

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	平岡樹芸センター	所在地	清田区平岡4条3丁目
告示年月日	昭和59年3月31日	面積	29,297㎡
公園種別	特殊公園		
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	平岡樹芸センター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	庭木相談所、日本庭園、見本園		
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)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>▼自己実現、生涯学習の場として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>▼庭園文化の普及に努め、清田ふるさと遺産としての価値を守る。</p> <p>▼庭園を通じた市民協働を推進し、ボランティア活動と連携した地域の魅力を発信する。</p>	<p>・当団体は指定管理者として、平岡樹芸センターの管理業務にあたり、現場スタッフの他、他公園スタッフによるサポート体制を組み、柔軟かつ確実な業務を行っている。</p> <p>・公園利用者には不公平感や不快感を与えないよう、過去の苦情例を検証し、利用者対応にあたるスタッフの接客改善や、作業スタッフには安全教育等の育成訓練を重点的に行うとともに、園芸、造園の専門家による講習会の開催や市民協働イベントの開催を通じて、施設の価値向上と庭園文化の普及に努めていることを評価する。</p>	<p>A B C D</p> <p>基本方針を定め、これからも適正に管理運営が行われることを望みます。</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。</p> <p>▼平等利用のための各種取組み 車いす2台を配置し、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、授乳室の利用対応については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、利用者に対して偏見のないよう意識向上を図った。</p> <p>▼平等利用を阻害する違法・不正行為 ペットを連れての入園、自転車の乗り入れなどの行為に対して、巡回・指導を計画通り実施した。</p>	<p>・年間計画に沿ってスタッフへの教育を実施するとともに、利用者対応が多い受付スタッフには接客研修を実施し、公平・平等な利用者対応に努めることができた。</p> <p>・園内においては、車椅子利用者の通行時に不都合が発生しないよう、動線確保や樹木剪定、不陸の改善に努めた。</p> <p>・園内利用時のマナー違反者に対しては適時利用指導を行っており、そのことに対する苦情は受けていない。</p>	<p>接客研修や資格検定の受講等、職員の意識向上を図っていると判断します。</p>

	<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼北海道環境マネジメントシステムステップ1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。</p> <p>▼電気使用量について、H30年度実績を上回らない。(結果:H30年度比 約15%増)</p> <p>▼ノー残業デーの超過勤務時間の合計が、H30年度実績を上回らない。(結果:H30年度比 約56%増)</p> <p>▼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、H30年度実績を下回らない。(結果:H30年度比 約9%増)</p> <p>▼特定外来生物の侵入軽減をはかる(オオハンゴンソウを対象に維持管理業務で駆除を行う)。当公園で侵入状況の確認を行った結果、オオハンゴンソウの侵入はなかった。</p> <p>▼生物多様性さっぽろ活動拠点ネットワークに参加し、活動ポスターの掲示、生き物クイズラリーの実施等の取り組みを行った。</p> <p>▼事務用品等はグリーン用品の購入に努めた。</p> <p>▼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、環境目的や目標について周知した。</p>	<p>・環境マネジメント研修により環境負荷への軽減についてスタッフ教育に努め、環境意識の啓発を図ることができた。</p> <p>・節電については、空調、暖房等の使用量削減に努めたが、夏期間に真夏日が多く、使用量増となってしまった。</p> <p>・ノー残業デーの超過勤務時間が比率では大幅増となっているが、年間6時間程度の超過であった。また、ノー残業デーのゼロ日は昨年度より多く、目標に達している。</p> <p>・当公園ではオオハンゴンソウの侵入が今年度も確認されなかったが、今後も監視を継続していく。</p>	<p>環境負荷の軽減にこれからも務めていきたい。</p>
	<p>▽ 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)</p> <p>▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。</p> <p>▼当初の研修計画に基づき業務に必要な資格取得に取り組んだ。</p>	<p>・年度途中で人事異動があったが、適切な人員配置、職務分担、職員研修等を行うことで、スタッフの能力向上に努めることができた。</p> <p>・業務に活かせるよう、受付スタッフには接客資格、作業スタッフには大径木資格を受講させた。</p>	<p>今後も、人員配置などに気を付けていきたい。</p>

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼スタッフへの安全講習や作業教育、技能訓練等を実施することで、安全な業務執行体制を整えた。
▼スタッフからの作業に対する提案があればスタッフ全員で協議し、良いものは実行し、成果が出なければ改善点を話し合うなど、作業コミュニケーションを頻繁にとるようにした。

・計画通りにスタッフへの接遇研修や作業研修等を実施したことで、スタッフのスキルアップを図った。

来園者の安全性の確保や快適性に努めている。

▽ 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。

- ・総合管理業務
 - 機械警備業務
 - 清掃業務
 - 消防設備点検業務
 - 管理事務所ガラス清掃業務
- ・自動ドア保守点検業務
- ・施設点検業務
- ・一般事業系廃棄物処理業務
- ・カン・ビン等処理業務
- ・産業廃棄物処理業務
- ・駐車場臨時警備業務

・第三者への委託については、要綱に従い、委託先の決定及び業務の実施とも問題なく遂行できた。

今後も適正に行っていたきたい。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼公園利活用協議会

開催日	協議・報告内容
R元.11.29	平岡公園・平岡樹芸センターの事業報告及び利用方法、増加する海外からの来園者について、近隣小中学校の公園利用、今後の利活用協議会の方針等について意見交換を行った。
<協議会メンバー> 地域連合町内会会長、育成部長、地域町内会会長、地域中学校校長、平岡まちづくりセンター所長、樹芸センターボランティア団体、札幌市みどりの管理課担当者、(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、サブマネージャー	

・公園利活用協議会を予定通り開催し、樹芸センターの活用方法や利用促進の活性化について、地域の方々と有益な協議、意見交換を行い、今後も連携を図っていくことで公園の管理運営に反映させていく。

今後も地域の方の利用を図っていたきたい。

▼札幌市との運営協議会

開催日	協議・報告内容
R2.3.10	平岡樹芸センターの事業実施状況報告及び問題点、改善提案、アンケート分析、その他協議事項等について意見交換を行った。
<協議会メンバー> 札幌市みどりの管理課:公園維持係長、公園管理係長、維公園持係担当者、管理係担当者 (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	

・運営協議会を予定通り開催し、樹芸センターの今年度維持管理報告、自主事業実施状況、運営に関わる問題点、施設や設備の課題等について協議できた有意義な会議だった。
・次年度に向けた提案については早々に実施していきたい。

	<p>▼ボランティアとの定例会議</p> <table border="1" data-bbox="383 123 978 398"> <tr> <td data-bbox="383 123 542 168">開催回</td> <td data-bbox="542 123 978 168">協議・報告内容</td> </tr> <tr> <td data-bbox="383 168 542 280">全10回</td> <td data-bbox="542 168 978 280">環境サポーターズ三次郎の会定例会議(ボランティア活動実施計画、反省等)</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="383 280 978 398"> <p><協議会メンバー> 環境サポーターズ三次郎の会、(公財)札幌市公園緑化協会(平岡樹芸センター)</p> </td> </tr> </table>	開催回	協議・報告内容	全10回	環境サポーターズ三次郎の会定例会議(ボランティア活動実施計画、反省等)	<p><協議会メンバー> 環境サポーターズ三次郎の会、(公財)札幌市公園緑化協会(平岡樹芸センター)</p>		<p>・登録ボランティア「環境サポーターズ三次郎の会」との定例会議を実施することで、活動計画・実施・反省を行い、公園の価値向上を目指している。</p>	
開催回	協議・報告内容								
全10回	環境サポーターズ三次郎の会定例会議(ボランティア活動実施計画、反省等)								
<p><協議会メンバー> 環境サポーターズ三次郎の会、(公財)札幌市公園緑化協会(平岡樹芸センター)</p>									
	<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。</p> <p>▼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。</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、迅速かつ的確に対応した。また、苦情・要望等報告票を作成し、スタッフに周知するとともに協会本部への情報共有を図っている。</p> <p>▼令和元年度の要望・苦情等件数 要望:8件 苦情:1件 意見:7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>▼月報、四半期報、年報等札幌市への報告書は、マネージャーによるセルフモニタリングを記載し、提出した。</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。</p> <p>▼公園の管理運営等に役立てるため、要望や意見については情報の共有を行っている。</p> <p>▼札幌市の業務等検査を受け、適切に対応した。</p>	<p>・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。</p> <p>・不正行為や事故発生未然防止のため、複数名による現金等の確認を徹底した。</p> <p>・不正経理等の事故は発生していない。</p> <p>・今年度は樹名板に関する意見や要望を多くいただき、利用者が樹木に関心を持って来園していることが分かったので、次年度は樹名板の更新について出来る限り対応したい。</p> <p>・苦情に関してのスタッフ教育を行っており、次年度以降、再発防止に努める。</p> <p>・記録、モニタリング、報告、評価を月ごと実施するとともに、利用者からの情報も収集し、併せて改善、反映を図ることで管理運営の向上を目指した。</p>	<p>適正に管理されている。</p> <p>樹名板の更新を進めていただきたい。</p> <p>適正に行われている。</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)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>▼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>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 	<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: red;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切に法令順守及び雇用環境の維持向上に努めていると判断する。</p>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							

			<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1236 82 1294 125">A</td> <td data-bbox="1294 82 1351 125">B</td> <td data-bbox="1351 82 1409 125">C</td> <td data-bbox="1409 82 1450 125">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 125 1450 1848"> <p>今後も、作業員、市民の安全に留意して実施していただきたい。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>今後も、作業員、市民の安全に留意して実施していただきたい。</p>			
A	B	C	D								
<p>今後も、作業員、市民の安全に留意して実施していただきたい。</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> <ul style="list-style-type: none"> ▼作業時の利用者安全については、セーフティコーンや作業表示看板による周知及び注意喚起を行い、強風による枝折れ箇所等の危険箇所にはロープやセーフティコーンにより作業区域を囲うなど安全措置を行った。 ▼市民サービスの一環として、春のサクラ、秋の紅葉時期にボランティアと協働で庭園ガイドの実施や飲料用自動販売機を設置した。 ▼事故、災害時の発生に迅速に対応するため、緊急時連絡体制の確認等を行った。 ▼拾得物の取り扱いについては、遺失物法に基づいた対応マニュアルに則し、管理事務所で一時保管し、拾得物ファイルに記帳後、貴重品等は警察へ届け出た。 ▼損害賠償責任保険は仕様に適合したものに加入した。 <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"> ▼毎日の巡視、清掃を行い、利用者が不快にならないよう努めた。 ▼公園内の施設、設備については利用者が安心して快適な利用ができるよう、施設・設備の点検等を適切に実施するとともに、長寿命化を図っている。 ▼消防設備点検や駐車場交通誘導警備等の業務は、直営での対応が困難であり、外注することで効率化が図られるため、第三者へ委託している。 ▼緑地管理については、安心・安全を最優先事項とし、魅力的な公園の景観づくりを意識して樹木・植物・施設管理を行った。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼管理事務所にAEDを配置した。 ▼スタッフによる消防訓練を実施し、消火器の正しい使用方法や火災発生時の避難方法について訓練した。 ▼緊急時連絡網を確認し、災害時等のスムーズな連絡体制を構築するとともに、事務所内に掲示し、全スタッフに周知した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・作業時の安全措置や市民サービスの向上に十分配慮し、業務を計画的に進めた。 ・利用者の安全を最優先に考え、園内スタッフへの安全教育を徹底した。 ・緊急時の対応については、関連機関との連携がとれているため、スムーズに行える。 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者及び作業者の安全確保を最優先に考慮し、毎日の早朝巡回時に不備を発見した場合は迅速に処理している。 ・樹木に関してはボランティアと連携し、剪定や緑摘み等の作業を協働で行っている。 ・経年劣化が見られる施設、設置物について、修繕計画を立てて札幌市へ報告した。簡易なものは迅速に修繕し、利用者の安全に努めた。 <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ全員に教育訓練や消防訓練を実施し、防災意識を高めるとともに非常時体制の確認を行った。 ・地域施設、団体との連絡網を確認し、防災措置体制を再確認した。 									

(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 20回開催 参加者264人 (R元年度目標参加者人数 420人) (H30年度 24回開催 参加者246人 18人増)</p>	<p>・今年度は同日に同じ内容の講習を午前、午後と開催していたものをまとめて1講習として行うなどの変更を行った。</p> <p>・参加者の多くが広報さっぽろの紙媒体を情報源としていたため、あまり大きな参加者増はなかった。</p> <p>・受講者からのアンケートで講習会の満足度は86%と好評をいただいております、不満足も1%と非常に少ないことから、内容は充実していると判断する。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffcccc;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>引き続き、情報発信の工夫をお願いしたい。</p>	A	B	C	D
	A	B	C	D			
<p>▽ 緑の相談業務</p> <p>▼緑の相談業務を週2回(水・土)、面談と電話対応にて実施している。 相談件数は783件(前年比66件増)となった。</p>	<p>・春から夏にかけて、土づくりや花植え、野菜や果樹の育成、樹木の病害虫等の質問が多かった。</p> <p>・相談対応する緑の相談員には接遇対応を指導をしており、相談窓口利用者の約92%は相談して良かったとアンケートで回答していることから、適切な対応で質の高いサービスを提供していると判断する。</p>	<p>今後も、質の高いサービスをお願いしたい。</p>					

▽ 公園に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

- ▼登録ボランティア「環境サポーターズ三次郎の会」と連携したイベントを3回、園内ボランティア活動を44回(延べ247人)行った。
 - ・みどりーむこども夏まつり(559人)
 - ・第11回ひらおか庭園コンサート(634人)
 - ・まちに灯りをinみどりーむ(220人)
 他、花壇管理・庭園ガイド・園内清掃など
- ▼登録ボランティア「樹木会」と連携し、園内樹木の剪定など緑地管理のボランティア活動を42回(延べ166人)行った。(剪定・整枝・緑摘み等の樹木管理)

・「環境サポーターズ三次郎の会」と共催で毎年実施している左記イベントは地域に定着しており、多くの参加者から好評を得ている。
 ・「環境サポーターズ三次郎の会」は園内花壇の維持管理作業やその季節に合わせた園内ガイド等の活動をしている。
 ・造園技術系のボランティアである「樹木会」のメンバーが年々技術力を高め、その経験を園内樹木の育成に活かしている。
 ・今後も継続してボランティア活動者と協議しながら、無理のないよう活動をサポートしていく。

登録ボランティアの特徴を生かした活動をサポートしていただきたい。

▽みどりの図書コーナー

- ▼管理事務所図書コーナーでは、園芸・庭づくりに関する文献、寄贈された歴史ある造園書籍、また、平岡樹芸センターの基となった竹澤三次郎氏の遺産ともいえる資料を保存し、閲覧に供した。

・図書コーナーと緑の相談窓口を併せて利用される方が増えており、効果的に利用されていると判断する。
 ・リピーターとして来館利用されている方も見かけるようになった。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績
貸室	件数(件)	41	-	41
	人数(人)	848	-	1,178
	稼働率(%)	7.7	-	9.3

	H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績
イベント	3	-	3
学校行事	0	-	6
その他	81	-	57

▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件

・貸室利用について件数は前年と同数だったが、利用人数が330人の増加となった。
 ・稼働率が低いため、新規の団体利用者を確保できるようなPR手法を検討したい。
 ・公園ボランティアと協働でイベントを実施したほか、桜や紅葉の時期にメディアによる公園紹介があったことで来園者は年々増えている。

A B C D
 PR手法の検討をお願いしたい。

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼公式ホームページの充実について イベントや園内の開花状況や見頃時期など、利用者のニーズに合わせた情報を適時発信し、集客に努めた。</p> <p>▼ボランティアとの協働体制による利用促進 登録ボランティア「環境サポーターズ三次郎の会」と協働でイベントを開催し、公園及びボランティア活動のPRを実施した。</p> <p>▼マスメディアへの情報提供 イベントや園内の開花状況、見頃時期等の情報をマスメディアへ積極的に提供し、PRを図った。</p>	<p>・ホームページの更新はもとより、マスメディアを活用して最新の情報発信に努めた。</p> <p>・公園ボランティアが実施する庭園ガイドは、利用者の声を取り入れており、利用促進に貢献している。</p>	<p>引き続き、積極的な広報に取り組んでいただきたい。</p>								
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼公園ホームページに季節ごとの開花状況やイベント情報などを随時掲載することで活用を図った結果、アクセス数は前年度から787件増の45,805件となった。</p> <p>▼平岡樹芸センターの案内マップ、花期案内マップを継続して作成し、配布するなど情報提供を充実させた。</p> <p>▼平岡樹芸センター利活用協議会を通し、他施設・団体との情報収集や意見交換により広報PRに努めた。</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取組確認・評価表を、令和2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>・園内の見頃な花やイベントについての情報を適時、公式ホームページに更新することで閲覧件数の増加につながったと推測する。</p> <p>・広報媒体や新聞社、広告代理店等、公園PRに活用できるものとの連携を継続し、公園の魅力や事業等を周知したい。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1236 510 1348 555">A</td> <td data-bbox="1348 510 1396 555">B</td> <td data-bbox="1396 510 1444 555">C</td> <td data-bbox="1444 510 1457 555">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 555 1457 1184">公園PRに努めていただきたい。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	公園PRに努めていただきたい。			
A	B	C	D								
公園PRに努めていただきたい。											

2 自主事業その他

▽ 自主事業		A B C D
<p>▼収入合計537千円(講習会収入159千円、売店収入228千円、自販機・移動販売車手数料収入106千円、その他収入[支出からの振替]44千円) 前年度 245千円 令和元年度計画 290千円</p> <p>▼登録ボランティア(三次郎の会)との共催イベント ・みどりーむこども夏まつり 参加者559人(前年度364人) ・第11回ひらおか庭園コンサート 参加者634人(前年度582人) ・まちに灯りをinみどりーむ 参加者220人(前年度180人) イベント合計参加者1,413人(計画人数1,000人)</p>	<p>・講習会参加者は昨年度より18名増となったが、なかなか参加者が集まらないため、集客方法について検討しなければならない。 ・売店においては、利用者のニーズに答えるよう園芸用品類を揃えた所、好評で売上げが伸びたため、次年度も継続して販売する。 ・公園ボランティアと協働で開催しているイベントは地域の恒例イベントとなっており、年々参加者が増えている。</p>	<p>売店販売の商品開発等努めていきたい。</p>
<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼前記の「第三者に対する委託業務等の管理」については、札幌市内企業を優先して発注した。 ▼市内企業より購入する事務用品等は、グリーン購入法適合品を選定してもらった。</p>	<p>・委託業務はすべて市内企業のみ活用した。 ・物品・資材等の購入は、市内企業を積極的に活用した。</p>	<p>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		A	B	C	D
実施方法	<p>期間:4月29日～11月10日</p> <p>講習会などのイベント時にアンケートボックスを設置・収集 回答者 204人</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"> ・公園総合満足度 70%(75%) ・接遇満足度 80%(85%) 	<p>満足度の維持向上に努めていただきたい。</p>			
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度は95% ・接遇満足度は89% 				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレの汚れが目立った。綺麗にしてください。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃を強化し、常時清潔な状態を維持した。 <p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・花の資料を増やしてほしい。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・次年度以降図書コーナーの充実を検討したい。 <p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・園芸教室が毎年同じ内容なので、もう少し工夫してほしい。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講習内容により1日実践コースを設けるなど、内容の見直しを検討したい。 <p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お花を見ながら腰掛けるところを増やしてほしい。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・次年度に対応を検討したい。 <p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・樹名板をもっと増やしてほしい。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・次年度に対応を検討したい。 				
		<p>・公園総合満足度及び接遇満足度は、前年度に引き続き札幌市の要求水準及び指定管理者の目標値を大きく超えることができた。</p> <p>・園内の手入れされた樹木や景観に対する称賛が多く、公園の目的でもある樹木の管理技術の普及を体現する場としての役割を果たしていると判断する。</p> <p>・施設や講習会に関する要望もいただいていることから、より一層、質の向上を目指したい。</p> <p>・対応可能な案件については迅速に改善措置をとることで市民対応の向上に努める。</p> <p>・利用者から頂いた意見や要望は管理運営の改善ポイントとして受け取り、今後の管理に活用したい。</p>			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H31年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)
収入	14,974	15,224	250
指定管理業務収入	14,684	14,687	3
指定管理費	14,641	14,641	0
利用料金	43	46	3
その他	0	0	0
自主事業収入	290	537	247
支出	14,974	14,870	▲ 104
指定管理業務支出	14,792	14,199	▲ 593
自主事業支出	182	671	489
収入-支出	0	354	354
利益還元	0	0	0
法人税等	0	16	16
純利益	0	338	338

▽ 説明

- ▼利用料金収入は、ほぼ計画通りの結果となった。
- ▼自主事業収入は、専門的な園芸道具・資材などの販売商品の充実により、計画より247千円の増となった。
- ▼指定管理業務支出は、全体的な経費節約と光熱水費等の節減の結果、計画から593千円の減となった。
- ▼自主事業支出は、売店商品仕入費の初期投資があり、計画から489千円の増となった。
- ▼利益還元はなかった。
- ▼法人税等は、新規自主事業、自動販売機収入の増加に伴い計画より16千円の増となった。

講義室の存在が周知不足のため、貸室利用の申込が少なく、利用料金収入が伸びず、広報活動を向上させることで利用率を上げていきたい。周辺地域での広報活動を向上させることで利用率を上げたい。

自主事業である各講習会についても参加者が集まらない状況なので、参加者ニーズに合った興味を持ってもらえる内容の講習会を開催するなど工夫することで集客に努めたい。

支出については、次年度も効率的な業務を行い、超過勤務の削減や消耗品費、光熱水費の的確な運用等で経費削減を継続し対応していきたい。

A	B	C	D

講習会の検討、講義室の利用等の利用増に努めていただきたい。

<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. 園内樹木の生育に重点をおき、作業計画を進めた結果、植物や景観に対しての称賛意見を多くいただけた。</p> <p>2. 緑地管理においては、都市緑化植物園としての機能向上に尽力した結果、作業スタッフ、ボランティア共に技術レベルが向上し、緑地作業の質の向上に貢献している。</p> <p>3. 公園総合満足度、接遇満足度においてもホームページによる開花情報の発信や管理事務所内共有部分での開花案内掲示によるリピーターも増え、利用者より高い評価をいただき、公園の魅力向上につながっていると判断する。</p> <p>4. R元年度の庭園コンサート他2つのイベントについて、近隣地域、学校等へ案内を配布し、ホームページでの情報発信を行った結果、全てH30年度実績を上回る参加者増となった。</p> <p>5. 講習会の参加者数は伸びていないが、満足度は高評価だったため、内容は充実していたと判断する。</p> <p>6. 当公園ボランティアである「環境サポーターズ三次郎の会」、「樹木会」と連携して、緑地の維持作業、景観保全作業、イベント事業を円滑に実施したことで来園者から好評を得た。</p> <p>7. 新規で開始した園芸資材の販売が利用者に広まり、機能性が高い商品や、技術者が推薦する商品等、高価な商品の売れ行きが伸びたことで収益増に繋がった。</p> <p>8. 緑の相談件数が昨年度より増加しており、相談に対する回答は、月に1度開かれる緑の相談員研修会により見解を統一するとともに、新規の情報も収集し、質の向上を図ったことで都市緑化植物園の役割が向上したと捉える。</p> <p>9. 樹木を中心とした栽培に重点をおいた管理を行い、技能研修会の会場として利用するなど、園芸文化の発展のための役割を担った。</p> <p>10. 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、札幌市と連携し公園の管理運営に努めたい。</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行う。</p> <p>2. 講習会参加者及び講義室利用者を獲得するよう、広報活動の見直しと情報発信を行う。</p> <p>3. 園内開花情報等を適時、効果的に発信し、公園リピーターを確保する。</p> <p>4. 都市緑化植物園としての役割の充実化を図る。</p> <p>5. 園芸用品類の展示販売を継続し、更に収入増を目指す。</p> <p>6. 駐車場の生垣について、剪定による樹勢の安定後、樹高を調整する。</p> <p>7. 昨年度より計画している桜並木の更新（ルート変更）に関して、現在育苗している植栽用のサクラ2種を生育させる。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>地域に根ざし、また、他から来園者も訪れるような公園を目標に、引き続き良好な管理運営の継続を願います。</p>	<p>コロナ禍後の管理運営を検討願いたい。</p>