

様式3

令和3年度

---

## 管理業務の計画書

---

第3公募 円山公園

公益財団法人札幌市公園緑化協会

## 1 総括的事項に関する取組

### (1) 管理運営業務の基本方針、事業目標

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

## 1 総括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

##### ■ 円山公園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12年度から継続して、円山公園（以下、「当公園」といいます。）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」》を基とした次の『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。

## 公益財団法人札幌市公園緑化協会の理念と運営方針

### 《理念》

私たちは、札幌市民との相互信頼のもと、みどりを通じた心豊かなまちづくりの実現と、みどり豊かな札幌の次代への継承に貢献します。

### 《運営方針》

上記理念の達成のため、次の5つの方針を柱とし、指定管理者として公園の価値を高めることに日々努め、市民の満足度向上につなげます。

## 公益性「5つのK」発揮による公園の価値の向上

### 公平

公園・施設でのサービスの提供においては、平等・公平を最優先して、単なるサービスに留まらず、誰に対しても思いやりと感謝にあふれた真のホスピタリティを目指します。

### 公開

社会情勢の変化や市民のニーズに対して迅速で確かな対応をとり、求められる情報を積極的に提供することにより、公正で透明性のある、開かれた公園・施設の運営に努めます。

### 効率

長年の公園・施設管理において培った実績・ノウハウを基に、長期的な視点と即応的な視点の両面から公園・施設の効率的・効果的な管理運営を行い、経費の削減と安定した質の高いサービスを実現します。

### 協働

ボランティア等の市民協働による公園・施設管理を推進するほか、ファン、リピーターを増やす取組により、公園・施設の多面的な価値を高めます。また、公園・施設を核として地域の人や資源のつながりを創り出すことで、地域の活性化に貢献します。

### 環境

環境マネジメントシステムの運用により、当協会が指定管理者として管理する全公園・施設において、環境負荷低減や生物多様性保全への取組みを維持・向上させ、市民の財産であるみどりを次代へ継承します。

5  
K  
J  
S  
K

## 管理運営の基本方針

1. 平等・公平な利用の機会を確保し、公共の福祉増進の場としての利用効果を高めます。
2. 関係法令・条例等を遵守し、当公園の利用者や市民の声の反映とその発信に努め、開かれた管理運営による安全で安心、快適な利用環境を提供します。
3. 資源・施設の長寿命化を念頭に置き、効率的な管理運営による経費削減を図り、安定した質の高いサービスを提供します。
4. 自己実現、生涯学習の場としての当公園の積極的な利用を促すため、市民や関係諸団体・機関等との連携・協働を推進し、活動の場としての魅力を高めます。
5. 公園と周辺自然林の自然環境に接し、守り育てる活動を通じて、市民の自然を大切に思う心をはぐくみます。
6. 当公園の特徴である、豊かな自然環境を最大限に活かし、公園の魅力・価値の向上に努めます。

## 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5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 総合公園としての市民サービスの向上

- ① 動物園や総合運動場、北海道神宮など多様な施設と隣接する当公園は、これら施設全体のインフォメーション機能を意識し、それらの情報を把握し、案内するなどの利用者サービスに取り組みます。
- ② 花見時期や初詣時期には北海道神宮と連絡を密に行い、混雑時の対応を円滑にして、事故や混乱のない管理を目指します。
- ③ パークセンターを活用し、各施設のイベントや情報の発信基地としての機能を最大限に生かします。

### 事業目標2 都市部に残された貴重な自然資産と歴史的価値の保全と啓発

- ① 円山原始林の貴重な自然を保護するために平成20年度から毎年実施している、特定外来生物「オオハンゴンソウ」の駆除を継続します。また、平成27年度からはゴボウやイワミツバなど生態系への影響が大きい外来植物への対策も実施しており、天然記念物である円山原始林の植生を保全します。
- ② 当公園はサクラの名所として市民に古くから親しまれ、花見の場として長い歴史があります。当公園の魅力の一つであるサクラの価値を高めるため、適切な維持管理を行います。
- ③ かつて円山養樹園があった山裾の区域は、スギ林をはじめとする当時の樹木が多く残り、歴史的にも貴重な財産となっています。これらの貴重な自然を守り育てるための維持管理を行うほか、園内ツアーなど、その価値を市民に知っていただくべく取り組みます。
- ④ 当公園は明治の開拓時代からの歴史があり、それらを記念した碑や銅像、慰霊碑などが多数設置されています。このような公園の歴史的側面も広く利用者に伝え、当公園の魅力を広めます。
- ⑤ パークセンターをインタープリテーションの場（自然の解説者が活動するスペース）として活用し、探鳥会や自然観察会に関わる方々の情報交換の場としての利用促進を目指します。

### 事業目標3 賑わいと静けさが共存する、安心して憩える場としての魅力の向上

- ① 花見や初詣、競技場や球場での競技会開催時などには大変賑わう一方、日常は神宮外苑の静かな環境の中での散策やジョギングに利用されるなど、当公園の多様な利用形態をスムーズに受け入れることができる環境づくりを行います。

- ② 強風時の風倒木や、園内を流れる円山川の増水、ヒグマの出没やスズメバチなど、園内及び周辺で想定される様々な危険への対応として、関係機関との連携体制により、利用者への迅速な周知と安全対策を実施します。

#### 事業目標4 開かれた公園管理体制の構築

- ① 花見や初詣など、多数の出入が見込まれる期間の前に、当協会のほか、北海道神宮、警察、消防、動物園等の関係機関が一同に会する「検討会議」の主要メンバーとして参加し、積極的な発言・提案等により、地域の安全・安心・快適な環境の創出を目指します。
- ② ボランティアコーディネーターを配置してボランティアを育成し、活動を支援することにより、開かれた公園管理の推進及び地域の活性化につなげます。
- ③ 当公園の管理範囲以外における、他施設の管理運営上の諸問題に対しては、動物園、総合運動場、児童会館などの周辺施設との協議等により解決を図り、周辺施設全体として利用者の安全と利便性の向上を目指します。
- ④ 毎年度業務終了後に当公園の統括管理責任者が実施する管理運営の自己評価について、「内部評価委員会」で検証・助言を行う「公園マネジメント評価システム」を運用し、次年度の管理運営の改善を図ります。

#### 事業目標5 効率的な維持管理による施設の長寿命化と環境負荷の低減

- ① 計画的な予防保全や事後保全を組み合わせ、施設・設備のライフサイクルコストを縮減するとともに、公園施設の長寿命化を図ります。
- ② 環境負荷低減の施策については、当協会の環境マネジメントシステムに基づき適切に運用します。
- ③ 利用者や地域住民が安全に安心して利用・生活ができるよう、化学農薬の使用を極力抑制するとともに、園内で発生する植物残渣の堆肥化や剪定枝のチップ化などの、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。

(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

都市公園における平等利用の確保の方針及び取組項目を記してください。

## (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。

特に、配慮が必要な障がい者に対しては、障害者差別解消法の趣旨に則り、公園・施設において不当な差別的取扱いをすることのないよう、また、施設等の利用の際の要望・申し出に進んで対応し、真摯な姿勢で「困りごと」の解消に努めるなど、合理的配慮を行うことを通じて共生社会の実現に寄与します。

### 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へ接する」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など、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、犬のノーリード、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、無許可の占用使用など、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 パークセンターに配備している車いすについて、貸し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、貸出情報をホームページや園内掲示でお知らせします。
- b 海外からの利用者の利便に配慮して、外国語の園内サインの充実にも努めます。また、多言語版の公園リーフレットを提供します。
- c 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。
- d 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などにより、誰もが利用しやすい公園環境の創出・維持に努めます。
- e 子育て中の方々が快適に利用できるよう、パークセンターでミルク用のお湯を提供します。また、パークセンターに確保している授乳スペースの利用案内に努めます。
- f 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。
- g 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 有料施設における平等利用の確保

- a 「札幌市公共施設予約情報システム」及び「有料施設の優先使用に係る取扱要領」の確実な理解により、公平かつ円滑な利用者対応に努めます。
- b 準備・後片付けの時間を含めて利用時間を守っていただくよう、利用者に周知を図ります。
- c 有料施設を適時巡回し、不正利用の排除に努めます。

### ③ 利用環境の継続的改善と適切な情報提供

- a 園路の不陸や段差などは、日常の巡回点検によりいち早く把握し、迅速に復旧・改善を行い、公園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）や代替利用など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 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応える情報を分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に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。

#### ④ 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、不公平感を与えないように対応します。
- 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、事前のイベント内容の計画・周知や当日の対応などを適切に実施します。

#### ⑤ 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てます。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、適切な対応に努めます。
- b 誰もが気持ち良く公園・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。具体的な取組内容は、本計画書「4（2）マナー啓発に関する業務と実施計画」に記載しています。



(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等

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

### (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 2018 年度から 2030 年度を計画期間とする「第 2 次札幌市環境基本計画」が策定され、生物多様性の保全や、資源・エネルギーの転換・有効活用など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

当公園及び周辺地域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旨とした「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全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

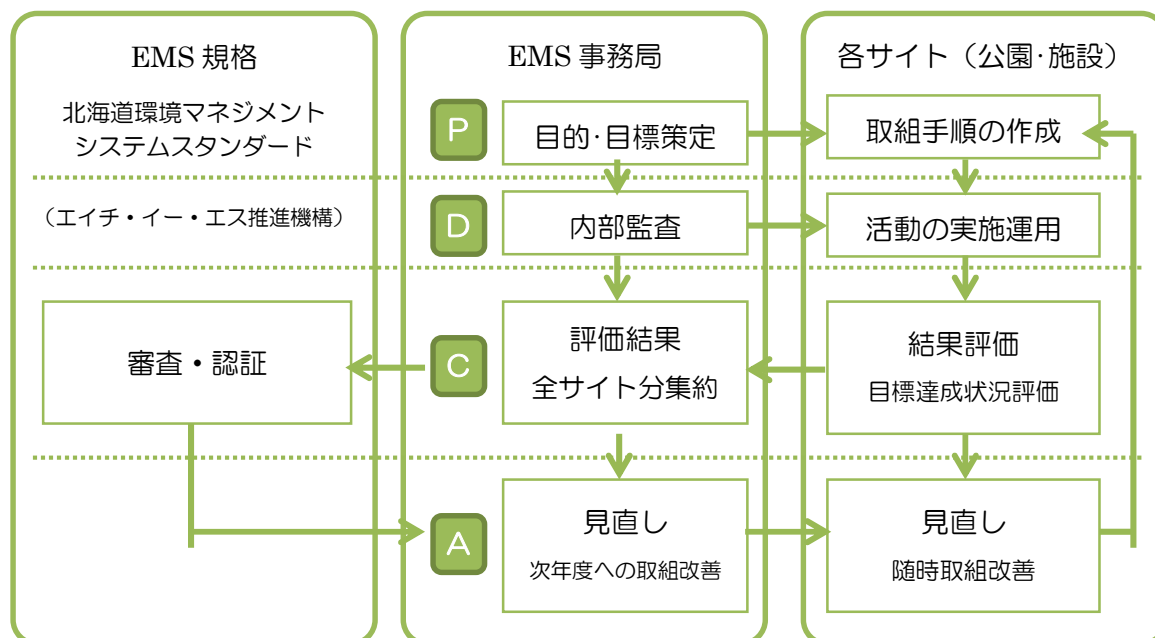
公益財団法人札幌市公園緑化協会

理事長 近藤 哲也

## 2) 当協会におけるこれまでの取組・成果

当協会では平成 17 年度から運用している EMS では毎年、環境目的・目標を設定し、全スタッフの教育・訓練を実施して環境活動に取り組んでいます。

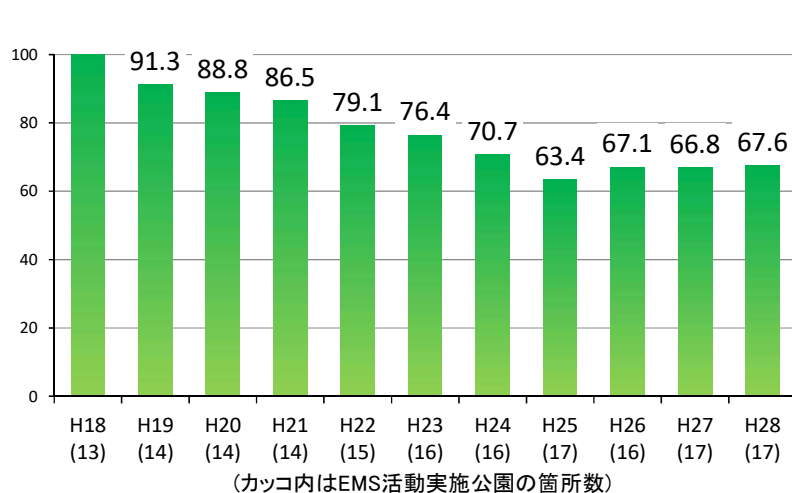
当協会 EMS における環境目的・目標達成に向けた活動の流れ



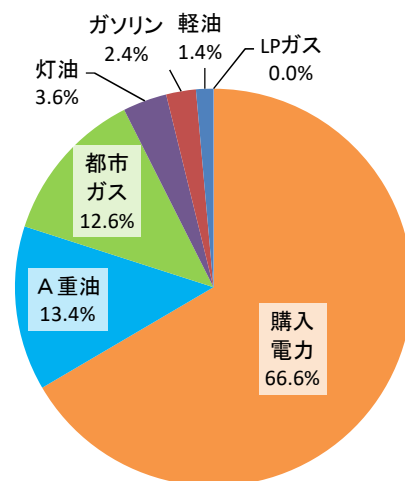
これまで様々な目的・目標を設定して活動してきましたが、近年は、公園・施設の管理運営における市民協働の推進や、生物多様性保全等の視点で独自の目的・目標を設定して取り組むなど、当協会の事業内容に則した効果的な環境活動を目指しています。当協会の EMS における平成 18 年度から令和 2 年度までの目的・目標は次のとおりです。

実施年度	当協会 EMS の目的・目標
平成 18-19	電気使用量削減、事務用品グリーン購入率向上、植物系廃棄物の再資源化 民有地緑化普及事業の利用増、一般廃棄物排出量削減、緑化講習会等の参加者増
平成 20	電気使用量削減、事務用品グリーン購入率向上 民有地緑化普及事業の利用増、一般廃棄物排出量削減、緑化講習会等の参加者増
平成 21-23	一般廃棄物排出量削減、緑化講習会等の参加者増、業務改善・新規事業等の提案 時間外勤務時間削減、食用廃油回収量増
平成 24	OA 用紙使用量削減、ボランティア活動延べ時間増加、特定外来生物の侵入軽減 食用廃油回収量増
平成 25-27	電気使用量削減、ボランティア活動延べ時間増加、特定外来生物の侵入軽減 食用廃油回収量増
平成 28-令和 2	電気使用量削減、残業時間削減（電気使用量削減、ワーク・ライフ・バランス推進） 特定外来生物の侵入軽減、食用廃油回収量増

EMS による環境活動の中でも特に、エネルギー使用量の削減については、温室効果ガス発生抑制や経費節減にも直結することから、最優先の課題として取り組んできました。これまで、電気・燃料などの項目別に、各公園で個別に効果的な手順を策定して取り組み、測定結果に基づき常に改善を進めてきた結果、主要公園で指定管理者制度が始まった平成 18 年度との比較で、平成 28 年度には次のとおり 32.4%の削減を達成しています。



当協会の管理公園・施設におけるエネルギー使用量の推移（平成 18 年度を 100 とした EMS 活動実施公園・施設の平均値）



当協会のエネルギー使用量の項目別比率（平成 28 年度）

エネルギー使用量のうち、比率の最も高い電力については、電気使用量の抑制を継続して EMS の目的・目標に設定しており、細かな節電の積み重ねや LED 照明への転換の推進、公園・施設利用に支障とならない範囲での照明・機器類の運用の見直しなどにより、削減に努めています。

化石燃料については、基本的な節約の取組以外にも、環境への負荷が少ない BDF（バイオ・ディーゼル・フューエル）混合燃料を使用し、川下公園リラックスプラザのボイラー燃料には B10 重油（BDF10%混用 A 重油）、百合が原公園のリリートレインや一部公園の業務車両の燃料として B5 軽油（BDF5%混用軽油）を導入しています。

また、当協会が管理する主要公園・施設に使用済み食用油の回収ボックスを設置して、公園で使用している低環境負荷燃料の原料とすることで、市民がリサイクルの成果を実感し、環境保全意識を高めることにつなげています。

当協会は、EMS の認証を取得して環境に配慮した取組を自主的に行っている事業所として、平成 20 年 8 月に「さっぽろエコメンバー」レベル 3 に、また、北海道が実施する北海道グリーン・ビズ認定制度において「優良な取組」部門ランク 3 に申請し、登録されています。



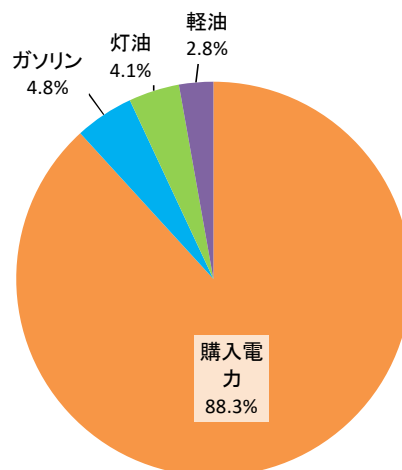
### 3) 当公園におけるこれまでの取組

当協会では、これまでの円山公園の管理においても、当協会の EMS に基づき、積極的に環境活動に取り組んできました。

当公園のエネルギー使用量の内訳については、電気が 88.3%を占めることから、特に電気使用量の節減に力を入れて取り組んでいます。

また、自然豊かな当公園にも、オオハンゴンソウやゴボウ、イワミツバなどの外来植物が侵入しており、これら外来種による生態系への影響を低減するための駆除活動を実施しています。

当協会が EMS の共通目標として取り組んでいる「特定外来生物オオハンゴンソウの駆除」について、札幌では当公園での取り組みがきっかけとなり、その後活動を他公園に広げて大きな成果を上げてきました。今後も、市民への普及啓発につなげるほか、市民の参加も積極的に受け入れて、活動を継続します。



当公園におけるエネルギー使用量の項目別比率（平成 28 年度）

### 4) 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	
・	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、自然豊かな当公園の特性に合わせて、単なる環境配慮にとどまらず、環境学習と関連させるなどの手法をとりながら、市民協働による活動や、生物多様性保全の普及啓発につなげるなどの取り組みを進めます。

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 遊水路等の運転・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（ウォームビズ） ウォームシェアの推進 ペレットストーブの優先使用（パークセンター） 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） ごみ圧縮機の活用
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 野生動物への餌付けの影響についての調査
生物多様性保全に関する教育普及	地域の自然、植生、生物等についての教育普及 外来種等の問題に対する普及啓発 野生動物への餌付け問題に対する普及啓発

## 2 統括管理業務の実施内容

### (1) 管理運営組織の確立

#### ア 責任者の配置、組織の整備

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

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

運営体制については、別に組織図を作成し提出してください。

## 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、適切な管理運営を実施しています。

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。

##### ① 連絡・情報共有の体制

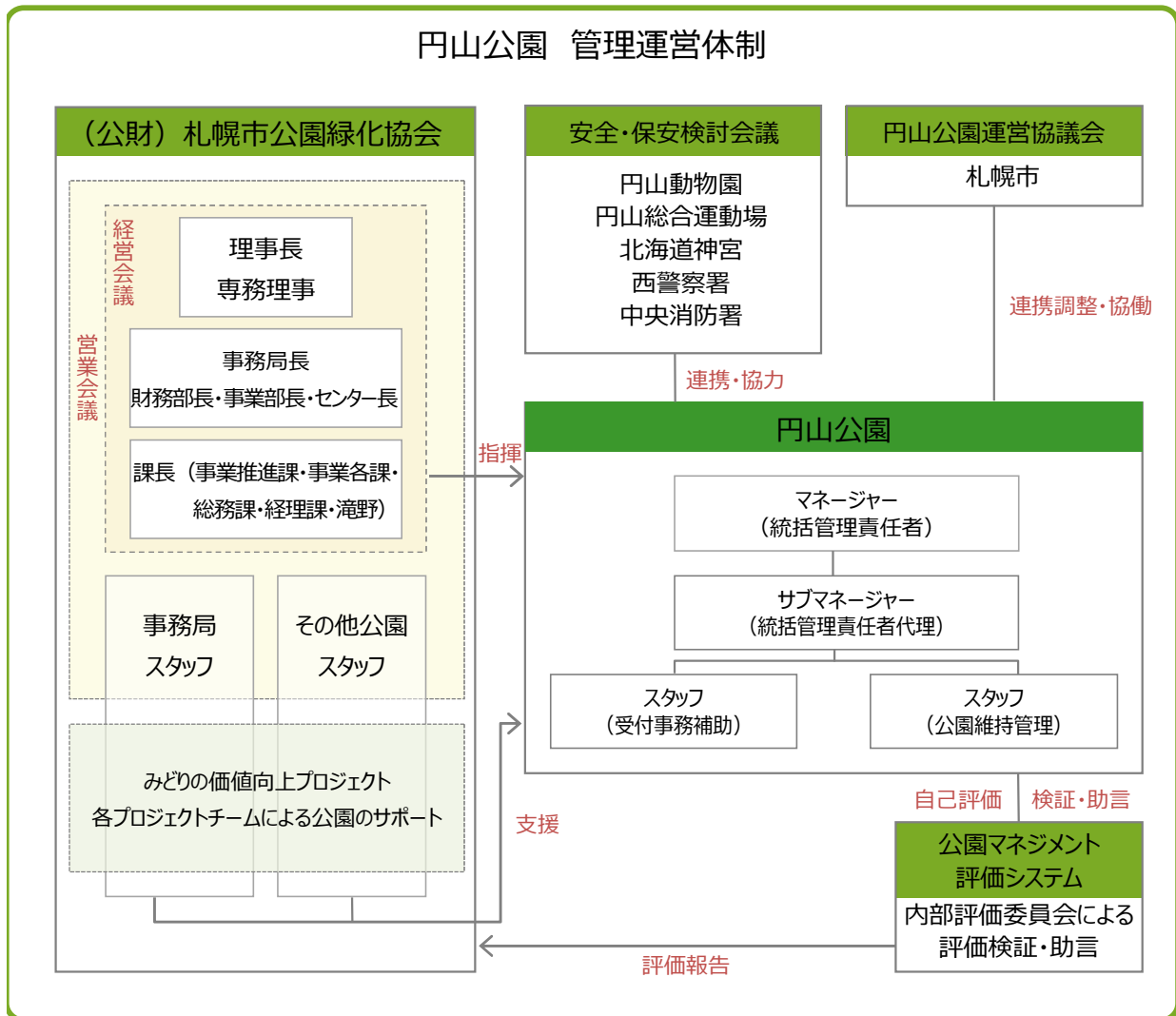
毎朝、常駐スタッフ全員でブリーフィングを行い、作業や各種状況等の情報を共有して業務にあたっており、今度もこれまで培ってきたノウハウを生かし情報を共有します。また、報告等の必要な記録はマネージャーが集約し、適切に処理します。

##### 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・技術など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。

## 円山公園 管理運営体制



### 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、当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、次の資質を持った人材を配置します。

- ・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。

#### 統括管理責任者の経歴と資格

統括管理責任者	実務経験年数	資格
マネージャー [Redacted]	公園管理経験 15 年	1 級造園施工管理技士 公園管理運営士 2 級造園技能士 北海道農薬指導士



## 管理体制

当協会は、次の管理体制及び指揮系統により当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、財務部長、事業部長、センター長（国営滝野すずらん丘陵公園）、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・効率化など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、適時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、大規模なイベントの開催など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。

円山公園 職務分担表	
職 名	担当業務内容
マネージャー	<p>【統括管理責任者】</p> 総合的マネジメントの遂行 コンプライアンスの確保 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 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 その他公園に係るマネジメント全般
サブマネージャー①	<p>【統括管理責任者代理】</p> マネージャー不在時の必要業務対応者 公園維持管理作業指揮監督
サブマネージャー② (ボランティアコーディネーター兼務)	<p>【統括管理責任者代理】</p> マネージャー不在時の必要業務対応者 ボランティアとの連絡調整 広報・催事の運営、自主事業等企画・運営
管理事務所（パークセンター） 受付スタッフ①②	パークセンター開閉対応、パークセンター内・トイレの清掃 公園利用者対応、利用案内・サービス、苦情・要望対応 広報・催事の運営補助、自主事業等企画・運営補助 報告書作成補助、現金・金券取扱 その他公園の利用者サービスに係る作業
公園維持管理スタッフ①②③ 4月～11月 1月～2月	園地の植物維持管理作業、設備等安全管理・維持・保全作業 公園利用者対応、利用案内・サービス、園内巡回・清掃、苦情・要望対応 園路の除雪作業、スノーマウンテンの維持管理作業 その他公園の維持管理に係る作業

円山公園 指揮・支援等職務分担表	
職 名	担当業務内容
指揮・支援等 当協会 スタッフ	<p>【公園管理運営執行責任者】</p> 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
	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 緊急時・イベント開催時等に公園施設のサポート
	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、都市緑化基金等、 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
	「みどりの価値向上プロジェクト」 チーム 専門知識・技術等有資格者、公園管理運営実務経験者によるサポート

## 職責及び担当等の明示

当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、パークセンターに氏名、職責、担当業務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当たり、公園利用者がスタッフを容易に識別できるよう、全員がネームカードを着用します。

## 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など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。

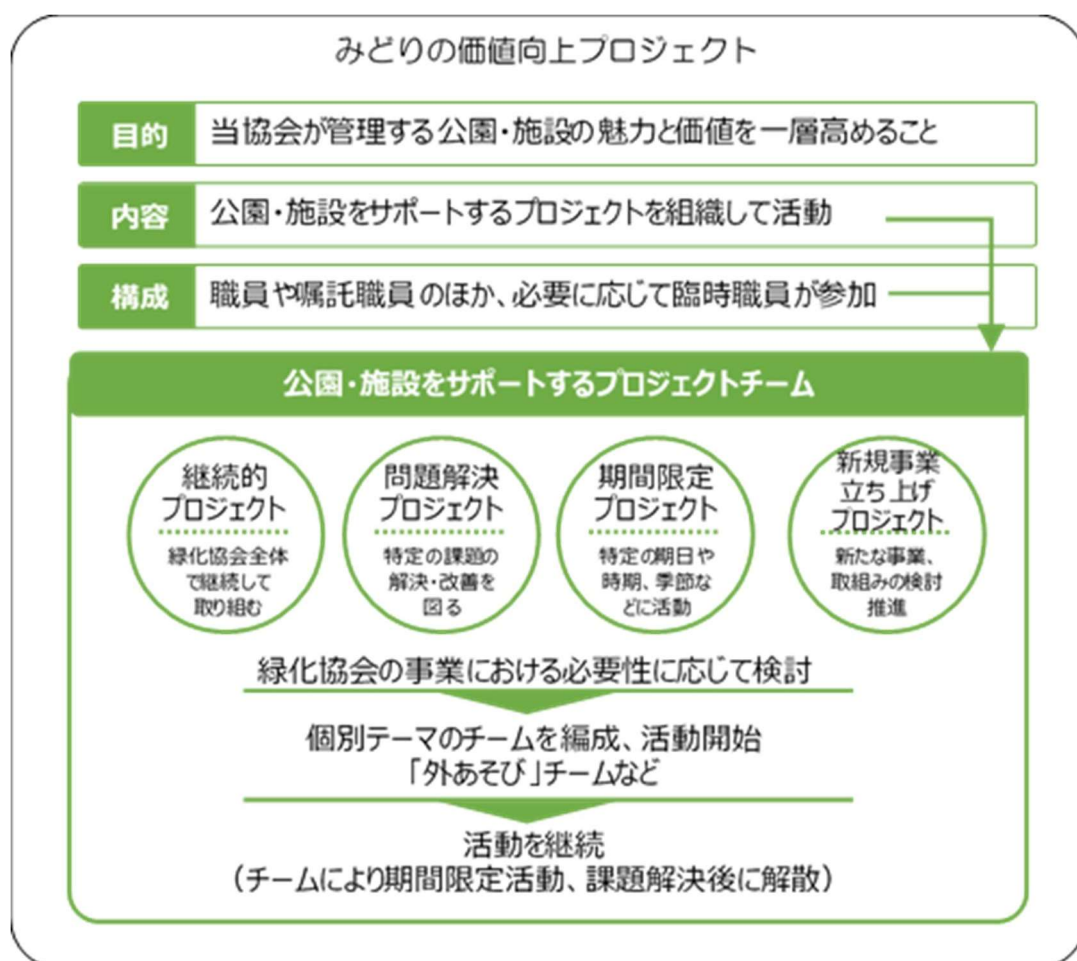
### 【プロジェクトの活動事例（一部）】

#### 「外あそび」チーム

公園を活用した子どもの外遊びの推進、指導者の養成を目的として、平成 28、29、30 年度に外部助成金を得て、「指導者養成講座」を年 4 回開催しています。

#### 「みどりのアーカイブス」チーム

各公園に保管されている、公園や都市緑化に関わる各種資料を整理し、貴重な資料の散逸防止、保存方法、公開などの有効利用の検討のほか、公園造成時の行政担当者へのインタビュー実施など、随時有識者の意見をいただきながら取組を進めています。



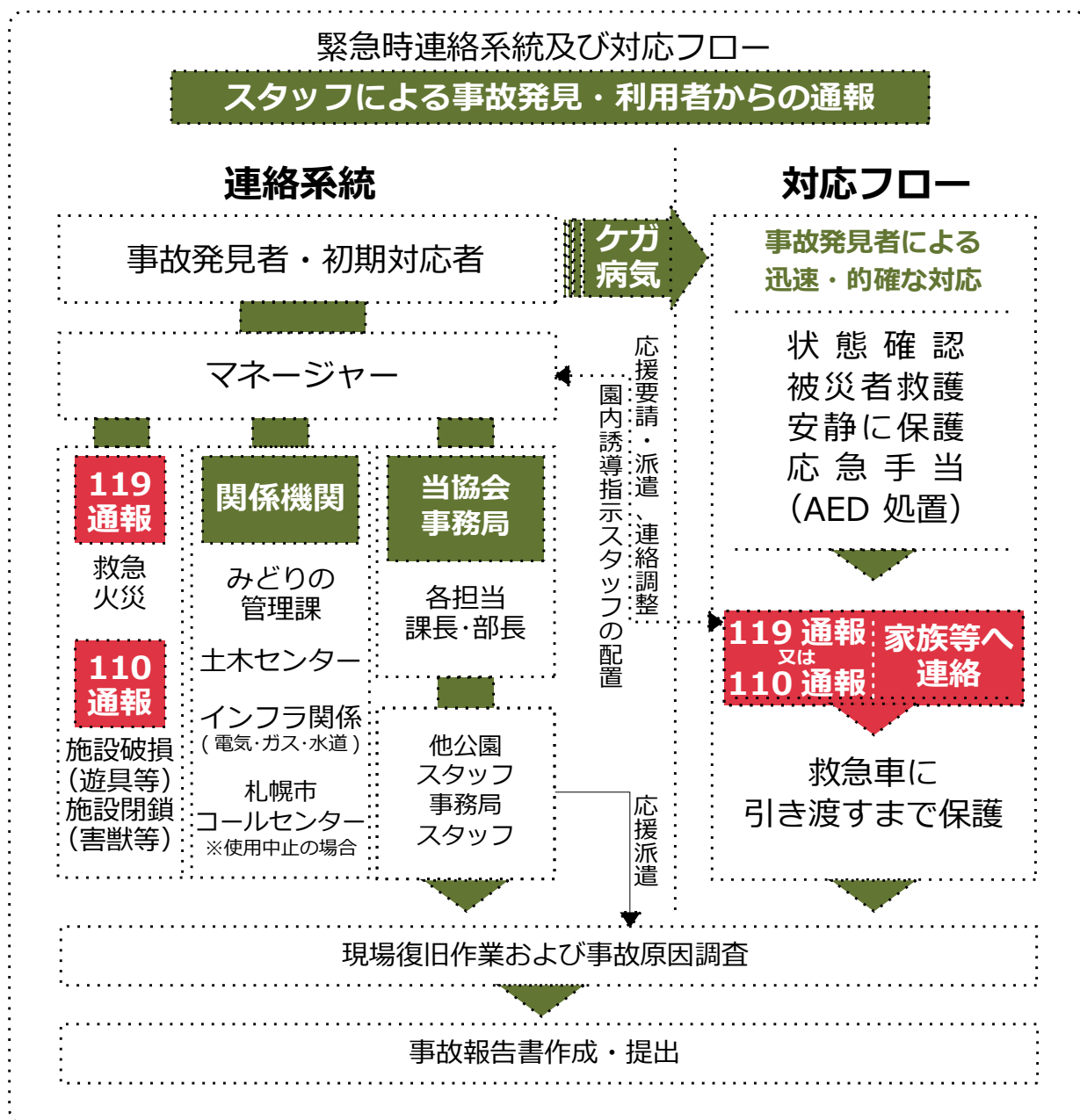
## 有資格者と技術等の共有・活用

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級ビ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級ビ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	土壤医検定3級（土づくりアドバイザー）	2

## 緊急時の連絡系統

当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。



イ 従事者の確保、配置

(7) 職員配置計画(業務毎の要件、雇用・就業形態、人数など)

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

## 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専門的な知識・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 季節と業務量を踏まえた弾力的な配置
- 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

円山公園 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
マネージャー（統括管理責任者）	公園管理経験 15 年 1 級造園施工管理技士 公園管理運営士、農薬指導士 2 級造園技能士	正規職員	1 名
サブマネージャー（統括管理責任者代理）①	公園管理経験 10 年 2 級造園施工管理技士 農薬指導士	契約職員	1 名
サブマネージャー（統括管理責任者代理）② （ボランティアコーディネーター兼務）	公園管理経験 8 年 農薬指導士	契約職員	1 名
管理事務所（パークセンター） 受付スタッフ①②	円山公園受付経験	契約職員	2 名
公園維持管理スタッフ①②③ 4 月～11 月 1 月～2 月	円山公園管理経験	契約職員	3 名

円山公園 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 1 課長 (中島公園勤務)	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 北海道農薬指導士	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	7 名
事業推進課・緑化事業課スタッフ		契約職員	8 名
みどりの価値向上 プロジェクトチーム	緑化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、電気設備業者等）
- ③ 委託業者（機械警備、花見総合業務等）

**【保守・保安体制】**

機械警備委託業者、花見総合業務委託業者、遊具保守点検業者等

#### (イ) 職員採用計画

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

### 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

公園管理経験が豊富で、技術力のある優秀なスタッフ1名を配置し、公園維持管理作業の指揮監督を行います。

#### ③ 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兼務）

公園管理経験が豊富で、技術力のある優秀なスタッフ1名を配置し、ボランティアとの連絡調整、広報・催事の運営、自主事業等の企画・運営を主導します。

#### ④ 管理事務所（パークセンター）受付スタッフ

接客能力が高く、OA操作に長け、当公園の利用案内ができるスタッフを配置します。

#### ⑤ 公園維持管理スタッフ

公園維持管理作業経験が豊富で、作業に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。

① ハローワークや地域の求人情報誌、新聞折り込みチラシ、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。

② 新規採用及び雇用更新はともに、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。

③ スタッフの雇用更新にあたっては、当協会の評価基準に基づき、スタッフごとに勤務評定書を作成し、優秀な人材の継続確保と適材適所の配置に努めます。

④ 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。



(ウ) 勤務形態・勤務条件

職員の勤務形態、勤務条件を示して下さい。(ローテーション表等があれば併せて提出して下さい。)※個人情報を記載しないこと。

なお、非正規職員から正規職員への転換に向けた職員雇用方針とその取組があれば、積極的にアピールして下さい。

## 勤務形態及び勤務条件

当公園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。

円山公園 スタッフ勤務形態・条件（4月～11月）							
役 職	勤務形態	勤務日数 / 週	勤務時間	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	5日	8:45～17:15	38時間 45分	45分	年次有給休暇 病欠休暇 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（統括管理責任者代理）①②	常勤	5日					
管理事務所（パークセンター）受付スタッフ①	常勤	5日					
管理事務所（パークセンター）受付スタッフ②	非常勤	2日		15時間 30分		年次有給休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	労災保険
公園維持管理スタッフ①②③	常勤	5日		38時間 45分			

円山公園 スタッフ勤務形態・条件（12月～3月）							
役 職	勤務形態	勤務日数 / 週	勤務時間	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	5日	8:45～17:15	38時間 45分	45分	年次有給休暇 病欠休暇 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（統括管理責任者代理）①②	常勤	5日					
管理事務所（パークセンター）受付スタッフ①	常勤	5日					
管理事務所（パークセンター）受付スタッフ②	非常勤	2日		15時間 30分		年次有給休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	労災保険
公園維持管理スタッフ①②③ 1月～2月	非常勤	2日		15時間 30分			

※休暇のほか、育児休業・介護休業を取得することができる。

## 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。

円山公園 スタッフ勤務ローテーション（4月～11月）							
スタッフ	日	月	火	水	木	金	土
マネージャー（統括管理責任者）	○	○	○	○	○		
サブマネージャー（統括管理責任者代理）①			○	○	○	○	○
サブマネージャー（統括管理責任者代理）②		○	○	○		○	○
管理事務所（パークセンター）受付スタッフ①	○	○	○	○	○		
管理事務所（パークセンター）受付スタッフ②						○	○
公園維持管理スタッフ①		○	○	○	○	○	
公園維持管理スタッフ②		○	○	○	○	○	
公園維持管理スタッフ③		○	○	○	○	○	

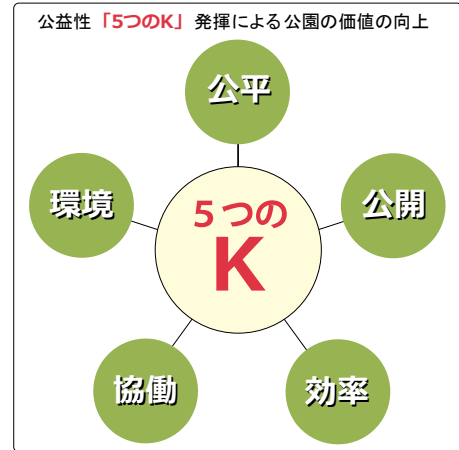
円山公園 スタッフ勤務ローテーション（12月～3月）							
スタッフ	日	月	火	水	木	金	土
マネージャー（統括管理責任者）	○	○	○	○	○		
サブマネージャー（統括管理責任者代理）①			○	○	○	○	○
サブマネージャー（統括管理責任者代理）②		○	○	○		○	○
管理事務所（パークセンター）受付スタッフ①	○	○	○	○	○		
管理事務所（パークセンター）受付スタッフ②						○	○
公園維持管理スタッフ① ※1月～2月						○	○
公園維持管理スタッフ② ※1月～2月	○						○
公園維持管理スタッフ③ ※1月～2月	○	○					

### 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、当協会が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】

- a 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。
- b 全スタッフを対象として、具体的な接客・接遇、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、接遇のレベルアップにつなげるためのサービス接遇実務検定の受験など、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。
- c 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」など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
	サービス接遇実務検定	マネージャー・サブマネージャー 受付スタッフ	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、除雪機などの運転操作講習、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	公園維持管理スタッフ	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・効果的な施設経営を目指して

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した能力開発を支援します。
- b 当協会の正規職員は採用時のほか、中堅職員、マネージャー、管理職など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繋がります。

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
	北海道農業指導士	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

エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

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

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

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

#### 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>■産業医等医療専門家から指導・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遅滞なく納付します。</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、労働保険料を遅滞なく納付します。</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など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あたっては、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発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発揮するためには、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など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  
情報共有、業務の見直し等の組織的な取組を具体的に示してください。
- 

## (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。当協会ではこのほか、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、接遇サービス研修、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、接遇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。

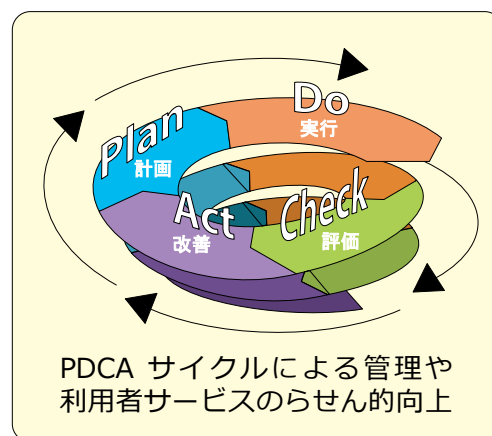
他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知資料や当協会の事故報告書等を検証し、スタッフによるワークショップで、安全確認の方法等について実践的に研修します。

##### 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、見直しにあたっては、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。



### 【PDCAサイクルによる改善事例】

事例段階	独自の「公園管理システム」の導入による業務の改善	省エネへの取組と効率化
P 計画	札幌市に提出する報告書作成の効率化とデータの蓄積及び分析システムの構築。	公園・施設の設備管理において、最大需要電力の低減及び電気料金の節減を目指す。
D 実行	札幌市の要求様式や当協会の必要データ等を検討した結果、市販システムの流用は仕様・コスト面で難しいため、当協会独自仕様のシステムを市内企業に外注し、構築した。	デマンド監視装置のない古い施設については、電気保安業者とアドバイザー契約し、デマンド監視装置を設置して監視し、最大需要電力の低減を行った。
C 評価	平成 26 年度から各公園・施設で運用を開始し、各公園担当者から改善要望を集約。	定期的なデータの分析報告を受け、改善点を確認。
A 改善	現システムを運用しながら、効率化や使いやすさの向上を目指し、改善中。	運用の改善を行い、効率化を図った。

### 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など適切な時期に接遇・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」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などでスタッフに伝え、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、苦情等対応報告票などの情報を集計・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、安全対策など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、巡回票、報告、労務量集計などのほか、アンケート、苦情等対応報告票など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などを基に、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などを記録し、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

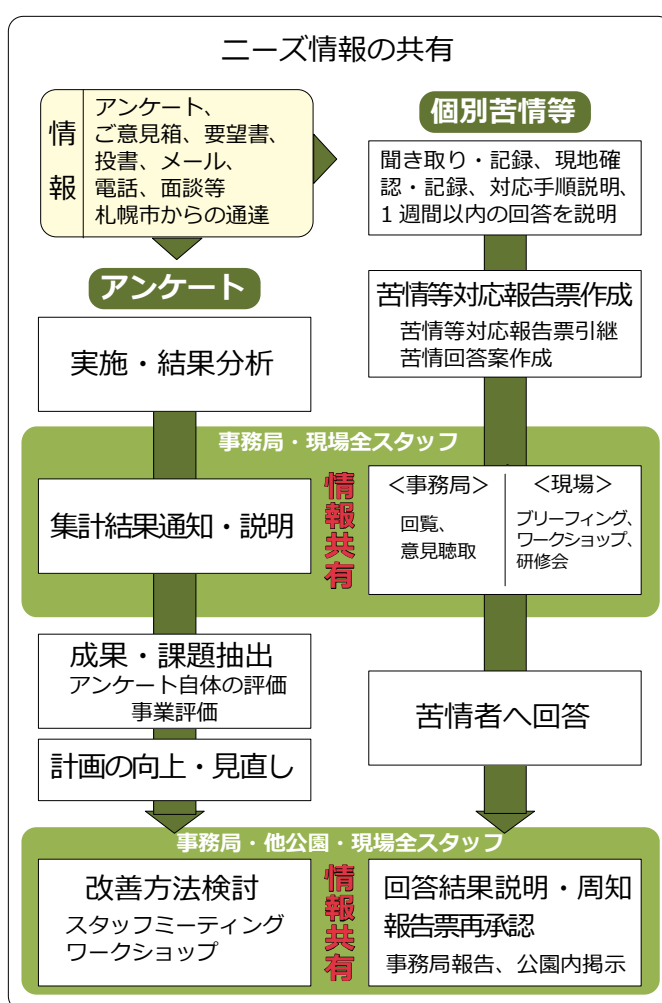
当協会では、管理の質の一層の向上を図るため、利用者からの意見や苦情のほか、施設の安全、運営の効率化、適正な植物管理などの情報を管理運営に携わる全スタッフが共有し、改善につなげることが重要であると考え、次の点を重視して業務を進めます。

#### 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、当協会事務局へ報告するとともに、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

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などのほか、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、労務集計などにより、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、苦情等対応報告票などにより情報を収集・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、アンケート結果などにより、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

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

### (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
機械警備	パークセンター、倉庫	通年
遊具点検	春と夏休み前の精密点検	2回/年
自動ドア保守点検	パークセンター	3回/年
消防用設備点検	消火器点検、誘導灯点検	2回/年
公衆トイレ清掃	日常清掃	3回/週
公衆トイレ維持管理	修繕等対応	適時
パークセンター定期清掃	床ワックス掛け、窓ガラス清掃	3回/年
ペレットストーブ保守点検	パークセンター	1回/年
巣の撤去、子ガラスの保護	カラス、ハチの巣の撤去	適時
塵芥処理	一般ごみ運搬処理	通年
産業廃棄物処理	産業廃棄物の運搬、処理	適時
花見総合管理	花見期間中の警備及び清掃	花見期間
花見仮設物設置	花見期間中の仮設物の設置	花見期間

#### 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、写真などの提出を求め、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

ア 市民との協働や地域等との連携

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

イ 札幌市等との連絡調整

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

---

## (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。

### 2) 市民協働及び地域連携の内容

#### 市民協働・地域との連携

##### ① プレーパーク開催団体との連携・共催

当公園では、平成 23 年度から NPO 法人と共催でプレーパークを実施しています。また、当協会が主催することも夏まつりやスノーキャンドル作成などのイベントにも協力していただくなど、相互に協力関係にあります。今後もイベントやプレーパークなどで連携し、公園の利用促進に努めます。

##### ② 有識者や自然観察団体などとの連携

当公園では、平成 27 年度からリスの調査や野生動物への餌付け対策等を行っている円山リスの会と連携し、餌付けに対する検討会や啓蒙活動に継続して取り組んでいます。

このほか、当公園では毎年頻繁に、日本野鳥の会、自然ウォッチングセンター、北海道自然観察協議会など、複数の団体による自然観察会等が行われています。それらの団体との交流を深め、活動の広報や案内等で協力し、また、円滑な情報交換が図れるよう、連携体制の構築に努めます。

##### ③ 近隣施設、町内会、商店街などとの連携

動物園、総合運動場、児童会館、北海道神宮などとの協力関係を深め、各施設の事業を把握し、互いの利用促進につながるよう努めます。

また、近隣の町内会や商店街などにも花見期間やこども夏まつりなどの情報を発信し、地域に根ざした公園の管理運営を目指します。

##### ④ 教育機関との連携

小中学校の総合学習や、公園維持管理の職業体験(巡回、花壇管理、植栽管理、イベント準備等の多彩なプログラム)を積極的に受け入れます。自然観察やネイチャークラフト、

簡易な作業などを通して、身近なみどりや公園の管理について知る機会を設けます。また、大学機関等の調査研究のフィールドとしての活用を検討します。

## ボランティアとの連携

### ① 当協会登録ボランティアの活動支援（植物管理ボランティア）

#### a 自然環境保護関係

当公園では、特定外来生物であるオオハングンソウの駆除を平成 20 年度から実施しており、これまでの取組として、市民参加の啓発・駆除イベントを継続的に開催してきました。現在、北海道自然保護協会が中心となり活動し、自然環境の保護活動として定着しており、発生を大幅に抑制することができます。

また、オオハングンソウに限らず、円山原始林や地域の景観などに影響を及ぼすような外来種のコボウ、イワミツバ等の植物駆除、スギ林やエゾエノキ、巨木カツラの保護なども市民と協議しながら、ボランティア活動の中で進めていきます。

#### b チューリップ花壇等ガーデニング関係

サクラの花見終了後の花スポットとなっている、チューリップ・ムスカリ花壇の管理については、現在数名のボランティア登録者で活動しています。今後もボランティア希望者を募り、コンテナやハンギングバスケットによる入口部分の修景なども計画し、公園利用者のおもてなしに努めます。

### ② 企業等のボランティア活動の積極的な受け入れ

当公園は知名度も高く、企業や学校などから清掃等のボランティア活動の申し出が多く寄せられます。これらのボランティア活動を可能な限り受け入れ、スムーズかつ安全に活動できるように支援します。

### 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、「円山公園運営協議会（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、運営に当たります。

- ④ 協議会では、次の項目について協議します。
- 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、その概略及び業務仕様書において協議会で協議を行うことが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に取りまとめ、札幌市に提出します。

(5) 財務

都市公園の資金管理に関する基本的な考え方を示してください。

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

---

## (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) 現金等取扱い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 現金の取扱いをマニュアル化して、その流れをチェックするとともに残高の確認を行います。
- ③ スタッフ相互による日々のチェック及び月単位の定期的な検査・確認、並びに保管現金の限度額と入金サイクルを定めて、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 財務会計規則（財務及び会計の基本的事項、勘定科目、帳簿組織、予算、決算、出納、固定資産等について規定）
- ② 処務規則（組織、事務分掌、専決・決裁、公印管理等について規定）
- ③ 資金管理及び運用規則（運用管理方針、運用の区分・方法等について規定）
- ④ 特定資産管理規則（特定資産の目的、積立方法、取崩要件等について規定）
- ⑤ 内部監査要綱（現金等の取扱事務を監査し、事故の未然防止を図るために規定）
- ⑥ 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、現金收受、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、既に行っ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 [redacted] 鍵保管者 — [redacted]

通帳保管場所 [redacted] 鍵保管者 — [redacted]

通帳保管場所 [redacted] 鍵保管者 — [redacted]

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

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、アンケートなど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1課長が対応して判断し、苦情の種類により、必要に応じて事務局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 <small>緊急/通常 通常</small>		初期 対応者									
環境外部情報 (不適合)		報告票 記載者									
受付日時 平成 年 月 日 曜日 午前・午後 時 分											
発生場所		施設名									
<input type="checkbox"/> 市民 <input type="checkbox"/> ボランティア <input type="checkbox"/> スタッフ <input type="checkbox"/> その他( )											
苦情者	対応結果連絡	連絡期日									
	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要	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"/> 文章									
	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											
<table border="1"> <tr> <td>理事長</td> <td>専務理事</td> <td>事務局長</td> <td>総務課長</td> <td>事業課長</td> <td>事業課担当課長</td> <td>経理主幹</td> <td>事業課</td> <td>総務課</td> </tr> </table>			理事長	専務理事	事務局長	総務課長	事業課長	事業課担当課長	経理主幹	事業課	総務課
理事長	専務理事	事務局長	総務課長	事業課長	事業課担当課長	経理主幹	事業課	総務課			
対応結果	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 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 文書									
		連絡者 連絡期日									

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

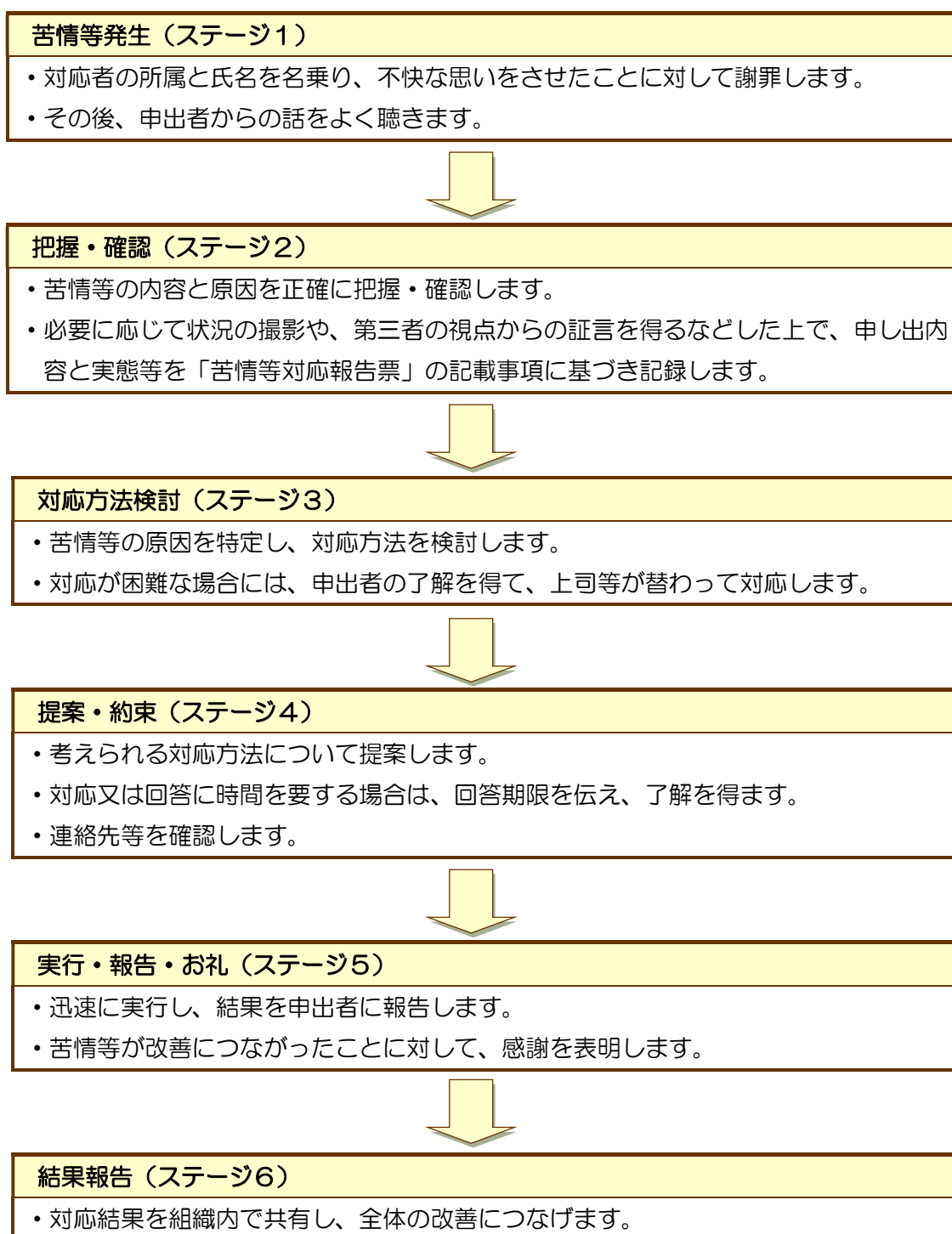
- a 苦情等の対応結果及び経過等について、札幌市に報告します。
- b 市政に関し、指定管理者の業務とは関係のない苦情等が公園に寄せられた場合には、速やかに札幌市へ報告します。
- c 札幌市になされた苦情等に関して、札幌市から調査又は指示があった場合は、必要な報告を行い、また指示に従います。

### 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

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

### 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るよう努めます。

#### ③ 報告に関する基本的な考え

- a 仕様書に定めのある届出・報告書類等に関しては、適切に集計・整理し、期日までに札幌市に提出します。
- b 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などを速やかに報告し、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」を次の内容で構築しています。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

当公園のパークセンター内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取得しません。

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

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) 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。
- 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、当公園パークセンターを「さっぽろ救急サポーター」に登録しています。
- b AED はパークセンターに配置し、また、湿布・消毒薬・絆創膏・ガーゼ・傷薬・包帯などの救急用品を常備します。



- c 巡回・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。

### ③ 周知・告知による安全確保

- a 事故・災害等の発生時には、園内放送等で利用者に注意喚起を行い、スタッフによる避難誘導を行うとともに、被災施設の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などを受けて随時更新し、安全に関する最新情報を提供します。
- c 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安全な公園利用に配慮します。

## 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、指示を仰ぐなど適切に対応します。
- 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 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。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。

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(2019)年 4 月 1 日～令和 5(2023)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いただくには、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において啓発を図ります。

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などにより、安心して公園を利用していただけるよう努めます。

## ① 作業計画

公園内のパークセンター・倉庫・公衆トイレなどの建物や、パーゴラ・四阿・遊具・水呑み台・園路灯・モニュメント・ベンチ・看板などの工作物、自動ドア・遊水路などの設備等に関して、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、作業履歴として日報等に記録し、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、日常的な巡回を通して行う日常点検のほか、管理基準・指針や法律等により定められた定期点検・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。

## ③ 公園施設の長寿命化

公園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。

## 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、高齢者など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・水呑み台などの休養施設の利用しやすさに配慮するほか、点字ブロックや白杖使用者用の保護柵等、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故事例を収集し、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ながら、ごみ・落葉・枝・石を分別して拾い集め、建物・工作物周りを除草し、適正に処理します。

#### ⑦ 衛生・美観管理によるおもてなし

当公園は身近な自然が楽しめる公園として、札幌市民や観光客が多く訪れる場所となっています。多数の利用者を迎えるに当たり、公衆トイレを清潔に保つことで公園の印象を良くし、親しみをもって公園を利用していただけたと考えます。日常清掃により清潔さを保つほか、汚れた場合は早急に対応するなどの取組により、公衆トイレの印象を良好に保ちます。

#### 【年間作業の具体的な実施要領】

##### ① 坂下野球場（芝生部分を除く）

- a 日常点検：グリーンシーズンにはスタッフが毎日の巡回時に目視点検を行い、異常箇所等を発見します。
- b グラウンド整備：開放前には必要に応じて、不陸整正のために耕耘・転圧を実施し、グラウンドマット掛けにより仕上げます。開放期間中にはグラウンドレーキによる整備を週1回以上実施し、良好なコンディションを維持します。
- c 塩化カルシウム散布：定期的な塩化カルシウム散布により、土壌表面が極端に乾燥しないように管理するとともに、雑草発生の抑制を図ります。

作業項目	回数	備考
日常点検	1回/日	目視による点検
グラウンド整備	1回/週以上	グラウンドレーキによる整備
塩化カルシウム散布	2回/年	4月、8月

##### ② 自由広場

- a 日常点検：グリーンシーズンにはスタッフが毎日の巡回時に目視点検を行い、異常箇所等を発見します。
- b グラウンド整備：グリーンシーズンには不陸整正のため、グラウンドレーキによる整備を月1回実施し、良好なコンディションを維持します。

作業項目	回数	備考
日常点検	1回/日	目視による点検
グラウンド整備	1回/月	グラウンドレーキによる整備

### ③ ゲートボール場

- a 日常点検：グリーンシーズンにはスタッフが毎日の巡回時に目視点検を行い、異常箇所等を発見します。
- b コート清掃・整備：グリーンシーズンにはボランティア登録団体が月1回程度、コート清掃・整備を行っており、整備に必要な物品の貸し出しや不陸整正のために使用するダスト（砕石粉）を補充します。

作業項目	回数	備考
日常点検	1回/日	目視による点検
コート内清掃・整備	1回/月	ボランティア登録団体による整備

### ④ 遊水路

- a 日常点検・清掃、塩素管理：開放期間中にはスタッフが毎日の巡回時にガラスの破片等の危険物がないかを確認し、ブロワーにより清掃を行うほか、水質検査（残留塩素濃度測定）を実施します。
- b 定期清掃：開放前と閉鎖後及び開放期間中の月1回、高圧洗浄機による水洗い清掃を行い、利用者が快適に利用できるよう配慮します。

作業項目	回数	備考
日常点検・清掃、塩素管理	1回/日	ブロワー清掃、ガラスの破片等回収 塩素濃度測定
定期清掃	1回/月	水洗い清掃

### ⑤ 木道

月次点検：毎月1回の遊具自主点検の際に、目視・打診を行います。

作業項目	回数	備考
月次点検	1回/月	4～11月、目視・打診等

### ⑥ 遊具

- a 日常点検：グリーンシーズンにはスタッフが毎日の巡回時に目視・触診点検を行い、異常箇所、故障等を発見します。
- b 月次点検：グリーンシーズンには、スタッフが月1回の目視・触診・打診・聴診等を行い、遊具の安全性を点検・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」による「遊具の日常点検講習」を受講済みのスタッフが行います。
- c 定期点検：現在の指定管理期間において、年2回（4月、7月）実施することで事故なく管理しています。今後も年2回、専門技術者が目視・触診・打診・聴診等に加えて、メジャー・ノギス等の種々の計測器を用いて、施設の安全性が確保されているかどうかを点検・検査します。点検作業は、「一般社団法人日本公園施設業協会」が認定する「公園施設製品安全管理士」又は「公園施設製品整備技師」と同等以上の知識を有する者が行います。

- d 遊具の設置・養生：ブランコ等の遊具については、積雪前の11月に座板等を養生し、安全管理を図ります。また、雪解け後の4月には同遊具を設置します。設置の際は、併せてcの定期点検を実施します。
- e 砂場点検・清掃：砂場については、毎日の巡回時に目視点検を行い、必要に応じて清掃・耕耘を実施します。

作業項目	回数	備考
日常点検	1回/日	目視・触診による点検
月次点検	1回/月	4～11月 目視・触診・打診・聴診等による点検
定期点検	2回/年	4月、7月 専門技術者による点検
遊具の設置・撤去	2回/年	4月、11月 設置は定期点検時に実施
砂場点検・清掃	適時	必要に応じて清掃・耕耘

### ⑦ 水呑み台

- a 開閉作業：4月と11月に水抜き栓、水呑み台の開閉作業を行い、冬期の凍結による破損を防ぎます。また、冬期間はブルーシート等で養生します。
- b 日常点検・清掃：グリーンシーズンには、日常的に目視による点検を行います。また、清潔さを保つため、蛇口等の拭き掃除を併せて行います。
- c 月次点検：グリーンシーズンには、スタッフが毎月1回の遊具点検を行う際に、目視・触診等の点検を行い、破損や劣化等を確認します。

作業項目	回数	備考
開閉作業	2回/年	4月、11月 水抜き、冬囲い
日常点検・清掃	1回/日	4～11月 目視、蛇口等の拭き清掃
月次点検	1回/月	4～11月 目視・触診等

### ⑧ ベンチ・四阿・パーゴラ

月次点検：毎月1回の遊具自主点検の際に、目視・打診を行います。

作業項目	回数	備考
月次点検	1回/月	4～11月 目視・打診等

### ⑨ ロープ柵・擬木柵

月次点検：毎月1回の遊具自主点検の際に、目視・打診を行います。

作業項目	回数	備考
月次点検	1回/月	4～11月 目視・打診等

## ⑩ 公衆トイレ

- a 日常点検・清掃：公衆トイレの点検・清掃については、現在、夏期5箇所、冬期2箇所を週3回清掃することで、トイレの衛生管理・美化に努め、利用者が快適に利用できるよう配慮しています。清掃時にはトイレの破損・詰まり・水道設備を点検するなど、施設の維持管理も同時に行っています。今後も同様の管理を実施するほか、利用者の集中する土日祝日やイベント開催時には、公衆トイレの巡回回数を増やして清掃頻度を高め、誰もが利用しやすい環境を保ちます。
- b 樹木の多い当公園では、トイレの屋上部に落葉が溜まり、雨水や雪解け水が溜まることで、雨漏りやひび割れなど、施設の老朽化を早めるおそれがあります。今後の管理では、施設の長寿命化を図るため、春と秋に屋上清掃を行い、排水不良による破損及び劣化を防止します。

作業項目	回数	備考
日常点検・清掃	3回/週	4～11月 5箇所、12～3月 2箇所
屋上清掃	2回/年	5月、11月 屋上部の落ち葉等除去

## ⑪ 排水溝・雨水桝

- a 定期清掃：側溝や桝は、4月と11月の年2回の定期清掃を行うことで春先の融雪増水や大雨に備えており、今後も同様の管理を実施します。
- b 臨時点検・清掃：近年は札幌市内においても、ゲリラ豪雨等の異常気象が増加の傾向にあります。台風などの大雨や、河川の増水が予想される場合には、天気予報に注意し、早めに側溝や桝を重点的に点検し、障害物の確認・除去を行うことで、近隣住宅地への冠水被害を未然に防ぎます。また、雨量が多い場合には巡回回数を増やし、溢水のおそれがある場合は早急に必要な対応をとります。

作業項目	回数	備考
定期清掃	2回/年	4月、11月 落ち葉、泥除去
臨時点検・清掃	適時	落葉期、大雨・融水・河川増水時等

## ⑫ 園路灯

- a 月次点検：照明の点灯操作を行い、球切れの有無、安定器からの異音等の確認、灯柱・灯具の外観の目視点検を行い、結果を記録・保存します。
- b 臨時点検：当公園では、花見期間や年末年始の初詣期間などには、夜間も多くの利用者が訪れるため、月次点検のほか、花見や初詣の期間前と期間中にも点検を実施します。

作業項目	回数	備考
月次点検	1回/月	球切れ、異音の確認、外観の目視
臨時点検	適時	花見期間・初詣期間

## ⑬ モニュメント・記念碑

日常点検：公園内に設置されたモニュメント、記念碑は、日々の巡回時に目視点検を行い、軽微な汚れは巡回時に拭き取ります。ペイント等による落書きや破損等が発生した場合は、札幌市や警察に通報するとともに、専門業者に依頼して修繕及び復元を行います。

作業項目	回数	備考
日常点検	1回/日	目視による点検

## ⑭ パークセンター（管理事務所）

- a 日常清掃：スタッフが毎朝、除塵及び水拭き清掃を行い、衛生環境の向上を図ります。また、開館時間中、新たに清掃が必要となった場合には、早急に対応します。
- b 定期清掃：年3回の定期清掃として、床ワックス掛け、窓ガラス清掃を行い、清潔で明るい環境を維持するとともに、施設の長寿命化を図ります。
- c その他の点検等：自動ドア保守点検、消防用設備点検、ペレットストーブ保守点検を、専門の業者に委託し、実施します。

作業項目	回数	備考
日常清掃	1回/日	除塵、水拭き、ごみ収集
定期清掃	3回/年	床ワックス掛け、窓ガラス清掃
自動ドア保守点検	3回/年	駆動装置の点検・整備
消防用設備点検	2回/年	消火器
ペレットストーブ保守点検	1回/年	ストーブ及び煙突の点検・整備

### 【基本的な考え】

#### ① ハザードマップ等の活用による効果・効率の向上

巡回の際には、当協会が作成した公園ハザードマップを活用し、季節や気象条件に応じて重点的に巡回・監視する箇所を判断して、効率的かつ効果的な巡回を行います。巡回中に確認された園路の段差など公園の危険箇所は記録に残し、その記録を基に、ハザードマップをより有効な内容とします。

また、当公園内に出没するおそれのあるヒグマなどの危険動物については、目撃情報や痕跡情報（足跡、フン、食痕等）、札幌市からの情報等を収集し、危険な状況と判断される場合は札幌市と協議して、看板設置や立入禁止措置などを迅速に対応します。

#### ② 巡回時のコミュニケーション

動物園・総合運動場・北海道神宮・児童会館など、多数の施設と隣接する当公園は、様々な目的で来園する市民や、初めて訪れる市民も多くいます。巡回時には、このような公園利用者におもてなしの気持ちを込めて積極的に「声かけ」「あいさつ」を行い、コミュニケーションを取りながら、利用者が不便・不安を感じる箇所・状況の把握に努めます。

利用者の視点に立った巡回により、公園・施設への不満・不安箇所を早期に把握し、迅速な是正・改善策を講じられるように努めます。

#### ③ マルチワーク化による効率化

毎日の巡回は、公園内のごみ拾いを兼ねるとともに、早急な措置や緊急事態に備えて簡易な修理工具や救急用品を携帯して行います。巡回に限らず、業務の従事においては、可能な範囲で複数の職務を並行して行う効率的な体制により、経費の縮減とともに、利用者へのサービス向上に努めます。

### 【年間作業の具体的な実施要領】

#### ① 園内巡回・清掃

- a 公園の安全利用の確保や公園施設・工作物の点検のため、園内巡回・清掃を1日1回行います。また、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複数回実施し、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適時園路等の落葉清掃を行い、美化・安全管理に努めます。
- b スズメバチやカラス等が利用者に危害を加えるおそれがある場合、専門業者への委託検討を含め、安全・適切な方法で撤去・駆除・措置します。
- c ヒグマの出没が予想される際には早急に関係機関と連絡を取り、札幌市と協議し、園内の立入禁止等の処置を行います。

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
ハチの巣撤去	適時	
カラスの巣撤去、子ガラスの保護	適時	札幌市カラスマニュアルを遵守
ヒグマ対応	適時	立入禁止措置、園内放送等

## ② 安全教育

全スタッフを対象に、年度当初に安全教育を実施します。安全管理について新たに教育の必要が生じた場合、適時再教育を実施します。

また、毎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とともに、KY（危険予知）活動を実施します。

不具合等は直ちに修繕を施し、処理に一定の期間が必要とされる場合は、安全確保のため、周知看板やセーフティコーンなどを設置して一時的な使用禁止措置を取ります。

直営による対応が困難な場合には、専門業者による補修・修理を行い、速やかな安全確保・復旧に努めます。

不法行為、危険行為に対しては速やかに対処し、案件によっては説明板等を設置します。

## ③ 作業機械・物品の安全確保

作業機械を操作する場合は、作業開始前に作業機械始業点検簿に沿った点検、週1回の作業機械定期点検簿に基づく定期点検を実施し、整備不良による事故を防止します。

また、作業機械操作・運転の安全講習会を年1回開催し、安全を最優先した操作・運転を徹底します。

燃料などの引火性・可燃性物質は、耐火性保管庫で管理します。

## ④ 機械警備

a XXXXXXXXXX にセンサーを設置し、夜間及び年末年始の休日などは機械警備を行います。

b センサーに侵入等の反応が確認された場合、直ちに警備委託業者が現場に急行し、現状確認後、初期処置を講じて公園担当者に連絡します。

## ⑤ 公園維持管理作業中の利用者への安全確保

利用者が集中する土日祝日は、利用者の利用を妨げないよう配慮し、巡回・清掃・利用指導を重点的に行います。

草刈・剪定等の作業時には、作業表示板やセーフティコーンを配置し、利用者の安全を最優先した作業を心掛けます。また、利用の多い時期には、利用者の少ない時間帯の作業で対応します。

## ⑥ 円山川の安全管理

水辺の安全対策として、安全柵の日常点検と定期点検を行います。

また、増水時など危険が予測される場合の安全対策として、適時園内放送等で注意喚起を促します。

## ⑦ 花見管理業務

- a 札幌随一のサクラの名所のため、4月下旬から5月上旬にかけて多くの市民が花見に訪れます。訪れた市民が円滑に利用いただけるよう、維持管理基準表に示された花見対応業務を適切に実施します。
- b 花見時期の円滑な管理を行うために、札幌市、西警察署、中央消防署、中央区土木センター、北海道神宮等と綿密な打ち合わせを行い、連絡体制を整えます。
- c 警備及び清掃については専門業者に委託して安全・衛生を強化する体制を整えます。また、期間中は専門業者も含めた自衛消防隊を編成し、不測の事態に対応します。
- d 公園に隣接している住宅地などで路上駐車が発生しないよう、人員を増員して対応します。

## ⑧ 園内放送の有効活用

当公園では、災害や利用者の安全に関わる事態が発生した際に、直接すべての利用者へ声を掛けるのは困難であるため、円山川の安全管理と同様に園内放送を利用して情報提供します。また、迷子などが発生した際にも呼びかけを行い、利用者が安心して公園を利用できるように、園内放送を有効に活用します。

## 冬期の管理

### 【基本的な考え】

#### 施設の保全と安全・安心の確保

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

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

### 【作業の具体的な実施要領】

#### 積雪期への備えと動線確保・工作物保全

- a 夏期と同様、毎日の巡回・監視・点検を行います。また、積雪や除雪作業による公園施設の損傷のおそれや、雪に覆われた工作物の存在が確認しづらく安全管理上支障があると判断される箇所は、降雪前に撤去、またはスノーポールを設置等の対応をとります。
- b 冬期間の公園利用者に必要な園内通路確保と安全を提供するため、園路除雪や砂の散布を実施します。特に当公園は、北海道神宮と隣接し、多数の市民が初詣のため夜間に訪れることから、年末に園路除雪を行うとともに、路面凍結による転倒防止のために砂を撒くなどして、安全な園路の確保に努めます。
- c 水呑み台の養生のほか、雪の重みで枝が折れたりしないように、必要な樹木に冬囲いを行います。また、園内看板、モニュメントなども必要に応じて冬囲いを行います。



す。なお、現場での養生が困難な場合には撤去保管し、春に再設置を行います。

- d パークセンターや四阿の屋根の雪下ろしを行い、雪による施設・工作物の損傷を防ぐとともに、公園利用者の落雪による被害防止に努めます。
- e 拡張地スロープ下の母子像周囲に、そり遊び等による衝突防止用のガードフェンスを設置します。

作業項目	回数	備考
工作物移設、スノーボール設置・撤去	2回/年	4月、11月
水呑み台・モニュメント等の冬囲い	2回/年	4月、11月
園路除雪	適時	
雪下ろし	適時	1～3月 パークセンター、四阿等

### 3) 植物の育成管理

当公園の立地環境と植物の特性を十分考慮した年間作業計画を作成し、樹木・芝生・草花等を、常に良好で健全な状態に維持します。また、管理作業の実施にあたっては、利用者の安全確保と利用状況に配慮して適切な時期や方法を選び、管理経費の節減を念頭に置いて取り組みます。

#### 【植物育成管理の基本的な考え】

樹木や芝生・草花の健全な育成を図り、訪れた人々にやすらぎと安心感をもたらし、当公園を緑豊かな景観の拠点として定着させるために、次の4つをキーワードにして維持管理業務を計画・実施します。

#### ① 歴史ある樹林と街の景観

当公園は大都市札幌の中心部からほど近い位置にあって、樹齢数百年にもおよぶカツラの巨木や、100年以上前の円山養樹園時代に植えられた多種の樹木が存在する、自然豊かな公園です。

樹齢を重ねた樹木の、歴史を感じさせる趣き・重厚感を大切に、剪定等の管理を適切に実施することによって、「緑のまち札幌」の象徴として価値を高め、心地よい緑陰形成を目指し、次の項目に重点を置いた植物管理を行います。

- a 樹木の健全な育成を目指した管理
- b 円山原生林の自然とつながる植栽管理
- c 希少な樹種の保全管理
- d 危険木や枯れ枝の適切な処理による、安全・安心な管理

## ② 自然と公園をつなぐみどりの生態系の保全

当公園は背後に天然記念物に指定されている藻岩山・円山原始林がひろがり、そこに生息する野鳥や昆虫、動物等、様々な生物が公園に訪れます。これらの生物を公園で観察できる環境を維持するため、自然と公園をつなぐみどりの生態系の保全に努めます。

また、近年はオオハンゴンソウやガーリックマスタードなど、在来の植生に悪影響を与える外来植物の侵入が見られることから、公園内の植生を日常的に観察して対処し、外来植物の侵入・拡大の防止に努めます。

さらに、野生動物への過度な餌付けによる種間競争や冬眠の短期化など、生態系への悪影響が懸念されるため、平成27年度より有識者を中心に発足した円山リスの会と連携し、餌付け軽減に向けた取組を行っています。

- a 野鳥や動物が好む実を付ける木（給餌木）の保護
- b 公園を訪れる生物のモニタリング
- c 生物の生息に適した環境づくり
- d 自生植物の保護
- e 野生動物への餌付け対策

## ③ 利用者へのおもてなしと安らぎの空間

当公園では、中央入口から動物園方面への園路沿いにチューリップとムスカリの花壇を設置し、花見時期に続く季節に利用者の目を楽しませており、今後も樹木と調和した花壇デザインの維持に心掛けます。

また、正面入口付近に夏花壇を植栽し、秋まで花を楽しめる空間とするほか、コンテナ植栽などにより、当公園の顔としてふさわしいおもてなしの修景を造成します。

## ④ 安全と調和

化学農薬に頼らない健康な植物管理を目指すため、手作業での害虫除去や、病害虫が発生しづらい環境整備（剪定、衰弱木の樹勢の改善など）を行い、万が一、化学農薬を使用せざるを得ない状況となった場合は、事前に使用の周知を図り、影響の少ない時間帯に作業を実施し、周辺河川及び店舗、住宅地等に影響が及ばないように配慮します。

## 芝生・草地の育成管理

芝生の緑は、訪れる人に安らぎと美しい景観を提供するために欠かすことのできないものです。これら芝生の管理を適切に行うことにより、利用者に快適な公園環境を提供します。

作業予定エリア付近には作業を行うことを伝えるセーフティコーン等を置いて注意を促すなど、利用者の安全確保に努めます。刈払機を使用する際には、防塵ネットやカルマー（石の飛散が少ない草刈刃）の使用等により、利用者や通行車両等への飛散を防ぎます。

広い場所では乗用式ロータリーモア、狭い場所は刈払機を使うなど、状況に応じた機械を使用して効率的な作業を行います。また、特記仕様書での草刈回数で不十分な場合は、生育状況を観察し、状況に応じて刈込みを行い、適切な草丈を維持します。

区域ごとの用途・目的に応じた刈込実施回数や刈高等の基準を設け、効率的で質の高い管理を行います。

### ① 芝生A（坂下野球場）

野球場では野球やソフトボールを行うことから、刈高を低く保つため週に1回以上、芝刈を行います。また、芝生の生育期に施肥を実施し、良好な芝生の維持管理に努めます。

芝刈	回数	1回/週以上
	刈高	3～4cm
	主要機械	乗用式ロータリーモア
	補助機械	刈払機
施肥	回数	5～6月 1回
	窒素量	3g/m <sup>2</sup>

### ② 芝生B（神宮下園地内拡張地）

拡張地は雑草が侵入しづらいよう、なるべく密度の高い芝生を維持するため、芝刈を年5回以上行い、株の分けつを促します。

芝刈	回数	5回/年以上
	刈高	3～4cm
	主要機械	乗用式ロータリーモア
	補助機械	刈払機

### ③ 草地A（神宮下園地・いこい広場・井上公園・児童会館）

草丈を低くし、整然とした印象をもたせます。また、芝生内に咲くデージーが市民の目を楽しませているので、芝生とデージーが共存する管理をします。

草刈	回数	3回/年以上
	主要機械	乗用式ロータリーモア
	補助機械	自走式ロータリーモア 刈払機

#### ④ 草地B（円山下園地・補助グラウンド緑地・ユースの森）

園路・道路沿いを除き、自然の状態を維持します。

円山下園地の林床は、主園路沿いの比較的日が当たる斜面のみ草刈をし、ほかは自然の状態を維持して、各所の生態系に沿った管理を実施します。

草刈	回数	2回/年以上
	主要機械	刈払機

#### 花壇の育成管理

春の修景として主園路沿いの花壇でチューリップとムスカリの景観を提供することで、花壇の写真撮影を楽しみに来園される方も増えています。また、正面入口付近に開花期の長い一年草を中心に植栽し、公園を訪れる人をお迎えします。

花壇は適度な株密度を維持するために、花がら摘みや除草など、日常の手入れに重点を置いて管理します。

花壇を対象とした管理作業の内容は次のとおりです。

施肥	5月：1回	即効性化成肥料
除草	6月～9月：3回	ねじり鎌
球根植え込み	10～11月：3,000球	チューリップ
球根掘り取り	5～6月：適時	チューリップ
花苗植え込み	6月	ペチュニア、マリーゴールド等

#### 樹木の育成管理

樹種に応じた適切な時期・方法での剪定や施肥等の管理により、健全な生育を追求します。また、暴風雨や湿雪などの天候を想定し、利用者の安全に配慮した管理を行います。病虫害については春先からの天候と発生時期に注意し、発生時の数量と被害程度を十分に考慮し、必要に応じて防除管理を行います。防除には化学農薬以外の手法を優先的に採用し、安全かつ効率的な管理を実施します。

##### ① 低木類の管理

低木類は景観に配慮した剪定や刈り込み等の管理を行います。特にツツジ類は次年度の花付きを考え、花後直ぐの刈り込みを行い、円錐形オンコは景観に配慮した刈り込みを行います。

日陰地の多い当公園の園路を飾る数少ない花木であるアジサイ、ユキヤナギの植栽は、花付きを保つために適切な時期に刈り込みます。日陰地であることと、主に斜面に定植されていることから、日光を求めて傾斜した樹形が雪害を受けやすいため、冬囲いには枝絞りのほか、樹形により晒竹・根曲竹による補強をするなどして雪害を防止します。北一条通り側の園路沿いに植栽したアジサイは補植を継続し、利用者がアジサイを楽しめるような景観づくりを目指します。

低木類を対象とした管理作業の内容は次のとおりです。

根回りの保護	4月下旬	マルチング（剪定枝チップ）
刈り込み等	5月下旬～6月上旬	ツツジ、ユキヤナギ、イボタ
	7月	オンコ
	9月上旬	アジサイ
剪定	適時	枯れ枝、折れ枝
除草	6月～9月：3回	根元、植栽帯
冬囲い	11月	荒縄により枝絞りを、樹形により晒竹・根曲竹による補強
	4月中旬	取り外し、樹名板設置・補修

## ② 高木類の管理

当公園は、カツラやハルニシ、カラマツ、ヤチダモ、イタヤカエデ、アカマツ等の高木が緑地を占め、緑豊かな景観と多種の生物が生息する豊かな自然環境を保っています。

老木が多いことから、枯枝、枯損木が多く発生するため、折れ枝、倒木などの危険が利用者に及ばないように、日々の巡回を行い、危険木の処理を適時行います。

同時に高所作業車を必要とする危険木処理を年2回程度、札幌市と協議して実施します。

冬期間の管理として、南1条通り沿いのアカマツ類の枝に積もる雪が、通りや走行中の車に落ちて事故の原因となるおそれがあるため、適時雪下ろしを行います。

高木類を対象とした管理作業の内容は次のとおりです。

伐採	適時
支柱設置・撤去	適時
風倒木・枯損木処理	適時

## ③ サクラの管理

当公園のサクラは、市民に古くから親しまれ、春の到来を喜ぶ花見の場としての長い歴史があります。

しかし、現在は周囲の樹木の成長が原因となる日照不足のため、樹勢の衰退や生育不良が目立ってきており、今後もサクラの名所として維持できるのか、懸念される状況です。

今後は、当公園の魅力としてのサクラの価値を低下させない管理として、サクラの状況の観察・調査を実施しながら、病気に感染した枝の剪定や、回復が見込めず、ほかのサクラに病気が感染するおそれのあるサクラについては、市民に周知した上での伐採も検討します。

また、剪定後の切り口には殺菌剤や癒合剤を塗布し、剪定した枝は感染予防のため焼却処分します。

サクラを対象とした管理作業の内容は次のとおりです。

剪定	1～3月（切り口に癒合剤を塗布）
施肥	6月：1回/年
伐採	適時
支柱設置・撤去	適時

#### ④ 樹木の安全管理に関する具体的計画

##### a 日常の状況確認及び緊急時の対応

当公園内や周辺街路には高木や老齢木が多いことから、倒木や樹木の枝折れ・落下による被害を防ぐため、巡回時に危険な状況がないか注意して確認するほか、暴風雨や湿雪など、被害の起きやすい状況の際には特に重点的に確認し、万が一の倒木や、折れた枝が高所に残るなどの危険な状況が発生した場合は、立入禁止措置をとり、倒木の処理や枝の除去など、迅速な安全確保に努めます。

##### b 危険木や枯れ枝の調査・診断及び処理

強風や湿雪、腐朽等による倒木や枯れ枝の落下等を未然に防ぐための予防策として、毎日の巡回点検で樹木の状態を確認して危険の兆候を把握するほか、定期的な調査や樹木医による診断等も実施して、剪定や処理（伐採）が必要な樹木の把握に努めます。

危険性を除去するための剪定・伐採については、札幌市と協議して、緑を愛する市民に理解を求めよう告知した上で実施します。なお、緊急性がないものについては、後日の整枝剪定作業に合わせて実施することにより、経費節減を図ります。札幌市と協議しながら、段階的に景観の向上や樹木間の競合解消などを目的とした剪定等も含めて、実施していきます。

##### c 道路に面した大径木の管理

交通量の多い道路に面している大径木で、通行車両や歩行者の妨げとなる支障木については、適切に枝の処理を行い、安全を確保します。

道路構造法第 12 条で定められている建築限界（道路を安全に通行するため、一定の幅、一定の高さの範囲内に通行の支障となるものを設けてはならない。歩道部は地上から 2.5m、車道部は 4.5mとされている。）を基準とし、札幌は降雪地域のため、建築限界より 0.5m高い、歩道部 3m、車道部 5mを目安に管理を行います。



## 自生植物の保護

---

特定外来生物オオハンゴンソウのほか、急速に分布を広げているゴボウ、イワミツバや長期にわたり他の植物の生育を阻害すると報告されているガーリック・マスタードなどが円山川流域に侵入しています。

また、繁殖力の旺盛なシンジュ（ニワウルシ）、ニセアカシア、ヤマグワ、トチノキなどの実生苗が増加していることから、これらの抜き取りを行い、エゾエノキの育成やカツラ等の自生植物の保護及び生育環境の保全に努めます。

## 植物リサイクル

---

園内で発生した枯れ枝のうち、細い枝については当公園内でチップ化し、園路の歩行性の改善や園内植物のために敷均しを行い、再利用しています。太い枝については、大型のチップパー機がある他公園に搬入してチップ化した後、当公園に持ち帰って同様に園内に敷均しをしています。また、当公園は樹木が多く、落ち葉も大量に発生することから、ごみとして処理するのではなく、土に還していくことを第一に考え、樹木の周りに敷き詰めたり、他公園施設での堆肥化などを今後も継続します。





円山公園年間維持管理計画工程表

管理内容	年度計画数			第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期		
	数量	単位	回	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
円山下園地	古損枝・木撤去	適時	回												
	草刈	2	回												
	水呑台/復旧・閉鎖	1	回												
	施設・設備/雪下ろし	適時	回												
	遊具/設置・撤去	1	回												
	遊具/自主点検	8	回												
	排水溝・雨水枒清掃	2	回												
	落雪注意看板設置・撤去	1	回												
	公衆トイレ/屋上清掃	2	回												
	花壇/除草	3	回												
	中高木/剪定	適時	回												
	中高木/雪下ろし	適時	回												
	井上公園	古損枝・木撤去	適時	回											
草刈		3	回												
遊具/設置・撤去		1	回												
遊具/自主点検		8	回												
砂場点検・清掃		適時	回												
低木/冬囲い取付・撤去		1	回												
低木/剪定・刈込		1	回												
中高木/剪定		適時	回												
古損枝・木撤去		適時	回												
草刈		3	回												
水呑台/復旧・閉鎖		1	回												
遊具/設置・撤去		1	回												
遊具/自主点検		8	回												
いこい広場	排水溝・雨水枒清掃	2	回												
	公衆トイレ/屋上清掃	2	回												
	中高木/剪定	適時	回												
	古損枝・木撤去	適時	回												
	草刈	3	回												
	水呑台/復旧・閉鎖	1	回												
	施設・設備/雪下ろし	適時	回												
	遊具/設置・撤去	1	回												
	遊具/自主点検	8	回												
	砂場点検・清掃	適時	回												

円山公園年間維持管理計画工程表

管理内容	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期		
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
いこい広場 補助グラウンド緑地	公衆トイレ/屋上清掃	2回										
	古墳枝・木撤去	適時										
	草刈	2回										
	排水溝・雨水枡清掃	2回										
	公衆トイレ/屋上清掃	2回										
コースの森	古墳枝・木撤去	適時										
	草刈	2回										
	ササ刈	1回										
	施設・設備/雪下ろし	適時										
	排水溝・雨水枡清掃	2回										
坂下野球場	芝生/芝刈	25回										
	芝生/施肥	1回										
	グラウンド整備	25回										
	塩化カルシウム散布	2回										
	施設・設備/雪下ろし	適時										
全域管理	スノーポール設置・撤去	1回										
	花見対応	適時										
	園路除雪	適時										
	園内巡回・清掃	359日										
	園路灯点検・交換	12回										
	剪定枝リサイクル処理	適時										
	機械警備	365日										
	遊具等点検	2回										
	自動ドア保守点検	3回										
	消防用設備点検	2回										
	公衆トイレ清掃	150回										
	公衆トイレ維持管理	適時										
	パークセンター定期清掃	3回										
	パレットストック保守点検	1回										
	菓の撤去、子ガラスの保護	適時										
塵芥処理	適時											
産業廃棄物処理	適時											
花見用仮設トイレ設置・撤去	1回											
花見警備	1回											
花見清掃	1回											

(2) 仕様書等との差異

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

## (2) 仕様書等との差異

### 維持管理基準表との内容・数量比較

当協会では、これまでの指定管理公園施設の管理運営経験を反映し、当公園において安全で快適な環境を提供できるよう、管理内容を変更します。特記仕様書との差異は次のとおりです。

#### ① 坂下野球場の管理について

坂下野球場の管理について、現在の指定管理期間においては、週1～2回程度グラウンド整備及び芝刈を実施しています。今後についても、高いレベルの管理を行い、良好なコンディションの維持に努めます。

管理内容	維持管理基準表	当協会管理計画
グラウンド整備	10回/年	1回/週以上
塩化カルシウム散布	記載なし	2回/年
芝刈	10回/年	1回/週以上
施肥	記載なし	1回/年 窒素量 3g/m <sup>2</sup>

#### ② 自由広場の管理について

自由広場の管理について、維持管理基準表には記載はありませんが、月1回のグラウンド整備を行い、良好なコンディションの維持に努めます。

管理内容	維持管理基準表	当協会管理計画
グラウンド整備	記載なし	1回/月

#### ③ ゲートボール場の管理について

ゲートボール場の管理について、維持管理基準表には記載はありませんが、月1回のコート内清掃・整備を行い、良好なコンディションの維持に努めます。

管理内容	維持管理基準表	当協会管理計画
コート内清掃・整備	記載なし	1回/月

#### ④ 公衆トイレの管理について

公衆トイレの管理について、現在、週3回の日常点検・清掃を実施し、利用者が衛生的に利用できるように配慮しています。今後についても週3回の日常点検・清掃を実施し、衛生環境の向上に努めます。

また、公衆トイレの屋上は春と秋に清掃を行います。

管理内容	維持管理基準表	当協会管理計画
日常点検・清掃	記載なし	3回/週
屋上清掃	記載なし	2回/年

#### ⑤ 排水溝・雨水枡の管理について

児童会館、補助グランド緑地、ユースの森の排水溝・雨水枡の管理について、春と秋の2回実施します。また、大雨時や融雪期など、近隣住宅地が冠水するおそれがある場合には臨時点検・清掃を適時行います。

管理内容	維持管理基準表	当協会管理計画
定期清掃	1回/年	2回/年
臨時点検・清掃	記載なし	適時

#### ⑥ パークセンター（管理事務所）の管理について

パークセンターの管理について、施設の長寿命化を図るため、必要に応じた清掃、点検を実施します。

管理内容	維持管理基準表	当協会管理計画
日常清掃	記載なし	1回/日
定期清掃	記載なし	3回/年
消防用設備点検	記載なし	1回/年
ペレットストーブ保守点検	記載なし	1回/年

#### ⑦ 各工作物の月次点検について

各工作物の管理について、点検に関する記載はありませんが、安心して利用できるよう月次点検を実施します。

管理内容	維持管理基準表	当協会管理計画
月次点検 木道、水呑み台 ベンチ・四阿・パーゴラ、 ロープ柵・擬木柵、園路灯	記載なし	1回/月

(3) 防災業務計画

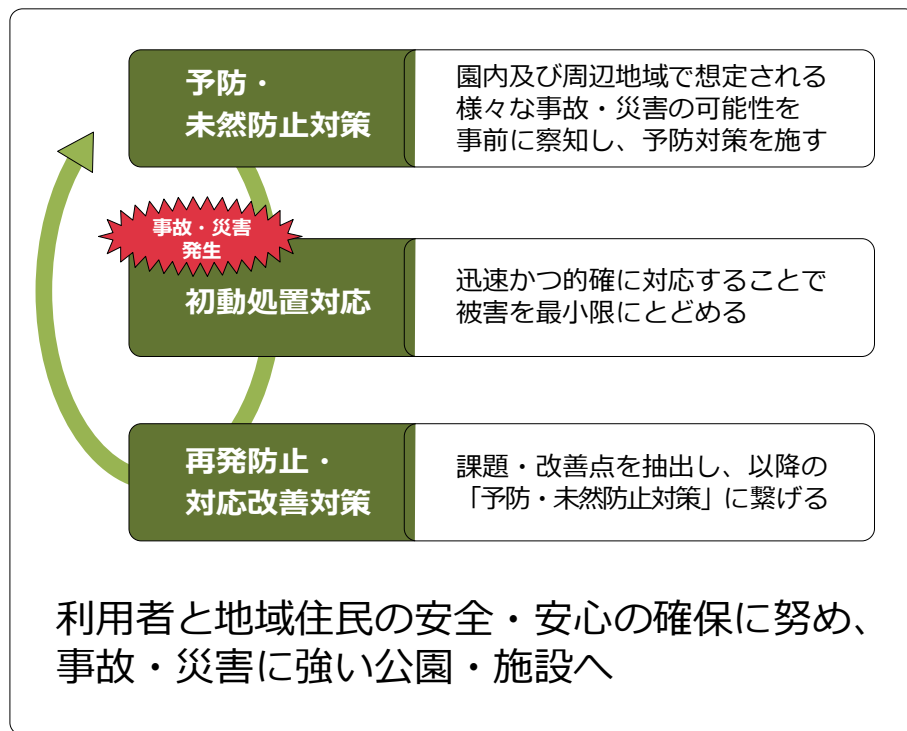
防災業務の実施方針、防災業務の役割分担、防災訓練の予定、事故等への対応方法、消防法への対応の内容について年度別の実施方法を含めて具体的に示してください。

### (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。



当公園は災害発生時の広域避難場所に指定されており、それをふまえて次に記述する体制・対策・対応を講じます。

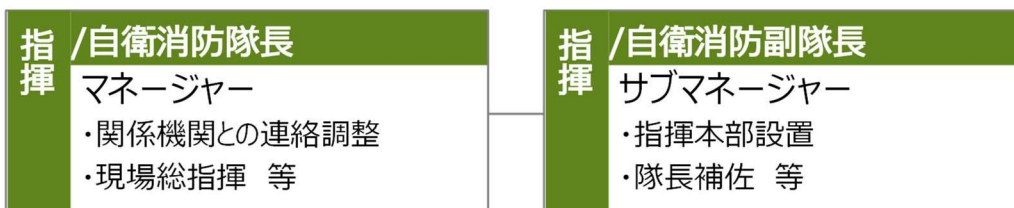
##### 防災業務の役割分担

当公園で火災が発生した際には、次ページの「自衛消防の役割分担と手順」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、効率良く的確に対応します。

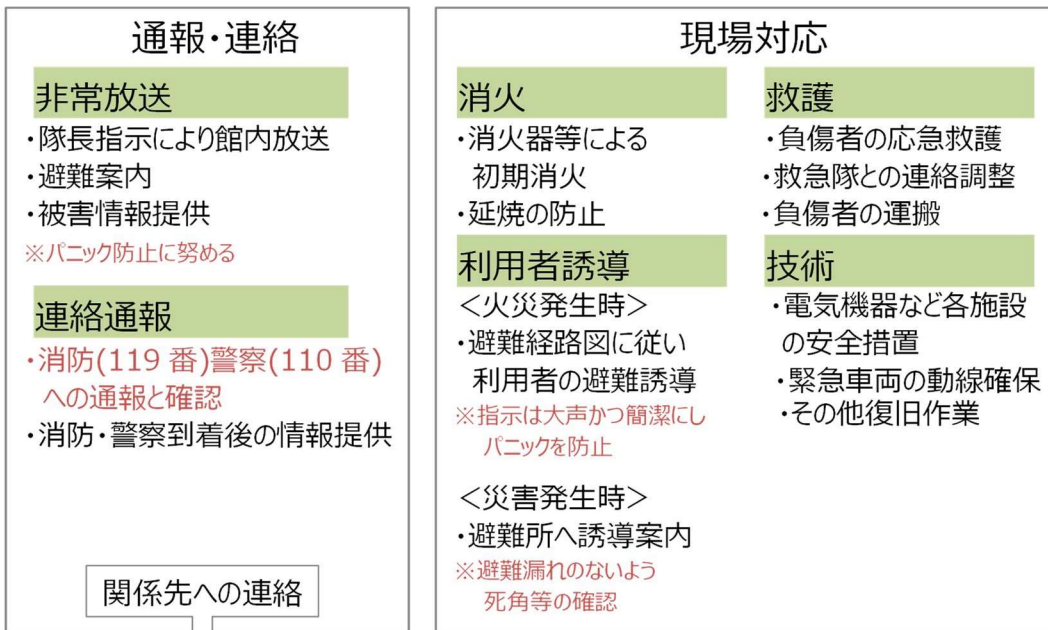
災害・事故発生の際の緊急時連絡系統は、「災害時対応フロー」に沿って行動し、「緊急時連絡網」にて迅速な連絡を行い対応します。夜間・休日等にも迅速に参集できるよう、携帯電話や電子メール等による連絡体制を整えます。

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。

## 円山公園 自衛消防隊の編成と役割分担



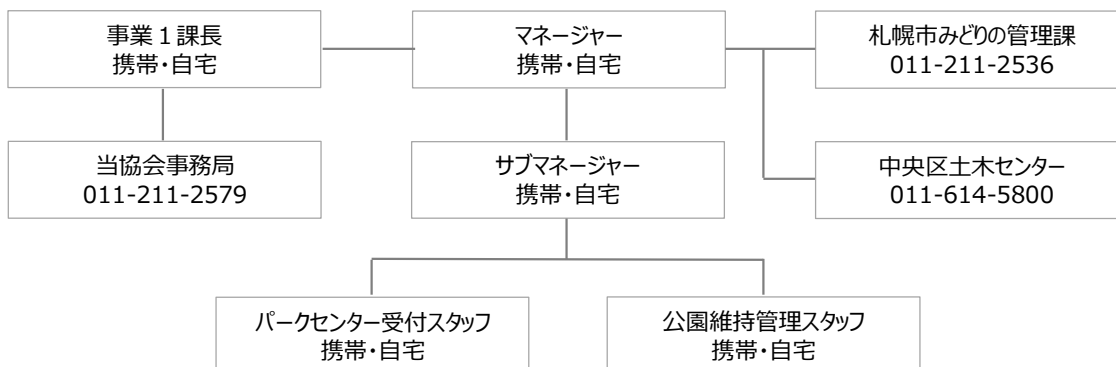
### 作業の指揮、役割分担



中央消防署 215-2120	札幌市コールセンター 222-4894
西警察署 666-0110	水道局電話受付センター 211-7770
中央区土木センター 614-5800	ほくでん札幌支店 251-1111

倒木等処理業者	配管修理業者	電気設備整備業者
空調設備業者	自動ドア修理業者	機械警備委託業者
美装業者	清掃業者	

## 円山公園 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、常駐スタッフ全員が効率良く連携して対応します。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などにおいて、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、円山登山道や円山下園地散策路等の利用者の転倒・転落、園内での犯罪行為、河川増水による洪水、火災発生による火傷等、地震災害による転倒・転落、枝等の落下物による被災、ヒグマなどの危険生物による被害のほか、ダニなどの生物を媒介と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、ホームページのほか、パークセンター、園内掲示板に掲示して利用者に周知します。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 日常の巡回点検においては、パークセンターや設置工作物・遊具等の状態を確認し、

破損箇所・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 台風による強風や大雨、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。
- d 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に直ちに連絡し、対処します。

### 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・下水など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」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 諸機材等の配備

- a AED をパークセンターに配置するとともに、消火器・救護備品等を配備しています。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な処置・対応を施せるようにします。
- b 災害時のための備蓄品等、台風、震災などの災害に備え、必要となる資材等を次のとおり確保し、定期的に確認して補充・更新します。

水電池（水を入れると使用できる電池・100本程度）、ラジオ、LED懐中電灯、拡声器、セーフティコーン、ロープ等

### ⑤ 園内案内看板の更新

公園内の位置情報として、園内位置図が少ない区域に、現在地を示す案内看板を増設し、これを維持管理することによって、緊急事態発生時の利用者安全誘導の効率化を図ります。

## 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」に基づき、状況に応じて「災害対策本部」を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



や園内放送、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。

## 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などの措置を講じます。
- 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。
- c ヒグマ等の侵入が想定される場合は、札幌市と連絡を密にし、公園の閉鎖・公園利用者の避難誘導を迅速に行います。

## 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・立入禁止等、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。

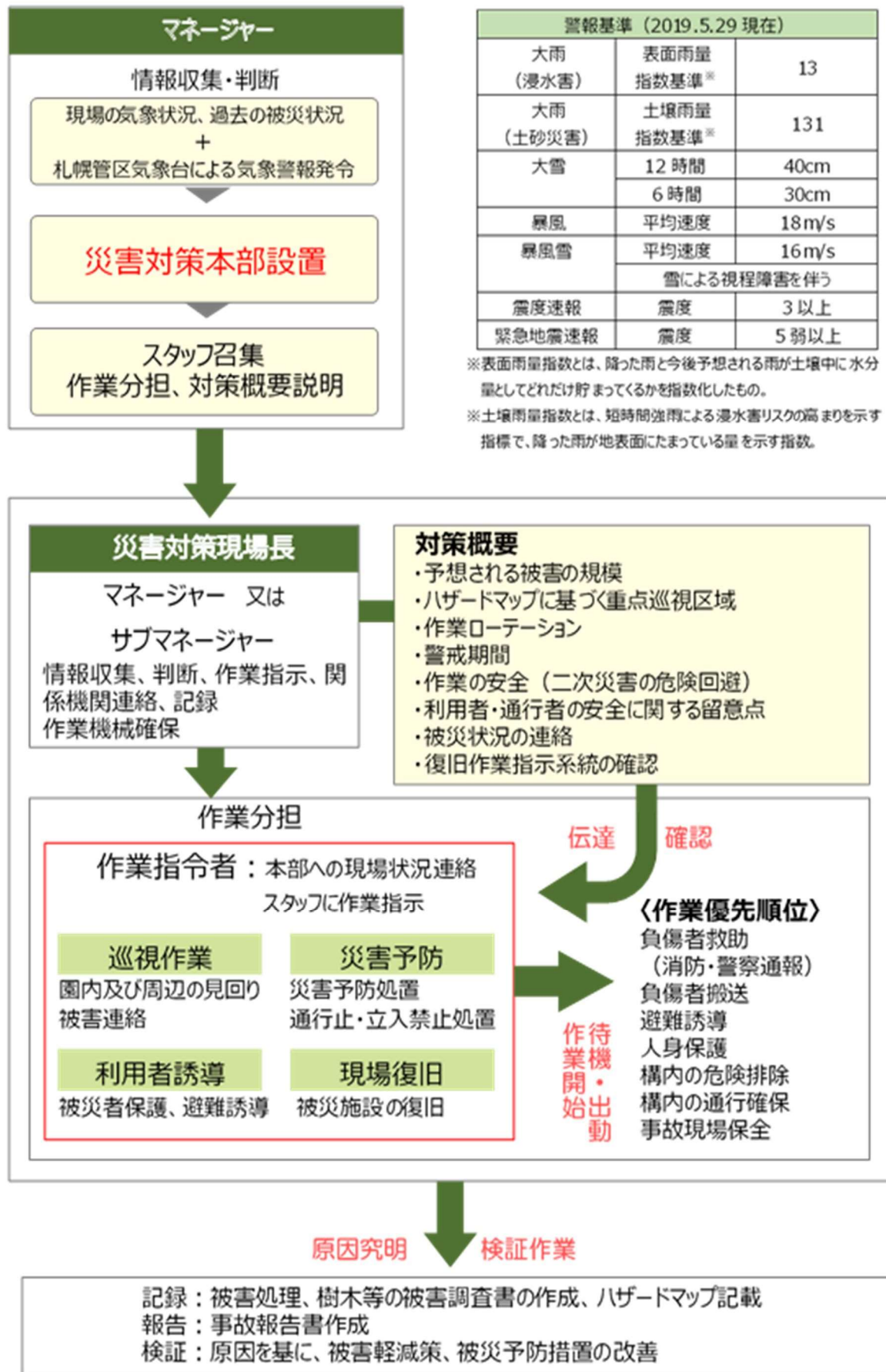
## ④ 被害拡大・二次災害の防止

- a 台風・地震・降雪・洪水・落雷など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・対応に当たります。
- 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



## 再発防止対策

### 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・処置状況などを検証し、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」により、公園の全スタッフのほか、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	総務課担当課長	事業課長	事業課担当課長	担当課長	事業・総務課
<b>事 故 報 告 書</b>							
発生日時		平成 年 月 日 曜日			<input checked="" type="checkbox"/> 午前 <input type="checkbox"/> 午後		番号 No.
発生場所					施設名		
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( )							
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		報告書		<input type="checkbox"/> 不要 <input type="checkbox"/> 要
※事務局記載欄 報告書提出							
対 応	対応・処置経過						
	反省点						
	今後の対策／結果						
報告年月日			平成 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・修繕箇所など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・被災箇所なども同様に記録し、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

パークセンターなど、園内施設に設置されている消火器について、専門業者に委託して年2回の点検を行います。

### ② 消防訓練の実施

当公園で働く全スタッフを対象に、年1回の消防訓練を実施します。

#### 4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容

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

##### (1) 都市公園の利用促進に関する取組と実施計画

## 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) 取組の基本的考え方

明治時代からの歴史（巨木、花見名所、開拓時の名残や碑など）、円山原始林に隣接する自然、動物園へのアプローチ、球場や陸上競技場などのスポーツの場、閑静な住宅街の一角、という多様な側面を持つ公園で、それが大きな魅力となっています。

実際の利用として、日常の散歩、通勤通学路、近隣施設（動物園、総合運動場、北海道神宮、円山登山道）などのアプローチ、花見、自然観察会、各種の遊び、スポーツなど、様々な目的で活用されています。当協会はこのような現状をふまえて多様な利用を受け入れ、より一層市民に快適に利用していただけるよう事業に取り組みます。

都市公園の利用促進のためには、「新たな公園利用者の誘致」と「利用頻度の向上」が必要と考えます。また、「滞在時間の延長（居心地の良さ）」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られます。これらの実現のために、「広報」「展示」「イベントの開催」の3つの利用促進方策に取り組みます。

#### 2) 具体的な取組の実施計画

##### ■ 広報

##### ① ホームページ運営

当公園のホームページでは、公園の歴史、動植物情報、施設情報などの基本情報のほか、イベントや季節の最新情報を随時提供しています。

特に期間中数万人の利用者がある花見時期には、サクラの情報をほぼ毎日更新しており、アクセス数も2019年4～5月では6万件以上となっています。

今後も市民ニーズに合ったタイムリーな公園情報を発信するとともに、近隣施設（動物園、総合運動場、北海道神宮、円山登山道など）の情報も検索できるような内容を構築し、円山エリアのインフォメーション窓口としての役割を担いたいと考えています。

##### ② マップ、イベントチラシの配布

歴史や巨木、草花、野鳥、動物など、当公園の多様な魅力を発信できるような手作りマップを配布します。また、イベント実施時にはチラシを作成し、近隣の町内会や、教育施設、関連施設に配布することで、地域への情報発信と連携強化を図ります。

##### ③ 各種媒体への情報発信と協力

当公園は、市内有数の観光スポット、特に花見で賑わう場として広く全国的に知られており、多くのマスメディア、雑誌、ミニコミ誌などからの取材・掲載依頼があります。こ

のようなメディアに積極的に協力し、また公園側からも花見以外でも情報を発信することによって、新たな利用者の獲得に努めます。

## 展示

---

### ① パークセンターにおける展示

平成 27 年度に完成したパークセンターは、地下鉄円山公園駅からの入口に近く、多くの方が来訪されます。当公園（動物園、総合運動場を含む）や北海道神宮、円山登山道の入口としてのインフォメーション機能の発揮に努め、各施設のパンフレットや行事予定、さらに、当公園を利用した自然観察会やプレーパークなどの情報も掲示し、利用者の利便を図ります。

また、個人利用者の情報ネットワークの場として、情報交換コーナーなどを設け、タイムリーな公園情報を発信します。

### ② 野外展示の工夫

明治時代の養樹園の名残のある樹木や石碑類の由来など、その歴史背景や貴重さなどをわかりやすく現地に掲示し、マップと併せて一人でも散策を楽しめるような工夫をします。

また、通常の樹名板についても、利用者が植物に興味をもてるような工夫をします。

## イベントの開催

---

### 【当協会主催のイベント】

#### ① 円山公園こども夏まつり

近隣の子どもを主な対象に、工作コーナーや縁日コーナー、体験コーナーなどを設けたイベントを平成 24 年度から開催しています。類似のイベントが近隣では少なく、好評を得ているため、今後も継続して開催します。一部のプログラムについては関係団体などと連携して実施します。

#### ② 冬の円山公園にスノーキャンドルのあかりを灯そう！

阪神淡路大震災の追悼の一環として、札幌市内各地で同時開催されるスノーキャンドルの点灯イベントに賛同し、中央入口付近でスノーキャンドルを作製し、あかりを灯します。地域の人が集まり、共にスノーキャンドルを作ることで連携を深めるとともに、冬の災害について考えるきっかけとします。

#### ③ 円山公園探訪ツアー

当公園の歴史、植物、自然、管理などをテーマとした、解説付きの園内ツアーを開催します。

#### ④ ネイチャークラフト講習会

当公園の木の実やつるなどを使用した“ナチュラルリースづくり”を例年開催しており、非常に人気が高く、好評を得ております。また、自然素材を使用した工作体験として“もくもく工房”を定期的で開催します。

#### ⑤ かけっこ教室

運動会前の小学生を対象として、短距離走で速く走ることができるコツやフォームを学ぶことができるイベントを開催します。

#### ⑥ ノルディックウォーキング講習会

2本のポールを使用することにより、膝や腰への負担が軽減され、効率的に運動ができる“ノルディックウォーキング”の講習会を実施します。園内を散策し、楽しみながら健康づくりをすることができます。

#### ⑦ 中央区の公園共同企画イベント

(大通公園・創成川公園・中島公園と連携、共同開催)

中央区内の円山公園・大通公園・創成川公園・中島公園をつなぐイベントを計画し、他公園と連携を図ります。

##### 『円山・大通・創成川・中島 4公園ワンデーマーチ』

札幌の公園御三家とも言える円山公園・大通公園・中島公園と創成川公園を巡るガイドツアーを行います。専門家が個々の公園の見どころと札幌のまちの歴史を交えて解説していきます。また、お昼には特製のお弁当を用意して楽しいひとときを過ごしていただきます。平成23年度から継続して隔年開催しており、リピーターも多く、定着したイベントとなっています。

#### 【関係団体等との連携によるイベント】

##### ① プレーパーク

当公園では、平成23年度からNPO団体との共催で、子どもが自由にのびのびと外遊びできる場として、プレーパークを開催しています。今後も利用者のニーズに合わせて継続し、新たな団体からの要請などにも可能な限り対応し、連携していきます。

##### ② まるやま野生動物カフェ

当公園では、平成27年度から有識者が中心となり、リスの調査や餌付けに対する啓蒙活動を行っている円山リスの会との共催で、身近な野生動物と人との関わり方を考えるトークイベント、“まるやま野生動物カフェ”を開催しています。これまで、リスやヒグマなどの野生動物をテーマに開催し、リピーターも多く、好評を得ています。

##### ③ ラブアース・クリーンアップ in 北海道への参加

全道民が主体となるごみ拾いのムーブメント“ラブアース・クリーンアップ in 北海道”に当公園スタッフも参加し、身近なごみ拾いから地球環境問題を考えます。

## その他の利用促進の取組

### ① 車いすの無料貸出

毎年、グリーンシーズンにパークセンターにおいて、車いすを無料で貸し出しており、今後も継続して行います。

### ② スノーマウンテンの造成及びチューブそり貸出

冬の公園利用促進のため、自由広場内に雪山を造成し、自由にそり遊びなどを楽しんでいただいております。好評のため今後も継続してまいります。併せて、チューブそりの貸し出しも継続して行います。

## 新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策について

新型コロナウイルス感染症の感染状況などを勘案し、十分な感染防止対策が行えないと判断した場合、計画していた自主事業を中止することがあります。

## 利用促進の指標と目標

利用促進のための取組の指標と目標は、次のとおりです。

区分	指標	目標
広報	ホームページ運営	アクセス数を H28 年度比 4%増 (H28 年度約 12 万アクセス)
イベントの開催	こども夏まつり	参加者 500 名
	スノーキャンドル	年 1 回
	探訪ツアー	参加者 10 名/回 年 1 回以上
	ネイチャークラフト講習会	参加者 100 名
	かけっこ教室	参加者 20 名/回 年 1 回以上
	ノルディックウォーキング	参加者 10 名/回 年 1 回以上
	4 公園ワンデーマーチ	中央区の公園共同企画として参加者 30 名/回
	プレーパーク	参加者 5%増
	まるやま野生動物カフェ	参加者 30 名/回 年 3 回以上
	ラブアース・クリーンアップ	年 1 回
サービス	車いすの無料貸出	2 台配備
	チューブそり貸出	利用者 500 名



## (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 犬のノーリード、フンの不始末
- 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り入れ
- 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、利用者にその意図を理解していただけるよう、態度・行動・状態などの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みます。

### 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、地域コミュニティと連携した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回と相互交流

公園内の巡回・清掃・維持管理作業等の際には、ベンチ等の施設や記念碑・モニュメント等の汚れ・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など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、巡回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

日常の巡回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。

そのほか、個別の事案に対しては、それぞれ次のとおり取り組みます。

### ① 犬の飼い主への啓発と働きかけ

条例で禁止されている犬のノーリード、フンの始末をしない飼い主などに対し、看板、ホームページ等による周知のほか、園内巡回時の「声かけ」によるマナー啓発を行い、飼い主と犬を飼わない方の双方が公園を快適に利用できる環境づくりに努めます。NPO 法人主催のマナー啓発キャンペーンへの参加や、指定管理期間中に当公園で1回程度、(公社)日本愛玩動物協会北海道支部等との共催で「愛犬といっしょの公園散歩講座」の開催を検討します。

### ② ごみのポイ捨て、不法投棄の防止対策

巡回や管理作業時には、スタッフはゴミ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、樹林内へのごみの不法投棄対策として、日常の巡回を強化します。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

当公園では以前からリスや野鳥に対する餌付け行為が確認されており、平成28年度に当協会スタッフ、札幌市職員、有識者等が参加し、餌付け検討会を実施しています。園内に看板を設置し、注意喚起を行っているほか、餌付け行為を確認した際は、野生動物への悪影響や、残餌やフン等による美観の問題などについて説明し、行為をやめていただくようお願いしています。

また、カラスの繁殖期においては、親ガ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、声かけなどにより注意喚起し、被害の防止に努めます。

#### ⑦ 公園内への飼育生物、外来生物等の遺棄への対応

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

園内に放置された自転車・バイクについては、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、盗難登録番号などについて管轄の警察署に照会し、所有者が見つからない場合や引取りがない場合には廃棄処理を行います。

#### 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、当公園では自転車を駐輪所に止めて、徒歩等で楽しんでいただくよう案内し、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り入れ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、公園敷地内に無断で運びこまれる雪により、施設の破損や維持管理上の影響のおそれがある場合は、発見時の直接の注意、指導や看板等での啓発を行います。

## 5 利用者サービス等に関する取組

### (1) 利用促進計画

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

### (2) 自主事業への取組

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

## 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。

#### ① 利用者の平等・公平性の確保

- a 公園の管理にあたっては、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、巡回や案内等、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、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

接遇研修等によりスタッフの資質向上に努め、サービス向上につなげます。

## 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

年度ごとに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。

## 1) 有料公園施設利用促進の基本方針

当公園では、以下の基本方針にしたがって、スポーツを楽しむ環境の充実と健康づくりの推進を考え、利用者が公平・平等に楽しみ、また、安全・安心に利用できる施設管理を目指し、以下の基本方針に従って管理運営を行います。

- ① スタッフのマナー教育を行い、接客・接遇・対応のほか、競技に関する知識の向上に努めます。
- ② 利用者のニーズの把握に努め、可能な限りニーズに応えることにより、固定客の増加を図ります。施設やスタッフに対する意見・要望やクレームに関しては、改善できるものについては迅速に対応します。時間や大規模な改修等が必要な場合は札幌市と協議し、利用者に対して説明し理解を求めます。なお、意見・要望・クレームに対する回答は施設内に掲示します。
- ③ 当協会が指定管理者として管理運営する、他公園内の同種施設の管理ノウハウを生かして、施設を常に良好な状態に保つよう維持管理作業を行います。
- ④ 当協会が指定管理者として管理運営する、他公園内の同種施設間のネットワーク化を活用し、各種のプログラムサービスを立ち上げて、利用に当たっての魅力の向上に努め、新たな利用者の発掘につなげます。

## 2) 業務計画の実施要領

### ■ 坂下野球場

当野球場は、少年野球から社会人野球まで幅広い年齢層に利用されており、安全に楽しくプレーできる環境を提供するため、適切な管理を実践してきました。今後もグラウンド整備やベンチ・フェンス等の設備点検を適切に行い、利用者の安全及び利便を向上させます。

#### ① 利用期間

維持管理業務特記仕様書では4月20日から11月20日までの利用期間で、花見期間中は利用停止とすることから、開始日は札幌市と協議の上、花見期間終了後の5月中旬とします。終了日については、降雪状況等により、札幌市と協議の上、利用期間を短縮または延長することを検討します。

## ② 利用時間

平日の利用時間が午前7時からとなっておりますが、近隣住民に配慮して、札幌市と協議の上、午前8時からとします。なお、土・日・祝日については、維持管理業務特記仕様書のとおり、午前9時からの利用とします。

## ③ 使用料

維持管理業務特記仕様書のとおり、設定します。

## ④ 利用促進のための取組

札幌市公共施設予約情報システムについて、未登録者に対する案内等に努め、登録者数を増やし、利用者の利便性の向上を図ることにより、利用促進に繋がります。

### 【坂下野球場 利用期間・利用時間・使用料】

利用期間	利用時間	使用料
5月中旬 ～ 8月31日	午前8時 ～ 午後7時	1時間 1,200円
9月1日 ～ 9月30日	午前8時 ～ 午後6時	
10月1日 ～ 11月3日	午前8時 ～ 午後5時	
11月4日 ～ 11月20日	午前8時 ～ 午後4時	

## 自由広場

当公園の近隣地域にはイベントなどで手軽に利用できる広場が限られていることから、近隣の幼稚園・保育園の運動会や小劇団の公演での利用が多いのが特徴です。

この特徴を生かして、今後は近隣の町内会や商店街のイベントなどにも利用していただけるよう、地域へ積極的に働きかけます。

### ① 利用期間

維持管理業務特記仕様書では4月29日から11月3日までの利用期間で、花見期間中は利用停止とすることから、開始日は札幌市と協議の上、花見期間終了後の5月中旬とします。終了日については、降雪状況等により、札幌市と協議の上、利用期間を短縮または延長することを検討します。

### ② 利用時間

利用者の利便性を考慮して、維持管理業務特記仕様書のとおり、運営します。

### ③ 使用料

維持管理業務特記仕様書のとおり、設定します。

【自由広場 利用期間・利用時間・使用料】

利用期間	利用時間	使用料
5月中旬 ～ 8月31日	午前7時 ～ 午後7時	1時間 390円
9月1日 ～ 9月30日	午前7時 ～ 午後6時	
10月1日 ～ 11月3日	午前7時 ～ 午後5時	

年度別使用料目標

(単位：千円)

施設	H28	H29	H30	R1	R2	R3
坂下野球場	549	586	498	488	471	616
自由広場	163	175	125	206	61	147
合計	712	761	623	694	532	763

※H28～R2は実績

(2) 自主事業への取組

「4 事業の計画」で記載したように、新たな公園利用者の誘致、利用頻度の向上、滞在時間の延長を目標とし、中心市街地にほど近い立地であることを生かして、当公園が「街」「人」「自然」をつなぐ場として機能する取組を実施します。公園利用者の幅広いニーズに応える、パークセンターの運営をはじめ、集客や季節性を重視したイベントを開催して公園利用のきっかけを提供し、当公園への再訪性を高めることをねらった定期事業を実施することにより、利用者サービスの向上を図ります。

1) 取組の基本的な考え方

自主事業は、公園の設置目的と効用を最大限に高め、公園の特徴を生かすべく、次の観点を基本的な考え方として計画立案、実施します。これをベースに、幼児から高齢者、親子など幅広い層を対象に、お客様の目的やニーズに応じて、たくさんの方々に来園いただけるよう、魅力あるプログラムを提供します。

また、自主事業は、仕様書に記載された業務に影響のないように計画するとともに、札幌市に申請書を提出し、承認を得た上で実施します。

なお、自主事業のうち、税法上の収益事業における利益は、公益事業である公園の利用促進や利用者サービスの向上、広報活動等の管理運営の経費に充当します。

① 公平・平等

自主事業の周知と募集にあたっては、「広報さっぽろ」をはじめ、ホームページ、チラシなどで広く周知し、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

行催事の開催にあたっては、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・継続できるよう低価格に設定します。

## ⑤ ニーズに対応した事業

公園や事業に対する要望などについて、お客様から直接の聞き取りやアンケートを行うほか、アンケートボックス、電子メールなどにより的確に把握し、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、事業内容により経験と知識の豊かな当協会スタッフがあたり、特殊な能力や知識を必要とするものについては外部講師を招聘するなどして、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、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など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 各種体験イベント（公益事業）

公園探訪ツアー、ノルディックウォーキング講習会、園芸講習会等の各種体験イベントを開催し、実施時にはレクリエーション保険、資料代相当額として参加費を集め、安心、有意義なイベント運営を行います。

各種体験イベント（公益事業）	
実施時期/回数	数回/年
対象	利用者
連携団体	各種関係団体等
年次目標	令和3年度
収入予定金額	10,000円
支出予定金額	10,000円
収支予算	0円

### ② ネイチャークラフト講習会（公益事業）

木の実やツルなどの自然素材を使用し、ナチュラルリースづくり等のクラフト講習会を開催します。

ネイチャークラフト講習会（公益事業）	
実施時期/回数	数回/年
対象	利用者
連携団体	特になし
年次目標	令和3年度
収入予定金額	100,000円
支出予定金額	50,000円
収支予算	50,000円

### ③ 円山公園こども夏まつり（公益事業）

ボランティアや関係団体等との協働により、子ども向けのイベントとして、工作コーナーや縁日コーナー、体験コーナーなどを企画し、開催します。

円山公園こども夏まつり（公益事業）	
実施時期/回数	1回/年
対象	利用者
連携団体	ボランティア団体等
年次目標	令和3年度
収入予定金額	50,000円
支出予定金額	40,000円
収支予算	10,000円

#### ④ オリジナルグッズ等の販売（収益事業）

当公園で発生した植物廃材等を使用して作成したオリジナルグッズのほか、傘、レインコート、ポケットティッシュなどを販売します。

オリジナルグッズ等の販売（収益事業）	
実施時期/回数	通年
対象	利用者
連携団体	特になし
年次目標	令和3年度
収入予定金額	600,000円
支出予定金額	280,000円
収支予算	320,000円

#### ⑤ 移動販売車の出店（収益事業）

札幌市保健所に営業登録している軽食販売等の移動販売車を出店し、利用者の利便性の向上を図ります。

移動販売車の出店（収益事業）	
実施時期/回数	通年
対象	利用者
連携団体	特になし
年次目標	令和3年度
収入予定金額	50,000円
支出予定金額	0円
収支予算	50,000円

#### ⑥ 自動販売機の設置（収益事業）

公園利用者の利便に配慮して、清涼飲料水の自動販売機（省エネルギー・防犯対応型）を設置します。

自動販売機の設置（収益事業）	
実施時期/回数	通年
対象	利用者
連携団体	特になし
年次目標	令和3年度
収入予定金額	1,000,000円
支出予定金額	100,000円
収支予算	900,000円

## 年度別自主事業売上げ目標

(単位：千円)

項 目	令和3年度
各種体験イベント	10
ネイチャークラフト講習会	100
円山公園こども夏まつり	50
オリジナルグッズ等の販売	600
移動販売車の出店	50
自動販売機の設置	1,000
合 計	1,810

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

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

【既存のサイトを継続して使用する場合】

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

## 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）既存サイトの継続使用によるアクセシビリティ確保

当公園のホームページにおいては、現在公開しているサイトを継続して使用した上で、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 既に達成済みの適合レベル AA 準拠の維持・向上に向けた取組スケジュール

当公園のホームページについては、平成 29 年度に試験を行い、日本工業規格 JIS X 8341-3：2016 の適合レベル AA に準拠しています。

今後の維持・向上に向けた取組スケジュールは、毎年4月に対象職員へのアクセシビリティ講習を行い、「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」等の福祉団体に1年に1度チェックを依頼し、意見・助言をいただき対応します。

#### ② 新規ページ作成・ページ修正時におけるアクセシビリティ確保の方策

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

#### ③ 試験実施予定時期及び方法

既に試験実施済みですが、JIS 規格の変更やホームページのリニューアルがあった場合は、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、上記①に示した対象職員へのアクセシビリティ講習、関係団体からの意見聴取のほか、一般の利用者からもメール等で意見をいただけるよう、ホームページ上で案内します。

#### 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の問題が発生した場合における対応方法として、担当者を置いて情報を集中し、専門業者と連携を取り解決します。また、情報の集中を図り、他ドメインでの問題を未然に防ぎ、同じ問題が起きないように対応します。

## ◎ 過去のウェブアクセシビリティ対応実績

ウェブアクセシビリティ対応の実績としては、当公園のほか、モエレ沼公園、厚別公園、月寒公園、農試公園、旭山記念公園のホームページは既に日本工業規格 JIS X 8341-3：2016 の適合レベル AA に準拠しています。

## 7 札幌市内の企業等の活用について

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

## 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、地域の商店などとの連携に努めます。

