

令和5（2023）年度

旭山記念公園みどりコンソーシアム

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) 旭山記念公園の管理運営の基本方針

当公園を管理するにあたって、私たちは平成24年に旭山記念公園みどりコンソーシアムを組織し、平成25年度からの10年間、効果的かつ効率的な管理運営を実施してきました。

その構成メンバーと主要な業務分担は次のとおりで、今後もこの体制での管理運営を計画しています。

- ・公益財団法人札幌市公園緑化協会（以下、「緑化協会」といいます。）
代表団体として、総合的な管理、企画運営・普及等の業務を担当
- ・株式会社岩本石庭（以下、「岩本石庭」といいます。）
園内設備や植物等の維持管理業務を担当
- ・株式会社北海道造園コンサルタント（以下、「造園コンサル」といいます。）
冬期の除雪業務等を担当

当コンソーシアムは、緑化協会の『理念』と、運営方針に掲げる『公益性「5つのK」』に基づいた管理運営の『基本方針』として、緊密に連携・協力して取り組みます。

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》

上記理念の達成のため、次の5つの方針を柱とし、指定管理者として公園の価値を高めることに日々努め、市民の満足度向上につなげます。

公益性「5つのK」発揮による公園の価値の向上

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、求められる情報を積極的に提供することにより、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、長期的な視点と即応的な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、リビターを増やす取組により、公園・施設の多面的な価値を高めます。また、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、緑化協会が指定管理者として管理する公園・施設において、環境負荷低減や生物多様性保全への取組みを維持・向上させ、市民の財産であるみどりを次代へ継承します。

5つのK

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とその発信に努め、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、市民や関係諸機関との連携を強化し、資源の積極的な活用を図り、集いの場としての魅力を高めます。
5. 都市における多様な環境圧の下、みどりの保全と環境負荷の低減を目指します。

旭山記念公園の管理運営における基本方針

1. 人と自然を結ぶ多様な活動や交流のサポートを通じて、市民協働による旭山記念公園をつくり上げます。
2. 多角的な自然体験の実施により身近な自然とのふれあいの場を提供し、環境教育と環境保全活動を推進します。
3. 豊かな自然資源、市街地の展望等の観光資源の情報発信に努め、多様な来園者の利活用を促進します。
4. だれもが利用しやすい公園環境の整備に努め、防犯への配慮、防災への備え、危険な野生生物の情報提供を強化して安全・安心な公園環境を提供します。
5. 障がい者支援団体と連携して公園の管理運営を協働で行うことで社会福祉に貢献します。

2) 事業目標

当公園の管理運営にあたっては、当コンソーシアムの基本方針を基に次の 5 つの事業目標を立て、その達成のために各種の事業に取り組みます。

事業目標1 市民の活動の場としての公園利用の活性化

① 公園で活動する市民団体へのサポートと連携

当公園で活動している旭山記念公園市民活動協議会（以下、「市民協議会」といいます。）とともに、イベントの共催や各種サポートを行うなど、引き続き連携・協力することで公園利用を促進・活性化させます。また、冬期間の滑走事故防止のために巡視を行っている札幌市スポーツ救護赤十字奉仕団の活動への協力と連携を継続し、安全と安心な取組を推奨します。

② 市民活動の場としての公園の活用

市民が気軽にボランティア活動や公園の利活用に参加できる機会をつくり、様々な活動による、豊かな自然体験の提供とともに環境の保全を促進し、また、市民同士の交流の機会をつくり、公園の魅力・価値の向上を図ります。

事業目標2 自然豊かな環境を生かした環境教育の場の提供

① 豊かな自然の紹介

当公園及び周辺の自然林に自生する樹木や野草類、生息する鳥や昆虫などを森の家の展示や公式ホームページなどで紹介し、それらにふれあう機会につなげます。

② 環境学習の実施

観察会や体験講座など、自然を生かした各種の環境学習事業を実施し、参加者の環境意識の向上につなげます。

③ 生物多様性を保全する活動の推進

当公園ではこれまで、市民参加を募って平成 27 年に行った特定外来生物のオオハンゴンソウの駆除や、平成 29 年から開始した自然体験イベント「森のたんけん隊」でのニセアカシアの駆除・生物調査といった活動を実施してきており、今後も市民とともに取組みを進めることで、自然豊かな当公園と生物多様性を保全する活動を推進します。

事業目標3 景観など公園の特徴を生かした広報活動

札幌の市街地を一望できる当公園は、日本新三大夜景に選ばれた、札幌市を代表する夜景スポットのひとつとなっています。また、春の桜や秋の紅葉といった見頃に訪れる方々に加え、近年の野鳥人気によるバードウォッチャーの増加、藻岩山登山の拠点として立ち寄る登山者も増加しており、観光利用や近隣のリピーターの方など、多様な利用者が訪れていることから、それぞれの利用者の目線に立って当公園の魅力を発信します。

① 公式ホームページの更新

植物の開花や野鳥など園内情報の発信に努めてきたことで、公式ホームページへのアクセス件数は年々増加しており、引き続き公式ホームページの充実に努めます。

② 自然情報誌の発行と掲示

当公園の野鳥や植物等の情報を掲載した週刊誌「旭山自然観察帳」、月刊誌「アカゲラ通信」、人気の野鳥シマエナガの情報をまとめた冊子など、利用者のニーズに合わせたりーフレットを発行し掲示・配布することで、利用促進につなげます。

③ プレスリリース

春の桜や秋の紅葉など、当公園の園内情報をマスメディアに提供して公園利用者の増加につなげます。

事業目標4 安全・安心の確保

① 公園園路・散策路の安全対策

当公園は立地上、園路等に高低差があるため、平成25年からハザードマップを作成し、利用者に注意を要する箇所を周知してきました。今後もマップを活用して、園内の巡回点検時に危険箇所を確認して迅速に改善に努めるほか、内容を随時更新して安全利用につなげます。

② 冬期の安全管理の徹底

冬期間の安全対策として、積雪前の施設養生、積雪状況に応じた通行の制限や施設の雪下ろしを行い、利用者の安全と施設の保守を図ります。

③ 危険な野生生物への対策

例年、藻岩山登山道など当公園の近隣にも出没するヒグマについて、掲示物等により生態や対応に関する知識の普及啓発に努めるとともに、最新の目撃情報をもとに、札幌市と連携して安全対策を講じます。そのほかスズメバチやマダニについても、ポスター等による注意喚起を行います。

④ 施設の長寿命化

再整備工事により設置されたユニバーサル園路等は再整備の基本理念をもとに、維持管理に努め安全な利用を確保します。また、手すり・ベンチなどの木製設備の補修・再塗装などを行い、施設の長寿命化を図ります。

⑤ AEDの設置

レストハウスにAEDを配置（冬期は森の家）し、レストハウスの委託先スタッフを含め全員に操作の研修を実施しています。今後も緊急時にAEDを有効に活用できるよう、取組を継続します。

⑥ 新型コロナウイルス感染予防に対する取組

当コンソーシアムは、安全と安心を最優先に取り組み、新型コロナウイルスをはじめとする感染予防を徹底して公園を管理します。

公園自体は広い空間でオープンスペースですが、森の家やレストハウスのほか、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、緑化協会及び岩本石庭、造園コンサルの安全衛生委員会を中心に検討を進め、「3つの密」の回避を強化して可能な限り万全の感染防止策を講じます。

なお、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等を適宜変更します。

その際は速やかにホームページ上等でお知らせいたします。

a 当コンソーシアムが実施すること

- ・スタッフのマスク着用、手洗い、うがいを徹底します。
- ・毎朝、スタッフは検温を実施し、体温37.5℃以上、咳が止まらないなどの体調不良者は出勤を禁止します。
- ・森の家とレストハウスの換気を定期的に行い、テーブル・椅子・手摺・ドアノブ等、多くの方が接触する可能性の高い箇所をアルコールで消毒します。
- ・森の家とレストハウスでは、テーブルと椅子は十分に間隔を空け、どなたでも利用いただけるアルコール消毒液を配置します。
- ・屋外でも可能な限り開放的な空間づくりに努め、人ととの接触機会を減らし、ソーシャルディスタンスの確保に努めます。
- ・来園者が使用した備品等は適宜消毒します。
- ・観察会開催時は、解説者が開始前及び観察中に呼びかけることで、参加者の間隔確保に留意します。

b 来園者にご協力いただくこと

- ・洗い、消毒、うがいの徹底をお願いします。
- ・熱中症に注意してマスクの着用を推奨します。特に森の家とレストハウス入館時やイベント参加時はマスク着用と咳エチケットをお願いします。
- ・接触感染を防ぐため、極力自分の所持品以外には触れないようにお願いします。
- ・特にイベント等の開催時は、風邪の症状がある方や37.5℃以上の熱がある方の参加をご遠慮いただきます。
- ・他の方と距離をあけての利用を推奨します。
- ・すいた時間と場所を選び、混んでいるときは利用を控えることを推奨します。

事業目標5 社会福祉への貢献

① 社会福祉団体によるレストハウス管理運営の継続的サポート

当コンソーシアムではこれまで、社会福祉団体にレストハウスの管理運営・売店営業を委託するとともに、売店営業のノウハウ指導を行うなど、団体のサポートを続けてきました。今後も連携を強化することにより、障がい者雇用の場を継続的な確保に努めます。ま

た、利用者へのサービスの充実に努めることで、市民の障がい者への理解向上に貢献していきます。

② 社会福祉団体への協力

これまで公園の利用促進イベントを社会福祉団体と協働で開催するとともに、公園案内看板のデザイン・製作や、自主事業参加者に提供するデザートの仕入れなどを行ってきました。今後も継続して取り組み、障がい者の活動と活躍の場を提供することにより、社会福祉に貢献します。

(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・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において最も重要な基本事項であると考えます。

当コンソーシアムでは当公園における平等な利用機会の確保について、次のとおり取り組みます。

1) 平等利用確保の方針

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）と第 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、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、当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対しては、障害者差別解消法の趣旨に則り、公園・施設において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、真摯な姿勢で「困りごと」の解消に努めるなど、合理的配慮を行うことを通じて共生社会の実現に寄与します。

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

公園の平等利用の確保のため、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。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、様々な状況が想定される実際の対応について習得し、レベルアップを図ります。

また、特定の個人・団体に対する不当な利用拒否・利用制限、逆に便宜供与等の特別な取扱いなど、対応に注意を要する具体的な事例をミーティング等において全スタッフに周知し、利用における平等を確実に確保するよう、教育指導の徹底を図ります。

■ 違法・不正行為の排除

日常の管理において、犬のノーリード、落書き、放火、器物の損壊、植物の盗掘、不審者、自転車の乗り入れ、花火や火気の使用、無許可の占用使用など、公園における様々な違法・不正行為に対して、それぞれの予防対策を検討して実施します。

上記行為の発生時には迅速に状況を把握し、指導、通報・報告、事態の打開・原状への復旧等の対応を適切に行い、事後は再発の防止策を講じます。

■ 具体的な取組

① 配慮が求められる方々に対する利用環境の整備

a 車いす 5 台をレストハウスに配置し、無料で貸し出します。また、貸出し時に不

具合のないよう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し情報を公式ホームページや園内掲示でお知らせします。

- b 海外からの来園者の利便に配慮して、外国語の園内サインの充実に努めます。また、携帯型翻訳機を導入し窓口に配備することにより多言語のコミュニケーションに対応できるように努めます。
- c 駐車場に確保されている障がい者用駐車スペース（3台分）は、障がい者に安心してご利用いただけるよう、一般利用者への周知に努めます。
- d 会話によるコミュニケーションが困難な場面では、筆談などによる利用案内等を実施するほか、音声ガイダンス、点字サインなどの既存施設の案内・周知に努めます。
- e 園内の車いす貸出しや障がい者用駐車スペースといった案内表示等は、ピクトグラムを効果的に使用します。また、バリアフリー情報を含むマップの提供などにより、誰もが分かりやすい利用環境の創出・維持に努めます。
- f 子育て中の方々が快適に利用できるようレストハウスに設置されている授乳室やオムツ替えシートが設置された多目的トイレの利用案内に努め、ご要望に応じてミルク用のお湯を提供するなどします。
- g アンケートは幅広い年齢層を対象に収集し、積極的に意見を取り入れます。現在もアンケートの意見を元に実施した木工クラフト体験を継続して開催しており、今後も公園利用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 園路の不陸や段差などは、日常の巡回点検によりいち早く把握し、迅速に復旧・改善を行い、公園利用の安全と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（時刻）や代替利用など必要な情報案内に努めます。
- 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、利用日時の調整を図ります。
- 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、利用者のニーズに的確にこたえる情報を分かりやすく提供します。
- e インターネットを利用されない方に不公平が生じないよう、市広報課への投込み、マスメディアやフリーペーパー等への情報提供、園内掲示など、複数の媒体による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 観察会等の参加受付は原則として先着順で受付を行い、事前に幅広く情報提供を行うなど、不公平とならないように対応します。
- b イベントなど、通常とは異なる公園利用の際には、一般の利用者に不都合や不利益が生じないよう、事前のイベント内容の計画を周知するとともに当日の対応を適切に実施します。

④ 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付けて整理・検討し、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立てによって差別や対応の差異が生じないよう、適切な対応に努めます。
- b 誰もが気持ちよく公園・施設を利用できるよう、利用者のマナー向上に取り組みます。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

当コンソーシアムでは、市民の財産である公園を管理する者として、市民の「環境に対する厳しい目」に応える管理をする責務があるとともに、市民には公園利用を通じて、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、緑化協会が運用する EMS に基づいて、コンソーシアムで連携して、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

当公園は、身近に豊かな緑の環境を提供する場であることから、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。

当コンソーシアムでは、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方とします。

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し、また食物連鎖の基底で多様な生命の営みを支えてきました。私たち人間が生活を営む社会も、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、物質的・機能的に大きく発展しました。その結果、私たちの生活は、一面においては非常に豊かになりました。

しかし、地球人口の増加や経済活動の拡大などによって、化石燃料や森林など、各種の地球資源は急速に消費が進み、その過程で発生する二酸化炭素や有害な廃棄物などの増加と相まって、地球温暖化、砂漠化、汚染・公害、森林の減少、生物種の個体減少・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。

私たちはいま、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。このかけがえのない地球の環境を守り、次の世代にバトンタッチする責務を負っていることを、今こそ、この時代に生きる一人ひとりが自覚して行動する必要があります。

私たち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り、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、かけがえのない地球の構成員として「緑」の創出・保全を図り、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の基本事項を定めたものとして、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 環境マネジメントシステムの継続的改善

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、定期的な見直しを行うことにより、環境マネジメントシステムの継続的な改善を図っていきます。

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、環境負荷の低減や、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す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。

2020 年 7 月 1 日

公益財団法人札幌市公園緑化協会
理事長 近藤 哲也

2) 当公園における今後の取組

令和5(2023)年度、緑化協会がEMSで取り組んでいる目的・目標は、次のとおりです。

緑化協会 EMS の環境目的・目標 令和5(2023)年度
・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）

今後も当公園において、緑化協会の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組を進めます。

その他、環境配慮に関連する具体的な取組として、当公園では次に示す項目について、コンソーシアムの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ィア、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
長期使用を見込む商品の選択	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 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日ノーギャバデー設定 照明器具の定期的清掃 省エネ型自販機の選択導入 積雪期等の不要な園路の消灯
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 勤怠管理システムの導入
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） 薪ストーブの優先使用（森の家） 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、空ぶかし禁止 タイヤ空気圧の点検・調整 経済速度の遵守 不要な荷物は積載したままにしない

レジ袋の有料化	プラスチック製買物袋の有料化による過剰使用の抑制
---------	--------------------------

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	自販機業者によるBIN・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) を薪ストーブ燃料に使用 剪定枝、つる、木の実を工作等の素材に利用

④ 生物多様性保全に関する取組

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 外来種等の問題に対する普及啓発

2 統括管理業務の実施内容

(1) 管理運営組織の確立

1) 責任者の配置及び組織の整備

旭山記念公園の管理運営体制

当コンソーシアムは構成団体による分業・協働体制をとり、相互の連絡を密にし情報共有を徹底し、当公園の適切な管理運営に努めます。

① 業務の分担

当コンソーシアムの構成団体による業務分担は下表のとおりとします。

構成メンバー	担当業務内容
緑化協会	【企画運営、普及等業務、市民協議会等との連携等業務】 森の家に管理事務所を置いて業務全般を統括し、一連の計画策定、業務の実施、報告等について指示、調整、主導します。
岩本石庭	【園内設備や植物等の維持管理業務】 園内設備の保守と緑地管理業務を実施し、業務を効率的に遂行し安全・快適な利用環境を整えます。
造園コンサル	【冬期の除雪業務等】 冬期間における除雪等業務を実施し、利用者の利便・安全を確保します。

② 連絡・情報共有の体制

これまで毎朝ブリーフィングを行い、作業状況や各種状況等をスタッフ間で共有して業務にあたってきており、引き続き培ってきたノウハウを生かし取り組んでいきます。また、本社や札幌市に報告等の必要な記録はマネージャーが集約し、適切に処理します。

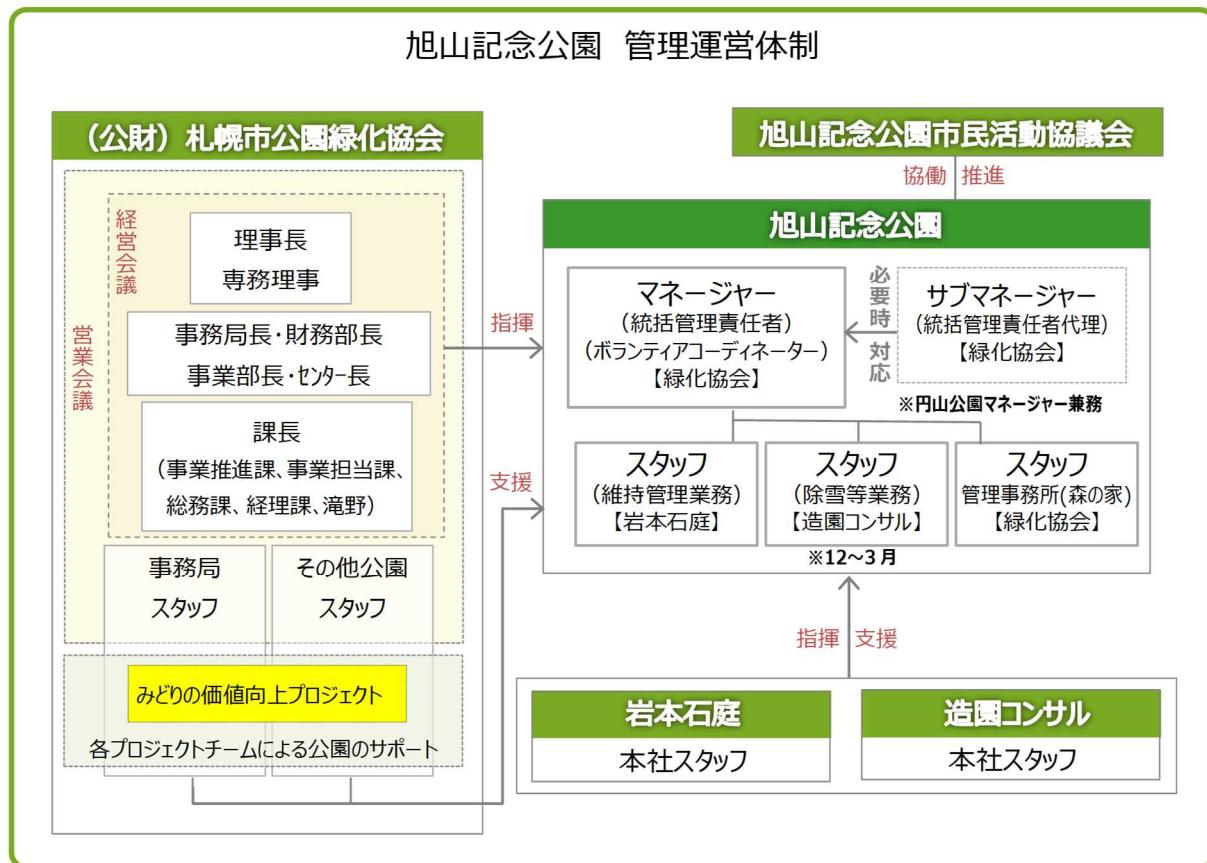
このほか、適宜コンソーシアムの連絡会議を行い、連絡・情報共有の徹底を図ります。

③ 管理運営系統

当コンソーシアムは指定管理者として、常駐スタッフのほか、適宜各本社や他公園スタッフ等からのサポートを受けて、当公園の管理運営に努めます。

管理運営体制を強化するため、業務や事業等の必要に応じて、緑化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。

旭山記念公園 管理運営体制



マネージャー（統括管理責任者）の配置

当公園の現場責任者であるマネージャー（統括管理責任者）は、公園の管理運営経験が豊富で、植物栽培や公園管理に有効な資格を持った緑化協会正規職員を配置します。またマネージャー不在時に対応するサブマネージャー（統括管理責任者代理）を配置します。

当公園のマネージャーには、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されること
- リーダーシップを發揮し、よりよい組織づくりと人づくりができる
- 経営感覚をもって公園を管理運営できること

マネージャーは、公園における事業の企画立案及び実施、札幌市との協議・報告、対外的な協議・調整、その他業務全体を統括し、責任を持って一元的に対応します。また、マネージャーは公園の全スタッフを指揮し、管理運営を円滑に行います。

配置を予定する責任者

統括管理責任者及び代理	実務経験年数	資格
マネージャー	公園管理経験 17年	2級造園施工管理技士 2級造園技能士 公園管理運営士等
サブマネージャー	公園管理経験 17年	造園施工管理技士 公園管理運営士等

管理体制

当公園の管理運営は、コンソーシアムの代表団体である緑化協会により、次の管理体制及び指揮系統の下に行い、またコンソーシアム内で密に連携を図り、適正かつ円滑な業務の執行体制を確保します。

① 業務執行機関及び業務指揮

緑化協会は、評議員会を意思決定機関、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緑化協会全体を統括指揮します。専務理事は、理事長を補佐する業務執行の責任者として、経営的立場から業務を統括します。

事務局長は、事務及び業務を統括的に指揮監督します。財務部長は、経営戦略や方針の決定などにより、適正かつ効率的な財務運営を推進します。事業部長は、事業戦略や方針の決定など円滑な事業を推進します。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、事務局のスタッフを指揮して、業務を円滑に執行します。

② 経営会議、営業会議及び安全衛生委員会

理事長、専務理事、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、全公園・施設のマネージャー等で構成する営業会議を設置し、公園経営全般について点検を行い、業務の円滑な執行を図るため相互に確認します。

安全衛生委員会は、事務局長を委員長として、各公園から委員を選任し、公園施設における安全の確保、

安全意識の高揚など、安全衛生管理を進める基本的事項を共有・決定します。

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、法人の中枢管理機能を持たせています。

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。

業務分担の内訳

当公園の管理運営においては、スタッフが次の職務分担表のとおり各業務を担当し、円滑かつ効率的に業務を執行します。

また、大規模なイベントの開催など人員が不足する場合や、当公園スタッフには対応が困難な専門的視点や技術等が要求される事業等を実施する場合には、各構成団体の本社や他公園からの応援スタッフがサポートします。



旭山記念公園 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。ボランティアコーディネーター兼務) 【緑化協会】	【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、市民協議会との協議・調整、事業計画策定、報告書作成、ボランティア活動の支援及び調整、その他旭山記念公園に係るマネジメント全般
サブマネージャー (統括管理責任者代理) 【緑化協会】	【統括管理責任者代理】 マネージャー不在時に適宜、円山公園マネージャーが職務を代行
管理事務所（森の家） スタッフ 【緑化協会】	森の家開放対応、建物内・トイレの清掃、建物周囲の除草等整備 建物出入口等の除雪、連絡調整、利用者対応・案内 苦情・要望等対応、事務・普及資料等作成、自主事業等企画運営補助、ボランティアとの協議・調整、その他森の家の管理に係る作業
公園維持管理スタッフ ①②③④⑤⑥ 【岩本石庭】	園地の植物維持管理作業、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係る作業
除雪等管理スタッフ①②③ 【造園コンサル】 ※12月～3月	園路・駐車場の除雪作業、安全管理・誘導対応、冬期設備管理 巡視確認、その他冬期間の公園の維持管理に係る作業

旭山記念公園 支援等職務分担表（緑化協会）		
	職名	担当業務内容
支援等スタッフ 緑化協会	事業2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
	総務課・経理課スタッフ	庶務、経理、人事、給与、文書、財産管理、規定、予算・決算 緊急時・イベント開催時等に公園施設のサポート
	事業推進課スタッフ	公園施設間の事業調整、自主事業・契約等、都市緑化基金等、 札幌市との調整、緊急時・イベント開催時等に公園施設のサポート
	「みどりの価値向上プロジェクト」チーム	専門知識・技術等有資格者、公園管理運営実務経験者によるサポート

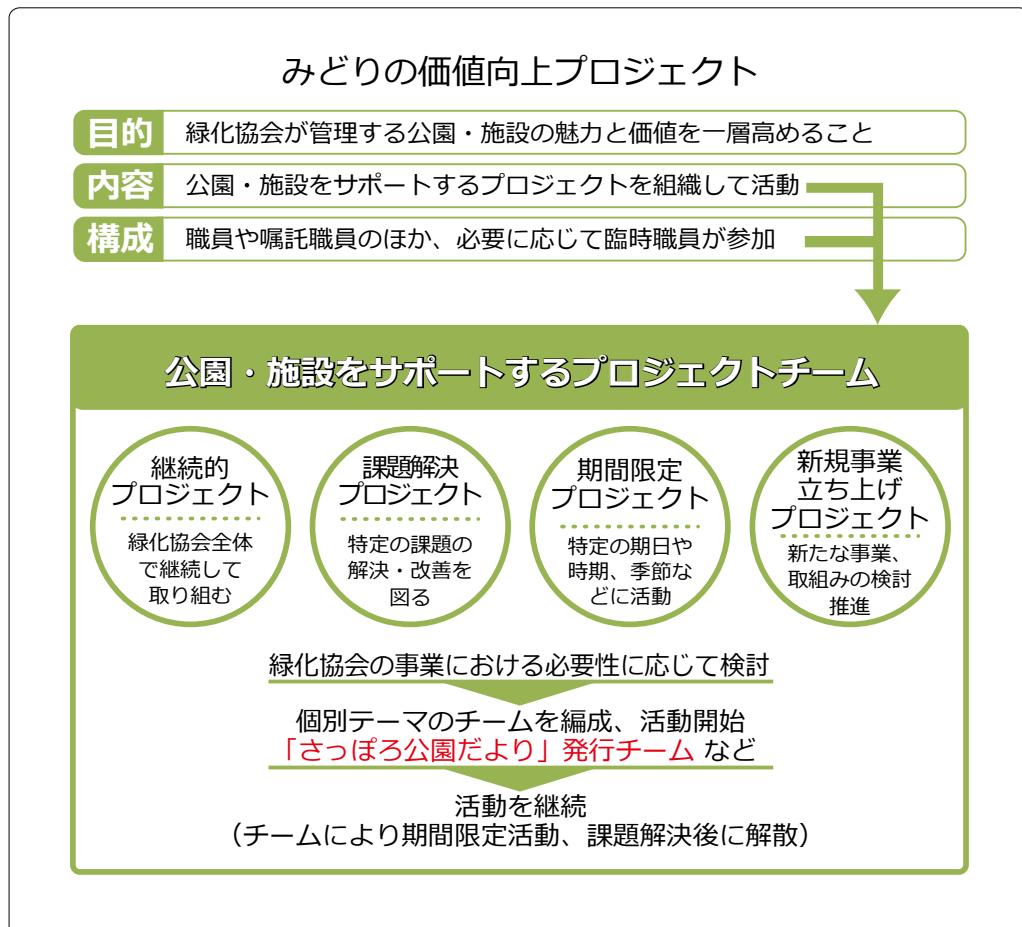
職責及び担当等の明示

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（森の家）に氏名、職責、担当業務等を記載した配置図を掲示します。また、スタッフ一人ひとりが自覚と責任を持って当たるよう、全員が統一様式のネームカードを着用します。

緑化協会独自の横断的事業推進体制「みどりの価値向上プロジェクト」

緑化協会では、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。緑化協会の運営方針「公益性「5つのK」」に基づき、個別のプロジェクトチームの設置を検討し、メンバーを組織して活動に取り組んでいます。

緑化協会では、新たな事業・取組を立ち上げるプロジェクトや、全公園・施設を取りまとめて行う広報などの継続的なプロジェクトのほか、特定の課題の解決や事業の推進など、個々のプロジェクトを担うチームの活動により、当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（一部）】

「外あそび」チーム

公園を活用した子どもの外遊びの推進、指導者の養成を目的として、平成 29 年度から令和元年度にかけて外部助成金を得て、指導者養成講座「公園あそびのヒント講座」や、多世代向け外遊びイベント「公園であそぼ！」を開催しています。

「みどりのアーカイブス」チーム

各公園に保管されている、公園や都市緑化に関する各種資料を整理し、貴重な資料の散逸防止、保存方法、公開などの有効利用の検討のほか、公園造成時の行政担当者へのインタビュー実施など、隨時有識者の意見をいただきながら取組を進めています。

■ 有資格者と技術等の共有・活用

現在、当コンソーシアムのスタッフが保有する公園・施設管理運営に関する主な資格は、次表のとおりです。これらスタッフの資格や知識、技術など、あらゆるノウハウを活用して、管理運営のレベルと利用者の満足度を高めます。

主な資格者一覧 令和4年6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	1/1	安全・サービス	遊具の日常点検講習	52
	1級/2級造園施工管理技士	19/17		北海道農業指導士	58
	1級/2級造園技能士	5/8		毒物劇物取扱責任者(一般/農業用品目)	1/1
	1級/2級園芸装飾技能士	2/1		索道技術管理者	4
	公園管理運営士	47		食品衛生責任者	19
	グリーンアドバイザー	3		サービス接遇実務検定1級/準1級	1/2
	北海道フラワーマスター	1		サービス接遇実務検定2級/3級	21/61
	ハンギングバスケットマスター	1		全身性障害者移動介助従事者養成研修課程	3
	グリーンマスター	1		サービス介助士/准サービス介助士	3/1
	花育アドバイザー	2	労働・衛生	第一種/第二種衛生管理者	8/2
	メディカルハーブコーディネーター	2		職長・安全衛生責任者教育/安全衛生推進者	8/15
	園芸療法リーダー2級	1		ワーク・ライフ・バランス推進員	2
	緑の安全管理士	1		メンタルヘルス・マネジメント検定Ⅱ種	5
	家庭菜園検定2級	1		危険予知訓練トレーナー研修	1
	土壤医検定3級	2		社会保険労務士	1
	芝草管理技術者2級/3級	2/14		潜水士	1
	1級/2級土木施工管理技士	5/1	救急救命	応急手当普及員/応急手当普及推進員	4/3
	建築物環境衛生管理技術者	3		普通救命講習・普通応急手当講習	98
危険物・消防	甲種防火管理者/防災管理者	30/10	自然・生態系	プロジェクト・ワイルド	11
	乙種防火管理者	2		グローイングアップ・ワイルド	2
	消防設備士甲種4類	1		自然再生士	6
	危険物取扱者乙種第4類	25		2級ビオトップ計画管理士/施工管理士	4/7
	二級ボイラー技士/ボイラー取扱技能	3/3		自然観察指導員	1
資源循環	破碎・リサイクル施設技術管理士	1		生物分類技能検定3級	1
	特別管理産業廃棄物管理責任者	3		安全運転管理者/副安全運転管理者	1/4
作業機械・工具等	刈払機取扱作業者安全衛生教育	64		大型特殊第一種運転免許	18
	チェーンソーによる伐木等特別教育	45		大型第一種/第二種運転免許	2/1
	フルハーネス型墜落制止用器具特別教育	32		牽引免許	1
	ロープ高所作業特別教育	4		車両系建設機械(整地等)運転技能講習	20
	振動工具取扱作業者安全衛生教育	16		車両系建設機械(新解体用)技能講習	1
	丸のこ等取扱い作業従事者教育	12		小型車両系建設機械(整地等)運転特別教育	27
	アーク溶接技能者/ガス溶接技能者	12/11		フォークリフト運転技能講習/特別教育	9/3
	巻上げ機(ワインチ)運転特別教育	3		移動式クレーン運転士免許	1
	自由研削といし取替式運転作業者特別教育	10		小型移動式クレーン運転技能講習/特別教育	19/2
	木材加工用機械作業主任者技能講習	7		ローラー(継ぎめ)の運転の業務に係る特別教育	11
博物館	学芸員	7		高所作業車運転技能講習/特別教育	24/2
スポーツ	公認上級スポーツ施設管理士	11		玉掛け技能講習/特別教育	21/1
	公認スポーツ施設運営士/管理士	9/9	電気	第一種/第二種電気工事士	2/4
	日本陸上競技連盟公認審判員	2		1級電気工事施工管理技士	1
	パークゴルフアドバイザー	6		低压電気取扱業務特別教育	11
	プール施設管理士/衛生管理者	3/6		高压・特別高压電気取扱業務(12H)特別教育	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

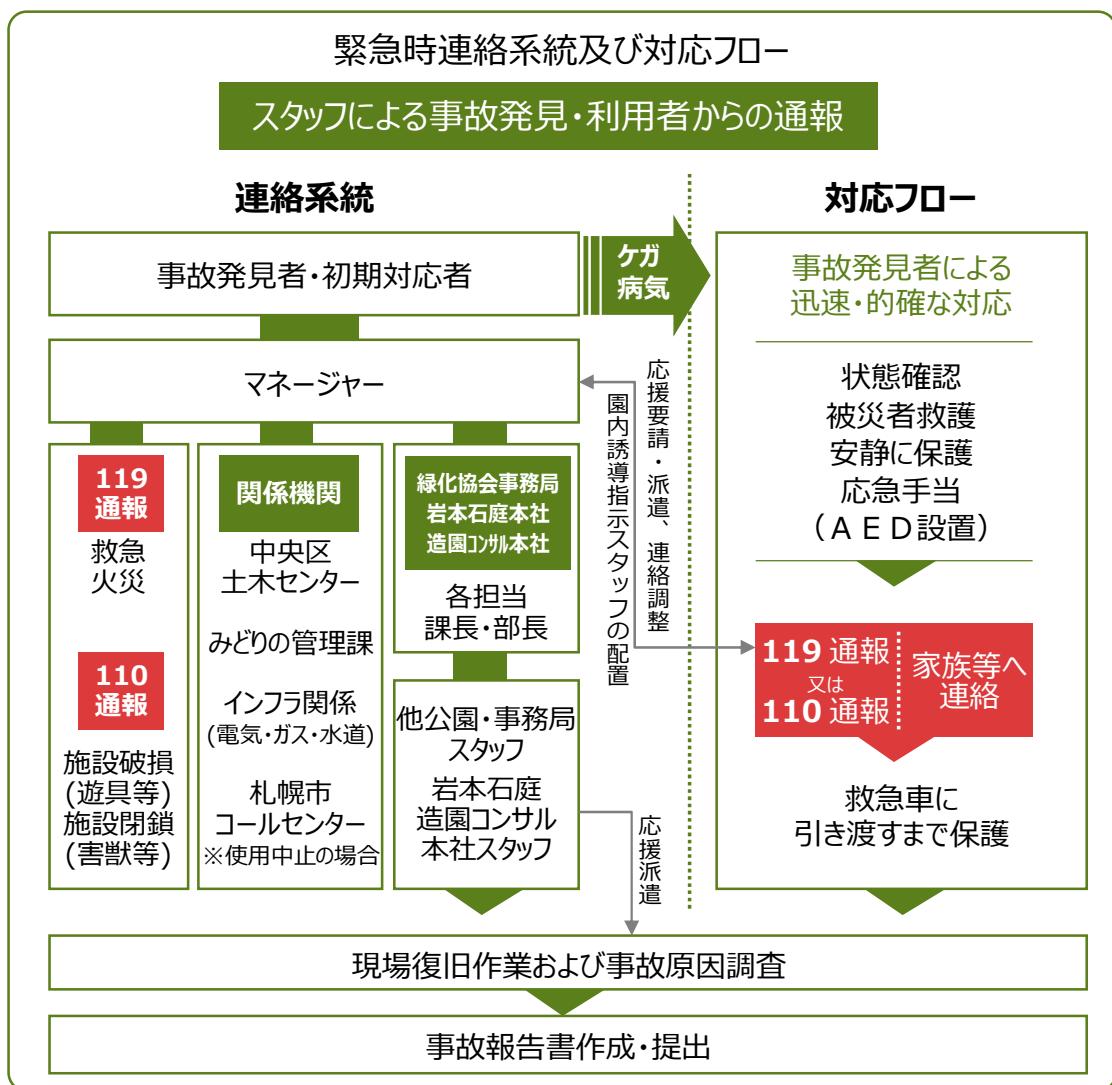
例) 樹木医 / 樹木医補 の場合、樹木医 1人 / 樹木医補 1人

主な資格者一覧（岩本石庭）		令和4年3月1日現在	
資格名	人	資格名	人
1級造園施工管理技士	7	測量士	1
2級造園施工管理技士	2	大型特殊第一種運転免許	9
1級土木施工管理技士	3	大型第一種運転免許	6
2級土木施工管理技士	3	車両系建設機械技能作業免許	10
1級造園技能士	9	小型移動式クレーン運転免許	15
2級造園技能士	2	玉掛け技能	15
公園管理運営士	1	高所作業者運転技能	13
毒物劇物取扱責任者	1	不整地運搬車運転技能	2
北海道農薬指導士	9	地山掘削作業主任	5
芝草管理技術者1級	1	土留支保工組立作業主任	4
街路樹剪定士	5	型枠支保工組立作業主任	4
特定管理産業廃棄物管理責任者	1	足場組立作業主任	4
産業廃棄物管理責任者	1	遊具の日常点検講習	5
伐木等（大径木）作業従事者特別教育	7	フォークリフト運転技術講習	3
伐木等（70cm未満）安全教育	2	建設業経理事務士2級	1
刈払機作業安全衛生講習	8	みどりの安全管理士	1
普通救命講習	9	プロジェクトワイルド・エデュケーター	1
安全運転管理者	1	北海道ガーデニングマイスター	2
フルハーネス型安全帯作業特別教育	7		

主な資格者一覧（造園コンサル）		令和4年3月1日現在	
資格名	人	資格名	人
1級造園施工管理技士	7	小型移動式クレーン運転免許	4
1級土木施工管理技士	3	車両系建設機械技能作業免許	6
2級造園施工管理技士	3	高所作業者運転技能	3
2級土木施工管理技士	2	不整地運搬車運転技能	1
1級造園技能士	3	玉掛け技能	5
2級造園技能士	2	足場組立作業主任	2
北海道農薬指導士	7	遊具の日常点検講習	8
街路樹剪定士	5	建設業経理事務士1級	1
植栽基盤診断士	1	建設業経理事務士2級	1
造園基幹技術者	1	測量士	1
北海道ガーデニングマイスター	1		

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、次の対応フローに基づき、迅速かつ的確に対応します。



2) 従事者の確保、配置計画

スタッフ配置に関する基本的考え方

当公園の管理運営に当たり、市民サービスの向上と一層の事業効率化を図るため、次の観点からスタッフを配置します。

- ① 公園管理や植物管理に関する専門的な知識・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 季節と業務量を踏まえた弾力的な配置
- ④ 安定して質の高い業務を遂行するため、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

旭山記念公園 スタッフ配置表				
職名	実務経験年数・資格・要件	所属	雇用形態	人数
マネージャー（統括管理責任者） (ボランティアコーディネーター兼務)	公園管理経験 17 年 ボランティアコーディネーター 実務経験 8 年 公園管理運営士 2 級造園施工管理技士 北海道農業指導士	緑化協会	正規職員	1 名
サブマネージャー (統括管理責任者代理) (円山公園マネージャー兼務)	公園管理経験 17 年 公園管理運営士 2 級造園施工管理技士 北海道農業指導士		正規職員	1 名
管理事務所（森の家）スタッフ	当公園管理経験者		契約職員	1 名
公園維持管理スタッフ①② 4 月～11 月	公園管理経験 10 年以上 当公園管理経験 造園施工管理技士 造園技能士、街路樹剪定士 北海道農業指導士	岩本石庭	正規職員	2 名
公園維持管理スタッフ③	当公園管理経験者		契約職員	1 名
公園維持管理スタッフ④ 4 月～11 月	当公園管理経験者		契約職員	1 名
公園維持管理スタッフ⑤⑥ 4 月～11 月	当公園管理経験者		契約職員	2 名
除雪等管理スタッフ①②③ 12 月～3 月	当公園管理経験者	造園 コンサル	契約職員	3 名

旭山記念公園 指揮・支援等スタッフ配置表（緑化協会）			
職名	実務経験年数・資格・要件	雇用形態	人数
事業 2 課長	公園管理経験 32 年以上 1 級造園施工管理技士 公園管理運営士 北海道農業指導士	正規職員	1 名
総務課・経理課スタッフ	公園管理運営経験	正規職員	10 名
事業推進課スタッフ		契約職員	4 名
みどりの価値向上 プロジェクトチーム	緑化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 契約職員	最大 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を配置するほか、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 緑化協会事務局スタッフ 14 名（最大）
- ② みどりの価値向上プロジェクトスタッフ 約 50 名（最大）
- ③ 岩本石庭、造園コンサルの本社等スタッフ 約 3 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）】

- ① 緑化協会事務局スタッフ、緑化協会他公園管理スタッフ
- ② 岩本石庭、造園コンサルの本社等スタッフ

③ 委託業者（駐車場・門扉管理、レストハウス管理等）

【保守・保安体制】

電気保安委託業者、機械警備委託業者、駐車場ゲート開閉委託業者、配管設備業者等

経験のあるスタッフの配置計画

現在、当公園で管理運営に従事している経験豊かな正規職員を配置し、また、現スタッフで勤務成績が優秀な人材を継続雇用することにより、継続的な質の確保・向上を図ります。

① 統括管理責任者（緑化協会）：マネージャー（ボランティアコーディネーター兼務）

公園管理運営の経験を有し、当公園の管理に有効な資格を持ったスタッフを 1 名配置します。

② 統括管理責任者代理（緑化協会）：サブマネージャー

円山公園のマネージャーを当公園サブマネージャー（兼務）とし、必要時には当公園に駆け付け、管理運営をサポートします。

③ 管理事務所（森の家）スタッフ（緑化協会）

当公園の自然環境等に関する豊富な知識を有し、利用案内等のできる人材を 1 名配置します。

④ 公園維持管理スタッフ（岩本石庭）：緑地・施設等の管理担当

現在、当公園の業務に従事している作業経験が豊富で必要な資格を持ったスタッフを配置します。

⑤ 除雪等管理スタッフ（造園コンサル）：冬期の除雪等担当

冬期の積雪時に除雪等の作業に従事する、作業経験が豊富で必要な資格を持ったスタッフを配置します。

新規スタッフの採用方法

新規スタッフの採用に当たっては、優秀な人材確保と適正な業務執行のため、次の方法で募集を行い、職務にふさわしい人物を公正に選考し、速やかに採用・配置します。

- ・ ハローワークや地域の求人情報誌、新聞折り込みチラシ、公式ホームページ等により広く公募し、公平・公正に求人を行います。
- ・ 新規採用及び雇用更新は、ともに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。
- ・ スタッフの雇用更新に当たっては、コンソーシアム間の評価基準に基づき、個人別に勤務評定書を作成し、勤務評定と面接試験を実施し、優秀な人材の継続確保と適材適所の配置に努めます。
- ・ 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）に相談するなど、積極的に検討します。

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。

旭山記念公園 スタッフ勤務形態・条件 (4月~11月)							
役職	勤務形態	旭山勤務日数/週	旭山勤務時間	旭山勤務時間/週	休憩	休暇※	その他
マネージャー（統括管理責任者） (ボランティアコーディネーター兼務)	常勤	5日	8:45~17:15	38.75時間	45分	年次有給休暇 病気休暇 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 (統括管理責任者代理)		適時	適時	適時			
管理事務所（森の家）スタッフ ※4月~10月		5日	8:45~17:15	38.75時間		年次有給休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	
公園維持管理スタッフ①②	常勤	1日	8:00~17:00	8時間	60分	年次有給休暇 介護休暇等	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③		5日		40時間		年次有給休暇	
公園維持管理スタッフ④	非常勤	3日		24時間		労災保険 雇用保険	
公園維持管理スタッフ⑤⑥	常勤	適時		適時		年次有給休暇 介護休暇等	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険

※休暇のほか、育児休業・介護休業を取得できる。

旭山記念公園 スタッフ勤務形態・条件 (12月~3月)							
役職	勤務形態	旭山勤務日数/週	旭山勤務時間	旭山勤務時間/週	休憩	休暇	その他
マネージャー（統括管理責任者） (ボランティアコーディネーター兼務)	常勤	5日	8:45~17:15	38.75時間	45分	年次有給休暇 病気休暇 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 (統括管理責任者代理)		適時	適時	適時			
管理事務所（森の家）スタッフ ※11月~3月	非常勤	3日	8:45~17:15	15.5時間		年次有給休暇	
公園維持管理スタッフ③	非常勤	2日	10:00~12:00	4時間	—	—	労災保険 雇用保険
除雪等管理スタッフ①②③	常勤	降雪時	降雪時	降雪時	90分	年次有給休暇 介護休暇等	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険

■ スタッフローテーション

当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。

旭山記念公園 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） (ボランティアコーディネーター兼務)	○	○		○	○		○
サブマネージャー（統括管理責任者代理）	適時						
管理事務所（森の家）スタッフ ※4月～10月	○	○	○			○	○
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	適時						
公園維持管理スタッフ⑥	適時						

旭山記念公園 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） (ボランティアコーディネーター兼務)		○	○		○	○	○
サブマネージャー（統括管理責任者代理）	適時						
管理事務所（森の家）スタッフ ※11月～3月	○			○			○
公園維持管理スタッフ③		○			○		
除雪等管理スタッフ①②③	降雪時						

3) 人材育成・研修計画

研修・指導教育の基本方針（緑化協会）

緑化協会では、スタッフの知識と技術力、ホスピタリティ向上のため、緑化協会が運営方針とする公益性「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の向上を、組織全体の発展と地域社会への還元につなげます。

人材育成・研修計画（緑化協会）

① 【公平】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”を持つようホスピタリティの向上に努めます。

また、公園の平等利用・公平な利用を確保することで利用者満足度を高められるよう、柔軟かつ多様な対応ができるスタッフの育成に努めます。

公益性「5つのK」発揮による公園の価値の向上



【具体的内容】

- a スタッフ採用時に必ず初任者研修を実施し、公園の管理者、スタッフとして必要な心がまえと基本的知識等を身につけます。
- 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スキルアップ研修を実施します。また、接遇のレベルアップにつなげるためのサービス接遇検定の受験など、明確な指標に基づくホスピタリティの向上を目指します。
- c バリアフリー講習を実施・受講するなど、社会的弱者に配慮した施設の点検及び改修の実施・提案、「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。

目的	研修内容	対象者	頻度・時期
利用者満足度の向上	接遇・サービス研修	受付スタッフ	1回／年
	サービス接遇検定	マネージャー・森の家スタッフ	随時
	バリアフリー講習	新規スタッフ	採用時

② 【公開】情報発信強化と安全・安心・快適の確保

当公園の利用者、市民及びスタッフの安全・安心の確保と利用者の声を反映した快適な施設の実現のため、スタッフの教育・訓練・研修を次のとおり行います。

【具体的内容】

- a 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、より的確で迅速な対応が可能な体制づくりに努めます。
- b 火災時、災害時の対策として、当公園スタッフによる訓練を毎年実施します。
- c 常勤スタッフが集まり、安全な業務遂行についての知識・理解を深め、意識の高揚により、労働災害事故を起こさない作業環境の創出に努めます。
- d 公園内作業や施設の安全性を高めるため、ハザードマップ、ヒヤリ・ハット事例を活用した安全教育、また草刈機械、除雪機などの運転操作講習、安全作業研修を行います。
- 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、遊具利用に対する未然の事故防止、施設の長寿命化を図ります。
- 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、ウェブアクセシビリティ講習を受講し、公園・施設ホームページのアクセシビリティ確保に努めます。

目的	研修内容	対象者	頻度・時期
安全・安心・快適の確保	普通救命講習	未受講スタッフ、更新者	随時
	緊急時訓練（消防、災害）	全スタッフ	1回／年以上
	安全大会	公園維持管理スタッフほか	1回／年
	機械等運転操作・安全作業研修	公園維持管理スタッフ	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	ホームページ担当スタッフ	1回／年

③ 【効率】効率的・効果的な施設経営

緑化協会では、中長期の経営的な視点から、札幌市の財産である当公園の価値向上を図ることを目的として、スタッフの資格取得・研修や自己学習を促し、効率的・効果的な公園経営に努めます。

【具体的内容】

- a マネージャー及びサブマネージャーの公園管理運営士の資格取得及び更新を計画的に進めます。また、その他有資格者の継続した能力開発を支援します。
- b 緑化協会の正規職員は採用時のほか、中堅職員、マネージャー、管理職など職位に応じた内容の研修を実施することにより、各自のキャリア形成・向上を図り、組織全体の総合的力量を底上げします。

目的	研修内容	対象者	頻度・時期
効率的・効果的な公園経営	公園管理運営士	マネージャー・サブマネージャー	随時
	北海道農薬指導士	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 【協働】連携・協働による地域の活性化

緑化協会では、市民協働による当公園の管理運営を積極的に進めています。

また、ボランティア担当スタッフの育成をサポートし、地域住民とのコミュニケーションを図ることで、当公園においても市民の活動を通じた地域振興を担うスタッフを育てます。

【具体的内容】

- a 当公園における活発で円滑なボランティア活動をサポートするため、講習等の受講により、スタッフのコーディネート能力を向上させ、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 ボランティア活動や地域と連携したイベント等を通して、地域の住民・団体とのコミュニケーションを図り、当公園の特性を活用した地域振興につなげます。

目的	研修内容	対象者	頻度・時期
連携・協働による地域の活性化	ボランティア勉強会	ボランティアコーディネーター	随時

⑤ 【環境】良好な環境の創造・継承

緑化協会は、社会の構成員として社会的責任を果たし、公園管理運営におけ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。

当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ほか、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。

【具体的な内容】

- a 緑化協会では各公園・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、HES外部審査員による年1回の定期審査を実施し、PDCAサイクルによる適正な取組の確保、向上に努めています。これらの評価・審査は、環境に配慮した業務の実施についてのスタッフ教育にもつながるため、今後も継続して実施します。
- b 当公園のスタッフは、環境に関する教育研修により知識・意識のレベルアップを図り、環境教育につながる自主事業を企画・実施します。

目的	研修内容	対象者	頻度・時期
良好な環境の創造・継承	環境マネジメント研修	全スタッフ	1回／年

■ 人材育成・研修計画（岩本石庭、造園コンサル）

当コンソーシアムの構成団体である岩本石庭及び造園コンサルにおいても、コンソーシアムの代表である緑化協会の人材育成計画に準じて、当コンソーシアムにおいて従事するスタッフに次のとおり研修・講習等を実施し、当公園の良好な管理運営に反映させます。

岩本石庭、造園コンサルの人材育成・研修計画（当公園従事者）

目的	研修内容	頻度・時期	岩本石庭 独自実施	合同実施	造園コンサル 独自実施
利用者満足度の向上	接遇・サービス研修	1回／年		○	
安全・安心・快適の確保	普通救命講習	随時	○		○
	安全大会	1回／年	○		○
	緊急時訓練（消防、災害）	1回／年以上		○	○
	機械等運転操作・安全作業研修	1回／年以上	○		○
	遊具の日常点検講習	随時	○		○
	個人情報保護講習	1回／年			○
効率的・効果的な公園経営（資格取得支援等）	公園管理運営士	随時	○		
	造園施工管理技士	随時	○		○
	農業指導士	随時	○		○
良好な環境の創造・継承	EMS研修（規格に関わる研修等）	1回／年		○	○

独自実施：岩本石庭、造園コンサルで実施

合同実施：コンソーシアムとして、緑化協会と岩本石庭で合同実施

4) 労働関係法令の遵守及び雇用環境の維持向上

当コンソーシアムの代表団体である緑化協会では、法令及び協会の規程等に従って次のとおり、雇用環境の維持向上に努めます。

■ 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します。

法令等	実施内容
労働基準法	<ul style="list-style-type: none">■ 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定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。■ 支払時期・支払方法等、賃金に関する事項を適正に遵守します。■ 年次有給休暇は法定日数を付与し、取得の促進を図ります。■ 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	<ul style="list-style-type: none">■ 最低賃金制度に基づく最低賃金以上の取扱いを厳守します。
労働安全衛生法・労働者災害補償保険法	<ul style="list-style-type: none">■ 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、再発防止のための対策を講じます。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。■ 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	<ul style="list-style-type: none">■ 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	<ul style="list-style-type: none">■ 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	<ul style="list-style-type: none">■ 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。
労働契約法	<ul style="list-style-type: none">■ 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く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	<ul style="list-style-type: none">■ 障がい者の雇用機会促進に努め、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	<ul style="list-style-type: none">■ 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	<ul style="list-style-type: none">■ 育児・介護休業法に基づく休業制度を周知し、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促進します。■ 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、半日単位で付与し、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、緑化協会ホームページで公表するなどスタッフに周知します。■ 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	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 ■ストレスチェックを実施後、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当たっては、スタッフのプライバシー確保と必保持を徹底します。
パートタイム労働法	<ul style="list-style-type: none"> ■短時間雇用管理者を選任し、短時間雇用者の能力を発揮する雇用環境の充実・改善を図ります。 ■雇用時の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	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 ■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、緑化協会ホームページで公表するなどスタッフに周知します。 ■女性活躍推進法に基づき、職場における女性の活躍について、目標を定めて推進します（取組の実施状況が優良な事業主として、「えるぼし認定」の認定段階3を取得済み）。
公正な採用選考	<ul style="list-style-type: none"> ■雇用機会均等の確保と就業の促進を図るため、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します。
裁判員の参加する刑事裁判に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> ■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、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（抜粋）	<ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・嘱託職員取扱要綱 ※ ・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 <p>※ 緑化協会の嘱託職員と臨時職員は「契約職員」に相当</p>

当コンソーシアムの構成団体である岩本石庭、造園コンサルにおいても、上記の法令を遵守し、また下記に該当する規程を整備しています。

労働関係法令の関係規程	岩本石庭	造園コンサル
就業規則	○	○
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		○
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	○	○
嘱託（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	○	○
業務に必要な公的資格取得支援取扱要綱		○

※名称は緑化協会の例による。

維持・向上に向けた基本的な考え方

当コンソーシアムでは、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雇用環境の保持・整備が重要であると考え、スタッフの雇用を最大限守ることで、市民サービスへ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配慮します。

雇用環境維持・向上の具体的な取組（緑化協会）

当コンソーシアムの代表団体である緑化協会では、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、規程を整備し、その費用を負担・支援します。

② 人材育成研修の励行

接遇や業務に係る知識・技術に関する人材教育を行い、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。緑化協会では、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」を行い、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、同協会から健康関連・法改正の最新情報を入手し、職場の健康づくりに役立てます。

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を労使間の共通認識とし、実効性のある具体的な措置を講じます。

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対応した無期転換ルールに基づき、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

知識・技術・経験・体力・マナー等を採用試験により総合的に判断し、公園・施設のスタッフを公正に採用することにより、質の高い管理を維持し、市民サービスの向上を図ります。

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歳の誕生日の属する年度の末日とし、高年齢者の高い就労意欲と蓄積され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

毎朝のブリーフィング等を閑達な意見交換の場とし、職場内におけるコミュニケーションを活性化させます。

ワーク・ライフ・バランスの推進（縁化協会）

当コンソーシアムの代表団体である縁化協会は、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・定着の可能性を高めるため、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内容について、次に示します。

① 育児・介護休業取得者への配慮

育児・介護休業制度を分かりやすく説明し、その意義を周知します。

職場内に専門の相談窓口を設け、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。

「さっぽろ市民子育て支援宣言」を行い、安心して子育てできる環境づくりと支援に努めます。

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、現在稼働中の就業管理システムにより、時間外勤務の執行状況等を常に把握し、業務を適正に配分します。

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取得を計画するなど、年次有給休暇の取得を奨励します。

④ ハラスメント防止の取組

「ハラスメント防止指針」を定めて対応方針と取扱いを明確にし、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。

ハラスメントに関する相談は、職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、防止に努めます。

⑤ 女性の活躍の推進

職場における女性の活躍について、具体的な目標を定めて推進を図り、取組の実施状況が優良な事業主として、女性活躍推進法に基づく「えるぼし認定」（認定段階3）を受けています。

雇用環境維持・向上、ワーク・ライフ・バランス推進の具体的な取組 (岩本石庭、造園コンサル)

当コンソーシアムの構成団体である岩本石庭、造園コンサルでも、雇用環境の維持向上やワーク・ライフ・バランス推進のため、次の取組を行っています。

- ・有期契約労働者の無期転換制度
- ・健康保険委員の選任
- ・安全衛生委員会の設置

- ・高年齢者の就労環境の整備（65歳を超えるスタッフの雇用）
- ・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実施等）

（2）管理水準の維持向上に向けた取組

1) 情報共有の組織的な取組

当コンソーシアムでは、当公園の管理運営において緑化協会が運用する EMS による情報収集・伝達・システム監視・評価・改善に関する一連のシステムを取り入れ、次のような方法で情報の共有に努めます。

① 教育訓練

雇用開始時又は年度当初のスタッフ研修で、情報共有の必要性と方法等について教育します。

② 組織全体の情報共有

公園の情報は、基本的に報告書等により緑化協会事務局及び岩本石庭、造園コンサル本社に伝達され、確認します。緑化協会ではこのほか Web 上の専用サーバーを構築して公園と事務局間で情報を共有しています。公園又は事務局から全公園への情報伝達はメーリングリスト等を活用しており、今後も現場スタッフを含めた迅速な情報共有体制を確保します。

③ 公園における情報共有

a 日常の情報伝達と指示

施設や植物等に関する情報や注意事項等は、毎朝のブリーフィングにおいて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情報共有

年度初めやスタッフの雇用開始時に、接遇サービス研修、救急救命講習、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、知識・技術を高めるとともに、必要な情報を全スタッフが共有します。

c ワークショップ

機器運転操作、安全作業、施設の点検等のスタッフ研修、接遇等の研修及び利用者からの要望に基づく施設改修やサービス改善に伴う研修、作業方法の改善指示等の研修は、隨時、ワークショップ形式で実施します。

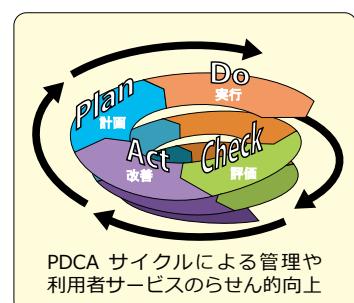
他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知資料や緑化協会の事故報告書等を検証し、スタッフによるワークショップで、安全確認の方法等について実践的に研修します。

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議論するとともに、情報の共有を図ります。

2) 業務の見直し等の組織的な取組

管理の質や利用者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、見直しにあたっては、計画（Plan）-実行（Do）-評価（Check）-改善（Act）サイクルによるマネジメントシステムを継続します。



接遇・案内サービスにおけるPDCA

① 計画

当公園では全スタッフが利用者と接する機会があるため、年度初めや雇用開始時など適切な時期に接遇・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し、同時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、緑化協会の「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、ブリーフ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利用者に発信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

四半期毎にアンケート、投書、苦情等対応報告票などの情報を集計・分析し、接遇やサービス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、情報伝達システム、情報案内システム等を点検します。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。

維持管理作業におけるPDCA

① 計画

緑化協会で運用している公園管理システムを活用して、業務指針、中期管理計画等に基づき、年間作業計画を作成し、作業数量や品質、安全対策などの目標を設定します。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、労務量集計などのほか、アンケート、苦情等対応報告票などで作業等の状況を収集し、システムで整理・確認します。

③ 評価

マネージャーは、システム等の記録のほか、アンケート結果、担当スタッフからの作業経過の聴き取りなどを基に、作業目標、品質目標、利用者満足度等について、毎月又は四半期毎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、指示系統を見直します。また、改善計画は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・プログラムの実施におけるPDCA

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、各業務に対して企画の目的に対する運営状況の評価、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

サービス向上、利用促進の観点から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。

3) 管理における情報共有と業務の改善

当コンソーシアムでは、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、改善につなげることが重要であると考え、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、緑化協会事務局及び岩本石庭、造園コンサル本社へ報告するとともに、毎日のブリーフ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後の効果と結果を記録し、再び緑化協会事務局に報告します。報告票は、改めて承認を得た後、個人情報は伏せた上で他の公園・施設にも配信され、各スタッフに周知します。

経営者及び全スタッフの情報共有・認識の共有を基に、公園・施設の利用者の視点からサービスや施設のあり方を広く検討し、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

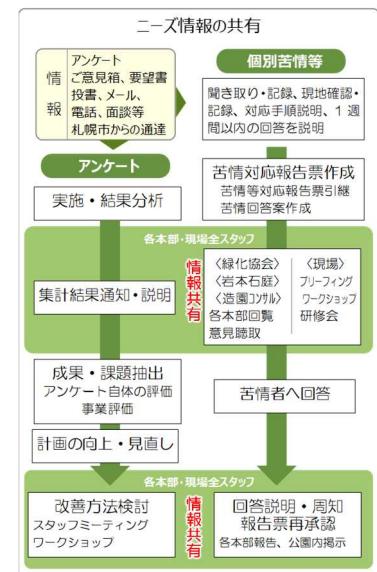
当コンソーシアムは、当公園の安全管理や災害時の対応等について情報を共有し、より有効に機能するよう改善していきます。

① 公園内での情報共有

a 職場内での安全に関する情報共有の方法は、ワークショップ形式を基本とします。

スタッフからの安全管理等への提案を積極的に聴き取り、全員で業務の改善につなげる体制を維持します。

b 日々の情報は、毎朝のブリーフィングでスタッフに伝え、業務の改善につなげます。



- c ヒヤリ・ハット体験を日々記録し、共有・検証して改善を図ります。
- d 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 日常及び非常時に応する際の危険箇所を点検・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 当公園と緑化協会事務局及び岩本石庭、造園コンサル本社との情報共有

緑化協会事務局からは、安全管理や災害等に対する最新情報を所定の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・岩本石庭、造園コンサル本社に周知します。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、緑化協会事務局及び岩本石庭、造園コンサル本社との情報共有を図ります。

③ 緑化協会の公園・施設間での情報共有

緑化協会が行う毎月の営業会議及び安全衛生委員会で、各公園・施設での安全管理等の提案や実践事項を検討し、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検討し、公園・施設での業務改善につなげるとともに、緑化協会事務局を通じて事故報告書を各公園・施設に配信します。

■ 業務効率化についての情報の共有、業務の改善方法

緑化協会ではEMSを運用する中で、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い、電力使用量の削減、ごみ排出量の減量、植物残渣のリサイクルなどのほか、水道・燃料使用量の節減に努めています。

また、公園・施設の利用状況等に応じて管理計画を見直し、効果的な維持管理計画の立案・実行等により作業効率を高めるほか、スタッフや外部から節約のためのアイディアを積極的に採用し、スタッフのモチベーションの向上につなげています。

① 計画

四半期毎の各公園・施設でのワークショップで、経費節減の目的、経費節減計画、作業手順を周知するとともに、業務改善目標を共有します。

② 実行

作業状況、労務集計などにより、労務量等を測定し、ブリーフィングやミーティングで経過等を説明し、作業方法の改善等を指示します。

電力、水道、燃料は、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、減量化に努めます。

管理計画に基づき、季節やイベントごとに利用頻度の把握、管理レベルの調整をし、その効果を測定します。

アンケート、投書、苦情等対応報告票などにより情報を収集・整理し、利用者満足度を検証します。

③ 評価

マネージャーは、項目ごとの節減計画、測定結果、アンケート結果などにより、月毎又は四半期毎等の目標達成度を評価します。

④ 改善

マネージャーは、業務効率・品質、業務計画、作業手順、指示系統の基準を常に見直し、スタッフとともに改善について検討し、次の計画に反映させます。

(3) 第三者に対する委託の方針

当コンソーシアムでは、機器の保守点検や機械警備等の特殊で専門性が必要とされる業務や特殊な資格が必要な業務等は、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。

1) 具体的な再委託業務

当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	回数等
機械警備	管理事務所（森の家）	夜間、休館日
門扉開閉	門扉の開閉	通年
駐車場警備	駐車場内の車両整理誘導	40日程度
遊具等点検	春と夏休み前の点検	2回/年
自動扉保守点検	レストハウス自動ドア点検	3回/年
消防用設備点検	設備点検	2回/年
電気工作物点検	高圧受電設備点検	6回/年
トイレ維持管理	修繕等対応	適宜
受水槽清掃	受水槽清掃、水質点検	1回/年
噴水保守点検	噴水通水前、終了後の点検	2回/年
巣の撤去、子ガラスの保護	カラス、ハチの巣の撤去	適宜
塵芥処理	一般ごみ、資源ごみ運搬処理	通年
産業廃棄物処理	産業廃棄物の運搬、処理	適宜
レストハウス管理	売店営業、施設清掃等 (障がい者支援団体に委託)	4月～11月

2) 再委託の適正確保のための具体的方策

再委託の適正を確保するため、当コンソーシアムでは次の取組を遵守します。

- 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 公園利用者の安全確保が必要な業務を行う場合は、当コンソーシアム担当者が業務開始前に利用者の安全を確認します。また、業務終了後は、委託先から報告書、写真などの提出を求め、複数の検査員が履行を確認します。
- ⑤ 万一、再委託業務が適正に履行されていない場合は、是正指導します。
- ⑥ 再委託先へは、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の遵守等を指示し、契約書には遵守についての条項を記載します。また、再委託先の労働環境の調査について、書面の提出により実施します。
- ⑦ 再委託先にも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、常駐業務への従事者については、当コンソーシアムスタ

ツ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。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発生した場合は、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。また、契約書には、反社会的勢力の関係者と判明した場合に契約を解除する旨の条項を記載します。
- ⑨ 障がい者の雇用機会への配慮として、当公園のレストハウス管理業務について、これまで継続して社会福祉団体に委託してきました。今後も継続して委託し、連携・サポートを強化することにより、利用者への一層のサービス向上につなげます。このほか、公園の軽易な作業や販売品の仕入れ等について、札幌市のアウトソーシングセンター元気ジョブ等に相談し、札幌市内の障がい者施設への委託を積極的に検討します。

(4) 市民との協働、地域等との連携による取組

1) 市民協働及び地域連携の基本的考え方

当公園では、森の家を市民活動の拠点として活用し、市民協議会及び構成団体と連携して、豊かな自然を生かした環境教育に供する多様な活動を行うことで、市民の交流が生まれる公園づくりを行います。ボランティアコーディネーターを中心として、すべてのスタッフが市民協働の心を持ち、市民協議会をはじめとする市民との連携・協働を推進していきます。

2) 市民協働及び地域連携の内容

■ 市民協議会との連携

再整備後の公園を活動の場として利用する団体により組織された市民協議会に対して、当コンソーシアムの代表団体である緑化協会では積極的に連携を図ってきました。今後も、豊かな自然環境を生かした公園利用の促進を連携して図ります。

① 森の家の管理運営

森の家は指定管理業務が始まった平成25年度から、それまで開放を担当していた市民協議会と協議し、緑化協会が施設の開放を担当し、施設管理を共同で行うことで、市民協議会の負担を減らし、活動を支援してきました。今後も市民協議会をサポートしながら森の家の管理運営に努めます。

② 共催・協力イベントの実施

「旭山野鳥観察会」や「旭山森のフェスティバル」、「森のたんけん隊」など、豊かな自然を生かした多様な環境教育プログラムを共催・協力して開催することで、公園の利用促進と、地域コミュニティの活性化を図っています。今後も一層の連携により公園の活性化につなげます。

③ 市民協議会総会の開催

市民協議会と緑化協会による総会を開催しており、年度ごとの活動方針の共有や、情報交換を図ることで、今後も連携の効果を最大限に発揮させます。

④ 市民協議会との連絡窓口

市民協議会は現在、活動人員の減少が課題となっているため、入会や情報の案内、公園での新たな活動を目指す方への受付・案内など、それらの連絡窓口として継続して協力することにより、市民協議会の活動の活性化を目指します。

⑤ 活動 PR

公式ホームページ、リーフレットなどの広報媒体を使い、市民協議会の活動状況と入会案内を行います。市民協議会の活動を多くの人に広め、仲間を増やすことで活動の活性化を目指します。

⑥ 活動に必要な備品の管理

市民協議会と連携して、活動に必要な備品や資材を確保・管理しており、今後も共用備品の購入などにより、活動の環境整備に努めます。

地域・関連機関との連携

① 近隣小学校との連携

当公園では平成29年から近隣の緑丘小学校と連携し、4年生の総合学習授業「旭山ウオーカー」の実施に協力しています。今後も次代を担う子どもへの環境教育に協力できるよう、連携体制の構築に努めます。

② 町内会との連携

当公園で開催する「森のたんけん隊」や「カルチャーナイト」などのイベントに近隣町内会から講師を派遣してもらうなど連携して開催しています。今後も市民協働による公園の活性化を図ります。

3) 札幌市等との連絡調整の具体的方策

札幌市との連絡調整を緊密かつ円滑に行い、当公園の利用促進や管理運営水準の向上につなげるため、「旭山記念公園運営協議会（以下、「協議会」といいます。）」を設立し、次のとおり運営します。

① 協議会の構成員は、札幌市と当コンソーシアムの構成団体とします。

② 定例協議会は年1回開催し、必要に応じて臨時協議会を開催します。

③ 協議会は当コンソーシアムが主催し、運営に当たります。

④ 協議会では、次の項目について協議します。

- ・ 管理運営業務の報告
- ・ 当公園の管理運営上の問題点や改善に関する事項
- ・ 管理運営に係る各種規程、要綱、マニュアル等を新たに作成する場合、その概略及び業務仕様書において協議会での協議を必要とする旨が記載されている項目
- ・ 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コンソーシアムで取りまとめ、札幌市に提出します。また、利用者が閲覧できるように森の家に配置します。

（5）財務

当コンソーシアムの業務分担では、当公園の自主事業など、現金等については緑化協会のみが取り扱います。そのため、現金等の取扱いについては、緑化協会の考え方、規定等について次に示します。

1) 資金管理に関する基本的な考え方

当公園で取り扱う現金は、「準公金」であると考えます。当コンソーシアムでは、厳格かつ適正な管理に努め、資金の元本保全が可能な「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」を持ち「効率性」を勘案し、「計画性」を持って「透明性」のある、適切な保全策を講じることにより、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 当公園に係る、収支その他の経理に関する記録を各年度単位に整備します。
- ⑤ 透明性の確保 緑化協会では、経理事務の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。

2) 現金等取扱に関する基本的な考え方

当公園で現金等を取り扱う緑化協会では、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 現金の取扱いをマニュアル化して、そ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て、多額の現金は所持・保管しません。

3) 現金取扱規程

緑化協会で整備している規程は、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 特定費用準備資金等取扱規則（特定費用準備資金の目的、管理、取崩し等について規定）
- ⑥ 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）
- ⑦ 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）
- ⑧ 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）

4) 現金等取扱に関する事故防止システム

緑化協会では、既に実行している次の仕組みを、今後も継続して行います。

① 現金取扱の点検・調査

a 定期内部監査（年2回）

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

b 公印及び預金通帳等の施錠・管理

公印保管場所	[REDACTED]	鍵保管者	[REDACTED]
通帳保管場所	[REDACTED]	鍵保管者	[REDACTED]
通帳保管場所	[REDACTED]	鍵保管者	[REDACTED]

c 事務局経理事務担当者による現金出納簿の確認

月末締めの現金出納簿と売上金口座入金状況を確認

d 外部監査人による監査

公認会計士2名による

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

③ 職場内コミュニケーションの活性化

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 不祥事防止意識の共有

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

5) 現金等取扱に關して、事故・事件が発生した場合

緑化協会では、現金等の取扱いに關して、万一事故や事件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、当該事実を確認した日時、事実の概要を記録した事故報告書を作成するとともに、原因の究明と改善策を策定します。

（6）苦情対応

当公園における苦情対応は、代表団体である緑化協会の次の指針等に準じて行います。

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、緑化協会ではこれまで利用者の要望、苦情等（以下、「苦情等」といいます。）を正確に聴き取り、素早く的確に対応し、問題や課題の解決をするとともに、苦情等を改善につなげ管理運営に反映させてきました。

当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、次の手順に沿って対応します。

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

- 電子メールやご意見箱、アンケートなどによる苦情等以外で、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。
- 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。
- 現地の公園で対応が困難な場合は、緑化協会事業課の担当課長が対応して判断し、苦情の種別により、必要に応じて事務局スタッフに引き継ぎます。

- d 利用者からの申し出により、緑化協会が関係する他の部署に、当公園の苦情等が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。

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」は緑化協会事務局で決裁すると同時に岩本石庭及び造園コンサルとも共有し、苦情等を受けた公園は、緑化協会事務局からの指示事項等がある場合は直ちに取り組みます。
- c 決裁された「苦情等対応報告票」は当公園だけでなく、他の公園・施設のスタッフで共有し、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 可能な改善は、できるだけ迅速に行います。
- c スタッフ各自は、当コンソーシアムの代表としての心構えで対応します。(担当外という考え方ではない)
- d 言い分、申し出を最後までとことんよく聴きます。(全面否定しない)
- e 利用者の気持ちを尊重します。(利用者の立場に立つ)
- 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 差別・特別扱いしません。
- k 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 全スタッフの理解・徹底

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し、その徹底に努めます。

- a 苦情等に対する「基本姿勢」の内容を理解すること。
- b 「苦情等対応報告票」の内容を理解し、記録・報告できること。
- c スタッフは、利用者と常に良好なコミュニケーションを図るよう努め、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。

緑化協会の苦情等対応報告票	
苦情等対応報告票 <small>緊急/通常 通常</small>	
対応者 報告者 記載者	
受付日時 令和 年 月 日 曜日 午後 時 分	
発生場所 <small>施設名</small>	
<input type="checkbox"/> 市民 <input type="checkbox"/> ボランティア <input type="checkbox"/> スタッフ <input type="checkbox"/> その他 () <small>対応結果連絡 連絡期日</small> <small>□要 □不要 要する連絡方法 □電話 □e-mail □来園 □文書</small>	
苦情者 住所	
<small>氏名</small> <small>電話</small> <small>e-mail</small>	
区分 <small>業務分類</small>	
苦情等の要旨	
<small>理事長</small> <small>専務理事</small> <small>事務局長</small> <small>事業部長</small> <small>財務部長</small> <small>事務局参与</small> <small>経務課長</small> <small>事業1~5課長</small> <small>係</small>	
対応(改善)内容	
<small>対応結果</small> <small>対応結果に対する評価</small>	
<small>結果連絡の記録</small> <small>連絡方法 □電話 □e-mail □面談 □文書</small> <small>連絡者</small> <small>連絡日</small>	

- 札幌市になされた苦情等に関して、札幌市から調査又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。

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。

3) 苦情等の対応システム・フロー

苦情等発生（ステージ1）

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



把握・確認（ステージ2）

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



対応方法検討（ステージ3）

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



提案・約束（ステージ4）

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



実行・報告・お礼（ステージ5）

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



結果報告（ステージ6）

- ・対応結果を組織内で共有し、全体の改善につなげます。

(7) 記録・モニタリング・報告・評価

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方

- a 当公園の仕様書等に定めのある書類については、適切に記録・整理・保管します。
- b 日常業務の内容、利用状況に関するトピックや写真など、仕様書に定めのない記録についても整理・保管し、今後の業務や利用促進・サービス向上に役立てます。
- c 維持管理業務の記録をスタッフ全員で共有し、効率的かつ効果的な管理運営に反映させます。

② モニタリングに関する基本的な考え方

- 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・意見を基にした判定を、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取得し、その結果から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・意見に関しては真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応します。また、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方

- 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 札幌市との連携を密にし、利用者からの苦情・要望・意見や、当公園で発生した事故などを速やかに報告し、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施設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コンソーシアム内で活用します。

④ 評価に関する基本的な考え方

- 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、当コンソーシアムの他の公園スタッフ等からも意見や傾向を聴取し、組織として公正に行います。

2) セルフモニタリングの具体的な実施方法

① 管理業務計画の検証・評価、及び改善

旭山記念公園では、毎年度の管理業務計画に沿って計画的に管理業務や事業等を実施します。履行状況については四半期ごとに整理・検証し、札幌市に報告書を提出するほか、年間の業務については、計画していた自主事業を含めて実施状況を取りまとめ、運営協議会及び年度報告書、指定管理者評価シート等により札幌市に報告します。

結果に基づいて検証を実施し、改善点等を抽出して次年度の事業や自主事業に反映させ、よりよい管理や事業に向けた継続的改善につなげます。

② アンケートボックスの設置と返答の公表

当公園内のレストハウス、森の家にアンケートボックスを設置し、公園利用者からの意見・質問・要望・苦情等を取得し、利用者の声に対する真摯な対応に努めます。

③ お問い合わせフォームの設置

旭山記念公園公式ホームページにお問い合わせフォームを設置し、市民や利用者等からの様々な問い合わせに迅速・適切に回答します。

④ 利用者アンケートによるニーズと満足度の把握

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、通常時のほか、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。

旭山記念公園で実施している利用者満足度の調査結果については、満足度の向上に取り組み、次のとおり成果が出ています。

調査年度	旭山記念公園の 総合満足度	接遇に関する 満足度
令和元年度	95% (106件)	96% (107件)
令和2年度 ⁺	99% (130件)	94% (120件)
令和3年度 ⁺	100% (110件)	100% (109件)

カッコ内は有効回答件数

今後も、旭山記念公園の利用者層や利用満足度の把握、管理運営に対する意見等を把握するため、通常時のほか、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。

《利用者アンケートの実施方法》

＜アンケート設問項目＞

来園目的、来園頻度、情報入手の手段、お住まい、性別、年齢、同行の方、

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

a アンケートに際して、不必要的個人情報は取得しません。

b 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。

・当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」

・職員の接遇についての満足度

「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」

c 満足度の目標値は、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。

当公園の総合満足度 : 目標値 75% (要求水準 70%)

有効回答総数に対する「とても満足」+「まあ満足」の割合

接遇に関する満足度 : 目標値 85% (要求水準 80%)

有効回答総数に対する「大変良かった」+「まあ良かった」の割合

3 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容

(1) 維持管理業務計画

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・サービスの向上について

- a 業務実施に当たっては、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、利用者に対して業務の実施を十分に周知します。
- c 事故や災害発生時には、正確な情報を把握・伝達するとともに、緊急時には迅速かつ適切な対応ができる体制を確立します。また、被災者の救護等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。

【具体的な取組】

① 安全教育による予防・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。また、普通救命講習又はAEDの取扱い研修を受講します。また、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 朝のブリーフィング時に園内の状況確認と処置を指示するほか、危険予知活動を全スタッフが共有・展開します。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 当公園のハザードマップや、他公園を含むヒヤリ・ハット事例集を活用して安全意識を徹底させ、事故等の予防・未然防止に努めます。
- d 緑化協会の安全衛生委員会での取組を当公園の全スタッフが共有し、安全衛生に対する意識を常に高めます。

② 安全管理の体制づくり

- a 当公園では現在、AEDの設置された応急手当協力施設として、旭山記念公園レストハウス（冬期は森の家）を「さっぽろ救急センター」に登録しています。
- b AEDは引き続きレストハウスに配置し、レストハウス閉鎖期間は森の家に移動します。また、湿布・消毒薬・絆創膏・ガーゼ・傷薬・包帯などの救急用品を両方の施設に常備します。
- 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、園内放送等で利用者に注意喚起を行い、スタッフにより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行い、利用者に看板等で周知し、被害の拡大や二次災害の発生を防ぎます。
- b 当コンソーシアムが作成したハザードマップを公式ホームページや掲示板等で市民に周知しており、今後も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を配置して安全な公園利用に配慮します。

法令遵守・利用指導による公正とサービス向上について

- a 公園内の維持管理業務は、法令等に従い必要な資格を有する者により作業を行います。
- b 拾得物・遺失物の取扱いは、遺失物法に基づき適正に行います。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 違法行為や不法行為を発見した場合、あるいは施設や設備の不適切な利用が認められた場合には、公園の保全と安全・快適な利用のため適正な利用を指導します。

【具体的な取組】

① 法令の遵守と有資格者等による作業の徹底

- a 高所作業車など、資格を要する機械等については、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なうことを徹底します。

② 利用者指導による不正利用・違法行為の排除

- a 園内で不法占用を発見した場合には、丁寧に注意・指導を行い排除します。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、土地及び施設の破損・損傷を確認し、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 当公園では犬のノーリードによる、利用者同士のトラブルなど問題となっており、現在も根本的な解決には至っていませんが、看板設置や直接の指導、周辺町内会への回覧板による啓発、警察へのパトロールの依頼など、根気強く対応を継続するほか、新たな対策についても検討・実施に努めます。そのほか、犬のウンチの放置、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を発見した場合には、適正な利用を指導します。また、ホームレスの不法占拠や荷物等の残存物が確認された場合は、警察への通報と、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について

管理業務の実施にあたり、当コンソーシアム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。

対 象：管理物件内における維持管理期間中の法律上の賠償責任

期 間：令和3年4月1日～令和8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
レクリエーション保険	当コンソーシアム主催のイベント・観察会等の参加者	死亡・後遺障害 入院・通院への補償
家財保険	設備・什器備品	補償金額 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

連絡体制の確保について

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を取れる体制を確保します。

2) 施設・設備の維持管理

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

【基本的な考え方】

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。当コンソーシアムでは、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、スタッフにはブリーフィングにおいて啓発を図ります。

公園内では、利用者の安全確保を第一とし、ヒヤリ・ハットの収集・共有、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 作業計画と修繕履歴

レストハウス・森の家・公衆トイレなどの建物や、門扉・四阿・遊具・水飲み台・園路灯・モニュメント・記念碑・ベンチ・看板などの工作物、自動ドア・受水槽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。

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・設備は、日常的な巡視を通して行う日常点検のほか、管理基準・指針や法律等により定められた定期点検・法定点検を計画に沿って行います。

また、必要に応じて専門家による臨時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は、危険性及び利用状況等に応じて緊急性と重要性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

障がい者、乳幼児連れの方、高齢者など様々な公園利用者から、施設・工作物や公園の利用状況に対する声を聞き、誰もが利用しやすい公園となるよう、バリアフリー、ユニバーサルデザインの視点を重視した維持管理に努めます。

園路接続部の不陸や段差解消のほか、ベンチ・水飲み台などの休養施設の利用しやすさに配慮するほか、点字ブロックや白杖使用者用の保護柵等、既存のバリアフリー設備の管理に関しても長寿命化を図りつつ、維持します。

上記に関して、大規模な改修や新設が必要な場合には、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

緑化協会及び岩本石庭、造園コンサル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、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。

【年間作業の具体的な実施要領】

① 遊具

- a 日常点検：非積雪期間において、スタッフが毎日の巡回時に目視・触診点検を行い、異常箇所、故障等を発見します。
- b 月次点検：非積雪期間には、スタッフが月 1 回の目視・触診・打診・聴診等を行い、遊具の安全性を点検・検査します。
- c 定期点検：年 2 回（4 月、7 月）、専門技術者が目視・触診・打診・聴診等に加えて、メジャー・ノギス等の種々の計測器を用いて、施設の安全性が確保されているかどうかを点検・検査します。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師」と同等以上の知識を有する外部の専門委託業者が実施します。日常・月次点検とは異なる作業者が点検を実施することにより、点検作業の精度を高めます。
- d 遊具の設置・養生：ブランコ等の遊具については、積雪前の 11 月に座板等を養生し、安全管理を図ります。また、融雪後の 4 月に同遊具を設置します。設置の際は、併せて c の定期点検を実施します。

作業項目	回数	備考
日常点検	1回/日	目視・触診による点検
定期点検	2回/年	4月、7月 専門技術者による点検
遊具の設置・養生	2回/年	4月、11月 設置は定期点検に合わせて実施

② 水飲み台

- a 開閉作業：11 月に水飲み台の閉鎖作業を行い、水抜き及び冬囲いにより凍結による破損を防ぎます。またちびっ子広場の水飲み台はそり滑り等による衝突事故に備

え、スノーマットで覆い利用者の安全を確保します。4月には配管の中の溜まり水を出しきり開放します。

- b 日常点検：開放期間中、毎日の巡回時に目視による点検を行います。

作業項目	回数	備考
開閉作業	2回/年	4月、11月 水抜き、冬囲い
日常点検	1回/日	4月～11月 目視点検

③ ベンチ

- a 日常点検：非積雪期には、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：本点検は年2回（4月、7月）、遊具と同様に、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。

④ 四阿・展望デッキ

- a 定期点検：年2回の専門技術者による定期点検を行い、安全対策を図ります。
- b 雪下ろし：積雪期は雪の重みによる損壊を防ぐため、必要に応じて四阿屋根の雪おろしを行います。

作業項目	回数	備考
定期点検	2回/年	4月、7月 専門技術者による点検
雪下ろし	適宜	1月～3月 四阿屋根

⑤ 照明灯

定期点検：2月と8月の年2回、照明の点灯操作を行い、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、結果を記録・保存します。

⑥ 噴水

- a 保守点検：噴水通水前の4月と、営業終了後の11月に専門業者に保守点検を委託して行い、点検、分解整備、消耗部品の交換等を行います。
- b 噴水巡回点検・清掃：現在、噴水の巡回点検を毎日行っており、ガラス等の危険物や犬が噴水に入る状況などの確認・排除に効果が上がっていることから、今後も噴水通水期間の5月から10月までの期間中毎日、日常点検を行います。また、ごみ拾い等の日常清掃を併せて実施します。
- c 定期清掃：通水期間中に定期的に清掃を行い、コケ等が繁茂しないようにします。

作業項目	回数	備考
噴水保守点検	2回/年	4月、11月
噴水巡回点検・清掃	1回/日	フィルターポイント検
塩素濃度測定	1～2回/日	夏期2回、その他1回、塩素補充
定期清掃	4回/年	水抜き、ごみ処理、ブラシ清掃

⑦ モニュメント、記念碑

公園内に設置されたモニュメント、記念碑は、日々の巡回時に目視点検を行い、軽微な汚れは巡回時に拭き取ります。ペイント等による落書きや破損等が発生した場合は、札幌市や警察に通報するとともに、専門業者に依頼して修繕及び復元を行います。

⑧ レストハウス

当公園の中央に位置し、多くの利用者が訪れるレストハウスは、4月下旬から11月初旬までの期間中毎日、10時から17時まで施設を開放して飲食物の販売や公園案内を行い、利用者へのサービスを行います。

レストハウスの管理運営業務については、平成27年度から福祉団体単独による管理運営を継続して行っています。令和3年度も引き続き、福祉団体に委託することで、社会福祉の貢献につながると考えます。

- a 日常清掃：毎日10時の開放時間より前に、レストハウス委託業者が施設内を除塵、及び水拭き清掃、トイレ清掃を行います。また、開放時間中の新たな汚れには、早急に対応します。
- b 日常点検：日常清掃時に施設内とトイレの異常等の有無を確認します。
- c 定期清掃：期間中、定期清掃を行い、清潔で明るい環境を維持します。
- d 残留塩素測定：毎週1回水の濁りや色味を点検し、塩素濃度を測定・記録します。
- e その他の点検等：日常清掃では落としきれない汚れが発生したときには、随時清掃を行います。また、4月オープン前の受水槽清掃・水質検査、期間中に2回の消防設備点検、3回の自動ドア保守点検を、専門の業者に委託して行います。

作業項目	回数	備考
施設の案内	189回/年	公園・周辺施設の利用案内
日常清掃A	191回/年	玄関ホール：除塵、水拭き、ごみ収集
日常清掃B	191回/年	食堂：除塵、水拭き、ごみ収集
日常清掃C	191回/年	便所：除塵、水拭き、消耗品補充
日常清掃D	20回/年	事務室：除塵、水拭き、ごみ収集
日常点検	191回/年	施設内・トイレ・外観
定期清掃A	2回/年	玄関ホール：床表面洗浄
定期清掃B	2回/年	食堂：床表面洗浄
定期清掃C	6回/年	便所：床表面洗浄
窓ガラス拭き（足場不要）	1回/年	低所
窓ガラス拭き（足場必要）	1回/年	高所
残留塩素測定	29回/年	塩素濃度・濁り・色味
受水槽清掃・水質検査	1回/年	一般細菌群数等
消防用設備点検	2回/年	火災感知器、誘導灯、消火器
自動ドア保守・点検	3回/年	駆動装置の点検・整備
防護柵設置・撤去	2回/年	レストハウス冬期閉鎖対応

⑨ 森の家

森の家の開館日について、特記仕様書では冬期の日数が少なくなっていますが、冬期の利用促進のため、年間を通じて開館曜日を固定し、毎週金～日曜日の3日間と祝日に開館します（年末年始を除く）。

森の家の休館日においても、対応できるスタッフがいる場合は可能な範囲で開館し、トイレの開放や受付対応などを行い、公園利用者の利便性を高めます。また、開館時間について、特記仕様書では冬期は10～15時となっていますが、通年で10～16時に開館します。

開館前にはトイレと施設の清掃を行い、利用者が快適に利用できるように努めます。

- a 施設点検：施設開放日の日常点検として、施設清掃時に備品や水道施設、施設外にある物置、備品等に異常がないか点検を行います。
- b 定期清掃：日常清掃では落としきれない汚れが発生した場合や、季節の変わり目に市民協議会と協働で清掃します。

作業項目	回数	備考
案内業務及び公園運営サポート	163回/年	電話対応及び来客対応、市民団体等サポート
日常清掃E	21回/年	玄関ホール：除塵、水拭き、ごみ収集
日常清掃F	21回/年	便所：除塵、水拭き、消耗品補充
日常清掃G	21回/年	事務室：除塵、水拭き、ごみ収集
施設点検	適宜	外観、倉庫等
定期清掃	適宜	市民協議会協働作業

⑩ 門扉

日常点検：委託業者による門扉開閉時には、本体、錠前、ヒンジ部分に異常がないか点検し、異常の報告を受けた場合には、早急に対処します。

清掃・衛生管理

【基本的な考え方】

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

なお、雑草や落葉、枯枝は再資源化に努めるとともに、利用者にごみの持ち帰りへの協力を呼びかけ、環境負荷の低減に取り組みます。

② 市民との協働

清潔さと美観の維持は公園維持管理の基本的要素であり、この基本的要素を市民協議会、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。多くの方が公園の清潔・美観維持に関わることにより、管理コストの削減だけではなく、公園に対する愛着心の醸成を図ることができます。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つな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

当公園は自然や展望を楽しめる公園として、札幌市民や観光客が多く訪れる場所となっています。多く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ると考えます。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くしていきます。

【年間作業の具体的な実施要領】

① 園内清掃

4月から11月までの毎日、ごみ拾い等の園内清掃を行います。また、利用者の集中する土日祝日やイベント開催時には巡視と清掃を強化し、利用者の快適性を確保します。さらに、落葉時期に合わせて3回、園路等の落葉清掃を行い、美化・安全管理に努めます。

作業項目	回数	備考
日常清掃	238回/年	ごみ拾い、掃き清掃
園内清掃B	1回/年	春：ごみ拾い、落ち葉等掃き清掃
園内清掃C	3回/年	秋：ごみ拾い、落ち葉等掃き清掃

② 公衆トイレ

- a 日常点検・清掃：トイレの点検・清掃は、現在、夏期には4箇所すべて毎日、冬期には開放する1箇所を週2回清掃することで、トイレの衛生管理・美化に努め、利用者が快適に利用できるよう配慮しています。清掃時にはトイレの破損・詰まり・水道設備を点検するなど、施設の維持管理も同時に行っています。今後も同様の管理を実施するほか、利用者の集中する土日祝日やイベント開催時には、公衆トイレの巡視回数を増やして清掃頻度を高め、誰もが利用しやすい環境を保ちます。
- b 樹木の多い当公園では、落葉によってトイレの屋上ダクトが詰まり、雨水や雪解け水が溜まることで、雨漏りやひび割れなど、施設の老朽化を早めるおそれがあります。今後の管理では、施設の長寿命化を図るために、秋に屋上清掃を行い、屋根の劣化及び屋上ダクトの排水不良による破損を防止します。

作業項目	回数	備考
清掃	毎日（冬期は2回/週）	日常清掃
施設点検	毎日（冬期は2回/週）	便器・手洗い場・壁・照明・屋上
屋上清掃	10月～11月	屋上ダクトの落ち葉等除去

③ 集水樹・街渠樹・U型側溝

- a 集水樹・街渠樹清掃・U型側溝清掃泥上げ：樹及び側溝は、4月と11月の年2回の定期清掃を行うことで春先の融雪増水や大雨に備えており、今後も同様の管理を実施します。
- b 臨時点検・清掃：近年は札幌市内においても、ゲリラ豪雨等の異常気象が増加の傾向にあります。台風などの大雨や、河川の増水が予想される場合には、天気予報に注意し、早めに側溝や樹等を重点的に点検し、障害物の確認・除去を行うことで、近隣住宅地への冠水被害を未然に防ぎます。また、雨量が多い場合には巡視回数を増やし、溢水のおそれがある場合は早急に必要な対応をとります。

作業項目	回数	備考
集水樹・街渠樹清掃	2回/年	落ち葉、泥除去（4月、11月実施）
U型側溝清掃泥上げ	2回/年	落ち葉、泥除去（5月、11月実施）
臨時点検・清掃	適宜	落葉期、大雨・融雪・増水時等

巡視・安全管理

【基本的な考え方】

① ハザードマップ等の作成と周知・活用

当公園内の注意を要する箇所を示したハザードマップについて、公式ホームページや掲示により利用者に周知して、安全な利用を確保します。また、園内に侵入するおそれのあるヒグマ等の動物情報（足跡、粪、目撃情報等）や札幌市による最新のクマ出没情報を共有する「くまメール」により収集し、危険な状況と判断される場合は札幌市と協議して、看板設置など、早急に対応します。

② 巡視時のコミュニケーション

当公園には、展望を楽しむため・藻岩山登山のため・森の中の園路を散策するためなど、様々な目的で来園するリピーターの市民のほか、初めて訪れる市民・観光客も多いと考えられます。巡視時には、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・状況の収集に努めます。利用者の視点に立った巡視により、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 マルチワークによる効率化

毎日の巡視は、公園内のごみ拾いを兼ねるとともに、早急な措置や緊急事態に備えて簡易な修理工具や救急用品を携帯して行います。当コンソーシアムは巡視に限らず、業務の従事においては、複数の職務を同時に効率的な体制により、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、点検表に基づき原則 1 日 1 回行いますが、土日祝日やイベント開催時など、多くの利用者が見込まれる日は複数回実施します。
- 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 繁殖期のカラスが、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、市民の理解を得ながら安全の確保に努めます。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 ヒグマの出没が予想される際には早急に関係機関と連絡を取り、札幌市と協議し、園内の立入禁止等の処置を行います。

作業項目	回数	備考
園内巡回・清掃	238回/年	混雑時は複数回実施
ハチの巣駆除	適宜	
カラスの巣駆除	適宜	札幌市カラスマニュアルを遵守
ヒグマ対応	適宜	立ち入り禁止処置、園内放送等

② 駐車場管理

当公園の駐車場は、利用の多い時期等にはやや手狭な状況となります。満車になったときには、周辺の路上に駐車する車両が出ないよう対応します。また、西警察署と情報共有し、盗難、車両事故などの抑止に努めます。

門扉の開閉時間と開放期間については公園出入口に掲示し、利用者に周知します。また、門扉開閉と駐車場警備については専門の業者に委託します。

- 年間を通して朝5時45分に、利用待ち車両の確認と案内を行い、6時に門扉を開放し、併せて駐車場の点検を行います。
- 年間を通して21時30分に2名以上の警備員により、拡声器等を用いて来園者に閉鎖案内・誘導を行い、22時に門扉を閉鎖します。残置車両がある場合は、規定の対応を行います。
- 天候等による駐車台数の変動も考慮し、混雑が予想される日には過不足のない体制で業務にあたり、公園利用者及び近隣住民に配慮した管理を行います。

③ 機械警備

- センサーを設置し、休館日及び夜間の機械警備を行います。
- センサーに侵入等の反応が確認された場合、直ちに警備委託業者が現場に急行し、現状確認、初期処置を講じた上で統括管理責任者等が連絡を受け、指示又は対応します。

④ 園内放送の有効活用

高低差のある当公園では、災害や利用者の安全に関わる事態が発生した際に、直接すべての利用者に声を掛けるのは困難であるため、園内放送を利用して情報提供します。また、迷子などが発生した際に呼びかけるなど、利用者が安心して公園を利用できるように、園内放送を有効に活用します。

冬期の管理

【基本的な考え方】

施設の保全と安全・安心の確保

施設及び工作物等の冬期の管理にあたっては、利用者の安全確保、降雪・積雪による破損や、除雪作業時に工作物を破損させないよう、積雪前に施設・工作物の撤去や養生を行うとともに、工作物等の位置や作業手順の確認を行います。

また、積雪による破損・劣化を防ぐため、養生作業を行い、施設・工作物の長寿化を図ります。

【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、雪に覆われた工作物の存在が確認しづらく安全管理上支障があると判断される箇所は、降雪前に工作物の撤去・ス

ノーポールの設置をします。

- b 水飲み台の養生のほか、園内掲示板、句碑なども必要に応じて冬囲いを行います。
現場での養生が困難な場合には撤去保管し、春に再設置を行います。
- c ちびっ子広場スロープ下の水飲み台、トイレ横掲示板等の指定された場所に、そり遊び等による衝突防止用のスノーマットを設置します。マットは毎月 2 回、破損程度や設置位置の確認を行い、異常があった場合は早急に処置を行います。

作業項目	回数	備考
工作物移設、ポールの設置・撤去	2回/年	4月, 11月
水飲み台の冬囲い	2回/年	4月, 11月 必要に応じて句碑等も実施
スノーマットの点検	12回/年	月2回実施
スノーマットの設置・撤去	2回/年	4月, 11月

② 除雪業務と動線確保・工作物保全

- a 除雪業務：10cm 以上の降雪があった場合に、22 時から翌朝 6 時までの駐車場閉鎖時間を中心に除雪を行います。日中に降雪があり、車両通行に支障が出るような場合は、適時除雪を行います。除雪エリアは特記仕様書に記載されている第 1 駐車場及び第 1 駐車場から森の家までの園路除雪とします。作業時には補助誘導員を配置し、歩行者や通行車両に十分注意して安全最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します。除雪時には施設からの落氷等、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・砂の散布、氷割り、氷落とし等の対応を迅速に行います。
- b 施設の除雪：森の家の開館日には、周囲の除雪を行います。人道橋の除雪を行う際は監視員を配置し、柵やロープで立ち入り禁止処置を行い、来園者の安全を確保するとともに、作業員も安全帯等を身に付け、転落防止の対策をとって作業します。
- c 緊急対応：暴風雪や大雪などの際には、天候や利用状況に合わせて迅速・適切に除雪を行い、駐車場や園路の導線を確保します。

作業項目	回数	備考
駐車場除雪工（新雪）	15回/年	10cm 以上の降雪
駐車場除雪工（路面整正）	9回/年	路面不陸発生時
駐車場除雪工（拡幅）	4回/年	駐車場縮小時
園路除雪工（新雪）	15回/年	10cm 以上の降雪
園路除雪工（路面整正）	9回/年	路面不陸発生時
園路除雪工（拡幅）	4回/年	園路幅縮小時
緊急対応	2回/年	大雪、暴風雪時
人道橋屋根除雪	2回/年	人力除雪
雪下ろし	適宜	四阿、展望デッキ

③ スキー・スノーボード・そりの利用者への対応

当公園の傾斜地を活用して、スキー・スノーボード・そり滑りの利用者が多く訪れます。これらの利用に対応して、冬期間の園内巡視の頻度を増やし、無断で造られたジャンプ台の撤去や、危険な滑走への指導など、安全の確保に努めます。

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考慮した年間作業計画を作成し、樹木・草花・芝生等を常に良好で健全な状態に育成管理します。また、管理作業の実施に当たっては、利用者の利用と安全の確保に配慮しつつ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方】

樹木や芝生の健全な育成を図り、訪れた人々にやすらぎと安心をもたらし、景観と緑の拠点として定着させるために、次の 3 つをキーワードにして維持管理業務を計画・実施します。

① みどりと街の景観

当公園は都心を一望できる丘陵地につくられた公園です。展望台から見下ろす、公園内に植えられた緑の樹木と、芝生の向こうに見える 200 万都市札幌の展望を、公園を訪れるすべての方に楽しんでいただきます。緑あふれる札幌の象徴として感じていただけるよう、心地よい緑陰形成に重点を置いた植物管理を行います。

- a 樹木の健全な樹形の形成
- b 周辺の自然植生を壊さない植栽管理
- c エゾヤマザクラの適正な管理
- d 自然林の適切な管理

② 四季のいのどりと保全

藻岩山の山麓に位置する当公園には、春のエゾヤマザクラやイタヤカエデの花から、秋の紅葉で山が染まる時期まで、季節毎の彩りがあります。また、園路沿いの林床にも四季に応じて咲く、様々な山野草が見られます。

これら四季を彩る公園内と周辺の植物を適切に管理・保全することはもとより、近年は公園等への外来植物の侵入が多く見られることから、公園内の植生を日常的に観察し、外来植物の侵入・拡大の防止に努めます。

- a オオハンゴンソウ、ニセアカシア等の外来生物の侵入確認と駆除
- b 作業時に貴重な山野草の保護を徹底

③ つなぐみどり

当公園は札幌市旭山都市環境林と隣接し、さらに天然記念物に指定されている藻岩原始林が広がり、そこに生息する野鳥や昆虫、動物など、様々な生物が公園を訪れます。これらの生物を公園で観察できるよう、自然と公園をつなぐみどりの生態系の保全に努めます。

- a 野鳥や動物が好む実を付ける木（給餌木）や貴重な昆虫の食草の保全及び育種
- b 公園を訪れる生物のモニタリング
- c 生物の生息に適した環境づくり

芝生の管理

当公園の芝生は、訪れる人に安らぎと美しい景観を提供するために欠かすことのできない

ものであり、良好な芝生の維持管理に努めます。

草刈作業時は、作業予定エリア入口には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、来園者の安全確保に努めます。

広い場所は自走モアで、狭い場所は刈払機を使うなど、状況に応じた機械を使用して効率的な作業を行います。また、特記仕様書には草刈の回数が示されていますが、芝の生育状況を観察し、適時状況に応じて刈り込み回数を増やし、適切な草丈を維持します。

芝生の主な管理作業は次のとおりです。

草刈 D	回数	7、8月：2回
	主要機械	刈払機
	その他	急斜面、刈草処理
草刈 E	回数	6、7、8月：3回
	主要機械	ハンドガイド式ロータリーモア
	その他	刈草処理
草刈 D	回数	6月：1回
	主要機械	刈払機
	その他	目立たない法部分、刈草処理
芝生灌水	回数	7月：適宜
芝生施肥	回数	4月：1回

花壇の管理

第1駐車場の花壇には、春はチューリップ等の季節感あふれる春咲球根植物を、夏は開花期の長い一年草を中心に植栽し、公園を訪れる人をお迎えします。

花壇は植物の良好な生育と開花のために、花がら摘みや除草などを適切に行います。

花壇管理の内容は次のとおりです。

施肥	5月：1回	マグアンプK又は同等品
除草	6～9月：3回	ねじり鎌
一年草植え込み	6月：570株程度	ペチュニア、マリーゴールド等
球根植え込み	10～11月：200球程度	チューリップ
球根抜き取り	6月：適時	チューリップ

樹林の管理

当公園は、公園造成以前から生育している樹木で占められる自然林と、公園造成に伴って植栽された植栽林に大きく分けられます。

【自然林】

当公園の周囲には、藻岩原始林につながる札幌市旭山都市環境林が広がっており、ミズナラやイタヤカエデ、オニグルミ、シナノキ、ハリギリなどが多く見られます。この自然林へ続く当公園の外縁部分も同様の植生となっていることから、自然林と位置づけて管理します。

- 園路周辺の安全：日常の巡視時に園路や施設周辺の高木を確認し、危険な枯れ枝や、立ち枯れの樹木がないか調べ、災害等が予想される際には、要因となっている対象物を取り除き、安全を確保します。
- 危険生物からの安全：7月から9月にかけては、園内巡視時にスズメバチ等の危険

生物のチェックを行い、散策路等で巣などを発見したときは早急に撤去を行い、安全を確保します。撤去後は戻りバチの活動にも注意し、経過を観察します。

- c 自然林内の安全：園路や散策路周辺にある大径木や高木による倒木や落ち枝が発生した場合は迅速に処理して安全を確保し、周囲に危険が及ぶおそれのある場合は、札幌市と協議して対応します。来園者に危険の及ばない林内での枯れ木や枯れ枝は処理をせず、自然の摂理に任せます。
- d ニセアカシア侵入の抑制：園内で広く見られるニセアカシア（ハリエンジュ）は、在来植生に悪影響を与えることから要注意外来生物に指定されており、当公園において稚樹の駆除など拡大防止に努め、大径木の伐採は札幌市と協議して進めます。

【植栽林】

植栽林は、展望デッキからレストハウスに続く公園の中心部に多く見られ、高木ではサクラ類、ヤマモミジ、シナノキ、ドイトウヒやアカエゾマツ等が、低木ではツツジ類が見られます。

森の家周辺にはポートランドの森やミュンヘンの森等の記念林があり、それぞれに特徴のある樹木が植栽されています。これらの樹林は、樹間密度管理や枯れ枝・枯れ木の処理を行い、将来的に周辺の自然林となじむよう、管理作業を行います。

学びの森などの植栽林は、全体に枝や樹間が混み合って過密な状況が見られるため、間伐や適切な剪定などにより、記念樹林全体としての健全な育成を目指した管理を行います。また、樹名板を充実させ、学びの森の植栽図を貼り出す等、樹木の学習機能を強化します。

植栽林管理の内容は次のとおりです。

樹木剪定	5月～11月
伐採	11月
伐根	11月
支柱補修	4月、11月
支柱撤去	4月、11月
風倒木・枯損木処理	適宜

【サクラ】

当公園はサクラの名所としても知られており、公園門扉を通り抜けたところから園内の随所でエゾヤマザクラやヤエザクラが見られ、春には花見を目的に多くの市民が来園します。

しかし、腐朽やコブ病などによる不健全な個体も見られます。

今後は、当公園の魅力としてのサクラの価値を低下させない管理として、サクラの状況の観察・調査を実施しながら、病気に感染した枝の剪定や、回復が見込めず、ほかのサクラに病気が感染するおそれのある個体については、市民に周知した上で伐採を行うとともに、新たな苗木を補植することで更新を図ります。

また、剪定後の切り口には殺菌剤や癒合剤を塗布し、コブ病等に罹患した枝は感染予防のため焼却処分します。

サクラを対象とした主な管理作業は次のとおりです。

樹木剪定	1月～3月 切り口にトップジンMペースト又は同等品を塗布
伐採	11月 適宜
伐根	11月 適宜
支柱設置・撤去	4月、11月 適宜
補植	5月 適宜 エゾヤマザクラ、ヤエザクラの苗木

【低木類】

駐車場や噴水、展望広場の周辺、ピクニック広場など、展望や見通しが必要な場所にはツツジを主体とした低木類が植栽され、芝生や階段だけの平面的な景観にアクセントを与えています。

これら低木については、展望を楽しむ方の邪魔にならないよう、刈り込みや枝透かし等の剪定を行い、積雪に備えての冬囲いを行い管理します。

低木類（ツツジ類）の主な管理作業は次のとおりです。

刈り込み等	花後	7月	枝透かし、樹高調整
	剪定	適時	折れ枝、枯れ枝
除草	6月～9月：3回		根元、植栽帯
冬囲い	11月 4月中旬	荒縄による枝絞り、樹形により晒竹・根曲竹による補強 雪囲い取り外し	

（2）仕様書等との差異

1) 維持管理業務特記仕様書との差異

① 森の家の開放日と時間

12月から3月までの森の家の開館日は土日祝のみとなっていますが、冬期の利用促進のため、4月から11月と同じく、平日（金曜日）も開館します。

また、1年を通じて10～16時を開館時間とします。

管理内容	特記仕様書	当コンソーシアム管理計画
森の家 (案内業務)	4月から11月まで (土日祝及び平日1日、103日間) 12月から3月まで (土日祝、45日間) 年間計148日間	通年 (金土日祝開放、年末年始を除く) 年間計163日間
開放時間	12月から3月まで 10:00～15:00	通年 10:00～16:00

2) 維持管理基準表との内容・数量の差異

当コンソーシアムの管理運営経験を生かし、安全で快適な環境を提供できるよう管理基準の変更を提案します。維持管理基準表との差異は、次のとおりです。

① 水飲み台の管理

水飲み台の点検等の記載はありませんが、安心して利用できるように毎日目視点検し、必要に応じて蛇口等の清掃を行います。

管理内容	維持管理基準表	当コンソーシアム管理計画
日常点検	記載なし	1回/日

② ベンチの管理

ベンチ管理の記載はありませんが、スタッフが巡回時に目視点検する日常点検を実施し、遊具点検に併せて、年2回の有資格者による定期点検を行い、安全対策を図ります。

管理内容	維持管理基準表	当コソリ-シム管理計画
日常点検	記載なし	1回/日
定期点検	記載なし	2回/年

③ 四阿・展望デッキの管理

四阿・展望デッキは平成21年のリフレッシュ工事完了から10年以上が経過し、今後、支柱や床板などの老朽化が懸念されるため、遊具施設・ベンチ施設と同じく年2回（4月、7月）、専門的知識と経験を有する技術者が定期点検を行うことで安全管理に努めます。

また、積雪期は雪の重みによる四阿の損壊を防ぐため、必要に応じて屋根の雪おろしを行います。

管理内容	維持管理基準表	当コソリ-シム管理計画
定期点検	記載なし	2回/年
雪おろし	記載なし	適宜

④ 公衆トイレの管理

公衆トイレの点検・清掃回数は適時となっていますが、利用者が衛生的に利用できるようにグリーンシーズンは毎日行うほか、汚れの度合いに応じて追加の清掃を行います。また、冬期は週2回行います。

また、公衆トイレの屋上は、秋期に点検・清掃を行います。

管理内容	維持管理基準表	当コソリ-シム管理計画
清掃	適時	夏期：毎日、冬期：週2回
屋上清掃	記載なし	屋上ダクトの落ち葉等除去（10月～11月）

⑤ 集水樹・街渠・U型側溝の管理

集水樹・街渠・U型側溝の清掃や泥上げは春期と秋期の2回行います。

また、大雨時や融雪期など、近隣住宅地が冠水するおそれのある時には臨時点検・清掃を適宜行います。

管理内容	維持管理基準表	当コソリ-シム管理計画
集水樹・街渠樹清掃	1回/年	2回/年
U型側溝清掃泥上げ	1回/年	2回/年
臨時点検・清掃	記載なし	適宜

⑥ 照明灯の管理

照明灯は球切れ、グローブの破損、支柱の外観を確認する定期点検を行います。

管理内容	維持管理基準表	当コソリ-シム管理計画
定期点検	記載なし	2回/年

⑦ 噴水の管理

噴水巡回点検は年18回となっていますが、運転期間中は毎日実施し、割れたガラスや犬の糞等の確認、フィルターの確認をすることで美観・衛生を保ち、事故を未然に防ぎます。

管理内容	維持管理基準表	当コンソーシアム管理計画
噴水巡視点検	18回/年	180回/年

⑧ 森の家管理

森の家管理について、休館日及び夜間に機械警備を行い、不法侵入やいたずら等の犯罪を抑制します。

管理内容	維持管理基準表	当コンソーシアム管理計画
機械警備	記載なし	通年

⑨ 巡視・清掃

公園内の巡視は、4月下旬から11月上旬は毎日実施するほか、冬期間にも週1回実施します。

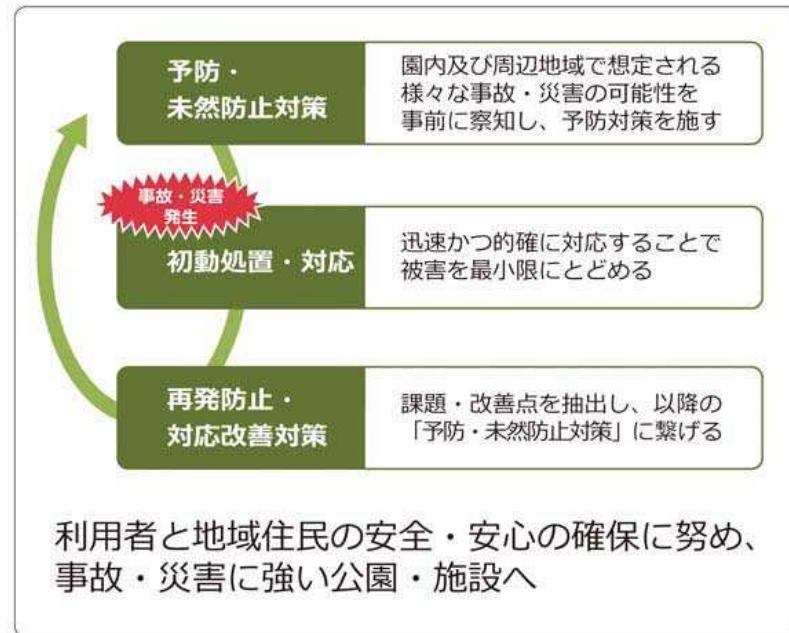
管理内容	維持管理基準表		当コンソーシアム管理計画	
	年回数	実施月	年回数	実施月
巡視・清掃	214回/年	4月下旬～11月上旬	238回/年	通年

(3) 防災業務計画

1) 防災業務の実施方針及び役割分担

防災業務の実施方針

当コンソーシアムでは、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、次のとおり個別具体的な対策を行い、公園利用者と地域住民の安全・安心の確保に努め、事故・災害に強い公園・施設を目指します。



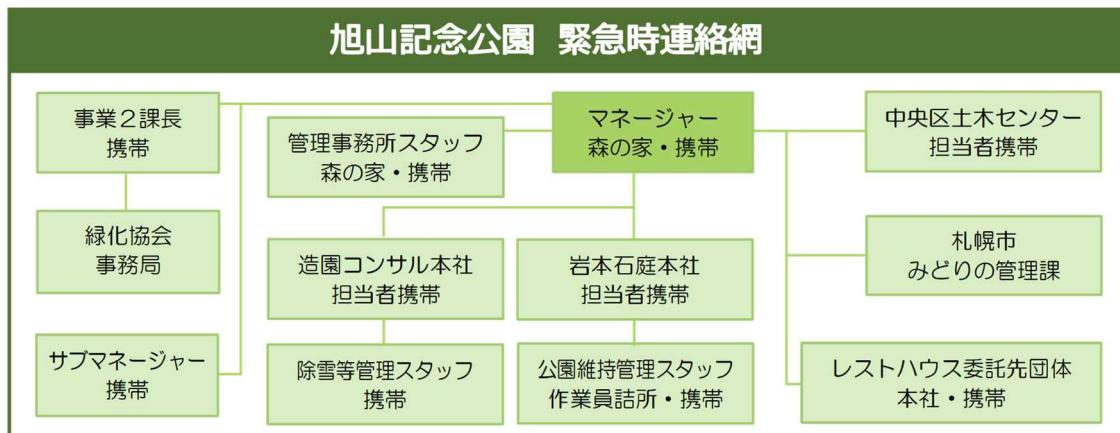
当公園は災害発生時の広域避難場所、及び指定緊急避難場所(大規模な火事)に指定されており、それをふまえて次に記述する体制・対策・対応を講じます。

防災業務の役割分担

火災が発生した際には、次ページの「自衛消防の役割分担と手順」に基づいて対応します。常駐人数が少ないため、火災時に求められる役割と手順を全スタッフが把握し、自衛消防隊長の指揮により、効率よく的確に対応します。

災害・事故発生の際の緊急時連絡系統は、「災害時対応フロー」に沿って行動し、「緊急時連絡網」にて迅速な連絡を行い対応します。夜間・休日等にも迅速に参集できるよう、携帯電話や電子メール等による連絡体制を整えます。

また、交通障害を伴う大規模な災害においては、マネージャーが直ちに参集できない事態も想定されることから、当公園の比較的近くに居住する他公園スタッフが参集し、災害等の対応を行う体制を整えます。



2) 防災訓練計画の予定

防災訓練計画

① 訓練と教育

- a 当公園での事故及び災害発生時において誘発される事態を予測し、対応・行動イメージをシミュレーションできるよう、「緊急連絡網、緊急時連絡系統及び対応フロー、災害時対応フロー、緊急時対応手順書」を備えます。
- b スタッフの新規採用時には AED の操作方法を含む普通救命講習を受講させ、修了したスタッフについては、3 年ごとに普通救命講習を再受講し、新しい救命方法の取得や知識、技術の維持向上を図ります。
- c 火災、台風及び震災を想定した緊急時対応教育及び消防訓練を、年 1 回行います。

② 常駐スタッフの連携

防災に関する取組は、マネージャーの指揮のもと、森の家スタッフ、維持管理作業スタッフのほか、委託先のレストハウススタッフを含めた常駐スタッフ全員が効率よく連携して対応します。緊急時に適切な対応が取れるよう、上記の訓練・教育のほか、毎朝の全スタッフによるブリーフィングなどにおいて、隨時対応を確認します。

3) 事故等への対応方法

予防・未然防止対策

当公園及び周辺で発生する可能性のある事故・傷病として、周辺登山道や散策路等の利用者の転倒・転落、駐車場内での事故、園内での犯罪行為、火災発生による火傷等、地震災害による転倒・転落、枝等の落下物による被災、ヒグマなどの危険生物による被害のほか、キタキツネやダニなどの生物を媒介とする感染症等の病気の発生も想定して対応します。

① 情報収集と共有

- a 予防・事故に関する情報を国や北海道、また札幌市からの通知や、インターネット上の情報、報道等から収集し、当公園で発生が予想される場合に予防方法を公式ホームページ、園内掲示板に掲示し、事故の予防・未然防止に努めます。
- b 台風など、時間の経過につれて災害発生や被災の予測が可能な事態に関しては、気象情報、札幌市危機管理対策室の発信情報等を収集し、台風の進路等を把握して、被災を最小限に抑えるよう努めます。
- c 公園内で予想される危険についての情報を掲載したハザードマップを作成し、公式ホームページのほかレストハウス、森の家、園内掲示板に掲示して利用者に周知しています。また、ハザードマップの内容更新に際しては、施設利用者の利用形態や声を積極的に反映します。
- d 当公園はもとより、緑化協会が管理する他公園でのヒヤリ・ハット事例集も共有・活用し、維持管理作業や利用者の案内等に反映させ、安全・安心の確保に努めます。

② 巡視点検等による早期発見・改修

- a 日常の巡視点検においては、レストハウス、森の家などの建物や噴水施設、遊具広場等の設置工作物の状態を確認し、破損箇所・異常箇所の早期発見に努めます。
- b 修理・改修が可能な場合は直ちに行い、大規模な改修等が必要な場合は札幌市に報告・協議し、必要に応じて使用禁止・立入禁止とし、利用者の安全を確保します。
- c 台風による強風や大雨、地震発生時、また降雪等による被災を最小限に抑えるため、

公園及び施設の状況把握に努め、巡視時に危険箇所の発見に努めます。

- d 公園内で不審物を発見した場合には、札幌市や管轄警察署・消防署に直ちに連絡し、対処します。

③ 連絡体制の確立

- a 札幌市、近隣病院、管轄の警察署・消防署、電気・水道・下水などの関係機関や修理関連事業者のほか、緑化協会他公園スタッフ及び岩本石庭、造園コンサル本社スタッフに対し、迅速な連絡・支援要請を行うための「緊急時連絡系統及び対応フロー」の内容をスタッフに周知・共有します。
- b 大規模な事故又は災害の発生時には、「緊急時連絡網」や電子メール等によりスタッフが迅速に参集し、対応します。

④ 諸機材等の配備

- a AED をレストハウスに配置（冬期は森の家に移動）するとともに、森の家、レストハウスに消火器・救護備品等を配備しています。園内にはこれらの備品の設置場所や緊急連絡先を掲示し、必要時にスタッフや利用者が迅速に処置・対応できるようにします。
- b 台風、震災などの災害に備え、必要となる資材等を次のとおり確保し、定期的に確認して補充・更新します。
防災かまど、水電池（水を入れると使用できる電池・100本程度）、ラジオ、LED懐中電灯、拡声器、セーフティコーン、ロープ等

■ 初動処置・対応

① 救護・処置

- a 負傷者・病人が発生した場合には、その救護を第一に考え、スタッフが応急措置を行います。また、必要に応じて救急指定病院や消防署への通報と病院への搬送補助を行い、家族等へ連絡します。
- b 警報等が発令され、災害の発生が想定される場合には、「災害時対応フロー」に基づき、状況に応じて「災害対策本部」を緑化協会事務局又は当公園内に設置し、関係各所への連絡と緑化協会及び岩本石庭、造園コンサル本社への応援要請を迅速に行います。
- c 新型コロナウイルスによる感染症などの流行、又は流行が予想される際には、公園利用について札幌市の指示に従い対応します。また、感染拡大予防対策として、手指の消毒用薬剤を建物入口、トイレ等に配備するほか、多人数が接触するドアノブ・トイレ等の消毒、ソーシャルディスタンス確保等の周知に努めます。またスタッフ用の防護用マスク・ゴム手袋を用意します。
- d 大気中のPM2.5の濃度が基準値を超えて警報が発令された場合は、公式ホームページや園内放送、掲示板等を使用し、公園利用者へ警報発令の情報発信を行います。

② 避難・誘導

- a 事前の察知が可能な台風接近時においては、インターネット等で最新の情報を収集し、強風で飛ばされる危険性のある看板等の撤去・固定、倒木・落枝が想定される区域への立入禁止などの措置を講じます。

- b 建物で火災が発生した場合、常駐スタッフが利用者を迅速に安全な場所に避難誘導します。
- c ヒグマ等の侵入が想定される場合は、札幌市と連絡を密にし、岩本石庭、造園コンサル本社に支援要請を行い、公園の閉鎖・公園利用者の避難誘導を迅速に行います。

③ 施設等の措置・復旧

- a 事故発生後は、被害の拡大・後発事故を防ぐために施設の使用中止・立入禁止等、適切な措置を講じます。また、指定管理者で対応可能なものは、速やかに復旧、修理します。
- b 強風雨・降雪時に、倒木・枝折れ等があった場合には、直ちに撤去・応急処置のほか、必要に応じて立入禁止とします。
- c 大規模な修繕・改修等が必要な場合においては、札幌市と協議し、対策を講じます。

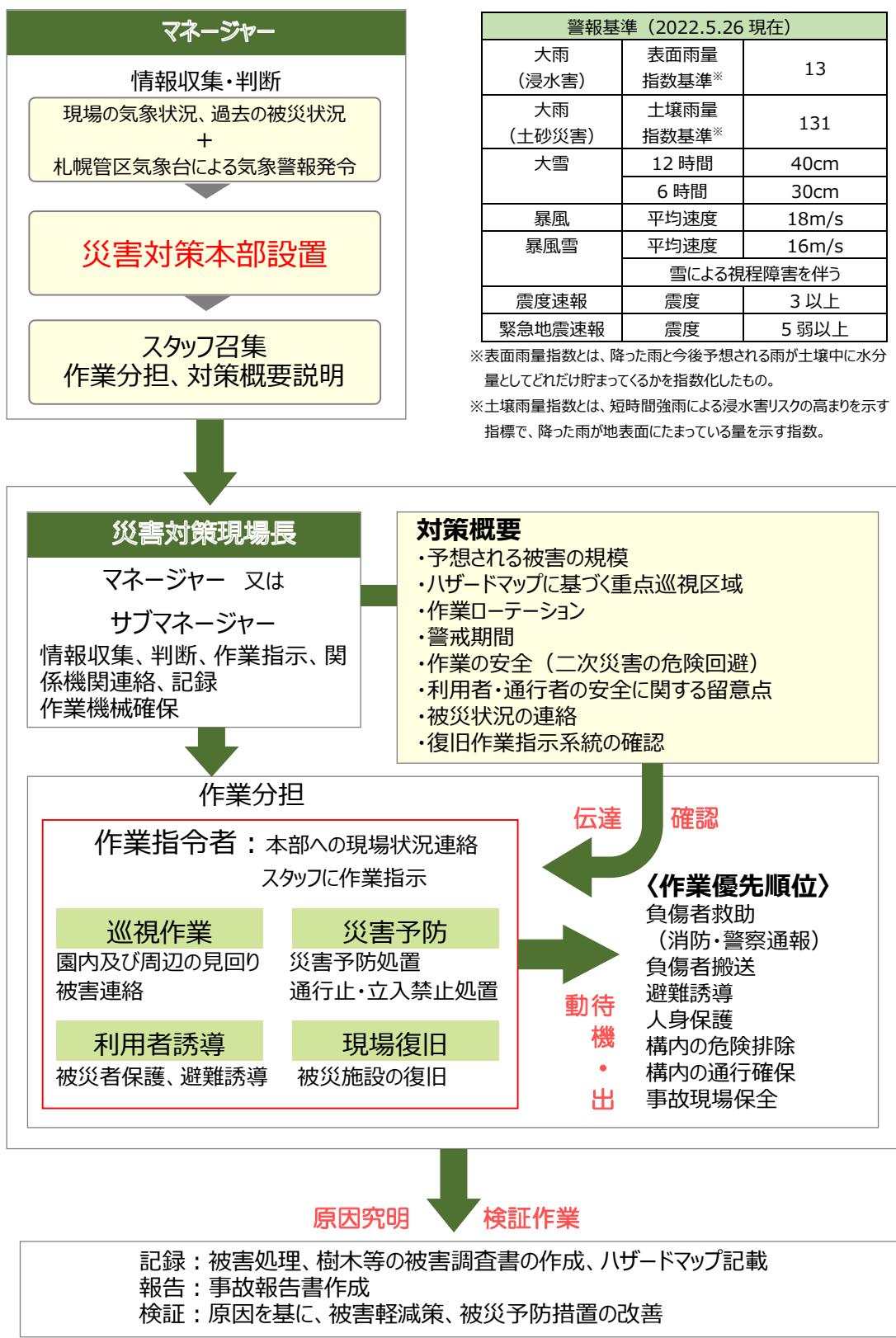
④ 被害拡大・二次災害の防止

- a 台風・地震・降雪・洪水・落雷などにより被災した場合、その最中の作業は危険を伴い、スタッフの二次災害を招くおそれがあることから、気象状況や災害の収束状況を見極めて復旧措置・対応に当たります。
- b 災害の残存物による被害が生じないよう、必要に応じて立入禁止措置を講じるほか、早期の利用回復に努めます。

⑤ 責任ある対応

公園内で負傷者等が発生した場合は、誠意と責任をもって負傷者への対応にあたるほか、損害賠償が必要な場合には、保険会社とともに迅速かつ確実、誠実に対応します。

災害時対応フロー



■ 再発防止対策

① 原因究明・検証

- a 事故発生後、その原因を徹底的に究明・検証し、必要に応じて施設・設備・案内等を改善し、再発防止に努めます。
- b 収束後は連絡・対応・処置状況などを検証し、必要に応じて指針の修正、他機関との再調整等を行い、常に最善の対応が可能なシステムづくりに努めます。
- c 札幌市への事故報告や被災状況報告を迅速に行います。また、緑化協会で情報共有と処置・結果の検証に使用している「事故報告書」を当公園でも使用し、公園の全スタッフのほか、緑化協会事務局及び岩本石庭、造園コンサル本社へ情報を通知し、共有します。他の管理公園・施設等での同様事故発生の抑制に努めるとともに、以降の災害発生における被災軽減策・被災予防措置の改善に努めます。

総務長	総務課長	事務局長	事業部長	財務部長	消防局参与	経営課長	事業1~5課長	事業・経営・経理課

事故報告書

発生日時	令和 年 月 日曜日	□午前 □午後	時 分	番号 No.
発生場所	施設名			
被災者 区分	□市民 □職員 □その他()			
住所	□札幌市 □()市			
氏名	年齢	才	保護者氏名	
被害/けがの状況				
□通院 病院名	電話			
□入院 薬局名	電話			
事故発生状況				
第1次対応者			最終対応者	
保険適用 □あり □なし()				
物損 □あり □なし				
□公園備品 □財団備品 □利用者所有物 □リース物件 □設置者備品 □その他()				
損害物品名				
概算損害額	千円	保険	□あり □なし	□届済み □未届 □不届
札幌市への第一報	□未口済	正規報告書	□不要 □要	
対応・処置経過				
対	反省点			
応	今後の対策/結果			
報告年月日	令和 年 月 日	報告者		

緑化協会で用いている事故報告書

② 履歴の蓄積

- a 施設・設備等において事故が発生した際には、破損箇所・修繕箇所などをデータベース化し履歴を整え、再発防止・未然防止策及び効率的な管理・運営のために生かします。
- b 自然災害等による被災状況・被災箇所なども同様にデータベース化し、未然防止策・被害軽減策・災害に強い施設体制づくりに生かします。

4) 消防法への対応内容

① 消防用設備点検の実施

レストハウスや森の家など、園内施設に設置されている消火器、火災報知器について、専門業者に委託して年2回の点検を行います。

② 消防訓練の実施

当公園で働く全スタッフを対象に、年1回の消防訓練を実施します。

4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容

(1) 都市公園の利用促進に関する取組と実施計画

1) 取組の基本的考え方

都市公園の利用促進のためには、「新たな公園利用者の誘致」と「利用頻度の向上」が必要と考えます。また、「滞在時間の延長（居心地の良さ）」も公園の利用度合いを高めることから、利用促進の一環と考えられます。当コンソーシアムではこれまで、これらの実現のために、「広報」「展示」「市民協働・地域との連携」「イベントの開催」の4つの利用促進方策を次のように位置づけて取組を進めてきました。今後もこの取組を発展・推進させていきます。

2) 具体的な取組の実施計画

広報

① ホームページ運営～旭山記念公園公式ホームページ

当公園の公式ホームページは、公園の基本情報のほか利用を促すタイムリーな情報を提供し、当公園の情報を得る手段として定着しています。

今後も、野鳥や山野草等のタイムリーな情報提供に努め、藻岩原始林に隣接した当公園の魅力をPRします。また、森の家を拠点として展開される様々なイベントの告知や報告に加え、野鳥の動画を配信し、家に居ながら野鳥観察の魅力を伝えるコンテンツを提供することで、より多くの市民に当公園の魅力を発信し、利用していただけるように努めます。

② 各種媒体への情報発信

札幌市内のテレビ、ラジオ、新聞、雑誌等にプレスリリースを配信し、当公園のレジャー情報（花見、紅葉、催事）等の発信を継続してきた結果、現在ではニュースソースだけではなくドラマやCM、プロモーションビデオのロケーション場所としての活用が増えたことから、今後もプレスリリースの配信を継続します。

③ 印刷物の活用

当公園の季節の見どころやイベント情報、自然情報、レストラン情報などを、美しい写真と共に、専門的なコラムなどでまとめた広報紙「アカゲラ通信」を緑化協会スタッフが作成して発行しています。利用者の再訪につながるよう、ニーズに合ったきめ細かい情報を掲載し、バックナンバーを含めて公式ホームページに掲載することで、四季を通じた自然情報が確認できるようにしております。今後も発行を継続します。

また、毎週、タイムリーな花・野鳥・昆虫情報をまとめた「旭山自然観察帳」の掲示や配布、人気の野鳥をピックアップした情報（シマエナガ出没マップ、ほか）など、ニーズに沿った情報をこまめに発信します。

展示

① レストハウスにおける展示

レストハウスは、公園利用者が最も多く訪れる施設のひとつであり、初めて当公園を訪れた方が、最初に情報を入手する場所です。現在、レストハウス壁面には、タイムリーな花・野鳥などの自然情報や大型の園内図などを貼り出しているほか、当公園で撮影した生きものや景観を撮影した写真を一般に公募し展示する写真展を定期的に開催することで、利用者の満足度向上及びPRに努めます。

② 森の家における展示

森の家は市民活動の拠点であるとともに、公園を訪れる人々の交流の場・自然情報の発信の場でもあります。森の家の機能を高めるために、新鮮な情報への更新や、市民協働事業の紹介、イベント参加案内の掲示などを行い、質の高い情報提供に努めます。

- ・リアルタイムな自然情報の発信

藻岩山への登山のスタートや自然観察の前に森の家に立ち寄ることで、歩く楽しみが増えるように、その時期に見られる野鳥や草花の情報を写真と共に展示します。

- ・生き物の生態に関する展示

当公園の自然を長く観察している市民協議会のメンバーの協力を得ながら、目にする機会の少ない野生生物の写真パネルを作製し、展示します。展示を通して利用者が生き物への理解を深めるための“きっかけづくり”を目的とします。

- ・市民協議会の紹介展示

市民協議会の構成団体である「旭山森と人の会」「旭山公園キッズ」「札幌太陽中央子ども劇場」「札幌まるやま自然学校」「旭山自然調査隊」は、森の家を拠点として様々な活動を展開しています。利用者に活動を知るために、これらの団体の紹介や活動報告を展示します。

- ・旭山自然写真展の開催

当公園で撮影した風景写真や、生き物を撮影した展示会を開催します。身近な自然の一瞬を切り取った写真を展示することで、利用者の自然への関心を高め、利用促進を図ります。

- ・野鳥や生きものに関する図書の充実

最新の生きもの図鑑、人気の野鳥の写真集、子ども向けの観察ガイドなど、図書コーナーの蔵書を充実させることで、利用者が森の家へ立ち寄る機会を増やします。

③ 薪ストーブの活用と薪割り体験

館内に設置された薪ストーブの燃料には、園内の伐採木を活用し、環境への負荷を軽減します。またイベントで薪割り体験を実施し、自然エネルギーへの関心を高めます。

市民協働・地域との連携

① 市民参加の公園運営

- ・市民協議会との連携

当公園では、市民参加による再整備を行った経緯から、森の家の管理を担う市民協議会が設立され、構成団体と公園の利活用を考えながら、様々な活動に取り組んできました。このことは、札幌市においても先駆的な事例であり、市民の主体的な関わりによる公園運営は、当公園の特色となっています。平成25年度からは当コンソーシアムと市民協議会が連携して、イベント・植生管理・森の家の展示等を実施しています。今後も持続的な活動ができるようにサポートし、様々な面で連携します。

- ・共催イベントの実施

市民協議会が従来から実施している、森のフェスティバル・冬のフェスティバルについて、今後も連携しながら継続して実施します。当公園をフィールドとする団

体同士の交流の場として、また市民が森に親しむ場として、多くの人に楽しんでいただけるように努めます。

- ・公園の維持管理

前回の指定管理期間において、薪ストーブに利用するための薪割りや、森の家の玄関を一年草の寄せ植えプランターで飾りつけるなど、公園利用者をおもてなしするための活動を市民協議会と協働で実施しています。この活動は市民協議会が当公園への愛着を深める活動であるとともに、公園利用者が快適に公園を利用していただけるような活動にもつながっています。したがって、今後も継続して活動を支援するとともに、公園維持管理の取組を協働で推進します。

- ・市民協議会の活動促進

市民協議会は、長年当公園で様々な活動をしていますが、近年は会員数が減少し、活発な活動が次第に困難となりつつあります。このことから、当公園における市民協働の活性化の一環として、当コンソーシアムが受付窓口となって、人員の募集や活動のPRに協力するなど、市民協議会をサポートします。

- ・市民協議会総会への参加

市民協議会では、様々なイベント活動や利用促進の取組など、各構成団体で意見を出し合う総会を年に1回実施しています。当コンソーシアムも積極的に総会に参加し、市民協議会との連絡体制を密接にすることで、活動における問題点や新たな取組についてのバックアップ体制を整えます。

- ・自然・景観・イベントの管理における連携

自然豊かな当公園の魅力を伝えるため、園路沿いにある樹木に設置する樹名板の製作を引き続き協働で行います。

- ・「蝶が舞う森作り」の推進

当コンソーシアムでは市民協議会の構成団体である「旭山自然調査隊」との共催事業「森のたんけん隊」を開催しており、蝶の回廊作り、巨木の谷での里山づくりといった活動を行い、外来生物であるニセアカシアの駆除や、蝶が好む樹木の育苗といった環境づくりを進めています。今後も連携して環境教育プログラムを実施することで、当公園の魅力向上に努めます。

② 近隣教育機関との連携

近隣小中学校の総合学習や職業体験を積極的に受け入れます。また、森の家を野外学習の場として利用していただけるよう誘致し、利用促進を図ります。

イベントの開催

【市民協議会及び構成団体との共催事業】

① 森のフェスティバル（10月に開催）

平成16年度から、市民協議会が中心となり実施している「森のフェスティバル」を協働で開催します。バーニングペンを使ったクラフト体験、樹木観察会、薪割り体験等、森や緑に親しむ様々な企画を実施します。

② 冬のフェスティバル（2月に開催）

市民協議会が毎年実施している「冬のフェスティバル」を協働で開催します。雪遊びやイグルーづくり、スノーシューハイクなど冬の公園ならではの遊びから、森の家で行うクラフト体験まで、1日いっぱい楽しめる企画を実施します。

③ 冬の旭山記念公園にスノーキャンドルのあかりを灯そう！（1月に開催）

札幌市内各地で催されるスノーキャンドルイベントに賛同し、市民協議会と協働で実施します。森の家周辺や展望広場にスノーランタンを作製し、キャンドルのあかりを灯します。地域の人が集まり、共に活動することで、地域の連携を深めるとともに、冬の災害について考えるきっかけをつくります。

④ 星空観察会

豊かな自然と開けた展望がある当公園の特徴を生かし、星空観察を専門家による解説とともに実施します。

⑤ 自然観察会（5～9月に開催）

公園スタッフが自然の見どころを紹介する自然観察会を実施します。当公園の自然の魅力を紹介し、自然観察の楽しさを伝えます。

⑥ 野鳥観察会（毎月開催）

早朝の時間帯に野鳥観察会を開催します。人工の音が少ない早朝の当公園は野鳥観察に最適で、特定の時期に観察できる野鳥や、日常的に耳にする鳥のさえずりをテーマに、公園スタッフが解説を交えて案内します。

⑦ スノーシューナチュラル観察会（1～3月に開催）

スノーシューを履いて、公園の周辺を散策するスノーシューハイキングを実施します。野鳥や冬芽など、冬ならではの自然を観察しながら歩き、冬の運動不足を解消します。

[森に親しむ活動]

① ノルディック・ウォーキング体験会

2本のポールを使用し、効果的に歩行運動ができる“ノルディック・ウォーキング”を実施します。園内を散策して楽しみながら健康増進を図ります。

[森の家を活用したイベント]

① カルチャーナイトへの参加

カルチャーナイトは、公共施設や民間施設を夜間開放し、市民が地域の文化を楽しむイベントです。当公園は夜景スポットとしての利用も多いことから、園内の施設を夜間開放し、公園の魅力を伝えるプログラムを実施します。

② ネイチャーカフェ

森の家でコーヒーを飲みながら、自然に関する話が聴けるネイチャーカフェを実施します。近年人気のシマエナガ等の野鳥やシナントロープ（人工物など、人間の生活環境に依存して生きる野生生物の総称）と環境等をテーマに、様々な分野の専門家をお招きし、お話を聞くことで自然への関心を高めるとともに、地域コミュニティの活性化を図ります。

③ 木工クラフト体験会

公園の伐採木やつる植物の剪定枝、木の実などを使ったクラフト体験会を実施します。自然の素材を活用することにより、市民が自然を身近に感じることができ、植物リサイクルにもつながります。

【公園利用マナーの啓発】

愛犬といっしょの公園散歩講座

当公園は、犬の散歩で利用される方も多く、一部の方のマナーがなかなか改善されない状況があります。そこで、指定管理期間中に 1 回程度、公園での散歩マナーを身につけていただくための散歩講座を実施します。

※イベントについては、新型コロナウィルスの感染状況等によって中止します。

【他の利用促進の取組】

① 自然観察グッズ等の無料貸出

現在、希望者に貸し出している双眼鏡と虫眼鏡、及びスノーシュー（冬期）の無料貸出について、今後も積極的に周知し、活用していただくよう努めます。

② 車いすの無料貸出

毎年、4月下旬から11月上旬までレストハウスにおいて、車いす5台を無料で貸し出しており、今後も継続して行います。

【利用促進の指標と目標】

上記の利用促進の取組のうち、次の指標については数値目標を設定し、達成に向けて取り組みます。

利用促進の指標と目標

区分	指標	令和3年度実績	目標(令和元年度比)
広報	公式ホームページ更新	262,460 アクセス	5年間でアクセス数を5%増
市民協働・地域連携	近隣教育機関との連携	1 件	令和5年度 1 件以上
イベントの開催 (展示会を除く)	参加者数	531 人	5年間の参加者数を5%増

（2）マナー啓発に関する業務と実施計画

当公園においてマナー啓発が必要な不法行為・迷惑行為としては次の事項を想定し、それに対策を講じます。

- ① 犬をノーリードで放すこと
- ② ごみのポイ捨てや不法投棄
- ③ 火気の使用
- ④ 草花・花木等の盗掘や折り取り
- ⑤ 公園内諸施設への落書き
- ⑥ 野生動物への餌付け
- ⑦ 公園内への飼育生物、外来生物等の遺棄
- ⑧ 自転車やバイク、自動車の放置
- ⑨ 禁止区域への自転車の乗り入れ
- ⑩ スケートボード、インラインスケート等の危険な滑走
- ⑪ 公園敷地内への雪の運び込み

1) 取組の基本的な方針

公園利用者や近隣住民に安全・安心・快適な環境を提供する上で、不法行為・迷惑行為の

抑制は不可欠です。

これらを抑制するためには、公園利用者や近隣住民のモラル・マナーの向上に対する意識の啓発が重要であり、そのためには、口頭注意や看板等の掲示物により注意を促すことも必要です。さらに、公園自体を常に美しい状態に保つことにより、その美しい状態を利用者等が自らの手で汚さない、荒らさないようにする意識を醸成することも、有効な手段であると考えます。

当コンソーシアムは当公園の景観・美観の維持に努め、利用者にその意図を理解していくだけのよう、態度・行動・状態などの目に見える形で示し、その上で様々な不法行為・迷惑行為への対策に努めます。

さらに、公園利用者との相互コミュニケーションや地域コミュニティとの連携・協働によって不法行為・迷惑行為対策を講じることにより、当公園への愛着心の醸成を図ります。

2) 具体的な取組の実施計画

マナー啓発に関する活動としては、不法行為や迷惑行為が発生しないように対処する取組と、これらの行為が発生した際の対処方法に分けて取り組みます。

不法行為・迷惑行為抑制のための備え

① 公共空間利用の意識啓発

公式ホームページ、掲示板、注意看板等で、禁止行為とその理由を明確に表示し、利用者等への理解を促します。

また、不法行為の禁止を訴えるだけでなく、マナー向上の意識啓発活動として、市民協議会等と連携したキャンペーン活動やマナーアップ事業に取り組み、公共空間の利用に対する意識改善に努めます。

② 公園の美観維持のための巡視と相互交流

公園内の巡視・清掃・維持管理作業等の際には、ベンチ等の施設や句碑・記念碑等の汚れ・破損の有無等を確認するほか、ごみの散乱やトイレの汚れなどにも留意して園内の美観を確保し、マナーやモラルの低下を誘引する要素があれば迅速に排除します。

また、巡回や管理作業の際には、「あいさつ」や「声かけ」により利用者とのコミュニケーションを積極的に図り、相互交流のある開かれた公園管理に努め、利用者等と協働で公園を見守る「人の目」を確保します。

マナー啓発に関する取組

日常の巡視により禁止行為等を発見した場合は、注意、指導を行います。改善が見られない場合は、看板設置等による啓発を図るとともに、所轄の警察や関係機関と協議し、対策を講じます。

そのほか、個別の事案に対しては、それぞれ次のとおり取り組みます。

① 犬の飼い主への啓発と働きかけ

他の多くの公園と同様、当公園でも犬をノーリードで放す状況が見られ、利用者同士のトラブルなどが問題となっています。看板、公式ホームページ、近隣町内会への回覧板等による周知のほか、園内巡視時の「声かけ」や、早朝など特定の時間帯に直接の指導などを実施しています。今後も根気強く対応を継続するほか、関係機関等への相談や、エキノコックス症の危険性の側面から飼い主にご理解いただくなど、新たな対策についても検討・実施に努めます。

このほか、飼い主と犬を飼わない方の双方が公園を快適に利用できる環境づくりのため、NPO 法人主催のマナー啓発キャンペーンへの参加の呼びかけや、指定管理期間中に当公園で1回、(公社)日本愛玩動物協会北海道支部等との共催で「愛犬といっしょの公園散歩講座」を開催します。

② ごみのポイ捨て、不法投棄の防止対策

巡回や管理作業時には、スタッフはごみ袋を携帯して目についたごみを即座に処理し、ポイ捨てを誘発しない環境づくりに努めます。

また、樹林内へのごみの不法投棄対策として、日常の巡回を強化します。投棄ごみを発見した場合は、速やかに警察に通報します。

③ 火気使用の防止

禁止されている火気（バーベキュー、花火等）の使用について、持ち込み等を発見した際には注意し、園内の火気使用が禁止であることを理解していただきます。

④ 草花・花木等の盗掘・折り取りの防止

草花の持去りや花の折り取りといった行為が認められた際には、こうした行為を止めるよう、ホームページ等で呼びかけるほか、園内に看板を設置し、注意喚起を行います。また、行為者を発見した場合は、公園内で植物採取はできないことを説明し、理解していただきます。

⑤ 公園内諸施設への落書き防止対策

公園内施設への落書きがあった場合には、被害拡大を抑えるために早期の修復を行います。悪質な落書きについては、警察に被害届を提出するとともに、札幌市に報告します。

⑥ 野生動物への餌付けへの対応

当公園で餌付け行為が確認された際には、野生生物への悪影響や、残餌やフン等による美観の問題などについて説明し、行為をやめていただくようお願いするとともに、注意看板を設置します。

また、カラスが食べ物を狙ったりする状況が見られる際には、声掛けや看板で注意を促します。このほか、園内で目撃されるキタキツネに対しては、感染症の危険性という面からも餌付けをしないよう注意を促します。

⑦ 公園内への飼育生物、外来生物等の遺棄への対応

他公園でよく見られる、カメ、ザリガニ、熱帯魚、その他の飼育生物、外来生物を園内に放置・遺棄する行為について、園内に看板を設置し、注意喚起を行っているほか、当公園で発見した際には、周辺の生態系に対する悪影響について説明し、直ちに行為をやめるようお願いします。また、趣旨については、ホームページ等により周知に努めます。

⑧ 放置自転車等への対応

駐車場や園内に放置された自転車・バイク・自動車については、移動依頼の札・貼り紙等を付けてから1週間経過後、メーカー、車体番号、盗難登録番号などについて管轄の警察署に照会するとともに、札幌市に報告します。

⑨ 自転車の乗り入れへの対応

自転車を乗り入れる行為について、坂が多い当公園では自転車を駐輪所（第1駐車場横）に駐めて、徒歩等で楽しんでいただくよう案内し、駐車場からの乗り入れは禁止していることを園内看板への掲示とホームページへの掲載で周知します。

⑩ スケートボード、インラインスケート対策

スケートボード等の危険な走行が確認された際には、口頭で注意指導します。また、危険な箇所には注意看板を設置し、事故の未然防止に努めます。

⑪ 公園敷地内への雪の運び込みの防止対策

冬期間、公園敷地内に無断で運びこまれる雪により、施設の破損や維持管理上の影響のおそれがある場合は、発見時の直接の注意、指導や看板等での啓発を行います。

5 利用者サービス等に関する取組

(1) 利用促進計画の基本的な方針

私たちは、緑化協会が運営方針とする公益性「5つのK（公平・公開・効率・協働・環境）」をベースとして、公の施設を管理するスタッフが「全体の奉仕者」であることの自覚と使命感を持つとともに、一人ひとりの知識と技術を高め、次の観点を基本方針として利用者サービスの向上を図ります。

① 利用者の平等・公平性の確保

- a 公園の管理に当たっては、平等で公平な利用を尊重するとともに、誰もが等しく受益できるユニバーサルサービスを推進します。
- b 誰でも利用できる偏りのない広範囲な情報を発信します。

② 安全・安心な利用の確保

- a 施設を適切に維持管理し、利用者の安全と安心を確保します。
- b 安全・安心な利用のため、巡回や案内等、適切な運営を行います。
- c 危険箇所の早期発見に努め、利用規制、立入規制等、適切に対応します。
- d 防犯と防災対策を確実に行います。また、地域と連携して取り組みます。

③ コンプライアンス

公園の管理運営に必要な関係法令を遵守し、公正な管理運営を行います。

④ 住民福祉・お客様満足度の向上

- a お客様からの意見等を各イベント開催時の管理運営に反映させ、満足度を向上させます。
- b 旭山記念公園運営協議会の内容等の情報公開を積極的に行い、説明責任をはたします。
- c 市民参加・協働を推進し、市民協議会をはじめとする地域との「森のフェスティバル」等のイベントの共催による連携を強め、地域活性化に貢献します。

⑤ 快適性の確保

- a 花と緑を適正に管理し、美しい景観を形成します。
- b 定期的な施設の保守点検、効果的な清掃等により快適な利用をサポートします。

⑥ 人材育成とホスピタリティの向上

接遇研修等によりスタッフの資質向上に努め、サービス向上につなげます。

⑦ 設置目的、地域特性・利用特性等の最大限の発揮

- a 公園の設置目的、札幌市との協定に沿った管理運営を実践します。
- b 地域の要望や住民サービスの向上の視点から管理運営します。
- c 貴重な公共の財産として、将来も見通した管理運営を行います。

(2) 自主事業への取組

高級住宅地に隣接する当公園の周辺は、立地的には藻岩山・円山に挟まれた丘陵地であり、あか抜けた特徴ある店舗や飲食店、学校、高齢者施設、病院等の様々な要素が集まっています。また、当公園は、素晴らしい眺望などの観光資源のほか、豊かな自然環境がもたらす資源は、市民の憩いの場、環境教育の場として利用されてきました。

これらの公園周辺の特性や、公園が有する資源を有効に活用し、また、地域の関連団体や企

業、教育機関との協力・連携により、様々な利用者サービスとしての自主事業を企画・実施します。

「4 事業の計画」に記載のとおり、新たな公園利用者の誘致、利用頻度の向上、滞在時間の延長を目標とし、中心市街地にほど近い立地であることを生かして、当公園が「街」「人」「自然」をつなぐ場として機能する取組を実施します。公園利用者の幅広いニーズに応える、森の家とレストハウスの運営をはじめ、集客や季節性を重視したイベントを開催して公園利用のきっかけを提供し、当公園への再訪性を高めることをねらった定期事業を実施することにより、利用者サービスの向上を図ります。

1) 取組の基本的な考え方

自主事業は、公園の設置目的と効用を最大限に高め、公園の特徴を生かすべく、次の観点を基本的な考え方として計画立案、実施します。これをベースに、幼児から高齢者、親子など幅広い層を対象に、お客様の目的やニーズに応じて、たくさんの方々に来園いただけるよう、魅力あるプログラムを提供します。

また、自主事業は、仕様書に記載された業務に影響のないように計画するとともに、札幌市に申請書を提出し、承認を得た上で実施します。

なお、緑化協会が担当して行う自主事業のうち、税法上の収益事業における利益は、公益事業である公園の利用促進や利用者サービスの向上、広報活動等の管理運営の経費に充当します。

① 公平・平等

自主事業は、公式ホームページ、チラシなどで広く周知・募集し、市民の事業参加への機会均等を確保します。

② 安全体制の確保

行催事の開催時は、会場や使用備品等の点検をはじめ、事故防止を徹底します。また、事業ごとに必要な人員を配置して、適正な利用指導を行います。

③ コンプライアンス

自主事業は、諸法令を確認・遵守して計画立案します。

④ リーズナブルな価格設定

自主事業における講習等の受講料やイベント参加料は、どなたでも気軽に参加・継続できるよう低価格に設定します。

⑤ ニーズに対応した事業

公園や事業に対する要望などは、お客様から直接の聞き取りやアンケートを行うほか、アンケートボックス、電子メールなどにより的確に把握し、管理運営と事業に反映させます。

⑥ クオリティの確保

自主事業のカリキュラムや内容は、これまでの当公園管理の経験と多くの公園を管理しているスケールメリットを生かして作成します。また講師は、事業内容により経験と知識の豊かな当コンソーシアムスタッフがあたり、特殊な能力や知識を必要とするものについては外部講師を招聘するなどして、高いクオリティを確保します。

⑦ 地域やボランティア等との連携

自主事業として実施する比較的大きなイベントについては、市民協議会をはじめ、地域の方々や公園ボランティアとの協働・連携をベースに進めます。また、このことにより団体、公園ボランティアの活動の活性化に努めます。

⑧ 事故発生時の対応

自主事業の実施に際して、施設賠償責任保険や、レクリエーション保険等に加入し、万全の措置を講じます。万一、参加者がケガをするなどの事故が発生した場合には、迅速かつ誠意を持って対応します。

2) 取組の具体的内容

① 各種体験イベント（公益事業）

自然観察会、野鳥観察会、スノーシュー自然観察会、木工クラフト体験会、愛犬と一緒に公園散歩講座等の各種体験イベントを開催し、実施時にはレクリエーション保険、資料代相当額として参加費を徴収し、安心、有意義なイベント運営を行います。各イベントの概要については、本計画書「イベントの開催」に記載しています。

② 森の家 オリジナル商品、登山グッズなどの販売（収益事業）

利用者サービスのひとつとして、森の家で野鳥や昆虫などの写真を使用したポストカードや、シマエナガの焼き印を入れた木製コースターなどのオリジナル商品を販売します。またクマ鈴やポイズンリムーバー、虫よけスプレーなど、藻岩山登山利用者に供する商品を販売することで、登山の拠点としての利用促進を図ります。

④ カプセルトイの設置・販売（収益事業）

当公園の豊かな自然環境に親んでいただけるよう、レストハウス及び森の家で、当公園の野鳥、昆虫など、生き物の写真を使用した缶バッヂなどのオリジナル商品をカプセルトイで販売します。

⑤ 自動販売機の設置（収益事業）

公園利用者の利便に配慮して、清涼飲料水の自動販売機（省エネルギー・防犯対応型）を設置します。園内の利用状況を勘案し、またレストハウスがクローズとなる夜間にも夜景観覧者等にご利用いただけるよう、レストハウス横、展望デッキ、第2駐車場などに配置します。

6 管理業務に付隨する業務（施設ホームページのウェブアクセシビリティ確保）について

（1）既存サイトの継続使用によるアクセシビリティ確保

当公園ホームページの管理運営は緑化協会が担当します。当公園では、現在公開しているサイトを継続して使用した上で、次のとおりウェブアクセシビリティの確保に努めます。

① 既に達成済みの適合レベル AA 準拠の維持・向上に向けた取組スケジュール

当公園のホームページについては、平成 29 年度に試験を行い、日本工業規格 JIS X 8341-3 : 2016 の適合レベル AA に準拠しています。

今後の維持・向上に向けた取組スケジュールは、毎年4月に対象職員へのアクセシビリティ講習を行い、「NPO 法人手と手」や「公益社団法人札幌市視覚障害者福祉協会」等の福祉団体に年1回のチェックを依頼し、意見・助言をいただき対応します。

② 新規ページ作成・ページ修正時におけるアクセシビリティ確保の方策

新規ページの作成時やページの修正時には、緑化協会で作成した「アクセシビリティマニュアル」に基づき対応します。

③ 試験実施予定期及び方法

既に試験実施済みですが、JIS 規格の変更やホームページのリニューアルがあった場合は、速やかに JIS X 8341-3 : 2016 「附属書 JB (参考) 試験方法」に基づいた試験を行い、結果を公開します。

④ アクセシビリティ維持・向上の取組（職員研修・利用者からの意見収集等）

アクセシビリティ維持・向上の取組については、上記①に示した対象職員へのアクセシビリティ講習、関係団体からの意見聴取のほか、一般の利用者からも電子メール等で意見をいただけるよう、ホームページ上で案内します。

⑤ ウェブアクセシビリティの問題が発生した場合における対応方法等

ウェブアクセシビリティの問題が発生した場合における対応方法として、担当者を置いて情報を集中し、専門業者と連携を取り解決します。また、情報の集中を図り、他ドメインでの問題を未然に防ぎ、同じ問題が起きないよう対応します。

⑥ 過去のウェブアクセシビリティ対応実績

ウェブアクセシビリティ対応の実績としては、当公園をはじめ、緑化協会が管理運営する札幌市指定管理施設のすべてのホームページ、及び緑化協会のホームページにおいて、既に日本工業規格 JIS X 8341-3 : 2016 の適合レベル AA に準拠しています。

7 札幌市内の企業等の活用について

(1) 活用についての考え方

当コンソーシアムの代表団体である緑化協会では、物品の購入、また外部への委託等については、次に示す理由により、札幌市内の企業・団体を優先的に活用しています。

1) 札幌市内の企業・団体を活用する理由

- ・ 地域経済の発展に寄与するため
- ・ 優秀な技術、商品等をいち早く入手するため
- ・ 地域の高度な技術や優良製品等が市民の目に留まる機会となるため
- ・ 商品等の輸送時に排出されるCO₂の抑制に貢献するため

当公園の管理においては今後も引き続き、上記理由に基づき、当コンソーシアム全体で次の事項を優先して適切な市内企業を選定し、活用していきます。

2) 札幌市内の企業・団体の中での優先事項

- ・ 福祉施策に積極的に取り組んでいる企業、福祉施設・団体等が生産する物品等
- ・ 環境に配慮した商品や技術を有している企業
- ・ 地域の風土、素材、デザイン、特産等を生かした札幌らしい商品・サービス等

(2) 活用に向けた具体的な取組

当コンソーシアムでは、当公園において上記の理由及び優先事項に適合する札幌市内の企業や商品等を適切に選定するために、次の事項に取り組みます。

- ① 当コンソーシアムの構成団体間、及びそれぞれが管理する公園・施設間の情報を共有して、事業者のコンプライアンス・信用力、業務の体制や実績等を総合的に見極めて企業を選定するよう努めます。
- ② 商品の適正価格、品質、サービスの柔軟性等の要素についてよく検討して、管理経費の節減と適切な業務遂行に努めます。
- ③ 新聞、テレビ、インターネット、情報誌等により、札幌市内の企業や商品等の積極的な情報収集に努め、よりよい活用につなげます。
- ④ 札幌市中小企業振興条例の理念に則り、中小企業や個人経営者の受注機会の増加や、地域の商店などとの連携に努めます。

令和5年度 旭山記念公園 年間維持管理計画表

(管理内容末尾のアルファベットは維持管理基準表による区分)

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			備考
					4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
基本管理	巡視・清掃	1式	238回	通年													軽微施設補修含、冬期間週1回
園内清掃	園内清掃B	67,000 m ²	1回	4月～5月													春1回目；拾い+掃き
	園内清掃C	201,000 m ²	3回	10月、11月													秋の落葉；拾い+掃き
	集水樹・U型側溝臨時点検・清掃	1式	適宜	通年													大雨、台風時
	集水樹・街渠樹清掃(人力)	2箇所	2回	4月、11月													有蓋25cm以上
	U型側溝清掃泥上げ	671 m	2回	5月、11月													
芝生管理	草刈D	15,200 m ²	2回	7月、8月													刈払機95%；手刈5%；急斜面；全片付け
	草刈E	84,800 m ²	3回	6月、7月、8月													モア95%；手刈5%；全片付け
	草刈D	150 m ²	1回	6月													目立たない法部分、刈払機95%；手刈5%；急斜面；全片付け
植栽管理	生垣刈込B	140 m	1回	7月													60≤h<120cm；片付け含む
	寄植刈込A	978 m ²	1回	7月													H<120cm；片付け含む
	公園樹木剪定E	50本	適宜	5月～11月													120<C≤150；人力；片付け含む
	伐採C	50本	適宜	11月													30≤C<40
	伐根B	50本	適宜	11月													30≤C<60
	除草A	600 m ²	3回	6月～9月													手作業；まばら
	灌水	3000 L	適宜	7月													1800L級車、芝生11,400m ² のうち主な場所
	オンコ刈込み	8株	1回	8月													
	花壇花植え	570株	1回	6月													
	球根植え	200球	1回	10月～11月													チューリップ
	施肥(花壇)	23 m ²	1回	5月													花壇：マグアンプK同等品；100g/m ²
	芝生施肥	11,400 m ²	1回	4月													
	支柱結束	63組	適宜	4月、11月													
	支柱撤去	12組	適宜	4月、11月													
	客土敷き均し	4 m ²	適宜	11月													花壇や園内芝生地などの補充
	冬囲いB設置・撤去	266組	2回	4月、11月													低木；根曲竹；H1.2/W0.8程度
	冬囲いE設置・撤去	389組	2回	4月、11月													低木；縄2回巻；H0.9/W0.5程度
	冬囲いF設置・撤去	408組	2回	4月、11月													低木；縄3回巻；H1.2/W0.8程度
遊具等施設管理	日常点検	1式	193回	4月下旬～11月上													ベンチ含む
	定期点検	1式	2回	4月、7月													専門業者点検、ベンチ、四阿を含む。注油、修繕、塗装
	水飲み台冬囲い(開閉作業)	3基	2回	4月、11月													開栓・閉栓
	水飲み台日常点検	3基	193回	4月下旬～11月上													目視
	遊具冬囲い設置・撤去	2基	2回	4月、11月													
噴水管理	噴水巡回点検・塩素濃度測定	1式	190回	4月下旬～11月													フィルター点検
	噴水保守点検	2回	2回	4月、11月													
	噴水清掃	4回	4回	4月下旬～11月													
レストハウス管理	日常点検	1式	193回	4月下旬～11月上													施設内・トイレ・外観
	日常清掃A	49.15 m ²	193回	4月下旬～11月上													玄関ホール、ポーチ・前室1・前室2・床・床以外・巡回1回/日
	日常清掃B	69.61 m ²	193回	4月下旬～11月上													食堂、休憩室、厨房、床、床以外
	日常清掃C	37.34 m ²	193回	4月下旬～11月上													便所、トイレ、授乳室、床、床以外・巡回1回/日
	日常清掃D	41.59 m ²	20回	4月下旬～11月上													事務室、階段室、管理スペース、収納庫、展示物収納庫、床、床以外

管理項目	管理内容	規模・単位	年回数	実施月	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			備考	
					4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
レストハウス管理	定期清掃A	49.15 m ²	2回	6月、8月														玄関ホール、ポーチ、前室1・前室2、硬質床、表面洗浄
	定期清掃B	69.61 m ²	2回	6月、8月														食堂、休憩室、厨房、弹性床、表面洗浄
	定期清掃C	37.34 m ²	6回	5月～10月														便所、トイレ、授乳室、硬質床、表面洗浄
	施設の案内	193 人	189回	4月下旬～11月上旬														来園者窓口対応
	残留塩素測定等(週1回)	27 回	27回	4月下旬～11月上旬														
	窓ガラス拭(足場不要)	15.1 m ²	1回	4月下旬～11月上旬														
	窓ガラス拭(足場必要)	5.8 m ²	1回	4月下旬～11月上旬														
	自動ドア保守・点検	1 式	3回	4月、7月、10月														
	受水槽清掃・水質検査	1 式	1回	4月														
	消防用設備点検	1 式	2回	4月、10月														
門扉等管理	門扉開閉 朝	365 日	365回	通年														12月1日～3月31日は除雪作業との調整必要
	門扉開閉 夜	365 日	365回	通年														12月1日～3月31日は除雪作業との調整必要
	土曜、日曜、祝日管理	37 日	37回	4月下旬～11月上旬														10:00～17:00 3人程度
	花火大会管理	1 日	1回	7月														14:00～18:00 5人程度、18:00～22:00 9人程度
	元旦管理	1 日	1回	1月1日														5:00～8:00 4人程度
除雪管理	駐車場除雪工(新雪)	12,000 hr	15回	12月～3月														タイヤショベル1.4～2.0m ³ 可変プラウ
	駐車場除雪工(路面整正)	12,000 hr	9回	12月～3月														タイヤショベル1.4～2.0m ³ 可変プラウ
	駐車場除雪工(拡幅)	30,600 hr	4回	12月～3月														ロータリー除雪車147kw(業持)ライトバン
	園路除雪工(新雪)	12,000 hr	15回	12月～3月														タイヤショベル1.4～2.0m ³ 可変プラウ
	園路除雪工(路面整正)	12,000 hr	9回	12月～3月														タイヤショベル1.4～2.0m ³ 可変プラウ
	園路除雪工(拡幅)	30,600 hr	4回	12月～3月														ロータリー除雪車147kw(業持)ライトバン
	スノーポール設置・撤去	40 本	2回	4月、11月														L=3.0m 材料購入
	緊急対応	10,100 hr	2回	12月～3月														タイヤショベル1.4～2.0m ³ 助手なし
	人道橋屋根除雪	2 回	2回	12月～3月														
	スノーマット設置・撤去	2 回	2回	4月、11月														ちびっ子広場の水飲み台等危険箇所
トイレ施設管理	スノーマット点検	12 回	12回	11月～4月														
	雪おろし	1 式	適宜	1月～3月														展望デッキ、四阿
	施設点検・清掃	4 棟	適宜	通年														毎日(冬期は1棟開放、週2回)
屋上清掃	屋上清掃	4 棟	1回	10月～11月														落ち場清掃
その他管理	案内業務および公園運営サポート	163 回	163回	通年														電話・来客対応、市民活動団体等のサポート
	防護柵設置・撤去	1 式	2回	4月、11月														
	巡視点検昼	1 回	1回	4月														雪解け水や施設故障等の状況確認
	巡視点検夜	1 回	1回	8月														公園照明灯やトイレ照明灯の状況確認
	照明灯点検	1 式	2回	2月、8月														
森の家管理	日常清掃E(12.69m ²)	0.18 人	21回	通年														玄関ホール、ポーチ・風除室、床・床以外
	日常清掃F(16.20m ²)	0.86 人	21回	通年														多目的WC・WC・手洗い、床・床以外
	日常清掃G(19.20m ²)	0.14 人	21回	通年														事務室、調理スペース、床・床以外
	施設点検	1 式	適宜	通年														外観、倉庫等
	定期清掃	1 式	適宜	通年														市民協議会協働作業
	機械警備	1 式	365回	通年														
電気工作物管理	年次点検	1 回	1回	5月														
	月次点検(点検頻度:隔月)	6 回	6回	4月～3月														年次点検を実施する月の点検は、その点検で兼ねる。

管理に係る収支計画書(様式4-2 令和5年度)

旭山記念公園

法人・団体名

旭山記念公園コンソーシアム

	科目	指定管理業務			自主事業					計
		管理費	事業費	小計	自主(公益)	管理費	収益事業	管理費	小計	
収入	指定管理費	27,357								27,357
	利用料金収入	0								0
	その他収入	0			185	1,306		1,491	1,491	
	収入計	27,357			185	1,306		1,491	28,848	
支出	人件費(職員費)	809	10,632	11,441	0	1	0	93	94	11,535
	人件費(臨時)	24	2,414	2,438	0	0	0	4	4	2,442
	商品仕入費	0	0	0	0	0	46	0	46	46
	旅費交通費	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	通信運搬費	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	什器備品費	0	0	0	0	0	18	1	19	19
	消耗品費	0	0	0	13	0	4	1	18	18
	備品購入費	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	修繕費	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	原材料費	0	0	0	1	0	0	0	1	1
	印刷製本費	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	被服費	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	燃料費	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	光熱水費	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	賃借料	0	0	0	0	0	0	7	7	7
	保険料	0	0	0	16	0	0	0	16	16
	諸謝金	0	0	0	30	0	0	3	33	33
	報酬	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	租税公課	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	預かり消費税	83	1,305	1,388	1	0	98	0	99	1,487
	支払負担金	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	支払助成金	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	委託費	0	0	0	29	0	0	3	32	32
	ソフトウェア使用料	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	広告宣伝費	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	手数料支出	0	0	0	0	0	0	3	3	3
	支払利息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	講習・研修費	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	雑費	0	0	0	11	0	0	0	11	11
	その他(本社経費)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	支出計	916	14,351	15,267	101	1	166	121	389	15,656
利益等	収支	12,090			83	1,019		1,102	13,192	
	利益還元							0	0	
	法人税等								306	
	当期純利益								12,886	