

# 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 (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
開設時期	昭和58年7月15日	延床面積	253,816㎡
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	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	世界の百合広場、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 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(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	▼ 管理運営に係る基本方針の策定 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ フラワーパークとしての魅力ある景観を提供して公園の魅力・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。 ▼ 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。	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の策定を行った。 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緑化の普及・啓発を目的として、重点基本方針を策定した。 基本方針に基づいて業務計画を策定し、実施においては、日常的に評価改善を行い対応していると捉える。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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> <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、未受講受付スタッフのサービス接遇検定3級取得、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・技術の向上を図った。

▼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、管理事務所に車椅子を配置し、職員更衣室を授乳室として貸出した。

▼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6/19に実施し、チラシ入りポケットティッシュの配布等を行い愛犬家のマナー向上を図った。

▽ 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。

▼電気使用量を、直近3カ年(2019年度～2021年度)の平均を上回らない。

(結果:目標地比104.0%、目標未達成。)

▼ノー残業デーの超過勤務時間の合計が、R3年度実績を上回らない。

(結果:R3年度比380.0%、目標未達成。)

▼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、R3年度実績を下回らない。

(結果:R3年度比85.4%、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:今年度の侵入は確認されなかった。)

▼食用廃油回収量をR3年度の回収量を下回らない。

(結果:R3年度比112.0%、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、バスツアーの受入、生き物クイズラリー等で取り組みのPRをし、また、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。

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、動線確保や段差・不陸の改善に努めた。

施設の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。

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。

電気使用量の増加は、本年度は施設休業期間がなく、許容範囲と捉えている。

各ノー残業デーは、都市緑化フェア協賛会場として業務量が増加したことによる一時的なものであり、適切に対応できたと捉える。

リートレインや緑のセンターボイラー燃料に使用している食用廃油の回収を行い、提供者へ花の種子をプレゼントのサービスを行い、目標を上回った。

オオハンゴンソウの侵入は確認されなかった。

生物多様性さっぽろ活動拠点として取り組みのPR、園芸講習会を開催し、環境教育の普及・啓発に取り組めた。

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。

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。
- ▼新規採用の受付スタッフが中途退職して欠員が発生したが、数日内に人員を確保できた。
- ▼全スタッフに対して安全教育を実施した。
- ▼新規採用及び更新期限を迎えたスタッフが普通救急救命講習を受講した。
- ▼広報担当者がwebアクセシビリティ講習を受講した。未受講者がサービス接遇実務検定3級を取得した。
- ▼未受講者が刈払機の取扱作業安全衛生教育を受講した。
- ▼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に実施した。
- ▼石等の飛散が無いリール式やバリカン式の草刈機械、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使用して、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、利用者の満足度の向上を図った。
- ▼ホームページにイベント等の情報を掲載し、円滑な公園利用の向上を図った。
- ▼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することで取材の効率化を図り公園の活性化を図った。
- ▼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や台湾とのユリ種子の交換を行い、展示植物の充実を図った。
- ▼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。

4月に臨時職員の欠員が発生したが、業務に支障を来すことなく補充を行い、人員配置及び人材育成について計画通りに実施した。

また、管理運営レベルの維持・向上を図るために、計画に沿って積極的に資格・免許の取得推進を行い、スタッフのモチベーション維持が図れたと捉えている。

各業務において、PDCAサイクルを運用し、利用者の満足度及び管理水準の向上に努めた。

季節ごとに質の高い安全教育に取り組み、労災事故防止に努めたことにより、スタッフ全体の安全に対する意識が向上した。

広報担当スタッフを配置し、広報活動の活性化を図り、的確な情報発信を継続している。

欠員が生じた後、補充を行い、臨機応変に対応がなされていると判断します。また、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。また、スタッフの安全教育や広報活動などを実施し、公園の安全管理や魅力向上に寄与していることを評価します。

▽ 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、夜間巡回警備及び駐車場門扉開閉業務
- ・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
- ・産業廃棄物処理業務
- ・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車両点検業務
- ・リリートレイン軌道敷・遮断機点検業務
- ・カラスの巣撤去・子ガラス保護、ハチの巣駆除業務
- ・地下燃料タンク漏洩検査業務
- ・除雪業務
- ・建築設備定期検査業務
- ・し尿汲み取り業務

▽ 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
R5.3.15	管理業務の実施状況
	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実施状況
	管理運営上の問題点、改善提案
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>札幌市みどりの推進部みどりの管理課 公園維持係長、公園管理係長、担当者1名 (公財)札幌市公園緑化協会 事業4課長、担当者1名</p> <p>▼北区役所、札幌カクタスクラブ、札幌さつき会、北海道さつき会、北海道蘭友会等の各団体と連絡調整を図り、展示会・イベントを共催した。</p>	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼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。
- ▼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。
- ▼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。

委託業務は、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。

札幌市との運営協議会を1回開催し、管理運営上の問題点、課題について協議を実施した。特に次年度以降の支出増加や料金改定など、札幌市と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。

また、北区役所や植物愛好会と連携したイベントや展示会・講習会を計画通りに開催して、来館者から好評を得たことを評価する。

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。

不正経理等はなく問題はない。

適切に管理されているものと判断します。

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が行われています。

適切に管理されているものと判断します。

	<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8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。</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>苦情・要望は、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、スタッフ研修と発生後の迅速な対応を特に重視したことで、的確な対応を図れたと捉えている。</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>適切に対応されていると判断します。</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)	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。	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、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> </ul>		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。

	<ul style="list-style-type: none"> <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、待遇や安全・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>▼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>▼ 労働災害 2件(スズメバチ刺傷)</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防止の為、各公園で開催)、安全講習実施等に取り組んだ。事故が発生した際は、安全衛生委員会、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。樹木の剪定作業中に蜂に刺される事故が発生したため、空調服を導入して改善を図った。その後事故の発生はない。</p>									
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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"> <li>▼利用者の安全については、スタッフの安全教育の徹底、AED・蜂毒吸引器等の備品の配備、ハザードマップの作成、安全管理体制の確立、利用者への情報公開等により確保した。</li> <li>▼未受講者対象に普通救急救命講習の実施と3年を超える受講済者の再講習を実施した。</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>全スタッフを対象に、作業及び利用の安全に関する講習を定期的実施し、安全の確保に努めた。また、急病者等への的確な対応のため講習・研修を通じてスタッフ間のスキルに差が出ないよう、緊急時の対応に備えている。</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; padding: 5px;">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> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼専門業者による遊具等の点検、緑のセンターボイラー点検・自動ドア点検、消防設備点検を実施した。</p> <p>▼草刈機の修繕・整備を指定管理者で、屋外トイレ改修、モニュメント撤去、日本庭園水舞台等修繕を札幌市と協議して実施した。</p> <p>▼建築設備定期検査を実施した。</p> <p>▼第1駐車場、第2駐車場の区画線補修を指定管理者で実施した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼必要な駐車台数を確保するため、融雪が進んだ3月にP1駐車場の除雪を実施して臨時的に開放した。</p> <p>▼園内ベンチは降雪前に撤去し、冬期間に塗装等のメンテナンスをして再設置した。</p> <p>▼札幌市貸与備品の点検を実施した。</p> <p>▼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来園者への景観を提供した。</p> <p>▼全国都市緑化フェアの協賛会場として、札幌市と連携して会場設営、運営を行った。</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。</p> <p>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ている。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染防止のため、情報収集、スタッフへの対応周知、室内換気、マスク・消毒用アルコール・除菌シート等の確保と使用を行った。</p>	<p>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>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>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。</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、長寿命化に取り組んだことについて評価します。</p> <p>都市緑化フェアの協賛会場として、会場設営及び運営を行ったことについて、評価します。</p> <p>防災対応に関する対策について、訓練に取り組み、安全確保に努めた点を評価します。</p>
--	---	--	---



(4)事業の計画・実施業務	▽ 植物に関する学習機会の提供業務		A B C D
			<p>▼植物に関する講習会 14回実施 受講者156人(計画238人)</p> <p>▼植物に関する展示会 22回開催 入場者93,654(展示会毎の合計)</p> <p>▼緑の相談業務を4月24日～10月30日の木、日曜日に実施し、1,049件(前年度424件)の相談を受け付けた。 (前年度比247%)</p>
<p>▽ 植物に関する情報収集及び提供業務</p> <p>▼各展示会において植物の歴史や分布、文化について情報収集を行い、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。</p> <p>▼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専門的な情報を発信した。</p> <p>▼管理事務所スタッフ対応の講習会を実施し、日常の維持管理で蓄積した情報を発信し市民への還元を行った。</p> <p>▼プレスリリースによる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。</p> <p>▼開花情報を、指定管理者の情報媒体さつぼろ公園だより・緑のセンターだよりの発行や園芸誌、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、北区役所掲示板によって発信し、来園者への利便を図った。</p> <p>▼ユリ協会をはじめとして、英国、台湾、北米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に提供した。</p> <p>▼植物愛好会と連携して、洋ランの育て方や多肉などの育て方の相談受付などを通じて、専門的な情報を発信した。</p> <p>▼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。</p>	<p>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繋げることができたと捉える。 国内外との情報交換を行ったことで、新しい情報を発信することができた。</p>	<p>積極的な情報提供に努めていることを評価します。</p>	

▽ 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36日 延べ363人(前年比236人増)
  - クローバー(宿根草管理)活動23日 延べ113人(前年比56人増)
  - ミモザ(温室植物管理)活動82日 延べ284人(前年比128人増)
  - ガイド(公園ガイド)活動33日 延べ164人(前年比104人増)
  - クリーンアップ・研修会等活动8日 延べ56人(前年比40人増)

専任のボランティアコーディネーターを配置し、ボランティア間及び他公園ボランティア、市民活動団体との交流を積極的に支援した。  
また、ボランティア説明会を開催し、新規活動者の確保を図るとともに、活動に有効な研修会の開催を行う等、活動支援を積極的に行った。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績
温室	件数(件)	—	—	—
	人数(人)	44,833	—	80,242
	稼働率(%)	—	—	—
世界の庭園	件数(件)	—	—	—
	人数(人)	36,825	—	33,414
	稼働率(%)	—	—	—
リリートレイン	件数(件)	—	—	—
	人数(人)	24,316	—	67,908
	稼働率(%)	—	—	—

	R3実績	R4計画	R4実績
イベント	2	—	2
学校行事	21	—	110
その他	126	—	353

▽ 不承認0件、取消し0件、減免113,000件、還付0件

▽ 利用促進の取組

- ▼展示会、講習会等の自主事業を計画通りに実施。

有料施設の利用人数は、新型コロナウイルスに関連した営業中止がなく、昨年度比での利用者は大きく増加した。  
世界の庭園は、日本庭園の改修工事に伴い、利用者数が減少した。  
リリートレインは、座席の間引を解除して運行したが、混乱も見られず、適切に対応できたと考えられる。

A	B	C	D
世界の庭園は日本庭園の改修工事に伴い利用者数が減少したが、温室やリリートレインでは利用者が大きく増加したことを評価する。			

(6)付随業務	<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、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>▼専任の広報担当スタッフを配置し、広報さっぽろ地デジアプリ、イベント情報のほか、ホームページ、マスメディアへの情報の投げ込み、有料広告、市内観光案内所との連携、地下鉄掲示板や北区掲示板の活用を行う等、広報活動の積極的な取り組みを行った。</p> <p>特に、マスメディア関係へは、定期的に32か所への情報提供を実施した結果、取材が増加して緑のセンター温室やリリートレインの利用者数が増加した。</p> <p>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。</p> <p>▼公式ホームページのアクセス数は693,977件となり、前年比209%と増加した。</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取組確認・評価表を、令和5年3月29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>専属の広報担当者を配置することで、リアルタイムで多くの情報を、広報することができた。</p> <p>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。</p> <p>また、広報の内容について、利用者に安心して来園していただけるよう、屋外の植物を中心に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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">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。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	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。			
	A	B	C	D							
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。											
2 自主事業その他											

<p>▽ 自主事業</p> <p>▼ 売店事業</p> <p>売上高3,305千円(計画1,551千円)</p> <p>※PGクラブ、双眼鏡レンタル収入を含む</p> <p>▼ 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)</p> <p>売上高6,607千円(計画6,061千円)</p> <p>▼ イベント事業</p> <p>売上高286千円(計画127千円)</p> <p>▼ その他収入</p> <p>※収益事業から公益事業への振替収入 3,070千円</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼第三者委託業務を市内企業に発注した。</p> <p>▼管理事務所・温室受付に、障がい者を2名雇用した。</p>	<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。</p> <p>手数料事業とイベント収入は、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計画を上回った。</p> <p>また、今年度試行した体験講座が好評を得たことで、当初の計画を上回った。</p> <p>承認済みの委託業務に対し、適正に発注・対応している。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>	<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。また、体験講座を試行し、好評を得るなど、積極的に取り組んでいることを評価します。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	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。また、体験講座を試行し、好評を得るなど、積極的に取り組んでいることを評価します。				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。				
	A	B	C	D											
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。また、体験講座を試行し、好評を得るなど、積極的に取り組んでいることを評価します。															
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。															
2 自主事業その他															

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>緑のセンター常設(4/14~3/31、回収式)92名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合満足度は 87%</li> <li>・接遇満足度は 82%</li> </ul> <p>展示会(9/27~12/18、回収式)65名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合満足度は 95%</li> <li>・接遇満足度は 84%</li> </ul> <p>全体平均</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合満足度は 91%</li> <li>・接遇満足度は 83%</li> </ul>
利用者からの意見・要望とその対応	<p><b>【苦情】</b></p> <p>休日人で出の多い園内の大きな園路で、自転車に乗った小学生が横並びにスピードを出して走ってきて、横をすれすれに通って行った。注意すると文句を言われた。百合が原公園ではどのような対策を行っているのか。園内を自転車禁止にするべきだ。近隣の小学校に注意してほしい。しないのなら、自分が小学校に言って、それでも直らないなら役所に行く。</p> <p><b>【対応】</b></p> <p>巡回時に見かけたら注意しており、今後は巡回を増やして注意を促すと伝えた。小学校に注意してほしいと要望されたため、責任者に伝えて検討すると回答。その後、百合が原小学校に連絡し、夏休みに入る前であることもあり注意をしてほしいと要望を伝えた。</p> <p><b>【苦情】</b></p> <p>園内散策中に、ムスカリの道に落ちていた20cmくらいの枝で足首を切り出血した。他の人も怪我をしたら困るので電話した。</p> <p><b>【対応】</b></p> <p>直ちに職員が現場を確認したが、該当するような枝は見当たらなかった。その周辺でも落ち枝は見当たらなかったが、敷いてあるウッドチップ材で大きいものを回収することとした。</p> <p><b>【苦情】</b></p> <p>駅舎レストラン内の授乳室を利用しようとした際、リリートレイン従業員に「レストラン利用者しか使用できない」と言われ授乳できなかった。アンケート用紙への記載。</p> <p><b>【対応】</b></p> <p>リリートレイン従業員に対して、誰でも利用できることを周知するとともに、各所受付やレストラン従業員にも再度の確認を行った。</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。

引き続き、利用者の満足度の向上に努めたい。

施設、接遇、利用マナー等の苦情・要望があり、一件毎に親切丁寧に対応し処理できたと捉えている。

対応が難しいものについては、札幌市と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。接遇満足度については、80%を超えているが、指定管理者目標値にはわずかに届かなかったため、次年度は接遇満足度が向上するよう、より適切な対応を心がけて下さい。

苦情・要望に親切丁寧に対応したことを評価する。対応が難しいものについては、市と協議しながら、改善していただきたい。

**【苦情】**

提供された食事のお盆にタレがこぼれており、店員に伝えると拭いただけで交換されなかった。また別の麺が混ざっており、クレームを伝えたが話を最後まで聞かずに謝罪し始め、対応に誠意を感じられない。改善してほしい。

**【対応】**

苦情者が責任者からの電話を要求したため、所長が委託先のレストラン店長に状況を確認、苦情者に架電し謝罪、衛生管理と接遇について改善する旨を伝えた。レストラン店長に対しては、今回の件に限らず衛生管理全般と接遇についてスタッフに再度教育するよう指示した。

**【意見】**

ダリア園のダリアの畝間に入り込んで写真撮影をする者がいる。ダリアが痛むのでロープを張るなどの対策をとったほうがよいのではないかと。

**【対応】**

立入禁止をお願いする掲示を行った。

**【苦情】**

リリートレイン利用者より、毎回楽しみに乗車しているが、係員に「ご年配、65歳以上は無料です」と言われた。自分は30代で、何年も利用しているがこのようなことは初めて。冗談だとしても傷ついている人はたくさんいると思う。

**【対応】**

スタッフの発言について謝罪し、ご意見をスタッフで共有する旨を回答。配慮に欠けた対応であったため、利用者対応について指導した。

**【苦情】**

毎年クリスマスディスプレイ展でリースを購入したいと思っているが、温室入館料が必要なのであきらめている。なぜ温室の中で展示をするのか。入館料が必要な場所で展示販売するように検討してほしい。

**【対応】**

展示会での展示に伴った販売のため、入館料が必要となることを説明。一部商品は入館料がかからない受付横でも販売しているが、構造上の問題により冬期はガーデンショップが温室入口からしか入れないため、展示会期間中は入館料をいただいている。次回以降は受付横での販売品を増やす方向で検討する。

**【苦情】**

レストランでテイクアウト弁当を購入したが、空き容器の回収をレストランに断られた。緑のセンターで回収をお願いしたい。またゴミの持ち帰りについて説明、掲示、販売元でのごみ回収を行うべきではないか。

**【対応】**

テイクアウト商品はすべてお持ち帰りいただいていることを説明したが、納得いただけなかったため、回収した。新型コロナウイルス感染拡大予防の観点もあることから、購入時の説明と店内掲示により、ゴミの持ち帰りに理解を得られるように努める。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	148,980	162,298	13,318
指定管理業務収入	143,496	148,057	4,561
指定管理費	130,140	131,207	1,067
利用料金	13,356	15,628	2,272
その他	0	1,222	1,222
自主事業収入	5,484	14,241	8,757
支出	148,980	151,394	2,414
指定管理業務支出	148,148	143,033	▲ 5,115
自主事業支出	832	8,361	7,529
収入-支出	0	10,904	10,904
利益還元	0	0	0
法人税等	0	986	986
純利益	0	9,918	9,918

▽ 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1,067千円の増となった。
- ▼ 利用料金収入は、新型コロナウイルスに関連した営業中止がなく、利用者は増加し、計画より2,272千円の増となった。
- ▼ 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8,757千円の増となった。
- ▼ その他収入は、特定費用準備資金取崩収入1,092千円及び障害者雇用調整金等130千円による。
- ▼ 指定管理業務支出は、光熱水費の高騰の影響を受けたが、修繕費、原材料費等の節約により、計画より5,115千円の減となった。
- ▼ 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7,529千円の増となった。
- ▼ 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などがなく、開花情報やイベントの広報を強化した結果、利用料金、自主事業ともに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、植物灌水の自動化システムを増設するなど、作業効率を上げることで超勤削減を図ったり、修繕費を一部直営対応で行ったり、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
新型コロナウイルスの影響による休館などがなく、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。			

<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。</p>		<p>適</p>	<p>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。</p> <p>▼情報公開請求はなかった。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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</p>	<p>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が継続し、また都市緑化フェア協賛会場としての管理など、例年とは異なる管理作業も発生したが、状況に応じて臨機に計画を見直し、ほぼ計画通りに実施することができた。</p> <p>引き続き、草地の不陸修正やロープ柵の位置の変更、免許が不要で飛散のない草刈機械の導入等による作業の効率化を図った。また、剪定・伐木研修会の実施や、国内・海外からの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。</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。</p> <p>・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。また短時間で気軽に参加できる体験講座など、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、施設の閉鎖や利用制限、催事の中止がなく、積極的な情報発信などが功を奏して大幅に利用者及び収入が増加した。世界の庭園は、8月から日本庭園が改修工事により閉鎖となったことが影響して、利用者数は減少した。</p>	<p>・新型コロナウイルスに関する影響により、公園の魅力が再認識されており、公園利用者が増加している。新規利用者をはじめ、リピート利用者を飽きさせない新しい魅力づくりや情報発信に努め、公園のさらなる利用促進を図りたい。</p> <p>・引き続きPDCAサイクルを活用して、作業の効率化による景観レベルの維持・向上に努める。また効率化による削減分を、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>・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で利用者が増えたり、都市緑化フェアの協賛会場として会場管理をするなど、例年がない対応について、臨機応変に対応したことを評価します。</p> <p>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>百合が原公園への期待が高まっており、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>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>