
令和 8 年度
農試公園・発寒西陵公園
管 理 業 務 計 画 書

公益財団法人 札幌市公園緑化協会

札幌市中央区 1 条東 1 丁目 6 番 1 6 号 ニューワンビル 4 階

電話：211-2579

ファックス：211-2577

1 総括的事項に関する取組

(1) 管理運営業務の基本方針及び事業目標

(1) - 1 基本方針

農試公園の特徴

農試公園（以下、「当公園」といいます。）は、昭和 50 年に旧農林省北海道農業試験場跡地に、8.5ha の地区公園として整備され、平成 4 年に 12.4ha に規模を拡大し、運動公園に種別変更されました。平成 5 年には、現在の公園のシンボルとなっている屋内施設「ツインキャップ」が完成し、これにより季節や天候に左右されることなく、自然光を採り入れた屋内グラウンドでスポーツが楽しめるようになりました。

また、令和 2 年から約 5 年をかけて、老朽化した施設の改修工事が複数のエリアに分けて行われ、令和 5 年にインクルーシブ遊具広場と水遊び場がリニューアルオープンし多くの来園者が訪れる公園となっています。

これらを踏まえて、当公園は、次のような特徴があると考えます。

【特徴 1】住宅地に囲まれた、緑あふれる憩いの空間

清涼な琴似発寒川に沿うように位置する当公園の周辺は住宅地で、JR 琴似駅からも比較的近い位置にあり、年間を通じて多くの利用者が訪れ楽しまれています。

園内には 240 本余りのサクラの木があり、開花時期には家族連れや高齢者の福祉サービス、幼稚園・保育園の遠足など、多くの花見客で賑わいます。また、農業試験場時代のポプラ並木が残されており、並木越しに遠く手稲山を望む風景は、当公園ならではの景観を創出しています。

【特徴 2】多様なスポーツ利用に対応できる環境

西区唯一の運動公園として、軟式野球場や硬式・軟式テニスコート、ゲートボールコート等が配置されており、緑に囲まれた爽快な環境でプレーを楽しむことができます。また冬季には、雪中サッカー・雪中運動会・雪合戦などができる多目的広場や、歩くスキーコース、ソリ滑りのできるスロープ等が整備されており、四季を通じて様々なスポーツを楽しめる公園として、多くの市民に利用されています。

【特徴 3】「インクルーシブ遊具」を備えた誰もが楽しめる空間

遊戯広場に「インクルーシブ遊具」がオープンしたことにより、すべての子どもが一緒に遊び、交流を深める環境づくりが進められます。また、新たな施設であることから管理者には利用者や関係者の声をよく聴き、使い勝手のよい施設の維持運営が求められています。

【特徴 4】子ども達が「遊びながら学べる」体験型施設

小さな子どもも遊べる水遊び場「ちゃぷちゃぷ広場」、創造力と夢を育む自由工作スペース「トンカチ広場」など、子ども達を対象としたユニークな施設がリニューアルされ新規の来園者が増えることが予想されます。

【特徴 5】 冬でも利用可能な「全天候対応型」施設

屋内グラウンドやサンルーム等を備える「ツインキャップ」は、積雪によって屋外でのスポーツ施設の利用が困難となる冬季でも、「土の上でスポーツがしたい」「屋内でも太陽の光を浴びたい」「天候に左右されずに行事をしたい」等のニーズに対応することができ、四季を通じて多くの市民に利用されています。

■ 発寒西陵公園の特徴

発寒西陵公園は、昭和 63 年に開園した 4.2ha の地区公園で、琴似発寒川と新川の合流地点に位置し、次のような特徴があります。

【特徴 1】 みどりあふれる身近な憩い・スポーツ・遊戯の場

住宅地の一角で豊かな緑に囲まれた園内には、テニスコートや少年野球場、多目的広場などのスポーツ施設があり、多くのスポーツ愛好家に利用されています。このほか、遊戯広場や芝生広場など、子ども達が自由に楽しく遊ぶことができる環境が整備されています。

また、園内には昭和 60 年に地域住民により植樹された「西陵の桜」約 50 本があり、5 月に花見を楽しむことができます。

【特徴 2】 地域と連携した管理運営体制

公園の近隣地域では、企業や地域住民が清掃を行う「アダプト・プログラム」活動が定期的・継続的に実施されており、その一環として地域の小中学校生徒による公園の清掃が行われています。また、公園が町内会等のウォーキングコースのステーションにもなっていることなど、地域のコミュニティ活動の場としても大いに活用されています。

■ 農試公園・発寒西陵公園の管理運営の基本方針

これらのことから、農試公園及び発寒西陵公園（以下、「両公園」といいます。）は恵まれた立地とともに様々な施設を有し、多様な利活用を受け入れられる特性を持っていることがわかります。

札幌市公園緑化協会(以下、「当協会」といいます。)は、平成 5 年度から屋内広場を、また平成 12 年度から公園全体を管理する中で、市民・利用者と近隣住民の方々や多くの団体と信頼関係を築いてきました。

今後も札幌市の貴重な財産である当公園の特徴を最大限に生かし、当協会の理念、運営方針、基本方針に基づき、多くの市民に愛され、利用していただけるよう、質の高い公園の管理を行っていくことに努めます。

公益財団法人札幌市公園緑化協会の理念と運営方針

《理念》

私たちは、札幌市民との相互信頼のもと、みどりを通じた心豊かな持続可能なまちづくりの実現と、みどり豊かな札幌の次代への継承に貢献します。

《運営方針》

上記理念の実現のため、次の『5つのK』を柱とし、指定管理者として公園の価値と市民の満足度の向上につなげます。

「5つのK」

公平

公園・施設でのサービスの提供においては、平等・公平を最優先して、単なるサービスに留まらず、誰に対しても思いやりと感謝にあふれた真のホスピタリティを目指します。

公開

社会情勢の変化や市民のニーズに対して迅速で的確な対応をとり、公正で透明性のある、開かれた公園・施設の運営に努めます。

効率

長年の公園・施設管理において培った実績・ノウハウを基に、長期的な視点と即対応の視点の両面から、公園・施設の効率的・効果的な管理運営を行い、経費の削減と安定した質の高いサービスを実現します。

協働

ボランティア等の市民協働による公園・施設管理を推進するほか、ファン、リピーターを増やす取組により、公園・施設を核として地域の人や資源のつながりを創り出すことで、地域の活性化に貢献します。

環境

環境マネジメントシステムの運用により、環境負荷低減や生物多様性保全への取組を維持・向上させ、市民の財産であるみどりを次代へ継承します。

管理運営の基本方針

1. 平等・公平な利用の機会を確保し、公共の福祉増進の場としての利用効果を高めます。
2. 関係法令・条例等を遵守し、利用者や市民の声の反映に努め、開かれた管理運営による安全で安心、快適な利用環境を提供します。
3. 資源・施設の長寿命化を念頭に置き、効率的な管理運営による経費削減を図り、安定した質の高いサービスを提供します。
4. コミュニティ活動の拠点の一つと位置付け、市民や関係諸団体・機関との連携・協働を推進し、資源の積極的な活用を図り、活動の場としての魅力を高めます。
5. 安全・安心な公園利用を徹底し、インクルーシブ遊具を中心に誰もが楽しめる相互理解の公園づくりを目指します。
6. 市民の健康づくりの拠点と位置付け、気軽に参加できる利用プログラムを提供し、日常的な公園利用の促進を図ります。
7. 四季を通じた公園の魅力向上、特に屋内広場と多目的広場を中心とした冬の利用促進を図ります。

(1) - 2 事業目標

両公園の管理は、前述の特徴を踏まえ、次の 5 つの事業目標を立て、法人設立以来 34 年の公園管理で培った運営のノウハウを活用し、目標達成に向けて積極的に取り組みます。

事業目標 1 安心して利用できる公園運営

- ① 安全・安心の徹底と高い快適性を追求します。
 - ・札幌市初のインクルーシブ公園（障がいがある子どもも、ない子どもも一緒に楽しく遊ぶことができる公園）としてハード・ソフト両面で誰もが利用しやすい公園を目指します。
 - ・利用案内、注意喚起などにはピクト（絵文字）表示を積極的に使用し、誰もが理解しやすい情報の提供を行います。また、情報のユニバーサル化に努めます。
 - ・近隣の学校や福祉団体等と連携して、公園を運営します。
- ② 感染症などの予防に対する取組
 - ・安全と安心を最優先に取り組み、新型コロナウイルス感染症をはじめとする感染予防を徹底して公園を管理します。
 - ・ツインキャップ、自転車貸出所、トンカチ広場、水遊び施設や遊具等の施設によって万が一にも感染症が発生しないよう、スタッフ一同、細心の注意を払い、“3 つの密（密閉・密集・密接）の回避徹底”「換気の悪い密閉空間」、「多数が集まる密集場所」、「間近で会話や発声をする密接場面」を避けて、来園者をお迎えいたします。
 - ・具体的対応は、当協会の安全衛生委員会を中心に検討を進め、“3 つの密”の回避などを強化して可能な限り万全の感染防止策を講じます。
 - ・国、北海道、札幌市からの指示・勧告等に応じて、公園の管理、利用のあり方や形態を適宜変更します。その際は速やかにホームページ等でお知らせいたします。

事業目標 2 多様な利用とニーズに沿ったイベント・プログラムの提供

- ① 誰もが参加・利用できるイベントや用具を準備・提供します。
 - ・地域や各団体と連携し、花と緑に触れ合う場の提供とお祭りや交通安全教室、地域活性イベントなど、公園の周知や利用促進のための利用サービスを提供します。
- ② 一年を通して様々なプログラムを提供します。
 - ・自転車の貸出を通じて、児童・生徒を対象とした交通ルールや乗り方教室を開催します。
 - ・屋内外で児童や幼児向けプログラムを提供し、子どもの自由・活発な外遊びを推進します。
 - ・介護施設やデイサービス等との連携によって、園芸療法などの講習会を行います。
 - ・多目的広場を使って、ソリ遊びやスキー、雪像づくりなど冬のアクティビティを積極的に案内します。

事業目標 3 公園を活用した健康づくりの推進

- ① 手軽にできる運動習慣を身につけ継続できるよう公園を使った健康づくりを案内します。
 - ・健康遊具やフィールドを利用した健康づくりを積極的に紹介します。
 - ・屋内広場で通年実施可能な運動プログラムを提供し、必要な用具を備えます。
 - ・屋外ではウォーキングや歩くスキーコースを設定し、距離や運動効果が分かるように案内板を設置します。
- ② 各種の運動教室を開催します。

利用者の健康増進と運動能力向上を目的として、多様な運動プログラムを開催・提案します。

事業目標 4 良好な緑地景観の形成と持続可能な管理の推進

- ① 農業試験場跡地に造成された公園として、当時の面影を残しつつ良好な景観を提供します。
 - ・地域のランドマークとして、日々の清掃、健全な樹林や美しい芝生の育成・管理に努め、うるおいとやすらぎのあるオープンスペースを提供します。
 - ・園内にある花壇は、年度ごとにテーマを設定し、彩りやデザイン、環境への影響などを十分に検討して植栽します。
- ② 植物資源の有効利用、再循環に努め、持続可能な植物管理を行います。
 - ・開花後の花や実をイベントの材料として再利用するなど、資源の有効活用に努めます。
 - ・維持管理で発生する植物残渣を堆肥やチップとして再利用し、資源の循環を図ります。

事業目標 5 開かれた公園管理と地域との連携

- ① 市民の自主的な園内活動を支援し、開かれた公園管理を進めます。
 - ・植物のボランティア活動には、花壇のデザインや植栽・除草・花がら摘み、灌水等の活動に際して、必要な用具を準備・支援します。
 - ・ゲートボールコートや多目的広場で活動している団体には、コート利用時や維持管理に必要な用具等を準備・支援します。
- ② 地域との連携・協力を進め、公園の魅力と価値を高めます。
 - ・プランターや花壇への植え込みは、近隣小学校や支援学校の生徒とともに行うなど、親しみと愛着のある公園づくりを進めます。
 - ・八軒まちづくり協議会の構成員として、人と人との交流とコミュニティの活性化を図ることに努めます。
 - ・防災訓練やマラソン大会、雪合戦など、西区役所や連合町内会等が主催する取り組みについて、積極的に協力してイベントを盛り上げます。

(1) - 3 持続可能な社会の実現に向けた取り組み

当協会は「持続可能な2030年までの開発目標（SDGs）」に賛同し、将来にわたって誰もがやすらぎや生きる喜びを感じられる場所を提供できるよう、公園を安全・快適に保ち、環境保全や健康・福祉等の取組を積極的に実施します。



当協会の SDGs への主要なアクション



- ・計画に基づく公園管理
- ・災害対応
- ・人や環境にやさしい植物管理
- ・レクリエーションや交流の場の提供
- ・人と人、人と緑のつながりづくり
- ・ボランティアとの協働 等



- ・平等利用の確保
- ・バリアフリー対応
- ・多言語対応
- ・接遇研修 等



- ・希少植物の保護
- ・観察会
- ・環境展示
- ・子どもたちやボランティアによる調査
- ・小学校等の実習受入
- ・侵略的外来種防除 等



- ・電気使用量の削減
- ・冷暖房の節約
- ・エコドライブ
- ・産業廃棄物の適正な処理
- ・フロン類の適正使用
- ・ボイラーの適正管理
- ・グリーン購入
- ・雪の利活用
- ・雨水浸透型花壇 等



- ・植物リサイクル
(堆肥、チップ、クラフト素材)
- ・廃食油回収
- ・機械等の長期利用 等



- ・ハラスメント防止
- ・安定雇用
- ・子育て支援
- ・女性の活躍
- ・研修助成制度 等



個別の取り組みについては、1（2）平等利用の確保に向けた考え方と取組、1（3）地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方等、3（1）維持管理業務計画、4事業の計画及び実施に関する実施内容、5利用者サービス等に関する取組に詳記します。

（２）平等利用の確保に向けた考え方と取組

すべての利用者に対して公平・平等・公正なサービスを提供することは、公共施設である公園の管理運営で最も重要な基本事項であると考えます。

当協会では両公園で平等な利用機会を確保するため、次のとおり方針と具体的項目を定めて取り組みます。

（２）－１ 平等利用確保の方針

当協会は、公の施設の利用について規定した、地方自治法第 244 条第 2 項（正当な理由なく利用を拒んではならない）、及び第 3 項（利用に際して不当な差別的取扱いをしてはならない）を遵守し、年齢や障がいの有無、性別、主義・主張、思想・信条、民族や言語、社会的地位や身分の違い、その他不当な理由によって公園の平等利用が妨げられることのないよう、全スタッフに対する教育を徹底して、両公園の適切な管理運営を行います。

特に、配慮が必要な障がい者には、障害者差別解消法の趣旨に則り、不当な差別的取扱いをすることのないよう、また、施設等の利用の際の要望・申し出に進んで対応し、合理的配慮を行うことで「困りごと」の解消に努め、共生社会の実現に寄与します。

【統括責任者の役割】

統括責任者は、平等利用確保の確認を行う責任者とし、利用者に対し使用許可及び接遇並びにイベント等の広報を含めた情報発信について平等に実施されていることを確認し、これに反する事案を発見した場合は、速やかに改善を図り、当協会事務局と札幌市に報告します。

（２）－２ 平等利用確保の取組項目

■ スタッフへの教育指導の徹底

当協会では、両公園における平等利用の確保・徹底のため、接遇・サービス研修、バリアフリー講習をスタッフに受講させます。このことにより、公園という公共の場において、「思いやりと感謝の気持ちで等しく利用者に接する」というスタッフの基本的な心構えを学び、様々な状況への対応について習得し、平等利用の確保を図ります。

また、特定の個人・団体に対する不当な利用拒否・利用制限などの差別的取扱いや、逆に便宜を図るなどの特別扱いや優遇等、対応に注意を要する具体的事例をミーティングなどで学び、全スタッフのレベルアップに努めます。

■ 不当な差別的取扱いに該当するおそれのある行為等

障がいがあることを理由に施設の利用等サービスを拒否する行為を想定します。これらの行為等を発生させないように組織として対応する取組として、職員に対して、障害福祉サービス事業者によるバリアフリー講習会や座学研修を実施します。

どの利用者にもできるだけ同じサービスが提供できるように、公園管理の質を一定水準に保つとともに、バリアフリーやユニバーサルデザイン、またインクルーシブの観点から管理します。

① 配慮が求められる方々に対する利用環境の整備

- a 当公園管理事務所と自転車貸出所に車いすを各3台配置し、適切な点検整備に努め、気軽にご利用いただけるよう貸出情報をホームページや園内掲示で継続してお知らせします。
- b 車いす利用者等の安全確保のため、園内のバリアフリーマップを作成し、各施設のバリアフリー対応状況のほか、「インクルーシブ遊具」や健康遊具の使用方法などをホームページに掲載します。
- c 公園駐車場の障がい者用駐車スペース（4台分）は、対象者に安心してご利用いただけるよう周知と利用指導に努めます。
- d 会話によるコミュニケーションが困難な状況に備えて、筆談やコミュニケーションボードなどによる利用案内を準備します。
- e 園内の案内表示は、誰にでも分かりやすいピクトグラムや、配色を含めたユニバーサルデザインの導入、バリアフリー情報を含むマップの提供などにより、誰もが視認できるように努めます。
- f 子育て中の方々が快適に利用できるよう、ベビーカーの無料貸出しを継続するほか、ツインキャップに設置されている授乳室の利用案内に努めます。
- g アンケートは、幅広い年齢層を対象にするとともに、子どもの意見も積極的に取り入れ、公園の管理運営に反映させていきます。
- h スタッフのネームプレートはひらがなで大きく表記し、小さな子どもでも名前が確認できるようにします。

② 利用環境の継続的改善と適切な情報提供

- a 園路の不陸や段差等は、日常の巡視点検によりいち早く把握し、迅速に復旧・改善を行うなど、安全で平等な利用環境の確保に努めます。
- b 故障や修繕により施設等が利用できない場合は、復旧時期や代替利用の案内など、必要な情報提供に努めます。
- c 公園利用届等の情報に基づいて管理作業のスケジュールを調整するとともに、利用者が過度に集中しないよう、可能な範囲で利用調整をお願いします。
- d 公式ホームページを活用し、公園利用の基本情報のほか、四季折々の景観や樹木・草花の情報、園内で実施するイベント・プログラムの情報など、利用者のニーズに応える情報をわかりやすく提供します。
- e インターネットだけではなく、マスコミやフリーペーパー等への情報提供、園内掲示、ニュースレター、札幌市広報誌や地下鉄掲示板への掲出など、複数の手段による幅広い情報提供に努めます。

③ イベントや自主事業等における平等利用の確保

- a 講習会等の参加受付は、定員を超えた場合には公正な抽選を実施します。また、事前に幅広く情報提供を行うなど、不公平がないように対応します。
- b 大きなイベント開催時など、通常とは異なる公園利用が発生する場合は、一般利用者に不都合や不利益が生じないよう、事前にイベント内容を周知するとともに、当日も適切に対応します。

④ 有料施設の利用者対応における平等利用の確保

「札幌市公共施設予約情報システム」及び「有料運動施設の優先使用に係る取扱要領」に基づき、引き続き次のとおり公平・平等な対応の徹底に努めます。

- a システムを正確に理解し、公平で円滑な利用者対応を行います。
- b 予約時間には準備・片付けの時間を含むことを利用者に説明し、利用時間を守っていただくよう協力をお願いします。
- c 有料施設を適宜巡視・確認するなど、不正利用の防止に努めます。

⑤ 利用者の声の適切な反映やマナー啓発等の取組

- a 公園・施設の利用に関する苦情や改善等の要望を受けたときは、その内容を記録・整理し、利用環境の改善に役立てます。また、これら苦情や要望の申し立てによって差別や取扱いの差異が生じないよう、厳格に取り扱います。
- b 誰もが気持ちよく公園を利用できるよう、利用者のマナー向上に取り組めます。具体的な取組内容は、本計画書「4（2）マナー啓発に関する業務と実施計画」に記載しています。

（３）地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方

人類の活動が原因となり進行している地球温暖化は、一朝一夕には解決できない大きな問題ですが、地球上のすべての人、とりわけ大きな影響を及ぼしてきた先進国の人々は、温暖化がもたらす様々な影響について意識し、その防止に向けて一人ひとりができることに取り組む責務があります。

札幌市では平成 20 年に「環境首都・札幌」宣言を世界に向けて発信し、平成 30 年には「第 2 次札幌市環境基本計画」を策定し、2050 年に向けた札幌市の環境の将来像として、『次世代の子どもたちが笑顔で暮らせる持続可能な都市「環境首都・SAPPORO」』を掲げています。

また、令和 2 年 2 月には、「ゼロカーボン都市」達成に向けた宣言、令和 3 年 3 月には、「札幌市気候変動対策行動計画」を策定するとともに、「札幌市気候非常事態宣言」を発し、持続可能な脱炭素社会の構築に向け、気候変動対策への取組強化を呼びかけています。

今後は生物多様性の保全や、資源・エネルギーの有効活用などの要素に加え、市民の意識や取組をより一層高め、市民協働による「持続可能なまちづくり」を推進することが特に求められています。

当協会では、平成 17 年度に環境マネジメントシステム（以下、「EMS」と略します。）を構築して運用を開始し、平成 18 年 3 月に ISO14001 の認証を取得しました。

そして、平成 25 年 5 月には ISO14001 から切り替えて、北海道環境マネジメントシステムスタンダード（HES）〔ステップ 1〕の認証を取得し、自主性・効率性を重視した環境活動の取組をしてきました。

令和 6 年度からは今までの経験を活用し、北海道環境マネジメントシステムスタンダード（HES）〔ステップ 1〕を返上し、当協会独自の EMS を実施することとしました。

当協会は、市民の財産である公園の管理において、市民の「環境に対する厳しい目」に応えていくとともに、公園利用を通じて、市民に環境について考え、学び、行動する機会を提供する必要があると考えます。

当公園の管理運営においても、当協会が運用する EMS に基づいて、環境への配慮に積極的に取り組みます。

1）取組についての基本的な考え方

当公園及び周辺地域は緑豊かな環境を有することから、これら環境の保全・啓発は公園管理において重要であり、徹底した環境配慮の意識を持って管理に当たる必要があると考えます。

当協会では、環境に配慮した公園管理の実施において、次ページに示す「公益財団法人札幌市公園緑化協会環境方針」をその基本的な考えとしています。

公益財団法人札幌市公園緑化協会 環境方針

基本理念

「緑」に象徴される植物は、長い年月をかけて大気に酸素を供給するとともに食物連鎖の基盤として、多様な生命の営みを支えてきました。私たちが生活を営む人間社会も、この「緑」を抜きには成り立ちません。

人間社会は、特に 20 世紀後半以降の科学技術の急速な進歩によって、非常に便利で豊かになりました。しかし、人口の増加や経済活動の拡大などによって、化石燃料などの地球資源は急速に消費され、その過程で発生する二酸化炭素や各種の有害な廃棄物などが増加しました。その結果、地球温暖化、大気汚染、海洋汚染、生物種の減少・絶滅など、地球規模の環境破壊が急激な速度で進行しています。

私たちは、現在の豊かな生活を無条件には享受できない状況に置かれています。私たち人間が生きて生活する地球の環境を守り、次の世代に引き継ぐ責務を負っていることを一人ひとりが自覚して行動する必要があります。

【公益財団法人札幌市公園緑化協会】は、公園緑地の良好な管理運営と都市緑化の普及啓発を図ることによって、市民に快適な生活環境を提供するための事業を推進します。同時に、私たちは市民とともに、「緑」の創出・保全を図ることで地球環境の改善に最大限努力します。

この取組みを適切に維持するために、当協会では環境マネジメントシステムを構築し、運用します。

基本方針

「緑」を通じた快適な生活環境づくりと地球環境の保全に寄与するため、次の方針に基づき、日々の事業活動に取り組みます。

1 環境経営の推進

地球環境への影響低減・環境保全への取組みが、当協会の事業目的の達成にも資することを目指した「環境経営」を推進するため、環境マネジメントシステムを活用します。

2 環境パフォーマンスの継続的改善

環境目的・目標を定め、その達成に向けて努力するとともに、定期的な検証と見直しを行うことにより、環境パフォーマンスを向上させるための継続的な改善を図ります。

3 環境意識の啓発

当協会の事業活動に関わる人々のほか、広く市民に対して地球環境の大切さを啓発し、環境保全に対する意識の向上、社会的合意形成の強化に貢献します。

4 環境の維持・改善

日常の事業活動においては特に、省資源・省エネルギー、廃棄物の削減及びリサイクルの推進等により、環境負荷の低減と生物多様性の保全に努めます。

5 環境に関する危機管理の徹底

突発的な事故や自然災害によって生じるおそれのある環境への悪影響について、予防措置を講じるとともに、被害を最小限に留めるための取組みに努め、環境汚染に対する危機管理を徹底します。

6 法律等の順守

地球環境保全に誠実に取り組む前提として、環境関連の法律・条例等を順守し、また当協会が同意する外部との環境に関わる取決め等についても、これを守ります。

この環境方針は、職員をはじめ当協会の事業活動に関わる全ての人に周知徹底するとともに、外部に公表します。

2025 年 4 月 1 日

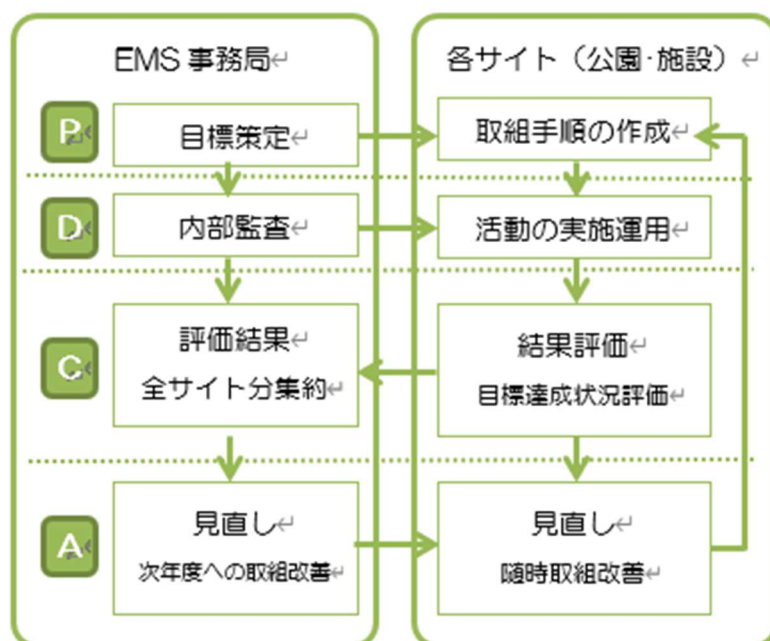
公益財団法人札幌市公園緑化協会

理事長 前田 明寿

2) 当協会におけるこれまでの取組・成果

当協会は、EMSにおいて毎年環境目標を設定し、全スタッフの教育・訓練を実施して環境活動に取り組んでいます。

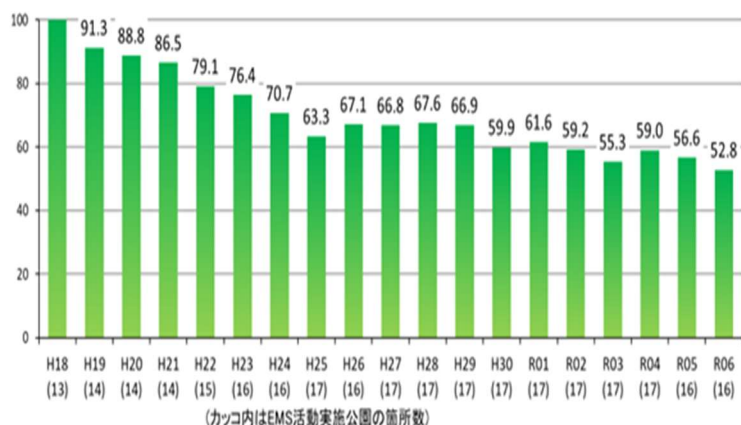
当協会EMSにおける環境目的・目標達成に向けた活動の流れ



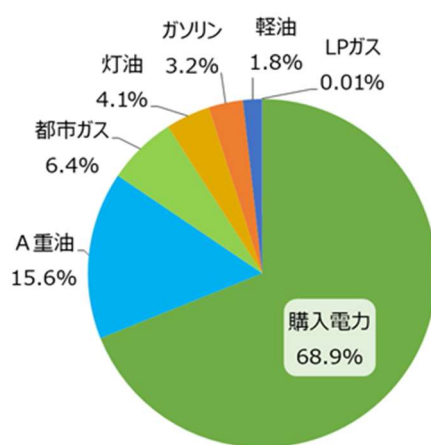
これまで様々な目標を設定して活動してきましたが、近年は、公園・施設の管理運営における市民協働の推進や、生物多様性保全等の事業内容に即した視点で独自の目標を設定し、効果的な環境活動を目指しています。当協会のEMSにおける平成18年度から現在までの目標は次のとおりです。

実施年度	当協会EMSの目的・目標
平成18-19	電気使用量削減、事務用品グリーン購入率向上、植物系廃棄物の再資源化 民有地緑化普及事業の利用増、一般廃棄物排出量削減、緑化講習会等の参加者増
平成20	電気使用量削減、事務用品グリーン購入率向上 民有地緑化普及事業の利用増、一般廃棄物排出量削減、緑化講習会等の参加者増
平成21-23	一般廃棄物排出量削減、緑化講習会等の参加者増、業務改善・新規事業等の提案 時間外勤務時間削減、食用廃油回収量増
平成24	OA用紙使用量削減、ボランティア活動延べ時間増加、特定外来生物の侵入軽減 食用廃油回収量増
平成25-27	電気使用量削減、ボランティア活動延べ時間増加、特定外来生物の侵入軽減 食用廃油回収量増
平成28-現在	電気使用量削減、残業時間削減（電気使用量削減、ワーク・ライフ・バランス推進） 特定外来生物の侵入軽減、食用廃油回収量増

EMSによる環境活動の中でも特に、エネルギー使用量の削減については、温室効果ガス発生の抑制や管理費用の節減にも直結することから、最優先の課題として取り組んできました。これまで、電気・燃料などの項目別に、各公園で個別に効果的な手順を策定して取り組み、測定結果に基づき常に改善を進めてきた結果、主要公園で指定管理者制度が始まった平成18年度との比較で、令和6年度には次のとおり47.2%の削減を達成しています。



緑化協会の管理公園・施設におけるエネルギー使用量の推移（平成18年度を100としたEMS活動実施公園・施設の平均値）



緑化協会のエネルギー使用量の項目別比率（令和6年度）

エネルギー使用量のうち、比率の最も高い電力については、電気使用量の抑制を継続してEMSの目的・目標に設定しており、細かな節電の積み重ねやLED照明への転換の推進、公園・施設利用に支障とならない範囲での照明・機器類の運用の見直しなどにより、削減に努めています。

化石燃料については、基本的な節約の取組以外にも、環境への負荷が少ないBDF（バイオ・ディーゼル・フューエル）混合燃料を使用し、川下公園リラックスプラザのボイラー燃料にはB10重油（BDF10%混用A重油）、百合が原公園リリートレインの燃料としてB5軽油（BDF5%混用軽油）を導入しています。

また、当協会が管理する主要公園・施設に使用済み食用油の回収ボックスを設置して、公園で使用している低環境負荷燃料の原料とすることで、市民がリサイクルの成果を実感し、環境保全意識を高めることにつなげています。

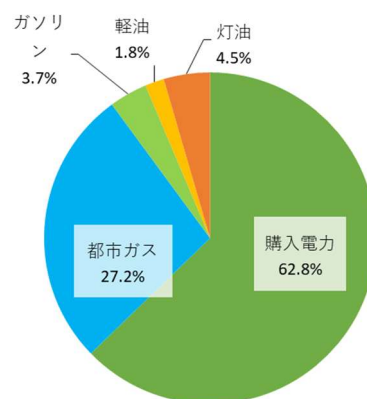
当協会は、環境に配慮した取組を自主的に行っている事業所として、平成20年8月に「さっぽろエコメンバー」レベル3に登録し、3年毎の更新を続け、現在に至っています。また、北海道が実施する北海道グリーン・Biz認定制度において「優良な取組」部門ランク3に登録し、同様に更新を続けています。



3) 当公園におけるこれまでの取組

当協会では、これまでの当公園の管理においても、当協会のEMSに基づき、積極的に環境活動に取り組んできました。

当公園のエネルギー使用量の内訳については、電気が62.8%を占めることから、特に電気使用量の節減に力を入れて取り組んでいます。



4) 生物多様性の保全に関わる取組

西岡公園は、森林に囲まれた豊かな水辺と湿地の環境が特有の風景を創出し、多くの動植物を育んでいます。これらの環境を将来にわたって保全していくため、当協会では園内の動植物や自然環境について、ボランティアや子ども達などとの市民協働により、継続的に調査・モニタリングをしてきました。その成果を含め、市民に西岡公園でみられる生態系や外来種等の問題について、体験学習やガイドウォーク等の開催、公式ホームページ・展示等による情報発信に努めてきました。

また、西岡公園でみられる外来生物による生態系のかく乱に対して、市民への普及啓発のほか、その影響の低減に取り組んできました。特に、特定外来生物オオハングソウについては、平成23年度から毎年、市民協働により駆除に取り組み、一定の成果が上がっています。

今後も、これらの市民協働を継続し、生物多様性保全に積極的に取り組んでいきます。

5) 当公園における今後の取組

当年度、当協会がEMSで取り組んでいる目標は、次のとおりです。

当協会 EMS の環境目的・目標
・ 電気使用量の削減
・ ノー残業デーの超過勤務時間の削減
・ 特定外来生物の侵入軽減
・ 食用廃油の回収量増加（当公園以外の一部公園）

今後も当協会のEMSに基づく取組を継続するほか、自然豊かな当公園の特性に合わせて、単なる環境配慮にとどまらず、環境学習と関連させるなどの手法をとりながら、市民協働による活動や、生物多様性保全の普及啓発につなげるなどの取り組みを進めます。

その他、環境配慮に関連する具体的な取組として、当公園では次に示した項目について、スタッフ全員で取り組みます。また、スタッフから環境配慮のアイデア、工夫等の提案を募り、積極的に取り入れて改善に努めます。

① 物品やサービスの購入時の取組

項 目	具体的取組
グリーン購入	事務用品はグリーン購入法適合品を選択
長寿命の見込める商品の選択	長期的視点での機種選択 (耐久性、メンテナンスや部品交換の容易さ)
地域の産品や企業の積極的選択	地域振興への貢献、及びマイレージ(輸送に係る環境コスト)を小さくする考え方での選択

② 物品やサービスの使用時の取組

項 目	具体的取組
電力使用量の削減	エコスタイル(服装と温度設定)の実施 (夏季クールビズ) 屋内照明の積極的な消灯(不要箇所、外光利用) 就業時刻前、昼休みの消灯(管理スペース) OA 機器類の適切な節電設定 週 1 日ノー残業デーを設ける 照明器具の定期的清掃、LED 照明への転換 省エネ型自販機の選択導入 積雪期等の不要な園路灯の消灯
水の使用量の削減	手洗い蛇口、トイレ等の吐出量の調整
OA 用紙使用量の削減	両面コピーの徹底、裏面利用(メモ用紙等) 電子データ化・電子決裁の推進
化石燃料使用量の削減 (暖房、作業機械)	エコスタイルの実施(冬季ウォームビズ) ウォームシェアの推進 暖房器具の適正な運転、点検整備 作業機械の定期点検整備、作業時の出力調整
自動車燃料使用量の削減	環境性能に優れた車種の導入 アイドリングストップの励行 急発進、急加速、空ぶかしをしない タイヤ空気圧の点検・調整 経済速度の遵守 不要な荷物を積載したままにしない 自転車、公共交通機関の利用

③ 廃棄物に関する取組

項 目	具体的取組
ごみ排出量の削減	一般ごみと資源化ごみの分別徹底 自販機業者によるビン・缶・ペットボトル回収 利用者へのごみ持ち帰り協力の周知 ごみ発生量の少ない商品の選択 (簡易包装、繰り返し使用、詰替え等)
植物系廃棄物の再資源化、有効活用	管理等で発生した植物系廃棄物(剪定枝、間伐材)を チップ、堆肥等に再資源化 剪定枝、つる、木の実等を工作等の素材に利用

④ 生物多様性に関わる取組

項 目	具体的取組
在来種の保全	在来種の生息・分布状況調査 外来種の調査・駆除
生物多様性保全に関する教育普及	地域の自然、植生、生物等についての教育普及 外来種や餌付け等の問題に対する普及啓発
減農薬管理	木酢やフェロモントラップなどを活用した植物の 病虫害対策

6) 当公園における電力の調達を予定している小売電気事業者

当協会およびコンソーシアムで管理している公園の電力は、経費削減および一括管理を目的とし、電力を調達している小売電気事業者のうち1社は前年度の「環境配慮評価基準」を満たしていることから契約を継続し、主な高圧電力は北海道内企業1社から電力を調達します。

2 統括管理業務の実施内容

(1) 管理運営組織の確立

ア 責任者の配置、組織の整備

アー1 農試公園及び発寒西陵公園の管理運営体制

当協会は、指定管理者として、両公園を管理するスタッフのほか、必要に応じて他公園スタッフの協力・サポートにより、適切な管理運営に努めています。

今後の公園管理運営や連絡・情報共有の体制などについても、引き続き、次のとおりしっかりと取り組んでいきます。

① 連絡・情報共有の体制

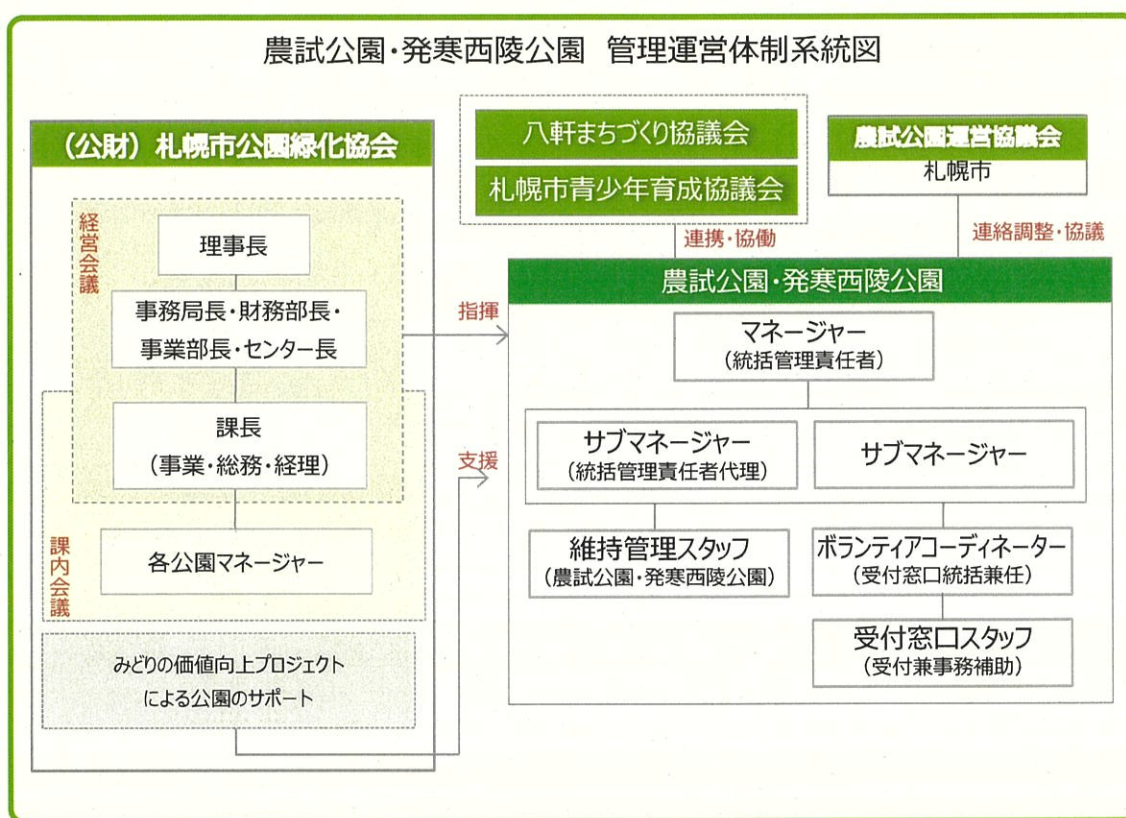
毎朝、常駐スタッフ全員でミーティングを行い、作業や園内状況等の情報を共有するなど、これまで培ってきたノウハウを生かし業務に取り組んでいきます。また、対外的に報告が必要な内容などは、マネージャーが集約し適切に処理します。

② 管理運営系統

当公園常駐スタッフのほか、知識・技術などを有する他公園のスタッフや事務局スタッフのサポートにより、公園の管理運営にあたります。

また、業務や事業等の必要に応じて、当協会の組織横断的な事業推進体制である「みどりの価値向上プロジェクト」が全面的にサポートします。

農試公園・発寒西陵公園 管理運営体制系統図



ア-2 マネージャー（統括管理責任者）の配置

両公園の現場責任者であるマネージャー（統括管理責任者）には、公園の管理運営経験が豊富で、植物栽培や施設管理の資格を有する、当協会の正職員を配置します。

マネージャーには、次の資質を有する人材を配置します。

- ・市民や利用者の立場に立った管理運営と企画立案ができること
- ・リーダーシップを発揮し、より良い組織づくりと人づくりができること
- ・経営感覚を持って公園を管理運営できること

マネージャーは、各種事業の企画立案と実施、札幌市との協議調整、その他対外的な調整など業務全体を統括し、責任を持って一元的に対応します。また、公園の全スタッフを指揮し、管理運営を円滑に行います。

なお、マネージャーの不在時に対応するために、公園管理経験の豊富なサブマネージャー（統括管理責任者代理）を配置します。

統括管理責任者の経歴と資格

統括管理責任者	実務経験年数	資格
	公園管理経験 15 年以上	公園管理運営士 北海道農業指導士 甲種防火管理者

アー3 管理体制（当協会の組織体制）

当協会は、以下の組織体制及び指揮系統により両公園を管理運営します。

① 業務執行機関及び業務指揮

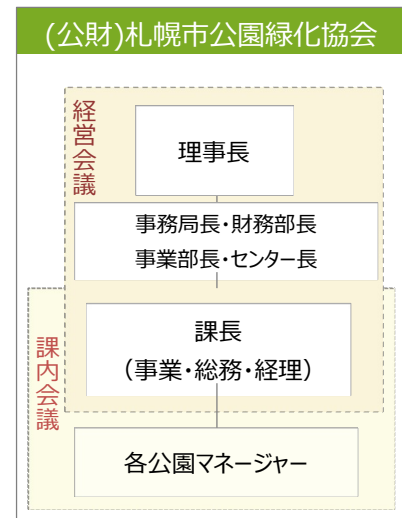
当協会は、評議員会を法人の最高意思決定機関、理事会を業務執行機関とし、代表である理事長は業務執行の最高責任者として協会全体を指揮します。

事務局長は、事務及び業務を統括的に指揮監督します。公園・施設の管理運営執行責任者である課長は、公園・施設のマネージャーとスタッフや事務局のスタッフを指揮して、各現場の業務を円滑に執行します。

② 経営会議及び営業会議

理事長、事務局長、財務部長、事業部長、センター長、課長等によって構成する経営会議は、事業の円滑な執行を検証し、緑化協会全体を指揮監督します。

経営会議の下に、各課長が経営会議と各担当公園・施設のマネージャーと情報の集約・共有の役割を果たす形で課内会議を行い、各現場の円満な業務執行を図ります。



③ 事務局

事務局には、事務局長、事業部長、財務部長、経理課、総務課、事業推進課スタッフが常勤し、内部や外部との連絡調整を行うほか、公園の管理運営に関わる庶務・経理や、公益事業・収益事業に対応する係を設置し、法人の中核管理機能を果たします。

この体制・指揮系統により、法令遵守、各種サービスの向上、利用者の平等・公平性の確保、安全・安心と快適性の確保、業務の簡素化・効率化などについて組織的に取り組み、公益法人として適正な組織運営を徹底します。

また、業務に必要な資格や知識、技術を有する事務局スタッフは、必要に応じて実施事業ごとに公園に勤務し、よりクオリティの高い運営をサポートします。

アー4 業務分担の内訳

両公園の管理運営では、スタッフが次の職務分担表のとおり業務を担当し、円滑かつ効果的・効率的に業務を執行します。

また、大規模イベントの開催など人員が不足する場合や、両公園スタッフだけでは対応が困難な場合には、専門的知識・技術を有する他公園勤務のスタッフがサポートします。

農試公園・発寒西陵公園 職務分担表	
職 名	担当業務内容
マネージャー	【統括管理責任者】 総合的マネジメントの遂行 コンプライアンスの確保 公園利用者等への平等・公平な管理運営 公園施設の保全と安全管理 ホスピタリティ向上に向けた取組 効率的・効果的な公園管理運営及び平等利用確保確認の責任者
サブマネージャー①	【統括管理責任者代理】※マネージャー不在時の必要業務対応者 火気取扱責任者、作業総指揮監督、遊具・設備・設備安全管理監督、委託業務調整・管理、事故・災害時の対応・処置、危険物・農薬・肥料管理担当者、公園緑地利用者対応、利用案内・サービス、巡視・監視、苦情・要望等対応、広報・催事の企画運営、事業計画策定、自主事業等企画・運営、報告書作成、売上現金・金券取扱、全スタッフの労務管理、原材料・消耗品の在庫管理、その他公園にかかわるマネジメント
サブマネージャー②	火気取扱責任者、作業総指揮監督、委託業務調整・管理、事故・災害時の対応・処置、危険物・農薬・肥料管理担当者、公園緑地利用者対応、利用案内・サービス、巡視・監視、苦情・要望等対応、事業計画策定、自主事業等企画・運営、報告書作成、売上現金・金券取扱、原材料・消耗品の在庫管理、ホームページ制作、その他公園にかかわるマネジメント
管理事務所受付チーフ (ボランティアコーディネーター兼務)	公園利用者対応、利用案内・サービス、利用券・現金取扱、受付に関わる事務全般の統括、苦情・要望対応、受付・案内サービス、広報・催事の運営補助、自主事業等企画・運営補助、報告書作成補助、ホームページの活用、売上現金・金券取扱、ボランティア応募・受入に関する調整・事務、ボランティア養成に関する企画・運営、ボランティア活動の調整・支援、その他公園サービス・ボランティア活動にかかわる作業
管理事務所受付スタッフ ①②③④	【管理事務所受付事務】 公園利用者対応、利用案内・サービス、利用券・現金取扱、受付に関わる事務、苦情・要望対応、受付・案内サービス、広報・催事の運営補助、自主事業等企画・運営補助、報告書作成補助、ボランティア活動支援、ホームページの活用、売上現金・金券取扱、その他公園サービスにかかわる作業
公園維持管理スタッフ ①②③④⑤⑥⑦⑧	【公園緑地・施設維持管理】 緑地・樹木維持管理作業、交通コーナー・トンカチ広場貸出受付、屋内広場グラウンド維持管理作業、屋外有料施設維持管理作業、冬期公園維持作業、設備等安全管理・維持・保全作業、公園利用者対応、利用案内、園内巡視、苦情・要望対応、市民活動サポート、その他公園の維持管理に関する作業
短期スタッフ（利用者対応） ①②③④	【交通コーナー、トンカチ広場、ちゃぶちゃぶ広場管理】 交通コーナー・トンカチ広場貸出受付、ちゃぶちゃぶ広場管理 物品販売

農試公園 指揮・支援等スタッフ職務分担表（通年）		
職 名		担当業務内容
指揮・支援等スタッフ 当協会	担当課長	【公園管理運営執行責任者】 公園管理運営・事業推進の総括、札幌市との連絡・事業調整 公園管理・植物管理の指揮・指導、その他総合的なマネジメント
	事業課スタッフ	公園施設間の事業調整、自主事業・契約等、札幌市との調整、都市緑化基金等
	総務課スタッフ	庶務、人事、給与、文書、規程、研修、福利厚生
	経理課スタッフ	経理、財産管理、予算・決算、情報セキュリティ
	「みどりの価値向上プロジェクト」チーム	公園管理実務経験者の横断的なプロジェクトチームによる公園の課題解決・価値や魅力の向上

アー5 職責及び役割等の明示

公園に勤務するスタッフの責任と担当等を明らかにするため、管理事務所に名前（名字のみ）、職責、担当業務等を記載した配置図を掲示します。また、全員が統一様式のネームプレート（ひらがな名字を記載）を着用し、スタッフ一人ひとりが自覚と責任をもって業務に当たります。

これら配置図、ネームプレートには、近年の社会情勢を踏まえてフルネームは記載せず、スタッフの安全とプライバシーの保護にも配慮します。

アー6 当協会の横断的事業推進体制「みどりの価値向上プロジェクト」

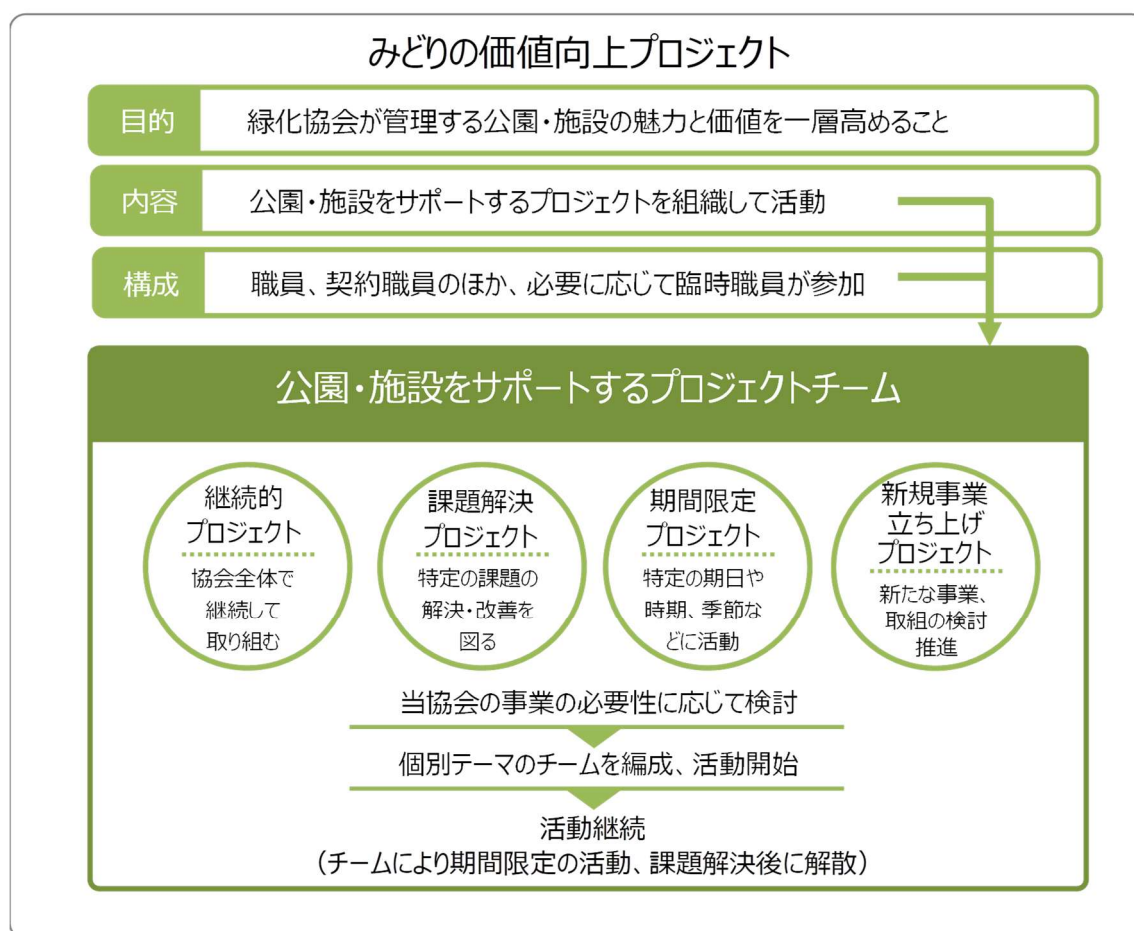
当協会では、勤務する公園・施設や担当範囲を超えた横断的事業推進体制である「みどりの価値向上プロジェクト」を構築しています。そして、全公園・施設にかかわる継続的な課題や期間限定の課題やテーマごとにメンバーを募ってチームを結成し活動しています。

両公園でも必要に応じて、イベント開催などでこれらのプロジェクトチームの活動により、両公園を含めた各公園・施設の管理運営を効果的にサポートしています。

プロジェクトの活動事例

「外あそび」チーム

公園を活用した子どもの外遊びの推進とその指導者の養成を目的として、平成 28 年度から毎年度継続して外部の助成金を受けて、多世代向け外遊びイベント「公園であそぼ！」や指導者養成講座「公園あそびのヒント講座」を開催しています。



アー7 有資格者の技術等の共有・活用

現在、当協会のスタッフが保有する、公園・施設管理運営に関係する主な資格は、次表のとおりです。これら有資格スタッフの知識、技術など、あらゆるノウハウを活用して、管理運営のレベルアップと利用者の満足度を高めます。

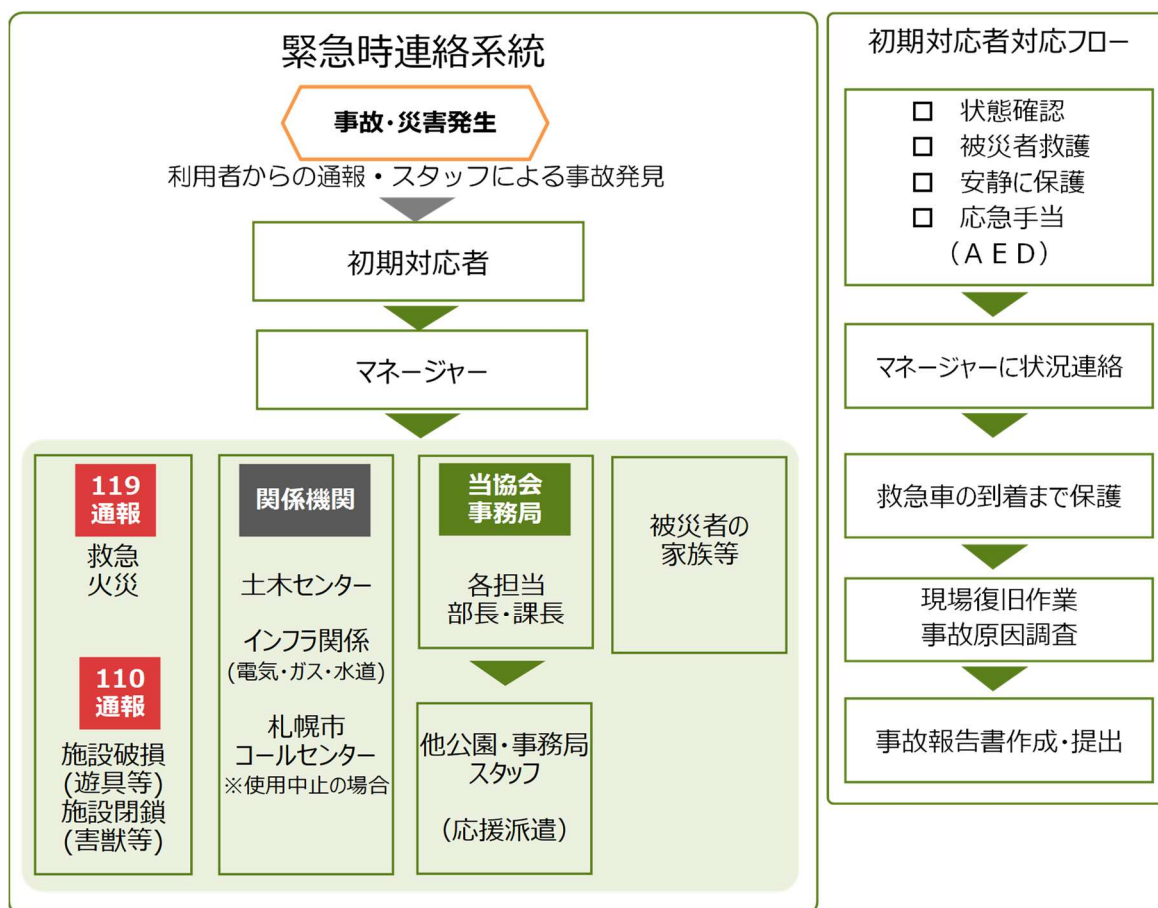
主な資格者一覧（緑化協会）						令和7年7月1日現在	
分野	資格名	人	分野	資格名	人		
植物・園地管理	樹木医/樹木医補	2/1	安全・サービス	遊具の日常点検講習	56		
	1級/2級造園施工管理技士	20/16		北海道農薬指導士	65		
	1級/2級造園技能士	6/10		毒物劇物取扱責任者（一般/農業）	2/1		
	1級/2級園芸装飾技能士	2/2		特殊索道技術管理者	4		
	公園管理運営士	45		食品衛生責任者	24		
	スーパーグリーンアドバイザー/グリーンアドバイザー	1/7		サービス接遇実務検定準1級	1		
	北海道フラワーマスター	2		サービス接遇実務検定2級/3級	19/69		
	ハンギングバスケットマスター	2		全身性障害者移動介助従事者養成研修課程	3		
	花育アドバイザー	2		サービス介助士/準サービス介助士	2/1		
	メディカルハーブコーディネーター	1	労働・衛生	第一種/第二種衛生管理者	8/1		
	園芸療法リーダー2級	1		職長・安全衛生責任者教育/安全衛生推進者	11/17		
	緑の安全管理士	1		ワーク・ライフ・バランス推進員	1		
	家庭菜園検定2級	1		メンタルヘルスマネジメント検定Ⅱ種	5		
	土壌医検定3級	3		危険予知訓練トレーナー研修	1		
	芝草管理技術者2級/3級	2/16		社会保険労務士	1		
	1級/2級土木施工管理技士	6/2		潜水士	3		
危険物・消防	建築物環境衛生管理技術者	4	救急救命	応急手当普及員/応急手当普及推進員	5/3		
	甲種防火管理者/防災管理者	32/13		上級/普通救命講習・普通応急手当講習	2/93		
	消防設備士甲種4類	1		防災士	2		
	危険物取扱者乙種4類	26	自然・生態系	プロジェクトワイルド	13		
	2級ボイラー技士/ボイラー取扱技能	3/3		グローイングアップワイルド	3		
資源循環	破碎・リサイクル施設技術管理士	1		自然再生士	6		
	特別管理産業廃棄物管理責任者	2		2級ビオトープ計画管理士/施工管理士	3/7		
作業機械・工具等	刈払機取扱作業安全衛生教育	67	車両系	自然観察指導員	1		
	チェーンソーによる伐木等特別教育	59		生物分類技能検定3級	1		
	フルハーネス型墜落制止用器具特別教育	39		安全運転管理者/副安全運転管理者	1/4		
	ロープ高所作業特別教育	4		大型特殊第一種運転免許	16		
	振動工具取扱作業安全衛生教育	18		大型第一種/第二種運転免許	1/1		
	丸鋸等取扱作業従事者教育	13		車両系建設機械（整地等）運転技能講習	23		
	アーク溶接技能/ガス溶接技能	16/9		車両系建設機械（新解体）技能講習	3		
	動力駆動巻上機特別教育	3		小型車両系建設機械（整地等）運転特別教育	34		
	自由研削用砥石取替運転作業特別講習	16		フォークリフト運転技能講習/特別教育	12/9		
	木材加工用機械作業主任者技能講習	7		小型移動式クレーン運転技能講習/特別教育	24/3		
学術	学芸員	6	電気	ローラー（締固め）の運転の業務に係る特別教育	11		
	博士（農学）/（環境科学）	1/1		高所作業車運転技能講習/特別教育	28/2		
スポーツ	公認上級スポーツ施設管理士	14		玉掛技能講習	26		
	公認スポーツ施設運営士	3		テールゲートリフター特別教育	29		
	日本陸上競技連盟公認審判員	2		第一種/第二種電気工事士	2/5		
	パークゴルフアドバイザー	3		1級電気工事施工管理技士	1		
	プール施設管理士・衛生管理者	3/10		低圧電気取扱業務特別教育	11		
				特別高圧/高圧電気取扱業務特別教育	1/3		

※人数欄にスラッシュ「/」のある資格：資格名欄〇〇/**の2つを併記、人数欄に〇〇の人数/**の人数を併記
例）樹木医 / 樹木医補 | 1/1 の場合、樹木医 1人 / 樹木医補 1人

ア-8 緊急時の連絡系統

公園で緊急事態が発生したときは、被災者の救護、被害の拡大防止、復旧等を図るため、次のフローのとおり、迅速かつ的確に対応します。

緊急時対策フロー



イ 従事者の確保、配置

両公園の管理運営にあたっては、次の4つの観点から必要なスタッフを配置し、事業の効率化と市民サービスの向上を図ります。

- ① 公園管理や植物管理に関する高度な専門的知識・技術を有するスタッフの配置
- ② コンプライアンスに対する高い意識と接遇能力を有するスタッフの配置
- ③ 季節と業務量を勘案した弾力的な配置
- ④ 質の高い業務を安定的に遂行するため、勤務成績が優秀な契約職員・パートスタッフの継続雇用・配置

(ア) 職員配置計画

両公園の管理運営にあたっては、通常体制として以下のとおりスタッフを配置します。
なお、公園内の施設や設備の保守等は、専門の業者に委託します。

農試公園・発寒西陵公園 スタッフ配置表				
職 名		実務経験年数・資格・要件	雇用形態	人数
マネージャー（主任） 統括管理責任者		公園管理経験 15 年以上 公園管理運営士 北海道農業指導士 甲種防火管理者	正規職員	1 名
サブマネージャー① （統括管理責任者代理）		公園管理経験 3 年以上 博士（環境科学） 学芸員 北海道農業指導士	正規職員	1 名
サブマネージャー②		公園管理経験 1 年以上	正規職員以外	1 名
管理事務所受付チーフ （ボランティアコーディネーター兼務）		公園管理経験 15 年以上 珠算検定 1 級 表計算技師 3 級 サービス接遇検定 2 級	正規職員以外	1 名
管理事務所	受付スタッフ① （昼間）	受付・利用料金徴収業務経験者 サービス業経験者	正規職員以外	1 名
	受付スタッフ②③④ （夜間）		正規職員以外	3 名
公園維持管理	スタッフ①②③④⑤	公園管理実務経験 造園実務経験者	正規職員以外 通年雇用	5 名
	スタッフ⑥⑦⑧		正規職員以外 季節雇用	3 名
利用者対応	短期臨時スタッフ①②③④		正規職員以外 短期パート	4 名

農試公園・発寒西陵公園 指揮・支援等スタッフ配置表（通年）				
職 名	実務経験年数・資格・要件	所 属	雇用形態	人数
担当課長	公園管理経験 35 年以上	当協会	正規職員	1 名
事務局 事業課・総務課・経理課スタッフ	公園管理運営経験		正規職員 正規職員以外	13 名
みどりの価値向上 プロジェクトチーム	当協会内専門技術有資格者等 公園管理運営実務経験		正規職員 正規職員以外	最大約 50 名

また、自主事業開催時や緊急事態発生時には、次のとおりサポートスタッフのほか、必要に応じて委託業者等を配置し、適切な体制をとります。

【イベント・プログラムの開催時等の支援体制】

- ① 当協会事務局スタッフ 13 名
- ② みどりの価値向上プロジェクトスタッフ 最大約 50 名

【緊急事態発生時の支援体制（災害・事故等の規模により適宜配置）】

当協会事務局スタッフ・他公園のスタッフ

【保守・保安体制】

電気保安委託業者、機械警備委託業者、配管設備業者等

（イ） 職員採用計画

（イ）－１ 経験のあるスタッフの採用と配置

現在、両公園に勤務している経験豊かな正職員を引き続き配置するとともに、勤務成績が優秀な有期雇用契約職員を継続雇用することにより、管理の質を安定的に維持・向上させます。

① 統括管理責任者：マネージャー

公園管理運営の経験と実績、総合的マネジメント能力を有し、公園管理に有効な資格を持つスタッフを１名配置します。

② 統括管理責任者代理：サブマネージャー

公園管理経験が豊富で技術力のある優秀なスタッフを１名配置します。

③ サブマネージャー

公園管理経験が豊富で技術力のある優秀なスタッフを１名配置します。

④ 管理事務所受付チーフ（ボランティアコーディネーター兼務）

公園での接客、ボランティア活動や市民活動のサポート経験が豊富な者を、管理事務所での受付業務統括とボランティアコーディネーターとして１名配置します。

⑤ 管理事務所受付スタッフ

接客能力が高く、OA 操作に長けたスタッフを配置します。

⑥ 公園維持管理スタッフ

作業経験豊富で、必要な資格を持ったスタッフを配置します。

（イ）－２ 新規スタッフの採用方法

新規スタッフを採用する場合は、優秀な人材を確保するため、次の方法で募集を行うなど、職務にふさわしい人物を公正に選考します。

- ・ ハローワークや地域の求人情報誌、折込チラシ、ホームページ等により広く募集します。
- ・ 業務や職種別に適性試験等を実施し、公正に採用を判断します。
- ・ 障がい者の雇用について、ハローワーク障がい者雇用担当窓口や、障がい者元気スキルアップ事業（札幌市委託事業）などを活用し、積極的に採用を検討します。

(ウ) 勤務形態・勤務条件

(ウ) - 1 勤務形態及び勤務条件

スタッフの勤務形態及び勤務条件は次のとおりとします。

農試公園・発寒西陵公園 スタッフ勤務形態・条件							
役 職	勤務 形態	農試勤務 日数/週	農試勤務 時間	農試勤務 時間/週	休憩	休暇 ※	その他
マネージャー （統括管理責任者）	常勤	5日	8:30～ 17:00	38時間45分	45分	年次有給休暇 病欠休暇 特別休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険
サブマネージャー① （統括管理責任者代理）							
サブマネージャー②							
管理事務所受付チーフ （ボランティアコーディネータ ー兼務）							
管理事務所受付スタッフ （昼間）①	常勤						
管理事務所受付スタッフ （夜間）②③④	パート	3日	17:00～ 21:30	13時間30分	なし		
		2日		9時間			
		2日		9時間			
公園維持管理スタッフ ①②③④⑤ 通年雇用	常勤	5日	8:30～ 17:00 遅番 13:00～ 21:30	38時間45分	45分		健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険
公園維持管理スタッフ ⑥⑦⑧ 季節雇用（4月～11月）							
利用者対応スタッフ ①②③④ 短期雇用（6～10月）	パート	2日	9:30～ 15:30	12時間	なし		労災保険

※このほか、雇用条件により育児休業・介護休業、リフレッシュ休暇
※年次有給休暇は、6ヶ月継続勤務する者に付与

(ウ) -2 スタッフローテーション

両公園スタッフの勤務ローテーションは、次の表を基本とします。

農試公園・発寒西陵公園 スタッフ勤務ローテーション（4月～11月）							
スタッフ	日	月	火	水	木	金	土
マネージャー（統括管理責任者）	○			○	○	○	○
サブマネージャー①（統括管理責任者代理）	○	○	○			○	○
サブマネージャー②	○		○	○	○		○
管理事務所受付チーフ(ボランティアコーディネーター)	○	○			○	○	○
管理事務所受付スタッフ（昼間）①	○	○	○			○	○
管理事務所受付スタッフ（夜間）②	夜			夜			夜
管理事務所受付スタッフ（夜間）③		夜			夜		
管理事務所受付スタッフ（夜間）④			夜			夜	
公園維持管理スタッフ①				○	○	○	○
公園維持管理スタッフ②	○				○	○	○
公園維持管理スタッフ③	○	○				○	○
公園維持管理スタッフ④	○	○	○				○
公園維持管理スタッフ⑤	○	○	○	○			
公園維持管理スタッフ⑥		○	○	○	○		
公園維持管理スタッフ⑦			○	○	○	○	
公園維持管理スタッフ⑧				○	○	○	○
利用者対応スタッフ①	利	利					
利用者対応スタッフ②	利		利				
利用者対応スタッフ③						利	利
利用者対応スタッフ④					利		利

※表内表記 ○：通常（8:30～17:00）、夜：夜間受付（17:00～21:30）

利：利用者対応（9：30～15：30）

農試公園・発寒西陵公園 スタッフ勤務ローテーション（12月～3月）							
スタッフ	日	月	火	水	木	金	土
マネージャー（統括管理責任者）	○			○	○	○	○
サブマネージャー①（統括管理責任者代理）	○	○	○			○	○
サブマネージャー②	○		○	○	○		○
管理事務所受付チーフ(ボランティアコーディネーター)	○	○			○	○	○
管理事務所受付スタッフ（昼間）①	○	○	○			○	○
管理事務所受付スタッフ（夜間）②	夜			夜			夜
管理事務所受付スタッフ（夜間）③		夜			夜		
管理事務所受付スタッフ（夜間）④			夜			夜	
公園維持管理スタッフ①			○	○	○		
公園維持管理スタッフ②	○				○	○	
公園維持管理スタッフ③	○	○				○	○

公園維持管理スタッフ④	○	○	○				○
公園維持管理スタッフ⑤		○	○	○			○

※表内表記 ○：通常（8:30～17:00）、夜：夜間受付（17:00～21:30）

（ウ）－３ 非正規職員から正規職員への転換の取組

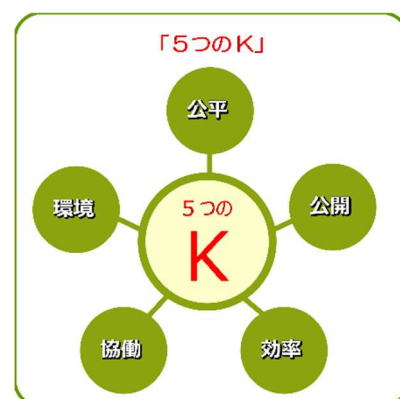
緑化協会では一般公募による採用とは別に、非正規の協会スタッフから選考試験を行うなど、積極的に正規職員への登用を進めます。また、このことにより、スタッフの意欲向上を図るとともに、業務の円滑な遂行と効率化につなげます。

ウ 人材育成・研修計画

ウー1 人材育成・研修計画の基本方針

当協会は、設立目的に沿った運営や事業実施が、スタッフ一人ひとりの成長と密接に関連すると捉えています。

この観点から、当協会では、スタッフの知識と技術力、ホスピタリティ向上のため、当協会の運営方針である公益性「5つのK」を基本として、次のような講習・訓練・研修を組織的、計画的に行い、スタッフ一人ひとりの総合的力量を高めることで、組織力の強化と利用者満足度の向上につなげていきます。



ウー2 人材育成・研修計画の具体的内容

① 利用者満足度の向上

利用者満足度の向上を図るため、スタッフ全員が常に“おもてなしの心”を持ち、ホスピタリティの向上に努めます。

また、公平・平等な利用の確保とともに、柔軟で温かみのある対応ができるスタッフの育成に努め、利用者満足度の向上に努めます。

【具体的内容】

- a スタッフ採用時に初任者研修を必ず実施し、公園管理の基本的知識と心がまえなどを身につけます。
- b 全スタッフを対象として、具体的な接客・接遇、利用者からの苦情等に対応するためのスキルアップ研修を実施します。また、サービス接遇検定の受験など、資格を活用した接遇力のレベルアップを目指し、ホスピタリティ向上につなげます。
- c バリアフリー講習の受講などを通して、社会的弱者に配慮した施設の点検や改修に取り組み、現場で見かけたときには「声かけ・手助け」などを積極的に行うことができるスタッフの育成に努めます。

研修内容	対象者	頻度・時期
接遇・サービス、平等利用の確保	全スタッフ	1回／年
サービス接遇検定	受付スタッフ	随時
初任者研修、バリアフリー講習	新規スタッフ	随時

② 安全・安心・快適の確保と情報発信強化

スタッフの教育・訓練・研修を行い、両公園の利用者及びスタッフの安全・安心を確保します。

【具体的内容】

- a 協会全体での安全大会及び現場ごとの安全衛生研修を毎年4月に実施します。
- b 常勤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）の取扱方法を習得するとともに、処置対応訓練を毎年実施し、よりの確で迅速な対応が可能な体制を目指します。
- c 火災時、災害時の対策として、両公園スタッフによる訓練を毎年実施します。
- d 作業の安全性を高めるため、作業スタッフ全員がハザードマップ、ヒヤリ・ハット事例を活用した安全教育により、安全な業務遂行についての知識・理解を深めます。また、草刈機械や除雪機など作業機械の運転操作と安全作業の研修を受講します。
- e スタッフが遊具の日常点検講習を受講・習得することで、未然に遊具事故を防止するとともに、施設の長寿命化を目指します。
- f 個人情報を取り扱うスタッフを対象に、個人情報保護研修を実施します。
- g 誰もがホームページから正しい情報を容易に得られるよう、担当者はウェブアクセシビリティ講習を受講し、ホームページのアクセシビリティの向上に努めます。

研修内容	対象者	頻度・時期
安全大会	協会スタッフ	4月開催
安全衛生研修	各現場スタッフ	4月開催
普通救命講習	未受講スタッフ、更新者	随時
防災訓練（消防、災害）	全スタッフ	1回／年以上
機械等運転操作・安全作業研修	緑地管理スタッフ	1回／年以上
遊具の日常点検講習	未受講スタッフ	随時
個人情報保護講習	個人情報取扱スタッフ	1回／年
ウェブアクセシビリティ講習	ホームページ発信対応者	1回／年

③ 効率的・効果的な公園経営

当協会では、長期的な視点と経営的な視点で、札幌市の財産である両公園・緑地の価値向上を図ることを目指して、スタッフのキャリアアップにつながる資格取得・研修受講や自己学習を促して資質の向上を図るとともに、ひいては効率的・効果的な公園経営につなげます。

【具体的内容】

- a マネージャー及びサブマネージャーは、公園管理運営関連資格の取得・更新を計画的に進め、当協会が継続的に支援します。
- b 正規職員は、採用時のほか、中堅職員、マネージャー、管理職など経験と職位に応じた内容の研修を実施し、各自のキャリア形成とその向上を図り、組織全体の能力向上に繋がります。
- c 正規職員以外についても、業務に必要な資格などは、当協会の責任と負担で取得を進めます。

研修等内容	対象者	頻度・時期
公園管理運営士	マネージャー サブマネージャー	随時
造園施工管理技士	マネージャー サブマネージャー	随時
農薬指導士	マネージャー サブマネージャー	随時
キャリアアップ研修	正規職員	随時

④ 連携・協働による地域の活性化

当協会では、市民参加・協働による公園の管理運営を積極的に進めていきます。そのため、両公園でもボランティア担当スタッフを配置し、地域住民とのコミュニケーションを図るなど、市民の活動を積極的に支援します。

【具体的内容】

- a 講習会や勉強会等の受講によりボランティア対応スタッフのコーディネート能力を向上させ、両公園における活発なボランティア活動をサポートし、地域のボランティアや活動団体等との連携・協働を推進します。
- b 近隣の町内会や各種団体との良好なコミュニケーションを確保することで、地域と連携したイベント等を共催・協力するなど、公園の取組を地域振興につなげます。

研修内容	対象者	頻度・時期
ボランティア支援講習	ボランティア対応スタッフ	随時
市民参加・協働に係る講習会等への参加	ボランティア対応スタッフ	随時

⑤ 良好な環境の創造・継承

当協会は、地域の構成員として社会的責任を果たし、公園管理において生じる地球環境への負荷を低減させ、良好な環境を次代へ引き継ぐため、EMSを運用しています。

両公園の管理に当たっては、EMSに基づいて積極的に環境活動に取り組むなど、広く市民に対して、環境を考える機会や情報の提供に努めます。

【具体的内容】

- a 当協会では、各公園・施設における環境への取組が適切であるかを確認するため、EMSにおいて年3回の目標達成状況評価、年2回の内部評価を実施し、PDCAサイクルによって適正な取組の確保に努めています。これらの評価・審査は、環境に配慮した業務実施に向けたスタッフ教育にもつながるため、今後も継続して行っています。
- b 都市緑化や生物多様性保全等の分野における市民参加・協働の事例を学ぶため、外部の講習会や活動への積極的な参加を促し、公園管理における市民協働の推進につながります。
- c 当協会スタッフの環境に関する知識・意識のレベルアップを図り、各種観察会や外来生物の調査など環境教育につながる自主事業を企画・実施します。

研修内容	対象者	頻度・時期
環境マネジメント研修	全スタッフ	1回／年

⑥ 業務上遵守すべき関係法令等の研修

新規採用職員に対し、指定管理業務に関わる法令・条例・規則等の研修を実施します。

エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

エー１ 雇用環境維持・向上に向けた基本的な考え方

当協会は、スタッフの能力を最大限発揮するためには、安心して働くことのできる健全な職場環境を保持・整備することが重要であると考えます。スタッフの雇用をしっかりと守ることで、市民サービスの取組や社会貢献へのモチベーションを高めていくことができるように配慮します。

エー２ 労働関係法令の遵守と関係規程の整備、届出等

スタッフが安心して働くことのできる雇用環境を確保し、事業者としての社会的責任を果たすため、下表の法令及び当協会が自ら整備した雇用に係る規程を遵守し、必要な費用を負担し各種届出等の手続きを行います。

法令等	実施内容
労働基準法	■常に関係法令を遵守し、改めた就業規則は速やかに労働基準監督署へ届け出ます。また、内容をスタッフへ周知徹底します。 ■時間外労働・休日労働に関する規程は労働者代表と協定を締結し、労働基準監督署へ届け出ます。 ■給与の支払時期・支払方法等、賃金に関する事項を遵守します。 ■年次有給休暇は法定日数を付与するとともに、取得しやすい環境を整備します。 ■その他労働基準法に基づく労働条件を確保します。
最低賃金法	■すべてのスタッフについて、最低賃金制度に基づく最低賃金以上の取扱いを徹底します。
労働安全衛生法・労働者災害補償保険法	■法令に基づく定期健康診断を実施します。 ■安全衛生委員会を設置し、労災事故防止の取組や職場診断等を実施します。 ■総括安全衛生管理者、衛生管理者及び安全衛生推進者を選任します。 ■産業医等医療専門者から指導・助言を得て、スタッフの健康管理を行います。 ■万一、労災事故が発生した場合は、事故原因を速やかに検証・記録し、再発防止策を講じます。また、労働者災害補償保険法に基づく補償を遵守し、被災スタッフの円滑な職場復帰を促進します。 ■中央労働災害防止協会に加入し、必要な情報の入手と基本的安全行動の徹底を図ります。 ■その他法令に基づく措置を実施します。
健康保険法・厚生年金保険法	■被保険者に関する事項を遵守し、年金事務所等へ届け出ます。 ■健康保険料及び厚生年金保険料を遅滞なく納付します。 ■その他健康保険法・厚生年金保険法に基づく事項を遵守し、関係書類を届け出ます。
雇用保険法	■被保険者に関する事項を遵守し、公共職業安定所へ届け出ます。 ■その他雇用保険法に基づく事項を遵守します。
労働保険の保険料の徴収等に関する法律	■労働保険料算定基礎賃金等を北海道労働局へ報告し、労働保険料を遅滞なく納付します。

法令等	実施内容
労働契約法	■雇用契約書により労働条件を明示し、労使双方で契約を締結します。 ■無期労働契約への転換、雇止め法理の法定化、不合理な労働条件の廃止に関する定めを遵守し、有期労働契約で雇用するスタッフが安心して働ける職場環境を確保します。
障害者雇用促進法・障害者差別解消法	■障がい者の雇用機会確保に努め、職業生活の安定を支援します。 ■障害者差別解消法を遵守し、採用その他雇用条件に関して差別的取扱いの排除を徹底します。

高年齢者等の雇用の安定等に関する法律	■職員の定年退職後の継続雇用制度を整備し、高年齢者の高い就労意欲と蓄積された知識・技術を事業運営に活用します。
育児・介護休業法 次世代育成支援対策推進法	■育児・介護休業法に基づく休業制度をスタッフに周知し、希望者の勤務形態に配慮するなど働きながら安心して休むことができる職場づくりを推進します。 ■育児休業希望者に対し、産前６週間・産後８週間の休暇を付与します。 ■「子の看護休暇」及び「短期の介護休暇」は、時間単位で付与し、休暇を取得しやすい環境を整備します。 ■次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画を策定しスタッフに周知するほか、ホームページで公表します。 ■職業家庭両立推進者を選任し、スタッフの職業生活と家庭生活の調和を図るよう支援します。
労働者の心の健康の保持増進のための指針	■安全衛生委員会で「心の健康づくり計画」の審議・改善を行い、メンタルヘルスケアの一層の充実を図ります。 ■ストレスチェックの実施と専門家による職場分析を活用し、職場環境等を向上させます。 ■ストレス要因の防止・軽減を重視し、メンタルヘルスケア推進に関する教育研修の実施や情報収集に努めます。 ■メンタルヘルスケアの推進にあたっては、スタッフのプライバシーに配慮します。
職場のハラスメント防止のための取組	■ハラスメント行為を防止することを事業主自らが決意表明し、行為を発生させない組織風土と快適な職場づくりに取り組みます。
パートタイム労働法	■短時間雇用管理者を選任し、短時間雇用者が十分に能力を発揮できるよう雇用環境の充実・改善を図ります。 ■雇用時における事業主からの説明義務を果たし、スタッフからの相談に応じる体制を整備します。
男女雇用機会均等法 女性活躍推進法	■機会均等推進責任者を選任し、職場における性差別の防止等必要な措置を講じます。 ■女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画を策定しスタッフに周知するほか、ホームページで公表します。 ■当協会は、えるぼし認定の段階３を取得しています。
公正な採用選考	■厚生労働省の基準に基づく公正採用選考人権啓発推進員を選任するなど、公正な採用を行い就業の促進を図ります。
裁判員の参加する刑事裁判に関する法律	■裁判員の仕事に従事するために必要な休暇を申し出たスタッフに対し、不利益な取扱いを避けるため、就業規則で休暇付与の権利を明確にします。また、この休暇取得者に関する情報は、必要最低限の者のみが把握する体制を整備します。
雇用に関して整備している規程	・就業規則 ・派遣職員取扱要綱 ・再雇用職員取扱要綱 ・給与規則 ・旅費規則 ・職員退職金規則 ・旧姓使用取扱要綱 ・業務に必要な公的資格取得支援取扱要綱 ・職員採用方法取扱要綱 ・職員育児休業等取扱要綱 ・職員介護休業取扱要綱 ・契約職員取扱要綱 ・特定職員取扱要綱 ・パートナー職員取扱要綱 ・臨時職員取扱要綱 ・職員被服貸与要綱 ・職員健康診断受診要綱 ・ハラスメント防止指針

エー３ 雇用環境維持・向上の具体的な取組

当協会では、雇用環境の維持向上のため次の取組を行っており、今後も引き続き実施します。

① 業務に必要な公的資格の取得支援

公園・施設における業務のレベルアップと市民サービスの向上のため、業務遂行上必要な知識・技能を習得し、公的資格を取得しようとするスタッフに対して、規程に基づき、その費用を負担し支援します。特に作業上の必須資格については、就業や雇用形態を問わず確実に取得を進めます。

② 人材育成研修の励行

接遇や知識・技術に関する研修を行い、社会人として求められるビジネスマナーや管理運営能力の向上を目指します。

③ 健康事業所宣言と健康保険委員による職場の健康づくり

行政や経済界では、従業員の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”を推奨しています。当協会では、スタッフが心身ともに元気に働くことができるよう、この取組の一環である「健康事業所宣言」を全国健康保険協会に登録しています。また、健康保険委員を選任し、同協会から法改正や健康関連の最新情報を入手し、職場の健康づくりに役立てています。

④ 安全衛生委員会の活用・活性化

安全衛生委員会の機能を最大限に発揮させ、労災防止と安全衛生確保のため、実効的な対策に取り組みます。また、中央労働災害防止協会に加入し、必要な最新情報や先進事例を入手して検討するなど、職場全体の安全体制に役立てています。

⑤ 有期契約労働者の無期労働契約への転換

平成 25 年 4 月 1 日施行の改正労働契約法に基づく無期転換ルールを遵守し、適切に運用します。優秀な人材を確保・継続雇用することで、公園・施設の管理運営水準を高く保つよう努めます。

⑥ 公正な採用試験の実施

採用試験により、応募者の知識・技術・経験・体力・マナー等を総合的に判断し、公正に採用します。このことにより、質の高い管理を行う人材を確保し、市民サービスの向上につなげます。

また、公正採用選考人権啓発推進員を選任し、雇用機会の均等に努めます。

⑦ 高年齢者の就労環境の整備

有期雇用契約者の更新限度を満 70 歳となる年度の末日とするなど、高年齢者の高い就労意欲、豊かな知識、熟練した技術を事業運営に活用します。

⑧ 職場内コミュニケーションの活性化

毎朝のミーティング等を活用して、スタッフの自発的な意見交換の場とするなど、職場内のコミュニケーションを活性化させ、公園・施設管理の質の向上につなげます。

エー４ ワーク・ライフ・バランスの推進

当協会は、スタッフの仕事と生活の調和を目指すとともに、有能な人材の確保・育成・定着を図るため、ワーク・ライフ・バランスの推進に努めます（なお、当協会は札幌市ワーク・ライフ・バランス plus 企業認証のステップ 2 の認証を受けています）。

当協会が特に力を入れる取組を次に示します（団体別の取組は様式 3-2 を参照）。

① 育児・介護休業取得者への配慮

育児・介護休業制度の意義と内容をスタッフに分かりやすく説明・周知します。

職場内に専門の相談窓口を設け、休暇取得を推奨します。また、休業中・復職後のスタッフが安心して働くことができるよう、勤務形態等に配慮するなど職場復帰を支援します。

安心して子育てができる取組を実行している企業として「さっぽろ市民子育て支援宣言」に登録し、広くアピールするとともに、仕事と生活の調和がとれた働きやすい環境づくりに努めます。



② ノー残業デーの励行

スタッフの健康保持等の福利厚生に資するため、週 1 回のノー残業デーを設定し、励行します。

また、全職場に導入している就業管理システムを活用することにより、時間外勤務の執行状況を常に把握し、業務配分の偏りを適切に改善します。

③ 年次有給休暇取得の奨励

仕事と私生活の調和を円滑に図ることができるよう、勤務シフト作成時にスタッフの休暇を計画的に取り込むなど、休暇取得を奨励します。

④ ハラスメント防止の取組

セクシャルハラスメントやパワーハラスメント等の防止を職場内で徹底します。また、就業規則やハラスメント防止指針に基づき、対応方針と取扱いを明確にします。

現場管理者のほか総務課担当者を窓口とするサポート体制を整備し、すべてのスタッフに周知し、ハラスメント防止と根絶に努めます。

⑤ 女性の活躍の推進

職場における女性の活躍については、採用、継続就業、管理職比率などの具体的な目標を定めて推進を図っており、優れた取組を実施している事業主として、女性活躍推進法に基づく「えるぼし認定」（認定段階 3：3 段階中の最高位）を受けています。

また、子育てと仕事の両立及び女性の活躍に積極的に取り組む企業として、「札幌市ワーク・ライフ・バランス plus」ステップ 2（3 段階中の 2 段階）の認証を受けています。



（２）管理水準の維持向上に向けた取組

（２）－１ 組織的な情報共有の取組

両公園に関する情報を、委託先スタッフを含む関係者全員で共有することは、利用者サービス、維持管理水準、安全性等を保つ上で極めて重要と当協会は考えます。

当協会では、情報収集・伝達・評価・改善を一連のシステムとして採り入れ、次のような方法で情報の共有に努めます。

① 教育訓練

報告や連絡など、情報共有の必要性と方法等について、雇用開始時や年度当初のスタッフ研修で教育します。

② 組織全体の情報共有

両公園の情報は、基本的に報告書等により当協会事務局に伝達します。なお、これらの情報は Web 上の協会共有サーバーを利用して各公園と事務局間で共有し現場管理に役立てています。今後も、電子メールやメーリングリスト等を活用して、現場スタッフも含めた迅速な情報共有体制を確保します。

③ スタッフにおける情報共有

a 日常の情報伝達と指示

園内の施設等に関する情報や注意事項等は、毎朝のミーティングで口頭又は文書で委託先を含む全スタッフに伝えます。

b 研修会等受講によるレベルアップ

毎年、グリーンシーズン前に、接遇サービス、救急救命、緊急事態対応訓練、安全講習、施設利用案内等の研修を行い、全スタッフが必要な情報と動態を身につけて、知識と技術、接遇力を高めます。

c ワークショップ

以下の講習・研修等については、随時、ワークショップ形式で実施します。

- ・ 機器類の運転操作
- ・ 安全作業、施設点検等の研修
- ・ 個別具体的な事例の接遇研修
- ・ 利用者からの要望に基づく施設改修やサービス改善に関する研修
- ・ 作業方法改善等の研修

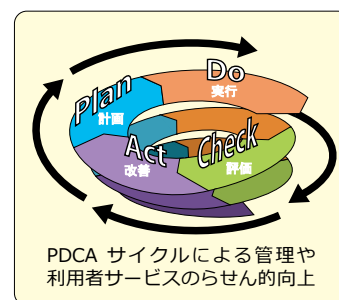
また、他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知や当協会の事故報告書等を確認し、スタッフによるワークショップで実践的に検証し、両公園における事故発生の未然防止につなげます。

d ミーティング

作業計画、要望への対応、イベント・プログラムの企画などは、定例的に行うスタッフミーティングで、その都度議論し情報の共有を図ります。

（２）－２ 組織的な業務の見直し等の取組

管理やサービスの質の向上を図り、利用者満足度を高めるため、事業や業務の改善、見直しについて、計画（Plan）-実行（Do）-評価（Check）-改善（Act）サイクルにより継続的に取り組みます。



【PDCAサイクルによる改善事例】

事例段階	札幌市に提出する報告書作成	札幌市に提出する報告書作成の効率化
P 計画	札幌市に提出する報告書作成の効率化のほかデータの蓄積と分析。	札幌市に提出する報告書作成を更に効率化する改善を計画。
D 実行	札幌市の要求様式と当協会の必要データ等を検討した結果、当協会独自仕様のシステムを構築。	令和３年度に再度、札幌市の要求様式と当協会の必要データ等を検討し、新様式を作成した。
C 評価	平成 26 年度から各公園・施設で運用を開始し、各公園から改善要望を集約。	令和 4 年度から各公園・施設で運用を開始し、各公園から改善要望を集約。
A 改善	平成 26 年度からシステムを運用しながら、効率化や使いやすさの向上を目指し、次の計画に繋げた。	新様式の更なる効率化や使いやすさの向上を目指し、改善を継続的に取り組む。

接遇・案内サービス

① 計画

園内では全スタッフが利用者と接する機会があるため、グリーンシーズン前や適切な時期に接遇・サービス研修、人権に関する講習、バリアフリー講習等を実施するとともに、スタッフ間の情報伝達方法を確認します。

② 実行

アンケート、投書のほか、当協会の「苦情等対応報告票」などにより、ニーズやリクエスト、サービスに対する基礎情報を収集します。

これらの情報を整理し、ミーティングや文書などでスタッフに伝え、誰もが正確な情報を持って利用者に対応できるようにします。また、ホームページの記事等を日々確認し、情報の新鮮さと正確性に注意します。

③ 評価

アンケート、投書、苦情等対応報告票などの情報を集計・分析し、接遇に対する利用者の満足度を評価します。

④ 改善

評価の結果に基づき、接遇に係る人員配置、情報内容、情報の伝達方法、案内の内容等を点検します。その結果、抽出・特定された問題点の改善策を全スタッフで検討し、次の計画に反映させます。

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、巡視票、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聞き取りなどを基に、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ともに検討し、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

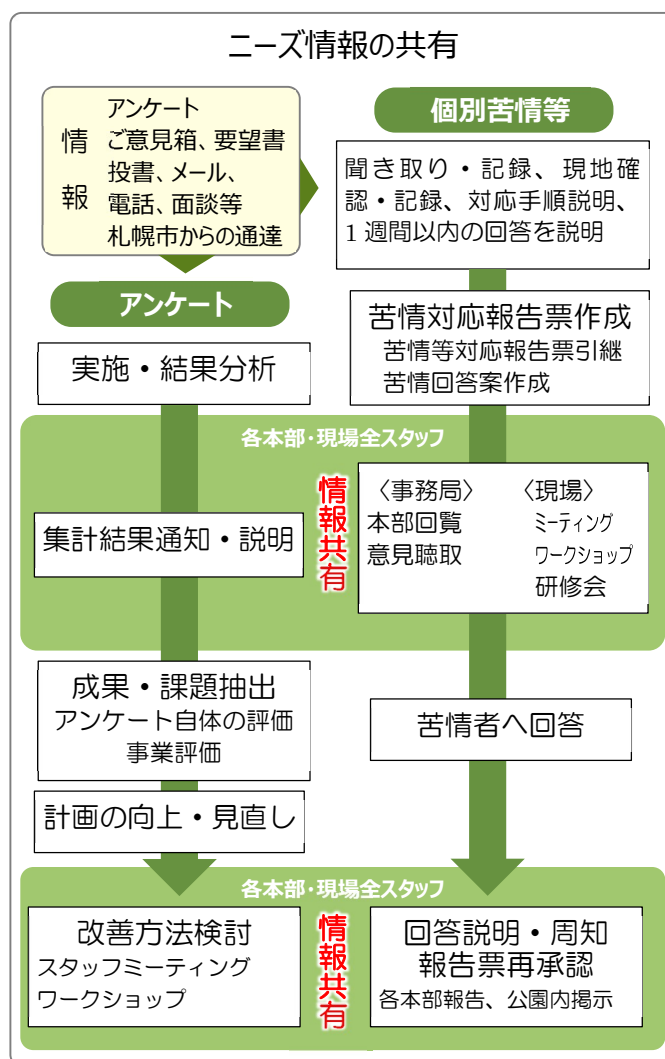
当協会では、管理の質の一層の向上を図るため、利用者からの意見や苦情のほか、施設の安全、運営の効率化、適正な植物管理などの情報を管理運営に携わる全スタッフが共有し、次の点を重視して業務を進めます。

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現場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、マネージャーから現場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 vault させた上で他の公園・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、当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 公園スタッフ間での情報共有

- 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。
- 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。
- 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。
- 当公園又は、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、危険発生の可能性のある箇所を点検・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。

② 協会事務局との情報共有

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、当公園を含む全公園・施設スタッフに周知します。現場スタッフからは、電子メールや事故報告書の提出により、当協会事務局との情報共有を図ります。

③ 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。

① 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。

② 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、管理レベルを調整し、その効果を測定します。

③ 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の目標達成度を評価します。

④ 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

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。また、指定管理者の責任において委託することを十分に説明したうえで、仕様書を作成し業務を発注するとともに、互いの責任者を明確にし、指揮命令及び緊急連絡体制を確立します。

(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。

業 務		内 容 ・ 範 囲 等	回 数 等
農 試 公 園	機械警備	屋内広場	通年
	日常清掃	屋内広場	通年
	早朝駐車場開放・閉鎖	門扉開閉・駐車場管理	屋外有料施設 開放期間
	消防用設備点検	設備点検	2 回/年
	電気工作物点検	月次点検	6 回/年
		年次点検	1 回/年
	受水槽管理	受水槽清掃及び水質検査	1 回/年
	機械設備保守点検	空調設備	通年
	自動ドア保守点検	屋内広場	3 回/年
	施設定期清掃	アリーナ・サンルーム	通年
	一般廃棄物運搬・処理	園内発生ごみ等	通年
	駐車場除雪	駐車場内	冬期
	産業廃棄物処理	端材等	2 回/年
	ボイラー煤煙測定	煤煙濃度測定	1 回/年
両 公 園	遊具点検	春と夏休み前の精密点検	2 回/年
	トイレ維持管理	修繕等対応	必要時
	トイレ清掃	清掃	通年
	野生生物対応	ハチの巣の駆除 子ガラスの保護	繁殖期

(3) - 2 再委託の適正確保のための具体的方策

当協会は、公正で透明性のある再委託を行うため以下の事項を遵守・徹底します。

- 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。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等との連携

アー１ 基本的考え方

当協会では、かねてから各公園にボランティアコーディネーターを配置して市民や活動団体との調整を図り、市民協働の促進に積極的に取り組んできました。これらの経験とノウハウを生かして、両公園でも地域振興とともに両公園がより魅力的な市民活動の拠点となるようボランティアコーディネーターを配置し、地域をはじめ、市民や活動団体との連携・協働を推進していきます。

アー２ 具体的な内容

市民参加・協働、地域連携による公園の管理と活性化を図るため、以下の団体等と連携・調整して運営します。

公園緑化ボランティア団体「カポック」による農試公園の管理運営への参加

公園内の緑化作業の補助を目的に活動するボランティア団体「カポック」が、公園の維持管理業務への地域住民の参加を積極的に促進しています。

a 花や緑による景観づくり

カポックは、花壇やサンルームの観葉植物の植栽管理、花壇デザイン立案など、公園の管理運営にも積極的にかかわっています。今後も引き続き活動の場の提供などの支援を行い、参加者の専門的知識・技術の向上を図るとともに緑あふれる美しい景観の創出に努めます。

b イベント協力

イベントを連携して開催し、市民活動の活性化や緑化意識の普及啓発とともに、公園管理者・公園利用者・ボランティア間の交流機会の創出につなげます。

c 広報活動

公園のホームページ等を利用して、ボランティアの日々の活動を適時発信し、各参加者のモチベーションを高めるとともに、市民協働による当公園の管理運営を広く周知し、公園の利用促進を図ります。

八軒まちづくり協議会への参加

当公園の所在する西区八軒地区では、町内会・自治会（八軒連合町内会）が中心となって、「誰もが安全に安心して暮らせるまちづくり」を進めるために組織された「八軒まちづくり協議会」が運営されています。当協会は平成29年4月から本協議会に加入し、積極的に協議会と連携を図りながら、地域の防犯・防災の強化など市民協働の活動の活性化に努めており、今後も次のとおり取り組んでいきます。

a 両公園の防犯・防災力強化

協議会と積極的に連携し、協議会スタッフによる高齢者や児童の見守り活動、自主防犯パトロール活動の実施等を通じて、地域住民による両公園の防犯・防災力強化を図ります。

b イベント協力

協議会と連携したイベント（福祉、健康維持増進、文化活動、防災等）を公園で開催することで、公園の利用促進、市民活動の活性化、地域の防災意識の向上につなげます。

c 協議会総会への参加

協議会総会（年 1 回）へ参加して、年度ごとの活動方針を共有し情報交換を図ることで、連携の効果を最大限に発揮させます。

d 広報活動

協議会を構成する各町内会・自治会の協力のもと、当公園広報誌「農試公園だより」（年 4 回発行）を配架・配布しています。今後も引き続き連携し、効率的・効果的な情報発信に努めます。

札幌市身体障害者福祉協会との連携

札幌市の様々な障がい別団体が加盟する同組織と連携し、市内初のインクルーシブ公園としての管理について利用者目線からモニタリングを行い、意見を反映することで、より多くの利用者の交流の場として利用できるように努めます。

札幌市青少年育成委員会との連携

子ども達の健全な育成を推進するために組織されている札幌市青少年育成委員会と積極的に連携し、子ども達の安全・安心な遊び場の確保と両公園及び近隣地域の防犯強化を図ります。

また、第三者的な視点で公園の安全管理を行うために、委員会スタッフによる園内の定期的なパトロールやモニタリングを実施していただき、その結果を公園の管理運営に反映するように努めます。

スポーツ愛好会との連携

札幌ゲートボール連合・札幌ペタンク協会と連携・協力して、引き続き初心者向け講習会の開催やゲートボール場の清掃・整備を実施していきます。

アー3 関係機関一覧

当公園の管理や自主事業の実施にあたり、関連する団体の一覧は以下のとおりです。

分類	団体名
利用者団体	札幌ゲートボール協会、札幌ペタンク協会
地元自治体	西区役所、西区土木センター、八軒連合町内会
ボランティア団体	カボック
その他	

イ 札幌市等との連絡調整

公園の利用促進や管理運営水準の向上を目的とし、札幌市との連絡調整を緊密に行うため、「農試公園・発寒西陵公園運営協議会（以下「協議会」といいます。）」を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 定例協議会を年 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、運営にあたります。
- ④ 協議会では、次の項目について協議します。
 - ・ 両公園の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、マニュアル等の概略
 - ・ 業務仕様書において協議会での協議を必要とされている項目
 - ・ 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
- ⑤ 協議会の議事内容は当協会で取りまとめ、札幌市に提出します。

（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」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

現在、当協会で行っている次の事故防止の仕組みを、今後も継続します。

① 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 鍵保管者 ー

通帳保管場所 鍵保管者 ー

通帳保管場所 鍵保管者 ー

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

公認会計事務所により、外部監査を実施

② 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

③ 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

④ 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

緑化協会では、2022年10月に適格請求書発行事業の登録を終え、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

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、これまで当協会では、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、素早かつ的確に対応し、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、マネージャーが対応します。
- c 現地の公園で対応が困難な場合は、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。
- e 上記で対応が難しいものや札幌市の判断を要するものは、速やかに札幌市に報告します。

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、マネージャーが内容を整理し、報告や改善等の必要な対応を取ります。

No.											
苦情等対応報告票（通常）											
受付日時						発生場所					
■ 市民						□ ボランティア □ スタッフ □ その他（ ）					
■ 要 □ 不要						希望する連絡方法 □ 電話 □ e-mail □ 来園 □ 文章					
住所						氏名					
電話番号						E-mail					
区分						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 □ 文章					
連絡者						連絡日					

当協会の苦情等対応報告票

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組み入れます。
- 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。

③ 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 情報を正しく伝えます。(隠したり、ごまかしたりしない)
- g 落ち着いて対応します。(感情的にならない)
- h 利用者に物質的・金銭的・時間的な負担をかけません。
- i 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。
- j 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。

④ 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できるよう徹底します。

- a 苦情等に対する「基本姿勢」を理解すること。
- b 苦情等の内容を理解し、的確に記録・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や要望、苦情等を言いやすい雰囲気を保つこと。

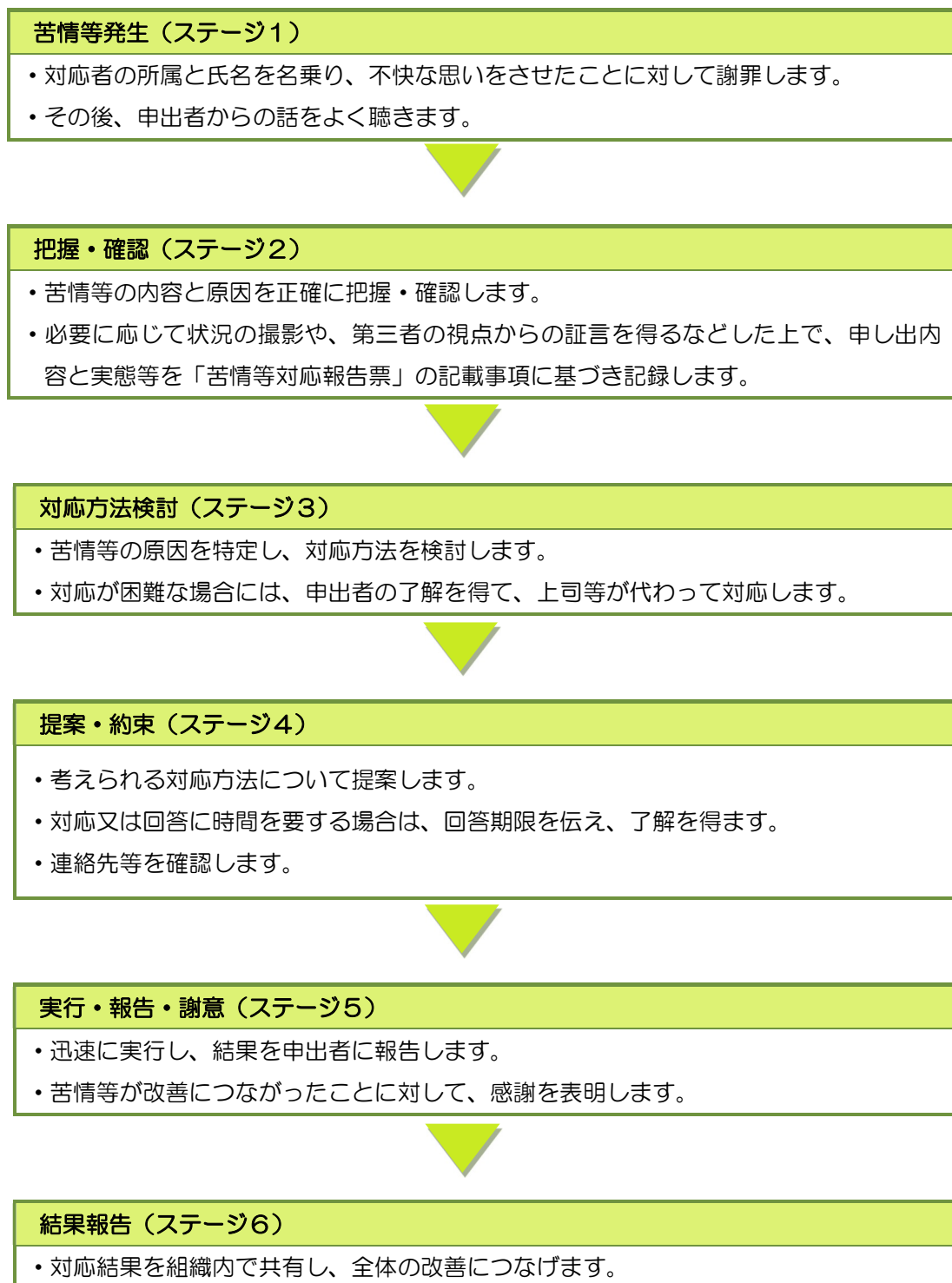
⑤ 札幌市への報告等

- 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。

⑥ 公表

苦情等の内容、経過及び対応結果等について回答を求められた場合は、指定された連絡方法により回答します。また、札幌市及び協議会において報告した上で、施設内に結果を掲示します。

(6)－3 苦情等の対応システム・フロー



(6)－4 カスタマーハラスメントへの対応について

緑化協会が管理する公園・施設では、利用者等からの苦情等に対しては上に記載したとおり、真摯に対応してきました。しかし、度を越した不当な要求や行為に発展する事案が一部で発生しており、その際にはこれまで通り、札幌市の担当者と密に情報共有し、また顧問弁護士に相談するなどして対処します。

(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収集し、その結果から利用の傾向やニーズを捉え、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・報告書類等は、正確に集計・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 報告事項は、全スタッフに周知し、管理運営上の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、計画自体を是正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 評価に際しては、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 意見・要望等の収集と回答の公表

公園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、利用者の声に対して真摯に対応します。

また、ホームページに意見・要望フォームを設置し、ウェブサイトからも利用者の声を収集するほか、イベント等開催時にもアンケート調査を行い、お問合せの多い内容については、サイト内ページの「よくあるご質問」や適切なページへ回答を追記するなど、利用者の疑問・不明点等の解消に努めます。これらにより、管理運営や企画の改善を図り、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、来園目的、来園頻度、情報入手の手段、居住地域、性別、年代、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、仕様書の定めに基づき、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、不要な個人情報は取得いたしません。

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

④ 調査結果

調査結果は、年度終了後に集計・整理し、札幌市に文書または電子データにより報告します。また、集計情報の開示が必要になった場合は、掲示により周知します。

(7)－3 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等

① 記録書類の保管および検査対応

本業務の実施に関する記録・帳簿等を管理事務所および事務局等に保管します。保管方法としては、紙媒体もしくは電子データを活用し、種類別・年度ごとにわかりやすく整理し、検査対応時に速やかな対応が可能となるよう保管します。

② 報告書類等の検査対応

協定書で定められる報告書類を確実に提出し、検査時は必要書類を揃え、札幌市からの確認・要請等に誠実に対応します。

(7)－4 事業評価の方法および掲示

統括責任者が緑地管理・施設管理・その他項目について、利用者の意見や要望も踏まえて自己評価を行います。また、札幌市の業務評価の結果を施設内に掲示し利用者への情報開示をします。

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)－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。
- 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、しっかり周知します。
- 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、万一被災者が発生した場合は、直ちに救護等の応急措置を講じ、状況に応じて関係機関と緊密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、誤操作等による事故を防止します。
- b 毎朝のミーティング時に、マネージャーが園内の状況確認と必要な処置を指示するほか、危険予知活動を全スタッフで行い共有します。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 両公園の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。

② 安全管理の体制づくり

- a 農試公園は、管理事務所（ツインキャップ）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」に登録されており、今後も更新します。
- b 傷薬・消毒薬・湿布・絆創膏・ガーゼ・包帯などを備えた救急セットを公園管理事務所と自転車貸出受付の両施設に常備します。
- 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、園内放送等と同時にスタッフが直接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や危険箇所への立入禁止などの措置を講じるとともに看板等で周知し、被害の拡大や二次災害の発生を防ぎます。
- b 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。
- 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は、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するなど安全な公園利用を確保します。

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・対策】

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の資格が必要な機械等は、作業場等に作業ごとの有資格者リストを掲示するなど、有資格者以外操作はし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に確認します。万一、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 犬のノーリード・フンの放置、動植物の採取・遺棄・給餌行為等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、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、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

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 3千万円
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

両公園の連絡先として、両公園のホームページや公園内の掲示板等に両公園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、緊急時におけるスタッフ間の連絡手段として、園内放送の活用のほか、巡視時には携帯電話により、迅速な連絡が取れる体制を確保します。

公園の施設・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。

【基本的な考え】

また、事故発生時の対応訓練を行うとともに、ハザードマップを公開し情報を共有することにより、安心して公園を利用いただけるよう努めます。

当公園の屋内広場（管理事務所含む）、自転車・トンカチ貸出所、屋外トイレ、四阿、パーゴラ、ベンチ、テーブル、水遊び場等の設備は、年間維持計画書に基づいて維持管理します。

なお、修繕や部品交換等を行った時は、遊具カルテや設備履歴簿等に作業内容を記録し、以降の修繕計画へ反映させ、効率的な管理と経費の節減を図ります。

各建物・工作物・設備は、巡視による日常点検のほか、管理基準・指針や法律等により定められた定期点検・法定点検を計画的に行います。

故障や破損等を発見した場合には、緊急性と重要性を考慮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。

[illegible]

個別付帯番号	点検年月日	年	月	日
	点検者氏名			
点検項目	点検内容	点検方法	点検結果	備考
建物の外観	外壁の剥がれ 外見上の傷 錆汁 腐食 変形 ヒビ 割れ 傾き			
各層内外部	腐 錆 腐食 変形変形・ずれ 異音			
排煙設備	外壁の剥がれ ヒビ割れ 落下 接合不良			
窓サッシ等	腐 錆 腐食 外見上の傷 取付部ねじ緩み はめ殺し窓のガラス固定状況			
シャッター	ゆがみ、上下作動状況、レールの曲がり、異音			
特記事項				
年	月	日		

外観図

内観図

図面番号	1/1
図面名称	外観図
図面内容	外観図
図面作成	2019.10.10
図面確認	2019.10.10

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・損傷の程度を想定し、長期的視点で部品交換や補修・修繕計画を立てます。

また、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、必要に応じて札幌市に対しても提言・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

接客時やアンケート等を通じて、障がい者、乳幼児連れの利用者、高齢者など様々な公園利用者から公園や各施設に対する声を聴き、誰もが利用しやすい公園となるようユニバーサルデザインの視点を取り入れた管理に努めます。

また、園路の不陸や段差解消に努めるとともに、ベンチ・水飲み台・四阿などの施設の利用しやすさにも配慮します。

大規模な施設改修や新設が必要な場合は、専門家などの意見も踏まえて札幌市に提案・協議し、バリアフリー・ユニバーサルデザインの導入・推進に努めます。

⑤ インクルーシブ遊具の利用啓発

大型インクルーシブ遊具を備える公園として、学校の校外学習などで正しい遊具の使用方法を広める活動を行い、一般の子どもと障がいを持った子どもがより交流できる機会を増やします。

⑥ 類似事例のフィードバック

国、道、札幌市からの通知や、インターネット等により幅広く類似の施設や作業等での事故事例を収集し、故障や事故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公園の類似施設の破損・修繕情報を共有し、日々の点検・修繕計画にフィードバックします。

⑦ 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、回数や内容を柔軟に変更することにより効率的かつ効果的に行うなど、園内を清潔に保ち美観の維持向上に努めます。

また、園地の清掃は、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・石を分別して収集・処理し、建物や工作物の周りを除草するなど、良好な状態を維持します。

⑧ 衛生・美観管理によるおもてなし

両公園は、たくさんの市民が訪れる場所です。

多くの利用者を迎えるにあたって、公衆トイレを清潔に保つことが公園の印象を良くし、気持ち良く公園を利用していただけるポイントであり、日常清掃により清潔さを保つだけでなく、巡回で汚れを見つけた場合は早急に対応するなどのこまめな取組により、公衆トイレを清潔に保ちます。

■ 主な施設における年間作業の具体的な実施要領（農試公園）

① 屋内広場 アリーナ

市内唯一の土のグラウンドの全天候型の屋内運動施設であり、テニス、サッカー、野球、ラクロス、パタンク、パークゴルフ、運動会等の様々な利用種目・内容により使用されるため、日々の整備作業では常に土壌のコンディションに注意を払います。

〔具体的管理内容〕

- a **日常管理**：作業機器を使用して、土壌表面の不陸整正と散水を中心に行います。
- b **月次整備**：月1回、グラウンド整備日を設け、短時間では難しい耕耘作業を行います。これまで当協会が屋内広場の管理で培ったノウハウとデータを基に、土壌管理経験の豊富なスタッフが中心となって土壌コンディションの改善を図ります。
- c **年次整備**：年1回、アリーナ全面の整備期間を設け、全面を耕耘し、表面土の硬度調整と不陸整正を行います。また、一般開放中には実施が難しい館内設備・備品の清掃等も併せて行い、利用者が快適に使用できる環境を整えます。
- d **データ管理**：土壌硬度を専用器具で計測し、データ化することで、常に適度な硬度状態を維持できるよう整備し、ベストコンディションを提供します。
- e **臨時点検**：整備日以外でも突発的に整備が必要と判断される場合は、その都度早急に対処し、快適な利用を確保します。
- f 農試公園を30年に渡り管理してきたノウハウを活かし、札幌市、施工業者と綿密な打ち合わせを行い、問題のないよう努めてまいります。

② サンプルーム

アリーナの隣は、四季を通じて優しい自然光が降り注ぐ面積 390 m²の憩いとくつろぎの空間（サンプルーム）で、スポーツや散策後の休憩などに利用されています。

〔具体的管理内容〕

- a **日常管理・清掃**：日常清掃のほか、スタッフの巡視時にも適宜清掃を行います。特に、明るい陽光の確保のため、ガラス面の汚れに留意します。
- b **植物管理**：観葉植物は、ボランティアとともに、灌水、施肥、整枝・剪定、植え替え（鉢替え）、挿し木、取り木、株分け等、植物の状態と季節にあった作業を行い、植物を良好な状態に保ちます。

③ 光庭

アリーナとサンルームを結ぶ左右の通路に挟まれた中庭は、明るい自然光が降り注ぎます。ここに植物を設置し、利用者が楽しめるように修景します。

〔具体的管理内容〕

- a **日常清掃**：定期的に清掃を行い、美観を維持・確保します。
- b **植物管理**：適宜、設置・栽培管理します。

④ 多目的広場

夏季は、屋外の広いフリースペースとして利用され、冬季は、そり遊び歩くスキーコースなど雪の雪のコンテンツ会場として利用されます。そのため、混雑時にはスタッフ配置や放送で対応するなど、安全・公平に使用できるよう利用調整します。

〔具体的管理内容〕

- a **日常管理**：ホイールローダーを使用し、土壌表面の不陸整正を行います。また、臨時駐車場利用の際にはエリア内に駐車ラインを引き場内の混乱を予防します。
- b **乾燥期の管理**：夏場の乾燥期には、強風時に砂塵が巻き上がるので、定期的に塩カル散布等を行い抑制します。

〔夏季及び冬季の管理内容〕

夏季：土・日・祝日、ゴールデンウィーク、夏休み期間等の繁忙日は、常設駐車場の駐車台数のみでは対応しきれないため、多目的広場を臨時駐車場として開放します。令和8年度も多くの方での来園者が予想されるため利用者の安全に十分注意して、適宜車両の誘導・案内を行います。

冬季：適宜、除雪・圧雪等を実施し、冬の公園利用促進のための環境整備を行います。

⑤ ゲートボールコート

3面のコートがあり、地域のゲートボール愛好家やペタンク愛好家が練習に利用しているほか、ゲートボールやペタンクの全道大会が開催されるなど、地域を超えて多くの方が利用しています。また、令和3年度には近年人気のペタンク用コート1面を指定管理者である当協会が整備し、好評を博しております。

〔具体的管理内容〕

- a **日常管理**：トラクターとグラウンドマットを使用し、表面の不陸整正を行います。
- b **日常清掃**：ごみや石等は、スタッフとボランティアが除去し、定期的にブラシ掛けと除草を行います。また、秋には落ち葉清掃を実施するなど、安全で快適な利用環境を提供します。
- c **乾燥期の管理**：乾燥期は強風時に砂塵が巻き上がるので定期的に散水します。

⑥ ちゃぶちゃぶ広場

親子連れや子どもに人気の水遊び場で、令和5年6月にリニューアルオープンしてから多くの利用者がいます。幼児でも安全な水位を保つとともに、異物・浮遊物の除去と衛生に十分注意して管理します。

〔具体的管理内容〕

- a **水位設定**：安全な施設利用のため、幼児が座った状態で利用することを考慮し、最大水位を 20cm 程度とします。
- b **日常管理・清掃**：利用者の安全確保のために、毎朝、ビンやガラスの破片等の異物除去と、ごみや落葉等の浮遊物の清掃をします。
- c **水質管理**：利用者が安心して遊べるよう、機械により 24 時間塩素濃度の管理を行っており、毎朝塩素注入器および残量のチェックを行うほか、混雑時や猛暑日には塩素濃度の調整を手動で行います。
- d **清掃**：新しい施設は上水道を使用し塩素消毒した水を循環ろ過するため基本的に水の入れ替えは不要ですが、衛生及び美観を維持するため、毎日目視による水の濁りや藻の発生を確認し、濁りが出てきた場合は清掃および水の入替えを行います。また突発的な水質汚濁が発生したときは直ちに対応します。

作 業 項 目	回 数	備 考
噴水冬囲い設置・撤去	2 回/年	4 月、11 月
噴水巡視点検・清掃	1 回/日	異物混入時
塩素管理	24 時間/毎日	機械点検、塩素量確認・補充
プール清掃	適宜	水抜き、ごみ処理、ブラシ清掃

⑦ 遊戯広場（みんなのガリバー広場）

令和5年度にリニューアルオープンした新しい遊具広場はインクルーシブ遊具をメインとした「みんながたのしめる広場」として作られ多くの利用者があります。令和 8 年度も多くの利用が見込まれるため、遊具を起因とした事故・損壊等がないよう、安全衛生に十分注意して管理します。

〔具体的管理内容〕

- a **日常点検**：毎朝の巡回時に、施設の破損箇所、ごみやガラス片などの異物、動物の排泄物の混入等について十分注意して確認し、発見時は直ちに取り除くなど、安全衛生を徹底します。
- b **砂場の安全・衛生管理**：砂の流出が多い施設のため補充を適宜行い、子どもが楽しく遊ぶことができる安全で快適な環境を維持します。

〔遊具点検〕

両公園において、共通の管理・点検を行います。

- a **日常点検A**：利用者の安全確保のため、毎日の巡視時に目視と触診等により確認し、不良箇所や故障等の有無を早期発見します。
- b **日常点検B**：週 1 回、目視・触診・打診等に加えて、遊具点検簿に基づき、より細かな点検を行います。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**：雪解け後の 4 月と夏休み期間前の 7 月の年 2 回、専門技術者が目視・触診・打診・聴診等に加えて、複数の計測器を使って安全性を点検・検査します。なお、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士」と同等以上の資格を有する者が行います。

- d **遊具の設置・養生**：積雪前の11月にブランコの座板取り外し、遊具のブルーシート養生、チューブスライダーの封鎖などの融雪後に再度設置します。設置は専門業者が行い、併せて定期点検を実施します。

遊具点検要領（農試公園 北：健康遊具広場 南：遊戯広場・交通コーナー）
（発寒西陵公園 中央：自由広場）

作業項目	回数	備考
日常点検A	1回/日	目視・触診による点検
日常点検B	1回/週	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
遊具設置・撤去	2回/年	4月、11月 設置は定期点検に合わせて実施

⑧ 交通コーナー

信号機を設置した自転車専用道として開放しています。自転車走行の総合的な交通ルールを楽しみながら学ぶことができ、親子連れや近隣の子ども達に人気の施設です。

リニューアルオープンした令和7年度は例年を大きく上回る利用があり、対応に多くの人員を必要としたことから、令和8年度は短期アルバイトなどで人員不足の解消を図り、管理レベルとサービスの維持に努めます。

〔具体的管理内容〕

- a **日常点検・清掃（コース）**：交通標識の見やすさを確認します。また、アスファルト面の状態と異物の有無には特に注意し、危険箇所があれば注意表示又は通行止め柵を設置したうえで、早急に修繕して開放します。

自転車整備カルテ				No.
子ども用 18インチ	自転車貸出No.	GS	車体番号	
日付	不具合状況	整備内容		
/				
/				
/				
/				
/				
/				

- b **日常点検・修繕（自転車）**：貸し自転車は、貸出前と返却後に安全点検を行い、故障のない自転車を貸し出します。また、定期的に点検整備と清掃を行い、故障箇所を発見した際は、速やかに修理を行います。特にブレーキ、タイヤは消耗が激しいため、定期的に交換することで事故防止につなげます。さらに、自転車整備カルテを作成し、安全と長寿命化の両立に努めます。
- c **利用マナー啓発**：危険走行がないように、適宜アナウンス放送などで注意喚起をおこない、利用者全員が事故なく安心して利用できるように努めます。

⑨ トンカチ広場

トンカチ広場は令和7年度に屋外エリアを含めてリニューアルオープンし、連日多くの利用がありました。令和8年度は前年に蓄積した運用ノウハウを活かし、より安全に利用しやすい施設となるよう運営していきます。

〔具体的管理内容〕

- a **日常点検・清掃**：毎朝場内の巡回を行うとともに、施設不備がないか日常点検を行います。工具等の収納場所であるトンカチ棟は、木材の加工場所でもあり、切り屑等が大量に発生します。定期的に点検・清掃を行うほか、整理整頓を心がけ、安全に利用できるよう管理します。また、防火対策について徹底します。
- b **利用者サービス**：多様な作品が作れるように、形状・厚さ・大きさなど様々な規格の木材を用意するとともに、安全な利用方法を啓発し工作に関する利用者へのアドバイス・サポートを適宜実施します。また、万一に備え利用者の怪我等に対応するため、絆創膏や包帯等の救急用品を常備します。
- c **資源の再利用**：トンカチ広場で使用する木材は、近隣事業者の家具や建材加工で発生した端材を優先的に利用します。

⑩ 常設駐車場（駐車可能台数：194 台）

土・日・祝日、ゴールデンウィーク、夏休み等の繁忙期には、臨時駐車場を開設して案内看板を設置するとともに、混雑期には誘導員を配置するなど市と協力しながら渋滞や違法駐車が発生しないよう対処します。

〔具体的管理内容〕

- a **日常点検・清掃**：日常清掃のほか、排水溝清掃、ポプラの綿毛清掃、落葉清掃などを重点的にを行います。また、駐車ライン塗装及び縁石補修等を行い、施設の機能維持に努めます。
- b **冬期間の管理**：除雪・排雪をこまめに行い、安全かつ快適に利用できる環境を整備します。
- c **混雑緩和**：園内での大規模イベント開催時は、公共交通機関での来園のお願い、多目的広場の臨時駐車場利用など混雑の緩和に努めます。
- d **利用時間の設定**：駐車場開放時間（夏期は 4 時 45 分～21 時 15 分、冬期は 8 時 15 分～21 時 15 分）を大型看板で表示し、利用者に周知します。また、夜間閉鎖することにより、騒音等による迷惑行為や公園施設へのいたずら行為を抑制します。

⑪ サービスヤード（機械格納庫含む）

〔具体的管理内容〕

- a **施錠管理**：一般利用者が誤って進入しないよう、作業終了後は門扉の閉鎖と施錠を確実にします。
- b **在庫管理**：ヤード内に保管する資材や機材類は整理整頓し、在庫管理します。

⑫ 管理事務所

ツインキャップ内に配置し公園の維持管理・運営の拠点として、市民や利用者への総合案内や情報発信地です。利用案内は公平公正に努め適切に管理します。

⑬ 屋外有料施設（野球場：2面）

屋外の野球場は、少年野球から社会人野球まで幅広く利用されています。特に土・日・祝日は大会等が開催され、選手だけでなく応援する家族や関係者で賑わいます。2面のうち1面にはナイター照明が設置され、夕方から夜にかけての利用も可能となっており、年間を通じて良好なグラウンドコンディションを維持し、安全性と快適性の確保に努めます。

〔具体的管理内容〕

- a **春季開放前の作業**：グラウンド表面の不陸整正と転圧を行い、マット掛けで仕上げます。
- b **グラウンド整備**：定期的に内野土壌グラウンドと外野芝生の整備を行い、コンディションが悪い場合は、適宜整備作業と散水により改善します。
水はけの悪い箇所は、当協会独自の排水処理方法で土壌乾燥度を高めており、利用者から大変好評を得ています。
グラウンドに補充する土については、透水性が高く固化しにくい材料を使います。
- c **開放終了時の作業**：屋内広場の土壌管理技術を応用して耕耘・転圧・不陸整正等を行い次年度の開放に備えます。

⑭ 屋外有料施設（軟式テニスコート：2面）

軟式テニスコートは、ナイター照明付きのグリーンサンドコートで、クレーコートよりもコート面の安定感が高いため、テニスクラブ、サークル、大学生・高校生の部活動等、本格的なテニス利用者も多数利用しています。こうしたことから、引き続き質の高いコンディションの維持に努めます。

〔具体的管理内容〕

- a **春季開放前の作業**：コート表面の落ち葉、ごみ等をていねいに清掃し、不陸整正、マット掛け、転圧を行った後、コートラインを設置して仕上げます。
- b **日常点検**：ラインテープの破損や止め釘の弛み等を毎日確認し、利用者の安全を確保します。また、グリーンサンドコートの特性を生かし、定期的な散水と転圧を行うほか、利用に伴って徐々に一部が掘り削られるため、定期的にレベル測定と不陸整正等を行います。
- c **用具管理**：テニスボール、ネット、ラインブラシ等の用具類は、点検簿を使って定期的に安全点検を行います。
- d **開放終了時の作業**：落ち葉、ごみ等の清掃を行い、コートラインを撤去した後、屋内広場の土壌管理技術を応用して耕耘・転圧・不陸整正等を行い次年度の開放に備えます。

⑮ 屋外有料施設（硬式テニスコート：2面 オムニコート）

ナイター照明付きの全天候型舗装材のコートで、主婦、学生、サークル、家族や友人同士など、幅広い層に利用されています。こうしたことから、引き続き質の高いコートコンディションの維持に努めます。

〔具体的管理内容〕

- a **春季開放前の作業**：コート面の落ち葉清掃等を行います。また、コートブラシを使用してコート全面の砂を均し、不足箇所には砂を補充します。
- b **日常点検**：コート表面状況を確認し、ごみや落ち葉等の清掃を行います。また、利用に伴って特定箇所の砂が徐々に移動するため、定期的なブラシ掛けと砂の補充を行います。
- c **用具管理**：テニスボール、ネット、コートブラシ、審判台等の用具類は、点検簿を使用し、定期的に安全点検を行います。

① 少年野球場

少年野球チームの練習や大会等の利用が多いことから、引き続き安全性と快適性の確保に努めます。

〔具体的管理内容〕

- a **日常点検・清掃**：日常点検と清掃を行うほか、グラウンドの状態を目視で確認します。
- b **グラウンド整備**：作業機械等を使用して、グラウンドの耕耘・不陸整正・転圧・表面整地を行い、良好なコンディションを維持するよう努めます。
- c **乾燥期の管理**：散水を行って土壌の固化を防ぎ、良好なコンディションを維持します。

② 多目的広場

公園の北側奥に位置するゲートボール場は、近年、ゲートボール利用の減少が顕著であるので、多目的広場として再整備するなど、利用の在り方等について、札幌市と協議を進めたいと考えます。

〔具体的管理内容〕

- a **日常点検・清掃・コート整備**：日常点検と清掃を行うほか、土壌表面の状態を確認し、整備が必要な場合は、トラクターや作業機械等を使用して不陸整正・転圧・表面整地を行います。

③ 自由広場・多目的広場

ブランコや大型のコンビネーション遊具が設置されており、親子連れや幼稚園児等に広く利用されています。定期的な巡回点検により破損の早期発見に努めるなど、安全衛生に十分注意して管理します。

〔具体的管理内容〕

- a **日常点検・清掃**：施設の破損箇所、砂場内にごみやガラス片等の異物や動物の排泄物の混入等がないかしっかり確認して対応します。
- b **砂場の安全・衛生管理**：春・夏に砂の天地返しと補充を行い、清潔で安全に利用できる状態を維持します。

※遊具の維持管理について

発寒西陵公園の遊具は、「農試公園の⑦ 遊戯広場〔遊具点検〕」に準じて管理します。

④ 屋外有料施設（硬式テニスコート：2面）

防風林に囲まれた全天候型舗装のコートで、家族連れや友人同士での利用が多く、こまめな清掃管理により良好なコンディションの維持に努めます。

〔具体的管理内容〕

- a **春季開放前の作業**：洗浄機などを使ってコート全面の洗浄清掃を行います。
- b **日常点検**：コート面を確認し、ごみや落ち葉等の清掃を行います。
- c **用具管理**：テニスボール、ネット、コートドライヤー等の用具類は、点検簿を使って定期的に安全点検を行います。

⑤ 駐車場

〔具体的管理内容〕

- a **防犯対策**：夜間から明け方にかけては防犯上閉鎖し、注意看板を設置するなど、マナー啓発を行うとともに、巡視と清掃等により事故や事件の未然防止に努めます。また、冬期間は駐車場を閉鎖し、夜間の騒音による迷惑行為や公園施設へのいたずら行為を防ぎます。
- b **混雑緩和・安全確保**：土・日・祝日は、野球場利用者等で混雑するため、路上駐車禁止等の声かけ・看板の設置などの注意喚起を行います。また、周辺町内会、近隣の小中学校、管轄の西警察署と連携を図ることで、事故の未然防止と利用者及び地域の安全確保に努めます。

主な施設における年間作業の具体的な実施要領（両公園共通）

① 休憩・照明等施設

四阿、ベンチ、パーゴラ、園路灯、公衆トイレ、水飲み台、看板等は、個別に作成する管理計画に基づいて定期点検や清掃を行い適切に維持管理します。施設の劣化、損傷、損壊が発見された場合は、安全確保の措置を取るなど早急に対処します。

〔具体的管理内容〕

● 四阿・パーゴラ

- a **日常巡視**：点検簿を使用して設備の劣化等を確認し、不具合があれば補修や部品を交換します。
- b **日常点検**：毎日目視点検を行うほか、週 1 回、打診点検を行います。不具合を発見した場合は、直ちに使用禁止等の措置を講じます。また、修繕を行う場合は、履歴を残します。
- c **冬期作業**：定期的に雪下ろしを行い、施設の損壊と落雪による被害を防止します。

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 職員による点検
雪下ろし	適宜	1 月～3 月、四阿屋根

● ベンチ

- a **日常点検**：積雪期以外は、スタッフが毎日の巡視時に 1 日 1 回の目視点検を行うほか、月 1 回程度の打診点検を行い、異常箇所や破損等の発見に努めます。なお、いたずらされることの多い座板等が破損している場合は早急に交換します。
- b **点検・修繕記録の作成**：園内のすべてのベンチに付票を割り当て、個別のカルテを作成し、修繕等の参考となるよう点検結果・修繕の履歴を残します。