

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	29,297㎡		
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	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>・平岡樹芸センターの管理運営業務にあたり、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うことができた。</p> <p>・公園利用者への安全確保、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訓練を重点的に実施しスキルアップを図った。</p> <p>・個人から寄贈を受けた土地や樹木を活用して造成された歴史を受け継ぎ、都市緑化植物園として市民の見本となる庭園を維持管理していく中で、講習会等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。</p> <p>・管理事務所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）の消費削減に取り組むことで環境負荷の軽減に努めたことを評価する。</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">策定した基本方針に基づき、適正に管理運営が行われています。また、樹芸センターの特徴を生かし市民の緑化活動普及振興に寄与していることを評価します。管理事務所の管理運営にも工夫し、環境へ配慮していることを評価します。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	策定した基本方針に基づき、適正に管理運営が行われています。また、樹芸センターの特徴を生かし市民の緑化活動普及振興に寄与していることを評価します。管理事務所の管理運営にも工夫し、環境へ配慮していることを評価します。			
A	B	C	D								
策定した基本方針に基づき、適正に管理運営が行われています。また、樹芸センターの特徴を生かし市民の緑化活動普及振興に寄与していることを評価します。管理事務所の管理運営にも工夫し、環境へ配慮していることを評価します。											

▽ 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。

▼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、スタッフの接遇研修を行い、利用者に対して偏見のないよう意識向上を図った。

▼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。

▽ 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。

▼電気使用量について、R2年度実績を上回らない。(結果:R2年度比 7.5%減)

▼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:2年度比 62.5%減)

▼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32.4%増)

▼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。

▼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、生き物オンラインクイズラリーの実施等の取り組みを行った。

▼事務用品等はグリーン用品の購入に努めた。

▼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、環境目的や目標について周知した。

・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遇研修を実施し、公平・平等な利用者対応に努めることができた。

・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。

・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いる。

・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・休館情報等を発信することで、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。

・電気使用量については、節電と効率的な使用に努め、前年度の使用量を下回ることができた。

・ノー残業デーの目標値はスタッフの効率的な業務実施により、共にクリアすることができた。

・オオハンゴンソウの侵入については、確認されず今後も監視を継続していく。

・生き物クイズラリーへの問題提供を行い市民への生物多様性の関わりについての啓発を図ることができた。

・年度当初のEMS研修により、スタッフの意識啓発を図り、今年度の目標を達成することができた。

接遇研修の実施によりスタッフの意識向上を図っているほか、マナー違反者への指導を適宜実施しており、多くの市民が快適に公園を利用できるよう配慮されています。感染防止対策への取り組みにも評価します。

節電や、超過勤務削減への取り組みを評価します。引き続き外来種の駆除や、生物多様性の周知に向けての取り組みを続けていただきます。

<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。 ▼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>・計画通り人員配置を行い、業務執行体制を確保した。また、業務に必要な資格や講習を受講することで、スタッフの能力向上を図ることができた。</p>	<p>適材適所の人員配置がなされており、スタッフのスキルアップへの取り組みを評価します。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼スタッフへの安全講習や作業教育、接遇研修、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。 ▼接遇、EMS、情報セキュリティ、個人情報保護、バリアフリー講習、造園技術研修、安全衛生教育、消防訓練を行った。</p>	<p>・計画通りにスタッフへの研修等を行い、スタッフの能力向上を図ることができた。</p>	<p>来園者の安全性の確保や快適性に努めている。今後も適正に行っていただきたい。</p>
<p>▽ 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)</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合管理業務 <ul style="list-style-type: none"> 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 ・空調設備保守点検 ・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 	<p>・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。</p>	<p>適正に委託業務の管理が実施されていると判断します。</p>

▽ 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
R3.11月	例年開催している公園利活用協議会は、新型コロナウイルス感染拡大の影響で、中止とし、メンバーにR3年度の事業報告等のニュースレターを郵送した。
<p><協議会メンバー></p> <p>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、地域小学校校長、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4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</p>	

▼札幌市との運営協議会

開催日	協議・報告内容
R4.3.15	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。
<p><協議会メンバー></p> <p>札幌市みどりの管理課:公園維持係長、公園管理係長、公園維持係担当者 (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、平岡樹芸センターサブマネージャー</p>	

▼ボランティアとの定例会議

開催回	協議・報告内容
全2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></p> <p>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>	

・令和3年度の公園利活用協議会は開催を中止としたが、樹芸センター園内の様子や管理運営状況についての報告をニュースレターとしてまとめ、利活用協議会メンバーに送付したことで今年度の報告とし、次年度以降の連携もお願いすることができた。

・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状況の報告、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、有意義な会議を行えた。

・登録ボランティア「環境サポーターズ三次郎の会」との定例会議は、コロナ禍の中で、6月の年度始め総会、3月の年度末総会の2回の開催となった。この会期に活動計画・反省を行い、次年度への取り組みについて話し合うことができた。

運営協議会を開催できなかったものの、利活用協議会メンバーとの意思疎通はなされたものと判断します。各種団体との会議も行い、活動内容も適切に検討されていると判断します。

	<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3年度の要望・苦情等件数 要望:2件 苦情:0件 意見:0件</p> <p>窓口、電話での苦情は無かった。アンケートによる、講習会の内容や、開園期間延長の要望や園内の椅子の増設の要望があった。</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>・いただいた意見や要望に関しては、適時スタッフに情報共有を行い、対応の検討を図った。また、苦情の事例を参考に、スタッフ研修を行い、再発防止に努めている。</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>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、迅速かつ適切な対応を行い再発防止に取り組んでいます。</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努めていることがわかります。</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)		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>労働関係法令を順守しており、各種講習会や安全大会等が積極的に開催され、雇用環境向上に向けた取り組みがなされており、市民サービスの向上へつなげていることを評価します。</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 0件</p>	<p>労災事故発生は0件で、継続して安全管理教育を徹底し、事故防止に努めた。</p>													
<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> <p>▼作業時の利用者の安全については、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。</p> <p>▼市民サービスの一環として、開園中飲料用自動販売機を設置した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼損害賠償責任保険は仕様に適合したものに加入した。</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>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼緑地管理については、安全・安心を最優先事項とし、魅力的な公園の景観づくりを意識して計画通り樹木・植物・施設管理を行った。</p> <p>▼3月に実施した、札幌市発注の外周柵修繕に際し、事前に駐車場及び施工場所園路の除雪を行い、施工業者との現場調整を行い対応した。</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・緊急時の対応については、緊急事態連絡網の整備を図り危機管理体制を整えている。</p> <p>・利用者及び作業者の安全確保を最優先に考え、毎日の早朝巡回を実施し、不具合を発見した場合は迅速に対応できた。</p> <p>・園内の景観維持のため、ボランティアと協働で除草作業を進めることができた。</p> <p>・経年劣化が見られる施設、設置物については、修繕計画を作成し、札幌市と協議し、対応可能なものを修繕することができた。また、簡易なものについては、応急処置も含め、迅速に指定管理者で対応することで利用者の安全確保に努めた。</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>今後も、作業員、市民の安全に留意した取り組みを実施していただきたい。</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>今後も利用者と作業者の安全を最優先に取り組んでいただきたい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>今後も、作業員、市民の安全に留意した取り組みを実施していただきたい。</p>				<p>今後も利用者と作業者の安全を最優先に取り組んでいただきたい。</p>			
A	B	C	D												
<p>今後も、作業員、市民の安全に留意した取り組みを実施していただきたい。</p>															
<p>今後も利用者と作業者の安全を最優先に取り組んでいただきたい。</p>															

	<p>▽ 防災</p> <p>▼管理事務所にAEDを配置した。 ▼自衛消防隊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。 ▼EMSによる緊急事態(火災・地震・台風・燃料漏れ・河川増水)の手順についてスタッフ全員が参加し対応訓練を行った他、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。 ▼新型コロナウイルス感染防止対策を継続し、管理事務所は5月3日から7月11日までの休館、その後、感染拡大が治まりかけた7月12日から8月29日の期間の再開後、8月30日から9月30日までの再休館を経て、10月1日以降通常開館となったが、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>・緊急時に備え、計画的な訓練を行い、危機管理に強い体制を整えることが出来た。また、新型コロナウイルス感染防止対応を徹底し、安全な施設利用に取り組むことができた。</p>	<p>有事の際を想定した訓練と、感染防止の取り組みを評価します。引き続き質の高い取り組みをお願いいたします。</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 10回開催 中止6回 参加者74人 R2年度目標参加者人数 400人 R2年度 11回開催 参加者154人 80人減 新型コロナウイルス感染拡大の影響で、5月上旬から7月上旬、9月と管理事務所を閉館とし、その期間講習会を中止とした。 ▼講習会開催時は、参加者・講師のマスク着用、体調確認、手指の消毒、室内換気、定員数の半減などのソーシャルディスタンスの実施を行い新型コロナウイルス感染防止対応を実施している。 ▼今年度は、講習会実施にあたり、「造園技能士会」への講師依頼を見送り、園内樹木に精通した樹芸センター職員が講師を務めた。</p> <p>▽ 緑の相談業務</p> <p>▼緑の相談業務を週2回(水・土)対応したが、新型コロナウイルス感染拡大の影響で、相談業務は9月までは電話相談のみ、10月から対面相談を再開した。 ▼相談件数は470件(前年比116件減)となった。なお、情報共有を図るため毎月相談員会議・研修を実施し、相談員のスキルアップを行った。</p>	<p>・コロナ禍により開催回数減や、感染防止対策による定員制限を強いられましたが、受講者からのアンケート調査の結果、講習会の満足度は93%と高い水準となり、内容は充実していると判断する。</p> <p>・相談員は親切丁寧な対応を心がけており、相談窓口利用者の約86%が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>	<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>思うように講習会等を開催できない環境の中、行える範囲で行い受講者から高い満足度を得たことは評価します。</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>高い満足度を得ていることを評価します。今後も引き続き利用者から高評価を得られるような取り組みをお願いします。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>思うように講習会等を開催できない環境の中、行える範囲で行い受講者から高い満足度を得たことは評価します。</p>				<p>高い満足度を得ていることを評価します。今後も引き続き利用者から高評価を得られるような取り組みをお願いします。</p>			
A	B	C	D												
<p>思うように講習会等を開催できない環境の中、行える範囲で行い受講者から高い満足度を得たことは評価します。</p>															
<p>高い満足度を得ていることを評価します。今後も引き続き利用者から高評価を得られるような取り組みをお願いします。</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毎年3回実施していたが、今年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響で全て中止とした。なお、園内の園内作業については実施した。

園内ボランティア活動は、29回、延べ人数は192人であった。

- ・みどりーむこども夏まつり 中止
- ・第12回ひらおか庭園コンサート 中止
- ・まちに灯りをinみどりーむ 中止
- ・園内作業 植栽管理・園内清掃・樹名板作製など

▼登録ボランティア「樹木会」の活動は、園内樹木の剪定などの樹木ボランティア活動で、令和3年度の活動は5月～9月まで中止とした。

園内ボランティア活動は、13回、延べ人数は42名であった。

▼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。

▼図書コーナーは新型コロナウイルス感染防止のため、椅子、テーブルを撤去した。

・感染防止対策を行い、「環境サポーターズ三次郎の会」は4月から11月まで活動した。イベントは中止としたが、園内植物の維持管理作業のサポートや樹名板作製等の活動を行い、活動者はコロナ禍での活動の中でも、やりがいを感じ取り組むことができていた。また、「樹木会」の活動は、活動者と協議し5月から9月まで中止とした。
・コロナ禍でのボランティア活動者のモチベーション維持が大変であったが、各自やりがいを感じているため、無理なく活動のサポートを継続していく。

・図書コーナーと緑の相談窓口を併せて利用される方が多く、効果的に利用されていると判断する。

・椅子、テーブル再設置を求める声もあるが、感染状況を踏まえ設置を見送った。なお、次年度以降の対応を検討したい。

イベントの中止は残念だったが、各ボランティアの個性を生かした活動のサポートを行い、やりがいを感じていただき、長く活動していただける環境を整える取り組みを行っていただきたい。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績
貸室	件数(件)	38	-	19
	人数(人)	635	-	299
	稼働率(%)	8.6	-	4.4

	R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績
イベント	0	-	0
学校行事	2	-	1
その他	21	-	21

▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件

▽ 利用促進の取組

▼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。

▼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。

▼今年度の紅葉シーズンは、緊急事態等の宣言解除後の影響もあり、膨大な数の来園者が訪れ、車両の交通誘導の人員確保に苦慮した。混乱のないよう、急遽委託交通誘導員の増員を行ったが不足状況は解消されず、スタッフ全員で対応し乗り切った。

・貸室利用件数はコロナ禍の休館日数増加により、前年度より利用件数が19件減、利用人数も336人減の大幅な減少となった。コロナ禍で利用可能日数の減少、大人数・長時間の利用の減少、少人数・短時間での利用が増加していることが要因と考える。
 ・現状では稼働率が低いため、利用条件の緩和を行い新規の団体利用者をより確保できるよう札幌市と協議したい。
 ・利用に当たっては、感染防止対策に継続して取り組み、利用者の安全確保に務めることができた。

・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。
 ・次年度以降も紅葉シーズンの交通誘導人員の確保は必要とされるため、混乱のないよう対応を検討したい。

A	B	C	D
コロナウィルスの拡大期間と開館期間が重複し利用者が減少したことはやむを得ないと考えます。その中で利用者が安心して参加できる安全な環境を整え、さらなる利用拡大に向け取り組んでいたことを評価します。			

樹芸センターの特色を生かした取り組みを、引き続き積極的に行っていただきたい。

(6)付随業務	▽ 広報業務	<p>・園内の見頃情報、特に紅葉と、講習会の情報を、公式ホームページで適時更新し閲覧件数の増加につながった。また、新型コロナウイルス関連の開閉園情報等をタイムリーに発信し来園者の利便を図ることができた。</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>	A	B	C	D
	<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53,597件増の108,916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>▼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>▼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ホームページ等を通じて広報を行い、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>▼広報誌「緑のセンターだより」を月1回発行し、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、平岡樹芸センターの情報も発信した。</p>		引き続き公園PRに尽力していただきたい。			
	▽ 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
<p>▼収入合計217千円 (講習会収入53千円、売店収入72千円、自販機・移動販売車手数料収入92千円) 前年度 401千円 令和3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 中止 (前年度中止) ・第11回ひらおか庭園コンサート 中止 (前年度中止) ・まちに灯りをinみどりーむ 中止 (前年度中止) イベント合計参加者 0人(計画人数1,000人)</p> <p>▼オリエンテーリング(春・秋) ※園内樹木に関するクイズラリー 春参加者 0人(前年度 中止) 秋参加者 263人(前年度 213人)</p>	<p>・講習会開催中止の影響もあり、講習会収入は前年度から39千円減収、参加者数は80名減となった。参加人数制限もあるが、感染防止対策を講じながら、次年度も対応していきたい。</p> <p>・昨年度より継続して販売している園芸用品は、園芸初心者向けの商品を揃え、好評を得ている。また、カプセルトイの販売を開始し、主に若年層に対して好評であった。</p> <p>・公園ボランティアと協働で開催しているイベントは全て中止としたが、状況を見ながら次年度へ向けて準備、検討をしている。</p> <p>・昨年度からの新規事業であるオリエンテーリングは、春は開催後、即中止となったが、秋の開催では参加者が着実に伸びており、人気の事業と捉えている。</p>	<p>利用者のニーズに合った事業を行い、評価を得たことは評価します。引き続き高い評価を得られるよう努めていただきます。</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。</p> <p>▼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。</p> <p>・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	期間:5月3日～11月7日 みどりーむホール内で常時収集したほか、講習会参加者を対象にアンケートを回収 回答者 145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 70%(75%) ・接遇満足度 80%(85%)	・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。 ・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たい。 ・意見や要望をいただいたが、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。	本市要求水準を上回る結果を得ており、適切な管理運営の結果であると評価します。またご意見ご希望について、札幌市と連携しながら情報を共有し対応をお願いします。			
結果概要	・総合満足度は99% ・接遇満足度は92%					
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 ・モミジのトンネルの見頃にいつも閉館してしまうのが残念。雪とのコラボ写真も素敵なのでもう少し期間を伸ばしてほしい。 【対応】 ・開園期間はすでに延長しており難しい。 【要望】 ・足が不自由なので所々に椅子が欲しい。 【対応】 ・現状では増設の予定はない。					

4 収支状況※仮

▽ 収支

(千円)

項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	15,109	15,014	▲ 95
指定管理業務収入	14,819	14,797	▲ 22
指定管理費	14,776	14,776	0
利用料金	43	21	▲ 22
その他	0		0
自主事業収入	290	217	▲ 73
支出	15,109	0	▲ 15,109
指定管理業務支出	14,927		▲ 14,927
自主事業支出	182		▲ 182
収入-支出	0	15,014	15,014
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	0	15,014	15,014

▽ 説明

- ▼ 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21千円の減となった。
- ▼ 自主事業収入は、売店の収入が伸びず、計画より17千円の減となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、ほぼ計画どおりとなった。
- ▼ 自主事業支出は、イベント用物品の購入や売店商品仕入費の増加があり、計画より110千円の増となった。
- ▼ 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。

緊急事態宣言等の休館の影響で、利用料金収入、自主事業収入共に、計画値に達しなかった。施設利用に関する業務でもふれたが、利用料金については、利用基準の緩和を札幌市と協議し、利用率を向上させたい。

自主事業収入に関しては、集客の見込める紅葉シーズンに向けた商品を充実させ、収入回復を目指したい。

支出については、継続して効率的な業務に取り組み、予算的確な運用等で経費削減を目指したい。

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. コロナ禍の中でも、園内の美観向上に重点をおき、丁寧な整枝剪定や芝生管理の作業を進めた結果、来園者より植物や景観に対しての称賛意見を多くいただいた。</p> <p>2. 緑地管理においては、都市緑化植物園として公園の景観が市民の見本となるよう心掛けた結果、作業スタッフ、ボランティア共に技術レベルが向上し、緑地作業の質が向上していると捉える。</p> <p>3. ホームページによる開花情報の発信や、管理事務所内・園内に掲示した「みどリーむ見どころマップ」により、リピーターも増え、公園総合満足度、接遇満足度においても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. コロナ禍での講習会の参加者数は今年度も減少したが、満足度は高評価だったため、実践的な樹木管理を学べる施設として内容は充実していたと判断する。</p> <p>5. 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」及び「樹木会」と緑地の維持作業、景観保全作業を休館日を主として計画的に実施したことで来園者から好評を得た。</p> <p>6. 自主事業収入においては、目標値に達しなかったが、引き続き、好評な初心者向けの園芸用品、若年層向けのカブセルトイの販売を行い、収入増を目指したい。</p> <p>7. 緑の相談は、コロナ禍においても需要があり、北国向けの樹木や草花・野菜の栽培や管理方法を多くの利用者へ提供できたと捉えている。毎月実施している相談員会議・相談員研修では相談員内での情報共有を行い相談の質の維持・向上を図ることができた。</p> <p>8. 新たなサクラ並木の更新計画に沿って、今年度4月に38本のヤエザクラの移植作業を実施することができた。</p> <p>9. 自主事業の「みどリーむオリエンテーリング」を春(直ぐに中止)秋2回開催し、主に児童を対象とした植物を学べるクイズラリーを実施したことで、利用促進を目指した。</p> <p>10. 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>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. 高齢化が目立つボランティア活動者のモチベーション維持のため、サポートをしっかりと行う。</p> <p>3. 製品のPRを行いながら、園芸用品類の展示販売を継続し、収入増を目指す。</p> <p>4. 竹垣など工作物の更新を行う。</p> <p>5. 安全衛生管理の周知徹底を行う。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>樹芸センターの特色を生かした取り組みを行い、利用者が安心して来園され、高い評価を残していることを評価します。引き続き良好な管理運営の継続を願います。</p>	<p>講習会受講者や利用者数を増加させる、多彩な講習やイベントを行えるよう取り組んでいただきたい。</p>