

勤務口一デーシヨウ

※維持管理については随時グループ内構成員より出向し作業対応します。

ウ 人員育成・研修計画

人材育成の基本方針

人材育成については、グループの基本方針に基づき、法令遵守とマナー及び障がい者対応等を含めたスタッフの知識と技術力、ホスピタリティ向上、安全の徹底、平等利用の確保を目指すべき効果として、管理運営に必要なあらゆる接客力・知識・技能を有するスタッフの育成及び年間目標を設定し、スタッフの自己啓発意欲の高揚を促し、一人一人の総合力の熟成がグループ全体の向上に反映することを基本方針とします。

管理運営に必要な知識・技術の教育・研修の実施計画

グループが持つ経験・知識・技術をさらに向上させることをグループの目的とし、スタッフに各種教育・研修を実施します。具体的な教育内容と実施回数についての実施計画は以下の通りとし、確実に実施していきます。

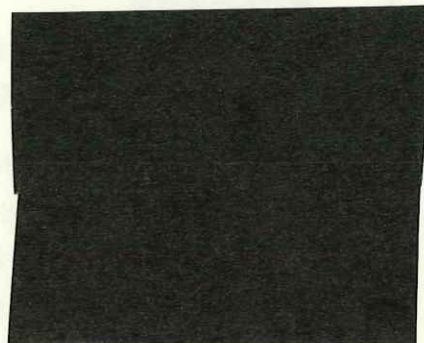
教育・研修の実施計画

	種 別	開催月	回 数	内 容
基本教育	新規入場者教育	随時	随時	業務内容等、各種教育
	マナー教育 (利用者への接遇・心構え)	3月	年1回	外部研修等 平等利用
各人が行うべき業務内容及び責任	安全教育 (防火・防災対策)	4月・9月	年2回	内部研修・危険予知・防災等
	安全教育 (プライバシー)	4月	年1回	個人情報保護法講習
	労働安全衛生教育	4月	年1回	ISO45001 教育
	環境教育	4月	年1回	ISO14001 教育
	業務内容・責任者教育	3月	年1回	運営内容・責任の説明
	法・条例・規則教育	4月	年1回	労働・公園等法・条例講習会
	ウェブ研修	4月	年1回	ウェブアクセシビリティ研修
技術教育	技術教育	4月・9月	年2回	剪定・草刈・薬物使用等
	専門的技術教育	随時	随時	樹木治療・遊水路監視等
	安全教育 (ウォータースライダー)	7月	年1回	衛生管理者講習 普通救命講習 (AED 講習)
	安全教育 (遊具点検)	8月	年1回	遊具の日常点検講習会

マナー教育

スタッフは利用者や地域住民との接点が必然的に多くなることから、快適な利用環境づくりを図るために、挨拶、電話応対時のマナー向上のための教育を行います。

利用者との円滑なコミュニケーションの成立が重要と考え、「おはようございます」「こんにちは」等の温かい真心のこもった挨拶の徹底や1人1人の利用者に対し関心を持ち、相手が何を求めているか、その人の目線に立った接客を行えるように教育します。利用者に関心を持ち耳をかたむけることで、利用者のニーズを的確に捉え、利用者満足度が高まるように努めます。



スタッフのマナー教育

安全教育(防火・防災対策、プライバシー)

外部講師による講習を受講し、利用者の安全やプライバシーを確保するための技術と知識を習得します。また、消防訓練を行っているほか、事故及び災害の事前予測や防火・防災の対応についてヒヤリハット報告書を活用しながら、水難事故、草刈機械操作等の安全教育を徹底します。

- ・ 防火・防災対策…消防訓練、ヒヤリハット教育
- ・ 個人情報保護…個人情報保護に関する講習

業務内容・責任者教育

スタッフに管理運営内容を説明し、責任者としての心構えを教育します。

法・条例・規則教育

グループ代表の顧問弁護士から説明を受け、グループ規則に沿って教育を行います。

環境教育(ISO 教育)

(P20 に記載しています)

ウェブ研修(ウェブアクセシビリティ)

視覚や色覚等に個人差があることを前提にしたウェブアクセシビリティに関するウェブ研修を行います。

技術教育

植物管理技術及び施設管理技術の向上と標準化のため、各業務をマニュアル化し、技術教育を行います。

管理運営業務に従事するスタッフの教育だけでなく、管理運営に携わる全員が全般的に業務を理解することを目指し、公園において実技指導を行います。

専門的技術教育

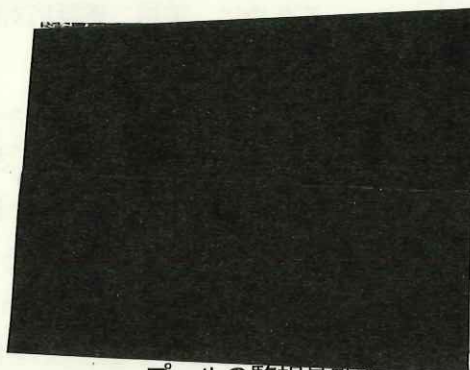
専門的技術や知識が必要と思われる業務については、専門スタッフを任命し、必要に応じて外部講習、研修等を受講させて、専門技術と知識の習得を行います。

安全教育(ウォータースライダー、遊具点検)

専門技術教育取得者による講習を受講し、利用者の安全を確保するための技術と知識を習得します。スタッフ全員が普通救命講習を受講し、AED（自動体外式除細動器）の使用方法を習得します。

ウォータースライダーの監視について、グループ独自のマニュアルに基づきチェックリストを活用し教育を行います。

- ・AED（自動体外式除細動器）…普通救命講習
- ・ウォータースライダー…プール施設管理士講習、施設管理士講習
- ・遊具点検…(社)日本公園施設業協会主催の日常点検講習



プールの監視員教育



普通救命講習（AED）

エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

(ア)労働法令順守

スタッフの雇用に関しては労働基準法、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、就業規則その他必要な規定等も整備するとともに、必要な届出を監督官庁に行います。スタッフに対する給与、賃金等の支払いを適切に実施し、雇用環境の維持向上を行います。

利用者サービスの向上、管理経費の縮減について、スタッフが意欲を持って取り組めるよう、安全衛生やコミュニケーションも含め、十分な労働環境を整えます。

就業・給与

スタッフの就業・給与については、グループの業務に常時従事する者の就業について規定した「就業規定」「雇用契約書」において、必要事項を定めます。

グループ代表の法制度

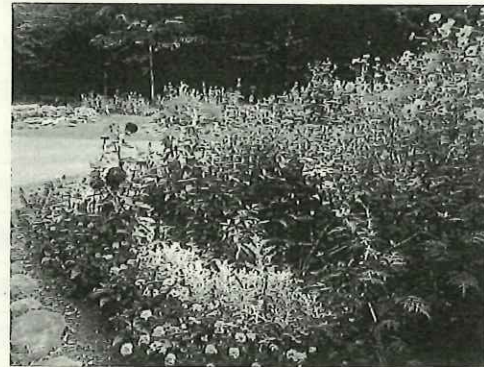
法令等	実施内容
労働基準法	・関係法令を遵守し、改訂のある場合は速やかに労働基準監督署へ届け出るとともにスタッフへ周知しています。 ・労働者代表と時間外労働・休日出勤に関する協定を締結し、労働基準監督署へ届け出ています。
最低賃金法	・賃金に関して適正に遵守しています。 ・最低賃金以上の取り扱いを行っています。

法令等	実施内容
労働安全衛生法・ 労働者災害補償保険法	・ 全員が定期健康診断を行っています。 ・ ISO45001 に基づいて、労災事故防止の取組みを行っています。 ・ 専門機関からの助言に基づいて健康管理を行っています。 ・ 労災発生時は処置と原因究明を迅速に行い再発防止策を講じます。 ・ 労働者災害補償保険法に基づいた補償を行います。 ・ 被災スタッフの円滑な職場復帰を促進します。
健康保険法・ 厚生年金保険法	・ 法令を遵守し、年金事務所等へ届け出ています。 ・ 社会保険について遅滞なく納付しています。
雇用保険法	・ 法令を遵守し、公共職業安定所へ届け出ています。
労働保険料に関する法律	・ 北海道労働局へ報告し、労働保険料を遅滞なく納付しています。
労働契約法	・ 雇用契約書により労使双方で契約を締結しています。
障害者雇用促進法・ 障害者差別解消法	・ グループ代表では障がい者を 1 名雇用しています。 ・ 法令を遵守し、採用に関して差別的取扱いを排除しています。
高年齢者等の雇用に関する法律	・ 従業員の定年退職を 65 歳に引き上げています。
育児・介護休業法	・ 育児・介護休業法に基づく休業制度を設けています。 ・ 育児休業希望者に対して、子供が 1 歳になるまで休暇を取得することができ、条件付きで最大 2 歳になるまで休暇を取得することができます。 ・ 一般事業主行動計画を策定し、ワーク・ライフ・バランスを取得しています。
労働者の心の健康	・ メンタルヘルスケアや生活環境について、外部講師による研修を行っています。 ・ 入社 5 年未満の若手スタッフについてメンタルヘルス面接を行い、不慣れな実状をサポートし、職場環境の改善を継続しています。 ・ スタッフのプライバシーに配慮して遂行しています。
パートタイム労働法	・ 短時間雇用者の雇用環境を整えます。 ・ スタッフが相談できる体制を整備します。
男女雇用機会均等法	・ 外部講師による研修を踏まえ、差別防止策を講じています。
裁判員制度に関する法律	・ 裁判員制度に基づく休暇の申し出に対し、就業規則で休暇付与の権利を明確にしています。
雇用に関する規定 (抜粋)	・ 就業規則 ・ 季節従業員就業規則 ・ 賃金規定 ・ 年棒制賃金に関する規定 ・ 退職金規定 ・ 従業員服務規程 ・ 従業員の懲戒に関する規定 ・ 慶弔規定 ・ 育児・介護休業等に関する規定

(イ)雇用環境整備

花壇づくりのほか、事務所周辺等に花のプランター、バスケットを設置し、やすらぎを持てる作業環境を整備します。

毎日始業前のスタッフでのミーティングにおいて、一日の業務内容、前日の報告等を行い、情報共有し、無理・無駄のないように業務改善を継続します。



事務所周りのプランターや花壇による「やすらぎの場」づくり

雇用環境の維持向上

雇用環境の維持向上のため、次の取組を行っています。

①資格の取得支援

管理運営におけるスタッフの能力向上並びに業務体制の整備や強化や利用者サービスの向上を図るために、スタッフの資格取得を支援しています。

②ISO45001に基づく労働安全衛生の取組

グループの代表は、ISO45001に基づいて労働安全衛生に配慮した過重労働とメンタルヘルス等のリスク対策として、職場の健康づくりに取り組んでおり、グループの雇用環境においても反映していきます。

③適正な採用試験

公平・公正を基本とし、経験豊富なスタッフを採用することにより、継続的な利用者サービスの向上を図ります。

④高年齢者の採用

定年退職を65歳に引き上げるとともに、本人の希望に基づいて満70歳まで雇用する制度を整備しています。

グループ内コミュニケーションの活性化

朝のミーティング等、意見交換が活発に行われる場とし、スタッフにおけるコミュニケーションをより一層活性化していきます。

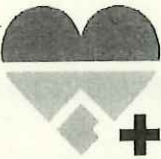
(ウ)ワーク・ライフ・バランスの向上

有能な人材の確保・育成・定着の可能性を高めるため、出向スタッフに対し、グループ各会社の就業規定に則りながら、グループの代表が取得している札幌市ワーク・ライフ・バランスに基づいた取組を推進していきます。

スタッフの新規採用を行う場合は、年齢並びに性別の差別なく平等とした上で、採用対象者の経験等を踏まえて採用決定を行っていきます。

グループに従事するスタッフからの要望に応じて、グループ代表の顧問社会保険労務士にいつでも相談できる体制をとっています。

札幌市ワーク・ライフ・バランス plus 企業認証書
ステップ3 先進取組企業



株式会社四宮造園
代表取締役 四宮 繁 様

貴社は、ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）及び女性の活躍を奨励するため、様々な取組を推進し、法の規定を上回る措置を決定しましたので「先進取組企業」として認証します。

認証番号 札幌市WLBplus企業第2号
認証年月日 平成30年4月11日

札幌市長 秋元克彦

札幌市ワーク・ライフ・バランス plus
企業認証書（ステップ3）/（株）四宮造園

札幌市ワーク・ライフ・バランス plus 企業認証書
ステップ2 行動計画策定企業



株式会社園建
代表取締役 園建 幸浩 様

貴社は、ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）及び女性の活躍を奨励するため、さまざまな取組を推進し、行動計画を策定しましたので「行動計画策定企業」として認証します。

認証番号 札幌市WLBplus企業第223号
認証年月日 平成30年11月30日

札幌市長 秋元克彦

札幌市ワーク・ライフ・バランス
企業認証書（ステップ2）/（株）園建

札幌市ワーク・ライフ・バランス plus 企業認証書
ステップ3 先進取組企業



株式会社コクサク
代表取締役 山本 春斗 様

貴社は、ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）及び女性の活躍を奨励するため、さまざまな取組を推進し、法の規定を上回る制度を策定しましたので「先進取組企業」として認証します。

認証番号 札幌市WLBplus企業第134号
認証年月日 平成31年3月26日

札幌市長 秋元克彦

札幌市ワーク・ライフ・バランス
企業認証書（ステップ3）/（株）コクサク

市民サービスの向上に結び付く具体的な取組み

ワーク・ライフ・バランスの推進や雇用環境の向上により、市民サービスの向上に結び付く具体的な取り組みは以下の通りです。

- ・インターンシップ制度に協力する体験学習のカリキュラムに、地域貢献活動を組み込み、市民サービスに結び付く事業活動を経験してもらいます。
- ・女性の採用を積極的に行うことで、印象の良い接客サービスの提供を行います。
- ・職場環境の改善に花壇づくりを取り入れることで、市民サービスに彩りを提供します。

年次有給休暇取得

仕事と生活の調和を図り、スタッフが休暇を取得しやすいような職場環境づくりに取り組みます。

次世代育成支援の取組み

若年者のインターンシップ等の就業体験の機会の場合として活用していきます。

健康事業所宣言

スタッフに対し、グループ各会社の就業規定に則りながら、グループの代表が取得している健康事業所宣言に基づいた取組を推進していきます。

3つの健康づくりメニュー

- ・消毒薬、うがい薬などを備え付け、うがい、手洗いを推奨
- ・健康に関する研修会を実施
- ・計画的な年次有給休暇を取得



健康経営優良法人

グループの代表が健康管理を経営的な視点で考え、戦略的に実践する「健康経営」の取組が優良であると認められました。



(2) 管理水準の維持向上に向けた取組

苦情等対応の基本的な考え方

利用者が安全・安心して平等に利用でき満足してもらうための管理運営を行うことが基本であり、利用者の要望・苦情等を的確に把握し、素早く対応しながら管理運営の改善に反映してきました。今後も同様に利用者や地域からの苦情等に対して真摯に受止め対応していきます。

また、利用者の視点からサービス・施設のあり方を検討し、結果の検証や計画の策定により、施設・サービス、維持管理水準の向上を図ります。

スタッフの基本姿勢

- ① 素早く、丁寧に対応します。
- ② 導入できる改善を積極的に迅速に行います。
- ③ グループを代表して対応していることを理解し、行動言動に注意します。
- ④ 利用者の言葉を真摯に聞きます。
- ⑤ 事実の情報と自分の考えを分けて報告し、情報の正確さに留意します。

苦情等の改善

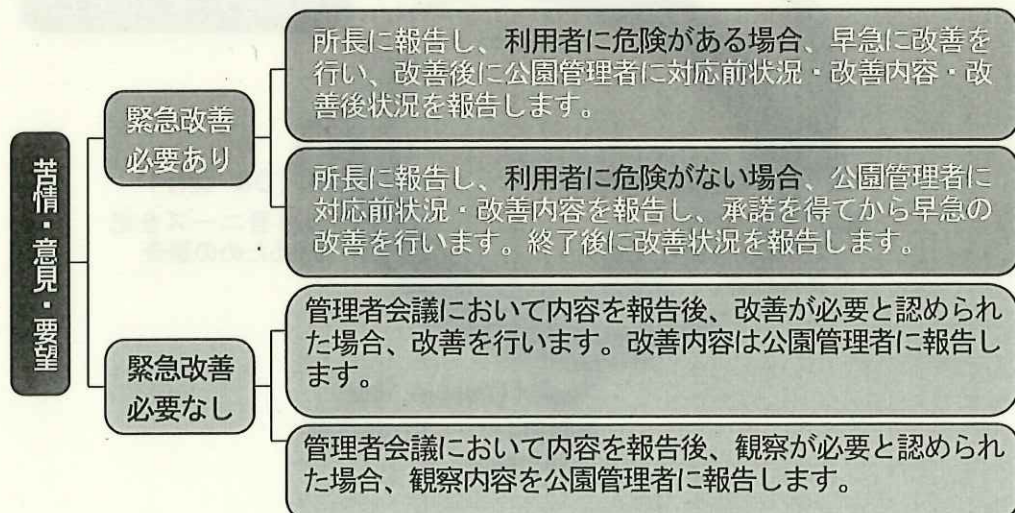
- ・利用者からの情報は、事前に用意している用紙に書き込み記録します。内容には苦情等の要旨、対応の経過、取組事項等をまとめます。
- ・大幅な改善や、設備等の大規模な改修を必要とする場合には、公園管理者と協議を行い対応します。

利用者要望の把握方法

- ・ホームページに掲示板を設け、インターネットによる苦情・要望を把握します。
- ・電話による利用者の苦情・要望を把握します。
- ・施設利用者へのアンケート、ご意見箱による施設への苦情・要望を把握します。

把握した苦情への対応

- ・把握した苦情や意見・要望については、下図の要領にて区分して対応します。
- ・全苦情・意見・要望に関しては、公園管理者に報告をします。



安全・危機管理等に関する情報の共有

安全管理や災害時の対応等について、グループで情報を共有し、より効果的に効率よく体制が機能するように改善していきます。

- ・ヒヤリハット体験や事故発生等の情報共有の方法は、日々の情報を毎朝のミーティングでスタッフに伝えると共に、コミュニケーションシートを活用して、検証と改善を行います。
- ・スタッフ全員に「事故災害発生時連絡体制」を周知し、慌てず迅速に対応できるように情報共有します。

把握した苦情・意見・要望の反映

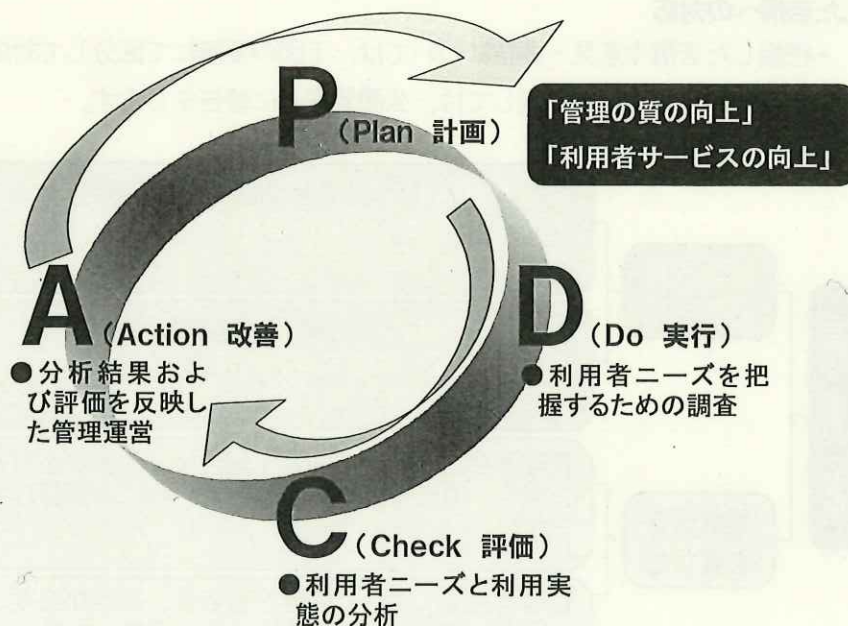
寄せられた苦情や意見・要望については、緊急性のあるもの以外は管理者会議の中で対策を検討し、処置内容を決定します。要望への回答はホームページ掲示板等で情報公開を行い、対応可能なものについては対応内容・スケジュール等も合わせて公開し、スタッフも十分に情報共有できるようにします。

トラブル・事故防止の対応策

スタッフ教育を行うとともに、利用者との良好な関係を保つため、電話対応や挨拶、声かけ等を行い、より良い人間関係の構築に努めます。万一の事故発生等の対応として、第三者賠償保険もグループ独自で加入し、事前・事後の対応に万全に備えます。

業務の見直し、改善があった場合、グループ代表が取得している ISO9001 及び ISO45001 に基づきシステム運用し、内部監査（年2回）を行うことで業務内容、工程をチェックしながら管理水準の向上につなげていきます。

また、安全パトロールの実施や利用者から寄せられた情報等で確認し、改善点を見直し、日常的に事故防止に取り組んでいきます。



接遇・マナー・苦情等の改善(PDCA)

区分	業務の改善
PLAN 計画	接遇・マナー研修等の年間教育に基づいてスタッフの能力向上を継続します。利用環境に支障がないか巡回ルート・頻度の計画を作成します。
DO 実行	コミュニケーションシートにより収集した利用者情報をミーティングでスタッフに周知し改善を実行します。 巡回後の報告に基づき不備のある場合対処していきます。
CHECK 評価	アンケートを集計・分析し満足度評価を行います。
ACTION 改善	満足度の低い箇所、支障発生頻度の高い箇所など、課題を明確にし重点箇所など優先順位に従って、次年度の年間教育に反映します。

労働安全衛生の改善(PDCA)

区分	業務の改善
PLAN 計画	労働安全衛生管理の目標を周知し、安全確保および良好な職場環境の整備のための実施方策と危険源の抽出（ヒヤリハット報告書・コミュニケーションシート）体制を整えます。
DO 実行	安全パトロールや定期的な面談によって、状況把握を行いながら、危険源の抽出を集計・分析します。
CHECK 評価	安全の課題、職場環境の課題を明確にした上でリスク評価表で評価します。解決できなかった残留リスクについては、リスクを低減するための手順書を作成または次年度の目標設定に反映します。
ACTION 改善	リスク低減のための方策について運用手順書に従って活動し、評価に基づき設定した目標を実現するために管理運営を行っていきます。

維持管理作業の改善(PDCA)

区分	業務の改善
PLAN 計画	基本方針に基づき品質・安全・環境の目標を設定した上で年間計画を作成し、効率的な作業環境を整えます。
DO 実行	ミーティングにおいて作業実施の指示を行い、イベント等の利用数の多い時期には作業・点検等を頻度を高めて行います。
CHECK 評価	巡回の報告やスタッフからのヒアリングに合わせてコミュニケーションシート、ヒヤリハット報告書など総合的に維持管理状況を評価します。
ACTION 改善	評価結果に基づき、次年度の年間計画、臨時のイベント時の対応等を改善していきます。

イベント運営の改善(PDCA)

区分	業務の改善
PLAN 計画	年間スケジュールと参加人数や売り上げの目標を計画します。
DO 実行	安全確保を優先し、利用者のニーズを聞き取りながら、満足度の高いイベント実施を目指して実行していきます。
CHECK 評価	参加人数や売り上げ目標、満足度等の評価を行い、課題や好評だった点を分析し明確にします。
ACTION 改善	評価結果を以後のイベント、次年度の計画に反映し継続的に改善していきます。

書類業務の改善(PDCA)

区分	ISO9001に基づく業務の改善
PLAN 計画	報告書等の統一様式の書類整備と運用ルールを見直します。
DO 実行	ひな形を作成し、記入方法や書類承認フローについて、スタッフ教育を行います。
CHECK 評価	再評価しながら、利用者やスタッフからの改善の提案を検討し反映します。
ACTION 改善	マネジメントレビューを行いながら継続的に改善しているところです。

情報伝達・指示(ミーティング・管理者会議)

毎朝のミーティングにおいて情報の共有を図り、周知の必要な事項は口頭または文書で委託先を含むスタッフに伝えます。

危険箇所を点検・確認するとともに、ハザードマップの更新を行っており、スタッフへの周知、安全管理の徹底を図っています。

加えて日々記録・共有しているヒヤリハット報告書を管理者会議ごとに整理し、検証して改善するとともに、他の指定管理との共有を行うことで類似事故の防止に役立てます。その他スタッフの引き継ぎ事項としては、「引継ぎノート」を活用し、前日の連絡事項の伝達を行っています。

教育・研修会による情報共有化

スタッフは適時、接遇サービス、安全及び普通救命等各講習会、災害避難訓練、公園利用案内等の教育を受け、スタッフ間で情報の共有を図ります。

(3) 第三者に対する委託の方針

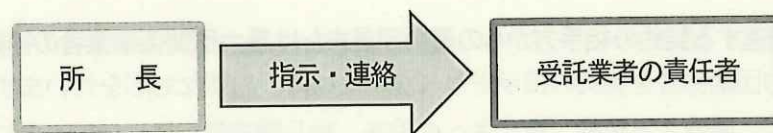
適正な再委託に関する取組み

再委託を行う場合は以下の取組みを行っています。

- ・再委託を行う場合には、軽微なものを除き公園管理者に報告し、承認を得ます。
- ・再委託する業務の履行にあたり、利用者サービスの向上について配慮するとともに、利用者の安全を十分に確保するよう仕様書等をグループで作成し、再委託業者に提出します。
- ・第三者への委託はグループの責任において行うものであることについて、受託者へ十分理解させます。
- ・契約にあたり、再委託業者に対して所長が指揮監督を行い、再委託業者の実施責任者を明確に定めたうえで打合せし、指揮命令系統と連絡体制表を作成して管理します。所長は委託した業務が適切に行われたか、必要な指導、指示を与え、検査、確認を行います。
- ・再委託先については、市内業者（支店・営業所を含む）・市内団体を優先的に選考します。
- ・必要に応じて入札又は見積もり合わせを行い、適正に委託先を決定します。
- ・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、点検報告書、日報、月報、完了届、写真等により、所長によって履行を確認します。
- ・再委託業務が適正に履行されていない場合は、適正に業務を履行するよう委託先を指導します。
- ・再委託先には、業務従事者の賃金、労働時間、社会保険等の加入状況、健康診断の実施状況及び各種法令の遵守状況を証明する書類を提出させます。
- ・再委託先へは、社会保険や労働基準法、最低賃金等の法・条例等の遵守を指示し、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、必要な研修を受講させます。
- ・労働環境に関わる情報を求め、個人情報保護の観点から情報収集が困難な場合は、その状況・経緯等について公園管理者に報告し、必要な指示を仰ぎます。

受託者への指揮命令系統・連絡系統

受託者への指示・連絡に間違いのないように所長が行うよう一元化します。



再委託、物品の調達等について

市内業者を原則とした数社による見積り内容確認を行い、良い品質を適正な価格で委託・調達することによって、公園管理の経費の削減を図ります。

また、再委託、物品の調達等を行う場合は、障がい者の雇用に貢献できる企業や団体との協力を積極的に検討します。

再委託

遊具点検・電気・水道他補修については、緊急性もあることから市内業者に委託し、もみじ台緑地のテニスコートの整備は、近隣団体に委託します。(保険に加入します。)

再委託業務に従事する労働者の労働環境

企業組織に委託する場合は、再委託業務に従事する労働者の社会保険加入を条件とすることで、労働者の労働環境の維持向上に資する契約を確保します。

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	委託期間
遊具保守点検業務		4月、7月
管理事務所警備業務		4月～11月
産廃粗大ごみ処理		4月～11月
一般ごみ処理		4月～11月
電気照明保守業務		4月～3月
ウォータースライダー等 設備点検業務		7月、8月
給水設備点検		4月～3月
無料テニスコート利用調整業務		4月～11月

協定に関連する契約の相手方からの暴力団員または暴力団関係事業者の排除

暴力団関係者を契約の相手方としないために、必要な対応を行います。

協定に関連する契約（第三者への委託、物品調達等）について、既に締結している契約の相手方が暴力団員または暴力団関係事業者であると判明した場合、直ちに公園管理者に報告し、その指示に従います。すでに締結した契約の相手方、または、これから契約を締結しようとする相手方が暴力団員または暴力団関係事業者であるかどうか確認が必要な場合は、「暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル」に従って対応することとし、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記載します。該当することが判明した場合は、原則、公園管理者に相談し、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等との連携

グループでは、今まで市民との協働や地域との連携において、独自にボランティア団体等と連携を図って活動を行っています。今回、今までの実績を十分踏まえた上で、(公財)札幌市公園緑化協会が事務局を務めている「さっぽろ花と緑のネットワーク」に連携協定を締結して、今後有効な市民協働の形を形成していきます。

管理運営の自主事業等の実施に当たり、利用者団体、地域住民、その他関連する団体、組織、機関等との良好な関係を維持するとともに、必要に応じ地域住民や各団体との協働や連携を図ります。

- ・ 指定期間開始後速やかに、利用団体、地域住民、ボランティア団体、その他関連する団体等の把握に努め、必要となる関係機関等の一覧表を作成します。
- ・ 各種同好会の地域住民の発表の場として活用しています。
- ・ 下表は、現在青葉中央公園において環境活動を行っている団体で、グループと連携しています。

地域住民による環境活動

団体名	協働での活動内容
青葉町自治連合会 環境部会	ホタルの飼育（飼育観察会） 自然観察会 ツリーイング体験

- ・ 下表は、現在もみじ台緑地・青葉中央公園においてボランティア活動を行っている団体で、グループと連携しています。
- ・ 今後は、厚別山本公園、大谷地流通団地東側緑地においても地域住民や各団体との協働事業の推進を図ります。

ボランティア団体による活動

団体名	協働での活動内容
AGGRE スポーツクラブ	花植えボランティア

イ 札幌市等との連絡調整

グループでは公園運営協議会（以下「協議会」という。）を設置します。協議会においては、管理業務の状況の報告、管理運営水準の維持向上に向けた協議を行い、管理業務は、後日、公園管理者と締結する協定に基づき実施します。

協定書に定めのない事項及び管理運営上疑義を生じた場合は、公園管理者と協議の上これを決定するものとします。

協議会の参加者は、公園管理責任者である所長、グループの各構成員、公園管理者、ボランティア団体の代表とします。

協議会については、運営をグループが行い、開催頻度を１年に１回以上とし、必要であれば臨時協議会を随時開催します。協議項目は以下の通りとします。

- ・指定管理業務の報告と今後の業務計画
- ・管理運営上の問題点や改善・是正に関する事項
- ・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
- ・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
- ・その他、利用者サービスや管理水準の維持向上に向けた取組
- ・利用者の苦情・要望の反映にむけた取組
- ・管理運営に係る法令等の改訂事項
- ・上記の他協議が必要とされる事項

協議会の議事録はその内容を公園管理者に確認し、管理事務所において一般閲覧できる状態にします。

ウ 関係機関との連絡調整

- ・利用者団体、地元自治会等関連する団体との連絡調整体制を整備します。
- ・関連団体と良好な関係を構築・維持します。
- ・業務の円滑遂行のため、関係機関等の一覧票を作成します。また、当該内容を公園管理者に確認します。

エ 指定管理者の表示

指定管理者が行政庁としての行為を行う場合には、指定管理者であることを明らかにします。

(5) 財務

資金管理

グループは効率的かつ厳正な管理運営を確保するため、管理費用、利用料金、その他の収入を以下のように適切に管理します。

- ・現金の集金、保管の取扱いについては、所長及び副所長、事務スタッフのみが行います。
- ・経理を明確に区分するために年度ごとに収支その他経理に関する記録等を整え、グループ独自の預金口座により管理します。
- ・管理費用等の適切な管理を会計士による監査等の客観的な方法でチェック、確認します。
- ・自主事業等の経費の管理については、事業毎の収支を明確にし、収支報告書にて報告します。

現金等の適正な取扱いについて

グループは現金等の取扱いについて、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。

現金の取扱いに関する管理体制、事務の運用手続については以下の通りにします。

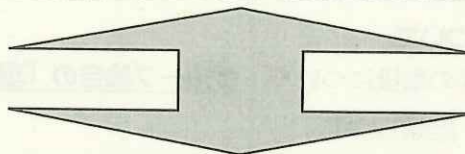
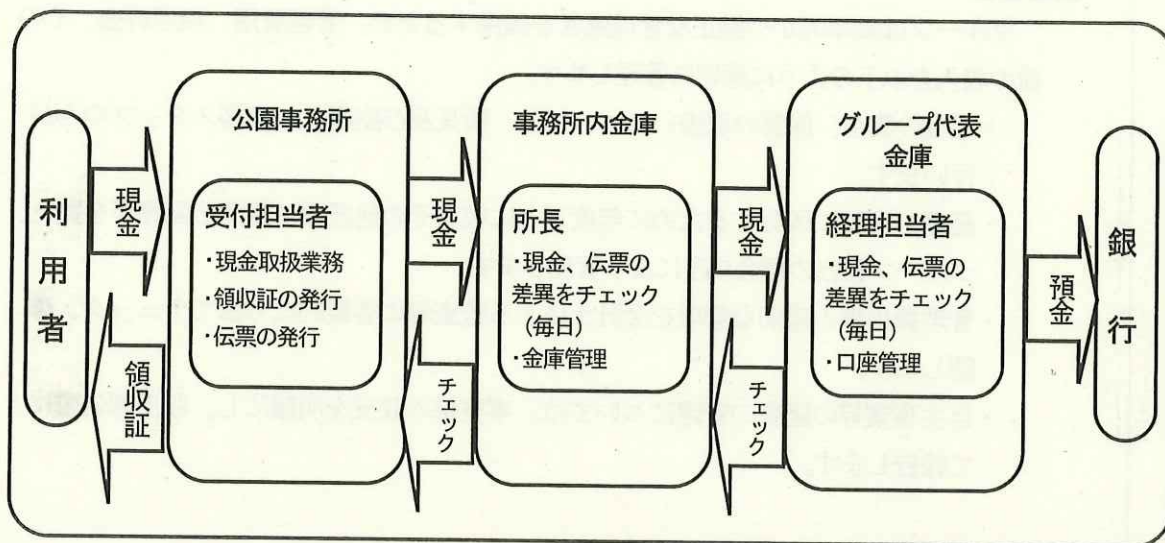
①預金口座管理はグループ代表で行います。

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現金等の取扱いに付随する帳票、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、現金等の取扱いに関し事故、不祥事を未然に防ぐ仕組みを構築し、運用します。
- ・現金等の取扱いに関して、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、事実を公園管理者に報告します。
- ・事件性がある事案については公園管理者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、グループ代表金庫に保管します。
- ・受付業務にて現金を取り扱う場合は事務所金庫にて保管し、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な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。

現金の取扱に関する管理体制



顧問税理士による外部監査

消費税の適格請求書等保存方式(インボイス制度)への対応について

令和5年10月1日から、施設の利用事業者が消費税の仕入税額控除を受けるために、原則、指定管理者となる団体が適格請求書発行事業者の登録を受け、適格請求書(インボイス)の交付及び写しの保存を行うことが必要となります。必要に応じて手続きを行います。

(6) 苦情対応

公園の管理運営は、利用者が満足するサービスを行うことが基本であり、利用者の苦情・要望を正確に聞き取り、素早く的確に対応し、問題や課題を解決するとともに、改善につなげ管理運営に反映します。

以上を踏まえて、利用者や地域からの苦情・要望に対し、次の通り取組めます。

苦情・要望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、速やかに公園管理者に報告します。
- ・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、速やかに公園管理者に報告します。
- ・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。
- ・公園管理者に対する苦情・要望等の対応上、必要な場合で公園管理者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、公園管理者の判断を要するものについては、速やかに公園管理者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公園管理者に報告します。

(7) 記録・モニタリング・報告・評価

グループは業務の実施に関する記録・帳簿等を整備、保管します。

以下の帳簿等を常に整備し、これらを5年間保管します。(5年が経過する前に指定期間が満了したまたは指定の取消された場合は、公園管理者または次期指定管理者に速やかに引き継ぎます。)

・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	・公園管理者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	

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(セルフモニタリング)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り組みます。

- ・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・分析後速やかに公園管理者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、個人情報の保護に関する法律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、公園管理者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。

各業務のセルフモニタリング

調査方法・結果を記録し、業務の実施記録と合せて分析した上で管理運営業務の向上に反映していきます。

業務・財務検査項目の自己チェック

半年に1回程度、公園管理者とグループが協議して決めた月に、公園管理者が示すチェックリストを用いて業務や財務に関する自己チェックを実施し、その結果を記録し、また、改善が必要な項目がある場合、その改善提案を含め公園管理者に報告します。

なお、改善提案を行った項目については、公園管理者への報告後1か月以内に再度確認し、公園管理者へ報告します。

その他

上記に挙げたほか、各業務の要求水準に記載した項目について自ら実施手法を提案し、公園管理者の承認を得た上でセルフモニタリングを行います。

アンケート調査結果については、以下の項目毎の水準を目標とします。

項 目	標 準	目 標
総 合 満 足 度	70%	75%
接遇に関する満足度	80%	80%

アンケートによる満足度

利用者満足度、管理運営に対する意見等を把握するため、通常時やイベント等開催時にアンケート調査を行います。これを基に管理運営計画を検討し、利用者サービスにつなげます。

日々の意見・要望の収集

- ・日々の業務の点検結果、課題等を記載した日誌を作成し、専門スタッフの連携を図り、対象施設や管理内容に応じた円滑かつ適切な管理運営を実施します。
- ・各施設（テニスコート等）にご意見箱を設置し、寄せられた利用者の声は管理者会議において検討し、管理運営に反映します。



設置したご意見箱

以下は令和5年5月1日から5月30日にかけて公園内にて地域住民、定期的利用者（利用頻度の高い、パークゴルフ愛好会、野球団体、テニス同好会等）100名に聞き取り調査をしたアンケートの内容です。

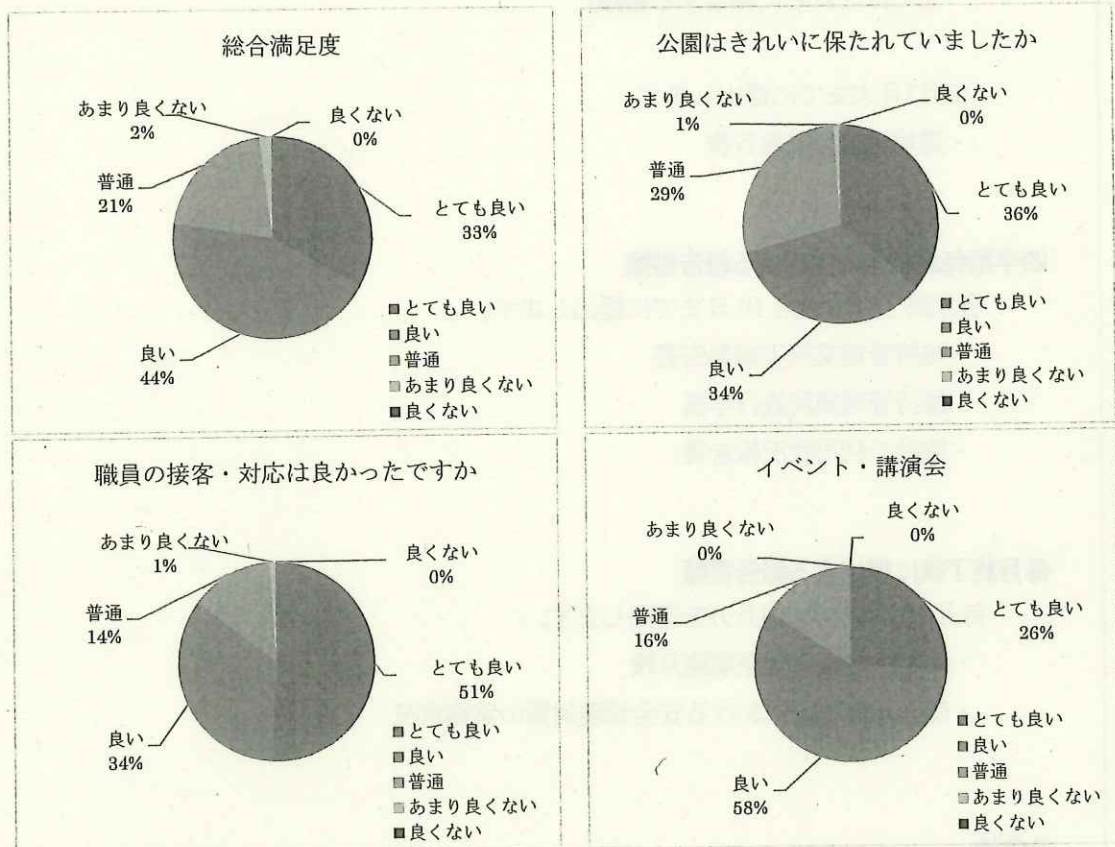
アンケート実施項目

- ・公園の総合的な満足度はいかがでしたか
- ・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

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

アンケート集計結果



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、管理状況に至っては70%以上の方々が良好と回答をしており、総合満足度は77%が良好と回答があり、特に、接客態度やイベント・講習会については、80%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、目標値と設定している総合満足度75%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

グループは、以下の報告書類を定めるところにより公園管理者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書

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（また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）計算書またはこれらに相当する書類、貸借対照表及び財産目録またはこれらに相当する書類〕

毎月7月末までに提出します。

- ・環境保全行動報告書

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
- ・個人情報取扱における安全管理対策の実施状況

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）や利用者対応等特記事項を記した日報等を作成します。

公園管理者の検査・確認・要請に対する対応等

グループは、施設の管理運営の一切に関する公園管理者の検査・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、公園管理者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公園管理者による検査、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

グループでは、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」を構築しています。4 公園・緑地についても、この事業評価システムを運用します。

事業評価

グループは、施設の利用状況、セルフモニタリングの結果等を踏まえ、公園管理者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公園管理者に報告します。

- ・4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、所長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、所長が中心となり、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、公園管理者に提出します。
- ・公園管理者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

公園維持の基本事項

公園は、利用者のやすらぎの場であるべきだとグループは考えています。公園では幼児から高齢者まで、幅広い年齢層による様々な活動が日々なされ、地域住民によって多様な利用がなされてきた歴史もあります。その様な公園を維持していくには常日頃の管理が重要になります。安全・安心して平等に利用できるように、グループで利用中及び管理作業中の危険なおそれのあった事例を収集・整理しスタッフに周知します。また、利用者の安全第一を確保するために施設の点検・修繕、スタッフへの安全教育並びに安全訓練を行っていきます。

グループでは、施設管理、樹木管理、芝生管理はもとより利用者の立場になって点検作業する事を第一に考え、無事故で快適な公園の維持管理に努め、「年間維持管理業務計画書」を作成します。

統括的事項

ア 利用者等の安全確保、市民サービスの向上への配慮等

各業務の実施にあたっては、利用者の安全確保を第一に優先するとともに、利用者サービスの向上について配慮し、法・条例の遵守を徹底するとともに、安全確保に注意を払って公園施設を管理していきます。

- ・スタッフ全員が普通救命講習（AED 講習）を受講するとともに、水難事故、草刈機械操作等の安全教育を必ず受けます。
- ・ヒヤリハット報告書、コミュニケーションシートを活用しながら利用者の安全確保、利用者サービスに抵触する事案については速やかに対策を講じます。
- ・朝のミーティングにおいて危険予知活動（KY 活動）をスタッフ全員で行い、作業機械による利用者への危険性を周知します。機械は日常・定期点検を実施し、事故防止に努めます。
- ・各業務に関して、利用者、歩行者、地域住民、スタッフ、その他業務に関連する者の安全を十分確保します。
- ・各業務を実施する際に、利用者の施設利用の支障にならないよう配慮するとともに、業務実施の案内を掲示板にて利用者に明示しながら、安全管理には十分な対策を行います。
- ・草刈や樹木剪定作業に伴い、通行の規制が必要な道路や、園内通路がある場合は、事前に日時や場所を周知するほか、作業時には作業表示板やコーンバーを配置して作業を行います。
- ・必要な場合は、法令等に従い当該要件を満たす有資格者により作業を行います。（P30に記載しています）
- ・事故、災害等の発生時に備えた情報伝達の体制及び救急設備を整え、被害者の救済、保護等の応急措置を行い、状況に応じて関係機関と連携します。

イ 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、緊急時等に利用者が通報できるようにします。

連絡体制については、スタッフは常に緊急時連絡網の情報ならびに携帯電話を携帯し、巡回時等必要に応じた連絡を迅速に確保できるようにします。

ウ 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、公園管理者の負担とします。
- ・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、公園管理者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ます。なお、グループは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。)
- ・自転車のレンタル業務の実施年度は、北海道自転車条例に基づき自転車損害賠償保険等に参加します。

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：5年間の指定期間

その他：被保険者をグループ及び公園管理者とし、交差責任担保特約を付けます。

保険種類	保険対象	保証内容
施設賠償責任保険	公園利用者・公園施設	対人 1億円 事故 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

厚別山本公園

山本処理場の内、処理場の役目を終え新たな緑地空間として、約 52ha の広大な敷地において造成された総合公園です。「環状グリーンベルト構想」の拠点となり、休息や鑑賞、散歩、運動等を目的に市民が総合的に利用できる公園となっています。

公園内には、36 ホールのパークゴルフ場のほか、400 台程度の駐車場、遊具広場、芝生の多目的広場、展望広場、野鳥や昆虫を観察できるビオトープエリア、植樹や環境教育を展開できる環境創造林スペース等の整備がすすめられているところです。

厚別山本公園造成事業を進めるにあたっては、公園の整備や管理に係るコンセプトを掲げており、ハードの整備とともに、ソフトの充実化をすすめることとしています。

こうしたことを踏まえて、本公園の管理運営については、本公園の特性を十分に理解し、以下のコンセプトに沿った管理運営を行っていきます。

公園のコンセプト(厚別山本公園)

平成 22 年度に実施した基本計画策定時には、多様な市民参加の場を設け、主に「多様な生態系を生み出す」、「利用度と自然度のバランス」、「エコロジカルな取り組み」という 3 つの市民意見を得て、コンセプトを『みどり環境づくりのシンボルとなる公園』と定めています。

コンセプトの実行にあたっては、人とみどり環境が関われる場づくり（ハード・空間）と仕組みづくり（ソフト・アクティビティ）が必要であることから、公園の管理運営についても、上記のコンセプトを踏まえたくえで行います。

※みどり環境…樹木や自然環境だけでなく、みどりに関わる人や生活も含めた環境。

市民意見による厚別山本公園の将来像

多様な生態系を生み出す

利用度と自然度のバランス

エコロジカルな取り組み

場づくり

みどりとの関わりの中で多様な学び・遊び・交流ができる場

- ・自然観察・森林浴・圃場空間・水遊び

幅広い層に親しまれる癒しの場

- ・くつろぎ空間・親水空間・眺望空間
- ・ユニバーサルな公園

仕組みづくり

人・地域の歴史文化・周辺環境とオープンに繋がり進化し続ける仕組み

- ・みどり創造運動
- ・みんなでつくり続ける公園
- ・持続可能・次代に受け継ぐ
- ・市民参加
- ・次代に合わせた施設更新
- ・歴史、文化、人との繋がり

また、公園のコンセプトを受け、各エリアの管理運営については下記事項を考慮します。

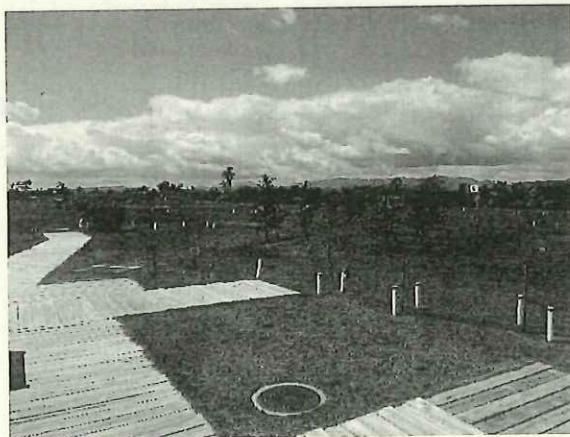
【公園全体】

- ・みどりの道を境に西側を利用の軸、東側を鑑賞の軸としてとらえ整備しています。
- ・利用の軸では、自然度の高いビオトープから展望広場に向かって緑のベクトルを形成します。展望広場の南側には多目的広場、遊戯広場を整備し遊びのベクトルを形成します。
- ・鑑賞の軸では、自然度の高いビオトープから大花壇に向かって園芸的な種となるよう花のベクトルを形成しています。
- ・豊かな多自然を有する公園として、地域住民への理解を深める場となる講習会、イベント等を開催します。
- ・遊具やサービス施設の日常点検、ビオトープの監視を適切に行い、子供たちが安全安心に遊べる環境を作り、子供たちへの環境教育の場を提供します。
- ・エコロジカルな取り組みの場として、ごみの分別やリサイクル等の社会的な環境の普及啓発につながる管理運営を行っていきます。

樹木の管理、パークゴルフ場の芝生の管理についても環境条件を把握した上で管理計画を立て、日常の観察・施肥・水管理・補植作業等十分な配慮を行っていきます。

以下について重点的に行います。

- ・生垣、大径木の剪定を行い、明るく、歩きやすい園路、利用しやすい公園の維持に努めます。
- ・パークゴルフ場及び芝生広場は、利用者が快適に利用できるように定期的な芝刈りを行い、利用しやすい状態を保つように努めます。
- ・花壇には利用者に気持ちよく公園を利用してもらえるように花を植え、良い雰囲気公園づくりをします。(花いっぱい運動)
- ・特定外来生物の排除、駆除を行っていきます。
- ・野鳥の飛来に配慮し、特に大きい音の出る行為を監視、注意していきます。



パークゴルフ場



定期的な芝刈り

【ビオトープ】

- ・厚別山本公園のコンセプトの要因のひとつである「多様な生態系を生み出す」ことを実現するための場としてビオトープを整備し、防風林、外周環境林、草地、湿地、開放水面からなる自然環境を創造します。
- ・厚別山本公園内において、最も自然度の高い空間を目指しますが、公園として整備する以上、人為的な維持管理は必要不可欠です。利用者の安心・安全や良好な景観を維持する等、「利用度と自然度のバランス」を意識して継続的な維持管理を行います。
- ・基本的な維持管理作業は「厚別山本公園ビオトープ維持管理計画書」に準じますが、予測が困難な自然環境を対象としていることから、継続的なモニタリングを行い、順応的な管理運営を行います。
- ・巡回や点検時に外来種が確認された場合は、速やかに対象の固体を除去します。
- ・導入種の生息生育環境を維持する為にコスト面の負担が大きい場合は、管理運営の持続可能な導入種の再検討を行います。

【大花壇】

- ・展望広場との接点に儲けた広場を中心に、園芸草花 (Horticultural Flowers)、野草草花 (Natural Flowers)、造成地に咲く草花 (Native Flowers) を整備し、広場に向かうほど園芸的な種を、広場から離れるほど野性的な種となるよう計画しています。
- ・園芸草花は、派手やかな種類を主として、来園者を高揚させ、小さな子供もわかるような魅力ある花壇とします。
- ・野草草花は、一見控えめな花姿ですが、緑の野の中に楚々とした花々がみられる北海道らしさを感じさせる花壇とします。
- ・造成地に咲く草花は、造成後の荒地に根付き、花を咲かせる植物群で、経年の自然遷移を観察できる場所とします。

【展望広場】

- ・展望広場は、山本地区が湿地、農地、ゴミ処理場となり自然度が限りなくゼロに近づいた環境を厚別山本公園の整備により、未来に向かって向上させていくという考えのもと「0 (ゼロ)」をかたどった形で整備しています。
- ・展望広場を中心にして、大地から盛り上がる丘がみどり環境づくりの広がり構築していくとともに、人の流れが「緑」「花」「遊び」のベクトルによって展望広場に集まり、さらに各施設へ広がっていくことをイメージしています。

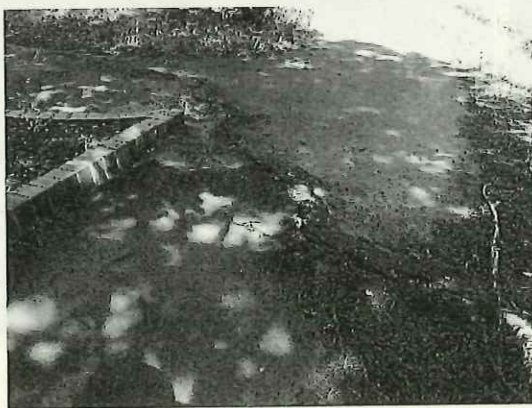
もみじ台緑地

もみじ台地区の外周を一回りしている緑地で、遊具や運動施設、陸上競技場・野球場・パークゴルフコース・テニスコートがそろっています。また、平成 19 年より新たな取組として、札幌市の公共公園で唯一のドッグランをオープンし現在に至っています。

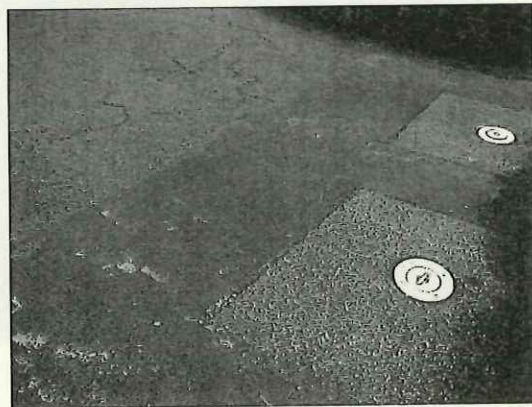
- ・運動施設の整備・点検を定期的に行い利用者が快適に利用できる公園の管理運営を行います。
- ・地域住民との協働作業により公園内の美化運動を行います。
- ・高齢者、障がい者にもやさしい公園の管理運営に努めます。
- ・環境に配慮した公園の管理運営を推進します。

また、大径木の保全に努め、園路、散策路周辺の美化についても環境条件を把握した上で管理計画を立て、日常の観察を行っていきます。

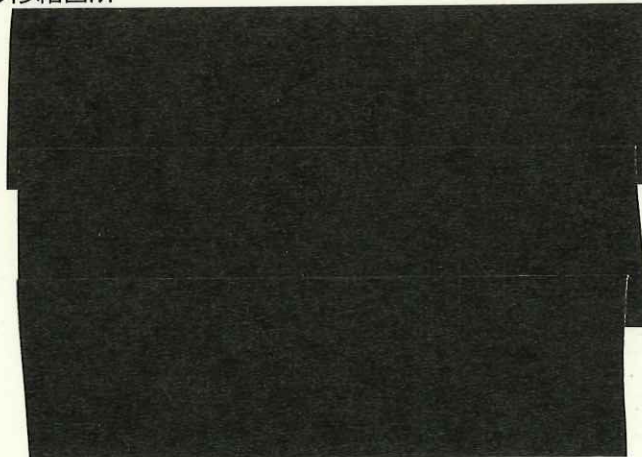
- ・歩道に掛かる枝、テニスコート周りにあるヒバの下枝は整理し、明るく、歩きやすい園路、利用しやすい休憩場所の維持に努めます。
- ・園路や花壇には利用者に気持ちよく公園を利用してもらえるように花を植え、良い雰囲気の公園づくりをします。(花いっぱい運動)
- ・野球場は利用者が快適に利用できるように定期的な芝刈りを行い、利用しやすい状態を保つように努めます。
- ・園路のひび割れ等については、公園管理者と協議の上、補修していきます。



園路の修繕箇所



園路の修繕後



花いっぱい運動

大谷地流通団地東側緑地

「わたしのあつべつ 100」に選定された当公園は、三里川に沿ってサクラやハルニレの木々が盛んに枝葉を広げていて、みどりのトンネルを抜けると休憩コーナーがあります。

- ・遊具の日常点検を行い子供たちが安全安心に遊べる環境を作り、地域に対しての防災活動に参加・協力します。
- ・運動施設の整備・点検を定期的に行い、利用者が快適に利用できる公園の管理運営を行い、地域住民との協働作業により公園内の美化運動を行います。

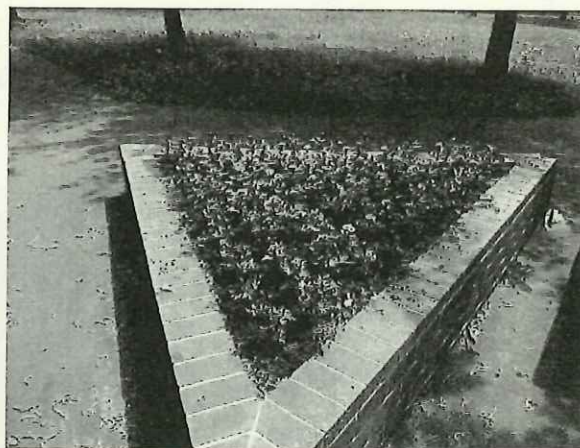
剪定木等の調査を行い園路散策に支障のないように努め（特に秋期の落葉清掃をこまめに行い）地域の憩いの場としての環境づくりを行います。

以下について重点的にを行います。

- ・隣接している住宅があるため、落葉前に園路沿いの樹木を剪定し、枯葉清掃はこまめに行います。
- ・花壇には利用者に気持ちよく公園を利用してもらえるように花を植え、良い雰囲気（花いっぱい運動）の公園づくりをします。（花いっぱい運動）



落葉前の樹木剪定と枯葉清掃



花いっぱい運動

青葉中央公園

自然の地形をそのまま生かして造られた青葉中央公園は、カッコウやヒバリ、クマガイ等野鳥が飛来するばかりでなく、沢沿いにはミズバショウの群落を見ることができます。園路から車椅子も通れる木道が整備され、ミズバショウ群生地気楽に行くことができます。

公園内には、自然とふれあう散策路やテニスコート、運動広場、野外ステージ等のほかに子供たちに人気のあるウォータースライダーが設けられ、住宅街の緑のオアシスとなっています。

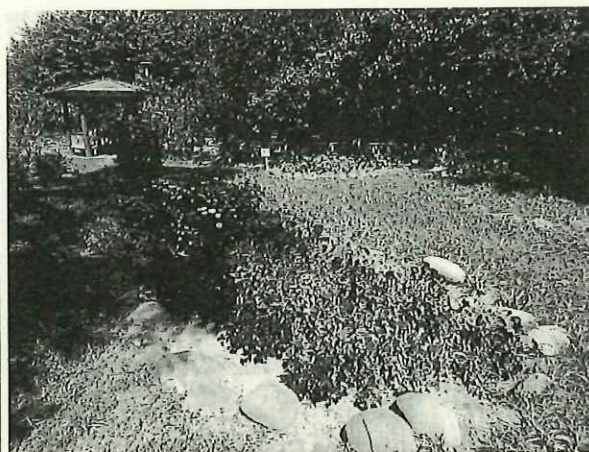
- ・散策路の整備を行い、利用者が快適に歩行できる環境を整え、地域住民の植物への理解を深める場として講習会、イベント等を開催します。
- ・遊具の日常点検、遊水路の監視を適切に行い、子供たちが安全安心に遊べる環境を作り、子供たちへの環境教育の場を提供します。

大径木等、樹木の管理、パークゴルフ場の芝生の管理についても環境条件を把握した上で管理計画を立て、日常の観察・施肥・水管理・補植作業等十分な配慮を行います。以下について重点的に行います。

- ・生垣、大径木の剪定を行い、明るく、歩きやすい園路、利用しやすい公園の維持に努めます。
- ・花壇には利用者に気持ちよく公園を利用してもらえるように花を植え、良い雰囲気の公園づくりをします。(花いっぱい運動)
- ・グラウンドは利用者が快適に利用できるように定期的な芝刈りを行い、利用しやすい状態を保つように努めます。



定期的な芝刈り



花いっぱい運動

施設の維持及び管理

施設管理の目的は、施設の機能を十分に発揮させ、安全快適に利用してもらうことです。そのためには、経年劣化の状況を捉え予測し、破損を未然に防止します。劣化損傷したものは補修して、安全確保、良好な衛生の維持、耐力の復元、機能の回復、美観の向上を図ります。また、設備、機器が正常に機能するよう運転・調整を行い、正常に機能しているかどうか測定し、記録するといった作業を適正に実施します。

- ・作業実施においては、利用者の支障とならないように配慮し、十分な安全確保を行います。
- ・高所作業車などの特殊車両については、有資格者に操作させ作業半径内に利用者等が立入らないよう表示板やコーンを配置します。
- ・法令等で義務付けられている保守・点検は、専門業者又は有資格者が行います。
- ・給水設備、高圧受電設備等の機械施設、電気施設については、定期点検または随時必要な保守・点検を行い、法定点検を専門業者と協力して実施します。
- ・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。
- ・照明灯の球切れは速やかに交換し、故障については公園管理者に報告します。
- ・駐車場については、開放・閉鎖の表示を行い、円滑に利用できるようにします。
- ・現在使用の管理マニュアルを改善しながら、スタッフに周知徹底を図り、作業の品質にばらつきが生じないように活用します。

電気施設、機械施設点検講習

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。

公園施設・設備等の破損・老朽化

公園施設・設備等が破損、老朽化した場合の修繕方法（20万円以上[消費税及び地方消費税含む]）については、公園管理者と速やかに協議し、対応策を検討します。

類似事例の反映

コミュニケーションシートやヒヤリハット報告書、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、公園管理者からの通知や、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。

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。

清掃作業時においては、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。

経費削減のための工夫

平成 29 年よりもみじ台緑地の管理事務所が建て替えとなり、光熱水費、委託費等で変動がありましたが、人感センサーによる照明の設置により、光熱費の節約につながっています。

ISO14001 の活用

管理運営において、ISO14001 に基づく環境影響の側面から、PDCA サイクルにより継続的かつ効果的に業務処理方法や今後も経費節減を図った取組みを継続して行きます。

セキュリティ

機械警備装置を設置することでセキュリティを強化しており、24 時間体制で外部からの不法侵入を抑止し、防いでいます。