

③ スタッフの基本姿勢

- a 速やかに対応します。
- b 差別・特別扱いしません。
- c 改善可能なものは、できるだけ迅速に行います。
- d スタッフは、各自が当協会を代表する心構えで対応します。(担当外という考え方はしない)
- e 言い分や申し出を最後までよく聴きます。(全面否定しない)
- f 利用者の気持ちを尊重します。(利用者の立場に立つ)
- g 情報を正しく伝えます。(隠したり、ごまかしたりしない)
- h 落ち着いて対応します。(感情的にならない)
- i 利用者に物質的・金銭的・時間的な負担をかけません。
- j 誠心誠意対応し、申し出とその内容に感謝の気持ちを持ちます。
- k 組織として対応し、利用者からの理解に努め、管理運営の改善につなげます。

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」を理解します。
- b 「苦情等対応報告票」の内容を理解し、記録・報告します。
- 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ちます。

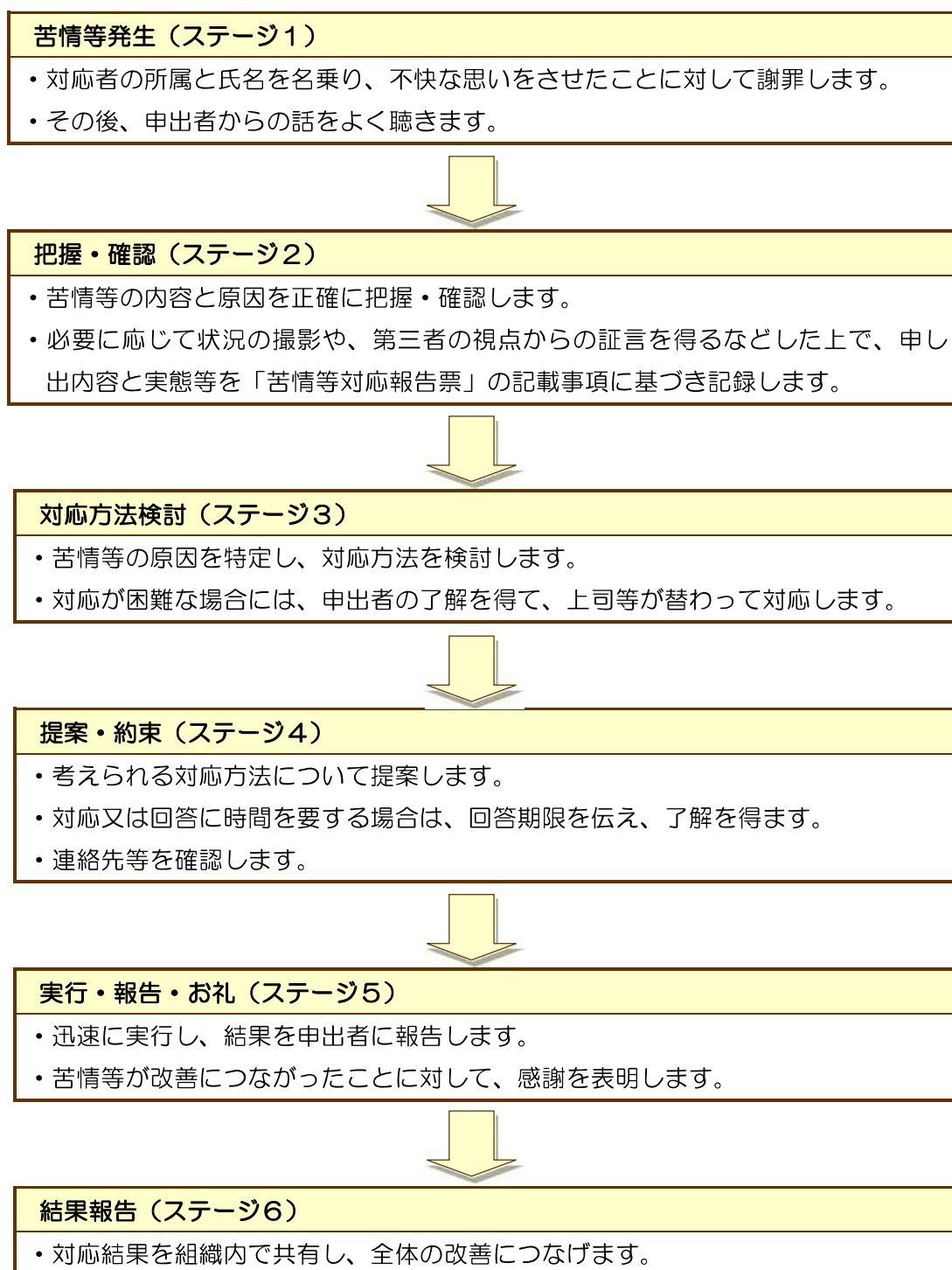
⑤ 札幌市への報告等

- 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。

3) 苦情等の対応システム・フロー



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

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 当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 当公園の管理運営に関する自己評価と、利用者や市民からの苦情・要望・意見を基にした評価を、継続的な業務改善のために活用します。
- b アンケート等により、積極的に利用者の意見を把握し、利用の傾向やニーズを捉え、それらを当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、利用者や市民が当公園の良き理解者や支援者となっていただけるよう努めます。

③ 報告に関する基本的な考え

- a 仕様書に定めのある届出・報告書類等に関しては、適切に集計・整理し、期日までに札幌市に提出します。
- b 利用者からの苦情・要望・意見や、当公園で発生した事故などについては速やかに札幌市に報告し、事態の収拾と改善に向けた方策を協議・検討し、利用者サービスの向上と管理運営の改善に努めます。
- c 報告事項に関しては、当公園スタッフに周知するとともに、当公園の管理運営における基礎情報として当協会内で活用します。

④ 評価に関する基本的な考え

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

2) セルフモニタリングの具体的な実施方法

① アンケートボックスの設置とイベント時のアンケート調査の実施

当公園のパークライフセンター・ボート受付棟等にアンケートボックスを設置して、公園利用者からの意見・質問・要望・苦情等を把握し、利用者の声に対する真摯な対応に努めます。また、公園の利用者層や利用満足度、管理運営に対する意見等を把握するため、イベント等開催時にもアンケート調査を行います。これを管理運営や企画の改善に反映させ、効率的、効果的な利用者サービスにつなげます。

② 利用者アンケートの設問項目

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

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

- ・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」

- ・公園スタッフの接遇に関する満足度

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

なお、アンケートに際して、不必要な個人情報は取得しません。

③ 利用者満足度の目標値

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

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。

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。

4) 事業評価の方法および掲示

統括責任者が中心となり、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) 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次の点に留意し、安全確保と利用者サービスの向上に努めます。

利用者等の安全確保と利便性・サービスの向上

- a すべての業務は、利用者、通行者、近隣住民の安全を最優先して実施します。
- b 業務は、公園の利用の支障にならないよう配慮して実施するとともに、利用者に影響がある場合は、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、被災者が発生した場合は、救護等の応急措置を講じるほか、状況に応じて緊密に関係機関と連絡を取り対処します。

【具体的な取組】

① 安全教育による事故の未然防止

- a 年度当初に全スタッフを対象とした安全教育を実施します。そして、常勤スタッフは普通救命講習を受講し、AED の取扱いを習得します。また、作業従事者には、作業機械操作・運転の安全講習を実施し、誤操作による事故を防止します。
- b 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、作業機械については、日常・定期点検を実施し、整備不良による事故を未然に防ぎます。
- c 当公園のハザードマップや、過去のヒヤリ・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当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 当協会では、AED の設置された応急手当協力施設として、西岡公園管理事務所を「さっぽろ救急サポーター」に登録しています。
- b 湿布・消毒薬・絆創膏・ガーゼ・傷薬・包帯などの救急用品を常備します。
- c 巡回・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・ハット情報などを蓄積・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、園内掲示板、看板設置、スタッフによる声掛け、公式

ホームページで利用者に注意喚起を行い、スタッフによる避難誘導を行うとともに、被災施設の使用禁止措置や危険箇所への立入禁止措置を講じるとともに、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 当公園のハザードマップを作成し、公式ホームページや掲示板等で市民に周知しています。また、園内の状況の変化や利用者の声などを受けて随時更新し、安全に関する最新情報を提供します。
- c 利用規制が必要な箇所の草刈や樹木剪定作業等を行う場合、作業予定日時や実施区域を掲示板等で周知するほか、現場には作業表示板やセーフティコーン配置するなど安全な公園利用を確保します。

法令遵守・利用指導による公正とサービス向上

- a 公園内の維持管理業務は、法令等を遵守し、必要な資格を有する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扱います。対応マニュアルにより、拾得物台帳に記載した上で、警察署に届けます。園内で不審物が発見された際には、直ちに警察に通報し、指示を仰ぐなど適切に対応します。
- c 違法行為や危険行為を発見した場合、又は施設や設備の不適切な利用が認められた場合には、公園の保全と安全・快適な利用のため適正な利用を指導します。

【具体的な取組】

① 法令遵守（有資格者等による作業の徹底等）

- a 高所作業車や重機など、資格が必要な機械等は、有資格者以外の操作は行わないことを徹底します。
- b 法令等で義務付けられている点検・保守管理作業は、専門業者や有資格者により行うことを徹底します。

② 不正利用・違法行為の是正

- a 園内で不法占用を発見した場合には、丁寧に注意・指導を行い是正します。占用許可を得ている物件については、必要に応じて設営・撤去時に立会を行い、土地や施設の破損・損傷が起きないように確認します。もし、破損等が確認された場合は、速やかに札幌市に報告します。
- b 犬のフンの放置、動植物の採取・遺棄・給餌行為などの利用マナーに反する行為や、施設・設備の不適切な方法による利用等が発見した場合には、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、また、札幌市の担当課に協力を要請して対処します。

損害賠償保険の加入

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 6 年 4 月 1 日～令和 11 年 3 月 31 日

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
家財保険	設備・什器備品	2 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
レクリエーション保険	当協会主催のイベント・観察会等の参加者	死亡・後遺障害 入院・通院への補償

連絡体制の確保

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

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

2) 施設・設備の維持管理

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

建物・工作物管理

【基本的な考え】

利用者に公共の施設である当公園を安心して快適に利用していただくには、安全を確保することが大前提です。当協会では、公園利用中や管理作業におけるヒヤリ・ハット事例を収集し、スタッフにはミーティングにおいて啓発を図ります。

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

① 作業計画

公園内の管理事務所・倉庫・公衆トイレなどの建物や、木道・木柵パーゴラ・四阿・水飲み台・園路灯・モニュメント・ベンチ・看板・外周フェンスなどの工作物、自動ドアなどの設備等に関して、作業計画に基づき、必要な保守点検・補修・部品交換等を行います。

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

② 点検による安全・機能確保

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

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

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

③ 公園施設の長寿命化

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

④ バリアフリー化・ユニバーサルデザイン化の推進

西岡公園は自然環境豊かな公園であり、舗装路が少なく公園すべてをバリアフリー化することは困難ですが、管理事務所前に障がい者駐車スペースを確保するなどの配慮に努めます。管理事務所では、障がい者・乳幼児連れの利用者・高齢者など誰もが利用しやすいよう、車いすが通りやすい通路の確保、高齢者でも見やすい文字、子どもでも見やすい高さの展示などに配慮します。

当協会では、より多くの利用者に対応できるよう視覚的な図（絵文字、絵単語）で表示するピクトグラムを用いた看板を設置するなど、ユニバーサルデザイン化を推進します。

上記に関しては、専門家の意見も集約した上で札幌市に提案・協議し、バリアフリー・ユニバーサルデザインの推進に努めます。

⑤ 同様事例のフィードバック

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

⑥ 美観維持と環境対策

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

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

⑦ 衛生・美観管理によるおもてなし

西岡公園は身近な自然が楽しめる公園として、札幌市民などが多く訪れる場所となっています。多数の利用者を迎えるに当たり、公衆トイレを清潔に保つことで公園の印象を良くし、親しみをもって公園を利用していただけたらと考えます。当公園のトイレについて、日常清掃により清潔さを保つほか、汚れた場合は早急に対応するなどの取組により、公衆トイレの印象を良好に保ちます。

【年間作業の具体的な実施要領】

① 木道（西岡公園）

- a 日常点検：令和2年度の木道部改修工事により、転落防止策付きの木道が設置されました。今後も目視・触診により点検します。
- b 修繕作業：通行人に危険が及ぶ可能性がある際には、応急対応として木道を通行止めとします。修繕が可能な損傷の場合は、応急処置を施し、修繕ができない場合については札幌市に報告します。

② 水飲み台

- a 開閉作業：4月と11月に水抜き栓、水飲み台の開閉作業を行い、冬季の凍結による破損を防ぎます。また、冬季はブルーシートで養生します。
- b 定期点検・清掃：積雪期を除き、スタッフが巡回時適宜、目視・触診等により、破損や劣化等を確認します。

③ ベンチ・四阿・パーゴラ・木柵

- a 日常点検：スタッフが毎日の巡回時に目視点検を行い、異常箇所、破損等を発見します。
- b 定期点検：年1回（7月）、専門的な知識や経験を有する専門技術者により行います。
- c 修繕作業：不具合を発見した際には、直ちに使用禁止とし、修繕と安全対策を講じます。

④ 公衆トイレ

- a 日常点検：日常清掃時にトイレの破損・詰まり・水道設備の点検をします。
- b 修繕作業：不具合を発見した際には、直ちに使用禁止等とし、修繕と安全対策を講じます。必要に応じて専門業者による修繕を委託します。
- c チェックシート：トイレの建物・給排水・電気などの設備点検を、チェックシートを用いて年1回以上行います。点検結果は札幌市に報告します。

⑤ 照明灯

- a スタッフが適宜確認を行い、球切れの有無、安定器からの異音等の確認、灯柱・灯具の外観の目視点検を行います。不具合を発見した際、軽微な修繕作業については直営で行います。大規模な故障の場合は、専門業者から修繕の見積りを取り、直ちに札幌市に報告します。

清掃・衛生管理

【基本的な考え】

① 美観維持と環境対策

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

また、西岡公園は水源池や湿原を有する自然環境豊かな公園であり、ごみの散乱は公園の印象を著しく損ないます。清々しい水辺の空間を提供し、公園利用者に清涼感を味わっていただくため、水辺の衛生・美観管理に努め、サービスの向上を図ります。

園地の清掃においては、草花・樹木を損傷させることのないように注意を払いながら、ごみ・落葉・枝・石を分別して拾い集め、また園路や建物・工作物周りの雑草を除去し、定められた処理方法に従い適正に処理します。

なお、落葉や枯れ枝等はリサイクル化して公園に還元するほか、利用者にもご協力いただいてごみの減量化を図るなど、環境への負荷の低減に取り組みます。

② 協働と不法行為の抑制

清潔さと美観の維持は公園維持管理の基本的要素であると考え、この基本的要素を公園利用者や近隣住民・各種団体の協力を得て、維持していく方策を検討します。多くの方が公園の美観維持に関わることで、管理コストの削減だけではなく、公園に対する愛着心の醸成を図ることができると考え、また、このような協働の雰囲気づくりが、後述する不法行為の抑制にも繋がることを期待します。

③ 衛生・美観管理によるおもてなし

西岡公園は展望を楽しめる公園として、札幌市民などが多く訪れる場所となっています。多くの来園者を迎えるに当たり、公衆トイレを清潔に保つことで公園の印象を良くし、親しみをもって公園を利用していただけたと考えます。日常清掃により清潔を保つほか、汚れた場合は早急に対応するなどの取組により、公衆トイレの印象を良好に保ちます。

【年間作業の具体的な実施要領】

① 園内清掃

- a 維持管理スタッフにより園内清掃を行います。さらに、特別清掃として、落葉時やイベント開催時に合わせて柔軟に対応し、美化・安全管理に努めます。
- b 西岡中央公園にあるパークゴルフ場と多目的広場は、ボランティア団体によるごみ拾い等の清掃を行います。

② 公衆トイレ清掃

西岡公園には公衆トイレが2箇所、西岡中央公園には3箇所あり、夏期には適宜、冬期には開放箇所を必要に応じて清掃します。清掃時には施設に異常がないか、点検を行います。また、利用者の集中する土日・祝日やイベント開催時には、園内維持管理スタッフが巡視し、清掃頻度を高めるなどして、衛生・美化に努めます。

※令和8年度は、西岡中央公園のトイレ3箇所のうち2箇所は改修工事のため清掃対応はありません。

③ 集水桝・街渠・U字側溝

- a 定期点検・清掃：巡回時に集水桝・街渠桝・U字側溝の点検を行い、落ち葉や泥上げ等の清掃を行うことで、通水障害による周辺冠水を防止します。
- b 大雨対策等：台風等により大雨が予想される場合には、早めに側溝や桝等を重点的に点検し、障害物の確認・除去を行います。
- c 雨量が多くなってきた場合は巡視回数を増やして溢水がないかチェックし、溢水のおそれがある場合には早急に必要な対応をとります。

【基本的な考え】

① ハザードマップ等の活用による効果・効率の向上

当公園の巡回の際には、当協会が作成した公園ハザードマップを活用し、季節や気象条件に応じて重点的に巡回・監視する箇所を判断して、効率的かつ効果的な巡回を行います。巡回中に確認された園路の段差など公園の危険箇所は記録に残し、その記録を基に、ハザードマップをより有効な内容とします。次年度以降2公園の改修が予定されており改修が終了したのち随時ハザードマップを更新します。



また、西岡公園内に出没するおそれのあるヒグマなどの危険動物については、目撃情報や痕跡情報（足跡、フン、食痕等）、札幌市からの情報等を収集し、危険な状況と判断される場合は札幌市と協議して、看板設置や立入禁止措置など、迅速に対応します。

② 巡視時のコミュニケーション

当公園は住宅街に隣接しており、様々な目的で来園する市民や、初めて訪れる市民も多くいます。巡回時には、このような公園利用者におもてなしの気持ちを込めて積極的に「声かけ」「あいさつ」を行い、コミュニケーションを取りながら、利用者が不便・不安を感じる箇所・状況の把握に努めます。

利用者の視点に立った巡回により、公園・施設への不満・不安箇所を早期に把握し、迅速な是正・改善策を講じられるように努めます。

③ マルチワーク化による効率化

毎日の巡回は、公園内のごみ拾いを兼ねるとともに、緊急事態に備えて早急な措置ができるよう、簡易な修理工具や救急用品を携帯して行います。巡回に限らず、業務の従事においては、可能な範囲で複数の職務を並行して行う効率的な体制により、経費の縮減とともに、利用者へのサービス向上に努めます。

【年間作業の具体的な実施要領】

① 園内巡視

- a 公園の安全利用の確保や公園施設の点検確認等を目的として、ルート図に沿った巡視を、西岡公園では1日1回以上行います。西岡中央公園については、4月から11月までの間は週2回程度、12月から3月までは週1回程度行います。
- b 施設・工作物の異常箇所等を発見した場合や、スズメバチが利用者に危害を加えるおそれがある場合は、適切な方法で撤去・駆除・措置します。対応の困難な場所のスズメバチの巣など、安全を確保できない場合は、注意看板を設置の上、使用禁止・立入禁止とし、専門委託業者により対処します。
- c 繁殖期のカラスについて、営巣箇所によって人への攻撃性が高まるおそれがある場合は、迂回措置等により公園利用者とカラスの接近によるトラブルを防止します。また、看板設置等によりカラスの生態や、攻撃から身を守る方法等についての情報提供を行い、理解を得ながら安全を確保します。巣の撤去については、激しい威嚇があり、他の対応が取れない場合にのみ検討します。
- d 西岡公園には、隣接する奥山から様々な動物が移動してくるため、園内巡視時にはこれらの動物の侵入にも注意を払います。特にヒグマは近年出没地域を広げ、西岡公園を含む周辺の山林や住宅地での出没も報告されていることから、注意深く情報を収集し、出没又は痕跡発見時には次ページの「西岡公園ヒグマ対策マニュアル」に従い、関係機関と連絡を取りながら対応します。
最近では、令和6年4月13日に当協会職員が自然歩道でヒグマの痕跡を発見し、マニュアルに沿って迅速かつ適切に連絡・対応を行いました。

西岡公園 ヒグマ出没及び痕跡発見時の対応について

《今ここにヒグマいる！場合》

1) まず警察へ電話し出動要請

→警察より豊平区役所へ通報（後、豊平区より市環境局環境共生課へ連絡）

《ヒグマの痕跡を発見した場合》

1) 記録用紙に痕跡場所と内容を記録する

来園者による発見の場合は、発見者の氏名と連絡先を確認

2) 事務所スタッフは痕跡内容を発見者より聴取し、十分に安全を確保した上で、必要な場合は発見者同行により痕跡箇所を確認する

確認する内容：場所（目印）、痕跡のクマらしさ、痕跡の写真（スケール入）

3) 関係部署（豊平区総務企画課地域安全担当、警察など）へ連絡、主任・担当課長へ連絡。警察には第一報のみ。土地管理者と対応を協議したら再度連絡する旨を伝える。

《ヒグマを目撃した場合》

1) 速やかにその場を離れ、管理事務所に連絡→警察へ連絡し出動要請

2) 目撃場所とヒグマの活動状況を把握

来園者による目撃の場合は目撃者の氏名・連絡先を確認

3) 関係部署（豊平区総務企画課地域安全担当、警察など）へ連絡、主任・担当課長へ連絡。

《対応について》

1) 札幌市環境局環境共生課及び豊平区総務企画課地域安全担当より指示。対応を決める→対応を警察・みどりの管理課、豊平土木等関連機関に連絡する（環境共生課又は地域安全担当より指示をもらい連絡）

2) 公園外での目撃の場合は、期間を決めて巡視の回数を増やすなど、段階を踏んで閉鎖をするかどうかの判断をする

3) 閉鎖の場合は、時間や期間を決め、必要な入り口に立入禁止のローピングと説明の貼り紙及び看板を設置する

※豊平区土木部への連絡は対応協議後関連機関への連絡と一緒に良いので一報入れる。

【連絡先一覧】

※公園の敷地内か公園外か(自然歩道及び都市環境林・森林総研・栗林財団)を要確認！

公園内の場合	①豊平区市民部総務企画課地域安全担当((Tel xxx-xxxx(直通) Fax xxx-xxxx) ※土日祝・夜間は、豊平区役所代表電話（代表電話 xxx-xxxx） 又は、地域安全担当のクマ携帯（Tel xxx-xxxx-xxxx）へ連絡 地域安全担当 ○○係長・担当○○ いずれかが所持 ②豊平警察署（Tel xxx-xxxx） ③みどりの管理課自然緑地係（Tel xxx-xxxx Fax xxx-xxxx） ④豊平区土木部 ○○係長（Tel xxx-xxxx Fax xxx-xxxx） 西岡公園担当者 ○○○○（ 同 上 ） ☆土日祝で豊平区土木部へ緊急連絡する場合は係長・担当者携帯へ
自然歩道及び都市環境林の場合	みどりの管理課自然緑地係（Telxxx-xxxx Fax xxx-xxxx） ※土日祝 自然緑地係 ○○係長携帯・担当者 ○○携帯へ連絡 ☆白旗山方面緊急時情報提供先 白旗山活用センター（xxx-xxxx）・ふれあいセンター（xxx-xxxx）

西岡公園管理事務所（Tel 582-0050 Fax 582-0099）○○主任、○○職員○○課長各携帯
 （どこも連絡つかない場合はエンビジョン 011-xxx-xxxx へ）

☆西岡青少年キャンプ場 情報提供先 子ども育成連合会 ○○（xxx-xxxx）

☆札幌市環境局環境共生課（Tel xxx-xxxx（直通） Faxxxx-xxxx）

ヒグマ対応マニュアル（R3 改訂 ver.）

② 駐車場管理（西岡公園）

駐車場については、盗難、車両事故、不法投棄などの犯罪予防に努めます。巡視の際にはこまめにゴミを拾い、不法投棄が起こりにくい雰囲気をつくります。

③ 機械警備（ ）

- a 〔 〕にセンサーを設置し、〔 〕の機械警備を行います。
- b センサーに火災、侵入等の反応が確認された場合、直ちに警備会社本部から警備員が現場に急行し、現状確認後、初期措置を講じてマネージャーへ連絡を行います。事態によってはマネージャーが現場に立ち会い、対策を講じます。

④ 作業機械・物品の安全確保

作業機械を使用する際には、作業開始前に作業機械始業点検簿に沿った点検、週1回の作業機械定期点検簿に基づく定期点検を実施し、整備不良による事故を防止します。また、作業機械操作・運転の安全講習を年1回開催し、安全を最優先した操作・運転を徹底します。燃料などの引火性・可燃性物質は、耐火性保管庫で管理します。

⑤ 公園維持管理作業中の利用者への安全確保

利用者が集中する土日祝日は、利用者の利用を妨げないように配慮し、巡回・清掃・利用指導を重点的にを行います。

草刈・剪定等の作業時には、作業表示板やセーフティコーンを配置し、利用者の安全を最優先した作業を心掛けます。また、利用の多い時期には、利用者の少ない時間帯の作業で対応します。

スポーツ施設管理

【基本的な考え】

① 良好な環境の提供

西岡中央公園のスポーツ施設は、常に良好なコンディションを整え、市民の健康増進活動に貢献します。

② 利用者サービスの充実

スポーツを通じたコミュニティ活動の活性化を目指し、利用者の声を反映したサービスを提供します。

【年間作業の具体的な実施要領】

① パークゴルフ場（西岡中央公園）

- a パークゴルフ場の維持管理と清掃は、公園スタッフとボランティア団体「西岡中央公園パークゴルフ同好会」の協働により行います。
- b 公園スタッフが巡視する際に、パークゴルフコースや工作物、備品の状態を点検し、利用者の安全と良好な状態を維持します。
- c 団体利用の調整は、ボランティア団体と協議して行います。

② テニスコート（西岡中央公園）

- a 公園スタッフが巡視する際に、コート表面やネットの状態を点検・確認し、利用者の安全と良好な状態を維持します。
- b 巡視時に、ごみや落ち葉等の飛散物を除去し、利用者の安全確保と、快適に使用できる環境を整えます。

※①パークゴルフ場及び②テニスコートの年間作業については改修工事のため主に巡視及びゴミ拾い等を行います。

③ 多目的広場（西岡中央公園）

- a 草刈・清掃は公園スタッフとボランティア団体「西岡公園多目的広場運営委員会」の協働により行います。
- b 巡視時にごみや石等の危険物を除去し、利用者の安全確保と、快適に使用できる環境を整えます。

冬季の管理

【基本的な考え】

降雪・積雪による工作物等の破損や、除雪作業時に工作物等を破損させないように、積雪前に施設・工作物の撤去や養生を行います。

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

【年間作業の具体的な実施要領】

① 積雪期への備え

積雪や除雪作業による公園施設の損傷のおそれや、雪に覆われて工作物の存在が確認しにくく安全管理上支障があると判断される箇所は、降雪前に撤去又はスノーボールの設置をします。

- a 水飲み台の養生のほか、降雪状況に応じて、樹木が雪の重みで枝が折れたりしないように樹木等の冬囲いを行います。現場での養生が困難な施設の場合には撤去保管し、春に再設置を行います。
- b パークゴルフ場及びテニスコートの利用期間終了後には、速やかにネット等の備品を回収し、西岡公園内の倉庫に収納します。

※令和8年度については、パークゴルフ場及びテニスコートは、改修工事のため積雪期への備えの対応はありません。

② 除雪業務と動線確保・工作物保全

- a 除雪：15cm以上の降雪があった場合、駐車場や管理事務所周辺の除雪を機械や人力で行います。また、駐車場から管理事務所までの園路も同様に除雪を行います。日中の降雪時も適時除雪を行います。
- b 安全対策：作業時には、歩行者に十分注意して安全優先で作業を行います。除雪した雪は通行の障害にならない場所に堆積させます。除雪時には施設からの落水等、

利用者やスタッフに危険が及ぶおそれのある箇所を早期に発見し、融雪剤の散布、砂まき、氷割り、氷落とし等の対応を迅速に行います。

- c 施設の除雪：階段、人道橋については、通行できるようにスコップを用いて除雪し、利用者の安全を確保します。管理事務所や四阿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ぐとともに、公園利用者への落雪による被害防止に努めます。
- d イベント対応：イベント等の実施に際しては、主催者と調整して事前に除雪を行い、イベント参加者の利便性と快適性を高めます。

③ 融雪後の巡視点検

融雪直後には樹木や施設の目視・触診点検を実施します。異常を発見した場合には速やかに修繕又は部品の交換を行います。また、修繕が困難な場合には使用禁止などの応急処置を施し、札幌市に報告します。

3) 植物の育成管理

当公園の立地環境と植物の特性を十分に考慮した年間作業計画を作成し、樹木・芝生・草花等を、常に良好で健全な状態に維持します。また、管理作業の実施に当たっては、利用者の安全確保と利用状況に配慮して適切な時期や方法を選び、管理経費の節減を念頭に置いて取り組みます。

【植物育成管理の基本的な考え】

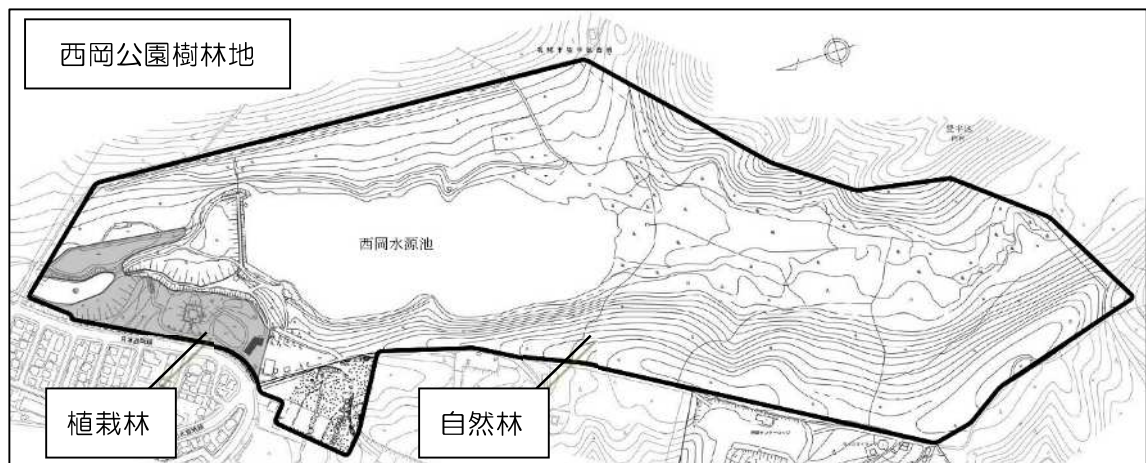
樹木や芝生の健全な育成を図り、訪れた人々に安心とやすらぎをもたらし、緑と景観の拠点として定着させるために、維持管理業務を計画・実施します。

西岡公園

樹林

自然林の林冠を占める樹木はシラカンバ、ミズナラ、シナノキ、ホオノキ、ハリギリが多く、湿原ではヤナギ類、ハンノキ、ヤチダモ、トドマツやエゾマツが見られます。

林床に生育する植物の種類は多く、春から秋まで花が絶えることはありません。このため野草観察などのために訪れる人も多く見られます。



【自然林の管理方針】

当協会は、次の事項を基本方針として自然林の管理を行います。

- ① 池や湿原の周辺に当たる自然林は、自然そのままを尊重するため、風倒木や枯損木等が発生した場合、園路や広場付近等、利用者に危険が予想される場合を除き、残置します。
- ② 維持管理で処理した枝・幹は林内に置いて、鳥類や昆虫の利用、自然の分解にゆだねます。
- ③ 園路周辺のササについては、植物の実生保護のため、必要に応じて手鎌で刈取りを行います。
- ④ 日常の巡視で植物の生育状況をチェックし、危険木・支障木等、異常があった場合は速やかに対応します。

作業時期	作業内容
4月～積雪	落枝・倒木の処理
6～8月	ササの手刈
4～10月	スズメバチへの対応（巣撤去等）
5～8月	カラスへの対応（迂回措置等）

【植栽林の管理方針】

- ① 積極的に手を加え管理する区域

駐車場から管理事務所までの園路付近の樹林や、芝生広場を中心とした樹木については、利用者の安全と花や樹形の美しさを考えて管理します。

- ② 植栽林の管理については次のとおりに行います。

モンタナマツや生け垣の刈込み、ツツジ類やハルニシの管理は、景観に配慮して行います。ツツジ類は根の保護のため必要に応じてマルチングを行います。

作業時期	作業内容
4月下旬	剪定枝チップ堆肥でマルチング
4月上旬	冬囲い取り外し、雪害枝の整理
7月中旬	刈込み

湿原管理

木道周辺にはヨシのほかに貴重な植物も生育しているため、木道の草刈は最小限の範囲で行います。その際には、刈高を木道より下げないこと、木道から離れるに従い斜めに刈り上げることなどに注意し、貴重な湿地の植物に配慮します。

また、木道の維持管理は日常巡視時に点検し、修繕が必要な箇所の発見に努めます。大雨や雪解け等の増水時は巡視頻度を高め、木道が冠水した場合は通行止めなどの措置をとります。また、特定外来生物のオオハングソンソウが確認されているため、分布の拡大を防ぐために、防除作業を行います。

項目	作業期間	作業内容
雪割等	4～5月	木道雪割りにより、湿原内の歩行防止と転落予防を図る
ヨシ刈り	5～9月	ヨシ以外の草花は残し、木道レベルより下は刈込まない
木道管理	4～11月	巡視、異常のチェック
	4～11月	木道修繕と通行止め等の処置
植物管理	4～11月	植物調査（生育情報・開花情報の収集）
	7～10月	オオハンゴンソウの防除

花壇管理

ボランティアの西岡マダムと協働で、花壇と管理事務所前に設置しているプランターに、四季折々に楽しめるよう季節の花や公園の生態系に影響のない宿根草を植栽し来園者を迎えます。今後もボランティアとの連携を図りながら協働で花修景の充実に努めます。

草地管理

広場や木道沿いなど、場所ごとに使用する機械や草の刈り方を変えながら管理します。公園管理において草刈中の事故をなくするため、草刈作業時は作業予定エリア周囲に作業を行うことを伝えるセーフティコーン等を置いて注意を促すなど、利用者の安全確保に努めます。

① 草刈

草刈は成長期の6月から9月の間に、エリアを決めて順次作業を進めます。刈り草は集草し、林内で堆肥化させます。広場は自走ロータリーモアで刈込み、歩道沿いや樹木付近は、刈払機を使用します。築堤、木道、駐車場などの狭い草地では、刈払機を使用して草刈を行います。

対象区域	回数
広場・築堤・駐車場	3回／年
拡張地・木道	2回／年

② ササ刈り

園路周辺のササ刈りは、通行に支障が出るほどササが生育した場合に、園路縁より約1～2m程度の刈込み作業を行います。

対象区域	回数
園路周辺	1回／年程度

植物リサイクル

管理作業で発生した剪定枝や枯損木は、移動式のチップパー機で粉碎し、マルチング材料として樹木の周りや園路に施用します。また、パークゴルフ場の芝刈や草刈で発生した刈草、園内花壇の除草により発生した草などは、堆肥化して活用します。同様に、園路や公道の落ち葉を回収し、落ち葉堆肥として土壌改良に利用します。また、剪定枝を使用した樹名板や、クラフト品をボランティアとの協働で作製します。

人と環境にやさしい公園管理

自然林の残る西岡公園では、水源池や湿原、河川があり、多様な生物が生育・生息しているため、これらの保護を優先し、除草剤や化学農薬は使用しません。

西岡中央公園

植栽低木類の管理

モンタナマツや生け垣の刈込み、ツツジ類の管理は、樹形や花付きに配慮して行います。

作業時期	作業内容
4月上旬	冬囲いを外した後、枝を整えてしおりの癖をなおす
8月中旬	刈込み

植栽高木類の管理

① 落葉広葉樹

サクラ類やナナカマド、ヤマモミジなどの樹木は、公園樹にふさわしい樹形を維持します。また、害虫などがつきやすい樹木については、化学農薬を使わずに、捕殺や剪定等による罹病部の除去を行い、健全な樹木づくりを心がけます。

② 針葉樹

マツ類、オンコなどの針葉樹は適宜剪定を行い、公園樹として樹形を維持するとともに、病虫害防除を行います。また、オンコの根の周りなど踏圧で土壌が固くなってしまった箇所はチップでマルチングを行い、表層土壌の改良を行います。

自然林の景観管理

現在の景観を維持し、樹林内の散策路周辺で危険が予想される枯損木や枯れ枝を取り除きます。また、住宅地に隣接していることを考慮し、巡視時に越境枝や危険木などを発見した際には、札幌市に報告し、対応を協議します。

草地管理

① 草刈

草刈は成長期の6月から9月に、エリアを決めて順次作業を進めます。刈り草は集草し、林内で堆肥化させます。広場は自走ロータリーモアで刈り込み、歩道沿いや樹木付近は、刈払機を使用します。

対象区域	回数
草地・法面・広場	3回／年

② 多目的広場

多目的広場は現在、ボランティア団体による草刈や土入れ等の整備が行われており、引き続きボランティア団体と連携を図りながら維持管理を行います。

植物リサイクル

園内で発生した剪定枝や枯れ枝は移動式のチップパー機で粉碎し、マルチング材料として樹木の周りに施用します。また、草刈で発生した刈草などは堆肥化し、花壇に堆肥として活用します。

不要となった焼丸太については、丸太杭などに再利用後、さらにチップ化し、園路の舗装材として敷き均します。

4) 令和 8 年度の維持管理作業の計画

当公園の維持管理で、令和 8 年度通常行う維持管理作業をまとめ、次ページ以降に工程表として掲載します。

〈西岡公園〉

[illegible]

《西岡中央公園》

管理内容		管理規模	年度計画数		実施機関 (月)	4月			5月			6月			7月			8月			9月			10月			11月			12月			1月			2月			3月		
			数量	単位		上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下			
基本管理	定期巡視	一式	12	回	4-11																																				
園内清掃	清掃A(拾い集め型清掃)	23,900㎡	14	回	4-11																																				
	清掃B(春の清掃)	23,900㎡	1	回	4																																				
	清掃C(秋の落ち葉清掃)	23,900㎡	2	回	10,11																																				
	トラフ清掃	380m	1	回	4																																				
芝生管理	草刈	18,300㎡	3	回	5-10																																				
	施肥(PG)	2,350㎡	2	回	5-10																																				
植栽管理	除草	50㎡	1	回	6-8																																				
	生垣刈込	180m	2	回	6-8																																				
	花壇除草		適宜	回	6																																				
	樹木管理(伐採・剪定)	一式	適宜	回	通年																																				
	危険木・枯損木処理		適宜	回	通年																																				
	植物リサイクル(チップ化及び敷き均し)		適宜	回	通年																																				
施設管理	テニスコート清掃		5	回	4-11																																				
	テニスコート修繕		適宜	回	4-11																																				
	点検(丸太階段、看板、デッキ、ベンチ等)	一式	適宜	回	4-11																																				
	施設等保守点検	一式	1	回	7																																				
サービス施設管理	水飲台修繕(蛇口取替等)	一式		回	通年																																				
照明灯管理	照明灯点検	10基	3	回	4-11																																				
	照明灯修繕(ランプ取替え等)	一式	適宜	回	4-11																																				
外柵管理	外柵修繕(ネットフェンス金網張替補修等)	一式		回	通年																																				
トイレ管理	清掃(冬季閉鎖)	3棟	2程度/週	回	4-11																																				
	施設点検(冬季閉鎖)	3棟	適宜	回	4-11																																				
冬期準備	樹木冬囲い(設置・撤去)	465本	2	回	4-5,11																																				
	水飲み台冬囲い	1基	2	回	4-5,12																																				
	除雪		適宜	回	12-3																																				
	水飲台	1基	2	回	4-5,11																																				
その他管理	カラスの巣撤去及び子ガラスの保護	一式	適宜	回	4-11																																				
	ハチの巣駆除・注意看板設置	一式	適宜	日	4-11																																				
	カラス巣撤去・注意看板設置	一式	適宜	回	4-11																																				
	流域貯留施設点検・清掃	一式	1	回	4-11																																				

5) 生態系への配慮

希少生物の保全

西岡公園は、市内でも有数の野生生物の生育・生息地であることから、生物多様性の保全に重点を置いた管理運営を行います。

在来生物の中でも、北海道レッドリストに挙げられるフクジュソウやクリンソウ、ヤマシヤクヤク等の植物、クマゲラ、クイナ等の鳥類、オオアオイトトンボやコシボソヤンマ、サラサヤンマ等のトンボ目やエゾホトケドジョウ、ヤチウグイ等の魚類の生育・生息を確認しています。また、ヘイケボタルやニホンザリガニなどが生息しており、これらは環境の変化に弱く、生息域が限られる生物です。

これら生物の生育・生息環境を維持するためにも、継続して調査を行い、生息状況を把握するとともに、市民との意見交換会で包括的に保全対策を検討しながら、希少な個々の生物については、各専門家や自然保護団体と協働で保全活動を進めます。

また、在来の生物に悪影響を与えるおそれのある外来種についても、継続して調査を行い、生育・生息位置や状況を記録し、意見交換会等で協議しながら、適宜駆除等を行います。オオハンゴンソウなどの特定外来生物は、所定の手続きをとった上で、ボランティアと協働で防除します。

アライグマ、ミンク等の特定外来生物は、管理の上で駆除の必要が発生した場合には、札幌市と協議し、捕獲して適正に処置をします。ミシシippアカミミガメなどの条件付特定外来生物、適宜適正に処置するとともに、動植物を放すこと・捨てることが環境に与える影響を看板や観察会等を通じて普及啓発します。

① ヘイケボタルの保護

西岡公園の魅力のひとつであるヘイケボタルの生息維持に努めます。ヘイケボタルの保護のため、成虫の発生時期に、個体数調査と利用調査を行います。個体数調査では、確認した位置や状況、個体数等を記録し、利用調査では利用者数や車の駐車台数、観賞状況を記録します。調査結果は展示室や公式ホームページ等で公開し、来園者に情報提供します。

一方で、過度な観賞は生息地の攪乱や繁殖行動の妨げを招き、個体数の減少につながるおそれがあるため、明かりをつけながらの観察やホタルの採集は、ホタルが減る原因となることを啓発し、マナーを守って観賞していただけるよう努めます。

② 希少なトンボ類の保護

「西岡ヤンマ団」や「北海道トンボ研究会」による継続的な調査を通して、希少種のコシボソヤンマやサラサヤンマ、オオアオイトトンボなどの生息が確認されています。今後ともトンボの生息調査を継続し、希少なトンボ類の減少が見られた際には、必要に応じて関係機関や専門家と協議して保全対策を検討します。