

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)
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施設 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施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 平成29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、策定した以下の基本方針に即して良好な管理運営を行った。</p> <p>①星観緑地を地域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る。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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挙げるよう運営の効率化に努める。</p>	<p>基本方針に則り、スタッフ全員が共通認識を持ち、効率的に維持管理業務、自主事業を実行する事が出来た。特に巡視と清掃は1日3回を基本とし、管理水準を上回る結果を出すことができた。全般的には、管理水準を十分満たす計画通りの管理運営が遂行できた。</p>	<table 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>基本方針に基づき管理がなされた。管理水準を上回る結果も残しており、適切に取り組んでいたと評価する。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 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、助け合い、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

統括責任者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。
犬の散歩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、お互いに顔見知りになることによる結果、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落葉等の堆肥化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、資源ゴミ分別を行い、無料回収の業者に処分をお願いしている。
- ⑥使用するコピーペーパーは、可能な限り無漂白再生紙とした。
- ⑦グリーン購入ガイドの利用

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。
利用者の方から先にお声がけいただくことが多くなって来た。
接遇研修をスタッフ教育として毎月行うとともに、年一回の外部講師による研修で、顧客対応技術の研鑽に努め、平等な公園運営にあたった。

研修の成果が表れ、公園の満足度に繋がっていることを評価する。

自主事業による伐採木など無料配布を年2回実施し、有効利用して頂く事でゴミの削減、環境への取組みが出来た。
緑地内の照明灯をLEDとし、節電に努めると共に季節ごとの日の出、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、燃費の向上に努めることにより環境負荷の軽減や経費節減の効果が得られた。

環境に配慮した活動に積極的に取り組んでいると評価できる。

▽ 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)

▼ スタッフに加えて、作業量や作業の質、進捗状況に合わせ、サポートスタッフ(社員、協力会社、アルバイト、ボランティア)、の配置、就労支援事業団体への委託(清掃等軽作業)、市民との協働(桜の管理作業等)等を有機的に行い維持管理を行った。

▼ 当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。なお、研修の理解度を測るため、口頭での聞き取り調査を随時実施し利用者対応向上に努めた。

▼ 月1回実施している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1日3回の巡視時に汚れを清掃し、美しく快適な星観緑地を目指し努力した。

▼ 巡視を1日最低でも3回実施し迷惑行為、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、迅速な対応を行った。

▼ 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「さくら守り隊」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、福祉(就労支援)事業をおこなうNPO団体に委託し、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。受託者には当該業務従事者の雇用形態や労働環境の確認とこれらの情報提供を求めた。

スタッフの技能の研鑽と機械・道具の整備を欠かさず、作業の進捗や量に応じ適時、サポートスタッフの配置を行い作業量に対して低廉な人件費で高水準の管理運営が行われたと考えている。

月1回のスタッフミーティングや毎日の朝礼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げる事ができた。教育訓練も月1回実施し、接遇の改善、関係法令の確認を行い、常に顧客サービスの向上の取組みを行った。作業時の安全対策や社内の安全講習を行い作業方法なども丁寧に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、就労支援事業所に委託し、計画書通りに業務を遂行することが出来た。

計画に基づいた管理がなされていた。

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みされていた。安全にも配慮し、適切な対応をしていたと評価する。

札幌市内の業者を活用していることは評価できる。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 2月19日(月)	<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 ・市民から意見(要望)提案について ・桜など樹木管理の方向性について
<p><協議会メンバー></p> <p>札幌市: 札幌市手稲区土木部維持管理課公園緑化係 札幌市手稲区土木部維持管理課事務係 指定管理者: (株)市川造園</p>	

▽ 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。

▽ 要望・苦情対応

▼ 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。
 ▼ 苦情があった場合は「苦情処理報告書」に記録保管している。
 ▼ 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。
 ▼ 要望のうち、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。

▽ 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)

▼ 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し。
 ▼ 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回の統括本部による定期巡視、年4回の内部監査を実施した。

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。又、次期の樹木管理に対する喫緊の課題等への対策についても共通の認識を確認でき、今後のより良い管理に繋がることが期待できる。

金銭取り扱い規定に則り、資金、現金の管理は適正に行われた。札幌市の監査には誠実に対応している。改善の必要な事項については速やかに改善した。不祥事はない。

巡回、清掃の強化、(3回/日)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。現場対応可能な要望に関しては迅速に対応し、それ以外はスタッフで話し合い、可能な改善をおこなった。

記録・帳簿等は適正に整備、保管している。利用者アンケート調査からの意見、要望等をスタッフミーティングの議題として検討し管理運営の向上に努めた。定期巡視での指摘事項には迅速に対応し、管理の質の向上を目指した。

協議会の内容は、今後の事業運営の参考にしてほしい。今後とも、管理水準向上のため継続すること。

引き続き適切な管理に努めること。

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。今後も情報共有をし、迅速な対応を心掛け、しっかりと対応していただきたい。

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>(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、最低賃金時給換算で810円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雇用形態や労働環境の確認とこれらの情報提供を求めた。 	<p>関係法令は遵守されるとともに特別賞与支給など職員のモチベーション維持向上への環境の整備が続けられている。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center; background-color: red;">B</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">法令を遵守し、適切に取り組んでいたと評価する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を遵守し、適切に取り組んでいたと評価する。							
A	B	C	D												
法令を遵守し、適切に取り組んでいたと評価する。															
<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。 ▼ 1日3回の巡回を実施し、利用者の安全を確保している。 ▼ 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。 ▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。 ▼ 利用者、地域住民等から連絡等があった場合、緊急をようするものに関しては迅速に対応をし、業務日誌に記載し、スタッフ間で情報を共有している。 <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・草刈作業等は計画以上に実施。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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>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、安全で清潔な緑地として、気持ち良く利用して頂いている。</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ないように取り組む事が出来た。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center; background-color: red;">B</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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。今後も安全に配慮した維持管理を行うこと。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">施設及び設備の維持管理は適正に行われていた。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	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。今後も安全に配慮した維持管理を行うこと。				施設及び設備の維持管理は適正に行われていた。			
A	B	C	D												
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。今後も安全に配慮した維持管理を行うこと。															
施設及び設備の維持管理は適正に行われていた。															

	<p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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、迅速に対応ができるように準備している。 ▼ 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。 ▼ 防災計画を策定するとともに、1月のイベント時に来園者に冬の災害時の緑地利用に関するリーフレットを配布した ▼ 管理事務所にAEDを設置している。 ▼ 年1回、AEDの使い方の講習会を実施。 	<p>強風時は巡回の回数を増やし、危険箇所、倒木、落ち枝など早期発見、処理をこころがけ、安全確保をはかることができた。</p> <p>AED講習での緑地利用者参加やイベント時の広報活動は、職員のみならず、利用者の安全意識の向上にも寄与した。</p>	<p>巡回回数を適宜増やすなどして、安全確保が適切に行われていた。利用者の安全意識の向上につながる取組は今後も続けてほしい。</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&お散歩マナー教室・公園散策会) ▼ AED講習会 (AEDの使用方法の学習や救急救命の学習) <p>▽ 園芸に関する相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 自主事業である花市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」との協働による維持管理。剪定・伐採・育苗・植栽の指導・相談等による支援。 ▼ 「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。タチアオイの育苗、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として賑わいの提供。 ▼ 星観緑地音楽会 地域のプロ、アマ演奏家、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、緑地利用者と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清掃回数を増やした事とマナー教室等が奏功してマナー良く利用して頂いているためトラブルも無く、排泄物等の放置も確実に少なくなった。AED講習は比較的高齢者の利用が多いため利用者も参加して有意義だった。</p> <p>花市やさくら守り隊の活動をはじめ、気軽に園芸相談ができる土壌作りが進み、地域の花や緑の普及と園芸文化の啓蒙に貢献している。</p> <p>「さくら守り隊」は年々会員数が増えており、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。特に本年度は手稲北小の児童と苗木70本の植栽を行い、利用者からその成長に大きな期待が寄せられているなど、地域住民の緑への関心を増大させた。</p> <p>過去、住民から宝の持ち腐れと言われた野外ステージでの音楽会は盛況で、地元住民も参加して施設を有効に活用している。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ff0000;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>普及啓発の効果表れていることは評価できる。引き続き普及啓発に努めていただきたい。</p> <p>住民の意見を取り入れながら、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。今後もより多くの利用者を獲得するため、工夫した活動を行ってほしい。</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" data-bbox="343 190 885 347"> <thead> <tr> <th></th> <th>H27実績</th> <th>H28実績</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>イベント</td> <td>0</td> <td>7</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取り消し0件、減免5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、広報さっぽろ、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	H29実績	イベント	0	7	8	学校行事	4	3	5	その他	3	3	1	<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える。特にトイレ等はいつも清潔にするように点検・清掃の回数を増やし、公園のトイレとして最高水準の清潔さを保つことができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: red;">B</td> <td>C</td> <td>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	H29実績																				
イベント	0	7	8																				
学校行事	4	3	5																				
その他	3	3	1																				
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、広報さっぽろ、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>地元行事への積極的な参加によるコミュニケーションの活発化で、自主事業への理解が深まっている。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のが出来た。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: red;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>ホームページの更新等を適宜実施し、情報提供に努めていたと評価する。ホームページを作成する際は、ウェブアクセシビリティに配慮し、誰もが見てわかりやすいページを作ること。今後も、積極的に公園の情報を発信していただきたい。</p>	A	B	C	D																
A	B	C	D																				

2 自主事業その他

▽ 自主事業

▼ 市民協働・花とみどりの発信事業

- ①園芸店「ほしみ花市」
 - ・4月29日～6月30日
- ②園芸教室
 - ・種まき教室 5月8日(日) 参加:5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18日(日) 参加:6名
- ③みどりのカーテンづくり
 - ・種まき教室 5月8日(日) 参加:5名
 - ・ゴーヤの苗植え 6月18日(日) 参加:6名
- ④さくら守り隊(桜の維持管理ボランティアの団体)
 - ・総会&お花見会 5月14日(日) 参加:35名
 - ・種とり・種まき 6月24日(土) 参加:30名
 - ・桜の植樹会 11月8日(水) 参加:36名
 - ・剪定 12月2日(土) 参加:32名
 - ・剪定 2月24日(土) 参加:38名
- ⑤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

- 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6日～5月28日の土日(計8日間) 利用:20セット
- ③パークゴルフ大会「ほしみカップ」
 - ・春の大会 6月17日(土) 参加:30名
 - ・秋の大会 9月30日(土) 参加:42名
- ④夏まつり(子ども花火大会・ミニ縁日)
 - ・7月29日(土) 参加:約500名
- ⑤天体観望会「ほしみナイト」
 - ・夏の天体観望会 7月31日(月) 参加:約30名
 - ・秋の天体観望会 10月8日(日) 参加:約35名
- ⑥公園探検&散策会
 - ・夏の散策会 7月30日(日) 参加:8名
 - ・秋の散策会 10月1日(日) 参加:15名
- ⑦FDS「DiscDogGame2017」
 - ・北海道ディスクスポーツ大会への協力
 - 5月7日 第1戦 札幌大会
 - 8月6日 第4戦 札幌大会
 - 9月3日 第5戦 札幌大会
 - 10月1日 ファイナル 札幌大会
- ⑧FDS「DiscDogSeminar2017」
 - ・北海道ディスクスポーツ普及とスキルアップ支援を目的とする FDSへの協力
- ⑨星観緑地音楽会
 - 9月16日(土) 参加:約400名
- ⑩わんちゃんと遊ぼう&散歩マナー教室
 - 10月15日(日) 参加:20頭
- ⑪AED講習会
 - 10月28日(土) 参加:15名
- ⑫剪定枝、伐採木の配布
 - 10月21日(土) 搬出数80台
 - 11月18日(土) 搬出数60台
- ⑬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20日(土) 参加:50名
- ⑭冬の星観緑地を楽しもう!
 - (自然観察と心で味わう冬の自然)
 - ・ネイチャーゲームセミナーへの協力
 - 2月3日(土) 参加:4名

・花市で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確保出来た。
 ・落葉の要望が多く、持ち運びがしやすいように小さな堆積場所を多めに用意し、利用者から喜ばれた。
 ・「さくら守り隊」は実際の活動を体験して頂き、入会して下さる方が増えている。
 ・花市や自主事業に参加する利用者はもとより来園されたお客さまから気軽に園芸相談をされ、花や緑の普及に微力ながら貢献できたと考える。
 ・バーベキュー広場利用者は今年も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地元愛好者の楽しみとなっており、技術やマナーのレベルが高く、アドバイスはコース管理に役立てている。
 ・夏まつりは近隣小学校の協力も得て、多くの子供達と保護者に楽しんでもらい利用者増に大きく寄与。
 ・夏の天体観望会は親子の参加が多く、星観緑地での天体観望の関心の高さが伺え「星観」の名に恥じぬ事業となっている。
 ・北海道ディスクスポーツ大会への協力を実施、緑地の有効利用が進んだ。
 ・星観緑地音楽会

A	B	C	D
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。今後もより多くの参加者獲得に向けて、より効果的な周知方法を検討していただきたい。			

⑮清涼飲料水販売

- ・自販機4台設置 うち2台冬期閉鎖

は好天に恵まれ予定通り実施できた。聴衆も増加し、地元
に根を下した事業となっている。

・伐採木の配布を2回に増し、混乱や事故もなく行われ、
ゴミ削減と有効活用でCO2の削減に寄与している。

・雪の花あかりは地域の子もたちと共に絵や雪像などを制作し、雪と灯りの景色は素晴らしく、参加者は皆大いにスノーキャンドル作りや雪と灯りのハーモニーを楽しんだが、初めて知った人も多く今後広報に工夫が必要だと感じた。

・ネイチャーゲームセミナーへの協力を初めて実施。冬場の有効活用として星観緑地の自然観察を楽しんで頂けた。

<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から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。生徒から高評価を頂き福祉や障がい者の教育に微力ながらもお手伝いが出来た。</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>			<p>A B C D</p>
<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195名) ②休憩所にアンケートBOX常設</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69%、小樽市内27%、その他4%</p> <p>Q2 利用頻度は？ 毎日10%、週1・2回16%、月1・2回15%、年数回48%、はじめて11%</p> <p>Q3 イベントの情報源は？ 町内回覧16%、広報14%、公園HP3%、掲示板28%、知人の紹介21%、その他18%</p> <p>Q4 イベントは？ 大変満足40% 満足43% 普通16% 不満1%</p> <p>Q5 公園管理状況は？ 大変満足32% 満足52% 普通16% 不満0%</p> <p>Q6 スタッフの対応は？ 大変満足48% 満足41% 普通11% 不満0%</p> <p>Q7 総合満足度は？ 大変満足39% 満足46% 普通14% 不満1%</p> <p>・総合的な満足度は86%、接遇に関する満足度は89%だった。</p>	<p>総合満足度は昨年比+4ポイント、接遇に関する満足度は昨年比-3ポイントであった。ともに水準以上を達成したが、接遇のマイナスが反省点である。今後も職員の接遇については満足することなく教育訓練を通じて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1%及び総合満足度の不満1%を解消するために分析、検討をおこない、次年度の改善に活かす。</p>	<p>総合満足度及び接遇に関する満足度はともに要求水準を満たしているが、現状に満足せず、改善しようとしている姿勢は評価できる。今後は不満と答える方を無くし、より高い満足度を利用者に与えられるよう努めてほしい。</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「クレーム・要望等記録簿」、業務日報に記載し、スタッフ内で情報共有を行い早急に処理できるものについては迅速に対応を行う。 月1回のスタッフミーティングの議題としても検討を行う。 重大な案件に関しては苦情処理報告書に記載し分析、対応策を社内で検討を行い、解決が困難な案件に関しては札幌市と協議をおこなう。</p>	<p>意見や要望に迅速に対応する事ができたと思う。今年度は多くの励ましなどの意見を頂き、大変感謝すると共に、より一層、スタッフ一丸となって利用者からの意見や要望に関して真摯に対応をしていく。</p>	

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)				
収入	19,893	20,004	111	自主事業による多くは、無料で色々な自主事業を展開しながらも、黒字を維持している。維持管理や自主事業の実績を積み上げることでお金をかけずに地域住民の皆様から支持が頂戴出来ている。市民との協働で進行している樹木(特に桜)の管理やタチアオイ、夏まつり、パークゴルフ大会、ほしみナイト等々益々地域密着型となってきた。来期は、もう少し多くの利益を上げ星観緑地に還元したい。			
指定管理業務収入	15,393	15,393	0				
指定管理費	14,846	14,846	0				
利用料金	0	0	0				
その他	547	547	0				
自主事業収入	4,500	4,611	111				
支出	19,893	19,711	▲ 182				
指定管理業務支出	15,074	14,941	▲ 133				
自主事業支出	4,819	4,770	▲ 49				
収入-支出	0	293	293				
次期繰越金		293	293				
法人税等			0				
純利益	0	0	0				

▽ 説明 今期は、地元小学生、地域住民との桜の苗70本の植栽等のため経費が若干増加し、次期繰越金は前期比で225千円の減となった。次期繰越金の一部はさくら守り隊などに寄付します。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持 ▼前期同様に堅調に経常利益が確保され経営能力の安定性は向上している。	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 ▼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>・施設の維持管理と緑地の運営は概ね計画通り良好に行われた。緑地内の巡回・清掃を3回/日とした効果として、犬の糞やごみなどの放置が少なくなり清潔感豊かな緑地と近隣住民から評価されている。</p> <p>・外部委託では、清掃はきめ細かな作業で、トイレの臭いの軽減に努力し効果が上がった。</p> <p>・ホームページの活用に改善すべき点あり、来期改善する。</p> <p>・市民アンケートでは、満足度において総合86%、接遇89%と昨年に引き続き高い評価を得ている。</p> <p>・自主事業は、園芸教室と緑のカーテンづくりは参加者が少なかったものの、結果と効果においては入場者の評価が非常に高かった。特筆すべきは、市民との協働事業として、『ふるさと星観の桜広場づくり』と銘打って記念植樹会を開催し桜の苗70本を地域のボランティア団体〔さくら守り隊〕と〔手稲北小学校6年生〕、〔指定管理者〕の総勢100名を超える参加者で行った。《将来子供たちが、未来の家族とともに故郷の桜を見に帰ってくる》といったストーリーが描かれ、桜の木の成長に大きな期待が寄せられている。</p> <p>・収支についてもイベントの規模拡大等により前期繰越金で賄う部分はあったものの、引き続き堅調である。</p>	<p>・ホームページの改善は出来るところから手を付ける。</p> <p>・星観緑地は工業団地との緩衝緑地として、自然林や人工の樹林帯が多く見られるが、密植による衰弱木や、老化、といった見て美しくないばかりか危険木候補の樹木、パークゴルフ場の芝へ悪影響を及ぼす樹木などがある。また、こぶ病、天狗巣病などの病気におかされたサクラなどが多数あるため、間伐や剪定、衰弱木の伐採などが必須と考えます。</p> <p>こぶ病に罹ったサクラは伐採・剪定が、天狗巣病のソメイヨシノは高さ10m程に伸びており病巣は高枝に多く剪定と若干の間伐が必要である。</p> <p>これら全部を一度に行うことは困難だが、まずはサクラと急を要するものから冬期間重点的に行う予定だ。危険でない範囲で〔さくら守り隊〕などとの協働も考えている。</p> <p>以上2点について来年度の最重点の取組と位置付けている。</p> <p>・その他管理運営、接遇、自主事業、収支等々今期以上の成果を目指しスタッフ一丸となって邁進する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>前年度に引き続き、利用者からの高い満足度を維持している点は評価する。より多くの参加者を獲得するためにも、効果的な広報活動について検討し、公園の魅力を広めてほしい。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>