

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
開設時期	昭和58年7月15日	延床面積	253,816m ²
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、リリートレイン		
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	令和5年4月1日～令和10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、リリートレイン)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5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。</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の策定を行った。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>緑化の普及・啓発を目的とした重点基本方針を策定し、それに基づいた管理運営が行われていることを評価します。引き続きご尽力願います。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼平等利用のための各種取組み 車いす10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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</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>▼電気使用量を、直近3カ年(2020年度～2022年度)の平均を上回らない。 (結果:目標値比110.6%、目標未達成。)</p> <p>▼ノーカー残業デーの超過勤務時間の合計が、R4年度実績を上回らない。 (結果:R4年度比30.9%、目標達成。)</p> <p>▼ノーカ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、R4年度実績を下回らない。 (結果:R4年度比131.4%、目標達成。)</p> <p>▼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。)</p> <p>▼食用廃油回収量をR4年度の回収量を下回らない。 (結果:R4年度比104.5%、目標達成。)</p> <p>▼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、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。</p>	<p>EMSの運用において、左記の環境目標を定めて取り組んだ。</p> <p>電気使用量の増加は、簡易クーラーの設置、自販機増設、販売品作成や騒音低減のための電動式作業機械への変更などにより利用者サービスの向上と労働環境の改善を図ったため、目標が未達成となつた。</p> <p>各ノーカー残業デーは、業務効率化等の改善を図り目標を達成できた。</p> <p>リリートレイン燃料に使用している食用廃油の回収を行い、目標を上回つた。</p> <p>オオハンゴンソウの侵入は確認されなかった。</p> <p>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。</p>	<p>各目標において、尽力がなされていることを評価します。目標達成まで至らなかつた電気使用量についても一定以上の努力していることは評価に値すると考えます。引き続き令和6年度の目標達成に向けご尽力願います。</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、連絡等を定めた。</p> <p>▼新規採用の普通作業員が中途退職して欠員が発生したが、速やかに求人を行い人員を確保した。</p>	<p>7月に臨時職員の欠員が発生したが、速やかに補充し、人</p>	<p>適切に人員を配置し、安全教育や研修を実施するこ</p>

	<p>▼全スタッフに対して安全教育やハラスマント研修を実施した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼未受講者がサービス接遇実務検定3級を取得した。</p> <p>▼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。</p>	<p>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。</p>	<p>とで効果的なスキルアップを行えていると評価します。</p>
	<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼イベント情報をマスメディアに情報提供とともに、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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼ユリ協会や英国王立園芸協会のユリ部会とのユリ種子の交換を行い、展示植物の充実を図った。</p>	<p>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したことにより、スタッフ全体の安全に対する意識が向上した。</p> <p>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。</p>	<p>スタッフの安全教育などを実施し、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。また、積極的に情報発信を行い公園利用の向上を図ったことについても評価します。</p>
	<p>▼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。</p> <p>▼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。</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"> ・管理事務所等機械警備、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) ・電気工作物保安管理業務、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・ピン等処理業務 ・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 	<p>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。</p>	<p>適切な管理が実施されていると判断します。</p>

- ・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
R6.3.14	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
<協議会メンバー>	
札幌市みどりの推進部みどりの管理課 公園維持係長、管理係2名 (公財)札幌市公園緑化協会 事業4課長、統括管理責任者1名	
▼北区役所、札幌力クタスクラブ、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。	

▽ 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。

▽ 要望・苦情対応

- ▼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。
- ▼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。
苦情・要望8件

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。特に施設・設備の老朽化や料金改定など、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つた。

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。

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とで、的確な対応を図れたと捉えている。

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おり、来館者からも評価されていることを評価します。

適切に管理されているものと判断します。

寄せられた苦情要望に対して、情報共有するなど適切な対応を行っていると評価します。

	<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼記録・報告等を計画通りに適切に実施した。 ▼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。 ▼アンケート調査を実施し、管理運営の参考としている。 ▼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。 ▼札幌市の業務等検査にも適切に対応した。 	<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>記録・モニタリング・報告・評価が適切に実施されており、公園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	<p>▽ 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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いわゆる届出・対応等を行った。 <ul style="list-style-type: none"> ・全てのスタッフに対し、北海道最低賃金960円(令和5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、希望の申し込みを隨時受け付けた。 ・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「えるばし」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、各公園の担当課長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、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。 	<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なうなど、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、各公園職員を集め安全大会を開催し、安全講習の実施に取り組んだ。事故が発生した際には、安全衛生委員会において、再発防止に向けた原因と対策について検討を実施し、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>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <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、職場環境維持向上に向けた取り組みについて評価します。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<ul style="list-style-type: none"> ・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>▼当財団では、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4名を正規職員に内定した。</p> <p>▼労働災害 0件</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> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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、利用者サービスに努めた。</p> <p>▼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。</p> <p>▼損害賠償責任保険は要求水準に適合したものに加入了。</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>▼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一点検・自動ドア点検、消防設備点検を実施した。</p> <p>▼レストランの内装改修を、札幌市と協議して指定管理者が実施した。</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</p>	<p>A B C D</p> <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に実施し、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> <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>公園利用者の安全確保に向け研修会等が適切に実施されています。</p> <p>各施設の状況に応じて、適切な保守が実施されています。</p>

	<p>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>▽ 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>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	<p>▽ 植物に関する学習機会の提供業務</p> <p>▼植物に関する講習会 15回実施 受講者216人</p> <p>▼植物に関する展示会 21回開催 入場者80,553人(展示会毎の合計)</p> <p>▼緑の相談業務を4月23日～10月29日の木、日曜日に実施し、633件(前年度1,049件)の相談を受け付けた。 (前年度比60%)</p>	<p>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則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" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>百合が原公園の特徴を生かした活用ができていると評価します。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<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っぽろ公園だより・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>▽ 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</p> <p>▼ボランティアコーディネーターを配置した。</p> <p>▼ボランティアの活動状況</p> <table border="0"> <tr> <td>ローズヒップ(バラ管理)活動28日 延べ224人</td> </tr> <tr> <td>(前年比139減)</td> </tr> <tr> <td>クローバー(宿根草管理)活動25日 延べ121人</td> </tr> <tr> <td>(前年比8人増)</td> </tr> <tr> <td>ミモザ(温室植物管理)活動85日 延べ254人</td> </tr> <tr> <td>(前年比30人減)</td> </tr> <tr> <td>ガイド(公園ガイド)活動35日 延べ211人</td> </tr> <tr> <td>(前年比47人増)</td> </tr> <tr> <td>クリーンアップ・研修会等</td> </tr> <tr> <td>活動5日 延べ30人</td> </tr> <tr> <td>(前年比26人減)</td> </tr> </table>	ローズヒップ(バラ管理)活動28日 延べ224人	(前年比139減)	クローバー(宿根草管理)活動25日 延べ121人	(前年比8人増)	ミモザ(温室植物管理)活動85日 延べ254人	(前年比30人減)	ガイド(公園ガイド)活動35日 延べ211人	(前年比47人増)	クリーンアップ・研修会等	活動5日 延べ30人	(前年比26人減)	<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。</p> <p>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>
ローズヒップ(バラ管理)活動28日 延べ224人														
(前年比139減)														
クローバー(宿根草管理)活動25日 延べ121人														
(前年比8人増)														
ミモザ(温室植物管理)活動85日 延べ254人														
(前年比30人減)														
ガイド(公園ガイド)活動35日 延べ211人														
(前年比47人増)														
クリーンアップ・研修会等														
活動5日 延べ30人														
(前年比26人減)														

(5)施設利用に関する業務	△ 利用件数等				A 猛暑やこれまで無料にしていたユーザーの有料化などマイナス要因が多かった割にはそれほど利用者が落ち込んでいないことは評価できると思います。	B C D		
		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績				
温室	件数(件)	—	—	—	有料施設の利用人数は、猛暑等の影響により、昨年度比での利用者は減少した。世界の庭園は、日本庭園がリニューアルオープンしたこともあり、利用者数が増加した。			
	人数(人)	80242	—	69789				
	稼働率(%)	—	—	—				
世界の庭園	件数(件)	—	—	—	リリートレインは、今年度から一般料金を360円から350円に変更したほか、65歳以上の利用者の有料化等料金設定を変更した。事前の周知により、料金変更に伴う混乱は少なかった。			
	人数(人)	33414	—	35252				
	稼働率(%)	—	—	—				
リリートレイン	件数(件)	—	—	—				
	人数(人)	67908	—	50861				
	稼働率(%)	—	—	—				
△ 不承認0件、取消し0件、減免85,626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。								

(6)付随業務	△ 広報業務	A B C D	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。HPの他、SNS、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な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>▼公園施設でのイベント情報、開花情報、各種お知らせなど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、施設のPR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> <ul style="list-style-type: none"> ・公式ホームページ アクセス数(ページビュー数)は940,493件となり、前年度比約136%の閲覧数となった。 ・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。 ・Instagram(インスタグラム) ツールの特性を生かし、開花状況、イベント情報を都度アップし、公園の情報発信に努めた。 ・公園だよりWeb版の公開 3月より紙ベースの公園だよりからWeb版への変更しイベントに特化したページを公開した。 ▼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6年3月29日に公開した。 <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>		

2 自主事業その他

△ 自主事業	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、手数料事業の収入が計画を下回った一方で、売店事業の収入売上を伸ばしたことにより、全体計画を達成したことを評価します。また、ワークショップが好評を得るなど、意欲的に取り組んでいることを評価します。
<p>△ 売店事業</p> <p>売上高3,971千円(計画3,639千円) ※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6,214千円(計画6,539千円)</p> <p>△ イベント事業</p> <p>売上高646千円(計画540千円)</p> <p>△ その他収入</p> <p><u>収益事業から公益事業への振替収入 3,070千円</u></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1名雇用した。</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。

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>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"> ・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%) 	<p>アンケートの満足度については、平均では総合、接遇共に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。</p> <p>引き続き、利用者の満足度の向上に努めたい。</p>			
結果概要	<p>緑のセンター常設(4/1~3/31、回収式)90名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度は 91% ・接遇満足度は 81% <p>展示会(7/1~9/30、回収式)63名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度は 91% ・接遇満足度は 93% <p>全体平均</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度は 91% ・接遇満足度は 87% 	<p>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。</p> <p>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。</p>			
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【苦情】 芝生内での犬の散歩について、条例では定められていないのに立入禁止にしているのはどうしてなのか。</p> <p>【対応】 管理規則にはないが、衛生的な観点から、公園側からのお願いとして立入禁止にしている旨を説明した。札幌市に連絡し、掲示している看板の名称等の変更指示を受け、後日修正した看板を掲示した。</p> <p>【苦情】 公園東側の芝生でパンツ一枚で寝そべっている人がいるので、確認してほしい。</p> <p>【対応】 現地周辺を確認したが、見当たらなかった。以前よりウォーキング及び日光浴を目的として来園する男性と考えられる。非常識な行動等がないことから、当面は様子見とした。</p> <p>【苦情】 犬の「持込禁止」と書かれた看板があるが、「持込」の表現はおかしいのではないか。また犬に対象を絞るようなマークもいかがなものか。</p> <p>【対応】 札幌市と回答について協議し、ピクトグラムを削除して対象掲示物の文言を「ペットの散歩はご遠慮ください」に変更すると回答した。</p> <p>【苦情】 犬の散歩をしている利用者の、相次ぐルール無視を何とかできないものか。(指摘の時間帯は朝5時半~7時半)</p> <p>【対応】 朝を中心に場所や時間を変えながらの巡回・指導を行うと回答。芝生利用やノーリードなどについて数組に指導を実施した。</p>				

	<p>【苦情】 世界の百合広場の池近くでキツネに餌を与えて写真撮影をしている人がいる。病気などがあるためやめさせてほしい。</p> <p>【対応】 餌やり禁止の看板設置や巡回時の声かけ・指導を実施しており、引き続き実施すると回答。</p>	
	<p>【苦情】 展示会の終了時刻について受付で案内してほしかった。チケットを買ったのに終了していて残念だった。</p> <p>【対応】 開催時間前に終了する展示会は、最終日に終了時刻の案内を券売機に掲示する。また利用受付時に、展示会が終了していることを案内して確認する。</p>	
	<p>【苦情】 植物売店を利用しに来たが、屋外部分が冬期閉鎖されており、温室からの入場を案内する掲示がされていた。温室に入館するには入館料を徴収されるがこのシステムはおかしいのではないか。</p> <p>【対応】 冬期間は温室入口からしか植物売店に入れないので、展示会期間中は温室入館料が必要となる旨を説明した。後日、札幌市の担当者が来園、今後の対応方法について協議し、受付にて植物売店利用のみの方は、温室入館料を徴収しないこととした。</p>	
	<p>【苦情】 公園東口までバスで来たが、温室まで5分と書いてあつたところ、迷って30分以上かかった。案内看板があると聞いたが見つけられなかつたため、看板を見逃さないことを注意する旨など、ホームページに書いてもらいたい。</p> <p>【対応】 バス停留所の正面フェンス及び東口入口に案内看板を立てているが、積雪の影響によりバスの昇降位置が移動していたため、見える位置と角度に修正した。また公園ホームページの「アクセス」に、冬期も園内を通行できる旨と、緑のセンターまでの経路図面を追加した。</p>	

4 収支状況

△ 収支				A	B	C	D
項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)				
収入	150,004	159,549	9,545				
指定管理業務収入	141,644	146,811	5,167				
指定管理費	129,488	130,576	1,088				
利用料金	12,156	16,235	4,079				
その他	0	0	0				
自主事業収入	8,360	12,738	4,378				
支出	150,585	148,861	▲ 1,724				
指定管理業務支出	144,155	139,978	▲ 4,177				
自主事業支出	6,430	8,883	2,453				
収入-支出	▲ 581	10,688	11,269				
利益還元	0	0	0				
法人税等	249	313	64				
純利益	-830	10,375	11,205				
△ 説明	<p>▼ 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(電気料金)」により1,088千円の増となった。</p> <p>▼ 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4,079千円の増となった。</p> <p>▼ 自主事業収入は、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、花の見頃に合わせたオリジナル商品の販売の結果、計画より4,378千円の増となった。</p> <p>▼ 指定管理業務支出は、燃料費、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4,177千円の減となった。</p> <p>▼ 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2,453千円の増となった。</p> <p>▼ 利益還元については、公益法人の特質上、協会全体として収益の約半分を公益事業に繰り入れている。</p>						

<確認項目> ※評価項目ではありません。

△ 安定経営能力の維持	適	不適
▼札幌市公園緑化協会の財務状況等は、令和5年度、赤字決算となり、運営安定化積立資産も取り崩すこととなった。次年度以降、なお一層の経費節減が求められるものの、自主事業の好調を引き続き継続し、経営能力の安定化を図っていく。また、他の構成企業についても、前年度から大きな変化はなく、安定経営能力に問題はない。		
△ 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
▼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。		

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は落ち着きつつあるが、インバウンドの団体利用が増加している。利用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。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ることで、景観レベルの向上に努めた。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。新たにSNS(Instagram)を導入して情報発信に努めており、着実にフォロワー数は増加している。</p> <p>・体験講座の開催日数増加や新規事業のスタンプラリーなどでは、既存のリピーター層のほか、子どもや若い世代の参加が目立つことから、利用者層の幅を広げることができていると捉える。</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、積極的な情報発信などが功を奏して大幅に増加した。世界の庭園は、日本庭園がリニューアルオープンとなり、利用者数が増加した。</p> <p>・収益事業収入は、花の見頃にあわせたオリジナル商品の開発と不足のない提供に努め、販売は好調であった。</p>	<p>・新型コロナウイルスに関する影響によって当公園の魅力が再認識されたことから、公園利用者は依然として多い状況である。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>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。また職員教育なども積極的に行っていくことについても評価します。</p> <p>情報発信を行い利用者の増加を図り、結果来園者増、料金収入増、グッズの販売も好調と好循環が生まれたことは評価します。</p> <p>今後も安全確保を大前提に来園者の満足度を高める運営にご尽力ください。</p>	<p>来園者が気軽に園芸を体験できる公園の特性を生かいたイベントを開催し、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>