

## 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	延床面積	154,427㎡(河川占用区域35,389㎡含む)
公園種別	都市緑地		
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	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6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2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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>令和2年度は新型コロナウイルス感染が深刻な状態の中、策定した基本方針を遵守し、さらに、少しでも利用者の心を星観緑地の緑で癒せるように日々の拾い集め清掃やトイレ清掃などを重点に行う事で自然とのふれあいを楽しめる癒しの空間を維持向上する事ができた。</p> <p>また、計画的・効率的な管理運営に務めた結果、企業努力で管理事務所と休憩所のトイレの照明をLED化する事ができ、さらに、令和2年度の収支をプラス計上とし、来年度に向け利益還元する事ができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1240 315 1450 353"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">基本方針に基づき適切に管理運営されていたと評価する。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	基本方針に基づき適切に管理運営されていたと評価する。			
	A	B	C	D							
基本方針に基づき適切に管理運営されていたと評価する。											
<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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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強化し、全体で問題意識を共有し運営にあたった。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>平等利用の観点からスタッフ一同、これまでの経験を活かし、情報を共有し、連絡等を密にしながら真摯に対応する事を念頭に置き、また、教育訓練により接遇の向上をはかり、誠実な対応ができた。</p>	<p>平等利用の確保については、職員の教育訓練による接遇向上により、利用者への適切な対応を実施していたと評価できる。</p> <p>平等利用の取組では、定期的な巡回により平等利用を害する迷惑行為等の予防に寄与したと評価できる。</p>									

▼ 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。

・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。

日常の巡回を朝、昼、夕方3回実施し、平等利用を害する迷惑行為、禁止行為を防止、予防する事ができた。

▽ 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軽減に努める。

・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。

▼ エネルギー使用の合理化によりCO<sub>2</sub>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。

▼ CO<sub>2</sub>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。

・緑地内発生の落ち葉や刈草等は肥料として積極的に再利用した。

・企業努力により公園灯や管理事務所の照明灯をLED照明に交換する事で電力の削減を行い経費削減に努める事ができた。  
・伐採木の幹は配布用に、落葉や枝等は緩衝緑地帯のたい肥に利用し、循環型の公園を目標に、積極的にゴミの削減を行った。  
・自転車や徒歩による巡回を行い、利用者への配慮を優先し、また、環境負荷を軽減した。  
・バッテリー駆動の草刈機、チェーンソーを使用してCO<sub>2</sub>排出を削減した。

地球温暖化対策及び環境配慮の推進として、様々な取組を行い積極的に環境配慮に努めていたと評価できる。

<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)</p> <p>▼ 責任者の配置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>▼ 組織整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>▼ 従事者の確保・配置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>▼ 人材育成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>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を図ることができた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・統括責任者、所長、副所長2名を配置し緑地の維持管理水準向上を目的とした適切な職員の配置をすることで円滑に業務を遂行する事ができた。</li> <li>・人材育成として様々な利用者に対応できるように接遇のスキルアップや剪定研修等の造園技術向上を積極的に行い管理水準の向上ができた。</li> </ul>	<p>所長、副所長が緑地の現状把握やスタッフの掌握を行うことで、維持管理の向上に寄与したと評価できる。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p>	<p>芝生や樹木の生育に着目し、常に変化する植物の成長と向き合いながら作業方法などを柔軟に変更し、最適な作業効率を考慮しながら利用者が快適に使用できるように配慮する事ができた。</p>	<p>管理水準の維持向上に向けた取組として、現場状況に応じて作業方法を変更するなど、維持向上に向けた適切な取組を行ったと評価できる。</p>

▽ 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。

委託業者の業務遂行にあたり、「立会検査」「報告書」「作業写真」などで適正な履行確認を行うことで管理・指導を的確に進めることができた。

委託業務については、履行確認を適切に行ったと評価できる。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 運営協議会

開催回	協議・報告内容
第1回 3月19日 (金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・維持管理業務の実施報告</li> <li>・自主事業の実施報告</li> <li>・管理運営上の問題点や改善に関する事</li> <li>・市民サービスや管理水準の向上に向けた取組</li> </ul>
<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	

札幌市との運営協議会を開催する中で、実施報告を行うとともに管理運営上の問題や改善に関する事柄に関しての有意義な意見交換ができた。また、管理水準の向上や市民サービスに関する貴重なアドバイスを頂き、次年度の取り組みに活かすことができる。

協議会での協議内容を参考にし、市民サービスや管理水準の向上に努めていただきたい。

▽ 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、指摘事項については速やかに改善を行った。

財務については、適切に管理されていたと評価できる。

▽ 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。
- ▼ 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。
- ▼ 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。

苦情ゼロが達成できた。要望等はスタッフミーティングの議題に取上げ、検討し最適な対応を心掛け案件にはスタッフ一同、慎重および真摯に対応できた。

苦情・要望対応については、適切に対応できたと評価できる。特に苦情がなかったことは、維持管理はもとより利用者への真摯な対応が奏功したものと評価する。

	<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(記録・帳簿等)は、年度毎に適正に整備・保管している。</p> <p>▼ 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。</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。</p>	<p>業務に関する記録や帳簿は適正に管理・保管しており、提出書類についても規定通りおよび期日内を遵守する事ができた。</p>	<p>業務に関する記録や帳簿等について、適切に管理されていたと評価できる。</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</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を基本とし、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ている。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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ている。</p> <p>▼ 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し、また、必要に応じて適切に届け出等を行った。</p> <p>▼ 各種休暇を取得し易い職場環境をすることにより心技のバランスが取れ、健康を維持し労働意欲を向上させる事に努めている。</p> <p>▼ 年に1回定期健康診断を実施している。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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>	<p>各関係法令を遵守し、就業規則や必要な規定を整備し全スタッフが安心して働ける労働環境をつくり、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、向上を図る事ができた。</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"> <p>関係法令を遵守するとともに、職員が休暇を取得しやすい職場環境をつくるなど、雇用環境の維持向上に適切に努めたと評価できる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>関係法令を遵守するとともに、職員が休暇を取得しやすい職場環境をつくるなど、雇用環境の維持向上に適切に努めたと評価できる。</p>			
A	B	C	D								
<p>関係法令を遵守するとともに、職員が休暇を取得しやすい職場環境をつくるなど、雇用環境の維持向上に適切に努めたと評価できる。</p>											

(3) 施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)		A B C D
	<p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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> <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> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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> <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た。</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>定期的な巡回を行うことで、利用者に対し危険や不快感を与えないような取組ができた。また、冬期間はイルミネーションをJRほしみ駅側に設置し、周りを明るく照らす事で防犯と景観の美化に努める事ができた。</p> <p>利用者が安全かつ快適に利用できるようにスタッフミーティングや朝礼などの場で情報共有や注意事項を繰り返し話し合い、利用者への配慮を心掛け、全スタッフが高い意識を持ち業務に取り組む事ができた。</p> <p>8月頃、強風に伴う風倒木が発生したが、迅速に対応し、処理することができた。また、今後も如何なる災害をも含め札幌市との連絡、報告、相談等を密にして防災意識を高め取り組んでいく。</p>	<p>定期的な巡回に加え、冬期間にイルミネーションを設置するなど、利用者の安全確保について取り組んでいたと評価できる。</p> <p>施設・設備等の維持管理については、適切に行っていたと評価できる。特に利用者へ直接影響のある施設や遊器具等の維持管理に配慮されていた。</p> <p>防災の観点では、大きな樹木が多いことから、異常気象時にこまめな巡回や、必要に応じた利用規制を行うことで、利用者の安全確保に努めたと評価できる。</p>

(4)事業の計画・実施業務	▽ 自然環境に関する学習機会の提供業務	<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合同事業に賛同し協力する形をとり、参加者の子どもたちに星観緑地を自然学習の場としての提供を行った。</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、子どもたちが自然の中で楽しさを学び、それがロコミなどにより利用促進に繋げることが実行できた。</p>	<p>A B C D</p> <p>新型コロナウイルスの影響で、一部例年どおりの取組が実施できなかったが、関係する団体等と協力し、自然学習の場を提供するなど、緑地の活用を図ったと評価できる。</p>
	▽ 利用促進に関する情報提供業務	<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>地域の町内会や近隣の学校等、様々な方々の利用、ロコミ等によって星観緑地の魅力を多くの人々に発信できた。これからも管理水準の向上を目指し取り組んでいく。</p>	
	▽ 市民との協働活動及び交流の支援業務	<p>▼ コロナ禍により星観緑地のボランティア団体である「さくら守り隊」との協働作業ができず、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ることができなかった。</p>	<p>「さくら守り隊」による活動は残念ながらできなかったが、ほしみらいパートナーズが全力での維持管理業務の中で桜の施肥・除草・剪定を行い、コロナ禍収束後にはいつでも協働作業ができる状態を維持している。</p>	
	▽ 園芸やマナー啓発に関する相談業務	<p>▼ コロナ禍により園芸店「ほしみ花市」ができず、利用者とのコミュニケーションの場としての機能を発揮できなかった。園芸相談に関しては管理事務所で対応することができた。</p> <p>▼ コロナ禍により「わんちゃんの散歩マナー」は中止とした。</p>	<p>コロナ禍により園芸やワンちゃんの散歩マナー教室ができず、利用者とのコミュニケーションの場を設ける事が不可能となったが、引き続き常連の方々の良質なマナーに支えられ緑地の景観維持に大きく寄与しており、感謝している。</p>	



(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				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・迷惑行為が予防されている安心、安全な緑地を目指し管理運営を実現していることから、学校行事の利用増加に繋がった。	A	B	C	D																
		H30年度実績	R元年度実績	R2年度実績		新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者に密にならないよう声かけを行うなど、適切な利用に努めたと評価できる。																			
	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>H30年度実績</td> <td>R元年度実績</td> <td>R2年度実績</td> </tr> <tr> <td>イベント</td> <td>6</td> <td>4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td>9</td> <td>13</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>7</td> </tr> </table>		H30年度実績	R元年度実績	R2年度実績	イベント	6	4	3	学校行事	9	13	14	その他	5	5	7								
	H30年度実績	R元年度実績	R2年度実績																						
イベント	6	4	3																						
学校行事	9	13	14																						
その他	5	5	7																						
	<p>▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 1件、還付 0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ 公園利用届に応じて草刈り作業を行い、少しでも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して頂くためにゴミの拾い集め、トイレ清掃を重点に努めた。</p> <p>▼ コロナ禍の観点から巡回時に集団で遊んでいる利用者に声を掛け、密にならない様に注意喚起を行った。</p>																								
(6)付随業務	▽ 広報業務				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、ユーザビリティの考えに基づいて使用者の立場になり作成、管理運営する事ができた。	A	B	C	D																
		<p>▼ 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。</p> <p>▼ ウェブアクセシビリティ、ユーザ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>▼ 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3年4月1日に公開した。</p>					ホームページ等の媒体を通して適切に広報を行ったと評価できる。																		
	▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)																								

2 自主事業その他

▽ 自主事業

- ▼ 新型コロナウイルス感染拡大防止のため例年行っている自主事業を残念ながら中止する事にした。
- ▼ 《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 《中止》
- ◎園芸教室 《中止》
  - ・種まき教室 5月
  - ・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
- ◎みどりのカーテンづくり 《中止》
  - ・種まき教室 5月
  - ・ゴーヤの苗植え 6月
- ◎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 《中止》
- ◎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 《中止》
- ◎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 《中止》
- ◎かけっこ教室 5月の2日間 《中止》
- ◎「ほしみカップ」パークゴルフ大会 春の大会6月・秋の大会9月 《春・夏 中止》
- ◎夏まつり(子ども花火大会・ミニ縁日)7月 《中止》
- ◎天体観望会「ほしみナイト」
  - 夏の天体観望会 8月 《曇天のため中止》
  - 秋の天体観望会 10月 《曇天のため中止》
- ◎公園探検&散策会
  - 春の散策会 5月 《中止》
  - 夏の散策会 7月 参加:23名
  - 秋の散策会 10月 参加:32名
- ◎伐採木の無料配布
  - 10月17日 96台受入
  - 11月14日 38台受入
- ◎ワンちゃんと遊ぼう！お散歩マナー教室 《中止》

園芸店「ほしみ花市」や各園芸教室が中止となったが、我々スタッフがハンギングバスケットやゴーヤによる緑のカーテンをつくり、花と緑で利用者をおもてなしすることができた。

コロナ禍で自主事業が中止となる中、何とか公園探検・散策会はコロナ対策をとり、実施することができ、参加者に喜んで頂いた。天体観望会「ほしみナイト」は2日とも曇天となり残念ながら実施する事ができなかった。来年度は是非とも多くの自主事業に取り組みたいが、感染状況を考慮し、札幌市と協議しながら実施して行きたい。

伐採木の配布は多くの方から要望がある。配布時の積込みや入場、退出も皆さまのおかげで安全にスムーズに行うことができた。

A	B	C	D
新型コロナウイルスの影響でほとんどの自主事業が中止となったが、伐採木の無料配布などを実施したことは、利用者サービスに努めたと評価できる。			

<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>《市内企業の活用》</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 管理業務を行うに当たり、第三者への委託、物品の調達等を行う場合は、札幌市内の企業等を積極的な活用に努めている。</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、自然の中での学習を行っている。</p>	<p>高等支援学校の教育実習の一環として現場体験学習を行い、参加した生徒から疲労感はあるが大変充実した作業ができたと言って頂けた。</p>	<p>高等支援学校の体験学習として緑地管理作業の機会を設けたことは、福祉施策として評価できる。</p>
---	---	---

3 利用者の満足度

<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>		<p>コロナ禍で自主事業が中止となり、また、来園人数も少ないことからアンケート集計に苦労した。中でも総合満足度及び、接遇に関する満足度が95%以上という高評価を頂き、スタッフ一同、更に気を引き締め、維持管理の向上と真摯な接遇に取り組んでいく。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1246 598 1294 622">A</th> <th data-bbox="1294 598 1342 622">B</th> <th data-bbox="1342 598 1390 622">C</th> <th data-bbox="1390 598 1437 622">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1246 629 1437 987"> <p>新型コロナウイルスの影響でアンケートの総数は減少したものの、公園の総合満足度及びスタッフの接遇に関する満足度は、市の要求水準よりも10ポイント以上超える高い数値であり高く評価できる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>新型コロナウイルスの影響でアンケートの総数は減少したものの、公園の総合満足度及びスタッフの接遇に関する満足度は、市の要求水準よりも10ポイント以上超える高い数値であり高く評価できる。</p>			
A	B			C	D						
<p>新型コロナウイルスの影響でアンケートの総数は減少したものの、公園の総合満足度及びスタッフの接遇に関する満足度は、市の要求水準よりも10ポイント以上超える高い数値であり高く評価できる。</p>											
<p>実施方法</p>	<p>・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>										
<p>結果概要</p>	<p>利用者アンケートの集計結果【回答者49名】</p> <p>▼ 《公園の総合満足度 95.9%》 ※札幌市の要求水準 70%</p> <p>▼ 《スタッフの接遇に関する満足度 95.9%》 ※札幌市の要求水準 80%</p> <p>▼ 住まい 札幌市手稲区 68% 小樽市 14% その他 18%</p> <p>▼ 公園の利用頻度 毎日 37% 週1～2回 14% 月1～2回 16% 年数回 14% 初めて19%</p> <p>▼ 情報源 町内回覧 0% 広報さっぽろ 0% 公園H.P 3% 掲示板 29% 知人の紹介 16% JR星置駅 13% 星置会館 0% 地区センター 1% その他 39%</p> <p>▼ イベントについての満足度 大変満足 77% 満足 18% 普通 5% 不満 0% 大変不満 0%</p> <p>▼ 公園管理についての満足度 大変満足 72% 満足 20% 普通 6% 不満 0% 大変不満 0%</p>										
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<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>										

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)
収入	22,440	17,835	▲ 4,605
指定管理業務収入	17,300	17,542	242
指定管理費	17,300	17,300	0
利用料金	0	0	0
その他	0	242	242
自主事業収入	5,140	293	▲ 4,847
支出	22,255	17,601	▲ 4,654
指定管理業務支出	17,297	17,569	272
自主事業支出	4,958	32	▲ 4,926
収入-支出	185	234	49
利益還元	185	234	49
法人税等			0
純利益	0	0	0

▽ 説明

- ▼ 自主事業収入減少はコロナ禍のため昨年度まで行っていた園芸店、夏祭り等の自主事業が中止となり減収となった。
- ▼ 維持管理業務は前年度からの繰越金と、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、収支を黒字で終える事ができた。
- ▼ コロナ禍のため、収益が見込める自主事業が中止となった結果、計画を下回る事となった。
- ▼ 利益は次期指定管理費として計上する。

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、自主事業の収入が大きく下落したが維持管理の経費削減と照明施設をLED化とした電力量削減ができた事と、昨年度の利益還元で、どうにか収支を黒字で終える事ができた。来年度も大変厳しくなることが予想されるが、管理水準の向上を基盤とし、更なる作業効率の改善や省エネの取り組みなど、経費削減に取り組む。

A	B	C	D
新型コロナウイルスの影響で自主事業の収入が大きく落ち込んだものの、照明施設をLED化するなど維持管理経費の削減に努めたことで収支が黒字となったことを評価する。			

<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方にしない事を徹底した。

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>新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、ほとんどの自主事業が中止となり、活気の無い緑地が予想されたが、外出制限がされている中、多くの利用者が来園し、各々ソーシャルディスタンスをとり、星観緑地が、地域の人々の気分転換の場や憩いの場となっていた。私たちも安心・安全で気持ちの良い緑地を目指し日々、利用者に配慮した作業が出来た。環境面では管理事務所や休憩所の一部をLED化とし、又、作業機械の動力のバッテリー化を進め、収益の減少の中、企業努力により今後につながる取り組みが出来たと考える。いつも利用者の皆さまからの心温まる声掛けやマナーの質の良さは星観緑地全体を良好にしている要因だと考えられ、スタッフ一同、心から感謝を申し上げたい。</p>	<p>来年度の以降の重点取組事項として、まず、維持管理業務に関しては、色々な事例に対応できるようにスタッフの更なる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、地域の皆様が快適な利用が出来るように業務を進めていく。また、来年度もコロナ禍が予想されるため、できるだけ星観緑地で心を癒す空間を保つため、緑地の美化に力を入れ、安心・安全に利用できる緑地を目指したい。緩衝緑地帯への桜の植樹も引き続き行い、花が楽しめる緩衝緑地帯を形成し、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>新型コロナウイルスの影響で、自主事業が中止となるなど管理運営が難しい中、利用者が快適に公園を利用できるように配慮されたことで、高い満足度につながったと推察され、指定管理者としての役割を果たすと評価します。</p>	<p>上記に記載した所管局評価を参照してください。</p>