

指定管理者評価シート

事業名	札幌市都市公園維持管理業務	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)
公園種別	緩衝緑地		
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	株式会社 市川造園		
指定期間	平成27年4月1日～平成31年3月31日		
募集方法	公募 非公募の場合、その理由:		
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 平成28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、以下の基本方針を策定した。 ①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る。 ②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う。 ③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す。 ④地域住民の参加や協働活動を促進し、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す。 ⑤環境負荷の低減に配慮した地球に優しい管理運営を行う。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努める。	・基本方針に則り、スタッフ全員で、組織的かつ効率的に管理水準を満たし、計画通り管理運営を遂行できた。	A B C D 基本方針に基づき、花とみどりに関する活動などを積極的に行っていた。

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼ 平等利用確保の基本方針

- ①統括責任者は平等利用確保の責任者とし、スタッフの意識向上にあたる。
- ②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る。
- ③市民誰もが平等に利用できるように、全施設をバリアフリー的な観点で再検討し、快適で利用しやすい「ユニバーサルサービス」の意識に沿った公園運営をめざす。
- ④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、助け合う、やさしく、心温まる公園を目指す。

▼ 平等利用の取組状況と実績

平等利用責任者は、スタッフの問題意識の把握とスタッフのサービス意識の向上、施設面での不具合箇所の点検、利用者の要望等のチェックをおこない、差別や偏った便宜の提供などのない平等な緑地運営に当たった。

ペット連れ利用者にマナーを意識して頂くため、挨拶や声かけを実行し、顔見知りになることにより結果、快適な緑地づくりに協力して頂いている。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼

- ①落葉・刈り草等の堆肥化等の実施及び無料配布
- ②倒木・伐採木・剪定枝等の無料配布
- ③緑地内照明灯のLED化の実施
- ④公園内で使用する自動車や機械等のアイドリングストップや環境に配慮した管理を実施
- ⑤あき缶、ペットボトルなど、ゴミの分別を行い、無料回収の業者に処分をお願いしている。
- ⑥札幌市グリーン購入ガイドの利用

▽ 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）

- ▼ 本社役員を統括責任者に任命した。
- ▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。
- ▼ 当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。
- ▼ 会計担当者の交代が行われ引継も順調である。
- ▼ 年度当初に適切なスタッフの配置に加え、業務集中時のサポートスタッフの確保も完了した。
- ▼ 毎月の内部研修に加え、外部での研修、社内での外部講師を含めた研修等、充実し社員教育に取り組んだ。

利用者とコミュニケーションをとる事を心掛け、「明るい挨拶」を積極的に実行した。平等利用のより良い確保を目指して接遇研修などをスタッフ教育として毎月行うことにより、目覚ましいスタッフの意識の向上がみられた。

日常的な取り組みとして実施されており公園の満足度にもつながっている。

落葉や伐採木など無料配布し、有効利用して頂く事で環境への取組みが出来た。緑地内の照明灯をLEDとし、節電に努めた。季節ごとの日の出、日の入時間を考慮し、照明時間を操作して節電に努めた。燃料などは草刈機の給油量を満タンにせず、使用時間に応じた量を給油し、燃費の向上に努め、環境負荷の軽減や経費節減の効果が得られた。

廃材の再利用促進を図るなど積極的な環境配慮に努めている。

技術・技能はもとより、対利用者という視点からも、一社会人という視点からも、スタッフの成長がみられ、良好な管理・自主事業の運営に生かされている。

計画に基づいた管理がなされていた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼ 月1回のスタッフミーティングや毎朝のミーティングなどで、常に苦情・要望などの情報を共有した。
- ▼ 情報の共有方法として業務日報を活用し、その日にあった情報等を記載し、スタッフ全員が確認することで情報の共有化を図った。
- ▼ 清掃は、毎日実施し、特にトイレの清掃は「札幌一きれいな公園トイレ」を目標として力を入れ、美しく快適な星観緑地を目指し努力した。
- ▼ 巡視を1日3回実施し禁止行為、危険行為を未然に防ぐ努力をしている。また、大雨、強風等の場合は1日3回以上の巡視を実施して、倒木や折れ枝等を早期発見し、迅速な対応を行っている。
- ▼ パークゴルフ場の施肥は1回あたりの散布量を減らし散布回数を増やす事で芝生のクオリティを向上させた。
- ▼ パークゴルフ場の芝刈り回数や施肥の回数は管理水準を上回って実施し、良好な芝生維持に努めている。
- ▼ 地元のボランティアとの協働により樹木(特に桜)の維持管理、苗づくり、苗木の植栽などを年間を通じて行っている。

▽ 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)

- ▼ 札幌市内の企業に委託し、所長を再委託事業者の指揮監督責任者とし、受託者からの報告書及び写真や現地立ち合い等で履行を確認した。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 2月28日(木)	・維持管理業務の実施報告 ・自主事業の実施報告 ・備品に関する札幌市との協議
<協議会メンバー>	
札幌市:手稲区土木センター公園緑化係、事務係 指定管理者:(株)市川造園	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼ 総務部員2名と所長、統括責任者の4名で、資金管理や、現金の取り扱いを行っており、毎月会計事務所による監査を受けている。

月1回のスタッフミーティングや毎朝のミーティングなどにより情報を常に共有することで維持管理の向上につながることができた。作業時の安全対策や作業方法なども細部まで打ち合わせを行い無事故・無災害を達成することができた。

第三者への委託業務は札幌市内の業者に委託し、計画書通りに業務を実施することが出来た。

札幌市と連絡・調整を図りながら、組織的かつ効率的に計画通り管理運営を遂行できた。

財務・会計は、適正に処理され、特に問題は発生していない。

スタッフ同士の情報共有を通して維持管理の向上に取り組まれていた。

適切な管理がなされていた。

管理水準向上のため今後も継続して行ってほしい。

引き続き適切な管理に努めること。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 要望・苦情対応についてはマニュアルを作成し、職員に周知している。 ▼ 苦情に関しては「苦情処理報告書」に記録保管することとしている。 ▼ 朝礼やスタッフミーティング等でスタッフ全員が情報を共有し、運営の改善につなげている。 ▼ 要望については、すぐ出来るものは迅速に対応し、現場での対応・解決が困難なものに関しては、本部にて対策を検討し、必要に応じて札幌市と協議して関係機関と連携しながら対応した。 <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"> ▼ 業務に関する記録・帳簿等は、(株)市川造園に整備、保管している。 ▼ 休憩所常設のアンケートBOX及び自主事業(イベント)参加者へのアンケート調査で利用者の満足度、意見・要望等を収集し、分析結果を年度報告書にて札幌市に報告した。また、利用者からの意見要望及びアンケート分析結果を休憩所にて公開した。 ▼ 統括本部で課題の解決と改善策を検討。 ▼ 朝礼や月1回のスタッフミーティング等で、全スタッフで情報を共有し業務改善に反映させた。 ▼ 月1回の定期巡視(統括責任者)、年4回の内部監査を実施した。 	<p>巡回、清掃の強化、利用者への声掛け、スタッフ間の情報共有など、日頃から苦情を発生させない仕組み・体制づくりに取り組んでいる。また、接遇研修を毎月実施している。苦情に関しては今年度0(ゼロ)という結果であり、誇るべきこととして、スタッフ一同の励みとなっている。</p> <p>利用者からの意見要望などに可能なものはスピーディーに対応しており、利用者からお礼の声をかけられるなど利用者とのコミュニケーションがより円滑化している。顔見知りの利用者が増加している。</p>	<p>マニュアル作成や日々の対応の結果苦情の減少に反映されている。引き続きしっかりと対応していただきたい。</p> <p>イベント時のモニタリングは効果的に行っていた。日常的な管理に反映するために常設されたアンケートBOXの活用は評価できるので継続すること。</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、最低賃金を上回る800円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ている。 ▼ 施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を順守した。 ▼ 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。 ▼ 雇入れ時に、健康診断を実施した。 ▼ 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>直接の聞き取りによると、労働者は快適な環境下と適切な待遇にやりがいを持って仕事に取り組んでおり、充実感を持って生活している。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: red;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>関係法令に適切に対応していた。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

(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>▼ 利用者の安全確保については、各業務を実施する際にスタッフの安全意識を高め周知徹底することによって確保している。</p> <p>▼ 1日3回の巡回を実施し、利用者の安全を確保している。</p> <p>▼ 拾得物取扱いについては記録簿に明記し、持ち主が不明の場合は所轄の警察署に届け出を行っている。</p> <p>▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</p> <p>▼ 利用者、地域住民等から連絡等があった場合、緊急をよとするものに関しては迅速に対応をし、業務日誌に記載するようにしてスタッフ間で情報を共有するようにしている。</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・草刈作業等は計画以上に実施。</p> <p>▼ 備品の修繕、メンテナンス等は3月～4月に第三者委託により実施している。</p> <p>▼ 備品にあたる草刈機などは始業前点検、整備、清掃を常に行っている。</p> <p>▼ 管理事務所の警備は第三者委託の警備会社により仕様書通りに実施されている。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 予防、未然防止の対応策 日常の巡回パトロールにおいて、園内の設置物や樹木等の危険箇所、破損箇所、異常箇所を早期発見し、処置を施した。台風、大雨等の異常気象時には巡視の回数を増やし札幌市と連絡を取り合っており、迅速に対応ができるように準備している。</p> <p>▼ 発生時における初期対応 災害時対策マニュアルや災害時連絡表を作成し迅速に対応できるようにした。</p> <p>▼ 防災計画を策定するとともに、6月に手稲消防署職員による防災についての説明を実施した。</p> <p>▼ 管理事務所にAEDを設置している。</p> <p>▼ 手稲消防署職員によるAEDの使い方の講習を実施。</p>	<p>1日3回の巡回により危険行為や迷惑行為を未然に防ぐことができ、また、トイレの清潔化が進み、安全で快適に緑地を利用して頂けた。</p> <p>景観を損なう事が無いように、清掃、草刈作業等を計画回数以上に実施し、利用者に不快感を与え無いように取り組む事が出来た。特に緑に関する要望はパークゴルフ場での1件のみで、利用者の満足度は高い。</p> <p>強風時は巡回での倒木、落ち枝など早期発見をこころがけ、安全確保することができた。</p>	<p>安全確保は適切に行われており、巡回といった日常的な取り組みによって市民サービスの向上につながっていた。</p> <p>施設及び設備の維持管理は適正に行われていた。</p> <p>災害発生時に迅速な対応が可能な体制がとられていた。</p>

<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 普及啓発事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 地域への園芸技術・文化の普及 (園芸教室の開催・園芸店の出店) ▼ 公園利用マナーの啓発 (わんちゃんと遊ぼう&マナー教室・公園散策会) <p>▽ 園芸に関する相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 自主事業である園芸店にて園芸に関する相談を随時受け付けた。 <p>▽ 市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 「さくら守り隊」 星観緑地の桜を守り育てるボランティア「さくら守り隊」との協働植栽維持管理。剪定・伐採・育苗・植栽の指導・支援。 ▼ 「タチアオイの会」 公園のシンボル花タチアオイを育てるボランティアとの協働事業。タチアオイ育苗・植栽、除草、パークゴルフ場の飾花の支援。 ▼ パークゴルフ場利用ボランティアとの協働管理作業、定期的な意見交換を実施。 ▼ 夏まつり 地域住民や子供達の交流の場の提供。 ▼ 星観緑地音楽会 地域のプロ、アマ音楽家、大学の音楽サークル、近隣の高校、中学校の吹奏楽部に発表の場を、提供することで、演奏者同志はもとより、緑地利用者の交流の場としての施設の有効利用。 	<p>犬の散歩利用が多いがマナー良く利用して頂いているためトラブルも無く、排泄物等のゴミも少ない。 気軽に園芸の相談をしてもらい地域の花や緑の普及に貢献できた。 「さくら守り隊」は年々会員数が増え、地域の方々が積極的に星観緑地の桜を守り育てていこうと、関心を持ち、精力的に活動をしている。取り組みの成果が徐々に見え始めている。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffcccc;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>引き続き普及啓発に努めていきたい。 様々なイベントで施設を有効に活用し、市民の自主活動や交流の場づくりを支援するとともに、公園への関心の向上につながっていた。</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" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>H27実績</th> <th style="background-color: #cccccc;"></th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>イベント</td> <td>0</td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td>4</td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3</td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取り消し0件、減免3件、還付0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 自主事業である園芸店の開店時に発行する新聞折込広告に年間のイベントガイド等を掲載した。 ▼ ホームページ、広報さつぽろ、園内掲示板、町内会の回覧板、地区センター掲示板、JRの掲示板などによる広報活動を実施。 		H27実績		H28実績	イベント	0		7	学校行事	4		3	その他	3		3	<p>星観緑地の自然を利用したイベントが多くおこなわれるようになったのは、景観を損なわないように、毎日の清掃を重点的に実施した結果によるものと考え、より一層、特にトイレ等はいつも清潔にするように心掛けた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffcccc;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>今後とも各団体の利用促進に取り組むとともに利用件数の増加に努めること。</p>	A	B	C	D
	H27実績		H28実績																				
イベント	0		7																				
学校行事	4		3																				
その他	3		3																				
A	B	C	D																				

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ ホームページ、公園掲示板、広報さつぽろ、新聞折込広告、町内会回覧版などで定期的な情報発信と内容の充実 ▼ 地域コミュニティとの連携 <ul style="list-style-type: none"> ・周辺地域町内会回覧 ・地区センター、JR駅等での掲示 ・児童会館、近隣小学校等への告知、 ・地元行事等に積極的に参加・協力 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前回から継続指定のため、引継業務なし</p>	<p>ホームページの更新や地域の町内会、まちづくりセンターなどの協力を得て幅広く広報活動をする事が出来た。特に桜の開花時期には問合せが多く、年々多くの方々に関心を持って頂いている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: #ffcccc;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>地域に密着したPRのほか、多くの方を対象とした広報活動も引き続き積極的に行うこと。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>地域に密着したPRのほか、多くの方を対象とした広報活動も引き続き積極的に行うこと。</p>			
A	B	C	D								
<p>地域に密着したPRのほか、多くの方を対象とした広報活動も引き続き積極的に行うこと。</p>											
<p>2 自主事業その他</p>											
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 市民協働・花とみどりの発信事業 ①園芸店「ほしみ花市」 <ul style="list-style-type: none"> ・4月29日～6月30日 総売上450万円 ②園芸教室 <ul style="list-style-type: none"> ・種まき教室 5月8日(日) 参加:11名 ・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(日) 参加:8名 ③みどりのカーテンづくり <ul style="list-style-type: none"> ・種まき教室 5月8日(日) 参加:11名 ・ゴーヤの苗植え 6月19日(日) 参加:8名 ④さくら守り隊(桜の維持管理ボランティアの団体) <ul style="list-style-type: none"> ・総会 & お花見会 5月15日(日) 参加:30名 ・種とり・種まき 6月25日(土) 雨天のため中止 ・剪定 12月3日(土) 参加:30名 ・剪定 2月25日(土) 参加:38名 ⑤落葉の堆肥化 	<p>ほしみ花市は常連のお客さまや口コミなどにより安定した売上げを残すことが出来た。落葉配布の要望が多く、持ち運びがしやすいように小山程度の堆積場所を用意し、利用して頂いている。「さくら守り隊」は実際の活動を体験して頂き、口コミや誘い合いで会員が増えている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: #ffcccc;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>今後も効果的な周知方法等検討していただきたい。自主事業の内容も多岐に渡り、市民サービス、施設活用、利用促進、利用マナーの向上に積極的に取り組んでいることが評価できる。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>今後も効果的な周知方法等検討していただきたい。自主事業の内容も多岐に渡り、市民サービス、施設活用、利用促進、利用マナーの向上に積極的に取り組んでいることが評価できる。</p>				
A	B	C	D								
<p>今後も効果的な周知方法等検討していただきたい。自主事業の内容も多岐に渡り、市民サービス、施設活用、利用促進、利用マナーの向上に積極的に取り組んでいることが評価できる。</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

①園芸店「ほしみ花市」(園芸植物・資材・野菜の販売・園芸相談)

- ・4月29日から6月30日

②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1日～5月29日の土日(計9日間) 利用:15組

③パークゴルフ大会「ほしみカップ」

- ・春の大会 6月18日(土) 参加:38名
- ・秋の大会 9月17日(土) 参加:38名

④AED講習会

- ・6月26日(日) 参加:10名

⑤夏まつり(子ども花火大会・ミニ縁日)

- ・7月30日(土) 参加:約500名

⑥天体観望会「ほしみナイト」

- ・夏の天体観望会 8月1日(月) 参加:約30名
- ・秋の天体観望会 10月2日(日) 参加:約20名

⑦公園探検&散策会

- ・夏の散策会 8月6日(土) 参加:8名
- ・秋の散策会 10月1日(土) 参加:5名

⑧FDS「DiscDogGame2016」

- ・北海道ディスクスポーツ大会への協力
8月7日 利用:20組
9月4日 利用:20組

⑨星観緑地音楽会

- ・9月10日(土) 参加:約250名

⑩わんちゃんと遊ぼう&散歩マナー教室

- ・10月9日(日) 参加:10頭

⑪剪定枝、伐採木の配布

- ・11月12日(土) 搬出台数80台

⑫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21日(土) 参加:30名

⑬清涼飲料水販売

- ・自販機5台設置 うち2台冬期閉鎖

・ほしみ花市では販売に加えて、園芸相談を随時受け付け、花や緑の普及に微力ながら貢献できたと考えます。

・バーベキュー広場利用者は天候不良のため利用者数が伸び悩んだ。問合せが多く寄せられているので来年度は告知方法を検討し、集客数を増やす努力をしていきたい。

・パークゴルフ大会は毎年楽しみにして頂いている。参加者はプレーやマナーのレベルが高く、色々とアドバイスを頂き、管理に役立っている。

・夏まつりは近隣小学校の協力を賜り、多くの子供達に來園して頂き、且つ、楽しんでもらい緑地利用促進の一助となっている。

・夏の天体観望会は曇り空のため管理事務所での天体に関する話を聞く会となったが、親子の参加が多く、星観緑地での天体観望への関心の高さが伺えた。回数を重ね星観緑地の名に恥じない自主事業として認知され、定着してきている。

・今回、新規自主事業として北海道ディスクドッグ大会への協力を実施、緑地の有効利用に貢献。

・星観緑地音楽会は予定通り演奏は実施したが、途中からの降雨のため観賞する人が減少する残念な結果となったが、はじめに集まった人数は多く、関心の高さが伺えた。

・伐採木の配布は特に混乱も無く、受け取りに來た方々もマナー良く搬出して頂けた。

<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"> ▼ 第三者への委託業務については市内企業に発注した。 ▼ 小樽高等支援学校・札幌稲穂高等支援学校・星置養護学校ほしみ高等学園の職業訓練を受け入れている。 ▼ 障がい者の就労支援を行っている労働者協働組合札幌手稲地域福祉事業所に公園清掃を委託している。 	<p>札幌稲穂高等支援学校、ほしみ高等学園、小樽高等支援学校の現場実習としてゴミの拾い集め、集草、落葉清掃など緑地を学習の場として利用している。先生や生徒から「たいへんだったがとても楽しかった。」と、高評価をいただいた。</p>	<p>札幌市内の業者を活用し、就労支援にも取り組んでいることは評価できる。</p>
---	--	---

3 利用者の満足度

<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>			<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #ffcccc;">A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<p>実施方法</p>	<p>①イベント参加者を対象としたアンケート調査 (イベント参加者のうち、回答数129名) ②休憩所にアンケートBOX常設</p>	<p>総合満足度、接遇に関する満足度ともに水準以上を達成した。今後も職員の接遇についてはスキルアップをはかり取り組んでいきたい。イベントの不満3%及び公園管理の不満1%を解消するために分析、検討をおこない、次年度に活かす。</p>	<p>総合満足度及びスタッフの接遇に関する満足度は前年度と比較して高くなっており、取り組みに成果があり、要求水準を10%以上上回っており高く評価する。今後も継続して取り組んでいたきたい。</p>				
<p>結果概要</p>	<p>①イベント参加者へのアンケート結果</p> <p>Q1 住まいは？ 手稲区内63%、小樽市内31%、その他6%</p> <p>Q2 利用頻度は？ 毎日16%、週1・2回19%、月1・2回11%、年数回44%、はじめて10%</p> <p>Q3 イベントの情報源は？ 町内回覧7%、広報10%、HP14%、掲示板39%、知人の紹介14%、その他16%</p> <p>Q4 イベントは？ 大変満足41% 満足38% 普通18% 不満3%</p> <p>Q5 公園管理状況は？ 大変満足36% 満足42% 普通21% 不満1%</p> <p>Q6 スタッフの対応は？ 大変満足52% 満足40% 普通8% 不満0%</p> <p>Q7 総合満足度は？ 大変満足40% 満足42% 普通18% 不満0%</p> <p>・総合的な満足度は82%(要求水準:70%)、接遇に関する満足度は92%(要求水準:80%)だった。</p>						
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【意見】 広いので地図がたくさんあった方がよい。</p> <p>【対応】 緑地内の掲示板に案内図を貼り対応した。</p> <p>【意見】 パークゴルフ場のカップまわりの手入れをお願いしたい。</p> <p>【対応】 まず、定期的にカップの位置を交換して芝生の状態を維持し、芝生の損傷した部分は土を入れ種子や張芝等で補修した。</p>						

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)				数字的には昨年を下回ったが、管理業務、自主事業とも内容では、昨年以上に充実した指定管理が出来た。地元町内の人々からの声も非常に好意的で高評価が得られている。			昨年度より収入が増加していることから利用者の満足度向上のための工夫が見られる。引き続き利用者の理解を得られる工夫を行うこと。
収入	19,846	20,050	204				
指定管理業務収入	14,846	15,070	224				
指定管理費	14,846	14,846	0				
利用料金	0	0	0				
その他	0	224	224				
自主事業収入	5,000	4,980	▲ 20				
支出	19,628	19,502	▲ 126				
指定管理業務支出	14,688	14,842	154				
自主事業支出	4,940	4,660	▲ 280				
収入-支出	218	548	330				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	218	548	330				
▽ 説明							
本年度は昨年度の繰越し65万円を考慮すると、数字的には若干昨年を下回る業績であった。							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 安定経営能力は維持され向上している		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 適切に対応している		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
利用者からの評価が良く、良い仕事ができている。	さくら守り隊の活動の充実、新しい自主事業の模索、トイレの一層の清潔化、HPの充実を目指す。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
地域・市民協働事業については、引き続き地域の勢いを繋げられるよう取り組んでもらいたい。また、満足度についても前年度に比べ高くなっているため、今後も利用者から理解が得られるよう維持管理を行うこと。	上記の所管局評価を参照してください。