

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	①181,503m ² ②41,737m ² ③38,790m ²
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	令和5年4月1日～令和10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	<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】 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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。</p>	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>基本方針に基づき、適切に実施できたことを評価する。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

【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、昨年度札幌市により設置された「仮設スケボーエリア」の設置が継続され、エリアの管理をするとともに、利用者とのコミュニケーションを図り利用時のマナーの啓発に努めることで、近隣住民からの苦情が発生せずグリーンシーズンを終了することができた。

▽ 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・差別の取り扱いの禁止」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。

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。

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。引き続き、スタッフ教育等を通じて適切に実施してください。

▽ 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碎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、落葉は腐葉土化し近隣教育機関花壇や街路桟花壇への提供、園内の植栽花壇への利用、近隣住民へ無料配布など、積極的な植物系廃棄物資源の循環を図った。

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。

敷き均し用のチップや土壤改良用の腐葉土は、令和4年度から園内で発生した植物系廃棄物ですべてまかない、令和5年度は地域へ還元できるだけの量を確保することができ、有効なりサイクルによる循環型管理が行えた。

落ち葉の腐葉土化など、循環型管理の実施に伴い、地域への還元ができるようになつたことについては高い評価に値する。

▽ 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。

▽ 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時に口頭報告や文書回覧にて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。

▽ 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
- ▼ 以下の公園全体に係る業務に関し、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。
・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
・ていねプール開放期間中駐車場警備

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。

教育による安全衛生管理意識の浸透や、情報共有を徹底した。また、当園含む他公園で発生した事故について、都度スタッフ全員で検証を行い、再発防止に努めた結果、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むことができた。

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。

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する。

各種要望、苦情等に対して適切に対応していると評価する。

適切に実施している。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
令和6年 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	

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6年度以降の手稲稻積公園改修方針の調査及び計画等について協議した。

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図られていると評価する。

▽ 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いる。
- ▼ 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組みを行っている。

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。

資金管理、現金管理、共に適正であると評価する。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 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。注意看板の設置、苦情原因の方への声掛け、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。

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。

様々な苦情に、適切に対応していると評価する。

▽ 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)

- ▼ 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9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。

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。

速やかに情報共有を図る点を高く評価する。

		A	B	C	D
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<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960円(令和5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、希望の申し込みを隨時受け付けた。 ・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す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實に行うなど、労働関係法令を遵守し、すべての関係手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、各公園職員を集め安全大会を開催し、安全講習の実施に取り組んだ。</p>	<p>労働関係法令が順守され、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>事故が発生した際には、安全衛生委員会において、再発防止に向けた原因と対策について検討を実施し、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>各項で適切な管理を行い、重大な労災事故等の発生がなかったことを評価する。</p>

	<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4名を正規職員に内定した。</p> <p>▼ 労災等スタッフに係わる事故は、木材運搬中の右目角膜損傷が1件発生した。発生後はスタッフ全員で検証を行い再発防止に努めた。</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> <p>▼ 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。</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・ハザード灯の点灯と、時速20km以下で走行することを遵守した。</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>▼ 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。</p> <p>▼ コロナが5類に移行し社会的に蔓延防止対策が緩和されたが、定期的な施設の消毒作業は清掃作業を兼ね継続した。</p> <p>▼ 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。</p>	<p>利用者の安全対策を計画どおり実施したほか、安全衛生の意識徹底のため、市内事故事例の検討や防止策を適宜ミーティング時に行っている。</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> <p>新型コロナウイルスへの対応は5類移行後制限が緩和されたが、消毒作業は清掃を兼ねて継続した。</p> <p>アルコールチェックと記録保管のため検知器を昨年度より導入し対応している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>事業計画に基づき適切な維持管理業務が行われ、利用者事故等の発生がなかったことを評価する。また、新型コロナウィルス対応についても適切な対策を講じている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

[市民サービス向上への配慮]

- ▼ 手稲稻穂公園には園内地図が掲載された総合案内看板が無く、来園者から目的地の問合せが多くたため、園内地図入りの大型掲示板を駐車場横に直営で設置した。自然情報、施設開放期間、講習会のお知らせなども掲示し、公園への理解を深めた。
- ▼ 園内に飲食を提供する施設がないため、土日祝日等にキッチンカーを誘致し来園者にご利用いただいた。
- ▼ 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査して実施した。
- ▼ 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。
- ▼ テニスの大会時本部として活用されるユニットハウスを設置し、開催用備品一式を無料で貸出した。
- ▼ カラスの子育て時期やマダニ・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。
- ▼ 札幌市により設置された仮設スケボーエリアの維持管理と清掃、施設開錠を行った。
- ▼ 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

▽ 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。

[手稲稻穂公園]

- 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。
 - ▼ 施設の清掃を定期的に行つた。昨年度までコロナウイルス蔓延防止対策で実施していた、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は、清掃を兼ね実施を継続した。
 - ▼ 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・解錠を行つた。
 - ▼ 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。

市民サービス向上に関しては、直営で設置した園内地図入り大型掲示板の効果が大きく、利用者の目的地の把握が容易になつたためか問い合わせが減少した。

令和5年度から始めたキッチンカーの誘致が利用者に好評で、キッチンカー目当てに来園される方もいた。

また近隣住民の要望により実施している冬期間の園内除雪について、令和5年度は既存のルートの除雪幅を調整し、例年とほぼ同人工で新たに1ルート加えることができ、利用者満足を高めることができた。

各種工事・業務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おり、キッチンカーの誘致など新たな取り組みは評価する。また、冬期除雪をはじめ、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でいる。

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。

事業計画に基づき適切な維持管理業務が行われている。

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。
- ▼ 腐食していた園路灯の交換修繕が札幌市により行われ、3基がLED対応となった。
- ▼ 利用者より苦情・要望が出ていた園路不陸の修繕を直営で行った。
- ▼ 作業機械の保守点検を行い、故障個所を直営で修繕した。

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った。また、7月中旬から8月下旬にいねプールの臨時駐車場となる園内3カ所の芝生広場は、車両の出入りによる芝の痛みが激しく、開放終了後に目土散布と播種を行い回復に努めた。
- ▼ 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。
- ▼ 近隣住民からの園内樹木に関する要望(伐木・剪定等)は、該当樹木やエリアの状況を把握したうえで必要に応じ迅速に処理を行った。
- ▼ 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。
- ▼ 強風時には園内巡回点検を強化し、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。
- ▼ 昨年度より積雪量が多く、状況を見ながら都度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

- ▼ 11月に鉄工団地通を走行していた車両が雪道で制御を失い公園外周の境界ブロックに衝突し境界石が移動し草地一部の崩壊した。次年度融雪後に車両持ち主負担により復旧工事を予定。

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た。近隣からポプラ並木による電波障害苦情や公園外周のオノコの伐木要望などが発生したが、その都度札幌市に報告をしながら剪定等の処理を行い問題を解消した。

また、樹林地帯のチューリップの群落や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。

各種業務との調整を適宜実施し、通年を通じ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。

[北発寒公園・前田公園]

①園内・施設清掃、及び警備等

- ▼ 每巡回時に点検・清掃を実施し、快適で清潔な園内環境を整えた。
- ▼ 北発寒公園仮設駐車場への不法投棄が頻発し、看板設置とともに定期的な巡回でゴミ回収を行った。
- ▼ 北発寒公園の野球場にて、早朝野球の騒音と迷惑駐車の苦情が発生したため、早朝・大会開催時の巡回を行った。
- ▼ 前田公園の駐車場で、夜間のスケボー等の騒音に関する苦情が発生したため、手稲土木及び近隣町内会会長との話し合いの上、夜間のたむろを防止するため一部の園路灯を消灯した。

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。
- ▼ 北発寒公園は8月より遊戯広場の改修が始まり、次年度引渡し後の開放です。
- ▼ 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。
- ▼ 前田公園の噴水貯水槽のパッキンが経年劣化により破損した部分を交換修繕した。

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。
- ▼ 前田公園は、昨年度隣接する商業施設の要望により刈り込んだクマザサが再度繁茂しないよう、状況を見ながら刈込を行った。
- ▼ 樹木調査の結果に基づき、高所作業車にて剪定作業を行った。前田公園は札幌市により幹周200cm以上のニセアカシア3本が危険木として伐採された。
- ▼ 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。
- ▼ 強風時には園内巡回点検を強化し、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手稲稲穂公園にて粉碎し、公園内で再利用した。

①園内の美観を保つための巡回清掃を行った。早朝野球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。前田公園駐車場の夜間の騒音苦情は園路灯消灯後解消された。

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。特に野球場は整備工程の増加を継続し、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。

特に隣接する施設との境界は、越境枝及びクマザサの処理などを継続し、見通しのよさも得られ明るく開放的な景観を維持している。

	<p>⑤冬期管理</p> <p>▼ 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。</p> <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>▼ 月に一度の青少年育成委員会による園内パトロール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。</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、事故等の発生時に応じて、緊急連絡体制を構築した。</p> <p>▼ ハザードマップを作成し、レストハウスや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>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> <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の増加を依頼し実施いただくことで防犯に努めた。</p>	<p>各種訓練の実施や、警察との連携、防災への取り組みが適切に行われていたと評価する。</p>
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 学習機会の提供業務</p> <p>▼ 普及啓発・利用促進事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初級・中級テニス講習会(16名参加) ・秋の初級・中級テニス講習会(17名参加) ・稲積ミニ縁日(500名) ・ナチュラルリース講習会(61名) ・伐木材を使ったウッドカトラリ教室(5名) ・冬のまちにスノーキャンドルの灯りを灯そう(20名参加) <p>▼ 緑化普及啓発事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・稲積小学校3年生の総合学習として、園内花壇に1300株の花植え(45名) ・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。 ・稲積小学校PTAによる学校花壇及び植樹枠花壇に資材の提供を行い、植え込み等の技術指導を行った。 	<p>A B C D</p> <p>健康促進、公園利用促進等の目的で例年実施している事業はリピーターが多く、参加者より好評を得ることができた。スノーキャンドルイベントは児童会館や近隣住民の協力で冬の公園を活用いただけた。</p> <p>緑化普及に関しては稲積小学校3年生の総合学習において、花壇への花苗植込体験学習を継続実施しており、そのつながりで稲積小学校PTAとも新たな連携ができ、緑化普及活動を支援することができた。</p> <p>次年度もより地域と連携し、公園特性を生かした事業を行いたい。</p>	<p>地域住民の利用促進のための事業を数多く行っており、評価する。</p>

▽ 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。
- ▼ 仮設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。
- ▼ 駐車場でのスケートボード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。
- ▼ 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。

▽ 市民の自主活動及び交流の支援業務

- ▼ 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27日、10月28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。
- ▼ 稲積小学校PTAによる学校花壇及び学校前の植樹枠に資材の提供を行い、植え込み等の技術指導を行った。
- ▼ 7月10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碎いて樹林地に敷き均し、有効活用している。
- ▼ 11月11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。
- ▼ 8月5日開催の北発寒公園「新発寒連合町内会夏まつり」に合わせ園地草刈等を実施した。
- ▼ 8月5日開催の前田公園での「前田ふれあい祭り」の実行委員会に参加し、開催に合わせた園地草刈や公園所有テントの貸出等を行った。
- ▼ 青少年育成会による月に1回のパトロールと園内の清掃活動の際、情報交換と回収したごみの引取りを行った。

稲積公園駐車場へのJR通勤等の迷惑駐車は減少したが、遊戯広場前の駐禁道路は路上駐車が多く、大型看板も効果が無い状態であり、巡回時の声掛けを行っている。

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、駐車場での夜間の騒音問題はゼロになった。前田公園での同様の問題も近隣住民の理解を得てから園路灯の一部を消灯したこと、状況が改善された。

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。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績
手稲稻積野球場	件数(件)	190	—	207
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	21.5	—	22.1
手稲稻積庭球場	件数(件)	5,505	—	5,626
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	37.4	—	41.0
北発寒野球場	件数(件)	145	—	139
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	16.2	—	15.7
北発寒庭球場	件数(件)	1,457	—	1,533
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	31	—	33.3
前田野球場	件数(件)	143	—	151
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	17.1	—	18.4

公園利用届(人)	R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績
一般団体	2,356	—	10,469
学校行事	4,256	—	5,274

▽ 不承認 0件、 取消し0件

減免 54件(うち16件は50%減免)、 還付132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夏・秋の2回開催した。
- ▼ レンタルラケットの貸出やボールの販売、墨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。

		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績
ていねプール	利用人数(人)	53,920	80,500	95,251
	駐車場件数(台)	10,499	13,000	19,585

▽ 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3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保した。
- ▼ 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。

A B C D
有料運動施設の利用収入について
は、テニスコートは稼働率が回復傾向にあるため今後も稼働率を上げるための取り組んでいただきたい。

稼働率は前年度越えとなつたが、テニスコートは優先予約団体による使用料金発生前日の大会大量キャンセルが多く、一般の方のご利用機会の損失となることが多かつたため、次年度は大会開催者に余裕のある日程でのキャンセル決定をお願いし、空き枠を広く一般の方にご利用いただけるようにしたい。

ていねプールについては、コロナ禍が明けて7月15日から8月27日の44日間(例年通り)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多くいただいた。

昨年に引き続き、稼働率が回復傾向にあるため今後も稼働率を上げるための取り組んでいただきたい。

昨年に引き続き、稼働率が回復傾向にある中、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を評価する。

(6)付随業務	△ 広報業務	A B C D
	<p>▼ 公園施設でのイベント情報、開花情報、各種お知らせなど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、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 <ul style="list-style-type: none"> 手稲稲積公園 アクセス数64,611件、前年度比約124.2% 北発寒公園 アクセス数6,569件、前年度比約96.8% 前田公園 アクセス数8,442件、前年度比約122.4% ・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。 ・公園だよりWeb版の公開 3月より紙ベースの公園だよりからWeb版への変更イベントに特化したページを公開した。 <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6年3月29日に公開した</p> <p>▼ 町内会回覧板の活用 まちづくりセンターを介し、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>▼ プレスリリースの活用 施設情報やイベント情報等の告知を発信するためプレスリリースを行い、媒体に取り上げていただく機会を増やした。</p> <p>△ 引継ぎ業務 前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。</p>	<p>有料運動施設の受付状況を中心としたホームページの随時更新を行うことで、施設情報やイベント等の最新情報の提供に努めた結果、2公園が昨年度閲覧数を上回った。次年度は3公園全ての閲覧数をあげよう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に関しては、令和6年度より回覧板の活用ができなくなったため他メディアを開拓し、公園の魅力や実施事業の周知を強化したい。</p>

2 自主事業その他

		A	B	C	D
▽ 自主事業	<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>▼ 手稲稻積公園・北発寒公園内に自動販売機を設置した。</p> <p>▼ 手稲稻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>▼ 飲食提供の場がないため、キッチンカーを誘致し利用者の利便性向上を図った。</p> <p>▼ イベント事業(イベント参加料他) 収入 140,200円(計画 30,000円)</p> <p>▼ 売店事業(道具レンタル等) 収入 71,950円(計画 60,000円)</p> <p>▼ 手数料事業(自動販売機) 収入 1,048,161 円(計画 380,000円)</p> <p>▼ 手数料事業(キッチンカー) 収入 142,433 円(計画 0円)</p> <p>▽ 自主事業(ていねプール関係) ▼ レストラン・売店・自販機事業 収入 44,971,300円・税込 (計画 30,836,300円・税込)</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼ 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 - 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・ピン等処理業務 - 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>	<p>イベント等は参加者の要望にお応えする形で回数を増やし、また新規催事を実施した結果、昨年度より増額となった。</p> <p>売店収入はレンタル品が好調だったがテニスボールの販売数が落ち、多少の減額となった。</p> <p>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、またキッチンカーを誘致し新たな手数料収入を得ることができた。</p> <p>自主事業収入は、計画より増収となった。これは、入込が増えたことが主な理由である。</p>	<p>自主的にイベント回数を増やすなど工夫をし、収入が計画よりも上回っている点は評価する。</p>		

3 利用者の満足度

		A	B	C	D				
▽ 利用者アンケートの結果	<table border="1"> <tr> <td>実施方法</td><td>4~11月、手稲稻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</td></tr> <tr> <td>結果概要</td><td> <ul style="list-style-type: none"> 回答者数133人 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98%だった 利用した公園の回答割合は、稻積公園90%、北発寒公園8%、前田公園2%であった </td></tr> </table>	実施方法	4~11月、手稲稻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	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> 回答者数133人 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98%だった 利用した公園の回答割合は、稻積公園90%、北発寒公園8%、前田公園2%であった 	<p>令和5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。</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。</p>	<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>		
実施方法	4~11月、手稲稻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								
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> 回答者数133人 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98%だった 利用した公園の回答割合は、稻積公園90%、北発寒公園8%、前田公園2%であった 								

利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見(称賛)】</p> <p>運動施設がきれい 7件 園内がきれい 4件 花壇、園内の花がきれい 6件 キッチンカーが楽しみ 3件 野球場の整備がいい 1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 18件 講習内容が良かった 38件 来年も参加したい・定期的に開催してほしい 5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>【意見(苦情)】</p> <p>園路がガタガタで転びそなので直してほしい</p> <p>【対応】</p> <p>7月に直営で広範囲の園路不陸を修繕した。その後同様の苦情は出ていない。</p>	<p>昨年度に引き続き、公園周辺道路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。特に野球場に関しては苦情主とコミュニケーションを取ることで状況を把握し、解決のためのご提案等を行っている。</p> <p>苦情・要望以外に多くの称賛をいただけたため、次年度も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に生かしていくたい。</p>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見(苦情)】</p> <p>深夜の駐車場でのスケボー騒音や大声で騒ぐ集団が来るのでやめさせてほしい</p> <p>【対応】</p> <p>手稲土木と近隣町内会会長と相談の上、一部の園路灯を消灯した結果、夜間にたむろする場所がなくなり苦情は無くなった。</p> <p>【意見(苦情)】</p> <p>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(苦情)】</p> <p>公園角のオンコ4本のせいで交差点の視野が悪くなっているため伐木してほしい。</p> <p>【対応】</p> <p>伐木ではなく、樹形を整形しながら枝抜き剪定を実施し交差点への見通しを良くした。その後苦情は寄せられなかった。</p> <p>【意見(苦情)】</p> <p>ポプラ並木の影響でテレビの受信状況が悪いため、上を切るのではなく伐木してほしい</p> <p>【対応】</p> <p>札幌市に報告・相談の上、伐木は難しいが、ポプラ並木内の雑木剪定及び伐木を実施した所、テレビが映ったと連絡をいただく。</p>	

ていねプール

実施方法	7月15日から8月27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	・回答者数500人 ・利用者の満足度は96.2%となった
	<p>【意見】</p> <p>1. 利用料金 電子決済等を導入してほしい 大人の入場料金を安くしてほしい</p> <p>2. 温水・保温施設 温かいプールがあるとうれしい 寒かったので、温かいプールを作つてほしい</p> <p>3. 衛生管理 室内やロッカ一が臭い 館内のロッカーや更衣室の床が濡れているのを改善して欲しい</p> <p>4. 水質管理 キッズプールの水が汚れているのが気になります プールのゴミをこまめに取つて欲しい</p> <p>5. 修繕要望 巨大なウォータースライダーを作つて欲しい リニューアル工事をしてほしい 新規建て替え希望 床がいたい(ぼこぼこしている) アスファルトが熱いので、対策してほしい 広くした方がいいと思う</p> <p>6. 飲食関係 チュロスの味を少し濃くしてほしい 売店もう少し安く! 並ぶ時間を減らす努力をしてほしい</p> <p>7. その他 全てのアトラクションが楽しかった 営業時間がもう少し長ければ良い 麻生からのバスを出してほしい いつまでも残しておきたいプール、メンテしながら頑張つて うきわをもっと用意してほしい 初めての利用でしたが、とても楽しく利用できた アルバイトの対応が親切でした</p> <p>【対応】</p> <p>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R4年度よりも増加しており、年々建物の老朽化が目立つてきている。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。</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

	(千円)	A	B	C	D
▽ 収支					
項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)		
収入	124,340	147,849	23,509		
指定管理業務収入	100,128	134,211	34,083		
指定管理費	46,033	50,125	4,092		
利用料金	53,535	83,344	29,809		
その他	560	742	182		
自主事業収入	24,212	13,638	▲ 10,574		
支出	124,270	135,294	11,024		
指定管理業務支出	105,347	129,748	24,401		
自主事業支出	18,923	5,546	▲ 13,377		
収入-支出	70	12,555	12,485		
利益還元	0	0	0		
法人税等	70	92	22		
純利益	0	12,463	12,463		
▽ 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4,092千円の増となった。					
▼ 利用料金収入は、稲積公園テニスコート・ていねプールにおいて好調だったため、全体としては計画より29,809千円の増となった。					
▼ 自主事業収入は、計画より13,377千円の減となった。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13,377千円減となった。					
▼ その他収入は、冬季除雪センター賃貸料収入(742千円)等による。					
▼ 指定管理業務支出は、利用料金収入の増額に伴い、支出も増加することとなり、24,401千円の増となった。					

<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。		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 ▼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。		適	不適

III 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>【ていねプール】</p> <p>▼ 今年度は、新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことにより、営業期間を例年の44日間に戻し、入場の人数制限を撤廃して営業をおこなった。</p> <p>▼ 営業状況は、オープン初日は天候に恵まれなかつたが、その後は記録的な暑さで入込は目標をはるかに上回った。悪天候による営業中止はなかった(途中で営業中止は2日間)</p> <p>▼ 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>	<p>【ていねプール】</p> <p>▼ 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>▼ 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。</p> <p>▼ 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>
<p>【手稲稻積公園】</p> <p>▼ 今年度は例年通りの施設開放となり、また5月に新型コロナウイルスが5類に移行したことから施設利用制限等も無くなり利用者も増加した。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。</p> <p>▼ 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、利用者増につながった。</p> <p>▼ 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。当グループの樹木医により3公園全ての樹木調査が終了。それを基に樹木管理計画書を作成し、札幌市と情報共有の上、計画に基づいた管理作業を開始した。また今年度も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。</p> <p>▼ 札幌市による仮設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、また近隣住民からの苦情もなく、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> <p>▼ 自主事業実施や地域協力・市民協働は、新たに稲積小学校PTAへの協力、園内落葉を腐葉土化し施設内使用後の余剰分を市民へ無料配布なども行い、地域貢献・市民協働に一定の成果を上げることができた。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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した。近隣住民から強く要望されていた冬期園路の除雪ルート増加については、園路除雪の幅を見直し人工を調整することでルートを1本増加した。その結果、例年発生していた除雪ルートの苦情が無くなり、近隣住民から満足いただけたと考える。</p>	<p>【手稲稻積公園】</p> <p>▼ 有料運動施設は全ての稼働率上昇を目標に、より一層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>▼ 樹木管理計画を基に園内の老齢・大木、密植され不健康な樹林地などを、札幌市と協議しながら伐採・剪定を実施し、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。</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見計画して実施し、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>▼ 次年度以降の、手稲稻積公園スケボーエリアと北発寒公園の駐車場改修計画に関し、札幌市と情報共有を密にし、地域住民への周知を行いながら、新たな公園価値の創出に取り組みたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
通常通りの営業期間に戻ったことと天気に恵まれたことに加え、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。	上記の所管局評価を参照してください。