

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)	手稲区土木部維持管理課(011-681-4011)
-----	-------	-----------	---------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	星観緑地	所在地	札幌市手稲区手稲星置317番地
告示年月日	平成11年3月31日	面積	154,427㎡(河川占用区域35,389㎡含む)
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	星観緑地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	パークゴルフ場(9ホール)、自由広場(サッカーゴール)、野外ステージ、桜モール		
2 指定管理者			
名称	ほしみらいパートナーズ(株)市川造園(代表者)、(NPO)ワーカーズコープ		
指定期間	平成31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:1 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	公園維持管理業務、無料公園施設(パークゴルフ場、自由広場)		
3 評価単位	施設数:1 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和元年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価				
1 業務の要求水準達成度							
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼ 星観緑地において、基本方針を策定し良好な管理運営を実行した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・星観緑地を地域のコミュニティ活動の拠点と位置づけ、地域住民・利用者等との連携を積極的に行い、施設の有効な活用と集いの場としての魅力を高めた。 ・花と緑とふれあいの場を提供する活動を積極的に推進し、星観緑地が花に満ちあふれた潤いのある空間となり、地域や家庭でも花で彩られる豊かな空間が広がるよう、造園や園芸技術の普及、及び花とみどりの情報発信の拠点としての役割を担った。 ・星観緑地が人の健康活動に果たす役割を十分に活かし、自然とのふれあい・コミュニケーションの活性化により利用者の社会的な健康の向上を目指した。 ・利用者や地域住民の声を常に把握し、運営にあたっては地域住民の参加で行われる協働活動を促進し、誰もが安心・安全・平等で透明性のある開かれた緑地の管理運営を目指した。 ・環境負荷の低減を配慮した地球に優しい管理運営を行った。また、計画的・効率的な維持管理を行うことで、最小の経費で最大の効果を上げるよう運営の効率化に務めた。 	令和元年度は新たに指定管理者1年目としての意識を持ち、今まで培ってきた経験を積極的に活用し、また、札幌市唯一の「緩衝緑地帯」として機能している「星観緑地」の花と緑の魅力を十分考慮し、策定した基本方針の内容に副って管理運営を進める事ができた。	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>基本方針に基づき、管理水準を満たすよう適切に管理されていたと評価する。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 平等利用確保の方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者を尊重する誠実な対応により相互理解を深め、助け合い、笑顔でやさしい心温まる緑地を目指した。 ・統括責任者は、平等利用確保の責任者としてスタッフの意識の向上に当たった。 ・年齢・性別・主義主張・思想信条・民族・障がい・社会的地位等によって利用者に不平等・不公平感を抱かせないようにスタッフの教育を強化し、全体で問題意識を共有し運営にあたった。 ・市民誰もが平等で快適に利用できるように「ユニバーサルサービス」の意識に沿った緑地運営を目指した。 ・利用者を尊重する誠実な対応により相互の理解を推進し助け合い、優しさの溢れる心温まる緑地を目指す。 <p>▼ 平等利用の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・統括責任者と所長を平等利用責任者とし、常にスタッフの問題意識の把握と向上に努めた。又、施設面での不都合箇所の点検、利用者の意見・要望等のチェック、的確でタイムリーな情報発信等を統括し、平等な公園運営に当たった。 ・園路・芝生の管理にあたり、日常点検の中で段差等の不都合な箇所の発見と修理、改修をタイムリーに実施し問題を速やかに解消することにより利用機会の確保に努めた。 ・案内表示板等のユニバーサル化を積極的に推進し、障がい者・高齢者・幼児等の利用・利便性の向上に努めるとともにHPのアクセシビリティとユーザビリティの向上に努めた。 ・公園ボランティア団体「さくら守り隊」や高等支援学校の体験実習など、高齢者や障がい者等が積極的に利用しやすい環境を整えた。 	<p>教育訓練として接遇の学習と関係法令の確認を重要項目とし、OJTを実施する事により全スタッフ共通認識のもと、真摯に利用者への対応をする事ができた。</p> <p>月1回実施しているスタッフミーティングで、利用者への対応をその都度確認しながらサービス向上に努め、大きな苦情が無い1年間を送ることができた。</p>	<p>関係法令の確認や現場での業務を通じた教育を行うことにより、適切な利用者対応の推進につながっていると評価できる。</p> <p>定期的なミーティングを行い情報共有することにより、利用者サービスの向上に寄与できたと評価できる。</p>
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 維持管理において環境負荷の軽減に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・化学農薬をできるだけ使わない植物の管理、植物残渣の再利用、一般ゴミの削減等を積極的に行った。 ・公園内の巡回時は極力、自転車を使用、環境負荷の軽減、利用者への配慮を心掛けた。 ・事務用品等はグリーン購入ガイドライン指定品を使用した。 <p>▼ エネルギー使用の合理化によりCO₂の発生を抑制する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務所や作業機械等における燃料、電力、水道の使用量の節約に積極的に取り組んだ。 ・公園灯はLED電球、LED蛍光灯を使用し電力の節約に努めた。 <p>▼ CO₂の吸収と蓄積に寄与する活動を推進する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リサイクルたい肥を積極的に使用、樹木の健全化、育苗・植樹により緑の質と量を充実させた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・公園内の巡回時は自転車を使い、環境負荷の軽減、利用者への配慮ができた。 ・指定管理者が自主的に管理費より照明灯をLED照明に交換、電力の節約に積極的な取り組みができた。 ・一部の作業機械を電気機械とし、環境負荷の軽減と作業者の身体への負担を軽減する事ができた。 	<p>積極的に環境配慮に努めていると評価できる。</p>

▽ 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)

▼ 責任者の配置

・星観緑地の管理運営を一元的に責任をもって対応し、仕様書に示された業務全体を総括する統括責任者を配置した。

・現場に常駐し、緑地管理の現状把握・スタッフの掌握を行い、更にリーダーシップを発揮して利用者に最適なサービス提供の維持と向上にあたる職務代理者となる所長を配置した。

▼ 組織整備

・適切な管理運営を確保するために、業務分担・指揮命令系統を定め、組織図を作成し、明確化したうえで業務にあたった。

▼ 従事者の確保・配置

・緑地の管理業務に精通し、業務に必要な資格・経験・実績を持ったスタッフを重点的に配置した。

・職員の勤務体制・勤務条件については、当グループ構成団体の就業規則に準じて作成。スタッフの各種休暇・事故等に対応できる配置計画に基づき、指定管理者期間満了日まで適切な管理運営を行った。

▼ 人材育成

・当グループ構成団体の「年間研修計画」を制定し計画的に実施した。

当グループ構成団体の役員や統括責任者が講師として、指定管理者の求められている役割、心構え並びに管理業務内容を習得し全スタッフの能力のスキルアップ図ることができた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 維持管理作業の効率化を図るため、朝礼や業務日誌の確認、月1回のスタッフミーティングの開催などや、スタッフ勤務交代時におけるブリーフィングを徹底し情報の共有に努めた。

▼ スタッフミーティングでPDCAサイクルを活用し業務を見直す事で利用者の要望等に柔軟に対応する体制を心掛け、実行する事ができた。

▽ 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)

▼ 遊具点検や機械警備、作業機械の定期点検など、特に専門的な知識と資格を必要とする業務について札幌市の承認を受けた第三者に委託した。また、業務が適正に履行されるように、立会検査や委託業者から提出される「報告書」や「作業写真」など関係書類の確認を行った。

▼ 委託業者が業務の遂行にあたり法令・規則を遵守するよう適切な管理・指導を行った。

▼ 「札幌市暴力団の排除の推進に関する条例」の基本理念に則り、反社会勢力との関係排除を徹底した。

管理運営業務に関して統括責任者を筆頭に適切な職員の配置を行い、連携を図りながら業務を遂行する事ができた。

また、人材育成の点から年間研修計画による職員の研修やOJTを実施し利用者サービスに反映させ維持向上の取り組みができた。

特に芝生、樹木等の植物の生長に合わせ、各業務の見直しを行い、柔軟に対応する事で管理水準の維持向上に取り組むことができた。

委託業者と責任体制を明確にし、指揮命令系統及び連絡系統を確立し、「立会検査」・「報告書」・「作業写真」などで適正な履行確認を行い、管理仕様を的確に進めることができた。

責任者が現場に常駐することで常に現状管理し、スタッフに情報共有することで維持向上に寄与できたと評価できる。

現場の状況に合わせて適切に維持管理を行っていたと評価できる。

履行管理を適切に行っていたことを評価できる。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整（運営協議会等の開催）

▼ パークミーティング

開催回	協議・報告内容
第1回 7月17日(水)	・星観緑地の紹介 ・自主事業の内容報告 ・意見や要望等
<協議会メンバー> 地元町内会役員、地元住民 手稲区土木部 公園緑化係長、担当職員 ほしみらいパートナーズ 統括責任者、所長、職員	

新たに指定管1年目として地域住民と意見交換の場を設け、利用者や地域住民の意見・要望の聞き取りを行い管理運営の向上に繋がる有意義な会議となった。

今後も地域住民との意見交換を積極的に行い、管理運営の向上につなげてください。

▼ 運営協議会

開催回	協議・報告内容
第1回 3月18日(金)	・維持管理業務の実施報告 ・自主事業の実施報告 ・管理運営上の問題点や改善に関する事 ・市民サービスや管理水準の向上に向けた取組
<協議会メンバー> 手稲区土木部 公園緑化係長、担当職員 ほしみらいパートナーズ 統括責任者、所長、職員	

次年度の維持管理の管理水準向上に繋げる報告と札幌市からアドバイス等を頂き、又、有効な自主事業の広報活動方法等や活発な意見交換の場となった。管理運営上の問題点・改善等についても意見交換を行い市民サービスの向上となるように取り組む。

協議内容を参考にし、今後とも市民サービスの向上に努めてください。

▽ 財務（資金管理、現金の適正管理）

- ▼ 会計処理は適性を規すると共に、指定管理業務、自主事業に分けて資金管理を行い、税理士による定期的な外部監査を受けている。
- ▼ 現金の取り扱いに関しては、現金取扱規定を設け、また、統括責任者、所長、総務部員2名の合計4名体制で現金の適切な管理を行っている。

札幌市の財務検査には誠実に対応し、指摘事項は速やかに改善を行った。

今後とも適切な管理に努めていただきたい。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 要望・苦情対応についてはマニュアルを整備し、年度初めに実施する接遇の教育訓練を含めて対応等を職員に周知している。
- ▼ 管理事務所休憩所内に要望・苦情に関する投書ができるように投書箱を設け利用者サービスに努める取り組みをしている。
- ▼ 苦情、要望等に関しては苦情処理報告書に記入し、又、業務日誌による情報共有を行い、引継ぎ等に反映させ体制を整えた。
- ▼ 札幌市の判断を要するものについては、速やかに報告・相談し、連携しながら対応にあたった。

要望・苦情に関してはスタッフミーティング等で検討、又は情報共有を行い対応する事ができた。特に苦情に関しては慎重にかつ真摯に対応する事を心掛けた。

今後とも迅速な対応及び情報共有の徹底に努めていただきたい。

	<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"> ▼ 業務に関する書類等の記録・帳簿等は、年度毎に適正に整備・保管している。 ▼ 利用者アンケート調査結果は休憩所に設置し、意見や要望に関しては検討、分析を行い、的確に対応することで業務改善に役立っている。 ▼ 札幌市が示すチェックリストを用いて業務や財務に関する自己チェックを実施し、改善を行った項目については、札幌市へ報告を行った。 ▼ 利用者アンケート調査結果は262名から回答を頂き、総合満足度89.0%(水準70.0%)、接遇に関する満足度93.6%(水準80.0%)と、高評価を頂いた。 	<p>業務の実施に関する記録・帳簿等は適正に管理・保管しており、提出物に関しても規定通り提出している。</p> <p>セルフモニタリングで得た評価を励みに全スタッフが更なる意識の向上を目指し取り組む。</p>	<p>今後とも帳簿等の適切な管理に努めてください。</p>
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 施設で働く職員に対し、指定管理者の申込時に提案した収支計画書に記載した最低の時給を上回る時給を支給した。 ▼ 施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜業務をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。 ▼ 施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を基本とし、順守した。 ▼ 施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。 ▼ 全ての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。 ▼ 労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届け出等を行った。 ▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼ 職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲をもって取り組めるような、労働環境を整えた。 ▼ 第三者委託により実施している業務について、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>各関係法令を遵守し、就業規則や必要な規定を整備しスタッフが安心して働ける労働環境を整え、労働意欲と生産性を向上させる事により市民サービスの維持、向上を図る事が出来た。</p>	<p>A B C D</p> <p>関係法令を遵守し、雇用環境の維持向上に適切に努めていたと評価できる。</p>

<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 利用者の安全については、1日3回巡回することにより危険行為、迷惑行為を抑制、及び注意喚起する事や施設の破損等の早期発見に努め、安心・安全を確保している。 ▼ 拾得物取扱いについては遺失物法に基づき適正に行い、拾得物台帳を整備し貴重品に関しては地域を所管する交番に届けている。 ▼ 損害賠償保険は札幌市都市公園指定管理者業務仕様書に適合したものに加入している。 <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 清掃作業実施にあたっては、揮発性有機化合物等を含むワックス、芳香剤・消臭剤等は使用せず、環境に配慮した作業を行っている。 ▼ 管理事務所等は機械警備として、第三者の業者に委託して警備を行っている。 ▼ 遊具施設に関しては第三者委託している専門技術者による4月と7月の年2回詳細点検を実施している。 ▼ 修繕は利用者が安全かつ快適に利用できるように巡回時に破損箇所を発見し修繕や交換、補充等を行い、大規模の破損箇所に関しては札幌市と協議して計画的に補修を実施している。 ▼ 備品は所要の性能を発揮する状態を維持するように保守点検整備を行い、不具合の生じた場合は修理している。 ▼ 緑地管理に関しては日々変化している植物の成長に柔軟に対応できるように業務の見直しや改善等を実施、利用者の安全かつ快適な利用を最優先として業務に努めている。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 災害時における利用者の安全を確保するために、防災計画を作成し、防災計画の役割分担、緊急時の連絡体制一覧、防災時対応マニュアルを整備して対応している。 ▼ 台風、大雨等の異常気象時には巡回する回数を増やし災害等の早期発見、利用者の安全確保に努めた。 ▼ 手稲区主催の防災訓練に参加、我々スタッフと地域住民一緒になって救急救命活動訓練を行った。 	<p>巡回による危険行為・迷惑行為の早期発見が出来、安心・安全な緑地の利用を楽しんで頂けたと思う。</p> <p>利用者の安全かつ快適に利用できるように十分な配慮を心掛け全スタッフが高い意識を持ち業務に取り組む事が出来た。</p> <p>強風等の異常気象時には巡回の回数を増やし、利用者などに注意を呼びかけるなど安全確保に努めている。 台風の接近時には緊急措置として駐車場の閉鎖を考慮するなど臨機応変に対応できる体制を整えている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>こまめな巡回を行い、適切に安全管理を行っていたと評価できる。</p> <p>適切に取り組まれていたと評価できる。</p> <p>樹木が多く、人の通行も多い緑地なので、今後とも安全には特に注意して管理していただくよう、お願いします。</p>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							

<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 自然や環境に関する学習機会の提供業務</p> <p>▼ 札幌市環境教育リーダーによる自然散策会による学習の機会や高等支援学校の実習の現場としての役割など星観緑地の特性を活かした学習機会の提供を行っている。</p> <p>▼ 認定NPO法人kakotam(カコタム)と手稲さと川探検隊の事業に協力する形で、参加した子どもたちに自然学習の場を提供する事を行った。</p> <p>▽ 利用促進に関する情報提供業務</p> <p>▼ 「広報さっぽろ」や緑地内の掲示板を利用とした情報の発信、ホームページ、地域の町内会回覧板の活用、近隣の学校にイベントポスターの掲示依頼など行い、地域に密着した緑の豊かな憩いの場としての情報を発信している。</p> <p>▽ 市民との協働活動及び交流の支援業務</p> <p>▼ 星観緑地のボランティア団体である「さくら守り隊」との協働作業による樹木の育成・管理を定期的を実施し、緑地の維持向上の躍進に繋がっている。また、地域住民との親睦会など交流会を設け、緑地を通しての繋がりを広めている。</p> <p>▽ 園芸やマナー啓発に関する相談業務</p> <p>▼ 園芸店「ほしみ花市」は販売の他、園芸相談や利用者とのコミュニケーションの場としての機能を持たせている。</p> <p>▼ 「わんちゃんの散歩マナー」としてドックトレーナーを講師で呼び散歩のマナー啓発や飼育に関する悩み相談のイベントを行い、利用者にマナーを理解して頂き、協力を得ている。</p>	<p>星観緑地の特性を活かした自然学習の催しを行う事で、四季折々の楽しさを学び緑地の利用促進に繋がっている。</p> <p>地元の町内会等や近隣の学校施設等、色々な協力を得ることによって星観緑地の認知度向上に繋がっている。</p> <p>「さくら守り隊」の活動成果により公園樹木(特に桜)の育成に関しては維持向上の1つとなり、また、地域のコミュニケーションの場としての機能を発揮している。</p> <p>園芸店のお客様やわんちゃんの散歩者等、利用者とのコミュニケーションを取るにより色々な意見や情報等を頂き、維持管理の向上に繋がっている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>自然学習や園芸、マナー啓発の場など、緑地の活用に関わる機会を多く提供していることを評価する。</p>	A	B	C	D																				
A	B	C	D																								
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H29年度実績</th> <th>H30年度実績</th> <th>R元年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>イベント</td> <td>8</td> <td>6</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td>5</td> <td>9</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 3件、還付 0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ 日常の清掃や巡回によって、ゴミが落ちていない緑地、危険行為・迷惑行為のない緑地を目指し管理運営を実現している事から、安心・安全に利用して頂くことで学校行事の利用増加に繋がっていると考え。</p>		H29年度実績	H30年度実績	R元年度実績	イベント	8	6	4	学校行事	5	9	13	その他	1	5	5	<p>学校行事やイベント等の日程に合わせた柔軟な管理業務作業を実施する事により、利用者にとって快適で安全な利用を提供する事ができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>今後とも利用者に快適に過ごしていただける維持管理に努めてください。</p>	A	B	C	D				
	H29年度実績	H30年度実績	R元年度実績																								
イベント	8	6	4																								
学校行事	5	9	13																								
その他	1	5	5																								
A	B	C	D																								

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 自主事業で営業する園芸店の開店に伴う新聞折込広告による紹介や自主事業イベントの年間スケジュール等を掲載し、緑地の認知度を上げる取り組みをしている。 ▼ ホームページには問い合わせ先(電話番号、メールアドレス)やアクセスカウンターを掲載している。 ▼ ウェブアクセシビリティ、ユーザアビリティの考え方に基づいて利用者の立場になり作成、管理するとともに、総務省作成の「みんなの公共サイトガイドライン」を参考に取組を実施した。 ▼ ウェブアクセシビリティ方針を策定し、取組確認を実施し、令和2年4月1日に公開した。 <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>	<p>日本工業規格JIS X 8341-3:2016の適合レベルAAIに準拠しているか試験を実施し、結果をホームページに公開しており、ウェブアクセシビリティ、ユーザアビリティの考えに基づいて利用者の立場になり作成、管理する事ができた。</p>	<p>A B C D</p> <p>適合レベルAAIに準拠していない項目についても、基準を満たすよう工夫し、よりよい広報活動に努めてください。</p>
---------	---	---	---

2 自主事業その他			
▽ 自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ▼ 《市民協働・花とみどりの発信事業》 ◎園芸店「ほしみ花市」 5月・6月 ◎園芸教室 <ul style="list-style-type: none"> ・種まき教室 5月 10名参加 ・タチアオイの苗植え会&ハンギングバスケットづくり 6月 12名参加 ◎みどりのカーテンづくり <ul style="list-style-type: none"> ・種まき教室 5月 10名参加 ・ゴーヤの苗植え 6月 6名参加 ◎さくら守り隊(桜の維持管理ボランティア団体) <ul style="list-style-type: none"> ・総会&お花見会 5月 29名参加 ・種とり・種まき 6月 30名参加 ・剪定、伐採 12月 32名参加 ◎落葉の堆肥化 ▼ 《市民サービス・施設活用・利用促進・利用マナーの向上事業》 ◎園芸店「ほしみ花市」(園芸植物・資材・野菜の販売・園芸相談) 5月・6月 ◎バーベキュー広場(テーブルセットの貸出・炭等の販売) 5月の土日実施 40テーブル貸出 ◎かけっこ教室 ※新規事業 5月の2日間実施 参加:計65名 ◎「ほしみカップ」パークゴルフ大会 <ul style="list-style-type: none"> 春の大会 6月 参加:45名 秋の大会 9月 参加:48名 ◎夏まつり(子ども花火大会・ミニ縁日) 7月 参加:約300名 ◎天体観望会「ほしみナイト」 <ul style="list-style-type: none"> 夏の天体観望会 8月 参加:21名(曇天のため室内で実施) 秋の天体観望会 10月 参加:約40名 ◎公園探検&散策会 <ul style="list-style-type: none"> 春の散策会 5月 参加:7名 ※新規事業 夏の散策会 7月 参加:30名 秋の散策会 10月 参加:16名 ◎FDS「DiscDogGame2018」 <ul style="list-style-type: none"> ・北海道ディスクスポーツ大会への協力 5月・9月 計2大会実施 ◎わんちゃんと遊ぼう&散歩マナー教室 10月 参加:10頭 ◎AED講習会 11月 参加:14名 ◎剪定枝、伐採木の配布 10月・11月 計2回実施 	<p>・「ほしみ花市」は園芸相談や地域のコミュニケーションの場としての機能を持ち、緑地の重要な利用促進の効果がある自主事業となっている。</p> <p>・「園芸教室」は、参加者が楽しみながら活動を行い、緑地の飾花などに寄与している。</p> <p>・「さくら守り隊」は精力的に活動を行い、桜の管理、育成に寄与している。</p> <p>・「バーベキュー広場」は土日の実施に限られているが、リピーターが増え、特に家族での利用が多くなった。</p> <p>・「かけっこ教室」は運動会のかげっこ競争に向けたトレーニングとして今年度から実施。</p> <p>・「パークゴルフ大会」は参加者にとっても楽しみにしている自主事業で、年々参加人数が増加傾向にある。</p> <p>・「子ども花火大会」は雨天のため中止となったが手持ち花火を配り「ミニ縁日」を楽しんで頂いた。</p>	<p>A B C D</p> <p>毎年行っている「ほしみ花市」や「夏まつり」などの人気事業のみでなく、「かけっこ教室」のような新規事業にも積極的に取り組み、利用者サービスに努めていると評価できる。今後とも様々な利用者に満足いただける自主事業の計画をお願いします。</p>

- ◎雪の花あかり
(冬のまちにスノーキャンドルの灯りをともそう！ in 星観緑地)
1月 参加:約40名
- ◎清涼飲料水販売
・自販機3台設置

・「ほしみナイト」は天候によって影響があるイベントではあるが星を観望する場として認知され、親子の参加が多い。

・「散策会」は親子の参加が多く、星観緑地の良さを出した定評のあるイベントになっている。

・「FDS」の大会は緑地の有効活用として利用促進に大きく貢献している。

・「散歩マナー教室」は飼い主のコミュニケーションの場と相談窓口としての機能を発揮し、非常に好評を得ている。

・「AED講習会」は利用者とスタッフが一緒になってAEDの使用方法を学習し、緊急時に活用できるように複数回実習を行った。

・「伐採木の配布」は星観緑地から発生した伐採木や手稲区の公園や街路樹等から発生した伐採木を有効利用するため無料配布を行っており、ゴミの削減に寄与している。

・「雪の花あかり」は冬季の公園利用促進事業として実施、多くの子どもたちに参加をして頂いている。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

《市内企業の活用》

▼ 保守点検及び施設の機械警備の第三者委託は札幌市から承認を得た登録業者である企業に発注している。

《福祉施設への配慮等》

▼ 高等支援学校の教育実習の場として提供、自然の中での学習を行っている。

高等支援学校の教育実習として軽作業を体験、有意義な学習の場を提供する事ができた。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント参加者を対象としたアンケート調査 ・休憩所にアンケートボックスを設置
結果概要	<p>利用者アンケートの集計結果【回答者262名】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 《公園の総合満足度 89.0%》 ▼ 《スタッフの接遇に関する満足度 93.6%》 ▼ 住まい 札幌市手稲区 69% 小樽市 23% その他 8% ▼ 公園の利用頻度 毎日 16% 週1~2回 13% 月1~2回 18% 年数回 44% 初めて 9% ▼ 情報源 町内回覧 5% 広報さっぽろ 6% 公園H.P 8% 掲示板 33% 知人の紹介 21% JR星置駅 6% 星置会館 1% 地区センター 1% その他 17% ▼ イベントについての満足度 大変満足 52% 満足 34% 普通 10% 不満 3% 大変不満 1% ▼ 公園管理についての満足度 大変満足 55% 満足 33% 普通 10% 不満 2% 大変不満 0%
利用者からの意見・要望とその対応	<p>利用者からの意見・要望に関しては業務日報に記載し、スタッフ内で情報共有を行い、早急に対応できる案件は迅速に行った。また、検討が必要な物に関しては、スタッフミーティングの議題に取り上げ対応を行うようにしている。</p>

利用者アンケート調査結果については、管理業務の計画書で定める「公園の総合満足度80%以上」、「スタッフの接遇に関する満足度85%以上」を大幅に上回り利用者から高い満足度を得る事が出来た。また、この評価に満足する事無く全スタッフが教育訓練などでスキルアップを図り、公園管理や利用者の対応に努める。

A	B	C	D
<p>公園の総合満足度、スタッフの接遇に関する満足度の両方で札幌市の要求水準を10ポイント以上上回っており、非常に良い水準で管理されていると言える。今後とも利用者満足度につながる維持管理をお願いしたい。</p>			

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)
収入	22,305	22,088	▲ 217
指定管理業務収入	17,300	17,490	190
指定管理費	17,300	17,300	0
利用料金	0	0	0
その他	0	190	190
自主事業収入	5,005	4,598	▲ 407
支出	22,185	21,684	▲ 501
指定管理業務支出	17,297	17,225	▲ 72
自主事業支出	4,888	4,459	▲ 429
収入-支出	120	404	284
利益還元	120	404	284
法人税等			0
純利益	0	0	0

▽ 説明

- ▼ 維持管理業務は前年度から繰越金が増え、また経費削減、作業の効率化に取り組んだ結果、黒字となった。
- ▼ 自主事業収入の伸び悩みは「ほしみ夏祭り」の集客が雨天のため減った結果、計画を下回った。
- ▼ 利益は次期指定管理費として計上する。

自主事業の収入が計画より下回っているのは、悪天候により利用者が減少したことが要因である。しかし、経費削減に努め支出を抑えた事により計画を上回る利益還元が達成できた。これは、地域の皆さまによる市民協働などの作業効率化により維持管理費も黒字となった事が大きいと考えられ、今後の大きな成果となった。

A B C D
悪天候により利用者が減少したとのことだったが、経費削減の工夫をしたことを評価する。今後は天候に左右されにくい自主事業についても検討していただきたい。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ▼ 当グループの財務状況等は、安定した管理業務及び自主事業により経営能力は選定時より向上している。

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。
- ▼ 協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。

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>新規自主事業として「春の自然散策会」や「かけっこ教室」を行い、また、支援事業として「子どもの自然あそび」を実施している「手稲さと川探検隊」や「認定NPO法人カコタム」と協働で星置川を利用した子どもたちを支援する取り組みが出来た。管理業務では作業の効率化や作業員の身体への負荷軽減、燃料油脂削減を目指し、作業機械の電気機械化とする取組を行っており、今後も継続して取り組む予定である。総合的な観点から特に重要視される自己評価として取りあげられるのが、利用者の心の温まる声かけやマナーの良さにより、大きな苦情も無く、無事故・無災害で1年を完了できた事であり、利用者には心から感謝を申し上げたい。</p>	<p>来年度以降の重点取組事項として、まず、維持管理業務は色々な事例に対応できるようにスタッフの接遇のスキルアップを目指し利用者目線の対応を心掛け、快適な利用が出来るように業務を進めていく。また、緑地内の緩衝緑地帯の雑木等の伐採等を行い、ボランティア団体である「さくら守り隊」が育てた桜の苗木を植林し、緩衝緑地帯の機能を活かしつつお花見が出来るように公園美化促進に努める。</p> <p>自主事業に関しては既存事業の充実化、新規事業への取組等を実行し、関係各所に協力を仰ぎながら広報活動に努め、利用促進に繋げていく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>パークミーティングの開催で利用者の意見を積極的に収集したことや新規事業の展開などの成果が反映され、利用者アンケートの結果が向上したことを特に評価します。今後とも多くの公園利用者に満足いただける管理運営に努めていただくよう、お願いします。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>