様式３

管　理　業　務　の　計　画　書

法人・団体名　五天山・宮丘パークマネージメントグループ

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

グループを構成する各企業・団体が有する技術・知識とこれまでの実績で得た各団体（市民団体・町内会等）との連携をもとに、水車に代表される地域の歴史や風土・習慣を活かし各施設をより充実させ、さらにそれぞれの施設が相乗することで市民サービスの向上と経費の縮減を実現し、利用者満足度を高めていく。

都市部のみどりとしての機能とオープンスペースとして市民の様々な利用の拠点となり公共の福祉の増進のために有する機能、両方のバランスを保ちながら五天山公園・宮丘公園の存在価値を高める管理運営を行う。

環境学習の拠点として動植物の知識の普及、太陽光発電をはじめとする自然エネルギーを含めた環境問題に対する知識の普及を行うことで、都市公園のもつ価値をより高める。また、剪定枝や伐採木の薪利用を通じ経費の縮減を図るとともに、区内から出た伐採木の一時堆積場として札幌市とも協力することで札幌市の経費の縮減にも協力をする。これらの活動を通じて、公園利用者にもリサイクル・循環型社会を感じてもらえる公園とする。

安心・安全で平等に利用できる公園とするため、アンケートやインタビュー調査により広く利用者の声に耳を傾けることで透明性のある公園管理運営を行う。また、管理運営に関することは随時、公園内への掲示やホームページ、ＳＮＳを活用して積極的に情報公開を行う。

②　事業目標

【１】　明るく開かれた公園の管理運営

１．来園者に直接インタビュー調査を実施し、各施設の利用状況や問題点、意見・要望を抽出し継続的改善を行うことで、平等でより透明性のある公園の管理運営を実現し市民サービスを向上させる。

２．電話、ＦＡＸ、電子メール、ホームページのお問合せ機能、ＳＮＳのDM、意見箱、アンケートを利用して積極的に利用者ニーズを把握し、柔軟かつ適切に継続的改善を行うことで市民サービスを向上させ、利用者満足度を高める。

３．利用者からの意見・要望やそれに対する回答・対応は、ホームページのお知らせ機能や管理事務棟への掲示により透明性を確保し公表する。

４．市民団体やボランティア団体の活動を支援し連携を深めることで、公園の利用を活性化する。

【２】　公園の魅力発信

１．四季折々の動植物の様子をはじめ、公園で行われるイベントや日常の公園の風景などをＳＮＳでリアルタイムに発信する。

２．ホームページ、ＳＮＳ、公園内掲示板を利用し、幅広い利用者に平等に公園の情報を提供する。

３．ソリ山や歩くスキーなど冬期間の公園利用促進を実施する。

【３】　平等かつ安全・安心・快適に公園を利用できる安全・防災対策と利用者対応

１．日常点検（五天山公園は１日１回以上、宮丘公園は週１回以上）により危険個所を早期発見・早期対応し、利用者が安全に安心して各施設を利用できるよう適切に整備する。

２．日常点検・定期点検により見つかった老朽化等による計画修繕が必要な施設不備については修繕計画を策定し札幌市と協議の上対応する。

３．警察との連携により違法行為者を適切に取り締まる。

４．五天山公園においては防犯対策として駐車場に防犯カメラを設置し、警察との連携を図る。また、イベント時等混雑が予想される時は、駐車場内に交通誘導員を配置する。

５．利用者のマナー啓発のため公園内の景観にも配慮した注意看板を設置する。

6．災害発生時の地域防災の拠点として避難場所マップへのリンクをホームページに設置する。
7．管理事務棟へのＡＥＤの設置及び必要に応じてスタッフに救急救命講習（外部講習）を実施する。
8．スタッフが違法行為発見時に適切に対応できるよう教育を実施する。
9．公共施設ということを念頭においた公平な対応や高齢者等手助けが必要な利用者に対する積極的な対応をスタッフに教育する。



管理事務棟に設置してあるＡＥＤ



駐車場の防犯カメラ

【４】　利用者とともに安らぎとコミュニケーションを生み出す魅力ある公園づくり
1．利用者との協働による花壇・プランターへの花苗植込みや公園内清掃活動によって公園の清潔感を生み出すとともに、利用者の公園に対する愛着を増進する。
2．ホタルの小川に放流するホタルの幼虫の飼育ボランティアを募集し、公園への愛着や自然環境への興味を増進する。
3．連合町内会との協働によるふれあい夏祭りの実施や市民団体への活動支援を通じ、公園が利用者の活動の拠点として活性化し、公共の福祉を増進する存在価値の高い公園とする。
4．プロとしての高い知識と技術に利用者目線の意見を加え、各施設が持つ魅力を最大限発揮できる公園とする。

【５】　環境に配慮した公園づくり
1．環境学習館を拠点に利用者が自然や環境について楽しく学び興味をもてるよう、自然観察会の実施や自然エネルギーの展示等様々な発信を行う。
2．環境配慮とともに経費縮減のため、剪定枝、刈草、雑草をチップ化及び堆肥化し資源の再利用を行う。
3．これまでは札幌市と協力し西区内で発生した伐採木の有効活用として伐採木配布事業を実施してきたが、伐採木が有価物となったことで配布事業は札幌市の要請があるまでは一時休止とする。ただし、札幌市の伐採木の一時堆積場として引き続き札幌市に協力を続けていくことで環境への配慮としていく。
4．各施設内にペレットストーブ・薪ストーブ（薪材は公園内で発生した有害物を含まない木材のみを使用する。）を設置する。
5．管理事務棟の照明はＬＥＤランプとし、雨天等利用者がいない時は消灯するなど省エネ対策を徹底する。
6．公園内に「みどりの貯金箱」を設置し利用者とともに公園内の資源再利用を実施する。※「みどりの貯金箱」とは、例えば子どもが遊びの中で落ち葉をためることで、環境学習と経費縮減を両立させることができる施設である。
7．周辺住民、河川、土壌汚染を防ぐため、除草剤・農薬等は使用しない。

(2)　平等利用の確保に向けた考え方と取組

①　都市公園における平等利用の確保の方針

地方自治法第２４４条に則り、正当な理由がない限り、思想・信条・性別・社会的身分・年齢・障がいの程度・民族・言語等によって施設の利用を制限したり、利用料金を減免することはせず、法・条例・ルールに基づいた対応を全ての利用者が不公平感を抱かないよう行うことを平等利用の確保のための基本的な方針とする。

統括責任者である管理責任者は全スタッフが平等利用の確保の基本方針を理解し、実践できるよう計画的に教育を実施する。また、平等利用に対する意見等が寄せられた場合、直ちに処置を行うとともに、その原因を究明し是正処置を行う。

各スタッフは計画的に実施される教育や日常の指導により、法・条例・ルールを良く理解し、公共施設であることを念頭に置いて全ての利用者に対しホスピタリティー溢れる平等で公平な対応をとる。

②　都市公園における平等利用の確保のための取組項目

【１】　窓口対応、園内案内、有料施設の受付業務、意見・苦情等対応、電話対応等、あらゆる場面において全てのスタッフが平準的に平等・公平な対応が取れるよう、スタッフ教育を計画的に実施する。教育においては、法・条例・ルールの理解、言葉づかい、心構えを徹底し、具体的事例を交えて教育する。

【２】　違法行為やルール違反（違法駐車・不法占拠・器物破損・植物等の窃盗・放火・落書き・犬の放し飼い・禁止場所での火気使用等）を放置・見逃すことは不当な差別的取扱いを招くことにつながるため、日常巡視によってこれらを未然に取り締まり、また早期発見早期対応により平等利用を確保する。

【３】　車上荒らしは利用者に直接的被害をもたらすことから、警察と連携し駐車場内の定期的パトロールを実施してもらい、グループとして防犯カメラを設置する。防犯カメラの映像は個人情報保護の観点から、犯罪発生時のみ利用することとし、パスワードで保護した上で閲覧権限は個人情報取扱業務に従事する従業員として指定した者のみとする。

【４】　混雑時の駐車場の平等利用の為、混雑予想時は交通誘導員を配置する。

【５】　全ての利用者がルールに則り平等に利用してもらえるよう、看板や園内放送によって利用者のマナー向上を図る。

【６】　有料パークゴルフ場では、競技志向のベテラン競技者と家族連れ等娯楽のための利用者が混在することにより、特に混雑時における利用者間の不公平感を解消するため、注意看板の設置やマナーブックの設置を行う。また、障がい者も含め、全ての利用者が平等にプレーできるよう競技の進行に関する助言を行う。

【７】　公園サイドの一時的な事情により利用者が公園施設の利用機会を逃さないよう、イベント等による占用状況や団体利用情報、また施設の修繕等による使用不可情報を園内掲示板及びホームページにて情報発信する。

【８】　各公園施設において、多くの利用者が平等に利用できるよう、掲示物や口頭による案内で不要な占用（利用終了後も荷物のみ置いてある等）が起きないよう公園利用者にも協力をお願いする。

(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

①　基本的な考え方

札幌市環境マネジメントシステムを通じて、地球温暖化対策の推進に関する法律、エネルギーの使用の合理化及び非化石エネルギーへの転換等に関する法律を遵守し、さっぽろエコメンバー（レベル３）の登録者として環境保全行動計画を策定し、毎年、見直しや目標の達成状況を適切に報告することで、公園の管理運営におけるエネルギー使用を適切に管理し、その合理化を進める。

管理責任者が責任者となり環境教育により全てのスタッフに業務に係る環境法令の遵守、エネルギーの管理・合理化、温室効果ガス発生の管理・抑制、環境配慮に向けた取組の意味と効果を理解させる。

②　これまでの取組実績や具体的なノウハウなど

【１】　電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては極力節約に努める。

１．管理事務棟の照明は、早朝・雨天時等利用者がいない時は、こまめに消灯する。
２．植物への散水は雨水を貯水し利用する。
３．暖房にペレットストーブ・薪ストーブを導入。
４．管理作業の実態に合った作業機械を導入し、作業効率を上げることで燃料使用量を削減する。
５．管理事務棟の照明を節電タイプの物に交換。
６．各エネルギーの使用量と光熱水費を把握するとともに札幌市に求められた際は速やかに報告する。



ペレットストーブ



薪ストーブ

【２】　ごみ減量及びリサイクルに努める。

１．ごみの分別を徹底し、缶・ペットボトルは資源として各メーカーにて回収。リサイクル・資源とならないごみは適切に処分（(一財)札幌市環境事業公社）する。
２．剪定枝・刈草等はチップ化又は堆肥化し、再利用することでごみを減量する。
３．みどりの貯金箱を設置し、園内の落ち葉等を利用者と共に堆肥化し、再利用することでごみを減量する。
４．西区内で発生した伐採木の配布事業を支援し（伐採木が有価物となったため要請があるまでは休止とする。）、また園内においては公園内で発生した処分材を薪ストーブの燃料とする。
５．炊事広場で廃棄された炭を再利用し、樹木植栽のマルチング材及び池のろ過材とする。

【３】　清掃に使用する洗剤等は、環境に配慮したものを使用し、極力節約に努め。

１．容器を含め環境に配慮した製品を使用し、数量を管理することで節約意識の向上を図る。

【４】　自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングス

トップの実施など環境に配慮した運転を心がける。

１．使用車両は環境負荷の少ない車両を選択する。

２．アイドリングストップの実施を徹底する。

３．燃料使用量の統計を取り、節約意識の向上を図る。

【５】　管理業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。

１．事務用品等を含め札幌市グリーン購入ガイドラインに従った製品を購入し使用する。

【６】　業務に係る従業員に対し、環境マネジメントに関する研修を行い、各法令を確実に遵守できる体制を確立する。

１．年に２回、計画的に環境教育を実施し、基本方針及び上記【１】～【５】について理解させ、地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に対する意識の向上を図る。

【７】　省エネルギーに係る業務計画として、必要書類を適宜提出し、それに基づいた管理運営を行う。

１．工場等におけるエネルギーの使用の合理化に関する事業者の判断の基準に規定する各管理標準を定めて、管理業務開始後速やかに提出する。

２．札幌市環境マネジメントシステム様式２を毎年度提出する。

３．その他、札幌市より要請のあった事項について適宜報告する。

【８】　施設の電力については、札幌市電力の調達に係る環境配慮要綱で定める「環境配慮評価基準」を満たす小売り電気事業者より調達する。

【９】　地球温暖化防止対策及び環境配慮活動の紹介と実践

１．環境学習館にて地球温暖化防止対策及び環境配慮のための具体的な取組の方法や自然エネルギー活用の仕組み等を利用者に対して紹介する。

２．ホームページやＳＮＳ等によって公園内で行われている活動を利用者に対して紹介する。

３．公園内の薪ストーブ、ペレットストーブの使用により、未利用の剪定木を積極的に利用することで廃棄物の有効利用と二酸化炭素排出量の低減に貢献している。



環境学習館の自然エネルギー展示コーナー

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

①　統括責任者の配置に関する基本的考え方

統括責任者は管理運営の基本方針の具体化をはじめ、札幌市との協議・報告、業務全体の統括、市民団体等との対外的な協議等について一元的に責任をもって対応できるものとする。そのため統括責任者は管理業務の統括経験を有し、他のスタッフの手本となる接客に関する資質及び経費縮減のための経営感覚を備え、苦情対応や緊急時・災害時にも冷静かつ適切な対応を取ることができ、利用者目線に立ったサービス向上策の企画立案やスタッフ教育においては指導的立場として組織を取りまとめられる者を配置する。また、統括責任者は公園管理運営士の取得者あるいは取得していない場合は取得できるよう当グループとして取得支援を実施することで同等の能力を有するものとする。

当グループにおける統括責任者候補者はすでに五天山公園・宮丘公園の指定管理者の統括責任者として職務を行っており、引き続き統括責任者とする。

統括責任者を補佐し、統括責任者が不測の事態によりその職務を担えなくなった際には職務を代理する者として副統括責任者を配置する。副統括責任者も統括責任者に準じた資質・経歴・資格を有するものとする。

統括責任者及び副統括責任者の両方に不測の事態が生じ、その職務を担えなくなった場合は、当グループの構成企業から代理のものを選出し職務を代理することとする。

②　組織編成に当たっての基本的な考え方

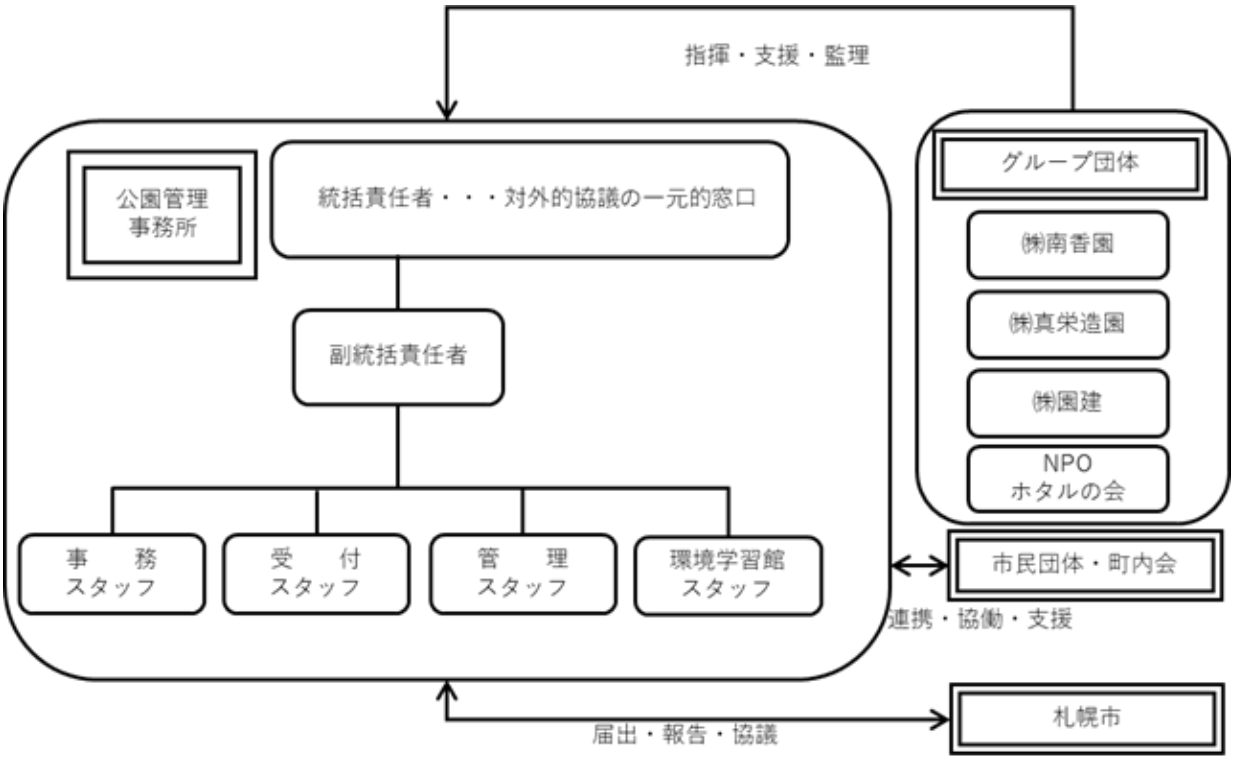
【１】　公共の施設であるということを常に意識し、全ての利用者に対して平等・公平にホスピタリティーをもって接することができる者を配置する。

【２】　１人のスタッフが複数の職務を理解し対応できる体制を整え、不測の混雑時等にも適切な対応が取れるようにする。

【３】　季節・休日・天候等を考慮し、無駄なく効率的にスタッフを配置できる体制をとる。

【４】　イベント時等、限られた期間のみ多くの人員が必要な際は、グループ構成企業・団体より応援人員を配置する。

③　管理運営体制・指揮命令系統

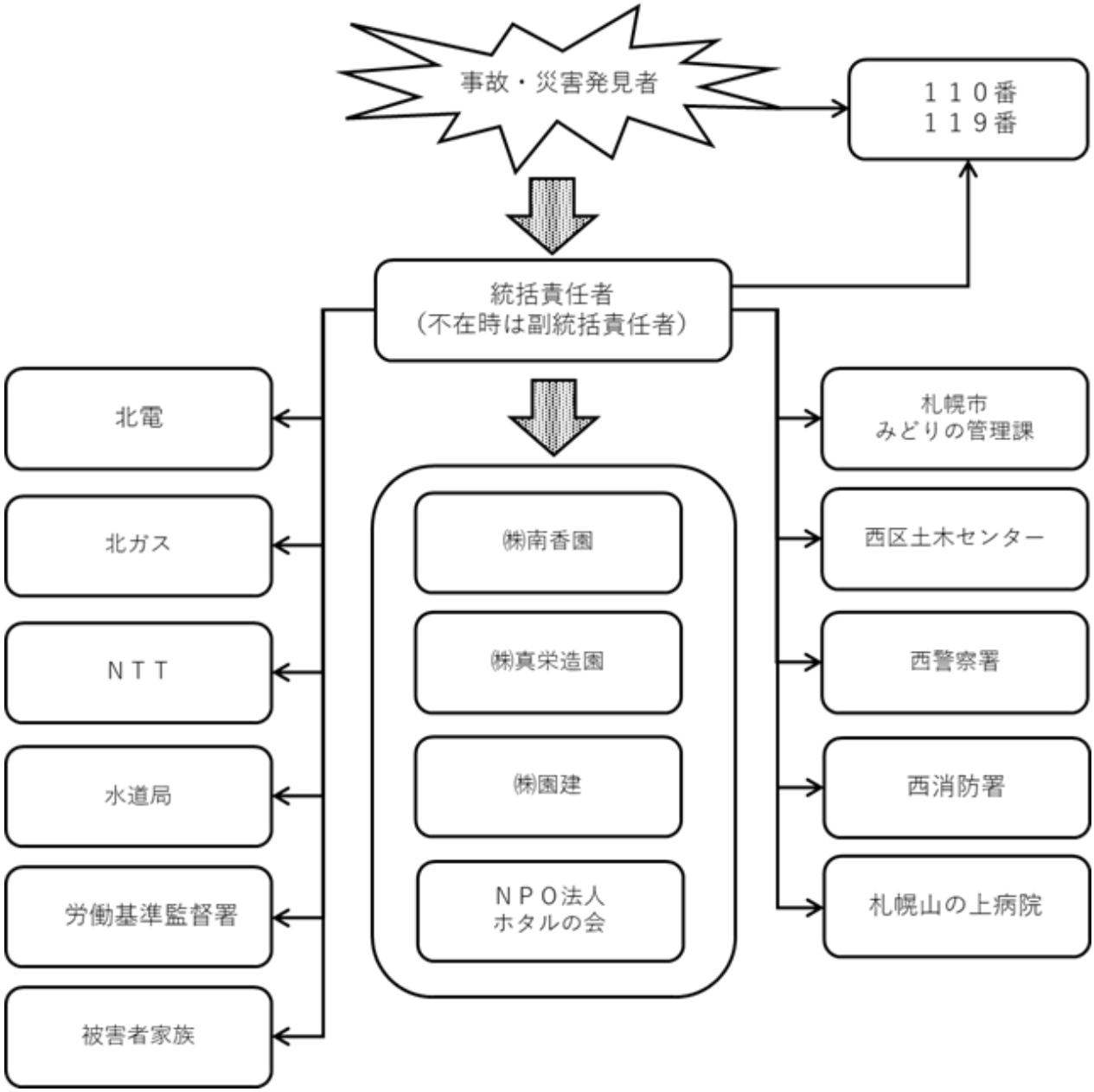


④　業務分担

役職	担当業務
統括責任者	労務管理、現金・金券取扱責任者、予算執行責任者、業務計画・自主事業計画策定、維持管理業務統括指揮、自主事業実施統括指揮、委託業務発注・管理、対外対応責任者、公園施設安全管理責任者、火気取扱責任者、事故・災害時の対応責任者、苦情・要望等対応責任者、個人情報取扱責任者、札幌市への届出・報告・協議対応、その他公園管理運営に係る全ての統括
副統括責任者	統括責任者の補佐、シフト管理、現金・金券取扱、事故・災害時の誘導対応、ホームページ管理、個人情報取扱者、その他公園管理運営に係る全ての統括指揮の補佐、統括責任者不在時の代理対応
事務スタッフ	電話対応、窓口対応、公園利用受付、広報・掲示物等作成、自主事業運営補助、帳簿管理、管理事務棟清掃、管理事務棟植物管理、その他公園のサービスに係る作業
受付スタッフ	有料施設窓口対応、有料施設利用案内、園内清掃、自主事業運営補助、その他公園のサービスに係る作業
管理スタッフ	維持管理業務、トイレ清掃、日常巡視、利用者案内、自主事業運営補助、機械整備、事故・災害対応、委託業務管理、外部団体活動支援、その他公

	園維持管理業務に係る作業
環境学習館スタッフ	環境学習館展示物製作、ホタルの小川管理、環境学習館での学習支援、広報・掲示物等作成、公園利用案内、園内清掃、自主事業運営補助、その他公園のサービスに係る作業
グループ団体（㈱南香園）	維持管理業務支援、自主事業運営支援、その他緊急時・イベント時の人的支援、経理・予算・決算支援、ホームページ編集支援、イベント企画支援
グループ団体（㈱園建）	維持管理業務支援、イベント企画支援
グループ団体（㈱真栄造園）	維持管理業務支援、芝生管理・修繕支援
グループ団体（NPO 法人ホタルの会）	環境学習館運営支援、自然観察会運営支援

⑤　緊急時の連絡系統



※各スタッフは緊急時連絡先電話番号一覧を常に携帯する。

イ　従事者の確保、配置

(ｱ)職員配置計画(業務毎の要件、雇用・就業形態、人数など)

役職	雇用形態	配置人数	時給(時給換算額)	雇用期間
統括責任者	出向職員又は正規雇用	1人	1,930円	通年
副統括責任者	出向職員又は正規雇用	1人	1,250円	通年
事務スタッフ	パート	1～2人	1,090円	4月中旬～10月下旬
受付スタッフ	パート	4～5人	1,090円	4月下旬～11月上旬
管理スタッフA	出向職員又は正規雇用又は外部委託	2人	2,000円	通年
管理スタッフB	パート	6～8人	1,090円	4月上旬～11月下旬
環境学習館スタッフ	出向職員	2人	1,090円	通年

※最低賃金の改定があった際は法令を遵守し、最低賃金以上とする。
※配置人数に幅があるのは、採用者の勤務日数や時間の希望に対応するため。

(ｲ)職員採用計画

公園の管理運営において各業務を行うにあたり、担当者の中でも特に中心的役割を担う者は出向職員又は正規雇用者とする。また、雇用期間が限定されるパートスタッフについても、経験者のうち希望する者は優先して雇用することとし、より質の高い公園管理運営を行う体制をとる。経験者のうち希望者のみでは人員が足りない場合や急遽欠員が出た場合は、即座にハローワーク、求人誌等幅広い手段によって人員を募集し、面接・適性検査を経て公正に採用を判断する。採用決定後は臨時教育を経て、業務開始時には必要な知識・技術・心構えを習得しているようにする。それでも人員に不足が見込まれる場合は、グループ構成会社から出向し欠員分を充足させる。

なお、現在指定管理者として必要な人員を確保していることから、本人の希望を優先して継続雇用とし、雇用を望まない者がいた場合は２月より順次人員募集・教育を行う。

(ｳ)勤務形態・勤務条件

全スタッフと勤務条件を記した労働契約書を作成し、双方合意の上で契約する。毎月２５日までに翌月分のシフト表を作成し、勤務状況はタイムカードで管理する。給与は月末締め翌１０日払いとする。スタッフの急用・病気等により急遽勤務ができなくなった場合は他のスタッフと調整し、あるいはグループ企業より人員支援を受け、業務に支障を来たさないようにする。

シフトローテーションは土日祝日やイベント時等混雑が予想される時は人員を多く配置し、利用者が平等・安全に公園施設を利用できるよう配慮する。下記に示すローテーション表は標準的なものであり、維持管理業務内容や団体利用予定・スタッフ個人の予定等を考慮し臨機応変に変更するものとする。

非正規職員のうち、正規職員への転換を希望する者には、指定管理業務の特性上最大５年間の期限付きとなるが、面接・業務への取り組み姿勢等を総合的に判断し、積極的に正規職員へ登用できるよう検討を行なう。また、当グループの各構成団体がそれぞれの企業において職員を募集するときは、当グループの非正規職員にもその募集内容を案内する。各企業は当グループのスタッフを採用するときは、公園の管理運営に支障がないよう、新

しいスタッフへの引き継ぎまでの間、公園の管理運営スタッフとして当該スタッフが引続き勤務することをあらかじめ認めることとする。尚、過去に 2 名の正規職員への登用実績がある。

【基本勤務形態・条件】

役職	勤務時間	休憩時間	勤務日数(夏季)	勤務日数(冬季)
統括責任者	8:30～17:30 9:00～18:00	1 時間	5 日/週	5 日/週
副統括責任者	8:30～17:30 9:00～18:00	1 時間	5 日/週	5 日/週
事務スタッフ	8:30～17:30	1 時間	5 日/週※1	―
受付スタッフ	7:30～12:30 12:30～18:00	―	4 日/週※1	―
管理スタッフＡ	7:30～16:30 9:00～18:00	1 時間	5 日/週	5 日/週
管理スタッフＢ	7:30～16:30 9:00～18:00	1 時間	5 日/週※1	―
環境学習館スタッフ	8:45～17:45	1 時間	3 日/週	1 日/週

※イベント時等は勤務時間を変更することがある。

※1　スタッフの希望により変動することがある。

【基本ローテーション表・例（4 月～11 月】

	1 日	2 日	3 日	4 日	5 日	6 日	7 日
	月曜	火曜	水曜	木曜	金曜	土曜	日曜
統括責任者	○	○	○			○	○
副統括責任者			○	○	○	○	○
事務スタッフ	○	○		○	○		○
受付スタッフ 1	○	○				○	○
受付スタッフ 2	○		○	○			○
受付スタッフ 3		○	○		○	○	
受付スタッフ 4				○	○		
管理スタッフA1	○	○	○	○	○		
管理スタッフA2			○	○	○	○	○
管理スタッフB1		○	○	○	○	○	
管理スタッフB2	○	○		○	○	○	
管理スタッフB3	○	○	○	○			○
管理スタッフB4		○	○	○	○	○	
管理スタッフB5	○	○	○	○			○
管理スタッフB6	○	○	○		○		○
環境学習館スタッフ 1		○	○	○			
環境学習館スタッフ 2					○	○	○

※月曜日に環境学習館スタッフが不在なのは定期閉館のため（但し、月曜日が祝日の場合は次の平日）

【基本ローテーション表・例（12 月～3 月】

	1 日	2 日	3 日	4 日	5 日	6 日	7 日
	月曜	火曜	水曜	木曜	金曜	土曜	日曜
統括責任者	○	○	○			○	○
副統括責任者			○	○	○	○	○
管理スタッフA1	○	○	○	○	○		

管理スタッフA2			○	○	○	○	○
環境学習館スタッフ１							○
環境学習館スタッフ２						○	

※環境学習館開館日：土日祝日及びイベント開催時

ウ　人材育成・研修計画

① 職員に対する研修、指導教育の基本方針

全スタッフが公園の管理運営において適切に対応できるよう、各スタッフが行うべき業務の内容及び責任、利用者への接遇、業務上遵守すべき関係法令・条例・規則等の規定内容、防火・防災対策、環境への配慮、緊急時対応、業務遂行のために必要な知識・技術、その他業務に必要な事項、公共の施設で働くものとしての心構えを理解・習得できるよう教育する。そして全スタッフが平準的に利用者に対して平等・公平なホスピタリティー溢れる接遇が行えるようにすることを研修、指導教育の基本方針とする。

② 研修計画

研修の実施計画はスタッフの知識・技術の習得状況等に応じて年度ごとに見直しを実施し、より効果的にスタッフの能力を向上させ利用者サービスの向上を図る。

なお、中途で人員を雇用した場合は、計画開催月ではなくても必要な教育を講じ、業務に必要な知識・技術を身につけたうえで業務に配置する。

研修名	対象者	開催月	研修概要
マナー教育	全スタッフ	3 月	接遇研修
技術教育	全スタッフ	3 月・10 月	管理運営業務全般の基礎知識の習得、スタッフ毎に業務に必要な技術等の習得
専門的技術教育	技術を必要とするスタッフ	随時	特に専門的な技術の習得（外部）
安全教育	全スタッフ	3 月・10 月	第三者安全対策・管理業務中の安全対策
緊急時対応教育	全スタッフ	3 月・10 月	緊急時発生時の対応
環境教育	全スタッフ	3 月・10 月	環境配慮に関する知識の習得
新規入場者教育	新規入場者	随時	グループの基本方針の理解
是正教育	是正対象者	随時	是正処置が必要な事項に関する教育

※新規入場者には継続雇用されている者であっても契約期間等のため一時的に職を離れた後、復職する者も含む。

【１】　マナー教育

教育目的	利用者との挨拶・適切な言葉遣い・笑顔の徹底とホスピタリティー溢れる対応の指導・電話対応・窓口対応の向上を図り、利用者が快適に公園を利用できる環境を整える。また、受付スタッフには外国人との対応が想定されるので、最低限のコミュニケーション方法の知識習得を行う。
教育方法	グループ会社職員による座学、ＯＪＴ

【２】　技術教育

教育目的	スタッフ全員が運営管理業務を全般的に理解し、植物管理や施設管理の技術・知識の向上及び平準化を図るため、各業務をマニュアル化し、技術教育を行う。
教育方法	マニュアルを用いた座学、ＯＪＴ、グループ企業による実技指導

【３】　専門的技術教育

教育目的	より高度な専門的技術と知識の習得を目的とする。具体的には五天山公園パークゴルフ場の散水のための機器取扱方法の知識・技術習得（内部講習）、日常遊具点検に必要な知識の習得（日本公園施設業協会主催による講習会）を図る。
教育方法	マニュアルを用いた座学、外部講習・研修への参加

【４】　安全教育

教育目的	第三者安全対策、交通安全、機械器具取扱い方法、有害鳥獣発見時の対処、不安全箇所発見時の初動対応等、公園管理運営の安全に関する知識・技術を習得し、利用者が安全・安心して公園を利用でき、また、スタッフ自身が安全に業務を行えるようにする。
教育方法	マニュアルを用いた座学

【５】　緊急時対応教育

教育目的	緊急事態が発生した場合の、緊急時連絡体制の理解、応急処置・公園利用者の安全誘導方法に関する知識・技術の習得を行う。（ＡＥＤ操作含む。）
教育方法	緊急時対応マニュアルを用いた座学、財団法人札幌市防災協会による救急救命講習の実施

【６】　環境教育

教育目的	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及び、エネルギーの管理・合理化、温室効果ガス発生の管理・抑制、環境配慮に向けた取組に関する知識と実践項目の理解を図る。
教育方法	グループ会社職員による座学、ＯＪＴ

【７】　新規入場者教育

教育目的	グループの基本方針・事業目標及び一般的事項（喫煙場所・着替え場所・服装・休憩時間等）を理解するため教育する。
教育方法	グループ会社職員による座学

【８】　是正教育

教育目的	意見・要望・苦情対応、法令の改正等により業務内容や取組項目、利用者対応等に是正が生じた場合にその変更点を理解させるために教育する。
教育方法	管理責任者又はグループ会社職員による座学

エ　労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

①　職員の雇用に関して行う規定の整備、届出等

労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法、その他都市公園の管理運営にあたり関連する労働関係法令を遵守し、就業規則等を整備する。なお、就業規則はグループ代表会社である株式会社南香園の就業規則を準用することとする。また、社会保険労務士と連携し、労働保険等各種保険に関する届出及び保険料の遅滞なき納付を行う。

これらを含めた労働条件（給与、休日、勤務時間、休憩時間、契約期間等）を明示した労働契約書を作成し、双方の合意の上で契約を行う。

②　職員の雇用環境の維持向上に向けた取組の基本的な考え方

効率的な管理運営のためにスタッフのパフォーマンスやモチベーションの向上は必要不可欠であると考え、スタッフが働きやすい作業環境を提供する。

また、労働関係法令を遵守し、全スタッフが安心して働くことができる雇用環境を確保し、雇用者としての責任を果たすことを基本的な考え方とする。

③　雇用環境の維持向上に向けた取組

【１】　個別面談による労働契約の締結による労働条件の明確化
【２】　職場内コミュニケーションの活性化
【３】　休憩所にテレビ・冷蔵庫・エアコン等必要備品の設置、
【４】　制服貸与、柔軟な勤務時間（勤務日数、１日当たりの労働時間等）の導入とスタッフの希望をできるだけ優先したシフト体制の構築

④　職員の雇用環境等を向上させることにより市民サービスの向上等に結びつく取組（括弧内が結びつく市民サービスの向上内容）

【１】　造園施工管理技士、公園管理運営士、造園技能士取得支援（維持管理業務水準の向上）
【２】　継続雇用の推進（維持管理業務水準の向上・業務の効率化）

【３】　サービス向上策・自主事業策企画立案に対する報奨制度（新サービスの策定）
【４】　ワーク・ライフ・バランスの推進（雇用の確保による安定した市民サービスの提供）
1. 勤務時間の調整（一部フレックスタイム制、短時間勤務、勤務時間の繰り上げ等）
2. 男性の育児休業や育児休暇の取得しやすい取組（性差別の無い育児休暇制度の導入）
3. 制度の周知（統括責任者が当グループの構成企業の社員であるため、制度を熟知）
4. 性別によらない人事制度の確立

【５】　インターンの受け入れによりスタッフのやる気の向上（維持管理業務水準の向上・業務の効率化）

※その他ワーク・ライフ・バランスの取組については様式３－２参照

(2)　管理水準の維持向上に向けた取組

①　情報共有の取組

【１】　前述した各教育にて管理運営に必要な知識・技術・心構えに関する共有を行う。業務内容に影響を及ぼす条例の改正等が生じた場合は是正教育によって常に最新の情報を共有する。

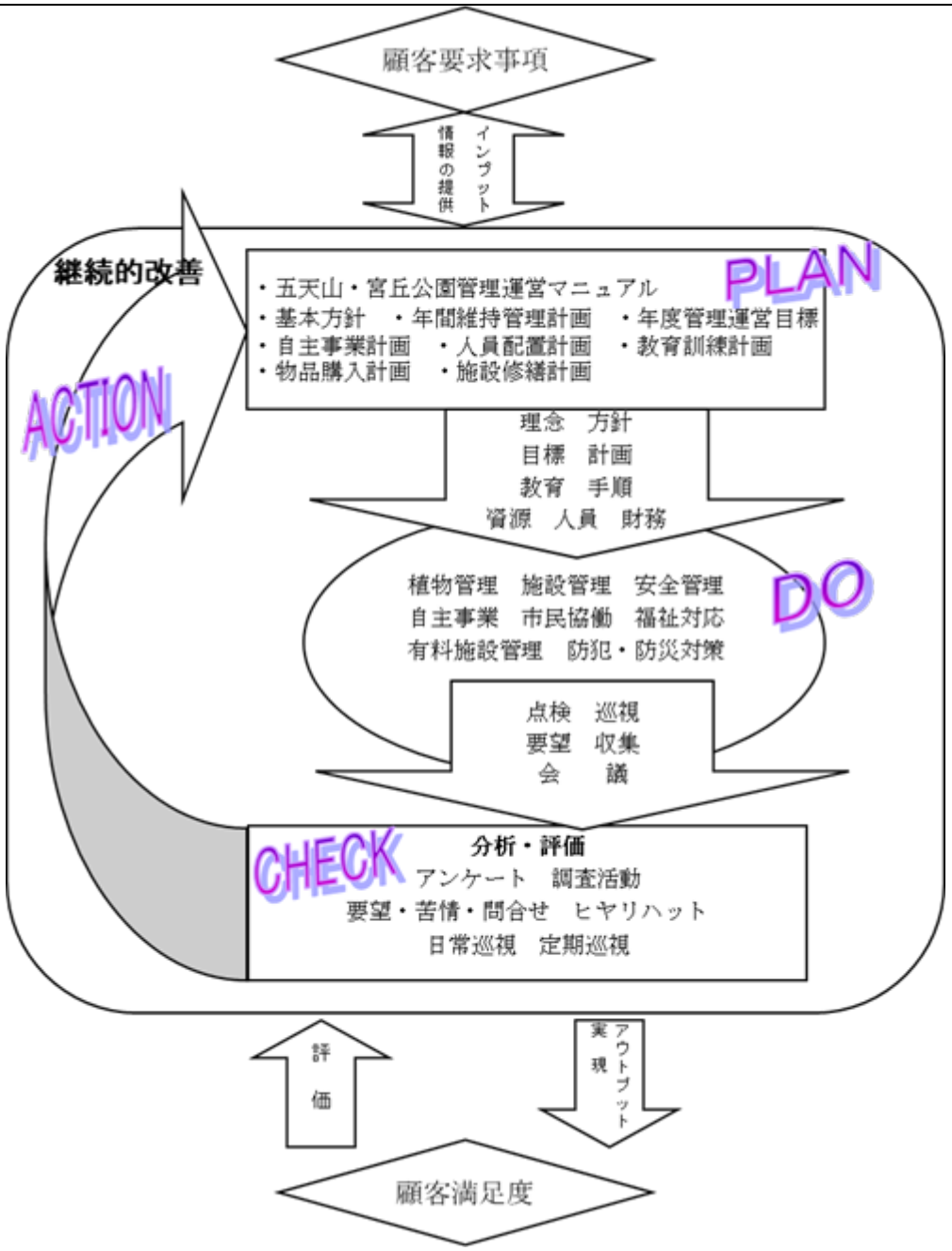
【２】　毎朝の朝礼、毎週の週間会議、毎月の月例会議において作業計画・報告事項・利用者からの意見・要望・苦情及び対応、自主事業状況等に関する情報を共有する。また、シフトによるローテーションから全員が全てのミーティングに出席できるわけではないので、長期にわたる内容は印刷物を作成し全員に配布、その日の業務内容等短期に関する情報は事務所のホワイトボードに記載し必ず全スタッフが確認することとする。

【３】　全スタッフに無線を配備し、緊急事態等に関する情報はリアルタイムで共有することとする。また、携帯電話も貸与し、宮丘公園での至急を要する情報もタイムリーに管理事務所に報告できる体制とする。

②　業務の見直し等の取組

当グループでは、管理水準の向上・利用者サービスの向上・顧客満足度の向上を図るために構成団体が取得しているＩＳＯ９００１に基づいた業務の見直しを実施する。業務仕様書において求められている要求水準及びこれまで指定管理者としての実績で得た利用者からの意見・要望等を基に計画を策定（Ｐｌａｎ）し、マニュアルによる管理運営を実施（Ｄｏ）し、アンケートによる利用者評価・意見・要望、園内巡視、ヒヤリハット、会議等において分析・評価（Ｃｈｅｃｋ）し、業務内容や利用者対応方法、各計画を随時見直し継続的改善（Ａｃｔｉｏｎ）へとつなげる。特に分析・評価のうち不適切な維持管理や利用者対応など本来行ってはいけないことに起因する不適合事項においては、直ちになぜそのようなことを行ったのか原因を究明し是正処置（再発防止策）を行う。是正処置内容は朝礼を通じて全スタッフに水平展開し、他のスタッフが同様の不適合事項を行わないように教育する。

継続的改善を続けるためにも、利用者からの意見・要望・苦情等をホームページに設けられたお問合せフォーム・ＳＮＳのDM・電話・ＦＡＸ・アンケート・直接の聞取り調査等によって積極的に把握する。なお、意見・要望・苦情等に緊急性がある場合は前述した緊急時連絡体制に基づいて適切に対応する。緊急性の有無に関わらず、意見・要望・苦情等の内容及び対応状況は透明性を確保するために札幌市に報告し、必要なものは公表する。



(3)　第三者に対する委託の方針

①　再委託することを予定する具体的な業務

委託業務名	委託予定業者	委託業者所在地	委託期間
機械警備業務	㈱ベルックス	札幌市	通年
貸与機械整備・点検業務	片桐機械㈱	札幌市	1回/年、他随時
消防設備点検	北海道消防機材株式会社	札幌市	1回/年、他随時
給水設備点検	丸豊カトウ工業㈱	札幌市	1回/年、他随時
ゴミ処理	(一財)札幌市環境事業公社	札幌市	通年
ハチの巣駆除・カラスの巣駆除	㈱北海道防疫センター	札幌市	随時
遊具・施設点検（バイオトイレ含）	㈱ニットメンテナンス	札幌市	2回/年、他随時

除雪	(有)クワサコ住建	札幌市	12 月～3 月
交通誘導	幌南警備株式会社	札幌市	駐車場混雑予想時
自動ドア保守点検	フルテック㈱札幌支店	札幌市	1 回/年、他随時
屋外トイレ通水	丸豊カトウ工業㈱	札幌市	1 回/年、他随時

② 再委託の適性を確保するための方策

【1】 第三者への再委託を行う場合、新規委託先は札幌市の承認を得る。

【2】 再委託先には、公園の管理運営における市民サービスの向上についての配慮、利用者の十分な安全の確保、法令等の遵守、環境への負荷軽減について協力を求め、その内容は仕様（業務指示書）を作成し文書にて通達する。

【3】 第三者への委託は指定管理者の責任において行うものであることについて十分な理解を得る。

【4】 委託業者には新規入場者教育を実施する。

【5】 委託業者に対しては統括責任者が指揮監督を直接行い、受託者側の責任者を明確にした上で委託を決定する。

【6】 委託業者が業務を実施する際は必ずスタッフが確認を行い、統括責任者に報告を行う。委託業者が労働関係法令を順守し、当該契約に基づき適切に業務を実施するよう必要な指導、指示、検査、確認を行う。

【7】 委託業者は社会保険等に加入している企業とする。現在、指定管理業務において委託している業者はすでに加入していることを確認しているが、別途業務など改めて見積もりを徴収する際は法定福利費が含まれている見積であることを確認する。また、必要であれば施工体制台帳・名簿の提出を求め確認を行う。見積もりに法定福利費が含まれていない、社会保険等に加入していない企業とは契約しないこととし、再委託業務に従事する労働者の労働環境の維持向上を確保する。

(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

市民の財産である公園は市民に大いに活用して頂くことが重要であり、また、市民が公園を愛し大切な財産であると感じ、地域の中心として守りたい、育てたいと思って頂けるために、市民が公園の管理運営に携わることは大変有意義であると考える。そこで当グループと町内会や市民団体・学校等各団体間で良好な関係を築くことはもとより、当グループが中心となり各団体間のネットワークを構築し公園を拠点とした市民協働事業を行う。

また、市民が参加しやすい自主事業を計画し、管理事務所の掲示板やホームページの活用による広報活動を通じて協働に関する情報を広く公開し、市民が公園に関わる機会を増やす。

なお、当グループはこれまでの指定管理業務によってすでに多くの団体と連携し、事業を行っている。下記はその一覧表である。

団体名	協働での活動内容
西野地区水車を保存する会	水車で地域交流会（精米体験等）
子どもと作ろう種から育てる未来の森	外来種の除去、在来種の育成
地元連合町内会・地元町内会	夏祭り、冬祭り
西区パークゴルフ協会、各パークゴルフ同好会	五天山公園パークゴルフ場への意見聴取
募集ボランティア	花植ボランティア、清掃ボランティア、公園モニター
北海道アクションスポーツ協会	スケートボード場の管理
ドリームラヴァー株式会社	あさいち商店街の運営

イ 札幌市等との連絡調整

札幌市との円滑な連絡体制を構築し、公園の設置目的及び基本方針の実現や管理運営水準の向上、市民サービスの向上のため都市公園運営協議会を設置する。

① 定例協議会は１年に１回以上開催し、必要であれば臨時協議会を随時開催する。定例協議会の開催時期は札幌市の担当者と協議の上、決定することとする。

② 協議会の参加者は、指定管理者側は統括責任者、副統括責任者、構成団体代表者とし、札幌市側は指定管理業務担当者及び担当者が指名するものとする。

③ 協議会の運営は指定管理者が行い、協議項目は以下の通りとする。
【１】 指定管理業務の報告と今後の業務計画
【２】 管理運営上の問題点や改善・是正に関する事項
【３】 管理運営に係る規定・要綱・マニュアル等を新たに作成する場合の概略
【４】 仕様書において協議会での協議を必要とする旨が記載されている事項
【５】 その他、市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組
【６】 上記の他協議が必要とされる事項

(5) 財務

① 資金管理に関する基本的な考え方
【１】 安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、指定管理業務に関する資金及び自主事業に関する資金を明確に区分し適切に管理し、それぞれ年度ごとに収支その他経理に関する記録簿を整備する。
【２】 本業務と自主事業に関する資金の内、明確に区分できない費用（人件費等）については本業務と自主事業の規模等に応じて適切に配分し経理する。
【３】 安全性・流動性を確保するため、月々の支払いに支障をきたさない必要な資金を常に確保する。
【４】 税理士による経理監査を毎月実施し、透明性を確保する。

② 現金等の取扱についての基本的な考え方
【１】 複数スタッフにより相互牽制を機能させ組織体制によって現金を取り扱う。
【２】 後述する現金取扱規定により現金のフローをマニュアル化し、売上収入による現金取扱者は特定のスタッフを定め、１日単位で日々の売上金をチェックし統括責任者が金庫にて保管する。
【３】 本業務に係る経費の収支については、独立した預金口座により管理し、グループ代表者は１カ月に１回帳簿と残高をチェックする。
【４】 原則公園に保管する現金は日々の釣銭及び最低限の急な支払に対応できる金額のみとする。

③ 現金等の取扱について整備する規定
【１】 現金の取扱に関しては現金取扱規定を定める。
【２】 現金の取扱は特定のスタッフに限定し、公園における現金取扱責任者は統括責任者とする。売上記録集計者は現金の取扱いとは別のスタッフとする。統括責任者は毎日、売上記録と売上金をチェックし、誤りがないことを確認した上でグループ代表者に引き渡す。
【３】 帳簿等経理に関する書類はグループ独自様式とする。
【４】 現金は金庫で保管し、金庫の鍵、暗証番号は統括責任者及び副統括責任者のみが管理する。
【５】 銀行口座はグループ代表者が全て管理する。
【６】 金券類（パークゴルフ場回数券）は通し番号を全てに振った上で、日々の売上枚数と売上金をチェックし、残りは釣銭と共に金庫にて保管する。
④ 現金等の取扱に関し事故、不祥事を未然に防ぐ仕組み
【１】 売上記録の集計と売上金の集計の担当者を別にすること、統括責任者による売上記録と売上金の毎日のチェック、グループ代表者によるチェックの承認、毎月の帳簿と残高の確認、税理士による監査という５重の体制で現金を管理する。
【２】 金庫の鍵の管理者は統括責任者と副統括責任者のみとし、金庫室まで２重の施錠体制とする。

【３】　預金口座及び印鑑はグループ代表者による管理とし公園内では保管しない。
【４】　スタッフ教育の中で法令遵守の徹底を図る。

(6)　苦情対応

①　都市公園の利用に関する苦情対応の基本的な考え方
　苦情等は管理運営の改善のチャンスととらえ、受付けたスタッフは利用者の気持ちを尊重し落ち着いて申し出を正確に把握する。苦情等の内容に関わらず、全て、管理運営の改善点として業務に反映し、全スタッフが共有する。苦情等の内容及びその対応は札幌市へ報告し、また、必要に応じて園内掲示板にて利用者にも周知する。

②　苦情対応の仕組み
【１】　苦情等は原則として最初に受け付けたスタッフが利用者の申出内容をよく把握し、適切な回答を行う。回答が困難な場合は統括責任者に直ちに連絡し対応をゆだねる。
【２】　苦情等の内容がその場で対応可能なものはできるだけ迅速に解決のための対応を行う。
【３】　苦情等を受け付けたスタッフは統括責任者に報告し、統括責任者はその対応を指示する。対応がすぐに判断できない場合は応急処置を施したのち、グループ代表者に報告し臨時会議の上対応を判断する。また、必要であれば是正処置を行い、是正教育を実施する。
【４】　是正の有無に関わらず、苦情等処置報告書を基に全スタッフに苦情等の内容及び対応を周知する。
【５】　対応後は苦情等を申出頂いた利用者に報告し、また、苦情等の内容・対応は必要に応じて園内掲示板にて一般利用者にも周知する。
【６】　是正が発生した場合は、水平展開し同様の問題が他部門でも起こりえないか検討し、必要があれば管理運営の改善を行う。
【７】　軽微なものを除く苦情等の対応を決定する担当部署は統括責任者及び副統括責任者となるが、受付け部門は全スタッフとする。また、苦情等を受付けたスタッフが担当する業務と苦情等の内容が合致しなくても、苦情等は受け付けることとする。
【８】　苦情等に関することは直ちに札幌市に報告する。
【９】　苦情等の内容が市政に関することなど、指定管理者の業務には全く関わりの無いものであった場合、直ちに札幌市に報告し、必要な対応を求める。
【10】　苦情等の対応に関し、札幌市から報告・調査・その他の指示を得た場合はそれに従う。
【11】　これらの苦情等への対応をフロー図化し、全スタッフが対応の内容を十分に理解できるよう教育を行う。

(7)　記録・モニタリング・報告・評価

①　記録・モニタリング・報告・評価に関する基本的な考え方
【１】　記録に関する基本的な考え方
1. 公園の管理運営に関する記録は管理業務実施の証拠であり、業務のトレーサビリティのためにも仕様書に定めのある記録書類は適正に作成し、５年間保管する。
2. 仕様書に定めのない記録も必要に応じて適宜作成し、５年間保管する。
3. 記録書類は市民サービス向上に利用するために、全スタッフが閲覧できるようにする。ただし、個人情報を含む記録書類は個人情報取扱業務従事者として指定した者に限定する。

【２】　モニタリングに関する基本的な考え方
1. 市民サービス向上、管理運営の継続的改善、自己評価のためにモニタリングを活用する。
2. 利用者アンケート調査を実施する。利用者アンケートは公園利用者を対象とし、公園管理事務所及び宮丘公園駐車場への掲示によって通年で実施する。アンケート内容は、公園の総合的な満足度及び職員の接遇に関する満足度をそれぞれ５段階の選択式とする。また、自由記述を設け、意見・要望・苦情等を把握する。アンケート結果は１年に１度集計し、札幌市に報告するとともに五天山公園管理事務所掲示板にて公表する。
3. アンケートは原則として無記名とし、個人情報保護条例の遵守を徹底する。
4. アンケート及び利用者からの口頭による苦情・意見・要望等は苦情等処置報告書に記録し、

整理分析の上、札幌市との協議会で報告し、五天山公園管理事務所の掲示板にて公表する。
5. 仕様書に定められている記録は適切に作成、整理し、管理運営の分析資料として管理運営計画に反映させる。
6. 半年に１回（時期は札幌市と協議の上決定）程度、札幌市が示すチェックリストによって業務・財務に関する自己チェックを実施する。チェック結果は適切に記録し、改善点が見つかった場合は札幌市に報告するとともに、改善後１か月以内に再度自己チェックを行い、改めて札幌市に報告する。

【３】 報告に関する基本的な考え方
1. 利用者サービス向上のため、札幌市との連携を密にするためにも、仕様書に定めのある書類は定められた期限までに適切に提出・報告し、別途札幌市から要請のあった事項についてもできるだけ迅速に報告する。
2. 報告事項及びそれに対する札幌市からの要望等は全スタッフで共有するとともに、グループ企業・団体にも報告し利用者サービスの向上を図る。
3. 管理運営の一切に関する札幌市からの検査・確認・要請等に誠実に対応し報告する。求められた文書等の記録は遅滞なく提出する。

【４】 評価に関する基本的な考え方
1. モニタリングによって得た情報を基に自己評価を行う。評価は自己を正当化するためのものではなく、利用者サービスの向上や管理運営の水準向上・組織の継続的改善のための機会と捉え、計画の見直しや是正処置を行う。
2. 評価は統括責任者・副統括責任者のみならず利用者と直接接する全スタッフの意見を聞いた上で総合的に行う。また、グループ企業・団体からの評価も取り入れたものとする。
3. 評価は毎年度事業報告書の提出に合わせて報告し、協議会においても報告する。

② セルフモニタリングの具体的な方法、仕組み

【１】 意見等の収集
1. 園内にアンケートボックスを設置し、無記名により意見を問う。アンケートの内容には「公園の総合的な満足度」、「スタッフの接遇満足度」、苦情・意見・要望の記入欄を含める。なお、傾向分析のため無記名であるが男女・年齢については記入を依頼する。
2. 口頭による利用者からの申出に対しては、受付けたスタッフが苦情等処置報告書を作成し文書として記録を残す。
3. ホームページのお問合せフォームを利用した苦情・意見・要望に関しては事務スタッフが苦情等処置報告書を作成し文書として記録を残す。
4. 札幌市を通じて寄せられた苦情・意見・要望は統括責任者が苦情等処置報告書を作成し文書として記録を残す。

【２】 分類・分析・評価・報告
1. 管理責任者は公園の総合的な満足度、スタッフの接遇満足度をとりまとめる。また、苦情・意見・要望の件数及び傾向を分類する。これらは、当グループ内で共有する。
2. 報告された分類・分析結果を基に、管理運営の水準向上のために必要な計画の見直しや是正処置を検討・実施する。
3. 年度末、１年を通じた分類・分析結果を基に統括責任者を中心に全スタッフが参加する年度末会議にて全スタッフの意見を聞いた上で自己評価し、次年度の計画・目標を策定する。なお、利用者満足度に対する目標値は以下の通りとする。

   公園の総合的な満足度　８５％

   スタッフの接遇満足度　８５％
4. 分類・分析内容及び対応内容、自己評価報告は、協議会において札幌市に報告する。

【３】 公表
1. 分類・分析結果及び対応内容、セルフモニタリングに基づく自己評価報告、運営連絡協議会議事録は管理事務棟において公表し一般閲覧する。
2. 自己評価に対する札幌市の業務評価結果を管理事務棟において掲示する。

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　統括的事項

基本方針を達成するため、以下の６つを維持管理業務の基本的な考え方とする。

- 利用者の視点に立った公園の維持管理
- 法令及び仕様書を遵守し、安全に配慮した公園の維持管理
- 利用者と協働で取り組む公園の維持管理
- 環境に配慮した公園の維持管理
- 多種多様の生物が共存共栄する公園の維持管理
- 経費削減を目指した公園の維持管理

【１】　法令遵守、利用者等の安全確保、市民サービスの向上への配慮等

1. スタッフには維持管理業務に必要な教育を確実に行い、利用者・近隣住民等はもとよりスタッフ自身に対する安全対策を徹底させる。
2. 作業車両の園内走行時はハザードランプ及び回転灯を点灯して徐行（５km 以下）運転とする。
3. 作業時は作業に適した服装・履物とする。作業服は貸与する。また、宮丘公園での作業時は熊よけ鈴等を装着する。
4. 側溝清掃等開口部がある作業時はコーンとバーで作業区域を明示する。
5. 環境配慮・経費削減のためアイドリングストップを徹底し、駐車時は必ず車止をし施錠する。
6. １人作業は絶対に行わず、常に周囲を確認し利用者接近時は作業を一旦停止し、安全を確認してから作業を再開する。
7. 修繕が必要な個所やスズメバチの巣が発見された場合は、コーンやバー等で危険個所を明示するとともに、ホームページ及び園内掲示板において危険個所を周知する。
8. 原則として維持管理業務による施設の利用停止は行わないが、やむを得ず維持管理業務によって施設が一時的に利用不可となる場合は、利用者の施設利用に支障をきたさないよう、事前に作業予定日を公表し周知する。
9. 免許を有する作業は必ず有資格者が作業し、免許証を携帯する。
10. 使用機械・車両は必ず使用前後に点検を実施する。
11. 事故、災害発生時の対応は安全教育で確実に指導し、前述した緊急時連絡体制によって発見スタッフが必要に応じて緊急連絡（110 番、119 番）し応急処置・応急対応（施設の一時的利用中止）を実施する。連絡を受けた統括責任者は必要機関に連絡し、根本的対応を実施する。必要であれば是正処置を施し札幌市に報告する。
12. 管理事務棟に救急箱を設置し軽度の怪我等に備える。
13. 拾得物は台帳を作成し、原則として所轄の警察署に届け出る。なお、不審物が発見された場合はむやみに触れず、所轄警察に連絡し指示を仰いで対応する。
14. 不法占有を発見した場合は注意・指導を行う。ホームレスの起居が発見された場合は、札幌市､その他関係機関と連携の上対応し､他の利用者の利用の妨げにならないようにする。
15. 札幌市から占用許可を得ている物件については必要に応じて設営・撤去時に立会いを行い、破損・損傷がないか確認する。破損・損傷が見つかった場合は札幌市に報告する。
16. 他の利用者に迷惑を及ぼす施設の利用や犬の放し飼い、動植物の採取、違法駐車等を発見した場合は適正な利用方法の指導を行う。また、マナー・モラルの向上のため看板及び園内放送を行う。
17. 管理マニュアルを作成しスタッフ教育にて平準化した質の高い業務を行う。
18. 維持管理に関する苦情・意見・要望等があった場合、週間会議・月例会議にて対応を検討し、必要に応じて随時作業計画や作業方法の改善を行う。改善を行った場合は是正教育にて全スタッフに改善点を指導する。

【２】　損害賠償保険

当グループの過失により札幌市又は第三者に損害を与えた場合に備えて損害賠償保険に加入する。

対象：管理物件内における維持管理期間中の法律上の賠償責任
期間：令和８年４月１日～令和１３年３月３１日
その他：被保険者を当グループ及び札幌市とし、交差責任担保特約を付加する
保険額：　対人保障：１億円／人
事故保障：２億円／件
対物保障：２千万円

また、公園間を移動する管理車両には別途車両保険に加入する。自主事業を実施する際は、必要に応じてレクリエーション保険に加入する。

【３】　連絡体制の確保

1. 園内掲示板、注意看板に管理事務棟の電話番号を記し、利用者・地域住民等がすぐに連絡先が分かるようにする。
2. スタッフは業務中無線を所持し、すぐに連絡が取れる体制をとる。携帯電話も貸与し宮丘公園にいてもすぐに五天山公園にある管理事務所に連絡がとれる体制を取る。また、スタッフには管理事務棟、緊急時連絡先、グループ企業・団体連絡先、その他必要な連絡先を記した一覧の所持を義務付ける。

② 施設、設備等の維持に関する管理

【１】　施設の維持及び管理

1. 遊具・照明灯・柵・四阿・ベンチ・看板等各施設は維持管理計画（下記の融雪直後の点検等含む）に基づき適切に巡視・点検を行い、利用者が安全かつ快適に利用でき、衛生的環境を保ち、火災など事故・事件の予防のため、異常が認められた場合は即時事故の発生・拡大等防止のため使用禁止等の応急措置を行った上で、破損個所の修繕・交換・補充を適宜行う。建築物、建築設備、電気設備、機械施設及び消防設備等については、建築基準法、電気事業法及び消防法等の法律の定めによる保守点検を専門業者に委託して定期点検を実施する。清掃では、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ない。作業中は利用者の利用に支障とならないよう配慮して作業を実施する。
2. 融雪直後に施設全般の汚損・破損状態等の巡視点検を行う。尚、遊具施設については目視のほか、遊具の各部分に力を加えて揺するなど遊具の安全に関する規準に基づいて点検を行う。
3. 遊具は毎日点検を行い、異常が認められた場合は事故の発生や拡大防止の為の使用禁止等の応急処置を行ったうえで修繕や交換等の措置を行う。
4. 積雪前に適切に冬囲いを実施する。また、五天山管理事務棟は落雪する可能性があるため、危険な個所はコーンとバーによって立入禁止を明示する。
5. 融雪後（４月）と夏季（７月～８月）の年２回、専門業者による遊具点検（詳細点検）を実施する。点検結果は札幌市と同じ評価（a, b, c1, c2, d）とし、電子データにて札幌市に提出する。結果報告書のうち、劣化判定が c1、c2、d となった遊具、または基準判定で「否」となった遊具においては、修繕方法を記載したものを保管する。
6. 遊具、水飲み台、炊事台等は積雪前に冬囲いを実施する。融雪後は直ちに冬囲いを撤去し、利用者の利用前に 2. の融雪後点検を実施する。
7. 照明灯は夜間照明点検を実施する。球切れが発見された際は速やかに交換する。
8. 柵は目視による点検の他、利用者が寄り掛かることを想定して老朽化等による危険がないか確認する。
9. 四阿・ベンチは座面等に汚れが無いか、実際に座って安全に利用できるかを確認する。汚れ等軽微なものはその場で清掃を行う。
10. 看板は汚れ等によって文面が読みづらくなっていないか確認する。汚れ等はその場で直ちに清掃を行う。
11. 水飲み台は４月及び１１月にそれぞれ開栓・閉栓を行う。積雪期間中は適切に冬囲いを実施する。
12. 全ての施設において破損等を発見し、その場で修繕できないものは利用禁止の応急処置をし、統括責任者に報告の上ただちに修繕を行う。ただし、修繕が２０万円／件を超える物に関しては札幌市と協議の上対応を行う。また、利用禁止状況や対応内容は園内の掲示板

によって利用者に周知する。

13. 施設点検時は清掃道具及び簡易的な修繕道具を持ち歩き、軽度の修繕等はその場で行うことで業務の効率化による経費縮減とするとともに、施設の利用利用禁止期間を短縮することで市民サービスの向上を図る。
14. 駐車場の冬期閉鎖期間は駐車場内の見やすい場所に掲げるとともにホームページにおいて利用者に周知する。
15. 駐車場混雑時でも利用者が安心・快適に利用できるよう、五天山公園駐車場においては混雑予想時は交通誘導員を配置し、防犯対策の為防犯カメラを設置する。
16. 水車の稼働はこれまでの利用状況より、５月１日～１０月３１日の土日祝日の１０時から１７時及び学校等の団体利用時とする。

【２】 園地広場等（宮丘公園少年野球場を含む）

1. 園路巡視は拾い集め型清掃及び施設（ベンチ・テーブル・手摺・サイン等）清掃を兼ねることとし業務の効率化を図る。
2. 園路の陥没、利用の妨げとなる支障木、不法投棄等利用者の利用の妨げや危険となるものがあった場合は直ちに修繕・除去を行う。その場で対応できないものは統括責任者に報告し、立入り禁止処置等により当面の安全を確保し、ただちに対応を行う。
3. スズメバチの巣等を発見した場合は、立入り禁止措置を取ったうえで統括責任者に報告し専門業者に対応を依頼する。
4. 近年ヒグマの出没が増加傾向にあり、園路巡視時はヒグマの出没した形跡（糞、足跡等）がないか確認する。発見した場合は統括責任者及び関係機関と連絡を取り合い適切に対応する。
5. 落ち葉清掃によって回収した落ち葉はみどりの貯金箱に入れ堆肥化し、ごみの減量を行う。
6. ホタルの小川はホタルが住みつける環境をつくる為、自然の環境に近づけるようできるだけ人の手を加えないこととゴミを適切に処理しきれいな小川を保つことのバランスを取って管理する。
7. ホタルの小川で観賞会を実施する他、ホタルが見られるとき（1 週間程度）はホームページなどで見られることを周知し、説明員を常駐させ、希望者に随時観察及び説明ができる体制を整える。
8. 園地広場等にある植栽地の管理は、後述する【４】植物管理に準ずる。
9. 電気機械施設の故障等については、直ちに札幌市に報告する。
10. 公園周辺にマンションや住宅があることから、強風時等、砂などの飛散が予想される時は散水による予防処置をとる。

【３】 公園便所

1. 公園便所清掃作業要領、公衆便所維持管理要領に基づき適切に清掃を行う。
2. 五天山公園の便所は毎日清掃を行う。宮丘公園の便所は週２回清掃を行う。
3. 五天山公園バイオトイレは利用状況によって適切に温度管理を行い、年に１回専門業者によってバイオトイレのおが屑交換を実施する。
4. 便器内にゴミ（おむつ等）が捨てられることがあるので、発見時はただちにごみを回収する。

【４】 植物管理

総合公園として五天山公園が持つ自然保全復元地区の樹木、木陰を作るベンチ脇の樹木、運動施設の芝生、花壇等、特殊公園として宮丘公園が持つ広大な自然林や芝生広場など一言で植物といってもそれぞれが果たす役割には大きな違いがある。その違いを理解してそれぞれの植物が持つ機能を最大限発揮できるよう維持管理を行う。

1. 雄大な景観を提供してくれる自然林は環境保全の観点からも利用者に危険を及ぼす場合を除き残置する。危険だと判断された場合は札幌市に報告・協議の上、剪定・枯枝処理・枯損木処理等を行う。
2. 宮丘公園では自然林地区においても、貴重な野生植物を保護するため、計画的にササ刈及びくず切りを実施する。
3. 自然林以外の植栽された高木・中低木類はその美観及び利用者の安全性を常に良好な状態に保つことで憩いと安らぎを与えてくれる。そのため、維持管理計画及び巡視結果によっ

て適切に以下の維持管理を行う。
(ｱ) 整枝、剪定、刈込：美観を保つ為の樹形保持を行う。
(ｲ) 危険木・枯枝処理：常に巡視を行い利用者への危険性の除去の為に行う。
(ｳ) 支柱取替、撤去：樹木の成長に合わせた適切な支柱への交換の為に行う。
(ｴ) 施肥：必要に応じ適時病虫害への抵抗性向上、成長促進の為に行う。
(ｵ) 病虫害防除：利用者、散布者に影響のないよう病虫害発生時に必要最低限の処置を行う。なお、実施時は事前に実施時期を公表する。
(ｶ) 冬囲い：降雪による枝折れ等の防止の為に行う。
(ｷ) 雪降し：雪の重みによる枝折れ・枝からの落雪による利用者への危険の除去の為に行う。

4. ごみの削減及び経費縮減のため、剪定枝・伐採木等はその状態に応じて市民への伐採木配布（札幌市との協議又は要請があった際）またはチップ化または薪化する。
5. 剪定等によって発生した葉は緑の貯金箱にて堆肥化する。
6. 周辺環境保全のために除草剤は原則使用しないが、やむを得ず使用する際には使用目的及び範囲等を示して札幌市の許可を得る。
7. 芝生は芝丈の維持、雑草の除去、健全な育成のため、芝刈、施肥、除草、病虫害防除、目土、散水、エアレーションを維持管理計画に基づいて実施する。芝生の草丈は芝生の利用目的に応じて適正に管理する。
8. 芝生の維持管理は区域に応じて利用者の支障にならないよう適切に計画を策定し、利用者の利用を一時的に止める場合は事前に掲示板にて周知してから実施する。
9. 花壇・プランターは地拵え、植付け、散水、花がら摘み、施肥、除草等を実施する。花壇・プランターの花苗植付けはボランティアを募集し、利用者との協働にて実施する。

【５】 清掃

1. 拾い集め型清掃は園内巡視と併せて効率的に実施する。また、スタッフには公園という公共施設であるという心構えを指導し、巡視や清掃中以外でもゴミを発見したらその場で拾うように指導する。
2. ごみは適正に分類し、缶・ペットボトルは自動販売機メーカーを通じて再利用処理し、一般ごみは(一財)札幌市環境事業公社に処理を委託する。
3. 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使用しない。
4. 五天山公園の無料の炊事広場は次の人のことを考えて利用者自身に清掃を依頼するが、混雑時等はスタッフが巡回して清掃不足の焼台を清掃し、全ての利用者が快適に利用できるようにする。

【６】 管理事務所（棟）・環境学習館・五天山公園パークゴルフ場受付棟

1. 管理事務所（棟）は原則として９時００分から１７時００分を開所時間とする。ただし、イベント時等はその時間に併せ開所する。
2. 管理事務棟は休憩・トイレ等で利用できるようにし、常に清潔かつ正常を保つ。
3. 管理事務所は全ての管理運営の拠点とし、利用促進活動・協働事業推進・自主事業推進・苦情等対応・緊急時対応・札幌市との連絡調整・外部団体との連絡調整・公園の団体利用調整等を実施する。
4. 環境学習館は４月下旬～１０月末日は１０時～１７時を開所時間とし（月曜日定休但し祝日の場合は翌平日）、１１月～４月下旬は土日祝日及びイベント時の１０時～１７時を開所時間とする。
5. 環境学習館はホタル水路の維持管理の拠点として地域や市民団体等との協働により適切な管理を行い、人工飼育したホタルの幼虫や餌となるカワニナを放流する。
6. ホタル観賞時期は観察会を実施する他、観察が可能な時期（1 週間程度）は環境学習館閉所後もスタッフを常駐させ、利用者にホタルの説明等を実施する。
7. 環境学習館ではホタルの人工飼育の他、ホタルに関するパネル展示、公園内の他動植物に関する情報展示、自然エネルギーの紹介等による環境学習展示を実施する。
8. 環境学習館を市民団体等が使用する場合は使用時間・方法等を調整し、用具用品の貸し出しやスペースの確保等によってその活動を支援する。
9. 五天山公園パークゴルフ場受付棟は４月下旬～１１月上旬（積雪状況により変動）の営業時間内（具体的な時間は【８】パークゴルフ場にて後述）を開所時間とする。

10. 五天山公園パークゴルフ場受付棟では有料施設受付、利用案内、利用に係る現金の取扱、レンタルクラブ貸出・用品販売（自主事業）を実施する。
11. 受付スタッフは受付棟内部はもとよりパークゴルフ場スタート前スペースの清掃を適宜実施する。
12. 受付スタッフは天候の変化等によりコース状況が著しく悪化し利用者に危険が及ぶと判断した場合は統括責任者に報告し承認を経て、利用者の理解の上、臨時休業とする。

【７】 テニスコート

1. アスファルト舗装上の無料のテニスコートが１面あるだけのため、利用者が相互に譲り合って利用してもらうために看板設置によってマナーの啓発を実施する。
2. 毎日コート内の清掃及び施設の点検を実施する。
3. 積雪前にネット等を撤去し、翌春まで倉庫にて適切に保管する。

【８】 パークゴルフ場

＜宮丘公園パークゴルフ場＞

1. 宮丘公園パークゴルフ場は積雪状況を判断してオープン日、クローズ日を設定し準備する。
2. 開放前に清掃やカップ内の水抜きを行いゴミは適正に処理する。
3. 芝刈り、エアレーション、目土等の作業は利用者に支障をきたさないよう利用者に十分に配慮して実施する。

＜五天山公園パークゴルフ場＞

1. 五天山公園パークゴルフ場は積雪状況を判断してオープン日、クローズ日を札幌市と協議の上設定する。営業時間は以下のように設定する。

期間	営業時間
オープン日（４月下旬）～８月３１日	８時～１８時
９月１日～１０月１０日	８時～１７時
１０月１１日～クローズ日（１１月上旬）	８時～１６時

2. オープン日前に防球ネットを設置し、クローズ日後に防球ネットを撤去し倉庫にて適切に保管する。
3. 開場前にコース内の点検・清掃及びカップ内水抜きを実施する。（これまでの実績により雨天後は雨水の通り道となる数ホールのカップに水がたまることが確認されている。）ティーに損傷が見つかった場合は、その場で新しいものに取替え統括責任者に報告する。スタートマット等その場で交換できないものに損傷が見つかった場合は、危険性がある場合はコーンなどで一部立入禁止の措置をとり、統括責任者に報告する。統括責任者は、良好な状態が保てるよう直ちに修繕計画を策定し実施する。
4. 維持管理計画に基づいて適切に維持管理を実施する。また、ディポットが発生した場合はその規模に併せて随時張芝又は播種によって補修する。
5. カップは予備を含めて３か所切り、カップ廻りの傷みを緩和するため、定期的にカップ場所を移動させる。また、それでもカップ廻りは傷んでしまうため、状況に応じて営業期間中に３か所のカップ場所を全て変え、常に芝生が良好な状態を保つ。
6. 芝生の管理は【４】植物管理による。
7. 27 ホール中 18 ホールで営業し 9 ホールは養生又は維持管理作業とする。ただし、団体利用等がある場合は、27 ホール全て開放する場合がある。その場合も混雑状況等を勘案し、維持管理作業（主に散水）のために 9 ホールのみ早目のクローズとすることがある。早目にクローズする場合は事前に看板で利用者に周知する。
8. 使用料を札幌市との協議の上、以下のように定める。

区分	１８Ｈ	２７Ｈ	１日券
大人	３３０円	４９０円	８００円
高齢者	２３０円	３４０円	５５０円
子供	１６０円	２４０円	４００円

※なお条例が改定された場合は、随時料金を見直す。

【９】 サービスヤード

1. 資材・機材は常に整理整頓を行う。
2. 機材・車両は使用前使用後点検を行い、定期的に洗浄・オイル交換等のメンテナンスを実

施する。
3. 燃料等は使用状況を把握し、鍵の掛かった部屋にて適切に管理する。
4. 利用者が入らないよう扉は常に閉めておく。
5. サービスヤード内であっても管理車両駐車時は車止めを設置する。
6. 園内清掃で発生したごみを一時的に保管しておくため、利用者に不快な思いをさせないよう匂いや美観に常に注意を払い、適正な状態を保つ。
7. 関係者車両が利用者用駐車場を使用し利用者に迷惑をかけないよう、資材納入業者をはじめ関係者車両は必ずサービスヤードに駐車するよう指導する。
8. 札幌市から札幌市の資材等を格納する要請があった場合、適切に受け入れるとともに、誤って使用してしまわないよう、立札をするなど、明確に指定管理者と札幌市の資材を区分する。

【10】 警備業務

1. その日最後のスタッフが退勤するとき、全ての施錠を確認し、必ず機械警備を作動させる。また、機械警備の作動忘れを防ぐため、２０時になっても機械警備が作動されない場合はグループ代表に警備会社から連絡がいくよう連携する。
2. 日常の園内の警備はスタッフによる日常巡視によって施設の秩序を維持し、火災・盗難・破壊等あらゆる事故の発生を警戒・防止する。さらに、警察との連携及び防犯カメラによって利用者の財産の保全と身の安全を図る。
3. 管理運営に係る全ての鍵は管理事務所内の施錠された部屋の中にある鍵付ボックスの中で管理する。
4. 管理業務上必要な鍵は受渡記録を作成しスタッフが使用する。
5. 駐車場の混雑が予想される時は、交通誘導員を外部委託して駐車場に配置する。
6. 日常的な警備に関する業務内容、スケジュール、緊急時の対応手順をまとめた警備計画を策定し、スタッフ教育によって全スタッフに周知する。
7. 関係法令の遵守、利用者に対する不快感を与えない接遇等をスタッフ教育により指導する。

【11】 修繕

1. 巡視による発見、利用者からの連絡によって破損・故障が発生した場合又は短期間のうちに確実に破損・故障が発生すると見込まれる場合（以下「破損・故障等が発生した場合」）、速やかに対応する。
2. 破損・故障等が発生した場合、発見者又は受付・確認者は統括責任者に報告の上軽微なものは直ちに修繕する。
3. ただちに修繕不可能なものは利用禁止処置等応急処置を施し、緊急の場合を除いて複数の業者による見積から修繕費用を算定し、期間・原因を調査の上札幌市に報告し修繕の承認を得て修繕を実施する。
4. 緊急を要する破損・故障等が発生した場合は出来るだけ迅速に修繕を実施し、実施後速やかに札幌市にその概要を報告する。
5. 破損・故障等の内容、修繕期間、修繕内容等は園内掲示板によって利用者に周知する。
6. 利用者・施設の安全の確保、利用者の利用に対する支障を最小限に抑えるために劣化・損傷を抑え長寿命化を図る措置を日頃より講じる。また、次年度以降の計画的な修繕で対応可能なものに関しては、札幌市が別途指示するときに、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に報告する。

【12】 備品管理

1. 札幌市が備え付ける備品はその性能を発揮する状態を保つため、日頃より点検・清掃等を実施する。また、必要に応じて修理を行う。
2. 毎年全備品が定められた数量及び適切な状態を保っているかを点検する。
3. 札幌市が貸し出す施設の鍵については物品使用貸借契約を締結する。また、備品の加除があった場合維持管理業務特記仕様書で定める備品台帳の加除欄に記載し管理する。

(2) 仕様書等との差異

① 五天山公園
以下の通りとする。

【年間維持管理計画表の比較】

管理内容	仕様書	変更後（提案）
日常巡視	4/25～11/10	4/1～3/31（年末年始を除く）
清掃Ａ	隔週　12 回/年	毎週　24 回/年
清掃Ｄ	隔週　10 回/年	毎週　20 回/年
灌水	30 回/年	30 回/年以上（随時）
公園樹管理	8 月～9 月,1 月～3 月	4 月～3 月
四阿　雪下し	1 回/年 1～2 月	1 回/年以上（随時）　12 月～3 月

【維持管理業務特記仕様書との比較】
【１】　有料施設：パークゴルフ場の使用料
3-（1）-②-【8】-７．の通り。
【２】　水車の運転時間
学校等団体利用者の希望があった場合を追加する。
【３】　環境学習館の開放期間
４月下旬～１０月中旬を４月下旬～１０月末日とし、１１月～４月下旬の土日祝日及びイベント時を追加する。

② 宮丘公園
【年間維持管理計画表の比較】

管理内容	仕様書	変更後（提案）
差異はございません。		

【維持管理業務特記仕様書との比較】
差異はございません。

(3) 防災業務計画

① 防災業務の実施方針
「予防処置」「応急処置及び事故・災害対応」「再発防止・是正処置」の３段階に分け全スタッフがそれぞれの役割を充分に理解し、利用者の安全を最優先で確保する。また、必要に応じて区災害対策本部に連絡し指示を受ける。避難者の安全管理等の運営の対応については「札幌市避難場運営マニュアル」の通りとする。

② 防災業務の役割分担
【予防処置】

役職	役割
統括責任者	・スタッフ教育にて全スタッフに役割を理解させる。 ・日常巡視の報告により必要な修理修繕、枯枝処理等を行う。（大規模修繕、樹木伐採等は札幌市と協議する。） ・ヒグマの痕跡等が見つかった場合は札幌市と協議の上、必要な措置を講ずる。 ・荒天が予想される時は必要な人員を確保し配置する。
副統括責任者	・統括責任者の補佐を行う。
事務スタッフ	・ヒグマ情報、気象予報等を収集する。 ・利用者窓口として必要な情報を収集し統括責任者に報告する。
受付スタッフ	・利用者窓口として必要な情報を収集し統括責任者に報告する。
管理スタッフ	・利用者窓口として必要な情報を収集し統括責任者に報告する。

	・日常巡視にて危険個所の早期発見に努め、発見時は統括責任者に報告する。
環境学習館スタッフ	・利用者窓口として必要な情報を収集し統括責任者に報告する。

スタッフの安全確保の為、維持管理作業における一人作業は禁止とし、日常巡視においてはヒグマ除けの為熊鈴を必ず携帯することとする。

【応急処置及び事故・災害対応】

役職	役割
統括責任者	・事故・災害の発生の報告を受け、必要な応急処置を指示する。 ・対策本部を立ち上げ、関係機関に連絡・札幌市と対応協議をする。 ・利用者の避難が必要な場合は誘導人員を配置し、直ちに利用者の避難にあたらせる。 ・宮丘公園は広域避難場所となっていることから、大規模な避難が必要な災害が発生した場合、誘導のためのスタッフを配置する。 ・台風等の荒天が予想される場合は、事前に施設の固定・撤去等をスタッフに指示する。 ・ヒグマの出没が認められたとき、札幌市と協議の上立入禁止措置を講ずる。
副統括責任者	・統括責任者の補佐を行う。 ・統括責任者の指示による対応が確実に実施されるようスタッフを直接指揮する。 ・園内に立入禁止区域や危険個所が発生した場合、ホームページにて周知する。
事務スタッフ	・統括責任者の指示のもと、五天山公園内の誘導を実施する。
受付スタッフ	・統括責任者の指示のもと、五天山公園内の誘導を実施する。
管理スタッフ	・被害者がいる場合、必要な応急処置を実施し、被害拡大・二次災害の発生を防止するため被害者を安全な場所に避難させ、応援がくるまで被害者を守る。 ・統括責任者の指示のもと、五天山公園又は宮丘公園内の誘導を実施する。 ・統括責任者の指示によりヒグマ発生時等の立入禁止処置を実施する。 ・台風等の荒天が予想される場合は、統括責任者の指示により事前に施設の固定・撤去等を実施する。 ・施設の破損等が見つかった場合、その場で修繕可能なものは直ちに修繕する。 ・その場で修繕できないものは、使用禁止措置を講じ、後日統括責任者の指示のもと、修繕を行う。
環境学習館スタッフ	・統括責任者の指示のもと、五天山公園内の誘導を実施する。 ・地震発生時は展示物による二次被害が起きないよう安全な場所に移動する。

【再発防止・是正処置】

役職	役割
統括責任者	・事故発生後はその根本的原因を究明し、必要に応じて施設の改善を行いまたスタッフの教育を実施する。 ・事故・災害収束後、対応方法を検証し今後の予防処置、緊急時連絡体制の改善を行う。 ・荒天後は二次災害の発生が無いよう、園内を巡視する。必要であれば直ちに札幌市に報告し、修繕等を実施する。
副統括責任者	・統括責任者の補佐を行う。 ・ホームページにて立入禁止措置の解除等を周知する。

事務スタッフ	・事故・災害発生後、改めて施設の破損個所等ないか確認する。
受付スタッフ	・事故・災害発生後、改めて施設の破損個所等ないか確認する。
管理スタッフ	・事故・災害発生後、改めて施設の破損個所等ないか確認する。 ・統括責任者の指示に従い、荒天後の園内巡視を実施する。
環境学習館スタッフ	・事故・災害発生後、改めて施設の破損個所等ないか確認する。

③　防災訓練の予定

日常巡視・定期巡視によって日頃より危険個所の把握に努め、事故発生や災害時の被害拡大につながらないよう必要な修繕を実施する。また、管理業務内容や緊急時体制に見直しが必要な危険個所等が見つかった場合、是正教育にてスタッフに必要な教育を実施する。

安全教育・緊急時対応教育によって緊急時対応マニュアルに基づいた第三者安全対策、危険個所を発見した時の対応、緊急時体制、緊急時の対応・役割、ＡＥＤの使い方等を教育する。

また、スタッフ教育とは別に毎年度４月に災害発生を想定した防災訓練を実施する。

④　事故等への対応方法

別紙の緊急時対応マニュアルに基づき適切に事故等に対応する。

⑤　消防法への対応

【１】　消防法上の防火対象物となる施設等はないが、多くの利用者が集まり、近隣には一般般住宅が多く建ち並んでいることから、消防法に準じて防火体制・対策を講じる。

【２】　統括責任者を防火管理者とする。

【３】　管理事務棟に設置する消火器等を毎年点検する。

【４】　救急救命講習及びＡＥＤ操作に関する教育を実施する。

⑥　その他

自主事業として設置する自動販売機の一部を災害対応型自動販売機とし、災害時には飲料を無償で提供する。



4　事業の計画及び実施に関する業務の実施内容

(1)　都市公園の利用促進に関する取組と実施計画

①　各取組の基本的な実施方針

利用促進を図るために、以下のテーマ毎に各取組を実施することを基本的な実施方針とする。

【１】　利用者サービスの向上
【２】　広報活動の充実
【３】　展示の充実
【４】　各団体・ボランティアとの連携
【５】　イベントの充実

②　取組の具体的な実施計画・手法

【１】　利用者サービスの向上

1. マナー教育によりスタッフにホスピタリティー溢れる接遇を徹底する。
2. 苦情・意見・要望及び対応内容の必要に応じた園内掲示による利用者への周知を行う。
3. 管理運営体制図を園内掲示し、透明感ある管理体制を周知し利用者に安心感を与える。
4. 五天山公園は多くの利用者が集まるにも関わらず日陰となるスペースが少ないので、お年寄りや小さい子どもでも安心して公園に訪れられるように、テント、パラソル、屋根のない四阿への屋根設置などにより日陰スペースを増やす。
5. 既設のベンチの他、移動できるイス・テーブルを設置し利用者が休憩できるスペースを増設する。
6. 荷物を置くことができる棚を設置する。
7. 多目的トイレにウォシュレットを設置する。
8. 炊事広場には２０台既設の焼台があるが、利用者増に対応し焼台を増設する。
9. ホタル観賞会の他、ホタルが観察できる期間中（1 週間程度）は２１時００分までスタッフが常駐し、希望者に対してホタルの説明を行う。
10. 水車の運転は仕様書に示されている期間の他、学校等の団体利用時も運転する。
11. 環境学習館の開放期間は仕様書のほか、１１月から４月下旬も土日祝及びイベント時とする。
12. 快適な休憩スペースを整えるため、管理事務棟に観葉植物を設置する。
13. 冬季休憩所を設置し、暖房には環境を配慮して薪ストーブ（公園内で発生した廃棄物となる伐採木・剪定枝が在庫としてあるまで）を設置する。
14. 管理事務棟の暖房は環境を配慮してペレットストーブを設置する。
15. 駐車場の混雑時のトラブル解消のため、混雑予想時は交通誘導員を配置する。
16. 利用者の安心のため、車上荒らしの予防措置として防犯カメラを設置する。
17. 五天山公園に「五天山」という文字とハートをかたどった花壇を造成し、新しい見どころを作り出す。
18. 五天山のふもとの池は雨水等のたまり水のため、腐敗がすすみやすく悪臭が発生することがある。そこで炭のリサイクルによるろ過材を利用してポンプでたまり水を循環させ腐敗を防ぎ、利用者が不快に感じない環境をつくる。また、循環させる際に水を噴出させることで噴水として新たな公園の魅力を作り出す。
19. 新型コロナウィルス等の感染症予防対策として行政より指示があった場合は適切な対応をとる。例として新型コロナウィルス発生時における新北海道スタイルの周知や手指用消毒液の設置、適度に館内の換気等を行う。



増設した棚



日よけのためのテント



日よけのための新設屋根

【２】　広報活動の充実

1. 管理事務棟にパンフレットコーナーを設置し、現在の指定管理者で作成したパンフレットや札幌市作成のパンフレットを設置・配布する。
2. イベントのポスターやパンフレットを作成し配布する。
3. ホームページにてイベント情報やその他お知らせ、園内の危険個所等を配信する。
4. ホームページには電子メールアドレス・電話番号・ＦＡＸ番号を記載する。
5. ホームページは「札幌市公式ホームページガイドライン」及び「札幌市公式ホームページアクセシビリティ方針」に基づいてページを作成する。
6. ＳＮＳを積極的に活用し、リアルタイムな公園の情報を提供する。
7. ラジオ、広報誌等メディアを積極的に活用する。

Facebook

GOTEN_ZAN

Instagram

【４】　展示の充実

1. 管理事務棟内にて水車に関するパネルを常設する。
2. 環境学習館では飼育中のホタルの幼虫やホタルに関するパネル、公園内の動植物ポスター、自然エネルギーをはじめとするエコポスターを展示する。展示内容は季節等に併せて随時更新する。
3. 動物標本・植物標本によって公園内の生物の多様性を伝える。
4. 環境学習館には専属スタッフを配置し展示内容の説明を行う。

【５】　各団体・ボランティアとの連携

1. 地元連合町内会による「西野地区水車を保存する会」と協力し西野地区に伝わる水車を中心とした歴史を地域の子どもたちに紹介する。また、協働でイベントを開催し地域の歴史に対して利用者に興味を持ってもらう。
2. 「子どもと作ろう種から育てる未来の森」と協力し、市民と創るエコ体験パークとして混播法による自然林の再生を多くの市民特に子どもたちに体験してもらう。子どもと大人が共に体験学習する場として、また地域の特性を活かした豊な動植物を観察することができる市民の憩いの場として、自然の森を育てていく。
3. 地元連合町内会と協力し、地域に根付いた夏祭りを実施する。夏祭りには西区町も来賓として来て頂けている実績がある。
4. 各市民団体と協力し植樹を通じて緑豊かな公園を造り、公園への愛着を深める。
5. これまでの指定管理業務でも行っている花植・清掃ボランティア活動を今後も、毎年５月３日に市民の方と共に実施する。
6. 西区パークゴルフ協会や各パークゴルフ愛好会等にパークゴルフ場を利用した際、気になる点の意見・要望について収集し今後の管理運営に役立てる。
7. 新しい公園利用者の開拓として「北海道アクションスポーツ協会」と協力しスケートボー

ド場の設置や「ドリームラヴァー株式会社」と協力してあさいち商店街を開催する。

【６】　イベントの充実

1. 宮丘公園で自然観察会を１回／年以上行うが、自然と親しみ公園の魅力を知ってもらうため五天山公園で生き物発見隊を実施する。なお、一部費用を頂く内容を含むため自主事業として実施する。
2. 上記【４】各団体・ボランティアとの連携の通り、各団体と連携し各イベントを利用者と共に実施していく。
3. ＰＤＣＡサイクルに基づいて管理運営及び自主事業を見直し、継続的改善のもとイベントを充実させる。
4. 公園の魅力の一つとして星空の観察を毎年夏・秋各１回、青少年科学館の移動天文台を招き利用者に楽しんでもらう。
5. 公園利用を促進するため、ホタル観賞時期に北海道で活躍する音楽家を招いてホタルコンサートを実施する。
6. 冬の公園利用促進のためのイベントとして、スノーフェスティバルの開催及び歩くスキーコースの設営を行う。スノーフェスティバルは子どもに冬の遊び方を知ってもらうため、イグルーつくり体験・スノーキャンドルつくり体験を実施する。歩くスキーコースは利用料金を無料とし、多くの人に気軽に験を実施する。歩くスキーコースは利用料金を無料とし、多くの人に気軽に冬の健康づくりをしてもらえるよう実施する。
7. 自主事業内容は後述する。


スケートボード場


スノーフェスティバル


ホタルコンサート

(2)　マナー啓発に関する業務と実施計画

五天山公園は毎日の日常巡視、宮丘公園は週に１回以上の日常巡視を中心に園内での違法行為・不当行為を関連法案に基づいて監視を行い、スタッフが発見した場合直ちにその利用者に注意指導を行う。利用者が注意指導に従わない場合もしくは重大な事件になり得る場合、スタッフは統括責任者に報告し、統括責任者は所轄警察署及び札幌市に連絡・協議の上対応する。利用者が違法行為・不当行為を発見した場合、管理事務所に通報していただけるよう、管理事務所の位置及び電話番号を明記した看板を園内各所に設置する。通報を受けた場合、直ちにスタッフが現場に駆けつけ対処する。

また、利用者自身の利用マナー向上の為に園内に設置した掲示板及びホームページ、園内放送にて利用マナーの啓蒙活動を行う。

①　犬の放し飼い

【１】　掲示板にて犬の放し飼い禁止及び糞の始末に対する啓蒙を行う。

【２】　利用者が犬の放し飼いを発見した場合は管理事務所に連絡していただけるよう管理事務所の電話番号を明記した看板を設置する。

【３】　スタッフが犬の放し飼いを発見した場合は注意指導を行い、繰り返し犬の放し飼いを行っているようならば関係機関及び札幌市に連絡協議の上、対応する。

【４】　不法行為を無くす為に犬の飼い主に対する聞き取り調査を行い、対策を検討する。

②　違法駐車

【１】　日常巡視にて駐車場の監視を行い明らかに公園利用者以外の車両が駐車していると判断できる場合は車両の目立つ場所に注意の張り紙をし、一定期間以上の駐車もしくは繰り返し違

法駐車が行われる場合は札幌市に連絡し協議の上、所轄警察署と連携し対応する。
【２】　冬期間駐車ゲート閉鎖（宮丘公園のみ）により自由に車両を出入できないようにすることで違法駐車対策とする。このことは、ホームページ、看板で周知する。

③　不法投棄
【１】　発見した場合迅速に回収する。
【２】　不法投棄、ゴミのポイ捨てを禁止する看板を設置する。
【３】　巡視中に不法投棄、ゴミのポイ捨てを発見した時は、利用者にマナー遵守をお願いする。
【４】　利用者に対してはむやみに不法投棄物に触れないよう看板にて注意を促す。
【５】　不法投棄があった場合は札幌市に報告の上、場合によっては所轄警察署等、関係機関にも連絡し対応を検討する。

④　車上荒し
【１】　日常的に見回りを実施する。
【２】　警察と連携しパトカーによる駐車場内のパトロールを実施する。
【３】　防犯カメラを設置する。
【４】　混雑予想時は交通誘導員を配置する。
【５】　被害者の被害を最小限に食い止める為に車上荒し対応マニュアルを作成する。

⑤　不審者対策
【１】　こども１１０番の管理事務所を目指し、不審者を発見した場合管理事務所に駆け込んでもらうよう園内での掲示による啓蒙を行う。

⑥　ホームレス対策
【１】　日常的にパトロールを実施し、発見時は西区の保健福祉部及び札幌市に連絡協議の上、必要な対応を実施する。

⑦　火気取扱い
【１】　五天山公園炊事広場以外での火気使用の禁止を掲示板にて周知する。
【２】　統括責任者を火気管理責任者として、残り火等の管理を徹底する。
【３】　宮丘公園には火気使用禁止を周知する看板を設置する。
【４】　花火も火災の一因となることから五天山公園炊事広場も含めて公園内での花火を禁止し、発見時は直ちに注意指導する。

⑧　その他
【１】　落書き・施設の破損等その他の違法行為及び他の利用者の迷惑となる行為を防止するため、日常巡視を強化し、違法行為者に対しては毅然とした態度で対応し、所轄警察署・札幌市と連携の上適切な対応を実施する。
【２】　看板の設置、ホームページ、園内放送、町内会回覧板等を利用した正しい公園利用の方法を周知する。

5　利用者サービス等に関する取組

(1)　利用促進計画

①　有料公園施設の利用を促進するための基本的な方針

小さな子どもからお年寄りまで、また地域住民から広域に渡る利用者まで幅広い方々がそれぞれの目的で快適にプレーでき、また足を運びたいと思えるよう以下の項目を基本的な方針とする。

【１】　スタッフ教育によりホスピタリティ溢れる接遇と適切な法令・条例・ルールに関する知識及び適切な現金取扱方法を身につけ、公平・平等でわかりやすい受付・利用者対応を行う。

【２】　利用者ニーズの把握に努め、苦情・意見・要望等を可能な限り取り入れた利用者サービスを実施する。また、苦情・意見・要望等はＰＤＣＡサイクルに基づき管理運営にも反映させ、対応状況とともに園内掲示板にて利用者に周知する。

【３】　対応が難しい要望等については、誠心誠意をもって利用者の方が納得していただけるまで法令等に基づいた適切な説明を行う。

【４】　利用者の安全を優先し、施設状況に応じた適切な点検・管理を実施する。

【５】　利用者にパークゴルフ場及び受付場所が容易にわかるように表示を設置する。

②　業務の実施要領

＜五天山公園パークゴルフ場＞

【１】　利用期間・時間

1. 札幌市と協議の上、以下のように設定する。

期間	営業時間
オープン日（４月下旬）～８月３１日	８時～１８時
９月１日～１０月１０日	８時～１７時
１０月１１日～クローズ日（１１月上旬）	８時～１６時

2. オープン日及びクローズ日は融雪状況・積雪状況によって決定し、決定次第園内掲示板及びホームページにて利用者に周知する。
3. 利用時間は利用者の安全を最優先し、悪天候による視界不良・コース不良を適切に判断し営業の可否を決定する。予定時間よりも早く営業を終了する場合、利用者に対して丁寧に理由を説明する。
4. 天候の急変により、利用者がプレー中にやむなく営業を中止する場合、１８ホール無料券を配布する。

【２】　利用料金

1. 札幌市と協議の上、以下のように設定する。

区分	１８Ｈ	２７Ｈ	１日券
大人	３３０円	４９０円	８００円
高齢者	２３０円	３４０円	５５０円
子供	１６０円	２４０円	４００円

【３】　ホール数及び休日

1. グループがこれまでの指定管理者業務及び札幌市の維持管理業務で培ってきた技術を基に作成する維持管理計画により札幌市と協議の上、定休日は設けない。ただし、近年は夏の高温・雨不足により芝生が急速に痛むことがあり、そのメンテナンスのためや指定管理者の事業の為の臨時休業日を設けることがある。臨時休業日は事前に園内掲示板及びホームページにて利用者に周知する。
2. 悪天候によるコース不良により利用者に危険が及ぶと判断された場合は、利用者の安全を最優先し臨時休業とする。
3. 近年の気候変動により著しく芝生が傷む事象が見られるようになっている。そのため、原則として２７ホール中９ホールは休業とし、養生及び維持管理作業を実施する。ただし、団体利用等ある際は、２７ホール全てを開放することがある。その際も、特に夏場の雨不足の状況の際は、五天山公園の地質及び水道局からの給水能力により毎日いずれかのコースを散水しなければ芝生の状態を保つことが難しいため、散水のため営業時間内に９ホールを先行して営業終了とし、それ以降営業終了時間までは１８ホールのみの開放とする。

利用可能ホールは看板により利用者に周知する。

【４】 利用促進のための利用者サービス

1. パークゴルフクラブ・ボールを持たない方でも気軽にパークゴルフを楽しめるようにクラブ・ボールのレンタルを実施する。また、クラブは子ども用・大人用、右利き用・左利き用をそれぞれ用意する。
2. 利用者が自分の道具をきれいに保てるように、クラブとボールの洗い場を設置する。
3. 利用者が荷物を置けるよう棚及びクラブ立てを設置する。
4. 利用者還元として、回数券をスタンプカード式とし使い切ったカードを応募券として毎月お楽しみ賞品が当たる抽選会を実施する。
5. それぞれの利用者が混雑を避けられるよう、団体利用受付をしそれを周知する。
6. 利用促進として、団体利用者が希望する場合、運営補助（受付補助、スコア集計、大会賞品の事前預かり・手配）を実施する。
7. 大会前はコースを練習で訪れる利用者が多くなることから、利用促進として五天山カップ（自主事業であるパークゴルフ大会）を年２回開催する。
8. こどもの日（こども無料）・敬老の日（高齢者無料）・スポーツの日（全区分無料）は利用者サービスデーとして特別料金を設定する。

③ 年度別実施計画

「②業務の実施要領」で述べた業務をＰＤＣＡサイクルに基づき毎年見直すことで各年度の目標値を達成する。

	R8 年度	R9 年度	R10 年度	R11 年度	R12 年度
利用者数(単位:人)	35,600	35,750	35,900	36,050	36,200
利用料金(単位:千円)	6,058	6,080	6,110	6,140	6,170

(2) 自主事業への取組

① 取組の基本的な考え方

都市公園の設置目的・１-(１)-①で述べた基本方針の達成を目的に、一般の公園利用を妨げない範囲で、公園を利用するきっかけ又は再訪を促す事業や利用者サービスの向上・利益還元となる事業を展開する。

なお、自主事業であげた利益は指定管理業務不足分に充てるが、それを超える利益が出た場合は他の自主事業による利益還元を原則とする。但し、適正な利益は総収入の２０％であると考え、利益が（総収入×２０％）／年を超えた分は札幌市への寄附を行う。

② 取組の具体的な内容

【１】 食堂の営業

利用者の利便性向上及び炊事広場の利用促進のため、ソフトクリーム等の軽食及び焼肉用の肉・バーベキュー用品の販売を行う。食中毒を起こさないよう保健所による営業許可のほか、グループによる自主点検を実施する。また、軽食は冷凍食品を主とし、焼肉用の肉は卸業者がカットしパックされたものを開封せずに提供する。

年度	R8 年度	R9 年度	R10 年度	R11 年度	R12 年度
予定収入	2,900	2,900	2,900	2,900	2,900
予定支出	2,450	2,450	2,450	2,450	2,450
収支	450	450	450	450	450

（単位：千円）

【２】 物品販売

利用者からの要望で多かったパークゴルフ用手袋をはじめ、利用者の利便性を向上させるために観葉植物・苗・パークゴルフ用品・雑誌等を販売する。

年度	R8 年度	R9 年度	R10 年度	R11 年度	R12 年度
予定収入	6,120	6,120	6,120	6,120	6,120
予定支出	5,312	5,312	5,312	5,312	5,312
収支	808	808	808	808	808

（単位：千円）

【３】　パークゴルフクラブ・ボールレンタル

五天山公園パークゴルフ場の利用促進策として用具を持たない利用者の利便性を向上させるためにクラブとボールのレンタルを実施する。

年度	R8 年度	R9 年度	R10 年度	R11 年度	R12 年度
予定収入	600	600	600	600	600
予定支出	325	325	325	325	325
収支	275	275	275	275	275

（単位：千円）

【４】　五天山カップ（パークゴルフ大会）

プレーヤー間のコミュニケーションの場の創出及びパークゴルフ場利用促進策として年に2回実施し、賞品を用意して多くの利用者が楽しめる場とする。

年度	R8 年度	R9 年度	R10 年度	R11 年度	R12 年度
予定収入	150	150	150	150	150
予定支出	190	190	190	190	190
収支	-40	-40	-40	-40	-40

（単位：千円）





【５】　夏祭り

連合町内会と協働で実行委員会を立ち上げ、地域に根差し公園の魅力を伝える祭りを五天山公園で実施する。

年度	R8 年度	R9 年度	R10 年度	R11 年度	R12 年度
予定収入	650	650	650	650	650
予定支出	1,330	1,330	1,330	1,330	1,330
収支	-680	-680	-680	-680	-680

（単位：千円）







【６】　そば打ちレクリエーション

五天山公園の利用促進策として新たな交流の場として普段体験できないそば打ちを開催することで興味を持っていただく。

年度	R8 年度	R9 年度	R10 年度	R11 年度	R12 年度
予定収入	20	20	20	20	20
予定支出	20	20	20	20	20
収支	0	0	0	0	0

（単位：千円）

【７】　生き物発見隊

自然と親しみ公園の魅力を知ってもらうための親子での参加型イベントで、年に４回実施しそれぞれ違ったテーマで開催する。

年度	R8 年度	R9 年度	R10 年度	R11 年度	R12 年度
予定収入	6	6	6	6	6
予定支出	100	100	100	100	100
収支	-94	-94	-94	-94	-94

（単位：千円）

【８】　自動販売機設置

利用者サービスの向上及び快適な休憩スペースの整備の一環として自動販売機を設置する。また、自動販売機の一部は災害対応型自動販売機とし、災害時に飲料を無償提供する。

年度	R8 年度	R9 年度	R10 年度	R11 年度	R12 年度
予定収入	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500
予定支出	500	500	500	500	500
収支	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000

（単位：千円）

【９】　キッチンカー

来園者の利便性向上や公園の魅力アップのためにキッチンカーを誘致し飲食物を提供する。

年度	R8 年度	R9 年度	R10 年度	R11 年度	R12 年度
予定収入	110	110	110	110	110
予定支出	42	42	42	42	42
収支	68	68	68	68	68

（単位：千円）





【10】　その他イベント企画運営

公園の魅力アップ、来園の動機付けとして野菜販売をメインにした朝市や雑貨販売をメインにした蚤の市、その他季節に応じたイベントを企画運営する。

年度	R8 年度	R9 年度	R10 年度	R11 年度	R12 年度
予定収入	100	100	100	100	100
予定支出	52	52	52	52	52
収支	48	48	48	48	48





③　自主事業の収支計画

	年度	R8 年度	R9 年度	R10 年度	R11 年度	R12 年度	合計
【1】食堂	予定収入	2,900	2,900	2,900	2,900	2,900	14,500
	予定支出	2,450	2,450	2,450	2,450	2,450	12,250
	収支	450	450	450	450	450	2,250
【2】物品	予定収入	6,120	6,120	6,120	6,120	6,120	30,600
	予定支出	5,312	5,312	5,312	5,312	5,312	26,560
	収支	808	808	808	808	808	4,040
【3】レンタル	予定収入	600	600	600	600	600	3,000
	予定支出	325	325	325	325	325	1,625
	収支	275	275	275	275	275	1,375
【4】五天山カップ	予定収入	150	150	150	150	150	750
	予定支出	190	190	190	190	190	950
	収支	-40	-40	-40	-40	-40	-200
【5】夏祭り	予定収入	650	650	650	650	650	3,250
	予定支出	1,330	1,330	1,330	1,330	1,330	6,650
	収支	-680	-680	-680	-680	-680	-3,400
【6】そば打ち	予定収入	20	20	20	20	20	100
	予定支出	20	20	20	20	20	100
	収支	0	0	0	0	0	0
【7】生き物発見隊	予定収入	6	6	6	6	6	30
	予定支出	100	100	100	100	100	500
	収支	-94	-94	-94	-94	-94	-470
【8】自動販売機	予定収入	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	7,500
	予定支出	500	500	500	500	500	2,500
	収支	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	5,000
【9】キッチンカー	予定収入	110	110	110	110	110	550
	予定支出	42	42	42	42	42	210
	収支	68	68	68	68	68	340
【10】イベント	予定収入	100	100	100	100	100	500
	予定支出	52	52	52	52	52	260
	収支	48	48	48	48	48	240
合計	予定収入	12,156	12,156	12,156	12,156	12,156	60,780
	予定支出	10,321	10,321	10,321	10,321	10,321	51,605
	収支	1,835	1,835	1,835	1,835	1,835	9,175

（単位：千円）

④　自主事業の実施・見直し計画

各自主事業は前述したＰＤＣＡサイクルに基づき、年度初めに自主事業計画を策定し自主事業を実施する。自主事業後のアンケートの実施及び聞取り調査、その他随時寄せられる要望・苦情・問合せを基に自主事業の見直しを行い、次年度の自主事業計画に反映させる。

(3)　公園の課題把握及び理想像の実現

①　課題及び懸案事項：パークゴルフ場利用者の減少

理想像：初心者からベテランまで、老若男女が多く楽しむ公園の中のパークゴルフ場

取組み：初心者はベテランプレイヤーから急かされ、ベテランは初心者プレイヤーのプレーが遅いという声が当初見られた。当グループでは初心者用にルールブックを作成し、お互いに譲り合いでプレーすることを周知することで、今ではプレイヤー層は幅広くなっている。

しかし、パークゴルフ人口（特にメインの利用者となっていた高齢者層）が減少傾向にあるため（地元パークゴルフ同好会の声より）、今後はパークゴルフの裾野をさらに広げられるよう、初心者や家族連れが気軽に経験できるパークゴルフ場となるように初めてプレーするハードルを下げるための施策（無料体験の実施など）を行う。一方でベテランプレイヤー向けにはよ

り魅力的なパークゴルフ大会を実施することで他のパークゴルフ場との差別化を図り利用者増を目指す。

② 課題及び懸案事項：公園利用者の熱中症対策
理想像：利用者が安全に安心して利用できる公園であること
取組み：五天山公園は管理事務棟以外にほとんど日陰がない。そのため夏の暑い時期を中心に熱中症の恐れがある。そこで、休憩小屋の設置、テント・パラソルの設置、パークゴルフ場休憩所に屋根の設置、ミストシャワーの設置を行ってきた。これらを継続して行うとともに、食堂での冷たい飲食物の販売や自動販売機の設置で水分・塩分補給がしやすい環境を整える。

③ 課題及び懸案事項：冬季利用促進
理想像：雪が多い冬季も多くの利用者が訪れる公園
取組み：スノーフェスティバルなどのイベントの開催によって利用者の来園への動機づけを行う。また日常的には、歩くスキーコースの設置及びソリ山の造成によって様々な利用者層が冬でも楽しめる環境を作っている。また園内は園路を一部除雪することで、地元の方の散歩コースとして利用できる環境を整えている。

④ 課題及び懸案事項：新しい公園利用者層の拡大
理想像：今まで公園に来ることがなかったような層も訪れたいと思える公園
取組み：五天山公園は総合公園として様々な利用者層が見込まれるが、当初の主な利用者層はパークゴルフ場の利用者か炊事広場の利用者であった。これまで各団体と協働で様々なイベント等を行うことで、これまで公園に来ていなかった方の利用きっかけを生み出してきた。また、スケートボード場の設置により新しい公園利用の方法を生み出している。
宮丘公園は豊かな自然が魅力の特殊公園であることから、極端な新しい利用の方法の模索は似つかわしくないと考える。それよりも宮丘公園の持つ豊かな自然の魅了をさらに広めることが大切であると考え、自然観察会を実施し、自然豊かな中を歩く楽しさを広めることで利用者層の拡大を図っている。

⑤ 課題及び懸案事項：感染症対策
理想像：公園利用者も公園で働くスタッフも安全に安心して過ごせる公園
取組み：新型コロナウィルスの感染拡大に伴い、利用者・スタッフともに不安を感じるようになってしまったことは否めない。当グループでは、新北海道スタイルの周知や手指消毒剤の設置、建物内の換気、定期的な消毒作業（設備や施設のほかパークゴルフのレンタルクラブなど）などの感染症対策を徹底してきた。新型コロナウィルスは５類に分類されたが、また今後同様の感染症の発生がないとは言えない。その時は札幌市からの要請に的確に対応するとともに、新型コロナウィルス感染拡大時の経験を活かして、利用者・スタッフが安心できる公園を維持し続ける。

⑥ 課題及び懸案事項：収支の不安定化によるサービスの低下
理想像：適正な利益を確保し、利用者もスタッフも満足度の高い公園管理運営
取組み：前回（令和３年度～７年度）公募時に対し、今回（令和８年度～１２年度）の積算管理費が減額となった。仕様に大きな変更はない中で、この期間中の物価高は周知の事実であり、大きな工夫を求められているものと考える。当グループはこれまで自主事業や経費の削減によってサービスの向上を図ってきた。しかし、今後は公園の施設が老朽化する中で修繕費等もかさみ、利用者増による経費の増も見込まれる。また、最低賃金の急激な上昇による労務費の上昇も見込まれる。この状況下でサービスを低下させず、スタッフの待遇を改善するためには今まで以上の工夫と札幌市との協力体制が必要であると考える。前述した自主事業の拡充や見直しを実施し、受益者負担による利益の確保によって適正な利益を確保しサービスの維持向上及びスタッフの待遇改善を継続していく。
　また、告示された積算管理費が５年間据え置かれているが、昨今の情勢から人件費及び物価が毎年上昇する可能性は高く、市民サービスの向上及びスタッフの待遇改善のために札幌市と密に協議を重ねることで業務の改善を継続していく。

6　管理業務に付随する業務（施設ホームページのウェブアクセシビリティ確保）について

当グループではすでにホームページを有している。札幌市が過去に開催したウェブアクセシビリティに関する研修会に参加し、札幌市公式ホームページウェブアクセシビリティ方針に準拠するよう 2018 年 3 月にホームページを更新した（適合レベル AA 準拠達成）。今後も、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できるように適宜ホームページの更新・試験を継続していく。

① 適合レベル AA 準拠を達成するための作業スケジュール（現時点で AA 準拠を達成している場合はその維持・向上に向けた取組スケジュール）

2018 年 3 月 26 日に試験を実施して AA 準拠を達成して以来、毎年 3 月に試験を実施して AA 準拠を達成し続けていることを確認している。

（http://www.nankoen.co.jp/gmpmg/wp/accessibility_result/）

今後も、毎年 3 月に継続して試験を実施して AA 準拠を達成していることを改めて確認し表明するとともに、以下②以降の内容によりホームページのウェブアクセシビリティ AA 準拠の達成を維持・向上していく。

② サイト構築後の新規ページ作成・ページ修正時におけるアクセシビリティ確保の方策

新規ページの作成は、専門業者による外部委託とし、AA 準拠の達成を受渡し条件とすることで AA 準拠達成を維持する。自らによるページの更新は文字のみによる簡易な更新のみとし、表記が大きく変わるような変更については新規ページの作成と同様とする。

③ 試験実施予定時期及び方法

毎年 3 月に試験を実施し、その方法は専門業者による外部委託とする。

④ アクセシビリティ維持・向上の取組（職員研修・利用者からの意見収集等）

ホームページの更新に関わる職員は限定することで、ホームページの改変によりアクセシビリティが損なわれないことを担保する。担当職員には札幌市からの情報提供があった際はその内容を理解させ、ホームページアクセシビリティ研修会があった時には参加させる。また、アンケートのほか公園を利用する高齢者介護団体の職員などに直接ホームページの感想を聞くことでホームページのアクセシビリティ向上に努める。

⑤ ウェブアクセシビリティの問題が発生した場合における対応方法等

問題が判明した場合、すぐに専門業者に連絡し、可能な限り早急に問題の解決に努める。その際、利用者がホームページを閲覧すること自体が危険な場合は一時的にホームページを閉鎖する。

⑥ 過去のウェブアクセシビリティ対応実績

札幌市が開催したウェブアクセシビリティ研修会に参加し、専門業者に委託してホームページを全面改訂し、2018 年 3 月 26 日に試験結果を表明しており、現段階で AA 準拠を達成している。

7　類似業務の実績について

①　五天山・宮丘パークマネージメントグループの実績

【１】　平成１９年度～平成２０年度　五天山公園・宮丘公園指定管理者

1. 五天山公園パークゴルフ場及び管理事務棟のみが先行オープンし、全面オープンまでの２年間における指定管理者の公募において、他グループよりも高い評価を得て指定管理者として選定された。
2. 五天山公園は本公募におけるパークゴルフ場及び管理事務棟における維持管理、宮丘公園は本公募と同内容の維持管理を実施し、評価シートの通り適切に全業務を遂行した。
3. 地元町内会、植樹を行う市民団体、「宮丘公園パークゴルフ協議会」と良好な関係を築いた。

【２】　平成２１年度～平成２４年度　五天山公園・宮丘公園指定管理者

1. 全面オープンにあたり、平成１９年度～平成２０年度の指定管理者の実績を活かし公募において他グループより高い評価を得て指定管理者として選定された。
2. 五天山公園・宮丘公園とも本公募と同等の管理業務仕様であったが、第１期指定管理者の経験により、仕様よりも質の高い維持管理計画を策定し業務を実施し、評価シートの通り適切に全業務を遂行した。
3. 地元町内会、各市民団体、「宮丘公園パークゴルフ協議会」と引き続き良好な関係を続け、「西野地区水車を保存する会」・「子どもと作ろう種から育てる未来の森」・「一般社団法人プロジェクトデザインセンター」と新たに協働事業を展開することができた。
4. 元々西野地区でホタルの保全を行っていたＮＰＯホタルの会とはともにグループの一員として維持管理業務を実施した。
5. 五天山公園は西区初の総合公園であり、「市民と創るエコ体験パーク　五天山」をテーマに五つの方向性を目指し公園利用促進、市民団体との協働事業を展開した。五つの方向性は以下の通り。
   一　自然を活かす
   二　歴史を活かす
   三　みどりを活かす
   四　雪を活かす
   五　情報を活かす
6. 上記「５.」に基づいて、以下の公園利用促進事業を実施した。
   (ア)公園利用者の廃棄したペットボトルをリサイクルで活用し工作を実施する「夏休み自由研究イベント」を実施した。(ペットボトルカー、ペットボトル空気砲、ペットボトル風車)
   (イ)青少年科学館の移動天文台を利用し、星空観察会を実施した。
   (ウ)冬の公園遊びを紹介するスノーフェスティバルを実施した。(イグルー、スノーキャンドル)
   (エ)動植物を紹介する「生き物発見隊」を実施した。
   (オ)北海道の音楽家を招いた「ホタルコンサート」を実施した。
   (カ)花植え・清掃ボランティアを実施した。(ボランティア参加者には花苗のプレゼントを実施)
   (キ)歩くスキーコースを設営した。
   (ク)ＡＥＤ講習を含む救急救命講習を市民向けにも実施した。
   (ケ)花園の丘にボーダーガーデンとなる植栽を行い、シンボル花壇を造成した。
   (コ)伐採木等を利用し、薪割イベントを実施した。
   (サ)緑のカーテンを設置した。
   (シ)子ども用のソリ山を造成した。

【３】　平成２５年度～平成２８年度　五天山公園・宮丘公園指定管理者

1. 平成１９年度～平成２０年度、平成２１年度～平成２４年度に引き続き、平成２５年度～平成２８年度においても、それまでの実績を活かした公募により他グループより高い評価を得て指定管理者として選定された。
2. 五天山公園パークゴルフ場がオープンから時間がたったことで、利用者がリピーター中心

となり、混雑は緩和されたが利用者数は減少した（オープン当初は稚内からの利用者がいるなど、新コースに対する需要が多くあった)。しかし、それまでの実績から業務を効率化することで経費縮減を図り、評価シートの通り適切に全業務を遂行した。また、リピーターが定着しているのは、利用者からの管理運営に対する評価であると考える。

3. 前期同様、地元町内会、各市民団体、「宮丘公園パークゴルフ協議会」と引き続き良好な関係を続け、「西野地区水車を保存する会」・「子どもと作ろう種から育てる未来の森」・「一般社団法人プロジェクトデザインセンター」との協働事業も継続することができた。
4. 元々西野地区でホタルの保全を行っていたＮＰＯホタルの会も引き続き当グループの一員として主にホタルの小川（ホタルの育成）及び環境学習において質の高い管理運営を行った。
5. 衛生的で質の高い維持管理により、炊事広場の利用者は年を追って増加している。
6. 前期から行っている各公園利用促進策（7-①-【2】-6.）は平成２５年度～平成２８年度においても継続して実施した。これらの事業は参加者からの意見等に基づき、ＣＰＤＡサイクルにより継続的改善を行うことで、利用者満足度の向上につなげている。

【４】 平成２９年度～令和２年度　五天山公園・宮丘公園指定管理者

1. 平成１９年度～平成２０年度、平成２１年度～平成２４年度、平成２５年度～平成２８年度に引き続き平成２９年度～令和２年度においても、それまでの実績を活かした公募により高い評価を得て指定管理者として選定された。
2. 五天山公園パークゴルフ場は利用者がリピーターが中心であるが、利用者の高齢化により数が減少傾向にある。しかし、他施設利用のファミリー層が利用することで新たな集客につながった。リピーターが多いことも日頃の管理運営に対しての評価と考える。
3. 前期同様、地元町内会、各市民団体と引き続き良好な関係を続け、「西野地区水車を保存する会」・「子どもと作ろう種から育てる未来の森」・「一般社団法人プロジェクトデザインセンター」との協働事業も継続することができたが「宮丘公園パークゴルフ協議会」は高齢化等の理由により解散することとなった。新たに「ドリームラヴァー」や「北海道アクションスポーツ協会」との協働事業をすることで新たな利用者層への増加につながった。
4. ＮＰＯホタルの会も引き続き当グループの一員として主にホタルの小川（ホタルの育成）及び環境学習において管理運営を行い自生するホタル数も年々増加傾向にある。
5. 衛生的で質の高い維持管理により、炊事広場の利用者は年を追って増加している。ファミリー層の利用者増や新規利用者が増加した。
6. 前々期から行っている各公園利用促進策（7-①-【2】-6.）は平成２９年度～令和２年度においても継続して実施した。これらの事業は参加者からの意見等に基づき、ＣＰＤＡサイクルにより継続的改善を行うことで、利用者満足度を高め公園利用者増につながっている。
7. 令和２年度に関しては新型コロナウィルス感染症拡大防止のため各施設が閉鎖したりイベント等の中止で集客を見込めなかったが「新北海道スタイル」安心宣言により、手指用消毒液の設置や定期的な館内の清掃・換気を行い、定期的に利用者へ注意喚起することで安心して利用できるよう対処した。

【５】 令和３年度～令和７年度　五天山公園・宮丘公園指定管理者

1. 平成１９年度～平成２０年度、平成２１年度～平成２４年度、平成２５年度～平成２８年度、平成２９年度～令和２年度に引き続き令和３年度～令和７年度においても、それまでの実績を活かした公募により高い評価を得て指定管理者として選定された。
2. 令和３年度は新型コロナウィルスの影響により炊事広場の開放を禁止し各自主事業も中止せざるを得なかった。令和４年度からは各施設の開放が再開されたが、影響は残り公園利用者数は新型コロナウィルス感染拡大前と比較すると少ない状況であった。その後、各広報活動や新しい自主事業を試み、公園利用者数は新型コロナウィルス感染拡大前の水準に戻りつつある。このような中で、令和３年度、４年度は自主事業による収益が悪化したが、各経費の見直し、支出の工夫をすることで黒字を達成できている。
3. 五天山公園パークゴルフ場はこれまで中心だった利用者の高齢化による利用者数の減少傾向が続いている。しかし、継続して他施設利用のファミリー層への広報により新たな利用者層の拡大を進めることができている。
4. 前期同様、地元町内会、各市民団体と引き続き良好な関係を続け、「西野地区水車を保存

する会」・「子どもと作ろう種から育てる未来の森」・「ドリームラヴァー」・「北海道アクションスポーツ協会」との協働事業を行い市民団体と共に公園を発展させることができた。
5. ＮＰＯホタルの会も引き続き当グループの一員として主にホタルの小川（ホタルの育成）及び環境学習において管理運営を行い自生するホタル数も年々増加傾向にある。
6. 炊事広場の利用者も新型コロナウィルスの影響で一時は利用者が減少したが、現在は新型コロナウィルス感染拡大前の水準に戻りつつある。
7. 前々期から行っている各公園利用促進策（7-①-【2】-6.」）は令和３年度～令和７年度においても継続して実施した。これらの事業は参加者からの意見等に基づき、ＣＰＤＡサイクルにより継続的改善を行うことで、利用者満足度を高め公園利用者増につながっている。
8. これまでホームページと公園内掲示板による広報がメインであったが、新たな広報としてＳＮＳの利用を積極的に進めてきた。フォロワーも増加し続けており、リアルアイムの公園の様子を発信し新しい利用者層を獲得することが出来ていると考える。

② ㈱南香園の実績
【１】 中央区公園及び街路樹総合維持管理業務（中部地区）
1. 長年にわたり維持管理仕様書に基づき適切に業務を遂行している。令和７年度も受注し業務を遂行している。
【２】 西区公園及び街路樹総合維持管理業務（北地区）
1. 長年にわたり維持管理仕様書に基づき適切に業務を遂行している。令和７年度も受注し業務を遂行している。
【３】 その他札幌市発注維持管理業務
1. 札幌市に本社を置く造園業者として、札幌市が発注する維持管理業務を受注及び適切に実施している。

③ ㈱真栄造園の実績
【１】 清田区公園及び街路樹総合維持管理業務（北平地区）
1. 長年にわたり維持管理仕様書に基づき適切に業務を遂行している。令和７年度も受注し業務を遂行している。
【２】 その他札幌市発注維持管理業務
1. 札幌市に本社を置く造園業者として、札幌市が発注する維持管理業務を受注及び適切に実施している。

④ ㈱園建の実績
【１】 厚別区公園及び街路樹総合維持管理業務（西地区）
1. 長年にわたり維持管理仕様書に基づき適切に業務を遂行している。令和７年度も受注し業務を遂行している。
【２】 その他札幌市発注維持管理業務
1. 札幌市に本社を置く造園業者として、札幌市が発注する維持管理業務を受注及び適切に実施している。
【３】 恵庭中央パークゴルフ場指定管理業務
1. 指定管理者として恵庭市にある恵庭中央パークゴルフ場の管理運営を受注し、適切に業務を遂行している。
【４】 厚別山本公園ほか３公園の指定管理業務
1. 指定管理者（あつべつグリーンパートナー）の構成社として、適せｔに業務を遂行している。

⑤ ＮＰＯ法人ホタルの会の実績
【１】 ホタル等の飼育・保全活動
1. 長年にわたり西野地区でホタルの保全・幼虫の飼育・放流・観察会を実施している。
2. ホタル以外にも多種多様な動植物の調査・観察・保護を実施している。

8　札幌市内の企業等の活用について

①　札幌市内の企業等の活用についての考え方

　物品の購入及び特殊かつ専門性が求められる業務については、より早く、かつ密な連携が取れ、地域経済発展のためにも札幌市内の企業・団体に委託し、質の高いサービスの提供に努めることを基本とする。

②　活用に向けた具体的な取組

【１】　同等の規格・価格の物品購入に関しては地域経済発展に寄与するため、市内企業を優先して購入する。

【２】　公共の施設での業務に携わることを適正に理解し、管理経費の縮減・利用者への接遇に対して協力的である市内企業数社による見積確認を実施し、福祉施策への取組、環境への配慮、業務体制、企業信用力、社会保険等加入状況などを勘案して適正な業者を選定する。

【３】　電気・水道等極めて緊急性が高く、数社から見積を取る時間がない場合は、グループ企業が札幌市から受注している公園及び街路樹総合維持管理業務の実績で得た信用できる市内企業に委託する。

【４】　緊急性がある場合を除き、業務委託する場合は札幌市に承認を得たうえで委託を決定する。

令和8年度～令和12年度

五天山・宮丘公園
維持管理計画表

五天山・宮丘パークマネージメントグループ
～構成グループ～
株式会社　南香園
株式会社　真栄造園
株式会社　園建
ＮＰＯ法人 琴似発寒川市民フォーラム 西区ホタルの会

＜五天山公園維持管理計画表＞

管理項目	管理内容	規模	単位	年回数	実施月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
基本管理	日常巡視	1	式	毎日	4～3月	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	
	定期巡視	1	式	月1回 4回/年	12～3月									―	―	―	―	
園内清掃	清掃Ａ	80,009	㎡	毎週 24回/年	4～11月	―	―	―	―	―	―	―	―					拾い集め型（全区域）
	清掃Ｂ	131,525	㎡	1回/年	4月	―												春1回目清掃（全区域）
	清掃Ｃ	143,700	㎡	4回/年	10,11月							―	―					秋の落葉清掃（全区域）
	清掃Ｄ	12,075	㎡	毎週 20回/年	6～11月			―	―	―	―	―	―					駐車場D2＋D3（雪捨場）
	清掃Ｅ	4,916	㎡	毎週 52回/年	5～10月		―	―	―	―	―	―						炊事広場＋パークゴルフ
	桝清掃	109	箇所	1回/年	4月	―												泥上げ等　片付け含む
	トラフ清掃	681	m	1回/年	4月	―												泥上げ等　片付け含む
芝生管理	草刈Ａ	8,047	㎡	26回/年	5～10月		―	―	―	―	―	―						パーク）フェアウェイ
	草刈Ｂ	15,823	㎡	13回/年	5～10月		―	―	―	―	―	―						パーク）ラフ
	草刈Ｃ	10,200	㎡	5回/年	5～10月			―	―	―	―	―						パーク）法面
	草刈Ｄ	25,499	㎡	5回/年	5～11月		―	―		―	―	―	―					芝生・子供・球技広場等
	草刈Ｅ	8,904	㎡	3回/年	5～11月		―		―		―	―	―					駐車場外周

管理項目	管理内容	規模	単位	年回数	実施月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
芝生管理	草刈Ｆ	21,208	㎡	3回/年	5～10月			―	―		―							花園の丘法面 （展望・管理通路脇）
	エアレーション	8,047	㎡	1回/年	11月								―					パーク）フェアウェイ
	目土かけ	8,047	㎡	1回/年	11月								―					パーク）フェアウェイ
	施肥	23,870	㎡	2回/年	5，11月		―						―					パーク）フェアウェイ・ラフ
	灌水	18,247	㎡	30回/年以上 （随時）	6～9月		―	―	―	―	―							パーク）フェアウェイ・ラフ
植栽管理	生垣刈込みＡ	1,482	m	1回/年	8～9月					―	―							
	花壇管理	425	㎡	3回/年	6，7，8月			―	―	―								
	公園樹管理	1,736	本	適宜	4～3月	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	整枝（剪定）・枯損木 造成後のため（年により変動）
	寄せ植え刈込	1,251	㎡	1回/年	8～9月						―							
	樹木冬囲い（設置・撤去）	3,820	本	1回/年	4,11月	―							―					
サービス施設	ホタル川巡回清掃	200	㎡	15回/期間	5月中旬～ 10月下旬		- -	- -	- -	- -	- -	- -						ホタル川
	ホタル川巡回人工飼育	200	㎡	23回/期間	11～3月								―	―	―	―	―	ホタル川＋活動拠点プレハブ内
	ホタル観察会	1	式	1回/年	7月下旬～ 8月中旬				―									
	水飲台閉栓・開栓	10	箇所	2回/年	4,11月	―							―					管理事務所内＋園内

管理項目	管理内容	規模	単位	年回数	実施月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
サービス施設	水飲台清掃	10	箇所	適宜	4～11月	―	―	―	―	―	―	―	―					適宜
	散水栓閉栓・開栓	20	箇所	2回/年	4,11月	―							―					
	四阿雪下ろし	265	㎡	1回以上適宜	12～3月										―	―		
トイレ管理	清掃	1	棟	毎日	4～3月	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	管理事務所内＋交流プレハブ内
	施設点検	1	棟	毎日	4～11月	―	―	―	―	―	―	―	―					園内
遊戯施設	遊器具点検	1	式	2回/年	4,7月	―			―									専門業者による定期点検
	遊器具修繕	1	式	適宜	4～3月	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	
	砂場管理	0	箇所	適宜														敷均し　砂補給　砂交換
照明灯管理	照明灯点検	11	基	1回/年	5月		―											NH180－6灯、ソーラー5灯
	照明灯修繕	3	基	随時	4～3月	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	ランプ交換等
特殊施設管理	有料施設受付	1	式	毎日	4～11月	―	―	―	―	―	―	―	―					閉鎖日を除く
その他委託等	消防設備点検	1	式	1回/年		―	―	―	―	―	―	―	―					管理事務所
	機械警備	1	式	毎日	4～3月	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	管理事務所
	給水設備点検	1	箇所	1回/年		―	―	―	―	―	―	―	―					受水槽等

管理項目	管理内容	規模	単位	年回数	実施月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
その他委託等	高圧受電設備点検	0	箇所															
	カラスの巣撤去	1	式	適宜	4～7月	―	―	―	―									
	ハチの巣駆除	1	式	適宜	8～9月					―	―							
	貸与機械整備	1	式		11月								―					草刈機械ほか
	除雪（駐車場・園路）	1	式	冬期間随時	12～3月									―	―	―	―	

＜宮丘公園維持管理計画表＞

管理項目	管理内容	規模	単位	年回数	実施月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
基本管理	日常巡視	1	式	1回/週	通年	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	
	定期巡視	1	式	3回/年以上	通年	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	―	4月、6月、2月
園内清掃	清掃Ａ	72,700	㎡	12回/年	5～11月		―	―	―	―	―		―					拾い集め型
	清掃Ｂ	72,700	㎡	1回/年	4月	―												春1回清掃
	清掃Ｃ	72,700	㎡	4回/年	10月							―						秋の落葉清掃
	桝清掃	48	箇所	1回/年	4月	―												泥上げ等片付け含む
	トラフ清掃	2,800	m	1回/年	4月	―												泥上げ等片付け含む
芝生管理	草刈（野球場）	2,700	㎡	5回/年	6～10月上旬			―	―	―	―	―						片付けなし
	草刈	23,600	㎡	4回/年	6～10月上旬			―	―	―		―						片付けなし
	草刈（パークゴルフ）	640	㎡	4回/年	6～10月上旬			―	―	―		―						片付けあり
	草刈（パークゴルフ）	930	㎡	3回/年	6～10月上旬			―		―		―						片付けあり
	草刈（駐車場横斜面外）	8,260	㎡	1回/年	7月				―									片付けなし
	散策路整備（ササ刈り）	2,420	㎡	1回/年	10月							―						片付けなし
	ブッシュ抜開（くず切り）	25,000	㎡	1回/年	10月							―						片付けなし

管理項目	管理内容	規模	単位	年回数	実施月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
植栽管理	花壇管理	20	㎡	3回/年	6,7,9月			ー	ー		ー							
	樹木冬囲い（H0.6,W0.3）	455	本	2回/年	4,11月	ー							ー					
	樹木冬囲い（H0.9,W0.5）	100	本	2回/年	4,11月	ー							ー					
	樹木剪定	1	式	適宜	4～11月	ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー					
サービス施設	水飲台閉栓・開栓	6	箇所	2回/年	4,11月	ー							ー					
	水飲台清掃	6	箇所	適宜	4～10月		ー	ー	ー	ー	ー	ー						
トイレ管理	清掃	4	棟	2回/週	4～11月	ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー				
	施設点検	4	棟	適宜	4～11月	ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー				冬季閉鎖
遊戯施設	遊器具点検	1	式	2回/年	4,7月	ー			ー									専門業者による定期点検
	遊器具修繕	1	式	適宜	5～10月		ー	ー	ー	ー	ー	ー						
照明灯管理	照明灯点検	5	基	1回/年	6月			ー										
	照明灯修繕	1	基	適宜	4～3月	ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー	ランプ交換等
特殊施設管理	野球場整備	1	箇所	1回/年		ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー					土搬入
	パークゴルフ場	1	箇所	適宜		ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー					オープン、クローズ準備 施肥、目土、エアレーション含む

管理項目	管理内容	規模	単位	年回数	実施月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
その他委託等	カラスの巣撤去	1	式	適宜			―	―	―									
	ハチの巣駆除	1	式	適宜						―	―							
	機械警備	1	式	1回/年			―											

五天山・宮丘公園
緊急時対応マニュアル

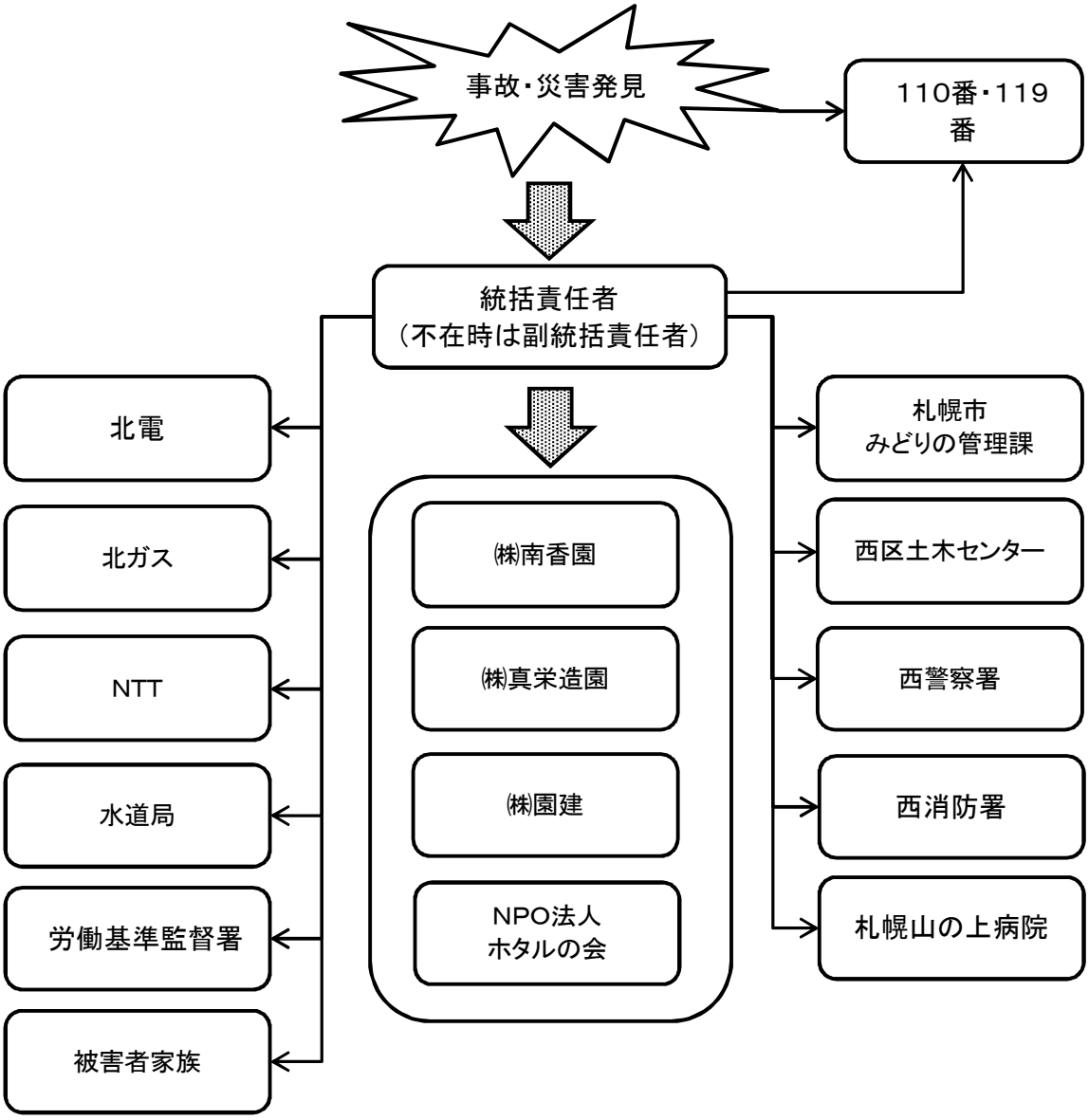
五天山・宮丘パークマネージメントグループ
～構成グループ～
株式会社　南香園
株式会社　真栄造園
株式会社　園建
ＮＰＯ法人 琴似発寒川市民フォーラム 西区ホタルの会

◇　目次　◇

1　緊急時連絡体制表　・・・　4.
2　災害時体制　・・・　5.
3　各緊急時対応　・・・　5.
(1)　火災・地震・台風の場合　・・・　5.
(2)　電気事故の場合　・・・　6.
(3)　ガス事故の場合　・・・　6.
(4)　水道事故の場合　・・・　6.
(5)　倒木、陥没の場合　・・・　7.
(6)　すり傷、きり傷、軽い打撲、軽い火傷等明らかに軽傷の場合　・・・　7.
(7)　その他の怪我・病気の場合　・・・　7.
≪傷病者が意識障害、呼吸停止、心停止もしくはこれに近い状態の場合≫・・・　7.
①意識の確認を行う。　・・・　7.
②気道の確保　・・・　8.
③人工呼吸　・・・　9.
④心臓マッサージ　・・・１０.
≪動物にかまれた場合≫　・・・１２.
①咬創（動物に噛まれたきず）の一般的手当　・・・１２.
②イヌの場合　・・・１２.
③ネコの場合　・・・１２.
④ネズミの場合　・・・１２.
⑤毒ヘビの場合　・・・１３.
⑥ハチに刺された場合　・・・１３.
≪骨折の場合≫　・・・１３.
①骨折かどうかを判断する目安　・・・１３.
②前腕の骨の骨折　・・・１３.
③鎖骨の骨折　・・・１４.
④膝の骨折　・・・１４.
≪脱臼・肉離れ・アキレス腱断裂の場合≫　・・・１４.
①脱臼　・・・１４.
②肉離れ　・・・１４.
③アキレス腱の断裂　・・・１５.
≪多量の出血場合≫　・・・１５.
①直接圧迫止血　・・・１５.
②間接圧迫止血　・・・１５.
③直接圧迫止血と間接圧迫止血の併用　・・・１６.
④止血帯　・・・１６.
⑤鼻血　・・・１７.
≪その他の場合≫　・・・１７.
①心臓発作・急性心不全　・・・１７.
②慢性心不全　・・・１８.

③脳卒中 ・・・１８.
④腹痛 ・・・１９.
⑤痙攣 ・・・２０.
⑥じんましん ・・・２１.
⑦脳貧血 ・・・２１.
⑧ガス中毒 ・・・２１.
⑨医薬品や化学薬品の中毒 ・・・２２.
⑩細菌による中毒 ・・・２３.
⑪熱中症 ・・・２３.
⑫気道内に異物がつまった場合 ・・・２４.
(8)　こどもへの応急手当 ・・・２５.
≪心肺蘇生法≫ ・・・２５.
≪気道内異物除去≫ ・・・２７.
≪誤飲事故≫ ・・・２８.
①たばこ ・・・２８.
②家庭用医薬品 ・・・２８.
③石けん ・・・２８.
④マニキュア液・マニキュア除光液 ・・・２９.
⑤クリーム ・・・２９.
⑥ボタン型電池 ・・・２９.
⑦ナフタリン・しょうのう ・・・２９.
≪熱傷（やけど）≫ ・・・２９.
(9)　包帯の使い方 ・・・２９.
≪包帯≫ ・・・２９.
①保護ガーゼ（きずの覆い） ・・・２９.
②包帯 ・・・２９.
③巻軸帯 ・・・３０.
④三角巾 ・・・３０.
≪巻軸帯の基本的な巻き方≫ ・・・３０.
≪三角巾の使用例≫ ・・・３０.
(10)　搬送の方法 ・・・３１.
①準備 ・・・３１.
②１人で運ぶ方法 ・・・３１.
②２人で運ぶ方法 ・・・３１.
③３人で運ぶ方法 ・・・３２.
(11)　クマ対策 ・・・３２.
≪クマと出会わない為に≫ ・・・３２.
≪クマと出会ってしまったら≫ ・・・３３.
①距離が離れていた場合（１００～数百メートル） ・・・３３.
②突発的な遭遇！　距離が２０ｍ～５０ｍ ・・・３３.
③突発的な遭遇！　距離が２０ｍ以下 ・・・３４.
④クマが突進してきたら ・・・３４.

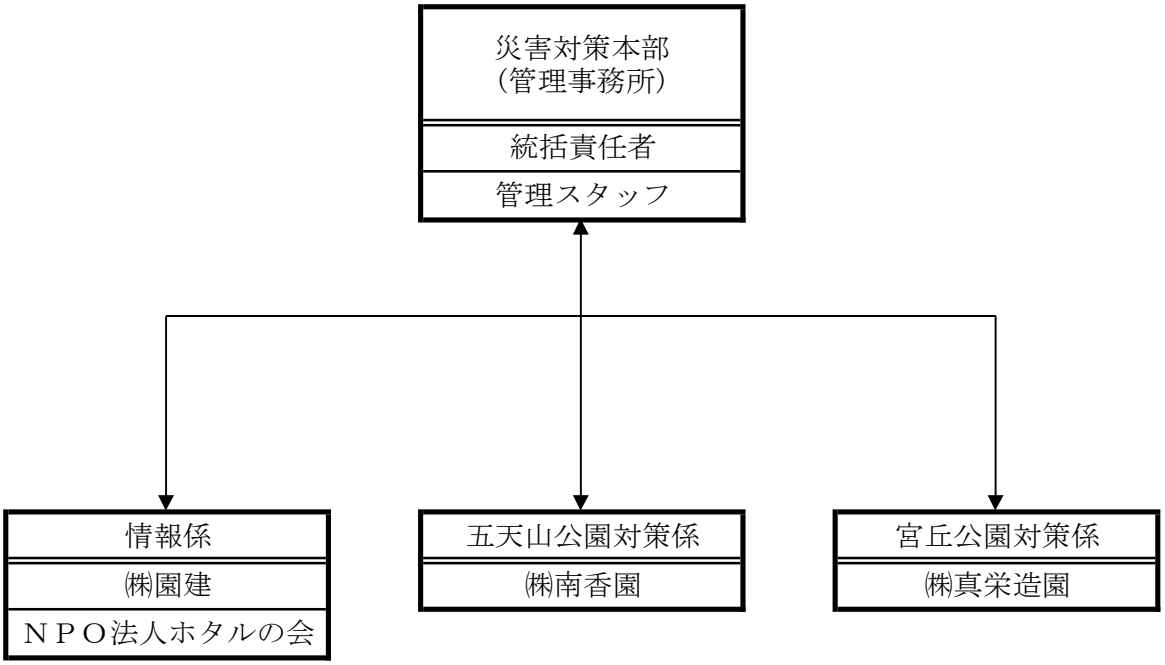
1　緊急時連絡体制表



＜実施方針＞

「予防処置」「応急処置及び事故・災害対応」「再発防止・是正処置」の３段階に分け全スタッフがそれぞれの役割を充分に理解し、利用者の安全を最優先で確保する。

２　災害時体制



３　各緊急時対応

(1)　火災・地震・台風の場合

＜火災の場合＞

①迅速に１１９番通報する。
②公園利用者を安全な場所に避難させる。
③初期消火に努める。
④グループ代表者に報告する。
⑤火災発生原因を調査し、再発防止に努める。

＜地震の場合＞

①周辺の利用者に身の安全を守る姿勢を取るように声を掛け、自らの身の安全も守れる姿勢を取る。
②揺れが収まり次第、統括責任者は地震の程度や状況を直ちに調べる。その間、他のスタッフは利用者に怪我がないか確認する。
③統括責任者は地震の状況により、利用者を安全な場所に避難させる又はその他必要措置をとるようスタッフに指示する。
④怪我人がいる場合は、適切な処置をとり１１９番する。

⑤地震の続報により、統括責任者はグループ代表者又は関係機関と連携し、利用者・スタッフに適切な情報を与え行動を指示する。
⑥揺れが収まり次第（地震の程度によっては後日）、園内の施設に破損等がないか調査し、札幌市に報告する。

＜台風の場合＞

①台風は接近情報があった時点で、園内の点検を行い、強風によって危険を生じるものはあらかじめ撤去しておくか、撤去できないものはロープで縛るなど補強する。
②台風がやってきた時、園内に利用者がいるようであれば、危険であることを伝える。
③台風が過ぎた後、園内を点検し、施設に破損等が無いか調査し、札幌市に報告する。

(2)　電気事故の場合

①付近に公園利用者がいる場合、安全な場所に避難させる。
②被害者がいる場合、迅速に１１９番通報し、外傷の手当て・心臓マッサージ・ＡＥＤの使用等の応急処置を行う。
③内線の際はブレーカーを落とす。
④危険箇所の立入を禁止する柵及び危険箇所であることを明示した看板を設置する。
⑤グループ代表者に報告する。
⑥電気関係の点検、修理はグループ会社で行う。
⑦事故発生原因を調査し、再発防止に努める。

(3)　ガス事故の場合

①付近に公園利用者がいる場合、安全な場所に避難させる。
②被害者がいる場合、迅速に１１９番通報し、後述するガス中毒時の手当ての方法に基づいて応急処置を行う。
③内線の際は元栓を締める。
④危険箇所の立入を禁止する柵及び危険箇所であることを明示した看板を設置する。
⑤グループ代表者に報告する。
⑥必要ならば点検・修理の為、専門業者及び北ガスに連絡する。
⑦事故発生原因を調査し、再発防止に努める。

(4)　水道事故の場合

①付近に公園利用者がいる場合、安全な場所に避難させる。
②被害者がいる場合、迅速に１１９番通報し、外傷の手当て・心臓マッサージ・ＡＥＤの使用等の応急処置を行う。
③内線の際は元栓を締める。
④危険箇所の立入を禁止する柵及び危険箇所であることを明示した看板を設置する。
⑤グループ代表者に報告する。
⑥必要ならば点検・修理の為、専門業者及び水道局に連絡する。
⑦事故発生原因を調査し、再発防止に努める。

(5)　倒木、陥没の場合

①危険箇所の立入を禁止する柵及び危険箇所であることを明示した看板を設置する。
②被害者がいる場合、迅速に１１９番通報し、外傷の手当て等応急処置を行う。
③グループ代表者に報告する。
④直ちに危険要因を取除く。管理スタッフのみで対応しきれない場合、グループ代表者と協議の上グループ各社の人員を要請する。
⑤事故発生原因を調査し、再発防止に努める。

(6)　すり傷、きり傷、軽い打撲、軽い火傷等明らかに軽傷の場合

≪すり傷、きり傷、軽い打撲、軽い火傷等明らかに軽傷の場合≫

①すり傷、きり傷等の裂傷の場合、消毒し傷口の大きさに合わせて絆創膏及び必要ならば包帯で応急処置をする。
②軽い打撲の場合、湿布及び包帯で応急処置をする。
③軽い火傷の場合、冷水で患部を冷やし、必要ならば湿布及び包帯で応急処置をする。

(7)　その他の怪我・病気の場合

①迅速に１１９番通報する。
②管理事務所又は近くの安全な場所に退避する。ただし、二次事故（災害）の危険性があり傷病者に近づけないときは無理に近づかない。
③周囲の状況（事故発生時の状況、事故の位置、傷病の原因、証拠物の有無等）を確認する。
④傷病者を良く見て、話しかけ、直接触れて生命の徴候（意識・呼吸・脈・顔色・体温・手足の動作）の状態を確認する。特に、心肺蘇生法が必要な意識障害、呼吸停止、心停止の 判断を下すために、「意識はあるか」「呼吸をしているか」「循環のサインはあるか」などをよく調べる。
⑤下記の通り傷病者の状態に応じた適切な応急処置を行う。
⑥意識があるようならば、家族等の連絡先を聞き連絡する。
⑦グループ代表者に報告する。

≪傷病者が意識障害、呼吸停止、心停止もしくはこれに近い状態の場合≫

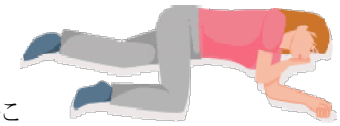
①意識の確認を行う。
１）救助者は、傷病者の片側、肩のあたりに位置して、膝をつく。
２）「だいじょうぶですか」などと声かけ、傷病者の肩を数回たたく。
３）確認の結果、反応がなかったり鈍い場合は、次の気道確保を行う。


（意識の確認）

●注意事項●
・傷病者の体をゆすってはいけません。

②気道の確保

◎回復体位

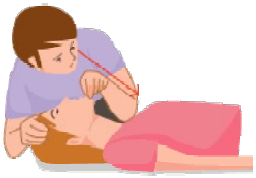


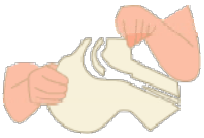
（回復体位）

１）呼吸は確認出来るが、意識が無い時は図のように回復体位を取る。

２）ネクタイ、ベルトなどの衣類はゆるめ、口の中に入れ歯やチューインガムなどがあれば取り出す。

◎頭部後屈あご先拳上法





（頭部後屈あご先拳上法）

１）呼吸が無く、頚椎に損傷が無い場合は、「頭部後屈あご先拳上法」を行う。

２）救助者は肘をついて、一方の手を傷病者の額に、他方の手のひとさし指となか指を下あごの先にあて、下あごを押し上げるようにして、頭を後方に傾ける。

３）額にあてた手で、頭が動かないように、しっかりおさえる

●注意事項●

・力を入れ過ぎると頚椎（髄）を痛めたり、かえって空気の流れを妨げることもあるので、丁寧に行う。

・下あごの先にあてた手は、あご先の骨の部分だけを支えるようにする。

◎下顎挙上法



（下顎拳上法）

１）頚椎（髄）損傷の疑いがあり、１人で心肺蘇生法を行わなければならい時に特に有効である。

２）救助者は傷病者の横に位置し、横から片方の肘を床につけて自分の姿勢を安定させる。

３）両手のひとさし指から子指を下あごの骨の角にかけ、親指は頬にあてる。

４）頭を動かさないで、下あごの歯列が上あごの歯列より前方に出て、受け口になるように、下あごを前方に押し出す。

５）唇が閉じている時は、親指で下唇をあける。

●注意事項●

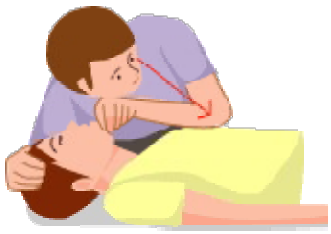
・頭部後屈と組み合わせることもできますが、頚椎（髄）損傷が疑われる時は、頭部後屈は行わず、下あごの押し出しだけを行う。頭部を左右に傾けず、注意深く下あごを押し出す。

※頚椎(髄）損傷

・頚椎（髄）損傷は、直接の打撲だけでなく、間接的な力が加わっても起る。頚部に明かな損傷が見られる時だけでなく、交通事故、転落事故、スポーツ事故などで、傷病者が顔面や額などに外傷を負っているときにも頚椎（髄）損傷を疑ってみる必要がある。

③人工呼吸

1）救助者は、気道を確保したまま顔を傷病者の胸の方に向ける。
2）胸や胃のあたりが上下に動いているかを見たり、呼吸音が聴こえるか、物がつまったような呼吸音ではないか確かめる。
3）傷病者の吐く息を頬で感じるか確かめる。
4）気道を確保していても、呼吸が停止しているか、あるいは非常に小さな時は、一刻も早く人工呼吸を行う。



（呼吸の確認）

◎頭部後屈あご先挙上法で気道確保をしている場合

5）救助者は、気道を確保したまま、額においた手の親指と人指し指で傷病者の鼻をつまむ。
6）ゆっくりと２秒くらいかけて傷病者の胸が軽く膨らむ程度に息を吹き込む。
〔吹き込み量：約１０ml/体重１kg（500～800ml）〕
7）傷病者の吐く息を頬で感じるか確かめる。
8）口を離し、自分の頬、耳を傷病者の口に近づけて呼気を確かめ、胸の動きを見て、人工呼吸が効果的に行われていることを確かめる。



（頭部後屈あご先挙上法時の人工呼吸）

9）循環のサインの有無を確認する。
10）循環のサインが見られなければ心停止と判断して直ちに心臓マッサージを行う。

●注意事項●

・鼻をつまむ時は、額にあてた手を離さないようにして、親指と人指し指でつまむ。
・吹き込んでも空気が入りにくい時は、気道を確保し直し、再び２回吹き込む。それでも抵抗が大きかったり、空気が入らない場合には気道内に異物があることを疑ってみること。
・循環のサインが見られなければ心停止と判断して直ちに心臓マッサージを行う。

◎下顎挙上法

5）救助者は、気道を確保したまま、両手の親指で傷病者の鼻をふさぐ。
6）救助者は深く息を吸ってから、自分の口を大きく開けて傷病者の口を覆う。
7）ゆっくりと２秒くらいかけて胸が軽く膨らむ程度に息を吹き込む。
〔吹き込み量：約１０ml/体重１kg（500～800ml）〕



（下顎挙上法時の人工呼吸１）

８）口を離し、自分の頬、耳を傷病者の口に近づけて呼気を確かめ、胸の動きを見て、人工呼吸が効果的に行われていることを確かめる。
９）循環のサインの有無を確認する。
10）循環のサインが見られなければ心停止と判断して直ちに心臓マッサージを行う。


（下顎拳上法時の人工呼吸２）

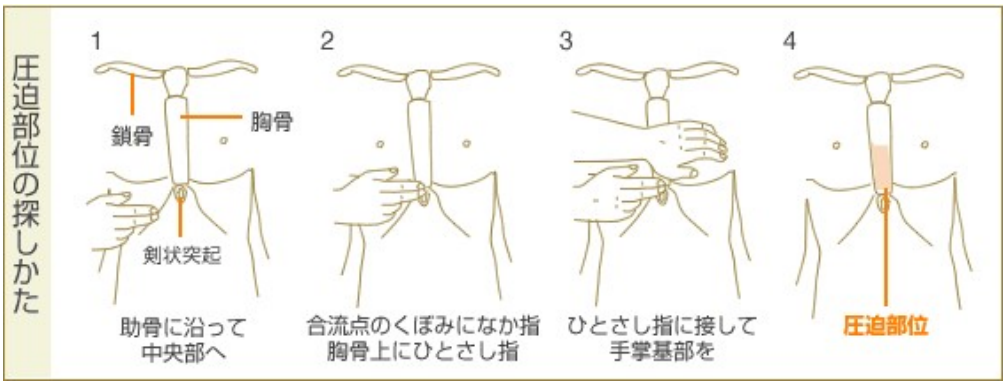
●注意事項●
・この方法は、頸椎（髄）損傷が疑われる時に、特に有効である。
・頭を前後左右に動かさないように、また、息を吹き込む時に下あごが落ちないように注意する。
・親指の代わりに、頬で鼻をふさぐこともできる。

④心臓マッサージ
１）心臓が拍動しているかどうかを判断するために、循環のサインの有無を確認する。気道を確保し、呼気吹き込み人工呼吸を２回行う。
２）傷病者の口に自分の耳を近づけて、呼吸をしているか咳をしているかを聞いたり、目で胸の動きを見たり、身体に何らかの動きが見られるかを１０秒以内に観察する。
３）これらの徴候（循環のサイン）が見られなければ、心停止と判断して、直ちに心臓マッサージを行う。
４）傷病者を固い床面の上に仰臥位に寝かせる。
５）救助者は、傷病者の片側、胸のあたりに膝をつく。
６）救助者は、傷病者の足側の手の人指し指と中指を肋骨の縁に沿って中央部へずらし、両側肋骨縁の合流点を見つける。そこのくぼみに足側の手の中指をあて、人指し指を胸骨上に置く。その人指し指に接して、頭側の手の手掌基部を置き、もう一方の手を重ねる。
７）両肘をのばし、脊柱に向かって垂直に体重をかけて、胸骨を３．５～５ｃｍ（成人の場合）押し下げる。
８）手を肋骨から離さずに、すみやかに力をゆるめる。
９）心臓マッサージは、毎分約１００回の速さで行う。


（胸の辺りに膝をつく）


（圧迫部位を探す）


（手掌基部を重ねる）







●注意事項●

・体が沈み込むと圧迫の効果がないばかりでなく、副損傷の恐れもあるため、ベットなどの軟らかい所であれば、傷病者の胸部より広い板を背中の下に敷き込む。

・救助者は、体の中心線が圧迫部位の真上に、両肩が胸骨の真上にくるようにする。

・胸骨上に置いた手の指先に、力を加えないようにする。

・腕の力で胸骨を押すのではなく、上半身の体重を利用して胸骨を垂直に押し下げる。

・圧迫部位が上すぎると、直接胸骨そのものを骨折し、下すぎると、剣状突起による上腹部の内臓損傷や胃の内容物の逆流なども起こるので注意する。

心肺蘇生法を効果的に行うために上記①～④の人工呼吸と心臓マッサージを組み合わせて行う必要がある。

～救助者が一人の場合～

①救助者は最初の２回の吹き込みの後、循環のサインの有無を確認する。

②循環のサインがなければ、直ちに心臓マッサージを１５回行う。

③気道を確保し、人工呼吸を２回行い、再び心臓マッサージを１５回行う。

④以後、これを繰り返す。

⑤循環のサインの確認は心肺蘇生法４サイクル後に必ず行い、その後は２～３分ごとに１回行う。

●注意事項●

・心肺蘇生法１サイクルとは、１５回の心臓マッサージと２回の人工呼吸を指す。

・循環のサインの確認は、１回あたり１０秒を超えないようにします。

・吹き込みは、胸のふくらみを見ながらゆっくりと２秒くらいかけて行います。

～救助者が複数の場合～

①まず１人が心肺蘇生法を行い、他の１人が１１９番通報で救急車を要請する。その後は分担して心肺蘇生法を継続します。

②救助者Ａは、意識の確認、気道確保、呼吸の確認、人工呼吸、循環のサインの確認を行う。

③救助者Ｂは、救助者Ａの②の動作実施中に、救助者Ａと向かい合い、傷病者の胸のあたりにあらかじめ両膝をついて位置し、圧迫部位を探し、圧迫の姿勢をとる。

④救助者Ｂは、救助者Ａの指示があったら、毎分約１００回の速さで１５回圧迫する。

⑤救助者Ａは救助者Ｂの１５回目の圧迫の力を抜き始めた瞬間に２回息を吹き込む。

⑥救助者Ｂは、傷病者の呼気が終わるのを待たずに圧迫を始める。

⑦救助者Ａは、循環のサインの確認を心肺蘇生法４サイクル後に行い、後は２～３分ごとに行う。確認の際は、救助者Ａは、救助者Ｂに対し圧迫を中断するよう指示する。

≪動物にかまれた場合≫

①咬創（動物に噛まれたきず）の一般的手当

１）どんなに小さなきずでも、石けんを使って水でよく洗う。きずの回りも唾液のついているところはよく洗い流す。

２）清潔なガーゼを当てて包帯をする。

３）動物などによる咬創は化膿しやすく、動物が病気に感染していることもあるので、必ず医師の診療を受けさせる。

②イヌの場合

１）すぐに咬創の一般的手当を行う。

２）飼い主のわからないイヌのときには、イヌの特徴などを保健所に届けて、捕獲してもらう（２週間イヌを隔離し観察する。狂犬ならば発病し必ず死ぬ）。

３）部以外の咬創であれば、人間の発病までには約４０日かかるので、イヌの状況をみてから処置する時間的余裕がある。

③ネコの場合

１）すぐに咬創の一般的手当を行う。

２）リンパ節の腫大や発熱は、他の病気でもみられるので、発熱が続くようなら必ず医師の診療を受けさせる。

④ネズミの場合

１）すぐに咬創の一般的手当を行う。

２）傷は清潔にする。どんな小さな傷でも、感染の危険があるので、必ず医師の診療を受けさせる。

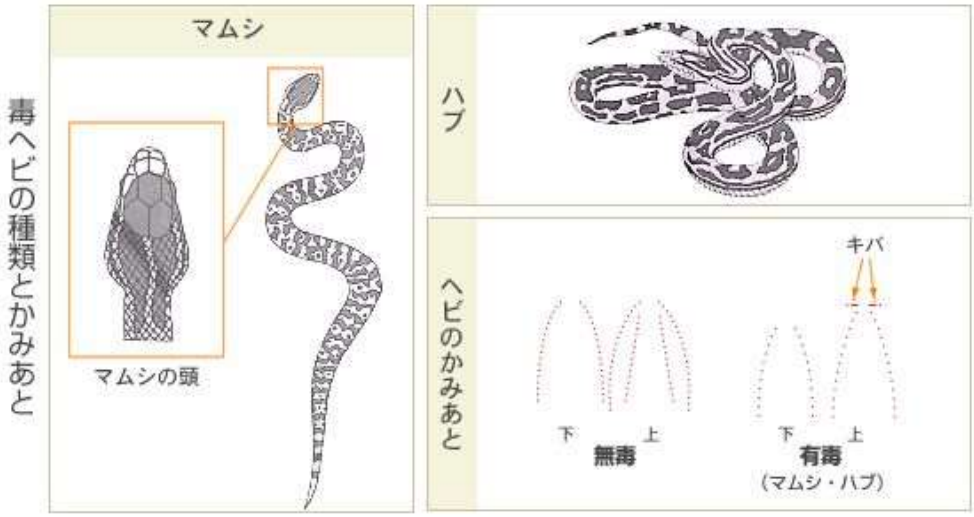
⑤毒ヘビの場合

1）手足であれば、傷口より上部を軽くしばり、毒を絞り出したり吸い出したりする。

2）水があれば血を絞り出しながら洗い流す。

3）毒ヘビでは、10分間前後できずロが腫れてくる。直ちに医療機関に搬送する必要がある。血清の投与など適切な治療をしないと、死亡することがある。

4）毒液が目に入ったときには、よく水で洗ってから医師の診療を受けさせる。



⑥ハチに刺された場合

1）針が残っているものは、根元から毛抜きで抜くか、横に払って落とす（針をつまむと、針の中の毒をさらに注入することがある）。

2）冷湿布をして医師の診療を受けさせる。

≪骨折の場合≫

骨折部は１箇所だけとは限らないので、全身をよく注意して調べる。骨折かどうかを判断する目安としては以下のようなものがある。

①骨折かどうかを判断する目安

1）腫れている

2）変形がある

3）皮膚の変色がある

4）触れると激しい痛みがある

少しでも骨折を疑わせる症状がある時は、傷病者の楽な体位をとり、全身及び骨折部を安静にする。応急処置の方法は以下の通りである。

②前腕の骨の骨折

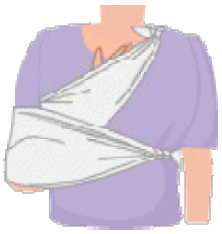
肘関節から指先までの長さの副子を、骨折部の外側と内側からあて、固定する。副子が１枚の時には、手の甲側からあてます。

どうしても移動しなければならない時には、患部の動揺を防ぐために、必要に応じて腕を吊り、体に固定する（腕を吊る時には、手のひらを下に向けないようにする）。



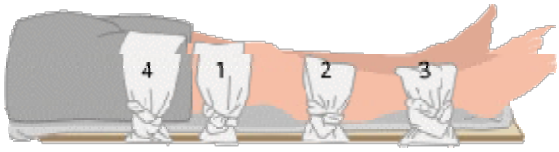
③鎖骨の骨折

傷病者が最も楽な位置に手を置き、三角巾の頂点を患部の肘、一方の端を健側の肩にあて、他方の端を患側のわきの下から通して背中に回し、健側の肩の上で結ぶ。頂点は止め結びにし、他の三角巾で患側の肘を体に固定する。患側のわきの下にタオルなどの布をあて、固定してもよい。



④膝の骨折

殿部からかかとの先までの長さの副子を、下肢の裏側にあて、固定する。膝と足首、かかとの部位にはタオルなど柔らかいものを入れておく。



※副子･･･骨折部の動揺を防ぐためにその上下及び体にあてる支持物のこと。
患部の上下の関節を含める十分な長さ、強さ、幅を持つものが望ましい。

≪脱臼・肉離れ・アキレス腱断裂の場合≫

①脱臼

1）患部をできるだけ楽にし、上肢ならば三角巾を利用して固定する。
2）脱臼をはめようとしたり、関節の変形を直そうとすると、関節周囲の血管、神経などをいためることがある。
3）できるだけ早く医師の診療を受けさせる。

※ 肘内障

こどもに多く見られる肘関節の亜脱臼で、真の脱臼ではない。手を強く引っ張った時に起きる。肘の痛みのため、腕をだらっと下げ動かさなくなる。直ぐに医師の診療を受けさせる。

②肉離れ

1）冷やして安静にする。背筋の場合は、マットレスの下に板を入れる。
2）激しい痛みがあるときには、医師の診療を受けさせる。

③アキレス腱の断裂

１）歩かせない。

２）下向きに寝かせて固定する。上向きのときにも、つま先を伸ばしたまま医療機関に搬送する。



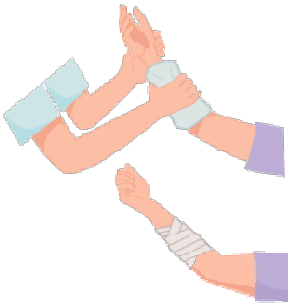
≪多量の出血場合≫

人間の全血液量は、体重1kgあたり約８０ｍｌで、一時にその１／３以上失うと生命に危険がおよぶ。きずからの大出血は以下の項目から適切な方法で直ちに止血を行う。

①直接圧迫止血

きず口に清潔なガーゼやハンカチをあてて、手でしっかりおさえたり、包帯を少し強めに巻いて圧迫する。この方法が最も基本的で確実な方法。

救助者は直接血液に触れないように気をつける。ビニール袋等があれば手にかぶせてしっかりおさえる。



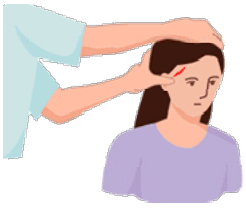
（直接圧迫止血）

②間接圧迫止血

きず口より心臓に近い動脈（止血点）を、手や指で圧迫して血流の流れを止る。

１）耳の前での止血

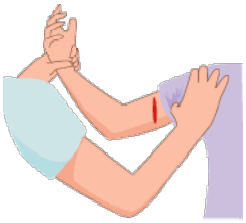
耳のすぐ前で脈が触れる所に親指をあて圧迫する。そして、他方の手で頭を反対側から支える。



（耳の前での止血）

２）わきの下での止血

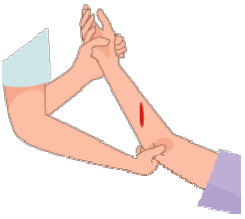
わきの下のくぼみの中央から、親指で上腕骨に向けて血管を圧迫する。



（わきの下での止血）

３）肘の内側のくぼみでの止血

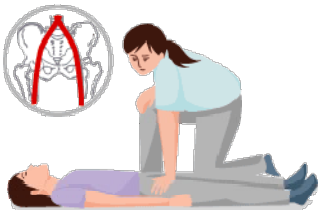
肘の内側のくぼみの中央よりやや内側に親指を平らにあて、肘をつかんで圧迫する。



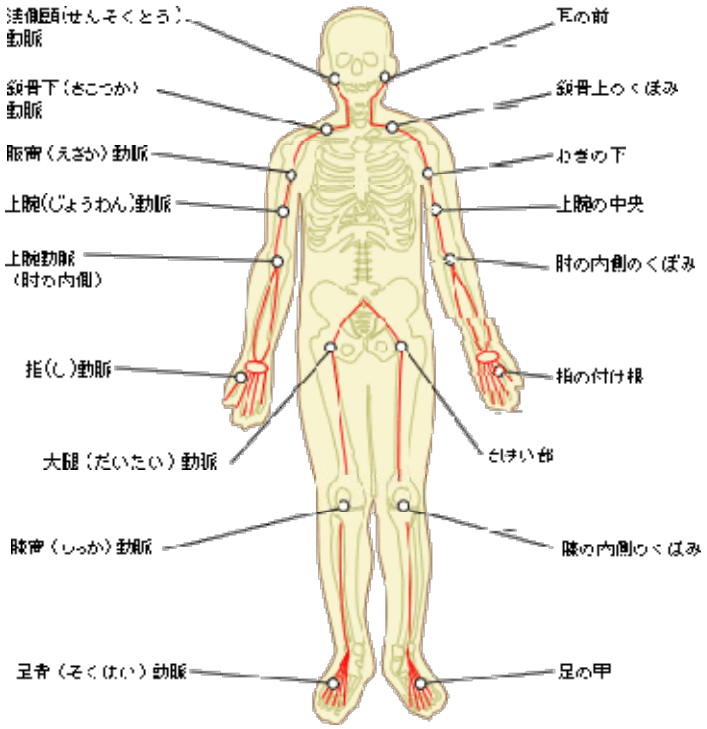
（肘の内側のくぼみでの止血）

４）そけい部での止血

そけい部（股の付け根）に手のひらをあて、肘を伸ばして体重をかけて圧迫する。



（そけい部での止血）



（動脈と止血点）

③直接圧迫止血と間接圧迫止血の併用

直接圧迫止血だけでは止まらない時には、さらに間接圧迫止血を加えて行う。直接圧迫をすぐに行えない場合には、まず間接圧迫を行う。

④止血帯

手足の出血で、直接圧迫、間接圧迫、あるいは両者の併用でも出血がひどくて止まらない場合や、搬送するときに止血帯を用いなければ止血できない場合に限って用いる。決して安易に用いてはいけない。止血帯はできるだけ幅５cm位のものを用い、上腕、大腿でしめる。ゆっくりしめて、止血できたらそれ以上きつくしめてはいけない。また、３０分以上止血帯を続行しなければならない場合は、３０分に１回緊縛を徐々に緩めて血流の再開を図る。

１）止血帯を準備する。

２）止血帯をゆるめに結び、当て布をおく。

３）すき間に棒を入れ、出血が止まるまで棒を静かに
まわす。

４）棒が動かないように固定する。

５）止血を開始した時間を記録する。



（１）



（２）



（３）



（４）



（５）

⑤鼻血

１）座って軽く下を向き、鼻を強くつまむ（これで大部分は止まる）。
２）額から鼻の部分を冷やし、ネクタイなどを緩め、静かに座らせておく。
３）ガーゼを切って軽く鼻孔に詰めて、鼻を強くつまむ。
４）止血しても、すぐに鼻をかまない。
５）もしこのような手当で止まらない場合には、もっと深い部分からの出血を考えて、医師の診療を受けさせる。
６）鼻出血の場合、頭を後ろにそらせると、温かい血液が喉に回り、苦しくなったり、飲み込んで気分を悪くすることがあるので、上を向かせない。

※頭を打って鼻出血のある場合には、むやみに止めようと時間をかけるよりは、早く医療機関に搬送する。

≪その他の場合≫

応急手当が必要なケースの中で、けがの占める割合が非常に大きくなっていますが、正しい手当を行えば、生命にかかわるようなことは多くはない。むしろ、詳しく観察をしないとわからないもののほうが、生命にかかわるようなことが多い。とっさの時に正しく観察･判断し手当ができるようにする。

①心臓発作・急性心不全

心臓発作とは、心臓の筋肉を養う血管（冠状動脈）に突然異常が起こり、狭心

症や心筋梗塞が起こったり、ひどい不整脈が続いたりする異常で、いずれも生命の危険が大きい。

狭心症は、冠状動脈の血液の流れが悪くなったときに起こり、胸をしめつけるような痛みを生じる。

心筋梗塞とは、冠状動脈の血液の流れが止まり、心臓の筋肉の一部が壊死することをいい、狭心症よりも痛みが長く続く。

◎症状

1）痛みが胸または胃の上の方から始まり、時には頸の左側、左肩、左腕にかけて広がる。
2）顔色が蒼白か、唇、皮膚、爪の色が青黒くなり（チアノーゼ）、冷や汗をかく。
3）胸を押さえてうずくまるか、ばたっと倒れる。
4）あえいだり呼吸困難になる。
5）あえいだり呼吸困難になる。

◎手当て

1）意識があるときには、柔らかな支えによりかからせ、座った楽な姿勢をとらせる。
2）意識の鈍っている者や吐き気のある者には、飲食物を与えてはならない。
3）呼吸をしていなければ、気道を確保して人工呼吸をする。
4）循環のサインがなく、心臓が止まっていることが疑われる場合には、心臓マッサージをする。
5）全身を保温する。
6）無理をしてすぐに運ばないで、救急車を呼んで、医療機関に搬送する。

②慢性心不全

慢性心不全とは、心臓弁膜症や心臓のいろいろな病気、以前にあった心臓の発作、他の臓器の長い間の病気、高齢などが原因になって、心臓のポンプ機能が低下して、全身に必要な血液を十分に送り出せない状態をいう。

◎症状

1）呼吸困難になる。
2）呼吸のたびに、ぜいぜい音がする。
3）顔や手足が青黒くなる（チアノーゼ）。
4）冷や汗をかく。
5）ひどいときには、少し体を動かしても苦しくなる。
6）手足にむくみがある。

◎手当て

1）前述の心臓発作の手当を行う。

③脳卒中

脳の中またはその近くの血管が突然破れたり、血管の中に血のかたまりなどができて脳の血液循環が悪くなると、急激に意識障害や運動障害などを起こす。このような病気を脳卒中という。

◎症状

1）わりあい急激に意識障害を起こし、気が遠くなったり意識不明になったりする。
2）呼吸が不規則になり、重症では呼吸が停止する。
3）顔色は赤くなる場合もあり、青くなる場合もある。
4）激しい頭痛や嘔吐を伴うことがある。
5）脈は強く、ゆっくりと打つ。
6）瞳孔の大きさが左右で異なる場合がある。
7）眼球の動きが異常になり、両眼が一方に寄ったり、片側が外を向いたりする。
8）体の半身の運動ができなくなったり、力が弱くなったりする。
9）うまく口がきけなくなることがある。

●注意事項●

・飲酒者と区別しなくてはならない。ただしアルコールを飲んでいて、脳卒中を起こす場合もある。酔っ払っているからといって脳卒中ではないと早まった判断をしてはならない。

◎手当て

1）意識不明のときや気道閉塞が疑われるときには、気道を確保する。
2）ネクタイ、ベルトなどを緩め、楽に呼吸ができるようにする。
3）水平に寝かせ、毛布などで保温をする。顔が紅潮しているときには、上半身をやや高くする。
4）呼吸の障害があるときには、人工呼吸などの手当を行う。
5）心身ともに安静にする。
6）直ちに医療機関に搬送し、医師の診療を受けさせる。

●注意事項●

・嘔吐があるときには、吐いたものが誤って気管に吸い込まれないように、回復体位をとらせる。
・倒れた場所がトイレや浴室または戸外などの場合には、数人の手を借りて、近くで安静を保てる場所に静かに移す。その際、頭部と胴体を水平に保ち、特に頭が動揺しないように注意する。

④腹痛

腹痛を訴える病気の中で注意したいのは急性腹症。早急に手術しないと生命に危険の及ぶものが多いので、特に重視しなければならない。

主なものは、胃、十二指腸の潰瘍や穿孔、腸閉塞、急性虫垂炎、急性胆のう炎、腹部のけがなどである。また、女子の場合には、卵巣などの突然の病気で激しい腹痛や出血が起こることがある。

◎症状

1）激しい腹痛を伴う。
2）顔色は蒼白で、額に冷や汗をうかべ、脈は弱く速い。
3）意識が障害されることがある。
4）一般に腹部は張ったように固く、嘔吐などを伴う。

◎手当て

1）ベルトなどを緩め、本人の最も楽な体位に寝かせる。
2）横向きで体を丸めた体位か、上向きで膝を高くした体位をとらせる。
3）腹部を温めたり、冷やしたり、下剤を与えてはいけない。
4）飲食物を与えてはいけない。
5）医師の診療を受けさせる。
6）吐いたものは医師に見せる。
7）腹痛の部位（どの部分か）、程度（どのような）、時間（続けて、ときどきなど）を医師に報告する。

⑤痙攣

痙攣は、全身にみられる場合と、体の一部にみられる場合とがある。頭のけが、脳卒中、てんかん、中毒、熱中症や、こどもでは発熱などによって起こることが多いが、稀に重い病気が原因のときもある。

◎症状

1）意識がなくなり、呼吸困難となり、顔色は青く、チアノーゼがみられることが多い。
2）尿や便を失禁する場合もある。
3）ときには吐いたり、口から泡を出したりもする
4）痙攣が長引くと呼吸ができにくいので危険であるが、大体１～２分間、長くても５分以内でおさまるのが普通である。

◎手当て

1）衣服のボタンをはずし、楽に呼吸ができるようにする。
2）分泌物や嘔吐物で窒息の恐れがあるときには、回復体位をとらせ、気道を確保する。
3）発作時には倒れて体を強く打つことが多いので、全身、特に頭を打っていないかよく調べる。
4）保温する。
5）痙攣の発作中に、奥歯の間に割り箸、手拭などを入れることは避ける。舌や口内をきずつけたり、舌を喉に押し込んだり、呼吸困難を起こすことがある。
6）名前を呼んだり、ゆり動かして刺激を加えたり、無理に押さえつけたりしない。
7）痙攣の原因の診断には、正確な情報が唯一の手がかりとなるので、以下のことを要領よくまとめて医師に報告する。
・どんな痙攣が
・いつ（どんなときに）
・どんなところで
・どうして（どのようなことがあった後で）
・どんなふうに起こった

⑥じんましん

じんましんは、食事、飲酒、薬、寒冷、温熱、日光その他の光線、運動、精神的影響、慢性の病気などが原因となる。

原因がどれであっても、発疹はだいたい同じで、皮膚が膨らみ、かゆみが強い。普通、一時的なもので２～３時間から２４時間くらいで消える。

◎手当て

１）かゆみを止めるためには、冷やすのが一番よい。治療は原因を取り除くこと以外にないが、くり返し出る場合には、医師の診療を受けさせる。

２）寒冷じんましんは、冷水や冷気によって起こるものであるから、毛布などで全身を包むか、風呂に入って温めてもよい。水泳中であれば、直ちに水から上がって保温し、安静にする。

⑦脳貧血

脳貧血では、脳に行く血液の流れが一時的に少なくなり、気が遠くなるか気を失う。普段から比較的血圧の低い人が、気温の高い所で長時間立っていたり、湯ぶねから急に立ち上がったり、神経質な人がひどく驚いたり、恐れたり、精神感動によって起こることがある。

その外、急に多量の血液や水分を失ったときにも起こる。

◎症状

１）顔が蒼白になる。

２）冷や汗をかく。

３）皮膚が冷たくなる。

４）脈が弱くなる。普通、遅いことが多い。

５）めまいや気が遠くなることを訴える。

６）手足の感覚がなくなるような訴えがある。

◎手当て

１）水平かまたは足の方を高くして寝かせる。

２）気道を確保できる体位を保つ。

３）衣類や、体をしめつけているものを緩める。

４）保温をする。

５）倒れたときに、けがをしていないか調べる。

６）回復が遅いときには、別の病気がないか医師の診療を受けさせる。

⑧ガス中毒

ガスの充満した室内に救助に入るときには、救助者はまず入り口を大きく開き、室外の新鮮な空気を肺一杯に吸い込み、息を止めて室内へ入って窓やとびらを開き、外に顔を出して呼吸をするか一度部屋の外に出る。自分が呼吸を止めている間に、再び外に出てこられる距離や時間以上の救助作業をしようとするときには、現場の換気状態が改善されているか確認する。いきなり救助に入ると、救助者自身が二次事故（災害）にあう恐れがある。

プロパンガスは、スイッチ点滅の火花で爆発する危険があるので、電気のスイッチには室内では手を触れない。静電気の火花でも爆発が起こりうるので、異常

乾燥時には注意する。

◎手当て

1）新鮮な空気のところに傷病者を運び出し、衣類を緩める。

2）気道確保をし、呼吸が止まっていたら直ちに人工呼吸を行う。

3）体を起こしたり、ゆすったりすると、吐くことが多いので、静かに運ぶ。

4）酸素吸入や人工呼吸をしながら、医療機関に搬送する。

⑨医薬品や化学薬品の中毒

いずれも、食べたり、飲んだり、皮膚から吸収されたり、肺に吸い込んだり、注射によって中毒を起こす。

医薬品や化学薬品による中毒かどうかは、次のことがらで知ることができる。

1）傷病者自身または目撃者からの知らせ

2）周囲に薬品の入った容器がある

3）健康であった人に急に出てきた様々な症状（意識障害、吐き気、痙攣、呼吸困難など）

4）唇や口の回りのただれや、吐く息のにおいなど

◎一般的手当て

1）もし、傷病者が飲んだ薬品の容器に中毒に対する注意書があったら、その指示に従う。

2）医療機関に搬送するときは、薬品の容器や傷病者の吐いたものを忘れずに持って行く。

3）手当をしている間、医療機関あるいは日本中毒情報センターに電話して、医師の指示を受けた方がよい。

（財）日本中毒情報センター　中毒110番
大阪：0990-50-2499（毎日24時間、年中無休）
つくば：0990-52-9899（毎日9～21時、年中無休）
〔ダイヤルQ2　約300円／1件：定額制〕

◎意識が無い時の手当て

1）気道を確保する。

2）吐いたものなどが気管に入らないよう、回復体位をとらせる。

3）保温する。

4）直ちに医療機関に搬送する。

◎呼吸が止まっているとき

1）気道確保の体位をとらせる。

2）人工呼吸を行いながら、直ちに医療機関に搬送する。

※ 毒物の性質が分からないときには、器具を用いた人工呼吸を行う。

◎意識があるとき

1）多量の水を飲ませて、毒をうすめて吐かせるようにする。

吐かせるには、喉の奥に指を入れて刺激してもよい。

※ ただし、次の場合には、無理に吐かせてはいけない。

・吐かせてはいけないものを飲んだとき。

→腐食性の強い強酸、強アルカリなど（食道の粘膜にひどいただれを起こす）
→石油製品（気管へ吸い込み、重い肺炎を起こす）
・唇や口の回りに、飲んだものでただれがあるとき。

⑩細菌による中毒

調理してから食べるまでに時間がたった食物や、生の食品が細菌で汚染されると、増殖した細菌そのもの、または細菌の出す毒素が中毒の原因となる。これを細菌性中毒または食中毒という。

◎症状

１）腹痛、嘔吐、下痢で始まり熱が出る。
２）ボツリヌス菌中毒では、眼球、喉、食道の筋肉麻痺などの神経系の症状として、物が２つに見えたり、飲み込むことや、呼吸ができなくなったりする。

◎手当て

１）吐いた物が気管に入らないような体位（回復体位）をとらせる。
２）吐いた物や便などは医師に見せる。
３）できるだけ早く医療機関に搬送する。
４）こどもの場合には、吐き気がおさまるようなら、水分を十分に与える。

⑪熱中症

高温や高湿の環境下で起こる全身の熱障害を熱中症といい、症状により熱痙攣、熱疲労、そして体温調節機能障害を伴う熱射病に分けられる。

◎熱痙攣の症状

炎天下などの高温の環境下で作業や運動をした時などに起こる、痛みを伴った筋肉の痙攣であり、吐き気や腹痛を伴う。

大量の発汗があるのに水分を補給しなかったり、塩分を含まない水分のみを補給したときに起こり、体温の上昇があってもわずかである。

◎熱疲労の症状

高温の環境下で、ことに蒸し暑いところで、疲労感、頭痛、めまい、吐き気などの症状が認められる。

大量の発汗による脱水症状であり、汗の蒸発による熱放散が不足するために体温は上昇する。

◎熱射病の症状

高温の環境下で体温調節機能が破綻した状態である。異常な体温の上昇と興奮、錯乱、痙攣、昏睡などの意識障害が特徴である。発汗の停止によって皮膚は乾燥し、手当が遅れればショックや細胞・臓器障害に陥り、死亡することもあるので一刻も早く医療機関へ搬送する。

◎手当て

１）風通しが良く、暑くないところに運び、衣類を緩め、水平位または上半身をやや高めに寝かせる。顔面が蒼白で脈が弱いときには、足を高くした体位にする。

２）意識があり、吐き気や嘔吐などがなければ、冷たい水やスポーツ飲料などを飲ませるとともに塩分を摂らせる。
３）体温が高いときには、水で全身の皮膚をぬらし、あおいで風を送り体温を下げる。
４）皮膚が冷たかったり、震えがあるときには、乾いたタオルなどで皮膚をマッサージする。
５）意識がないときには、回復体位をとらせ、一刻も早く医療機関へ搬送する。

⑫気道内に異物がつまった場合

気道内異物の事故に対しては、身近にいる人が直ちに手当をしなければならない。のどに異物がつまると、話しかけても返答が出来ないとか、のどをつかむようなしぐさをして、苦しい状態を示そうとする。また、呼吸が停止した者に人工呼吸を行ってみても抵抗が大きかったり、空気が入らない場合には気道内に異物があることを疑ってみる事が必要となる。

傷病者の状態や態勢に応じて以下のうち適切な方法で異物除去を行う。

◎背中をたたく

１）立っているか座っている場合

傷病者の頭をできるだけ低くし、胸を一方の手で支え、他方の手で左右の肩甲骨の間を続けてたたく。

２）寝ている場合

傷病者を横向きにし、胸と上腹部を救助者の大腿部で支え、左右の肩甲骨の間を続けてたたきます。



（立っている場合）



（寝ている場合）

◎胸腹部に圧迫を加える

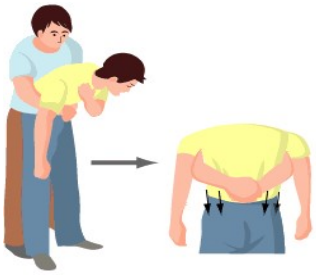
１）立っているか座っている場合

傷病者を後ろから抱きかかえるような形で、上腹部の前で手を組み、側胸部を瞬間的に強く引きしぼる。

※側胸部だけ圧迫するのではなく、胴全体を引きしぼるように圧迫を加える。

２）寝ている場合

側胸部下方に手をおき、胸部を急に強く引きしぼるように圧迫を加える。
下向きの場合も、背部下方に両手をおき、同様に行うことができる。



（立っている場合）



（寝ている場合）

◎指で取り出す



口の中に分泌物や異物があれば、傷病者の顔を横に向け、人指し指にガーゼやハンカチ、布などを巻いて口の中の分泌物や異物を取り出す。

また、口が開きにくい時には、親指を上歯に、人指し指を下歯に当て、これをひねって開けさせる。

●注意事項●

・呼吸ができれば、自力で咳や呼吸をするよう努力させ、それを妨げないようにする。

・ひとつの方法だけにとらわれずに、いくつかの方法を組み合わせて行って見ることが大切。

(8)　こどもへの応急手当

≪心肺蘇生法≫

意識がない場合は、協力者を求め、１１９番通報をお願いする。

協力者がいない場合は、１１９番通報をする前に、心肺蘇生法を行う。

①意識の確認

◎乳児

１）すねのあたりを支え

２）足の裏をたたきながら

３）耳元で声をかける

◎幼児

１）肩口に膝をつき

２）肩を軽くたたきながら

３）耳元で声をかける

●注意事項●

・こどものからだを乱暴にゆすらない。

②気道確保



空気の通り道を確保するために、額を支えている手で頭を軽く後方に傾けながら、他方の人指し指と中指で下あごを引き上げます。

●注意事項●

・こどもの首はやわらかいので、後方に傾けすぎないようにする。

③呼吸の確認



呼吸があるかどうかを確認します。

目…胸・腹が動いているか

耳…呼吸音が聞こえるか

頬…息が感じられるか

救助者の耳、頬をできるだけこどもの口、鼻に近づけ１０秒以内で確認する。

④人工呼吸

呼吸がなければ息を吹き込む。

息を吹き込む（人工呼吸）時は最初は２回連続して吹き込み１回に１～１．５秒かける。

鼻をつまんだ指は１回毎に離す。乳児の鼻と口をおおった時も１回毎に離す。

人工呼吸のみ行う場合の吹き込みは、３秒に１回のリズムで、およそ１分間に２０回行います。

◎乳児

乳児の場合は口と鼻を一緒におおい軽く胸がふくらむ程度息を吹き込む。

※口と鼻を同時におおえない場合は、口をふさいで鼻から息を吹き込む。



◎幼児

幼児の場合は鼻をつまみ口をおおい軽く胸がふくらむ程度息を吹き込む。



⑤循環のサインの確認

心臓が動いているかどうかを判断するために循環のサインを確認します。循環のサインの確認は１０秒以内で行う。

呼吸の確認の要領で、呼吸音が聞こえるか、せきをしているか、胸やからだに何らかの動きがあるか、５秒以内で確認。

気道確保したまま上半身を起こし、からだの動きがあるかなど全身を５秒以内で確認。

⑥心臓マッサージ

心臓が止まっている場合は、胸骨を圧迫して心臓マッサージをする。

◎乳児

１）親指を除く４本の指をそろえ、人指し指を遠い側の乳頭下側に添える。

２）４本の指で手前の乳頭下側を線で結ぶように胸骨上にずらす。

３）胸骨上に置いた４本の指のうち、中指と薬指の位置。



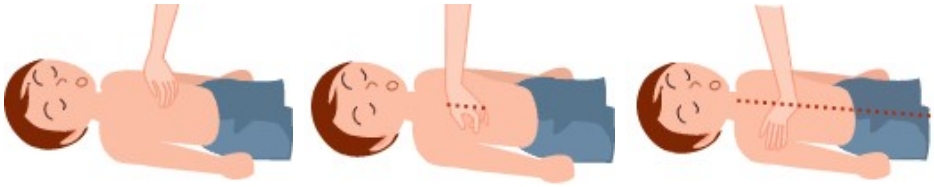
4）圧迫部位を探し、中指と薬指で胸の厚さの１／３くぼむ程度に押し下げる。１分間に少なくとも１００回の速さで押し下げる。

●注意事項●

・圧迫する指が剣状突起に触れる場合は、指を頭側にずらす。

◎幼児

1）幼児の足側の手のなか指で、遠い側の乳頭に触れたまま、手掌基部を胸骨上にずらした位置。



2）圧迫部位を探し、片手の手掌基部で胸の厚さの１／３くぼむ程度に押し下げる。１分間に約１００回の速さで押し下げる。

●注意事項●

・剣状突起に手が触れる場合は、手掌基部を頭側にずらす。

⑦心臓マッサージと人工呼吸

心臓マッサージ５回と人工呼吸１回（１サイクル）を繰り返す。

◎乳児

1）１２サイクル繰り返す。

2）循環のサインを確認する。

3）循環のサインがない場合は、心臓マッサージと人工呼吸を繰り返す。その後は２～３分ごとに循環のサインを確認する。

◎幼児

1）１０サイクル繰り返す。

2）循環のサインを確認する。

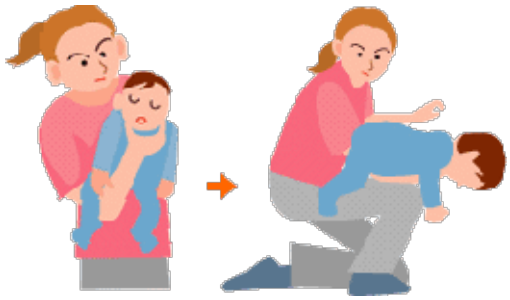
3）循環のサインがない場合は、心臓マッサージと人工呼吸を繰り返す。その後は２～３分ごとに循環のサインを確認する。

≪気道内異物除去≫

①乳児

1）あごを支え、頭と頸を保護する。

2）太ももに腕をのせ、頭を下げ、背中の真中を手掌基部で５回たたく。頭をたたかないように指を曲げる。



②幼児

１つの方法だけにとらわれず、いくつかの方法を組み合わせて行ってみる。

1）手掌基部で背中を５回たたく。



①抱きかかえ、
頭を低くして、
背中をたたく。



②太ももで支え、
頭を低くして、
背中をたたく。



③横向きにして
肩を支え、背
中をたたく。

２）胸腹部に圧迫を加える。



①側胸部に手を置き、胸郭を引きしぼるように５回圧迫を加える。

≪誤飲事故≫

①たばこ

１）大急ぎで口の中に残っているたばこをぬぐいとる（ニコチンは急速に体内に吸収される）。

２）消化管内で吸収されるのを阻止するため、たばこの葉や吸い殻を誤飲した場合は、水や牛乳は飲ませない。浸出液をのんだ場合は、水、お茶、牛乳などを飲ませて吐かせる。

３）からだを保温し、大急ぎで医療機関へ連れていく。

４）呼吸が苦しそうなとき、止まっているときは人工呼吸をしながら医療機関へ連れていく。

②家庭用医薬品

１）口の中を調べ、くすりが残っていたら指を口の中に入れてぬぐいとる。

２）水や牛乳を飲ませ、吐かせる。

３）呼吸が苦しそうなとき、止まっているときはからだを毛布でくるんで保温をし、人工呼吸をしながら急いで医療機関に連れていく。

４）意識がないときは、飲ませたり吐かせたりしないで、保温をし、大急ぎで医療機関へ連れていく。

５）くすりの空きびん、散らばっているくすり、吐いたものは医師に見せる。

③石けん

１）一口程度なら、水や牛乳を飲ませ、しばらく様子を見る。吐き気、嘔吐、のどの痛み、口の中のただれなどの症状がでれば、医療機関へ連れていく。

２）大量に食べた場合はできれば吐かせて、医療機関へ連れていく。

④マニキュア液・マニキュア除光液

１）吐かせてはいけない。

２）少量（マニキュア液３ml、除光液１ml）でも飲んだ場合はすぐに医療機関へ連れていく。

３）揮発性のものを吸入した場合は、新鮮な空気を吸わせて様子をみる。

⑤クリーム

１）水分をとらせて様子をみる。

２）大量に食べた場合や、症状（吐き気、嘔吐、下痢など）がみられる場合は医療機関へ連れていく。

⑥ボタン型電池

１）電池の種類を確かめる。

２）飲んだり鼻や耳に入れた場合、すぐ医療機関へ連れていく。受診時に電池の種類を伝え、同じ種類の電池があれば持参する。

３）飲んだことが確かでなくても、確認のため医療機関へ連れていく。

⑦ナフタリン・しょうのう

１）なめただけなら、水を飲ませ（牛乳はだめ）様子をみる。

２）かけら程度でも食べている場合はすぐ医療機関へ連れていく。

※防虫剤、石油製品（灯油、ガソリン、シンナー、ベンジンなど）の場合は牛乳を飲ませてはいけない。

理由：牛乳を飲むと毒物のからだへの吸収量が多くなる。

≪熱傷（やけど）≫

１）急いで冷たい水、水道水で冷やす。

２）衣類を脱がさないで、そのまま急いで冷水をかける。

３）水ぶくれはつぶさないで、消毒した布でおおい冷やす。

※こどもは体の表面積の１０～１５％以上をやけどすると重症。

(9)　包帯の使い方

≪包帯≫

①保護ガーゼ（きずの覆い）

包帯をする前に、きずには適当な大きさと厚みのある保護ガーゼをあてる。保護ガーゼは、圧迫による出血防止（止血）、血液や分泌物の吸収、きずの清潔保持（感染防止）、きずの安静による苦痛の軽減に役立つ。

②包帯

包帯は、きずにあてた保護ガーゼの支持固定や、副子の固定、手や腕を吊るために用いる。また、強く巻くことにより出血を止めることもできる。包帯には、巻軸帯、弾性包帯、救急絆創膏、三角巾、ネット包帯など、いろいろ市販されています

が、目的に応じて使用する。また、関節部などに保護ガーゼを固定するには、弾性包帯の外、パンティーストッキングを利用することもできる。

③巻軸帯

巻軸帯には、いろいろな幅がありますが、幅５～７cmくらいのものを用意しておくとよい。また、伸縮性のある弾性包帯があると便利。

④三角巾

三角巾は、きずの大きさに応じて使用でき、広範囲のきずや関節部に包帯をかけたり、手や腕を吊るのに適している。三角巾の使用法を知っていると、ふろしき、スカーフ、バンダナ、シーツなどを応用することができる。

≪巻軸帯の基本的な巻き方≫

①巻きはじめ

巻軸帯を巻く時には、起点（出発点）に帯を斜めにあて、その上を１～２回巻き、次にはみ出した尾を折り返し、さらにこれを覆う。



②基本巻き（環行帯）

巻軸帯のはじめと終わりに必ず行う。ひと回りごとに、巻いた帯を覆うように、重ねて巻く方法。重ね巻きの回数が増すと、予想外に強くしまるので、しめ過ぎて、末梢の血行を妨げないように注意する。

≪三角巾の使用例≫

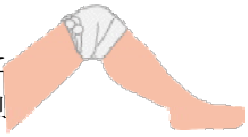
①耳（頬またはあご）

三角巾を適当な幅にたたみ、中央部を、患部の保護ガーゼの上にあて、一方の端はあごの方へ、他方の端は頭頂部へ持っていく。反対側の耳のやや上で交差させ、一方の端を額の方へ、他方の端を後頭部へ回し患部を避けて結ぶ。



②膝

三角巾を膝を十分に覆うくらいの幅にたたみ、患部にあてた保護ガーゼの上を覆い、膝の後ろで交差させる。膝の上方外側で結ぶ。



③腕の吊り方

吊ろうとする腕の肘側に頂点を置き、健側の方に底辺をかけ、下の端を患部の肩に向かって折上げ、他方の端と健側の肩の上で結ぶ。頂点を止め結びにするか、折り曲げて安全ピンで止める。



(10)　搬送の方法

傷病者を動かしたり、運んだりすることは、どんな場合にもある程度の危険をともなう。どんなに慎重に運んでも、必ず傷病者に動揺を与えることになるからである。傷病者の搬送は、非常に重要です。搬送法を誤って悪い結果になることが多いので、正しい方法で行うことが必要。

①準備

1）傷病者に対する手当は完了したか。
2）傷病者をどんな体位で運ぶか。
3）保温は適切か。
4）担架（応急担架でもよい）は適切につくられているか。
5）人数と役割はよいか。
6）搬送先と経路は確かめたか。

②１人で運ぶ方法

1）抱いて運ぶ。
傷病者がこどもや軽い人の場合。ただし、骨折などの時は、この方法ではいけない。



2）背負って運ぶ。
両膝を引き寄せてかかえこみ、手首をしっかりつかんで安定させる。



3）後ろから運ぶ。
意識のない傷病者など、とりあえず危険な場所から離れたところへ移す時に役立つ。傷病者の頭部から肩の下に手を入れ上体を起こし、両わきの下から手を入れて、傷病者の殿部を床から上げるようにして引っ張る。



②２人で運ぶ方法

1）両脇について運ぶ。
重症者でなく、救助者の首につかまることのできる傷病者の時。救助者は一方の手で傷病者の背中を支え、他方の手を膝の後ろにまわして、互いに手首を握り合い持ちあげる。



２）前後について運ぶ。



意識不明の場合は、気道を確保しながら運ぶ。１人は後ろから起こし、両わきの下から手を通して片腕を両手でつかむ。もう１人は傷病者の足を重ね両手でかかえる。頭側の救助者の合図で立ち上がり、傷病者の足の方へ進む。

③３人で運ぶ方法

１）両側について運ぶ。



傷病者を水平にして運ぶことができる。片側に２人、反対側に１人ついて、傷病者の足の方の膝をついて、体の下に手を入れる。頭側の救助者の合図によって、傷病者を膝にのせ、手首を握り合って、「立て」の合図で立ち上がり、傷病者の足の方向へ進む。

(11)　クマ対策

宮丘公園及び隣接する西野市民の森はクマの生息地域である。クマとの事故を防ぐには、クマと出会わないこと。宮丘公園での維持管理業務時は十分な準備と注意を心掛け作業を行うこと。

≪クマと出会わない為に≫

①クマ出没情報をチェックする。

クマ対策をよりしっかりし、立入禁止箇所には立ち入らない。

立入禁止箇所の維持管理業務予定は時期の変更、管理の変更を行う。

②早朝、日没以降夜間の作業はなるべく行わない。

ヒグマは、嗅覚・聴覚に比べて視覚はよくない。人間の姿を識別できないような薄暗い時間帯、霧や降雨時は、ヒグマが人の接近に気付きにくくなる。

このような時は人数を揃えて音を出しながら作業するか、作業計画の変更を検討する。

③単独行動を控え、数人のグループで行動する。

複数で行動することで、足音や会話によりクマに人間の存在を気付きやすくさせる。

④音を出す。

維持管理業務時は鈴を必ず付け、作業員同士で声を掛け合い、音を出すようにする。

ただし、音を出しっぱなしにすると、クマの気配に気がつかないことがあるので、定期的に音を出すようにする。

⑤ゴミは必ず持ち帰る。

人間の食べ物は全てクマの餌になる。土の中にあるものでも掘り返して食べる。クマが間の食べ物の味を覚えると、ゴミ置場や人間に寄ってくるようになり、大変危険である。

維持管理中に発生したゴミはもちろん、小さなゴミでも発見したら全て持ち帰るようにすること。

⑥クマのフンや足跡・食べた跡・気配を感じたらすぐに引き返し、直ちに所長に報告すること。

≪クマと出会ってしまったら≫

①距離が離れていた場合（１００～数百メートル）

１）クマがこちらに気付いていない

→　気付かれないように、その場から離れる。

２）クマがこちらに注目or気付いているがこちらを無視している

→　クマの様子をみながら、静かにゆっくりと、その場から離れる。

３）ゆっくりと近づいてくる

→　人間だということを知らずに来ている可能性があるので、クマに人間だということを知らせるため、石や倒木などに上がり、大きく腕をふりながら、穏やかに声をかける。

４）こちらに気付いていて、ゆっくりと近づいてくる

→　非常に稀だが、上記の行動をとっても接近をやめない場合、興味本位または捕食目的で近づいている可能性もあります。車内や屋内、なければ木の上などに退避しましょう。さらに距離が５０m以内でクマが明らかに人を意識しながら接近を続け、逃げ場がなく、逃げ切れそうになければ、強気に対応しましょう。倒木や石の上に立ち、自分を大きく見せ、大きな声と音をたてて威嚇しましょう。２人以上いるときは、まとまって行動しましょう。クマスプレーを持っていれば、噴射の準備をしましょう。その他、棒など武器になりそうなものを手にとりましょう。

②突発的な遭遇！　距離が２０m～５０m

１）クマがのっそりと立ち上がる　or　ひょっこり出てきた場合

→　あわてずにゆっくり両腕を上げてふり、穏やかに話かけながら、（万が一の突進に備えて）クマとの間に立ち木などが来るように、静かに移動しましょう。クマが立ち上がり、または四つんばいのまま、鼻をヒクヒクさせる行動は、相手を確認するためのものです。

２）上記対応を行っても、クマがこちらを無視している場合

→　上記の行動に加えて、クマから目を離さないように（ただしにらみつけずに）

ゆっくりとクマから離れましょう。

3）上記対応を行っても、クマが立ち去らない場合

→　立ち去らない理由（子グマやシカの死体など）がないか、付近を冷静に観察し、ゆっくり離れましょう。急な動きはクマを興奮させるので避けましょう。こちらがいつまでも動かずにいると、敵対行動と受け取られる可能性がある。

③突発的な遭遇！　距離が２０m以下

1）落ち着いて。静かに。走らない！

→　とにかく、突発的に走って逃げるとか、大声でわめくような行動は、ただでさえびっくりしているクマを更に怯えさせ、ストレスのあまり防衛的な攻撃に移らせる可能性があります。落ち着いて。静かに。走らない！ゆっくり両腕をあげて振り、穏やかに話しかける。すぐそばに障害物（立木など）があれば、可能ならクマとの間にそれを置く位置関係に静かに移動（注：万一の突進に備えて）。クマスプレーがあれば準備しながら…と言いたいが、多くの場合、そんな余裕はない。ほとんどの場合、唖然として立ちすくむと、とたんに、クマが全速力で逃げていきます。

④クマが突進してきたら

1）威嚇突進の場合

→　まず落ち着きましょう。突進の多くは、威嚇突進行動（ブラフチャージ）です。クマは相手に突進しても途中で止まり、激しく地面を叩くなどした後に、後退する事が多いのです。この場合、穏やかに声をかけながら、クマとの間に障害物を置くようにゆっくり後退しましょう。

＊クマスプレーがあれば、噴射準備。

2）本当の攻撃の場合（突進が止まらず３～４mの距離まで迫ったら．．．）

→　クマスプレーがあれば、全量をクマの目と鼻に中るように一気に噴射します。クマスプレーがない場合（またはスプレーが効かず攻撃を受けてしまったら）、その場に倒れこんで、防御姿勢をとりましょう。

→　一時的な攻撃だけで済めば良いが、執拗に攻撃を受けるようであれば、殺される可能性が相対的に高い。このような場合は素手でもいいからとにかく目や鼻、口の中などに狙いを定めて徹底抗戦すべきである。

＊「襲われた時の防御姿勢」

→　うつ伏せになって顔と腹部を守り、首の後ろは手を回して保護する。転がされても、その勢いで元の姿勢に戻ること。

令和８年度～令和１２年度

自主事業実施計画書

五天山・宮丘パークマネージメントグループ

～構成グループ～

株式会社　南香園

株式会社　真栄造園

株式会社　園建

ＮＰＯ法人 琴似発寒川市民フォーラム 西区ホタルの会

※表示の金額は全て税込み。また価格は現時点で想定しているものであり、物価の変動により、原則毎年見直しを実施する。年度初めに札幌市に承認を得ることとする。

【１】 食堂の営業

（１）提供品目と価格

焼そば	５００円
焼きおにぎり	３５０円
たこ焼き	５００円
たい焼き	２００円
アメリカンドッグ	２５０円
鶏のから揚げ（5個）	５００円
ソフトクリーム	４５０円
ソフトクリーム（ショコラ）	４５０円
ソフトクリーム（ミックス）	４５０円

（２）調理方法

１．焼きそば

①レトルトパックを湯煎しておく。
②注文後、レトルトパックをパックに詰める。

２．焼きおにぎり、たこ焼き、たい焼き、アメリカンドッグ

①注文後冷凍状態のまま電子レンジにて加熱する。
②加熱後パックに各商品を盛り付ける。
③たこ焼きはマヨネーズ・ソース・かつおぶしを盛り付ける。

３．ソフトクリーム類

①注文後ソフトクリームを作成する。
②毎日の営業終了後ソフトクリーム機を清掃する。

（３）営業時間

土日祝日の10時30分～15時00分

（４）注意事項

１．食中毒防止を最優先し、金銭に触れた者は調理に携わる前に必ず手洗い・消毒を実施する。
２．調理器具・調理機械・その他什器等は営業終了後、毎日清掃する。
３．食品が適正な在庫以下になった場合、直ちに発注担当者に報告する。

（５）収支目標

年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	合計
予定収入	2,900	2,900	2,900	2,900	2,900	14,500
予定支出	2,450	2,450	2,450	2,450	2,450	12,250
収支予算	450	450	450	450	450	2,250

（単位：千円）

【２】 物品販売

（１）提供品目と価格

冷凍ラムスライス 200ｇ　９００円

冷凍味付ラム	200g	９００円
味付カルビー	200ｇ	８００円
塩ホルモン	200ｇ	８００円
味付とりもも	200ｇ	６５０円
豚串	8本	８００円
とり串	8本	６５０円
ウィンナー	6本	５００円
ジンギスカンのタレ		４００円
焼肉のたれ		４００円
塩コショウ		３５０円
ごみ袋（20Ｌ）		２００円
炭　（1.5kg）		６００円
焼　網		２００円
アルミ鉄板		２５０円
トング		２５０円
うちわ		２００円
ロングガスライター		２００円
焚付け		２５０円
軍手		１５０円
観葉植物		１，０００円～５，０００円
花苗・野菜苗		１００円～５００円

（２）販売場所

管理事務所窓口にて販売する。
肉類は冷凍保存し、開封せずに冷凍のまま販売する。
その他食品類は常温保存可能なものとし、開封せずに販売する。

（３）収支目標

年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	合計
予定収入	6,120	6,120	6,120	6,120	6,120	30,600
予定支出	5,312	5,312	5,312	5,312	5,312	26,560
収支予算	808	808	808	808	808	4,040

（単位：千円）

【３】　パークゴルフクラブ・ボールレンタル

（１）提供品目と価格

パークゴルフクラブ１本・ボール１個　　２００円／１日

（２）レンタル場所等

１．パークゴルフ場受付にてレンタルを実施する。
２．お支払いは有料施設利用料とレンタル料の合算になるが、経理区分を明確にわけるため適切にレンタル数量を管理する。

（３）収支目標

年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	合計
予定収入	600	600	600	600	600	3,000
予定支出	325	325	325	325	325	1,625
収支予算	275	275	275	275	275	1,375

（単位：千円）

【４】 五天山カップ（パークゴルフ大会）

（１）参加費

１人１，５００円（プレー代、賞品、参加賞、保険代含む）

（２）大会概要

１．男女別ストロークプレーにより順位を決定する。
２．男女各１～５位及び５位毎の飛び賞、ブービー賞、ブービーメーカー賞、ホールインワン賞を設定する。
３．参加者全員に参加賞を進呈する。
４．「２.」で述べた賞に入賞しなかった方全員に別途賞品を進呈する。
５．年に２回実施する。

（３）収支目標

年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	合計
予定収入	150	150	150	150	150	750
予定支出	190	190	190	190	190	950
収支予算	-40	-40	-40	-40	-40	-200

（単位：千円）

【５】 夏祭り

（１）概要

１．五天山・宮丘パークマネージメントグループと連合町内会により実行委員会を設置する。
２．屋台による飲食物の提供を行う。
３．地元サークルや同好会など地元の団体を中心にステージイベントを実施する。
４．飲食物テントにおいては保健所から臨時営業許可を取得する。
５．地域への利益還元イベントとしてビンゴ大会では参加者全員に賞品が当たるように設定する。
６．来賓として西区長をお招きする。（実績あり）

（２）収支目標

年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	合計
予定収入	650	650	650	650	650	3,250
予定支出	1,330	1,330	1,330	1,330	1,330	6,650
収支予算	-680	-680	-680	-680	-680	-3,400

（単位：千円）

【６】 そば打ちレクリエーション

（１）参加費

１組２，７００円（そば代、保険代含む）

（２）概要

１．そば庄代表　庄子大介氏の指導によるそば打ち体験。
２．１組２名（親子・夫婦・兄弟等）で午前４組、午後４組で１日８組限定での開催。
３．打ったそばはお持ち帰りいただき自宅にてご賞味いただく。

（２）収支目標

年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	合計
予定収入	20	20	20	20	20	100
予定支出	20	20	20	20	20	100
収支予算	0	0	0	0	0	0

（単位：千円）

【７】 生き物発見隊

（１）参加費

第１回～第３回は無料。第４回のみ１組５００円（材料費、保険料を含む）

（２）概要

１．自然と親しみ公園の魅力を知ってもらうための親子で参加型のイベント。

２．年に４回実施する。参加者は各回２０名。
回毎にテーマ（水生生物・ホタル・トンボ・きのこ）が違うのでそれぞれ独立した内容となっている。

３．第４回はきのこ探索後に用意したきのこ汁・やきいもを召し上がっていただく。
その際に掛かる材料費分を参加費として負担していただく。

（２）収支目標

年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	合計
予定収入	6	6	6	6	6	30
予定支出	100	100	100	100	100	500
収支予算	-94	-94	-94	-94	-94	-470

（単位：千円）

【８】 自動販売機設置

（１）料金

缶ジュース
ペットボトルジュース
カップジュース
パックジュース

※災害時に無償で飲料を取得できる防災機能を有した自動販売機を一部に導入し、防災対策としても活用する。

（２）収支目標

年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	合計
予定収入	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	7,500
予定支出	500	500	500	500	500	2,500
収支予算	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	5,000

（単位：千円）

【９】 キッチンカー

（１）提供品目と価格

誘致したキッチンカーによる。

（２）概要

１．利用者の利便性向上のため、飲食物を提供するキッチンカーを誘致する。

２．キッチンカーから広報費用として４，４００円/台を徴収する。

３．売上に応じた手数料等は不要とする。

４．出店希望者には事前に営業許可、メニューリスト、使用車両に関する情報（車検証、保険含む）、暴力団と関係性の無いことを証する書類等を提出させ、公共の場に相応しくないと判断したキッチンカーは出店を拒否する。

（２）収支目標

年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	合計
予定収入	110	110	110	110	110	550
予定支出	42	42	42	42	42	210
収支予算	68	68	68	68	68	340

（単位：千円）

【10】 その他イベント企画運営

（１）概要

１．各市民団体と協働で利用者の利便性向上、公園の魅力アップにつながるイベントを企画運営する。
２．他の市民の活動の支障とならないよう公園利用届のあった団体との調整は密に行う。
３．駐車場の混雑が予想される場合は、交通誘導員を駐車場に配置する。
４．費用負担等は協働事業者の各団体と協議の上決定する。

（２）収支目標

年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	合計
予定収入	100	100	100	100	100	500
予定支出	52	52	52	52	52	260
収支予算	48	48	48	48	48	240

（単位：千円）