

エー3 雇用環境維持・向上の具体的な取組

通年で当公園の管理に従事する緑化協会では、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、その費用を負担し支援します。特に作業上の必須資格については、就業形態を問わず確実に取得を進めます。

② 人材育成研修の励行

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

③ 健康事業所宣言と健康保険委員による職場の健康づくり

行政や経済界では、従業員の健康管理を経営的な視点で考え、戦略的に実践する“健康経営”を推奨しています。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」を全国健康保険協会に登録しています。また、健康保険委員を選任し、同協会から法改正や健康関連の最新情報を入手し、職場の健康づくりに役立てています。

④ 安全衛生委員会の活用・活性化

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

⑤ 有期契約労働者の無期労働契約への転換

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

⑥ 公正な採用試験の実施

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

また、公正採用選考人権啓発推進員を選任し、雇用機会の均等に努めます。

⑦ 高年齢者の就労環境の整備

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

⑧ 職場内コミュニケーションの活性化

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

エー4 ワーク・ライフ・バランス plus の推進

当グループでは、スタッフの仕事と生活の調和を目指すとともに、有能な人材の確保・育成・定着を図るため、ワーク・ライフ・バランスの推進に努めます。なお、リゾート開発は令和元年（認証番号：0397）に、緑化協会は平成21年に、それぞれワーク・ライフ・バランスの取組を推進することを宣言し、リゾート開発はステップ1（取組推進宣言企業）、緑化協会はステップ2の認証を受けています。

当グループのうち、通年で当公園の管理に従事する緑化協会が特に力を入れる取組を次に示します（団体別の取組は様式3-2を参照）。

① 育児・介護休業取得者への配慮

育児・介護休業制度の意義と内容をスタッフに分かりやすく説明・周知します。

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

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



② ノー残業デーの励行

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

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

③ 年次有給休暇取得の奨励

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

④ ハラスメント防止の取組

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

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

⑤ 女性の活躍の推進

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

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



⑥ 正職員への内部登用

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

(2) 管理水準の維持向上に向けた取組

(2) - 1 組織的な情報共有の取組

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

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

① 教育訓練

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

② 組織全体の情報共有

当公園・緑地の情報については、基本的に報告書等により緑化協会事務局及びコンソーシアムを構成する各社に伝達します。また、緑化協会では、Web上の協会共有サーバーを利用して各公園と事務局間で情報を共有し現場管理に役立てています。今後も、電子メールやメーリングリスト等を活用して、現場スタッフも含めた迅速な情報共有体制を確保します。

③ 当公園・緑地スタッフにおける情報共有

a 日常の情報伝達と指示

園内の施設等に関する情報や注意事項等は、毎朝のミーティング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レベルアップ

毎年、グリーンシーズン前に、接客サービス、普通救命講習、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、全スタッフが必要な情報と動態を身につけて、知識・技術を高めます。

c ワークショップ

以下の講習・研修等については、随時、ワークショップ形式で実施します。

- ・機器類の運転操作
- ・安全作業、施設点検等のスタッフ研修
- ・個別具体的な事例の接客研修
- ・利用者からの要望に基づく施設改修やサービス改善に関する研修
- ・作業方法の改善指示等の研修

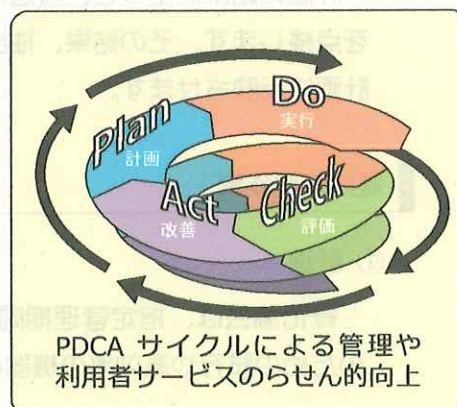
また、他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知や緑化協会の事故報告書等を確認し、スタッフによるワークショップで実践的に検証します。

d ミーティング

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

(2) - 2 業務の見直し等の組織的な取組

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



【PDCAサイクルによる改善事例（緑化協会）】

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

① 計画

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

② 実行

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

③ 評価

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

④ 改善

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

維持管理作業

① 計画

緑化協会は、指定管理期間の業務指針や年間作業計画を作成し、より良い手法・手順のための試行や高効率の機器の導入について、スタッフで検討します。

② 実行

マネージャーは、計画に沿って作業・点検等を指示し、実施します。また、清掃や植物管理など、天候や生育状況によって左右される作業は、状況に応じて弾力的に実施します。

点検票、巡視票、報告、労務量集計のほか、アンケート、苦情等対応報告票などで収集した情報を整理・確認します。

③ 評価

マネージャーは、情報の記録のほか、アンケート結果、担当スタッフからの作業経過の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、月ごとと四半期ごとの達成度を評価します。

④ 改善

作業計画に対する結果の評価を基に、作業計画・手順、指示系統について見直します。また、改善計画についてスタッフと共に検討し、次の計画に反映させます。

イベント・プログラムの実施

① 計画

イベント・プログラムの各担当スタッフや、参加者数、売上、満足度等の目標値、新たな取組事項等を定めた年間計画を作成します。

② 実行

それぞれの業務の実施前に必要となる準備、広報、各種申請手続等について、十分な余裕をもって行います。安全・安心の確保を第一に、悪天候時等についても万全に対応できるよう努め、各業務の実施内容や参加者数などを記録し、運営や教育効果等の情報を収集します。また、アンケート等によって参加者のニーズ、満足度等の基礎情報を収集します。

③ 評価

マネージャーは、設定した目標に対して結果を分析し、目標達成度を評価します。また、各業務の評価、達成状況等を集計した総合的な評価を作成します。

⑤ 改善

マネージャーは、サービス向上、利用促進の観点から、各イベントの運営状況や達成状況等について総合的に評価し内容等の改善を検討します。改善計画は、次回の各業務に反映させます。

(2) - 3 管理における情報共有と業務の改善

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

苦情等の情報の共有、業務の改善方法

利用者等からの苦情等の情報は、速やかに苦情等対応報告票に記録します。報告票には苦情等の要旨、対応の経過、取組事項等をまとめ、緑化協会事務局及びコンソーシアム各社へ報告するとともに、毎日のミーティングで公園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、マネージャーから公園スタッフに周知します。手順等の大幅な改善や、設備等の大規模な改修を必要とする場合には、札幌市と協議を行い、認識と情



報の共有を徹底します。

マネージャーは改善結果とその効果を記録し、再び協会事務局に報告します。報告票は、承認を得た後、個人情報伏せの上で他の公園・施設のスタッフにも配信し、業務の改善に役立てます。

このように、当グループの役員・職員全員が共有し、利用者の視点からサービスや施設のあり方を広く検討するとともに、結果の検証や改善計画の策定により、施設やサービス、維持管理水準の向上を図ります。

安全・危機管理等に関する情報の共有、業務の改善方法

当グループは、当公園・緑地の安全管理や災害時の対応等の情報を共有し、施設や利用者の安全確保について、より有効に機能するよう改善していきます。

① 公園内での情報共有

- 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、毎朝のミーティングでスタッフに伝え、業務の改善につなげます。
- c 日々記録・共有しているヒヤリ・ハット体験を検証して改善を図ります。
- d 当公園・緑地又は他公園・施設で事故が発生した場合は、事故報告書等を活用し、安全管理について実践的に検証するなどして、業務の改善を図ります。
- e 日々、危険発生の可能性がある箇所を点検・確認するとともに、ハザードマップを随時更新し、全スタッフへの周知、安全管理の徹底を図り公開します。
- f 全スタッフに緊急連絡網を周知し、緊急体制の共有と迅速な対応を図ります。

② 当公園・緑地に関する組織的な情報共有

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電子メール、メーリングリスト等により、当公園・緑地を含む全公園・施設スタッフ・コンソーシアムを構成する各社に周知します。一方、現場スタッフからは、電子メールによる事故報告書等の提出により、コンソーシアム間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

緑化協会では、毎月の営業会議及び安全衛生委員会で、各公園・施設での安全管理に関する提案や実践事項等を検討し、公園・施設間での情報共有と安全への取組を推進しています。また、事故報告書や札幌市からの通知文書等については、各公園・施設での業務改善につながる要素を検討し、協会事務局から各現場に配信します。

緑化協会では、管理やサービスの質を低下させずに経費を節減し、環境負荷を低減する効果的な公園・施設の管理運営を行うため、EMSを運用して、電力使用量の削減、水道・燃料使用量の節減のほか、ごみ排出量の減量、植物残渣のリサイクルなどに努めています。

また、公園・施設の利用状況等に応じて、効果的に維持管理計画を見直し作業効率を高めるほか、スタッフ等から提案された節約のためのアイデアを積極的に採用し、スタッフのモチベーションの向上につなげます。

① 計画

各公園・施設でのミーティングで、経費節減の計画と目的、経費節減の目標、作業手順等を周知し、業務効率化の情報を共有します。

② 実行

作業状況や労務集計などをまとめた労務量の測定結果等を踏まえて、マネージャーがミーティングで状況等を説明し、作業方法等の改善を指示します。

電力、水道、燃料は、使用状況を監視・測定して効率化に努め、削減につなげます。また、ごみについては、分別の徹底や持ち帰りの呼びかけなどにより減量に努めます。

管理計画に基づき、季節やイベントごとに利用状況を把握して管理レベルを調整し、その効果を測定します。

③ 評価

マネージャーが、経費節減計画の項目ごとに結果を測定し、月ごとと四半期ごとの目標達成度を評価します。

④ 改善

マネージャーが、目標達成度の評価に基づき、業務計画、作業手順、指示系統等をスタッフとともに検討して見直し、次の計画に反映させます。

(3) 第三者に対する委託の方針

当グループでは、機器の保守点検や機械警備等の特殊な専門性や資格が必要な業務等については、専門業者（原則として札幌市内の企業・団体）に委託し、経費の節減とより質の高いサービスの提供に努めます。

(3) - 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その内容等は、次のとおりです。

《プール施設》

業務名	内容	期間又は回数等
プール施設清掃	プール施設全体清掃	6月下旬～8月下旬
電気年次点検	電気施設の年検査	6月下旬
プール給水管・水抜き	プール水出し及び水抜き	7月中旬・9月上旬～中旬

《公園》

手稲稲積公園		
業務名	内容	期間又は回数等
機械警備	管理事務所	通年
扉開閉管理	テニスコート扉開閉	4月中旬～11月上旬
公衆トイレ管理	清掃	150回/年
公衆トイレ維持管理	修繕等対応	通年
一般事業廃棄物	収集	4月中旬～11月下旬
カン・ビン等処理	収集	4月中旬～11月下旬
遊具保守点検	精密点検	2回（4月・7月）
産業廃棄物処理	収集	1回/年
野生生物対応	子ガラスの保護 ハチの巣駆除	5月～9月（随時）

北発寒公園		
業務名	内容	期間又は回数等
公衆トイレ管理	清掃	90回/年
公衆トイレ維持管理	修繕等対応	4月中旬～11月中旬
遊具保守点検	精密点検	2回（4月・7月）
野生生物対応	子ガラスの保護 ハチの巣駆除	5月～9月（随時）

前田公園		
業務名	内容	期間又は回数等
公衆トイレ管理	清掃	150回/年

公衆トイレ維持管理	修繕等対応	通年
遊具保守点検	精密点検	2回（4月・7月）
野生生物対応	子ガラスの保護 ハチの巣駆除	5月～9月（随時）

（３）－２ 再委託の適正確保のための具体的方策

公正で透明性のある再委託を行うため、当グループでは以下のとおり取り組みます。

- ① 再委託が必要な業務は、軽微な業務を除き事前に札幌市の承認を得ます。
- ② 再委託先は、札幌市内の企業・団体を優先的に選考します。
- ③ 緑化協会では、契約事務取扱要綱、委託被指名者選考委員会要綱等により、必要に応じて入札又は見積り合わせを行い、適正に委託先を決定します。
- ④ 再委託業務は、当グループ担当者が業務開始前に利用者の安全対策を確認します。
- ⑤ 業務終了後は、完了検査に関わる書類の提出を求め、複数の検査員が履行を確認します。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 再委託にあたっては、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法その他労働環境に関わる法令を遵守することを契約書に明記してその遵守を求めるとともに、労働環境についての書面を提出してもらい確認します。
- ⑦ 施設内での安全管理等のルールやマナー、環境への負荷軽減等について協力を求めるとともに、常駐従事者がいる場合には、当グループスタッフと同じく必要な研修を受講させます。
- ⑧ 暴力団をはじめとする反社会的勢力への再委託はしません。契約書には、反社会的勢力の関係者と判明した場合に契約を解除する旨の条項を明記します。再委託先が反社会的勢力の関係者であるか確認の必要が生じた場合は、札幌市の「暴力団排除にかかる照会事務マニュアル」に沿って対応することとし、札幌市と協議を行い、その指示に従います。
- ⑨ 公園の軽易な作業等について、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するなど、札幌市内の障がい者施設への委託を検討します。

(4) 市民との協働、地域等との連携による取組

ア 市民との協働や地域等との連携

アー1 基本的考え方

緑化協会の運営方針の「5つのK」の1つとして「協働」を掲げているように、公園の存在価値・利用価値を高めるためには、市民との連携・協働が欠かせないものと考えます。

また、ボランティア活動は市民にとって自己実現の場ともなることから、公園と市民の双方にとって有益な関係となるよう協働体制を築き上げたいと考えています。

当公園の具体的な方策として、以下のとおり市民協働・地域貢献の取組を推進していきます。

アー2 市民協働及び地域連携の内容

■ 手稲稲積公園利活用協議会の開催

公園が活気ある地域コミュニティの拠点としての役割を果たすため、地域住民・市民に手稲稲積公園をより知っていただき、公園に対して日頃持っている疑問や意見などを積極的に発言する場として、「手稲稲積公園利活用協議会」を年1回開催します。

公園と地域の相互理解をより深め、地域の意見を公園管理に反映し、地域に愛される公園づくりに取り組みます。

《協議会で出た近隣からの意見・要望例》

- ・冬期間の園路除雪

実施中であり非常に感謝されています。

- ・園路の不陸解消

要望箇所は解消済みですが、他にも対応が必要な場所が多くあります。

- ・公園外周の迷惑駐車解消

看板掲示や手稲警察署と連携し、令和5年度現在でかなり解消されています。

- ・ポプラ並木への不安について

倒木の不安については、頭頂剪定等により現在も対応中です。

■ 稲積安心・安全まちづくり協議会への参画

手稲稲積公園周辺町内会で構成されている稲積連合町内会では、平成18年より各町内会及び学校、病院、警察、消防等の公共施設とともに「稲積安全・安心まちづくり協議会」を組織し、地域の安全・安心のための活動を行っています。

当公園は地域の広域避難場所としての機能を有することから、協議会では防災訓練や公園に面している稲積中学校との間の道路の落葉清掃などの活動に取り組んでいます。公園の指定管理者として、今後もこの協議会の活動に積極的に参画し、地域と連携した市民協働で地域の防災・防犯、そして安全・安心な公園づくりに努めていきます。

前田ふれあいまつり実行委員会への参加とイベントの運営協力

前田地区連合町内会では、地域の活性化と住民のコミュニティの場として「前田ふれあいまつり」を20年以上にわたって前田公園で開催しています。

良好な状態で会場利用ができるよう、前田公園の公園指定管理者として、イベントの開催時期に合わせて芝生や園路・樹木などの管理を重点的に行っています。

また、実行委員会メンバーとしてイベントの運営にも参画するとともに、使用物品の貸出協力などを行っています。

今後も前田公園が地域コミュニティの場として利用されるよう、連合町内会と連携してイベントの実施に協力していくことで、地域に愛される地区公園としての魅力を高めます。

いなづみ児童会館との連携協力

いなづみ児童会館は手稲稲積公園の至近に位置しており、近隣の小学校児童の放課後活動の場や子育てサロンとして利用されています。いなづみ児童会館と公園が連携して、公園らしいプログラム（花壇への花植えと管理をする「花クラブ」をとおしての花育活動や、公園樹木の枝や木の実を使った「木工クラフト」など）を実施することで、近隣の子どもたちに公園を身近に感じてもらえるだけでなく、地域の子ども達同士のつながりをより強め、地域の一体感を高めます。

地域ボランティアとの連携・協働

《パークゴルフボランティア》

パークゴルフ愛好者との協働により、手稲稲積公園パークゴルフ場の清掃やコース整備、マナー向上の啓発を引き続き行います。

《稲積連合町内会》

稲積連合町内会との協働により、令和2年より下手稲通と富丘通の交差点街路樹への花植えの技術指導及び資材提供をとおして、地域緑化と花育活動を引き続き行います。

《ていね・さくら館》

社会福祉法人さくら協働福祉会「ていね・さくら館」による、手稲稲積公園に面した鉄工団地通花壇樹ボランティアに協力し、メンテナンス時の植物残渣等の受入を引き続き行います。

近隣の学校との連携・協働

・中学校（稲積中学校、手稲中学校）

公園をテーマとした職場体験学習や清掃活動を通じて、公共空間を快適に保つことの大切さや地域に対する愛着を感じる機会を提供しています。

・小学校（稲積小学校）

稲積小学校は、長年にわたり手稲稲積公園の休養広場にある花壇への花苗の植込みを行うなど、公園を学習の場として活用しています。今後も良好な関係を保ち、この取組を支援していきます。

イ 札幌市等との連絡調整

札幌市との連絡調整を密接かつ円滑に行い、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、「手稲稲積公園運営協議会（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、札幌市と当グループ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 協議会は当グループが主催し、運営にあたります。
- ④ 協議会では、次の項目について協議します。
 - ・ 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
 - ・ 管理運営に関して、新たに作成する各種規程、要綱、マニュアル等の概略及び業務仕様書において協議会で協議を行うことが定められている事項
 - ・ 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グループで取りまとめ、札幌市に提出します。

(5) 財務

当グループの現金等の取扱いについては、グループ構成団体である緑化協会の考え方に基づいて、適正に処理します。規定等について以下のとおり示します。

(5)－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」と考えます。緑化協会では、厳格かつ適正な管理に努め、資金の元本を保全する安全性の確保を最優先とし、日常の支出に対応可能な流動性と効率性を勘案し、計画性と透明性のある適切な保全策を講じて資金管理を行います。

- ① 安全性の確保 資金元本の安全性を確保するため、ペイオフを勘案し安全な管理を心がけ、預金先である金融機関の経営の健全性に留意します。
- ② 流動性の確保 月々の支払等に支障を来たさない必要な資金を確保します。
- ③ 効率性の確保 安全性及び流動性を確保した上で、効率的な資金調達を図ります。
- ④ 計画性の確保 当公園に係る収支その他の経理に関する記録を、各年度単位で整備します。
- ⑤ 透明性の確保 経理事務の客観性と透明性を高めるために、公認会計士による外部監査を実施します。

(5)－2 現金等取扱いに関する基本的な考え方

当公園での現金等の取扱いにおいては、内部牽制を機能させ、次のとおり実行します。

- ① 複数スタッフによる相互牽制が機能する組織体制により、現金等を取り扱います。
- ② 規程に基づき、現金等の流れをチェックするとともに残高の確認を行います。
- ③ スタッフ相互による日々のチェック及び月単位の定期的な検査・確認、並びに保管現金の限度額と入金サイクルを定めるとともに、多額の現金は所持・保管しません。

(5)－3 現金取扱規程

緑化協会で整備している現金取扱に係る規程は、次のとおりです。

- ① 会計処理規則（財務及び会計の基本的事項、勘定科目、帳簿組織、予算、決算、出納、固定資産等について規定）
- ② 処務規則（組織、事務分掌、専決・決裁、公印管理等について規定）
- ③ 資金管理及び運用規則（運用管理方針、運用の区分・方法等について規定）
- ④ 特定資産管理規則（特定資産の目的、積立方法、取崩要件等について規定）
- ⑤ 内部監査要綱（現金等の取扱事務を監査し、事故の未然防止を図るために規定）
- ⑥ 公園・施設現金等取扱要綱（各公園・施設管理事務所等における現金出納から金融機関への手続き、現金取扱スタッフと職務範囲、現金の保安等について規定）
- ⑦ 事務局現金等取扱細則（事務局における小口現金、現金収受、領収書発行、入金、払出、大金庫管理等について規定）

(5) - 4 現金等取扱に関する事故防止システム

緑化協会では、現在実行している次の事故防止の仕組みを、今後も継続します。

① 現金取扱の点検・調査

a 内部監査

年2回（定期内部監査による）

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

b 公印及び預金通帳等の施錠管理

公印保管場所 [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名により、外部監査を実施

② 法令遵守・服務規律の確保

法令遵守と服務規律に係る研修等による啓発

採用時及び定期的な研修等により事故や事件を防止する意識の共有

③ 職場内コミュニケーション

コミュニケーションの活性化（毎日のミーティング）

管理監督者（管理職、マネージャー等）による積極的声かけの徹底

④ キャッシュレス決済の導入による現金事故防止

有料施設や売店等で順次キャッシュレス決済の導入を検討

(5) - 5 インボイス制度について

緑化協会では、2022年10月に適格請求書発行事業の登録を終え、インボイス制度で定められる事務処理等を行います。

(5) - 6 現金等取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合

緑化協会では、現金等の取扱いに関して、万一事故や不祥事が発生した場合には、直ちに札幌市に報告し、事件性がある事案については警察に届け出ます。

また、当該事案の概要を記録した事故報告書を作成するとともに、原因を究明して改善策を策定し、再発を防ぎます。

(6) 苦情対応

当公園における苦情については、以下の考え方や手順に従って対応を行います。

(6) - 1 苦情等対応の基本的な考え方

公共施設の管理運営は利用者や地域住民に満足いただけるサービスを行うことが基本であり、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ことで、管理運営の改善につなげてきました。

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は、緑化協会の次の手順に沿って対応します。

(6) - 2 苦情等対応の具体的な手順

① 苦情等の受付、責任・担当部署等

- 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、苦情等の内容により、必要に応じてグループスタッフに引き継ぎます。
- 当公園の苦情等が、緑化協会の他の部署に寄せられた場合でも、申し出を受けた部署で苦情等を受け付けます。

② 対応手続文書の整備・活用

- 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。
- 「苦情等対応報告票」は緑化協会事務局で決裁し、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。
- 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・施設のスタッフ及びグループ各社で共有し、管理運営の改善につなげます。

苦情等対応報告票（通常）										No.									
受付日時										初期対応者									
発生場所										報告票記載者									
☐ 市民 ☐ ボランティア ☐ スタッフ ☐ その他（ ）										施設名									
対応結果連絡 ☐ 要 ☐ 不要										連絡期日									
要望する連絡方法 ☐ 電話 ☐ e-mail ☐ 来園 ☐ 文書										住所 氏名									
電話 e-mail										苦情等対象 区分 業務分類 苦情などの要旨									
対応（改善）内容																			
対応結果に対する評価																			
結果連絡の記録 連絡方法 ☐ 電話 ☐ e-mail ☐ 来園 ☐ 文書										連絡者 連絡日									

緑化協会の苦情等対応報告票

③ スタッフの基本姿勢

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

④ 全スタッフの理解

苦情等への的確な対応のため、研修等により、次の事項について全スタッフが理解するよう徹底します。

- a 苦情等に対する「基本姿勢」を理解すること。
- b 苦情等の内容を理解し、適切に記録・報告できること。
- c スタッフは、利用者と常に良好なコミュニケーションを取るよう努め、日ごろから利用者が意見や要望、苦情等を言いやすい雰囲気を保つこと。

⑤ 札幌市への報告等

- a 苦情等の対応結果及び経過等について、札幌市に報告します。
- b 市政に関し、指定管理者の業務とは関係のない苦情等が公園に寄せられた場合には、速やかに札幌市へ報告します。
- c 札幌市への苦情等に関して、札幌市から指示があった場合は、必要な調査・報告を行い、その後の指示に従います。

⑥ 苦情主への対応

苦情主から、対応結果等について回答を求められた場合は、誠意を持って丁寧に回答します。

(6) - 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、不快な思いをさせ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、上司等が代わって対応します。

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・謝意（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

(7) -1 記録・モニタリングに関する基本的な考え方

① 記録に関する基本的な考え

- a 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役立てます。

② モニタリングに関する基本的な考え

- a 当公園の管理運営に関する自己評価と、利用者や市民からの苦情・要望・意見を基にした評価を、継続的な業務改善のために活用します。
- b アンケート等により、積極的に利用者の意見を取得し、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・意見を真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応します。また、これらの苦情等を運営や施設の改善につなげることにより、利用者や市民が当公園の良き理解者や支援者となっていただけよう努めます。

③ 報告に関する基本的な考え

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

④ 評価に関する基本的な考え

- a モニタリングの結果を分析し、計画や目標に対して乖離がある場合や、計画自体に対して是正を要する場合には改善を行い、継続的な管理の質の向上を図ります。
- b 評価に関しては、当公園に従事するスタッフや、他の公園スタッフ等からも意見を聴取し、組織として公正に判断します。

(7) - 2 セルフモニタリングの具体的な実施方法

① 意見・要望等の収集と回答の公表

手稲稲積公園レストハウス内にアンケートボックスを設置して、公園利用者からの意見・質問・要望・苦情等を把握し、利用者の声に対する真摯な対応に努めます。

また、ホームページに意見・要望フォームを設置し、ウェブサイトからも利用者の声を収集するほか、イベント等開催時にもアンケート調査を行い、お問合せの多い内容については、サイト内ページの「よくあるご質問」や適切なページへ回答を追記し、利用者の疑問・不明点等の解消に努めます。また、管理運営や企画の改善に反映し、効率的、効果的な利用者サービスにつなげます。

② 利用者アンケートの設問項目

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

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

・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」

・当公園スタッフの接遇に関する満足度

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

なお、アンケートに際して、不必要な個人情報は取得しません。

③ 利用者満足度の目標値

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

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) - 1 総括的事項

公園の維持管理に関する基本的な事項として以下の点に留意し、安全確保と利用者サービスの向上に努めます。

利用者等の安全確保と利便性・サービスの向上

- a 業務実施にあたっては、利用者、通行者、近隣住民の安全を最優先します。
- b 業務は、公園利用の支障にならないよう配慮して実施するとともに、利用者に影響がある場合は、しっかり周知します。
- c 事故や災害発生時には、正確な情報を速やかに把握するとともに、緊急時に迅速かつ適切に対応できる体制を確保します。また、被災者が発生した場合は、救護等の応急措置を講じるほか、状況に応じて緊密に関係機関と連絡を取り対処します。

【具体的な取組】

① 安全教育による未然防止

- a グリーンシーズン前に、全スタッフを対象とした安全教育を実施します。そして、常勤スタッフは普通救命講習を受講し、AEDの取扱いを習得します。また、作業従事者には、作業機械操作・運転の安全講習を実施し、誤操作による事故を防止します。
- b 朝のミーティング時に、マネージャーが園内の状況確認と必要な処置を指示するほか、危険予知活動を全スタッフで行い共有します。また、作業機械については、日常・定期点検を実施し、整備不良による事故を未然に防ぎます。
- c 当公園のハザードマップや、各現場のヒヤリ・ハット事例集を活用して安全意識を徹底させ、事故等の未然防止に努めます。
- d 緑化協会の安全衛生委員会における事故検証や安全対策を当公園の全スタッフで共有し、労働安全衛生に対する意識を高めます。

② 安全管理の体制づくり

- a 当グループでは、プールとレストハウスにそれぞれ AED を設置しており、応急手当協力施設として、「さっぽろ救急サポーター」に登録されています。
- b プールとレストハウスに救急箱を備え、傷薬・消毒薬・絆創膏・ガーゼ・湿布・包帯などを常備します。
- 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、園内放送など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講じるとともに看板等で周知し、被害の拡大や二次災害の発生を防ぎます。
- b 当公園のハザードマップをホームページや掲示板等で市民に周知します。また、園内の状況の変化や利用者の声などを受けて随時更新し、安全に関する最新情報を提供します。
- c 利用規制が必要な箇所の草刈や樹木剪定作業等を行う場合、作業予定日時や実施区域を掲示板等で周知するほか、現場には作業表示板やセーフティコーンを配置するなど安全な公園利用を確保します。

法令遵守による公正確保とサービス向上

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

【具体的な取組・対策】

① 法令の遵守と有資格者等による作業・点検の徹底

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

② 不正利用・違法行為の是正

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

損害賠償保険の加入について

公園を管理する中で、当グループの管理上の瑕疵により、札幌市又は第三者に損害を与えた場合に備えて、次の損害賠償保険に加入します。

期 間：令和5年4月1日～令和10年3月31日（契約は1年毎）

保険の種類と補償内容

《プール》

保険の種類	保険対象	補償内容
賠償責任保険 （交差責任担保特約付帯）	施設賠償	3億円
	生産物	3億円
火災保険 （借家人賠償責任保険付帯）	管理棟	5千万円
	売店・倉庫・機械室	1千万円

《公園》

保険の種類	保険対象	補償内容
施設賠償責任保険	公園利用者・公園施設	対人 1億円 事故 4億円 対物 5千万円
任意自動車保険 （連絡車両・作業車両）	搭乗者・第三者	対人 無制限 対物 無制限
家財保険	設備・什器備品	補償金額 1千万円
レクリエーション保険	緑化協会主催のイベント・観察会等の参加者	死亡・後遺障害 入院・通院への補償

連絡体制の確保

公園ホームページや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、スタッフ間では緊急連絡網の情報を共有し、緊急時には携帯電話により迅速な連絡が取れる体制を確保します。

（1）－2 施設・設備の維持管理

公園の施設・設備等を常に適正な状態に維持し、利用者が安全で快適に利用できるよう配慮して、市民サービスの向上に取り組めます。また、管理経費の節減にも留意します。

利用者の安全と快適を確保するため、以下のとおり日常的な園内巡視と清掃を行います。

【園内巡視、清掃の留意点】

- 毎日の園内巡視によって危険箇所や不具合等の早期発見と安全確保に努め、ごみ・ガラスなどの散乱（特に7月・8月は花火の残骸）を発見した場合は、直ちに清掃を行います。また、異常があった場合には巡視日報に記録します。
- 不具合等については直ちに修繕することを基本とします。処理に一定の期間が必要となる場合は、安全確保のため、周知看板やセーフティコーンなどを設置し一時的に使用禁止とします。直営での修繕が困難な場合は、専門業者により対応し、速やかに復旧するよう努めます。なお、不法行為、危険行為については、必要に応じて警察に通報するなどして毅然と対処します。
- 巡視中など、業務用管理車両の園内走行時は、来園者の安全と歩行の妨げとならないよう、安全速度（時速15km以下）でハザードランプと回転灯を点灯させて運転し、来園者が多い場合は車両誘導者を配置するなど、状況に応じた安全対策を取ります。

特殊施設

【ていねプール】

施設・設備等の専門的知識を持つ管理責任者を配置し、プール営業中は安全面、衛生面、機能面で十分な利用者対応がなされるよう適正な管理を行います。

① 安全対策等

- a 営業開始前に、「ていねプール安全点検記録表」に基づき保守点検を行い、必要に応じて危険のないよう施設の補修・修繕を行います。
- b プール槽は、毎日4回水質検査（残留塩素、pH、濁度等）を実施し、水質管理を行います。
- c 利用者が溺れないように、各プールには十分な監視員を配置します。
- d 施設内に割れた空き瓶、ガラス等がないよう毎日点検を行います。
- e ボイラー等の保守点検を実施し、安全な運転を行います。
防火対象物の定期点検を実施します。
- f 従業員による場内巡視を励行し、盗難、置き引き等の防止に努めます。
- g 食中毒が起きないように厳重な食品管理を行います。また、手洗いの徹底等衛生面に注意します。
- h 新型コロナウイルスなどの感染症に対して万全の備えをします。

② 冬期管理

夏期間同様、巡視・点検を行い、施設が積雪等で破損することのないように事前に養生を行うなど、適正な管理を行います。

【野球場】（手稲稲積公園・北発寒公園・前田公園）

① 安全対策

野球場（手稲稲積公園 1 面、北発寒公園 1 面、前田公園 1 面）は、開放期間中の巡視点検及び場内の清掃・ゴミ拾いを日常業務として実施し、利用者の事故等の防止に努めます。

② グラウンド管理

春の野球場開放前に不陸整正、芝刈りなどの整備を実施し、利用者が常に快適にプレーできる環境を整えます。整備時にホームベース、ピッチャープレートを確認し、消耗・破損している場合は、直ちに交換します。

快適に公園を利用いただくため、野球場のグラウンドが乾燥している場合は、散水等により砂塵の飛散防止に努めます。

③ 冬期管理

定期的に巡視・点検を行い、特にダッグアウトシェルターについては、積雪による破損を防止し落雪等により公園利用者に危害が及ぶことのないよう、雪下ろしなどの対策を実施します。

【テニスコート】（手稲稲積公園・北発寒公園）

① 安全対策

開放期間中の巡視でテニスネット、ベンチ、審判台の目視点検及びコートの清掃・ゴミ拾いを行い、利用者の事故防止に努めます。なお、テニスネットが消耗・破損している場合は、直ちに交換します。

② テニスコート等管理

各公園のテニスコート周囲の排水側溝と雨水桝の点検を行い、落ち葉やゴミが入り込んでいる場合は、速やかに清掃します。

砂入り人工芝コート（手稲稲積公園 16 面、北発寒公園 4 面）のため、春の開放前に人工芝の清掃と砂入れを行うなど、利用者に快適なプレー環境を提供します。

③ 冬期管理

開放期間終了後は、全てのテニスネット等を取り外して倉庫で保管します。また、定期的に巡視・点検を行います。

④ 警備業務（手稲稲積公園テニスコート出入口扉の夜間施錠）

手稲稲積公園テニスコートについては、夜間のいたずらや犯罪を防止するため、出入口扉を施錠します。

【パークゴルフ場】（手稲稲積公園・北発寒公園）

① 安全対策

パークゴルフ場（手稲稲積公園 9 ホール、北発寒公園 9 ホール）は、開放期間中巡視点検及び清掃を実施します。また、防球ネットの破損状況を確認し、利用者の事故防止に努めます。

② コース管理

春の開放準備時にコース整備を行い、利用者に快適なプレー環境を提供します。また、無料のコースで利用頻度が高いことから、整備日を設定（手稲稲積公園は毎週水曜日、北発寒公園は毎週月・火曜日）し、コース整備と芝生の休養日とします。

なお、手稲稲積公園のコース整備に関しては、近隣のパークゴルフ愛好者によるボランティアとの協働により実施します。

パークゴルフ場には適切な高さの防球ネットを張り、併せて危険行為を禁止する利用マナー啓発の掲示をします。

③ 冬期管理

積雪前の閉鎖時には、全ての防球ネット、スタート台を倉庫で保管します。

【バスケットゴール広場】（手稲稲積公園）

令和6年4月よりバスケットゴール広場が改修されるため、完成後の施設内容により安全対策や冬期管理内容を決定いたします。

建物・工作物管理

【基本的な考え】

来園者に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。当グループでは、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、スタッフとはミーティング等を通じて共有を図ります。

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

① 作業計画

公園内のレストハウス・公衆トイレなどの建物や、門扉・四阿・遊具・水飲み台・園路灯・ベンチ・看板などの工作物は、作業計画に基づき必要な保守点検・補修・部品交換等を行います。

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

② 点検による安全・機能確保

各建物・工作物・設備に関しては、日常的な点検のほか、管理基準・指針や法律等により定められた定期点検・法定点検を計画的に行います。

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

故障や破損等が発生した場合には、緊急性、重要性及び利用状況等に応じた適切な処置を行い、利用者の安全を確保した上で復旧作業に当たります。

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。

また、今後も公園整備費・維持費の潤沢な確保は難しいと考えられることから、施設・工作物の修繕・改修の際には、目的や機能を損なわない範囲で維持管理費の低減につながる製品・資材への転換を図ることを、札幌市に対して提言し協議します。

④ バリアフリー化・ユニバーサルデザイン化の推進

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

施設の大規模な改修や新設が必要な場合には、専門家の意見も踏まえて札幌市に提案・協議し、バリアフリー・ユニバーサルデザインの推進に努めます。

⑤ 類似事例のフィードバック

国、道、札幌市からの通知や、インターネット等により幅広く類似の施設や作業等での事象事例を収集し、故障や事故等への対応に活用します。また、緑化協会が指定管理者として管理運営する他の公園の類似施設の破損・修繕情報を共有し、日々の点検・修繕計画にフィードバックします。

⑥ 清潔と美観の維持

清掃作業の頻度は、季節・曜日・天候・イベントの開催等により、ごみや落ち葉の発生量、汚れ度合いが大きく変動します。作業体制・重点箇所・時間帯・回数等の年間清掃計画を立てた上で、回数や頻度の柔軟な変更により効率的かつ効果的に行うことで、園内を清潔に保ち美観の維持向上に努めます。

⑦ 衛生・美観管理によるおもてなし

多数の来園者を迎えるにあたっては、公衆トイレを清潔に保つことが公園の印象を良くし、気持ち良く公園を利用していただけるポイントだと考えます。日常清掃により清潔を保つだけでなく、こまめな巡回で汚れを見つけた場合は早急に対応するなどの取組により、公衆トイレを清潔に保ちます。

【年間作業の具体的な実施要領】

【公園便所】

a 日常点検・清掃

公園トイレ（手稲稲積公園6カ所、北発寒公園1カ所、前田公園3カ所）の点検・清掃については、夏期はすべてについて週に2～3回、冬期は開放する2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ます。清掃は専門業者に委託し、清掃時には、施設の異常についても併せて点検します。

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 ダクト清掃

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。施設の長寿命化を図るため、春と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。

c 冬期管理

冬期は、手稲稲積公園1箇所、前田公園1箇所のトイレを開放します。夏期と同様、いつでも快適に利用できるよう清掃・点検を行います。

作業項目	回数	備考
清掃	週3回（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	4月、11月	屋上ダクトの落ち葉等除去

【管理事務所及びレストハウス】

手稲稲積公園管理事務所では、公園利用者の声が届きやすい開かれた公園管理運営を目指します。有料運動施設の受付や苦情等への対応のほか、事故や災害など緊急時の対応を円滑に行うための拠点とします。

公園利用者に分かりやすい情報提供に努めるとともに、親しみやすい雰囲気をつくり、気軽に訪れやすい場所となるよう努めます。また、公園管理事務所を「子ども110番の家」として位置付け、安全啓発の拠点とします。

管理事務所内のレストハウス（休憩室）は、当公園唯一の室内休憩所であり、利用者に快適に休憩していただくために、トイレ、ロッカールームは日常清掃により常に清潔な状態を保つよう心掛けます。

① 冬期管理

冬期間は、凍結による水道管の破損防止の措置を講じます。また、定期的に巡視・点検を行い、施設の保全に努めます。

② 機械警備

火災、盗難、破壊行為等の発生を予防し、財産の保全を図るため、機械警備を行います。

- ・ 職員不在時の夜間に監視（午後5時15分から翌日の午前8時45分まで）
- ・ 非常警報装置

業務内容

- ・ 警備と非常警報
- ・ 火災、盗難等の事故発見と初期処置、連絡

【各工作物の管理】

① 遊具等

- a **日常点検**：グリーンシーズンには、スタッフが毎日の巡視時に遊具・シェルター等の目視点検を行い、異常箇所、故障の発見に努めます。また、危険な利用をしている利用者を発見した場合は、その場で注意します。

応急処置では安全を確保できない故障等の場合は、直ちに注意看板を設置して使用禁止とし、専門業者に依頼し、早急に修繕します。また、これらの記録を残し、以降の管理に活用します。

- b **月次点検**：積雪期を除き、スタッフが月1回の目視・触診・打診等に加えて、種々の計測器を用いて、変形が生じていないか点検・確認します。点検作業は一般社団法人日本公園施設業協会（以下「施設業協会」といいます。）主催の「遊具の日常点検講習会」を修了したスタッフが行います。

- c **定期点検**：年2回（4月・7月）、施設業協会が認定する「公園施設製品安全管理士」又は「公園施設製品整備技士」と同等以上の知識を有する者により、検査器具を使った詳細な定期点検を実施しA～Eまでのランクを付けてつけて安全性を評価します。

- d **遊具設置・撤去**：ブランコ・シーソー・ロープ登りは、積雪前の11月に座板等の可動部を取り外して管理事務所倉庫に保管します。そして、雪解け後の4月下旬に再設置します。取付は専門の業者が行い、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
月次点検	1回/月	目視・触診・打診・聴診等による点検
定期点検	2回/年	4月、7月 専門技術者による点検
遊具の設置・養生	2回/年	11月 取り外し 4月 定期点検に合わせて取付

② 水飲み台

- a **開閉作業**：11月に水抜きしてブルーシートで養生し冬期の凍結による破損を防ぎます。そして、雪解け後の4月に通水します。

- b **日常点検・清掃**：グリーンシーズンには、日々の巡回の中で目視点検を行います。また、蛇口等の拭き掃除を併せて行い清潔さを保ちます。
- c **月次点検**：グリーンシーズンには、毎月1回の遊具点検に併せて、スタッフが目視・触診等の点検を行い、破損や劣化を確認します。

作業項目	回数	備考
開閉作業	2回/年	11月 水抜き、冬囲い、4月通水
日常点検・清掃	1回/日	開放期間中、目視点検、蛇口等の拭き清掃
月次点検	1回/月	4月～11月、目視・触診等

③ 砂場

砂場は、定期的に清掃と耕耘などを行い、状況によっては砂の補充、入替を実施します。

④ ベンチ、テーブル

- a **日常点検**：グリーンシーズンには、スタッフが毎日の巡視時に目視点検を行い、異常箇所、破損等がないか確認します。
- b **定期点検**：年2回（4月、7月）、遊具点検に併せて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。

ベンチ、テーブルは、園内巡視時に点検、清掃を行います。老朽化が著しいものや破損しているものは、直ちに使用禁止の措置をとり、修繕等の対応を行います。

⑤ 各種サイン、案内板

各種サイン類、案内板は、園内巡視時に点検、清掃を行います。また、板面が日焼けや老朽化したものについては、修繕又は交換します。

⑥ 四阿（あずまや）

- a **月次点検**：毎月1回の遊具点検に併せて、目視・打診を行います。
- b **定期点検**：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。
- c **雪下ろし**：積雪期は雪の重みによる損壊を防ぐため、適宜屋根の雪下ろしを行います。

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

⑦ 園路灯・引き込みポール

園路灯・引き込みポールは定期的に目視・打診等の点検を行います。倒壊等の危険がある場合は、直ちに仮補強の措置等を行い、札幌市と協議します。球切れについては、速やかに交換します。

⑧ 集水桧・街渠桧・U型側溝

- a **清掃泥上げ**：桧及び側溝は、4月と11月の年2回の定期清掃を行うことで融雪による増水や大雨に備えます。
- 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。台風などの大雨が予想される場合には、天気予報に注意し、早めに側溝や桧等を重点的に点検し、障害物の確認・除去を行うことで、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土のうの準備等早急に必要な対応をとります。

作 業 項 目	回 数	備 考
集水桧・街渠桧清掃	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

【施設等の長寿命化】

突然の破損・故障により利用に支障を来すおそれのある施設・設備等については、メーカー発表の耐用年数や緑化協会の工作物カルテなどの記録及び利用頻度に応じて修繕計画を作成し、計画的な予防保全を行います。

なお、維持保全（保守・修理）では対応できない劣化・損傷・異常などが発見され、求められる機能が確保できないと判断された場合は、撤去・更新を考える事後保全を併用し対応します。

前述の保全区分による対応と、点検による故障等の早期発見・改善・更新にも取り組むことでライフサイクルコストを縮減するとともに、公園施設の長寿命化を図ります。

なお、設備の撤去や大規模な改修が必要な場合は、札幌市に対して提案し、協議します。

【修繕に係わる札幌市との協議】

計画的な修繕を行うため、修繕項目・方法、必要金額、優先順位を整理し、札幌市に対して提案し、協議します。具体的な中身については、修繕施工前に業者より見積を徴し、修繕費用が20万円を超える場合については札幌市と協議を行います。

公園利用に関わる修繕の場合は、利用制限や修繕などの状況を現場の看板やホームページなどで周知します。

広場・園路

【園地広場等】

日常清掃により、衛生と美観の確保に努めます。また、土・日・祝日やイベント開催時等は状況に応じて清掃回数を増やすなど、快適な利用環境の確保に努めます。

10月から11月は、近隣住宅街への落ち葉の飛散防止のため、こまめに清掃を実施します。園内で発生した落ち葉は、リサイクル資源として活用します。

駐車場

迷惑駐車は、看板設置、ホームページ掲載、声かけのほか、必要に応じてチラシ等を作成配布し、注意喚起します。

また、開放・閉鎖については、事前に看板等を設置し、利用者にお知らせします。

サービスヤード（バックヤード）

① 資材・機材の整理

資材・機材は、清掃や整理整頓を徹底し、作業の安全確保と効率性の向上に努めます。

② 門扉の閉鎖

夜間は門扉を閉鎖・施錠し、利用者が誤って入ることがないように管理します。

冬期の管理

【基本的な考え】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、積雪による破損や除雪作業時による破損を防ぐために、積雪前に工作物等の位置や作業手順の確認を行った上で、施設・工作物の一部撤去や養生を行います。

【年間作業の具体的な実施要領】

① 積雪期への備え

- a 積雪や除雪作業による公園施設の損傷の恐れや、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、降雪前に移設するとともに、スノーポールを設置します。
- b 水飲み台及び園内看板などについては、必要に応じて冬囲い養生を行います。現場での養生が困難な場合には撤去保管し、春に再設置します。

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
水飲み台等の冬囲い	2回/年	4月、11月

② 動線確保・工作物保全

- a **安全対策**：歩行者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雪等、利用者やスタッフに危険が及ぶ恐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行います。
- b **施設の除雪**：管理事務所周辺や物置等の除雪に際しては、来園者に注意します。

また、屋根など高所の除雪に際しては、転落防止の安全帯等を身に付けて 2 名以上で従事するなど、作業員の安全確保にも留意します。

- 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
緊急対応	2 回/年	大雪、暴風雪時
物置等屋根除雪	3 回/年	人力除雪
雪下ろし	適宜	四阿、展望デッキ

(1) - 3 植物管理

公園の立地環境と植物の植栽目的や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維持します。また、管理作業の実施にあたっては、来園者の安全と快適な利用の確保に配慮するとともに、適切な時期や方法を選択し、管理経費を節減します。

植物管理の基本的考え方

植物管理を通して、環境に配慮して安心・安全な公園を目指します。

いずれの公園も手稲区最大の魅力である雄大な「手稲山の自然」を背景としており、その景観を最大限に生かせるような植物の育成を行います。

また、学校行事やイベントなどで使用される芝生広場等については、利用にあわせた育成管理を行います。

環境に配慮し、極力化学農薬を使用しない健全な植物管理を目指すため、フェロモントラップやこまめな人為作業による害虫除去などを基本とします。

万が一、農薬使用の必要性が発生した場合は、事前に使用を周知するとともに、作業時間帯や、風向きなどを考慮し、利用者や周辺住宅地等へ影響が及ばないように配慮します。

樹木管理

《樹木・樹林管理の基本的考え方》

樹種に応じた適切な時期の剪定や施肥等により、樹木の健全な育成に努めます。また、暴風や湿雪などの天候を想定し、来園者の安全に配慮した管理を行います。

病虫害については、日々、被害程度を十分に把握し、必要に応じて防除管理します。防除は可能な限り化学農薬に頼らず、安全かつ効率的に行います。

- a **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、強風等が予想される際には、前もって危険要因となる枯れ木・枯れ枝を取り除き、安全を確保します。

- b **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、巣を発見したときは早急に撤去して安全を確保します。撤去後は戻りバチの活動にも注意し、経過を観察します。

- **樹林地の安全**：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そうな場合は、迅速に処理して安全を確保し、周囲に危険が及ぶ恐れのある場合は、札幌市と協議して対応します。

① 手稲稲積公園

手稲稲積公園は開園から約40年が経過してポプラ、プラタナス、シダレヤナギが巨木になっていることから、公園利用者の安全確保を最優先として日常の巡視を行い、状況に応じて速やかに対応します。

また、公園周囲に植栽されているトウヒは、死角をつくらないように、また歩道通行者の支障にならないように、下枝払いや剪定等を行います。



ポプラ並木



歩道に面したトウヒの下枝処理

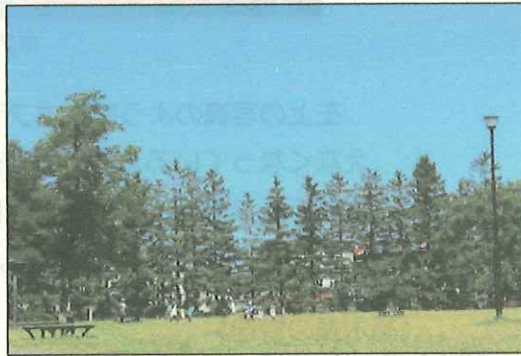
② 北発寒公園

北発寒公園の遊戯広場の周囲に植栽されているプラタナスやシダレヤナギは、公園利用者や歩行者の安全確保のために、特に配慮が必要です。各樹木の状態を適宜把握し、健全な状態の維持に努めます。

また、トウヒについては、手稲稲積公園と同様に下枝払い等の管理を行います。



遊戯広場のシダレヤナギ他樹木



公園外周のトウヒ

③ 前田公園

前田公園に植栽されているギンドロ（ウラジロハコヤナギ）と多目的広場（元テニスコート）付近にあるケヤキの巨木は、手稲稲積公園と同様に利用者の安全面に配慮した維持管理を実施します。また、道路際にあるシラカバは密植されており、枯枝の発生が多いことや、根の発育が悪く倒木の危険性が高いため、優先的に間伐などの作業を行います。



石狩手稲線に面したギンドロ



道路際のシラカバ

《樹林の育成管理の視点》

台風などの災害による倒木被害を最小限に抑えるとともに、良好な景観と緑陰の提供など、将来にわたり持続的な効果を発揮する樹木・樹林を育成します。樹木本来の適正な樹形を目指し、剪定などの作業を行います。

また、いずれの公園も周辺は住宅地で学校も近接しています。地域住民や子どもを事件・事故から守るために、過密化している樹林の下枝を処理するなど、公園全体の見通しを良くします。

さらに、照明灯周囲の枝払いにより園内の明るさを確保して、安全な公園を実現します。



ポプラ並木 枝処理前



ポプラ並木 枝処理後

左上の写真のように、ポプラ並木に4本設置された駐車禁止の標識が、枝により見えなくなっているため、近隣住民より下枝伐採の要望が出されたため、下枝払い・剪定を行った事例です。近隣住民の方に意見・感想を確認したところ好評を得ており、現在も取組を継続しています。

《高木類の管理》

ポプラ、プラタナス、シダレヤナギなどの高木類については、内部の空洞など老朽化の進み具合等を把握した上で、樹種に応じた適切な整枝・剪定や施肥等の管理により良好な生育を促します。強風・台風・湿雪等の自然災害に備えて危険要因を取り除き、利用者の安心・安全に配慮した管理を行います。

手稲稲積公園・北発寒公園・前田公園の主な管理作業（高木）			
根周り	適宜	土壌固化はマルチング（チップ）	土壌の団粒化を促進
樹形管理	8月	枝の混み合った箇所の枝透かし	落葉広葉樹

	1～2月	樹形の整形、衰弱枝切除	落葉広葉樹・針葉樹
	適宜	枯れ枝切除、枯損木撤去	落葉広葉樹・針葉樹

手稲稲積公園・北発寒公園・前田公園の主な管理作業（サクラ類）			
根周り	適宜	土壌固化はマルチング（チップ）	土壌の団粒化を促進
防除	腐乱病	4月上旬罹病部除去	
	天狗巢病	罹病部除去	
	こぶ病	1～3月罹病部除去	
樹形管理	1～2月	樹形の整形、衰弱枝切除	
	適宜	枯れ枝切除、枯損木撤去	落葉広葉樹・針葉樹

① 前田中央通側樹林地（手稲稲積公園）

前田中央通に面している樹林地は、歩道側のアカエゾマツの列植に、イチョウ、プラタナス、ヤナギなどが植えられているエリアは、密植されているアカエゾマツの間伐と、過密化している部分の枝抜きにより見通しを良くし、安全な公園を実現します。

また5年前より、分球して開花に年数のかかるチューリップの球根を植物残渣にせず、樹林地下に定植してきた結果、春には様々なチューリップが咲く140mほどのエリアとなり、近隣の方より好評を得ています。現在は園内で発生した剪定枝のチップを敷き均し散策路とし、春以外も花の見られる散歩コースにするための計画を進めています。



手稲中央通からみた樹林地



春先のチューリップ



チップの敷き均し

② プラタナス並木（手稲稲積公園）

園内中央の園路両側に植栽されているプラタナスは、豊かなみどりのトンネルを形成するよう育成管理を行います。また健全な育成のため、混み合った枝の剪定を行い、適正な樹間を維持するための除間伐も検討します。



園路両脇に植栽されているプラタナス

③ フジ棚（北発寒公園・前田公園）

北発寒公園・前田公園のフジ棚については、初夏に花の見どころとなるよう育成管理を行います。