

(3) 第3者に対する委託の方針

ア. 再委託を予定する具体的な業務

保守点検・機械警備など、特殊性の高い業務については、札幌市の承認を得て、高いノウハウを有する専門業者に委託し、経費の節減とより質の高いサービスの提供に努めます。第三者委託の予定表は別紙のとおりとします。

イ. 再委託の適正確保のための具体的方策

- 1)再委託が必要な業務については、軽微な業務を除いて、札幌市の承認を得て委託します。
- 2)再委託先については、札幌市内の企業・団体から優先的に選考し、再委託先の選考は、マネージャー、チーフにより実施しました。
- 3)再委託先に関しては、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した。委託先決定後の再委託業務については、委託先から提出される業務工程表、着手届、終了・完了届、日報、月報、期報、点検報告書、点検・業務写真などにより、チーフ、リーダーなど複数の検査員によって履行を確認しました。
- 4)再委託業務の履行が確認できない場合は、適正に業務を履行するよう委託先を指導します。
- 5)再委託先へは、諸法令・規則の遵守と、さとらんど内での安全管理等のルールやマナー、環境への負荷軽減に努めるように指導しました。
- 6)再委託業務の指定管理者側の指揮管理責任者をマネージャーとします。
- 7)暴力団など反社会的勢力への再委託は致しません。
- 8)障がい者の雇用機会の創出への配慮として、障がい者支援団体との連携強化により、利用者への一層のサービス向上を目指します。収穫、除草、案内など、元気ジョブと相談し、札幌市障がい者施設への委託を積極的に進めました。

ウ. 再委託業務に従事する労働者の労働環境の維持向上に資する契約の方針

- 1)子育て世代の働きやすい時間とするため、作業日は、土日祝日を除く平日とし、時間も8時30分から17時00分とすることとしました。
- 2)受動喫煙防止対策のために、喫煙場所と喫煙時間を定めて、掲示しました。
- 3)作業用者の衛生的なトイレを利用できるよう整備しました。
- 4)中小企業退職金共済制度の活用をすすめました。
- 5)労働安全衛生法に基づき、9月26日に定期健康診断をさとらんどセンターで実施しました。
- 6)正社員、パート、アルバイト、日雇い労働者等、労働の形態を問わず、賃金を支払われる者（労働基準法第9条に規定する労働者）の労働の対価を、当コンソーシアムの最低時給換算額である1時間当たり1,050円で賃金を支払いました。
- 7)賃金、労働時間、健康診断の実施状況等の情報提供を頂きました。
- 8)常駐業務者に対し、当コンソーシアムスタッフと同じ、マナーなどの研修を受講しました。

(4) 札幌市及び関係機関との連絡調整

ア. 札幌市（農政部農政課）との連絡調整

- 1) 札幌市との連絡調整を密接かつ円滑に行い、さとらんどの利用促進や管理運営水準の向上に資するため「さとらんど運営協議会（以下「協議会」という。）を設立し、運営いたしました。
- 2) 協議会の構成員は、札幌市と当コンソーシアムの構成団体といたします。
- 3) 定例の協議会は2ヶ月に1回、偶数月に開催しました。
- 4) イベントの開催など必要に応じて臨時の協議会を開催します。
- 5) 協議会は当コンソーシアムが主催し、運営にあたります。
- 6) 協議会では、次の項目について協議しました。
 - ・ 管理運営業務の報告
 - ・ さとらんどの管理運営上の問題点や改善に関する事項
 - ・ 管理運営に関する各種規定など協議会に諮ることが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
 - ・ 新たなソフト事業企画に関する事項
 - ・ その他、市民の要望等の反映など
 - ・ 協議会の議事内容は当コンソーシアムで取りまとめ、札幌市へ提出します。また、必要に応じてその要旨を施設内に掲示します。

イ. 札幌市（文化部文化財課）との連絡調整

丘珠縄文遺跡用地、丘珠縄文遺跡体験学習館、丘珠縄文遺跡展示室、整理・収蔵室（さとらんどセンター内）に係わり、維持管理協定書及び合意書を締結し、必要に応じて連絡調整と適正な管理を行いました。

ウ. 関係機関との連絡調整

1) 札幌圏農協との連絡調整

さとらんどの指定管理者として、地元の農協である札幌市農協やサツラク農協との連携し、札幌市が取組む「さっぽろ連携中枢都市圏」にある農協と連絡調整を図り、農畜産物に関する地産地消推進に取り組みました。

2) その他の農業機関との連絡調整

上記農協の他、農業改良普及センターや農業試験場、その他の農業研究機関との連携を深め、札幌の農業を市民へ発信する場として農学校の講師など技術向上を目指しました。

3) 札幌市・北海道その他の行政機関との連絡調整

札幌市のその他の部局、北海道その他の行政機関から協力要請（視察・調査依頼）は、速やかに札幌市の指示を仰ぎ、連絡調整などの対応をしました。

(5) 財務

ア. 資金管理に関する基本的な考え方

当コンソーシアムが取り扱う資金は、「準公金」とであるという立場から、厳格かつ適正な管理に努め、資金の元本保全が可能な「安全性」の確保を最優先とし、日常の支出に対応可能な「流動性」を持ち「効率性」を勘案し、「計画性」を持って「透明性」のある、適切な保全策を講じて、資金管理を行いました。

1) 安全性の確保

資金元本の安全性を確保するため、安全確実な管理を心がけ、預金先である金融機関の経営の健全性に留意します。また、利用料金用預金口座と自主事業用預金口座を設けて、区分して入金しました。

2) 流動性の確保

月々の支払等に支障を来たさない様に、必要な資金を確保しました。

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した。

4) 計画性の確保

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

5) 透明性の確保

経理事務の透明性を高めるために、月1回横浜植木(株)北海道支店による内部監査を実施しました。

上記

イ. 現金等取扱に関する基本的な考え方

1) 複数のチェック体制

複数のスタッフによる、相互牽制が機能する組織体制をとり、現金を取り扱いました。

2) マニュアル化

現金の取扱をマニュアル化し、その流れをチェックするとともに残高の確認を行いました。

3) 所持・保管のルール

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

ウ. 現金等の取扱について、整備する規定

1) 財務会計規則

財務及び会計の基本的事項、勘定科目、帳簿組織、予算、決算、出納、固定資産等について規定

2) 庶務規則

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)現金取扱要綱

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)現金等取扱細則

現金・金券の取扱の細則について規定

8)事務局現金取扱細則

事務局における小口現金、現金收受、領収書発行、入金、払出、大金庫管理等について規定

エ. 現金等取扱に関する事故防止システム

1)現金取扱の点検・調査

月1回、定期内部監査を行い、現金の取扱いについて点検・調査します。

2)点検項目

①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、金券等の管理を適切に行いました。

②公印及び預金通帳等を厳重に施錠・管理しました。

③横浜植木株式会社北海道支店経理事務担当者による、現金出納簿の確認を行いました。

④月末締め現金出納簿と、売上金口座入金状況について管理確認をしました。

3)法令遵守・服務規律の徹底

法令遵守と服務規律に係る研修等を実施しました。

4)不祥事防止意識の共有

採用時及び定期的な研修等によって意識の共有を行いました。

オ. 現金等の取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合

現金等の取扱に関して、事故、不祥事が発生した場合には、当該事実を確認した日時、事実の概要を記録した事故報告書を作成し、即時に札幌市へ報告します。また、事故対策委員会を設置し、原因究明・改善策を明らかにし、事故対策委員会の指示に従います。

(6) 苦情対応

ア. 苦情等対応の基本的な考え方（対応）

1)基本は「迅速な対応」

クレームを増大させる最大の原因は「対応の遅れ」です。

クレームが発生したら、ただちに現地に駆けつけ、迅速な初動対応により、クレームの拡大を防ぎます。対処に時間を要する場合は、お客様へ正確・丁寧に説明し、関係各所へ「協力要請」を行うなど、いち早く解決するべく対応します。

2)報告と記録

現場で状況確認後、1時間以内に「速報（発生報告）」を関係部門の責任者へ連絡し、対処中も状況に応じて適時「状況報告」し、指示を仰ぎます。

クレーム解決後、翌朝9時までに「完了報告書」を提出し、職員へ情報を共有しました。

状況報告と完了報告は、クレーム情報として、管理ツールに登録しフィードバックを行いました。

3)クレーム情報を「記録」することによる効果

管理ツールにデータとして記録、管理することで、以下の効果を生み出し「サービス品質の向上」につなげます。

①対処後に残った課題（残作業等）の漏れ防止

②クレーム再発防止策実施による性能改善

イ. 対応の具体的仕組み（処理）

1)体制

苦情等対応責任者：マネージャー

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

2)対応システム（ステップ別）

【段階 1】はじめに

対応者の所属と氏名を名乗り、不快な思いをかけたことに対して謝罪します。

申出者からの声をよく聞きます。

【段階 2】把握・確認

苦情等の原因を正確に把握・確認します。

把握・確認にあたっては状況を撮影するなど、申し出内容と実態等を「苦情処理対応表」の記載事項に基づき記録します。また管理ツール（ASP-BMS）にデータとして記録します。

【段階 3】対応方法検討

苦情等の原因を特定し、対応方法を検討します。

対応が困難な場合には、申出者の了解を得て、上司等が替わって対応します。

【段階 4】 提案・約束

考えられる対応方法について提案します。

対応または回答に時間を要する場合は、回答期限（受付から 10 日以内）を伝え、了解を得ます。また、連絡先等を確認します。

【段階 5】 実行・報告・お礼

迅速に実行し、申出者に報告します。

苦情等が改善につながったことに対して、お礼を申し上げます。

【段階 6】 結果報告

対応結果をグループ内で共有し、全体の改善につなげます。

対応結果等をホームページ利用して公表します。

関連する指定管理公園、市内で受託している維持管理業務関係者へも情報共有します。

3) スタッフの理解力と徹底

苦情等の的確な対応のため、研修等により次の事項についてスタッフ全員が理解し、実践しました。

①「苦情処理対応表」の内容を理解し、記録・報告できること。

②スタッフは、利用者と常によりコミュニケーションを図るよう努め、日ごろから利用者の意見、要望、苦情等を引き出すこと。

③苦情等に対する下記「基本姿勢」の内容を理解すること。

4) 基本姿勢

速やかに対応します。

可能な改善は、できるだけ迅速に行います。

言い分、申出を最後まで詳細にお聞きします。（全面否定しない）

利用者の気持ちを尊重します。（利用者の立場に立つ）

情報を正しく伝えます。（隠したり、ごまかしたりしない）

落ち着いて対応します。（感情的にならない）

利用者に負担をかけません。

誠心誠意対応します。

差別・特別扱いしません。

組織として対応し、利用者からの理解と運営の改善につなげます。

5) 札幌市への報告等

苦情等の対応結果及び経過等について、指定管理者にて解決できるものは、月末にまとめて札幌市へ報告しました。

指定管理者だけでは判断ができないものは、速やかに札幌市へ報告し、札幌市の指示に従いました。

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

札幌市に寄せられた苦情等に関して、札幌市から調査または指示があった場合は、必要な報告を行い、指示に従いました。

6)対応手続文書の整備・活用

苦情等の対応手続きとして「苦情処理対応表」を作成・記録・報告を行いました。

「苦情処理対応表」はマネージャー決裁とし、苦情等を受けたグループは、改善指示事項等がある場合は直ちに取り組み、複眼的な視点で問題解決にあたりました。

決裁された「苦情処理対応表」は回覧しスタッフ全員が共有しました。また管理ツールにデータとして記録し、運営の改善につなげました。

(7) 記録・モニタリング・報告・評価

ア. 記録に関する基本的な考え方

さとらんの業務仕様書に定めのある記録書類は、集計、整理後札幌市に速やかに提出し、また定めのとおり5年間保管します。

- 1)仕様書に定めのない記録物として、日常業務の内容、気象状況、写真、記事などを記録、整理、保管し、今後の管理業務や利用促進、利用者サービスに役立てます。
- 2)運営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活用します。

上記1・2について各部門で作成したデータを管理し、業務記録として保管しました。

イ. モニタリングに関する基本的な考え方

- 1)さとらんの管理運営に関する自己評価と、利用者や市民からの苦情・要望・意見を基にした判定を、継続的な業務改善のために活用します。
- 2)アンケート等により、積極的に利用者の意見を聴取し、その結果から利用者の傾向やニーズを捉え、管理運営に反映します
- 3)利用者や市民からの苦情・要望・意見に関しては真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応いたします。また、運営や施設の改善につなげることで、利用者や市民がさとらんのよき理解者になっていただけるように努めます。

上記1・2・3について施設管理のあり方や業務の改善を行い、よりよいさとらんとするよう取り組みました。

ウ. 報告に関する基本的な考え方

仕様書及び協定で定めのある事項や報告書類については、集計・整理後、期日までに速やかに報告いたします。

- 1)毎年度終了後に提出する報告書類
管理業務等の実施状況報告書
管理に係る収支決算書
団体の経営状況を説明する書類
利用に係る各種統計書類

2) 毎月終了後に提出する報告書類

当該月の管理業務等の実施状況報告書（利用状況、使用の承認、利用料金の収入など）

3) 札幌市との連携を密にし、さとらんどで起きた事故などを速やかに報告し、事態の收拾と改善に向けた方策を検討し、利用者サービスにつなげます。

4) 報告事項は、さとらんどスタッフに周知するとともに、当コンソーシアムの共有情報として認識し、組織としての改善につなげます。

上記 1・2 の報告書は遅滞なく提出をしました。3・4 の報告事項は札幌市、社内での連絡・共有を行いました。

エ. 評価に関する基本的な考え方

施設の利用状況、セルフモニタリングの結果等を踏まえ、札幌市が定めるところにより、管理業務当の自己評価を行い、毎年度事業報告書の提出にあわせて、札幌市へ報告します。

1) 評価は、施設長が中心となり、利用者と直接接するスタッフの意見も反映し行います。

2) 評価結果は、さとらんど施設内に掲示するとともに、HP に掲載いたします。

オ. セルフモニタリングの具体的な実施方法

1) 利用者アンケートの実施方法

2) アンケート設問項目

来園目的、来園頻度、情報入手手段、居住地域、性別、年齢、施設利用の満足度
スタッフの接遇満足度、講座やイベントの満足度、さとらんどが目指す成果の実現度、課題解決の進捗度など

3) アンケート調査対象

一般利用者、各種体験、講座利用者、イベント参加者など

4) アンケート調査標本数

年間 2124 件のアンケートをお客様に配布し、記入して頂きました。

5) 年齢、性別、利用形態、季節に偏りのないよう実施しました。

6) アンケートに共通する必須質問及び選択肢

総合満足度に関するアンケート	
回答選択肢	アとても満足
	イまあ満足
	ウ普通
	エ少し不満
	オ不満

職員の接遇満足度に関するアンケート	
回答選択肢	ア大変良かった

	イまあよかった
	ウ普通
	エあまりよくなかった
	オ悪かった

7)満足度の目標値と集計結果	目標	集計結果
総合満足度・・・・・・・・・・	90%	92.7%
接遇に関する満足度・・・・・・・・	90%	92.2%
各種体験・講座等に関する満足度・・・・	90%	95.4%
イベントに関する満足度・・・・・・・・	90%	87.5%

8) アンケート等の整理分析

施設利用者、地域住民、その他からの苦情や要望は、その内容に従い分類し、件数及び内容の傾向等を3か月ごとに分析し、さとらんど fan 運営委員会や札幌市との運営協議会の際に取りまとめた結果を報告しました。

- 9) 分析結果は随時、札幌市及び運営協議会において報告した上で、施設内に掲示します。
また、別途、年度単位の分析も行います。

10) 各業務のセルフモニタリング

仕様書に記載された各業務の記録の作成を行いました。

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

ア. 施設・設備等の基本的な考え方、統括的事項について

- 1) 施設・設備等の維持管理については、施設の設置目的や意義、札幌市農業体験交流施設条例をはじめとする関係諸法令、来園者の利用形態や動向等を踏まえ、だれもが公平・平等・安全・快適な施設利用ができるよう計画した。
- 2) 施設・設備・緑地・公園・農場・プラントの運営事業で培った総合的なノウハウと、管理データベースをフル活用した「提案型 施設・設備等管理業務」で、“魅力あふれ、環境にやさしい施設の運営”を実現した。
- 3) きめ細やかなサービスを提供するためには、有用な“情報”を活用することが重要です。日々の「お客様対応情報」「設備の保全状況」「設備の運転状況」をデータベースに記録し、リアルタイムに共有化した。
- 4) 品質管理、安全管理、エネルギー管理、スタッフ教育、防犯・防災管理、緊急時バックアップ等、管理業務を確実に支える体制の構築並びに、ビル管理業者の豊富なノウハウを最大限活用した。
- 5) さとらんどサービス・価値向上を実現するために、基本的な施設・設備等管理業務はもとより、以下の効果を創出する改善策の提案を積極的に行った。社会のニーズに応

えられる施設を目指し、運営に最適な改善提案をした。

① “お客様目線”を心がけた「サービス品質の改善」

催事の状況に応じた管理で、設備性能の維持向上に努めます。設備状況を正確に記録・更新・整備した。

② “迅速・丁寧な対応”を目指した「業務効率の改善」

業務負荷や品質チェックを実施した上で、最善な業務仕様の見直しを行った。
またデータベース等の管理ツールを積極的に活用した効率化も実施した。

③ “環境負荷低減”と“コスト削減”を実現する「省エネ対策」

日常業務の中で省エネ視点の運転管理を遂行した。
さらに運転データを基に、省エネに精通した専門スタッフを投入して、効果的な省エネ対策を実施、検証した。

イ. 基本は予防保全

当コンソーシアムの保全計画は、異常が発生する前に手を入れる予防保全が基本です。運営事業で培ったノウハウを活かし、徹底的にデータを収集・蓄積し、分析した結果とこれまでの経験を照らし合わせ、管理方法や規準の見直しを常に行い標準化を進めた。結果、突発故障の低減を図るとともに、不具合が生じた場合の迅速・確実な対応に貢献した。

ウ. 設備品質の向上

建物・設備管理の専門家が巡回点検、保全管理、環境管理を提言、計画立案を実施します。設備の高品質を維持するとともに設備機器の寿命を延長化することで、修繕費や更新費を低減した。

1)PDCA 管理サイクルの導入

PDCA 管理サイクルの考え方を導入し、データに裏付けされた管理計画と実施および評価を基本に設備機器の寿命の延長化、省エネルギー運転を目標に管理を行い、ライフサイクルコストの低減に努めた。

2)建物・設備診断の実施

建物・設備は、知らず知らずのうちに劣化が進み、適切な処置を怠ると改修費用の負担増及び光熱費・管理費増につながります。専門技術者（建物・設備診断チーム）が豊富な経験と最新鋭の機器を駆使して診断し、建物・設備の適切な修繕計画及び省エネ・省コスト改善策を提案します。2024 年度も継続してまいります。

3)保全データ管理方法

作業報告書および施設・設備診断書などの保全データは、管理ノウハウに基づいた設備管理業務支援ツールに登録し管理します。

ASP-BMS (ASP-BMS: Application Service Provider - Building Management System)
とは、アプリケーションプロバイダ (ASP) 方式で提供する施設・設備マネジメントシステム (BMS) です。

を保つように努めた。

- 6)揮発性有機化合物等を含むワックス、芳香剤、消臭剤などの薬剤や日用品は使用しません。

イ. 計画清掃について

仕様書別紙2に示す内容に従いさとらんど閉園日に清掃スケジュールを立て、清掃を実施した。

- 1)揮発性有機化合物等を含むワックス、芳香剤、消臭剤などの薬剤や日用品は使用しません。
- 2)清掃計画については、事前に札幌市の承認を得ます。
- ＊仕様書別紙2の業務内容は「建築保全業務共通仕様書」に記載されている作業内容作業項目、周期に従います。

ウ. 特定建築物環境衛生管理について

建物の環境衛生を適正に管理し、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」「建築保全業務共通仕様書」並びに札幌市保健所の発行した「建築物の衛生管理」に従い、業務を実施した。

- 1)実施する業務は、空気環境測定、給水及び排水管理、ねずみ・昆虫等の防除です。

エ. 産業廃棄物収集処理について

施設の利用環境が悪化しないように、施設運営に伴い排出されるゴミ、廃棄用紙、段ボール、資源物、粗大ゴミ等を定期的に収集、処理いたします。

廃棄物の処理収集先予定

廃棄物の種類	分類	処理業者
事業系 一般廃棄物	再資源化不可能な紙くずや生ごみ	一般財団法人
	再資源可能な資源化ゴミ	札幌市環境事業公社
	ビン・カン・ペットボトル	
	再資源可能な紙類	エコフィスジャパン株式会社
産業廃棄物	素材ごとに分類して収集	エコライン株式会社 北清企業株式会社
	アスファルト塊 コンクリート塊	札幌リサイクル骨材株式会社
	伐開物、発生残土	山本処理場
	廃金属	株式会社鈴木商会

日常清掃、計画清掃など日報、月報を整備し、記録します。

(4) 警備業務、施設の秩序維持

- 1) スタッフには、スマートフォンを支給し、事務局への連絡、スタッフ間の連絡、連絡事項の一斉配信、イベント情報、緊急対応などに活用した。
- 2) 開園時間外においては、警備員が常駐していることから、夜間の利用者からの連絡にも迅速に対応できるように、連絡体制を整えた。

(2) 損害賠償保険の加入

管理業務の実施にあたり指定管理者の故意または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、仕様書に基づき以下の内容以上を補償する損害賠償責任保険に加入いたします。

保険名称	賠償責任保険
対象	さとらんどにおける維持管理中の法律上の賠償責任保険
対人補償	1名 1億円、1事故 5億円
対物補償	1事故 2千万円
期間	指定管理者の指定期間
その他	被保険者を指定管理者（指定管理者から委託を受けた者を含む）及び札幌市とし、交差責任担保特約を付けます。

保険名称	レクリエーション保険
対象	自主事業の行事参加者に対する補償保険
対人補償	1名 死亡・後遺症 5000 千円、入院日額 5000 円、通院 3000 円
対物補償	
期間	行事開催期間
その他	食中毒、熱中症補償あり

保険名称	火災保険
対象	設備、什器類
対人補償	
対物補償	2 千万円
期間	指定管理者の指定期間
その他	センターハウス、交流館内設備、什器等

(3) 清掃・環境

ア. 建物日常清掃について

- 1) さとらんどの開園日には、仕様書別紙 2 に基づき、定期的に清掃を行った。
- 2) 開園前には、さとらんどセンター、交流館の清掃業務は完了させた。
- 3) 清掃実施後においても、汚れが見つかった場合は、適宜対応清掃を行った。
- 4) トイレの清掃時には、消毒液、液体せっけん、トイレットペーパーの交換、補充を行った。
- 5) 特に屋外のトイレは、炊事等で汚れる場合が多く、巡回頻度を高め、美観や清潔感

アプリケーションをインターネットを通じて提供します。(右図：システム構成)
ASP方式を採用する最大のメリットは、常に最新のサービスの提供です。

弊社独自の管理ノウハウに基づいた支援ツールを、常に最新の状態で活用し、作業報告書などの大切な保全データなどを管理すると共に、データを活用したサービスを実現します。

4) 保全データの活用

保全データは以下に示す活用を行います。

- ①作業計画に基づいた作業実施の漏れ、未完了作業の漏れを防止します。
- ②設備毎の特性把握を行い、作業計画の見直しを行います。
- ③設備毎の特性把握を行い、修繕計画立案のお手伝いをいたします。
- ④設備毎の特性把握を行い、更新計画立案のお手伝いをいたします。

5) 施設・設備等管理業務支援ツールによるコスト縮減、業務効率の取組

施設・設備等管理には、ビル管理者独自の設備管理業務支援ツールを導入することにより、「自動化」、「省人化」を図り、莫大な事務処理を低コストで実現します。具体的には、下記機能により業務効率の向上を図り、コスト縮減を実現します。

No.	機能	機能活用による効率化の方法(具体策)
1	台帳管理	各設備の稼働実績、劣化状況を把握し、保全・修繕・更新計画立案の作業効率化を図る
2	不具合管理	履歴から不具合状況を効率良く把握。未完了など作業漏れを防止し、作業効率化を図る
3	依頼・クレーム管理	履歴から依頼・クレームの傾向を効率良く把握。未完了など作業漏れを防止し、作業効率化を図る
4	スケジュール管理	予定作業を自動的に表示し、作業の実施漏れ、未完了など作業漏れを防止し、作業効率化を図る
5	作業日報作成	各種実績から自動的に作業日報を作成し、作業効率化を図る
6	月報作成	月間実績から自動的に月次報告書を作成し、作業効率化を図る
7	年報作成	年間実績から自動的に年次報告書を作成し、作業効率化を図る
8	情報閲覧	各種管理データの共有化を図ることにより、作業効率の向上を図る

6) データの分析専門スタッフ活用によるコスト縮減、業務効率の取組み

中央監視装置(BA: Building Automation)に蓄積される各種データ(計量・計測・運転時間・起動回数など)を、当グループ分析専門スタッフで構成する「ファシリテイセンター」に送付し、分析を依頼することにより、現地スタッフの間接業務を削減し、業務効率の向上、コスト縮減を実現した。

7) 各種業務に必要な実労働時間を調査し改善

業務検証チームを投入し、巡回や月次点検に必要な実作業時間を調査、分析、改善案を立案し実践し、発注者に対して、コスト縮減を目的とした業務仕様の見直しを提案した。さらに同様の手法を繰り返し、継続的なコスト縮減に取り組めます。

各種データは、設備管理にて蓄積し、予防保全、計画保全を徹底する事で業務効率化、コスト削減を図りました。さくらんどのには、ビル管理システムが構築されており、新たな設備管理におけるシステム導入の必要が無いことから、さくらんど共有サーバーを設けてデータ管理、情報共有を行い効率的な運営、保守、修繕を実施しました。

エ. 連絡体制の確保

開園時間中については、各業務に関して必要な連絡先を利用者に案内するため、掲示板を設置いたします。またスタッフは、連絡先が記載されたネームプレートを携帯し、利用者の問合せに即座に対応できる体制を整えます。デジタルサイネージ導入

警備に係る内容
のため非公表

警備に係る内容
のため非公表

(5) 施設及び設備の保守点検

施設・設備・工作物等、全般の機能を良好に維持管理するとともに、施設等の劣化を早期に発見し、措置するために、日常点検、定期点検、その他施設の保守点検業務を行った。施設が所要の性能を発揮する状態を維持し、点検の結果、施設等の部品、消耗品等の交換が必要な場合は、速やかに交換し、利用者の安全を確保いたします。

また、点検を記録し、修理の履歴を積み重ねた施設台帳を整備し、部品交換や更新

の時期を把握し、予防保全に努めた。

ライフサイクルコストの縮減に向け、予防保全の考え方を導入し、保守点検を確実に
に行い、修繕や更新の計画書を作成し、さとらんの運営協議会にて月報として報告
した。

ア. 建物や建設物の保守点検

- 1)機能維持と耐久性を確保し、施設利用者の安全性の確保、施設の長寿命化を図るため、建築設備を含めて日常点検、定期点検を実施した。
- 2)点検により、不具合が発見された場合には、簡易的なものは職員にて修理を実施し、より専門的な修理が必要な場合は、専門業者に対応を依頼した。
- 3)日常点検は、各施設の職員、緑地・農園グループなど、日々の業務の中で、異常を発見した際に、設備担当へと報告した。職員には、異常に気付く観察眼を身に付けてもらえるよう、日々のミーティングにて繰り返し説明した。
- 4)定期点検は、夏期シーズンの始まる前の4月と降雪期前の11月に実施します。定期点検において、異常が発見された場合は、修理の是非を判断し、必要な場合は専門業者に依頼します。
- 5)建築基準法の法定点検は、1級建築士など資格を有する専門業者に依頼して行います。3年に1回と定められていますので、期限を守って実施し、札幌市へ報告します。12条の点検は、建築設備の点検も含まれており、あわせて実施します。
- 6)その他、仕様書別紙4に示されている業務の標準のとおり、「建築保全業務共通仕様書」に則り、実施いたしました。

イ. 遊具の点検保守

- 1) 遊具の点検については、国土交通省「都市公園における遊具の安全確保に関する指針」、日本公園施設業協会「遊具の安全に関する規準」に基づき実施しました。
- 2)日常点検は、巡回時に職員が点検し、週1回日本公園施設業協会の「遊具の日常点検マニュアル」に基づき実施しました。また、遊具の日常点検講習会を終了した職員が行い、点検シートに記載し報告しました。
- 3)木製アスレチック遊具が導入され、劣化や損傷を最小限にとどめるためにも的確に点検保守を実施しました。
- 4)定期点検は、日本公園施設業協会認定の「公園施設製品安全管理士」を(株)北辰に依頼し、雪解け後の4月と7月に実施しました。不具合については、速やかに来園者への周知や修理を行いました。
- 5)点検履歴を記録し、常時閲覧できるよう管理しております。

遊具の日常点検例

点検項目	点検内容
共通点検項目	身体に触れる部分に鋭利な状態はないか

	落下防止策にがたつきや変形はないか
	部材に亀裂、劣化はないか
	ぐらつきはないか
	設置面へ基礎が露出していないか
	着地面や遊具周辺に大きな凹凸や石などはないか
	ボルトのゆるみや欠落はないか
	継ぎ手金具の破損はないか
	著しい塗装剥離や褪色、錆の発生等はないか
	著しい汚れや落書き、異物等はないか
ブランコなど揺動系遊具	破損や変形はないか
	着座側金具は摩耗していないか
	吊り金具は破損していないか
	吊り金具の回転不良はないか
	吊り金具から回転時に異音がしないか
	チェーンは摩耗していないか
	チェーンは変形やねじれがないか
	部材の腐食、変形はないか

ウ. 工作物の保守点検

- 1)園路、駐車場、門扉、牧場の柵、かまど、ベンチ、ビニールハウスなどについては、職員が巡回時に行う日常点検と建物の保守点検と同様の年2回の定期点検を実施しました。異常が発見された場合は、適宜補修を行います。
- 2)建物入口との段差（陥没）、牧場の柵の破損、木質系園路の劣化など、安全管理に気を付け、必要な修理箇所を補修しました。
- 3)案内看板や注意看板などは、劣化したものは撤去・差し替えを行い、景観にも配慮し、さとらんの麦わら帽子のマークを入れるなど、統一デザインの看板に順次変更を行っています。

エ. 修繕

施設等の全般の機能を良好に維持管理するとともに、施設管理上のトラブルが原因で市民等の利用に支障が生じることの無いよう、破損、故障等が発生した場合又は短期間のうちに確実に破損、故障等が発生することが見込まれる場合は、速やかに修繕を行うとともに、使用禁止などの注意喚起をしました。

- 1)利用者等から破損、交渉等の通報があった場合は、速やかに現場に直行し、状況を確認するとともに、看板やコーン、バーなどによる安全措置を講じました。
- 2)応急措置、修繕費用、修繕期間、原因など必要な初期対応を行い、札幌市へ報告いたしました。
- 3)修繕を第三者に依頼する際は、札幌市物品・役務の登録業者を優先し、予定価格が100万円以上の場合は、複数の見積りを徴取し行いました。決定に際しては、利用者を待た

せないよう、価格、性能、スピード感のある業者を優先しました。

- 4)緊急に実施した修繕はは、実施後、速やかに札幌市へ報告いたしました。
- 5)修繕にあたっては、所要の性能を下げることなく、施設等の劣化及び損傷を最小限に抑えるとともに、利用者及び施設の安全性を第一に考慮し、実施しました。
- 6)札幌市の修繕事業があった際に、利用者に周知し、周囲の安全管理を行いました。

オ. 備品管理

- 1)備品管理にあたっては、台帳管理を行い、破損・異常個所・紛失があった際には速やかに札幌市へ報告します。
- 2)年1回備品の棚卸を実施し、備品管理を行いました。

(6) 飼養動物管理業務

ア. 飼養動物の管理

- 1)飼養動物の管理にあたっては、「動物の愛護及び管理に関する法律」、「展示動物の飼養及び保管に関する規準」、「資料の安全性の確保及び品質の改善に関する法律」を遵守するとともに、動物取扱業の登録を札幌市動物管理センターへ申請しました。
- 2)家畜舎、厩舎等を含む牧場の衛生的な環境維持に努め、日々家畜の健康状態を良好に保ちました。
- 3)家畜舎や厩舎の入り口には、消毒マットを置き、手洗場には液体せっけんなどを設置しました。
- 4)敷き藁や寝藁の交換、定期的な家畜舎の消毒、家畜の予防注射、獣医による定期診察を通じて、健康に保ちました。
- 5)家畜は放牧を行い、日光の下、ストレス解消などに努めました。
- 6)来園者が、動物への愛情を育み、家畜および食に対する知識を深め、快適に利用できるように努めました。
- 7)家畜の名づけ、給仕体験、ミルクやり、毛刈りなど、来園者が愛着を持てる仕掛けを行いました。
- 8)乗馬だけでなく、畑での耕作など農耕馬としての歴史が理解できる体験を企画します。(令和6年度)
- 9)展示、引き馬などに供する期間を、夏期の期間(4月29日から11月5日)としました。
- 10)動物が死亡した場合は、その原因を究明し、消毒などの適切な対応を取ります。
- 11)補充や新たな動物を飼育する際は、札幌市に事前に相談し承認を得ました。
- 12)発生する飼育動物の糞尿は堆肥化により、園内の圃場で有効活用しました。
- 13)家畜伝染病防疫など、家畜衛生に関する事項について農林水産省の北海道石狩家畜保健衛生所の指示に従いました。

イ. 飼養動物予定種類、数量の表

家畜種類	数量	備考
馬（重種馬）	1	市所有
馬（重種馬）	1	指定管理者所有
馬（ドサンコ）	1	市所有
馬（ドサンコ）	1	レンタル
馬（ドサンコ）	1	指定管理者所有
山羊（ザーネン）	5	レンタル
山羊（アルパイン）	3	レンタル
羊（メリノ）	5	レンタル
羊（サフォーク）	3	レンタル
豚（ヨークシャー）	2	指定管理者所有
豚（バークシャー）	2	指定管理者所有

（7）緑地管理業務

花を含めた農風景を全エリアに展開し、利用者のレクリエーションの場、憩いの場となるよう、園内の清掃を含め、施設利用者が安全かつ快適に利用できるよう、緑地の維持管理を行います。また、化学農薬に頼らない管理を進めます。

ア. 芝生の管理

- 1)利用者が多く訪れる、さとらんどセンター前の「風のはらっぱ」「ときの広場」及びさとらんど交流館前の「さとの広場」については、年間14回以上の芝刈りを行いました。（一部ロボット草刈り器導入）
- 2)パークゴルフ場は、3コースあるため、1コースを休ませながら、開放期間中、週に1回全体を刈り込み、目土、施肥などプレーに最適な芝環境を作りました。
- 3)特にパークゴルフ場の芝刈りについては「芝生管理技術者」資格者をその任に充てました。
- 4)その他のエリアについては、年6回の芝刈りを行いました。
- 5)利用者の多い土日は、安全確保のため、開園時間に作業は行いませんでした。
- 6)ロボット草刈機を導入し、閉園時、夜間芝刈りを行いました。（風のはらっぱ、さとらんどセンター裏に設置）
- 7)刈草は、堆肥化し園内の圃場にて利用しました。

イ. 樹木の管理

- 1)さとらんどでは、約30年前の開設時に植栽された樹木が主体となっており、枯損した樹木や密植状態になっている樹木も多く、放置されたままとなっております。
- 2)さとらんどは常に風の強い日が多く、利用者の安全を確保するために、枯損木の伐

採や枯れ枝剪定などの適切な措置を進めていきます。

- 3)当コンソーシアムには、樹木医資格のものが3名おり、樹木の管理計画を立て、枯損木、過密木など、点検を行いながら、順次整理していきます。
- 4)また、季節感が感じられるように、サクラを中心とした花木の植栽を計画していきます。その際は、成木だけでなく、お子さんなどが種子から育てたチシマザクラの苗の植込みを計画します。(併せて、防風植栽を施します。)
- 5)人気の炊事広場には日陰の無い部分があり、利用者のため緑陰を形成していきます。

ウ. さとらんどガーデンの管理

- 1)さとらんどガーデンは、宿根草やヒースの類が主体となって造成整備されております。
- 2)さとらんどセンターハウスの目の前にありながら、鑑賞している市民が見受けられないのが残念な状況です。
- 3)昨年、恵庭市にて緑化フェアが開催され、多くのお客様が訪れました。道内の有名デザイナーが設計したエリアもあることから、さとらんどにおいても、コンソーシアムメンバーの緑化技術を生かして、このガーデンの再構築を行っていきます。
- 4)春のシデコブシなど目を引く植栽もあり、スイセン、ユリ、修景用のバラなども取り入れながら、メリハリのある植栽設計とし、積極的な市民参加も募り、5年をかけて造成していきます。
- 5)ハーブなどを植栽し、手づくり講座や料理講習にて利用していきます。
- 6)写真のスポットになるような、アーチやビビットカラーのベンチなどのガーデンファニチャーを設置し、多くの方に SNS で紹介していただき、利用者増を進めていきます。
- 7)表示の见えない看板は、一旦撤去し、再整備に合わせて再設置いたしました。

エ. 花の管理

- 1)「さとらんどセンター」から「さとらんど交流館」そして「四季の杜」までの間、SLバスが通行するルートを中心に、景観作物などをベルト状に植栽し、「花のストリート」として農景観を演出いたします。
- 2)春から秋まで楽しめるよう、チューリップ、クロッカス、菜の花、ヒマワリ、マリーゴールド、コスモスと連続的に変わるように播種や植込み時期を調整します。
- 3)園内には、1ヘクタール規模のラベンダーも植栽されており、観光客も訪れることから、補充や施肥など、適切な管理を進め、6、7月には紫色の絨毯となるように努めます。
- 4)また、園内各所にはスポット的にネモフィラなど花壇が整備されているので、春花壇、夏花壇、秋の花壇と、一年草、球根を中心に植込み進めていきます。
- 5)さとらんどガーデンと合わせて、維持管理の市民参加を募り、ボランティア活動を末長く行っています。
- 6)さとらんど交流館側の「さとの広場」内に、木製遊具が完成するので、子どもたちが集まることが予想され、夏休みに向け、毎年ヒマワリ迷路を整備します。

オ. 雨水調整池の草地管理

- 1) 雨水調整池は、河川への流入を一時的に抑制するため園内に設置されております。
- 2) 現状では、雨水が滞留している状況は見られないことから、飼料用作物や花のエリアとして利用していきます。

カ. パークゴルフ場の主な管理

芝刈	平日に1コースを閉鎖し、芝刈りを行う。 月に4回以上実施し、刈高はフェアウェイ 15 mm、ラフ 35 mm
エアレーション	芝生の新陳代謝のため、6月と9月に実施する。
目砂散布	芝の踏圧を軽減させるために、6月と9月に実施する。
施肥	緩効性の窒素肥料を1㎡ 15g、5月、6月、9月に実施する。
カップ切替え	芝生への負担軽減で、2週間に1回実施する。

キ. ハーブガーデン

- 1) ハーブガーデンについては、過去に市民農園の拡大に合わせて、面積を減少させております。また、さとらんど内の奥まったところにあり、ほとんど鑑賞する方が訪れていないのが、残念です。
- 2) 植栽内容の看板が、整備されずに放置されており、どこに何の種類が植栽されているのか不明な状況です。植栽整備に合わせて、看板の修正を行います。
- 3) 手作り講座や料理教室に食材として利用できるように、植栽整備します。

ク. 泥炭等置場（新規追加エリア）とさとのプレイパーク

これまで子ども会の大志塾や泥炭置き場として利用していた箇所が管理エリアに加わりました。新しい提案として、家畜のえさやイベント用の野菜、プレイパークの畑として一部利用しました。

- 1) さとの広場内トリム遊具の混雑が予想されるため、プレイパークエリアとしてではなく、週末にイベント型で実施することとなりました。
- 2) 畑の作業を子どもたちに手伝ってもらったり、昆虫を調べたり、室内ではお絵かきやコキアを利用した工芸、季節のお祭りにあわせた遊びなど、プレイリーダーの指導の下、子どもの要望を取り入れてプレイパーク業務を実施しました。
- 3) 事前に予約受付を行い、プレイパークの各種プログラムを行いました。
- 4) 子ども食育広場の石窯で野外炊事を行いました。

ケ. トリム遊具(木製アスレチック遊具)の完成に伴う、プレイパークの実施状況

子供たちの自発性、自主性、選択制を重視しながら、プレイパークを通じて、子供たちの達成感や感動、学びや仲間たちとの連帯感等を感じられるようなプログラムとなるよう配慮しました。別紙さとのプレイパーク実施記録を参照

〈活動の様子〉



たね団子づくり



ブルーベリー収穫・販売体験



お花のスライムづくり



花炭づくり



大根収穫



落ち葉で焼き芋



外でフルーツアイスづくり



押し野菜アート遊び

(8) 緑地以外の管理

ア. 駐車場管理

- 1) さとらんど駐車場利用車両の監視、誘導などを適切に行い、利用者の円滑な利用を確保します。
- 2) 交通誘導員の配置など駐車場入り口付近や駐車場内での交通渋滞の未然防止、渋滞が発生した場合の速やかな解消に努めます。
- 3) 駐車場の料金については、これまで通り無料といたしました。
- 4) 場内で事故が発生した場合は、利用者の案内、避難誘導、救護、警察・消防などの

関係機関への連絡等、事故に応じた初期対応を行い、速やかに札幌市へ報告し、必要な対応を取りました。

- 5)現在、駐車場内の区画線、横断歩道の白線などが見えない状況のところもあり、交通安全の観点から、第1・第2・第3駐車場の白線引きを行いました。
- 6)一部の駐車場（第5駐車場）にて、出入口の明示が不明確のため、出入付近の樹木の整理を行いました。
- 7)さらに、駐車スペースに、樹木がはみ出しているところも見受けられ、安全に利用していただけるよう、それらの解消をしました。
- 8)冬期間は、第1駐車場や第3駐車場などを開放し、利用者が快適に使用できる状態を整えました。イベント時の来園者が増えることが予想される場合は、第4駐車場を開放しました。

イ. 除排雪

冬期間利用者の利便性を保つため、園内通路や駐車場等の除排雪を実施します。

- 1)除排雪は、開園時間前に実施することとし、日中の急な降雪にも対応できるよう作業機械の運転手は冬のレクと兼任し、待機することとしました。
- 2)イベントなど、利用増が見込まれる場合は、除雪体制を強化し、イベントに支障がないように除排雪を実施しました。
- 3)センターハウス入口の屋根からの落雪を未然に防ぐため、高所作業車で雪下ろし作業を行いました。

ウ. 委任信号機保守管理

- 1)市道雁来篠路連絡線に設置している委任信号機の管理を行いました。
- 2)管理は、信号機の維持管理を行っている市内の専門業者へ委託しました。
- 3)年3回以上の点検、年1回の電球の交換や清掃など仕様書別紙11の委任信号機年間保守業務仕様書に基づき進めました。

エ. SapporoCityWi-Fi運用

- 1)さとらんどセンター及びさとらんど交流館に札幌市が設置したSapporoCityWi-Fiを、東日本電信電話会社に委託して運用いたします。
- 2)受託者から提出された業務報告書を、札幌市へ提出いたします。
- 3)利用者の多い、炊事広場やさとの広場にもWi-Fiスポットを増設し、施設利用者の利便性に配慮出来る様、電源等のインフラ整備を検討しております。

(9) 維持管理作業の安全対策

ア. 労働安全衛生管理

- 1)作業における安全確保・安全対策を最優先とし安全衛委員による週1回の「安全パトロール」を実施しました。

- 2)安全衛生委員は、労働災害の撲滅を目的として、様々な安全衛生活動を実施しています。その安全衛生委員による「安全衛生パトロール」を、定期的の実施し、危険箇所・危険作業の確認を行いました。安全衛生パトロールで指摘を受けた事項は、速やかに是正を図り毎月実施している安全衛生委員会で進捗管理を行いました。また同時に、定期的に産業医による巡回を実施し、注意事項や労働災害を防ぐための対策を共有しました。
- 3)衛生管理者を備え、週1回の職場巡視を行いました。また、産業医を選任し2か月に1回の巡視を行いました。
- 4)作業前には作業内容に応じた「安全朝礼」を行い、全作業員合同での作業安全規程の読み合わせにより、法令遵守への意識付けを行いました。

イ. 安全確保の具体的な実施方策

再委託業者にも参加を義務付けた「安全協議会」を開催いたしました。労働災害“0”を実現するためには、常駐スタッフへの安全教育だけでは不十分です。さくらんどが、永久に労働災害“0”を継続するためには、設備管理に携わる全てのスタッフが、安全意識を持たなくては実現できません。そこで、さくらんどにおける設備点検に従事する全ての業者をメンバーとした「安全協議会」を設置し、定期的を開催する安全会議で労働災害“0”の啓発活動を行ってまいりました。

- 1)点検作業は、有資格者作業を原則とします。高い専門知識が必要な保守点検はもちろん、各種設備の月次点検においても、有資格者による作業、または有資格者の同行指導による作業を実施しました。
- 2)消防設備点検等の法定点検に準ずる点検などは、経験豊富な有資格者が作業を行いました。
- 3)点検作業は、必ず複数の技術者で実施します。2つの日より4つの日、当グループはこの考えに基づき、点検は必ず複数技術者による保全チームにより実施しました。
- 4)第三者などの団体利用の有無を把握し、作業エリアとの重複がないか注意し、一時的に使用できない場合は、作業中看板、立入禁止区域の明示等を行い、利用者の安全を確保いたしました。園内の管理作業の車両については時速20km以内とするともに、バック、前進ともに誘導員の配置を行いました。翌日まで仮置きする資材などは、バリケードにて囲い、安全対策を徹底いたしました。
- 5)毎月1回災害防止協議会を実施し、運営協議会で報告しております。
- 6)毎朝の朝礼時に、KY活動を実施し、危険作業について共通認識を確認します。
- 7)ヒヤリ・ハットの事例を積み上げ、共有いたします。

-
- 1)点検作業は、必ず複数の技術者で実施します。2つの日より4つの日、当グループはこの考えに基づき、点検は必ず複数技術者による保全チームを編成して実施しました。
 - 2)第三者などの団体利用の有無を把握し、作業エリアとの重複がないか確認します。一時的に使用できない場合は、作業中看板、立入禁止区域の明示等を行い、利用者の安全を確保しました。また、園内の管理作業の車両については時速20km以内とする

ともに、バック、前進ともに誘導員の配置を行い、翌日まで仮置きする資材などは、バリケードにて囲い、安全対策を行いました。

3)毎朝の朝礼時に、KY 活動を実施し、危険作業について共通認識を確認しました。

ウ. 新型コロナウイルス感染症への万全の備え

新型コロナへの対策については、最大限の注意を払い、また、利用者にも協力を求め、万全の備えを行います。主に下記のような、さとらんど感染症対策ガイドラインを定めました。

1)感染予防について

感染対策については、適宜、札幌市から適切な指示・指導を受けることとし、新型コロナウイルス感染症に対する予防策（咳エチケット・手洗いの励行）に関するポスター等を掲示し、スタッフ及び利用者への周知を図りました。人の密集、密閉空間、長時間の利用、対面での接触の機会をつくらない対策を行うこととし、ポスターを掲示しました。施設に入る前にアルコール手指消毒薬の使用を周知し、必要物品の配置・利用促進を行いました。施設に応じた感染症対策マニュアルを作成・掲示し、スタッフ全員が内容を共有しました。

2)施設の消毒・環境整備について（屋内施設）

- ①施設内の共用部分（水道の蛇口・ドアノブ・手すりなど）については、利用者が頻繁に触れる場所を、1 日に1 回程度、消毒液等で消毒しました。
- ②施設内のトイレについては、水道の蛇口・手すり・レバー・ドアノブ等、利用者が頻繁に触れる場所を、1 日に1 回程度、消毒液等で消毒しました。
- ③事務室のテーブル・ドアノブ・電話等の共有部分で、職員が頻繁に触れる場所を1 日に1 回程度、消毒液等で消毒しました。
- ④手洗い場・トイレに石鹸又は手指アルコール消毒液を整備し、利用者に石鹸と流水による手洗い、または、アルコールで手指消毒を励行するようポスター等で周知しました。
- ⑤感染症予防・発生時の対応のための物品を購入しました。（使い捨て手袋、マスク、エプロン、拭きとり用のペーパータオル、消毒液等、ビニール袋、専用バケツ等）
- ⑥事務室や利用中の部屋等、人が在室している室内においては、窓の開閉、換気設備の運転などにより、換気を行いました。
- ⑦消毒や換気の作業確認チェックシート等を作成・掲示し、作業実施を定期的に確認しました。

エ. 職員の健康管理について

職員は、出勤前に各自で体温を計測し、発熱が認められる場合には、出勤しないこととします。マネージャーは、所属職員の体調管理に努め、体調が悪い職員については医療機関の受診を勧奨し、必要に応じて受診結果・治療内容を把握し関係部署に共有し対応にあたりました。