

5. 利用者サービス等に関する取組

(1) 利用促進計画

1) 有料公園施設の利用促進基本方針

子どもから高齢者まで、また地域の方々や近郊から来られる方々全員が快適にプレーでき、再度利用したくなるような運動施設の管理運営を行い、施設の利用促進に努めます。

ホスピタリティ溢れる接客・おもてなしを重視し、できるだけ担当スタッフを固定することにより、利用者との意思疎通の遠隔化を図ります。また、スタッフのマナー教育を行い、接客・接遇・対応のほか競技に関する知識の向上に努めます。

利用者のニーズの把握に努め、可能な限りニーズに応えることにより、固定客の増加を図ります。施設やスタッフに対する意見・要望やクレームに関しては、直ちに改善できるものについては迅速に対応します。時間や大規模な改修等が必要な場合は札幌市と協議し、利用者に対して説明し理解を求めます。

① 新たな利用者を獲得してさらなる活性化へ

- ・有料公園施設を、幅広い層の方々により多く、かつ有意義に利用・活動していただき、稼働率の向上を図ることを目標として、施設の管理運営に努めます。
- ・『きれい使いやすい、また来たくなる公園』を目標に維持管理を行います。

② 施設の無料開放

- ・体育の日など、札幌市と協議の上、無料開放します。

③ 利用活性化の工夫

- ・施設の利用調査を行い、以降の運営計画に役立てます。無駄なく有意義な利用をしていただけるよう、使用予定の掲示を出すなどして、空き日の利用を呼びかけます。
- ・空きを少しでも埋めるため、貸出し用バット、グラブ、ラケット、ボールを用意します。
- ・野球場の平日利用者を獲得するため、野球教室、野球大会を企画します。

2) 具体的な実施内容

① 新たな利用者層の獲得

- ・アンケート等により、野球場の利用に関する要望、あるいは投棄の有効利用についてのアイデアを募集します。
 - 利用時間の改正（早朝や季節ごとの利用について、地域住民の考えを聞く）
 - 平日の利用割引の検討
 - 学割制度、年間パスポートの導入検討
 - グラウンドゴルフやフリーマーケットなど多目的の利用

② 幅広い年齢層の利用者拡大

- ・平日のテニスコート利用を促進するため、高齢者や子育ての一段落した世代の方の利用が望まれます。そのため、テニス教室や大会を開催します。

③ 質の良い施設の提供

- ・気持ちよくプレーができるように、グラウンド・コートの整備点検を徹底して作業を行います。

④ 使いやすい施設の提供

【野球場】

- ・不陸整正等の日常整備を徹底して行います。
- ・整備日には、資材庫、道具の点検、修理や除草、草刈、転圧などを重点的にを行い、次の開場日に備えます。

【テニスコート】

- ・開放期間中のコート内の清掃を実施します。
- ・雨が降った次の日は、コート面の清掃を実施します。

⑤ 作業マニュアルの作成

- ・具体的管理項目や作業手順、管理基準等を『管理マニュアル』にまとめ、実行し利用者の声や日頃のチェックを基に改善していきます。
- ・各年度の作業実績や利用者の要望等の集計結果を考慮し、さらに効率的な管理運営と、きめ細やかなサービスが実践できるよう、マニュアルの改善を行います。
- ・監査体制を確立して定期的にチェックを行い、マニュアルの水準維持・向上に努めます。

⑥ 点検・監視の強化

- ・園内を巡視し、施設の点検、不法行為の抑制に努めます。また、利用者が増える時期や時間帯には臨時巡回を強化します。
- ・災害が予想される場合や、台風、地震の後には、緊急巡視を行います。ハザードマップに記載した箇所や、日常の巡視回数の少ない箇所についても何入り点検します。
- ・こまめに点検し、ゴミや汚れに気付いたときは、直ちに清掃し、清潔で利用しやすい施設を維持します。

⑦ 危険物の除去、危険個所の修繕

- ・危険物を発見した場合は、立入禁止にして、速やかに処置を行います。
- ・公園施設に破損等の危険個所を発見した場合は、一時的に使用を禁止し、速やかに修繕します。

⑧ 十分な人員配置の体制

- ・少なくとも2名のスタッフを常時配置し、日常業務が効率よく処理できるように配置します。
- ・一時的に増員が必要となる作業（緊急対応、イベント開催等）時には、本部より応援派遣を行い、速やかな対応に努めます。

⑨ 知識の向上、技術の習得

- ・管理や整備の面で、さらなる技術・知識の向上を図るため、関連講習の受講や外部の講師を招いて、勉強会等の取組みを図ります。

⑩ クレーム・要望の対応

- ・日々、利用者の声に耳を傾けます。
- ・利用者が何を求めているのかをアンケート箱で収集し、速やかに対処していきます。

3) 実施計画

蕨南公園の野球場、テニスコートについては、利用者の声を反映し、終了時刻を1時間延長いたします。

なお、3公園とも、11月3日以降については市民の要望や天候により延長も可能です。

【蕨南公園】

◆野球場（1面、夜間照明あり）

- ① 利用期間（4月22日～11月3日）※休養日なし
- ② 利用期間

4月22日～11月3日	5:00～21:00
-------------	------------

※ 管理規則より1時間延長

③ 使用料金

1時間1200円	夜間照明30分につき1200円
----------	-----------------

④ 夜間照明点灯時刻

4月22日～5月31日	18：30～21：00
6月1日～7月20日	19：00～21：00
7月21日～8月20日	18：30～21：00
8月21日～9月10日	18：00～21：00
9月11日～9月30日	17：00～21：00
10月1日～11月3日	16：30～21：00

◆テニスコート（2面、砂入り人工芝、夜間照明あり）

① 利用期間（4月22日～11月3日）※休養日なし

② 利用期間

4月22日～11月3日	7：00～21：00
-------------	------------

※ 管理規則より1時間延長

③ 使用料金

1面1時間640円	夜間照明30分につき120円
-----------	----------------

④ 夜間照明点灯時刻

4月22日～5月31日	18：30～21：00
6月1日～7月20日	19：00～21：00
7月21日～8月20日	18：30～21：00
8月21日～9月10日	18：00～21：00
9月11日～9月30日	17：00～21：00
10月1日～11月3日	16：30～21：00

【石山緑地】

◆テニスコート（2面、カラーアスコン）

① 利用期間（4月22日～5月8日）※休養日なし

5月8日～工事のため一時休止

② 利用期間

4月22日～8月31日	7：00～19：00
9月1日～9月30日	7：00～18：00
10月1日～11月3日	7：00～17：00

③ 使用料金

1面1時間640円

【常盤公園】

◆野球場（1面、軟式、ソフトボール）

① 利用期間（4月22日～11月3日）※休養日なし

② 利用期間

4月22日～8月31日	7：00～19：00
9月1日～9月30日	7：00～18：00
10月1日～11月3日	7：00～17：00

③ 使用料金

1時間1200円

◆テニスコート（2面、カラーアスコン）

① 利用期間（4月22日～11月3日）※休養日なし

② 利用期間

4月22日～8月31日	7:00～19:00
9月1日～9月30日	7:00～18:00
10月1日～11月3日	7:00～17:00

③ 使用料金

1面1時間640円

(2) 自主事業への取組み

1) 取組の基本的な考え方

自主事業の実施にあたっては、公園利用のきっかけを提供する集客イベントや、季節を重視したイベント、そしてリピーターを増やす定期プログラムなどを提供することで、利用者サービスを図っていきます。

2) 取組の具体的内容

① 公園施設、ロケーションを活用したプログラム

- ・南区区制50周年記念事業の一環として、石山緑地で開催されるイベントへの協力
- ・木の実を使ったクラフトづくりや落葉のスタンプなどの「小さな秋見つけた」
- ・小金湯さくらの森でのチシマザクラの苗づくり
- ・鳥の巣箱設置、インセクトホテル製作、虫取りなどの森づくり
- ・写生会、野鳥観察、星空の観望会
- ・雪あそび

② 家庭園芸普及プログラム

- ・花壇に植えたホウキ草で作るホウキづくり
- ・剪定講習会、冬囲い講習会
- ・寄せ植え講習会

③ 芝生広場の多目的利用のプログラム

- ・近隣の幼稚園、保育園の運動会会場としての提供
- ・もいわ夏祭りの協力
- ・小学生の運動会へ向けたかけっこ教室
- ・障がい者施設の方が制作した小物、食品の販売会、フリーマーケットの開催
- ・近隣の農業者、まちづくりセンターの協力による小金湯さくらの森での農産物販売

④ その他

- ・花壇ボランティアによる花壇整備
- ・近隣幼稚園・保育園と行う花壇整備（たねだんど）
- ・キャンドルナイトの参加
- ・防災機能付き自動販売機の設置（各公園1基づつ）
- ・支笏湖緑沿線花植え協力

※ 令和4年度の自主事業一覧は別掲

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

- ① 適合レベルAA準拠を達成するための作業スケジュール
評価開始から対応完了まで約1か月のため、新年度に入る前に対応を進めます。
- ② 新規ページ作成・ページ修正時におけるアクセシビリティ確保の方策
 - ・コントラスト比チェック「Color Tester」
 - ・Alt属性チェック「Alt & Meta viewer」（chrome 拡張機能）
 - ・CSS無効化チェック「CSS 無効化くん」（chrome拡張機能）
 - ・ページタイトル・リンク切れチェック「Website Explorer」
 - ・みんなのアクセシビリティ評価ツール「miChecker」
 - ・スクリーンリーダー「NVDA 日本語版」などのツールを使って、作成時・修正時にチェックをかけることを義務付けます。
- ③ 試験実施予定時期及び方法
11月初頭から11月末にサイトデータをすべてダウンロードして、適宜修正を加えていきます。
- ④ アクセシビリティ維持・向上の取組
 - ・ホームページに利用者からの意見収集フォームを設置いたします。
 - ・ウェブアクセシビリティについての研修会を開催します。
 - ・「公益社団法人札幌市視覚障害協会」から意見聴取します。
- ⑤ ウェブアクセシビリティの問題が発生した場合における対応方法等
随時、提携するウェブ専門業者に依頼をして、対応していきます。
- ⑥ 過去のウェブアクセシビリティ対応実績
提携するウェブ専門業者は北海道開発局ホームページの作成を下請け作業で担当。
なお、アクセス件数については、継続して把握します。
- ⑦ ホームページのガイドラインの遵守
指定管理者ホームページは、札幌市の公式ホームページガイドラインを遵守いたします。

7. 札幌市内の企業等の活用について

1) 札幌市内の企業等の活用についての考え方

物品の購入、また外部への委託等については、質の高いサービスの提供及び問題発生時の迅速な対応のため、札幌市内の企業・団体を優先的に活用します。また、その根拠をホームページ等でお知らせします。

① 札幌市内の企業・団体を活用する理由

- ・優秀な技術、商品等をより早く入手するため
- ・地域の経済発展へ寄与するため
- ・高品質な技術や優良製品・商品を市民に触れる機会を増やすため
- ・問題発生時の迅速な対応を確保するため

② 札幌市内の企業・団体の中で優先事項

- ・福祉施設・団体等が生産する物品（花苗、手づくり商品、印刷など）であること
- ・環境に配慮した、商品・技術を有していること
- ・障がい者の社会参加、就労支援などに積極的であること
- ・札幌の風土を、暮らしの中に生かされてる「札幌スタイル製品」であること

2) 活用に向けた具体的な取組

- ・当グループは、特殊かつ専門性が求められる業務については、札幌市内の企業・団体に委託し、より質の高いサービスの提供に努めます。
- ・再委託先は、特に福祉施策に積極的に取り組む企業を優先します。
- ・入札によらない簡易な委託業務においても、業務実績（営業許可・免許確認を含む）、資格保有（専門資格の有無）、業務体制（緊急対応・バックアップ体制）、適正コスト、企業信用力などを勘案し、数社による見積もり確認を行い、適正な札幌市内業者を選定し、管理経費の縮減を図ります。
- ・委託等の競争入札参加資格者は、「札幌市競争入札工事等参加資格名簿」の登録業者を準用します。

【現在の福祉関連の再委託先状況】

藻南公園：清掃 社会福祉法人 札幌石山福祉会 南陽荘

石山緑地：清掃 社会福祉法人 聖静学園 石山センター

常盤公園：清掃 社会福祉法人 北海道ハビニス グリンハイム

パンフレット印刷 社会福祉法人 共有会 札幌福祉印刷

8. 個人情報の取り扱いについて

1) 個人情報の取扱いに関する基本的な考え方

当グループは、個人情報が、個人の人格尊重の理念のもとに慎重に取り扱われるべきものであることに鑑み、その適正な取り扱いを図るものとする。

2) 個人情報の取扱いに関する規定及び取扱い手順

当グループは、横浜植木株式会社の個人情報保護規定（令和4年9月1日制定）に基づいて行う。この規定については、法律の改正に合わせて逐次、改正の手続きを行う。

3) 個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者の設置

当グループは、横浜植木株式会社北海道支店長を総括保護管理者、統括管理責任者である所長を保護管理者として設置する。

4) 従業員の指定、教育及び監督

個人情報を取り扱うスタッフを定め、個人情報の取り扱いを行います。
また、入社時に秘密保持に関する誓約書を提出します。

※ 令和5年度受付スタッフ一覧は別掲

5) 個人情報保護に関する研修

※ 令和5年度研修計画に記載

6) 個人情報の管理区域の設定及び安全管理措置の実施

①管理区域の名称

・藻南公園管理事務所

安全管理措置として、施錠装置・入退室管理を備えている。

入退室管理は、タイムカードとする。

また、管理区域への電子媒体及び機器の持ち込み持ち出しを禁止する。

・小金湯さくらの森ビジターセンター

安全管理措置として、施錠装置・入退室管理・警報装置を備えている。

入退室管理は、タイムカードとする。

また、管理区域への電子媒体及び機器の持ち込み持ち出しを禁止する。

7) セキュリティ強化のための管理策

①個人情報の取扱いに使用する電子計算機のセキュリティについて

・当グループは、他のネットワークとは接続しない。

・従業員の利用記録簿を作成し、5年間保存する。

・記録機能を有する機器の接続制御を実施する。

・従業員の認証方法は、パスワードとし1年に一度変更する。

・セキュリティ対策ソフトウェアを導入します。

②文書、電子媒体の取扱いについて

・取扱うことができる従業員名簿を作成します。

・文書、電子媒体の持ち出し記録簿を作成します。

また、持ち出し記録簿の保存期間を5年とする。

・文書、電子媒体等について施錠できる引出しに保管する。

③業務にて作成した電子データの取扱いについて

・取扱うことができる従業員名簿を作成します。

・電子データを保存する時は、パスワードを設定します。

8) 事件・事故における報告連絡体制

※ 令和5年度個人情報に関する事件・事故における報告連絡体制は別掲

9) 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制

当グループは、情報資産の持ち運びを禁止する。

10) 定期監査の実施

横浜植木株式会社北海道支店管理課による、内部監査を年に1度行う。

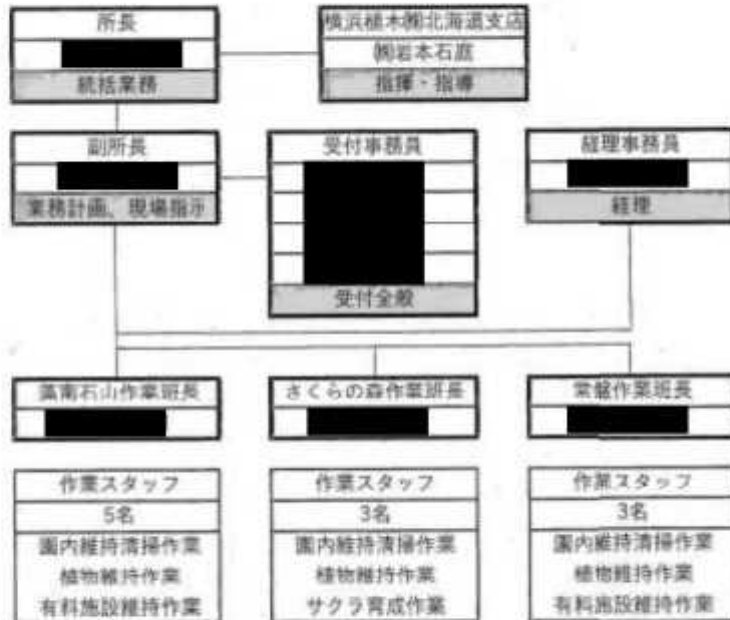
再生資源利用促進の具体策

- ・再生資源の利用促進の一環として、清掃によって収集された、落ち葉の一部は一般市民の需要に応じて、柏丘駐車場の落葉ヤードなどの所定の場所に保存する。
- ・保存期間が長期に至ったものは、腐葉土として保存し、園内にて再利用または、市民に還元するものとする。
- ・業務により発生又は発見した産業廃棄物は、下記の産業廃棄物処理場に、運搬処理を行う。

産業廃棄物名	搬出処理施設名	所在地	運搬距離	備考
コンクリート塊	(株)小橋北豊 TEL 011-572-3250	南区川沿18条1丁目3番地	1.5km	
アスファルト塊	豊平・南 堆積場 TEL 011-582-6850	豊平区西岡 521	3.0km	
伐根物・発生残土	山口処理場 TEL 011-681-3337	手稲区手稲山口364	30.0km	
伐根物・発生残土	山本処理場 TEL 011-893-0105	白石区東米里708	20.0km	
伐採木・剪定枝・刈草・落ち葉	駒岡清掃工場・破砕工場 TEL 011-582-9733	南区真駒内 602-30	4.0km	
伐採木・剪定枝	瀬ばんけいリサイクルセンター TEL 011-595-2111	南区定山沢996-3	19km	
生ごみ・紙くず・ビン・缶・ペットボトル	札幌市環境事業公社 TEL 011-219-5353	中央区北1条東1丁目	—	
廃金属	(株)鈴木商会 TEL 011-811-1281	白石区菊水8条3丁目	11.0km	
軟質シート・硬質塩ビ・ウレタン・コンパネ・ベニヤ・縄・ロープ・ガラス・がれき類	エコライン(株)東雁来リサイクルセンター TEL 011-874-1249	東区東雁来町262-132	17.0km	

- ・残土搬出時には、玉石混入の場合は、30cm以下の大きさに破砕し積込むものとする。
- ・コンクリート塊搬出時には、長さ100cm、厚さ80cm以下の大きさに破砕し積込むものとする。
- ・アスファルト塊搬出時には、厚さ15cm以上の場合は1辺が30cm内外の大きさに破砕し積込むものとする。
- ・伐採・伐根物は、0.2×0.2×2.0m以下に切断し、泥を落とすものとする。
- ・業務においては、『建設副産物適正処理推進要綱』に基づき処理するものとする。
- ・また、上記にない産業廃棄物の発生が起きた場合は、札幌市と協議し、指示を得るものとする。

運営組織表(令和5年度)



特殊施設など点検維持作業班	
会社名	点検維持内容
㈱ベルックス	建物機械整備
㈱ユーテクス	遊具点検・修繕
㈱ニットメンテナンス	遊具点検・修繕
大和警備保障㈱	駐車場整備
㈱中村電気商会	電気設備点検
㈱権村配管工業	機械設備点検
㈱ニッセイシステム	遊水路点検
㈱ユニ	浄化槽点検
㈱書	バイオトイレ点検
小金湯さくらの森保存会	さくらの森建物清掃
(一財)北海道電気保安協会	受電設備点検
三和美建工業㈱	トイレ点検
ブルームグリーン㈱	病内除菌
遠東緑道㈱	園内舗装整備
有限会社浜野興業	左官、石積みなどの整備
㈱元町花壇	危険木などの処理
㈱ウイズグリーン	危険木などの処理
㈱ワークグリーン	危険木などの処理
日本緑化㈱	ステージテント・危険木などの処理

令和5年度 スタッフ一覧

	電話	FAX	住所
横浜橋本圏北海道支店	011-862-3561	011-864-3634	札幌市白石区平和通14丁目北2-16
鶴岩本石店	011-833-5128	011-833-5127	札幌市南区澄川3条2丁目5-7ブルーケビル3F
藻南公園管理事務所	011-578-3361	011-578-3362	札幌市南区川沿10条1丁目2-08
小金湯さくらの森	011-596-7320		札幌市南区小金湯604-2

		自宅	携帯	
所長				
副所長				
受付事務				
受付事務				
さくらの森受付				
さくらの森受付				
藻南作業員				
藻南作業員				
藻南作業員				
藻南作業員				
藻南作業員				
常勤作業員				
常勤作業員				
常勤作業員				
常勤作業員				
さくらの森作業員				
さくらの森作業員				
さくらの森作業員				
さくらの森作業員				
藻南門番				
石山門番				
石山遊水路				
石山遊水路				
石山遊水路				

緊急時連絡表

発 注 者	札幌市南区土木部維持管理課
	公園緑化係長 XXXXXXXXXX
	業務主任 XXXXXXXXXX
	電話 011-581-3811

電 気	北電札幌南営業所 011-572-1112
--------	--------------------------

水 道	中部配水事務所 011-572-7300
--------	-------------------------

ガ ス	北海道ガス 011-233-5533
--------	-----------------------

ダ ム	藻岩ダム管理所 011-596-2103
--------	-------------------------

電 話	NTT 116
--------	------------



労 災	札幌中央労働基準監督署 011-281-1270
--------	-----------------------------

警 察	南警察署 011-552-0110
--------	----------------------

消 防	南消防署 011-581-2800
--------	----------------------

病 院	晴生会さっぽろ南病院 011-571-5103
--------	----------------------------

会 社	横浜植木㈱ 011-862-3561
--------	-----------------------

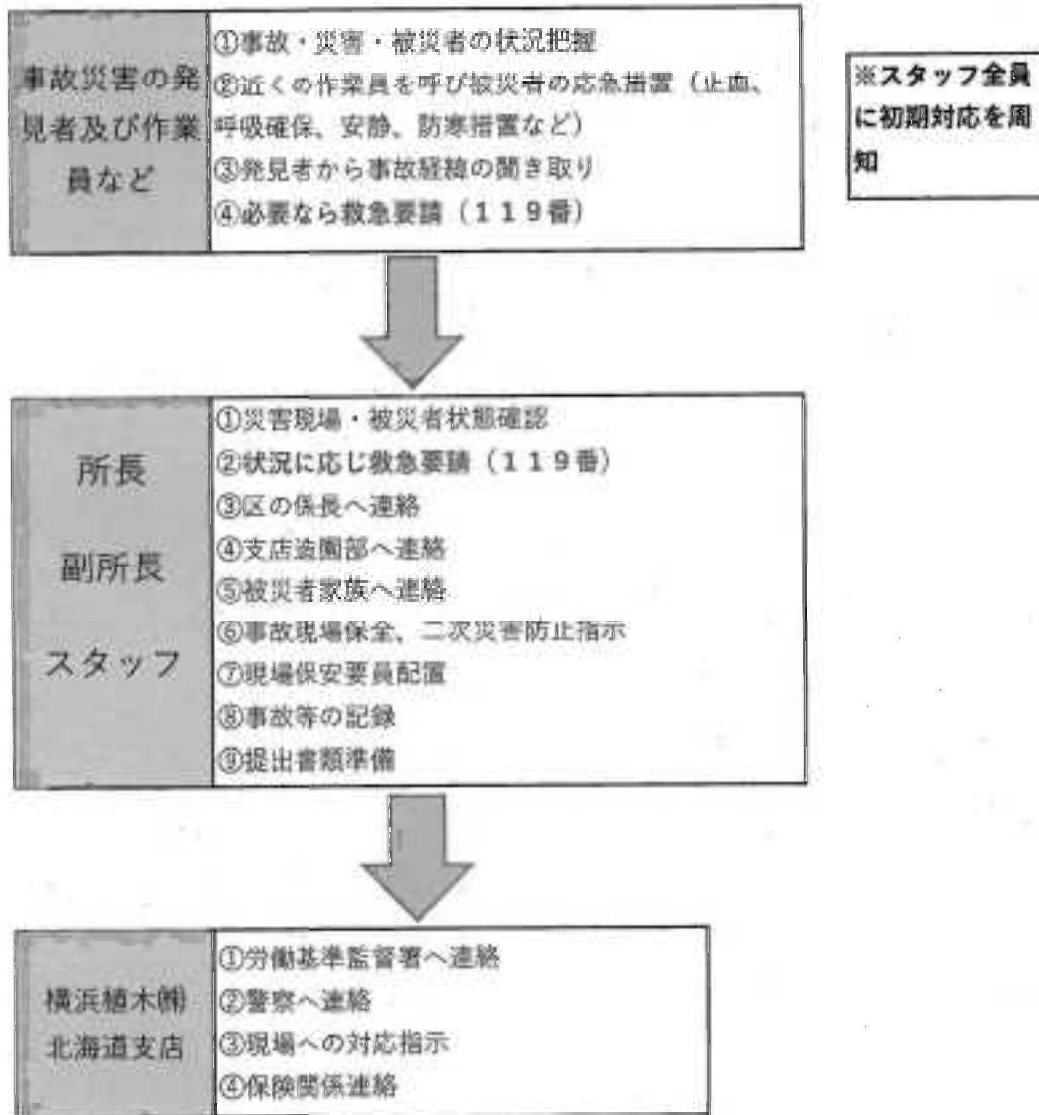
藻南公園管理事務所 011-578-3361

名称	電話	名称	電話
柳岩本石庭	011-833-5128	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX
造園部次長 吉村	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX
支店長	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX

※ 太線は、個人情報に関する事件・事故における報告連絡先

事故・災害対応フロー

事故発生

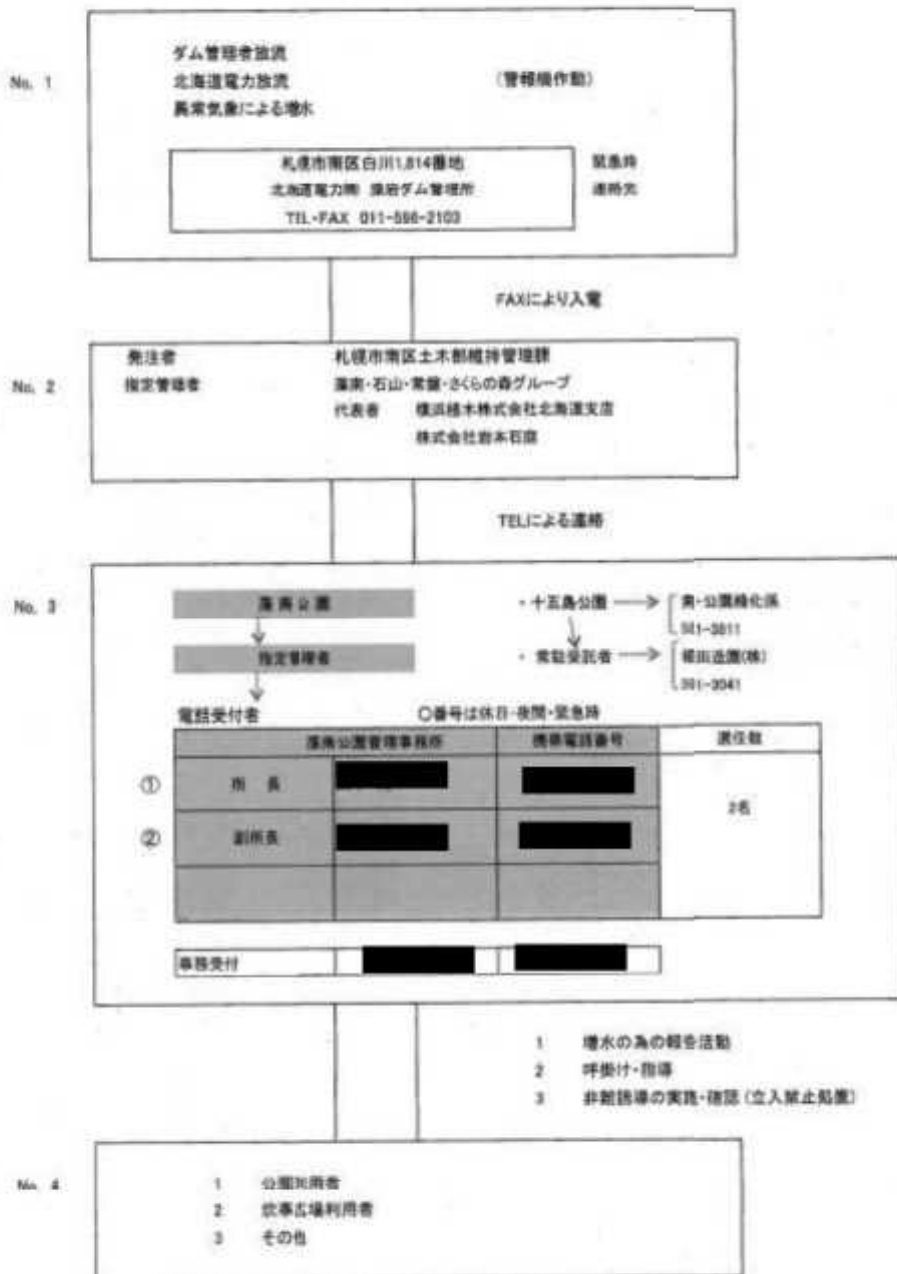


※ 被災者の救援、保護、避難誘導を最優先する。

※ 軽微なけがでも、病院へ搬送し、搬送者は診断結果を所長へ報告する。

※ 「区所管指定管理公園での重大事故の一報対応」に基づく。

豊平川増水及びダム放流時の連絡体制表



藻南公園炊事広場における増水時の対策について

豊平川の水位が上昇し、氾濫のおそれがあると判断された場合は、公園利用者の安全性を確保したのち、藻南公園炊事広場内工作物の一時撤去を行い、河川区域外へ搬出する。

工作物撤去の判断は札幌市南区維持管理課が行い、撤去・再設置は藻南公園指定管理者が行う。工作物撤去・再設置までの流れは以下のとおりとする。

- ①指定管理者が河川の水位上昇を確認・把握する。
- ②水位が上昇し、氾濫のおそれがあると考えられる場合、南区土木部維持管理課に判断を仰ぐ（報告し、対応を協議する）。
- ③協議により工作物撤去の必要があると判断された場合、南区土木部維持管理課の指示のもと、藻南公園指定管理者が工作物の撤去作業を行う。
- ④その後、指定管理者が水位状況を確認し、南区土木部維持管理課によって氾濫のおそれなくなったと判断された場合は、南区土木部維持管理課の指示のもと、指定管理者が工作物の再設置を行う。

工作物撤去数量及び撤去方法は下表のとおりである。

表 藻南公園炊事広場工作物数量及び撤去方法

施設	名称	数量	材質・規格	撤去方法		備考
				警戒体制	緊急体制	
藻南公園 炊事広場	総合案内板	1 基	・鋼製 ・H=2,175 ・W=2,125	・撤去準備	・支柱を基礎から取り外し、トラックで搬出する	撤去時作業車 ・乗用車 1台 ・トラック 1台 ・クレーン車 1台
	注意看板	4 基	・鋼製 ・H=1,825 ・W=600	・撤去準備	・支柱を基礎から取り外し、トラックで搬出する	
	シェルター	1 基	・鋼製 ・H=1,100 ・W=900	・撤去準備	・支柱を基礎から取り外す ・クレーン車とトラックで搬出する	
	門扉	1 基	・鋼製 ・H=1,100 ・W=900	・撤去準備	・藻橋断防止柵の胴縁を取り外し、門扉の支柱を基礎から抜き取り、トラックで搬出する	
	横断防止柵	182 m	・鋼製 ・H=1,100 ・W=2,000	・撤去準備	・胴縁を取り外し、支柱を抜き取り、トラックで搬出する	

警戒体制（準備）：107.5m ※石山観測所：水防団待機水位

緊急体制（撤去）：108.3m ※石山観測所 氾濫注意水位

参考:石山観測所防災情報

国土交通省 川の防災情報

水位観測所付近の川の断面図

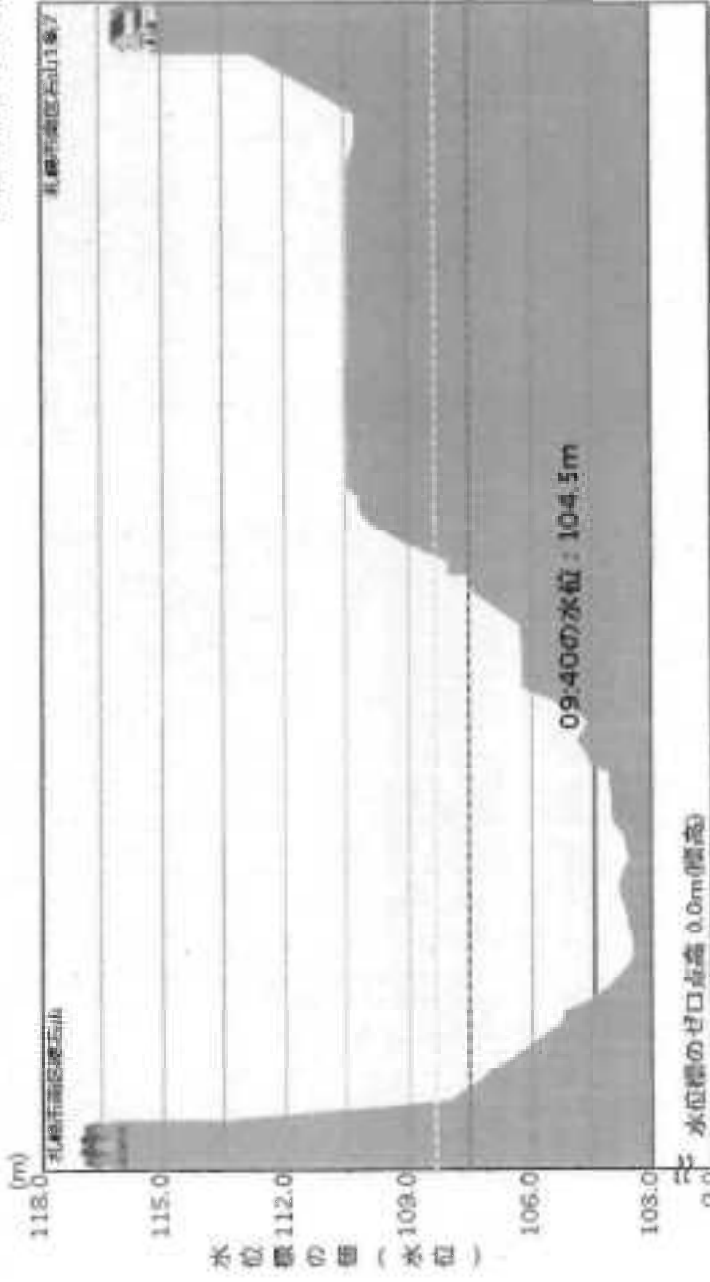
観測所:石山(しやま)

水位観測所付近の川の断面図

河川の水位の時間変化

名称	河川名	観測所	位置	所在地	水位標高のゼロ点	河川断面図
石神川	石神川	国交省 札幌南橋検査隊	26.60km	北海道札幌市南区石山1丁目42-27角地 石山橋下流約180m	0.0m	豊平区ダム

水位は水位標高のゼロ点高,毛取ると水頭の標高になります。



水位標のゼロ点高 0.0m(標高)

※ 観測所の水位は、小断面以下第二位を即座に入して表記しています。
河川断面図の水位は、小断面の水位を即座に入して表記しています。

- はん濫危険水位**
河川がはん濫するおそれのある水位
- 豊平区ダム**
はん濫危険水位
- はん濫注警水位**
108.30m
河川がはん濫の発生を注意する水位
- はん濫危険水位**
107.50m
水防団が待機する目安となる水位

河川の洪水予報と水位の断面図に記入
Compiled by FHKS

資料:国土交通省ホームページより