

令和3（2021）年度

モエシ沼公園
管理業務計画書

公益財団法人 札幌市公園緑化協会

札幌市中央区北1条東1丁目6番地16 ニューワンビル4階

電話 211-2579

FAX 211-2577

1 総合的事項に関する取組

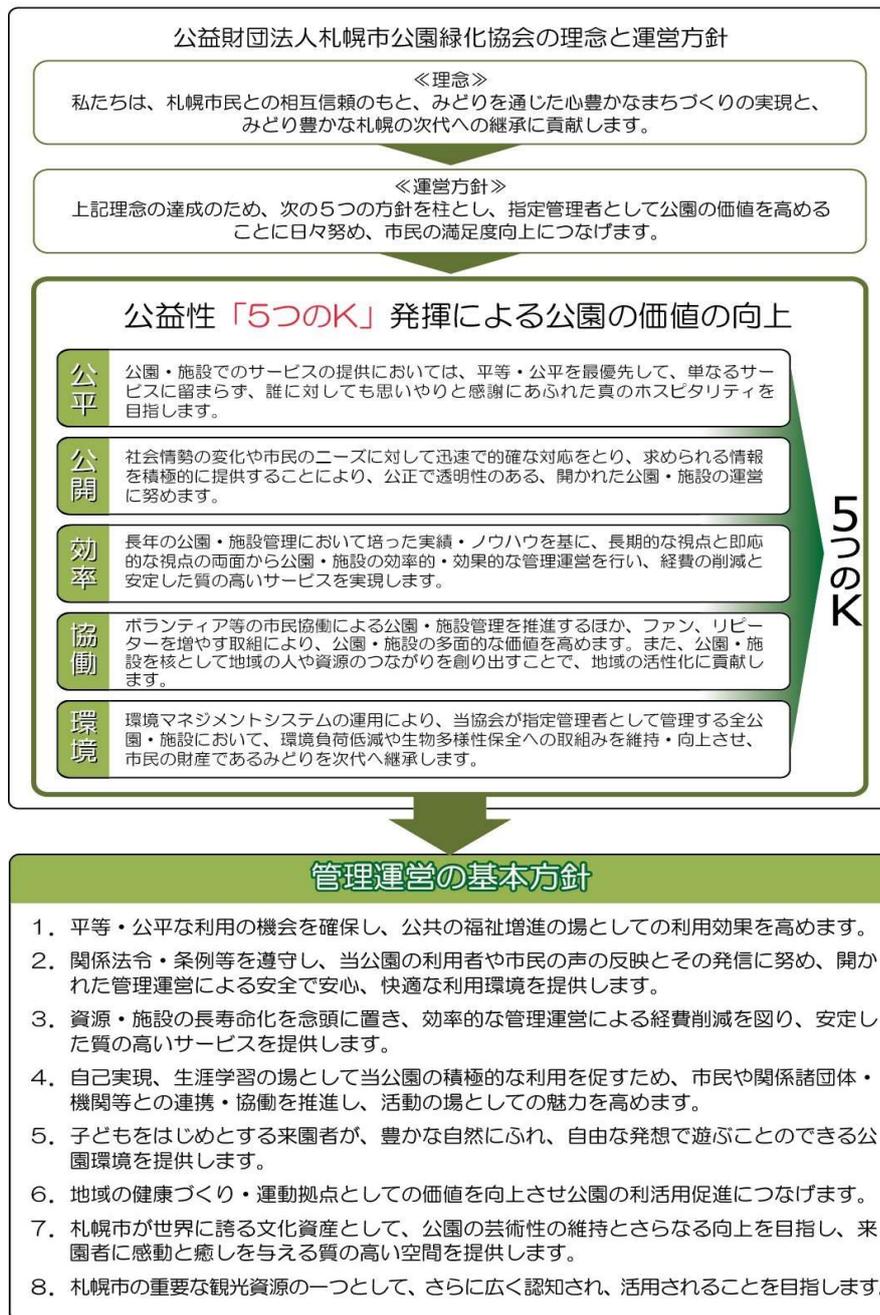
(1) 管理運営業務の基本方針及び事業目標

1) 基本方針

モエシ沼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、管理委託を受けた平成 15 年度から継続して、当公園の特性を生かした効率的かつ効果的な管理運営を実施してきました。

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



2) 事業目標

当公園の管理運営にあたっては、前述の特徴を踏まえ、当協会の基本方針をもとに次の6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 芸術作品としてのクオリティの維持

① アートパークとしての健全で良好な景観の管理

「公園全体がひとつの彫刻作品」というコンセプトに基づき、当協会が策定した当公園の樹木管理マニュアルに沿ったきめ細やかな管理を継続して行うことにより、市民が誇れる景観のクオリティを維持します。また、生長が進み過密となった樹林地の除間伐や剪定を計画的に行い、良好な景観を維持するとともに安心して散策できる明るい空間をつくります。

② 「作品」の価値を維持するための施設管理

施設点検の強化や計画的な予防保全等により、ライフサイクルコストの縮減とともに、公園施設の長寿命化を図ります。また、破損箇所を発見した場合は、札幌市やニューヨークのイサム・ノグチ財団、イサム・ノグチ日本財団等と調整を行い、「作品」としての価値を損なわない手法で修繕を行います。

事業目標2 公園や芸術を知る・触れる・体験する機会の提供

① インターネットでの情報発信強化による知る機会の提供

ホームページの内容の充実や、フェイスブック・ツイッターなどソーシャルネットワークサービス（以下、「SNS」といいます。）の積極的な活用により、国内外への広域的な情報発信を強化します。また、インフォメーション及びガイド機能を充実させ、公園の魅力や関連情報を分かりやすく提供することで、来園するきっかけづくりを行います。

② 気軽に芸術と触れ合うことのできる事業の展開

自主事業として開催する企画展や、3年ごとに開催される「札幌国際芸術祭」（次回令和5年開催予定）等をきっかけとして、さまざまな世代の人々が気軽に芸術と触れ合う機会を提供するほか、ワークショップなどへの参加体験を通じて、市民の創造性を育む事業を展開します。

③ 子ども達が公園や文化芸術に愛着と関心を持つ機会の創出

次世代を担う子ども達を主たる対象とした体験教室やイベントを開催することにより、小さい時から公園への愛着と文化芸術への関心を持つことができる機会を創ります。

事業目標3 市民協働による公園の魅力創出

① 「NPO法人モエシ沼公園の活用を考える会」との連携

市民参加による当公園の活用や運営管理を支援する目的で設立された「NPO法人モエシ沼公園の活用を考える会」と連携し、イベントの開催やより良い景観管理の在り方の検討など、協調を図りながら管理運営を進めます。

② 樹木管理サポーター「モイレ HIDAMARI」との協働

当協会が蓄積した管理技術を生かして「サクラの森」の育成管理を継続しつつ、当公園のボランティア団体である樹木管理サポーター「モイレ HIDAMARI」との協働により、札幌を代表する花見の名所としての魅力向上を図ります。また、公園の魅力を広く伝えるため、園内の植物を材料として活用したクラフト体験教室など、ボランティアが自主的に考え、企画するイベントを協働で開催・運営します。

事業目標4 快適で賑わいのある公園利用の促進

① スポーツを通じた健康づくりのサポート

スポーツ施設で行われる各種スポーツ大会の運営をはじめ、園路等を利用したマラソンや自転車レースのイベント開催をサポートするほか、スポーツ施設の利用時間の拡大や用具貸出の充実を図ります。また、冬には歩くスキーコースやソリすべりの斜面を整備するなど、年間を通して健康づくりを推進します。

② 平等利用を確保するための公平・公正なサービスの提供

一般の公園利用者はもとより、障がい者、乳幼児連れの利用者、高齢者、海外からの利用者などすべての人が快適に当公園をご利用いただけるよう、平等利用のための各種サービスを提供します。

事業目標5 環境に配慮した管理と普及啓発活動の推進

① 環境負荷を低減する取組の推進

動植物の生育環境を整えることにより自然環境そのものの健全化を図り、農薬を使用せず、利用者が安心して遊べる公園を目指します。

また、北海道環境マネジメントシステムに従って、当公園で発生する廃棄物の削減や植物資源のリサイクル、電気使用量の抑制など、環境負荷低減への取組を積極的に行います。

② 自然や環境への関心を高めるための活動

雪冷房システムをテーマとした教育・研修プログラムの提供や、園内で発生した剪定枝や木の実を活用したクラフト体験イベント、観察会などを通じて、自然エネルギーや環境保全への関心を高め、理解を深める活動を推進します。

(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

すべての利用者に対して公平・公正なサービスを提供することは、公共施設である公園の管理運営において最も重要な基本事項であると当協会では考えます。

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

1) 平等利用確保の方針

当協会は、公の施設の利用について規定した、地方自治法第 244 条第 2 項（正当な理由なく利用を拒んではならない）、及び第 3 項（利用に際して不当な差別的取扱いをしてはならない）を遵守し、年齢や障がい、性別、主義・主張、思想・信条、民族や言語、社会的地

位や身分の違い、その他不当な理由によって公園の平等利用が妨げられることのないよう、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、サービス接遇検定、バリアフリー講習をスタッフに受講させます。公園という公共の場において、「思いやりと感謝の気持ちで等しく利用者に接する」というスタッフの基本的な心構えを学び、様々な状況が想定される実際の対応について習得し、レベルアップを図ります。

また、特定の個人・団体に対する不当な利用拒否・利用制限や、逆に便宜を図るなどの差別的取扱い等、対応に注意を要する具体的事例をミーティング等において適宜スタッフに周知し、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。

その他の具体的取組

① 配慮が求められる方々に対する利用環境の整備

- a 車いすを18台配置（ガラスのピラミッド9台、レンタサイクル9台）し、貸出時に不具合のないよう、適切な点検整備に努めます。また、気軽にお借りいただけるよう、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 ガラスのピラミッドに併設された第2駐車場は、障がい者や妊婦等を対象とした「歩行困難者優先駐車場」として周知を行い、適切に利用いただけるよう管理します。
- c 海外からの利用者の利便性に配慮して、英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語のホームページやパンフレットを設置・配布し、情報発信を行います。
- d 園内の案内表示等については、単語や文章の文字情報のほか、海外からの利用者にも分かりやすいピクトグラムやイラストを活用して情報の伝達に努めます。また、色の見え方が一般の人と異なる方のために、サイン等の案内表示はカラーユニバーサルデザインに配慮して作製します。
- e 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

ボード等を活用した利用案内を実施します。

- f 子育て中の方々が快適に利用できるよう、要望に応じてミルク用のお湯を提供します。また、ベビーカーの無料貸出も実施し、ガラスのピラミッドに設置されている授乳室とともにこれらのサービスの利用案内に努めます。
- g アンケートを実施する際は幅広い年齢層を対象に収集し、子どもの意見も積極的に傾聴するなど、公園利用に反映させていきます。
- h スタッフのネームプレートはひらがなで大きく表記し、小さな子どもでも名前が確認できるようにします。

② 利用環境の継続的改善と適切な情報提供

- a 園路の不陸や段差などは、日常の巡視点検によりいち早く把握して速やかに復旧・改善を行うことで、安全で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、当該施設に掲示や囲いを施すとともに、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 公園利用届や公園使用許可申請書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、利用者の過度な集中や、互いの利用に支障をきたすことのないよう、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に、当協会が札幌市内の公園情報を取りまとめて配布しているさっぽろ公園だよりや札幌市の広報媒体、マスメディアやフリーペーパー等への情報提供、園内掲示など、複数の手段による情報提供に努めます。

③ 有料施設利用者に対する公平かつ適切な対応

- a 「札幌市公共施設予約情報システム」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・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説明し、協力いただけるように努めます。
- c 有料施設を適宜巡回・確認し、不正使用の排除に努めます。

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に、事前に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 誰もが気持ちよく公園・施設を利用できるよう、利用者のマナー向上に取り組みます。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」（P.83）をご覧ください。

（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、札幌市では平成 30 年度以降を実施期間とする「第 2 次札幌市環境基本計画」の策定に向けた検討を進めていますが、今後は生物多様性の保全や、資源・エネルギーの転換・有効活用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めます。

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

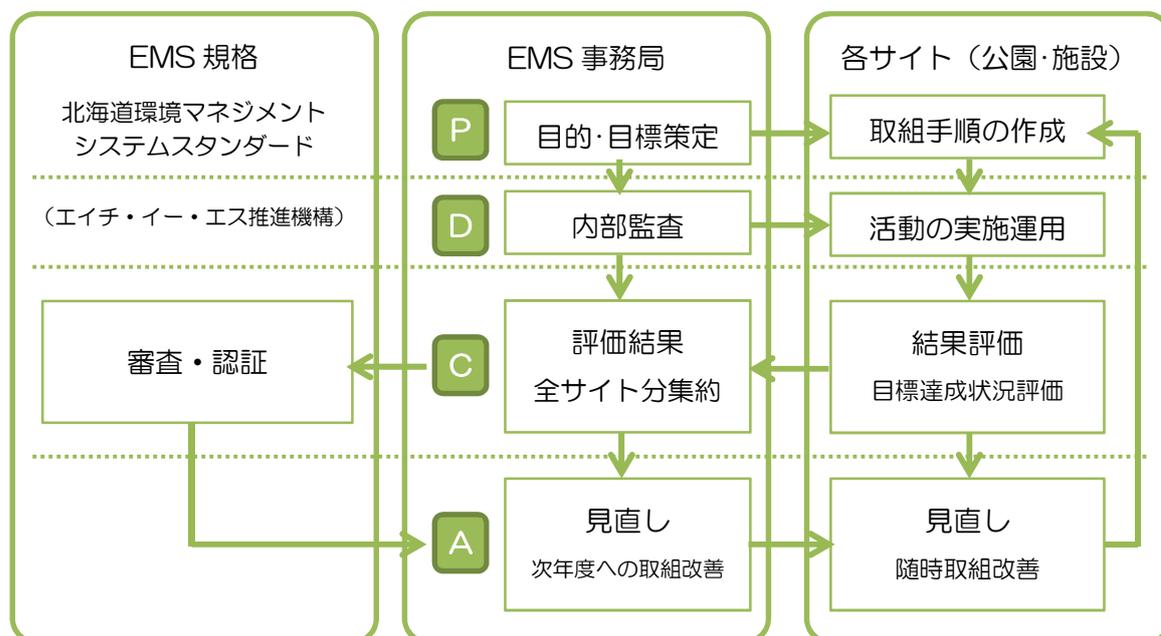
公益財団法人札幌市公園緑化協会

理事長 近藤 哲也

2) 当協会におけるこれまでの取組

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。なお、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・ Biz 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。

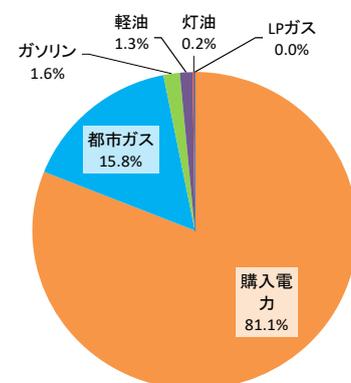


3) 当公園におけるこれまでの取組

これまでのモエレ沼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 81.1% 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、当公園には様々な樹木が植栽され、多様な昆虫や野生動物が生息しています。これらの環境を維持していくためには、地域住民をはじめとした市民への普及啓発により、課題・問題点を含めた現状を知っていただくことが重要です。そのため、身近に生息する多様な動植物を対象とした自然観察会や講習会の開催、ホームページや掲示等での情報発信に努めます。



モエレ沼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)

なお、当協会では、外来生物による生態系への影響を低減するための取組を各公園で実施しています。特に EMS の共通目標として、特定外来生物オオハングソウの駆除に取り組み、大きな成果を上げています。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。

4) 当公園における今後の取組

令和 2 年度、当協会が EMS で取り組んでいる目的・目標は、次のとおりです。

当協会 EMS の環境目的・目標（令和 2 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、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、イベントなどを通じて理解を深めていただく機会を作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取組を進めます。

その他、環境配慮に関連する具体的な取組として、当公園では次に示した項目について、スタッフ全員で取り組みます。また、スタッフからの環境配慮に関するアイデアや工夫等の提案を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
再生コピー用紙の使用	再生紙を選択購入
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・冷暖房温度設定）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 日ノー残業デーの設定 照明器具の定期的清掃、LED 照明への転換 省エネ型自販機の選択導入 園路灯の一部消灯 施設の営業日数・時間等の調整

水の使用量の削減	手洗い蛇口、トイレ等の吐出量の調整 噴水等親水施設の運転・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 勤怠管理システムの導入
化石燃料使用量の削減 （冷暖房、作業機械）	エコスタイル（夏期・冬期）の実施 ウォームシェアの推進 暖房の適切な温度設定 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 雪冷房システムの効率的運用 廃熱の再利用
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 自転車の利用 不要な荷物を積載したままにしない

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徹底 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、間伐材等）をチップや堆肥等に再資源化 倒木、間伐木、剪定枝、ツル、木の実等をクラフト体験イベント等の素材に利用

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・分布状況観察
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

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

モエレ沼公園の管理運営体制

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

今後の公園管理体制や連絡・情報共有等についても、これまで以上に強化・徹底すべく、次のとおり取り組みます。

① 連絡・情報共有の体制

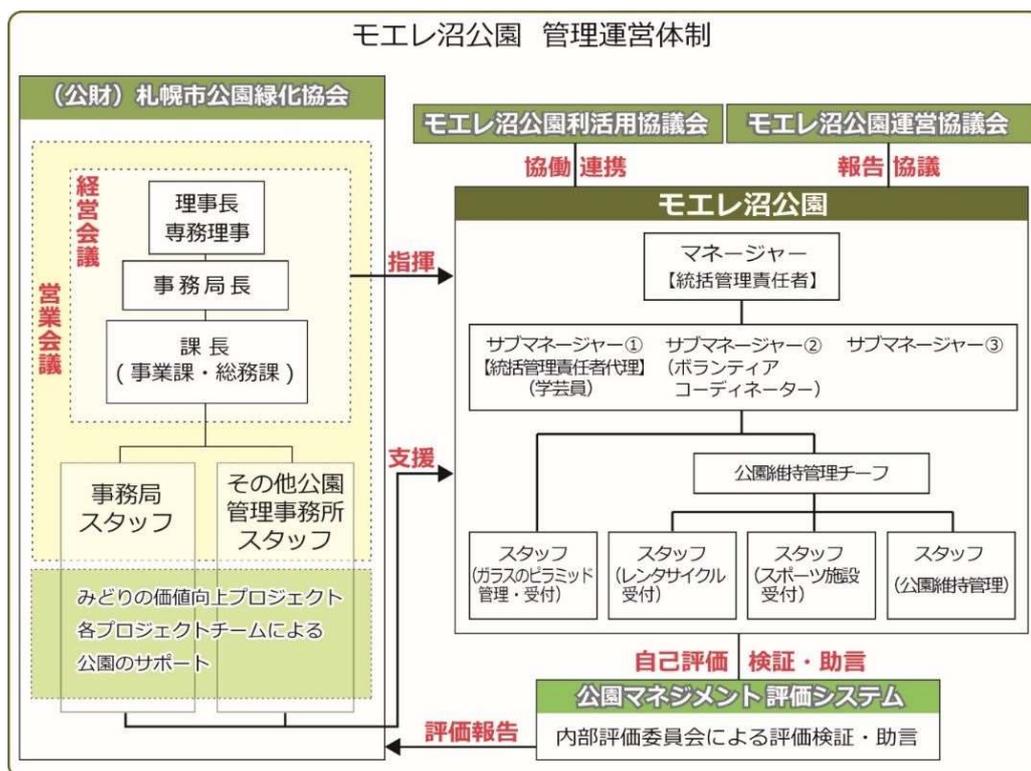
毎朝、常駐スタッフ全員でブリーフィングを行い、作業や各種状況等の情報を共有して業務にあたっており、今後もこれまで培ってきたノウハウを生かし情報を共有します。また、報告等の必要な記録はマネージャーが集約し、適切に処理します。

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」(P.15)が全面的にサポートします。

また、当公園の開かれた公園管理運営を目指して、公園マネジメント評価システムを活用するとともに、モエレ沼公園利活用協議会、モエレ沼公園運営協議会を継続開催します。



マネージャー（統括管理責任者）の配置

当公園の現場責任者であるマネージャー（統括管理責任者）には、豊かな公園管理運営経験と、公園管理に有効な資格を持った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、次の資質を有する人材を配置します。

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

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

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 31 年	公園管理運営士 第2種衛生管理者 乙種4類危険物取扱者 甲種防火管理者

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、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、事業推進課、経理課、総務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、適宜、実施事業ごとに公園・施設の業務に対応し、よりクオリティの高い運営をサポートします。

業務分担の内訳

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

また、大規模イベントの開催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。

モエシ沼公園 職務分担表（4月～11月）	
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 （学芸員）	<p>【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</p> 事業目標・計画作成、事業予算作成、各種報告書作成、自主事業の企画運営、広報、管理事務、人材育成計画作成 資料管理と研究、利用プログラムの作成・実施、貸室・イベント対応 売店商品の企画・仕入れ、ウェブサイト運営管理 その他公園管理に係るマネジメント補助
サブマネージャー② （ボランティアコーディネーター）	<p>【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</p> 事業計画作成、事業予算作成、各種報告書作成、植物管理監督 園地の植物維持管理計画、遊具・施設・設備安全管理監督 屋外の委託業務監督、防火管理者、火災発生時の消防隊編成 危険物・農薬・肥料管理責任者、原材料・消耗品の在庫管理責任者
サブマネージャー③	<p>【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</p> 事業計画作成、事業予算作成、各種報告書作成 利用料金や売上に関する現金・金券等出納管理、遺失物管理 公園スタッフの労務管理、屋内の委託業務監督、屋内施設・設備の保守点検管理・衛生管理、スポーツ施設の利用調整
公園維持管理チーフ①②	園地・緑地等の維持管理・安全管理、遊具・施設・設備の保守点検・補修・衛生管理、スポーツ施設維持管理、巡視・巡回 農薬・肥料類の管理、原材料・消耗品の管理 作業機械・車両等備品の保守点検・運行管理 その他公園施設・緑地の維持管理に係る作業管理

【ガラスのピラミッド】 受付・売店・ギャラリー監視 スタッフ①②③④⑤	利用案内・サービス、売店対応 広報・催事の運営補助、自主事業等企画・運営補助 遺失物管理、売上現金・金券取扱、広報物デザイン その他当該施設のサービスに係る作業
【ガラスのピラミッド】 施設・設備管理スタッフ①	施設・設備の保守点検・補修・衛生管理、利用案内・サービス、巡視・巡回 その他公園緑地の維持管理に係る作業
【スポーツ施設】 受付スタッフ①②③④	HARP 予約管理、利用券・現金の取扱・受付に係る事務、利用案内・サービス、維持管理補助清掃作業、安全管理 その他当該施設のサービスに係る作業
【レンタサイクル】 受付スタッフ①②③④	利用券・現金の取扱・受付に係る事務、自転車管理 利用案内・サービス、維持管理補助、清掃作業、安全管理 その他当該施設のサービスに係る作業
公園維持管理スタッフ ①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩ ⑪⑫⑬	園地・緑地等の維持管理作業、遊具・施設・設備安全管理、維持・補修作業、スポーツ施設維持管理作業、自転車整備、利用案内・サービス、巡視・巡回 その他公園緑地の維持管理に係る作業
モエレビーチ監視員①②	モエレビーチの監視、水質の日常管理、清掃、利用案内・サービス その他当該施設のサービスに係る作業

モエレ沼公園 職務分担表（12月～3月）	
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 (学芸員)	【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 事業目標・計画作成、事業予算作成、各種報告書作成、自主事業の企画運営、広報、管理事務、人材育成計画作成 資料管理と研究、利用プログラムの作成・実施、貸室・イベント対応 売店商品の企画・仕入れ、ウェブサイト運営管理 その他公園管理に係るマネジメント補助
サブマネージャー② (ボランティアコーディネーター)	【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 事業計画作成、事業予算作成、各種報告書作成、植物維持管理の計画作成・監督、遊具・施設・設備安全管理監督 屋外の委託業務等調整・管理、防火管理者、火災発生時の消防隊編成 危険物・農薬・肥料管理責任者、原材料・消耗品の在庫管理責任者 苦情・要望対応責任者、事故・災害時の対応責任者 ボランティア募集・受入に関する調整・事務、活動に関わる業務補助 その他公園管理に係るマネジメント補助
サブマネージャー③	【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 事業計画作成、事業予算作成、各種報告書作成 利用料金や売上に関する現金・金券等出納管理、遺失物管理 公園スタッフの労務管理、屋内施設・設備の保守点検管理・衛生管理 スポーツ施設の利用調整 その他公園管理に係るマネジメント補助
公園維持管理チーフ①②	園地・緑地等の維持管理・安全管理、遊具・施設・設備の保守点検・補修・衛生管理、スポーツ施設維持管理、巡視・巡回

	農薬・肥料類の管理、原材料・消耗品の管理 作業機械・車両等備品の保守点検・運行管理 その他公園施設・緑地の維持管理に係る作業管理
【ガラスのピラミッド】 受付・売店・ギャラリー監視 スタッフ①②③④	利用案内・サービス、売店対応 広報・催事の運営補助、自主事業等企画・運営補助 遺失物管理、売上現金・金券取扱、広報物デザイン その他当該施設のサービスに係る作業
【ガラスのピラミッド】 施設・設備管理スタッフ①	施設・設備の保守点検・補修・衛生管理、利用案内・サービス、巡視・巡回 その他公園緑地の維持管理に係る作業
公園維持管理スタッフ ①②③④⑤	除雪作業、園地・緑地等の冬期維持管理作業、樹木調査、遊具・施設・設備安全管理、維持・補修作業、歩くスキーコース管理、利用案内・サービス、巡視・巡回 その他公園緑地の維持管理に係る作業

モエレ沼公園 支援等職務分担表（通年）		
職 名		担当業務内容
当協会支援等スタッフ	事業推進課長	【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
	事業推進課・緑化事業課 スタッフ	公園施設間の事業調整、自主事業・契約等、札幌市との調整 緊急時・イベント開催時等に公園施設のサポート 都市緑化基金等
	総務課及び経理課 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
	「みどりの価値向上 プロジェクト」チーム	専門技術有資格者、公園管理運営実務経験者によるサポート

職責及び担当等の明示

公園に勤務するスタッフの責任と担当等を明らかにするため、公園管理事務所に氏名、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。当協会の運営方針「公益性「5つのK」」に基づき、個別のプロジェクトチームの設置を検討し、メンバーを組織して活動に取り組んでいます。

当協会では新たな事業・取組を立ち上げるプロジェクトや、全公園・施設を取りまとめる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。

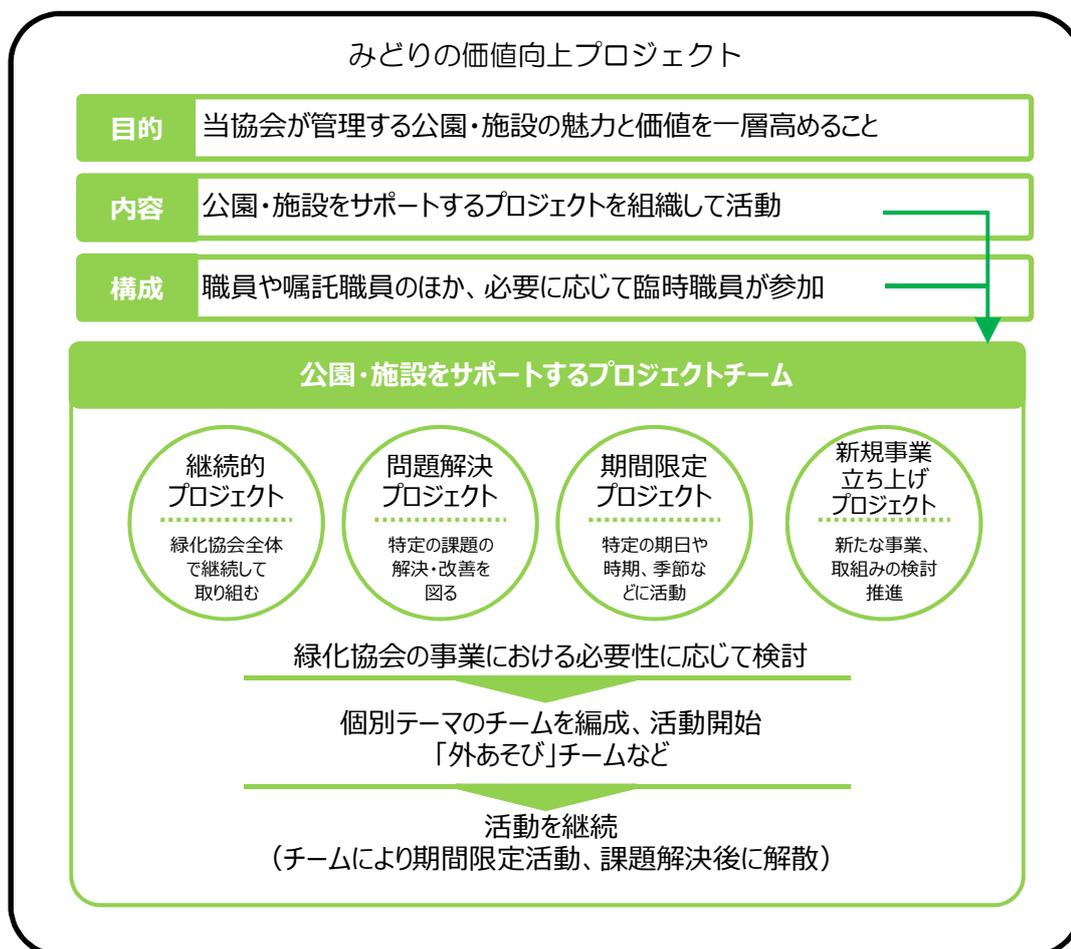
プロジェクトの活動事例（一例）

・「外あそび」チーム

公園を活用した子どもの外遊びの推進、指導者の養成を目的として、平成 28 年～令和 2 年度に外部助成金を得て、「指導者養成講座」を年 4 回開催（予定）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。



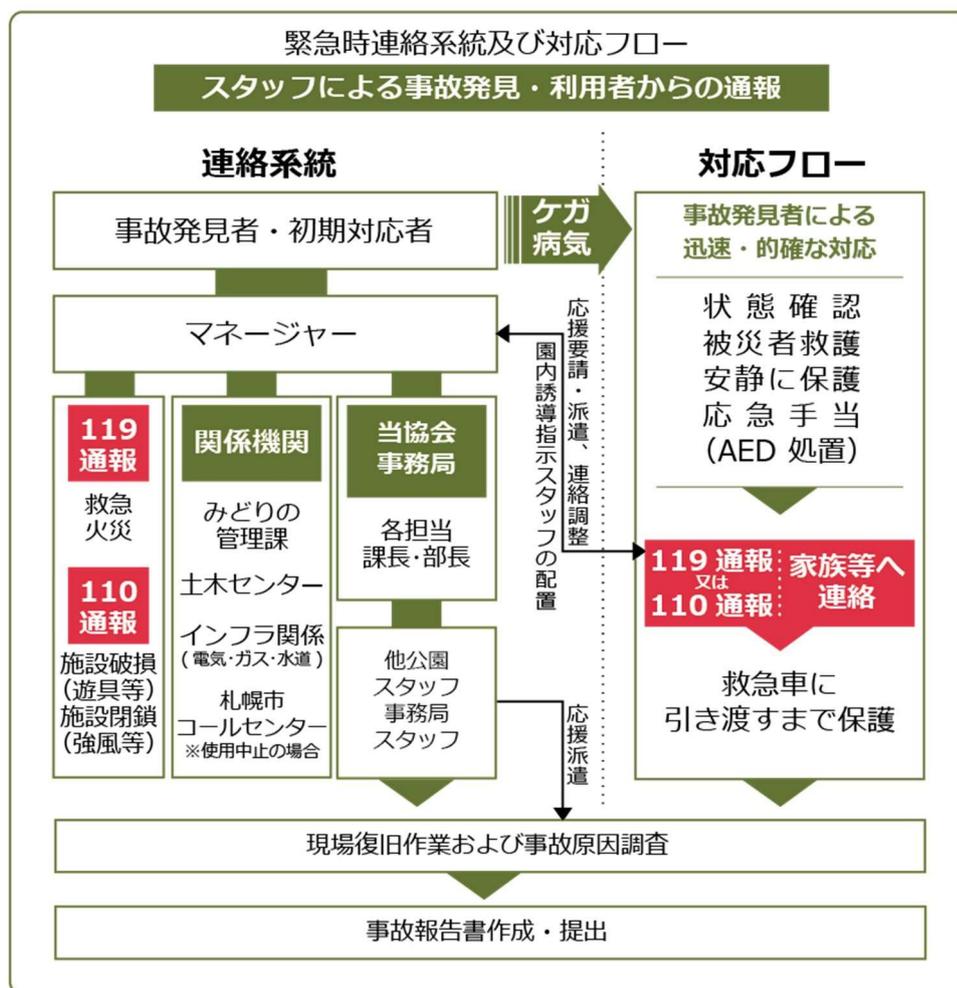
有資格者と技術等の共有・活用

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&シビックスエドゥケーター	1	生物分類技能検定3級	1
プロジェクトラーニングツリーファシリテーター	1	車両系建設機械（整地等）技能作業免許	22
グローイングアップワイルドエドゥケーター	2	フォークリフト運転技術講習	11
グローイングアップワイルドシニアエドゥケーター	1	小型移動式クレーン運転免許	20
北海道ガーデニングマイスター	15	小型車両系建設機械（整地等3t未満）特別教育	26
緑の安全管理士	1	ローラー（締固め）の運転の業務に係る特別教育	12
北海道フラワーマスター	1	玉掛技能	19
自然再生士	7	高所作業車運転技能	18
2級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	土壌医検定3級（土づくりアドバイザー）	2

緊急時の連絡系統

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



2) 従事者の確保、配置計画

スタッフ配置に関する基本的考え方

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

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

モエレ沼公園 スタッフ配置表 (4月～11月)

職名	実務経験年数・資格・要件	雇用形態	人数
【統括管理責任者】 マネージャー	公園管理経験31年 公園管理運営士 第2種衛生管理者 乙種4類危険物取扱者 甲種防火管理者	正規職員	1名
【統括管理責任者代理】 サブマネージャー① (学芸員)	公園管理経験18年 美術館勤務経験1年 学芸員免許 教員免許(美術)・第一種衛生管理者 建築物環境衛生技術管理者 甲種防火管理者・公園管理運営士	正規職員	1名
【統括管理責任者代理】 サブマネージャー② (ボランティアコーディネーター)	公園管理経験20年以上 2級造園施工管理技士、上級体育施設管理士、芝草管理技術者3級、 公園管理運営士、農業指導士、 甲種防火管理者、普通救命講習Ⅱ	正規職員	1名
【統括管理責任者代理】 サブマネージャー③	公園管理実務経験11年 造園施工管理技士1級 公園管理運営士・農業指導士 車両系建設機械(整地) サービス接客検定3級	正規職員	1名
公園維持管理チーフ①②	モエレ沼公園管理経験 第1種電気工事士 手溶接技能者	契約職員	1名
	モエレ沼公園管理経験 学芸員免許	契約職員	1名
【ガラスのピラミッド】 受付・売店・ギャラリー監視スタッフ ①②③④ 通年	モエレ沼公園管理経験	契約職員	4名
【ガラスのピラミッド】 受付・売店・ギャラリー監視スタッフ⑤ 5月～10月	モエレ沼公園管理経験	契約職員	1名
【ガラスのピラミッド】 施設・設備管理スタッフ① 通年	モエレ沼公園管理経験	契約職員	1名
【スポーツ施設】 受付スタッフ①②③④ 4月～11月	モエレ沼公園管理経験	契約職員	4名
【レンタサイクル】 受付スタッフ①② 4月～11月 重作業	モエレ沼公園管理経験	契約職員	2名
【レンタサイクル】 受付スタッフ③④ 4月～11月 普通作業	モエレ沼公園管理経験	契約職員	2名
公園維持管理スタッフ ① 通年 重作業	モエレ沼公園管理経験	契約職員	1名
公園維持管理スタッフ ②③④⑤⑥⑦⑧ 4月～11月 重作業	モエレ沼公園管理経験	契約職員	7名

公園維持管理スタッフ ⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮ 4月～11月	モエレ沼公園管理経験	契約職員	7名
モエレビーチ監視員①② 6月～9月	モエレ沼公園管理経験	契約職員	2名

モエレ沼公園 スタッフ配置表（12月～3月）			
職名	実務経験年数・資格・要件	雇用形態	人数
【統括管理責任者】 マネージャー	公園管理経験31年 公園管理運営士 第2種衛生管理者 乙種4類危険物取扱者 甲種防火管理者	正規職員	1名
【統括管理責任者代理】 サブマネージャー① (学芸員)	公園管理経験18年 美術館勤務経験1年 学芸員免許 教員免許(美術)・第一種衛生管理者 建築物環境衛生技術管理者 甲種防火管理者・公園管理運営士	正規職員	1名
【統括管理責任者代理】 サブマネージャー② (ボランティアコーディネーター)	公園管理経験20年以上 2級造園施工管理技士、上級体育施設管理士、芝草管理技術者3級、 公園管理運営士、農薬指導士、 甲種防火管理者、普通救命講習Ⅱ	正規職員	1名
【統括管理責任者代理】 サブマネージャー③	公園管理実務経験9年 造園施工管理技士2級 公園管理運営士・農薬指導士 車両系建設機械(整地) サービス接遇検定3級	正規職員	1名
公園維持管理チーフ①②	モエレ沼公園管理経験 第1種電気工事士 手溶接技能者	契約職員	1名
	モエレ沼公園管理経験 学芸員免許	契約職員	1名
【ガラスのピラミッド】 受付・売店・ギャラリー監視スタッフ ①②③④ 通年	モエレ沼公園管理経験	契約職員	4名
【ガラスのピラミッド】 施設・設備管理スタッフ① 通年	モエレ沼公園管理経験	契約職員	1名
【ガラスのピラミッド】 スキーレンタル貸出スタッフ① 1月～3月	モエレ沼公園管理経験	契約職員	1名
公園維持管理スタッフ ① 通年 重作業	モエレ沼公園管理経験	契約職員	1名
公園維持管理スタッフ ② 12～3月 重作業	モエレ沼公園管理経験	契約職員	1名
公園維持管理スタッフ ③④⑤ 1月～3月 重作業	モエレ沼公園管理経験	契約職員	3名

モエシ沼公園 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	雇用形態	人数
事業推進課長	公園・施設管理経験 33 年 公園管理運営士	正規職員	1 名
総務課スタッフ	公園管理運営経験	正規職員	7 名
事業推進課スタッフ		契約職員	7 名
みどりの価値向上 プロジェクトチーム	当協会内専門技術有資格者等 公園管理運営実務経験	正規職員 契約職員	最大 50 名

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

【イベント・プログラムの開催時等の支援体制】

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

【緊急事態発生時の支援体制（災害・事故等の規模により適宜配置）】

- ① 当協会事務局スタッフ、当協会他公園管理スタッフ
- ② 委託業者（ガラスのピラミッド設備管理等）

【保守・保安体制（必要に応じて適宜配置）】

電気保安委託業者、機械警備委託業者、光熱水設備・ポンプ場等専門業者等

経験のあるスタッフの配置計画

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

① 統括管理責任者：マネージャー

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

② 統括管理責任者代理：サブマネージャー

芸術に精通したスタッフを 1 名、ボランティアコーディネーターとしての資質を持つスタッフを 1 名、施設・設備の運営管理の経験豊かなスタッフを 1 名、公園管理の経験があり優秀なサブマネージャーとして配置します。

③ 公園維持管理チーフ

公園維持管理作業全般を統括するための作業経験が豊富で、必要な資格を持ったスタッフを配置します。

④ 受付スタッフ（ガラスのピラミッド、スポーツ施設、レンタサイクル）

当公園に関する豊富な知識を有し、利用案内などの接客対応に優れ、OA 操作など事務能力、及び広報物のデザイン能力の高いスタッフを配置します。

⑤ 施設・設備管理スタッフ（ガラスのピラミッド）

現在モエシ沼公園の業務に従事する、建物施設や設備に関する作業経験が豊富なスタッフを配置します。

⑥ 公園維持管理スタッフ

現在モエシ沼公園の業務に従事する、作業経験が豊富で必要な資格を持ったスタッフを配置します。

新規スタッフの採用方法

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

- ・ ハローワークや地域の求人情報誌及び求人サイト、折込みチラシ、ホームページ等により広く公募し、公平・公正に求人を行います。
- ・ 新規採用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。
- ・ 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。
- ・ 障がい者の雇用について、ハローワーク障がい者雇用担当窓口や、障がい者元気スキルアップ事業（札幌市委託事業）に相談するなど、積極的に検討します。

勤務形態及び勤務条件

公園スタッフの勤務形態・勤務条件は、早番勤務と遅番勤務を基本とする交代勤務とし、夏期と冬期により人員配置にメリハリをつけます。

モエシ沼公園 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① （統括管理責任者代理）							
サブマネージャー②③ （統括管理責任者代理）							
公園維持管理チーフ①②			8:45～ 17:15 [遅]11:45 ～20:15				
【ガラスのピラミッド】 受付・売店・ギャラリー監視 スタッフ①②③④			8:45～ 17:15 [遅]11:30 ～20:00				
【ガラスのピラミッド】 受付・売店・ギャラリー監視 スタッフ⑤					短期介護休暇 子の看護休暇		

【ガラスのピラミッド】 施設・設備管理スタッフ①			8:45～ 17:15 [遅]11:45 ～20:15				
【スポーツ施設】 受付スタッフ①②③④	非常勤	3日		23時間 15分		年次有給休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	労災保険
【レンタサイクル】 受付スタッフ①②③④ 公園維持管理スタッフ ①～⑥、⑨～⑮	常勤	5日	8:45～ 17:15 ※ 10月以降 8:45～ 16:45	36時間15分 ～ 38時間45分			健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険
公園維持管理スタッフ⑦⑧	非常勤	3日		21時間15分 ～ 23時間15分			労災保険
モエレビーチ監視員①②	非常勤			8:45～ 17:15	23時間 15分		短期介護休暇 子の看護休暇

モエレ沼公園 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① （統括管理責任者代理）							
サブマネージャー②③ （統括管理責任者代理）							
公園維持管理チーフ①②							
【ガラスのピラミッド】 受付・売店・ギャラリー監視 スタッフ①②③④							
【ガラスのピラミッド】 施設・設備管理スタッフ①			8:45～ 17:15 [遅]11:30 ～20:00			年次有給休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	
【ガラスのピラミッド】 施設・設備管理スタッフ①			8:45～ 17:15 [遅]11:45 ～20:15				
【ガラスのピラミッド】 スキーレンタル貸出スタッフ①	非常勤	3日	11:00～ 15:00	12時間		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 ①②	常勤	5日	8:45～ 16:45	36時間 15分		年次有給休暇 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
公園維持管理スタッフ ③							
公園維持管理スタッフ ④⑤	非常勤	3日	8:45～ 16:45	21時間 45分		短期介護休暇 子の看護休暇	健康保険 厚生年金 労災保険

※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。

モエレ沼公園 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	○	○	○	○			○
サブマネージャー①	○			○	○	○	○
サブマネージャー②	○	○	遅			○	○
サブマネージャー③	○	○	○	○	遅		
公園維持管理チーフ①	遅	○	○	遅	○		
公園維持管理チーフ②	○	遅			○	遅	○
受付・監視スタッフ①	受付	遅・受付	受付	受付			受付
受付・監視スタッフ②	監視	監視	監視	遅・受付	受付		
受付・監視スタッフ③			遅・受付	監視	遅・受付	受付	監視
受付・監視スタッフ④	遅・受付	受付			監視	監視	遅・受付
受付・監視スタッフ⑤	事務補助	事務補助	事務補助			遅・受付	事務補助
スタッフ	日	月	火	水	木	金	土
施設・設備管理スタッフ①	○	○	○		○		遅
スポーツ施設受付①	○		○			○	
スポーツ施設受付②	○			○		○	
スポーツ施設受付③		○		○			○
スポーツ施設受付④		○			○		○
レンタサイクル受付①②	○			○	○	○	○
レンタサイクル受付③④	○	○	○	○			○
公園維持管理スタッフ①～⑥		○	○	○	○	○	
公園維持管理スタッフ⑦⑧			○	○		○	
公園維持管理スタッフ⑨～⑮	○	○			○	○	○
モエレビーチ監視①	○		○			○	
モエレビーチ監視②		○		○			○

モエレ沼公園 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	○	○	○	○			○
サブマネージャー①	○			○	○	○	○
サブマネージャー②	○	○	○			○	○
サブマネージャー③	○	○	○	○	○		
公園維持管理チーフ①	遅	○	○	○	○		
公園維持管理チーフ②			○	○	○	○	遅
受付・監視スタッフ①	受付			受付	受付	受付	受付
受付・監視スタッフ②	監視		監視	監視		監視	監視
受付・監視スタッフ③	事務補助		受付	事務補助	監視		事務補助
受付・監視スタッフ④	事務補助			事務補助	事務補助	事務補助	事務補助

施設・設備管理スタッフ①	○	○	○		○		○
スキーレンタル貸出スタッフ① 1～3月	○					○	○
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 1～3月	○	○	○			○	○
公園維持管理スタッフ④ 1～3月		○		○		○	
公園維持管理スタッフ⑤ 1～3月	○		○		○		

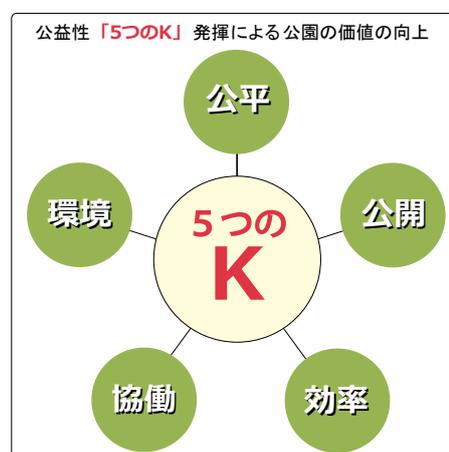
※月曜日はガラスのピラミッド休館日

3) 人材育成・研修計画

研修・指導教育の基本方針

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

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



人材育成・研修計画

① 【公平】利用者満足度の向上を目指して

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

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

【具体的内容】

- スタッフ採用時に必ず初任者研修を実施し、公園の管理者、スタッフとして必要な心がまえと基本的知識等を身につけます。
- 全スタッフを対象として、具体的な接客・接遇、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検定の受験など、明確な指標に基づくホスピタリティの向上を目指します。
- バリアフリー講習を実施・受講するなど、社会的弱者に配慮した施設の点検及び改修の実施・提案、「声がけ・手助け」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
	サービス接遇検定	全スタッフ	随時
	バリアフリー講習	新規スタッフ	随時

② 【公開】情報発信強化と安全・安心・快適の確保を目指して

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

【具体的内容】

- a 常勤スタッフ全員が普通救命講習を受講し、AED（自動体外式除細動器）の取扱方法を習得するとともに、処置対応訓練を毎年実施し、よりの確で迅速な対応が可能な体制を目指します。
- b 火災時、災害時の対策として、当公園スタッフによる訓練を毎年実施します。
- c 公園内作業や施設の安全性を高めるため、ハザードマップ、ヒヤリ・ハット事例を活用した安全教育、また草刈機械、除雪機等の運転操作・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	未受講者、更新者	随時
	緊急時訓練（消防、災害）	全スタッフ	2回/年
	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	公園維持管理スタッフ未受講者	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研修	ホームページ発信対応者	1回/年

③ 【効率】効率的・効果的な公園経営を目指して

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

【具体的内容】

- a マネージャー及びサブマネージャーの公園管理運営士の資格取得及び更新を計画的に進めます。また、その他有資格者の継続能力開発を支援します。
- b 正規職員は採用時のほか、中堅職員、マネージャー、管理職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
	農薬指導士	マネージャー サブマネージャー	随時
	キャリアアップ研修	正規職員	随時

④ 【協働】連携・協働による地域の活性化を目指して

当協会では、市民協働による当公園の管理運営を積極的に進めていきます。

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

【具体的内容】

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

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

⑤ 【環境】良好な環境の創造・継承を目指して

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

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つながるため、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

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"> ■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。 ■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。 ■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。 ■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から指導・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。 ■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促進に努め、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	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 ■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、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。 ■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。 ■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。 ■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。
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、短時間雇用者の能力を発揮する雇用環境の充実・改善を図ります。 ■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。
男女雇用機会均等法	<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。
公正な採用選考	<ul style="list-style-type: none"> ■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。
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、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（抜粋）	<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 • 旅費規則 • 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 • 嘱託職員取扱要綱 • 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 <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

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、情報共有の必要性や方法等について教育します。

② 組織全体の情報共有

公園の情報は、基本的に報告書等により当協会事務局に伝達され、承認を得ます。このほか、Web 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等に、EMS 教育訓練、安全作業研修、普通救命講習、緊急時訓練、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、配置に応じた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。

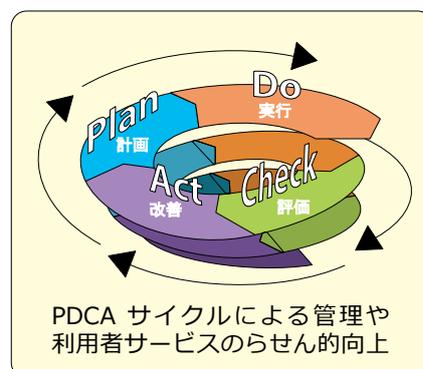
他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知資料や当協会の事故報告書等を検証し、スタッフによるワークショップで、安全確認の方法等について実践的に研修します。

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随時確認し、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。

維持管理作業における PDCA

① 計画

当協会でも運用している公園管理システム等を活用して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、巡視票、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に努め、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

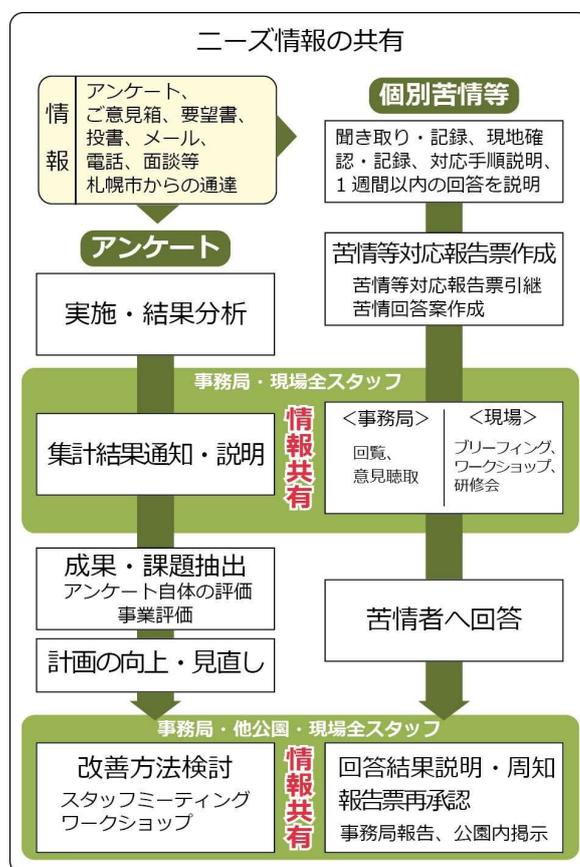
マネージャーは、設定した目標に対して結果を分析し、目標達成度を評価します。また、各業務に対して企画の目的に対する運営状況の評価、達成状況等を集計した総合的な評価を作成します。

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、当協会事務局に報告するとともに、毎日のブリーフィングで公園スタッフに周知します。また、承認を得た改善案についても、マネージャーから公園スタッフに周知します。手順等の大幅な改善や、設備等の大規模な改修を必要とする場合には、札幌市と協議を行い、認識と情報の共有を徹底します。

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

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

安全・危機管理等に関する情報の共有、業務の改善方法

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

① 公園内での情報共有

- a 職場内での安全に関する情報共有の方法は、実際の業務に即した形式で伝えることを基本とします。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 随時記録・共有しているヒヤリ・ハット体験を検証して改善を図ります。
- d 当公園、又は他公園・施設で事故が発生した場合は、事故報告書等を活用し、安全管理について実践的に検証するなどして、業務の改善を図ります。
- e 日常及び非常時に対応する際の危険箇所を点検・確認するとともに、ハザードマップを随時更新し、全スタッフへの周知、安全管理の徹底を図ります。
- f 全スタッフに緊急連絡網を周知し、緊急体制の共有と迅速な対応を図ります。

② 当公園と当協会事務局との情報共有

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

③ 当協会の公園・施設間での情報共有

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

効率についての情報の共有、業務の改善方法

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

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

① 計画

四半期ごとの各公園・施設でのミーティングで、経費節減及び環境負荷低減の目的、省エネルギー・経費節減計画、作業手順を周知するとともに、業務改善目標を共有します。

② 実行

作業状況、労務集計等により、労務量等を測定し、ブリーフィングやミーティングで経過等を共有し、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、分別の徹底や利用者への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、ウェブサイトの意見要望フォーム、苦情等対応報告票等により情報を収集・整理、管理運営に反映させ、利用者満足度の向上を目指します。

③ 評価

マネージャーは、項目ごとの節減計画、測定結果、アンケート結果等により、月ごと又は四半期ごと等の目標達成度を評価します。

④ 改善

マネージャーは、業務効率及び品質の保持、業務計画、作業手順、指示システムの基準を常に見直し、スタッフと共に改善について検討し、次回の計画に反映させます。

(3) 第三者に対する委託の方針

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

1) 具体的な再委託業務

当公園において再委託を予定する業務と内容等は、次のとおりです。

業務	内容	回数等
警備業務	公園全体の夜間警備	通年
清掃業務	ガラスのピラミッド館内清掃	通年

アトリウムガラス清掃業務	ガラスのピラミッドの アトリウムガラス面清掃	外側 1 回/年 内側 1 回/5 年
冷暖房・空調設備等 保守点検業務	ガラスのピラミッド空調設備の 冷暖房切替及び保守点検	
受水槽等清掃及び 水質検査他環境測定等業務	ガラスのピラミッドの受水槽清掃及び 特定建築物に係る水質検査・環境測定	
井水系受水槽清掃業務	モエレビーチほか 2 箇所の 井水系受水槽清掃	
電気保安業務	園内電気設備及び非常用電気設備点検	月次、年次
消防設備点検業務	ガラスのピラミッド及び中央広場の 消防設備点検	2 回/年
建築構造等の点検	ガラスのピラミッドの屋根・外壁等、 外部に接する部分及び屋内の防火及び 避難等に係る部分等の点検	1 回/3 年
ガス供給設備維持管理	ガラスのピラミッドの ガス供給設備点検	
エレベーター装置保守点検業務	ガラスのピラミッドエレベーターの 保守点検（1 基）	4 回/年
自動ドア保守点検業務	ガラスのピラミッド自動ドアの 保守点検（6 箇所）	3 回/年
遊具保守点検業務	サクラの森内の遊具等の定期点検	2 回/年
駐車場誘導業務	繁忙期（ゴールデンウィークや夏休み 期間等）における駐車場の誘導・整理	
自転車点検業務	レンタサイクル全台の点検・整備	1 回/年
冬期公園管理業務	冬期の園路除雪及び雪冷房用雪の搬入	
塵芥処理業務	園内で発生した塵芥の運搬・処理	
東出入口委任信号機 保守点検業務	東出入口の委任信号機の保守点検	4 回/年

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

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、事業の実施にあたっては、これまで活動支援・調整を行ってきた経験豊富な学芸員やボランティアコーディネーターを配置し、当公園がより魅力的な市民活動の拠点となるよう推進します。

2) 市民協働及び地域連携の内容

市民団体及び地域との連携

① NPO 法人モエレ沼公園の活用を考える会（モエレ・ファン・クラブ）との連携

平成 15 年のガラスのピラミッド開館を契機として、モエレ・ファン・クラブとの共催イベント開催や同団体の活動支援を行ってきました。今後も、これまで協働で実施してきたイベント等に加えて、公園ガイドツアーの開催などに向けて連携を密にし、当公園の魅力や価値を発信する事業を実施するとともに、活動を支援していきます。

② NPO 法人モエレ沼芸術花火との連携

平成 24 年度から当公園で毎年 9 月に開催されている「モエレ沼芸術花火」は、国内有数の芸術的な花火大会として、札幌市民のみならず、道内各地から鑑賞者が訪れ、2 万人を超える動員数を誇る花火大会となっています。

市民有志が集まって設立された NPO 法人モエレ沼芸術花火が主催し、当日は 300 名を超える市民や学生のボランティアが運営に携わるなど、市民や地元企業等の力が一体となって開催されており、今後も円滑な実施に向けて、当公園を熟知した公園スタッフが主催者との事前調整や運営サポートを行うなど、地域の一大イベントとして地元振興や利用促進につなげます。

③ 樹木管理サポーターとの協働

平成 20 年に発足して以来、当公園で継続的に活動を行っている樹木管理サポーター「モイレ HIDAMARI」は、当協会と協働で、サクラの森の育成管理を中心に、観察会やクラフト体験イベント等を開催しているボランティア団体です。開催するイベントにはリピーター参加者がいるなど大変好評を得ています。

今後もボランティアコーディネーターが中心となって活動を支援し、ボランティアのモチベーションの維持・向上を図るとともに、新たな公園の魅力創出として、樹木や林床植物を活用した遊びやクラフト体験イベントを、毎年度ごとに内容を検討・精査して実施します。また、サクラツアーなどのガイドツアーの事業も協働で開催します。

④ 市民ボランティアによる公園管理作業支援

園内の清掃作業など、市民のボランティアによる管理作業体験を通じて、公園への愛着と理解を深めてもらう機会を設けます。特に、平成 24 年度から当公園で毎年開催されている「モエレ沼芸術花火」終了後には、1,000 人以上の市民ボランティアが参加する大規模なクリーンアップ活動が行われており、今後も継続的な活動となるよう支援します。

⑤ 教育機関との連携

当公園やイサム・ノグチの造形を楽しく知るきっかけづくりとして実施してきた「子どもとの遊具点検と遊び方教室」について、近隣の小学校の協力を得て継続開催し、安全な遊び方の指導とともに、子どもの動きを観察し今後の安全管理の参考とします。また、貯雪庫の見学会も希望に合わせて実施し、環境学習の場としても活用します。

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がるため、「モエレ沼公園運営協議会（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、運営にあたります。
- ④ 協議会では、次の項目について協議します。
 - ・ 当公園の管理運営業務の報告
 - ・ 当公園の管理運営上の問題点や改善に関する事項
 - ・ 管理運営に係る各種規程、要綱、マニュアル等を新たに作成する場合、その概略
 - ・ 業務仕様書において協議会で協議が必要とされている項目
 - ・ 市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組
 - ・ その他、市民の要望等の反映など
- ⑤ 協議会の議事内容は当協会で取りまとめ、札幌市に提出します。

(5) 財務

1) 資金管理に関する基本的な考え方

当公園で取り扱う現金は、「準公金」とであると考えます。当協会では、厳格かつ適正な管理

に努め、資金の元本保全が可能な安全性の確保を最優先とし、日常の支出に対応可能な流動性と効率性を勘案し、計画性と透明性のある適切な保全策を講じて資金管理を行います。

- ① 安全性の確保 資金元本の安全性を確保するため、ペイオフを勘案し安全な管理を心がけ、預金先である金融機関の経営の健全性に留意します。
- ② 流動性の確保 月々の支払等に支障を来たさない必要な資金を確保します。
- ③ 効率性の確保 安全性及び流動性を確保した上で、効率的な資金調達を図ります。
- ④ 計画性の確保 当公園に係る、収支その他の経理に関する記録を各年度単位に整備します。
- ⑤ 透明性の確保 当協会では、経理事務の透明性を高めるために、公認会計士による外部監査を実施します。

2) 現金等取扱に関する基本的な考え方

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

- ① 複数スタッフによる相互牽制が機能する組織体制により、現金等を取り扱います。
- ② 現金等取扱要綱に基づき、現金等の流れをチェックするとともに残高の確認を行います。
- ③ スタッフ相互による日々のチェック及び月単位の定期的な検査・確認、並びに保管現金の限度額と入金サイクルを定めて、多額の現金は所持・保管しません。

3) 現金取扱規程

当協会では整備している規程は、次のとおりです。

- ① 会計処理規則（財務及び会計の基本的事項、勘定科目、帳簿組織、予算、決算、出納、固定資産等について規定）
- ② 処務規則（組織、事務分掌、専決・決裁、公印管理等について規定）
- ③ 資金管理及び運用規則（運用管理方針、運用の区分・方法等について規定）
- ④ 特定資産管理規則（特定資産の目的、積立方法、取崩要件等について規定）
- ⑤ 内部監査要綱（現金等の取扱事務を監査し、事故の未然防止を図るために規定）
- ⑥ 公園・施設現金等取扱要綱（各公園・施設管理事務所等における現金出納から金融機関への手続き、現金取扱スタッフと職務範囲、現金の保安等について規定）
- ⑦ 事務局現金等取扱細則（事務局における小口現金、現金收受、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、既に実行している次の仕組みを、今後も継続して行います。

- ① 現金取扱の点検・調査
 - a 内部監査

年2回（定期内部監査による）

点検項目：管理体制の整備・確認、現金収納事務の執行、現金等の保管状況、金融機関への入金状況、金券等の管理等

b 公印及び預金通帳等の施錠・管理

公印保管場所	鍵保管者	—
通帳保管場所	鍵保管者	—
通帳保管場所	鍵保管者	—

c 事務局経理事務担当者による現金出納簿の確認

月末締め現金出納簿と売上金口座入金状況を確認

d 外部監査人による監査

公認会計士2名による

② 法令遵守・服務規律の確保

法令遵守と服務規律に係る研修等による啓発

③ 職場内コミュニケーション

コミュニケーションの活性化

管理監督者（管理職、マネージャー等）による積極的声かけの徹底

④ 不祥事防止意識の共有

採用時及び定期的な研修等による不祥事を防止する意識の共有

5) 現金等取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合

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

また、当該事実を確認した日時、事実の概要を記録した事故報告書を作成するとともに、当協会事務局に事故対策委員会を速やかに設置し、原因の究明、及び改善策を策定します。

(6) 苦情対応

当公園における苦情対応は、次の指針等に準じて、当協会ですべての対応を行います。

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、素早く的確に対応し、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、マネージャーやサブ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、当協会事業推進課の担当課長が対応して判断し、苦情の種別により、必要に応じてスタッフに引き継ぎます。
- d 利用者からの申し出により、当協会が関係する他の部署に、当公園の苦情等が寄せられた場合でも、申し出を受けた部署で苦情等を受け付けます。

② 対応手続文書の整備・活用

- a 苦情等の対応手続を定めた「苦情等対応報告票」に基づき、記録・報告します。
- b 「苦情等対応報告票」は当協会事務局で決裁し、苦情等を受けた公園は、当協会事務局からの指示事項等がある場合は直ちに取り組みます。
- c 決裁された「苦情等対応報告票」は当公園だけでなく、他の公園・施設のスタッフで共有し、運営の改善につなげます。

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、申し出を最後までよく聴きます。(全面否定しない)
- e 利用者の気持ちを尊重します。(利用者の立場に立つ)
- f 情報を正しく伝えます。(隠したり、ごまかしたりしない)
- g 落ち着いて対応します。(感情的にならない)
- h 利用者に物質的・金銭的・時間的な負担をかけません。
- i 誠心誠意対応し、申し出とその内容に感謝の気持ちを持ちます。
- j 差別・特別扱いしません。
- k 組織として対応し、利用者からの理解と運営の改善につなげます。

④ 全スタッフの理解・徹底

苦情等への的確な対応のため、研修等により、次の事項について全スタッフが理解し、その徹底に努めます。

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

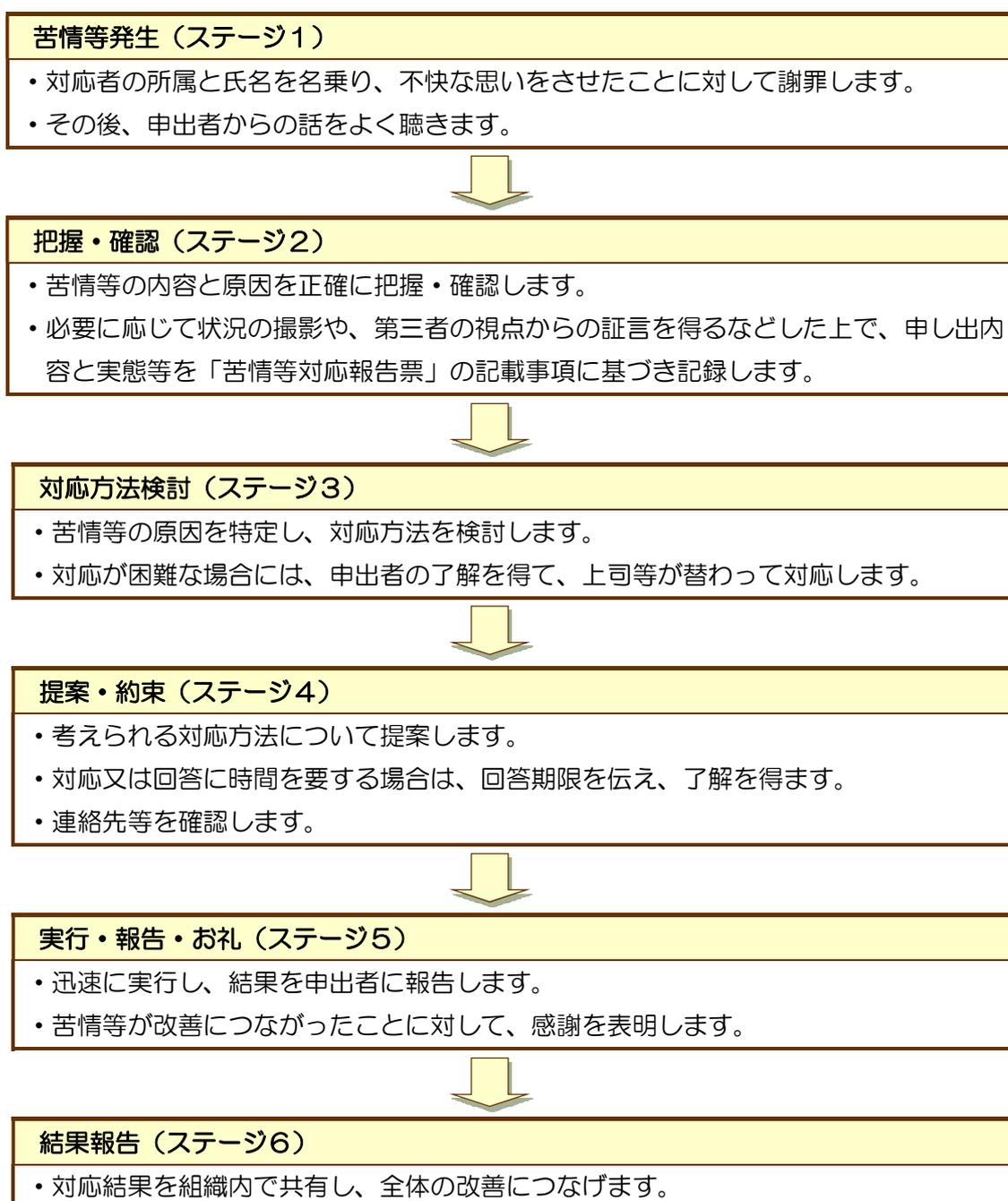
⑤ 札幌市への報告等

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

⑥ 公表

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

3) 苦情等の対応システム・フロー



(7) 記録・モニタリング・報告・評価

1) 記録・モニタリングに関する基本的な考え方

① 記録に関する基本的な考え

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

② モニタリングに関する基本的な考え

- a 当公園の管理運営に関する自己評価と、利用者や市民からの苦情・要望・意見を基にした判定を、継続的な業務改善のために活用します。
- b アンケート等により、積極的に利用者の意見を取得し、その結果から利用の傾向やニーズを捉え、それらを当公園の管理運営に反映します。
- c 利用者や市民からの苦情・要望・意見に関しては真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応します。また、運営や施設の改善につなげることにより、利用者や市民が当公園の良き理解者や支援者となっていただけるよう努めます。

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、「公園マネジメント評価システム」（後述）を当公園で運用し、評価結果は、当公園の管理の質の向上と利用者サービスの向上につながる重要な指標として活用します。

2) セルフモニタリングの具体的な実施方法

① 公園マネジメント評価システム

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

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



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



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



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

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

② ご意見・要望等の収集と返答の公表

ガラスのピラミッド・フィールドハウス・東側サービス棟にご意見箱を設置し、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。

また、ホームページに意見・要望フォームを設置し、ウェブサイトからも利用者の声を収集するほか、お問合せの多い内容については、サイト内ページの「よくあるご質問」や適切なページへ回答を追記し、利用者の疑問・不明点等の解消に努めます。

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 85% (要求水準 70%)

有効回答総数に対する「とても満足」+「まあ満足」の割合

接遇に関する満足度 : 目標値 85% (要求水準 80%)

有効回答総数に対する「大変良かった」+「まあ良かった」の割合

3 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容

(1) 維持管理業務計画

1) 総括的事項

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

利用者等の安全確保と利便性・サービスの向上について

- a 業務実施にあたっては、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 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、当公園を「さっぽろ救急サポーター」に登録しています。
- b AED はガラスのピラミッド（通年）、フィールドハウス（4月～11月）、モエレビーチ監視所（6月～9月）に配置します。また、湿布・消毒薬・絆創膏・ガーゼ・傷薬・包帯などを備えた救急セットをガラスのピラミッド、東側サービス棟（4～11月）、モエレビーチ監視所（6月～9月）に配置するほか、スズメバチに刺された時に備えてポイズンリムーバーを各施設に常備します。
- c 巡視・作業等の際に得られた情報や、公園利用者や地域住民から寄せられたヒヤリ・ハット情報を蓄積・共有してハザードマップに反映させ、安全管理体制の強化につなげます。

③ 周知・告知による安全確保

- a 事故・災害等の発生時には、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、現場には作業表示板やセーフティー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、或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 施設・設備の不適切な利用方法や、犬のノーリード、フンの放置、動植物の採取・遺棄・給餌行為など、利用マナーに反する行為を発見した場合には、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

管理業務の実施にあたり、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年4月1日～令和5年3月31日

保険の種類	保険対象	補償内容
施設賠償責任保険	公園利用者・公園施設	対人 1億円 事故 4億円 対物 5千万円
レクリエーション保険	当協会主催のイベント・観察会等の参加者	死亡・後遺障害 入院・通院への補償
家財保険	設備・什器備品	補償金額 2千万円
任意自動車保険 (連絡車両・作業車両)	搭乗者・第三者	対人 無制限 対物 無制限

連絡体制の確保について

公園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

当協会は、公園の施設・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。

管理経費の節減のための工夫

① デマンドコントローラー監視による受給契約電力の低減

「海の噴水」、「モエレビーチ」、「アクアプラザ」等の電力需要が大きい施設について、デマンドコントロールシステムで最大需要電力の監視を行い、使用時間を分散化することで受給契約電力の低減に努めます。

② 園内施設修繕経費の節減

園地や園内施設・設備、工作物の修繕（大規模修繕除く）等においては、必要な資材を安価で購入し、電気工事士・造園施工管理技士・土木施工管理技士等の資格を持ったスタッフが修繕や作業を実施することで、外部委託に頼らず、公園スタッフで措置可能なものは積極的に対応し、経費節減につなげます。

③ EMSの運用

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

建物・工作物管理

【基本的な考え】

来園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、スタッフ向けの危険予知トレーニングやヒヤリ・ハット活動を行い、事故の発生を予防することを安全対策の柱とします。

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とともに、ハザードマップを公開することにより、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

ガラスのピラミッド・フィールドハウス・東側サービス棟等の建物や、遊具・園路灯・ベンチ等の工作物、噴水施設等の設備に関して、保守点検・部品交換時期を目途に作業計画書を作成します。

なお、修繕・部品交換等が発生した際には、作業履歴として設備履歴簿や遊具カルテ等に記録し、以降の更新・作業計画へ反映させ、効果・効率の向上を図ります。

② 点検による安全・機能確保

各建物・工作物・設備に関しては、日常的な巡視を通して行う日常点検のほか、管理基準・指針や法律等により定められた定期点検・法定点検を計画に沿って行います。

また、必要に応じて精密点検を行うことにより、異常箇所を早期発見し、安全で正常な機能確保に努めます。

故障や破損等が発生した場合には、設備履歴簿や遊具カルテの記録等を参考に適切な処置を行い、公園利用者の安全と施設の正常機能を確保します。また、交換頻度の高い部品の予備を常時保持し、迅速に交換・修繕を行うことができる状態を維持します。

③ 公園施設の長寿命化

公園内施設の長寿命化によるトータルコストの削減を図るため、耐用年数や修繕履歴のほか、利用頻度による劣化・損傷の程度を事前に想定し、長期的視点による部品交換や補修・修繕計画を立てるとともに、施設・工作物の修繕・改修の際には、目的や機能を損なわない範囲で維持管理費の低減につながる製品・資材への転換を図り、札幌市に対しても提言し、協議します。

突発的な破損・故障により利用に支障を来すおそれのある施設・設備等は、耐用年数や当協会の工作物カルテなどの記録、利用頻度等に応じて修繕計画を作成するなど、計画的な予防保全を行います。なお、その際には札幌市及びイサム・ノグチ財団に判断を仰ぎま

す。また、維持保全（保守・修理）や点検を実施し、劣化・損傷・異常などが発見され、求められる機能が確保できないと判断された場合には、作者であるイサム・ノグチのデザイン性を損なわないよう修繕及び事後保全を併用した対応を行います。

前述の保全区分による対応と、上記②の点検による故障や破損等の早期発見・改善・更新にも取り組みながら、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。なお、大規模な改修や撤去については札幌市に対して提言し、協議します。

④ バリアフリー化・ユニバーサルデザイン化の推進

障がい者、乳幼児連れの方、高齢者などの様々な公園利用者から、接客時やアンケート等を通じて公園に対する声を聞き、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。また、園路の不陸や段差解消のほか、ベンチ・水飲み台などの休養施設の利用しやすさにも配慮します。

園内表示や注意看板は、当公園が海外からの利用者が多いことにも配慮して、ピクトの活用や英語の追加表記など、より分かりやすい表示に努めます。

上記に関して、大規模な改修や新設が必要な場合には、イサム・ノグチ財団や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、事故等の情報を共有・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、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。また、類似施設での重大事故発生の場合には、緊急ミーティングの実施などを通じて、同様の事故発生を防止します。

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

当公園はレクリエーションや観光利用における札幌市の代表的な施設として、札幌市民のみならず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と考えます。日常清掃により清潔を保つほか、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】

特殊施設

① ガラスのピラミッド

項目	実施内容																																												
日常点検	開館前（1回/日）、開館中（随時）、閉館前（1回/日）に、館内施設の状態を巡回点検し、異常の早期発見に努めます。 不具合を発見した場合には修理、使用禁止、立入禁止等の処置をとり、利用者の安全確保を図ります。																																												
貸室後点検	貸室の利用後は、使用した備品の個数、故障の有無、汚れなどの状態を使用責任者とともに確認します。																																												
清掃管理	館内の清掃は清掃業者に委託し、日常清掃（毎日）、特別清掃（1回/週）及び定期清掃（2回/年）を実施し、館内を常に清潔に保ちます。																																												
ガラス清掃	アトリウムのガラス（2,482㎡）は、年1回外側を清掃します。 内側及びトラス梁については、汚れの付着が少ないことから委託清掃は5年ごとに1回実施します。																																												
法定点検	法定点検施設については専門業者へ保守・点検を委託し、劣化・消耗している部品等は、速やかに交換します。 委託業者等から、事故等を未然に防ぐ提案も積極的に取り入れ、札幌市と協議した上で施設を改良します。 【法定点検施設一覧】																																												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>施設・設備等</th> <th>法定検査等</th> <th>点検頻度</th> <th>点検項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">電気工作物</td> <td rowspan="2">電気事業法</td> <td>月次点検</td> <td>電気工作物巡視・測定点検</td> </tr> <tr> <td>年次点検</td> <td>電気工作物巡視・精密点検</td> </tr> <tr> <td>消防設備保守点検</td> <td>消防法</td> <td>年2回</td> <td>消防設備の機能確認</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">受水槽等水質管理</td> <td rowspan="3">水道法、保険衛法 ビル管理法</td> <td>年1回</td> <td>受水槽、貯温槽の清掃</td> </tr> <tr> <td>年2回</td> <td>検査対象27項目の検査</td> </tr> <tr> <td>7日毎</td> <td>残留塩素濃度の測定、機器の機能点検</td> </tr> <tr> <td>建築構造等の点検</td> <td>建築基準法</td> <td>3年に1回</td> <td>屋根・外壁等、外部に接する部分及び屋内の防火及び避難等に関係する部分等の点検</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">エレベーター保守点検</td> <td rowspan="2">建築基準法</td> <td>年4回</td> <td>エレベーター装置の機能点検</td> </tr> <tr> <td>遠隔点検・月1回</td> <td>遠隔システムによる機能点検</td> </tr> <tr> <td>自動ドア保守点検</td> <td>任意</td> <td>年3回</td> <td>自動ドアの機能点検</td> </tr> <tr> <td>空気環境測定</td> <td>ビル管理法</td> <td>隔月</td> <td>温度、相対湿度、気流などの空気環境の測定</td> </tr> <tr> <td>害虫駆除</td> <td>ビル管理法</td> <td>年2回</td> <td>残留塵埃による処理</td> </tr> </tbody> </table>	施設・設備等	法定検査等	点検頻度	点検項目	電気工作物	電気事業法	月次点検	電気工作物巡視・測定点検	年次点検	電気工作物巡視・精密点検	消防設備保守点検	消防法	年2回	消防設備の機能確認	受水槽等水質管理	水道法、保険衛法 ビル管理法	年1回	受水槽、貯温槽の清掃	年2回	検査対象27項目の検査	7日毎	残留塩素濃度の測定、機器の機能点検	建築構造等の点検	建築基準法	3年に1回	屋根・外壁等、外部に接する部分及び屋内の防火及び避難等に関係する部分等の点検	エレベーター保守点検	建築基準法	年4回	エレベーター装置の機能点検	遠隔点検・月1回	遠隔システムによる機能点検	自動ドア保守点検	任意	年3回	自動ドアの機能点検	空気環境測定	ビル管理法	隔月	温度、相対湿度、気流などの空気環境の測定	害虫駆除	ビル管理法	年2回	残留塵埃による処理
	施設・設備等	法定検査等	点検頻度	点検項目																																									
	電気工作物	電気事業法	月次点検	電気工作物巡視・測定点検																																									
			年次点検	電気工作物巡視・精密点検																																									
	消防設備保守点検	消防法	年2回	消防設備の機能確認																																									
	受水槽等水質管理	水道法、保険衛法 ビル管理法	年1回	受水槽、貯温槽の清掃																																									
			年2回	検査対象27項目の検査																																									
			7日毎	残留塩素濃度の測定、機器の機能点検																																									
	建築構造等の点検	建築基準法	3年に1回	屋根・外壁等、外部に接する部分及び屋内の防火及び避難等に関係する部分等の点検																																									
エレベーター保守点検	建築基準法	年4回	エレベーター装置の機能点検																																										
		遠隔点検・月1回	遠隔システムによる機能点検																																										
自動ドア保守点検	任意	年3回	自動ドアの機能点検																																										
空気環境測定	ビル管理法	隔月	温度、相対湿度、気流などの空気環境の測定																																										
害虫駆除	ビル管理法	年2回	残留塵埃による処理																																										

② 雪冷房

ガラスのピラミッドの冷房は、雪の冷熱を利用した「雪冷房」をメインとし、都市ガスを燃料とする「ガス冷房」をバックアップとして使用するシステムで運用しています。

当協会では、猛暑だった平成22年を除き、平成17年以降は雪冷房のみで夏季の室温調整を実施し、二酸化炭素排出の抑制と都市ガス使用の経費を節減しており、今後もこの方法で冷房を行います。

項目	実施内容
運用準備	3月中旬から下旬にかけて、駐車場及び園路から約3,160㎡の雪を貯雪庫に搬入します。
日常管理	天候、館内巡回時の体感温度等を考慮し、温度設定、外気冷房、床吸熱設備を併用した細かな制御を行い、貯雪庫の雪を十分に活用することで快適な利用空間を提供します。
運用終了管理	貯雪庫、沈砂槽、融解水槽の水を排出し、水槽を含め貯雪庫を清掃します。 ポンプ等の機械設備を点検し、不良・消耗している箇所の修繕を行います。

③ モエレビーチ

項目	実施内容
開放前点検	施設の点検・清掃を行い、躯体の沈下部分や床材のサンゴ舗装の剥離部分等の補修を行います。 ビーチ周囲に、立ち入り制限のロープ柵や利用案内看板を設置します。
日常管理	開放期間中は監視員（通常1名、繁忙時2名）が常駐し、水質管理、清掃、巡視、利用マナーの指導を行います。
定期清掃 ・点検	毎週1回、定期清掃と点検を行います。水抜き作業時（適宜）は高圧洗浄による清掃と、サンゴ舗装の剥離や危険箇所の点検を行い、破損箇所を発見した場合は早急に修繕します。 清掃・点検に係る定休日は、パンフレット、園内掲示、ホームページ等での周知を行います。
水質管理	毎日2回の水質自主検査で塩素濃度を測定し、基準（0.4～1.0ppm）の範囲内であるか確認・調整します。 週1回、水の入れ替えと清掃を行います。 毎月1回、札幌市保健所指定検査機関に水質検査を委託し、プール管理指導要綱に準じた水質・衛生管理を実施します。
備品管理	風速5m/s以上の場合は、パラソルを閉じて破損・倒壊を防止します。
冬期管理	開放期間終了後、備品類は清掃・修繕を行って倉庫に保管します。 循環水吹き出し口はシートで覆い、保護します。 ロープ柵を積雪後に撤去します。

④ 海の噴水

項目	実施内容
運転準備	4月下旬の運転開始前に、貯水槽の清掃、躯体、ポンプ、バルブ、照明、監視システム等の点検を行い、貯水槽に約2,000tの井水を貯め、試運転を実施します。 その年のカレンダーに合わせて運転プログラムを設定入力します。
日常管理	毎日2回、貯水槽内の残留塩素の濃度を測定し、基準（0.4～1.0ppm）の範囲内であるか確認します。範囲以下であれば塩素を補充し、範囲以上であれば井水を給水して基準内に調整します。 管理事務所内では監視カメラによる利用者や動物の侵入監視を行い、安全管理を実施します。
冬期管理	夏期の運転終了後には貯水槽を排水し、ポンプ及びバルブはすべて開放して凍結防止の水抜きを行います。 照明器具は冬囲いを行い、雪による被害を防止します。 噴水池周囲には、人の進入を防止するロープ柵と注意看板を設置します。

スポーツ施設

① テニスコート

項目	実施内容
開放準備	開放時期に間に合うよう、吹き溜り部分の雪割と除雪を行います。 コートの清掃、点検・整備後、ネット、審判台を設置します。
日常管理	スポーツ施設受付スタッフが朝夕の開場・施錠確認を実施します。 点検表に沿って、ごみ拾い、ネット等の目視点検、ベンチ清掃を行います。大会等が開催される場合は、備品の貸出と利用方法の説明を行います。

定期整備	月2回、砂入り人工芝コートの整備として、砂の補給等やブラッシングを行います。ネットの触診点検、防風ネットの点検等を行います。
備品管理	得点板、得点カード、フック、マイク、長机、パイプ椅子を用意し、要望に応じて貸出を行います。また、用具管理表で在庫管理を行います。
冬期管理	コート全体を点検・清掃し、ネット・審判台をフィールドハウス及びテニスコートトイレ内に保管します。

② 野球場

項目	実施内容
開放準備	内野フェンス壁の冬囲いを撤去し、場内の清掃・整備と併せて、スタンドベンチの腐食、ささくれの点検・補修等を行います。
トイレ扉開閉	施設開放時間に合わせて、委託警備員が扉の開閉と巡視を行います。
日常管理	開放期間中は、巡回清掃時に施設の目視点検を行います。異常があった場合は早急に補修を行い、安全・快適に利用できる状態を維持します。
定期整備 ・点検	毎週1回の定期整備を実施し、不陸の修正やベース基礎、スタンドベンチ等の点検を行います。
冬期管理	内野フェンス南側壁の冬囲いを行い、冬期間の積雪及び凍結から保護します。

③ 陸上競技場

項目	実施内容
日常点検	委託警備員により施設の施錠確認と目視点検を行い、異常が見られた場合は早急に対応します。
清掃管理	芝生は、毎日の巡回時に清掃を行います。管理棟は、使用する前後に清掃を行います。
備品管理	放送施設、長机、パイプ椅子、マット、ハードル等を用意し、要望に応じて貸出しを行います。また、陸上競技場管理棟の貸出し後、倉庫内備品及び管理棟の状況を点検し、用具は管理表で在庫管理を行います。

■ 工作物

① 遊具

項目	実施内容
日常点検	毎日の清掃巡回時に、部品の欠落や破損の有無を目視点検します。
定期点検	4月～11月の期間は、スタッフが月1回の目視・触診・打診・聴診等を行います。点検作業は一般社団法人日本公園施設業協会による「遊具の日常点検講習会」を受講済みのスタッフが行います。 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、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。
清掃管理	夏期営業期間は毎日ごみ拾い清掃を行い、鳥のフン等により汚れている場合は、水洗いと拭き取り清掃を行います。
遊具設置 ・撤去	ブランコ・シーソーについては、11月中旬頃までに座板等を撤去し、陸上競技場倉庫に収納します。 融雪後の4月に設置の際は、専門技術者による定期点検を実施します。

② ポンプ場（東ポンプ場、西ポンプ場、ビーチポンプ場）

項目	実施内容
定期点検	毎月1回以上、使用状況に応じて、ポンプ圧力調整と電気設備の点検を電気工事の有資格者が実施します。
受水槽清掃	夏期の混雑時前に各ポンプ場の受水槽清掃を専門業者に委託し、併せて各ポンプ・モーターの保守点検をします。

便益施設

① 公園便所（屋外）

項目	実施内容
施設開閉	委託警備員により、シャッターの開閉と巡視を行います。
日常点検	毎日の清掃時に便器・ドアキー・照明の点検、詰まりや不審物等をチェックし、異常を発見した場合は早急に対応し、補修等を行うなど、清掃時に施設の維持管理も同時に行います。
清掃管理	平日は毎日1回、利用者の集中する土・日・祝日やイベント開催時には状況に応じて清掃頻度を高め、点検表に記録します。 なお、フィールドハウスやモエレビーチ横便所等は、落ち葉によって屋根上ダクトが詰まりやすく、雨水や雪解け水が溜まることで、雨漏りやひび割れ等、施設の老朽化を早めるおそれがあります。施設の長寿命化を図るため、今後も春や秋に屋根上の清掃を行い、屋根の劣化及び屋上ダクトの排水不良による破損を防止します。
冬期管理	開放期間終了後は、凍結防止のため各トイレの水を落とし、閉鎖します。歩くスキーやモエレ山で遊ぶ利用者のために、ガラスのピラミッド館内北側トイレを休館日も含め開放します。

② 水飲み台（サクラの森遊具広場周辺7箇所）

項目	実施内容
日常点検	清掃巡回時に目視や触診等による点検を行い、破損や劣化等を確認し、不備があれば補修・部品交換を行います。
冬期管理	4月・11月に水抜き栓、水飲み台の開閉作業を行うとともに、冬期間は積雪からの保護と利用者の接触や除雪時の事故防止のためスノーポールを立て、ブルーシートで覆います。

③ ベンチ

項目	実施内容
定期点検	年1回、遊具と同様に専門的な知識や経験を有する専門技術者による点検を行います。

④ 駐車場ゲート（東口ゲート、第1駐車場ゲート、南口ゲート、西口ゲート）

項目	実施内容
共通管理	東口ゲートを除いて開放期間は4月～11月とします。開閉は委託警備員が行い、開閉時にゲート及び駐車場内の異常の有無を確認します。また、4月の開門時にはゲート本体・錠前・ヒンジ等の点検と動作確認を行い、不良箇所は速やかに対処します。

東口ゲート	7時～22時（入口閉鎖は21時）の時間帯で通年開放します。冬期は早朝に出入りする除雪業者のため、ゲート門柱に渡したチェーンをゲートの代替とします。
第1駐車場ゲート 西口ゲート	閉門時間の19時を過ぎて公園を利用する方には、第2駐車場を利用してくださいよう案内看板を設置します。また、残車が確認された場合には車に案内を置き、委託警備員が対応にあたります。（冬期閉鎖）
南口ゲート	スポーツ施設の開放時間に合わせて開閉を行います。臨時駐車場についてはスポーツ施設営業期間中の状況に応じて開放します。（冬期閉鎖）

園内その他建物

① サービスヤード（東側サービス棟、フィールドハウス）

項目	実施内容
警備	開放時間外及び冬期閉鎖時は機械警備を行い、不法侵入に備えます。
日常点検	開館前清掃に合わせて受付スタッフによる施設点検を行います。フィールドハウスについてはシャワー点検も併せて行います。
清掃管理	床清掃とトイレ清掃は毎日、ガラス清掃は3ヶ月に1回行います。トイレットペーパーは状況に応じて補充し、常に施設を快適に使用できるように保ちます。
冬期管理	11月から4月の冬期閉鎖期間中は、水道の水抜きを行います。また、降雪や吹雪後の雪庇・吹きだまりの点検を行います。

② 作業員詰所及び機械倉庫

項目	実施内容
日常点検	詰所、倉庫の施錠の確認と、燃えやすい物を指定保管場所以外に置いていないかなど、安全管理を行います。
危険物の保管	ガソリン、軽油、オイル等は、乙種4類危険物取扱の資格を有する者が安全管理し、施錠できる耐火専用保管庫で保管・取扱いを行います。
農薬等の保管	専用保管庫に常温で保管し、施錠管理します。使用ごとに原材料受払簿に使用数量を記録して在庫数量との照合を行うほか、北海道農薬指導士の認定を受けたスタッフが毎月記録を確認します。農薬の空袋は産業廃棄物として登録処理業者に廃棄処理を委託し、法令遵守の処理方法で処分します。
作業現場の労働安全	作業開始前にはミーティングを行い、当日の作業及び園内の利用状況等の注意・連絡事項を確認し、怪我防止のため準備運動を行います。日常の労働安全点検のほか、当協会では、安全衛生委員会委員による労働安全パトロールを行い、作業機械の使用状況、施設の安全を点検し、不備な点の指導・改善を行います。

園路・園路灯等

項目	実施内容
舗装道路	落葉や砂埃の状況を確認し、道路清掃を行います。舗装と路肩の段差、不陸の確認を行い、補修が必要か確認、整備します。園路縁の雑草については、夏期に3回程度除草します。園路周辺の樹木については枯枝等の処理状況を清掃巡回時にチェックし、速やかに処理します。

平板園路	目地の除草及び草刈を年3回程度行います。 雪解け後に不陸調査を行い、イベント利用等が予定されている園路や日常利用が多い園路を中心に、不安定な状態の平板については適宜修繕を行います。
園路灯	毎月1回、電気工事士の免許を持ったスタッフが月次点検として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実施して、適宜、電球・安定器の交換を行います。
雨水枡・側溝	雨水枡や側溝の点検を春・秋の2回行うことで、春先の融雪増水や大雨に備えており、今後も落ち葉や泥の除去等の管理を実施します。 また、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、早めに側溝や枡等を重点的に点検し、障害物の確認・除去を行うことで、冠水被害を未然に防ぎます。また、雨量が多い場合には巡視回数を増やし、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。

巡視・安全管理

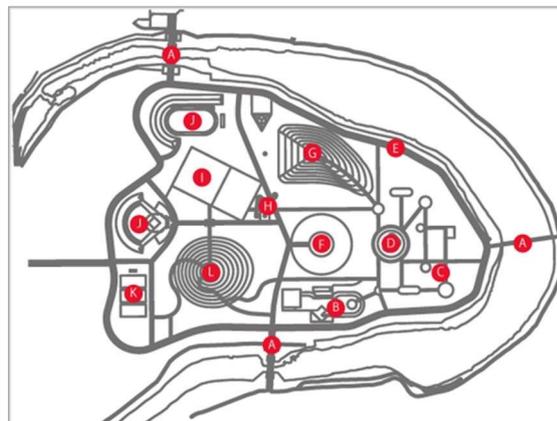
【基本的な考え】

- ・当公園で最初に完成したサクラの森エリアは完成から25年以上が、またその他施設も15年以上が経過し、施設の老朽化や地盤沈下が顕著になってきていることから、施設点検に重点を置いた巡回管理を行います。
- ・夏期（4月～11月）は園内を4つのエリアに区分し、重点ポイントに沿って週1回1エリアを目視点検します。
- ・異常箇所を発見した場合には、セーフティーコーン等で利用者の立ち入りを制限し、可能な限り、直営作業による早期の復旧対応を行います。
- ・巡視内容や対応結果は巡視・巡回日報に記録し、修繕計画やハザードマップ作成時の参考とします。

巡視・巡回のポイント（夏期）

公園全体

<ul style="list-style-type: none"> ・舗装道路や平板園路に陥没・不陸等がないか ・倒木・枯損木や支障木はないか ・案内板等に損傷がないか ・水飲み場に異常がないか ・各駐車場の排水溝に詰まりはないか ・芝生地に不陸や水たまり等がないか ・立入制限区域に犬を入れてないか ・照明灯に異常がないか ・自動販売機に異常がないか 	
A 橋梁	B ガラスのピラミッド
<ul style="list-style-type: none"> ・欄干等に異常がないか ・段差・陥没・不陸等がないか ・タイル等の剥離がないか 	<ul style="list-style-type: none"> ・園路や階段に不陸はないか ・ピラミッドのガラスに損傷がないか ・第2 駐車場で雨漏りがないか
C 遊具広場	D モエレビーチ
<ul style="list-style-type: none"> ・各遊具に異常がないか ・樹木が利用の妨げになっていないか ・ベンチ、水飲み場に破損がないか 	※専属の監視員が巡回・点検しているため日常巡回から除外
E 外周囲路	F 海の噴水
<ul style="list-style-type: none"> ・木柵が損傷して危険な箇所がないか ・樹木が利用の妨げになっていないか 	<ul style="list-style-type: none"> ・噴水内に異物がないか
G プレイマウンテン	H アクアプラザ
<ul style="list-style-type: none"> ・石段に陥没等の異常がないか ・草丈は適正か ・頂上の保護材に陥没等の異常がないか 	<ul style="list-style-type: none"> ・水の中に異物がないか ・周辺に異物がないか
I 野外ステージ	J 野球場、陸上競技場
<ul style="list-style-type: none"> ・石壁の落石・亀裂等がないか 	<ul style="list-style-type: none"> ・無断使用はないか ・ベンチ等施設の損傷はないか ・トラック等に不陸はないか ・自動販売機に異常はないか
K テニスコート	L モエレ山
※専属の監視員が巡回・点検しているため日常巡回から除外	<ul style="list-style-type: none"> ・芝地に大きな損傷がないか ・階段・手すりに異常がないか ・頂上の敷石や保護材に異常がないか



倉庫、東駐車場バス駐車エリア) し、車止め、自転車置き場の台、仮設看板等、除雪作業時の支障になる設置物の撤去を行います。

- b ガラスのピラミッド周辺や、モエレ山斜面下部など利用の多いエリアは、スノーポールの設置間隔を狭めて設置し、安全管理に万全の配慮をします。スノーポールの設置後は、毎日目視点検を行い、破損が見られた場合は早急に交換し、除雪作業時に施設の破損事故が発生しないように管理します。

② 除雪業務と動線確保・工作物保全

- a 利用者の進入経路を確保するため、東ゲートから第2駐車場までの園路とガラスのピラミッド周辺の園路除雪を専門業者に委託します。除雪業者の出動は積雪 10cm 以上を目安とし、緊急の場合を除き開園前に実施するよう指示します。
- b 一般道からガラスのピラミッドに至るまでの経路と、第2駐車場からガラスのピラミッド周辺園路は、屋外施設管理スタッフにより小型のロータリー除雪機及びホイールローダーで除雪し、歩行者の公園内通路の確保を図ります。除雪作業中は周囲に利用者がいないかどうか十分に確認し、安全に作業を行います。
- c 公園内は、風が強く、雪庇ができやすいため、施設の破損や利用者に被害がないよう、雪落としを行います。
- d 暴風雪や大雪など緊急対応が必要な際には、天候や利用状況に合わせて迅速・適切に除雪を行い、駐車場や園路の動線を確保します。

③ 園内利用への対応

◆ モエレ山

- a スキー、ソリ、スノーボードの利用が多いモエレ山では、安全に雪遊びを楽しんでいただけるよう、利用形態ごとに利用場所を区分します。また、様々な国からの利用者がいることから英語の短文やピクト等を併用した利用案内の表示を行います。
- b ソリは小さい子どもの利用が多いため、北東側斜面にソリ専用コースを設置し、高さ 1.2m の安全フェンスと注意看板を設置します。フェンスは積雪の増減に併せ、常に適正な高さを確保します。
- c モエレ山の積雪については毎朝状態を確認し、雪崩が予想される等の異常時は、コース閉鎖や立ち入り禁止の措置をとり、利用者の安全確保に努めます。

◆ 歩くスキーコース

- a 1月上旬から3月上旬にかけて、公園内に一周約3.2kmの歩くスキーコースと案内看板を設置し、開放します。
- b コース整備は降雪状況を見ながらスノーモービルで実施し、コースに異常があった場合や吹雪による視界不良の場合等は、利用者の安全確保のためコースを閉鎖します。

◆ 散策コース

- a 園内散策を楽しむ利用者のため、降雪時の朝、外周園路をスノーモービルで圧雪、整備します。

- b 期間は積雪が始まる 1 月上旬頃から 3 月中旬頃までとし、降雪及び雪解け状況を勘案して期間の短縮・延長を行います。

④ 冬季樹木剪定、病害枝切除作業

当公園のサクラは過去にコブ病が多発し、治療のために冬季剪定を続けています。

既に冬季剪定を始めて 10 年以上経過し、サクラこぶ病は少なくなりましたが、根治するのが困難な病気のため、毎年、病気調査と病害枝切除作業を行っています。

サクラの健康維持のために、毎年 12 月から翌年 1 月にかけてすべてのサクラの高さ・幹周を計測しています。また、平成 13 年からは、病害状況・枝の混み具合を調査項目に追加して台帳に記録し、樹木管理の資料として活用しています。

- a 冬季剪定については、この記録の中から整枝剪定や病害枝処理が必要なサクラを選定し、サクラの生育が始まる直前の 2～3 月に剪定及び治療を行います。
- b 土壌改良は、現地での生育状況の目視と生育調査表を照合し、生育不良地を確定後、夏季に土壌改良を実施します。

3) 植物の育成管理

当公園の自然環境と植物の特性を十分に考慮した年間作業計画を作成し、樹木・草花・芝生等を常に良好で健全な状態に育成管理します。また、管理作業の実施にあたっては、来園者の利用と安全の確保に配慮しつつ適切な時期や方法を選び、管理経費の節減を念頭に置いて取り組みます。

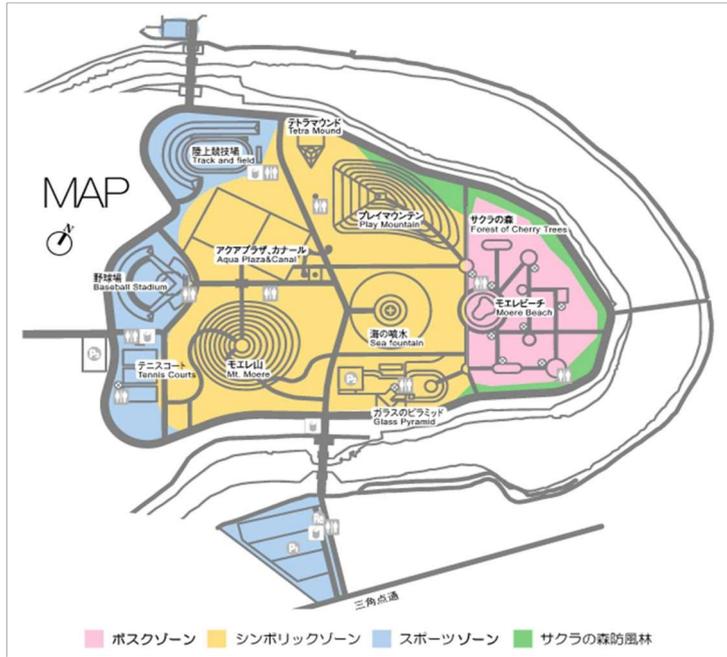
【植物育成管理の基本的な考え】

春はサクラ、夏は芝生の緑、秋は紅葉など、四季ごとに印象的な植栽を楽しめる公園として植物の健全な育成管理を行います。また、環境負荷軽減への取組として、公園から出る植物残渣は 100%再利用率を目標とします。

植物管理の基本方針は、公園全体のクオリティの維持を大前提とし、ゾーンごとの修景を生かしたきめ細やかな緑地管理を行います。植栽管理では公園を大きく 3 つのゾーンに分けて考えます。公園中心部の「シンボリックゾーン」、公園北側に位置するサクラの森の「ボスクゾーン」、そして公園の南側に位置する「スポーツゾーン」です。

エリア	管理方針
シンボリックゾーン	針葉樹を中心としたシンプルでダイナミックな植栽と芝生で造形されたエリアです。植栽や芝の状態がイサム・ノグチの造形を形成する重要な構成要素のため、基本方針のシンプルでスケール感を演出する植栽管理を行います。
ボスクゾーン	遊具のある「サクラの森」を中心としたエリアです。ここでは、サクラの森の育成のため、強風等からサクラを守るための植栽管理を行います。

スポーツゾーン	テニスコート、野球場の周辺エリアです。樹木を高く、ボリュームを持たせるよう管理を行って、競技場内の風を弱める働きを持たせます。
---------	---



芝生・草地の管理

① 目的に応じたメリハリのある芝生・草地管理

- a 芝生区域は、利用目的や用途に応じて管理基準を定め、ランクに分けて管理しています。シンボリックゾーンの平地部分やスポーツターフとして使用する芝生地は、次表のとおり、芝生の美しさを重視し、草丈を低くした管理を行っています。
- b 使用する化成肥料については、当公園の土壌が粘土質で養分保持能力が高いことから生分解性の遅効性肥料を施し、春先に刈った刈草の自然養分と併せて年間を通し肥効を保つとともに、河川等の富栄養化など、水質環境に負荷のかからない必要最低限の施用に努めます。

シンボリックゾーン・スポーツ施設芝生					
芝生刈込	回数	1回/週	施肥	回数	年2回
	刈高さ	夏期5cm、春・秋4cm		窒素量/年	2g程度
	使用機械	トラクターモア	エアレーション	適宜	
	補助機械	刈払機	刈草収集	適宜	

- c 上記以外のスポーツ施設周辺や駐車場周辺の芝生は、次表のとおり、草丈を5～6cmと若干高めに刈り込みを行い、根量と光合成面積の増加を図り、乾燥等に対する耐性を高めるようにします。

スポーツ施設周辺や駐車場周辺					
芝生刈込	回数	3回/月	施肥	回数	年2回
	刈高さ	5cm以上		窒素量/年	2g程度

	使用機械	自走モア	エアレーション	なし
	補助機械	刈払機	刈草収集	なし

- d 樹林地など生物多様性が求められる場所では、様々な生物が生息できる環境を創出するため、草刈頻度を少なくして草丈を高く管理する場所を設けるとともに、イネ科以外の植物を導入し、昆虫などの生物が住みよい環境を作り出します。

樹林地草刈					
草刈	回数	3～5回/年	施肥	回数	なし
	刈高さ	5cm 以上		窒素量/年	なし
	使用機械	自走モア			
	補助機械	刈払機			

- e プレイマウンテンについては、急斜面での安全を考慮して専用機械による草刈を年 1 回程度実施します。また、モエレ山についても同様の草刈りを山頂付近は年 1 回、山麓部分は 2 回程度実施し、斜面芝の生長を促し景観を維持します。

その他区域草刈				
草刈	1 回エリア	モエレ山 プレイマウンテン	2 回エリア	モエレ山麓周辺
	使用機械	自走モア ハンマーナイフモア	使用機械	トラクターモア 自走モア

② 農薬使用軽減による安心の提供

利用者が直接触れることの多い芝地では、除草剤は一切使用せず、免疫力の低い幼児や高齢者を目に見えない危険から守ります。また、当公園の自然環境は、周辺に棲む数多くの生物にとって貴重な生存空間です。当公園をより豊かな空間とするため、緑地管理には極力農薬を使用せず、安心して利用できる公園を目指します。

③ 草刈作業時の安全対策

草刈作業時は、作業エリアの周辺に「作業中」の注意看板やセーフティーコーンを立て、利用者への注意喚起を行います。また、遠足等での団体利用や利用者が多い日はあらかじめ調整し、利用の少ない時間帯・エリアで、計画的に作業を実施します。

作業員には、保安帽・ゴーグル（安全めがね）・手袋等の着用を義務付けます。作業機械についても使用ごとに整備点検を実施し、点検記録表にチェックします。

樹林の管理

高木樹木で公園周囲に緑の壁を作り、癒しの空間としての質の向上を図るために、整枝剪定、有機物の補充（チップ）、枯枝・病害枝切除、除間伐を行います。また、強風時に倒木を発生させないように、バランスの良い樹形作りに努めます。

【サクラの森管理（ボスクゾーン）】

公園周辺地域の気候と土壌条件はサクラの生育に適しているとは言い難いため、長期

に渡り防風林の育成と土壌の排水の改良等を行ってきましたが、厳しい環境に耐えられずに衰退して行くサクラが多いのが現状であるため、今後もサクラの森で健全に育っているサクラを片親にした交配を行い、公園の気候に適應したサクラの苗木育成を継続的に行います。また、ボスクゾーン全体のバランスを見ながら除間伐を行い、サクラが健康に育つ環境を維持します。

また、現在はエゾヤマザクラとカスミザクラが中心の植栽ですが、これらの樹種に加え、低い位置で花の咲くチシマザクラや枝が横に広がるソメイヨシノ等の育成により、樹形も花も楽しめるように工夫します。

サクラ植栽実績		
年度	樹種	数量（本）
H27	—	0
H28	エゾヤマザクラ（苗圃内）	60
H29	シダレザクラ	1
H30	—	0
R1	エゾヤマザクラ	10

サクラの森管理作業工程	
時期	作業内容
4月	サクラ開花に伴う、見回り・枯損木処理（落枝による危険防止）
5月	サクラ開花時管理（見回り・案内）、開花後の堆肥散布（一部）
6月	土壌改良、オビカレハガ駆除、病害部削除処理
7月	サクラ播種、土壌改良、枯損処理、枯枝処理、病害部削除処理
8月	枯損木処理、モンクロシャチホコガ駆除
9月	枯損木処理、サクラ他苗木の補植、危険木の伐採
10月	枯損木処理、ドロノキ等防風林の伐採、サクラ他苗木の補植・移植
11月	枯損木処理、ドロノキ等防風林の伐採、サクラ他苗木の補植・移植
12月	サクラ生育調査
1月	サクラ生育調査、剪定、病害枝切除（病害まん延防止）
2月	サクラ生育調査、剪定、病害枝切除（病害まん延防止）
3月	剪定、病害枝切除、病害部削除処理（病害まん延防止）

樹木が大きくなるにつれてボスクゾーンで繁殖や生活する野鳥や大型昆虫が増え、カラスによるそれらへの被害が多く見られるようになってきました。野鳥や大型昆虫は害虫等を食べるため、野鳥や大型昆虫を守ることはサクラの管理においても非常に重要です。そこで、野鳥や大型昆虫の隠れ場所や避難場所となる既存の低木の保護のほか、低木の植栽を行います。

【公園景観の骨格をなす樹林の景観育成（シンボリックゾーン）】

園内でも特に中心的なエリアとなっているシンボリックゾーンにおいては、イサム・

ノグチの造形を生かした樹林や芝生の育成を行います。野外ステージやモエレ山、プレイマウンテンの景観にアクセントを与える植栽は、できるだけシンプルな構成として、アカエゾマツ中心の植栽となっています。野外ステージとミュージックシェル周辺に植栽されたアカエゾマツは植栽後約 20 年が経過し、支柱の撤去も完了し、風等による倒木も減少して順調に生育しています。

今後は、生育に合わせた下枝の整理剪定や除間伐により、樹林とその奥に見える造形物とが一体となった景観デザインの維持形成を図ります。

【スポーツゾーン及び外周囲路植栽の更新・植栽・除間伐】

公園の防風、防雪、公園外部と景観を切り分ける役割を果たす外周部の植栽は、公園の第一印象を決定付けるものです。早期に植栽された樹木の中で生育の悪い種類については、気候風土に適した樹木を苗圃で選択し、生育の良い樹種に更新します。また、外周部分の未植栽地への補植や単一過密植栽地の除間伐を行い、環境整備を行います。

特に、植栽後 25 年を経過して過密状態となってきた樹林地が多く、今後は寿命の長いハルニレやシナノキ等を残し、防風対策として植栽されたドロノキやシダレヤナギ等の伐採を継続的に進めます。

また、ボスクゾーンと同様に、野鳥や大型昆虫のほかエゾリスも見られるようになってきていることから、低木植栽やエゾリスの給餌木の植栽も行っています。

【防風林樹木の除間伐・育成（ボスクゾーン外）】

サクラ保護のために植栽されたアカエゾマツやドイツトウヒの防風林が高密度になってきているため、防風林の一部で除間伐を実施します。また、逐次成長不良木の伐採を行い、風倒を伴わない安全な樹林景観の育成に努めます。

防風林等除間伐実績	
年度	樹種・数量（本）
H28	アカマツ 2、アカエゾマツ 25、カラマツ 19、シラカンバ 6、ハンノキ 14、バンクスマツ 26、キタゴヨウ 2、ドイツトウヒ 3、ナナカマド 1、ハルニレ 3、カエデ 1、ドロノキ 1、モンタナハイマツ 11
H29	カラマツ 4、キタゴヨウマツ 3、ドイツトウヒ 5、バンクスマツ 19、アカエゾマツ 29、エゾマツ 19、シナノキ 3、ハンノキ 40、ヤチダモ 5、ナナカマド 10、エゾヤマザクラ 5 その他 7
H30	バンクスマツ 4、アカエゾマツ 29、イタヤカエデ 1、ドロノキ 1、シラカバ 1、シナノキ 1、ハンノキ 14、ヤチダモ 3、ナナカマド 2 ※9月の台風被害に伴う伐採は含まず
R1	オオバボダイシ 1、シナノキ 2、ハルニレ 4、ヤチダモ 18、アキグミ 1、シラカンバ 6、ナナカマド 2、ハンノキ 10、ドロノキ 1、アカエゾマツ 4、トウヒ 3、バンクス 3
R2	サクラ（ヤマ・ソメイ・カスミ） 51、ナナカマド 6、ハンノキ 4、カラマツ 41、エゾマツ 11、ドロノキ 1、ヤナギ 1

当公園は、造成工事が昭和 57 年から平成 17 年までと長期にわたったため、初期造成時に植栽された樹木が枯損して空き地になっている場所等が多く見られます。そのような場所に苗圃で播種・育成した広葉樹を植栽することで、景観に多様な変化を持たせるとともに、より緑豊かな公園づくりを行います。

樹木植栽実績		
年度	樹種	数量（本）
H28	ブナ	5
	ハルニレ	10
H29	トドマツ	4
H30	コナラ	4
R1	ブナ	16
	オニグルミ	11
	トチノキ	13
R2	-	0

【苗圃での育苗】

公園環境に適応した樹木の増殖については、気候に適すると思われる数種の苗木を入手し、苗圃で育成調査を行い、生育の良い種類を公園内に植栽します。

サクラについては園内で選抜・採集した種子を育成し、健全な生育と開花を確認した苗木を植栽します。種子が採集できないサトザクラ等については、生産苗等を苗圃で試験栽培し、生育できるものを植栽します。

公園に植栽した樹種	
<高中木>	ソメイヨシノ、エゾヤマザクラ、カスミザクラ、ナナカマド、ハルニレ、シラカンバ、トチノキ、ブナ、オニグルミ、カラマツ
<低木>	チシマザクラ、ワタゲカマツカ

【園内植物のリサイクル利用】

公園管理作業では剪定枝、幹、落ち葉、刈草などの植物残渣が発生します。当協会では、公園で発生した植物残渣は園内で再利用することを方針として、粉碎・加工したチップはマルチング材として利用し、堆肥化した刈草は有機肥料として土壌改良に使用しています。また、除間伐材や剪定枝等はクラフト教室の材料として活用しています。

今後もより効果的な利用方法を検討し、堆肥化技術の向上と使用範囲の拡大を図ります。

植物残渣の発生量		
年度	種別	数量（m ³ ）
H28	枝・幹・草	420.50
H29	枝・幹・草	347.64
H30	枝・幹・草	904.00
R1	枝・幹・草	344.48
R2	枝・幹・草	181.91

【植物生育環境改善による無農薬化への努力】

病虫害への抵抗力を高める土壌改良や剪定など、生態系に関わる環境整備を継続的に行います。これにより植物の免疫力が向上し、害虫の捕食者である野鳥や昆虫の住みやすい環境となり、病虫害の発生しにくい環境へと変わっていく効果が期待できます。

また、当公園では極力薬剤散布を行わず、作業員が手作業で害虫を駆除することを中心とした管理を実施しています。

今後も植栽地の環境を整え、病虫害への抵抗力を高める改善を行って、農薬を使用しない管理ができるよう努めます。（近年では殺虫剤の使用実績はありませんが、今後も樹木の生命に影響が及ぶ害虫の大発生時以外は農薬散布を行いません。）

モエレ沼公園 維持管理基準表

管理内容	年度計画数 数量 単位	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	4月	5月	6月	7月	
樹木管理 レベルA	ツツジの株 生育調査、剪定補助、除草等	通時	回															
樹木管理 レベルB	カラマツの株 剪定、剪定、枯木処理	通時	回															
樹木管理 レベルC	他の樹木 剪定、枯木処理等	通時	回															
遊園	遊園管理	通時	回															
チャップロード	リサイクル チップ、雑草処理	通時	回															
園内	安全管理 巡視、清掃、利用指導	通時	日															
駐車場	日寄管理 門扉閉鎖、清掃、交通誘導	通時	日															
園内除雪	園路・駐車場除雪	通時	回															
	遊園除雪	通時	回															
寒冷時施設	雪入れ	4	日															
冬場管理	歩くスキューズ	30	回															

(2) 仕様書等との差異

1) 維持管理業務特記仕様書との差異

① ガラスのピラミッドの開館期間・時間

レストランの営業時間や海の噴水の運転時間に合わせて、ガラスのピラミッドの開館時間を次のとおり延長することを提案します。

ガラスのピラミッド開館時間				
特記仕様書の期間	提案する期間	曜日	特記仕様書の開館時間	提案する開館時間
4月29日～5月31日	4月 <u>29日</u> ～5月31日	平日 土日祝	9:00～18:00	9:00～ <u>19:00</u>
6月1日～9月30日	6月1日～ <u>8月31日</u>	平日 土日祝		9:00～ <u>20:00</u>
10月1日～11月3日	<u>9月1日</u> ～11月3日	平日 土日祝		9:00～ <u>19:00</u>
11月4日～4月28日	11月4日～4月 <u>28日</u>	平日 土日祝	9:00～17:00	変更なし

② 海の噴水の運転時間

運転回数を増やすとともに、公園利用者の滞在に合わせ、運転時間を次のとおりに変更します。

特記仕様書運転時間					
4～5月		6～8月		9～10月	
平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝
13:15-55	10:30-45	13:15-55	10:30-45	13:15-55	10:30-45
16:00-15	13:15-55	16:15-55	13:15-55	16:00-15	13:15-55
	16:00-15	19:15-55	16:15-55	18:30-45	16:00-15
	18:30-45		19:15-55		18:30-45



提案する運転時間					
4～5月		6～8月		9～10月	
平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝
<u>10:30-45</u>	10:30-45	<u>10:30-45</u>	10:30-45	<u>10:30-45</u>	10:30-45
13:15-55	13:15-55	13:15-55	13:15-55	13:15-55	13:15-55
16:00-15	16:00-15	<u>16:00-15</u>	<u>16:00-15</u>	16:00-15	16:00-15
	18:30-45	19:15-55	19:15-55	18:30-45	18:30-45

③ 門扉及び休憩施設の開放期間・時間

駐車場開放期間に合わせて休憩施設を開放し、利便性を向上させるため、次表のとおり期間を変更することを提案します。

施設名	開放期間	開放時間	特記事項
東側サービス棟	4/29～11/3	9:00～17:00	休憩施設
フィールドハウス	4/29～11/3	9:00～17:00	テニス利用期間開放



施設名	開放期間	開放時間	特記事項
東側サービス棟	<u>4/10～11/20</u>	<u>4/10～11/3</u> <u>9:00～19:00</u> (4/20までは17時まで) <u>11/4～11/20</u> <u>9:00～16:30</u>	休憩施設 ※11/4～20は日没時刻に応じて短縮
フィールドハウス	<u>4/16～11/3</u>	9:00～17:00	テニス利用期間開放 ※11/4～20は日没時刻に応じて短縮
	<u>11/4～11/20</u>	9:00～16:30	

④ 有料施設の利用時間・期間

レンタサイクル及び陸上競技場については次表のとおり利用時間を変更し、利用機会を増やすことを提案します。なお、スポーツ施設（テニスコート、野球場、陸上競技場）の開放及び閉鎖時期については、その年の天候状況及びグラウンドコンディションを確認しながら、札幌市と協議の上で時期を決定します。

施設名	特記仕様書	提案
レンタサイクル	4/29～11/3 午前9時から午後4時	4/29～10/15 午前9時から <u>午後5時</u>
陸上競技場	土日祝のみ 1日4時間まで	土日祝のみ 1日 <u>7時間</u> まで

⑤ モエレビーチの水質検査回数

モエレビーチは、毎年9月上旬の土曜日開催の「モエレ沼芸術花火」に伴い、当該施設の衛生維持管理のため、札幌市と協議の上、花火大会開催前に開放を終了しています。それに伴い、毎月1回実施するモエレビーチの水質検査について、6月から9月の開放期間中約30日ごとに1回（合計3回）とします。

施設名	業務内容	特記仕様書	提案
モエレビーチ	水質検査	6月～9月の4回	6月～9月の約 <u>30日</u> ごとに <u>1回（合計3回）</u>

2) 維持管理基準表との内容・数量の差異

当協会の管理運営経験を生かし、現在の生育状態を踏まえて、草刈回数について管理基準の変更を提案します。維持管理基準表との差異は、次のとおりです。

樹林地草刈区域								
区域名	面積 (㎡)	基準表の回数			提案する回数			
		トラクターモア	自走モア	刈払機	ハンマーナイフモア	トラクターモア	自走モア	刈払機
シンボリックゾーン	—	29				<u>28</u>		
中央分離帯	50,384		2	1			<u>4</u>	<u>4</u>
モエレ山登頂路周辺	—			3				<u>1</u>
モエレ山山麓	15,000					<u>2</u>		
モエレ山麓園路廻り	—					<u>2</u>		
モエレ山全体	125,000				<u>1</u>			
東通路	8,583		3	3			<u>5</u>	3

- ・シンボリックゾーンの刈込みは、毎月4回を毎週1回に変更します。
- ・中央分離帯は草の生育が良いため、3回を4回に増やして管理します。
- ・モエレ山麓及び山麓周辺の園路をトラクターモアで草刈りします。
- ・モエレ山全体の芝は、草丈が高い雑草の除去や芝生の成長促進のため、年1回程度の刈り込みを行います。
- ・東通路は草の生育が良好なため、刈り込み回数を増やして管理します。

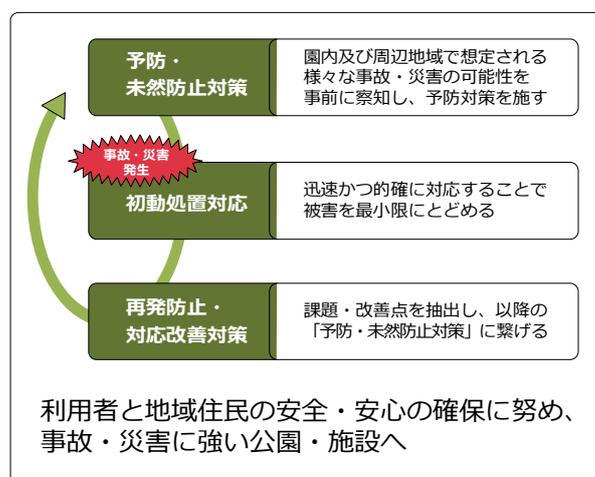
(3) 防災業務計画

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、右図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一時避難場所としての役割を持つため、公園の特性を十分に踏まえ、次に記述する体制・対策・対応を講じます。

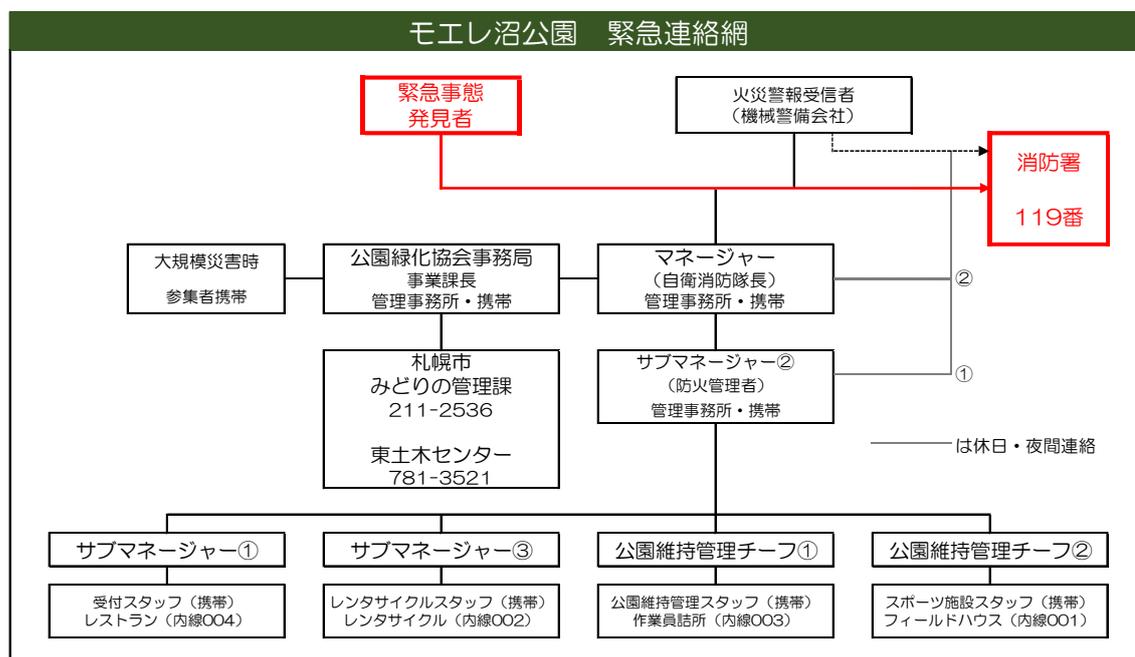


防災業務の役割分担

次ページの「自衛消防隊の編成と役割分担」に基づいて火災時に求められる役割と手順を全スタッフが把握し、当公園で火災が発生した際には、自衛消防隊長の指揮により効率よく的確に対応します。

災害・事故発生の際の緊急時連絡系統は、「災害時対応フロー」(P.77)に沿って行動し、下表の「緊急時連絡網」にて迅速な連絡を行います。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。



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、緊急事態対応手順書を備えます。なお、緊急事態対応手順書は、地震、事務所・施設の火災、台風などの強風、河川増水の災害等を想定した対応手順を明確にします。
- 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 自衛消防隊による消防訓練を夏・冬の年2回行い、緊急時の適切な対応につなげます。

② 公園スタッフ間の連携

防災に関わる取組においては、マネージャーの指揮のもと、ガラスのピラミッドほか各施設スタッフ、維持管理作業スタッフが効率よく連携して対応します。また、緊急時に適切な対応が取れるよう、上記の訓練・教育のほか、毎朝のブリーフィングなどにおいて、対応・フローを適時確認します。

3) 事故等への対応方法

予防・未然防止対策

両公園及び周辺で発生する可能性のある事故・傷病として、園路通行及び散策等の利用者の転倒・転落、園内での犯罪行為、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、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（夏期・冬期）を作成し、ホームページのほか建物内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は、施設点検や日常巡視を踏まえた最新の情報に適時更新するとともに、来園者の利用形態や声を積極的に反映し、公園での事故防止に努めます。
- d 当公園はもとより、当協会が管理する他の公園でのヒヤリ・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。

- e 業務中の熱中症予防対策として、危険が予想される日には、熱中症指標計付きデジタル温湿度計を活用してスタッフへの注意喚起を徹底するとともに、関係省庁が提供する熱中症情報も参考にして、利用者への注意喚起を行います。

② 巡視点検等による早期発見・改修

- a 日常の巡視点検においては、ガラスのピラミッド等の建物、噴水等親水施設、園路、遊具等の設置工作物の状態を確認し、破損箇所・異常箇所の早期発見に努めます。
- b 建物や設置工作物等の定期点検・保守管理に加え、春（4月）・初冬（11月）など公園の利用形態が変わる時期には、園内点検、繁忙期前点検等を重点的に行い、利用者の安全・安心の確保に努めます。
- c 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・協議を行うとともに、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。
- d 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、巡視時に危険箇所の発見に努めます。
- e 公園内で不審物を発見した場合には、札幌市や管轄警察署に直ちに連絡し、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、当協会事務局や他公園スタッフに対し、迅速な連絡・支援要請を行うための「緊急時連絡系統及び対応フロー」（P.18）の内容をスタッフに周知・共有しています。
- b 大規模な事故又は災害の発生時には、「緊急時連絡網」や電子メール等によりスタッフが迅速に参集し、対応します。

④ 諸機材等の配備

- a AED のほか、担架・消火器・救護備品等を管理事務所等に配備しています。各施設には AED 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・対応を行えるようにします。また、AED のバッテリーやパッド、消火器など、有効期限があるものについては期限前に更新し、常に使用できる状態を保つとともに、有効期限を表示することにより、期限切れになることを防ぎます。
- b 災害時のための備蓄品等、台風や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ており、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、ヘッドライト、ライター・マッチ、拡声器、セーフティーコーン、ロープ等

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.エラー! ブックマークが定義されていません。)に基づき、状況に応じて「災害対策本部」を当協会事務局又は当公園内に設置し、関係各所への連絡と当協会への応援要請を迅速に行います。
- c 災害発生時には、飲料メーカーとの協定により設置する災害対応型自動販売機やレストランの在庫も活用し、避難者に飲料を無償提供します。
- 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自然災害(台風、大雨、洪水、大雪、暴風)が発生した場合は、インターネット等で最新情報を随時収集し、公園利用者の安全を最優先として、災害初期の段階で園内を巡回し、避難勧告・誘導を行います。また、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 予測できない自然災害(地震、落雷)が発生した場合はガラスのピラミッドへの一時避難を呼びかけるとともに、公園利用者の避難勧告・誘導を迅速に行います。
- c 建物で火災が発生した場合、公園スタッフが利用者を迅速に安全な場所へ避難誘導します。
- d すべての公園利用者が避難したことを確認した後、札幌市と協議の上、状況に応じて公園を臨時閉園します。また、公園の被害状況や施設の閉鎖情報は、ホームページやSNS等で随時情報提供します。

③ 洪水時の一次雨水貯水機能の活用

当公園周辺は低水地で過去に幾度も洪水被害を受けてきました。このため、モエシ沼は北海道開発局の伏古川総合治水事業の一環として浚渫工事が行われた結果、192万トンの一次雨水貯留地となっています。

大雨などの洪水災害が予測される場合には、この貯水機能を発揮するため、公園管理者が樋門、樋管を開閉して周辺地域を洪水から守る役割を担います。

④ 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。

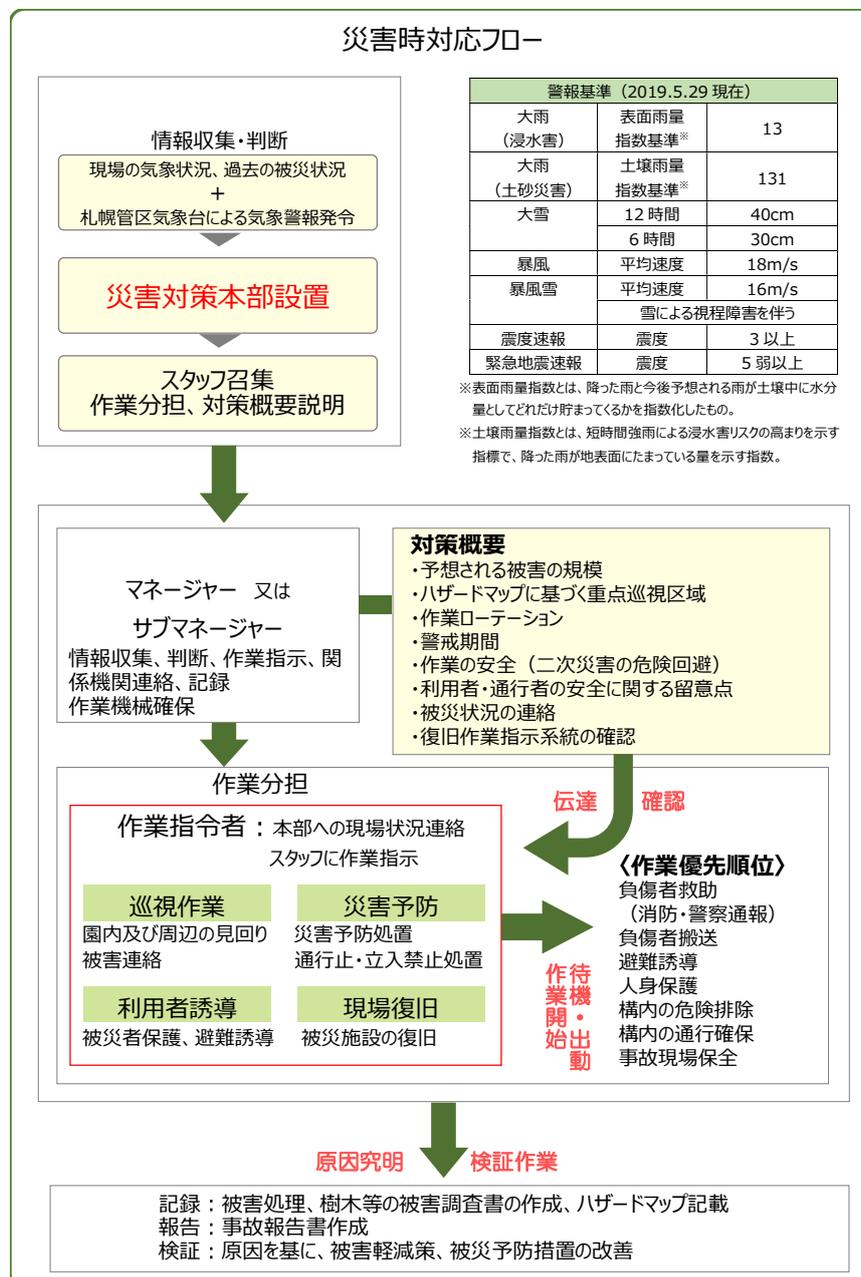
- b 強風雨・降雪時に、倒木・枝折れ等があった場合には、直ちに撤去・応急処置のほか、必要に応じて立入禁止とします。
- c 大規模な修繕・改修等が必要な場合においては、札幌市と協議し、対策を講じます。

⑤ 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・対応にあたります。
- b 災害の残存物による被害が生じないように、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。

⑥ 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。



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」を使用し、公園スタッフのほか、当協会事務局へ情報を通知し、共有します。他の管理公園・施設等での同様事故発生の抑制に努めるとともに、以降の災害発生時における被災軽減策・被災予防措置の改善に努めます。

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 防火管理者の選任と消防計画の提出

前項で記述した人員体制の中で、甲種防火管理者資格を有するサブマネージャー以上の者を防火管理者として選任し、消防署へ届出を行います。また、消防計画書を提出し、変更箇所が発生した場合は、速やかに変更申請を行います。

② 消防用設備点検の実施

ガラスのピラミッド、第2駐車場、陸上競技場管理棟は防火対象物であるため、それぞれの施設に設置している消火器・消火栓・消火用ポンプ・煙感知器・熱感知器・放送用設備・非常灯・誘導灯等の消防設備について、専門業者に委託して年2回の点検（機能点検、総合点検）を実施し、点検結果を消防署に報告します。

③ 防火対象物点検の実施

消防設備点検同様、防火対象物としての維持、点検、訓練等が的確に実施され、記録・報告されているかを防火対象物点検資格者が年1回確認し、結果を消防署に提出します。

④ 消防訓練の実施

公園スタッフを対象に、年2回（7月、1月）の消防訓練を実施します。訓練は「通報訓練」、「初期消火訓練」、「避難誘導訓練」とし、事前の訓練計画と実施後の報告書を消防署に提出します。

⑤ 少量危険物貯蔵庫の届出

園内維持管理用の燃料（ガソリン、軽油、灯油）保管のため、少量危険物貯蔵取扱所の届出を東消防署に提出し、乙種4類危険物取扱の資格を有する者が安全管理を行います。

4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容

(1) 都市公園の利用促進に関する取組と実施計画

1) 取組の基本的考え方

当公園は、世界的に著名な彫刻家であるイサム・ノグチの作品として、国内のみならず海外からも鑑賞者が訪れます。また、市内を一望できるモエレ山があることや、野鳥・昆虫観察の場であることも当公園の魅力の一つとなっています。

当公園のさらなる利用促進のためには、これらの資産を生かしつつ、「新規利用者の誘致」と「リピーターの確保」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要素であることから、利用促進の一環と考えます。

そこで、これらの実現のために、「広報」「市民協働・地域との連携」「イベントの開催」の事業における利用促進方策を次のように位置付けて、取組を発展・推進します。

① 広報

- ・様々な媒体を活用して、タイムリーな情報を広く提供します。
- ・当公園の情報にととまらず、他の公園や観光施設の情報も案内できるようガイド機能を強化します。
- ・文字情報だけでなく、使用言語にとらわれない画像での情報発信など、インバウンド対策を意識した広報活動を実施します。

② 市民協働・地域との連携

- ・ボランティアやNPOとの協働事業を積極的に行い、市民参加の機会を創出します。
- ・地域の団体や専門家などの協力を得て、質の高い多様な公園利用プログラムを提供することで、公園の魅力を高め、誘致ポテンシャルを向上させます。

③ イベントの開催

- ・公園の持つ資源を活用し、話題性の高い各種イベントを開催し、新規利用の呼び込みと休眠利用者の再訪を促します。
- ・将来的なリピーターになっていただくよう、子ども達が参加しやすいイベント内容の強化を図ります。

2) 具体的な取組の実実施計画

■ 広報

① インターネットの活用

- ・ホームページでの情報発信

当公園のホームページは、頻繁な情報更新により年間アクセス数は約 51.4 万件（令和元年度実績値）で、利用者アンケートでも認知媒体の上位に挙げられ、非常

に広報効果が高いツールです。今後も継続的に内容を刷新し、充実を図るとともに、きめ細やかで積極的な情報発信を行います。

- 他サイトとのリンク

当協会のネットワークを生かし、札幌芸術の森美術館等市内美術館や道内美術館等の芸術文化関連施設のほか、観光協会、公共交通機関等とリンクを設定し、アクセス数の増加に努めます。また、旅行雑誌のウェブサイトや各種観光情報ポータルサイトへの情報掲載の際には、当公園のホームページへのリンクを積極的に促します。

- SNS 活用による情報即時性の向上とインバウンド促進

利用者が多く口コミ効果の高いフェイスブックやツイッター等の SNS や、今後ユーザー数の増加が見込まれる新規のメディアを積極的に取り入れ、情報受発信の即時性を向上させます。特に、海外からの利用者が年々増加していることを踏まえ、インスタグラムなど文字情報に頼らず写真をメインとしたツールを活用し、当公園の四季折々の風景や動植物、おすすめスポットなどの画像を発信することで、海外からの観光客の利用促進につなげます。

② 各種媒体への情報発信

プレスリリース配信や、テレビ・ラジオ・紙媒体・ウェブサイト等への情報提供を行い、当公園が取り上げられる機会の増加に努めます。

③ 案内・解説による情報発信機能の強化

当公園全体がイサム・ノグチの芸術作品であることや雪冷房システムという雪国独特の環境負荷低減の取組が導入されていることから、国内外からの視察・見学者が非常に多いという特徴があります。これら各種団体からの要望に応え、情報発信機能を充実させるため、公園の歴史や特徴についての解説や案内について積極的に対応します。

④ 作品の公開とアーカイブ化

当公園では、イサム・ノグチがデザインした照明彫刻「あかり」を約 100 点所蔵しています。和紙でできた繊細な作品は市民の財産として管理し、定期的なメンテナンスを兼ねた展覧会として一般公開します。

また、書籍や雑誌など、年々増加するモエシ沼公園やイサム・ノグチの関連資料については在籍する学芸員の管理のもとアーカイブ化を進めるほか、公園の模型についても適切に管理し、ギャラリーに展示します。

市民協働・地域との連携

当公園では、地域の NPO 団体や市民ボランティア、当公園で活動する公園ボランティアなど、さまざまな市民協働や地域との連携事業に積極的に取り組んでいます。今後も、市民や地域団体の活動の場として継続的な活動支援を行い、さらなる市民活動の活性化と当公園の魅力向上につなげます。

具体的な取組については、本計画書「2（4）市民との協働、地域等との連携による取組」(P.38)に記載しています。

イベントの開催

① モエレの1年展（4月下旬～5月中旬）

来園者に当公園の活動を広く知っていただき、今後の公園利用や貸室の促進を目的として、四季折々の公園の風景のほか、イベントやスポーツ大会等の様子を紹介する展示会を開催します。

② サクラツアー（5月上旬）

参加者と一緒にサクラの森を散策しながら、「モイレ HIDAMARI」がサクラの特徴や管理方法、公園の歴史等を分かりやすくガイドします。

③ 自然観察会・クラフト体験会（年8回程度）

自然や環境への理解を深め、公園に愛着を持っていただくことを目的として、「モイレ HIDAMARI」との協働により、園内の樹木や季節の見どころを巡る観察会や、園内で採集した自然素材などを使った各種クラフト体験会を開催します。

④ スノーキャンドルの灯りをともそう！ in モエレ（1月）

「冬の公園をもっと活用できたら」とみんなが考えるきっかけづくりとともに、「阪神淡路大震災」の日に合わせて、被災された人々をしのび、「北国・札幌での冬の災害」を考える場となることをめざして、NPO 法人公園ねっとわーくが中心となって 2003 年から開催しているイベントです。毎年町内会や公園等の施設に参加を呼びかけて開催しており、当公園も「モイレ HIDAMARI」との協働により参加協力します。

⑤ セルフ体験プログラム（公園散策マップ）

子ども向けの公園散策ツールとして、親子や友達同士で園内を巡り、公園の風景や施設、生き物に関する魅力やおもしろさを発見できるような公園マップを企画・作成します。マップを持って散策する中で、当公園の特徴的な施設や景観を眺めてその面白さや魅力を考えるほか、動物や花等をじっくり観察して発見する喜びを体験するなど、子どもが自ら気付き、体験し、公園や自然に愛着を感じることができるようなバラエティに富んだ内容のセルフ体験プログラムとして企画します。

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。

利用促進の指標と目標

区分	指標	目標
広報	ホームページの情報の随時見直しと更新・充実によるアクセス件数増	5年間（H30～R4）でアクセス件数を5%増
市民協働・地域連携	ボランティア団体の安定的で充実した活動とその支援体制強化	各種ボランティア団体による活動の合計回数 年10回以上

イベントの開催	企画内容の充実による参加者満足度の向上	参加者アンケート満足度 85%以上
---------	---------------------	-------------------

(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 犬をノーリードで放すこと
- 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 歩行困難者優先駐車場（障がい者駐車場）の不正利用
- 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。

不法行為・迷惑行為抑制のための備え

① 公共空間利用の意識啓発

ホームページや注意看板等で、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。

② 公園の美観及び安全性維持のための巡視と相互交流

公園内の巡視・清掃・維持管理作業等の際には、ベンチ等の施設の汚れ・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、巡視や管理作業の際には、「あいさつ」や「声かけ」により利用者とのコミュニケーションを図り、相互交流のある開かれた公園管理に努め、利用者等と協働で公園を見守る「人の目」を確保します。

マナー啓発に関する取組

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

その他、個別の事案に対しては、それぞれ次のとおり取り組みます。

① 犬の飼い主への啓発と働きかけ

他の多くの公園と同様に、当公園でも犬をノーリードで放す状況や、ペット同伴禁止エリアでの犬の散歩が見受けられます。犬が苦手な方や小さなお子様連れにも安心してご来園いただき、すべてのお客様が快適な公園利用をしていただけるよう、看板やホームページ等による周知のほか、園内巡視時の「声かけ」などにより、協力を求める対応を今後も継続します。

② ごみのポイ捨て、不法投棄の防止対策

巡視や管理作業時には、スタッフは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、日常の巡視を強化します。投棄ごみを発見した場合は、速やかに警察に通報します。

③ 火気使用の防止対策

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・折り取りの防止対策

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

⑤ 公園内諸施設への落書き防止対策

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

⑥ 野生動物への餌付けへの対応

当公園で餌付け行為が確認された際には、野生生物への悪影響や、残餌やフン等による美観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ます。

また、カラスが食べ物を狙ったりする状況が見られる際には、声掛けをして注意を促します。このほか、園内で目撃されるキタキツネやカモ等の鳥類に対しては、感染症の危険性という面からも餌付けをしないよう注意を促します。

⑦ 公園内への飼育生物、外来生物等の遺棄への対応

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

⑧ 放置自転車等への対応

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

⑨ 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、園内には禁止区域の乗り入れや危険な乗り方に対する注意看板を設置し、事故の未然防止に努めます。

⑩ 歩行困難者優先駐車場（第2駐車場）の確保

ゴールデンウィークや夏休み期間などの繁忙期には、歩行困難者優先駐車場（第2駐車場）の一般利用者による利用が増加するため、公園スタッフによる巡視や誘導警備員の配置により、障がい者や歩行困難者の駐車スペース確保に努めます。

当協会では札幌市の許可を得た上で、平成28年に障がい者や歩行困難者専用の駐車スペースを目立つ青色に塗り、一般車両用のスペースと区別が付きやすくすることで、不適正利用の抑制に効果をもたらしています。

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、巡視や案内等、適切な運営を行います。
- c 危険箇所の早期発見に努め、利用規制、立入規制等、適切に対応します。
- d 防犯と防災対策を確実にを行います。また、地域と連携して取り組みます。

③ コンプライアンス

公園の管理運営に必要な関係法令を遵守し、公正な管理運営を行います。

④ 住民福祉・お客様満足度の向上

- a お客様からの意見等を管理運営に反映させ、満足度を向上させます。
- b 情報公開を積極的に行い、説明責任をはたします。
- c 市民参加・協働を推進し、町内会や学校など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 植物を適正に管理し、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。

③ 定期的な見直しと改善

年度ごと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) 有料公園施設における利用促進の基本方針

以下の基本方針に従い、子どもから高齢者まで、また地域の方々や遠方から来られる方全員が快適に利用でき、再度足を運びたいくなるようなスポーツ施設の管理運営を行い、利用促進に努めます。

- ・ホスピタリティ溢れる接客・おもてなしを重視し、できるだけ担当スタッフを固定することにより、利用者との意思疎通の円滑化を図ります。また、スタッフのマナー教育を行い、接客・接遇・対応のほか競技に関する知識の向上に努めます。
- ・利用者のニーズの把握に努め可能な限り応えることにより、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、直ちに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・要望等に対する回答は、ガラスのピラミッド内の掲示板等で公開します。

利用目標

利用料金目標は、次表のとおりとします。

[令和3年度 利用料金収入目標]		(単位：千円)
項 目	目標額	
スポーツ施設	野球場	710
	庭球場	6,320
	陸上競技場	430
	コインシャワー	14
	小 計	7,474
レンタサイクル		6,810
貸室等		2,890
合 計		17,174

2) 業務の実施要領

貸しスペース

【ガラスのピラミッド】

① イベント開催時のサポート

当公園での文化活動の拠点となるガラスのピラミッドは、展示会・講習会・コンサート・結婚式等のイベントなど、様々な用途で年間約 200 件の利用があります。経験豊富なスタッフが、利用規則の説明だけに留まらずイベント開催全般にわたるアドバイスと運営サポートを行い、貸室利用者の満足度を高めます。

また、イベント情報をウェブサイトや館内掲示板等で公開し、広報協力も行います。

② ホームページでの情報提供

各貸しスペースの予約状況や利用事例、図面など、利用者が貸室を利用する際に参考となる情報について、ウェブサイトで最新情報を随時追加・更新し、利便性を高めます。

③ 照明機材・楽器のレンタルサービス

コンサートや発表会が開催しやすい環境を整えるため、照明機材・楽器（グランドピアノ）のレンタルを行います。料金は貸室の時間区分（午前・午後・夜間・全日）に合わせて細かく設定し、気軽にレンタルできるようにします。

また、機材の利用方法についてはスタッフがアドバイスをし、円滑なイベント運営のサポートを行います。

【野外ステージ】

野外ステージは、周辺地域への騒音問題など、ガラスのピラミッドの貸室以上に利用者を守っていただくポイントが多く、管理マニュアルの理解と共有が大変重要です。使用できる音量、地域住民との折衝、売店や照明の設置、芝生の養生等の管理事項を主催者とスタッフとの間で調整・共有することで、スムーズなイベント開催を促します。

レンタサイクル

① レンタル台数の追加

より多くのお客様のニーズへの対応と繁忙期の長い待ち時間の解消のため、札幌市貸与の車両と令和 2 年度までに当協会で購入した車両をあわせて継続的に管理し、より多くの利用者がレンタサイクルを利用しやすい環境整備に努めます。

② 貸出時間の調整

土・日・祝日、夏休み期間等の繁忙日は延長利用の制限を実施し、可能な限り多くの利用希望者に貸出しできるよう調整します。

③ 営業時間の延長

繁忙期に合わせて営業終了時間を延長（午後4時→午後5時）し、利便性の向上を図ります。

④ 閑散期の延長料金無料サービス

時間を気にせずにサイクリングや公園散策を楽しんでいただけるよう、混雑が少ない時期の平日に限り、延長料金を無料とします。

⑤ 自転車安全利用の確保

定期的な自転車の整備・点検に加え、タイヤの空気圧等の日常点検を行い、安全に使用できる状態の自転車を利用者へ提供します。また、貸出時は、自転車の安全な乗り方や利用規則について説明を行います。

また、毎年、全車両を対象に自転車安全整備士による点検整備を行い、TS マークを取得しています。あわせて、北海道自転車条例の施行に伴いヘルメットの着用を推進します。

⑥ ウェルカムセンターとしての機能強化

メインゲート（東口ゲート）にある施設として、おもてなし機能を充実させます。多くの利用者が最初に訪れる場所として、ベビーカー、車いす、電動車いすの貸出しを行うとともに、コインロッカーには入らない大きな荷物を預かるなど、様々な利用者のニーズに応えます。

スポーツ施設

① スポーツ施設受付の案内業務の充実

スポーツ施設の受付窓口であるフィールドハウスは、札幌市公共施設予約情報システムを利用した施設受付を中心に業務を実施します。ガラスのピラミッド内の管理事務所に次ぐスポーツ施設専門の案内所として、当システムやスポーツ施設についての知識を習得したスタッフが、スムーズな対応とホスピタリティ溢れる接客・おもてなしを行うとともに、迷子や落とし物等の対応も行います。

② スポーツ用具のレンタル

手軽にスポーツを楽しんでもらえるよう、庭球場利用時のテニスラケット・ボールのほか、野球場利用時のベース等の道具レンタルを行います。

③ 大会開催運営のサポート

これまでの経験を生かし、大会利用の場合に行う優先予約の方法や開催までのフローをまとめ、様々な目的を持った主催者に対して適切なアドバイスを実施します。

④ 施設開放期間・時間の調整

日の出や日没に合わせて開放期間を調整するとともに、早朝野球の利用がある日には、スポーツ施設に近い駐車場の開放時間（通常7時）を早めるなど、柔軟な対応を行います。

スポーツ施設 期間別開放時間					
	4/20~4/28	4/29~8/31	9/1~9/30	10/1~11/3	11/4~11/20
野球場	5:00-17:00	5:00-19:00	5:00-18:00	5:00-17:00	6:00-16:00
庭球場	7:00-17:00	7:00-19:00	7:00-18:00	7:00-17:00	7:00-16:00
陸上競技場	7:00-18:00	7:00-19:00	7:00-18:00	7:00-17:00	7:00-16:00

⑤ 「体育の日」の無料開放

公園の利用促進と市民の体力向上を目的として、「体育の日」は無料開放とします。

⑥ 陸上競技場の利用時間拡大

土・日・祝日の利用時間（1日4時間まで）を緩和し、芝生の状況を確認しながら1日最大7時間利用できるよう調整します。

3) 目標稼働率を含む年度別実施計画

前述の利用者サービスについては、近年の利用動向の要因を分析し、今後の市内類似施設の改修予定等も踏まえ、次の年次計画に基づいて行うよう調整します。

区分	サービス項目	令和3年度 目標稼働率
野球場	<ul style="list-style-type: none"> ◆大会や練習試合の積極的受入れ ◆ベース・ラインカー等の無料貸出し ◆予約システム HARP の積極的案内 ◆きめ細やかな利用案内・調整 	16.0%
庭球場	<ul style="list-style-type: none"> ◆大会や練習試合の積極的受入れ ◆予約システム HARP の積極的案内 ◆ラケット・ボールのレンタルサービス ◆きめ細やかな利用案内・調整 	18.0%
陸上競技場	<ul style="list-style-type: none"> ◆大会や練習試合の積極的受入れ ◆インフィールドの土日祝利用時間拡大 ◆ラインカーの無料貸出し ◆予約システム HARP の積極的案内 ◆きめ細やかな利用案内・調整 	12.0%
レンタサイクル	<ul style="list-style-type: none"> ◆季節に応じた利用時間の拡大 ◆ヘルメットの無料貸出し ◆券売機導入によるスムーズな貸出し ◆ウェルカムステーションとしての機能強化 	20.0%
貸室等	<ul style="list-style-type: none"> ◆レンタル用品の充実 ◆ウェディング・展示会等の誘致 ◆きめ細やかな利用案内・調整 	30.0%

(2) 自主事業への取組

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、より多く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、イベント事業、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、ホームページ、SNS、チラシなどの自主媒体のほか、マスコミ各社へのプレスリリース等で周知し、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、できる限り安価でかつ妥当な金額に設定します。

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、参加者から直接の聞き取りやイベントごとにアンケートを行うほか、ご意見箱、メールフォーム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、彫刻家イサム・ノグチの視点を現代に生かした内容の美術展やワークショップ、講演会など当公園独自の視点を打ち出したものを目指し、公園の新しい魅力発掘につなげます。また、これまでの当公園の管理経験と、札幌市内の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。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

ガイドツアーやクラフト体験会、ウォーキングイベントなどの自主事業については、地域の方々や公園ボランティアと協働・連携して実施することで、イベントの充実を図るとともに、地域や団体、公園ボランティアの活動の活性化につなげます。また、美術展では地域の文化施設とのネットワークを活用し、札幌という土地の文化を底上げする内容を目指します。

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

公益事業

① モエレのホワイトクリスマス

毎年好評をいただいている、地域の音楽家によるコンサートイベントを開催します。当日はスノーキャンドルを希望者と一緒に作成します。

モエレのホワイトクリスマス		
実施時期/回数	12月18日、19日	
対象	市民	
連携団体	アマチュアバンドコミュニティさっぽろ、モイレ HIDAMARI	
令和3年度 年次目標	収入予定金額	150,000円
	支出予定金額	150,000円
	収支予算	0円

② 夏の美術展

モエレ沼公園や札幌の風土をテーマとした、先進的な作品を紹介する展覧会を開催します。彫刻家イサム・ノグチの視点を現代の作家が引き継ぎ、先進的なアートの手法で実現します。

夏の美術展		
実施時期/回数	7月下旬～8月下旬	
対象	市民、観光客	
連携団体	市内ギャラリー、道内美術館、教育関連施設	
令和3年度 年次目標	収入予定金額	50,000円
	支出予定金額	1,000,000円
	収支予算	▲950,000円

③ 冬の美術展

利用者が減少する冬の公園の賑わいづくりを目的として、当公園の所蔵品である照明彫刻「あかり」や、冬の園内の景観・特徴を生かした展覧会を開催します。

冬の美術展（公益事業）		
実施時期/回数	1月初旬～3月上旬	
対象	観光客・市民	
連携団体	市内ギャラリー、道内外美術館、アートコミュニティ等	
令和3年度 年次目標	収入予定金額	50,000円
	支出予定金額	300,000円
	収支予算	▲250,000円

収益事業

① ガラスのピラミッド売店営業

イサム・ノグチ関連商品や札幌スタイル認証商品のほか、モエレ沼公園オリジナル商品の品揃えを充実させます。また、それら商品は公式オンラインショップ（スマートフォン対応）でも販売し、利便性を向上させます。

また、増加する海外からの観光客が土産品として手に取りやすく、当公園や札幌ならではの商品を意識したラインナップを充実させます。

ガラスのピラミッド売店営業		
実施時期/回数	通年	
対象	来園者	
令和3年度 年次目標	収入予定金額	4,500,000 円
	支出予定金額	4,300,000 円
	収支予算	200,000 円

② 望遠鏡の設置・双眼鏡レンタル

ガラスのピラミッド屋上に、公園周辺を見渡せる望遠鏡を設置するほか、モエレ山やブレイマウンテンからの眺望をより楽しんでいただくため、双眼鏡のレンタルを行います。

望遠鏡の設置・双眼鏡レンタル		
実施時期/回数	4月上旬～11月下旬	
対象	来園者	
令和3年度 年次目標	収入予定金額	250,000 円
	支出予定金額	25,000 円
	収支予算	225,000 円

③ 照明器具・楽器レンタル

ガラスのピラミッド内で手軽にイベントが実施できるよう、照明のレンタルを行います。また、ミニコンサート等に活用いただけるよう、グランドピアノをレンタルします。

照明器具・楽器レンタル		
実施時期/回数	通年	
対象	貸室利用者	
令和3年度 年次目標	収入予定金額	50,000 円
	支出予定金額	0 円
	収支予算	50,000 円

④ スポーツ用品レンタル

気軽にスポーツをお楽しみいただけるよう、テニスラケット・ボールに加えて、ベース等の野球用具をレンタルします。

スポーツ用品レンタル		
実施時期/回数	4月中旬～11月下旬	
対象	スポーツ施設利用者	
令和3年度 年次目標	収入予定金額	50,000円
	支出予定金額	25,000円
	収支予算	25,000円

⑤ ウィンタースポーツ用品レンタル

冬季の利用促進と市民の健康増進のため、歩くスキー、ソリ、スノーシュー、長靴をガラスのピラミッドでレンタルします。

ウィンタースポーツ用品レンタル（収益事業）		
実施時期/回数	1月上旬～3月上旬	
対象	来園者	
令和3年度 年次目標	収入予定金額	450,000円
	支出予定金額	450,000円
	収支予算	0円

⑥ 自動販売機の設置

モエレ山麓（通年）、レンタサイクル横東側サービス棟（夏期）、陸上競技場（夏期）、フィールドハウス（夏期）に加え、ガラスのピラミッド（通年）にも自動販売機を設置し、来園者のニーズに応えます。また、自動販売機の一部は災害対応型とします。

自動販売機の設置（収益事業）		
実施時期/回数	通年	
対象	来園者	
令和3年度 年次目標	収入予定金額	3,000,000円
	支出予定金額	500,000円
	収支予算	2,500,000円

⑦ レストラン及びテイクアウトショップの営業

ガラスのピラミッドに併設されたレストラン「ランファン・キ・レーヴ」は、『ミシュランガイド北海道 2017 特別版』で一つ星を獲得した名店として、北海道ならではの優れた食材を生かした本格的なコース料理を、公園の美しい景色とともにゆっくりと味わうことができます。また、テイクアウトショップ「パニエ」では、ランチボックス、ソフトクリーム、ソフトドリンク等の気軽に楽しめる軽食をお客様に提供しています。

これらの店舗が提供する“食”を通じて当公園の付加価値を高めるとともに、以下の取組を連携して行うことにより、利便性と魅力向上に努めます。

- ・ イベント開催時を中心に公園利用者の増加が見込まれる際には、レストラン等の営業時間変更や臨時営業を行います。
- ・ 期間限定メニューの企画により、満足度の向上並びに口コミによる利用者の拡大を図ります。
- ・ 結婚式や企業の研修会など、ガラスのピラミッドの貸室利用者によるレストランやテイクアウトショップの利用を促すことで、満足度の向上と滞在型公園利用の促進を図ります。

年度別自主事業売上げ目標

令和3年度 自主事業売上げ目標

(単位：千円)

項 目	売上げ目標
公益①モエレのホワイトクリスマス	150
公益②夏の美術展	50
公益③冬の美術展	50
収益①ガラスのピラミッド売店営業	4,500
収益②望遠鏡の設置・双眼鏡レンタル	250
収益③照明器具・楽器レンタル	50
収益④スポーツ用品レンタル	50
収益⑤ウィンタースポーツ用品レンタル	450
収益⑥自動販売機の設置	3,000
合 計	8,550

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。

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 CO₂ 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。

