

(4) 市民との協働、地域等との連携による取組

基本的考え方

当施設の管理運営を円滑に進める為には札幌市をはじめこの施設を利用の拠点としている団体等との連携は欠かせないことと考え、「あいの里公園・荻戸川緑地運営協議会（以下、「協議会」と言います）」を設立し、NPO 法人・地域ボランティアをはじめとする団体他、市民との連携・協働を推進していきます。

ア 市民との協働や地域等との連携

あいの里公園・荻戸川緑地の協議会では、NPO 法人・地域ボランティアの団体他、市民との協働作業を進めてきました。これまで進めてきたボランティアインタープリタの育成事業に参加していただいたボランティアの人達の活動場所として、今後も次のとおり、従来の連携協力に加え、新たな取り組みを行い、当公園における市民活動の推進をしていきます。

1. イベント協力及び連携

協議会のメンバーとの協力・連携によるイベントを開催しており、今後も一層の連携を図ることで市民の公園利用促進、市民活動を推進していきます。

2. 協議会の開催

協議会を現在、定期的で開催しており、今後もより情報交換の場を設けることにより活動方針の共有や、情報交換をより一層推進していきます。

3. 広報活動

協議会の議事録を掲示板に掲示、公園・緑地内での活動状況を掲示板やホームページなどで情報提供を行っています。今後は、協催の講習会を行っている拓北・あいの里地区センターとの協力関係を一歩前へ進め地区センターへの情報提供等によるイベント掲示の協力を推進していきます。

4. その他

公益財団法人札幌市公園緑化協会と「**指定管理公園における市民協働の推進に係る連携協定**」を締結しています。内容は下記のとおりです。

- ・都市緑化や自然環境の保全・啓発等に関わる市民・団体の新たな活動の場となるよう提案・調整を図ります。
- ・市民との協働による良好な活動の定着を最終的な目標とします。
- ・市民協働の具体的な内容等の細目は協議して定めます。

イ 札幌市等との連絡調整

札幌市との連絡調整を円滑に行い、当公園・緑地の利用促進や管理運営水準の向上に努めるため「あいの里公園・茨戸川緑地運営協議会（以下、「協議会」と言います）」を設立し、札幌市等との連絡調整を以下のとおり行っていきます。

1. 協議会の構成員

- ・札幌市
- ・連合町内会会長
- ・近隣町内会会長
- ・NPO 法人カラカネイトンボを守る会
- ・NPO 法人当別エコロジカルコミュニティー
- ・公園ボランティア
- ・あいの里スモス同好会
- ・当グループ

2. 協議会の開催

- ・1年に1回以上開催
- ・運営は当グループ

3. 協議会の議題

- ・業務報告及び今後の業務計画
- ・管理運営上の問題点、改善に関する事項。
- ・管理運営に係る各種規定、要綱、マニュアル等を新たに作成する場合の概略。
- ・仕様書において協議が必要とする旨が記載されている項目。
- ・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。
- ・その他、市民の要望等の反映など

協議会の内容等を取りまとめ、掲示板にて公開します。

(5) 財 務

資金管理に関する基本的な考え方

私どもは「あいの里公園」及び「茨戸川緑地」の公園利用者が、公園を快適で目つき軽に利用していただけるような管理を行うことを目的に、公園維持管理業務のマネジメントを行います。私どもはマネジメントを行うに当たり、その資金と現金取り扱いに関し適切に管理を行うと共に、常に収支のバランスを考え継続的な運営をすることとします。

資金管理

経理事務はグループ代表の経理担当者がその責務に当たり、他の業務会計とは全く別の「あいの里公園・茨戸川緑地」の為の口座を開設し、年度毎の収支報告等を記録、保存致します。

現金等の適正な取扱

現金等の取扱について、**グループ独自の「現金取扱規定」に基づいて管理**し、適切に保管・記録します。

現金の取扱に関する管理体制、事務の運用手続については以下のとおりにします。

- ① 預金口座管理はグループ代表で行います。
 - ② 金券類は基本的に取り扱いませんが、取り扱う場合は、グループで検討します。
 - ③ 現金等の取扱に付随する帳票、経理書類の様式をグループ独自で作成します。
-
- ・「現金取扱規定」においては、現金等の取扱に関し事故、不祥事を未然に防ぐ仕組みを構築し、運用します。
 - ・現金等の取扱に関して、事故、不祥事を防ぐためダブルチェックを行い、会計士に確認してもらい、万が一不祥事が発生した場合は、日時、事実の概要を記録するとともに、事実を札幌市に報告します。
 - ・事件性がある事案については札幌市の指示に従い警察に届け出ます。事故報告書を作成し記録するとともに、グループで早急に対策を講じた上で原因究明と改善策を策定します。
 - ・新規入場教育及び研修によって、不祥事防止のための教育を行います
 - ・現金収入について現金の取扱をする者を特定し、毎日集計と金額のすり合わせを行った後、XXXXXXXXXX保管します。
 - ・受付業務にて現金を取り扱う場合はXXXXXXXXXX伝票と領収証を発行します。翌日、グループ代表がチェックをし、帳票、経理書類に記録後、銀行に預金します。
 - ・お釣りや支払等に必要最低限の準備金は毎日、グループ代表によって管理します。
 - ・経理事務の透明性を高める為に、顧問税理士による外部監査を実施しています。
 - ・経費の収支については、独立した預金口座により管理します。



顧問税理士による外部監査

(6) 苦情対応

基本的な考え方

公園利用者に快適に公園を利用して頂くために最も重要なことは、公園利用者とのコミュニケーションを図ることと考えております。公園利用者からの要望、苦情を素早く収集し適切に対応する事が大切な事はもとより、その内容を公開し共有することがサービス向上につながるものと考えます。

苦情対応の基本的な考え方

- ・グループの基本姿勢は速やかな対応とし、可能な改善を迅速に実行します。
- ・対応結果はグループ内で共有し、全体の改善につなげます。
- ・苦情・要望等に対応する担当部署を定めます。また、当該部署の存在を利用者等に対して周知します。
- ・情報は正しく伝え、組織として対応し、利用者からの理解を深め、管理運営の改善につなげていきます。
- ・対応結果及び経過のほか、市政を含む業務範囲外の苦情・要望についても、速やかに札幌市に報告します。
- ・指定管理者の業務には全く関わりの無い苦情・要望等があった場合には、速やかに札幌市に報告します。
- ・苦情・要望の担当部署と異なる部署であっても、苦情・要望等の受付を行います。受付の際には適切に対応し、担当部署に引継ぎをしています。
- ・札幌市に対する苦情・要望等の対応上、必要な場合で札幌市から報告調査の依頼や指示があった場合は、適切な対応と必要な報告を行い、指示・指導に従います。
- ・利用者等からの苦情・要望等は、対応手続きに則り、担当部署において適切に対応します。
- ・グループで対応困難なものや、札幌市の判断を要するものについては、速やかに札幌市に報告し指示に従います。

対応の心構え

- ・寄せられた苦情・要望に対し否定しないで、まずは相手の気持ちになって最後まで聞きます。
- ・誠心誠意をもって聞き終わるまで、相手を遮らないよう注意します。
- ・公平・公正確保のために、差別・特別扱いをしない基本姿勢を保ちます。

具体的な手順

① 苦情・要望等の受付

- 電話や窓口で直接受けた苦情・要望等は、迅速に対応する為にスタッフがその場で処置することを基本とします。
- 受け付けた苦情はすみやかに所長に報告し、スタッフによる対応の難しい場合は所長が対応します。
- 所長は内容確認を行い、直ちに対応可能なことは処置し、検討が必要な場合は管理者会議を行います。
- さらに所長による対応が困難な場合は札幌市に報告します。
- グループ代表やグループ構成員に2公園の苦情・要望等が寄せられた場合でも受け付けています。

② 記録

- 苦情対応シートで情報を共有し、正確に伝達する体制を整えています。
- 苦情については正確な伝達、報告、指示のため「**苦情対応シート**」に記録していきます。
- 苦情対応シートに記録した対応事例は、スタッフが情報共有して内容を理解し、利用者と常に良好なコミュニケーションを図るよう努め、日頃から利用者の意見や苦情・要望を把握できるようにし、管理運営の向上につなげます。

苦情対応シート

- 苦情・要望への対応は、苦情対応シートに基づき、日時・内容等を記録・報告します。また、スタッフが内容を十分に理解できるよう下記フロー図等により対応手順を明確にし、毎日のミーティングにおいて確認し、教育していきます。

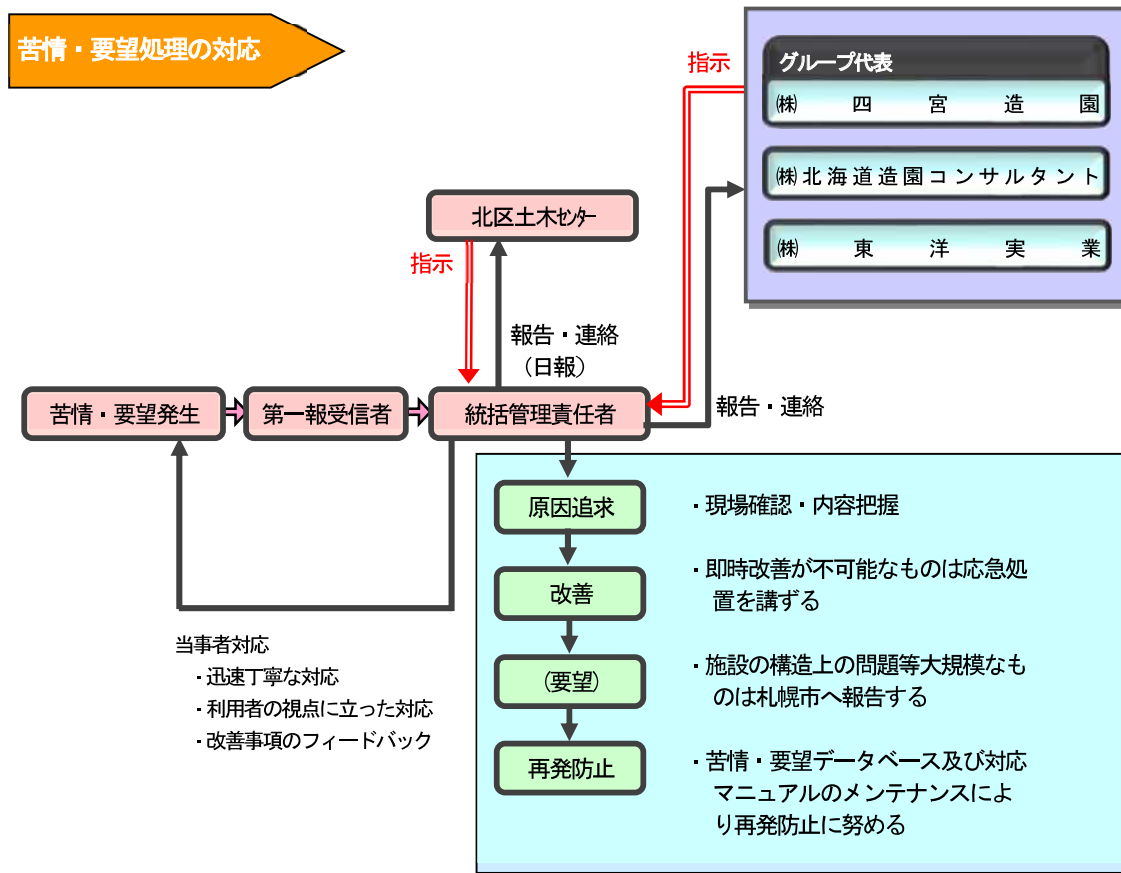
③ 公表

- 対処の結果等について回答要求のあった場合は、個人情報保護を確保した上で公表します。

④ 改善の機会への活用

- 苦情の内容や対応については、随時管理運営に反映し、他の指定管理に伝達することで改善の機会として活用します。

苦情等への対応フロー



(7) 記録・モニタリング・報告・評価

基本的な考え方

管理運営水準の維持向上のため、各業務における問題点の洗い出し、改善策の検討、改善の実施及び点検・評価の PDCA サイクルを回し、継続改善に取り組む管理システムを構築します。基本方針に基づいた業務計画の実施状況を月単位、4半期単位、年単位で監視・測定するセルフモニタリングを行い、管理運営業務に反映します。

・事業日誌	・収支予算及び収支決算に関する書類
・管理業務に関する諸規定	・金銭の出納に関する帳簿
・文書管理簿	・物品の受払に関する帳簿
・各年度の事業計画書及び事業報告書	・札幌市が必要と認める書類
・業務毎の届出・記録・報告事項一覧に示す業務に関する記録書類	

セルフモニタリングの具体的な方法、仕組み

アンケートを利用した公園の各施設及び公園全体への満足度調査を実施し、データの収集、分析を行い目標値への達成度を把握します。目標値達成がなされていない場合は、原因を追求し是正を行います。

アンケート用紙（あいの里公園・茨戸川緑地）設問

- ・利用回数・利用目的
- ・公園の状態等の満足度
- ・接遇等
- ・要望等
- ・お住まい・性別・年代

アンケート用紙（競技施設）設問

- ・使われた競技施設名
- ・使用頻度
- ・競技場の状態等の満足度
- ・接遇等
- ・要望等
- ・お住まい・性別・年代

目標値

	当グループ	札幌市
総合満足度	80%以上	70%
接遇満足度	85%以上	80%

グループは管理運営業務の実施状況及び利用者や地域住民の声について、自ら監視・測定を行います。

利用者満足度の測定については以下の手法で取組みます。

- ・利用者に対してアンケート調査を行い、利用者の満足度等を測定するとともに、意見、要望等を把握し、調査は公平に行います。
- ・アンケート調査には、利用時における総合的な満足度、課題の解決等の進捗、スタッフの接客態度等を把握できるよう調査項目を設定します。
- ・調査結果については、集計・分析後速やかに札幌市に文書及び電子データにより報告するとともに、必要に応じて利用者にもホームページや広報・掲示板により公表します。
- ・調査に当たっては、札幌市個人情報保護条例の遵守を徹底します。

調査概要

〈調査対象〉：公園利用者

〈調査標本〉：年齢・性別・利用形態（特定のイベントや有料公園施設利用等）に調査対象が偏ったり、あるいは調査時期が特定の季節に偏ったりすることがないように配慮します。

〈調査頻度〉：年に1回以上実施

〈アンケートの質問及び選択肢（例）〉：

- ・総合満足度に係る質問：総合的な満足度は次のどれに当てはまりますか。

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
---------	--------	------	--------	------

- ・接客満足度に係る質問：スタッフの接客に関してどのように感じましたか。

回答選択肢

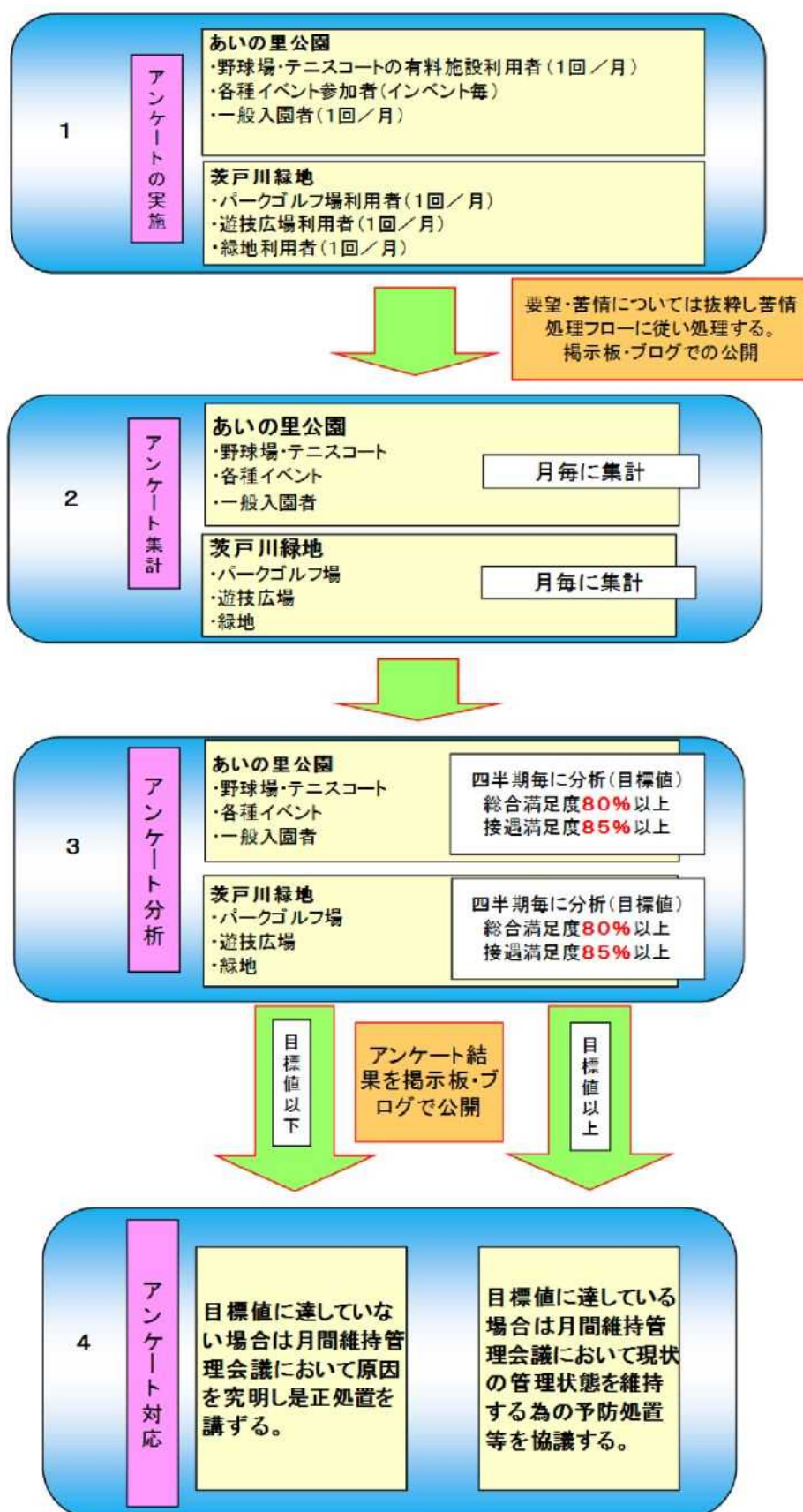
ア:大変良かった	イ:まあ良かった	ウ:普通	エ:少し不満	オ:不満
----------	----------	------	--------	------

苦情等の整理、分析

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分析します。

当該分析結果は随時、札幌市及び協議会において報告した上で、施設内に掲示します。随時作成した分析結果を活用して、別途、年度単位の分析を行います。

アンケート手順



以下は令和4年5月1日から6月30日にかけて公園内にて地域住民、定期的利用者100名に聞き取り調査をしたアンケートの内容です。

アンケート実施項目

- ・公園施設は利用しやすかったですか
- ・公園はきれいに保たれていましたか
- ・職員の接客・対応はよかったですか
- ・講習会やイベントに参加された感想はいかがでしたか

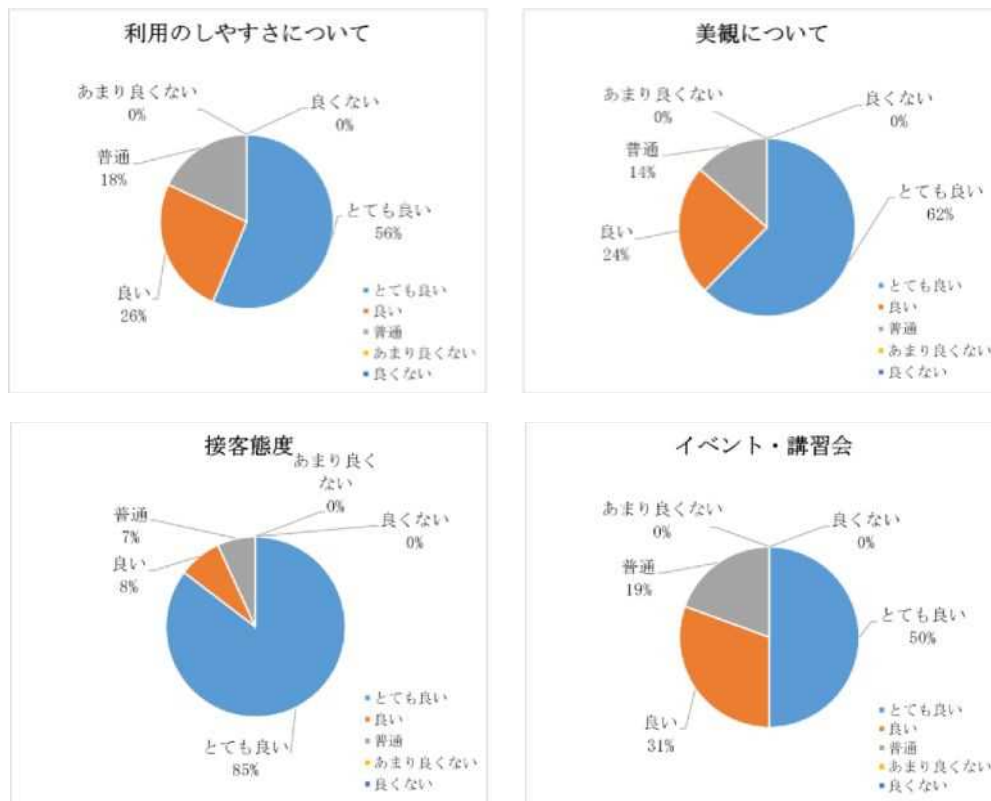


アンケート実施の様子

上記の各項目について、5段階評価の選択肢を設定しました。

(例) 1.とても良い 2.良い 3.普通 4.あまり良くない 5.良くない

アンケート集計



以上の結果より、グループのこれまでの取組みによって、利用者の方々から好評を得られたと考えられます。美観の改善、管理状況、イベント・講習会に至っては80%以上の方が良好と回答をしており、特に、接客態度については、90%以上の方々より好評をいただきました。今後はアンケートの残念な評価結果にも着目し、管理運営のレベルアップにつなげ、目標としている総合満足度70%以上、接客に関する満足度80%以上を維持向上するために更なる改善に努めていきます。

事業等の報告等

以下の報告書類を定めるところにより札幌市が要求する報告書類を提出します。

毎年度終了後に提出する報告書類

毎年4月20日までに提出します。

- 当該年度の維持管理業務の実施状況報告書
- 自主事業に係る報告

毎年5月31日までに提出します。

- 当該年度の維持管理に係る収支決算書
- 当該年度（又は当該年度中に終了する事業年度）の経営状況を説明する書類〔収支(損益)計算書又はこれらに相当する書類、貸借対照表及び財産目録又はこれらに相当する書類〕

四半期毎終了後に提出する報告書類

各期終了月の翌月10日までに提出します。

- 維持管理業務実績報告書
- 維持管理業務施行写真
- 施設の利用状況報告書

毎月終了後に提出する報告書類

毎月10日までに前月分を提出します。

- 当該月の維持管理業務月報

その他

- 指定期間初年度においては、決算後速やかに経営状況を説明する書類（指定期間初年度の前事業年度分）を提出します。
- 1日の業務内容（点検、修繕、清掃、その他維持管理作業、窓口運営等）や利用者対応など特記事項を記した日報等を作成します。

札幌市の検査・確認・要請に対する対応等

施設の管理運営の一切に関する札幌市の検査・確認・要請等に誠実に対応します。

- ・業務の実施に関する記録、帳票等、その他管理運営及び経理状況に関する帳簿類は常に整理し、札幌市からこれらに関する報告や現地調査を求められた場合には、速やかに指示に従い、誠実に対応します。
- ・報告書類等について札幌市による検査、定期的又は随時の現地調査(給与・賃金等の支払状況や口座残高の確認等の財務検査を含む)、その他管理の基準、管理業務に関する仕様書等に基づき、業務を適切に実施しているかの検査、確認がある場合、グループはこれらの検査等に協力します。

セルフモニタリングの具体的な実施方法

公園マネジメント評価システム

管理する公園・施設において、市民ニーズの多様化に柔軟に対応し、施設の設置目的に即した管理や利用者サービスの向上につなげるため、自己評価の検証による「公園マネジメント評価システム」を構築しています。2公園についても、この事業評価システムを運用します。

事業評価

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、管理業務の自己評価を行い、毎年度事業報告書の提出に併せて札幌市に報告します。

- ・2公園において、管理運営に関わる項目による評価シートを作成し、統括管理責任者による年度評価をした後、グループ会議により評価の妥当性を検証します。
- ・事業評価は、統括管理責任者が中心となり、可能な限り利用者と直接接するスタッフの意見等も反映させることのできる方法をとります。
- ・検証の結果、報告書に取りまとめ、札幌市に提出します。
- ・札幌市が公表した評価結果については、公園内に掲示します。
- ・スタッフは評価の結果を基に管理運営の改善を検討していきます。

3 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容

(1) 維持管理業務計画

利用者等の安全確保、市民サービス向上

維持管理業務を行う上で重要なことは公園利用者が安全に且つ快適に公園を利用できる事、作業を行う作業員は公園利用者の安全を確保する事はもちろん自分達の安全も確保しなくてはなりません。その為に私どもは維持管理業務を行うに当たり、万が一事故が発生した時は、「危機管理マニュアル」に基づき、迅速かつ適正な事故処理を実施するとともに事後の安全対策も適切に行い、被害の拡大・再発の防止に努めます。その他、「茨戸川緑地ほか 1 公園維持管理業務特記仕様書」に基づき維持管理を行います。



休憩所のシャッター補修



段差の解消



ドアの補修



門扉(丁番)の補修

◆ 全体的な安全管理

1) 年間安全衛生会議

統括管理責任者と副統括管理責任者は、年度初めに年間安全衛生計画書を策定し、全スタッフを対象に年間安全衛生会議を開催し、安全衛生の基本方針・重点施策・連絡体系・緊急時体制・警備体制を伝え、安全管理に対する意識の高揚を計るとともに事故・災害時には冷静な判断で対処できるようにします。

2) 月間安全衛生会議の開催

毎月一回月間安全会議を実施し、会議時に月毎の重点安全管理計画を策定した上で予想される災害の洗い出しを行い、作業員への周知徹底を図ります。

3) 作業員教育の実施

再委託作業員、新規に入場する作業員に対して、新規入場者教育を実施し、当公園の概要及び作業内容の確認、安全に対する取組等を説明し災害防止に理解を深めて頂くとともに安全作業に留意してもらいます。

4) 維持管理車両及び作業機械の安全点検の実施

維持管理車両及び作業機械等は始業、終了点検及び定期点検を確実に実施し、車両事故を未然に防ぎます。



機械の点検と調整

5) 朝礼、KY活動の実施

災害防止の為、毎朝全員参加による朝礼・KY活動を行い、作業内容に伴う危険箇所と安全対策を確認し作業にかかります。

6) 区域の明示

公園維持管理作業の中で剪定、草刈り、消毒を行う際は作業区域に公園利用者が立ち入らないよう作業内容及び立入禁止看板、バリケード等を設置し、注意を促すとともに安全確保に努めます。また、大掛かりな作業が発生した場合は事前にホームページ、掲示板等でお知らせします。

7) 維持管理車両の運行

公園内を管理車両で走行する際には、ヘッドライト及びハザードランプを点灯した上で公園利用者に十分注意をはらい徐行運転を励行します。

8) 有資格者による作業

業務内容によっては技能講習、作業主任、特別教育等の資格のいる作業が労働安全衛生法で定められています。私どもは法令を遵守し作業にあたります。

9) 火災の予防

作業現場における喫煙は喫煙場所（作業員詰所等）にて行い、現場責任者はこれを十分監視します。また、草刈機等で使用する油脂類の保管は、鍵の掛かる保管庫にて保管します。万一、火災発生の際には直ちに消防署に通報し、消火に当たると共に発注者および関係機関に速やかに連絡を行います。

10) 災害、救急にかかる対応

事故、災害等の発生時に、迅速かつ的確な情報伝達及び対応ができる体制を確立し、また、事故が発生した場合には、被害者の救済、保護等の応急措置を講じるほか、状況に応じて関係機関に連絡を取り対処します。

11) 違法行為の注意指導

札幌市都市公園条例、都市公園法に規定する禁止行為及び制限行為が許可なく行われている場合や不法占有が行われている場合は、注意・指導し、防止に努めます。

施設・設備や遊具の利用法で、不適当と認められるものについては、適正な利用方法を指導します。

12) 占有に当たっての立会

札幌市から占有許可を得ている占有物件について、必要に応じて設営・撤去時に立会を行い、土地及び施設を破損又は損傷させていないか確認のうえ、破損等が確認された場合は、速やかに札幌市に報告します。

13) 損害賠償保険の加入

- ・施設そのものの欠陥や地震等の天災により事故・火災等が発生した場合は、当該事故等の処理に要する費用については、札幌市の負担とします。
- ・管理業務の実施に当たり、指定管理者の故意または過失により、札幌市または第三者に損害を与えた場合は、その賠償費用はグループの負担とし、独自に損害賠償責任保険に加入します。(天災による損害賠償は保険対象外です。)

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：5年間の指定期間

その他：被保険者をグループ及び札幌市とし、交差責任担保特約を付けます。

加入保険内容

保険種類	保険対象	保険内容
施設愛称責任保険	公園利用者・公園施設	対人 1億円 事故 2億円 対物 2千万円
レクリエーション保険	イベント参加者	死亡・後遺障害 入院通院への補償
任意自動車保険 (連絡車両・作業車両)	第三者	対人 無制限 対物 無制限

◆ 日常的な安全管理

1) 日常の安全点検

- ① 開園時間中の公園施設、駐車場等の確認、迷惑行為者、挙動不審者、ホームレス等の取締及び報告、指導及び関係各所への通報を行います。
- ② 日常巡視を行う際、公園内のトイレの衛生機器の点検、カラスや蜂の巣などの調査、遊具や園路などの点検を行い、異常があれば安全確保のため迅速に対応致します。
- ③ 公園利用届を受けた際、使用場所の確認を行い作業予定と重なる場合は、作業を中止し第三者災害の防止に努めます。
- ④ 公園利用者より危険箇所の通報があった場合は速やかに対応し、災害の防止に努めます。
- ⑤ 閉園時期及び閉園時間中の管理事務所の施錠、門扉の施錠、機械警備機器による不法侵入者及び火災の監視を実施します。
- ⑥ 拾得物を発見もしくは第三者による届けがあった場合は、遺失物法（平成18年法律第73号）に基づき適正に取扱い、拾得物記録簿に記載し管理事務所で1週間程度預かり、持ち主が現れない場合は警察に届けます。

連絡体制の確保

公園利用者及び市民から連絡等があった場合、連絡を受けた者から統括管理責任者まで一貫した連絡をとり、物事が適切に処理される体系（苦情・要望対応フロー図）を作り維持することでサービス向上を図ります。

施設、設備等の維持に関する管理

① 遊具施設について

パーゴラやシェルターといった休養施設を含め、公園内すべての施設について、5月と7月の年2回、有資格者による点検を実施します。判定結果が「悪い」または「非常に悪い」と判断された場合は、札幌市と協議のうえ対策を講じるとともに、説明板を設置し、立ち入り禁止の処置を講じます。日頃より遊具の安全な使用方法について、公園利用者、保護監督者に注意を促すと共に、必要に応じて利用者にわかり易いように看板等で注意喚起を行います。



遊具の点検

② 電気設備・機械施設・消防設備について

年1回～2回、専門家による電気設備、機械設備の点検を実施し、異常等の有無確認を行います。異常等が発見された場合は、速やかに札幌市に報告し協議を行うとともにその対策を講じ処理します。又、月1回夜間パトロールを実施し、照明灯の点灯確認を行い、球切れやカバーの破損があった場合は、速やかに交換を行い公園内の危険防止に努めます。また、消防設備点検を有資格者により年2回実施し、消防署に点検結果報告書を提出します。

※ 法律の定めるところの保守点検

建築物、建築設備、電気設備、機械設備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適宜行います。照明灯の球切れについては、速やかに交換します。

<主要な法定点検の一覧>

施設	関連法令	点検頻度	点検項目
消防設備	消防法 (第17条の3の3)	年2回	消防設備の機能点検
浄化槽	浄化槽法	初回1回 年1回	7条検査 11条検査:機能検査
建築物、 建築設備等	建築基準法 (第12条)	3年に1回	建築構造等の点検
		年1回	排煙設備等建築設備の点検
			防火設備の点検

③ 駐車場の管理について

茨戸川緑地のゲートの開閉（PG側、管理事務所側）は、朝7：00開門、夜8：00閉門を実行するとともに、駐車場の見回り及び管理棟、受付棟の保安確認を行います。異常が確認された場合は、連絡体系により処理します。

④ 観察池、観察水路について

あいの里公園のトンネウス沼（管理対象外）、ホタル池、茨戸川緑地の観察池、観察水路を毎朝巡視し、外周柵の不備、法面の崩壊、浮遊物等の確認を行います。不備があれば安全対策を施し関係機関に連絡します。

冬期間は、特記仕様書に記載されている 11 月から 4 月はホタル巡回（ホタル飼育小屋維持管理）、ホタル飼育を行います。同じく特記仕様書に記載されている 5 月～8 月中に、観察水路にてホタルの放流会及び観察を各 1 回行います。年間を通し飼育・放流・観賞を地域住民やボランティアと協力して行っています。



トンネウス沼

⑤ 砂場について

5月上旬に砂場の清掃を行います。これは砂場の砂を全面的に掘り起こし、通し網により不純物を取り除くとともに不足分の砂の補充を行い、子供達が安心して砂遊びが行えるようにします。



観察水路

⑥ 冬期間について

冬期間はあいの里公園の使用は極めて少なくなり、使用されるエリアは夏期間の半分以上になってしまうため、冬場使用しない区域の照明灯を消灯、節電に努めます。四阿、シェルターは積雪の状態に応じ、屋根の雪下ろしを 1 回～2 回行い、積雪による施設の破損を防ぎます。また、茨戸川緑地では、特記仕様書に記載されている管理棟側の駐車場除雪を一定の降雪があった場合に公園利用者の少ない早朝に行います。



砂場

日中に降雪があり車両等に支障が出る様な場合は、補助誘導員を配置し除雪作業を行います。

⑦ 園地広場等

4月にベンチ、テーブル、看板類、園路、芝生広場の一斉清掃を行います。年間維持管理計画書にある項目を基本に、毎日行う清掃A（拾い集め型清掃）、巡視・点検等を適宜実施します。枯損木、枯れ枝、支障木は随時撤去します。

- ・落葉時期は、舗装園路や施設周辺を中心に日常的に清掃を行います。
- ・日常的に園地及び施設の巡回点検、清掃（ごみ拾い等）を行います。
- ・風の強い日は、周辺への砂塵の飛散抑制対策として適宜散水します。



園路広場とベンチ・テーブル

⑧ 公園便所

2 公園便所清掃作業要領に基づき、週2回清掃業者への外部委託により実施します。また、常駐職員による定期的な施設点検で汚れ等があればその都度清掃し、業務を効率的に行います。

管理する便所については、「公園便所清掃作業要領」「公園便所維持管理要領」に基づき日常的に施設の点検及び床面と便器等の衛生機器の洗浄清掃を行います。



公園便所

点検・清掃については、利用者が快適に利用できるように配慮し以下の通りに行います。

- ・夏期には、全てを週3回行います。
- ・冬期には、開放する箇所を週2回行います。
- ・清掃時には破損・詰まり・水道を点検します。
- ・土日祝日やイベント開催時には巡視回数を増やします。

⑨ 植物管理

植栽計画（既存植生の保全計画を含む）の多様な機能を正確に把握し管理を行います。また、植物の生理・生態的特徴を理解して健全な育成を図ります。

- ・植え込み地等の除草を随時行います。
- ・低木の刈り込みを定期的に行います。
- ・枯損植物、枯れ枝、支障枝は除去します。

- 病害虫の発生状況の点検及び初期防除に留意し、やむを得ず農薬を散布する場合は、国の通知（平成25年4月26日 農林水産省消費・安全局長及び環境省水・大気環境局長通知「住宅地等における農薬使用について」）に基づき、周囲への飛散により利用者及び散布者の健康被害を及ぼすことのないように最大限配慮します。

• 芝生・草地管理

芝生は、憩いの場となる利用芝生と、鑑賞・修景を主目的とした芝生に大きく分かれ、芝生地果たす役割、機能に応じて適切に管理します。刈込は公園内の芝生地が年3回、野球場は年12回予定しております。パークゴルフ場は、有料公園施設の管理運営にて後述します。



芝生の管理

芝生管理は一定の広がりをもつ芝草で

構成された植栽空間を維持するものであ

り、草丈の抑制、雑草の除草及び芝草の健全な育成を図るために、芝刈、施肥、除草、病害虫防除、目土掛け等の作業を実施します。

公園緑地の芝生空間は、野球場、ピクニックや遊戯に利用される芝生広場、法面等において土砂の流亡や飛砂を防ぐことを目的として整備された芝生等、その果たす役割や機能は多様であり、前述の各作業の必要性、頻度、内容等は、おのこの芝生の機能を達成させる視点から維持管理していきます。

- 芝刈り・草刈りは、それぞれの区域に応じて適宜行い、利用に支障のない状態に管理します。
- 施肥、目土、散水、エアレーション等の作業は、仕様書に準じて行います。
- 芝生用肥料は、効果の持続性の高い材料を使用することで作業効率化と経費節減を行います。
- 花壇・プランター管理は、地拵えや球根、種、苗の植付け、灌水、花がら摘み、施肥、病害虫防除、除草等を適宜行いますが、除草剤は原則として使用しません。やむを得ず使用する場合は、使用目的、範囲等を示して、札幌市の許可を得ます。
- 芝生の剥げている箇所は種子散布、目土補充、張り替え用芝生の育成により、速やかに補修できる体制づくりを行っています。

良好な芝生地を維持するためには、芝刈りは欠かすことができない重要な管理作業の一つであり、芝刈りの目的は以下が考えられます。

- ・芝生広場の面を平滑にし、草丈を低くすることで美観を高めます。
- ・芝生の分けつを促進し、ターフを密生させます。
- ・利用、修景目的に応じた芝生の刈込高を維持します。
- ・通風、日射を確保し、健全な生育を促します。
- ・雑草を消滅させたり、雑草の侵入を防ぐ等、除草効果を高めます。
- ・樹林地と連続する草地では、生物多様性確保を考慮して刈高を高くします。

・樹木管理

樹木管理の対象は広場等の修景、緑陰、遮蔽、鑑賞等の機能を持つ高木、低木類であり、それらの機能を維持するために、樹木の状態を把握し剪定、刈込、冬囲い設置撤去等を実施し健全な生育を目指します。また病虫害防除においては、発生時に行うものとします。造成して30年以上経過しているあいの里公園は、樹木の順調な成長により樹木間が狭く、間伐の時期にきているため、札幌市と協議し対策を立てたいと考えています。



樹木の管理

樹木管理の基本は、当初の植栽計画を十分把握した上で、樹木本来の役割、機能を十分発揮するように、健全に育成し維持します。樹木管理は、周辺環境との調和を図った景観形成を考慮しながら、樹木の生長や生態的遷移に伴って刻々変化する状況に合わせて実施します。

また、各公園は地域住民の生活環境と密接な関係にあることから、地元地域の理解、特に、地域住民の理解を得ながら調和の取れた自然共生型の育成管理を行います。

以下の植物の4つの特性をふまえて、植物の生理、生態的特徴を十分に理解して、健全な育成を図る管理をしていきます。

① 生物として生命活動を行う自然性	② 成長、繁殖を続けていく永続性
③ 形態が多様に変化していくことによる周辺との調和性	④ 個体ごとに異なる個性美を持つ

管理手法、作業にあたっては所長以下、スタッフによる協議の上で決定します。その際、樹木医、有識者等の意見も取り入れつつ、毎年調査計画を独自に実施しながら適正な作業を実行します。具体的な作業内容は以下の通りです。

剪定、刈込、枯れ枝、危険木

剪定は、植栽目的と整合を図りながら、大胆かつ要領を得た作業が求められており、美観上、実用上、生理上、安全上の目的から行います。

枯れ枝、危険木については、常に観察を行い、危険がないように適宜処理します。

【美観上の目的】

貴重木や景観木等単独の樹木そのものの美観を保持する剪定と、組合せ植栽において、樹木間のバランスを維持するために剪定を行います。

【実用上の目的】

防災、防風あるいは景観、遮蔽等複数の機能、目的を兼ねている場合が多く、剪定にあたっては、これらの目的を認識した上で作業する必要があります。

【生理上の目的】

枝葉が繁茂しすぎると通風、日照等が阻害され、病虫害や枯損枝、台風や雪による枝折れ、倒木等が発生しやすく、剪定により徒長枝、こみ枝を間引き、通風、採光をよくしてこれら病虫害を予防します。

【安全上の目的】

交通安全の観点から、視認性確保を目的とした剪定を行います。

⑩ 清掃

春の清掃で出るゴミは、再委託業者によりその場でマニフェストを使用し適切に処理します。秋の清掃で出るゴミは、落ち葉を除き茨戸川緑地に設置されているゴミかごに分別し集積します。落ち葉は茨戸川緑地に設置している堆肥場に堆積し、翌春市民に無料配布します。日常清掃（清掃A）により集められるゴミは、一定量になった段階で収集運搬業者がマニフェストを使用し適切に処理します。

園路、広場の清掃のほか、各種サイン、案内板等の板面清掃を定期的に行い、ベンチ、テーブル、手すりの清掃を随時行います。

利用者の動向、塵芥の発生量に即応して適切な措置を取り、塵芥は缶、ビン等種類ごとに定められた処理方法にしたがって、適切に処理し清潔に保ちます。

公園内から発生したごみは、分別収集して処分します。

一般ごみ（可燃ごみ）及び資源ごみ（ビン、缶、ペットボトル等）については、それぞれの回収日と再利用を行っている処理業者が処分します。

揮発性有機化合物を含むワックス、芳香剤・消臭剤等の薬剤や日用品は原則として使用しません。

美観の維持と向上

利用者数や気候条件によりゴミ、汚れ、落ち葉量は変動しますが、清掃作業における標準的な業務体制や実施回数等の年間計画を作成し、状況の変化に柔軟にかつ効率的に対応して清潔と美観の維持・向上に努めます。

清掃作業時には、樹木や施設等を損傷させることのないよう注意し、分別・収集では適正に処理します。

⑩ 管理事務所

茨戸川緑地の重要施設として管理棟と受付棟があります。管理棟は本業務の拠点であり、全ての機能が集積し、公園利用者及び地域住民へのサービスの発信施設で、棟内には事務スペース、収納スペース、学習発表等が出来るワークスペース、観察池を眺めるテラス等があり、市民のさまざまな活動に利用できると思います。また、札幌市の貸与備品等及び管理運営に必要な資料等が多くあるため、機械警備システムにより火災、盗難等の異常を監視しています。

管理事務所の運営時間は

4月～9月が7：00～18：00

10月～11月が7：00～17：00

12月～3月が9：00～17：00

職員は交代制による時差出勤とし一般業務、お客様対応、緊急時、災害時、応急処置（AED含む）の対応を行います。

管理事務所は常に整理整頓に心がけ、必要な消耗品等が不足しないよう維持します。

受付棟は有料パークゴルフ場の施設として発券、案内を行っています。管理棟からは離れた場所にあるため、こちらも機械警備システムにより火災、盗難等の異常を監視しています。

管理事務所は維持管理の拠点であり、又、地域住民との協働の拠点として利用者へのサービス提供及び情報発信を行います。

開所時間

- ・原則として8時45分から17時15分とします。
- ・ただし、公園施設の使用時間等を考慮の上、延長することも検討します。

業務内容

- ・有料公園施設の受付
- ・利用促進活動
- ・地域住民やボランティア団体等との協働事業の推進
- ・自主事業の推進
- ・都市公園に関する要望及び苦情の処理
- ・事故時、緊急時の対応
- ・災害対応及び応急措置
- ・法第6条及び条例第3条に係る許可についての札幌市との連絡及び調整

⑫ テニスコート

テニスコートについては、有料公園施設の管理運営にて後述いたします。

日常的に開場前に行う作業として、施設の点検及び清掃等を行います。

定期的に行う作業として、排水施設泥上げ、コート砂の補充及び敷き均し等を行います



テニスコート

テニスコート・野球場

対 象	安全対策の内容
グラウンド	・巡回時、目視・触診を行い早期発見、処理 ・特に陥没穴の確認

ネット・フェンス等

対 象	安全対策の内容
ネット フェンス	・修理・交換・応急処置の実施

⑬ 野球場

野球場については、有料公園施設の管理運営にて後述いたします。

日常的に開場前に行う作業として、施設の点検及び清掃等を行います。

整地、ライン引き、塩化カルシウム及び砂散布、外野散水（夏期芝生生育期）等を必要に応じて行います。



野球場

⑭ パークゴルフ場

パークゴルフ場については、有料公園施設の管理運営にて後述いたします。

日常的に開場前に行う作業として、施設の点検及び清掃等を行います。

定期的に行う作業として、芝生補修、排水施設泥上げ、ホールカップ周り補修、防球ネット補修等を行います。



パークゴルフ場

⑮ サービスヤード

物置内は常に整理整頓に心がけ、部外者が出入り出来ないようシャッターを下ろし、施錠します。草刈り機械等は自主点検でオイル量、ベルトの張り、刈り刃の状態を確認し、使用後は機械の清掃を行い、格納庫へ入れカギをかけます。

- ・利用者が不用意に立ち入らないように看板等で周知し、門扉は常時閉じます。
- ・適宜、資材・機材の整理整頓を行います。
- ・機材の使用後は、洗浄清掃を行うとともに定期的に注油、オイル交換等のメンテナンス整備を行います。
- ・プロパン、燃料等の使用状況を常に把握し、適正に管理、補充します。
- ・水道法に定める受水槽の定期点検を行います。
- ・倉庫、物置等には札幌市の資材等も格納します。

⑩ 警備業務

1. 実施方針

◆ 関係法令の遵守

警備業法、消防法、労働安全衛生法等の関係法令を遵守し、財産の保全と人命の安全確保を図ります。

◆ ホスピタリティ

茨戸川緑地は札幌市近郊から大勢のお客様を迎える公園です。身だしなみ、挨拶、言葉遣い等の接遇マナーを重点に教育を定期的実施し、利用者へホスピタリティ溢れる対応を心掛けます。

◆ 教育・指導の実施

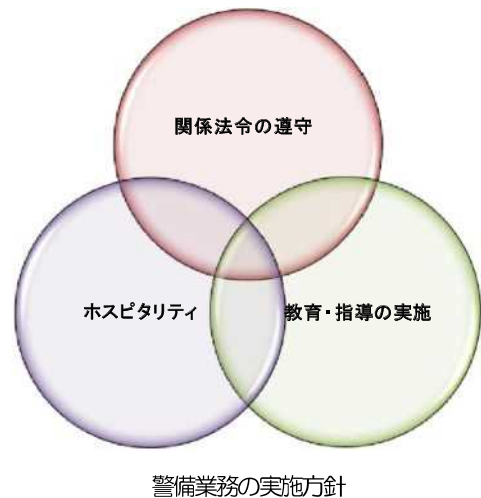
- ・警備員指導教育責任者は、警備計画書及び警備員指導教育年間計画書を指定管理業務開始前までに作成します。
- ・業務開始時に万全の体制で業務を遂行するため、機械警備計画書に基づき、巡回時間、巡回方法、業務内容、警備・事故報告の方法、服装、付帯業務等の事前教育を行います。
- ・警備員指導教育責任者が警備員指導教育を上期（4月から9月）2回、下期（10月から翌年3月）2回の年間4回実施します。

◆ 警備計画

施設の秩序を維持し、火災、盗難、破壊等のあらゆる事故の発生を警戒・防止することにより、財産の保全と人心の安全を図り、円滑な管理運営を行うために警備計画を作成します。

- ・鍵の管理
- ・開館時及び閉館時の開場、施錠及びシャッターの開閉
- ・出入管理
- ・施設の秩序維持
- ・事務所保守警備システム等の管理
- ・日常的な業務内容、スケジュール
- ・緊急時の対応手順

警備業法、消防法、労働安全衛生法等の関係法令を遵守し、利用者に不快感・威圧感を与えないよう業務を行います。



2 機械警備実施要領

◆ セキュリティシステム

◎ 機械警備対象施設及び業務対象期間

【受付棟・休憩施設】

パークゴルフ場受付棟は、4月中旬から11月下旬までのパークゴルフ場利用期間を対象期間とします。

【管理棟・ホタル小屋】

1年365日を対象期間とします。

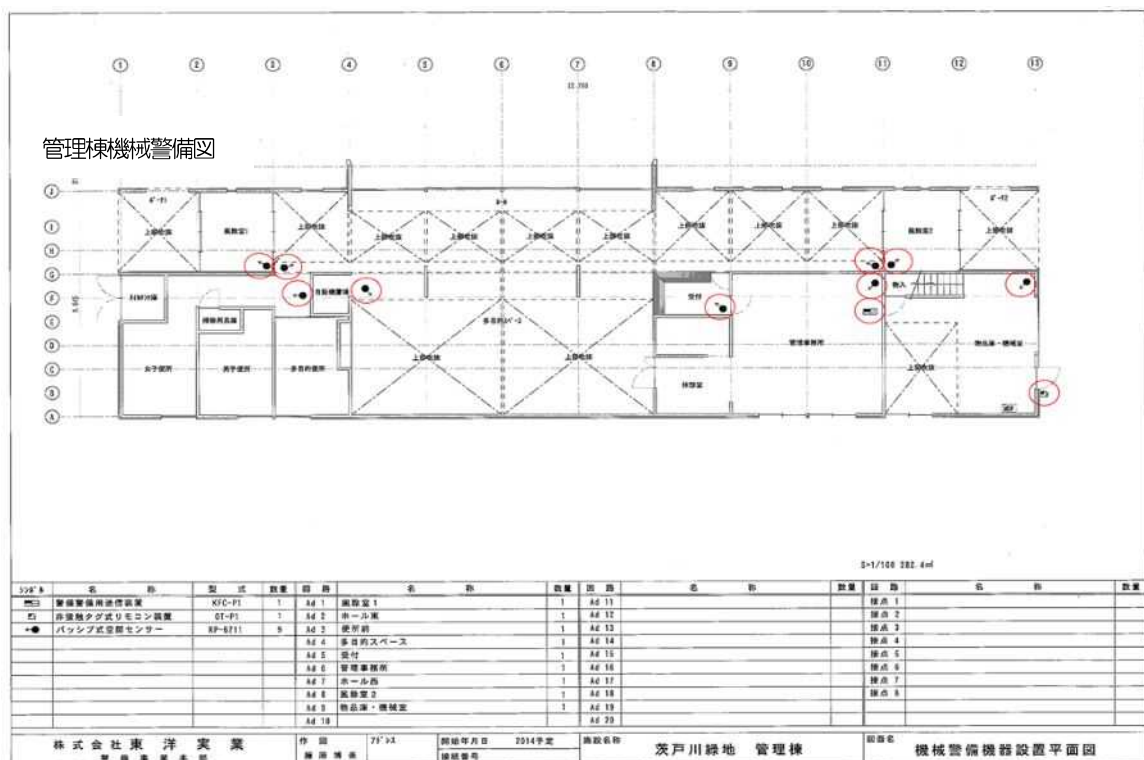
◎ 機械警備システム概要

- ・対象施設の最終退出者が機械警備の開始操作を行ってから、翌朝職員出勤時に解除されるまでの間、不審者の侵入を監視します。

万一外部からの侵入があった場合、警備本部において速やかに侵入エリアの把握が可能です。

◎ 緊急時の対応体制

- ・待機警備員または、市内巡回警備員に本施設への緊急臨場を指示します。同時に警備本部は適切に警察署等へ通報します。
- ・侵入箇所の発見時は、警察官とともに内部を巡回します。また、破壊箇所を発見した場合は必要な措置を取り、直ちに統括管理責任者に報告します。
- ・事故・火災が発生したときは、直ちに初期消火等被害拡大防止措置をとり、消防署に通報するとともに統括管理責任者に報告します。
- ・警備本部に常駐する指令者や異常発報時に緊急臨場する警備員は、警備業法の定める警備員教育受講者であるだけでなく、礼節やマナーをわきまえ、緊急時には冷静かつ確な行動が出来る警備員を配置します。



◆ ゲート開閉

- ・パークゴルフ場側ゲートは4月中旬から11月下旬までを対象期間とします。
- ・管理棟側ゲートは通年を対象期間とします。

- ・ゲート開閉は、7：00分開門、20：00分閉門とします。
- ・ゲート開門時、お待ちになっている利用者がいた場合は、ゲート開門時刻をお知らせしてから開門します。その後車両で駐車場内及び管理事務所、受付施設等を点検し、異常の有無を確認します。
- ・ゲート閉門時は、閉門時刻前に駐車場内を巡回し、利用者へ閉門時刻をお知らせします。利用者がすべてゲート外へ退出したのを確認したうえ、ゲートを閉門します。

- ・ゲート閉門時刻になっても駐車場内に利用者の車両が残留し、巡回しても関係者を発見できない場合は、「株式会社東洋実業 警備本部の連絡先」と、「ご連絡いただければゲートを開門いたします」と記載した用紙を、当該車両の前方ワイパーにはさめ、適宜対応します。当該運転者等から連絡を受けた株式会社東洋実業警備本部は、速やかに警備員等を茨戸川緑地へ向かわせゲートを開門し、当該車両が駐車場から退出後、ゲートを閉門します。

- ・その他、巡回時等に異常が確認された場合は、迅速かつ最善の初動対応をとるとともに、発生の状況、その他必要な事項について、直ちに統括管理責任者に報告します。

⑩ リサイクル施設

- ・チップの切り返しをバックホー、タイヤショベルを使用し、年16回実施します、チップの状態をみながら底から丁寧にかけ起こし、均等な切り返しを行います。
- ・北区で発生した伐採木、公園の維持管理で発生した伐採木等を年間8回に分けてチップパーにかけ新たなチップ製造を行います。
- ・チップパーの整備は春に1回実施し、後の作業に備えます。



リサイクル施設

⑪ 修繕

施設点検及び利用者からの通報で遊具等に破損、故障等が判明した場合、統括管理責任者又は副統括管理責任者が現地を確認し、応急処置を行うとともに、札幌市と協議し対策を講じます。

1件20万円未満の修繕は指定管理者の負担で行います。20万円を超す修繕については札幌市の指示に従います。私どもの責任で修繕する際は、複数業者から見積りを徴集し最低価格を提示した業者に修繕を依頼します。

利用者から破損、故障等の発生について連絡を受けた場合においては、速やかに現状を確認するとともに、応急処置、修繕費用・期間、原因の調査等、必要な初期対応を行います。又、当該対応の結果について、遅滞なく札幌市に報告します。

修繕を行うにあたり、再委託にかかる契約を締結する際には、札幌市契約規則及び札幌市物品・役務契約等事務取扱要領に準じて、軽微なもの、緊急を要する場合を除き原則として複数の団体から見積を取ります。又、修繕を行うに当たっては、緊急に実施する必要がある場合を除き、事前に札幌市の承認を得、緊急に実施した修繕については、実施後速やかにその概要を札幌市に報告します。

施設等の劣化及び損傷を最小限に抑えるとともに、利用者及び施設等の安全性を確保します。

修繕計画の策定として、施設・設備等の破損、老朽化した場合の修繕方法の検討、見積書の徴収を随時行い、次年度以降の計画的な修繕で対応可能なものについては、原則として毎年 1 回、別途指示された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、札幌市に報告します。

⑨ ライフサイクルコストの縮減

施設毎の耐用年数やこれまでの修繕記録や利用頻度に応じた修繕計画を作成し、破損・故障を未然に防ぎ、施設の長寿命化を図ります。点検により処置が必要と判断された場合に、処置後のライフサイクルコストを見直ししながら、撤去・更新も含めて検討し、長期的に最も安価で安全な方策を処置します。早期発見により処置を最小限とするために、巡視と点検によってこまやかに対応します。

⑩ 類似事例の反映

苦情対応シート、類似施設での破損、修繕記録を他の指定管理と共有します。

国、道、札幌市からの通知や、インターネット上の情報、報道等による類似施設での事故事例を収集しスタッフに周知しています。

⑪ 備品管理

備品には札幌市の貸与備品と指定管理者の備品とがあります。それぞれ備品管理台帳に品名、借り入れ年月日、個数、規格等を記載し、定期的（4半期毎）に点検します。市の備品が破損又は故障した場合は速やかに補充、報告します。

備品は、利用者に支障が生じないよう、常に保守点検、清掃等を行います。又、所要の機能を発揮する状態を維持し、不具合の生じた備品は修繕を行います。

利用者等から備品に関する不具合の連絡を受けた場合は、速やかに現状を確認し、修理、説明、代用品の確保、原因の確認等、必要に応じた対応を行います。

特記仕様書に記載する備品は、毎年度全件が対象となるよう計画を立て、その有無及び状態を点検します。

備品の加除がある場合は、札幌市との合意のもとに、備品台帳の加除欄に記入し、備品管理を行います。