や開花情報について積極的にマスメディアに発信したことで、媒体に取り上げていただく機会を増やした。</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月は各月1,200部、12月～3月は各月900部を配布した。</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>プレスリリースによるマスメディア媒体の活用や、ホームページの的確な更新によるアクセス数の増加により、来園者増につなげることができた。</p> <p>また、ホームページメールフォームでの問い合わせにも迅速に対応し、公園利用時の不安を取り除くことで、利用者が安心して来園できるように務めた。</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、愛読者も増加している。</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>	<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>様々手段を利用して来園者増に取り組まれていることを評価します。</p> <p>一方で情報弱者への対策も検討していただきたい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>様々手段を利用して来園者増に取り組まれていることを評価します。</p> <p>一方で情報弱者への対策も検討していただきたい。</p>			
	A	B	C	D							
<p>様々手段を利用して来園者増に取り組まれていることを評価します。</p> <p>一方で情報弱者への対策も検討していただきたい。</p>											

2 自主事業その他

▽ 自主事業

- ▼売店業務収入 431千円(前年度比約12%増)  
前年度 385千円  
令和4年度計画 100千円
- ▼イベント事業収入 443千円(前年度比約87%増)  
前年度 237千円  
令和4年度計画 200千円
- ▼花売店・自動販売機手数料収入 686千円(前年度比約90%増)  
前年度 361千円  
令和4年度計画 400千円
- ▼受託事業収入 0千円  
前年度 0千円  
令和4年度計画 0千円
- ▼その他収入(振替収入[収益事業からの振替]) 115千円

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

- ▼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。
- ▼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。

自主事業収入は広報効果や来園者増により、全体的に好調となり前年度比、目標値比ともに数字を伸ばした。特に売店業務収入はお菓子類の新規販売が好調で売り上げを伸ばすことができた。

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。

A	B	C	D
来園者増の流れに乗って更なる売り上げ増につながる策を検討していただきたい。			

適切かつ公平な取り組みを評価します。

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366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: 83% 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: 88% ・緑の相談の利用満足度: 81%

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。指定管理者の目標値には届かなかったが、コロナ禍の中、高く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、同様に評価を得られたと捉えている。

A	B	C	D
札幌市の要求水準を上回る評価を得ており、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。			

利用者からの意見・要望とその対応	<p><b>【要望】</b> カラス関連: 襲われるので駆除してほしい。色抜けしているカラス除けテープが見苦しい。2件</p> <p><b>【対応】</b> 駆除は野鳥のため難しい。要望は札幌市へ報告する。古いカラス除けテープは交換する。</p>	意見・要望については、今年度も多様な意見・要望が寄せられたが、一つ一つ丁寧に対応したことで、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。
	<p><b>【苦情】</b> 犬関連: 排尿が不衛生。リードを長くしているので自転車通行に支障あり。全体的に飼い主のマナーが悪い。5件</p> <p><b>【対応】</b> 園内へ注意掲示、マナー講座の開催を行い対応と回答。</p>	
	<p><b>【苦情】</b> 講習会: 講習会開催の講義室が寒かった。</p> <p><b>【対応】</b> 4月の開催月で季節の変わり目であったため、今後室温設定に気を配る。</p>	
	<p><b>【苦情・要望】</b> テニスコート関連: 利用後のマナーの悪さ。隣のコート利用者がノーマスク及び多人数。未払者への督促状郵送が気に食わない。休館日も受付対応、電子マネー導入、テニスコート周辺の駐車場で喫煙禁止。4件</p> <p><b>【対応】</b> マナーの悪い利用者への指導、丁寧な説明、看板対応継続を説明。</p>	
	<p><b>【苦情】</b> 改修工事でLEDとなったが、園路灯が明るいため野鳥が少なくなった。</p> <p><b>【対応】</b> 一部遮光版を設置し対応。</p>	
	<p><b>【要望】</b> 足が悪いので、駐車場から緑のセンターは遠いため印字機を近くに置いてほしい。</p> <p><b>【対応】</b> 管理設備が駐車場周辺に無く対応できないため、要望があれば緑のセンターからスタッフがフリー券を届ける対応としたい。</p>	
	<p><b>【苦情】</b> 草刈り作業機械等の騒音が自分に対してストレスになるので、何とかしてほしい。</p> <p><b>【対応】</b> 充電式の電動機械の導入も検討したい。</p>	

<p><b>【要望】</b> 屋外トイレの天井、壁も清掃してほしい。</p> <p><b>【対応】</b> 日常の維持管理清掃で対応する。</p>
<p><b>【要望】</b> 樹木関係: 落ち葉が自宅屋根に堆積するので樹木を伐採してほしい。2年前から要望を出しているので早く対応してほしい。樹木の枝でカーブミラーが見えない。4件</p> <p><b>【対応】</b> 伐採は難しいため次年度春に剪定で対応することを回答。対象は北側外周フェンス沿いのニオイヒバであるため、カーブミラー周辺を含めて全体を小さく剪定した。今後計画的に作業を行う。</p>
<p><b>【苦情】</b> 政府では屋外でのマスク着用は緩和されたのに公園内の掲示物はまだマスクを奨励している。</p> <p><b>【対応】</b> 掲示物の変更をしていなかったため、迅速に対応した。</p>
<p><b>【要望】</b> 外に出たかったがルーフガーデン入口が閉まっていた。天気の良い日は開けてほしい。</p> <p><b>【対応】</b> 冬期に向けての作業があるため10/20で閉めたところであった。花や散水設備の撤去をするため期日を決めて閉鎖を継続したい。</p>
<p><b>【苦情】</b> 感染防止対策で設置している緑の相談コーナーと図書コーナーのパーティションに違和感を覚える。相談コーナーは2Fにあるほうが利用しやすいので移動してほしい。</p> <p><b>【対応】</b> コロナ対策で設置していることと2Fの相談コーナーは動線上利用しにくいいため、次回苦情主が来館時に説明する予定。</p>
<p><b>【苦情】</b> 雪解け後の公園内がゴミで酷い。ボランティアに協力してもらおうなどして対応したほうがいい。</p> <p><b>【対応】</b> 後日、豊平公園ボランティアの協力を得て対応。</p>

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R4計画	R4決算	差
収入	59,891	63,084	3,193
指定管理業務収入	59,291	61,406	2,115
指定管理費	57,990	59,043	1,053
利用料金	1,301	1,890	589
その他	0	473	473
自主事業収入	600	1,678	1,078
支出	59,891	63,278	3,387
指定管理業務支出	59,591	61,860	2,269
自主事業支出	300	1,418	1,118
収入-支出	0	▲ 194	▲ 194
利益還元	0	0	0
法人税等	0	37	37
純利益	0	▲ 231	▲ 231

収入については、入園者数の回復にともない、利用料金はほぼ例年並みに回復した。

支出については、光熱水費の影響を受け、計画よりも増加した。

次年度についても継続して収支の安定した予算計画を立案し、実施していくとともに、催事等の的確な広報を発信し収入増につなげたい。

A	B	C	D
新型コロナウイルスの影響が残っていたにもかかわらず、利用料金収入及び、自主事業収入を伸ばしたことは評価いたします。R5年度の更なる伸びに期待します。			

▽ 説明

- ▼ 指定管理費収入について、「札幌市都市公園の維持管理に関する協定における費用見直し等に関する確認書」により1,053千円の増となった。
- ▼ 利用料金収入は、コロナ収束により、施設利用が回復し、計画より589千円の増となった。
- ▼ 自主事業収入は、売店収入や手数料収入が増加し、講習会等の受講料収入も好調で、計画より1,078千円の増となった。
- ▼ その他収入は、特定費用準備資金取崩収入473千円による。
- ▼ 指定管理業務支出は、光熱水費の高騰のため、計画より2,269千円の増となった。
- ▼ 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1,118千円の増となった。
- ▼ 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。

<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

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、施設管理において3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・要望に関しては昨年度同様、多様な内容が寄せられ対応に苦慮したが、一件、一件丁寧に対応し、理解を得られたと捉えている。カラスに関する苦情・要望に関しては、解決が難しく継続した対応を行う必要がある。</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、ホームページへの迅速な情報更新、テレビ中継等の対応や地域ラジオへの出演など、情報発信を強化したことで、来園者数回復に繋がったと考える。</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. 公園の管理水準の向上を図るため、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、公園内のエネルギー消費量の節減に努めたが、電気使用量が前年度数値を若干超えた。節電の取り組みを継続して、次年度もエネルギー使用料の縮減に努めたい。</p> <p>7. 市民協働においては、登録ボランティア「豊平公園花とハーブの会」の新規加入者もあり、活動をサポートしながら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防止対策を継続しながら管理運営に取り組んだが、夏から冬の期間にスタッフの感染者が定期的に発生し、勤務配置に苦慮した。効率的な業務及びシフト変更の実施により、支障なく業務を進めることができた。</p> <p>9. 恵庭市で開催された全国13都市が参加した第42回都市緑化植物園(緑の相談所)連絡会議に参加し「札幌市緑化植物園の概要とボランティア活動」をテーマに取組・事例紹介と質疑応答を実施して、他都市との情報交換を行うことができた。</p>	<p>1. 安全管理・教育を徹底し、労災事故0を目指す。</p> <p>2. コロナ禍が明け、通常の事業計画を遂行するために感染対策を継続しながら、公園の管理運営に取り組む。</p> <p>3. 新規指定管理初年度の取り組みを、計画に沿って行うことで、利用促進と満足度の向上に努める。</p> <p>4. 限られた予算の中での、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>5. 的確な広報発信に努め、催事での利用者・参加者の定員確保を目指す。</p> <p>6. 緑のセンター及び公園内設備の、安全で効率的な管理を行い、令和4年度目標値を達成できなかった電気使用量の節減を図る。</p> <p>7. 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>8. 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積極的に行い、市民にも親しまれていることを評価します。また内容も時にかなったものになっており、高評価を得ていることを評価します。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>