

令和3年度

業務名 藻南公園等維持管理業務

## 業務計画書

指定管理者 藻南・石山・常盤・さくらの森グループ

代表団体 構成員 札幌市白石区平和通14丁目北2番16号  
横浜植木(株)北海道支店  
支店長 喜多伸行

構成員 札幌市南区澄川3条2丁目5番7号ブルータビル3階  
(株)岩本石庭  
代表取締役社長 岩本任功

# 令和3年度 管理業務の計画書

法人・団体名 藻南・石山・常盤・さくらの森グループ

## 1. 総括的事項に関する取組

### (1) 管理運営業務の基本方針、事業目標

#### 1) 基本方針

4つの公園は、公共の福祉の増進に資する目的をもって設けられた「公の施設」です。行政の代行者としての指定管理者は、都市公園法及び札幌市都市公園条例その他の関係法令を遵守して、公平・公正な立場で、公園管理運営をしていくことが求められています。

私たち『藻南・石山・常盤・さくらの森グループ』（以下、「グループ」といいます。）は、北海道にて100年以上の歴史を誇る総合園芸会社の横浜植木（株）と（株）岩本石庭のそれぞれの造園知識・技術・技能を生かして、その総力で運営にあたります。また、緑化という得意分野のノウハウを最大限に活用することや行政機関や地域団体との強い絆で、さらに深化した質の高い公園管理運営を実現します。

そのためには、以下の5つの基本方針に沿った取組を推進し、「公の施設」の指定管理者として、各公園の魅力と質の向上に寄与してまいります。

#### 方針1 地域とともに創造する「誰もがいつでも何度でも利用できる魅力ある公園」

時代の変化や公園利用者のニーズを捉え、健康増進や子どもの健全な育成など多様で魅力ある平等公正な利活用プログラムを地域の団体、学校等と協力して提供し、魅力ある公園の創出による地域の活性化に貢献していきます。

特に指定管理者と地域の関係者等が、密に情報交換を行い、各公園に応じた活性化方策を話し合っていくことが公園の魅力アップと地域の活性化につながることから、地域での協議の場、町内会の運営協議会などに積極的に参加します。

#### 方針2 地域のランドマークを生かした公園景観の保全

藻南公園、石山緑地の地域は4万年前に支笏カルデラ（支笏湖を形成した火山活動）での大規模な火砕流の噴出物が固結した札幌軟石（溶結凝灰岩）を基盤とした地形であり、特異な景観を作り出しています。既存公園施設もその軟石を生かしたランドデザインを有しており、樹木やその他の植物と相まって、緑豊かな南区の特徴ある景観形成に寄与していることから、緑を維持することで、公園景観を永続的に保全してまいります。

#### 方針3 安全安心に利用できる公園管理

適切な巡回・安全点検等により、遊具や樹木、広場など公園施設にかかわる事故を未然に防止するとともに、防犯の観点から環境整備に努め、徹底して安全・安心な公園づくりを行います。また、自然災害等のリスクについては、各公園に「ハザードマップ」を作成・公開し、人的被害の未然防止に努めるとともに、一時避難場所としての役割を果たしていきます。

#### 方針4 造園技術を生かした公園管理と地域への貢献

横浜植木（株）と（株）岩本石庭のそれぞれの造園知識・技術・技能を生かして、園内の植物管理を行います。その中で、みどりの情報発信や生育ステージにあわせた育成管理など、地域の家庭園芸普及にも貢献していきます。

特に公園の花や緑のカレンダー作成、花や野菜の育て方などのQ&Aの整備、園芸講習会の開催など、市民が園芸に親しめるよう工夫していきます。

## 方針5 経費の縮減と運営の透明性の確保

落葉の堆肥化、作業機械や管理事務所での燃料削減、節約に努めます。また、地域の方に落葉堆肥の提供をし活用してもらいます。

ホームページや事務所内掲示板にて札幌市による評価シートを掲載することにより、施設運営の透明性を確保するように留意していきます。

### 2) 事業目標

4つの公園それぞれの事業目標は、以下のとおりです。

#### ア. 藻南公園

豊平川を挟む広大な総合公園で、「川のせせらぎを聞きながら BBQ を楽しむ」公園として市民に親しまれています。

- ・有料施設である野球場、テニスコートの利用促進のため、日常の整備を確実に進めるとともに芝生広場や炊事広場など公園の特色を生かした利用促進策（プレーパーク、苗物市、園芸相談、昔遊び、夏休み自由研究サポート、コンロレンタルなど）を実行します。
- ・植物残渣の還元、落ち葉の処理など、堆肥づくりを行い植物の管理に利用していきます。また、希望する地域の方に落葉堆肥を提供致します。
- ・安全安心な公園を目指して、施設の点検を確実にを行います。特に公園利用者の集中するテニスコート、野球場、炊事広場は確実な点検を心がけます。
- ・芝生広場周囲などは花木や花壇の整備を行い、四季を通じて楽しめる公園にします。
- ・花と緑のネットワーク事務局と連携し、公園ボランティアへの参加を呼びかけ、花壇整備などに従事していただきます。
- ・野鳥観察、写生会、写真撮影会など自然と親しむ機会を企画します。
- ・健康づくりの一環として、野球場周囲の園路にウォーキングやランニングの目安として距離標を設置します。
- ・現在、定山溪沿線町内会連絡協議会・札幌シーニックバイウェイに参画し、小金湯さくらの森とともにスタンプラリーに参加し、賞品を提供しており、今後も継続していきます。
- ・公園の開設から50年以上が経過し、老朽化した施設が目立つことや、樹木もかなり大きくなってきたことから、施設の修繕や樹木整理に努めます。
- ・野球、テニスともにナイター設備があり、充実していることから、定期的に子どものスポーツ教室を開催します。
- ・藻南公園のパンフレットを、近隣のまちづくりセンターなどに配布します。

#### イ. 石山緑地

札幌軟石採取跡地のスケールの大きな、ダイナミックな光景が目の前に広がるアートな空間の緑地です。

- ・有料施設であるテニスコートの利用促進のため、日常の整備を確実に進めます。
- ・軟石デザインの彫刻広場などの維持補修を行い、良い景観が保たれるようにしていきます。
- ・夏の水遊びについては特に安全安心に配慮し、日常の点検清掃を行い、事故の無いように努めます。
- ・テニスコート周囲のヤエザクラは、毎年満開を目指して、肥培管理を行います。
- ・軟石を利用した子どものワークショップを行い、自由研究などに活用してもらいます。
- ・石山緑地のパンフレットを、近隣のまちづくりセンターなどに配布します。

#### ウ. 常盤公園

閑静な住宅街にあり、昆虫の大きな遊具やコンビネーション遊具が子どもたちに長い間、親しまれてきた地区公園です。

- ・有料施設である野球場、テニスコートの利用促進のため、日常の整備を確実に進めます。
- ・安全安心な公園を目指して、施設の点検を確実にを行います。特に公園利用者の集中する遊具

広場については、確実な点検を心がけます。

- ・夏休みのイベントとして、遊具やベンチなどの塗替えを近隣の子どもたちと行います。
- ・駐車場出入りの視認性を確保するため、剪定などを行います。
- ・冬期間のスロープは安全対策を十分に行い、ソリ山として開放します。
- ・樹林地は、枯損木の整理を行い、整理した樹木により、昆虫の住処となる場所を設置します。

## エ. 小金湯さくらの森

「札幌に桜の名所を」という声に多くの募金が集まり開設された公園で、温泉地が近く、桜の成長に伴い今後観光スポットとして注目が集まります。

- ・サクラをキーワードにしたイベントを実施し、認知度アップと利用促進につなげていきます。
- ・高さ2m前後の、まだ充実していないサクラの育成管理に努めます。特に、土壌改良を進め、根の伸長を促し、健全に育てていきます。また、必要な植替え、テングス病の除去を行います。さらに、樹木医による樹木健全度調査を継続します。
- ・公園がきれいになっているとの声があり、お客様満足度を維持していきます。
- ・ビジターセンターの施設の点検、浄化槽、バイオトイレの点検を確実にを行います。
- ・サクラの育成管理にボランティアの参加を呼びかけます。
- ・旧農業センター跡地の野草園を維持していき、将来の市民開放につなげます。
- ・サクラ以外の花木、特に夏や秋にも花壇整備を充実させます。
- ・星がきれいに見えることから、星空観察会を企画します。
- ・現在、定山溪沿線町内会連絡協議会・札幌シーニックバイウェイに参画し、藻南公園とともにスタンプラリーに参加し、賞品を提供しており、今後も継続していきます。

## 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、管理運営の最も重要な事項であると考えています。各公園における平等な利用機会の確保について、次のとおり取組めます。

### 1) 平等利用確保の方針

当グループは、地方自治法第244条第2項及び第3項を遵守し、正当な理由なくして拒まない、不当な差別的扱いはしないとの方針で、全スタッフに対する教育を行い、適切な管理運営を行います。統括責任者は所長とする。

### 2) 平等利用確保の取組項目

#### ■スタッフへの教育指導

平等利用の確保にかかわる講習として、接遇・サービス講習、バリアフリー講習をスタッフに受講させます。「思いやりの心で等しく接する」ことを学び、実際の対応で生かしていきます。また、過去の接遇例を参考に改善点などを探ることや、札幌市作成「心のバリアフリーガイド」を参考とし、障がい者に寄り添った講習内容にします。

#### ■平等利用を阻害する違法・不正行為の排除

落書き、施設の損壊、植物の盗掘、不法駐車・駐輪、ペットの放し飼い、ゴルフ、火気使用、スケートボード走行、無許可の占有利用など違法・不正行為に対して、予防策を講じます。また、上述の行為発生に対しては、指導、通報、再発の防止を講じます。

#### ■平等利用のための各種取組

- ・障がいの程度によって利用機会が失われることのないようにします。
- ・管理事務所にコミュニケーションボードを設置し、聴覚障がい者の案内、緊急、災害用に備えます。
- ・藻南公園などのパンフレットを、近隣の大学や高校の協力を仰いで、作成します。
- ・車いすを用意し、必要な方に貸し出します。

- ・ 駐車場に、障がい者専用の駐車スペースを確保します。
- ・ ホームページ、広報さっぽろ、地域の新聞、チラシ、園内掲示などにより、広くイベントなどの情報提供ができるように努めます。
- ・ 有料施設の利用については、「札幌市公共施設予約情報システム」に基づき、平等利用が図られるよう対応を継続していきます。また、使用の承認・不承認は都市公園条例や同条例施行規則等に基づき行います。
- ・ 公園利用届を把握し、草刈りなどの作業スケジュールを調整します。
- ・ 施設の故障により使用できない場合は、復旧時期、時刻の情報を発信します。
- ・ イベント時に一般の利用者に迷惑をかけないように、事前周知を図ります。
- ・ 利用者の声を真摯に受け止め、施設の改善、スタッフ教育に反映させます。

(3) 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方等

当グループでは、植物残渣のリサイクル、作業機械や管理事務所での燃料削減、電気水道の使用量の削減、節約に努めます。また、育樹や植樹を通じて二酸化炭素の吸収、蓄積に努めます。さらに「さっぽろエコメンバー」に登録済みであり、「生物多様性さっぽろ応援宣言」もすでに行っていることから、温暖化防止や環境配慮の推進にいっそう寄与したいと考えているところです。

さらに当グループの環境マネジメントシステムについては、JIS Q 14001に適合しております。

■具体的な取組

	項目	具体的な取組
1	再生コピー用紙の使用及び使用料の削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・再生紙の購入</li> <li>・両面コピー、2in1プリントの使用による紙の削減</li> </ul>
2	グリーン購入	事務用品は環境配慮型製品を優先購入
3	耐久性の高い商品の購入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・耐久性の高い機種を購入</li> <li>・長期的視点での機種選択</li> <li>・部品交換が容易な商品の購入</li> </ul>
4	電気使用量の削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・冷房期室温 28℃以上</li> <li>・就業時前、昼休み時の消灯</li> <li>・トイレ等の消灯</li> <li>・蛍光灯のこまめな消灯</li> <li>・コピー機は節約モードで使用</li> <li>・照明器具の定期的清掃</li> <li>・積雪期の不要な照明灯の消灯</li> <li>・高効率水銀灯への転換</li> <li>・LED 照明器具への転換</li> <li>・待機電力の節約</li> <li>・支店社屋太陽光発電の利用</li> </ul>
5	水の使用量の削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの定期点検</li> <li>・手洗い蛇口の改善</li> </ul>
6	燃料使用量の削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所室温冬期 20℃以下とする</li> <li>・屋内施設の温度監視、温度調整</li> <li>・作業機械の定期点検整備</li> <li>・草刈りナイフの小まめな研磨</li> <li>・作業時の出力調整</li> </ul>
7	自動車燃料の削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐停車、作業停止時にはエンジン停止</li> <li>・急発進、急加速、空ふかしをしない</li> <li>・適正な空気圧、経済速度</li> </ul>
8	排出量の削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴミの分別収集により一般ごみ排出量を削減する</li> <li>・計画的な物品購入</li> <li>・自販機業者による空き缶持ち帰り</li> <li>・ゴミの持ち帰り</li> <li>・屑籠、灰皿の撤去</li> <li>・マイバック運動の推進</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>・使い捨て商品を購入しない</li> <li>・容器包装の少ない商品の購入</li> <li>・詰め替え可能な商品を優先する</li> <li>・使用済み炭の堆肥化</li> </ul>
9	植物残渣の再利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・落ち葉、刈草、除草、剪定枝、刈茎の堆肥化</li> <li>・花壇への堆肥、堆肥の市民配布、マルチ施用</li> <li>・伐採木、剪定枝、木廃材、焼丸太のチップ化</li> <li>・園路、根回りへのマルチ</li> </ul>
10	温室効果ガス排出量削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・燃料、電気、上下水道使用量の削減</li> <li>・排出ごみ量の削減</li> <li>・窒素酸化物排出量の削減</li> <li>・化成肥料使用量の削減</li> <li>・緩効性肥料への転換</li> <li>・芝生肥料のリサイクル堆肥への転換検討</li> <li>・育樹、植樹</li> <li>・ペットボトルキャップの回収（ワケチンに相当）</li> </ul>

※再生資源処理先一覧は別掲

## 2 統括管理業務の実施内容

### (1) 管理運営組織の確立

#### 【藻南公園等の組織編成の基本的考え方】

当グループは指定管理者として、藻南公園スタッフと横浜植木㈱北海道支店及び横浜植木㈱本社、並びに㈱岩本石庭のスタッフにより、藻南公園等の管理運営にあたります。また、市民サービス向上やボランティア活動運営など現場サポートのため、他の公園専門スタッフや地域の支援団体などによるバックアップ体制を組んで管理運営にあたります。

※運営組織図、スタッフ一覧は別掲

#### 【意思決定機関、業務指揮及び庶務】

当グループは、事務局の代表者である横浜植木㈱北海道支店長を経営の最高責任者として、事務局を指揮して事業運営を行います。

事業運営の統括責任者として、造園部長が事務局長を務め、事業の運営にあたる所長を指揮して、公園緑地の管理運営全般の業務を掌理します。

公園緑地の統括管理責任者である所長は、庶務、労務、経理、渉外にあたる事務局スタッフと統括管理責任者代理である副所長、その他現場スタッフを指揮して、業務を円滑に執行します。

#### 【事務局の体制】

事務局には、支店長、造園部長（事務局長）及び造園部、経理部の経営責任者が常勤し、公園・緑地・施設間の連絡・調整・ネットワーク構築、予算・決算に関する経理、人事、給与、サービス・労務管理、安全・衛生、文書、規定、契約等を行う中枢管理機能を持たせます。

#### 【スタッフ組織編成の基本的考え方】

当グループは以下のとおりスタッフを配置します。

- ① 業務に応じた必要な人数と休日等を勘案したスタッフ人数により効率的な管理運営を行います。
- ② 一人のスタッフが複数の職種をこなすマルチワーク体制を整えます。
- ③ 季節や当該公園・緑地の利用状況等を勘案してスタッフを適切に配置し、無駄のない体制で行います。

#### 【統括管理責任者（所長）と統括管理責任者代理（副所長）の配置】

当グループの管理運営にあたっては、以下の資質・経歴・資格を有する所長（指定管理者）を筆頭に、副所長・スタッフを配置し管理運営を遂行いたします。

スタッフは、勤務ローテーションを組み管理を運営しますが、所長・副所長のどちらかは常駐することとします。

#### ◆所長・・・管理運営の総括責任者（経験年数 20 年以上 公園管理運営士）

所長は公園・緑地の維持基本方針及び事業目標の具体化をはじめとして、札幌市との協議・報告、その他の業務の全体を統括するとともに、札幌市やその他の対外的な協議について責任をもって一元的に対応します。

#### ◆副所長・・・庶務、所長のサポート、所長不在時の代理責任者（経験 10 年以上）

常勤の庶務スタッフ兼所長代理として 1 名配置します。所長のサポートとして、造園や公園管理運営の技術資格のある者とし、造園の監理技術の有資格者とし、維持管理技術についてもノウハウと実績を持つ人材を配置いたします。



◆スタッフ

副所長の指導の下、受付業務、清掃業務、草刈業務、巡視点検、その他の管理作業を行うスタッフを15名配置します。

【各セクションにおける業務分担表】

スタッフ一人ひとりが自覚と責任をもって業務にあたるよう、全員が統一様式のフルネームのネームカードを着用します。さらに裏面には警察、消防、病院など緊急連絡先などを記載し、万が一の対応を行います。

セクション	業務分担	セクション責任者の必要な資格
管理事務所 (所長、副所長 スタッフ)	シフトを組み1日あたり2名以上の配置で、日常業務を行います。 ① 公園管理業務の実施及び本社への連絡業務 ② スタッフの管理監督 ③ クレーム・要望、公園情報等の収集報告 ④ 詰所及び常備資器材、燃料の管理 ⑤ 有料施設の受付、料金の徴収 ⑥ ボランティアへの対応	実務経験者 公園管理運営士 施工監理技術者
補助スタッフ	① 公園管理業務の実施	実務経験者
造園部	専門的な作業や短期間に広範囲の管理作業をする場合、本部職員で業務を遂行します。 ① 植栽林管理剪定、高木整枝剪定 ② 大型機械による草刈 ③ 繁忙期の巡視・交通整理員	建設業許可取得 必要な資格・技能
管理担当	公園管理作業全般を行い、運営を統括します。 ① 公園管理業務の履行 ② 札幌市みどりの推進部との協議 ③ 「管理マニュアル」の作成 ④ 委託業者との契約・指導・評価 ⑤ 平等、公平な対応の維持 ⑥ 各スタッフの教育・訓練の計画及び実施 ⑦ クレーム・要望等の措置・集計・分析	一級造園施工管理技士 ワード、エクセル、HP 管理能力 造園管理経験年数7年以上
安全担当	安全管理を専門的に行います。 ① 危機管理システムの確保・札幌市への報告 ② 管理運営における予防及び是正・改善の実施 ③ スタッフに対する安全教育・パトロールの実施	職長・安全衛生責任者
監査担当	各部門の監査を四半期ごとに行います。 ① 管理マニュアルの承認 ② 管理システムのチェック ③ 管理運営における事故予防及び是正・改善の計画	1級造園施工管理技士 造園管理経験年数20年
企画担当	イベントの発案や支援、広報活動等を行います。 ① イベント企画、支援 ② 広報活動 ③ サービスの向上 ④ その他情報収集	
サポートスタッフ	① 講習会講師 ② イベント実施	
経理部	経理全般を行います。 ① 公園管理にかかわる出納管理	経理事務士3級、書記

## 【緊急時の対応】

暴風雨等の悪天候により災害、震災発生時などには、住民の避難や救護の拠点としての機能を考慮する必要があります。いずれの場合も市民の生命を守るため、本公園・緑地の指定管理者として迅速、且つ適切な対応が求められます。

災害時の対応として高度な配備体制の確保、迅速な情報の入手と判断、的確な被害状況の把握と応急対応や、札幌市並びに関係機関への報告、及び連携のために確実な緊急時の体制を確保します。

具体的には、緊急時の現場対応として管理事務所内に、土のう、ロープ、シート、スコップ、掛矢、照明器具、発電機、救命器具などの資機材を配備いたします。また、緊急対応資機材の調達先を明確にして、即時対応できる体制を確立します。

### ◆事故発生時の対応

当グループはいかなる事故にも迅速な対応、被害の拡大・再発などの防止が取れる緊急体制表及び事故対応フローを作成し、それに従い実行します。

被害者の救助、救護を最優先し、本部職員は正確な情報を迅速に把握して、市の担当部署に速やかに報告します。

緊急連絡体制表及び事故対応フローは、公園管理事務所、資材置き場へ掲示して、スタッフが必ずそれらに基づいて対応します。

※緊急連絡体制表及び事故対応フローは別掲

### ◆クマ対策

藻南公園、小金湯さくらの森などの周辺では、クマの目撃情報がかなりの頻度であることから南区市民部及び土木部、環境局環境都市推進部環境管理担当課の指示に従い、ごみの始末、ごみ持ち帰りの協力依頼を公園利用者に行うほか、注意看板の設置、巡回を実施します。

### ◆ダム放流

藻南公園の炊事広場は、豊平川に接しており、ダム放流時期には、河川敷への立ち入りを禁止している。放流の際には、北海道電力から連絡網にて連絡があり、ファクシミリも受けることとなっていることから、公園利用者に対して注意を呼び掛けるとともに、河川敷への出入り口を閉鎖します。

※ダム放流時連絡体制表は別掲

### ◆災害発生時の対応

当グループはいかなる災害に対しても迅速な対応が取れるよう災害対応フローを作成し、それに従い実行します。

台風及び大雨・大雪警報発令時（降雨量は30mm/時以上または風速20m/秒以上、降雪量は12時間以内で50cm以上の時）、その他の異常気象時、震度4以上の地震が生じた場合は、所長は速やかに公園スタッフを招集し、公園内巡回調査の指示を行い「利用者の安全を確保」します。

その後、スタッフなどを公園管理事務所に待機させるとともに、札幌市並びに関係機関への報告、本社機能との連絡、作業班及び資機材の迅速な配置と指示を行い、災害の未然防止と市民の安全確保、応急措置に迅速に対応します。

※災害対応フローは別掲

◆防災対策

事故・災害発生時には安全会議を開催し、状況を関係者で共有し、今後の安全対策を検討し再発防止に努めます。

- ・スタッフには『普通救命講習』を受講させ、不意の事故や病人に対し応急措置が施せるように教育を徹底します。
- ・早急な措置ができるよう、緊急資機材を常備します。
- ・年1回現地と本部と合同で防災訓練を実施します。

～緊急資機材一覧～

公園管理事務所		資材置き場	
消火器	2個	土のう袋	100袋
救命器具	1式	トラロープ	200m
照明器具	2個	一輪車	1台
発電機	1基	養生シート	5枚
拡声器	2台	土のう	30袋
ヘルメット	5個	角スコップ	2丁
AED	1台	剣スコップ	2丁
		掛矢	1丁
		つるはし	1丁
		拡声器	1台



緊急資機材

## イ 従事者の確保、配置

### 【職員配置計画】

藻南公園等の管理運営にあたっては、夏期（４月～１１月）と冬期（１１月～３月）の日常体制として以下のとおりスタッフを配置します。冬期の体制は、有料施設の受付業務終了に伴い人員減を行います。なお、冬期は樹木の剪定や春先の園内施設融雪作業のため、公園作業スタッフを配置します。

また、自主事業開催時や緊急事態発生時など、必要に応じて支援スタッフ（事務局スタッフ）のほか委託業者を適宜配置します。

#### ◆夏 期（４月１日～１１月３０日）

藻南公園・石山緑地・常盤公園

所長（統括管理責任者） １名（通年雇用）

副所長（統括管理責任者代理） １名（通年雇用）

スタッフ（施設管理・公園作業・受付） １０名（季節雇用 １０名）

その他応援スタッフ（公園作業） 数名（横浜植木正規職員・繁忙時最大 １０名応援）

小金湯さくらの森（冬期間閉鎖、行事の場合は別途に人員を配置）

所長（兼務） １名（通年雇用）

副所長（兼務） １名（通年雇用）

スタッフ（施設管理・公園作業） ５名（季節雇用 ５名）

その他応援スタッフ（公園作業） 数名（横浜植木正規職員・繁忙時最大 １０名応援）

樹木医（樹木専門家） １名（月／４～５回）

#### ◆冬 期（１２月１日～３月３１日）

藻南公園・石山緑地・常盤公園・小金湯さくらの森

所長（統括管理責任者） １名（通年雇用）

副所長（統括管理責任者代理） １名（通年雇用）

その他応援スタッフ（公園作業） 数名（横浜植木正規職員・繁忙時最大 １０名応援）

また、自主事業開催時や緊急事態発生時には、適宜サポートスタッフ（事務局スタッフ、支援団体）または、委託業者を配置します。

### 【自主事業（イベント・プログラム）開催時等の支援体制（規模・内容により適宜配置）】

- 事務局スタッフ
- 管理運営協力団体
- ボランティア（協力 NPO 法人）

### 【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）】

- 事務局スタッフ
- 委託業者

### 【保守・保安体制】

- 電気保安業者
- 各種機械設備保守点検業者

### 【時給】

- 通年雇用の最低時給換算額は、1,300円とする。
- 臨時雇用の最低時給換算額は、950円とする。

### 【勤務形態・勤務条件】

ア) スタッフは安全かつスピーディーな業務の遂行を行うために、必要な人員や業務内容を取り決めます。

- イ) 所長1名、副所長1名、清掃草刈業務及び巡視や受付として、スタッフ15名、計17名のうちローテーションで夏期平日8名以上は常駐することとします。
- ウ) 樹木医は4～11月の期間に、月4回程度の勤務とします。
- エ) 非正規職員から正規職員への転換に向けた取組みを行います。

**勤務ローテーションの例**

第1・3・5週

	日	月	火	水	木	金	土	計
所長	○	○	×	×	○	○	○	5
副所長	×	○	○	○	○	○	×	5
スタッフA	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフB	○	○	○	○	○	×	×	5
スタッフC	×	○	○	○	○	○	×	5
スタッフD	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフE	○	×	×	○	○	○	○	5
総べ人数	3	4	5	6	7	6	4	35

時間帯	H
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5

第2・4週

	日	月	火	水	木	金	土	計
所長	×	○	○	○	○	○	×	5
副所長	○	○	×	×	○	○	○	5
スタッフA	○	○	○	○	○	×	×	5
スタッフB	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフC	×	○	○	○	○	○	×	5
スタッフD	○	×	×	○	○	○	○	5
スタッフE	×	×	○	○	○	○	○	5
総べ人数	3	4	5	6	7	6	4	35

時間帯	H
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5
8:45～17:15	7.5

※スタッフC,D,Eは季節兼用とする。

**【人材育成・研修計画】**

① 研修、指導教育の基本方針

公園や緑地の利用者をはじめとする市民や社会のニーズに応え、公園や緑地の価値を高めること、市民に向けて高度なサービスを提供し、満足度の向上を図ることを目的とします。スタッフ一人ひとりの技能・技術の向上に努め、サービスの向上を図ります。

また、新しい技術や情報を得るために、外部の講習会や研修会にも積極的にスタッフを参加させます。業務に必要な公的資格取得を支援し、スタッフの資質と技術の向上を図り、利用者へのサービスの向上につなげます。

日常的なミーティング、月例会議、研修などの機会をとらえて、定期的な業務の見直し、利用者ニーズへの柔軟な対応、事故防止対策についても組織的に取り組みます。

② 人材育成・研修計画

**【マナー教育】**

スタッフは、地域住民や公園利用者と必然的に触れ合う機会や時間が多くなることから、住民や利用者との交流（挨拶・注意事項の呼びかけ・誘導など）の際には、親しみ・ふれあい・心遣いができるように教育いたします。

\*グループ内での挨拶の徹底。

\*マナー教育講習の開催。年1回

**【技術教育（有資格者の増大、スキルアップ）】**

スタッフは、緑化の管理や、施設の管理技術の向上と、スタッフの技術の平準化のために各業務マニュアルに基づいた技術教育を行います。

\*有資格者の指導・教育

\*剪定・草刈・農薬使用など

**【専門的技術教育】**

専門的な技術や知識が必要と思われる業務に対して専門スタッフを任命し、外部講習や研修などで専門技術の習得を行います。

\*プライバシー認定制度の修得にむけての講習

\*資格者講師の教育講習・資格試験の促進



【安全教育(エイド教育・緊急時対応教育)】

安全管理の運営に従事する専任スタッフ全員に、日本赤十字社などが開催する一般普及講習や、救急員養成講習を受講させ、救急法救急員の認定取得を行います。また、緊急時や災害時を想定した自主訓練も、関係各所の指導を仰ぎ定期的を実施します。

- \* 外部講習会 受講 随時
- \* 緊急時対応訓練 2回/年

※研修計画は別掲

【労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上】

横浜植木(株)の規定等に則り、以下の通り行います。

① 職員の雇用に関して、関連する法令及び各法令に基づき行う規定の整備、届出等

横浜植木(株)は、労働関係法令の遵守と関係規定の整備等により、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。

ア. 労働基準法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則を常に整備し、労働基準監督署へ届け出ています。また、内容をスタッフへ周知徹底しています。</li> <li>・時間外労働・休日労働に関する規定の労働者代表と協定を締結し、労働基準監督署へ届け出ています。</li> <li>・最低賃金・支払時期・支払方法等、賃金に関する事項を適正に適用しています。</li> <li>・年次有給休暇の付与及び取得を推奨しています。</li> <li>・その他労働基準法に基づく労働条件を確保し、関係書類を届け出ています。</li> </ul>
イ. 労働安全衛生法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期健康診断を実施し、労働基準監督署へ届け出ています。</li> <li>・労働安全委員会を設置しています。</li> <li>・総括安全衛生管理者、衛生管理者及び安全衛生推進者を選任しています。また、変更があった場合は速やかに労働基準監督署へ届け出ています。</li> <li>・その他労働安全衛生法に基づく措置を実施し、関係書類を届け出ています。</li> </ul>
ウ. 労働者災害補償保険法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故発生後、速やかに救護・手当しています。</li> <li>・業務災害・通勤災害等労災事故が発生した場合は事故原因を速やかに検証し、記録しています。また、労働基準監督署へ届け出ています。</li> <li>・その他労働者災害補償保険法に基づき、労災事故防止のための措置を徹底しています。</li> </ul>
エ. 健康保険法・厚生年金保険法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被保険者に関する事項を適正に適用し、社会保険事務局等へ届け出ています。</li> <li>・健康保険料及び厚生年金保険料を、遅滞なく納付しています。</li> <li>・その他健康保険法・厚生年金保険法に基づく事項を適正に適用し、関係書類を届け出ています。</li> </ul>
オ. 雇用保険法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被保険者に関する事項を適正に適用し、公共職業安定所へ届け出ています。</li> <li>・その他雇用保険法に基づく事項を適正に適用し、関係書類を届け出ています。</li> </ul>
カ. 労働保険の保険料の徴収等に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> <li>・労働保険料算定基礎賃金等を、北海道労働局へ届け出ています。</li> <li>・労働保険料を遅滞なく納付しています。</li> </ul>
キ. 労働契約法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・労働契約書により労働条件を明示し、労使双方で契約を締</li> </ul>



	結しています。
ク. 障害者の雇用の促進等に関する法律	・法定障害者雇用率を達成し、障がい者の職業生活の安定を支援しています。
ケ. 育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律	・産前・産後休暇を付与しています。 ・育児休業制度の利用を推奨しています。 ・子の看護休暇取得を推奨しています。 ・介護休業制度の利用を推奨しています。 ・育児・介護休業後、休業直前の所属・職務へ円滑な復帰ができるように取り扱っています。
コ. 雇用に関して整備している規定（抜粋）	・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 ・業務に必要な公的資格取得支援取扱要綱 ・派遣職員取扱要綱 ・給与規則 ・旅費規則 ・職員退職金規則

② スタッフの雇用環境の維持向上に向けた取組の基本的な考え方

快適な雇用環境の下において、スタッフは個々のモチベーションを高く保ち、利用者に対するサービス向上や社会的貢献を図り、職業生活における満足度を高めることができると考えます。また、健全で安心して働くことのできる雇用環境を整備することは、スタッフが持てる能力を発揮するための重要なファクターであると考え、スタッフの雇用環境の維持向上に努めます。なお「ワーク・ライフ・バランス plus 認証企業」に選ばれております。

【スタッフの雇用環境の維持向上に向けた取組内容】

a 年次有給休暇取得の奨励

仕事と私生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）を円滑に図ることができるよう、休暇の取得を奨励します。全スタッフが、取得しやすいような職場環境づくりに配慮します。

b ノー残業デーの設定

スタッフの健康保持等福利厚生に資するため、ノー残業デーを設定します。

c 職場内コミュニケーションの活性化

朝のミーティング等により、常に闊達な意見を交換し合い、職場内におけるコミュニケーションを活性化します。

d 長期休暇の取得奨励

お盆、正月の休暇にあわせて、長期休暇を取得することを奨励します。

【スタッフの雇用環境等を向上させることで市民サービスの向上等に結び付く具体的な取組】

a 業務に必要な公的資格取得支援取扱要綱の整備

業務水準のレベルアップと市民サービスの向上に資することを目的として、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、係る費用を負担します。（造園土木技術検定、技能士検定、公園運営士など）

b 内部研修の励行

接遇や知識・技術に関する人材教育を内部で行い、高い管理能力の維持向上に努めま

す。

c 被服類の貸与

公園・緑地維持管理作業にあたっての安全・衛生面を重視し、また、当グループのスタッフであることが、公園・緑地利用者に明らかになるよう、統一基準の被服類を貸与します。(※被服貸与規程は別掲)

d スタッフの自発的な事業強化プロジェクトの運営

全スタッフによる、個々のスタッフの能力・得意分野を組織横断的に発揮できるような事業強化プロジェクトを、更に推進します。この取組みにより、熟練した管理技術の継承とレベルアップ、公園・緑地間の連携・サポートを図り、実施する事業の魅力を高め、業務の効率化と市民サービスの向上を図ります。

e 継続的雇用の奨励

優秀で熟練した技術を保有するスタッフを継続的に雇用することにより、管理運営水準のレベルを高く保つよう努めます。

(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

利用者へのサービスや維持管理水準の向上、安全性等の向上と効率的・効果的な公園・緑地の管理運営を図る上で、公園・緑地の委託スタッフを含む全てのスタッフの情報共有は、最も重要な事項と考えております。

① 教育訓練

雇用開始時、年度当初のスタッフ教育訓練においては、情報共有の必要性、情報共有の方法について教育します。

② 組織全体の情報共有

現場情報は、現場からの事故報告書、苦情処理対応表により事務局に伝達され、これらの情報は、事務局からほかの現場スタッフに伝えられます。

③ 現場における情報共有

a 日常的、季節的な情報伝達、指示

現場では、毎朝、または勤務交代のブリーフィングでスタッフに文書、または口頭で伝えます。公園・緑地内の開花情報などは、ブリーフィングで伝えます。

b 現場での研修会

当該公園・緑地利用案内等の研修は雇用開始時、救命処置訓練、救命救急講習、災害避難訓練は年度内に計画的に行います。

c ワークショップ

機械運転操作、安全作業、遊具・施設の点検、巡回、接遇などの研修は、ワークショップを行い実践的に身につける方法で行います。作業方法の改善は随時行います。要望に基づく施設やサービスの改善に伴う研修は随時行います。

d 月例スタッフミーティング

毎月の作業計画、アンケートの調査結果、苦情・要望への対応、イベント・プログラムの企画運営などは、毎月のスタッフミーティングで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

藻南公園等における管理の質や利用者サービスの向上を図り顧客満足度を高めるために、その具体的な場面である事業や業務の改善、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 (以下、PDCA サイクルと記述します。) によるマネジメントシステムを採用します。

管理の質の向上  
利用者サービスの向上



利用者ニーズを把握するための調査

分析結果及び評価を反映した管理運営

利用者ニーズと利用実態の分析

### 【接客・案内サービス】

#### ① 計画

電話や受付窓口での口頭案内、ホームページや掲示板での案内などでは、適性や接客技術、制作技術に重点を置き、スタッフを配置します。年度初め、もしくは雇用開始時に、接客・サービス講習、人権に関する講習、バリアフリー講習を実施し、同時に担当スタッフや他のスタッフへの情報伝達方法を確認し合います。

所長は、接客・案内サービスの利用者満足度目標値を設定します。

#### ② 実行

所長は、日々の情報を整理し、ブリーフィングや文書などでスタッフ全員に伝え、誰もが正確な情報を利用者に伝えるようにします。ホームページの更新、掲示案内の張替を指示します。ホームページ、掲示案内を日々点検し、遅れや誤報を修正するとともに情報伝達方法を点検、修正します。

アンケート、アンケートボックス、投書、苦情処理対応表などによりニーズやリクエスト、サービスの状況を測定します。

#### ③ 評価

所長は、四半期（6月、9月、12月、3月）にアンケート、アンケートボックス、投書、苦情処理対応表などの意見を集計分析し、満足度を査定します。

担当スタッフから経過を聴取し、担当スタッフやシステム、情報案内の内容の評価を行います。

#### ④ 改善

所長は、良いと評価する点、不十分な点について、その原因を抽出し、計画段階での人員配置、情報内容、情報伝達システム、情報案内システムを点検し、接客・案内サービスの向上を図る改善をスタッフとともに検討し、改善結果をスタッフに指示するとともに次回の計画に盛り込みます。

### 【維持管理作業】

#### ① 計画

業務指針、中期管理計画、ハザードマップ等に基づき年間の作業計画、スタッフ配置計画、作業スケジュールを作成し、技術と経験、資格、適性に重点を置き作業スタッフを配置し、効率・効果を考慮し作業機械を配置します。業務指針に則り作業や機械操作のワークショップを行います。

巡回日報、施設・設備点検票、遊具カルテ、作業機械点検票、作業日報、労務量集計システムを整備します。

所長は、作業数量目標、労務量目標、品質目標、顧客満足度の目標を設定します。

## ② 実行

日常点検・施設の安全点検、巡視、作業機械点検整備など定常作業のほか、草刈や花壇管理、清掃、樹木管理など天候や植物の生長、利用頻度に左右される作業は週間作業スケジュールで優先順位に応じてその都度修正し実施します。

所長は、点検票、巡視票、報告、現場での点検、労務量集計などで仕上がり、作業量を測定するとともに、アンケート、アンケートボックス、投書、苦情処理対応表などにより仕上がりの状況を測定します。

## ③ 評価

所長は期間中の、月間や週間作業スケジュールと各種点検票、作業量集計、アンケート結果等により、作業数量目標、労務量目標、品質目標、顧客満足度について、達成度を評価します。

## ④ 改善

所長は、担当スタッフから作業経過を聞き取り、計画に対する評価と作業効率や作業品質、利用者満足度の向上を図るための作業計画、作業手順、指示系統について見直し、改善をスタッフとともに検討し、改善結果をスタッフに指示し、さらに次回の計画に盛り込みます。

なお、当グループの品質マネジメントシステムは、JIS Q 9001に適合しております。

## 【イベント・プログラム】

### ① 計画

年間のイベント計画・プログラム計画を作成し、集客目標・担当スタッフ・担当ボランティア・共催者・経費等、自主事業にあつては売上目標・収益率を定めて、それに基づき企画書を作成します。

イベント、プログラムに対する顧客満足度の目標を設定します。

### ② 実行

自主事業申請、占用許可申請、営業許可（保健所）、露店等の開設許可（消防）等の手続を行い、開催のための準備を行います。安全対策、雨天時対応を準備し、スケジュールに沿って準備、開催します。

開催時には、所長は、参加者数、参加者の反応、天候・気温、会場コンディション等を記録するとともに、アンケートによって参加者のニーズやリクエスト、満足度を測定します。また、個々のイベント・プログラムの企画、準備、運営、撤収、反省会、会計管理等の進行についても測定します。

### ③ 評価

所長は、個々のイベント・プログラム毎に、アンケート結果、参加人数、年齢層、満足度について分析し、目標満足度や目標参加人数に到達したかを評価します。さらに進行に関する評価を行い、企画の目的、目標達成を評価した評価書を作成します。

### ④ 改善

所長は、担当スタッフ、担当ボランティア、参加ボランティア等とともに、サービスの向上、公園・緑地の利用促進の観点から、企画目的、企画内容、準備、運営、費用、費用負担についての改善を検討します。改善は、次回、次年度のイベント・プログラム開催に適用します。

## (3) 第三者に対する委託の方針

### 1) 具体的な再委託業務



当グループは、保守点検・機械警備等の特殊で専門性が必要とされる業務、特殊な資格が必要とされる業務については、外部に委託し経費の削減を図り、より質の高いサービスの提供に努めます。

【再委託の予定：札幌市内の企業・団体を活用】

機械保守業務、電気保安業務、遊具点検業務、消防用設備点検業務、機械設備管理業務、一般事業廃棄物処理業務、産業廃棄物収集運搬処理業務、イベント委託業務、蜂・カラスの巣駆除業務など

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、以下の取組を遵守します。

- ① 再委託が必要な業務については、札幌市の承認を得て、外部に委託します。
  - ② 再委託先については、札幌市内の企業・団体から優先的に選考します。再委託先の選考は、横浜植木株式会社北海道支店支店長、各部長、所長、副所長により実施します。
  - ③ 再委託先に関しては、入札または見積り合わせを行い、適正に委託先を決定します。委託先決定後の再委託業務については、委託先から提出される業務工程表、着手届、終了・完了届、日報、月報、期報、点検報告書、点検・業務写真などにより、造園部次長及び所長など複数の検査員によって履行を確認します。
  - ④ 再委託業務の履行が確認できない場合は、適正に業務を履行するよう委託先を指導します。
  - ⑤ 再委託先へは、諸法令・規則の遵守と、公園・緑地内での安全管理等のルールやマナー、環境への負荷軽減に、努めるように指導します。
  - ⑥ 再委託業務の指定管理者側の指揮管理責任者を所長とする。
- 3) 再委託業務に従事する労働者の労働環境の維持向上に資する契約の方針
- ① 子育て世代の働きやすい時間とするため、作業日は、土日祝日を除く平日とし、時間も8時45分から17時15分とすること。
  - ② 受動喫煙防止対策のために、喫煙場所と喫煙時間を定めて、掲示すること。
  - ③ 作業用者の衛生的なトイレを確保すること。
  - ④ 中小企業退職金共済制度を活用すること。
  - ⑤ 労働安全衛生法に基づき、健康診断がなされていること。
  - ⑥ 正社員、パート、アルバイト、日雇い労働者等、労働の形態を問わず、賃金を支払われる者(労働基準法第9条に規定する労働者)の労働の対価を、当グループの最低時給換算額である1時間当たり950円を下回らないこと。
  - ⑦ 賃金、労働時間、健康診断の実施状況等の情報提供を求める。

※再委託先の一覧及び共通仕様書は別掲

(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具体的方策

地域関係者、市、学校、保育園、幼稚園、商店街、町内会組織、まちづくりセンターなど、利害関係者の話し合いの場に積極的に参加します。公園の運営に意見をいただくことで、様々なプログラムが生み出されることを期待するとともに、当グループだけでは気づかない活用策や安全安心に関する要望を聞いて、管理に取り入れていきます。

【具体例】

- ① パークゴルフ・ウォーキングなど健康づくりを通しての交流
  - ・藻南公園パークゴルフ場の利用者に初心者講習会を開催することや、ウォーキングなどの健康づくりイベントを通じて、地域の交流を深めることを目指します。
- ② 自然とのふれあい
  - ・草花植付け、除草などの作業を「花と緑のネットワーク事務局」と連携することや近隣学校やガーデニング愛好家へボランティアを募り、公園に対する愛着を深めてもらいます。
  - ・地域の方々や子どもたちと共に間引き材等を利用した手づくり樹名板を設置します。

### ③ イベントの発案

- ・地域のお年寄りの協力を仰ぎ、竹とんぼや、独楽を用いた『昔あそび大会』や『おばあちゃんの知恵袋講座』等を企画し、子どもからお年寄りまで、様々な年代の方たちが交流もてる場を提供します。

### ④ ちびっこワークショップの開催

- ・夏休み期間中には、押し花や間伐材を利用したクラフト等、短期間で作品が完成できる教室を開催し、子どもたちが自由課題や宿題に利用できるイベントを計画します。

### ⑤ 地域の子ども見守り活動や町内の清掃活動に参加

- ・それぞれ4つの公園の地域の町内会の会員として認めていただき、子どもの見守り活動や町内の清掃活動に参加することで、地域の方とのふれあいや信頼感が生まれ、公園の存在をより身近に感じてもらえる。

### ⑥ 小学校などの園芸実習などの支援

- ・栽培支援、資材や苗の提供を通じて、園芸好きの子どもを増やし、少しでも公園との接点の拡大につなげていく。

#### 【サポート体制】

上記イベントなどを実施するに当たり、花や緑に関係する NPO 法人や子育て支援を行っている NPO 法人に協力要請を行う予定です。また、お年寄りや障がい者参加のイベント等については、園芸福祉士等への協力要請を行う予定です。

#### イ 札幌市等との連絡調整

協議会運営は、指定管理者が主体となって、関係者が参加する形式とし、参加者としては、町内会、市、学校、保育所、幼稚園、商店街、児童会館、まちづくりセンターなど、場合によっては、観光協会へも参加を呼びかけます。

運営のサイクルは年に1回以上とし、議事録を作成するとともに、必要に応じて内容等を周知します。

協議内容は、次のとおりとします。

- ・年間の維持管理の計画、実績の報告
- ・維持管理の状況の報告
- ・自主事業の計画と実績の報告
- ・利用者からの意見、要望の報告
- ・参加メンバーとの意見交換

#### ウ 小金湯さくらの森連絡会議

仕様書に基づき、必要に応じて同会議を開催します。

### (5) 財務

#### 1) 資金管理に関する基本的な考え方

グループが取り扱う資金は、「準公金」であるという立場から、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」を持ち「効率性」を勘案し、「計画性」を持って「透明性」のある、適切な保全策を講じることにより、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、安全確実な管理を心がけ、預金先である金融機関の経営の健全性に留意します。また、公募単位ごとに預金口座を設けて利用料金、自主事業等を区分して入金します。

#### ② 流動性の確保

月々の支払等に支障を来たさない様に、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



各年度、維持管理業務、有料施設、自主事業ごとに収支その他の経理に関する記録を整備します。

⑤ 透明性の確保

経理事務の透明性を高めるために、年2回、内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

相互内部牽制を機能させ、現金等は下記のとおり取り扱います。

- ① 複数のスタッフにより、相互牽制が機能する組織体制をとり、現金を取り扱います。
- ② 現金の取扱をマニュアル化し、その流れをチェックするとともに残高の確認を行います。
- ③ スタッフ相互による日々のチェック、及び月単位の定期的な検査・確認、並びに保管現金の限度額と入金サイクルを定め、多額の現金は所持・保管しません。

3) 現金等の取扱について、整備する規定

以下のとおり規定を整備し、規定に基づいた取扱いを徹底します。

- ① 財務会計規則（財務及び会計の基本的事項、勘定科目、帳簿組織、予算、決算、出納、固定資産等について規定）
- ② 処務規則（組織、事務分掌、専決・決裁、公印管理等について規定）
- ③ 資金管理及び運用規則（運用管理方針、運用の区分・方法等について規定）
- ④ 特定資産管理規則（特定資産の目的、積立方法、取崩要件等について規定）
- ⑤ 内部監査要綱（現金等の取扱事務を監査し、事故の未然防止を図るために規定）
- ⑥ 管理事務所現金取扱要綱（各公園・緑地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 管理事務所現金等取扱細則（各公園・緑地管理事務所等における現金・金券の取扱の細則について規定）
- ⑧ 事務局現金取扱細則（事務局における小口現金、現金収受、領収書発行、入金、払出、大金庫管理等について規定）

4) 現金等取扱に関する事故防止システム

事故防止システムとして、以下の取組みを厳正に行います。

① 現金取扱の点検・調査

- ・年2回、定期内部監査を行い、現金の取扱いについて点検・調査します。  
→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
- ・公印及び預金通帳等は厳重に施錠・管理します。
- ・横浜植木(株)事務局経理事務担当者による、現金出納簿の確認を行います。  
→月末締め現金出納簿と、売上金口座入金状況について確認

② 法令遵守・服務規律の徹底

- ・法令遵守と服務規律に係る研修等を行います。

③ 不祥事防止意識の共有

- ・採用時及び定期的な研修等によって意識の共有を図ります。

5) 現金等の取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合

現金等の取扱に関して、事故、不祥事が発生した場合には、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し、即時に札幌市へ報告します。

また、事故対策委員会を設置し、原因究明・改善策を明らかにし、事故対策委員会の指示に従います。

※現金取扱い要領、小口現金取扱い要領は別掲

(6) 苦情対応

公園・緑地の管理運営は利用者や地域に満足いただけるサービスを行うことが基本であ

り、利用者の要望、苦情等（以下、「苦情等」という。）を正確に把握し、誠実で迅速かつ的確に対応し、問題や課題の解決のため、苦情等を業務の改善につなげ管理運営に反映させていきます。

## 1) 苦情等対応の基本的な考え方（対応）

### ① 苦情等の受付、責任・担当部署等

- ・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。
- ・最初に受けたスタッフが回答しかねるような場合は、所長・副所長が対応します。
- ・苦情等の受付担当部署は、藻南公園とし、管理事務所入口やホームページ等で十分周知します。
- ・藻南公園では対応が困難な場合は、事務局（横浜植木㈱北海道支店）スタッフが対応します。
- ・利用者からの申し出により管理事務所とは異なる部署へ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

- ・苦情等の対応手続きは「苦情処理対応表」を作成し、記録・報告します。
- ・「苦情処理対応表」は所長決裁とし、苦情等を受けた公園は、改善指示事項等がある場合は直ちに取り組みます。
- ・決裁された「苦情処理対応表」は公園・緑地のスタッフ全員が共有し、運営の改善につなげます。※苦情対応処理表は別掲

### ③ スタッフの基本姿勢

- ・速やかに対応します。
- ・可能な改善は、できるだけ迅速に行います。
- ・言い分、申出を最後まで詳細にお聞きします。（全面否定しない）
- ・利用者の気持ちを尊重します。（利用者の立場に立つ）
- ・情報を正しく伝えます。（隠したり、ごまかしたりしない）
- ・落ち着いて対応します。（感情的にならない）
- ・利用者に負担をかけません。
- ・誠心誠意対応します。
- ・差別・特別扱いしません。
- ・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 スタッフの理解力と徹底

苦情等の的確な対応のため、研修等により次の事項についてスタッフ全員が理解し、その徹底に努めます。

- ・苦情等に対する「基本姿勢」の内容を理解すること。
- ・「苦情処理対応表」の内容を理解し、記録・報告できること。
- ・スタッフは、利用者と常によりコミュニケーションを図るよう努め、日ごろから利用者の意見、要望、苦情等を引き出すこと。

### ⑤ 札幌市への報告等

- ・苦情等の対応結果及び経過等について、札幌市へ報告します。
- ・市政に関し、指定管理者の業務とは関係のない苦情等が寄せられた場合には、速やかに札幌市へ報告します。
- ・札幌市に寄せられた苦情等に関して、札幌市から調査また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。

## 2) 対応の具体的仕組み（処理）

### ① 体制

- ・苦情等対応責任者：所長

- ・苦情等対応責任者の職責：苦情等の原因究明、改善策と申し出者への回答案の検討、苦情処理対応表への記録・事務局総務主任への報告、札幌市への報告、苦情等の対応結果の公表と回答。

## ② 対応システム（ステップ別）

### ◆（段階1）はじめに

- ・対応者の所属と氏名を名乗り、不快な思いをかけたことに対して謝罪します。
- ・申出者からの声をよく聞きます。

### ◆（段階2）把握・確認

- ・苦情等の原因を正確に把握・確認します。
- ・把握・確認にあたっては状況を撮影するなど、申し出内容と実態等を「苦情処理対応表」の記載事項に基づき記録します。

### ◆（段階3）対応方法検討

- ・苦情等の原因を特定し、対応方法を検討します。
- ・対応が困難な場合には、申出者の了解を得て、上司等が替わって対応します。

### ◆（段階4）提案・約束

- ・考えられる対応方法について提案します。
- ・対応または回答に時間を要する場合は、回答期限（受付から10日以内）を伝え、了解を得ます。また、連絡先等を確認します。

### ◆（段階5）実行・報告・お礼

- ・迅速に実行し、申出者に報告します。
- ・苦情等が改善につながったことに対して、お礼を申し上げます。

### ◆（段階6）結果報告

- ・対応結果をグループ内で共有し、全体の改善につなげます。
- ・対応結果等をホームページ利用して公表します。
- ・関連する指定管理公園、市内で受託している維持管理業務関係者へも情報共有します。

## (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

#### 【記録に関する基本的な考え方】

- ① 仕様書に定めのある記録書類は集計・整理後すみやかに提出し、また定めのとおり保管します。（※文書の作成手引きは別掲）
- ② 仕様書に定めのない記録物として、日常業務の内容、気象状況や利用状況に関する写真やトピックなどを記録し、今後の管理業務や利用促進・利用者サービス向上の糧とします。
- ③ 維持管理業務の記録をスタッフ全員で共有し、当該公園・緑地の歴史・歩み・重要事項等について十分に把握し、効率的かつ効果的な管理運営に反映させます。

#### 【モニタリングに関する基本的な考え】

- ① 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・意見を基に継続的な業務改善のためにモニタリングを活用します。
- ② アンケート等により、積極的に利用者の意見を聴取し、その結果より利用の傾向や利用者のニーズを捉え、それらを管理運営に反映します。
- ③ 利用者や市民からの苦情・要望・意見に関しては真摯に受け止め、迅速かつ適切な応対をとることにより改善に繋げ、利用者や市民を当該公園・緑地の理解者・支援者となるよう努めます。

#### 【報告に関する基本的な考え】

- ① 仕様書及び協定で定めのある事項や報告書類等に関しては、集計・整理後すみやかに報告します。

- ② 札幌市との連携を密にし、利用者からの苦情・要望・意見や、当該公園・緑地で発生した事故なども速やかに報告し、事態の収拾と改善に向けた方策を検討し、利用者サービスの向上と施設効果の最大限の発揮に努めます。
- ③ 報告事項に関しては、当該公園・緑地のスタッフ全員に周知するとともに、当グループの共有情報として認識し、組織としての改善にも繋がります。

【評価に関する基本的な考え】

- ① モニタリングによる評価結果を分析し、計画や目標に対して乖離がある場合や計画自体の構築に対して是正を要する場合には改善を行い、継続的な管理の質の向上を図ります。
- ② 公正さと透明性のある判断を行うため、第三者の意見や判断も尊重し開かれた公園管理を行う機関として「公園マネジメント評価委員会」を設置します。評価結果や利用者の要望・意見等は真摯に受け止め、当該公園・緑地の質の向上と利用者サービスの向上への最短かつ最上の指標と考え、反映させます。

2) セルフモニタリングの具体的な実施方法

【調査】

窓口受付業務、アンケートボックス（常設）、電話、Eメール、公園利用者を対象としたアンケート調査やイベント時のアンケート収集を行います。

なお、個人情報保護法に則り、適切な対応をいたします。

【自己評価】

実施した調査結果に対し、所長が自己評価をいたします。

- ① 自己評価シートにより計画どおり管理やサービスの提供ができたか、乖離がなかったかを客観的にモニタリングします。
- ② グループ内の全てのスタッフで営業会議にて自己評価シートの修正・共有化を行います。
- ③ 「公園マネジメント評価委員会」に、利用者アンケートの結果、自己評価シート、現地視察等を基に、外部評価・審査を受け、自己評価報告書として取りまとめます。
- ④ 事業や業務の計画・遂行、自己評価において、管理の質や利用者サービスの向上のレベル、改善点について審査・提言します。評価結果は公表します。

3) セルフモニタリングの実施の仕組み

セルフモニタリングの実施の仕組みは、以下のとおりです。

- ① アンケートボックスの設置、スタッフによる施設形態や自主事業別アンケート調査の実施
- ② 意見・要望書、アンケート集計・分析
- ③ 調査・集計後、所長による自己評価・要望回答
- ④ 四半期の報告書にて札幌市へ集計・分析・自己評価を記載したアンケート集計を提出
- ⑤ 管理事務所内の情報コーナー掲示板、ホームページ等で公開
- ⑥ 有識者による審査・提言
- ⑦ 評価結果公開

4) 利用者満足度の目標値の設定

当グループにおける利用者アンケートによる満足度の目標値は、以下のように設定し、目標達成に向けて全スタッフが努力します。

◆総合満足度

指定管理者業務仕様書要求水準	70%	グループ目標値	75%
----------------	-----	---------	-----

◆接遇に関する満足度

指定管理者業務仕様書要求水準	80%	グループ目標値	85%
----------------	-----	---------	-----

また、公園・緑地利用者アンケート調査は、以下の方法により行います。

- ① 利用施設毎（野球場・庭球場等）または、イベント等開催時に、スタッフが利用者に対して対面式の聞き取りアンケート調査を行います。
- ② 公園・緑地内やイベント開催場所で、利用者を実無作為に抽出し、サンプル目標数 50 票を採取します。
- ③ アンケート項目に関しては、公園・緑地の利用やスタッフの対応に関する満足度を聴取する設問等を設け、管理の質や利用者サービスに対する評価を判定します。

【アンケート設問項目】

居住地、同行者、性別、年齢、来園目的、来園頻度、情報入手媒体、待遇に関する満足度、公園・緑地・施設の総合満足度、イベントの満足度等

※「公園・緑地の総合満足度」、「待遇に関する満足度」に関しては、「満足」、「不満」の2段階の選択肢を設け、全サンプル中から「満足」の割合を算出します。



### 3. 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容

#### (1) 維持管理業務計画

##### 1) 総括的事項

当該公園・緑地の維持管理を行う上での基本的な事項として、以下の点に留意し安全確保と利用者サービスの向上に努めます。

##### ① 利用者等の安全確保、市民サービスの向上への配慮等

各業務の実施にあたっては、利用者等の安全確保を第一に優先するとともに、市民サービスの向上について十分に配慮いたします。また、法令の遵守を徹底するとともに、善良なる管理者の注意をもって、管理物件を管理いたします。

a 維持管理業務や作業等を行うにあたっては、利用者、歩行者、近隣住民、公園スタッフ、その業務に関連する者の安全を第一に行います。

b 公園・緑地の利用の支障にならないよう配慮するとともに、利用者に対し業務の実施について十分に案内するよう努めます。

c 事故や災害発生時には、迅速かつ的確に情報を伝達するとともに、緊急時には迅速にかつ適切な対応ができる体制を確立します。また、被害者の救済、保護など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。なお、関係機関への迅速な連絡のためネームプレートを携帯します。

d 公園・緑地内の維持管理業務を行う上では、法令等に従い当該要件を満たす有資格者により作業を行います。

- ・園内作業に使用する免許を要する機械（高所作業車など）については、有資格者以外の操作は行わないよう徹底します。

- ・精密点検など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が行います。

e 拾得物の取扱は遺失物法に基づき適正に行います。また、拾得物については、台帳を作成し、原則として所轄の警察署に届けます。

f 災害、救急にかかる対応を適切に行います。

- ・利用者の増える時間帯やイベント時には、巡視・警備を強化し危険行動を未然に防ぎます。

- ・危険箇所のある場合は現場付近に注意看板を設置し、場合によりトラロープによる通行止めを行うとともに、改善修復予定日を掲示し、利用者への注意を促します。

- ・事故防止のため、危険箇所への立ち入り禁止施設の見直しを行い、防止施設を逐次検討します。

- ・自然災害時に倒木や土砂流出などが起こる危険性がある箇所などを把握し、重点注意箇所としてハザードマップに記載します。また、ハザードマップを掲示板で公開することにより、利用者へ注意を促します。

- ・安全点検の結果や事象の発生、地域住民への報告を行い、情報の共有化を進め、安全意識の向上に努めます。

- ・事故・災害等の発生や、利用規制・注意喚起が必要な事象が発生した場合は、ホームページや園内掲示板・園内放送・直接連絡等により利用者への周知を行い、被害の拡大や二次災害の発生を抑制します。

g 違法行為を見つけた際には、注意、指導を適切に行います。

##### ② 連絡体制の確保

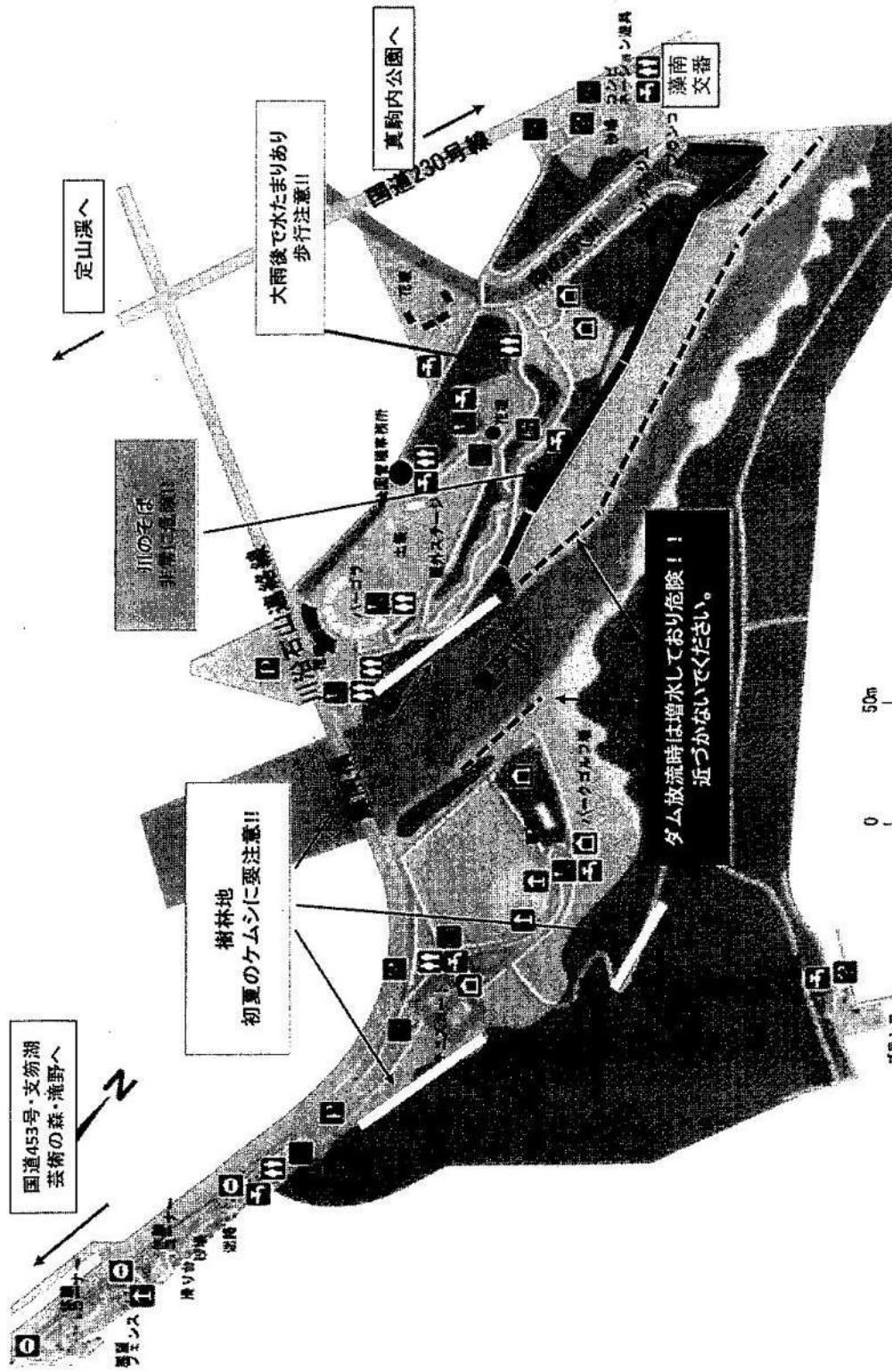
公園・緑地内の掲示板に公園管理事務所・受付所の電話番号を表示し、緊急時に利用者が通報しやすい環境を整えます。

また、緊急時のスタッフ間の連絡手段として、巡回時には、携帯電話による迅速な連絡を取る連絡体制を整えます。当該公園・緑地内に公園管理事務所の電話番号を表示し、緊



急時には携帯電話でスタッフの連絡体制を整えます。

## ハザードマップの例



## 2) 施設・設備の維持管理

当該公園・緑地の維持管理を行う上で、利用者が安全安心、快適かつ楽しく都市公園を利用できるように、常に施設・設備等を適正な状態に維持するため、以下の維持管理を行います。

### ①施設の維持及び管理

- a 施設・設備等の維持管理については、点検計画に沿って点検・修繕を行います。国が平成 27 年 4 月に発表した「公園施設の安全点検に係る指針（案）」並びに平成 30 年 4 月の都市公園法改正に基づき、日常の点検はもとより公園施設の安全点検を確実にを行い、修繕、使用禁止、撤去更新などの確に判断していきます。特に毎月 1 日を「安全点検の日」と定め、4 つの公園の自主点検を実施します。

#### ※安全点検簿は別掲

- b 建物・設備機器の点検は、日常点検の他、法律等により定められた定期点検・法定点検を行います。また、必要に応じて精密点検を行うことにより、安全かつ効率的な機能確保に努めます。故障や破損等が発生した場合には、緊急性と重要性のレベルを、作業履歴や使用頻度に応じて判断し、的確な措置・対応により利便・安全を確保します。
- c 遊具施設については、融雪直後と夏期の 2 回、公園施設製品安全管理士などの有資格者による詳細点検を行います。  
点検内容としては、国や一般社団法人日本公園施設業協会の基準を参考として、適切な措置を講じ安全管理については、特に留意いたします。劣化状況を示す PIKS のデータを南区土木部に提出します。
- d 電気設備、機械設備については、適宜点検を行うとともに、法律の定めによる保守点検を随時行い、照明灯の球切れについては、速やかに交換いたします。
- e 清掃作業に当たっては、揮発性有機化合物等を含むワックス、芳香剤・消臭剤等の薬剤や日用品は原則として使用しません。
- f 駐車場の管理に際しては利用者混乱を防止し、開放・閉鎖の表示を適正に行い、円滑な利用の確保に努め、ホームページやパンフレット等で開放・閉鎖時間等の情報を掲載します。
- g 水遊び場については、安全管理及び水質管理に留意いたします。
- h 砂場については、ガラス片やフンなど特に安全管理及び衛生管理に留意いたします。
- i 冬期間は、各施設が積雪により破損することのないように、必要な措置を講じます。また、各施設からの落氷雪により、利用者に危害を及ぼさないように、適切な措置を講じます。
- j 積雪や除雪作業による公園施設の損傷や、雪に覆われ工作物の存在が確認できず、安全管理上に支障が出ると想定される施設などについては、降雪前にスノーポールを設置します。  
・冬期間の設置により、劣化の可能性のあるテニスネット・整備用具・看板・遊具などの一部は、撤去を行います。  
・水飲み台の養生、冬季閉鎖のトイレ、給・散水設備の水抜き、や樹木等の雪囲い作業は時機を逸することなく、計画的に行います。  
・水飲み台は、4 月と 11 月に水抜き栓、水飲み台開閉作業を行い、冬期の凍結による破損を防ぎます。また、使用中止期間は、養生シートなどで防寒対策を行います。  
・緊急車両進入口と通路の確保を図ります。  
・事務所や倉庫などの屋根の雪下ろしを行い、施設・工作物の雪による損傷を防ぎます。
- k 作業実施に当たっては、利用者に支障とならないように配慮し、特に安全管理には十分な対策をとります。

- 1 不要なベンチ、修繕の利かない施設については、利用頻度を考慮し、撤去も一つの方策とし、施設数を減じ、点検対象を減らすことで、管理費の削減と点検の効率アップを図っていきます。

## ②園地広場等

園地広場、施設については、次の業務を行います。

- a 落葉時期は、舗装園路や施設周辺を中心に日常的に清掃を行います。
  - ・落葉により、排水溝・雨水桝が排水障害を起こさない様、特に留意し、周辺への冠水を防止します。
  - ・大雨が予想される場合には、側溝や桝等を重点的に点検し、塵芥等を取り除き増水に備えます。
- b 日常的に園地及び施設の巡視点検、清掃を行います。
- c 植え込み地等の除草を随時行います。
- d 低木の刈り込みを、適宜行います。
- e 植栽地における病害虫の発生状況を点検し、初期防除に留意します。やむを得ず農薬を散布する場合は、国の通知に基づき、周囲への飛散により健康被害を及ぼすことの無い様に、気象状況や時間帯を考慮し、細心の注意を払い作業を行います。
- f 枯損植物、枯れ枝、支障枝は速やかに除去します。
- g 電気機械設備の故障等については、札幌市に報告するとともに、指示に従います。
- h 各種サイン、案内板などの板面清掃を定期的を実施します。
- i 風の強い日は、周辺への砂塵の飛散抑制対策として、適宜散水します。
- j ベンチ、テーブル、手すりは衛生面に配慮し清掃を随時行います。
- k 植物残渣は、できるだけ園内処理を行い、ごみの搬出量を抑制します。

## ③公園便所

便所については、日常的に施設の点検及び床面と便器等の衛生機器の洗浄清掃を行います。

- ・園内巡回時、トイレの落書きや、ゴミ・破損・詰まりの点検を行います。
- ・水漏れを点検し、水道料の節減につなげます。

## ④植物管理

植物の特性にあった年間作業計画を作成し、常に良好な状態を維持し、また、各植栽地の管理に当たっては、来園者の利用と安全を確保しつつ、病害虫防除や施肥の実施、花木等は開花期や剪定時期に注意する等、最も適切な時期や方法を選び管理します。なお、除草剤は使用しません。

### a 芝生・草地管理

- ・芝刈り・草刈りは、それぞれの区域に応じて適宜行い、利用に支障のない状態に保ちます。
- ・施肥、目土、散水、エアレーション等の作業は、必要に応じて行います。
- ・花壇・プランター管理は、地拵えや球根、種、苗の植付け、灌水、花がら摘み、施肥、病害虫防除と予防及び除草等を適宜行います。

### b 樹木管理

- ・必要に応じ、整枝・剪定を行います。
- ・枯れ枝、危険木については、常に観察を行い危険が無い様に適宜処理します。
- ・支柱については、必要のないものは適宜撤去し、必要なものは補修します。
- ・施肥は、必要に応じて適宜行います。特にサクラの開花を楽しみにしている方がいるので、十分な肥培管理を行います。
- ・防除作業は必要最小限に止め、農水省・厚労省の「住宅地等における農薬使用について」

(平成25年4月26日)を遵守し、利用者や散布者に支障が無い様に留意します。

- ・降雪に備え、低木・針葉樹等で必要な植物は冬囲いを行います。
- ・冬期間については、枝からの落雪により利用者に危害が及ばない様に、適宜雪落しを行います。
- ・小金湯さくらの森の樹木については、幼木の育成を進めるとともに、野生鳥獣や病害虫からの被害を防止する為、必要な施設や方法について検討し対策を行います。
- ・剪定枝などは、チップ化するなど、園内の散策路や樹木周りに播き、雑草防止に使うとともに、ごみの削減に努めます。

#### ⑤清掃

公園利用の動向、塵芥の発生量に即応して適切な措置をとり、常に園内を清潔に保ちます。また、塵芥は、缶、びん等種類ごとに定められた処理方法にしたがって、適切に処理します。

- a 園内から発生したごみは、札幌市の指定に沿った分別収集方法で処理します。
- b 一般ごみ(可燃ごみ)及び資源ごみ(ビン、缶、ペットボトル等)については、それぞれの回収と再利用を行っている処理業者に委託し処分します。
- c ペットボトルのキャップは、別途回収し、感染症予防ワクチンの提供に協力します。
- d 金属類は、専門業者に回収してもらい、換金し管理費に充当します。
- e 噴水、レストハウスを常に清潔に保ちます。

#### ⑥有料施設の管理

- a 日常的に行う業務として、開場前に施設の点検及び清掃等を行います。
- b 定期的に行う業務として、テニスコートの排水施設の泥上げ、コート砂の補充及び敷き均し等を行います。
- c 野球場の整地、外野の芝刈り(月2回)ライン引き、塩化カルシウム及び化粧砂散布等を必要に応じて行います。
- d パークゴルフ場の芝刈り(月2回)、芝生補修、排水施設の泥上げ、ホールカップ廻り補修、防球ネット補修等を行います。

#### ⑦サービスヤード

利用者が不用意に立ち入らないように留意するとともに、常にサービスヤードを適正な状態に維持します。

- a 適宜、資材・機材の整理整頓を行います。
- b 機材の使用後は、洗浄清掃を行うとともに定期的に注油、オイル交換等のメンテナンス整備を行います。
- c プロパン、燃料等の使用状況を常に把握し、適正に管理し補充します。
- d 利用者が不用意に立ち入らないように、門扉は夜間閉じます。
- e 資材の補充、土、砂、土壌改良剤、肥料などは、4つの公園の年間使用量をまとめて購入し、経費削減に努めます。

#### ⑧警備業務

施設の秩序を維持し、火災、盗難、破壊等のあらゆる事故の発生を警戒・防止することにより、財産の保全と利用者の安全を図り、もって円滑な管理運営を行います。また、警備計画を作成し、当該計画に従い以下の業務を行います。

※警備計画書は別掲

- a 鍵の管理
- b 開館時及び閉館時の開錠・施錠及びシャッターの開閉
- c 出入管理



- d 施設の秩序維持
- e 機械警備システム等の管理
- f 警備業法、消防法、労働安全衛生法などの関係法令の遵守

#### ⑨修繕

施設等の全般の機能を良好に維持管理するとともに、施設管理上のトラブルが原因で市民等の利用に支障が生じることの無い様に、施設及び設備全般について、破損や故障が発生した場合又は、短期間のうちに確実に破損や故障等が発生すると見込まれる場合は、速やかに修繕を行います。

- a 利用者等から破損や故障等の発生について連絡を受けた場合は、速やかに実際の状況を確認します。
- b 破損や故障が発生した場合等には、応急処置、修繕費用・期間、原因の調査など、必要な初期対応を行い、また、当該対応の結果について、遅滞なく札幌市に報告します。
- c 修繕を行う場合は、再委託にかかる契約を締結する際には、札幌市契約規則及び札幌市物品・役務契約等事務取扱要領（平成20年3月28日財政局理事決裁）第91条に準じて、軽微なもの、緊急を要する場合などを除き原則として複数の団体から見積等をとります。また、修繕等を行うに当たっては、緊急に実施する必要がある場合を除き、事前に札幌市の承認を得ます。なお、緊急に実施した修繕については、実施後速やかにその概要を札幌市に報告します。
- d 施設等の劣化及び損傷を最小限に抑えるとともに、利用者や施設等の安全性を確保します。
- e 都市公園内の施設・設備等の破損、老朽化した場合は修繕方法の検討、見積書の徴収を随時行い、次年度以降の計画的な修繕で対応可能なものについては、修繕計画を作成します。原則として毎年1回、札幌市から別途指示を受けた際は、必要修繕項目、修繕内容、修繕方法、必要金額、優先順位を整理し、札幌市へ報告します。
- f 木製品の修繕は、長期延命を考慮し、再生木材にて交換いたします。

#### ⑩備品管理

札幌市が備え付ける備品（事務機器を含む。）は維持管理業務特記仕様書のとおりとします。これらの備品は、市民等の利用に支障が生じることのないよう、常に保守点検、清掃等を行うとともに、不具合の生じた備品について、修繕を行います。

- a 備品は所要の性能を発揮する状態を維持するように管理します。
- b 利用者等から備品に関する不具合の連絡を受けた場合、速やかに実際の状況を確認し、修理、説明、代用品の確保、原因の確認など、必要に応じた対応を行います。
- c 維持管理業務特記仕様書に記載する備品は、年度毎に全品その有無や状態を点検します。（※備品点検表は別掲）

#### (2) 仕様書等との差異

##### 1) 維持管理業務特記仕様書との内容・数量比較

維持管理業務特記仕様書に準じます。

##### 2) 維持管理基準表との内容・数量比較

維持管理基準表に準じます。

ただし次ページ維持管理水準一覧表に下記を追加修正します。

ア) 藻南公園の野球場の外野の草刈については、整備と合わせ、年14回（月2回）を基本とします。実施月も4月から11月までとなります。

イ) 常盤公園の野球場の外野の草刈については、整備と合わせ、年14回（月2回）を基本とします。実施月も4月から11月までとなります。

ウ) 藻南公園パークゴルフ場は、週に1回、草刈します。