

(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。

(6) 苦情対応

当公園・緑地における苦情対応は、緑化協会の次の指針等に準じて、コンソーシアムで統一した対応を行います。

(6) - 1 苦情等対応の基本的な考え方

公共施設の管理運営は利用者や地域住民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」といいます。）を正確に聴き取り、素早的に対応し、問題や課題の解決をするとともに、苦情等を管理運営の改善に反映させます。

(6) - 2 苦情等対応の具体的な手順

① 苦情等の受付、責任・担当部署等

- a 電話や窓口で受けた苦情等は、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。
- b 最初に受けたスタッフが回答しかねるような場合は、マネージャーが対応します。
- c 現地の公園・緑地で対応が困難な場合は、緑化協会事業課担当課長が対応して判断し、苦情の内容により、必要に応じてコンソーシアムスタッフに引き継ぎます。
- d 当コンソーシアムの苦情等が、緑化協会の他の部署に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。

なお、電子メール、アンケートボックスなどに寄せられた苦情等については、マネージャーが内容を整理し、報告や改善等の必要な対応を取ります。

② 対応手続文書の整備・活用

- a 苦情等の対応手続を定めた「苦情等対応報告票」に基づき、記録・報告します。
- b 「苦情等対応報告票」は緑化協会事務局で決裁し、苦情等を受けた公園・緑地は、緑化協会事務局からの指示事項等がある場合は直ちに組みます。
- c 決裁された「苦情等対応報告票」は当公園・緑地だけでなく、他の公園・施設のスタッフ及びコンソーシアム各社で共有し、運営の改善につなげます。

No.												
<b>苦情等対応報告票 (通常)</b>										初期対応者 報告票記載者		
受付日時		発生場所										
		施設名										
		<input type="checkbox"/> 市民 <input type="checkbox"/> ボランティア <input type="checkbox"/> スタッフ <input type="checkbox"/> その他 ( )										
苦情者	対応結果連絡		連絡期日		要する連絡方法		電話		e-mail		来園	
	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要				<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> 来園 <input type="checkbox"/> 文章							
		住所		氏名		電話		email				
苦情等対象												
区分		業務分類										
		苦情などの要旨										
		対応(改善)内容										
		対応結果に対する評価										
		結果連絡の記録		連絡方法		電話		e-mail		来園		
		連絡者		連絡日								

緑化協会の苦情等対応報告票

③ スタッフの基本姿勢

- a 速やかに対応します。
- b 差別や特別扱いはしません。
- c 改善可能なものは、できるだけ迅速に行います。

- d スタッフは、各自が当コンソーシアムを代表する心構えで対応します。(担当外という考え方はしない)
- e 言い分や申し出を、最後までよく聴きます。(全面否定しない)
- f 利用者の気持ちを尊重します。(利用者の立場に立つ)
- g 情報を正しく伝えます。(隠したり、ごまかしたりしない)
- h 落ち着いて対応します。(感情的にならない)
- i 利用者に物質的・金銭的・時間的な負担をかけません。
- j 誠心誠意対応し、申し出とその内容に感謝の気持ちを持ちます。
- k 組織として対応し、利用者からの理解に努め、管理運営の改善につなげます。

#### ④ 全スタッフの理解

苦情等への的確な対応のため、研修等により、次の事項について全スタッフが理解するよう徹底します。

- a 苦情等に対する「基本姿勢」を理解します。
- b 「苦情等対応報告票」の内容を理解し、記録・報告します。
- c スタッフは、利用者と常に良好なコミュニケーションを取るよう努め、日ごろから利用者が意見や要望、苦情等を言いやすい雰囲気を保ちます。

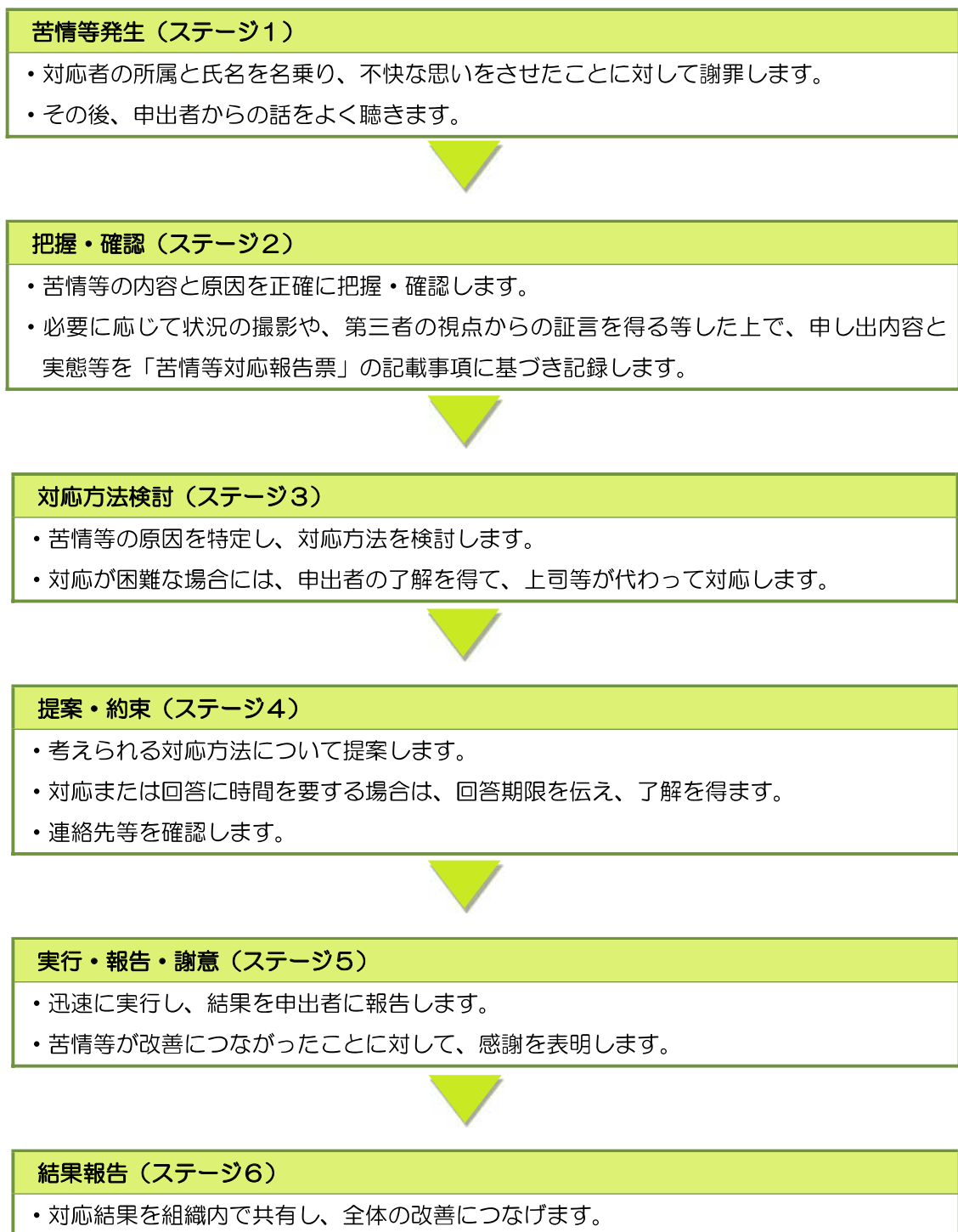
#### ⑤ 札幌市への報告等

- a 苦情等の対応結果及び経過等について、札幌市に報告します。
- b 市政に関し、指定管理者の業務とは関係のない苦情等が公園に寄せられた場合には、速やかに札幌市へ報告します。
- c 札幌市への苦情等に関して、札幌市から指示があった場合は、必要な調査・報告を行い、その後の指示に従います。

#### ⑥ 苦情主への回答

- a 苦情主から、対応結果等について回答を求められた場合は、誠意を持って丁寧に回答します。

## (6) - 3 苦情等の対応システム・フロー



## (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。

---

## (7) 記録・モニタリング・報告・評価

### (7) - 1 記録・モニタリングに関する基本的な考え方

#### ① 記録に関する基本的な考え

- a 当公園・緑地の仕様書等に定めのある書類は、適切に記録・整理・保管します。
- b 日常業務の内容、利用状況に関するトピックや写真など、仕様書に定めのない記録についても整理・保管し、今後の業務や利用促進・サービス向上に役立てます。
- c 維持管理業務の記録をスタッフ全員で共有し、効率的かつ効果的な管理運営に役立てます。

#### ② モニタリングに関する基本的な考え

- a 当公園・緑地の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・意見を基にした評価を、継続的な業務改善のために活用します。
- b アンケート等により、積極的に利用者の意見を把握し、利用の傾向やニーズを捉え、それらを当公園・緑地の管理運営に反映します。
- c 利用者や市民からの苦情・要望・意見を真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応します。また、これらの苦情等を運営や施設の改善につなげることにより、利用者や市民が当公園・緑地の良き理解者や支援者となっていただけるよう努めます。

#### ③ 報告に関する基本的な考え

- a 仕様書に定めのある届出・報告書類等に関しては、適切に集計・整理し、期日までに札幌市に提出します。
- b 利用者からの苦情・要望・意見や、当公園・緑地で発生した事故などについては、速やかに札幌市に報告し、事態の収拾と改善に向けた方策を協議・検討し、利用者サービスの向上と管理運営の改善に努めます。
- c 報告事項に関しては、当公園・緑地スタッフに周知するとともに、当公園・緑地の管理運営における基礎情報としてコンソーシアム内で活用します。

#### ④ 評価に関する基本的な考え

- a モニタリングの結果を分析し、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。
- b 評価に関しては、当公園・緑地に従事するスタッフや、緑化協会の他の公園スタッフ等からも意見を聴取し、組織として公正に判断します。



## (7) - 2 セルフモニタリングの具体的な実施方法

### ① アンケートボックスの設置とイベント時のアンケート調査の実施

公園入口にアンケートボックスを設置して、公園利用者からの意見・質問・要望・苦情等を把握し、利用者の声に対する真摯な対応に努めます。また、公園の利用者層や利用満足度、管理運営に対する意見等を把握するため、イベント等開催時にもアンケート調査を行います。これを管理運営や企画の改善に反映させ、効率的、効果的な利用者サービスにつなげます。

### ② 利用者アンケートの設問項目

アンケートの設問項目としては、来園目的、来園頻度、情報入手の手段、お住まい、性別、年齢、同行者数、公園の総合満足度、スタッフの接遇に関する満足度、イベントの満足度等を設けます。

このうち、満足度に関する設問については、仕様書に従い、次の5つの選択肢を設けます。

- ・公園の総合的な満足度

「とても満足」、「まあ満足」、「普通」、「少し不満」、「不満」

- ・公園スタッフの接遇に関する満足度

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

なお、アンケートに際して、不必要な個人情報取得しません。

### ③ 利用者満足度の目標値

満足度の目標値は、下記のとおり仕様書の要求水準より高く設定し、より多くの利用者に満足していただけるよう、アンケート結果等を活用して取り組みます。

当公園・緑地の総合満足度 : 目標値 75% (要求水準 70%)

有効回答総数に対する「とても満足」+「まあ満足」の割合

接遇に関する満足度 : 目標値 85% (要求水準 80%)

有効回答総数に対する「大変良かった」+「まあ良かった」の割合

### 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。

## 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

#### (1) - 1 総括的事項

##### 利用者等の安全確保と利便性・サービスの向上

- a すべての業務は、利用者、通行者、近隣住民の安全を最優先して実施します。
- b 業務は、公園・緑地の利用の支障にならないよう配慮して実施するとともに、利用者に影響がある場合は、しっかり周知します。
- c 事故や災害発生時には、正確な情報を速やかに把握するとともに、緊急時に迅速かつ適切に対応できる体制を確保します。また、被災者が発生した場合は、救護等の応急措置を講じるほか、状況に応じて緊密に関係機関と連絡を取り対処します。

##### 【具体的な取組】

#### ① 安全教育による事故の未然防止

- a 年度当初に、全スタッフを対象とした安全教育を実施します。そして、常勤スタッフは普通救命講習を受講し、AEDの取扱いを習得します。また、作業従事者には、年度当初に全スタッフを対象とした安全教育を実施します。また、普通救命講習又はAEDの取扱い研修を実施します。また、作業機械操作・運転の安全講習を実施し、誤操作による事故を防止します。特に作業における安全対策は以下のマニュアル（一部抜粋）を用いてスタッフ全員に教育し、作業における事故を防止します。

##### 【安全作業マニュアル】（一部抜粋、芝刈について）

行為	機械	取扱注意事項
芝刈	共通	機械は有資格者かつ選任された者以外は使用しない。
		機械を停止する場合は、必ずエンジンを切る。鍵を外し所定の場所に保管する。点検は必ず機械の完全停止を確認してから行う。
		使用前に機械点検を行う。異常があれば使用しない。
		安全装置が適正に作動するか点検する。装置の取り外しや加工はしない。
刈払機		作業は2人1組で行い、飛散防止ネットを使用する。
		ヘッド部分は適正に装着されているか、止め具に緩みはないか点検する。

乗用式芝刈機	駐停車時はエンジンを切り、サイドブレーキやペダルロック等により、車体が動かないようにする。
	前進・後進等、ペダルやレバーの操作がわかりにくい機械については、誤操作防止の注意喚起表示をする。
自走式芝刈機	走行クラッチ、刈刃クラッチレバーは適正に作動するか点検する。

- b 朝のミーティング時に、マネージャーが園内の状況確認と必要な処置を指示するほか、危険予知活動を全スタッフで行い共有します。また、作業機械については、日常・定期点検を実施し、整備不良による事故を未然に防ぎます。
- c 当公園・緑地で作成しているハザードマップや、各現場のヒヤリ・ハット事例集を活用して安全意識を徹底させ、事故等の未然防止に努めます。
- d 緑化協会の安全衛生委員会における事故検証や安全対策を当公園・緑地の全スタッフで共有し、労働安全衛生に対する意識を高めます。

## ② 安全管理の体制づくり

- a 当コンソーシアムでは、中島公園管理事務所・豊平川緑地パークゴルフ場受付2箇所（営業期間中）・徒渉池管理小屋（営業期間中）に AED を設置しており、当公園・緑地は応急手当協力施設として「さっぽろ救急サポーター」に登録されています。
- b 湿布・消毒薬・絆創膏・ガーゼ・傷薬・包帯なども常備します。
- c 巡回・作業等の際に得られた安全にかかわる情報や、利用者や地域住民から寄せられたヒヤリ・ハット情報などについてはハザードマップに反映し、安全管理の強化につなげます。

## ③ 周知・告知による安全確保

- a 事故・災害等の発生時には、園内放送等で利用者に注意喚起を行い、スタッフによる避難誘導を行うとともに、被災施設の利用禁止措置や危険箇所への立入禁止措置を講じるとともに看板等で周知し、被害の拡大や二次災害の発生を防ぎます。
- b 当コンソーシアムが作成したハザードマップをホームページや掲示板等で市民に周知します。また、公園・緑地内の状況の変化や利用者の声などを受けて随時更新し、安全に関する最新情報を提供します。
- c 草刈や樹木剪定等で利用規制が必要な場合は、作業予定日時や実施区域をホームページ等で周知するほか、現場には作業表示板やセーフティコーンを配置するなど利用者の安全を確保します。

## 法令遵守・利用指導による公正とサービス向上

- a 公園・緑地内の維持管理業務は、法令等を遵守し、必要な資格を持つ者が作業を行います。
- b 拾得物・遺失物は、遺失物法に基づき適正に取り扱います。対応マニュアルにより、拾得物台帳に記載した上で、警察署に届けます。

- c 公園・緑地内で不審物が発見された際には、直ちに警察に通報し、指示を仰ぐなど適切に対応します。
- d 違法行為や危険行為を発見した場合、又は施設や設備の不適切な利用が認められた場合には、公園・緑地の保全と安全・快適な利用のため適正な利用を指導します。

### 【具体的な取組】

#### ① 法令遵守（有資格者等による作業の徹底等）

- a 高所作業車や重機など、資格が必要な機械等は、有資格者以外の操作は行わないことを徹底します。
- b 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により行うことを徹底します。

#### ② 不正利用・違法行為の是正

- a 公園・緑地内で不法占用を発見した場合には、丁寧に注意・指導を行い是正します。占用許可を得ている物件については、必要に応じて設営・撤去時に立会を行い、土地や施設の破損・損傷が起きないように確認します。もし、破損等が確認された場合は、速やかに札幌市に報告します。
- b 当緑地ではバーベキュー・花火等の火気使用及びごみの投棄が問題となっています。現在も根本的な解決に至っていませんが、看板設置や直接の指導など、根気強く対応を継続するほか、新たな対策についても検討・実施に努めます。そのほか、犬のノーリード・フンの放置、動植物の採取・遺棄、野生動物への給餌行為などの利用マナーに反する行為や、施設・設備の不適切な利用を発見した場合には、適正な利用を指導します。また、不法占拠や荷物等の残存物が確認された場合は、札幌市の担当課や警察へ協力を要請します。

### 損害賠償保険の加入

当公園・緑地を管理する中で、当コンソーシアムの管理上の瑕疵により、札幌市又は第三者に損害を与えた場合に備えて、次の損害賠償保険に加入します。

期 間：令和5年4月1日～令和10年3月31日（契約は1年毎）

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 事故 対物	1億円 4億円 5千万円
任意自動車保険 (連絡車両・作業車両)	搭乗者・第三者	対人 対物	無制限 無制限
家財保険	設備・什器備品	補償金額	1千万円
レクリエーション保険	当コンソーシアム主催のイベント・観察会等の参加者	死亡・後遺障害 入院・通院への補償	

## 連絡体制の確保

公園・緑地内の掲示板等に管理事務所の電話番号を表示し、緊急時に公園利用者が通報しやすい環境を整えます。

また、スタッフ間では緊急時連絡網の情報を共有し、緊急時には携帯電話により迅速な連絡が取れる体制を確保します。

### (1) - 2 施設・設備の維持管理

#### 建物・工作物管理

##### 【基本的な考え】

公共の施設である当公園・緑地を安心して快適に利用していただくには、施設等の安全を確保することが大前提です。当コンソーシアムでは、施設の保守点検・修繕、スタッフの安全教育、事故発生時の対応訓練などにより、安心して公園を利用していただけるよう努めます。また、公園利用中や管理作業におけるヒヤリ・ハット事例を収集し、スタッフにはミーティングにおいて啓発を図ります。

##### ① 作業計画と修繕履歴

作業計画に基づき、以下の施設・工作物について必要な保守点検・補修・部品交換等を行います。

公園内の管理事務所・公衆トイレなどの建物や、遊具・ベンチ・四阿・パーゴラ・水飲み台・園路灯・彫刻・看板・日本庭園門扉などの工作物、日本庭園滝ポンプ設備、併せて豊平川緑地（上流地区）内のパークゴルフ場受付所（プレハブ）や、仮設トイレ・パーゴラ・四阿・遊具・ベンチ・看板などの工作物、ウォーターガーデンポンプ設備等。

なお、修繕・部品交換等が発生した際には、修繕履歴を記録し、以降の更新・修繕計画に反映させて効率化を図ります。

##### ② 点検による安全・機能確保

各建物・工作物・設備に関しては、日々の巡回を通して行う日常点検のほか、管理基準・指針や法律等により定められた点検を計画的に行います。

また、必要に応じて精密点検を行うことにより、異常箇所の早期発見と、安全かつ正常な機能確保に努めます。

故障や破損等が発生した場合は、利用状況等に応じて緊急性と重要性を判断し、適切な措置を行い、公園利用者の安全と施設の正常機能を確保します。

##### ③ 施設の長寿命化

公園・緑地内施設の長寿命化によるトータルコストの節減を図るため、耐用年数や利用頻度に対応するとともに、修繕履歴を活用した長期的視点による部品交換や補修・修繕計画を立て、計画的な予防保全に取り組みます。

また、今後も公園・緑地整備費・維持費の潤沢な確保は難しいと考えられることから、施設・工作物の修繕・改修の際には、目的や機能を損なわない範囲で維持管理費の節減につながる製品・資材への転換を図ることを札幌市に提案し、協議します。

#### ④ バリアフリー化・ユニバーサルデザイン化

障がい者、乳幼児連れ、高齢者などを含めた様々な利用者からの声を聞き、誰もが利用しやすい公園・緑地となるよう、バリアフリー・ユニバーサルデザインの視点を取り入れた維持管理に努めます。

園路接続部の不陸や段差解消のほか、ベンチ・水飲み台などの休養施設の利用しやすさに配慮するほか、海外からの旅行者も多く訪れる当公園・緑地ではピクトグラムや外国語のサインの充実にも努めます。

上記に関して、大規模な改修が必要となる場合には、専門家の意見も確認した上で札幌市に提案・協議し、バリアフリー化・ユニバーサルデザイン化の推進に努めます。

#### ⑤ 類似事例のフィードバック

国や道、札幌市からの事故事例等の通知や、インターネット等により、幅広く類似施設の情報収集し、破損や故障等への対応に活用します。また、緑化協会が指定管理者として管理運営する他の公園の類似施設の破損・修繕情報を共有し、点検・修繕計画にフィードバックします。

#### ⑥ 清潔と美観の維持

当公園は札幌の顔として、市民や観光客が多数訪れる場所となっています。また、当緑地は河川を中心に清涼感と解放感溢れる親水空間として市民に親しまれています。これらの特性を損なうことのないよう、園内を清潔に保ち、併せて美観の維持に努めます。

季節・曜日・天候・イベントの開催等により、ごみや落ち葉の発生量、汚れ度合いが大きく変動します。作業体制・重点箇所・時間帯・回数等の年間清掃計画を立てた上で、柔軟かつ効率的・効果的に行うことで、園内を清潔に保ち美観の維持向上に努めます。

また、園地清掃は、草花・樹木を損傷させないように注意を払いながら、ごみ・落葉・枝・石を分別して拾い集め、建物・工作物周りを除草し、適正に処理します。

なお、雑草や落葉、枯枝については、再資源化に努めるとともに、利用者にごみの持ち帰りの協力を呼びかけ、環境負荷の低減にも取り組みます。

#### ⑦ 市民との協働

維持管理の基本的要素である清潔さと美観の維持について、公園利用者や近隣住民・各種団体の協力を得て取り組みます。多くの方が公園の清潔・美観維持に関わることで、管理コストの削減だけでなく、公園に対する愛着心を育むことにつなげたいと考えます。また、このような協働体制と雰囲気づくりが、後述する不法行為の抑制にも繋がることを期待します。

## 【中島公園・豊平川緑地（上流地区）共通の施設管理】

### ① 遊具

- a **日常点検**：グリーンシーズンには、スタッフが毎日の巡回時に目視・触診点検を行い、異常箇所、故障等を発見します。
- b **月次点検**：グリーンシーズンには、スタッフが月 1 回の目視・触診・打診・聴診等を行い、日常点検表の記録・保存を行います。点検作業は「一般社団法人日本公園施設業協会」による「遊具日常点検講習会」を受講済みのスタッフが行います。
- c **定期点検**：本点検は、年 2 回（4 月、7 月）専門技術者が目視・触診・打診・聴診等に加えて、種々の計測器を用いて施設の安全性が確保されているかどうかを点検・検査します。点検作業は、「一般社団法人日本公園施設業協会」が認定する「公園施設製品安全管理士」又は「公園施設製品整備技師」と同等以上の知識を有する外部の専門業者により実施します。
- d **遊具の設置・撤去**：ブランコ等の遊具については、積雪前の 11 月に座板等の可動部を撤去し、倉庫に収納します。そして、雪解け後の 4 月に再設置します。再設置は、専門の委託業者により行い、併せて c の定期点検を実施します。



作業項目	回数	備考
日常点検	1回/日	目視・触診による点検
月次点検	1回/月	目視・触診・打診・聴診等による点検
定期点検	2回/年	4月、7月 専門技術者による点検
遊具の設置・撤去	2回/年	4月、11月 設置は定期点検に合わせて実施

### ② ベンチ

- a **日常点検**：グリーンシーズンには、スタッフが毎日の巡回時に目視点検を行い、異常箇所、破損等を発見します。
- b **定期点検**：年 2 回（4 月、7 月）、遊具と同様に、専門的な知識や経験を有する専門技術者により行います。
- c **特別清掃**：グリーンシーズンには、カラス・ハト等のフンによりベンチが汚れたときは、適時拭き掃除を行います。



作業項目	回数	備考
日常点検	1回/日	目視による点検
定期点検	2回/年	4月、7月 専門技術者による点検
特別清掃	適時	拭き掃除

### ③ 四阿・パーゴラ

- a **日常点検**：グリーンシーズンには、スタッフが毎日の巡回時に目視点検を行い、異常箇所、破損等を発見します。
- b **月次点検**：月1回の遊具点検の際に、目視・打診を行います。
- c **定期点検**：年2回（4月、7月）、遊具と同様に、専門的な知識や経験を有する専門技術者により行います。
- d **特別清掃**：グリーンシーズンには、適時掃き掃除・水洗い清掃を行います。
- e **雪下ろし**：積雪期は雪の重みによる損壊を防ぐため、適時、四阿屋根の雪下ろしを行います。



掃き掃除



水洗い清掃

作業項目	回数	備考
日常点検	1回/日	目視による点検
月次点検	1回/月	目視・打診による点検
定期点検	2回/年	4月、7月 専門技術者による点検
特別清掃	適時	掃き掃除、水洗い清掃
雪下ろし	適時	1月～3月、園内四阿3箇所

### ④ 門扉（日本庭園門扉・豊平川緑地ゲート）

**日常点検**：委託業者による門扉・ゲート開閉時には、本体、錠前、ヒンジ部分に異常がないか点検し、異常の報告を受けた場合には、早急に対処します。

#### 【中島公園での点検・清掃等】

#### ① 水飲み台

- a **開閉作業**：4月と11月に水飲み台の開放・閉鎖作業を行い、閉鎖時には水抜きをし、凍結による破損を防ぎます。冬期間はブルーシートで養生します。
- b **日常点検**：グリーンシーズンには、日常的に目視による点検を行います。



- c **月次点検**：積雪期を除き期間中、スタッフが月1回の遊具点検を行う際に、目視・触診等の点検を行い、破損や劣化等を確認します。
- d **定期点検**：年2回（4月、7月）、遊具と同様に、専門的な知識や経験を有する専門技術者により行います。
- e **特別清掃**：グリーンシーズンには、適時蛇口等の拭き掃除を行います。

作業項目	回数	備考
開閉作業	2回/年	4月開栓、11月閉栓、水抜き、養生
日常点検	1回/日	目視による点検
月次点検	1回/月	目視・触診等による点検
定期点検	2回/年	4月、7月 専門技術者による点検
特別清掃	適時	蛇口等の拭き掃除

## ② 公衆トイレ

- a **日常点検・清掃**：現在、夏期には7箇所すべてについて毎日、冬期には開放する2箇所について毎日清掃することで、トイレの衛生管理・美化に努め、利用者が快適に利用できるよう配慮します。清掃時にはトイレの破損・詰まり・水道設備など、施設の点検も同時に行います。このほか、トイレ清掃業者による点検・清掃も定期的に行います。また、利用者の集中する土日祝日やイベント開催時には、公衆トイレの巡回頻度を増やしてこまめに清掃を行い、快適で利用しやすい環境を保ちます。
- b **屋上清掃**：樹木の多い当公園では、落葉によってトイレの屋上ダクトが詰まり、雨水や雪解け水が溜まることで、雨漏りやひび割れなどが発生し、施設の老朽化を早めるおそれがあります。積雪前にトイレ屋上の落葉清掃を行うことで施設の長寿命化を図ります。



トイレ屋上 落葉清掃中



トイレ屋上 落葉清掃後

作業項目	回数	備考
日常点検・清掃	1回/日	便器・手洗い場・床・壁・照明
業者点検・清掃	2回/週（冬期は1回/週）	便器・手洗い場・床・壁・照明
屋上清掃	適時/積雪前	トイレ屋上の落葉等除去

### ③ 集水柵・街渠柵・U型側溝

- a **定期点検・清掃**：柵及び側溝は、春と秋の年2回の定期清掃を行うことで、排水不良による溢水を防止します。
- b **臨時点検・清掃**：近年は札幌市内においても、ゲリラ豪雨等の異常気象が増加の傾向にあり、また、台風などの大雨が予想される場合には、気象状況に注意し、早めに柵や側溝を重点的に点検し、障害物の確認・除去を行うことで、溢水を未然に防ぎます。また、雨量が多い場合には巡回回数を増やし、溢水のおそれがある場合は速やかに必要な対応をとります。



U型側溝清掃中



U型側溝清掃後

作業項目	回数	備考
定期点検・清掃	2回/年	落葉、泥除去（春・秋実施）
臨時点検・清掃	適時	落葉期、大雨・融雪・増水時等

### ④ ロープ柵・防護柵

- a **設置・撤去**：積雪期の水辺の安全対策として、菖蒲池周囲へのロープ柵及びボート保管場所周囲に防護柵を設置します。積雪前の11月に設置し、雪解け後の4月に撤去します。また、ロープ柵については6月の「札幌まつり」開催時にも、安全対策として設置します。
- b **日常点検**：スタッフが毎日の巡回時に目視点検を行い、不具合を発見した際には、速やかに安全処置及び修繕を行います。

作業項目	回数	備考
ロープ柵 設置・撤去	4回/年	11月、4月及び6月の札幌まつり時
防護柵 設置・撤去	2回/年	11月、4月
日常点検	1回/日	目視による点検

## ⑤ 彫刻・記念碑等

- a **日常点検**：公園内に設置された彫刻・記念碑等は、毎日の巡回において目視点検します。軽微な汚れは巡回時に拭き取ります。
- b **修繕作業**：ペイント等による落書きや破損等が発生した場合は、札幌市や警察に報告し対応を協議します。
- c **市民協働作業**：市民ボランティア団体である「札幌彫刻美術館友の会」との協働で、清掃作業や表面保護剤の塗布等のメンテナンス作業を定期的に行います。



## ⑥ 園路灯

**月次点検**：園内の園路灯は現在、ほぼ LED 化されています。スタッフが月1回の点灯確認を行い、不具合を発見した際には、速やかに安全処置及び修繕を行います。

## ⑦ 管理事務所

- a **定期清掃**：スタッフが週 1 回行い、快適な職場環境を保ちます。
- b **倉庫整理・清掃**：スタッフが週1回程度行い、効率・衛生的な作業環境を整えます。
- c **機械警備**：専門業者に委託し、火災や不法侵入等に備えます。



## ⑧ 園内清掃

年末年始を除く毎日、ごみ拾い等の清掃を行います。また、利用者の集中する土日祝日や「フリーマーケット」等のイベント開催時には巡回と清掃を強化し、利用者の快適性を確保します。さらに、落葉時期には適時、園路等の落葉清掃を行い、美化・安全管理に努めます。

また、市民との連携・協働活動として実施してきた近隣教育機関や周辺団体との清掃活動については、相互に有益な活動となるよう継続します。



イベント後の園内の様子

作業項目	回数	備考
日常清掃	359回/年	ごみ
特別清掃	適時	ごみ・落葉・枝等

## ⑨ 河川・池・日本庭園滝清掃

鴨々川・菖蒲池・日本庭園の滝は、「清潔と美観の維持（P.66）」で述べたとおり、市民や観光客をもてなす親水空間として重点的に清掃を行い清潔と美観の維持に努めます。

また、鴨々川を清流にする会・クリーン鴨々川清掃実行委員会が主催し、社会貢献活動として多くの市民・団体が合同で実施している年1回の「鴨々川清掃運動」への協力を継続し、市民と一体となって河川と当公園の美観向上を図ります。

作業項目	回数	備考
河川清掃	適時	ごみ・落葉・枝等
池清掃	適時	ごみ・落葉・枝等
日本庭園滝清掃	適時	ごみ・落葉・枝等

## 【豊平川緑地（上流地区）での点検・清掃等】

### ① 仮設トイレ

- a **開放作業**：保護シートの撤去を行い、冬期間の破損点検と特別清掃・作動確認を行います。簡易水洗トイレについては給水も行います。
- b **日常点検・清掃**：日常清掃時にトイレの破損・設備作動点検を行います。また、必要に応じて給水するほか、便槽貯留量を確認し、適時汲み取りを依頼します。
- c **修繕作業**：不具合を発見した際には、速やかに安全処置及び修繕を行います。専門的な修繕が必要な場合は、専門業者に依頼します。
- d **閉鎖作業**：簡易水洗トイレについては水抜き作業・不凍液注入を行い、全仮設トイレを保護シートにより養生します。

作業項目	回数	備考
開閉作業	2回/年	4月、11月
日常点検・清掃	1回/日	4月～11月
給水・汲み取り	適時	4月～11月

### ② 緑地清掃

冬期間に投棄・放置されたごみ回収を雪解け後の4月上旬に特別清掃として行います。また、定期清掃を4月中旬から11月にかけて1日1回、12月から3月の冬期間には週1回程度行います。なお、巡回や別の作業時にごみ等を発見した際にも回収を行い、常に美化・衛生管理に努めます。



作業項目	回数	備考
特別清掃	1回/年	4月上旬
定期清掃A	1回/日	4月～11月
定期清掃B	1回/週	12月～3月



### 【基本的な考え】

#### ① ハザードマップ等の活用による効果・効率の向上

巡回は、ハザードマップを活用し、季節や気象条件に応じて重点を決め、効率的かつ効果的に行います。

#### ② 巡回時のコミュニケーション

当公園は、豊平館・文学館・コンサートホールなど多数の公共施設が存在し、周辺には多くのホテルがあります。様々な目的を持って来園する市民・観光客が多いほか、近隣住民の日常生活の場としても親しまれています。巡回時には、公園利用者におもてなしの気持ちを込めて積極的に「声かけ」「あいさつ」を行い、コミュニケーションを取りながら、利用者が不便・不安を感じる箇所・状況がないかチェックし、迅速な改善に努めます。豊平川緑地においても同様に行います。

#### ③ マルチワーク化による効率化

毎日の巡回は、公園・緑地内のごみ拾いを兼ねるとともに、簡易な修理工具や救急用品を携帯することで、危険箇所等の早急な改善や救急対応にも努めます。当コンソーシアムでは巡回に限らず、作業時には複数の職務を効率的に行うことで、業務の効率化と利用者へのサービス向上を図ります。

### 【中島公園・豊平川緑地（上流地区）年間作業の具体的な実施要領】

#### 売上金運搬

- a 有料施設利用料金収入及び自主事業収入による売上金は、緑化協会の規程に定める手順により安全かつ適正に金融機関へ入金します。
- b 有料パークゴルフ場の売上金は、営業日毎の回収と金融機関への入金を警備業者へ委託し、安全かつ適正に公金を取り扱います。

### 【中島公園での巡回・整備等】

#### ① 園内巡回

- a 公園の安全利用の確保や公園施設・工作物の点検のため、園内巡回を1日1回行います。土日祝日やイベント開催時など、多くの利用者が見込まれる日は随時こまめに実施します。
- b スズメバチやカラス等が利用者に危害を加えるおそれがある場合、専門業者への委託を含め、安全・適切な方法で撤去・駆除・措置します。
- c キツネの目撃情報があることから、注意深く情報を収集するとともに、巡回時に発見したフンを処理します。エキノコックス症感染予防の観点から、キツネの出没が予想される区域に忌避剤の散布も検討します。

作業項目	回数	備考
園内巡回・清掃	359回/年	イベント時は随時こまめに実施
ハチの巣駆除	適時	防護服着用
カラスの巣駆除	適時	札幌市カラスマニュアルを遵守
キツネ対応	適時	フンの処理

## ② 機械警備

- a [REDACTED] 年未年始及び夜間の機械警備を行います。
- b センサーが反応した場合、直ちに警備委託業者が現場に急行し、状況確認と初期処置を講じた後に公園担当者に連絡を行います。

## ③ 「札幌まつり」管理業務

- a 毎年6月14日から6月16日に開催される札幌まつりでは、公園利用者への利便提供のため、仕様書の管理業務要領に従い仮設物の設置及び公園施設の保守・巡回点検、祭り関連業者への安全指導等を行います。
- b 円滑な運営を行うため、札幌市、警察、消防、北海道街商協同組合等と綿密な調整を行い、連絡体制等を整えます。
- c 警備業務、電気設備保安業務、給排水設備業務等の専門業務委託先に対し、開催当日等は常駐勤務体制を整え、かつ利用者サービスに配慮するよう指揮・監督します。

### 【豊平川緑地（上流地区）での利用指導等】

#### ① 緑地内巡回

- a 緑地の安全利用の確保や緑地施設・工作物の点検のため、園内巡回を1日1回行います。グリーンシーズンは、禁止されているバーベキュー利用が多く、火気使用やごみの投棄が見られるため、随時巡回を行い、声かけ・指導に努めます。また、河川の増水時には安全確保のための巡回指導を強化します。
- b スズメバチやカラス等が利用者に危害を加えるおそれがある場合、専門業者への委託を含め、安全・適切な方法で撤去・駆除・措置します。

作業項目	回数	備考
園内巡回	1回/日（積雪時は1回/週）	天気の良い土日祝日は随時
ハチの巣駆除	適時	防護服着用
カラスの巣駆除	適時	札幌市カラスマニュアルを遵守

#### ② 駐車場管理

- a 南30条徒渉池に隣接する2箇所の駐車場は、7月と8月の土日祝日及び小学校の夏休み期間中の平日について、駐車場整理員を配置し車両の誘導を行い、来場者の安全管理に努めます。
- b 来場車両の誘導のための案内板や満車看板等を用意し、公道上の渋滞と駐車場内での事故の防止に努めます。

### ③ 救助用浮輪

- a 水難事故に備え、救助用浮輪19台を春の雪解け増水時前に所定の場所に設置します。
- b 日常巡回の際には、目視で点検を行うほか、5月から10月まで月1回の定期点検を実施する際には、ロープをすべて引き出して正常使用に適するか点検します。
- c 11月上旬には撤去し、当公園内倉庫で保管します。

### ④ ゲート

当緑地内ゲートは、夜間の車両進入防止を目的として、ゲートの開閉を行い、盗難、車両事故、不法投棄などの犯罪を予防します。閉鎖期間、時間については駐車場の出入口、駐車場内の目立つ位置に大きく掲示し、利用者の混乱が起こらないよう留意します。

## スポーツ施設管理

### 【基本的な考え】

#### ① 良好な環境の提供

豊平川河川敷という開放的な空間につくられたスポーツ施設として、パークゴルフ場・野球場・テニスコートを常に良好なコンディションに整え、市民の健康増進活動に寄与します。

また、豊平川の増水時は防災措置を最優先とし、利用者やスタッフの安全を確保するとともに、仮設物や備品を可能な限り搬出し施設被害の軽減を図ります。

#### ② 利用者サービスの充実

スポーツ活動の活性化を目指し、利用者の声を反映したサービスを提供します。

特に、北海道発祥のスポーツであるパークゴルフのさらなる振興のために、市民や旅行者にその魅力を伝え、パークゴルフへの参加のきっかけづくりとなる利用促進事業を実施します。

また、野球場やテニスコートに関してもより多くの市民に楽しく利用していただけるよう、施設のコンディションや備品を良好に維持することに努めます。

### 【スポーツ施設の基本的管理】

#### ① 豊平川緑地パークゴルフ場

(有料：南7条・南大橋パークゴルフ場、無料：南22条パークゴルフ場)

- a 有料施設である南7条パークゴルフ場及び南大橋パークゴルフ場では、パークゴルフに精通し利用者の立場に立った助言をいただける「中央区パークゴルフ協会」に受付・運営業務を委託し、連携して質の高い運営とサービス提供に努めます。
- b 日常清掃・点検は、緑地維持管理スタッフに加えパークゴルフ受付所スタッフも随時行い、きめ細やかな管理に努めます。
- c スタッフが巡回する際に、パークゴルフコースや工作物、備品の状態を点検し、利用者の安全確保と機能の保全に努めます。

- d コースの不具合や仮設工作物等の損傷があった場合は、軽微なものであれば早期に処置を施すほか、時間や費用を要する案件に関しては対処方法を札幌市と協議し、利用の制約が最小限に留まるよう努めます。
- e 無料施設である南22条パークゴルフ場については、「豊平川中の島パークゴルフ協会」と連携しコースコンディションの維持に努めます。



南7条パークゴルフ場



南大橋パークゴルフ場

## ② 豊平川緑地内野球場

(有料：南22条野球場3面、無料：少年野球場4面)

- a スタッフが巡回する際に、施設の日常点検と清掃及びグラウンドの状態を確認します。
- b 整備作業時には、内野グラウンドの耕耘、不陸整正、転圧、表面整地、外野芝生の芝刈りを行います。
- c 利用者の脚への負担を軽減する為の目安として、定期的に硬度調査を行います。



南22条野球場



少年野球場

## ② 豊平川緑地内テニスコート

(無料：テニスコート9面)

- a スタッフが巡回する際に、日常点検としてコートと付帯施設の状態確認を行い、施設の良い維持に努めます。
- b ごみや落葉等の飛散物を除去し、利用者の安全確保と快適な利用環境を整えます。



### 【基本的な考え】

#### ① 安全・安心な場の提供

主に幼児・児童を伴った家族連れが水遊びに訪れることから、安全・安心を最優先事項とし、事故・怪我などの心配がない環境を整えます。万が一、事故・怪我などが発生した場合に備え、救護用品を配備するとともにスタッフに応急処置訓練を行います。

#### ② 清潔で衛生的な環境の確保

親水施設として清潔な環境を保つことは欠かせません。しっかりとした清掃を行うとともに、ごみの持ち帰り等の利用指導により利用者同士が互いに気持ちよく過ごせるよう促します。また、水質の管理を徹底し、良質な水遊び環境を整えます。

### 【徒渉池の基本的管理】

#### ① 南27条徒渉池と南30条徒渉池

- a 開放前点検：供用開始に合わせ施設の点検、清掃を行い、躯体の沈下部分や床材舗装の剥離部分等については補修を行います。併せて、地下水汲み上げポンプ及び循環ポンプの点検及び作動確認を行います。また、場内の簡易水洗トイレが正常に作動するか点検します。
- b 日常管理：開放期間中は2名の監視員を配置し、1名は管理棟に常駐させ、1名は場内巡回・水質管理・清掃・点検・利用マナーの指導を行います。また、場内トイレの清掃とトイレトペーパーの補充を行います。なお、監視員には専用の携帯電話を常に所持させ、緊急時の連絡に対処できるようにします。
- c 特別清掃：利用が急増する夏休み前には特別清掃を行います。躯体や床材舗装の清掃・水の入れ替えのほかに、床材舗装の剥がれや危険箇所の点検を行い、危険箇所がある場合は早急に修繕します。また、この特別清掃の際には「南27条徒渉池」と「南30条徒渉池」のどちらか一方が利用可能となるよう作業スケジュールの調整を行うほか、前もって場内掲示、ホームページ等での周知を行います。
- d 水質管理：毎日3回、所定の3箇所での水質自主検査を実施して塩素濃度を測定し、基準（0.4～1.0ppm）の範囲内であるかを確認し、濃度調整します。また、毎月1回、札幌市保健所指定検査機関に水質検査を委託し、プール管理指導要綱に準じた水質を実施します。
- e 備品管理：風速計測値が5m/s以上の場合はパラソルを閉じて、破損・倒壊防止及び飛散による事故防止に努めます。
- f 閉鎖後管理：営業終了後、場内施設を点検し、備品については清掃・修繕の後、当公園内倉庫で保管します。循環水吹き出し口は、シートで覆い保護します。



南27条徒渉池



南30条徒渉池

## ② 南12条徒渉池

- a 開放前点検：南27条・南30条徒渉池と同様に行います。
- b 日常管理：開放期間中の巡回時に清掃・点検・利用マナーの指導を行います。
- c 水質管理：南27条・南30条徒渉池と同様に行います。
- d 閉鎖後管理：南27条・南30条徒渉池と同様に行います。

## ③ その他の安全管理

豊平川緑地を通るサイクリングロードは、各徒渉池のすぐそばを通るようになっています。そのため、サイクリングロードを走行する自転車と徒渉池の利用者が混在し、平成29年度には南30条徒渉池で自転車と利用者の接触事故も発生しています。ウォーターガーデンの利用者数は増加傾向にあるため、注意喚起や利用者への安全措置を札幌市と協議しながら進めていきます。

## 冬期の管理

### 【基本的な考え】

#### ① 施設の保全と安全・安心の確保

施設及び工作物等の冬期管理にあたっては、利用者の安全確保、降雪・積雪による破損や、除雪作業時に工作物を破損させないよう、積雪前に施設・工作物の撤去や養生を行うとともに、工作物等の位置や作業手順の確認を行います。

また、積雪による劣化を防ぐため、養生作業を行い、施設・工作物の長寿命化を図ります。

### 【中島公園での具体的取組】

#### ① 積雪期への備え

- a 積雪や除雪作業による公園施設の損傷の恐れや、雪に覆われた工作物の存在が確認しづらく安全管理上支障があると判断される箇所は、降雪前にスノーポールを設置します。

- b 遊具の撤去、水飲み台の養生のほか、ロープ柵等を設置して菖蒲池・鴨々川への転落防止措置に努めます。必要と判断される場合には、園内掲示板、彫刻・記念碑等の養生も行います。現場での養生が困難な場合には撤去保管し、春に再設置を行います。

## ② 除雪業務と動線確保・工作物保全

- a 除雪業務：10cm以上の降雪があった場合に、仕様書に定められた幹線園路や管理事務所周辺の除雪を機械や人力で行い、公園内の動線を確保します。日中の降雪量が多い場合には適時追加の除雪を行います。
- b 安全対策：作業時には補助誘導員を配置し、歩行者や通行車両に十分注意して安全第一で作業を行います。除雪した雪は通行の障害にならない場所に堆積します。施設からの落氷雪や路面凍結等、利用者やスタッフに危険が及ぶおそれのある箇所は日常の巡回により早期に発見し、砂の散布、氷割り、氷落とし等の対応を迅速に行います。
- c 施設の除雪：管理事務所や四阿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ぐとともに、公園利用者への落雪による被害防止に努めます。
- d 緊急対応：暴風雪や大雪などの際には、天候や利用状況を見極め迅速・適切に除雪を行い、園路の動線を確保します。
- e イベント対応：イベント等の実施に際しては、主催者と調整して事前に除雪を行い、イベント参加者の利便性と快適性を高めます。

### 【豊平緑地（上流地区）での具体的取組】

#### ① 積雪期への備え

- a パークゴルフ場・野球場・テニスコートは利用期間終了後、ネットなどの備品類を撤去し、当公園内倉庫で保管します。
- b 冬期間雪堆積場となる場所においては、札幌市雪対策室と打ち合わせ、積雪前と融雪後に現地立会し、芝生・施設等への損傷の有無を確認します。特に南22条野球場は有料施設であるため、営業開始時期の見極めと利用希望者への案内・告知がスムーズにできるよう調整します。

### (1) - 3 植物の生育管理

当公園・緑地の立地環境と植物の特性を十分考慮した年間作業計画を作成し、樹木・草花・芝生等を常に良好で健全な状態に生育管理します。また、管理作業の実施にあたっては、来園者の利用と安全の確保に配慮しつつ適切な時期や方法を常に検討し、効果的・効率的な管理に努めます。

#### 【中島公園植物生育管理の基本的考え】

明治の札幌の姿を今に伝える国の重要文化財である豊平館や伝統的日本庭園、そして世界の音楽家を迎えるコンサートホールなどの多彩な施設が立地する優れた景観と調和した植物管理を行います。特に樹木や芝生を健全に育成し、歴史ある公園を訪れた人々にやすらぎと安心を感じていただけるよう、次の3つをキーワードにして維持管理業務を計画・実施します。

#### ① 水と緑

菖蒲池や藻岩山と公園樹・花修景とが織りなす美しい景観の保全に努めます。

##### ・菖蒲池の回遊・舟遊の魅力強化

既存の「サクラ」、「フジ」、「レンギョウ」、「アジサイ」、「ハナショウブ」などの花木の根の養生、枝の剪定、施肥、株分けなどにより健全な育成を図りながら充実させ、季節毎の見どころを強化し、菖蒲池を回遊・舟遊する際の移り変わる花修景の創出に努めます。



##### ・藻岩山を借景とした景観構成

パークホテルから見る藻岩山・ボート乗り場から見る藻岩山・芝生広場から見る藻岩山等、藻岩山を借景とした景観を意識して樹木管理を行います。また、近隣施設の保有する樹木についても、当公園の景色の一部と捉え、一体とした景観の創出・保全について提案・連携するよう努めます。

#### ② 伝える緑

歴史・文化を伝える「みどり」の保全と継承を行います。

##### ・日本庭園・八窓庵付近の意匠の伝承

これまでに実施してきた日本庭園池内の中島のマツの整枝剪定、四阿生垣ハギ誘引、北門付近の枝抜きによる林床照度回復、造園的整備（芝生補修、林床植生整備）を継続します。また、石庭内及び八窓庵周辺の地被植物を保全するとともに、日本庭園にふさわしい季節を感じさせる野草類の導入を行います。



- ・老樹の保全

当公園内の「エゾヤナギ」、「シダレウンリュウヤナギ」、「ギョリュウ」、「イチヨウ」、「ハウチワカエデ‘舞孔雀’」、「シダレザクラ」などの保全と継代のため、樹木医による診断・指導の下で、マルチングによる保水、施肥、整枝剪定を行い樹勢回復に努めます。また、これらの樹木を含む当公園の樹木マップを引き続き配布し、利用者への情報提供と緑化啓発に努めます。

### ③ 包む緑

都心の「オアシス」として、快適な緑陰、自然を感じさせる景観、安全・安心な緑空間を提供します。

- ・快適・安全・安心を提供する高木類の保全管理

危険木・支障木などについては、札幌市と協議しながら剪定・伐採を行ってきました。今後も引き続き、安全と景観そして固有種の保全に配慮した管理を進めていきます。また林床の土壌改良や土壌硬化抑制のために、当公園・緑地内で発生した植物残渣を堆肥化・チップ化し公園に還元します。

- ・市民との連携による花木類・花修景の育成管理

旧百花園周辺には、歴史のあるバラ花壇とともに、シャクナゲ、ハマナス、ツツジなどの低木類、そしてラベンダーをはじめとするハーブ類が植栽されています。このエリアでは、引き続き市民と連携しながら一年草や球根植物による花修景づくりを進めていきます。



- ・爽快感・清潔感を与える芝生の管理

利用頻度や景観構成等により、芝生や草地の管理を4段階にランク分けし管理してきました。今後もランク分けによる効果的・効率的な維持管理を行い、緑鮮やかな景観づくりに努めます。