

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	豊平公園	所在地	豊平区豊平5条13丁目
告示年月日	昭和52年3月22日	面積	73,667m ²
公園種別	地区公園		
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	豊平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	緑のセンター、散策園路、池、鉄製遊具、庭球場		
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		
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、庭球場)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>▼コミュニティ活動の拠点の一つと位置付け、市民や関係諸機関との連携を強化し、緑資源の積極的な活用を図り、集いの場としての魅力を高める。</p> <p>▼都市における多様な環境圧の下、みどりのオープンスペースとしての存在効果を高める。</p> <p>▼緑化植物園への多様なニーズに応え適切なサービスを提供する。</p>	<p>緑のセンターで活動する緑の相談員や植物同好会等と連携して展示会や講習会を開催するとともに、緑のセンターによりの発行による情報発信を行い市民緑化の普及に貢献することができた。</p> <p>百合が原公園、平岡樹芸センターとの展示植物の連携や緑の相談件数が多い時期、相談者へ他施設の案内を図るなど、市民サービスに務めることができた。</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>各種団体、他公園との連携を図ることにより、情報の発信・共有を効率よく行い、市民サービスに務めたことは評価します。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<p>▽ 事業目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼みどりの情報発信施設として、札幌のみどりの環境づくりに貢献する。 ・百合が原公園、」平岡樹芸センターと連携し緑の相談業務の実施。 ・展示会、講習会の開催。 ・公式ホームページ、マスメディア等による情報発信。 ▼植物を通した交流で、園芸文化の発展をサポートする。 ・緑のセンターだよりの発行、ボランティアの支援を行った。 ・ミニライラックコレクションの造成。 ▼地域交流の拠点として公園利用を推進する。 ・みどり小学校の校外学習の対応。 ・近隣町内会とスノーキャンドルイベントの協力連携、地域清掃活動のサポートを行った。 ・地域の児童発達支援施設とスノーキャンドルイベントの協力連携を行った。 	<p>利用者が快適に利用できるよう、不法行為、迷惑行為などに対してのホームページでの啓発、利用指導や注意看板を設置したこと、マナー啓発を図ることができた。</p> <p>緑のセンター等の設備運用の定期点検や、効率的、長寿命化を図れるよう管理方法を随時改善し、電気、ガス、灯油の消費削減に取り組むことで環境負荷の軽減に努めた。</p>	<p>各目標に対しアクションを起こし成果につなげていることについて評価します。</p>
<p>▽ 持続可能な社会の実現に向けた取り組み</p> <p>当協会のSDGsへの主要なアクション</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼適切な公園管理・みどり豊かな都市づくり <ul style="list-style-type: none"> ・計画に基づく公園管理を実施し、有機肥料や木酢液、キチンキトサン液の自然由来の製品を活用しながら減農薬による植物管理に取り組んだ。 ・登録ボランティア「豊平公園花とハーブの会」や近隣町内会と協働で公園内維持管理や催事対応を行った。 ▼誰もが利用しやすい環境づくり <ul style="list-style-type: none"> ・平等利用の確保のため、スタッフ全員バリアフリー講習や接遇講習を受講させている。 ▼環境保全・環境教育 <ul style="list-style-type: none"> ・動植物の環境確保のため、メリハリのある草刈を実施するとともに、未草刈エリアの確保、オオウバユリやササの保全に取り組んだ。 ・特定外来植物オオハンゴンソウの駆除を毎年実施。 ・豊平みどり小学校の校外学習の受け入れを行った。 ・生物多様性さっぽろ活動拠点施設として生物多様性クイズラリー2024に参加した。 ▼気候変動対策 <ul style="list-style-type: none"> ・電気使用量の削減のため、小まめな館内消灯、日の出、日の入りに合わせた園路灯のタイマー変更を実施した。 ・緑のセンターGHPボイラー、バックヤードハウス灯油ボイラーの小まめな温度調整を行い省エネに取り組んだ。 ・アイドリングストップ機能付き業務車両を導入している。 ・雨水浸透型レイズド花壇の活用による節水。 ▼資源の有効利用 <ul style="list-style-type: none"> ・剪定枝等の植物残渣のチップ化等のリサイクルを行い公園内への還元を行った。 ・緑のセンター内に家庭から出る廃食油の回収ボックスを設置した。 ・設備、作業機械の点検を行い、長寿命化を図った。 ▼働きやすい環境づくり <ul style="list-style-type: none"> ・外部講師によるハラスマント研修を受講した。 ・メンタルヘルス推進担当者を設置。 ・安全衛生委員会を設置し、月1回の会議を実地し中央労働災害防止協会へ入会。 	<p>植物の減農薬管理、講習の実施、環境の保全・教育、省エネ、資源の有効活用、良好な職場環境の構築に取り組み持続可能な管理運営に取り組んだことを評価する。</p>	<p>持続可能な社会の実現に向け、出来ることを洗い出し、様々な取り組みを行っていることについて評価します。</p>

▽ 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、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、その他不当な理由によって公園の平等利用が妨げられることのないよう、全スタッフに対する教育を徹底して、公園・施設の適切な管理運営を行う。

平等利用確保の取り組み

▼スタッフへの平等利用に関する教育指導の徹底

4月3日、17日に接遇講習を全スタッフを対象に実施、7月17日に未受講者を対象にバリアフリー講習を実施し利用者に対する意識向上を図った。

▼車いす2台の配置、ホームページは、日本語、英語ページ対応、日本語、英語のパンフレット配置、授乳室の設置、ベビーカーの貸し出しについて、計画通りに実施した。

▼違法・不正行為の防止

ペットの放し飼い、テントによる野宿、火気の使用などの行為に対して、注意看板の設置・巡回・指導を計画通り実施した。また、有料施設では利用案内・注意事項の掲示を行った。

▼小さな子供でもわかるよう、スタッフのネームプレートはひらがなで大きく表記した。

▼催事等については、公式ホームページの他、インターネットを利用されない方のために、マスメディアへの情報提供、園内掲示、緑のセンターだより、公園だよりを発行及び市内各公共施設窓口に配架し多様な情報提供を行った。

▽ 地球温暖化防止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の認証を受けて運用する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どと、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、令和2年度～4年度平均値目標を上回らない。

(結果:目標比105.4%となり増加し目標未達成)

▼ノーギャラリーの超過勤務時間の合計が、令和4年度実績を上回らない。

(結果:令和5年度比132.6%と増加し目標未達成)

▼ノーギャラリーにおいて、超過勤務時間0の日数について、令和4年度実績を下回らない。

(結果:令和5年度比76.2%と減少し目標未達成)

▼特定外来生物の侵入軽減(オオハシゴンソウ)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と駆除後の状況について確認(被度の記録)を行う。

(結果:侵入率0～25%を確認後、全数を駆除した)

▼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、オンライン生き物クイズラリー等を取り組みのPRをした。

▼事務用品等は、グリーン用品を購入するよう努めた。

▼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、目標について周知した。

公園利用者に不公平感や不快感を感じさせないために、

スタッフ全員の接遇研修や、未受講者へのバリアフリー講習の受講、また、園内でのマナー啓発活動に取組み、利用者サービスや維持管理の向上、安心・安全な管理運営に努めることができた。管理運営においては、みどりの発信基地としての取組みを継続し、定期的な催事情報をホームページ等でタイムリーに提供することができた。苦情や要望を受けた際の情報共有、再発防止及び改善に努めたことを評価する。

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。

苦情要望情報共有再発防止についての取り組みは、引き続き取り組みをお願いします。

研修による環境負荷軽減についてスタッフ教育を実施し、情報共有と環境意識の啓発を図った。電気使用量については全体的な節電の他、園路灯の点灯・消灯時間の設定変更を行い、省エネに取り組んだ。また、冬期間のボイラー稼働設定やこまめな温度調整を心がけたが、目標値設定後、改修による園路灯数の増加や不点灯箇所の修繕が終わり昨年同様、結果的に目標を達成できなかった。方向性は間違っていないため、取り組みを継続したい。来園者が多く、対応に追われ残業時間減等の目標達成ができなかつた。今後も業務の効率化を継続したい。

各目標に対し目標達成まで至らかしたこと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されることを望みます。

	<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、労働関係法令遵守、雇用環境維持向上)</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接遇研修・ハラスマント研修・アクセシビリティ研修等を実施した。</p>	<p>計画通り適正に人員を配置し、研修や取り組みを行うことで安全面の向上やコンプライアンスの徹底を図ることができた。</p>	<p>適切に人員を配置し、安全教育や研修を実施するこ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>利用者へのサービスや維持管理の向上、安全性を確保するうえにおいて、接遇研修・ハラスマント研修等の教育訓練、作業における安全教育の実施、未受講者の外部サービス接遇研修・バリアフリー講習・普通救命講習(更新講習含む)・テールゲートリフターなどの各種作業機械安全講習を受講した。また、作業前のミーティング等で安全や苦情・要望に係わる情報の共有を図るため、口頭、文書により周知した。</p>	<p>年度初めに安全教育を実施し、事故防止に努めた。また、労災事故が発生時には事故検証と再発防止教育を実施して改善を図ることができた。また、接遇研修や救急救命研修等を計画通り実施することでスタッフのスキルアップを図ることができた。</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"> ・緑のセンター機械警備業務 ・駐車場開場業務 ・緑のセンター自動ドア保守点検業務 ・緑のセンターエレベーター一点検業務 ・緑のセンター加湿器点検業務 ・電気工作物保守点検業務 ・緑のセンター空調設備点検業務 ・バックヤードハウスボイラー設備点検業務 ・遊具等保守点検業務 ・消防設備点検業務 ・防火対象物点検業務 ・緑のセンター館内清掃(床3回/年、ガラス1回/年) ・倒木処理業務 ・カン・бин等処理業務 ・産業廃棄物処理 ・カラスの巣撤去・子ガラス保護業務、ハチの巣駆除 ・除雪業務 	<p>第三者に対する委託については札幌市に承認を申請し、実施計画に沿って適切に履行して滞りなく業務を完了することができ、併せて設備関係の定期点検等を実施し施設の長寿命化を図ることができた。</p>	<p>適正に委託業務の管理が実施されていると評価します。また様々な状況の変化に応じた、柔軟な対応も評価します。</p>
	<p>▽ 市民との協働、地域等との連携による取り組み</p> <p>▼市民との協働、地域等との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登録ボランティア「豊平公園花とハーブの会」の活動 ・近隣町内会等との連携(豊平十二分区町内会等) <ul style="list-style-type: none"> 周辺地域清掃活動、イベント協力 ・北海きたえーると豊平公園温水プールとの連携 ・きたえーる地域連絡会に加入 	<p>ボランティア、町内会、近隣公共施設と連携・協力し、公園の活性化を図れたと捉える。</p>	<p>適正に行えてることを評価します。</p>

	<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)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>開催回</th><th>協議・報告内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>運営協議会 第1回 R6.3.14</td><td>管理業務の実施状況・管理運営上の問題点・改善提案・利用者の声及び対応状況・自主事業の対応状況・その他</td></tr> <tr> <td colspan="2"><協議会メンバー></td></tr> <tr> <td colspan="2">公園維持係長、公園管理係長、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</td></tr> </tbody> </table>	開催回	協議・報告内容	運営協議会 第1回 R6.3.14	管理業務の実施状況・管理運営上の問題点・改善提案・利用者の声及び対応状況・自主事業の対応状況・その他	<協議会メンバー>		公園維持係長、公園管理係長、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		<p>運営協議会を開催し、緑のセンターの運営に関わる問題点、園内維持管理や施設、設備の課題、次年度に向けた方針等について協議できたと捉える。</p>	<p>運営協議会が開催され、管理運営上の問題点、施設管理上の課題等が指定管理者と札幌市で共有され、管理運営水準の向上に資する協議が行われています。</p>
開催回	協議・報告内容										
運営協議会 第1回 R6.3.14	管理業務の実施状況・管理運営上の問題点・改善提案・利用者の声及び対応状況・自主事業の対応状況・その他										
<協議会メンバー>											
公園維持係長、公園管理係長、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											
	<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。</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>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>資金管理、現金管理共に適正に管理されています。</p>								
	<p>▽ 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、迅速且つ的確に対応した。また、報告票を作成し、スタッフに周知するとともに協会本部と情報を共有し、札幌市への報告を行った。本年度も樹木の伐採、園内維持管理、犬の糞尿、テニスコート利用、カラス、駐車場パスマート設備、除雪等に関する多様な苦情・要望があったが、対応可能なものについては極力対応した。また、有料施設の維持管理や緑のセンターだよりに関する称賛もあった。</p> <p>令和5年度の要望・苦情件数</p> <p>屋外：要望5件、苦情8件、称賛2件</p> <p>施設内：要望5件、苦情2件、称賛3件</p>	<p>要望・苦情・称賛の発生時、スタッフ間の情報共有をし、要望・苦情については精査し、対応可能なものから改善に努めている。多様な苦情・要望が寄せられているが、都度、適切に対応していると判断する。</p>	<p>寄せられた苦情要望に対して、適切な対応を行っていると評価します。</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、管理運営の参考としている。集計結果については、図書コーナーで閲覧可能としている。</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>記録・モニタリング・報告・評価を適切に実施するとともに、利用者から得た情報を収集し、項目の改善や反映を図ることで管理の向上を目指した。接遇満足度、総合満足度は要求水準及び指定管理者目標値を高くクリアし達成したことを評価する。</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寄与していると評価します。</p>								

		A	B	C	D
(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> <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、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。 ・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、ノーギャラリ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、各公園職員を集め安全大会を開催し、安全講習の実施にも取り組んだ。</p> <p>また、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証を実施し、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>			

	<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>▼労災事故 1件（ハチ刺され1件）</p>	<p>1件の労災事故の発生を反省し、事故の検証、再発防止策について、スタッフ全員参加による安全再教育の実施、意見交換を行い意識啓発に取り組むことができた。</p>	<p>労災事故0を目指し、より綿密な安全教育の実施をお願いします。</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>▼業務の実施にあたっては公園利用者の安全を第一に考え、巡回・点検などを行い、情報提供の看板設置、不良箇所の修繕、適宜清掃を行うなど事故防止対策に努めた。緑のセンターは専門業者による施設点検を行い、適正に管理した。</p> <p>▼管理業務実施にあたり、損害賠償保険は要求水準に適合したものに加入した。</p> <p>▼スタッフ全員が、普通応急手当講習(AED操作含む)を受講し、今年度は新規講習1名、再講習者1名が受講し、傷病者対応能力の向上を図るとともに、救急救命についての再認識を行っている。</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>▼公園内の施設、設備については利用者が安心・快適に利用できるよう、施設・設備の点検を適切に実施した。なお、空調機械設備等の機器類、機械警備、消防設備点検、遊具等保守点検、駐車場ゲート開場等を第三者委託により実施した。緑地管理は、計画通りに作業を実施し、特に枯損木・枯れ枝処理、園内樹木の剪定作業を重点的に取り組んだ。</p> <p>▼札幌市発注の花木園トレリス改修、危険木処理、剪定等については札幌市や施工業者と綿密に打合せし対応し安全管理に努めた。</p> <p>▼緑のセンターアトリウム、相談室の雨漏り対策においては、札幌市所管部局と建築保全課と連携して原因と対策を検討した。</p> <p>▼駐車場管理として利用者による設備破損事故が2件発生し現状修復を行うとともにパステート式駐車場の駐車券認証機故障期間において修繕まで混乱の発生の無いよう場内の利用者動線を確保した。</p> <p>▼見本池給水バルブ、ポンプ室井水配管ボールバルブの破損に対し、修繕及び応急処置を図り迅速に対応した。</p>	<p>緑のセンターの運営に関しては施設や設備の点検、清掃を適宜行い、安全かつ正常に運用できるよう維持管理に努めた。施設保全に関する業務委託は札幌市に承認をいただき、適正に実施した。</p> <p>利用者対応として、スタッフ全員が消防訓練の実施と普通応急手当講習を受講しており、緊急時に備えている。</p> <p>公園施設・設備の維持については適切に管理し、メンテナンスを心がけていたため、トラブルに関しても支障をきたすことなく対処できた。樹木の剪定については数年計画で取り組み景観向上を継続中である。今後も施設・設備の安全管理には細心の注意を払い、施設の長寿命化と利用者の安全確保に努めたい。</p>	<p>A B C D</p> <p>公園利用者の安全確保に向け、必要な施設管理や保険加入、消防訓練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、適切な維持修繕作業が実施されています。</p>

	<p>▽ 防災</p> <p>▼緊急時の連絡体制を構築し、緊急時に備えた。</p> <p>▼5月、11月に自衛消防隊の消防訓練を実施し、緑のセンターに設置している防災設備の種類や使用法の確認、消火器等の取扱いについて訓練し、緊急時の対応を改めて確認したほか、EMS研修での緊急事態対応研修を実施するとともに、当協会での2023年度安全標語を掲示し、スタッフの安全意識を高めた。</p> <p>▼各種感染症の感染防止のため、緑のセンター内の換気、消毒用アルコールの設置、館内の定期消毒、非接触型体温測定器の設置を継続し、スタッフ及び来園者の安全確保に取り組んだ。</p>	<p>防災に関しては消防訓練やスタッフへの緊急時手順研修を行い、災害時には適切に対処できるよう対応することができた。また、引き続き各種感染症対策を継続し、施設利用者の安全確保を図ることができた。</p>	<p>引き続き適正で柔軟な対応を行っていただきたいです。</p>				
(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 55回開催 参加者576人(R4年度比166人増)</p> <p>▼展示会 25回開催 来館者61,266人(R4年度比27,370人増)</p> <p>▽ みどりの相談業務</p> <p>▼花と緑に関する相談対応(面談と電話)を毎週6回(10~12時・13~16時)実施した。 相談件数11,082件 (R4年度比3,667件減)</p> <p>▽協働・協力団体との連携</p> <p>▼登録ボランティア「豊平公園花とハーブの会」と連携して23回の園内ボランティア活動を行い、延べ活動人数は270名となった。また、植物愛好団体と協力し18回の展示会を開催した。</p>	<p>計画通り、講習会・展示会を全て実施することができた。特に、高知県立牧野植物園との協力、日本植物園協会と連携し開催した特別展示「牧野富太郎パネル展」も好評で多くの来館者を集客することができた。また、緑の相談件数の減は、コロナ禍が去り市民の日常生活も通常に戻り、多用途余暇利用が拡大し、ガーデニング、家庭菜園需要者が減少傾向となつたと捉えている。</p> <p>公園ボランティアと共に植物管理やイベント対応を行ったが、猛暑のため8月の活動は休止とした。コロナ禍が過ぎ、新規活動者も入会し、楽しく活動することができた。継続して会員とのコミュニケーションを図り、サポートに努めたい。また、植物愛好団体においては継続した連携協力のもと、市民緑化普及のため貢献できたと捉えている。</p>	<table border="1" style="width: 100px; margin-bottom: 5px;"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>講習会・展示会の実施について、参加者が増加している事を評価します。 みどりの相談業務も含め、豊平公園の役目を十分果たせていると評価します。</p> <p>各団体との強固な連携を保ち、引き続き各活動にご尽力いただきたいです。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

(5) 施設利用
に関する業
務

▽ 利用件数等

		R4実績	R5計画	R5実績
貸室	件数(件)	254	—	269
	人数(人)	8,433	—	12,267
	稼働率(%)	17	—	20
庭球場	件数(件)	1,435	—	1,407
	人数(人)	6,617	—	6,904
	稼働率(%)	48	—	49

	R4実績	R5計画	R5実績
イベント	0	—	0
学校行事	60	—	77
その他	138	—	95

▽ 不承認0件、 取消し0件、 減免26件、 還付36件

▽ 利用促進の取組

▼施設の催事等の案内は、開催前にマスメディアへの広報、園内掲示やホームページ掲載、地下鉄駅掲示板への掲示等を行い、集客に努めた。

▼テニスコートではコートコンディション維持に気を配り、特に秋の落葉時期の清掃頻度を上げた結果、利用者から称賛をいただいた。

▼貸室の稼働率を上げるため、所管部局と協議し従来貸出している緑化推進関連での利用の他、町内会、学校、PTA等へも利用拡大を行い、ホームページや館内掲示での周知を図った結果、稼働率を上げることができた。

A B C D

貸室においては、利用対象拡大を継続し、ホームページや館内掲示で周知を図った結果稼働率の向上を図ることができた。また、テニスコートにおいては、引き続き良好なコートコンディションを維持したい。なお、緑のセンターでは、催事等に関するマスメディアへの広報活動も積極的に継続した結果、多くの取材を受け来園者増に繋げた。今後も広報活動による公園の利用促進を継続しながら、集客を目指したい。

(6)付隨業務		A	B	C	D
▽ 広報業務	<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>▼ 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。</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172,779件となり、前年度比約138%の閲覧数となった。 ・メールフォームの活用 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迅速に対応した。 ・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。 ・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6年3月29日に公開した。 ▼ プレスリリースの活用 開花情報やイベント情報等の告知を発信するため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>今年度は、開花状況、イベント等に関する問い合わせが多く、リアルタイムで情報提供ができるツールとして、質問への回答を含め、公式ホームページでの情報発信をこまめに継続したことが功を奏し、閲覧数の増加につながったと考える。</p> <p>メールフォームでの質問等に迅速に対応し、公園利用時の不安を取り除き、安心して来園できるよう取り組んだ結果、今年度も来園者の方より「ホームページを見ている」とのお声がけをいただいた。また、プレスリリースによるマスメディア媒体の活用や、ホームページの的確な更新によるアクセス数の増加により、来園者につなげることができた。</p>	<p>広報誌「緑のセンターだより」を月1回発行し、各区役所、各公園等にて4月～11月は各月1,200部、12月～3月は各月900部を配布した。</p>	<p>今年度も出演したFMラジオでは、公園のタイムリーな情報を発信するなど、積極的に広報活動を進めることができた。</p>	
▽ 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

		A	B	C	D
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼売店業務収入 789千円(前年度比約83%増) 前年度 431千円 令和5年度計画 970千円</p> <p>▼イベント事業収入 826千円(前年度比約90%増) 前年度 433千円 令和5年度計画 480千円</p> <p>▼花売店・自動販売機手数料収入 812千円(前年度比約18%増) 前年度 686千円 令和5年度計画 450千円</p> <p>▼受託事業収入 10千円 前年度 0千円 令和5年度計画 0千円</p>	<p>自主事業収入は広報効果や来園者増により、全体的に增收となり前年度比を上回り、売店業務収入以外は計画収入もクリアした。特にイベント収入はマスメディアにも積極的に広報し、宿根草、バラの講習会を筆頭に各講座が人気となり、収入を倍増させることができた。</p>				イベントの周知を積極的に行い収益増に結びつけたことを評価します。今後もさらなる収益増につながるようご尽力いただきたいです。

3 利用者の満足度

		A	B	C	D																	
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>実施方法</td><td> 4月1日～3月31日 講習会などのイベント時にアンケートボックスを設置し収集 回答者497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) ・公園総合満足度の要求水準 70%(75%) ・接遇満足度の要求水準 80%(85%) </td><td> アンケートでの満足度の結果は、接遇満足度、公園総合満足度ともに、札幌市の要求水準及び指定管理者の目標値を超えることができ、利用者に高く評価を得られたと捉える。 また、施設、展示会等、緑の相談の満足度も高く、同様に評価を得られたと捉えている。 </td><td></td><td></td><td>札幌市の要求水準を上回る評価を得ており、90%以上の総合満足度を得ていることは評価に値すると考えます。寄せられる苦情については、真摯に受け止められ迅速に対応されていることを評価します。今後も適切かつ迅速な対応をお願いします。</td></tr> <tr> <td>結果概要</td><td> ・公園総合満足度: 91.3% ・接遇満足度: 88.1% その他の満足度(豊平公園調査) ・緑のセンターの施設満足度: 91.2% ・展示会・講習会の満足度: 94.7% ・緑の相談の利用満足度: 87.9% </td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望との対応</td><td> <p>【苦情】 昨年度伐採した野草園シンジュの伐採理由の説明を求められる。</p> <p>【対応】 枝折れが多い樹種であるため、利用者の安全確保のため伐採したことを説明し納得。</p> </td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	実施方法	4月1日～3月31日 講習会などのイベント時にアンケートボックスを設置し収集 回答者497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) ・公園総合満足度の要求水準 70%(75%) ・接遇満足度の要求水準 80%(85%)	アンケートでの満足度の結果は、接遇満足度、公園総合満足度ともに、札幌市の要求水準及び指定管理者の目標値を超えることができ、利用者に高く評価を得られたと捉える。 また、施設、展示会等、緑の相談の満足度も高く、同様に評価を得られたと捉えている。			札幌市の要求水準を上回る評価を得ており、90%以上の総合満足度を得ていることは評価に値すると考えます。寄せられる苦情については、真摯に受け止められ迅速に対応されていることを評価します。今後も適切かつ迅速な対応をお願いします。	結果概要	・公園総合満足度: 91.3% ・接遇満足度: 88.1% その他の満足度(豊平公園調査) ・緑のセンターの施設満足度: 91.2% ・展示会・講習会の満足度: 94.7% ・緑の相談の利用満足度: 87.9%					利用者からの意見・要望との対応	<p>【苦情】 昨年度伐採した野草園シンジュの伐採理由の説明を求められる。</p> <p>【対応】 枝折れが多い樹種であるため、利用者の安全確保のため伐採したことを説明し納得。</p>								
実施方法	4月1日～3月31日 講習会などのイベント時にアンケートボックスを設置し収集 回答者497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) ・公園総合満足度の要求水準 70%(75%) ・接遇満足度の要求水準 80%(85%)	アンケートでの満足度の結果は、接遇満足度、公園総合満足度ともに、札幌市の要求水準及び指定管理者の目標値を超えることができ、利用者に高く評価を得られたと捉える。 また、施設、展示会等、緑の相談の満足度も高く、同様に評価を得られたと捉えている。			札幌市の要求水準を上回る評価を得ており、90%以上の総合満足度を得ていることは評価に値すると考えます。寄せられる苦情については、真摯に受け止められ迅速に対応されていることを評価します。今後も適切かつ迅速な対応をお願いします。																	
結果概要	・公園総合満足度: 91.3% ・接遇満足度: 88.1% その他の満足度(豊平公園調査) ・緑のセンターの施設満足度: 91.2% ・展示会・講習会の満足度: 94.7% ・緑の相談の利用満足度: 87.9%																					
利用者からの意見・要望との対応	<p>【苦情】 昨年度伐採した野草園シンジュの伐採理由の説明を求められる。</p> <p>【対応】 枝折れが多い樹種であるため、利用者の安全確保のため伐採したことを説明し納得。</p>																					

	<p>利用者からの意見・要望とその対応</p> <p>【要望】 講習会資料の文字が小さく、字を大きくしてほしい。 【対応】 字が小さく読みづらいテキストは可能な限り拡大印刷で対応することとした。</p> <p>【苦情】 園内の剪定が悪い、花木園トレリスが錆びて酷い、ムスカリの小径のロープ柵も劣化している、ゴミや落ち葉も酷い。 【対応】 植栽の維持管理は指定管理者の造園技能士と相談して対応、ロープ柵は更新、ゴミ・落ち葉は回収、トレリスの劣化は札幌市へ報告すると回答し、納得。</p> <p>【要望】 公園内にカフェがあるとよい。 【対応】 7月よりキッチンカーを配置。</p> <p>【苦情】 緑の相談電話がつながらない。 【対応】 相談者に1人の相談時間の短縮をお願いする、曜日により他公園の相談コーナーを紹介する。</p> <p>【要望】 宿根草講座の秋の球根についての講習会を行ってほしい。 【対応】 講師と相談し、今年度秋の講習会の追加開催とした。</p> <p>【苦情】 屋外多目的トイレの目的外長時間占用。 【対応】 掲示にて対応。</p> <p>【苦情】 カラスに威嚇、攻撃された。 【対応】 カラスの習性行動、公園での対策を説明し納得。</p> <p>【苦情】 駐車場トラブル、駐車場パスマートの退場時の駐車カードが入らない、トラブル時の案内表示が悪い。 【対応】 謝罪と、設備に不具合は無し、案内表示改善で対応。</p> <p>【要望】 植物ラベルが分かりづらい、樹名板増。要望3件。 【対応】 同じエリア内の同一植物には表示していない、野草園は植物の生長に合わせて、設置の時期を工夫しているが、タイミングにより見づらくなってしまわないよう注意する。</p>	<p>意見・要望については、今年度も多様な意見・要望が寄せられたが、一つ一つ丁寧に対応したことでの一定の理解が得られたと捉えている。今後も公園を快適に利用していただくため、利用者の声を収集・分析し、管理運営への反映に繋げたい。</p>	
--	--	---	--

	<p>【要望】 広報さっぽろに講習会のお知らせを載せてほしい。地デジ放送札幌市からのお知らせに洋ラン展の案内が出ていない。広報さっぽろに関する要望2件。</p> <p>【対応】 こちらでも確認してみると伝えたが、本人が直接、広報課へ連絡すると返答。</p> <p>【苦情】 緑のセンター閉館後、ライトを付けて声を出している方がいる。緑のセンターで把握しているのか。</p> <p>【対応】 把握していることを説明、把握しているのならよいと納得。</p> <p>【苦情】 緑の相談で相談員が変わることごとに説明が違う。</p> <p>【対応】 時期が変わると作業も変わるが、納得されず、対応する相談員を固定することで対応。</p> <p>【要望】 日曜日のチッパー作業は避けられないか。</p> <p>【対応】 土日祝日は公園利用者も多いため、ヤードでのチッパー作業を行っていたが、天候にも左右されるが、なるべく対応したい。</p> <p>【要望】 隣接する診療所から公園に雪が投げ入れられ通路を塞いでいるので改善してほしい。</p> <p>【対応】 ドクタークロークの設置もあるため、以前より院長と協議済みのため、公園で除雪し通路確保としている。</p> <p>【苦情】 今年東京から越してきて、公園を散歩しているが、犬の小便が雪に跡が残り不衛生である。</p> <p>【対応】 札幌の公園の現状を説明し、看板等でマナーの啓発を行っているがなかなか改善に苦慮している。ご意見は札幌市へ報告することで回答。</p> <p>【苦情】 花木園トレリス周辺を除雪作業を行っていた際、除雪機で作業中に進入してきた利用者へ注意をした際の対応が悪い。</p> <p>【対応】 謝罪し納得。</p>			
--	---	--	--	--

4 収支状況

▽ 収支				(千円)	A	B	C	D
項目	R5計画	R5決算	差					
収入	59,668	61,013	1,345					
指定管理業務収入	57,768	58,457	689					
指定管理費	55,877	56,516	639					
利用料金	1,891	1,941	50					
その他			0					
自主事業収入	1,900	2,556	656					
支出	59,471	60,286	815					
指定管理業務支出	58,933	57,735	▲ 1,198					
自主事業支出	538	2,551	2,013					
収入-支出	197	727	530					
利益還元	0	0	0					
法人税等	197	29	▲ 168					
純利益	0	698	698					

▽ 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(電気料金等)」により639千円の増となった。
- ▼ 自主事業収入は、売店収入や手数料収入が増加し、講習会等の受講料収入も好調で、計画より656千円の増となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、全体の経費節減を図り、計画より1,198千円の減となった。
- ▼ 自主事業支出は、収入増に伴う商品仕入費、事務局経費等の増加のため、計画より2,013千円の増となった。
- ▼ 利益還元については、公益法人の特質上、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。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持	▼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。	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. 管理運営に関しては緑地管理、施設管理において、計画通り対応することができた。労災事故0を目指したが、作業中のハチ刺傷事故が1件発生してしまったが引き続き、発生0を目指したい。その他、日常業務での巡回・清掃・点検の実施、施設・設備に関する専門的な技術が必要な法定点検等の項目については、これまでどおり外注で対応し利用者等の安全確保を図ることができた。指定管理期間中の外注業務のうち、緑のセンター機械警備、ガスボイラー・エアコン、エレベーター点検業務等は、5年契約による経費削減を図ることができた。</p> <p>2. 計画通り催事や維持管理に取り組んだ結果、公園総合満足度と接遇満足度の両方で札幌市の要求水準及び指定管理者の目標値を達成し評価する。</p> <p>3. 苦情・要望に関しては例年通り、多様な内容が寄せられ対応に苦慮したが、一件、一件丁寧に対応し、理解を得られたと捉えている。2月のカラス瞬崩壊により、今後ファンに関する苦情・要望が減ることを期待したい。</p> <p>4. 広報に関しては、緑のセンターで毎月発行している広報誌により、開花・イベント情報を効果的に情報発信出来たほか、マスメディアへの緑のセンターの催事や開花情報の発信、ホームページへの迅速な情報更新、テレビ中継等の対応や地域ラジオへの出演など、情報発信を強化したことで、公園の魅力を発信し来園者増に繋げた。</p> <p>5. 効率的な園路灯消点灯管理や冬期間のGHPガスボイラーの温度設定管理を行い、できる限りの省エネ管理に取り組んだが、令和5年度も電気使用量の目標値をクリアできなかつた。継続して省エネ管理に努めたい。</p> <p>6. 日常の巡回、施設点検を行った結果、利用者の安全確保が図れたと捉えている。</p> <p>7. 当公園は日本植物園協会に加入しており、令和5年度は、高知市で総会・大会が開催され、高知県立牧野植物園の視察も行った。また、牧野植物園の協力と日本植物園協会との連携により、7月に「牧野富太郎パネル展」を開催できたこと評価する。</p> <p>8. 市民協働においては、登録ボランティア「豊平公園花とハーブの会」の活動をサポートしながら市民協働を推進することができた。</p>	<p>1. 安全管理・教育を徹底し、引き続き労災事故0を目指す。</p> <p>2. 管理運営の工夫を図り、引き続き利用促進と満足度の向上に努める。</p> <p>3. 限られた予算の中での、効率的な管理運営を図り、公園管理の質の向上を図る。</p> <p>4. SNSを活用し、的確な広報発信に努め、催事での利用者・参加者の定員確保を目指す。</p> <p>5. 緑のセンター及び公園内設備の、安全で効率的な管理を行い、引き続き電気使用量の節減を図る。</p> <p>6. 園内や施設の異常を早期発見できるよう日常点検を継続し、安全管理に努める。特に強風時の倒木や落ち枝に注意を図る。</p> <p>7. 日本植物園協会と連携し、他施設との情報共有、情報交換に取り組む。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>緑化に関する普及啓発活動を積極的に行い、市民にも親しまれていますことを評価します。また参加者に飽きられないようなものになっており、高評価を得ていることを評価します。</p> <p>苦情や要望については、根気強く丁寧に対応されていることを評価します。</p> <p>今後も引き続き取り組んでいただきたいと思います。</p>	<p>引き続き、公園利用者の安全確保を第一に管理運営を行っていただきたい。また、職員への教育も徹底し、事故の無い管理運営を目指し取り組んでいただきたい。</p>