・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。

④ 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、その徹底に努めます。

・苦情等に対する「基本姿勢」の内容を理解すること。
・「苦情処理対応表」の内容を理解し、記録・報告できること。
・スタッフは、利用者と常によい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、不便・不快に感じていること等を引き出すこと。

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、札幌市へ報告します。
・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す。
・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、また指示に従います。

苦情処理対応表

			受付日時	令和　年　月　日	
苦情箇所		公園 緑地	場所		
苦情主	名　前		対応結果報告	要・不要	
	連絡先		連絡期日	月　日	
	住　所				
苦情内容					
対応内容					
改善事項					

２）対応の具体的仕組み（処理）

① 体制

・苦情等対応責任者：所長

・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）

(7)　記録・モニタリング・報告・評価

Ⅰ）記録・モニタリングに関する基本的な考え方

【記録に関する基本的な考え方】

① 仕様書に定めのある記録書類は集計･整理後すみやかに提出し、また定めのとおり保管します。

② 仕様書に定めのない記録物として、日常業務の内容、気象状況や利用状況に関する写真やトピックなどを記録し、今後の管理業務や利用促進･利用者サービス向上の糧とします。

③ 維持管理業務の記録をスタッフ全員で共有し、当該公園･緑地の歴史･歩み･重要事項等について十分に把握し、効率的かつ効果的な管理運営に反映させます。

【モニタリングに関する基本的な考え】

① 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･意見を基に継続的な業務改善のためにモニタリングを活用します。

② アンケート等により、積極的に利用者の意見を聴取し、その結果より利用の傾向や利用者のニーズを捉え、それらを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、迅速かつ適切な応対をとることにより改善に繋げ、利用者や市民を当該公園･緑地の理解者･支援者となるよう努めます。

【報告に関する基本的な考え】

① 仕様書及び協定で定めのある事項や報告書類等に関しては、集計･整理後すみやかに報告します。

② 札幌市との連携を密にし、利用者からの苦情･要望･意見や、当該公園･緑地で発生した事故なども速やかに報告し、事態の収拾と改善に向けた方策を検討し、利用者サービスの向上と施設効果の最大限の発揮に努めます。

③ 報告事項に関しては、当該公園･緑地のスタッフ全員に周知するとともに、横浜植木㈱の共有情報として認識し、組織としての改善にも繋げます。

【評価に関する基本的な考え】

① モニタリングによる評価結果を分析し、計画や目標に対して乖離がある場合や計画自体の構築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。

② 公正さと透明性のある判断を行うため、第三者の意見や判断も尊重し開かれた公園管理を行う機関として「公園マネジメント評価委員会」を設置します。評価結果や利用者の要望･意見等は真摯に受け止め、当該公園･緑地の質の向上と利用者サービスの向上への最短かつ最上の指標と考え、反映させます。

2）セルフモニタリングの具体的な実施方法

【調査】

窓口受付業務、アンケートボックス（常設）、電話、Eメール、公園利用者を対象としたアンケート調査やイベント時のアンケート収集を行います。

なお、個人情報は、個人情報保護法に則り、適切な対応をいたします。

小金湯さくらの森

藻南公園

【自己評価】

実施した調査結果に対し、所長が自己評価をいたします。

① 自己評価シートにより計画どおり管理やサービスの提供ができたか、乖離がなかったかを客観的にモニタリングします。

② グループ内の全てのスタッフで営業会議にて自己評価シートの修正・共有化を行います。

③ 第三者（有識者など）に、利用者アンケートの結果、自己評価シート、現地視察等を基に、外部評価・審査を受け、自己評価報告書として取りまとめます。

④ 事業や業務の計画・遂行、自己評価において、管理の質や利用者サービスの向上のレベル、改善点について審査・提言します。評価結果は公表します。

3）セルフモニタリングの実施の仕組み

セルフモニタリングの実施の仕組みは、以下のとおりです。

① アンケートボックスの設置、スタッフによる施設形態や自主事業別アンケート調査の実施

② 意見・要望書、アンケート集計・分析

③ 調査・集計後、所長による自己評価・要望回答

④ 四半期の報告書にて札幌市へ集計・分析・自己評価を記載したアンケート集計を提出

⑤ 管理事務所内の情報コーナー掲示板、ホームページ等で公開

⑥ 有識者による審査・提言

⑦ 評価結果公開

４）利用者満足度の目標値の設定

当グループにおける利用者アンケートによる満足度の目標値は、以下のように設定し、目標達成に向けて全スタッフが努力します。

◆総合満足度

指定管理者業務仕様書要求水準 70%　グループ目標値　75%

◆接遇に関する満足度

指定管理者業務仕様書要求水準 80%　グループ目標値　85%

また、公園・緑地利用者アンケート調査は、以下の方法により行います。

① 利用施設毎（野球場・庭球場等）または、イベント等開催時に、スタッフが利用者に対して対面式の聞き取りアンケート調査を行います。

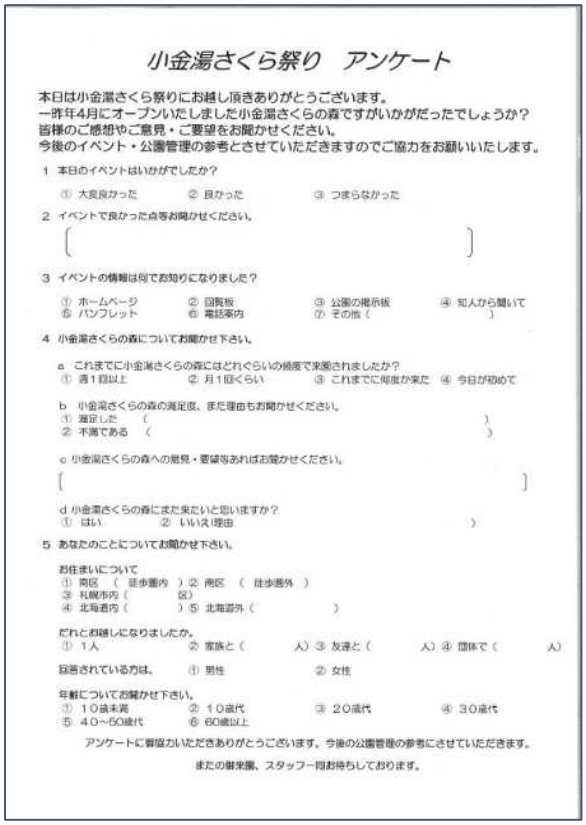
② 公園・緑地内やイベント開催場所で、利用者を無作為に抽出し、サンプル目標数 100 票を採取します。

③ アンケート項目に関しては、公園・緑地の利用やスタッフの対応に関する満足度を聴取する設問等を設け、管理の質や利用者サービスに対する評価を判定します。

【アンケート設問項目】

居住地、同行者、性別、年齢、来園目的、来園頻度、情報入手媒体、接遇に関する満足度、公園・緑地・施設の総合満足度、イベントの満足度等

※「公園・緑地の総合満足度」、「接遇に関する満足度」に関しては、「満足」、「不満」の2段階の選択肢を設け、全サンプル中から「満足」の割合を算出します。



小金湯さくら祭り　アンケート

本日は小金湯さくら祭りにお越し頂きありがとうございます。
一昨年4月にオープンいたしました小金湯さくらの森ですがいかがだったでしょうか？
皆様のご感想やご意見・ご要望をお聞かせください。
今後のイベント・公園管理の参考とさせていただきますのでご協力をお願いいたします。

1 本日のイベントはいかがでしたか？
① 大変良かった　② 良かった　③ つまらなかった

2 イベントで良かった点等お聞かせください。
〔　　〕

3 イベントの情報は何でお知りになりました？
① ホームページ　② 回覧板　③ 公園の掲示板　④ 知人から聞いて
⑤ パンフレット　⑥ 電話案内　⑦ その他（　　）

4 小金湯さくらの森についてお聞かせ下さい。

a これまでに小金湯さくらの森にはどれぐらいの頻度で来園されましたか？
① 週1回以上　② 月1回くらい　③ これまでに何度か来た　④ 今日が初めて

b 小金湯さくらの森の満足度、また理由もお聞かせください。
① 満足した　（　　）
② 不満である　（　　）

c 小金湯さくらの森への意見・要望等あればお聞かせください。
〔　　〕

d 小金湯さくらの森にまた来たいと思いますか？
① はい　② いいえ理由（　　）

5 あなたのことについてお聞かせ下さい。

お住まいについて
① 南区（ 徒歩圏内 ）② 南区（ 徒歩圏外 ）
③ 札幌市内（　　区）
④ 北海道内（　　）⑤ 北海道外（　　）

だれとお越しになりましたか。
① 1人　② 家族と（　　人）③ 友達と（　　人）④ 団体で（　　人）

回答されている方は、　① 男性　② 女性

年齢についてお聞かせ下さい。
① 10歳未満　② 10歳代　③ 20歳代　④ 30歳代
⑤ 40～50歳代　⑥ 60歳以上

アンケートに御協力いただきありがとうございます。今後の公園管理の参考にさせていただきます。
またの御来園、スタッフ一同お待ちしております。

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

1）総括的事項

当該公園・緑地の維持管理を行う上での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。

① 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、利用者等の安全確保を第一に優先するとともに、市民サービスの向上について十分に配慮いたします。また、法令の遵守を徹底するとともに、善良なる管理者の注意をもって、管理物件を管理いたします。

a.維持管理業務や作業等を行うにあたっては、利用者、歩行者、近隣住民、公園スタッフ、その業務に関連する者の安全を第一に行います。

b.公園・緑地の利用の支障にならないよう配慮するとともに、利用者に対し業務の実施について十分に案内するよう努めます。

c.事故や災害発生時には、迅速かつ的確に情報を伝達するとともに、緊急時には迅速にかつ適切な対応ができる体制を確立します。また、被害者の救済、保護など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。なお、関係機関への迅速な連絡のためネームプレートを携帯します。

d.公園・緑地内の維持管理業務を行う上では、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。

・園内作業に使用する免許を要する機械（高所作業車など）については、有資格者以外の操作は行わないよう徹底します。

・精密点検など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が行う。

e.拾得物の取扱は遺失物法に基づき適正に行います。また、拾得物については、台帳を作成し、原則として所轄の警察署に届けます。

f.災害、救急にかかる対応を適切に行います。

・利用者の増える時間帯やイベント時には、巡視・警備を強化し危険行動を未然に防ぎます。

・危険箇所のある場合は現場付近に注意看板を設置し、場合によりトラロープによる通行止めを行うとともに、改善修復予定日を掲示し、利用者への注意を促します。

・事故防止のため、危険個所への立ち入り禁止施設の見直しを行い、防止施設を逐次検討する。

・自然災害時に倒木や土砂流出などが起こる危険性がある箇所などを把握し、重点注意箇所としてハザードマップに記載します。また、ハザードマップを掲示板で公開することにより、利用者へ注意を促します。

・安全点検の結果や事故事例の掲示、地域住民への報告を行い、情報の共有化を進め、安全意識の向上に努めます。

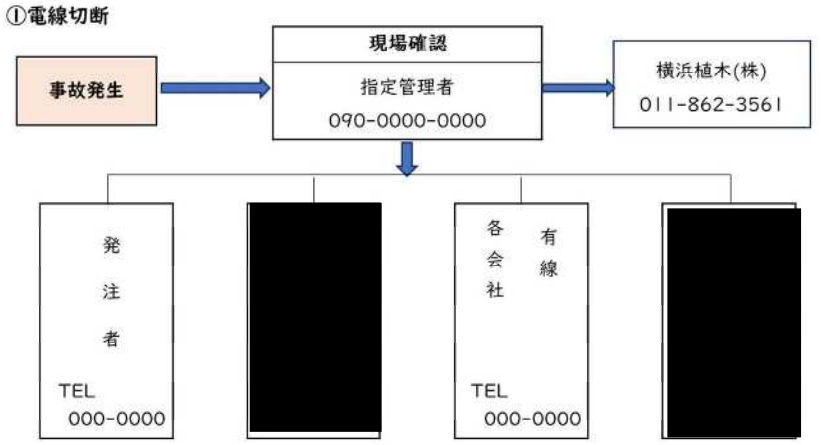
・事故・災害等の発生や、利用規制・注意喚起が必要な事象が発生した場合は、ホームページや園内掲示板・園内放送・直接連絡等により利用者への周知を行い、被害の拡大や二次災害の発生を抑制します。

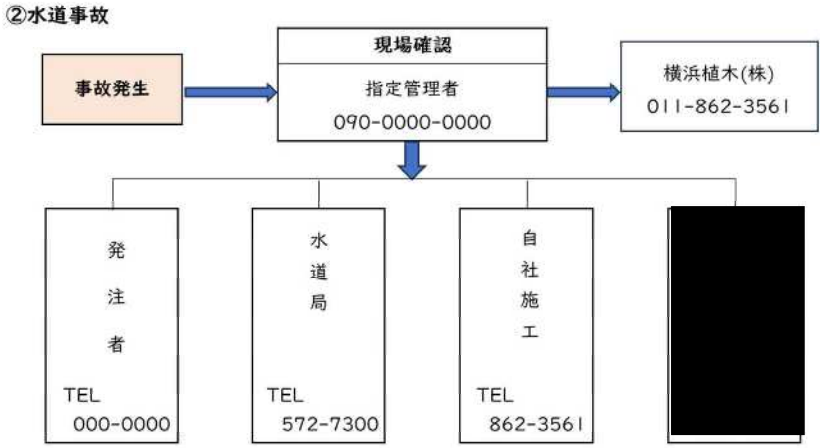
② 連絡体制の確保

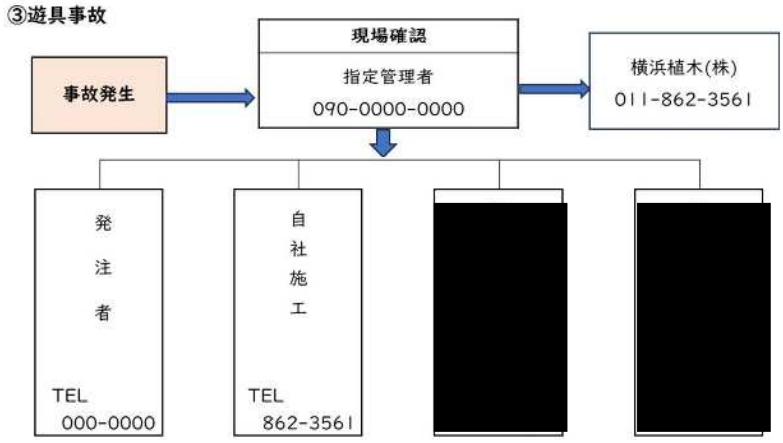
公園・緑地内の掲示板に公園管理事務所・受付所の電話番号を表示し、緊急時に利用者が通報をしやすい環境を整えます。

また、緊急時のスタッフ間の連絡手段として、巡回時には、携帯電話による迅速な連絡を取る連絡体制を整えます。当該公園・緑地内に公園管理事務所の電話番号を表示し、緊急時には携帯電話でスタッフの連絡体制を整えます。

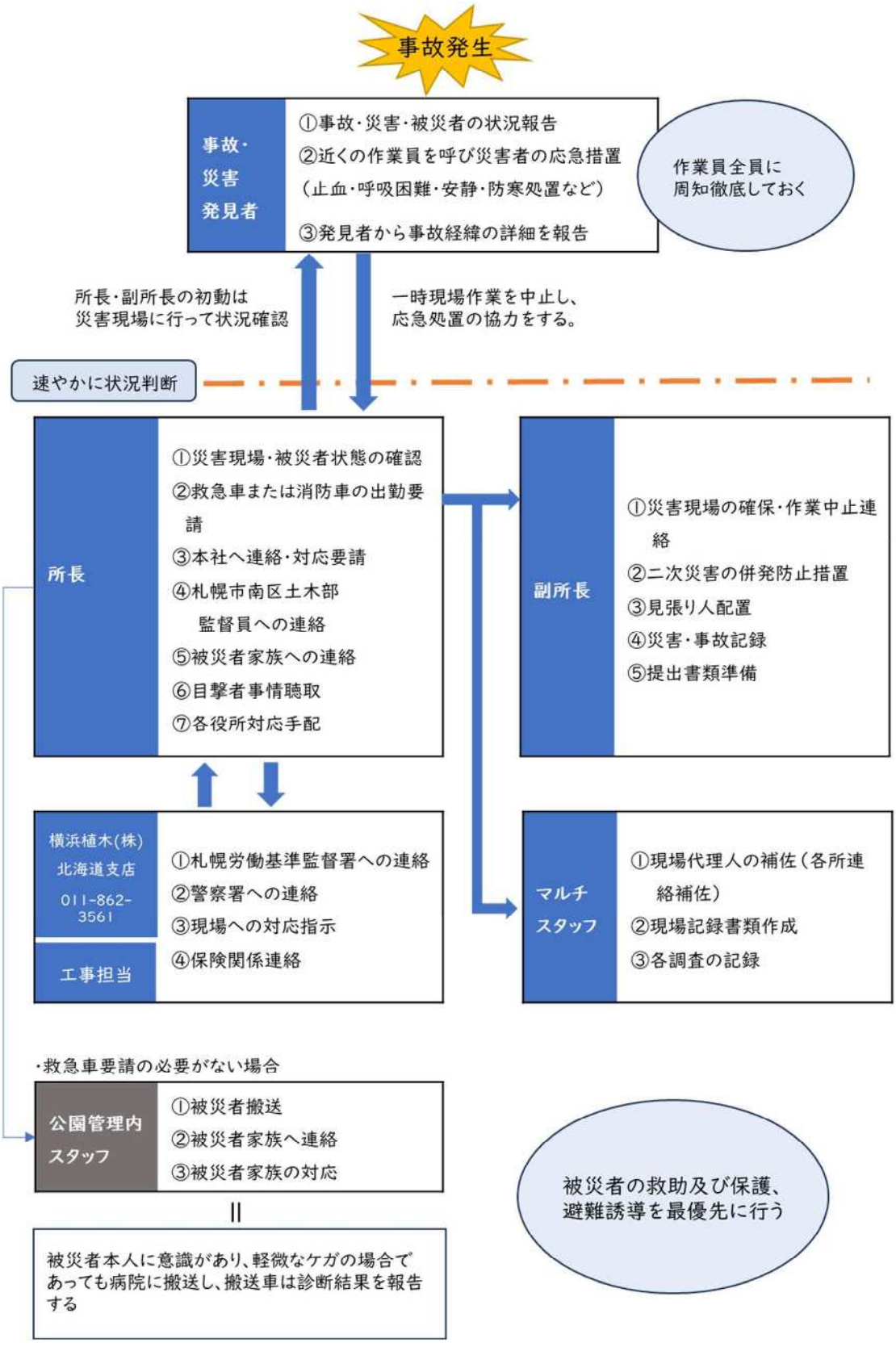
※緊急時連絡体制表は P23 参照



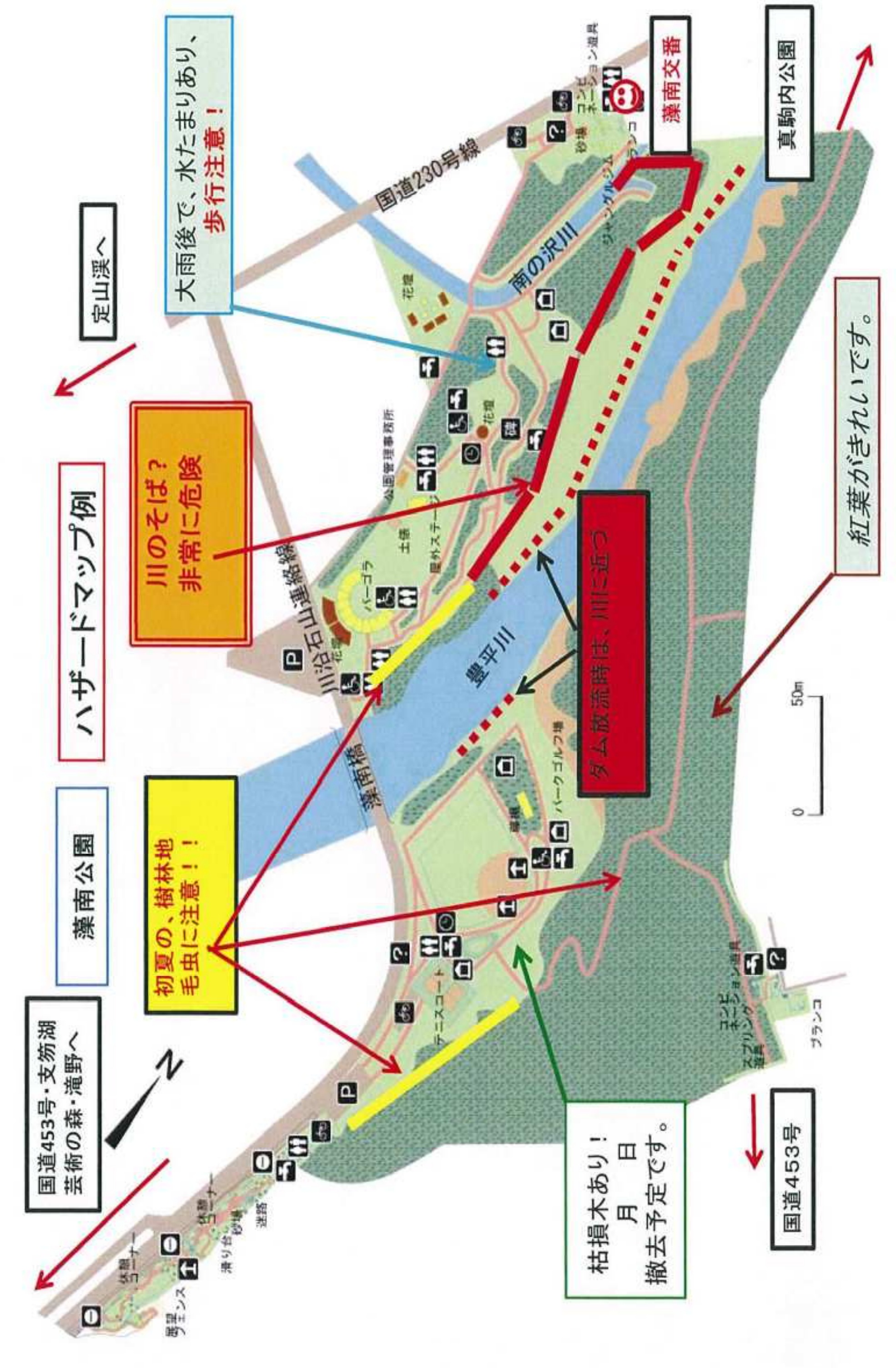




◆事故・災害対応フロー


事故発生
事故・災害発見者
①事故・災害・被災者の状況報告
②近くの作業員を呼び災害者の応急措置
（止血・呼吸困難・安静・防寒処置など）
③発見者から事故経緯の詳細を報告
作業員全員に周知徹底しておく
所長・副所長の初動は災害現場に行って状況確認
一時現場作業を中止し、応急処置の協力をする。
速やかに状況判断
所長
①災害現場・被災者状態の確認
②救急車または消防車の出勤要請
③本社へ連絡・対応要請
④札幌市南区土木部監督員への連絡
⑤被災者家族への連絡
⑥目撃者事情聴取
⑦各役所対応手配
副所長
①災害現場の確保・作業中止連絡
②二次災害の併発防止措置
③見張り人配置
④災害・事故記録
⑤提出書類準備
横浜植木(株)北海道支店
011-862-3561
工事担当
①札幌労働基準監督署への連絡
②警察署への連絡
③現場への対応指示
④保険関係連絡
マルチスタッフ
①現場代理人の補佐（各所連絡補佐）
②現場記録書類作成
③各調査の記録
・救急車要請の必要がない場合
公園管理内スタッフ
①被災者搬送
②被災者家族へ連絡
③被災者家族の対応
被災者本人に意識があり、軽微なケガの場合であっても病院に搬送し、搬送車は診断結果を報告する
被災者の救助及び保護、避難誘導を最優先に行う

ハザードマップの例


定山渓へ
大雨後で、水たまりあり、
歩行注意！
国道230号線
藻南交番
真駒内公園
ハザードマップ例
川のそば？
非常に危険
南の沢川
川沿石山連絡線
豊平川
ダム放流時は、川に近づ
紅葉がきれいです。
藻南公園
藻南橋
初夏の、樹林地
毛虫に注意！！
国道453号・支笏湖
芸術の森・滝野へ
枯損木あり！
月　日
撤去予定です。
国道453号

2）施設・設備の維持管理

当該公園・緑地の維持管理を行う上で、利用者が安心、快適かつ楽しく都市公園を利用できるように、常に施設・設備等を適正な状態に維持するため、以下の維持管理を行います。

①施設の維持及び管理

a.施設・設備等の維持管理については、点検計画に沿って点検・修繕を行います。日常の点検はもとより公園施設の安全点検を確実に行い、修繕、使用禁止、撤去更新など的確に判断していきます。特に毎月 1 日を「安全点検の日」と定め、4 つの公園の自主点検を実施します。
また、公園内施設・設備の長寿命化を目指し耐用年数や利用頻度に応じた修繕・部品交換などを計画的に行います。

安全点検簿の例

安全点検

藻南公園　エリア区分　　点検日　2018/8/1

区分	施設名	細分	点検チェック	良否○×△	改善点	点検ポイント
修景施設	植栽	高木				枯れ、腐れ、揺れ
	植栽	中低木				枯れ、腐れ、揺れ
	芝生					枯れ、伸び
	花壇					雑草
	いけがき					伸び
	日陰たな					腐れ、揺れ、破損
	つき山					崩れ、枯れ
	彫像					破損、揺れ
	飛石					ぐらつき
休養施設	休憩所	四阿				破損、揺れ
	休憩所	シェルター				破損、揺れ
	ベンチ	背付き				破損、揺れ
	ベンチ	背なし				破損、揺れ
	野外卓					破損、揺れ
遊戯施設	ぶらんこ	大型				錆、摩耗、腐食
	ぶらんこ	小型				錆、摩耗、腐食
	滑り台					錆、摩耗、腐食
	シーソー					錆、摩耗、腐食
	ジャングルジム					錆、摩耗、腐食
	ラダー					錆、摩耗、腐食
	砂場					汚れ、砂量
	コンビネーション遊具					錆、摩耗、腐食
	そり山					崩れ、枯れ

b.建物・設備機器の点検は、日常点検の他、法律等により定められた定期点検・法定点検を行います。また、必要に応じて精密点検を行うことにより、安全かつ効率的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、緊急性と重要性のレベルを、遊具カルテ・作業履歴簿や利用頻度に応じて判断し、的確な措置・対応により利便・安全を確保します。

c.遊具施設については、融雪直後と夏期の 2 回、公園施設製品安全管理士などの有資格者による詳細点検を行います。
点検内容としては、国や一般社団法人日本公園施設業協会の基準を参考として、適切な措置を講じ安全管理については、特に留意いたします。劣化状況を示す PIKS のデータを南区土木部に提出します。

d.電気設備、機械設備については、適宜点検を行うとともに、法律の定めによる保守点検を随時行い、照明灯の球切れについては、速やかに交換いたします。

e.清掃作業に当たっては、揮発性有機化合物等を含むワックス、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。

f.駐車場の管理に際しては利用者混乱を防止し、開放・閉鎖の表示を適正に行い、円滑な利用の確保に努め、ホームページやパンフレット等で開放・閉鎖時間等の情報を掲載します。

g.水遊び場については、安全管理及び水質管理に留意いたします。

h.砂場については、ガラス片やフンなど特に安全管理及び衛生管理に留意いたします。

i.冬期間は、各施設が積雪により破損することのないように、必要な措置を講じます。また、各施設からの落氷雪により、利用者に危害を及ぼさないように、適切な措置を講じます。

j.積雪や除雪作業による公園施設の損傷や、雪に覆われ工作物の存在が確認できず、安全管理上に支障が出ると想定される施設などについては、降雪前にスノーポールを設置します。
・冬期間の設置により、劣化の可能性のあるテニスネット・整備用具・看板・遊具などの一部は、撤去を行います。
・水飲み台の養生、冬季閉鎖のトイレ、給・散水設備の水抜きや樹木等の雪囲い作業は時機を逸することなく、計画的に行います。
・水飲み台は、４月と１１月に水抜き栓、水飲み台開閉作業を行い、冬期の凍結による破損を防ぎます。また、使用中止期間は、養生シートなどで防寒対策を行います。
・緊急車両進入口と通路の確保を図ります。
・事務所や倉庫など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。

k.作業実施に当たっては、利用者に支障とならないように配慮し、特に安全管理には十分な対策をとります。

l.不要なベンチ、修繕の利かない施設については、利用頻度を考慮し、撤去も一つの方策とし、施設数を減じ、点検対象を減らすことで、管理費の削減と点検の効率アップを図っていきます。

②園地広場等

園地広場、施設については、次の業務を行います。

a.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。
・落葉により、排水溝・雨水桝が排水障害を起こさない様、特に留意し、周辺への冠水を防止します。
・大雨が予想される場合には、側溝や桝等を重点的に点検し、塵芥等を取り除き増水に備えます。

b.日常的に園地及び施設の巡視点検、清掃を行います。

c.植え込み地等の除草を随時行います。

d.低木の刈り込みを、適宜行います。

e.植栽地における病害虫の発生状況を点検し、初期防除に留意します。やむを得ず農薬を散布する場合は、国の通知に基づき、周囲への飛散により健康被害を及ぼすことの無い様に、気象状況や時間帯を考慮し、細心の注意を払い作業を行います。

f.枯損植物、枯れ枝、支障枝は速やかに除去します。

g.電気機械設備の故障等については、札幌市に報告するとともに、指示に従います。

h.各種サイン、案内板などの板面清掃を定期的に実施します。

i.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。

j.ベンチ、テーブル、手すりは衛生面に配慮し清掃を随時行います。

k.植物残渣は、できるだけ園内処理を行い、ごみの搬出量を抑制します。

③公園トイレ

トイレについては、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。

・園内巡回時、トイレの落書きや、ゴミ・破損・詰まりの点検を行います。
・水漏れを点検し、水道料の節減につなげます。

④植物管理

植物の特性にあった年間作業計画を作成し、常に良好な状態を維持し、また、各植栽地の管理に当たっては、来園者の利用と安全を確保しつつ、病害虫防除や施肥の実施、花木等は開花期や剪定時期に注意する等、最も適切な時期や方法を選び管理します。なお、除草剤は使用しません。

a.芝生・草地管理

・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保ちます。
・施肥、目土、散水、エアレーション等の作業は、必要に応じて行います。
・花壇・プランター管理は、地拵えや球根、種、苗の植付け、潅水、花がら摘み、施肥、病害虫防除と予防及び除草等を適宜行います。

b.樹木管理

・必要に応じ、整枝・剪定を行います。
・枯れ枝、危険木については、常に観察を行い危険が無い様に適宜処理します。
・支柱については、必要のないものは適宜撤去し、必要なものは補修します。
・施肥は、必要に応じて適宜行います。特にサクラの開花を楽しみにしている方がいるので、十分な肥培管理を行います。
・防除作業は必要最小限に止め、農水省・厚労省の「住宅地等における農薬使用について」（平成25年4月26日）を遵守し、利用者や散布者に支障が無い様に留意します。
・降雪に備え、低木・針葉樹等で必要な植物は冬囲いを行います。
・冬期間については、枝からの落雪により利用者に危害が及ばない様に、適宜雪落しを行います。
・小金湯さくらの森の樹木については、幼木の育成を進めるとともに、野生鳥獣や病害虫からの被害を防止する為、必要な施設や方法について検討し対策を行います。
・剪定枝などは、チップ化するなど、園内の散策路や樹木周りに播き、雑草防止に使うとともに、ごみの削減に努めます。

⑤清掃

公園利用の動向、塵芥の発生量に即応して適切な措置をとり、常に園内を清潔に保ちます。また、塵芥は、缶、びん等種類ごとに定められた処理方法にしたがって、適切に処理します。

a.園内から発生したごみは、札幌市の指定に沿った分別収集方法で処理します。

b.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、それぞれの回収と再

利用を行っている処理業者に委託し処分します。

c.ペットボトルのキャップは、別途回収し、感染症予防ワクチンの提供に協力します。

d.金属類は、専門業者に回収してもらい、換金し管理費に充当します。

⑥有料施設の管理

a.日常的に行う業務として、開場前に施設の点検及び清掃等を行います。

b.定期的に行う業務として、テニスコートの排水施設の泥上げ、コート砂の補充及び敷き均し等を行います。

c.野球場の整地、外野の芝刈り（月 2 回）ライン引き、塩化カルシウム及び化粧砂散布等を必要に応じて行います。

d.パークゴルフ場の芝刈り（月 2 回）、芝生補修、排水施設の泥上げ、ホールカップ廻り補修、防球ネット補修等を行います。

⑦サービスヤード

利用者が不用意に立ち入らないように留意するとともに、常にサービスヤードを適正な状態に維持します。

a.適宜、資材・機材の整理整頓を行います。

b.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。

c.プロパン、燃料等の使用状況を常に把握し、適正に管理し補充します。

d.利用者が不用意に立ち入らないように、門扉は夜間閉じます。

e.資材の補充、土、砂、土壌改良剤、肥料などは、4 つの公園の年間使用量をまとめて購入し、経費削減に努めます。

⑧警備業務

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、財産の保全と利用者の安全を図り、もって円滑な管理運営を行います。また、警備計画を作成し、当該計画に従い以下の業務を行います。

a.鍵の管理

b.開館時及び閉館時の開錠・施錠及びシャッターの開閉

c.出入管理

d.施設の秩序維持

e.機械警備システム等の管理

f.警備業法、消防法、労働安全衛生法などの関係法令の遵守

⑨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様に、施設及び設備全般について、破損や故障が発生した場合又は、短期間のうちに確実に破損や故障等が発生すると見込まれる場合は、速やかに修繕を行います。

a.利用者等から破損や故障等の発生について連絡を受けた場合は、速やかに実際の状況を確認します。

b.破損や故障が発生した場合等には、応急処置、修繕費用・期間、原因の調査など、必要な初期対応を行い、また、当該対応の結果について、遅滞なく札幌市に報告します。

c.修繕を行う場合は、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（平成 20 年 3 月 28 日財政局理事決裁）第 91 条に準じて、軽微なもの、緊急を要する場合などを除き原則として複数の団体から見積等をとります。また、修繕等を行うに当たっては、緊急に実施する必要のある場合を除き、事前に札幌市の承認を得ます。なお、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。

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

e.都市公園内の施設・設備等の破損、老朽化した場合は修繕方法の検討、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、修繕計画を作成します。原則として毎年1回、札幌市から別途指示を受けた際は、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、札幌市へ報告します。

⑩備品管理

札幌市が備え付ける備品（事務機器を含む。）は維持管理業務特記仕様書のとおりとします。これらの備品は、市民等の利用に支障が生じることのないよう、常に保守点検、清掃等を行うとともに、不具合の生じた備品について、修繕を行います。

a.備品は所要の性能を発揮する状態を維持するように管理します。

b.利用者等から備品に関する不具合の連絡を受けた場合、速やかに実際の状況を確認し、修理、説明、代用品の確保、原因の確認など、必要に応じた対応を行います。

c.維持管理業務特記仕様書に記載する備品は、年度毎に全品その有無や状態を点検します。

(2)　仕様書等との差異

1）維持管理業務特記仕様書との内容・数量比較

維持管理業務特記仕様書に準じます。
ただし、藻南公園の野球場、庭球場については終了時刻を 1 時間延長し、午後 9 時といたします。

2）維持管理基準表との内容・数量比較

維持管理基準表に準じます。
ただし常盤公園の野球場の外野芝刈りについては、整備と合わせ、年 14 回（月 2 回）を基本としますが、芝草の旺盛期には月 3 回の管理を考えており+2 回の計 16 回を予定しております。

(3)　防災業務計画

1）防災業務の実施方針及び役割分担

当グループでは危機管理対策・対応を、「予防・未然防止対策」、「初動処置・対応」、「再発防止・対応改善対策」の 3 段階に分け、各段階において個別具体な対策を行います。
「予防・未然防止対策」としては、公園・緑地内及び周辺地域で想定される様々な事故・災害を未然に察知し、予防対策を施し危機が発生した際には「初動処置・対応」により、迅速かつ的確に対応することによって被害を最小限にとどめ、事後対応にあたる「再発防止・対応改善対策」においては、課題・改善点を抽出し、以降の「予防・未然防止対策」に繋げることにより、公園・緑地の利用者と地域住民の安心・安全を確保するよう努めます。

①公園・緑地内施設の点検・改善
巡回点検簿に基づく日常の巡回点検において、園内の状態を確認するほか、不審者・不審物の有無、建物や遊具等の工作物の状態を確認し、犯罪の防止、異常個所の早期発見・改善を図ります。