

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	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、もつ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 令和元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>▽ 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客講習、未受講受付スタッフのサービス接客検定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</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>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>▼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、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。9月8日に「愛犬といっしょの公園散歩講座in百合が原公園」を北海道愛玩動物協会と札幌市動物管理センターと共催し犬9頭、飼い主17人の参加者があった。</p> <p>▼札幌市発注の屋外トイレ改修工事に伴い、並行して行う仮設トイレ設置業務が遅れたため、指定管理者発注で約1ヶ月仮設トイレを手配し、来園者の利便を確保した。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染拡大防止対策による3月の施設臨時休館の際は、迅速に情報発信と園内での周知を行い、混乱防止に努めた。</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>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>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い対応していると捉える。</p> <p>計画に沿って、スタッフの教育を実施するとともに、マナー違反の利用者に対し、特に野生動物やペットに関連する巡回時の利用指導を行った。マナーの改善については、地道な対応が改善につながると考えている。なお、特に利用者対応の機会が多い受付スタッフや新規採用職員の接客研修の実施や資格検定の受講を行い、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、動線確保や不陸の改善に努め、施設の破損や工事等の情報を迅速に発信し対応を心がけた。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対応として、混乱なく施設の利用規制を行い、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。</p> <p>研修の実施や資格検定の受講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と判断します。</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、H30年度実績を上回らない。
(結果:H30年度比101.1%となり、若干増加。なお、平成30年度は、台風、停電の影響で電気量の消費が少なかった。)

▼ノー残業デーの超過勤務時間の合計が、H30年度実績を上回らない。
(結果:H30年度比17.8%となり、大幅に減少し改善された。)

▼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、H30年度実績を下回らない。
(結果:H30年度比122.6%となり、改善された。)

▼特定外来生物の侵入軽減(オオハongo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50~70%を確認し全て駆除した。)

▼食用廃油回収量をH30年度の回収量を下回らない。
(結果:H30年度比109.2%となり、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。

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。

電気使用量については、比較対象とするH30年度は、台風やブラックアウトの影響による施設休業期間があり、R元年度は、前年実績を若干上回ったが、許容範囲と捉えている。

リリートレインや緑のセンターボイラー燃料の一部として還元されている食用廃油の回収については、春期から秋期にかけては駅舎で、冬期は緑のセンターで回収を行い、提供者へ花の種子をプレゼントするなどのサービスを行い、目標を約10%クリアした。

オオハongoソウについては、2年ぶりに侵入を確認するとともに、別のエリアでも発見し駆除を行った。

なお、継続して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を行うとともに、各園芸講習会、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。

オオハongoソウの除去や生物多様性の取り組みPR、公園発生材のリサイクルなど、環境に配慮した取り組みを実施している点を評価します。

<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼業務分担、指揮命令系統、連絡等を定めた。 ▼4月より欠員による新規採用作業スタッフ臨時職員1名が確保できず、7月には、同じく同臨時職員1名が中途退職したが、8月より確保できた。また、8月中旬より、嘱託職員のボランティアコーディネーターの産休・育休による欠員が発生したが11月に補充し、その間業務に支障のないよう対応した。 ▼高所作業に係わる法律変更に伴い、フルハーネス型安全帯特別教育に職員及び担当作業スタッフを参加させた。また、伐木業務等特別教育にも参加させた。 ▼広報担当者がwebアクセシビリティ講習を受講し、未受講者のサービス接遇実務検定3級を取得した。 ▼未受講者に刈払機の取扱作業車安全衛生教育を受講させた。 ▼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。 	<p>R元年度前半において、臨時職員やボランティアコーディネーターに欠員が発生したが、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ている。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>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。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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技術指導研修を実施した。 	<p>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管理水準の向上に努めた。特に、定期的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。また、広報担当スタッフを配置し、広報事業の活性化を図った結果、的確な情報発信を継続している。なお、指定管理者内の人材を有効に活用し維持管理レベルの向上を図ることができている。</p>	<p>安全教育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。</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)

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、夜間巡回警備及び門扉開閉業務業務
- ・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
- ・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
- ・建築設備定期検査業務

▽ 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
R2.3.10	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2課長、百合が原公園技術主査	

▼北区役所、北海道蘭友会、セントポーリア愛好会、札幌カクタスクラブ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。

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。

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。特に老朽化が激しい、世界の庭園等の修繕計画や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、北区や植物愛好会と連携したイベントや展示会・講習会を3月の臨時休館中を除き、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>▽ 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21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>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>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>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>適切に管理されているものと判断します。</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>
--	--	--	---

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</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861円(令和元年10月3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実施している。 <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り組みを行った。</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り組みを行った。</p> <p>▼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> <p>▼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」を受けている。</p>	<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、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がることができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: #ffcccc;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切に法令遵守に努めていると判断します。また、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。</p>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							

<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼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 ▼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。 ▼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。 ▼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>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;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center; background-color: #ff0000;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;">適切に実施されているものと判断します。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されているものと判断します。			
	A	B	C	D							
適切に実施され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> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼草刈機の修繕・整備を指定管理者で、屋外トイレ改修、瀋陽庭園太湖石修繕、リリートレイン車両エンジンヘッド修繕を札幌市と協議して実施した。 ▼建築設備定期検査を実施した。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼札幌市貸与備品の点検を実施した。 ▼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>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼年明けから徐々に拡大した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うとともに、3月以降、緑のセンター内で開催する展示会、2月下旬以降の講習会の中止を行った。なお、3月以降の緑のセンターの臨時休館を実施した。 	<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た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、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、混乱なく、十分に対応できたと捉えている。</p> <p>緊急事態の対応するために訓練に取り組み、特に台風発生時は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。また、年明けからの新型コロナウイルス感染拡大に伴い、札幌市と連携し、利用者対応、施設臨時休館、自主事業の中止等の情報発信について混乱なく行えた。</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。</p> <p>台風時の対応やコロナウイルス感染拡大に伴う臨時休館等について、適切に対応した点を評価する。</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>▽ 講習会・展示会、相談業務</p> <p>▼植物に関する講習会 24回実施 受講者572人(計画440人)</p> <p>▼植物に関する展示会 21回開催 入場者74,037人(計画42,000人)</p> <p>▼緑の相談業務を4月28日～10月28日の木、日曜日に実施し、1,933件の相談を受け付けた。(前年度1,503件) 前年比129%</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118人(前年比21人減)</p> <p>クローバー(宿根草管理)活動24日 延べ115人(前年比28人増)</p> <p>ミモザ(温室植物管理)活動76日 延べ325人(前年比41人減)</p> <p>ガイド(公園ガイド・養成講座)活動36日 延べ209人(前年比19人減)</p> <p>クリーンアップ・研修会等 活動25日 160人(前年比8人増)</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る情報発信を行い来園者への利便を図った。</p> <p>▼センチュリーロイヤルホテルスカイレストランと業務提携し、百合が原公園花・美食ランチメニュー(チューリップ・ムスカリ、ユリ)を開発し双方で公園の情報発信を行い、集客に努めた。</p>	<p>情報発信はフラワーパークの務めであり、集客のため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。また、新規業務提携として、市内ホテルとのコラボを実施し、公園の価値向上に努めたと捉えている。</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="387 831 983 1267"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H30実績</th> <th>R元計画</th> <th>R元実績</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>64,934</td> <td>57,000</td> <td>61,268</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>13,916</td> <td>21,000</td> <td>24,954</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">リリートレイン</td> <td>件数(件)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>45,823</td> <td>56,000</td> <td>65,869</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="387 1301 983 1473"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H30実績</th> <th>R元計画</th> <th>R元実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>イベント</td> <td></td> <td>2</td> <td>—</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td></td> <td>86</td> <td>—</td> <td>103</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td></td> <td>335</td> <td>—</td> <td>468</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免95,951件、還付0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼リリートレイン子供料金(半額設定)を試験的に4日間実施した。</p> <p>▼2月下旬から3月までの新型コロナウイルス感染拡大防止措置により、一部中止とした以外は、展示会、講習会等の自主事業を計画通りに実施した。</p> <p>▼冬のまちにスノーキャンドルの灯りをともそう2020に参加した。</p> <p>▼北区主催の事業、ほっぴーフェスティバルに協力し、リリートレインの無料開放も実施した。</p>			H30実績	R元計画	R元実績	温室	件数(件)	—	—	—	人数(人)	64,934	57,000	61,268	稼働率(%)	—	—	—	世界の庭園	件数(件)	—	—	—	人数(人)	13,916	21,000	24,954	稼働率(%)	—	—	—	リリートレイン	件数(件)	—	—	—	人数(人)	45,823	56,000	65,869	稼働率(%)	—	—	—			H30実績	R元計画	R元実績	イベント		2	—	2	学校行事		86	—	103	その他		335	—	468	<p>有料施設の利用人数は3月の新型コロナウイルス感染拡大の影響による、緑のセンター臨時休館の影響もあったが、全て計画を上回る実績となった。広報の充実による新鮮な情報発信や、展示会やイベントの充実による効果で、集客に努めたが、第4四半期は、集客を図ることが新型コロナウイルスの感染拡大につながるとの観点で広報できず戻すほみとなった。世界の庭園、リリートレインについては、GWの10連休や好天の日が多かったこともあり、積極的な広報発信の効果によるマスメディアの取材も多く、沢山の利用者を確保できた。</p>	<table border="1" data-bbox="1246 797 1452 831"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため臨時休館もあった中、臨機応変に運営されていると判断します。</p>	A	B	C	D
		H30実績	R元計画	R元実績																																																																			
温室	件数(件)	—	—	—																																																																			
	人数(人)	64,934	57,000	61,268																																																																			
	稼働率(%)	—	—	—																																																																			
世界の庭園	件数(件)	—	—	—																																																																			
	人数(人)	13,916	21,000	24,954																																																																			
	稼働率(%)	—	—	—																																																																			
リリートレイン	件数(件)	—	—	—																																																																			
	人数(人)	45,823	56,000	65,869																																																																			
	稼働率(%)	—	—	—																																																																			
		H30実績	R元計画	R元実績																																																																			
イベント		2	—	2																																																																			
学校行事		86	—	103																																																																			
その他		335	—	468																																																																			
A	B	C	D																																																																				

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</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、取材が増加し緑のセンター温室や世界の庭園、リゾートレインの利用者数目標値を大幅に超えることができた。ただし、温室の利用者数は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、2月以降の広報自粛、3月の臨時休館により、前年度実績を下回った。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染拡大防止による利用規制情報についても、ホームページ等を通じて迅速に発信した。</p> <p>▼ホームページのアクセス数は216,104件となり、前年比109%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2年3月31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>百合が原公園は、集客のための広報活動に強力に取り組んでいる。特に、マスメディアの有効的活用を目指し、定期的な情報提供を繰り返し行っている他、市内各掲示板の活用や、広報さっぽろ地デジアプリ、大通情報ステーション等の電子媒体の活用も図り、集客に努めることができた。また、積極的にホームページの更新を开花時期に合わせて計画的に発信し、新型コロナウイルス関連の公園情報についても、的確な発信ができてい</p> <p>る。</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1,517千円(計画160千円) ※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) 売上高5,872千円(計画5,290千円)</p> <p>▼ イベント事業 売上高65千円(計画34千円)</p> <p>▼ その他収入 ※収益事業から公益事業への振替収入 2,470千円</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、全体的に計画を大きく上回った。植物販売においては、展示会に合わせて展示品と同等の販売品を販売することで、内容の充実を図るとともに、広報発信も連動させ、集客に努めた結果、増収となったことを評価する。</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>新型コロナウイルス感染拡大防止のため臨時休館もあった中、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	<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%)
結果概要	<p>春の花展参加者(4/2~4/21、回収式)93名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度は 89% ・接遇満足度は 80% <p>愛犬といっしょの公園散歩講座(9/8 対面式)9名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公園総合満足度は 100% ・接遇満足度は100% <p>園内利用者アンケート(10/18、対面式)51名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公園総合満足度は 80% ・接遇満足度は 81% <p>・福寿草と雪割草展(2/1~2/13 回収式)50名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公園総合満足度は 91% ・接遇満足度は 87% <p>全体平均</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公園総合満足度は 90% ・接遇満足度は 87%
利用者からの意見・要望・苦情等とその対応	<p>【要望】</p> <p>障がい者用トイレについて、障がい者は座って使用できる人が意外と少ない。ベビーベッドのように畳んで壁に取り付けられるものがあるので是非取り付けてほしい。利用者の意見として伝えてほしい。</p> <p>【対応】</p> <p>話を受けた緑のセンター受付から、管理事務所に報告があった。これについては、施設のバリアフリー化に対して、必要性の判断が難しく、また費用の点もあるため、検討を続けていきたい。</p> <p>【苦情】</p> <p>公園内の多目的トイレが暗く、安全面から使用する気持ちになれない。事故が起きたときは誰が責任を取るのか。また緑のセンターの多目的トイレは、幅広の車椅子での利用には狭く、中で切り返しができないため後進してでなければならず不便。どうかしてほしい。</p> <p>【対応】</p> <p>電話を受けた管理事務所受付が対応した。内容を職員に伝えることを伝えた。その後、屋外トイレについては蛍光灯の状態が問題ないことを確認した。緑のセンターについては、スペースを広げるにはロビー自体を改築しなければならない状態であり、今後の利用状況などをみて検討していきたい。</p>

アンケートの満足度については、総合満足度及び接遇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、景観、情報提供など利用者から一定の評価を受けていると捉えている。今後は、普通と評価された利用者の満足度を満足へ移行させるため、維持管理や事業内容、接遇教育の充実を図りたい。

R元年度は、施設、管理、接遇、マナー、ペット、野生生物等の苦情・要望が多岐に渡り苦慮したが、一件毎に親切丁寧に対応し処理できたと捉えている。特に、野生動物のエサやり、ペットマナーの苦情が増えており、慎重な利用指導が必要と考えている。また、施設の老朽化による苦情については、指定管理者が対応可能なものは迅速に対応しながら、所管の札幌市部局と連携・協議し改善を図っていきたい。

A	B	C	D
公園及び接遇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します。			
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。			

	<p>【苦情】 百合が原公園のレストランに、百合根を使った料理を入れてほしい。また、レストラン店内では音楽が流れているが、音が大きく、レストランの注文の呼び出しの音が聞こえにくい。また、レストランの外に喫煙スペースが設けられているが、その匂いが気になって料理が味わえない。</p> <p>【対応】 直接管理事務所に来られた際に受付スタッフが対応し、職員及びレストランスタッフに内容を報告した。その後確認したところ、百合根を使ったメニューは、検討中である。音楽については、ボリュームを下げるよう指示した。喫煙所については、利用者が位置を動かしてしまふとのことだったが、気を配るよう指示した。</p>
<p>利用者からの意見・要望・苦情等とその対応</p>	<p>【苦情】 自宅の車庫前に公園利用者の路上駐車があるため、車両を移動してほしい。公園混雑時には同様の状況が発生している。</p> <p>【対応】 状況確認をしたが、親子遠足利用で朝から駐車場が満車状態であったため、幼稚園への確認と緑のセンター館内放送で対応したが、移動はされなかった。今後は混雑時に仮設注意看板を設置すると伝え、納得された。</p> <p>【苦情】 公園内(南口広場から苗圃にかけての園路、P2駐車場付近のライラック街道)でカラスに襲われた。何かあってからでは遅いので対処してほしい。</p> <p>【対応】 現場を確認し、対応することを伝え、納得された。南口広場から苗圃にかけては巣立ちの練習をしているカラスがいるため、注意看板を同日設置し、降下防止のテグスを増設した。P2駐車場付近については車両の往来が多くテグス設置が困難なため経過を観察する。</p> <p>【苦情】 駐車場にある公園案内図に従って遊具広場に行ったが遊具が無い。</p> <p>【対応】 対応した世界の庭園受付スタッフが謝罪し、納得された。その後、園内にある総合案内板を全て確認し、依然存在していた遊具広場を消していたテープがはがれている(経年劣化)の確認。ペンキで塗装し修正した。</p> <p>【要望】 (アンケートボックス投書にて)1. 駐車場の白線がほとんど消えており極めて駐車しづらいので、早急に白線を引いて欲しい。 2. 屋外の時計塔が3面時刻が合っていないため早急に直してほしい。</p> <p>【対応】 昨年度より、修繕予算として札幌市へ提出済みであるが、他の優先順位が高い項目から対応しているため、まだ未着手である。そのため、駐車場の白線については、天候と駐車場利用状況をみながら、部分的に白線の引き直している。時計塔についても札幌市と協議を行い、方向性が見えた時点で緑のセンターに掲示する。</p>

<p>【苦情】 リリートレインにおいて、65歳以上の証明可能なものが無かったため料金がかかると説明したが、「見ればわかるだろう」と納得されなかった。</p>
<p>【対応】 運行に支障がでるため、「次回からお持ちください」と伝えて乗車させた。その後苦情主は再度駅舎を訪れて苦情を伝え、管理事務所でも同様のことを伝え帰った。この件に関しての対応に問題はなかった。</p>
<p>【要望】 (アンケートボックス投書にて)温室に展示しているフクシアの吊り下げ位置が高くて上手く撮影できない。</p>
<p>【対応】 利用者の安全性を考えた高さを確保するとともに、種類の違いを近くで見せることも展示方法において必要なことであるため、今後工夫をすることを館内に掲示した。なお、掲示後の反応なし。</p>
<p>【苦情】 温室利用券で世界の庭園を利用しようとしたため、利用できない旨と温室受付での払い戻しについて説明したところ「初めて来た人には、券売機は判りづらい」と激怒された。</p>
<p>【対応】 庭園入場券を世界の庭園受付で購入し、入園された。なお、当利用者は温室利用券の払い戻しには来てない。対応は間違いではなかったが、温室と世界の庭園の距離があること、利用料金が同じ130円であることから、同券で入場していただいてから内部処理を行うことでスムーズな対応ができたと考えられるため、再発防止を図る。</p>
<p>【苦情】 朝7時頃に東口付近で、自転車に乗った男性がカラスに餌やりをしており、カラスが低空飛行をしてくるので危ない。以前にも同様のことがあったため注意してほしい。</p>
<p>【対応】 園内数か所に掲示しているエサやり禁止に関する看板を東口にも設置し、早朝の巡回をランダムに実施する。翌日等に実施した巡回では対象者を見かけることはできなかった。対応は特に問題ないとする。</p>
<p>【苦情】 花木園にある時計塔が以前から時間が合っておらず、修繕を要望しているのに一向に対応してくれない。</p>
<p>【対応】 温室受付にて、早く修繕できるように努力していると回答したところ、北区に言うと言ったため、所管がみどりの管理課であると説明した。 修繕については、業者に発注済みであるが部品の手配に時間を要しており、修繕手配済みである旨を10月13日に時計塔に掲示した。受付スタッフへ、修繕の経過概要がうまく伝わっておらず、的確な説明ができなかったため、情報共有を徹底する。</p>

利用者からの意見・要望・苦情等とその対応	<p>【苦情】 犬の飼い主が、愛犬をモニュメント広場円形芝生内でおしっこをさせたり、ボールで遊ばせている。ベンチにも座らせており、他の利用者や職員が注意しているのを見てはいるが、居なくなると同じ事を繰り返している。悪質であり、止めさせてほしい。特に夕方見かける。</p> <p>【対応】 飼い主のグループは以前から苦情を受けている同一グループと思われ、改めて巡回して指導することを説明したところ、確信犯なのでしばらくの間は巡回指導してほしい、自分はジョギングで利用するので状況を確認するといわれ、電話を切った。その後、一週間ほど毎日夕方の時間帯巡回指導を行う。常駐することはできないため解決が難しいが、対応を継続した。</p>
	<p>【要望】 クリスマスローズやシクラメンの原種を展示し、展示会等のイベントを開催してほしい。「原種シクラメン」等、イベント名に原種の文字を入れることで来場者が増えるのではないかと。イベント時には原種の苗を販売してほしい、と電話にて要望を受けた。</p> <p>【対応】 検討することをお伝えし、納得した。</p>
	<p>【苦情】 P2駐車場から烈々布会館までの歩道周辺に植栽されているモンタナマツの枝が張り出し、歩道は一部曲線のため、自転車や大型犬を連れた散歩の方がいると幅が狭く危ない。対応をお願いしたい。管理事務所来所にて。</p> <p>【対応】 話を聞き、枝抜きや剪定で対応したいと説明し、納得された。その後、要望箇所の剪定処理対応。</p>
	<p>【苦情】 リスの写真を撮影するためにエサを与えている来園者を発見した。自然の生き物に人間がエサを与えると、自然界で生きられなくなるから好ましいことではないと注意したところ「うるさい」と言われた。野生動物にエサを与えないよう注意喚起する貼り紙をしてほしい。</p> <p>【対応】 リスの出現が多いエリアの樹木、および温室前の掲示板に、リスやキツネなどの野生動物にエサを与えないように注意喚起する看板を追加設置した。</p>
	<p>【苦情】 先日掲示した野生生物へのエサやりに関する注意看板を見たが、誰かから苦情があったのか。リスの写真入りだとリスがここに来るとわかり、悪影響のある餌を与えられる。写真を除く、文章のみにするなど考慮してほしい。</p> <p>【対応】 看板の内容については、管理事務所にて検討すると伝え、先日設置した看板内容を少し修正し、設置場所も変更した。</p>

<p>【苦情】 歩くスキーコース上を歩く人が多く、困っている。注意看板を設置している近くは歩いていないが、ないところは歩いている。コース上に数多く設置してほしい。</p> <p>【対応】 事務所で設置場所等を検討することを伝えると、納得された。その後、元々歩くスキーコースの5ヶ所に設置していた注意看板に加えて、歩行者の多い2ヶ所に看板を新設した。</p>
<p>【苦情】 P2駐車場出入口（北側）の生垣の松が伸びすぎて見通しが悪い。車と自転車や人との接触事故が起きかねないため、木を抜くか、短く剪定してほしい。</p> <p>【対応】 状況を確認し、剪定等の対応を検討するとお伝えした。一昨年に同様の要望があった際に切り詰めと枝抜きを行ったが、今回は、利用者及び通行者の安全を確保するため、その後伐木して見通しを広く確保した。</p>
<p>【苦情】 コロナウイルス感染拡大防止で臨時休館していた緑のセンターの開館再開に伴い、換気について、小さい孫を連れて行くので下の換気に不安がある。新たな換気設備は設けないのか、利用者同士の間隔は1m空けられるのか。</p> <p>【対応】 換気対策として天窗、側窓、ドアの開放により空気の停滞を無くすこと、新たな換気設備の追加は無いこと、利用者の接近を緩和するため図書コーナーの椅子とテーブルの一部を撤去することを説明後、新たな換気装置を入れるなど、十分換気するように上司に伝えてほしいと言われ、感染の恐れがあるので、自分は孫を連れて行くのをやめるといい、電話を切られた。館内の換気は既存の窓等の開放で十分に対応できると考えており、説明に問題はなかった。</p>

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H31計画	R元決算	差
収入	147,675	152,060	4,385
指定管理業務収入	142,191	142,136	▲ 55
指定管理費	128,835	128,835	0
利用料金	13,356	13,301	▲ 55
その他	0	0	0
自主事業収入	5,484	9,924	4,440
支出	147,675	144,556	▲ 3,119
指定管理業務支出	146,843	138,339	▲ 8,504
自主事業支出	832	6,217	5,385
収入-支出	0	7,504	7,504
利益還元	0		0
法人税等	0	799	799
純利益	0	6,705	6,705

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、緑のセンターが3月臨時休館となり利用料金が減収となったが、広報戦略の効果により春から秋の利用者が増加し、トータルではほぼ目標に到達した。併せて自主事業収入も相乗効果により好調であった。特に、前年度に緑のセンター温室展示会での展示植物の人気投票を行い、来館園が求める販売用植物の品ぞろえについて分析し、客層が求める販売植物の準備を行い、また、新規事業者への変更となったレストランが人気メニューを取り揃え共に収益増につながることができた。また、支出については、ワークライフバランスを考え、植物灌水の自動化を導入するなど、作業効率を上げ、超勤削減を図ったり、修繕費や原材料費のやり繰りを一部直営対応で賄い、支出節減に努めた。

A B C D
 新型コロナウイルスの影響がある中、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。レストランが人気メニューを取り揃えたり、植物灌水の自動化の導入等、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。

▽ 説明

- ▼利用料金収入はGWの10連休や好天日が多かったこと、公園の情報を的確に発信したことにより、ほぼ計画通りの収入となった。
- ▼自主事業収入は、広報による情報発信を行い、レストランでの人気メニューを取り揃え、ガーデンショップでは植物展示会に合わせた多彩な商品や品質が良い商品を提供した結果、計画より4,440千円の増となった。
- ▼指定管理業務支出は、臨時職員の欠員補充までの賃金や効率的業務による職員等の超勤削減、技術のある直営スタッフによる機械整備を実施することでの修繕費の削減、直営対応の植物生産、臨時休館による光熱水費の節減等により、8,504千円の減となった。
- ▼自主事業支出は、売上増による商品仕入費の増加等により、計画より5,385千円の増となった。
- ▼利益還元はなかった。
- ▼法人税等は、売店収入、自動販売機収入の増加に伴い、799千円の増となった。

<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、令和元年度、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
<ul style="list-style-type: none"> ・維持管理作業については、植物の生育状況や夏期間の降雨不足の影響により、草刈回数等に多少の差異は出たが、利用者や景観に影響を与えることはなかった。また、冬期に果樹を中心に剪定作業を行い景観の維持を図ることができた。 ・H30年度の台風被害による多数の倒木により、公園の景観復旧のため、道内産のアカエゾマツや百合が原公園の植生に向けたドイツウヒの苗木を補植しながら、短期的ではなく、長期的ビジョンで、他の植物と連動した景観創出を目指していきたい。 ・老朽化した作業機械の更新に取り組み、大温室の常設植物に自動灌水装置を設置し、作業の省力化を図ったことで、管理水準の向上とともに経費の削減に取り組めた。 ・広報専任スタッフを配置し、的確な情報発信により利用者増につなげることができた。 ・園内施設の老朽化が進んでいるため、日常巡回・点検を行い来園者の安全確保に努めた。特に、日本庭園は老朽化が激しく、来園者に情報を周知しながら一部利用禁止措置を図り、混乱防止に努めることができた。 ・札幌の花と緑の活動拠点として、専任ボランティアコーディネーターを配置し既存ボランティア活動の支援を行った。また、植物愛好会との連携強化を継続し、展示会や講習会の開催を実施し、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ことができた。 ・百合が原公園を花と緑の活動拠点と位置付け、それに沿った展示会や講習会などの利用促進事業を計画通りに実施した。また、酪農学園大学、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、新型コロナウイルス感染拡大の影響で、緑のセンターが3月臨時休館となったが、それまで広報をはじめ、利用促進の取り組みを進めてきた効果もあり、収入目標を達成することができた。R元年度も、広報専任スタッフの配置効果は大きく、利用状況に反映されたと捉えている。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、札幌市と連携し公園の管理運営に努めたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた利用者対応を行う。また、施設再開のに向けては、停滞した集客の呼び戻しを行う。 ・引き続き、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。 ・老朽化した施設修繕について、札幌市と連携・協議して対応を進めるとともに、日常点検を継続し来園者の安全確保に努める。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>百合が原公園としての特徴もよく活かされており、概ね良好な維持管理状態であると判断できます。</p> <p>また、新型コロナウイルスの影響がある中、臨時休館や施設の再開の際には新型コロナウイルス感染拡大防止に努める等、利用者の安全確保に取り組んだことを評価します。</p> <p>引き続き、緑や花に関する情報発信の拠点として、魅力ある公園を目指して下さい。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>