

---

# 令和3年度 事業計画書

---

## 平岡樹芸センター

公益財団法人札幌市公園緑化協会

# 1 総合的事項に関する取組

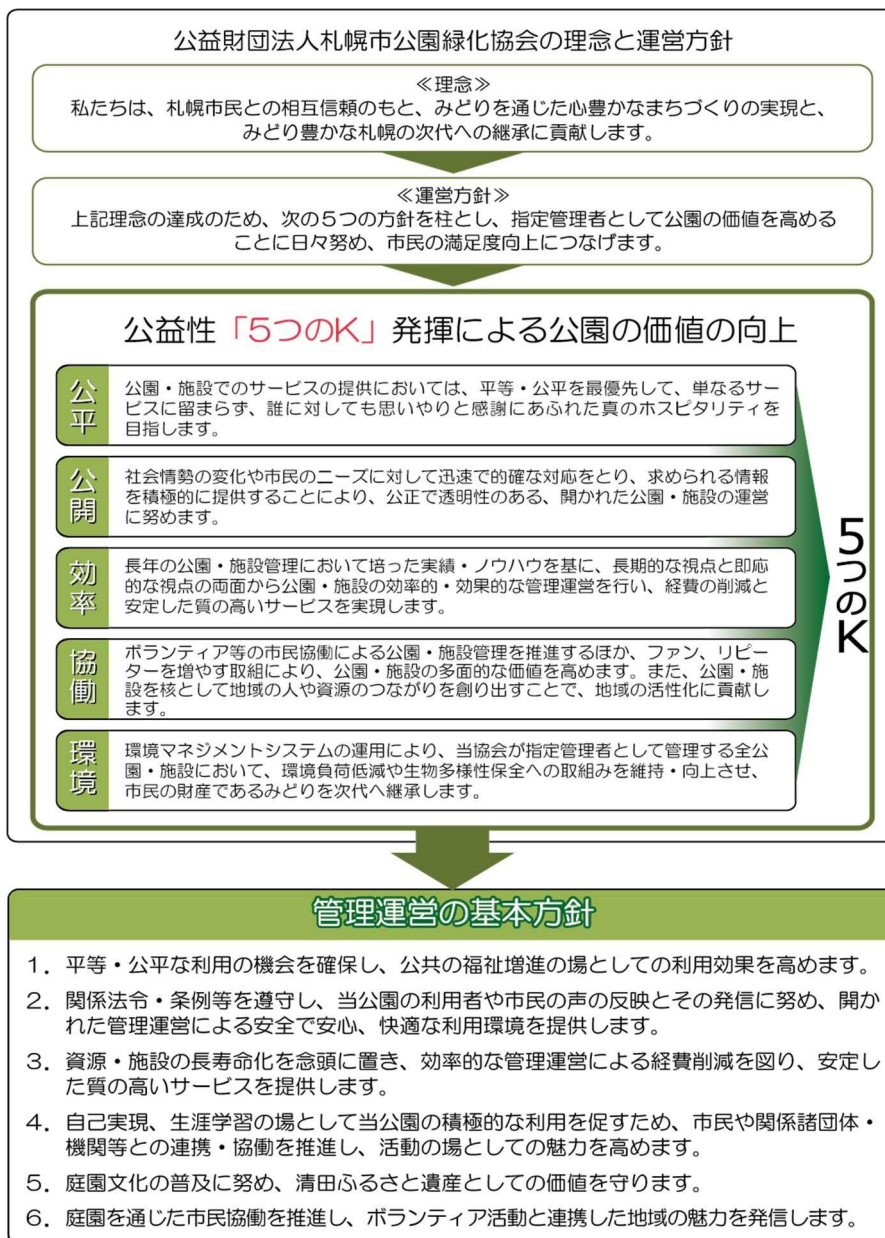
## (1) 管理運営業務の基本方針及び事業目標

### 1) 基本方針

#### 平岡樹芸センター等の管理運営の基本方針

公益財団法人札幌市公園緑化協会（以下、「当協会」といいます。）は、指定管理者制度導入前の平成7年度から継続して、当公園の特性を生かした効率的かつ効果的な管理運営を実施してきました。

今後も当公園の特徴を最大限に生かして、魅力ある公園として多くの市民に利用していただくため、当協会の《理念》と運営方針に掲げる《公益性「5つのK」》を基とした、以下の『基本方針』にしたがって、札幌市の貴重な財産である当公園の管理運営に携わっていきます。



## 2) 事業目標

当公園の管理運営にあたっては、前述の特徴を踏まえ、当協会の基本方針を基に次の4つの事業目標を立て、その達成のために各種の事業に取り組みます。

### 事業目標1 北国の造園技術、技能継承拠点としての価値の向上

- ① 市民が庭づくりを探求する施設として、北国の気候風土にあった庭園技術・技能を推進します。
- ② 緑に関わる方々の実践的な緑化技術・知識の向上のため、緑の相談や札幌造園技能士会と連携した各種講習会を積極的に実施します。
- ③ 市民向けの庭づくりの普及を目的として、参考となる技術、考え方を講習会や見本庭の公開を通じて提供し、庭園文化や、四季を通じた楽しみ方を提案します。
- ④ 中長期的に景観の維持・改善を目指すため、樹木の更新を計画し、次世代に伝える樹木の育成を図ります。
- ⑤ 樹木管理の見本となる当公園を、公園管理に携わる職員の研修の場として活用することで、管理技術の向上を図り、その効果を各公園へ普及・反映させます。
- ⑥ 都市緑化の普及を効果的に推進するために、豊平公園、百合が原公園と共に、緑の相談員の配置や発信する情報の共有、植物の保全等の連携を図り、都市緑化植物園としての機能の充実を図ります。

### 事業目標2 「歴史的財産」としての価値の向上と保全

- ① 札幌市の市街地拡大期の庭づくりを支えた歴史遺産としての庭園樹を保全しながら、現代のニーズに適合した安全、安心な公園施設、また、清田区「清田ふるさと遺産」としての価値を次世代に残します。
- ② 市内では数少ない、日本庭園がある公園として、庭園文化の普及と推進を図ります。
- ③ 個々の樹木が有する本来の樹形を引き出し、庭園にマッチさせた癒しの空間を創出します。

### 事業目標3 地域と結びついた相互発展

- ① 地域に愛される公園を推進すべく、「公園利活用協議会」を通じて、近隣住民、学校、ボランティアと連携協力した「庭園情報」の発信を行います。
- ② 春秋のシーズンに庭園樹木の解説を織り交ぜたガイドを実施し、庭園の魅力向上を目指します。
- ③ 落ち着いた庭園景観を生かした屋外イベントを開催することで、地域交流の場としての公園の役割を提供します。
- ④ 園内資産である庭木や花木、紅葉等の魅力を広くPRし、観光資源としての施設の価値向上を図ります。

## 事業目標4 市民協働の推進と環境負荷の低減

- ① ボランティア活動者の支援を継続し、連携して庭園の価値向上を図ります。また、「市民活動促進連絡会」を意見交換の場と位置づけ、公園の利活用に反映させます。
- ② 利用者や地域住民が安全に安心して利用できるよう、園内で発生する植物残渣の堆肥化や剪定枝のチップ化等の、園内植物リサイクルに積極的に取り組み、環境への負荷を低減します。
- ③ 病害虫の早期発見・早期駆除を基本とした防除により環境に負荷を掛けず、生物多様性に配慮した公園管理を行います。

### (2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

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、公共施設である公園の管理運営において最も重要な基本事項であると当協会では考えます。

当協会では当公園における平等な利用機会の確保について、次のとおり取り組みます。

#### 1) 平等利用確保の方針

当協会は、公の施設の利用について規定した、地方自治法第244条第2項（正当な理由なく利用を拒んではならない）、及び第3項（利用に際して不当な差別的取扱いをしてはならない）を遵守し、年齢や障がい、性別、主義・主張、思想・信条、民族や言語、社会的地位や身分の違い、その他不当な理由によって公園の平等利用が妨げられることのないよう、全スタッフに対する教育を徹底して、当公園の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の徹底

当協会では、当公園における平等利用の確保のため、接遇・サービス研修、バリアフリー講習をスタッフに受講させます。公園という公共の場において、「思いやりと感謝の気持ちで等しく利用者に接する」というスタッフの基本的な心構えを学び、様々な状況が想定される実際の対応について習得し、レベルアップを図ります。

また、特定の個人・団体に対する不当な利用拒否・利用制限や、逆に便宜を図る等の差別的取扱い等、対応に注意を要する具体的事例をミーティング等において全スタッフに周知し、利用における平等を確実に確保するよう、教育指導の徹底を図ります。

##### 違法・不正行為の排除

日常の管理において、落書き、放火、器物の損壊、植物の盗掘、不審者、ゴルフ、花火や火気の使用、無許可の占用使用等、公園における様々な違法・不正行為に対して、それぞれの予防対策を検討して実施します。

上記行為の発生時には迅速に状況を把握し、指導、通報・報告、事態の打開・原状への復旧等の対応を適切に行い、事後は再発の防止策を講じます。

### ① 配慮が求められる方々に対する利用環境の整備

- a 管理事務所に配備している車いすについて、貸出し時に不具合のないよう、適切な点検整備に努め、気軽にご利用いただけるよう、貸出し情報をホームページや園内掲示でお知らせしています。
- b 海外からの利用者の利便に配慮して、外国語表記の園内サインの設置を図ります。
- c 公園駐車場の障がい者用駐車スペース 1 台分について標記は、障がい者に安心してご利用いただけるよう、一般利用者への周知に努めます。
- d 会話によるコミュニケーションが困難な状況に備えて、筆談、コミュニケーションボード等による利用案内に努めます。
- e 園内の案内表示等については、誰にでも分かりやすいピクトグラムや、配色を含めたユニバーサルデザインの導入、バリアフリー情報を含むマップの提供等により、誰もが利用しやすい公園環境の創出・維持に努めます。
- f 子育て中の方々が快適に利用できるよう、管理事務所でミルク用のお湯を提供しています。また、管理事務所に設置されている授乳室の利用案内に努めます。
- g アンケート収集では幅広い年齢層を対象に、子どもの意見も積極的にくみ上げ、公園利用に反映させていきます。
- h スタッフのネームプレートはひらがなで大きく表記し、小さな子どもでも名前が確認できるようにしています。

### ② 利用環境の継続的改善と適切な情報提供

- a 園路の不陸や段差等については、日常の巡視点検によりいち早く把握し、迅速に復旧・改善を行い、公園・施設利用の安全と平等な利用環境の確保に努めます。
- b 故障や修繕により、施設等が利用できない場合は、復旧時期（時刻）や代替利用等、必要な情報案内に努めます。
- c 公園利用届等の情報に基づいて管理作業のスケジュールを調整するとともに、利用者が過度に集中しないよう、利用日時の調整を図ります。
- d 公式ホームページを活用し、公園利用の基本情報のほか、四季折々の景観や樹木・草花の情報、園内で実施するイベント・プログラムの情報など、利用者のニーズに的確にこたえる情報をわかりやすく提供します。
- e インターネットを利用されない方の不公平感が生じないよう、広報さっぽろ、マスメディアやフリーペーパー等への情報提供、園内掲示、ニュースレターなど、複数の手段による情報提供に努めます。

### ③ イベントや自主事業等における平等利用の確保

- a 講習会等の参加受付において、定員を超えた場合には公正な抽選を実施します。また、先着順で受け付ける場合についても、事前に幅広く情報提供を行うなど、不公平にならないように対応しています。

- b イベントなど、通常とは異なる公園利用の際には、一般の利用者に不都合や不利益が生じないように、事前のイベント内容の計画と周知や当日の対応等を適切に実施します。

#### ④ 利用者の声の適切な反映やマナー啓発等の取組

- a 公園・施設の利用に関する苦情や改善等の要望を受け付けて整理・検討し、利用環境の改善に役立っています。また、これら苦情や要望の申し立てによって差別や対応の差異が生じないように、適切な対応に努めています。
- b 誰もが気持ちよく公園・施設を利用できるよう、利用者のマナー向上に取り組みます。

### (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

人類の活動が原因となり進行している地球温暖化は、もはや一朝一夕には解決できない大きな問題となっています。それゆえ、地球上のすべての人、とりわけ影響の度合いが大きい先進国の人々は、温暖化がもたらす様々な影響について意識し、その防止に向けて一人ひとりができることに取り組む責務があります。

札幌市は平成 20 年に環境首都宣言を世界に向けて発信し、環境配慮に係る様々な施策を進めており、札幌市民への意識啓発、具体的な行動の推進にも取り組んでいます。

現在、札幌市では平成 30 年度以降を実施期間とする「第 2 次札幌市環境基本計画」の策定に向けた検討を進めていますが、今後は生物多様性の保全や、資源・エネルギーの転換・有効活用等の新たな要素に加え、市民の意識や取組をより一層高め、市民協働による「持続可能なまちづくり」を推進することが特に求められています。

当協会では、自主的かつ確固とした制度・体制で環境活動に取り組むため、平成 17 年度に環境マネジメントシステム（以下、「EMS」と略します。）を構築して運用を開始し、平成 18 年 3 月に ISO14001 の認証を取得しました。

平成 25 年 5 月には北海道環境マネジメントシステムスタンダード（HES）の認証（ステップ 1）を取得し、ISO14001 から切り替えて、自主性・効率性を重視した環境活動に継続して取り組んでいます。

当協会は、市民の財産である公園を管理する者として、市民の「環境に対する厳しい目」に応える管理をする責務があるとともに、市民には公園利用を通じて、環境について考え、学び、行動する機会を提供する必要があると考えます。

当公園の管理運営においても、当協会が運用する EMS に基づいて、環境への配慮に積極的に取り組みます。



#### 1) 取組についての基本的な考え方

当公園は緑豊かな環境を有することから、これら環境の保全・啓発は公園管理において重要であり、徹底した環境配慮の意識を持って管理にあたる必要があると考えます。

当協会では、環境に配慮した公園管理の実施において、次ページに示す「公益財団法人札幌市公園緑化協会環境方針」をその基本的な考えとします。

## 公益財団法人札幌市公園緑化協会 環境方針

### 基本理念

「緑」に象徴される植物は、長い年月をかけて大気に酸素を供給し、また食物連鎖の基底で多様な生命の営みを支えてきました。私たち人間が生活を営む社会も、この「緑」を抜きには成り立ちません。

人間社会は、特に 20 世紀後半以降の科学技術の急速な進歩によって、物質的・機能的に大きく発展しました。その結果、私たちの生活は、一面においては非常に豊かになりました。

しかし、地球人口の増加や経済活動の拡大などによって、化石燃料や森林など、各種の地球資源は急速に消費が進み、その過程で発生する二酸化炭素や有害な廃棄物などの増加と相まって、地球温暖化、砂漠化、汚染・公害、森林の減少、生物種の個体減少・絶滅など、地球規模の環境破壊が急激な速度で進行しています。

私たちはいま、豊かな生活を無条件には享受できない状況に置かれています。このかけがえのない地球の環境を守り、次の世代にバトンタッチする責務を負っていることを、今こそ、この時代に生きる一人ひとりが自覚して行動する必要があります。

私たち公益財団法人札幌市公園緑化協会は、公園緑地の良好な管理運営と都市緑化の普及啓発を図り、市民に快適な生活環境を提供するための事業を推進します。同時に、私たちは市民とともに、かけがえのない地球の構成員として「緑」の創出・保全を図り、地球環境の改善に最大限努力します。

この取組みを適切に維持するための基本事項を定めたものとして、当協会では環境マネジメントシステムを構築し、運用します。

### 基本方針

「緑」を通じた快適な生活環境づくりと地球環境の保全に寄与するため、次の方針に基づき、日々の事業活動に取り組みます。

#### 1 環境経営の推進

地球環境への影響低減・環境保全への取組みが、当協会の事業目的の達成にも資することを目指した「環境経営」を推進するため、環境マネジメントシステムを活用します。

#### 2 環境マネジメントシステムの継続的改善

環境目的・目標を定め、その達成に向けて努力するとともに、定期的な見直しを行うことにより、環境マネジメントシステムの継続的な改善を図っていきます。

#### 3 環境意識の啓発

当協会の事業活動に関わる人々のほか、広く市民に対して地球環境の大切さを啓発し、環境保全に対する意識の向上、社会的合意の強化に貢献します。

#### 4 環境の維持・改善

日常の事業活動においては特に、省資源・省エネルギー、廃棄物の削減及びリサイクルの推進等により、環境負荷の低減や、生物多様性の保全に努めます。

#### 5 環境に関する危機管理の徹底

突発的な事故や自然災害によって生じるおそれのある環境への悪影響について、予防措置を講じるとともに、被害を最小限に留めるための取組みに努め、環境汚染に対する危機管理を徹底します。

#### 6 法律等の順守

地球環境保全に誠実に取り組む前提として、環境関連の法律・条例等を順守し、また当協会が同意する外部との環境に関わる取決め等についても、これを守ります。

この環境方針は、職員をはじめ当協会の事業活動に関わるすべての人に周知徹底するとともに、外部に公表します。

2020年7月1日

公益財団法人札幌市公園緑化協会

理事長 近藤 哲也

## 2) 当公園における今後の取組

令和3年度、当協会がEMSで取り組む目的・目標は、次のとおりです。

当協会 EMS の環境目的・目標（令和3年度）
・電気使用量の削減
・ノー残業デーの超過勤務時間の削減
・特定外来生物の侵入軽減
・食用廃油の回収量増加（当公園以外の一部公園）

今後も、当協会のEMSに基づく取組を継続するほか、当公園の特性に合わせて、低農薬による樹木育成や市民協働での害虫捕殺活動など、環境に配慮した管理を行い、景観の保全と生物多様性を両立させた取組を進めます。

その他、環境配慮に関連する具体的な取組として、当公園では次に示した項目について、スタッフ全員で取り組みます。また、スタッフから環境配慮のアイデア、工夫等の提案を募り、積極的に取り入れて改善に努めます。

### ① 物品やサービスの購入時の取組

項目	具体的取組
グリーン購入	事務用品はグリーン購入法適合品を選択
長寿命の見込める商品の選択	長期的視点での機種選択 （耐久性、メンテナンスや部品交換の容易さ）
地域の産品や企業の積極的選択	地域振興への貢献、及びマイレージ（輸送に係る環境コスト）を小さくする考え方での選択

### ② 物品やサービスの使用時の取組

項目	具体的取組
電力使用量の削減	エコスタイル（服装と温度設定）の実施 屋内照明の積極的な消灯（不要箇所、外光利用） 就業時刻前、昼休みの消灯（管理スペース） OA 機器類の適切な節電設定 週1日ノー残業デーを設ける 照明器具の定期的清掃、LED 照明への転換 省エネ型自販機の導入 積雪期等の不要な園路灯の消灯
水の使用量の削減	手洗い蛇口、トイレ等の吐出量の調整 池の井水ポンプ等の効率運転・設定調整、漏水点検
OA 用紙使用量の削減	両面コピーの徹底、裏面利用（メモ用紙等） 電子データ化・電子決裁の推進
化石燃料使用量の削減 （暖房、作業機械）	エコスタイルの実施（ウォームピズ） ウォームシェアの推進 暖房器具の適正な運転、点検整備 作業機械の定期点検整備、作業時の出力調整



自動車燃料使用量の削減	環境性能に優れた車種の導入 アイドリングストップの励行 急発進、急加速、空ぶかしをしない タイヤ空気圧の点検・調整 経済速度の遵守 不要な荷物を積載したままにしない 自転車、公共交通機関の利用
-------------	--

### ③ 廃棄物に関する取組

項目	具体的取組
ごみ排出量の削減	一般ごみと資源化ごみの分別徹底 自販機業者によるびん・缶・ペットボトル回収 利用者へのごみ持ち帰り協力の周知 ごみ発生量の少ない商品の選択 (簡易包装、繰り返し使用、詰替え等)
植物系廃棄物の再資源化、有効活用	管理等で発生した植物系廃棄物(剪定枝、間伐材) チップ、堆肥等に再資源化 剪定枝、つる、木の実等を工作等の素材に利用

### ④ 生物多様性保全に関わる取組

項目	具体的取組
在来種の保全	在来種の生息・分布状況調査 外来種の調査・駆除
生物多様性さっぽろ活動拠点ネットワークの参加	札幌市内の環境関連施設による生物多様性の普及啓発

## 2 統括管理業務の実施内容

### (1) 管理運営組織の確立

#### 1) 責任者の配置及び組織の整備

##### 当公園の管理運営体制

当協会は、指定管理者として、当公園に常駐するスタッフのほか、必要に応じて他公園スタッフの協力・サポートにより、適切な管理運営に努めています。

今後の公園管理体制や連絡・情報共有等についても、これまで以上に強化・徹底すべく、次のとおり取り組みます。また、業務内容が大きく変わる4～11月と12～3月とで管理体制を変更し、効率的な管理を実現します。

##### ① 連絡・情報共有の体制

毎朝、常駐スタッフ全員でブリーフィングを行い、作業や各種状況等の情報を共有して業務に当たっており、今度もこれまで培ってきたノウハウを生かして情報を共有します。また、報告等の必要な記録はマネージャーが集約し、適切に処理します。

##### ② 管理運営系統

当協会は指定管理者として、当公園常駐スタッフのほか、知識・技術等を有する他公園のスタッフや事務局スタッフのサポートにより、公園の管理運営に努めます。

また、当公園の管理運営体制を強化するため、業務や事業等の必要に応じて、当協会の組織横断的な事業推進体制である「みどりの価値向上プロジェクト」が全面的にサポートします。

##### マネージャー（統括管理責任者）の配置

当公園の現場責任者であるマネージャー（統括管理責任者）には、豊かな公園管理運営経験と、植物栽培や施設管理の資格を有する、協会の正職員を配置します。また、マネージャーの不在時に対応するサブマネージャー（統括管理責任者代理）を配置します。

当公園のマネージャーには、次の資質を有する人材を配置します。

- ・市民や利用者の立場に立った管理運営と企画立案ができること
- ・リーダーシップを発揮し、よりよい組織づくりと人づくりができること
- ・経営感覚をもって公園を管理運営できること

マネージャーは、公園における事業の企画立案及び実施、札幌市との協議・報告、対外的な協議・調整、その他業務全体を統括し、責任を持って一元的に対応します。また、マネージャーは公園の全スタッフを指揮し、管理運営を円滑に行います。

## 管理体制

---

当協会は、以下の管理体制及び指揮系統により公園を管理運営します。

### ① 業務執行機関及び業務指揮

当協会は、評議員会を法人の最高意思決定機関、理事会を業務執行機関とし、代表である理事長は業務執行の最高責任者として協会全体を指揮します。専務理事は、理事長を補佐する業務執行の責任者として、経営的立場から業務を統括します。

事務局長は、事務及び業務を統括的に指揮監督します。公園・施設の管理運営執行責任者である課長は、公園・施設のマネージャーとスタッフ、事務局のスタッフを指揮して、業務を円滑に執行します。

### ② 経営会議及び営業会議

理事長、専務理事、事務局長、センター長（滝野すすらん丘陵公園）、課長等によって構成する経営会議は、事業の円滑な執行を検証し、当協会全体を指揮監督します。

経営会議の下に、全公園・施設のマネージャー等で構成する営業会議を設置し、公園経営全般について点検を行い、業務の円滑な執行を図るため相互に確認します。

### ③ 事務局

事務局には、事務局長以下、総務課、事業課スタッフが常勤し、内部や外部との連絡調整を行うほか、公園の管理運営に関わる庶務・経理や、公益事業・収益事業に対応する係を設置し、法人の中核管理機能を持たせています。

この体制・指揮系統により、公園における法令遵守、各種サービスの向上、利用者の平等・公平性の確保、安全・安心及び快適性の確保、業務の簡素化・効率化等について組織的に取り組み、公益法人として適正な組織運営を徹底します。

また、業務に必要な資格や知識、技術を有する事務局スタッフは、適宜、実施事業ごとに公園に勤務し、よりクオリティの高い運営をサポートします。

## 業務分担の内訳

---

当公園の管理運営においては、スタッフが次の職務分担表のとおり各業務を担当し、円滑かつ効果的・効率的に業務を執行します。

また、大規模イベントの開催等人員が不足する場合や、当公園スタッフだけでは対応が困難な場合には、専門的視点・技術を有する他公園に勤務のスタッフがサポートします。

## 職責及び担当等の明示

---

公園に勤務するスタッフの責任と担当等を明らかにするため、管理事務所に職責、担当業務、氏名等を記載した配置図を掲示します。また、スタッフ一人ひとりが自覚と責任を持って業務にあたるよう、全員がネームカードを着用します。

平岡樹芸センター職務分担表		
	職 名	担当業務内容
平岡樹芸センター	マネージャー (統括管理責任者) [REDACTED]	【統括管理責任者】 公園施設管理 公園植物管理 コンプライアンスの確保 札幌市、地域関係団体との協議・調整 公園利用者等への平等・公平な管理運営 公園施設の保全と安全管理 公園利用者対応 ホスピタリティ向上に向けた取組 効率的・効果的な公園管理運営 総合的マネジメントの遂行 その他公園に係るマネジメント全般
	サブマネージャー (ボランティアコーディネーター) 新規採用者(嘱託職員)	【統括管理責任者代理】 統括管理責任者の補佐及び不在時の代理 【ボランティアコーディネーター】 ボランティアとの協議・調整 ボランティア活動支援 イベント・プログラム作成・運営、教育機関等実習受け入れ
	維持管理作業スタッフ	【施設管理】 公園施設管理・点検・整備、施設清掃、植物管理、利用者案内
	受付事務スタッフ	公園利用者対応、利用・案内・サービス、園内巡視、苦情・要望等対応、建物内・トイレの清掃、事務資料等作成、自主事業等企画運営補助、その他管理に係る作業労務管理

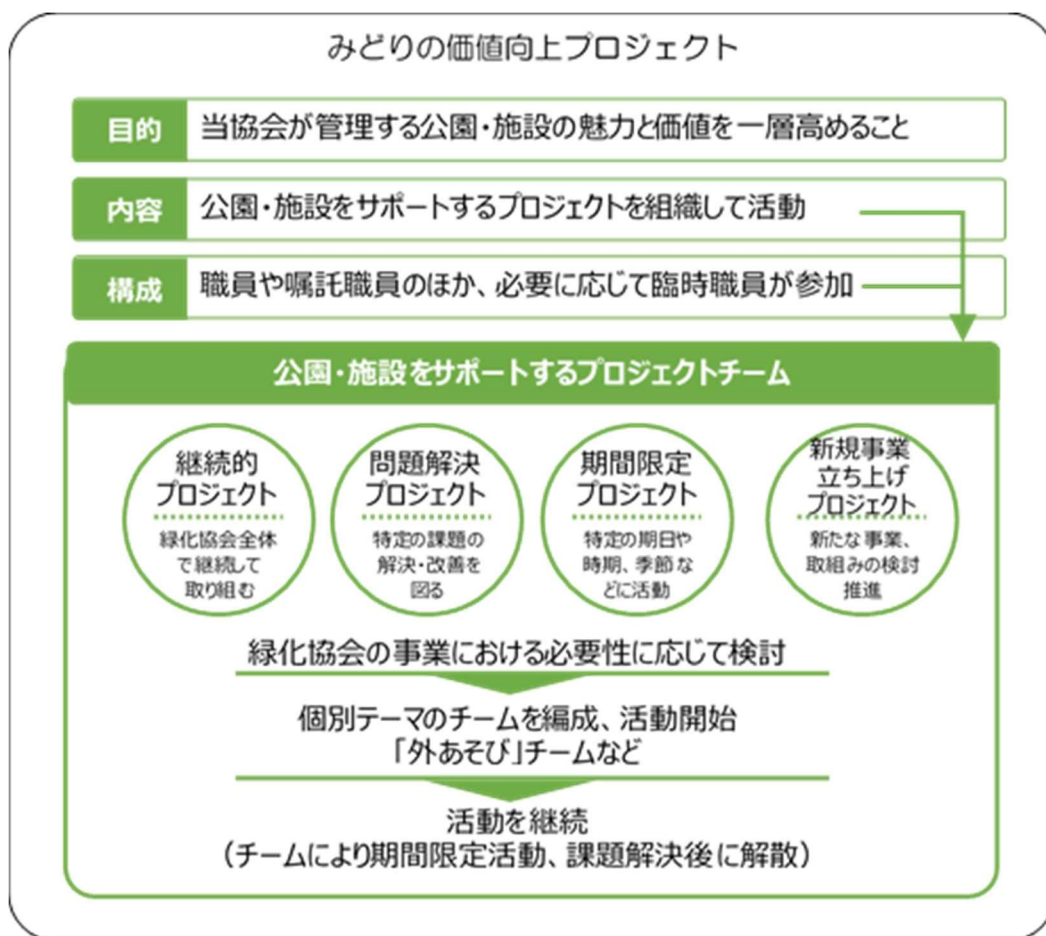
※緑の相談員は、非常勤職員を週2日配置します。

支援等職務分担表(当協会、通年)		
	職 名	担当業務内容
指揮・支援等スタッフ 公園緑化協会	事業4課長 (川下公園勤務)	【公園管理運営執行責任者】 公園管理運営・事業推進の総括、札幌市との連絡・事業調整 公園管理・植物管理の指揮・指導、その他総合的なマネジメント
	事業推進課・緑化事業課 スタッフ	公園施設間の事業調整、自主事業・契約等、札幌市との調整 緊急時・イベント開催時等に公園施設のサポート
	総務課・経理課スタッフ	庶務、経理、人事、給与、文書、財産管理、規定、予算・決算 都市緑化基金等、緊急時・イベント開催時等に公園施設のサポート
	「みどりの価値向上 プロジェクト」チーム	専門技術有資格者、公園管理運営実務経験者によるサポート

## 当協会独自の横断的事業推進体制「みどりの価値向上プロジェクト」

当協会では、勤務する公園・施設や担当範囲を超えた横断的事業推進体制である「みどりの価値向上プロジェクト」を構築しています。当協会の運営方針《公益性「5つのK」》に基づき、個別のプロジェクトチームの設置を検討し、メンバーを組織して活動に取り組んでいます。

当協会では新たな事業・取組を立ち上げるプロジェクトや、全公園・施設を取りまとめて行う広報等の継続的なプロジェクトのほか、特定の課題の解決や事業の推進など、個々のプロジェクトを担うチームの活動により、当公園を含めた各公園・施設の管理運営を効果的にサポートしています。



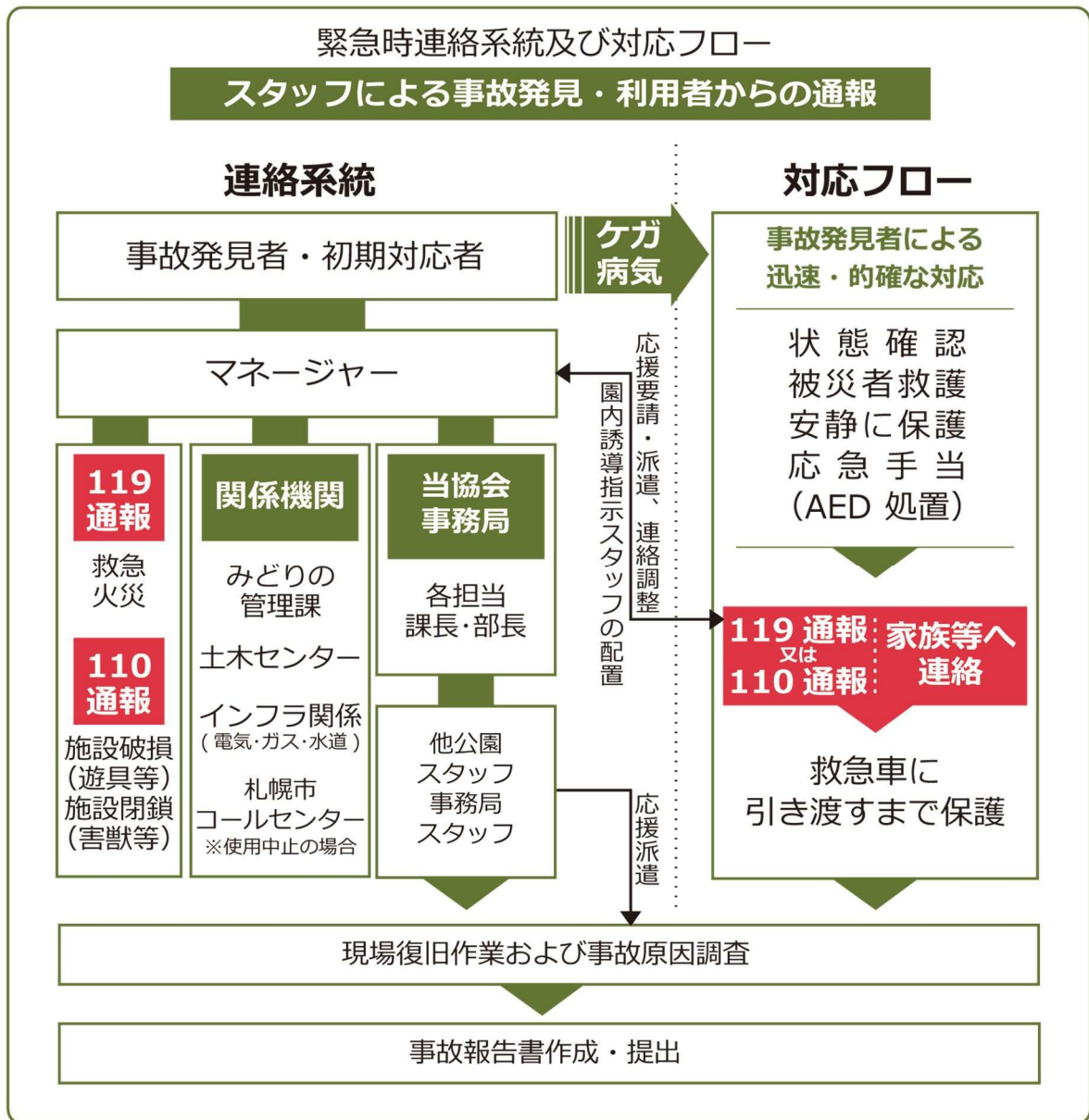
## 有資格者と技術等の共有・活用

現在、当協会のスタッフが保有する、公園・施設管理運営に関係する主な資格は、次表のとおりです。これらスタッフの資格や知識、技術など、あらゆるノウハウを活用して、管理運営のレベルアップと利用者の満足度を高めます。

主な資格者一覧（緑化協会） ※季節雇用者を除く 令和2年8月1日現在			
資格名	人	資格名	人
学芸員	4	アーク溶接技能	12
樹木医	2	乙種4類危険物取扱	26
樹木医補	1	甲種防火管理者	34
1級造園施工管理技士	20	チェーンソーによる伐木等特別教育	43
2級造園施工管理技士	21	フルハーネス型安全帯使用作業特別教育	33
1級土木施工管理技士	4	振動工具（チェーンソー以外）作業従事者	17
2級土木施工管理技士	3	刈払機作業安全衛生講習	64
1級造園技能士	3	丸鋸等取扱従事者	11
2級造園技能士	8	ガス溶接技能	11
3級造園技能士	1	測量士補	4
公園管理運営士	44	木材加工用機械作業主任者	11
プロジェクトワイルド・ファシリテーター	1	第一種電気工事士	4
プロジェクトワイルド・エドゥケーター	11	潜水士	2
プロジェクトワイルド・WET エドゥケーター	2	大型特殊運転免許	18
プロジェクトワイルド・鳥編エドゥケーター	1	大型運転免許	5
プロジェクトワイルド・クマ編	1	日本パークゴルフ協会アドバイザー	5
プロジェクトワイルドサイエンス&シビックスエドゥケーター	1	生物分類技能検定3級	1
プロジェクトラーニングツリーファシリテーター	1	車両系建設機械（整地等）技能作業免許	22
グローイングアップワイルドエドゥケーター	2	フォークリフト運転技術講習	11
グローイングアップワイルドシニアエドゥケーター	1	小型移動式クレーン運転免許	20
北海道ガーデニングマイスター	15	小型車両系建設機械（整地等3t未満）特別教育	26
緑の安全管理士	1	ローラー（締固め）の運転の業務に係る特別教育	12
北海道フラワーマスター	1	玉掛技能	19
自然再生士	7	高所作業車運転技能	18
2級ピオトープ計画管理士	3	自由研削用砥石取替特別教育	6
2級ピオトープ施工管理士	4	不整地運搬車運転技能	3
自然観察指導員	1	第一種衛生管理者	9
上級体育施設管理士	12	安全衛生推進者	16
体育施設運営士	2	職長・安全衛生責任者教育	5
体育施設管理士	4	職業訓練指導員	2
スポーツトレーナーベーシック	1	遊具の日常点検講習	45
健康運動指導士	1	プール施設管理士	2
健康運動実践指導者	1	プール衛生管理者	7
毒物劇物取扱責任者	2	社会保険労務士	1
北海道農業指導士	58	行政書士	1
芝草管理技術者3級	13	サービス接遇実務検定準1級	2
街路樹剪定士指導員	1	サービス接遇実務検定2級	20
街路樹剪定士	1	サービス接遇実務検定3級	67
1級園芸装飾技能士	2	グリーンアドバイザー	3
2級園芸装飾技能士	1	普通救命講習	97
3級園芸装飾技能士	1	応急手当普及員	7
破碎・リサイクル施設技術管理士	1	安全運転管理者・副安全運転管理者	3
特定管理産業廃棄物管理責任者	4	メンタルヘルスマネジメント検定Ⅱ種	4
消防設備士	1	園芸療法リーダー2級	1
建築物環境衛生管理技術者	1	ハンギングバスケットマスター	1
防火対象物点検資格者免許	1	土壌医検定3級（土づくりアドバイザー）	2

## 緊急時の連絡系統

公園で緊急事態が発生したときは、被災者の救護、被害の拡大防止、復旧等を図るため、次の対応フローに基づき、迅速かつ的確に対応します。



## 2) 従事者の確保、配置計画

### スタッフ配置に関する基本的考え方

当公園の管理運営に当たり、市民サービスの向上と一層の事業効率化を図るため、次の観点からスタッフを配置します。

- ① 公園管理や植物管理に関する高度な専門的知識・技術を有するスタッフの配置
- ② コンプライアンスに対する高い意識と接遇能力を有するスタッフの配置
- ③ 季節と業務量を勘案した弾力的な配置
- ④ 安定して質の高い業務を遂行するため、勤務成績が優秀な契約職員・パートスタッフの継続雇用・配置

平岡樹芸センター スタッフ配置表				
	職名・氏名	実務経験年数・資格・要件	雇用形態	人数
平岡樹芸センター	マネージャー (統括管理責任者) [Redacted]	造園業関係経験 40 年以上 公園管理運営士 1 級造園施工管理技士 1 級土木施工管理技士 1 級造園技能士	契約職員	4 月～11 月 1 名
	サブマネージャー (ボランティアコーディネーター) 新規採用者(嘱託職員)	公園管理経験		4 月～3 月 1 名
	維持管理作業スタッフ ①②	公園管理経験 1 年及び 公園管理経験 40 年以上		4 月～11 月 2 名
	受付事務スタッフ①②	受付実務経験		4 月～11 月 2 名
	維持管理作業スタッフ (冬期) ①	公園管理経験		1 月～3 月 1 名

指揮・支援等スタッフ配置表			
職名	実務経験年数・資格・要件	雇用形態	人数
事業4課長 (川下公園勤務)	公園管理経験20年以上 1 級造園施工管理技士 公園管理運営士、農業指導士	正規職員	1 名
総務課・経理課スタッフ	公園管理運営経験	正規職員 契約職員	7 名
事業推進課・緑化事業課スタッフ			8 名
「みどりの価値向上 プロジェクト」チーム	当協会内専門技術有資格者等 公園管理運営実務経験	正規職員 契約職員	最大 50 名

また、自主事業開催時や緊急事態発生時には、次のとおりサポートスタッフを配置するほか、必要に応じて委託業者等を配置し、適切な体制をとります。

**【イベント・プログラムの開催時等の支援体制】**

- ① 当協会事務局スタッフ 15 名 (最大)
- ② みどりの価値向上プロジェクトスタッフ 約50 名 (最大)

**【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)】**

- ① 当協会事務局スタッフ、当協会他公園管理スタッフ
- ② 協力業者 (造園業者、電気設備業者、配管設備業者等)
- ③ 委託業者 (機械警備、清掃等)

**【保守・保安体制】**

電気保安委託業者、機械警備委託業者、配管設備業者等



## 経験のあるスタッフの配置計画

---

現在、当公園で管理運営に従事している経験豊かなスタッフを継続雇用することにより、安定的な質の向上を図ります。

### ① 統括管理責任者：マネージャー

公園管理運営の経験と実績を有し、当公園の管理に有効な資格を持ったスタッフを1名配置します。

### ② 統括管理責任者代理：サブマネージャー（ボランティアコーディネーター）

コミュニケーション能力のある優秀なスタッフを1名配置します。

### ③ 施設維持管理作業スタッフ

作業経験が豊富で、必要な資格を持ったスタッフを配置します。

### ④ 受付事務スタッフ

接客能力の高いOA操作に長けたスタッフを配置します。

### ⑤ 維持管理作業スタッフ（冬期）

冬期間の施設及び樹木の除雪及び樹木管理経験が豊富で必要な資格を持ったスタッフを配置します。

## 新規スタッフの採用方法

---

新規スタッフの採用が必要となる場合、優秀な人材確保と適正な業務執行のため、次の方法で募集を行い、職務にふさわしい人物を公正に選考し、速やかに採用・配置します。

- ・ ハローワークや地域の求人情報誌、折り込みチラシ、ホームページ等により広く公募し、公平・公正に求人を行います。
- ・ 新規採用時には、業務や職種別に適性試験等を実施し、公正に採用を判断します。
- ・ スタッフの雇用更新に当たっては勤務評定と面接試験を実施し、優秀な人材の継続確保と適材適所の配置に努めます。
- ・ 障がい者の雇用について、ハローワーク障がい者雇用担当窓口や、障がい者元気スキルアップ事業（札幌市委託事業）に相談するなど、積極的に検討します。

## 勤務形態及び勤務条件

スタッフの勤務形態及び勤務条件は次のとおりとします。

平岡樹芸センター スタッフ勤務形態・条件（4月～11月）							
役 職	勤務形態	日数/週	樹芸勤務時間	樹芸勤務時間/週	休憩	休暇	その他
マネージャー（統括管理責任者）	常勤 契約職員	5日		38時間45分	45分	年次有給休暇 特別休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険
サブマネージャー （ボランティアコーディネーター） 新規採用者（嘱託職員）		3日	8:45～ 17:15	23時間15分			
維持管理作業スタッフ①②		5日	4月～10月 8:45～ 17:15	33時間45分			
			11月 8:45～ 16:15	38時間45分			
受付事務スタッフ①②	非常勤 契約職員	3日	8:45～ 17:15	23時間15分		労災保険	

平岡樹芸センター スタッフ勤務形態・条件（12月～3月）							
役 職	勤務形態	日数/週	樹芸勤務時間	樹芸勤務時間/週	休憩	休暇	その他
サブマネージャー （ボランティアコーディネーター） 新規採用者（嘱託職員）	常勤 契約職員	3日	8:45～ 17:15	23時間15分	45分	年次有給休暇 特別休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険
維持管理作業スタッフ（冬期）①	非常勤					短期介護休暇 子の看護休暇	労災保険

## スタッフローテーション

当公園スタッフの勤務ローテーションは、次の表を基本とします。

平岡樹芸センター スタッフローテーション（4月～11月）								
スタッフ	雇用形態	日	月	火	水	木	金	土
マネージャー （統括管理責任者）	常勤 契約職員	○	○		○	○	○	
サブマネージャー （統括管理責任者代理） （ボランティアコーディネーター）	常勤 契約職員			○		○		○
維持管理作業スタッフ ①②	常勤 契約職員		○	○		○	○	○
		○	○	○		○	○	
受付事務スタッフ ①②	非常勤 契約職員			○	○	○		
		○					○	○

※緑の相談員は、外部講師として週2日配置します。

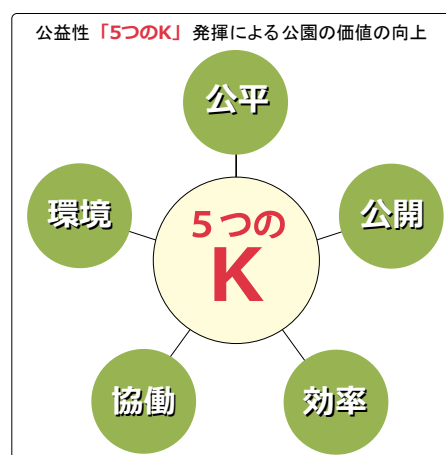
平岡樹芸センター スタッフローテーション（12月～3月）								
スタッフ	勤務形態	日	月	火	水	木	金	土
サブマネージャー	常勤 契約職員	○		○				○
維持管理作業スタッフ （冬期）①	非常勤 契約職員				○	○	○	

### 3) 人材育成・研修計画

#### 研修・指導教育の基本方針

当協会では、設立目的に沿った運営や事業そのものが人材育成と密接に相関し、スタッフ一人ひとりの成長が組織の熟成・強化につながり、社会全体に還元されていくものであると捉えています。

当協会では、スタッフの知識と技術力、ホスピタリティ向上のため、運営方針とする公益性「5つのK」を基本として、次のような講習・訓練・研修を組織的、計画的に行い、スタッフ一人ひとりの総合的力量的向上を組織全体の発展につなげるとともに、社会への還元を図ります。



#### 人材育成・研修計画

##### ① 【公平】利用者満足度の向上を目指して

利用者満足度の向上を図るため、スタッフ全員が常に“おもてなしの心”を持つようホスピタリティの向上に努めます。

また、公園の平等利用・公平な利用を確保することで利用者満足度を高められるよう、柔軟かつ多様な対応ができるスタッフの育成に努めます。

##### 【具体的内容】

- スタッフ採用時に必ず初任者研修を実施し、公園の管理者、スタッフとして必要な心がまえと基本的知識等を身につけます。
- 全スタッフを対象として、具体的な接客・接客、利用者からの苦情等に対応するスキルアップ研修を実施します。また、接客のレベルアップにつなげるためのサービス接客検定の受験など、明確な指標に基づくホスピタリティの向上を目指します。
- バリアフリー講習を実施・受講するなど、社会的弱者に配慮した施設の点検及び改修の実施・提案、「声がけ・手助け」等を積極的に行うことができるスタッフの育成に努めます。

目的	研修内容	対象者	頻度・時期
利用者満足度の向上を目指して	接遇・サービス研修	全スタッフ	1回/年
	サービス接遇検定	全スタッフ	随時
	バリアフリー講習	新規スタッフ	随時

## ② 【公開】情報発信強化と安全・安心・快適の確保を目指して

当公園の利用者、市民及びスタッフの安全・安心の確保と、利用者の声を反映した快適な施設の実現のため、スタッフの教育・訓練・研修を次のとおり行います。

### 【具体的内容】

- a 常勤スタッフ全員が普通救命講習を受講し、AED（自動体外式除細動器）の取扱方法を習得するとともに、処置対応訓練を毎年実施し、よりの確で迅速な対応が可能な体制を目指します。
- b 火災時、災害時の対策として、当公園スタッフによる訓練を毎年実施します。
- c 公園内作業や施設の安全性を高めるため、ハザードマップ、ヒヤリ・ハット事例を活用した安全教育、また草刈機械、除雪機等の運転操作講習、安全作業研修を行います。
- d スタッフが遊具の日常点検講習を受講・習得することで、遊具利用に対する未然の事故防止、施設の長寿命化を目指します。
- e 個人情報を取り扱うスタッフを対象に、個人情報保護研修を実施します。
- f 誰もがホームページから正しい情報を容易に得られるよう、ウェブアクセシビリティ講習を受講し、公園・施設ホームページのアクセシビリティ確保に努めます。

目的	研修内容	対象者	頻度・時期
安全・安心・快適の確保を目指して	普通救命講習	未受講スタッフ、更新者	随時
	緊急時訓練（消防、災害）	全スタッフ	1回/年以上
	機械等運転操作・安全作業研修	緑地管理スタッフ	1回/年以上
	遊具の日常点検講習	未受講スタッフ	随時
	個人情報保護講習	個人情報取扱スタッフ	1回/年
	ウェブアクセシビリティ講習	ホームページ発信対応者	1回/年

## ③ 【効率】効率的・効果的な公園経営を目指して

当協会では、長期的な視点と経営的な視点から、札幌市の財産である当公園の価値向上を図ることを目的として、スタッフの資格取得・研修や自己学習を促し、効率的・効果的な公園経営に努めます。

【具体的内容】

- a マネージャー及びサブマネージャーの、公園管理運営士の資格取得及び更新を計画的に進めます。また、その他有資格者の継続能力開発を支援します。
- b 正規職員は採用時のほか、中堅職員、マネージャー、管理職等職位に応じた内容の研修を実施することにより、各自のキャリア形成・向上を図り、組織全体の能力向上につなげます。

目的	研修内容	対象者	頻度・時期
効率的・効果的な公園経営を目指して	公園管理運営士	マネージャー サブマネージャー	随時
	造園施工管理技士	マネージャー サブマネージャー	随時
	農薬指導士	マネージャー サブマネージャー	随時
	キャリアアップ研修	正規職員	随時

④ 【協働】連携・協働による地域の活性化を目指して

当協会では、市民協働による当公園の管理運営を積極的に進めていきます。

また、ボランティア担当スタッフの育成をサポートし、地域住民とのコミュニケーションを図り、当公園において市民の活動を通じた地域振興を担うスタッフを育てます。

【具体的内容】

- a 当公園における活発で円滑なボランティア活動をサポートするため、ボランティア活動のサポートに関わる講習等を受講し、スタッフのコーディネート能力を向上させ、地域のボランティアや活動団体等との連携・協働を推進します。
- b 都市緑化や生物多様性保全等の分野における市民参加・協働の事例を学ぶため、外部の講習会や活動への積極的な参加を促し、公園・施設管理における市民協働の推進につなげます。

目的	研修内容	対象者	頻度・時期
連携・協働による地域の活性化を目指して	ボランティア支援講習	ボランティア 対応スタッフ	随時
	市民参加・協働に係る講習会等への参加	ボランティア 対応スタッフ	随時

⑤ 【環境】良好な環境の創造・継承を目指して

当協会は、地域の構成員として社会的責任を果たし、公園管理運営において生じる地球環境への負荷を低減させ、良好な環境を次代へ引き継ぐため、EMSを策定、運用しています。

当公園の管理に当たっては、EMSに基づいて積極的に環境活動に取り組むほか、広く市民に対して、環境を考える機会や情報の提供に努めます。

【具体的内容】

- a 当協会の各公園・施設における環境への取組が適切であるかを確認するため、EMS において年3回の目標達成状況評価、年2回の内部評価、HES 外部審査員による年1回の定期審査を実施し、PDCA サイクルによる適正な取組の確保、向上に努めています。その過程は、環境に配慮した業務の実施についてのスタッフ教育にも繋がるため、今後も継続して実施します。
- b 当協会のスタッフは、環境に関する教育研修により知識・意識のレベルアップを図り、環境教育につながる自主事業を企画・実施します。

目的	研修内容	対象者	頻度・時期
良好な環境の創造・継承を目指して	環境マネジメント研修	全スタッフ	1回/年

⑥ 【市民サービス】

当公園では緑化の普及を目的として、緑の相談コーナーを設置し、専門知識を有するスタッフにより市民からの栽培方法などの、植物に関する相談を行っています。しかし、植物の情報は常に変化し、数年前には普通に使用されていた農薬が現在では使用禁止になっているなど、経験だけでは対応できないことが数多くあります。

当協会では豊平公園緑のセンター、百合が原緑のセンターの相談員と豊平公園のマネージャー・サブマネージャーで定期的な研修会を行い、最新の園芸情報と質問傾向、流行等を分析し、常に正確な園芸情報の共有と発信に努めています。

目的	研修内容	対象者	頻度・時期
正確な園芸情報の共有と発信	相談員研修・相談員会議	緑の相談員・マネージャー・サブマネージャー	2回/月

※12月～3月は相談員会議のみ

#### 4) 労働関係法令の遵守及び雇用環境の維持向上

法令その他、当協会の規程に沿って、次のとおり雇用環境の維持向上に努めます。

##### 労働関係法令の遵守と関係規定の整備、届出等

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。

法令等	実施内容
労働基準法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■常に関係法令を遵守し、改めた就業規則は速やかに労働基準監督署へ届け出ます。また、内容をスタッフへ周知徹底します。</li> <li>■時間外労働・休日労働に関する規定は労働者代表と協定を締結し、労働基準監督署へ届け出ます。</li> <li>■支払時期・支払方法等、賃金に関する事項を適正に遵守します。</li> <li>■年次有給休暇は法定日数を付与し、取得の促進を図ります。</li> <li>■その他労働基準法に基づく労働条件を確保します。</li> </ul>
最低賃金法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■すべてのスタッフについて、最低賃金制度に基づく最低賃金以上の取扱いを徹底します。</li> </ul>
労働安全衛生法・労働者災害補償保険法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■法令に基づく定期健康診断を実施します。</li> <li>■安全衛生委員会を設置し、労災事故防止の取組や職場診断等を実施します。</li> <li>■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ます。</li> <li>■産業医等医療専門から指導・助言を得て、スタッフの健康管理を行います。</li> <li>■万一、労災事故が発生した場合は、事故原因を速やかに検証・記録し、再発防止策を講じます。また、労働者災害補償保険法に基づく補償を遵守し、被災スタッフの円滑な職場復帰を促進します。</li> <li>■その他法令に基づく措置を実施します。</li> </ul>
健康保険法・厚生年金保険法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■被保険者に関する事項を遵守し、年金事務所等へ届け出ます。</li> <li>■健康保険料及び厚生年金保険料を滞滞なく納付します。</li> <li>■その他健康保険法・厚生年金保険法に基づく事項を遵守し、関係書類を届け出ます。</li> </ul>
雇用保険法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■被保険者に関する事項を遵守し、公共職業安定所へ届け出ます。</li> <li>■その他雇用保険法に基づく事項を遵守します。</li> </ul>
労働保険の保険料の徴収等に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> <li>■労働保険料算定基礎賃金等を北海道労働局へ報告し、労働保険料を滞滞なく納付します。</li> </ul>
労働契約法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■雇用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ます。</li> <li>■無期労働契約への転換、雇止め法理の法定化、不合理な労働条件の廃止に関する定めを遵守し、有期労働契約で雇用するスタッフが安心して働ける職場環境を確保します。</li> </ul>
障害者雇用促進法・障害者差別解消法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■障がい者の雇用機会促進に努め、職業生活の安定を支援します。</li> <li>■障害者差別解消法を遵守し、採用その他雇用条件に関して差別的取扱いの排除を徹底します。</li> </ul>
高年齢者等の雇用の安定等に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> <li>■職員の定年退職後の継続雇用制度を整備し、高年齢者の高い就労意欲と蓄積された知識・技術を事業運営に活用します。</li> </ul>
育児・介護休業法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■育児・介護休業法に基づく休業制度を周知し、希望者の勤務形態に配慮するなど働きながら安心して休むことができる職場づくりを促進します。</li> <li>■育児休業希望者に対し、産前6週間・産後8週間の休暇を付与します。</li> <li>■「子の看護休暇」及び「短期の介護休暇」は、半日単位で付与し、休暇を取得しやすい環境を整備します。</li> <li>■次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画を策定し、ホームページで公表する等スタッフに周知します。</li> <li>■職業家庭両立推進者を選任し、スタッフの職業生活と家庭生活の調和を図るよう支援します。</li> </ul>

労働者の心の健康の保持 増進のための指針	<ul style="list-style-type: none"> <li>■安全衛生委員会で「心の健康づくり計画」の審議・改善を行い、メンタルヘルスケアの一層の充実を図ります。</li> <li>■ストレスチェックを実施後、専門家による職場分析を活用し、職場環境等を向上させます。</li> <li>■ストレス要因の防止・軽減を重視し、メンタルヘルスケア推進に関する教育研修の実施や情報収集に努めます。</li> <li>■メンタルヘルスケアの推進に当たっては、スタッフのプライバシーに配慮します。</li> </ul>
パートタイム労働法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■短時間雇用管理者を選任し、短時間雇用者の能力を發揮する雇用環境の充実・改善を図ります。</li> <li>■雇用時の事業主からの説明義務を果たし、スタッフからの相談に応じる体制を整備します。</li> </ul>
男女雇用機会均等法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■機会均等推進責任者を選任し、職場における性差別の防止等必要な措置を講じます。</li> </ul>
公正な採用選考	<ul style="list-style-type: none"> <li>■雇用機会均等の確保と就業の促進を図るため、厚生労働省の基準に基づく公正採用選考人権啓発推進員を選任します。</li> </ul>
裁判員の参加する刑事裁判に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> <li>■裁判員の仕事に従事するために必要な休暇を申し出たスタッフに対し、不利益な取扱いを避けるため、就業規則で休暇付与の権利を明確にします。また、休暇取得者に関する情報は、必要最低限の者のみが把握する体制を整備します。</li> </ul>
雇用に関して整備している規程（抜粋）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則</li> <li>・派遣職員取扱要綱</li> <li>・再雇用職員取扱要綱</li> <li>・給与規則</li> <li>・旅費規則</li> <li>・職員退職金規則</li> <li>・旧姓使用取扱要綱</li> <li>・業務に必要な公的資格取得支援取扱要綱</li> <li>・職員採用方法取扱要綱</li> <li>・職員育児休業等取扱要綱</li> <li>・職員介護休業取扱要綱</li> <li>・嘱託職員取扱要綱</li> <li>・臨時職員取扱要綱</li> <li>・職員被服貸与要綱</li> <li>・職員健康診断受診要綱</li> </ul> <p>※嘱託職員、臨時職員は「契約職員」に相当</p>

## 雇用環境維持・向上に向けた基本的な考え方

当協会は、スタッフの能力を最大限發揮するためには、安心して働くことのできる健全な職場環境を保持・整備することが重要であるため、スタッフが職業生活の安定を保ちながら、市民サービスの取組や社会貢献へのモチベーションを高めていくことができるように配慮します。

## 雇用環境維持・向上の具体的な取組

当協会では、雇用環境の維持向上のため次の取組を行っており、今後も引き続き実施します。

### ① 業務に必要な公的資格の取得支援

公園・施設における業務のレベルアップと市民サービスの向上のため、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、規定を整備し、その費用を負担・支援します。

### ② 人材育成研修の励行

接遇や知識・技術に関する人材教育を行い、管理運営能力の向上を目指します。



### ③ 健康事業所宣言と健康保険委員による職場の健康づくり

行政や経済界では、従業員の健康管理を経営的な視点で考え、戦略的に実践する“健康経営”を推奨しています。当協会では、スタッフが心身ともに元気に働くことができるよう、この取組の一環である「健康事業所宣言」を全国健康保険協会に登録しています。また、健康保険委員を選任し、同協会から健康関連・法改正の最新情報を入手し、職場の健康づくりに役立てます。

### ④ 安全衛生委員会の活用・活性化

安全衛生委員会の機能を最大限に発揮させ、労災防止と安全衛生確保を労使間で共通認識とし、実効的な対策に取り組みます。

### ⑤ 有期契約労働者の無期労働契約への転換

平成 25 年 4 月 1 日施行の改正労働契約法に基づく無期転換ルールを定め、適切に運用します。優秀な人材を確保・継続雇用することで、公園・施設の管理運営水準を高く保つよう努めます。

〔無期転換者の定年〕

満 65 歳の誕生日の属する年度の末日(65 歳を超えて転換した場合は転換年度の末日)

〔定年を超えて契約した無期転換者の更新限度〕

満 70 歳の誕生日の属する年度の末日

### ⑥ 公正な採用試験の実施

知識・技術・経験・体力・マナー等を総合的に判断して公園・施設のスタッフを採用することにより、質の高い管理を維持し、市民サービスの向上を図ります。

また、公正採用選考人権啓発推進員を選任し、雇用機会の均等に努めます。

### ⑦ 高年齢者の就労環境の整備

定年を超えて契約した無期転換者と同様、有期雇用契約者の更新限度を満 70 歳の誕生日の属する年度の末日とし、高年齢者の高い就労意欲と蓄積された技術を事業運営に活用します。

### ⑧ 職場内コミュニケーションの活性化

毎朝のブリーフィング等を闊達な意見交換の場とし、職場内におけるコミュニケーションを活性化させます。

## ワーク・ライフ・バランスの推進

当協会は、スタッフの仕事と生活の調和を目指すとともに、有能な人材の確保・育成・定着の可能性を高めるため、ワーク・ライフ・バランスの推進に努めます。

当協会が特に力を入れる取組内容について、次に示します。

#### ① 育児・介護休業取得者への配慮

育児・介護休業制度を分かりやすく説明し、その意義を周知します。

職場内に専門の相談窓口を設け、取得を推奨します。また、休業中・復職後のスタッフが安心して働くことができるよう、勤務形態等に配慮する等職場復帰を支援します。

「さっぽろ市民子育て支援宣言」を行い、安心して子育てできる環境づくりと支援に努めます。

## ② ノー残業デーの励行

スタッフの健康保持等の福利厚生に資するため、週1回のノー残業デーを設定し、励行します。

また、平成28年度に導入した就業管理システムを活用することにより、時間外勤務の執行状況を常に把握し、業務配分の偏りを適切に改善します。

## ③ 年次有給休暇取得の奨励

仕事と私生活の調和を円滑に図ることができるよう、勤務シフト作成時にスタッフの休暇取得を計画するなど、休暇取得を奨励します。

## ④ ハラスメント防止の取組

セクシャルハラスメントやパワーハラスメント等の防止を職場内で徹底します。また、就業規則や懲戒処分取扱指針に基づき、対応方針と取扱いを明確にします。

ハラスメントに関する相談は、職場管理者のほか総務課担当者を窓口とするサポート体制を整備し、すべてのスタッフに周知し、防止に努めます。

## (2) 管理水準の維持向上に向けた取組

### 1) 情報共有の組織的な取組

公園に関わる情報について、委託先スタッフを含む全関係者間で共有することは、利用者サービス、維持管理水準、安全性等を高く保つ上で最重要事項の一つと当協会は考えます。

当公園の管理運営においては、当協会で運用するEMSによる情報収集・伝達・システム監視・評価・改善の一連のシステムを採り入れ、次のような方法で情報の共有に努めます。

#### ① 教育訓練

雇用開始時又は年度当初のスタッフ研修で、情報共有の必要性、情報共有の方法等について教育します。

#### ② 組織全体の情報共有

公園の情報は、基本的に報告書等により当協会事務局に伝達され、承認を得ます。このほか、ウェブ上の協会共有サーバーを利用して公園と事務局間で情報を共有しています。公園又は事務局から全公園への情報伝達には電子メールやメーリングリスト等も活用しており、当公園スタッフも含めた迅速な情報共有体制を確保しています。

#### ③ 公園における情報共有

##### a 日常の情報伝達と指示

施設や植物等に関する情報や注意事項等は、毎朝のブリーフィングにおいて口頭又は文書で委託先を含む全スタッフに伝えます。

##### b 研修会等受講による情報共有

スタッフの雇用開始時や年度初めに、接客サービス研修、救急救命講習、緊急事態対応訓練、安全講習、施設利用案内等の研修を行い、知識・技術を高めるとともに、必要な情報を全スタッフが共有します。

##### c ワークショップ

機器運転操作、安全作業、施設の点検等のスタッフ研修、接客等の研修及び利用者からの要望に基づく施設改修やサービス改善に伴う研修、作業方法の改善指示等の研修は、随時、ワークショップ形式で実施します。

他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知資料や当協会の事故報告書等を検証し、スタッフによるワークショップで、安全確認の方法等について実践的に研修します。

##### d ミーティング

作業計画、要望への対応、イベント・プログラムの企画などは、定例的に行うスタッフミーティングで議論するとともに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

管理の質や利用者サービスの質の向上を図り利用者満足度を高めるため、事業や業務の改善、見直しに当たっては、計画（Plan）-実行（Do）-評価（Check）-改善（Act）サイクルによるマネジメントシステムを継続します。

### ■ 接遇・案内サービスにおける PDCA

---

#### ① 計画

当公園では全スタッフが利用者と接する機会があるため、年度初めや雇用開始時等適切な時期に接遇・サービス研修、バリアフリー講習等を実施し、同時にスタッフ間の情報伝達方法を確認します。

#### ② 実行

アンケート、投書のほか、当協会の「苦情等対応報告票」(P.43) などにより、ニーズやリクエスト、サービスに対する基礎情報を収集します。

これらの情報を整理し、ブリーフィングや文書等でスタッフに伝え、誰もが正確な情報を利用者に発信できるようにします。また、ホームページの記事等を日々確認し、情報の新鮮さと正確性に注意します。

#### ③ 評価

四半期ごとにアンケート、投書、苦情等対応報告票等の情報を集計・分析し、接遇に対する利用者の満足度を評価します。

#### ④ 改善

評価の結果に基づき、接遇に係る人員配置、情報内容、情報伝達システム、情報案内システム等を点検します。その結果、抽出・特定された問題点の改善策を全スタッフで検討し、次の計画に反映させます。

### ■ 維持管理作業における PDCA

---

#### ① 計画

当協会でも運用している公園管理システムを活用して、業務指針、中期管理計画等に基づき、年間作業計画を作成し、作業数量や品質、安全対策等の目標を設定します。より良い手法・手順のための試行や高効率の機器の導入について、スタッフで検討します。

#### ② 実行

マネージャーは、計画に沿って作業・点検等を指示し、実施します。また、清掃や植物管理など、天候や生育状況によって左右される作業は、状況に応じて弾力的に実施します。

点検票、巡視票、報告、労務量集計等のほか、アンケート、苦情等対応報告票等で作業等の状況を収集し、システムで整理・確認します。

### ③ 評価

マネージャーは、システム等の記録のほか、アンケート結果、担当スタッフからの作業経過の聴き取り等を基に、作業目標、品質目標、利用者満足度等について、毎月又は四半期毎の達成度を評価します。

### ④ 改善

作業計画に対する結果の評価を基に、作業計画・手順、指示系統について見直します。また、改善計画についてスタッフと共に検討し、次回の計画に反映させます。

## イベント・プログラムの実施における PDCA

---

### ① 計画

イベント・プログラムの各担当スタッフや、参加者数、売上、満足度等の目標値、新たな取組事項等を定めた年間計画を作成します。

### ② 実行

それぞれの業務の実施前に必要となる準備、広報、各種申請手続等について、十分な余裕をもって行います。安全・安心の確保を第一に、悪天候時等についても万全に対応できるよう努め、各業務の実施内容や参加者数等を記録し、運営や教育効果等の情報を収集します。また、アンケート等によって参加者のニーズ、満足度等の基礎情報を収集します。

### ③ 評価

マネージャーは、設定した目標に対して結果を分析し、目標達成度を評価します。また、各業務に対して企画の目的に対する運営状況の評価、達成状況等を集計した総合的な評価を作成します。

### ④ 改善

サービス向上、利用促進の観点から内容等の改善を検討します。改善計画は、次回の各業務に反映させます。

## 3) 管理における情報共有と業務の改善

当協会では、管理の質の一層の向上を図るため、利用者からの意見や苦情のほか、施設の安全、運営の効率化、適正な植物管理等の情報を管理運営に携わる全スタッフが共有し、改善につなげることが重要であると考え、次の点を重視して業務を進めます。

### 苦情等の情報の共有、業務の改善方法

---

利用者等からの苦情等の情報は、速やかに苦情等対応報告票に記録します。報告票には苦情等の要旨、対応の経過、取組事項等をまとめ、当協会事務局に報告するとともに、毎日のブリーフィングで公園スタッフに周知します。また、承認を得た改善案についても、マネージャーから公園スタッフに周知します。手順等の大幅な改善や、設備等の大規模な改修を必要とする場合には、札幌市と協議を行い、認識と情報の共有を徹底します。

マネージャーは改善後の効果と結果を記録し、再び当協会事務局に報告します。報告票は、改めて承認を得た後、他の公園・施設にも配信され、各スタッフに周知されます。

当協会は、経営者及び全スタッフの情報共有・認識の共有を基に、公園・施設の利用者の視点からサービスや施設のあり方を広く検討し、結果の検証や改善計画の策定により、施設やサービス、維持管理水準の向上を図ります。

## 安全・危機管理等に関する情報の共有、業務の改善方法

当協会は、当公園の安全管理や災害時の対応等について情報を共有し、より有効に機能するよう改善していきます。

### ① 公園内での情報共有

- a 職場内での安全に関する情報共有の方法は、ワークショップ形式を基本とします。スタッフからの安全管理等への提案を積極的に聴き取り、全員で業務の改善につなげる体制を維持します。
- b 日々の情報は、毎朝のブリーフィングでスタッフに伝え、業務の改善につなげます。
- c 日々記録・共有しているヒヤリ・ハット体験を検証して改善を図ります。
- d 当公園、又は他公園・施設で事故が発生した場合は、事故報告書等を活用し、安全管理について実践的に検証するなどして、業務の改善を図ります。
- e 日常及び非常時に対応する際の危険箇所を点検・確認するとともに、ハザードマップを随時更新し、全スタッフへの周知、安全管理の徹底を図ります。
- f 全スタッフに緊急連絡網を周知し、緊急体制の共有と迅速な対応を図ります。

### ② 当公園と当協会事務局との情報共有

当協会事務局からは、安全管理や災害等に対する最新情報を電子メール、メーリングリスト等により、当公園を含む全公園・施設スタッフに周知します。公園スタッフからは、電子メールや事故報告書の提出により、当協会事務局との情報共有を図ります。

### ③ 当協会の公園・施設間での情報共有

当協会が行う毎月の営業会議及び安全衛生委員会で、各公園・施設での安全管理等の提案や実践事項を検討し、公園・施設間での情報共有と安全への取組を推進します。また、事故報告書や札幌市からの通知文書等について検討し、公園・施設での業務改善につなげるとともに、当協会事務局を通じて事故報告書を各公園・施設に配信します。

## 効率についての情報の共有、業務の改善方法

当協会ではEMSを運用する中で、管理やサービスの質を低下させずに経費を節減し、環境負荷を低減する効率的な公園・施設の管理運営を行い、電力使用量の削減、ごみ排出量の減量、植物残渣のリサイクル等のほか、水道・燃料使用量の節減に努めています。

また、公園・施設の利用状況等に応じて管理計画を見直し、効果的な維持管理計画の立案・実行等により作業効率を高めるほか、スタッフや外部から節約のためのアイデアを積極的に採用し、スタッフのモチベーションの向上にもつなげています。

### ① 計画

四半期毎の各公園・施設でのワークショップで、経費節減の目的、経費節減計画、作業手順を周知するとともに、業務改善目標を共有します。

### ② 実行

作業状況、労務集計等により、労務量等を測定し、ブリーフィングやミーティングで経過等を説明し、作業方法の改善等を指示します。

電力、水道、燃料については、使用状況を監視・測定して効率化に努め、削減につなげます。また、ごみについては、分別の徹底や持ち帰りの呼びかけなど、減量化に努めます。

管理計画に基づき、季節やイベントごとに利用頻度の把握、管理レベルの調整をし、その効果を測定します。

アンケート、投書、苦情等対応報告票等により情報を収集・整理し、利用者満足度について検証します。

### ③ 評価

マネージャーは、項目毎の節減計画、測定結果、アンケート結果等により、月毎又は四半期毎等の目標達成度を評価します。

### ④ 改善

マネージャーは、業務効率・品質、業務計画、作業手順、指示系統の基準を常に見直し、スタッフと共に改善について検討し、次回の計画に反映させます。

## (3) 第三者に対する委託の方針

当協会では、機器の保守点検や機械警備等の特殊で専門性が必要とされる業務、また特殊な資格が必要な業務等については、専門業者（原則として札幌市内の企業・団体）に委託し、経費の節減とより質の高いサービスの提供に努めます。

### 1) 具体的な再委託業務

当公園において再委託を予定する業務と内容等は、次のとおりです。

業務	内容	回数等
自動ドア保守点検	定期点検	2回/年
	修繕等対応	必要時
機械警備	管理事務所	夜間・全日
消防用設備点検	設備点検	2回/年
施設点検	設備点検	1回/年
トイレ維持管理	修繕等対応	必要時
館内・トイレ日常清掃	管理事務所	2回/週
管理事務所ガラス清掃	管理事務所	1回/年
駐車場誘導警備	駐車場	混雑時適時

## 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、当協会では次の取組を遵守します。

- ① 再委託が必要な業務については、軽微な業務を除き事前に札幌市の承認を得ます。
- ② 再委託先については、札幌市内の企業・団体を優先的に選考します。
- ③ 当協会では、契約事務取扱要綱、委託被指名者選考委員会要綱等により、必要に応じて入札又は見積り合わせを行い、適正に委託先を決定します。
- ④ 再委託業務を行う場合は、当協会担当者が業務開始前に利用者の安全を確認します。また、業務終了後は、委託先から報告書、写真等の提出を求め、複数の検査員が履行を確認します。
- ⑤ 再委託業務が適正に履行されていない場合は、是正指導します。
- ⑥ 再委託先へは、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法その他労働環境に関わる法令の遵守等を指示し、契約書には遵守についての条項を記載します。また、再委託先の労働環境の調査について、書面の提出により実施します。
- ⑦ 施設内での安全管理等のルールやマナー、環境への負荷軽減等について協力を求めるとともに、常駐業務への従事者については、当協会スタッフと同じく必要な研修を受講させます。
- ⑧ 暴力団をはじめとする反社会的勢力への再委託はしません。再委託先が反社会的勢力の関係者であるか確認の必要が発生した場合は、札幌市の「暴力団排除にかかる照会事務マニュアル」に沿って対応することとし、札幌市と協議を行い、その指示に従います。また、契約書には、反社会的勢力の関係者と判明した場合に契約を解除する旨の条項を記載します。



## (4) 市民との協働、地域等との連携による取組

### 1) 市民協働及び地域連携の基本的考え方

当協会では以前より、各公園にボランティアコーディネーターを配置し、ボランティアとの調整を図り、市民協働の促進に積極的に取り組んできました。当公園でも地域振興と公園の魅力向上を図るため、ボランティアコーディネーターを配置し、地域をはじめとする市民との連携・協働を推進していきます。また、新型コロナ感染防止のため活動の際は、ソーシャルディスタンスの確保、マスクの着用、検温及び体調確認、手指の消毒を行います。なお、市内の感染が拡大した場合は一時的な活動休止を行います。

### 2) 市民協働及び地域連携の内容

#### 市民協議会との連携

平岡樹芸センターでは、公園を活動の場として利用する団体により組織された市民協議会に対して、積極的に連携を図ってきました。今後も次のとおり、従来の連携協力に加え、新たな取組により、当公園における市民協働の活性化につなげます。

#### ① 平岡樹芸センター市民活動促進連絡会

平岡樹芸センターで活動する登録ボランティアと定例的に協議し、イベントの企画運営、樹木管理など、活動内容について協議し活性化を図ります。

#### ② 平岡樹芸センター利活用協議会

開かれた公園管理運営を目指し、地域住民、ボランティア、近隣学校等で設立されている協議会を年1回以上開催し、公園の管理運営に反映させます。

### 3) 札幌市等との連絡調整の具体的方策

札幌市との連絡調整を密接かつ円滑に行い、当公園の利用促進や管理運営水準の向上につなげるため、「平岡樹芸センター運営協議会（以下、「協議会」といいます。）」を設立し、次のとおり運営します。

- ① 協議会の構成員は、札幌市と当協会とします。
- ② 定例協議会は年1回開催し、必要に応じて臨時協議会を開催します。
- ③ 協議会は当協会が主催し、運営にあたります。
- ④ 協議会では、次の項目について協議します。
  - ・ 当公園の管理運営業務の報告
  - ・ 当公園の管理運営上の問題点や改善に関する事項
  - ・ 管理運営に係る各種規程、要綱、マニュアル等を新たに作成する場合、その概略および業務仕様書において協議会での協議を行うこととして定められている事項
  - ・ 市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組
  - ・ その他、市民の要望等の反映など
- ⑤ 協議会の議事内容は当協会で取りまとめ、札幌市に提出します。

## (5) 財務

### 1) 資金管理に関する基本的な考え方

当公園で取り扱う現金は、「準公金」と考えます。当協会では、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と効率性を勘案し、計画性と透明性のある適切な保全策を講じて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、ペイオフを勘案し安全な管理を心がけ、預金先である金融機関の経営の健全性に留意します。
- ② 流動性の確保 月々の支払等に支障を来たさない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 当公園に係る、収支その他の経理に関する記録を各年度単位に整備します。
- ⑤ 透明性の確保 当協会では、経理事務の透明性を高めるために、公認会計士による外部監査を実施します。

### 2) 現金等取扱に関する基本的な考え方

当公園での現金等の取扱いにおいては、内部牽制を機能させ、次のとおり実行します。

- ① 複数スタッフによる相互牽制が機能する組織体制により、現金等を取り扱います。
- ② 現金等取扱要綱に基づき、現金等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て、多額の現金は所持・保管しません

### 3) 現金取扱規程

当協会では整備している規程は、次のとおりです。

- ① 会計処理規則（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 公園・施設現金等取扱要綱（各公園・施設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 事務局現金等取扱細則（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

当協会では、既に実行している次の仕組みを、今後も継続して行います。



##### ① 現金取扱の点検・調査

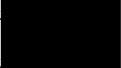
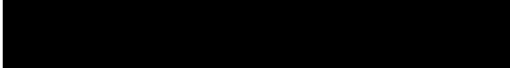
###### a 内部監査



年2回（定期内部監査による）

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、金券等の管理等

###### b 公印及び預金通帳等の施錠・管理

公印保管場所  鍵保管者 

通帳保管場所  鍵保管者 

通帳保管場所  鍵保管者 

###### c 事務局経理事務担当者による現金出納簿の確認

月末締め現金出納簿と売上金口座入金状況を確認

###### d 外部監査人による監査

公認会計士2名による

##### ② 法令遵守・服務規律の確保

法令遵守と服務規律に係る研修等による啓発

##### ③ 職場内コミュニケーション

コミュニケーションの活性化

管理監督者（管理職、マネージャー等）による積極的声かけの徹底

##### ④ 不祥事防止意識の共有

採用時及び定期的な研修等による不祥事を防止する意識の共有

#### 5) 現金等取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合

当協会では、現金等の取扱いに関して、万一事故や不祥事が発生した場合には、直ちに札幌市に報告し、事件性がある事案については警察に届け出ます。

また、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するとともに、当協会事務局に事故対策委員会を速やかに設置し、原因の究明、及び改善策を策定します。

## (6) 苦情対応

当公園における苦情対応は、次の指針等に準じて、当協会で統一した対応を行います。

### 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、当協会ではこれまで、利用者の要望、苦情等（以下、「苦情等」といいます。）を正確に聴き取り、素早かつ確に对应し、問題や課題の解決をするとともに、苦情等を改善につなげ管理運営に反映させてきました。

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、当協会の次の手順に沿って対応します。

### 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 電子メールやご意見箱、アンケート等による苦情等以外で、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 現地の公園で対応が困難な場合は、当協会事業課の担当課長が対応して判断し、苦情の種別により、必要に応じてスタッフに引き継ぎます。
- d 利用者からの申し出により、当協会が関係する他の部署に、当公園の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

- 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」は当協会事務局で決裁し、苦情等を受けた公園は、当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。
- c 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・施設のスタッフで共有し、運営の改善につなげます。

苦情等対応報告票		緊急/通常	
発生場所 <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 ( )		初期対応者	
対応結果連絡 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要		報告票記載者	
連絡方法 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> 来園 <input type="checkbox"/> 文章			
受付日時 令和 年 月 日 曜日			
施設名			
住所			
氏名		電話	
		e-mail	
区分	苦情等対象		
	業務分類		
苦情等の要旨			
理事 理事長 専務理事 事務局次長 事業部長 財務部長 事務局参事 事業1~5課長 事業・総務・経理課			
対応(改善)内容			
対応結果			
対応結果に対する評価			
結果連絡の記録		連絡方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 文書
		連絡者	連絡月日

当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 可能な改善は、できるだけ迅速に行います。
- c スタッフ各自は、当協会の代表としての心構えで対応します。(担当外という考え方はしない)
- d 言い分、申し出を最後までとことんよく聴きます。(全面否定しない)
- e 利用者の気持ちを尊重します。(利用者の立場に立つ)
- f 情報を正しく伝えます。(隠したり、ごまかしたりしない)
- g 落ち着いて対応します。(感情的にならない)
- h 利用者に物質的・金銭的・時間的な負担をかけません。
- i 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。
- j 差別・特別扱いしません。
- k 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 全スタッフの理解・徹底

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し、その徹底に努めます。

- a 苦情等に対する「基本姿勢」の内容を理解すること。
- b 「苦情等対応報告票」の内容を理解し、記録・報告できること。
- 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図るよう努め、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。

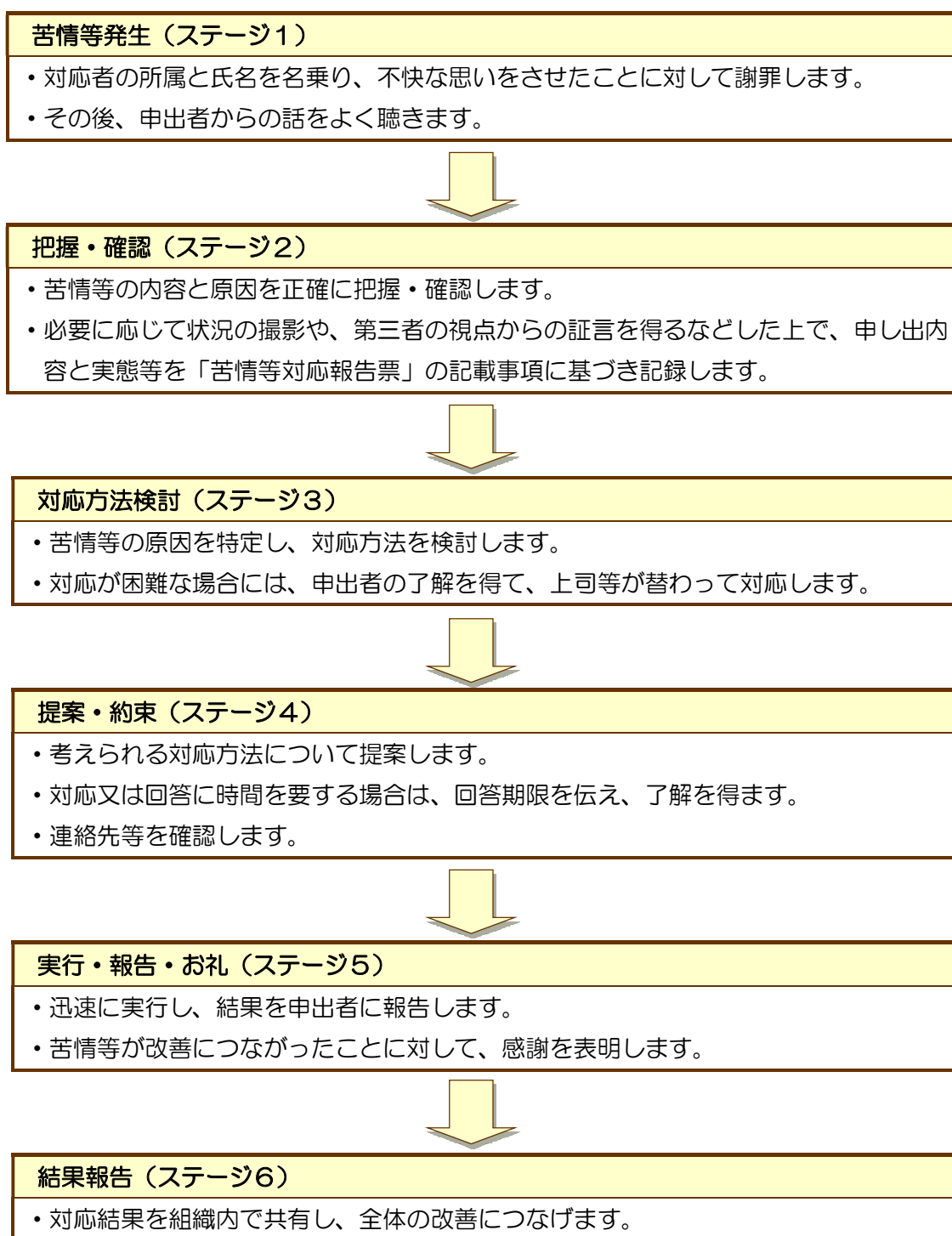
### ⑤ 札幌市への報告等

- 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 札幌市になされた苦情等に関して、札幌市から調査又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。

### ⑥ 公表

苦情等の内容、経過及び対応結果等について回答を求められた場合は、指定された連絡方法により回答します。

### 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

### 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。
- 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反映させます。

#### ② モニタリングに関する基本的な考え

- a 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・意見を基にした判定を、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。
- c 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、迅速かつ適切に対応します。また、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 札幌市との連携を密にし、利用者からの苦情・要望・意見や、当公園で発生した事故等を速やかに報告し、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施設運営の改善に努めます。
- c 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当協会内で活用します。

#### 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、当公園に従事するスタッフや、当協会の他の公園スタッフ等からも意見や傾向を聴取し、組織として公正に行います。
- c 公正で透明性のある評価を実施するため、次ページの「公園マネジメント評価システム」を当公園で運用し、評価結果は、当公園の管理の質の向上と利用者サービスの向上につながる重要な指標として活用します。

## 2) セルフモニタリングの具体的な実施方法

### ① 公園マネジメント評価システム

当協会では、管理する公園・施設において、市民ニーズの多様化に柔軟に対応し、施設の設置目的に即した管理や利用者サービスの向上につなげるため、自己評価の検証による「公園マネジメント評価システム」を構築しています。当公園においても、このシステムを運用します。

a 各公園・施設において、管理業務に関わる項目による自己評価シートを作成し、公園統括管理責任者により評価を実施します。



b 課長等で組織する内部評価委員会により、各公園・施設の自己評価シートについて、評価の妥当性を検証し、管理業務に対する指示・助言等を行います。



c 一連の評価及び検証結果について取りまとめ、その概要を当協会のホームページで公表し、札幌市に報告します。



d 各公園・施設のスタッフは評価の結果と指示・助言等を基に業務の改善を検討して、よりよい管理につなげていきます。

より適切な評価システムとするために、システムを運用しながら改善に努め、PDCAによる管理レベルの向上と、開かれた公園運営に役立てていきます。

### ② アンケートボックスの設置と返答の公表

当公園の管理事務所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・苦情等を取得し、利用者の声に対する真摯な対応に努めます。

### ③ 利用者アンケートによるニーズと満足度の把握

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、通常時のほか、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。

#### 《利用者アンケートの実施方法》

##### ＜アンケート設問項目＞

来園目的、来園頻度、情報入手の手段、お住まい、性別、年齢、同行の方、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

a アンケートに際して、不必要な個人情報はありません。

b 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。

・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」



・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」

- c 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

### 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) 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次の点に留意し、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

- a 業務実施に当たっては、利用者、通行者、近隣住民の安全を最優先します。
- b 業務は、公園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、利用者に対して業務の実施を十分に周知します。
- c 事故や災害発生時には、正確な情報を速やかに把握・伝達するとともに、緊急時には迅速かつ適切に対応できる体制を確立します。また、被災者の救護等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。

##### 【具体的な取組】

##### ① 安全教育による予防・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。また、普通救命講習又はAEDの取扱い研修を受講します。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。
- b 朝のブリーフィング時に園内の状況確認と処置を指示するほか、危険予知活動を全スタッフが共有・展開します。また、作業機械は日常・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 当公園のハザードマップや、他公園を含むヒヤリ・ハット事例集を活用して安全意識を徹底させ、事故等の予防・未然防止に努めます。
- d 当協会の安全衛生委員会での取組を当公園の全スタッフが共有し、安全衛生に対する意識を常に高めます。

##### ② 安全管理の体制づくり

- a 当協会では、AEDの設置された応急手当協力施設として、当公園管理事務所を「さっぽろ救急サポーター」に登録しています。
- b 管理事務所内にはAEDを配置し、消毒薬やガーゼ等が入った救急箱を常備します。
- c 巡視・作業等の際に得られた情報や、公園利用者や地域住民から寄せられたヒヤリ・ハット情報を蓄積・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。

##### ③ 周知・告知による安全確保

- a 事故・災害等の発生時には、スタッフが利用者に注意喚起及び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を行い、利用者に看板等で周知し、被害の拡大や二次災害の発生を防ぎます。

- b 当協会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、園内の状況の変化や利用者の声等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 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、作業予定日時や実施区域を掲示板等で周知するほか、現場には作業表示板やセーフティコーンを配置して利用者の安全に配慮します。

## 法令遵守・利用指導による公正とサービス向上について

- a 公園内の維持管理業務は、法令等に従い必要な資格を有する者により作業を行います。
- b 拾得物・遺失物の取扱いは、遺失物法に基づき適正に行います。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、指示を仰ぐ等適切に対応します。
- c 違法行為や危険行為を発見した場合、あるい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 法令の遵守と有資格者等による作業の徹底

- a 高所作業車など、資格を要する機械等については、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 利用者指導による不正利用・違法行為の排除

- a 園内で不法占用を発見した場合には、丁寧に注意・指導を行い排除します。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、土地及び施設の破損・損傷を確認し、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 当公園では、動植物の採取・遺棄・給餌行為等の利用マナーに反する行為や、施設・設備の不適切な利用等が発見した場合には、適正に利用するよう指導します。また、ホームレスの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、また、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について

管理業務の実施に当たり、当協会の管理上の瑕疵により、札幌市また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。

対 象：管理物件内における維持管理期間中の法律上の賠償責任

期 間：平成 30 年 4 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日

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 4億円 対物 5千万円
レクリエーション保険	当協会主催のイベント・観察会等の参加者	死亡・後遺障害 入院・通院への補償
家財保険	設備・什器備品	補償金額 2千万円
任意自動車保険 (連絡車両・作業車両)	搭乗者・第三者	対人 無制限 対物 無制限

## 連絡体制の確保について

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を取れる体制を確保します。

## 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ができるよう、安全を第一とした管理を行うほか、市民サービスの向上や管理経費の節減も念頭に置き、維持管理業務に取り組みます。

## 建物・工作物管理

### 【基本的な考え】

利用者に公共の施設である当公園を安心して快適に利用してもらうには、安全を確保することが大前提です。当協会では、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、スタッフにはブリーフィングで啓発を図ります。

安全管理においては、利用者の安全確保を第一とし、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等により、安心して公園を利用してもらえるよう努めます。

### ① 作業計画

当公園内の管理事務所やポンプ室等の建物及び、四阿・ベンチ・看板・藤棚等の工作物、ポンプ・井水・自動ドア等の設備に関して、作業計画に即して点検・補修・部品交換等を行います。

なお、部品交換・修繕等が発生した際には、作業履歴として設備履歴簿等に記録し、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。

## 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、日常的な巡視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定期点検・法定点検を計画に沿って行います。

また、必要に応じて精密点検を行うことにより、異常箇所を早期発見し、安全で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には、緊急性と重要性の度合いを安全性及び利用状況等に依りて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。

次のとおり安全及び保守点検を行います。

項目	内容	頻度	実施時期	記録媒体
日常点検	施設・設備	1回/日	4～11月	作業日報
定期点検		1回/3ヵ月	4、7、10月	点検記録票
冬期点検		1回/月	12～3月	
作業機械点検・整備	注油、清掃等	始業時・1回/週	4～11月	点検票
井水設備点検	電流測定	1回/年	4月	
空調設備点検	定期点検	1回/月	4～11月	報告書
自動ドア点検	定期点検	2回/年	4月、7月	
施設設備点検	定期点検	2回/年	5月、11月	
消防設備点検	総合点検 機能点検	1回/年	5月 11月	
機械警備	管理事務所	スタッフ不在時	通年	

## ③ 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、耐用年数や修繕履歴のほか、利用頻度による劣化・損傷の程度を事前に想定し、長期的視点による部品交換や補修・修繕計画を立てます。

また、今後も公園整備費・維持費の潤沢な確保は難しいと考えられ、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・資材への転換を図り、札幌市に対しても提言し、協議します。

## ④ バリアフリー化・ユニバーサルデザイン化の推進

障がい者、乳幼児連れの方、高齢者等の様々な公園利用者から、施設・工作物や公園の利用状況に対する声を聞き、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。

園路接続部の不陸や段差解消のほか、ベンチ等の休養施設の増設など、利用しやすさに配慮し、既存のバリアフリー設備の管理に関しても長寿命化を図りつつ、維持します。

上記に関して、大規模な改修や新設が必要な場合には、専門家の意見も集約した上で札幌市に提案・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。

## ⑤ 同様事例のフィードバック

当協会が管理運営する他公園やその他の類似施設での破損、修繕、事故等の情報を活用するほか、国、道、また札幌市からの通知や、インターネット上の情報、報道等による類似の施設や作業等での事件事例を収集し、全スタッフに周知するとともに、日々の点検・修繕計画にフィードバックさせます。

## ⑥ 美観維持と環境対策

清掃作業においては、季節・曜日・天候等の条件や、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が、作業の体制・重点箇所・時間帯・回数等の年間清掃計画を立てた上で、回数や頻度の柔軟な変更により効率的かつ効果的に行い、清潔と美観の維持に努めます。

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、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。

### 【年間作業の具体的な実施要領】

#### ① 管理事務所

管理事務所の施設管理作業は次の表を基本として、施設の安全と機能の維持に努めます。

作業項目	内容	頻度	期間
清掃	床・窓ガラス：掃き、拭き ※適宜に水ふき清掃	1回/日	4～11月
冬期管理	施設周り除雪、雪下ろし	適宜	12～3月
緑の相談	植物の栽培相談	2回/週	4～11月
講習会対応	各種講習会受付・対応、広報	16回/年程度	5～10月
講義室受付・貸出	予約管理、利用対応	利用都度	4～11月
冬期前・開館準備	窓ガラス保護、水抜き、開栓	2回/年	4、11月

#### ② ポンプ室

井戸水を、植物の灌水や日本庭園の池の水に使用します。毎日の巡回時に異音や水漏れがないかを確認し、正常な機能の維持に努めます。

ポンプ室の管理は、次の表を基本とします。

作業項目	内容	頻度	期間
井水タンク清掃	洗浄清掃	1回/年	4月
雪下ろし	屋根の雪下ろし	適宜	12～3月
水抜き・復旧	タンク、ポンプ配管	2回/年	4、11月
ポンプ・配管修繕	ベアリング、メカニカルシール	適宜	4～11月

### ③ ベンチ・四阿（あずまや）・待ち合い・藤棚・看板

毎朝の巡回時に、目視と触診により、破損やガタつきを点検します。

4月の開放前に、各部の締め直し、木部のささくれへのヤスリ掛けなど、安全確保に努めます。また、長期の使用に耐えるよう木部・鉄部を適宜塗装します。

ベンチ等の工作物の管理は、次の表を基本とします。

作業項目	内容	頻度	期間
洗浄清掃	ベンチ、待ち合い、四阿	1回/年	4月
修繕・整備	各部締め直し、ヤスリ掛け、さび落とし、塗装	適宜	4～11月
冬囲い設置・撤去	看板・ベンチのシート囲い	2回/年	4、11月
雪下ろし	待ち合い・四阿・藤棚の屋根	適宜	12～3月

### ④ 池・水路

春の貯水前と落葉期に清掃を行い、夏に発生する藻は日常的に清掃します。

また、集水口やオーバーフロー管を清掃し、排水管の詰まりを予防します。

池・水路の管理は、次の表を基本とします。

作業項目	内容	頻度	期間
日常清掃	ごみ・藻・集水口清掃	1回/日	4～11月
日常管理	給水、水位調整	1回/日	4～11月
定期清掃	落ち葉、泥の除去、水洗い	2回/年	4、7月
水抜き・復旧	池・配管水抜き、復旧	2回/年	4、11月
ポンプ整備	ベアリング、メカニカルシール	適宜	4～11月
池の崩れ	石や土の崩れの補修	適宜	4月及び適宜

### ⑤ 園路・広場

春のオープン前に全面清掃を行い、日々の点検で不陸の早期発見に努め事故発生を防止します。

小規模の不陸や段差は、土やチップ、簡易アスファルトにより段差を解消し、大規模な修繕が必要な場合は、札幌市と協議します。

園路や広場は、次の表を基本とします。

作業項目	内容	頻度	期間
日常清掃	ごみ拾い	1回/日	4月～11月
不陸修正	土、チップ補充、簡易アスファルト	適宜	4月～11月
落ち葉清掃	落ち葉清掃	2回/年及び適宜	4、11月
オープン前清掃	除雪、ごみ拾い、掃き清掃、落ち葉・枝等清掃	1回/年	4月

## ⑥ 側溝

側溝は春と秋に清掃を行い、台風等の大雨が予想される場合は、適宜清掃を行います。排水機能を維持するため、定期点検で側溝のつなぎ目地の抜け落ちがないかを確認し、適宜補修します。

また、側溝の破損等による、危険箇所を発見した場合は速やかに安全対策を行います。

作業項目	内容	頻度	期間
日常清掃	ごみ拾い	1回/日	4月～11月
定期清掃	定期清掃	2回/年及び適宜	4、10月適宜
落ち葉清掃	落ち葉清掃	2回/年及び適宜	4、11月

## ⑦ 駐車場

出入口をより分かりやすくするため、駐車場入口2箇所に「出入口」表記と開閉時間を明示した看板を設置するほか、生垣や樹木の生長に伴い、見えづらくなっている看板については、剪定等を行い、視認性を確保します。

作業項目	内容	頻度	期間
清掃	ごみ拾い	1回/日	4～11月
定期清掃	掃き清掃	1回/年及び適宜	4月
門扉開閉	8:45 開門、17:15 閉門、2箇所	1回/日	4～11月
駐車場誘導整理	イベント等の混雑時	適宜	
区画線引き	薄い箇所		

## ⑧ 資材倉庫・機械庫（管理事務所内）

機械類の収納庫は常に整理・整頓し、緊急時に迅速に対応できるよう準備します。

## 清掃・衛生管理

清掃・衛生管理に当たっては、次の3点を基本的考えとします。

### ① 美観維持と環境対策

- 清潔さと美観の維持を基本として、当公園の維持管理を行います。
- 清掃作業は、季節・曜日・天候のほかイベントの開催など、ごみや落ち葉、汚れの発生状況を勘案して柔軟に対応します。
- 作業体制・作業重点箇所・作業時間帯・作業回数等の年間清掃計画を立て、効率的・効果的な維持管理を行います。
- 清掃作業は、草花・樹木を損傷させることのないよう注意を払い、法令等の定めに従い適正に処理します。
- 落ち葉や剪定枝等の植物残渣は、堆肥やチップにリサイクルし、園内での植栽土壌の改良やマルチング材として使用します。



## ② 協働と不法行為の抑制

- a 地域住民のボランティアと協働で清掃等を行い、当公園への愛着心の向上と後述する不法行為の抑制につなげます。

## ③ 衛生・美観管理によるおもてなし

- a 管理事務所内のトイレは、おもてなしの心を持ってトイレを清潔に保ちます。毎日の始業時に点検・清掃を行うとともに、定期的な点検を行います。
- b 池の清掃を定期的に行い、藻と悪臭の発生を防止します。

### 【年間作業の具体的な実施要領】

#### ① 園内清掃

- a 園内清掃は開園期間中毎日行います。  
利用者の集中する土日祝日やイベント開催時には巡視と清掃作業の頻度を上げて、利用者の快適性を確保します。  
落葉時期には、周辺住宅沿道への落ち葉飛散を防ぐため、隣接箇所を重点的に清掃します。
- b 管理事務所の清掃を毎日行います。また、庭木相談所・ベンチ・四阿・サイン等の工作物・建物等の日常清掃を適宜行います。4月の施設開始時には、水道配管に溜まった古い水の除去等を行い、衛生環境維持を徹底します。

#### ② 便所清掃

トイレは、委託の清掃スタッフ及び維持管理作業スタッフにより、開園期間中は毎日清掃を行います。また、利用者の集中する土日祝日やイベント開催時には、清掃頻度を高めます。

## 巡視・安全管理

巡視・安全管理に当たっては、次の3点を基本的考えとします。

### 【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

巡視時には当公園のハザードマップやヒヤリ・ハット事例集を活用し、季節や気象条件に応じて重点的に巡視・監視する箇所を判断し、効率的かつ効果的な巡視を行います。

#### ② 巡回時のコミュニケーション

巡回時には、様々な公園利用者に対して積極的におもてなしの気持ちを込めた「声かけ」「挨拶」を行い、コミュニケーションを図り、利用者が不便・不安を感じる箇所・状況等を把握します。

利用者の視点に立った巡回を行うことにより、当公園施設への不満・不安箇所を早期に把握し、是正・改善策を講じます。



## 冬期の管理

### 【基本的な考え】

#### 施設の保全と安全・安心の確保

- a 施設及び工作物等の冬期の管理に当たっては、降雪・積雪による破損を防ぐため、適宜巡回・点検を行うとともに早めの除雪作業を心がけ、施設の保護に努めます。
- b 管理事務所は冬期間の施設保護のため、ルーフドレンにヒーターを入れて養生を行います。
- c 管理駐車場の除雪を行うことにより、冬期休園中でも緊急時の対応が可能な状態にしておきます。

### 【年間作業の具体的実施計画】

- a 積雪や除雪作業による公園施設の損傷や、積雪により点検等に支障をきたす恐れがある箇所は、降雪前にスノーポールを設置します。
- b 掲示板やベンチ等の養生を行います。
- c 1月から3月の閉園期間においてもスタッフを配置し、施設点検と除雪・雪下ろし等の作業を行います。また、暴風雪等の災害時にも点検を行い、適宜雪下ろしや施設の点検を行い、安全の確保に努めます。
- d 樹木の枝折れや外周植栽からの落雪により歩行者に危険が及ばないように、樹木等の冬囲いを行います。また、随時、雪下ろしを行います。
- e 上水道及び地下水の関連設備の水抜き、ヒーターによる養生を行います。

## 経費削減のための工夫

当公園において、当協会が現在までの指定管理期間で行ってきた安全管理、環境負荷の軽減及び効率的管理の実績は次のとおりです。今後もこれらの実績を基に一層の努力を行います。

#### 効率的な電気使用の管理

管理事務所内の空調等の電気器具の入/切を細やかに管理し、無駄な電気の使用を控えています。

#### 庭園循環ポンプ運転時間の調整

日本庭園池の循環ポンプの稼働時間を季節により調整し、電気使用量の削減に努めています。

#### 植物性廃棄物の再利用

園内の植物管理で発生した落ち葉や剪定枝を堆肥やチップ材に加工し使用することで、年間に購入する有機質肥料の削減に努めています。

## EMSの運用

公園施設・設備等の維持管理において、当協会では業務効率の側面と、EMSによる環境影響低減の側面の双方から、PDCAサイクルにより継続的に業務内容や手順等を見直し、合理化を図り、経費の節減につなげてきました。今後も経費節減に繋がる取組を継続していきます。

### 3) 植物の育成管理

当公園は、樹木と庭園を中心とする特殊公園です。

都市緑化植物園等の施設を管理している当協会のノウハウや経験を基に、公共施設として適切な植物管理を行い、すぐれた景観を提供します。

#### 【植物管理の基本的な考え】

当協会は、景観のなかでの樹木の役割を理解し、樹木の種類や枝ぶり等の特徴を引き出す健全な樹木管理を行い、景観の向上に努めるとともに、庭木を通じて北国札幌ならではの緑化の普及に努めます。次の4項目を植物管理の基本的な考えとします。

#### ① 札幌の気候に適した育成管理と景観づくり

北国札幌の気候に適した剪定等の適正な管理を行い、独自の景観を実現します。

#### ② 伝統技能の保全

庭と庭木に関する正確で新しい技能に関する情報を伝え、札幌市の貴重な遺産を後世に引き継ぎます。

#### ③ 効率の良い管理

これまで培ったノウハウにより、低コストで水準の高い景観を目指します。

#### ④ 安全を考慮した管理

利用者及び周辺住民の安全に配慮した減農薬や植物リサイクルによる植物管理を行います。

### 人と環境にやさしい植物栽培と技術の向上

庭木の多い公園として、春のサクラ、夏のミナツキ、秋のモミジなど、様々な楽しみを求めて市民が訪れています。

公園の維持管理において、利用者と周辺の市民生活の安全を保障することは、公園管理者の第一の命題です。一般的には目に見える物理的安全の確保が求められますが、目に見えない安全な環境の保障も不可欠です。

緑を維持する過程で、薬剤散布作業の必要性も発生しますが、当協会では、人力によるコガネムシ成虫の物理的捕殺やフェロモントラップによる害虫駆除を優先して行い、化学農薬の使用を極力抑えた管理を今後も継続します。当公園スタッフは、人と生物の共存を目指し、次世代に向けた都市の豊かさや安全性を保障する責務を持って業務にあたります。

## 【植物リサイクル】

植物の栽培管理で落ち葉や剪定枝、花がら、刈り草等の植物残渣が発生します。当協会では、落ち葉等は園内で堆肥化して植栽土壌の改良に使用し、剪定枝は園内でチップ化し、マルチング資材等として再利用しています。

マルチングにより防草効果を高め、除草作業の効率化と園外からの土や肥料の持込みを減らし、環境への負荷を軽減します。

## 【園内栽培植物の栽培環境改善による減農薬】

植物の生育に甚大な被害を及ぼさない限り、化学農薬による病害虫防除は極力控え、使用の際も早期発見を心がけ、被害の出ている株のみスポット的に散布する方法をとってきました。

サクラやバラ等の一部の植物は、農薬を使わなければ生育に支障をきたす場合もありますが、今後更に栽培技術を向上させ、農薬使用量をより減らすよう努めます。

## 【化学農薬以外による防除】

当公園では現在まで、フェロモントラップ等の誘因剤や捕殺による物理的防除など、安全で安心な公園管理を目指し、化学農薬に頼らない健康な植物管理に努めてきました。また、適期の剪定等で病虫害が発生しにくい環境を整備し、抵抗力を考えた施肥計画等、植物自体を頑強にすることにより病虫害の発生を抑えてきました。今後も同様の管理を継続します。

なお、化学農薬の使用が避けられない場合は、事前に園内掲示板やホームページで周知を図り、休園日に作業を行います。また、「ポジティブリスト制度」に則り、周辺河川及び店舗、住宅地等へ影響が及ばないように使用薬剤や薬剤の飛散に配慮します。

## 【栽培植物の帰化、希少植物の保護】

外来植物による環境影響は深刻さを増していますが、園芸植物の帰化、在来植物の遺伝子攪乱も影響が懸念されています。外来生物法で「特定外来生物」に指定されている生物に留意するほか、容易に種子繁殖する外来植物は導入しません。また、希少植物を保護するために、在来と同種の植物を他の地域から導入すること及び、山取品の導入は行いません。

オオハンゴンソウ等の特定外来生物に指定される植物は、関係機関から許可を得て速やかに駆除します。また、市民に向けた分かりやすい説明を行い、広く啓発活動を行います。

## 【樹芸技術の継承と普及】

当公園は、庭園用に作り込んだマツやカエデ類、オンコ等が、樹木見本園及び日本庭園等に植栽されています。

日本の伝統的な造園技術による、これら樹木の維持管理を行い、利用者に造園技術を紹介し、北国札幌での庭木の管理手法を継承・普及します。

また、造園技能者育成の場としての利用価値も高く、一般市民はもとより、札幌技能士会の研修場所として活用されていることから、伝統技能の継承にも繋がっています。

### 【日本庭園】

明治の元勲、山縣有朋公の別荘無隣庵（京都）をモチーフに作られた日本庭園は、池と芝生を中心に構成され、手入れされた樹木が見事な景観を創り出しています。

いつまでも変わらない美しい景観を維持していくためには、常に細部をおろそかにしない、造園技術を駆使した管理が要求されます。日本人が育ててきた庭園美に誰もが気軽に触れ親しめる場としての景観醸成に努めます。

日本庭園での植物管理は、それぞれの植栽目的と庭とのバランスに応じて管理を行います。

### 【西洋庭園】

整然とした佇まいの西洋庭園は、刈込生垣とトピアリーで構成された伝統的な整形庭園を模しています。常緑の北海道に自生する濃い緑のオンコと、やや薄い緑のチョウセンヒメツゲの低い刈込によって構成され、鮮やかな緑の芝生とのコントラストがエキゾチックな雰囲気をつくり、利用者から好評を得ています。

整形花壇として、直線と曲線がはっきり現れるよう刈り込み、仕上げは手作業で行います。

刈込と同時に、枯れ枝の処理や枝抜き剪定により萌芽を促し、緻密な枝配りと剛直な樹形をつくり積雪時の枝折れの被害を防止します。生育の悪いオンコは、土壌改良や更新をして景観を改善します。

### 【庭園樹見本園】

5月中旬のサクラ並木にはじまり、6月には各種ツツジ類の開花、10月下旬からはモミジ並木の紅葉が鮮やかで、四季を楽しむ多くの方に愛されています。

寄贈された125種類の樹木は、庭木の手入れ講習会の教材としても活用され、樹芸の継承に欠かせません。しかし近年、樹木の生長に伴い、植栽の間隔が狭くなり、枝の重なりや日照不足で樹形が乱れ始めています。今後は、根回しや剪定等を行い、移植準備を進め、他公園・緑地への供給を札幌市と協議します。

7月から9月には、オンコ等の美しい緑を楽しめますが、この時期も花を求めるニーズが多いため、夏の季節でも花を満喫できるヤマボウシ、アジサイ、ムクゲ等の札幌の気候に適した樹木の導入を提案し、より充実した見本園づくりを継続します。

### 【サクラ並木の継承】

ヤエザクラ‘関山’の並木は、齢を重ね老化が目立ってきていますが、この名所をこれからも楽しめるよう更新の計画をたて、次世代株の移植・育成に取り組み、新しい桜並木を育てながら更新していきます。

### 【樹木管理】

当公園の多くの庭木は、竹澤三次郎氏より受け継いだものと、造成時に新たに植栽された樹木です。「樹芸」の普及を目的とする施設として、日本で古くから受け継がれてきた伝統庭園技術を基に、札幌の気候に適した技能を披露し、観賞していただくことができるのが特徴です。

当協会ではこのような施設の特徴を生かすため、レベルの高い樹木管理をします。

#### ① オンコの管理作業

オンコは北海道に自生し、日陰での栽培や刈込にも耐え、樹形を維持できるため、一般家庭の庭木として普及しています。

平成24年度の樹木調査によるオンコの植栽数は、西洋庭園を中心とした園内に1,936本(生垣除く)が確認されました。様々な形に仕立てられたオンコは公園の景観を構成しながら、公園のシンボルとして利用者に親しまれています。しかし、公園バックヤード付近に植栽されているオンコは密植状態となり、生長に伴い、被圧による生育不良が目立っています。そのため次期2年間でオンコの整理を検討します。

オンコは、適期に刈込を行い、込んだ枝の間引きや枯れ枝を除去し、整った樹形を維持します。

また、継続してボランティアの活動内容にオンコの剪定作業を取り入れ、きめ細かい管理と作業の効率化を図ります。

作業項目	時期	内容
刈込(トピアリー)	7~9月	当年枝の伸長部分を刈込、整った形状を維持
透かし剪定 枯れ枝除去	9月 随時	刈込、混雑枝、枯れ枝の除去 捕殺を主とした病害虫防除
病害虫防除	4月	春の生長が始まる前に石灰硫黄合剤を散布
冬囲い	11月	竹によるかご囲い

#### ② マツの管理作業

当公園には、ゴヨウマツやクロマツ、アカマツ、ストロブマツ等数多くのマツが植栽されています。マツは、日本庭園の主役として古くから日本人に親しまれ、その仕立て方は日本の伝統技術・文化として代々伝承されてきました。

当協会では、技術と経験を要するマツのみどり摘みなど、剪定の経験が豊富なスタッフを配置し、樹木の管理を行っています。

また、高い技術力を持つ札幌造園技能士会の実習や造園技能士の試験場として、実習材料を提供し、人材育成を支援するとともに作業の効率化を図ります。

次期2年間も、マツのみどり摘みと整枝剪定を適正に行い、景観の維持・向上に努めます。

作業項目	時期	内容
みどり摘み	6～7月	新芽を手で折り取り、樹形を維持。
剪定	8月	みどり摘み後の生育に応じた総合的な枝づくり 枝抜き等全体のバランスを考慮
雪吊り	設置11月 撤去4月	雪による枝折れ、倒伏を防止するため枝吊り
雪下ろし	1～3月	枝折れを防ぐため、枝上に積もった雪を除く

### ③ モミジの管理作業

庭園樹の代表格として、多くのモミジの仲間が当公園内に植栽されています。

当協会では、込み合っていたノムラモミジを移植・除伐して健全な生育環境を整えるとともに、現在のモミジのトンネルを延長し、名所としてレベルアップを図り公園の利用価値を高めてきました。夏葉は紫色をしたノムラモミジのトンネルも、秋には鮮やかに色づき、紅葉狩りの名所として一年で最も多くの利用者が来園します。

ノムラモミジやハウチワカエデは、自然風の柔らかい樹形に仕立てるために、枝抜きやふところ枝を取り除きます。また、ベニシダレやアオシダレ等の枝が垂れるモミジは、上芽を残す剪定をし、きれいに枝が垂れる樹形に仕立てます。なお生育の悪いモミジは、適宜更新を図ります。

作業項目	時期	内容
剪定 夏	9～10月	バランスよく枝を張るために、混雑した枝を間引き

### ④ サクラの管理計画

当公園には、ヤエザクラの並木のほか、芝生広場の周囲にはサクラの大木が植栽され、春の訪れを告げます。開花期間には多くの来園者が訪れますが、サクラの根周りが踏圧により固くなるため、当協会では剪定枝のチップ材を根周りに随時マルチングをして硬化を予防し、枯れ枝の剪定処理など、樹形の改善をしました。

しかし、近年サクラの老化が進み、病木の衰弱が進んでいるため、新しい桜並木を作るための更新株の移植・育成を進めます。

作業項目	時期	内容
剪定	適宜	定期的な剪定は行わず、枯れ枝を随時除去
病害虫防除	4月 5～6月	瘤病・罹病枝切除 石灰硫黄合剤の散布で病害虫を抑制
マルチング	4月	根回りにチップでマルチング
更新用苗木育成	通年	次世代用のサクラの苗木の育成管理



## ⑤ 花木の管理

花木類は、開花時期はもちろん、花のない時期でも樹姿と緑葉が庭の景観の一部として楽しむことから人気の高い植物です。

当公園には、ライラック、ツツジ、シャクナゲ、ミナツキ、アジサイ、ムクゲなど、様々な花木が植栽されています。

当協会では間引きや適期の剪定等を行い、それぞれの樹木の生育に適した環境づくりを管理の基本とし、園内花木のより健全な育成を図ります。

今後2年間では、花の少ない6月以降に開花するヤマボウシやアジサイ、ムクゲ等の花木の導入を行い、新たな魅力の創出と景観の向上を図ります。

また、公園利用者に一層の関心を持ってもらうため、植栽適地の条件や樹高等の情報を記載した銘板の充実を図ります。

項目	時期	内容
ツツジ類剪定	5～6月	翌年の花芽が分化する前に整枝・透かし剪定 枝抜き・切り戻しを行い、密な樹形に保つ
ライラック花がら摘み、剪定	6月	花がらとり、整枝剪定 更新枝の保護
その他の花木の剪定	9～10月	間引き選定、芯止め、不要枝切除等
冬囲い	設置11月 撤去4月	【設置】針葉樹、低木に冬囲い 樹種・仕立て・配置にあわせ、荒縄や根曲がり竹、 晒竹、焼丸太、ムシロ等を使用 【撤去】蒸れ予防のため温かくなる前に順次撤去
雪下ろし	12～3月	積雪量にあわせて人力除雪
枯損枝・危険枝処理	通年	適宜処理 強風が予想されるときは事前に枯れ枝を撤去
マルチング	4～11月	床土固化を緩和するためチップを敷きマルチング チップ材は園内剪定枝のリサイクル
薬剤散布	4月	萌芽前に石灰硫黄合剤を散布 化学農薬を散布する場合は、休園日に実施

## ⑥ 生垣の管理

当公園の外周には4mの高さの二オイヒバの生垣があり、公園の第一印象を決める重要な植栽となっています。生垣は景観の向上、遮蔽、防音等の役割を持ち、季節風から園内の庭木や草花を保護しています。

生垣の管理は下枝に日光があたるようにやや台形に刈り込み、下枝の枯れを防ぐとともに、冬の積雪面積を狭くして枝折れを防ぎます。枯れ枝、からみ枝、徒長枝は適宜取り除き、適正な維持管理を行います。

項目	時期	内容
生垣刈込 (レンギョウ)	4、9月	樹高1.5mに刈込 花後と9月に剪定
生垣刈込 (オンコ・チョウセンヒメツゲ)	7～8月	オンコH1.2m、チョウセンヒメツゲH0.5mに刈込 刈込方法に注意し、下枝の枯損を予防
高生垣刈込 (ニオイヒバ・ストローブマツ・バンクスマツ)	8～9月	園内の高生垣はH3.0m、 外周の高生垣はH4.0mに刈込 刈込方法に注意し、下枝の枯損を予防
薬剤散布	4月	萌芽前に病中害予防

## ⑦ 芝生管理

芝生広場の周囲はオンコの生垣が植栽され、樹皮の美しいナツツバキやソメイヨシノ等の花木が鑑賞できるエリアです。当公園は芝生の状態、目的に沿って3つのエリアに分類し、それぞれのエリアに適した管理を行います。

### 芝生 A

場所：日本庭園・芝生広場の芝生

日本庭園の中央の芝生はこの庭の個性を表すものであり、利用頻度も高く、周囲の花木を引き立たせるうえでも美しい景観を保つことが大切です。このエリアはきめ細かい芝刈りと施肥を行い、高いレベルでの維持管理を行います。

芝生 A の主な管理作業計画

芝刈	回数	10回/年(2回/月)	集草
	刈高	4～6月、9～10月:3cm、7～8月:4cm	
	主要機械	自走ロータリーモア	
	補助機械	手押しロータリーモア	小回り部分
刈払い機		樹木廻り	
施肥	窒素量/m <sup>2</sup>	4g/m <sup>2</sup> ・年 5月上旬2g/m <sup>2</sup> 、9月上旬2g/m <sup>2</sup> 2回/年	緩効性肥料
エアレーション		5月下旬	1回/2年
雑草対策	セイヨウタンポポ、 フタナ、シロツメグサ	刈込により種子を 散布させない 人力で伐根除草	除草剤は使用しない
	オーチャードなど	人力で伐根除草	
	低木の根際	人力で伐根除草	チップマルチにより 発芽を押さえる
	高木の根際	人力で刈取	

### 芝生 B (半草地)

場所：西洋庭園の芝生

西洋庭園の芝生は周囲の大生垣やトピアリーに映える緑の維持を目的として管理を行います。月に1回刈り込み、春と秋の2回、施肥を行います。

### 芝生 B の主な管理作業計画

草刈	回数	6回/年(1回/月)	集草
	刈高	4cm	
	主要機械	自走ロータリーモア	
	補助機械	手押しロータリーモア	小回り部分、斜面
刈払い機		樹木廻り、急斜面	
施肥	窒素量/m <sup>2</sup>	4g/m <sup>2</sup> ・年	緩効性肥料
		5月上旬 2g、9月上旬 2g 2回/年	
雑草対策	セイヨウタンポポ、 ブタナ、シロツメグサ	刈込により種子を 散布させない	除草剤は使用しない
	オーチャードなど	刈払い機で刈込	
	低木の根際	人力で伐根除草	チップマルチにより 発芽を押さえる
	高木の根際	人力で刈取	

### 草地

場所：庭木保存樹木園他

庭木保存樹木園等の植え床では、4月から10月まで草刈りを行います。

除草	回数	4回/月	集草
	刈高	4~6月、9~10月:3cm、 7~8月:4cm	
	主要機械	自走式ロータリーモア	
	補助機械	刈払い機	芝生縁、樹木周り
雑草対策	セイヨウタンポポ、 ブタナ、シロツメグサ	刈込により種子を 散布させない	除草剤は使用しない
	低木の根際	人力で伐根除草	チップマルチにより発 芽を抑える
	高木の根際	人力で刈取	

### ⑧ ドライウォールガーデン

園路沿いに鉄平石を高さ90cmほどに空積みにした、長さ87.5mのドライウォールガーデンがあり、植え床を高くすることで植物の生育に適した環境を作っています。

当公園では、車いすを利用して目の高さで楽しんでいただく花壇として管理します。植栽は感触や香りに個性のある植物を、草丈等を考慮して導入します。

この花壇の管理は除草と株分けを中心に行い、自然に近い状態での景観づくりを行います。

項目	時期	内容
除草	5~10月	手除草。ボランティアと共に
灌水	5~9月	適宜
植物導入・植え付け	4~5月、9月	矮性のハーブ、高山植物
株分け	9月	繁茂のバランスを取る

年間作業計画  
公園名：平岡樹芸センター

作業内容	規模単位	回数等	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
オーブン前清掃	26500㎡	1回												
日常清掃、見回り(夏季)	26500㎡	1回/日												
日常清掃、見回り(冬季)	26500㎡	適宜												
落葉清掃	8000㎡	2回												
側溝清掃	240m	2回												
池清掃	324㎡	2回												
草刈り	4400㎡	6回												
芝刈り	1500㎡	10回												
芝灌水	1500㎡	8回												
芝施肥	1500㎡	6回												
トピアリ刈込(オンコ)	1850㎡	1回												
生垣刈込A(レンギョウ)	1345㎡	2回												
生垣刈込B(オンコ)	2912㎡	2回												
生垣刈込C(ヒメツゲ)	1006㎡	2回												
高生垣刈込 (ニオイヒバ・ハンクス・ストロー)	2698㎡	1回												
整枝剪定(緑摘みを含む)	600本	1回												
樹木剪定(冬期)	2320本	適宜												
除草	12000㎡	4回												
薬剤散布	2000本	2回												
雪囲い取り付け・取り外し	2320本	2回												
樹木除雪・雪下ろし	2320本	適宜												
施設雪下ろし	25㎡	適宜												
駐車場ゲート開閉	2箇所	毎日(開園日)												
駐車場車両誘導整理	2人/日	7日												
相談所内日常清掃	334㎡	55回												
各種受付事務		毎日												
緑の相談		54日												
講習会		16回												
ボランティア対応		60日												
機械警備		毎日												
ロックガーデン除草	500㎡	2回												
花壇花植え	80㎡	1回												
施肥	80㎡	2回												
除草	80㎡	3回												

## (2) 仕様書との差異

### 1) 維持管理基準との内容・数量比較

#### ① 剪定枝、落ち葉、刈り草等のリサイクル利用

目的：ごみの減量化、資源の有効活用、植物の健全生育、経費節減

理由：管理基準表には植物廃材のリサイクル利用作業については記載されていませんが、これらの廃棄物をごみとして排出するのではなく、堆肥やマルチング材料として再利用します。堆肥として活用することで土壌を改良し、地力の強化が期待できます。また、マルチングとして活用することでごみ排出量を抑え、抑草、保水、土壌改良等の効果が期待でき、栽培植物の健全な生長につながります。

#### ② 農薬使用回数の削減

目的：環境負荷の低減、ポジティブリスト制度への対応、近隣住民・公園利用者の安全確保

理由：管理基準表では、オンコ等の病害虫予防として4月に石灰硫黄合剤散布、害虫防除として8月に殺虫剤散布が記載されています。当協会では、サクラの病害虫の予防として、4月に石灰硫黄合剤を散布しますが、以降は可能な限り薬剤散布を行いません。土壌への有機物の補給、剪定、フェロモントラップにより病害虫に対抗できる植物を育成しています。病虫害が著しい場合には、患部の切除、害虫の捕殺・焼殺を行い、蔓延する可能性があるときは薬剤散布を行います。この場合の散布は被害部分への散布にとどめるよう努めます。また、スズメバチの巣の撤去など、利用者の安全を確保する場合にはスプレー式殺虫剤を使用します。

管理項目	作業項目	規模単位	回数	
		管理基準表	管理基準表	当協会の計画
樹木管理	薬剤散布	2,000本	2回	1回

#### ③ 池清掃作業の回数の増加

目的：藻や落ち葉による池の汚れの防止と景観の健全な維持を目指すため。

理由：維持管理基準表ではオープン前及び秋の池の水抜き時の作業として2回/年の作業計画となっていますが、池の藻は気温の上昇・日当たりによって発生し、景観を損ねるだけでなく、悪臭の元となります。また、落ち葉や植物体が池に落ちることにより、排水管のつまりの原因ともなるため、池の清掃回数を増やして景観の維持を図ります。

管理項目	作業項目	対象地区		回数	
		管理基準表	当協会の計画	管理基準表	当協会の計画
施設管理	池清掃	池清掃春・秋	池清掃	2回/年	4回/年及び適宜
管理基準表に対する増減				+2回	

#### ④ 園路清掃及び側溝清掃作業の増加

目的：園内の景観の維持及び大雨等の天候不順に備えた維持管理を目指すため。

理由：維持管理基準表では雪解け後と落葉期の2回/年の計画ですが、夏場でも花がらが落ちるなど、景観を損ねる要因となります。また、台風、大雨等への備えとして、必要な増加と考えます。

管理項目	作業項目	対象地区		回数	
		管理基準表	当協会の計画	管理基準表	当協会の計画
施設管理	落ち葉清掃	園路	園路	2回/年	3回/年及び適宜
施設管理	側溝清掃	側溝	側溝	2回/年	3回/年及び適宜
管理基準表に対する増減				+適宜	

#### ⑤ 芝生エアレーション作業の追加

目的：芝生広場の芝生の健全な維持管理を目指すため。

理由：維持管理基準表にはない作業ではありますが、芝生は踏圧や有機質分解により、徐々に土が硬くなり、芝生の根の生長に悪影響が出てきます。今後健全な芝生の状態を維持するため、適宜のエアレーションは必要な工程と考えます。

管理項目	作業項目	対象地区		回数	
		管理基準表	当協会の計画	管理基準表	当協会の計画
芝生管理	エアレーション	なし	日本庭園	なし	1回/2年及び適宜
管理基準表に対する増減				1回/2年	

#### ⑥ 芝生施肥回数の変更

目的：芝生の健全な維持と環境負荷の軽減を目指すため。

理由：維持管理基準表では6回/年とありますが、肥料の多肥は芝生の軟弱化や地下水汚染の要因ともなるため、肥効が通常の肥料よりも長く続くロングタイプのものに切り替え、施肥回数の減少による肥料成分の有効活用と環境負荷の軽減を図ります。

管理項目	作業項目	対象地区		回数	
		管理基準表	当協会の計画	管理基準表	当協会の計画
芝生管理	施肥	なし	日本庭園	6回/年	2回/年
管理基準表に対する増減				1回/2年	

#### ⑦ 園内設備等の管理について

維持管理基準表にはない作業ですが、園内に設置されている四阿、ベンチ、藤棚等の施設設備点検を年2回（4月、7月）、専門的な知識や経験を有する専門技術者が実施することで事故なく管理しています。今後も年2回の有資格者による定期点検を行い、安全対策を図るため、必要な工程と考えます。

また、目視等の日常点検を毎日、打診等も含めた月次点検を月1回行います。

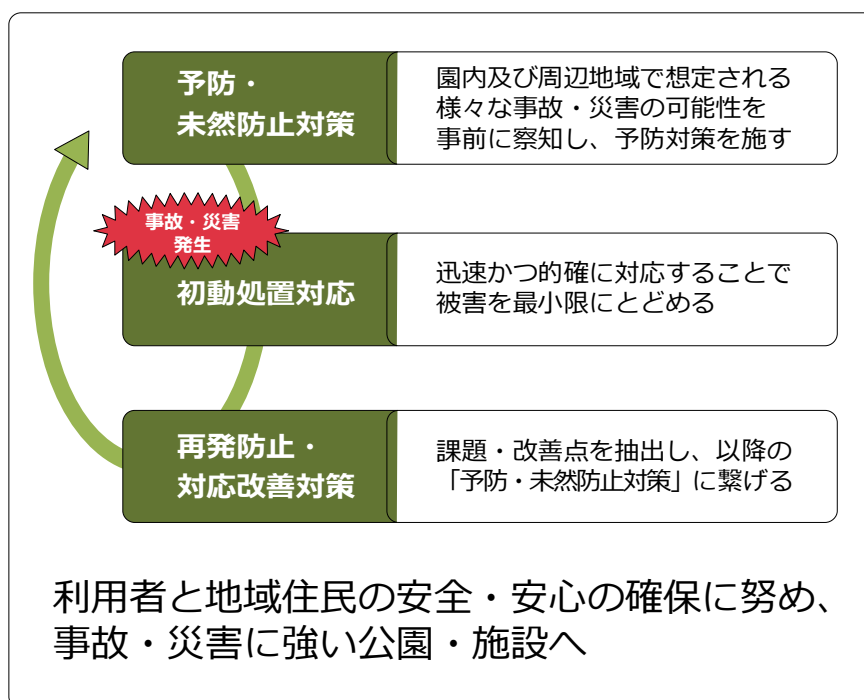
管理項目	作業項目	対象地区		回数	
		管理基準表	当協会の計画	管理基準表	当協会の計画
施設管理	自動ドア点検	なし	管理事務所	なし	2回/年
施設管理	施設設備点検	なし	園内	なし	2回/年
管理基準表に対する増減				各2回/年	

### (3) 防災業務計画

#### 1) 防災業務の実施方針及び役割分担

##### 防災業務の実施方針

当協会では、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、次のとおり個別具体的な対策を行い、公園利用者と地域住民の安全・安心の確保に努め、事故・災害に強い公園・施設を目指します。



##### 防災業務の役割分担

公園で火災が発生した際には、次ページの「自衛消防隊の役割分担と手順」に基づいて対応します。常駐人数が少ないため、火災時に求められる役割と手順を全スタッフが把握し、自衛消防隊長の指揮により、効率よく的確に対応します。災害・事故発生の際の緊急時連絡システムは、「災害時対応フロー」(P.76)に沿って行動し、「緊急時連絡網」(P.72)にて迅速な連絡を行い対応します。夜間・休日等にも迅速に参集できるよう、携帯電話や電子メール等による連絡体制を整えます。

また、交通障害を伴う大規模な災害においては、当公園スタッフが直ちに参集できない事態も想定されることから、当公園の比較的近くに居住する他公園スタッフが参集し、災害等の対応を行う体制を整えます。

## 平岡樹芸センター 自衛消防隊の編成と役割分担

**指揮 / 自衛消防隊長**  
**マネージャー**  
 ・関係機関との連絡調整  
 ・現場総指揮 等

**支援 / 他公園スタッフ**  
 ・隊長補佐 等

### 作業の指揮、役割分担

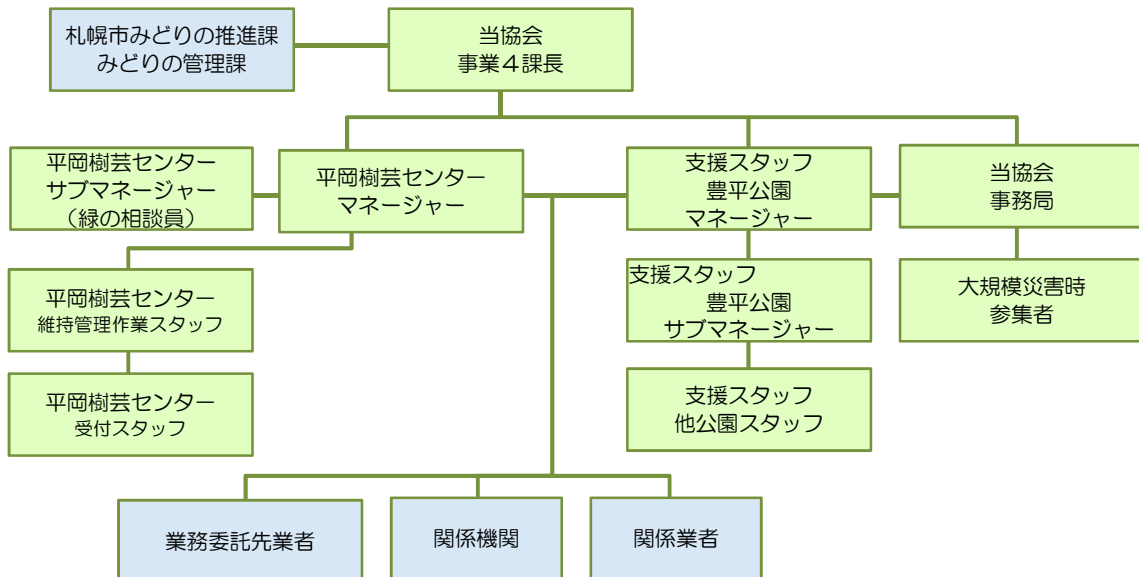
通報・連絡	現場対応
<p><b>非常放送</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・隊長指示により館内放送</li> <li>・避難案内</li> <li>・被害情報提供</li> </ul> <p>※パニック防止に努める</p> <p><b>連絡通報</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消防(119番)警察(110番)への通報と確認</li> <li>・消防・警察到着後の情報提供</li> </ul>	<p><b>消火</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消火器等による初期消火</li> <li>・延焼の防止</li> </ul> <p><b>利用者誘導</b></p> <p>&lt;火災発生時&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・避難経路図に従い利用者の避難誘導</li> </ul> <p>※指示は大声かつ簡潔にしパニックを防止</p> <p>&lt;災害発生時&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・避難所へ誘導案内</li> </ul> <p>※避難漏れのないよう死角等の確認</p>
	<p><b>救護</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・負傷者の応急救護</li> <li>・救急隊との連絡調整</li> <li>・負傷者の運搬</li> </ul> <p><b>技術</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電気機器等各施設の安全措置</li> <li>・緊急車両の動線確保</li> <li>・その他復旧作業</li> </ul>

関係先への連絡

清田消防署	883-2100	札幌市コールセンター	222-4894
豊平警察署	813-0110	水道局電話受付センター	211-7770
清田区土木センター	888-2700	北海道電力札幌支店	251-1111

水道局電話受付センター	倒木処理業者	井水ポンプ修理業者
北海道電力札幌支店	市内造園業者	ガラスハウス修理業者
電気保安業者	電気設備整備業者	美装業者
機械警備委託業者	自動ドア修理業者	清掃業者

## 平岡樹芸センター 緊急時連絡網





## 2) 防災訓練計画の予定

### 防災訓練計画

#### ① 訓練と教育

- a 当公園での事故及び災害発生時において誘発される事態を予測し、対応・行動イメージをシミュレーションすることができるよう、「緊急時連絡網、緊急時連絡系統及び対応フロー、災害時対応フロー、緊急時対応手順書」を備えます。
- b スタッフの新規採用時には AED の操作方法を含む普通救命講習を受講させ、修了したスタッフについては、3年に1度の再教育講習を行います。
- c 火災、台風及び震災を想定した緊急時対応教育及び消防訓練を、年1回行います。

#### ② 常駐スタッフの連携

防災に係る取組においては、マネージャーの指揮のもと、管理事務所スタッフ、維持管理スタッフが効率よく連携して対応します。また、緊急時に適切な対応が取れるよう、上記の訓練・教育のほか、毎朝の全スタッフによるブリーフィング等において、随時対応を確認します。

## 3) 事故等への対応方法

### 予防・未然防止対策

当公園及び周辺で発生する可能性のある事故・傷病として、散策路等の利用者の転倒・転落、駐車場内での事故、園内での犯罪行為、火災発生による火傷など、地震災害による転倒・転落、枝等の落下物による被災のほか、キツネ、野鳥、ダニ等の生物が媒介する感染症等の病気の発生も想定して対応します。また、新型コロナウイルス感染症対策を札幌市の指示のもと、着実に対応します。

#### ① 情報収集と共有

- a 予防・事故等の情報を国、道、また札幌市からの通知や、インターネット上の情報、報道等から収集し、当公園で発生することが予想される場合に予防方法をホームページ、園内掲示板に掲示し、事故の予防・未然防止に努めます。
- b 台風など、時間の経過につれて災害発生や被災の予測が可能な事態に関しては、気象情報、札幌市危機管理対策室の発信情報等を収集し、台風の進路等を把握して、被災を最小限に抑えるよう努めます。
- c 公園内で予想される危険についての情報を掲載したハザードマップを作成し、管理事務所、園内掲示板に掲示して利用者に周知しています。また、ハザードマップの内容更新に際しては、施設利用者の利用形態や声を積極的に反映します。
- d 当公園はもとより、当協会が管理する他公園でのヒヤリ・ハット事例集も共有・活用し、維持管理作業や利用者の案内等に反映させ、安全・安心の確保に努めます。

## ② 巡回点検等による早期発見・改修

- a 日常の巡回点検で、管理事務所、庭園、周囲の建物、工作物、柵、越境枝の状態を確認し、破損箇所や異常箇所の早期発見に努めます。
- b 修理・改修が可能な場合は直ちに行い、大規模な改修等が必要な場合は札幌市に報告・協議し、必要に応じて使用禁止・立入禁止とし、利用者の安全を確保します。
- c 台風による強風や地震発生時、また降雪等による被災を最小限に抑えるため、公園及び施設の状況把握に努め、巡回時に危険箇所の発見に努めます。
- e 公園内で不審物を発見した場合には、札幌市や管轄警察署・消防署に直ちに連絡し、対処します。
- f 業務中の熱中症予防対策として、危険が予測される日には、朝のブリーフィングで注意喚起を行い、作業内容にも留意することでスタッフの安全対策を講じます。

## ③ 連絡体制の確立

- a 札幌市、近隣病院、管轄の警察署・消防署、電気・水道・下水等の関係機関や修理関連事業者のほか、当協会他公園スタッフに対し、迅速な連絡・支援要請を行うための「緊急時連絡系統及び対応フロー」(P.18)の内容をスタッフに周知・共有しています。
- b 大規模な事故又は災害の発生時には、「緊急時連絡網」や電子メール等によりスタッフが迅速に参集し、対応します。

## ④ 諸機材の配備と補償

- a 管理事務所に AED、消火器、救護備品等を配備します。園内にはこれらの備品の設置場所や緊急連絡先を掲示し、必要時にスタッフや利用者が迅速に処置・対応できるようにします。
- b 災害時のための備蓄品等  
台風、震災等の災害に備え、必要となる以下の資材等を確保します。  
ラジオ、LED 懐中電灯、拡声器、セーフティコーン、ロープ等
- c 万が一の損害賠償等に備え、任意保険に加入します。

## 初動処置・対応

---

### ① 救護・処置

- a 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、家族等へ連絡します。
- b 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」(P.76)に基づき、状況に応じて「災害対策本部」を当協会事務局又は当公園内に設置し、関係各所への連絡と当協会への応援要請を迅速に行います。

- c 大気中のPM2.5の濃度が基準値を超えて警報が発令された場合は、ホームページ、掲示板等を使用し、公園利用者へ警報発令の情報発信を行います。
- d 鳥インフルエンザなど高病原性ウイルスによる感染症等の流行が予想される場合は、手指の消毒用薬剤を建物入口、トイレ等に配備するほか、多人数が接触するドアノブ・トイレ等の消毒に努めるとともに、スタッフ用のマスクとゴム手袋を備えます。

## ② 避難・誘導

- a 事前に察知することが可能な台風接近時においては、インターネット等で最新の情報を収集し、強風で飛ばされる危険性のある看板等の撤去・固定、倒木・落枝が想定される区域への立入禁止等の措置を講じます。
- b 建物で火災が発生した場合、常駐スタッフが利用者を迅速に安全な場所に避難誘導します。

## ③ 施設等の措置・復旧

- a 事故発生後は、被害の拡大・後発事故を防ぐために施設の使用中止・立入禁止など、適切な措置を講じます。また、指定管理者で対応可能なものは、速やかに復旧、修理します。
- b 強風雨・降雪時に、倒木・枝折れ等があった場合には、直ちに撤去・応急処置のほか、必要に応じて立入禁止とします。
- c 大規模な修繕・改修等が必要な場合においては、札幌市と協議し、対策を講じます。

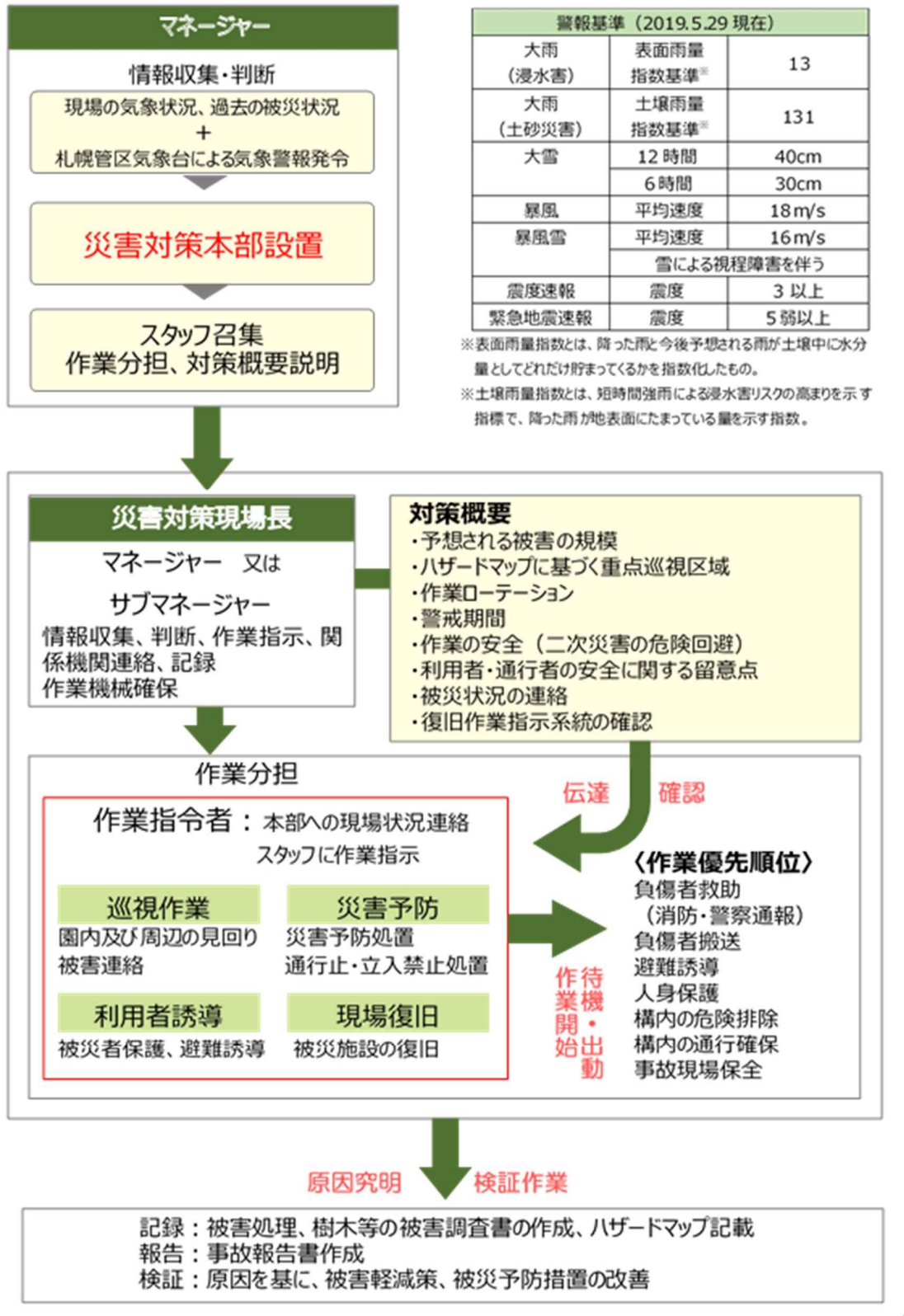
## ④ 被害拡大・二次災害の防止

- a 台風・地震・降雪・洪水・落雷等により被災した場合、その最中の作業は危険を伴い、スタッフの二次災害を招くおそれがあることから、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。
- b 災害の残存物による被害が生じないよう、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。

## ⑤ 責任ある対応

公園内で負傷者等が発生した場合は、誠意と責任をもって負傷者への対応にあたるほか、損害賠償が必要な場合には、保険会社と共に迅速かつ確実、誠実に対応します。

# 災害時対応フロー



① 原因究明・検証

- a 事故発生後には、その原因を徹底的に究明・検証し、必要に応じて施設・設備・案内等を改善し、再発防止に努めます。
- b 収束後には連絡・対応・処置状況等を検証し、必要に応じて指針の修正、他機関との再調整等を行い、常に最善の対応が可能なシステムづくりに努めます。
- c 札幌市への事故報告や被災状況報告を迅速に行います。また、当協会では情報共有と処置・結果の検証に使用している「事故報告書」を当公園でも使用し、公園の全スタッフのほか、当協会事務局へ情報を通知し、共有します。他の管理公園・施設等での同様事故発生の抑制に努めるとともに、以降の災害発生時における被災軽減策・被災予防措置の改善に努めます

理事長	専務理事	事務局長	事業部長	財務部長	事務局参与	事業1課長	事業2課長	事業3課長	事業4課長	事業5課長	事業・総務・経理課

事故報告書

発生日時	令和 年 月 日 曜日	<input type="checkbox"/> 午前 <input type="checkbox"/> 午後	時 分	番号 No.
発生場所	平岡樹芸センター			
被災者	区分	<input type="checkbox"/> 市民 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他( )		
	住所	<input type="checkbox"/> 札幌市 <input type="checkbox"/> ( )市		
	氏名	年齢 才	保護者氏名	
被害／けがの状況				
<input type="checkbox"/> 通院	病院名	電話		
<input type="checkbox"/> 入院	薬局名	電話		
事故発生状況				
第1次対応者		最終対応者		
保険適用 <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし( 対応報告2回目)				
物損 <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし				
<input type="checkbox"/> 公園備品 <input type="checkbox"/> 財団備品 <input type="checkbox"/> 利用者所有物 <input type="checkbox"/> リース物件 <input type="checkbox"/> 設置者備品 <input type="checkbox"/> その他( )				
損害物品名				
概算損害額	千円	保険	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> 届済み <input type="checkbox"/> 未届 <input type="checkbox"/> 不届
札幌市への第一報 <input type="checkbox"/> 未 <input type="checkbox"/> 済 正規報告書 <input type="checkbox"/> 不要 <input type="checkbox"/> 要				

対 応	対応・処置経過
	反省点
	今後の対策／結果

報告年月日	令和 年 月 日	報告者
-------	----------	-----

当協会では用いている事故報告書

## ② 履歴の蓄積

- a 施設・設備等において事故が発生した際には、破損箇所・修繕箇所等を履歴として記録し、再発防止・未然防止策及び効率的な管理・運営のために生かします。
- b 自然災害等による被災状況・被災箇所等も同様に記録し、未然防止策・被害軽減策・災害に強い施設体制づくりに生かします。

## 4) 消防法への対応内容

### ① 消防用設備点検の実施

管理事務所では、設置している消火器・消火栓・煙感知器・誘導灯等について、専門業者に委託して、年2回、それぞれ機能点検（5月）、総合点検（11月）を行います。

### ② 消防訓練の実施

当公園で働く全スタッフを対象に、消防訓練を年1回実施します。

## 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取組と実施計画

#### 1) 取組の基本的な考え方

公園の利用促進のためには、「新規利用者の開拓」と「利用頻度の向上」が課題と考えます。

また、「滞在の延長（＝利用者満足度の向上）」も公園の利用度合いを高めることから、利用促進の一環と考えます。これらの実現に向けて、取組として事業目標を踏まえながら、次のとおり進めます。

利用促進方策	利用促進効果
広報	<ul style="list-style-type: none"><li>ホームページ等でのタイムリーな情報として、季節ごとの公園の魅力伝える（開花、紅葉の情報）</li><li>開催する講習会・イベント情報について発信</li><li>公園案内リーフレットの配布</li></ul>
ボランティアとの連携	<ul style="list-style-type: none"><li>より質の高い、多様な公園利用プログラムを提供することで、公園の魅力高め、向上させる</li></ul>
団体の誘致	<ul style="list-style-type: none"><li>サクラや紅葉の情報を旅行会社に伝えツアー客の誘致を進める</li><li>幼稚園の屋外保育や小・中学校の総合学習の場としての利用を働きかけ、利用の定着・増加を図る</li><li>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利用の定着・増加を図る</li><li>花や野草、写真や絵画、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、利用促進を図るとともに、公園の新たな魅力の発掘へつなげる</li></ul>
イベントの開催	<ul style="list-style-type: none"><li>公園資源を活用し、話題性のある各種イベントを開催し、新規利用の呼び込みと、リピーターの増加を促す</li></ul>
緑化情報の公開	<ul style="list-style-type: none"><li>緑の相談、図書コーナー、四季の花パネルの掲示</li></ul>
他施設との連携	<ul style="list-style-type: none"><li>百合が原公園、豊平公園と連携し、植物情報の共有</li><li>各種講習会の実習会場として活用</li></ul>

#### 2) 具体的な取組の実実施計画

##### ■ 広報

多くの市民に公園を広く知ってもらい、便利に、楽しく、有意義に活用できるよう広報を発信するとともに、事業内容への理解を深めていただけるような、情報の提供に努めます。

また、植物の開花時期とその所在、開催イベントの内容等の情報をスタッフやボランティア間で共有し、だれもが簡潔に利用者の質問に答えられるように情報共有を図ります。

##### ① 公式ホームページの充実

公式ホームページを運営し、公園の基本情報や四季の魅力、公園の歴史や文化的背景に関する解説等をわかりやすく発信するとともに、開花や紅葉状況、イベント情報等のタイムリーな情報の提供に努めます。公式ホームページ内では、園芸相談サイトを開設し、これまで当協会が四半世紀にわたり市民から園芸相談を受けてきた経験と実績を生かし、よくある質問事例集を作成し、札幌の気候に適した園芸の情報を強化します。

ページは HTML、CSS 等の国際規格に準拠し、どのようなパソコンやウェブブラウザを用いても快適に閲覧できるように構築します。

当協会は年齢や障害の有無を問わず、誰にとっても分かりやすく利用しやすいホームページの実現を目指し、ウェブアクセシビリティに配慮したページの作成に取り組みます。

## ② マスメディアへの情報提供

プレスリリース、テレビ、ラジオ、新聞、雑誌、フリーペーパー等のマスメディアへの情報発信を行います。また、緑のセンターとして、植物に関する取材には、公園の事業と直接関係がない場合でも丁寧に責任ある回答をし、公園の PR につなげ、マスメディアとの良好な関係を構築します。

## ③ リーフレットの作成、配布

管理事務所の建て替えを期に、新しいリーフレットを作成しました。当公園の魅力と歴史を伝えるため、イベント開催時等で積極的に配布し PR します。

## ボランティアとの連携

### ① ボランティアとの連携

当公園では現在 2 つのボランティアグループが活動しています。いずれも年間活動時間が多く、公園の維持管理、魅力アップにおいて欠かせない存在となっています。

当協会はボランティアコーディネーターを配置し、活動者が無理なく楽しく活動できる環境を整えてサポートしています。

#### 当協会登録ボランティア活動実施計画

実施時期	4～3月
対象	園内植物管理、イベントのサポート
連携団体	環境サポーターズ「三次郎の会」、「樹木会」

#### 【令和2年度ボランティア活動実績】

月	参加人数(人)	活動時間(h)	月	参加人数(人)	活動時間(h)
4月	0	0	10月	21	40
5月	0	0	11月	11	16
6月	15	29	12月	0	0
7月	23	45	R2.1月	0	0
8月	12	24	R2.2月	0	0
9月	16	32	R2.3月	0	0
計(h)					186
令和3年度活動予定(h)					1,100

※活動予定時間は令和元年度の 1,086 時間をもとに設定



## 団体の誘致

### ① 職場体験等の学習支援

当公園では、児童・生徒に植物や、自然への関心を持ってもらうため、様々な形で総合学習授業を受け入れています。

園内の植物や庭園の歴史等の解説を通じて、「みどりーむ」への興味がそそられ、体験したことが子どもたちに反映されるよう支援に努めます。

#### 【例】過去の実施状況

札幌市立平岡中央小学校（総合、社会科授業）、札幌工科専門学校環境緑地工学科（企業実習）、北海道立真狩高等学校（職場体験実習）等

## イベントの開催

### ① 緑化講習会等の開催

当公園の特徴である庭園と樹木を生かした講習会等を開催し、緑化の普及に努めます。

開催要望の多い、庭木等の手入れ、剪定やみどり摘み等の講習会を行い、過去に行った講習会や緑の相談内容等から利用者ニーズを反映した内容を取り込みます。近年「新築時に植えた木が、手入れをしなかったために大きくなったので、小さく仕立て直したい」という希望をもつ市民を対象として、新たに企画した、『樹木を小さくする』講習会が大変好評を得ていることから、こうした実用性の高い講習会を企画・開催します。

また、当協会では、世界的に高く評価されている日本の技術を後世に伝えるため、札幌造園技能士会等と連携した講習会を継続実施します。

#### a 植物の種類毎の技術講習会

植物の種類毎の剪定や栽培技術の講習会を実施し、造園技能の向上と家庭園芸の普及を図ります。

#### b 技術別講習会

庭づくりや樹木全般に使える幅広い技術と知識の習得を目的とした技術別講習会を行い、緑化の普及を図ります。

#### 緑化講習会計画

実施時期／回数	令和3年度 16回程度
対象	市民
連携団体	市民工芸活動団体等

### 【令和2年度緑化講習会実施状況】

名称	参加者	名称	参加者
植物別技術講習会	(名)		(名)
ツツジ類の剪定	30	マツ類のみどり摘み	30
マツ類の整枝剪定	30	オンコの整姿剪定	30
モミジ類の整枝・剪定	30	果樹の整枝剪定	30
フジ・ブドウの剪定	30	小庭造りの考え方	30
		芝張り与管理	30
技術別講習会	(名)		(名)
庭木の病害虫防除	25	樹木の冬囲い	25
ロープワークを心得る	25	樹木を小さくする	25
植物工芸講習	(名)		(名)
つる工芸	30		
計			400名
令和3年度の目標			400名

#### c 樹芸技能講習会（上級コース）

庭木管理を「観賞を目的とした樹木の栽培技術」ととらえ、技術の向上と普及を目的に、上級コースの講義と実習を計画します。講義と実習は複数回のコースを計画します。近年は樹芸技能をシルバー人材センターでの業務に活用したり、本格的に自宅で庭を管理したい方も多く、ワンランク上の技術・知識の提供も必要な時期と捉え、より実践的な講座と位置付けます。

#### d 公園の多面的な利用

植物は古くから人間の生活文化の中で活用されてきた素材でもあり、単なる観賞目的ばかりでなく食品、繊維、木材等に利用され、私たちの暮らしの一部となっています。当公園では植物をともに楽しめる施設として利用促進を図ってきました。

花の見頃は公園ガイドボランティアが活動し、大変好評を得ています。また、ボランティアと協働で地域の子ども向けのイベントや園内で植物に関するクイズを提案するオリエンテーリング、庭園コンサート等を開催するとともに、冬期の休園期間中も、NPO 法人公園ねっとわーくが主催する「冬のまちにスノーキャンドルの灯りをともそう！」のイベントに参加し、樹芸センターのボランティアや近隣住民とともに冬の庭園を楽しみます。

次年度も庭園の多面的な活用を継続し、利用促進事業を図ります。

実施時期／回数	令和3年度 3回／年程度
対象	市民
連携団体	ボランティア、地域町内会、市民文化推進団体

### 【令和2年度イベント実施状況】

名称	参加者	名称	参加者
夏祭り	0	庭園コンサート	0
スノーキャンドルの灯りをともそう	0		
計			0名
令和3年度の目標			
令和3年度			1,000名

## 緑化情報の公開

当協会が、当公園やその他公園・施設の管理で得た技術や情報、書籍、資料を公開し、「緑と文化の拠点」としての価値を高め、公園の利用促進を図ります。

発信する情報に関しては、定期的に豊平公園、百合が原公園と情報交換を行い、常に最新の園芸情報を収集し、利用ニーズに正しく応えられるようにします。

### ① 緑の相談

冷涼な気候条件の札幌は、「東京基準」の栽培マニュアルは適用できません。相談窓口には、植物栽培経験や知識の豊富な人材を配置し、札幌での緑化の普及・促進に貢献します。受付は4月から11月の毎週水・土曜日、10時から16時に行い、来園できない方のために、電話での対応も行います。受付日以外の相談には、豊平公園又は百合が原公園の相談窓口を案内します。

### ② 緑の図書コーナー

管理事務所内には緑の相談コーナーと隣接して緑の図書室が設置されています。現在では絶版となっている貴重な書籍から最新情報を掲載した冊子まで、園芸・庭造りに関する文献を揃えています。また、養樹園を寄付した故竹澤三次郎氏の遺産ともいえる資料を保存し、閲覧に供しています。なお、古い書籍は大切に管理し、必要に応じてメンテナンスします。

図書コーナーでは書籍以外にも全国各所の植物園や緑化情報のチラシを設置するなど、幅広く情報発信を行います。

### ③ グリーンデータバンク

引っ越し等の事情により、栽培できなくなった樹木の市民同士の交換を仲介するなど、豊平公園で運営しているグリーンデータバンクの受付を行います。

## 植物展示の充実

### ① クレマチスの更新株の導入と植栽

つる性の多年草であるクレマチスは豊富な品種と鮮やかな花で人気のある植物です。当公園にも植栽していますが、さらなる充実を図るため、次期2年間で5種10株のクレマチスを導入し、景観の向上を図ります。

## ② 秋に咲く花木の充実

夏から秋に咲く花木を充実させ、1年を通じて花を楽しめる庭づくりを行います。

現指定管理期間において、8月上旬から秋深くまで次々に開花するムクゲを10株導入しました。ムクゲは多くの改良品種があり、夏の茶花の代表として、日本文化にも関わりの深い植物であるため、今後も品種を追加導入します。

次期2年間で5品種のムクゲを導入します。

## ② ライラックの育成の充実

当公園のライラックは前指定管理期間にライラックの追加品種10株を植栽しています。札幌市の市木の普及のため次期2年間で5品種を追加します。

## ④ サクラ並木更新にむけた苗木移植

園内のサクラは年々樹勢が衰え、病木も増えてきていることから、将来性を見据えて更新用に育成を行ってきた苗木を園内に植栽します。2品種38株のサクラを植栽し、次期2年間で新しい桜並木の育成を行います。

## (2) マナー啓発に関する業務と実施計画

当公園においてマナー啓発が必要な不法行為・迷惑行為としては次の事項を想定し、それぞれに対策を講じます。

- ① ペットの入園規制
- ② ごみのポイ捨てや不法投棄
- ③ 火気の使用
- ④ 草花・花木等の盗掘や折り取り
- ⑤ 公園内諸施設への落書き
- ⑥ 野生動物への餌付け
- ⑦ 公園内への飼育生物、外来生物等の遺棄
- ⑧ 自転車やバイク、自動車の放置
- ⑨ 禁止区域への自転車の乗入
- ⑩ スケートボード、インラインスケート等の危険な滑走
- ⑪ 公園敷地内への雪の運び込み

### 1) 取組の基本的な方針

公園利用者や近隣住民に安全・安心・快適な環境を提供する上で、不法行為・迷惑行為の抑制は不可欠です。

これらを抑制するためには、公園利用者や近隣住民のモラル・マナーの向上に対する意識の啓発が重要であり、そのためには、口頭注意や看板等の掲示物により注意を促すことも必要です。さらに、公園自体を常に美しい状態に保つことにより、その美しい状態を利用者等が自らの手で汚さない、荒らさないようにする意識を醸成することも、有効な手段であると考えます。

当協会は当公園の景観・美観の維持に努め、利用者にもその意図を理解していただけるよう、態度・行動・状態等を目に見える形で示し、その上で様々な不法行為・迷惑行為への対策に努めます。

さらに、公園利用者との相互コミュニケーションや地域コミュニティとの連携・協働によって不法行為・迷惑行為対策を講じることにより、当公園への愛着心の醸成を図ります。

## 2) 具体的な取組の実施計画

マナー啓発に関する活動としては、不法行為や迷惑行為が発生しないように対処する取組と、これらの行為が発生した際の対処方法に分けて取り組めます。

### 不法行為・迷惑行為抑制のための備え

#### ① 公共空間利用の意識啓発

ホームページ、掲示板、注意看板等で、禁止行為とその理由を明確に表示し、利用者等への理解を促します。

また、不法行為の禁止を訴えるだけでなく、マナー向上の意識啓発活動として、各種のキャンペーン活動やマナーアップ事業に取り組み、公共空間の利用に対する意識改善に努めます。

#### ② 公園の美観維持のための巡視と相互交流

公園内の巡視・清掃・維持管理作業等の際には、ベンチ等の施設や看板等の汚れ・破損の有無等を確認するほか、ごみの散乱やトイレの汚れ等にも留意して園内の美観を確保し、マナーやモラルの低下を誘引する要素があれば迅速に排除します。

また、巡視や管理作業の際には、「あいさつ」や「声かけ」により利用者とのコミュニケーションを積極的に図り、相互交流のある開かれた公園管理に努め、利用者等と協働で公園を見守る「人の目」を確保します。

### マナー啓発に関する取組

日常の巡視により禁止行為等を発見した場合は、注意、指導を行います。改善が見られない場合は、看板設置等による啓発を図るとともに、所轄の警察や関係機関と協議し、対策を講じます。

その他、個別の事案に対しては、それぞれ次のとおり取り組めます。

#### ① ペットの入園禁止対応

当公園は、ペットの入園ができません。看板、ホームページ等による周知のほか、園内巡視時の「声かけ」による啓発を行い、理解を求めます。

#### ② ごみのポイ捨て、不法投棄の防止対策

巡視や管理作業時には、スタッフはごみ袋を携帯して目についたごみを即座に処理し、ポイ捨てを誘発しない環境づくりに努めます。

また、園内の不法投棄対策として、日常の巡視を強化します。投棄ごみを発見した場合は、速やかに警察に通報します。

### ③ 火気使用の防止

禁止されている火気（バーベキュー、花火等）の使用について、持ち込み等を発見した際には注意し、公園内は火気の使用が禁止であることを理解していただきます。

### ④ 草花・花木等の盗掘・折り取りの防止

草花の持去りや花の折り取りが見受けられる場合は、こうした行為を止めるよう、看板の設置やホームページ等で呼びかけます。また、行為者を確認した際は、公園内で植物採取ができないことを説明し、理解していただきます。

### ⑤ 公園内諸施設への落書き防止対策

公園内施設への落書きがあった場合には、被害拡大を抑えるために早期の修復を行います。悪質な落書きについては、警察に被害届を提出するとともに、札幌市に報告します。

### ⑥ 野生動物への餌付けへの対応

当公園で餌付け行為が確認された際には、野生生物への悪影響や、残餌やフン等による美観・衛生の問題等について説明し、行為をやめていただくようお願いします。

また、カラスの繁殖期においては、親カラスが攻撃的になるため、公園利用者にはカラスの生態についての情報提供を行い、看板の設置や迂回措置、声掛け等により注意喚起し、被害の防止に努めます。このほか、園内で目撃されるキタキツネやカモ等の鳥類に対しては、感染症の危険性という面からも餌付けをしないよう注意を促します。

### ⑦ 公園内への飼育生物、外来生物等の遺棄への対応

他公園でよく見られる、カメ、ザリガニ、熱帯魚、その他の飼育生物、外来生物を園内に放置・遺棄する行為について、当公園で確認した際には、周辺の生態系に対する悪影響について説明し、直ちに行為をやめるようお願いします。また、趣旨については、ホームページ等により周知に努めます。

### ⑧ 放置自転車等への対応

駐車場や園内に放置された自転車・バイク・自動車については、移動依頼の札・貼り紙等を付けてから1週間経過後、メーカー、車体番号、盗難登録番号等について管轄の警察署に照会するとともに、札幌市に報告します。

### ⑨ 自転車の乗り入れへの対応

自転車を乗り入れる行為について、当公園では乗入を禁止し、車止めを設置しています。自転車は駐輪場に駐めて、徒歩等で楽しんでいただくよう案内し、乗入は禁止していることを園内看板への掲示とホームページへの掲載で周知します。

### ⑩ スケートボード、インラインスケート対策

スケートボード等の危険な乗入が確認された際には、口頭で注意指導します。また、危険な箇所には注意看板を設置し、事故の未然防止に努めます。

⑪ 公園敷地内への雪の運び込みの防止対策

冬期間、駐車場及び園内に通じる門扉は閉門施錠し、公園敷地内に無断で運びこまれる不法投棄を予防します。

⑫ 騒音の防止対策

庭園コンサート開催時の音量については、事前に近隣町内会へ開催の周知と協力をお願いするとともに、イベント当日は騒音に対する苦情が発生した場合、迅速に対応し改善を図ります。

## 5 利用者サービス等に関する取組

### (1) 利用者サービスの基本的な方針

私たちは、当協会が運営方針とする公益性「5つのK（公平・公開・効率・協働・環境）」をベースとして、公の施設を管理するスタッフが「全体の奉仕者」であることの自覚と使命感を持つとともに、一人ひとりの知識と技術を高め、次の観点を基本方針として利用者サービスの向上を図ります。また、新型コロナ対策においては北海道スタイルに取り組み利用者及び従業員の感染防止を図ります。

#### 1) 有料公園施設の利用促進基本方針

##### ① 利用者の平等・公平性の確保

- a 公園の管理に当たっては、平等で公平な利用を尊重するとともに、誰もが等しく受益できるユニバーサルサービスを推進します。
- b 誰でも利用できる偏りのない広範囲な情報を発信します。

##### ② 安全・安心な利用の確保

- a 施設を適切に維持管理し、利用者の安全と安心を確保します。
- b 安全・安心な利用のため、巡視や案内等、適切な運営を行います。
- c 危険箇所の早期発見に努め、利用規制、立入規制等、適切に対応します。
- d 防犯と防災対策を確実にを行います。また、地域と連携して取り組みます。

##### ③ コンプライアンス

公園の管理運営に必要な関係法令を遵守し、公正な管理運営を行います。

##### ④ 住民福祉・お客様満足度の向上

- a お客様からの意見等を管理運営に反映させ、満足度を向上させます。
- b 情報公開を積極的に行い、説明責任をはたします。
- c 市民参加・協働を推進し、市民協議会をはじめとする地域との連携を強め、地域活性化に貢献します。

##### ⑤ 快適性の確保

- a 花と緑を適正に管理し、美しい景観を形成します。
- b 定期的な施設の保守点検、効果的な清掃等により快適な利用をサポートします。

##### ⑥ 人材育成とホスピタリティの向上

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・接客・対応のほか植物に関する知識の向上に努めます。

##### ⑦ 設置目的、地域特性・利用特性等の最大限の発揮

- a 公園の設置目的、札幌市との協定に沿った管理運営を実践します。



- b 地域の要望や住民サービスの向上の視点から管理運営します。
- c 貴重な公共の財産として、将来も見通した管理運営を行います。

### ⑧ 定期的な見直しと改善

年度ごと定期的に公園マネジメント評価システムを活用した検証を行い、改善につなげます。

### ⑨ 具体的な新型コロナウイルス感染防止対策

- ・北海道新型コロナ通知システムに今年度登録（管理事務所）
- ・北海道スタイルの取り組み
- ・トイレ等の定期消毒・換気
- ・従業員の健康管理（検温記録、時差出勤、マスク着用、手指の消毒等）
- ・サーマルカメラの設置を予定（管理事務所）

## 2) 業務計画の実施要領

### 【講義室】

#### ● 利用料金

講義室の利用料金は、1 時間 390 円、1 日 2,300 円で設定します。

#### ● 利用団体の支援

札幌造園協会や札幌造園技能士会、各種園芸・植物関連趣味の会の事業・例会等には積極的に協力し、会の育成・援助を図ります。

今後も新たな団体等の誘致や結成を促し、利用促進を図ります。

#### ● 広報支援

展示会など、共催行事は当協会から積極的に広報活動を実施し、広く一般市民にお知らせします。新聞、テレビ局等へも積極的に広報し、利用団体の発展を支援していきます。

#### ● 季節感に合ったタイムリーな利用

園芸に関わる利用の上では、植物の季節性が重要となります。利用希望日が重複する場合は、植物にとってタイムリーな時期を逃さないように配慮して調整します。タイムリーな利用を実現するに当たっては、利用者の満足度を最大限に高めるべく、植物の開花期、管理作業の適期、話題性、季節性を十分に吟味します。

#### ● 物品の貸し出し・誘致

物品の貸し出しや時期、時間を調整して円滑なサービスを行います。

各種園芸関連団体が展示会を行う際には、展示用の台や敷物等を無料で貸し出します。新規の団体の誘致等を積極的に行い、より多くの市民団体に利用していただきます。

## 令和3年度利用料金目標

(単位：千円)

項目	目標金額
講義室	43

## (2) 自主事業への取組

### 1) 取組の基本的な考え方

自主事業の実施に当たっては、当協会が運営方針に掲げる 5 つのK（公平・公開・効率・協働・環境）を基本として、重点目標の達成を目指します。

また、公園利用のきっかけづくりや季節のイベント開催など、リピーターづくりの事業を行うことで、利用者サービスを図っていきたいと考えます。当協会では当公園の特長を生かし、公園で遊び、学び、交流し、楽しんで、誰もが充実した時間を過ごせるよう公園利用の多様化を促します。事業を実施するに当たっては利用促進、公園利用者満足度の向上を目指し、かつ適切な収益を得て、収益金は公園管理経費に充てるなど、更なるサービスの向上に努めます。

事業を行うに当たり、公益性のある事業（公益事業）と収益性のある事業（収益事業）に区分します。

#### ① 公平・平等

自主事業の周知と募集に当たってはホームページ、広報誌、チラシ等で広く周知し、市民の事業参加への機会均等を確保します。

また、定員を超える応募があった場合には、抽選等により公平性を確保します。

#### ② 安全体制の確保

行催事の開催に当たっては、会場や使用備品等の点検をはじめ、事故防止を徹底します。また、事業ごとに必要な人員を配置して、適正な利用指導を行います。

#### ③ コンプライアンス

自主事業は、諸法令を確認・遵守して計画立案します。

#### ④ リーズナブルな価格設定

自主事業における講習等の受講料やイベント参加料は、どなたでも気軽に参加・継続できるよう適正価格にて実施します。

#### ⑤ ニーズに対応した事業

公園や事業に対する要望等について、お客様から直接の聞き取りやアンケートを行うほか、ご意見箱、受付窓口等によりの確に把握し、管理運営と事業に反映させます。

#### ⑥ クオリティの確保

自主事業のカリキュラムや内容については、これまでの当公園管理の経験と、多くの公園を管理しているスケールメリットを生かして作成します。また講師は、札幌の造園業者の集まりである札幌造園技能士会の会員や当協会の緑の相談員など、優れた技術、知識を持った講師がつとめ、高いクオリティを確保します。

#### ⑦ 地域やボランティア等との連携

自主事業として実施する比較的大きな行催事等については、市民協議会をはじめ地域の方々や公園ボランティアとの協働・連携をベースに進めます。また、このことにより地域や団体、公園ボランティアの活動の活性化に努めます。

### ⑧ 事故発生時の対応

自主事業の実施に際して、施設賠償責任保険のほか、レクリエーション保険等に加入し、万全の措置を講じます。万一、参加者がケガをする等の事故が発生した場合には、迅速かつ誠意を持って対応します。

## 2) 取組の具体的内容

### ① 園芸、技術講習会（公益事業）

当協会が長年蓄積してきた技術と情報を基に、北国の気候条件に合わせた園芸講習会を行います。聴講だけでなく、実際の種苗等や、ノウハウを記載した冊子等を用意し、成果をお持ち帰りいただきます。また、実習を伴う講義が効果的なものについては厳選した教材を使い、体験的に学べる場を提供します。

園芸、技術講習会					
実施時期/回数	10回程度/年				
対象	来園者				
連携団体	ボランティア団体、各種園芸愛好会等				
年次目標	平成30年度	令和1年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収入予定金額	150,000円	150,000円	150,000円	150,000円	150,000円
支出予定金額	120,000円	120,000円	120,000円	120,000円	120,000円
収支予算	30,000円	30,000円	30,000円	30,000円	30,000円

### ② ポストカード等の販売（収益事業）

当公園では売店を継続し、来園の記念となる、園内の樹木や風景を用いたオリジナルポストカード等を販売します。

ポストカード、ラウンド切符の販売					
実施時期/回数	4月下旬～11月上旬				
対象	来園者				
連携団体	特になし				
年次目標	平成30年度	令和1年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収入予定金額	40,000円	40,000円	40,000円	40,000円	40,000円
支出予定金額	25,000円	25,000円	25,000円	25,000円	25,000円
収支予算	15,000円	15,000円	15,000円	15,000円	15,000円

### ③ 自動販売機の設置（収益事業）

公園利用者の利便性を図るため、屋内に2台設置し、清涼飲料水の提供を行います。設置に関しては、環境に配慮した省エネルギーで防犯タイプの機種を選定します。

自動販売機の設置					
実施時期/回数	4月下旬～11月上旬				
対象	来園者				
連携団体	特になし				
年次目標	平成30年度	令和1年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収入予定金額	50,000円	50,000円	50,000円	50,000円	50,000円
支出予定金額	17,000円	17,000円	17,000円	17,000円	17,000円
収支予算	33,000円	33,000円	33,000円	33,000円	33,000円

### ④ 移動販売車出店（収益事業）

公園利用者の利便性を図るため、移動販売車を公園内に配置し、園内のにぎわいを演出し、利用者の滞在時間を延ばします。

移動販売車の出店					
実施時期/回数	イベント時適時				
対象	来園者				
連携団体	特になし				
年次目標	平成30年度	令和1年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収入予定金額	50,000円	50,000円	50,000円	50,000円	50,000円
支出予定金額	20,000円	20,000円	20,000円	20,000円	20,000円
収支予算	30,000円	30,000円	30,000円	30,000円	30,000円

### 年度別自主事業売上げ目標

(単位：千円)

項目	平成30年度	令和1年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
園芸、技術講習会	150	150	150	150	150
ポストカード等売店	40	40	40	40	40
自動販売機の設置	50	50	50	50	50
移動販売車の出店	50	50	50	50	50
合計	290	290	290	290	290

## 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

### （1）新規サイトの構築によるアクセシビリティ確保

当公園のホームページについては、次のとおりウェブアクセシビリティの確保に努めます。

#### ① 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

新規ページの作成時やページの修正時には、緑化協会で作成した「アクセシビリティマニュアル」に基づき、適正に対応します。

#### ③ 試験実施予定時期及び方法

ホームページの公開後速やかに JIS X 8341-3:2016「附属書 JB（参考）試験方法」に基づいた試験を行い、結果を公開します。

#### 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）

アクセシビリティ維持・向上の取組については、対象職員へのアクセシビリティ講習を毎年行います。また、一般の利用者からもメール等で意見をいただけるよう、ホームページ上でご案内するほか、「NPO 法人手と手」や「公益社団法人札幌市視覚障害者福祉協会」に年 1 回のチェックを依頼し、意見・助言等をいただいで対応します。

#### 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

ウェブアクセシビリティに関わる問題が発生した場合には、担当者を決めて情報を集約し、専門業者と連携を取って解決に向けた対応を迅速に実施します。また、他公園、他ドメインにおいても同様の問題の発生が想定される場合には、発生前の解決に向けた対応を行います。

## 7 札幌市内の企業等の活用について

### (1) 活用についての考え方

当協会では、物品の購入、また外部への委託等については、次に示す理由により、札幌市内の企業・団体を優先的に活用しています。

#### 1) 札幌市内の企業・団体を活用する理由

- ・ 地域経済の発展に寄与するため
- ・ 優秀な技術、商品等をいち早く入手するため
- ・ 地域の高度な技術や優良製品等が市民の目に留まる機会となるため
- ・ 商品等の輸送時に排出される CO<sub>2</sub> の抑制に貢献するため

当公園の管理においては今後も引き続き、上記理由に基づき、次の事項を優先して適切な市内企業を選定し、活用していきます。

#### 2) 札幌市内の企業・団体の中での優先事項

- ・ 福祉施策に積極的に取り組んでいる企業、福祉施設・団体等が生産する物品等
- ・ 環境に配慮した商品や技術を有している企業
- ・ 地域の風土、素材、デザイン、特産等を生かした札幌らしい商品・サービス等

### (2) 活用に向けた具体的な取組

当協会では、当公園において上記の理由及び優先事項に適合する札幌市内の企業や商品等を適切に選定するために、次の事項に取り組みます。

- ① 当協会が管理する公園・施設間の情報を共有して、事業者のコンプライアンス・信用力、業務の体制や実績等を総合的に見極めて企業を選定するよう努めます。
- ② 商品の適正価格、品質、サービスの柔軟性等の要素についてよく検討し、管理経費の節減と適切な業務遂行に努めます。
- ③ 新聞、テレビ、インターネット、情報誌等により、札幌市内の企業や商品等の積極的な情報収集に努め、よりよい活用につなげます。
- ④ 札幌市中小企業振興条例の理念に則り、中小企業や個人経営者の受注機会の増加や、地域の商店等との連携に努めます。

