

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
開設時期	平成11年3月31日	延床面積	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、自由広場、野外ステージ、桜モール、駐車場		
2 指定管理者			
名称	ほしみらいパートナーズ(株)市川造園、(NPO)ワーカーズコープ		
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数: 1		
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		

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 ▼ 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。 ・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挙げるよう運営の効率化に務めた。	・私たちは、策定した基本方針に従って、星観緑地の特色である花や緑の美しさと豊かさを最大限に引き出すために、まず、園内のゴミ拾いやトイレの清潔さを高めることで、利用者に快適で癒される空間を提供しました。 ・計画的かつ効率的な管理運営により、維持管理を遂行することができました。さらに、環境負荷を低減するために、LED照明や充電式作業機械を導入し、巡回時には自転車を利用するなどの取り組みを行っています。	A	B	C	D
			基本方針に基づき適切に維持管理されている。			

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼ 平等利用確保の方針

・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スタッフの教育を徹底し、全体で問題意識を共有しながら運営に当たった。

・利用者の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。

▼ 平等利用の取組

・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、改修を迅速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H.P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の場を提供して、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。

・平等利用を阻害する迷惑行為・禁止行為を防止するため日常のパトロールを実施し、予防に努めた。

日頃より全スタッフが誠実な対応を心掛け、年度初めには接遇の教育訓練を行い、平等利用と安心安全な運営をする事ができました。また、お客様に満足していただくためには、スタッフの質が重要であることを認識し、今後もお客様のニーズに応えるために、スタッフの教育やサービスの改善に努めます。

平等利用の取組としては、毎日の巡回時において、危険行為、迷惑行為の早期発見や当事者を発見した場合は注意を行い、安心・安全な公園利用を推進する事ができました。このような取組は、公園の環境や利用者の満足度を向上させるとともに、公園管理者と利用者との信頼関係を築くことにも寄与するものであります。今後も、公園の平等利用に向けて、積極的に取り組んでいきます。

職員の教育訓練が適切に行われている。

巡回等により迷惑行為等の予防に取り組んでいる。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼ 維持管理において環境負荷の低減に努める。

・化学肥料をできるだけ使わない植物の管理、植物残渣をたい肥にして再利用、分別による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、環境負荷の低減、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。

▼ エネルギー使用の合理化によりCO₂の発生を抑制する

・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。

・管理事務所の一部と公園灯はLED電球、LED蛍光灯を使用し電力の節約に努めた。

・充電式の作業機械を使用している。

▼ CO₂の吸収と蓄積に寄与する活動を推進する。

・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。

・緑地内発生落ち葉や刈草等はたい肥として積極的に再利用した。

▽ 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)

▼ 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とって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・指揮命令システムを定め、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した。スタッフは各種休暇・事故等に対応できるように、指定管理者期間満了日までの配置計画を策定し、適切な管理運営を実施した。

▼ 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から直接指導を受け、その結果、指定管理者として必要な役割や心構え、管理業務の内容について理解を深めることができた。これを機に、全スタッフの能力向上に努める。

植物残渣を堆肥化し、タチアオイの花壇や樹木の植栽に活用しています。これにより、環境にやさしい緑地を作っています。

・充電式草刈機や充電式チェンソーなどを使用し、環境負荷の低減に努めています。

・緑地内の巡回時は自転車や徒歩などで行い、省エネに努め、また、利用者への配慮を第一優先と考えています。

・管理事務所照明や公園灯をLED化し、日々の節電などにより電力の使用量の節約に取り組むことができました。

・伐採木の枝や幹は、自主事業として市民に無料配布しています。

・統括責任者は所長と副所長と共に緑地の状況を調査し、維持管理の質を高めることができました。

・人材育成の一環として、年度始めには接遇能力の向上を目指し、さまざまな利用者に対して誠実に応対できるように準備や実践を重ねました。

・スタッフの技術向上を目指して、剪定講習会への参加やその他の研修を積極的に行っています。これらの活動により、緑地樹木管理の知識や技能を高め、より質の高いサービスを提供できるように努め、お客様のご要望に応えるだけでなく、緑地樹木の健康や美しさを長期的に保つことができるように、取り組んでいます。

作業機械の充電式導入などの様々な取組を行い、環境配慮に努めている。

適切な人員配置を行い、維持管理の向上を図っている。

▽ 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、以下の取り組みを実施した。
朝礼や業務日誌の確認を毎日行い、スタッフの業務内容や進捗状況を把握した。
月1回のスタッフミーティングを開催し、問題点や改善策を共有した。
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は、PDCAサイクルを活用して業務の改善を行っている。利用者の要望やニーズに応えるためには、柔軟な対応が必要だと考えている。そのため、計画・実行・評価・改善のサイクルを回し、常に業務の見直しを行っている。このような取り組みを通して、利用者満足度の向上を目指している。

▽ 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)

▼ 遊具点検や機械警備、作業機械の点検整備など、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。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 運営協議会の開催状況

開催回	協議・報告内容
第1回 3月14日(火)	<ul style="list-style-type: none"> ・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点 ・市民サービスや管理水準の向上の取組
<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	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 会計処理において適正な基準を遵守している。また、指定管理業務と自主事業という二つのカテゴリーに資金を分類し、それぞれに応じた管理をしている。さらに、税理士による外部監査も定期的を実施しており、透明性と信頼性を高めている。

▼ 現金取扱規定に基づき、統括責任者、所長、管理部門2名からなる4名のチームで現金を管理しています。

・毎日の朝礼や打合せ等を行い、緑地内の現状を把握できるように情報の共有に努めた結果、効率の良い作業を実施できました。
・月1回のスタッフミーティングにより事故防止対策を話し合い、体制を整えることができました。これらの取り組みにより、緑地管理の質と安全性が向上したと考えます。

札幌市の承認を受けた第三者により、遊具点検や管理棟の機械警備が適切に実施されました。

運営協議会を開催し管理運営の報告や問題点、改善点を話し合いました。次年度に向けて業務の向上に繋げる取り組みをしていきます。

札幌市による財務検査には誠実に対応したと考えています。検査の結果、ほしみらいパートナーズは法令や規則に適合していることが確認されました。

情報の共有を図るなど、維持向上に向けた適切な取組を行っている。

履行確認を適切に行っている。

協議内容を参考にし、業務の向上に努めていきたい。

適切に管理されている。

<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ 要望・苦情対応についてはマニュアルを整備し、毎年、4月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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 要望・苦情等に関しては苦情処理報告書に記入し、又、業務日誌にも記載し情報を共有することで引継ぎ等に反映させ体制を整えた。</p> <p>▼ 札幌市の判断を要するものについては、速やかに報告・連絡・相談し、連携しながら対応にあたる。</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>▼ 業務に関する書類等の記録・帳簿等は、年度毎に適正に管理・保管している。</p> <p>▼ 利用者アンケート調査結果については、意見や要望をスタッフミーティング等で検討、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。</p> <p>▼ 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行った。</p> <p>▼ 利用者アンケート調査結果は225名から回答を頂き、総合満足度95.2%(水準70.0%)、接遇に関する満足度99.0%(水準80.0%)と、高評価を頂いた。</p>	<p>苦情や要望には、スタッフ一同、誠実に対応する事を心がけ、昨年度に引き続き苦情ゼロを達成する事ができました。この結果は、お客様の信頼とご満足を得るために努力してきたスタッフの成果も考えられます。今後もお客様の声に耳を傾け、サービスの向上に努めます。</p> <p>・提出書類を含め、業務に関する記録や帳簿等は規定に従って適切に管理・保管されています。</p> <p>・利用者アンケートは、対象者や時期の偏りを防ぎ、多様な利用者の意見を反映するように行っています。これにより、利用者サービスの効率や効果を高めるための改善策を考えることができました。</p> <p>・アンケートにご協力いただいた皆様には、心より感謝申し上げます。アンケートの内容は、個人情報保護しながら、グループ内で共有し、今後のサービス向上に努めてまいります。</p>	<p>昨年に続き苦情がなかったことは、適切な対応が出来ていると評価できる。</p> <p>適切に管理されている。</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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 施設で働く職員に対する給与規定を明確化し適切な支払いを行っている。 ▼ 職員には、法定労働時間(1日8時間・1週40時間)を超えて働かせる場合、時間外労働・休日労働・深夜業務に応じて法定割合以上の割増賃金が支払われる。 ▼ 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。 ▼ 労災保険に加入し、条件を満たす労働者には雇用保険に加入している。 ▼ 労働者の勤務形態、家族状況等に応じて厚生年金、健康保険に加入し、また、必要に応じて適切に届け出を行っている。 ▼ 各種休暇を取得し易い職場環境を作る事により心技のバランスを取り、健康を維持して労働意欲を向上させる事に努めている。 ▼ 年に1回、定期健康診断を実施している。 ▼ 職員が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲的に取り組めるような、労働環境を整えている。 ▼ 第三者委託により実施している業務については、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>・市民サービスの充実に向けて、全てのスタッフが安全で快適な労働環境で働けるように、関係する法令を順守し、就業規則や必要な規定を整えました。その結果、労働意欲と生産性が高まり、市民のニーズに応えることができました。</p> <p>・スタッフの安全や健康を守るために、ワークライフバランスを重視しています。各種休暇を取りやすい職場環境を整えて、スタッフの働きやすさを高めています。</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">雇用環境の維持向上に努めている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	雇用環境の維持向上に努めている。							
A	B	C	D												
雇用環境の維持向上に努めている。															
<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。 ▼ 遺失物法に従って拾得物の処理を行っており、拾得物台帳を管理しています。貴重品は管轄の交番に届け出ている。 ▼ 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、環境に配慮した製品を使用し作業を行っている。 ▼ 管理事務所等は機械警備として、札幌市から承認を得た第三者に委託して警備を行っている。 ▼ 遊具施設に関しては専門技術者に第三者委託を依頼して、4月と7月の年2回詳細点検を実施している。 	<p>各業務の実施にあたり、利用者の安全確保を第一優先するとともに強風時における適切な対応や迷惑行為の注意、指導など市民サービスについて十分に配慮する事ができました。</p> <p>スタッフミーティングや朝礼で破損箇所や危険箇所を共有し、利用者の安全と快適さを優先して対応しました。全スタッフが高い意識を持って業務に励んでいます。</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">1日3回の巡回など利用者の安全確保について、適切に取り組んでいる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">情報の共有を行うなど、適切に維持管理を行っている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	1日3回の巡回など利用者の安全確保について、適切に取り組んでいる。				情報の共有を行うなど、適切に維持管理を行っている。			
A	B	C	D												
1日3回の巡回など利用者の安全確保について、適切に取り組んでいる。															
情報の共有を行うなど、適切に維持管理を行っている。															

	<p>▼ 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、補充等を実施している。また、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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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る。</p> <p>▼ コロナ禍で手稲区主催の防災訓練は中止となったが我々スタッフで救急救命訓練を再確認し、突発的な災害にも対応できるようにスタッフミーティングの議題に取り上げ防災意識づくりに取り組んでいる。</p>	<p>星観緑地は大きい樹木が多く、強風で倒木の危険が高いため気象情報や天気をチェックし、巡回や駐車場の一部を使用禁止にするなどの処置をとり事前に安全を確保しています。</p>	<p>異常気象時などに必要に応じた処置を行っている。</p>								
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 自然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を実施し自然学習の機会を設けたり、高等支援学校の実習現場として活用するなど、星観緑地の特性を活かした提供を行っている。また、年2回実施している星の観望会は青少年科学館から移動天文台車を呼び、星の観望に最適な場所となっている。</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、近隣の学校施設にイベントポスターの掲示依頼など行い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>▼ コロナ禍により今年度も星観緑地のボランティア団体である「さくら守り隊」との協働作業や地域住民との親睦会など、緑地を通しての繋がりを広めることができなかった。</p>	<p>星観緑地は、自然豊かな環境で子どもたちに学びの機会を提供しています。自然の中で遊びながら、自然に対する興味や関心を育む事ができます。このような学習活動は、星観緑地の魅力を伝えるとともに、利用者の増加にも貢献すると考えます。</p> <p>お花見シーズンには桜の情報などの紹介を観光情報誌で発信されるなど、春先の利用者数は格段に増加傾向にあり、緑地の認知度は飛躍的に高まっています。</p> <p>「さくら守り隊」の活動はコロナ禍のためできなかったが、活動が再開するまでは、植樹した樹木の管理など、ほしみらいパートナーズが責任を持って管理を行っています。</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">一部計画通りの取組が実施できなかったが、情報提供などで利用促進に努めている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	一部計画通りの取組が実施できなかったが、情報提供などで利用促進に努めている。			
A	B	C	D								
一部計画通りの取組が実施できなかったが、情報提供などで利用促進に努めている。											

	<p>▽ 園芸やマナー啓発に関する相談業務</p> <p>▼ 新型コロナウイルス感染予防対策を実施した園芸店「ほしみ花市」は、出店を続けることができた。利用者との交流や園芸相談もできるようになり、多くの人に喜ばれた。</p> <p>▼ 「わんちゃんの散歩マナー」は感染予防対策をとり、ティネドックスchoolのトレーナーによる散歩マナーや飼い主の悩み相談などを行った。</p>	<p>・園芸店「ほしみ花市」は多くのお客さまに支えられて営業している事を実感しました。これにはスタッフ一同、感謝を申し上げます。また、園芸店を通じて更なる公園利用促進に努めていきます。</p> <p>・犬の散歩者の増加傾向にともない、これからも、わんちゃんの散歩マナー啓発を進めて行きます。</p>																					
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="400 734 866 902"> <thead> <tr> <th></th> <th>R2年度実績</th> <th>R3年度実績</th> <th>R4年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>イベント</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td>14</td> <td>7</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>7</td> <td>11</td> <td>11</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>▼ 公園利用届等お知らせいただいたイベントや学校行事に対しては、事前に使用場所の草刈り作業を行い、利用しやすい環境づくりに努めた。</p> <p>▼ 気持ちの良い公園利用を心掛け、ゴミの拾い集め、トイレ清掃を重点に行った。</p> <p>▼ コロナ禍のため、巡回時に集団で遊んでいる利用者には声を掛け、密にならない様に注意喚起を行った。</p>		R2年度実績	R3年度実績	R4年度実績	イベント	3	2	6	学校行事	14	7	11	その他	7	11	11	<p>来年度もイベントの利用が多くなる事が予想されるため、気持ち良く、快適に利用できるように維持管理の向上に努めていきます。</p>	<table border="1" data-bbox="1230 701 1410 734"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>清掃や声掛けなど、適切な利用に努めている。</p>	A	B	C	D
	R2年度実績	R3年度実績	R4年度実績																				
イベント	3	2	6																				
学校行事	14	7	11																				
その他	7	11	11																				
A	B	C	D																				
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ 「年齢や障がいの有無を問わず、誰にとっても分かりやすく利用しやすいホームページの実現」を目指し、ホームページのアクセシビリティの維持・向上に努めています。</p> <p>2016年に改正されたJIS X 8341-3:2016「高齢者・障がい者等配慮設計指針-情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス-第3部:ウェブコンテンツ」に基づきウェブアクセシビリティ方針を定めている。</p> <p>▼ ホームページには必要な情報の提供として、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。</p> <p>▼ ウェブアクセシビリティ、ユーザ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。</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>日本工業規格JIS X 8341-3:2016に準拠したウェブサイトの品質を検証するために、適合レベルAAの試験を行いました。試験の結果は、当社のホームページで公開しています。当グループは、ウェブアクセシビリティとユーザビリティの観点から、利用者のニーズに応えるウェブサイトの作成と運営に努めています。</p>	<table border="1" data-bbox="1230 1283 1410 1317"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>ホームページ等で適切に広報を行っている。</p>	A	B	C	D																
A	B	C	D																				

2 自主事業その他		A	B	C	D
▽ 自主事業					
<p>▼《市民協働・花とみどりの発信事業》</p> <p>◎園芸店「ほしみ花市」 5月・6月実施</p> <p>◎園芸教室(種まき教室) 5月8日実施</p> <p>◎園芸教室 ・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19日実施</p> <p>◎みどりのカーテンづくり ・ゴーヤの苗植え 6月19日実施</p> <p>◎落葉の堆肥づくり実施</p> <p>【新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止】</p> <p>◎さくら守り隊(桜の維持管理ボランティア団体) ・総会&お花見会・種とり・種まき・剪定、伐採</p> <p>▼《市民サービス・施設活用・利用促進・利用マナーの向上事業》</p> <p>◎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月実施</p> <p>◎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</p> <p>◎夏まつり(子ども花火・ミニ縁日) 7月29日実施 約400名参加</p> <p>◎公園探検・散策会 5月22日実施 7名参加 7月24日実施 14名参加</p> <p>◎天体観望会「ほしみナイト」 8月4日実施 67名参加 10月6日実施 39名参加</p> <p>◎星観緑地青空コンサート 演奏者5組</p> <p>◎伐採木の無料配布 10月15日実施 86台受入</p> <p>◎ワンちゃんと遊ぼう! お散歩マナー教室 10月23日実施 15頭参加</p> <p>◎イルミネーション設置12月~3月実施</p> <p>◎「雪の花あかり」スノーキャンドル1月21日実施 約40名参加</p> <p>【新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止】</p> <p>◎かけっこ教室 5月の2日間<<中止>></p> <p>◎「ほしみカップ」パークゴルフ大会 6月・9月<<中止>></p>	<p>宣伝広告をした結果園芸店の売上げがコロナ禍前に戻りつつある。宣伝広告にイベントカレンダーを載せ積極的に園芸教室等に参加していただき公園に活気がでてきました。</p> <p>感染予防対策を徹底しながら、野外で可能な自主事業を検討し計画を立てながら運営する事ができた。夏祭りや天体観望会などは多くの子どもに参加していただき以前の元気な声が聞こえるようになり、活気が戻りつつあります。また、伐採木の無料配布も好評で、受入台数を増やして対応しました。</p>	<p>感染対策を取りながら、様々な利用者サービスに取り組んでいる。</p>			
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等					
<p>《市内企業の活用》</p> <p>▼ 第三者委託による遊具の保守点検及び施設の機械警備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。</p> <p>▼ 管理業務を行うに当たり、第三者委託や物品の調達等に関して、積極的に札幌市内の企業等の活用に努めている。</p> <p>《福祉施設への配慮等》</p> <p>▼ 高等支援学校の教育実習の場として提供しており、自然の中で体験学習を行っている。</p>	<p>高等支援学校の野外学習の場として清掃活動に協力していただいています。また、生徒は自然の中で伸び伸びと実習に取り組む事ができ、学校側からも好評を得ています。</p>	<p>適切な取組が行われている。</p>			

3 利用者の満足度					
▽ 利用者アンケートの結果					
		A	B	C	D
実施方法	<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 	<p>・今年度もアンケートの協力と心温まる意見や評価をいただき誠にありがとうございました。コロナ禍でアンケートの集計が困難でしたが様々な形で協力を呼びかけ実施することができました。また、集計した中から利用者の要望や意見等の検討を行いサービスの向上に努めることができました。</p> <p>・公園の総合満足度及びスタッフの接遇に関する満足度の集計結果が目標値以上に高評価をいただきスタッフ一同感謝を申し上げますとともに、より一層、維持管理の向上と真摯な対応に取り組めます。</p>			
結果概要	<p>利用者アンケートの集計結果【回答者225名】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 《公園の総合満足度 95.2%》 ▼ 《スタッフの接遇に関する満足度 99.0%》 ▼ 住まい 札幌市手稲区 71% 小樽市 19% その他 10% ▼ 公園の利用頻度 毎日 13% 週1～2回 16% 月1～2回 21% 年数回 39% 初めて11% ▼ 情報源 町内回覧 3% 広報さっぽろ 4% 公園H.P 10% 掲示板 24% 知人の紹介 20% JR星置駅 1% 星置会館 1% 地区センター 0% その他 37% ▼ イベントについての満足度 大変満足 66% 満足 29% 普通 5% 不満 0% 大変不満 0% ▼ 公園管理についての満足度 大変満足 54% 満足 39% 普通 7% 不満 0% 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・要望に関しては伝達不足が無いように業務日誌や連絡ボードに記載するなど対策をとりスタッフ内で情報共有を行っている。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っている。</p>				
		<p>昨年より高い評価の満足度であり、今後も続けていきたい。</p>			

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)				
収入	22,620	22,469	▲ 151	物価の上昇により、経営環境が厳しくなっている中、当グループはコスト削減の努力を続けています。資材やエネルギーなど価格が高騰しているため、無駄な支出を見直し、効率的な運営方法を模索しています。また、自主事業として展開している「ほしみ花市」では、お客様からの好評をいただき、売上も回復基調にあります。次年度に向けては、さらに品質やサービスの向上に努め、売上拡大を目指したいと考えています。			
指定管理業務収入	17,300	17,634	334				
指定管理費	17,300	17,629	329				
利用料金	0	0	0				
その他	0	5	5				
自主事業収入	5,320	4,835	▲ 485				
支出	22,395	21,362	▲ 1,033				
指定管理業務支出	17,297	17,223	▲ 74				
自主事業支出	5,098	4,139	▲ 959				
収入-支出	225	1,107	882				
利益還元	225	0	▲ 225				
法人税等	0	0	0				
純利益	0	1,107	1,107				
▽ 説明							
▼ 維持管理業務は経費削減、作業の効率化に取り組んだ結果、最小限の減収に留めることができた。							
▼ 企業努力により照明をLED化とし、環境負荷の軽減、電力量の削減を実行している。							
▼ 純利益は次年度に繰越金として計上する。							
▼ 利益還元はコロナ禍でボランティアが活動休止していたため次年度に還元したい。							

<確認項目> ※評価項目ではありません。			適	不適
▽ 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。				
▽ 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方にしない事を徹底した。				

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>新型コロナウイルスの感染拡大により、未だに自主事業が中止となった中でも、星観緑地は緑地利用者の皆さまに安全で快適な環境を提供することを目標として、努力を重ねてまいりました。緑地の管理や整備には、経費の節約や品質の維持に配慮しながら、丁寧に取り組んでおります。その結果、収支は黒字で終わることができましたし、緑地利用者の皆さまからも高い評価をいただきました。このような成果は、星観緑地を愛してくださる皆さまのご協力とご支援の賜物であり、ほしみらいパートナーズスタッフ一同、心より感謝申し上げます。</p>	<p>維持管理業務では、利用者の満足度を高めるために、接遇のスキルを向上させ、利用者のニーズに応える対応を心がけています。星観緑地の魅力を高めるために、緑地の清掃や整備にも力を注いでおり、安全で快適な緑地環境を提供することを目指しています。ボランティア団体「さくら守り隊」と協力して、桜の苗木を緩衝緑地帯に植樹する活動を再開し、花見が楽しめる緑地帯を創出して公園の美しさを向上させていきます。</p> <p>自主事業は、コロナ禍で出来なかった分、できる限り多くの事業を実施していきたいと考えています。また、関係機関と連携して広報活動にも取り組み、より多くの方に星観緑地の利用を促進したいと思っています。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>利用者が快適に公園を利用するための様々な取組が、高い満足度につながっていると考えます。また、自主事業の回復、コスト削減に努めて収支の黒字を達成したことを併せて評価します。</p>	<p>上記に記載した所管局評価を参照してください。</p>