

様式3

令和5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、事業目標

(1) - 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。

今後も札幌市の貴重な財産である当公園の特徴を最大限に生かし、魅力ある公園として多くの市民に利用していただけるよう、当協会の《理念》と《運営方針》に掲げる「5つのK」を基とした次の『基本方針』に則り、当公園の管理運営を行っていきます。

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持続可能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》

上記理念の実現のため、次の『5つのK』を柱とし、指定管理者として公園の価値と市民の満足度の向上につなげます。

「5つのK」

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的確な対応をとり、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、長期的な視点と即対応の視点の両面から、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、環境負荷低減や生物多様性保全への取組を維持・向上させ、市民の財産であるみどりを次代へ継承します。

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、利用者や市民の声の反映に努め、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. コミュニティ活動の拠点の一つと位置付け、市民や関係諸団体・機関との連携・協働を推進し、資源の積極的な活用を図り、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生かし公園の魅力・価値の向上に努めます。

(1) ー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、北海道神宮など多くの人が訪れる施設と隣接・共存する当公園は、これらの施設を含む全体のインフォメーション機能を意識し、情報の把握と案内などの利用者サービスに取り組みます。
- ② 花見や初詣の時期には北海道神宮と連携を密にし、混雑時の対応を円滑にして、事故や混乱のない管理運営を目指します。
- 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発揮します。

事業目標2 都市部に残された貴重な自然資源と歴史的価値の保全と啓発

- ① 当公園は古くからサクラの名所として市民に親しまれ、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。
- ② 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。これらの貴重な樹木を守り育てるための維持管理を行うほか、樹木マップを活用した園内ツアーなどにより、その価値を市民に知っていただくよう取り組みます。
- ③ 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。
- ④ 円山原始林の貴重な自然を保護するために、平成20年度から実施している特定外来生物「オオハングンソウ」の駆除を継続します。また、平成27年度から実施している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の駆除も継続し、天然記念物である円山原始林の植生への影響を防ぎます。
- ⑤ 当公園では春の北海道を彩るエゾエンゴサク、キバナノアマナ、ニリンソウ等の美しい野草の群落が見られるエリアがあり、これを目当てに散策をする利用者も見られます。これらの野草に配慮した適切な管理によって、北海道らしい景観の保全に取り組みます。
- ⑥ パークセンターをインタープリテーションの場（探鳥会や自然観察会に関わる方々の情報交換の場）として活用し、豊かな自然環境を活かした利用促進を図ります。

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、普段は神宮外苑の静かな環境の中での散策やランニングに利用されるなど、当公園の多様な利用形態を踏まえた管理運営を行います。
- ② 強風時の倒木や、園内を流れる円山川の増水、ヒグマの出没やスズメバチの活動など、園内及び周辺で想定される様々な危険に対し、関係機関と連携して、利用者への迅速な周知などの確かな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 花見や初詣などの混雑対応として、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し開催される「検討会議」の中心メンバーとして積極的に発言・提案等を行い、地域の安全・安心と快適な環境の維持に貢献します。
- ② ボランティアコーディネーターを配置して、園内で活動するボランティアを育成・支援することにより、開かれた公園管理を推進し、地域の活性化を図ります。
- ③ 当公園の管理区域外その他施設（動物園、総合運動場、児童会館）の諸問題に対しては、各施設との協議等により解決を図り、周辺施設を含めた公園全体として利用者の安全と利便性の向上を目指します。

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、園内の施設・設備のライフサイクルコストを縮減するとともに、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 利用者や地域住民の安全・安心のために、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、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。

(1) - 3 持続可能な社会の実現に向けた取組

当協会は「持続可能な 2030 年までの開発目標 (SDGs)」に賛同し、将来にわたって、誰もがやすらぎや生きる喜びを感じられる場所を提供できるよう、公園を安全・快適に保ち、環境保全や健康・福祉等の取組を積極的に実施します。



当協会の SDGs への主要なアクション

11 住み続けられるまちづくりを
13 気候変動に具体的な対策を
15 陸の豊かさも守ろう
17 パートナーシップで目標を達成しよう

**適切な公園管理
みどり豊かな都市づくり**

- ・計画に基づく公園管理
- ・災害対応
- ・人や環境にやさしい植物管理
- ・レクリエーションや交流の場の提供
- ・人と人、人と緑のつながりづくり
- ・ボランティアとの協働 等



10 人や国の不平等をなくそう

**誰もが
利用しやすい
環境づくり**

- ・平等利用の確保
- ・バリアフリー対応
- ・多言語対応
- ・接遇研修 等



15 陸の豊かさも守ろう
14 海の豊かさも守ろう
17 パートナーシップで目標を達成しよう

**環境保全
環境教育**

- ・希少植物の保護
- ・観察会
- ・環境展示
- ・子どもたちやボランティアによる調査
- ・小学校等の実習受入
- ・侵略的外来種防除 等



13 気候変動に具体的な対策を

気候変動対策

- ・電気使用量の削減
- ・冷暖房の節約
- ・エコドライブ
- ・産業廃棄物の適正な処理
- ・フロン類の適正使用
- ・ボイラーの適正管理
- ・グリーン購入
- ・雪の利活用
- ・雨水浸透型花壇 等

12 つくる責任 つかう責任

資源の有効利用

- ・植物リサイクル (堆肥、チップ、クラフト素材)
- ・廃食油回収
- ・機械等の長期利用 等



8 働きがいも経済成長も
5 ジェンダー平等を推進しよう

**働きやすい
環境づくり**

- ・ハラスメント防止
- ・安定雇用
- ・子育て支援
- ・女性の活躍
- ・研修助成制度 等



個別の取組については「1 (2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組」(P.6)、「1 (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」(P.9)、「3 (1) 維持管理業務計画」(P.53)、「4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容 (P.84)」、「5 利用者サービス等に関する取組」(P.91) に詳記します。

- (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・平等・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考えます。

当協会では、当公園において平等な利用機会を確保するため、次のとおり方針を定め、取り組めます。

(2) -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、合理的配慮を行うことで「困りごと」の解消に努め、共生社会の実現に寄与します。

(2) -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、様々な状況への対応について習得し、平等利用の確保を図ります。

また、特定の個人・団体に対する不当な利用拒否・利用制限などの差別的取扱いや、逆に便宜を図る等の特別扱いや優遇など、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で学び、レベルアップに努めます。

■ 違法・不正行為の防止

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、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・不正行為や不審行為に対して、それぞれの予防対策を検討して実施します。

上記のような行為が発生した場合は、迅速に状況を把握した上で、指導、通報・報告、事態の打開・原状復旧等の対応を適切に行い、必要な再発防止策を講じます。

■ マニュアルの作成・共有

公園・施設、特に有料施設の利用にあたっては、取扱マニュアルを作成し、全スタッフに周知徹底します。

その他の具体的取組

利用者が可能な限り同様のサービスを受けられるよう、公園管理の質を一定水準に保つとともに、バリアフリーやユニバーサルデザインの視点も意識して業務に取り組みます。

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、貸出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答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、広報誌「札幌市からのお知らせ」、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、事前にイベント内容を周知するとともに、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た時は、その内容を記録・整理し、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取り扱い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「4（2）マナー啓発に関する業務と実施計画」（P.88）に詳記します。

(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等

人類の活動が原因となり進行している地球温暖化は、一朝一夕には解決できない大きな問題ですが、地球上のすべての人、とりわけ大きな影響を及ぼしてきた先進国の人々は、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。

札幌市では平成 20 年に「環境首都・札幌」宣言を世界に向けて発信し、平成 30 年には「第2次札幌市環境基本計画」を策定し、2050 年に向けた札幌市の環境の将来像として、『次世代の子どもたちが笑顔で暮らせる持続可能な都市「環境首都・SAPPORO」』を掲げています。

また、令和2年2月には、「ゼロカーボン都市」達成に向けた宣言、令和3年3月には、「札幌市気候変動対策行動計画」を策定するとともに、「札幌市気候非常事態宣言」を発し、持続可能な脱炭素社会の構築に向け、気候変動対策への取組強化を呼びかけています。

今後は生物多様性の保全や、資源・エネルギーの有効活用などの要素に加え、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、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。

そして、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の取組を継続しています。

当協会は、市民の財産である公園の管理において、市民の「環境に対する厳しい目」に応えていくとともに、公園利用を通じて、市民に環境について考え、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。



(3) ー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、これら環境の保全と環境意識の啓発は公園管理において重要であり、当公園は、市民にとってかけがいのない特徴のある緑空間であることから、この良好な環境の保全と市民利用の両立を図れるよう、しっかりした環境配慮の意識を持って管理を行っていきます。

当協会では、環境に配慮した公園管理の実施にあたって、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するとともに食物連鎖の基盤として、多様な生命の営みを支えてきました。私たちが生活を営む人間社会も、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、非常に便利で豊かになりました。しかし、人口の増加や経済活動の拡大などによって、化石燃料などの地球資源は急速に消費され、その過程で発生する二酸化炭素や各種の有害な廃棄物などが増加しました。その結果、地球温暖化、大気汚染、海洋汚染、生物種の減少・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、現在の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。私たち人間が生きて生活する地球の環境を守り、次の世代に引き継ぐ責務を負っていることを一人ひとりが自覚して行動する必要があります。

【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ることによって、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、「緑」の創出・保全を図ることで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に、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 環境パフォーマンスの継続的改善

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、定期的な検証と見直しを行うことにより、環境パフォーマンスを向上させるための継続的な改善を図ります。

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、社会的合意形成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、環境負荷の低減と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。

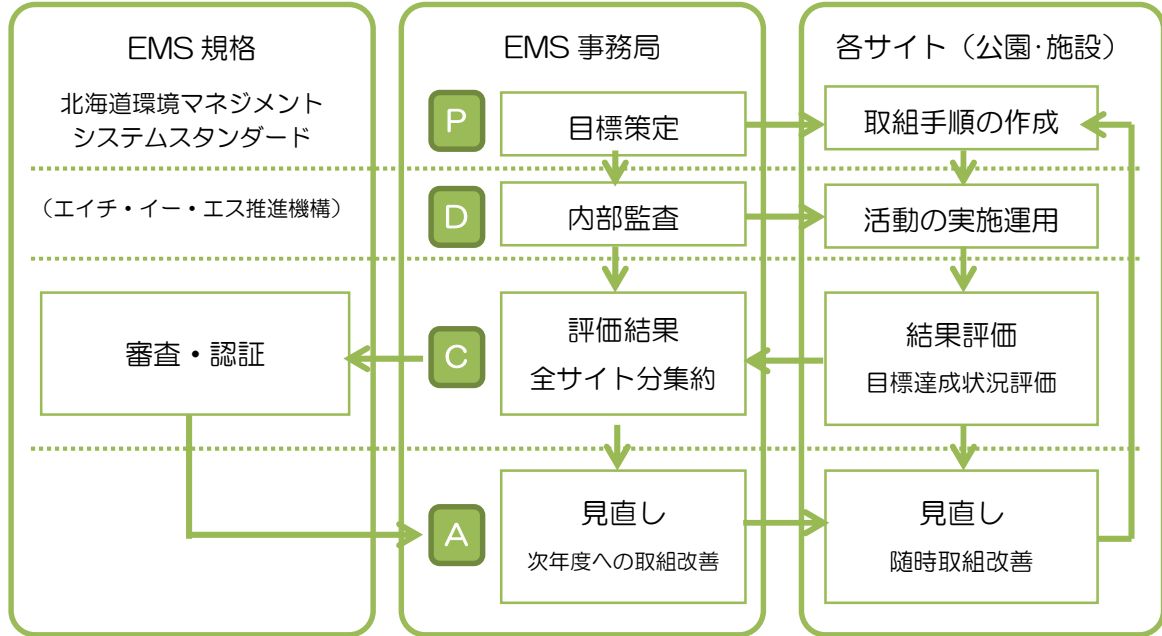
2022 年 4 月 1 日

公益財団法人札幌市公園緑化協会
理事長 近藤 哲也

(3) ー2 当協会におけるこれまでの取組・成果

当協会は EMS において、毎年環境目標を設定し、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。

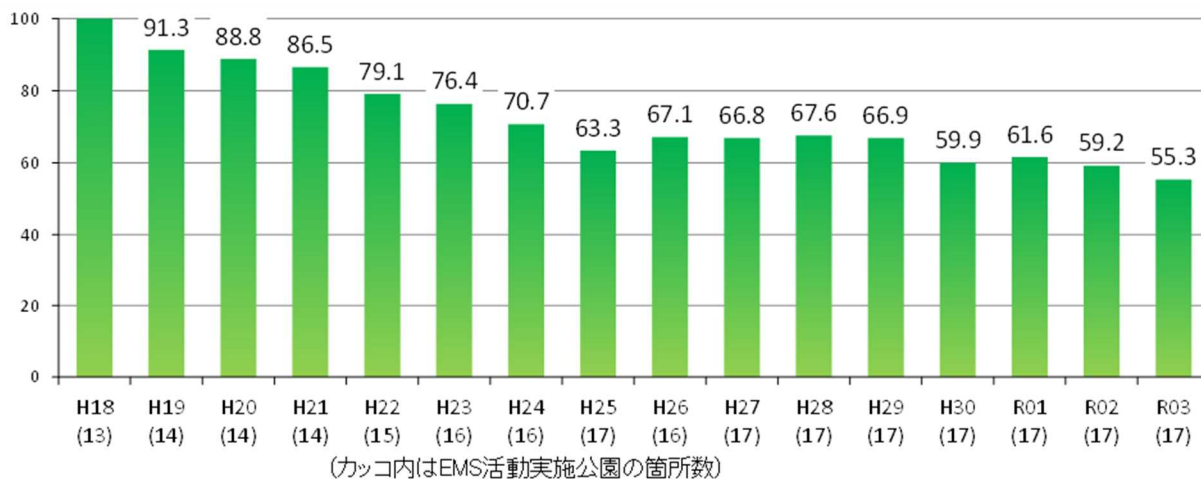
当協会 EMS における環境目標達成に向けた活動の流れ



これまで様々な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事業内容に即した視点で独自の目標を設定し、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 4 年度までの目標は次のとおりです。

実施年度	当協会 EMS の目標
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 4	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は、温室効果ガスを抑制し、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・燃料等の項目別に、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、令和 3 年度には以下のとおり 44.7%の削減を達成しています。



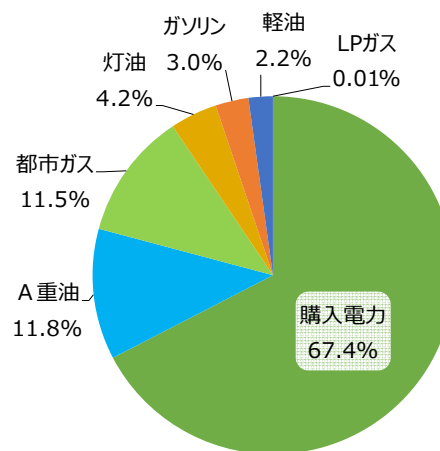
当協会の管理公園・施設におけるエネルギー使用量の推移（平成 18 年度を 100 とした EMS 活動実施公園・施設の平均値）

エネルギー使用量のうち、最も比率の高い電気使用量については、その抑制を継続して EMS の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、細かな節電の積み重ね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）混合燃料を使用しており、百合が原公園緑のセンター、川下公園リラククスプラザのボイラー燃料には B10 重油（BDF10%混用 A 重油）、百合が原公園リゾートレインや一部公園の業務車両の燃料には 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 に登録し 3 年毎の更新を続け、現在に至っています。また、平成 21 年 4 月からさっぽろエコメンバー登録事業所は、同時に、北海道が実施する北海道グリーン・Biz 認定制度「優良な取組」部門の登録事業所になるこ



当協会のエネルギー使用量の項目別比率（令和 3 年度）

とから、平成 23 年8月の更新時には北海道グリーン・ Biz認定制度において「優良な取組」部門ランク3に登録し、同様に更新を続けています。



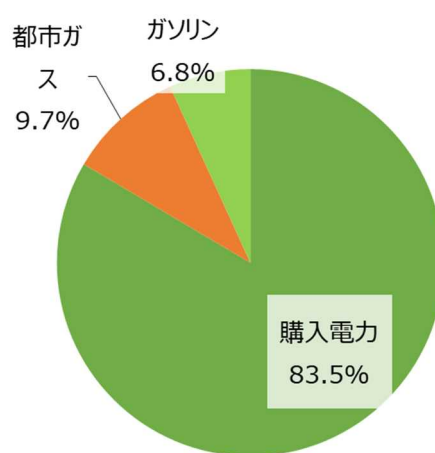
(3) - 3 当公園におけるこれまでの取組

当協会では、これまでの円山公園の管理において、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 83.5%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」は、当公園の取組がきっかけとなったもので、その後、活動が他公園に広がり大きな成果を上げています。今後も、市民の参加を積極的に受け入れて、普及啓発と併せ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 (令和3年度)

(3) - 4 当公園における今後の取組

令和5年度、当協会が EMS で取り組む目標は、次のとおりです。

当協会 EMS の環境目標 (令和5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、生物多様性さっぽろ活動拠点ネットワークへの加入を継続し、植物残渣のリサイクル、講習会などを通じての環境教育に取り組みます。その他、環境配慮に関連する具体的な取組として、当公園では以下に示した項目について、スタッフ全員で取り組めます。また、スタッフから環境配慮のアイディア、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 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
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 勤怠管理システムの導入
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) BDF 配合燃料の使用(リリートレイン、作業機械の一部) 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(エコドライブ表示付き車種の一部導入) アイドリングストップの励行 急発進、急加速、空ふかしをしない 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 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	自販機業者によるビン・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)のリサイクル使用 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
減農薬管理	木酢やフェロモントラップなどを活用した植物の病虫害対策
生物多様性に関わる連携	生物多様性さっぽろ活動拠点ネットワークに参加し活動拠点施設として登録

(3) - 5 当公園における電力の調達を予定している小売電気事業者

当公園における電力を調達している小売電気事業者2社は令和5年度の「環境配慮評価基準」を満たすことが見込まれることから契約を継続し、当該の小売電気事業者2社から電力を調達します。

なお、契約している小売電気事業者が令和5年度の「環境配慮評価基準」を満たさなかった場合は当協会の規定に則し入札等を行い、環境配慮評価基準を満たす小売電気事業者から電力を調達します。

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

ア 責任者の配置、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

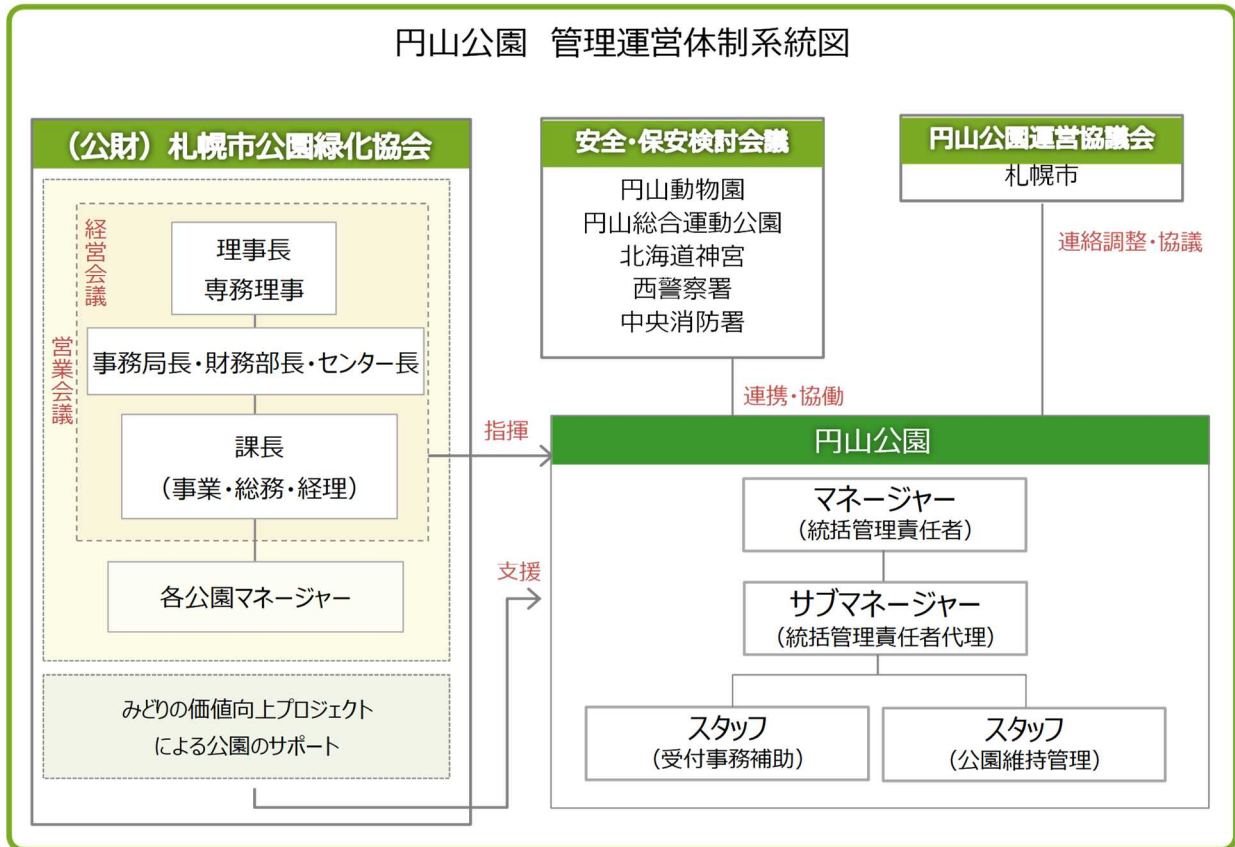
毎朝、常駐スタッフ全員でミーティングを行い、作業や各種状況等の情報を共有して業務にあたっており、今度もこれまで培ってきたノウハウを生かし取り組んでいきます。また、報告等の必要な記録はマネージャーが集約し、適切に処理します。

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、公園の管理運営にあたります。

また、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」(P.20) が全面的にサポートします。

円山公園 管理運営体制系統図



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ため、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
- 経営感覚を持って公園を管理運営できること

マネージャーは、公園における各種事業の企画立案及び実施、札幌市との協議・調整、その他対外的な調整など業務全体を統括し、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 17 年	1 級造園施工管理技士 1 級造園技能士 公園管理運営士 北海道農業指導士

当協会の組織体制

当協会は、以下の組織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

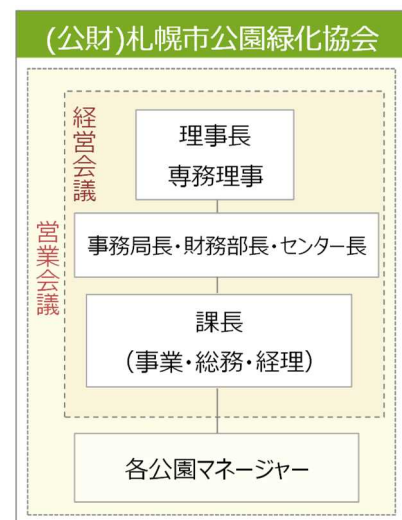
当協会は、評議員会を法人の最高意思決定機関、理事会を業務執行機関とし、代表である理事長は業務執行の最高責任者として協会全体を指揮します。専務理事は、理事長を補佐する業務執行の責任者として、経営的立場から理事長とともに業務を統括します。

事務局長は、事務及び業務を統括的に指揮監督します。各公園・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、あるいは事務局のスタッフを指揮して、各現場の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（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、当協会全体の事業の円滑な執行を図るため、経営的な観点から執行状況を検証し、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、各現場の状況を互いに報告し意見交換を行うことで、業務の点検・改善を行い、円滑な業務執行を図ります。



③ 事務局

事務局には、事務局長以下、事業課、総務課、経理課スタッフが常勤し、当協会内部及び外部との連絡調整を行うほか、公益事業・収益事業の対応も含め、庶務・経理を統括し、法人の中核管理機能を果たします。

上記の体制・指揮系統のもと、公益法人としてしっかり法令を遵守し、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などに組織的かつ効果的に取り組みます。

また、業務に関連する各種資格や知識、技術を有する事務局スタッフは、必要に応じて各現場の実施事業を支援し、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、専門的知識・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 ■■■■■	【統括管理責任者】 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 ■■■■■	【統括管理責任者代理】 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) ■■■■■	【統括管理責任者代理】 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①②③④ 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・支援等スタッフ職務分担表(通年)		
職名	担当業務内容	
指揮・支援等スタッフ 当協会	担当課長 ■■■■■	【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 都市緑化基金等
	総務課スタッフ	庶務、人事、給与、文書、規定、研修、福利厚生
	経理課スタッフ	経理、財産管理、予算・決算、情報セキュリティ
	「みどりの価値向上プロジェクト」チーム	公園管理実務経験者の横断的なプロジェクトチームによる 公園の課題解決・価値や魅力の向上

職責及び役割等の明示

当公園に勤務するスタッフの責任と役割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あたり、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」

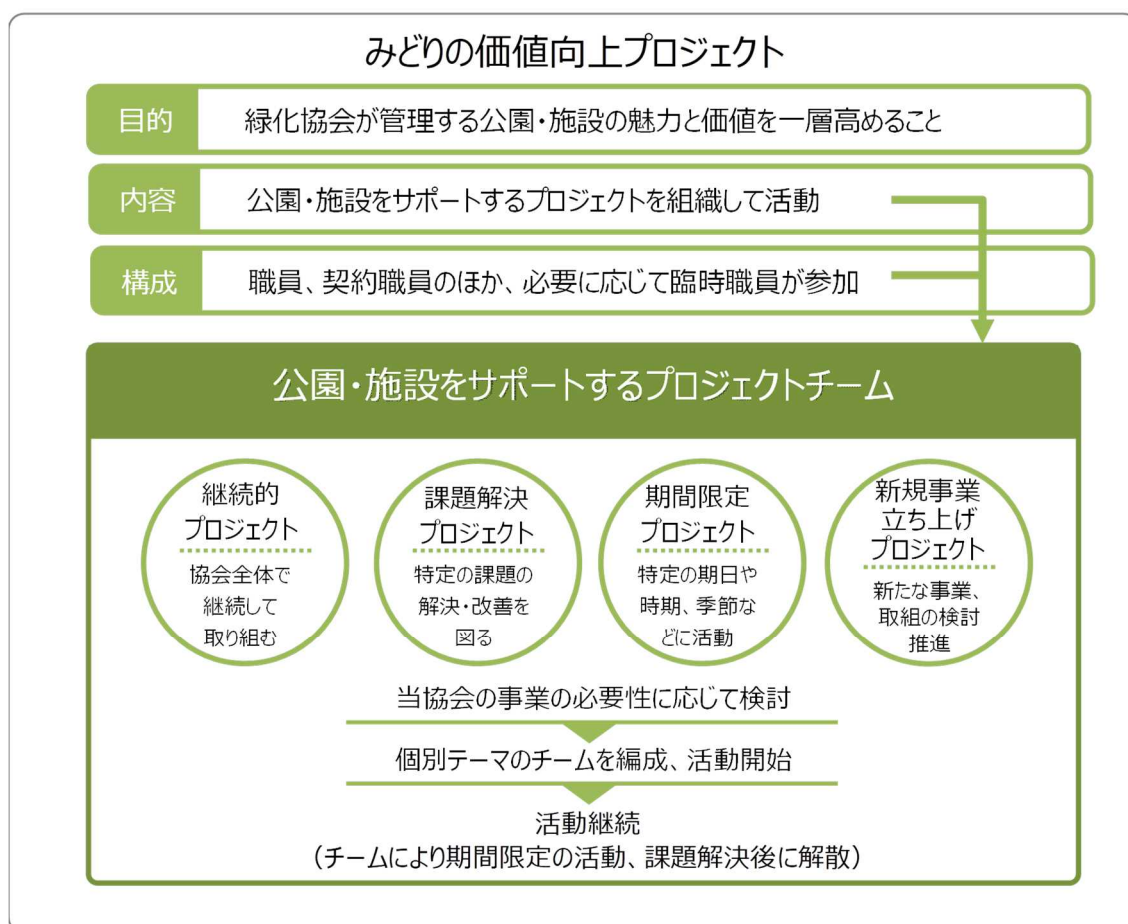
当協会では、勤務する公園・施設や担当範囲を超えた横断的事業推進体制である「みどりの価値向上プロジェクト」を構築しています。全公園・施設に関わる継続的な課題や期間限定の課題を、それぞれのテーマごとにメンバーを募ってチームを結成し、活動に取り組んでいます。

これらのプロジェクト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】

「外あそび」チーム

公園を活用した子どもの外遊びの推進とその指導者の養成を目的として、平成 28 年度から毎年度継続して外部の助成金を受けて、多世代向け外遊びイベント「公園であそぼ！」や指導者養成講座「公園あそびのヒント講座」を開催しています。



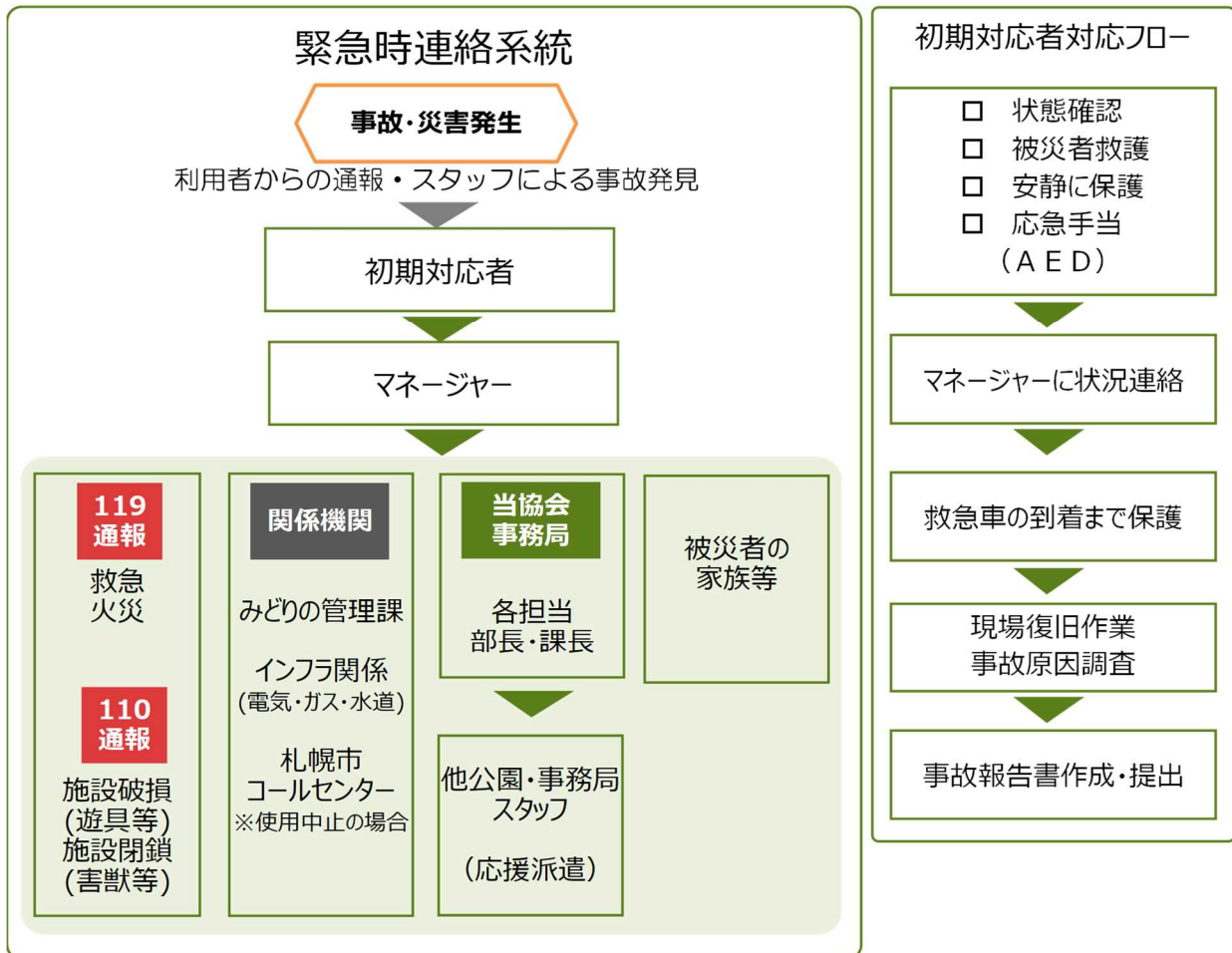
有資格者の技術等の共有・活用

現在、当協会のスタッフが保有する、公園・施設の管理運営に関係する主な資格は次表のとおりです。これら有資格スタッフの知識、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 令和4年6月1日現在						
分野	資格名	人	分野	資格名	人	
植物・園地管理	樹木医/樹木医補	1/1	安全・サービス	遊具の日常点検講習	52	
	1級/2級造園施工管理技士	19/17		北海道農業指導士	58	
	1級/2級造園技能士	5/8		毒物劇物取扱責任者（一般/農業用品目）	1/1	
	1級/2級園芸装飾技能士	2/1		索道技術管理者	4	
	公園管理運営士	47		食品衛生責任者	19	
	グリーンアドバイザー	3		サービス接遇実務検定1級/準1級	1/2	
	北海道フラワーマスター	1		サービス接遇実務検定2級/3級	21/61	
	ハンギングバスケットマスター	1		全身性障害者移動介助従事者養成研修課程	3	
	グリーンマスター	1		サービス介助士/准サービス介助士	3/1	
	花育アドバイザー	2		労働・衛生	第一種/第二種衛生管理者	8/2
	メディカルハーブコーディネーター	2			職長・安全衛生責任者教育/安全衛生推進者	8/15
	園芸療法リーダー2級	1			ワーク・ライフ・バランス推進員	2
	緑の安全管理士	1			メンタルヘルス・マネジメント検定Ⅱ種	5
	家庭菜園検定2級	1			危険予知訓練トレーナー研修	1
	土壌医検定3級	2			社会保険労務士	1
	芝草管理技術者2級/3級	2/14			潜水士	1
1級/2級土木施工管理技士	5/1	救急救命	応急手当普及員/応急手当普及推進員		4/3	
建築物環境衛生管理技術者	3		普通救命講習・普通応急手当講習		98	
危険物・消防	甲種防火管理者/防災管理者	30/10	自然・生態系		プロジェクト・ワイルド	11
	乙種防火管理者	2		グローイングアップ・ワイルド	2	
	消防設備士甲種4類	1		自然再生士	6	
	危険物取扱者乙種第4類	25		2級ピオトープ計画管理士/施工管理士	4/7	
	二級ボイラー技士/ボイラー取扱技能	3/3		自然観察指導員	1	
資源循環	破碎・リサイクル施設技術管理士	1		生物分類技能検定3級	1	
	特別管理産業廃棄物管理責任者	3		安全運転管理者/副安全運転管理者	1/4	
作業機械・工具等	刈払機取扱作業安全衛生教育	64	車両系	大型特殊第一種運転免許	18	
	チェーンソーによる伐木等特別教育	45		大型第一種/第二種運転免許	2/1	
	フルハーネス型墜落制止用器具特別教育	32		牽引免許	1	
	ロープ高所作業特別教育	4		車両系建設機械（整地等）運転技能講習	20	
	振動工具取扱作業安全衛生教育	16		車両系建設機械（新解体用）技能講習	1	
	丸のこ等取扱い作業従事者教育	12		小型車両系建設機械（整地等）運転特別教育	27	
	アーク溶接技能者/ガス溶接技能者	12/11		フォークリフト運転技能講習/特別教育	9/3	
	巻上げ機（ウィンチ）運転特別教育	3		移動式クレーン運転士免許	1	
	自由研削といし取替式運転作業特別教育	10		小型移動式クレーン運転技能講習/特別教育	19/2	
	木材加工用機械作業主任者技能講習	7		ローラー（締固め）の運転の業務に係る特別教育	11	
博物館	学芸員	7		高所作業車運転技能講習/特別教育	24/2	
				玉掛け技能講習/特別教育	21/1	
スポーツ	公認上級スポーツ施設管理士	11	電気	第一種/第二種電気工事士	2/4	
	公認スポーツ施設運営士/管理士	9/9		1級電気工事施工管理技士	1	
	日本陸上競技連盟公認審判員	2		低圧電気取扱業務特別教育	11	
	パークゴルフアドバイザー	6		高圧・特別高圧電気取扱業務（12H）特別教育	3	
	プール施設管理士/衛生管理者	3/6				

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、以下の対応フローのとおり、迅速かつ的確に対応します。



イ 従事者の確保、配置

(ア) 職員配置計画(業務毎の要件、雇用・就業形態、人数など)

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

イ 従事者の確保、配置

(ア) 職員配置計画

当公園の管理運営にあたっては、事業の効率化を図りつつ市民サービスの維持向上を目指して、以下の4つ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客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 質の高い業務を安定的に遂行するため、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	所属	雇用形態	時給換算額	人数
マネージャー (統括管理責任者)	公園管理経験 17 年 1 級造園施工管理技士 1 級造園技能士 公園管理運営士、農業指導士	当協会	正規職員	[REDACTED]	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 12 年 2 級造園施工管理技士 農業指導士				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 10 年 2 級造園施工管理技士 農業指導士		正規職員以外		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				2 名
公園維持管理スタッフ ①②③④	円山公園管理経験				4 名

円山公園 指揮・支援等スタッフ配置表 (通年)					
職名	実務経験年数・資格・要件	所属	雇用形態	時給換算額	人数
担当課長	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	当協会	正規職員	—	1 名
事務局スタッフ 事業課・総務課・経理課	公園管理運営経験		正規職員 正規職員以外	—	13 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 正規職員以外	—	最大約 50 名

また、自主事業開催時や緊急事態発生時には、以下のとおりサポートスタッフのほか、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 13名
- ② みどりの価値向上プロジェクトスタッフ 最大約 50名

【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）】

当協会事務局スタッフ、当協会他公園管理スタッフ

【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。)

(イ) 職員採用計画

■ 経験のあるスタッフの採用と配置

現在、当公園で管理運営に従事している経験豊かな正職員を引き続き配置するとともに、勤務成績が優秀な有期雇用契約職員を継続雇用することで、管理の質の安定的な向上を図ります。

有期雇用契約職員の雇用更新にあたっては、当協会の評価基準に基づき、一人ひとり勤務評定書を作成したうえで面接を実施し、優秀な人材の継続確保と適材適所の配置に努めます。

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

新規スタッフを採用する場合には、優秀な人材確保のため、次の方法で募集等を行い、職務にふさわしい人物を公正に選考します。

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募集を行います。

② 新規採用にあたっては、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。

③ 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）などを活用し、積極的に採用を検討します。

(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。

(ウ) 勤務形態・勤務条件

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 病気休暇 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			労災保険
公園維持管理スタッフ①②③④	常勤	5日		38時間 45分			健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険

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 病気休暇 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			労災保険
公園維持管理スタッフ①②③④ 1月～2月	非常勤	2日		15時間 30分			労災保険

※このほか、雇用条件により育児休業・介護休業、リフレッシュ休暇

※年次有給休暇は、6ヶ月継続勤務する者に付与

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							
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①②③④ 4月～11月 1月～2月		○	○	○	○	○	

非正規職員から正規職員への転換の取組

当協会では、優秀な人材を確保するために、有期雇用契約者の中から正規職員への登用に積極的に取り組んでいます。

【最近の正規職員への登用実績】

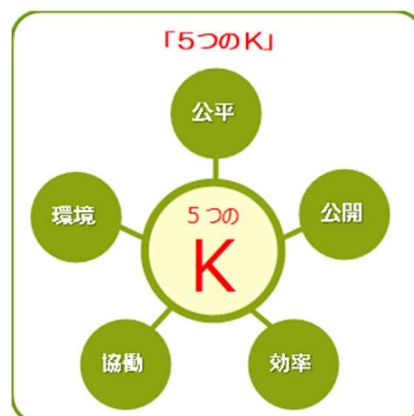
- ・令和3年度 1名
- ・令和2年度 1名
- ・令和元年度 4名
- ・平成30年度 1名

ウ 人材育成・研修計画

人材育成・研修計画の基本方針

当協会では、各公園・施設の設置目的に沿った運営や事業実施は、スタッフ一人ひとりの成長と密接に関連すると捉えています。

この観点から当協会では、スタッフの知識と技術力、ホスピタリティ向上のため、当協会の運営方針である「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を高めることで、組織力の強化と利用者満足度向上につなげていきます。



人材育成・研修計画の具体的内容

① 利用者満足度の向上

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”を持ち、ホスピタリティの向上に努めます。

また、公園の平等利用・公平な利用を確保したうえで、柔軟で温かみのある対応ができるスタッフの育成に努め、利用者の満足度を高めます。

【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、公園の管理に携わる者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ためのスキルアップ研修を実施します。また、ホスピタリティの向上につなげるためにサービス接遇実務検定の受験を推奨するなど、資格を活用した接遇のレベルアップを目指します。
- c バリアフリー講習の受講などを通して、社会的弱者に配慮した施設の点検や改修に取り組み、現場で見かけたときには「声かけ・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。

研修等内容	対象者	頻度・時期
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
初任者研修	新規スタッフ	随時
バリアフリー講習	新規スタッフ	随時

② 安全・安心・快適の確保と的確な情報発信

下記のとおりスタッフの教育・訓練・研修を行い、当公園の利用者及びスタッフの安全・安心を確保します。

【具体的内容】

- a 当協会全体での安全大会及び現場ごとの安全衛生研修を毎年4月に実施します。
- b 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。
- c 火災時、災害時の対策として、当公園スタッフによる防災訓練を毎年実施します。
- d 作業の安全性を高めるため、作業スタッフ全員がハザードマップ、ヒヤリ・ハット事例を活用した安全教育により、安全な業務遂行についての知識・理解を深めます。また、草刈機械や除雪機など現場で使用する作業機械の運転操作、安全作業の研修を実施します。
- e スタッフが遊具の日常点検講習を受講・習得することで、未然に遊具事故を防止するとともに、施設の長寿命化を目指します。
- f 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。
- g 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、担当者はウェブアクセシビリティ講習を受講し、ホームページのアクセシビリティの向上に努めます。

研修等内容	対象者	頻度・時期
安全大会	全スタッフ	4月
安全衛生研修	全スタッフ	4月
普通救命講習	未受講スタッフ、更新者	随時
防災訓練（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で、札幌市の財産である当公園の価値向上を図ることを目指して、スタッフのキャリアアップにつながる資格取得・研修受講や自己学習を促して資質の向上を図るとともに、ひいては効率的・効果的な公園経営につなげます。

【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、組織全体のレベルアップにつなげます。

研修等内容	対象者	頻度・時期
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 連携・協働による地域の活性化

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を育成し、地域住民とのコミュニケーションを図るなどとして、当公園での市民による活動を積極的に支援します。

【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。

研修等内容	対象者	頻度・時期
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 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。

当公園の管理にあたっては、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関する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。

研修等内容	対象者	頻度・時期
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つ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。

工 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

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と考えます。また、スタッフの雇用をしっかりと守ることにより、良質な市民サービスの提供や社会貢献へのモチベーションの向上につなげたいと考えます。

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すため、下表の法令及び当協会が自ら整備した雇用に係る規程を遵守し、必要な費用を負担し各種届出等の手続きを行います。

法令等	実施内容
労働基準法	<ul style="list-style-type: none">■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。■時間外労働・休日労働に関する規程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。■給与の支払時期・支払方法等、賃金に関する事項を遵守します。■年次有給休暇は法定日数を付与するとともに、取得しやすい環境を整備します。■その他労働基準法に基づく労働条件を確保します。
最低賃金法	<ul style="list-style-type: none">■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。
労働安全衛生法・労働者災害補償保険法	<ul style="list-style-type: none">■法令に基づく定期健康診断を実施します。■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。■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。■産業医等医療専門者に指導・助言を得て、スタッフの健康管理を行います。■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。■中央労働災害防止協会に加入し、必要な情報の入手と基本的安全行動の徹底を図ります。■その他法令に基づく措置を実施します。
健康保険法・厚生年金保険法	<ul style="list-style-type: none">■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。■健康保険料及び厚生年金保険料を遅滞なく納付します。■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。
雇用保険法	<ul style="list-style-type: none">■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。■その他雇用保険法に基づく事項を遵守します。

労働保険の保険料の徴収等に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> ■労働保険料算定基礎賃金等を北海道労働局へ報告し、労働保険料を遅滞なく納付します。
労働契約法	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 ■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。
障害者雇用促進法・障害者差別解消法	<ul style="list-style-type: none"> ■障がい者の雇用機会確保に努め、職業生活の安定を支援します。 ■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。
高年齢者等の雇用の安定等に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> ■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。
育児・介護休業法 次世代育成支援対策推進法	<ul style="list-style-type: none"> ■育児・介護休業法に基づく休業制度をスタッフに周知し、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推進します。 ■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。 ■「子の看護休暇」及び「短期の介護休暇」は、時間単位で付与し、休暇を取得しやすい環境を整備します。 ■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スタッフに周知するほか、ホームページで公表します。 ■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。
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"> ■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。 ■ストレスチェックの実施と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。 ■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。 ■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。
職場のハラスメント防止のための取組	<ul style="list-style-type: none"> ■ハラスメント行為を防止することを事業主自らが決意表明し、行為を発生させない組織風土と快適な職場づくりに取り組みます。
パートタイム労働法	<ul style="list-style-type: none"> ■短時間雇用管理者を選任し、短時間雇用者が十分に能力を発揮できるよう雇用環境の充実・改善を図ります。 ■雇用時における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。
男女雇用機会均等法 女性活躍推進法	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 ■女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画を策定しスタッフに周知するほか、ホームページで公表します。 ■当協会は、えるぼし認定の段階3を取得しています。
公正な採用選考	<ul style="list-style-type: none"> ■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するなど、公正な採用を行い就業の促進を図ります。
裁判員の参加する刑事裁判に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> ■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、この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。
雇用に関して整備している規程	<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則 ・派遣職員取扱要綱 ・再雇用職員取扱要綱 ・給与規則 ・旅費規程 ・職員退職金規則 ・旧姓使用取扱要綱 ・業務に必要な公的資格取得支援取扱要綱 ・職員採用方法取扱要綱 ・職員育児休業等取扱要綱 ・職員介護休業取扱要綱 ・契約職員取扱要綱 ・特定職員取扱要綱 ・パートナー職員取扱要綱 ・臨時職員取扱要綱 ・職員被服貸与要綱 ・職員健康診断受診要綱 ・ハラスメント防止指針

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、規程を整備し、その費用を負担し支援します。特に作業上の必須資格については、就業形態を問わず確実に取得を進めます。

② 人材育成研修の励行

接遇や知識・技術に関する研修を行い、社会人として求められるビジネスマナーや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、同協会から法改正や健康関連の最新情報を入手し、職場の健康づくりに役立てています。

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のため、実効的な対策に取り組みます。また、中央労働災害防止協会に加入し、必要な最新情報や先進事例を入手して検討するなど、職場全体の安全体制に役立てています。

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により、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。

⑥ 公正な採用試験の実施

採用試験により、応募者の知識・技術・経験・体力・マナー等を総合的に判断し、公正に採用します。このことにより、質の高い管理を行う人材を確保し、市民サービスの向上につなげます。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

有期雇用契約者の更新限度を満 70 歳となる年度の末日とするなど、高年齢者の高い就労意欲、豊かな知識、熟練し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

毎朝のミーティング等を活用して、スタッフの自発的な意見交換の場とすることで、職場内のコミュニケーションを活性化させ、公園・施設管理の質の向上につなげます。

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・定着を図るため、ワーク・ライフ・バランスの推進に努めます（なお、当協会は札幌市ワーク・ライフ・バランス plus 企業認証のステップ 2 の認証を受けています）。

当協会が特に力を入れる取組を次に示します。

① 育児・介護休業取得者への配慮

育児・介護休業制度の意義と内容をスタッフに分かりやすく説明・周知します。

職場内に専門の相談窓口を設け、休暇取得を推奨します。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。

安心して子育てができる取組を実行している企業として「さっぽろ市民子育て支援宣言」に登録し、広くアピールするとともに、仕事と生活の調和がとれた働きやすい環境づくりに努めます。



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、全職場に導入している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を計画的に取り込むなど、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、就業規則やハラスメント防止指針に基づき、対応方針と取扱いを明確にします。

現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、ハラスメント防止と根絶に努めます。

⑤ 女性の活躍の推進

職場における女性の活躍については、採用、継続就業、管理職比率などの具体的な目標を定めて推進を図っており、優れた取組を実施している事業主として、女性活躍推進法に基づく「えるぼし認定」（認定段階 3：3 段階中の最高位）を受けています。

また、子育てと仕事の両立及び女性の活躍に積極的に取り組む企業として、「札幌市ワーク・ライフ・バランス plus」ステップ 2（3 段階中の 2 段階）の認証を受けています。



⑥ 正職員への内部登用

一般公募による採用とは別に、協会スタッフから選考試験を行うなど、積極的に正職員への登用を進めます。また、このことにより、スタッフの意欲向上を図るとともに、業務の円滑な遂行と効率化につなげます。

- (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

(2) - 1 組織的な情報共有の取組

当公園に関する情報について、委託先スタッフを含む関係者全員で共有することは、利用者サービス、維持管理水準、安全性等を保つ上で極めて重要であると考えます。

当協会では、情報収集・伝達・評価・改善を一連のシステムとして採り入れ、次のような方法で情報の共有に努めます。

① 教育訓練

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

② 組織全体の情報共有

当公園の情報については、基本的に報告書等により当協会事務局に伝達します。また、Web 上の専用サーバーを構築し、各公園と事務局間で迅速に情報を共有し現場管理に役立てています。今後も、メーリングリスト等を活用して、すべての現場スタッフとの速やかな情報共有体制を確保します。

③ 当公園スタッフにおける情報共有

a 日常の情報伝達と指示

園内の施設等に関する情報や注意事項等は、毎朝のミーテ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レベルアップ

毎年、グリーンシーズン前に、接遇サービス、救急救命、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、全スタッフが必要な情報と動態を身につけて、知識・技術を高めます。

c ワークショップ

以下の講習・研修等については、随時、ワークショップ形式で実施します。

- ・ 機器類の運転操作
- ・ 安全作業、施設点検等のスタッフ研修
- ・ 個別具体的な事例の接遇研修
- ・ 利用者からの要望に基づく施設改修やサービス改善に関する研修
- ・ 作業方法の改善指示等の研修

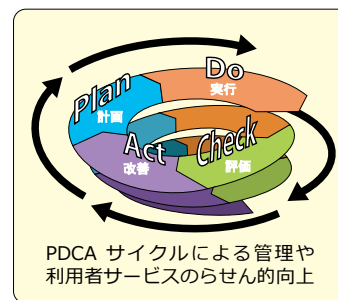
また、他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知や当協会の事故報告書等を確認し、スタッフによるワークショップで実践的に検証します。

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、その都度議論するとともに、情報の共有を図ります。

(2) - 2 組織的な業務の見直し等の取組

管理や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、見直しについて、計画（Plan）-実行（Do）-評価（Check）-改善（Act）サイクルにより継続的に取り組みます。



【PDCAサイクルによる改善事例】

事例段階	札幌市に提出する報告書作成	札幌市に提出する報告書作成の効率化
P 計画	札幌市に提出する報告書作成の効率化のほかデータの蓄積と分析。	札幌市に提出する報告書作成を更に効率化する改善を計画。
D 実行	札幌市の要求様式と当協会の必要データ等を検討した結果、当協会独自仕様のシステムを構築。	令和3年度に再度、札幌市の要求様式と当協会の必要データ等を検討し、新様式を作成。
C 評価	平成26年度から各公園・施設で運用を開始し、各公園から改善要望を集約。	令和4年度から各公園・施設で運用を開始し、各公園から改善要望を集約。
A 改善	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、次の計画につなげた。	新様式の更なる効率化や使いやすさの向上を目指し、改善を継続的に取り組む。

■ 接遇・案内サービス

① 計画

園内では全スタッフが利用者と接する機会があるため、グリーンシーズン前や適切な時期に接遇・サービス研修、人権に関する講習、バリアフリー講習等を実施するとともに、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、ミーテ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持って利用者に対応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

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、情報の伝達方法、案内の内容等を点検します。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

① 計画

当協会は、指定管理期間の業務指針や年間作業計画を作成し、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、労務量集計のほか、アンケート、苦情等対応報告票などで収集した情報を整理・確認します。

③ 評価

マネージャーは、情報の記録のほか、アンケート結果、担当スタッフからの作業経過の聞き取りなどを基に、作業目標、品質目標、利用者満足度等について、月ごとと四半期ごと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ともに検討し、次回の計画に反映させます。

イベント・プログラムの実施

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

マネージャーは、サービス向上、利用促進の観点から、各イベントの運営状況や達成状況等について総合的に評価し、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。

(2) - 3 管理における情報共有と業務の改善

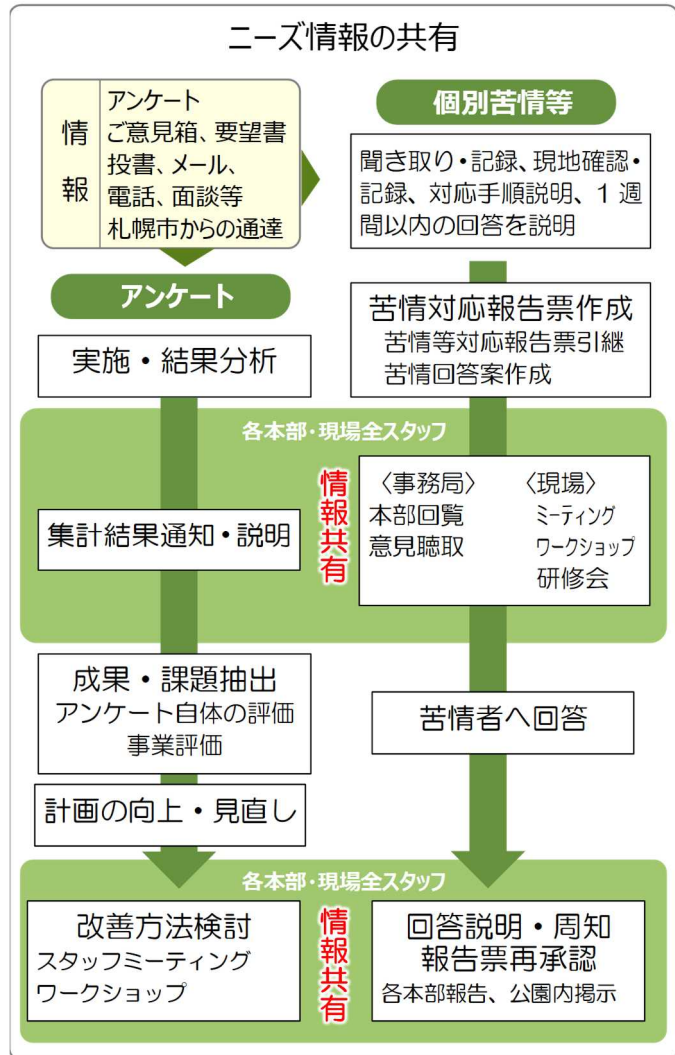
当協会では、管理の質の一層の向上を図るため、利用者からの意見や苦情のほか、施設の安全、運営の効率化、適正な植物管理などの情報を管理運営に携わる全スタッフが共有し、次の点を重視して業務を進めます。

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、毎日のミーティングで現場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、マネージャーから現場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結果とその効果を記録し、再び当協会事務局に報告します。報告票は、承認を得た後、個人情報等を伏せた上で他の公園・施設のスタッフにも配信し、業務の改善に役立てます。

このように、役員・職員全員が共有し、利用者の視点からサービスや施設のあり方を広く検討するとともに、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の情報を共有し、施設や利用者の安全確保について、より有効に機能するよう改善していきます。

① 公園スタッフ間での情報共有

- 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聞き取り、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、毎朝のミーテ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 当公園または他公園・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 日々、危険発生の可能性がある箇所を点検・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公開します。
- 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。現場スタッフからは、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

当協会では、毎月の営業会議及び安全衛生委員会で、各公園・施設での安全管理に関する提案や実践事項等を検討し、公園・施設間での情報共有と安全への取組を推進しています。また、事故報告書や札幌市からの通知文書等については、各公園・施設での業務改善につながる要素を検討し、協会事務局から各現場に配信します。

業務効率化についての情報の共有、業務の改善方法

当協会では、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うため、EMS を運用して、電力使用量の削減、水道・燃料使用量の節減のほか、ごみ排出量の減量、植物残渣のリサイクルなどに努めています。

また、公園・施設の利用状況等に応じて、効果的に維持管理計画を見直し作業効率を高めるほか、スタッフ等から提案された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つなげます。

① 計画

各公園・施設でのワークショップで、経費節減の計画と目的、経費節減の目標、作業手順等を周知し、業務効率化の情報を共有します。

② 実行

作業状況や労務集計などをまとめた労務量の測定結果等を踏まえて、マネージャーがミーティングで状況等を説明し、作業方法等の改善を指示します。

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により減量に努めます。

管理計画に基づき、季節やイベントごとに利用状況を把握し、管理レベルを調整し、その効果を測定します。

③ 評価

マネージャーが、経費節減計画の項目ごとに結果を測定し、月ごとと四半期ごとの目標達成度を評価します。

④ 改善

マネージャーが、目標達成度の評価に基づき、業務計画、作業手順、指示系統等をスタッフとともに検討して見直し、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な専門性や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。

(3) - 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
遊具等点検	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
野生生物対応	ハチの巣の撤去、子ガラス保護	適時
塵芥処理	一般ごみ、資源化ごみ運搬処理	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

(3) - 2 再委託の適正確保のための具体的方策

公正で透明性のある再委託を行うため、当協会では以下のとおり取り組みます。

- 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 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 再委託業務は、当協会担当者が業務開始前に利用者の安全対策を確認します。
- ⑤ 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。万一、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 再委託にあたっては、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を遵守することを契約書に明記して、その遵守を求めるとともに、労働環境についての書面を提出してもらい確認します。

- 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、常駐従事者がいる場合には、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。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明記します。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生じた場合は、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。

(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。

(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

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。当公園でも地域と一体となって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となるスタッフを中心に、地域をはじめとする幅広い市民との連携・協働を推進していきます。

関係団体・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参加していただくなど、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発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、北海道神宮などの近隣施設との協力関係を深め、各施設の事業内容を把握し、互いの利用促進につながるように努めます。

また、近隣の町内会や商店街などとは、花見期間やこども夏まつりなどの情報発信を通して良好な関係を築き、地域と共存する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などの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提供します。また、大学等の機関の調査研究のフィールドとしての活用についても検討します。

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ソウの駆除を平成 20 年度から実施しており、これまで市民参加の啓発・駆除イベントとして継続的に開催してきました。現在は自然環境の保護活動として定着しており、ボランティアが精力的に活動し、オオハングソウの発生を大幅に抑制することができています。

このほか、円山原始林や地域の景観などに影響を及ぼす外来種のコボウ、イワミツバ等の駆除などについても、ボランティアと協力して活動を進めていきます。

b 花壇等ガーデニング関係

サクラの花見時期の後、花を楽しめるスポットとなっているチューリップ花壇及びパークセンター前円形花壇の管理については、現在数名のボランティアで活動しています。今後もボランティア希望者を募り、コンテナなどによる入口部分の修景などにも取り組み、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。

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。

イ 札幌市等との連絡調整

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で取りまとめ、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

(5) - 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、資金の元本を保全する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、各年度単位で整備します。
- ⑤ 透明性の確保 経理事務の客観性と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。

(5) - 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 規程に基づき、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るとともに、多額の現金は所持・保管しません。

(5) - 3 現金取扱規程

当協会では整備している現金取扱に係る規程は、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、現金收受、領収書発行、入金、払出、大金庫管理等について規定）

（５）－４ 現金等取扱に関する事故防止システム

当協会では、現在実行している次の事故防止の仕組みを、今後も継続します。

- 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名により、外部監査を実施
- 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
 - 採用時及び定期的な研修等により事故や事件を防止する意識の共有
- 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（毎日のミーティング）
 - 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 キャッシュレス決済の導入による現金事故防止
 - 有料施設や売店等で順次キャッシュレス決済の導入を検討

（５）－５ インボイス制度について

当協会では、適格請求書発行事業の登録を受け、インボイス制度で定められる事務処理等を行います。

（５）－６ 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、当該事案の概要を記録した事故報告書を作成するとともに、原因を究明して改善策を策定し、再発を防ぎます。

(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については、以下の考え方や手順に沿って対応します。

(6) - 1 苦情等対応の基本的な考え方

公共施設の管理運営は利用者や地域住民に満足いただけるサービスを行うことが基本であり、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ことで、管理運営の改善につなげてきました。

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

(6) - 2 苦情等対応の具体的な手順

① 苦情等の受付、責任・担当部署等

- a 電話や窓口で受けた苦情等は、原則として最初に受けたスタッフが、その場で対応します。
- b 最初に受けたスタッフが回答しかねるような場合は、マネージャーが対応します。
- c 現地の公園で対応が困難な場合は、当協会の担当課長が対応して判断し、苦情の内容により、必要に応じて事務局スタッフに引き継ぎます。
- d 当公園の苦情等が、当協会の他の部署に寄せられた場合でも、申し出を受けた部署で苦情等を受け付けます。

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、管理運営の改善につなげます。

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

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

④ 全スタッフの理解・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するよう徹底します。

- 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、利用者と共に良好なコミュニケーションを取るよう努め、日ごろから利用者が意見や要望、苦情等を言いやすい雰囲気を保つこと。

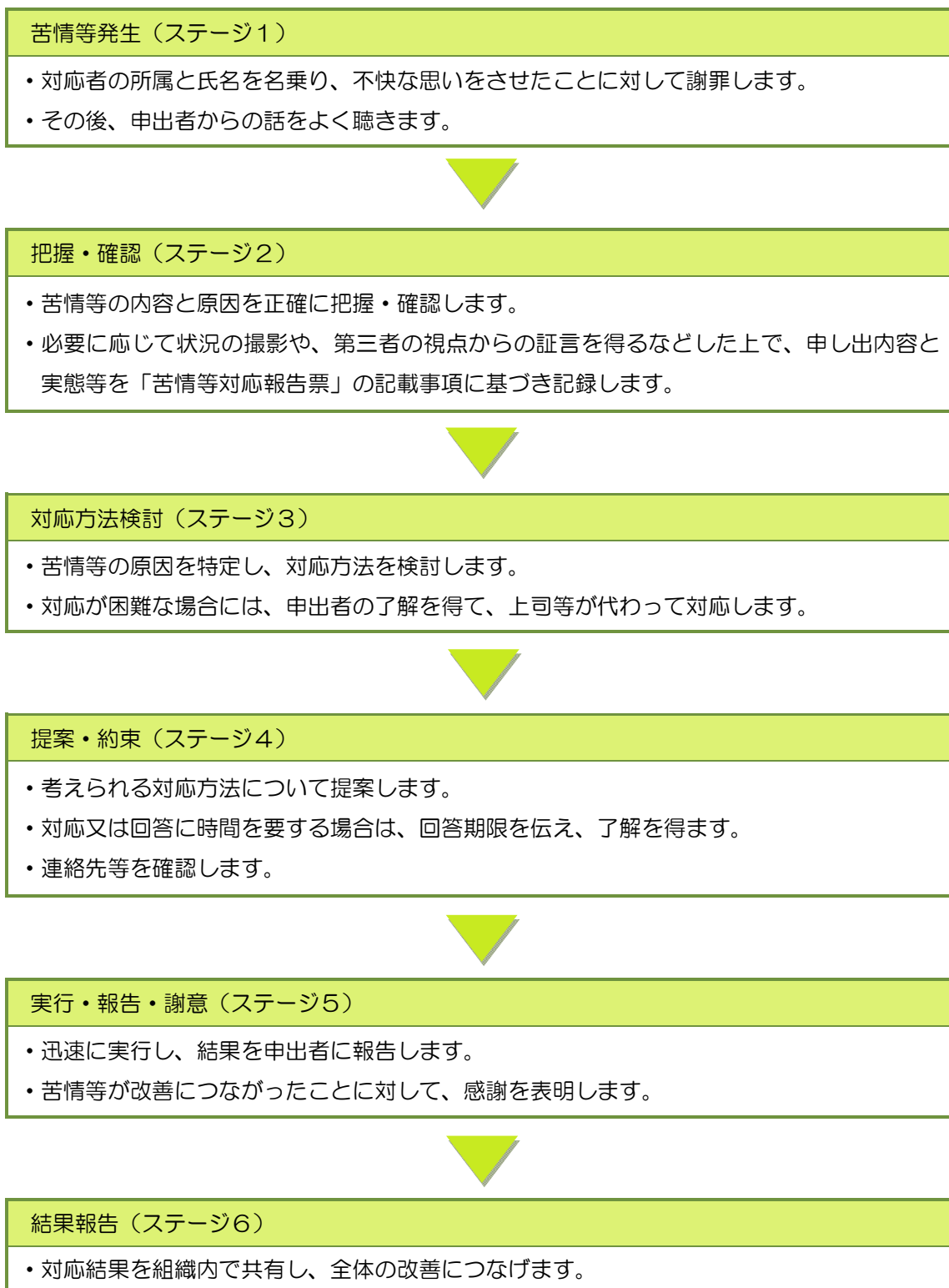
⑤ 札幌市への報告等

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

⑥ 苦情主への回答

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

(6) - 3 苦情等の対応システム・フロー



(7) 記録・モニタリング・報告・評価

記録・モニタリング・報告・評価に関する基本的な考え方を示してください。

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

(7) 記録・モニタリング・報告・評価

(7) - 1 記録・モニタリングに関する基本的な考え方

① 記録に関する基本的な考え

- a 当公園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役立てます。

② モニタリングに関する基本的な考え

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

③ 報告に関する基本的な考え

- a 仕様書に定めのある届出・報告書類等に関しては、適切に集計・整理し、期日までに札幌市に提出します。
- b 利用者からの苦情・要望・意見や、当公園で発生した事故などについては、速やかに札幌市に報告し、事態の収拾と改善に向けた方策を協議・検討し、利用者サービスの向上と管理運営の改善に努めます。
- c 報告事項に関しては、当公園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、当協会の他公園スタッフ等からも聴取し、組織として公正に判断します。

(7) - 2 セルフモニタリングの具体的な実施方法

① アンケートボックスの設置とイベント時のアンケート調査の実施

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て公園利用者からの意見・質問・要望・苦情等を把握し、利用者の声に対する真摯な対応に努めます。

また、公園の利用者層や利用満足度、管理運営に対する意見等を把握するため、イベント等開催時にもアンケート調査を行います。これを管理運営や企画の改善に反映させ、効率的、効果的な利用者サービスにつなげます。

② 利用者アンケートの実施方法

アンケートの設問項目としては、来園目的、来園頻度、情報入手の手段、お住まい、性別、年齢、同行の方、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を設けます。このうち、満足度に関する設問については、仕様書に従い、以下の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」

なお、アンケート調査に際して、不必要な個人情報取得はしません。

③ 利用者満足度の目標値

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

当公園の総合満足度 : 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) ー1 総括的事項

公園の維持管理に関する基本的な事項として以下の点に留意し、安全確保と利用者サービスの向上に努めます。

利用者等の安全確保と利便性・サービスの向上

- 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、利用者に影響がある場合には、しっかり周知します。
- c 事故や災害発生時には、正確な情報を速やかに把握するとともに、緊急時には迅速かつ適切に対応できる体制を確保します。また、被災者が発生した場合は、救護等の応急措置を講じるほか、状況に応じて緊密に関係機関と連絡を取り対処します。

【具体的な取組】

① 安全教育による事故の未然防止

- a グリーンシーズン前に、全スタッフを対象とした安全教育を実施します。そして、常勤スタッフは普通救命講習を受講し、AED の取扱い等を習得します。また、作業従事者には、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 朝のミーティング時にマネージャーが園内の状況確認と必要な処置を指示するほか、危険予知活動を全スタッフで行い、共有します。また、作業機械については、日常・定期点検を実施し、整備不良による事故を未然に防ぎます。
- c 当公園のハザードマップや、各現場のヒヤリ・ハット事例集を活用して安全意識を徹底させ、事故等の予防・未然防止に努めます。
- d 当協会の安全衛生委員会における事故検証や安全対策を当公園の全スタッフで共有し、労働安全衛生に対する意識を高めます。

② 安全管理の体制づくり

- a 当公園はパークセンターに AED を設置しており、救急手当協力施設として、「さっぽろ救急サポーター」に登録されています。



- b 湿布・消毒薬・絆創膏・ガーゼ・傷薬・包帯などの救急用品を併せて常備します。
- c 巡回・作業等の際に得られた安全にかかわる情報や、公園利用者や地域住民から寄せられたヒヤリ・ハット情報などについてはハザードマップに反映し、安全管理の強化につなげます。

③ 周知・告知による安全確保

- a 事故・災害等の発生時には、園内放送等で利用者に注意喚起を行い、スタッフによる避難誘導を行うとともに、被災施設の使用禁止措置や危険箇所への立入禁止措置を講じるとともに看板等で周知し、被害の拡大や二次災害の発生を防ぎます。
- b 当公園の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 草刈や樹木剪定等で利用規制が必要な場合は、作業予定日時や実施区域を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するなど利用者の安全を確保します。

法令遵守による公正確保とサービス向上

- 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が作業を行います。
- b 拾得物・遺失物は、遺失物法に基づき適正に取り扱います。対応マニュアルにより、拾得物台帳に記載した上で、警察署に届けます。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、または施設や設備の不適切な利用が認められた場合には、公園の保全と安全・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 高所作業車や重機など、資格が必要な作業機械等は、有資格者以外の操作は行わないことを徹底します。
- b 法令等で義務付けられている点検・保守管理作業は、専門業者や有資格者により行うことを徹底します。

② 不正利用・違法行為の是正

- a 園内で不法占用を発見した場合には、丁寧に注意・指導を行い是正します。占用許可を得ている物件については、必要に応じて設営・撤去時に立会を行い、土地や施設の破損・損傷が起きないように確認します。もし、破損等が確認された場合は、速やかに札幌市に報告します。
- 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

公園を管理する中で、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。

期 間：令和5年4月1日～令和10年3月31日（契約は1年ごと）

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
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
家財保険	設備・什器備品	補償金額 1千万円
レクリエーション保険	当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

連絡体制の確保について

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が取れる体制を確保します。

(1) 一2 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配慮して、市民サービスの向上に取り組みます。また、管理経費の節減にも留意します。

建物・工作物管理

【基本的な考え】

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、施設等の安全を確保することが大前提です。当協会では、施設の保守点検・修繕、スタッフの安全教育、事故発生時の対応訓練などにより、安心して公園を利用していただけるよう努めます。また、公園利用中や管理作業におけるヒヤリ・ハット事例を収集し、スタッフにはミーティングにおいて啓発を図ります。

① 作業計画と修繕履歴

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は、作業計画に基づき、必要な保守点検・補修・部品交換等を行います。

なお、修繕・部品交換等が発生した際には、作業履歴として日報等に記録し、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、日々の巡回を通して行う日常点検のほか、管理基準・指針や法律等により定められた点検を計画的に行います。

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

故障や破損等が発生した場合には、利用状況等に応じて緊急性と重要性を判断し、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、耐用年数や利用頻度に対応するとともに、修繕履歴を活用した長期的視点による部品交換や補修・修繕計画を立て、計画的な予防保全に取り組みます。

④ バリアフリーやユニバーサルデザインに配慮した維持管理

障がい者、乳幼児連れの方、高齢者などを含め、様々な人にとって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に関しても、長寿命化の観点と合わせて、誰もが利用しやすいよう適切に維持管理します。

上記に関して、大規模な改修が必要となる場合には専門家の協力を受け、札幌市に提案・協議し、バリアフリーとユニバーサルデザインの維持・推進に努めます。

⑤ 類似事例のフィードバック

当協会が管理運営する他の公園や類似施設での破損、修繕、事故等の情報を活用するほか、国、北海道及び札幌市等からの通知や、インターネット上の情報、報道等による類似施設や作業等での事故事例を収集し、スタッフと共有することで、日々の点検・修繕計画にフィードバックします。

⑥ 清潔と美観の維持

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

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

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

⑦ トイレの衛生管理によるおもてなし

当公園は気軽に自然が楽しめる都心部の公園として、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あたり、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らと考えます。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。

【具体的な年間作業】

① 坂下野球場（b、cは芝生部分を除く）

- a **日常点検**：シーズン中、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**：シーズン開始前にグラウンド状況を確認し、必要に応じて不陸整正のための耕耘・転圧を実施し、グラウンドマット掛けを行い仕上げます。シーズン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**：シーズン中に1回、塩化カルシウムを散布し、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	1回/年	5月

② 自由広場

- a **日常点検**：シーズン中、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**：シーズン中、不陸整正のためのグラウンドレーキによる整備を月1回以上実施し、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/月以上	グラウンドレーキによる整備

③ 遊水路

- a **日常点検・清掃、塩素管理**：開放期間中は、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、ブロワーによる清掃を行うほか、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、閉鎖後及び開放期間中については月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	目視による点検、ガラスの破片等回収 ブロワー清掃、塩素濃度測定
定期清掃	1回/月	7～8月 水洗い清掃

④ 木道

- a **月次点検**：毎月1回の遊具自主点検に合わせて、目視・打診を行います。
- b **定期点検**：4月の遊具点検に合わせて、専門的な知識や経験を有する有資格者による定期点検を行い、安全対策を図ります。

作業項目	回数	備考
月次点検	1回/月	4～11月、目視・打診等
定期点検	1回/年	4月 専門技術者による点検

⑤ 遊具

- a **日常点検**：シーズン中、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**：スタッフが月1回の目視・触診・打診・聴診等を行い、遊具の安全性を確認します。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」を受講したスタッフが行います。
- c **定期点検**：年2回（4月、7月）専門技術者が目視・触診・打診・聴診等に加えて、種々の計測器を用いて、施設の安全性を点検・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」または「公園施設製品整備技師」と同等以上の知識を有する外部の専門業者により実施します。
- d **遊具設置・撤去**：ブランコ等の遊具は、積雪前の11月に座板等の可動部を撤去または養生し、安全管理を図ります。そして、雪解け後の4月に再設置します。再設置は専門業者により行い、併せてcの定期点検を実施します。
- e **遊具養生・養生撤去**：積雪前の11月に遊具を使用中止札または使用中止テープで養生し、安全管理を図ります。そして、雪解け後の4月に養生を撤去します。
- f **砂場点検・清掃**：砂場は、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
遊具設置・撤去	2回/年	4月、11月 設置は定期点検時に実施
遊具養生・養生撤去	2回/年	4月、11月 使用中止措置
砂場点検・清掃	適時	必要に応じて清掃・耕耘

⑥ 水呑み台

- a **開閉作業**：4月と11月に水呑み台の水栓開閉作業を行い、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**：シーズン中、目視による日常点検を行います。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**：シーズン中、スタッフが毎月1回の遊具点検に合わせて、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 水栓開閉、冬期養生
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

⑦ ベンチ・四阿・パーゴラ

- a **月次点検**：毎月1回の遊具自主点検と合わせて、目視・打診を行います。
- b **定期点検**：4月の遊具点検に合わせて、専門的な知識や経験を有する有資格者による定期点検を行い、安全対策を図ります。

作業項目	回数	備考
月次点検	1回/月	4～11月 目視・打診等
定期点検	1回/年	4月 専門技術者による点検

⑧ ロープ柵・擬木柵

月次点検：毎月1回の遊具自主点検と合わせて、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 公衆トイレ

- a **日常点検・清掃**：公衆トイレの点検・清掃は、利用者が快適に利用できるよう、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・美化に努めています。清掃時にはトイレの破損・詰まり・水道設備の点検も同時に行います。また、利用者の集中する土日祝日やイベント開催時には、公衆トイレの巡回・清掃回数を増やして、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ち葉が溜まり、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ることから、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

⑩ 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て障害物の確認・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、土嚢を用意するなど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

⑪ 園路灯

- a **月次点検**：照明の球切れの有無、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、月次点検に加えて、適宜必要な点検を実施します。

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

⑫ 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、軽微な汚れはその場で拭き取ります。ペイント等による落書きや破損等が発生した場合は、札幌市に報告するとともに適宜対応します。

作業項目	回数	備考
日常点検	1回/日	目視による点検

⑬ パークセンター

- a **日常清掃**：スタッフが毎朝開館前に、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、開館中も利用状況に応じて対応します。
- b **定期清掃**：年に3回、床ワックス掛けと窓ガラス清掃を行い、清潔で明るい環境を維持します。
- c **その他の点検等**：自動ドア保守点検、消防用設備点検、ペレットストーブ定期点検については、専門の業者に委託して実施します。

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、誘導灯
ペレットストーブ定期点検	1回/年	ストーブ及び煙突の点検・整備

園内の巡回・安全管理

【基本的な考え】

① マニュアル等の活用による効果的实施

園内の巡回の際には、当協会が作成した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、ハザードマップを見直していきます。

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、看板設置による注意の呼びかけや立入禁止措置などを迅速に行います。

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がいます。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図ります。また、利用者からの声をよく聴き、利用者の視点で巡回を行い、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、園内のごみ拾いを兼ねるとともに、簡易な修理工具や救急用品を携帯することで、危険箇所等の早急な改善や救急対応にも努めます。このように、巡回に限らず、業務の中で複数の職務を同時に行うことで業務の効率化と利用者へのサービス向上を図ります。

【具体的な年間作業】

① 園内巡回・清掃

- a 園内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については複数回実施し、利用者の快適性を確保します。さらに、落葉時期には適時園路等の落葉清掃を行い、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恐れがある場合、専門業者への委託検討を含め、安全・適切な方法で対処します。
- c ヒグマの出没が予想される際は、早急に札幌市等の関係機関と連絡を取り協議し、立入禁止等の必要な処置を取ります。

作業項目	回数	備考
園内巡回・清掃	359回/年	混雑時は複数回実施
ハチの巣撤去	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、グリーンシーズン前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、毎朝のミーティング時にマネージャーが園内の状況確認と必要な処置を指示するとともに、全スタッフで危険予知活動を実施します。

施設等に不具合が生じた場合は、簡易なものは直ちに修繕を施し、処理に一定の期間が必要な場合は、安全確保のための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。

直営での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。

園内での不法行為、危険行為に対しては速やかに対処し、内容によっては説明板等を設置し利用者に周知します。

③ 作業機械・物品の安全確保

作業機械については、月1回の作業機械定期点検簿に基づく定期点検を実施するとともに、運転前に始業点検簿に沿った点検を行うことで、整備不良による事故を防止します。

また、作業機械の操作・運転に関する安全講習会を年1回開催し、安全を徹底します。燃料などの引火性・可燃性物質については、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、夜間及び年末年始などの職員不在の休日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は、直ちに警備委託業者が現場に急行して状況を確認し、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・利用指導を中心に行います。

草刈・剪定等の作業には、利用者の少ない時間帯で行い、作業にあたっては表示板やセーフティコーンを配置し、利用者の安全に配慮します。

⑥ 円山川の安全管理

水辺の安全対策として、円山川沿いの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は、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 当公園は札幌随一のサクラの名所であり、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。この混雑する時期に対応するため、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のために、札幌市、西警察署、中央消防署、中央区土木センター、北海道神宮等と連絡体制を整え、綿密な打ち合わせを行います。
- c 花見エリアの雑踏警備及び清掃については専門業者に委託して、安全確保と衛生管理を強化します。また、花見期間中は指定された区域において、利用者が火気を使用することから、専門業者も含めた自衛消防隊を編成して不測の事態に備えます。
- 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、パトロール人員を増やして対応します。

⑧ 園内放送の有効活用

当公園では、前述の円山川の安全管理と同様に、園内放送を活用して効果的に利用者への情報提供を行います。

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、積雪による破損や除雪作業時による破損を防ぐために、積雪前に工作物等の位置や作業手順の確認を行った上で、施設・工作物の一部撤去や養生を行います。

【具体的な作業】

積雪期への備えと動線確保・工作物保全

- a 巡回・点検については、夏期と同様に毎日行います。なお、積雪や除雪作業による損傷の恐れのある工作物については、降雪前に撤去またはスノーポールの設置等の対応をとります。
- b 冬期間、公園利用者に必要な園内通路を確保するために、除雪と安全確保のための砂の散布を実施します。当公園は、北海道神宮と隣接しており、多数の市民が初詣のために訪れることから、年末の園路除雪と路面凍結による転倒防止のための砂撒きについては特に注意を払い、安全な園路の確保に努めます。
- c 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、水飲み台、モニュメントなども必要に応じて冬囲いを行います。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、坂下野球場のベンチシェルターについては、屋根の雪下ろ

しを行い、積雪による施設・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（市長公邸跡地）の母子像周囲には、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、スノーポール設置・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

(1) - 3 植物管理

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、利用者の安全を確保し、利用状況に配慮して適切な時期や方法を選ぶとともに、管理経費の節減にも取り組みます。

【基本的な考え】

樹木や芝生・草花の健全な生育を図り、訪れた人々にやすらぎをもたらすとともに、当公園を緑豊かな景観の拠点として維持していくために、次の4つをキーワードにして植物管理をしていきます。

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、自然豊かで歴史ある公園です。

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心地よい緑陰形成を目指すとともに、「緑のまち札幌」の象徴として価値を高めます。植物管理の重点項目は以下のとおりです。

- a 樹木の健全な生育を目指した管理
- b 円山原始林の自然とつながる植栽管理
- c 稀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 原始林と公園をつなぐみどりの保全

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、様々な生物が公園を行き来します。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ゴボウ、イワミツバなど、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、ボランティアと協力して駆除に取り組み、外来植物の侵入・拡大の防止に努めます。

さらに、野生動物への餌付けを行う市民がおり、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、餌付け行動に対応する取組も行っています。

- 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

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の花壇を設置し、花見が終わった後の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、正面入口付近には、夏花壇を造成して秋まで花を楽しめる空間とするほか、コンテナ植栽なども配置し、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）を行います。もし、化学農薬を使用せざるを得ない状況となった場合は、事前に周知を図るとともに、利用者の少ない時間帯に作業を実施し、周辺の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。園内の芝生や草地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。

草刈作業の際は、予定エリア付近に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。また、刈払機を使用する際には、飛散防止ネットやカルマー（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石を防ぎます。

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。区域ごとの利用目的や植生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。

【参考】公園林における林床型と管理の指針（林内相対照度 30～50%の場合）



【参考】重松敏則：大阪府立大学紀要，農学・生物学（40），151-211（1998）、【同氏寄稿】自然環境復元の技術（朝倉書店1992）、里山の自然をまもる（築地書館1991）、公共緑地の芝生（ソフトサイエンス社）

林床型	立地条件	管理指針	利用型・機能
低茎草本型	土壌が良好な立地 適当な植生が既に定着	年1～2回春・夏の下草刈	休息、団らん
高茎草本型	土壌が良好な立地 適当な植生が既に定着	年1回の下草刈	散策、自然遊び
草花型	草花が既に定着している 林地	年1～2回適期の下草刈 3年に1回程度の間伐と枝打ち	鑑賞、散策
ササ型	ササ林地 (未定着の林地)	年1回晩秋の下草刈	散策、自然遊び
雑木型	急傾斜地 境界地区など	立入・管理の回避 既存種及び林種の存続を目的とする 5～10年周期の下草刈	保全、緩衝

円山公園では以下のとおり、管理レベルを設定し、芝生・草地の管理を実施します。

① 芝生A（坂下野球場）

野球やソフトボールに適した刈高を保つため、週に1回以上の頻度で芝刈を行います。また、芝生の生育期に施肥を実施し、良好な密度の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	2g/m ² （緩効性化成肥料を使用）

② 芝生B（神宮下園地内拡張地）

拡張地（市長公邸跡地）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	5cm
	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		

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、草地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心がけます。

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光が当たる斜面のみ草刈をし、ほかの部分は自然の状態を維持して、各所の生態系に対応した管理を実施します。

ユースの森は年に1回のササ刈により、林床のエゾエンゴサクやキバナノアマナ、ニリンソウ等の美しい野草の保全を図ります。

草刈	回数	2回/年以上
	主要機械	刈払機
ササ刈 （ユースの森）	回数	1回/年
	主要機械	刈払機

花壇管理

春の修景として、主園路沿いの花壇にチューリップとムスカリを植栽しており、花壇の写真撮影を楽しみに来園される方も多くいます。また、正面入口付近の花壇には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以下のとおりです。

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

樹木管理

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の際は、枝折れ等を想定し、利用者の安全に配慮した管理を行います。病害虫については、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、花後直ちに剪定を行い、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剪定します。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。

低木類を対象とした管理作業の内容は以下のとおりです。

剪定、刈り込み	5月～6月	ツツジ、ユキヤナギ、イボタ
	7月～8月	オンコ
	9月	アジサイ
	適時	枯れ枝、折れ枝
冬囲い	11月	荒縄により枝絞り 樹形により晒竹・根曲竹による補強
	4月	取り外し

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、アカマツ等の樹高の高い木が多く、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。

老齢木が多く、枯れ枝、枯損木が多く発生するため、利用者に危険が及ばないよう、日々の巡回を行い、危険木の処理を適時行います。また、高所作業車を必要とする危険木処理を年2回程度実施します。

冬期間の管理として、南1条通り沿いのマツ類の枝に積もる雪が、走行中の車に落ちて事故の原因となる恐れがあるため、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以下のとおりです。

危険木・枯損枝処理	適時：2回/年程度	高所作業車による処理
雪下ろし（道路沿い）	1月～3月	マツ類

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。

当公園の魅力であるサクラの価値を低下させないために、サクラの生育状況の観察・調査を実施しながら、病気に感染した枝の剪定や、回復が見込めず他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。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以下のとおりです。

剪定	1～3月（切り口に癒合剤を塗布）
施肥	10月：1回/年
伐採	適時
支柱設置・撤去	適時
樹木点検	1回/年

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

街路沿いを含め、園内には老齢の高木が多いことから、倒木や落枝による事故を防ぐため、巡回時に危険な状況がないか注意して確認します。特に、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、万一、危険な状況を発見した場合は、直ちに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

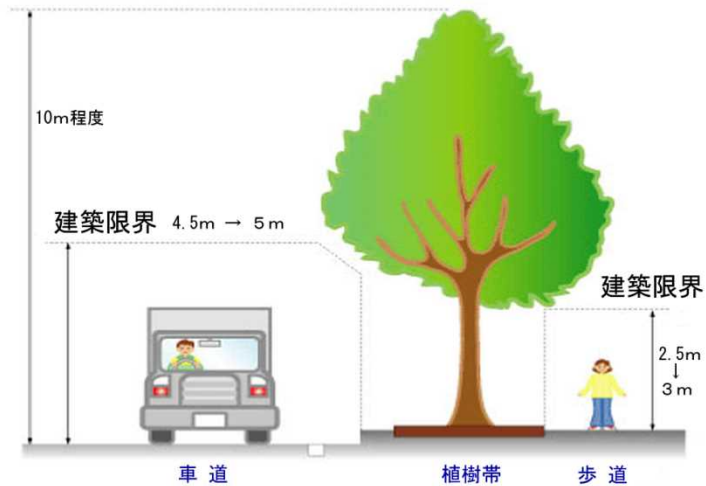
倒木や枯れ枝の落下等の予防策として、毎日の巡回点検のほか、定期的な調査や樹木医による診断等も実施して、剪定や処理（伐採）が必要な樹木の把握に努めます。

剪定・伐採については、札幌市と協議するとともに、市民の理解が得られるよう事前に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、計画的な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。次期5年間も札幌市と協議し、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を段階的に実施していきます。

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。

具体的には、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の抜き取りを行い、エゾエノキ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、園路の補充材料として、あるいは園内樹木の根回りの保護材として敷均しを行い、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出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基本と考え、樹木の周りに敷き詰めたり、他公園施設での堆肥化などの取組を今後も継続します。

円山公園年間維持管理計画工程表

管理項目		管理内容	年回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
神宮下園地	樹木・植栽管理	冬囲い設置・撤去	2回														
		低木剪定	1回														
		危険木・枯損枝処理	適時														
		サクラ施肥	1回														
		雪下ろし(道路沿い)	適時														
		草刈	3回														
		拡張地芝刈	5回														
		チューリップ球根植え込み	1回														
		チューリップ球根掘り取り	1回														
		除草	3回														
	便益・休養施設管理	柵点検・修繕	適時														
		水呑台復旧・閉鎖	2回														
		四阿雪下ろし	適時														
		パークセンター雪下ろし	適時														
		公衆トイレ屋上清掃	2回														
		遊具設置・撤去(フランク・シーソー)	2回														
		遊具養生・養生撤去	2回														
		遊具自主点検	8回														
		砂場点検・清掃	適時														
		遊水路点検・清掃	4回														
水景・親水施設管理	池清掃	3回															
	池塩ビ管清掃	1回															
	自由広場グラウンド整備	6回															
	排水溝・雨水枘清掃	2回															
	落雪注意看板設置・撤去	2回															
	機械警備	365回															
	自動ドア保守点検	3回															
	消防用設備点検	2回															
	パークセンター定期清掃	3回															
	パレットストープ定期整備	1回															

円山公園年間維持管理計画工程表

管理項目		管理内容	年回数	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	樹木・植栽管理	冬囲い設置・撤去	2回														
		低木剪定	1回														
	樹木・植栽管理	危険木・枯損枝処理	適時														
		サクラ施肥	1回														
	芝生・草地管理	雪下ろし(道路沿い)	適時														
		草刈	2回														
		水呑台復旧・閉鎖	2回														
		四阿雪下ろし	適時														
		公衆トイレ屋上清掃	2回														
		遊具自主点検	8回														
	いこい広場	基本管理	排水溝・雨水枳清掃	2回													
			落雪注意看板設置・撤去	2回													
		樹木・植栽管理	危険木・枯損枝処理	適時													
		芝生・草地管理	草刈	3回													
便益・休養施設管理		水呑台復旧・閉鎖	2回														
		公衆トイレ屋上清掃	2回														
遊戯施設管理		遊具設置・撤去(ブランコ)	2回														
		遊具養生・養生撤去	2回														
		遊具自主点検	8回														
		砂場点検・清掃	適時														
井上公園	樹木・植栽管理	危険木・枯損枝処理	適時														
		雪下ろし(道路沿い)	適時														
	芝生・草地管理	草刈	3回														
	花壇・草花管理	除草	3回														
遊戯施設管理		遊具設置・撤去(ブランコ)	2回														
	遊具養生・養生撤去	2回															
	遊具自主点検	8回															
	砂場点検・清掃	適時															
児童会館	樹木・植栽管理	冬囲い設置・撤去	2回														
		危険木・枯損枝処理	適時														
	芝生・草地管理	草刈	3回														
	便益・休養施設管理	水呑台復旧・閉鎖	2回														
		公衆トイレ屋上清掃	2回														
	遊戯施設管理	遊具設置・撤去(ブランコ・シーソー)	2回														
遊具養生・養生撤去		2回															
基本管理	遊具自主点検	8回															
	排水溝・雨水枳清掃	2回															

円山公園年間維持管理計画工程表

管理項目		管理内容	年回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
補助グラウンド緑地	樹木・植栽管理	危険木・枯損枝処理	適時 回													
	芝生・草地管理	草刈	2 回													
	便益・休養施設管理	公衆トイレ屋上清掃	2 回													
	基本管理	排水溝・雨水枦清掃	2 回													
	樹木・植栽管理	危険木・枯損枝処理	適時 回													
コースの森	芝生・草地管理	草刈	2 回													
		ササ刈	1 回													
	便益・休養施設管理	四阿雪下ろし	適時 回													
	基本管理	排水溝・雨水枦清掃	2 回													
	運動施設管理	芝刈	25 回													
坂下野球場		施肥	1 回													
		グラウンド整備	25 回													
		塩化カルシウム散布	1 回													
		ベンチシェルター雪下ろし	適時 回													
		剪定枝リサイクル処理	適時 回													
公園全域	樹木・植栽管理 基本管理	園内巡回・清掃	359 回													
		園路除雪	適時 回													
		スノーポール設置・撤去	2 回													
	その他施設管理 その他管理 委託業務	園路灯点検	12 回													
		花見対応	1 回													
		遊具等点検	2 回													
		公衆トイレ清掃	157 回													
		公衆トイレ維持管理	適時 回													
		桟の撤去、子ガラスの保護	適時 回													
		塵芥処理	適時 回													
		産業廃棄物処理	適時 回													
		花見用仮設トイレ設置・撤去	1 回													
		花見総合管理（警備・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

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。仕様書との差異は次のとおりです。

(2) - 1 維持管理基準表との内容・数量比較

① 坂下野球場の管理

現在の指定管理期間と同様に週1～2回程度、グラウンド整備及び芝刈を実施して、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	1回/年
芝刈	10回/年	1回/週以上
施肥	記載なし	1回/年 窒素量2g/m ²

② 自由広場の管理

維持管理基準表には記載はありませんが、毎月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 公衆トイレの管理について

維持管理基準表には記載はありませんが、現在の指定管理期間と同様に週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ます。

また、公衆トイレの屋上は春と秋に落葉等の清掃を行います。

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

④ パークセンターの管理について

維持管理基準表には記載はありませんが、定期的な清掃・点検を実施し、快適な利用環境を維持します。

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	2回/年
ペレットストーブ定期点検	記載なし	1回/年

⑤ 各工作物の月次点検について

維持管理基準表には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

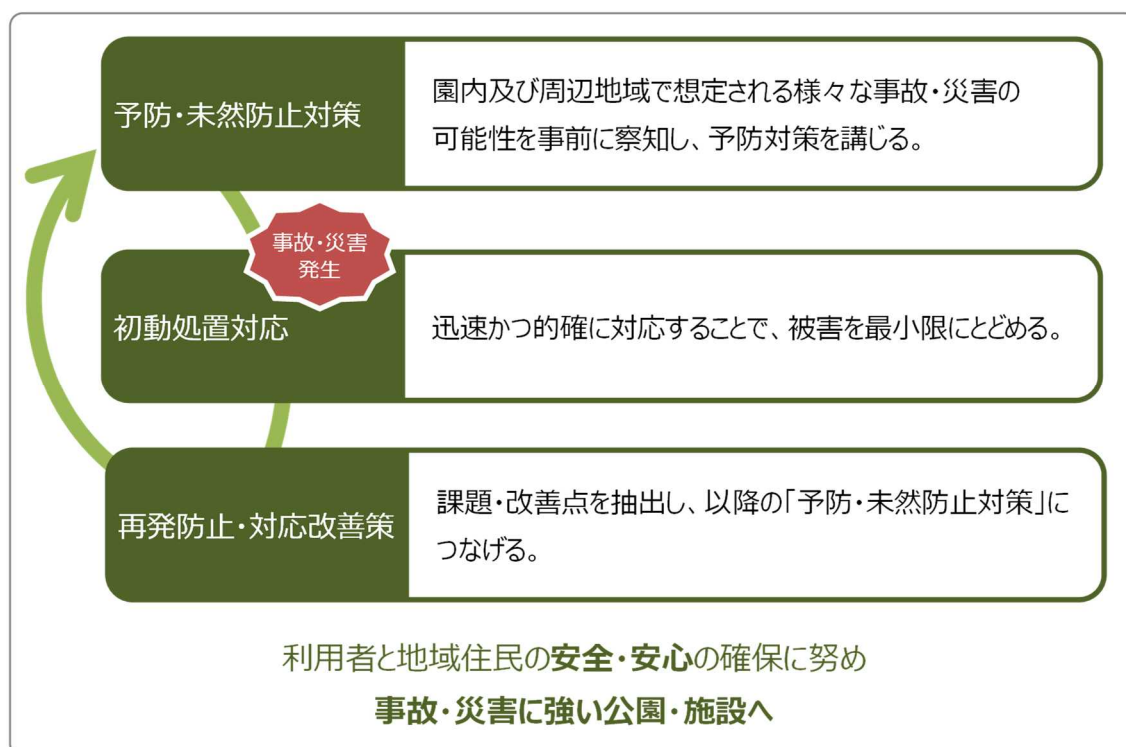
防災業務の実施方針、防災業務の役割分担、防災訓練の予定、事故等への対応方法、消防法への対応の内容について年度別の実施方法を含めて具体的に示してください。

(3) 防災業務計画

(3) — 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・対応改善策」の3段階に分け、各段階において個別具体の対策を行い、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「自衛消防隊の編成と役割分担」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あらかじめ把握し、自衛消防隊長の指揮により、効率良く的確に対応します。

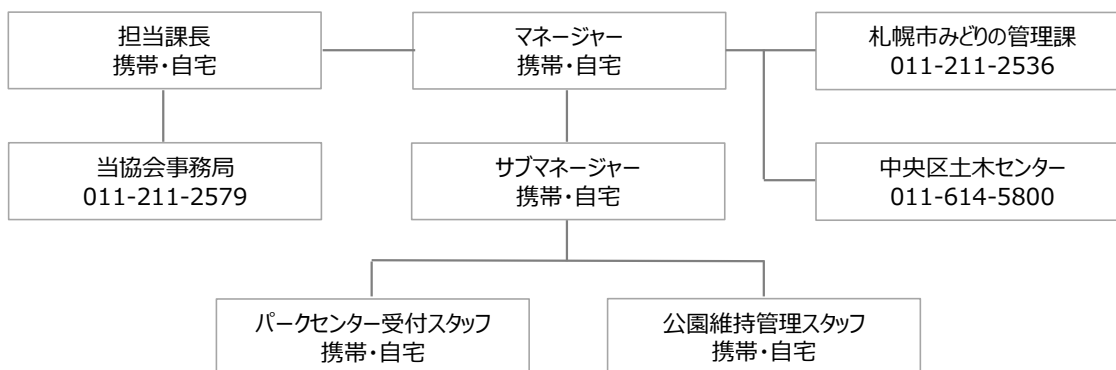
その他の災害・事故発生の際は、「災害時対応フロー」(P.81)に沿って行動し、「緊急時連絡網」(P.77)で迅速な連絡を行い対応します。夜間・休日等にも迅速に参集できるよう、携帯電話や電子メール等による連絡体制を整えます。

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、その場合は当公園の比較的近隣に居住する当協会スタッフが参集し、緊急対応の体制を整えます。

円山公園 自衛消防隊の編成と役割分担



円山公園 緊急時連絡網



(3) - 2 防災訓練計画

以下のとおり防災訓練を行い、スタッフの役割や連携を確認し、いざという時の対応に万全を期します。

① 訓練と教育

- a 火災、台風及び地震を想定した緊急時対応の消防訓練を年1回行います。
- b スタッフは新規採用時に AED の操作方法を含む普通救命講習を受講し、その後、3年ごとに普通救命講習を再受講し、知識、技術の維持向上を図ります。

② 常駐スタッフの連携

- a 当公園での事故及び災害発生時に生じる事態を想定し、対応・行動イメージをシミュレーションできるように、「自衛消防隊の編成と役割分担、緊急時連絡網、災害時対応フロー」を備えます。
- b 防災に関する取組は、マネージャーの指揮のもと、受付スタッフ、維持管理作業スタッフを含めた常駐スタッフ全員が効率よ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、上記の訓練等のほか、毎朝の全スタッフによるミーティングなどを活用して、随時確認します。

(3) - 3 事故等への対応方法

■ 予防対策

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・転落事故、火災や地震等の災害による事故、枝等の落下物による事故、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。

① 情報収集と共有

- a 事故情報や事故の予防に関する情報については、国、北海道及び札幌市等からの通知をしっかりと確認するとともに、インターネット上やマスコミの情報を収集し、当公園に係る場合には、それらの情報をわかりやすくホームページや園内に掲示し、事故の未然防止に努めます。
- b 台風のように、進路や時間の経過によって状況が大きく変化する事態に関しては、気象情報、札幌市危機管理対策室の発信情報等を収集し、被害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、掲示板などで公開します。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と対応

- a 日常の巡回点検においては、パークセンターや工作物・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、地震発生時及び大雪等に際しては、必要に応じて随時巡回を行い、危険箇所の発見に努め、被災を最小限に抑えるよう努めます。
- d 園内で不審物を発見した場合は、必要に応じて警察、消防等に連絡し対処します。

③ 連絡体制の確立

- a 「緊急時連絡系統及び対応フロー」(P.22)の内容を当公園のスタッフに周知・共有を図ることで、札幌市、管轄の警察署・消防署、近隣病院、電気・水道・下水などの関係機関や修理関連事業者等に対し、迅速な連絡・支援要請を行える体制を整えます。
- b 大規模な事故又は災害の発生時には、「緊急時連絡網」(P.77)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・救護用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、台風や地震などの災害に備え、必要となる下記の資材等を確保し、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

初動対応

① 負傷者等の救護・処置

- a 負傷者や病人が発生した場合は、その救護を最優先にスタッフが応急措置を行います。また、必要に応じて、消防署への通報や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.81)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 新型コロナウイルスによる感染症の流行拡大が予想される際には、公園利用について札幌市の指示に従い対応します。また、感染拡大予防策として、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、ソーシャルディスタンス確保等の周知に努めます。また、感染者への対応に備えて、スタッフ用の防護用マスク・ゴム手袋を用意します。

- d 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、公園利用者に速やかな情報発信を行います。

② 避難・誘導

- a 台風接近時については、インターネット等で最新の気象情報を収集し、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 万一、建物で火災が発生した場合は、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 ヒグマ等の侵入の恐れがある場合は、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 強風や降雪時に、倒木・枝折れ等があった場合には、直ちに撤去・応急処置を行うほか、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。

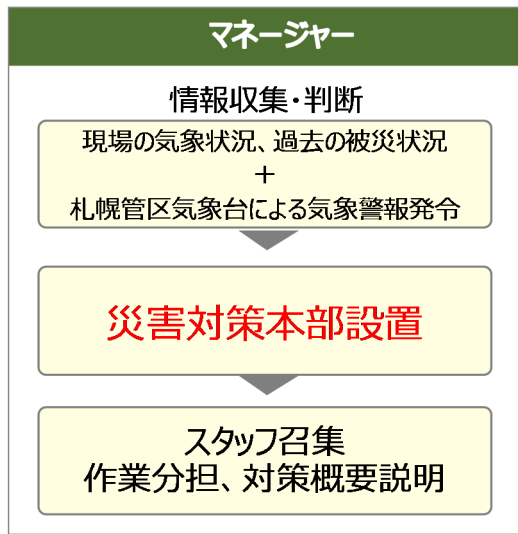
④ 被害拡大防止・二次災害の防止

- 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たうえで、早期の利用回復を目指します。

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、保険会社とともに迅速かつ誠実に対応します。

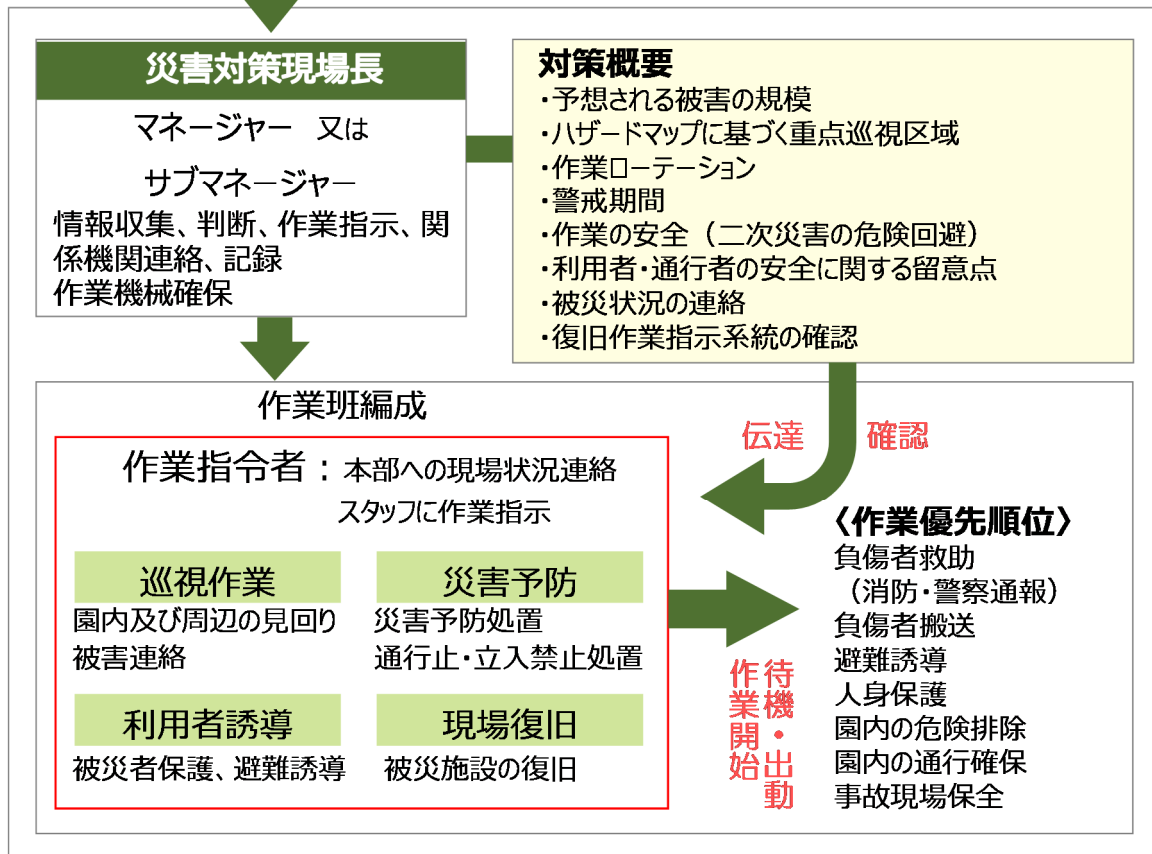
災害時対応フロー



警報基準（令和3年6月8日現在）		
大雨（浸水害）	表面雨量 指数基準*	13
大雨（土砂災害）	土壌雨量 指数基準*	131
大雪	12時間	40cm
	6時間	30cm
暴風	平均速度	18m/s
暴風雪	平均速度	16m/s
	雪による視程障害を伴う	
震度速報	震度	3以上
緊急地震速報	震度	5弱以上

※表面雨量指数は、短時間強雨による浸水害リスクの高まりを示す指標で、降った雨が地表面にたまっている量を示す指数。

※土壌雨量指数は、降雨による土砂災害リスクの高まりを示す指標で、土壌中に貯まっている雨水の量を示す指数。



原因究明 検証作業

記録：被害処理、樹木等の被害調査書の作成、ハザードマップ記載
報告：事故報告書作成
検証：原因を基に、被害軽減策、被災予防措置の改善

① 原因究明・検証

- a 事故が発生した場合には、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 当協会の「事故報告書」の様式を使って、札幌市及び当協会事務局へ事故報告や被災状況を迅速に行います。
- c 安全衛生委員会では、事故の対応・処置を検証し、検証結果を他の管理公園・施設とも情報共有し、予防措置の改善等により、同様事故発生の防止に努めます。

当協会 で用いている事故報告書

事故報告書												No.	
発生日時												<input type="checkbox"/> 午前 <input type="checkbox"/> 午後	
発生場所												施設名	
被災者	区分	<input checked="" type="checkbox"/> 市民 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他											
	住所	<input checked="" type="checkbox"/> 札幌市 <input type="checkbox"/> その他											
	氏名				年齢					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対応者												最終対応者	
保険適用		<input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし											
物損		<input type="checkbox"/> あり <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> なし		<input type="checkbox"/> 届済み		<input checked="" type="checkbox"/> 未届 <input type="checkbox"/> 不届	
札幌市への第一報告		<input checked="" type="checkbox"/> 未		<input type="checkbox"/> 済		正規報告書		<input checked="" type="checkbox"/> 不要 <input type="checkbox"/> 要					
対応・処置経過													
反省点													
今後の対策/結果													
報告年月日												報告者	

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。

(3) ー4 消防法への対応

消防法の規定を遵守し、下記のとおり、設備の点検と消防訓練を実施します。

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及び誘導灯について、専門業者に委託して年2回の点検を行い、万一の事態に備えます。

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、迅速かつ的確に行動できるようにします。

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) - 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、閑静な住宅地に隣接、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。

利用状況としては、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、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」の二つがポイントと考えます。また、「滞在時間の延長（居心地の良さ）」も公園の利用促進の一環と捉えています。これらの実現のために、「広報」「展示」「イベントの開催」の3つを軸に利用促進に取り組みます。

(1) - 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、イベントや季節ごとの最新情報を随時提供しています。

特に期間中3万人前後の来園者がある花見時期には、サクラの開花情報をほぼ毎日更新しており、アクセス数も令和4年4～5月の実績では約10万件となっています。

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オリジナルマップを作成します。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で、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の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、情報交換コーナーなどを設け、利用者の情報ネットワークの場としての機能も持たせます。

② 野外展示の工夫

明治時代の養樹園当時から樹木や石碑類については、その歴史背景や貴重さなどをわかりやすく掲示し、オリジナル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。

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、縁日、各種体験などのコーナー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。

② 冬のまち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始まり、今では 1 月に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です。

当公園では中央入口付近でスノーキャンドルのあかりを灯します。地域の人が集まり、一緒にスノーキャンドルを作ることによって連携を深めるとともに、冬の防災について考えるきっかけとします。

③ まるやまスノーラフティングチューブ

冬期の利用促進のため、スノーモービルにつないだタイヤチューブに利用者に乗せて、決められたコースを走るスノーアクティビティを開催します。

④ 円山公園探訪ツアー

当公園の歴史、樹木、自然などをテーマとした、ガイドツアーを開催します。

⑤ 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」は非常に人気が高いことから、毎年クリスマス前の時期に開催しております。また、自然素材を使用した子ども向けの工作体験「もくもく工房」も継続して開催します。

⑥ かけっこ教室

小学生を対象として、運動会前の時期に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。

⑦ 青空ヨガ教室

青空のもと、風や鳥などの自然の音を聴きながら、ヨガを行うことにより、全身の筋肉や関節を柔軟にし、正しい呼吸法を身につけます。楽しみながら健康づくりをサポートします。

⑧ 中央区の公園共同企画イベント

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。

【関係団体等との連携によるイベント】

① ちょこっとプレーパーク in 円山公園

当公園では、平成 23 年度から活動団体との共催で、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て開催します。

② まるやま野生動物カフェ

当公園では、平成 27 年度から“まるやま野生動物カフェ”を開催しています。これは、有識者が中心となり、リスの調査や餌付けに対する啓発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です。これまでに、リスやヒグマなどの野生動物をテーマに開催しており、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

市民参加のごみ拾いイベント“ラブアース・クリーンアップ in 北海道”に当公園も参加し、身近なごみ拾いから地球環境問題を考えます。

【公園利用マナーの啓発】

愛犬といっしょの公園散歩講座

当公園は、犬の散歩で利用される方も多く、一部の方のノーリードやフンの不始末などのマナーがなかなか改善されない状況があります。そこで、指定管理期間中に1回程度、公園での犬の散歩マナーを身につけていただくための散歩講座の開催を検討します。

その他の利用促進の取組

① 車いすの無料貸出

グリーンシーズンには、パークセンターに車いすを用意し、無料で貸し出しています。

② 雪山の造成及びチューブそり貸出

冬期の利用促進のため、自由広場内に雪山を造成して自由にそり遊びなどを楽しんでもらっています。併せて、チューブそりの貸し出しも引き続き行います。

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、以下のとおりです。

区分	指標	目標
広報	ホームページ運営	年間 15 万アクセス以上
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
	スノーラフティングチューブ	参加者 300 名
	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 50 名
	かけっこ教室	参加者 20 名/回 年 1 回以上
	青空ヨガ教室	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
	ちょこっとプレーパーク	参加者 1,000 名
	まるやま野生動物カフェ	参加者 30 名/回 年 1 回以上
	ラブアース・クリーンアップ	年 1 回
愛犬といっしょの公園散歩講座	指定管理期間中 1 回の開催を検討	
サービス	車いすの無料貸出	1 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

(2) - 1 取組の基本方針

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。そのためには、モラル・マナーの向上に対する意識の啓発が重要であり、口頭や看板等の掲示物により公園利用者に注意を促すなど、マナー啓発のイベントを行うことが基本的な取組になります。

一方、これとは別に、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。当協会では、利用者にその意図を理解していただけるよう、当公園の景観・美観の維持に努め、職員の態度・行動や公園施設の状態などの目に見える形で示します。その上で様々な不法行為・迷惑行為への対策を行っていきます。

また、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を強化していくことで、当公園への愛着心を高め、長い目で見て不法行為・迷惑行為を減らすことにつながっていきます。

(2) - 2 具体的な取組の実施計画

マナー啓発に関する具体的な取組内容は、以下のとおりです。

不法行為・迷惑行為抑制のための備え

① 公園利用に関する意識啓発

ホームページ、掲示板、注意看板等で、禁止行為の具体例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、不法行為や迷惑行為を禁止するだけでなく、市民協議会等と連携したキャンペーン活動やマナー向上事業に取り組み、公園利用に対する意識啓発に努めます。

② 公園の美観維持と声かけ

公園内の巡回や清掃を行う際には、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の誘発要素があれば迅速に解消します。

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るなど、親しみのある公園管理に努め、公園を見守る「人の目」の確保につなげます。

マナー啓発の取組

日常の巡回で禁止行為・危険行為等を発見した場合は、注意、指導を行います。その後、改善が見られない場合は、看板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。

個別の事案に対しては、それぞれ以下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、スタッフはごみ袋を携帯して目についたごみをその場で回収し、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、不法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、園内は火気の使用が禁止であることを説明します。

④ 草花・花木等の盗掘・折り取りの防止

草花の持ち去りや花の折り取りを発見した場合は、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、園内で植物採取ができないことを説明します。

⑤ 園内諸施設への落書き防止対策

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、札幌市に報告するとともに、警察に被害届を提出します。

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、その他の飼育生物や外来生物を園内に放置・遺棄する行為を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、直ちに行為を止めるよう説得します。また、この趣旨については、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停めて、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込まれる雪により、施設の破損や維持管理上の影響の恐れがあるため、看板等で啓発を行います。もし、発見した場合は直接注意・指導します。

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。

5 利用者サービス等に関する取組

(1) 利用促進計画

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）」をベースに、公の施設を管理するスタッフとして「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 コンプライアンス

公園の管理運営にあたっては、関係法令を遵守し公正に行います。

② 利用者の平等・公平性の確保

- a 公園における平等で公平な利用を尊重するとともに、誰もが等しくサービスを受けられるよう配慮します。
- b 誰もが気軽に利用できるよう、幅広く公平に情報を発信します。

③ 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、巡回点検や利用案内等を適切に行います。
- 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 防犯と防災対策について、地域と連携して確実に取り組みます。

④ 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 花と緑を良好な状態に管理し、美しい景観を形成します。
- b 定期的な施設の保守点検と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 設置目的や地域特性等の尊重

- a 公園の設置目的と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をふまえ管理運営します。
- c 貴重な公共の財産として、将来を見据えた管理運営を行います。

(1) - 1 有料公園施設利用促進の基本方針

当公園では、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 スタッフの接客・接遇対応の向上に努めるほか、当公園に係る各種競技に関する知識を増やすことにも努めます。
- ② 利用者のニーズの把握に努め、可能な限り対応します。施設やスタッフに対する意見・要望・苦情等に関しては、改善できるものについては迅速に対応します。一方、時間や大規模な改修等が必要な場合については、札幌市と協議したうえで、利用者に対して説明し理解を求めます。なお、意見・要望・苦情等に対する回答は施設内に掲示します。
- ③ 当協会が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 当協会が管理運営する他公園内の同種施設のネットワークを活用し、各種のプログラムサービスを立ち上げて魅力の向上に努め、新たな利用者の発掘につなげます。

(1) - 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日までを利用期間とし、花見期間中は利用停止となっていますが、利用開始日については、札幌市と協議し花見期間終了後の5月中旬とします。また、終了日については、降雪状況等をふまえて、札幌市と協議のうえ決定します。

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、使用料を設定します。

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の未登録者に対する案内等に努め、登録者数を増やし、併せて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

当公園の周辺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。

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なっていますが、利用開始日については、札幌市と協議し花見期間終了後の5月中旬とします。また、終了日については、降雪状況等をふまえて、札幌市と協議のうえ、決定します。

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、使用料を設定します。

【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	H30	R1	R2	R3	R4	R5
坂下野球場	498	488	471	266	516	493
自由広場	125	206	61	93	117	166
計	623	694	532	359	633	659

※H30～R4は実績

(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。

(2) 自主事業への取組

「4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容」で記載したように、新たな公園利用者の誘致と利用頻度の向上を目標とし、市内中心部に程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、季節性を重視したイベントの開催により公園利用のきっかけを提供して新たな利用を開拓し、また、定期事業を実施することにより当公園への再訪性を高め、利用者の増加を目指します。

(2) - 1 取組の基本的な考え方

自主事業は、公園の設置目的と特徴を生かして、その効用を最大限に発揮すべく、次の観点を基本的な考え方として計画立案し、実施します。そして、幼児から高齢者まで幅広い層を対象に、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、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、事前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、利用者サービスの向上、広報活動など公益事業の管理運営経費に充当します。

① コンプライアンス

自主事業の計画と実施にあたっては、諸法令を確認・遵守します。

② 公平・平等

自主事業の参加者募集にあたっては、広報誌をはじめ、ホームページ、チラシなどで広く周知し、事業参加機会の均等を確保します。

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。

③ 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行い、事故防止を徹底します。また、事業に合わせて必要な人員を配置し、適正な利用指導を行います。

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できるように低価格に設定します。

⑤ 利用者の声に対応した事業

自主事業の内容や公園に対する要望等については、お客様から直接の聞き取りやアンケート、電子メールなどによりの確に把握し、管理運営や次回の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当協会のスケールメリットを生かして作成します。また講師については、事業内容について経験と知識が豊富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

比較的大きな行催事等については、地域の団体や公園ボランティアとの協働・連携を図りながら進めます。また、このことにより地域や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

自主事業の実施にあたっては、施設賠償責任保険やレクリエーション保険等に加入します。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、誠意を持って迅速に対応します。

(2) - 2 取組の具体的内容

① 各種体験イベント（公益事業）

ネイチャークラフト講習会、園芸講習会、ガイドツアー等の各種体験イベントを開催します。実施時にはレクリエーション保険等として参加費を徴収し、安心して参加できるイベント運営を行います。

各種体験イベント	
実施時期/回数	数回/年
年次目標	令和5年度
収入予定金額	200,000 円
支出予定金額	160,000 円
収支予算	40,000 円

② 円山公園こども夏まつり（公益事業）

子ども向けのイベントとして、工作、縁日、体験、展示などのコーナーを設け、開催します。

円山公園こども夏まつり	
実施時期/回数	8月11日（山の日）
年次目標	令和5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

③ まるやまスノーラフティングチューブ（公益事業）

スノーアクティビティとして人気のあるスノーラフティングチューブを開催します。

まるやまスノーラフティングチューブ	
実施時期/回数	1月中旬～2月中旬の土日
年次目標	令和5年度
収入予定金額	200,000 円
支出予定金額	100,000 円
収支予算	100,000 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、ポストカードや関連書籍、傘などを販売します。

オリジナルグッズ等の販売	
実施時期/回数	通年
年次目標	令和5年度
収入予定金額	400,000 円
支出予定金額	200,000 円
収支予算	200,000 円

⑤ バーベキューコンロレンタル、炭等の販売（収益事業）

花見期間中に限り、花見客の利便性を図るため、バーベキューコンロをレンタルし、炭等の商品を販売します。

バーベキューコンロレンタル、炭等の販売	
実施時期/回数	花見期間中
年次目標	令和5年度
収入予定金額	1,500,000 円
支出予定金額	1,000,000 円
収支予算	500,000 円

⑥ 焼肉セットデリバリー（収益事業）

花見期間中に限り、焼肉セットデリバリー業者と契約し、園内で商品の引き渡しをすることによって、花見客の利便性の向上を図ります。

焼肉セットデリバリー	
実施時期/回数	花見期間中
年次目標	令和5年度
収入予定金額	500,000 円
支出予定金額	50,000 円
収支予算	450,000 円

⑦ 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	
実施時期/回数	通年
年次目標	令和5年度
収入予定金額	100,000 円
支出予定金額	10,000 円
収支予算	90,000 円

⑧ 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	
実施時期/回数	通年
年次目標	令和5年度
収入予定金額	2,000,000 円
支出予定金額	150,000 円
収支予算	1,850,000 円

年度別自主事業売上目標

（単位：千円）

項目	令和5年度
各種体験イベント	200
円山公園こども夏まつり	50
スノーラフティングチューブ	200
オリジナルグッズ等の販売	400
バーベキューコンロレンタル 炭等の販売	1,500
焼肉セットデリバリー	500
移動販売車の出店	100
自動販売機の設置	2,000
合計	4,950

(3) 公園の課題把握及び理想像の実現

公園の課題及び懸案事項に対する公園の理想像を記載した上で、理想像の実現に向けた自主事業等の取組について具体的な内容を示して下さい（取組内容は（2）との重複可）。

（3）公園の課題把握及び理想像の実現

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、他に例を見ない極めて貴重な自然を残しています。

また、天然記念物に指定されている円山原始林が背後にひろがり、リスや野鳥などの多くの野生動物が生息しており、自然観察や散策の場として多くの市民に親しまれています。

当公園の特徴である豊かな自然環境がゆえに発生する課題や懸案事項を抽出し、公園の理想像とその実現に向けた自主事業等の取組について、当協会は以下のとおり取り組みます。

伐採木、剪定枝の利活用

園内は老齢の大径木が多く、日常的に危険木の処理を実施しています。発生した伐採木や剪定枝はウッドチップパー機などによりチップ化して園内で再利用していますが、労力やコストを勘案すると、他の利活用方法も検討すべきであると考えます。

そこで、札幌市と協議を行い、発生した伐採木や剪定枝の一部をアウトドア用の薪やウッドチップ材、クラフト素材として市民に提供することで、維持管理業務の負担軽減とコスト低減を図り、危険木の処理に重点をおいた効率的な管理を行います。

野生動物への餌付け対策

当公園では以前からリスや野鳥などの野生動物への餌付けを行う市民が一定数おり、生態系への悪影響が懸念されています。

餌付け行為に対する取組として、園内各所に看板を設置し、注意喚起を行うほか、餌付け行為を確認した際は、野生動物や環境への悪影響について説明し、やめていただくように働きかけます。さらに、残餌があることで餌をやってもよいと考え、新たに餌付けを行う方を増やさないため、残餌の回収を行う活動を行います。

また、有識者が中心となり、リスの調査や餌付けに対する啓発活動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身近な野生動物と人との関わり方を考えるイベントを継続して開催していきます。

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

当協会の既存サイトで現在公開している当公園のホームページを、引き続き改善しながら運用するとともに、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。

今後のウェブアクセシビリティの維持・向上に向けた取組としては、毎年4月に担当職員を対象としたアクセシビリティ講習を行うとともに、「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」等の福祉団体に年1回のチェックを依頼し、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

ページの新規作成時や修正時には、当協会で作成した「アクセシビリティマニュアル」に基づき適切に対応します。

③ 試験実施予定時期及び方法

既に公開しているホームページは試験実施済みですが、ホームページのリニューアルや JIS 規格の変更があった場合は、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）

上記①に示した対象職員へのアクセシビリティ講習や福祉団体からの意見聴取を行うほか、一般の利用者からも電子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同様の問題発生のおそれがある場合には、前もって対処します。

⑥ 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、当公園をはじめ、当協会が管理運営する札幌市指定管理施設のすべてのホームページ及び当協会のホームページにおいて、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

(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) - 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CO₂の抑制に貢献するため。

次の優先事項を考慮して、当公園の管理において、適切な市内企業を選定し、活用していきます。

(1) - 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
- 環境に配慮した商品や技術を有している企業
- 福祉施設・団体等が生産する物品等の調達
- 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・サービス等の調達

(2) 活用に向けた具体的な取組

当協会では、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、以下のとおり取り組みます。

- ① 当協会が管理する公園・施設間の情報を共有して、企業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事業者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て、管理経費の節減と適切な業務遂行に相応しいものを選びます。
- 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情報収集に努め、積極的な活用につなげます。
- 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を増やし、地域の商店などの活性化に努めます。
- ⑤ 「令和4年度札幌市障害者就労施設等からの物品等の調達方針」の趣旨を理解し、障害者就労施設等からの物品・販売商品等の調達や業務の委託などの継続・拡大に努めます。

管理に係る収支計画書(様式4-2 令和5年度～令和9年度)

【円山公園】

法人・団体名:公益財団法人札幌市公園緑化協会

科目	指定管理業務			自主事業					計	
	管理費	事業費	小計	自主(公益)	管理費	収益事業	管理費	小計		
収入	指定管理費		39,663						39,663	
	利用料金収入		659						659	
	その他収入			450		4,500		4,950	4,950	
	収入計		40,322	450	0	4,500	0	4,950	45,272	
支出	人件費(職員費)	1,606	13,898	15,504	0	0	0	114	114	15,618
	人件費(臨職)	17	10,671	10,688	0	0	0	3	3	10,691
	旅費交通費	7	37	44	0	0	0	1	1	45
	通信運搬費	9	220	229	0	0	0	2	2	231
	什器備品費	10	100	110	80	0	0	2	82	192
	消耗品費	14	500	514	100	0	215	3	318	832
	備品購入費	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	修繕費	4	450	454	0	0	0	1	1	455
	原材料費	0	200	200	0	0	0	0	0	200
	商品仕入費	0	0	0	0	0	1,000	0	1,000	1,000
	印刷製本費	3	0	3	0	0	0	1	1	4
	被服費	1	100	101	0	0	0	0	0	101
	燃料費	1	467	468	0	0	0	0	0	468
	光熱水費	15	4,000	4,015	0	1	15	2	18	4,033
	賃借料	105	954	1,059	0	1	0	10	11	1,070
	保険料	1	200	201	42	0	0	0	42	243
	諸謝金	38	0	38	66	1	0	7	74	112
	租税公課	4	8	12	0	0	0	1	1	13
	(預かり消費税分)	162	2,457	2,619	0	0	0	12	12	2,631
	支払負担金	18	10	28	0	1	0	3	4	32
	支払助成金	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	委託費	49	6,415	6,464	0	1	0	5	6	6,470
	広告宣伝費	15	40	55	0	0	0	3	3	58
	手数料支出	47	10	57	0	1	0	5	6	63
	交際費	1	0	1	0	0	0	0	0	1
	報償費	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	雑費	6	10	16	6	0	0	1	7	23
	リース債務返済支出	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	支払利息	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	寄附金支出	0	0	0	0	0	0	0	0	0
固定資産取得支出	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
報酬	6	0	6	0	0	0	1	1	7	
ソフトウェア使用料	7	100	107	0	0	0	1	1	108	
講習・研修費	5	100	105	0	0	0	1	1	106	
行政財産目的外使用料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他()	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
支出計	2,151	40,947	43,098	294	6	1,230	180	1,710	44,808	
利益等	収支		-2,776	150		3,090		3,240	464	
	利益還元							0	0	
	法人税等								464	
	当期純利益								0	

※ 当初5年度分(R5～R9)の年度ごとの収支計画書を作成してください
 ※ それぞれの項欄について、必要に応じて小区分を設定しても構いません。
 ※ 行が足りない場合は、適宜追加してください。
 ※ 税込みで記載してください(以下、様式4-3から4-5まで同じ)。
 ※ 「利益還元」の項には、利益のうち還元額を記載してください。
 ※ 様式4-3から4-5までにより積算内容を記載してください。