

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) 手稲区土木部維持管理課(681-4011)
-----	-------	-----------	--

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	①手稲稲積公園 ②北発寒公園 ③前田公園	所在地	①手稲区前田1条5丁目 ②手稲区新発寒 4条2丁目 ③手稲区前田7条11丁目
告示年月日	①昭和56年7月18日 ②昭和56年3月 26日 ③昭和62年3月31日	面積	①181,503㎡ ②41,737㎡ ③38,790㎡
公園種別	①運動公園 ②地区公園 ③地区公園		
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	手稲稲積公園、北発寒公園、前田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	①ていねプール、テニスコート、野球場、パークゴルフ場 ②テニスコート、野球場、パークゴルフ場 ③テニスコート、野球場		
2 指定管理者			
名称	稲積公園グループ ((株)札幌リゾート開発公社(代表者)、(公財)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:3 複数施設を一括指定の場合、その理由:①公園管理事務所を有しない公園と有する公園をグループ化し、公園管理上の支障をなくす。②公園管理上の経費及び効率化(環境負荷の低減等)の面から、比較的近接している公園をグループ化した。		
業務の範囲	公園維持管理業務、有料公園施設(プール、野球場、テニスコート)運営(利用料金制度)		
3 評価単位	施設数:3 複数施設を一括評価の場合、その理由:管理対象がすべて公園で、同一の管理事務所にて管理しており、別個の評価をする必要がないため。		

II 平成30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>【プール管理の基本方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は営業中、常に危険を伴うことから、利用者の安全確保を最優先として管理運営にあたる。 ・道内最大級の屋外レジャープールとしての特徴を最大限発揮させることにより、市民のレクリエーション活動並びに健康増進に貢献する。 ・市民が比較的低廉な価格で利用できるよう、コストの節減と効率的運営に努める。 ・当施設は公園の一部であることを認識し、公園全体の管理との調和に配慮する。 <p>【公園緑地管理の基本方針】</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>・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>手稲稲積公園・北発寒公園・前田公園の指定管理者として、策定した基本方針をスタッフに周知して意識統一を図り、適正な管理運営業務が遂行できたと考える。</p> <p>マネージャー・サブマネージャーをはじめ、各部門職員に研修を実施し、「公の施設の平等」や「公園管理に係る法令とその遵守」に関する理解を深め、法令を遵守した公園管理に努めることができたと考え。</p> <p>冬期の園路灯の減灯実施や園路灯の根元腐食の修繕、貸与備品や施設の管理者による一部更新など、長寿命化と効率化に配慮した管理運営に努めることができたと考え。</p> <p>近隣町内会や学校等と連携して公園利活用協議会を開催するとともに、地域奉仕活動や近隣児童会館との事業連携を積極的に進めたほか、連合町内会の「安心安全まちづくり協議会」に加盟し、地域の声を積極的に管理に反映させることにより、公園の魅力を伝えることができたと考え。</p>	<table border="1" data-bbox="1246 315 1463 360"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>公園全体として、利用者の安全に配慮し、適切な管理運営を行っていたと判断する。</p> <p>各種研修により職員の理解を深めることは重要と考えており、引き続き実施していただきたい。</p> <p>施設管理の効率化について、適宜努めていたと評価する。また、貸与備品の更新について、計画的に調整を行い、円滑に進めたことを評価する。</p> <p>関係団体と連携し、公園の魅力向上に努めたと評価する。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

・市民の健康づくりの拠点として、運動やスポーツ、遊び等の公園利用を促進し、公園の価値を高める。

運動・スポーツに係るイベント等を企画して利用者の掘り起こしに努めたほか、大会利用への協力や運動施設の管理レベルの向上に取り組み、運動公園としての機能や価値の向上に努めることができたと考ええる。

適宜適切に取り組み、成果が得られていると評価する。

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

「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、また、利用者に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。」という方針に従って管理運営するため、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るとともに、スタッフを統括するマネージャー及びサブマネージャーに公園管理に係る様々な研修を実施し、「公の施設の平等利用・差別的取り扱いの禁止」に関する理解を深めた。

平等利用のための取組みについて、公園利用者に不公平感や不快感を感じさせないよう、スタッフ教育等を通じて意識の徹底を図り、適切な対応が実施できたと考ええる。

各種研修、教育等により、適正な対応が図られたことを評価する。

▽ 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スタンダード(HES)の認証を受け構築しているEMSに基づき、環境改善活動の推進に努めた。

▼ 電気、水道、燃料の使用については可能な限り使用を抑制し、節電・節水、省エネに努めた。

特に冬期間の節電対策として、節電への理解を促す表示を掲示して園路灯の減灯を実施した。

▼ 管理事務で使用する事務用品は、グリーン購入ガイドライン指定品を使用することとした。

▼ 植物系廃棄物資源化については、園内発生材の積極的な再利用に努めた。特に園内で発生した剪定枝を粉砕機でチップ化して樹木回りにマルチングとして敷き均したり、落葉を腐葉土化して花植栽に利用するなど、植物系廃棄物資源の循環を図った。

▼ 公園管理スタッフに対し、環境マネジメント研修を実施し、当協会のEMS活動における環境目的、目標について周知したほか、月毎に現状把握のための数値を示し、意識の向上を図った。

EMSの環境目標についてのスタッフへの教育、周知を行い、意識の徹底を図った。電気、水道、燃料の節約に努め、また、植物系廃棄物の資源化も行った。

今後、さらなる電気、水道、燃料の節約を検討するほか、植物系廃棄物の再利用を推進したい。

各活動に積極的に取り組み、環境改善の促進に努めていたと評価する。

▽ 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)

- ▼ 統括管理責任者には、公園管理運営経験20年超のマネージャーを配置するとともに、統括管理責任者を補佐し代理となる者としてサブマネージャー(兼ボランティアコーディネーター)を配置した。
その指揮下に園内・緑地作業、受付スタッフを配置して、業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定め、円滑な管理運営を行った。
- ▼ 園内・緑地作業や受付に従事するスタッフは、経験や資格を有していることや、継続性を考慮して、臨時職員(維持管理)6名(受付)3名を採用し、維持管理業務の質の安定を確保した。
- ▼ 研修計画に基づき、園内・緑地作業や受付に従事するスタッフには接遇研修、安全衛生教育、造園スキルアップ研修や作業機械取扱研修等を実施し、人材と組織の質の向上を図った。
- ▼ 研修計画に基づき、マネージャー及びサブマネージャーは公園管理に関連する資格・作業免許の取得に積極的に取り組み、統括管理レベルの向上を図った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼ 利用者へのサービスや維持管理の向上、安全性等の公園管理運営を図る上で、接遇研修や樹木研修等の教育訓練、作業における安全教育を実施した。また、スタッフ間の情報共有を図るため、作業前のミーティング等で口頭、文書回覧により周知した。
- ▼ 苦情・要望等の対応結果を含めた情報共有、アンケート調査の実施及び分析を行い、利用者ニーズを把握した作業工程の改善を行うとともに、利用者の要望には迅速・柔軟に対応した。

▽ 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)

- ▼ 以下の業務に関して、緑化協会の「契約事務取扱要綱」により、入札または見積り合わせを行い、適正に委託先を決定し実施した。
委託先から提出される業務工程表、着手届、終了・完了届、日報、月報、期報、点検報告書、点検・業務写真などにより適正に履行されていることを確認するとともに、諸法令・規則や公園内での安全管理等のルールやマナーを遵守するよう指導した。
また、環境への負荷軽減について協力を求めた。
・管理事務所機械警備業務 ・遊具保守点検業務
・トイレ清掃業務 ・公衆トイレ維持管理業務
・一般事業系廃棄物処理 ・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
・テニスコート出入口扉鍵開閉業務

管理運営人員は計画通り配置した。雇用時には安全講習、接遇講習等の研修を実施した。管理運営に必要な各種資格の取得、管理レベルの向上のための研修実施等に積極的に取り組み、管理運営組織の強化を図ることができた。

計画に基づき、適切な配置に努めたと判断する。

スタッフ教育の徹底や、アンケートや利用者の声などの客観的な意見・視点を取り入れた管理運営に取り組むことができた。

研修及び情報共有により、適切に取り組んだと評価する。

第三者への委託については、札幌市の承認を得て、ゴミの収集、機械警備、公衆トイレ清掃、遊具保守点検等の業務について札幌市内の企業に委託をし、諸法令・規則の遵守と安全管理等に留意し、適正な業務遂行ができた。

適正な対応と判断する。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 札幌市との運営協議会

開催回	協議・報告内容
3月11日	1 管理業務の実施状況 2 管理運営上の問題点、改善提案 3 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 4 自主事業の実施状況 5 その他協議を希望する事項
<協議会メンバー> 札幌市みどりの管理課、手稲区土木センター、札幌リゾート開発公社、札幌市公園緑化協会	

手稲稲積公園利活用協議会

開催回	協議・報告内容
第5回 11月22日	・公園の概要と30年度の事業計画 ・公園リフレッシュ工事の概要 ・管理運営に当たっての課題・改善点 ・公園の利用に関する意見交換・質問など
<協議会メンバー> 稲積公園周辺の稲積連合町内会内の全単位町内会、稲積中学校、稲積小学校、いなづみ児童会館、前田まちづくりセンター、札幌リゾート開発公社、札幌市公園緑化協会	

▽ 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。
- ▼ 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。
- ▼ 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り組みを行っている。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 要望・苦情等については、その内容に基づき迅速且つ的確に対応した。他の公園現場を含めた苦情等対応報告票を作成して、スタッフに周知するとともに、組織内で情報共有を行った。

みどりの管理課・手稲区土木センターと運営協議会を年1回開催した。指定管理業務の報告及び施設改修・設備修繕、公園リフレッシュ工事等について、有意義な協議をすることができた。

適切な対応を行ったと判断する。

公園の管理状況の報告・課題や改善点、公園に対する意見や質問等を話し合い、相互の情報交換、公園や周辺地域との相互理解を深めることができ、有意義な協議ができた。

適切な対応と判断する。今後もメンバーとの連携を図り、利用促進に繋がるよう努めてください。

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。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。不正経理等の事故は発生していない。

適正な管理を行ったと判断する。

要望・苦情等は可能かぎり迅速に対応した。ご意見は真摯に受け止め、スタッフで情報を共有した。

適切に対応したと評価する。

	<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"> ▼ 日常の記録は適正に実施し、月毎、四半期毎、年度での札幌市への報告等は仕様通りに提出した。 ▼ 自己評価システムによるセルフモニタリングを実施し、業務の改善に反映させた。 ▼ 指定管理期間の提案項目の履行状況を確認し、可能な限り実施するよう取り組んだ。 ▼ 11月12日に実施された市の業務検査に適切に対応し、管理運営状況に特段の指摘事項等はなかった。 	<p>市への報告書等は遅滞なく提出することができた。自己評価システムにより、管理運営の改善を進めたい。</p>	<p>適切に対応したと評価する。</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> <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835円(平成30年10月1日発効、発行前までは810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策定し、届出、公開、周知した。 ▼ 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。 ▼ 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、ノー残業デーの設定などの取組みを行った。 	<p>指定管理施設の現場と本部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するなど、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。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="1246 577 1294 622">A</td> <td data-bbox="1294 577 1342 622">B</td> <td data-bbox="1342 577 1390 622">C</td> <td data-bbox="1390 577 1465 622">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1246 622 1465 2051"> <p>関係法令の遵守、手続き等適正に行ったと評価する。労災事故防止等、労働環境の改善維持に引き続き努めてください。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>関係法令の遵守、手続き等適正に行ったと評価する。労災事故防止等、労働環境の改善維持に引き続き努めてください。</p>			
A	B	C	D								
<p>関係法令の遵守、手続き等適正に行ったと評価する。労災事故防止等、労働環境の改善維持に引き続き努めてください。</p>											

	<ul style="list-style-type: none"> ▼ 公的資格の取得支援、待遇や安全・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。 ▼ 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。 														
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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"> ▼ 業務の実施にあたり、公園利用者の安全を第一に考え、作業開始前にセーフティコーンと作業看板を設置して周知を行うほか、危険な場所に利用者が入らないようにロープ柵と注意看板を設置して作業を実施するようにした。 また、園内での作業車両は回転灯・ハザード灯の点灯、時速20km以下で走行することを遵守した。カラスの子育て時期やマダニ・スズメバチの発生時期、キツネの目撃情報が寄せられた場合には、注意喚起看板を設置して対応した。 ▼ 強風や大雨、事故等の発生時に対応するため、緊急連絡体制を整えた。 ▼ 拾得物の取り扱いについては、遺失物法に基づいた対応マニュアルに則し、管理事務所で一時保管し、拾得物ファイルに記帳後に貴重品は警察へ届け出た。 ▼ 損害賠償保険には計画書通り加入し、その他、レクリエーション保険、家財保険、任意自動車保険に加入した。 <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>[手稲稲積公園]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 園地管理については利用者の安全・快適を最優先事項としながら、より良い景観づくりを意識して植物管理、施設管理を行った。強風時には園内巡視点検を強化し、折れ枝等の危険要因を点検して問題があれば即時除去に努めた。 剪定枝については粉碎し、公園内で再利用した。芝生については、年間を通して遠足や団体利用に応じたスケジュール調整をしながら刈込作業を行った。 遊具については専門業者へ精密点検を委託し、併せて日常巡回時の自主点検を実施し、事故なく管理できた。 ▼ テニスコートや野球場の優先団体利用については、利用調整や当日の大会運営がスムーズに実施できるよう事前準備・当日の対応等を重点に置き、関係者との調整と協力を得ながら実施し、事故等なく実施することができた。 ▼ 冬期間の除雪に関しては、これまで除雪していなかったプール外周園路やテニスコート等の有料運動施設を、積雪状況と利用状況を考慮しながら除雪・融雪作業を実施した。 ▼ 強風等で被害が発生する危険性のあった樹木について、札幌市と協議して9月に剪定・伐採していただいた。 ▼ 改修後の西側4面テニスコートに関しては、オムニサンドの追加補充やすり込み作業・落ち葉清掃作業を適宜実施して、良好なコートコンディションを維持した。 	<p>利用者の安全対策は計画どおり実施し、結果として事故等の防止を図ることができた。今後も利用者の安全を最優先しつつ、従事するスタッフの安全管理を徹底し、維持管理を行いたい。</p> <p>公園内の安全管理に努め、大きな事故もなかったが、今後も注意を怠らず安全確保に努めたい。また、人員配置・スケジュール調整、作業機械の効率的な使用などを念頭に、より効率性の高い管理運営を目指したい。冬期除雪については、近隣町内会からの要望もあって、JRやバスなどの公共交通機関への経路の定期的な除雪を実施した。利用者・近隣からは多くの喜びの声が寄せられたことから、今後も可能な限り対応していくこととした。</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: #ffcccc;">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;"> 第3者事故がなく、適切に管理を行ったと評価する。 </td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;"> 施設改修等に合わせて管理内容の見直しを行い、利便性や作業効率向上したことを評価する。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	第3者事故がなく、適切に管理を行ったと評価する。				施設改修等に合わせて管理内容の見直しを行い、利便性や作業効率向上したことを評価する。			
A	B	C	D												
第3者事故がなく、適切に管理を行ったと評価する。															
施設改修等に合わせて管理内容の見直しを行い、利便性や作業効率向上したことを評価する。															

[北発寒公園・前田公園]

▼ 園地管理については利用者の安全・快適を最優先事項としながら、より良い景観づくりを意識して植物管理、施設管理を行った。強風時には園内巡視点検を強化し、折れ枝等の危険要因を点検して問題があれば即時除去に努めた。

剪定枝については粉碎し、公園内で再利用した。芝生については、年間を通して遠足や団体利用に応じたスケジュール調整をしながら刈込作業を行った。

遊具については専門業者へ精密点検を委託し、併せて日常巡回時の自主点検を実施し、事故なく管理できた。

▼ 有料運動施設の維持管理については、管理レベルの向上に取り組み、利用者の苦情・要望に応えられるよう努めた。

▼ 北発寒公園のテニスコートについては、積雪状況と利用状況を考慮して除雪・融雪作業を実施した。

▼ イベントなどの町内会行事に対応して、会場の草刈や剪定、その他の要望等にも細やかに対応し、地区公園の町内会利用に積極的に協力することができた。

▼ 北発寒公園の下手稲通沿いの列植樹木や駐車場等の樹木について、当管理事務所の有資格者による直営での高所作業車を用いた剪定を実施し、利用者の安全を確保した。

▼ 改修後の北発寒公園パークゴルフ場については、張芝後の活着不良及び生育不良に特に留意して、生育に応じた液肥散布やエアレーション等も実施し、注意深く管理作業を実施した。

▽ 防災

▼ 4月に災害緊急時(火災・台風)訓練、緊急事態手順書による対応手順の確認を行った。

▼ 6月に近隣連合町内会と公共団体等で構成される「稲積安心安全まちづくり協議会」に正式加盟し、公園周辺の防災・防犯の取組みへの協力体制を構築できた。

▼ 公園管理事務所にAEDを設置したほか、メガホンや災害救急バック、熱源のあるところに消火器、非常用発電機などを備えた。

▼ 強風や大雨、事故等の発生時に対応するため、緊急連絡体制を構築した。

▼ ハザードマップを作成して、管理事務所内に掲示するとともに、閲覧可能な印刷物を備えた。

▼ 9月5日・6日の台風・震災においては、速やかに被害状況を確認の上、関係各所への連絡報告をするとともに、立入禁止区域を設けたのちに可及的速やかに直営作業による復旧作業を実施した。

▼ 6日からの震災による停電時には、給排水の停止した近隣の被災者への給水に水飲み台等を開放したほか、建物の安全確認の後速やかにトイレを開放した。

公園内の安全管理に努め、大きな事故もなかったが、今後も注意を怠らず安全確保に努めたい。また、人員配置・スケジュール調整、作業機械の効率的な使用などを念頭に、より効率性の高い管理運営を目指したい。

施設状況等に合わせ、適切に管理したと評価する。

緊急対応手順の確認や緊急時の救助物品の配備のほか、緊急連絡体制の構築など、防災への取組みの強化に努めたこともあり、9月5日・6日の台風と震災による停電発生にも即応体制を取ることができた。

復旧対応が早かったこともあり、給水やトイレ利用、一時避難の市民の休息の場として、大規模災害避難場所としての公園の防災機能を果たすことができたと考える。

緊急時対応手順の整備や訓練が適切に行われ、9月の台風・震災において迅速な対応につながったことを評価する。

(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 普及啓発・利用促進事業</p> <p>▼ 6月17日(日)「ノルディックウォーキング講習会」:ノルディックポールを使用した公園内ウォーキング講習会(参加者5人)</p> <p>▼ 9月9日(土)「テニス講習会」:初級・中級者を対象としたテニス講習会(※震災後続いた停電の影響を考慮して中止)</p> <p>▼ 9月17日(月祝)「ノルディックウォーキング講習会」:ノルディックポールを使用した公園内ウォーキング講習会(参加者7人)</p> <p>▼ 10月20日(土)・22日(日)「木の葉のリース講習会」:公園内で採取した植物材料を使用したリースづくりの体験講習会(各日午前・午後2回実施:参加者38人)</p> <p>▼ 1月19日(土)「冬のまちにスノーキャンドルの灯りをともそう」:スノーキャンドルづくりの体験と点灯(参加者30人)</p> <p>▽ 緑化普及啓発事業</p> <p>▼ 7月6日(金)稲積小学校と公園内花壇の花苗植えを実施した(参加者45人)。</p> <p>▼ 5月9日(水)から、いなづみ児童会館の小学生を対象に、花壇の手入れや水やり等、植物が成長する喜びを学び、思いやりの心を育む「花育」活動を実施した(全4回のうち1回は震災で中止:延べ30名)。</p> <p>▼ 10月27日(土)いなづみ児童会館ハロウィンパーティーに参加した小学生を対象に、公園内で採取した植物材料を使用した木工クラフトや松ぼっくり釣りの体験事業を実施した(参加者100名)。</p> <p>▽ 相談業務</p> <p>▼ 園芸等に関する相談業務は実施していない。</p> <p>▽ 市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>▼ 手稲稲積公園パークゴルフ場のコース整備等の管理に関するボランティア登録者数は45人(継続ボランティア)だった。</p> <p>▼ 手稲稲積連合町内会の稲積中学校前の落葉清掃活動に参加協力し、近隣町内会の住民や中学生と協働で落葉収集作業を実施した。</p> <p>▼ 前田公園で8月4日(土)に実施された「前田ふれあい祭り」のため、町内会の依頼により会場の設営準備作業として、イベントに合わせた草刈と剪定を実施するとともに、イベントでの公園の電源・水道の使用を提供した。また、イベントに出展参加して、スマートボールやヨーヨー釣り、スライムづくり、お祭り玩具や駄菓子の販売などを実施し、地域のイベントのにぎわいの創出に協力した。</p>	<p>公園の利用促進を目指してさまざまな事業を計画・実施した。震災停電の影響で中止となったイベントもあったが、近隣町内会との連携による繋がりを活用した広報により継続的なイベント実施ができた。今年度初の試験の実施として、冬の公園活用を目的としたイベントにも取り組んだ。既存イベント内容のレベルアップや新規イベント実施の検討を行い、利用者ニーズに即した改編を行っていききたい。</p> <p>例年実施している稲積公園花壇への小学生花苗植込体験学習の受け入れのほか、稲積児童会館と連携した公園PRや教育的利用に寄与することができた。</p> <p>11の単位町内会が近隣に位置する手稲稲積公園の指定管理者として、幅広い年齢層の多様な活動に合わせ、それぞれの地域活動に積極的に参画・協力し、地域に貢献することができた。</p> <p>地区公園の指定管理者として、北発寒・前田それぞれの地域活動に積極的に参画・協力し、地域に貢献することができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1246 152 1305 1973">A</th> <th data-bbox="1305 152 1364 1973">B</th> <th data-bbox="1364 152 1423 1973">C</th> <th data-bbox="1423 152 1460 1973">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1246 197 1305 436"></td> <td data-bbox="1305 197 1364 436"></td> <td data-bbox="1364 197 1423 436"></td> <td data-bbox="1423 197 1460 436"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1246 436 1305 907"></td> <td data-bbox="1305 436 1364 907"></td> <td data-bbox="1364 436 1423 907"></td> <td data-bbox="1423 436 1460 907">中止したものを除き、概ね前年度より参加者は増加しており、地域と連携した広報や継続的な実施による効果が出ていると評価する。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1246 907 1305 1366"></td> <td data-bbox="1305 907 1364 1366"></td> <td data-bbox="1364 907 1423 1366"></td> <td data-bbox="1423 907 1460 1366">継続的に実施し、緑化の普及啓発が図られたと評価する。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1246 1366 1305 1973"></td> <td data-bbox="1305 1366 1364 1973"></td> <td data-bbox="1364 1366 1423 1973"></td> <td data-bbox="1423 1366 1460 1973">積極的に地域との協働を行い、多様な場や幅広い年齢層に向けて活動支援が行われたことを評価する。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D								中止したものを除き、概ね前年度より参加者は増加しており、地域と連携した広報や継続的な実施による効果が出ていると評価する。				継続的に実施し、緑化の普及啓発が図られたと評価する。				積極的に地域との協働を行い、多様な場や幅広い年齢層に向けて活動支援が行われたことを評価する。
			A	B	C	D																	
			中止したものを除き、概ね前年度より参加者は増加しており、地域と連携した広報や継続的な実施による効果が出ていると評価する。																				
			継続的に実施し、緑化の普及啓発が図られたと評価する。																				
			積極的に地域との協働を行い、多様な場や幅広い年齢層に向けて活動支援が行われたことを評価する。																				

▼ 北発寒公園を利用した町内会行事の際に、町内会の依頼により会場の設営準備作業として、草刈と剪定を実施した。

▽ マナー向上に関する情報収集及び提供業務

▼ 公園利用マナーについては、花火や野生動物への餌付け、犬の散歩やフンの後始末に関する看板を掲出したほか、現場を目撃した際には口頭で注意を呼びかけた。

▼ 犬のマナーキャンペーンを実施して、犬の飼い主に対してリードを付けての公園内の散歩やフンの後始末などのマナーの遵守を呼び掛けた。

▼ 公園周辺道路への公園利用者の迷惑駐車については、注意看板を多数設置するとともに、警察とも連携して運動施設利用者への注意を実施した。

▼ 通勤等での公園駐車場利用対策については、注意看板を設置するとともに、不法利用の実態を把握するため、不定期に調査を行い、繰り返し駐車している車両には警告注意の印刷物をワイパーに挟む等の対策を行った。

▼ 他公園等のポスター、チラシ等を休憩室に掲示、配置した。

マナー向上への注意喚起等を行っているものの、顕著な改善は見られなかった。

公園駐車場のJR通勤等での駐車に関しては、表示や警告文の挟み込み等を実施しているが、常習者の排除には至っていない。

公園周辺道路への迷惑駐車については、駐車場の収容台数の問題もあって、抜本的な解決には至っておらず、公園全体として駐車場が不足するプール営業期間にあっては、警察との連携協働を視野に入れて取り組む体制を構築していきたい。

啓発活動を継続的に行っていると評価する。今後も引き続き、状況に応じ適切な対応に努めていただきたい。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H29実績	H30計画	H30実績
手稲稲積 野球場	件数(件)	869	—	783
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	30.8	—	27.7
手稲稲積 庭球場	件数(件)	9,612	—	6707
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	22.0	—	22.1
北発寒 野球場	件数(件)	500	—	495
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	17.7	—	17.5
北発寒 庭球場	件数(件)	664	—	695
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	13.8	—	14.4
北発寒 庭球場 (クレー)	件数(件)	671	—	650
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	14.4	—	14.0
前田 野球場	件数(件)	472	—	447
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	16.7	—	15.8
前田 庭球場	件数(件)	227	—	289
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	4.7	—	6.0

	H29実績	H30計画	H30実績
イベント	5	—	5
学校行事	45	—	32
その他	3	—	3

▽ 不承認0件、取消0件、減免79件、還付128件

▽ 利用促進の取組

- ▼ レンタルラケットの貸出やボールの販売、塁ベースの無料貸出などを行った。
- ▼ イベント開催の際に、広報さっぽろへの掲載や、町内会回覧板への回覧、ホームページ・ポスター掲示等での参加者募集をした。
- ▼ 自動販売機による清涼飲料水や氷菓・栄養補助食品の販売を行った。

有料運動施設の利用収入については、稲積テニスコートが改修工事により9月から16面が利用休止となったため大幅な減収となったが、稲積から地区公園の硬式テニスコートへの利用者の流入により利用増の傾向があった。利用が天候に大きく左右される3公園の各野球場は5月・9月の天候不順が響き若干の減収となった。全体としては主要収入源である稲積16面の利用休止により前年比21.2%の減収となった。次年度はテニスコートの改修工事が完了することから、リニューアル効果による大幅な利用増が期待できると考える。平日の利用と地区公園の施設利用を促し、施設の稼働率を上げるための取組みを検討・実施したい。

A	B	C	D
			庭球場の稼働率については、更新工事完了後に回復・利用増が期待できるが、積極的に利用促進等に取り組み、安定運用に努めていただきたい。

	▽ ていねプール				<p>プールは天候に大きく左右される施設であるが、前年度に続き平成30年度も雨天冷夏に見舞われ、利用者の減少となった。</p> <p>老朽化した施設が多いなか、大きなトラブルや利用者からの苦情等も無く施設運営ができた。</p> <p>イベントは2年振りに復活し、賑わいを創出するイベントであった。</p>	<p>利用者数が大きく減少したが、イベント等企画を実施したことは評価する。天候に左右される施設であるため、機会を捉えて積極的に利用促進等を行い、安定運用に努めていきたい。</p>						
		H29実績	H30計画	H30実績								
	ていねプール	人数(人)	71,096	75,500	66,820							
		H29実績	H30計画	H30実績								
	イベント回数(夏祭り)	0	3	3								
(6)付随業務	▽ 広報業務	<p>▼ ホームページの閲覧数は稲積22,292件(前年比1.0%減)、北発寒1,818件(前年比40.8%減)、前田6,138件(前年比22.0%増)となった。</p> <p>▼ イベントの開催時には広報さっぽろへの投げ込みを行うとともに、町内会回覧板への回覧、ポスターの掲出やチラシの配布を行った。</p> <p>▼ 施設内で各公園のイベント情報や札幌市の施策にかかる印刷物等を頒布した。</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、平成31年3月15日に公開した。</p>	<p>有料運動施設の申込受付状況を中心としたホームページの随時更新を行い、施設情報やイベント等の最新情報の提供に努めた。</p> <p>台風・震災による施設閉鎖や改修工事に伴う施設の休止があったためアクセス数は伸び悩んだが、今後とも積極的な情報発信により、利用促進を図っていきたい。</p> <p>また、周辺地域との広報連携を図り、公園の魅力や実施事業の周知を強化したい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">随時更新等、利用者のニーズを捉えた対応を適切に行っており、また、ウェブアクセシビリティ評価表で各基準を満たしたことを評価する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	随時更新等、利用者のニーズを捉えた対応を適切に行っており、また、ウェブアクセシビリティ評価表で各基準を満たしたことを評価する。			
A	B	C	D									
随時更新等、利用者のニーズを捉えた対応を適切に行っており、また、ウェブアクセシビリティ評価表で各基準を満たしたことを評価する。												
	▽ 引継ぎ業務	<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
<p>▼ 前述の普及啓発事業・利用促進事業の一部を、受益者負担により事業費として充当した。その他、稲積公園内へ自動販売機を設置するとともに、前田公園まつりのイベント開催時に体験コーナーや玩具・駄菓子の臨時売店を実施した。</p> <p>▼ 手稲稲積公園の管理事務所では、運動施設の利用者への利便提供としてパークゴルフ場のレンタルクラブの貸出やテニスラケットの貸出、テニスボールの販売を行った。</p> <p>▼ イベント事業(イベント参加料他)</p> <p>収入 76千円(計画 30千円)</p> <p>▼ 売店事業(道具レンタル等)</p> <p>収入 239千円(計画60千円)</p> <p>▼ 手数料事業(自動販売機)</p> <p>収入 468千円(計画 380千円)</p>	<p>イベント等は計画を上回って実施し、広報さっぽろへの掲載のほか、連合町内会全回覧板への回覧をしたことで、想定を超える参加者があった。</p> <p>売店収入は前田公園で実施された連合町内会のイベントへの協力時の催事や物販が好評で、大幅な収入増につながった。</p> <p>今年度は稲積16面テニスコートの改修工事により9月からは4面オムニのみの営業となったことで販売数の大幅な減少があったが、自動販売機の契約方法及び手数料率の変更により手数料収入の減収を抑制することができた。</p>		B		
<p>▽ 自主事業(ていねプール関係)</p> <p>▼ 売店・自販機事業</p> <p>収入 13,071千円(計画 14,905千円)</p>	<p>営業期間中は、天候に恵まれず、低温日が長引いた影響で来場客数は伸びず、売上に大きく影響をもたらした。</p>				
<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼ 許可を受けて実施した以下の第三者委託は、すべて市内企業に発注した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理事務所機械警備業務 ・遊具保守点検業務 ・公衆トイレ清掃業務 ・公衆トイレ維持管理業務 ・一般事業系廃棄物処理 ・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 ・テニスコート出入口扉鍵開閉業務 	<p>委託業務及び資材等の購入は、積極的に市内の企業を活用できた。</p>				

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	4～11月、手稲稲積公園管理事務所受付を訪れた有料施設利用者及びイベント参加者を対象にアンケートを実施した。回答者数145人
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度は札幌市の要求水準70%に対して93%、接遇に対する満足度は要求水準80%に対して96%だった。 ・利用した公園の回答割合は、稲積公園73%、北発寒公園12%、前田公園15%であった。
利用者からの意見・要望とその対応	(手稲稲積公園)
	【要望】 手稲稲積公園の野球場を使用する団体から、ホームベースがはがれ始めているとの指摘があった。
	【対応】 以前ホームベースの在庫を使用して、後日すみやかにホームベースを交換した。
	【称賛】 手稲稲積公園管理事務所周辺に植えているプランターの花を見て、素敵ですねとの称賛の声をいただいた。
	【対応】 四季によって花も変わるのでぜひ今後も見に来てくださいとお伝えした。
	【要望】 富岡通りから手稲プール券売機近くまでの歩道が暗いので下枝を選定してほしいと町内会から要望があった。
【対応】 アカエゾマツの剪定時期に合わせて下枝処理を実施し、明るく通行しやすくなったと感謝の言葉をいただいた。	
【要望】 駐車場のニセアカシアがきしんだような音がすると連絡があった。	
【対応】 直ちに確認したところ、強風によりウロ部分から鳴動していたため、大枝をウロ部分から剪定する作業を実施した。	
【苦情】 近隣住民から、中体連のときに路上駐車がが多く、通行が難しいとの連絡があった。	
【対応】 看板での周知、発見した際には注意、繰り返す車には張り紙をするなど対応していたが、収容台数を超えた来園があったため主催者にも注意・対応を要請した。	

利用者からの意見や要望について、対応できるものは可能な限り速やかに対応した。利用者から頂いた貴重なご意見は、今後の管理運営の重要なキーワードと捉えて活用していきたい。特に公共交通機関への通勤通学路として園内を通行する利用者が多い手稲稲積公園の冬期の一部主園路の除雪については、今後所管原局とも協議して、可能な限り継続していく必要があると思われた。

A	B	C	D
要望・苦情について迅速な対応に努めたほか、総合満足度が要求水準を一定以上上回ったことを評価する。			

<p>【要望】 手稲プール券売機裏の水飲み台が詰まって、排水があふれていると管理事務所に連絡があった。</p> <p>【対応】 直ちに使用禁止措置を取り、後日専門業者に依頼して配管内の砂泥の高圧洗浄と公共柵内のゴミ・枝を除去する作業を実施した。</p>
<p>【要望】 手稲区土木センターから、園路にはみでている枝を剪定してほしいと市民から要望があった旨の連絡をうけた。</p> <p>【対応】 ただちに現場付近を確認し、支障がありそうなエゾヤマザクラ、ニオイヒバの下枝の剪定作業を実施した。</p>
<p>【苦情】 テニス大会の際に園路にてテニスの練習をしており、通行に支障があると申し出があった。</p> <p>【対応】 テニス主催者に警告していただき、職員による注意も行った。</p>
<p>【要望】 テニスコートのネット巻きが破損しているとの連絡があった。</p> <p>【対応】 すぐに職員が駆け付け、別の支柱と入れ替え、正常使用できるようにした。</p>
<p>【要望】 野球場のファウルラインが見えにくいのでラインを出してほしいと連絡があった。</p> <p>【対応】 翌日直ちに耕耘機を使用してライン出しを行った。</p>
<p>【要望】 遊戯広場にスズメバチの巣があり、子供たちを遊ばせるのが危険なので撤去して欲しいとの連絡があった。</p> <p>【対応】 直ちに職員が向かい撤去し、戻りバチの確認後開放した。</p>
<p>【要望】 バスケットゴールの上に登って遊んでる子供がいるので注意してほしいとの連絡があった。</p> <p>【対応】 直ちに職員が向かい注意を促した。</p>

【苦情】

9時前にコート空き状況の確認の電話あり、受付が9時からなので改めて電話してほしいと電話を置いた。9時を回った段階で別の利用者の方の電話が先につながり9時前に電話いただいた方の希望していた時間に先に受付する形になった。9時の段階で繋がらなかったことと希望の時間が先にふさがってしまったことに立腹の様子だった。

【対応】

9時前後は予約の確認等で電話が繋がりにくく、回線も1つしかないため先着順になる旨を説明して理解を求めた。

【意見】

公園にキツネが出ているようだが、駆除や公園閉鎖等の処置を行わないのかとの電話があった。

【対応】

公園全体を閉鎖するのは難しく、駆除することは出来ないとお伝えしました。今後対策を検討させていただくとお伝えして、所管原局と相談の上、園内数か所にキツネに係る表示を掲出した。

【要望】

券売機裏のトイレの女子トイレの手すりが取れかかっているとの連絡があった。

【対応】

作業スタッフが確認後、撤去した。

【要望】

街路灯下部に腐食が入っているのでどうにかして欲しいと市民から直接ご意見をいただいた。

【対応】

職員が現地を確認したところ、ていねプール敷地内だったため、直ぐにていねプールに連絡を取り、応急処置を実施した。

【意見】

園路が除雪されており通行するのに大変助かっていると公園利用者の方が事務所に来て話をしていた。

【対応】

可能なかぎり降雪時定期的に除雪を行うようにした。

(北発寒公園)
<p>【苦情】 巡回中、定期的に利用をしている利用者から、クレーコート整備状況が悪いとの苦情があった。</p> <p>【対応】 定期的に整備をしていたが、その後毎週北発寒公園テニスコートの整備回数や内容を重点的に強化するようにした。</p>
<p>【苦情】 上述の定期的にご利用している利用者から再度北発寒公園クレーコートの整備が悪いとの苦情があった。</p> <p>【対応】 毎週月・金曜日に定期的な整備をしていること、雨天が続くコート軟弱化が進んだことや、そうした状態での土日のコート利用が続いたことで、コートの転圧と固化に必要な乾燥時間を十分に取れない状況を説明した。代替コートを手配して整備時間を確保するため、3週間程平日の使用を停止していただいた。</p>
<p>【苦情】 駐車場に車が溢れ、車を出庫できないと連絡があった。</p> <p>【対応】 職員が現場に急行したが、電話主は出庫した模様であった。</p>
<p>【要望】 ハードコートのテニスのラインにコケのようなものがついているので、除去して欲しいとの連絡があった。</p> <p>【対応】 現場確認後、デッキブラシ等で除去作業を実施した。</p>
<p>【要望】 利用者より電話で、テニスコートの一部に苔が生えており、雨後などに滑って危ないので除去して欲しいとの要望があった。</p> <p>【対応】 重曹とデッキブラシを使用して苔をこすり落としした後、高圧洗浄機にて洗浄除去した。</p>
<p>【要望】 みどりの管理課から市民より北発寒公園の街灯がついていないとの電話があった旨の連絡があった。</p> <p>【対応】 当日夜、直ちに点検を実施したところ、連日の大雨で漏電ブレーカーが作動していることを確認し、直ちに復旧した。</p>

【要望】

手稲区土木センターから連絡があり、台風後の倒木で遊んでいる子供がいるので早急に撤去してほしいと連絡を受けた。加えて、風が吹くと枝が落ちるので樹木管理を徹底して欲しいとの連絡を受けた。

【対応】

倒木は、順次撤去を進め、11月7日に撤去を完了した。樹木については毎年順次剪定をするなどの対応を行っている。また、危険木・危険枝があった際は随時伐木等の処置を行っている。

(前田公園)

【要望】

商業施設の従業員が公園駐車場を使用しているようで、管理事務所として対応を検討してほしいとの要望があった。

【対応】

当該勤務先に要望があったことを連絡するとともに、申立者から教えていただいたナンバー車両に直ちに張り紙を掲出した。

【要望】

利用者の保護者より、鉄棒の足場マットを固定するボルトが突出していて危ないとの電話があった。

【対応】

直ちに現場に急行し、突出しているボルトの締め直しを行い、再度いたずらされないように埋め直しを行った。

【要望】

手稲区土木センターから連絡があり、ハチの巣があるので撤去して欲しいとの連絡を受けた。

【対応】

直ちに職員と作業員が現場に向かい、スズメバチの巣を発見後撤去した。

ていねプール

実施方法	アンケート内容を聞き取り方式で実施した。
結果概要	500件の回答があり、利用者の満足度は99.8%となった。
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用料金 <ul style="list-style-type: none"> ・小中学生の料金を安くしてほしい ・大人の料金が安い ・プールを利用しない(入場のみ)特別料金を用意してほしい ・優待日(割引日)など設定してほしい ・駐車料金が安い ・シーズン券の価格が安い 2. 温水・保温 <ul style="list-style-type: none"> ・水温を上げてほしい。 3. 水質・衛生管理 <ul style="list-style-type: none"> ・プール内に落ち葉が若干あった ・館内通路等は清掃していた ・施設に古さを感じるが、衛生面はよかった 4. その他 <ul style="list-style-type: none"> ・毎年の営業を楽しみにしている ・今後も営業を続けてほしい ・営業期間を延ばしてほしい ・ナイトプール営業してほしい ・バス路線を増やしてほしい ・お風呂(温泉)、サウナ設備がほしい ・週末にイベント(お祭り)を実施してほしい <p>【対応】『建物』は82.4%が「きれい」または「ふつう」として回答があり、各施設や設備は老朽化しているが、細かな修繕実行や清掃作業の詳細指示がなされていた結果と判断している。『接客』は87.8%が「親切」または「まあまあ親切」と回答しており、サービス提供に努めることができた結果と判断している。ただ、不親切の回答もあった為、今後の教育指導に努めたい。</p>

苦情、意見、要望等についての対応は、概ね利用者に理解されたと判断している。今後もプールを快適に利用してもらうため、利用者の声を聞き、よりよい管理運営に努めたい。

満足度について、要求水準を一定以上上回っており、適切な運営に努めたと評価する。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H30計画	H30決算	差
収入	119,987	110,242	▲ 9,745
指定管理業務収入	100,817	96,046	▲ 4,771
指定管理費	46,018	50,379	4,361
利用料金	54,299	45,103	▲ 9,196
その他	500	564	64
自主事業収入	19,170	14,196	▲ 4,974
支出	119,987	116,514	▲ 3,473
指定管理業務支出	107,131	106,213	▲ 918
自主事業支出	12,856	10,301	▲ 2,555
収入-支出	0	▲ 6,272	▲ 6,272
利益還元	0	0	0
法人税等	0	52	52
純利益	0	▲ 6,324	▲ 6,324

▽ 説明

▼ 本経費の圧縮や全体的な支出の抑制に努めたが、プールに係る収入が天候の影響を受けて減収となった影響が大きく、全体の収支は6,324千円の赤字となった。

▼ プールに係る収入については、利用料金収入は前年度と比較して、天候(低温含む)の影響を受け入込は減少し、これに伴い売り上げも減収となった。また、自主事業収入も入込の減少により昨年度と比較して減収となった。

▼ プール以外の運動施設については、稲積テニスコートが改修工事により9月から16面が利用休止となったため大幅な減収となったが、地区公園のテニスコートへの利用者の流入がみられた。3公園の各野球場は5月の天候不順が響き、若干の減収となった。プール以外の利用料金収入としては、主要収入源である稲積16面の利用休止により前年比21.2%の減収となった。

▼ プール以外の公園に係る自主事業収入は、稲積16面テニスコートの改修工事により9月からは4面オムニのみの営業となったことで、売店や自販機飲料の販売数の大幅な減少があったが、自動販売機の契約方法及び手数料率の変更により手数料収入の減収を抑制することができた。

ていねプールの入込状況は前年度比94%だった。減少した要因としては、8月に入って荒天で低温の日が続いたことが挙げられる。当指定管理の全体収支は、プール期間中の天候に大きく左右されるが、30年度も状況に合わせて適切な対応に努めた。

プール以外の公園部分については、稲積16面テニスコートの改修工事による減収や、台風・震災によるイベント・施設の休止と復旧作業、施設の老朽化に伴う緊急修繕等もあり予算管理に苦慮したが、結果的に復旧作業の経費補填や園路灯の減灯による光熱水費等の節約効果などもあって、老朽化した施設の修繕や高木剪定に係る経費、冬期園路の除雪や有料運動施設のオープン準備などに振り向け、公園利用者のサービス向上に繋げることができた。

A	B	C	D

全体としては計画を下回る結果となったが、天候不良や改修工事等、外部要因が主だと認められるため、評価はBとする。

<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>▼ 当グループの構成者はいずれも、前年度から大きな経営状況の変化はなく、安定経営能力に問題はない。</p>		<p>適 不適</p>
<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>		<p>適 不適</p>

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>【ていねプール】</p> <p>▼ 入込は、7月及び8月上旬までは天候に恵まれ前期を上回った。しかし、8月は上旬を過ぎると悪天候及び低温の影響で来場客数は伸びず、前期を大きく下回った。この結果、通期でも計画比、前期比を下回った。運営面では、プール場内の安全確保・サービス提供・情報開示を心掛けたことにより、大きな混乱や大きな事故及びクレームもなく無事終了した。</p>	<p>【ていねプール】</p> <p>▼ プール事故が発生しないように施設の整備・点検・場内外の巡回を強化するとともに、勤務する従業員・アルバイトの教育及び安全監視体制の強化継続を徹底し、屋外型のレジャープールとして来場する全てのお客様に安全で楽しい遊び場所の提供を目指す。また、来期はプール来場者の駐車場スペースが一部変更となったことで、車両誘導時の事故防止に努めるよう従業員・アルバイトに誘導方法を徹底指導する。</p>
<p>【手稲稲積公園】</p> <p>▼ 今年度は特に9月5日・6日の台風・震災による被害があったが、4月採用時からの研修と、緊急対応手順の確認や緊急時の救助物品の配備のほか、緊急連絡体制の構築など、防災への取組みの強化に努めたこともあって、即応体制を取ることができた結果、復旧対応が早かったこともあり、給水やトイレ利用、一時避難の市民の休息の場として、大規模災害避難場所としての公園の防災機能を果たすことができた。</p> <p>▼ 園地管理は大会利用やイベント等に合わせて作業計画を立て、台風・震災による被害のあった北発寒パークゴルフ場を除き、計画通りに作業を進めることができた。</p> <p>台風や湿雪の影響で傾斜木や幹裂け、大枝折れ等の被害があったが、速やかに対処することができ、利用者の安全確保、事故防止に努めた結果、大きな事故もなく業務を終えることができた。</p> <p>▼ 冬期管理においては、近隣連合町内会からの要望に応じて、公共交通機関への通勤通学路となる園路の剪定と除雪を実施し、試験的に冬期イベントを実施したこともあって近隣住民の方から喜びの声が多く寄せられ、公園利用の利便性、サービスを向上できた。</p> <p>▼ 有料運動施設については、稲積テニスコートが改修工事により9月から16面が利用休止となったため大幅な減収となったが、地区公園への利用を促進し利用料金収入の減収を最小限にとどめることができた。</p> <p>▼ 地域連携事業への協力や利活用協議会の開催、稲積連合町内会と関係機関で構成されている「稲積安心安全まちづくり協議会」への積極的な関わりにより、市民や地域関係団体との繋がりをより緊密にすることができた。今後も地域活動に積極的に参画・協力していきたい。</p>	<p>【手稲稲積公園】</p> <p>▼ 今年度の台風・震災を教訓として、今後も職員研修や緊急対応手順の確認や緊急時の救助物品の配備のほか、緊急連絡体制の構築など、防災への取組みを継続して進め、大規模災害避難場所としての公園の防災機能を果たせるよう、努めていきたい。</p> <p>▼ テニスコートを中心とした公園改修工事を契機として、運動施設の管理レベルの向上に取り組み、運動公園としての管理ノウハウの蓄積と有料運動施設の利用者のサービス向上に資するよう努めたい。</p> <p>▼ 公園内には老齢・大木が多く、札幌市と協議しながら伐採・剪定を実施したところであるが、引き続き樹木管理を重点項目として利用者の安心、安全を第一に無事故での業務を継続し、公園全体での事故防止に努めて管理運営をしていきたい。</p> <p>▼ 園路の除雪について、今後も利用者の利便性と実作業の効率性を調整しながら、更なる冬期の快適利用に努めたい。</p> <p>▼ 地域との連携や市民との協働をさらに進め、地域との関係性をさらに強固なものとし、今後、公園の維持管理・運営に関する課題や、公園を取り巻く地域としての課題などをより深く協議できるようにしたい。</p> <p>▼ 公園管理者のみでの指導では、公園利用のマナー向上対策は困難であるため、公園利用者や地域団体等と協働した取組みにより向上させていきたい。</p> <p>▼ 自主事業については実施手法の検討や広報強化に努め、利用者の利便提供や収入増につながるものを計画して実施し、それらを通じてサービスの向上を図りながら公益・収益事業活動の工夫や充実化を図り、維持管理費の拡充に充てたい。</p>

<p>▼ 自主事業では、イベントでの広報さっぽろへの掲載のほか、まちづくりセンターや連合町内会の協力を得て、回覧板へのイベント案内の回覧などにより計画以上のイベント参加者があった。また、今年度は稲積16面テニスコートの改修工事により9月からは4面オムニのみの営業となったことで販売数の大幅な減少があったが、自動販売機の契約方法及び手数料率の変更により手数料収入の減収を抑制することができた。</p>	<p>▼ 次年度はテニスコートの改修工事が完了することから、リニューアル効果による大幅な利用増が期待できると想定されることから、平日の利用と地区公園の施設利用を促し、更なる施設の稼働率を上げるための取組みを検討・実施したい。</p> <p>▼ 次年度各公園で予定されている改修工事に合わせ、札幌市と密な連絡調整を行い、利用者への周知対応等を含めスムーズな改修リニューアルとなるよう努めたい。</p>
---	---

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>公園の特色を活かした利用促進、自主事業に取り組んでおり、また、昨年9月の震災被害への対応も迅速かつ適切に行ない、健全な運営管理に努めたと評価する。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>