

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
告示年月日	昭和58年7月15日	面積	253,816㎡
公園種別	総合公園		
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	世界のユリ広場、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	平成26年4月1日～平成30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 平成29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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ▼ 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、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。 ▼ 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>また、札幌の快適な都市環境を推進する上で、百合が原公園を『花と緑の活動拠点』と位置づけ、以下を重点基本方針として策定した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 花と緑の活動拠点としての活動の拡充を図る。 ▼ 公園での環境活動を拡充する。 ▼ 地域・市民とともに、百合が原公園の公園文化を育てます。 <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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、火気の使用など等の行為に対して、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、英語・中国語のパンフレット作成・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と改修工事休館中は、管理事務所にて車椅子を配置し、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3回実施し、愛犬家のマナー向上を図った。 ▼ 緑のセンター・駅舎・遊具・トイレ改修工事に関わる休館及び利用休止情報の事前発信と期間内発信を強化し、利用できなかったトラブルを防止できた。特に、9月下旬から11月上旬まで園内で利用可能なトイレが改修工事により一時無くなる期間が発生するため、札幌市と協議し、指定管理者の負担で多目的水洗トイレをレンタルし混乱を避けた。 ▼ 2月13日までの冬期間は、緑のセンターが改修工事休館のため、管理事務所トイレが利用できることを園内掲示で周知し対応した。 	<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>また、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の普及・啓発を目的として、重点基本方針を策定した。また、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っていると捉えている。</p> <p>計画に沿って、スタッフの教育、巡回対応等を行った。夏期に、芝生内への犬の放し飼いについての苦情が発生し、ランダムに早朝巡回・指導を行い対応した。</p> <p>また、緑のセンター及び駅舎改修工事期間中は、公園内の利便設備の提供が低下するため、事前に対応策を計画し札幌市の承認を得て対応したため、トラブルなく平等利用の確保に努めたことを評価する。</p>	<p>A B C D</p> <p>基本方針を定め、適正に管理運営がなされていると判断します。</p> <p>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、改修工事にトイレをレンタルし、利用者の利便性確保に努めている点を評価します。</p>

▽ 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、平成28年度実績を上回らない。
(結果:平成28年度比98.7%)

▼ノー残業デーの超過勤務時間の実績の記録。
(結果:平成29年度実績114時間)

▼ノー残業デーにおいて、超過勤務時間数0の日数を記録する。(結果:平成29年実績21日)

▼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:侵入率0~20%を確認し、駆除後0%)

▼食用廃油回収量を平成28年度の回収量を下回らない。

(結果:平成28年度比127.4%)

▼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を通じ環境教育を行った。

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、食用廃油の回収量ともに目標を達成した。電気使用量については、施設休館もあり、前年度使用量を下回った。また、食用廃油の回収については、緑のセンター休館中、駅舎と管理事務所で回収を継続し、提供者へ花の種をプレゼントするなどのサービスを行い、前年度目標値を大きく上回ることができた。オオハンゴンソウは侵入を確認記録をした後、駆除を行い侵入の軽減を行うことができた。侵入量は少ないため、各年度で確認と駆除を継続し根絶を目指したい。生物多様性さっぽろ活動拠点として、札幌市の生物多様性の取り組みPRや講習会、職場体験において公園発生材のリサイクルの取り組みを紹介し、市民への環境教育の普及・啓発に取り組めたことを評価する。

食用廃油の回収など積極的な環境配慮の推進に努めている点を評価します。

▽ 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。
- ▼仕様書のとおり職員を配置するため、4月、5月に採用を行った。1月から3月の期間、冬期伐採・剪定作業を大幅に実施するため当初計画していなかった作業員3名を増員し、景観と被圧による植物生育環境の改善を図った。
- ▼当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。

人員配置及び人材育成について、計画通りに実施しているが、冬季の樹木管理など、必要な業務を達成するため、指定管理者の負担で作業人員の増員を図り対応できたことを評価する。また、管理運営レベルの向上を図るために、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。

施設の管理運営に必要な職員が配置されており、適切な組織の確立がなされていると判断します。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼各種の教育訓練を計画通り実施した。
- ▼石等の飛散が無いリール式の草刈機械、飛散防止刈払機アタッチメントのカルマを積極的に使用し、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導入して、作業効率の向上及び経費削減を図った。
- ▼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コミに情報提供し、取材の促進を促し公園の活性化を図った。
- ▼百合管理の更なる知識、技術向上を図るため、外部アドバイザーの導入を継続して行った。
- ▼芝生管理の効率化を図るため、北海道大学農学研究院と共同で調査研究を行ってきたが、今年度は引き続き調査場所としての提供を行った。

安全な維持管理、タイムリーな園内情報提供、職員の技術向上を図る上で、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作業効率の向上に努めた。特に、使用する草刈機械については、作業内容、作業場所に合わせた機材選択を行うとともに、適材人員を配置し、来園者に危険が及ばないよう対応したことを評価する。また、外部機関や人材を有効に活用し管理レベルの向上が図れている。

教育訓練等によりスタッフの意識向上に努めており、来園者の安全性の確保や快適性の向上に向けて取り組んでいると判断します。

▽ 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業務、入金機設置・現金運搬業務
- ・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整備業務
- ・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
- ・遊具等保守点検業務
- ・夜間巡回警備及び門扉開閉業務
- ・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点検整備
- ・踏切遮断器、軌道点検
- ・カラスの巣撤去・子ガラス保護業務、ハチの巣駆除
- ・地下貯蔵タンク漏洩検査業務
- ・除雪業務

▽ 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
H30.3.12	管理業務の実施状況
	管理運営上の問題点
	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
<協議会メンバー>	
札幌市みどりの推進部みどりの管理課 みどりの管理係長、公園維持係長、担当者2名 (公財)札幌市公園緑化協会 事業課担当課長、百合が原公園技術主査	

▼北海道蘭友会、セントポーリア愛好会等の各植物愛好団体と連絡調整を図り展示会を共催した。

委託業務については、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。

適切な管理が実施されていると判断します。

本年度は、札幌市との運営協議会を1回開催し、施設・設備の修繕及び改修や管理運営の課題について協議を実施した。特に老朽化している瀋陽庭園等の園内設備の修繕、ユリ花壇の維持管理の課題、利用者からの要望などについて、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、継続して植物愛好会と連携した展示会を計画通り開催し、来館者から好評を得たことを評価する。

要求水準どおり、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いる。

<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>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>不正経理等の事故は発生していない。</p>	<p>適切に管理されているものと判断します。</p>
<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苦情対応についての研修を実施した。</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・要望については、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>適切に対応されていると判断します。</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。</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・評価を適切に実施し、それによる利用者からの情報を収集、改善、反映を図り、管理運営の向上を目指した。</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	公園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"> <tr> <td data-bbox="1246 159 1294 185">A</td> <td data-bbox="1299 159 1347 185">B</td> <td data-bbox="1351 159 1399 185">C</td> <td data-bbox="1404 159 1452 185">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1241 192 1452 371">適切に法令遵守及び雇用環境や職場環境の維持向上に努めているものと判断します。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に法令遵守及び雇用環境や職場環境の維持向上に努めているものと判断します。			
	A		B	C	D						
適切に法令遵守及び雇用環境や職場環境の維持向上に努めているものと判断します。											
<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、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810円(平成29年10月1日発効、発行前までは786円)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。 <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>											

(3) 施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)		A B C D
	<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>▼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。</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した。</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に、未受講者対象に普通救急救命講習を受講させ、緊急時の対応に備えている。</p>	<p>適切に実施されているものと判断します。</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>▼専門業者による遊具等の点検、緑のセンターポイラー点検、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、遊具撤去・設置、緑のセンター温室路盤改修・ツバキの小道作製・カーテン撤去及び再設置、リリートレイン踏切遮断器修繕、危険木・支障木伐採を札幌市と協議して実施した。</p> <p>▼春から夏期間の土日祭日の混雑時、駐車場に交通誘導員を配置し混雑の緩和を図った。</p> <p>▼園内ベンチについては、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>▼世界の百合広場管理のレベルアップを目指し、外部アドバイザーによる技術指導を依頼した。</p> <p>▼札幌市貸与備品の点検を実施した。</p> <p>▼緑のセンター・駅舎改修工事、遊具・トイレ更新工事等に関わり、札幌市住宅管理公社・設計会社・施工業者と連絡調整を図り対応した。</p>	<p>各施設・設備の維持管理を計画に沿って実施した。また、指定管理者が担う修繕等、所管の札幌市と協議が必要な修繕等について整理し、管理運営に支障を来さないよう対応するとともに、長寿命化に取り組んだ。なお、改修工事期間中、施工業者との定例会議に参加して情報の共有と的確な調整を図り、来園者への利便確保を行いながら計画通り工事の完了を迎えることができた。</p>	<p>施設の老朽化が進んでいる中、日常点検や定期点検の実施により、施設の劣化を早期に発見し、市と情報共有し対策を図っている。また、改修工事期間の情報共有を適切に行い、来園者の利便性確保に努めている点を</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>台風、強風の時等の対応として、防災対応手順に則り、予防対策、発生時対策を実施し、公園内では必要に応じて立ち入り禁止、迂回路を設け、利用者の安全確保に努めることができた。また、研修を通じスタッフの防災意識の向上も図れている。</p>	<p>適切な対応が実施されていると判断します。</p>

(4)事業の計画・実施業務	▽ 講習会・展示会、相談業務		A B C D
	<p>▼植物に関する講習会 17回実施 受講者225人(計画520人)</p> <p>▼植物に関する展示会 12回開催 入場者49,928人(計画41,500人)</p> <p>▼緑の相談業務を4月23日～6月18日の木、日曜日に実施し、877件の相談を受け付けた。</p>	<p>講習会・展示会ともに、公園の特性を生かした内容とし、公園の価値の向上とともに、効果的に都市緑化の普及を図ることができた。今年度は、施設の改修工事による長期休館のため、講習会・展示会の開催回数が半減したが、緑のセンターリニューアルオープンに向けての広報発信を効果的に行い、多くの来館者を得ることができた。その結果、展示会の入場者において目標を上回ることができた。また、緑の相談件数については休館の影響で昨年実績(2,556件)を大きく下回ったが、短い期間でも園芸普及に貢献していると捉えている。</p>	<p>百合が原公園の特徴を生かした活用ができてしていると判断されます。また、緑のセンターのリニューアルオープンに向けて効果的な広報発信を行った結果、来館者の増員となった点を評価します。</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> <p>ローズヒップ(バラ管理)活動22日 延べ220人(前年比135人増)</p> <p>クローバー(宿根草管理)活動16日 延べ53人(前年比1人増)</p> <p>ミモザ(温室植物管理)活動70日 延べ314人(前年比115人減)</p> <p>ガイド(公園ガイド・養成講座)活動73日 延べ439人(前年比39人減)</p> <p>クリーンアップ・研修会等 活動38日 230人(前年比40人減)</p>	<p>ボランティアコーディネーターを配置し、みどりの基本計画に則り、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。施設改修工事の影響で、ミモザ・ガイドボランティアの活動者数は減少したが、全体に無理なく楽しく活動することができた。また、ボランティア説明会を5回開催したり、活動の向上を図るための研修会や他公園ボランティアグループとの交流会を行うなどし、ボランティアの活動支援を積極的に行った。</p>	<p>適正に運営されていると判断します。</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、ライラックツアー、紅葉ツアー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>▼開花情報をホームページや園内掲示板、園内動線看板設置による情報発信を行い来園者への利便を図った。</p>	<p>情報発信はフラワーパークの務めであり、集客の不可欠な手法であることを踏まえ、効果的に対応できたと捉える。</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>																																																																
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等(有料利用者数)</p> <table border="1" data-bbox="383 660 981 1265"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">温室</td> <td>件数(件)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>22,581</td> <td>32,810</td> <td>14,069</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">世界の庭園</td> <td>件数(件)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>8,226</td> <td>8,610</td> <td>7,923</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">リゾートレイン</td> <td>件数(件)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>23,097</td> <td>24,410</td> <td>20,453</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>H28実績</td> <td>H29計画</td> <td>H29実績</td> </tr> <tr> <td colspan="2">イベント</td> <td>0</td> <td>—</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="2">学校行事</td> <td>93</td> <td>—</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td colspan="2">その他</td> <td>203</td> <td>—</td> <td>208</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し0件、減免64,531件、還付0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼世界の庭園を、紅葉時期の10月に無料開放した。</p> <p>▼改修休館により緑のセンター内ガーデンショップを管理事務所横に移設し仮設売店として継続した。</p> <p>▼展示会、講習会等の自主事業を計画通りに実施した。</p> <p>▼北区主催の事業、百合が原コンサートに協力した。</p>			H28実績	H29計画	H29実績	温室	件数(件)	—	—	—	人数(人)	22,581	32,810	14,069	稼働率(%)	—	—	—	世界の庭園	件数(件)	—	—	—	人数(人)	8,226	8,610	7,923	稼働率(%)	—	—	—	リゾートレイン	件数(件)	—	—	—	人数(人)	23,097	24,410	20,453	稼働率(%)	—	—	—			H28実績	H29計画	H29実績	イベント		0	—	0	学校行事		93	—	96	その他		203	—	208	<p>有料施設の利用人数は施設改修工事休館による利用減が顕著であったが、ガーデンショップの移転やリニューアル効果の情報発信など、営業期間中にできる創意工夫を行い来園者確保の努力を行った結果、一番影響の出ると想定された温室の有料利用者は7カ月の休館であったにも関わらず、前年比約40%減に留めることができた。</p>	<p>A B C D</p> <p>改修による休館の影響がある中、適切に運営されていると判断します。</p>
		H28実績	H29計画	H29実績																																																															
温室	件数(件)	—	—	—																																																															
	人数(人)	22,581	32,810	14,069																																																															
	稼働率(%)	—	—	—																																																															
世界の庭園	件数(件)	—	—	—																																																															
	人数(人)	8,226	8,610	7,923																																																															
	稼働率(%)	—	—	—																																																															
リゾートレイン	件数(件)	—	—	—																																																															
	人数(人)	23,097	24,410	20,453																																																															
	稼働率(%)	—	—	—																																																															
		H28実績	H29計画	H29実績																																																															
イベント		0	—	0																																																															
学校行事		93	—	96																																																															
その他		203	—	208																																																															

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼広報さっぽろのほか、ホームページ、マスコミへの情報の投げ込み、有料広告、市内観光案内所との連携、地下鉄掲示板の活用、市内他施設との連携によるサテライト(イベントPR展示)展示等により、広報活動を行った。 電子メールによる広報手段の確立を図り、マスコミ関係への情報提供件数を効率的に行った。 ▼ホームページのアクセス数は173,504件となり、前年度とほぼ同じ結果となった。</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>広報媒体の有効的活用を目指し、マスコミへの定期的な情報提供、市内各掲示板、電子媒体大通情報ステーション等の電子媒体の活用を図り、集客に努めた。サテライト展示では、北区民センター1Fホールで百合が原公園ボランティア活動のパネル紹介、リースの展示を行い、来館者から好評を得たとともに、公園のPRが図れたと考える。また、積極的にホームページの更新を行ったことにより、施設休館の影響も出ず、アクセス数が増加した前年度数値を維持できた。</p>	<p>A B C D</p> <p>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。</p>
2 自主事業その他			
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼ 売店事業 売上高 32,235千円(計画15,404千円) ※PGクラブ、双眼鏡レンタル収入を含む</p> <p>▼ 手数料事業(レストラン・移動販売車・自動販売機) 売上高 2,070千円(計画 2,580千円)</p> <p>▼ イベント事業 売上高70千円(計画 119千円) ※講習会の有料施設利用料金収入を含む</p> <p>▼ その他収入 受託事業収入、自主公益事業への振り替え収入 913千円</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・庭園受付に、障がい者を3名雇用した。</p>	<p>自主事業は、全体の合計で目標値比195%の増収となった。年度当初の時点で、施設改修工事の工事期間が不確定であったため、収入目標を抑えた結果でもあるが、工事期間中でも仮設臨時売店を設置し営業を継続するなど、自主努力した結果と評価する</p> <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。</p>	<p>A B C D</p> <p>改修による休館の影響がある中、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。</p> <p>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。</p>	

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	公園利用者への対面式アンケート イベント参加者への回収式アンケート 満足度については、札幌市の要求水準から+5%を目標値に設定 ・公園総合満足度の目標値 75% ・接遇満足度の目標値 85%
結果概要	キッチンガーデン展参加者(5/9～5/28、回収式) 95名 ・総合満足度は 81% ・接遇満足度は 72% ダリア園利用者(9/1～9/30、回収式) 107名 ・公園総合満足度は 90% ・接遇満足度は84% 世界の庭園利用者(10/1～11/3、回収式)119名 ・公園総合満足度は 78% ・接遇満足度は 80% ・ミモザコンサート(3/3 対面式)110名 ・公園総合満足度は 95% ・接遇満足度は 83% 全体平均 ・公園総合満足度は 86% ・接遇満足度は 80%
利用者からの意見・要望・苦情等とその対応	【要望】 時間に余裕のある年配者のため毎日どこかに行きたいが、緑化協会の公園はどこも月曜休館で月曜日は行く場所がない。公園ごとに休館日をずらしてほしい。 【対応】 上司に報告すると伝え、納得。 【称賛】 緑のセンターのロビーや温室に置いてある椅子が増えてとても良かった。お年寄りにはありがたい。お年寄りが座って談笑している姿を見てほっこりした。 【対応】 お褒めいただいたことに対する感謝の言葉と、今後も利用者の方にとって過ごしやすい施設運営をしていく旨をお伝えした。 【苦情】 百合が原公園での犬の野放し、ベンチの占拠等について、子どもや老人が不快な思いをしている。子どもに不衛生。また観光客にも恥ずかしい。看板だけでなく、今すぐに巡回・指導してほしい。 【対応】 早朝、日中、夕方に時間を設定して巡回し、声掛けによるマナー啓発と、苦情にのぼった飼い主と思われる人物に指導を行った。

各アンケートの満足度については、総合満足度は指定管理者目標値をクリアすることができた。接遇満足度は回収式のアンケートが多かったことで、スタッフと対面する機会が少ないことが影響し、普通を選択した方の割合が増え、指定管理者の設定した目標値をクリアすることができなかつた。しかし、札幌市の要求水準はクリアしている。今後は、普通の評価とする利用者の満足度を向上させるため、対面式アンケートの活用増や魅力ある展示会等を実施していきたい。

利用者の意見・要望・苦情等に対し真摯に聞き取り、安全で平等な公園の利用の確保に努めた。特に、愛犬家に関わる苦情は毎年発生しているため、根気よく対応し理解を得ていきたい。また、改修工事による利便対応不足やユニバーサル対応施設の不備による苦情も発生したが、全体的に利用者から理解を得ることができ、適切な対応を行ったと捉えている。

A	B	C	D

一部、要求水準未達成が確認されたが、その後のアンケートにおいて改善が見られ、要求水準を達成していることは努力が伺えます。アンケート結果を適切に分析・検討し、さらなる満足度向上に期待します。

【苦情】

問合せをした際に、公園はいつでも営業していると説明されたが、緑のセンターは長期休館だった。説明不足である。また駅の出口について質問したが、度々確認すると保留にされ、基本的な知識が不足している。また、JR百合が原駅から公園までの案内が不十分である。

【対応】

受付時の対応を謝罪し、対応の改善をスタッフ間で情報共有することを説明。百合が原駅の案内については状況を理解していることを伝えて納得。その後、北区土木センターと協議し、駅前既存看板の空きスペースに公園の動線掲示を張り付ける許可を得て9/29に設置した。

【苦情】

1. 車椅子の貸出台数・貸出場所の不案内等、広報周知が不十分であり改善を要望、車椅子貸し出し場所の変更を広報さっぽろで周知してほしい。2. 緑のセンター改修工事に伴い、障害者トイレの代替措置はしていないのか。また東口方面にも多目的トイレの必要性がある。3. 配布している公園図内の身障者用トイレ表示と車椅子貸出場所表示が分かりにくい。1ヵ月後に再度来園し確認する。

【対応】

1. 車椅子保管庫シャッターの常時開放、掲示に台数を追記。2. 管理事務所横に仮設の障がい者用水洗トイレを設置。3. リーフレット増刷時に表示方法を編集・改善する。と回答。その後、苦情はきていないが、札幌市と協議し、10月以降も駅舎改修に伴い、トイレが不足するため、10月いっぱい指定管理者が、仮設の多目的トイレを設置することとした。

【苦情】

緑のセンター利用時に忘れ物をしたと思い、翌日再訪して施設内の搜索をしたいと申し出たが、入館料が発生する旨を伝えられ、いい表情で接遇対応されず不愉快な思いをした。また受付業務についていながら名札を付けていないことも理解できない。

【対応】

苦情受付時に謝罪し、苦情を全管理スタッフに終始し接遇対応の確認と改善を図ること、施設受付業務時には名札をつけることを伝え納得された。

【苦情】

ガーデンショップの店員の接客態度が悪すぎる。接客する気がないのか、とても冷たい対応をいつもしている。8月30日の昼頃にレジをしていた店員が特に態度がよくない。

【対応】

Eメールで受け付けたため、指摘内容について改善指導を行った旨を返信。

【苦情】

利用者が近くにいるにも関わらず草刈作業を続けるのは大変危険である。また子供が泣いているのに作業を続けるのは適切ではなく、同じところを何度もまわっていたが、早く立ち去るように催促されているようで不愉快な思いをした。草刈作業を行う場合、どのような対応や指示をしているのか説明してほしい。

【対応】

毎朝担当職員より作業場所と内容の指示を行い、実施については安全を確保し行なうようにしている。また、利用者の増加で作業が難しくなった場合は作業変更を行うこととしている。担当職員からの指導不足だった可能性もあるため、確認して改善すると伝え、今後に向けて安全作業への指示について改善してもらえれば良いとのことで納得された。

【要望】

多目的トイレの便器設置場所は約6cmの段差があり、車いすの前輪が当たって便器まで進めないため、改善してほしい。

【対応】

直ちに、現地を確認し、現在、改修工事中の緑のセンターは来年2月再オープン予定で、本来使用できる多目的トイレが公園内にしかなく、その間ご迷惑をおかけすることを謝罪した。この件は、上司に伝えるよう依頼された。その後、札幌市と協議し、併設する既存トイレ改修時に合わせて、段差改修をすることとしたが、改修工事では、対応できないため、別途新年度早々対応予定。

【苦情】

芝生広場で野球をしている親子3人に危険なので注意して欲しい。

【対応】

職員と芝生広場に向った。現状を確認したが、親子連れはプラスチック製のバットとボールで野球をしていたと思われ、現場到着時、ボールを転がし遊んでいた。危険はないと判断、利用上好ましくない場合は注意をしていると説明。納得はされなかったが、看板の設置対応や今後、公園側の対応を経過観察したいとのこと。所長の名前を確認後、札幌市に報告すると言われ帰られた。

【苦情】

公園内園路に犬の糞尿があり、気になって歩くに気にならない。特に歩くスキーコースにも踏み入って困っている。公園はどこで管理しているのか、対応について解答して欲しい。(管理事務所へ電話にて)

【対応】

受付スタッフが初期対応し、公園のマナーについては日頃から看板等で啓発を行っており、スキーコースの対応については、担当職員より連絡すると伝えた。その後、所長より苦情者へ連絡し説明。この時期、市内の公園では、糞尿が目立ち苦慮している。糞に関しては巡回をしながら回収作業を行い、スキーコーススタート地点をはじめ、改めて散歩マナーの啓発看板を見直し設置をすると伝え、百合が原公園は、一年を通じ、よく利用しておりこれからも来園したい。今後マナーが良くなることを願っているとわれ、納得された。

【苦情】

百合が原公園のセンターがリニューアルしたのに、HPの写真が古すぎる。緑のセンターが新しくなったことが分かる写真をアップしたほうが良いとの申し出が入り、緑のセンター受付スタッフが受けた。

【対応】

担当者にこのことを伝えることを説明し電話を切った。その後、内線で苦情の報告が所長へ伝えられる。なお、苦情主は氏名、連絡先は告げなかった。HPの各施設の写真には、撮影年月日が記入されているため、今後速やかに更新していきたい。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H29計画	H29決算	差
収入	150,421	176,788	26,367
指定管理業務収入	132,318	141,500	9,182
指定管理費	131,215	131,215	0
利用料金	1,103	10,222	9,119
その他	0	63	63
自主事業収入	18,103	35,288	17,185
支出	150,421	170,605	20,184
指定管理業務支出	139,185	135,880	▲ 3,305
自主事業支出	11,236	34,725	23,489
収入-支出	0	6,183	6,183
利益還元	0	0	0
法人税等	0	112	112
純利益	0	6,071	6,071

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、施設改修工事による営業期間短縮があったが、営業期間中の利用が多く、計画より9,119千円の増となった。
- ▼ その他の収入とは雑収入他である。
- ▼ 自主事業収入は、施設改修工事による店舗縮小及び販売期間短縮による影響もあったが、移設臨時売店による営業に切り替え後好調で、計画より17,185千円の増となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、光熱水費、燃料使用量の抑制等による経費の削減のほか、事務局経費を配賦形式に変更した結果、計画より3,305千円の減となった。
- ▼ 自主事業支出は、目標からの売店収入の増加に伴い商品仕入費等が増加したことなどにより、計画より23,489千円の増となった。
- ▼ 収支は、差引6,071千円の黒字となった。

収入は、年度当初において、施設改修工事の工期が確定していなかったため、収入を抑えた計画を立てたが、設計・施工業者との調整を行い、緑のセンターで約4ヶ月、駅舎で約5ヶ月の営業日数を確保した結果、利用料金収入は、前年比84%となった。また、自主事業収入は、緑のセンター改修工事開始前より仮設売店による営業準備に取り組み、6月中旬の工事開始後も継続して営業を行い、さらに、2月中旬の改修工事後も、営業再開に向けて、事前の情報発信を強化し、限られた期間での集客や収入確保に努力した結果、前年比83%となった。以上のことから、両収入ともに、計画以上の数字を残せた。次に、指定管理支出は、施設改修工事に関わり、光熱水費や燃料使用量が節約され、また、電気契約先の変更により全体的な節約を行えた。自主事業支出については、実施状況の通りである。以上のことから、収入の増加及び支出の抑制による自主努力の結果、安定的な公園の管理・運営を行うことができたと捉えている。

A	B	C	D

改修による休館の影響がある中、臨時売店による影響に切り替える等により、自主事業収入が計画を上回っている点を評価します。適切な分析、状況把握ができており、節約や効率化を意識した運用がなされていると判断します。

<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>▼当団体の財務状況等は、平成29年度、若干の赤字決算になる見込みではあるが、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>		適	不適
<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>			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
<ul style="list-style-type: none"> ・維持管理作業については、植物の生育状況や天候により草刈回数等に若干の差異は出たが、計画通りに実施することができた。 ・公園景観の改善のための計画を作成し、外部専門家からの助言を融合し計画の方向性を見いだした。それに伴い、冬季に樹木の剪定と伐採を行い景観と被圧による植栽環境の改善を進めることができた。なお、次年度に向けて世界の百合広場景観の改善準備を進めている。 ・利用促進事業は、短い温室の営業期間中に展示会等を実施し、施設を花と緑の活動拠点と位置付け、地域の植物同好会や他分野事業者、ボランティア等と連携して実施し、公園の価値の向上とともに、地域交流の活性化を図った。 ・利用料金収入は、今年度各有料施設が改修休館となったため、比較的営業期間に影響のない、リゾートレインの営業を重点ポイントとし沿線植栽の開花情報を含め、広報PR活動を積極的に行った。 ・施設改修工事期間中の園内便益施設の確保については、効果的に対応できたと捉えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・景観改善計画による世界の百合広場の景観改善に取り組み、公園の価値向上を目指す。 ・広報専属スタッフを配置し、広報活動のレベルアップを目指す。 ・園内施設の老朽化が進んでいるため、日常点検を継続し来園者の安全確保に努める。 ・花と緑の活動拠点として、ボランティア活動の支援、植物愛好会との連携強化を継続し、公園の価値の向上とともに、都市緑化を通して地域交流の活性化を図る。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設の老朽化が進んでいるが、点検や補修が適切に行われており、おおむね良好な維持管理状態であると評価できます。百合が原公園としての特徴もよく活かされていると判断できます。</p> <p>引き続き、緑に関する情報発信の重要な拠点として、大切に使用していただける公園を目指し努力してください。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>