

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	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	73,667㎡
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	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(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>指定管理者として、豊平公園の管理運営にあたり、公園スタッフの他、事務局スタッフと他公園スタッフによる体制を組み、確実かつ柔軟な業務を行ってきた。平成28年に建て替えられた緑のセンターの管理運営においても効率的、長寿命化を図れるよう管理方法を随時改善し、管理に伴うエネルギー(電気、ガス、灯油)の消費削減に取り組んでいる。また、緑のセンターは、植物同好会の活動の場として連携して展示会や講習会を開催し、市民緑化の普及に貢献したことを評価する。</p>	<table 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: red;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> </table> <p>策定した基本方針に基づき、適正に管理運営が行われています。また、各種展示会や講習会等、緑のセンターを積極的に活用することにより、市民の緑化活動普及振興に寄与していることを評価します。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 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

年齢や障がいの程度、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等によって、公園の平等利用が妨げられないよう、また、利用者には不公平感を抱かせることのないよう、スタッフ教育を徹底し、施設の管理運営を行う。

▼平等利用のための各種取組み

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、授乳室の設置について、計画通りに実施した。

▼年齢や障がいの程度、社会的地位や身分の違い等によって平等利用が妨げられないようスタッフの接遇研修を行い、利用者に対する意識向上を図った。

▼平等利用を阻害する違法・不正行為

ペットの放し飼い、テントによる野宿、火気の使用などの行為に対して、巡回・指導を計画通り実施した。

▼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、チラシ入りポケットティッシュの配布等を行うなど、愛犬家のマナー向上を図った。

▼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。

年度当初にスタッフの教育を実施するとともに、苦情を受けた際には情報を共有し、再発防止及び改善に努めた。公園利用者に不公平感や不快感を感じさせないための接遇研修やマナー啓発活動等を実施し、今後の管理運営においても、現在までの取組みを継続し、みどりの発信基地としての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。

接遇研修の実施によりスタッフの意識向上を図っているほか、違法・不正行為に対する巡回指導を適宜実施しており、多くの市民が快適に公園を利用できるよう配慮されています。また、新型コロナウイルス感染症についても、適切に感染拡大防止対策を実施しています。

▽ 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、H30年度実績を上回らない。

(結果:H30年度比105.3%となり増加)

▼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74%と減少し改善された)

▼ノー残業デーにおいて、超過勤務時間の合計が0の日数について、H30年度実績を下回らない。

(結果:H30年度比85%と減少した)

▼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、生き物クイズラリー等で取り組みのPRをした。またインターンシップを通じ環境教育を行った。

▼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。

環境マネジメント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節電の他、こまめに温室の温度調整を心がけるなど、エネルギー資源の削減に取り組んでいたが、連続して熱帯夜が続くなどエアコンの使用時間が嵩み、昨年を上回る結果となってしまったことを反省する。展示会の集中している期間等で超過勤務日数が多くなってしまう、ノー残業デーにおける超過勤務時間こそ昨年度を上回らなかったものの、日数においては昨年度を下回ってしまった。今後は業務の効率化と事業の見直しを行い、より効率的に業務を遂行できるよう努め、超過勤務とその間のエアコンの利用時間の削減など、より一層の省資源化に尽力する。

設定した目標に向けて、適切に取り組んでいると判断します。節電については引き続き、効率的な業務遂行に努めてください。

▽ 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)

▼業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。
▼当初の研修計画に基づき接遇研修を実施した。ただし、業務の都合上、受講できなかったスタッフには研修資料を回覧し、周知した。

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、接遇研修等の教育訓練、作業における安全教育を実施し、また、作業前のミーティング等でそれらの情報共有を図るため、口頭、文書により周知した。

▽ 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。

- ・緑のセンター機械警備警備
- ・駐車場早朝開場業務
- ・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)
- ・カン・ビン等処理業務
- ・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

▽ 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
運営協議会 第1回 R2.3.10	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2課長、豊平公園所長、平岡樹芸センターマネージャー	

実施状況の通り、適切な人員配置、研修や取り組みを行い、スタッフの能力向上に努めたと捉えている。

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り、また、安全教育を実施して労災事故防止を目指した。

実施状況の通り、計画に沿って適切な履行を行っている。

実施状況の通り協議会を開催し、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、設備の課題について協議できたと捉える。

適材適所の人員配置がされているほか、各種研修の実施により、管理運営組織の確立が図られています。また、教育訓練を積極的に行うことにより、スタッフのスキルアップに寄与しています。

計画に基づいて、適正に委託業務の管理が実施されていると判断します。

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緑化協会と札幌市双方で共有され、管理運営水準の向上に資する協議が行われています。

<p>▽ 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。本年度はカラス及び園内の造成工事に関する苦情が多かったが、可能なものについては極力対応した。</p> <p>令和元年度の要望・苦情件数 屋外： 称賛1件、要望6件、苦情6件 施設内： 要望2件、苦情3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>スタッフの情報共有を進め、要望・苦情について対応可能なものから解消に努めている。カラスに関する苦情が多く寄せられており、その都度、対応が出来たと捉える。</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。接遇満足度、総合満足度共に目標値を達成したことを評価する。</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>寄せられた苦情要望に対して、迅速かつ適切な対応を行っています。</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繋がっています。</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> <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げることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1225 85 1278 118">A</td> <td data-bbox="1283 85 1335 118">B</td> <td data-bbox="1340 85 1393 118">C</td> <td data-bbox="1398 85 1450 118">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1225 125 1450 376"> <p>労働関係法令が遵守されているほか、各種講習会や安全大会等を積極的に開催しており、雇用環境維持向上に向けた取り組みが認められます。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>労働関係法令が遵守されているほか、各種講習会や安全大会等を積極的に開催しており、雇用環境維持向上に向けた取り組みが認められます。</p>			
	A	B	C	D							
<p>労働関係法令が遵守されているほか、各種講習会や安全大会等を積極的に開催しており、雇用環境維持向上に向けた取り組みが認められます。</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、看板設置、不良個所の改修、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、普通救命講習(AED操作含む)の取得を行っており、傷病者対応能力の向上を図り、避難訓練と同時に救急救命についても復習を行っている。</p>	<p>実施状況のとおり、維持管理業務は概ね計画通りに実施できた。業務委託に関しても計画通り、全て承認をいただき、実施した。</p> <p>緑のセンターの運営に対応するための施設・設備の点検、研修を適宜行い、安全かつ適正な維持管理業務の実施に努めた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ff0000;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <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、救命講習等が適切に実施されています。</p>	A	B	C	D
	A	B	C	D			
<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、消防設備点検、遊具保守点検、駐車場門扉開閉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た。修繕については、修景池の給水バルブの修繕の他、腐朽配管の交換修繕を行った。また、園路灯不点修繕を行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼4月に消防訓練を実施し、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、当団体で安全大会を開催し、安全意識を高めた。2月には職員2名が甲種防火管理・防災管理者講習を受講し、防火・防災について学んだ。</p> <p>▼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・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>	<p>公園・緑地の維持管理について適切な管理が出来た。また、設備関係のトラブルに関して、支障をきたすことなく適切に対処できた。今後も設備の安全管理には細心の注意を払い、施設の長寿命化及び利用者の安全確保に努めたい。</p> <p>防災訓練の結果、スタッフのスキルアップ及び災害時に適切に対処できたと捉えている。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、情報発信について混乱なく行えた。</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>防災訓練や安全大会を実施することにより、日頃から防災に対する意識向上が図られています。また、新型コロナウイルス対応についても、適切に実施されています。</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 56回開催 参加者676人(H30年度比365人減)</p> <p>▼展示会等 32回開催 来館者93,762人(H30年度比14,194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18,611件(H30年度比794件減)</p> <p>▽ グリーンデータバンク業務</p> <p>▼グリーンデータバンク(提供23件、受取4件、取消19件、継続3件)の対応</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」と連携してイベント2回、園内ボランティア活動44回、園外ボランティア活動2回を行い、延べ活動人数は267名となった。</p>	<p>R元年度の講習会については、一昨年に市広報誌の紙媒体でのイベント情報欄を廃止した影響が残り、参加者数は前年度比65%と更に減少となった。展示会は広報活動に力を入れ、メディアでの紹介も多く、前年度比117%の来館者数となった。今後は売店利用者へ講習会・展示会の広告チラシを渡し、既存の利用者の講習会参加を促す等の試みを行い、参加者の獲得を目指す。緑の相談は前年度と比較して若干の減少となった。今後はホームページで緑の相談について広報する等、周知に努めたい。</p> <p>公園ボランティアと共に植物管理、イベント開催を行い、公園管理の質の向上及び活性化につなげることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>広報さっぽろの情報発信が廃止となったにも関わらず、展示会来館者数が増加していることは、広報活動が有効に働いたものと評価します。一方で講習会参加者については減少傾向が続いていることから、引き続き、緑化普及啓発事業の市民周知に努めてください。</p> <p>緑のセンター前花壇管理など、公園ボランティアとの連携が効果的に働いているものと評価します。</p>	A	B	C	D																																															
	A	B	C	D																																																		
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1"> <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">貸室</td> <td>件数(件)</td> <td>393</td> <td>—</td> <td>345</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>32,080</td> <td>—</td> <td>30,565</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>20</td> <td>—</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">庭球場</td> <td>件数(件)</td> <td>790</td> <td>—</td> <td>1,375</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>3,699</td> <td>—</td> <td>6,540</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>41</td> <td>—</td> <td>53</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></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>0</td> <td>—</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td>0</td> <td>—</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>81</td> <td>—</td> <td>111</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免42件、還付35件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼イベント開催前にマスメディアに広報を行い、来園を呼びかけた。</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>			H30実績	R元計画	R元実績	貸室	件数(件)	393	—	345	人数(人)	32,080	—	30,565	稼働率(%)	20	—	18	庭球場	件数(件)	790	—	1,375	人数(人)	3,699	—	6,540	稼働率(%)	41	—	53		H30実績	R元計画	R元実績	イベント	0	—	0	学校行事	0	—	0	その他	81	—	111	<p>貸室利用件数、利用人数共に例年並みに推移していたが、3月の休館の影響もあり、若干の減少となった。利用傾向として常連の方の利用が多いため、新規利用者の獲得を目指したい。テニスコートは一昨年に行ったオムニコート改修の効果もあり、引き続き好調に稼働し、前年度比で約169%にまで上った。良好なコートコンディションを維持し、この利用状況を継続できるよう努めたい。</p> <p>メディアへの広報を積極的に行い、知名度の向上を図った。公共交通の便がよい環境を活かし、今後もより利用しやすい環境づくりに努めたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>コロナウイルスによる休館の影響から、貸室件数は減少したものの、テニスコート利用者の大幅増は、適切な管理運営の結果と評価します。引き続き、稼働率の維持・増加に努めてください。</p>	A	B	C	D
		H30実績	R元計画	R元実績																																																		
貸室	件数(件)	393	—	345																																																		
	人数(人)	32,080	—	30,565																																																		
	稼働率(%)	20	—	18																																																		
庭球場	件数(件)	790	—	1,375																																																		
	人数(人)	3,699	—	6,540																																																		
	稼働率(%)	41	—	53																																																		
	H30実績	R元計画	R元実績																																																			
イベント	0	—	0																																																			
学校行事	0	—	0																																																			
その他	81	—	111																																																			
A	B	C	D																																																			

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</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月は約1,200部、12月～3月は約900部配布した。</p> <p>▼ ホームページの閲覧数が64,405件(前年比3,898件増)あった。</p> <p>▼ (株)エフエムとよひら(FMアップル)の番組に月1回(毎月第4金曜日11時～11時30分頃生放送)に豊平公園職員が生出演し、豊平公園の広報を行った。</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>▼ 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>広報誌「緑のセンターだより」の紙面をリニューアルし、好評を得ている。ホームページのアクセス数は、開花状況やイベント、施設利用情報などの更新を的確に行い、前年比106%と増加した。</p> <p>また、FMラジオへの出演を行い、タイムリーな公園情報の継続的な発信を行うなど、積極的な情報発信を心がけている。なお、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ます。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1232 91 1262 118">A</td> <td data-bbox="1262 91 1292 118">B</td> <td data-bbox="1292 91 1323 118">C</td> <td data-bbox="1323 91 1353 118">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1222 118 1422 931"> <p>多様な広報媒体を活用し、積極的に情報発信に努めていることを評価します。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>多様な広報媒体を活用し、積極的に情報発信に努めていることを評価します。</p>			
A	B	C	D								
<p>多様な広報媒体を活用し、積極的に情報発信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>▼ 売店業務収入 690千円(前年度比約24%増) 前年度 553千円 令和元年度計画 100千円</p> <p>▼ イベント事業収入 551千円(前年度比約40%増) 前年度 392千円 令和元年度計画 200千円</p> <p>▼ 植物販売店・自動販売機手数料収入 885千円(前年度比約13%増) 前年度 781千円 令和元年度計画 300千円</p> <p>▼ 受託事業収入 35千円 前年度 0千円 令和元年度計画 0千円</p> <p>▼ その他収入(振替収入[支出からの振替]) 409千円</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼ 施設消防点検、機械警備、駐車場ゲート開放、遊具定期点検、塵芥処理、電気工作物保安管理、エレベーター点検、除雪、空調設備点検等についての第三者委託は市内企業に発注した。</p> <p>▼ 冬期間の転倒防止のため、滑りやすい場所に砂および礫の散布を行った。</p> <p>▼ 冬期間も園内の多目的トイレの開放を行った。</p>	<p>直営売店業務に関して、前年度比124%と大きく増収した。直営で生育した植物や直接仕入れた販売苗の売上が好調だった。今後も展示会等のイベントと連携した販売を行っていきたい。イベント事業に関しても、講習会参加費の見直しによって前年度から増収となった。</p> <p>受託事業については、清田区よりガーデニング講習会の講師依頼があり受託した。</p> <p>委託先については、市内の業者を活用している。また、冬期間の安全対策に努め、利用者の利便を確保できた。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1232 996 1262 1023">A</td> <td data-bbox="1262 996 1292 1023">B</td> <td data-bbox="1292 996 1323 1023">C</td> <td data-bbox="1323 996 1353 1023">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1222 1023 1422 2033"> <p>売店収入が大幅増となったことは、利用者ニーズを的確に把握しながら、展示会等との連携が成功した結果であると評価します。</p> <p>積極的に市内企業の活用にも努めている点を評価します。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>売店収入が大幅増となったことは、利用者ニーズを的確に把握しながら、展示会等との連携が成功した結果であると評価します。</p> <p>積極的に市内企業の活用にも努めている点を評価します。</p>			
A	B	C	D							
<p>売店収入が大幅増となったことは、利用者ニーズを的確に把握しながら、展示会等との連携が成功した結果であると評価します。</p> <p>積極的に市内企業の活用にも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			A	B	C	D
実施方法	<p>4月1日～3月31日</p> <p>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319人</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>アンケートでの満足度の結果は、総合・接遇ともに前年度を上回り、札幌市の要求水準及び指定管理者の目標値を超える評価をいただいた。展示植物への称賛の声もいただいております。適正な管理が出来たと捉える。</p> <p>また、緑の相談については、定例開催している相談員会議を継続し、相談員の回答を統一化するための情報共有を図っている。</p> <p>なお、意見、要望等については可能なものは迅速に対応し、概ね利用者に理解をいただいたと判断している。ここ数年、公園をめぐらして利用しているカラスに関する苦情が増えている。野生生物に対する理解を求めるとともに、迂回路や上空に忌避テープを張るなどの対策も実施し、利用者の安全確保と野生生物保護の両立を図っている。今後も公園を快適に利用して頂くため、利用者の声を集約・分析し、管理運営への反映を目指す。</p>	<p>本市要求水準を上回る結果を得ており、適切な管理運営の結果であると評価します。また、増加しているカラス苦情についても迅速に対応しています。引き続き、札幌市と連携しながらの対応をお願いします。</p>			
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・公園総合満足度： 89% ・接遇満足度： 86% <p>その他の満足度(豊平公園調査)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緑のセンターの施設満足度： 88% ・展示会・講習会の満足度： 89% ・緑の相談の利用満足度： 80% 					
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【称賛】</p> <p>先週に続いて今週もきれいな花を展示している。ここに来るのが楽しみ。</p>					
	<p>【対応】</p> <p>お礼を申し上げた。</p>					
	<p>【意見】</p> <p>公園内のカラス対策としてカラス避けステッカーを園内の樹木に貼りつけた方が良い。</p>					
	<p>【対応】</p> <p>札幌市と協議し、試験的にカラス対策ステッカーを追加掲示した。</p>					
	<p>【意見】</p> <p>公園内のカラス対策を兼ねて、混んでいる枝や景観の悪い枝は剪定してはどうか。</p>					
<p>【対応】</p> <p>この後、数回同様の内容でご意見をいただいたため、札幌市と協議し、年度内に剪定していただけることになった。</p>						
<p>【意見】</p> <p>カラス対策としてカラス避けテープを園内の樹木に付けた方が良い。</p>						
<p>【対応】</p> <p>この後、数回同様の内容でご意見をいただいたため、札幌市と協議し、カラス忌避テープを合計170枚ほど取り付けた。</p>						
<p>【意見】</p> <p>カラス対策としてカラス避けテープの他に目玉ステッカーを園内の樹木に付けた方が良い。</p>						
<p>【対応】</p> <p>目玉ステッカー付CDを12枚取り付けた。</p>						

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	H31計画	R元決算	差(決算-計画)				
収入	59,352	61,895	2,543				
指定管理業務収入	58,752	59,325	573				
指定管理費	57,451	57,451	0				
利用料金	1,301	1,874	573				
その他	0	0	0				
自主事業収入	600	2,570	1,970				
支出	59,352	62,899	3,547				
指定管理業務支出	59,052	60,938	1,886				
自主事業支出	300	1,961	1,661				
収入-支出	0	▲ 1,004	▲ 1,004				
利益還元	0	0	0				
法人税等	0	133	133				
純利益	0	▲ 1,137	▲ 1,137				
▽ 説明							
<p>▼利用料金収入は貸室の利用については前年度を下回る結果となったが、テニスコートが非常に好調で計画から301千円の増となった。</p> <p>▼自主事業収入は自動販売機等の売り上げが好調で、計画から1,970千円の増となった。</p> <p>▼指定管理業務支出は破損劣化していた消耗品の購入や設備修繕が続いた他、加湿器点検の交換時期による増額等で、計画より1,886千円の増となった。</p> <p>▼自主事業支出は、講習会の内容充実や、自主事業収入の増加にともなう商品仕入費等の増加により、計画より1,661千円の増となった。</p> <p>▼利益還元はなかった。</p> <p>▼法人税等は、新規自主事業、自動販売機収入の増加に伴い計画より133千円の増となった。</p>				<p>収入については、利用料金が大きく増収しており、特に改修後のテニスコートは前年度に引き続き好調で、前年度をさらに上回ることが出来た事を評価する。</p> <p>自主事業についても、計画を大きく超えた収入を確保したが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、3月の閉館期間が売り上げに影響したため、次年度は感染防止対策を講じた上で売店等の売上増を図りたい。</p> <p>収支は、計画より赤字となりましたが、平成29年度、平成30年度と比較してマイナスが縮減傾向にあることから、引き続き経費の削減、効率的な管理を行っていきたい。</p>			
				<p>テニスコート利用料金収入及び自主事業収入が大幅に増加していることを評価します。次年度はコロナウイルスの感染拡大防止対策を講じながらの営業となりますが、引き続き、自主事業の充実に努めてください。</p>			

<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、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。</p>		適	不適
<p>▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例及び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	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. 今年度は、管理運営に関して事故なく良好に対応できた。施設管理においても巡回・清掃・点検を実施し、カラスの糞や吐しゃ物の清掃を適宜行ったほか、適切な植物管理や接遇研修等の実施により、総合満足度と接遇満足度の両方で昨年度を上回ることが出来た。苦情に関しては、カラスに関する苦情が多く、必要に応じて札幌市と協議し、適切に対応できた。今後も、公園及び緑のセンターの魅力をさらに高めるため、接遇及び管理運営方法の改善を継続していく。</p> <p>2. 協会や、他団体の安全・技術講習会に積極的に参加し、技術、知識の向上に努めた。</p> <p>3. 「カラーリーフの寄せ植え」「庭で役立つロープワーク」など新たなイベントを企画開催することで新たなニーズの創出を図り、参加者からは高い評価を得た。</p> <p>4. 緑のセンターで独自に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、マスメディアへの展示会や開花情報の発信、ホームページのタイムリーな更新、テレビ中継対応や地元ラジオへの出演など、情報発信に特に重点を置き、効果が上がっていると判断する。</p> <p>5. 利用者からの苦情や要望に対しては、丁寧な説明と迅速な対応を心がけ、概ね理解を得られていると捉えている。</p> <p>6. 登録ボランティア「豊平公園花とハーブの会」との共催で2回のイベントを開催し、好評であったため満足の結果と判断する。</p> <p>7. 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。</p>	<p>1. 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。</p> <p>2. 社会のニーズの多様化に伴い、公園には様々なサービスが求められており、施設本来の目的から外れない範囲で、より多くのお客様が満足されるよう、多角的な視点での運営に取り組む。</p> <p>3. 限られた予算の中での、スタッフの安全対策、技術レベルの向上や、効率的な運営システムの構築により、公園管理の質の向上を図る。</p> <p>4. 広報による講習会を中心としたイベント情報の発信力を強化するほか、売店利用者や園内利用者へ開催情報の案内を行うなど、既存の利用者を取り込む試み等によって、より一層の参加者確保を図る。</p> <p>5. 緑のセンターの効率的で安全な管理方法を確立し、問題点の改善に努める。特に、エネルギー使用量が昨年度を上回っているため、空調や暖房の節電やより一層の効率的な業務遂行に努め、省エネルギー化を進める。</p> <p>6. 修景池の給水ポンプや配管、園路灯の修繕が発生するなど、各施設の経年劣化が進んでいると思われるため、施設の異常を早期発見できるよう日常点検を強化し、安全管理に努める。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>緑化普及啓発に資する講習会や展示会が活発に開催されており、多様な広報媒体を活用して、これらの市民周知が実施されています。参加者からも高い評価を得ており、豊平公園の特徴を活かしながら、適切な管理運営が実施されていると評価します。また、苦情要望に対して丁寧・迅速に対応している点も評価します。</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ください。また、新型コロナウイルス感染拡大防止に当たっては、札幌市と連携しながら適切な対応をお願いします。</p>