

## (7) 記録・モニタリング・報告・評価

記録・モニタリング・報告・評価に関する基本的な考え方を示してください。

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

---

### (7) 記録・モニタリング・報告・評価

#### (7) -1 記録・モニタリングに関する基本的な考え方

##### ① 記録に関する基本的な考え方

- a 当公園・緑地の仕様書等に定めのある書類については、適切に記録・整理・保管します。
- b 日常業務の内容、利用状況に関するトピックや写真など、仕様書に定めのない記録についても整理・保管し、今後の業務や利用促進・サービス向上に役立てます。
- c 維持管理業務の記録をスタッフ全員で共有し、効率的かつ効果的な管理運営に反映させます。

##### ② モニタリングに関する基本的な考え方

- a 当公園・緑地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。
- b アンケート等により、積極的に利用者の意見を取得し、その結果から利用の傾向やニーズを捉え、それらを当公園・緑地の管理運営に反映します。
- c 利用者や市民からの苦情・要望・意見に関しては真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応します。また、運営や施設の改善につなげることにより、利用者や市民が当公園・緑地の良き理解者や支援者となっていただけるよう努めます。

##### ③ 報告に関する基本的な考え方

- a 仕様書に定めのある届出・報告書類等に関しては、適切に集計・整理し、期日までに札幌市に提出します。
- b 札幌市との連携を密にし、利用者からの苦情・要望・意見や、当公園・緑地で発生した事故などを速やかに報告し、事態の収拾と改善に向けた方策を協議・検討し、利用者サービスの向上と施設運営の改善に努めます。
- c 報告事項に関しては、当公園・緑地スタッフに周知するとともに、当公園・緑地の管理運営における基礎情報としてコンソーシアム内で活用します。

##### ④ 評価に関する基本的な考え方

- a モニタリングの結果を分析し、計画や目標に対して乖離がある場合や、計画自体に對して是正を要する場合には改善を行い、継続的な管理の質の向上を図ります。
- b 評価に関しては、当公園・緑地に従事するスタッフや、緑化協会の他の公園スタッフ等からも意見や傾向を聴取し、組織として公正に行います。

- c 公正で透明性のある評価を実施するため、次項の「公園マネジメント評価システム」を当公園・緑地で運用し、評価結果は、当公園・緑地の管理の質の向上と利用者サービスの向上につながる重要な指標として活用します。

## (7) –2 セルフモニタリングの具体的な実施方法

### ① 公園マネジメント評価システム

緑化協会では、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」を次の内容で構築しています。当公園・緑地においても、このシステムを運用します。

- a 各公園・施設において、管理業務に関わる項目による自己評価シートを作成し、公園統括責任者により評価を実施します。



- b 課長等で組織する内部評価委員会により、各公園・施設の自己評価シートについて、評価の妥当性を検証し、管理業務に対する指示・助言等を行います。



- c 一連の評価及び検証結果について取りまとめ、その概要を緑化協会のホームページで公表し、札幌市に報告します。



- d 各公園・施設のスタッフは評価の結果と指示・助言等を基に業務の改善を検討して、よりよい管理につなげていきます。

より適切な評価システムとするために、システムを運用しながら改善に努め、PDCAによる管理レベルの向上と、開かれた公園運営に役立てていきます。

### ② アンケートボックスの設置と返答の公表

リラックスプラザにアンケートボックスを設置し、公園利用者からの意見・質問・要望・苦情等を取得し、利用者の声に対する真摯な対応に努めます。

### ③ 高齢者や障がい者・介助者からの意見・要望徴取

リラックスプラザは、高齢者や障がい者・介助者が多く利用することから、意見・要望を聴取し、誰もが利用しやすい施設・公園としていくための声を反映させ、ハード面とソフト面の改善に生かすよう努めます。

### ④ 利用者アンケートによるニーズと満足度の把握

公園の利用者層や利用満足度、管理運営に対する意見等を把握するため、通常時のほか、イベント等開催時にもアンケート調査を行います。これを管理運営や企画の改善に反映させ、効率的、効果的な利用者サービスにつなげます。

## 《利用者アンケートの実施方法》

### 〈アンケート設問項目〉

来園目的、来園頻度、情報入手の手段、お住まい、性別、年齢、同行の方、

公園の総合満足度、スタッフの接遇に関する満足度、イベントの満足度等

a アンケートに際して、不必要的個人情報は取得しません。

b 満足度に関する設問については、仕様書に従い、次の5つの選択肢を設けます。

・当公園・緑地の総合的な満足度

「とても満足」、「まあ満足」、「普通」、「少し不満」、「不満」

・当公園・緑地スタッフの接遇に関する満足度

「大変良かった」、「まあ良かった」、「普通」、「あまり良くなかった」、「悪かった」

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

### 当公園・緑地の総合満足度：目標値 75%（要求水準 70%）

有効回答総数に対する「とても満足」+「まあ満足」の割合

### 接遇に関する満足度：目標値 85%（要求水準 80%）

有効回答総数に対する「大変良かった」+「まあ良かった」の割合

### 3 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容

#### (1) 維持管理業務計画

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

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

## 3 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容

### (1) 維持管理業務計画

#### (1) – 1 総括的事項

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

#### ■ 利用者等の安全確保と利便性・サービスの向上について

- a 業務実施にあたっては、利用者、通行者、近隣住民の安全を最優先します。
- b 業務は、公園の利用の支障にならないよう配慮して実施するとともに、利用者に対して業務の実施を十分に周知します。
- c 事故や災害発生時には、正確な情報を速やかに把握・伝達するとともに、緊急時には迅速かつ適切に対応できる体制を確立します。また、被災者の救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。

#### 【具体的な取組】

##### ① 安全教育による予防・未然防止

- a 年度当初に全スタッフを対象とした安全教育を実施します。また、普通救命講習又はAEDの取扱い研修を受講します。また、作業機械操作・運転の安全講習を実施し、誤操作による事故を防止します。
- b 朝のブリーフィング時に園内の状況確認と処置を指示するほか、危険予知活動を全スタッフが共有・確認します。また、作業機械は日常・定期点検を実施し、整備不良による事故を未然に防ぎます。
- c 当公園・緑地のハザードマップや、他公園を含むヒヤリ・ハット事例集を活用して安全意識を徹底させ、事故等の予防・未然防止に努めます。
- d 緑化協会の安全衛生委員会での取組を当公園・緑地の全スタッフが共有し、安全衛生に対する意識を常に高めます。

##### ② 安全管理の体制づくり

- a 当コンソーシアムでは、AED の設置された応急手当協力施設として、川下公園を「さっぽろ救急センター」に登録しています。
- b AED はリラックスプラザプール監視室に配置し、湿布・消毒薬・絆創膏・ガーゼ・傷薬・包帯などはリラックスプラザプール監視室と受付の両方に常備します。

- c 巡視・作業等の際に得られた情報や、公園利用者や地域住民から寄せられたヒヤリ・ハット情報を蓄積・共有してハザードマップに反映させ、安全管理体制の強化につなげます。

### ③ 周知・告知による安全確保

- a 事故・災害等の発生時には、園内放送またはスタッフが利用者に注意喚起を行い、スタッフによる避難誘導を行うとともに、被災施設の使用禁止措置や危険箇所への立入禁止措置を行い、利用者に看板等で周知し、被害の拡大や二次災害の発生を防ぎます。
- b 当コンソーシアムが作成したハザードマップをホームページや掲示板等で市民に周知します。また、園内の状況の変化や利用者の声などを受けて随時更新し、安全に関する最新情報を提供します。
- c 利用規制が必要な箇所の草刈や樹木剪定作業等を行う場合、作業予定日時や実施区域を掲示板等で周知するほか、現場には作業表示板やセーフティコーンを配置して安全な公園利用に配慮します。

## 法令遵守・利用指導による公正とサービス向上について

- a 公園・緑地内の維持管理業務は、法令等に従い必要な資格を有する者が作業を行います。
- b 捺得物・遺失物の取扱いは、遺失物法に基づき適正に行います。対応マニュアルにより、捺得物台帳に記載した上で、警察署に届けます。園内で不審物が発見された際には、直ちに警察に通報し、指示を仰ぐなど適切に対応します。
- c 違法行為や危険行為を発見した場合、あるいは施設や設備の不適切な利用が認められた場合には、公園の保全と安全・快適な利用のため適正な利用を指導します。

## 【具体的な取組】

### ① 法令の遵守と有資格者等による作業の徹底

- a 高所作業車など、資格を要する機械等については、有資格者以外の操作は行わないことを徹底します。
- b 法令等で義務付けられている点検・保守管理作業は、専門業者や有資格者により行うことを徹底します。

### ② 利用者指導による不正利用・違法行為の排除

- a 園内で不法占用を発見した場合には、丁寧に注意・指導を行い排除します。占用許可を得ている物件については、必要に応じて設営・撤去時に立会を行い、土地及び施設の破損・損傷を確認し、破損等が確認された場合は、速やかに札幌市に報告します。

b 当公園・緑地では犬のノーリードが見られ、利用者同士のトラブルなど問題となっており、現在も根本的な解決には至っていませんが、看板設置や直接の指導など、根気強く対応を継続するほか、新たな対策についても検討・実施に努めます。そのほか、犬の粪の放置、動植物の採取・遺棄・花火などの利用マナーに反する行為や、施設・設備の不適切な方法による利用等を発見した場合には、適正な利用を指導します。また、ホームレスの不法占拠や荷物等の残存物が確認された場合は、警察に通報し、また、札幌市の担当課に協力を要請して対処します。

### ■ 損害賠償保険の加入について

管理業務の実施にあたり、当コンソーシアムの管理上の瑕疵により、札幌市又は第三者に損害を与えた場合に備えて、次の損害賠償保険に加入します。

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5年4月1日～令和10年3月31日（契約は1年毎）

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

### ■ 連絡体制の確保について

当公園・緑地内の掲示板等に管理事務所の電話番号を表示し、緊急時に公園利用者が通報しやすい環境を整えます。

また、スタッフ間では緊急時連絡網の情報を共有し、緊急時には携帯電話により迅速な連絡を取れる体制を確保します。

## (1) –2 施設・設備の維持管理

当公園・緑地においては、施設・設備等を常に適正な状態に維持し、利用者が安全で快適に利用ができるよう、安全を第一とした管理を行うほか、市民サービスの向上や管理経費の節減も念頭に置き、維持管理業務に取り組みます。

### 建物・工作物管理

#### 【基本的な考え方】

来園者に公共の施設である当公園・緑地を安心して快適に利用していただくには、安全を確保することが大前提です。当コンソーシアムでは、公園利用中や管理作業におけるヒヤリ・ハット事例を収集し、スタッフにはブリーフィングにおいて啓発を図ります。

安全管理においては、利用者の安全確保を第一とし、施設の保守点検・修繕、スタッフの安全教育、事故発生時の対応訓練などにより、安心して公園を利用していただけるよう努めます。

#### ① 作業計画

リラックスプラザ・公衆トイレなどの建物や、門扉・四阿・遊具・水飲み台・カナール・壁泉・噴水・園路灯・ベンチ・看板などの工作物、浴室・プール・自動ドア・受水槽・汚水槽などの設備等に関して、作業計画に基づき、必要な保守点検・補修・部品交換等を行います。

なお、修繕・部品交換等が発生した際には、作業履歴として日報等に記録し、以降の更新・修繕計画へ反映させ、効果・効率の向上を図ります。

#### ② 点検による安全・機能確保

各建物・工作物・設備に関しては、日常的な巡視を通して行う日常点検のほか、管理基準・指針や法律等により定められた定期点検・法定点検を計画に沿って行います。

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

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

#### ③ 公園施設の長寿命化

公園内施設の長寿命化によるトータルコストの削減を図るため、耐用年数や修繕履歴のほか、利用頻度による劣化・損傷の程度を事前に想定し、長期的視点による部品交換や補修・修繕計画を立てます。

また、今後も公園整備費・維持費の潤沢な確保は難しいと考えられ、施設・工作物の修繕・改修の際には、目的や機能を損なわない範囲で維持管理費の低減につながる製品・資材への転換を図り、札幌市に対しても提言し協議します。

#### ④ バリアフリー化・ユニバーサルデザイン化の推進

障がい者、乳幼児連れの方、高齢者などの様々な公園利用者から、施設・工作物や公園の利用状況に対する声を聞き、誰もが利用しやすい公園となるよう、バリアフリー、ユニバーサルデザインの視点を取り入れた維持管理に努めます。

園路接続部の不陸や段差解消のほか、ベンチ・水飲み台などの休養施設の利用しやすさに配慮するほか、既存のバリアフリー設備の管理に関する長寿命化を図りつつ、維持します。

上記に関して、大規模な改修や新設が必要な場合には、専門家の意見も集約した上で札幌市に提案・協議し、バリアフリー・ユニバーサルデザインの推進に努めます。

#### ⑤ 同様事例のフィードバック

緑化協会が管理運営する他公園やその他の類似施設での破損、修繕、事故等の情報を活用するほか、国、道、また札幌市からの通知や、インターネット上の情報、報道等による類似の施設や作業等での事故事例を収集し、全スタッフに周知するとともに、日々の点検・修繕計画にフィードバックさせます。

#### ⑥ 美観維持と環境対策

清掃作業においては、季節・曜日・天候等の条件や、イベントの開催等により、ごみや落ち葉の発生量、汚れ度合いが大きく変動しますが、作業の体制・重点箇所・時間帯・回数等の年間清掃計画を立てた上で、回数や頻度の柔軟な変更により効率的かつ効果的に行い、清潔と美観の維持に努めます。

また、園地の清掃においては、草花・樹木を損傷させることのないよう注意を払いながら、ごみ・落葉・枝・石を分別して拾い集め、建物・工作物周りを除草し、適正に処理します。

#### ⑦ 衛生・美観管理によるおもてなし

川下公園はライラックの名所であることや、カナール・壁泉・噴水などの水遊びができる公園として、札幌市民や近郊の利用者が多く訪れる場所となっています。多数の来園者を迎えるにあたり、公衆トイレを清潔に保つことで公園の印象を良くし、親しみをもって公園を利用していただけると考えます。日常清掃により清潔を保つほか、汚れた場合は早急に対応するなどの取組により、公衆トイレの印象を良好に保ちます。

### 【年間作業の具体的な実施要領】

#### ① 遊具（川下公園・北郷公園・豊平川縁地下流地区）

- a 巡視日常点検：グリーンシーズンにはスタッフが毎日の巡視時に目視・触診点検を行い、異常箇所、故障等を発見します。



- b 巡視定期点検：グリーンシーズンには、スタッフが月1回の目視・触診・打診・聴診等を行い、遊具の安全性を点検・検査します。点検作業は「一般社団法人日本公園施設業協会」による「遊具の日常点検講習」を受講済みのスタッフが行います。
- c 定期点検：本点検は維持管理基準表では年1回ですが、現在の指定管理期間において年2回（4月、7月）実施することで事故なく管理しています。今後も年2回、専門技術者が目視・触診・打診・聴診等に加えて、メジャー・ノギス等の種々の計測器を用いて、施設の安全性が確保されているかどうかを点検・検査します。点検作業は、「一般社団法人日本公園施設業協会」が認定する「公園施設製品安全管理士」又は「公園施設製品整備技師」と同等以上の知識を有する者が行います。
- d 遊具の設置・養生：遊具については、積雪前の11月に座板等を養生し、安全管理を図ります。また、融雪後の4月には同遊具を設置します。設置の際は、併せてcの定期点検を実施します。



作業項目	回数	備考
巡視日常点検	1回/日	目視・触診による点検（冬期間は巡視定期点検のみ）
巡視定期点検	1回/月	目視・触診・打診・聴診等による点検
定期点検	2回/年	4月、7月 専門技術者による点検
遊具の設置・養生	2回/年	4月、11月 設置は定期点検に合わせて実施

## ② 水飲み台（川下公園・北郷公園・豊平川縁地下流地区）

- a 開閉作業：4月と11月に水抜き栓、水飲み台の開閉作業を行い、冬期の凍結による破損を防ぎます。また、冬期間は養生します。
- b 巡視日常点検・清掃：グリーンシーズンには、日常的に目視による点検を行います。また、清潔さを保つため、必要に応じ蛇口等の拭き掃除を併せて行います。



作業項目	回数	備考
開閉作業	2回/年	4月、11月 水抜き、冬廻い
巡視日常点検・清掃	1回/日	開放期間中、目視点検、蛇口等の拭き清掃

## ③ ベンチ（川下公園・北郷公園・豊平川縁地下流地区）

- a 日常点検：グリーンシーズンには、スタッフが毎日の巡視時に目視点検を行い、異常箇所、破損等を点検します。
- b 定期点検：本点検は年2回（4月、7月）、遊具と同様に、専門的な知識や経験を有する専門技術者により行います。

作業項目	回数	備考
日常点検	1回/日	目視点検 冬期除く
定期点検	2回/年	4月、7月 専門技術者による点検

#### ④ 四阿（川下公園・北郷公園・豊平川縁地下流地区）

- a 巡視定期点検：毎月1回の遊具点検の際に、目視・打診を行います。
- b 定期点検：年2回の有資格者による定期点検を行い、安全対策を図ります。
- c 雪下ろし：積雪期は雪の重みによる損壊を防ぐため、適宜四阿屋根の雪おろしを行います。



作業項目	回数	備考
月次点検	1回/月	目視、打診等
定期点検	2回/年	4月、7月 専門技術者による点検
雪下ろし	適宜	1月～3月、四阿屋根

#### ⑤ 公衆トイレ（川下公園・北郷公園・豊平川縁地下流地区）

日常点検・清掃：トイレの点検・清掃については、仕様書のとおり実施し、トイレの衛生管理・美化に努め、利用者が快適に利用できるよう配慮します。また、清掃時にはトイレの破損・詰まり・水道設備を点検するなど、施設の維持管理も同時に行います。



川下公園		
作業項目	回数	備考
日常管理	夏期3回/週 冬期2回/週	日常清掃
施設点検	夏期3回/週 冬期2回/週	便器・手洗い場・壁・照明
北郷公園		
作業項目	回数	備考
清掃	毎週 50回/年(通年)	南側便所
施設点検	毎週 50回/年(通年)	南側便所
清掃	毎週 34回/年(4-11月)	障がい者対応便所
施設点検	毎週 34回/年(4-11月)	障がい者対応便所
豊平川縁地（下流地区）		
作業項目	回数	備考
清掃	毎週 2回/週 (4-11月)	水洗式3、汲取り式11
施設点検	毎週 2回/週 (4-11月)	水洗式3、汲取り式11

#### ⑥ 集水樹・街渠樹・U型側溝（川下公園・北郷公園・豊平川縁地下流地区）

- a 集水樹・街渠樹清掃・U型側溝清掃泥上げ：樹及び側溝清掃の仕様書は、北郷公園のみ年1回の清掃ですが、4月と11月の年2回の定期清掃を行うことで春先の融雪増水や大雨に備えており、今後も同様の管理を実施します。

b 臨時点検・清掃：近年は札幌市内においても、ゲリラ豪雨等の異常気象が増加の傾向にあります。台風などの大雨や、河川の増水が予想される場合には、天気予報に注意し、早めに側溝や樹等を重点的に点検し、障害物の確認・除去を行うことで、近隣住宅地への冠水被害を未然に防ぎます。また、雨量が多い場合には巡回回数を増やし、溢水のおそれがある場合は早急に必要な対応をとります。

作業項目	回数	備考
集水樹・街渠樹清掃	2回/年	落ち葉、泥除去（4月、11月実施）
U型側溝清掃泥上げ	2回/年	落ち葉、泥除去（5月、11月実施）
臨時点検・清掃	適宜	落葉期、大雨・融雪・増水時等

## ⑦ 園路灯（川下公園・北郷公園）

日常点検では、照明の点灯操作を行い、球切れの有無、異音等の確認、灯柱・灯具の外観の目視点検を行い、結果を記録・保存します。

作業項目	回数	備考
日常点検	1回/週	通年

## ⑧ カナール・壁泉・噴水・水遊び場（川下公園・北郷公園）

a 運転・衛生管理：稼働期間中は、ガラス等の危険物やごみの有無を運転前に確認し、安全衛生管理に努めます。

また、猛暑の続く年は、札幌市と協議し、稼働日を延長することで、さらに利用者の満足度向上を図ります。

北郷公園については、仕様書のとおり運転します。

b 定期清掃：川下公園の仕様書ではカナール・噴水は毎週木曜日、壁泉は毎週金曜日の定期清掃とされていますが、毎週金曜日の早朝からカナール・噴水を清掃し、運転開始予定の午前10時前には給水を開始し、利用可能な状態にします。その後更に、連続して壁泉の清掃を実施し、金曜日中に清掃を終わらせることとします。この作業工程により、期間中のカナール休止日をなくし、利用者サービス・満足度向上を図るとともに、連続的な清掃作業の実施により効率性を高めることとします。



また、近隣で水遊びができるモエレ沼公園のモエレビーチの清掃日は木曜日となっており、清掃日を他公園とずらすことによって近郊の公園施設において、清掃のため水遊びができない日を作らないようにします。

川下公園		
作業項目	回数	備考
カナール運転・衛生管理	62回/年	7月1日～8月31日（状況に応じ延長）
壁泉・噴水運転・衛生管理	27回程度/年	7月20日前後～8月20前後（状況に応じ延長）
定期清掃	9回程度/年	水抜き、ごみ処理、高圧洗浄機清掃 カナール・壁泉・噴水清掃毎週金曜日

北郷公園		
作業項目	回数	備考
水遊び場点検	1回/年	水遊び場開始前点検
水遊び場清掃	53回/年	7月10日～8月31日

## 清掃・衛生管理

公園・緑地内の清掃・衛生管理にあたっては、次の基本的考え方のとおり計画・実施します。

### 【基本的な考え方】

#### ① 美観の維持と環境対策

清掃作業においては、季節・曜日・さっぽろライラックまつりなどのイベントの開催により大きく変動する人為的なごみや、悪天候等により集中的に発生する落ち葉・落ち枝について、効率的に対応する作業体制を整えるために、重点作業箇所を考慮した清掃計画を立て実施し、美観の維持に努めます。また、落葉や植物系残渣はリサイクルし公園・緑地に還元します。

#### ② 繼続的な清掃による不法行為の抑制

清潔さと美観の維持は公園維持管理の基本的要素であることから、日々実施される巡回清掃において、美観を維持し常に清潔である環境の中で公園を維持し、ごみのポイ捨てや、不法投棄を抑制します。

また、美観を維持することで、管理コストを縮減し、公園と緑地に対する愛着心の向上を図ります。

#### ③ 感染予防の取組

リラックスプラザは子どもから高齢者まで利用者が多く、屋内施設である特性上、より一層衛生管理の必要性が問われます。現指定管理期間において、浴室・プールを含む館内で嘔吐や汚物などの発見時は、感染予防のため一時的に付近を立入り禁止にし、汚物処理キットによって迅速に処理対応し、感染源を断つ取組を行っています。



また、新型コロナウイルス対策としてマスク着用、手洗いの徹底、検温、消毒清掃等の通常対策のほか、空気清浄機の設置及び利用状況によっては人数制限等を設け、新型コロナウイルス感染拡大の防止に努め、次期指定管理期間においても、利用者・スタッフの感染対策に努めます。

## 【年間作業の具体的な実施要領】

### ① 日常清掃 1（川下公園）

- a リラックスプラザにおいては、年末年始の休館日を除き、スタッフが毎日清掃を行います。
- b 川下公園内においては、冬期間を除き、毎日巡回を兼ねてごみ清掃を行います。また、ピクニック広場及び利用期間中のカナール・壁泉周辺については、安全面も考慮し、特に重点的に清掃を行います。

### ② 日常清掃 2（北郷公園、豊平川縁地）

- a 該当エリアにおいては、週1回巡回・点検を兼ねてごみの清掃を行います。
- b 北郷公園は、住宅街の中にある公園であるため、公園周辺の清掃についても重点的に行います。

### ③ トイレ清掃（川下公園、北郷公園、豊平川縁地）

- a 清掃作業：基本的にトイレの清掃は施設の利用頻度や季節により、1週間に2回～3回行います。汚れのひどい場合とごみの処理については適時行い、美観や清潔感を念頭に管理します。
- b リラックスプラザ内のトイレについては、営業中、定期的にスタッフが点検清掃を行います。

## ■ 巡視点検・安全安心の工夫

### 【基本的な考え方】

#### ① ハザードマップ等の活用による効果・効率の向上

公園・縁地の安全利用の確保や公園施設の点検確認等を目的として、巡回日報に沿って原則1日1回巡回を行いますが、土・日・祝日やイベント開催時など多くの利用者が見込まれる日は複数回実施します。

また、ハザードマップを活用し、利用者の安全を第一に考え、異常を発見した際には適切な方法で応急処置・対応するほか、必要に応じ立ち入り禁止処置し、迅速に復旧へ向け対応します。

#### ② 巡視時のコミュニケーション

公園利用者とコミュニケーションをとり、巡回時にはおもてなしの気持ちを込めた積極的「声かけ」・「挨拶」を行い、利用者が不便・不安を感じる情報の収集を図ります。

利用者の視点に立った巡回により、公園・縁地への不満・不安箇所を早期に把握し、是正します。

### ③ マルチワークによる効率化

巡視の際には、公園・緑地内のごみ拾いを行うとともに、迅速な対応や利用案内、緊急事態に備え、業務用管理車両には、簡易な修理工具や救急用品、公園の図面が記載されているリーフレットを携帯します。常に利用の安全と早期の対応を心がけ、複数の職務を同時に使う体制を整え、作業の効率化を図ります。

#### 【年間作業の具体的な実施要領】

##### ① 園内巡視

###### a 日常巡視 1（川下公園・豊平川緑地）

巡視・点検作業：リラックスプラザ内浴室・更衣室は30分に1回、館内は1時間に1回、巡視・点検を行います。また、浴室・プールエリアには、緊急時、受付へ通報する非常ベルボタンを設置するなど、万全を期しています。



川下公園については、公園利用者とコミュニケーションをとりながら、巡視・点検をし、不具合等は直ちに応急処置を施し、必要に応じて周知看板やセーフティコーンなどを設置の上、一時的な使用禁止措置をとります。また、危険行為に対しては速やかに指導を行います。7月から8月にかけては川下公園のカナール・壁泉が開放され多くの利用者が訪れます。水質管理のために1日4回以上巡視し、適正な塩素管理、利用指導、ガラス等の異物の点検を行い利用者の安全確保に努めます。ピクニック広場での火気の使用については、場所取り禁止や利用時間厳守について指導を行うとともに、ごみ・残り炭の処理、点検を確実に行います。

豊平川緑地では、冬期閉鎖期間を除き毎日巡視・点検を行い、冬期間は、月1回行います。

###### b 防犯パトロール（北郷公園）

防犯警戒時には、巡視回数を増やします。回数については、後述の「仕様書との差異」にて具体的に記載します。

##### ② 駐車場管理（川下公園・北郷公園・豊平川緑地）

###### a 川下公園

- ・川下公園の駐車場は、土・日・祝日に利用者が多く、満車になったときには、周辺の道路に駐車する車両が出ないよう対応します。また、白石警察署と情報共有し、盗難、車両事故などの抑止に努めます。
- ・門扉開放作業のほか、ライラックまつりなど大きな催事のときは駐車場警備を専門の業者に委託します。

b 北郷公園

- 北郷公園の駐車場は、パークゴルフ場利用者と野球場利用者が同時刻に集中しやすく、一時的に駐車場不足となることが予想されます。特に有料施設である野球場利用者には、受付時に公共機関での来場を勧めるほか、車の粗乗りで来園するように案内することで、円滑な駐車場管理を行います。

c 豊平川縁地下流地区

- 米里サッカー場にある駐車場は、駐車場が満車になると堤防沿いに路上駐車する利用者が多いため、路上駐車禁止のロープ柵を設置するほか、巡回時に迷惑駐車を見ときは適時、定められた駐車場に駐車するよう指導します。

・門扉の開放期間と開閉時間は当縁地出入口に掲示し、利用者に周知します。

③ 機械警備（川下公園）

a [REDACTED] 夜間の機械警備を行います。

b [REDACTED] 侵入等の反応が確認された場合、直ちに警備委託業者が現場に急行し、現状確認後、初期処置を講じて公園担当者に連絡を行います。

④ 圏内放送の有効活用（川下公園）

園内に多数の施設がある川下公園では、災害や利用者の安全に関わる事態が発生した際に、直接すべての利用者に声を掛けるのは困難であるため、園内放送を利用して情報を提供します。また、迷子などが発生した際に呼びかけるなど、利用者が安心して公園を利用できるように、園内放送を有効に活用します。

⑤ 維持管理作業と利用者の安全（川下公園・北郷公園・豊平川縁地）

a 利用者が集中する土・日・祝日は、巡回・清掃・除草等の作業を主とします。

b 作業を行う場合、作業現場には作業表示板やセーフティコーン看板を設置するほか、防護ネットを使用するなど、草刈機械による石等の飛散防止を図ります。

c 作業時に来園者との交錯が避けられない場合は、来園者の通過まで作業を一時中断するなど、利用者の安全を優先します。

d 小学校などの遠足利用日は、草刈機・重機などを使う作業を控えます。

e 当公園・縁地内の駐車場の草刈作業は、駐車車両の有無や周囲の状況を確認し、作業表示板やセーフティコーンを配置するとともに、石等の飛散防止ネットを配備しています。さらに、リラックスプラザ前駐車場は休館日の月曜日に、あらかじめ作業区域をロープ等で仕切り、作業中の車両進入を防ぎながら実施します。

## ⑥ 作業機械の取扱い（川下公園・北郷公園・豊平川緑地）

- a 作業機械については、作業開始前の始業点検（日常点検マニュアル参照）、月1回の定期点検を行うことにより維持管理作業の安全を確保します。
- b 作業機械操作の安全講習会を年1回以上実施し、誤操作による事故を防止します。
- c 燃料やオイルは耐火性保管庫で管理します。

## ⑦ 火災・防火対策 (川下公園)

川下公園は札幌市内の他公園と比較しても、喫茶コーナー、ボイラー室、機械室、バーベキューコーナー、作業員詰所、養生室など出火の可能性のある施設が多く、防火対策はもとより、火災時には迅速に対応できるよう、年2回の消防訓練を実施するほか、消防す。

## ⑧ 豊平川緑地洪水警報発令時の対応（豊平川緑地）

台風などにより増水の恐れのある場合は、人員・車両の確保を迅速に行い、警報発令時には札幌市と密に連携をとり、地上設置物の移動などを行います。また、豊平川災害時協力会社と連携して対応します。

## リラックスプラザの管理

リラックスプラザの管理にあたっては、次の基本的考え方のとおり計画します。

### 【基本的な考え方】

## ① 浴室・プールの安全・衛生管理

浴室・プールは、水質の衛生管理や利用上の安全管理に特に注意しなければなりません。文部科学省・国土交通省が策定しているプール管理標準指針、札幌市が策定している札幌市プール指導要綱、レジオネラ属菌対策指針を遵守し管理運営します。

## ② 公平・平等な利用

誰もが公平・平等に利用できるよう定期巡視を行い、不法利用者には指導をし、利用環境を良好に維持するため、日常点検による状況把握を随時行っています。また、利用者の苦情・意見・要望等を収集し管理運営に反映させています。今後も一層の注意を払い利用環境の向上に努めます。

## 日常点検（始業）マニュアル

### ③ 施設・設備の点検及び修繕

施設が常に万全な状態を維持するには、定期保守点検の他、日常巡視・点検を行い設備の状態を常に把握することが重要です。特に、リラックスプラザの浴室・プール設備は熟練の保守・操作技術が必要とされ、緑化協会では、当施設の供用開始から約18年間、培ってきたノウハウを基に、今後も安全・衛生に留意した管理運営を行います。なお、一定の期間を要する清掃・整備・修繕については、毎年、年次整備期間を設けて対応します。

#### 【年間作業の具体的な実施要領】

##### ① 屋内公園の管理

- a 人工芝や遊具、ベンチの破損、不具合などには細心の注意を払い、素足で利用することを前提として管理します。
- b 遊具・ベンチ・ベビーベッドは、週1回の点検を行い事故防止に努めます。
- c 安全で快適、公平・平等に利用できるように、危険な利用については適時、指導します。
- d 人工芝は消耗が激しいため、札幌市と協議して年次整備期間中に隨時更新します。

##### ② 健康歩道の管理

足裏のツボを刺激して健康増進に効果的なパネル式の健康歩道は、取り付け部材のボルトの緩みや衛生管理に注意します。

##### ③ 消防設備管理

消防法に定められている消防設備点検を年2回行います。

##### ④ トイレの管理

営業日の清掃は一日3回行います。汚れのひどい場合は適時対応します。

##### ⑤ 車椅子昇降機の管理

週1回の自主点検、年2回の精密点検を行い、常に安全かつ快適に使用できるよう万全な態勢を維持します。

## 浴室・プールの管理

川下公園の浴室やプールの安全・衛生管理及び設備知識を十分理解した上で、維持管理能力・資格、さらに、効率的な運営のための省エネ管理能力が必要とされます。また、環境への負荷を軽減するためにEMSの運用を行い、施設の美観維持と関係法令を遵守し、低年齢層から高齢者までの幅広い利用層と障がい者が、公平・平等・安全・快適に施設を利用できるよう、以下の内容で維持管理を行います。



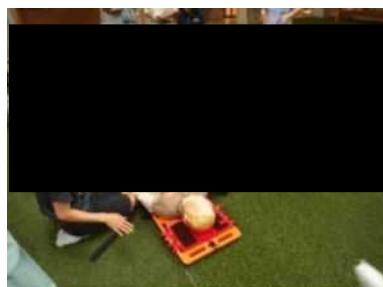
### 【浴室の利用者のための安全衛生管理】

- ① 公衆浴場法を遵守します。
- ② 公共入浴施設として、公平・平等な利用を徹底します。
- ③ 安全な水質維持のため、適切な塩素殺菌管理による細菌群の消毒、特にレジオネラ属菌対策の衛生管理を徹底します。
- ④ 営業中の機械トラブルがないように、毎年整備期間を設けて大規模な機械設備のメンテナンスを行います。
- ⑤ 浴室利用の安全衛生管理のため、30分に1回、巡回点検を行います。また、体調不良者等が発生した場合に備え、浴室及び更衣室に受付直通の緊急連絡ブザーを設置しています。日頃から訓練を行い、的確な応急措置をとります。
- ⑥ 保健所の指導要領に則り、毎週1回、浴室・浴槽内の清掃とともに、ろ過系統配管の高濃度塩素消毒を行います。
- ⑦ 毎年5月に、レジオネラ属菌の繁殖と配管閉塞防止のため、ろ過系統配管内を過酸化水素水による消毒を行い、バイオフィルムとスケールを除去します。また、12月には、高压洗浄による配管清掃も行います。
- ⑧ 厚生労働省によるレジオネラ症防止対策や札幌市レジオネラ菌属対策指針に基づき、専門機関によるレジオネラ菌属水質検査を年2回行い、結果を保健所に報告します。
- ⑨ 利用者による失禁・嘔吐等の発生時は、対応マニュアルに沿って臨時浴槽清掃及び塩素剤による殺菌、利用者への周知作業を的確に行います。
- ⑩ 救急患者が発生した場合は、救急車を要請し、必要に応じてAEDを使用するなど、人命救助に努めます。普通救命講習及びAEDの講習は、全スタッフが受講することを目標とします。



## 【プールの利用者のための安全衛生管理】

- ① ろ過機のヘアーキャッチャーなどの衛生管理設備は常に清潔に管理します。
- ② 安全な水質維持のため、保健所の水質管理基準に則った塩素殺菌を行い、細菌群の消毒、特にレジオネラ属菌対策の衛生管理を徹底します
- ③ 公的機関が実施する安全衛生講習を受講したプール管理責任者、プール衛生管理者を配置します。
- ④ プール監視員は、日本赤十字社・救急救助員等の資格を有する者を配置します。
- ⑤ 札幌市プール指導要領、文部科学省・国土交通省策定プール安全標準指針を遵守し、適正な管理を行います。
- ⑥ 救命用具の設置や救命講習を受けたプール監視員・救護員を適正人数配置とともに、毎年救難救命訓練を実施し、事故防止を図ります。
- ⑦ プールの排（環）水口の点検を毎日営業前に実施します。
- ⑧ 定期清掃及び維持作業は休館日に行います。
- ⑨ プール監視室にAED（自動対外式除細動器）を配備します。
- ⑩ 年1回のプール救難救命訓練、年1回以上の普通救命講習及びAED講習を実施します。
- ⑪ 営業開始前は、施設内に異常がないかを点検し、プール内の水の不純物を除去するため、水中クリーナーにより清掃を行います。また、汚物等による大規模なプールの水交換が必要になった場合は、機械設備担当と連携して迅速に現状復旧に努めます。
- ⑫ 休日には家族連れの利用も多くなることから、監視を強化するとともに、事故防止について注意を呼びかけます。
- ⑬ 緊急時の事故対応フローをプール監視室や浴室・プールの受付などの必要な場所に掲示し、不測の事態に備えます。
- ⑭ 救急患者が発生した場合は、救急車を要請し、必要に応じてAEDを使用するなど、人命救助に努めます。
- ⑮ 年1回、プール内床カビ除去とろ過系統配管消毒のため、高濃度塩素消毒を行います。



AED 取扱い講習



プール救難救命訓練

## 冬期の管理

当公園・緑地内の冬期の管理にあたっては、次の基本的な考え方のとおり計画します。

### 【基本的な考え方】

#### ① 施設の保全と安全・安心の確保

施設及び工作物等の冬期の管理にあたっては、特記仕様書のとおり管理するほか、利用者の安全確保、降雪・積雪による破損や、除雪作業時に工作物を破損させないよう、積雪前に施設・工作物の撤去や養生作業を行うとともに、工作物等の位置や作業手順の確認を行います。

また、積雪による劣化を防ぐため、養生作業を行い、施設・工作物の長寿命化を図ります。

### 【年間作業の具体的な実施要領】

#### ① 積雪期への備え（川下公園・北郷公園・豊平川縁地下流地区）

- a 積雪や除雪作業による公園施設の損傷のおそれや、雪に覆われた工作物の存在が確認しづらく安全管理上支障があると判断される箇所は、降雪前に移設・スノーポールの設置をします。
- b 冬期間の設置により劣化する可能性のあるテニスネット・サッカーゴールネット・整備用具・看板・プランコやシーソーの座板等は撤去します。
- c 水飲み台の養生、使用休止トイレの閉鎖、カナール・壁泉・散水設備の水抜き、樹木等の冬廻いを行います。

#### ② 除雪業務と動線確保・工作物保全（川下公園）

- a 除雪業務：10cm 以上の降雪があった場合に、公園利用者の少ない早朝を中心に除雪を行います。日中に降雪があり、車両通行に支障が出るような場合は、適時除雪を行います。
- b 安全対策：作業時には補助誘導員を配置し、歩行者や通行車両に十分注意して安全最優先で作業を行います。除雪した雪は通行の障害にならない場所に堆積します。除雪時には施設からの落氷等、利用者やスタッフに危険が及ぶおそれのある箇所を早期に発見し、看板やロープ柵の設置、融雪剤・砂の散布、氷割り、氷落とし等の対応を迅速に行います。
- c 施設の除雪：降雪時には、リラックスプラザ及び植物管理用のビニールハウス周辺の除雪を行います。また、リラックスプラザ非常口からの避難経路や緊急車両進入口と進入路の動線確保するほか、四阿・作業員詰所等の屋根の雪下ろしを行い、施設・工作物の雪による損傷を防ぎます。



- d 外周園路の除圧雪：歩くスキーコースの除圧雪を降雪ごと、又は路面状況の変化に応じて行うと共にコース外の外周園路も園路圧雪を行い、近年増加している冬期間のランニングやウォーキングがし易い環境を整え、市民の健康増進活動の推進を図ります。
- e 緊急対応：暴風雪や大雪などの際には、天候や利用状況に合わせて迅速・適切に除雪を行い、駐車場や園路の動線を確保します。

### ③ 遊具広場の巡視強化（川下公園・北郷公園・豊平川緑地下流地区）

冬期の遊具は原則使用禁止ですが、コンビネーション遊具など大型の遊具の下に潜って遊ぶ子どもも少なくなく、掘り起こした雪の中に閉じ込められる事故事例も報告されているため、遊具は立入禁止にするほか、巡視点検時に雪穴を発見した際は速やかに塞ぎ、積雪による事故を未然に防ぎます。

### 修繕計画（該当エリア：リラックスプラザ）

ライフサイクルコスト縮減と施設の長寿命化を諂るため、緑化協会作成の修繕計画を基に、計画的な予防保全と事後保全を併用した修繕対応を行います。大規模な修繕については修繕計画を札幌市に提案し協議、検討します。

## 経費削減のための工夫

リラックスプラザ・屋外公園において、緑化協会が現在までの指定管理期間で行ってきた経費削減のための工夫の実績は以下のとおりです。今後もこれらの実績を基に一層の努力を行います。

### 高圧進相コンデンサ及びデマンドコントローラー設置

高圧進相コンデンサを設置することにより効率改善を行い、二酸化炭素排出量の削減につながる環境負荷の低減に努めるとともに、トランクの発熱の低減を図りました。今後も、中央監視装置に搭載されているデマンドコントロールシステムで最大需要電力の監視を行い、施設営業時の過負荷状態の監視に努めます。

### 浴室寝湯オーバーフロー水の有効活用

浴室寝湯のオーバーフロー水を排水前に回収し、補給水を熱交換することにより貯湯槽補給水温を上昇させ、加温のためのボイラー用重油消費量を抑えることができ、今後も経費の削減を図ります。

### 節水シャワーヘッドの活用

平成27年度には浴室のシャワーヘッドを利用者に不快感を与えない水圧の節水シャワーヘッドに変更し、節水対策を図っており、引き続き設置することで環境負荷軽減を図りつつ、経費削減に取り組みます。

### トイレ、更衣室照明、非常灯のLED化

リラックスプラザ内のトイレ、更衣室の照明をLED化し、長寿命化を図るとともに、電気使用量を削減しました。非常灯については、更新時にLEDの灯具に変更しており、引き続きLED灯具の更新を継続します。

### EMSの運用

公園施設・設備等の維持管理において、緑化協会では業務効率の側面と、EMSによる環境影響低減の側面の双方から、PDCAサイクルにより継続的に業務内容や手順等を見直して合理化を図り、経費の節減に繋げてきました。当公園・緑地において、今後も次の経費節減に繋がる取組を継続します。