

令和3年度～令和7年度

五天山公園・宮丘公園

業 務 計 画 書

五天山・宮丘パークマネージメントグループ

～グループ構成員～

(株)南香園 (グループ代表会社)

(株)真栄造園

(株)園建

NPO法人 琴似発寒川市民フォーラム 西区ホテルの会

◇ 業務計画書 目次 ◇

1 総括的事項に関する取組	1
(1) 管理運営業務の基本方針、事業目標	1
(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組	4
(3) 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方等	5
2 統括管理業務の実施内容	7
(1) 管理運営組織の確立	7
ア 責任者の配置、組織の整備	7
イ 従事者の確保、配置	10
(ア)職員配置計画(業務毎の要件、雇用・就業形態、人数など)	10
(イ)職員採用計画	11
(ウ)勤務形態・勤務条件	11
ウ 人材育成・研修計画	13
エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上	15
(2) 管理水準の維持向上に向けた取組	16
(3) 第三者に対する委託の方針	17
(4) 市民との協働、地域等との連携による取組	18
ア 市民との協働や地域等との連携	18
イ 札幌市等との連絡調整	18
(5) 財務	19
(6) 苦情対応	20
(7) 記録・モニタリング・報告・評価	20
3 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容	22
(1) 維持管理業務計画	22
(2) 防災業務計画	31
4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容	34
(1) 都市公園の利用促進に関する取組と実施計画	34
(2) マナー啓発に関する業務と実施計画	38
5 利用者サービス等に関する取組	39
(1) 利用促進計画	39

管 理 業 務 の 計 画 書

法人・団体名 **五天山・宮丘パークマネジメントグループ**

1 総括的事項に関する取組

(1) 管理運営業務の基本方針、事業目標

都市公園の管理運営に関して、施設の設置目的及び基本的方向性、機能を実現するとともに、市民サービスの向上、経費の縮減を図る上での基本方針、事業目標を記して下さい。

①基本方針

グループを構成する各企業・団体が有する技術・知識とこれまでの実績で得た各団体（市民団体・町内会等）との連携をもとに、水車に代表される地域の歴史や風土・習慣を活かし各施設をより充実させ、さらにそれぞれの施設が相乗することで市民サービスの向上と経費の縮減を実現し、利用者満足度を高めていく。

都市部のみどりとしての機能とオープンスペースとして市民の様々な利用の拠点となり公共の福祉の増進のために有する機能、両方のバランスを保ちながら五天山公園・宮丘公園の存在価値を高める管理運営を行う。

環境学習の拠点として動植物の知識の普及、太陽光発電をはじめとする自然エネルギーを含めた環境問題に対する知識の普及を行うことで、都市公園のもつ価値をより高める。また、伐採木の配布や薪利用を通じ経費の縮減を図るとともに、公園利用者にもリサイクル・循環型社会を体験してもらえる公園とする。

安心・安全で平等に利用できる公園とするため、アンケートやインタビュー調査により広く利用者の声に耳を傾けることで透明性のある公園管理運営を行う。また、管理運営に関することは随時、公園内への掲示やホームページ、SNSを活用して積極的に情報公開を行う。

②事業目標

【1】明るく開かれた公園の管理運営

1. 来園者に直接インタビュー調査を実施し、各施設の利用状況や問題点、意見・要望を抽出し継続的改善を行うことで、平等でより透明性のある公園の管理運営を実現し市民サービスを向上させる。
2. 電話、FAX、電子メール、ホームページの掲示板機能、意見箱、アンケートを利用して積極的に利用者ニーズを把握し、柔軟かつ適切に継続的改善を行うことで市民サービスを向上させ、利用者満足度を高める。
3. 利用者からの意見・要望やそれに対する回答・対応は、ホームページの掲示板機能への返信による閲覧や管理事務棟への掲示により透明性を確保し公表する。
4. 市民団体やボランティア団体の活動を支援し連携を深めることで、公園の利用を活性化する。

【2】公園の魅力発信

1. 四季折々の動植物の様子をはじめ、公園で行われるイベントや日常の公園の風景、各市民団体の活動状況等をまとめた「公園かわら版」を発行する。
2. ホームページ、SNS、公園内掲示板を利用し、幅広い利用者に平等に公園の情報を提供する。
3. ソリ山や歩くスキーなど冬期間の公園利用促進を実施する。



公園かわら版

【3】平等かつ安全・安心・快適に公園を利用できる安全・防災対策と利用者対応

1. 日常点検（五天山公園は1日3回、宮丘公園は週2回(夜間街路灯点検月1回)）により危険箇所を早期発見・早期対応し、利用者が安全に安心して各施設を利用できるよう適切に整備する。
2. 月1回の定期点検により、老朽化等による施設不備の修繕計画を策定する。
3. 警察との連携により違法行為者を適切に取り締まる。
4. 五天山公園においては防犯対策として駐車場に防犯カメラを設置し、警察との連携を図る。また、イベント時等混雑が予想される時は、駐車場内に交通誘導員を配置する。
5. 利用者のマナー啓発のため公園内の景観にも配慮した注意看板を設置する。
6. 災害発生時の地域防災の拠点として避難場所マップへのリンクをホームページに設置する。
7. 管理事務棟へのAEDの設置及び救急救命講習を実施する。
8. スタッフが違法行為発見時に適切に対応できるよう教育を実施する。
9. 公共施設ということを念頭においた公平な対応や高齢者等手助けが必要な利用者に対する積極的な対応をスタッフに教育する。



管理事務棟に設置してあるAED



五天山公園駐車場の防犯カメラ

【4】利用者とともに安らぎとコミュニケーションを生み出す魅力ある公園づくり

1. 利用者との協働による花壇・プランターへの花苗植込みや公園内清掃活動によって公園の清潔感を生み出すとともに、利用者の公園に対する愛着を増進する。
2. ホタルの小川に放流するホタルの幼虫の飼育ボランティアを募集し、公園への愛着や自然環境への興味を増進する。
3. 連合町内会との協働によるふれあい夏祭りの実施や市民団体への活動支援を通じ、公園が利用者の活動の拠点として活性化し、公共の福祉を増進する存在価値の高い公園とする。
4. プロとしての高い知識と技術に利用者目線の意見を加え、各施設が持つ魅力を最大限発揮できる公園とする。



協働での清掃ボランティアの様子



協働での花植ボランティアの様子



協働でのふれあい夏祭りの様子

【5】環境に配慮した公園づくり

1. 環境学習館を拠点に自然や環境について楽しく学べ興味をもてるよう、自然観察会の実施や自然エネルギーの展示等様々な発信を行う。
2. 環境配慮とともに経費削減のため、剪定枝、刈草、雑草をチップ化及び堆肥化し資源の再利用を行う。
3. 西区内で発生した伐採木の有効活用として伐採木配布事業を実施し利用者とともに自然エネルギーの活用を図る。
4. 各施設内にペレットストーブ・薪ストーブを設置する。
5. 管理事務棟の照明はLEDランプとし、雨天等利用者がいない時は消灯するなど省エネ対策を徹底する。
6. 公園内に「みどりの貯金箱」を設置し利用者とともに公園内の資源再利用を実施する。
※「みどりの貯金箱」とは、例えば子どもが遊びの中で落ち葉をためることで、環境学習と経費削減を両立させることができる施設である。
7. 節電対策として「みどりのカーテン」を設置し利用者に紹介する。
8. 周辺住民、河川、土壌汚染を防ぐため、除草剤・農薬等は使用しない。



管理事務棟に設置したペレットストーブ



堆肥を作るみどりの貯金箱



休息所のみどりのカーテン

(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

都市公園における平等利用の確保の方針及び取組項目を記してください。

①都市公園における平等利用の確保の方針

地方自治法第244条に則り、思想・信条・性別・社会的身分・年齢・障がいの程度・民族・言語等によって施設の利用を制限したり、利用料金を減免することはせず、法・条例・ルールに基づいた対応を全ての利用者が不公平感を抱かないよう行うことを平等利用の確保のための基本的な方針とする。

統括責任者である管理責任者は全スタッフが平等利用の確保の基本方針を理解し、実践できるよう計画的に教育を実施する。また、平等利用に対する意見等が寄せられた場合、その原因を究明し是正処置を行う。

各スタッフは計画的に実施される教育や日常の指導により、法・条例・ルールを良く理解し、公共施設であることを念頭に置いて全ての利用者に対しホスピタリティー溢れる平等で公平な対応をとる。

②都市公園における平等利用の確保のための取組項目

1. 窓口対応、園内案内、有料施設の受付業務、意見・苦情等対応、電話対応等、あらゆる場面において全てのスタッフが平準的に平等・公平な対応が取れるよう、スタッフ教育を計画的に実施する。教育においては、法・条例・ルールの理解、言葉づかい、心構えを徹底し、具体的事例を交えて教育する。
2. 違法行為やルール違反（違法駐車・不法占拠・器物破損・植物等の窃盗・放火・落書き・犬の放し飼い・禁止場所での火気使用等）を放置・見逃すことは不当な差別的取扱いを招くことにつながるため、日常巡視によってこれらを未然に取り締まり、また早期発見早期対応により平等利用を確保する。
3. 車上荒らしは利用者に直接的被害をもたらすことから、警察と連携し駐車場内の定期的パトロールを実施してもらい、グループとして防犯カメラを設置する。防犯カメラの映像は個人情報保護の観点から、犯罪発生時のみ利用することとし、パスワードで保護した上で閲覧権限は管理責任者のみとする。
4. 混雑時の駐車場の平等利用の為、混雑予想時は交通誘導員を配置する。
5. 全ての利用者がルールに則り平等に利用してもらえるよう、看板や園内放送によって利用者のマナー向上を図る。
6. 有料パークゴルフ場では、競技志向のベテラン競技者と家族連れ等娯楽のための利用者が混在することにより、特に混雑時における利用者間の不公平感を解消するため、注意看板の設置やマナーブックの設置を行う。また、障がい者も含め、全ての利用者が平等にプレーできるよう競技の進行に関する助言を行う。
7. 公園サイドの一時的な事情により利用者が公園施設の利用機会を逃さないよう、イベント等による占用状況や団体利用情報、また施設の修繕等による使用不可情報を園内掲示板及びホームページにて情報発信する。
8. 各公園施設において、多くの利用者が平等に利用できるよう、掲示物や口頭による案内で不要な占用（利用終了後も荷物のみ置いてある等）が起きないように公園利用者にも協力をお願いする。

(3) 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方等

エネルギーの管理・合理化、温室効果ガス発生管理・抑制、環境配慮に向けた取組についての基本的な考え方と、これまでの取組実績や具体的なノウハウなどアピールしたい内容等を記入してください。

①基本的な考え方

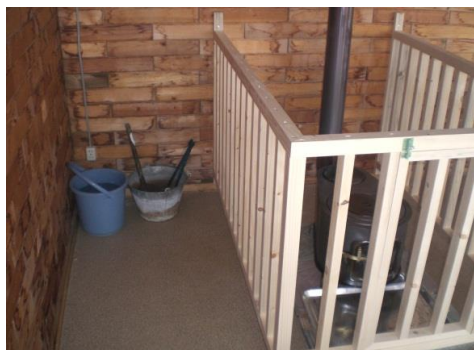
エネルギーの使用の合理化に関する法律（省エネ法）を遵守し、さっぽろエコメンバー（レベル3）の登録者として環境保全行動計画を策定し、毎年、見直しや目標の達成状況を適切に報告することで、公園の管理運営におけるエネルギー使用を適切に管理し、その合理化を進める。

管理責任者が責任者となり環境教育により全てのスタッフに業務に係る環境法令の遵守、エネルギーの管理・合理化、温室効果ガス発生管理・抑制、環境配慮に向けた取組の意味と効果を理解させる。その上でこれらの取組の効果を見える形で公表し、公園での取組が利用者へと広がるような取組を行う。

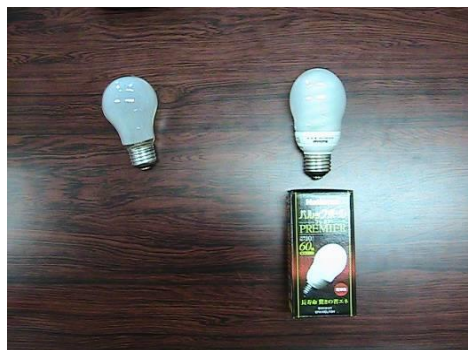
②これまでの取組実績や具体的なノウハウなど

【1】電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては極力節約に努める。

1. 管理事務棟の照明は、早朝・雨天時等利用者がいない時は、こまめに消灯する。
2. 植物への散水は雨水を貯水し利用する。
3. 暖房にペレットストーブ・薪ストーブを導入。
4. 管理作業の実態に合った作業機械を導入し、作業効率を上げることで燃料使用量を削減する。
5. 管理事務棟の照明を節電タイプの物に交換。



休憩スペースの薪ストーブ



省エネ電球に取替
(左が旧式、右が省エネタイプ)

【2】ごみ減量及びリサイクルに努める。

1. ごみの分別を徹底し、缶・ペットボトルは資源として各メーカーにて回収。リサイクル・資源とならないごみは適切に処分（(一財)札幌市環境事業公社）する。
2. 剪定枝・刈草等はチップ化又は堆肥化し、再利用することでごみを減量する。
3. みどりの貯金箱を設置し、園内の落ち葉等を利用者と共に堆肥化し、再利用することでごみを減量する。
4. 西区内で発生した伐採木の配布事業を支援し、また園内においては公園内で発生した処分材を薪ストーブの燃料とする。
5. 炊事広場で廃棄された炭を再利用し、樹木植栽のマルチング材及び池のろ過材とする。

- 【3】清掃に使用する洗剤等は、環境に配慮したものを使用し、極力節約に努める。
1. 容器を含め環境に配慮した製品を使用し、数量を管理することで節約意識の向上を図る。
- 【4】自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がける。
1. 使用車両は環境負荷の少ない車両を選択する。
 2. アイドリングストップの実施を徹底する。
 3. 燃料使用量の統計を取り、節約意識の向上を図る。
- 【5】管理業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。
1. 事務用品等を含め札幌市グリーン購入ガイドラインに従った製品を購入し使用する。
- 【6】業務に係る従業員に対し、環境マネジメントに関する研修を行う。
1. 年に2回、計画的に環境教育を実施し、基本方針及び上記【1】～【5】について理解させ、地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に対する意識の向上を図る。
- 【7】省エネルギーに係る業務計画として、必要書類を適宜提出し、それに基づいた管理運営を行う。
1. 工場等におけるエネルギーの使用の合理化に関する事業者の判断の基準に規定する各管理標準を定めて、管理業務開始後速やかに提出する。
 2. 札幌市環境マネジメントシステム運用マニュアルに基づく様式2及び様式4を毎年度提出する。
 3. その他、札幌市より要請のあった事項について適宜報告する。
- 【8】地球温暖化防止対策及び環境配慮活動の紹介と実践
1. 環境学習館にて地球温暖化防止対策及び環境配慮のための具体的な取組の方法や自然エネルギー活用の仕組み等を利用者に対して紹介する。
 2. ホームページや配布物（五天山公園かわら版）等によって公園内で行われている活動を利用者に対して紹介する。
 3. 伐採木配布により、剪定木の市民利用の推進と、公園内の薪ストーブ、ペレットストーブの使用により、未利用の剪定木を積極的に利用することで廃棄物の有効利用と二酸化炭素排出量の低減に貢献している。



環境学習館の
自然エネルギー展示コーナー

2 統括管理業務の実施内容

(1) 管理運営組織の確立

ア 責任者の配置、組織の整備

統括管理責任者の配置に関する基本的考え方（統括管理責任者としての資質、経歴、資格等）と統括管理責任者の確保の方策（団体に既に確保している場合にはその旨）を記してください。

また、都市公園の適切な管理運営を確保するための組織編成に当たっての基本的な考え方を示し、具体的な運営体制（業務分担及び指揮命令系統、緊急時の連絡系統、その他必要な内容）を示してください。

運営体制については、別に組織図を作成し提出してください。

①統括責任者の配置に関する基本的考え方

統括責任者は管理運営の基本方針の具体化をはじめ、札幌市との協議・報告、業務全体の統括、市民団体等との対外的な協議等について一元的に責任をもって対応できるものとする。そのため統括責任者は管理業務の統括経験を有し、他のスタッフの手本となる接客に関する資質及び経費削減のための経営感覚を備え、苦情対応や緊急時・災害時にも冷静かつ適切な対応を取ることができ、利用者目線に立ったサービス向上策の企画立案やスタッフ教育においては指導的立場として組織を取りまとめられる者を配置する。また、造園施工管理技士の資格を必須とする。

当グループにおける統括責任者候補者はすでに五天山公園・宮丘公園の指定管理者の統括責任者として職務を行っており、引き続き統括責任者とする。

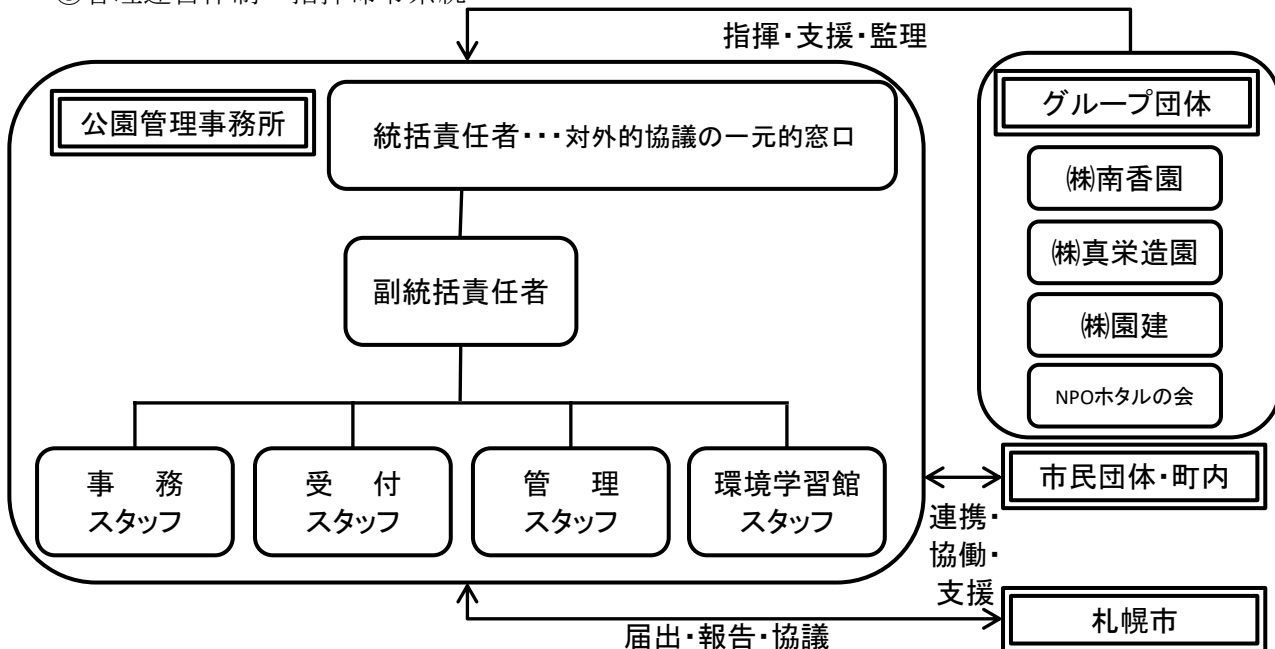
統括責任者を補佐し、統括責任者が不測の事態によりその職務を担えなくなった際には職務を代理する者として副統括責任者を配置する。副統括責任者も統括責任者に準じた資質・経歴・資格を有するものとする。

統括責任者及び副統括責任者の両方に不測の事態が生じ、その職務を担えなくなった場合は、当グループの構成企業から代理のものを選出し職務を代理することとする。

②組織編成に当たっての基本的な考え方

1. 公共の施設であるということを常に意識し、全ての利用者に対して平等・公平にホスピタリティーをもって接することができる者を配置する。
2. 1人のスタッフが複数の職務を理解し対応できる体制を整え、不測の混雑時等にも適切な対応が取れるようにする。
3. 季節・休日・天候等を考慮し、無駄なく効率的にスタッフを配置できる体制をとる。
4. イベント時等、限られた期間のみ多くの人員が必要な際は、グループ構成企業・団体より応援人員を配置する。

③管理運営体制・指揮命令系統



④業務分担

役職	担当業務
統括責任者	労務管理、現金・金券取扱責任者、予算執行責任者、業務計画・自主事業計画策定、維持管理業務統括指揮、自主事業実施統括指揮、委託業務発注・管理、対外対応責任者、公園施設安全管理責任者、火気取扱責任者、事故・災害時の対応責任者、苦情・要望等対応責任者、個人情報取扱責任者、札幌市への届出・報告・協議対応、ホームページ管理、その他公園管理運営に係る全ての統括
副統括責任者	統括責任者の補佐、シフト管理、現金・金券取扱、事故・災害時の誘導対応、その他公園管理運営に係る全ての統括指揮の補佐、統括責任者不在時の代理対応
事務スタッフ	電話対応、窓口対応、公園利用受付、広報・掲示物等作成、自主事業運営補助、帳簿管理、管理事務棟清掃、管理事務棟植物管理、その他公園のサービスに係る作業
受付スタッフ	有料施設窓口対応、有料施設利用案内、園内清掃、自主事業運営補助、その他公園のサービスに係る作業
管理スタッフ	維持管理業務、トイレ清掃、日常巡視、利用者案内、自主事業運営補助、機械整備、事故・災害対応、委託業務管理、外部団体活動支援、その他公園維持管理業務に係る作業
環境学習館スタッフ	環境学習館展示物製作、ホタルの小川管理、環境学習館での学習支援、広報・掲示物等作成、公園利用案内、園内清掃、自主事業運営補助、その他公園のサービスに係る作業
グループ団体	維持管理業務支援、自主事業運営支援、その他緊急時・イベント時の人的支援
――	――
麻南香園	経理・予算・決算支援、ホームページ編集支援、イベント企画支援
麻園建	イベント企画支援
麻真栄造園	芝生管理・修繕支援
NPO法人ホタルの会	環境学習館運営支援、自然観察会運営支援

各スタッフの担当と責任を明確にするため、管理事務棟掲示板に顔写真と名前が入った体制図を掲示し、スタッフは顔写真と名前が入った名札を付ける。



スタッフ紹介の体制図
(実際には顔写真が入る)

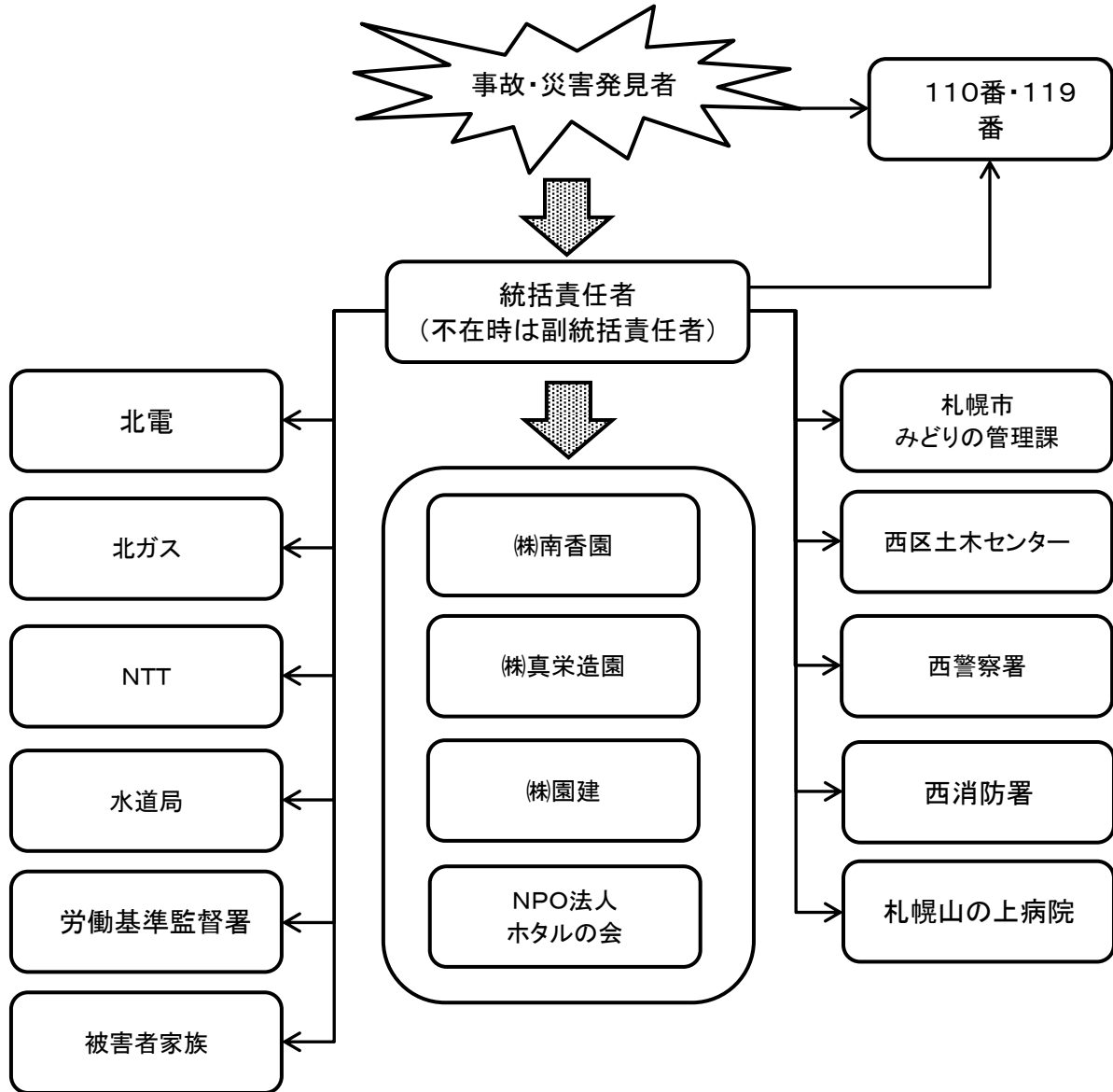


名札表側
(実際には顔写真が入る)



名札裏側
(緊急連絡先及び血液型記載)

⑤緊急時の連絡系統



各スタッフが身につけている名札に全ての緊急時連絡先電話番号を記載する。

イ 従事者の確保、配置

(7)職員配置計画(業務毎の要件、雇用・就業形態、人数など)

都市公園の職員配置について、業務上の要件、雇用・就業形態(正規職員、非常勤、臨時雇用、契約職員等)、人数、様式4-4で記載した時給(正規職員の場合は時給換算額)など具体的に示してください。

役職	雇用形態	配置人数	時給 (時給換算額)	雇用期間
統括責任者	出向職員 又は 正規雇用	1人		通年
副統括責任者	出向職員 又は 正規雇用	1人		通年
事務スタッフA	出向職員 又は 正規雇用	1人		通年
事務スタッフB	パート	1人		4月中旬～10月下旬
受付スタッフ	パート	3人		4月下旬～11月上旬
管理スタッフA	出向職員 又は 正規雇用	2人		通年
管理スタッフB	パート	6人		4月上旬～11月下旬
管理スタッフC	パート	4人		4月上旬～11月下旬
環境学習館スタッフ	パート	1人		通年

各スタッフの就業要件は以下の通りとする。

役職	雇用形態	要件	備考
統括責任者	出向職員 又は 正規雇用	造園施工管理技士 公園管理経験者 現場代理人経験者 副統括責任者経験者	左記の要件を全て満たすもの
副統括責任者	出向職員 又は 正規雇用	公園管理経験者	左記の要件を全て満たすもの
事務スタッフA	出向職員 又は 正規雇用	経理事務経験者	
事務スタッフB	パート		
受付スタッフ	パート		
管理スタッフA	出向職員 又は 正規雇用	造園維持管理経験者	
管理スタッフB	パート		
管理スタッフC	パート		
環境学習館スタッフ	パート		

(イ)職員採用計画

配置計画に基づく業務毎の採用予定、採用の方法を具体的に示して下さい。(現在都市公園の業務に従事している職員を継続的に雇用する場合には、その内容についても記載してください。)

公園の管理運営において各業務を行うにあたり、担当者の中でも特に中心的役割を担う者は出向職員又は正規雇用者とする。また、雇用期間が限定されるパートスタッフについても、経験者のうち希望する者は優先して雇用することとし、より質の高い公園管理運営を行う体制をとる。経験者のうち希望者のみでは人員が足りない場合や急遽欠員が出た場合は、即座にハローワーク、求人誌等幅広い手段によって人員を募集し、面接・適性検査を経て公正に採用を判断する。採用決定後は臨時教育を経て、業務開始時には必要な知識・技術・心構えを習得しているようにする。

なお、現在指定管理者として必要な人員を確保していることから、本人の希望を優先して継続雇用とし、雇用を望まない者がいた場合は2月より順次人員募集・教育を行う。

(ウ)勤務形態・勤務条件

職員の勤務形態、勤務条件を示して下さい。(ローテーション表等があれば併せて提出してください。)※個人情報を記載しないこと。なお、非正規職員から正規職員への転換に向けた職員雇用方針とその取組があれば、積極的にアピールしてください。

全スタッフと勤務条件を記した労働契約書を作成し、双方合意の上で契約する。有料施設の営業時間が長時間であることから、毎月25日までに翌月分のシフト表を作成し、勤務状況はタイムカードで管理する。給与は月末締め翌5日払いとする。スタッフの急用・病気等により急遽勤務ができなくなった場合は他のスタッフと調整し、あるいはグループ企業より人員支援を受け、業務に支障を来さないようにする。

シフトローテーションは土日祝日やイベント時等混雑が予想される時は人員を多く配置し、利用者が平等・安全に公園施設を利用できるよう配慮する。下記に示すローテーション表は標準的なものであり、維持管理業務内容や団体利用予定・スタッフ個人の予定等を考慮し臨機応変に変更するものとする。

非正規職員のうち、正規職員への転換を希望する者には、指定管理業務の特性上最大5年間の期限付きとなるが、面接・業務への取り組み姿勢等を総合的に判断し、積極的に正規職員へ登用できるよう検討を行なう。また、当グループの各構成団体がそれぞれの企業において職員を募集するときは、当グループの非正規職員にもその募集内容を案内する。各企業は当グループのスタッフを採用するときは、公園の管理運営に支障がないよう、新しいスタッフへの引き継ぎまでの間、公園の管理運営スタッフとして当該スタッフが引続き勤務することをあらかじめ認めることとする。尚、1名の正規職員への登用実績がある。

【基本勤務形態・条件】

役職	勤務時間	休憩時間	勤務日数(夏季)	勤務日数(冬季)
統括責任者	7:00～16:00 (早) 8:45～17:45 (中) 10:00～19:00 (遅)	1時間	5日	5日
副統括責任者	7:00～16:00 (早) 8:45～17:45 (中) 10:00～19:00 (遅)	1時間	5日	5日
事務スタッフA	8:45～15:15 (早) 10:00～16:30 (中)	1時間	5日	5日
事務スタッフB	8:45～17:45 (早)	1時間	5日	-
受付スタッフ	6:30～13:00 (早) 8:45～17:45 (中) 12:30～19:00 (遅)	1時間	3. 5日	-
管理スタッフA	6:00～15:00 (早) 8:00～17:00 (中) 10:00～19:00 (遅)	1時間	5日	5日
管理スタッフB	6:00～15:00 (早) 8:00～17:00 (中) 10:00～19:00 (遅)	1時間	5日	5日
管理スタッフC	9:00～15:00 (早) 11:00～17:00 (遅)	1時間	4日	-
環境学習館スタッフ	8:45～17:45 (中)	1時間	5日	2日

【基本ローテーション表】

(夏季：4月～11月)

名称	勤務形態	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31																															備考	
		月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水		
統括責任者	正規	●	●	●	●	●			●	●	●	●	●			●	●	●	●	●			●	●	●	●	●			●	●	●		
副統括責任者	正規		○	○		△	●	●		○	○		△	●	●		○	○		△	●	●		○	○		△	●	●		○	○		
事務スタッフA	正規		△	△	△	△	○			△	△	△	△	○			△	△	△	△	○			△	△	△	△	○			△	△		
事務スタッフB	パート	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△			
受付スタッフ1	パート	○	○	○	○		●	●	●		○	○	○			●	●	●	○	○	○			●	●	●	○	○	○	○	○			
受付スタッフ2	パート	●	●			○	○	○		●	●	●	○	○	○		●	●	●	○	○	○			●	●	●	○	○	○	○			
受付スタッフ3	パート			●	●	●		○	○	○			●	●	●	○	○	○			●	●	●	○	○	○			○	○	○			
管理スタッフA1	正規	△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△		
管理スタッフA2	正規	○	●	●			△	△	○	●	●			△	△	○	●	●			△	△	○	●	●			△	△	○	●	●		
管理スタッフB1	パート	●	●	△	△			●	●	△	△	△			●	●	△	△	△			●	●	△	△	△			●	●	△	△		
管理スタッフB2	パート			△	○	○	○			△	○	○	○			△	○	○	○	○			△	○	○	○	○			△	○	○		
管理スタッフB3	パート	○	○	○	●	●			○	○	○	●	●			○	○	●	●			○	○	○	●	●			○	○	○			
管理スタッフB4	パート			△	○	○	●	●			△	○	○	○			△	○	○	○	○			△	○	○	○	○			△	○	○	
管理スタッフB5	パート	●	●	●			○	○	●	●	●			○	○	●	●	●			○	○	●	●	●			○	○	●	●	●		
管理スタッフB6	パート	△	△	●		△	△		△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△		
管理スタッフC1	パート			○	○	○	○			○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○		
管理スタッフC2	パート		●	●	○				●	●	○				●	●	○				●	●	○					●	●			●	●	
管理スタッフC3	パート	○	○		●	●			○	○		●	●			○	○		●	●			○	○		●	●			○	○	○		
管理スタッフC4	パート	●					●	●	●				●	●	●				●	●	●				●	●	●			●	●	●		
環境学習館スタッフ	パート	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△			
備考		月例会議：毎月第一月曜日（グループ企業・団体代表者含む） 週間会議：毎週火曜日 環境学習館は月曜日閉館（但し、月曜日が祝日の場合は次の平日） ※環境学習館スタッフが会館日に休みの場合は統括責任者又は副統括責任者が担当																																

(冬季：12月～3月)

名称	勤務形態	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	備考
		金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	
統括責任者	正規	△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	○…早番 ●…遅番 △…中番
副統括責任者	正規			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	
事務スタッフA	正規	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○			○	○	○	○			○	○	○	○			○	
管理スタッフA1	正規			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	
管理スタッフA2	正規	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△			△	△	△	△			△	△	△	△			△	
環境学習館スタッフ	パート	△	△						△	△						△	△							△	△						△	△	
備考	月例会議：毎月第一月曜日（グループ企業・団体代表者含む） 週間会議：毎週火曜日 環境学習館開館日：土日祝日及びイベント開催時																																

ウ 人材育成・研修計画

職員に対する研修、指導教育の基本方針、研修計画を示してください。

①職員に対する研修、指導教育の基本方針

全スタッフが公園の管理運営において適切に対応できるよう、各スタッフが行うべき業務の内容及び責任、利用者への接遇、業務上遵守すべき関係法令・条例・規則等の規定内容、防火・防災対策、環境への配慮、緊急時対応、業務遂行のために必要な知識・技術、その他業務に必要な事項、公共の施設で働くものとしての心構えを理解・習得できるよう教育する。そして全スタッフが平準的に利用者に対して平等・公平なホスピタリティ溢れる接遇が行えるようにすることを研修、指導教育の基本方針とする。

②研修計画

研修の実施計画はスタッフの知識・技術の習得状況等に応じて年度ごとに見直しを実施し、より効果的にスタッフの能力を向上させ利用者サービスの向上を図る。

なお、途中で人員を雇用した場合は、計画開催月ではなくても必要な教育を講じ、業務に必要な知識・技術を身につけたうえで業務に配置する。

研修名	対象者	開催月	研修概要
マナー教育	全スタッフ	3月	接遇研修
技術教育	全スタッフ	3月・7月 10月	維持管理業務に関する技術の習得
専門的技術教育	技術を必要とするスタッフ	随時	特に専門的な技術の習得（外部）
安全教育	全スタッフ	3月・1月	第三者安全対策・管理業務中の安全対策
緊急時対応教育	全スタッフ	3月・1月	緊急時発生時の対応、AED講習（外部）
環境教育	全スタッフ	3月・1月	環境配慮に関する知識の習得
新規入場者教育	新規入場者	随時	グループの基本方針の理解
是正教育	是正対象者	随時	是正処置が必要な事項に関する教育

※新規入場者には継続雇用されている者であっても契約期間等のため一時的に職を離れた後、復職する者も含む。

【1】マナー教育

教育目的：利用者との挨拶・適切な言葉遣い・笑顔の徹底とホスピタリティー溢れる対応の指導・電話対応・窓口対応の向上を図り、利用者が快適に公園を利用できる環境を整える。

また、受付スタッフには外国人との対応が想定されるので、最低限のコミュニケーション方法の知識習得を行う。

教育方法：グループ会社職員による座学、OJT

【2】技術教育

教育目的：スタッフ全員が運営管理業務を全般的に理解し、植物管理や施設管理の技術・知識の向上及び平準化を図るため、各業務をマニュアル化し、技術教育を行う。

教育方法：マニュアルを用いた座学、OJT、グループ企業による実技指導

【3】専門的技術教育

教育目的：より高度な専門的技術と知識の習得を目的とする。具体的には五天山公園パークゴルフ場の散水のための機器取扱方法の知識・技術習得（内部講習）、日常遊具点検に必要な知識の習得（日本公園施設業協会主催による講習会）を図る。

教育方法：マニュアルを用いた座学、外部講習・研修への参加

【4】安全教育

教育目的：第三者安全対策、交通安全、機械器具取扱い方法、有害鳥獣発見時の対処、不安全箇所発見時の初動対応等、公園管理運営の安全に関する知識・技術を習得し、利用者が安全・安心して公園を利用でき、また、スタッフ自身が安全に業務を行えるようにする。

教育方法：マニュアルを用いた座学

【5】緊急時対応教育

教育目的：緊急事態が発生した場合の、緊急時連絡体制の理解、応急処置・公園利用者の安全誘導方法に関する知識・技術の習得を行う。（AED操作含む。）

教育方法：緊急時対応マニュアルを用いた座学、財団法人札幌市防災協会による救急救命講習の実施

【6】環境教育

教育目的：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及び、エネルギーの管理・合理化、温室効果ガス発生の管理・抑制、環境配慮に向けた取組に関する知識と実践項目の理解を図る。

教育方法：グループ会社職員による座学、OJT

【7】新規入場者教育

教育目的：グループの基本方針・事業目標及び一般的事項（喫煙場所・着替え場所・服装・休憩時間等）を理解するため教育する。

教育方法：グループ会社職員による座学

【8】是正教育

教育目的：意見・要望・苦情対応、法令の改正等により業務内容や取組項目、利用者対応等に是正が生じた場合にその変更点を理解させるために教育する。

教育方法：管理責任者又はグループ会社職員による座学

エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

都市公園における職員の雇用に関して、関連する法令及び各法令に基づき行なう規定の整備、届出等の内容を示してください。

また、職員の雇用環境の維持向上に向けた取組の基本的な考え方、取組の内容を示してください。特に、ワーク・ライフ・バランスの推進など、職員の雇用環境等を向上させることで市民サービスの向上等に結びつく具体的な取組があれば積極的にアピールしてください。

なお、ワーク・ライフ・バランスの推進の取組については、様式3-2にある取組を実施している（実施する）場合は、該当する取組に○を付けてください。

①職員の雇用に関して行う規定の整備、届出等

労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法、その他都市公園の管理運営にあたり関連する労働関係法令を遵守し、就業規則等を整備する。なお、就業規則はグループ代表会社である株式会社南香園の就業規則を準用することとする。また、社会保険労務士と連携し、労働保険等各種保険に関する届出及び保険料の滞りなき納付を行う。

これらを含めた労働条件（給与、休日、勤務時間、休憩時間、契約期間等）を明示した労働契約書を作成し、双方の合意の上で契約を行う。

②職員の雇用環境の維持向上に向けた取組の基本的な考え方

効率的な管理運営のためにスタッフのパフォーマンスやモチベーションの向上は必要不可欠であると考え、スタッフが働きやすい作業環境を提供する。

また、労働関係法令を遵守し、全スタッフが安心して働くことができる雇用環境を確保し、雇用者としての責任を果たすことを基本的な考え方とする。

③雇用環境の維持向上に向けた取組

1. 個別面談による労働契約の締結による労働条件の明確化
2. 職場内コミュニケーションの活性化
3. 休憩所にテレビ・冷蔵庫・エアコン等必要備品の設置、
4. 制服貸与
5. 柔軟な勤務時間（フレックスタイム制）の導入とスタッフの希望をできるだけ、優先したシフト体制の構築

④職員の雇用環境等を向上させることにより市民サービスの向上等に結びつく取組

（括弧内が結びつく市民サービスの向上内容）

1. 造園施工管理技士取得支援（維持管理業務水準の向上）
2. 継続雇用の推進（維持管理業務水準の向上・業務の効率化）
3. サービス向上策・自主事業策企画立案に対する報奨制度（新サービスの策定）
4. ワーク・ライフ・バランスの推進（雇用の確保による安定した市民サービスの提供）
 - ・勤務時間の調整（一部フレックスタイム制、短時間勤務、勤務時間の繰り上げ等）
 - ・男性の育児休業や育児休暇の取得しやすい取組（性差別の無い育児休暇制度の導入）
 - ・制度の周知（統括責任者が当グループの構成企業の社員であるため、制度を熟知）
 - ・性別によらない人事制度の確立
5. インターンの受け入れによりスタッフのやる気の向上（維持管理業務水準の向上・業務の効率化）

※その他ワーク・ライフ・バランスの取組については様式3-2参照

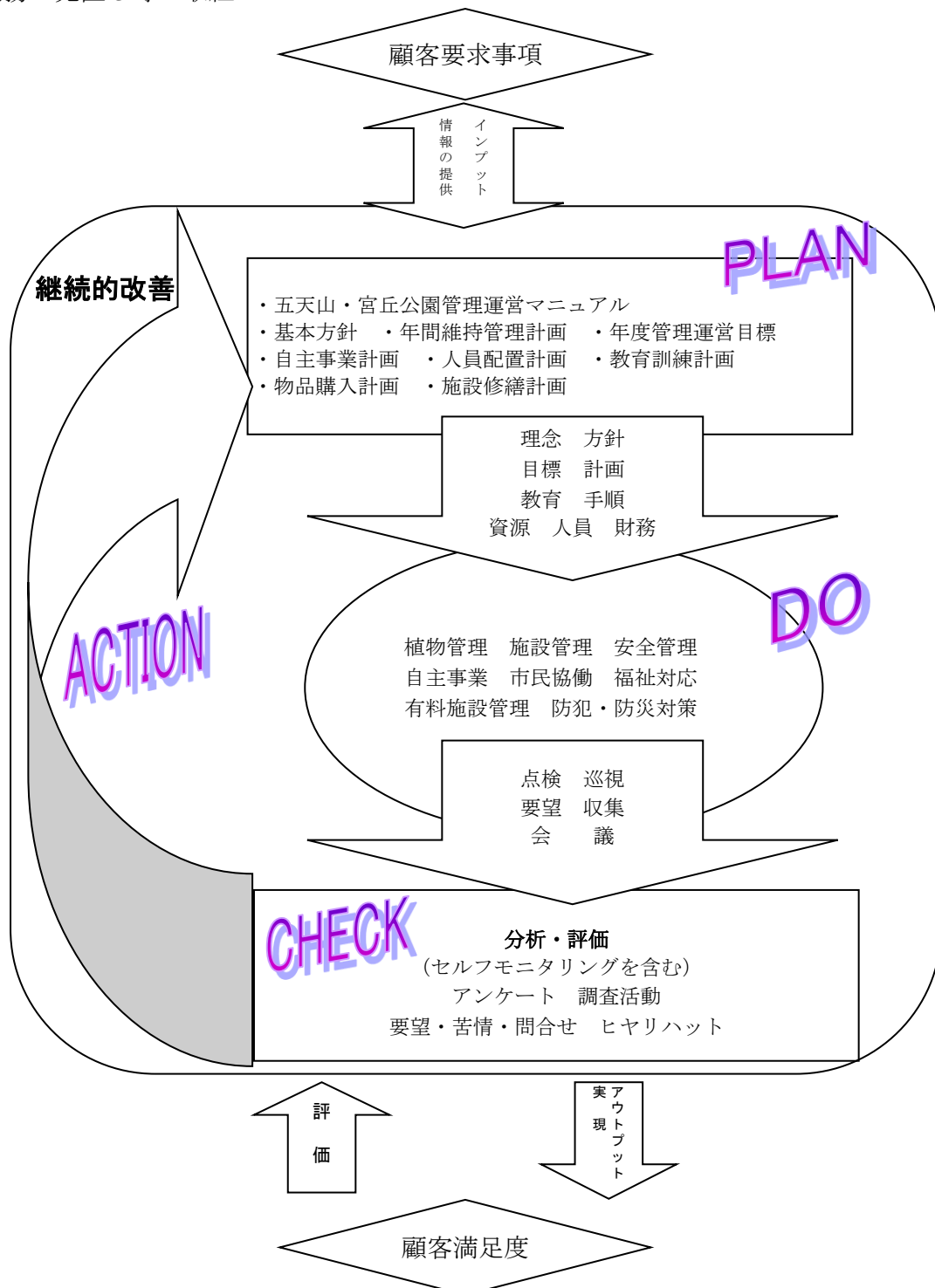
(2) 管理水準の維持向上に向けた取組

情報共有、業務の見直し等の組織的な取組を具体的に示してください。

①情報共有の取組

1. 前述した各教育にて管理運営に必要な知識・技術・心構えに関する共有を行う。業務内容に影響を及ぼす条例の改正等が生じた場合は是正教育によって、常に最新の情報を共有する。
2. 毎朝の朝礼、毎週の週間会議、毎月の月例会議において作業計画・報告事項・利用者からの意見・要望・苦情及び対応、自主事業状況等に関する情報を共有する。また、シフトによるローテーションから全員が全てのミーティングに出席できるわけではないので、長期にわたる内容は印刷物を作成し全員に配布、その日の業務内容等短期に関する情報は事務所のホワイトボードに記載し必ず全スタッフが確認することとする。
3. 全スタッフに無線を配備し、緊急事態等に関する情報はリアルタイムで共有することとする。また、携帯電話を支給し、宮丘公園での至急を要する情報もタイムリーに管理事務所に報告する。

②業務の見直し等の取組



当グループでは、管理水準の向上・利用者サービスの向上・顧客満足度の向上を図るために構成団体が取得しているISO9001に基づいた業務の見直しを実施する。業務仕様書において求められている要求水準及びこれまで指定管理者としての実績で得た利用者からの意見・要望等を基に計画を策定（Plan）し、マニュアルによる管理運営を実施（Do）し、アンケートによる利用者評価・意見・要望、園内巡視、ヒヤリハット、月間会議等において分析・評価（Check）し、業務内容や利用者対応方法、各計画を随時見直し継続的改善（Action）へとつなげる。特に分析・評価のうち不適切な維持管理や利用者対応など本来行ってはいけないことに起因する不適合事項においては、直ちになぜそのようなことを行ったのか原因を究明し是正処置（再発防止策）を行う。是正処置内容は朝礼を通じて全スタッフに水平展開し、他のスタッフが同様の不適合事項を行わないように教育する。

継続的改善を続けるためにも、利用者からの意見・要望・苦情等をホームページに設けられた掲示板・電話・FAX・アンケート・直接の聞き取り調査等によって積極的に把握する。なお、意見・要望・苦情等に緊急性がある場合は前述した緊急時連絡体制に基づいて適切に対応する。緊急性の有無に関わらず、意見・要望・苦情等の内容及び対応状況は透明性を確保するために公表する。

(3) 第三者に対する委託の方針

再委託することを予定する具体的な業務を示してください。

また、再委託の適正を確保するための方策を具体的に示してください。特に、再委託業務に従事する労働者の労働環境の維持向上に資する契約の方針について、積極的にアピールしてください。

①再委託することを予定する具体的な業務

委託業務名	委託予定業者	委託業者所在地	委託期間
管理事務所・休憩所・作業倉庫機械警備業務	㈱ベルックス	札幌市	4/1～3/31
貸与機械整備・点検業務	片桐機械㈱	札幌市	1回/年、他随時
消防設備点検	北海道消防機材株式会社	札幌市	1回/年、他随時
給水設備点検	丸豊カトウ工業㈱	札幌市	1回/年、他随時
ゴミ処理	(一財)札幌市環境事業公社	札幌市	4/1～3/31
ハチの巣駆除・カラスの巣駆除	㈱北海道防疫センター	札幌市	随時
遊具・施設点検（バイオトイレ含）	㈱ニットメンテナンス	札幌市	2回/年、他随時
除雪	(有)クワサコ住建	札幌市	降雪時随時
交通誘導	幌南警備株式会社	札幌市	駐車場混雑予想時
自動ドア保守点検	フルテック㈱札幌支店	札幌市	1回/年、他随時
屋外トイレ通水	丸豊カトウ工業㈱	札幌市	1回/年、他随時

②再委託の適性を確保するための方策

1. 第三者への再委託を行う場合には、軽微なものを除き札幌市の承認を得る。
2. 再委託先には、公園の管理運営における市民サービスの向上についての配慮、利用者の十分な安全の確保、法令等の遵守、環境への負荷軽減について協力を求め、その内容は仕様（業務指示書）を作成し文書にて通達する。
3. 第三者への委託は指定管理者の責任において行うものであることについて十分な理解を得る。
4. 委託業者には新規入場者教育を実施する。
5. 委託業者に対しては統括責任者が指揮監督を直接行い、受託者側の責任者を明確にした上で委託を決定する。
6. 委託業者が業務を実施する際は必ずスタッフが確認を行い、統括責任者に報告を行う。委託業者が労働関係法令を順守し、当該契約に基づき適切に業務を実施するよう必要な指導、指示、検査、確認を行う。

7. 委託業者は社会保険等に参加している企業とする。現在、指定管理業務において委託している業者はすでに加入していることを確認しているが、別途業務など改めて見積もりを徴収する際は法定福利費が含まれている見積であることを確認する。また、必要であれば施工体制台帳・名簿の提出を求め確認を行う。見積もりに法定福利費が含まれていない、社会保険等に参加していない企業とは契約しないこととする。

(4) 市民との協働、地域等との連携による取組

ア 市民との協働や地域等との連携

都市公園の管理運営や自主事業等の実施にあたっては、市民との協働や地域との連携を図る必要があります。そのための事業計画や方策について具体的に示してください。

市民の財産である公園は市民に大いに活用して頂くことが重要であり、また、市民が公園を愛し大切な財産であると感じ、地域の中心として守りたい、育てたいと思っ
て頂けるために、市民が公園の管理運営に携わることは大変有意義であるとする。そこで当グループと町内会や市民団体・学校等各団体間で良好な関係を築くことはもとより、当グループが中心となり各団体間のネットワークを構築し公園を拠点とした市民協働事業を行う。

また、市民が参加しやすい自主事業を計画し、管理事務所の掲示板やホームページの活用による広報活動を通じて協働に関する情報を広く公開し、市民が公園に関わる機会を増やす。

なお、当グループはこれまでの指定管理業務によってすでに多くの団体と連携し、事業を行っている。下記はその一覧表である。

団体名	協働での活動内容
西野地区水車を保存する会	水車で地域交流会（精米体験等）
子どもと作ろう種から育てる未来の森	外来種の除去、在来種の育成
一般社団法人 プロジェクトデザインセンター	西区内の伐採木の有効利用
地元連合町内会・地元町内会	夏祭り、冬祭り
西区パークゴルフ協会、各パークゴルフ同好会	五天山公園パークゴルフ場への意見聴取
NPO法人 みんな幸せ元気会	あじさいの里づくり（あじさい植栽）
募集ボランティア	花植ボランティア、清掃ボランティア、公園モニター
北海道アクションスポーツ協会	スケートボード場の管理
ドリームラヴァー株式会社	あさいち商店街の運営

イ 札幌市等との連絡調整

協議会設置の方針(運営に当たっての基本的な考え方、想定する参加者、運営のサイクル等)を示して下さい。

札幌市との円滑な連絡体制を構築し、公園の設置目的及び基本方針の実現や管理運営水準の向上、市民サービスの向上のため都市公園運営協議会を設置する。

1. 定例協議会は1年に1回以上開催し、必要であれば臨時協議会を随時開催する。定例協議会の開催時期は五天山公園パークゴルフ場の営業が終了した11月下旬頃とし、必要に応じて3月にも開催する。
2. 協議会の参加者は、指定管理者側は統括責任者、副統括責任者、構成団体代表者とし、札幌市側は指定管理業務担当者及び担当者が指名するものとする。
3. 協議会の運営は指定管理者が行い、協議項目は以下の通りとする。
 - (ア) 指定管理業務の報告と今後の業務計画
 - (イ) 管理運営上の問題点や改善・是正に関する事項
 - (ウ) 管理運営に係る規定・要綱・マニュアル等を新たに作成する場合の概略
 - (エ) 仕様書において協議会での協議を必要とする旨が記載されている事項
 - (オ) その他、市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組
 - (カ) 上記の他協議が必要とされる事項
4. 協議会の議事録はその内容を札幌市に確認し、管理事務棟において一般閲覧で

きる状態にする。

(5) 財務

都市公園の資金管理に関する基本的な考え方を示してください。

また、都市公園における現金等の取扱についての基本的な考え方、整備する規定（既に整備済の場合は当該規定）の名称及び概要、現金等の取扱に関し事故、不祥事を未然に防ぐ具体的な仕組みを示してください。

①資金管理に関する基本的な考え方

1. 安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、指定管理業務に関する資金及び自主事業に関する資金を明確に区分し適切に管理し、それぞれ年度ごとに収支その他経理に関する記録簿を整備する。
2. 本業務と自主事業に関する資金の内、明確に区分できない費用（人件費等）については本業務と自主事業の規模等に応じて適切に配分し経理する。
3. 安全性・流動性を確保するため、月々の支払いに支障をきたさない必要な資金を常に確保する。
4. 税理士による経理監査を実施し、透明性を確保する。

②現金等の取扱についての基本的な考え方

1. 複数スタッフにより相互牽制を機能させ組織体制によって現金を取り扱う。
2. 後述する現金取扱規定により現金のフローをマニュアル化し、売上収入による現金取扱者は特定のスタッフを定め、1日単位で日々の売上金をチェックし統括責任者が金庫にて保管する。
3. 口座はグループ代表者が管理し、1カ月に1回帳簿と残高をチェックする。
4. [REDACTED]

③現金等の取扱について整備する規定

1. 現金の取扱に関しては現金取扱規定を定める。
2. 現金の取扱は特定のスタッフに限定し、公園における現金取扱責任者は統括責任者とする。売上記録集計者は現金の取扱いとは別のスタッフとする。統括責任者は毎日、売上記録と売上金をチェックし、誤りがないことを確認した上でグループ代表者に承認を得て入金する。
3. 帳簿等経理に関する書類はグループ独自様式とする。
4. [REDACTED]
5. 銀行口座はグループ代表者が全て管理する。
6. 金券類（パークゴルフ場回数券）は通し番号を全てに振った上で、日々の売上枚数と売上金をチェックし、[REDACTED]する。

④現金等の取扱に関し事故、不祥事を未然に防ぐ仕組み

1. 売上記録の集計と売上金の集計の担当者を別にする事、統括責任者による売上記録と売上金の毎日のチェック、グループ代表者によるチェックの承認、毎月の帳簿と残高の確認、税理士による監査という5重の体制で現金を管理する。
2. [REDACTED]
3. 売上金、口座はグループ代表者による管理とし公園内では保管しない。
4. スタッフ教育の中で法令遵守の徹底を図る。

(6) 苦情対応

都市公園の利用に関する苦情対応の基本的な考え方と対応の仕組みについて具体的に示してください。

①都市公園の利用に関する苦情対応の基本的な考え方

苦情等は管理運営の改善のチャンスととらえ、受付けたスタッフは利用者の気持ちを尊重し落ち着いて申し出を正確に把握する。苦情等の内容に関わらず、全て、管理運営の改善点として業務に反映し、全スタッフが共有する。苦情等の内容及びその対応は札幌市へ報告し、また、園内掲示板にて利用者にも周知する。

②苦情対応の仕組み

1. 苦情等は原則として最初に受け付けたスタッフが利用者の申出内容をよく把握し、適切な回答を行う。回答が困難な場合は統括責任者に直ちに連絡し対応をゆだねる。
2. 苦情等の内容がその場で対応可能なものはできるだけ迅速に解決のための対応を行う。
3. 苦情等を受け付けたスタッフは統括責任者に報告し、統括責任者はその対応を指示する。対応がすぐに判断できない場合は応急処置を施したのち、グループ代表者に報告し臨時会議の上対応を判断する。また、必要であれば是正処置を行い、是正教育を実施する。
4. 是正の有無に関わらず、苦情等処置報告書を基に全スタッフに苦情等の内容及び対応を周知する。
5. 対応後は苦情等を申出頂いた利用者に報告し、また、苦情等の内容・対応は園内掲示板にて一般利用者全員に周知する。
6. 是正が発生した場合は、水平展開し同様の問題が他部門でも起こりえないか検討し、必要であれば管理運営の改善を行う。
7. 軽微なものを除く苦情等の対応を決定する担当部署は統括責任者及び副統括責任者となるが、受け付け部門は全スタッフとする。また、苦情等を受け付けたスタッフが担当する業務と苦情等の内容が合致しなくても、苦情等は受け付けることとする。
8. 苦情等に関することは直ちに札幌市に報告する。
9. 苦情等の内容が市政に関する事など、指定管理者の業務には全く関わりの無いものであった場合、直ちに札幌市に報告し、必要な対応を求める。
10. 苦情等の対応に関し、札幌市から報告・調査・その他の指示を得た場合はそれに従う。
11. これらの苦情等への対応をフロー図化し、全スタッフが対応の内容を十分に理解できるよう教育を行う。

(7) 記録・モニタリング・報告・評価

記録・モニタリング・報告・評価に関する基本的な考え方を示してください。

また、セルフモニタリングの実施について、具体的な方法、仕組みを示すとともに、利用者アンケートにおける「総合満足度」、「接遇満足度」の目標値を示してください。

①記録・モニタリング・報告・評価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

1. 公園の管理運営に関する記録は管理業務実施の証拠であり、業務のトレーサビリティのためにも仕様書に定めのある記録書類は適正に作成し、5年間保管する。
2. 仕様書に定めのない記録も必要に応じて適宜作成し、5年間保管する。
3. 記録書類は市民サービス向上に利用するために、全スタッフが閲覧できるようにする。ただし、個人情報を含む記録書類はその取扱いを統括責任者と副統括責任者に限定する。

【2】モニタリングに関する基本的な考え方

1. 市民サービス向上、管理運営の継続的改善、自己評価のためにモニタリングを活用する。
2. 利用者アンケート調査を実施する。利用者アンケートは公園利用者を対象とし、公園管理事務所及び宮丘公園駐車場への掲示によって通年で実施する。アンケート内容は、公園の総合的な満足度及び職員の接遇に関する満足度をそれぞれ5段階の選択式とする。また、自由記述を設け、意見・要望・苦情等を把握する。アンケート結果は1年に1度集計し、札幌市に報告するとともに五天山公園管理事務所掲示板にて公表する。
3. アンケートは原則として無記名とし、個人情報保護条例の遵守を徹底する。
4. アンケート及び利用者からの口頭による苦情・意見・要望等は苦情等処置報告書に記録し、整理分析の上、札幌市との協議会で報告し、五天山公園管理事務所の掲示板にて公表する。
5. 仕様書に定められている記録は適切に作成、整理し、管理運営の分析資料として管理運営計画に反映させる。
6. 半年に1回（時期は札幌市と協議の上決定）程度、札幌市が示すチェックリストによって業務・財務に関する自己チェックを実施する。チェック結果は適切に記録し、改善点が見つかった場合は札幌市に報告するとともに、改善後1か月以内に再度自己チェックを行い、改めて札幌市に報告する。

【3】報告に関する基本的な考え方

1. 利用者サービス向上のため、札幌市との連携を密にするためにも、仕様書に定めのある書類は定められた期限までに適切に提出・報告し、別途札幌市から要請のあった事項についてもできるだけ迅速に報告する。
2. 報告事項及びそれに対する札幌市からの要望等は全スタッフで共有するとともに、グループ企業・団体にも報告し利用者サービスの向上を図る。
3. 管理運営の一切に関する札幌市からの検査・確認・要請等に誠実に対応し、報告する。求められた文書等の記録は遅滞なく提出する。

【4】評価に関する基本的な考え方

1. モニタリングによって得た情報を基に自己評価を行う。評価は自己を正当化するためのものではなく、利用者サービスの向上や管理運営の水準向上・組織の継続的改善のための機会と捉え、計画の見直しや是正処置を行う。
2. 評価は統括責任者・副統括責任者のみならず利用者と直接接する全スタッフの意見を聞いた上で総合的に行う。また、グループ企業・団体からの評価も取り入れたものとする。
3. 評価は毎年度事業報告書の提出に合わせて報告し、協議会においても報告する。

②セルフモニタリングの具体的な方法、仕組み

【1】意見等の収集

1. 園内にアンケートボックスを設置し、無記名により意見を問う。アンケートの内容には「公園の総合的な満足度」、「スタッフの接遇満足度」、苦情・意見・要望の記入欄を含める。なお、傾向分析のため無記名であるが男女・年齢については記入を依頼する。
2. 口頭による利用者からの申出に対しては、受付けたスタッフが苦情等処置報告書を作成し文書として記録を残す。
3. ホームページの掲示板機能を利用した苦情・意見・要望に関しては事務スタッフが苦情等処置報告書を作成し文書として記録を残す。
4. 札幌市を通じて寄せられた苦情・意見・要望は統括責任者が苦情等処置報告書を作成し文書として記録を残す。

【2】分類・分析・評価・報告

1. 毎月末、管理責任者は公園の総合的な満足度、スタッフの待遇満足度を取りまとめる。また、苦情・意見・要望の件数及び傾向を分類する。これらは、月例会議にて報告する。
2. 月例会議にて報告された分類・分析結果を基に、管理運営の水準向上のために必要な計画の見直しや是正処置を検討・実施する。
3. 年度末、1年を通じた分類・分析結果を基に統括責任者を中心に全スタッフが参加する年度末会議にて全スタッフの意見を聞いた上で自己評価し、次年度の計画・目標を策定する。なお、利用者満足度に対する目標値は以下の通りとする。

公園の総合的な満足度	85%
スタッフの待遇満足度	85%
4. 分類・分析内容及び対応内容、自己評価報告は、協議会において札幌市に報告する。

【3】公表

1. 分類・分析結果及び対応内容、セルフモニタリングに基づく自己評価報告、運営連絡協議会議事録は管理事務棟において公表し一般閲覧する。
2. 自己評価に対する札幌市の業務評価結果を管理事務棟において掲示する。

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

管理業務の仕様書に示す「施設、設備等の維持に関する管理」業務の具体的な実施要領、年度別の実施計画を示してください。

特に、安全性や市民サービスの向上、管理経費の節減に結びつく工夫の内容について、積極的にアピールしてください。

①統括的事項

基本方針を達成するため、以下の6つを維持管理業務の基本的な考え方とする。

- ・利用者の視点に立った公園の維持管理
- ・法令及び仕様書を遵守し、安全に配慮した公園の維持管理
- ・利用者と協働で取り組む公園の維持管理
- ・環境に配慮した公園の維持管理
- ・多種多様の生物が共存共栄する公園の維持管理
- ・経費削減を目指した公園の維持管理

【1】法令遵守、利用者等の安全確保、市民サービスの向上への配慮等

1. スタッフには維持管理業務に必要な教育を確実にし、利用者・近隣住民等のもとよりスタッフ自身に対する安全対策を徹底させる。
2. 作業車両の園内走行時はハザードランプ及び回転灯を点灯して徐行（5km以下）運転とする。
3. 作業時はヘルメットを着用し、作業に適した服装・履物とする。作業服は貸与する。また、宮丘公園での作業時は熊よけ鈴等を装着する。
4. 側溝清掃等開口部がある作業時はコーンとバーで作業区域を明示する。
5. 環境配慮・経費削減のためアイドリングストップを徹底し、駐車時は必ず車止をし施錠する。
6. 1人作業は絶対に行わず、常に周囲を確認し利用者接近時は作業を一旦停止し、安全を確認してから作業を再開する。
7. 修繕が必要な個所やスズメバチの巣が発見された場合は、コーンやバー等で危険個所を明示するとともに、ホームページ及び園内掲示板において危険個所を周知する。
8. 原則として維持管理業務による施設の利用停止は行わないが、やむを得ず維持管理業務によって施設が一時的に利用不可となる場合は、利用者の施設利用に支障をきたさないよう、事前に作業予定日を公表し周知する。

9. 免許を有する作業は必ず有資格者が作業し、免許証を携帯する。
10. 使用機械・車両は必ず使用前後に点検を実施する。
11. 事故、災害発生時の対応は安全教育で確実に指導し、前述した緊急時連絡体制によって発見スタッフが必要に応じて緊急連絡（110番、119番）し応急処置・応急対応（施設の一時的利用中止）を実施する。連絡を受けた統括責任者は必要機関に連絡し、根本的対応を実施する。必要であれば是正処置を施し札幌市に報告する。
12. 管理事務棟に救急箱を設置し軽度の怪我等に備える。
13. 拾得物は台帳を作成し、原則として所轄の警察署に届け出る。なお、不審物が発見された場合はむやみに触れず、所轄警察に連絡し指示を仰いで対応する。
14. 不法占有を発見した場合は注意・指導を行う。ホームレスの起居が発見された場合は、札幌市、その他関係機関と連携の上対応し、他の利用者の利用の妨げにならないようにする。
15. 札幌市から占用許可を得ている物件については必要に応じて設営・撤去時に立会いを行い、破損・損傷がないか確認する。破損・損傷が見つかった場合は札幌市に報告する。
16. 他の利用者に迷惑を及ぼす施設の利用や犬の放し飼い、動植物の採取、違法駐車等を発見した場合は適正な利用方法の指導を行う。また、マナー・モラルの向上のため看板及び園内放送を行う。
17. 管理マニュアルを作成しスタッフ教育にて平準化した質の高い業務を行う。
18. 維持管理に関する苦情・意見・要望等があった場合、週間会議・月例会議にて対応を検討し、必要に応じて随時作業計画や作業方法の改善を行う。改善を行った場合は是正教育にて全スタッフに改善点を指導する。

【2】損害賠償保険

当グループの過失により札幌市又は第三者に損害を与えた場合に備えて損害賠償保険に加入する。

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

その他：被保険者を当グループ及び札幌市とし、交差責任担保特約を付加する

保険額： 対人保障：1億円／人

事故保障：2億円／件

対物保障：2千万円

また、公園間を移動する管理車両には別途車両保険に加入する。

自主事業を実施する際は、必要に応じてレクリエーション保険に加入する。

【3】連絡体制の確保

1. 園内掲示板、注意看板に管理事務棟の電話番号を記し、利用者・地域住民等がすぐに連絡先が分かるようにする。
2. スタッフは業務中無線を所持し、すぐに連絡が取れる体制をとる。携帯電話も貸与し宮丘公園にいてもすぐに五天山公園にある管理事務所に連絡がとれる体制を取る。また、スタッフには管理事務棟、緊急時連絡先、グループ企業・団体連絡先、その他必要な連絡先を記した名札の着用を義務付ける。

②施設、設備等の維持に関する管理

【1】施設の維持及び管理

1. 遊具・照明灯・柵・四阿・ベンチ・看板等各施設は維持管理計画に基づき適切に巡視・点検を行い、利用者が安全かつ快適に利用でき、衛生的環境を保ち、火災など事故・事件の予防のため、破損個所の修繕・交換・補充を適宜行う。建築物、建築設備、電気設備、機械施設及び消防設備等については、建築基準法、電気事業法及び消防法等の法律の定めによる保守点検を専門業者に委託して定期点検を実施する。清掃では、揮発性有機化合物等を含むワックス、芳香剤・消臭剤等の薬剤や日用品は原則として使用しない。作業中は利用者の利用に支障とならないよう配慮して作業を実施する。
2. 融雪直後に施設全般の巡視点検を行う。尚、遊具施設については目視のほか、遊具の各部分に力を加えて揺するなど遊具の安全に関する規準に基づいて点検を行う。
3. 遊具は毎日点検を行い、異常が認められた場合は事故の発生や拡大防止のための使用禁止等の応急処置を行ったうえで修繕や交換等の措置を行う。
4. 積雪前に適切に冬囲いを実施する。また、五天山管理事務棟は落雪する可能性があるため、危険な個所はコーンとバーによって立入禁止を明示する。
5. 融雪後（4月）と7月の年2回、専門業者による遊具点検を実施する。点検結果は札幌市と同じ評価（a, b, c1, c2, d）とし、電子データにて札幌市に提出する。
6. 照明灯は五天山公園では毎日、宮丘公園では月1回夜間照明点検を実施する。球切れが発見された際は速やかに交換する。
7. 柵は目視による点検の他、利用者が寄り掛かることを想定して老朽化等による危険がないか確認する。
8. 四阿・ベンチは座面等に汚れが無いか、実際に座って安全に利用できるかを確認する。汚れ等軽微なものはその場で清掃を行う。
9. 看板は汚れ等によって文面が読みづらくなっていないか確認する。汚れ等はその場で直ちに清掃を行う。
10. 水飲み台は4月及び11月にそれぞれ開栓・閉栓を行う。積雪期間中は適切に冬囲いを実施する。
11. 全ての施設において破損等を発見し、その場で修繕できないものは利用禁止の応急処置をし、統括責任者に報告の上ただちに修繕を行う。ただし、修繕が20万円／件を超える物に関しては札幌市と協議の上対応を行う。また、利用禁止状況や対応内容は園内の掲示板によって利用者に周知する。
12. 施設点検時は清掃道具及び簡易的な修繕道具を持ち歩き、軽度の修繕等はその場で行うことで業務の効率化による経費縮減とするとともに、施設の利用利用禁止期間を短縮することで市民サービスの向上を図る。
13. 駐車場の開門・閉門時間及び冬期閉鎖期間は駐車場内の見やすい場所に掲げるとともにホームページにおいて利用者に周知する。また、五天山公園駐車場においては閉門前に園内放送によって閉門時間が近づいていることを周知する。
閉門時間になっても駐車車両がある場合、直ちに閉門せず、付近パトロールを実施し、駐車車両の退去を説明する。
14. 駐車場混雑時でも利用者が安心・快適に利用できるよう、五天山公園駐車場においては混雑予想時は交通誘導員を配置し、防犯対策の為に防犯カメラを設置する。

15. 水車の稼働はこれまでの利用状況より、5月1日～10月31日の土日祝日の10時から17時及び学校等の団体利用時とする。



専門業者による遊具点検・修繕の様子

【2】園地広場等（宮丘公園少年野球場を含む）

1. 園路巡視は拾い集め型清掃及び施設（ベンチ・テーブル・手摺・サイン等）清掃を兼ねることとし業務の効率化を図る。
2. 園路の陥没、利用の妨げとなる支障木、不法投棄等利用者の利用の妨げや危険となるものがあつた場合は直ちに修繕・除去を行う。その場で対応できないものは統括責任者に報告し、立入り禁止処置等により当面の安全を確保し、ただちに対応を行う。
3. スズメバチの巣等を発見した場合は、立入り禁止措置を取ったうえで統括責任者に報告し専門業者に対応を依頼する。
4. 近年ヒグマの出没が増加傾向にあり、園路巡視時はヒグマの出没した形跡（糞、足跡等）がないか確認する。発見した場合は統括責任者及び関係機関と連絡を取り合い適切に対応する。
5. 落ち葉清掃によって回収した落ち葉はみどりの貯金箱に入れ堆肥化し、ごみの減量を行う。
6. ホタルの小川はホタルが住みつける環境をつくる為、自然の環境に近づけるようできるだけ人の手を加えないこととゴミを適切に処理しきれいな小川を保つことのバランスを取って管理する。
7. ホタルの小川で観賞会を実施する他、ホタルが見られるとき（1週間程度）は駐車場の開放時間を延長し説明員を常駐させ、希望者に随時観察及び説明ができる体制を整える。
8. 園地広場等にある植栽地の管理は、後述する【4】植物管理に準ずる。
9. 電気機械施設の故障等については、直ちに札幌市に報告する。
10. 公園周辺にマンションや住宅があることから、強風時等、砂などの飛散が予想される時は散水による予防処置をとる。



スズメバチの巣発見時の立入り禁止処置

【3】公園便所

1. 公園便所清掃作業要領、公衆便所維持管理要領に基づき適切に清掃を行う。
2. 五天山公園の便所は毎日清掃を行う。宮丘公園の便所は週2回清掃を行う。
3. 五天山公園バイオトイレは利用状況によって適切に温度管理を行い、年に1回専門業者によってバイオトイレのおが屑交換を実施する。
4. 便器内にゴミ（おむつ等）が捨てられることがあるので、発見時はただちにごみを回収する。

【4】植物管理

総合公園として五天山公園が持つ自然保全復元地区の樹木、木陰を作るベンチ脇の樹木、運動施設の芝生、花壇等、特殊公園として宮丘公園が持つ広大な自然林や芝生広場など一言で植物といってもそれぞれが果たす役割には大きな違いがある。その違いを理解してそれぞれの植物が持つ機能を最大限発揮できるよう維持管理を行う。

1. 雄大な景観を提供してくれる自然林は環境保全の観点からも利用者に危険を及ぼす場合を除き残置する。危険だと判断された場合は札幌市に報告・協議の上、剪定・枯枝処理・枯損木処理等を行う。
2. 宮丘公園では自然林地区においても、貴重な野生植物を保護するため、計画的にササ刈及びびくず切りを実施する。
3. 自然林以外の植栽された高木・中低木類はその美観及び利用者の安全性を常に良好な状態に保つことと憩いと安らぎを与えてくれる。そのため、維持管理計画及び巡視結果によって適切に以下の維持管理を行う。
 - (ア) 整枝、剪定、刈込 . . . 美観を保つ為の樹形保持を行う。
 - (イ) 危険木・枯枝処理 . . . 常に巡視を行い利用者への危険性の除去の為に
行う。
 - (ウ) 支柱取替、撤去 . . . 樹木の成長に合わせた適切な支柱への交換の
為に行う。
 - (エ) 施肥 . . . 必要に応じ適時病虫害への抵抗性向上、成長促進
の為に行う。
 - (オ) 病虫害防除 . . . 利用者、散布者に影響のないよう病虫害発生時
に必要最低限の処置を行う。
なお、実施時は事前に実施時期を公表する。
 - (カ) 冬囲い . . . 降雪による枝折れ等の防止の為に行う。
 - (キ) 雪降し . . . 雪の重みによる枝折れ・枝からの落雪による利
用者への危険の除去の為に行う。
4. ごみの削減及び経費縮減のため、剪定枝・伐採木等はその状態に応じて市民への伐採木配布またはチップ化または薪化する。
5. 剪定等によって発生した葉は緑の貯金箱にて堆肥化する。
6. 周辺環境保全のために除草剤は原則使用しないが、やむを得ず使用する際には使用目的及び範囲等を示して札幌市の許可を得る。
7. 芝生は芝丈の維持、雑草の除去、健全な育成のため、芝刈、施肥、除草、病虫害防除、目土、散水、エアレーションを維持管理計画に基づいて実施する。芝生の草丈は芝生の利用目的に応じて適正に管理する。
8. 芝生の維持管理は区域に応じて利用者の支障にならないよう適切に計画を策定し、利用者の利用を一時的に止める場合は事前に掲示板にて周知してから実施する。
9. 花壇・プランターは地拵え、植付け、散水、花がら摘み、施肥、除草等を実施する。花壇・プランターの花苗植付けはボランティアを募集し、利用者との協働にて実施する。



芝生施肥の様子



芝刈りの様子



芝生散水の様子



芝生エアレーションの様子



芝生目土の様子



PGコース内除草の様子



危険な折れ枝の撤去



冬囲いの様子



花壇除草



花壇散水



花植ボランティアで
作成したプランター

【5】清掃

1. 拾い集め型清掃は園内巡視と併せて効率的に実施する。また、スタッフには公園という公共施設であるという心構えを指導し、巡視や清掃中以外でもゴミを発見したらその場で拾うように指導する。
2. ごみは適正に分類し、缶・ペットボトルは自動販売機メーカーを通じて再利用処理し、一般ごみは(一財)札幌市環境事業公社に処理を委託する。
3. 揮発性有機化合物等を含むワックス、芳香剤・消臭剤等の薬剤や日用品は使用しない。
4. 五天山公園の無料の炊事広場は次の人のことを考えて利用者自身に清掃を依頼するが、混雑時等はスタッフが巡回して清掃不足の焼台を清掃し、全ての利用者が快適に利用できるようにする。

【6】管理事務所（棟）・環境学習館・五天山公園パークゴルフ場受付棟

1. 管理事務所は原則として8時45分から17時15分を開所時間とする。ただし、イベント時等はその時間に併せ開所する。
2. 管理事務所は夏季は7時から19時まで、冬季は8時から17時15分まで開放し、休憩・トイレ等で利用できるようにし、つねに清潔かつ正常を保つ。
3. 管理事務所は全ての管理運営の拠点とし、利用促進活動・協働事業推進・自主事業推進・苦情等対応・緊急時対応・札幌市との連絡調整・外部団体との連絡調整・公園の団体利用調整等を実施する。
4. 環境学習館は4月～11月は9時～17時を開所時間とし（月曜日定休但し祝日の場合は翌平日）、12月～3月は土日祝日及びイベント時の10時～17時を開所時間とする。
5. 環境学習館はホタル水路の維持管理の拠点として地域や市民団体等との協働により適切な管理を行い、人工飼育したホタルの幼虫や餌となるカワナを放流する。
6. ホタル観賞時期は観察会を実施する他、観察が可能な時期（1週間程度）は環境学習館閉所後もスタッフを常駐させ、利用者にホタルの説明等を実施する。
7. 環境学習館ではホタルの人工飼育の他、ホタルに関するパネル展示、公園内の他動植物に関する情報展示、自然エネルギーの紹介等による環境学習展示を実施する。
8. 環境学習館を市民団体等が使用する場合は使用時間・方法等を調整し、用具用品の貸し出しやスペースの確保等によってその活動を支援する。
9. 五天山公園パークゴルフ場受付棟は4月～11月の7時から日没まで（具体的な時間は【8】パークゴルフ場にて後述）を開所時間とする。
10. 五天山公園パークゴルフ場受付棟では有料施設受付、利用案内、利用に係る現金の取扱、レンタルクラブ貸出・用品販売（自主事業）を実施する。
11. 受付スタッフは受付棟内部はもとよりパークゴルフ場スタート前スペースの清掃を適宜実施する。
12. 受付スタッフは天候の変化等によりコース状況が著しく悪化し利用者に危険が及ぶと判断した場合は統括責任者に報告し承認を経て、利用者の理解の上、臨時休業とする。

【7】テニスコート

1. アスファルト舗装上の無料のテニスコートが1面あるだけのため、利用者が相互に譲り合って利用してもらうために看板設置によってマナーの啓発を実施する。
2. 毎日コート内の清掃及び施設の点検を実施する。
3. 積雪前にネット等を撤去し、翌春まで倉庫にて適切に保管する。

【8】パークゴルフ場

(ア)宮丘公園パークゴルフ場

1. 宮丘公園パークゴルフ場は積雪状況を判断してオープン日、クローズ日を設定し準備する。
2. 開放前に清掃やカップ内の水抜きを行いゴミは適正に処理する。
3. 芝刈り、エアレーション、目土等の作業は利用者に支障をきたさないよう、パークゴルフ場の休日である月曜日に行う。

(イ) 五天山公園パークゴルフ場

1. 五天山公園パークゴルフ場は積雪状況を判断してオープン日、クローズ日を札幌市と協議の上設定する。営業時間は7時～日没までとし、目安として以下のように設定する。

オープン日（4月下旬）～8月31日	7時～19時
9月1日～10月10日	7時～18時
10月11日～クローズ日（11月上旬）	7時～17時
2. オープン日前に防球ネットを設置し、クローズ日後に防球ネットを撤去し倉庫にて適切に保管する。
3. 開場前にコース内の点検・清掃及びカップ内水抜きを実施する。（これまでの実績により雨天後は雨水の通り道となる数ホールのカップに水がたまることが確認されている。）ティーに損傷が見つかった場合は、その場で新しいものに取替え統括責任者に報告する。スタートマット等その場で交換できないものに損傷が見つかった場合は、危険性がある場合はコーンなどで一部立入禁止の措置をとり、統括責任者に報告する。統括責任者は、良好な状態が保てるよう直ちに修繕計画を策定し実施する。
4. 維持管理計画に基づいて適切に維持管理を実施する。また、ディポットが発生した場合はその規模に併せて随時張芝又は播種によって補修する。
5. カップは予備を含めて3か所切り、カップ廻りの傷みを緩和するため、定期的にカップ場所を移動させる。また、それでもカップ廻りは傷んでしまうため、状況に応じて営業期間中に3か所のカップ場所を全て変え、常に芝生が良好な状態を保つ。
6. 芝生の管理は【4】植物管理による。
7. 使用料を札幌市との協議の上、以下のように定める。

一般	270円
小・中学生	120円
65歳以上	180円

【9】 サービスヤード

1. 資材・機材は常に整理整頓を行う。
2. 機材・車両は使用前使用後点検を行い、定期的に洗浄・オイル交換等のメンテナンスを実施する。
3. 燃料等は使用状況を把握し、鍵の掛かった部屋にて適切に管理する。
4. 利用者が入らないよう扉は常に閉めておく。
5. サービスヤード内であっても管理車両駐車時は車止めを設置する。
6. 園内清掃で発生したごみを一時的に保管しておくため、利用者に不快な思いをさせないよう匂いや美観に常に注意を払い、適正な状態を保つ。
7. 関係者車両が利用者用駐車場を使用し利用者に迷惑をかけないよう、資材納入業者をはじめ関係者車両は必ずサービスヤードに駐車するよう指導する。
8. 札幌市から札幌市の資材等を格納する要請があった場合、適切に受け入れるとともに、誤って使用してしまわないよう、立札をするなど、明確に指定管理者と札幌市の資材を区分する。



専門業者による定期点検の様子

【10】警備業務

1. [REDACTED]
2. 日常の園内の警備はスタッフによる日常巡視によって施設の秩序を維持し、火災・盗難・破壊等あらゆる事故の発生を警戒・防止する。さらに、警察との連携及び防犯カメラによって利用者の財産の保全と身の安全を図る。
3. [REDACTED]
4. 管理業務上必要な鍵は受渡記録を作成しスタッフが使用する。
5. 駐車場の混雑が予想される時は、交通誘導員を外部委託して駐車場に配置する。
6. 日常的な警備に関する業務内容、スケジュール、緊急時の対応手順をまとめた警備計画を策定し、スタッフ教育によって全スタッフに周知する。
7. 関係法令の遵守、利用者に対する不快感を与えない接遇等をスタッフ教育により指導する。

【11】修繕

1. 巡視による発見、利用者からの連絡によって破損・故障が発生した場合又は短期間のうちに確実に破損・故障が発生すると見込まれる場合（以下「破損・故障等が発生した場合」）、速やかに対応する。
2. 破損・故障等が発生した場合、発見者又は受付・確認者は統括責任者に報告の上軽微なものは直ちに修繕する。
3. ただちに修繕不可能なものは利用禁止処置等応急処置を施し、緊急の場合を除いて複数の業者による見積から修繕費用を算定し、期間・原因を調査の上札幌市に報告し修繕の承認を得て修繕を実施する。
4. 緊急を要する破損・故障等が発生した場合は出来るだけ迅速に修繕を実施し、実施後速やかに札幌市にその概要を報告する。
5. 破損・故障等の内容、修繕期間、修繕内容等は園内掲示板によって利用者に周知する。
6. 利用者・施設の安全の確保、利用者の利用に対する支障を最小限に抑えるために劣化・損傷を抑え長寿命化を図る措置を日頃より講じる。また、次年度以降の計画的な修繕で対応可能なものに関しては、札幌市が別途指示するときに、必要修繕項目、修繕内容、修繕方法、必要金額、優先順位を整理し札幌市に報告する。



木柵破損状況及び立入禁止処置



左写真の修繕後状況

【12】 備品管理

1. 札幌市が備え付ける備品はその性能を発揮する状態を保つため、日頃より点検・清掃等を実施する。また、必要に応じて修理を行う。
2. 毎年全備品が定められた数量及び適切な状態を保っているかを点検する。
3. 札幌市が貸し出す施設の鍵については物品使用貸借契約を締結する。
また、備品の加除があった場合維持管理業務特記仕様書で定める備品台帳の加除欄に記載し管理する。

(2) 防災業務計画

防災業務の実施方針、防災業務の役割分担、防災訓練の予定、事故等への対応方法、消防法への対応の内容について年度別の実施方法を含めて具体的に示してください。

①防災業務の実施方針

「予防処置」「応急処置及び事故・災害対応」「再発防止・是正処置」の3段階に分け全スタッフがそれぞれの役割を十分に理解し、利用者の安全を最優先で確保する。また、必要に応じて区災害対策本部に連絡し指示を受ける。避難者の安全管理等の運営の対応については「札幌市避難場運営マニュアル」の通りとする。

②防災業務の役割分担

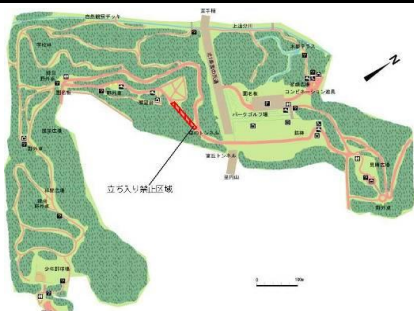
【予防処置】

役職	役割
統括責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ教育にて全スタッフに役割を理解させる。 ・日常巡視の報告により必要な修理修繕、枯枝処理等を行う。 (大規模修繕、樹木伐採等は札幌市と協議する。) ・ヒグマの痕跡等が見つかった場合は札幌市と協議の上、必要な措置を講ずる。 ・荒天が予想される時は必要な人員を確保し配置する。
副管理責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・管理責任者の補佐を行う。
事務スタッフ	<ul style="list-style-type: none"> ・ヒグマ情報、気象予報等を収集する。 ・利用者窓口として必要な情報を収集し管理責任者に報告する。
受付スタッフ	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者窓口として必要な情報を収集し管理責任者に報告する。
管理スタッフ（契約職員）	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者窓口として必要な情報を収集し管理責任者に報告する。 ・日常巡視にて危険個所の早期発見に努め、発見時は管理責任者に報告する。
管理スタッフ（パート）	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者窓口として必要な情報を収集し管理責任者に報告する。 ・日常巡視にて危険個所の早期発見に努め、発見時は管理責任者に報告する。
環境学習館スタッフ	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者窓口として必要な情報を収集し管理責任者に報告する。

スタッフの安全確保の為、維持管理作業における一人作業は禁止とし、日常巡視においてはヒグマ除けの為熊鈴を必ず携帯することとする。

【応急処置及び事故・災害対応】

役職	役割
統括責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・事故・災害の発生の報告を受け、必要な応急処置を指示する。 ・対策本部を立ち上げ、関係機関に連絡・札幌市と対応協議をする。 ・利用者の避難が必要な場合は誘導人員を配置し、直ちに利用者の避難にあたらせる。 ・宮丘公園は広域避難場所となっていることから、大規模な避難が必要な災害が発生した場合、誘導のためのスタッフを配置する。 ・台風等の荒天が予想される場合は、事前に施設の固定・撤去等をスタッフに指示する。 ・ヒグマの出没が認められたとき、札幌市と協議の上立入禁止措置を講ずる。
副管理責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・管理責任者の補佐を行う。 ・管理責任者の指示による対応が確実に実施されるようスタッフを直接指揮する。
事務スタッフ	<ul style="list-style-type: none"> ・園内に立入禁止区域や危険個所が発生した場合、ホームページにて周知する。 ・管理責任者の指示のもと、五天山公園内の誘導を実施する。
受付スタッフ	<ul style="list-style-type: none"> ・管理責任者の指示のもと、五天山公園内の誘導を実施する。
管理スタッフ（契約職員）	<ul style="list-style-type: none"> ・被害者がいる場合、必要な応急処置を実施し、被害拡大・二次災害の発生を防止するため被害者を安全な場所に避難させ、応援がくるまで被害者を守る。 ・管理責任者の指示のもと、五天山公園又は宮丘公園内の誘導を実施する。 ・管理責任者の指示によりヒグマ発生時等の立入禁止処置を実施する。 ・台風等の荒天が予想される場合は、管理責任者の指示により事前に施設の固定・撤去等を実施する。 ・施設の破損等が見つかった場合、その場で修繕可能なものは直ちに修繕する。 ・その場で修繕できないものは、使用禁止措置を講じ、後日管理責任者の指示のもと、修繕を行う。
管理スタッフ（パート）	<ul style="list-style-type: none"> ・管理責任者の指示のもと、五天山公園内の誘導を実施する。 ・施設の破損等が見つかった場合、その場で修繕可能なものは直ちに修繕する。 ・台風等の荒天が予想される場合は、管理責任者の指示により事前に施設の固定・撤去等を実施する。
環境学習館スタッフ	<ul style="list-style-type: none"> ・管理責任者の指示のもと、五天山公園内の誘導を実施する。 ・地震発生時は展示物による二次被害が起きないように安全な場所に移動する。



スズメバチの巣発見時、立入禁止箇所をHPで周知



熊出没時の公園立入禁止処置

【再発防止・是正処置】

役職	役割
統括責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・事故発生後はその根本的原因を究明し、必要に応じて施設の改善を行いまたスタッフの教育を実施する。 ・事故・災害収束後、対応方法を検証し今後の予防処置、緊急時連絡体制の改善を行う。 ・荒天後は二次災害の発生が無いよう、園内を巡視する。必要であれば直ちに札幌市に報告し、修繕等を実施する。
副統括責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・統括責任者の補佐を行う。
事務スタッフ	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページにて立入禁止措置の解除等を周知する。
受付スタッフ	<ul style="list-style-type: none"> ・事故・災害発生後、改めて施設の破損箇所等ないか確認する。
管理スタッフ（契約職員）	<ul style="list-style-type: none"> ・事故・災害発生後、改めて施設の破損箇所等ないか確認する。 ・統括責任者の指示に従い、荒天後の園内巡視を実施する。
環境学習館スタッフ	<ul style="list-style-type: none"> ・事故・災害発生後、改めて施設の破損箇所等ないか確認する。

③防災訓練の予定

【令和3年度～令和7年度 防災訓練計画】

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
日常巡視	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
定期巡視	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
安全教育	○									○		
緊急時対応教育	○									○		
防災訓練	○											
是正教育	随時											

日常巡視・定期巡視によって日頃より危険個所の把握に努め、事故発生や災害時の被害拡大につながらないように必要な修繕を実施する。また、管理業務内容や緊急時体制に見直しが必要な危険個所等が見つかった場合、是正教育にてスタッフに必要な教育を実施する。

安全教育・緊急時対応教育によって緊急時対応マニュアルに基づいた第三者安全対策、危険個所を発見した時の対応、緊急時体制、緊急時の対応・役割、AEDの使い方等を教育する。

また、スタッフ教育とは別に4月に災害発生を想定した防災訓練を実施する。

④事故等への対応方法

別紙の緊急時対応マニュアルに基づき適切に事故等に対応する。

⑤消防法への対応

1. 消防法上の防火対象物となる施設等はないが、多くの利用者が集まり、近隣には一般住宅が多く建ち並んでいることから、消防法に準じて防火体制・対策を講じる。
2. 統括責任者を防火管理者とする。
3. 管理事務棟に設置する消火器等を毎年点検する。
4. 救急救命講習及びAED操作に関する教育を実施する。

4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容

仕様書に示す各事業（取組）の基本的な実施方針、業務の実施手法の概要を示してください。特に、実施手法に関しては目標を実現するための工夫などを積極的にアピールしてください。

(1) 都市公園の利用促進に関する取組と実施計画

①各取組の基本的な実施方針

利用促進を図るために、以下のテーマ毎に各取組を実施することを基本的な実施方針とする。

- 【1】利用者サービスの向上
- 【2】広報活動の充実
- 【3】展示の充実
- 【4】各団体・ボランティアとの連携
- 【5】イベントの充実

②取組の具体的な実施計画・手法

【1】利用者サービスの向上

1. マナー教育によりスタッフにホスピタリティー溢れる接遇を徹底する。
2. 苦情・意見・要望及び対応内容の園内掲示による利用者への周知を行う。
3. 管理運営体制図を園内掲示し、各スタッフには顔写真付の名札を着用させることで透明感ある管理体制を周知し利用者に安心感を与える。
4. 五天山公園は多くの利用者が集まるにも関わらず日陰となるスペースが少ないので、お年寄りや小さい子どもでも安心して公園に訪れられるように、テント、パラソル、屋根のない四阿への屋根設置、緑のカーテンを設置し、日陰スペースを増やす。
5. 既設のベンチの他、移動できるイス・テーブルを設置し利用者が休憩できるスペースを増設する。
6. 荷物を置くことができる棚を設置する。
7. 多目的トイレにウォシュレットを設置する。
8. 炊事広場には20台既設の焼台があるが、利用者増に対応し焼台を増設する。
9. ホタルの観賞時期は、駐車場開放時間を21時00分まで延長する。また、ホタル観賞会の他、期間中（1週間程度）は21時00分までスタッフが常駐し、希望者に対してホタルの説明を行う。
10. 炊事広場の開放期間は仕様書より延長し、5月から10月までとする。
11. 水車の運転は仕様書に示されている期間の他、学校等の団体利用時も運転する。
12. 環境学習館の開放期間は仕様書より延長し、4月から11月の9時から17時及び12月から3月の土日祝及びイベント時とする。
13. 快適な休憩スペースを整えるため、管理事務棟に観葉植物を設置する。
14. 冬季休憩所を設置し、暖房には環境を配慮して薪ストーブを設置する。
15. 管理事務棟の暖房は環境を配慮してペレットストーブを設置する。
16. 駐車場の混雑時のトラブル解消のため、混雑予想時は交通誘導員を配置する。
17. 利用者の安心のため、車上荒らしの予防措置として防犯カメラを設置する。
18. 五天山公園に「五天山」という文字とハートをかたどった花壇を造成し、新しい見どころを作り出す。
19. 五天山のふもとの池は雨水等のたまり水のため、腐敗がすすみやすく悪臭が発生することがある。そこで炭のリサイクルによるろ過材を利用してポンプでたまり水を循環させ腐敗を防ぎ、利用者が不快に感じない環境をつくる。また、循環させる際に水を噴出させることで噴水として新たな公園の魅力を作り出す。
20. 夏季期間中（概ね7月下旬～8月下旬）、木枠とブルーシートによる簡易プールを設置する。衛生面を考慮し、使用する水は水道水とし、毎日水は入れ替える。利用者が多い時等は水を常時循環させる（排水した水は再利用しない。）。清掃は毎日行う。この簡易プールは子ども専用とする。

21. 新型コロナウイルス等の感染症予防対策として行政より指示があった場合は適切な対応をとる。

例として新型コロナウイルス発生時における新北海道スタイルの周知や手指用消毒液の設置、適度に館内の換気等を行う。



日除けのテント



新設した休憩スペース



日除けの屋根



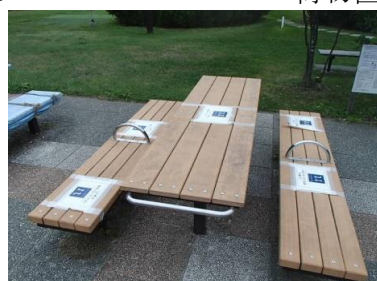
消毒用スプレー



荷物置きのための棚



荷物置きのための棚と柵



ソーシャルディスタンス処置

【2】広報活動の充実

1. 管理事務棟にパンフレットコーナーを設置し、現在の指定管理者で作成したパンフレットや札幌市作成のパンフレットを設置・配布する。
2. イベントのポスターやパンフレットを作成し配布する。
3. 公園かわら版を作成し公園にて配布する。また、ホームページにて電子版を配信する。
4. ホームページにてイベント情報やその他お知らせ、園内の危険箇所等を配信する。
5. ホームページには電子メールアドレス・電話番号・FAX番号を記載する。
6. ホームページは「札幌市公式ホームページガイドライン」及び「札幌市公式ホームページアクセシビリティ方針」に基づいてページを作成する。
7. ラジオ、広報誌等メディアを積極的に活用する。



ホームページ



作成したパンフレット

【3】展示の充実

1. 管理事務棟内にて水車に関するパネルを常設する。
2. 環境学習館では飼育中のホタルの幼虫やホタルに関するパネル、公園内の動植物ポスター、自然エネルギーをはじめとするエコポスターを展示する。展示内容は季節等に併せて随時更新する。
3. 動物標本・植物標本によって公園内の生物の多様性を伝える。
4. 環境学習館には専属スタッフを配置し展示内容の説明を行う。

【4】各団体・ボランティアとの連携

1. 地元連合町内会による「西野地区水車を保存する会」と協力し西野地区に伝わる水車を中心とした歴史を地域の子どもたちに紹介する。また、協働でイベントを開催し地域の歴史に対して利用者に興味を持ってもらう。
2. 「子どもと作ろう種から育てる未来の森」と協力し、市民と創るエコ体験パークとして混播法による自然林の再生を多くの市民特に子どもたちに体験してもらう。子どもと大人が共に体験学習する場として、また地域の特性を活かした豊かな動植物を観察することができる市民の憩いの場として、自然の森を育てていく。
3. 「NPO法人みんな幸せ元気会」と協力し、五天山を豊かな水のシンボルである「あじさいの森づくり」をする。
4. 地元連合町内会と協力し、地域に根付いたイベントを実施する。
5. 各市民団体と協力し植樹を通じて緑豊かな公園を造り、公園への愛着を深める。
6. これまでの指定管理業務でも行っている花植・清掃ボランティア活動を今後も、毎年5月3日に市民の方と共に実施する。
7. 西区パークゴルフ協会や各パークゴルフ愛好会等にパークゴルフ場を利用した際、気になる点の意見・要望について収集し今後の管理運営に役立てる。
8. 新しい公園利用者の開拓として「北海道アクションスポーツ協会」と協力しスケートボード場の設置や「ドリームラヴァー株式会社」と協力してあさいち商店街を開催する。



市民団体との協働による種からの苗つくりの様子



市民団体との協働による種から育てた苗の植栽の様子

【5】 イベントの充実

1. 仕様書では宮丘公園の自然観察会は1回／年以上となっているが、春・秋各1回の2回／年実施する。
2. 上記【4】各団体・ボランティアとの連携の通り、各団体と連携し各イベントを利用者と共に実施していく。
3. PDCAサイクルに基づいて管理運営及び自主事業を見直し、継続的改善のもとイベントを充実させる。
4. 公園の魅力の一つとして星空の観察を毎年夏・秋各1回、青少年科学館の移動天文台を招き利用者に楽しんでもらう。
5. 自然と親しみ公園の魅力を知ってもらうため、5，6，8，9月に各1回五天山公園生き物発見隊を実施し、多種多様な動植物の観察会を実施する。
6. 公園利用を促進するため、ホテル観賞時期に北海道で活躍する音楽家を招いてホテルコンサートを実施する。
7. 冬の公園利用促進のためのイベントとして、スノーフェスティバルの開催及び歩くスキーコースの設営を行う。スノーフェスティバルは子どもに冬の遊び方を知ってもらうため、イグルーづくり体験・スノーキャンドルづくり体験を実施する。歩くスキーコースは利用料金を無料とし、多くの人に気軽に冬の健康づくりをしてもらえるよう実施する。
8. 夏休み自由研究イベントを実施し、教育の場として公園利用促進を図る。
9. 自主事業内容は後述する。



春・秋の自然観察会



ホテル観察会



移動天文台による星空観察会



生き物発見隊



ホテルコンサート



あさいち商店街



スケートボード場



歩くスキーコース



スノーフェスティバル
(イグルーづくり体験)

(2) マナー啓発に関する業務と実施計画

五天山公園は一日三回の日常巡視、宮丘公園は週に二回の日常巡視を中心に園内での違法行為・不当行為を関連法案に基づいて監視を行い、スタッフが発見した場合直ちにその利用者に注意指導を行う。利用者が注意指導に従わない場合もしくは重大な事件になり得る場合、スタッフは統括責任者に報告し、統括責任者は所轄警察署及び札幌市に連絡・協議の上対応する。利用者が違法行為・不当行為を発見した場合、管理事務所に通報していただけるよう、管理事務所の位置及び電話番号を明記した看板を園内各所に設置する。通報を受けた場合、直ちにスタッフが現場に駆けつけ対処する。

また、利用者自身の利用マナー向上の為に園内に設置した掲示板及びホームページ、園内放送にて利用マナーの啓蒙活動を行う。

①犬の放し飼い

1. 掲示板にて犬の放し飼い禁止及び糞の始末に対する啓蒙を行う。
2. 利用者が犬の放し飼いを発見した場合は管理事務所に連絡していただけるよう管理事務所の電話番号を明記した看板を設置する。
3. スタッフが犬の放し飼いを発見した場合は注意指導を行い、繰り返し犬の放し飼いを行っているようならば関係機関及び札幌市に連絡協議の上、対応する。
4. 不法行為を無くす為に犬の飼い主に対する聞き取り調査を行い、対策を検討する。

②違法駐車

1. 日常巡視にて駐車場の監視を行い明らかに公園利用者以外の車両が駐車していると判断できる場合は車両の目立つ場所に注意の張り紙をし、一定期間以上の駐車もしくは繰り返し違法駐車が行われる場合は札幌市に連絡し協議の上、所轄警察署と連携し対応する。
2. 夜間駐車ゲート閉鎖及び冬期間駐車ゲート閉鎖（宮丘公園のみ）により自由に車両を出入できないようにすることで違法駐車対策とする。このことは、ホームページ、看板、園内放送（五天山公園のみ）で周知する。閉鎖時間を過ぎても駐車車両がある場合は、園内を調べ、利用者がいた場合、駐車場の開放時間について説明し、退去をお願いする。

③不法投棄

1. 発見した場合迅速に回収する。
2. 不法投棄、ゴミのポイ捨てを禁止する看板を設置する。
3. 巡視中に不法投棄、ゴミのポイ捨てを発見した時は、利用者にマナー遵守をお願いする。
4. 利用者に対してはむやみに不法投棄物に触れないよう看板にて注意を促す。
5. 不法投棄があった場合は札幌市に報告の上、場合によっては所轄警察署等、関係機関にも連絡し対応を検討する。

④車上荒し

1. 日常的に見回りを実施する。
2. 警察と連携しパトカーによる駐車場内のパトロールを実施する。
3. 防犯カメラを設置する。
4. 混雑予想時は交通誘導員を配置する。
5. 被害者の被害を最小限に食い止める為に車上荒し対応マニュアルを作成する。

⑤不審者対策

1. こども110番の管理事務所を目指し、不審者を発見した場合管理事務所に駆け込んでもらうよう園内での掲示による啓蒙を行う。

⑥ホームレス対策

1. 日常的にパトロールを実施し、発見時は西区の保健福祉部及び札幌市に連絡協議の上、必要な対応を実施する。

⑦火気取扱い

1. 五天山公園炊事広場以外での火気使用の禁止を掲示板にて周知する。
2. 統括責任者を火気管理責任者として、残り火等の管理を徹底する。
3. 宮丘公園には火気使用禁止を周知する看板を設置する。
4. 花火も火災の一因となることから公園内での花火を禁止し、発見時は直ちに注意指導する。

⑧その他

1. 落書き・施設の破損等その他の違法行為及び他の利用者の迷惑となる行為を防止するため、日常巡視を強化し、違法行為者に対しては毅然とした態度で対応し、所轄警察署・札幌市と連携の上適切な対応を実施する。
2. 看板の設置、ホームページ、園内放送、町内会回覧板等を利用した正しい公園利用の方法を周知する。

5 利用者サービス等に関する取組

(1) 利用促進計画

利用者サービスを含め、有料公園施設の利用を促進するための基本的な方針、当該方針に基づく具体的な業務の実施要領を示してください。また、年度別の実施計画についても示して下さい。

①有料公園施設の利用を促進するための基本的な方針

小さな子どもからお年寄りまで、また地域住民から広域に渡る利用者まで幅広い方がそれぞれの目的で快適にプレーでき、また足を運びたいと思えるよう以下の項目を基本的な方針とする。

1. スタッフ教育によりホスピタリティ溢れる接遇と適切な法令・条例・ルールに関する知識及び適切な現金取扱方法を身につけ、公平・平等でわかりやすい受付・利用者対応を行う。
2. 利用者ニーズの把握に努め、苦情・意見・要望等を可能な限り取り入れた利用者サービスを実施する。また、苦情・意見・要望等はPDCAサイクルに基づき管理運営にも反映させ、対応状況とともに園内掲示板にて利用者に周知する。
3. 対応が難しい要望等については、誠心誠意をもって利用者の方が納得していただけるまで法令等に基づいた適切な説明を行う。
4. 利用者の安全を優先し、施設状況に応じた適切な点検・管理を実施する。
5. 利用者にパークゴルフ場及び受付場所が容易にわかるように表示を設置する。

②業務の実施要領

五天山公園パークゴルフ場

【1】利用期間・時間

1. 札幌市と協議の上、以下のように設定する。

利用期間	利用時間
4月下旬～8月31日	午前7時～午後7時
9月1日～10月10日	午前7時～午後6時
10月11日～11月上旬	午前7時～午後5時

2. オープン日及びクローズ日は融雪状況・積雪状況によって決定し、決定次第園内掲示板及びホームページにて利用者に周知する。
3. 利用時間は利用者の安全を最優先し、悪天候による視界不良・コース不良を適切に判断し営業の可否を決定する。予定時間よりも早く営業を終了する場合、利用者に対して丁寧に理由を説明する。
4. 天候の急変により、利用者がプレー中にやむなく営業を中止する場合、18ホール無料券を配布する。

【2】利用料金

1. 札幌市と協議の上、1回18ホールあたりの料金として以下のように設定する。

区分	利用料金
一般	270円
小・中学生	120円
65歳以上	180円
身障者	無料

2. 札幌市と協議の上、6回分の回数券を以下のように設定する。

区分	利用料金
一般	1,350円
小・中学生	600円
65歳以上	900円

3. 札幌市と協議の上、4時間券を以下のように設定する。

区分	利用料金
一般	700円
小・中学生	360円
65歳以上	500円

【3】ホール数及び休日

1. グループがこれまでの指定管理者業務及び札幌市の維持管理業務で培ってきた技術を基に作成する維持管理計画により札幌市と協議の上、定休日は設けない。ただし、維持管理計画の中で必要なメンテナンス等や指定管理者の事業の為に臨時休業日を年に7日程度設ける。臨時休業日は少なくとも1カ月前に園内掲示板及びホームページにて利用者に周知する。

2. 悪天候によるコース不良により利用者に危険が及ぶと判断された場合は、利用者の安全を最優先し臨時休業とする。

3. グループの芝生の維持管理ノウハウとこれまでの実績で培ってきた効率的な芝生管理により、原則として27ホールを開放する。ただし、管理計画により芝刈を行う日は概ね午前7時～9時の間、9ホールずつ交代でコースの利用を休止し18ホールのみ利用とする。芝刈り終了後は27ホール開放する。また、五天山公園の地質及び水道局からの給水能力により毎日いずれかのコースを散水しなければ芝生の状態を保つことが難しいため、雨天が続いた時などを除いて毎日1コースは散水のため午後3時でコースの利用を中止し、それ以降営業終了時間までは18ホールのみ開放とする。

芝刈、散水によって1コースが利用できなくなることは、事前に園内掲示板にて利用者に周知し、受付にて改めて利用者に説明する。

【4】利用促進のための利用者サービス

1. パークゴルフクラブ・ボールを持たない方でも気軽にパークゴルフを楽しめるようにクラブ・ボールのレンタルを実施する。また、クラブは子ども用・大人用、右利き用・左利き用をそれぞれ用意する。

2. 利用者が自分の道具をきれいに保てるように、クラブとボールの洗い場を設置する。

3. 利用者が荷物を置けるよう棚及びクラブ立てを設置する。

4. 利用者還元のためホールインワン賞を設定する。

5. 利用者還元として、回数券をスタンプカード式とし使い切ったカードを応募券として毎月お楽しみ賞品が当たる抽選会を実施する。

6. それぞれの利用者が混雑を避けられるよう、団体利用受付をしそれを周知する。

7. 利用促進として、団体利用者が希望する場合、運営補助（受付補助、スコア集計、大会賞品の事前預かり・手配）を実施する。

8. 大会前はコースを練習で訪れる利用者が多くなることから、利用促進として五天山カップ（自主事業であるパークゴルフ大会）を年2回開催する。
9. こどもの日・敬老の日・スポーツ日は利用者サービスデーとして特別料金を設定する。

こどもの日

区分	利用料金
一般	130円
小・中学生	無料
65歳以上	90円

敬老の日

区分	利用料金
一般	270円
小・中学生	120円
65歳以上	無料

スポーツの日

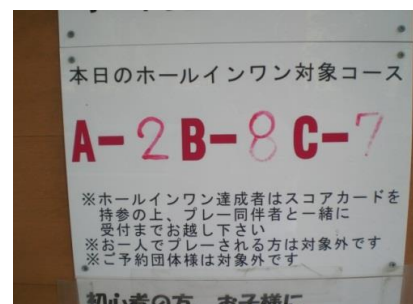
区分	利用料金
一般	無料
小・中学生	無料
65歳以上	無料



クラブ・ボール洗い場



お楽しみ抽選会受付箱



ホールインワン賞



団体利用お知らせ掲示板



消毒液の設置

③年度別実施計画

「②業務の実施要領」で述べた業務をP D C Aサイクルに基づき毎年見直すことで各年度の目標値を達成する。

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
利用者数(単位:人)	42,500	42,500	42,500	42,500	42,500
利用料金(単位:千円)	8,500	8,500	8,500	8,500	8,500

令和5年度

五天山公園・宮丘公園

収支計画書

五天山・宮丘パークマネージメントグループ

～グループ構成員～

(株)南香園 (グループ代表会社)

(株)真栄造園

(株)園建

NPO法人 琴似発寒川市民フォーラム 西区ホテルの会

管理に係る収支計画書(様式4-2 令和5年度)

法人・団体名 五天山・宮丘パークマネジメントグループ

	科目	指定管理業務			自主事業								計	
		管理費	事業費	小計	食堂	物品販売	クラブレンタル	五天山カップ	夏祭り	そば打ち レクリエーション	生き物発見隊	自動販売機		小計
収入	指定管理費			30,800										30,800
	利用料金収入			8,500										8,500
	その他収入			0	18,000	750	700	250	1,200	20	3	1,500	22,423	22,423
	収入計			39,300	18,000	750	700	250	1,200	20	3	1,500	22,423	61,723
支出	人件費	21,811	4,832	26,643	4,487	100	300	50	300	50	100	0	5,387	32,030
	旅費・交通費	150	0	150	0	0	0	0	0	0	0	0	0	150
	光熱水費	1,500	2,300	3,800	800	0	0	0	10	5	0	350	1,165	4,965
	通信運搬費	200	0	200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	200
	租税公課	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	広告宣伝費	300	40	340	0	0	0	0	10	0	0	0	0	350
	保険料	1,100	100	1,200	0	0	0	0	0	0	15	0	15	1,215
	賃借料	1,730	0	1,730	189	0	0	0	700	0	0	0	889	2,619
	修繕費	1,000	0	1,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,000
	消耗品費	400	100	500	300	50	0	10	0	0	0	0	360	860
	備品費	200	0	200	200	0	100	0	0	0	0	0	300	500
	印刷製本費	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	諸謝金	0	0	0	0	0	0	0	90	0	0	0	90	90
	委託費	3,500	0	3,500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,500
	支払手数料	130	0	130	0	0	0	0	0	0	0	0	0	130
	行政財産目的外使用料	0	0	0	78	80	0	0	0	0	0	50	208	208
	その他 (原材料費・賞品等)	2,500	0	2,500	7,000	150	0	110	500	15	0	0	7,775	10,275
支出計	34,526	7,372	41,898	13,054	380	400	170	1,610	70	115	400	16,199	58,097	
利益等	収支			-2,598	4,946	370	300	80	-410	-50	-112	1,100	6,224	3,626
	利益還元				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	法人税等													3,356
	当期純利益													270

※ それぞれの項欄について、必要に応じて小区分を設定しても構いません。
 ※ 行が足りない場合は、適宜追加してください。
 ※ 税込みで記載してください(以下、様式4-3から4-5まで同じ)。
 ※ 「利益還元」の項には、利益のうち還元額を記載してください。
 ※ 様式4-3から4-5までにより積算内容を記載してください。

令和5年度

五天山公園・宮丘公園

自主事業計画書

五天山・宮丘パークマネージメントグループ

～グループ構成員～

(株)南香園 (グループ代表会社)

(株)真栄造園

(株)園建

NPO法人 琴似発寒川市民フォーラム 西区ホテルの会

<自主事業計画>

①取組の基本的な考え方

都市公園の設置目的・基本方針の達成を目的に、一般の公園利用を妨げない範囲で、公園を利用するきっかけ又は再訪を促す事業や利用者サービスの向上・利益還元となる事業を展開する。

②自主事業の実施・見直し計画

各自主事業はP D C Aサイクルに基づき、年度初めに自主事業計画を策定し自主事業を実施する。自主事業後のアンケートの実施及び聞き取り調査、その他随時寄せられる要望・苦情・問合せを基に自主事業の見直しを行い、次年度の自主事業計画に反映させる。

【事業サイクル】

自主事業計画	令和5年度	令和6年度	令和7年度
各自主事業	計画 → 実施 → 調査 → 見直し	計画 → 実施 → 調査 → 見直し	計画 → 実施 → 調査 → 見直し

③取組の具体的な内容

【1】食堂の営業

利用者の利便性向上及び炊事広場の利用促進のため、そば・うどん・カレーライス・ソフトクリーム等の軽食及び焼肉用の肉・焼野菜・バーベキュー用品の販売を行う。食中毒を起こさないよう保健所による営業許可のほか、グループによる自主点検を実施する。また、軽食は冷凍食品を主とし、焼肉用の肉は卸業者がカットしパックされたものを開封せずに提供する。

実施年度	令和5年度～令和7年度			
実施月	4月下旬～11月上旬			
年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
予定収入	18,000	18,000	18,000	54,000
予定支出	13,054	13,054	13,054	39,162
収支予算	4,946	4,946	4,946	14,838

(単位：千円)



食堂全景



食堂内の営業許可掲示



営業許可証

【2】物品販売

利用者の利便性を向上させるために観葉植物・苗・パークゴルフ用品等を販売する。

実施年度	令和5年度～令和7年度			
実施月	4月下旬～11月上旬			
年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
予定収入	750	750	750	2,250
予定支出	380	380	380	1,140
収支予算	370	370	370	1,110

(単位：千円)



色鮮やかな花苗

【3】クラブレンタル

五天山公園パークゴルフ場の利用促進策として用具を持たない利用者の利便性を向上させるためにクラブとボールのレンタルを実施する。

実施年度	令和5年度～令和7年度			
実施月	4月下旬～11月上旬			
年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
予定収入	700	700	700	2,100
予定支出	400	400	400	1,200
収支予算	300	300	300	900

(単位：千円)

【4】五天山カップ (パークゴルフ大会)

プレーヤー間のコミュニケーションの場の創出及びパークゴルフ場利用促進策として年に2回実施し、賞品を用意して多くの利用者が楽しめる場とする。

実施年度	令和5年度～令和7年度			
実施月	7月、10月 (各1日)			
年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
予定収入	250	250	250	750
予定支出	170	170	170	510
収支予算	80	80	80	240

(単位：千円)



開会式の様子



大会の様子

【5】夏祭り

連合町内会と協働で実行委員会を立ち上げ、地域に根差し公園の魅力伝える祭りを五天山公園で実施する。

実施年度	令和5年度～令和7年度			
実施月	7月（1日）			
年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
予定収入	1,200	1,200	1,200	3,600
予定支出	1,610	1,610	1,610	4,830
収支予算	-410	-410	-410	-1,230

(単位：千円)



開式のあいさつ



飲食スペース



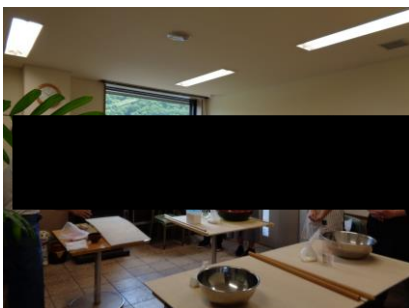
五天山公園ふれあい夏祭り

【6】そば打ちレクリエーション

そば打ちに興味のある親子や市民のかたへ実体験の場を提供する。

実施年度	令和5年度～令和7年度			
実施月	6月上旬～9月下旬（年2回）			
年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
予定収入	20	20	20	60
予定支出	70	70	70	210
収支予算	-50	-50	-50	-150

(単位：千円)



そば打ち体験状況



そば打ち体験状況



そば打ち体験状況

【7】生き物発見隊

五天山公園内の動植物の探索・観察・説明を通して自然とふれあい知識の普及啓発や公園への愛着心の増進をはかる。

実施年度	令和5年度～令和7年度			
実施月	5月上旬～9月下旬（年4回）			
年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
予定収入	3	3	3	9
予定支出	115	115	115	345
収支予算	-112	-112	-112	-336

（単位：千円）



水生生物調査



トンゴ調査



キノコ探索

【8】自動販売機設置

利用者サービスの向上及び快適な休憩スペースの整備の一環として自動販売機を設置する。

実施年度	令和5年度～令和7年度			
実施月	4月～3月			
年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
予定収入	1,500	1,500	1,500	4,500
予定支出	400	400	400	1,200
収支予算	1,100	1,100	1,100	3,300

（単位：千円）



施設内の自動販売機

③自主事業の収支計画

	年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
【1】 食堂	予定収入	18,000	18,000	18,000	54,000
	予定支出	13,054	13,054	13,054	39,162
	収支予算	4,946	4,946	4,946	14,838
【2】 物品販売	予定収入	750	750	750	2,250
	予定支出	380	380	380	1,140
	収支予算	370	370	370	1,110
【3】 クラブレンタル	予定収入	700	700	700	2,100
	予定支出	400	400	400	1,200
	収支予算	300	300	300	900
【4】 五天山カッ プ	予定収入	250	250	250	750
	予定支出	170	170	170	510
	収支予算	80	80	80	240
【5】 夏祭り	予定収入	1,200	1,200	1,200	3,600
	予定支出	1,610	1,610	1,610	4,830
	収支予算	-410	-410	-410	-1,230
【6】 そば打ちレ クリエー ション	予定収入	20	20	20	60
	予定支出	70	70	70	210
	収支予算	-50	-50	-50	-150
【7】 生き物発見 隊	予定収入	3	3	3	9
	予定支出	115	115	115	345
	収支予算	-112	-112	-112	-336
【8】 自動販売機	予定収入	1,500	1,500	1,500	4,500
	予定支出	400	400	400	1,200
	収支予算	1,100	1,100	1,100	3,300
合計	予定収入	22,423	22,423	22,423	67,269
	予定支出	16,199	16,199	16,199	48,597
	収支予算	6,224	6,224	6,224	18,672

(単位：千円)