

(6) 苦情対応

都市公園の利用に関する苦情対応の基本的な考え方と対応の仕組みについて具体的に示してください。

当グループでは、苦情対応については、一次対応（内容の正確な把握と問題がある場合の謝罪）と二次対応（再発防止）の両方が必要だと考えており、以下の方針により、適切な対応を行ないます。

- ① まず、未然防止する。
- ② 万一、苦情が発生した場合は、担当者が内容を十分に把握し、当グループに問題がある場合は、責任者が謝罪する。
- ③ 苦情の内容は書面で記録し、現場職員全員で情報共有するとともに、施設長及び運営会議に速やかに報告する。
- ④ 運営会議において再発防止策・改善策を検討・決定し、札幌市に報告した上で、迅速に実行する。
- ⑤ 苦情・ご要望および改善策はホームページ等で公表します。
- ⑥ 再発防止策・改善策が適切に機能しているかの事後チェックを実施する。

当公園では、これら方針を具体化した「苦情対応マニュアル」を作成・活用することにより、多くの利用者から高い評価をいただいています。

引き続き、苦情対応マニュアルを活用し、適切な対応を行ないます。なお、苦情対応マニュアルの主な内容は、以下のとおりです。また、参考資料として、当公園で活用している苦情対応マニュアル（一部抜粋）を添付させていただいていますのでご参照いただければ幸いです。



① 苦情の未然防止に努めます。

まず、苦情の未然防止に努めます。少なくとも、利用者とのコミュニケーション不足や職員の知識不足が原因で発生する苦情については、案内表示の充実や職員研修などにより、限りなくゼロに近づけることを目指します。

② トラブルや苦情の正確な内容把握を行います。

万一、苦情等が発生したときは、まず、内容を把握することが重要です。特に、お客様が興奮している場合には、対応者が1名では、内容の正確な把握が困難なケースがよくあります。内容把握が不十分な場合は、更なる苦情の発生原因となり、当事者のご理解をいただくことがますます難しくなります。

当グループでは、原則として2名で苦情等に対応し、内容を正確に把握した上で、万一、当グループに問題がある場合は、施設長などが謝罪して、円満な解決に努めます。

③ 苦情の内容を書面で記録し、全員で情報共有します。

苦情の内容は、すべて書面で記録・保存します。これらは、その傾向を分析した上で、本部及び現場担当者で再発防止のための改善策を検討し、実行に移します。

また、グループ本部では、苦情対応が適切かつ迅速に実施されているかどうかを常に確認するとともに、研修を実施して、職員の訓練、資質向上を図ります。

④ 再発防止策・改善策を決定し、札幌市に報告した上で、迅速に実行します。

現場で、対応の判断が困難な案件については、グループ本部において再発防止策や改善策などを検討し、札幌市に報告した上で、迅速に実行します。また、札幌市と協議する必要がある案件については、当グループの案を作成した上で、協議させていただきます。

⑤ 苦情・ご要望等および改善策はホームページ等で公表します。

苦情やご要望等は、その内容とともに、改善策・対応策をホームページ上で公開します。公開することにより、新たな苦情・要望が集まりやすくなり、これにより、さらに「サービス向上」につながるというサイクルの構築が可能になります。(右図は、当グループホームページ。利用者からの苦情・ご要望とその対応策等をていねいに説明しています。)



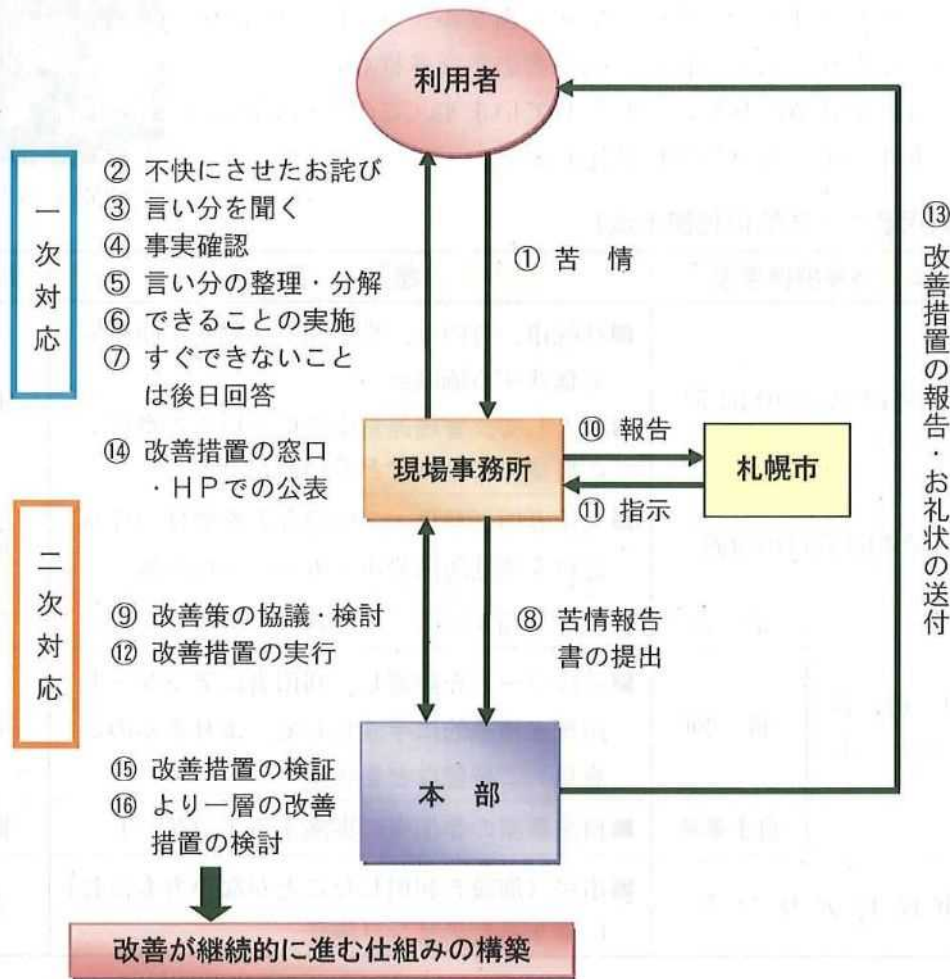
⑥ 再発防止策・改善策が適切に機能しているか事後チェックを行います。

再発防止策や改善策は、やりっぱなしでは意味がありません。実施後にアンケートやグループ本部のチェックなどを実施し、問題点を分析した上で、新たな改善を行います。さらに、この改善策に対する事後チェックやさらなる改善を繰り返し、継続的に管理運営の改善が進む仕組みを構築します。

⑦ お礼状を送付します。

住所や名前を明らかにした上で、苦情等を伝えるのは勇気が必要です。このような利用者には、後日、本部からお礼のはがき(金品ではありません)を郵送します。当グループでは、苦情等を伝えていただける方ほど、ていねいに対応することにより、公園の熱心なサポーターになっていただける可能性が高いと考えています。

【苦情対応フロー図】



(注1) フロー図では、改善案を札幌市に報告してから、改善を実行することとなっていますが、軽微な案件については、迅速な対応を行うという観点から、実行後に札幌市に報告します。

(注2) また、重大な案件や悪質クレマーの場合などについては、⑧の段階で、札幌市と協議します。

(7) 記録・モニタリング・報告・評価

記録・モニタリング・報告・評価に関する基本的な考え方を示してください。

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

① 様々な手法により、利用者のご要望やニーズ等を幅広く収集します。

セルフモニタリングを行う前提として、利用者のニーズ等を幅広く収集することが必要です。当グループでは、以下のような様々な手法を駆使し、利用者の多種多様なご要望・ニーズ等をできる限り幅広く収集しています。この手法を継続し、セルフモニタリングに活用します。



特別アンケート

【利用者ニーズ等の把握手法】

ニーズ等把握手段		概要	実施頻度
運営協議会の開催		<ul style="list-style-type: none"> ■札幌市、町内会、当公園で活動する団体等で構成する協議会 ■主として、管理運営全般についてご意見・ご要望・ご批判などをいただく場 	年2回
利用者相談窓口の設置		<ul style="list-style-type: none"> ■利用者のご意見・ご要望などを受けつける窓口を事務所内やホームページに設置 	随時
利用者アンケート	常設	<ul style="list-style-type: none"> ■ご意見箱を設置、ホームページでも受付 	随時
	特別	<ul style="list-style-type: none"> ■特設ブースを設置し、利用者にはアンケート用紙を積極的に手渡しして、より多くのご意見・ご要望などを収集 	年1回
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ■自主事業の参加者に実施するアンケート 	随時
市民ヒアリング		<ul style="list-style-type: none"> ■市民（施設を利用したことがない方も含む）に対するヒアリング調査 	随時

② 収集したご要望、ニーズなどを管理運営の改善に活かす仕組みを構築します。

収集したご要望・ニーズ等は、現場職員全員で情報を共有するとともに、速やかに、施設長を通してグループ本部に報告されます。ここで該当する業務内容の確認やこれまでの業務方法の検証等を行います。

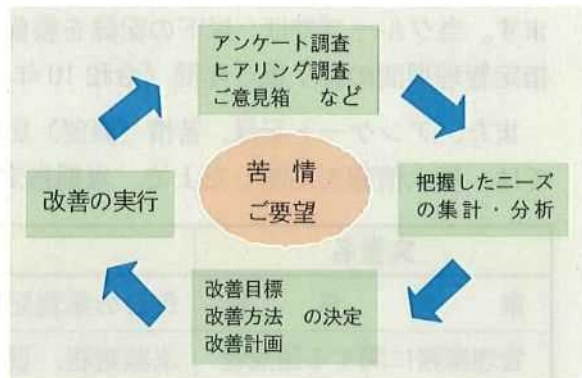
そして、ご意見・ご要望等を「すぐに対応する項目」と「次年度以降の管理運営に活用する項目」に仕分けし、「すぐに対応する項目」については、対応策を協議・検討し、速やかに実行します。

また、「次年度以降の管理運営に活用する項目」については、次年度の企画立案を行う際に、これらをできる限り実現するよう、現場職員からの企画提案を求めるとともに、実現へ向けての進捗管理を行います。

なお、指定管理者の業務範囲で解決できない事項については、当グループでご要望・ニーズなどと実現案を作成した上で、札幌市と協議させていただきます。

③ PDCAサイクルによる業務改善を行います。

利用者のご要望・ニーズ等を収集することだけがセルフモニタリングではありません。これらを管理運営の改善に活用することが重要です。当グループでは、利用者の要望・ニーズ等を集計・分析し、PDCAサイクル「プラン (Plan)、実行 (Do)、チェック (Check)、アクション (Action)」の循環により、管理水準や職員の資質が継続的に向上する仕組みを構築します。



④ 高い利用者満足度の目標を設定します。

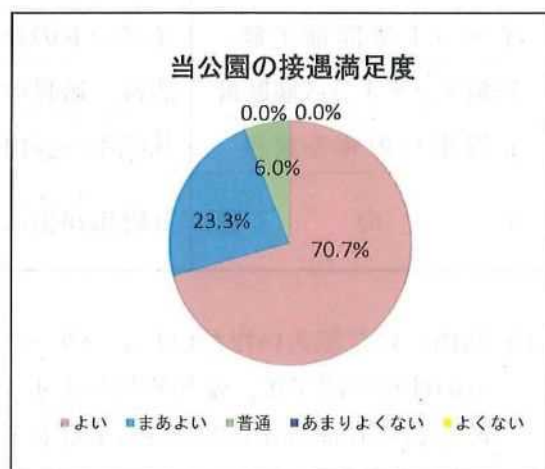
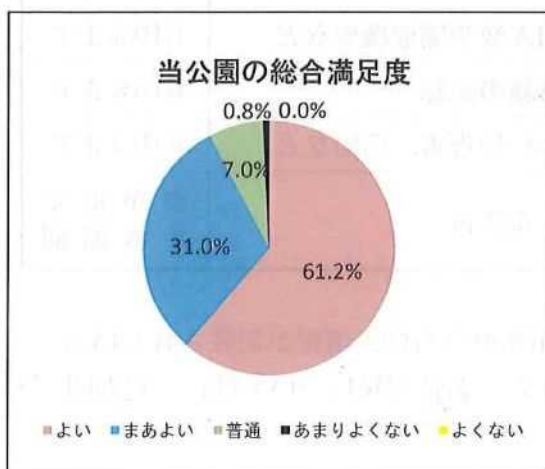
利用者満足度については、次のとおり目標を設定します。

総合満足度 → 75% 接遇満足度 → 85%

今回の仕様書では、総合満足度 70%以上、接遇満足度 80%以上という目標が定められています。当グループでは、上記のとおり、仕様書で定められた数値を超える目標を設定します。

これらの目標を達成するため、芝生管理や植栽管理等についても、業務開始日までに万全の整備・清掃を行い、施設面での満足度にも十分留意するほか、接遇マニュアルを作成し、再委託スタッフも含め、親切・ていねいな接遇を行います。

なお、当公園で実施したアンケート結果によると、以下のとおり、総合的な満足度で、92.2%、接遇では 94.0%の利用者に「よい」「まあよい」との評価をいただいております。札幌市の評価も「A」となっています。高い目標ではありますが、これまでの実績から考えると、十分達成できると考えています。



⑤ 管理運営に関する記録を適正に整備・保存します。

公の施設の管理状況を記録・保存することは、指定管理者の責務であると考えています。当グループでは、以下の記録を整備するとともに、文書を原則として、今回の指定管理期間の終了後5年間（令和10年3月末まで）保存します。

また、アンケート記録、苦情（要望）記録、イベント開催記録、修繕履歴書については、個人情報情報を削除した上で、次期指定管理者に引き継ぎます。

文書名	概要	保存年限
業務日誌	毎日の業務記録	R10.3 まで
管理業務に関する諸規程	決裁規程、現金取扱規程など	R10.3 まで
文書管理簿	指定管理業務において作成した文書の一覧表	R10.3 まで
各年度の事業計画書及び事業報告書	指定管理業務及び自主事業の計画書及び結果報告書など	R10.3 まで
各年度の収支予算書及び収支決算書	指定管理業務及び自主事業業務の予算書及び決算書など	R10.3 まで
金銭の出納に関する書類	総勘定元帳、伝票、決裁書類など	R10.3 まで
物品の受払に関する書類	備品台帳	R10.3 まで
アンケート記録	利用者アンケート、ヒアリングなどの調査項目及び結果集計表	R10.3 まで
苦情等記録	苦情等の内容及び対応の記録	R10.3 まで
議事録	都市公園運営協議会などの議事録	R10.3 まで
人事管理記録	指定管理業務に係る職員採用、評価等の記録など	R10.3 まで
研修記録	職員研修の記録	R10.3 まで
イベント等開催記録	イベントの参加人数や開催概要など	R10.3 まで
修繕メンテナンス履歴書	設備、遊具の修繕の記録	R10.3 まで
札幌市への報告書等	札幌市へ提出した報告書、届出など	R10.3 まで
その他	札幌市が指示する文書	市が指示する期間

（注）利用者にご記入いただいたアンケート用紙のうち個人情報記載されているものは集計終了後、焼却処分します。また、苦情記録については、一定期間後、個人情報部分で黒塗りして保存します。

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

管理業務の仕様書に示す「施設、設備等の維持に関する管理」業務の具体的な実施要領、年度別の実施計画を示してください。

特に、安全性や市民サービスの向上、管理経費の節減に結びつく工夫の内容について、積極的にアピールしてください。

当グループでは、施設の維持管理に関する法令等を遵守することはもちろん、下記の基本方針のもとで維持管理を行うことにより、安全で快適施設環境を利用者に提供するとともに、高いレベルの業務水準を確保しつつ、コスト削減を図ります。

【維持管理業務における4つの基本方針】

- ① 「維持管理計画」を策定し、これに基づき、計画的に業務を行います。
- ② 「安全・安心」を最優先する維持管理を行います。
- ③ 高いレベルで維持管理業務を行います。
- ④ 業務の効率化に努め、維持管理業務のコスト削減を図ります。

① 「維持管理計画」を策定し、これに基づき計画的に業務を行います。

a) 維持管理計画の策定

当公園は、シーズン中は年中無休（丘珠空港緑地パークゴルフ場を除く）で営業時間も長いことから、計画的に維持管理業務を行わないと、適正な維持管理を行う時間が不足する事態に陥りかねません。このため、維持管理計画（年間作業計画）を策定し、「長時間の開園」と「着実な維持管理業務の遂行」を両立します。

なお、年間作業計画については、149ページ以降をご参照ください。

b) 運営会議による維持管理の統括

職員個人の資質に依存した維持管理を行うのではなく、最高意志決定機関である運営会議において、維持管理に関する企画立案を行います。運営会議では「年間作業計画」の策定や時点修正はもとより、維持管理・修繕業務の進捗管理などを行ない、「安全・安心の確保」や「管理運営に重大な支障を及ぼす故障・不具合等の撲滅」に取り組みます。

c) 修繕・メンテナンス履歴書の作成・活用

修繕やメンテナンスの概要・留意点等を記録した修繕履歴書を確実に作成・保存します。また、これを活用し、設備等の安全確保や長寿命化を図ります。



②「安全・安心」を最優先する維持管理を行います。

a) 点検体系の確立

点検体系を確立し、特に事故が発生しやすい遊具を中心に充実した点検を実施します。当グループでは、「遊具点検チェックリスト」などに基づき、日常的に実施する「日常点検」をはじめ、法令・特記仕様書などに基づく「定期点検」のほか、「臨時点検」、「緊急点検」を必要に応じて体系的に実施します。



なお、遊具点検マニュアルは、国土交通省の「都市公園における遊具の安全確保に関する指針」及び（一社）日本都市公園施設業協会の「遊具の安全に関する規準」に基づいて作成しています。（次ページ参照）



【当グループの点検体系】

日常点検	日常点検マニュアルに基づき、日常的に実施する点検
定期点検	法令、業務仕様書等に基づき定期的な実施する点検
臨時点検	災害（地震・台風など）発生後に施設の安全を確認する点検
緊急点検	他施設で事故発生時に同様の事故発生を防止するために実施する点検

b) 巡視活動の強化

安全・安心の確保や防犯のため、当公園内の巡視を行いません。巡視にあたっては、だれもが当公園の管理者と理解できるユニフォームやワッペン等を着用して行き、利用者が声かけしやすいよう配慮します。



なお、特記仕様書では、日常巡視は年47日、定期巡視は年12日と定められていますが、より一層の「安全・安心」を確保するため、仕様書の回数を大幅に上回る巡視を行います。（47ページ参照）

c) 危険な遊び方をなくす取り組み

遊具による事故は、整備不良だけではなく、危険な遊び方が原因で発生する場合があります。子どもたちが遊具の危険な遊び方を行わないよう、原則として、平日の巡視は学校の放課後の時間帯を選んで実施します。

また、当公園の遊具には、正しい遊び方を記載した案内表示を、順次、進めています。絵図などを用いて、子どもたちにもわかりやすくするように努めています。



【参考：伏古公園の遊具チェックリストの一部】

点検を始める前に

全国各地で遊具の事故が多発しています。伏古公園でもたくさんの遊具があります。チェックシートに従い、毎日、細心の注意で、点検を行ってください。



一番恐ろしいのは、**点検業務のマネリ化**です。事故の多くは、遊具のちょっとした「ササクレ」や「グラツキ」等の見落としが原因です。そして、この見落としの大部分は、点検者の技術水準ではなく、気の緩みや手抜きが原因で発生しています。



雨の日も、忙しい日も、チェックリストの内容を丹念に点検することが、唯一の事故防止対策であることを、まず確認してください。

また、点検の結果、異常があった場合や気になる点があった場合は、直ちに施設長（または副施設長）に連絡してください。特に、安全性に問題があると考えられる場合や直ちに修繕できない場合は、遊具を使用禁止にする必要があります。

この場合、管理事務所から立入禁止措置を行うためのコーンやテープなどを運びますので、到着するまで現場を離れず、子どもたちが当該する遊具で遊ぶことがないように監視してください。

広島市内幼稚園滑り台で女児重体 手すりに頭、首絞まる

広島県内の幼稚園で、園庭にある鉄製滑り台の滑り臺の上で、女児重体(3)がぐったりしているのに職員が気付かず、市内の病院に運ばれたが、重体不明の重体。

滑り台は、幅約50cm、長さ2.5m、高さ約1.35m。女児が滑り降りる際、肩ていた毛糸のポンチョの一部が右側の手すり上端に引っかかり、首を絞めるかたちになったらしい。

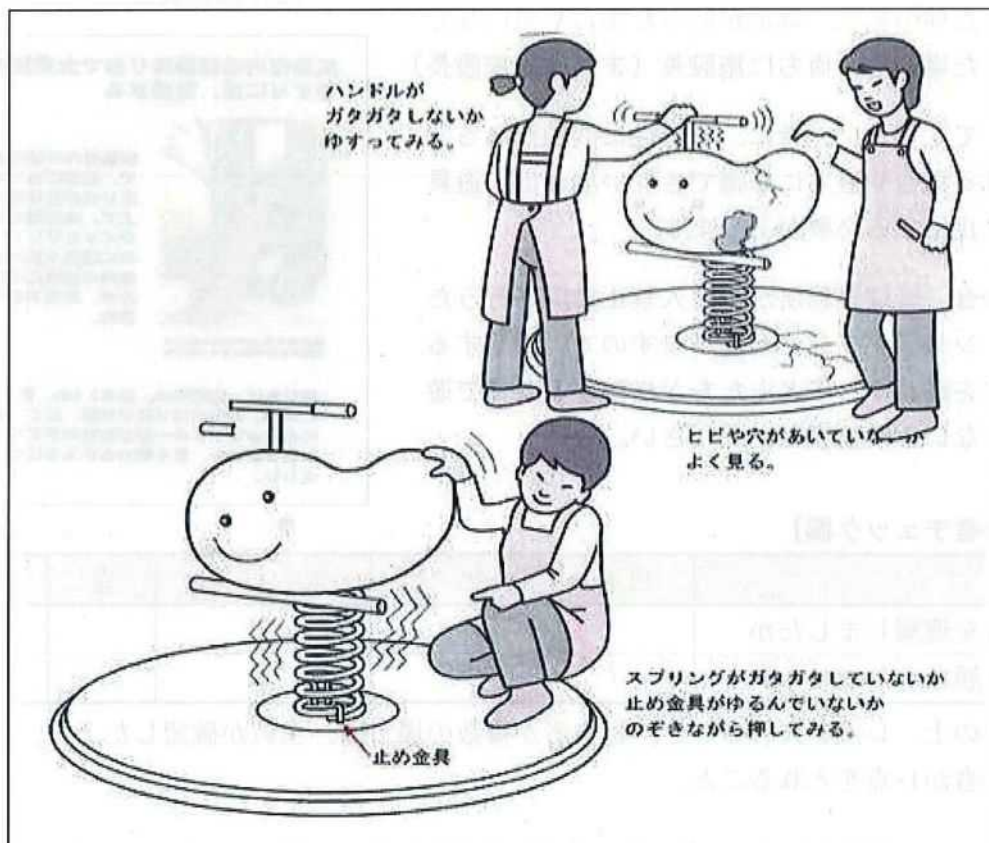
【点検担当者チェック欄】

	日	月	火	水	木	金	土
上記内容を理解しましたか							
体調に問題はありますか							

(注) 確認の上、レ点を入れること。担当者が複数の場合は、全員が確認した上で、代表者がレ点を入れること。

3. スプリング遊具

点検箇所	点検内容	日	月	火	水	木	金	土
外 観	「破損」、「ゆがみ」、「傾き」はないか							
	「落書き」はないか							
ボ デ ィ	「破損」、「変形」、「腐食」等はないか							
	塗膜の「はがれ」、「浮き」、「さび」はないか							
ハンドル	「ぐらつき」、「破損」、「変形」、「腐食」等はないか							
	「突起」、「ささくれ」、「割れ」はないか							
周 辺	遊具周辺(遊具の端から 1.8mの範囲)に「大きな凹凸」、「石」、「根」等の異物はないか							
	遊具周辺(遊具の端から 1.8mの範囲)に「樹木の枝」等が張り出していないか							
基 礎	基礎に「亀裂」や「変形」がないか							
接 合 部	塗膜や溶接部に「はがれ」、「浮き」、「さび」はないか							
	ボルト金具に「緩み」、「破損」、「腐食」はないか							
バネ部分	「破損」、「変形」、「腐食」等はないか							
	異音等が出ていないか							
	留め金が緩んでいないか							



d) 予防保全を原則とする維持管理

施設・設備の部品交換などは不具合等が発生してから実施するのではなく、予防保全、すなわち、不具合発生前に実施することを原則とします。不具合発生前に行うことにより、安全度が高まるとともに、他の正常な部分に影響を及ぼす前に対応するので、結果的に経費の削減につながることも期待できます。

e) 再委託業者の厳格管理

再委託業者の厳格な管理を行い、安全・安心を確保します。なお、具体的な管理手法については、26 ページをご覧ください。

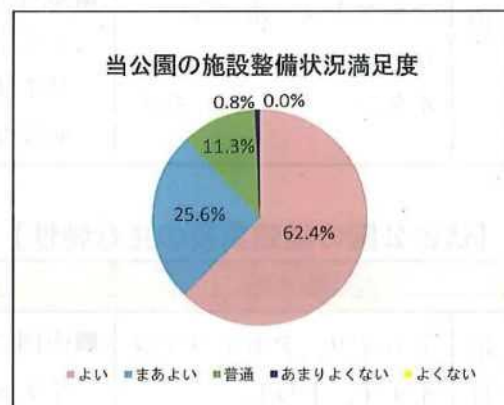
③ 高い水準の維持管理を行います。

a) 長年培った技術・経験・ノウハウを活かした維持管理

当グループは、50 年以上も札幌市内において、植栽業務や芝生管理業務に携わっており、この間に、常に最先端の技術を取り入れ、これを活用して参りました。

例えば、芝生関係では、北海道芝生生産者協同組合連合会の中で「栽培土工芝」、「スポーツターフ」など用途別の芝生生産をいち早く開始し、モエレ沼公園や大通公園に納入させていただいているほか、当公園で実施したアンケートによると、施設整備状況について、利用者の 88% から、「よい」「まあよい」とのご回答をいただく等、長年培った技術・経験・ノウハウは高く評価されています。

今後も、これらの技術・経験・ノウハウを最大限に活用し、高いレベルの維持管理を行います。



b) 専門的知識を持つ職員による維持管理

維持管理業務は、「造園施工管理技士」「街路樹剪定士」等の専門資格を持つ職員を中心に行います。また、施設長、副施設長も「造園技能士」「土木施工管理技士」等の専門的資格を持つ職員を充てることにより、高い維持管理水準が保たれているかどうか、常にチェックできる体制を構築します。

c) テクニカルアドバイザー（長谷川体育施設）のノウハウを活用した維持管理



当グループと友好関係にあり、テクニカルアドバイザーに委嘱している長谷川体育施設（株）の協力を得て維持管理を行います。特に、テニスコートの整備では、砂入れのタイミング・量などを中心にノウハウを提供していただいております。上記のアンケート結果にもつながっています。

d) 公園の特性に応じた維持管理



公園は、植生、場所、環境、利用形態によってさまざま、ひとつとして同じものはありません。このため、それぞれの公園の特性を十分に把握し、これに応じた維持管理（植栽業務）を実施する必要があります。

当グループでは、以下の方針に基づき、美香保公園、伏古公園、丘珠空港緑地の特性に応じた業務を行います。

【美香保公園の植栽業務の主な特性】

主な樹木等		植栽業務の主な特性	
常緑樹	イチイ トウヒ モンタナマツ	<p>■公園南側外周には、大径木のタモが並んでいます。夏は枝を伸ばして木陰として活用し、春・秋は適度に枝払いを実施し、利用者が太陽光の恩恵を受けることができるよう植栽を行います。</p> <p>■遊具広場付近にも大径木が数多くあり、強風による枝折れ落下防止措置を十分に講じる必要があります。</p>	 <p>公園南側園路</p>
落葉樹	アカナラ、イチヨウ クリ、サクラ ジダレヤナギ、シラカバ タモ、ニセアカシ プラタナス、ポプラ シャクヤク、フジ ボタン など		 <p>遊具広場付近</p>

【伏古公園の植栽業務の主な特性】

主な樹木等		植栽業務の主な特性	
常緑樹	アカマツ、アカエゾマツ イチイ、トウヒ スギ、ニオイヒバ	<p>■西側には、ポプラ、イチイ、イチヨウが並んでおり、特に高さ20m近いポプラは歴史を感じさせます。ただ、すでに老木の域に達しているため、風雪に耐えうるよう人為的な手入れが必要です。</p> <p>■札幌では珍しい、四阿そばの杉林は下枝処理を十分に行う必要があります。下枝処理で見通しがよくなり、防犯上の効果も期待できます。</p>	 <p>西側入口</p>
落葉樹	イチヨウ、ウメ オオバボダイジュ カツラ、クリ、ケヤキ サクラ、シダレヤナギ シラカバ、ナナカマド プラタナス、ポプラ エゾムラサキツツジ アジサイ、コデマリ フジ など		 <p>杉林</p>

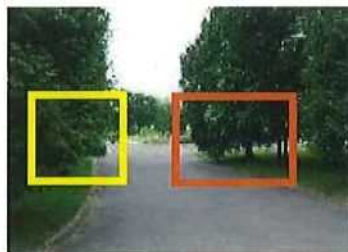
【丘珠空港緑地公園の植栽業務の主な特性】

主な樹 等		植栽業務の主な特性	
常 緑 樹	アカエゾマツ ブンゲストウヒ モンタナマツ	<p>■パークゴルフ場と道路の間の樹林帯は緩衝緑地機能を持つため、枝払いは行いません。</p> <p>■丘珠空港に隣接しているため、高さ制限には十分に注意します。毎日見回りを行い、高さ制限に近づいている部分は早めに剪定します。</p>	 <p>管理事務所</p>
落 葉 樹	イタヤカエデ、イチヨウエンジュ、カツラ、サクラ、タモ、ハシドイノムラツツジ ヤマモミジ アジサイ、コデマリ ドウダンツツジ ニシシギ、ムクゲ ユキヤナギ など	<p>■バードストライク（飛行機と野鳥の衝突）リスクを少なくするため、野鳥のえさとなる木の実が稔る樹木や草花は植えません。また、万一、緑地内で発見した場合は、直ちに除去します。</p> <p>■パークゴルフ場内の樹木は、ハザードおよびOBラインであることから、剪定は行わず、枝透かし程度にとどめて、利用者の利便性に配慮します。</p>	 <p>パークゴルフ場</p>  <p>丘珠空港</p>

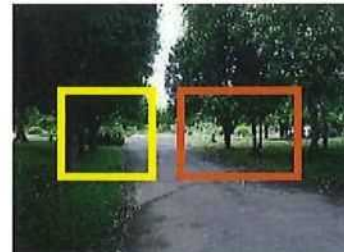
【参考：伏古公園での植物管理の事例】

当グループでは、植物管理にあたって、植物の生長や樹勢維等のもとより、利用者の安全性・快適性にも十分配慮しています。

例えば、右の写真は、マルミプラスが管理運営する前（平成22年）と今年の伏古公園ですが、四角で囲んでいますように、人間の目線部分までの枝などを刈り取ること



平成22年7月撮影



平成30年7月撮影

で、利用者から、「公園が明るくなった」との声を多数いただいています。

④ 業務の効率化に努め、維持管理コストの節減を図ります。

コスト節減はサービス向上と並んで、指定管理者制度が導入された大きな目的のひとつです。当グループでは、以下の措置などによりコスト削減を行います。

■刈草、落葉、剪定枝などを「たい肥化」し、廃棄物処理費用を削減します。

■再委託はできる限り複数年契約にし、単価を削減します。

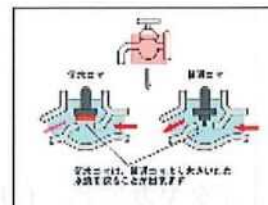
■維持管理業務の一部などについては、本部から応援職員を派遣して業務を実施しますが、これら職員の人件費は指定管理料ではなく、本部で負担します。

■トイレの手洗いには、順次、節水コマを取り付けます。

■電球を順次LEDに交換していますが、トイレ等については、人感センサー付き（使用時のみ点灯する）LED電球を順次導入します。

■管理事務所に緑のカーテンを設置します。

■施設や遊具等の部品交換や修繕は予防修繕（壊れる前の交換）等により、大規模な修繕に至る前に対応するよう努めます。



なお、これまで、当公園の規模では、電力は、北海道電力からしか購入することができませんでしたが、電力自由化の拡大により、一般家庭規模でも、新電力からの電力購入が可能になりました。

当グループで探した範囲では、札幌市内ではまだ、新電力の会社が少なく、しかも、電力供給量にも限界があるということですが、首都圏等では、新電力の会社が増えており、値段も既存の電力会社よりは安価なことから、引き続き、情報収集や導入の検討を行います。

(2) 仕様書等との差異

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

当グループでは、札幌市が示す特記仕様書や維持管理基準の水準は、管理運営の最低水準だと考えており、これを下回る水準で維持管理業務を行うことは一切ありません。また、「安全・安心の確保」や「快適な施設環境の提供」という観点から、一部の業務については、維持管理水準を上回るレベルで業務を実施します。

【維持管理水準を上回って実施する項目】

業務内容	場 所	仕様書回数	提案内容	提案する理由
日 常 巡 視	美香保	年 47 日	年 210 日	より一層の安全・安心確保のため
定 期 巡 視	伏古・丘珠	年 12 日	年 24 日	
草 刈 A	美香保 伏古	年 3 回	年 7 回	より快適な環境を提供するため
庭 球 場 整 備 (硬式)	美香保 伏古	年 2 回	年 3 回	より快適な環境を提供するため
エアレーション	美香保 伏古	記載なし	年 1 回	芝生の生育をよくするため。
	丘珠パーク ゴルフ場	年 1 回	年 2 回	
灌 水	丘珠パーク ゴルフ場	年 20 回	年 25 回 〔うち夜間 10 回〕	

(注1) エアレーションは、地面に多数の穴をあけ、芝生にたくさんの空気を提供する作業で、芝の生育を促進するために実施します。

(注2) パークゴルフ場は、芝生の生育状況が利用者満足度に直結するため、灌水回数を増やします。また、夏期の灌水は、散水した水温が上昇し、芝生に悪影響を及ぼすため、札幌市の了解を得た上で、夜間に実施します。



庭球場整備



エアレーション

(3) 防災業務計画

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

当グループでは、まずは、災害や事故の未然防止に重点を置いた管理運営を行いますが、台風、地震などの自然災害や万一の事故発生等に対し、日ごろから十分な対策を講じることも、未然防止と同様に重要なことであると考えており、以下の項目に基づき、適切な危機管理対応を行います。

- ① 防災業務の実施方針
- ② 緊急対応マニュアルの策定・活用
- ③ 危機管理体制の整備
- ④ 実効性の高い訓練・研修の実施
- ⑤ その他、危機管理や利用者様の安全確保に関する措置

① 防災業務の基本方針を定めています。

防災業務は緊急性が高く、上席者の指示を受けたり、了解を得たりする時間的な余裕がないことが少なくありません。このような場合に、一刻も早い利用者の安全確保を図るため、個々の役職員が自らの判断で防災業務を行う必要がありますが、その行動の判断基準となるよう、当グループでは、下記のとおり防災業務の基本方針を定めています。

防災業務の実施に当たっては（原則として、事前に上席者の了解を得ることとはしますが）、時間的な余裕がないなど、やむを得ない場合は、上席者へは事後報告となってもかまわない旨を役職員に研修などで周知徹底しています。

【防災業務の基本方針】

- 利用者や周辺住民の安全確保を最優先する。利用者等の安全確保ために行った措置が当グループに一時的に不利益を与えることがあっても、役員・職員・再委託企業等、いかなる法人・個人に対してもその責任を追求することはない。
- 施設・設備・遊具等は、安全性を確認するまで利用を一時中止する。ただし、利用者サービス観点から、できる限り早急に点検を行い、迅速な利用再開ができるよう努める。
- 利用者の安全を確保したら、施設・設備・遊具等の被害が最小限になるよう最善の対応を行う。最小化するのには施設・設備・遊具等の被害であって、当グループの被害ではない。

- 地域に対して、公の施設の管理者としての責務を果たす。札幌市民であるかどうかにかかわらず、人道的な措置については積極的に実施する。
- すべての情報を一元管理する。どんな小さな情報でも、迅速に本部内に設置する「危機管理本部」まで報告すること。
- すべての役職員が冷静に行動できるよう、訓練・研修を積極的に実施する。

② 緊急対応マニュアルを作成し、防災業務の分担などを定めています。

防災業務は日常業務とは異なり、めったに発生しないため、日常業務を行う中では対応能力が向上するものではありません。このため、当グループでは、「めったに発生しないからこそ、日ごろの訓練や研鑽が重要！」をスローガンに、「緊急対応マニュアル」を作成し、役職員はもとより、清掃等の再委託スタッフ等にも周知しています。

当グループの緊急対応マニュアルは、専門家のアドバイスを受けて作成しており、防災業務の基本方針のほか、緊急時（事故発生時も含む）の本部、現場の役割分担、防犯対策等を詳細に、かつ、わかりやすく定めています。

なお、参考資料として、当施設で活用している緊急対応マニュアル（一部抜粋）を添付しましたのでご参照いただくと幸いです。



③ 危機管理体制を整備します。

災害・事故発生時には、本部及び現場に危機管理体制を整備し、迅速かつ適正に対応します。まず、災害・事故発生の一報と同時に、本部にマルミプラス社長を本部長とする危機管理本部を設置します。危機管理本部は、情報を一元化し、札幌市やマスコミ対応の窓口となる情報収集担当のほか、総務担当、現場応援担当、救護担当の3担当を設置します。

また、現場にも、施設長をトップとする危機管理体制を構築し、利用者の避難誘導、救急車の手配、初期消火（火災が発生している場合）等の対応を行います。（詳細な体制図は53ページ以降をご参照ください。）

④ 緊急時を想定した実効性の高い訓練・研修を実施します。

a) 実効性の高い訓練・研修の実施

毎年1回、消防署などの指導を受け、防災訓練を実施します。訓練等には現場の職員はもちろん、グループ本部社員、清掃などの再委託スタッフも原則として参加します。

当グループでは、防災訓練を「緊急対応マニュアルなどの理解度を試すテスト」と位置づけ、理解が十分でない職員には、再講習等があり得ることを周知し、訓練のマンネリ化を防止します。

また、職員研修として、毎年1回、緊急対応マニュアル研修およびAEDの使い方講習を実施します。当グループ職員の多くは、AEDの使用方法講習を習得していますが、いざという時にAEDを使いこなすためには、定期的に講習受講することが望ましいと考えており、毎年、受講の機会を設けます。

なお、AEDの使い方講習は、職員だけではなく、受講を希望する市民のみなさんにも定員の範囲内で開放します。

b) 緊急時にAEDを確実に使用するための工夫

緊急時にAEDを使いこなすことは、決して簡単ではありません。1回の講習を受講するだけでは、AEDの使い方などを忘れてしまう可能性もあるため、当グループでは、「緊急時の心肺蘇生法・AEDの使い方」という冊子を作成し、空いた時間で適宜、読むように職員に求めることで、知識の定着を図り、「いざという場合」の備えを手厚くしています。



加えて、どんなに知識の定着を図っても、いざという場合に「頭の中が真っ白」になってしまうリスクをゼロにはできません。当グループでは、万一、このような事態になったとしても、冷静で適切な対応ができるように、AEDの使い方などをコンパクトに記載したカードを作成しています。

このカードは、折りたたむと名刺サイズになり、名札ケースに入れて常に携帯することができます。このため、万一の場合も、直ちに取り出して読めることから、冷静で適切な対応ができないというリスクを軽減することができます。



⑤ その他、危機管理や利用者の安全確保に関する措置を行います。

a) 原因究明および再発防止策の検討・実施、危機管理対応の検証

災害や事故発生の緊急対応が終了した後は、危機管理本部において、原因究明、再発防止策の検討、危機管理対応が適切であったかどうかの検証などを行います。

これらについては、必要に応じて、関係機関や専門家などにもご参加いただきます。また、検討結果については、速やかに公表するとともに、再発防止策などを迅速に実施します。

b) 利用者の一層の安全確保を図る措置の実施

利用者の一層の安全を図る措置として、当グループの費用負担により、伏古公園にAED、丘珠空港緑地パークゴルフ場にAED及び熱中症防止のためのドライミストを設置していますが、これらに加え、以下の措置を講じます。

- イベント開催時や猛暑日等には、丘珠空港緑地の緑地側にもドライミストを設置します。
- 伏古公園、丘珠空港緑地の管理事務所に熱中症指標計を設置し、リスクが高まった場合には、利用者に対し、水分補給などの注意喚起を行います。
- 雷検知器を設置します。周辺部 50~60Km で発生した雷を検知しますので、検知された場合には、利用者に自動車の中などの安全な場所への避難を呼びかけます。(右の新聞記事は大阪市内の指定管理者制度が導入されている公園で発生した落雷事故：毎日新聞より引用)



c) 全国各地の指定管理者との災害応援協定の締結

東日本大震災や熊本地震では、指定管理者制度が導入されている施設にも、多くの住民の避難がありましたが、職員も被災する中で、指定管理者の多くが、十分な対応を行う人員や資金の余裕がありませんでした。

このような状況を少しでも緩和するため、当グループの代表企業であるマルミプラスは、2019年4月に、以下の全国各地の指定管理者と、大規模災害発生時にお互いに協力する協定を締結しました。(右図は、災害防止協定の最後のページの押印部分)

この協定では、大規模災害が発生し、住民が避難している施設に対し、協定に参画する全国各地の他施設から、応援の人員を派遣すること、支援物資の提供すること、被災した施設に寄付することを目的に募金を行うことを定めています。

この協定は、マルミプラスが管理運営するすべての指定管理施設に適用されることから、当公園でも大規模災害発生時には、全国からの応援により、被災者対応ができる体制を構築しています。

【マルミプラスが災害応援協定を締結した全国の指定管理者】

法人名	管理運営している主な公の施設（自治体名）
(株)ホクタテ	岩瀬スポーツ公園（富山県）、ガラス美術館（富山市） 宇奈月温泉総湯（黒部市）、市営住宅（高岡市・射水市） 井波総合文化センター（南砺市） ほか
旭ビル管理(株)	伯耆しあわせの郷（倉吉市）、勤労青少年ホーム（米子市）
(公財)和歌山県 スポーツ振興財団	ビッグ愛（和歌山県）、ビッグホエール（和歌山県） 県立体育館（和歌山県）、河西緩衝緑地（和歌山県） ほか
香川県森林組合 連合会	さぬき空港公園（香川県）
(株)ネオピエント	あすたむらんど徳島（徳島県） 渦の道（徳島県）
(一財)別府市 総合振興センター	野口原総合運動公園（別府市）、市営温水プール（別府市） 実相寺球場（別府市）、志高湖キャンプ場（別府市） 竹瓦温泉（別府市）、堀田温泉（別府市） ほか

なお、上記表のほか、岐阜県内の指定管理者および千葉県内の体育施設・文化施設等の指定管理者の2つの法人が、本災害応援協定への参画を希望しています。

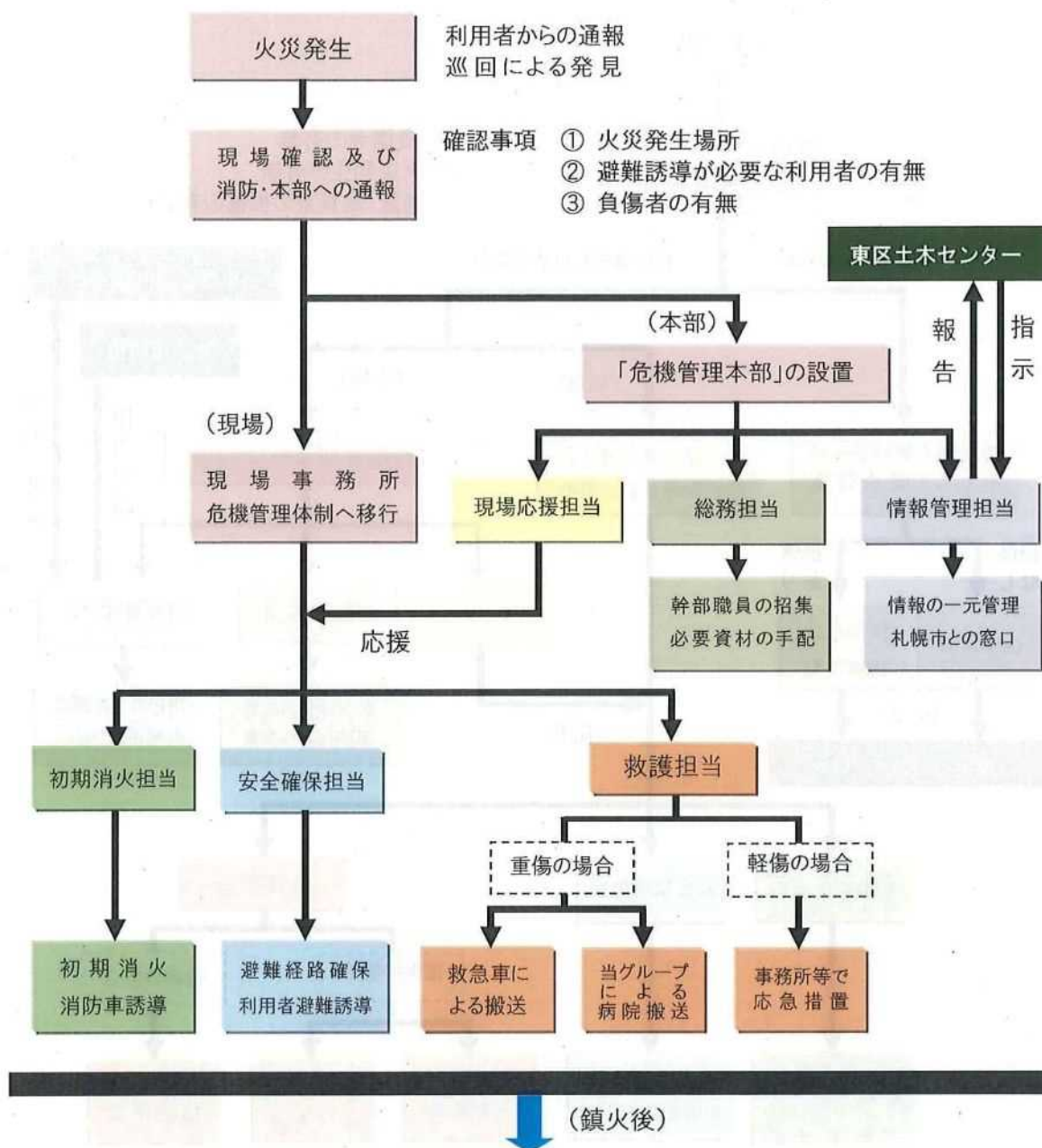
協定に参画している法人内で協議中ですが、令和3年度に参画を認める方向で話が進んでおり、応援体制がますます手厚くなる見込みです。

d) 広域避難場所としての使命

当公園は札幌市の広域避難場所に指定されています。当グループでは、本部や管理事務所内に飲料水、毛布、ブルーシート、救急箱、伸縮担架等、携帯電話用手回し充電器（右の写真）を常備し、緊急時には、住民の方に無償提供（貸与）します。

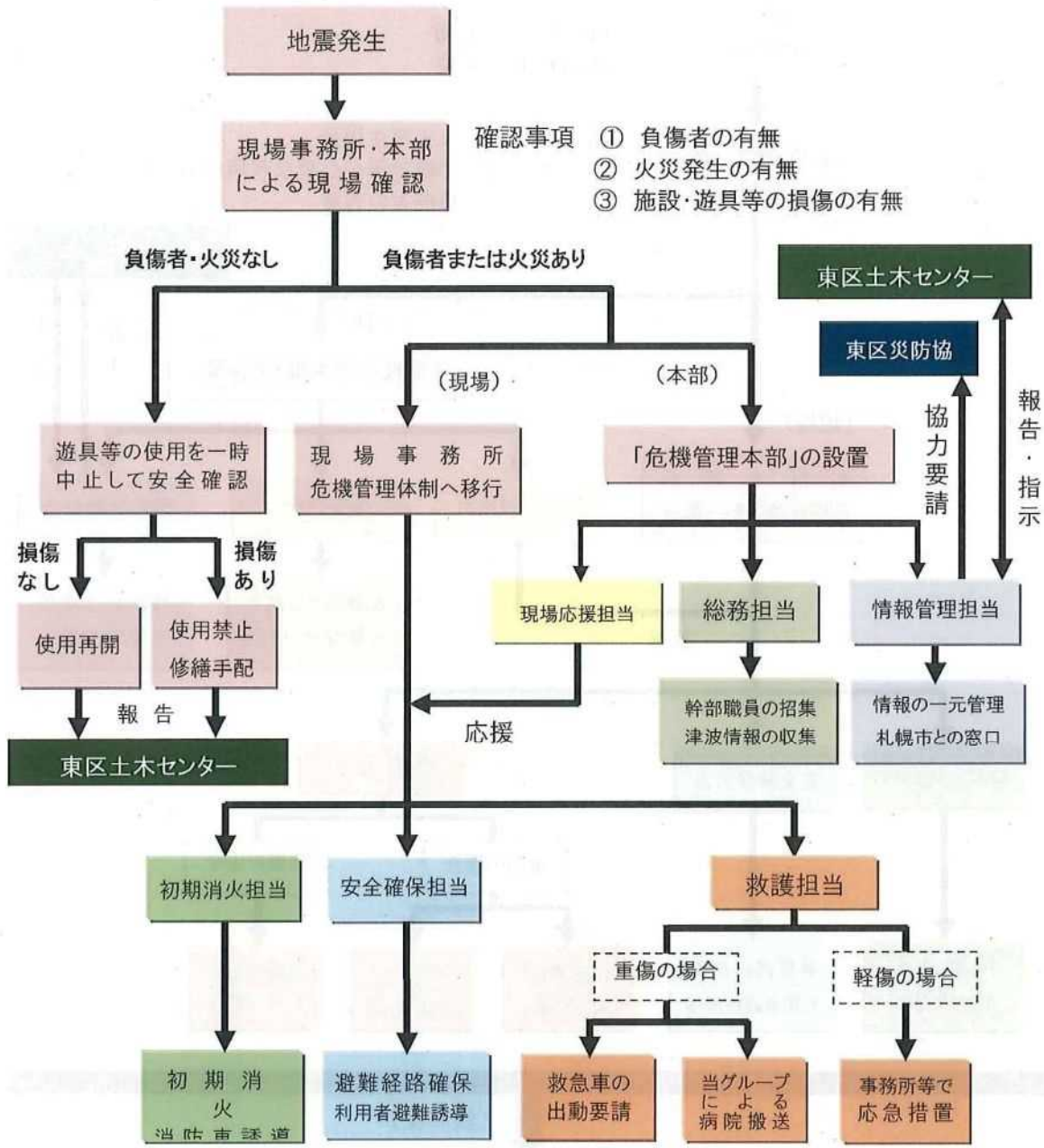


火災発生時の対応



①	現場検証	警察・消防への協力
②	施設の損傷確認	損傷個所の確認、札幌市への報告、損傷個所の修繕 利用者の所有物(自動車等)の被害確認
③	負傷者へのお見舞い	幹部職員が速やかに病院等へ訪問
④	原因及び再発防止策の検討	外部専門家や行政担当者を変えた「再発防止委員会」で 検討
⑤	危機管理対応の検証	迅速かつ適正な対応ができたかどうかの検証

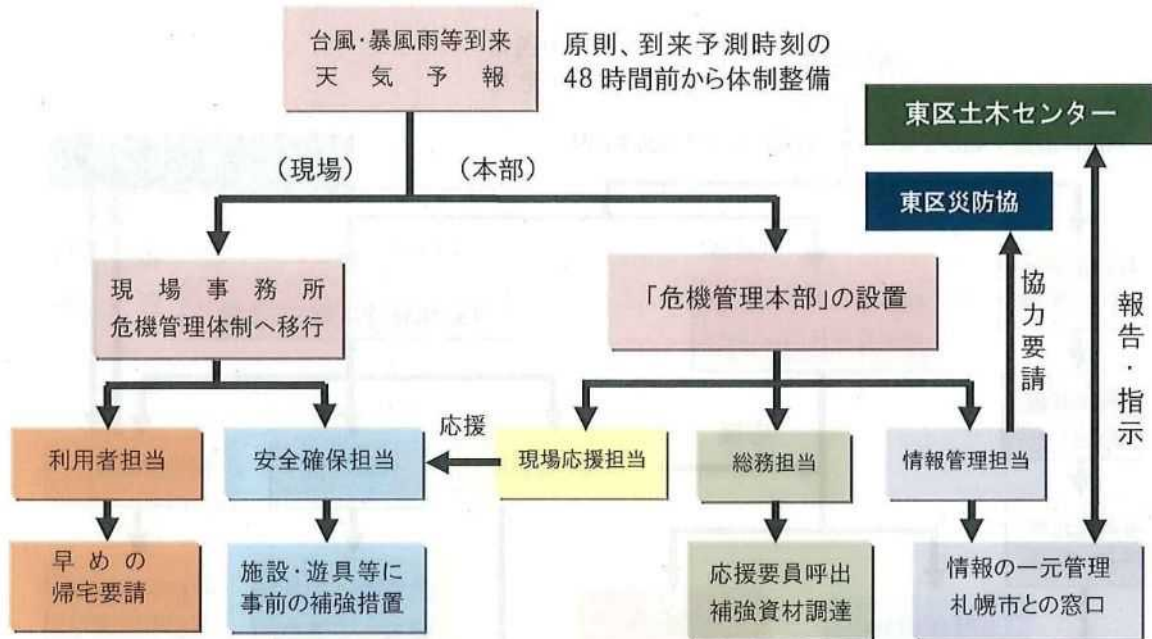
地震発生時の対応



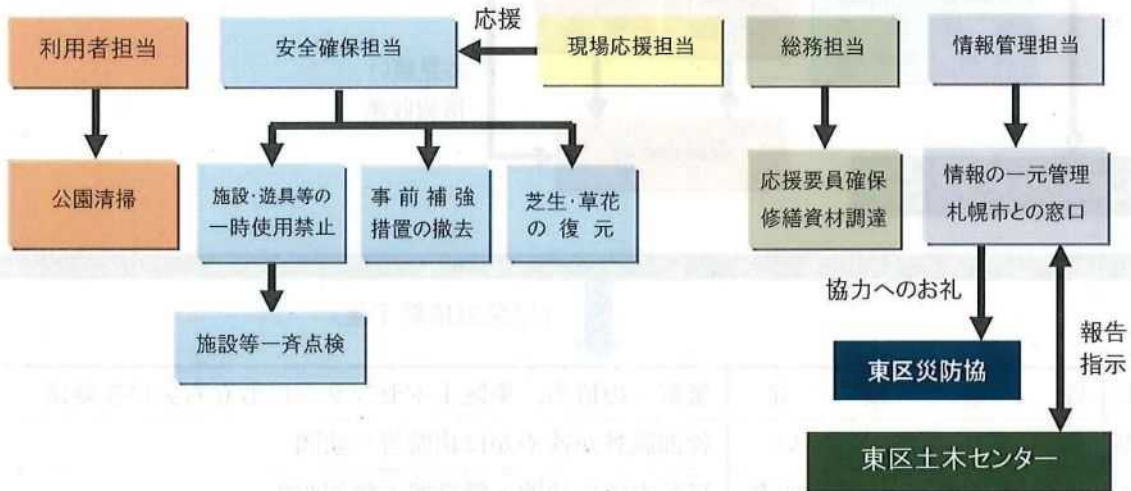
(緊急対応終了後)

①	施設等の損傷確認	損傷個所の確認、応急措置、札幌市への報告
②	被災者受け入れ準備	テント、食料、飲料水などの準備 被災者のお世話をするスタッフの派遣
③	負傷者へのお見舞い	幹部職員が速やかに病院等へ訪問
④	危機管理対応の検証	迅速かつ適正な対応ができたかどうかの検証

台風・暴風雨到来時の対応



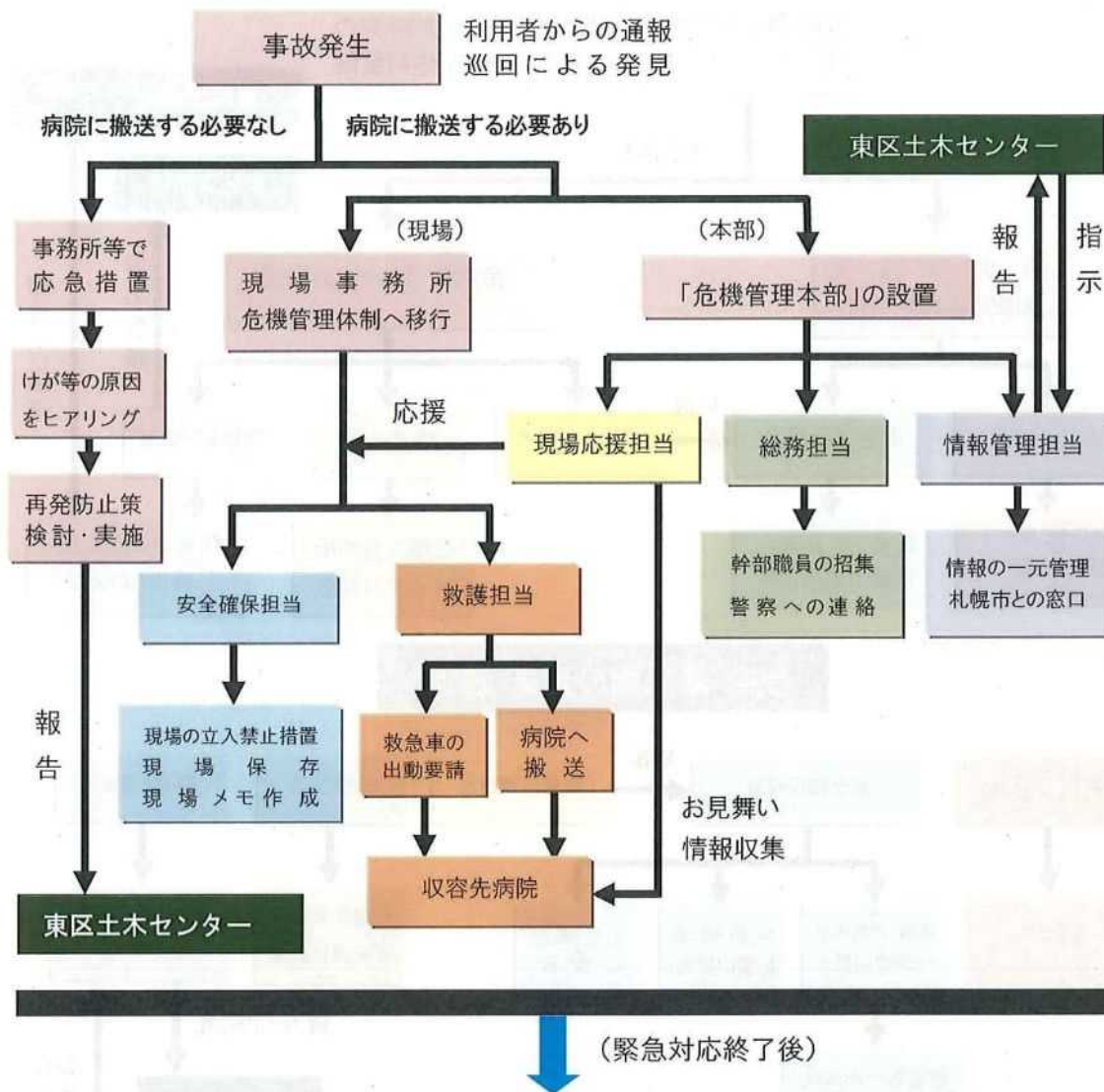
台風・暴風雨の到来・通過



(緊急対応終了後)

①	施設・遊具等点検	損傷個所の確認、札幌市への報告、損傷個所の修繕
②	事前補強措置の検証	事前補強措置が十分であったかどうかの検証
③	危機管理対応の検証	迅速かつ適正な対応ができたかどうかの検証

事故発生時の対応



①	現場検証	警察への協力、東区土木センターにも立ち会いを要請
②	負傷者へのお見舞い	幹部職員が速やかに病院等へ訪問
③	目撃者等からの情報収集	目撃者等に訪問・電話等で情報収集
④	原因及び再発防止策の検討	外部専門家や行政担当者を交えた「再発防止委員会」で検討
⑤	危機管理対応の検証	迅速かつ適正な対応ができたかどうかの検証

4. 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容

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

(1) 都市公園の利用促進に関する取組と実施計画

公園の利用促進を図るための4つの方策

- ① 広報・営業活動を充実します。
- ② 利便性・サービスの向上を図ります。
- ③ イベント等の充実を図ります。
- ④ 市民との協働による利用促進を行います。

① 広報・営業活動を充実します。

a) ホームページによる情報発信

当グループでは、当公園ホームページを開設し、施設概要、アクセス、イベント・自主事業などの開催案内・結果方向等を情報発信しています。

開設直後（平成23年度）は、年間1万2,000回程度のアクセスでしたが、四季の風景、植物・野鳥等の写真などの紹介に加え、参加者を募集するイベントなど申込み画面をトップページに直接表示するよう工夫したところ、現在では、申込者の半分以上がホームページ経由となり、閲覧数も平成31年度は約17万回と、14倍以上にも増加しています。

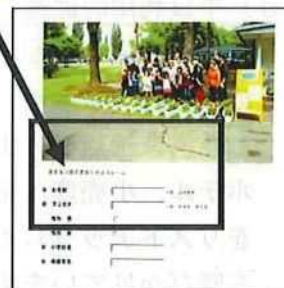
今後も、一層の内容の充実を図り、より多くの市民のみなさんに関覧していただけるホームページづくりを行います。

b) リーフレット・チラシ等の作成・配布

当公園のリーフレットや自主事業のチラシ等を積極的に作成し、できる限り多くの方々にご覧いただけるよう努めます。具体的には、また、当グループが連携する企業・団体等にリーフレットの無料設置を依頼します。

なお、現在、当公園のリーフレット設置場所は、以下のとおりです。今後もまちづくりセンターや町内会等にも働きかけ、設置先を増やせるよう努めます。

イベント（花植え）の申込み画面



当施設のホームページ



丘珠空港緑地パークゴルフ場のチラシ

【リーフレットやチラシを無料設置に協力していただいている企業・団体】

- 北海道銀行（美香保支店、北栄支店、元町支店、札苗支店など）
- 札幌中央信用組合（本店、美香保支店、北支店など）
- 北海道エネルギー（エネオスガソリンスタンド） ■コープさっぽろ
- 札苗商店街振興組合 ■篠路商店街振興組合 など

c) 営業担当の設置

当グループでは、本部に営業担当を設置し、当公園の営業活動を展開しています。営業担当は会社の営業活動との兼務ですが、日常的に多くの企業・団体等を訪問しており、平成28年度は、延べ約260企業・団体・学校等を訪問するなど、当公園の知名度向上や利用促進に一定の成果を上げており、今後も継続します。



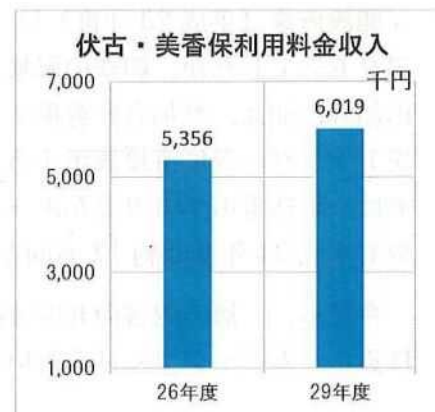
なお、営業担当者と直接会話することから、利用者ニーズや生の声を収集する役割も担います。

d) 平日利用の促進

高齢者の利用が多いパークゴルフ場を除けば、一般に、スポーツ施設は、土・日曜日の利用が多く、平日の利用が少ない現状にあります。このため、前項目で記載した営業担当が、土・日曜日が出勤日となる事業所（＝平日に休みがある事業所：ホテル、小売店、遊技場、公共交通機関など）をリストアップして訪問し、当公園の平日利用を呼びかけています。

伏古公園、美香保公園では、このような努力が少しずつ実を結び、右のグラフのように、過去3年間で利用料金収入が約12.3%増加しています。

今後も、平日の稼働率向上が、当公園の利用促進の大きなポイントとなると考えられるため、平日に利用していただける可能性がある職場・団体・町内会などへの積極的な営業活動を展開します。



② 利便性・サービスの向上を図ります。

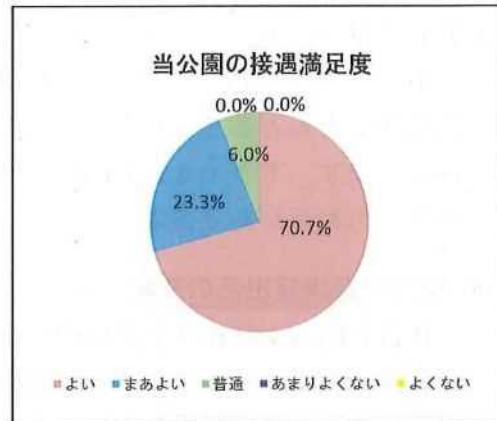
a) 親切・ていねいな接遇

接遇はサービスの基本です。当グループでは、独自の接遇マニュアルを作成し、研修等で受付職員はもとより、グループ本部社員や清掃・植栽などのスタッフにも周知徹底しています。

この結果、当グループによるアンケートによると、利用者の約94%から、接遇に「よい」・「まあよい」とのご回答を得ているほか、札幌市からも「A評価」をいただいています。

今後も、このような高い評価をいただけるよう、これまで以上に親切・ていねいな接遇に努めます。

なお、参考資料として、当公園で活用している「接遇マニュアル」（一部抜粋）を添付しましたので、ご参照いただければ幸いです。



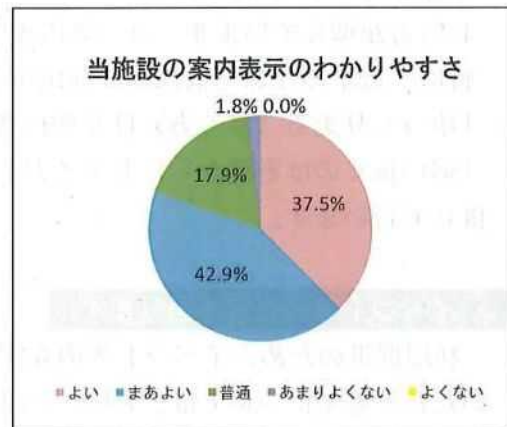
b) 公園内の案内表示の充実

案内表示の充実を図ります。特に、整備が進み、利用者が大幅に増えている丘珠空港緑地の案内表示の充実に重点的に取り組みます。（右の図は、丘珠空港緑地に設置した案内表示の一部）



また、外国人利用者が少しずつ増加していることから、外国語の案内表示についても、引き続き、増やしていきます。

なお、当グループのアンケートによると利用者の80%以上から、「案内表示のわかりやすさ」について、「よい」、「まあよい」とのご回答をいただいております。取り組みを継続することにより、さらに満足度を高めます。



c) ドライミストの設置

近年、札幌市内でも、夏の気温が30℃を超えることは珍しくありません。このため、特に高齢者の利用が多い、丘珠空港緑地パークゴルフ場に猛暑・熱中症対策としてドライミストを設置します。また、利用者が大幅に増えている丘珠空港緑地にも、ドライミストを設置します。

(参考)

ドライミストは愛知万博ではじめて紹介され、最近、急速に普及が進んでいる装置で、一瞬で蒸発する小さな水滴を出すことにより、周辺部の気温を下げるシステムです。



丘珠空港緑地PGのドライミスト

d) 日よけの設置

丘珠空港緑地パークゴルフ場には、大きな樹木がなく、日陰がほとんどありません。このため、夏期に日よけを設置します。ドライミスト同様、利用者の評判がよく、数多くの利用があります。



e) 遠足児童用貸出品の充実

伏古公園および丘珠空港緑地の遠足利用を増やすため、幼稚園や小学校への営業活動を積極的に行うとともに、以下の貸出・無償提供を実施します。

- ブルーシート
- シャボン玉セット
- エコ風船（最後は分解され土になる風船）



なお、実費を徴収させていただく貸出については、自主事業の項目に記載していますので、72ページをご参照ください

f) ジョギングコース・ウォーキングコースの設置

伏古公園および丘珠空港緑地にコースを設定し、距離表示等を行っており、年々、ジョギング、ウォーキングを楽しむ方が増えています。コースの設定を継続するとともに、特に、週末の丘珠空港緑地の利用が多くなっているため、「ゆっくり走る（歩く方）は左側に寄ってください」や「追い抜くのは右側からにしてください」のような表示も併せて行います。



丘珠空港緑地での
ノルディック
ウォーキング

③ イベント等の充実を図ります。

利用促進のため、イベント等の充実を図ります。なお、参加者に一部費用をご負担いただく事業については、70ページ以降の自主事業の項目でご説明します。

a) ふれあい動物園（ペットコーナー）

子どもたちに大人気のふれあい動物園（ペットコーナー）を美香保公園において引き続き実施します。これまでと同様、ウサギ5羽、リス3匹、ヤギ2頭を確保し、6月中旬から8月下旬まで、子どもたちとふれ合う場を提供します。



なお、新型インフルエンザなどの人獣共通感染症や口蹄疫などの家畜伝染病予防対策として、利用者に手洗いや消毒マットの上を歩いていただく等の対策を講じます。特に手洗いは、正しい手洗い方法を掲示板により説明し、利用者の安全はもとより、動物の生命も大切にします。

b) 子どもたちの忍者体験

美香保公園を代表するイベントとして定着している「子どもたちの忍者体験」(忍者の格好で楽しむ一種のオリエンテーリング)を「NPO法人公園ねっとわーく」のご協力のもと、引き続き実施します。



c) ラジオ体操支援

美香保公園ラジオ体操会が実施している毎朝のラジオ体操を引き続き支援します。具体的には、夏休みに実施しているスタンプカードにおいて、賞品を提供します。



d) 戦争体験を子どもたちに語る会

美香保公園は、もともと、空襲の被害拡大防止および避難地として整備が計画されており、現在でも、高射砲台の跡が残っています。当グループでは、このような歴史を踏まえ、北栄連合町内会や美香保中学校・光星中学校の協力を得て、毎年、「戦争体験を子どもたちに語る会」を開催しています。

決して、派手なイベントではありませんが、毎年参加者が着実に増えており、新聞で報道していただくなど地域に定着しつつあります。

引き続き、北栄連合町内会や美香保中学校・光星中学校の協力を得て、終戦記念日前後に開催します。



e) スノーキャンドルで灯りをともそう

美香保公園の冬の風物詩となっている「スノーキャンドルをともそう」を美香保小学校や町内会などのご協力を得て、引き続き開催します。

もともとは「阪神淡路大震災」を偲ぶことを目的に、毎年1月に開催していましたが、「東日本大震災」が発生してしまったことから、3月にも開催するようになりました。今後毎年2回開催する予定です。



g) 除雪車体験乗車&安全講習

楽しみながら、子どもたちに冬の事故防止を呼びかける「除雪車体験乗車&安全講習」を東区土木センターなどのご協力を得て、丘珠空港緑地で引き続き開催します。東区のマスコットキャラクターである「タッピー」にも来ていただくと、参加者が増える傾向がありますので、できる限りお越しいただけるよう依頼します。

また、産経新聞のインターネット版やYahoo トピックスなどで報道されたため、道外からも問い合わせがあり、全国に情報発信することができました。



g) 飛行機ウォッチング

丘珠空港を離着陸する飛行機やヘリコプター等を間近で観察する飛行機ウォッチングを実施します。

具体的には、丘珠空港のご協力を得て、飛行機やヘリコプターが離着陸するだいたいの時間を教えていただきます。この時間を緑地内に掲示するとともに、飛行機などの観察用に双眼鏡を無料で貸し出します。（太陽を直接見ないように厳重に注意します。）



④ 市民との連携・協働による利用促進を行います。

当グループでは、市民のみなさんとの積極的な協働を行っています。例えば、ボランティア登録制度では、現在、100名を超える方に登録いただいております。植樹、工作教室、スポーツ教室等の分野で市民協働が行われています。今後も一層取り組みが進むよう努めます。

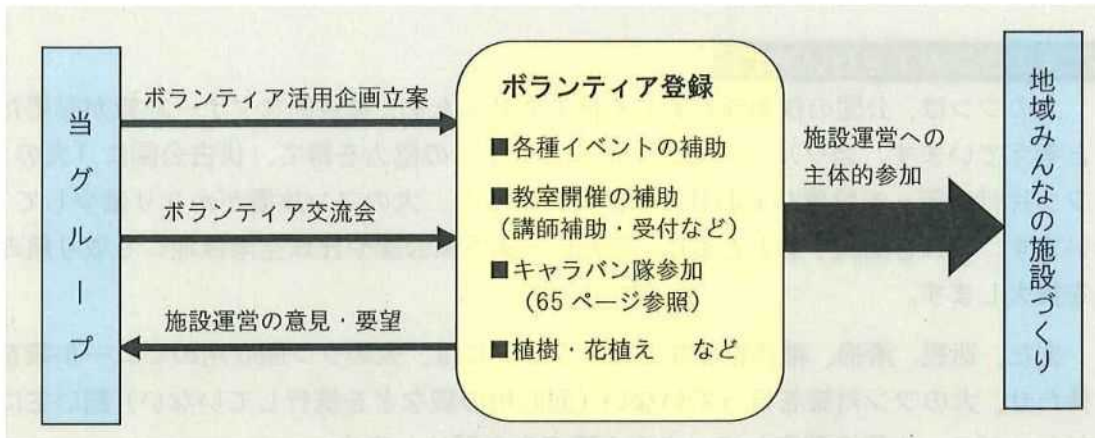


遊具のペンキ塗り。

a) 北のふるさとサポーター制度

当グループでは、ボランティア（個人、団体等）を募集し、希望者に可能な業務を登録していただく「北のふるさとサポーター制度」を創設しており、植栽・清掃ボランティアはもとより、工作教室、イベント開催等などで、多くのボランティアに活動していただいております。

ボランティアには、単に業務をお手伝いしていただくだけではなく、ボランティア同士の交流や公園管理運営に対する意見・要望をお伺いすることにより、主体的に管理運営に携わっていただき「自分たちの公園」という意識の醸成に努めることで、利用促進にもつなげます。



障がい者等にも積極的に公園の管理運営にご参加いただく機会を設けます。植樹や花植えについては、車いす等でも花植えできる花壇やプランターを用意して、障がい者等のボランティア参加を広く呼びかけます。



c) 飼育ボランティア

夏期に実施するペットコーナーの飼育ボランティアを募集します。多くの子どもたちに応募していただける人気ボランティアです。動物を身近に感じるとともに、世話をする苦労や命の大切さを学ぶことができます。



(2) マナー啓発に関する業務と実施計画

マナー啓発は、すべての利用者に快適に公園をご利用いただくために不可欠です。当グループでは、犬の放し飼い、放置自転車、ゴミのポイ捨てなどのマナー違反をできる限り少なくするため、以下の取り組みを行います。

① 維持管理水準を大幅に上回る巡視を行います。

日常巡視を強化します。札幌市の維持管理水準では、年間 47 日の巡視を行うこととなっていますが、当グループでは、1 日 1 回以上、繁忙期は 1 日 2 回以上を原則に、年間 210 日（冬季閉鎖期間は毎週 1 回）の巡視を行います。

マナー違反を発見した場合には、明るい声かけを積極的に行ない、マナー遵守を要請します。当グループでは、接遇研修で、「声かけ」についてのトレーニングを実施しており、マナー違反のほとんどは、声かけを行うことにより、その場で解決しています。



また、巡視を行なう職員だけでなく、現場の維持管理・清掃などのスタッフもマナー違反行為を発見した場合には、マナーを遵守していただくよう要請します。