

札幌市都市公園指定管理者業務仕様書（その２）

星観緑地

1 目的

札幌市公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する条例第 8 条第 2 項の 1 及び札幌市公の施設に係る指定管理者の指定に関する事務処理要綱第 8 第 2 項の 1 規定のとおり、業務の具体的内容等、管理業務の詳細を定める。

2 内容

次ページ以降、指定管理者が提出した管理業務の計画書（以下、「計画書」という。）を以って、札幌市都市公園指定管理者業務仕様書（その 2）（以下、「仕様書（その 2）」という。）とする。

3 留意事項

- (1) 計画書本文における「～します。」及び「～に努めます。」等、計画としての内容については、「～する。」及び「～に努める。」等と読み替えるものとする。
- (2) 業務仕様書（その 2）に記載のあるもので、「札幌市都市公園指定管理者業務仕様書」及び「各都市公園維持管理業務特記仕様書」の内容と異なる業務を行う場合は、軽微なものを除き事前に札幌市と協議の上実施すること。
- (3) なお、計画書において、実施不可能な提案及びその他仕様書（その 2）として、不相当と思われる記載内容は削除している。

管理業務の計画書

第 6 公募「星観緑地」



ほしみらいパートナーズ



「花の発信基地」

目 次

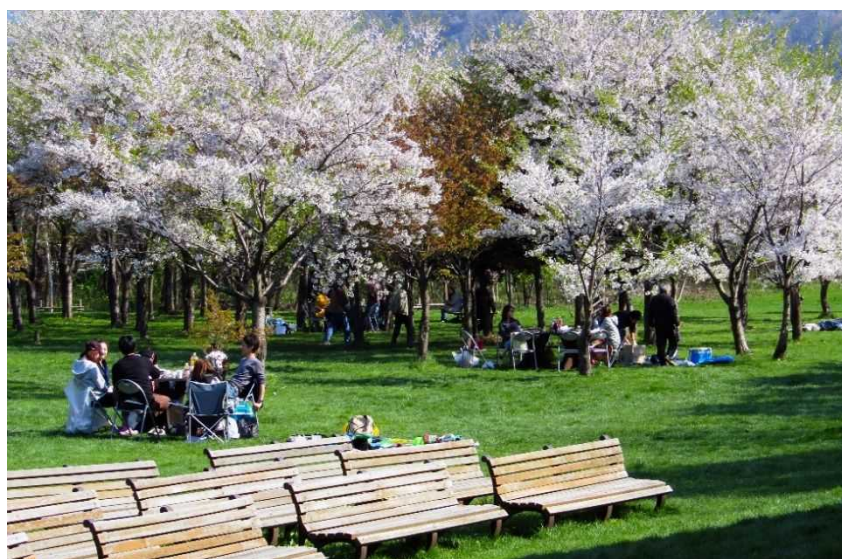
1. 統括的事項に関する取組	
(1) 管理運営業務の基本方針、事業目標	・・・ 2
(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組	・・・ 9
(3) 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方等	・・・ 11
2. 統括管理業務の実施内容	
(1) 管理運営組織の確立	・・・ 13
(2) 管理水準の維持向上に向けた取組	・・・ 22
(3) 第三者に対する委託の方針	・・・ 24
(4) 札幌市及び関係機関との連絡調整	・・・ 26
(5) 財務	・・・ 30
(6) 苦情対応	・・・ 32
(7) 記録、モニタリング、報告、評価	・・・ 34
3. 施設、設備の維持管理に関する業務の実施内容	
(1) 維持管理業務計画	・・・ 40
(2) 仕様書との差異	・・・ 59
(3) 防災業務計画	・・・ 62
4. 事業の計画及び実施に関する業務内容	
(1) 星観緑地の特性に応じた取組	・・・ 67
(2) 都市公園の利用促進に関する取組と実施計画	・・・ 67
(3) 自主事業への取組	・・・ 68
(4) マナー啓発に関する業務と実施計画	・・・ 86
5. その他管理業務に付随する業務	
(1) 広報業務	・・・ 88
(2) 市民との協働	
6. 類似事業の実績について	
(1) 類似業務の実績	・・・ 90
(2) 主な地域活性化・街づくり活動(事業)	・・・ 91
7. 札幌市内の企業等の活用について	・・・ 92
8. その他	
(1) 地域の福祉施設との連携	・・・ 93
(2) 管理雲梯に関する提案	・・・ 93

1. 総括的事項に関する取組

(1) 管理運営業務の基本方針・事業目標

＊星観緑地

星観緑地は、市域の最北西、手稲区星置に位置し小樽市と境を接する緩衝緑地の役割を担った公園です。サケが遡上する星置川や河畔林の豊かな自然と、二十数種1,000本を超える桜で彩られる花見広場、桜モール、桜花園などと、タチアオイ約1,000本と水仙2,000球が咲き誇る花広場など、園内では春から秋にかけて様々な花を楽しむことができます。また、サッカーゴールが設置された自由広場や、難易度の高いコースが人気の無料パークゴルフ場(9ホール)、歩くスキーコースなどの運動施設を有し、子どもからお年寄りまで一年を通して幅広く利用され、親しまれています。



写真左上から時計回り)「花広場・園路・藤棚・花見広場・パークゴルフ場・歩くスキーコース」

1) 基本方針

ほしみらいパートナーズ(以下当グループと表記します)の代表団体である(株)市川造園は、平成19年度より札幌市の指定管理者として星観緑地の管理運営を行って参りました。運営に当たっては仕様書に基づいた適切な管理に加え、市民や利用者の要望に真摯に応え運営してきた実績を持ち、星観緑地を管理するにあたり経験と知識を十分に養成してきたと考えております。この実績と経験に加え、豊富な福祉サービスの実績とノウハウを誇る「NPO法人ワーカーズコープ」の「福祉の視点」を取り入れ、「子どもや老人、障がい者」等の利用増も目標のひとつに、次の指定管理期間において「施設の設置目的を十分に理解した運営」、「サービス水準の維持向上と安定的かつ継続的なサービスの提供」、「利用者、地域住民のニーズの把握」、「効率的な管理運営」を着実に実施する為に、以下の基本方針に沿って札幌市民の大切な公園の管理運営に努めて参ります。

《市川造園のプロフィール》

札幌市並びに道内各地の公園造成工事(表彰10回)、都市公園の維持管理業務、都市公園指定管理者(星観緑地)、民間会社・一般家庭の庭園造成工事並びに維持管理等を行っております。またガーデニングの技法を他社に先駆け開発し、札幌造園協会主催のガーデニングコンクールへの出展(第5回優勝)、四季折々のガーデニング教室の開催、直営園芸店等においてその普及に努めて参りました。教育施設の緑化にも取り組み、平岡小学校をはじめ市内4学校のビオトープの提案が採用され施工に至りました。さらに、大通公園花壇コンクールでは立体花壇の高い技術をもって、特別賞(3年連続市長賞)3回をはじめ多くの受賞歴等、各分野において活躍しております。

また、星観緑地の指定管理者を3期12年間にわたり務めております。以下にその間の成果を紹介いたします。

《星観緑地に於ける指定管理者としての主な成果》

- ①地域住民と協働運営の実施、利用者の立場に立った丁寧な維持管理作業、各種自主事業の積極的な展開により、緑地の知名度アップに努め公園利用者を大幅に増加させました。



②星観緑地のシンボル花木である桜の維持管理を目的として、平成 23 年に地元町内会や利用者等で「さくら守り隊」(隊員数現在 72 名)を結成し、市民と協働で持管理を行っています。活動内容は、総会、親睦会、種取り、育苗、植樹、剪定・間伐、技術講習会等を年 7~8 回程度実施し成果を上げています。特に昨年は手稲北小の児童と一緒に 100 人を超える参加者で「ふるさと星観のさくら広場づくり」事業を行い、70 本の桜を植栽し、今春ささやかながらその大多数に開花を確認出来ました。



③平成 19 年より緑地のシンボル花であるタチアオイの育苗・管理をする市民ボランティア「タチアオイの会」との連携で花広場の花の群落作りに取り組み見事な花の風景を創出しました。



④環境に配慮した取り組みの一つとして園内の照明灯や星流橋の欄干の蛍光管をLEDに交換し節電に努めた結果、光熱費使用量の削減に著しい効果が得られました。札幌市の「評価シート」でもその成果に高い評価を頂きました。



⑤12 年間にわたる「ほしみ花市」が地域に定着し開催時期には園内に華やかさと賑わいをもたらし、園芸相談や園芸教室、「さくら守り隊」「タチアオイの会」の活動などとあいまって地域の園芸文化の興隆と花を介した街づくりに貢献しております。

写真) 上・手稲北小児童と植栽

中・今年早くも開花

下・パークゴルフ場ハンギング

⑥緑地の管理業務において、障がい者や高齢者の就労を積極的に支援しております。特に清掃業務などを就労支援事業者に委託するなど、働く場の提供を積極的に行い、障がい者などの自立を支援しております

⑦地元、特に星置地区では町内会などとの盛んな交流を行い、お互いのイベントなどで助け合いの出来る良好な関係が構築出来ました。

《特定非営利活動法人ワーカーズコープのプロフィール》

私たちワーカーズコープは「協同労働の協同組合」です。

私たちワーカーズコープは3つの協同

「働く者どうしの協同」「利用者・家族との協同」「地域との協同」をいつも心がけています。※「協同」：心を合わせ、力を合わせ、助け合って働くこと（広辞苑）

この3つの協同を元に、全国で様々な事業に従事しています。

子育て関連事業、高齢者・障がい者関連事業、自立支援・コミュニティ就労支援、建物総合管理事業、食・農・環境事業等々、多岐に亘る取り組みを行っています。

札幌では、指定管理者として、

「いつまでも元気で、安心して暮らせるまちづくり」を目指し、地区センター・コミュニティセンター・区民センター・老人福祉センター7箇所札幌市からの受託業務として、子育てサロン2箇所、中央区の「まちなかキッズサロン～おおどりんこ」の運営、生活保護受給者支援を目的とした「就労ボランティア体験事業」の運営など、様々な活動を実施しています。

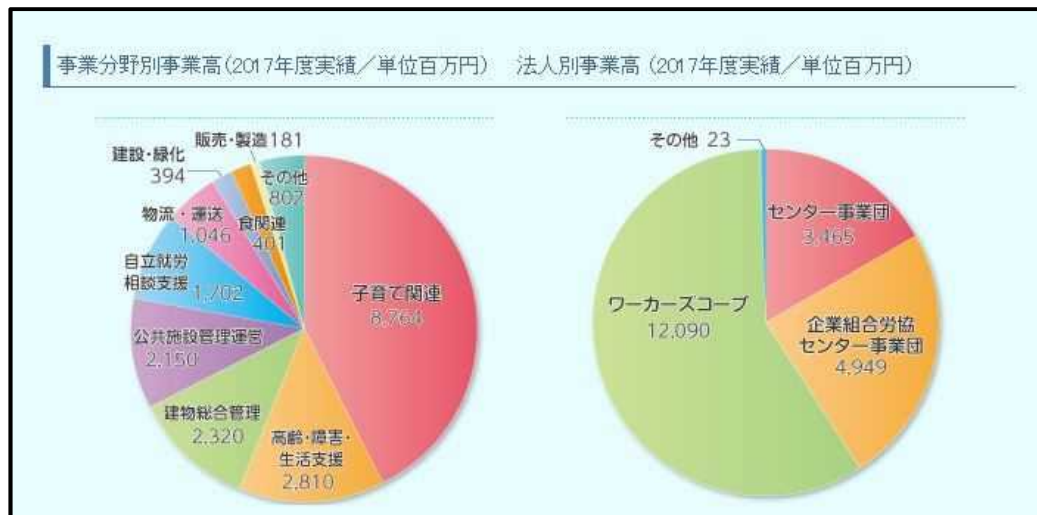
平成29年度の建設緑化関連事業としては、

- ・札幌では、東区の公園清掃業務、星観緑地の清掃業務、
- ・東京の板橋区、葛飾区、文京区などでの屋外清掃・緑化事業
- ・川崎市のフットサル場、公園トイレの清掃、公園管理業務
- ・兵庫県但馬市の「Next Green 但馬」での林業への取組
- ・香川県での病院の建物管理の一環として構内の緑化事業

などに取り組んでおります。

星観緑地の管理・運営を通じ、市川造園との協同により、緑を中心としたまちづくりや生活保護受給者や障がい者、高齢者などの生活弱者への支援をさらに強化していきたいと考えています。

【資料】



《管理運営にあたっての5つの基本方針》

【基本方針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ます。

【基本方針②】

花と緑との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、更に地域や家庭が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います。

【基本方針③】

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ます。

【基本方針④】

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します。

【基本方針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います。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ます。



2) 事業目標

緩衝緑地として造成された星観緑地の特性・立地条件や地域性を十分考慮し、先に述べた「管理運営の5つの基本方針」に沿い、当緑地を12年間指定管理者として管理・養成してきたノウハウを積極的に活用し、以下の事業目標の達成に取り組みます。

I 「地域住民のホームパーク」として、安らぎと、憩いに満ちた楽しい空間の創造

これまで公園・緑地や庭園などの維持管理業務で培った技術・経験を活かし、市民との協働によって病気の桜や密植による不健康な樹木の健全化に取り組み、植物それぞれの特性に応じた管理を行います。

桜と緑地内の花々が花見の名所となるべく積極的な管理、星置川などの水辺空間や緩衝樹林帯などの豊かな自然との調和がとれた潤いのある緑地景観の醸成を目指します。また、維持管理業務及びイベント企画等、全ての業務において利用者の安全を第一とした、快適なサービスの提供に努めます。

II 「花の発信基地」機能の強化

長年培ってきた花に関するノウハウと地域の市民やボランティアとの協働によって「花広場」で咲く花の量と開花期間を5年間で2倍に増やす《開花倍増計画》を推進します。前期4年間に試行した4回の育苗試験の結果を踏まえ、花の種類を現在のタチアオイとスイセンに、シュウメイギク、ヒメヒマワリなどの宿根草を加え、利用者やボランティア団体との協働で、育苗から植栽・管理を行い、毎年春から秋まで花の満ち溢れた潤いのある空間の創出を低予算で実現します。また、協働作業で育てた花苗や種等を地域や家庭に配布するなど、星観緑地を「花の発信拠点」と位置付け管理運営を行います。



Ⅲ 市民との協働事業の積極的な実施



各種イベント(桜や樹木の手入れ、花壇の造成、花の苗作り、星置川での手稲さと川探検隊・カコタムの支援など)を市民との協働で実施し、人々の触れ合いの輪が広がる「**地域コミュニティの活動拠点**」となるよう目指します。

特に地元の町内会と、星観緑地の目玉である桜(現在病気が進行中)の維持管理などを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が大きく広がるように努めます。結成7年を経過した【**さくら守り隊**】は、地元町内などに徐々に浸透した結果会員も年々増加し現在は70人を超える規模になりました。今後、地元の学校、企業などにも呼びかけを行い市民や【**さくら守り隊**】との協働をさらに発展させ、活動の輪の拡大と充実に努めます。



Ⅳ 公園を利用した『すこやか健康づくり』と地域コミュニティの醸成

誰もが日常生活の中で効果的な健康づくりの機会を得られるように緑地の特性を活かした健康活動プログラムの実施を行い、個人の健康とともに健康づくりを介した地域コミュニティの醸成を図ります。実施に当たっては、公園施設関係者、地域コミュニティと連携して、パークゴルフ大会の開催やウォーキングコースの設置など健康街づくりネットワークづくりを推進し健康活動を支援するシステムを構築します。

又、健康運動プログラムの開発、健康活動指導者の育成や活動の支援を行います。



Ⅴ 環境対策に取り組み排出ガスの削減・公園管理の効率化による経費削減

管理業務の遂行に当たっては、環境に配慮した【**環境保全プログラム**】を作成しスタッフ全員が認識を共有し、日常的な節約運動の推進と電動作業機械の導入などで全ての作業において環境負荷の軽減に努めます。排出ガスの削減目標10%達成に努めてまいります。又、実施に当たっては【**環境保全プログラム**】に則り日常業務に於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います。

(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

公園施設は「公共の福祉増進」を目的に設置されたものであります。したがって、その運営にあたっては利用者に満足を与えることは当然ですが、最も重要なことは「平等」・「公平」で不快感のない「快適」な管理運営を提供することと考えます。

1) 平等利用確保の方針

- ① 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、笑顔でやさし心温まる緑地を目指します。
- ② 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ります。
- ③ 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ります。
- ④ 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ます。
- ⑤ 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します。

2) 平等利用の取組項目

① 平等利用確保の為に責任者を設置

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ます。又、施設面での不都合個所の点検、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ります。

② 障がい者・高齢者・幼児等の「利用機会」の確保と「利用機能」の向上

ア) 施設面（園路・芝生等）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、改修をタイムリー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ます。

イ) 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ます。

ウ) 福祉施設や福祉ボランティア団体の協力・連携のもと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ます。

③平等利用を阻害する不法行為・違法行為等を防止する対策

エ) 違法駐車・不審者・火気の無許可使用・無許可の独占的使用・危険なゴルフの練習・スケートボードの走行等を日常的なパトロールで未然に防止します。

オ) 不法・違法行為の発生時には迅速に事態の掌握、関係機関への通報・連絡・協議等を行い、問題の早期解決を図ります。その結果は関係機関に報告すると共に事態の検証を行い再発防止策を講じます。

④利用者のマナーの向上

利用者の快適な利用を確保する為に、ペット連れ利用者のマナー指導や園路における自転車の走行指導、また場合によっては一時的な利用の制限等を設け、利用者（歩行者）の安全確保と不安感を抱くことのない緑地を目指します。



写真) 犬のしつけ教室の様子（年1回開催）

⑤ホームページ等での情報提供による利用機会の平等性と透明性の確保・向上

緑地内の花や樹木の開花状況・イベント情報・管理予定・施設の利用状況などを的確に発信・提供し、四季折々に応じたタイムリーな利用の機会を提供します。情報の発信にあたっては、当グループが日常業務において培ってきた「顧客サービス」の実績と経験を活かし、「ソフト」面を重視した市民にやさしい適切な情報提供に努めます。（ホームページ、リーフレット、園内掲示板等）

ホームページは、「札幌市公式ホームページガイドライン」を遵守し、アクセス数の把握と閲覧者の問合せを可能にし、常にアクセシビリティ、ユーザビリティの向上を目指して管理すると共に、総務省作成の「みんなの公共サイト運用ガイド」を参考に、以下の取り組みを行います。

- ・ウェブアクセシビリティ方針の策定と公開（下記試験後必要の応じて適時改訂）
- ・日本工業規格 JIS X8341-3：2016 適合レベル AA に準拠のため年1回の試験と公開
- ・年1回、「ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表」の公開

(3) 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方

管理運営を行うに当たり、札幌市環境マネジメントシステムを通じて地球温暖化対策及び環境配慮の推進に努めます。温暖化対策の管理運営計画を策定し、計画的・効率的に遂行します。当グループ内に「星観エコプロジェクト」を設置し、スタッフは環境の配慮に関する認識を共有し業務の遂行に当たります。また、星観緑地の管理を12年間実施してきた経験、実績を生かし効率的かつ能率的な管理を行い環境負荷の低減に努めます。

『星観緑地エコプロジェクト』

①維持管理において環境負荷の軽減に努める

化学農薬を出来る限り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います。

②エネルギー使用の合理化によりCO₂の発生を抑制します

管理事務所等における燃料、電力、水道の使用量の節約、バイオ燃料の導入を行います。又、貸与されている軽トラは18年間の使用で修理、買替などの費用が見込まれるため、市と協議のうえ、新車を自社で購入し持ち込むことで、CO₂の削減と経費の縮減を図ります。

③CO₂の吸収と蓄積に寄与する事業を推進します

ア) リサイクル堆肥を積極的に使用、樹木の健全化、育苗・植樹により緑の質と量を充実させます。

イ) 公園内から発生した落ち葉・枯葉・草等は、肥料として再利用する「リサイクル事業」を積極的に実行します。地域住民や利用者との協働による堆肥づくりを行いエコ活動を推進します。又、出来上がった堆肥は参加者や市民に無料で配布し有効的な利用を促進し**花の発信活動**にも寄与します。



写真) 管理事務所裏に堆肥ヤードを設置。腐葉土は花広場等に鋤込んでいます。

ウ) 資源ごみ（倒木・伐採木・剪定枝等）はプランターや木柵等に利用し、無駄をなくす「環境型リサイクル」を実行します。



写真) 木柵の丸太を再利用した花壇

- エ) 指定管理者として光熱水の使用量を10%減らす目標を掲げて12年間管理してきたノウハウを基に、更なる努力を行い地球温暖化対策にあたります。
- オ) 公園内で使用する自動車、その他の機械類については、極力環境負荷の少ない車両を使用すると共に、アイドリングストップの徹底等、環境に配慮した管理を行います。
- カ) 維持管理に使用する諸物品（洗剤等）は、札幌市グリーン購入ガイドラインに指定された物品を使用する事を原則とします。
- キ) 環境問題に対応する研修を行い、スタッフのスキルアップを図ります。
- ク) 上記事項を確実に実行する為に、環境関係法令や市条例等に関する勉強会を開き、法令の理解と意識の徹底を図り環境汚染の予防にあたります。

④環境マネジメントに関する研修会を実施します。

業務に関わるスタッフに対して、業務開始前に専門講師を招聘し環境マネジメントに関する研修を行います。

⑤維持管理を行う上で、以下の項目を主に実施し環境対策に努めます。

影響要因	環境項目	保全対策
管理車両 草刈機械 トラクター等	騒音	電動作業機械の導入 日常整備点検の徹底 燃料の適正な使用 作業時間の厳守
	大気汚染	
	土壌汚染	燃料漏防止
河川等への汚染防止	水質汚染	ゴミ捨て防止看板の設置

2. 統括管理業務の実施内容

(1) 管理運営組織の確立

サービス水準の維持向上及び経費の節減に向けた適切な管理運営を確保し、公平・平等で透明性のある公園管理を行うため、業務全体を統括する管理体制を構築します。

1) 責任者の配置、組織の整備

適切な管理運営を確保する為に、統括責任者、所長（職務代理者）、維持管理担当副所長、連絡調整担当副所長、維持管理スタッフ、自主事業スタッフ等を配置します。

2) 責任者の業務と役割

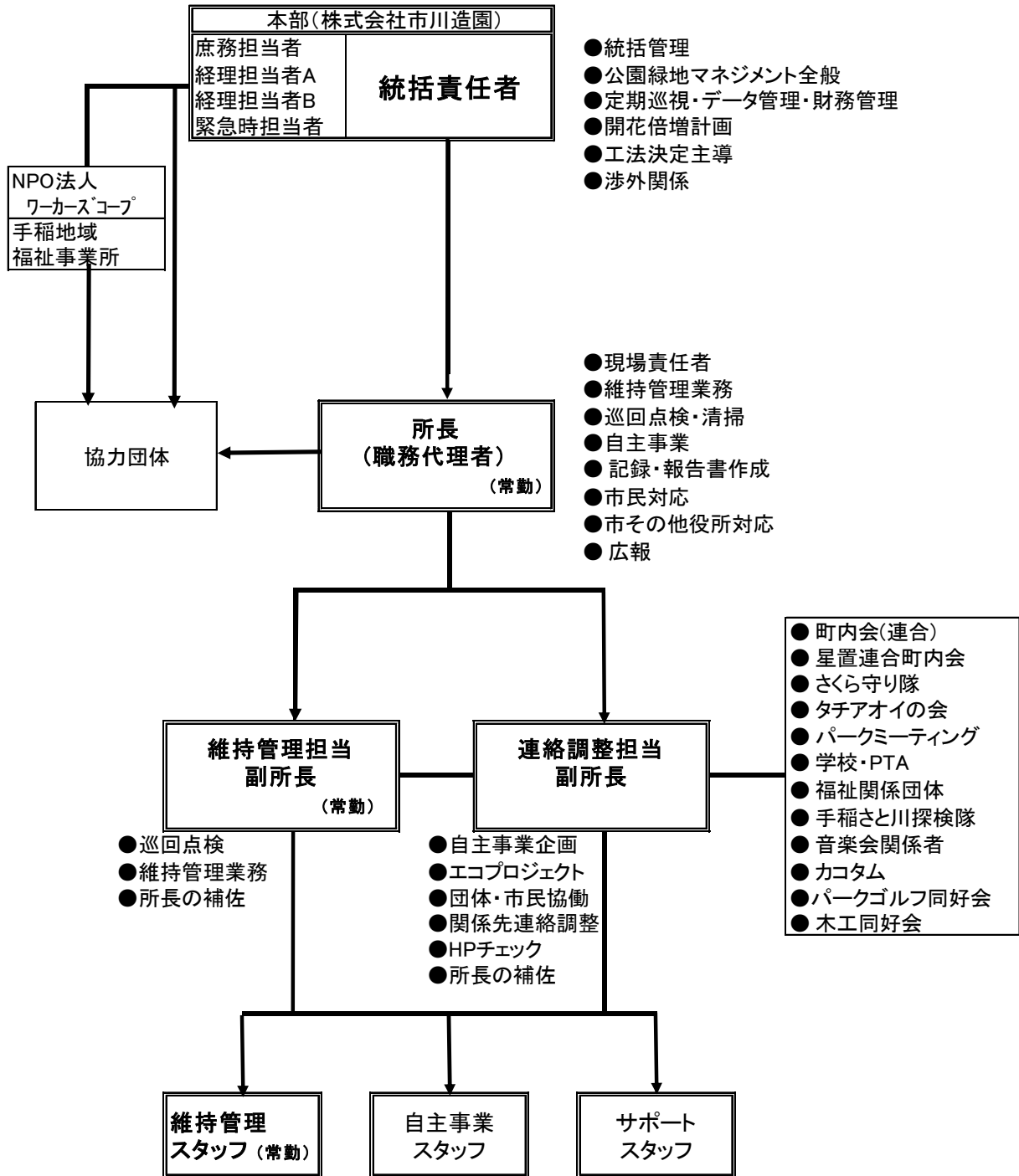
星観緑地を管理運営する主要な役職について、業務内容と役割を下記の通りとします。

役職	業務と役割
統括責任者	<p>ア) 星観緑地の管理運営を円滑に運営する為「運営の基本方針」・「組織編成」・「人員配置計画」を作成します。</p> <p>イ) 札幌市・利用者・関係団体等との協議・連絡・報告を、一元的に責任を持って対応する体制を構築し、仕様書に示された業務全体を総括し、適切な管理を行います。</p> <p>ウ) 利用者の立場に立ったサービスの維持・向上を実行するため、リーダーシップを発揮して常に利用者の要望・苦情等を把握し、現場のスタッフと情報を共有し問題の早期解決にあたります。</p> <p>エ) 業務の適切な遂行の為に、主に現場を統括する所長を配置します。</p> <p>【資格と経歴】</p> <p>公園緑地等の管理能力に精通し、花を介したまちづくり支援実績を有する公園緑地管理と市民協働事業に長けた人材。</p> <ul style="list-style-type: none">●一級造園施工管理技士●一級造園技能士●農薬指導士●職業訓練指導員

<p>所長 (職務代理者)</p>	<p>ア) 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ベストなサービス提供の維持と向上にあたります。</p> <p>イ) 公園緑地や庭園管理の経験で培った豊富な知識・技術を発揮すると共にスタッフの指導・育成にあたります。</p> <p>ウ) 統括責任者と密接に連携し札幌市や関係団体等との直接的な窓口として連絡調整にあたります。</p> <p>【資格と経歴】</p> <p>公園マネジメントや維持管理に十分対応できる知識と技術を有し、管理レベルの向上及び市民参加型の管理運営を推し進める事ができる人材。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●公園指定管理者実務経験者 ●一級造園施工管理技士 ●一級造園技能士
<p>維持管理担当 副所長</p>	<p>ア) 所長を補佐し、現場の管理運営にあたります。</p> <p>【資格と経歴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●造園関連実務 10 年以上 ●公園緑地等施設管理経験者
<p>連絡調整担当 副所長</p>	<p>ア) 自主事業の企画・運営、それに伴う関係機関・諸団体との連絡調整にあたります。</p> <p>イ) 市民との協働（花の発信基地事業の推進、福祉ボランティアとの協働事業、健康増進事業並びにコミュニティの活動拠点機能の強化等）の企画・運営・実施及び関係団体との調整を行います。</p> <p>ウ) 公園運営の透明性確保の為に設置された「星観緑地パークミーティング」の定期開催とプロジェクトの活性化を図り、開かれた公園管理を目指します。</p> <p>エ) 地球温暖化対策及び環境配慮の推進の為に設置した「エコプロジェクト」の運営に中心となってあたります。</p> <p>オ) ホームページをチェックし、スピーディーかつ分かりやすい情報の発信に努めます。</p> <p>【資格と経歴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●公園・緑地管理実務経験者 ●障がい者就労支援事業所責任者 ●児童・生徒等の教育・支援実務経験者 ●老人福祉センター館長実務経験者

【図-1】業務分担・指揮命令系統

■組織図



3) 従事者の確保・配置

① スタッフの配置計画

スタッフの配置にあたっては、管理運営方針の確実な実施に向け、次の事項を基本に配置計画を作成します。

- ア) 公園や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ます。
- イ) 管理業務の年間管理実施計画を綿密に作成し、繁忙期（夏季）・冬季期間準備期間等、季節に応じた人員を効率的に配置することにより、経費の節減を図ります。
- ウ) 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（労働基準監督署に提出済み）に準じて作成します。スタッフの各種休暇・事故等に対応出来得る配置計画に基づき、指定管理期間の満了日まで適切な管理運営を行ないます。
- エ) 緊急時のスタッフの配置にあたっては、緊急事態発生時の支援体制を整え対応にあたります。

【表－1】 従事者の業務分担・配置表

役職	業務内容	雇用形態			年間勤務スケジュール												
		職員	準職員	委託	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
統括責任者	総責任者 公園マネジメント全般 定期巡視・データ管理・財務管理	●															
所長	現場責任者 巡回点検・公園維持管理・清掃 報告書作成 HP管理	●			管理事務所非常勤												
					管理事務所常勤												
維持管理担当 副所長	統括所長補佐 巡回点検・公園維持管理・清掃		●		管理事務所非常勤												
					常勤												
調整連絡担当 副所長	自主事業企画運営 諸団体及び市民協議会等の調整 エコプロジェクト運営 HP管理				管理事務所非常勤												
					常勤												
維持管理S	公園維持管理	●	●														
自主事業S	自主事業の補佐	●	●	●													

②職員採用計画

統括責任者・所長・副所長 A・維持管理スタッフ A・は市川造園の職員を、副所長 B・維持管理スタッフ Bはワーカーズコープの職員を配置します。自主事業やサポートスタッフは、当グループ構成団体からその都度出向で対応します。その他必要に応じて、下記方針により星観緑地の管理運営に適任な人材を選考・採用します。

- ア) 募集にあたってはハローワーク・職業情報誌等を活用し、就職機会の公平・透明性のある募集を行います。
- イ) 採用に際しては公平・公正な試験等を行い、当該業務・職種の適正を考慮し優秀なスタッフを選考します。
- ウ) 障がい者の雇用促進等に関する法律、高年齢者等の雇用促進に関する法律の主旨に基づき、障がい者並びに高齢者を適材・適所に積極的に採用し配置します。
- エ) 自主事業やイベント等の実施にあたっては、近隣の住民・学生等をサポートスタッフとして積極的に採用します。また、ボランティアとして協力を要請し、協働活動事業の充実を図ります。

③勤務形態と勤務条件

勤務条件は労働基準法を遵守した勤務体制とします。利用者の多い土・日・祝日などは経験豊富なスタッフを重点的に配置し、巡視作業を強化するなど状況に応じた作業計画に基づき、スタッフローテーションを組みます。

【表－2】勤務形態（夏期ローテーション表）

役職	1ヶ月の勤務日数	水曜日：パークゴルフ場整備日																															
		1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	
統括責任者	非常勤	●									●											●											
		○現場責任者 ●定期巡視																															
所長	常勤 (22日)	○	○		○	○		○	○	○		○	○		○	○	○		○	○		○	○	○		○	○		○	○	○		
維持管理担当 副所長	常勤 (22日)			○			○				○			○				○				○				○				○			
連絡調整担当 副所長	非常勤																																
維持管理S	常勤 (22日)																																
自主事業S	非常勤																																

4) 人材育成・研修計画

①業務研修・指導研修の実施方針

公平・安全・快適な公園管理を運営するにあたり、業務に支障が及ばないように万全を期す為、スタッフに業務上必要とされる研修・指導教育を下記の方針に沿って実施します。

1. 業務上必要な関係法令の知識の習得
2. 防災対策の習得
3. 業務に必要な知識や技術の習得
4. 利用者への適切な接遇技術の習得
5. 管理技術の習得と向上
6. 指定管理者の従業員としての心構え

- ア) 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ります。
- イ) 専門分野については外部講師を招聘し、業務に必要な知識、防災対策、接遇等の研修を行います。
- ウ) 公的機関や他組織が行う研修に派遣し、業務に必要な公的資格等の取得を促進します。さらに、表彰制度や資格取得奨励制度を制定し、スタッフの資質や技術の向上を図り、利用者サービスの維持向上に努めます。

②研修計画（研修の内容）の作成

各分野の研修等について「年間研修計画」を制定し、計画的に実施します。

ア) 利用者サービスの向上

スタッフ全員が「おもてなしの気持ち」を共有し、利用者に感動を提供し、誰もが公平・安全・快適に利用し満足度が高い管理運営を実現可能とするために接遇研修を実施します。

研修内容	対象者	実施回数	備考
接遇・サービス研修	全スタッフ	1回/年	外部講師

イ) 業務遂行能力の向上（環境対策を含む）

公園管理運営士、一級造園施工管理士、一級造園技能士等の資格取得を奨励・支援すると共に有資格の継続的な能力の維持とレベルアップを図ります。また、地球環境に対する負荷の軽減に配慮した公園管理を行うために環境マネジメント研修を毎年実施し、環境問題等の講習会に積極的に参加し取り組み方や知識を習得します。

研修内容	対象者	実施回数	備考
技術・技能・安全・環境研修	所長・副所長 維持管理スタッフ	1回/年以上	外部研修へ派遣
造園技術スキルアップ研修	所長・副所長 維持管理スタッフ	1回/年	外部研修へ派遣
個人情報保護研修	統括責任者 所長・副所長	1回/年	札幌市個人情報保護条例の遵守
環境マネジメント研修	統括責任者・所長	1回/年	

ウ) 安全管理の知識と技術の向上

利用者の公平・安全・安心・快適を確保するためにスタッフのバリアフリー意識の向上。不測の事態に対応する為に普通救命士の資格取得や法に定められた警備教育の実施等を行います。また、北海道農薬指導士等の資格取得を奨励し安全管理の向上に努めます。

研修内容	対象者	実施回数	備考
緊急対応研修	所長・副所長 維持管理スタッフ	1回/年	市消防局
災害避難訓練	全スタッフ	2回/年	

エ) 管理運営の効率性の向上

緑地管理を全体的に統括する統括責任者・所長は、マネジメント研修を受講し全スタッフに対して計画的・効率的な管理能力を発揮させる指導を行います。

研修内容	対象者	実施回数	備考
マーケティング研修 (パークマネジメント)	統括責任者 所長	1回/年	外部研修へ派遣

5) 労働関係法令の遵守

労働関連法令を遵守し、就業規則やその他の必要な規定等を整備しスタッフが安心して働ける労働環境を整え、労働意欲と生産性（管理経費の縮減）を向上させることにより、市民サービス水準の維持・向上を図ります。また、関係法令で定められた書類については、監督官庁に必要な届出を行います。職場の安全衛生に配慮するとともに、コミュニケーションの活性化を図り健全な労働環境を整えます。

①労働関係法の整備と届出

労働基準法・労働安全衛生法・労働災害補償保険法・雇用保険法等に基づいた就業規則の整備と必要な届出を行い、スタッフにはこの規定を適用します。

《関連法令について》

ア) 労働基準法

- ・就業規則の整備 → 労働基準局へ届出 → スタッフへの周知と徹底
- ・時間外、休日労働に関する協定の締結 → 労働基準局への届出

イ) 労働安全衛生法

- ・労働安全委員会の設置・総括安全衛生管理者・衛生管理者・安全衛生推進者の選任並びに産業医の設置
- ・定期健康診断の実施 → 労働基準局へ届出

①労働者災害補償保険法

業務災害・通勤災害等の労災事故が発生した場合には、札幌市と関係機関に速やかに届出、事故原因の検証・再発防止のための処置を行います。

②健康保険法・厚生年金保険法・雇用保険法

該当するスタッフは全員被保険者に関する事項を適用し、関係書類を諸官庁に届出ます。

③障がい者の雇用・高齢者の雇用促進等に関する法律

障がい者の積極的雇用（法定障害者雇用率の達成）、高齢者の積極的雇用と社員の再任用制度を設置します。

- ④育児休業・介護休業等、育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律、育児休業制度の設置と利用促進・介護休業制度・産前産後休暇の利用を促進します。また、諸休業制度使用後の円滑な職場復帰への環境を整備します。

6) 雇用環境の維持向上

①職場のコミュニケーションの活性化と情報の共有化

職場内で会議・打ち合わせ等を適時開催し、意見や情報の交換を行いコミュニケーションの活性化と情報共有を図り管理水準の維持向上を図ります。

- ②定期的に業務の見直しに関する会議を開催し、組織内における情報の共有を図り、見直し・改善を行います。また、事故防止・災害対策については、日常的に点検・見直し・改善を組織的に取り組みます。

- ③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た健康を維持し労働意欲を向上させます。

- ④高齢者の再任用制度・継続的雇用による就労環境の整備により、安心・安定性のある職場の提供を目指します。

- ⑤スタッフに対する給与規定を明確化し、適切な支払いを行います。

(2) 管理水準の維持向上に向けた取組

1) 情報の共有化の取り組みについて

管理水準の維持向上を図る為には、統括部門・現場スタッフ・委託職員間の意思の疎通・情報共有は欠くことの出来ない重要な事項と考えております。その対応は下記の通り行います。

- ①業務指針・計画をスタッフ全員に周知徹底し、維持管理作業の効率化を図るために、毎日の朝礼、月1回のスタッフ会議の開催、統括部門と現場スタッフによる全体会議の定期開催、スタッフの勤務交代時におけるブリーフィングを徹底し、情報の共有に努めます。
- ②スタッフ研修会を開催し、公園の利用者に適切な案内・情報提供と親身な接遇や緊急時、事故発生時に適切な対応が行えるように救命処置訓練・火災避難訓練等の研修を行い、知識・技術・対処法の習得とその情報の共有に努めます。
- ③統括部門と現場スタッフによる連絡協議会(スタッフミーティング)を設置し様々な利用者の意見、要望等を全員が共有し、その有効な対応策の検討・実施に努め、より高い市民サービスの向上を行います。

2) 業務の見直しと改善について

管理水準の維持向上と市民サービスの向上を図るために下記の通り業務の見直しと改善に取り組みます。

- ①PDCA（計画・実行・評価・改善）のマネジメントシステムを導入し、管理業務の確実な実行や進捗状況、連絡体制と情報の共有化の促進、研修の成果の検証等を行います。
- ②統括部門と現場スタッフのスタッフミーティング（月1回）において、管理マニュアルに沿った業務の実施状況の点検・評価・改善を行います。



写真) 内部監査の様子

3) 事故防止等の対策と見直しについて

利用者が公園の利用にあたって、安全で快適な場所となるように事故防止を徹底した維持管理に努めます。その為に、スタッフは維持管理技術の向上、事故発生時の対応策の習得に努めます。

- ①統括本部が中心となり、危機管理連絡会を設置し、安全管理、危機管理の提案や実践を検討し、事故防止に努めます。
- ②自主防災体制を組織し日常的に事故防止の知識・技術・意識の維持向上に努めると共に、市消防局や札幌市の指導の下に利用者・ボランティア・近隣住民と合同防災訓練を実施し、問題点・課題等を検証し安全管理策の見直しと改善に努めます。



(3) 第三者に対する委託の方針

1) 第三者に対する委託業務等における適正の確保

運営にあたっては直営を原則とし、特に専門的な知識や資格を必要とする下記の業務については委託します【表-3】。

- ①再委託が必要な業務については、札幌市の承諾を得て「札幌市競争入札工事等参加資格者名簿」の登録業者から優先的に選考し、統括本部に設置された指名選考委員会で入札または見積り合わせを実施し委託先を決定します。
- ②再委託・物品の調達にあたっては、極力福祉企業施設の利用を優先して配慮します。
- ③再委託業者には、指定管理者の責任において管理を行うことを十分理解を頂いた上で「委託管理契約」を締結し、「再委託管理仕様書」による適切な管理と安全確保の徹底に努めます。
- ④再委託業者には、指定管理者の責任において管理を行うものであることについて十分な理解を求め、諸法令、規則の遵守と安全管理の配慮、利用者へのサービスとマナーの向上、環境負荷軽減等についての理解を求めます。

2) 委託事業者への適切な監督と履行確認

- ①所長は委託事業者の指揮・監督の責任者とし、委託者に対して必要な指揮命令を行い、契約した管理仕様書の的確な履行に努めます。
- ②所長は委託者と責任体制を明確にし、指揮命令系統及び連絡系統を確立します。
- ③所長は、委託先から提出される業務工程表・日報・月報・点検報告書・現場写真等を確認し、委託した業務が当該契約に基づき適正に行われるよう、必要な指導・指示・検査及び確認を行います。

④所長は、受託者が委託した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・指導を行います。また、受託者に従業員の労働条件、各種保険の加入状況、健康診断の実施状況に関わる情報の提供を求め適切な指導を行います。ただし、個人情報保護の観点等から情報の収集が困難な場合は、その状況・経緯等について速やかに札幌市に報告を行い必要な指示を仰ぎます。

⑤所長は、毎月一回委託業者と業務連絡会議を開催し業務内容の点検・情報の交換を行い円滑な管理の達成を目指す体制を確立します。

⑥所長は、受託者が業務を遂行するにあたり、暴力団員又は暴力団関係事業者と協定に関する契約相手にしない為に、業務連絡会議において情報を共有し対応にあたります。

【表－3】委託業務一覧

業務内容	備考
遊具点検（健康遊具広場）	年2回（4・7月）
照明灯点検	随時
機械警備（管理事務所・休憩所・作業倉庫）	通年（365日）
作業機械定期整備（作業倉庫）	年1回（2～3月）
作業機械点検・整備（作業倉庫）	随時
一般ゴミ・瓶・缶・ペットボトル処理	随時
産業廃棄物処理	随時
ウェブアクセシビリティ試験	年1回
建築物、建築設備等法定点検	3年に1回
電気工作物の法定点検	年1回
消防設備の法定点検	年2回

(4) 札幌市及び関係機関との連絡調整

1) 札幌市及び関係機関との連絡調整

- ①当社が主催し、みどりの推進部並びに手稲区土木部維持管理課と「星観緑地運営協議会」(年1回程度開催)を設置し、業務内容や運営上の問題点、市民サービス向上に向けた取組、仕様書において協議を必要とされている事項等について協議・報告し、指示・改善策を仰ぎます。



写真) 星観緑地運営会議

- ②札幌市・地域住民・学校・利用者・関連事業者で構成した「星観緑地パークミーティング」を定期的に行い、運営状況・問題点を報告解決に向けた協力・要請を行います。併せて利用者や地域住民の意見・要望の聞き取りを行ないます。また、星観緑地の開花情報やイベントの開催情報の提供等を行い関係機関との確実な連絡調整並びに連携体制を構築して適切な管理運営に万全を期すよう努めます。



写真) 星観緑地パークミーティング

- ③上記①並びに②において協議された内容については、関係機関の了解を得て原則的に公園のホームページと星観緑地休憩所、掲示板で公開し、情報の公開とその共有に努めます。
- ④上記②において出された要望と意見については、対応の可能なものは出来るだけ早期に対応を行い、札幌市に報告し指導、指示を仰ぎ対応します。要望・意見などへの回答はメンバーに直接伝えるとともに、ホームページと掲示板等で公開します。
- ⑤「星観緑地パークミーティング」、その他関連するボランティア関係機関等の一覧表を作成し適切な把握に努めます。

2) 市民との協働や地域等との連携

公正で透明性の高い星観緑地の管理運営を目指す為に、市民・地域・第三者の視点を取り入れると共に、市民の参加・協働、地域との連携により公園利用の活性化を下記の通り実施します。

①周辺施設との連携

学校・幼稚園・町内会・児童会館・福祉施設等の周辺施設と定期的に「星観緑地パークミーティング」を開催します。情報の交換と第三者的な視点での意見提供等を通じて地域との連携に努めます。

②「さくら守り隊」との協働活動の推進

園内の桜の保護・育成活動を通じて、樹木の生育知識の向上と地域コミュニティ活動の促進を図ることを目的に、平成23年に地元町内会関係者、学校関係者（PTAを含む）、関係行政機関等や一般募集による約30名の参加者で結成された「さくら守り隊」との協働活動を積極的に促進します。会員は年々増加し、現在地元町内会を中心に70名を超える隊員の参加があります。

《「さくら守り隊」の主な年間活動》

総会（年1回、予算、決算、事業計画等）、桜の剪定等の講習会、剪定、苗木の育成と植栽、衰弱木・枯木の伐採、樹林整備（間伐・剪定等）



写真)ふるさと星観のさくら広場づくり

③市民団体との連携

星置まちづくりセンターの協力を得て、町内会、女性部、老人クラブ、各種団体、利用者の代表者、公園ボランティア（タチアオイの会等）、さくら守り隊等との連絡会議を年数回開催し、公園運営やイベント等の情報を提供すると共に協力を仰ぐことで市民との協働に努めます。また、星置川の清掃活動、運河祭、星置連町などの夏祭など、積極的に地元団体の事業に参加・協力を継続実施します。

④地域住民（個人）との連携

地域参加型事業を積極的に展開し、公園利用のリピーターの増加を図ります。またボランティア(団体)、パークミーティング、まちづくりセンター、各種協議会の会員とのネットワークを構築する事により、星観緑地に対する興味を深め気軽に足を運べる環境整備に努めます。

3) 星観緑地パークミーティングの設置

①設置の目的

市民の声を聴き、管理運営に反映させることと、札幌市・地域・利用者等と連携・協働して公園管理運営を実施することにより、公平・平等・透明性のある星観緑地の実現に努めます。

②構成団体等

札幌市みどりの推進部・手稲区土木部・近隣町内会・区老人クラブ・ボランティア団体・区PTA連絡協議会・小中学校・養護学校・幼稚園・近隣の工場・利用者の代表者（タチアオイの会・さくら守り隊・パークゴルフ同好会等）・関連事業者等で構成します。

③活動の内容

- ア) 定期的な会合を開催し、情報を交換し連携を強化します。
- イ) 運営管理・イベント等を協働で実施し、効率的で透明性の高い管理運営を目指します。
- ウ) 協議内容は記録し、札幌市に報告の上、必要に応じて休憩所、掲示板、ホームページで掲示・公開します。

【表-4】 星観緑地パークミーティング 協働・連携 5ヶ年計画

	平成31年度	平成32年度	平成33年度	平成34年度	平成35年度
● 札幌市・調との 連絡調整	<input type="checkbox"/> 「公園運営協議会」設置 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 公園運営協議会 【定期開催：年1回以上】 </div> <div style="text-align: right; font-size: small;"> ※業務内容の報告 ※問題点や改善策の検討など </div>				
	<input type="checkbox"/> 「連絡調整担当副所長」配置 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 周辺施設（学校・児童会館・福祉施設等）との連絡会議 【定期開催：年1回以上】 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 市民団体（町内会・利用者の代表者等）との連絡会議 【定期開催：年1回以上】 </div> <div style="text-align: right; font-size: small;"> ※公園情報の提供・共有 ※問題点や要望等の意見交換 ※管理運営・イベント等の協力・連携 </div>				
● 市民との 地域との 協働連携	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 星観緑地パークミーティング （町内会・学校・利用者代表・公園ボランティア(さくら守り隊等)など） </div>				
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 《市民協働事業》 </div>				
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 「タチアオイの会」 ～花とみどりの市民ボランティア活動①～ （種まき・育苗・植栽・花壇管理等） </div>				
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 「さくら守り隊」 ～花とみどりの市民ボランティア活動②～ （育苗・植栽・花見広場と樹林などの管理等） </div>				
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 「パークゴルフ場同好会」 （パークゴルフ場管理等についての意見交換・維持管理作業等） </div>				
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 管理運営・イベント・花の発信基地事業等の協働実施 </div>					

(5) 財務

資金の管理にあたっては、札幌市から委託された指定管理者としての立場を十分理解し、取り扱う資金は「**準公金**」であると認識し、厳格かつ適正で透明性のある管理に務めます。

1) 適切な資金管理の方策

- ①星観緑地指定管理専用の会計を新設し、札幌市交付の指定管理費と自主事業収入を独立した預金口座で管理し、自主事業については事業ごと適切に会計処理を行います。
- ②経理にあたっては、年度ごとに収支決算処理を行います。また、必要な帳票等を作成し、年度ごとに収支その他経理に関する記録等を整備し経理内容の透明性確保に努めます。
- ③現金等の取扱いに関し、現金取り扱い規定を設け、複数で管理するなど事故・不祥事を未然に防止する対策を行います。
 - 1) 社内の責任者（役員）により年4回定期内部監査を実施します。
 - 2) 税理士事務所などによる外部監査を実施し、客観的な方法で点検・確認を行います。
 - 3) 法令遵守と服務規律の徹底、事故防止を図る為に、スタッフの研修とコミュニケーションの活性化を図ります。

2) 現金等の適正な管理の方策

- ①現金の取り扱いに関する管理体制
現場で取り扱う現金や金券類は、取扱い責任者である所長（現金出納員）が管理し、毎日統括責任者に報告・引継ぎを行います。統括責任者は、経理担当者に記帳等の経理業務を指示します。
- ②現金や金品等の取扱いにあたり、現金出納員である所長は販売員（テナントの職員）と副所長の確認を必ず得る事とし、相互牽制が機能する組織体制を構築します。

③現金の取扱事務の運用手続について

現金等の適正な処理を行なう為に下記の規定を整備し運用にあたります。

- ア) 財務会計規定を制定し、会計処理にあたっての基本的事項・予算・決算・出納帳簿・勘定科目等について規定します。
- イ) 庶務規定を制定し、組織体制・事務分掌・専決・決済・公印の管理・帳票などの経理書類等について規定します。
- ウ) 資金・資産の管理運用に関する規定を制定し、その運用と管理の方針と方法等について規定します。
- エ) 管理事務所現金取扱規定を制定し、現場における現金や金券等の取り扱いについて規定します。
- オ) 内部監査規定を制定し、相互牽制機能と経理事務のチェックが行き届いた組織体制を規定します。

④現金の保管と銀行口座の管理方法について

現金の保管は所長が責任者（現金出納員）として一時的に保管し、毎日統括責任者に引き継ぐこととします。統括責任者は経理担当者に専用の銀行口座に入金し保管するよう指示します。銀行口座の通帳は、統括責任者が保管します。

⑤現金の取り扱いに関する事故・不祥事の未然防止策について

- ア) 年4回の定期内部監査、不定期な臨時内部監査を実施します。
- イ) 公印、預金通帳等の適切な保管と現金出納簿等の記帳、整理状況のチェックを徹底します。
- ウ) 職場内研修、会議等において法令の遵守、服務規律の徹底と職場内のコミュニケーションの活性化により不祥事防止意識の促進を図ります。
- エ) 第三者機関（税理士事務所等）による外部監査を年4回実施し不祥事を未然に防ぎます。

⑥現金等の取扱いに関する事故・不祥事等が発生した場合には、当該事実を確認し、日時・事実の概要を記録した報告書を作成し即時に札幌市に報告します。また、事故・不祥事の再発を防止する為に、「事故対策委員会」を設置し、事故・不祥事の発生状況等を検証し再発防止に努めます。

(6) 苦情対応

利用者からの要望・苦情等は管理運営にあたっての適切な助言であると考え、誠実・迅速・的確に対応し管理業務の改善と利用者サービスの向上に反映させるよう取り組みます。また、対応にあたっては札幌市と密接に報告・協議・指示等を仰ぎます。

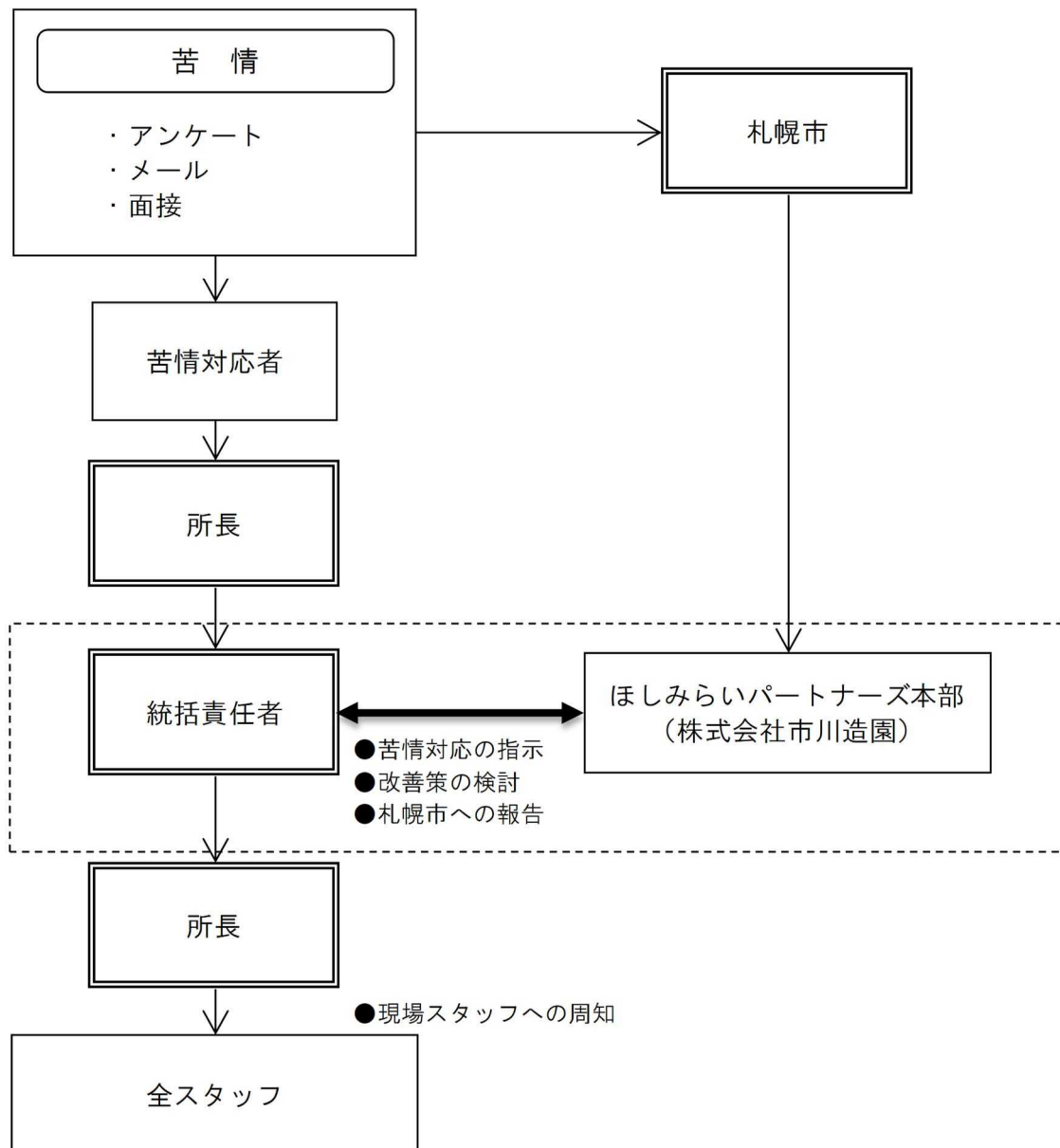
1) 苦情処理の担当窓口・責任担当者の明確化と処理マニュアルの作成

- ①利用者からの苦情・要望は受理する担当者を所長とし、その内容について統括責任者に報告・協議し適切かつ迅速な対応に努めます。なお、利用者から申し出があった場合にはスタッフ全員が苦情を受け付け必用な対応を行います。
- ②「苦情処理マニュアル」を策定し、スタッフはマニュアルに沿って適切な処理を行います。
- ③スタッフ研修会と職場ミーティングの実施
マナー・接遇の講習会を定期的実施し、苦情への適切な対応を会得すると共に、毎日のミーティングにおいて対応策等の習得・情報の共有に努めます。
- ④札幌市との連絡調整について
利用者からの苦情・要望等は、適切な対応を行った上で、その内容と対応・解決・改善策について速やかに報告し、指導・助言・指示を仰ぎます。
- ⑤苦情・要望等の公開
苦情・要望等の内容・対応・改善の結果については、利用者に園内の掲示やホームページで公表します。公表にあたっては、個人情報の保護に十分配慮します。

2) 利用者の要望、苦情等に対する積極的な取り組み

- ①公園内に意見箱を設置し、気軽に意見・苦情等を提言し易い環境を作ります。
- ②ホームページに意見・苦情等の書き込み可能なシステムを構築し、24時間受付可能な体制を作ります。
- ③利用者等との連絡会議を適時開催し、コミュニケーションを深め要望等の把握に努めます。

【図-2】 苦情処理対応フロー



(7) 記録・モニタリング・報告・評価

1) 記録についての考え方について

仕様書に定められた記録・帳簿等は適正に整備・保管します。また、その書類は統括本部において5年間保管します。仕様書に定められていない業務の管理に関する報告書・記録写真等についても、今後の効率的・効果的な管理運営や利用者サービスの向上に役立たせる為に保管します。

2) モニタリングについての考え方

- ①管理水準を維持・向上し利用者サービスの向上を図る為に、市民からの苦情・要望・意見を的確に掌握し業務の改善や効率的な運営を行う為にモニタリングを実施し活用します。
- ②アンケート等を実施し、意見・要望を把握し分析する事により利用者ニーズを捉え良好な管理運営の実施に反映します。
- ③アンケート等で把握した苦情・要望・意見は、真摯に受け止め迅速かつ適切に対応し、運営や施設の改善につなげます。

3) 報告に関する考え方

- ①仕様書及び協定書で定められている事項や報告書類等は、集計・整理後速やかに札幌市に報告します。
- ②定められていない事項についても、日常業務で発生した事故・トラブル・苦情・要望・意見等について速やかに報告し、事態の解決と収拾、改善に向けた方策を検討し利用者サービスの向上に努めます。
- ③札幌市への報告した事項等については、スタッフ会議で報告・周知し事態の情報を共有することにより日常業務の向上と組織の改善につなげます。

4) 評価に関する考え方

- ①モニタリングやアンケートの結果を検討・分析し、運営計画や運営の実態と比較し是正を要する場合には改善を行います。
- ②モニタリングの実施内容は、運営に対して第三者の評価と捉え、スタッフ全員がその内容を真摯に受け止め運営に反映させます。

ア) セルフモニタリングの実施についての具体的な方法・仕組等と「総合満足度」「接遇満足度」の目標値について

業務水準の維持と改善の為に、業務全体の管理運営の実施状況に関する自己評価と利用者からの苦情・要望・意見を参考に以下の通りセルフモニタリングを実施します。

A：モニタリングの評価の仕組について

- I) 利用者の様々なニーズに柔軟に対応し、公園施設の設置目的に即した管理、市民サービスの向上を図る為に、実施した事業について客観的な分析並びに自己評価と、その方法に対する検証を行います。
- II) 客観的な評価を行うシステムとして、社内の役員・幹部社員で構成する「マネジメント評価委員会」を設置します。
- III) 「マネジメント評価委員会」は年4回開催し、自己評価シート、利用者アンケート、利用者からの苦情・要望・意見について検証し管理の質や市民サービス向上のレベルアップについて審査します。

B：利用者アンケートの実施方法について

- I) 利用者を対象に満足度、要望・苦情やニーズを把握する為に常時設置するアンケートボックスと、対面式アンケート調査を行い、利用者ニーズの満足度の把握に努めます。この結果をもとに、管理運営計画を検討し効率・効果的な利用者サービスの向上につなげるように努力します。

イ) 利用者アンケートの実施方法と目標値

A：アンケート調査の実施方法について

年4回程度、公園内において平日・休日やイベント等の開催時に、スタッフが利用者に対して聞き取り調査を行います。(サンプル目標数100票)



写真) 休憩所に設置した意見箱

B：アンケートの項目に関しては、管理状況やスタッフに関する満足度を聴取する設問を設けます。

C：「公園の満足度」のアンケートは、5項目を設定しその割合を算出して満足度とします。

【回答選択肢】

「とても満足」、「満足」、「普通」「不満」、「とても不満」

D：「スタッフの接遇についての満足度」のアンケートは、5項目を設定しその割合を算出して満足度とします。

【回答選択肢】

「大変良かった」、「良かった」、「普通」、「あまり良くなかった」、「悪かった」

E：目標値を設定し、その達成に向けて努力します。

公園の総合満足度 平均 80%以上

スタッフの接遇に関する満足度 平均 85%以上

F：アンケートの調査対象者、調査標本について

調査対象者は、一般の公園利用者、イベント参加者等を対象にモニタリングを行います。調査にあたっては、調査対象が偏ったり、調査時期が特定の時期に偏ったりすることがないように配慮します。

G：アンケートの設問項目

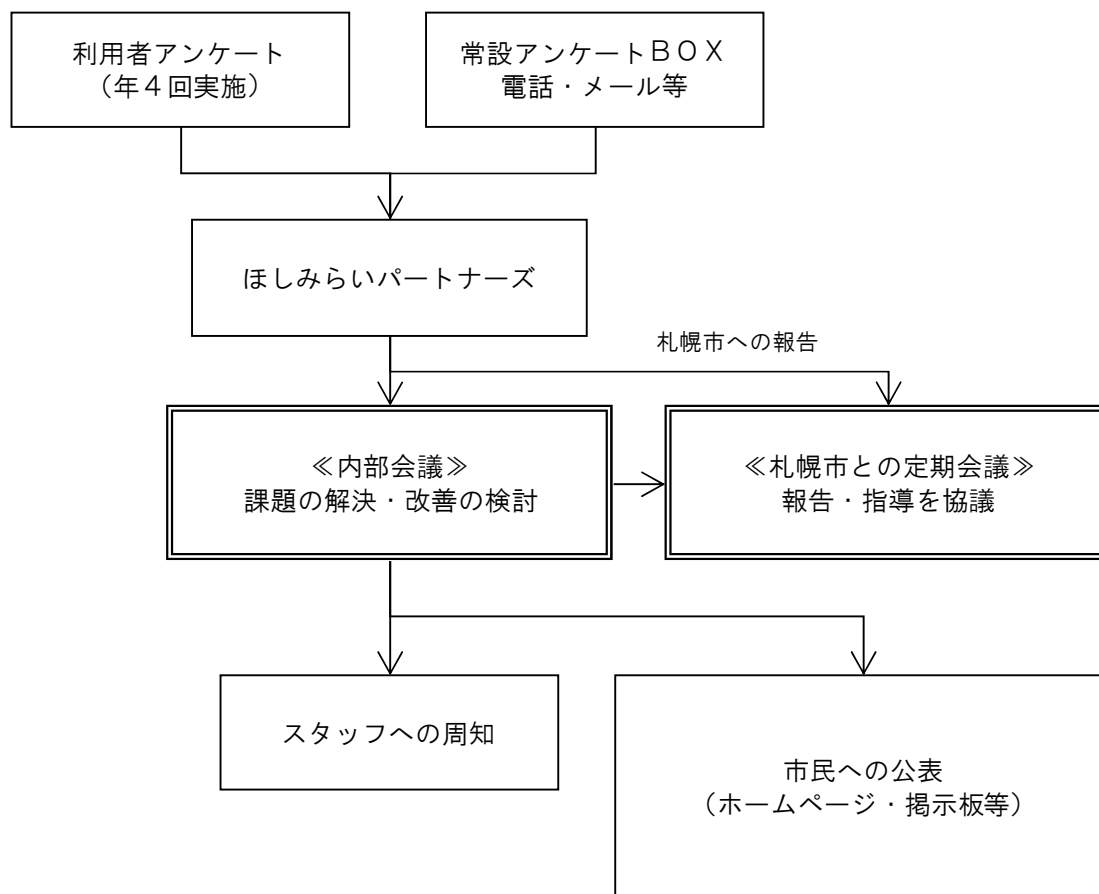
住所、性別、年齢、同行者、来園目的と回数、情報の入手媒体、接遇に関する満足度、管理と運営に関する総合満足度等

ウ) アンケートボックスの設置と対応内容の公表

公園内にアンケートボックスを設置し、利用者からの苦情・要望・意見を聴取し管理の向上に役立てます。また、それらの意見・要望に対する対応内容をホームページ及び園内の掲示板で公表します。

エ) セルフモニタリングの結果の苦情・要望等の整理、分析について利用者アンケートやアンケートボックスで得た苦情・要望は、その内容に従い分類し、件数及び内容の傾向等を分析し利用者サービスの向上に反映します。また、分析結果は札幌市および協議会において報告した上で園内掲示板やホームページで公開します。

【図-3】 セルフモニタリング



③事業の自己評価実施について

ア) 自己評価のシステム

自己評価シートを作成し、計画通り日常の管理やサービスの提供が出来るか客観的に評価します。

イ) 社内の幹部会議等で自己評価シートの分析・修正を行い、その内容の共有化を図ります。

ウ) 自己評価システムの結果については、幹部会議で分析・修正後速やかに札幌市に報告します。

エ) 自己評価システムの作業内容【表-5】

【表-5】

作業内容	作業実績の分析・自己評価・改善策の検討と実施
利用者の評価報告書	利用者アンケート・アンケートボックス等の結果を分析・評価・改善
苦情対応	苦情対応結果の分析・自己評価・改善
自主事業	事業内容の評価・改善
イベント	企画・実施結果の分析・自己評価・改善
施設の維持管理	施設・設備・作業機械等の管理を点検・修繕報告書の評価
経費の削減	業務改善による効率化の点検と評価

④札幌市へ事業評価の報告と公表について

年1回（札幌市と協議し決定した月）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います。実施した結果は、適正に記録し検討・改善等を行います。なお、改善提案が必要な項目がある場合は、札幌市に報告します。また、当社で実施した自己評価結果は、札幌市に報告し事業評価を仰ぎます。評価の結果は、公園内に設置した掲示板に掲示するほか公園ホームページで公表します。

⑤札幌市の検査・確認・要請に対する対応について

ア) 札幌市と協定に定められた、管理運営に関する帳簿等は常に整理し、報告や現地調査を求められた場合には指示に従い誠実に対応します。

イ) 札幌市が業務を適切に実施しているかの検査・確認を行う際には誠実に対応します。

3. 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容

当グループは、これまでの公園・緑地等の管理で培った経験とノウハウ、星観緑地を12年間指定管理者として管理運営してきた経験を基にし、下記の方針を最優先に利用者の安全確保・市民サービスの向上に配慮した業務の遂行に努めます。

《方針1》

利用者の安全を優先し、公平で高い透明性を確保する

- I) 全ての利用者（高齢者、子ども、障がい者等）が利用しやすいように施設等のバリアフリー化、ユニバーサルデザイン化を推進し、安全確保に努めます。
- II) 利用者の意見・要望を積極的に取り入れ、適切でタイムリーな情報の提供を行い安心・安全・快適な管理に努めます。
- III) 日常の業務の遂行に当たって、機材の点検、効率的な修繕を心がけ事故等の予防に努めます。また、機材・資材等の更新計画を作成し、計画的な資材の調達によりコストの節減に努めます。

《方針2》

法令等を遵守し、事故・災害に迅速に対応する体制を確立し、安心・安全な市民サービスの提供に努める

運営にあたっては、法令の遵守を徹底し利用者の安全・安心を最優先に配慮し、市民サービスの向上に努めます。事故・災害発生時に、迅速かつ的確な情報伝達及び対応が出来る体制を確立します。また、事故・災害が発生した場合には被害者の救済、保護等の応急処置を講じ、状況に応じて関係機関に連絡できる体制を構築します。



(1) 維持管理業務計画

1) 総括的事項

①利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮

市民（利用者）・スタッフの安全を確保するために、下記の点に留意し、安全確保・市民サービスの向上に努めます。

ア) 安全確保と利用者サービス向上について

各業務を実施する際に、利用者、歩行者、近隣住民、スタッフ、その他業務に関連する者の安全確保、利用者の施設利用の支障にならないよう下記の通り配慮に努めます。

- ・現場スタッフによる日常巡視、定期パトロールなどのきめ細かな園内チェックにより快適で安全な環境の整備に努めます。
- ・毎月の現場会議において作業日報、施設の点検チェックシート、パトロールで発見された問題点等を検討し早期改善に努めます。
- ・統括本部において、現場の諸問題を迅速に把握し、施設の補修・改善等の指示、問題の解決策、再発防止策等を検討し円滑な運営管理に努めます。

イ) 現場作業における作業等の安全確保について

- ・利用者の利用時間等の動向を掌握し、利用が集中する土・日・祝日、イベント開催日などは、状況に応じた作業計画を策定するなど安全に配慮します。
- ・利用者、近隣住民の管理作業に関する意見、要望を把握し安全で効率的な管理に努めます。
- ・作業の実施に際しては、関係法令、規則を遵守し必要な場合には、当該要件を満たす有資格者を配置します。

ウ) 災害、緊急時の対応について

- ・緊急時に対応する体制の整備と備品の配備

統括所長を中心とした「救急サポートチーム」を結成し、災害、救急時には「危機管理マニュアル」に沿い、被害者の救済、保護等の応急手当を迅速かつ的確にすると共に、警察、消防、協力医院等と連携を密にした対応をします。

- ・管理事務所に、応急手当に必要な救急用品箱、担架、AEDを常備します。

エ) 安全教育による予防・未然防止について

- ・事業開始当初に、スタッフを対象に安全教育の講習会を実施します。
- ・救急救命講習会を受講し、AEDの取扱を習得します。
- ・「ハザードマップ」を作成し、過去の作業中や類似施設におけるヒヤリハットの事例を活用し安全意識の徹底を図り、事故等の予防・未然防止に努めます。

オ) 違法行為の注意、指導

- ・利用者が都市公園法、札幌市都市公園条例等に禁止されている行為を行なっている場合には速やかに注意、指導を行います。
- ・施設、設備や遊具等の不適当な利用、犬の散歩、植物の不法採取、各種マナー違反等を発見した場合には適正な利用方法を指導します。

カ) 拾得物等の取扱について

拾得物の取扱は、遺失物法に基づき適正に処理します。拾得物は、管理事務所において台帳に記載したうえで所轄の警察署に届けます。

キ) 占用にあたっての立会

札幌市から占用許可を得ている占用物件については、必要に応じて設営、撤去時に立会を求め、土地及び施設を破損・損傷させていないか確認します。破損または損傷があつた場合には速やかに札幌市と協議します。

ク) 損害賠償責任等

管理業務が実施にあたり、故意または過失により札幌市又は第三者に損害を与えた場合に備えて損害賠償責任保険（交差責任担保付き）に加入します。

【表-6】

ケ) ホームレスへの対応

ホームレスが、利用者の適正な利用の妨げとなっている場合には、注意、指導を行うと共に手稲区保健福祉部と連携・協力し必要な処置を行います。

【表-6】 保険加入一覧

保険の種類	対象者	補償内容
施設賠償	利用者	対人保障：1億円／人 事故保障：2億万円／件 対物保障：2千万円
レクリエーション	行事参加者	死亡・後遺障害：1,000万円 入院：1日5,000円 通院：1日3,000円
任意自動車保険 (作業車両)	第三者	対人：無制限 対物：無制限

②連絡体制の確保

ア) スタッフ間の連絡体制の整備

- ・ スタッフは常にマニュアルを基に作成した緊急連絡網一覧表を携帯し、連絡手段として無線機、携帯電話を携行し迅速な対応にあたります。
- ・ 管理事務所の責任者は利用者、地域住民等から連絡があった場合には、速やかにスタッフに連絡し対応にあたります。
- ・ 利用者が連絡、通報等を容易に出来やすい環境を整える為に公園内の随所に管理事務所の電話番号などを掲示します。

2) 施設・設備の維持に関する管理

利用者が安心、快適かつ楽しく利用できる維持管理を行うために、年間維持管理業務計画書作成し、常に施設・設備等を適正な状態を維持するように努めます。また、常に巡視・点検を実施し利用者の安全確保や施設・設備の適正な状態の維持、美観の確保、良好な衛生状態の確保に努めます。さらに、効率的・計画的な管理運営を実施し経費の節減に努めます。【表-7】「年間維持管理実施計画」

《維持管理の基本的な方針》

①年間作業計画に即した維持管理の遂行

管理業務に示された「施設・設備等の維持」に関する管理を具体化した、年間維持計画を作成し、点検・補修・修理を行います。

②日常的な点検による安全の確保

各種設備の管理にあたっては、年間維持管理計画に即した巡視・監視活動と法により定められた定期点検・法定点検を行います。なお、点検等で修理・改善等が行われた事項については、作業履歴として記録し、次年度以降の修繕計画に反映させます。

③公園施設の長期的な維持管理

公園施設を長期的な視点に立って、建物・工作物・設備等の耐用年数や劣化・損傷の程度を検証し、補修・修繕計画を策定します。補修・修繕等は、計画に基づいて指定管理期間に計画的、効率的に行います。また、大規模な補修・修繕については札幌市と協議します。

④公園施設のバリアフリー化の推進

星観緑地は全体的にはフラットな地形ですが、車椅子や乳幼児連れの利用者が緑地全域の自然を楽しんでいただけるように施設を再度点検しバリアフリー化を推進します。

《施設の具体的な維持管理》

①遊具施設について

維持管理にあたっては、「都市公園における遊具の安全確保に関する指針」及び「遊具の安全に関する準則」を参考として実施し、安全管理に万全を期します。

- ア) 日常の巡視において目視点検を行い異常箇所、故障等を発見し修理するなど安全確保に努めます。
- イ) 月1回は、スタッフが目視・触診・打診・計測等を実施し、異常・不都合箇所の発見、修理を行い安全性の確保に努めます。
- ウ) 定期点検は、専門的知識や経験を有する技術者により年2回（融雪直後と夏季）実施し安全性の確保を点検・検査確認します。
- エ) 点検の結果は、札幌市と同様に4段階（a、b、c1、c2、d）とします。検査結果は、電子データにより札幌市に報告します。

②電気施設、機械施設について

日常の巡視等で、適時点検を行い照明灯の玉切れについては速やかに交換します。また、法定点検は定めによる保守作業を行います。

③清掃作業について

清掃作業を実施にあたっては、揮発性有機化合物等を含むワックス、芳香剤・消臭剤等や薬剤は使用せず、環境に配慮した作業を行います。

④駐車上の管理について

- ア) 管理にあたっては、開放・閉鎖の表示を出入り口の目立つ場所に設置し円滑な利用の確保に努めます。
- イ) 日常の巡視活動により、盗難・車両事故・不法投棄等の犯罪予防に努めます。
- ウ) 草刈・清掃は、日常巡視時に併せて毎日実施します。イベント開催時に使用する臨時駐車場は、閉鎖後速やかに行います。

⑤冬期間の維持管理について

- ア) 冬期間については、各施設が積雪により損傷することがないように年間維持管理計画に基づいて養生作業を行います。
- イ) 積雪により工作物の存在が確認しにくく安全管理上支障がある箇所は、降雪前に撤去やスノーポールの設置を行います。

- ウ) 各施設を適時点検し落雪、落氷により利用者に危害を及ぼさないように、雪
落し作業等を実施し適切に管理します。
- エ) パークゴルフ場は利用期間終了後、直ちにコースネット等の備品を撤去し倉
庫に収納します。

《園地、広場の管理》

①日常点検の実施と修理、補修の徹底

毎日実施するパトロールにより園地の不具合、不整地等を把握し速やかに修理、
補修を行います。大規模な修理、改修については市に報告、協議します。また、
巡回日報の他に、修理・修繕日誌を作成し計画的な管理に努めます。

②適切な管理業務

- ア) 毎日実施する点検パトロールにより日常的に清掃（ゴミ拾い）を行います。
- イ) 落葉期の落葉清掃は、舗装清掃や施設周辺を中心に日常的に行います。
- ウ) 植え込みの除草は、毎日実施する点検パトロールにより状況をチェックし
適時行います。
- エ) 低木は、適期に刈込を行います。枯損植物、枯れ枝、支障枝は随時撤去しま
す。

③植栽地における病虫害の対策

点検パトロールにより発生状況の点検を行い初期防除に努めます。農薬の散布は
原則控えますが、やむを得ず散布する場合は国の通達に基づき、園内・隣接する
民地等への飛散防止策を徹底し健康被害を及ぼすことが無いように努めます。

④施設等の点検と清掃

ベンチ、テーブル、手すり、四阿等は随時清掃を行います。各種サイン、案内板
の板面は年2回の定期清掃と点検パトロールにより随時行います。電気機械施設
の故障等は札幌市にもれなく報告します。

【表-7】年間維持管理実施計画（平成31年～平成35年度）

No.1

施設名	管理内容	規模 単位	年回数 基準	提案 回数	基準	計画	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考	
全区域	日常巡視	1式	33回	1日3回以上	通年	通年	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	定期巡視	1式	12回	24回	各月	各月	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
芝生 広場	草刈	4,470㎡	10回	10回	4～10月	4～10月	■	■	■	■	■	■	■	■						
	施肥	〃	2回	2回	5・10月	5・10月		■					■							
	清掃	〃	216回	216回	4～11月	4～11月	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
自由 広場 (多目的広場)	グラウンド 整備	10,120㎡	27回	27回	4～11月	4～11月	■	■	■	■	■	■	■	■					グラウンドマットによる整備	
	草刈	〃	10回	10回	4～10月	4～10月	■	■	■	■	■	■	■	■						
	集草	〃	2回	随時	6・8月	5～8月		■	■	■	■									
	施肥	〃	2回	2回	5・10月	5・10月		■					■							
	ゴールネット 取付・外し	〃	各1回	各1回	4・11月	4・11月	■							■						
	清掃	〃	216回	216回	4～11月	4～11月	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
花見 広場	草刈	13,300㎡	12回	12回	4～10月	4～10月	■	■	■	■	■	■	■	■						
	集草	〃	4回	随時	7・8月	5～8月		■	■	■	■									
	除草	〃	3回	3回	6～8月	6～8月			■	■	■									
	剪定	〃	2回	2回	5・10月	7、11～3月									■	■	■	■	★市民と協働	
	清掃	〃	216回	216回	4～11月	4～11月	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
	施肥	〃	2回	2回	5・10月	5・10月		■						■						
桜 モール	除草	2,900㎡	2回	5回	5・8月	5～9月		■			■								セキチク・キンロハイ周辺	
	施肥	〃	2回	2回	5・10月	5・10月		■						■						
	冬囲い 取付・外し	〃	各1回	各1回	4・10月	4・10月	■							■						
	清掃	〃	216回	216回	4～11月	4～11月	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
東入口 広場	除草	2,800㎡	2回	2回	5・10月	5・10月		■						■					宿根草花壇	
	草刈	〃	7回	7回	4～10月	4～10月	■	■	■	■	■	■	■	■						
	冬囲い 取付・外し	〃	各1回	各1回	4・10月	4・10月	■							■						
	清掃	〃	216回	216回	4～11月	4～11月	■	■	■	■	■	■	■	■	■					

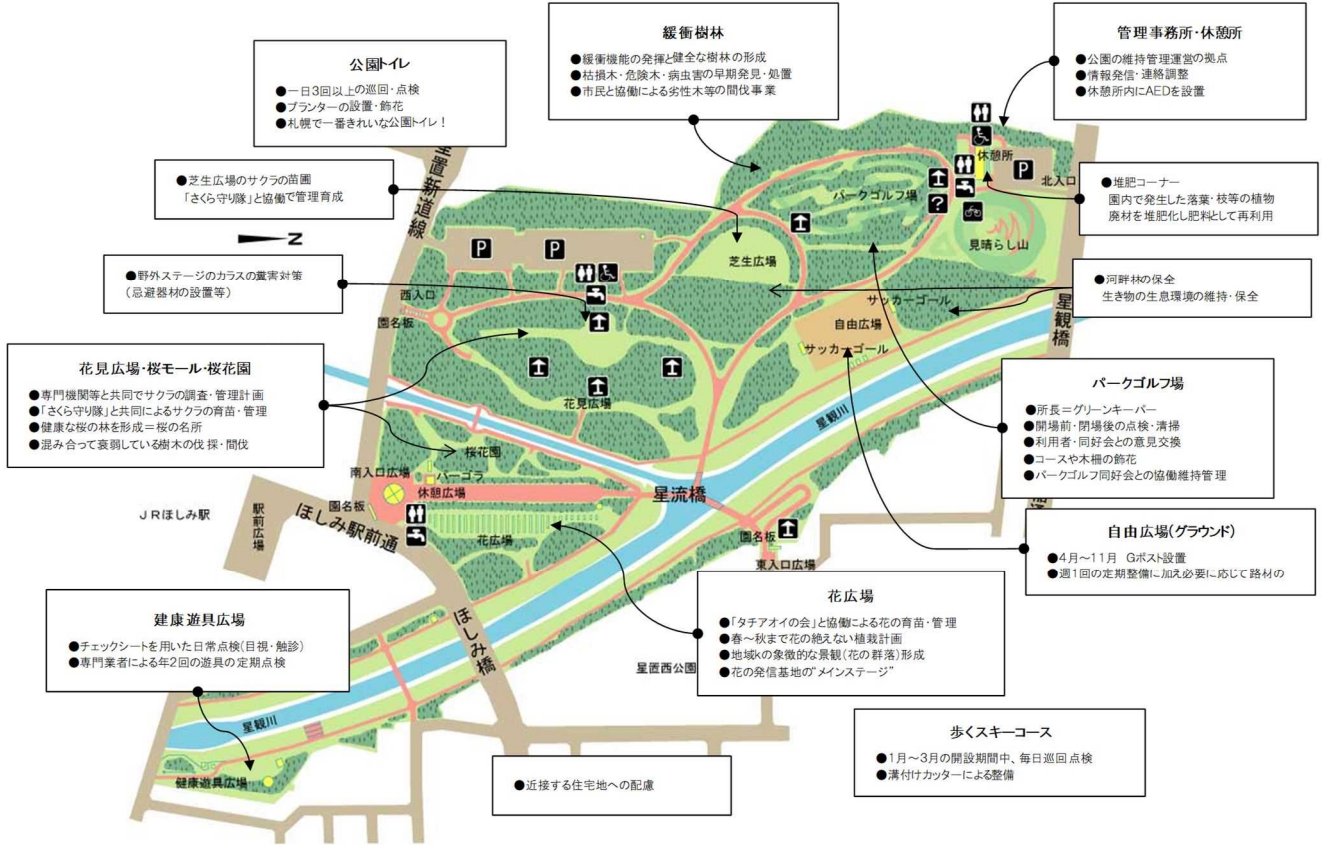
施設名	管理内容	規模 単位	年回数 基準	提案 回数	基準	計画	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考	
南入口 広場	刈込	1,350㎡	1回	1回	8月	8月					■									
	清掃	"	216回	216回	4~11月	4~11月	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
	冬囲い 取付・外し	"	各1回	各1回	4・10月	4・10月	■						■							
イチヨウ 並木	草刈	1,200㎡	11回	11回	4~10月	4~10月	■	■	■	■	■	■	■	■						
	清掃	"	216回	216回	4~11月	4~11月	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
桜花園	草刈	3,780㎡	11回	11回	4~10月	4~10月	■	■	■	■	■	■	■	■						
	集草	"	3回	随時	5~6月	5~8月			■	■	■									
	施肥	"	2回	2回	5・10月	5・10月		■					■							
	冬囲い 取付・外し	"	各1回	各1回	4・10月	4・10月	■						■							
	清掃	"	216回	216回	4~11月	4~11月	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
駅前 琉球通り	草刈	1,900㎡	8回	8回	4~10月	4~10月	■	■	■	■	■	■	■	■						
	冬囲い 取付・外し	"	各1回	各1回	4・10月	4・10月	■						■							
	清掃	"	216回	216回	4~11月	4~11月	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
見晴台	草刈	5,800㎡	7回	7回	4~10月	4~10月	■	■	■	■	■	■	■	■						
	施肥	"	2回	2回	5・10月	5・10月		■					■							
	清掃	"	216回	216回	4~11月	4~11月	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
健康遊具 広場	草刈	4,000㎡	6回	6回	4~10月	4~10月	■	■	■	■	■	■	■	■						
	遊具点検	"	8回	8回	4~11月	4~11月	■	■	■	■	■	■	■	■	■				自主点検	
	遊具点検	"	2回	2回	4・7月	4・7月	■			■									委託	
	危険木処理	"	1回	随時	10月	通年	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	清掃	"	216回	216回	4~11月	4~11月	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
花広場	草刈	5,900㎡	11回	11回	4~10月	4~10月	■	■	■	■	■	■	■	■						
	集草	"	2回	随時	5・6月	5~8月			■	■	■									
	除草	"	15回	15回	7~9月	5~9月			■	■	■	■	■	■					★市民と協働	
	薬剤散布	"	1回	1回	7月	5~7月				■										
	施肥	"	2回	2回	5・10月	5・10月		■						■						
	清掃	"	216回	216回	4~11月	4~11月	■	■	■	■	■	■	■	■	■					

施設名	管理内容	規模 単位	年回数 基準	提案 回数	基準	計画	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
駐車場 (北側)	清掃	1,600㎡	216回	240回	4~10月	4~11月	■	■	■	■	■	■	■	■					
	草刈	"	8回	8回	4~10月	4~10月	■	■	■	■	■	■	■						
	看板 取付・外し	"	2回	2回	4・11月	4・11月	■							■					
	除雪	"	16回	16回	1~3月	1~3月										■	■	■	自社施工
駐車場 (西側)	清掃	2,100㎡	216回	216回	4~10月	4~10月	■	■	■	■	■	■	■						冬季閉鎖 11月上旬~4月下旬
駐車場 (臨時)	清掃	4,000㎡	216回	216回	4~10月	4~10月	■	■	■	■	■	■	■						
	草刈	"	10回	10回	4~10月	4~10月	■	■	■	■	■	■	■						
駐車場	点検	23㎡	9回	9回	4~11月	4~11月	■	■	■	■	■	■	■						
緩衝 樹林帯	危険木処理	21,000㎡	14回	臨時	9~12月	通年					■	■	■	■					★市民と協働
	枯木処理	"	1回	1回	4月	4月	■												
パーク ゴルフ場 (9ホール)	草刈	10,450㎡	20回	20回	4~11月	4~11月	■	■	■	■	■	■	■						
	灌水	"	5回	5回	5~7月	5~7月		■	■	■									地下水
	施肥	"	3回	5回以上	4・9・11月	4~9月	■	■	■	■	■	■	■						フェアウェイ3回 ラフ1回
	エアレーション	"	1回	1回	11月	11月									■				コース閉鎖後
	清掃	"	216回	216回	4~11月	4~11月	■	■	■	■	■	■	■	■					
	防水ネット 取付・外し	"	各1回	各1回	4・11月	4・11月	■								■				
園路	清掃	700㎡	216回	216回	4~11月	4~11月	■	■	■	■	■	■	■						
	草刈	1,800㎡	10回	10回	4~10月	4~10月	■	■	■	■	■	■	■						園路沿い 1.5~2.0m
花壇	植栽、掘り取り	7㎡	2回	3回	4・10月	4・7・10月	■			■			■						★市民と協働
	耕運	"	1回	1回	4月	4月	■												
サーピス 施設	水飲台 開栓・閉栓	4箇所	各1回 適宜	各1回 適宜	4・11月	4・11月	■								■				冬囲い取付・外し含 む
	水飲台清掃	"	各1回 適宜	毎週1回	4~11月	4~11月	■	■	■	■	■	■	■	■					
トイレ管理	清掃	3箇所	適宜	毎日 1~3回以上	4~11月	通年	■	■	■	■	■	■	■	■					開放中は毎日 冬季閉鎖 (休憩所内通年)
	施設点検	"	適宜	随時 (開放中毎日)	4~11月	通年	■	■	■	■	■	■	■	■					開放中は毎日 (休憩所内通年)

施設名	管理内容	規模 単位	年回数 基準	提案 回数	基準	計画	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
照明灯 管理	点検	17基	随時	8回	4~11月	4~11月	■	■	■	■	■	■	■	■					
	修繕	"	随時	随時	4~11月	4~11月	■	■	■	■	■	■	■	■					委託
	シンボル 照明点検	1基	8回	8回	4~11月	4~11月	■	■	■	■	■	■	■	■					光ファイバー発光、日 照時間により調整、通 年点灯
	星流橋 照明点検	"	8回	8回	4~11月	4~11月	■	■	■	■	■	■	■	■					
建物管理	管理事務所 清掃	1棟	52回	52回 (週1回)	通年	通年	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	事務所内トイレ含む
	" 機械警備	"	365日	365日	通年	通年	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	委託
	倉庫 清掃	1棟	52回	52回 (週1回)	通年	通年	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
	休憩所 清掃	1箇所	52回	毎日	4~11月	通年 (開放中)	■	■	■	■	■	■	■	■					開放期間中は毎日
	" 機械警備	"	365日	365日	通年	通年	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	委託
	作業倉庫 機械警備	1棟	365日	365日	通年	通年	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	委託
	" 作業機械整備	"	1回	1回	2~3月	2~4月											■	■	委託・自社
	" 作業機械点検	"	156回	随時	通年	通年	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	委託・自社
ゴミ処理	一般ゴミ・瓶 缶・ペットボトル処理	1式	4回	随時	4~11月	通年	■	■	■	■	■	■	■	■					委託
	産業廃棄物処理	1式	1回	随時	12月	通年											■		委託
特殊施設 管理	汚水ポンプ点検	2箇所	8回	8回	4~11月	4~11月	■	■	■	■	■	■	■	■					
	水管橋 ヒーティング	1箇所	各1回	各1回	11~4月	11~4月									■	■	■	■	連結防止
	池 ロープ 取付・外し	"	各1回	各1回	4・11月	4・11月	■							■					
	歩くスキー コース整備	2コース	64回	64回	1~3月	1~3月											■	■	1.1km・700mの2コー ス、カッター(溝付)によ る整備
	看板 取付・外し	"	各1回	各1回	1・3月	1・3月											■	■	
	星流橋 点検	1式	12回	12回	通年	通年	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	人道橋
	" 側溝清掃	"	1回	1回	10月	10月								■					
	星観橋 点検	1式	12回	12回	通年	通年	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	人道橋
	" 側溝清掃	"	1回	1回	10月	10月								■					

3) 公園施設の具体的管理計画

【図-4】 管理ポイントマップ



① 公衆便所

公衆便所の衛生管理は、日常の生活において「トイレの文化」と位置づけされているほど重要な事項と捉えております。当社は、星観緑地の12年間の指定管理業務において札幌市の「評価シート」で「清掃回数を仕様書の回数以上に実施し、快適な空間の維持向上に努めている」と高い評価を受けております。また、利用者からも「衛生管理状態が非常に良い」との声を多く頂いております。今後も、実績と経験を活かして市民サービスの向上に努めます。



ア) 1日3回以上の巡視点検を実施します。

床面と衛生機器等は日常的にスタッフにより洗浄・清掃を行います。巡回時、汚れている場合その都度清掃して快適な公園トイレを実現します。スタッフの巡回前の汚れ対策にはトイレの汚れを発見した利用者にトイレ

の汚れを通報してもらえようトイレに電話番号を表示したポスターを掲示するなどし、いち早く清掃ができるようにします。

- イ) 設備の維持は、日常の巡回点検により、不都合な箇所の発見に努め、詰まりや設備の故障等は早期に迅速な修理・復旧にあたります。
- ウ) 施設の定期点検は規定に基づき点検チェックシートを用いて実施します。
- エ) 屋上排水口は定期的な清掃により排水口の詰まり等の予防に努めます。

②植物管理

植物の特性に合った年間作業計画を作成し、効率的で効果的な作業方法と人配置による最も適切な時期・方法により、常に良好な状態の維持と経費削減の実現を図ります。各植栽地の管理にあたっては、利用者・近隣住民・管理スタッフ・その他業務に関連する者の安全を第一に確保し、最適期に植物の生理や開花期を考慮した施肥・防除・剪定等の手入れを行います。農薬は止むを得ない状況の場合のみ使用し、除草剤は使用いたしません。また、止むを得ず農薬を使用する時は、利用者の支障にならないよう最大限の配慮をすると共に、利用者（必要に応じて近隣住民・町内会等）に対して作業実施についての情報提示に努めます。

ア) 芝生・草地管理

- ・基本的には維持管理基準表に沿って管理を実行しますが、区域ごとの利用目的・用途・芝や草の生育状況に応じて刈り高や刈る回数を増加する等メリハリのきいた柔軟な管理を行い、常時利用しやすい状態を確保します。
- ・必要に応じて各区域に施肥・灌水・エアレーション・目土などを行います。
- ・花壇やプランターは、地拵・球根や種苗の植え付け・灌水・施肥・花柄摘み・病虫害の予防・防除・防草等の作業を適宜行います。

イ) 園地、広場等の樹木等の管理

- ・年間維持管理計画に沿って植物の特性にあった管理作業を、来園者の利用と安全の確保に配慮し実施します。病虫害の防除や施肥は、来園者の安全に配慮して実施します。
- ・作業にあたっては、利用者及び隣接する施設や民地等への十分な配慮を欠かしません。
- ・当緑地の設置目的と特性及び樹木の特性を明確に理解・認識し、適期に適切で効率的な管理を行います。
- ・園内の施設及び周辺環境と調和した健康な樹木の育成を図った管理を行います。
- ・適期に低木の刈り込み、植え込みの除草、剪定・整枝を行います。
- ・日常的な点検で、枯枝・折枝・危険木は適宜迅速に除去作業を行います。

- ・支柱は不要になったものは適宜撤去し、必要に応じて補修・設置を行います。
- ・施肥は必要に応じて適宜行います。
- ・病虫害は発生状況に留意し、初期防除に努めます。止むを得ず農薬を散布する場合は、国の通知に基づき周囲への飛散により健康被害を及ぼすことがないように配慮します。
- ・晩秋期は、舗装園路や施設周辺の落葉を除去する清掃を行います。
- ・冬期間に備え、樹木や園内施設の冬囲いを行い養生に努めます。

③清掃

美観維持と環境対策を重視した、年間清掃作業計画を作成し、効率的・効果的な清潔と美観の維持に努めます。

ア) 一般的なゴミの処理

- ・日常的に巡回清掃を行い、繁忙期・閑散期・イベント開催時等に合わせ柔軟に対応します。
- ・公園内のゴミは、利用者の持ち帰りを原則とし、園内掲示板等で周知し協力をお願いします。
- ・回収されたゴミは、サービスヤードにて分別し、定められた処理方法に従い適切に処理します。可燃ゴミと資源ゴミについては、それぞれの回収と再利用を行っている処理業者に処分させます。

イ) 落葉・枝・植物系廃材等の処理

- ・落葉等の清掃については、落葉時期を考慮し計画的に処理し、美観の維持に努めます。
- ・落葉・枝・植物系廃材等は、「星観緑地堆肥コーナー」で堆肥化し、ゴミの減量化を図ると共に環境への負荷の軽減と経費節減に努めます。

④管理事務所・休憩所

公園の維持管理運営のための重要な拠点として、下記に掲げる種々の業務の円滑な促進を図り、市民サービスの向上に努めます。また、利用者が気軽に利用できる休憩所としての機能の充実を目指します。早朝利用者も多く見受けられることから、利用状況に合わせて休憩所を朝8時から開所します。さらに、休憩所内にはAEDを設置し、年2回程度職員と常連の利用者を対象に使用方法の講習会を開催するとともに、分かりやすい使用方法の図解を提示し、万一の緊急事態に備えます。

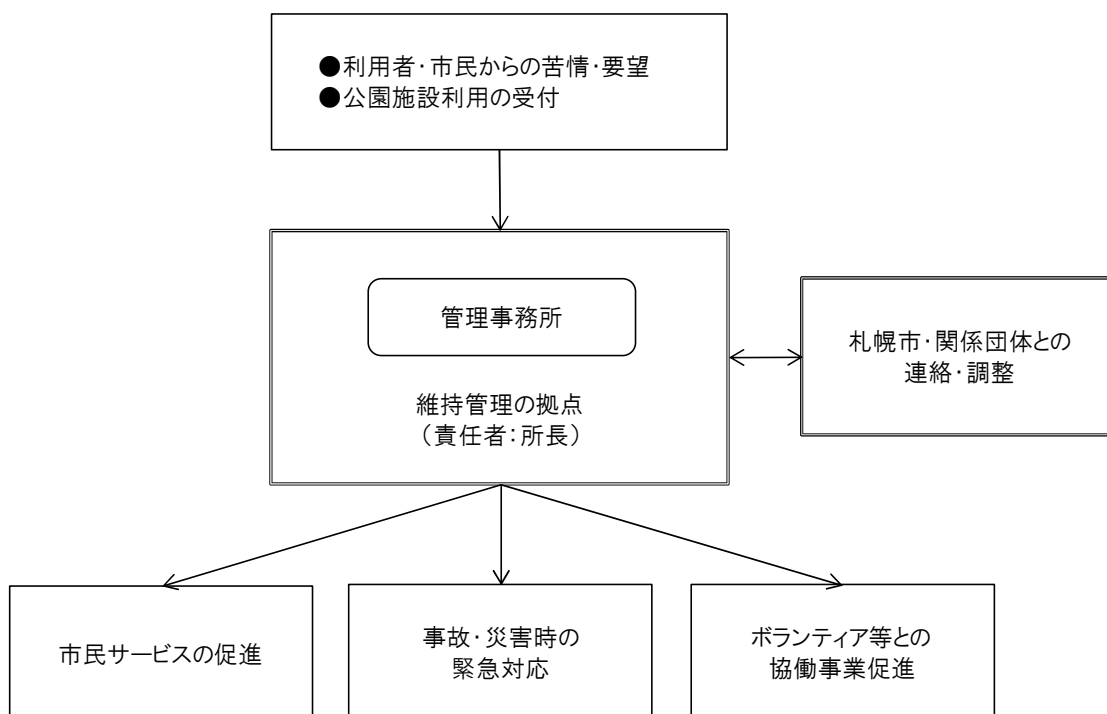


写真) AED講習会の様子

《管理事務所の主な業務内容》

- ・ 利用促進活動の拠点
- ・ 利用者の要望・苦情等の受付窓口とサービス促進活動の拠点
- ・ 情報の発信基地・自主事業推進の拠点
- ・ 市民ボランティア等との協働事業推進の拠点
- ・ 事故及び緊急時、災害時の緊急並びに応急対応の拠点
- ・ 札幌市と連絡調整する拠点
- ・ 利用者のコミュニケーション推進の拠点

【図－5】 管理事務所の機能



⑤パークゴルフ場

日常業務として、開場前及び閉場後にコースと施設の点検及び清掃を行います。所長をパークゴルフ場の「グリーンキーパー」とし、毎日の巡回点検により芝生の状態を把握し、芝生の状態や天候を見ながら灌水・芝刈回数を増加するなどの対策を講じ、常に良好なコースコンディションを維持します。さらに、利用者や「星観緑地パークゴルフ同好会」等との日々のコミュニケーションやアンケート調査などで意見や要望を聞き取り、利用者ニーズの把握に努めます。また、維持管理作業の実施にあたり、「星観緑地パークゴルフ同好会」に協力を依頼し協働で作業を行います。

《パークゴルフ場の補修・管理》

- ・定期的な芝生の補修
- ・ホールカップ周囲の補修
- ・防球ネットの補修
- ・排水施設の泥上げ

具体的な管理にあたっては、草刈・灌水・施肥・エアレーションの作業は維持管理基準表以上に実施し、良好なコース状態の維持に努めます。

⑥花見広場・桜モール・桜花園

桜は当緑地を代表する花木です。しかしながら、病虫害の被害を受けやすい樹木でもあります。病虫害の早期発見と迅速かつ適切な処置を行い、健康な林の形成に努めます。維持管理基準表に基づいた管理に加え、専門機関や桜に精通した樹木医等の専門家と協働で園内の桜の調査を行い、札幌市と協議の上、治療や維持管理方針を定め、星観緑地を「桜の名所」とすべく、最大の力を傾注し元気な桜を育成していきます。具体的には、早急に以下の取り組みを行います。

ア) 現在、園内に急激な勢いで広がっているエゾヤマザクラにおける深刻なこぶ病の罹患対策として、林業試験場等に助言に求めるとともに、札幌市と協議の上、適期に罹患枝を除去し病気の蔓延を防ぎます。

イ) 桜の管理は、「さくら守り隊」との協働により、樹木の剪定等の維持管理を行います。また、当緑地で結実した桜の種で苗を育成し植樹する活動を行います。

ウ) こぶ病・天狗巣病・腐乱病・がんしゅ病・胴枯病・コスカシバなどの病虫害対策を、桜に精通した樹木医等の助言を参考に徹底して行います。

エ) 混みあって衰弱している樹木は、札幌市と協議して伐採します。



写真) 花見広場の剪定作業の様子(さくら守り隊)

⑦花広場

「タチアオイ」が主役の花広場は、結成12年目になる市民ボランティア「タチアオイの会」などとの協働による苗作り・苗植え活動と、「小樽高等支援学校」の職業体験実習の受け入れによる除草などの管理作業により、タチアオイの「群落」という珍しい景色の醸成に成功しております。当社では、この活動をさらに発展させ、前期4年間での試行実験を踏まえて札幌市と協議のうえ、タチアオイに加えて水仙の増量とヒメヒマワリ・シュウメイギクを混植することで、開花

量と開花期間を倍増し花広場を春から秋まで花の絶えない文字通りの「花広場」へと改善します。そして真に「花の発信基地」のメインステージとしての役割と発信機能の拡充を目指します。さらには、星観緑地からその花々を種や苗の形で方々へ発信（拡げる）することを通じ、地域の象徴的な景観づくりや花のまちづくりの一助となるべく尽力致します。



写真) 花広場 (4月)

⑧自由広場 (グラウンド)

4月にGポストを設置し11月に撤収するまでの間、毎日巡回・清掃を行います。4月には路材の補充を含む特別整備を実施します。定期整備は週1回程度としますが、必要に応じて路材の補充・不陸整正・浮石の除去・転圧等を行います。

⑨健康遊具広場

日常の遊具点検は、チェックシートに基づき目視・触診を実施します。異常・破損・危険箇所があった場合、または遠からず確実に破損・故障等が発生すると見込まれる場合は、速やかに使用を禁止し修繕を行います。定期点検は年2回（融雪後と夏季）行います。夏休みシーズンが始まる前に専門業者に委託し、安全性の基準を満たしているか点検し安全の確保に努めます。

⑩緩衝樹林

星観緑地の緩衝樹林は、工業地と住宅地との間に位置する緩衝地帯としての機能と、星置川の河畔林としての側面を持ち、それらの機能を最大限に活かす形での管理を行います。また、造成時に植栽された、銭函工業地帯側の木々は、密植の為に優劣が顕在化してきております。そのため、劣勢木の早期間伐や適切な造林計画を市に提案し、健全な樹林の形成に努めます。これらの活動は、市民（さくら守り隊等）と協働で計画的に実施してまいります。

【実施内容】

- ア) 日常の巡回により、枯損木・危険木・病虫害等の早期発見に努め、迅速に適切な処置を行います。
- イ) 大径木や危険木等の定期安全点検（年4回）の実施、台風・大雨前後の安全点検を行う事で、安全で美しい樹林管理に努めます。

⑪歩くスキーコース

ア) 1月から3月の開設期間中、毎日の巡回点検を行います。

イ) 期間中、溝付けカッターは仕様書の指示のほか、必要に応じて整備を行います。

⑫星流橋・星観橋

月1回の目視による点検を行い、年1回側溝の清掃を行います。

⑬水道橋

11月中旬から翌年4月中旬まで凍結防止の為にヒーティングを入れます。

⑭野外ステージ

野外ステージとしての有効利用に供すべく、積極的に利用促進策を講じます。

ステージ上の糞害軽減のため、カラス忌避の器材を設置します。

⑮サービスヤード

利用者の不用意な立入の防止するため看板を設置し、常に適正な状態を確保します。

ア) 常時、資材・機材の整理整頓に努めます。

イ) 機材の使用後は洗浄清掃を行い、注油・オイル交換等、定期的にメンテナンス整備を行います。

ウ) 燃料等の使用状況を常時的確に把握し適正な補充・管理に努めます。

エ) 利用者の不用意な立入防止の為に、常時門扉を閉じておきます。

オ) 札幌市の資材も、倉庫・物置に格納します。

4) 警備

施設等の秩序を維持し、財産の保全と利用者の安全を図る為に警備計画を作成し業務にあたります。また、作成にあたっては利用者に不快感、威圧感を与えることがないように配慮すると共に、警備業法・消防法・労働安全衛生法等の関係法令を遵守します。防火管理責任者は所長が勤めます。管理事務所及び休憩所は機械警備にて夜間及びスタッフ不在時の安全を確保します。

《具体的な管理》

- ・鍵の管理は、所長及び副所長が管理します。
- ・所長と副所長は、日常的に開閉時の開錠・施錠、シャッターの開閉、緑地内のパトロールを行い、その結果は管理チェックシートに記録します。
- ・機械警備は、警備会社に委託し、事故・故障等には24時間対応できる体制を構築します。
- ・緊急時には、統括本部や現場スタッフが迅速かつ適切に対処します。

5) 修繕

施設・設備全般の機能を良好に維持管理し、施設管理上のトラブルが原因で利用に支障が生じる事がないように管理に努めます。また、破損、故障等が発生した場合は短時間のうちに修繕を行います。

- ①日常のパトロールで破損・故障箇所を把握し、故障等が発生した場合または短期間のうちに確実に故障等が見込まれる場合（以下「破損・故障などが発生した場合」という）には速やかに使用・立入り禁止等の応急処置をとり、札幌市と連絡調整の上、速やかに修繕を行います。
- ②利用者から破損や故障などの通報があった場合は、速やかに現場を確認し、修繕等の適切な処理を行います。
- ③修繕が必要で、再委託にかかわる発注の契約をする場合には、社内に設置した指名選考委員会において選考し、公平な入札または見積もり合わせを行います。また、入札にあたっては、札幌市契約規則及び札幌市物品・役務契約等事務取扱要領に準じて行います。
- ④札幌市との連絡調整
修繕等が必要な場合には、費用・期間・原因等を調査し、事前に札幌市と調整し承認を得て行います。軽微で緊急に修繕を行った場合等は、実施後速やかにその概要を札幌市に報告します。

6) 備品管理

- ①札幌市から貸与された備品（特記仕様書に記載）は大切な市民の財産である事を認識し、毎年度、全件を対象に定期点検・整備を行い所要の性能を発揮する状態の維持に努めます。
- ②日常的に保守・点検・メンテナンス・清掃等を実施し、不具合の生じた備品は速やかに修理を行います。
- ③利用者等から備品に関する不都合の連絡を受けた場合は、担当スタッフは速やかに状況を確認し修理等の適切な処理を行います。
- ④特記仕様書に記載された備品は、作成した備品台帳に記載しその有無の状態を把握します。



(2) 仕様書等との差異

1) 仕様書との差異について

《利用時間（開所時間）の変更》

利用者サービスの向上・利便を図るため、札幌市と協議し利用時間を早めます。

・・・ア) 休憩所(管理事務所)の利用時間（開所時間）の延長

仕様書	計 画
午前 8 時 45 分～午後 17 時 15 分	午前 8 時～午後 17 時 15 分

2) 維持管理基準との差異について

《維持管理基準表との差異》

- ①市民サービスの維持・向上を図る為に定期点検及び日常点検を強化し破損箇所の早期発見に努め、速やかに補修作業を行い利用者の安全確保に努めます。
- ②園内の美観、快適な環境を維持する為に清掃、トイレの美化等を強化し環境の維持に努めます。
- ③パークゴルフ場の維持管理は、芝生の維持管理を強化し良好な状態の維持に努めます。

《維持管理基準表との差異》

ア) 全区域

管理内容	維持管理基準	計 画
定期巡視	年 12 回	年 24 回以上

イ) トイレ管理

管理内容	維持管理基準	計 画
清掃	適宜	毎日 1～3 回以上（通年）
施設点検	適宜	随時（開放中毎日）

ウ) 駐車場

管理内容	維持管理基準	計 画
清掃	年 216 回 (4~10 月)	年 240 回 (4~11 月)

エ) 緩衝樹林帯

管理内容	維持管理基準	計 画
危険木処理	年 14 回 (9~12 月)	随時 (通年)

オ) 花壇

管理内容	維持管理基準	計 画
植栽・掘り取り	年 2 回 (4・10 月)	年 3 回 (4・7・10 月)

カ) 花広場

管理内容	維持管理基準	計 画
集草	年 2 回 (5・6 月)	年 4 回 (5~10 月)
除草	年 15 回 (7~9 月)	年 15 回 (5~9 月)

キ) 石垣

管理内容	維持管理基準	計 画
清掃	年 1 回 (10 月)	216 回 (4~10 月)

ク) サービス施設

管理内容	維持管理基準	計 画
水飲み台清掃	年 1 回	毎週 1 回

ケ) 建物管理

管理内容	維持管理基準	計 画
休憩所清掃	年 52 回 (4~11 月)	毎日 (開所時)

コ) ゴミ処理

管理内容	維持管理基準	計 画
産業廃棄物処理	年 1 回 (12 月)	随時

サ) パークゴルフ場

管理内容	維持管理基準	計 画
施肥	年 3 回	5 回以上(4~9 月)

シ) 自由広場

管理内容	維持管理基準	計 画
集草	年 2 回 (6・8 月)	随時(5~8 月)

シ) 花見広場

管理内容	維持管理基準	計 画
集草	年 4 回 (7・8 月)	随時(5~8 月)

ス) 桜モール

管理内容	維持管理基準	計 画
除草	年 2 回 (5・8 月)	5 回(5~9 月)

セ) 桜花園

管理内容	維持管理基準	計 画
集草	年 3 回 (5~6 日月)	随時(5~8 月)

(3) 防災業務計画

1) 防災業務の実施方針

災害時における利用者の安全を確保する為に、防災計画を作成します。そして日頃から訓練を行い、利用者・スタッフ等の安全確保に努めます。

《防災計画策定の基本的考え方》

防災計画には、災害業務の実施方針、役割分担、防災訓練、事故対応の方法、消防法への対応について定めます。

《計画の内容》

① 予防・未然防止策について

想定される様々な事故・災害を未然に察知し予防対策を計画します。

② 初動対応について

危機発生時は、迅速かつ的確に対応し被害を最小限にとどめる対応マニュアルを計画します。

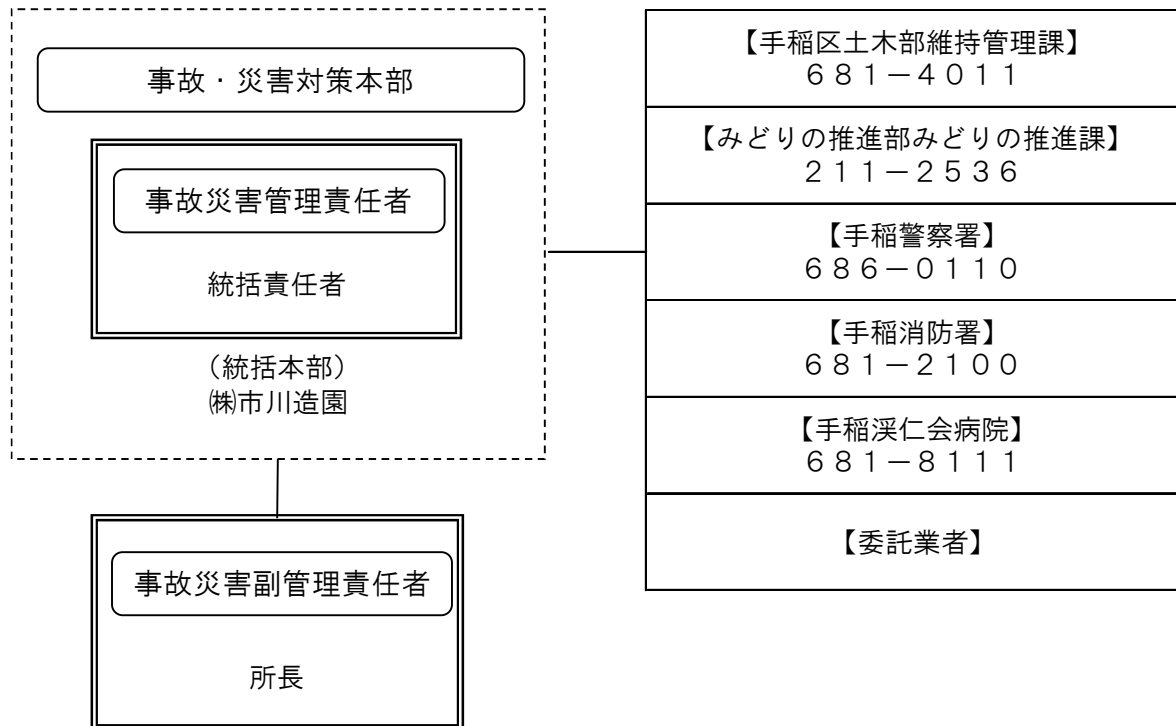
③ 再発防止策について

対応の課題・問題点・改善点を抽出し、以降の予防・未然防止策に反映します。

【表-8】 防災業務の役割と分担

役職	役割分担内容	
災害対策本部 (統括本部)	総合的な判断を行うと共に、災害管理責任者との連携を密に図る。応援体制の整備。	
災害管理責任者 (統括責任者)	災害副管理責任者に指示、命令を行うと共に、警察・消防・病院などと密に連携を図る。	
災害副管理責任者 (所長)	通報連絡	関係機関に対する通報及び確認を行う。
	消 火	消防器具を用いて消火活動にあたる。
	避難誘導	利用者の避難誘導にあたる。(予め避難場所を定めておく)
	救 護	担架を搬送し、負傷者の有無を確認する。負傷者を担架に乗せ、避難場所への搬送にあたる。

【図-6】 緊急時の連絡体制一覧



2) 予防、未然防止の対応策

- ①日常の巡視点検において、園内の設置工作物・遊具・樹木等の破損箇所や異常箇所・不審物を早期発見に努めます。
- ②点検パトロールは平常時・繁忙期・台風・大雨等の異常気象時に適切に対応出来るように、事前に「パトロール実施計画」を作成し対応します。
- ③高木や老齢木など倒木の危険性のある樹木の位置を把握し、巡視点検時に亀裂や枝枯れ状況の発見に努めます。
- ④修理・改修が必要な場合は直ちに行い、大規模な改修等が必要な場合は札幌市に報告・協議します。
- ⑤台風、強風、降雨、落雷等が予想される場合は、利用者の安全を確保する為に必要に応じて立ち入り禁止処置を行います。
- ⑥園内の危険箇所・イベント情報・作業情報等を掲示した「ハザードマップ」を作成し、公園掲示板・ホームページ等で利用者に周知し、安全の確保に努めます。
- ⑦札幌市危機管理対策室・みどりの推進部・手稲区土木部・札幌市消防局・警察等の関係機関との情報交換や連絡を密にし、迅速・適切な対応に努めます。

3) 危機管理対応の研修会の実施、自衛消防組織の設置

- ①危機管理に対する対応能力の向上を図る為に、外部から講師を招聘し危機管理に関する知識・対処法を習得します。
- ②自衛消防隊を設置し、災害発生時の事態を想定し、その対応、並びに行動の訓練を行い対応能力の向上を図ります。

4) 発生時における初期対応

- ①負傷者・病人等が発生した場合は、スタッフによる救護、応急処置の実施、協力病院への通報と搬送、消防署への通報、家族等に連絡します。
- ②地震・火災等が発生した場合は、自衛消防隊による避難誘導、初期消火の実施、札幌市・消防署・警察署・病院関係等、関係機関や近隣住民への連絡と協力を要請します。
- ③災害の警報が発令された場合は「災害時対応マニュアル」に従って(株)市川造園に対策本部を設置し対応します。

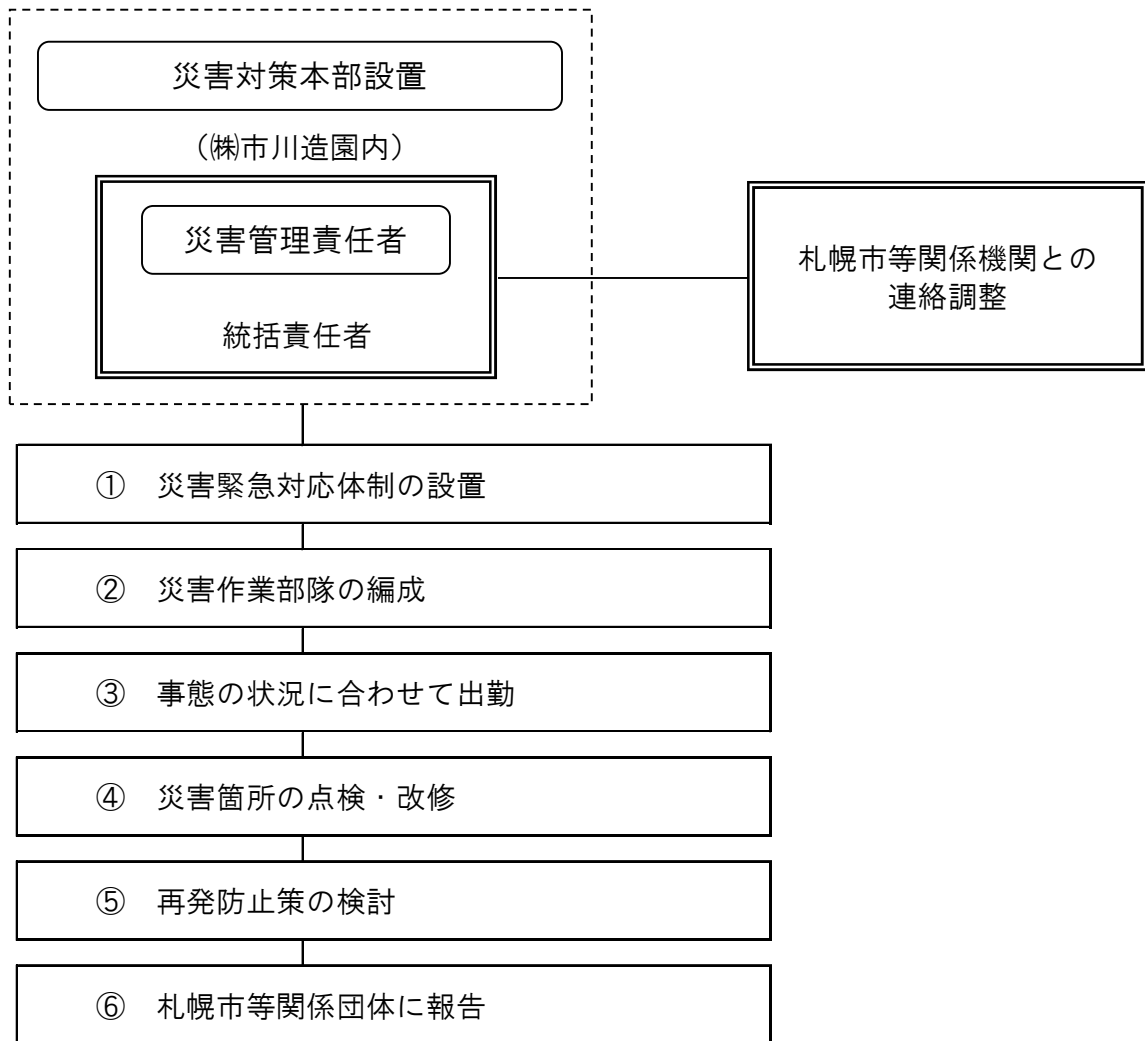
5) 再発防止の改善策

- ①事故発生の原因を検証して適切な改善策を検討します。
- ②大規模な修理や改修する場合は、札幌市と改善策を協議します。
- ③消防法第8条並びに関係法令を遵守し、防火管理を徹底します。

《消防法第8条第一項》

学校、病院、工場、事業場、興行場、百貨店（これに準ずるものとして政令で定める大規模な小売店舗を含む。以下同じ。）、複合用途防火対象物（防火対象物で政令で定める2以上の用途に供されるものをいう。以下同じ。）その他多数の者が出入し、勤務し、又は居住する防火対象物で政令で定めるものの管理について権限を有する者は、政令で定める資格を有する者のうちから防火管理者を定め、当該防火対象物について消防計画の作成、当該消防計画に基づく消火、通報及び避難の訓練の実施、消防の用に供する設備、消防用水又は消火活動上必要な施設の点検及び整備、火気の使用又は取扱いに関する監督、避難又は防火上必要な構造及び設備の維持管理並びに収容人員の管理その他防火管理上必要な業務を行わなければならない。

【図－7】 災害時対応マニュアル



4. 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容

(1) 星観緑地の特性に応じた取組

星観緑地は、面積約 15ha、手稲山を望む手稲区星置にあり、小樽市銭函工業団地と境を接する住宅地星置地区に緩衝緑地として作られました。

- 「1000 本を超える桜」
- 「タチアオイの花が群生する珍しい風景」
- 「野外ステージ」
- 「無料の上級者向けパークゴルフコース」
- 「人口の小山と植栽された多くの木々」
- 「手つかずの自然林」、
- 「鮭が遡上する星置川」

など、大変特徴的で住宅地では珍しいほど自然が豊かで落ち着いた雰囲気緑地です。 **川がある 山がある 花がある** と、私たちは紹介しております。

これらの特徴を生かし

- ・サクラとタチアオイに代表される美しい花々
- ・野外ステージやパークゴルフコース、緑の広場での健康づくり
- ・自然林と、鮭がのぼる川など身近で豊かな自然

これら 3 本の柱に磨きをかけ、併せて温かな【接遇】と的確な【植物管理】、魅力的で楽しい【自主事業】を積極的に推進し、多くの地域住民の皆さんに愛される星観緑地を目標に指定管理業務に取り組めます。

(2) 都市公園の利用促進に関する取組と実施計画

《利用促進に関する取組の基本的考え方》

星観緑地に有料公園施設がないため、日常のきめこまかな管理と、自主事業の充実と、温かな接遇を心掛け市民や近隣の住民などに愛される星観緑地にして参ります。星観緑地の利用促進を図る為には、下記の 2 点が必要と考え取り組みます。

1) 星観緑地の魅力(潜在能力)の発揮と可能性の発掘

ほしみ緑地の魅力や可能性を発揮し・発掘する運営計画を立案・実施し新規利用者を開拓します。

① 清潔な星観緑地

きめ細かで、的を得た施設の管理と、併せて園内とトイレ、休憩所の清掃を基準回数ではなく、「汚れたら何度でも清掃する」体制を整え「公園トイレ札幌一番」を目指すなど緑地内の清潔感を高めます。

②ホームパーク

星観緑地を歩きたい、風に吹かれない、汗をかきたい、ボーっとしていたい。
星置川のせせらぎの音と、川面の輝き、花や緑のかおりを感じたい。

星観緑地で誰かと出会いたい。

楽しい催しに大人も子どもも時には「ワクワク」する。

用がなくとも訪れる。スポーツマンやスポーツチームに「ホームグラウンド」があるように、星観緑地が地域の皆さんにとっての「ホームパーク」となる。
そのような星観緑地を目指します。

2) 利用頻度の向上と滞在時間の延長

広報活動の推進、地域・ボランティアの育成・支援と連携、イベントの企画と開催等

①顔の見える指定管理者

「顔の見える指定管理者」を目指し、地域活動への積極的な参加と祭など地域のイベントを支援し、住民の皆さんにも星観緑地の行事等への支援、参加などの協力していただきます。

そして全スタッフが、多くの利用者と顔見知りなるよう心がけます。

(3) 自主事業への取組

「自主事業実施計画」は先に挙げた「維持管理業務計画」と車の両輪のように、本計画の根幹をなしております。

1) 自主事業の実施について

《自主事業の5つの運営方針》

- I 「利用者サービス事業」の提供によるさらなる星観緑地の活性化・知名度アップ
- II 「花の発信基地」としての機能の充実と発信機能の強化
- III 市民との協働事業の実施により「地域コミュニティ」としての拠点機能の強化
- IV 市民参加の緑地管理により公平・平等・透明な星観緑地の管理運営の実現
- V 市民との協働による環境に配慮した効率的な運営の実施

過去 12 年間の指定管理期間において、指定管理者制度の目的である「市民サービスの向上」・「経費の削減」の実現に向けて様々な自主事業に取り組んで参りました。これらの自主事業の取り組みの成果として、「緑地の認知度向上」や「利用者数の増加」などの効果が見えはじめ、利用者の皆さんの話の端々に「星観緑地愛」とも言える真剣さと温かさを感じられるようになって参りました。今後「タチアオイ」や「ふるさと星観のさくら広場づくり」などの協働活動の結果が目に見える形で将来に残されてゆくことを目標にさらなる努力を注いで参ります。

そして次の指定期間においては、これらの実績を基盤として上に掲げた【自主事業の5つの運営方針】に則り自主事業を展開して参ります。また実施にあたっては、札幌市や地元住民、関係団体等との協議の上、事業に取り組んで参ります。

2) 自主事業の経理について

- ・ 自主事業の会計は本業務に係る収支と明確に区分して経理します。
- ・ 複数事業を行うため各自主事業ごとに経理を行います。
- ・ 費用のうち明確に区分できない人件費と当グループの一般管理費については事業規模に応じて適切に配分して経理します。

3) 自主事業の具体的内容

自主事業の実施にあたっては、公平・平等・協働・効率を念頭に実施します。

《実施にあたっての基本的な考え方》

- ①公園利用者のニーズの把握に努め、利用の「きっかけ」「わくわく感」「楽しさ」を提供する“集客”や“季節性”を重視したイベントを開催する
- ②公園施設を有効かつ積極的に利用したイベントを開催し、施設の魅力や緑地の素晴らしい自然環境の認知度アップに努める
- ③利用にあたってのモラルの向上やマナーの啓発を促し、公園施設の良好な利用促進を図るプログラムを提供する
- ④花やみどりとふれあうイベントを開催し、星観緑地から地域そして家庭へと緑化が促進するプログラムを提供する

① ほしみ花市

市民サービス事業



管理事務所の向いにビニールハウスを建て、春と秋に園芸市を開催します。花の発信基地星観緑地の「アンテナ局」として、また地域の「みどりの相談所」としての機能を発揮し、市民や利用者に花やみどりのある暮らしの楽しさ・面白さを伝え、広めてまいります。(4～6月)

事業内容



●収益は花とみどり事業に還元！

収益の一部は園内の花とみどりの市民ボランティア事業（タチアオイの会、さくら守り隊、緩衝樹林の健全化等）に還元する。具体的には種苗代、肥料代、通信費、昼食代等の活動費にあてる。



●地元の元気を公園に！

札幌市及び近郊で生産された花や野菜を扱い、販売スタッフも地元住民を採用するなど地域経済に貢献する。

●花とみどりのおしゃべりベンチ

公園利用者の憩いの場として、また、市民の花の情報交換の場として、店舗内にベンチ・テーブル・掲示板等を設置する。



《実績と成果》

園芸資材の販売店に留まらず、園芸相談所としても地域に定着しご愛顧を頂いております。育てた草花の写真を持ち寄ったり、お庭の自慢をしあったりと、地域の花好きさんの憩いの場としてもご利用頂いております。

② 各種講習会（園芸教室・AED講習）

市民サービス事業



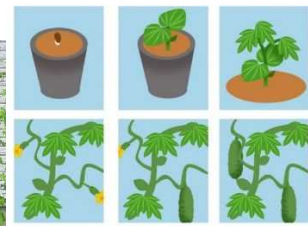
地域住民や子どもたちに花とみどりの文化や技術を発信する取り組みの一つとして、年6回程度園芸教室を開催します。公園施設を利用した実習を通して、子どもからお年寄りまで誰もが気軽に園芸や造園の知識や技術を習得できるプログラムを企画します。また、公園利用者を対象に年2回程度AED講習会を実施致します。利用者の安全と健康維持に寄与致します。

事業内容

●みどりのカーテン教室

環境省のグリーンカーテンプロジェクトに

参加5月8日のゴーヤの日にゴーヤの種まきを行い、育てた苗で休憩所にみどりのカーテンを作る。



《実績と成果》

参加者には自宅でもみどりのカーテンづくりに挑戦。みどりのカーテンを通して市民の環境への意識も高まり、また休憩所利用者からも大変好評を頂いております。

●フラワーハンギング教室

制作したハンギングバスケットは園内のパークゴルフ場の木柵やトイレ周りの飾花に使用。（タチアオイの会 協働事業）



●樹木の剪定教室

緑地内の樹木を使い、専門家の指導のもと実践形式でプロの技術を習得。
(さくら守り隊 協働事業) 年2回程度実施。



●AED講習会

年2回程度AED講習会を実施。使用方法を習得し万一の緊急事態に備える。



《実績と成果》

星観緑地パークゴルフ場の利用者の多くが高齢者です。万が一の事態に備えて、公園利用者へAEDの使用法習得を積極的に呼びかけ、毎回多数の参加を頂いております。休憩所のAED設置場所も確認頂いております。

③ タチアオイの会

市民協働事業



星観緑地のシンボル花である「タチアオイ」など、緑地に咲く花を育て増やしていく市民ボランティア活動を継続して実施します。草花の育苗・植栽・管理を通して、公園・家庭の庭・地域へと、人と花の輪が広がっていく「花の発信基地」事業の具体化の中心として事業を発展させていきます。

事業内容

●緑地から地域へ！

～タチアオイの会 活動内容～

4月：種まき講座・各家庭で種まきに挑戦

6月：育てた苗を持ち寄り花広場に植栽

9月：種採り



【ポイント】育てた苗の半分は公園に、もう半分はお庭や近所の街路樹に植栽！

【ポイント】市民と協働による花壇の維持管理作業（除草・施肥・土づくり等）

●春・夏・秋の花壇づくり

タチアオイの群落づくりの活動を発展させ、スイセン・ヒメヒマワリ・シュウメイギクなどを混植し、春から秋まで花が絶えない花壇づくりを行う。地域の象徴的な景観づくりや花のまちづくりを目指す。



《実績と成果》

平成19年度よりタチアオイの育苗・管理を中心に活動を行っております。市外・道外にも会員を有し、現在150名以上の参加登録があります。

④ さくら守り隊

市民協働事業



さくら守り隊は、星観緑地を代表する花木「桜」を守り育てていく市民ボランティアです。私たちは、元気な桜並木を形成し星観緑地を「桜の名所」とすべく、育苗や勉強会などの事業をさくら守り隊と協働で取り組んで参ります。また、桜を介したまちづくりに取り組む地域との交流を図る等、ネットワークを広げて参ります。

事業内容

●守ろう・育てよう！ 桜守(さくらもり)の育成

- ・種を採取して苗を育て、樹木の更新を図る。
- ・罹病部の剪定。混み合った樹木等を間伐。
- ・専門機関や桜に精通した樹木医等を講師にむかえ、園内の桜の調査及び管理方法を勉強。



《さくら守り隊の主な活動内容》

平成 23 年に結成されたさくら守り隊は、地元星置の町内会を中心に現在約 70 名の登録があります。指定管理者として技術支援等でさくら守り隊の活動を応援しております。



5月：総会&お花見会



6月：種採り



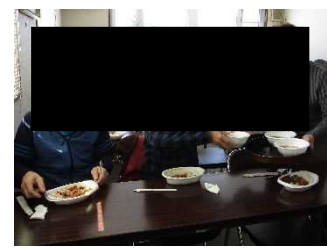
桜の種



11月：剪定&苗木の植栽



2月：剪定・間伐



昼食のカレーライス♪

⑤ 公園探検&散策会



公園利用者に緑地の特性や魅力を再発見してもらおうと同時に、園内の散策（ウォーキング）により、市民の健康増進にも寄与します。

事業内容



●花と公園のコンシェルジュ

園内の花や樹木の見どころポイントを設定し、各ポイントにおいて花のコンシェルジュや環境指導員による解説等を行う。



●“地元”の自然を再発見

季節ごとに開催する観察会を通して、自分たちの住む町の自然や魅力を再発見。

《実績と成果》

植物知識だけではなく、「星観緑地」の魅力もPRすることができ、参加者からも継続を願う声を多く頂いている事業の一つです。観察会を通して、市民の公園や公園管理に対する関心の高さも伺えます。また、リピーターの参加者も多く、参加者同士の情報交換や交流の場にもなっています。



⑥ わんちゃんと遊ぼう & お散歩マナー教室



犬の散歩で公園を利用する人々のモラルやマナーアップを目的とした「わんちゃんと遊ぼう & お散歩のマナー教室」を継続して開催します。外部講師（動物指導員）による指導のもと、ゲームなどの遊びを交えながら飼主同士の交流も図ります。

事業内容



●みんなの公園

交流を通して、正しいマナーで、みんなで公園をきれいに楽しく利用しようという意識を共有。

●子ども動物ふれあい広場

自宅で動物を飼う事が出来ない子ども達も楽しめる動物と安全にかつ気軽にふれあえる機会を提供。



《実績と成果》

飼い犬の悩み相談からゲームを交えた公園散歩のマナー指導に、毎回好評のイベントです。日ごろからの声掛けや、マナー教室を継続して実施してきたことで、お互いに目配り声掛けできる関係が育まれ、犬の糞の問題等が著しく改善されました。緑地を利用する全ての人々が快適でかつ安心して利用できる公園づくりの一助となるべく今後も事業を継続して参ります。



⑦ ほしみカップ（パークゴルフ大会）



星観緑地パークゴルフコースの常連利用者である団塊世代の方々に大好評の「パークゴルフ大会」を初夏と秋の年2回開催します。利用者間の親睦を図ると共に、利用者の方々が普段から気持ちの良くプレーを楽しんで頂けるコース環境づくりに取り組んで参ります。

事業内容



●利用者と一緒に作る大会

パークゴルフ同好会や利用者の方々と、コース管理や大会運営についての意見交換を定期的実施。大会前日のコースづくりや大会後の後片付け等を協働で実施する。



●他公園のパークゴルフ場との交流

市内の他公園と連携し、パークゴルフ場をはしごしながら競う共同パークゴルフ大会を検討。楽しさも2倍・3倍に！

《実績と成果》

星観緑地のパークゴルフ場は、「私のコース」・「私たちのコース」として多くの利用者の方々に愛着を持ってご利用頂いています。大会後のアンケートにおいては、芝生のコンディションなどについての意見・要望が多く寄せられ、管理に対する関心の高さが伺えます。それらの意見や要望を社内で検証し、利用者の立場に立ったコース管理及び大会運営の実施に向けて改善を図っております。

⑧ ほしみナイト（天体観望会）



青少年科学館の移動天文車を利用した人気のイベント「天体観望会」を、夏と秋の年2回開催します。夜の公園利用と公園の魅力を再発見するイベントとして、子どもから大人まで幅広い世代が楽しめるプログラムを企画します。星がきれいな街「星置」の地域イベントとして定着するよう継続して取り組んで参ります。ほしみの名のおり澄んだ夜空が認知されてきて、70名を超える多くの参加者を集めています。

事業内容



●夜も楽しい公園

緩衝樹林に囲われ街の灯りが届かない芝生広場（臨時駐車場）を活用。街中とは思えない満天の星空が楽しめる夜の公園の魅力を紹介。



●毎回違った発見がある！

子どもから大人まで、親子で楽しめるイベント。青少年科学館のスタッフの方々の説明に加え、独自に観望ノートを配布したり天体に関するスライドを上映する等、参加者がより楽しめる要素をプラス。



《実績と成果》

天候によって開催が左右されてしまう行事のため、子ども実験教室やスライド上映会等の雨天曇天時も楽しめる企画を立て対策措置を図ってまいりました。毎回家族で来て下さるリピーターさんも多く、子どもから大人まで幅広い世代から人気の公園の名物イベントです。「星観緑地」＝「星がきれいに見える公園」としても地域に定着して参りました。

⑨ 伐採木配布会

市民サービス事業



手稲区内の危険木や風倒木などを薪や木工の材料として有効利用をしてもうため市民に無料で配布する環境にやさしい大人気のイベントです。

⑩ 星観緑地音楽会

施設の有効利用



花広場の野外ステージを舞台に、「秋の音楽会」を開催します。地元手稲区や小樽市などで音楽活動をしている学生さんや一般の方が集い演奏します。市民や利用者と協働で音楽会をつくることにより、地域の音楽活動の交流拠点としても人々に親しまれる星観緑地となるよう、イベントを充実・発展させて参ります。

事業内容



音楽の集い

青空と花とみどりを背景に、誰もが自由に参加できる音楽会。自分たちの音楽を「きいてもらいたい！」と思いを抱く多くの市民の方々の発表と交流の場。

●人と地域を結ぶ！

手稲区をはじめ札幌市内、小樽市などから集う星観緑地の音楽会。人と地域を結び音楽を発信。

●公園施設の活用

シェルター内に設置されていたベンチを移動し、野外ステージとして施設を活用。



《実績と成果》

花見広場の野外シェルターを「ステージとして使用したい」という市民からの要望をうけ、シェルター内に設置されていたベンチを屋外に移動し、野外ステージを設けました。今では音楽会の時のみならず、日ごろからステージ上で音楽を奏でる利用者が増え、花見広場はいつも音楽に包まれています。



⑪ 雪の花あかり～スノーキャンドルを灯そう！～

冬期活用促進



毎年 1 月に開催しているスノーキャンドルを灯すイベントを継続して実施致します。児童会館の子どもたちや地域の方々と一緒に、冬の公園をおもいっきり満喫しています。

事業内容



●参加しよう！体験しよう！

雪やペットボトルを使ったキャンドルづくりやキャンドルの点灯。誰もが気軽に参加できる冬の行事。体験を通して、心に残る思い出づくりを。



●みんなの“あかり”

冬の公園に灯りの花を咲かそう！花の発信基地、星観緑地は冬ももちろん花が咲く！画用紙に思い思いに絵を描き灯りともす。作業後は甘酒で温まって。

《実績と成果》

「冬のまちにスノーキャンドルの灯りをともしよう！」の企画に参加しております。公園の閑散期にあたる 1 月のイベントで集客に課題がありましたが、地元の子童会館との連携等でイベントが地域に少しずつ定着し、制作段階からの参加者が年々増えて参りました。イベントに使用しているロウソクは市内の葬儀場から譲り受けた物を再利用しております。



札幌市内の公園にキャンドルを灯すイベントが、市内公園18カ所で催し。雪の公園に灯りの花を咲かそう！花の発信基地、星観緑地は冬ももちろん花が咲く！画用紙に思い思いに絵を描き灯りともす。作業後は甘酒で温まって。



「星観緑地にバーベキューコーナーを作ってほしい」と市民から多数要望が寄せられていたことから、平成25年からお花見期間中（5月）の土日限定で花見広場の野外ステージにバーベキュー広場を開設し、七輪付テーブルセットの貸出を行っております。

事業内容



●気軽にバーベキュー♪

七輪付テーブルセットでのみ火器使用OK。食べ物と飲み物のみ持参で気軽にバーベキューを楽しめる。

●屋根があるから安心

シェルターの下なので、雨天時もバーベキューを楽しめる。

《実績と今後の課題》

パークゴルフ場利用者や、サークル仲間等、日ごろから公園を利用頂いている方々にバーベキュー広場をご利用頂いております。今後、近隣の食肉加工の企業などに、肉の提供をお願いし、販売を行い、より手軽に「バーベキュー広場」をご利用いただけるよう販促活動に力を入れたいと考えております。

より多くの方々にご利用いただけるよう、地元手稲区を中心にさらに宣伝・告知に力を入れて参ります。



お花見シーズン特別企画

土日限定 ほしみ緑地バーベキュー広場

場所：星観緑地 花見広場「野外ステージ」
 期間：【5月】17(土)、18(日)、24(土)、25(日)、31(土)
 【6月】1日(日)、7(土)、8(日)、14(土)、15(日)
 利用時間：午前10時～午後3時
 ＊当日現地にて受付 ＊先着順！
利用料金：1セット 1,500円(税込)
 七輪付テーブル・椅子6脚・チャックマン・火ばさみ
 販売：炭(買つけ付)500円、あみ100円、シンギスカンプレート250円

※コロナの持ち込みは禁止致します。
 (テーブル椅子セットをご利用の方のみ火器使用OKです)
 ※ご不明な点はお問い合わせください。
 ※使用済みの炭は(使用後約2週間)に高麗してください。
 ※スタッフが遠く(遠く)にいない場合は管理事務所へお電話ください。

お花見シーズン特別企画
 ほしみ緑地
 〒114-8501 東京都足立区花見 1-1-1
 市民サービス課 市民サービス係
 TEL 03-592-0080

⑬ 夏まつり & 子ども花火大会

市民サービス(地域活性化)事業



平成 24 年から「ほしみ緑地夏まつり」を開催しております。子どもたちの夏の思い出づくりと、市民のコミュニケーションの増進を図ります。

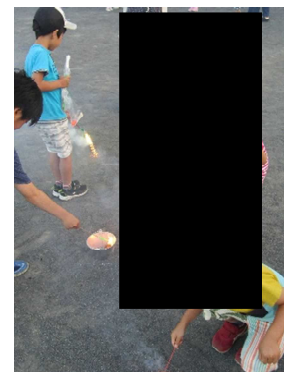
事業内容

●ふるさと「ほしみ」の夏まつり



若い世代が多い星置地域。子どもたちに夏の思い出を。
収益の一部は、公園や地域の花とみどりの緑化事業に還元。

●安全な子どもミニ花火大会



《実績と成果》

星観緑地に隣接するほしみ町内会を中心に、毎年 400~500 名の来場があります。参加者からは地域の祭りとしてこれからも続けてほしいとの声を多く頂いております。地元の方々に愛される祭りを、地域の方々と一緒に作って参ります。



10年後、20年後を見据えた、健全な樹林形成に努めます。さくら守り隊等、市民との協働で計画的に実施して参ります。

事業内容



●元気プロジェクト

密植のために優劣が顕在化してきた緩衝樹林や園内の樹林を、劣性木の早期間伐や適切な造林計画を立て札幌市に提案・実施。

●市民と協働

さくら守り隊等と連携し、協働で樹林の育成管理にあたる。

写真) さくら守り隊の剪定作業の様子



写真右) 間伐を行った緩衝林

写真左) 密植による問題が深刻な緩衝樹林

⑮ ほしみ子ども探検隊(仮称)

新規事業・子ども支援

手稲に残された里川で川の生き物探しや森林を育てる活動をしている「手稲さと川探検隊」と子どもたちへの学習支援団体「カコタム」との連携・支援事業として、星置川と、星観緑地の樹林などで自然遊びに親しむ子どもの環境活動体験を支援し、星観緑地の魅力を実感してもらいます。

⑯ ほしみ木工クラブ(仮称)

新規事業・地域の同好の住民の支援

緑地の樹林や区内の伐採木の有効利用の一環として、木彫りや木工愛好者への材料と活動フィールドの提供などの支援を行います。

⑰ スノーモービルと除雪機械体験会

新規事業・冬期活用促進

冬の星観緑地活用と冬に欠かせない除雪作業の理解を深めるため、小学校や児童会館と連携して除雪機やスノーモービルの乗車を体験してもらいます。

⑱ 清涼飲料水の販売

市民サービス事業

休憩所(3台)に自動販売機を設置します。また、利用者からの要望があった場合、台数の増加を検討致します。

⑲ 市民のなんでも情報コーナー

市民サービス事業

休憩所及び北側駐車場入口に掲示板を設置します。公園情報のみならず、地域から寄せられた情報も掲示し、地域の情報が「ここにすれば分かる！」情報収集と発信に努めます。

⑳ 堆肥づくり

環境保全事業

サービスヤード及び緩衝樹林内において、落葉等の腐葉土づくりを行います。出来上がった腐葉土は園内の花壇に使用します。また市民への配布も検討致します。も致します。

【図-8】 自主事業（イベント）の年間スケジュール

星観緑地自主事業実施計画（平成31年度～平成35年度）										ほしみらいパートナーズ			備	考	
4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月				
①花市・産直市															
	春の花市														
②各種講習会															
種まき	AED講習	ハンギング	キッズガーデン		AED講習		剪定				剪定				
(タチアオイの会協働)		(タチアオイの会協働)					(さくら守り隊協働)				(さくら守り隊協働)				
③タチアオイの会															
種まき		苗植え会	観賞会	採取		球根植え会									
④さくら守り隊															
	総会&お花見会	採取・種まき会	苗床除草			植樹会	剪定等				剪定等				
⑤公園探検&散策会															
	春の散策会			夏の散策会		秋の散策会									
⑥わんちゃんと遊ぼう&お散歩マナー教室															
						マナー教室									
⑦ほしみカップ(パークゴルフ大会)															
		夏の大会				秋の大会									
⑧ほしみナイト(天体観望会)															
		夏の観望会				秋の観望会									
⑨伐採木配布会															
							1回目 2回目								
⑩星観緑地音楽会															
					音楽会										
⑪雪の花あかり～スノーキャンドル～															
										雪の花あかり					
⑫ほしみ緑地バーベキュー広場															
	バーベキュー広場(土日限定)														
⑬星観夏まつり・ミニ縁日・子ども花火大会															
			夏まつり												
⑭元気な公園林づくりプロジェクト															
現地調査							剪定・伐採			剪定・伐採					
(さくら守り隊協働)							(さくら守り隊協働)			(さくら守り隊協働)					
⑮ほしみ子ども探検隊															
			星置川探検	樹林帯探検						冬の樹林探検				手稲さと川探検隊 *1	
			(さと川探検隊連携)	(さと川・カコタム連携)						(さと川・カコタム連携)				カコタム *2	
														上記2団体と連携・支援します	
⑯ほしみ木エクラブ															
⑰スノーモービルと除雪機体験会															
⑱清涼飲料水の販売				⑲市民のなんでも情報コーナー				⑳堆肥づくり							
※冬季間は休憩所内でのみ販売※															

(4) マナー啓発に関する業務と実施計画

公園利用者に安全・安心・快適な環境を提供する為には、不法行為・違法行為の排除・抑制が必要です。その為には、利用者マナーの啓発による意識の向上が必要と考え以下の通り取り組みます。

1) 適切な利用マナー意識の啓発

- ① 掲示板・注意看板・ホームページ等で禁止行為を明示し理解を求めます。
- ② 利用者団体・近隣住民・ボランティア団体・協力団体等と連携し、キャンペーン活動やマナーアップ運動を展開し意識改善に努めます。
- ③ 日常パトロールにおいて違法行為・不法行為の発見に努め、危険を回避し犯罪の未然防止に努めます。
- ④ 札幌市・警察署等の関係機関と連携、情報の共有化に努め、安心安全の確保に努めます。

《具体的な取組》

ア) 犬のノーリード防止対策

掲示板・注意看板等により「札幌市畜犬取締り及び野犬掃とう条例」の禁止事項を周知し適切な犬の管理（リードを適切に付けない行為、汚物による汚染等）を指導します。

イ) 犬のマナー教室の開催による飼い主のマナー向上

12年間の星観緑地の指定管理業務において、毎年外部講師（動物指導員）による「マナー教室」を開催し、市民から好評を得て成果を上げて参りました。



写真) 犬のマナー教室の様子

ウ) 放置自動車及び自転車の防止対策

ポスター・注意看板を設置し、迷惑駐車・放置駐車 of 禁止を告知し防止に努めます。放置自動車等と思われる車両が発見された場合は、撤去依頼の張り紙を付け、警察署へ所有者の照会、札幌市への報告を行うなど撤去作業に努めます。

エ) 違法駐車対策

日常パトロールにより違法駐車 of 早期発見と撤去・指導を徹底し、駐車場の適切な管理 of 維持に努めます。イベント時等多くの来園者が予想される場合には、巡回パトロールを強化し、臨時警備員を各所に配置するとともに、公共交通機関の利用を呼びかける等混雑 of 防止に努めます。

オ) ゴミ of ポイ捨て防止対策

公園 of 美観と清潔な環境を維持することで、安易なゴミ of ポイ捨て of 誘発を防ぐと考えます。したがって、園内 of 清掃を徹底し、清掃担当以外 of スタッフも常にゴミ袋を携帯しゴミ of 処理に努めます。

カ) 札幌市都市公園条例に規定する禁止行為・迷惑行為 of 為・迷惑行為は、掲示板・注意看板・日常 of パトロール等で注意を喚起し、下記事案 of 発生防止に努めます。

《禁止・迷惑行為 of 注意喚起》

- ・夜間における公園内での騒音行為 of 防止
- ・許可のない火気使用 of 制限
- ・盗掘や花 of 切取防止
- ・諸施設への器物損壊等 of 防止
- ・その他の迷惑行為



写真) 注意看板

5. その他管理業務に付随する業務

(1) 広報業務

1) 広報活動の実施

広報業務は、札幌市と連携しながら、リーフレット等の作成・配布、ホームページの開設・更新、その他必要な施設のPR・情報提供をおこないます。

① ホームページの開設・更新と情報発信の充実

ホームページは、「札幌市公式ホームページガイドライン」を遵守し、アクセス数の把握ができ、閲覧者の問い合わせ可能にし、常にアクセシビリティ、ユーザビリティの向上を目指して管理するとともに、総務省作成の「みんなの公共サイト運用ガイド」を参考に、以下の取組を行います。

- ・ウェブアクセシビリティ方針の策定と公開(下記試験後必要の応じて適時改訂)
- ・日本工業規格 JIS X8341-3 : 2016 適合レベル AA に準拠のため年1回の試験と公開
- ・年1回、「ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表」を公開



施設の基本情報、四季の開花状況等の情報、緑地の特性・歴史等の情報、イベントの開催情報等をタイムリーに発信します。また、コンテンツの更新を時節に応じて頻繁に行う等、最新情報の提供に努めます。

写真) ホームページ

② インフォメーションセンター（管理事務所・休憩所）機能の充実

休憩所に「市民の掲示板コーナー」を設置し、公園情報及び市民から寄せられた情報を掲示します。また、「パンフレットコーナー」を設置し、公園のパンフレットやイベントのパンフレット等を提供し、情報提供に努めます。あわせて、札幌市の各種パンフレットも提供します。

③ リーフレット等の作成とパブリシティの活用

札幌市と連携しリーフレット等を作成し、園内各所・関係箇所において配布します。広報誌・近隣町内会等の回覧板・広報チラシ・フリーペーパー・園

内の掲示板等を活用し定期的な情報発信に努めます。

(2) 市民との協働

1) 各種団体・ボランティアとの連携とその養成・支援

市民との協働は星観緑地の利用価値の促進、知名度アップ、運営の透明性の確保において必要不可欠なことと考えます。当グループは、市民との協働運営により効率的で地域に根ざした親しまれる星観緑地を目指す上で、ボランティアの育成及び支援を積極的に行います。また、それらの団体や町内会等には定期的に「ほしみ便り」等で情報を発信して参ります。

① 地域の各種ボランティア組織との連携と支援

【ボランティア団体等との連携】

地域内にある各種ボランティア組織（NPO団体・福祉ボランティア・スポーツ団体、さくら守り隊、タチアオイの会等）と連携し、緑地利用のプログラムを各種提供し協働により利用促進活動を行います。

② 地元の住民組織との連携によるボランティアの育成

【近隣地域との連携】

地域の町内会・老人会・女性部・青少年部等に緑地の管理運営に参加出来るプログラム（花苗定植・除草等）を提供し協働で運営する事により、新たなボランティア組織の結成と育成を図ります。

③ 学校・PTA・幼稚園・児童会館等の近隣教育施設との連携

【近隣施設との連携】

近隣の教育施設と連携し青少年の情操教育に資する星観緑地の運営（管理やイベントの協働・参加型プログラムの提供）により、星観緑地の利用促進と青少年の健全育成活動の支援を行います。



写真左) 星置養護学校の公園散策の様子



写真右) 小樽高等支援学校の職業訓練の様子

6. 当グループの類似業務の実績について

1) 札幌市の指定管理者としての実績

- ①星観緑地の維持管理業務 (平成19年度から平成30年度) (市川造園)
- ②厚別西地区センター (ワーカーズコープ)
- ③里塚・美しが丘地区センター (ワーカーズコープ)
- ④篠路コミュニティーセンター (ワーカーズコープ)
- ⑤北区民センター (ワーカーズコープ)
- ⑥はちけん地区センター (ワーカーズコープ)
- ⑦新琴似・新川地区センター (ワーカーズコープ)
- ⑧手稲老人福祉センター (ワーカーズコープ)

1) 主な管理委託業務

①札幌市の都市公園等の管理

- ・東区の公園及び街路樹総合維持管理業務 (市川造園)
内清掃業務 (ワーカーズコープ)
- ・北区の公園及び街路樹総合維持管理業務 (市川造園)
- ・東区、中央区役所の庭園管理業務 (市川造園)
- ・札幌市交通局南車両基地の緑地管理業務 (市川造園)
- ・札幌市農業支援センター試験栽培等業務 (市川造園)
- ・札幌コンサートホール植栽管理業務 (市川造園)

②その他の緑化関連事業

- ・JR札幌駅南口広場コンテナ設置・管理業務 (市川造園)
- ・メディアMIX SAPPORO敷地庭園管理業務 (市川造園)
- ・㈱ロイズコンフェクトローズガーデン植栽及び管理業務 (市川造園)
- ・札幌市民ホール維持管理業務 (市川造園)
- ・札幌市立大通高校総合維持管理業務 (市川造園)
- ・東京都板橋区での屋外清掃・緑地管理業務 (ワーカーズコープ)
- ・東京都葛飾区での屋外清掃・緑地管理業務 (ワーカーズコープ)
- ・東京都文京区での屋外清掃・緑地管理業務 (ワーカーズコープ)
- ・川崎市でのフットサル場・公園トイレ清掃、公園管理業務 (ワーカーズコープ)

- ・兵庫県但馬での「Next Green 但馬」林業系事業（ワーカーズコープ）
- ・香川県での病院敷地内の緑化事業（ワーカーズコープ）

3) 主な地域活性化・まちづくり活動（事業）

- ・燃えれわが街の祭りの支援（市川造園）
- ・山口運河祭りの支援（星観緑地指定管理者）
- ・星置川清掃奉仕（星観緑地指定管理者）
- ・星置連合町内会夏祭りの支援（星観緑地指定管理者）
- ・夢トピア町内連合会夏祭りの支援（星観緑地指定管理者）
- ・厚別区、手稲区常設子育てサロン「きらきらひろば」「あそべばい～しょ」の運営（ワーカーズコープ）
- ・中央区まちなかキッズサロン「おどりんこ」の運営（ワーカーズコープ）



7. 札幌市内の企業等の活用について

指定管理業務は原則的には直営で管理しますが、専門的な知識や資格を必要とする業務並びに物品の調達は外部に委託します。委託にあたっては、質の高いサービスの提供の為に札幌市内の企業・団体を活用します。

《札幌市内の企業活用のメリット》

- I) 地元の優秀な技術や良好な商品が入手しやすい
- II) 地元経済の振興に寄与できる
- III) 利用者に地元の技術、製品・商品を紹介できる

《選定の基準》

- I) 地元企業を優先し、原則札幌市競争入札工事参加資格名簿等から選考し入札または見積合わせにより決定します。
- II) 指名業者の選考は、社内に設置された選考委員会で決定します。

《選考に当たっての優先事項》

- ア) 福祉関係の起業施設
- イ) 環境に配慮し、サッポロらしい製品を開発に取り組む企業
- ウ) 国・札幌市の福祉施策に積極的に取り組んでいる企業（障がい者の雇用等）
- エ) 優秀な技術・良質な商品等を早期・安価に手配できる企業

8. その他

(1) 地域の福祉施設との連携

- ・近隣のグループホーム等を対象に、園芸セラピー（園芸療法）を取り入れた年間の維持管理作業を協働で行う機会を提供します。具体的には、入所者と共同作業で「寄せ植えづくり」を行い、花との触れ合いの機会を提供します。
- ・近隣の支援学校などの施設に、児童の情操教育のために、花苗を植込み施設の庭で花と触れ合う機会を提供します。