

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	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		
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3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 【プール管理の基本方針】 自然と共生した健全な余暇活動の場を提供し、地域社会に貢献するため、以下の基本方針にしたがい施設の管理運営に取り組む。 1)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。 2)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。 3)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。 4)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。	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。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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。また、新型コロナウイルス対策を講じながら公園利用促進に努めたほか、苦情・要望に対して、誠実に対応した。さらに、地域との協働で、街路樹の花植えなどの地域貢献を行っていることも評価する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	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。また、新型コロナウイルス対策を講じながら公園利用促進に努めたほか、苦情・要望に対して、誠実に対応した。さらに、地域との協働で、街路樹の花植えなどの地域貢献を行っていることも評価する。			
A	B	C	D								
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。また、新型コロナウイルス対策を講じながら公園利用促進に努めたほか、苦情・要望に対して、誠実に対応した。さらに、地域との協働で、街路樹の花植えなどの地域貢献を行っていることも評価する。											

【公園緑地管理の基本方針】

1) 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。

2) 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。

3) 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。

4) 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。

5) 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。

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。

園路灯の減灯実施や、施設や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。

近隣単位町内会や小中学校等と公園利活用協議会を組織するとともに、連合町内会の「安心安全まちづくり協議会」に加盟しての地域奉仕活動や連合町内会と協働での街路樹の花植え、地域の清掃ボランティアの場としての活用、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。

新型コロナウイルスによる行動制限のある中で、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が中止となったが、有料運動施設の大会利用への協力、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。

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

1) 平等利用確保の方針

「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」という方針を策定した。

2) 平等利用のための主な取り組み

▼ 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。

▼ スタッフに接遇サービス検定を受検させ、接遇レベルの向上を図った。

▼ 管理事務所に車椅子を配置し、無料貸出を実施した。

▼ HPは4カ国語対応(日本語・英語・韓国語・中文繁体字・中文簡体字)で公開した。

▽ 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。

▼ 公園管理スタッフの雇用開始時(4月)にEMS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。

▼ 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。特に節電対策として、歩道街灯により照度が保てる園路灯及び、冬期間の一部園路灯を「節電中」と掲示の上、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砕機でチップ化して樹木回り及び花壇のマルチングとして敷き均しをし、落葉は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、平等利用の取組み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る。

職員の接遇研修の実施等、誰もが平等利用できる施設とするための取組みが行われている。

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。今後も、電気・水道・燃料に関する効率的な節約と、植物残渣の再利用を推進したい。

公園灯の冬期消灯、剪定枝のチップ化、落葉の腐葉土化等、地球温暖化対策及び環境配慮の推進に向けた取り組みを積極的に行っている。

▽ 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)

- ▼ 4月に統括責任者の交代があった。
- ▼ 統括管理責任者には、公園管理運営経験10年以上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。その指揮下に園内・緑地作業、受付スタッフを配置し、年度初めに業務分担、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客研修、バリアフリー講習、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た。また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、管理レベルの向上と人材と組織の質の向上を図った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼ 安心・安全に配慮した維持管理に加え、より市民の憩いの場となるよう景観整備も重視し、園内花壇及び園地の美観を整える管理を行った。
- ▼ 利用者サービス向上のため、市民要望等を作業前ミーティング等で口頭報告又は文書回覧を行い、スタッフ間の情報共有を図った。
- ▼ 利用者からの意見・要望について、実行できるものは即時対応した。
- ▼ 苦情・要望等の対応結果は他当園の情報も共有し、対応策の検討、注意喚起を行った。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。
- ▼ 他公園の事故報告書をスタッフ間で共有し、対応策の検討、注意喚起を行うとともに、事故発生の予防に努めた。

▽ 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、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

管理運営組織を確立して円滑な業務遂行を図ることができた。雇用時には安全講習や接客講習等の研修を実施し、管理運営に必要な各種資格の取得、管理レベル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ができたと考ええる。

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。また、作業場の事故が発生しなかったことは、安全衛生管理を遵守したことによるものと考ええる。

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。

適材適所の人員配置、人材育成を目的とした各種研修の実施等、管理運営組織の確立が図られている。

利用者の声を取り入れながら管理水準の維持向上に取り組み、要望に対しても迅速に対応している。また、安全衛生管理を徹底し、事故が発生されなかったことも評価される。

仕様書に基づき、適正な委託業務等の管理が行われている。

▽ 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8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1回開催した。指定管理業務の報告及び施設修繕と改修の方向性、コロナによる利用制限が継続した場合の施設開放について等協議した。

新型コロナウイルス対応のため、利活用協議会の開催は見送ったが、運営協議会を通じて、指定管理者と札幌市の情報共有が図られた。

▼ 手稲稲積公園利活用協議会

開催回	協議・報告内容
第8回 【コロナ中止】	・公園の概要と令和3年度の事業計画 ・園内修繕・改修工事の概要説明 ・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・相互理解を深める場として、例年11月に開催してきた利活用協議会だが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から今年度も資料配布にとどめ意見交換は見送ることとした。

<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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いる。札幌市監査事務局による監査が行われたが、内部監査や経理事務担当者の随時確認により、指摘事項はなかった。 ▼ 当協会の規定に基づき、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。 <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 要望・苦情等の対応については、発生時の対応システム・フローを作成し全職員に周知し、また苦情等対応報告票を作成し組織内での情報共有を行った。 ▼ 要望・苦情が発生した場合、毎朝のミーティング時にスタッフと共有した。また他公園に関するものも報告書を回覧し周知を徹底するとともに、当園での対応策及び防止策を検討し同様の苦情の予防と、発生した場合に備えた。 ▼ 要望・苦情は内容に基づき適正に対応した。改善可能なものは迅速に対応し、また、修繕又は高木剪定等の費用が高額となる要望については、適時札幌市に報告し、協議を実施した。 <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。 ▼ 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、実施漏れがないよう取り組んだ。 ▼ 11月24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。 	<p>札幌市の検査・監査には適切に対応できた。</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>不正経理等はなく問題はない。</p> <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、改善に努めることができた。</p> <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>資金管理、現金管理、共に適正である。</p> <p>寄せられた苦情・要望に対して、迅速・丁寧に対応を行っている。</p> <p>記録・モニタリング・報告・評価に関する一連の対応が適切に実施されている。</p>
--	--	---

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む)		A B C D
	<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889円(令和3年10月1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た。 ・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。 ・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」を受けたことを周知した。 ・安全衛生委員会を設置し、毎月1回、新型コロナウイルス感染拡大防止の為、各公園の担当課長がリモートワーク等により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、その結果を各公園・施設のマネージャーを通して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。 ・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。 ・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>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を行うなど、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(新型コロナウイルス感染拡大防止の為、各公園単位で開催)、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>	<p>労働関係法令が遵守され、毎朝のKY活動や安全大会の実施など、雇用環境の維持向上に関する取り組みが行われている。</p>

	<p>▼ 契約職員を新たに雇用する際、現在の臨時職員から希望者を募り、内部登用試験を実施した結果、臨時職員1名を契約職員に転換した。</p> <p>▼ 労災等、スタッフに係わる事故は発生しなかった。</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>▼ 公園維持管理作業に当たっては公園利用者の安全確保等を記載したマニュアルを作成し、スタッフ研修にて周知を徹底し、またヒヤリハット事例の収集、KY活動による事故防止に努めた。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 公園維持管理作業は利用者の支障とならないよう、また、快適にご利用いただくため、公園利用届及び施設利用状況を勘案して実施した。</p> <p>▼ 園内ハザードマップを作成し管理事務所での掲示やホームページでの公開により、利用者へ情報発信した。</p> <p>▼ 事故・災害等の発生や、利用規制・注意喚起が必要な事象の周知・告知による安全確保を行った。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 利用者への周知として、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管理事務所に掲示した。</p> <p>▼ コロナウイルス感染拡大防止のため、定期的な施設の消毒作業を実施した。また、スタッフのマスク着用、手洗い、うがいを徹底するとともに、毎朝、スタッフは検温を実施して体温37.5℃以上、咳が止まらないなどの体調不良者は出勤禁止とした。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 市民サービス向上として、札幌市による手稲稲積公園のバスケットゴール広場の改修及びスケートボードパーク構想について、騒音試験と市民との意見交換会に場所を提供し、また利用者の声の聞き取りに協力した。</p>	<p>利用者の安全対策は計画どおり実施したほか、新型コロナウイルスへの対応として、様々な蔓延防止対策措置を講じ、結果として事故や罹患者の発生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。また次年度は、定期的実施している普通応急手当講習の受講により、緊急時対応に備えることとする。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1246 465 1294 495">A</th> <th data-bbox="1294 465 1342 495">B</th> <th data-bbox="1342 465 1390 495">C</th> <th data-bbox="1390 465 1437 495">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1238 539 1455 1016"> 事業計画に基づき適切な維持管理業務が行われた。また、新型コロナウイルス対応についても適切な対策を講じており、スタッフ及び利用者の安全が確保されていた。普通応急手当講習についても、有事に対する備えとして重要であり、定期的に行っていることは評価する。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	事業計画に基づき適切な維持管理業務が行われた。また、新型コロナウイルス対応についても適切な対策を講じており、スタッフ及び利用者の安全が確保されていた。普通応急手当講習についても、有事に対する備えとして重要であり、定期的に行っていることは評価する。			
A	B	C	D								
事業計画に基づき適切な維持管理業務が行われた。また、新型コロナウイルス対応についても適切な対策を講じており、スタッフ及び利用者の安全が確保されていた。普通応急手当講習についても、有事に対する備えとして重要であり、定期的に行っていることは評価する。											

▽ 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)

[手稲稲積公園]

- ▼ 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。
- ▼ 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。
- ▼ 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。
- ▼ 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。
- ▼ 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、良好なコートコンディションを維持した。
- ▼ 野球場に関しては、高温少雨の夏季に対応し育成状況を確認しながらメンテナンスを実施し、芝の維持に努めた。
- ▼ 園路の不陸について状況を札幌市に報告し、子どもの利用が多い遊戯広場の一部を直営にて修繕した。
- ▼ 冬期間の除雪に関しては、プール外周園路、JR駅からバス通りまで近隣住民の生活道路となっている区間、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。
- ▼ 冬期は記録的な積雪だったため、計画より早い時期に回数を増加して施設の雪下ろしを実施した結果、施設破損を防止できた。
- ▼ 3月に中学校側ポプラ並木の一部(32本)の高所剪定作業が実施され、施工業者との現地確認と立合いを行い安全対策含め問題なく終了できた。
- ▼ 施設の換気を定期的に行い、テーブル・椅子等、多くの方が接触する箇所のアルコール消毒を実施するとともに、施設設置のテーブルや椅子の間隔を空けてソーシャルディスタンスの確保に努め、アルコール消毒液を設置した。
- ▼ 特に大会等開催時は、アルコール消毒液の設置や風邪の症状がある方や37.5℃以上の熱がある方の参加をご遠慮いただく等、主催者へのコロナ対策を要請した。

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、効率的な質の高い管理運営に取り組む努力をした。

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、また記録的な積雪だったこともあり、積雪量を勘案しながら早めの除雪対応を大々とした。

有料施設については、コロナによる施設閉鎖期間も適宜メンテナンスを実施し、良好な状態を保った。

新型コロナウイルス蔓延防止対策に細心の注意を払い、“3つの密(密閉・密集・密接)”の回避を徹底して感染防止策の実施に取り組んだ。

剪定業務等との調整を適宜実施し、公園利用に支障が生じないよう適切な管理が行われていた。また、今冬は記録的な大雪となったが、計画的な除雪対応や住民ニーズを反映させた対応をしていた点は非常に評価する。

[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問題があれば即時除去に努めた。

▼ 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芝刈作業を行った。

▼ 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、コロナによる施設閉鎖期間を含め、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。

▼ 4面オムニコートに改修された北発寒公園のテニスコートについては、オムニサンドのすり込み作業・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。冬期は積雪状況を考慮して次年度4月開放に向けた除雪・融雪作業を実施した。

▼ 北発寒公園に隣接する商用施設側の列植樹木、パークゴルフ場内の高木となっていたヤナギや、前田公園内の外周のシラカバの列植、ニセアカシア等の高木樹木について、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。

▼ 北発寒公園及び前田公園の高木になった樹木は、暴風により落ち枝の可能性のある枯損枝を確認し、随時処理を行った。

▼ 北発寒公園パークゴルフ場については、高温少雨の時期の灌水量の増加、生育に応じた肥料散布やエアレーション、シーディング等も実施し、コンディション維持に努めた。

▼ 北発寒公園の破損遊具の撤去と、複合遊具の一部撤去及び安全柵の設置工事を直営で行ったが、トラブルや苦情などはなかった。

▼ 市民要望により、北発寒公園のブランコ周辺に新たな仮設安全柵を直営で設置した。

▼ 北発寒公園周辺の路上駐車軽減のため、札幌市と協議の上、既存駐車場横に仮設駐車場を設置した。

▼ 前田公園噴水の天板側面板が経年劣化により破損したため、札幌市と協議後側面板の撤去を実施した。

▼ 前田公園の噴水の稼働期間が、コロナ対策により短縮となり、7月12日から8月26日までとなったが、苦情などはなかった。

▼ 前田公園野球場については、夏期に改修工事後の張芝の痛みが目立ったため灌水を継続して実施した結果、10月には芝の状態が回復した。

▼ 前田公園駐車場入口のスロープ手直し工事、障がい者用のスロープ手直し工事が札幌市により実施されたが、園内利用者の導線を考慮した工事となり、トラブルや苦情などはなかった。

北発寒公園は小規模の改修、前田公園は改修工事後の手直し工事があったが、大きな事故もなく公園内の安全確保に努めた。

市民から寄せられた要望には迅速に対応し、施設に関する苦情等は発生しなかった。

また、人員配置・スケジュール調整、作業機械の効率的な質の高い管理運営に取り組んだ。

	<p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 4月に災害緊急時(火災・台風)、緊急事態手順書による対応手順の確認を行った。 ▼ 稲積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している。 ▼ 不審者情報や事件事故等の発生の際には、手稲警察署への情報提供または通報により、警官による園内巡回回数を増加して対応いただいた。 ▼ 青少年育成委員会による園内巡回の際は定期的に管理事務所に立ち寄っていただき、情報交換を行った。 ▼ 公園管理事務所にAEDを設置している他、メガホンや災害救急バック、担架、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、ホームページでも公開した。 ▼ スタッフのマスク着用、手洗い、うがいを徹底するとともに、毎朝、スタッフは検温を実施して体温37.5℃以上、咳が止まらないなどの体調不良者は出勤禁止とした。 ▼ 施設の換気を定期的に行い、テーブル・椅子等、多くの方が接触する箇所のアルコール消毒を実施するとともに、施設設置のテーブルや椅子の間隔を空けてソーシャルディスタンスの確保に努め、アルコール消毒液を設置した。 	<p>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。</p> <p>警察による定期巡回の際にはできるかぎり情報提供を行い、状況により巡回回数増加を依頼し実施いただくことで防犯に努めた。</p> <p>新型コロナウイルス蔓延防止対策に細心の注意を払い、“3つの密(密閉・密集・密接)の回避を徹底して感染防止策の実施に取り組んだ。</p>	<p>各種訓練の実施や、警察との連携、新型コロナウイルス感染拡大防止策の実施等、防災への取組みが適切に行われていた。</p>								
<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 普及啓発・利用促進事業</p> <p>予定していた自主事業は新型コロナウイルス蔓延防止対策によりほぼ中止となったが、定員を半減させたり、スタッフ、参加者間の接触する機会を減らすなど新型コロナウイルス対策を十分にとったうえで実施した「公園の木の実を使ったリース講習会」は近隣町内会の連携協力による連町回覧板への回覧(780件)等の効果もあり申込日即日で満員になるなど好評であった。</p> <p><中止となった事業></p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ ノルディックウォーキング講習会(6月13日) ▼ テニス講習会(6月27日、10月3日) ▼ 冬のまちにスノーキャンドルの灯りを灯そう2022(2月5日) ※コロナにより中止 <p><実施した事業></p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 公園の木の実を使ったリース講習会(10月22日・23日・24日):46名 	<p>近隣町内会との連携を活用した広報を展開し、公園利用促進を目指した自主事業を計画したが、コロナ禍にあっただけで中止となった。一部は蔓延防止対策に留意しながら規模縮小しての実施となったが非常に好評だったため、今後も施設の有効活用と利用者ニーズに即した事業を行ってきたい。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>新型コロナウイルスの影響を受け、多くのイベントが中止となったが、規模縮小しながらも、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でいる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>新型コロナウイルスの影響を受け、多くのイベントが中止となったが、規模縮小しながらも、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でいる。</p>			
A	B	C	D								
<p>新型コロナウイルスの影響を受け、多くのイベントが中止となったが、規模縮小しながらも、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でいる。</p>											

▽ 緑化普及啓発事業

近隣教育機関及び連合町内会と協働で、園内および地域の緑化活動を実施したが、コロナウイルス蔓延防止対策によりいなづみ児童会館での事業はほぼ中止となった。

- ▼ 稲積小学校3年生による園内花壇の花苗植え(6月23日):50人
- ▼ いなづみ児童会館花クラブ(花育活動)(5月12日、6月23日、9月8日はコロナにより中止)(10月13日):4名

▽ 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及び「愛犬と一緒にのおさんぽ講座」はコロナにより中止となったが、ポスターの掲示により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。
- ▼ 駐車場での夜間のスケートボード利用者の増加で、マナー及び騒音問題が発生したため、利用禁止の大型看板を設置し夜間のスケートボード利用者への直接の声かけ等を実施したが効果が見られなかった。
- ▼ 他公園等のポスター、チラシ等を休憩室に掲示、配置した。

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は実施できたが、いなづみ児童会館と連携した公園PRや教育的利用は、コロナ禍でほとんどが中止となった。次年度は、いなづみ児童会館と連携した花育を含めた活動内容を再構築し、緑化普及啓発に努めたい。

稲積公園駐車場へのJR通勤等での迷惑駐車は減少傾向だが、中学校側の状況は変わらず、特に遊戯広場前の迷惑駐車に関しては大型看板を作成し掲示するも効果が見られない状況である。

また駐車場での夜間のスケートボード等による騒音問題対策として、昨年作成の禁止看板より大型のものを設置したが効果が無く、騒音がひどい場合は警察との連携をに対応しているが、今後もスケーターと直接対話し、理解いただくよう対応する。

コロナウイルスの影響で実施できなかった活動もあるが、稲積小学校等との協働による花植えは、地域の緑化普及啓発に大きく寄与していると評価する。

スケートボード問題等の迷惑行為に関しても、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。

	<p>▽ 市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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街路樹花壇造成への協力をを行い、5月15日の植栽活動への資材と技術提供及び球根提供を実施した。 ▼ 公園周辺の歩道花壇樹をボランティアで管理している近隣授産施設へ協力し、植物残渣の受け入れを行った。引き受けた植物残渣は砕いて樹林地に敷き均し、有効活用している。 ▼ 11月13日に手稲稲積連合町内会主導の稲積中学校前の落葉清掃活動に参加協力し、近隣町内会の住民と協働で落葉収集作業を実施した。 ▼ 前田公園で例年8月開催の「前田ふれあい祭り」はコロナにより今年度も中止となったが、昨年度その代替事業として前田連合町内会有志の手稲稲積公園、前田公園での清掃ボランティア活動が定着し、毎月第4土曜日に実施された。 <p>▽ 相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 園芸等に関する相談業務は実施していない。 	<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、地域活動に参画・協力し、地域に貢献することができた。</p>	<p>過年度から継続している活動に加え、街路樹花壇造成事業に協力するなど、積極的に地域との連携が図られている。</p>
--	---	---	---

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績
手稲稲積 野球場	件数(件)	483	—	106
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	21.4	—	20.7
手稲稲積 庭球場	件数(件)	9669	—	3052
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	31.3	—	34.7
北発寒 野球場	件数(件)	304	—	86
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	13.4	—	15.3
北発寒 庭球場	件数(件)	292	—	758
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	13.2	—	29.2
北発寒 庭球場 (クレイ)	件数(件)	447	—	—
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	20.2	—	—
前田 野球場	件数(件)	225	—	78
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	15.4	—	14.1

有料運動施設の利用収入については、コロナウイルス拡大防止対策として公園施設の閉鎖措置が実施され、開放期間は4月20日から5月15日、7月12日から8月29日、10月1日から11月20日までと、全体で126日間のみとなったことから大幅な減収となったが、期間中はテニス大会等も実施され、降雪が遅かったこともあり、閉鎖日までは一定数の利用があった。

北発寒公園テニスコート及び前田公園野球場・駐車場は改修工事後初の供用開始で改修工事完了に伴う利便性の向上による利用増を期待していたが、コロナ禍による施設閉鎖等により実質係数が不明であるが、北発寒公園テニスコートの稼働率は昨年度の倍以上となり、次年度に期待が持てる。次年度は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。

A B C D
利用件数が大きく減少しているが、新型コロナウイルス感染拡大防止策として施設閉鎖したことが要因であり、やむを得ないと判断する。

▽ 不承認0件、取消0件、減免30件、還付180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予定だったが、コロナにより中止となった。
- ▼ 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。
- ▼ 北発寒テニスコートの改修周知のため、ホームページ・ポスター掲示、他公園でのチラシ配架等での告知を行った。
- ▼ 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。

公園の利用促進やサービス向上を目指した取り組みを計画したが、コロナ禍により中止となった。

講習会は中止になったが、用品の貸し出しや飲食の販売など、利用促進サービスを積極的に実施している。

(6)付随業務	▽ 広報業務		A B C D
	<p>▼ 新型コロナウイルス感染防止対策に関する公園施設の対応を迅速かつ正確に利用者へ伝えることを目的として広報を行い、施設閉鎖情報や感染防止対策の発信、利用者の感染防止を考慮した取り組みに努めた。</p> <p>▼ インターネットを効果的に活用し、リアルタイムな情報発信に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公式ホームページ <ul style="list-style-type: none"> 手稲稲積公園 アクセス数27,925件、前年度比約106.5% 北発寒公園 アクセス数8,282件、前年度比約159.9% 前田公園 アクセス数6,746件、前年度比約119.9% ・メールフォームの活用 公式ホームページ内のメールフォームから来る問合せに即時に対応した。 ・カレンダーツールの活用 問い合わせの多いテニスコートの利用状況を、ホームページ内に埋め込んだカレンダーツール(GoogleCalendar)にて開放期間中の大会利用等を周知した。 <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研修を担当職員対象に実施した。また取組確認・評価表を、令和4年3月28日に公開した。</p> <p>▼ 町内会回覧板を活用し、地域にピンポイントで広報をかけることで、イベント等の周知を行った。</p> <p>▼ コロナ禍のため、広報ツールをウェブサイト、園内掲示、町内会回覧板配布にとどめ、他媒体の使用を取りやめ広報活動を縮小した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 前回から継続指定のため、引継業務なし</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結果、3公園とも昨年度閲覧数を上回った。今後も積極的な情報発信を行い、利用促進を図りたい。</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>	<p>HPIに最新情報を頻繁に掲載し、利用者への情報提供を密に行ったことは評価される。</p>

2 自主事業その他

		A B C D
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ▼ 手稲稲積公園・北笈寒公園内に自動販売機を設置した。 ▼ 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。 ▼ イベント事業(イベント参加料他) 収入36,800円(計画 30,000円) ▼ 売店事業(道具レンタル等) 収入40,600円(計画60,000円) ▼ 手数料事業(自動販売機) 収入911,551 円(計画 380,000円) 	<p>イベント等はコロナ禍による中止の影響を受けたが、感染防止対策として1回の参加人数を減少させた代わりに実施回数を増加させた結果、昨年度より多少の増額となった。売店収入は前田公園で例年実施されていた連合町内会イベントへの協力催事と物販が中止となり減収となった。他方、コロナ禍の余波で公園散策や散歩などの利用が増加したこと、例年にない高温時期が続いたことにより、波及効果で自動販売機の売上が増加傾向となった。</p>	<p>売店事業は減収となっているが、イベント事業や手数料事業は増額となっており、評価される。</p>
<p>▽ 自主事業(ていねプール関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 売店・自販機事業 収入 0円 	<p>新型コロナウイルス感染症拡大予防のため営業中止となりました。</p>	<p>新型コロナウイルスの影響により営業中止となったことは、やむを得ない。</p>
<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ・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>	<p>市内企業の活用に取り組んでいる。</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43人	<p>利用者満足度調査において、高い満足度を得られており、要望等への迅速かつ適切な対応が行われている。</p> <p>コロナ禍によるイベントの減少やアンケート配布場所である管理事務所での滞留時間の減少などによりサンプル数が減少したが、回収できたご意見については総合・接遇の満足度共に要求水準を超えることができました。</p> <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。コロナによる有料運動施設の閉鎖期間は、利用に関しての苦情が多く寄せられ、ご理解頂けることは無かった。</p> <p>昨年度に引き続き、公園周辺道路への迷惑駐車と夜間のスケートボード等のマナー問題が発生し、それに伴う対応や、地区公園の周辺地域への迷惑駐車に伴う苦情や野球場を中心とした騒音苦情が多く、新たな看板等を設置した。</p> <p>次年度は、特に公園全体で駐車場が不足するプール開放期間には、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。</p> <p>また、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>			
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98%、接遇に対する満足度は要求水準80%に対して100%だった。</p> <p>・利用した公園の回答割合は、稲積公園100%、北発寒公園0%、前田公園0%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) 苦情12件、要望1件、称賛7件				
	<p>【苦情】 手稲稲積公園管理事務所の横にゴミが散乱していると電話があった。</p> <p>【対応】 管理事務所周辺を確認したがゴミが散乱している様子はなかったが、公園に隣接している一般道路にゴミが散乱していたためゴミを回収した。</p>				
	<p>【苦情】 駐車場でスケートボードをしているのでやめさせてほしいと電話があった。</p> <p>【対応】 スケートボードをしている集団に声を掛け、駐車場でスケートボードの使用は禁止と伝えやめてもらった。その後利用者からの特段の指摘はなかった。</p>				
	<p>【苦情】 自宅(兼店舗)の庭に吹き込んできた公園からの大量の落ち葉を回収してほしい。また、ポプラやプラタナスなどの木を切ってくればこんなに落ち葉が溜まらないので検討してほしい。</p> <p>【対応】 受電後すぐに現状を確認し、職員により庭と店舗駐車場周辺に残る落ち葉を清掃及び回収し、落ち葉の飛来防止のため外周にネットを張った。苦情主の希望である樹木の伐採については、剪定等含め直営での作業も検討し、札幌市と協議していく。</p>				
	<p>【称賛】 バス通り側のチューリップが毎年素晴らしく楽しみにしている。歩道からも見え歩くのが楽しくなる。これからもっと増えていくのが楽しみ。</p> <p>【対応】 称賛頂いたことにお礼を申し上げた。</p>				
	<p>【苦情】 手稲稲積公園内でカラスに襲われたと、管理事務所に利用者が訪れた。</p> <p>【対応】 襲われた場所を確認したところ子ガラスが巣から落ちていたため、周辺にカラスの注意看板を取付様子を見ることにした。その後利用者からの特段の指摘はなかった。</p>				

<p>【称賛】 自分の庭の植物管理は、いつも公園の花壇を参考にしています。管理事務所前もいつもきれいでとても良い。 【対応】 称賛頂いたことにお礼を申し上げます。</p>
<p>【苦情】 手稲稲積公園内にキツネが出ており砂場の衛生面が気になると手稲保健所から手稲土木センター経由で手稲稲積公園に連絡があった。 【対応】 みどりの管理課担当者に注意書き等看板設置の必要性を確認したところ、手稲区保健所に詳細を確認するとのことだったが、その後特段の指摘も無く利用者からの問い合わせもなかった。</p>
<p>【苦情】 園内でカラスに襲われたと管理事務所へ直接利用者が訪れた。 【対応】 襲われた場所を確認したがカラスはおらず、他の場所でカラスが威嚇行動をとっていたため、園内全域に注意喚起の看板を取り付けた。</p>
<p>【苦情】 テニスコートで試合をしているのを見た。使えるようになったのなら借りたい。(6月26日) 【対応】 実施していたのは中体連で、全道・全国大会につながるもののため使用いただいているため一般の方のご利用は7月12日以降になる旨をお伝えしたが、コートが使えると思って電話をしたのにお怒りになって電話を切られてしまい、ご理解いただけなかった。</p>
<p>【苦情】 4面コートの前を通ったらコートを使用していた。一般市民は12日まで我慢しているのにおかしい。どこにも報道されていない。報道に言う。報道関係全てにこのこと(一般市民使用不可なのにコートを開放していた)を投げる。(7月10日) 【対応】 苦情のあった7月10日はテニス協会の大会でコートを使用しており、それを見ての架電と思われる。まん延防止重点措置期間の受付指示どおりに対応したが、一般市民が使用できないのはおかしいと繰り返すばかりで、責任者から電話を折り返すと告げても拒否され、札幌市へ電話してほしいと告げるも、土日は休みなので意味がないため報道に言うとお繰り返す、電話をお切りになった。</p>
<p>【称賛】 管理事務所前の花修景をメンテナンス中、来園者より「友人と花のきれいな所で待ち合わせすることにしてる。ここ(管理事務所)はいつも花がきれいで待ち合わせに良い場所。これからもきれいなお花を咲かせてくださいね」と称賛と激励を頂いた。 【対応】 称賛頂いたことにお礼を申し上げます。</p>

<p>【称賛】 管理事務所前の花修景をメンテナンス中に女性3人組より花の管理についてご質問を頂き、品種やこれからの管理などをお応えした際、いつもきれいに花が咲くので毎年楽しみであり、これからも頑張りたい。花について教えて頂きありがとうございますと感謝の言葉を頂いた。 【対応】 称賛頂いたことにお礼を申し上げた。</p>
<p>【苦情】 高体連がテニスコートを使用しているのを見て、管理事務所まで来所された高齢男性より以下の苦情を頂戴した。「パークゴルフ場は何故使用できないのか。テニスコートは使用できるのか。若い人ならいいのか。年寄りには健康のためパークをしたら良いとか言っているのに使用できないのか。(何故使用できないのか)区役所、札幌市に聞いてみる」 【対応】 緊急事態宣言中のため施設を閉鎖しているが、高体連のような大会は感染対策をしながらやむなく開催していることをお伝えしたが、ご納得いただけずお帰りになった。</p>
<p>【苦情】 ていねプール側の駐車場横の園路を通勤の際に通るが、昨日も今朝も学生でふさがれており(通行人がいても)よけなくてすごく邪魔。テニスコートを使っている子たちのようだからこの学校か教えてほしい。 【対応】 9月2日3日と高体連のため12面テニスコートの周辺が本部となっており、そこに学生がたむろしていたと思われる。まずは謝罪をして、大会のためこの生徒か不明なこと、本部の先生に苦情を伝え注意してもらうこととお話しし、終了した。すぐに大会本部に行き、園路を塞ぐような集合方法は止めてほしいことと、通行人の迷惑になるので生徒にたむろしないよう注意していただいた。</p>
<p>【苦情】 駐車場でスケボーをしている。禁止だと思うが、車にぶつけられそうで(駐車場を)出た。音もうるさいし止めさせる。 【対応】 謝罪し、スケボーをしている人たちに注意し駐車場から退出してもらった。</p>
<p>【要望】 札幌市みどりの管理課より、市民の方よりテニスコート横の節電中の園路灯をつけてほしいと要望があり現状を知りたいと連絡いただく。 【対応】 テニスコート周りの園路灯状況を写真と図面を作成し、市民要望の園路灯は、横に歩道兼車道用の街灯があるため、7年以上前から節電中であること、現在はテニスコート改修に合わせLED化していることも併せて報告し、札幌市としては、LED化後なら予算に大きな変動は無いとの判断で、点灯の指示を頂いたためその日の午後に点灯可能とした。</p>

【苦情】

中体連がテニスコートを使用しているのを見て、管理事務所まで来所された高齢男性より以下の苦情を頂戴した。「テニスコートはいいのにパークゴルフ場は何故使用できないのか。(コートでは)マスクをしていないがそれでいいのか。前に高校生が使っている時もパークゴルフ場が使用できないことについて意見した。どうしてテニスだけは使っているのか。民間のパークゴルフ場は開いているのになぜか」

【対応】

9月2日に同様の苦情を寄せてきた方で、前回同様、札幌市で管理しているパークゴルフ場は緊急事態宣言中のため閉鎖しているが、中体連のような大会は感染対策をしながら開催しており、マスクの着用についてはスポーツ庁より運動時のマスク着用について指導があった旨をお伝えした。

【称賛】

昨日体調を崩した際、車いすなどで対応してくださり、ありがとうございました。

【対応】

10月4日にパークゴルフ場で低血糖で倒れたご婦人を、迎えに来たご主人の車まで車椅子で運び、容体が落ち着くまで対応したことによるお礼を頂いた。今後も丁寧な対応を心がける。

【称賛】

いつも(園路を)きれいに除雪してくれてありがとうございます。おかげで散歩しやすいです。除雪作業をしているのを良く見かけますが、本当にいつもありがとう。

【対応】

園路の除雪作業中、高齢の女性からお声がけ頂き、お礼を申し上げた。今後も利用者のため作業を継続したい。

【称賛】

今年は雪が多いので歩道が危険で歩けないが、園内はいつもきれいに除雪しているので大変歩きやすい。毎日作業しているのを見ているけど大変そう。でも頑張って続けてほしい。この道があるから散歩に行こうと思える。ありがとう。

【対応】

屋外作用中に高齢女性よりお声がけ頂いた。ご意見を頂けたことに感謝し、今後も出来るだけ除雪を続けていきたいとお答えした。

(北発寒公園)苦情6件・要望2件

【要望】

北発寒公園公式ホームページ内のお問合せフォームより、安全柵の無い方向からブランコに顔面をぶつけた幼児を目撃したため、柵の設置等の安全対策を求めるメールを頂戴した。

【対応】

手稲土木ご担当者にメール内容を報告し、現地確認後、安全対策案を提出。正規品は今後手稲土木で設置を考慮するが、まずは仮設にて南側に安全柵を設置し、手稲土木も現場確認済み。また頂いたメールには、手稲土木による文言チェック済の返信メールを4月14日に送付した。

【要望】

手稲土木より、町内会の方が西側住宅地方面の公園出入口は子どもが車道に飛び出して危ないため安全対策をとってほしいとの要望があったとご連絡を頂戴した。

【対応】

直ちに飛び出し注意の看板を作成、出入口横に2枚掲示した。

【苦情】

野球場前の道路の路上駐車が酷いので対応してほしい。

【対応】

直ちに北発寒公園に行き、路上駐車の車両で運転手が付近にいる方へ声がけをし移動を促したが、翌日も同一人物より同様の苦情を頂いたため、巡回回数増加と車両への注意文の挟み込みの対応を行い、5月3日に新たな駐車禁止コーンを作成・増設した。

【苦情】

野球場の前の路上駐車が酷いので対応して欲しいとメールをいただいた。

【対応】

メールが17時27分に受信されており、18時過ぎにメール確認後現地に向かった。数台車が止まっているものの公園利用者はおらず、また当日の野球場利用は12時で終わっていることから公園利用者の路上駐車ではなかったため、移動を促すことはできなかった。

【苦情】

路上駐車ではないが、野球場そばの鉄塔下の空き地に野球場利用者が駐車しており道路を塞いでいるため人も子供の自転車も通れなくなっている。様子を見に来てどかしてほしい。

【対応】

直ちに現地に向かい、同時にその時間に野球場を利用している団体に電話連絡をし現状を確認。駐車車両が野球関係者であることがわかりすぐ移動してもらった後、公園外ではあるが苦情が公園に来ている旨を団体の代表に連絡をし、今後迷惑駐車となるので駐車をしないようお願いした。

【苦情】

北発寒公園のメールフォームから以下の苦情を2通連続で頂戴した。

- ・迷惑駐車9台と他の団体とは明らかに異なる奇声。大変迷惑しています。
- ・迷惑駐車9台、即刻、移動をお願いします。

【対応】

直ちに現場に向かい、路上駐車10台近くを確認した。野球場利用者の車両だったため移動をお願いした。

【苦情】

「コロナ禍で体育館も閉まっているのに野球場を使わせてるのは管理がなっていない。禁止の貼紙も無く、ちゃんと管理しない。」など苦情をいただいた。※苦情主が野球場の不正利用された方に危害を及ぼす発言があった。

【対応】

現在閉鎖期間中のため利用予定者には全て使用不可の連絡をしており、また緊急事態宣言で閉鎖という貼紙はしていること、現在利用しているのは不正利用者であるため見つけ次第注意することをお伝えした。

【苦情】

「市内のどこの野球場にも緊急事態宣言で使用できないなどの貼紙をしていないのに、北発寒公園には貼ってある。おたくはどのような方針で貼ってるのか教えてほしい。野球場は無料なのに、あんな貼紙(利用禁止)はおかしい。利用していた子どもたちが注意されて帰ってくるのを何度も見ている。」

【対応】

市内の公園の野球場は有料無料問わず緊急事態宣言のため休止中の貼紙をしていることをお伝えするも納得いただけず、また北発寒公園は有料の野球場であること、有料の周知は大きな看板や、ホームページで行っていることをお伝えするが「チームや試合で使えば有料。子どもが遊びや練習で使うのは無料」という認識であることが判明。改めてわかりやすい有料施設の表示と、子どもにもわかる文章のお知らせの掲示をする旨をお伝えし終了後、翌朝6時に修正した掲示物を設置した。

(前田公園) 苦情6件・要望3件	
【苦情】	前田公園での犬の放し飼いが酷い。以前は野球場の中、今はフェンスで囲まれたため遊具そばで放しており、危険だし迷惑なので対応してほしい。
【対応】	園内巡回中に散歩の方に声をかけられ、ご意見を頂戴した。定期巡回時や放し飼いの酷くなる時間帯で、直接飼い主にお声がけをしているが、大きな効果が無いことを謝罪し、今後も声がけを継続しマナーを守っていただけるよう努めますと返答した。
【要望】	手稲区土木センター担当者より一般市民から前田公園北側の一般道路に路上駐車禁止の看板を設置してほしいという旨の連絡を頂いた。
【対応】	直ぐに看板設置の準備を行い、翌日に設置作業を行った。
【要望】	前田公園の駐車場が新しくなって開放されたため、スケートボードの子どもたちが増加し、駐車車両にぶつかったりなどして危険です。大きな禁止看板を設置してほしい。
【対応】	直ちに90cm角の大型看板を2枚作成し設置した。
【要望】	市民の方より噴水のシェルターの側面板が外れかけていて危ないので取ってほしいと電話を頂戴した。
【対応】	直ちに前田公園に行き、シェルター天井の側面板が割れて浮いていることを確認し、該当板を撤去した。その場に通報者もいたところから、お知らせいただいたお礼を申し上げた。
【苦情】	新型コロナウイルスの緊急事態宣言の看板の文章が間違っている。広場では団体にサッカーや野球をしないでという文章だが、コロナでなければサッカーや野球をして良いということになる。公園ではサッカーや野球は法律で禁止されているのですぐに看板の文章を書き替えると苦情を頂いた。
【対応】	札幌市より配布されたデータを使用しており、また法律や市の条例で禁止されていることではないということをお話ししたが納得されず、祝日明けに札幌市に確認し改めてご連絡差し上げることとした。翌日札幌市に確認をしたところ看板文章は間違っておらず訂正の必要もないとご判断いただいたため、その旨を苦情主にお伝えした。納得はできないが札幌市の判断なら仕方がないと引き下がられた。

【苦情】
園内の犬の散歩に関する金属の看板に「畜犬取締り及び野犬掃とう条例により」という文章があるが、変わっているはず。直していないのは管理の怠慢である。

【対応】
看板内容を確認し、新規看板作成は難しいため、古い文言を隠すよう新しい条例名に変更したシートを作成し貼り付けた。

【苦情】
前田公園野球場のフェンスを乗り越え球場内でサッカーをしている人がいると連絡があった。

【対応】
直ぐに現場に駆け付け、サッカーをしている子どもたちに注意をし野球場から出てもらった。

【苦情】
前田公園野球場のフェンスを乗り越え球場内でサッカーをしている人がいると連絡があった。

【対応】
直ぐに現場に駆け付けサッカーしている人を発見したが、前に注意をした子どもたちだったため、嚴重注意を行った。

【苦情】
手洗い場のグレーチングがなくなっており、小さな子どもが落ちるかもしれないと利用者から電話があった。

【対応】
直ぐに現場に駆け付けたところグレーチングが外されており、投げられていたため元の箇所に設置した。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	121,845	73,755	▲ 48,090
指定管理業務収入	102,675	72,418	▲ 30,257
指定管理費	45,131	49,935	4,804
利用料金	57,044	7,334	▲ 49,710
その他	500	15,149	14,649
自主事業収入	19,170	1,337	▲ 17,833
支出	121,845	65,061	▲ 56,784
指定管理業務支出	108,989	64,261	▲ 44,728
自主事業支出	12,856	800	▲ 12,056
収入-支出	0	8,694	8,694
利益還元			0
法人税等		88	88
純利益	0	8,606	8,606

▽ 説明

- ▼ 指定管理収入は、「札幌市都市公園の維持管理に関する協定における新型コロナウイルス感染症拡大に関する確認書」による稲積公園・北発寒公園・前田公園の利用料金の補填があり、4,804千円の増となった。
- ▼ 利用料金収入は、新型コロナウイルス拡大防止の観点から、ていねプール他、各施設の期間を閉鎖したことにより、計画より49,710千円の減となった。
- ▼ 自主事業収入は、ていねプールの閉鎖が大きく影響し、計画より17,833千円の減となった。
- ▼ その他収入は、「札幌市都市公園の維持管理に関する協定における新型コロナウイルス感染症拡大に関する確認書」によるていねプール利用料金の補填15,050円が主な内容である。
- ▼ 指定管理業務支出は、ていねプールの閉鎖による費用の減少が大きく、計画より44,728千円の減となった。
- ▼ 自主事業支出は、ていねプールの閉鎖による費用の減少が大きく、計画より12,056千円の減となった。
- ▼ 利益還元については、公益法人の特質上、収益の約半分を繰り入れている。

新型コロナウイルス蔓延防止対策による公園施設の閉鎖や改修工事の実施による有料運動施設の減収分については、補填を受けたことで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、ていねプールの運営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
令和2年度と比較して、純利益が増加しており、運動施設等の適切な管理や利用者へのサービス向上実施の取り組みの結果と評価する。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

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

適 不適

- ▼ 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現地調査はなかった。
- ▼ 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。

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>▼ 新型コロナウイルス感染症拡大予防のため営業中止となりました。 プール内外の維持管理に努めた。</p>	<p>【ていねプール】</p> <p>▼ 営業中止により、1年間プールの機械等を稼働していないので、札幌市と協議をしプールに水を入れてプール槽や機械等を実際に稼働し各所点検を実施する。不具合箇所を早期に発見し、札幌市と状況を共有しながらコロナ禍の状況によるが、次年度以降の営業に備える。</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。</p>
<p>【手稲稲積公園】</p> <p>▼ 園地管理は大会利用や近隣教育機関のイベント等の利用に合わせ作業計画を立て、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北発寒公園のテニスコートの利用が増加傾向であったが、新型コロナウイルスによる影響で施設の閉鎖や大会利用の中止等により大幅な利用減となった。</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」の活動は新型コロナウイルスの影響により全て中止となったが、協議会メンバーと個別に情報交換を行えたことで、次年度への足がかりとなった。</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、近隣住民より感謝の言葉を頂戴し、公園利用の利便性とサービス向上を図ることができた。</p> <p>▼ 管理する3つの公園全てで改修工事や市発注業務が実施されたが、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>▼ 自主事業は、コロナ禍にあって中止や規模縮小を余儀なくされたが、蔓延防止対策を十分行ったうえで一部事業を継続することができた。</p>	<p>【手稲稲積公園】</p> <p>▼ 第13公募区管理のテニスコートが全て改修され、コロナ禍ではあるが稼働率も上昇したことを受け、より一層の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>▼ 公園内には高齢・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>▼ 公園周辺の迷惑駐車や夜間のスケートボード等の騒音苦情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>▼ 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> <p>▼ 新型コロナウイルスの状況を注視して市と連携した拡大防止対策を継続しつつ、安全安心な公園の維持管理・運営に取り組みたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新型コロナウイルスの影響による各種イベントの中止や規模縮小、ていねプールの営業中止、記録的な大雪など、外部要因が多い中での管理運営となったが、利用者の安全、利便性の向上に配慮した取り組みが適宜実施されており、適切な公園管理を行ったものと評価する。 今後も引き続き事故防止や利用促進に積極的に取り組んでいただきたい。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>