

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		
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30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、策定した以下の基本方針に基づき良好な管理運営を行った。 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。 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、全スタッフ、情報の共有化と共通認識を持ち、組織的かつ効率的に維持管理業務、自主事業を実行する事により管理水準を満たし、計画に沿った管理運営を行った。 市民との協働、仕様の3倍もの清掃実施、落葉、刈草などの堆肥化に加え、当緑地以外の区内で発生する伐採木の市民配布、照明灯のLED化など環境負荷の軽減の実績を挙げた。	<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> 基本方針に基づき管理がなされた。管理水準十分満たしており、適切に取り組んでいたと評価する。	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

- ・伐採木、剪定枝等の無料配布
- ・緑地内照明灯のLED化を実施
- ・落葉の堆肥化を実施および無料配布
- ・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走行を実施
- ・あき缶、ペットボトルなど、資源ゴミの分別を行い、無料回収の業者に処分依頼している。
- ・極力グリーン購入ガイドラインに規定するグリーン物品を使用

▽ 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)

▼統括責任者、所長、副所長、清掃等委託業者スタッフの配置。広報、事務、会計などへの本社機能の活用と、緊急時や気象などの状況に合わせたサポートスタッフ及び協力会社、本社専門技能集団など出張作業者の起動が、円滑に行われた。

▼研修計画に則りスタッフ研修とフォローアップを実施

▼毎月のスタッフミーティング、毎日の朝礼時TBMの実施

上記により、施設・植物の状況把握、危険箇所、苦情、要望などへの対応等々の情報共有をはかり、スタッフによる対応の違いをなくした。

毎月、接遇研修を行う事によりスタッフの意識向上、スキルアップする事で平等な公園運営にあたった。

利用者へ積極的に挨拶を実行し、各スタッフが多くの利用者と顔見知りとなり、市民と指定管理者との距離感が縮小し、不公平感などの生じにくい環境が実現出来た。

市民、指定管理者両者が気軽に話の出来る雰囲気醸成され、利用者からの要望やクレームの発生がほとんどない。

伐採木などを年2回無料配布する事でゴミの削減、環境へ配慮した取組をした。

緑地内の照明灯をLED化と共に季節ごとの日の出、日の入時間を考慮し、点灯時間を調整して節電に努めた。落葉の無料配布や堆肥化でゴミの削減と、肥料として現場での有効利用を実現した。

社長や本社のメンバーを加えての毎月のスタッフミーティングや社員研修の効果で、維持管理や利用者対応の平準化、利用者との親密性の向上に加え、苦情が激減。更に地域住民との関係が良好化し、利用者に星観緑地が自分たちの場所との意識の芽生えが感じられる。

毎月の研修や、利用者への積極的な声掛けにより、公園の平等利用が確保されていたと評価する。

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。

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むとともに、利用者とコミュニケーションをとることで利用者目線の運営に努めることができていたと評価する。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼ 1日の巡視を3回以上実施し迷惑行為、危険行為を未然に防ぐ努力をした。また、大雨、強風等の場合は巡視の回数を増やし、倒木や折れ枝等を早期発見するように迅速な対応を行っている。
- ▼ 清掃は、毎日実施し、特にトイレ清掃には「札幌一きれいな公園トイレ」を目標として力を入れ、清潔で快適な星観緑地を目指し努力した。
- ▼ 冬期間以外閉鎖していた管理棟休憩所のトイレを開放しトイレトーパーを備え、利便性を良くした。
- ▼ 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質を向上させている。
- ▼ 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。
- ▼ 刈り草の目立つ所は回数に関係なく集草し処理するように心掛けた。
- ▼ 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。

巡回回数を多くする事で迷惑行為、危険行為、火器使用を早期発見し、中止要請、注意、指導を行う事により快適で安全な緑地利用が出来る環境を心掛けた。また、利用者には不快感を与えないように清掃を毎日する事で緑地の美化に努め快適性の維持向上ができた。地域住民との協働による桜などの管理により、経費の削減と、住民の「星観緑地愛」が醸成されつつある。

安全に配慮し、適切な対応をしていたと評価する。

▽ 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、就労支援を行う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、現場での指示・立会履行確認及び受託者からの報告書、写真等でも業務の完了を確認した。

第三者への委託業務は市内の業者、NPO団体の区内作業所等に委託し、ささやかながら地域経済や就労支援など福祉の増進にも寄与し、計画書通りに実施出来た。

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 3月12日(火)	・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
<協議会メンバー>	
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 株式会社 市川造園	

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。

協議内容は、今後の維持管理や事業運営の参考にさせていただきたい。今後とも、管理水準向上のため継続すること。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼ 本社総務部員2名と統括責任者、所長(不在時は副所長)4名体制で、現金の取り扱い、資金管理を行っており、毎月会計事務所による監査を受けている。資金の管理については、指定管理会計と自主事業会計を別口座で、現金の適正管理については金銭取り扱い規定に基づき、いずれも問題なく執り行われている。

札幌市の監査には誠実に対応し、指摘事項は速やかに改善を行った。不祥事などは発生していない。

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。 ▼ 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ている。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 維持管理業務に関する記録・帳簿等は、(株)市川造園と星観緑地管理事務所に整備、保管している。 ▼ 休憩所に常設してあるアンケートBOXや自主事業(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、全スタッフが情報を共有し業務改善に反映させている。 ▼ 維持管理業務、自主事業等の報告書は滞りなく提出している。 ▼ 札幌市からの検査、確認、要望等には適切に対応している ▼ 前年度、指定管理者が自己評価した内容や札幌市の業務評価の結果を休憩所に掲示した。 	<p>苦情ゼロを達成。建設的な要望や意見などは、朝礼、スタッフミーティング等による情報共有がおこなわれ緊急性を要する件や容易な案件については迅速に対応出来た。</p> <p>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レベル向上に寄与した。</p>	<p>マニュアル作成や日々の対応の結果、苦情が確実に減っていることに関して評価する。今後もしっかり情報共有をし、迅速な対応を心掛けてほしい。</p> <p>適正に取り組んでいた。今後も利用者の意見に耳を傾け、要望には適切に対応していただきたい。</p>								
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<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>法令を遵守し、所定休日出勤手当の法定率を上回る割増や最低賃金を上回る賃金の支給と、本来支給予定の無い決算手当の支給など、給与面での厚遇化で、作業員等のモチベーションアップを図ることで、日々の管理業務の効率アップや利用者対応の質の向上に間接的に繋がっている。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1246 1200 1294 1234">A</td> <td data-bbox="1294 1200 1342 1234">B</td> <td data-bbox="1342 1200 1390 1234">C</td> <td data-bbox="1390 1200 1445 1234">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1246 1234 1445 1384">法令を遵守し、管理業務の効率を考え、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、管理業務の効率を考え、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、管理業務の効率を考え、適切に取り組んでいたと評価する。											

(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
			<ul style="list-style-type: none"> ▼ 利用者の安全確保については、朝礼等で各業務を実施する際、安全意識を高め周知徹底することにより確保している。 ▼ 1日3回の巡回を実施し、都市公園法及び札幌市都市公園条例等に禁止されている行為が行われている場合には適切な注意、指導を行うことで利用者の安全を確保している。 ▼ 巡回時に発見された問題点等は日報、チェックシートに記載し早期改善に努めた。 ▼ 利用者の利用動向を把握し、利用者が集中する土・日・祝日及びイベント開催日等は状況に応じた作業計画を策定する等の配慮をしている。 ▼ 管理事務所に応急手当に必要な救急箱やAEDを常設している。 ▼ 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。 ▼ 業務時間中は管理事務所不在時でも連絡が取れるように電話は転送する事で対応している。 ▼ 損害賠償保険は仕様に適合したものに加入し、自主事業等のイベントにも必要に応じて保険に加入している。
<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"> ▼ 札幌市公共建築物シックハウス対策指針に則り、清掃作業は揮発性有機化合物等を含むワックス、芳香剤・消臭剤等の薬剤や日用品は使用しない。 ▼ 清掃・草刈作業等は計画回数以上に実施。 ▼ 緑地内から発生したゴミは分別収集して処分し、落葉は堆肥化、枝・伐採木は無料配布をして、ゴミの経費削減に努めている。 ▼ 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。 ▼ 遊具施設は第三者委託により春と夏の2回点検を実施し、破損箇所が発見され次第、修繕又は交換を行っている。 ▼ 札幌市から貸与された備品は定期点検及び整備を行い、不具合の生じた備品は速やかに修理を行っている。 ▼ 星流橋は冬期間も利用頻度多いため定期的に除雪作業を実施している。 ▼ 冬期間の施設保全のため四阿の雪下しを12月から3月の期間、月に1～2回実施している。 	<p>清掃・草刈作業は計画回数以上に実行する事が出来た。落葉の堆肥化、枝・伐採木の無料配布等の取組みを行い経費の削減が出来た。</p> <p>仕様書にうたわれない、星流橋の除雪や、四阿の雪下し(1～2回/月)を行い、市民の利便性の確保と施設保全につとめている。</p>	<p>利用者のための利便性を考え、計画以上の維持管理業務を行うことができていた。施設及び設備の維持管理は適正に行われていた。</p>	

	<p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 予防、未然防止の対応策として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て処置を施した。また、台風等の異常気象時及び地震災害時には巡視の回数を増やし札幌市と連絡を取り合って、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、11月に手稲消防署職員による防災についての説明とAED講習会を実施した。 ▼ 管理事務所にAEDを設置している。 	<p>9月に地震や台風等の災害があったが札幌市と連携を取り合いながら一時的に駐車場を閉鎖したり、緑地内の通行を遠慮してもらうなどの処置を取った事で二次災害を起こさず対処することができた。</p> <p>台風による倒木処理等も作業員、燃料等不足の中、復旧準備の早期着手等が奏功し順調に復旧する事ができた。</p>	<p>急な災害時にも臨機応変に対応することで、二次災害を起こすことなく、適切に対応していたと評価する。</p>				
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 高等支援学校の学習機会提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 札幌稲穂高等支援学校による緑地内清掃作業等の体験実習を受入れた。 ▼ 小樽高等支援学校による緑地内清掃作業等の体験実習を受入れた。 <p>▽ 市民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・植栽等の指導支援。 ▼ 「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。タチアオイの育苗、植栽、除草、パークゴルフ場の飾花の支援。 ▼ 「ほしみ緑地夏まつり」 子供たちや地域住民の交流の場として提供。 <p>▽ 近隣教育施設と連携及び交流の支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 星置児童会館で雪像の製作を行い、冬期間の遊びと交流の場を子供たちに提供。 	<p>高等支援学校の生徒たちに集草、落葉清掃、枝拾い等の作業実習の場を提供し、支援学校や生徒からは充実した実習になったと感謝された。</p> <p>各ボランティア団体とも精力的に活動を行い樹木の維持管理、緑地内の飾花等に援助して頂いている。</p> <p>夏祭りは地域の子供たちに大変楽しみにして頂いているイベントです。</p> <p>児童会館に雪まつり時期にボランティア活動のひとつとして、雪像づくりを行い、子供たちに喜んで頂いている。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>教育機関やボランティア団体と連携し、積極的に公園を学習や市民活動の場として活用したことを評価する。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<p>▽ 園芸に関する相談や学習機会の提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 園芸店の出店にて園芸に関する相談を随時受付。 ▼ 夏と秋に自然散策会を開催。 ▼ 種まき講習会やハンギングバスケットづくり等の「園芸教室」を実施 <p>▼市民参加によるゴーヤの日(5/8)に播種したゴーヤ等で緑のカーテンづくりに取り組み、収穫したゴーヤなどを配布している。</p>	<p>園芸店や園芸教室など行う事により「花の発信基地」としての役割を果たす事が出来た。自然散策会は星観緑地の植物の多さが確認でき、参加者から好評を得ている。</p>
<p>▽ マナーに関する相談や学習機会の提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 「わんちゃんと遊ぼう&お散歩マナー教室」ドクトレーナーの指導のもとマナー啓発に向けた取組を実施 	<p>飼い犬と遊びながら飼い主の方から躰などの悩み相談や散歩のマナーなどを学んで貰った。結果として、参加者から、他の犬好きの緑地利用者に広がり、放置排泄物等が激減し、散歩などのマナーも向上している。</p>
<p>▽ 公園利用促進事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 「バーベキューコーナー」の開設 お花見シーズン限定で5月の土日のみ桜の花見をしながら食事をして頂くバーベキューセットを貸出。 ▼ 「ほしみナイト」 夏と秋に青少年科学館より移動天文台車を呼び、星の観望会を行う事で星のキレイな場所「星観緑地」を認識してもらうこと、夜の公園利用を促進。 	<p>星観緑地を色々な利用方法を提案、特に星の観望会は、すっかり人気のイベントになるなど、利用の促進につながっている。</p>
<p>▽ 環境保全意識に関する有効資源の提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 秋に「剪定枝・伐採木の無料配布」を2回実施して枝や幹の有効利用、ゴミの削減を行っている。 	<p>毎年、利用者から好評を頂いている。星観緑地だけではなく、手稲区内から出た伐採木等を無料配布する事で投棄料などの経費削減にも協力出来ている。</p>

<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="379 197 975 371"> <thead> <tr> <th></th> <th>H28実績</th> <th>H29実績</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>イベント</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>学校行事</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取り消し0件、減免2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。 ▼ ホームページ、広報さっぽろ、園内掲示板、町内会の回覧板、小学校、児童会館、まちづくりセンター掲示板、JRの掲示板などによる広報活動を実施。 		H28実績	H29実績	H30実績	イベント	7	8	6	学校行事	3	5	9	その他	3	1	5	<p>星観緑地の自然を利用した学校行事が多くおこなわれるようになった。その他にアマチュアカメラマンによる写真撮影も毎年行われるようになった。これからも景観を損なわないように、毎日の清掃を実施し、特にトイレ等はいつも清潔にするように心掛ける。</p>	<table border="1" data-bbox="1257 159 1449 192"> <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>今後も利用促進のため、緑地内の景観を損なうことのないよう、しっかりと維持管理に努めること。</p>	A	B	C	D				
	H28実績	H29実績	H30実績																								
イベント	7	8	6																								
学校行事	3	5	9																								
その他	3	1	5																								
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、町内会回覧板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版 ・まちづくりセンター、JR駅等での掲示 ・近隣小学校、児童会館等への告知、 ・地元の町内会行事等に積極的に参加や協力 <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町内会、まちづくりセンター、小学校、児童会館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" data-bbox="1257 719 1449 752"> <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>ホームページの更新等を適宜実施し、最新の情報を市民に提供するよう努めていたと評価する。</p>	A	B	C	D																				
A	B	C	D																								
<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」 5月3日～6月30日 総売上400万円 ② 園芸教室 <ul style="list-style-type: none"> ・種まき教室 5月8日(火) 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17日(日) 参加者6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(火) 10名参加 ・ゴーヤの苗植え 6月17日(日) 6名参加 ④ 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20日(日) 35名参加 ・種とり・種まき 6月24日(土) 30名参加 ・剪定、伐採 12月1日(土) 32名参加 ・剪定、伐採 2月23日(土) 32名参加 ⑤ 落葉の堆肥化 	<p>・「ほしみ花市」は最も人気の事業である。お客さまに園芸相談など気軽に聞けるようスタッフ一同心掛ける事が出来たと思う。「さくら守り隊」の隊員の方々には意欲的に取り組んで頂き、樹木管理の援助となっている。その他、緑地内の気付いた点などもその都度知らせて頂くなどの協力もあり、市民との良好な協働が進んでいる。</p>	<table border="1" data-bbox="1257 1200 1449 1234"> <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>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。市民と連携をとれている点も評価ができる。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。</p>	A	B	C	D																					
A	B	C	D																								

▼ 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)

・5月3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5日～5月27日の土日(計8日間) 29セット利用

③ パークゴルフ大会「ほしみカップ」

・春の大会 6月23日(土) 45名参加

・秋の大会 9月29日(土) 42名参加

④ 夏まつり(子ども花火大会・ミニ縁日)

・7月27日(金) 約500名参加

⑤ 天体観望会「ほしみナイト」

・夏の天体観望会 8月6日(月) 約70名参加

・秋の天体観望会 10月7日(日) 10名参加

⑥ 公園探検&散策会

・夏の散策会 7月30日(日) 14名参加

⑦ FDS「DiscDogGame2018」

・北海道ディスクスポーツ大会への協力

5月6日(日) 第1戦 札幌大会

9月2日(日) 第4戦 札幌大会

⑧ わんちゃんと遊ぼう&散歩マナー教室

10月14日(日) 参加:10頭

⑨ AED講習会

11月17日(土) 参加:15名

⑩ 剪定枝、伐採木の配布

10月20日(土) 搬出台数80台

11月17日(土) 搬出台数60台

⑪ 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19日(土) 参加:35名

⑫ 清涼飲料水販売

・自販機3台設置

・「バーベキュー広場」利用者は微増ながら利用者数が伸びず事が出来た。問合せは多く寄せられているので来年度も告知方法を検討し、集客数を増やす努力をしていきたい。

・「パークゴルフ大会」は常連の方が多いが毎年楽しみにして頂いている。参加する方はみなさん、プレーやマナーのレベルが高く、管理に役立つ事を色々アドバイスして頂いている。

・「夏祭り」は近隣の子供たちに楽しみにして頂いており、花火大会時も多く参加があった。

・「夏の天体観望会」は約70名の参加があり「星のきれいな星観緑地」の認知度の向上が伺える。

・「夏の散策会」は子供の参加があり夏休みの自由研究の参考にして頂いている。

・「北海道ディスクスポーツ大会」を実施協力。緑地の利用促進にも寄与。

・「散歩マナー教室」は近隣のドックトレーナーを講師に招き、好評を得ている。犬の飼い主同志のコミュニケーションによりマナー向上につながっている。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

▼ 第三者委託業務は市内企業に発注した。

▼ 札幌稲穂高等支援学校・小樽高等支援学校から職業訓練を受け入れている。

▼ 就労支援事業を行っているNPO法人労働者協働組合の札幌手稲地域福祉事業所に清掃業務等を委託している。

札幌稲穂高等支援学校、小樽高等支援学校の実習として緑地内、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「大変だったがとても楽しかった。」と、有意義な学習をしていただいた。

札幌市内の業者を活用し、学校の実習に協力し、就労支援にも取り組んでいることは評価できる。

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（イベント参加者のうち、回答数195名） ・休憩所にアンケートBOX常設 	<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する事が出来た。今後も職員の接遇については現状に満足することなく教育訓練や各職員の自助努力を通じてスキルアップをはかり取組んでいく。</p> <p>イベントの大変不満1%、不満1%を解消するために分析、検討をおこない、次年度からの指定管理業務に活かす。</p>		<p>前年度と比較すると、総合満足度は低くなっているが、接遇に関する満足度は高くなっている。総合維持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。今後はアンケートで不満と答える方を無くし、より高い満足度を利用者にと与えられるよう努めていただきたい。</p>	
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント参加者へのアンケート結果 Q1 住まいは？ 手稲区内72%、小樽市内22%、その他6% Q2 利用頻度は？ 毎日11%、週1・2回17%、月1・2回22%、年数回38%、はじめて12% Q3 イベントの情報源は？ 町内回覧11%、広報さつぼろ15%、公園HP10%、掲示板33%、知人の紹介22%、JR星置駅4%、その他5% Q4 イベントは？ 大変満足40% 満足36% 普通22% 不満1% 大変不満1% Q5 公園管理状況は？ 大変満足32% 満足44% 普通24% 不満0% Q6 スタッフの対応は？ 大変満足54% 満足38% 普通8% 不満0% Q7 総合満足度は？ 大変満足35% 満足43% 普通22% 不満0% <p>・結果、総合満足度は77.7%、接遇に関する満足度は92.6%だった。</p>				
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処理できるものについては迅速に対応をおこなう。</p> <p>月1回のスタッフミーティングの議題としても取上げ、検討をおこなう。</p> <p>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>				

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	30年度計画	30年度決算	差(決算-計画)				
収入	19,939	19,770	▲ 169	異常気象や大地震の影響が少なからずあつたにもかかわらず花市をはじめとする、自主事業の収益や市民協働による維持管理作業の費用の削減で少額ではあるが利益の還元が出来るまでにこぎつけたことは評価できる。協力して下さった近隣住民や、土木センターのスタッフなど市やその他の関係者に深く感謝したい。			
指定管理業務収入	15,139	15,139	0				
指定管理費	14,846	14,846	0				
利用料金	0	0	0				
その他	293	293	0				
自主事業収入	4,800	4,631	▲ 169				
支出	19,755	19,303	▲ 452				
指定管理業務支出	14,955	14,743	▲ 212				
自主事業支出	4,800	4,560	▲ 240				
収入-支出	184	467	283				
利益還元	184	467	283				
法人税等			0				
純利益	0	0	0				

▽ 説明 指定管理、自主事業両会計で46.7万円の利益、さくら守り隊30万と次期指定管理会計へ16.7万の還元が出来た。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持	適	不適
▼当社の財務状況などは、堅調だった昨年度に増して、経常利益が確保される高い収益性、経営状況の活況が続いており、ますます経営能力、その安定性が向上している。		
▼各条例の規定に則り、すべて適切に対応した。 ▼協定に関する契約(第三者への委託、物品の調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手とする契約を行わなかった。		

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>施設の維持管理、自主事業とも「無事故無災害」、「クレームゼロ」の達成、巡回・清掃の高頻度化、市民協働の活性、活発な自主事業の展開等で最終年度にも利益の還元が実現出来、まずまずの結果と言えることを良しとした。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・次年度より「ほしみらいパートナーズ」(市川造園他1社)として新たに管理、運営をして行く上で以下を重点取組み項目に掲げる。 ・病気の桜や不健康な樹木の健全化に取り組み、緑の質の向上に努める。 ・維持管理及びイベント企画等、すべての業務において利用者の安全を第一とした、平等で快適なサービスの提供に努める。 ・日常業務において常に効率的な運営、植物残渣の有効利用や排出ガスの削減等地球温暖化防止対策の実施を行う。 ・星観緑地の桜の維持管理を地元町内会と協働で行う目的で結成した「さくら守り隊」の活動を積極的に支援し活動の輪の拡大に努める。 ・広報活動はホームページ、掲示板、町内会回覧や関係筋への告知・お願い等の充実をはかり公園利用の促進に努める。 ・その他管理運営、接遇、自主事業、利用者満足度、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円滑な業務を推進する。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>利用者の意見に耳を傾け、利用者の満足度を高く維持している点は評価する。今後もより多くの参加者を獲得するため、効果的な広報活動について検討し、公園の魅力を広めて、利用者の要望や意見には適切に対応してほしい。</p>	<p>上記の所管局評価を参照してください。</p>