維持管理作業

① 計画

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

② 実行

マネージャーは、計画に沿って作業・点検等を指示し、実施します。また、清掃や植物管理など、天候や生育状況によって左右される作業は、状況に応じて弾力的に実施します。

点検票、巡回票、報告、労務量集計のほか、アンケート、苦情等対応報告票などで収集した情報を整理・確認します。

③ 評価

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

④ 改善

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

イベント・プログラムの実施

① 計画

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

② 実行

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

③ 評価

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

④ 改善

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

（2）－3　管理における情報共有と業務の改善

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

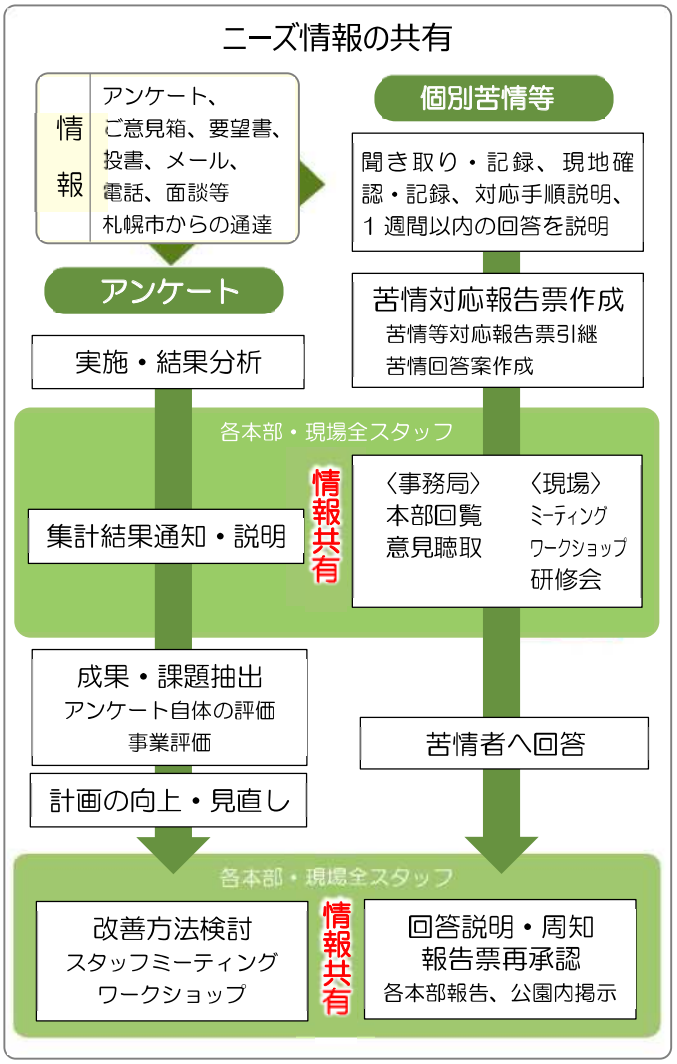
苦情等の情報の共有、業務の改善方法

利用者等からの苦情等の情報は、速やかに苦情等対応報告票に記録します。

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

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

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



安全・危機管理等に関する情報の共有、業務の改善方法

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

① 公園内での情報共有

a　職場内での安全に関する情報共有の方法は、ワークショップ形式を基本とします。スタッフからの安全管理等への提案を積極的に聴き取り、全員で業務の改善につなげる体制を維持します。

b　日々の情報は、毎朝のミーティングでスタッフに伝え、業務の改善につなげます。

c　日々記録・共有しているヒヤリ・ハット体験を検証して改善を図ります。

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

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

ｆ　全スタッフに緊急連絡網を周知し、緊急体制の共有と迅速な対応を図ります。

㉒ 両公園に関する組織的な情報共有

当協会事務局からは、安全管理や災害等に対する最新情報を電子メール、メーリングリスト等により、両公園を含む全公園・施設スタッフに周知します。現場スタッフからは、電子メールによる事故報告書等の提出により、当協会事務局との情報共有を図ります。

㉓ 当協会の公園・施設間での情報共有

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

業務効率化についての情報の共有、業務の改善方法

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

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

㉑ 計画

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

㉒ 実行

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

電力、水道、燃料については、使用状況を監視・測定して効率化に努め、削減につなげます。また、ごみについては、分別の徹底や持ち帰りの呼びかけなどにより減量に努めます。管理計画に基づき、季節やイベントごとに利用状況を把握して管理レベルを調整し、その効果を測定します。

㉓ 評価

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

㉔ 改善

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

(3)　第三者に対する委託の方針

再委託することを予定する具体的な業務を示してください。また、再委託の適正を確保するための方策を具体的に示してください。

（3）第三者に対する委託の方針

当協会では、機器の保守点検や機械警備等の特殊な専門性や資格が必要な業務等については、専門業者（原則として札幌市内の企業・団体）に委託し、経費の節減とより質の高いサービスの提供に努めます。

（3）－1　具体的な再委託業務

両公園において再委託を予定する業務と内容等は、次のとおりです。

再委託を予定する業務と内容等

業務	内容	回数等
電気保安（大通公園）	高圧受電設備点検	6回/年
機械警備（大通公園）	管理事務所	夜間・年末年始　（スタッフ不在時）
消防設備点検（大通公園）	設備点検	2回/年
遊具点検（大通公園）	春・夏休み前の精密点検	2回/年
噴水施設等保守点検（大通公園）	西3、4噴水、遊水路	噴水：季初・季末の計2回 遊水路：点検3回　ろ材交換1回
自動ドア保守点検（両公園）	公衆トイレ、喫煙所	4回/年
塵芥処理（両公園）	一般廃棄物処理	4月～11月
産業廃棄物処理（両公園）	産業廃棄物運搬・処理	適宜
公衆トイレ清掃（両公園） 公衆トイレ開閉（両公園） 喫煙所清掃（大通公園） 園内清掃（大通公園）	日常清掃、定期清掃	公衆トイレ・喫煙所（清掃・開閉）：通年 園内清掃：4月～11月
高木剪定	整枝、枯枝、危険木等の剪定	適宜
園路・花壇雪割り	春の公園整備にむけた雪割り	3月　1回/年
スケートボード等指導（両公園）	夜間巡回、指導	8～9月　2回/週程度
園内清掃（創成川公園）	日常清掃	4月～3月　※就労支援団体へ委託
除草（創成川公園）	芝地の除草	適宜　※就労支援団体へ委託
交通誘導警備（創成川公園）	道路側芝刈り時の道路使用	適宜
野生生物対応（両公園）	ハチの巣撤去、子ガラス保護	適宜

（3）－2　再委託の適正確保のための具体的方策

公正で透明性のある再委託を行うため、当協会では以下のとおり取り組みます。

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

② 再委託先については、札幌市内の企業・団体を優先的に選考します。

③ 契約事務取扱要綱、委託被指名者選考委員会要綱等により、必要に応じて入札又は見積り合わせを行い、適正に委託先を決定します。

④ 再委託業務は、当協会担当者が業務開始前に利用者の安全対策を確認します。

⑤ 業務終了後は、委託先から完了検査に関わる書類の提出を求め、検査員が履行を確認します。万一、再委託業務が適正に履行されていない場合は、是正指導します。

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

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

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

(4)　市民との協働、地域等との連携による取組

ア　市民との協働や地域との連携

都市公園の管理運営や自主事業等の実施にあたっては、市民との協働や地域との連携を図る必要があります。そのための事業計画や方策について具体的に示してください。

イ　札幌市等との連絡調整

協議会設置の方針(運営に当たっての基本的な考え方、想定する参加者、運営のサイクル等)を示して下さい。

（4）市民との協働、地域等との連携による取組

ア　市民との協働や地域等との連携

アー１　基本的考え方

当協会では、以前より各公園にボランティアコーディネーターを配置し、ボランティアとの調整や地域との連携を図り、市民協働の促進に積極的に取り組んできました。

両公園の魅力向上を図るため、ボランティアコーディネーターとなるスタッフを中心に、幅広い市民との連携・協働による活動を推進していきます。

アー２　具体的な内容

大通公園・創成川公園利活用協議会

両公園では、開かれた公園管理運営による公園と地域の活性化を図るため、平成 23 年度に「大通公園・創成川公園利活用協議会」（以下、「利活用協議会」といいます）を設立しました。隣接する連合町内会とその地域のまちづくりセンター、小学校、さっぽろテレビ塔・札幌市資料館などの関連施設がメンバーとなっており、地域の公園活用について毎年意見をいただいています。

利活用協議会は、次のとおり運営します。

① 協議会は、年１回開催します。

② 協議会は、当協会が主催し、運営に当たります。

③ 協議会では次の項目を議題としています。

- 施設の概要説明
- 自主事業及び外部イベントなどの説明及びボランティア活動の紹介
- 公園の課題、対策について
- 次年度の事業内容説明
- 参加者から地域、公園への情報提供等
- 意見交換

利活用協議会での検討の成果として、地域連携イベントや隣接施設との共催事業などが開催されています。

今後も、さっぽろテレビ塔、札幌市資料館を始め、近隣施設等と連携・協力し、魅力あるイベントを開催することで、公園の利用促進につなげていきます。

大通公園・創成川公園ボランティア交流会

両公園では、多くの市民がボランティアとして活動しており、ボランティア間の情報交換・交流の場として、また活動についての意見や要望を拾い上げるため「ボランティア交流会」を開催し、活動の拡大、活性化を図っています。勉強会や講演会の開催、他のボランティアの活動への参加など、有意義な交流の場となっています。

今後は、これまでの活動経験を活かして、新規で活動を行いたい市民に向けての情報発信の仕方や発信先についても検討していきます。

※ 両公園で活動するボランティアについては ４（１）参照

ボランティア交流会は、次のとおり運営します。

① 交流会は、年１回当協会が開催し、運営に当たります。

② 交流会では次の項目について協議します。

- 各々のボランティア活動紹介
- 意見交換
- ･勉強会、講演会の開催など
- その他要望（アンケート）など

ボランティア交流会の様子

イ　札幌市等との連絡調整

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

① 協議会の構成員は、札幌市と当協会とします。

② 定例協議会は年１回開催し、必要に応じて臨時協議会を開催します。

③ 協議会は当協会が主催し、運営に当たります。

④ 協議会では、次の項目について協議します。

- 管理運営業務の報告
- 両公園の管理運営上の問題点や改善に関する事項
- 管理運営に関して、新たに作成する各種規程、要綱、マニュアル等の概略
- 業務仕様書において協議会で協議を行う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
- その他、市民の要望等の反映などについて

⑤ 協議会の議事内容は当協会で取りまとめ、札幌市へ提出します。

(5) 財務

都市公園の資金管理に関する基本的な考え方を示してください。

また、都市公園における現金等の取扱についての基本的な考え方、整備する規程（既に整備済の場合は当該規程）の名称及び概要、現金等の取扱に関し事故、不祥事を未然に防ぐ具体的な仕組みを示してください。

（５）財務

（５）－１　資金管理に関する基本的な考え方

両公園で取り扱う現金は、「準公金」であると考えます。当協会では、厳格かつ適正な管理に努め、資金の元本を保全する安全性の確保を最優先とし、日常の支出に対応可能な流動性と効率性を勘案し、計画性と透明性のある適切な保全策を講じて資金管理を行います。

① 安全性の確保　資金元本の安全性を確保するため、ペイオフを勘案し安全な管理を心がけ、預金先である金融機関の経営の健全性に留意します。

② 流動性の確保　月々の支払等に支障を来たさない必要な資金を確保します。

③ 効率性の確保　安全性及び流動性を確保した上で、効率的な資金調達を図ります。

④ 計画性の確保　両公園に係る収支その他の経理に関する記録を、各年度単位で整備します。

⑤ 透明性の確保　経理事務の客観性と透明性を高めるために、公認会計士による外部監査を実施します。

（５）－２　現金等取扱に関する基本的な考え方

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

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

② 規程に基づき、現金等の流れをチェックするとともに残高の確認を行います。

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

（５）－３　現金取扱規程

当協会で整備している現金取扱に係る規程は、次のとおりです。

① 会計処理規則（財務及び会計の基本的事項、勘定科目、帳簿組織、予算、決算、出納、固定資産等について規定）

② 処務規則（組織、事務分掌、専決・決裁、公印管理等について規定）

③ 資金管理及び運用規則（運用管理方針、運用の区分・方法等について規定）

④ 特定資産管理規則（特定資産の目的、積立方法、取崩要件等について規定）

⑤ 内部監査要綱（現金等の取扱事務を監査し、事故の未然防止を図るために規定）

⑥ 公園・施設現金等取扱要綱（各公園・施設管理事務所等における現金出納から金融機関への手続き、現金取扱スタッフと職務範囲、現金の保安等について規定）

⑦ 事務局現金等取扱細則（事務局における小口現金、現金収受、領収書発行、入金、払出、大金庫管理等について規定）

（5）－4　現金等取扱に関する事故防止システム

当協会では、現在実行している次の事故防止の仕組みを、今後も継続します。

◎ 現金取扱の点検・調査

a 内部監査

年2回（定期内部監査による）

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

b 公印及び預金通帳等の施錠管理

公印保管場所 [redacted]
通帳保管場所
通帳保管場所

c 事務局経理事務担当者による現金出納簿の確認

月末締めの現金出納簿と売上金口座入金状況を確認

d 外部監査人による監査

公認会計士2名により、外部監査を実施

◎ 法令遵守・服務規律の確保

法令遵守と服務規律に係る研修等による啓発

採用時及び定期的な研修等により事故や事件を防止する意識の共有

◎ 職場内コミュニケーション

コミュニケーションの活性化（毎日のミーティング）

管理監督者（管理職、マネージャー等）による積極的声かけの徹底

◎ キャッシュレス決済の導入による現金事故防止

有料施設や売店等で順次キャッシュレス決済の導入を検討

（5）－5　インボイス制度について

当協会では、適格請求書発行事業の登録を受け、インボイス制度で定められる事務処理等を行います。

（5）－6　現金等取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合

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

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

（6）苦情対応

両公園における苦情については、以下の考え方や手順に従って対応します。

（6）－1　苦情等対応の基本的な考え方

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

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

（6）－2　苦情等対応の具体的な手順

① 苦情等の受付、責任・担当部署等

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

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

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

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

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

② 対応手続文書の整備・活用

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

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

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

苦情等対応報告票　（通常）
No.
初期対応者
報告書記載者
受付日時
発生場所
施設名
■ 市民　□ ボランティア　□ スタッフ　□ その他　（　）
苦情者
対応結果連絡　■ 要　□ 不要
連絡期日
要望する連絡方法　□ 電話　□ e-mail　□ 来園　□ 文書
住所
氏名
電話
e-mail
記分
苦情等対象
業務分類
苦情などの要旨
対応（改善）内容
対応結果に対する評価
結果連絡の記録
連絡方法　□ 電話　□ e-mail　□ 来園　□ 文書
連絡者
連絡日

当協会の苦情等対応報告票

㊸ スタッフの基本姿勢

ａ 速やかに対応します。

ｂ 差別や特別扱いはしません。

ｃ 改善可能なものは、できるだけ迅速に行います。

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

ｅ 言い分や申し出を、最後までよく聴きます。（全面否定しない）

ｆ 利用者の気持ちを尊重します。（利用者の立場に立つ）

ｇ 情報を正しく伝えます。（隠したり、ごまかしたりしない）

ｈ 落ち着いて対応します。（感情的にならない）

ｉ 利用者に物質的･金銭的･時間的な負担をかけません。

ｊ 誠心誠意対応し、申し出とその内容に感謝の気持ちを持ちます。

ｋ 組織として対応し、利用者からの理解に努め、管理運営の改善につなげます。

㊹ 全スタッフの理解

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

ａ 苦情等に対する「基本姿勢」を理解すること。

ｂ 「苦情等対応報告票」の内容を理解し、記録・報告できること。

ｃ スタッフは、利用者と常に良好なコミュニケーションを取るよう努め、日ごろから利用者が意見、要望、苦情等を言いやすい雰囲気を保つこと。

㊺ 札幌市への報告等

ａ 苦情等の対応結果及び経過等について、札幌市に報告します。

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

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

㊻ 苦情主への回答

苦情主から、対応結果等について回答を求められた場合は、誠意を持って丁寧に回答します。

（6）－3　苦情等の対応システム・フロー

苦情等発生（ステージ1）

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

▼

把握・確認（ステージ2）

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

▼

対応方法検討（ステージ3）

- 苦情等の原因を特定し、対応方法を検討します。
- 対応が困難な場合には、申出者の了解を得て、上司等が代わって対応します。

▼

提案・約束（ステージ4）

- 考えられる対応方法について提案します。
- 対応又は回答に時間を要する場合は、回答期限を伝え、了解を得ます。
- 連絡先等を確認します。

▼

実行・報告・謝意（ステージ5）

- 迅速に実行し、結果を申出者に報告します。
- 苦情等が改善につながったことに対して、感謝を表明します。

▼

結果報告（ステージ6）

- 対応結果を組織内で共有し、全体の改善につなげます。

(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【総合満足度、接遇に関する満足度】における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

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

b 日常業務の内容、利用状況に関するトピックや写真など、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役立てます。

② モニタリングに関する基本的な考え

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

b アンケート等により、積極的に利用者の意見を把握し、利用の傾向やニーズを捉え、それらを両公園の管理運営に反映します。

c 利用者や市民からの苦情・要望・意見を真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応します。また、これらの苦情等を運営や施設の改善につなげることにより、利用者や市民が両公園の良き理解者や支援者となっていただけるよう努めます。

③ 報告に関する基本的な考え

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

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

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

④ 評価に関する基本的な考え

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

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

（7）－2　セルフモニタリングの具体的な実施方法

① アンケートボックスの設置とイベント時のアンケート調査の実施

大通公園インフォメーションセンターにアンケートボックスを設置して、公園利用者からの意見・質問・要望・苦情等を把握し、利用者の声に対する真摯な対応に努めます。また、公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、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。

② 利用者アンケートの設問項目

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

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

・両公園の総合的な満足度

「とても満足」、「まあ満足」、「普通」、「少し不満」、「不満」

・両公園スタッフの接遇に関する満足度

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

なお、アンケートに際して、不必要な個人情報は取得しません。

③ 利用者満足度の目標値

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

両公園の総合満足度　：　目標値　７５％　（要求水準　７０％）

有効回答総数に対する「とても満足」+「まあ満足」の割合

接遇に関する満足度　：　目標値　８５％　（要求水準　８０％）

有効回答総数に対する「大変良かった」+「まあ良かった」の割合

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

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

利用者等の安全確保と利便性・サービスの向上

ａ 業務実施にあたっては、利用者、通行者、近隣住民の安全を最優先します。
また、大通公園はイベント開催など公園の占用使用率が高いことを考慮して作業計画を立てます。その上で、天候や時間帯、場所（丁目）などの諸条件を考慮しながら作業を実施します。特に午後の時間帯は利用者が多くなることを考慮し、噴水清掃や公園東側の芝刈りは午前中に実施します。
芝刈り作業にあたっては、石などが飛び出ない、安全に配慮された作業機械を使用します。刈払機を使用する際は、飛散防止型の機械を使用するとともに、２人１組体制で衝立を使用し、石等の飛散防止対策を充分に施しながら作業を行います。

ｂ 業務は、公園利用の支障にならないよう配慮して実施するとともに、利用者に影響がある場合は、周知を徹底します。

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

【刈払機使用の作業には、２人１組で作業し、石などの飛散防止を行う】

【飛散が少ない作業機械の導入】

【具体的な取組】

⑥ 安全教育による事故の未然防止

a　グリーンシーズン前に、全スタッフを対象とした安全教育を実施します。そして、常勤スタッフは普通救命講習を受講し、AEDの取扱いを習得します。また、作業従事者には、作業機械操作・運転の安全講習を実施し、誤操作による事故を防止します。特に作業における安全対策は以下のマニュアル（一部抜粋）を用いてスタッフ全員に教育し、作業における事故を防止します。

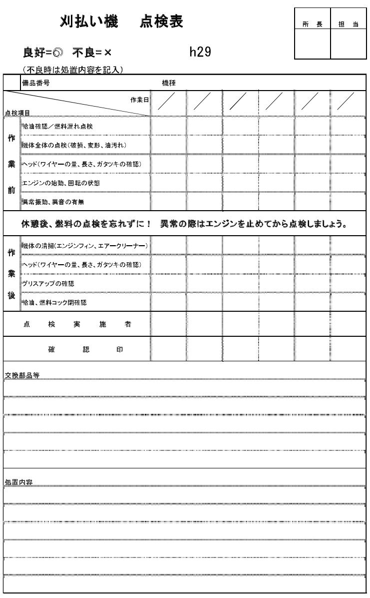
【安全作業マニュアル】（一部抜粋、芝刈について）

行為	機械	取扱注意事項
芝刈	共通	機械は有資格者かつ選任されたもの以外は使用しない。
		機械を停止する場合は、必ずエンジンを切る。鍵を外し所定の場所に保管する。点検は必ず機械の完全停止を確認してから行う。
		使用前に機械点検を行う。異常があれば使用しない。
		安全装置が適正に作動するか点検する。装置の取り外しや加工はしない。
	刈払機	作業は２人１組で行い、飛散防止ネットを使用する。
		ヘッド部分は適正に装着されているか、止め具に緩みはないか点検する。
	乗用式芝刈機	駐停車時はエンジンを切り、サイドブレーキやペダルロック等により、車体が動かないようにする。
		前進・後進等、ペダルやレバーの操作がわかりにくい機械については、誤操作防止の注意喚起表示をする。
	自走式芝刈機	走行クラッチ、刈刃クラッチレバーは適正に作動するか点検する。

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

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

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


刈払い機　点検表

所長	担当

良好=◎　不良=×　h29
（不良時は処置内容を記入）

備品番号	機種					
点検項目 ＼ 作業日	／	／	／	／	／	／
作業前 給油確認／燃料漏れ点検						
作業前 機体全体の点検（破損、変形、油汚れ）						
作業前 ヘッド（ワイヤーの量、長さ、ガタツキの確認）						
作業前 エンジンの始動、回転の状態						
作業前 異常振動、異音の有無						
休憩後、燃料の点検を忘れずに！　異常の際はエンジンを止めてから点検しましょう。						
作業後 機体の清掃（エンジンフィン、エアークリーナー）						
作業後 ヘッド（ワイヤーの量、長さ、ガタツキの確認）						
作業後 グリスアップの確認						
作業後 給油、燃料コック閉確認						
点検実施者						
確認印						

交換部品等

処置内容

【作業機械点検表】

㉒ 安全管理の体制づくり

ａ 大通公園は、インフォメーションセンター（売店）内に AED を設置しており、応急手当協力施設として、「さっぽろ救急サポーター」に登録されています。

【インフォメーションセンター＆オフィシャルショップ】

ｂ 湿布・消毒薬・絆創膏・ガーゼ・傷薬・包帯なども併せて常備します。

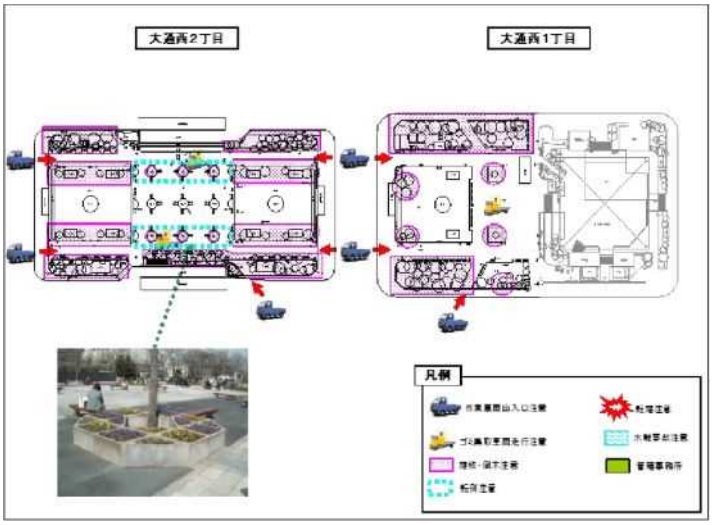
ｃ 創成川公園は、管理事務所がないため AED の設置がなく、緊急の場合に備えて近隣施設の AED マップを作成し、掲示します。

ｄ 巡回・作業等の際に得られた安全にかかわる情報や、公園利用者や地域住民から寄せられたヒヤリ・ハット情報などについてはハザードマップに反映し、安全管理の強化につなげます。

㉓ 周知・告知による安全確保

ａ 事故・災害等の発生時には、スタッフによる利用者への注意喚起を行い、スタッフが避難誘導等を行うとともに、被災施設の利用禁止措置や危険箇所への立入禁止措置を講じるとともにホームページや看板等により周知し、被害の拡大や二次災害の発生を防ぎます。

ｂ 両公園の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。



【ハザードマップ】

c　草刈や樹木剪定等で広範囲の利用規制が必要な場合は、作業予定日時や実施区域をホームページ等で周知するほか、現場には作業表示看板やセーフティコーンを配置するなど利用者の安全を確保します。

④ 利用者、イベントに合わせた作業計画と配慮

a 利用の集中する土・日・祝日は、緊急性のある作業や施設の故障・破損等に伴う修繕、清掃業務以外の作業は原則行いません。

b 作業の内容によって、利用者で混雑する時間帯や利用の多い区域では、なるべく利用の妨げとならないよう、作業時間帯など考慮して臨機応変な作業計画を立てます。

c イベント開催など、公園の占用率・使用率の高いことを考慮した作業計画を立てます。

⑤ 大雨・強風時の対応

a 大雨・強風が予測される場合は、事前に利用者へのホームページ等で注意喚起を行います。

b 大雨では雨水枡の点検、強風では樹木点検や飛散物の除去を行い、被害防止を図ります。

c 気象警報が発令された場合は、管理事務所スタッフが待機し、札幌市や関係機関と連絡調整できる体制を整えます。また、適宜、公園維持スタッフを配置し、巡回や施設点検を行います。警報の発令がない場合でも、状況に応じて対応します。

法令遵守による公正確保とサービス向上

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

b 拾得物・遺失物は、遺失物法に基づき適正に取り扱います。対応マニュアルにより、拾得物台帳に記載した上で、警察署に届けます。園内で不審物が発見された際には、直ちに警察に通報し、指示を仰ぐ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又は施設や設備の不適切な利用が認められた場合には、公園の保全と安全・快適な利用のため適正な利用を指導します。

【具体的な取組】

① 法令の遵守と有資格者等による作業の徹底

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

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

② 不正利用・違法行為の是正

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

b 施設・設備の不適切な利用方法や、犬の放し飼い・フンの放置、動植物の採取・遺棄・給餌行為など、利用マナーに反する行為を発見した場合には、適正な利用を指導します。また、不法占拠や荷物等の残存物が確認された場合は、札幌市の担当課に協力要請を行い、必要に応じて警察署へ連絡し対処します。

損害賠償保険の加入

公園を管理する中で、当協会の管理上の瑕疵により、札幌市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。

期　間：令和５年４月１日～令和１０年３月３１日（契約は１年毎）

保険の種類	保険対象	補償内容
施設賠償責任保険	公園利用者・公園施設	対人　１億円 事故　４億円 対物　５千万円
任意自動車保険 （連絡車両・作業車両）	搭乗者・第三者	対人　無制限 対物　無制限
家財保険	設備・什器備品	補償金額　６百万円
レクリエーション保険	当協会主催のイベント・観察会等の参加者	死亡・後遺障害 入院・通院への補償

連絡体制の確保

公園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、緊急時のスタッフ間の連絡手段として、巡回時には携帯電話・トランシーバーにより、迅速な連絡を取れる体制を確保します。

なお、緊急時に迅速な連絡を行うため、スタッフには緊急時連絡網の情報共有を行います。

経費削減のための工夫

当協会では、公園施設・設備等の維持管理において、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。両公園においても、今後も経費節減に繋がる取組を継続していきます。

（1）－２　施設・設備の維持管理

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

建物・工作物管理

建物・工作物の維持管理にあたっては、次の「基本的な考え」を基に計画します。

① 作業計画と修繕履歴

公園管理事務所（倉庫含む）・トイレなどの建物や、噴水、遊具、園路灯などの工作物、その他の設備等は、年間・四半期・月間及び週間作業計画に則し点検・補修・部品交換などを行います。

なお、遊具においては、修繕・部品交換等が発生した際には、作業履歴を遊具カルテに記録し、以降の更新・修繕計画に反映させて効率化を図ります。

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、日々の巡回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点検を計画的に行います。

また、必要に応じて精密点検を行うことにより、異常箇所の早期発見と、安全かつ正常な機能確保に努め、故障や破損等が発生した場合は、利用状況等に応じて緊急性と重要性を判断し、適切な措置を行い、公園利用者の安全と施設の正常機能を確保します。

③ 公園施設の長寿命化

突然の破損・故障により利用に支障を来す恐れのある施設・設備等は、メーカー発表の耐用年数や利用頻度に応じて修繕計画を作成するとともに、工作物カルテ等の記録も活用して計画的な予防保全を行います。特に遊具は利用者の事故につながることから、定期点検をしっかり行い摩耗の激しい部材の交換を適切な時期に行います。

また、点検において劣化・損傷・異常などが発見され、求められる機能が確保できないと判断された場合は、必要な安全措置を取るとともに、撤去・更新を含めて対応を検討します。

以上の取組により、公園施設の安全を確保しつつ、ライフサイクルコストの縮減を図り、公園施設の長寿命化につなげるとともに、施設・設備の撤去あるいは大規模な改修については、札幌市と協議します。

④ バリアフリーやユニバーサルデザインに配慮した維持管理

障がい者・乳幼児連れ・高齢者などを含め様々な利用者にとって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、公衆トイレ・ベンチ・水飲み台などの既存のバリアフリー対象設備に関しても、長寿命化の観点と合わせて、誰もが利用しやすいよう適切に維持管理していきます。

上記に関して、大規模な改修が必要となる場合には、専門家の協力を受け、札幌市に提案・協議し、バリアフリーとユニバーサルデザインの維持・推進に努めます。

【公衆トイレ出入口の段差解消】

【小便器の手摺取り付け】

⑤ 類似事例のフィードバック

国や道、札幌市からの事故事例等の通知や、インターネット等により、幅広く類似施設の情報を収集し、破損や故障等への対応に活用します。また、当協会が指定管理者として管理運営する他の公園の類似施設の破損・修繕情報を共有し、点検・修繕計画にフィードバックします。

清掃・衛生管理の基本的な考え

① 清潔と美観の維持

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

また、園地清掃は、草花・樹木を損傷させ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。

なお、雑草や落葉、枯枝については、再資源化に努めるとともに、利用者にごみの持ち帰りの協力を呼びかけ、環境負荷の低減にも取り組みます。

② 市民との協働

公園維持管理の基本的要素である清潔さと美観の維持について、公園利用者や近隣住民・各種団体の協力を得て取り組みます。多くの方が公園の清潔・美観維持に関わることにより、管理コストの削減だけではなく、公園に対する愛着心を育むことにつなげたく、このような協働体制と雰囲気づくりが、後述する不法行為の抑制にも繋がることを期待します。

③ 衛生・美観管理によるおもてなし

両公園は、札幌の顔として、市民や観光客が多数訪れる場所となっています。これらの来園者を迎えるに当たり、噴水や遊水路、公衆トイレを清潔に保つことで、公園の印象が良くなり、親しみをもって公園を利用していただけると考えます。

公衆トイレについては毎日の日常清掃を行っておりますが、汚れが発生した場合は適時処理し美化を保ちます。

噴水や遊水路については、気温が上昇する７月から８月にかけて水の汚れや藻の発生が著しくなるため、定期的な清掃や塩素、防藻剤投入による水質管理を行うことでその施設ごと適宜対応します。

創成川公園は、創成川と一体になった親水空間であることから、ごみが散乱していると、著しく公園の印象を損ないます。清々しい水辺の空間を提供し、公園利用者に清涼感を味わっていただくため、河川管理者である中央区土木部維持管理課と連携を図り、公園内の衛生・美観管理に努めます。