

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
開設時期	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	延床面積	①181,503㎡ ②41,737㎡ ③38,790㎡
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4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、以下の基本方針に従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。	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <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">基本方針に基づき、適切に実施されています。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	基本方針に基づき、適切に実施されています。			
A	B	C	D								
基本方針に基づき、適切に実施されています。											

【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。

①利用者の快適な公園利用のため、迷惑行為や違反利用等についての注意看板の設置や声掛けなどを実施し、適切に対応した。

②コンプライアンスに基づき、利用者からの意見・要望に可能な限り対応した。

③老朽化した施設は適時点検・修繕を行い、園路灯の減灯を実施するなど、長寿命化と効率化に配慮した管理運営に努めた。

④近隣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、授産施設による街路樹花壇メンテナンスへの協力、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。

⑤運動・スポーツに係る講習会の開催や、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た。また、札幌市により設置された「仮設スケボーエリア」では、エリアの管理や利用者とのコミュニケーションを図ることで、運動公園の新しい施設としての機能を向上させる意見を回収できた。

▽ 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・中文简体字)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)の認証を受けて構築しているEMSに基づき、環境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、当団体のEMS活動における環境目的や環境目標を周知し、四半期毎に現状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は、園内で発生した剪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、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。

▽ 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遇研修、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。

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、適切な対応ができた。

EMS環境目標のスタッフ教育・周知を行い、電気、水道、燃料の節約を行った。

令和4年度は、敷き均し用のチップや土壌改良用の腐葉土は、園内で発生した植物系廃棄物ですべてまかなえるようになり、有効なりサイクルによる循環型管理が行えた。

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遇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。

適切に実施されています。令和4年度はLGBTに関する問い合わせが、ていねづールにあつたかと思ひます。今後もそのような問い合わせが増える可能性があるかと思ひますので、スタッフ教育等を通じて、引き続き適切に実施してください。

落ち葉の腐葉土化など、循環型管理の実施について高く評価いたします。

技術力の高いスタッフによる適切な公園管理が実施されていると評価されます。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼スタッフの安全講習や作業教育、技能訓練等を実施し、安全な業務執行体制を整えた。
- ▼巡回時は利用者の安全を第一に考えた園地・施設の点検を行い、また巡回結果はすべて図面に落とし込みスタッフ間で情報共有を図った。
- ▼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り、その意見・要望について実行できるものは即時対応した。
- ▼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。
- ▼他当園の苦情・要望等の対応結果、事故報告書等の情報も共有し、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。

教育による安全衛生管理意識の浸透や、情報共有の徹底により、作業における事故も発生せず、急な対策要請にも迅速に対応することができた。
また、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みることができた。

各種要望、苦情等に対して適切に対応していると評価されます。

▽ 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)

- ▼以下のていねいプールの業務に関し、株式会社札幌リゾート開発公社が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。
 - ・清掃業務(管理棟内、プールサイド、屋外トイレ)
 - ・プール給水用200mm管水出し・水抜き業務
- ▼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
 - ・ていねいプール開放期間中駐車場警備

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。

適切に実施しております。

▽ 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
令和5年 3月17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、令和5年度以降の手稲稲積公園の改修計画等を協議した。

運営協議会を通じて、指定管理者と札幌市の情報共有が適切に行われていると評価されます。

	<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いる。</p> <p>▼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。</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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼要望・苦情は内容に基づき適正に対応した。注意看板の設置、苦情原因の方への声かけ、苦情発生時間の巡回等を行い、改善可能なものは迅速に対応した。修繕他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> <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>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p>	<p>不正行為や事故発生のため、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、共に適正であると評価されます。</p> <p>落ち葉苦情や違法駐車など、苦情が多いかと思いますが、適切に対応していると評価されます。</p> <p>何か問題等があれば電話等で速やかに情報共有を図っている点が高く評価されます。</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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</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920円(令和4年10月2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。 	<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(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。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <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">労働災害が生じず適切に実施していたと評価されます。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	労働災害が生じず適切に実施していたと評価されます。			
A	B	C	D								
労働災害が生じず適切に実施していたと評価されます。											

	<ul style="list-style-type: none"> ・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」を受けていることを周知した。 ・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>▼正規職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員から希望者を募り、内部登用試験を実施した結果、非正規職員2名を正規職員に内定した。</p>	<p>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中で、市民サービスの向上につなげることができた。</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>[利用者の安全確保・作業時の事故防止対策]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼公園利用者の安全確保等を記載した公園維持管理作業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。 ▼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。 ▼全スタッフが普通応急手当講習を受講し、利用者の命を守る知識とスキルの習得を行った。 ▼新型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>利用者の安全対策は計画どおり実施したほか、令和4年度4月より義務化されたアルコールチェックと記録保管のため検知器を導入し対応した。</p> <p>利用者の安全確保のため、普通応急手当講習の受講により緊急時対応に備えた。</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" style="text-align: center;">事業計画に基づき適切な維持管理業務が行われたと評価されません。</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と評価されません。			
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と評価されません。											

- ▼出退勤時にアルコール検知器を用い、スタッフ全員の酒気帯び確認を行った。
- ▼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。
- ▼園内での作業車両は回転灯・ハザード灯の点灯と、時速20km以下で走行することを遵守した。

[市民サービス向上への配慮]

- ▼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。
- ▼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的保管し、拾得物ファイルに記帳後に警察へ届け出た。
- ▼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関係者との調整と事前準備を行った。
- ▼札幌市設置のユニットハウスへテニス大会開催用備品一式を当団体で準備し、無料貸出を行った。
- ▼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。
- ▼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。
- ▼札幌市により試験的に設置された「スケボーエリア」の維持管理と利用者へのヒアリングを行い、また10月13日開催の札幌市主催のスケボーイベントに協力しアンケート回収等を実施した。
- ▼地域住民の要望により、札幌市の業務特記仕様書にはない冬期間のプール外周囲路、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の園路除雪を行った。

[連絡体制の確保]

- ▼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。

[保険加入]

- ▼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。

▽ 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)

施設・設備等の維持管理については、常に適切な状態に維持し、快適かつ安全に利用できるように努めた。各公園の管理内容は下記のとおり。

[手稲稲積公園]

- ①園内・施設清掃、及び警備等
- ▼毎巡回時に点検・清掃を実施し、快適で清潔な園内環境を整えた。
- ▼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。

新型コロナウイルスへの対応としては、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。

全体的に、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。

- ①清掃他は日常巡回時に都度行い、快適な環境を維持できた。

ていねプールは、適切な補修・点検等を行い、安全にプール開放を実施していました。また、仮設スケボーエリア設置に伴い、施設、開錠等の業務が新たに生じましたが、適切に実施されたと評価されます。

▼平成19年度から住民要望により実施しているテニスコートの施錠・解錠を行った。

▼ていねプール開放時期に有料運動施設の大会が多く開催されるため、駐車場の混雑緩和を目的とした警備員を配置した。

②施設保守点検及び修繕

▼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。

▼雨後に園路が冠水する場所の排水口を高圧洗浄し、雨水排出を可能とした。

▼園路灯6基の点灯不全及び安定機の交換修繕を行った。

▼経年劣化していたパークゴルフ場のスタート台を直営で更新した。

▼前田102号線沿いの園銘板の石積みを直営で修繕した。

▼作業機械の保守点検を行い、故障箇所を直営で修繕した。

▼園路の舗装材に混入していた鉄の棒が露出していたところを躓き防止のため除去した。

③有料運動施設

▼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、内野のメンテナンスに一工程を加え良好なグラウンド状態を維持した。外野は芝の育成状況を確認しながらメンテナンスを実施した。

④緑地管理

▼緑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。

▼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、刈草を樹林地に敷均して再資源化を図った。

▼有資格者による樹木調査を行い、その結果を元に高所作業車による剪定や伐木を行った。

▼落葉については樹林地の一部に集積し、粉碎・切り返しを行うことで腐葉土化し、再資源化を図った。

▼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。

⑤冬期管理

▼市民サービスの一環として、園路除雪を行った。

▼冬期は積雪が少なく、計画どおりの施設の雪下ろしを実施した。

▼翌シーズンに向け、有料運動施設の除排雪・融雪を行った。

⑥その他

▼3月に市営団地側ポプラ並木の一部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

②施設関連は、巡回時に発見した不具合には即時対応し、また直営で可能な修繕を積極的に行うことで、利用者及びスタッフの安全確保に努めた。

③有料施設については、利用者の声も聞きながら、適宜メンテナンスを実施し、良好な状態を保った。

④緑地管理は、安全確保、景観維持共に質の高い管理を目指し、大きな苦情や事故は発生しなかった。また花壇への賞賛をいただく機会が多く、公園の価値向上につながっている。

⑤冬期管理は園路除雪が主となり、地域住民より感謝の言葉をいただけた。

[北発寒公園・前田公園]

①園内・施設清掃、及び警備等

▼毎巡回時に点検・清掃を実施し、快適で清潔な園内環境を整えた。

▼5月に北発寒公園にて公衆トイレの窓ガラスが人為的に破壊された後、巡回を強化し再発防止に努めた。

▼北発寒公園の野球場にて、早朝野球の騒音と迷惑駐車之苦情が発生したため、早朝・大会開催時の巡回を行った。

▼前田公園の駐車場にて夜間のスケボー騒音に関する苦情が発生したため、夜間巡回を行った。

②施設保守点検及び修繕

▼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。

▼北発寒公園公衆トイレの破損した窓を特殊ガラスにて修繕した。

▼前田公園の噴水電磁弁が故障したため修繕した。

▼前田公園の経年劣化したベンチの背板を直営にて修繕した。

▼前田公園の散水栓が経年劣化により破損した部分を修繕した。

③有料運動施設

▼北発寒公園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。

▼北発寒公園・前田公園の野球場に関しては、内野のメンテナンスに一工程を加え良好なグラウンド状態を維持した。外野は芝の育成状況を確認しながらメンテナンスを実施した。

④緑地管理

▼緑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。

▼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、刈草を樹林地に敷均して再資源化を図った。

▼高所作業車にて選定作業を行った。前田公園は商業施設に隣接し、施設の支障となっている針葉樹及びカエデ類の頭頂整理を行った。

▼落葉については樹林地の一部に集積し、粉碎・切り返しを行うことで腐葉土化し、再資源化を図った。

▼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、剪定枝については回収し稲穂積公園にて粉碎し、公園内で再利用した。

⑤冬期管理

▼定期的な巡回を行い、遊具周りの空洞つぶし、施設の雪下ろしを実施した。

⑥その他

▼札幌市により、経年劣化した前田公園のシェルター2基を撤去、新たに1基のシェルターが設置された。

①園内の美観を保つための巡回清掃を行った。また事件事故及び苦情対策の巡回も適宜行ったが、グリーンシーズンの騒音苦情は解消されず、次年度も継続的に対応していく。

②施設関連は、不具合には即時対応し、また直営で可能な修繕を積極的に行った。

③有料施設については定期的なメンテナンスを実施し良好な状態を保った。特に前田公園の野球場は整備工程を増加したことで利用者より高評価を得ることができた。

④緑地管理については、安全、快適、景観向上の質の高い管理を目指し、大きな苦情や事故は発生しなかった。特に隣接する施設の要望を受けての高所作業車による樹木剪定後は、隣地との境の見通しのよさも得られ、明るく開放的な景観となった。

⑤冬期管理は巡回や施設の雪下ろし等、問題なく対応できた。

	<p>▽ 防災</p> <p>▼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。</p> <p>▼出退勤時は全スタッフがアルコール検知器にて酒気帯び確認を行った。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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立ち寄りいただき、情報交換を行った。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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>▼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>	<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、防災への取組みが適切に行われていたと評価されます。</p>												
<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 学習機会の提供業務</p> <p>▼普及啓発・利用促進事業</p> <p>感染症対策のため、イベントの開催方法を検討し定員の半減などを行い感染予防の工夫をし事業を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初級・中級テニス講習会(31名参加) ・愛犬と一緒にの公園お散歩講座(9名参加) ・ナチュラルリース講習会(43名) ・冬のまちにスノーキャンドルの灯りを灯そう(30名参加) <p>▼緑化普及啓発事業</p> <p>近隣教育機関・児童会館と協働で、園内および地域の緑化活動を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・稲積小学校3年生による園内のゴボウ駆除体験と外来種の学習 ・いなづみ児童会館との花育活動「花クラブ」を実施し、会館前花壇の植栽を行った。 <p>▽ マナー向上に関する情報収集及び提供業務</p> <p>▼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。</p> <p>▼試験的設置のスケボーエリアでは、ゴミの持ち帰り、エリア内禁煙、譲り合ってのご利用などの注意事項を掲示した。</p>	<p>例年実施している健康促進、マナー啓発、公園利用促進等の目的で実施した事業はリピーターも多く、参加者より好評を得ることができた。また冬期の公園利活用のスノーキャンドルイベントは児童会館や近隣住民の参加により過去最高の参加者数となった。</p> <p>緑化普及に関しては稲積小学校の花苗植込体験学習が荒天で中止となったため、日時を変更し外来種の学習機会とし園内ゴボウの駆除を実施した。</p> <p>次年度はより地域と連携し、公園特性を生かした事業を行いたい。</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">地域住民の利用促進のための事業を数多く行っており、高く評価されます。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">指定管理者が自主的に設置したマナー啓発看板等により、仮設スケボーエリアでの大きなトラブルが発生しなかったことが高く評価されます。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	地域住民の利用促進のための事業を数多く行っており、高く評価されます。				指定管理者が自主的に設置したマナー啓発看板等により、仮設スケボーエリアでの大きなトラブルが発生しなかったことが高く評価されます。			
A	B	C	D												
地域住民の利用促進のための事業を数多く行っており、高く評価されます。															
指定管理者が自主的に設置したマナー啓発看板等により、仮設スケボーエリアでの大きなトラブルが発生しなかったことが高く評価されます。															

▼駐車でスケートボード利用者へ禁止を呼びかける大型看板を設置し、利用を目撃した場合は口頭での注意を行った。
 ▼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」を開催し、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。
 ▼公園周辺道路の一部が駐車禁止となったことを踏まえ、公園利用者に向けた迷惑駐車禁止等の注意看板を多数設置するとともに、警察とも連携して遊戯広場と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。

稲積公園駐車場へのJR通勤等での迷惑駐車は減少したが、駐車禁止となった遊戯広場前は設置した大型看板も効果が無い状態である。
 スケートボードに関しては、稲積公園ではスケボーエリアが開放されたことで、駐車場で夜間の騒音問題は減少したがゼロにはなっておらず、また前田公園で同様の問題が発生し、警察との連携及び夜間巡回で対応しているが、改善が見られない状況である。

▽ 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40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行い、5月28日、10月22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。
 ▼7月22日に稲積安全・安心まちづくり協議会の会員として、稲積中学校での夏休み前の「非行防止教室」に参加した。
 ▼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12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、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毎月第4土曜日に実施された。

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。
 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。

多くの地域団体の活動の場として、手稲稲積公園が機能していることについて高く評価されます。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績
手稲稲積 野球場	件数(件)	106	—	190
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	20.7	—	21.5
手稲稲積 庭球場	件数(件)	3,052	—	5,505
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	34.7	—	37.4
北発寒 野球場	件数(件)	86	—	145
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	15.3	—	16.2
北発寒 庭球場	件数(件)	758	—	1,457
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	29.2	—	31
前田 野球場	件数(件)	78	—	143
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	14.1	—	17.1

公園利用届 (人)	R3年度実績	R3年度計画	R4年度実績
一般団体	0	-	2,356
学校行事	2,948	-	4,256

▽ 不承認 0件、取消し0件、減免 91件、還付98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。
- ▼利用者の声を聴き施設のメンテナンス方法を工夫した。
- ▼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。

		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績
ていね プール	利用人数(人)	0	67,146	53,920
	駐車場件数(台)	0	11,490	10,499

▽ 利用促進の取組

- ▼プール場内の安全確保及び衛生管理・サービス提供・情報開示を心掛けた。
- ▼公園内の芝地2か所を臨時駐車場として開放し、利用者のスムーズな導線を確認した。
- ▼施設内売店でのテント・浮き輪などの貸出や、レストランの営業やプールサイドでの軽食ユニットハウスの設営などを行った。

有料運動施設の利用収入については、コロナによる施設閉鎖措置がなくなり、テニスの大会開催数が大幅に増加し稼働率が上がった。特に改修後の北発寒公園テニスコートは利用者に好評で、稼働率も上昇した。
野球場は利用者からの声を聴き、メンテナンス方法を変えたことで利用者より高評価を得ることができた。
次年度は大会主催者の利便性をあげての受入数の向上、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。

ていねプールについては、コロナ禍での営業のため例年44日間営業の所を、7月16日から8月21日の37日間とした。期間中は安全確保及び衛生管理に努め、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。
利用者満足度は高い評価を得られたが、老朽化した施設への意見も多々いただいた。

A B C D
稼働率が回復傾向にあるため、今後も稼働率をあげるための取り組みを引き続き実施してください。

臨時駐車場の確保や、適切な情報提供等により、大きな混乱もなくプールを営業できたことは高く評価されます。

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼公園施設の状況を迅速かつ正確に利用者へ伝えること、コロナによる施設閉鎖がなくなったことから、公園の利活用情報の周知を目的として広報を行い、季節の話題、有料運動施設の使用状況、イベント情報の発信を行い、来園動機につなげる取り組みに努めた。</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 手稲稲積公園 アクセス数52,016件、前年度比約215.0% 北発寒公園 アクセス数6,788件、前年度比約131.6% 前田公園 アクセス数6,898件、前年度比約135.2% ・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4月27日に実施し、取組確認・評価表を公開した。</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>▼プレスリリースを活用し各媒体に情報提供を行った。</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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">SNS等を活用し、利用者への情報提供を積極的に行ったことは評価されます。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	SNS等を活用し、利用者への情報提供を積極的に行ったことは評価されます。			
A	B	C	D								
SNS等を活用し、利用者への情報提供を積極的に行ったことは評価されます。											
2 自主事業その他											
	<p>▽ 自主事業</p> <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81,800円(計画 30,000円)</p> <p>▼ 売店事業(道具レンタル等) 収入75,200円(計画60,000円)</p> <p>▼ 手数料事業(自動販売機) 収入938,503円(計画 380,000円)</p>	<p>イベント等は感染防止対策として1回の参加人数を減少した分、実施回数を増加させ、また運動イベントを再開した結果、昨年度より増額となった。売店収入はレンタル品が好調で多少の増収となった。手数料収入はテニスの大会数が増加し、自動販売機の売上が増加した。</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">収入が計画よりも上回っている点が評価されます。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	収入が計画よりも上回っている点が評価されます。			
A	B	C	D								
収入が計画よりも上回っている点が評価されます。											

<p>▽ 自主事業(ていねプール関係)</p> <p>▼ 売店・自販機事業 収入 6,706,305円(計画18,700,000円)</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"> ・管理事務所機械警備業務 ・プール開放期間中駐車場警備 ・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>自主事業収入は、計画より大幅減となった。これは、主にレストラン部門で会計処理の基準が新しくなり、売上計上方法が変更になったことが理由である。</p>	<p>コロナ禍において、自主事業の収入が計画よりも下回ったのはやむを得なかったと認められます。</p> <p>適切に実施されています。</p>
--	---	---

3 利用者の満足度

<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>		<p>令和4年度も総合・接遇の満足度共に要求水準を超えることができた。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。</p> <p>昨年度に引き続き、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、掲示物の増設や巡回による口頭注意等を行い対応した。</p> <p>苦情・要望以外に称賛をいただく機会が増加したため、次年度はその水準を保ちながら利用者から頂いた貴重なご意見を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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>数多くの苦情が来ている状況下で、適切に対応している点が高く評価されます。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>数多くの苦情が来ている状況下で、適切に対応している点が高く評価されます。</p>			
A	B			C	D						
<p>数多くの苦情が来ている状況下で、適切に対応している点が高く評価されます。</p>											
<p>実施方法</p>	<p>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。</p>										
<p>結果概要</p>	<p>・回答者数143人 ・総合的な満足度は札幌市の要求水準70%に対して94%、接遇に対する満足度は要求水準80%に対して97%だった。 ・利用した公園の回答割合は、稲積公園84%、北発寒公園9%、前田公園7%であった。</p>										
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【意見(称賛)】</p> <p>施設がきれい、園内にゴミが無い等 8件 花壇、園内の花がきれい 9件 オムニコートになり、きれいで良くなった 9件 野球場の整備がいい 4件 無料のパークゴルフ場なのによく整備されている 2件</p> <p>【イベントへの意見(称賛)】</p> <p>講師の対応が良かった 14件 講習内容が良かった 16件 来年も参加したい・定期的に開催してほしい 9件</p> <p>【意見(要望)】</p> <p>管理事務所のトイレを洋式にしてほしい</p> <p>【対応】</p> <p>改修には時間がかかるため謝罪し、事務所前の多目的トイレをご案内している</p>										
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【意見(苦情)】</p> <p>園路がガタガタで転びそうだ。直してほしい。</p> <p>【対応】</p> <p>直営で直せる範囲のものは直し、また段差が大きい箇所にはコーンを置き足元注意を促した</p>										

利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見(苦情)】</p> <p>前田公園の深夜の駐車場でのスケボー騒音がひどいためやめさせてほしい</p> <p>【対応】</p> <p>注意看板の増設や、職員による夜間巡回を行い、また手稲警察署に連絡をし巡回回数を増加して対応した</p>
	<p>【意見(苦情)】</p> <p>北発寒の早朝野球の騒音がひどいため注意してほしい</p> <p>【対応】</p> <p>注意看板の増設や職員による早朝巡回を行い、また早朝の大会利用者には団体代表に注意を促し対応した</p>
	<p>【意見(要望)】</p> <p>芝生広場の園路灯が消えているので点灯してほしい</p> <p>【対応】</p> <p>園路灯を調査し、要望箇所以外も水銀灯の球切れが確認できたため交換修繕を行い点灯した</p>
	<p>【意見(要望)】</p> <p>ポプラ並木の影響でBSテレビの受信状況が悪いためポプラを切してほしい</p> <p>【対応】</p> <p>冬期に札幌市による頭頂剪定を実施した</p>
	<p>【意見(苦情)】</p> <p>冬の園路は自分が通りたい道が除雪されていない除雪箇所を増やすべきだ</p> <p>【対応】</p> <p>現在の体制では除雪経路を増やすことが難しいため、経路的に1本横の除雪された園路をご利用いただくようお願いした</p>
	<p>【意見(苦情)】</p> <p>北発寒公園そばの北電の鉄塔下に野球場利用者が迷惑駐車をしているので取り締まってほしい</p> <p>【対応】</p> <p>公園敷地外のため、北海道電力へ連絡をし駐車禁止の掲示をしていただき、公園利用者へは野球場に迷惑駐車禁止の掲示を増設して対応した</p>
	<p>【意見(要望)】</p> <p>越境している樹木の枝剪定とフェンス際のクマザサの除去の要望をいただいた</p> <p>【対応】</p> <p>越境枝は高所作業車を使用して処理し、クマザサは通常業務内ですべて除去した</p>

ていねプール

実施方法	7月16日から8月21日の間、スタッフがランダムにアンケートの協力を声掛けをし、本人記述式とした
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・回答者数500人 ・利用者の満足度は98.2%となった
	<p>【意見】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用料金 プールサイドで現金を使わないシステムを導入してほしい 駐車場料金を安くしてほしい 2. 温水・保温施設 プールの水がもう少し暖かいと嬉しい 温泉があるといい 3. 衛生管理 階段の水を清掃する人がほしい もう少しロッカー付近の水をなくしてほしい 4. 水質管理 水にゴミが多かったように思う プールの中に虫が入っていた 5. 修繕要望 ウォーターマウンテンの代わりに新しいプールを作ってほしい ウォーターマウンテンを早く使えるようにしてほしい 建物を新しくしてほしい 床がごつごつしているのでできれば変えてほしい 更衣室のカーテンをドアにしてほしい リニューアルしてほしい 6. 飲食関係 食事のメニューを増やしてほしい 自販機にあったかい飲み物を増やしてほしい 売店のクオリティをあげてほしい 7. その他 大人も楽しめるようになっておりとても利用しやすかった 対応してくれたスタッフがとても親切で良かった 子どもが多いので監視員を増やしてほしい 浮き輪売場を流れるプールの外にほしい 日陰がもう少し多いと嬉しい コロナ禍でオープンしてくれてありがたいです ウォータースライダーや回るプールが楽しかった

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。

【対応】

日常の清掃管理は巡回を行い実施しているが、入込が多い日の床の濡れに関しては、清掃を強化して対応した。「老朽化して(古くて)あぶない」の回答がR元年度よりも増加しており、年々建物の老朽化が目立ってきている。来年度の営業に向けて大幅な修繕が必要であると感じた。お客様から従業員の対応が「良い」と評価され、今後も全職員の接遇を徹底するよう努めていく。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	121,845	108,491	▲ 13,354
指定管理業務収入	102,675	100,278	▲ 2,397
指定管理費	45,131	47,984	2,853
利用料金	57,044	51,373	▲ 5,671
その他	500	921	421
自主事業収入	19,170	8,213	▲ 10,957
支出	121,845	112,624	▲ 9,221
指定管理業務支出	108,989	108,676	▲ 313
自主事業支出	12,856	3,948	▲ 8,908
収入-支出	0	▲ 4,133	▲ 4,133
利益還元	0	0	0
法人税等	0	132	132
純利益	0	▲ 4,265	▲ 4,265

▽ 説明

- ▼ 指定管理費収入については、「札幌市都市公園の維持管理に関する協定における費用見直し等に関する確認書」により2,853千円の増となった。
- ▼ 利用料金収入は、稲積公園テニスコートの利用料金収入は好調であったが、ていねプールにおいて新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じて入場制限(上限5千人)を実施したことから利用者は減少し、全体としては計画より5,671千円の減となった。
- ▼ 自主事業収入は、計画より10,957千円の減となった。主にレストラン部門で会計処理の基準が新しくなり、収益認識基準が適用されたことで売上計上方法が変更になったことが理由。一方自主事業支出は、従前レストラン運営に係る諸経費を計上していたが会計処理の基準変更に伴って経費が削除されたことが大きな要因となり8,908千円減となった。
- ▼ その他収入は、冬季除雪センター賃貸料収入(569千円)等による。
- ▼ 指定管理業務支出は、費用科目によって増減はあるが、全体としてほぼ計画通りとなった。

今年度は、コンソーシアム全体としては利用料金目標を達成できなかったが、有料運動施設は、コロナウイルス蔓延防止対策を取りながらも例年通りの施設開放となったため利用者が増加し、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を行い、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
純利益がマイナス計上ではありませんが、コロナ禍及び天候不順でていねプールの運営はかなり厳しいものになったと思慮します。次年度以降の収支状況の改善に努めてください。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼当グループの構成員はいずれも、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。

適 | 不適

<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 		<p style="text-align: center;">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> <ul style="list-style-type: none"> ▼令和2年度、令和3年度はコロナ禍により営業は中止となった。今年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の取り組みを実施した上で営業。取り組みとして、営業期間の短縮、人数制限(上限5,000人)、レストランは第三者認証の取得等を実施した営業となった。 ▼営業状況は、オープン当初から天候に恵まれず、入込に大きく影響した。小中学校の夏休みが始まる頃から天候が幾分持ち直し、5千人弱の入場者数も数日記録したが、令和元年度には及ばなかった。 ▼運営面では、コロナ対策を講じながら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>【ていねプール】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼場内においては、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する。 ▼場外においては、自転車やマイカーで来場されるお客様の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>【手稲稲積公園】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼今年度は、新型コロナウイルス蔓延防止対策を取りながらも例年通りの施設開放となり利用者も増加したため、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、公園管理運営に起因する大きな事件・事故の発生はなく、来園者の安全を最優先にした公園管理運営をすることができた。 ▼有料運動施設においては利用者から高評価を得ることができ、すべての施設の利用者増につながった。 ▼樹木管理は、公園利用者の安全に努め、来園者や近隣への被害が予見される樹木の剪定作業等に取り組んだ。稲積公園は当協会樹木医による樹木調査、有資格者による直営での高所作業車による計画的な高所剪定作業、日常の樹木管理における落ち枝、枯枝、枯損木の処理を適宜行い強風に備えた結果、大きな倒木被害も無く年度を終えることができた。 ▼札幌市によるスケボーエリアの設置により、駐車場を利用するスケーターが減少したこと、また近隣住民へのアンケート結果もスケボーエリア設置への反対意見が少なかったことなど含め、市民のための新しい場として設置期間を終えることができた。 	<p>【手稲稲積公園】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼有料運動施設は全ての稼働率上昇を受け、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。 ▼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。また次年度は前田公園の樹木調査に取り組み、調査状況を元にした管理に努めたい。 ▼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。 ▼公園に関するマナー違反による苦情を減らすため、今後も警察や地域団体等と協働して取り組みたい。 ▼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。 ▼次年度以降の公園改修計画に関し、札幌市と情報共有を密にし、地域住民の理解を得るための活動を行いながら、新たな公園価値の創出に取り組みたい。

▼コロナ禍での対策対応に留意した自主事業実施や地域協力・市民協働では、様々な制約はあったが地域貢献・市民協働に一定の成果を上げることができた。
 ▼公園管理スタッフの各種研修等を積極的に実施して、個々のスキルアップや安全意識の向上に努めた。
 ▼近隣住民をはじめとする市民から受けた意見・苦情・要望には速やかに対応するとともに、冬期間の園路の除雪作業を今年度も継続して実施し、近隣から感謝の声を多数いただいた。

【所管局の評価】

総合評価

令和4年度は、ていねプールが3年ぶりに営業を開始し、また、バスケットコート付近に新たに仮設スケボーエリアがオープンするなど、イレギュラーな対応を求められる場面が多々あったかと思いますが、適切に実施されていた点が高く評価されます。今後も、公園利用者の満足度の向上に向けた取り組みを継続してください。

改善指導・指示事項

上記の所管局評価を参照してください。