

(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

当公園における苦情については、以下の考え方や手順に従って、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、緑化協会ではこれまで、利用者の要望、苦情等（以下、「苦情等」といいます。）を正確に聴き取って素早く対応し、問題や課題の解決をすることで管理運営の改善につなげてきました。

当公園においても同様に、利用者や地域からの苦情等に対して、緑化協会の次の手順に沿って対応します。

(6) - 2 苦情等対応の具体的な手順

苦情等の受付、責任・担当部署等

- ① 電話や窓口で受けた苦情等は、原則、最初に受けたスタッフが、その場で対応します。
- ② 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。
- ③ 現地の公園で対応が困難な場合は、緑化協会事業課の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。
- ④ 当公園の苦情等が、当コンソーシアム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。
- ⑤ 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。

※重要：一次対応として「内容の正確な把握」に重点を置く

対応手続文書の整備・活用

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。

- ① 「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取り組みます。
- ② 決裁された「苦情等対応報告票」は当公園だけでなく、他の公園・施設のスタッフ及びコンソーシアムを構成する各社で共有し、管理運営の改善につなげます。

※重要：二次対応として「再発防止のための情報共有」に重点を置く

苦情等対応報告票 (通常)										No.	
										初期対応者	
										報告票記録者	
受付日時											
発生場所		施設名									
<input checked="" 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 ()											
<input checked="" type="checkbox"/> 対応結果連絡 <input type="checkbox"/> 連絡期日											
<input checked="" type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要		<input type="checkbox"/> 要望する連絡方法 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> 来園 <input type="checkbox"/> 文書									
苦情者		住所		氏名		電話		e-mail			
区分		苦情等対象業務分類		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		文書	
		連絡者		連絡日							

緑化協会の苦情等対応報告票

■ スタッフの基本姿勢

- ① 速やかに対応します。
- ② 差別や特別扱いはしません。
- ③ 改善可能なものは、できるだけ迅速に行います。
- ④ 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)
- ⑤ 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)
- ⑥ 利用者の気持ちを尊重します。(利用者の立場に立つ)
- ⑦ 情報を正しく伝えます。(隠したり、ごまかしたりしない)
- ⑧ 落ち着いて対応します。(感情的にならない)
- ⑨ 利用者に物質的・金銭的・時間的な負担をかけません。
- ⑩ 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。
- ⑪ 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。

■ 全スタッフの理解

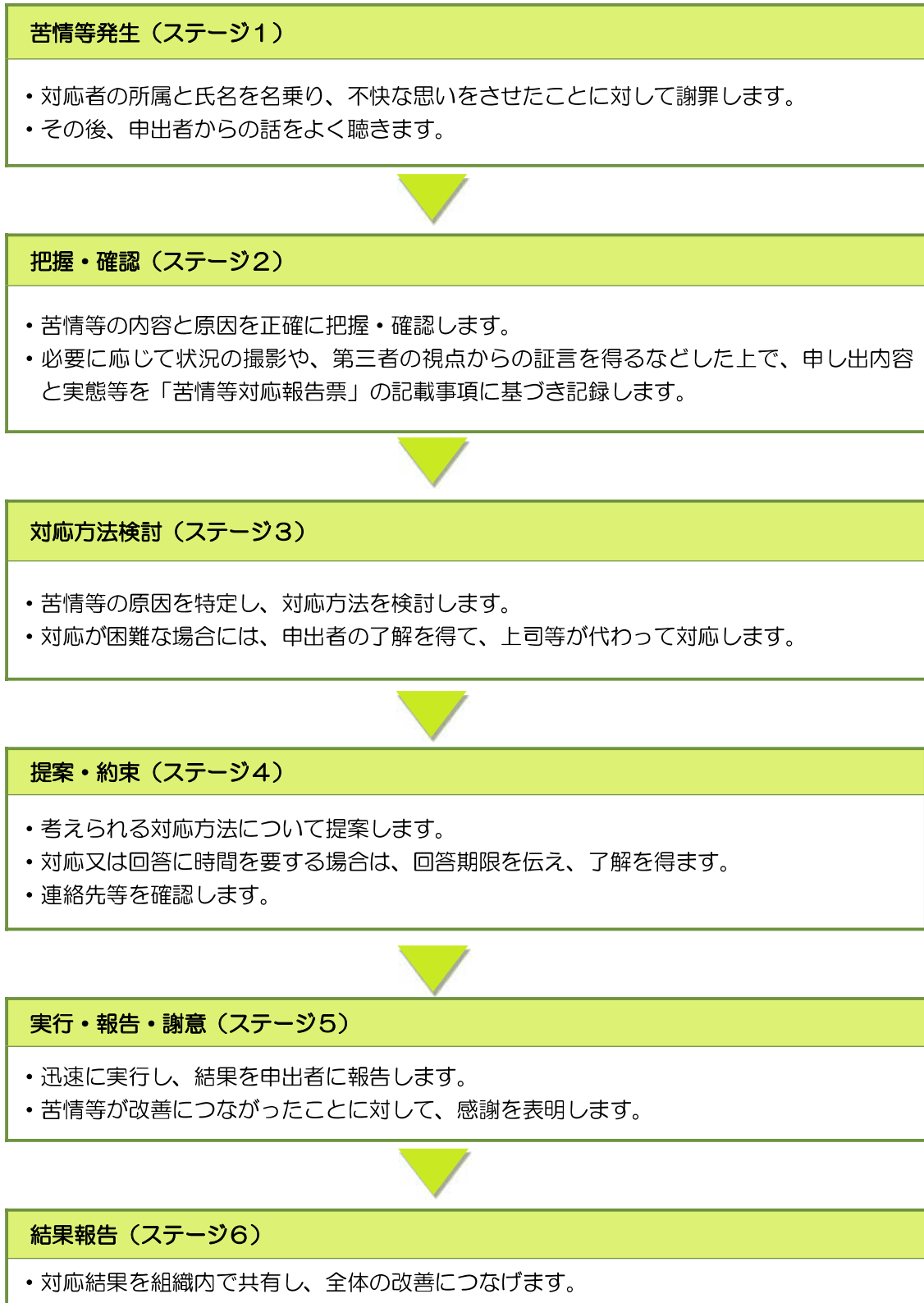
苦情等への的確な対応のため、研修やミーティング等により、次の事項について全スタッフが理解するよう徹底します。

- ① 苦情等に対する「基本姿勢」を理解すること。
- ② 「苦情等対応報告票」の内容を理解し、記録・報告できること。
- ③ 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つこと。

■ 札幌市への報告等

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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) - 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

記録に関する基本的な考え

- ① 当公園の仕様書等に定めのある書類については、適切に記録・整理・保管します。
- ② 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。
- ③ 維持管理業務の記録をスタッフ全員で共有し、効率的で効果的な管理運営に役立てます。

モニタリングに関する基本的な考え

- ① 当公園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。
- ② アンケート等により、積極的に利用者の意見を取得し、その結果から利用の傾向やニーズを捉え、それらを当公園の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。

報告に関する基本的な考え

- ① 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。
- ② 利用者からの苦情・要望・意見や、当公園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。
- ③ 報告事項に関しては、当公園スタッフに周知するとともに、当公園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。

評価に関する基本的な考え

- ① 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。
- ② 評価に関しては、当公園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

公園の管理運営における「セルフモニタリング」として、業務の実施状況及び利用者や地域住民の声について自ら点検・測定するため、当公園では次の方法で実施します。

意見・要望等の収集と回答の公表

当公園の休憩所などの各施設にアンケートボックスを設置し、公園利用者からの意見・質問・要望・苦情等を把握して、管理運営や企画の改善に反映し、効率的、効果的な利用者サービスにつなげます。

- ① アンケートボックスは、休憩舎、展望ラウンジ、管理事務所、管理事務所横休憩所、更衣室、クラブハウス等に設置し、アンケート用紙を目にする機会を増やし、気軽に提出しやすい環境をつくります。
- ② 回収したアンケートは四半期ごとに集計・分析し、札幌市に文書とデータにて提出します。
- ③ ホームページに意見・要望フォームを設置し、ウェブサイトからも利用者の声を収集するほか、イベント等開催時にもアンケート調査を行い、お問合せの多い内容については、サイト内ページの「よくあるご質問」や適切なページへ回答を追記し、利用者の疑問・不明点等の解消に努めます。

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、居住地域、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。

- a 当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」
- b 当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。

利用者満足度の目標値

満足度の目標値は、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

(7) - 3 事業等の報告、事業評価について

■ 事業等の報告

札幌市との協定で定められた報告書類については、仕様書の第4-2-(7)-ウのとおり提出します。また、札幌市より検査・確認・要請等があった場合は速やかに指示に従い、検査に協力します。

■ 事業評価

施設の利用状況やセルフモニタリングの結果を踏まえた管理業務の自己評価については、各年度の事業報告書の提出にあわせて札幌市に報告し、また、その結果を仕様書のとおり園内に掲示します。

3 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容

(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

公園の維持管理に関する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。

利用者等の安全確保と利便性・サービスの向上について

- ・業務実施にあたっては、利用者、通行者、近隣住民の安全を最優先します。
- ・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。
- ・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。

① 具体的な取組

＜＜安全教育による事故の未然防止＞＞

- ① グリーンシーズン前に、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、作業機械操作・運転安全講習を実施し、誤操作での事故を防止します。
- ② 作業開始前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実施します。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。
- ③ 当公園のハザードマップや、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。
- ④ 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。

＜＜安全管理の体制づくり＞＞

- ① 当コンソーシアムでは、前田森林公園内の2箇所、山口緑地パークゴルフ場（西・東）の合計4箇所にAEDを設置しており、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。
- ② 湿布・消毒薬・絆創膏・ガーゼ・傷薬・包帯等を備えた救急セットを常備します。
- ③ 巡回・作業等の際に得られた情報や、公園利用者から寄せられた情報などを蓄積・共有してハザードマップに反映させ、安全管理体制の強化につなげます。

《周知・告知による安全確保》

- ① 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ったうえで、スタッフによる避難誘導を行うとともに、被災施設の使用禁止措置や危険箇所への立入禁止措置や看板等での周知を行い、被害の拡大や二次災害の発生を防ぎます。
- ② 各公園のハザードマップを公式ホームページや掲示板等で市民に周知します。また、園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。
- ③ 利用規制が必要な箇所の草刈や樹木剪定作業等を行う場合、作業表示板やセーフティコーンを配置するなど安全な公園利用を確保します。

法令遵守による公正確保とサービス向上

- ・ 公園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により作業を行います。
- ・ 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。園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。
- ・ 違法行為や危険行為を発見した場合または施設や設備の不適切な利用が認められた場合には、公園の保全や利用者の安全・快適な利用のため適正な指導をします。

④ 具体的な取組

《法令の遵守と有資格者等による作業の徹底》

- ① 刈払機やチェーンソーなど、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。
- ② 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。

《不正利用・違法行為の是正》

- ① 園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。
- ② 当公園では、犬のノーリードによる利用者同士のトラブルなどが問題となっており、現在も根本的な解決には至っていませんが、看板設置や園内放送、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。
- ③ 犬のフンの放置、動植物の採取・遺棄・給餌行為などの利用マナーに反する行為や、施設・設備の不適切な方法による利用等が発見した場合には、適正な利用を指導します。
- ④ 不法占拠や荷物等の残存物が確認された場合は、警察に通報し、札幌市の担当課に協力を要請して対処します。

損害賠償保険の加入

公園を管理する中で、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	2千万円
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

公園ホームページや園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

公園においては、施設・設備等を常に適正な状態に維持し、利用者が安全で快適に利用できるよう配慮し、市民サービスの向上に取り組みます。また、管理経費節減にも留意します。

建物・工作物管理

① 基本的な考え

《作業計画と修繕履歴》

公園内の各建物・工作物については、作業計画に基づき、必要な保守点検・補修・部品交換等を行います。

なお、修繕・部品交換等が発生した際には、作業履歴として点検修繕実績票等に記録し、以降の更新・修繕計画へ反映させ、効果・効率の向上を図ります。

＜園内建物・工作物＞

建 物：管理事務所（倉庫含む）、展望ラウンジ、休憩舎、クラブハウス、トイレ等
工作物：門扉、パーゴラ、遊具・ベンチ・四阿、水飲み台、園路灯、彫刻、看板等
設 備：壁泉ポンプ、噴水ポンプ、カナル循環ポンプ、汚水圧送ポンプ等

《点検による安全・機能確保》

各建物・工作物・設備については、日常点検として行う巡視のほか、管理基準・指針や法律等により定められた定期点検・法定点検を計画的に行います。

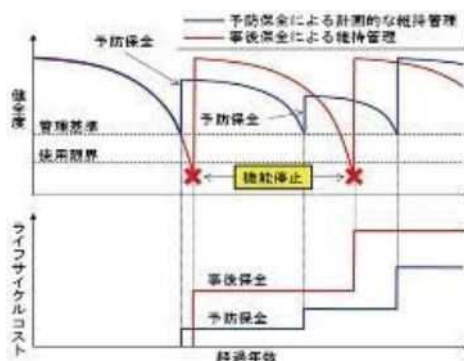
また、必要に応じて詳細点検を行うことにより、異常箇所を早期発見し、正常な機能確保と安全に努めます。

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

《公園施設の長寿命化》

公園内施設の長寿命化によるトータルコストの削減を図るため、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。

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低減につながる製品・資材への転換を図ることを札幌市に提案し、協議します。



予防保全とライフサイクルコスト

《バリアフリー化・ユニバーサルデザイン化の推進》

接客時やアンケート等を通じて、障がい者、乳幼児連れの方、高齢者などの様々な公園利用者から公園や各施設に対する声を聞き、誰もが利用しやすい公園となるよう、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。

具体例として、令和2年度に管理事務所横男子トイレの個室便器を洋式へ変更しました。足腰の弱い高齢者や和式便器に不慣れな子どもでも快適に利用できるようになり、利用者から称賛を得ることができました。

今後も、園路の不陸や段差解消に努めるとともに、ベンチ・水飲み台などの休養施設や点字ブロックの利用しやすさにも配慮します。

施設の大規模な改修や新設が必要な場合には、専門家の意見も踏まえて札幌市に提案・協議し、バリアフリー・ユニバーサルデザインの推進に努めます。



管理事務所横男子個室トイレ洋式化

《類似事例のフィードバック》

国、道、札幌市からの通知や、インターネット等により幅広く類似の施設や作業等での事故事例を収集し、故障や事故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、日々の点検・修繕計画にフィードバックします。

《清潔と美観の維持》

清掃作業の頻度は、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。このことから、清掃の作業体制・重点箇所・時間帯・回数等の柔軟な変更により効率的かつ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、園地の清掃においては、草花・樹木を損傷させることのないよう注意を払いながら、ごみ・落葉・枝・石を分別して拾い集め処理し、建物・工作物周りを除草し良好な状態に保ちます。

なお、刈草や落葉、枯枝はリサイクルに努めるとともに、利用者にごみの減量化を呼びかけ、環境負荷の低減に取り組みます。

《衛生・美観管理によるおもてなし》

当公園は4箇所のパークゴルフ場をはじめ、バーベキュー広場、野球場等を備え、施設を利用する札幌市民などが多く訪れる場所です。多くの来園者を迎えるに当たっては、公衆トイレを清潔に保つことが、公園の印象を良くし、気持ち良く公園を利用していただけるポイントだと考えます。日常清掃により清潔を保つだけでなく、こまめな巡回で汚れを見つけた場合は早急に対応するなどの取組により、公衆トイレを清潔に保ちます。

② 年間作業の具体的な実施要領

《遊具、ベンチ・四阿》（全公園）

- ① 日常点検（日毎）：グリーンシーズンにはスタッフが毎日巡視して、目視・触診により異常や故障等を発見します。
- ② 定期点検（詳細）：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、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者が行います。
- ③ 遊具設置・養生：ブランコ等の遊具については、部材の破損防止のために、積雪前の11月に座板等の可動部を撤去し、倉庫に保管します。また、融雪後の4月に再設置し、併せて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・養生	2回/年	4月再設置及び定期点検、11月取り外し養生

《水飲み台》（全公園）

- ① 開閉作業：11月に水飲み台の水抜きと開閉鎖作業を行い、冬期の凍結による破損を防ぎブルーシート等で養生します。また、翌年4月には配管の中の溜まり水を出しきり開放します。
- ② 点検・清掃：グリーンシーズンには、スタッフが毎日の巡回時に、破損や劣化等を確認します。

作業項目	回数	備考
開閉作業	2回/年	4月給水、11月水抜き・冬囲い
点検・清掃	随時	4月～11月 目視・触診等

《公衆トイレ》（全公園）

4月から11月までは週3回、定期的に点検と清掃を行い、利用者が気持ちよく利用できる清潔なトイレの維持に努めます。破損又は故障を発見した場合は、緊急連絡網により委託業者に連絡し、速やかに対応します。冬期間は、開放する一部のトイレについて、週3回の清掃と入口周辺の除雪を行います。

- ① 開閉作業：屋外の公衆トイレは11月に専門業者による閉鎖作業を行い、冬季の凍結による破損を防ぎます。そして、雪解け後の4月に開放します（冬季開放トイレを除く）。

- ② 点検清掃：日常清掃時にトイレの破損・詰まり・水道設備を点検します。
- ③ チェックシート点検：開閉作業時にトイレの建物全体や給排水設備等を点検シートを用いて点検します。
- ④ 修繕作業：不具合を発見した際には、直ちに使用禁止等の措置をとり、速やかに修繕を行います。そして、修繕履歴を残します。

作業項目	回数	備考
開閉作業	2回/年	4月給水・開放、11月水抜き、閉鎖
点検清掃	3回/週	4月～11月
	3回/週	12月～3月(明日風公園・年末年始除く)
チェックシート点検	2回/年	開閉作業時に実施

《集水桝・側溝》(全公園)

- ① 定期点検：年2回の定期点検・清掃を行い、通水障害による周辺冠水を防止します。
- ② 臨時点検清掃：台風等による大雨が予想される場合には、気象情報に注意し、早めに側溝や枡等を重点的に点検し、障害物の除去を行います。雨量が多くなってきた場合は、巡回回数を増やし、溢水のおそれがある場合は早急に必要な対応をとります。特に、前田森林公園の野球場周りの排水不良による園路冠水及び星置公園の外周U字トラフの落葉等による排水悪化が招く園地冠水には注意します。

作業項目	回数	備考
集水桝・街渠桝清掃	2回/年	落ち葉、泥除去(4月11月実施)
U型側溝清掃泥上げ	2回/年	落ち葉、泥除去(5月11月実施)
臨時点検・清掃	適宜	落葉期、大雨・融雪・増水時等

《電気工作物》(前田森林公園、山口緑地)

- ① 電気保安点検：漏電、機器の破損等について月次点検を行うとともに、11月下旬から12月上旬にかけて年次点検を行います。
- ② 外装点検：毎日の巡回時に、目視で点検を行います。

作業項目	回数	備考
月次点検	1回/月	(一財)北海道電気保安協会
年次点検	1回/年	
外装点検	1回/日	目視による点検

《園路照明》(全公園)

日常点検：日常巡回時に破損を点検し、異状があった場合は速やかに処置します。

《エレベーター点検(展望ラウンジ)》(前田森林公園)

- ① 定期点検：専門業者に委託し、4月から11月まで毎月1回の定期点検を、また6月に年1回の年次点検を行います。
- ② 外装点検：毎日の巡回時に、目視・作動点検を行います。



作業項目	回数	備考
定期点検	8回/年	専門技術者による点検
外装点検	1回/日	目視による点検
年次点検	1回/年	6月

《壁泉・噴水》（前田森林公園）

毎日の巡回時に異音・水量・漏水点検を行います。雨天時は利用者が少なく水修景による効果を勘案して、電気使用量削減のために停止し、天候の回復を見て始動します。小まめな制御により電力消費を抑え、設備の長寿命化に努めます。サンクガーデンの噴水は、構造上、始動時に池外へ水しぶきが飛散し、手動による池の水量調整が必要なため、毎日水量を確認したうえで、15～20cm程度の水位が保たれるよう管理します。



作業項目	回数	備考
噴水保守点検	189回/年	4月～11月

《カナル》（前田森林公園）

- ① 日常点検：毎日の巡回時に、水量・循環ポンプ作動状況・中央ピットの見詰まりの点検を行います。水量に関しては、蒸発により徐々に水位が下がるため、25cm～30cmを基準水位として、毎日の目視点検により水量管理を実施します。
- ② 特別清掃：4月の注水前、7月下旬、11月の水抜き後に、ボランティアの参加を募って全面清掃を実施します。

作業項目	回数	備考
日常点検	189回/年	目視による点検
特別清掃	3回/年	ボランティア参加の全面清掃

《休憩舎》（前田森林公園）

毎日の巡回時に、トイレ・室内灯・漏水・不審物等の点検を行います。

《展望ラウンジ》（前田森林公園）

毎日の巡回時に、トイレ・漏水・冷水機・不審物等の点検を行います。

二階部分は窓の開口部が大きいため、夏季は日照により室内の温度が上がりやすく、また、エアコンの設置位置と主要客席との間に吹き抜けの階段があることで、冷気が階下に抜けてしまうため、室内温度が下がらず利用者にとって快適とは言えない状況でした。エアコンの移設など、大掛かりな改修は難しいことから、階段の吹き抜け部や間口に防炎シートを設置して冷気の漏れを最小限に抑えると同時に、必要な場所に効果的に冷気を送れるように送風扇を活用しています。また、窓に遮光シートを設置するなど、今後もコストをかけず、小さな工夫により最大限の効果を発揮するアイデアを検討して取り組みます。



階段からの冷気漏れ対策

《門扉》（前田森林公園、山口緑地）

開閉時には門扉の本体、錠、ヒンジ部分を確認し、異状があった場合は早急に注油やターンバックルの調節などの処置を行います。

《彫刻 めばえの塔》（前田森林公園）

メインアプローチにあるステンレス製のモニュメントは腐食に強い構造でしたが、平成26年度に倒伏しました。このことから、日常点検で基礎部等の異状の有無を確認します。



めばえの塔

《彫刻 幻想の鳥》（前田森林公園）

フランス人彫刻家ピエール・セカリーが、日仏友好の記念に制作した彫刻です。石材の表面の凹凸に汚れが付着しやすいため、汚れが著しい場合には高圧洗浄機で洗浄します。

《彫刻 サンクガーデン噴水水盤》（前田森林公園）

昭和6年の国産振興北海道拓殖博覧会で飾られたものをモチーフとしてつくられた噴水です。凍結による破損を防ぐため、冬季には完全な水抜き措置を施します。小規模な破損はすぐに補修し、被害が広がるのを防ぎます。

《園内清掃》（全公園）

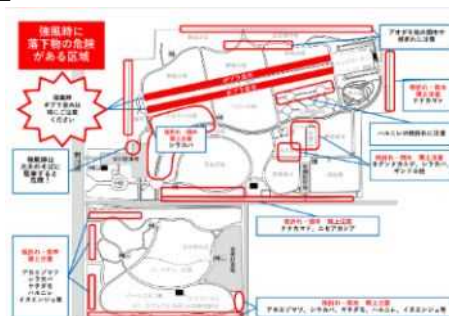
4月から11月までの毎日、ごみ拾い等の清掃を行います。また、利用者の集中する土日祝日やイベント開催時には、巡回と清掃を優先して園内管理を行い、利用者の快適性を確保します。さらに、落葉時期に合わせて3回程度、園路等の落葉清掃を行い、安全管理に努めます。

巡回・安全管理

① 基本的な考え

《ハザードマップ等の活用による効果・効率の向上》

巡回の際にはハザードマップを活用し、季節や気象条件に応じて危険箇所を重点的にチェックし、効果的かつ効率的な巡回を行います。また当公園では、園内でのシカ等の動物の目撃・痕跡情報が寄せられます。札幌市からも情報を収集・協議し、危険な状況と判断される場合は、看板設置や立ち入り制限など早急に対応します。



前田森林公園ハザードマップ

《巡回時のコミュニケーション》

前田森林公園には、運動や散策等を目的として多くの来園者がいます。巡回時には、おもてなしの気持ちを込めて、公園利用者に積極的に「声かけ」「あいさつ」を行い、利用者からの様々な情報収集に努めます。

《マルチワークによる効率化》

毎日の巡回の際は、目についた園内のごみを拾うとともに、様々な場面に対応できるよう簡易な修理工具や救急用品を携行します。当コンソーシアムでは巡回に限らず、業務の従事においては、複数の作業を効率的に行える体制を整え、業務の効率化を図ります。

② 年間作業の具体的な実施要領

《園内巡回》（全公園）

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回行いますが、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必要に応じ複数回実施します。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は、利用者に注意喚起した上で、専門業者への委託を含め、安全・適切な方法で駆除等の措置を取ります。

作業項目	回数	備考
園内巡回・清掃	359回/年	混雑時は複数回実施
ハチの巣駆除	適宜	
子カラスの保護等	適宜	札幌市カラスマニュアルを遵守

《駐車場管理》（全公園）

前田森林公園に3箇所、山口緑地に3箇所、星置公園、明日風公園に各1箇所ある駐車場は、各々の開閉時間が異なるほか、季節により時間が変動します。利用者が混乱しないよう、駐車場出入口及び掲示板等で、季節ごとの開放・閉鎖時間の表示を適切に行います。また、手稲警察署と連携して、盗難、車両事故などの抑止に努めます。

《機械警備》（前田森林公園、山口緑地）

機械警備を行います。直ちに警備委託業者の警備員が現場に急行し、現場を確認して初期処置を講じた後、マネージャーに連絡し、必要に応じて警察に通報します。

《園内放送の有効活用》（前田森林公園、山口緑地）

災害や利用者の安全にかかわる事態が発生した際に、園内放送を使って利用に情報提供します。また、利用者が安心して公園を利用できるように、公園利用マナーの啓発などに有効活用します。

冬季の管理

① 基本的な考え

《施設の保全と安全・安心の確保》

降雪・積雪による工作物等の劣化を防止し、安全な除雪作業を行うために、積雪前に施設・工作物の撤去や養生を行い、長寿命化を図ります。

② 具体的な実施要領

《積雪期への備え》（全公園）

積雪により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には、降雪前にスノーポールを設置します。また、降雪状況に応じて、雪の重みで枝が折れたりしないように樹木等の雪囲いを行うとともに、水飲み台をブルーシートで養生し、掲示板なども必要に応じて雪囲いを行います。現場での養生が困難な場合には撤去保管し、春に再設置します。

