

## 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	百合が原公園	所在地	札幌市北区百合が原公園210番地
告示年月日	昭和58年7月15日	面積	253,816㎡
公園種別	総合公園		
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	百合が原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	世界のユリ広場、世界の庭園、遊戯広場、都市緑化植物園、温室、リゾートレイン		
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(温室、世界の庭園、リゾートレイン)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> <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当公園の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>▼フラワーパークとしての魅力ある景観を提供し公園の魅力・価値の向上を図るとともに、市民園芸の技術や情報の発信を担う。</p> <p>▼花と緑の活動拠点としてボランティアや植物愛好会を通じた市民緑化の普及を目指す。</p>	<p>公園の設置目的に沿って、公園の価値を高めるための基本方針を策定した。重点基本方針を、緑の基本計画に沿って、公園の特徴を活かした百合が原公園ならではの地域コミュニティの活性化とともに都市緑化の普及・啓発を目的として策定した。</p> <p>また、基本方針に基づいて業務計画を策定し、実施においては、日常的に点検と評価改善を行い、業務を実施できた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">基本方針に基づき業務計画を策定し、適正な管理運営がされていると判断します。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	基本方針に基づき業務計画を策定し、適正な管理運営がされていると判断します。			
A	B	C	D								
基本方針に基づき業務計画を策定し、適正な管理運営がされていると判断します。											

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼スタッフへの平等利用に関する教育指導の徹底のために接遇講習、未受講スタッフのバリアフリー講習を実施し、平等利用に関する意識・知識の向上を図った。

▼平等利用を阻害する違法・不正行為  
ペットの放し飼い、ゴルフ、花火、火気の使用等の行為に対して、巡回・指導を計画通り実施した。

▼平等利用のための各種取組み  
車いす15台の配置、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、日本語、英語・中国語(簡体)のパンフレット配置、授乳室の設置とミルクのお湯の提供等について、計画通りに実施した。なお、緑のセンターの休館日は、管理事務所に貸出用車椅子を配置し、スタッフ更衣室を授乳室として貸出した。また、公園内のレストランに授乳室を設置し、利便性の向上を図った。

▼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実施し、チラシの配布等を行いマナー向上を図った。

▼新型コロナウイルス対策による施設閉鎖時には、HPや掲示による迅速な情報発信により周知を図り、混乱防止に努めた。

計画に沿って、スタッフの教育を実施した。各研修会を計画に沿って実施し、公平・平等な利用者対応に努めることができた。利用者の条件差による不都合が発生しないよう、動線確保やアスファルトの再舗装など不陸の改善に努めた。施設の休止や工事等の情報を適切にHP等で発信し、円滑な利用に努めた。

研修の実施によりスタッフの意識向上を図っていることや、計画的な巡回・指導がなされ、多くの市民が快適に利用できるよう取り組んでいると判断します。また、新型コロナウイルス対策による施設閉鎖に関する情報発信など、迅速に対応して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

▼北海道環境マネジメントシステムを運用し、EMSの目的・目標の達成に向けて取り組んだ。EMS研修を1回実施した。また、環境目標の、毎月の測定結果を貼り出し、ミーティング時に進捗状況の情報共有を行った。

▼電気使用量を、R2年度実績を上回らない。(結果:R2年度比96.3%、目標達成。)

▼ノー残業デーの超過勤務時間の合計が、R2年度実績を上回らない。(結果:R2年度比67.8%となり、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、R2年度実績を下回らない。(結果:R2年度比227.8%、目標達成。)

▼特定外来生物の侵入軽減(オオハンゴンソウ駆除)。当公園では侵入状況の確認(被度の記録)と駆除後の状況の確認(被度の記録)を行う。(結果:侵入なし)

▼食用廃油回収量をR2年度の回収量の1/2を下回らない。(結果:R2年度比101%、目標達成。)

▼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、緑化講習会や学校の職場体験、インターンシップを通じ環境教育を行った。

EMSの運用において、左記の環境目標を定め、環境への配慮に取り組んだ結果、すべての目標を達成することができた。食用廃油は、回収施設の休館が前年より長期間に及んだが、目標を達成できた。花苗のプレゼントなどにより、取り組みが利用者に浸透してきていると捉えている。なお、継続して生物多様性さっぽろ活動拠点として、札幌市の生物多様性の取り組みPRを行うとともに、各園芸講習会、職場体験において公園発生材のリサイクルの取り組みを紹介し、市民への環境教育の普及・啓発に取り組めた。

食用廃食油の回収や生物多様性に関する取組など、地球温暖化対策及び環境配慮につながる取り組みについて評価します。

園芸講習会や公園発生材のリサイクル取り組み等、市民への環境教育の普及・啓発に取り組んだことを評価します。

▽ 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)

- ▼業務分担、指揮命令系統、連絡等を定めた。
- ▼施設閉鎖による受付人員を除き、計画に沿って人員を配置した。
- 感染防止対策として、4-11月まで作業スタッフの時差出勤を導入した。
- ▼刈払い機特別教育等の資格取得、また樹木剪定研修会を実施するなど、作業に必要な資格や技術の取得とともに人材の育成に努めた。
- ▼その他、当初の研修計画に基づき職員及び臨時職員を対象に研修を実施した。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼職員が講師となり、スタッフを対象に各種教育訓練を計画通り実施した。
- ▼石等の飛散が無いリール式の草刈機械、飛散防止刈払機アタッチメントのカルマーを積極的に使用し、安全と効率の向上を図った。
- ▼蜂の巣を処理するための防護服を導入して、安全管理水準の向上に努めた。
- ▼園内の各駐車場前に設置している、開花情報等の案内板や地下鉄掲示板、北区役所掲示板等を活用することで広く情報を発信し、利用の促進を図った。
- ▼イベント情報をマスメディアに情報提供するとともに、広報担当スタッフを配置し、取材の強化を図り、公園の利用促進を図った。
- ▼ホームページにイベント等の情報を掲載し、利用促進と円滑な利用の向上を図った。
- ▼組織内の1級造園技能士及び樹木医を講師とする樹木剪定技術指導研修を実施した。
- ▼ユリ協会が実施する生息調査などに積極的に参加し、知識・技術の向上とともにネットワークの構築に努めた。
- ▼英国王立園芸協会のユリ部会とのユリ種子の交換を引き続き行い、展示植物の充実を図った。
- ▼ロシアで開催されたライラック国際オンライン会議に参加し、関連情報の収集を図った。
- ▼国内外のユリやライラック等の専門家とのネットワークを構築し、栽培技術・知識の収集を行った。
- ▼酪農学園大学と連携協定を結び、ユリの育種を協働で実施した。

計画に沿った人員を配置し、人材育成を行った。人員配置及び人材育成について計画通りに実施した。樹木剪定研修は、当初計画をしていなかったが、管理技術の向上を目的として5回実施した。

各業務においては、PDCAサイクルを運用し、管理水準の向上に努めた。特に安全教育に重点を置き、毎朝の危険予知活動、定期的な安全教育を行い、各スタッフの安全意識の向上に努めた。また、広報担当スタッフを配置し、積極的な広報活動を行ったことで、利用者の増加に繋がった。業務の効率化を目的として管理に必要な資格保持者の増加を図った。当協会が構築したネットワークを活用し、英国王立園芸協会のユリ部会等国内外の植物に関する組織や専門家と連携して、植物や、技術、知識の導入を図った。

計画に沿った職員が配置されており、適切な組織の確立がなされていると判断します。また、刈払い機の資格取得や樹木剪定研修を実施し、技術力の向上及び人材育成を図っていることを評価します。

英国王立園芸協会のユリ部会との情報交換や、海外の事例について積極的に情報収集したことについて評価します。

▽ 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。

- ・管理事務所等機械警備、入金機設置・現金運搬、夜間巡回警備及び門扉開閉業務業務
- ・緑のセンター自動ドア保守点検業務
- ・管理事務所等消防設備点検業務
- ・緑のセンターボイラー設備点検業務(ばい煙測定含む)
- ・電気保安業務、エネルギー管理業務
- ・トイレ清掃、公衆トイレ維持管理業務
- ・カン・ビン等処理業務
- ・産業廃棄物処理
- ・遊具等保守点検業務
- ・駐車場交通誘導警備業務
- ・リリートレイン運行業務
- ・リリートレイン運行前点検整備
- ・踏切遮断器、軌道点検
- ・カラスの巣撤去・子ガラス保護業務、ハチの巣駆除
- ・地下貯蔵タンク漏洩検査業務
- ・温室ハウス灯油タンク点検・洗浄
- ・除雪業務
- ・建築設備定期検査業務
- ・危険木、枯死木伐採

▽ 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
R4.3.8	管理業務の実施状況
	管理運営上の問題点
	利用者の声(苦情・要望、アンケート等の集計・分析結果)、及び対応状況
	自主事業の実施状況
<協議会メンバー>	
札幌市みどりの推進部みどりの管理課 みどりの管理係長、公園維持係長、担当者1名 (公財)札幌市公園緑化協会 事業4課長、百合が原公園管理事務所長、担当者1名	

▼北海道蘭友会、オーキッド・ユウ・アーク、軟石屋等の各団体と連絡調整を図り展示会・イベントを協働で実施した。

委託業務については、業務の適正確保、受託者への適切な監督、履行確認を行い、適正に遂行していることを確認した。

適切な管理が実施されていると判断します。

札幌市との運営協議会を1回開催し、施設・設備の修繕及び改修や管理運営についての課題を共有するとともに、その解決に向けて協議を行い、成果のあるものとなった。

運営協議会が開催され、管理運営水準の向上に向けた協議を行っている。

感染防止対策を取りながら植物愛好会等と連携したイベントや展示会・講習会を開催し、来館者から好評を得た。

<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>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>適切に管理されているものと判断します。</p>
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情対応については、スタッフ雇用時の接遇研修の中で苦情対応についての研修を実施した。</p> <p>▼要望・苦情の発生時には、文書回覧及び朝のミーティング時に苦情・要望の内容をスタッフ全員で情報を共有した。</p> <p>苦情・要望10件</p>	<p>苦情・要望については、都度の情報共有を行うとともに、丁寧な説明・対応を心がけ、的確な対応を図れたと捉えている。</p>	<p>適切に対応されていると判断します。</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、管理運営に役立っている。</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>記録・モニタリング・報告・評価を適切に実施するとともに、利用者からの情報を収集、改善、反映し、管理運営の向上を図った。</p>	<p>適切に記録され報告を受けております。</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)		<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
	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889円(令和3年10月1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、家族状況等に依じて健康保険・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</li> </ul> <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>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> <p>スタッフのハチ刺されによる労災事故が発生したが、事故の検証と対策について、安全研修を実施し、適切に再発防止策を取ることができた。</p>	<p>適切に法令遵守に努めていると判断します。事故が発生した際には、原因検証を行い、再発防止対策の検討をしており、事故防止についての取り組みに努力が伺えます。また、女性活躍推進法に基づく認定制度「えるぼし」において、女性が活躍推進に関する状況等が優良な団体な団体として「認定段階3」を受けたことを評価します。</p>					
▼ 労働災害 1件 スズメバチ刺傷1件							

<p>(3) 施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼利用者の安全については、日常及び定期的な点検により、危険箇所を早期に発見し処置を行った。また、団体利用や植物の開花状況に応じて、混雑箇所を特定し作業場所や作業内容、作業車の走行経路などを作業計画に反映させることにより、利用者の安全を確保した。</li> <li>▼AED・蜂毒吸引器、担架等の備品の配備及び点検をおこなった。</li> <li>▼定期的に消防・防災・救命訓練を実施し、緊急時の避難誘導などの処置の確認を行った。</li> <li>▼拾得物の取扱いについては、当協会の規定に沿って対応し、迅速に対応できるよう台帳を作成し、利用者のサービスに努めた。</li> <li>▼連絡体制を通常と緊急に分けて整備し、適正な業務の遂行に努めた。</li> <li>▼損害賠償責任保険は、要求水準に適合したものに加入した。</li> </ul>	<p>新型コロナウイルスに関連して、公園利用者が増加しているため、利用状況を考慮した作業計画を策定した。また、当日の混雑状況に応じて臨機に計画の変更を行い、利用者の安全を確保することができた。</p> <p>また、スタッフに対して、定期的に教育訓練を実施したことで、近隣での熊出没や急病者の発生時に、役割を分担して適切に対応ができた。</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">安全確保、サービス向上に向けて、定期的に教育訓練をするなど、適切に実施しているものと判断します。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	安全確保、サービス向上に向けて、定期的に教育訓練をするなど、適切に実施しているものと判断します。			
	A		B	C	D						
安全確保、サービス向上に向けて、定期的に教育訓練をするなど、適切に実施しているものと判断します。											
<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>▼施設・設備の維持管理を適切に実施し、仕様書の水準を達成した。</li> <li>▼緑のセンター・管理事務所・園内トイレの清掃、施設の機械警備及び春から秋の夜間巡回警備を実施し施設の保全と防犯に努めた。</li> <li>▼運行前のリリートレインの車両点検、踏切遮断機及び軌道の点検を実施し、安全確保を図った。</li> <li>▼専門業者による遊具等の点検、緑のセンターポイラ点検・自動ドア点検、消防設備点検を実施した。</li> <li>▼草刈機等の修繕・整備を指定管理者で実施した。</li> <li>▼建築設備定期検査を実施した。</li> <li>▼第1、2駐車場の区画線補修を指定管理者で実施した。</li> <li>▼春から夏期間の土日祝日の混雑時、駐車場に交通誘導員を配置し混雑の緩和を図った。</li> <li>▼園内ベンチについては、降雪前に撤去し、冬期間に塗装等のメンテナンスをして再設置した。</li> <li>▼札幌市貸与備品の点検を実施した。</li> <li>▼園内の緑地管理においては、特に人気の春のムスカリの道、夏のユリ、秋のダリアの開花に合わせた維持管理を行い、緑のセンター温室では、各種展示会に合わせた植物の準備を行い、利用者へ百合が原公園ならではの景観を提供した。</li> </ul>	<p>各施設・設備の維持管理を計画に沿って適切に実施した。また、指定管理者が担う修繕等と、札幌市と協議が必要な修繕等について整理し、施設利用に支障を来たさないよう対応し、長寿命化に取り組んだ。</p> <p>また、当初計画にはなかったが、事業収支に余裕が見込まれたため、利益還元として温室の天窓制御盤の修繕を行った。</p> <p>なお、緑地の維持管理や来園者の利便確保・安全対策においても、問題なく対応できたと捉えている。</p>	<p>指定管理者が担う修繕等と、札幌市と協議が必要な修繕について整理し、情報共有したことについて評価します。</p> <p>利益還元として、温室の天窓制御盤の修繕を行い、施設の維持管理に積極的に取り組んだことについて評価します。</p>									

	<p>▽ 防災</p> <p>▼防災計画を策定するとともに、消防・防災訓練を実施した。 また、EMSの緊急事態として想定している火災、地震、強風等の災害を想定し、手順書に沿ってスタッフ研修を行った。</p> <p>▼ハザードマップを整備し、過去に発生した台風などによる倒木が多発する箇所を特定し、強風時の立入禁止処置を事前に行い、利用者の安全確保に努めた。</p> <p>▼昨年度に引き続き、感染対策として、各所に手消毒液の設置、各施設の定期的な消毒・換気、ソーシャルディスタンスの確保、遊具の間引き開放、時差出勤、作業や休憩場所の分散などにより利用者とスタッフの安全確保に努めた。</p>	<p>緊急事態に対応するために訓練に取り組み、防災対応手順に則り、予防対策、発生時対策を実施し、公園内では事前に立ち入り禁止区域及び迂回路を設け、利用者の安全確保に努めた。また、施設の臨時休館、自主事業の中止等の情報発信について混乱なく行った。</p>	<p>コロナウイルス感染拡大に伴う臨時休館等について、適切に対応した点を評価する。</p>												
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 講習会・展示会、相談業務</p> <p>▼植物に関する講習会等 9回実施 受講者93人(計画450人) 新型コロナウイルス対策のため24回を中止。</p> <p>▼植物に関する展示会 12回開催 入場者44,258人(計画42,500人) 新型コロナウイルス対策のため10回を中止。</p> <p>▼緑の相談業務を4月～11月上旬の木、日曜日に実施し、424件の相談を受け付けた。 新型コロナウイルス対策のために、緑のセンター休館中は休止。</p>	<p>昨年度に引き続き新型コロナウイルスの影響により、約半数以上のイベントを中止とした。講習会は、開催数の大幅な減少により、計画を大きく下回った。展示会は、半数近くを中止としたが、感染対策による安心感からか入場者数が計画を上回った。講習会・展示会の開催において、フラワーパークとしての特徴を生かしたイベントを計画に沿って実施した。参加者に札幌の気候に即した植物の展示と栽培技術の普及を図ることができた。また、緑の相談についても、札幌での実践的な園芸の相談業務を実施できたと捉えている。</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">百合が原公園の特徴を生かした活用ができていると判断します。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">また、コロナウイルス感染拡大防止に伴い、イベントの中止があった中、計画目標を上回る展示会の来場者数を達成した点を評価します。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	百合が原公園の特徴を生かした活用ができていると判断します。				また、コロナウイルス感染拡大防止に伴い、イベントの中止があった中、計画目標を上回る展示会の来場者数を達成した点を評価します。			
A	B	C	D												
百合が原公園の特徴を生かした活用ができていると判断します。															
また、コロナウイルス感染拡大防止に伴い、イベントの中止があった中、計画目標を上回る展示会の来場者数を達成した点を評価します。															

▽ ボランティアに関する市民の自主活動及び交流の支援業務

▼ボランティアコーディネーターを配置した。

▼ボランティアの活動状況

ローズヒップ(バラ管理)活動11日 延べ127人  
(前年比9人増)

クローバー(宿根草管理)活動12日 延べ57人  
(前年比28人減)

ミモザ(温室植物管理)活動40日 延べ156人  
(前年比23人増)

ガイド(公園ガイド)活動9日 延べ53人  
(前年比8人減)

専任のボランティアコーディネーターを配置し、みどりの基本計画に則り、ボランティア活動を積極的に支援し、公園景観の向上と市民交流活動の活性化を図れた。  
なお、新型コロナウイルス対策として、空気清浄機の導入、作業間隔の確保や、活動時間の短縮、市内の感染状況に応じて活動を休止するなど、ボランティアの安全を確保しながら活動を行った。

適正に運営されていると判断します。

▽ 植物に関する情報収集及び提供業務

▼各展示会において植物の歴史や分布、文化についての情報収集を行い、緑のセンター温室等で解説版による利用者への情報提供を行った。

▼スタッフによる市民向けの園芸講習会を実施し、業務で蓄積した技術や情報を発信し、市民への還元を行った。

▼プレスリリースによりマスコミを通じての情報提供を行い、広く市民等への情報発信を行った。

▼イベントや開花情報を指定管理者が発行している情報媒体のさっぽろ公園だより・緑のセンターだよりへの掲載や、園芸誌、大通情報センター、ホームページや園内掲示板、地下鉄掲示板、北区役所掲示板などの多様な媒体を活用し、幅広い層への情報発信を行った。

▼ユリ協会をはじめとして、英国、台湾などのユリに関する栽培・研究者等と栽培技術、知識に関する情報交換を行い、その情報を解説版等にして利用者へ提供した。

▼国際ライラックオンライン会議(ロシア)、ライラック国際オンラインワークショップ(韓国)に参加して情報の収集・交換を行い、利用者への情報提供を行った。

▼植物愛好会と連携して洋ラン、多肉などの育て方の講習会を通じて、専門的な情報を発信した。

▼酪農学園大学と提携して、ユリの育種についての共同研究を行い、ユリの普及に努めた。

植物に関する情報発信は、フラワーパークとして重要な業務の一つであり、計画的に実施したことで、利用者の増加や満足度の向上にげることができたと捉える。また、コロナ禍の状況だが、国内外との情報交換を行ったことで、新しい情報を発信できた。

積極的な情報提供に努めていることを評価します。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等(有料利用者数)

		R2実績	R3計画	R3実績
温室	件数(件)	—	—	—
	人数(人)	61,353	—	44,833
	稼働率(%)	—	—	—
世界の庭園	件数(件)	—	—	—
	人数(人)	28,406	—	36,825
	稼働率(%)	—	—	—
リゾートレイン	件数(件)	—	—	—
	人数(人)	48,284	—	24,316
	稼働率(%)	—	—	—

	R2実績	R3計画	R3実績
イベント	11	—	4
学校行事	10	—	21
その他	103	—	126

▽ 不承認 0件、取消し0件、減免57,182件、還付0件

▽ 利用促進の取組

▼新型コロナウイルス対策により、中止とした事業以外は、展示会、講習会等の自主事業を計画通りに実施した。

有料施設の利用人数は、新型コロナウイルスに関連して、緑のセンター及びリゾートレインを昨年より長く営業を休止したため、利用者が減少した。世界の庭園は、屋外の有料施設として期間を通して営業したことで、大幅に利用が増加した。リゾートレインは、座席を間引きして運行したことで、満席により利用できない方が発生するなど一部混乱も見られたが、感染対策を取りながら、適切に対応できたと考える。

A	B	C	D
新型コロナウイルス感染拡大防止のため臨時休館もあった中、臨機応変に運営されていると判断します。特に、コロナ禍の中、屋外有料施設である世界の庭園の利用が増加したことを評価します。			

(6)付随業務	▽ 広報業務	<p>専属の広報担当者を配置したことで、リアルタイムで情報量を多く、広報することができた。HPの他、有料広告、マスメディアへの投げ込み、掲示板等、多面的に広報を行ったことで、幅広い層に公園の情報を伝えることができたと考える。また、広報の内容について、利用者安心して来園していただけるよう、屋外の植物を中心にを行ったことが功を奏し、閲覧数の増加につながったと考える。</p>	A	B	C	D
	<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>▼ 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。 ・公式ホームページ アクセス数は332,742件となり、前年度比約135%の閲覧数となった。 ・メールフォームの活用 協会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> <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4年3月28日に公開した。</p> <p>▼ プレスリリースの活用 新型コロナウイルスによる緊急事態宣言中は、イベント情報等の告知を自粛したが、緊急事態宣言の解除以降は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> <p>▼ 掲示板 地下鉄掲示板、北区役所、近隣まちづくりセンターなどの掲示板を活用して、様々な年齢層が公園の情報に触れる機会を増やした。</p>		専属の広報担当者を配置し、市広報以外にも積極的な広報活動に努めていることを評価します。			
	▽ 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。					

2 自主事業その他

▽ 自主事業		A B C D
<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 売店事業 売上高2,641千円(計画160千円) ※PGクラブ、双眼鏡レンタル収入を含む。</li> <li>▼ 手数料事業(ガーデンショップ・レストラン・移動販売車・自動販売機・展示販売手数料) 売上高5,696千円(計画5,290千円)</li> <li>▼ イベント事業 売上高64千円(計画34千円)</li>   <li>▼ その他収入 ※収益事業から公益事業への振替収入 2,287千円</li> </ul>	<p>自主事業の売上高は、売店事業が好調で計画を上回り、全体計画を達成した。手数料事業とイベント収入は、計画を達成できなかったが、展示会や花壇に植栽している植物に合わせた品揃えが好評で、施設の休業やイベントの中止による影響を、最小限に抑えることができた。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため臨時休館もあった中、公園の特徴を活かした自主事業の実施に努めていることを評価します。特に、展示会や花壇に植栽している植物に合わせた品揃えが豊富で、販売による収入売り上げを伸ばしたことを評価します。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 第三者委託業務を市内企業に発注した。</li> <li>▼ 管理事務所・温室受付に、障がい者を1名雇用した。</li> </ul> </li> </ul>	<p>承認済みの委託業務に対し、適正に発注・対応をしている。また、スタッフに欠員が出た際は、ハローワークへの求人等で障がい者募集を積極的に行い雇用の窓口を広げている。</p>	<p>市内企業の活用や福祉施策への取り組み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	<p>展示会等の参加者への回収式アンケート</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"> <li>・公園総合満足度の要求水準 70%(75%)</li> <li>・接遇満足度の要求水準 80%(85%)</li> </ul>
結果概要	<p>春の花展(4/1~5/2、回収式)77名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合満足度は 82%</li> <li>・接遇満足度は 80%</li> </ul> <p>秋のサルビア展、クリスマスディスプレイ展(10/16-12/12、回収式)57名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公園総合満足度は 88%</li> <li>・接遇満足度は82%</li> </ul> <p>福寿草と雪割草展、アザレア展、ツバキ展(1/25-3/21、回収式)73名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公園総合満足度は 94%</li> <li>・接遇満足度は 81%</li> </ul> <p>全体平均</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公園総合満足度は 88%</li> <li>・接遇満足度は 81%</li> </ul>
利用者からの意見・要望・苦情等とその対応	<p><b>【要望】</b></p> <p>「かおりの庭」と思われるスケッチが描かれたハガキが管理事務所に届いた。ハガキには「かおりの庭」のベンチを大変気に入られていて、設置されなくなったことを大変悲しく思っている旨のメッセージが添えられていた。</p> <p><b>【対応】</b></p> <p>冬囲いのために撤去したベンチを今期は異なった場所に設置したため、利用頻度の少ないベンチを「かおりの庭」に移設した。</p> <p><b>【苦情】</b></p> <p>芝生広場に犬を連れ込む人がいたため、注意したところ「リードを付けているからいいだろう」と言われた。公園では、どのような対応をしているのか。</p> <p><b>【対応】</b></p> <p>職員が巡回時、そのような利用者を見かけた場合、芝生の中に入る時は、ゲージ等の利用をお願いしている。また、掲示物での注意喚起を行っている。と回答したところ、「職員の方が注意していただければ安心です。今後も巡回などお願いします」とご理解をいただいた。</p>

アンケートの満足度については、総合満足度が札幌市の要求水準と指定管理者目標値をクリアすることができた。植物管理、展示内容などが利用者から非常に高い評価を受けたと考える。接遇満足度は、すべてのアンケートで要求水準を達成した。昨年度、接遇満足度が低いアンケートがあったため、緑のセンター受付周辺のレイアウトを変えるなどした結果、接遇満足度が向上したと考える。引き続き、利用者の満足度の向上に努めたい。

R3年度は、施設、防犯、接遇、利用マナー等の苦情・要望が多岐に渡り苦慮したが、一件毎に親切丁寧に対応し処理できたと捉えている。札幌市と対応について協議をしながら改善を図っていきたい。

A	B	C	D
総合満足度が本市要求水準及び指定管理者目標値を上回っていることを評価する。新型コロナウイルス対策をした上で、公園の利用をしていただくために、接客方法や受付レイアウトの工夫を行い、接遇満足度が昨年度より向上したことを評価する。			

<p><b>【苦情】</b> 日本庭園の水舞台に昨年から入れないがいつ直すのか。</p> <p><b>【対応】</b> 来年度、修繕予定であることを伝えた。</p>
<p><b>【要望】</b> 母親が家族全員分を支払い入場したが、後で65歳以上は無料で利用できることがわかった。できれば受付で一言「65歳以上は無料で利用できます」といってくれば提示して無料で利用できた。分かりやすい表示をしてほしい。</p> <p><b>【対応】</b> 窓口では気づかず大変申し訳ありませんと謝罪した。要望者は気になったので電話しました、とのこと。</p>
<p><b>【苦情】</b> 世界の庭園受付にて、料金表をみていたところ受付の人に身分証を持っているか聞かれた。65歳以上に見えるのかもしれないが、決めつけて聞いてくるのは失礼だ。</p> <p><b>【対応】</b> 9/15に札幌市に苦情が来たため、対応し注意すると伝えた。その後、札幌市から管理事務所に連絡があった。</p>

<p><b>【要望】</b> ウォーキングコースについて、①右回りか左回りかの標記 ②距離表示を判りやすく ③スタート&amp;ゴール位置の標記を分かりやすくお願いしたい。</p> <p><b>【対応】</b> 69歳男性より東区健康子ども課に要望の連絡があり、区の担当者から管理事務所に連絡があった。対応を検討するという返答。</p>		
<p><b>【要望】</b> 通り抜けの通路として、P2から東側駐車場入口までを除雪して欲しい。(昨年と同様の要望)</p> <p><b>【対応】</b> 当該経路は、歩くスキーコースとして利用されており、また昨年調査した結果、当該経路の利用者が非常に少ないため、除雪の要望には応えられない旨を回答。</p>		
<p><b>【要望】</b> 南入口の歩道側の除雪をしてほしい。</p> <p><b>【対応】</b> 現場を確認して除雪をする旨を伝えた。</p>		
<p><b>【要望】</b> ①車いすでもっと周れるように細い園路を増やしてほしい ②ライラックの辺りがウッドチップで車いすで入れない ③線路を渡る所が、段差や溝がひっかかり車いすではむずかしい。</p> <p><b>【対応】</b> 改善できる部分について検討をする旨を回答した。</p>		

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R3年度計画	R3年度決算	差
収入	148,980	153,958	4,978
指定管理業務収入	143,496	143,229	▲ 267
指定管理費	130,140	135,012	4,872
利用料金	13,356	7,920	▲ 5,436
その他	0	297	297
自主事業収入	5,484	10,729	5,245
支出	148,980	144,656	▲ 4,324
指定管理業務支出	148,148	137,184	▲ 10,964
自主事業支出	832	7,472	6,640
収入-支出	0	9,302	9,302
利益還元	0	0	0
法人税等	0	581	581
純利益	0	8,721	8,721

▽ 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拡大に関する確認書」による収入補填があり、4,872千円の増となった。
- ▼ 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5,436千円の減となった。
- ▼ 自主事業収入は、新型コロナウイルス緊急事態解除後に情報発信を積極的に行い、レストランでの人気メニューの提供や、植物展示会に合わせたガーデンショップでの多彩で品質の良い商品提供の結果、計画より5,245千円の増となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、新型コロナウイルス感染拡大防止による休館に伴う光熱水費の減少や、修繕費、原材料費等の節約により、計画より10,964千円の減となった。
- ▼ 自主事業支出は収入増加による本社経費への振替支出増により、計画より6,640千円の増となった。
- ▼ 利益還元については、百合が原公園緑のセンター中温室天窓制御盤移設工事を605千円で行った他、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、自主事業収入の増等により、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、植物灌水の自動化を導入するなどし、作業効率を上げることで超勤時間を削減した。また、修繕を一部直営で対応、原材料を効率的に使用することで、支出節減に努めた。

A	B	C	D
<p>新型コロナウイルスの影響がある中、支出節減に努め、自主事業が計画を上回っている点を評価します。特に、支出軽減のため、植物灌水の自動化を導入するなどし、作業効率化及び超勤時間の縮減を行ったことについて、評価します。今後も、研修会等を実施し、品質向上と作業効率化に努めて下さい。</p>			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼当協会の財務状況等は、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。</p>		<p>適 不適</p>
<p>▽ 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</p> <p>▼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。</p>		<p>適 不適</p>

### 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>・維持管理作業は、新型コロナウイルスの影響による公園利用者の増加、夏の高温・少雨、冬期の豪雪など、外的な要因があり管理運営に苦慮したが、状況に応じて臨機に計画を見直すなどして、ほぼ計画通りに実施することができた。</p> <p>昨年に引き続き、草地の不陸修正やロープ柵の位置の変更による草刈等の作業の効率化を図った。また、当初計画していなかった剪定研修会の実施や、オンラインで実施したライラック国際ワークショップ（韓国）への講師派遣など、国内はもとより海外からも植物の新しい栽培技術・知識を積極的に導入し、栽培技術の習得とともに管理水準の向上を図ることができた。</p> <p>・広報専任スタッフを配置し、開花情報など公園のPRを行い利用者の増加を図った他、公園情報を掲示できる周辺施設の開拓など、日常的な利用者の増加を図った。また、施設閉鎖やイベントの中止においては、迅速に情報を発信したことで、利用者に大きな混乱を招くことなく処置することができた。</p> <p>・各施設の老朽化が進んでいるため、日常巡回・点検を行い、札幌市と協議をしながら予防処置、使用の中止処置を行い、安全安心な利用を確保した。また、強風による倒木などの危険が予測された場合には、事前に立入禁止処置を行ったことで、利用者の安全を確保できた。</p> <p>・札幌の花と緑の活動拠点として、専任のボランティアコーディネーターを配置し、ボランティア活動の支援を行った。前半は、活動を休止したが、空気清浄機の設置など感染対策を練り直し、後半に活動を再開することができた。また、植物同好会との連携強化や、札幌軟石と植物とを組み合わせた展示会の開催など、札幌ならではの展示会や講習会を開催した。これらの活動により、公園のテーマに沿って都市緑化の普及と地域交流の活性化を図ることができたと捉えている。</p> <p>・利用料金収入は、施設の閉鎖やイベントの自粛により目標を達成できなかったが、閉鎖しなかった世界の庭園は、PRを積極的に行い計画を大幅に上回った。</p>	<p>・新型コロナウイルスに関する影響により、公園や園芸に対する魅力が市民に再認識されているため、百合が原公園の利用者が大幅に増加していると捉えている。このため、来園者が気軽に園芸を体験できるイベントを開催し、都市緑化の普及に繋げたい。</p> <p>・引き続きPDCAサイクルを活用して、作業の効率化を図り削減分を、ユリや樹木など公園のテーマとなっている植物の管理技術の向上や情報収集に充てることで、百合が原公園ならではの景観を育成し、利用者の満足度の向上に繋げたい。</p> <p>・次年度は、百合が原公園が、都市緑化フェアの協賛会場となるため、ボランティアや植物関連団体、植物愛好会への活動の支援と連携を強化して、園芸を通じた市民交流を強化し、百合が原公園の価値の向上を図りたい。</p> <p>・引き続き、老朽化した施設修繕については、札幌市と連携・協議して対応を進めたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新型コロナウイルスの影響がある中、臨時休館や施設の再開の際には新型コロナウイルス感染拡大防止に努める等、利用者の安全確保に取り組んだことを評価します。また、広報活動による情報発信や専任のボランティアコーディネーターを配置し、ボランティア活動の支援をしていることを評価します。</p> <p>コロナ禍の中、公園利用者は増えており、百合が原公園への期待が高まっています。百合が原公園としての特徴もよく活かされており、ユリを中心としたフラワーパークとして概ね良好な維持管理状態であると判断できます。</p> <p>令和4年度は都市緑化フェアの協賛会場にもなっており、緑や花に関する情報発信の拠点として、魅力ある公園を目指して下さい。</p>	<p>来園者が気軽に園芸を体験できるイベントを開催し、都市緑化の普及に繋げて下さい。また、今後もボランティアや植物関連団体、植物愛好家への活動の支援と連携を強化し、百合が原公園の魅力向上に努めて下さい。</p>