令和８年度　事業計画書

豊平公園

公益財団法人札幌市公園緑化協会

1　総括的事項に関する取組

（1） 管理運営業務の基本方針及び事業目標

（1）－1　基本方針

豊平公園の管理運営の基本方針

札幌市公園緑化協会(以下、「当協会」といいます。)は、平成７年度からこれまで ２９年間にわたり、当公園の管理運営に携わってきました。

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

公益財団法人札幌市公園緑化協会の≪理念≫と≪運営方針≫

≪理念≫

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

≪運営方針≫

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

「５つのK」

公平	公園・施設でのサービスの提供においては、平等・公平を最優先して、単なるサービスに留まらず、誰に対しても思いやりと感謝にあふれた真のホスピタリティを目指します。
公開	社会情勢の変化や市民のニーズに対して迅速で的確な対応をとり、公正で透明性のある、開かれた公園・施設の運営に努めます。
効率	長年の公園・施設管理において培った実績・ノウハウを基に、長期的な視点と即対応の視点の両面から、公園・施設の効率的・効果的な管理運営を行い、経費の削減と安定した質の高いサービスを実現します。
協働	ボランティア等の市民協働による公園・施設管理を推進するほか、ファン、リピーターを増やす取組により、公園・施設を核として地域の人や資源のつながりを創り出すことで、地域の活性化に貢献します。
環境	環境マネジメントシステムの運用により、環境負荷低減や生物多様性保全への取組を維持・向上させ、市民の財産であるみどりを次代へ継承します。

管理運営の基本方針

1．平等・公平な利用の機会を確保し、公共の福祉増進の場としての利用効果を高めます。

2．関係法令・条例等を遵守し、利用者や市民の声の反映に努め、開かれた管理運営による安全で安心、快適な利用環境を提供します。

3．資源・施設の長寿命化を念頭に置き、効率的な管理運営による経費削減を図り、安定した質の高いサービスを提供します。

4．コミュニティ活動の拠点の一つと位置付け、市民や関係諸団体・機関との連携・協働を推進し、資源の積極的な活用を図り、活動の場としての魅力を高めます。

5．都市における多様な環境圧の下、緑のオープンスペースとしての存在効果を高めます。

6．緑化植物園への多様なニーズに応え、適切なサービスを提供します。

（1）－2　事業目標

当公園の管理運営にあたっては、その設置目的と特性を踏まえ、前述の当協会の基本方針を基に次の３つの事業目標を立て、各種の事業に取り組みます。

事業目標１　みどりの情報発信施設として、札幌のみどりの環境づくりに貢献します。

① 緑のセンターでの講習会や展示会の開催そして緑の相談を通して、札幌の環境に合った園芸・ガーデニング知識、栽培情報、緑化技術等を提供し市民ニーズに応えていきます。

② 植物栽培に慣れていない方にも興味を持ってもらえるよう展示等を工夫し、分かりやすく情報を提供します。

③ アパートやマンション住まいの方も、意識して北国の室内環境に適した植物を取り入れることによって潤いのある生活空間を創出できることを提案し、室内緑化の普及を図ります

④ 天候や季節に左右されず、いつでも植物を間近に見て感じられる癒しの空間を提供します。

⑤ インターネットや掲示物等による、わかりやすい情報発信を推進します。

⑥ 当公園は都市緑化植物園でもあることから、市内の他の都市緑化植物園である百合が原公園・平岡樹芸センターと連携して、技術者や植物等の資源を有効に活用し、都市緑化の普及を効果的に推進します。

事業目標２　植物を通した交流で、園芸文化の発展をサポートします。

① 展示会への協力や情報交流を通して、植物愛好団体の活動をサポートします。

② 「緑のセンターだより」を発行し、北国の園芸情報の発信に努めます。

③ ボランティアを支援し、ガーデニングによる交流の輪を拡げます。

④ 園内の廃材を活用したクラフト教室等、楽しむ園芸を広めます。

⑤ 市民ニーズや流行を取り入れた園芸・ガーデニングの講習会を開催します。

⑥ 植物の生態のしくみを通して、利用者に発見と驚きと感動を提供します。

⑦ 世界に誇る日本古来の園芸を紹介・発信し、伝統文化の継承に努めます。

⑧ 札幌市の市木であるライラックの普及のため、園内にライラックのミニコレクション植栽を行います。

事業目標３　地域交流の拠点として公園利用を促進します。

① 近隣の小中学校や幼稚園、保育所の他、職業訓練、インターンシップへの学習支援に対応する等、地域の環境学習や緑化普及をサポートします。

② 地区公園として地域住民が利用しやすい環境を整え、コミュニティの場を提供することで、地域の活性化を図ります。

③ 公園ボランティアの活動を支援し、周辺地域のボランティアとの交流の輪を拡げます。

（１）－３　持続可能な社会の実現に向けた取り組み

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

当協会の SDG s への主要なアクション

適切な公園管理 みどり豊かな都市づくり

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



誰もが利用しやすい環境づくり

・平等利用の確保
・バリアフリー対応
・多言語対応
・接遇研修
等



環境保全 環境教育

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



気候変動対策

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

資源の有効利用

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



働きやすい環境づくり

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



個別の取り組みについては、１（２）平等利用の確保に向けた考え方と取組（P4）、１（３）地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方（P7）、３（１）維持管理業務計画（P533）、４事業の計画及び実施に関する業務の実施内容（P922）、５利用者サービス等に関する取組（P1066）に詳記します。

（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・平等・公正なサービスを提供することは、公共の公園・施設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は考えます。

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

（2）－1　平等利用確保の方針

当協会は、公の施設の利用について規定した、地方自治法第 244 条第 2 項（正当な理由なく利用を拒んではならない）、及び第 3 項（利用に際して不当な差別的取扱いをしてはならない）を遵守し、年齢や障がい、性別、主義・主張、思想・信条、民族や言語、社会的地位や身分の違い、その他不当な理由によって公園の平等利用が妨げられることのないよう、全スタッフに対する教育を徹底して、公園・施設の適切な管理運営を行います。

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

【統括責任者の役割】

統括責任者は、平等利用確保の確認を行う責任者とし、利用者に対し使用許可及び接遇並びにイベント等の広報を含めた情報発信について平等に実施されていることを確認し、これに反する事案を発見した場合は、速やかに改善を図り、当協会事務局と札幌市に報告します。

（2）－2　平等利用確保の取組項目

スタッフへの平等利用に関する教育指導の徹底

当協会では、平等利用の確保に関わる講習として、接遇講習、バリアフリー講習をスタッフに受講させます。「思いやりと感謝の気持ちで等しく利用者に接する」という基本的な心構えを学び、様々な状況への対応について習得し、平等利用の確保を図ります。

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

不当な差別的取扱いに該当するおそれのある行為等

障がいがあることを理由に施設の利用等サービスを拒否する行為を想定します。これらの行為等を発生させないように組織として対応する取組として、職員に対して、障害福祉サービス事業者によるバリアフリー講習会や座学研修を実施します。

その他の具体的取組

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

① 配慮が求められる方々に対する利用環境の整備

ａ 緑のセンターに配備している貸し出し用車いすについては、適切な点検整備に努めるとともに、気軽にご利用いただけるよう貸出し情報を公式ホームページや園内掲示でお知らせしています。

ｂ 海外からの利用者の利便に配慮して、外国語の園内サインの充実に努めます。また、英語版の公園リーフレットを用意します。

ｃ 公園駐車場の障がい者用駐車スペース３台分については、障がいのある方に安心してご利用いただけるよう周知に努めます。

ｄ 会話によるコミュニケーションが困難な状況に備えて、筆談、コミュニケーションボード等による利用案内を準備します。

ｅ 園内の案内表示等については、誰にでも分かりやすいピクトグラムや、配色を含めたユニバーサルデザインの導入、バリアフリー情報を含むマップの提供等により、誰もが利用しやすい園内環境の創出・維持に努めます。

ｆ 子育て中の方々が快適に利用できるよう、緑のセンターに設置されている授乳室の利用案内に努めます。また、事務室でミルク用のお湯を提供します。

ｇ アンケートの実施にあたっては、幅広い年齢層を対象にするとともに、子どもの意見も積極的にくみ上げ、公園の管理運営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ています。

② 利用環境の継続的改善と適切な情報提供

ａ 園路の不陸や段差等は、日常の巡視点検によりいち早く把握し、迅速に復旧・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、復旧時期や代替利用の案内等必要な情報提供に努めます。

ｃ 公園利用届等の情報に基づいて管理作業のスケジュールを調整するとともに、利用者が過度に集中しないよう、可能な範囲で利用調整をお願いします。

ｄ 公式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・プログラムの情報等、利用者のニーズに応える情報を分かりやすく提供します。

ｅ インターネットを利用されない方に不公平感が生じないよう、広報誌「札幌市からのお知らせ」、マスメディア、フリーペーパー等への情報提供、園内掲示、緑のセンターだより等、多様な手段による情報提供に努めます。

③ 有料施設の利用者対応

有料施設の利用者対応においては、「札幌市公共施設予約情報システム」及び「有料運動施設の優先使用に関わる取扱要領」に基づき、公平な対応に努めます。

a 予約システムをしっかり理解し、公平で円滑な利用者対応に努めます。

b 予約時間には準備・片付けの時間を含むことを利用者に説明し、利用時間を守っていただくよう協力をお願いします。

c 有料施設を適宜巡回・確認し、不正使用の防止に努めます。

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、開催情報は事前に幅広く情報提供を行い、不公平にならないように対応しています。

b イベント等、通常とは異なる公園利用の際には、一般の利用者に不都合や不利益が生じないよう、事前にイベント内容を周知するとともに、当日の対応等を適切に行います。

⑤ 利用者の声の適切な反映やマナー啓発等の取組

a 公園・施設の利用に関する苦情や改善等の要望を受けたときは、その内容を記録・整理し、利用環境の改善に役立てます。また、これら苦情や要望の申し立てによって差別や取扱いの差異が生じないよう、適切な対応に努めます。

b 誰もが気持ち良く公園・施設を利用できるよう、利用者のマナー向上に取り組みます。具体 的な取組内容は、本計画書「４（２）マナー啓発に関する業務と実施計画」（P1033）に記載しています。

（3）地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方

人類の活動が原因となり進行している地球温暖化は、一朝一夕には解決できない大きな問題ですが、地球上のすべての人、とりわけ大きな影響を及ぼしてきた先進国の人々は、温暖化がもたらす様々な影響について意識し、その防止に向けて一人ひとりができることに取り組む責務があります。

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

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

今後は生物多様性の保全や、資源・エネルギーの有効活用などの要素に加え、市民の意識や取組をより一層高め、市民協働による「持続可能なまちづくり」を推進することが特に求められています。

当協会では、平成 17 年度に環境マネジメントシステム（以下、「EMS」と略します。）を構築して運用を開始し、平成 18 年 3 月に ISO14001 の認証を取得しました。

そして、平成 25 年 5 月には ISO14001 から切り替えて、北海道環境マネジメントシステムスタンダード（HES）［ステップ 1］の認証を取得し、自主性・効率性を重視した環境活動の取組をしてきました。

令和６年度からは今までの経験を活用し、北海道環境マネジメントシステムスタンダード（HES）［ステップ 1］を返上し、当協会独自のＥＭＳを実施することとしました。

当協会は、市民の財産である公園の管理において、市民の「環境に対する厳しい目」に応えていくとともに、公園利用を通じて、市民に環境について考え、学び、行動する機会を提供する必要があると考えます。

当公園の管理運営においても、当協会が運用する EMS に基づいて、環境への配慮に積極的に取り組みます。

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当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ています。

公益財団法人札幌市公園緑化協会 環境方針

基本理念

「緑」に象徴される植物は、長い年月をかけて大気に酸素を供給するとともに食物連鎖の基盤として、多様な生命の営みを支えてきました。私たちが生活を営む人間社会も、この「緑」を抜きには成り立ちません。

人間社会は、特に 20 世紀後半以降の科学技術の急速な進歩によって、非常に便利で豊かになりました。しかし、人口の増加や経済活動の拡大などによって、化石燃料などの地球資源は急速に消費され、その過程で発生する二酸化炭素や各種の有害な廃棄物などが増加しました。その結果、地球温暖化、大気汚染、海洋汚染、生物種の減少・絶滅など、地球規模の環境破壊が急激な速度で進行しています。

私たちは、現在の豊かな生活を無条件には享受できない状況に置かれています。私たち人間が生きて生活する地球の環境を守り、次の世代に引き継ぐ責務を負っていることを一人ひとりが自覚して行動する必要があります。

【公益財団法人札幌市公園緑化協会】は、公園緑地の良好な管理運営と都市緑化の普及啓発を図ることによって、市民に快適な生活環境を提供するための事業を推進します。同時に、私たちは市民とともに、「緑」の創出・保全を図ることで地球環境の改善に最大限努力します。

この取組みを適切に維持するために、当協会では環境マネジメントシステムを構築し、運用します。

基本方針

「緑」を通じた快適な生活環境づくりと地球環境の保全に寄与するため、次の方針に基づき、日々の事業活動に取り組みます。

１ 環境経営の推進

地球環境への影響低減・環境保全への取組みが、当協会の事業目的の達成にも資することを目指した「環境経営」を推進するため、環境マネジメントシステムを活用します。

２ 環境パフォーマンスの継続的改善

環境目的・目標を定め、その達成に向けて努力するとともに、定期的な検証と見直しを行うことにより、環境パフォーマンスを向上させるための継続的な改善を図ります。

３ 環境意識の啓発

当協会の事業活動に関わる人々のほか、広く市民に対して地球環境の大切さを啓発し、環境保全に対する意識の向上、社会的合意形成の強化に貢献します。

４ 環境の維持・改善

日常の事業活動においては特に、省資源・省エネルギー、廃棄物の削減及びリサイクルの推進等により、環境負荷の低減と生物多様性の保全に努めます。

５ 環境に関する危機管理の徹底

突発的な事故や自然災害によって生じるおそれのある環境への悪影響について、予防措置を講じるとともに、被害を最小限に留めるための取組みに努め、環境汚染に対する危機管理を徹底します。

６ 法律等の順守

地球環境保全に誠実に取り組む前提として、環境関連の法律・条例等を順守し、また当協会が同意する外部との環境に関わる取決め等についても、これを守ります。

この環境方針は、職員をはじめ当協会の事業活動に関わる全ての人に周知徹底するとともに、外部に公表します。

2025 年４月１日

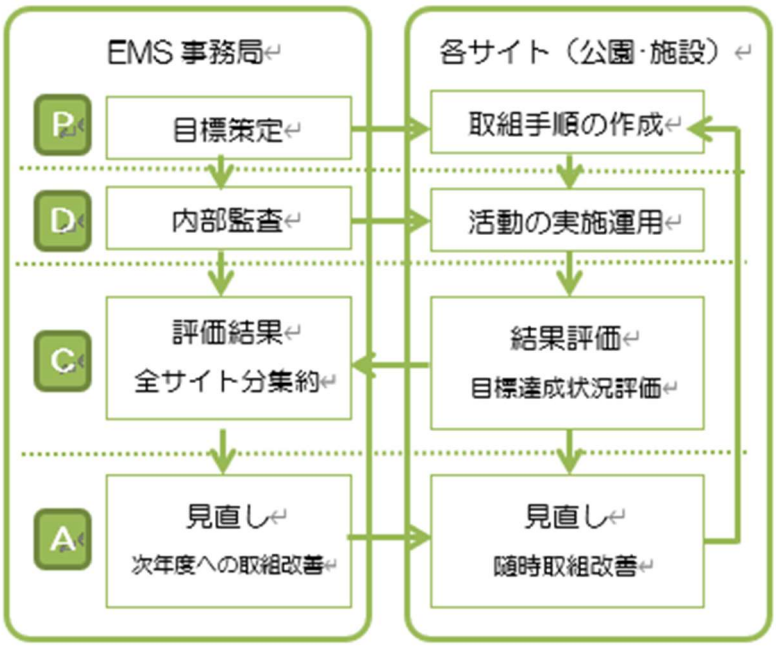
公益財団法人札幌市公園緑化協会

理事長　　前田　明寿

2）当協会におけるこれまでの取組・成果

当協会は、EMSにおいて毎年環境目標を設定し、全スタッフの教育・訓練を実施して環境活動に取り組んでいます。

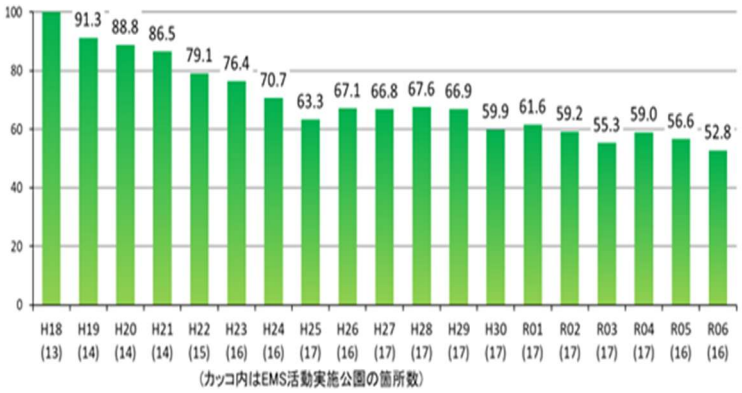
当協会ＥＭＳにおける環境目的・目標達成に向けた活動の流れ



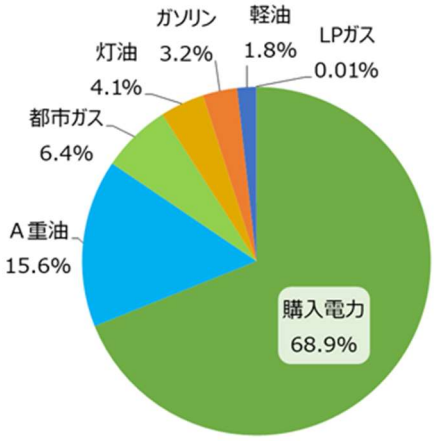
これまで様々な目標を設定して活動してきましたが、近年は、公園・施設の管理運営における市民協働の推進や、生物多様性保全等の事業内容に即した視点で独自の目標を設定し、効果的な環境活動を目指しています。当協会の EMS における平成 18 年度から現在までの目標は次のとおりです。

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

EMSによる環境活動の中でも特に、エネルギー使用量の削減については、温室効果ガス発生の抑制や管理費用の節減にも直結することから、最優先の課題として取り組んできました。これまで、電気・燃料などの項目別に、各公園で個別に効果的な手順を策定して取り組み、測定結果に基づき常に改善を進めてきた結果、主要公園で指定管理者制度が始まった平成18年度 との比較で、令和６年度には次のとおり47.2%の削減を達成しています。



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



緑化協会のエネルギー使用量の項目別比率（令和６年度）

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

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

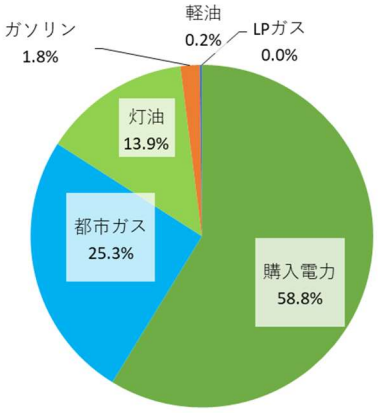
また、当協会が管理する主要公園・施設に使用済み食用油の回収ボックスを設置して、公園で使用している低環境負荷燃料の原料とすることで、市民がリサイクルの成果を実感し、環境保全意識を高めることにつなげています。

当協会は、環境に配慮した取組を自主的に行っている事業所として、平成 20 年 8 月に「さっぽろエコメンバー」レベル３に登録し、３年毎の更新を続け、現在に至っています。また、北海道が実施する北海道グリーン・ビズ認定制度において「優良な取組」部門ランク３に登録し、同様に更新を続けています。

3）当公園におけるこれまでの取組

当協会では、これまでの当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、ガス、灯油が 98.0%を占めることから、これら使用量の重点的な節減に取り組んでいます。



当公園におけるエネルギー使用量の
項目別比率（令和６年度）

4）生物多様性の保全に関わる取組

当協会が指定管理者として管理する西岡公園は、森林に囲まれた豊かな水辺と湿地の環境が特有の風景を創出し、多くの動植物を育んでいます。これらの環境を将来にわたって保全していくため、当協会では園内の動植物や自然環境について、ボランティアや子ども達などとの市民協働により、継続的に調査・モニタリングをしてきました。その成果を含め、市民に西岡公園でみられる生態系や外来種等の問題について、体験学習やガイドウォーク等の開催、公式ホームページ・展示等による情報発信に努めてきました。

また、外来生物による生態系のかく乱に対して、市民への普及啓発のほか、その影響の低減に取り組んできました。特に、特定外来生物オオハンゴンソウについては、平成 23 年度から毎年、市民協働により駆除に取り組み、一定の成果が上がっています。

今後も、これらの市民協働を継続し、生物多様性保全に積極的に取り組んでいきます。

5）当公園における今後の取組

当年度、当協会が EMS で取り組んでいる目標は、次のとおりです。

当協会 EMS の環境目的・目標
・電気使用量の削減
・ノー残業デーの超過勤務時間の削減
・特定外来生物の侵入軽減
・食用廃油の回収量増加（当公園以外の一部公園）

今後も当協会の EMS に基づく取組を継続するほか、自然豊かな当公園の特性に合わせて、単なる環境配慮にとどまらず、環境学習と関連させるなどの手法をとりながら、市民協働による活動や、生物多様性保全の普及啓発につなげるなどの取り組みを進めます。

その他、環境配慮に関連する具体的な取組として、当公園では次に示した項目について、スタッフ全員で取り組みます。また、スタッフから環境配慮のアイディア、工夫等の提案を募り、積極的に取り入れて改善に努めます。

①　物品やサービスの購入時の取組

項　目	具体的取組
グリーン購入	事務用品はグリーン購入法適合品を選択
長寿命の見込める商品の選択	長期的視点での機種選択 （耐久性、メンテナンスや部品交換の容易さ）
地域の産品や企業の積極的選択	地域振興への貢献、及びマイレージ（輸送に係る環境コスト）を小さくする考え方での選択

②　物品やサービスの使用時の取組

項　目	具体的取組
電力使用量の削減	エコスタイル（服装と温度設定）の実施 （夏季クールビズ） 屋内照明の積極的な消灯（不要箇所、外光利用） 就業時刻前、昼休みの消灯（管理スペース） OA 機器類の適切な節電設定 週１日ノー残業デーを設ける 照明器具の定期的清掃、LED 照明への転換 省エネ型自販機の選択導入 積雪期等の不要な園路灯の消灯
水の使用量の削減	手洗い蛇口、トイレ等の吐出量の調整
OA 用紙使用量の削減	両面コピーの徹底、裏面利用（メモ用紙等） 電子データ化・電子決裁の推進
化石燃料使用量の削減 （暖房、作業機械）	エコスタイルの実施（冬季ウォームビズ） ウォームシェアの推進 暖房器具の適正な運転、点検整備 作業機械の定期点検整備、作業時の出力調整
自動車燃料使用量の削減	環境性能に優れた車種の導入 アイドリングストップの励行 急発進、急加速、空ぶかしをしない タイヤ空気圧の点検・調整 経済速度の遵守 不要な荷物を積載したままにしない 自転車、公共交通機関の利用

③　廃棄物に関する取組

項　目	具体的取組
ごみ排出量の削減	一般ごみと資源化ごみの分別徹底 自販機業者によるビン・缶・ペットボトル回収 利用者へのごみ持ち帰り協力の周知 ごみ発生量の少ない商品の選択 （簡易包装、繰り返し使用、詰替え等）
植物系廃棄物の再資源化、有効活用	管理等で発生した植物系廃棄物（剪定枝、間伐材）をチップ、堆肥等に再資源化 剪定枝、つる、木の実等を工作等の素材に利用

④ 生物多様性に関わる取組

項　目	具体的取組
在来種の保全	在来種の生息・分布状況調査 外来種の調査・駆除
生物多様性保全に関する教育普及	地域の自然、植生、生物等についての教育普及 外来種や餌付け等の問題に対する普及啓発
減農薬管理	木酢やフェロモントラップなどを活用した植物の病虫害対策
生物多様性に関わる連携	生物多様性さっぽろ活動拠点ネットワークに参加し活動拠点施設として登録

（3）－5　当公園における電力の調達を予定している小売電気事業者

当協会およびコンソーシアムで管理している公園の電力は、経費削減および一括管理を目的とし、電力を調達している小売電気事業者のうち１社は前年度の「環境配慮評価基準」を満たしていることから契約を継続し、主な高圧電力は北海道内企業１社から電力を調達します。

２　統括管理業務の実施内容

（１）管理運営組織の確立

ア　責任者の配置、組織の整備

アー１　当公園の管理運営体制

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

今後の当公園の管理運営や連絡・情報共有の体制についても、引き続き、次のとおりしっかりと取り組んでいきます。

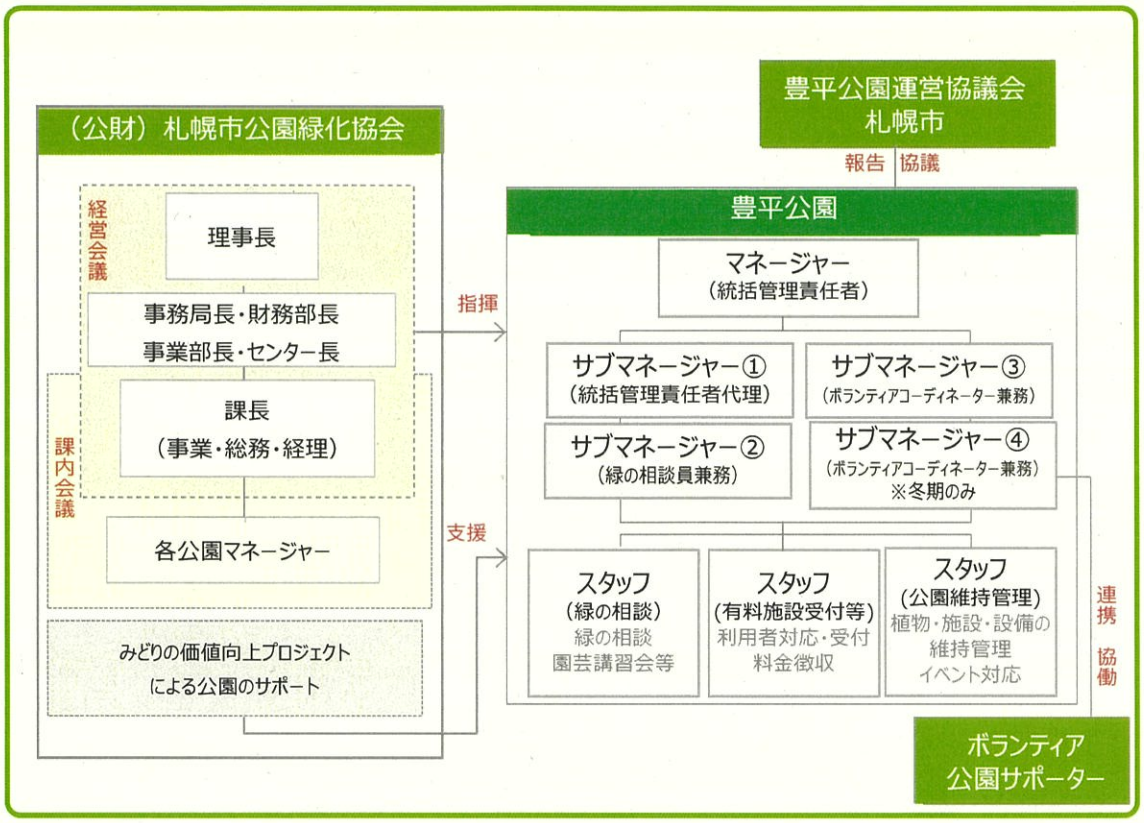
① 連絡・情報共有の体制

毎朝、常駐スタッフ全員でミーティングを行い、作業や園内状況等の情報を共有し、これまで培ってきたノウハウを生かし業務に取り組んでいきます。また、報告等が必要な内容は、マネージャーが集約し適切に処理します。

② 管理運営系統

当公園常駐スタッフのほか、知識・技術等を有する他公園のスタッフや事務局スタッフのサポートにより、公園の管理運営にあたります。

また、業務や事業等の必要に応じて、当協会の組織横断的な事業推進体制である「みどりの価値向上プロジェクト」（P188）が全面的にサポートします。



アー２　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があり植物栽培や施設管理の資格を持つ当協会の正職員を配置します。また、マネージャーの不在時に対応するためにサブマネージャー（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。

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

マネージャーは、公園における各種事業の企画立案及び実施、札幌市との協議・調整、その他対外的な調整等業務の全体を統括し、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	資格等
マネージャー [redacted]	公園管理経験２２年以上	公園管理運営士 芝草管理技術者３級 北海道農薬指導士 甲種防火管理者

アー３　管理体制（緑化協会の組織体制）

当協会は、以下の組織体制及び指揮系統により当公園を管理運営します。

① 業務執行機関及び業務指揮

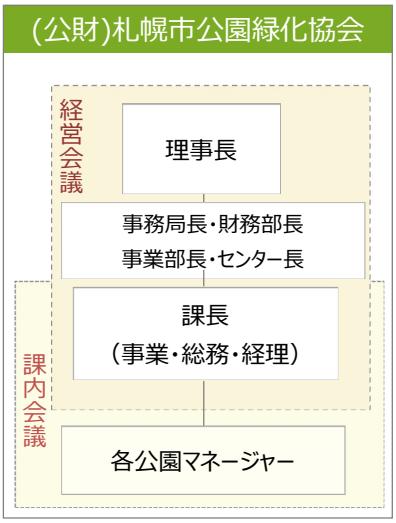
当協会は、評議員会を法人の最高意思決定機関、理事会を業務執行機関とし、代表である理事長は業務執行の最高責任者として協会全体を指揮します。

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あるいは事務局のスタッフを指揮して、各現場のスタッフを指揮して、業務を円滑に執行します。

② 経営会議及び課内会議

理事長、事務局長、財務部長、事業部長、センター長、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、緑化協会全体を指揮監督します。

経営会議の下に、各課長が経営会議と各担当公園・施設のマネージャーと情報の集約・共有の役割を果たす形で課内会議を行い、各現場の円満な業務執行を図ります。



③ 事務局

事務局には、事務局長、事業部長、財務部長、経理課、総務課、事業推進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、法人の中枢管理機能を果たします。

この体制・指揮系統により、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・安心と快適性の確保、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、必要に応じて実施事業ごとに公園に勤務し、よりクオリティの高い運営をサポートします。

アー４　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等人員が不足する場合や、当公園スタッフだけでは対応が困難な場合には、専門的知識・技術を有する他公園のスタッフがサポートします。

園内の維持管理、広報・利用案内、苦情・要望への対応、各種イベントの企画運営、市民協働による公園管理の推進、業務計画策定、札幌市との協議・報告、売上管理、予算執行の把握等については、次のとおり分担します。

豊平公園 職務分担表	
スタッフ	担当業務内容
マネージャー	【統括管理責任者】 コンプライアンスの確保 札幌市及び地域関係団体との協議・調整 公園利用者等への平等・公平な管理運営 公園利用者対応（苦情・要望対応等） 公園・施設（緑地）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 総合的マネジメントの遂行 その他公園に関わるマネジメント全般及び平等利用確保確認の責任者
サブマネージャー　① （統括管理責任者代理）	【統括管理責任者代理】 植物管理作業指揮監督、遊具・施設・設備安全管理監督、委託業務の調整・管理、事故・災害時の対応・処置、危険物・農薬・肥料管理担当者、市民協働・ボランティア対応、イベント企画運営管理、広報監督・対応
サブマネージャー② （緑の相談員兼務）	統括管理責任者の補佐 緑の相談取りまとめ、相談対応、公園利用者対応、緑のセンターだより取りまとめ及び原稿作成、園芸教室講師 緑地管理技術指導
サブマネージャー③（ボランティアコーディネーター兼務）	統括管理責任者の補佐 植物管理作業担当、遊具・施設・設備安全管理担当、委託業務の調整・管理、事故・災害時の対応・処置、危険物・農薬・肥料管理担当、市民協働・ボランティア対応、イベント企画運営、広報担当
サブマネージャー④（ボランティアコーディネーター兼務） （12 月～3 月）	統括管理責任者の補佐 園地管理作業担当、施設・設備安全管理補佐、事故・災害時の対応・処置、市民協働・ボランティア対応、イベント企画運営、広報担当
スタッフ 受付①②	【管理事務所・緑のセンター総合受付窓口、有料施設受付】 公園利用者対応、利用案内・サービス、有料施設受付、売上現金取扱
スタッフ 緑の相談員①②③④	【緑の相談窓口対応】 緑の相談対応、公園利用者対応、緑のセンターだより原稿作成、園芸教室講師 緑地管理技術指導
スタッフ 維持管理①②③④⑤	【施設管理】⑤は 4～11 月の季節雇用 公園施設・緑地管理・点検・整備、施設清掃、植物管理、利用者案内、イベント企画運営
スタッフ　清掃員①	緑のセンター清掃

※緑の相談員は、常勤スタッフ以外に外部委嘱相談員もあり。

豊平公園 指揮・支援等スタッフ職務分担表（通年）		
職　名		担当業務内容
指揮・支援等スタッフ　当協会	担当課長	【公園管理運営執行責任者】 公園管理運営・事業推進の総括、札幌市との連絡・事業調整 公園管理・植物管理の指揮・指導、その他総合的なマネジメント
	事業課スタッフ	公園施設間の事業調整、自主事業・契約等、札幌市との調整、 都市緑化基金等
	総務課スタッフ	庶務、人事、給与、文書、規定、研修、福利厚生
	経理課スタッフ	経理、財産管理、予算・決算、情報セキュリティ
	「みどりの価値向上プロジェクト」チーム	公園管理実務経験者の横断的なプロジェクトチームによる 公園の課題解決・価値や魅力の向上

アー５　職責及び役割等の明示

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、管理事務所に名前（名字のみ）、職責、担当業務等を記載した配置図を掲示します。また、全員が統一様式のネームプレート（ひらがな名字を記載）を着用し、スタッフ一人ひとりが自覚と責任をもって業務に当たります。

これら配置図、ネームプレートには、近年の社会情勢を踏まえてフルネームは記載せず、スタッフの安全とプライバシーの保護にも配慮します。

アー６　緑化協会の横断的事業推進体制「みどりの価値向上プロジェクト」

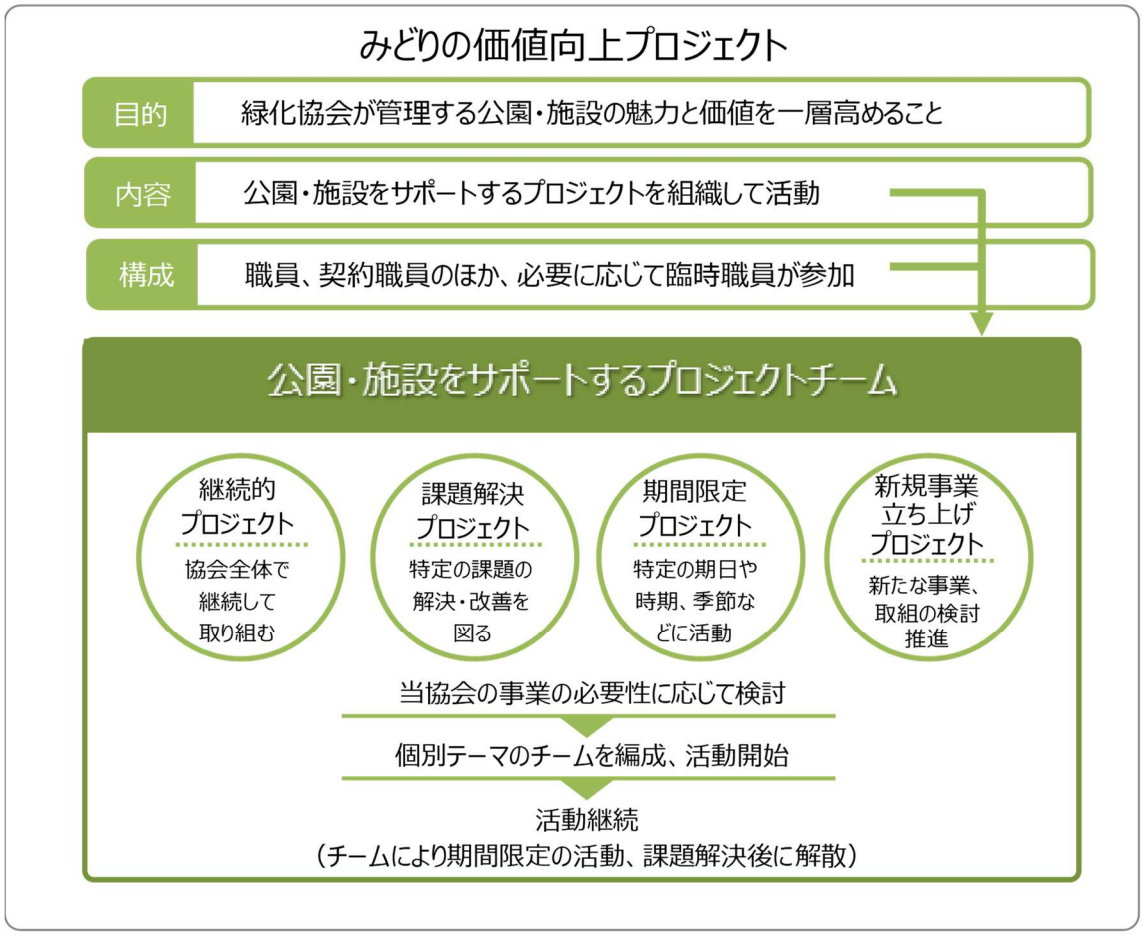
当協会では、勤務する公園・施設や担当範囲を超えた横断的事業推進体制である「みどりの価値向上プロジェクト」を構築しています。全公園・施設に関わる継続的な課題や期間限定の課題を、それぞれのテーマごとにメンバーを募ってチームを結成し活動に取り組んでいます。

これらのプロジェクトチームの活動により、当公園を含めた各公園・施設の管理運営を効果的にサポートしています。

プロジェクトの活動事例

「外あそび」チーム

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



アー７　有資格者の技術等の共有・活用

現在、当協会のスタッフが保有する、公園・施設管理運営に関係する主な資格は、次表のとおりです。これら有資格スタッフの知識、技術等、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。

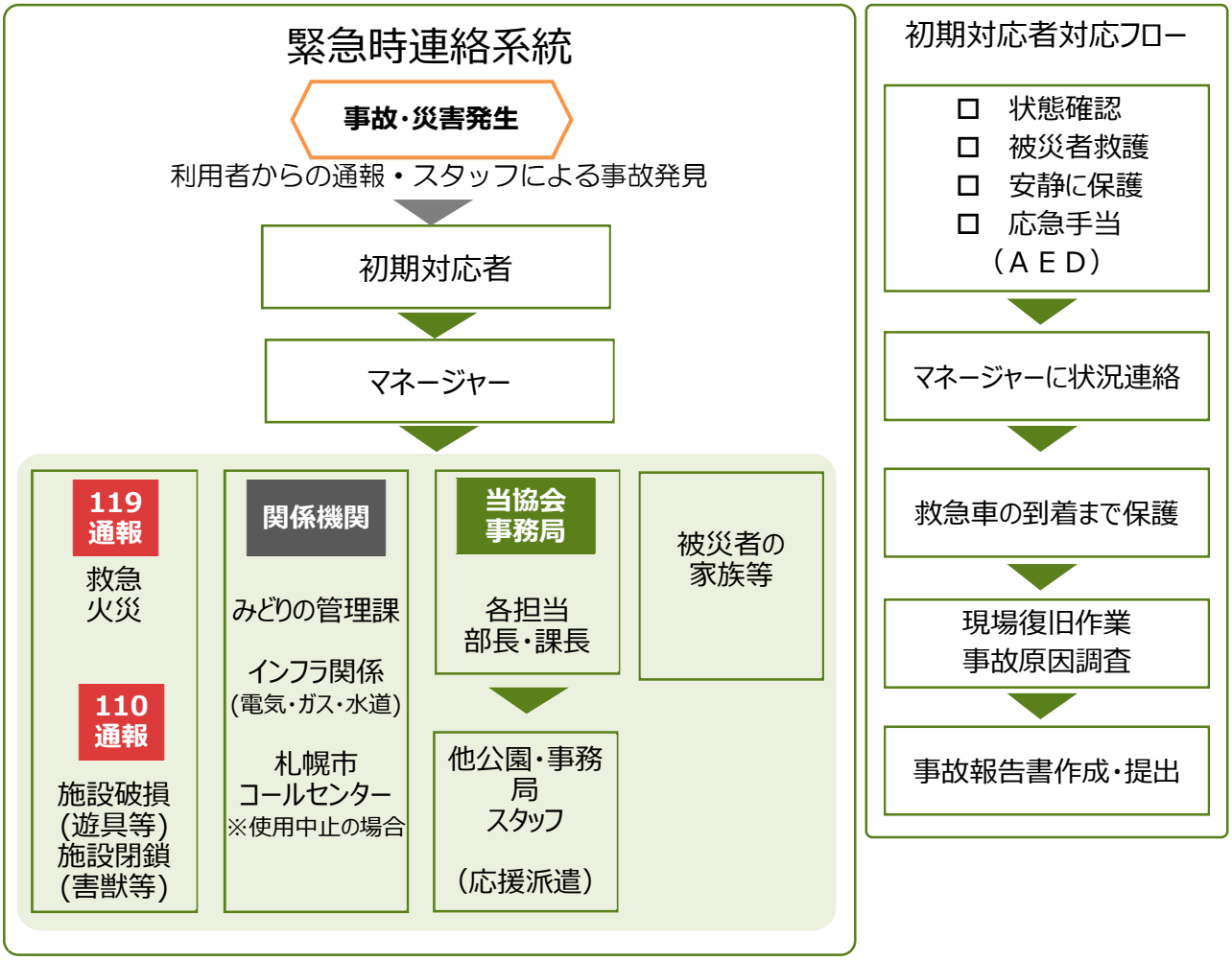
主な資格者一覧（緑化協会）　令和７年７月１日現在

分野	資格名	人	分野	資格名	人
植物・園地管理	樹木医/樹木医補	2/1	安全・サービス	遊具の日常点検講習	56
	１級/２級造園施工管理技士	20/16		北海道農薬指導士	65
	１級/2 級造園技能士	6/10		毒物劇物取扱責任者（一般/農業）	2/1
	１級/2 級園芸装飾技能士	2/2		特殊索道技術管理者	4
	公園管理運営士	45		食品衛生責任者	24
	スーパーグリーンアドバイザー/グリーンアドバイザー	1/7		サービス接遇実務検定準１級	1
	北海道フラワーマスター	2		サービス接遇実務検定２級/３級	19/69
	ハンギングバスケットマスター	2		全身性障害者移動介助従事者養成研修課程	3
	花育アドバイザー	2		サービス介助士/準サービス介助士	2/1
	メディカルハーブコーディネーター	1	労働・衛生	第一種/第二種衛生管理者	8/1
	園芸療法リーダー2 級	1		職長・安全衛生責任者教育/安全衛生推進者	11/17
	緑の安全管理士	1		ワーク・ライフ・バランス推進員	1
	家庭菜園検定２級	1		メンタルヘルスマネジメント検定Ⅱ種	5
	土壌医検定３級	3		危険予知訓練トレーナー研修	1
	芝草管理技術者２級/３級	2/16		社会保険労務士	1
	１級/2 級土木施工管理技士	6/2		潜水士	3
危険物・消防	建築物環境衛生管理技術者	4	救急救命	応急手当普及員/応急手当普及推進員	5/3
	甲種防火管理者/防災管理者	32/13		上級/普通救命講習・普通応急手当講習	2/93
	消防設備士甲種４類	1		防災士	2
	危険物取扱者乙種４類	26	自然・生態系	プロジェクトワイルド	13
	2 級ボイラー技士/ボイラー取扱技能	3/3		グローイングアップワイルド	3
資源循環	破砕・リサイクル施設技術管理士	1		自然再生士	6
	特別管理産業廃棄物管理責任者	2		２級ビオトープ計画管理士/施工管理士	3/7
作業機械・工具等	刈払機取扱作業者安全衛生教育	67		自然観察指導員	1
	チェーンソーによる伐木等特別教育	59		生物分類技能検定３級	1
	フルハーネス型墜落制止用器具特別教育	39	車両系	安全運転管理者/副安全運転管理者	1/4
	ロープ高所作業特別教育	4		大型特殊第一種運転免許	16
	振動工具取扱作業者安全衛生教育	18		大型第一種/第二種運転免許	1/1
	丸鋸等取扱作業従事者教育	13		車両系建設機械（整地等）運転技能講習	23
	アーク溶接技能/ガス溶接技能	16/9		車両系建設機械（新解体）技能講習	3
	動力駆動巻上機特別教育	3		小型車両系建設機械（整地等）運転特別教育	34
	自由研削用砥石取替運転作業者特別講習	16		フォークリフト運転技能講習/特別教育	12/9
	木材加工用機械作業主任者技能講習	7		小型移動式クレーン運転技能講習/特別教育	24/3
学術	学芸員	6		ローラー（締固め）の運転の業務に係る特別教育	11
	博士（農学）/（環境科学）	1/1		高所作業車運転技能講習/特別教育	28/2
スポーツ	公認上級スポーツ施設管理士	14		玉掛技能講習	26
	公認スポーツ施設運営士	3		テールゲートリフター特別教育	29
	日本陸上競技連盟公認審判員	2	電気	第一種/第二種電気工事士	2/5
	パークゴルフアドバイザー	3		１級電気工事施工管理技士	1
	プール施設管理士・衛生管理者	3/10		低圧電気取扱業務特別教育	11
				特別高圧/高圧電気取扱業務特別教育	1/3

※人数欄にスラッシュ「／」のある資格：資格名欄〇〇／**の２つを併記、人数欄に〇〇の人数／**の人数を併記
例）樹木医 ／ 樹木医補｜1／1　の場合、樹木医１人 ／ 樹木医補１人

アー８　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、次のフローのとおり、迅速かつ的確に対応します。



イ　従事者の確保、配置

（ア）職員配置計画

当公園の管理運営にあたっては、事業の効率化を図りつつ市民サービスの維持向上を目指して、次の４つの観点からスタッフを配置します。

① 公園管理や植物管理に関する専門的な知識・技術を有するスタッフの配置。

② コンプライアンスに対する高い意識と接遇能力を有するスタッフの配置。

③ 季節と業務量を踏まえた弾力的な配置。

④ 質の高い業務を安定的に遂行するため、勤務成績が優秀な契約職員・パートスタッフの継続雇用・配置。

豊平公園 スタッフ配置表

職　　名	実務経験年数・資格・要件	雇用・就業形態	人数
マネージャー（所長）[redacted] 統括管理責任者	公園管理運営士 芝草管理技術者３級 北海道農薬指導士 甲種防火管理者	正規職員	通年 １名
サブマネージャー① 統括管理責任者代理	公園管理経験 15 年以上 公園管理運営士、造園技能士２級 造園施工管理技士１級 園芸装飾技能士１級、農薬指導士 甲種防火管理者、食品衛生責任者	正規職員	通年 １名
サブマネージャー②緑の相談員兼務	公園管理経験 20 年以上 公園管理運営士、農薬指導士 乙４類危険物取扱者 毒物劇物取扱責任者（一般） スーパーグリーンアドバイザー フラワーマスター 園芸療法リーダー2 級 メディカルハーブコーディネーター	正規職員	通年 １名
サブマネージャー③ ボランティアコーディネーター兼務	公園管理経験者	正規職員以外	通年 １名
サブマネージャー④ ボランティアコーディネーター兼務 （12 月～3 月）	公園管理経験者		通年 １名
スタッフ維持管理　緑のセンター）①	公園業務経験者		通年 １名
スタッフ（維持管理　緑のセンター）②	公園業務経験者		通年 １名
スタッフ（維持管理　緑地）③④	公園業務経験者		通年 ２名
スタッフ（維持管理　緑地）⑤	公園業務経験者		季節 １名
スタッフ（受付）①②	接客経験者		通年 ２名
スタッフ（緑の相談）①②③④	花き・野菜・樹木、緑化関係 学識経験者	正規職員以外	通年 ３名
スタッフ（清掃員）	清掃業務経験者		通年 １名

豊平公園　指揮・支援等スタッフ配置表（通年）					
職　名	実務経験年数・資格・要件	所 属	雇用形態	時給換算額	人数
担当課長	公園管理経験 28 年以上 公園管理運営士、造園施工管理技士、第一種衛生管理者等	当協会	正規職員	―	1 名
事務局スタッフ 事業課・総務課・経理課	公園管理運営経験		正規職員 正規職員以外	―	13 名
みどりの価値向上 プロジェクトチーム	当協会内専門技術有資格者等 公園管理運営実務経験		正規職員 正規職員以外	―	最大約 50 名

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

【イベント・プログラムの開催時等の支援体制】

① 当協会事務局スタッフ　　13 名

② みどりの価値向上プロジェクトスタッフ　　最大約50 名

【緊急事態発生時の支援体制（災害・事故等の規模により適宜配置）】

当協会事務局スタッフ、当協会他公園管理スタッフ

【保守・保安体制】

電気保安委託業者、機械警備委託業者、配管設備業者等

（イ）　職員採用計画

（イ）－１　経験のあるスタッフの採用と配置

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

① マネージャー：統括管理責任者

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

② サブマネージャー1：統括管理責任者代理

公園管理の経験が豊富で、技術力のある優秀なスタッフを１名配置します。

③ サブマネージャー２：緑の相談員兼務

植物管理の知識が豊富で、技術力のある優秀なスタッフを１名配置し、緑の相談員の統括を行います。

④ サブマネージャー３：広報、植物管理、ボランティアコーディネーター兼任

サービス業及び植物管理の経験を持ち、広報発信能力とボランティア活動や市民活動の支援調整経験者を１名配置します。

⑤ サブマネージャー４：ボランティアコーディネーター兼任（季節）

植物管理経験を持ち、広報発信能力とボランティア活動や市民活動の経験者を各１名配置します。なお、平岡樹芸センターとの兼務とし、平岡樹芸センターが冬期閉鎖となる12 月～3 月の配置とします。

⑥　受付スタッフ

接遇能力の高い OA 操作に長けたスタッフを配置します。

⑦ 維持管理スタッフ（緑のセンター、緑地）

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。

⑧ 緑の相談員

緑の相談員には、現在相談業務に従事している経験豊富なスタッフを配置します。なお、新規採用が必要になった場合は、農業・林業・花卉等の教育機関や研究機関、植物生産業、造園業の経験者等の中からリクルートし、園芸植物、庭木、芝生、野菜、果樹等、特に北国での緑に関する幅広い分野で相談者の疑問に適切に応対できるスタッフを選考します。

⑨ 清掃スタッフ（緑のセンター）

清掃業務経験のあるスタッフを配置します。

（イ）－２　新規スタッフの採用方法

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

- ハローワークや地域の求人情報誌、求人情報サイト、公式ホームページ等により広く募集します。
- 新規採用にあたっては、業務や職種別に適性試験等を実施し、公正に採用を判断します。
- 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）等を活用し、積極的に採用を検討します。

（ウ）　勤務形態・勤務条件

（ウ）－１　勤務形態及び勤務条件

スタッフの勤務形態及び勤務条件は次の表のとおりとします。

豊平公園 スタッフ勤務形態・条件（４月～11 月）

役　　職	勤務形態	日数/週	時間	時間/週	休憩	休暇　※	その他
マネージャー （統括管理責任者）	常勤	5日	8:45～ 17:15	38時間45分	45分	年次有給休暇 病気休暇 特別休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険
サブマネージャー① （統括管理責任者代理）	常勤						
サブマネージャー② 緑の相談員兼務	常勤						
サブマネージャー③ ボランティアコーディネーター兼務	常勤						
スタッフ（受付） ①②	常勤	3日		23時間15分			
スタッフ（維持管理） ①②③④	常勤	5日		38時間45分			
スタッフ（維持管理） ⑤	常勤	3日		23時間15分			健康保険 厚生年金 労災保険
緑の相談員　※※ ①②③④	パート	2～3日	9:45～ 16:15	11時間30分～17時間15分			労災保険
スタッフ（清掃員）	パート	3日	7:30～ 12:00	13時間30分	-		

※このほか、雇用条件により育児休業・介護休業、リフレッシュ休暇
※年次有給休暇は、６ヶ月継続勤務する者に付与
※※緑の相談員は外部委嘱相談員もあり

豊平公園 スタッフ勤務形態・条件（12月～3月）							
役　　職	勤務形態	日数/週	時間	時間/週	休憩	休暇　※	その他
マネージャー （統括管理責任者）	常勤	5日	8:45～ 17:15	38時間45分	45分	年次有給休暇 病気休暇 特別休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険
サブマネージャー① （統括管理責任者代理）	常勤						
サブマネージャー② 緑の相談員兼務	常勤						
サブマネージャー③ ボランティアコーディネーター兼務	常勤						
サブマネージャー④ ボランティア コーディネーター兼務 冬期平岡樹芸センター兼務	常勤						
スタッフ（受付） ①②	常勤	3日		23時間15分			
スタッフ（維持管理） ①②③④	常勤	5日		38時間45分			
緑の相談員　※※ ①②③④	パート	1～2　日	9:45～ 16:15	5時間45分 ～11時間 30分	45分		労災保険
スタッフ（清掃員）	パート	3日	7:30～ 12:00	13時間30分	-		

※このほか、雇用条件により育児休業・介護休業、リフレッシュ休暇
※年次有給休暇は、６ヶ月継続勤務する者に付与
※※緑の相談員は外部委嘱相談員もあり

（ウ）－２　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。イベント等の開催にあたってはその都度調整し、公園サービスが滞らないような体制を整えます。また、スタッフの家庭環境や私事用務にも運営に支障のない範囲で対応し、スタッフが気持ち良く働けるように配慮します。

豊平公園 スタッフ勤務ローテーション（４月～11 月）							
スタッフ	日	月	火	水	木	金	土
マネージャー （統括管理責任者）		○	○	○	○	○	
サブマネージャー① （統括管理責任者代理）	○	○	○		○		○
サブマネージャー② (緑の相談員兼務)	○			○	○	○	○
サブマネージャー③ (ボランティアコーディネーター兼務)		○	○	○	○	○	
スタッフ（受付）①②	○				○	○	
			○	○			○
スタッフ（維持管理） ①②③④	○	○	○		○	○	
		○	○	○		○	○
	○	○	○	○	○		
		○	○		○	○	○
スタッフ（維持管理）⑤		○		○		○	
スタッフ（清掃員）			○		○		○
緑の相談員①			○			○	○
緑の相談員②	○		○				○
緑の相談員③	○			○	○		
緑の相談員④				○		○	
外部委嘱相談員					△		

※緑の相談員は、常勤スタッフ以外は、外部委嘱相談員（△）を配置します。

豊平公園 スタッフ勤務ローテーション（12月～3月）							
スタッフ	日	月	火	水	木	金	土
マネージャー （統括管理責任者）		○	○	○	○	○	
サブマネージャー① （統括管理責任者代理）	○	○	○	○	○		
サブマネージャー② (緑の相談員兼務)	○		○	○	○	○	
サブマネージャー③ (ボランティアコーディネーター兼務)	○	○			○	○	○
サブマネージャー④ (ボランティアコーディネーター兼務) 冬期平岡樹芸センター兼務		○	○	○		○	○
スタッフ（受付）①②	○				○	○	
			○	○			○
スタッフ（維持管理） ①②③④	○	○	○		○	○	
		○	○	○		○	○
	○	○	○	○	○		
		○	○		○	○	○
スタッフ（清掃員）			○		○		○
緑の相談員①			○			○	
緑の相談員②	○						
緑の相談員③				○			
緑の相談員④							○
外部委嘱相談員					△		

※緑の相談員は、常勤スタッフ以外は、外部委嘱相談員（△）を配置します。

（ウ）－３　非正規職員から正規職員への転換の取組

緑化協会では一般公募による採用とは別に、非正規の協会スタッフから選考試験を行うなど、積極的に正規職員への登用を進めます。また、このことにより、スタッフの意欲向上を図るとともに、業務の円滑な遂行と効率化につなげます。

ウ　人材育成・研修計画

ウー１　人材育成・研修計画の基本方針

当協会は、設立目的に沿った運営や事業実施が、スタッフ一人ひとりの成長と密接に関連すると捉えています。

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



ウー２　人材育成・研修計画の具体的内容

① 利用者満足度の向上

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

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

【具体的内容】

ａ スタッフ採用時に必ず初任者研修を実施し、公園の管理に携わる者として必要な心がまえと基本的知識等を身につけます。

ｂ 全スタッフを対象として、具体的な接客・接遇、利用者からの苦情等に対応するためのスキルアップ研修を実施します。また、ホスピタリティの向上につなげるために、サービス接遇検定の受験等、資格を活用した接遇のレベルアップを目指します。

ｃ バリアフリー講習の受講等をとおして、社会的弱者に配慮した施設の点検や改修に取り組み、現場で見かけたときには「声かけ・手助け」等を積極的に行うことができるスタッフの育成に努めます。

研修内容	対象者	頻度・時期
接遇研修、平等利用の確保	全スタッフ	１回／年
サービス接遇検定	マネージャー、サブマネージャー 通年窓口スタッフ	随時
初任者研修、バリアフリー講習	新規スタッフ	随時

② 安全・安心の確保と的確な情報発信

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

【具体的内容】

ａ　協会全体での安全大会及び現場ごとの安全衛生研修を毎年４月に実施します。

b 常勤スタッフ全員が普通救命講習を受講し、ＡＥＤ（自動体外式除細動器）の取扱方法を習得するとともに、処置対応訓練を毎年実施し、より的確で迅速な対応が可能な体制を目指します。

c 火災時、災害時の対策として、当公園スタッフによる訓練を毎年実施します。

d 作業の安全性を高めるため、作業スタッフ全員がハザードマップ、ヒヤリ・ハット事例を活用した安全教育により、安全な業務遂行についての知識・理解を深めます。また、草刈機械や除雪機等現場で使用する作業機械の運転操作、安全作業の研修を受講します。

e スタッフが遊具の日常点検講習を受講・習得することで、未然に遊具事故を防止するとともに、施設の長寿命化を目指します。

f 個人情報を取り扱うスタッフを対象に、個人情報保護研修を実施します。

g 誰もが公式ホームページから正しい情報を容易に得られるよう、担当者はウェブアクセシビリティ講習を受講し、公式ホームページのアクセシビリティの向上に努めます。

研修内容	対象者	頻度・時期
安全大会	協会スタッフ	４月開催
安全衛生研修	各現場スタッフ	４月開催
普通救命講習	未受講スタッフ、更新者	随時
防災訓練（消防、災害）	全スタッフ	１回／年以上
機械等運転操作・安全作業研修	緑地管理スタッフ	１回／年以上
遊具の日常点検講習	未受講スタッフ	随時
個人情報保護講習	個人情報取扱スタッフ	１回／年
ウェブアクセシビリティ講習	公式ホームページ発信対応者	１回／年

③ 効率的・効果的な公園経営

当協会では、長期的な視点と経営的な視点で、札幌市の財産である当公園の価値向上を図ることを目指して、スタッフのキャリアアップにつながる資格取得・研修受講や自己啓発を促して資質の向上を図るとともに、ひいては効率的・効果的な公園経営につなげます。

【具体的内容】

a マネージャー及びサブマネージャーについては、公園管理運営関連資格の取得・更新を計画的に進め、継続的に能力開発を支援します。

b 当協会の正規職員については、採用時のほか、中堅職員、マネージャー、管理職等経験と職位に応じた内容の研修を実施し、各自のキャリア形成とその向上を図り、組織力向上につなげます。

研修等内容	対象者	頻度・時期
公園管理運営士	マネージャー、サブマネージャー	随時
造園施工管理技士	マネージャー、サブマネージャー	随時
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 連携・協働による地域の活性化

当協会では、市民協働による当公園の管理運営を積極的に進めていきます。そのために、ボランティア担当スタッフを育成し、地域住民とのコミュニケーションを図る等して、当公園での市民による活動を積極的に支援します。

【具体的内容】

a 講習会や勉強会等の受講によりボランティア対応スタッフのコーディネート能力を向上させ、当公園における活発なボランティア活動をサポートし、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 都市緑化の分野における市民参加・協働の事例を学ぶため、スタッフの外部の講習会や活動への積極的な参加を促すとともに、周辺の町内会や各種団体との良好なコミュニケーションを確保することで、地域振興につなげます。

研修内容	対象者	頻度・時期
ボランティア支援講習	ボランティア対応スタッフ	随時
市民参加・協働に関わる講習会等への参加	ボランティア対応スタッフ	随時

⑤ 良好な環境の創造・継承

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を策定、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 当協会では、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回の内部評価を実施し、ＰＤＣＡサイクルによって適正な取組の確保に努めています。これらの評価・審査は、環境に配慮した業務実施に向けたスタッフ教育にもつながるため、今後も継続して行っていきます。

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。

c 当協会スタッフの環境に関する知識・意識を高め、環境教育につながる自主事業を企画・実施します。

研修内容	対象者	頻度・時期
環境マネジメント研修	全スタッフ	１回／年

⑥ 【市民サービス】

緑の相談員

当公園では緑化の普及を目的として緑の相談コーナーを設置し、専門知識を有するスタッフが市民からの植物に関する様々な相談に対応しています。しかし、植物に関する情報は常に変化し、薬剤や外来種の変更・指定等、経験だけでは対応できないことが数多くあります。

当公園では豊平公園緑のセンター、百合が原緑のセンター、平岡樹芸センターの相談員とマネージャー・サブマネージャーで定期的な研修会を行い、最新の園芸情報と質問傾向、流行等を分析して共有し、今後も相談者に適切な園芸情報を提供するよう努めます。

研修内容	対象者	頻度・時期
相談員会議・相談員研修	マネージャー、サブマネージャー、緑の相談員	２回/月

※１１月～３月は相談員研修はなし。

⑦ 業務上遵守すべき関係法令等の研修

新規採用職員に対し、指定管理業務に関わる法令・条例・規則等の研修を実施します。

エ　労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

エー１　雇用環境維持・向上に向けた基本的な考え方

当協会は、スタッフの能力を最大限発揮するためには、安心して働くことのできる健全な職場環境を保持・整備することが重要であると考えます。スタッフの雇用をしっかりと守ることで、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。

エー２　労働関係法令の遵守と関係規程の整備、届出等

スタッフが安心して働くことのできる雇用環境を確保し、事業者としての社会的責任を果たすため、下表の法令及び当協会が自ら整備した雇用に関わる規程を遵守し、必要な費用を負担し各種届出等の手続きを行います。

法令等	実施内容
労働基準法	■常に関係法令を遵守し、改めた就業規則は速やかに労働基準監督署へ届け出ます。また、内容をスタッフへ周知徹底します。 ■時間外労働・休日労働に関する規程は労働者代表と協定を締結し、労働基準監督署へ届け出ます。 ■給与の支払時期・支払方法等、賃金に関する事項を遵守します。 ■年次有給休暇は法定日数を付与するとともに、取得しやすい環境を整備します。 ■その他労働基準法に基づく労働条件を確保します。
最低賃金法	■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	■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、再発防止策を講じます。また、労働者災害補償保険法に基づく補償を遵守し、被災スタッフの円滑な職場復帰を促進します。 ■中央労働災害防止協会に加入し、必要な情報の入手と基本的安全行動の徹底を図ります。 ■その他法令に基づく措置を実施します。
健康保険法・ 厚生年金保険法	■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	■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	■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。

法令等	実施内容
労働契約法	■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	■障がい者の雇用機会確保に努め、職業生活の安定を支援します。 ■障害者差別解消法を遵守し、採用その他雇用条件に関して差別的取扱いの排除を徹底します。
高年齢者等の雇用の安定等に関する法律	■職員の定年退職後の継続雇用制度を整備し、高年齢者の高い就労意欲と蓄積された知識・技術を事業運営に活用します。
育児・介護休業法 次世代育成支援対策推進法	■育児・介護休業法に基づく休業制度をスタッフに周知し、希望者の勤務形態に配慮する等働きながら安心して休むことができる職場づくりを推進します。 ■育児休業希望者に対し、産前６週間・産後８週間の休暇を付与します。 ■「子の看護休暇」及び「短期の介護休暇」は、時間単位で付与し、休暇を取得しやすい環境を整備します。 ■次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画を策定しスタッフに周知するほか、公式ホームページで公表します。 ■職業家庭両立推進者を選任し、スタッフの職業生活と家庭生活の調和を図るよう支援します。
労働者の心の健康の保持増進のための指針	■安全衛生委員会で「心の健康づくり計画」の審議・改善を行い、メンタルヘルスケアの一層の充実を図ります。 ■ストレスチェックの実施と専門家による職場分析を活用し、職場環境等を向上させます。 ■ストレス要因の防止・軽減を重視し、メンタルヘルスケア推進に関する教育研修の実施や情報収集に努めます。 ■メンタルヘルスケアの推進にあたっては、スタッフのプライバシーに配慮します。
職場のハラスメント防止のための取組	■ハラスメント行為を防止することを事業主自らが決意表明し、行為を発生させない組織風土と快適な職場づくりに取り組みます。
パートタイム労働法	■短時間雇用管理者を選任し、短時間雇用者が充分に能力を発揮できるよう雇用環境の充実・改善を図ります。 ■雇用時における事業主からの説明義務を果たし、スタッフからの相談に応じる体制を整備します。
男女雇用機会均等法 女性活躍推進法	■機会均等推進責任者を選任し、職場における性差別の防止等必要な措置を講じます。 ■女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画を策定しスタッフに周知するほか、公式ホームページで公表します。 ■当協会は、えるぼし認定の段階３を取得しています。
公正な採用選考	■厚生労働省の基準に基づく公正採用選考人権啓発推進員を選任する等、公正な採用を行い就業の促進を図ります。
裁判員の参加する刑事裁判に関する法律	■裁判員の仕事に従事するために必要な休暇を申し出たスタッフに対し、不利益な取扱いを避けるため、就業規則で休暇付与の権利を明確にします。また、この休暇取得者に関する情報は、必要最低限の者のみが把握する体制を整備します。
雇用に関して整備している規程	・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 ・契約職員取扱要綱 ・特定職員取扱要綱 ・パートナー職員取扱要綱 ・臨時職員取扱要綱 ・職員被服貸与要綱 ・職員健康診断受診要綱 ・ハラスメント防止指針

エ－３　雇用環境維持・向上の具体的な取組

当協会では、雇用環境の維持向上のため次の取組を行っており、今後も引き続き実施します。

① 業務に必要な公的資格の取得支援

公園・施設における業務のレベルアップと市民サービスの向上のため、業務遂行上必要な知識・技能を習得し、公的資格を取得しようとするスタッフに対して、規程を整備し、その費用を負担し支援します。特に作業上の必須資格については、就業形態を問わず確実に取得を進めます。

② 人材育成研修の励行

接遇や知識・技術に関する研修を行い、社会人として求められるビジネスマナーや管理運営能力の向上を目指します。

③ 健康事業所宣言と健康保険委員による職場の健康づくり

行政や経済界では、従業員の健康管理を経営的な視点で考え、戦略的に実践する“健康経営”を推奨しています。当協会では、スタッフが心身ともに元気に働くことができるよう、この取組の一環である「健康事業所宣言」を全国健康保険協会に登録しています。また、健康保険委員を選任し、同協会から法改正や健康関連の最新情報を入手し、職場の健康づくりに役立てています。

④ 安全衛生委員会の活用・活性化

安全衛生委員会の機能を最大限に発揮させ、労災防止と安全衛生確保のため、実効的な対策に取り組みます。また、中央労働災害防止協会に加入し、必要な最新情報や先進事例を入手して検討する等、職場全体の安全体制に役立てています。

⑤ 有期契約労働者の無期労働契約への転換

平成 25 年 4 月 1 日施行の改正労働契約法に基づく無期転換ルールにより、適切に運用します。優秀な人材を確保・継続雇用することで、公園・施設の管理運営水準を高く保つよう努めます。

⑥ 公正な採用試験の実施

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

また、公正採用選考人権啓発推進員を選任し、雇用機会の均等に努めます。

⑦ 高年齢者の就労環境の整備

有期雇用契約者の更新限度を満 70 歳となる年度の末日とする等、高年齢者の高い就労意欲、豊かな知識、熟練した技術を事業運営に活用します。

⑧ 職場内コミュニケーションの活性化

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

エ－４　ワーク・ライフ・バランスの推進

当協会は、スタッフの仕事と生活の調和を目指すとともに、有能な人材の確保・育成・定着を図るため、ワーク・ライフ・バランスの推進に努めます（なお、当協会は札幌市ワーク・ライフ・バランス plus 企業認証のステップ２の認証を受けています）。

当協会が特に力を入れる取組を次に示します（団体別の取組は様式 3-2 を参照）。

① 育児・介護休業取得者への配慮

育児・介護休業制度の意義と内容をスタッフに分かりやすく説明・周知します。

職場内に専門の相談窓口を設け、休暇取得を推奨します。また、休業中・復職後のスタッフが安心して働くことができるよう、勤務形態等に配慮する等職場復帰を支援します。

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

② ノー残業デーの励行

スタッフの健康保持等の福利厚生に資するため、週 １ 回のノー残業デーを設定し、励行します。

また、全職場に導入している就業管理システムを活用することにより、時間外勤務の執行状況を常に把握し、業務配分の偏りを適切に改善します。

③ 年次有給休暇取得の奨励

仕事と私生活の調和を円滑に図ることができるよう、勤務シフト作成時にスタッフの休暇を計画的に取り込む等、休暇取得を奨励します。

④ ハラスメント防止の取組

セクシャルハラスメントやパワーハラスメント等の防止を職場内で徹底します。また、就業規則やハラスメント防止指針に基づき、対応方針と取扱いを明確にします。

現場管理者のほか総務課担当者を窓口とするサポート体制を整備し、すべてのスタッフに周知し、ハラスメント防止と根絶に努めます。

⑤ 女性の活躍の推進

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

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

（2）管理水準の維持向上に向けた取組

（2）－1　組織的な情報共有の取組

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

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

① 教育訓練

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

② 組織全体の情報共有

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

③ 当公園スタッフにおける情報共有

a 日常の情報伝達と指示

園内の施設等に関する情報や注意事項等は、毎朝のミーティングにおいて口頭または文書で委託先を含む全スタッフに伝えます。

b 研修会等受講によるレベルアップ

毎年、グリーンシーズン前に、接遇サービス、救急救命、緊急事態対応訓練、安全講習、施設利用案内等の研修を行い、全スタッフが必要な情報と動態を身につけて、知識・技術を高めます。

c ワークショップ

以下の講習・研修等については、随時、ワークショップ形式で実施します。

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

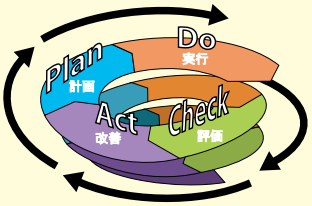
また、他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知や当協会の事故報告書等を確認し、スタッフによるワークショップで実践的に検証します。

d ミーティング

作業計画、要望への対応、イベント・プログラムの企画等は、定例的に行うスタッフミーティングで、その都度議論するとともに、情報の共有を図ります。

（2）－2　組織的な業務の見直し等の取組

管理やサービスの質の向上を図り、利用者満足度を高めるため、事業や業務の改善、見直しについて、計画（Plan）-実行（Do）-評価（Check）-改善（Act）サイクルにより継続的に取り組みます。



PDCA サイクルによる管理や利用者サービスのらせん的向上

【ＰＤＣＡサイクルによる改善事例 】

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

接遇・案内サービス

① 計画

園内では全スタッフが利用者と接する機会があるため、グリーンシーズン前や適切な時期に接遇講習、バリアフリー講習等を実施するとともに、スタッフ間の情報伝達方法を確認します。

② 実行

アンケート、投書のほか、当協会の「苦情等対応報告票」（P47）等により、ニーズやリクエスト、サービスに対する基礎情報を収集します。

これらの情報を整理し、ミーティングや文書等でスタッフに伝え、誰もが正確な情報を持って利用者に対応できるようにします。また、公式ホームページの記事等を日々確認し、情報の新鮮さと正確性に注意します。

③ 評価

アンケート、投書、苦情等対応報告票等の情報を集計・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、接遇に関わる人員配置、情報内容、情報の伝達方法、案内の内容等を点検します。その結果、抽出・特定された問題点の改善策を全スタッフで検討し、次の計画に反映させます。

維持管理作業

① 計画

当協会は、指定管理期間の業務指針や年間作業計画を作成し、より良い手法・手順のための試行や高効率の機器の導入について、スタッフで検討します。

② 実行

マネージャーは、計画に沿って作業・点検等を指示し、実施します。また、清掃や植物管理等、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、実績報告、労務量集計のほか、アンケート、苦情等対応報告票等で収集した情報を整理・確認します。

③ 評価

マネージャーは、情報の記録のほか、アンケート結果、担当スタッフからの作業経過の聞き取り等を基に、作業目標、品質目標、利用者満足度等について、月ごとと四半期ごとの達成度を評価します。

④ 改善

作業計画に対する結果の評価を基に、作業計画・手順、指示系統について見直します。また、改善計画についてスタッフとともに検討し、次回の計画に反映させます。

イベント・プログラムの実施

① 計画

イベント・プログラムの各担当スタッフや、参加者数、売上、満足度等の目標値、新たな取組事項等を定めた年間計画を作成します。

② 実行

それぞれの業務の実施前に必要となる準備、広報、各種申請手続等について、十分な余裕をもって行います。安全・安心の確保を第一に、悪天候時等についても万全に対応できるよう努め、各業務の実施内容や参加者数等を記録し、運営や教育効果等の情報を収集します。また、アンケート等によって参加者のニーズ、満足度等の基礎情報を収集します。

③ 評価

マネージャーは、設定した目標に対して結果を分析し、目標達成度を評価します。また、各業務の評価、達成状況等を集計した総合的な評価を作成します。

④ 改善

マネージャーは、サービス向上、利用促進の観点から、各イベントの運営状況や達成状況等について総合的に評価し内容等の改善を検討します。改善計画は、次回の各業務に反映させます。

（2）－3　管理における情報共有と業務の改善

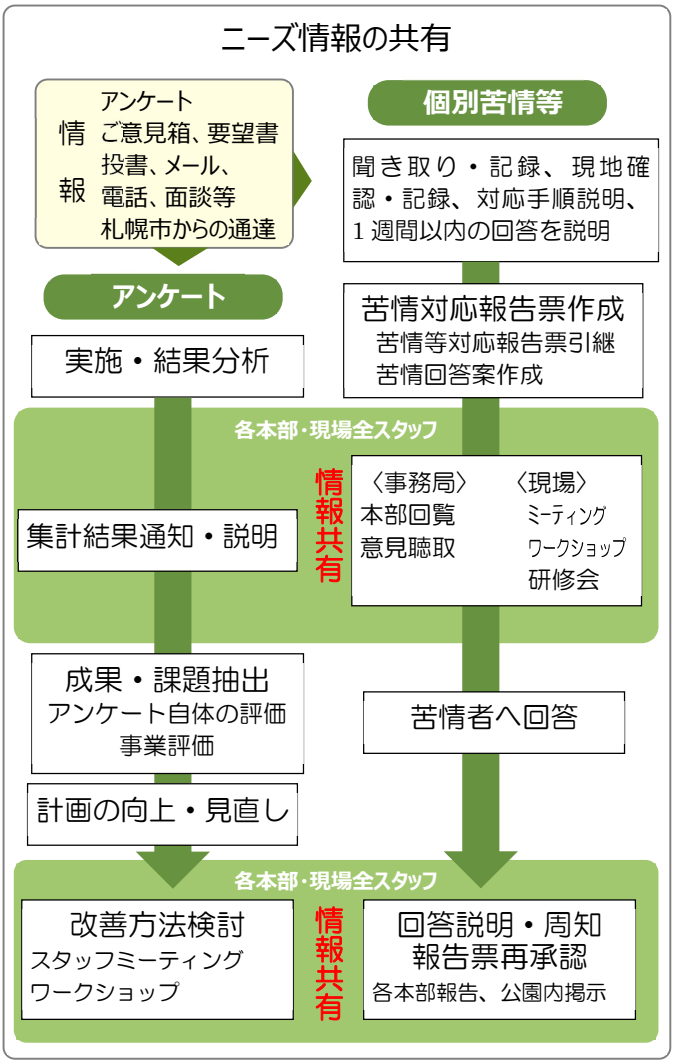
当協会では、管理の質の一層の向上を図るため、利用者からの意見や苦情のほか、施設の安全、運営の効率化、適正な植物管理等の情報を管理運営に携わる全スタッフが共有し、次の点を重視して業務を進めます。

苦情等の情報の共有、業務の改善方法

利用者等からの苦情等の情報は、速やかに苦情等対応報告票に記録します。報告票には苦情等の要旨、対応の経過、取組事項等をまとめ、当協会事務局へ報告するとともに、毎日のミーティングで現場スタッフに周知します。また、承認を得た改善案についても、マネージャーから現場スタッフに周知します。手順等の大幅な改善や、設備等の大規模な改修を必要とする場合には、札幌市と協議を行い、認識と情報の共有を徹底します。

マネージャーは改善結果とその効果を記録し、再び協会事務局に報告します。報告票は、承認を得た後、個人情報を伏せた上で他の公園・施設のスタッフにも配信し、業務の改善に役立てます。

このように、役員・職員全員が共有し、利用者の視点からサービスや施設のあり方を広く検討するとともに、結果の検証や改善計画の策定により、施設やサービス、維持管理水準の向上を図ります。



安全・危機管理等に関する情報の共有、業務の改善方法

当協会は、当公園の安全管理や災害時の対応等の情報を共有し、施設や利用者の安全確保について、より有効に機能するよう改善していきます。

①　公園スタッフ間での情報共有

ａ 職場内での安全に関する情報共有の方法は、ワークショップ形式を基本とします。スタッフからの安全管理等への提案を積極的に聴き取り、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、毎朝のミーティングでスタッフに伝え、業務の改善につなげます。

ｃ 日々記録・共有しているヒヤリ・ハット体験を検証して改善を図ります。

ｄ 当公園または他公園・施設で事故が発生した場合は、事故報告書等を活用し、安全管理について実践的に検証する等して、業務の改善を図ります。

ｅ 日々、危険発生の可能性がある箇所を点検・確認するとともに、ハザードマップを随時更新し、全スタッフへの周知、安全管理の徹底を図り公開します。

ｆ 全スタッフに緊急連絡網を周知し、緊急体制の共有と迅速な対応を図ります。

② 協会事務局との情報共有

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、当公園を含む全公園・施設スタッフに周知します。現場スタッフからは、電子メールや事故報告書の提出により、当協会事務局との情報共有を図ります。

③ 当協会の公園・施設間での情報共有

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

業務効率化についての情報の共有、業務の改善方法

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

また、公園・施設の利用状況等に応じて、効果的に維持管理計画を見直し作業効率を高めるほか、スタッフ等から提案された節約のためのアイディアを積極的に採用し、スタッフのモチベーションの向上につなげます。

① 計画

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

② 実行

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

電力、水道、燃料については、使用状況を監視・測定して効率化に努め、削減につなげます。また、ごみについては、分別の徹底や持ち帰りの呼びかけ等により減量に努めます。

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

③ 評価

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

④ 改善

マネージャーが、目標達成度の評価に基づき、業務計画、作業手順、指示系統等をスタッフとともに検討して見直し、次回の計画に反映させます。

（３）第三者に対する委託の方針

当協会では、機器の保守点検や機械警備等の特殊な専門性や資格が必要な業務等については、専門業者（原則として札幌市内の企業・団体）に委託し、経費の節減とより質の高いサービスの提供に努めます。また、指定管理者の責任において委託することを十分に説明したうえで、仕様書を作成し業務を発注するとともに、互いの責任者を明確にし、指揮命令及び緊急連絡体制を確立します。

（３）－１　具体的な再委託業務

当公園において再委託を予定する業務とその内容等は、次のとおりです。

業 務	内 容	回数等
機械警備	緑のセンターの防犯警備	夜間、休館日
駐車場・門扉管理	駐車場門扉開閉	４月～11 月
遊具等点検	春と夏の精密点検	２回/年
自動扉保守点検	緑のセンター自動ドア点検	２回/年
消防用設備点検	緑のセンター館内の消防設備点検	２回/年
防火対象物点検	防火管理業務の点検	１回/年
電気工作物点検	高圧受電設備点検	６回/年
エレベーター点検	緑のセンター施設設備の点検	毎月
ガスボイラー点検	緑のセンター暖房設備の点検	２回/年
空調設備点検	緑のセンター空調設備の点検	２回/年
加湿器点検	緑のセンター空調設備の点検	１回/年
緑のセンター定期清掃	緑のセンター館内清掃	３回/年
緑のセンターガラス清掃	緑のセンターガラス清掃	１回/年
バックヤードボイラー点検	緑のセンターバックヤードハウス暖房設備の点検	１回/年
除排雪	園内及び緑のセンターの除雪	適宜
高木剪定	園内危険木、枯損木等の処理	適宜
野生生物対応	ハチの巣の撤去、子ガラス保護等	適宜
塵芥処理	一般ごみ運搬処理	通年
産業廃棄物処理	産業廃棄物の運搬、処理	適宜
売店営業	植物等の販売	通年

（3）－2　再委託の適正確保のための具体的方策

公正で透明性のある再委託を行うため、当協会では以下のとおり取り組みます。

① 再委託が必要な業務については、軽微な業務を除き事前に札幌市の承認を得ます。

② 再委託先については、札幌市内の企業・団体を優先的に選考します。

③ 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、必要に応じて入札または見積り合わせを行い、適正に委託先を決定します。

④ 再委託業務の開始前に、当協会担当者が利用者の安全対策を確認します。

⑤ 業務終了後は、委託先から完了検査に関わる書類の提出を求め、検査員が履行を確認します。再委託業務が適正に履行されていない場合は、是正指導します。

⑥ 再委託にあたっては、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法その他労働環境に関わる法令を遵守することを契約書に明記してその遵守を求めるとともに、労働環境についての書面を提出してもらい確認します。

⑦ 施設内での安全管理等のルールやマナー、環境への負荷軽減等について協力を求めるとともに、常駐従事者がいる場合には、当協会スタッフと同じく必要な研修を受講させます。

⑧ 暴力団をはじめとする反社会的勢力への再委託はしません。契約書には、反社会的勢力の関係者と判明した場合に契約を解除する旨の条項を明記します。再委託先が反社会的勢力の関係者であるか確認の必要が生じた場合は、札幌市の「暴力団排除にかかる照会事務マニュアル」に沿って対応することとし、札幌市と協議を行い、その指示に従います。

（4）市民との協働、地域等との連携による取組

ア　市民との協働や地域等との連携

アー1　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、市民や活動団体との調整を図り、市民協働の促進に積極的に取り組んできました。当公園でも地域振興と公園の魅力向上を図るため、ボランティアコーディネーターを配置し、当公園がより魅力的な市民活動の拠点となるよう地域をはじめとする市民や活動団体との連携・協働を推進していきます。

アー2　具体的な内容

市民団体・ボランティア団体との連携

当公園の緑のセンターでは、市内で活動している様々な植物愛好会の方々の発表の場として、各種植物・園芸展示会を開催しています。また、当協会では公園登録ボランティア団体「豊平公園花とハーブの会」と協力し、きめ細かい公園の植物管理、イベント管理を行なっています。緑のセンターが新しくなってからは参加希望者も増えており、今後はより活動の幅を拡げ、市民協働の活性化につなげます。

また、都市緑化サポーターの養成を目的とした事業「さっぽろまちづくりガーデニング講座」の一環で、令和 8 年度は豊平公園の花壇を利用した花壇づくり、手入れを協働で行っています。

【花壇管理・イベント運営】

当公園では年間を通して管理の行き届いた草花をご覧いただけるよう、植栽苗の栽培、花壇の植え込みや手入れ、さらには様々なイベントの運営をボランティア団体と協働で行っています。当指定管理期間は、より管理レベルを向上できるようボランティアの育成に努めます。

【展示会の開催】

緑のセンターでは年間 20 回以上の植物・園芸展を開催しており、その多くが道内、市内で活動している市民サークル、植物同好会の方々によるものです。当協会では、これらの団体の活動をサポートし、団体と幅広い市民とをつなぐ橋渡し役を担うことで多様な園芸文化の普及・継承に貢献します。

イ　札幌市等との連絡調整

札幌市との連絡調整を密接かつ円滑に行い、当公園の利用促進や管理運営水準の向上につなげるため、「豊平公園運営協議会（以下、「協議会」といいます。）」を設立し、次のとおり運営します。

① 協議会の構成員は、札幌市と当協会とします。

② 定例協議会は年１回開催し、必要に応じて臨時協議会を開催します。

③ 協議会は当協会が主催し、運営に当たります。

④ 協議会では、次の項目について協議します。

- 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
- 管理運営に関して、新たに作成する各種規程、要綱、マニュアル等の概略及び業務仕様書において、協議会での協議を行うことで定められている事項
- 市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組
- その他、市民の要望等の反映等

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。

アー３　関係機関一覧

当公園の管理や自主事業の実施にあたり、関連する団体の一覧は以下のとおりです。

分類	団体名
利用者団体	道内・市内植物愛好会
地域住民組織	豊平地区まちづくり連絡会
ボランティア団体	豊平公園花とハーブの会
その他	きたえーる地域連絡協議会、生物多様性さっぽろ活動拠点ネットワーク

（５）財務

（５）－１　資金管理に関する基本的な考え方

当公園で取り扱う現金は、「準公金」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、資金の元本を保全する安全性の確保を最優先とし、日常の支出に対応可能な流動性と効率性を勘案し、計画性と透明性のある適切な保全策を講じて資金管理を行います。

① 安全性の確保	資金元本の安全性を確保するため、ペイオフを勘案し安全な管理を心がけ、預金先である金融機関の経営の健全性に留意します。
② 流動性の確保	月々の支払等に支障を来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	当公園に関わる収支その他の経理に関する記録を、各年度単位で整備します。
⑤ 透明性の確保	経理事務の客観性と透明性を高めるために、公認会計士による外部監査を実施します。

（５）－２　現金等取扱に関する基本的な考え方

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

① 複数スタッフによる相互牽制が機能する組織体制により、現金等を取り扱います。

② 規程に基づき、現金等の流れをチェックするとともに残高の確認を行います。

③ スタッフ相互による日々のチェック及び月単位の定期的な検査・確認、並びに保管現金の限度額と入金サイクルを定めるとともに、多額の現金は所持・保管しません。

（５）－３　現金取扱規程

当協会で整備している現金取扱に関わる規程は、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、現金収受、領収書発行、入金、払出、大金庫管理等について規定）

（５）－４　現金等取扱に関する事故防止システム

当協会では、現在実行している次の事故防止の仕組みを、今後も継続します。

① 現金取扱の点検・調査

ａ 内部監査

年２回（定期内部監査による）

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

b 公印及び預金通帳等の施錠管理

公印保管場所[redacted]

通帳保管場所[redacted]

通帳保管場所[redacted]

c 事務局経理事務担当者による現金出納簿の確認

月末締めの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

公認会計事務所により、外部監査を実施

② 法令遵守・服務規律の確保

法令遵守と服務規律に関わる研修等による啓発

採用時及び定期的な研修等により事故や事件を防止する意識の共有

③ 職場内コミュニケーション

コミュニケーションの活性化（毎日のミーティング）

管理監督者（管理職、マネージャー等）による積極的声かけの徹底

④ キャッシュレス決裁の導入による現金事故防止

有料施設や売店等で順次キャッシュレス決裁の導入を検討

（５）－５　インボイス制度について

緑化協会では、2022 年 10 月に適格請求書発行事業の登録を終え、インボイス制度で定められる事務処理等を行います。

（５）－６　現金等取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合

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

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

（６）苦情対応

当公園における苦情については、以下の考え方や手順に従って対応します。

（６）－１　苦情等対応の基本的な考え方

公共施設の管理運営は利用者や地域住民に満足いただけるサービスを行うことが基本であり、当協会ではこれまで、利用者の要望、苦情等（以下、「苦情等」といいます。）を正確に聴き取り、素早く的確に対応し、問題や課題の解決をすることで、管理運営の改善につなげてきました。

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

（６）－２　苦情等対応の具体的な手順

① 苦情等の受付、責任・担当部署等

ａ 電話や窓口で受けた苦情等は、原則として最初に受けたスタッフが、その場で対応します。

ｂ 最初に受けたスタッフが回答しかねるような場合は、マネージャーが対応します。

ｃ 現地の公園で対応が困難な場合は、当協会事業課の担当課長が対応して判断し、苦情の内容により、必要に応じてスタッフに引き継ぎます。

ｄ 当公園の苦情等が、当協会の他の部署に寄せられた場合でも、申し出を受けた部署で苦情等を受け付けます。

ｅ 上記で対応が難しいものや札幌市の判断を要するものは、速やかに札幌市に報告します。

なお、電子メール、アンケートボックス等に寄せられた苦情等については、マネージャーが内容を整理し、報告や改善等の必要な対応を取ります。

② 対応手続文書の整備・活用

ａ 苦情等の対応手続を定めた「苦情等対応報告票」に基づき、記録・報告します。

ｂ 「苦情等対応報告票」は当協会事務局で決裁し、苦情等を受けた公園は、当協会事務局からの指示事項等がある場合は直ちに取り組みます。

ｃ 決裁された「苦情等対応報告票」は当公園だけでなく、他の公園・施設のスタッフで共有し、管理運営の改善につなげます。

苦情等対応報告票　（通常）

No.

初期対応者	
報告票記載者	

受付日時			
発生場所		施設名	
苦情者	■ 市民　□ ボランティア　□ スタッフ　□ その他　（　　）		
	対応結果連絡 ■ 要　□ 不要	連絡期日 要望する連絡方法　□ 電話　□ e-mail　□ 来園　□ 文章	
	住所		
	氏名	電話 e-mail	
区分	苦情等対象		
	業務分類		
苦情などの要旨			
対応（改善）内容			
対応結果に対する評価			
結果連絡の記録	連絡方法　□ 電話　□ e-mail　□ 来園　□ 文章		
	連絡者	連絡日	

当協会の苦情等対応報告票

③ スタッフの基本姿勢

ａ 速やかに対応します。

ｂ 差別や特別扱いはしません。

ｃ 改善可能なものは、できるだけ迅速に行います。

ｄ スタッフは、各自が当協会を代表する心構えで対応します。（担当外という考え方はしない）

ｅ 言い分や申し出を、最後までよく聴きます。（全面否定しない）

ｆ 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 組織として対応し、利用者からの理解に努め、管理運営の改善につなげます。

④ 全スタッフの理解

苦情等への的確な対応のため、研修等により、次の事項について全スタッフが理解するよう徹底します。

ａ 苦情等に対する「基本姿勢」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取るよう努め、日ごろから利用者が意見や要望、苦情等を言いやすい雰囲気を保つこと。

⑤ 札幌市への報告等

ａ 苦情等の対応結果及び経過等について、札幌市に報告します。

ｂ 市政に関し、指定管理者の業務とは関係のない苦情等が公園に寄せられた場合には、速やかに札幌市へ報告します。

ｃ 札幌市への苦情等に関して、札幌市から指示があった場合は、必要な調査・報告を行い、その後の指示に従います。

⑥　公表

苦情主から、対応結果等について回答を求められた場合は、誠意を持って丁寧に回答します。また、札幌市及び協議会において報告した上で、施設内に結果を掲示します。

（６）－３　苦情等の対応システム・フロー

苦情等発生（ステージ１）
- 対応者の所属と氏名を名乗り、不快な思いをさせたことに対して謝罪します。
- その後、申出者からの話をよく聴きます。

▼

把握・確認（ステージ２）
- 苦情等の内容と原因を正確に把握・確認します。
- 必要に応じて状況の撮影や、第三者の視点からの証言を得る等した上で、申し出内容と実態等を「苦情等対応報告票」の記載事項に基づき記録します。

▼

対応方法検討（ステージ３）
- 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、上司等が代わって対応します。

▼

提案・約束（ステージ４）
- 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、回答期限を伝え、了解を得ます。
- 連絡先等を確認します。

▼

実行・報告・謝意（ステージ５）
- 迅速に実行し、結果を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、感謝を表明します。

▼

結果報告（ステージ６）
- 対応結果を組織内で共有し、全体の改善につなげます。

（６）－４　カスタマーハラスメントへの対応について

緑化協会が管理する公園・施設では、利用者等からの苦情等に対しては上に記載したとおり、真摯に対応してきました。しかし、度を超した不当な要求や行為に発展する事案が一部で発生しており、その際にはこれまで通り、札幌市の担当者と密に情報共有し、また顧問弁護士に相談するなどして対処します。

（7）記録・モニタリング・報告・評価

（7）－1　記録・モニタリングに関する基本的な考え方

① 記録に関する基本的な考え

ａ 当公園の仕様書等に定めのある書類については、適切に記録・整理・保管します。

ｂ 日常業務の内容、利用状況に関するトピックや写真等、仕様書に定めのない記録についても整理・保管し、今後の業務や利用促進・サービス向上に役立てます。

ｃ 維持管理業務の記録をスタッフ全員で共有し、効率的かつ効果的な管理運営に役立てます。

② モニタリングに関する基本的な考え

ａ 当公園の管理運営に関する自己評価と、利用者や市民からの苦情・要望・意見を基にした評価を、継続的な業務改善のために活用します。

ｂ アンケート等により、積極的に利用者の意見を取得し、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・意見を真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応します。また、これらの苦情等を運営や施設の改善につなげることにより、利用者や市民が当公園の良き理解者や支援者となっていただけるよう努めます。

③ 報告に関する基本的な考え

ａ 仕様書に定めのある届出・報告書類等に関しては、適切に集計・整理し、期日までに札幌市に提出します。

ｂ 利用者からの苦情・要望・意見や、当公園で発生した事故等については、速やかに札幌市に報告し、事態の収拾と改善に向けた方策を協議・検討し、利用者サービスの向上と管理運営の改善に努めます。

ｃ 報告事項に関しては、当公園スタッフに周知するとともに、当公園の管理運営における基礎情報として当協会内で活用します。

④ 評価に関する基本的な考え

ａ モニタリングの結果を分析し、計画や目標に対して乖離がある場合や、計画自体に対して是正を要する場合には改善を行い、継続的な管理の質の向上を図ります。

ｂ 評価に関しては、当公園に従事するスタッフや、当協会の他の公園スタッフからも意見を聴取し、組織として公正に判断します。

（7）－２　セルフモニタリングの具体的な実施方法

① 意見・要望等の収集と回答の公表

当公園の緑のセンターにアンケートボックスを設置して、公園利用者からの意見・質問・要望・苦情等を把握し、利用者の声に対する真摯な対応に努めます。

また、公式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、イベント等開催時にもアンケート調査を行い、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。また、管理運営や企画の改善に反映し、効率的、効果的な利用者サービスにつなげます。

② 利用者アンケートの設問項目

アンケートの設問項目としては、来園目的、来園頻度、情報入手の手段、お住まい、性別、年齢、同行者数、公園の総合満足度、スタッフの接遇に関する満足度、イベントの満足度等を設けます。このうち、満足度に関する設問については、仕様書に従い、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」

なお、 アンケートに際して、不必要な個人情報は取得しません。

③ 利用者満足度の目標値

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

当公園の総合満足度　：　目標値 ７５％　（要求水準 ７０％）
有効回答総数に対する「とても満足」+「まあ満足」の割合

接遇に関する満足度　：　目標値 ８５％　（要求水準 ８０％）
有効回答総数に対する「大変良かった」+「まあ良かった」の割合

④ 調査結果

調査結果は、年度終了後に集計・整理し、札幌市に文書または電子データにより報告します。また、集計情報の開示が必要になった場合は、掲示により周知します。

（7）－３　札幌市の検査・確認・要請に対する対応等

① 記録書類の保管および検査対応

本業務の実施に関する記録・帳簿等を管理事務所および事務局等に保管します。保管方法としては、紙媒体もしくは電子データを活用し、種類別・年度ごとにわかりやすく整理し、検査対応時に速やかな対応が可能となるよう保管します。

② 報告書類等の検査対応

協定書で定められる報告書類を確実に提出し、検査時は必要書類を揃え、札幌市からの確認・要請等に誠実に対応します。

（7）－4　事業評価の方法および掲示

統括責任者が緑地管理・施設管理・その他項目について、利用者の意見や要望も踏まえて自己評価を行います。また、札幌市の業務評価の結果を緑のセンター図書コーナーで閲覧できるよう対応し、利用者への情報開示をします。

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）－１　総括的事項

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

利用者等の安全確保と利便性・サービスの向上

ａ 業務実施にあたっては、利用者、通行者、近隣住民の安全を最優先します。

ｂ 業務は、公園の利用の支障にならないよう配慮して実施するとともに、利用者に影響がある場合は、しっかり周知します。

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

【具体的な取組】

① 安全教育による事故の未然防止

ａ グリーンシーズン前に、全スタッフを対象とした安全教育を実施します。そして、常勤スタッフは普通救命講習を受講し、ＡＥＤの取扱いを習得します。また、作業従事者には、作業機械操作・運転の安全講習を実施し、誤操作による事故を防止します。

ｂ 朝のミーティング時に、マネージャーが園内の状況確認と必要な処置を指示するほか、危険予知活動を全スタッフで行い共有します。また、作業機械については、日常・定期点検を実施し、整備不良による事故を未然に防ぎます。

ｃ 当公園のハザードマップや、各現場のヒヤリ・ハット事例集を活用して安全意識を徹底させ、事故等の未然防止に努めます。

ｄ 当協会の安全衛生委員会における事故検証や安全対策を当公園の全スタッフで共有し、労働安全衛生に対する意識を高めます。

② 安全管理の体制づくり

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

ｂ 湿布・消毒薬・絆創膏・ガーゼ・傷薬・包帯等を備えた救急セットを併せて常備します。

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、館内放送と同時にスタッフが利用者に注意喚起を行い、スタッフによる避難誘導を行うとともに、被災施設の使用禁止措置や危険箇所への立入禁止措置を講じるとともに看板等で周知し、被害の拡大や二次災害の発生を防ぎます。

b 当公園のハザードマップを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等を受けて随時更新し、安全に関する最新情報を提供します。

c 利用規制が必要な箇所の草刈や樹木剪定作業等を行う場合、作業予定日時や実施区域を掲示板等で周知するほか、現場には作業表示板やセーフティコーンを配置する等安全な公園利用を確保します。

法令遵守による公正確保とサービス向上

a 公園内の維持管理業務は、法令等を遵守し、必要な資格を持つ者により作業を行います。

b 拾得物・遺失物は、遺失物法に基づき適正に取り扱います。対応マニュアルにより、拾得物台帳に記載した上で、警察署に届けます。園内で不審物が発見された際には、直ちに警察に通報し、指示を仰ぐ等適切に対応します。

c 違法行為や危険行為を発見した場合または施設や設備の不適切な利用が認められた場合には、公園の保全と安全・快適な利用のため適正な利用を指導します。

【具体的な取組】

① 法令の遵守と有資格者等による作業の徹底

a 高所作業車や重機等、資格が必要な機械等は、有資格者以外の操作は行わないことを徹底します。

b 法令等で義務付けられている点検・保守管理作業は、専門業者や有資格者により行うことを徹底します。

② 不正利用・違法行為の是正

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

b 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・給餌行為等、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、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、札幌市の担当課に協力を要請して対処します。

損害賠償保険の加入

公園を管理する中で、当協会の管理上の瑕疵により、札幌市または第三者に損害を与えた場合に備えて、次の損害賠償保険に加入します。

期　間：令和５年４月１日～令和 10 年３月３１日（契約は１年毎）

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

連絡体制の確保

公園公式ホームページや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に連絡が取れる体制を確保します。

経費削減のための工夫

当協会は、これまでの指定管理期間で継続的に当公園の経費縮減を行ってきました。平成 28 年度に緑のセンターが新築移転となり、光熱水費、委託費等で管理体制が大きく変わりましたが、新施設においても管理データを引き続き蓄積・分析し、経費節減及び環境負荷の軽減のため効率的な管理を行います。

温室及びバックヤードハウスの断熱
バックヤードのビニールハウスは外気の影響を受けやすい構造であるため、農業用保温被覆ビニールを駆使した保温対策により暖房効率の向上を図り、使用燃料の抑制に努めます。

植物の更新管理
緑のセンター及び屋外花壇の植物で越冬不可能なものは、掘り上げてハウスで養生するとともに、花壇植栽は宿根草の割合を増やして一年草を制限します。

植栽・展示植物の工夫による植物の持続的活用
緑のセンターの展示植物は、宿根草や仕立てた花木・観葉植物等を中心に展示し、デザイン優先による切り花や一年草の多用を避けます。また、展示した植物は適宜バックヤードに戻して株分け・養生し、個体の維持と育成に努めます。

適切な植物管理による農薬使用の削減
鉢栽培は用土や植物の衰弱・劣化が早く病害虫の影響を受けやすいため、早期発見、早期対応を基本とした病害虫防除管理を実施するとともに、植え替えによる鉢環境のリフレッシュを行い、植物自体を健全に育成することにより農薬使用の削減を図ります。

植物残渣・用土のリサイクル
廃棄となる植物残さはバックヤードで堆肥化を進め、使用済みの用土は乾燥処理後、園内花壇や芝生の目土に再利用する等、リサイクルに努めます。

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、経費の節減につなげてきました。今後も経費節減につながる取組を継続していきます。

（1）－２　施設・設備の維持管理

公園においては、施設・設備等を常に適正な状態に維持し、利用者が安全で快適に利用できるよう配慮して、市民サービスの向上に取り組みます。また、管理経費の節減にも留意します。

建物・工作物管理

【基本的な考え】

当協会では、利用者に公共の施設である当公園を安心して快適に利用していただくために、安全を確保することを大前提に施設の保守点検・修繕に当たります。そのために、公園利用中や管理作業におけるヒヤリ・ハット事例を収集し、スタッフにはミーティングにおいて啓発を図ります。

また、事故発生時の対応訓練を行うとともに、ハザードマップを公開し情報を共有することにより、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

緑のセンター・公衆トイレ等の建物や、地下水ポンプ施設・門扉・パーゴラ・四阿・遊具・水飲み台・園路灯・ベンチ・看板等の工作物、自動ドア・受水槽等の設備等に関して、作業計画に基づき、必要な保守点検・補修・部品交換等を行います。

なお、修繕・部品交換等を行った場合は、作業履歴として日報等や遊具点検簿に記録し、以降の更新・修繕計画に反映して、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・法定点検を計画的に行います。

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

故障や破損等が発生した場合には、利用状況等に応じて緊急性と重要性を判断して適切な処置を行い、公園利用者の安全と施設の正常機能を確保します。

③ 公園施設の長寿命化

突然の破損・故障により利用に支障を来すおそれのある施設・設備等については、メーカー発表の耐用年数や当協会の工作物カルテ等の記録及び利用頻度に応じて修繕計画を作成し、計画的な予防保全を行います。なお、維持保全（保守・修理）では対応できない劣化・損傷・異常等が発見され、求められる機能が確保できないと判断された場合は、撤去・更新を考える事後保全を併用し対応します。

上記②の点検による故障等の早期発見・改善・更新に取り組みながら前述の保全対応を行うことで、ライフサイクルコストの縮減と公園施設の長寿命化を図ります。

なお、設備の撤去や大規模な改修が必要な場合は、札幌市に対して提案し、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

接客やアンケート等を通じて、障がい者、乳幼児連れ、高齢者等の様々な公園利用者から、公園や各施設に対する声を聴き、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に努めるとともに、ベンチ・水飲み台等の施設の利用しやすさにも配慮します。

施設の大規模な改修や新設が必要な場合には、専門家の意見も踏まえて札幌市に提案・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 類似事例のフィードバック

国、道、札幌市からの通知や、インターネット等により幅広く類似の施設や作業等での事故事例を収集し、故障や事故等への対応に活用します。また、当協会が指定管理者として管理運営する他の公園の類似施設の破損・修繕情報を共有し、日々の点検・修繕計画にフィードバックします。

⑥ 清潔と美観の維持

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

また、園地の清掃においては、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処理し、建物・工作物周りを除草して良好な状態に保ちます。

⑦　衛生・美観管理によるおもてなし

当公園は住宅街に位置する地区公園で、日常的に利用される方が多い場所となっています。多数の利用者を迎えるにあたっては、公園トイレを清潔に保つことが公園の印象を良くし、気持ち良く公園を利用していただけるポイントだと考えます。日常清掃により清潔を保ち、こまめな巡回で汚れを見つけた場合は早急に対応する等の取組により、公衆トイレを清潔に保ちます。

【年間作業の具体的な実施要領】

① 緑のセンター

緑のセンターは、施設の老朽化が進んでいたことから現在の場所に新築移転され、全国でも珍しい木構造の植物展示施設として平成28年８月に新たな運営を開始しています。

主な施設：緑の相談コーナー、緑の図書コーナー、アトリウム、2F 講義室、2F ホール、常設温室、ミーティングルーム、ルーフガーデン、トイレ（多目的トイレ含む）、休憩コーナー、花売店、バックヤード（植物栽培ハウス）等



緑のセンター外観


ルーフガーデン

ａ **総合日常点検**：施設と備品については、毎日の日常点検と年１回の定期点検を行い、安全性と利便性を確保します。新築施設であるため、実際の運用開始後に確認された不具合もあることから、施設の運用をしながら点検を行います。問題箇所については、運営開始後も設置業者と共に改善を進めています。もし、不具合があれば、速やかに安全措置を取り、迅速な復旧に努めます。備品は年 1 回台帳と照合して点検し、緑のセンターの機能を維持します。

ｂ **清掃**：館内は、管理スタッフにより毎日開館時間前に清掃を行い、利用者が快適に利用できるようにします。特に、トイレは重点的に行います。また、専門業者による館内床洗浄、ワックス塗布を年 3 回実施し、アトリウムのトップライトを含めたガラス清掃を年１回実施して、施設の保全と快適な利用に努めます。

ｃ **ガスボイラー・空調設備**：運転期間中は毎日点検を行い、ボイラー本体と送水ポンプの運転を調整します。気温・天候等に応じて温度設定を変更し、快適な利用と燃料節約に努めます。温度記録と併せて設定調整履歴を記録し、以降の運用管理に役立てます。また、専門業者による整備を年 2 回行い、良好な状態の維持に努めます。

d **温湿度測定**：緑のセンターの温度管理は、長年の温室栽培の経験を生かし、展示植物が健全に成長できるようボイラーの運転を調節します。そのために、１日１回、館内 5 箇所とバックヤードハウス 4 箇所の温度と湿度を測定し、記録します。蓄積したデータは、植物の生育状況との関係を分析し、翌年以降の管理計画に活用します。植物の生育に直接関係のない相談コーナー・図書コーナーは、空調を適宜調整して来館者が快適に利用できる環境を維持します。

e **屋上浸水対策**：緑のセンターは木構造であるため、屋上からの浸水には特に注意し、浸水時の対応手順を整理し、大雨の予報が出た際には浸水被害防止対応を行います。特に屋上及びルーフガーデンのドレンの詰まりが館内への浸水につながるため、日常的に点検清掃を行います。冬期間はドレン管の凍結による施設内への浸水を予防するためヒーターを使用し、凍結防止に努めます。

f **雨漏り対策**：センターアトリウムのトップライトはガラス張りであり、シーリングの劣化による雨漏りの発生が考えられるため、日常点検をしっかり行い、不具合箇所は札幌市と協議して解消に努めます。

g **館内の保湿対策**：植物にとって湿度は日光や温度と同じくらい重要な要素であり、特に冬場は暖房による乾燥が植物の生育に著しい影響を与えます。そのため、加湿器による人為的な調整が必要であり、長年の植物管理経験をもとに適正な湿度管理を行うとともに、木材の腐朽防止のためにも極端な加湿は行わず、適度な換気を行います。

h **積雪時の対応**：緑のセンターは、トップライトに積もった雪がすべて隣接するルーフガーデンのウッドデッキに落ちる構造となっています。施設の保全のため、積雪状況に応じて小型除雪機と人力による除雪を行います。

i **セキュリティ**：機械警備装置を設置し、セキュリティを確保します。夜間の侵入を防ぐセンサーと併せて、室内の温度とボイラーの異常もセンサーで監視します。

② 運動施設

【テニスコート】

営業期間中、日常清掃と点検を行います。

4 月のオープン前には、コート面、ネット、審判台、ベンチの状況を重点的に点検・整備します。塗装の劣化が認められる場合は再塗装する等して、快適な利用を提供するとともに設備の長寿命化を図ります。平成 30 年よりオムニコートへ改修されたことからプレー等による砂の流出があった際は補充し整備します。コート周辺にはトドマツ等の植え込みがあることから、コート床面に落ちた葉等をオープン前に清掃します。秋には、状況に応じて落ち葉清掃と排水溝の清掃を行います。

③ 工作物

【遊具・ベンチ・休養施設】

a **日常点検**：屋外管理スタッフが毎日の巡視時に目視・触診点検を行い、異常箇所や故障等の有無を確認します。