

# 指定管理者評価シート

事業名	札幌市都市公園維持管理業務	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	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 ②③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	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 構成員 (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:同一の指定管理者で維持管理しているため。		

## 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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定  <b>【プール管理の基本方針】</b> ・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。  <b>【公園緑地管理の基本方針】</b> ・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。	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。  全ての職員に「公の施設の平等」や「公園管理に係る法令とその遵守」に関する研修を実施して理解を深め、法令を遵守した公園管理に努めることができたと考える。	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffff00;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> 各々の施設特性を踏まえた方針を設定し、職員・スタッフへの周知に努め、適切に業務を遂行したと評価する。	A	B	C	D
A	B	C	D				

・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。

・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。

#### ▽ 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」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って「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、利用者に対する意識向上を図った。

冬期の園路灯の減灯実施や施設、備品の修繕を適切に実施し、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える。

近隣単位町内会や小中学校等と公園利活用協議会を開催するとともに、連合町内会の「安心安全まちづくり協議会」に加盟して、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、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える。

運動・スポーツに係る講習会や冬のキャンドルイベント等を企画・実施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。

公園利用者に不公平感や不快感を感じさせないよう、平等利用の取組について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。

公園利用者が平等かつ安全に利用できるよう適切な対応に努めたことを評価する。

▽ 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、「節電中」の表示を掲示して一部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、園内で発生した剪定枝を粉碎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植栽花壇に利用するなど、積極的な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て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や環境目標を周知したほか、月毎に現状把握のための数値を示し意識向上を図った。

▽ 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、統括管理責任者の補佐・代理となるサブマネージャー(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、連絡体制等を定め、円滑な公園管理運営を行った。
- ▼ 園内・緑地作業や受付に従事するスタッフは、それぞれの職務経験や関連する資格を有していることや、業務継続性を考慮して、臨時職員(維持管理)7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・サブマネージャー及び園内・緑地作業スタッフには、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、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

- ▼ 利用者サービスや維持管理レベルの向上、公園利用の安全性の確保等を図るため、接遇研修や樹木研修等の教育訓練、作業時の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情報共有し、またアンケート調査の実施及び分析を行い、利用者ニーズを踏まえた作業計画を策定・実施するとともに、利用者の要望には迅速・柔軟に対応した。

EMS環境目標のスタッフ教育・周知を行い、電気、水道、燃料の節約と植物系廃棄物の資源化の徹底を図った。

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。

管理運営人員については、定年を迎える熟練者の管理作業ノウハウ継承を図るため、計画より園内緑地管理作業員パート(週2日)を1名増員して配置した。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。

スタッフ教育の徹底とアンケート等を利用者の声や意見・視点を取り入れた管理運営に取り組むことができた。

公園利用に支障ない範囲で減灯するなど、工夫して省エネに努めていることを評価する。

ノウハウ継承や各種研修等を積極的に進め、人材育成に努めたことを評価する。

適切に取り組んだと評価する。

▽ 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、緑化協会の「契約事務取扱要綱」により、入札または見積合わせを行い、適正に委託先を決定し業務を実施した。  
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、環境負荷軽減のための取り組み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

第三者に対する委託については、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を札幌市内企業に委託し、諸法令・規則の遵守と安全管理等に留意した適正な業務遂行ができた。

適切な業務管理を行ったと判断する。

▽ 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2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	

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。

管理運営に係る状況や課題等について適切に報告・協議を行ったと評価する。

手稲稲積公園利活用協議会

開催回	協議・報告内容
第6回 11月21日	・公園の概要と令和元年度の事業計画 ・公園リフレッシュ工事の概要説明 ・管理運営における課題・改善点 ・公園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	

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

<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul>	<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。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。</p>	<p>適切な管理に努め、問題がなかったことを評価する。</p>
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 要望・苦情等については内容に基づき適正に対応した。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、組織内情報共有を行った。</li> </ul>	<p>要望・苦情等には可能な限り迅速に対応した。ご意見は真摯に受け止め、スタッフで情報共有した。</p>	<p>適切に対応を行ったと評価する。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 日常記録は適正に実施し、月毎、四半期毎、年度の札幌市への報告等は仕様書通り提出した。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 11月14日に実施された市の業務検査では管理運営状況に特段の指摘事項等はなかった。</li> </ul>	<p>市への報告等は遅滞なく行うことができた。今後も管理運営レベルの向上と業務改善に努めたい。</p>	<p>適切に実施したと評価する。</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> <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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・短時間雇用管理者を選任し、北海道労働局へ届け出た。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <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がることもできた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">           各項適切な管理を行い、労災事故等の発生がなかったことを評価する。         </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	各項適切な管理を行い、労災事故等の発生がなかったことを評価する。			
A	B	C	D								
各項適切な管理を行い、労災事故等の発生がなかったことを評価する。											

			<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1246 96 1299 1823">A</th> <th data-bbox="1299 96 1351 1823">B</th> <th data-bbox="1351 96 1404 1823">C</th> <th data-bbox="1404 96 1468 1823">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1246 181 1299 309"></td> <td data-bbox="1299 181 1351 309"></td> <td data-bbox="1351 181 1404 309"></td> <td data-bbox="1404 181 1468 309"></td> </tr> </tbody> </table>	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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 公園維持管理作業に当たっては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した。</li> <li>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。</li> <li>▼ 強風や大雨等の自然災害、事件・事故等の発生時に即時対応するための緊急連絡体制を整えた。</li> <li>▼ 拾得物の取り扱いは、遺失物法に基づいた対応マニュアルに則して管理事務所で一時保管し、拾得物ファイルに記帳後に警察へ届け出た。</li> <li>▼ 損害賠償保険には計画通り加入し、その他に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。</li> </ul> <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"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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問題があれば即時除去に努めるとともに、剪定枝については粉碎し、公園内で再利用した。</li> <li>▼ 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芝刈作業を行うとともに、刈草については樹林地に敷均して再資源化を図った。</li> <li>▼ 遊具については専門業者へ精密点検を委託するとともに、日常巡回時の自主点検を実施し、事故なく管理できた。</li> <li>▼ 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な事前準備を関係者と調整を行い、事故等なく実施することができた。</li> <li>▼ 改修後のオムニコートに関しては、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、良好なコートコンディションを維持した。</li> <li>▼ 冬期間の除雪に関しては、プール外周囲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。</li> <li>▼ 5月中旬からトイレ2棟の改修工事が実施されたが、設置された仮設トイレの清掃や汲み取り等の管理を適正に実施した。</li> <li>▼ 8月末から駐車場改修工事が実施されたが、連動して臨時駐車場への案内表示の設置や大会用プレハブ移設・電気引込作業等の作業をスムーズに実施できた。</li> </ul>	<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たい。</p> <p>2件の大規模改修工事があったが、大きな事故もなく公園内の安全確保に努めた。今後も利用者の安全を最優先にして公園管理作業に努めたい。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。</p> <p>冬期除雪については、近隣町内会の要望でJRやバス等の公共交通機関への園路除雪を継続実施した。利用者・近隣から多くの喜びの声が寄せられており、今後も可能な限り対応していくこととしたい。</p>	<p>適切な対応を行い、利用者事故等の発生がなかったことを評価する。</p> <p>園内工事との調整を適宜行い、利用者の利便性維持に留意した管理を行ったことを評価する。</p>								

	<p>[北発寒公園・前田公園]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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問題があれば即時除去に努めた。</li> <li>▼ 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芝刈作業を行った。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 有料運動施設の維持管理については、整備や芝刈、清掃等を計画的に実施し、良好なコンディション維持に努めた。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 北発寒公園に隣接する商用施設側の列植樹木や前田公園内の樹木について、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。</li> <li>▼ 北発寒公園パークゴルフ場については、一部張芝作業を実施するとともに、生育に応じた液肥散布やエアレーション等も実施し、コンディション維持に努めた</li> <li>▼ 7月中旬から北発寒公園園路灯のLED化改修工事が実施されたが、特に大きなトラブルなどはなかった。</li> <li>▼ 10月末から前田公園旧テニスコートの広場改修工事が実施されたが、特に大きなトラブルはなかった。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> </ul>	<p>両公園ともに大規模改修工事があったが、大きな事故もなく公園内の安全確保に努めた。今後も利用者の安全を最優先にして公園管理作業に努めたい。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。</p>									
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 普及啓発・利用促進事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 6月15日(土)「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)</li> <li>▼ 9月14日(土)「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0人)</li> <li>▼ 9月15日(日)「テニス講習会」:初級・中級者を対象としたテニス講習会(参加者18人)</li> <li>▼ 10月19日(土)・20日(日)「木の実のリース講習会」: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49人)</li> <li>▼ 1月18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50人)</li> </ul>	<p>公園利用促進を目指した自主事業を計画・実施した。近隣町内会との連携を活用した広報により継続的なイベント実施ができた。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たい。</p>	<p>適切に取り組んだと評価する。</p> <table border="1" data-bbox="1246 1552 1466 2074"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">公園の特色、季節に合わせた事業を企画し、利用促進に取り組んだことを評価する。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	公園の特色、季節に合わせた事業を企画し、利用促進に取り組んだことを評価する。			
A	B	C	D								
公園の特色、季節に合わせた事業を企画し、利用促進に取り組んだことを評価する。											



▽ 緑化普及啓発事業

- ▼ 6月20日(木)稲積小学校と公園内花壇の花苗植えを実施した(参加者46人)。
- ▼ 5月15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回延べ32名)。
- ▼ 10月20日(日)いなづみ児童会館の小学生を対象に、公園内で採取した植物材料を使用した木工クラフト体験事業を実施した(参加者22名)。

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。

継続的に地域との連携を図り、普及啓発に取り組んだことを評価する。

▽ 市民の自主活動及び交流の支援業務

- ▼ 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。
- ▼ 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。
- ▼ 前田公園で8月3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、地域イベントのにぎわい創出に協力した。
- ▼ 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。

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。

継続的に地域との連携を図りながら、地域貢献に取り組んだことを評価する。

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。

▽ 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、犬の放し飼い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散歩やフンの後始末など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、不法利用の実態把握のため、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。

公園駐車場にJR通勤等での駐車、公園周辺道路への迷惑駐車については、8月下旬から実施された駐車場改修工事の効果により利用動向が大幅に変化することが予想され、解消方向に向かうよう表示類や誘導案内看板等を新たに設置した。公園全体として駐車場が不足するプール営業期間には、警察との連携を視野に入れて取り組む体制を構築したい。

迷惑行為に関して、看板設置や警察との連携などを適宜行い、抑制に取り組んでいる

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績
手稲稲積 野球場	件数(件)	783	—	775
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	27.7	—	27.4
手稲稲積 庭球場	件数(件)	6,707	—	12,837
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	22.1	—	33.2
北発寒 野球場	件数(件)	495	—	543
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	17.5	—	19.2
北発寒 庭球場	件数(件)	695	—	744
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	14.4	—	15.4
北発寒 庭球場 (クレー)	件数(件)	650	—	703
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	14.0	—	15.1
前田 野球場	件数(件)	447	—	392
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	15.8	—	13.9

	H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績
イベント	5	—	5
学校行事	32	—	31
その他	3	—	4

▽ 不承認0件、取消0件、減免63件、還付117件

▽ 利用促進の取組

- ▼ テニスコート利用促進のため、初心者・中級者を対象としたテニス講習会を開催した。
- ▼ 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、改修工事が完了した稲積テニスコートが大会利用・個人利用ともに大幅に増加したほか、大会利用でコートが塞がっている稲積から北発寒へのテニスコート利用者の流入により、テニスコート全体は大幅な利用増となった。3公園各野球場については、稲積はほぼ前年並み、北発寒は9.7%増収、前田は12.3%減収となった。全体としては主要収入源である稲積テニスコートの改修効果により前年比52.1%の増収となった。次年度は稲積駐車場の改修工事が完了することに伴う利便性の向上による利用増が期待できる。平日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取組みを検討したい。

公園の利用促進やサービス向上を目指し、様々な取組みを実施した。

A	B	C	D
---	---	---	---

適切な対応を行ったと評価する。手稲稲積のテニスコートについては、改修(リニューアル)の効果で利用増となったが、この効果が継続するよう、引き続き取り組んでいきたい。

適切に取り組んだと評価する。

▽ ていねプール

		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績
ていねプール	人数(人)	66,820	75,500	80,317

		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績
イベント回数(夏祭り)		0	3	3

プールは天候に大きく左右される施設であるが、令和元年度は小中学校の夏休み期間中は比較的天候に恵まれ子供たちや家族連れの来場が多く、イベントも2年振りに復活し賑わいを取り戻したシーズンであった。施設に関しては、老朽化が進行している中、維持管理にも注力した結果、事故や苦情も無く運営することができた。

R元年度来場者数は前年度より5千人近く増加しており、天候のほか、イベント開催による効果もあったと考えられる。また、事故や苦情等の問題もなく、適切に営業を行ったと評価する。

(6)付随業務

▽ 広報業務

- ▼ ホームページの閲覧数は稲積23,933件(前年比15.6%増)、北発寒1,093件(前年比39.9%減)、前田6,384件(前年比18.4%増)となった。
- ▼ イベントの開催時には、さっぽろ公園だよりへの掲出、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。
- ▼ 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。
- ▼ 公園ホームページについてのウェブアクセシビリティの取組確認・評価表を令和2年3月31日に公開した。

▽ 引継ぎ業務

前回から継続指定を受けており、引継ぎ業務はない。

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。今後も積極的な情報発信を行い、利用促進を図りたい。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。

A	B	C	D
アクセス件数は公園ごとに差があるものの、平均すると前年度より10%以上上回っており、広報業務として成果をあげていることを評価する。			

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。</p> <p>▼ 手稲稲積公園・北発寒公園内に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) 収入 97千円(計画 30千円)</p> <p>▼ 売店事業(道具レンタル等) 収入 259千円(計画60千円)</p> <p>▼ 手数料事業(自動販売機) 収入 837千円(計画 380千円)</p>	<p>イベント等は計画どおり実施し、連合町内会全回覧板への回覧効果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催事と物販が好評で、大幅な収入増となった。</p> <p>改修の完了した稲積テニスコートが優先予約・一般利用とともに大幅に増加したことにより、その波及効果で自主事業や収益事業も大幅に増収した。</p>	<p>好調な実績となっており、公園の利用促進に繋がったと評価する。</p>
<p>▽ 自主事業(ていねプール関係)</p> <p>▼ 売店・自販機事業 収入 16,818千円(計画 18,700千円)</p>	<p>オープン当初と8月中旬は台風と低温等の天候不順で来場客数は伸びず売上に影響をもたらした。</p>	<p>天候による影響を大きく受ける施設であり、売上減はやむを得ないと判断する。</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第三者委託は、全て市内企業に発注した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理事務所機械警備業務・遊具保守点検業務</li> <li>・公衆トイレ清掃業務・公衆トイレ維持管理業務</li> <li>・一般事業系廃棄物処理・カン・ビン等処理業務</li> <li>・産業廃棄物処理</li> <li>・ガラスの巣撤去・子ガラス保護業務</li> <li>・テニスコート出入口扉鍵開閉業務</li> </ul>	<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>	<p>適切に対応したと評価する。</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	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157人	<p>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。</p> <p>満足度について、水準を10ポイント以上上回ったことを評価する。</p>			
結果概要	<p>・総合的な満足度は札幌市の要求水準70%に対して95%、接遇に対する満足度は要求水準80%に対して99%だった。</p> <p>・利用した公園の回答割合は、稲積公園84%、北発寒公園6%、前田公園10%であった。</p>				
利用者からの意見・要望とその対応	(手稲稲積公園)				
	<p>【要望】</p> <p>新しく出来た12面テニスコート4.5.6番コートに砂が少なくケガの恐れがあるため、砂を追加して欲しいとの申し出があった。</p> <p>【対応】</p> <p>改修工事施工が数日にまたがったこともあって、コート面毎で砂の摺り込み量にばらつきがみられたため、翌週以降直ちに手直しを行い対応した。</p>				
	<p>【苦情】</p> <p>新しく出来た12面テニスコート10.11.12番コートに砂が多すぎてプレーしにくいとの申し出があった。</p> <p>【対応】</p> <p>改修工事施工が数日にまたがったこともあって、コート面毎で砂の摺り込み量にばらつきがみられたため、翌週以降直ちに手直しを行い対応した。</p>				
	<p>【苦情】</p> <p>新しく出来た12面テニスコートの10.11.12番コートの砂が入りすぎているとのこと。これで利用料金を払うのはおかしいと申し出があった。</p> <p>【対応】</p> <p>改修工事施工が数日にまたがったこともあって、コート面毎で砂の摺り込み量にばらつきがみられたため、翌週以降直ちに手直しを行い対応した。</p>				
	<p>【苦情】</p> <p>新しく出来た12面コートの4.5.6番コートに全く砂がなくプレイヤーがけがをすとの申し出があった。</p> <p>【対応】</p> <p>改修工事施工が数日にまたがったこともあって、コート面毎で砂の摺り込み量にばらつきがみられたため、翌週以降直ちに手直しを行い対応した。</p>				
	<p>【苦情】</p> <p>野球場で大会の際、路上駐車が多く通行に支障があると電話があった。</p> <p>【対応】</p> <p>直ちに職員が確認し、大会主催者に路上駐車している車を駐車場に移動していただくようお願いした。</p>				
	<p>【意見】</p> <p>駐車場横のニセアカシアからきしむ音がして不安だとの申し出があった。</p> <p>【対応】</p> <p>直ちに職員が確認し、腐朽が入っており枝が風で動くことで鳴動しているようだが、すぐに倒木の恐れはないとお伝えした。札幌市と協議の上、8月下旬の改修工事時に伐木作業を実施した。</p>				

**【苦情】**

近隣中学校より、カラスが生徒や通行人を襲っていると電話があった。

**【対応】**

直ちに職員2名で現場へ急行し、子ガラスを守っている親ガラス2羽を見つけた。すぐに周辺区域を立入禁止のテープで囲い、注意喚起看板を取り付けた。その後、3日様子を確認したが、襲ってくるようなことがなかったため、立入禁止のテープと注意喚起看板の撤去を行った。

**【苦情】**

近隣住民からテニス大会の声援がうるさく眠れないとの連絡があった。

**【対応】**

直ちに職員が大会主催者へ応援の声の大きさを下げてくださいとお伝えした。

**【苦情】**

みどりの管理課から電話があり、運動施設利用者が、ていねプールの渋滞に巻き込まれ、出られないとの連絡があった。

**【対応】**

職員が確認した際には、苦情主は出庫した後だった。

**【苦情】**

公園作業員が作業中に喫煙していると電話があった。

**【対応】**

不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。また、移動・休憩中であったが、利用者に誤解を招かぬよう作業員に注意した。

**【要望】**

テニス利用者から、ネットを調節している際にネットのワイヤーが切れてしまったと連絡があった。

**【対応】**

直ちに職員が確認し、破損ネットと予備ネットを交換し、後日新品のネットに張り替えた。

**【要望】**

8月10日に要望主より連絡があり、自身の札幌市予約情報システムの登録者番号にて、予約が入っており未精算になっているため、手稲稲積公園管理事務所から支払いしていただきたいとの旨の電話があった。しかし、自身はもうシステムを使用しておらず、登録カードの所在も不明なので登録を削除して欲しいとの電話があった。

**【対応】**

施設管理者で登録を削除することは出来ないのので、ご自身で削除の手続きをして頂きたいとお伝えし、みどりの管理課の電話番号をお伝えした。再度、要望主から連絡があり、登録者番号を教えてくださいとのことで、登録者番号をお伝えした。みどりの管理課より電話があり、同様の内容の電話があったと連絡があった。札幌市情報予約システムに確認を取り、要望主とみどりの管理課担当でパスワードの再発行を行い、要望主本人で登録の削除を行ったとのことであった。

**【苦情】**

近隣住民からテニス大会の声援がうるさく眠れないとの電話があった。

**【対応】**

直ちに職員が大会主催者へ応援の声の大きさを下げたいとお伝えした。しかし、すぐに苦情主から電話があり、全く声援が小さくなっていないとの電話があった。いま主催者側で対応しているとお伝えしても納得がいかない様子だった。その後苦情主から電話があったと手稲警察署が巡回に訪れた。

**(北発寒公園)**

**【要望】**

手稲区保健センターから電話があり、北発寒公園にキツネが出ているとの連絡があった。

**【対応】**

直ちに手稲区土木センターに連絡し、北発寒公園にてキツネが出ていると報告した。また、看板を設置して注意を促した。

**【苦情】**

5月2日に利用予定の団体が下見に来られ、話があると連絡があり、直ちに、職員が駆け付けた。コートが柔らか過ぎて利用が出来る状態ではないとのこと。また、硬式のネットを取り付けてあるので、軟式のものに変更して欲しいとのこと。

**【対応】**

前日に雨が降ったので、コートが柔らかくなっている旨をお伝えするも納得いかないとのこと。テニスネットについては、劣化が進んでいるので綺麗なものと交換するとお伝えした。コート開放日前に一次転圧・二次転圧を行っていた。軟式専用ネットが納品になり次第、直ちにネットの取り換えを行った。

**【要望】**

手稲区土木センターから連絡があり、北発寒公園の側溝のふたが破損しているとの連絡があった。

**【対応】**

直ちに職員が現場の状況を確認し、立入禁止の処置を行った。側溝に土嚢袋を入れて対応した。後日、サイズのあったグレーチングを取り付けた。

**【要望】**

クレーコートを使用する団体からアリの巣があるので、どうにかして欲しいとのこと。

**【対応】**

翌日にアリの巣を処置した後、クレー用土を散布後散水転圧し、塩化カルシウムで固結させた。

**【要望】**

カラスの巣があり威嚇してくるので、撤去して欲しいと市民から連絡があったと手稲区土木センターから連絡があった。

**【対応】**

直ちに職員が現場に急行して状況を確認したところ、カラスの巣は見当たらなかったが威嚇しているカラスが1羽いた。利用者に攻撃する様子は見られなかったのではばらく様子を見ることとし、襲われるなど人的被害がある場合は巣の撤去等の対応を検討すると手稲土木区センターへ報告連絡した。

<p><b>【要望】</b> 公園横の商業施設から、高圧電線に掛かっている樹木を剪定・伐採して欲しいと連絡があった。</p> <p><b>【対応】</b> どの樹木なのかわからないとのことで、後日連絡をいただけることになった。後日近接する樹木の剪定の際に訪問したところ、対象樹木が特定できたため、手稲区土木センターと協議して剪定伐採を実施することとした。</p>
<p><b>【要望】</b> 市民から手稲区土木センターへ電話があり、公園の商業施設側に陥没があるとの連絡があった。</p> <p><b>【対応】</b> 職員が確認したが、陥没箇所は見当たらなかった。手稲区土木センターへ隣接する歩道には補修後の陥没箇所らしき場所があったが、公園内には陥没箇所は確認できなかったと伝えた。</p>
<p><b>【要望】</b> 野球場利用者より、塁ベースを設置する目印やバッターボックスなどにラインを引く目印が見当たらず、ラインを引くのが大変なので確認・対応してほしいとの電話があった。</p> <p><b>【対応】</b> 翌日現地確認の上、直ちにライン引きやベース設置がスムーズにできるよう、目印ピンを設置した。</p>
<p><b>(前田公園)</b></p>
<p><b>【要望】</b> 公園駐車場に10日間以上放置されている車両があり警察にも通報したが対応してくれないと公園利用者から連絡があった。</p> <p><b>【対応】</b> 放置車両に警告の札を張り注意喚起を行うとともに、手稲警察署に連絡し車両に動きがなければ、警察から当該車両の所有者に注意していただくことになった。翌日に確認したところ、放置車両はなくなっていた。</p>
<p><b>【要望】</b> 手稲区土木センターより、前田公園の園路灯が公園の半分ほど不点灯との連絡があった。</p> <p><b>【対応】</b> 直ちに職員が向かい現場を確認後、専門業者に点検・復旧を手配した。園路灯は同日復旧し、故障していた1灯は後日、修繕作業を行った。</p>
<p><b>【要望】</b> 野球大会の際に路上駐車がひどく通行の際に支障があると連絡があった。</p> <p><b>【対応】</b> 巡回時見つけた際は主催者に注意するようしており、改善が見られない場合は警察に通報して対応するとお伝えした。</p>
<p><b>【要望】</b> 手稲区土木センターより電話があり、近隣町内会より路上駐車対策の看板を設置して欲しいと連絡があった。</p> <p><b>【対応】</b> 直ちに、路上駐車対策の看板を制作し、設置を行った。</p>



**【要望】**

近隣住民から電話があり遊具広場近くの園路灯が点灯していないとの連絡があった。

**【対応】**

当日の夜に職員が現場を確認し、不点灯だったため、翌日専門業者への点検を依頼した。翌々日に専門業者に部品が届き修繕したとのことで、同日中に点灯を確認した。

**【要望】**

手稲区土木センターより電話があり、前田連合町内会よりイベントで使用する柵の清掃を行って欲しいと申し出があった。

**【対応】**

翌日に指摘箇所の柵・接続配管の清掃作業を行った。排水不良は改善されたようでイベント時にも大きなトラブルはなかった。

**【要望】**

手稲区土木センターより、ゴミ拾いをしている近隣住民から夜にゴミを捨てていく人がいるので、何か対策を講じて欲しいと申し出があったとのこと。

**【対応】**

日中のパトロールを強化するとともに、夜間、警察の巡回パトロールを依頼して対応することとしたいとお伝えした。

**【要望】**

手稲区土木センターから連絡があり、除雪園路の下枝を上げて欲しいと連絡があった。

**【対応】**

11月中に、処理を行うこととし、22日の午後に下枝処理を完了させた。その後12月3日に、再度手稲区土木センターより連絡があり、除雪園路の下枝をもう少し上げて欲しいと連絡があったため、12月4日に作業を完了させた。

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"> <li>1. 利用料金 <ul style="list-style-type: none"> <li>・小中学生の料金を安くしてほしい</li> <li>・大人の料金が高い</li> <li>・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</li> <li>・優待日(割引日)など設定してほしい</li> <li>・駐車料金が高い</li> <li>・シーズン券の価格が安い</li> </ul> </li> <li>2. 温水・保温 <ul style="list-style-type: none"> <li>・水温を上げてほしい</li> </ul> </li> <li>3. 水質・衛生管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>・プール内に落ち葉が若干あった</li> <li>・館内通路等は清掃していた</li> <li>・施設に古さを感じるが、衛生面はよかった</li> </ul> </li> <li>4. その他 <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年の営業を楽しみにしている</li> <li>・営業期間を延ばしてほしい</li> <li>・ナイトプール営業してほしい</li> <li>・バス路線を増やしてほしい</li> <li>・お風呂(温泉)、サウナ設備がほしい</li> <li>・週末にイベント(お祭り)を実施してほしい</li> </ul> </li> </ol> <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。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)
収入	120,916	121,775	859
指定管理業務収入	101,746	103,406	1,660
指定管理費	44,202	44,546	344
利用料金	57,044	58,300	1,256
その他	500	560	60
自主事業収入	19,170	18,369	▲ 801
支出	120,916	121,371	455
指定管理業務支出	108,060	108,001	▲ 59
自主事業支出	12,856	13,370	514
収入-支出	0	404	404
利益還元	0		0
法人税等	0	104	104
純利益	0	300	300

▽ 説明

- ▼ 指定管理費収入は、ていねプールの漏水に関する補填のため、344千円の増となった。
- ▼ 利用料金収入は、改修の完了した稲積公園テニスコートの利用が大幅に増加したこと、天候に恵まれ、ていねプールの利用が増加したため、計画より1,256千円の増となった。
- ▼ その他収入は、冬季除雪センター負担分によるものである。
- ▼ 自主事業収入は、公園部分での自販機収入は増加したが、ていねプールでの売店事業が伸びず、計画より801千円の減となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、稲積公園テニスコート利用増加に対応した業務や備品等の調達、施設の老朽化に伴う緊急修繕等の支出もあったが、園路灯の減灯や改修による光熱水費等の節約効果などもあって、ほぼ計画通りの支出となった。
- ▼ 自主事業支出は、ていねプール以外の公園部分における収入増に伴う支出増により、計画より514千円の増となった。
- ▼ 利益還元はなかった。
- ▼ 法人税等は、ていねプール以外の公園部分における、売店収入、自動販売機収入の増加に伴い計画より104千円の増となった。

ていねプールと稲積公園テニスコートの利用料金収入が好調であった。また、収入の増加により、冬期園路の除雪費用や有料運動施設の管理備品類の調達などが出来、公園利用者のサービス向上を図ることができた。

当指定管理の全体収支は、ていねプール期間中の天候に大きく左右されるが、稲積公園テニスコートを含めた運動施設の適切な維持管理により、利用者数を維持し、次年度以降の収支状況に繋げていきたい。

A	B	C	D
天候の影響があったものの、全体として収支は計画より改善しており、効率的な業務遂行を行ったと評価する。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

- ▽ 安定経営能力の維持
  - ▼ 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。
- ▽ 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。
  - ▼ 公園利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
-----	
適	不適
各種条例に則り適切に対応したと判断する。	

### 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>▼ オープン当初及び8月中旬以降は台風の影響や低温で天候が不安定となり集客に影響したが、小中学校の夏休み期間は比較的天候も安定し、イベントも2年振りに復活したことから大勢の子供たちや家族連れで賑わった。</p> <p>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>▼ 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、利用者の安全確保、事故防止に努めて計画通りに作業を実施し、大きな事故もなく業務を終えることができた。</p> <p>▼ 有料運動施設については、改修工事が完了した稲積テニスコートが大会利用・個人利用ともに大幅に増加したほか、大会利用でコートが塞がっている稲積から北発寒へのテニスコート利用者の流入により、テニスコート全体は大幅な利用増となった。</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」への積極的な参画により、地域との繋がりをより緊密にすることができた。</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、継続し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たほか、冬期イベントを実施したこともあり、近隣から喜びの声が寄せられ、公園利用の利便性、サービスを向上できた。</p> <p>▼ 管理する3つの公園全てで改修工事が実施されたが、利用者案内や調整等を適時行い、工事完了まで大きなトラブルもなく対応することができた。</p> <p>▼ 自主事業では、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ほか、今年度は改修の完了した稲積テニスコートが優先予約・一般利用ともに大幅に増加したことによる波及効果と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も増収した。</p>	<p>【手稲稲積公園】</p> <p>▼ テニスコート改修を契機として各運動施設の管理レベルの向上に取り組み、ノウハウの蓄積と有料運動施設の利用者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・剪定を実施しているところであるが、引き続き樹木管理を重点項目として利用者の安心・安全を第一にした公園管理に努めたい。</p> <p>▼ 地域との連携や市民との協働をさらに進め、公園を取り巻く地域との関係性を更に強固なものとし、円滑な公園の維持管理・運営に努めたい。</p> <p>▼ 稲積駐車場の改修工事が完了することに伴い、公園利用動向が変化することを契機と捉え、駐車場の通勤等での不法利用や公園周辺の迷惑駐車を減らすことができるよう、警察や地域団体等と協働して取り組みたい。</p> <p>▼ 次年度も管理公園の一部改修工事が予定されていることから、市や工事業者との連絡調整を密に行い、利用者への周知・案内等に努め、円滑・安全に改修が完了するよう協力したい。</p> <p>▼ 自主事業の実施手法の検討や広報強化に努め、利用者への利便提供や収入増につながるものを計画して実施し、それらを通じて公園利用者サービスの向上を図りたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>利用者の安全、利便性の向上に関して適宜工夫した効果が見られ、適切な管理運営を行ったと評価する。施設老朽化等の課題はあるが、今後も引き続き事故防止や利用促進に努めていただきたい。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>