

札幌市都市公園指定管理者業務仕様書（その２）

藻南公園等

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、不適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5公募

藻南公園・石山緑地

小金湯さくらの森・常盤公園



藻南・石山・常盤・さくらの森グループ

目 次

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	1
（2）平等利用の確保に向けた考え方と取組	11
（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	13
2 総括管理業務の実施内容	
（1）管理運営組織の確立	18
（2）管理水準の維持向上に向けた取組	38
（3）第三者に対する委託の方針	42
（4）市民との協働、地域等との連携による取組	43
（5）財務	46
（6）苦情対応	48
（7）記録・モニタリング・報告・評価	51
3 施設・設備等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	54
（2）仕様書との差異	64
（3）防災業務計画	69
4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容	
（1）都市公園の利用促進に関する業務の実施内容	74
（2）マナー啓発に関する業務と実施計画	75
5 利用者サービス等に関する取組	
（1）利用促進計画	78
（2）自主事業への取組	83
6 管理業務に付随する業務（施設ホームページのウェブ アクセスビリティ確保）について	
	91
7 類似業務の実績について	92
8 札幌市内の企業等の活用について	
（1）札幌市内企業等の活用についての考え方	93
（2）活用に向けた具体的な取組	93
9 その他	94

管 理 業 務 の 計 画 書

法人・団体名 藻南・石山・常盤・さくらの森グループ

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

都市公園の管理運営に関して、施設の設置目的及び基本的方向性、機能を実現するとともに、市民サービスの向上、経費の縮減を図る上での基本方針、事業目標を記して下さい。

1) 基本方針

4つの公園は、公共の福祉の増進に資する目的をもって設けられた「公の施設」です。行政の代行者としての指定管理者は、都市公園法及び札幌市都市公園条例その他の関係法令を遵守して、公平・公正な立場で、公園管理運営をしていくことが求められています。

私たち『藻南・石山・常盤・さくらの森グループ』（以下、「グループ」といいます。）は、北海道にて102年の歴史を誇る総合園芸会社の横浜植木（株）と南区に根差した98年の歴史を誇る（株）岩本石庭のそれぞれの造園知識・技術・技能を生かして、その総力で運営にあたります。また、緑化という得意分野のノウハウを最大限に活用することや行政機関や地域団体との強い絆で、さらに深化した質の高い公園管理運営を実現します。

そのためには、以下の4つの基本方針に沿った取組を推進し、「公の施設」の指定管理者として、各公園の魅力と質の向上に寄与してまいります。

方針1 地域とともに創造する「誰もがいつでも何度でも利用できる魅力ある公園」

時代の変化や公園利用者のニーズを捉え、健康増進や子どもの健全な育成など多様で魅力ある平等公正な利活用プログラムを地域の団体、学校等と協力して提供し、魅力ある公園の創出による地域の活性化に貢献していきます。

特に指定管理者と地域の関係者等が、密に情報交換を行い、各公園に応じた活性化方策を話し合っていくことが公園の魅力アップと地域の活性化につながることから、地域での協議の場、町内会の運営協議会などに積極的に参加します。

方針2 地域のランドマークを生かした公園景観の保全

藻南公園、石山緑地の地域は4万年前に支笏カルデラ（支笏湖を形成した火山活動）での大規模な火砕流の噴出物が固結した札幌軟石（溶結凝灰岩）を基盤とした地形であり、特異な景観を作り出しています。既存公園施設もその軟石を生かしたランドデザインを有しており、樹木やその他の植物と相まって、緑豊かな南区の特徴ある景観形成に寄与していることから、緑を維持することで、公園景観を永続的に保全してまいります。

方針3 安全安心に利用できる公園管理

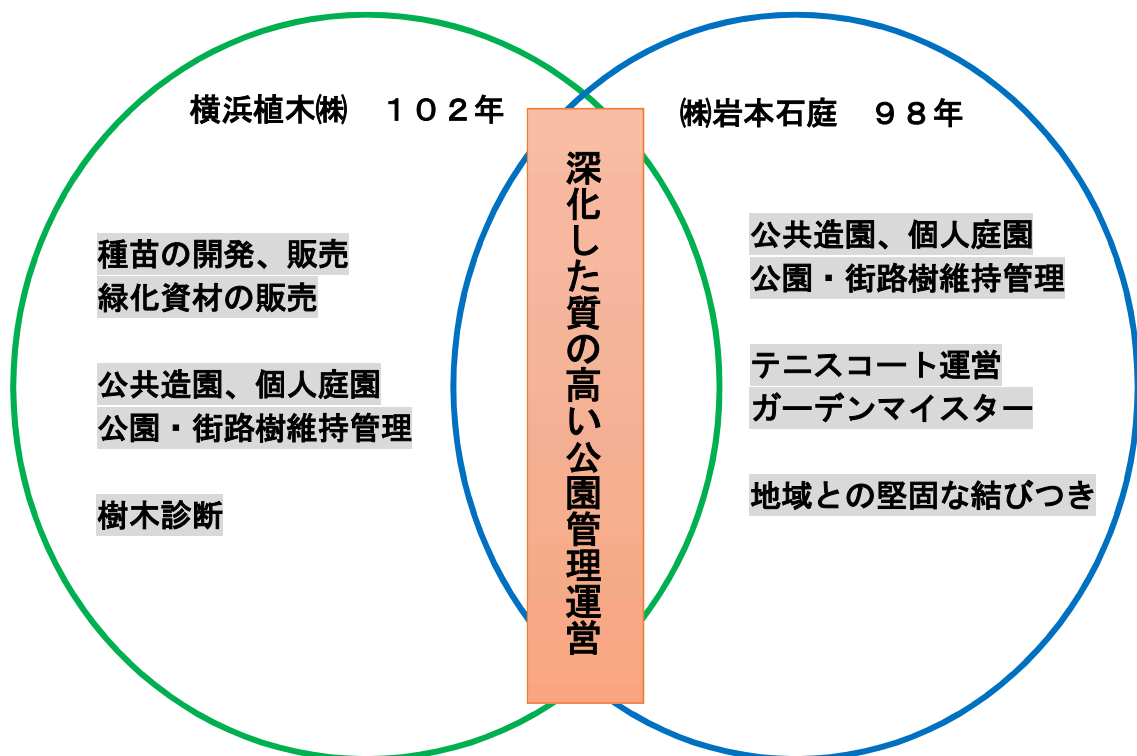
適切な巡回・安全点検等により、遊具や樹木、広場など公園施設にかかわる事故を未然に防止するとともに、防犯の観点から環境整備に努め、徹底して安全・安心な公園づくりを行います。また、自然災害等のリスクについては、各公園に「ハザードマップ」を作成・公開し、人的被害の未然防止に努めるとともに、一時避難場所としての役割を果たしていきます。

方針4 造園技術を生かした公園管理と地域への貢献

横浜植木(株)と(株)岩本石庭のそれぞれの造園知識・技術・技能を生かして、園内の植物管理を行います。その中で、みどりの情報発信や生育ステージにあわせた育成管理など、地域の家庭園芸普及にも貢献していきます。

特に公園の花や緑のカレンダー作成、花や野菜の育て方などのQ&Aの整備、園芸講習会の開催など、市民が園芸に親しめるよう工夫していきます。

【合わせて200年の経験と知識】



2) 事業目標

4つの公園それぞれの事業目標は、以下のとおりです。

ア. 藻南公園

豊平川を挟む広大な総合公園で、「川のせせらぎを聞きながら BBQ を楽しむ」公園として市民に親しまれている。



- ・有料施設である野球場、テニスコートの利用促進のため、日常の整備を確実に進めるとともに芝生広場や炊事広場など公園の特色を生かした利用促進策（プレーパーク、苗物市、園芸相談、昔遊び、夏休み自由研究サポート、コンロレンタルなど）を実行します。



小さい秋見つけた どんぐりの当てゲーム



木の実のクラフト作り



寄せ植え講習会

- ・物残渣の還元、落ち葉の処理など、堆肥づくりを行い植物の管理に利用していきます。また、希望する地域の方に落葉堆肥を提供致します。



地域の方に喜ばれている落葉ヤード

- ・安全安心な公園を目指して、施設の点検を確実にを行います。特に公園利用者の集中するテニスコート、野球場、炊事広場は確実な点検を心がけます。
- ・芝生広場周囲などは花木や花壇の整備を行い、四季を通じて楽しめる公園にします。
- ・花と緑のネットワーク事務局と連携し、公園ボランティアへの参加を呼びかけ、花壇整備などに従事していただきます。
- ・野鳥観察、写生会、写真撮影会など自然と親しむ機会を企画します。
- ・健康づくりの一環として、野球場周囲の園路にウォーキングやランニングの目安として距離標を設置します。
- ・現在、定山溪沿線町内会連絡協議会・札幌シーニックバイウェイに参画し、小金湯さくらの森とともにスタンプラリーに参加し、賞品を提供しており、今後も継続していきます。
- ・公園の開設から 50 年以上が経過し、老朽化した施設が目立つことや、樹木もかなり大きくなってきたことから、施設の修繕や樹木整理に努めます。
- ・野球、テニスともにナイター設備があり、充実していることから、定期的に子どものスポーツ教室を開催します。



ナイター設備のある野球場



テニスコート

イ. 石山緑地

札幌軟石採取跡地のスケールの大きな、ダイナミックな光景が目の前に広がるアートな空間の緑地である。



- ・ 有料施設であるテニスコートの利用促進のため、日常の整備を確実に進めます。
- ・ 軟石デザインの彫刻広場などの維持補修を行い、良い景観が保たれるようにしていきます。



軟石の擁壁 修繕状況

- ・ 夏の水遊びについては特に安全安心に配慮し、日常の点検清掃を行い、事故の無いように努めます。



たくさんの子供達の笑顔であふれる遊水路

- ・テニスコート周囲のヤエザクラは、毎年満開を目指して、肥培管理を行います。



満開のヤエザクラ

- ・軟石を利用した子どものワークショップを行い、自由研究などに活用してもらいます。



軟石アニマル造形展の様子

ウ. 常盤公園

閑静な住宅街にあり、昆虫の大きな遊具やコンビネーション遊具が子どもたちに長い間、親しまれてきた地区公園である。



- ・ 有料施設である野球場、テニスコートの利用促進のため、日常の整備を確実に進めます。



野球場



テニスコート

- ・ 安全安心な公園を目指して、施設の点検を確実に行います。特に公園利用者の集中する遊具広場については、確実な点検を心がけます。
- ・ 夏休みのイベントとして、遊具やベンチなどの塗替えを近隣の子どもたちと行います。
- ・ 駐車場出入りの視認性を確保するため、剪定などを行います。
- ・ 冬期間のスロープは安全対策を十分に行い、開放します。
- ・ 樹林地は、枯損木の整理を行い、整理した樹木により、昆虫の住処となる場所を設置します。



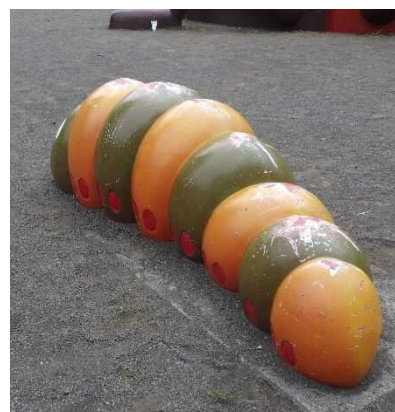
【常盤公園のシンボルであるカブトムシの滑り台を地域の子供達と塗装】



常盤児童会館の子供達が元気に塗装してくれました。



カブトムシを囲む残りの昆虫達も、地域の子供達と共に塗装をし、公園に活気を与えます。



エ. 小金湯さくらの森

「札幌に桜の名所を」という声に多くの募金が集まり開設された公園で、温泉地が近く、桜の成長に伴い今後観光スポットとして注目が集まる。



- ・サクラをキーワードにしたイベントを実施し、認知度アップと利用促進につなげていきます。特にサクラの開花時期は母の日と重なるため、「母の日ありがとう」イベントとします。



アマノガワ



クナシリヨウコウ



ナデン



ギョイコウ

- ・高さ2m前後の、まだ充実していないサクラの育成管理に努めます。特に、土壌改良を進め、根の伸長を促し、健全に育てていきます。また、必要な植替え、テングス病の除去を行います。さらに、樹木医による樹木健全度調査を継続します。



透水試験



硬度試験

- ・公園がきれいになっているとの声があり、お客様満足度を維持していきます。
- ・ビジターセンターの施設の点検、浄化槽、バイオトイレの点検を確実にを行います。



浄化槽点検状況

- ・サクラの育成管理にボランティアの参加を呼びかけます。
- ・旧農業センター跡地の野草園を維持していき、将来の市民開放につなげます。
- ・サクラ以外の花木、特に夏や秋にも花壇整備を充実させます。



黄花ミズバショウ



クリンソウ

- ・星がきれいに見えることから、星空観察会を企画します。



- ・現在、定山溪沿線町内会連絡協議会・札幌シーニックバイウェイに参画し、藻南公園とともにスタンプラリーに参加し、賞品を提供しており、今後も継続していきます。



2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

都市公園における平等利用の確保の方針及び取組項目を記してください。

すべての利用者に対して公平・公正なサービスを提供することは、管理運営の最も重要な事項であると考えています。各公園における平等な利用機会の確保について、次のとおり取組みます。

1) 平等利用確保の方針

当グループは、地方自治法第 244 条第 2 項及び第 3 項を遵守し、正当な理由なくして拒まない、不当な差別的扱いはしないとの方針で、全スタッフに対する教育を行い、適切な管理運営を行います。

2) 平等利用確保の取組項目

■スタッフへの教育指導

平等利用の確保にかかわる講習として、接遇・サービス講習、バリアフリー講習をスタッフに受講させます。「思いやりの心で等しく接する」ことを学び、実際の対応で生かしていきます。また、過去の接遇例を参考に改善点などを探ることや、札幌市作成「心のバリアフリーガイド」を参考とし、障がい者に寄り添った内容にします。

■平等利用を阻害する違法・不正行為の排除

落書き、施設の損壊、植物の盗掘、不法駐車・駐輪、ペットの放し飼い、ゴルフ、火気使用、スケートボード走行、無許可の占有利用など違法・不正行為に対して、予防策を講じます。また、上述の行為発生に対しては、指導、通報、再発の防止を講じます。

■平等利用のための各種取組

- ・障がいの程度によって利用機会が失われることのないようにします。
- ・管理事務所にコミュニケーションボードを設置し、案内、緊急、災害用に備えます。
- ・藻南公園などのパンフレットを、近隣の大学や高校の協力を仰いで、作成します。
- ・車いすを用意し、必要な方に貸し出します。
- ・駐車場に、障がい者専用の駐車スペースを確保します。
- ・ホームページ、広報さっぽろ、地域の新聞、チラシ、園内掲示などにより、広くイベントなどの情報提供ができるように努めます。
- ・有料施設の利用については、「札幌市公共施設予約情報システム」に基づき、公平な対応を継続していきます。
- ・公園利用届を把握し、草刈りなどの作業スケジュールを調整します。
- ・施設の故障により使用できない場合は、復旧時期、時刻の情報を発信します。
- ・イベント時に一般の利用者に迷惑をかけないように、事前周知を図ります。
- ・利用者の声を真摯に受け止め、施設の改善、スタッフ教育に反映させます。



心のバリアフリーガイド



コミュニケーションボード



車椅子

藻南公園



小金湯さくらの森



石山緑地 パンフレット

(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

エネルギーの管理・合理化、温室効果ガス発生の管理・抑制、環境配慮に向けた取組についての基本的な考え方と、これまでの取組実績や具体的なノウハウなどアピールしたい内容等を記入してください。

札幌市では、“地球環境問題への対応”を市政の最重要課題の一つと位置づけ、2008年6月25日に、世界に誇れる環境都市を目指す「環境首都・札幌」を宣言しました。宣言文の中には「まちが、若葉の輝きとライラックの香りに包まれる“春”、心地よい陽ざしと、さわやかな風に胸おどる“夏”、木々が色づき、自然のみのりがあふれる“秋”、舞い降りる雪が、まち全体を白一色に変える“冬”」とうたわれており、公園緑地を管理運営するものとして、重要なキーワードであると認識しています。

当グループでは、植物残渣のリサイクル、作業機械や管理事務所での燃料削減、電気水道の使用量の削減、節約に努めます。また、育樹や植樹を通じて二酸化炭素の吸収、蓄積に努めます。さらに「さっぽろエコメンバー」に登録済みであり、「生物多様性さっぽろ応援宣言」もすでに行っていることから、温暖化防止や環境配慮の推進にいっそう寄与したいと考えているところです。

さらに当グループの環境マネジメントシステムについては、JIS Q 14001 に適合しております。



エコメンバーのロゴ 星3つ



生物多様性さっぽろ
応援宣言ロゴ

■具体的な取組

	項目	具体的な取組
1	再生コピー用紙の使用及び使用料の削減	再生紙の購入 両面コピー、2in1 プリントの使用による紙の削減
2	グリーン購入	事務用品は環境配慮型製品を優先購入
3	耐久性の高い商品の購入	<ul style="list-style-type: none"> ・耐久性の高い機種 of 購入 ・長期的視点での機種選択 ・部品交換が容易な商品の購入
4	電気使用量の削減	<ul style="list-style-type: none"> ・冷房期室温 28℃以上 ・就業時前、昼休み時の消灯 ・トイレ等の消灯 ・蛍光灯のこまめな消灯 ・コピー機は節約モードで使用 ・照明器具の定期的清掃 ・積雪期の不要な照明灯の消灯 ・高効率水銀灯への転換 ・LED 照明器具への転換 ・待機電力の節約 ・支店社屋太陽光発電の利用
5	水の使用量の削減	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの定期点検 ・手洗い蛇口の改善
6	燃料使用量の削減	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所室温冬期 20℃以下とする ・屋内施設の温度監視、温度調整 ・作業機械の定期点検整備 ・草刈りナイフの小まめな研磨 ・作業時の出力調整
7	自動車燃料の削減	<ul style="list-style-type: none"> ・駐停車、作業停止時にはエンジン停止 ・急発進、急加速、空ふかしをしない ・適正な空気圧、経済速度
8	排出量の削減	<ul style="list-style-type: none"> ・ゴミの分別収集により一般ごみ排出量を削減する ・計画的な物品購入 ・自販機業者による空き缶持ち帰り ・ゴミの持ち帰り ・屑籠、灰皿の撤去 ・マイバック運動の推進 ・使い捨て商品を購入しない ・容器包装の少ない商品の購入 ・詰め替え可能な商品を優先する ・使用済み炭の堆肥化
9	植物残渣の再利用	<ul style="list-style-type: none"> ・落ち葉、刈草、除草、剪定枝、刈茎の堆肥化 ・花壇への堆肥、堆肥の市民配布、マルチ施用 ・伐採木、剪定枝、木廃材、焼丸太のチップ化 ・園路、根回りへのマルチ

10	温室効果ガス排出量削減	<ul style="list-style-type: none"> ・燃料、電気、上下水道使用量の削減 ・排出ごみ量の削減 ・窒素酸化物排出量の削減 ・化成肥料使用量の削減 ・緩効性肥料への転換 ・芝生肥料のリサイクル堆肥への転換検討 ・育樹、植樹 ・ペットボトルキャップの回収（ワクチンに相当）
----	-------------	---



再生紙の購入



ペットボトルのキャップ回収



落ち葉堆肥ヤード

さっぽろ
エコメンバー

さっぽろエコメンバー登録通知書

さっぽろエコメンバー登録制度実施要綱第4条の規定により貴事業所を下記のとおり「さっぽろエコメンバー」として登録します。
今後環境配慮の取組を維持するとともに、取組内容の継続的な改善を図るために一層のご努力をお願いします。

事業所名称	横浜植木（株）北海道支店
所在地	札幌市白石区平和通 14 丁目北 2-16
登録区分	レベル3（☆☆☆）
登録番号	553-0028
登録年月日	2016年1月28日
有効期限	2019年1月27日

2016年1月28日

札幌市長 秋元克広

さっぽろエコメンバー

登録番号第01-050号

**生物多様性さっぽろ応援宣言企業
登録証**



横浜植木（株）北海道支店
取締役支店長 高倉 三州 様

貴社は、生物多様性を守るため、次のおり宣言されましたので、
生物多様性さっぽろ応援宣言企業として登録します。

平成 28 年 1 月 29 日

札幌市長 秋元克広

生物多様性さっぽろ応援宣言

- 土地の利用や開発では、生物多様性に与える影響を軽減するよう配慮します
- 敷地内の緑化やビオトープの整備など生き物の生息・生育環境を創出します
- 外来種の持ち込みに配慮し、在来の生き物の生息・生育環境を守ります
- 省エネルギーにより、CO₂の排出を削減します
- エコドライブを実践し、低公害車・低燃費車の活用を進めます
- 省資源やリサイクルを進め、廃棄物の発生を抑制します
- 商品・サービスを通じて、生物多様性の保全活動を支援します
- 従業員の環境教育により、生物多様性保全に対する意識を向上します
- 地域の自然環境や生き物の保全に貢献します

札幌市の生物多様性PRキャラクター
カッコー先生

生物多様性さっぽろ応援宣言



横浜植木株北海道支店太陽光発電パネル




 ISO 14001

**環境マネジメントシステム
認証登録証**

組織名称
横浜植木株式会社
 本社造園部及び北海道支店造園班
 所在地
 神奈川県横浜市南区唐沢1-5番地

貴組織の環境マネジメントシステムは、厳正な審査の結果、
 下記の規格要求事項に適合していることを証します。

適用規格：JIS Q 14001：2015(ISO 14001：2015)

認証番号：BCJ-EMS-0179
 有効期限：2019年2月27日
 活動、製品及びサービス範囲：
 環境マネジメントシステム認証登録証 附属書による。

改定日：2018年3月1日
 認証日：2018年2月28日

東京都千代田区神田錦町一丁目9番地 東京

 一般財団法人日本建築
 The Building Center of Japan

**環境マネジメントシステム
認証登録証 附属書**

認証番号：BCJ-EMS-0179

組織名称
横浜植木株式会社
 本社造園部及び北海道支店造園班

活動、製品及びサービス範囲
 造園工事（公共工事に限る）
 土木構造物の施工（公共工事に限る）
 緑地維持管理業務（公共工事に限る）
 指定管理者業務

事業所の所在地及び55条、65条及び79条-Eの範囲
本社造園部
 【神奈川県横浜市南区唐沢1-5番地】
 造園工事（公共工事に限る）
 土木構造物の施工（公共工事に限る）
 緑地維持管理業務（公共工事に限る）
 指定管理者業務
北海道支店造園班
 【北海道札幌市白石区平和通1-4丁目北2番16号】
 造園工事（公共工事に限る）
 土木構造物の施工（公共工事に限る）
 緑地維持管理業務（公共工事に限る）
 指定管理者業務

ISO 14001

改定日：2018年3月1日
 認証日：2018年2月28日

東京都千代田区神田錦町一丁目9番地 東京

 一般財団法人日本建築センター
 The Building Center of Japan

環境マネジメントシステム認証登録証

2 統括管理業務の実施内容

(1) 管理運営組織の確立

ア 責任者の配置、組織の整備

統括管理責任者の配置に関する基本的考え方（統括管理責任者としての資質、経歴、資格等）と統括管理責任者の確保の方策（団体で既に確保している場合にはその旨）を記してください。

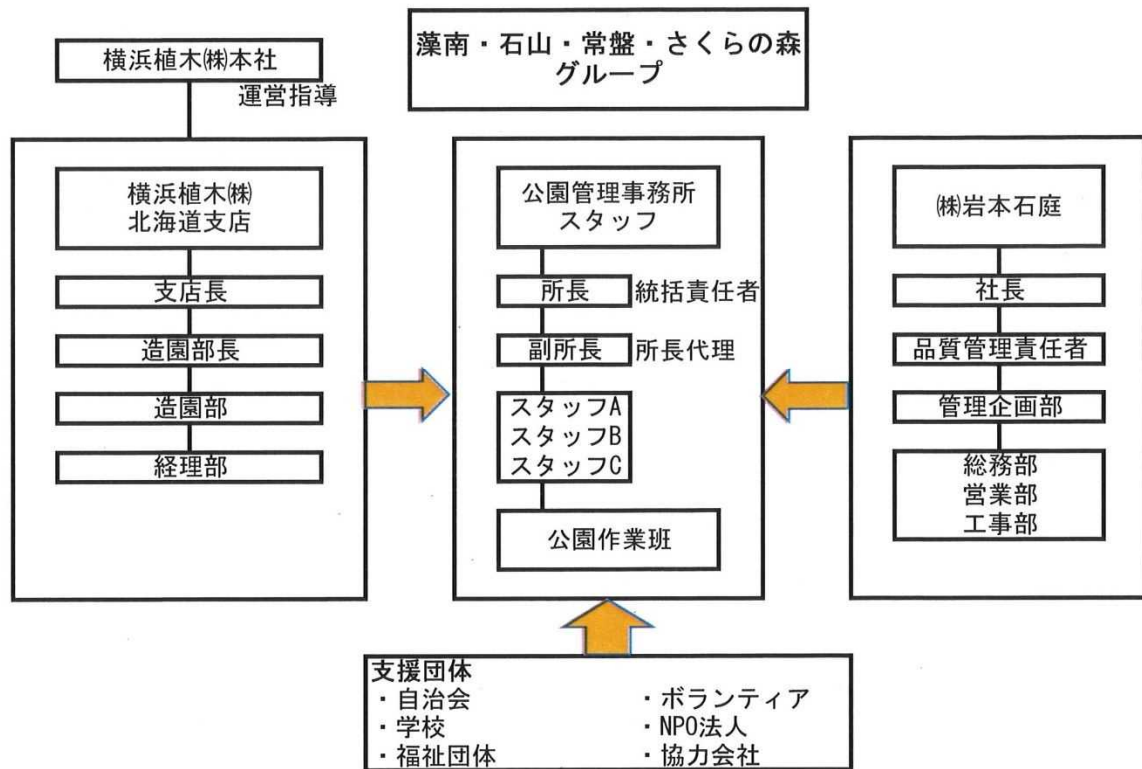
また、都市公園の適切な管理運営を確保するための組織編成に当たっての基本的な考え方を示し、具体的な運営体制（業務分担及び指揮命令系統、緊急時の連絡系統、その他必要な内容）を示してください。

運営体制については、別に組織図を作成し提出してください。

【藻南公園等の組織編成の基本的考え方】

当グループは指定管理者として、藻南公園スタッフと横浜植木㈱北海道支店及び横浜植木㈱本社、並びに㈱岩本石庭のスタッフにより、藻南公園等の管理運営にあたります。また、市民サービス向上やボランティア活動運営など現場サポートのため、他の公園専門スタッフや地域の支援団体などによるバックアップ体制を組んで管理運営にあたります。

管理運営組織図



【意思決定機関、業務指揮及び庶務】

当グループは、事務局の代表者である横浜植木(株)北海道支店長を経営の最高責任者として、事務局を指揮して事業運営を行います。

事業運営の統括責任者として、造園部長が事務局長を務め、事業の運営にあたる所長を指揮して、公園緑地の管理運営全般の業務を掌理します。

公園緑地の統括管理責任者である所長は、庶務、労務、経理、渉外にあたる事務局スタッフと統括管理責任者代理である副所長、その他現場スタッフを指揮して、業務を円滑に執行します。

事務局スタッフ（経理部、企画部など）は、公園スタッフの雇用、給与支払、物品購入・支払、資金・財産管理、契約締結など、庶務・経理等の事務を行うほか、大きなイベント開催時や現場の緊急時には現場スタッフとして勤務します。また、専門的な作業や短期的に広範囲の作業を行う場合、事務局職員による業務を遂行いたします。

【運営機構会議】

藻南公園等の実質業務は公園管理事務所のスタッフによる運営となりますが、運営方針の決定やイベント実施時には、横浜植木(株)北海道支店及び、(株)岩本石庭のスタッフも交えた運営機構会議を開催し、より円滑な運営方法を検討します。

支店長、部長、所長及び副所長によって構成する本運営機構会議は、事業の円滑な執行を検証し、事務局、全公園緑地を指揮監督します。また、横浜植木(株)本社スタッフも運営機構会議に加わり、運営指導として監督いたします。

【事務局の体制】

事務局には、支店長、造園部長（事務局長）及び造園部、経理部の経営責任者が常勤し、公園・緑地・施設間の連絡・調整・ネットワーク構築、予算・決算に関する経理、人事、給与、サービス・労務管理、安全・衛生、文書、規定、契約等を行う中枢管理機能を持たせます。

この体制によって、法令遵守、事務の簡素化・効率化、公園・緑地全体の費用対効果と管理手法・技術等の分析、管理計画立案、成果のプロセスを重視した公園・緑地経営、顧客満足度の追求のほか、情報公開・提供、透明性の確保、市民・利用者への説明責任を果たすことなどについて、組織的に対応していきます。

【スタッフ組織編成の基本的考え方】

当グループは以下のとおりスタッフを配置します。

- ① 業務に応じた必要な人数と休日等を勘案したスタッフ人数により効率的な管理運営を行います。
- ② 一人のスタッフが複数の職種をこなすマルチワーク体制を整えます。
- ③ 季節や当該公園・緑地の利用状況等を勘案してスタッフを適切に配置し、無駄のない体制で行います。

【統括管理責任者（所長）と統括管理責任者代理（副所長）の配置】

当グループの管理運営にあたっては、以下の資質・経歴・資格を有する所長（指定管理者）を筆頭に、副所長・スタッフを配置し管理運営を遂行いたします。

スタッフは、勤務ローテーションを組み管理を運営しますが、所長・副所長の

どちらかは常駐することとします。

◆所長・・・管理運営の総括責任者（経験年数 20 年以上 公園管理運営士）

協働事業のテーマを推進する事業計画を起案できる様、自然事象に明るく、市民との協働活動に取り組んだ経験を持つ者を 1 名配置いたします。公園を明るく清潔に維持管理していくことができ、協働事業の起案を行える人材といたします。造園や土木などの監理技術の有資格者とし、維持管理技術についてもノウハウと実績を持つ人材を配置いたします。（既に確保済み）

また、所長は公園・緑地の基本方針及び事業目標の具体化をはじめとして、札幌市との協議・報告、その他の業務の全体を統括するとともに、札幌市やその他の対外的な協議について責任をもって一元的に対応します。

◆副所長・・・庶務、所長のサポート、所長不在時の代理責任者（経験 10 年以上）

常勤の庶務スタッフ兼所長代理として 1 名配置します。明るく快活な人材を公園所長のサポートとして、造園や公園管理運営の技術資格のある者とします。利用者からの要望や情報の収集及び公園からの情報発信を行うため、パソコンを十分に操作できる人材といたします。利用者との共同事業の現場で、リーダー的役割を果たし、且つ、スタッフの統括も行います。

◆スタッフ

副所長の指導の下、受付業務、清掃業務、草刈業務、巡視点検、その他の管理作業を行うスタッフを 5 名配置します。

【各セクションにおける業務分担表】

各セクションには、施設や植物の維持管理、受付、清掃、利用案内や苦情・要望・意見等の対応、各種イベントの企画運営、市民協働による公園・緑地管理の推進、業務の計画策定と報告、札幌市との協議、有料施設や自主事業の売上管理・予算執行の把握等を以下の職務分担表により行います。

また、スタッフ一人ひとりが自覚と責任をもって業務にあたるよう、全員が統一様式のフルネームのネームカードを着用します。さらに裏面には警察、消防、病院など緊急連絡先などを記載し、万が一の対応を行います。

藻南公園管理事務所
笑顔の対応を心がけます
山田 太郎
やまだ たろう
藻南・石山・常盤・さくらの森グループ
電話011-578-3361

ネームカードの表

南 警 察 署	TEL 011-552-0110
藻 南 交 番	TEL 011-571-6134
南 消 防 署	TEL 011-581-2100
愛全会愛全病院	
藻南公園管理事務所	011-578-3361
所長	080-
副所長	090-

裏

セクション	業務分担	セクション責任者の必要な資格
管理事務所 (所長、副所長 スタッフ)	シフトを組み 1 日あたり 2 名以上の配置で、日常業務を行います。 ① 公園管理業務の実施及び本社への連絡業務 ② スタッフの管理監督 ③ クレーム・要望、公園情報等の収集報告 ④ 詰所及び常備資器材、燃料の管理 ⑤ 有料施設の受付、料金の徴収 ⑥ ボランティアへの対応	実務経験者 公園管理運営士
補助スタッフ	① 公園管理業務の実施	実務経験者
造園部	専門的な作業や短期間に広範囲の管理作業をする場合、本部職員で業務を遂行します。 ① 植栽林管理剪定、高木整枝剪定 ② 大型機械による草刈 ③ 繁忙期の巡視・交通整理員	建設業許可取得 必要な資格・技能
管理担当	公園管理作業全般を行い、運営を統括します。 ① 公園管理業務の履行 ② 札幌市みどりの推進部との協議 ③ 「管理マニュアル」の作成 ④ 委託業者との契約・指導・評価 ⑤ 平等、公平な対応の維持 ⑥ 各スタッフの教育・訓練の計画及び実施 ⑦ クレーム・要望等の措置・集計・分析	一級造園施工管理技士 ワード、エクセル、HP 管理能力 造園管理経験年数 7 年以上
安全担当	安全管理を専門的にを行います。 ① 危機管理システムの確保・札幌市への報告 ② 管理運営における予防及び是正・改善の実施 ③ スタッフに対する安全教育・パトロールの実施	職長・安全衛生責任者
監査担当	各部門の監査を四半期ごとに行います。 ① 管理マニュアルの承認 ② 管理システムのチェック ③ 管理運営における事故予防及び是正・改善の計画	1 級造園施工管理技士 造園管理経験年数 20 年
企画担当	イベントの発案や支援、広報活動等を行います。 ① イベント企画、支援 ② 広報活動 ③ サービスの向上 ④ その他情報収集	
サポートスタッフ	① 講習会講師 ② イベント実施	
経理部	経理全般を行います。 ① 公園管理にかかわる出納管理	経理事務士 3 級、書記

【有資格者一覧】

現在、当グループが有する公園・緑地管理運営に関する公的資格は、次の表のとおりです。これらの有資格者スタッフを横断的に活用することで、必要に応じ所属する現場以外でも、専門的視点・知識・技術を発揮し、全現場の品質と公園・緑地管理運営レベルの向上を図っていきます。

保有資格一覧表(※平成30年8月現在)

直接管理業務に関する資格	取得者数		機械等の作業に関する資格	取得者数	
公園管理運営士	7	人	大型自動車	12	人
造園施工管理技士	29	人	大型特殊免許	14	人
土木施工管理技士	18	人	けん引免許	2	人
造園技能士	17	人	小型移動式クレーン運転	13	人
造園工事基幹技能士	1	人	玉掛け技能作業主任者	19	人
監理技術者	7	人	チェーンソー取扱作業	8	人
技術士	1	人	刈払機安全衛生教育	10	人
測量士補	4	人	高所作業車運転	16	人
樹木医	3	人	車輛系建設機械運転	3	人
植栽基盤診断士補	3	人	土留支保工作業主任者	6	人
National Diploma in Garden Design	1	人	地山の掘削作業主任者	12	人
病害虫防除講習会受講者	2	人	型枠支保工の組立て等	9	人
下水道排水設備主任技術者	3	人	鉄骨の組立て等作業主任者	1	人
職業訓練技能員(造園)	1	人	足場の組立作業主任者	6	人
農業指導士	9	人	研磨と石取替	1	人
街路樹剪定士	9	人	ガス溶接技能講習	1	人
特別職長教育	3	人	伐採等(大径木)	10	人
上級職長教育	3	人	フォークリフト運転技術講習	3	人
芝草監理技術者1級	1	人			
遊具の日常点検講習	13	人			
みどりの安全管理士	1	人			
北海道ガーデンマイスター	3	人			
森林整備基本研修	1	人			
自然再生士	1	人			
エコクリーンソイル施工指導員	1	人	その他資格	取得者数	
グリーンアドバイザー	6	人	中学・高校教育	1	人
種苗管理士	5	人	農業改良普及員	3	人
シードアドバイザー	1	人	学芸員	2	人
珠算能力検定	4	人	司書	1	人
ジュニア野菜ソムリエ	1	人	保育士	1	人
安全衛生に関する資格	取得者数		環境社会検定合格(eco)	1	人
第1種衛生管理者	2	人	Toeic830点	1	人
第1種酸素欠乏危険作業	1	人	Toeic825点	1	人
甲種防火管理者	2	人	ケンブリッジ英検	1	人
職長・安全衛生責任者教育	2	人	実用英語技能検定	2	人
普通救命講習修了者	10	人	英語検定準1級	1	人
安全衛生推進者	1	人	英語検定2級	1	人
一般毒物劇物取扱主任者	1	人	小型船舶操縦士	2	人
一般毒物劇物取扱者	1	人	アマチュア無線技士	1	人
農業用品毒物劇物取扱者	1	人	ダイビング(BSAC)ライフセーバースペシャルティ ー	1	人
経理事務に関する資格	取得者数		NAUIレスキューダイバー	1	人
建設業経理事務士	5	人	空手初段	1	人
簿記	11	人	書道初段	1	人
全商情報処理検定	1	人	剣道4段	1	人

【緊急時の対応】

暴風雨等の悪天候により災害、震災発生時などには、住民の避難や救護の拠点としての機能を考慮する必要があります。いずれの場合も市民の生命を守るため、本公園・緑地の指定管理者として迅速、且つ適切な対応が求められます。

災害時の対応として高度な配備体制の確保、迅速な情報の入手と判断、的確な被害状況の把握と応急対応や、札幌市並びに関係機関への報告、及び連携のために確実な緊急時の体制を確保します。

具体的には、緊急時の現場対応として管理事務所内に、土のう、ロープ、シート、スコップ、掛矢、照明器具、発電機、救命器具などの資機材を配備いたします。また、緊急対応資機材の調達先を明確にして、即時対応できる体制を確立します。

◆事故発生時の対応

当グループはいかなる事故にも迅速な対応、被害の拡大・再発などの防止が取れる緊急体制表及び事故対応フローを作成し、それに従い実行します。

被害者の救助、救護を最優先し、本部職員は正確な情報を迅速に把握して、市の担当部署に速やかに報告します。

緊急連絡体制表及び事故対応フローは、公園管理事務所、資材置き場へ掲示して、スタッフが必ずそれらに基づいて対応します。

◆クマ対策

藻南公園、小金湯さくらの森などの周辺では、クマの目撃情報がかなりの頻度であることから南区市民部及び土木部、環境局環境都市推進部環境管理担当課の指示に従い、ごみの始末、ごみ持ち帰りの協力依頼を公園利用者に行うほか、巡回を実施します。

◆ダム放流

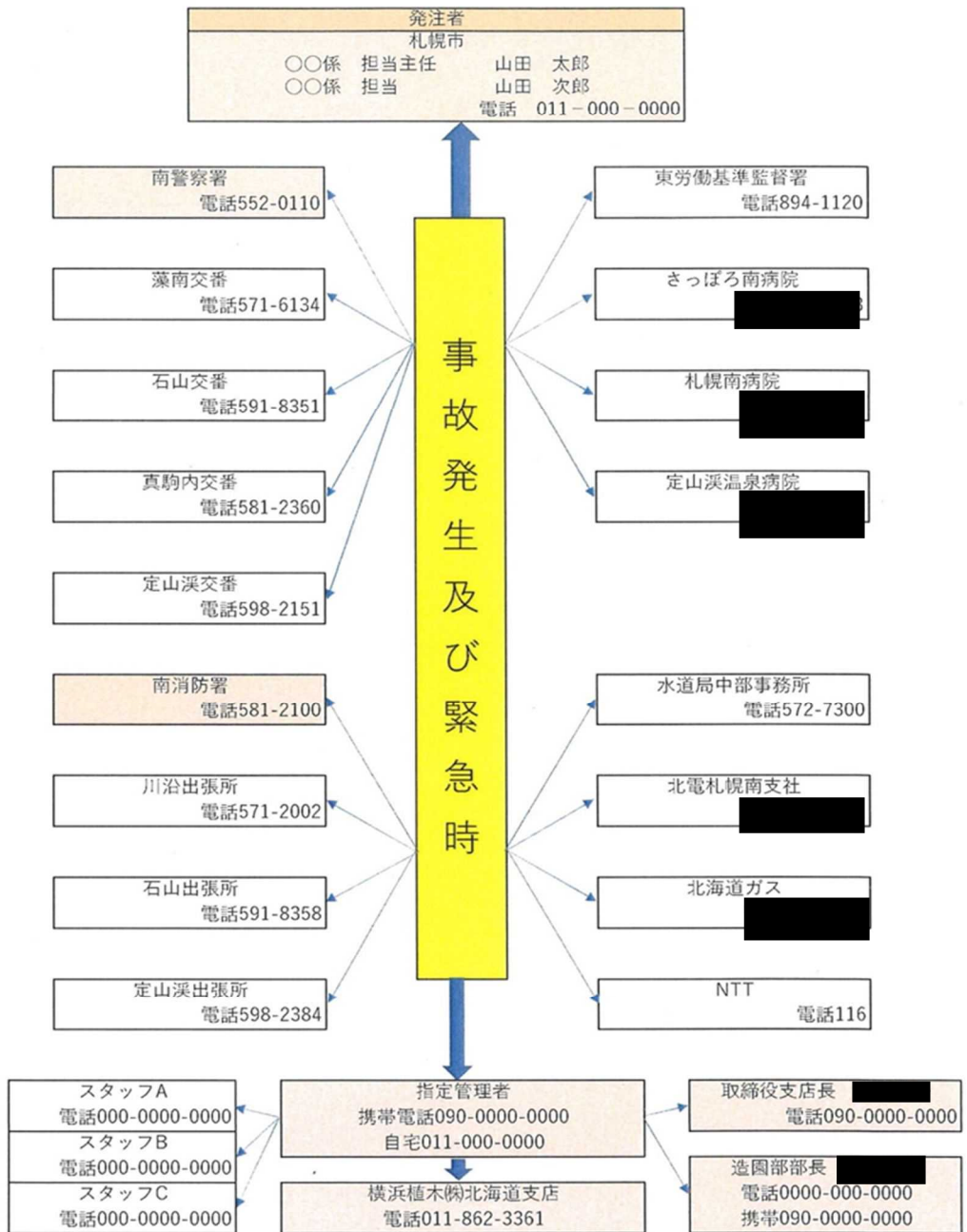
藻南公園の炊事広場は、豊平川に接しており、ダム放流時期には、河川敷への立ち入りを禁止している。放流の際には、北海道電力から連絡網にて連絡があり、ファクシミリも受けることとなっていることから、公園利用者に対して注意を呼び掛けるとともに、河川敷への出入り口を閉鎖します。



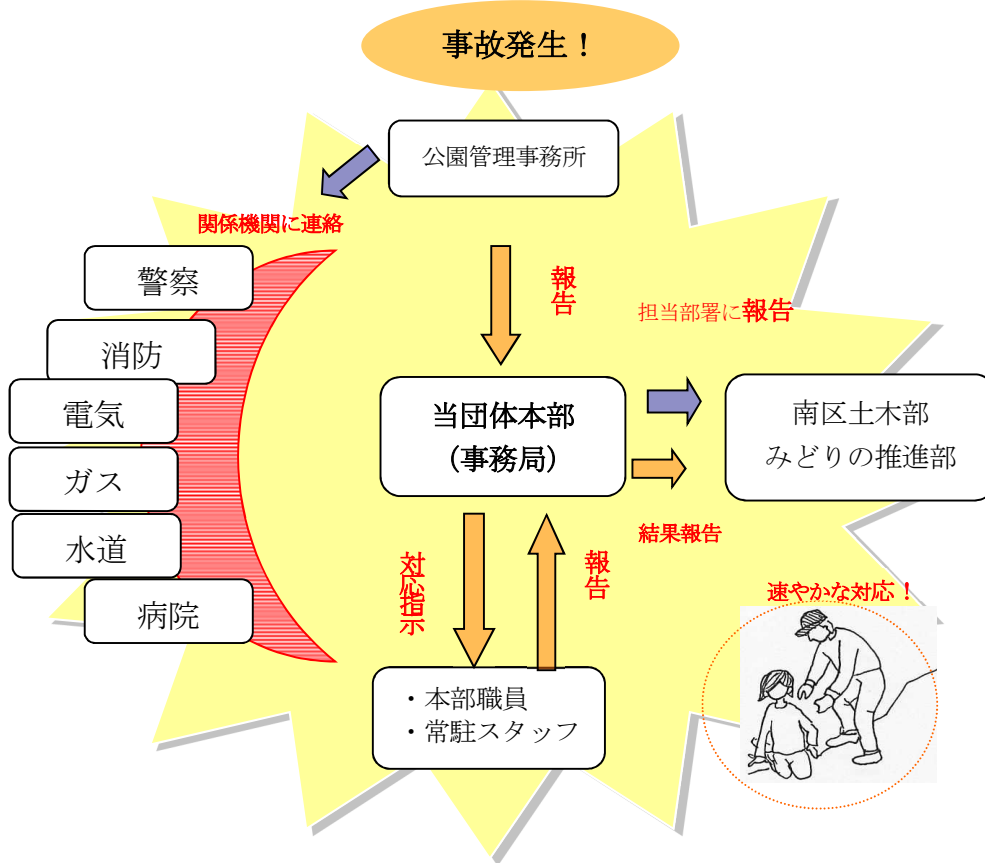
ダム放流掲示板

緊急時連絡体制表

1. 現場組織票に記載されている人員により現場代理人の指揮に従う。
2. 連絡方法は、下図のとおりです。



「事故対応フロー」

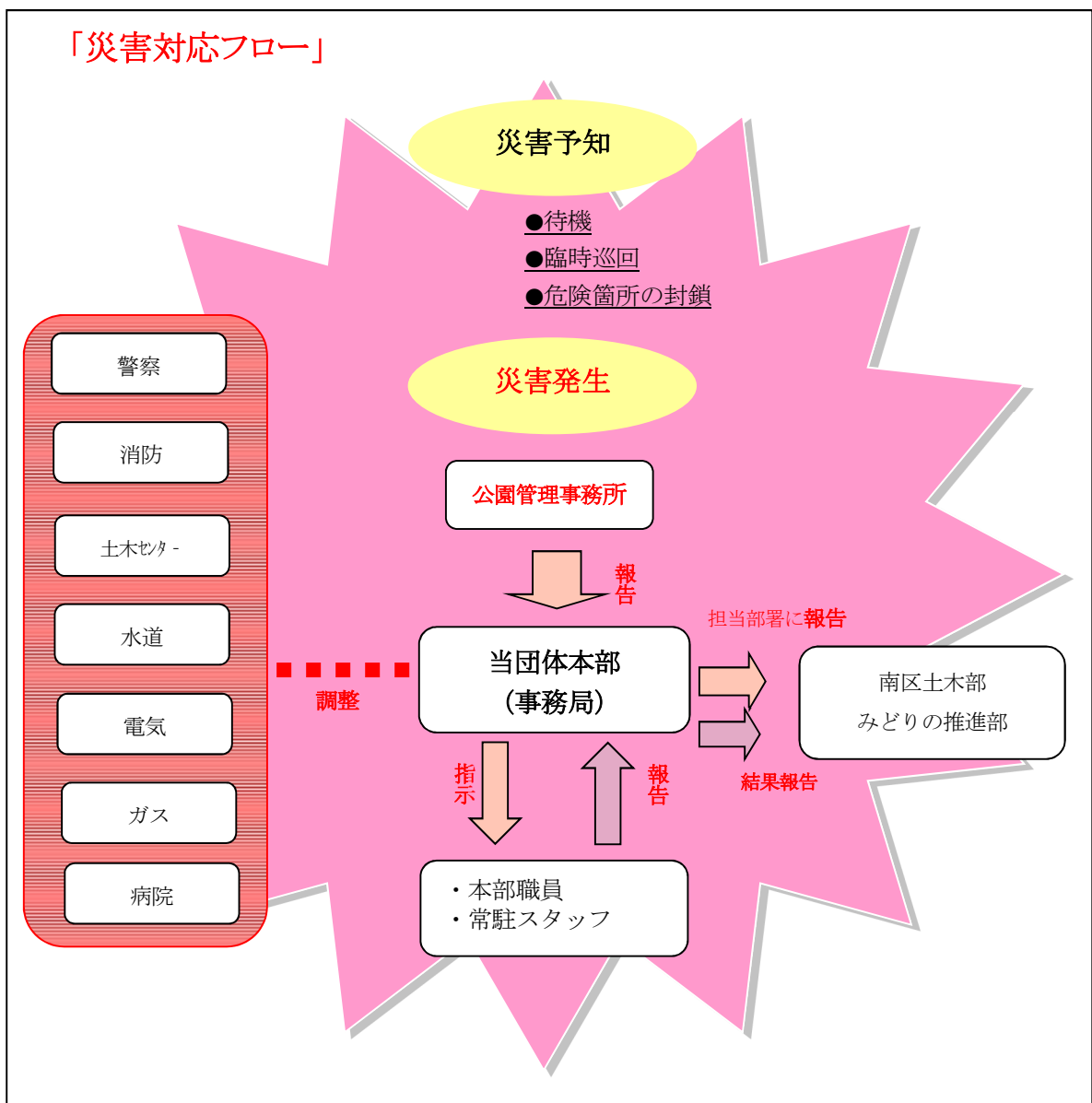


◆災害発生時の対応（防災対策の提案を含む）

当グループはいかなる災害に対しても迅速な対応が取れるよう災害対応フローを作成し、それに従い実行します。

台風及び大雨・大雪警報発令時（降雨量は 30 mm/時以上または風速 20m/秒以上、降雪量は 12 時間以内で 50 cm以上の時）、その他の異常気象時、震度 4 以上の地震が生じた場合は、所長は速やかに公園スタッフを招集し、公園内巡回調査の指示を行い「利用者の安全を確保」します。

その後、スタッフなどを公園管理事務所にて待機させるとともに、札幌市並びに関係機関への報告、本社機能との連絡、作業班及び資機材の迅速な配置と指示を行い、災害の未然防止と市民の安全確保、応急措置に迅速に対応します。



◆防災対策（提案）

事故・災害発生時には安全会議を開催し、状況に関係者で共有し、今後の安全対策を検討し再発防止に努めます。

～安全会議～

出席者	内容
<ul style="list-style-type: none"> ・常駐スタッフ ・管理班 ・安全班 	<ul style="list-style-type: none"> ・事故災害全体の報告 ・問題点の洗い出し、反省 ・再発防止の安全対策

- ・スタッフには『普通救命講習』を受講させ、不意の事故や病人に対し応急措置が施せるように教育を徹底します。
- ・早急な措置ができるよう、緊急資機材を常備します。
- ・年1回現地と本部と合同で防災訓練を実施します。

～緊急資機材一覧～

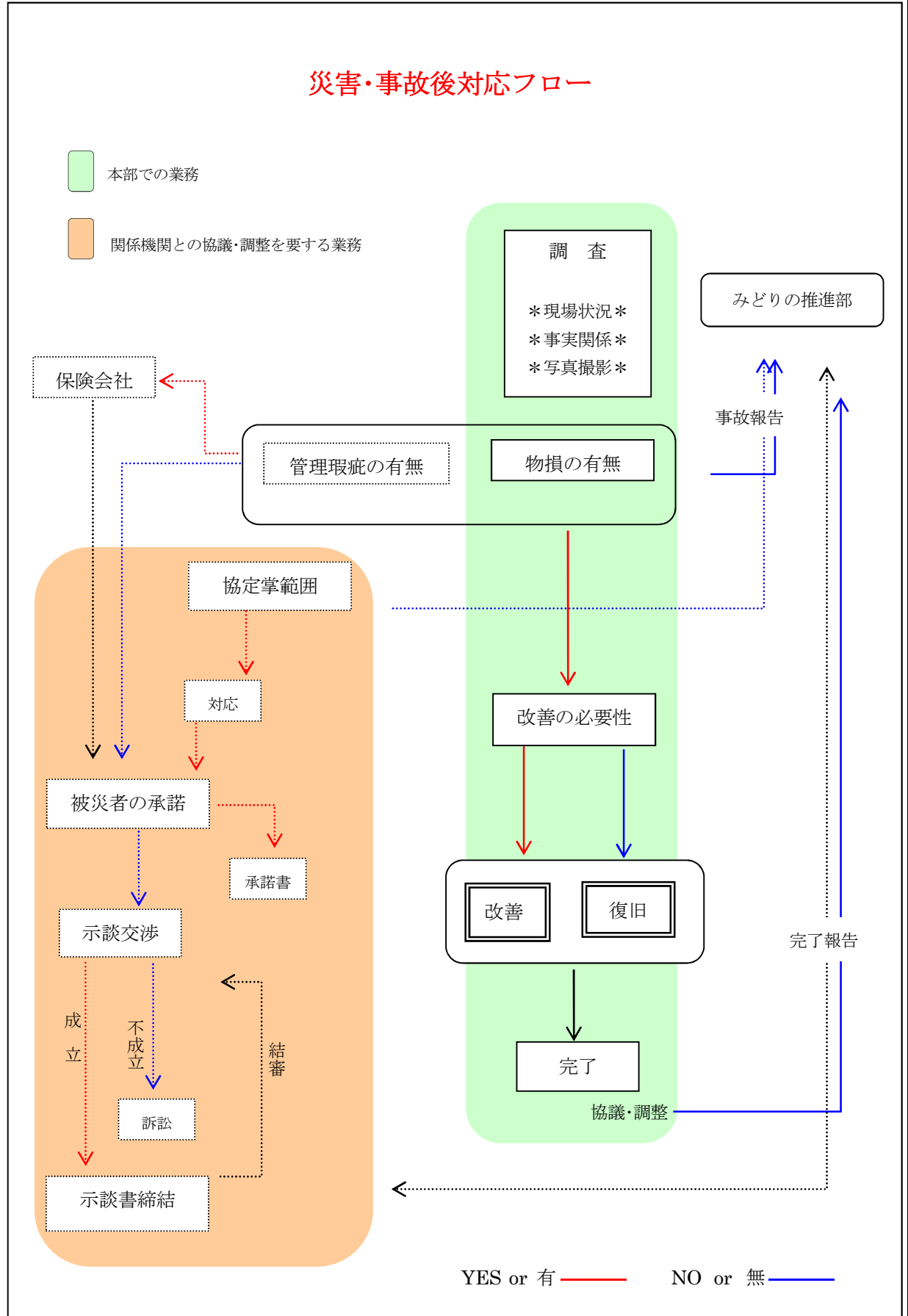
公園管理事務所		資材置き場	
消火器	2 個	土のう袋	100 袋
救命器具	1 式	トラロープ	200m
照明器具	2 個	一輪車	1 台
発電機	1 基	養生シート	5 枚
拡声器	2 台	土のう	30 袋
ヘルメット	5 個	角スコップ	2 丁
AED	1 台	剣スコップ	2 丁
		掛矢	1 丁
		つるはし	1 丁
		拡声器	1 台



緊急資機材

・事故対応後のフロー図

災害・事故後対応フロー



イ 従事者の確保、配置

(ア)職員配置計画(業務毎の要件、雇用・就業形態、人数など)

都市公園の職員配置について、業務上の要件、雇用・就業形態（正規職員、非常勤、臨時雇用、契約職員等）、人数、様式4-4で記載した時給（正規職員の場合は時給換算額）など具体的に示してください。

【職員配置計画】

藻南公園等の管理運営にあたっては、夏期（4月～11月）と冬期（11月～3月）の日常体制として以下のとおりスタッフを配置します。冬期の体制は、有料施設の受付業務終了に伴い人員減を行います。なお、冬期は樹木の剪定や春先の園内施設融雪作業のため、公園作業スタッフを配置します。

また、自主事業開催時や緊急事態発生時など、必要に応じて支援スタッフ（事務局スタッフ）のほか委託業者を適宜配置します。

◆夏期（4月1日～11月30日）

藻南公園・石山緑地・常盤公園

所長（統括管理責任者）	1名（正規職員）
副所長（統括管理責任者代理）	1名（正規職員）
スタッフ（施設管理・公園作業・受付）	5名（正規職員1名、季節雇用4名）
その他応援スタッフ（公園作業）	数名（横浜植木正規職員・繁忙時最大10名応援）

小金湯さくらの森（冬期間閉鎖、行事の場合は別途に人員を配置）

所長（兼務）	1名（正規職員）
副所長（兼務）	1名（正規職員）
スタッフ（施設管理・公園作業）	4名（正規職員1名、季節雇用3名）
その他応援スタッフ（公園作業）	数名（横浜植木正規職員・繁忙時最大10名応援）

樹木医（樹木専門家） 1名（月／4～5回）

◆冬期（12月1日～3月31日）

藻南公園・石山緑地・常盤公園・小金湯さくらの森

所長（統括管理責任者）	1名（正規職員）
副所長（統括管理責任者代理）	1名（正規職員）
その他応援スタッフ（公園作業）	数名（横浜植木正規職員・繁忙時最大10名応援）

また、自主事業開催時や緊急事態発生時には、適宜サポートスタッフ（事務局スタッフ、支援団体）または、委託業者を配置します。

【自主事業（イベント・プログラム）開催時等の支援体制（規模・内容により適宜配置）】

- 事務局スタッフ
- 管理運営協力団体
- ボランティア（協力NPO法人）

【緊急事態発生時の支援体制（災害・事故等の規模により適宜配置）】

- 事務局スタッフ
- 委託業者

【保守・保安体制】

- 電気保安業者
- 各種機械設備保守点検業者、消防設備点検委託業者

【時給】

- 正規職員の最低時給換算額は、1,090円とする。
- 臨時雇用の最低時給換算額は、900円とする。

(イ) 職員採用計画

配置計画に基づく業務毎の採用予定、採用の方法を具体的に示して下さい。(現在都市公園の業務に従事している職員を継続的に雇用する場合には、その内容についても記載してください。)

【職員採用計画】

ア) 採用予定者

【所長】

公園を維持管理して行く事が出来、かつ協働事業の起案を行える経験豊富な人材といたします。また、造園や土木などの監理技術の有資格者とし、公園管理運営や維持管理技術についてもノウハウと実績を持つ人材を配置いたします。

【副所長】

明るく快活な人材を公園所長のサポートとして配置します。利用者からの要望や情報の収集、および公園からの情報発信を行うため、情報提供等の経験豊富な人材といたします。

【樹木医】

(一般財団法人) 日本緑化センターに登録された、経験豊かな人材を採用し、樹木の診断及び治療、後継樹保護育成並びに樹木保護に関する知識の普及や指導を行い「小金湯さくらの森」を、後世に継承できる人材を配置します。

【スタッフ】

公園維持管理経験の豊富なスタッフで、受付業務及びサービス業の従事経験を有する人材を配置します。

イ) 採用方法

採用予定に基づく人員に欠員が生じた場合は、職務内容に応じた経験や資質を有する人材を以下の方法により募集を行い、公園・緑地管理運営に相応しい人材を選考し、業務に支障をきたさぬよう採用補充します。

- a ハローワークや地域の求人情報誌等を活用し、広く募集します。
- b 採用時には、公平・公正な試験を行います。
- c 採用は、各業務・職種の適性を勘案して公正に判断します。
- d 障がい者を積極的に雇用します。
- e 適材適所を基本としてより優秀なスタッフを配置します。
- f 公園利用者への配りを重視し、子育て世代の採用を積極的に検討します。

(ウ)勤務形態・勤務条件

職員の勤務形態、勤務条件を示して下さい。(ローテーション表等があれば併せて提出して下さい。)※個人情報を記載しないこと。なお、非正規職員から正規職員への転換に向けた職員雇用方針とその取組があれば、積極的にアピールして下さい。

ア) スタッフは安全かつスピーディーな業務の遂行を行うために、必要な人員や業務内容を取り決めます。

イ) 所長1名、副所長1名、清掃草刈業務及び巡視や受付として、スタッフ5名、計7名のうちローテーションで3名以上は常駐することとします。

ウ) 樹木医は4～11月の期間に、月4回程度の勤務とします。

エ) 非正規職員から正規職員への転換に向けた職員雇用の方針と取組み
厚生労働省による正規職員雇用化の処遇改善への支援制度（キャリアアップ助成金制度等）などを活用し人材育成への支援を行い非正規職員から正規職員への転換を計ります。

雇用の安定化・賃金格差の是正・能力開発の機会の増加による資格取得の支援などを積極的に取り組みます。

横浜植木(株)では、昨年ども非正規職員に資格取得の支援を行い、取得後正規職員に転換した実績が2件あります。

勤務ローテーションの例

第1・3・5週

	日	月	火	水	木	金	土	計
所長	○	○	×	×	○	○	○	5
副所長	×	○	○	○	○	○	×	5
スタッフA	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフB	○	○	○	○	○	×	×	5
スタッフC	×	○	○	○	○	○	×	5
スタッフD	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフE	○	×	×	○	○	○	○	5
延べ人数	3	4	5	6	7	6	4	35

時間帯	H
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5

第2・4週

	日	月	火	水	木	金	土	計
所長	×	○	○	○	○	○	×	5
副所長	○	○	×	×	○	○	○	5
スタッフA	○	○	○	○	○	×	×	5
スタッフB	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフC	×	○	○	○	○	○	×	5
スタッフD	○	×	×	○	○	○	○	5
スタッフE	×	×	○	○	○	○	○	5
延べ人数	3	4	5	6	7	6	4	35

時間帯	H
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5

※スタッフC,D,Eは季節雇用とする。

ウ 人材育成・研修計画

職員に対する研修、指導教育の基本方針、研修計画を示してください。

① 研修、指導教育の基本方針

公園や緑地の利用者をはじめとする市民や社会のニーズに応え、公園や緑地の価値を高めること、市民に向けて高度なサービスを提供し、満足度の向上を図ることを目的とします。スタッフ一人ひとりの技能・技術の向上に努め、サービスの向上を図ります。

また、新しい技術や情報を得るために、外部の講習会や研修会にも積極的にスタッフを参加させます。業務に必要な公的資格取得を支援し、スタッフの資質と技術の向上を図り、利用者へのサービスの向上につなげます。

② 人材育成・研修計画

【マナー教育】

スタッフは、地域住民や公園利用者と必然的に触れ合う機会や時間が多くなる事から、住民や利用者との交流（挨拶・注意事項の呼びかけ・誘導など）の際には、親しみ・ふれあい・心遣いができるように教育いたします。

*グループ内での挨拶の徹底。

*マナー教育講習の開催。年1回

【技術教育（有資格者の増大、スキルアップ）】

スタッフは、緑化の管理や、施設の管理技術の向上と、スタッフの技術の平準化のために各業務マニュアルに基づいた技術教育を行います。

*有資格者の指導・教育。週1回

*剪定・草刈・農薬使用など

【専門的技術教育】

専門的な技術や知識が必要と思われる業務に対して専門スタッフを任命し、外部講習や研修などで専門技術の習得を行います。

*プライバシー認定制度の修得にむけての講習

*資格者講師の教育講習・資格試験の促進

【安全教育(エイド教育・緊急時対応教育)】

安全管理の運営に従事する専任スタッフ全員に、日本赤十字社などが開催する一般普及講習や、救急員養成講習を受講させ、救急法救急員の認定取得を行います。また、緊急時や災害時を想定した自主訓練も、関係各所の指導を仰ぎ定期的に実施します。

*外部講習会 受講 随時

*緊急時対応訓練 2回/年

人材育成教育一覧表

教育内容	開催月	回数	内容
マナー教育	3月	年1回	サービス接遇講習
技術教育	4月・8月・12月	年3回	剪定・草刈・草花管理
技能教育	6月	年1回	造園技能講習
専門的技術教育	4月	年1回	個人情報保護法講習
安全教育	随時	随時	外部講習会
	4月・8月	年2回	緊急時対応訓練講習

人材育成教育計画表

教育訓練 テーマ	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	延時 間
・サービス接遇 講習												2h	2h
・樹木管理、 草花管理	2h				2h				2h				6h
・造園技能講習			2h										2h
・個人情報保護 法令	2h												2h
・電動工具、 機械の取り扱い	1h		1h		1h		1h		1h		1h		6h
・施設の安全点検		1h		1h		1h		1h		1h		1h	6h
・安全管理	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	12h
・防災訓練	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	12h
・反省点や目標 達成状況	0.5 h	0.5 h	0.5 h	0.5 h	0.5 h	0.5 h	0.5 h	0.5 h	0.5 h	0.5 h	0.5 h	0.5 h	6h
・翌月の作業予定 等	0.5 h	0.5 h	0.5 h	0.5 h	0.5 h	0.5 h	0.5 h	0.5 h	0.5 h	0.5 h	0.5 h	0.5 h	6h
延時間	8h	4h	6h	4h	6h	4h	4h	4h	6h	4h	4h	6h	60h

エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

都市公園における職員の雇用に関して、関連する法令及び各法令に基づき行なう規定の整備、届出等の内容を示してください。

また、職員の雇用環境の維持向上に向けた取組の基本的な考え方、取組の内容を示してください。特に、ワーク・ライフ・バランスの推進など、職員の雇用環境等を向上させることで市民サービスの向上等に結び付く具体的な取組があれば積極的にアピールしてください。

なお、ワーク・ライフ・バランスの推進の取組については、様式3-2にある取組を実施している（実施する）場合は、該当する取組に○を付けてください。

横浜植木株の規定等に則り、以下の通り行います。

- ① 職員の雇用に関して、関連する法令及び各法令に基づき行なう規定の整備、届出等
横浜植木株は、労働関係法令の遵守と関係規定の整備等により、スタッフが安心して働くことのできる雇用環境を確保し、事業者としての社会的責任を果たします。

<p>ア. 労働基準法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則を常に整備し、労働基準監督署へ届け出ています。また、内容をスタッフへ周知徹底しています。 ・時間外労働・休日労働に関する規定の労働者代表と協定を締結し、労働基準監督署へ届け出ています。 ・最低賃金・支払時期・支払方法等、賃金に関する事項を適正に適用しています。 ・年次有給休暇の付与及び取得を推奨しています。 ・その他労働基準法に基づく労働条件を確保し、関係書類を届け出ています。
<p>イ. 労働安全衛生法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・定期健康診断を実施し、労働基準監督署へ届け出ています。 ・労働安全委員会を設置しています。 ・総括安全衛生管理者、衛生管理者及び安全衛生推進者を選任しています。また、変更があった場合は速やかに労働基準監督署へ届け出ています。 ・その他労働安全衛生法に基づく措置を実施し、関係書類を届け出ています。
<p>ウ. 労働者災害補償保険法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事故発生後、速やかに救護・手当しています。 ・業務災害・通勤災害等労災事故が発生した場合は事故原因を速やかに検証し、記録しています。また、労働基準監督署へ届け出ています。 ・その他労働者災害補償保険法に基づき、労災事故防止のための措置を徹底しています。
<p>エ. 健康保険法・厚生年金保険法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・被保険者に関する事項を適正に適用し、社会保険事務局等へ届け出ています。 ・健康保険料及び厚生年金保険料を、遅滞なく納付しています。 ・その他健康保険法・厚生年金保険法に基づく事項を適正に適用し、関係書類を届け出ています。
<p>オ. 雇用保険法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・被保険者に関する事項を適正に適用し、公共職業安定所へ届け出ています。

	<ul style="list-style-type: none"> ・その他雇用保険法に基づく事項を適正に適用し、関係書類を届け出ています。
カ. 労働保険の保険料の徴収等に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> ・労働保険料算定基礎賃金等を、北海道労働局へ届け出ています。 ・労働保険料を遅滞なく納付しています。
キ. 労働契約法	<ul style="list-style-type: none"> ・労働契約書により労働条件を明示し、労使双方で契約を締結しています。
ク. 障害者の雇用の促進等に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> ・法定障害者雇用率を達成し、障がい者の職業生活の安定を支援しています。
ケ. 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	<ul style="list-style-type: none"> ・産前・産後休暇を付与しています。 ・育児休業制度の利用を推奨しています。 ・子の看護休暇取得を推奨しています。 ・介護休業制度の利用を推奨しています。 ・育児・介護休業後、休業直前の所属・職務へ円滑な復帰ができるように取り扱っています。
コ. 雇用に関して整備している規定（抜粋）	<ul style="list-style-type: none"> ・職員採用方法取扱要綱 ・職員育児休業等取扱要綱 ・職員介護休業取扱要綱 ・嘱託職員取扱要綱 ・臨時職員取扱要綱 ・職員被服貸与要綱 ・職員健康診断受診要綱 ・業務に必要な公的資格取得支援取扱要綱 ・派遣職員取扱要綱 ・給与規則 ・旅費規則 ・職員退職金規則

② スタッフの雇用環境の維持向上に向けた取組の基本的な考え方

快適な雇用環境の下において、スタッフは個々のモチベーションを高く保ち、利用者に対するサービス向上や社会的貢献を図り、職業生活における満足度を高めることができると考えます。また、健全で安心して働くことのできる雇用環境を整備することは、スタッフが持てる能力を発揮するための重要なファクターであると考え、スタッフの雇用環境の維持向上に努めます。なお「ワーク・ライフ・バランス plus 認証企業」に平成 30 年 8 月申請中です。

【スタッフの雇用環境の維持向上に向けた取組内容】

a 年次有給休暇取得の奨励

仕事と私生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）を円滑に図ることができるよう、休暇の取得を奨励します。全スタッフが、取得しやすいような職場環境づくりに配慮します。

b ノー残業デーの設定

スタッフの健康保持等福利厚生に資するため、ノー残業デーを設定します。

c 職場内コミュニケーションの活性化

朝のミーティング等により、常に闊達な意見を交換し合い、職場内におけるコ

コミュニケーションを活性化します。

【スタッフの雇用環境等を向上させることで市民サービスの向上等に結び付く具体的な取組】

a 業務に必要な公的資格取得支援取扱要綱の整備

業務水準のレベルアップと市民サービスの向上に資することを目的として、業務遂行上必要な知識・技能を習得し、公的資格を取得しようとするスタッフに対して、係る費用を負担します。

b 内部研修の励行

待遇や知識・技術に関する人材教育を内部で行い、高い管理能力の維持向上に努めます。

c 被服類の貸与

公園・緑地維持管理作業にあたっての安全・衛生面を重視し、また、当グループのスタッフであることが、公園・緑地利用者に明らかになるよう、統一基準の被服類を貸与します。

d スタッフの自発的な事業強化プロジェクトの運営

全スタッフによる、個々のスタッフの能力・得意分野を組織横断的に発揮できるような事業強化プロジェクトを、更に推進します。この取組みにより、熟練した管理技術の継承とレベルアップ、公園・緑地間の連携・サポートを図り、実施する事業の魅力を高め、業務の効率化と市民サービスの向上を図ります。

e 継続的雇用の奨励

優秀で熟練した技術を保有するスタッフを継続的に雇用することにより、管理運営水準のレベルを高く保つよう努めます。

(2) 管理水準の維持向上に向けた取組
情報共有、業務の見直し等の組織的な取組を具体的に示してください。

1) 情報共有の組織的な取組

利用者へのサービスや維持管理水準の向上、安全性等の向上と効率的・効果的な公園・緑地の管理運営を図る上で、公園・緑地の委託スタッフを含む全てのスタッフの情報共有は、最も重要な事項と考えております。

① 教育訓練

雇用開始時、年度当初のスタッフ教育訓練においては、情報共有の必要性、情報共有の方法について教育します。

② 組織全体の情報共有

現場情報は、現場からの事故報告書、苦情処理対応表により事務局に伝達され、これらの情報は、事務局からほかの現場スタッフに伝えられます。

③ 現場における情報共有

a 日常的、季節的な情報伝達、指示

現場では、毎朝、または勤務交代のブリーフィングでスタッフに文書、または口頭で伝えます。公園・緑地内の開花情報などは、ブリーフィングで伝えます。

b 現場での研修会

当該公園・緑地利用案内等の研修は雇用開始時、救命処置訓練、救命救急講習、災害避難訓練は年度内に計画的に行います。

c ワークショップ

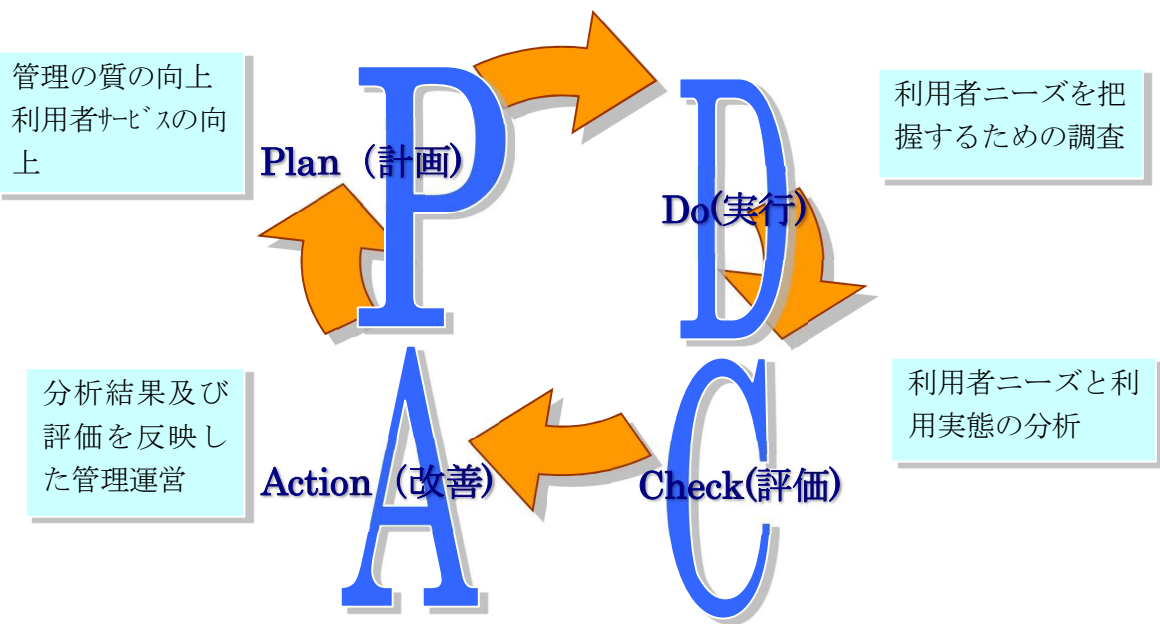
機械運転操作、安全作業、遊具・施設の点検、巡回、接遇などの研修は、ワークショップを行い実践的に身につける方法で行います。作業方法の改善は随時行います。要望に基づく施設やサービスの改善に伴う研修は随時行います。

d 月例スタッフミーティング

毎月の作業計画、アンケートの調査結果、苦情・要望への対応、イベント・プログラムの企画運営などは、毎月のスタッフミーティングで情報の共有を図ります。

2) 業務の見直し等の組織的な取組

藻南公園等における管理の質や利用者サービスの向上を図り顧客満足度を高めるために、その具体的な場面である事業や業務の改善、見直しにあたっては、計画 (Plan) -実行 (Do) -評価 (Check) -改善 (Act) サイクル (以下、PDCA サイクルと記述します。) によるマネジメントシステムを採用します。



【接遇・案内サービス】

① 計画

電話や受付窓口での口頭案内、ホームページや掲示板での案内などでは、適性や接遇技術、制作技術に重点を置き、スタッフを配置します。年度初め、もしくは雇用開始時に、接遇・サービス講習、人権に関する講習、バリアフリー講習を実施し、同時に担当スタッフや他のスタッフへの情報伝達方法を確認し合います。所長は、接遇・案内サービスの利用者満足度目標値を設定します。

② 実行

所長は、日々の情報を整理し、ブリーフィングや文書などでスタッフ全員に伝え、誰もが正確な情報を利用者に伝えるようにします。ホームページの更新、掲示案内の張替を指示します。ホームページ、掲示案内を日々点検し、遅れや誤報を修正するとともに情報伝達方法を点検、修正します。アンケート、アンケートボックス、投書、苦情処理対応表などによりニーズやリクエスト、サービスの状況を測定します。

③ 評価

所長は、四半期（6月、9月、12月、3月）にアンケート、アンケートボックス、投書、苦情処理対応表などの意見を集計分析し、満足度を査定します。担当スタッフから経過を聴取し、担当スタッフやシステム、情報案内の内容の評価を行います。

④ 改善

所長は、良いと評価する点、不十分な点について、その原因を抽出し、計画段階での人員配置、情報内容、情報伝達システム、情報案内システムを点検し、接遇・案内サービスの向上を図る改善をスタッフとともに検討し、改善結果をスタッフに指示するとともに次回の計画に盛り込みます。

【維持管理作業】

① 計画

業務指針、中期管理計画、ハザードマップ等に基づき年間の作業計画、スタッフ配置計画、作業スケジュールを作成し、技術と経験、資格、適性に重点を置き作業スタッフを配置し、効率・効果を考慮し作業機械を配置します。業務指針に則り作業や機械操作のワークショップを行います。

巡回日報、施設・設備点検票、遊具カルテ、作業機械点検票、作業日報、労務量集計システムを整備します。

所長は、作業数量目標、労務量目標、品質目標、顧客満足度の目標を設定します。

② 実行

日常点検・施設の安全点検、巡視、作業機械点検整備など定常作業のほか、草刈や花壇管理、清掃、樹木管理など天候や植物の生長、利用頻度に左右される作業は週間作業スケジュールで優先順位に応じてその都度修正し実施します。

所長は、点検票、巡視票、報告、現場での点検、労務量集計などで仕上がり、作業量を測定するとともに、アンケート、アンケートボックス、投書、苦情処理対応表などにより仕上がりの状況を測定します。

③ 評価

所長は期間中の、月間や週間作業スケジュールと各種点検票、作業量集計、アンケート結果等により、作業数量目標、労務量目標、品質目標、顧客満足度について、達成度を評価します。

④ 改善

所長は、担当スタッフから作業経過を聞き取り、計画に対する評価と作業効率や作業品質、利用者満足度の向上を図るための作業計画、作業手順、指示系統について見直し、改善をスタッフとともに検討し、改善結果をスタッフに指示し、さらに次回の計画に盛り込みます。

なお、当グループの品質マネジメントシステムは、JIS Q 9001に適合しております。

【イベント・プログラム】

① 計画

年間のイベント計画・プログラム計画を作成し、集客目標・担当スタッフ・担当ボランティア・共催者・経費等、自主事業にあつては売上目標・収益率を定めて、それに基づき企画書を作成します。

イベント、プログラムに対する顧客満足度の目標を設定します。

② 実行

自主事業申請、占用許可申請の手続きを行い、開催のための準備を行います。安全対策、雨天時対応を準備し、スケジュールに沿って準備、開催します。

開催時には、所長は、参加者数、参加者の反応、天候・気温、会場コンディション等を記録するとともに、アンケートによって参加者のニーズやリクエスト、満

足度を測定します。また、個々のイベント・プログラムの企画、準備、運営、撤収、反省会、会計管理等の進行についても測定します。

③ 評価

所長は、個々のイベント・プログラム毎に、アンケート結果、参加人数、年齢層、満足度について分析し、目標満足度や目標参加人数に到達したかを評価します。さらに進行に関する評価を行い、企画の目的、目標達成を評価した評価書を作成します。

④ 改善

所長は、担当スタッフ、担当ボランティア、参加ボランティア等とともに、サービスの向上、公園・緑地の利用促進の観点から、企画目的、企画内容、準備、運営、費用、費用負担についての改善を検討します。改善は、次回、次年度のイベント・プログラム開催に適用します。



品質マネジメントシステム認証登録証

(3) 第三者に対する委託の方針

再委託することを予定する具体的な業務を示してください。また、再委託の適正を確保するための方策を具体的に示してください。特に、再委託業務に従事する労働者の労働環境の維持向上に資する契約の方針について、積極的にアピールしてください。

1) 具体的な再委託業務

当グループは、保守点検・機械警備等の特殊で専門性が必要とされる業務、特殊な資格が必要とされる業務については、外部に委託し経費の削減を図り、より質の高いサービスの提供に努めます。

【再委託の予定：札幌市内の企業・団体を活用】

機械保守業務、電気保安業務、遊具点検業務、消防用設備点検業務、機械設備管理業務、一般事業廃棄物処理業務、産業廃棄物収集運搬処理業務、イベント委託業務、蜂・カラスの巣駆除業務

2) 再委託の適正確保のための具体的方策

再委託の適正を確保するため、以下の取組を遵守します。

- ① 再委託が必要な業務については、札幌市の承認を得て、外部に委託します。
- ② 再委託先については、札幌市競争入札工事等参加資格者名簿」(札幌市)の登録事業者を準用し、札幌市内の企業・団体から優先的に選考します。再委託先の選考に当たっては、横浜植木株式会社北海道支店支店長、各部長、所長、副所長により構成します。
- ③ 再委託先に関しては、入札または見積り合わせを行い、適正に委託先を決定します。委託先決定後の再委託業務については、委託先から提出される業務工程表、着手届、終了・完了届、日報、月報、期報、点検報告書、点検・業務写真などにより、部長(事務局長)担当部長及び所長など複数の検査員によって履行を確認します。
- ④ 再委託業務の履行が確認できない場合は、適正に業務を履行するよう委託先を指導します。
- ⑤ 再委託先へは、諸法令・規則の遵守と、公園・緑地内での安全管理等のルールやマナー、環境への負荷軽減に、努めるように指導します。

3) 再委託業務に従事する労働者の労働環境の維持向上に資する契約の方針

- ① 子育て世代の働きやすい時間とするため、作業日は、土日祝日を除く平日とし、時間も8時45分から17時15分とすること。
- ② 受動喫煙防止対策のために、喫煙場所と喫煙時間を定めて、掲示すること。
- ③ 作業員用の衛生的なトイレを確保すること。
- ④ 中小企業退職金共済制度を活用すること。
- ⑤ 労働安全衛生法に基づき、健康診断がなされていること。
- ⑥ 正社員、パート、アルバイト、日雇い労働者等、労働の形態を問わず、賃金を支払われる者(労働基準法第9条に規定する労働者)の労働の対価を、当グループの最低時給換算額である1時間当たり900円を下回らないこと。

(4) 市民との協働、地域等との連携による取組

ア 市民との協働や地域等との連携

都市公園の管理運営や自主事業等の実施にあたっては、市民との協働や地域との連携を図る必要があります。そのための事業計画や方策について具体的に示してください。

1) 市民協働及び地域連携の具体的方策

地域関係者、市、学校、保育園、幼稚園、商店街、町内会組織、まちづくりセンターなど、利害関係者の話し合いの場に積極的に参加します。公園の運営に意見をいただくことで、様々なプログラムが生み出されることを期待するとともに、当グループだけでは気づかない利活用策や安全安心に関する要望を聞いて、管理に取り入れていきます。

【具体例】

① パークゴルフ・ウォーキングなど健康づくりを通しての交流

- ・藻南公園パークゴルフ場の利用者に初心者講習会を開催することや、ウォーキングなどの健康づくりイベントを通じて、地域の交流を深めることを目指します。

② 自然とのふれあい

- ・草花植付け、除草などの作業を「花と緑のネットワーク事務局」と連携することや近隣学校やガーデニング愛好家へボランティアを募り、公園に対する愛着を深めてもらいます。
- ・地域の方々や子どもたちと共に間引き材等を利用した手づくり樹名板を設置します。



ボランティアによる花壇整備

③ イベントの発案

- ・地域のお年寄りの協力を仰ぎ、竹とんぼや、独楽を用いた『昔あそび大会』や『おばあちゃんの知恵袋講座』等を企画し、子どもからお年寄りまで、様々な年代の方たちが交流をもてる場を提供します。

④ ちびっこワークショップの開催

- ・夏休み期間中には、押し花や間伐材を利用したクラフト等、短期間で作品が完成できる教室を開催し、子どもたちが自由課題や宿題に利用できるイベントを計画

します。



ちびっこワークショップ

- ⑤ 地域の子ども見守り活動や町内の清掃活動に参加
- ・それぞれ4つの公園の地域の町内会の会員として認めていただき、子どもの見守り活動や町内の清掃活動に参加することで、地域の方とのふれあいや信頼感が生まれ、公園の存在をより身近に感じてもらえる。
- ⑥ 小学校などの園芸実習などの支援
- ・栽培支援、資材や苗の提供を通じて、園芸好きの子どもを増やし、少しでも公園との接点の拡大につなげていく。



葉っぱの名前あてゲーム

【サポート体制】

上記イベントなどを実施するに当たり、花や緑に関係する NPO 法人や子育て支援を行っている NPO 法人に協力要請を行う予定です。また、お年寄りや障がい者参加のイベント等については、園芸福祉士等への協力要請を行う予定です。

イ 札幌市等との連絡調整

協議会設置の方針(運営に当たっての基本的な考え方、想定する参加者、運営のサイクル等)を示して下さい。

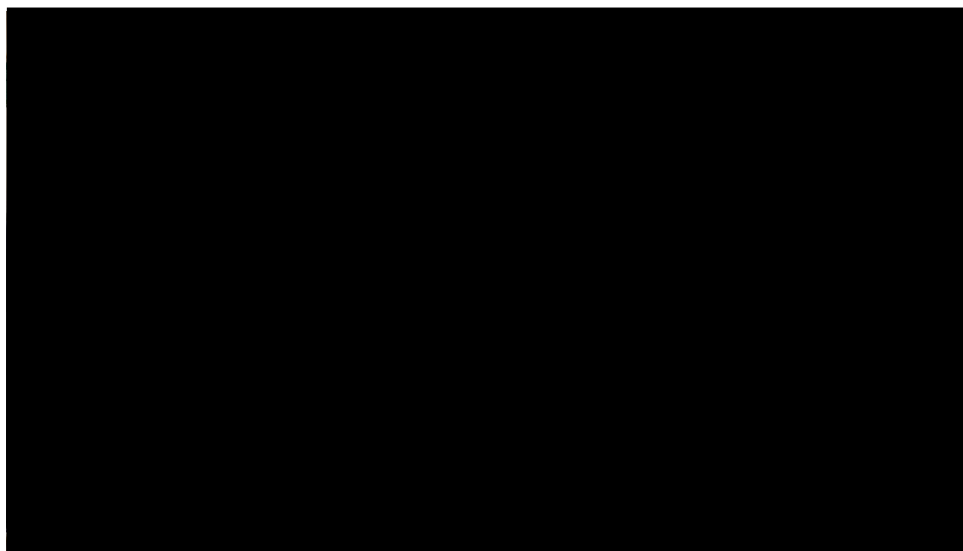
札幌市、指定管理者等で構成する都市公園運営協議会の運営にあつたての基本的な考え方は、地域関係者、市、学校、保育園、幼稚園、商店街、町内会組織、児童会館、まちづくりセンターなど、4つの公園の利害関係者との有機的な話し合いの場とすることです。

協議会運営は、指定管理者が主体となって、関係者が参加する形式とし、参加者としては、町内会、市、学校、保育所、幼稚園、商店街、児童会館、まちづくりセンターなど、場合によっては、観光協会へも参加を呼びかけます。

運営のサイクルは年に1回以上とし、議事録を作成するとともに、必要に応じて内容等を周知します。

協議内容は、次のとおりとします。

- ・ 年間の維持管理の計画、実績の報告
- ・ 維持管理の状況の報告
- ・ 自主事業の計画と実績の報告
- ・ 利用者からの意見、要望の報告
- ・ 参加メンバーとの意見交換



小金湯さくらの森 連絡会議

(5) 財務

都市公園の資金管理に関する基本的な考え方を示してください。

また、都市公園における現金等の取扱いについての基本的な考え方、整備する規定（既に整備済の場合は当該規定）の名称及び概要、現金等の取扱いに関し事故、不祥事を未然に防ぐ具体的な仕組みを示してください。

1) 資金管理に関する基本的な考え方

グループが取り扱う資金は、「準公金」という立場から、厳格かつ適正な管理に努め、資金の元本保全が可能な「安全性」の確保を最優先とし、日常の支出に対応可能な「流動性」を持ち「効率性」を勘案し、「計画性」を持って「透明性」のある、適切な保全策を講じることにより、資金管理を行います。

① 安全性の確保

資金元本の安全性を確保するため、安全確実な管理を心がけ、預金先である金融機関の経営の健全性に留意します。また、公募単位ごとに預金口座を設けて利用料金、自主事業等を区分して入金します。

② 流動性の確保

月々の支払等に支障を来たさない様に、必要な資金を確保します。

③ 効率性の確保

安全性及び流動性を確保した上で、効率的な資金調達を図ります。

④ 計画性の確保

各年度、維持管理業務、有料施設、自主事業ごとに収支その他の経理に関する記録を整備します。

⑤ 透明性の確保

経理事務の透明性を高めるために、年2回、内部監査を実施します。

2) 現金等取扱いに関する基本的な考え方

相互内部牽制を機能させ、現金等は下記のとおり取り扱います。

① 複数のスタッフにより、相互牽制が機能する組織体制をとり、現金を取り扱いません。

② 現金の取扱いをマニュアル化し、その流れをチェックするとともに残高の確認を行います。

③ スタッフ相互による日々のチェック、及び月単位の定期的な検査・確認、並びに保管現金の限度額と入金サイクルを定め、多額の現金は所持・保管しません。

3) 現金等の取扱いについて、整備する規定

以下のとおり規定を整備し、規定に基づいた取扱いを徹底します。

① 財務会計規則（財務及び会計の基本的事項、勘定科目、帳簿組織、予算、決算、出納、固定資産等について規定）

② 処務規則（組織、事務分掌、専決・決裁、公印管理等について規定）

③ 資金管理及び運用規則（運用管理方針、運用の区分・方法等について規定）

④ 特定資産管理規則（特定資産の目的、積立方法、取崩要件等について規定）

- ⑤ 内部監査要綱（現金等の取扱事務を監査し、事故の未然防止を図るために規定）
- ⑥ 管理事務所現金取扱要綱（各公園・緑地管理事務所等における現金出納から金融機関への手続き、現金取扱スタッフと職務範囲、現金の保安等について規定）
- ⑦ 管理事務所現金等取扱細則（各公園・緑地管理事務所等における現金・金券の取扱の細則について規定）
- ⑧ 事務局現金取扱細則（事務局における小口現金、現金収受、領収書発行、入金、払出、大金庫管理等について規定）

4) 現金等取扱に関する事故防止システム

事故防止システムとして、以下の取組みを厳正に行います。

① 現金取扱の点検・調査

- ・年2回、定期内部監査を行い、現金の取扱いについて点検・調査します。
→点検項目：管理体制の整備・確認、現金収納事務の執行、現金等の保管状況、金融機関への入金状況、金券等の管理
- ・公印及び預金通帳等は厳重に施錠・管理します。
- ・横浜植木(株)事務局経理事務担当者による、現金出納簿の確認を行います。
→月末締め現金出納簿と、売上金口座入金状況について確認

② 法令遵守・服務規律の徹底

- ・法令遵守と服務規律に係る研修等を行います。

③ 不祥事防止意識の共有

- ・採用時及び定期的な研修等によって意識の共有を図ります。

5) 現金等の取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合

現金等の取扱に関して、事故、不祥事が発生した場合には、当該事実を確認した日時、事実の概要を記録した事故報告書を作成し、即時に札幌市へ報告します。

また、事故対策委員会を設置し、原因究明・改善策を明らかにし、事故対策委員会の指示に従います。

(6) 苦情対応

都市公園の利用に関する苦情対応の基本的な考え方と対応の仕組みについて具体的に示してください。

公園・緑地の管理運営は利用者や地域に満足いただけるサービスを行うことが基本であり、利用者の要望、苦情等（以下、「苦情等」という。）を正確に把握し、誠実で迅速かつ的確に対応し、問題や課題の解決のため、苦情等を業務の改善につなげ管理運営に反映させていきます。

こうしたことを踏まえて、利用者や地域からの苦情等に対して、以下のとおり取り組みます。

1) 苦情等対応の基本的な考え方（対応）

① 苦情等の受付、責任・担当部署等

- ・ 苦情等は、原則として最初に受けたスタッフが、その場で対応します。
- ・ 最初に受けたスタッフが回答しかねるような場合は、所長・副所長が対応します。
- ・ 苦情等の受付担当部署は、藻南公園とし、管理事務所入口やホームページ等で十分周知します。
- ・ 藻南公園では対応が困難な場合は、事務局（横浜植木㈱北海道支店）スタッフが対応します。
- ・ 利用者からの申し出により管理事務所とは異なる部署へ苦情等が寄せられた場合でも、申し出を受けた部署で苦情等を受け付けます。

② 対応手続文書の整備・活用

- ・ 苦情等の対応手続きは「苦情処理対応表」を作成し、記録・報告します。
- ・ 「苦情処理対応表」は所長決裁とし、苦情等を受けた公園は、改善指示事項等がある場合は直ちに取り組みます。
- ・ 決裁された「苦情処理対応表」は公園・緑地のスタッフ全員が共有し、運営の改善につなげます。

苦情処理対応表				
受付日時 平成 年 月 日				
苦情箇所	公園 緑地	場所		
苦情主	名前		対応結果報告	要・不要
	連絡先		連絡期日	月 日
	住所			
苦情内容				
対応内容				
改善事項				

③ スタッフの基本姿勢

- ・速やかに対応します。
- ・可能な改善は、できるだけ迅速に行います。
- ・言い分、申出を最後まで詳細にお聞きします。(全面否定しない)
- ・利用者の気持ちを尊重します。(利用者の立場に立つ)
- ・情報を正しく伝えます。(隠したり、ごまかしたりしない)
- ・落ち着いて対応します。(感情的にならない)
- ・利用者に負担をかけません。
- ・誠心誠意対応します。
- ・差別・特別扱いしません。
- ・組織として対応し、利用者からの理解と運営の改善につなげます。

④ スタッフの理解力と徹底

苦情等の的確な対応のため、研修等により次の事項についてスタッフ全員が理解し、その徹底に努めます。

- ・苦情等に対する「基本姿勢」の内容を理解すること。
- ・「苦情処理対応表」の内容を理解し、記録・報告できること。
- ・スタッフは、利用者と常によりコミュニケーションを図るよう努め、日ごろから利用者の意見、要望、苦情等を引き出すこと。

⑤ 札幌市への報告等

- ・苦情等の対応結果及び経過等について、札幌市へ報告します。
- ・市政に関し、指定管理者の業務とは関係のない苦情等が寄せられた場合には、速やかに札幌市へ報告します。
- ・札幌市に寄せられた苦情等に関して、札幌市から調査または指示があった場合は、必要な報告を行い、また指示に従います。

2) 対応の具体的仕組み(処理)

① 体制

- ・苦情等対応責任者：所長
- ・苦情等対応責任者の職責：苦情等の原因究明、改善策と申し出者への回答案の検討、苦情処理対応表への記録・事務局総務主任への報告、札幌市への報告、苦情等の対応結果の公表と回答。

② 対応システム(ステップ別)

◆(段階1)はじめに

- ・対応者の所属と氏名を名乗り、不快な思いをかけたことに対して謝罪します。
- ・申出者からの声をよく聞きます。

◆(段階2)把握・確認

- ・苦情等の原因を正確に把握・確認します。
- ・把握・確認にあたっては状況を撮影するなど、申し出内容と実態等を「苦情処理対応表」の記載事項に基づき記録します。

◆(段階3)対応方法検討

- ・苦情等の原因を特定し、対応方法を検討します。
- ・対応が困難な場合には、申出者の了解を得て、上司等が替わって対応します。

◆（段階4）提案・約束

- ・考えられる対応方法について提案します。
- ・対応または回答に時間を要する場合は、回答期限（受付から10日以内）を伝え、了解を得ます。また、連絡先等を確認します。

◆（段階5）実行・報告・お礼

- ・迅速に実行し、申出者に報告します。
- ・苦情等が改善につながったことに対して、お礼を申し上げます。

◆（段階6）結果報告

- ・対応結果をグループ内で共有し、全体の改善につなげます。
- ・対応結果等をホームページを利用して公表します。
- ・関連する指定管理公園、市内で受託している維持管理業務関係者へも情報共有します。

(7) 記録・モニタリング・報告・評価

記録・モニタリング・報告・評価に関する基本的な考え方を示してください。

また、セルフモニタリングの実施について、具体的な方法、仕組みを示すとともに、利用者アンケートにおける「総合満足度」、「接遇満足度」の目標値を示してください。

1) 記録・モニタリングに関する基本的な考え方

【記録に関する基本的な考え方】

- ① 仕様書に定めのある記録書類は集計・整理後すみやかに提出し、また定めのとおり保管します。
- ② 仕様書に定めのない記録物として、日常業務の内容、気象状況や利用状況に関する写真やトピックなどを記録し、今後の管理業務や利用促進・利用者サービス向上の糧とします。
- ③ 維持管理業務の記録をスタッフ全員で共有し、当該公園・緑地の歴史・歩み・重要事項等について十分に把握し、効率的かつ効果的な管理運営に反映させます。

【モニタリングに関する基本的な考え】

- ① 管理運営に関する自己評価と、利用者や市民からの苦情・要望・意見を基に継続的な業務改善のためにモニタリングを活用します。
- ② アンケート等により、積極的に利用者の意見を聴取し、その結果より利用の傾向や利用者のニーズを捉え、それらを管理運営に反映します。
- ③ 利用者や市民からの苦情・要望・意見に関しては真摯に受け止め、迅速かつ適切な対応をとることにより改善に繋げ、利用者や市民を当該公園・緑地の理解者・支援者となるよう努めます。

【報告に関する基本的な考え】

- ① 仕様書及び協定で定めのある事項や報告書類等に関しては、集計・整理後すみやかに報告します。
- ② 札幌市との連携を密にし、利用者からの苦情・要望・意見や、当該公園・緑地で発生した事故なども速やかに報告し、事態の収拾と改善に向けた方策を検討し、利用者サービスの向上と施設効果の最大限の発揮に努めます。
- ③ 報告事項に関しては、当該公園・緑地のスタッフ全員に周知するとともに、当該グループの共有情報として認識し、組織としての改善にも繋がります。

【評価に関する基本的な考え】

- ① モニタリングによる評価結果を分析し、計画や目標に対して乖離がある場合や計画自体の構築に対して是正を要する場合には改善を行い、継続的な管理の質の向上を図ります。
- ② 公正さと透明性のある判断を行うため、第三者の意見や判断も尊重し開かれた公園管理を行う機関として「公園マネジメント評価委員会」を設置します。評価結果や利用者の要望・意見等は真摯に受け止め、当該公園・緑地の質の向上と利用者サービスの向上への最短かつ最上の指標と考え、反映させます。

2) セルフモニタリングの具体的な実施方法

【調査】

窓口受付業務、アンケートボックス（常設）、電話、Eメール、公園利用者を対象としたアンケート調査やイベント時のアンケート収集を行います。

なお、個人情報には、個人情報保護法に則り、適切な対応をいたします。



小金湯さくらの森



藻南公園

【自己評価】

実施した調査結果に対し、所長が自己評価をいたします。

- ① 自己評価シートにより計画どおり管理やサービスの提供ができたか、乖離がなかったかを客観的にモニタリングします。
- ② グループ内の全てのスタッフで営業会議にて自己評価シートの修正・共有化を行います。
- ③ 「公園マネジメント評価委員会」に、利用者アンケートの結果、自己評価シート、現地視察等を基に、外部評価・審査を受け、自己評価報告書として取りまとめます。
- ④ 事業や業務の計画・遂行、自己評価において、管理の質や利用者サービスの向上のレベル、改善点について審査・提言します。評価結果は公表します。

3) セルフモニタリングの実施の仕組み

セルフモニタリングの実施の仕組みは、以下のとおりです。

- ① アンケートボックスの設置、スタッフによる施設形態や自主事業別アンケート調査の実施
- ② 意見・要望書、アンケート集計・分析
- ③ 調査・集計後、所長による自己評価・要望回答
- ④ 四半期の報告書にて札幌市へ集計・分析・自己評価を記載したアンケート集計を提出
- ⑤ 管理事務所内の情報コーナー掲示板、ホームページ等で公開
- ⑥ 有識者による審査・提言
- ⑦ 評価結果公開

4) 利用者満足度の目標値の設定

当グループにおける利用者アンケートによる満足度の目標値は、以下のよう設定し、目標達成に向けて全スタッフが努力します。

◆総合満足度

3 施設・設備等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

管理業務の仕様書に示す「施設、設備等の維持に関する管理」業務の具体的な実施要領、年度別の実施計画を示してください。

特に、安全性や市民サービスの向上、管理経費の節減に結びつく工夫の内容について、積極的にアピールしてください。

1) 総括的事項

当該公園・緑地の維持管理を行う上での基本的な事項として、以下の点に留意し安全確保と利用者サービスの向上に努めます。

① 利用者等の安全確保、市民サービスの向上への配慮等

各業務の実施にあたっては、利用者等の安全確保を第一に優先するとともに、市民サービスの向上について十分に配慮いたします。また、法令の遵守を徹底するとともに、善良なる管理者の注意をもって、管理物件を管理いたします。

- a 維持管理業務や作業等を行うにあたっては、利用者、歩行者、近隣住民、公園スタッフ、その業務に関連する者の安全を第一に行います。
- b 公園・緑地の利用の支障にならないよう配慮するとともに、利用者に対し業務の実施について十分に案内するよう努めます。
- c 事故や災害発生時には、迅速かつ的確に情報を伝達するとともに、緊急時には迅速にかつ適切な対応ができる体制を確立します。また、被害者の救済、保護などの応急措置を講じるほか、状況に応じて関係機関に連絡を取り対処します。なお、関係機関への迅速な連絡のためネームプレートを携帯します。
- d 公園・緑地内の維持管理業務を行う上では、法令等に従い当該要件を満たす有資格者により作業を行います。
 - ・園内作業に使用する免許を要する機械（高所作業車など）については、有資格者以外の操作は行わないよう徹底します。
 - ・精密点検など法令等で義務付けられている点検・保守管理作業は、専門業者や有資格者が行います。
- e 拾得物の取扱は遺失物法に基づき適正に行います。また、拾得物については、台帳を作成し、原則として所轄の警察署に届けます。
- f 災害、救急にかかる対応を適切に行います。
 - ・利用者の増える時間帯やイベント時には、巡視・警備を強化し危険行動を未然に防ぎます。
 - ・危険箇所のある場合は現場付近に注意看板を設置し、場合によりトラロープによる通行止めを行うとともに、改善修復予定日を掲示し、利用者への注意を促します。
 - ・事故防止のため、危険箇所への立ち入り禁止施設の見直しを行い、防止施設を逐次検討します。
 - ・自然災害時に倒木や土砂流出などが起こる危険性がある箇所などを把握し、重点注意箇所としてハザードマップに記載します。また、ハザードマップを掲示板で公開することにより、利用者へ注意を促します。
 - ・安全点検の結果や事故事例の掲示、地域住民への報告を行い、情報の共有化を進め、安全意識の向上に努めます。
 - ・事故・災害等の発生や、利用規制・注意喚起が必要な事象が発生した場合は、ホームページや園内掲示板・園内放送・直接連絡等により利用者への周知を行い、被害の拡大や二次災害の発生を抑制します。

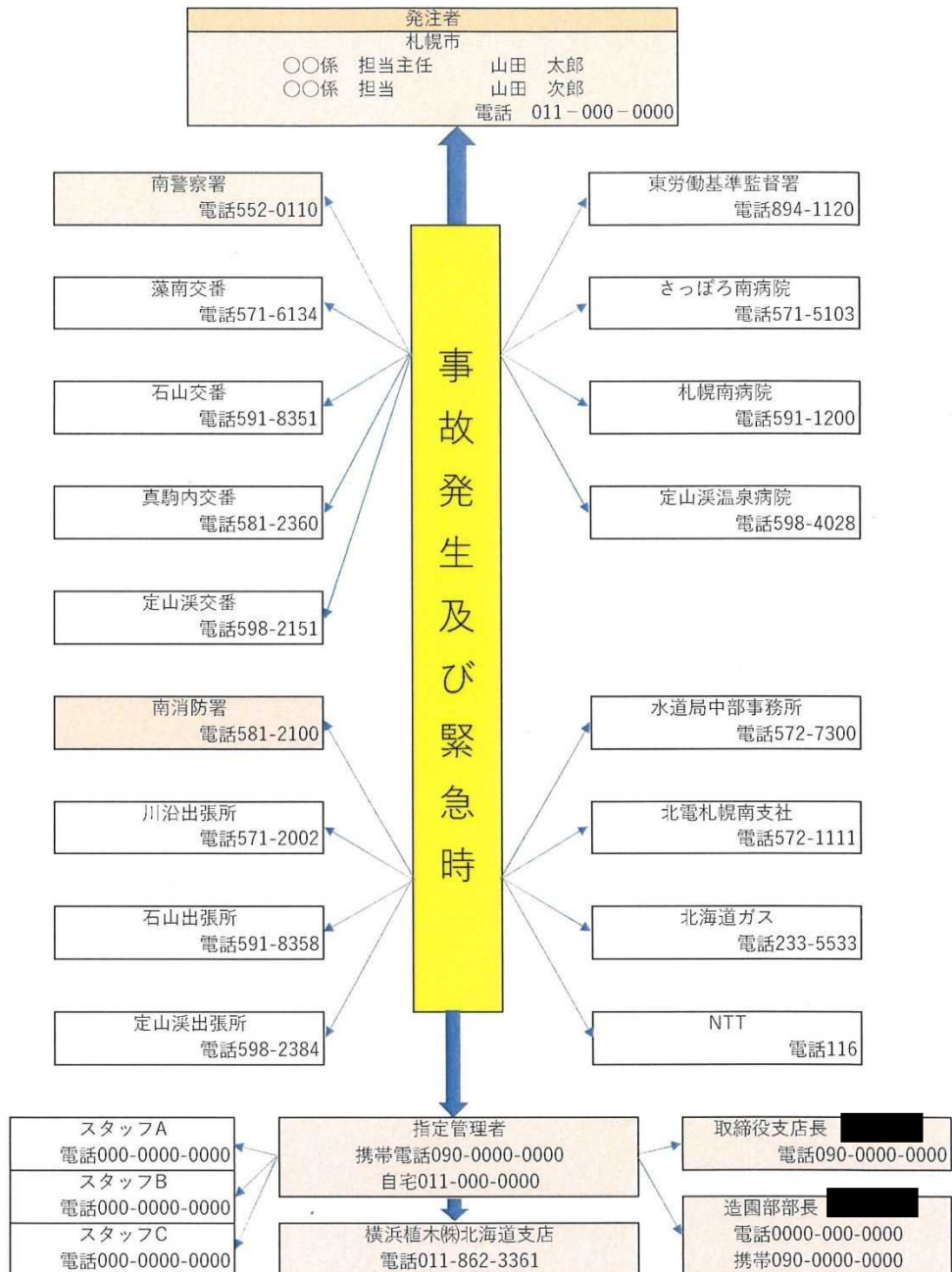
② 連絡体制の確保

公園・緑地内の掲示板に公園管理事務所・受付所の電話番号を表示し、緊急時に利用者が通報をしやすい環境を整えます。

また、緊急時のスタッフ間の連絡手段として、巡回時には、携帯電話による迅速な連絡を取る連絡体制を整えます。当該公園・緑地内に公園管理事務所の電話番号を表示し、緊急時には携帯電話でスタッフの連絡体制を整えます。

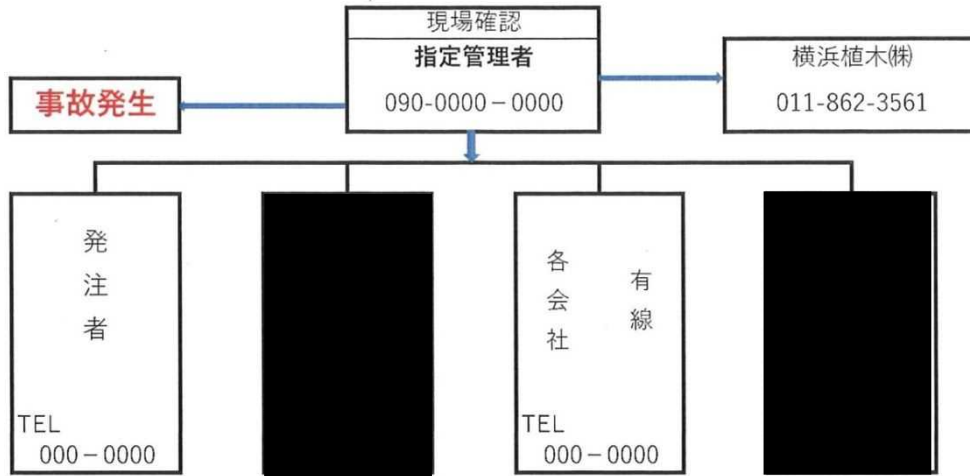
緊急時連絡体制表

1. 現場組織票に記載されている人員により現場代理人の指揮に従う。
2. 連絡方法は、下図のとおりです。

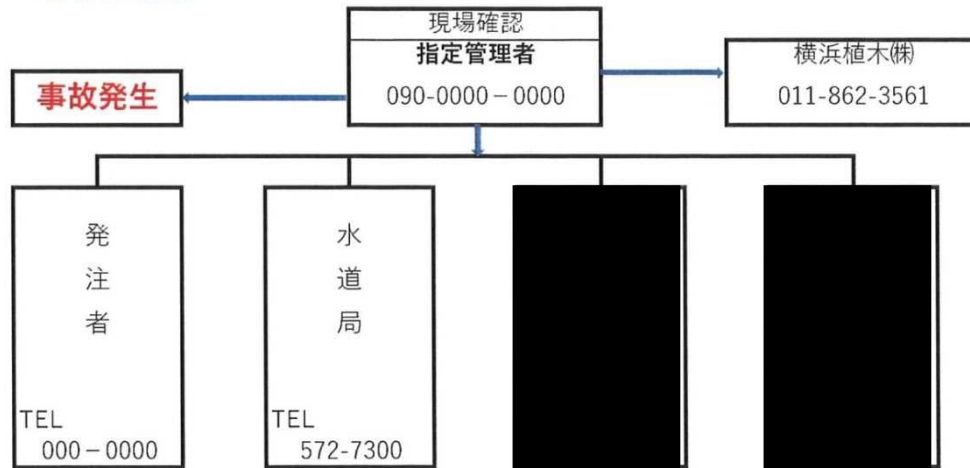


事故別対応フロー(連絡体制)

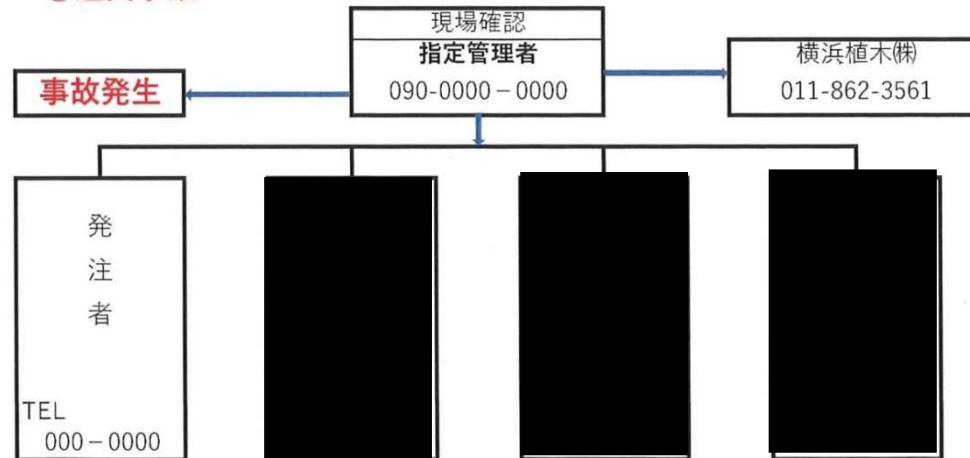
①電線切断



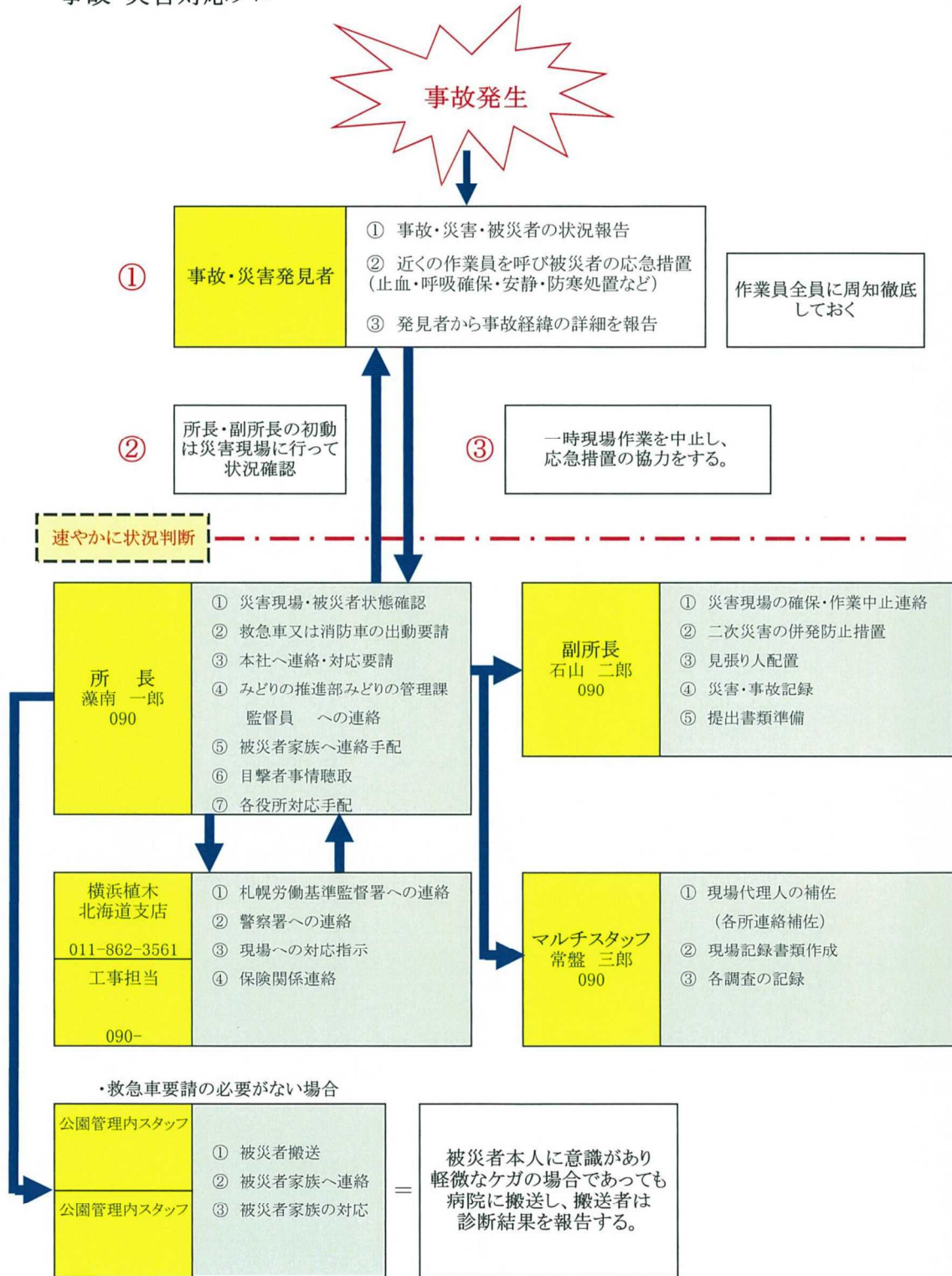
②水道事故



③遊具事故

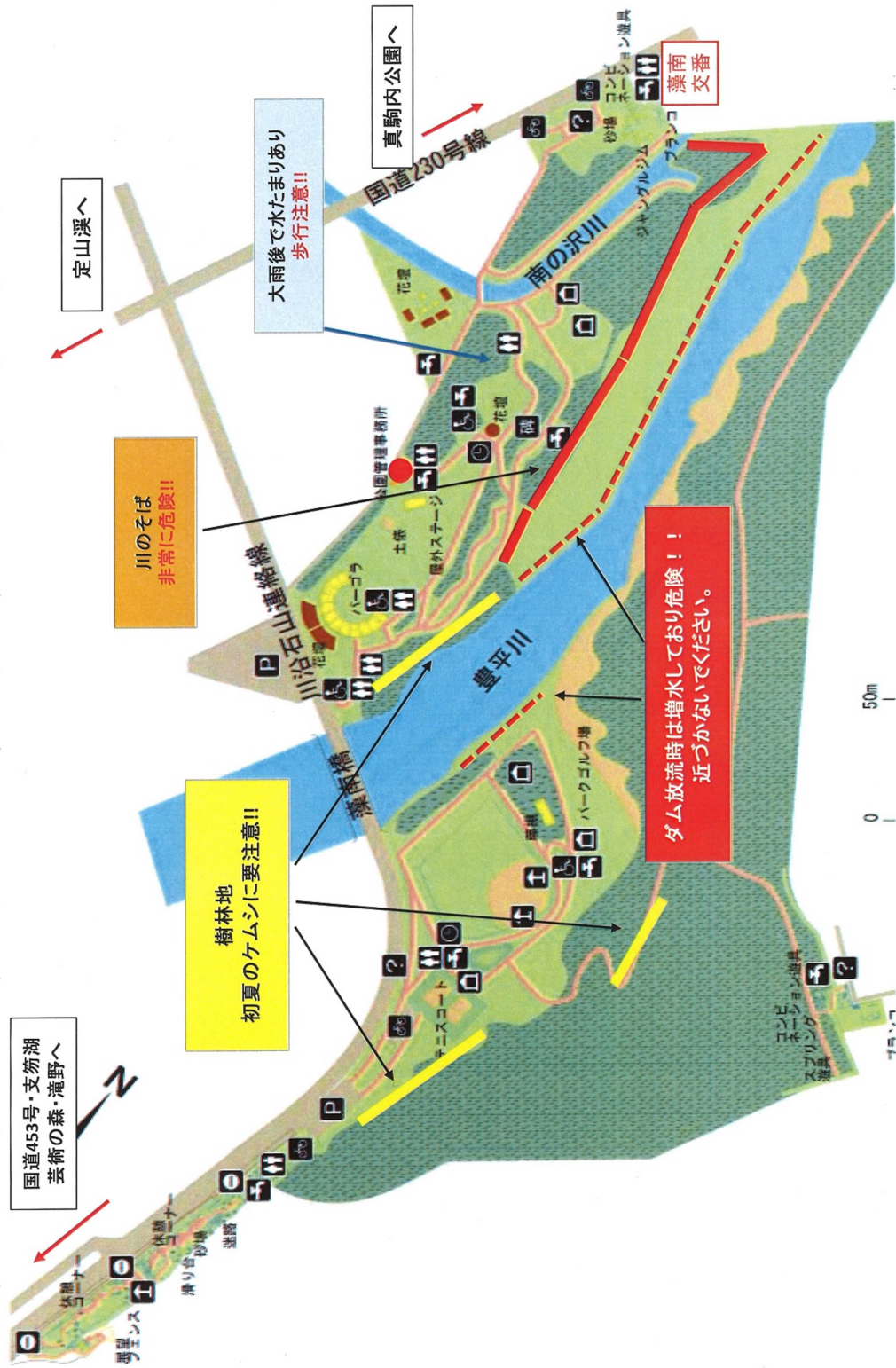


事故・災害対応フロー



※ 被災者の救援及び、保護、避難誘導を最優先に行う。

ハザードマップの例



2) 施設・設備の維持管理

当該公園・緑地の維持管理を行う上で、利用者が安全安心、快適かつ楽しく都市公園を利用できるように、常に施設・設備等を適正な状態に維持するため、以下の維持管理を行います。なお、管理経費の削減項目は（※）印を付けております。

①施設の維持及び管理

- a 施設・設備等の維持管理については、点検計画に沿って点検・修繕を行います。国が平成 27 年 4 月に発表した「公園施設の安全点検に係る指針（案）」並びに平成 30 年 4 月の都市公園法改正に基づき、日常の点検はもとより公園施設の安全点検を確実にを行い、修繕、使用禁止、撤去更新などの確に判断していきます。特に毎月 1 日を「安全点検の日」と定め、4 つの公園の自主点検を実施します。

安全点検簿の例

安全点検 藻南公園 エリア区分		点検日 2018/8/1				
区分	施設名	細分	点検チェック	良否○×△	改善点	点検ポイント
修景施設	植栽	高木				枯れ、腐れ、揺れ
	植栽	中低木				枯れ、腐れ、揺れ
	芝生					枯れ、伸び
	花壇					雑草
	いけがき					伸び
	日陰たな					腐れ、揺れ、破損
	つき山					崩れ、枯れ
	彫像					破損、揺れ
	飛石					ぐらつき
	休養施設	休憩所	四阿			
休憩所		シェルター				破損、揺れ
ベンチ		背付き				破損、揺れ
ベンチ		背なし				破損、揺れ
野外卓						破損、揺れ
遊戯施設	ぶらんこ	大型				錆、摩耗、腐食
	ぶらんこ	小型				錆、摩耗、腐食
	滑り台					錆、摩耗、腐食
	シーソー					錆、摩耗、腐食
	ジャングルジム					錆、摩耗、腐食
	ラダー					錆、摩耗、腐食
	砂場					汚れ、砂量
	コンビネーション遊具					錆、摩耗、腐食
	そり山					崩れ、枯れ

- b 建物・設備機器の点検は、日常点検の他、法律等により定められた定期点検・法定点検を行います。また、必要に応じて精密点検を行うことにより、安全かつ効率的な機能確保に努めます。故障や破損等が発生した場合には、緊急性と重要性のレベルを、作業履歴や使用頻度に応じて判断し、的確な措置・対応により利便・安全を確保します。
- c 遊具施設については、融雪直後と夏期の 2 回、公園施設製品安全管理士などの有資格者による詳細点検を行います。
点検内容としては、国や一般社団法人日本公園施設業協会の基準を参考として、適切な措置を講じ安全管理については、特に留意いたします。劣化状況を示す PIKS のデータを南区土木部に提出します。
- d 電気設備、機械設備については、適宜点検を行うとともに、法律の定めによる

- 保守点検を随時行い、照明灯の球切れについては、速やかに交換いたします。
- e 清掃作業に当たっては、揮発性有機化合物等を含むワックス、芳香剤・消臭剤等の薬剤や日用品は原則として使用しません。
 - f 駐車場の管理に際しては利用者混乱を防止し、開放・閉鎖の表示を適正に行い、円滑な利用の確保に努め、ホームページやパンフレット等で開放・閉鎖時間等の情報を掲載します。
 - g 水遊び場については、安全管理及び水質管理に留意いたします。
 - h 砂場については、ガラス片やフンなど特に安全管理及び衛生管理に留意いたします。
 - i 冬期間は、各施設が積雪により破損することのないように、必要な措置を講じます。また、各施設からの落氷雪により、利用者に危害を及ぼさないように、適切な措置を講じます。
 - j 積雪や除雪作業による公園施設の損傷や、雪に覆われ工作物の存在が確認できず、安全管理上に支障が出ると想定される施設などについては、降雪前にスノーポールを設置します。
 - ・冬期間の設置により、劣化の可能性のあるテニスネット・整備用具・看板・遊具などの一部は、撤去を行います。
 - ・水飲み台の養生、冬季閉鎖のトイレ、給・散水設備の水抜き、や樹木等の雪囲い作業は時機を逸することなく、計画的に行います。
 - ・水飲み台は、4月と11月に水抜き栓、水飲み台開閉作業を行い、冬期の凍結による破損を防ぎます。また、使用中止期間は、養生シートなどで防寒対策を行います。
 - ・緊急車両進入口と通路の確保を図ります。
 - ・事務所や倉庫などの屋根の雪下ろしを行い、施設・工作物の雪による損傷を防ぎます。
 - k 作業実施に当たっては、利用者に支障とならないように配慮し、特に安全管理には十分な対策をとります。
 - l 不要なベンチ、修繕の利かない施設については、利用頻度を考慮し、撤去も一つの方策とし、施設数を減じ、点検対象を減らすことで、管理費の削減と点検の効率アップを図っていきます。（※）

②園地広場等

園地広場、施設については、次の業務を行います。

- a 落葉時期は、舗装園路や施設周辺を中心に日常的に清掃を行います。
 - ・落葉により、排水溝・雨水桝が排水障害を起こさない様、特に留意し、周辺への冠水を防止します。
 - ・大雨が予想される場合には、側溝や桝等を重点的に点検し、塵芥等を取り除き増水に備えます。
- b 日常的に園地及び施設の巡視点検、清掃を行います。
- c 植え込み地等の除草を随時行います。
- d 低木の刈り込みを、適宜行います。
- e 植栽地における病虫害の発生状況を点検し、初期防除に留意します。やむを得ず農薬を散布する場合は、国の通知に基づき、周辺への飛散により健康被害を及ぼすことの無い様に、気象状況や時間帯を考慮し、細心の注意を払い作業を行います。

- f 枯損植物、枯れ枝、支障枝は速やかに除去します。
- g 電気機械設備の故障等については、札幌市に報告するとともに、指示に従います。
- h 各種サイン、案内板などの板面清掃を定期的実施します。
- i 風の強い日は、周辺への砂塵の飛散抑制対策として、適宜散水します。
- j ベンチ、テーブル、手すりは衛生面に配慮し清掃を随時行います。
- k 植物残渣は、できるだけ園内処理を行い、ごみの搬出量を抑制します。 (※)

③公園便所

便所については、日常的に施設の点検及び床面と便器等の衛生機器の洗浄清掃を行います。

- ・園内巡回時、トイレの落書きや、ゴミ・破損・詰まりの点検を行います。
- ・水漏れを点検し、水道料の節減につなげます。 (※)

④植物管理

植物の特性にあった年間作業計画を作成し、常に良好な状態を維持し、また、各植栽地の管理に当たっては、来園者の利用と安全を確保しつつ、病虫害防除や施肥の実施、花木等は開花期や剪定時期に注意する等、最も適切な時期や方法を選び管理します。なお、除草剤は使用しません。

a 芝生・草地管理

- ・芝刈り・草刈りは、それぞれの区域に応じて適宜行い、利用に支障のない状態に保ちます。
- ・施肥、目土、散水、エアレーション等の作業は、必要に応じて行います。
- ・花壇・プランター管理は、地拵えや球根、種、苗の植付け、灌水、花がら摘み、施肥、病虫害防除と予防及び除草等を適宜行います。

b 樹木管理

- ・必要に応じ、整枝・剪定を行います。
- ・枯れ枝、危険木については、常に観察を行い危険が無い様に適宜処理します。
- ・支柱については、必要のないものは適宜撤去し、必要なものは補修します。
- ・施肥は、必要に応じて適宜行います。特にサクラの開花を楽しみにしている方がいるので、十分な肥培管理を行います。
- ・防除作業は必要最小限に止め、農水省・厚労省の「住宅地等における農薬使用について」（平成25年4月26日）を遵守し、利用者や散布者に支障が無い様に留意します。
- ・降雪に備え、低木・針葉樹等で必要な植物は冬囲いを行います。
- ・冬期間については、枝からの落雪により利用者に危害が及ばない様に、適宜雪落しを行います。
- ・小金湯さくらの森の樹木については、幼木の育成を進めるとともに、野生鳥獣や病虫害からの被害を防止する為、必要な施設や方法について検討し対策を行います。
- ・剪定枝などは、チップ化するなど、園内の散策路や樹木周りに播き、雑草防止に使うとともに、ごみの削減に努めます。 (※)

⑤清掃

公園利用の動向、塵芥の発生量に即応して適切な措置をとり、常に園内を清潔に

保ちます。また、塵芥は、缶、びん等種類ごとに定められた処理方法にしたがって、適切に処理します。

- a 園内から発生したごみは、札幌市の指定に沿った分別収集方法で処理します。
- b 一般ごみ（可燃ごみ）及び資源ごみ（ビン、缶、ペットボトル等）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委託し処分します。
- c ペットボトルのキャップは、別途回収し、感染症予防ワクチンの提供に協力します。
- d 金属類は、専門業者に回収してもらい、換金し管理費に充当します。（※）

⑥有料施設の管理

- a 日常的に行う業務として、開場前に施設の点検及び清掃等を行います。
- b 定期的に行う業務として、テニスコートの排水施設の泥上げ、コート砂の補充及び敷き均し等を行います。
- c 野球場の整地、外野の芝刈り（月2回）ライン引き、塩化カルシウム及び化粧砂散布等を必要に応じて行います。
- d パークゴルフ場の芝刈り（月2回）、芝生補修、排水施設の泥上げ、ホールカップ廻り補修、防球ネット補修等を行います。



ライン引き



整地

⑦サービスヤード

利用者が不用意に立ち入らないように留意するとともに、常にサービスヤードを適正な状態に維持します。

- a 適宜、資材・機材の整理整頓を行います。
- b 機材の使用後は、洗浄清掃を行うとともに定期的に注油、オイル交換等のメンテナンス整備を行います。
- c プロパン、燃料等の使用状況を常に把握し、適正に管理し補充します。
- d 利用者が不用意に立ち入らないように、門扉は夜間閉じます。
- e 資材の補充、土、砂、土壌改良剤、肥料などは、4つの公園の年間使用量をまとめて購入し、経費削減に努めます。（※）

⑧警備業務

施設の秩序を維持し、火災、盗難、破壊等のあらゆる事故の発生を警戒・防止することにより、財産の保全と利用者の安全を図り、もって円滑な管理運営を行います。また、警備計画を作成し、当該計画に従い以下の業務を行います。

- a 鍵の管理
- b 開館時及び閉館時の開錠・施錠及びシャッターの開閉
- c 出入管理
- d 施設の秩序維持
- e 機械警備システム等の管理
- f 警備業法、消防法、労働安全衛生法などの関係法令の遵守

⑨修繕

施設等の全般の機能を良好に維持管理するとともに、施設管理上のトラブルが原因で市民等の利用に支障が生じることの無い様に、施設及び設備全般について、破損や故障が発生した場合又は、短期間のうちに確実に破損や故障等が発生すると見込まれる場合は、速やかに修繕を行います。

- a 利用者等から破損や故障等の発生について連絡を受けた場合は、速やかに実際の状況を確認します。
- b 破損や故障が発生した場合等には、応急処置、修繕費用・期間、原因の調査など、必要な初期対応を行い、また、当該対応の結果について、遅滞なく札幌市に報告します。
- c 修繕を行う場合は、再委託にかかる契約を締結する際には、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（平成20年3月28日財政局理事決裁）第91条に準じて、軽微なもの、緊急を要する場合などを除き原則として複数の団体から見積等をとります。また、修繕等を行うに当たっては、緊急に実施する必要がある場合を除き、事前に札幌市の承認を得ます。なお、緊急に実施した修繕については、実施後速やかにその概要を札幌市に報告します。
- d 施設等の劣化及び損傷を最小限に抑えるとともに、利用者や施設等の安全性を確保します。
- e 都市公園内の施設・設備等の破損、老朽化した場合は修繕方法の検討、見積書の徴収を随時行い、次年度以降の計画的な修繕で対応可能なものについては、修繕計画を作成します。原則として毎年1回、札幌市から別途指示を受けた際は、必要修繕項目、修繕内容、修繕方法、必要金額、優先順位を整理し、札幌市へ報告します。
- f 木製品の修繕は、長期延命を考慮し、再生木材にて交換いたします。（※）

⑩備品管理

札幌市が備え付ける備品（事務機器を含む。）は維持管理業務特記仕様書のとおりとします。これらの備品は、市民等の利用に支障が生じることはないよう、常に保守点検、清掃等を行うとともに、不具合の生じた備品について、修繕を行います。

- a 備品は所要の性能を発揮する状態を維持するように管理します。
- b 利用者等から備品に関する不具合の連絡を受けた場合、速やかに実際の状況を確認し、修理、説明、代用品の確保、原因の確認など、必要に応じた対応を行います。
- c 維持管理業務特記仕様書に記載する備品は、年度毎に全品その有無や状態を点検します。

(2) 仕様書等との差異

(1)で提案された維持管理業務計画について、札幌市が示す維持管理業務特記仕様書及び維持管理基準表と比較して、内容及び数量等に差異があれば、示してください。

1) 維持管理業務特記仕様書との内容・数量比較

維持管理業務特記仕様書に準じます。

ア) 藻南公園の野球場、庭球場については終了時刻を1時間延長し、午後9時といたします。

2) 維持管理基準表との内容・数量比較

維持管理基準表に準じます。

ただし次ページ維持管理水準一覧表の黄色部分に下記を追加修正します。

ア) 藻南公園の野球場の外野の草刈については、整備と合わせ、年14回(月2回)を基本とします。実施月も4月から11月までとなります。

イ) 常盤公園の野球場の外野の草刈については、整備と合わせ、年14回(月2回)を基本とします。実施月も4月から11月までとなります。

維持管理水準一覧表

南区 施設名 藻南公園 (総合)

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
基本管理	日常管理	1 式		通年	
	定期巡視	1 式		各月	

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
園内清掃	清掃A	78,200 m ²		4~11	拾い集め型 春1回清掃 落葉清掃 5/1~10/31
	清掃B	78,200 m ²		4	
	清掃C	78,200 m ²		10・11	
	炊事広場清掃	4,000 m ²		5~11	
	樹清掃		随時	随時	
	トラフ清掃		随時	随時	

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
芝生管理	草刈A	44,400 m ²	3回	5・7・9	片付け含む
	草刈F	10,390 m ²	6回	5~10	片付け含む(パークゴルフ場)

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
植栽管理	生垣刈込B	734 m	2回	7・9	

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
サービス管理	水飲台開栓・閉栓	9 箇所	2回	4・11	
	水飲台清掃	9 箇所	1回	4	

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
トイレ清掃	清掃	5 箇所			
	施設点検	5 箇所			

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
遊器具等施設管理	遊器具等点検	8 基	2回	5・9	
	遊器具等修繕	8 基	随時		

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
照明灯管理	照明灯修繕	30 灯	随時	随時	

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
冬期準備	樹木冬囲い	700 株	1回	11	撤去含む
	遊器具冬囲い		1回	11	撤去含む
	スノーポール設置		1回	11	撤去含む
	水飲台冬囲い	10 箇所	1回	11	撤去含む

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
特殊施設管理	有料施設受付	1 式			管理事務所、期間中常駐 2,000m ² オムニコート 黒土(目土)5m3 4/15~11/30
	野球場整備	1 面	14回	随時	
	ナイター設備修繕		随時		
	テニスコート整備	2 面	14回		
	パークゴルフ場整備	9 ホール	随時		
	駐車場門扉開閉	1 箇所	230回		
	四阿雪下ろし	7 基	1回	1~2月	

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
その他	ハチの巣撤去	1 式	随時		

維持管理水準一覧表

南区 _____ 施設名 _____ 石山緑地 (緑地)

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
基本管理	日常管理 定期巡視	1 式 1 式			
管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
園内清掃	清掃A 清掃B 清掃C 樹清掃 トラフ清掃	63,000 m ² 63,000 m ² 63,000 m ²	13回 1回 3回 随時 随時	4~11 4 10・11 随時 随時	拾い集め型 春1回清掃 落葉清掃
管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
芝生管理	草刈A 草刈B	32,000 m ² 1,700 m ²	3回 3回	5・7・9 5・7・9	片付け含む 片付け含む、急斜面
管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
植栽管理	生垣刈込B 花壇除草	64 m 76 m ²	2回 2回	7・9 6・8	
管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
サービス管理	水飲台開栓・閉栓 水飲台清掃	4 箇所 4 箇所	2回 1回	4・11 4	
管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
トイレ清掃	清掃 施設点検	2 箇所 2 箇所			
管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
遊器具等施設管理	遊器具等点検 遊器具等修繕	2 基 2 基	2回 随時	5・9	
管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
照明灯管理	照明灯修繕	42 灯	随時	随時	
管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
冬期準備	樹木冬囲い 遊器具冬囲い スノーポール設置 水飲台冬囲い	400 株 4 箇所	1回 1回 1回 1回	11 11 11 11	撤去含む 撤去含む 撤去含む 撤去含む
管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
特殊施設管理	テニスコート整備 ライトアップ 仮設ハウス設置 遊水路監視・清掃 遊水路清掃B 遊水路清掃B 遊水路設備点検 駐車場門扉開閉 四阿雪下ろし	2 面 監視日 監視日以外 監視日以外 1 箇所 4 基	14回 44回 13回 14回 随時 230回 1回	5~11 5~11 7・8 7・8 5~7 8・9 随時 1~2月	アスファルト舗装 7/2~8/16(基準) 7/3~8/15(基準) 5/23~7/2(基準) 8/16~9/30(基準) 4/15~11/30
管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
その他	ハチの巣撤去	1 式	随時		

維持管理水準一覧表

南区

施設名 小金湯さくらの森

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
基本管理	日常管理	1 式		通年	
	定期巡視	1 式	随時	4~11	朝夕。管理人と管理棟・駐車場門扉開閉作業。
	定期巡視	1 回	10	12~4	冬季2週に1回

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
園内清掃	清掃A	72,230 m ²	14	5~11	拾い集め型。6月以降分は管理人が兼務。 春1回清掃 落葉清掃
	清掃B	72,230 m ²	1	4	
	清掃C	72,230 m ²	2	10・11	
	樹清掃	106 箇所	1	4	
	トラフ清掃	1,080 m	1	4	
	池清掃	1 箇所	2	4・8	

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
芝生管理	草刈①	4,440 m ²	3	5・7・9	刈払機、法面、片付け無 モア・人力、後片付け要 刈払機・人力、後片付け要 井戸水使用・防塵対策
	草刈②	34,100 m ²	5	5・6・7・8・9	
	草刈③	5,690 m ²	5	5・6・7・8・9	
	灌水	6,000 m ²	12	5・6・7	

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
植栽管理	寄植刈込A	120 m ²	2	7・9	
	花壇除草A	540 m ²	3	5・7・9	

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
サービス管理	水飲台開栓・閉栓	1 箇所	2	4・11	
	水飲台清掃	1 箇所	1	4	

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
公園施設管理	器具点検	35 基	2	5・9	四阿・シェルター・ベンチ・手摺・柵等
	器具修繕	35 基	随時		

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
設備管理	照明灯点検・修繕	29 灯	随時	随時	
	放送設備点検・修繕	2 基	随時	随時	

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
冬期準備	樹木冬囲いE	555 組	1	4・11	縄しぼり2ヶ所
	樹木冬囲いJ	22 組	1	4・11	晒竹+むしろ2枚

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
管理棟・駐車場	管理棟・駐車場門扉開閉	1 日	146	4~11	平日
	管理人駐在	1 人/日	74	4~11	土日祝、軽作業兼務
	日常清掃(トイレ含む)	1 回	随時	4~11	管理人で対応
	夜間・機械警備	1 月	12	通年	外部委託
	繁忙期交通誘導員	1 日	10	5	5月土日:1日あたり4人
	駐車場進入路除雪	1 回	10	12~4	冬期巡視の進入路確保
	建築施設雪下ろし	620 m ³	2	2	管理棟・四阿・シェルター・倉庫・パイオトイレ

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
桜	薬剤散布	500 L	適宜	5~11	虫害・病害対策
	剪定	827 本	1	適時	
	樹木調査	827 本	1	年1回	樹木医による簡易診断
	施肥	827 本	1	年1回	
	シカ食害防除	827 本	1	4・11	

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
浄化槽	保守点検	1 回	4	4~11	浄化槽法第10条
	清掃	1 回	1	11	浄化槽法第10条
	検査	1 回	1	4	浄化槽法第7条

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
パイオトイレ	保守点検	1 回	4	4~11	専門業者による
	清掃	1 回	1	11	休止前の水抜き

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
その他	ハチの巣撤去	1 式	随時		

維持管理水準一覧表

南区 _____ 施設名 _____ 常盤公園 (地区)

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
基本管理	日常管理	1 式			
	定期巡視	1 式			

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
園内清掃	清掃A	44,000 m ²	13回	4~11	拾い集め型 春1回清掃 落葉清掃
	清掃B	44,000 m ²	1回	4	
	清掃C	44,000 m ²	3回	10・11	
	樹清掃		随時	随時	
	トラフ清掃		随時	随時	

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
芝生管理	草刈A	22,000 m ²	3回	5・7・9	片付け含む

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
植栽管理	花壇除草	840 m ²	2回	6・8	

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
サービス管理	水飲台開栓・閉栓	3 箇所	2回	4・11	
	水飲台清掃	3 箇所	1回	4	

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
トイレ清掃	清掃	5 箇所			
	施設点検	5 箇所			

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
遊器具等施設管理	遊器具等点検	21 基	2回	5・9	
	遊器具等修繕	21 基	随時		

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
照明灯管理	照明灯修繕	19 灯	随時	随時	

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
冬期準備	樹木冬囲い	200 株	1回	11	撤去含む 撤去含む 撤去含む 撤去含む
	遊器具冬囲い		1回	11	
	スノーポール設置		1回	11	
	水飲台冬囲い	3 箇所	1回	11	

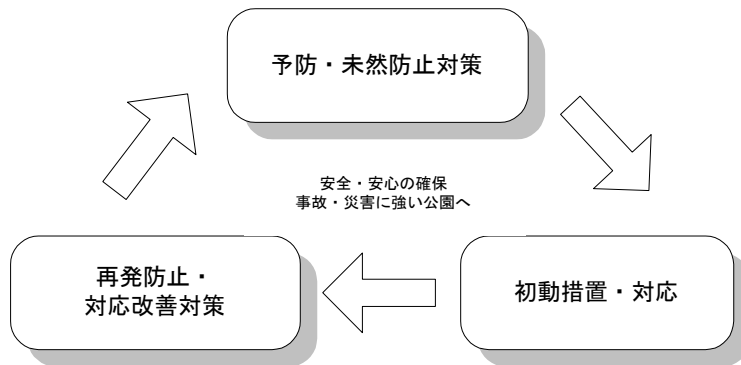
管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
特殊施設管理	野球場整備	1 面	14回		2,500m ² アスファルト舗装
	テニスコート整備	2 面	14回		
	四阿雪下ろし	2 基	1回	1~2月	

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	備考
その他	ハチの巣撤去	1 式	随時		

(3) 防災業務計画

防災業務の実施方針、防災業務の役割分担、防災訓練の予定、事故等への対応方法、消防法への対応の内容について年度別の実施方法を含めて具体的に示してください。

1) 防災業務の実施方針及び役割分担



当グループでは危機管理対策・対応を、「予防・未然防止対策」、「初動処置・対応」、「再発防止・対応改善対策」の3段階に分け、各段階において個別具体の対策を行います。

「予防・未然防止対策」としては、公園・緑地内及び周辺地域で想定される様々な事故・災害を未然に察知し、予防対策を施し危機が発生した際には「初動処置・対応」により、迅速かつ的確に対応することによって被害を最小限にとどめ、事後対応にあたる「再発防止・対応改善対策」においては、課題・改善点を抽出し、以降の「予防・未然防止対策」に繋げることにより、公園・緑地の利用者と地域住民の安全・安心を確保するよう努めます。

【公園・緑地内施設の点検・改善】

巡回点検簿に基づく日常の巡回点検において、園内の状態を確認するほか、不審者・不審物の有無、建物や遊具等の工作物の状態を確認し、犯罪の防止、異常個所の早期発見・改善を図ります。

また定期点検・保守管理に加え、春期・冬期の装いが変わる際の園内点検等を行い、公園・緑地利用者の安全に配慮します。

さらに、台風などの接近が予想される場合には、強風で飛ばされる危険性のある看板等を撤去するなどの強風対策を行い、被災を予防します。

2018/8/11

巡回点検簿

	エリア名	西口広場
--	------	------

点検一覧	
トイレ	
遊具	
園路	
樹木	
給水	
排水	
ごみ	
不審物	
柵	
ベンチ	
縁台	
芝生	

巡回点検簿の例

【ハザードマップの活用・公開・更新】

ハザードマップの作成にあたっては、地域住民と協力して進めます。特に藻南公園は、「全国小学生ぼうさい探検隊マップコンクール」において審査員特別賞を受賞した川沿少年消防クラブと協力して行います。ハザードマップを毎年更新し、公園・緑地での事故防止に努めます。ハザードマップには、園内での災害時の利用者の安全を確保するために、園内外の想定される被害区域を記入し、その排除に努めます。災害時の確保すべき安全路、立入禁止区域を設定します。また、施設内の避難経路を記入します。

公園・緑地は、広域避難所となっているため、避難してきた住民の収容区域を設定します。

通常の利用での危険箇所を記入し、その改善に努めます。また、利用者の安全な歩行を確保するために必要な安全基準を定め、危険の排除に努めます。

スタッフはハザードマップを携帯し、日常的に危険を監視するよう努めます。ハザードマップを管理事務所やホームページに公開します。(ハザードマップの例再掲)



拡大図は 58 ページを参照

【情報発信と共有化】

公園・緑地内状況及び過去の事象等から作成するハザードマップ、ヒヤリ・ハット事例集のほか、札幌市危機管理対策室が発行する「札幌市洪水ハザードマップ」等により、事故の発生や災害の影響を受ける可能性があるとして想定される箇所等を把握し、スタッフ及び公園・緑地利用者、近隣住民に周知し危機意識の共有化を図ります。

【情報収集と連携】

気象情報、市・区・地域の情報収集を行うとともに、管轄の警察・病院・消防等関係機関との連携を図り適切な体制、対応に臨めるよう努めます。

【防災業務の役割分担】

防災時の役割分担として以下の分担表にて対応します。（自衛消防隊）
また、緊急連絡網（前項作成）を整備します。

藻南公園自衛消防隊の編成

自衛消防隊長	所長	
自衛消防副隊長	副所長	
班名	担当者	任務内容
指揮班	副所長	指揮本部を設置するとともに隊長を補佐し、自衛消防隊の指揮にあたる。
連絡通報班	スタッフ	消防機関（119番）への通報とその確認及び到着した消防隊（公設）への情報提供並びに関係先への連絡にあたる。
非常放送班	スタッフ	隊長の指示に基づき適切な園内放送を行い、来園者の混乱防止を図る
消火班	スタッフ	消火器、消火栓を活用して、延焼拡大の防止にあたる。
利用者誘導班	スタッフ	非常口を開放し、避難経路図に従い来園者の避難誘導にあたる。 利用者に対する指示は、大声でしかも簡潔に行い、パニックを防止する。
救護班	スタッフ	負傷者の応急救護にあるとともに、救急隊との連絡を密にし、負傷者の運搬等に協力すること。
技術班	スタッフ	電気機械等の各施設の安全措置を行うこと。非常電源の確保にあたる。

2) 防災訓練計画

事故及び災害発生時において誘発される事態を予め想定し、対応イメージや行動イメージ等をシミュレーション出来るよう対応のフロー、緊急時連絡網、各事案の緊急処理体制を備えると共に、スタッフの新規採用時には、AEDの操作方法を含める普通救命講習Ⅱを受講させ、受講済みのスタッフについては、毎年再教育講習を行います。台風災害を想定した緊急時における対応や教育を1回/年行うとともに、自衛消防隊を設置しての消防避難・誘導訓練を2回/年行い、緊急時

には適切な対応処理を計画し実施致します。

指標	目標	
防災訓練計画	平成 31 年度から 平成 35 年度まで	<ul style="list-style-type: none"> ■ 台風を想定した災害訓練教育 (4 月) ■ 普通救命講習・AED講習 (11 月) ■ 普通救命講習Ⅱ (AED講習含) 資格講習 (適時)

3) 事故・災害発生時の対応方法

① 諸機材の配備と被災予防

AEDのほか救助備品や消火器の設置はもとより、公園・緑地や施設利用者への所在の周知を図り、必要時に誰もが迅速な応急処置を施せるよう努めます。また、台風等の災害時を想定し、拡声器・ロープ・看板・懐中電灯等の完備を行います。なお、施設の欠陥や管理瑕疵に起因する損害賠償などに備え、施設賠償損害保険及び第三者賠償責任保険、自動車総合保険に加入します。

保険の種類	保険対象	補償内容
施設賠償責任保険	公園利用者・公園施設	対人 1 億円 事故 2 億円 対物 2 千万円
レクリエーション 保険	グループ主催のイベ ントなど	死亡・後遺障害 1 億円 入院 5,000 円/人・日 通院 3,000 円/人・日
火災保険	設備・什器類	補償金額 500 万円
任意自動車保険	第三者	対人 無制限 対物 1 千万円

② 初動措置・対応

- ・負傷者・病人が発生した場合には、その救護を第一に考え、スタッフが応急措置を行います。また必要に応じて、救急指定病院や消防署への通報と病院への搬送補助を行い、家族・警報等が発令され、災害の発生が想定される場合には、災害時対応フローに従って「災害対策本部」を設置し、関係各所への連絡、横浜植木北海道支店への応援要請を行い、迅速に対応します。
- ・全道的・全市的な被災が発生した場合には、別途、北海道庁や札幌市役所などに設置される災害対策本部への協力体制を整えます。

③ 避難・誘導

- ・事前に察知することが可能な台風近接時においては、インターネット等で情報収集を行い強風などで飛ばされる危険性のある看板等の撤去、倒木・落ち枝が想定される区域への立入禁止、増水により冠水するエリアなどの強風・防水対策を行います。
- ・落雷発生時などは、園内放送により公園利用者に告知し、避難の呼びかけや園内を巡回し公園利用者の避難誘導を迅速に行います。

④ 被害拡大・二次災害防止

- ・札幌市及び北海道や管轄の警察署・消防署・病院等関係機関と協力して、安全の確保と被害の拡大防止に努めます。
- ・強風や降雨・降雪・洪水・落雷などにより被災した場合、作業中の業務においては、二次災害を招く恐れがあることから、気象状況や災害の収束状況を見極めて、復旧措置・対応にあたります。
- ・災害等の残存物による被害が生じないように、必要に応じて立入禁止措置を講じるほか、早期の利用回復に努めます。

4) 消防法への対応内容

グループが管理運営する上において、消防法で定められている以下の基準を遵守します。

- ①消防署へ消防計画書を提出し変更が生じた場合は、速やかに変更申請を行います。
- ②消防設備点検の実施
 - ・消火器・消火栓・煙感知器・誘導灯等については、それぞれ機能点検や総合点検を行います。
- ③消防訓練の実施
 - ・全スタッフを対象に、消防訓練を実施します。
 - ・普通救命講習及びAEDの再教育を行うため、消防署員を派遣していただき実施します。
- ④年度別の具体的実施方法
 - ・消防法に準ずる具体的作業計画は以下のとおりです。

指標	期間	項目	回数	具体的実施方法
消防法に順じた具体的作業計画	平成 31 年度 ～平成 35 年 度	■ 消防訓練	2 回/年	通報、避難誘導 消火訓練、AED 研修
		■ 消防設備点検	2 回/年	機能点検・総合点検
		■ 防火管理者の変更	随時	人事異動時
		■ 消防計画書の変更	随時	施設・設備変更 人員変更等



消火訓練

4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容

仕様書に示す各事業（取組）の基本的な実施方針、業務の実施手法の概要を示してください。特に、実施手法に関しては目標を実現するための工夫などを積極的にアピールしてください。

- 1) 都市公園の利用促進に関する取組と実施計画
- 2) マナー啓発に関する業務と実施計画

1) 都市公園の利用促進に関する取組と実施計画

都市公園の利用促進のためには、「新規利用者の獲得」と「利用頻度の向上」が必要と考えます。また、「滞在時間の延長（＝顧客満足度の向上）」も公園の利用率を高めることから、利用促進の一環と考えられます。これらの実現のために、要求水準にあげられている「情報提供」「市民ボランティアの養成と支援」「市民及び団体の養成と支援」の3つの利用促進方策を次のように位置づけて、利用促進のための取組を進めます。

【具体的な取組の実施計画】

① 情報提供活動

当グループでは、公園・緑地・施設の情報提供について、以下の様な取組を行います。

- ・自主媒体：公園・緑地のパンフレット、ホームページ、案内掲示、チラシ、ポスター等
- ・札幌市の媒体：広報さっぽろ、札幌市のホームページイベント情報サイト、区役所・まちづくりセンター等の掲示板、観光文化情報ステーション等
- ・パブリシティ活動：マスメディア、フリーペーパー、雑誌等への情報発信
- ・提携公共施設窓口：近隣の幼稚園や保育園、小・中学校、公共施設、町内会等

特に、情報を迅速に発信でき、広報効果が高いホームページは、施設の基本的な情報（施設内容・バリアフリー・アクセス情報等）や、イベント情報をわかりやすく提供します。また、ホームページからのお問い合わせに関しては、速やかに回答するとともに掲示し、公園・緑地の管理にフィードバックさせていきます。

② ボランティアの養成と支援

当グループでは、ボランティアの養成と支援について、以下の様な取組を行います。

- ・「花と緑のネットワーク事務局」と連携し、さっぽろタウンガーデナーの協力を得るとともに、地域のボランティアや、地域ボランティアグループと公園・緑地の利用促進を目指します。
- ・ボランティアが活動しやすい場の提供を行っていきます。雨天等で中止にならないようにプレハブやテント設営などの希望に沿った会場設営を行います。
- ・当グループとボランティア団体等が協力して企画・運営を行います。
- ・藻南公園遊具広場内の花壇整備や芝生広場西側の方形花壇の再整備を行います。

③ 市民及び団体を応援

- ・幼稚園や保育園の屋外活動の場、運動会の場として提供し、利用促進を図ります。
- ・小・中学校の総合学習やクラブ活動の場としての利用を働きかけ、常連顧客の拡大を図ります。また、遠方の小・中学校に対して、遠足の候補地として働きかけます。

- ・障がい者施設や高齢者施設のデイケアの場としての利用を働きかけ、常連顧客の拡大を図ります。その場合に介助者の補助役として、スタッフが手伝いを行います。
- ・花や野草、写真や絵画、野外観察、音楽や体づくり等、各種の趣味グループの活動の場としての利用を働きかけ、利用の常連化を図るとともに、公園・緑地の新たな魅力の発掘へ繋げて行きます。

利用促進方策	利用促進内容
情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・チラシ、パンフレットの配布のほか、ホームページによる情報提供を行います。 ・年間の公園の魅力（季節毎の開花時期など）を伝えます。 ・タイムリーな見所情報を提供することで、滞在時間の延長を促進します。
ボランティアの養成と支援	<ul style="list-style-type: none"> ・「花と緑のネットワーク事務局」と連携し、さっぽろタウンガーデナーの活動による、より質の高い、多様な公園・緑地の利用プログラムを提供することで、公園・緑地の魅力を高め、誘致ポテンシャルの向上を促進します。 ・藻南公園内遊具広場、芝生広場の花壇の整備 ・花木植栽の新しい提案
市民及び団体を応援	<ul style="list-style-type: none"> ・幼稚園の屋外保育や小・中学校の総合学習やクラブ活動の場としての利用を働きかけ、常連顧客の拡大を図ります。 ・障がい者施設や高齢者施設のデイケアの場としての利用を働きかけ、常連顧客の拡大を図ります。 ・花や野草、写真や絵画、音楽や本づくり等、各種の趣味グループの活動の場としての利用を働きかけ、利用者の常連化を図り、公園・緑地の新たな魅力の発掘を促進します。 ・野鳥観察

2) マナー啓発に関する業務と実施計画

当グループは、仕様書に記載されている、次の4項目に対する対策を講じます。

- ・犬の放し飼いを防止する対策を講じること。
- ・放置自動車及び放置自転車を防止する対策を講じること。
- ・ゴミのポイ捨てを防止する対策を講じること。
- ・禁止行為及び迷惑行為を防止する対策を講じること。

【取組と実施計画】

① 犬の放し飼い防止対策

- ・条例で禁止されているノーリード（2m以内の綱又は鎖使用の義務付け）の犬の立入や、フンの始末をしない飼い主に対して、看板、ホームページ等による周知を行います。

- ・リードをつないで楽しくお散歩キャンペーンに参加します。
- ・園内パトロール時の「声かけ」による啓発と理解を求め、愛犬家と一般来園者の双方に不快感を与えないように指導を行います。
- ・犬のフン等を発見した場合には、速やかに処理し清掃いたします。



② 放置自動車及び放置自転車防止対策

- ・看板設置、ホームページ掲載、直接の声かけのほか、必要に応じてチラシ等を作成し、配布します。
- ・駐車場や隣接道路において、放置自動車とみられる車両が発見された際には、一定期間状況を観察・記録し、その可能性が高いと確認された際は、札幌市と協議し速やかに対処します。
- ・悪質な駐車違反に対しては警察との連携をはかり、公道の安全な車両通行の確保に努めるとともに、パトロールの強化を依頼します。
- ・違法駐車処理後も再発を防止する為のパトロールを行い、交通の安全確保、地域住民の安全に努めます。

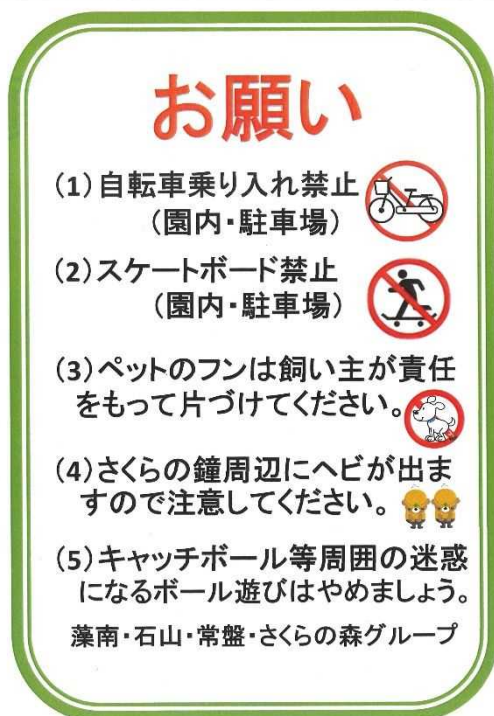
③ ゴミのポイ捨て防止対策

- ・公園・緑地利用者に対して、持ち込まれたゴミの持ち帰り看板設置や、巡回時に呼びかけを行います。
- ・ゴミの散乱している状態は、さらなるゴミ捨てを誘発するため、園内清掃を徹底し、ゴミの散乱を極力抑えるように努めます。
- ・清掃担当以外のスタッフもゴミ袋を携帯し、巡回や管理作業時に目についたゴミは即座に処理します。
- ・札幌市環境局環境事業部事業廃棄物課と連携し、不法投棄の根絶に努めます。
- ・不法投棄があった場合は直ちに回収し、不法投棄の温床化を防ぎ再発防止に努めます。

④ 禁止行為及び迷惑行為防止対策

- ・ホームページ、掲示板、注意看板等で禁止行為と禁止である理由を明確に表示し、利用者等の理解を求めます。
- 許可区域以外での火気使用対策
 - ・藻南公園炊事広場での火気使用は、時間を定めた利用規制をしているが、定められた時間（9時から17時）以外の利用があるため、注意看板の設置、巡回強化で啓発をします。

- ・園内パトロールを行い、発見した場合は直ちに消火を求め、また、炊事広場以外での火気使用禁止や夜間の打ち上げ花火等については、ホームページや看板等でも周知します。
- 制限区域への立ち入り防止策
 - ・豊平川の危険区域内等の利用は制限区域を設けており、安全を確保のため、巡回はもとより、看板の掲示を行い、周知を図ります。
- 草花・花木の盗掘や花枝の切り取り防止策
 - ・草花の持ち去りや、花木の切り取りなどの問題が発生した際は、禁止行為であることを説明し、このような行為を止めるよう呼び掛け、また、お願い看板などを掲示します。
- 公園・緑地内諸施設への落書き防止対策
 - ・公園・緑地内の施設への落書きが発見された場合には、被害の拡大を抑えるために早期の修復を行います。その際には、公園・緑地利用者（特に子どもたち）の協力を求め、不法行為の再発回避を呼びかける姿勢を示します。



注意看板の例

5 利用者サービス等に関する取組

(1) 利用促進計画

利用者サービスを含め、有料公園施設の利用を促進するための基本的な方針、当該方針に基づく具体的な業務の実施要領を示してください。また、年度別の実施計画についても示して下さい。

1) 有料公園施設の利用促進基本方針

子どもから高齢者まで、また地域の方々や近郊から来られる方々全員が快適にプレーでき、再度利用したくなるような運動施設の管理運営を行い、施設の利用促進に努めます。

ホスピタリティ溢れる接客・おもてなしを重視し、できるだけ担当スタッフを固定することにより、利用者との意思疎通の円滑化を図ります。また、スタッフのマナー教育を行い、接客・接遇・対応のほか競技に関する知識の向上に努めます。

利用者のニーズの把握に努め、可能な限りニーズに応えることにより、固定客の増加を図ります。施設やスタッフに対する意見・要望やクレームに関しては、直ちに改善できるものについては迅速に対応します。時間や大規模な改修等が必要な場合は公園設置者と協議し、利用者に対して説明し理解を求めます。

① 新たな利用者を獲得してさらなる活性化へ

- ・有料公園施設を、幅広い層の方々により多く、かつ有意義に利用・活動していただき、稼働率の向上を図ることを目標として、施設の管理運営に努めます。
- ・『きれいで使いやすい、また来たくなる公園』を目標に維持管理を行ないます。

② 施設の無料開放

- ・体育の日等、札幌市と協議の上、無料開放します。

③ 利用活性化の工夫

- ・施設の利用調査を行い、以降の運営計画に役立てます。無駄なく有意義な利用をしていただけるよう、使用予定の掲示を出すなどして空き日の利用を呼びかけます。
- ・有料施設利用の空きを少しでも埋めるため、貸し出し用バット・グラブ・ラケット・ボールを用意します。
- ・野球場の平日利用者を獲得するために、野球教室や野球大会を企画します。

2) 具体的な実施内容

① 新たな利用者層の獲得

- ・アンケート等により、野球場の利用に関する要望、あるいは冬季の有効利用についてのアイデアを募集します。
 - 利用時間の改正（早朝や季節毎の利用について地域住民の考えを聞き）を検討し実施
 - 平日の料金割引の検討
 - 学割制度・年間パスポートの導入検討
 - グランドゴルフやフリーマーケット等、多目的使用の検討

② 幅広い年齢層の利用者拡大

- ・平日のテニスコート利用を促進するためには、高齢者や子育ての一段落した世代

の方の利用が望まれます。そのためテニス大会等を開催して、利用者拡大を考案します。

③ 質の良い施設の提供

- ・利用者が気持ちよく使用できるように、グラウンド・コートの整備点検を徹底して、作業を行ないます。
- ・熟練経験者等へ指導をあおぎ、野球場整備技術のさらなる向上に努めます。

④ 使いやすい施設の提供

【野球場】

- ・野球場利用者が安心して使用できるよう、不陸整正等の日常整備を徹底して行ないます。
- ・整備日には、資材庫・道具の点検・修理や除草、芝刈り、転圧等を重点的に行い、次の開場日に備えます。

【テニスコート】

- ・開放期間中のコート内の清掃を実施します。
- ・雨が降った次の日は、コート面の清掃を実施します。

⑤ 作業マニュアルの作成

- ・具体的管理項目や作業手順、管理基準等を『管理マニュアル』にまとめ、実行し利用者の声や日頃のチェックを基に改善していきます。
- ・各年度の作業実績や利用者の要望等の集計結果を考慮し、さらに効率的な管理運営と、きめ細やかなサービスが実践できるよう、マニュアルの改善を行います。
- ・監査体制を確立して定期的にチェックを行い、マニュアルの水準維持・向上に努めます。

⑥ 点検・監視の強化

- ・園内を巡視し、施設の点検、不法行為の抑止等に努めます。また、利用者が増える時期や時間帯には臨時巡回を強化します。
- ・災害が予想される場合や、台風、地震の後には、緊急巡視を行います。ハザードマップに記載した箇所や、日常の巡視回数の少ない箇所についても念入りに点検します。
- ・こまめに点検し、ゴミや汚れに気づいた時は直ちに清掃し、清潔で利用しやすい施設を維持します。

⑦ 危険物の除去、危険個所の修繕

- ・危険物を発見した場合は立入を禁止して、速やかに処置を行います。
- ・公園施設に破損等の危険箇所を発見した場合は、一時的に使用を禁止し、速やかに修繕等の処置を行います。

⑧ 十分な人員配置の体制

- ・少なくとも2名のスタッフを常時配置し、日常業務が効率よく処理できるように配置します。
- ・一時的に増員が必要となる作業（緊急対応、イベント開催等）時には、本部より応援派遣を行い、速やかな対応に努めます。

⑨ 知識の向上、技術の習得

- ・管理や整備の面で、さらなる技術・知識の向上を図るため、関連講習の受講や外部の講師を招いて、勉強会等の取り組みを図ります。

⑩ クレーム・要望の対応

- ・日々、利用者の声に耳を傾けます。
- ・利用者が何を求めているのかをアンケート箱で収集し、速やかに対処して行きます。

3) 実施計画

藻南公園の野球場、庭球場については、利用者の声を反映し、終了時刻を1時間延長いたします。

なお、3公園とも、11月3日以降については市民の要望や天候により延長も可能です。

【藻南公園】

◆野球場（1面：夜間照明施設）

① 利用期間（4月29日～11月3日）※休業日なし

② 利用時間

4月29日～11月3日	午前5時 ～ 午後9時
-------------	-------------

※管理規則より1時間延長

③ 使用料金

1時間 1,200円	夜間照明 30分につき 1,200円
------------	--------------------

④ 夜間照明点灯時刻

4月29日～5月31日	午後6時30分 ～ 午後9時
6月1日～7月20日	午後7時00分 ～ 午後9時
7月21日～8月20日	午後6時30分 ～ 午後9時
8月21日～9月10日	午後6時00分 ～ 午後9時
9月11日～9月30日	午後5時00分 ～ 午後9時
10月1日～11月3日	午後4時30分 ～ 午後9時

◆硬式庭球場（2面：人工芝：夜間照明施設）

① 利用期間（4月29日～11月3日）※休業日なし

② 利用時間

4月29日～11月3日	午前5時 ～ 午後9時
-------------	-------------

※管理規則より1時間延長

③ 使用料金

1面 1時間 640円	夜間照明 30分につき 120円
-------------	------------------

④ 夜間照明点灯時刻

4月29日～5月31日	午後6時30分～午後9時
6月1日～7月20日	午後7時00分～午後9時
7月21日～8月20日	午後6時30分～午後9時
8月21日～9月10日	午後6時00分～午後9時
9月11日～9月30日	午後5時00分～午後9時
10月1日～11月3日	午後4時30分～午後9時

【石山緑地】

◆硬式庭球場（2面：アスファルト舗装）

① 利用期間（4月29日～11月3日）※休業日なし

② 利用時間

4月29日～8月31日	午前5時～午後7時
9月1日～9月30日	午前5時～午後6時
10月1日～11月3日	午前5時～午後5時

③ 使用料金

1面 1時間 640円

【常盤公園】

◆野球場（1面：軟式・ソフト）

① 利用期間（4月29日～11月3日）※休業日なし

② 利用時間

4月29日～8月31日	午前5時～午後7時
9月1日～9月30日	午前5時～午後6時
10月1日～11月3日	午前5時～午後5時

③ 使用料金

1時間 1,200円

◆硬式庭球場（2面：アスファルト舗装）

① 利用期間（4月29日～11月3日）※休業日なし

② 利用時間

4月29日～8月31日	午前5時～午後7時
9月1日～9月30日	午前5時～午後6時
10月1日～11月3日	午前5時～午後5時

③ 使用料金

1面 1時間 640円

4) 利用促進の実施計画

以下の利用促進に向けた祝日割引の導入は、基本的には札幌市との協議が必要ですが、当グループとして、利用促進事業の目的から計画を進めます。

① 祝日割引の導入

- ・体育の日（10月第2月曜日）利用料金を無料とします。

② 利用期間・時間

特記仕様書で利用期間、時間を示していますが、利用者の利便を図り藻南公園

の野球場、庭球場ともに利用時間を1時間延長します。

また施設・設備の状況や気象状況等により、札幌市と協議し、営業期間の短縮や延長を検討します。

③ スポーツ教室の開催

藻南公園には、ナイター設備のある野球場・テニスコート（砂入り人工芝）があることから定期的に子供向けの野球教室・テニス教室を開催します。市内の実績のあるスポーツクラブの協力を得ながら、1年の準備期間を経て、2年目から開催します。

スポーツ好きの子供たちが増えることで、公園利用の促進を図ります。



野球場



テニスコート（砂入り人工芝）

(2) 自主事業への取組

利用者サービスの向上に向けた自主事業の取組について、取組の基本的な考え方と取組の具体的な内容を示して下さい。

1) 取組の基本的な考え方

自主事業の実施にあたっては、公園・緑地利用のきっかけを提供する集客や、季節を重視したイベントの開催と、公園・緑地への来園を高めることを狙った定期事業としてのプログラムを提供することで、利用者サービスや事業展開を図って行きたいと考えます。

2) 取組の具体的な内容

① 公園施設を利用した公園活性化

- ・石山緑地の軟石彫刻群を活用して、彫刻の鑑賞会を開催します。また、軟石の加工体験をして、置物を作ります。



平成 28 年度に開催した軟石アニマル造形展

- ・藻南公園の炊事広場で、子供向けのイベントとして、木の実をビーズにしたクラフトづくりや的あてゲームを行行うとともに焼き芋や、茹でとうきびなどが食事できる、『小さな秋見つけた』を開催します。



- ・小金湯さくらの森のサクラ育成をボランティアで実施します。



② 自然林を活かした活動

- ・鳥の巣箱設置や山野草の育成・保護を行い、身近な自然観察スポットとなるよう努めます。
- ・落葉や倒木を利用した堆肥で、クワガタなどの昆虫が育つ環境づくりを行い、子どもを対象とした虫取り大会や伐採木を利用した工作を企画します。



伐採木を利用したクラフト

③ 芝生広場や野球場外野の芝生の多目的利用

- ・周辺の自治会や幼稚園・保育園、企業等に運動会や盆踊りの会場として提供します。多目的に利用することにより、公園の存在や施設の快適性を知ってもらい、公園利用者の拡大を図ります。



幼稚園の運動会

④ ピクニックスペースの増設

- ・豊かな緑や色とりどりの花、川のせせらぎを眺めながら、のんびりと楽しいひと時を過ごしてもらうために、お弁当を広げられるピクニックスペースを確保し、子ども連れや高齢者の方たちにも配慮します。

⑤ マルシェなどの開催

- ・小金湯さくらの森周辺には果樹園等があり、農業地帯としてのイメージが色濃くあることから、近接する農家や農協とタイアップし、新鮮な果樹・農作物の販売を、多目的広場を利用して『さくらマルシェ』を開催し、集客を図ります。



簾舞地区 地域農家による野菜・果物販売

- ・近隣の地域作業所や福祉団体とタイアップし、障がい者の方が製作した食品や小物の販売会を開催します。言葉を交わしたり触れ合ったりと交流の場を持つことにより、理解しあい、隔たりのない地域づくりを目指します。
- ・フリーマーケットを開催し、不要になったものを必要とされる方にリユースし、リサイクルの推進を図ります。



フリーマーケット出店の様子

⑥ 地域住民との花植えを開催

- ・園内の一部を利用し、地域住民による花植の植え込み体験と指導を目的とした、『フラワーマルシェ・藻南公園』を開催し、地域住民に親しまれる公園を目指します。また、園芸相談会や鉢花の植替サービスを行います。
- ・参加対象者は地域住民のほか、南区の障がい者施設や老人福祉施設とし、花植えによる健康促進やリハビリとしての機能を推進していきます。特に石山緑地は、南区老人福祉センターと隣接しており、連携した事業を企画します。
- ・機能の推進のためには、花植えに関しガーデンセラピーコーディネーターなどと協力を図り実施します。



地域住民との花植え体験

⑦ 各種イベントの開催

- ・地域に根付く文化や伝統行事を、高齢者や継承者から子どもたちへ伝えていく、継承の場となる様なイベントなどを計画します。
- ・お花見や七夕祭り、また、各地域の夏祭りなどの行事や、「キャンドルナイト」「クリスマスイルミネーション」などの、各地域が主催するイベントに対し、共催の支援体制の充実を図り支援を実施します。



藻南公園街の灯り

⑧ 防災機能付き自動販売機の設置

- 各公園に1か所ずつ、北海道と災害時の協定を締結している清涼飲料水メーカーの防災機能付き自動販売機を設置し、平常時は電光掲示板付き自動販売機より地域防災意識を高めるメッセージ等を配信し、災害に備えます。



藻南公園



石山緑地

(3) 当該公園の魅力等の把握及び魅力等の向上

当該公園の魅力や特性について記載した上で、それらをさらに高めるような自主事業等の取組について具体的な内容を示して下さい（取組内容は(2)との重複可）。

4つの公園はそれぞれ特徴的な景観を有するとともに、様々なイベント会場となるような公園施設が配置されています。

【藻南公園】

河畔林、おいらん淵、軟石採取跡地

芝生広場、炊事広場、野球場、テニスコート、ステージ、駐車場

【石山緑地】

軟石採取跡、彫刻広場

水遊び場、ライトアップ、駐車場

【常盤公園】

住宅街に隣接するミズナラ自然林

遊具広場、野球場、テニスコート、駐車場

【小金湯さくらの森】

サクラと周辺の果樹園、山林

ビジターセンター、つどいの広場、駐車場

このような特徴を活かして、公園の魅力をさらに向上させるために、地域の関係者と連携協力した下記のような自主事業に取り組みます。

平成 31～35 年度自主事業計画					
事業名	場所	概要	予想来園者数	想定収入	備考
自動販売機の設置	各公園	公園利用者の利便性を図るため、自動販売機を各公園、数か所に設置し、清涼飲料水を提供。 また、1台以上、災害時に無償提供する防災型自動販売機を設置。		600,000 円	継続
レンタルコンロ	藻南公園	炊事広場利用者へのサービス向上 5月～10月 レンタルコンロ炭、網等販売	550件	500,000 円	継続

小金湯さくらの森さくら祭	小金湯さくらの森	さくらの森の成り立ちを知っていただき、さくらの森のPRと今後の桜の成長を見守って頂くことを目的とした事業 植栽、花植え 紙芝居 等	900人	20,000円	母の日 桜の苗木プレゼント ライブステージ 飲食提供等 継続
桜育成クラブ	小金湯さくらの森	桜の育成管理ボランティア	10人	なし	年10回 新規
小金湯さくらの森夏祭り	小金湯さくらの森	さくらの森のPRと今後の桜の成長を見守って頂くことを目的とした事業 音楽イベント、花販売 フリーマーケット、さくらんぼ種飛ばし	700人	20,000円	飲食提供 音楽 継続
フラワーマルシェ	藻南公園	総合園芸会社のノウハウを活用 寄せ植え講習会 野菜作り教室 盆栽教室 無料相談会 (樹木医) イベントを通して樹木や花に触れる機会を提供する。	100人	なし	継続
さくらマルシェ	小金湯さくらの森	近隣農家や農協との果物などの販売	100人	20,000円	飲食提供 野菜販売 新規
キャンドルナイト	石山緑地	キャンドルと音楽の融合での幻想的なひとときにより、キャンドルの灯りのような温かみのある公園を演出する。	200人	なし	石山まちセンに協力 継続 協賛事業
小さい秋みつけた・藻南公園	藻南公園	炊事場での焼き芋と茹でとうきび作り、アウトドアクッキング紹介	100人	10,000円	飲食提供 継続
アイスキャンドル	藻南公園	雪まつり	100人	10,000円	飲食提供 継続

子ども自由研究サポート	藻南公園	工作、虫取りなど	30人	なし	新規
彫刻鑑賞会	石山緑地	専門家の説明	20人	なし	新規
昔遊びコーナー	藻南公園	竹馬、竹とんぼ、メンコ、ビー玉 お手玉、ビーズ	50人	なし	新規
遊具塗装体験	常盤公園	ベンチ・遊具などの塗替え	20人	なし	継続
虫の住処を作ろう	常盤公園	樹林内の住処づくり	20人	なし	継続
自然観察会	藻南公園	専門家の説明	20人	なし	新規
子ども写生会	藻南公園	夏休み	30人	なし	新規
星空観察会	藻南公園 小金湯さくらの森	夏休み	100人	なし	継続
スポーツ教室の開催	藻南公園	5月～10月	50人	90万円	年24回 新規

※上記の計画以外にも、各種イベントを計画し実施する予定です。

6 管理業務に付随する業務（施設ホームページのウェブアクセシビリティ確保）について

施設ホームページのウェブアクセシビリティを確保（日本工業規格 JIS X 8341-3：2016 の適合レベル AA に準拠）するための取組について、以下の項目の内容を示してください。

【新たにサイトを構築する場合】

①構築に係る作業スケジュール ②サイト構築後の新規ページ作成・ページ修正時におけるアクセシビリティ確保の方策 ③試験実施予定時期及び方法 ④アクセシビリティ維持・向上の取組（職員研修・利用者からの意見収集等） ⑤ウェブアクセシビリティの問題が発生した場合における対応方法等 ⑥過去のウェブアクセシビリティ対応実績

【既存のサイトを継続して使用する場合】

①適合レベル AA 準拠を達成するための作業スケジュール（現時点で AA 準拠を達成している場合はその維持・向上に向けた取組スケジュール） ②新規ページ作成・ページ修正時におけるアクセシビリティ確保の方策 ③試験実施予定時期及び方法 ④アクセシビリティ維持・向上の取組（職員研修・利用者からの意見収集等） ⑤ウェブアクセシビリティの問題が発生した場合における対応方法等 ⑥過去のウェブアクセシビリティ対応実績

① 適合レベル AA 準拠を達成するための作業スケジュール

評価開始から対応完了まで約 1 か月のため、新年度に入る前に対応を進めます。

② 新規ページ作成・ページ修正時におけるアクセシビリティ確保の方策

- ・コントラスト比チェック「Color Tester」
- ・Alt 属性チェック「Alt&Meta viewer」（chrome 拡張機能）
- ・CSS 無効化チェック「CSS 無効化くん」（chrome 拡張機能）
- ・ページタイトル・リンク切れチェック「Website Explorer」
- ・みんなのアクセシビリティ評価ツール「miChecker」
- ・スクリーンリーダー「NVDA 日本語版」

などのツールを使って、作成時・修正時にチェックをかけることを義務付けます。

③ 試験実施予定時期及び方法

11 月初頭から 11 月末にサイトデータをすべてダウンロードして、適宜修正を加えていきます。

④ アクセシビリティ維持・向上の取組

ホームページに利用者からの意見収集フォームを設置いたします。また、定期的に Web アクセシビリティについての研修会を開催します。

⑤ ウェブアクセシビリティの問題が発生した場合における対応方法等

随時、提携するウェブ専門業者に依頼をして、対応していきます。

⑥ 過去のウェブアクセシビリティ対応実績

提携するウェブ専門業者は北海道開発局ホームページの作成を下請け作業で担当。

なお、アクセス件数については、継続して把握いたします。

7 類似業務の実績について

都市公園の管理運営に関して、類似業務の実績がある場合には、その業務内容及び成果等について示してください。

1) 実績

横浜植木(株)本社、北海道支店及び岩本石庭(株)が、公園や緑地に関わる指定管理者業務としての公園維持管理業務委託等の実績は次の通りです。

① 指定管理業務

横浜植木(株)本社

横浜市	本牧山頂公園	H23. 4～	キャンプ広場、レストハウス
横浜市	富岡西公園	H26. 4～	野球場、テニスコート
横浜市	瀬谷本郷公園	H26. 4～	硬式野球場、テニスコート
横浜市	根岸森林公園	H28. 4～	直営カフェ
横浜市	師岡町梅の丘公園	H27. 4～	分区園、果樹
横浜市	南本宿第三公園	H24. 4～	分区園、果樹
横浜市	岡津町ふれあい公園	H29. 4～	分区園、果樹

横浜植木(株)北海道支店

札幌市	川下公園ほか2公園	H26. 4～	野球場、テニスコート
札幌市	藻南公園ほか3公園	H23. 4～	野球場、テニスコート、炊事広場

岩本石庭(株)

札幌市	旭山記念公園	H25. 4～	展望台、噴水、森の家
札幌市	藻南公園ほか3公園	H23. 4～	野球場、テニスコート、炊事広場

② 公園及び街路樹等総合維持管理業務など

横浜植木(株)北海道支店

札幌市	中央区（東部地区）	H30. 4～	公園・街路樹の維持管理
札幌市	北区（鉄西地区など）	H30. 4～	公園・街路樹の維持管理
札幌市	白石区（白石西地区）	H30. 4～	公園・街路樹の維持管理
札幌市	厚別区（西地区）	H30. 4～	公園・街路樹の維持管理
札幌市	市民の森	H30. 4～	自然道・散策路の巡視（クマ巡視など）

岩本石庭(株)

札幌市	中央区（西部地区）	H30. 4～	公園・街路樹の維持管理
札幌市	豊平区（西岡地区など）	H30. 4～	公園・街路樹の維持管理
札幌市	南区（南地区など）	H30. 4～	公園・街路樹の維持管理
札幌市	特別緑地保全地区など	H30. 4～	特別緑地・都市環境林の維持管理

2) 成果

いずれの業務についても、横浜市、札幌市から修補などの指示は受けておらず、各業務内容も仕様書に沿った適正な内容であり、指定管理に関してはアンケート結果のグループ目標値・満足度85%を超えており、公園利用者や市民からも一定の評価をいただいていると認識している。

札幌市内の企業等の活用についての考え方、活用に向けた具体的な取組を示してください。

1) 札幌市内企業等の活用についての考え方

物品の購入、また外部への委託等については、質の高いサービスの提供及び問題発生時の迅速な対応のため、札幌市内の企業・団体を優先的に活用します。また、その根拠をホームページ等でお知らせします。

① 札幌市内の企業・団体を活用する理由

- ・優秀な技術、商品等をより早く入手するため
- ・地域の経済発展へ寄与するため
- ・高品質な技術や優良製品・商品を市民に触れる機会を増やすため
- ・問題発生時の迅速な対応を確保するため

② 札幌市内の企業・団体の中で優先事項

- ・福祉施設・団体等が生産する物品（花苗、手づくり商品、印刷など）であること
- ・環境に配慮した、商品・技術を有していること
- ・障がい者の社会参加、就労支援などに積極的であること
- ・札幌の風土を、暮らしの中に生かされている「札幌スタイル製品」であること

2) 活用に向けた具体的な取組

- ・当グループは、特殊かつ専門性が求められる業務については、札幌市内の企業・団体に委託し、より質の高いサービスの提供に努めます。
- ・再委託先は、特に福祉施策に積極的に取り組む企業を優先します。
- ・入札によらない簡易な委託業務においても、業務実績（営業許可・免許確認を含む）、資格保有（専門資格の有無）、業務体制（緊急対応・バックアップ体制）、適正コスト、企業信用力などを勘案し、数社による見積もり確認を行い、適正な札幌市内業者を選定し、管理経費の縮減を図ります。
- ・委託等の競争入札参加資格者は、「札幌市競争入札工事等参加資格者名簿」の登録業者を準用します。

【現在の福祉関連の再委託先状況】

藻南公園：清掃 社会福祉法人 札幌石山福祉会 南陽荘
石山緑地：清掃 社会福祉法人 聖静学園 石山センター
常盤公園：清掃 社会福祉法人 北海道ハピニス グリーンハイム
パンフレット印刷 社会福祉法人 共友会 札幌福祉印刷

今後も継続していきます。

都市公園の管理運営について、提案したいことがあれば自由に提案してください。

【例】

- ・適正な業務執行（個人情報の適正な取扱いや円滑な引継ぎ等）
- ・企画の実施（北海道みんなの日、防災の日などの記念日を活用した企画等） など

1) 提案内容

◆樹木点検と樹木診断調査

公園の安全安心な利用の一環として、都市公園法の改正に合わせて、公園・緑地内の必要な樹木点検と樹木診断調査を行い、札幌市民の財産である「みどり」の保全育成を行っていきます。また、必要以上に込み合っている、民有地に近すぎ越境しているなど、不都合な場合は、伐採や剪定の対象樹木とし、維持管理に反映していきます。

① 点検方法

都市公園法改正に合わせ発表された、国の「都市公園の樹木の点検・診断に関する指針（案）」に準じ、公園利用者が集まる広場、遊具、主園路の付近を中心に、調査樹木を抽出し、1年に1回の点検を行います。

② 調査票の作成

ナンバリングし、樹高、幹周の計測、樹種名、樹勢を確認、傷、腐朽、傾斜、キノコ、枯れなどの有無を表に記入する。異常部の写真を撮る。詳細な調査が必要かどうかの見極めを行います。

調査票の例

NO.	樹種	樹高	幹周	樹勢	傷	腐朽	傾斜	キノコ	枯れ	病虫害	詳細診断 必要性

③ 樹木診断調査

樹木点検で抽出された詳細な調査が必要な樹木を、札幌市の街路樹診断に準じた形で調査する。

④ 費用

公園樹木（推定）5000本 1,000,000円（1本200円） 診断100本300,000円
（1本3,000円）
合計130万円

◆札幌市都市公園条例第3条別表1の行為許可事務の一部の受任

これまで、有料施設の使用料金の徴収は、指定管理者に認められていたところですが、使用料金を維持業務に充当し管理を進めてきたところですが、さらなる維持業務の充実に向けて、行為許可事務の一部である「業としての写真又は映画の撮影」についても指定管理者に事務を任せたい。写真などは、短期間

での行為許可であり、現場を熟知している当グループに任せていただき、料金を維持に充当したい。これまで8年間受付業務を実施してきたが、トラブルもなく公園利用者と接しており、接遇もしっかりして、有料施設利用者の評判がすこぶる良いと考えております。将来的には、すべての行為許可を受けることを考えております。

◆公園利用届受付事務の受任

札幌市都市公園条例第29条4によれば、同7条の「市長」は「指定管理者」にするとあり、これは利用の禁止又は制限にあたる内容である。公園利用届も、団体利用に際して、他の利用者との調整や、園内作業の調整にかかわってくる。管理事務所において直接受けることで、利用者との接点も増え、利用者の声を直接聞く機会が増えてくることからぜひ受付事務を当グループで実施したい。

◆自販機の設置に伴う、ペットボトルのキャップの回収

これまで自主事業において、自販機を各公園に設置してきた。まずはビジターセンターのある小金湯さくらの森にキャップの回収箱を設置し、回収したキャップを日本資源技術㈱に寄付し、「NPO 法人世界の子どもにワクチンを日本委員会」を通じて、発展途上国の子どもたちへの感染症予防ワクチンの提供に協力します。



設置状況写真

◆**小金湯さくらの森のサクラ育成プロジェクト**

- 目的：これからのサクラの成長を、市民の皆様と支え、立派なさくらの森を整備する。
- 内容：市民ボランティアを募り、サクラの育成を行う。具体的には、樹木医指導の下、除草、食害防止ネットの交換、害虫駆除（手による）、施肥、土壌改良、病害枝の除去、苗の育成を行う。
10人を目標に、月2回程度の10回の作業とする。
- 費用：10万円
除草鎌、手袋、スコップ、鍬、剪定はさみ、ノコ、安全チョッキ

◆**高校生・障がい者のインターンシップの受入れ**

若い人にも広く、公園の管理運営の仕事を理解してもらい、造園業や公園管理業に就業のきっかけになるように、インターンシップの受け入れを、近隣の高校や養護学校などに働きかけていきます。

メニューとしては、草刈、清掃、生垣刈込、遊具の点検、巡視、樹木の点検などとし、安全面に十分配慮しながら日常公園で行っている業務を体験していただきます。

※ 記載欄が足りない場合は、別紙として添付すること(様式任意)。