

様式3

令和7年度 管 理 業 務 の 計 画 書

第8公募 川下公園・北郷公園・豊平川緑地（下流地区）



公園緑化協会・川下公園コンソーシアム

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及び事業目標	1
(1)－1 基本方針	1
(1)－2 事業目標	3
(1)－3 持続可能な社会の実現に向けた取り組み	5
(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組	6
(2)－1 平等利用確保の方針	6
(2)－2 平等利用確保の取組項目	6
(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	9
(3)－1 取組についての基本的な考え方	9
(3)－2 緑化協会におけるこれまでの取組・成果	11
(3)－3 川下公園におけるこれまでの取組	13
(3)－4 当公園における今後の取組	13
(3)－5 当公園における電力の調達を予定している小売電気事業者	14
2 統括管理業務の実施内容	15
(1) 管理運営組織の確立	15
ア 責任者の配置、組織の整備	15
ウ 人材育成・研修計画	32
エ 労働関係法令の遵守及び雇用環境の維持向上	36
(2) 管理水準の維持向上に向けた取組	40
(2)－1 組織的な情報共有の取組	40
(2)－2 業務の見直し等の組織的な取組	41
(2)－3 管理における情報共有と業務の改善	43
(3) 第三者に対する委託の方針	46
(3)－1 具体的な再委託業務	46
(3)－2 再委託の適正確保のための具体的方策	47
(4) 市民との協働、地域等との連携による取組	48
ア 市民との協働や地域等との連携	48
ア－3 関係機関一覧	50
イ 札幌市等との連絡調整	51
(5) 財務	52
(5)－1 資金管理に関する基本的な考え方	52
(5)－2 現金等取扱に関する基本的な考え方	52
(5)－3 現金取扱規程	52
(5)－4 現金等取扱に関する事故防止システム	53
(5)－5 インボイス制度について	53
(5)－6 現金等取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合	53
(6) 苦情対応	54
(6)－1 苦情等対応の基本的な考え方	54
(6)－2 苦情等対応の具体的な手順	54
(6)－3 苦情等の対応システム・フロー	56
(7) 記録・モニタリング・報告・評価	57
(7)－1 記録・モニタリングに関する基本的な考え方	57
(7)－2 セルフモニタリングの具体的な実施方法	58
(7)－3 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等	59
(7)－4 事業評価の方法および揭示	59
3 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容	60
(1) 維持管理業務計画	60
(1)－1 総括的事項	60
(1)－2 施設・設備の維持管理	63
(1)－3 植物の育成管理	79
(2) 仕様書等との差異	93
(2)－1 維持管理業務特記仕様書との差異	93

(2) - 2 維持管理基準表との内容・数量の差異.....	94
(3) 防災業務計画.....	96
(3) - 1 防災業務の実施方針及び役割分担.....	96
(3) - 2 防災訓練計画の予定.....	97
(3) - 3 事故等への対応方法.....	98
(3) - 4 消防法への対応内容.....	104
4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容	106
(1) 都市公園の利用促進に関する取組と実施計画.....	106
(1) - 1 取組の基本的考え方.....	106
(1) - 2 具体的な取組の実施計画.....	107
(2) マナー啓発に関する業務と実施計画.....	112
(2) - 1 取組の基本的な方針.....	112
(2) - 2 具体的な取組の実施計画.....	112
5 利用者サービス等に関する取組	116
(1) 利用促進計画.....	116
(1) - 1 利用者サービスの基本的な方針.....	116
(1) - 2 有料公園施設利用促進計画.....	117
(1) - 3 年度別実施計画.....	124
(2) 自主事業への取組.....	125
(2) - 1 取組の基本的な考え方.....	125
(2) - 2 取組の具体的内容.....	126
(3) 公園の課題把握及び理想像の実現.....	131
(3) - 1 基本的な考え方.....	131
(3) - 2 公園の課題.....	131
(3) - 3 理想像を実現するための具体的な取組内容.....	131
6 管理業務に付随する業務（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	132
(1) 既存サイトの継続使用によるアクセシビリティ確保.....	132
7 類似業務の実績	133
(1) 指定管理業務の実績.....	133
(1) - 1 札幌市公園緑化協会.....	133
(1) - 2 横浜植木株式会社.....	133
(2) 公園・緑地等における維持管理業務、その他緑化関連事業の実績.....	133
(2) - 1 札幌市公園緑化協会.....	133
(2) - 2 横浜植木株式会社.....	134
(3) 緑化協会の業務における成果の代表事例.....	134
8 札幌市内の企業等の活用について	140
(1) 活用についての考え方.....	140
(1) - 1 札幌市内の企業・団体を活用する理由.....	140
(1) - 2 札幌市内の企業・団体の中での優先事項.....	140
(2) 活用に向けた具体的な取組.....	140
9 その他（都市公園の管理運営に関する提案事項）	141
(1) 適正な業務執行について.....	141
(1) - 1 個人情報の適正な取扱いについて.....	141
(1) - 2 円滑な引継ぎ対応について.....	141
(2) 当公園・緑地の管理運営についての提案.....	142
(2) - 1 川下公園・北郷公園の管理運営について.....	142

1 総括的事項に関する取組

(1) 管理運営業務の基本方針及び事業目標

(1) - 1 基本方針

川下公園・北郷公園・豊平川緑地（下流地区）の管理運営の基本方針

川下公園・北郷公園・豊平川緑地（以下、「当公園・緑地」といいます。）を管理するにあたって、私たちは平成 18 年に公園緑化協会・川下公園コンソーシアム（以下、「当コンソーシアム」といいます。）を組織し、これまで 19 年間にわたり、効率的かつ効果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、全体の統括管理をするとともに、川下公園、及び豊平川緑地（下流地区）のうち米里地区の管理運営業務を担当

- ・横浜植木株式会社北海道支店（以下、「横浜植木」といいます。）

北郷公園、及び豊平川緑地（下流地区）米里地区以外の部分の管理運営業務を担当

当公園・緑地の特徴を最大限に生かして、魅力ある公園として多くの市民に利用していただけるよう、当コンソーシアムは代表団体である緑化協会の《理念》と《運営方針》に掲げる「5つのK」を基とした下記の「基本方針」に則り、当公園・緑地の管理運営を行っています。

公益財団法人札幌市公園緑化協会の《理念》と《運営方針》

《理念》

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

《運営方針》

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

『5つのK』

公平

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

公開

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

効率

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

協働

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

環境

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

管理運営の基本方針

1. 平等・公平な利用の機会を確保し、公共の福祉増進の場としての利用効果を高めます。
2. 関係法令・条約等を遵守し、利用者や市民の声の反映に努め、開かれた管理運営による安全で安心、快適な利用環境を提供します。
3. 資源・施設の長寿命化を念頭に置き、効率的な管理運営による経費削減を図り、安定した質の高いサービスを提供します。
4. コミュニティ活動の拠点の一つと位置付け、市民や関係諸団体・機関との連携・協働を推進し、資源の積極的な活用を図り、活動の場としての魅力を高めます。
5. 東洋一を誇るライラックの森の価値を向上させ、「ライラック文化」の発信・普及を行います。
6. リラックスプラザを中心に、屋外・屋内の運動施設を連携させ、幅広い層の心身の元気づけと健康づくりの場としての価値を高めます。

(1) - 2 事業目標

当公園・緑地の管理運営にあたっては、その特徴を踏まえ、前述の当コンソーシアムの基本方針を基に以下の4つの事業目標を立て、各種の事業に取り組みます。

事業目標1 ライラックを中心とした花修景の拡充により公園の魅力を高めます。

① ライラックの充実と普及啓発の促進

アジア最大級の品種・株数を誇るライラックの森の育成管理と増殖・継承に努めるとともに、新たに日本で品種改良されたライラックを植栽したエリアを造成するなどライラック文化の普及啓発に努め、「札幌市」・「川下公園」・「ライラック」を幅広く発信しアピールします。

② バラ花壇とリラックスプラザの花修景強化

白石区の花であるバラが植栽されたカナル両脇花壇の土壌改良や株の更新を行うほか、宿根草などを植栽し公園の見どころとして充実させます。また、川下公園の新たな魅力としてリラックスプラザ前庭に、ハンギングバスケットをメインとした花修景エリアを設けることにより市民の憩いの場となる空間演出を行います。

③ 持続性と市民協働による花・緑の絶えない公園管理

現在一年草が植栽されている花壇や、除草の手間がかかるエリアに持続性があり維持管理を軽減するためのグランドカバープランツなどを植栽するとともに、継続的な市民協働活動を推進し、季節感のある花・緑の絶えない公園管理を目指します。

事業目標2 地域に根付いた健康増進施設としての役目を果たします。

① 健康づくりのための情報発信ときっかけづくり

全天候型施設であるリラックスプラザの浴室・プール・インナーパーク(屋内の遊び場)をはじめ、野球場・テニスコートなどの屋外公園施設の一層の活用を目指して、公園利用者の健康意識を高めるきっかけとなるような情報発信を強化します。

② 健康増進プログラムのメニュー強化

リラックスプラザをはじめ、公園全体を活用した健康増進プログラムを充実させ、子どもから高齢者まで地域の健康づくりスポットとなるよう取り組みます。

③ 冬期間の公園利用を活性化

雪国らしい札幌市の特徴を生かし、冬期間は園路の除圧雪を実施するほか、雪を活かしたスノーラフティングボートなどの自主事業を実施し、近隣住民の健康づくりや活動の拠点として冬期公園利用の活性化を図り、多面的な公園利活用の方策を展開することを目指します。

事業目標3 幼児から高齢者までだれもが使いやすい快適な公園管理を目指します。

① 子育て世代の利便性の確保

リラックスプラザは子育て世代の利用が非常に多く、現在よりも更に多くのベビーチェア、授乳室等の施設・設備が必要とされるため、ニーズに応じていけるように既設設備を改善し子育て世代の利便性を高めます。

② 障がい者・高齢者に優しい公園づくり

障がい者や高齢者でも利用しやすいように、駐車場の障がい者スペースの掲示を見やすくしたり、リラックスプラザエントランスにおいて、靴の脱ぎ履きがしやすいようにベンチを設置するなどの取組みを実施し、幅広い利用者に優しい公園管理を目指します。

③ 時代にあった利用者サービス環境の整備を行います

公園を利用するにあたり、様々な情報を得るための手段として、アクセシビリティに配慮したホームページの作成やフリーWi-Fiを導入するなど施設を利用しやすい環境の整備を図ります。

(1)－3 持続可能な社会の実現に向けた取り組み

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



緑化協会のSDGsへの主要なアクション



適切な公園管理 みどり豊かな都市づくり

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



誰もが 利用しやすい 環境づくり

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



環境保全 環境教育

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



気候変動対策

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



資源の有効利用

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



働きやすい 環境づくり

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



個別の取り組みについては、1（2）平等利用の確保に向けた考え方と取組（P.6）、1（3）地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方等（P.9）、3（1）維持管理業務計画（P.60）、4事業の計画及び実施に関する業務の実施内容（P.106）、5利用者サービス等に関する取組（P.116）に詳記します。

(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

すべての利用者に対して公平・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当コンソーシアムでは考えます。

当コンソーシアムでは当公園・緑地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。

(2)－1 平等利用確保の方針

当コンソーシアムは、公の施設の利用について規定した、地方自治法第244条第2項（正当な理由なく利用を拒んではならない）、及び第3項（利用に際して不当な差別的取扱いをしてはならない）を遵守し、年齢や障がい、性別、主義・主張、思想・信条、民族や言語、社会的地位や身分の違い、その他不当な理由によって公園の平等利用が妨げられることのないよう、全スタッフに対する教育を徹底して、当公園・緑地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・申し出に進展で対応し、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。

【統括責任者の役割】

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

(2)－2 平等利用確保の取組項目

■ スタッフへの教育指導の徹底

当コンソーシアムでは、当公園・緑地における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・利用制限や、逆に便宜を図る等の差別的取扱いなど、対応に注意を要する具体的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。

■ 不当な差別的取扱いに該当するおそれのある行為等

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

① 配慮が求められる方々に対する利用環境の整備

- a リラックスプラザに屋内用3台・屋外用3台の車いすを配備し、貸出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、ホームページや館内掲示でお知らせします。
- b 川下公園内駐車場に障がい者専用の駐車スペースを野球場前駐車場1台分、リラックスポラザ前駐車場6台分、ピクニック広場前駐車場2台分、北郷公園駐車場にも2台分確保されており、支障なくご利用いただけるよう、一般利用者にも周知に努めます。
- c 会話によるコミュニケーションが困難な状況に備えて、筆談、コミュニケーションボード等を活用した案内・周知に努めます。
- d 園内の案内表示等については、誰にでも分かりやすいピクトグラムや、配色を含めたユニバーサルデザインの導入、バリアフリー情報を含むマップの提供などにより、誰もが利用しやすい公園環境の創出・維持に努めます。
- e 子育て中の方々が快適に利用できるよう、リラックスポラザ内には温水給湯器付きの授乳室と、多目的トイレ内に折りたたみ式のオムツ替え台を設置しています。
- f 幅広い年齢層を対象にアンケートを実施し、公園利用に反映させていきます。特にリラックスポラザは高齢者・障がい者・介助者・子どもの利用が多いことから積極的に意見をくみ上げ、誰もが利用しやすい公園利用を目指します。
- g 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、日常の巡視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わ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感が生じないよう、広報誌「札幌市からのお知らせ」、マスコミやフリーペーパー等への情報提供、園内掲示など、複数の手段による情報提供に努めます。なお、広報さっぽろのリニューアルに伴い、平成30年5月号からイベント情報の誌面掲載ができなくなりましたが、地デジ放送及びスマートフォンアプリには引き続き掲載可能であることから、今後も情報発信に有効活用していきます。

③ 有料施設の利用者対応

- a 「札幌市公共施設予約情報システム」及び「有料運動施設の優先使用に係る取扱要領」に基づき、公平な対応に努めており、今後も適切な対応を継続します。
- b システムの確実な理解により、公平かつ円滑な利用者対応に努めます。
- c 準備・片付けの時間を含めて利用時間を守っていただくよう、利用者に協力依頼します。
- d 有料施設を適宜巡視・確認し、不正使用の排除に努めます。

④ イベントや自主事業等における平等利用の確保

- a 講習会等の参加受付において、定員を超えた場合には公正な抽選を実施します。また、先着順で受け付ける場合についても、事前に幅広く情報提供を行うなど、不公平感を与え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・周知や当日の対応などを適切に実施します。

⑤ 利用者の声の適切な反映やマナー啓発等の取組

- a 公園・施設の利用に関する苦情や改善等の要望を受け付けて整理・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し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めます。具体的な取組内容は、本計画書「4（2）マナー啓発に関する業務と実施計画」（P.112）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等

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

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

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

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

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

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

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

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

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

（３）－１ 取組についての基本的な考え方

当公園及び周辺地域は緑豊かな環境を有することから、これら環境の保全と環境意識の啓発は公園管理において重要であり、当公園は、市民にとってかけがいのない特徴のある緑空間であることから、この良好な環境の保全と市民利用の両立を図れるよう、しっかりした環境配慮の意識を持って管理を行っていきます。

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

基本理念

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

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

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

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

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

基本方針

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

1 環境経営の推進

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

2 環境パフォーマンスの継続的改善

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

3 環境意識の啓発

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

4 環境の維持・改善

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

5 環境に関する危機管理の徹底

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

6 法律等の順守

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

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

2022 年 4 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

(3) - 2 緑化協会におけるこれまでの取組・成果

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

緑化協会EMSにおける環境目標達成に向けた活動の流れ



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

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

EMS による環境活動の中でも特に、エネルギー使用量の削減については、温室効果ガス発生の抑制や管理費用の節減にも直結することから、最優先の課題として取り組んできました。これまで、電気・燃料などの項目別に、各公園で個別に効果的な手順を策定して取り組み、測定結果に基づき常に改善を進めてきた結果、主要公園で指定管理者制度が始まった平成 18 年度との比較で、令和 5 年度には次のとおり 43.4%の削減を達成しています。



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



緑化協会のエネルギー使用量の項目別比率（令和 5 年度）

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

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

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

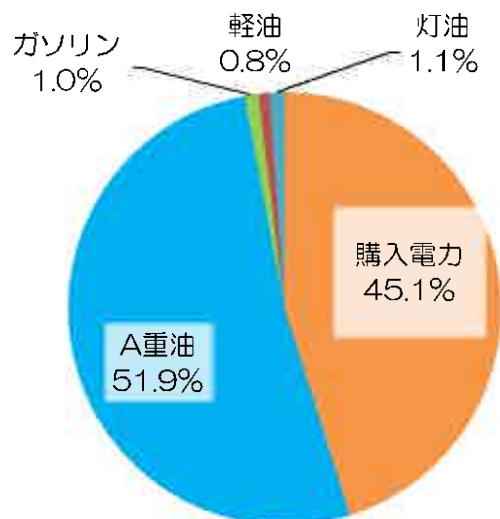
当協会は、環境に配慮した取組を自主的に行っている事業所として、平成 20 年 8 月に「さっぽろエコメンバー」レベル 3 に登録し、3 年毎の更新を続け、現在に至っています。また、北海道が実施する北海道グリーン・ビス認定制度において「優良な取組」部門ランク 3 に登録し、同様に更新を続けています。



(3) - 3 川下公園におけるこれまでの取組

当コンソーシアムでは、これまでの川下公園の管理において、緑化協会のEMSに基づき、積極的に環境活動に取り組んできました。

川下公園のエネルギー使用量の内訳については、リラックスプラザ浴室、プール用の温水及び暖房で使用する温水の熱源燃料である重油が51.9%を占めることから、A重油にBDF（バイオ・ディーゼル・フューエル）を10%混合したB10重油を使用するとともに、施設、設備の適切な温度調整を行い使用量の節減に力を入れて取り組んでいます。また、BDFの原料となる、家庭用廃食油の回収も積極的に取り組んでいます。



川下公園におけるエネルギー使用量の項目別比率 (R5)

(3) - 4 当公園における今後の取組

当年度、緑化協会がEMSで取り組む目標は、次のとおりです。

緑化協会 EMS の環境目標
・電気使用量の削減
・ノー残業デーの超過勤務時間の削減
・特定外来生物の侵入軽減
・食用廃油の回収量増加（当公園のほか一部公園）

今後も、緑化協会のEMSに基づく取組を継続するほか、生物多様性さっぽろ活動拠点ネットワークへの加入を継続し、植物残渣のリサイクル、講習会などを通じての環境教育に取り組めます。その他、環境配慮に関連する具体的な取組として、当公園では次に示した項目について、スタッフ全員で取り組めます。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
長寿命の見込める商品の選択	長期的視点での機種選択 (耐久性、メンテナンスや部品交換の容易さ)
地域の産品や企業の積極的選択	地域振興への貢献及びマイレージ（輸送に係る環境コスト）を小さくする考え方での選択

② 物品やサービスの使用時の取組

項 目	具体的取組
電力使用量の削減	エコスタイル（服装と温度設定）の実施 屋内照明の積極的な消灯（不要箇所、外光利用） 就業時刻前、昼休みの消灯（管理スペース） OA 機器類の適切な節電設定 週 1 日ノー残業デーを設ける 照明器具の定期的清掃 省エネ型自販機の選択導入 積雪期等の不要な園路灯の消灯
水の使用量の削減	手洗い蛇口、トイレ等の吐出量の調整
OA 用紙使用量の削減	両面コピーの徹底、裏面利用（メモ用紙等） 電子データ化・電子決裁の推進 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（ウォームビズ） BDF 配合燃料の使用（リリートレイン、作業機械の一部） 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（エコドライブ表示付き車種の一部導入） アイドリングストップの励行 急発進、急加速、空ふかしをしない タイヤ空気圧の点検・調整 経済速度の遵守 不要な荷物を積載したままにしない

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	自販機業者によるビン・缶・ペットボトル回収 利用者へのごみ持ち帰り協力の周知 ごみ発生量の少ない商品の選択 （簡易包装、繰り返し使用、詰替え等）
植物系廃棄物の再資源化、有効活用	管理等で発生した植物系廃棄物（剪定枝、間伐材）のリサイクル使用 剪定枝、つる、木の実等を工作等の素材に利用

④ 生物多様性保全に関わる取組

項 目	具体的取組
在来種の保全	在来種の生息・分布状況調査 外来種の調査・駆除
生物多様性保全に関する教育普及	地域の自然、植生、生物等についての教育普及 外来種等の問題に対する普及啓発
減農薬管理	木酢やフェロモントラップなどを活用した植物の病虫害対策
生物多様性に関わる連携	生物多様性さっぽろ活動拠点ネットワークに参加し活動拠点施設として登録

（３）－５ 当公園における電力の調達を予定している小売電気事業者

当公園における電力を調達している小売電気事業者 2 社は前年度の「環境配慮評価基準」を満たしていることから契約を継続し、当該の小売電気事業者 2 社から電力を調達します。

2 統括管理業務の実施内容

(1) 管理運営組織の確立

ア 責任者の配置、組織の整備

川下公園等の管理運営体制

当コンソーシアムは現在、構成団体による分業・協働体制をとり、相互の連絡体制と情報共有を徹底し、当公園・緑地の適切な管理運営に努めています。

今後の業務分担及び連絡・情報共有等についても、これまで以上に強化・徹底すべく、次のとおり取り組みます。

① 業務の分担と配置

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、有料施設の受付、利用調整等業務】 リラックスプラザ内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。 【川下公園、豊平川緑地下流地区内米里地区の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ます。 【有料運動施設受付業務】 有料運動施設の受付業務を実施し、円滑に施設の利活用を遂行します。
横浜植木	【北郷公園、豊平川緑地下流地区（米里地区以外）の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ます。

② 連絡・情報共有の体制

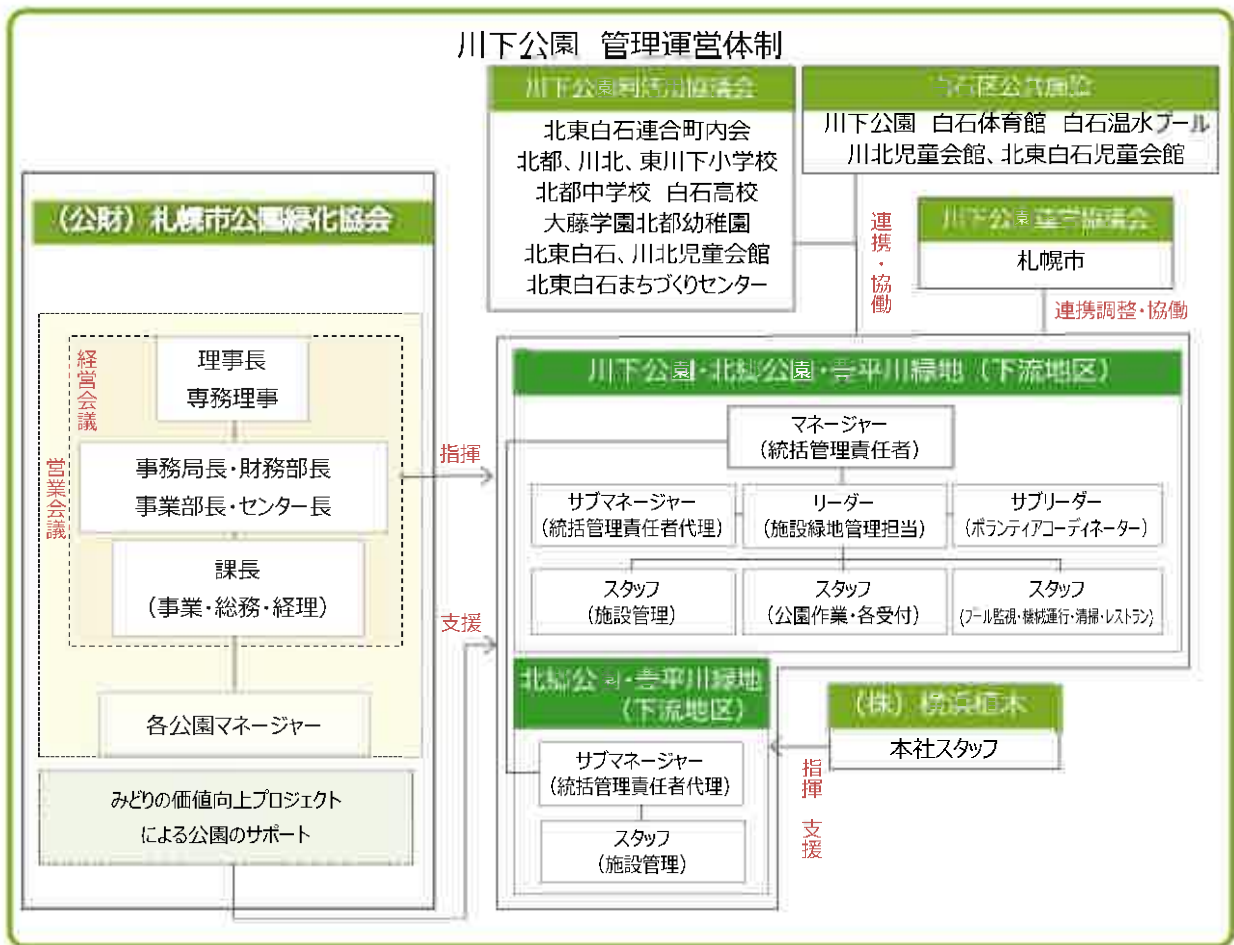
毎朝、常駐スタッフ全員でブリーフィングを行い、作業や各種状況等の情報を共有して業務にあたっており、今後もこれまで培ってきたノウハウを生かし情報を共有します。また、報告等の必要な記録はマネージャーが集約し、適切に処理します。

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、各構成団体の本社や他公園スタッフ等のサポートにより、公園の管理運営に努めます。

また、当公園・緑地の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」(P.20)が全面的にサポートします。



マネージャー（統括管理責任者）の配置

当公園・緑地の現場責任者であるマネージャー（統括管理責任者）には、緑化協会の正職員を配置します。また、マネージャーの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・緑地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できること
- ・リーダーシップを発揮し、よりよい組織づくりと人づくりができること
- ・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。

統括管理責任者の経歴と資格

統括管理責任者	実務経験年数	資格
マネージャー [REDACTED]	公園管理経験 18 年 (川下公園等管理歴 10 年)	公園管理運営士、2 級造園施工管理技士 技能士補、普通自動車一種免許 大型特殊自動車免許 玉掛・小型移動式クレーン作業免許 車両系建設機械作業免許、高所作業車免許 防災管理者、甲種防火管理者 危険物取扱主任者、安全衛生推進者 北海道農業指導士 酸素欠乏・硫化水素危険作業主任者 上級体育施設管理士 プール衛生管理者、プール施設管理士 普通救命講習Ⅱ 2 級ボイラー技士 ガス溶接、アーク溶接 調理師免許

管理体制

コンソーシアムの代表団体である緑化協会は、次の管理体制及び指揮系統により当公園・緑地を管理運営します。

① 業務執行機関及び業務指揮

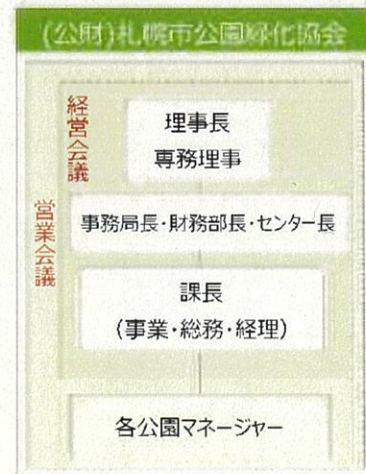
緑化協会は、評議員会を法人の最高意思決定機関、理事会を業務執行機関とし、代表である理事長は業務執行の最高責任者として協会全体を指揮します。専務理事は、理事長を補佐する業務執行の責任者として、経営的立場から業務を統括します。

事務局長は、事務及び業務を統括的に指揮監督します。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 経営会議及び営業会議

理事長、専務理事、事務局長、財務部長、事業部長、センター長(国営滝野すずらん丘陵公園)、課長等によって構成する経営会議は、当協会全体の事業の円滑な執行を図るため、経営的な観点から執行状況を検証し、当協会を指揮監督します。

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



③ 事務局

事務局には、事務局長以下、事業課、総務課、経理課スタッフが常勤し、内部や外部との連絡調整を行うほか、公園の管理運営に関わる庶務・経理や、公益事業・収益事業に対応する係を設置し、法人の中核管理機能を持たせています。

この体制・指揮系統により、公園における法令遵守、各種サービスの向上、利用者の平等・公平性の確保、安全・安心及び快適性の確保、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、適宜、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・緑地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、円滑かつ効果的・効率的に業務を執行します。

また、大規模イベントの開催など人員が不足する場合や、当公園・緑地スタッフだけでは対応が困難な場合には、各構成団体の本社や専門的視点・技術を有する他公園に勤務のスタッフがサポートします。

川下公園、北郷公園、豊平川緑地（下流地区） 職務分担表	
職名	担当業務内容
担当課長	事業推進の総括、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
マネージャー （統括管理責任者）	川下公園、北郷公園、豊平川緑地（下流地区）の統括管理責任者 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 総合的マネジメントの遂行 プール衛生管理者、危険物管理担当者、防火管理者 その他公園に係るマネジメント全般及び平等利用確保確認の責任者
サブマネージャー① （統括管理責任者代理）	維持管理運営のマネジメント、マネージャー不在時の職務代行 委託業務の調整管理、利用者対応、原材料・消耗品の在庫管理、報告書関係作成、 巡視・点検、事故対応・応急処置、苦情・要望等対応、商品開発、自主事業企画・運 営、現金・金券取扱担当者、産業廃棄物の管理、ライラックの森・苗圃の維持管理、 ライラックの台帳管理、
リーダー①	公園施設・設備の保守・維持管理運営のリーダー 維持管理計画作成、緑地植物の管理、農薬・肥料の管理、労務管理、利用者対応、 巡視・点検、事故対応・応急処置、遊具等施設の安全管理、苦情・要望等の対応、商 品開発、自主事業企画・運営、現金・金券取扱担当者 利用者対応
サブリーダー① （ボランティア・ディレクター 兼務）	維持管理運営のリーダー補佐、市民参加・協働マネジメント ボランティア募集・受入・養成、ボランティア間の調整、川下公園市民活動促進協 議会（仮称）の運営、自主事業の企画・運営、予算・利用データの集計・管理、商品 販売計画・在庫管理、広報企画・ホームページの運営・更新、利用者対応、巡視・点 検、事故対応・応急処置、遊具等施設の安全管理、商品開発、苦情・要望等の対応、 現金・金券取扱担当者
施設管理スタッフ 2人	屋内・外施設管理補助、設備の修繕
公園管理スタッフ 7人	樹木・芝生維持管理作業、清掃・設備保守・修繕
総合受付スタッフ 4人	庭球場・野球場・サッカー場受付・料金徴収、管理事務の補助、総合案内、 事故対応・応急処置、苦情・要望等対応
プール・浴室受付 スタッフ8人	プール・浴室の受付・料金徴収、浴室の清掃・衛生管理、利用案内、 事故対応・応急処置、苦情・要望等の対応、プール救護員
P.G場受付スタッフ 5人	パークゴルフ場の受付・料金徴収、コースの維持管理、利用案内、事故対応・応急 処置、苦情・要望等の対応

北郷公園・豊平川緑地（下流地区） 職務分担表	
職名	担当業務内容
サブマネージャー②	北郷公園のマネジメント担当者
	管理運営共同体（川下公園マネージャー）との調整、維持管理計画作成、緑地植物の管理、農薬・肥料の管理、労務管理、利用者対応、巡視・点検、事故対応・応急処置、遊具等施設の安全管理、苦情・要望等の対応、商品開発、自主事業企画・運営
リーダー②	緑地・植物管理等のマネジメント、緑地植物の管理、農薬・肥料の管理、労務管理、利用者対応、巡視・点検、事故対応・応急処置、遊具等施設の安全管理、苦情・要望等の対応、商品開発、自主事業企画・運営
公園管理スタッフ 9人	樹木・芝生維持管理作業、清掃・設備保守・修繕

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

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、川下公園管理事務所に氏名、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業務にあたり、公園利用者がスタッフを容易に識別できるよう、全員が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・施設を取りまとめる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・緑地を含めた各公園・施設の管理運営を効果的にサポートしています。



有資格者と技術等の共有・活用

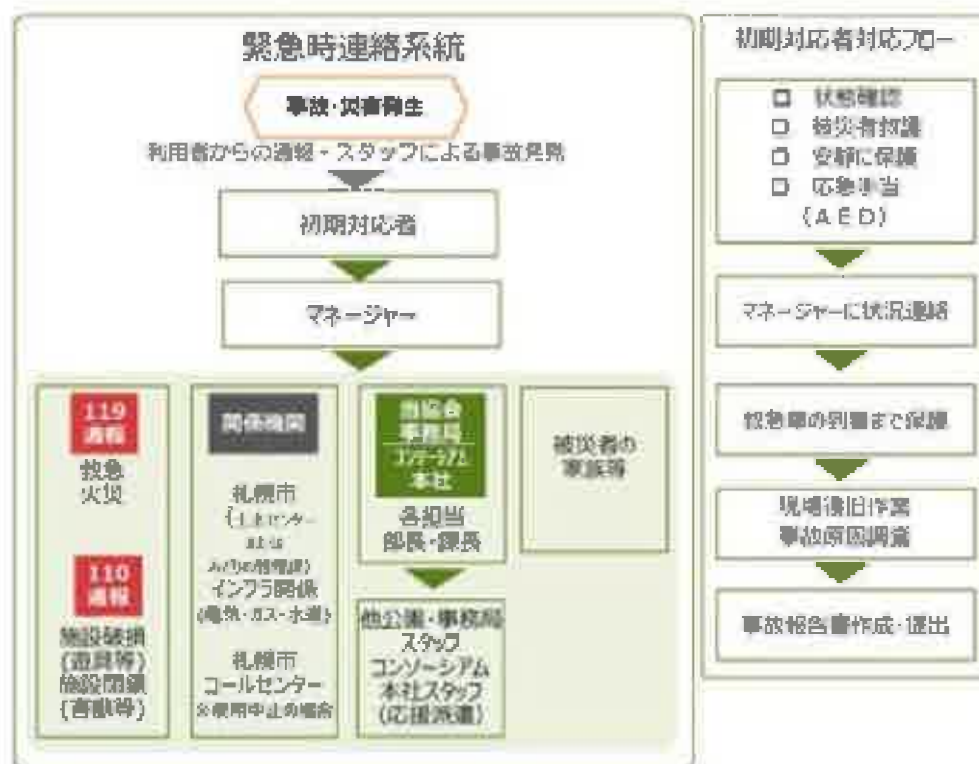
現在、当コンソーシアム構成団体のスタッフが保有する、公園・施設管理運営に関係する主な資格は、次表のとおりです。これらスタッフの資格や知識、技術など、あらゆるノウハウを活用して、管理運営のレベルアップと利用者の満足度を高めます。

主な資格者一覧					
令和6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	2/1	安全・サービス	遊具の日常点検講習	55
	1級/2級造園施工管理技士	21/19		北海道農業指導士	62
	1級/2級造園技能士	6/9		毒物劇物取扱責任者（一般/農業）	2/1
	1級/2級園芸装飾技能士	2/2		特殊索道技術管理者	4
	公園管理運営士	43		食品衛生責任者	17
	スーパーグリーンアドバイザー/グリーンアドバイザー	1/7		サービス接遇実務検定準1級	1
	北海道フラワーマスター	2		サービス接遇実務検定2級/3級	21/69
	ハンギングバスケットマスター	3		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/準サービス介助士	2/1
	花育アドバイザー	2	労働・衛生	第一種/第二種衛生管理者	8/1
	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	10/16
	園芸療法リーダー2級	1		ワーク・ライフ・バランス推進員	1
	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
	土壌医検定3級	3		社会保険労務士	1
	芝草管理技術者2級/3級	2/18		潜水士	3
	1級/2級土木施工管理技士	7/2		応急手当普及員/応急手当普及推進員	5/3
危険物・消防	建築物環境衛生管理技術者	3	救急救命	普通救命講習・普通応急手当講習	99
	甲種防火管理者/防災管理者	34/10	自然・生態系	防災士	1
	消防設備士甲種4類	1		プロジェクトワイルド	17
	危険物取扱者乙種4類	26		グローイングアップワイルド	2
資源循環	2級ボイラー技士/ボイラー取扱技能	3/3		自然再生士	6
	破碎・リサイクル施設技術管理士	1		2級ビオトープ計画管理士/施工管理士	3/7
作業機械・工具等	特別管理産業廃棄物管理責任者	2	車両系	自然観察指導員	1
	刈払機取扱作業安全衛生教育	65		生物分類技能検定3級	1
	チェーンソーによる伐木等特別教育	49		安全運転管理者/副安全運転管理者	1/4
	フルハーネス型墜落制止用器具特別教育	33		大型特殊第一種運転免許	15
	ロープ高所作業特別教育	4		大型第一種/第二種運転免許	1/1
	振動工具取扱作業安全衛生教育	16		車両系建設機械（整地等）運転技能講習	18
	丸鋸等取扱作業従事者教育	10		車両系建設機械（新解体）技能講習	3
	アーク溶接技能/ガス溶接技能	12/10		小型車両系建設機械（整地等）運転特別教育	32
	動力駆動巻上機特別教育	3		フォークリフト運転技能講習/特別教育	9/4
	自由研削用砥石取替運転作業特別講習	11		小型移動式クレーン運転技能講習/特別教育	22/3
学術	木材加工用機械作業主任者技能講習	6		ローラー（締固め）の運転の業務に係る特別教育	10
	学芸員	6	電気	高所作業車運転技能講習/特別教育	24/1
スポーツ	博士（農学）	1		玉掛技能講習/特別教育	25/1
	公認上級スポーツ施設管理士	14		テールゲートリフター特別教育	19
	公認スポーツ施設運営士	3		第一種/第二種電気工事士	2/5
	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		低圧電気取扱業務特別教育	11
	プール施設管理士・衛生管理者	3/9		高圧電気取扱業務（12H）特別教育	3

主な資格者一覧（横浜植木）						令和7年2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	5	安全・サービス	測量士補	4		
	1級/2級造園施工管理技士	16/3		北海道農業指導士	6		
	1級/2級造園技能士	5		毒物劇物取扱責任者	4		
	公園管理運営士	5		管理技術者	4		
	グリーンアドバイザー	6		技術士	1		
	造園工事基幹技能士	3		特別職長教育	3		
	街路樹剪定士	5		管理技術者	14		
	職業訓練技能員（造園）	1		下水道排水設備主任技術者	3		
	花育アドバイザー	2		上級職長教育	3		
	植栽基盤診断士	2		第一種衛生管理者	2		
	エコクリーンソイル施工指導員	1		安全衛生責任者教育/安全衛生推進者	2/1		
	シードアドバイザー	1		平成21年度横浜市優良工事技術者	1		
	種苗管理士	5		普通救命講習	4		
	病害虫摘除講習	2		national diploma in garden design	4		
	1級/2級土木施工管理技士	8/4					
資源循環	環境社会検定（eco）	1	車両系	大型特殊第一種運転免許	4		
作業機械・工具等	刈払機取扱作業安全衛生教育	5		車両系建設機械（整地等）運転技能講習	5		
	チェーンソーによる伐木等特別教育	8					

緊急時の連絡系統

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



イ 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・緑地の管理運営にあたり、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高度な専門的知識・技術を有するスタッフの配置
- ② コンプライアンスに対する高い意識と接遇能力を有するスタッフの配置
- ③ 季節と業務量を勘案した弾力的な配置
- ④ 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

川下公園・豊平川緑地（下流地区一部〈米里地区〉） 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
担当課長	公園管理経験34年 公園管理運営士、プール衛生管理者 1級造園施工管理技士 危険物取扱主任者、ボイラー取扱技能 特殊索道技術管理者、普通救命講習Ⅱ サービス接遇検定3級 ボディエクソスkeleton・テクニク 小型車両系建設機械作業免許	緑化協会	正規職員	1名
マネージャー (統括管理責任者)	公園管理経験18年 技能士補、2級造園施工管理技士 公園管理運営士、プール衛生管理者 プール施設管理士、防災管理者、 上級体育施設管理士2級ボイラー技士 甲種防火管理者 大型特殊自動車免許、高所作業車免許 車両系建設機械作業免許、ガス溶接 危険物取扱主任者、安全衛生推進者 玉掛・小型移動式クレーン作業免許 フォークリフト作業免許 北海道農業指導士、調理師免許 食品衛生責任者、アーク溶接 サービス接遇検定3級 普通救命講習Ⅱ 酸素欠乏・硫化水素危険作業主任者		正規職員	1名
サブマネージャー① (統括管理責任者代理)	公園管理経験8年 2級造園施工管理技士 芝草管理技術者3級 アシスタントカラーコーディネーター アロマセラピー2級 北海道ガーデニングマイスター 家庭菜園検定2級 普通救命講習Ⅰ、伐採等の業務特別教育、北海道農業指導士、低圧電気取扱業務特別教育		正規職員	1名
リーダー①	公園管理経験12年 1級造園施工管理技士 1級造園技能士 車両系建設機械作業免許 玉掛・小型移動式クレーン作業免許 フォークリフト作業免許 普通救命講習Ⅱ、北海道農業指導士		正規職員以外	1名
サブリーダー① ポラティアドバイザー	公園管理経験9年 中学校教諭二種免許、普通救命講習Ⅱ		正規職員以外	1名
施設管理スタッフ① 1～2	公園管理実務経験者		正規職員以外	3名

公園作業 通年	スタッフ② 1	公園管理実務経験者	緑化協会	正規職員以外	1名
公園作業 4 月～11月	スタッフ② 2～7	公園管理実務経験者		正規職員以外	6名
2～3月	スタッフ② 1～4(冬期)	公園管理実務経験者		正規職員以外	4名
総合受付	スタッフ③ 1～4	窓口受付経験者 (予約システム運用者) ※北郷公園有料施設受付も対応		正規職員以外	4名
浴室7-ル 受付	スタッフ④ 1～8	窓口受付経験者		正規職員以外	8名
PG受付	スタッフ⑤ 1～3	窓口受付経験者		正規職員以外	2名
PG J-ス管理	スタッフ⑤ 4～5	公園管理実務経験者 窓口受付経験者		正規職員以外	2名

北郷公園・豊平川緑地（下流地区） 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
サブマネージャー②		公園管理経験 16 年 1 級造園施工管理技士 造園技能士、街路樹剪定士	横浜 植木	正規職員	1 名
リーダー②		1 級造園施工管理技士、1 級造園技能士、公園管理運営士		正規職員	1 名
公園管理	スタッフ⑥ 1～9	公園管理運営実務経験者		正規職員以外	9 名
公園管理	スタッフ⑥ 1～4	公園管理運営実務経験者		正規職員以外	4 名

川下公園等 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	所属	雇用形態	人数	
担当課長	公園管理経験 34 年以上 公園管理運営士・農業指導士	緑化協会	正規職員	1 名	
事務局スタッフ 事業課・総務課・経理課	公園管理運営実務経験者		正規職員 正規職員以外	13 名	
みどりの価値向上 プロジェクトチーム	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 正規職員以外	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 13名
- ② みどりの価値向上プロジェクトスタッフ 約50名
- ③ 横浜植木北海道支店スタッフ 約 7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 横浜植木北海道支店等スタッフ
- ③ 委託業者（プール、機械設備、清掃、レストラン等）

【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、
各種機械設備保守点検委託業者、水質及び空気環境測定委託業者等

経験のあるスタッフの配置計画

現在、当公園・緑地で管理運営に従事している経験豊かなスタッフを継続雇用することにより、安定的な質の向上を図ります。

① 川下公園、豊平川緑地（米里地区）

a 担当課長（緑化協会）

公園管理運営の経験を有し、事業推進の総括、札幌市との連絡・事業調整
その他総合的なマネジメントに有効な資格を持ったスタッフを1名配置します。

b 統括管理責任者（緑化協会）：マネージャー

公園管理運営の経験を有し、当公園・緑地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。

c 統括管理責任者代理（緑化協会）：サブマネージャー①

公園管理運営の経験を有し、当公園・緑地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。川下公園、豊平川緑地（米里地区）の管理責任者とし、マネージャー不在時の統括管理責任者代理とします。

d リーダー①、サブリーダー①（緑化協会）

公園管理運営の経験が豊富で技術力のあるスタッフを2名配置します。内1名はボランティアコーディネーターとして、ボランティア活動や市民活動の経験者または支援調整経験者を配置します。

e スタッフ①～⑤（緑化協会）：

施設管理、公園・緑地作業、総合受付、浴室・プール受付、PG場受付・コース管理
現在、緑化協会が管理している川下公園・豊平川緑地（米里地区）に従事する、業務経験豊富で必要な資格等を有したスタッフを配置します。

② 北郷公園、豊平川緑地（下流地区）

a 統括管理責任者代理（横浜植木）：サブマネージャー②

公園管理運営の経験を有し、当公園・緑地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。北郷公園、豊平川緑地（下流地区）の管理責任者とします。

b リーダー②（横浜植木）

公園管理運営の経験が豊富で技術力のあるスタッフを1名配置します。

c スタッフ⑥（横浜植木）

現在、横浜植木が管理している北郷公園、豊平川緑地（下流地区）に従事する、業務経験豊富で必要な資格等を有し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が必要となる場合、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、折り込みチラシ、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あたっては、緑化協会の評価基準に基づき、スタッフごとに勤務評定書を作成し、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。

(ウ) 勤務形態・勤務条件

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。

川下公園・豊平川緑地（下流地区一部〈米里地区〉） スタッフ勤務形態・条件								
名 称	勤務形態	勤務日数・週	勤務時間	勤務時間/ 週	休憩 時間	休暇 ※	その他	
担当課長	常勤	5 日	通年 8:45～17:15(早番) 11:15～19:15(遅番)	38時間 45分	45分 ※6時間 に満た ない勤 務時は 30分	年次有給休暇 病欠休暇 特別休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険	
マネージャー (統括管理責任者)								
サブマネージャー① (統括管理責任者代理)								
リーダー①								
サブリーダー① (ホウレンソウ・ディレクター)								
スタッフ①-1～2 (施設管理)	非常勤	3 日	通年 8:45～17:15(早番) 11:15～19:15(遅番)	23時間 15分				
スタッフ②-1 (公園作業)	常勤	5 日	通年 8:45～17:15	38時間 45分				
スタッフ②-2～7 (公園作業)	非常勤	4 日	4月1日～11月30日 8:45～17:15	31.時間				
スタッフ②-1～4 (冬期公園作業)	非常勤	4 日	2月15日～3月20日 8:45～16:00	26時間			労災保険	
スタッフ③-1～4 (総合受付)	パート	4 日	通年 8:45～14:15(早番) 14:00～19:30(遅番)	24時間			健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険	
スタッフ④-1～8 (浴室・プール受付)							健康保険 厚生年金 労災保険	
スタッフ⑤-1～5 (PG受付・コース管理)	非常勤	3 日	4月1日～11月30日 7:45～16:15(早番) 8:45～17:15(遅番)	23時間 15分			健康保険 厚生年金 労災保険	

※このほか、雇用条件により育児休業・介護休業、リフレッシュ休暇

※年次有給休暇は、6ヶ月継続勤務する者に付与

北郷公園・豊平川緑地（下流地区） スタッフ勤務形態・条件							
名 称	勤務形態	勤務日数・週	勤務時間	勤務時間/ 週	休憩 時間	休暇 ※	その他
サブマネージャー②	常勤	5～6日	通年 8:45～17:15	40時間	60分	年次有給休暇 特別休暇 介護休暇	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険
リーダー②	常勤	5～6日	通年 8:45～17:15	40時間	60分	年次有給休暇 特別休暇 介護休暇	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険
スタッフ⑥-1～9 (公園作業)	常勤	5～6日	通年 8:45～17:15	40時間	60分	年次有給休暇	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・緑地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。

川下公園・豊平川緑地（下流地区一部〈米里地区〉）週間勤務予定表（4月～11月）								
名 称	区分	日曜日	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日
担当課長	早番		◎	◎	◎	◎	◎	
	遅番							
マネージャー	早番	◎	◎	◎	◎			
	遅番					■		
サブマネージャー①	早番		◎				◎	◎
	遅番			■		◎		
リーダー①	早番			◎	◎		◎	◎
	遅番	■						
サブリーダー① ボランティアリーダー	早番	◎				◎	◎	◎
	遅番				■			
スタッフ①-1（施設管理）	早番	◎		◎				
	遅番						■	
スタッフ①-2（施設管理）	早番		◎			◎		◎
	遅番							
スタッフ②-1（公園作業）	早番		◎	◎	◎	◎	◎	
	遅番							
スタッフ②-2（公園作業）			◎		◎	◎	◎	
スタッフ②-3（公園作業）			◎	◎	◎	◎		
スタッフ②-4（公園作業）			◎	◎	◎	◎		
スタッフ②-5（公園作業）			◎	◎		◎	◎	
スタッフ②-6（公園作業）			◎	◎	◎		◎	
スタッフ②-7（公園作業）			◎	◎	◎	◎		
スタッフ③-1（総合受付）	早番	○					○	
スタッフ③-2（総合受付）	遅番			●				●
	早番				○	○		
スタッフ③-3（総合受付）	遅番	●					●	
	早番		8:45～17:15					○
スタッフ③-4（総合受付）	遅番				●			
	早番			○			○	
スタッフ④-1 （浴室・プール受付）	遅番				●			
	早番	○	8:45～12:15					
スタッフ④-2 （浴室・プール受付）	遅番		8:45～12:15					
	早番					●		
スタッフ④-3 （浴室・プール受付）	遅番					○		
	早番	●		○				
スタッフ④-4 （浴室・プール受付）	遅番	●					●	○
	早番					○		
スタッフ④-5 （浴室・プール受付）	遅番			●			●	
	早番				○	●		○
スタッフ④-6 （浴室・プール受付）	遅番			●		●		
	早番				○			
スタッフ④-7 （浴室・プール受付）	遅番						○	●
	早番						○	
スタッフ④-8 （浴室・プール受付）	遅番				●			●
	早番							
スタッフ⑤-1 （PG 受付）	遅番				◎			◎
	早番			◎			◎	
スタッフ⑤-2 （PG 受付）	遅番							
	早番	◎				◎		
スタッフ⑤-3 （PG 受付）	遅番						◎	
	早番	◆				◆	◆	
スタッフ⑤-4 （PG 受付・コース管理）	遅番							
	早番			◆	◆			◆
スタッフ⑤-5 （PG 受付・コース管理）	遅番							
	早番							

※◎：8:45～17:15 ■：11:15～19:45 ○：8:45～14:15 ●：14:00～19:30 ◆：7:45～16:15

※月曜休館日、8:45～12:15のスタッフ④（浴室受付）は浴槽等清掃。 8:45～17:15はスタッフ③総合受付。

※台風などの豊平川増水時は、当公園・緑地全スタッフ、横浜植木と協力して設備移動、利用者避難誘導等を行う。

川下公園・豊平川緑地（下流地区一部〈米里地区〉）週間勤務予定表（12月～3月）								
名 称	区分	日曜日	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日
担当課長	早番		◎	◎	◎	◎	◎	
	遅番							
マネージャー	早番	◎	◎	◎	◎			
	遅番					■		
サブマネージャー①	早番		◎				◎	◎
	遅番			■		◎		
リーダー①	早番			◎	◎		◎	◎
	遅番	■						
サブリーダー① ボランティアリーダー	早番	◎				◎	◎	◎
	遅番				■			
スタッフ①-1（施設管理）	早番		◎	◎				
	遅番						■	
スタッフ①-2（施設管理）	早番	◎	◎					
	遅番							■
スタッフ②-1 公園作業	早番		◎	◎	◎	◎	◎	
	遅番							
スタッフ②-2 公園作業	早番		◎		◎	◎	◎	
スタッフ②-3 公園作業	1ヶ月		◎	◎		◎	◎	
スタッフ②-4 公園作業	1ヶ月		◎	◎	◎		◎	
スタッフ②-5 公園作業	1ヶ月		◎	◎	◎	◎		
スタッフ③-1（総合受付）	早番					○		
	遅番			●				●
スタッフ③-2（総合受付）	早番				○			
	遅番	●					●	
スタッフ③-3（総合受付）	早番			○			○	
	遅番				●			
スタッフ③-4（総合受付）	早番	○						
	遅番					●		○
スタッフ④-1 （浴室・プール受付）	早番	○	8:45～ 12:15					○
	遅番				●			
スタッフ④-2 （浴室・プール受付）	早番	○	8:45～ 12:15			○		
	遅番							●
スタッフ④-3 （浴室・プール受付）	早番					○	○	
	遅番			●				
スタッフ④-4 （浴室・プール受付）	早番			○				
	遅番	●					●	
スタッフ④-5 （浴室・プール受付）	早番				○			
	遅番			●		●		
スタッフ④-6 （浴室・プール受付）	早番			○	○			
	遅番					●		
スタッフ④-7 （浴室・プール受付）	早番						○	
	遅番	●						●
スタッフ④-8 （浴室・プール受付）	早番						●	○
	遅番				●			

※◎：8:45～17:15 ■：11:15～19:45 ○：8:45～14:15 ●：14:00～19:30

※月曜休館日、8:45～12:15のスタッフ④（浴室受付）は浴槽等清掃。スタッフ③総合受付は勤務無。

※スタッフ②公園作業は、2月中旬～3月中旬の約1ヶ月程度の雇用で雪割り、樹木剪定等を行う。

※豊平川緑地（下流地区一部〈米里地区〉）は、月曜（1回/週）巡視。

北郷公園・豊平川緑地（下流地区）週間勤務予定表（4月～11月）								
名 称	区分	日曜日	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日
サブマネージャー② （横浜植木常駐）	非常勤		◎					
リーダー② （横浜植木常駐）	非常勤		◎注1		◎注2		◎注3	
スタッフ⑥-1（公園作業）			◎	◎		◎	◎	
スタッフ⑥-2（公園作業）			◎	◎		◎	◎	
スタッフ⑥-3（公園作業）			◎	◎		◎	◎	
スタッフ⑥-4（公園作業）			◎		◎	◎	◎	
スタッフ⑥-5（公園作業）			◎		◎	◎	◎	
スタッフ⑥-6（公園作業）			◎		◎	◎	◎	
スタッフ⑥-7（公園作業）			◎	◎	◎		◎	
スタッフ⑥-8（公園作業）			◎	◎	◎		◎	
スタッフ⑥-9（公園作業）			◎	◎	◎		◎	
スタッフ③-1（総合受付）	早番	○				○		
	遅番			●				
スタッフ③-2（総合受付）	早番				○			
	遅番	●					●	
スタッフ③-3（総合受付）	早番		8:45～ 17:15					○
	遅番				●			
スタッフ③-4（総合受付）	早番			○				
	遅番					●		
スタッフ③-5（総合受付）	早番						○	
	遅番							●

※◎：8:45～17:15

※サブマネージャー②は週1回、川下公園常駐のマネージャーと打ち合わせをする。

※リーダー②は、季節により週1～3回の巡視・点検を行う。巡視頻度は以下のとおり。

4月～5月（注1）：週1回、6月（注1＋注3）：週2回、7月～8月（注1＋注2＋注3）：週3回

9月（注1＋注3）：週2回、10月～11月（注1）：週1回

※スタッフ⑥は、原則平日に適時維持管理作業を行う。

※スタッフ③（総合受付） 早番○：8:45～14:15 月曜休館日は8:45～17:15

※スタッフ③（総合受付） 遅番●：14:00～19:30 月曜休館日は8:45～17:15

※スタッフ③は、川下公園スタッフ③（総合受付）が対応。

※北郷公園有料施設照明点灯・消灯は川下公園スタッフが担当する。

※緊急時は、川下公園常駐スタッフ、豊平川緑地・北郷公園スタッフ、横浜植木が協力して対応する。

北郷公園・豊平川緑地（下流地区）週間勤務予定表（12月～3月）								
名 称	区分	日曜日	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日
サブマネージャー② （横浜植木常駐）	非常勤		◎					
リーダー② （横浜植木常駐）	非常勤		◎					
スタッフ⑥（公園作業）								

適時作業

※◎：8:45～17:15

※サブマネージャー②は週1回、川下公園常駐のマネージャーと打ち合わせをする。

※リーダー②は、1回/週、巡視・点検を行うほか、気象状況等によりスタッフ⑥とともに、適宜、巡視・措置作業を行う。

※緊急時は、川下公園常駐スタッフ、豊平川緑地・北郷公園スタッフ、横浜植木が協力して対応する。

非正規職員から正規職員への転換の取組

当協会では、優秀な人材を確保するために、有期雇用契約者の中から正職員への登用に積極的に取り組んでいます。

【最近の正規職員化の実績】

- ・令和6年度 4名 ・令和5年度 4名 ・令和3年度 1名 ・令和2年度 1名
- ・令和元年度 4名 ・平成30年度 1名

ウ 人材育成・研修計画

研修・指導教育の基本方針

当コンソーシアムの代表団体である緑化協会では、設立目的に沿った運営や事業そのものが人材育成と密接に相関し、スタッフ一人ひとりの成長が組織の熟成・強化につながり、社会全体に還元されていくものであると捉えています。

当コンソーシアムでは、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的の向上を組織全体の発展につなげるとともに、社会への還元を図ります。



人材育成・研修計画

①【公平】利用者満足度の向上を目指して

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。

【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、「声がけ・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。
- d リラックスプラザは子どもから高齢者まで幅広い年齢層の利用者が多く、多様な接遇が求められることから、サービス接遇検定の資格所有者を受付スタッフに配置し、接客に必要なスキルを習得するよう努めます。

目 的	研修内容	対象者	頻度・時期
利用者満足度の向上 を目指して	接遇・サービス研修・平等利用の確保	全スタッフ	1回／年
	サービス接遇検定	全スタッフ	随時
	バリアフリー講習	新規スタッフ	随時

②【公開】情報発信強化と安全・安心・快適の確保を目指して

当公園・緑地の利用者、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、よりの確で迅速な対応が可能な体制を目指します。
- b 火災時、災害時の対策として、当公園・緑地スタッフによる訓練を毎年実施します。
- c 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。
- d 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、施設の長寿命化を目指します。
- e 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。
- f 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・快適の確保を目指して	普通救命講習	未取得スタッフ、更新者	随時
	緊急時訓練（消防、災害）	全スタッフ	1回／年以上
	機械等運転操作・安全作業研修	緑地管理スタッフ	1回／年以上
	遊具の日常点検講習	未取得スタッフ	随時
	個人情報保護講習	個人情報取扱スタッフ	1回／年
	ウェブアクセシビリティ講習	ホームページ発信対応者	1回／年

③【効率】 効率的・効果的な施設経営を目指して

当コンソーシアムでは、長期的な視点と経営的な視点から、札幌市の財産である当公園・緑地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、組織全体の能力向上に繋がります。

目 的	研修内容	対象者	頻度・時期
効率的・効果的な公園経営を目指して	公園管理運営士	マネージャー、サブマネージャー リーダー、サブリーダー	随時
	造園施工管理技士	マネージャー、サブマネージャー リーダー、サブリーダー	随時
	農業指導士	マネージャー、サブマネージャー リーダー、サブリーダー	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を目指して

当コンソーシアムでは、市民協働による当公園・緑地の管理運営を積極的に進めていきます。

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り、当公園・緑地において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・緑地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、ボランティア活動のサポートに関わる講習等を受講し、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 都市緑化や生物多様性保全等の分野における市民参加・協働の事例を学ぶため、外部の講習会や活動への積極的な参加を促し、公園・施設管理における市民協働の推進につなげます。

目 的	研修内容	対象者	頻度・時期
連携・協働による 地域の活性化を目指して	ボランティア支援講習	ボランティア 対応スタッフ	随時
	市民参加・協働に係る 講習会等への参加	ボランティア 対応スタッフ	随時

⑤【環境】良好な環境の創造・継承を目指して

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

当公園・緑地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。

【具体的内容】

- a 緑化協会の各公園・施設における環境への取組が適切であることを確認するため、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。その過程は、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繋がるため、今後も継続して実施します。
- b 当コンソーシアムのスタッフは、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・継承を目指して	環境マネジメント研修	全スタッフ	1 回／年

⑥ 業務上遵守すべき関係法令等の研修

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

エ 労働関係法令の遵守及び雇用環境の維持向上

雇用環境維持・向上に向けた基本的な考え方

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

労働関係法令の遵守と関係規定の整備、届出等

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

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

法令等	実施内容
労働契約法	■雇用契約書により労働条件を明示し、労使双方で契約を締結します。 ■無期労働契約への転換、雇止め法理の法定化、不合理な労働条件の廃止に関する定めを遵守し、有期労働契約で雇用するスタッフが安心して働ける職場環境を確保します。
障害者雇用促進法・障害者差別解消法	■障がい者の雇用機会確保に努め、職業生活の安定を支援します。 ■障害者差別解消法を遵守し、採用その他雇用条件に関して差別的取扱いの排除を徹底します。
高年齢者等の雇用の安定等に関する法律	■職員の定年退職後の継続雇用制度を整備し、高年齢者の高い就労意欲と蓄積された知識・技術を事業運営に活用します。

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

雇用環境維持・向上の具体的な取組

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。

ワーク・ライフ・バランスの推進

緑化協会は、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、緑化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）。

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、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・緑地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コンソーシアムは考えます。

当コンソーシアムでは、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、接遇サービス、救急救命、緊急事態対応訓練、安全講習、施設利用案内等の研修を行い、全スタッフが必要な情報と動態を身につけて、知識・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遇研修
- ・利用者からの要望に基づく施設改修やサービス改善に関する研修
- ・作業方法の改善指示等の研修

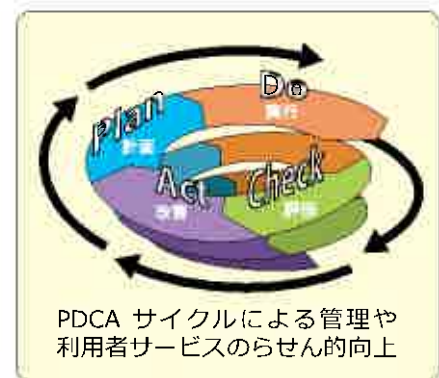
また、他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知や緑化協会の事故報告書等を確認し、スタッフによるワークショップで実践的に検証します。

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、その都度議論するとともに、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。

接遇・案内サービス

① 計画

園内では全スタッフが利用者と接する機会があるため、グリーンシーズン前や適切な時期に接遇・サービス研修、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」（P.54）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。

① 計画

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

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。

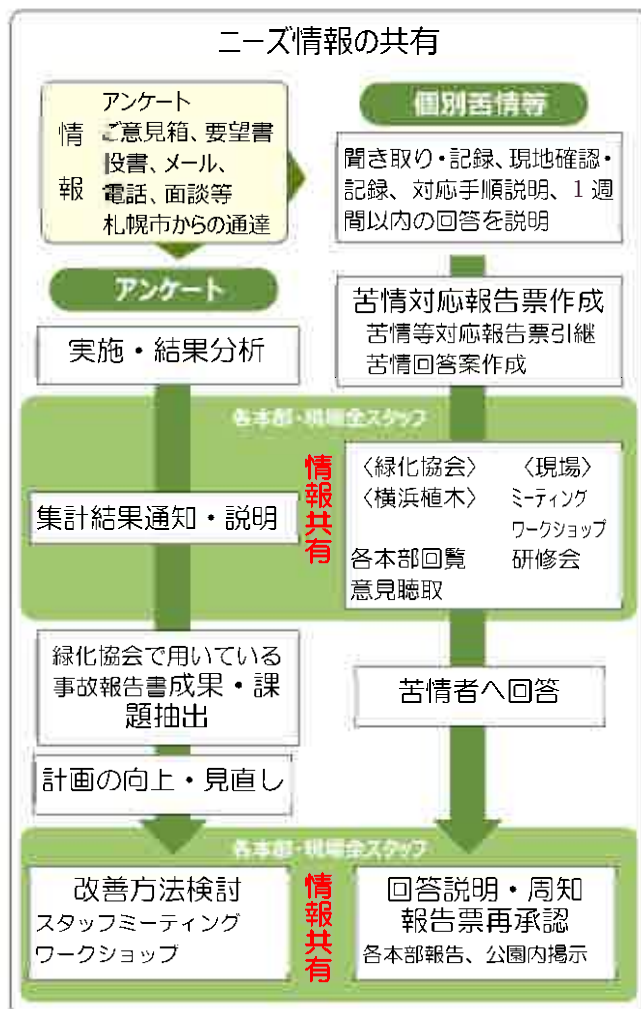
苦情等の情報の共有、業務の改善方法

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、個人情報を伏せた上で他の公園・施設のスタッフにも配信し、業務の改善に役立てます。

このように、当コンソーシアムの役員・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

当コンソーシアムは、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、危険発生のある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。

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

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

① 計画

各公園・施設でのミーティングで、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等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等の目標達成度を評価します。

④ 改善

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

(3) 第三者に対する委託の方針

当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、また特殊な資格が必要な業務等については、専門業者（原則として札幌市内の企業・団体）に委託し、経費の節減とより質の高いサービスの提供に努めます。また、指定管理者の責任において委託することを十分に説明したうえで、仕様書を作成し業務を発注するとともに、互いの責任者を明確にし、指揮命令及び緊急連絡体制を確立します。

(3)－1 具体的な再委託業務

再委託を予定する業務と内容等は、次のとおりです。

① 川下公園

業 務	内 容	回数等
機械警備	リラックスプラザ、作業員詰所	通年
機械設備日常管理	機械設備の日常管理	通年
機械設備保守点検	機械設備保守点検	1 回/年
駐車場・門扉管理	門扉開放	4 月～11 月
遊具等点検	春期・夏期の精密点検	2 回/年
自動扉保守点検	リラックスプラザ自動ドア点検	3 回/年
水質検査等	浴室・プール水質検査	12 回/年
空気環境測定	リラックスプラザ内空気環境測定	6 回/年
プール監視等管理	プール監視業務	通年
レジオネラ属菌検査	プールのレジオネラ属菌検査	2 回/年
プール濾過機保守点検	プール濾過機点検	1 回/3 年
塩素注入口清掃	塩素注入口清掃	6 回/年
配管関係清掃	プール・浴槽関係配管清掃	2 回/年
浴槽設備点検	浴槽設備点検	2 回/年
受水槽・貯湯槽清掃	受水槽・貯湯槽清掃	1 回/年
消防用設備点検	設備点検	2 回/年
電気保安点検	高圧受電設備点検等	6 回/年
建築物点検	リラックスプラザ建築物点検	3 回/年
防火設備点検	リラックスプラザ建築設備点検	1 回/年
建築設備点検	リラックスプラザ建築設備点検	1 回/年
公園トイレ清掃	清掃等対応	通年
汚水槽清掃	汚水槽清掃・汚泥除去・点検	1 回/年
イベント委託	イベントの委託	適宜
巢の撤去、子ガラスの保護	カラス、ハチの巢の撤去	適宜
塵芥処理	一般ごみ運搬処理	通年
産業廃棄物処理	産業廃棄物の運搬、処理	適宜
喫茶コーナー・売店	喫茶コーナー・売店営業	通年
駐車場除雪	リラックスプラザ前駐車場除雪・排雪	12 月～3 月

② 北郷公園

業 務	内 容	回数等
門扉開閉	出入口門扉開閉	通年
遊具等点検	春と夏休み前の精密点検	2 回/年
パークゴルフ場管理	パークゴルフ場コース維持管理	4 月～11 月
塵芥処理	一般ごみ運搬処理	通年
産業廃棄物処理	産業廃棄物の運搬、処理	適宜
電気保安点検	高圧受電設備点検等	6 回/年

③ 豊平川緑地（下流地区）

業 務	内 容	回数等
門扉開閉	出入口門扉開閉	4月～11月
遊具等点検	春と夏休み前の精密点検	2回/年
パークゴルフ場管理	パークゴルフ場コース維持管理	4月～11月
公園トイレ清掃	清掃等対応	4月～11月
トイレ汲み取り	公園トイレ汲み取り	適宜
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

（３）－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 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 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 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。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。

(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－１ 基本的考え方

緑化協会では以前より、各公園にボランティアコーディネーターを配置し、ボランティアとの調整を図り、市民協働の促進に積極的に取り組んできました。当公園・緑地でも地域振興と公園の魅力向上を図るため、ボランティアコーディネーターを配置し、地域をはじめとする市民との連携・協働を推進していきます。

ア－２ 市民協働及び地域連携の内容

地域団体等との連携による推進体制

地域連携による公園・緑地管理運営に取り組むことを目的とし以下の既存協議会と連携し、第三者による視点を通して多様なニーズの反映や公園・緑地運営の改善を図ることとします。

①【川下公園利活用協議会】

当協議会は、平成２３年度に設立され、公園の利活用活性化のため近隣関係団体より広く意見・情報を収集し、公園の管理運営に反映させることを目的としています。参加団体は、北東白石連合町内会、北東白石地区青少年育成委員会、北東白石体育振興会、北東白石まちづくりセンター、川下公園を含む白石区内公共施設活用ネットワーク協議会、川北小学校、東川下小学校、北都小学校、北都中学校、白石高校、大藤学園北都幼稚園となっており、毎年定例協議会を開催する他、川下公園を利用した町内会事業について協力体制を取っています。

現指定管理期間においては、近隣町内会からの要望を緑地管理に生かすほか、イベントの協力など利用し易い公園の活性化に取り組むことができました。次期指定管理期間においても、意見・情報を柔軟に取り入れ地域貢献に取り組めます。

②【白石区内公共施設との協力】

平成２１年度より、白石区内公共施設を管理運営する３つの札幌市の外郭団体が集まり、協働での自主事業企画運営や施設間の相互ＰＲ等を行い、白石区内の公共施設の利用活性化を目的に協力体制にあります。

前指定管理期間においては、ライラックまつり in 川下公園や川下公園ウィンターフェスティバル開催時にスポーツイベントや子どもボランティアなど市民に還元できる企画を行い、市民からは好評価を得ています。次期指定管理期間においても白石区の公共施設を活性化するため協力体制を継続し、公園利活用を図ります。

協効法人	：公益財団法人札幌市公園緑化協会 一般財団法人札幌市スポーツ協会 公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会
参加施設	：川下公園、白石体育館、白石温水プール、川北児童会館 北東白石児童会館

事業協力団体、及び地域団体と連携しながら推進する事業

川下公園等の事業運営や利用促進について、地域団体や市民等と協働・連携しながら推進します。

①【NPO法人ガーデンアイランド北海道】

平成19年度より、同法人が主催する「ガーデンアイランド北海道」の会場として登録しています。登録会場相互の連携により北海道の花と緑のネットワークづくりに寄与しています。

②【公益社団法人日本愛玩動物協会北海道支部】

愛犬家のマナー講座（愛犬といっしょの公園散歩講座）を共催し、公園・緑地を利用するにあたってのマナー啓発に努めています。

③【白石区ふるさと会（白石でっち奉公・白石区ふるさとまつり）】

「地域で子どもたちを育てよう」という趣旨のもと、白石区ふるさと会の主催で実施される「白石でっち奉公」は、地域の企業や商店、病院、保育園、飲食店など多くの事業者が、小・中学校の児童・生徒が就労体験を受け入れる事業です。

毎年、川下公園でも小・中学校の児童・生徒を受け入れ、就労体験をしていただきながら公園での仕事を知ってもらい、公園への理解を深めてもらっています。

また、これまで白石区役所庁舎前駐車場で開催されていた「白石区ふるさと会」主催の「白石区ふるさとまつり」が、庁舎移転に伴い平成29年度は川下公園で初の開催となりました。緑化協会も共催者として、本まつりの準備・運営に積極的に支援を行いました。

今後も本まつりが川下公園で開催されることとなれば、本まつり事務局である白石区地域振興課と協力関係を保ちながら、地域振興・活性化と川下公園の魅力を多くの市民・区民に発信できるよう、積極的に支援協力を行うよう努めます。



④【北東白石地区青少年育成委員会（夏期・冬期レクリエーション）】

北東白石地区の子ども達に、他の小学校や異学年児童との交流をしながら夏期と冬期の年2回の屋外レクリエーションを楽しんでもらう事を目的として、北東白石地区青少年育成委員会が主催し実施しています。

川下公園では、事業内容の打ち合わせ時から参画し、開催時の人的支援・公園備品の貸出等を積極的に行い、事業の内容充実を図りつつ公園の魅力発信と利用促進に努めます。



⑤【官学民の各種団体（ライラックまつり・健康増進プログラムなど）】

これまでライラックまつりや水中健康教室などの実施に際して、地域の幼稚園や高校・大学等の教育機関、近隣団体・健康推進団体・市民活動団体等と協働・連携しながら進めて来ました。

今後も様々な活動団体等と連携しながら、多様なプログラムやイベントを開催し、利用促進・魅力促進を図ります。

なお、以下の《協働・連携し実施する事業》の指導者・運営協力者を選定の際に、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。

《協働・連携し実施する事業》

ライラックまつり／水中健康教室／ダンス教室／愛犬といっしょの公園散歩講座

⑥【高齢者・障がい者支援施設、福祉団体】

リラックスプラザの浴室・プールは、多くの高齢者や障がい者・介助者の方々に利用されています。

これまでも利用しやすい環境づくりに努めてきましたが、潜在する不満や改良点を顕在化させるため、今後は各種支援施設や福祉団体等から意見・要望を聴取し、今後のハード面・ソフト面の改良に繋げるよう努めます。

川下公園ボランティア

これまでライラックの花がら摘みや挿し木等を、公園ボランティアの協力を得ながら実施し、市民へのライラックの知識の普及やライラックの無料配布をしてきたところです。

今後の活動においても、ライラックの育成栽培・普及啓発を断続的に行っていただくほか、花壇管理等を通じて、市民の自己実現や知識・技術の習得をしながら、川下公園の魅力を発信していくことを目指します。

ア－3 関係機関一覧

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

分類	団体名
利用者団体	白石区パークゴルフ同好会、豊水パークゴルフ場同好会、豊平川緑地パークゴルフ場同好会
ボランティア団体	りらら
その他	北郷みずほ会館

イ 札幌市等との連絡調整

イー１ 具体的方策

札幌市との連絡調整を密接かつ円滑に行い、当公園・緑地の利用促進や管理運営水準の向上につなげるため、「川下公園等運営協議会（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・緑地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コンソーシアムで取りまとめ、札幌市に提出します。

(5) 財務

当コンソーシアムの業務分担では、当公園・緑地の自主事業など、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、現金等の取扱いにおける緑化協会の考え方、規定等について次に示します。

(5) - 1 資金管理に関する基本的な考え方

当公園・緑地で取り扱う現金は、「準公金」とであると考えます。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④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 | 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。 |
| ④ 計画性の確保 | 当公園・緑地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・緑地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 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。



(5) - 3 現金取扱規程

緑化協会では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、現金收受、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、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 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



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・緑地における苦情対応は、緑化協会の次の指針等に準じて、コンソーシアムで統一した対応を行います。

(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、素早かつ確に対応し、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・緑地においても同様に、利用者や地域からの苦情等に対して、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

- a 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。
- b 最初に受けたスタッフが回答しかねるような場合は、マネージャーが対応します。
- c 現地の公園で対応が困難な場合は、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、必要に応じてコンソーシアムスタッフに引き継ぎます。
- d 利用者からの申し出により、当コンソーシアムが関係する他の部署に、当公園・緑地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。
- e 上記で対応が難しいものや札幌市の判断を要するものは、速やかに札幌市に報告します。

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・施設のスタッフ及びコンソーシアム各社で共有し、運営の改善につなげます。

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 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はしない）

- 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。
- c 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。

(6)－3 苦情等の対応システム・フロー



(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・緑地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

- a 当公園・緑地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・緑地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・緑地の良き理解者や支援者となっていただけるよう努めます。

③ 報告に関する基本的な考え

- a 仕様書に定めのある届出・報告書類等に関しては、適切に集計・整理し、期日までに札幌市に提出します。
- b 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・緑地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・緑地スタッフに周知するとともに、当公園・緑地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

- 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・緑地に従事するスタッフや、緑化協会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。
- c 公正で透明性のある評価を実施するため、次項の「公園マネジメント評価システム」を当公園・緑地で運用し、評価結果は、当公園・緑地の管理の質の向上と利用者サービスの向上につながる重要な指標として活用します。

(7)－2 セルフモニタリングの具体的な実施方法

① 公園マネジメント評価システム

緑化協会では、管理する公園・施設において、市民ニーズの多様化に柔軟に対応し、施設の設置目的に即した管理や利用者サービスの向上につなげるため、自己評価の検証による「公園マネジメント評価システム」を次の内容で構築しています。当公園・緑地においても、このシステムを運用します。

a 各公園・施設において、管理業務に関わる項目による自己評価シートを作成し、公園統括責任者により評価を実施します。



b 課長等で組織する内部評価委員会により、各公園・施設の自己評価シートについて、評価の妥当性を検証し、管理業務に対する指示・助言等を行います。



c 一連の評価及び検証結果について取りまとめ、その概要を緑化協会のホームページで公表し、札幌市に報告します。



d 各公園・施設のスタッフは評価の結果と指示・助言等を基に業務の改善を検討して、よりよい管理につなげていきます。

より適切な評価システムとするために、システムを運用しながら改善に努め、PDCAによる管理レベルの向上と、開かれた公園運営に役立てていきます。

② アンケートボックスの設置と返答の公表

リラックスプラザ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 高齢者や障がい者・介助者からの意見・要望徴取

リラックスプラザは、高齢者や障がい者・介助者が多く利用することから、意見・要望を聴取し、誰もが利用しやすい施設・公園としていくための声を反映させ、ハード面とソフト面の改善に生かすよう努めます。

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。

《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、不必要な個人情報取得しません。
- 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・緑地の総合的な満足度
「とても満足」、「まあ満足」、「普通」、「少し不満」、「不満」
 - ・当公園・緑地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」
- 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・緑地の総合満足度 : 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

⑤ 調査結果

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

(7)－3 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等

① 記録書類の保管および検査対応

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

② 報告書類等の検査対応

協定書で定められる報告書類を確実に提出し、検査時は提出した整合性のある報告書類で対応します。

(7)－4 事業評価の方法および掲示

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

3 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容

(1) 維持管理業務計画

(1)－1 総括的事項

公園・緑地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、正確な情報を速やかに把握・伝達するとともに、緊急時には迅速かつ適切に対応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・確認します。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・緑地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・緑地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 当コンソーシアムでは、AED の設置された応急手当協力施設として、川下公園を「さっぽろ救急サポーター」に登録しています。
- b AED はリラックスプラザプール監視室に配置し、湿布・消毒薬・絆創膏・ガーゼ・傷薬・包帯などはリラックスプラザプール監視室と受付の両方に常備します。

- 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、園内放送またはスタッフが利用者に注意喚起を行い、スタッフによる避難誘導を行うとともに、被災施設の使用禁止措置や危険箇所への立入禁止措置を行い、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・緑地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が作業を行います。
- 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 違法行為や危険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・緑地では犬のノーリードが見られ、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、犬のフンの放置、動植物の採取・遺棄・花火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、警察に通報し、また、札幌市の担当課に協力を要請して対処します。

損害賠償保険の加入について

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5年4月1日～令和10年3月31日（契約は1年毎）

保険の種類	保険対象	補償内容	
施設賠償責任保険	公園利用者・公園施設	対人 事故 対物	1億円 4億円 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 対物	無制限 無制限
家財保険	設備・什器備品	補償金額	1億円
レクリエーション保険	当協会主催のイベント・ 観察会等の参加者	死亡・後遺障害 入院・通院への補償	

連絡体制の確保について

当公園・緑地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。

(1)－2 施設・設備の維持管理

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

■ 建物・工作物管理

【基本的な考え】

来園者に公共の施設である当公園・緑地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。

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

① 作業計画

リラックスプラザ・公園トイレなどの建物や、門扉・四阿・遊具・水飲み台・カナル・壁泉・噴水・園路灯・ベンチ・看板などの工作物、浴室・プール・自動ドア・受水槽・汚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。

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

② 点検による安全・機能確保

各建物・工作物・設備に関しては、日常的な巡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、緊急性と重要性の度合いを安全性及び利用状況等に応じて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。

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、施設・工作物の修繕・改修の際には、目的や機能を損なわない範囲で維持管理費の低減につながる製品・資材への転換を図り、札幌市に対しても提言し協議します。

④ バリアフリー化・ユニバーサルデザイン化の推進

障がい者、乳幼児連れの方、高齢者などの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取り入れ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、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、道、また札幌市からの通知や、インターネット上の情報、報道等による類似の施設や作業等での事故事例を収集し、全スタッフに周知するとともに、日々の点検・修繕計画にフィードバックさせます。

⑥ 美観維持と環境対策

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

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

⑦ 衛生・美観管理によるおもてなし

川下公園はライラックの名所であることや、カナル・壁泉・噴水などの水遊びができる公園として、札幌市民や近郊の利用者が多く訪れる場所となっています。多数の来園者を迎えるにあたり、公園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、公園トイレの印象を良好に保ちます。

【年間作業の具体的な実施要領】

① 遊具（川下公園・北郷公園・豊平川緑地下流地区）

- a 巡視日常点検：グリーンシーズンにはスタッフが毎日の巡視時に目視・触診点検を行い、異常箇所、故障等を発見します。



- b 巡視定期点検：グリーンシーズンには、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。点検作業は「一般社団法人日本公園施設業協会」による「遊具の日常点検講習」を受講済みのスタッフが行います。
- c 定期点検：本点検は維持管理基準表では年 1 回ですが、現在の指定管理期間において年 2 回（4 月、7 月）実施することで事故なく管理しています。今後とも年 2 回、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者が行います。
- d 遊具の設置・養生：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 月には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
巡視日常点検	1 回/日	目視・触診による点検（冬期間は巡視定期点検のみ）
巡視定期点検	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	4 月、11 月 設置は定期点検に合わせて実施

② 水飲み台（川下公園・北郷公園・豊平川緑地下流地区）

- a 開閉作業：4 月と 11 月に水抜き栓、水飲み台の開閉作業を行い、冬期の凍結による破損を防ぎます。また、冬期間は養生します。
- b 巡視日常点検・清掃：グリーンシーズンには、日常的に目視による点検を行います。また、清潔さを保つため、必要に応じ蛇口等の拭き掃除を併せて行います。



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
巡視日常点検・清掃	1 回/日	開放期間中、目視点検、蛇口等の拭き清掃

③ ベンチ（川下公園・北郷公園・豊平川緑地下流地区）

- 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、破損等を点検します。
- 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。

作業項目	回数	備考
日常点検	1 回/日	目視点検 冬期除く
定期点検	2 回/年	4 月、7 月 専門技術者による点検

④ 四阿（川下公園・北郷公園・豊平川緑地下流地区）

- a 巡視定期点検：毎月 1 回の遊具点検の際に、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、適宜四阿屋根の雪おろしを行います。



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

⑤ 公園トイレ（川下公園・北郷公園・豊平川緑地下流地区）

日常点検・清掃：トイレの点検・清掃については、仕様書のとおり実施し、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。また、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います。



川下公園		
作業項目	回数	備考
日常管理	夏期 3 回/週 冬期 2 回/週	日常清掃
施設点検	夏期 3 回/週 冬期 2 回/週	便器・手洗い場・壁・照明
北郷公園		
作業項目	回数	備考
清掃	毎週 50 回/年(通年)	南側便所
施設点検	毎週 50 回/年(通年)	南側便所
清掃	毎週 34 回/年(4-11 月)	障がい者対応便所
施設点検	毎週 34 回/年(4-11 月)	障がい者対応便所
豊平川緑地（下流地区）		
作業項目	回数	備考
清掃	毎週 2 回/週（4-11 月）	水洗式 3、汲取り式 1 1
施設点検	毎週 2 回/週（4-11 月）	水洗式 3、汲取り式 1 1

⑥ 集水桧・街渠桧・U 型側溝（川下公園・北郷公園・豊平川緑地下流地区）

- a 集水桧・街渠桧清掃・U 型側溝清掃泥上げ：桧及び側溝清掃の仕様書は、北郷公園のみ年 1 回の清掃ですが、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、早めに側溝や柵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
集水柵・街渠柵清掃	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

⑦ 園路灯（川下公園・北郷公園）

日常点検では、照明の点灯操作を行い、球切れの有無、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。

作 業 項 目	回 数	備 考
日常点検	1回/週	通年

⑧ カナール・壁泉・噴水・水遊び場（川下公園・北郷公園）

- a 運転・衛生管理：稼働期間中は、ガラス等の危険物やごみの有無を運転前に確認し、安全衛生管理に努めます。

また、猛暑の続く年は、札幌市と協議し、稼働日を延長することで、さらに利用者の満足度向上を図ります。

北郷公園については、仕様書のとおり運転します。

- b 定期清掃：川下公園の仕様書ではカナール・噴水は毎週木曜日、壁泉は毎週金曜日の定期清掃とされていますが、毎週金曜日の早朝からカナール・噴水を清掃し、運転開始予定の午前10時前には給水を開始し、利用可能な状態にします。その後更に、連続して壁泉の清掃を実施し、金曜日中に清掃を終わらせることとします。この作業工程により、期間中のカナール休止日をなくし、利用者サービス・満足度向上を図るとともに、連続的な清掃作業の実施により効率性を高めることとします。



また、近隣で水遊びができるモエレ沼公園のモエレビーチの清掃日は木曜日となっており、清掃日を他公園とずらすことで近郊の公園施設において、清掃のため水遊びができない日を作らないようにします。

川下公園		
作 業 項 目	回 数	備 考
カナール運転・衛生管理	62回/年	7月1日～8月31日（状況に応じ延長）
壁泉・噴水運転・衛生管理	27回程度/年	7月20日前後～8月20日前後（状況に応じ延長）
定期清掃	9回程度/年	水抜き、ごみ処理、高圧洗浄機清掃 カナール・壁泉・噴水清掃毎週金曜日

北郷公園		
作業項目	回数	備考
水遊び場点検	1回/年	水遊び場開始前点検
水遊び場清掃	53回/年	7月10日～8月31日

清掃・衛生管理

公園・緑地内の清掃・衛生管理にあたっては、次の基本的考えのとおり計画・実施します。

【基本的な考え】

① 美観の維持と環境対策

清掃作業においては、季節・曜日・さっぽろライラックまつりなどのイベントの開催により大きく変動する人為的なごみや、悪天候等により集中的に発生する落ち葉・落ち枝について、効率的に対応する作業体制を整えるために、重点作業箇所を考慮した清掃計画を立て実施し、美観の維持に努めます。また、落葉や植物系残渣はリサイクルし公園・緑地に還元します。

② 継続的な清掃による不法行為の抑制

清潔さと美観の維持は公園維持管理の基本的要素であることから、日々実施される巡視清掃において、美観を維持し常に清潔である環境の中で公園を維持し、ごみのポイ捨てや、不法投棄を抑制します。

また、美観を維持することで、管理コストを縮減し、公園と緑地に対する愛着心の向上を図ります。

③ 感染予防の取組

リラックスプラザは子どもから高齢者まで利用者が多く、屋内施設である特性上、より一層衛生管理の必要性が問われます。現指定管理期間において、浴室・プールを含む館内で嘔吐や汚物などの発見時は、感染予防のため一時的に付近を立入り禁止にし、汚物処理キットによって迅速に処理対応し、感染源を断つ取組を行っています。



【年間作業の具体的な実施要領】

① 日常清掃 1（川下公園）

- a リラックスプラザにおいては、年末年始の休館日を除き、スタッフが毎日清掃を行います。
- b 川下公園内においては、冬期間を除き、毎日巡視を兼ねてごみ清掃を行います。また、ピクニック広場及び利用期間中のカナル・壁泉周辺については、安全面も考慮し、特に重点的に清掃を行います。

② 日常清掃 2（北郷公園、豊平川緑地）

- a 該当エリアにおいては、週 1 回巡視・点検を兼ねてごみの清掃を行います。
- b 北郷公園は、住宅街の中にある公園であるため、公園周辺の清掃についても重点的に行います。

③ トイレ清掃（川下公園、北郷公園、豊平川緑地）

- a 清掃作業：基本的にトイレの清掃は施設の利用頻度や季節により、1 週間に 2 回～3 回行います。汚れのひどい場合とごみの処理については適時行い、美観や清潔感を念頭に管理します。
- b リラックスプラザ内のトイレについては、営業中、定期的にスタッフが点検清掃を行います。

巡視点検・安全安心の工夫

【基本的な考え】

① ハザードマップ等の活用による効果・効率の向上

公園・緑地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、巡視日報に沿って原則 1 日 1 回巡視を行いますが、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。

また、ハザードマップを活用し、利用者の安全を第一に考え、異常を発見した際には適切な方法で応急処置・対応するほか、必要に応じ立ち入り禁止処置し、迅速に復旧へ向け対応します。

② 巡視時のコミュニケーション

公園利用者とコミュニケーションをとり、巡視時にはおもてなしの気持ちを込めた積極的「声かけ」・「挨拶」を行い、利用者が不便・不安を感じる情報の収集を図ります。

利用者の視点に立った巡視により、公園・緑地への不満・不安箇所を早期に把握し、是正します。

③ マルチワークによる効率化

巡視の際には、公園・緑地内のごみ拾いを行うとともに、迅速な対応や利用案内、緊急事態に備え、業務用管理車両には、簡易な修理工具や救急用品、公園の図面が記載されているリーフレットを携帯します。常に利用の安全と早期の対応を心がけ、複数の職務を同時に行う体制を整え、作業の効率化を図ります。

【年間作業の具体的な実施要領】

① 園内巡視

a 日常巡視 1（川下公園・豊平川緑地）

巡視・点検作業：リラックスプラザ内浴室・更衣室は30分に1回、館内は1時間に1回、巡視・点検を行います。また、浴室・プールエリアには、緊急時、受付へ通報する非常ベルボタンを設置するなど、万全を期しています。



川下公園については、公園利用者とコミュニケーションをとりながら、巡視・点検をし、不具合等は直ちに応急処置を施し、必要に応じて周知看板やセーフティコーンなどを設置の上、一時的な使用禁止措置をとります。また、危険行為に対しては速やかに指導を行います。7月から8月にかけては川下公園のカナール・壁泉が開放され多くの利用者が訪れます。水質管理のために1日4回以上巡視し、適正な塩素管理、利用指導、ガラス等の異物の点検を行い利用者の安全確保に努めます。ピクニック広場での火気の使用については、場所取り禁止や利用時間厳守について指導を行うとともに、ごみ・残り炭の処理、点検を確実にを行います。

豊平川緑地では、冬期閉鎖期間を除き毎日巡視・点検を行い、冬期間は、月1回行います。

b 防犯パトロール（北郷公園）

防犯警戒時には、巡視回数を増やします。回数については、後述の「仕様書との差異」にて具体的に記載します。

② 駐車場管理（川下公園・北郷公園・豊平川緑地）

a 川下公園

- ・川下公園の駐車場は、土・日・祝日に利用者が多く、満車になったときには、周辺の道路に駐車する車両が出ないように対応します。また、白石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。
- ・門扉開放作業のほか、ライラックまつりなど大きな催事のときは駐車場警備を専門の業者に委託します。

b 北郷公園

- ・北郷公園の駐車場は、パークゴルフ場利用者と野球場利用者が同時刻に集中しやすく、一時的に駐車場不足となることが予想されます。特に有料施設である野球場利用者には、受付時に公共機関での来場を勧めるほか、車の相乗りで来園するように案内することで、円滑な駐車場管理を行います。

c 豊平川緑地下流地区

- ・米里サッカー場にある駐車場は、駐車場が満車になると堤防沿いに路上駐車する利用者が多いため、路上駐車禁止のロープ柵を設置するほか、巡視時に迷惑駐車を発見ときは適時、定められた駐車場に駐車するよう指導します。
- ・門扉の開放期間と開閉時間は当緑地出入口に掲示し、利用者に周知します。



④ 園内放送の有効活用（川下公園）

園内に多数の施設がある川下公園では、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。

⑤ 維持管理作業と利用者の安全（川下公園・北郷公園・豊平川緑地）

- a 利用者が集中する土・日・祝日は、巡視・清掃・除草等の作業を主とします。
- b 作業を行う場合、作業現場には作業表示板やセーフティコーン看板を設置するほか、防護ネットを使用するなど、草刈機械による石等の飛散防止を図ります。
- c 作業時に来園者との交錯が避けられない場合は、来園者の通過まで作業を一時中断するなど、利用者の安全を優先します。
- d 小学校などの遠足利用日は、草刈機・重機などを使う作業を控えます。
- e 当公園・緑地内の駐車場の草刈作業は、駐車車両の有無や周囲の状況を確認し、作業表示板やセーフティコーンを配置するとともに、石等の飛散防止ネットを配備し行います。さらに、リラックスプラザ前駐車場は休館日の月曜日に、あらかじめ作業区域をロープ等で仕切り、作業中の車両進入を防ぎながら実施します。

⑥ 作業機械の取扱い（川下公園・北郷公園・豊平川緑地）

- a 作業機械については、作業開始前の始業点検（日常点検マニュアル参照）、月1回の定期点検を行うことにより維持管理作業の安全を確保します。
- b 作業機械操作の安全講習会を年1回以上実施し、誤操作による事故を防止します。
- c 燃料やオイルは耐火性保管庫で管理します。

川下公園

日常点検（始業）マニュアル

点検者	日付	機種・車体番号	エンジン	5.5力
機種名	共通	型式	型式番号（機体の側面）	付録

点検方法	点検箇所	点検内容
点検方法	エンジン	エンジンオイルの量
点検方法	フレーム	ハンドル・フレーム・カバー等の変形・破損、取付け状態
点検方法	タイヤ	タイヤの空気圧・損傷の有無
点検方法	ブレーキ	ブレーキの作動・ペダル・ハンドルの作動
点検方法	下回り	各部の油漏れなど異状の有無
点検方法	エンジン	エンジンをスタートしてから1分間・5分間・10分間の異状の有無
点検方法	レバー・ボタン	作業機・レバー・ボタン等の作動・作動時の異状の有無
点検方法	燃料・油	燃料・油の量・漏れ・異状の有無
点検方法	その他	その他（注）異常あり

注：点検方法は、点検する点と点検する点とを必ずしも一致させる必要はない。

※異常など発生時は、使用を中止し報告する。

日常点検（始業）マニュアル

⑦ 火災・防火対策（川下公園）

川下公園は札幌市内の他公園と比較しても、喫茶コーナー、ボイラー室、機械室、バーベキューコーナー、作業員詰所、養生室など出火の可能性のある施設が多く、防火対策はもとより、火災時には迅速に対応できるよう、年2回の消防訓練を実施するほか、消防計画を年度ごとに作成して火災を予防します。

⑧ 豊平川緑地洪水警報発令時の対応（豊平川緑地）

台風などにより増水の恐れのある場合は、人員・車両の確保を迅速に行い、警報発令時には札幌市と密に連携をとり、地上設置物の移動などを行います。また、豊平川災害時協力会社と連携して対応します。

リラックスプラザの管理

リラックスプラザの管理にあたっては、次の基本的考えのとおり計画します。

【基本的な考え】

① 浴室・プールの安全・衛生管理

浴室・プールは、水質の衛生管理や利用上の安全管理に特に注意しなければなりません。文部科学省・国土交通省が策定しているプール管理標準指針、札幌市が策定している札幌市プール指導要綱、レジオネラ属菌対策指針を遵守し管理運営します。

② 公平・平等な利用

誰もが公平・平等に利用できるよう定期巡視を行い、不法利用者には指導をし、利用環境を良好に維持するため、日常点検による状況把握を随時行っています。また、利用者の苦情・意見・要望等を収集し管理運営に反映させています。今後も一層の注意を払い利用環境の向上に努めます。