

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6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 プに周知して意識 統一を図り、適正 な管理運営業務が 遂行できた。	A B C D 基本方針に基づ き、適切に実施で きたことを評価す 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。

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近隣町内会や教育機関による公園利活用協議会、連合町内会の「安心安全まちづくり協議会」への加盟し地域奉仕活動への参加、連合町内会と協働し街路樹の花植え、近隣授産施設の街路樹花壇整備への協力、地域清掃ボランティアの場としての活用、児童会館との事業連携を積極的にすすめ、地域の声を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」の新設工事が開始され、令和7年度からの供用開始の周知に努めた。

▽ 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。

▼ 接遇サービス検定合格者による接遇を行い、課題発生の都度情報共有をし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

令和6年から北海道環境マネジメントシステムスタンダード(HES)[ステップ1]を返上し、当団体は独自の運用することにより、環境負荷の低減に向けた各種取組を実施した。

▼ 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柵花壇への提供、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。

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。検定の活用や内部での情報共有を行い、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。

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。

園内で発生した植物系廃棄物は、敷き均し用チップや腐葉土化し園内使用や町内会や教育機関への提供と市民への無料配布を実施しており、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、地域への還元を継続していることについて高く評価する。

▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)

▼ 統括管理責任者には、公園管理運営経験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6名、受付3名)を採用し、維持管理業務の質の安定を確保した。

▼ 研修計画に基づき、園内・緑地作業や受付に従事するスタッフには接遇研修、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。

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。

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。

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、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。

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。

▽ 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

▽ 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7年 3月13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	

▽ 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、公認会計士事務所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。

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。

適切に実施している。

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7年度以降の手稲稲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行われていると評価する。

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。

資金管理、現金管理、共に適正であると評価する。

不正経理等はなく問題はない。

	<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。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>▽ 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。 	<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>様々な苦情に、適切に対応していると評価する。</p> <p>速やかに情報共有を図る点を高く評価する。</p>
--	--	---	---

(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1,010円(令和6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。 <p>・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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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公開・周知した。 	<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、安全講習の実施等に取り組んだ。</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、安全な職場環境の実現と、スタッフの雇用環境の向上を進めるなかで、市民サービスの向上につなげることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="width: 25px;">A</td> <td style="width: 25px; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25px;">C</td> <td style="width: 25px;">D</td> </tr> </table>	A	B	C	D	<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>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>
		A	B	C	D			

	<ul style="list-style-type: none"> ・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、各公園の担当課長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、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。 ▼ 正規職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員から3名が正規職員となった。 ▼ 労働災害 0件 						
<p>(3) 施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総合的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ コロナの5類移行後も、定期的な施設の消毒作業は清掃作業を兼ね継続した。 ▼ 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>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不特定多数が利用する施設に関して、感染防止対策と清掃を兼ね、消毒作業を継続した。</p> <p>アルコールチェックと記録保管のため検知器を導入し対応している。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1200 1137 1264 1182">A</td> <td data-bbox="1264 1137 1327 1182" style="background-color: #FFD700;">B</td> <td data-bbox="1327 1137 1391 1182">C</td> <td data-bbox="1391 1137 1455 1182">D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
A	B	C	D				

[市民サービス向上への配慮]

▼ 手稲稲積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かったため、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。

▼ 手稲稲積公園に犬の散歩目的で来園する利用者のコミュニティ醸成のため、散歩で来園した犬の写真を新設の大型掲示板に掲示し、利用者の情報交換の場として活用いただいた。

▼ 利便性向上のため、公衆トイレ前に犬用リードフックを設置した。

▼ 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・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。

▼ 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次のとおり。

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に加え、犬の飼い主の情報交換の場の掲示板を新設した結果、来園者同士のコミュニティが醸成されつつあり、犬に関する苦情が発生しなかった。

令和6年度のキッチンカーに関しては、誘致はしたものの有料運動施設での大会開催の有無で大きく売上げが変わるため、売上げが確定される他公園への出店が増えたため、出店頻度が減ってしまった。

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は、昨年度追加した1ルートの除雪を継続し、利用者満足が高めることができたため苦情は発生しなかった。

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いることを評価する。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。犬のマナーの問題を抱えている公園は多いため、コミュニティの醸成からより良い公園利用につながることを期待する。

[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。
- ▼ 施設の清掃を定期的に行った。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。
- ▼ 住民要望により実施しているテニスコートの施設・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。
- ▼ 地盤沈下により公衆トイレの出入口タイルが破損している箇所を直営にて修繕した。
- ▼ 地盤沈下により管理事務所への屋外階段の一段目の段差が30cm近くあり苦情が出ていたため、直営でステップを一段追加し蹴上げを18cm以下にした。
- ▼ 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、故障箇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月下旬にて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元にした健康な樹林地維持計画に基づき、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。

スケジュール調整、人員配置、作業機械の効率的な使用などを念頭に、全体的に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。

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、利用者の声を聞きながら、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。昨年度から有資格者による樹木調査の結果を元にした健康な樹林地維持のための管理を継続しており、剪定や間伐をすすめている。

近隣からの落葉苦情は直営で対応が難しい高木のポプラ並木やプラタナスが要因のため、清掃回数を増加して対応している。

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。

事業計画に基づき適切な維持管理業務が行われている。

各種業務との調整を適宜実施し、通年を通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。

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。
- ▼ 2月以降の急な積雪で堆雪量が平年並みとなり、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。融雪自体は昨年度より遅かったが、効率的な除排雪をし次年度4月開放には問題なく準備できた。

⑥その他

- ▼ 通年開放の公衆トイレの凍結防止赤外線灯の電気系統で異常があり、札幌市と相談の上冬期間の開放はせず、融雪後に点検修繕を実施することとなった。冬期は管理事務所の公衆トイレを開放しているため利用者からの苦情は発生しなかった。

[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。
- ▼ 北発寒公園遊戯広場での不法投棄が頻発し、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、迷惑駐車苦情が発生する都度、巡回を行った。
- ▼ 前田公園駐車場で夜間のスケボー等の騒音に関する苦情対応として、一部の園路灯の消灯を継続した結果、夜間騒音に関する苦情は発生しなかった。
- ▼ 前田公園野球場利用者による場外飛球に関する苦情が道路情報管理センターを通し2件寄せられた。場外飛球発生時の対応をはじめ、利用者にマナーを呼び掛ける掲示や直接の声がけをしているが、苦情が無くならない現状である。

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。
- ▼ 北発寒公園は6月より駐車場の改修が始まり、市民要望により11月6日より開放したが、正式な引渡しは次年度4月以降の予定。
- ▼ 前田公園の石ベンチの座板を直営にて追加した。
- ▼ 前田公園の噴水電磁弁の故障によりタイマー制御ができなくなったため都度人力で開閉を実施した。また故障原因が、電磁弁の位置が悪く毎年融雪水により水没するため起こると考えられたため、電磁電制御をやめ貯水槽にフロートを取り付けることで給水制御を行う形に改修した。

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、コート内の落葉制御のため高所作業車を使用した剪定を適宜実施し、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。

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いた。

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なかったが、苦情回数自体は減少。場外飛球による苦情については前田公園の苦情は継続して発生しており、野球場利用者のマナー改善に努めたが状況は改善せず、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。特に野球場は整備工程の増加を継続し、利用者より高評価を

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、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。

▼ 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手稲稲積公園にて粉碎し、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。

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。

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。

▽ 防災

▼ 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。

▼ 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。

▼ 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。

▼ 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りいただき、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、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。

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。

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。

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。

(4)事業の計画・実施業務	▽ 学習機会の提供業務		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、評価する。
	<p>▽ 普及啓発・利用促進事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・超初心者テニス講習会(10名参加) ・初級・中級テニス講習会(8名参加) ・腐葉土無料配布(29組) ・ナチュラルリース講習会(58名) ・冬のまちにスノーキャンドルの灯りを灯そう(70名参加) ・キッチンカーの誘致(グリーンシーズン中23回) <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1300株の抜き取りをし、秋の球根定植準備をした。 ・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、畑での野菜づくりを行った。 ・稲積小学校PTAによる学校花壇及び植樹枿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>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。</p> <p>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利活用いただけた。</p> <p>緑化普及に関しては例年同様稲積小学校3年生の花壇の花苗抜き取りを体験学習として実施。いなづみ児童会館の花生活動への指導と支援、稲積小学校PTAへの園内腐葉土の提供等により、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普及啓発事業を継続したい。</p>	
	<p>▽ マナー向上に関する情報収集及び提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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、利用を発見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。 	<p>稲積公園駐車場へのJR通勤等の迷惑駐車は減少したが、まだゼロにはなっておらず都度対応している。</p> <p>遊戯広場前の駐車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、巡回時の声かけを行っている。</p> <p>スケートボードに関しては駐車場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で状況が改善され</p>	指定管理者が自主的に設置したマナー啓発看板に加え、口頭による注意など積極的に抑制に取り組んでいる。

▽ 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を行い、5月25日、10月26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柵に資材の提供を行った。
- ▼ 公園周辺の歩道花壇柵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。
- ▼ 7月1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。
- ▼ 稲積連合町内会主催の「稲積ふるさと祭り」の会場となったため実行委員会に参加し、7月27日開催に合わせ緑地管理や設営・撤去のサポートを行った。
- ▼ 8月3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。
- ▼ 11月9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。

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。

令和6年度は、稲積連合町内会主催の催事会場として初めて活用され、プール開放期間中で混雑が予想されたため、設営位置、駐車場警備など、札幌市や近隣との調整を行った。

地区公園については地域活動に参画・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

		R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績
手稲稲積 野球場	件数(件)	207	—	213
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	22.1	—	24
手稲稲積 庭球場	件数(件)	5,626	—	5,567
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	41.0	—	40.0
北発寒 野球場	件数(件)	139	—	151
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	15.7	—	16
北発寒 庭球場	件数(件)	1,533	—	1,610
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	33.3	—	33
前田 野球場	件数(件)	151	—	168
	人数(人)	—	—	—
	稼働率(%)	18.4	—	20

公園利用届	(人)	R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績
一般団体		10,469	-	7,397
学校行事		5,274	-	5,870

▽ 不承認 0件、 取消し0件

減免 129件(うち108件は50%減免)、 還付102件

▽ 利用促進の取組

- ▼ テニスコート利用促進のため、超初心者、初心者・中級者を対象としたテニス講習会を開催した。
- ▼ 大会キャンセルにより大量の空き枠が出た際、公式HPで空き枠情報を発信した。
- ▼ 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。

		R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績
ていね プール	利用人数(人)	95,251	81,000	104,288
	駐車場件数(台)	19,585	19,260	21,176

▽ 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。また、キッチンカーの導入を試みた。

野球場は3公園とも利用件数及び稼働率が上がった。利用者アンケートの結果から、整備状況の向上が増加の要因と考えられる。
テニスコートは、手稲稲積公園は今年度も優先予約団体による使用料金発生前の大会大量キャンセルの影響が大きく、一般の方の利用機会の損失となるが多かった。大会開催者には余裕のある日程でのキャンセル決定をお願いするも、参加申し込み締め切りの関係もあり調整が難しいとのことで、今後もより一層空き枠を広く一般の方にご利用いただけるような情報発信に努める必要がある。北発寒公園は利用件数は増加したが、利用時間が減少したため稼働率が微減した。

ていねプールについては、コロナ禍が明けて7月13日から8月25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も多々いただいた。

A B C D

整備、管理の向上により野球場利用件数の増加につながったことを評価する。
テニスコートの利用料金発生前の大量キャンセルについては、引き続き情報発信に努めていただきたい。

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 <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57,976件、前年度比約89.7% 北発寒公園 アクセス数9,412件、前年度比約143.3% 前田公園 アクセス数8,349件、前年度比約98.9% ・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。 ・公園だよりWeb版の活用 イベントに特化したWeb版公園だよりを活用した。 ・札幌市LINEへの掲載 札幌市の広報LINEにイベント情報を掲載いただいた。 <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>▼ 地域へのポスティング 町内会回覧板が会員の高齢化により回覧作業が困難となり公園情報の回覧ができなくなったため、イベント情報はスタッフが直接ポスティングを実施し周知を行った。</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> ▽ 引継ぎ業務 前回から継続指定のため、引継業務なし	<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い、施設情報やイベント等の最新情報の提供に努めたが、アクセス数が昨年度を割った。インターネットでの情報収集方法においてホームページの有効性が公園特性に合っているか検討が必要と感じ、次年度は他ツールの活用を実施する。</p> <p>また、周辺地域との広報連携に関しては、回覧板の活用ができなくなり、職員によるポスティングや他メディアを活用し、公園の魅力や実施事業の周知を強化した。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1204 138 1268 1617">A</td> <td data-bbox="1268 138 1332 1617">B</td> <td data-bbox="1332 138 1396 1617">C</td> <td data-bbox="1396 138 1410 1617">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1204 138 1410 1617"> アクセス件数は公演ごとに差があるものの、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を評価する。情報発信としてのホームページの有効性やポスティングの労力なども踏まえ引き続き他のツールの活用を模索してほしい。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	アクセス件数は公演ごとに差があるものの、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を評価する。情報発信としてのホームページの有効性やポスティングの労力なども踏まえ引き続き他のツールの活用を模索してほしい。			
	A	B	C	D							
アクセス件数は公演ごとに差があるものの、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を評価する。情報発信としてのホームページの有効性やポスティングの労力なども踏まえ引き続き他のツールの活用を模索してほしい。											

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・北発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。 ▼ 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。 ▼ イベント事業(イベント参加料他) 収入128,900円(計画 30,000円) ▼ 売店事業(道具レンタル等) 収入78,650円(計画60,000円) ▼ 手数料事業(自動販売機) 収入979, 620 円(計画 380,000円) ▼ 手数料事業(キッチンカー) 収入63,010 円(計画 0円) 	<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が、雨天中止の催事があり昨年度より微減となった。売店収入はレンタル品が好調でテニスボールを2種類用意し販売し、前年度より多少の増額となった。手数料収入は自動販売機の売上が10万近く減少した。猛暑時期の減収が大きいため持参する方が増加したことが考えられる。また、昨年同様キッチンカーを誘致し手数料収入を得た。</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>
<p>▽ 自主事業(ていねプール関係)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ レストラン・売店・自販機事業 収入46,790,259円・税込 (計画32,032,000 円・税込) 	<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>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>▽ 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。 <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 		

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	<p>令和6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、野球場の騒音苦情が発生し、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>公園周辺道路への迷惑駐車に伴う苦情は発生しなかった。</p> <p>園路の不陸苦情については直営で対応できる箇所は早急に対応できた。</p> <p>樹木への苦情は管理計画を事前に周知し対応したことで、近隣住民の方からの理解を得ることができた。</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きたい。</p>			
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・回答者数130人 ・総合的な満足度は札幌市の要求水準70%に対して93%、接遇に対する満足度は要求水準80%に対して95%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 				
利用者からの意見・要望	<p>【意見(称賛)】</p> <p><手稲稲積公園></p> <p>テニスコートがきれい 4件 園内がきれい 2件</p> <p>花壇、園内の花がきれい 7件</p> <p>いつも管理が行き届いており感心する 1件</p> <p>野球場の整備がいい 1件</p> <p>パークゴルフ場が無料なのにきれい 2件</p> <p>スケボーパークができるのが楽しみ 1件</p> <p><前田公園></p> <p>ステージがあり夏祭りが楽しみ 1件</p> <p><北発寒公園></p> <p>野球場がいつもよく整備されている 1件</p> <p>遊具が綺麗になって楽しかった 5件</p> <p>駐車場が広がってよかった 1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 10件</p> <p>講習内容が良かった 30件</p> <p>来年も参加したい・定期的に開催してほしい 5件</p> <p>【イベントへの意見(要望)】</p> <p>テニス講習の回数を増やしてほしい 2件</p>				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見(要望)】</p> <p>トイレを使う時に犬をつなぐ場所がほしいです 2件</p> <p>【対応】</p> <p>公衆トイレ横に係留ポールを2本設置し、利用者喜んでいただき、多くの方に利用いただいている。</p> <p>【意見(苦情)】</p> <p>園路がガタガタで転びそうなので直してほしい 2件</p> <p>プールへの道が盛り上がり危険です 2件</p> <p>【対応】</p> <p>園路は直営で広範囲の園路不陸を修繕した。プールへの通路部分はコーン設置や穴のあいた部分に砂袋を詰め応急処置をし、札幌市に状況を報告している。</p>				

利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見(苦情)】</p> <p>木が多すぎ(大きくなりすぎ)て昼間でも薄暗くて危ない場所がある。2件</p> <p>【対応】</p> <p>樹木調査の結果、剪定実施予定の場所だったため、高所作業車による剪定と間伐を行い空間を明るくした。その後同様の苦情は出ていない。</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>管理事務所が古くてトイレが和式で使いづらい。洋式にしてほしい。2件</p> <p>【対応】</p> <p>洋式をご要望の方には管理事務所前の多目的公衆トイレをご案内するが、屋内のトイレが良いと要望されることが多い。</p>

ていねプール

実施方法	7月13日から8月25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96.2%となった
	<p>【意見】</p> <p>1. 利用料金 値段が安くて嬉しかった 泳がない大人の料金を安くしてほしい</p> <p>2. 施設関係 寒い日用に採暖室みたいな場所がほしい プールサイドの地面が熱い</p> <p>3. 衛生管理 更衣室の床をもっときれいにしてほしい トイレの前の匂いが気になる。濡れていて汚れる。</p> <p>4. 水質管理 流れるプールの下の方にゴミがたまっていた プールの中がゴミで汚い</p> <p>5. 修繕要望 アスファルトが熱かったので修繕できれば</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。

6. 飲食関係

あげパンの150円セールが安すぎて大丈夫かと思った
ご飯の値段がとても高い
メニューを増やして価格を安くしてほしい
売店の値段が高い
並ぶ時間を減らす努力をしてほしい

7. その他

親切なスタッフが多くてまた来たい
営業時間と期間をもっと延ばしてほしい
少し遊具を増やしてほしい
簡易テントのたたみ方を掲示してほしい
駐車場の割り込みが多く不快、改善してほしい

【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」の回答が例年並みにあり、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	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)
収入	124,340	156,480	32,140
指定管理業務収入	100,128	141,486	41,358
指定管理費	46,033	52,248	6,215
利用料金	53,535	89,236	35,701
その他	560	2	▲ 558
自主事業収入	24,212	14,994	▲ 9,218
支出	124,270	135,812	11,542
指定管理業務支出	105,347	129,479	24,132
自主事業支出	18,923	6,333	▲ 12,590
収入-支出	70	20,668	20,598
利益還元			0
法人税等	70	113	43
純利益	0	20,555	20,555

▽ 説明

- ▼ 指定管理費収入については、指定管理費収入について、「札幌市都市公園の維持管理に関する協定書の改定協定書」による413千円の増額、「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(電気料金等)」による5,802千円の増額があり、合計6,215千円の増となった。
- ▼ 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35,701千円の増となった。
- ▼ 自主事業収入は、計画より9,218千円の減となった。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12,590千円減となった。
- ▼ 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、24,132千円の増となった。

有料運動施設の売上が昨年度とほぼ同額となり、利用料金収入により直営での修繕、管理備品類の調達、冬期園路除雪の費用などに充てることができ、公園利用者のサービス向上を図ることができた。

ていねプール事業は、今季キッチンカーの導入など飲食サービスを強化し、天候にも恵まれた中で、入場者数は10万人を超え、近年過去最高を記録。小中学生の夏休み延長も追い風となり、売上・入込ともに前年を上回った。

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、施設維持管理を適切に行い運動施設の利用者数を維持し、次年度以降の収支状況に繋げていきたい。

A	B	C	D

有料運動施設の売り上げの維持、利用者の増加に合わせて自主事業のサービスを提供し、利益を上げたことを評価する。

<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

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>▼本年度の開催期間中は、全体として天候に恵まれ、大きな混乱もなく安定した運営が可能となった。飲食提供体制の強化として、混雑緩和とサービス向上を目的にキッチンカーを導入し、最大で1日6台を配置し、これにより来場者の満足度向上にも一定の効果が見られた。</p> <p>▼気象面では、平均気温は27℃と昨年よりやや低めであったものの、極端な荒天に見舞われることはなく、概ね良好な天候が続いた。こうした気候条件は、来場者数の増加に寄与したものと考えられる。</p> <p>▼入場者数は10万人と、前年を約9千上回る結果となり、近年最多の入込を記録した。特に本年は、小学校の夏季休暇が例年より1週間長く設定されたことが来場動機の一因と推察され、営業最終週の平日5日間においては、前年同週比で約5千人増となる顕著な伸びが見られた。売上高についても、前年を上回り、堅調な結果を残すことができた。入込数の増加が売上向上に直結した形であり、健全な運営を裏付ける数字となっている。</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>▼ 飲食部門では、賞味期限の管理や衛生対策を徹底し、食中毒などの事故を防ぐため、従業員への研修と日々のチェックをしっかりと行っていく。</p>
<p>【手稲稲積公園】</p> <p>▼ 今年度も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、施設管理面で利用者から高評価を得ることができ、野球場の稼働率が上がった。テニスコートにおいては優先予約団体のキャンセル後空き枠が埋まらない状況が続き、また天候によるキャンセルもあり、減収となった。</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る調査の結果作成した樹木管理計画に基づき、札幌市と情報共有の上、剪定及び伐木を実施し、健康な樹林地管理に努めた。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を実施し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、大規模な倒木被害も無く年度を終えることができた。</p> <p>▼ 札幌市によるスケボー・バスケエリアの新設工事が行われ次年度4月に供用開始予定。</p> <p>▼ 自主事業実施や地域協力・市民協働は、稲積小学校及び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、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を継続したため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>【手稲稲積公園】</p> <p>▼ 有料運動施設は利用料金の値上げの影響を把握し、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。また、空き情報を効果的に告知する新たなツールの活用を予定している。</p> <p>▼ 手稲稲積公園のスケボー・バスケエリアが新たに供用開始となるため、安全で効率的な管理運営方法を構築したい。また、利用者と共にルールをつくり上げる協働の場とすべく、現場でのコミュニケーションや情報交換ができる仕組みづくりや、利用者層を把握しニーズにマッチした新規自主事業を計画し、公園価値の創出に取り組むたい。</p> <p>▼ 樹木管理計画を基に、札幌市と協議しながら、園内の老齢・大木、密植され不健康な樹林地等の伐採・剪定を継続的に実施し、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むたい。</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・実施し、それらを通じて公園利用者へのサービス向上を図りたい。</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>