

（４）市民との協働、地域等との連携による取組

１）市民協働及び地域連携の内容

市民との意見交換会の開催

西岡公園では、平成 12 年に“公園で活動する様々な団体と札幌市が協議する場”として「西岡自然パネル」（以下、「パネル」といいます。）が組織されました。パネルは、古くから西岡公園で活動する「西岡の自然を語る会」や「北海道トンボ研究会」などの団体が、公園の管理者と意見交換をする場として、年 2 回ほど会議を行ってきました。近年は、ボランティア活動や地域連携活動などを通して西岡公園で活動する方々が増えているため、新たに活動する団体や個人にも、パネルなど意見交換会の場への参加を働きかけていきたいと考えています。

当協会は、意見交換会の事務局として、連絡調整や会議の進行を行っています。今後も、園内の生物多様性の保全に重点を置き、利用と保全のバランスを保つ管理運営を行うために、意見交換会で包括的な保全対策を提案し、検討していきます。また、会議の予定や報告を園内に掲示するなど、一層の情報公開に努めていきます。

ボランティアの養成と活動の推進

当公園では、当協会が多様な市民団体やボランティアと連携しながら、管理運営や自主事業を実施しています。今後も、当協会と市民がパートナーシップを形成し、相互に補完できる協働体制の強化に努めます。

当協会では、公園・施設におけるボランティア活動をサポートするため、平成 14 年度から登録ボランティア制度を整備し、活動を支援してきました。現在、西岡公園では 6 団体、西岡中央公園では 2 団体が登録しています。ボランティアの登録に当たっては、ボランティア保険への加入（自己負担）を条件としており、公園スタッフと対等な関係でボランティア活動を行っています。

なお、次に示す各活動の実施に当たっては、配置するボランティアコーディネーターが活動支援・調整を行い、公園がより魅力的なコミュニティ活動の拠点となるように努めます。

① 森の工作（西岡公園）

当協会では、平成 17 年度から「西岡公園の自然を残す会」と協働で樹名板づくりを行ってきました。同会は平成 20 年度に解散しましたが、平成 21 年度には新たなメンバーを加えてボランティア団体「樹名板工房」が設立され、平成 25 年度からは「森の工作」と改称して、次の活動を展開しています。

a 樹名板づくり

剪定枝を輪切りにした板にバーニングペンで文字を書き、公園の景観に合った自然素材の樹名板を作製します。春や秋には、古くなった樹名板の回収と、新しい樹名板の取り付けを行い、いつでも見やすい・分かりやすい樹名板の管理を行います。

b 案内・注意看板の整備

西岡公園は、公園が完成してから 40 年が経過し、園内の各種案内看板も老朽化していることから、ルーターや糸鋸などの工具を使って、イラスト等を織り交ぜた楽しい看板を作製し、新しく蘇らせる活動を行っています。また、令和 2 年度の改修工事で設置された看板についても同様の親しみある看板を作製・設置しました。手作りの看板は公園の景観になじんで好評なことから、今後も古い看板の交換を継続します。

c 季節の体験イベントの企画・運営

森の工作には、木の実や剪定枝を用いた木工作品の製作に長けた方が多いため、自主事業として計画する「季節のイベント」において、当協会と協働で企画・運営を行います。また、ボランティアが作成したクラフト品は講義室に展示し、利用者に新しい自然の楽しみ方を提案します。

活動期間	令和 4 年度
活動回数	1 回/週程度

② 西岡公園植物の会（西岡公園）

植物に関するボランティアは、平成 19・20 年度に当協会が実施した植物標本作製のイベント「西岡公園植物調査～ちょっと詳しい植物観察会」の参加者が中心となり、平成 21 年度に設立されました。札幌市博物館活動センターと連携し、当協会と協働で植物標本の作成や植物調査を行い、平成 25 年度には「西岡公園植物の会」と改称して活動を続けています。

なお、現存する西岡の植物を記録に残すための標本は、札幌市博物館活動センターに保管しています。

また、北海道レッドリストで絶滅危急種（絶滅の危機が増大している種）に指定されているクリンソウは、西岡公園での個体数が減少しているため苗を育成して採種し、生育地に播種することで群落を復元させる取組を継続しています。

このほか、林床にササが繁茂して春植物が見られなくなった場所では、ササを手で刈り取り、その後の経過観察を行うことで植物の多様性を高められるよう活動を継続しています。

活動期間	令和 4 年度
活動回数	2 回程度/月
協力	札幌市博物館活動センター

③ ニハルクラブ（西岡公園）

西岡公園をフィールドとしているトンボや魚の専門家と、「中学生リーダー」とによって平成 21 年度に設立された「西岡・水辺の調査隊」は、平成 25 年度から「ニハルクラブ」と改称されました。団体は、子ども達による自然調査隊「西岡ヤンマ団」と「西岡さかな組」の活動において、専門家として関わる方と保護者とで構成され、調査隊の運営をサポートしています。

活動期間	令和 4 年度
活動回数	2 回程度/月
協力	北海道トンボ研究会 豊平川さけ科学館

④ ガイドボランティア（西岡公園）

公園の概要や歴史、植物や野鳥など自然の見どころを公園利用者に紹介するガイドボランティアで、平成 25 年度から自主事業として実施しているおさんぽガイド（旧ガイドウォーク）の運営をサポートしています。また、団体でおさんぽガイドの申し込みがある際にも、管理事務所スタッフのサポートを行います。

活動期間	令和 4 年度
活動回数	2 回程度/月

⑤ 西岡マダム（西岡公園）

平成 26 年度まで旧管理事務所前ロータリー花壇の整備を、宿根草を中心に維持管理する活動を行ってきました。管理事務所の建て替えに伴い、ロータリー花壇は撤去されたため、現在は拡張地に移設した宿根草の維持管理と、管理事務所周辺を彩る一年草の寄せ植えプランターの維持管理を行っています。

活動期間	令和 4 年度
活動回数	不定期

⑥ 西岡中央公園パークゴルフ同好会（西岡中央公園）

パークゴルフ場の管理は、現在まで利用者自らが同好会を設立しボランティアとして活動しています。今後も当協会と協働で、パークゴルフコースの設営準備・片付けのほか、コースの維持管理を行い、芝生等の質の向上や利用者サービスの向上を図ります。

活動期間	令和 4 年度
活動回数	1 回/週

⑦ 西岡中央公園多目的広場運営委員会（西岡中央公園）

多目的広場の管理は、現在まで利用者自らがボランティアとして活動しています。今後も当協会と協働で、多目的広場の管理運営を行い、利用者サービスの向上を図ります。また、ボランティアが活動するうえで、設備の破損や事故が起こらないように、当協会が支援します。

活動期間	令和 4 年度
活動回数	2 回/週

他団体との連携

① 北海道トンボ研究会（西岡公園）

北海道トンボ研究会の会員は、長年西岡公園をフィールドとして活動しており、西岡ヤンマ団の運営についても、当協会と協働で行っています。また、展示物の作製等、西岡公園のトンボの豊かさを多くの市民に伝える活動を、当協会と協働で行っています。今後も連携を強化し、道内の貴重なトンボの生息地としての西岡公園の価値を高めるとともに、希少種の保全にも協働で取り組みます。

② 日本野鳥の会札幌支部（西岡公園）

日本野鳥の会札幌支部は、探鳥会で定期的に西岡公園を利用しており、探鳥会の情報は展示室の鳥暦などに記録され、野鳥愛好家の貴重な情報源になっています。また、野鳥の会の会員が園内で撮影した写真を展示して、多くの方にご覧いただいています。今後も連携しながら、西岡公園の野鳥の魅力を広く市民にPRします。

③ 北海道大学環境科学院（西岡公園）

北海道大学環境科学院から当協会が実施する事業へのサポートを受けており、博士課程の学生による西岡さかな組への指導や講演イベントなどを協働で行っています。今後も連携しながら、西岡公園の生物の魅力を広く市民にPRします。

市内近郊の環境教育機関との連携

西岡公園の環境学習の活動拠点としての価値を高めるため、札幌市博物館活動センターや豊平川さけ科学館、野幌自然ふれあい交流館など、市内近郊の環境教育機関との連携を図ります。ボランティア活動や環境学習イベント等を協働で実施するほか、各施設で行われている展示や教育プログラムの情報交換を兼ねた勉強会を企画し、質の向上に努めます。

企業等のボランティア活動の積極的な受け入れ

西岡公園は知名度も高く、企業や学校などから清掃等のボランティア活動の申し出が多く寄せられます。これらのボランティア活動を可能な限り受け入れ、スムーズかつ安全に活動できるように支援します。

2) 札幌市等との連絡調整の具体的方策

札幌市との連絡調整を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、「西岡公園等運営協議会（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、札幌市と当協会とします。
- 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 協議会は当協会が主催し、運営に当たります。
- ④ 協議会では、次の項目について協議します。
 - ・ 管理運営業務の報告
 - ・ 当公園の管理運営上の問題点や改善に関する事項

- 管理運営に係る各種規程、要綱、マニュアル等を新たに作成する場合、その概略及び業務仕様書において協議会で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協会に取りまとめ、札幌市に提出します。

(5) 苦情対応

当公園における苦情対応は、当協会の次の指針等に準じて行います。

1) 苦情等対応の基本的な考え方

公共施設の管理運営は利用者や地域住民に満足いただけるサービスを行うことが基本であり、当協会ではこれまで、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。

当公園においても同様に、利用者や地域からの苦情等に対して、当協会の次の手順に沿って対応します。

2) 苦情等対応の具体的な手順

① 苦情等の受付、責任・担当部署等

- 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、当協会事業課の担当課長が対応して判断し、苦情の種別により、必要に応じて事務局スタッフに引き継ぎます。

- d 利用者からの申し出により、当協会が関係する他の部署に、当公園の苦情等が寄せられた場合でも、申し出を受けた部署で苦情等を受け付けます。

② 対応手続文書の整備・活用

- a 苦情等の対応手続を定めた「苦情等対応報告票」に基づき、記録・報告します。
- b 「苦情等対応報告票」は当協会事務局で決裁し、苦情等を受けた公園は、当協会事務局からの指示事項等がある場合は直ちに取り組みます。
- c 決裁された「苦情等対応報告票」は当公園だけでなく、他の公園・施設のスタッフで共有し、運営の改善につなげます。

苦情等対応報告票		緊急・通常	通常																		
環境外部情報 (不適合)		初期対応者																			
		報告要記載者																			
受付日時	平成 年 月 日 曜日	午前・午後	時 分																		
発生場所		施設名																			
☐ 市民 ☐ ボランティア ☐ スタッフ ☐ その他 ()																					
苦情者	対応結果連絡	連絡期日																			
	☐ 要 ☐ 不要	要望する連絡方法 ☐ 電話 ☐ e-mail ☐ 来園 ☐ 文章																			
	住所																				
	氏名	電話	e-mail																		
区分	苦情等対象																				
	業務分類																				
苦情等の要旨																					
<table border="1"> <tr> <td>理事長</td> <td>専務理事</td> <td>事務局次</td> <td>役員課長</td> <td>事業課長</td> <td>事業課担当課長</td> <td>経理主幹</td> <td>事業課</td> <td>総務課</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				理事長	専務理事	事務局次	役員課長	事業課長	事業課担当課長	経理主幹	事業課	総務課									
理事長	専務理事	事務局次	役員課長	事業課長	事業課担当課長	経理主幹	事業課	総務課													
対応結果	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 ☐ 面談 ☐ 文書																			
		連絡者	連絡月日																		

当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、当協会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。

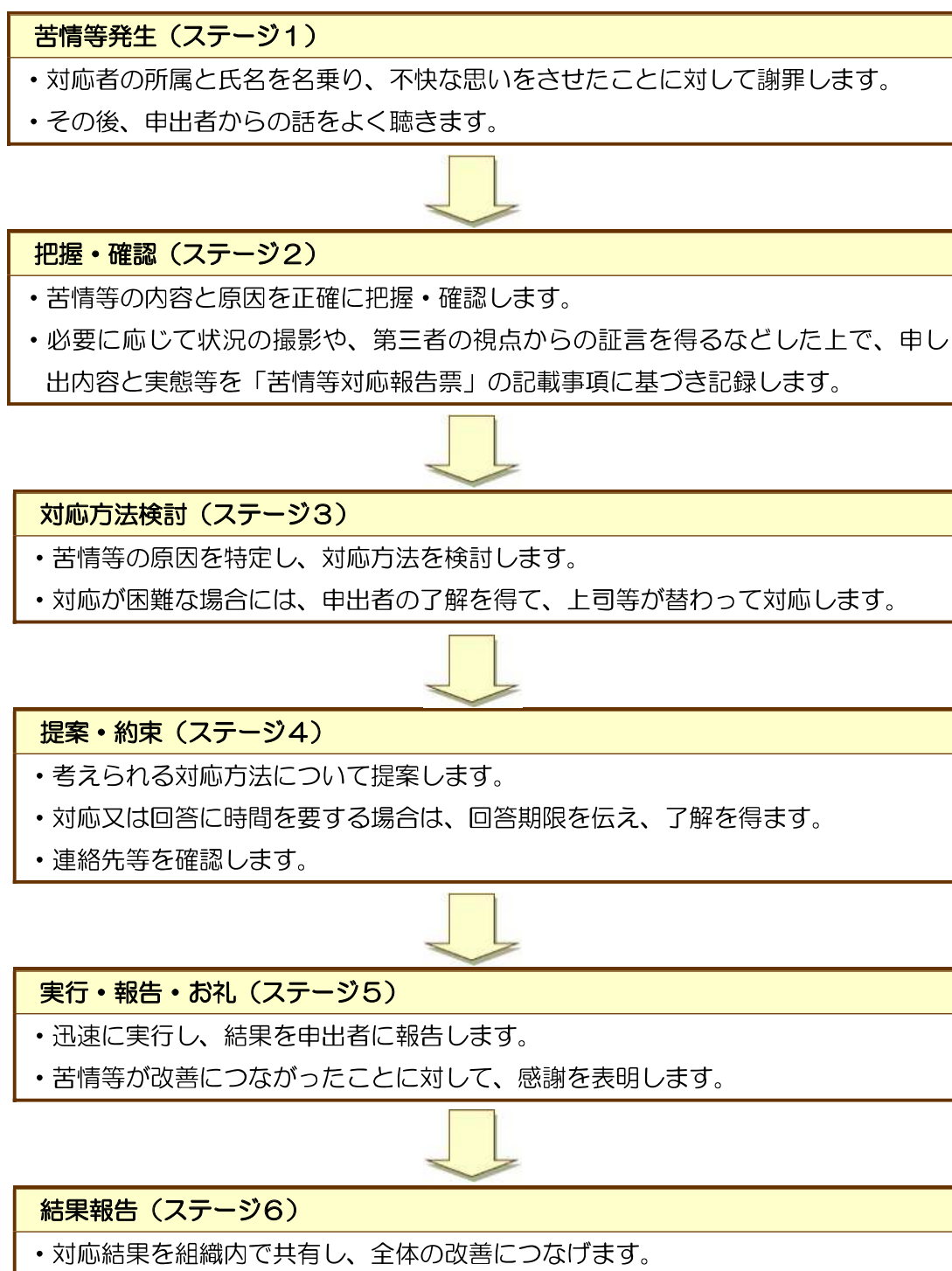
⑤ 札幌市への報告等

- 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。

3) 苦情等の対応システム・フロー



(6) 記録・モニタリング・報告・評価

1) 記録・モニタリングに関する基本的な考え方

① 記録に関する基本的な考え

- 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、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 当公園の管理運営に関する自己評価と、利用者や市民からの苦情・要望・意見を基にした判定を、継続的な業務改善のために活用します。
- b アンケート等により、積極的に利用者の意見を取得し、その結果から利用の傾向やニーズを捉え、それらを当公園の管理運営に反映します。
- c 利用者や市民からの苦情・要望・意見に関しては真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応します。また、運営や施設の改善につなげることにより、利用者や市民が当公園の良き理解者や支援者となっていただけるよう努めます。

③ 報告に関する基本的な考え

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

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、当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、次ページの「公園マネジメント評価システム」を当公園で運用し、評価結果は、当公園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。

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

当協会では、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、公園統括管理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、その概要を当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

西岡公園の管理事務所内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 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、不必要な個人情報は取得しません。

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

・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」

- 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。

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

5 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容

(1) 維持管理業務計画

1) 総括的事項

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

利用者等の安全確保と利便性・サービスの向上について

- a 業務実施に当たっては、利用者、通行者、近隣住民の安全を最優先します。
- b 業務は、公園の利用の支障にならないよう配慮して実施するとともに、利用者に対して業務の実施を十分に周知します。
- c 事故や災害発生時には、正確な情報を速やかに把握・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。
- d 新型コロナウイルス感染拡大防止に努め、感染拡大状況の変動があった場合には札幌市の指示のもと対応します。

【具体的な取組】

① 安全教育による予防・未然防止

- a 全スタッフを対象として、年度当初に安全教育を実施します。また、普通救命講習の受講、AED の取扱い研修の受講のほか、作業機械操作・運転の安全講習会を実施し、誤操作による事故を防止します。
- b 朝のブリーフィング時に園内の状況確認と処置を指示するほか、危険予知活動を全スタッフが共有・展開します。また、作業機械は日常・定期点検を実施し、整備不良による事故を未然に防ぎます。
- c 当公園のハザードマップや、他公園を含むヒヤリ・ハット事例集を活用して安全意識を徹底させ、事故等の予防・未然防止に努めます。
- d 当協会の安全衛生委員会での取組を当公園の全スタッフが共有し、安全衛生に対する意識を常に高めます。

② 安全管理の体制づくり

- a 当協会では、AED の設置された応急手当協力施設として、西岡公園管理事務所を「さっぽろ救急サポーター」に登録しています。
- b AED は管理事務所に配置し、併せて湿布・消毒薬・絆創膏・ガーゼ・傷薬・包帯などの救急用品を常備します。
- c 巡回・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・ハット情報などを蓄積・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、園内掲示板、看板設置、スタッフによる声掛け、公式ホームページで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 当公園のハザードマップを作成し、公式ホームページや掲示板等で市民に周知しています。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。
- d 新型コロナウイルス感染拡大防止に努め、管理事務所内の消毒・換気を図るとともに、スタッフ・利用者への周知や注意喚起を行い、咳・発熱等の症状がある方のイベント参加や利用の辞退、ソーシャルディスタンスの確保のほか、マスクの着用・手洗い・うがいの励行等の感染対策に努めます。なお、感染拡大状況の変動があった場合には札幌市の指示のもと対応し、管理事務所内での利用スペースの制限やイベントの中止等も検討します。

法令遵守・利用指導による公正とサービス向上について

- a 公園内の維持管理業務は、法令等に従い必要な資格の保有者により作業を行います。
- b 拾得物・遺失物の取扱いは、遺失物法に基づき適正に行います。対応マニュアルにより、拾得物台帳に記載した上で、警察署に届けます。園内で不審物が発見された際には、直ちに警察に通報し、指示を仰ぐなど適切に対応します。
- c 違法行為や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。
- d 業務用車両運転前後に、運転者はアルコールチェックを行います。

【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。
- c 平成 30 年 2 月よりフルハーネス型安全帯の使用及び特別教育の受講、令和元年 2 月からの伐木作業等に関わる労働安全衛生規則の一部改正と、令和 2 年 8 月より施行されるチェーンソー作業従事者の特別教育規程の改正に伴い、高所作業及びチェーンソーを使用する作業に従事する際は、従事する講習を修了した有資格者により行うことを徹底します。



参考：フルハーネス型安全帯作業特別教育修了証



参考：伐木等業務特別教育及び補講修了証

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等を確認し、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 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。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

管理業務の実施に当たり、当協会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：平成 31 年 4 月 1 日～平成 36 年 3 月 31 日

保険の種類	保険対象	補償内容
施設賠償責任保険	公園利用者・公園施設	対人 1 億円 事故 4 億円 対物 5 千万円
レクリエーション保険	当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
家財保険	設備・什器備品	補償金額 2 千万円
任意自動車保険 (連絡車両・作業車両)	搭乗者・第三者	対人 無制限 対物 無制限

連絡体制の確保について

公園内の掲示板等に管理事務所の電話番号を表示し、緊急時に公園利用者が通報しやすい環境を整えます。

また、スタッフ間で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。

2) 施設・設備の維持管理

公園においては、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】

利用者に公共の施設である当公園を安心して快適に利用していただくには、安全を確保することが大前提です。当協会では、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。

④ 作業計画

公園内の管理事務所・倉庫・公衆トイレなどの建物や、木道・木柵パーゴラ・四阿・水飲み台・園路灯・モニュメント・ベンチ・看板・外周フェンスなどの工作物、自動ドア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、日常的な巡回の際に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、危険性及び利用状況等に応じて緊急性と重要性の度合いを判断して適切な処置を行い、公園利用者の安全と施設の正常機能を確保します。

③ 公園施設の長寿命化

公園施設の長寿命化によるトータルコストの削減を図るため、耐用年数や修繕履歴のほか、利用頻度による劣化・損傷の程度を事前に想定し、長期的視点による部品交換や補修・修繕計画を立てます。

④ バリアフリー化・ユニバーサルデザイン化の推進

西岡公園は自然環境豊かな公園であり、舗装路が少なく公園すべてをバリアフリー化することは困難ですが、管理事務所前に障がい者駐車スペースを確保するなどの配慮に努めます。管理事務所では、障がい者・乳幼児連れの利用者・高齢者など誰もが利用しやすいよう、車いすが通りやすい通路の確保、高齢者でも見やすい文字、子どもでも見やすい高さの展示などに配慮します。

当協会では、より多くの利用者に対応できるよう視覚的な図（絵文字、絵単語）で表示するピクトグラムを用いた看板を設置するなど、ユニバーサルデザイン化を推進します。

上記に関しては、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

当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、北海道、また札幌市からの通知や、インターネット上の情報、報道等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・樹木を損傷させないように注意を払いながら、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。

㊦ 衛生・美観管理によるおもてなし

西岡公園は身近な自然が楽しめる公園として、札幌市民などが多く訪れる場所となっています。多数の利用者を迎えるに当たり、公衆トイレを清潔に保つことで公園の印象を良くし、親しみをもって公園を利用していただけたと考えます。当公園のトイレについて、日常清掃により清潔さを保つほか、汚れた場合は早急に対応するなどの取組により、公衆トイレの印象を良好に保ちます。

【年間作業の具体的な実施要領】

㊧ 木道（西岡公園）

- a 日常点検：令和元年度並びに令和 2 年度の木道部改修工事により、転落防止柵付きの木道が設置されました。今後も目視・触診により点検します。
- b 修繕作業：通行人に危険が及ぶ可能性がある際には、応急対応として木道を通行止めとします。修繕が可能な損傷の場合は、応急処置を施し、修繕ができない場合については札幌市に報告します。

㊨ 水飲み台

- 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、冬季の凍結による破損を防ぎます。また、冬季はブルーシートで養生します。
- b 定期点検・清掃：積雪期を除き、スタッフが毎月1回の点検を行う際に、目視・触診等により、破損や劣化等を確認します。

㊩ ベンチ・四阿・パーゴラ・木柵

- a 日常点検：スタッフが毎日の巡回時に目視点検を行い、異常箇所、破損等を発見します。
- b 定期点検：年1回（7月）、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。
- c 修繕作業：不具合を発見した際には、直ちに使用禁止とし、修繕と安全対策を講じます。

㊪ 公衆トイレ

- a 日常点検：日常清掃時にトイレの破損・詰まり・水道設備の点検をします。
- b 修繕作業：不具合を発見した際には、直ちに使用禁止等とし、修繕と安全対策を講じます。必要に応じて専門業者による修繕を委託します。
- c チェックシート：トイレの建物・給排水・電気などの設備点検を、チェックシートを用いて年1回以上行います。点検結果は札幌市に報告します。

㊫ 照明灯

- a スタッフが年3回点灯確認を行い、玉切れの有無、安定器からの異音等の確認、灯柱・灯具の外観の目視点検を行います。不具合を発見した際、軽微な修繕作業については直営で行います。大規模な故障の場合は、専門業者から修繕の見積りを取り、直ちに札幌市に報告します。

【基本的な考え】

① 美観維持と環境対策

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

また、西岡公園は水源池や湿原を有する自然環境豊かな公園であり、ごみの散乱は公園の印象を著しく損ないます。清々しい水辺の空間を提供し、公園利用者に清涼感を味わっていただくため、水辺の衛生・美観管理に努め、サービスの向上を図ります。

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に注意を払いながら、ごみ・落葉・枝・石を分別して拾い集め、また園路や建物・工作物周りの雑草を除去し、定められた処理方法に従い適正に処理します。

なお、落葉や枯れ枝等はリサイクル化して公園に還元するほか、利用者にもご協力いただいてごみの減量化を図るなど、環境への負荷の低減に取り組みます。

② 協働と不法行為の抑制

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と考え、この基本的要素を公園利用者や近隣住民・各種団体の協力を得て、維持していく方策を検討します。多くの方が公園の美観維持に関わることで、管理コストの削減だけではなく、公園に対する愛着心の醸成を図ることができると考え、また、このような協働の雰囲気づくりが、後述する不法行為の抑制にも繋がることを期待します。

③ 衛生・美観管理によるおもてなし

西岡公園は展望を楽しめる公園として、札幌市民などが多く訪れる場所となっています。多くの来園者を迎えるに当たり、公衆トイレを清潔に保つことで公園の印象を良くし、親しみをもって公園を利用していただけたらと考えます。日常清掃により清潔を保つほか、汚れた場合は早急に対応するなどの取組により、公衆トイレの印象を良好に保ちます。

【年間作業の具体的な実施要領】

① 園内清掃

- a 維持管理スタッフにより園内清掃を行います。さらに、特別清掃として、落葉時やイベント開催時に合わせて柔軟に対応し、美化・安全管理に努めます。
- b 西岡中央公園にあるパークゴルフ場と多目的広場は、ボランティア団体によるごみ拾い等の清掃を行います。

㊦ 公衆トイレ清掃

西岡公園には公衆トイレが2箇所、西岡中央公園には3箇所あり、夏期には週3回程度、冬期には開放箇所を必要に応じて清掃します。清掃時には施設に異常がないか、点検を行います。また、利用者の集中する土日・祝日やイベント開催時には、園内維持管理スタッフが巡視し、清掃頻度を高めるなどして、衛生・美化に努めます。

㊧ 集水枡・街渠・U字側溝

- a 定期点検・清掃：巡回時に集水枡・街渠枡・U字側溝の点検を行い、落ち葉や泥上げ等の清掃を行うことで、通水障害による周辺冠水を防止します。
- b 大雨対策等：台風等により大雨が予想される場合には、早めに側溝や枡等を重点的に点検し、障害物の確認・除去を行います。
- c 雨量が多くなってきた場合は巡視回数を増やして溢水がないかチェックし、溢水のおそれがある場合には早急に必要な対応をとります。

【基本的な考え】

④ ハザードマップ等の活用による効果・効率の向上

当公園の巡回の際には、当協会が作成した公園ハザードマップを活用し、季節や気象条件に応じて重点的に巡回・監視する箇所を判断して、効果的かつ効果的な巡回を行います。巡回中に確認された園路の段差など公園の危険箇所は記録に残し、その記録を基に、ハザードマップをより有効な内容とします。



また、西岡公園内に出没するおそれのあるヒグマなどの危険動物については、目撃情報や痕跡情報（足跡、フン、食痕等）、札幌市からの情報等を収集し、危険な状況と判断される場合は札幌市と協議して、看板設置や立入禁止措置など、迅速に対応します。

② 巡視時のコミュニケーション

当公園は住宅街に隣接しており、様々な目的で来園する市民や、初めて訪れる市民も多くいます。巡回時には、このような公園利用者におもてなしの気持ちを込めて積極的に「声かけ」「あいさつ」を行い、コミュニケーションを取りながら、利用者が不便・不安を感じる箇所・状況の把握に努めます。

利用者の視点に立った巡回により、公園・施設への不満・不安箇所を早期に把握し、迅速な是正・改善策を講じられるように努めます。

③ マルチワーク化による効率化

毎日の巡回は、公園内のごみ拾いを兼ねるとともに、緊急事態に備えて早急な措置ができるよう、簡易な修理工具や救急用品を携帯して行います。巡回に限らず、業務の従事においては、可能な範囲で複数の職務を並行して行う効率的な体制により、経費の縮減とともに、利用者へのサービス向上に努めます。

【年間作業の具体的な実施要領】

① 園内巡視

- a 公園の安全利用の確保や公園施設の点検確認等を目的として、ルート図に沿った巡視を、西岡公園では1日1回以上行います。西岡中央公園については、4月から11月までの間は月10回以上、12月から3月までは月4回以上行います。
- b 施設・工作物の異常箇所等を発見した場合や、スズメバチが利用者に危害を加えるおそれがある場合は、適切な方法で撤去・駆除・措置します。対応の困難な場所のスズメバチの巣など、安全を確保できない場合は、注意看板を設置の上、使用禁止・立入禁止とし、専門委託業者により対処します。
- c 繁殖期のカラスについて、営巣箇所によって人への攻撃性が高まるおそれがある場合は、迂回措置等により公園利用者とカラスの接近によるトラブルを防止します。また、看板設置等によりカラスの生態や、攻撃から身を守る方法等についての情報提供を行い、理解を得ながら安全を確保します。巣の撤去については、激しい威嚇があり、他の対応が取れない場合にのみ検討します。
- d 西岡公園には、隣接する奥山から様々な動物が移動してくるため、園内巡視時にはこれらの動物の侵入にも注意を払います。特にヒグマは近年出没地域を広げ、西岡公園を含む周辺の山林や住宅地での出没も報告されていることから、注意深く情報を収集し、出没又は痕跡発見時には次ページの「西岡公園ヒグマ対策マニュアル」に従い、関係機関と連絡を取りながら対応します。
最近では、平成26年8月26日に当協会職員が西岡公園内でヒグマを目撃し、マニュアルに沿って迅速かつ適切に連絡・対応を行いました。

西岡公園 ヒグマ出没及び痕跡発見時の対応について

《今そこにヒグマいる！場合》

1) まず警察へ電話し出動要請

→警察より豊平区役所へ通報（後、豊平区より市環境局環境共生課へ連絡）

《ヒグマの痕跡を発見した場合》

1) 記録用紙に痕跡場所と内容を記録する

来園者による発見の場合は、発見者の氏名と連絡先を確認

2) 事務所スタッフは痕跡内容を発見者より聴取し、十分に安全を確保した上で、必要な場合は発見者同行により痕跡箇所を確認する

確認する内容：場所（目印）、痕跡のクマらしさ、痕跡の写真（スケール入）

3) 関係部署（豊平区総務企画課地域安全担当、警察など）へ連絡、主任・担当課長へ連絡。警察には第一報のみ。土地管理者と対応を協議したら再度連絡する旨を伝える。

《ヒグマを目撃した場合》

1) 速やかにその場を離れ、管理事務所に連絡→警察へ連絡し出動要請

2) 目撃場所とヒグマの活動状況を把握

来園者による目撃の場合は目撃者の氏名・連絡先を確認

3) 関係部署（豊平区総務企画課地域安全担当、警察など）へ連絡、主任・担当課長へ連絡。

《対応について》

1) 札幌市環境局環境共生課及び豊平区総務企画課地域安全担当より指示。対応を決める→対応を警察・みどりの管理課、豊平土木等関連機関に連絡する（環境共生課又は地域安全担当より指示をもらい連絡）

2) 公園外での目撃の場合は、期間を決めて巡視の回数を増やすなど、段階を踏んで閉鎖をするかどうかの判断をする

3) 閉鎖の場合は、時間や期間を決め、必要な入り口に立入禁止のローピングと説明の貼り紙及び看板を設置する

※豊平区土木部への連絡は対応協議後関連機関への連絡と一緒に良いので一報入れる。

【連絡先一覧】

※公園の敷地内か公園外か(自然歩道及び都市環境林・森林総研・栗林財団)を確認！

公園内の場合	①豊平区市民部総務企画課地域安全担当((Tel xxx-xxxx(直通) Fax xxx-xxxx) ※土日祝・夜間は、豊平区役所代表電話（代表電話 xxx-xxxx） 又は、地域安全担当のクマ携帯（Tel xxx-xxxx-xxxx）へ連絡 地域安全担当 ○○係長・担当○○ いずれかが所持 ②豊平警察署（Tel xxx-xxxx） ③みどりの管理課自然緑地係（Tel xxx-xxxx Fax xxx-xxxx） ④豊平区土木部 ○○係長（Tel xxx-xxxx Fax xxx-xxxx） 西岡公園担当者 ○○○○（ 同 上 ） ☆土日祝で豊平区土木部へ緊急連絡する場合は係長・担当者携帯へ
自然歩道及び都市環境林の場合	みどりの管理課自然緑地係（Telxxx-xxxx Fax xxx-xxxx） ※土日祝 自然緑地係 ○○係長携帯・担当者 ○○携帯へ連絡 ☆白旗山方面緊急時情報提供先 白旗山活用センター（xxx-xxxx）・ふれあいセンター（xxx-xxxx）

西岡公園管理事務所（Tel 582-0050 Fax 582-0099）○○主任、○○職員○○課長各携帯

（どこも連絡つかない場合はエンビジョン 011-xxx-xxxx へ）

☆西岡青少年キャンプ場 情報提供先 子ども育成連合会 ○○（xxx-xxxx）

☆札幌市環境局環境共生課（Tel xxx-xxxx(直通) Faxxxx-xxxx）

ヒグマ対応マニュアル（R3 改定 ver）

② 駐車場管理（西岡公園）

駐車場については、盗難、車両事故、不法投棄などの犯罪予防に努めます。巡視の際にはこまめにゴミを拾い、不法投棄が起こりにくい雰囲気をつくります。

⑤ 機械設備 (西岡公園管理事務所・倉庫)

- a. [redacted] 警備を行います。
 b. センサーに火災、侵入等の反応が確認された場合、直ちに警備会社本部から警備員が現場に急行し、現状確認後、初期措置を講じてマネージャーへ連絡を行います。
 事態によってはマネージャーが現場に立ち会い、対策を講じます。

④ 作業機械・物品の安全確保

作業機械を使用する際には、作業開始前に作業機械始業点検簿に沿った点検、週1回の作業機械定期点検簿に基づく定期点検を実施し、整備不良による事故を防止します。

また、作業機械操作・運転の安全講習を年1回開催し、安全を最優先した操作・運転を徹底します。

燃料などの引火性・可燃性物質は、耐火性保管庫で管理します。

⑤ 公園維持管理作業中の利用者への安全確保

利用者が集中する土日祝日は、利用者の利用を妨げないように配慮し、巡回・清掃・利用指導を重点的に行います。

早朝・剪定等の作業時には、作業表示板やセーフティコーンを配置し、利用者の安全を最優先した作業を心掛けます。また、利用の多い時期には、利用者の少ない時間帯の作業で対応します。

スポーツ施設管理

【基本的な考え】

④ 良好な環境の提供

西岡中央公園のスポーツ施設は、常に良好なコンディションを整え、市民の健康増進活動に貢献します。

② 利用者サービスの充実

スポーツを通じたコミュニティ活動の活性化を目指し、利用者の声を反映したサービスを提供します。

【年間作業の具体的な実施要領】

④ パークゴルフ場（西岡中央公園）

- a パークゴルフ場の維持管理と清掃は、公園スタッフとボランティア団体「西岡中央公園パークゴルフ同好会」の協働により行います。
- b 公園スタッフが巡視する際に、パークゴルフコースや工作物、備品の状態を点検し、利用者の安全と良好な状態を維持します。
- c 団体利用の調整は、ボランティア団体と協議して行います。

② テニスコート（西岡中央公園）

- a 公園スタッフが巡視する際に、コート表面やネットの状態を点検・確認し、利用者の安全と良好な状態を維持します。
- b 巡視時に、ごみや落ち葉等の飛散物を除去し、利用者の安全確保と、快適に使用できる環境を整えます。

③ 多目的広場（西岡中央公園）

- a 草刈・清掃は公園スタッフとボランティア団体「西岡公園多目的広場運営委員会」の協働により行います。
- b 巡視時にごみや石等の危険物を除去し、利用者の安全確保と、快適に使用できる環境を整えます。