

令和7年度

西岡公園・西岡中央公園
事業計画書

公益財団法人札幌市公園緑化協会

札幌市中央区北1条東1丁目6番16 ニューワンビル4階

電話 211-2579
ファックス 211-2577

1 基本方針・事業目標

1) 西岡公園・西岡中央公園 管理運営方針

公益財団法人札幌市公園緑化協会（以下、「当協会」といいます。）では、西岡公園及び西岡中央公園（以下、「当公園」といいます。）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ご利用いただくため、当協会の《理念》と《運営方針》に掲げる「5つのK」を基とした次の『基本方針』と、西岡公園を『水と緑に恵まれた多様な生物の生育・生息地』『環境学習の活動拠点』、また西岡中央公園を『多様な利用・年齢層が集う地域の公園』と位置づけて取り組むための3つの方針とを合わせて、次ページ以降のとおり基本方針として掲げます。



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》

上記理念の達成のため、次の5つの方針を柱とし、指定管理者として公園の価値を高めることに日々努め市民の満足度向上につなげます。

公園の価値を高める「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、単なるサービスに留まらず、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、校正で透明性のある、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・条例等を遵守し、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. 都市における多様な環境圧の下、みどりの保全と環境負荷の低減を目指します。

西岡公園・西岡中央公園の管理運営における基本方針

1. 森林、水系、湿原を有し、多様性に富む西岡公園の自然環境の価値を高めます。公園の利用と自然の保全のバランスを保ちながら、西岡公園の自然を市民の貴重な財産として後世に継承していくことに重点を置いて管理運営を行います。
2. 西岡公園を環境学習の活動拠点とするために専門職員を配置し、市民と自然をつなぐ架け橋となり、西岡公園の魅力を多くの市民に伝え、市民の生涯学習や憩いの場所としての利用価値を高めます。
3. 地区公園として園内に豊かな林地を持つ西岡中央公園については、公園の特徴を生かし、自然観察、スポーツ利用、健康増進、憩いの場所として、市民が活動しやすい環境づくりを目指した管理運営を行います。

2) 事業目標

当公園の管理運営に当たっては、前述の特徴を踏まえ、当協会の基本方針を基に次の 4 つの事業目標を立て、その達成のために各種の事業に取り組みます。

事業目標 1 生物多様性保全への寄与

- ① 緑と水が豊かで、多種多様な生物が生息する西岡公園において、専門スタッフボランティアによる動植物の生息調査を行い、希少生物を含めた生物多様性の保全や環境教育等に役立てます。
- ② 生物多様性保全活動を行っている団体や教育機関との連携・支援に努めます。
- ③ 生物多様性に配慮した緑地の維持管理マニュアルを作成し、適切な管理に生かします。
- ④ 地域協働による生物多様性の保全活動やガイドツアーなどを開催し、地域の人と自然を長期的につなげるよう努めます。

事業目標 2 自然と歴史の情報発信

- ① 自然にふれあいながら身近にある自然や生態系について学ぶイベントを実施します。
- ② 取水塔や水源池の歴史的背景を含めた公園の成り立ちを通じて、自然環境や文化財の魅力を発信します。
- ③ 展示室では、季節に応じた動植物の生体展示のほか展示物に直接触れることができるハンズオン展示なども行い、外来生物についての分かりやすい展示解説をすることで、生物相の紹介と公園利用時のマナーを啓発し、自然環境の保全に努めます。
- ④ 西岡公園の公式ホームページを活用し、公園の自然情報をリアルタイムに提供して
- ⑤ いきます。

事業目標 3 地域や市民、専門家、行政との連携による公園管理

- ① ボランティアコーディネーターを配置して、看板作りや植物調査、花壇管理など、公園管理に関わるボランティア活動の場を継続的に提供・サポートし、市民協働による公園管理を推進し、地域の活性化につなげます。
- ② 公園管理の重要課題については、公園の利活用や保全方法を検討する市民意見交換会（西岡自然パネル等）において、市民やボランティア、専門家、行政等と共に検討し、連携して対応していきます。
- ③ 強風時の風倒木や、水源池・月寒川の増水、ヒグマの出没など、園内及び周辺で想定される様々な危険への対応として、関係機関との連携体制により、利用者への迅速な周知と安全対策を実施します。
- ④ 西岡中央公園のパークゴルフ場や多目的広場については、維持管理に関わるボランティア団体とともに、利用者の要望を取り入れ、快く健康の増進を図れるように努めます。

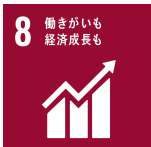
事業目標 4 効率的な維持管理による施設の長寿命化と環境負荷の低減

- ① 計画的な予防保全や事後保全を組み合わせ、施設・設備のライフサイクルコストを縮減するとともに、公園施設の長寿命化を図ります。
- ② 当協会の環境マネジメントシステムに基づき、豊かな自然を有する当公園において、環境負荷を低減する管理運営に努めます。
- ③ 多様な生物が生育・生息しているため、これらの保護を優先し、化学農薬は使用しません。
- ④ 園内で発生する植物残渣の堆肥化や剪定枝のチップ化など、植物リサイクルに積極的に取り組むことや、風倒木、枯損木をクラフト教室等での材料として再利用することで環境への負荷を低減します。

3) 持続可能な社会の実現に向けた取り組み

当協会は「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。

当協会の SDGs への主要なアクション

 11 住み続けられるまちづくりを 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 	 10 人や国の不平等をなくそう 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 	 15 陸の豊かさも守ろう 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 
 13 気候変動に具体的な対策を 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 	 12 つくる責任 つかう責任 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	 8 働きがいも経済成長も 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.5)、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 (P.8)、3 (1) 維持管理業務計画 (P.57)、4 事業の計画及び実施に関する取組 (P.8585)、5 利用者サービス等に関する取組 (P.94) に詳記します。

(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

都市公園における平等利用の確保の方針及び取組項目を記してください。

(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・平等・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協会では考えます。

当協会では、当公園において平等な利用機会を確保するため、次のとおり方針を定め取り組めます。

1) 平等利用確保の方針

当協会は、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・申し出に進んで対応し、合理的配慮を行うことで「困りごと」の解消に努め、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、札幌市と当協会事務局に報告します。

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

当協会では、当公園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、想定される様々な状況への対応について習得し、平等利用の確保を図ります。

また、特定の個人・団体に対する不当な利用拒否・利用制限などの差別的取扱いや、逆に便宜を図る等の特別取扱いや優遇など、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公園スタッフで学び、レベルアップに努めます。

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。

マニュアルの作成・共有

公園・施設、特に有料施設の利用にあたっては、取扱マニュアルを作成し、全スタッフに周知徹底します。

その他の具体的取組

利用者が可能な限り同じサービスを受けられるように、公園管理の質を一定水準に保つとともに、バリアフリーやユニバーサルデザインの視点も意識して業務に取り組みます。

① 配慮が求められる方々に対する利用環境の整備

- a 管理事務所に配備している車いすについて、貸し出し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、貸出情報を公式ホームページや園内掲示でお知らせします。
- b 子育て中の方々が快適に利用できるよう、管理事務所でミルク用のお湯を提供します。また、授乳室の利用案内に努めます。
- 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による利用案内に努めます。
- d 園内の案内表示等は、分かりやすいピクトグラムやユニバーサルデザイン、ユニバーサルカラーデザインの導入、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 海外からの利用者の利便に配慮して、外国語の園内サインの充実に努めます。また、多言語版の公園リーフレットを提供します。
- f アンケート収集では幅広い年齢層を対象に、子どもの意見も積極的にくみ上げ、公園利用に反映させていきます。
- 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 有料施設における平等利用の確保

- a 「札幌市公共施設予約情報システム」及び「有料施設の優先使用に係る取扱要領」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。
- b 準備・後片付けの時間を含めて利用時間を守っていただくよう、利用者に周知を図ります。
- c 有料施設を適時巡回し、不正利用の排除に努めます。

③ 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、日常の巡回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応える情報を分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に、従来の「広報さっぽろ」へのイベント情報掲載の代替となる、地デジ・アプリによるイベント情報発信や、札幌市が毎月発行する冊子「イベント情報はこちらでチェック 札幌市からのお知らせ」を活用するほか、マスメディアやフリーペーパー等への情報提供、園内掲示、ニュースレターなど、様々な媒体による情報提供に努めます。

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は、原則として先着順で受付を行いますが、事前に幅広く情報提供を行うなど、不公平となら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に、事前にイベント内容を周知するとともに、当日の対応等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たときは、その内容を記録・整理し、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取扱いの差異が生じないように、適切な対応に努めます。
- b 誰もが気持ち良く公園・施設を利用できるよう、利用者のマナー向上に取り組みます。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.90）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

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

(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

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。

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・啓発は公園管理において重要であり、徹底した環境配慮の意識を持って管理に当たる必要があると考えます。

当協会では、環境に配慮した公園管理の実施において、次ページに示す「公益財団法人札幌市公園当協会環境方針」をその基本的な考えとしています。

公益財団法人札幌市公園緑化協会 環境方針

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、現在の豊かな生活を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

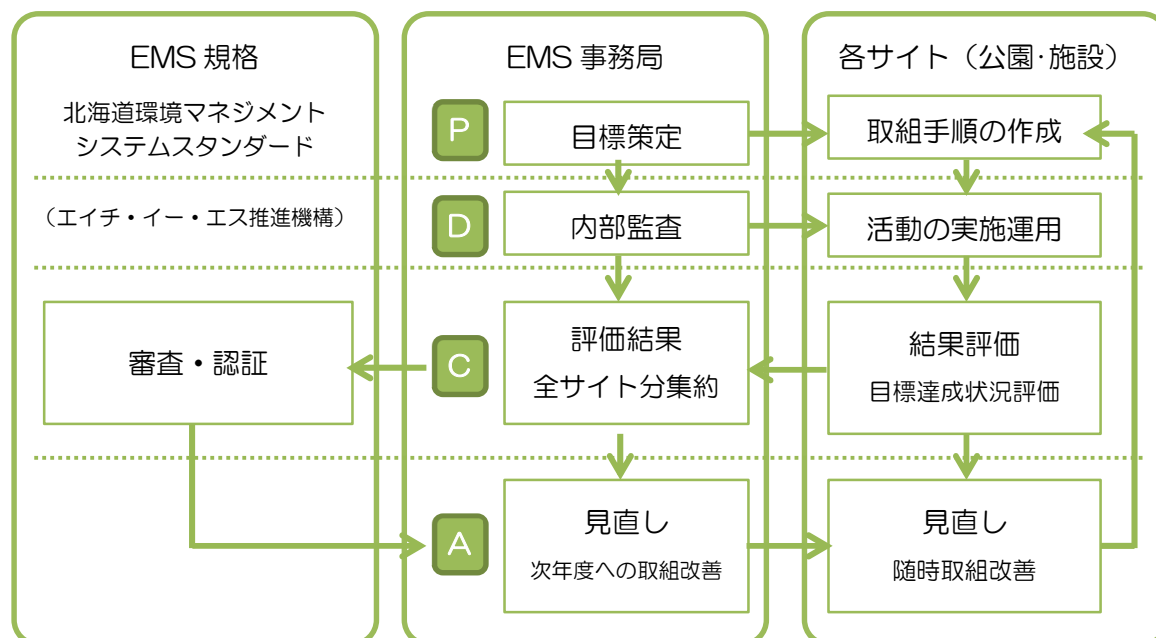
公益財団法人札幌市公園緑化協会

理事長 近 藤 哲 也

2) 当協会におけるこれまでの取組・成果

当協会は、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。

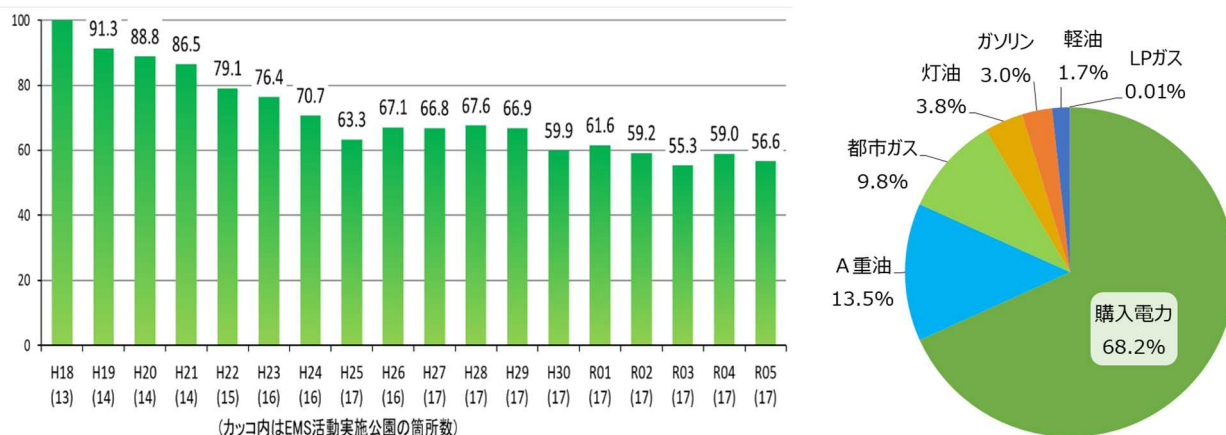
当協会EMSにおける環境目的・目標達成に向けた活動の流れ



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。当協会の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	当協会EMSの目的・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・Biz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) 生物多様性の保全に関わる取組

西岡公園は、森林に囲まれた豊かな水辺と湿地の環境が特有の風景を創出し、多くの動植物を育んでいます。これらの環境を将来にわたって保全していくため、当協会では園内の動植物や自然環境について、ボランティアや子ども達などとの市民協働により、継続的に調査・モニタリングをしてきました。その成果を含め、市民に西岡公園でみられる生態系や外来種等の問題について、体験学習やガイドウォーク等の開催、公式ホームページ・展示等による情報発信に努めてきました。

また、西岡公園でみられる外来生物による生態系のかく乱に対して、市民への普及啓発のほか、その影響の低減に取り組んできました。特に、特定外来生物オオハンゴンソウについては、平成 23 年度から毎年、市民協働により駆除に取り組み、一定の成果が上がっています。

今後も、これらの市民協働を継続し、生物多様性保全に積極的に取り組んでいきます。

4) 当公園における今後の取組

当年度、当協会が EMS で取り組んでいる目標は、次のとおりです。

当協会 EMS の環境目的・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（当公園以外の一部公園）

今後も当協会の EMS に基づく取組を継続するほか、自然豊かな当公園の特性に合わせて、単なる環境配慮にとどまらず、環境学習と関連させるなどの手法をとりながら、市民協働による活動や、生物多様性保全の普及啓発につなげるなどの取り組みを進めます。

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みます。また、スタッフから環境配慮のアイデア、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 (夏季クールビズ) 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、LED 照明への転換 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
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(冬季ウォームビズ) ウォームシェアの推進 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 アイドリングストップの励行 急発進、急加速、空ぶかしをしない 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 自転車、公共交通機関の利用

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	一般ごみと資源化ごみの分別徹底 自販機業者によるびん・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)を チップ、堆肥等に再資源化 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 外来種や餌付け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

2 統括管理業務の実施内容

(1) 管理運営組織の確立

1) 責任者の配置及び組織の整備

当公園の管理運営体制

当協会は、指定管理者として、当公園に常駐するスタッフのほか、必要に応じて他公園スタッフの協力・サポートにより、適切な管理運営を実施しています。

今後の公園管理体制や連絡・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 連絡・情報共有の体制

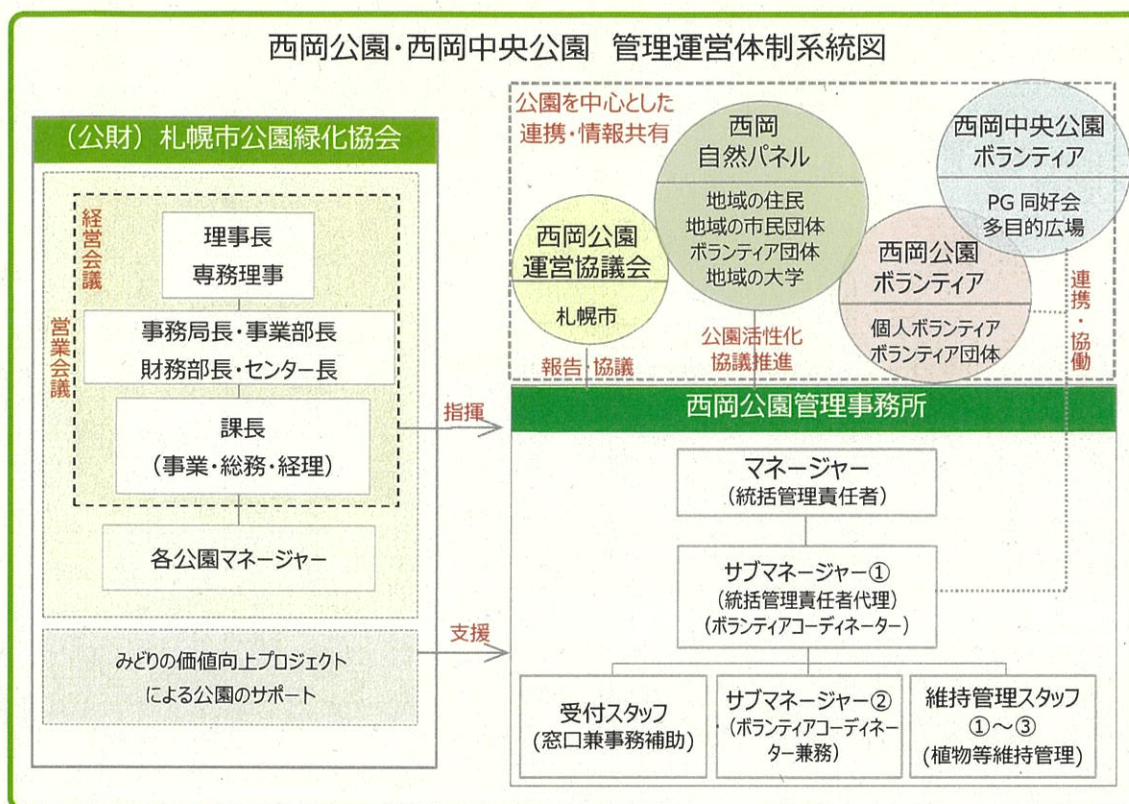
毎朝、配置スタッフ全員でミーティングを行い、作業や園内状況等の情報を共有し、これまで培ってきたノウハウを生かし業務に取り組みます。また、報告等が必要な内容は、マネージャーが集約し適切に処理します。

② 管理運営系統

当協会は指定管理者として、当公園配置スタッフのほか、知識・技術などを有する他公園のスタッフや事務局スタッフのサポートにより、公園の良好な管理運営にあたります。

また、業務や事業等の必要に応じて、当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.19) がサポートします。

西岡公園・西岡中央公園 管理運営体制系統図



マネージャー（統括管理責任者）の配置

当公園の現場責任者であるマネージャー（統括管理責任者）には、公園管理運営経験が豊富で、植物栽培や公園管理に有効な資格を持った、当協会の正職員を配置します。また、マネージャー不在時に対応するためにサブマネージャー（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
- ・経営感覚を持って公園を管理運営できること

マネージャーは、公園における各種事業の企画立案及び実施、札幌市との協議・調整、対外的な調整など業務全体を統括し、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 15 年以上	公園管理運営士 1 級造園施工管理技士 二級造園技能士 2 級ビオトープ管理士（施工/計画） 自然再生士 上級体育施設管理士

管理体制

当協会は、次の管理体制及び指揮系統により当公園を管理運営します。

① 業務執行機関及び業務指揮

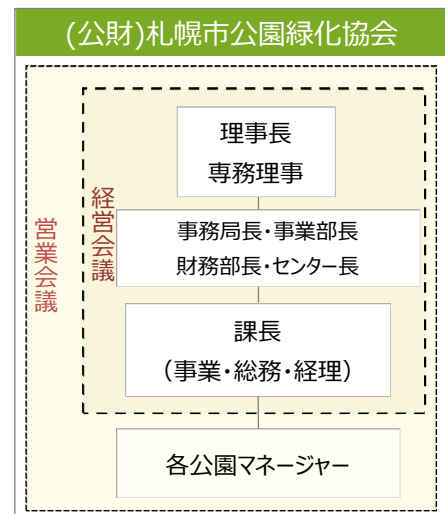
当協会は、評議員会を意思決定機関、理事会を業務執行機関とし、代表である理事長は業務執行の最高責任者として当協会全体を統括指揮します。専務理事は、理事長を補佐する業務執行の責任者で、経営的立場から理事長とともに業務を統括します。

事務局長は、事務及び業務を統括的に指揮監督します。部長は、経営・事業戦略や方針の決定など、円滑な事業を推進します。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あるいは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、当協会指揮監督します。

経営会議の下に、全公園・施設のマネージャー等で構成する営業会議を設置し、各現場の状況を互いに報告し意見交換を行うことで、業務の点検・改善を行い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、公益事業・収益事業の対応も含め庶務・経理を統括し、法人の中核管理機能を果たします。

上記①～③の体制・指揮系統のもと、公益法人としてしっかり法令を遵守し、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に組織的かつ効率的に取り組めます。

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・施設の業務に対応し、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、円滑かつ効率的に業務を執行します。

また、大規模なイベントの開催など人員が不足する場合や、当公園スタッフには対応が困難な専門的視点や技術等が要求される事業等を実施する場合には、事務局や他公園からの応援スタッフがサポートします。

西岡公園・西岡中央公園 職務分担表（4月～11月）

職 名	担当業務内容
マネージャー （統括管理責任者）	【統括管理責任者】 総合的マネジメントの遂行、コンプライアンスの確保 公園利用者への平等・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 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） ボランティアコーディネーター兼務	【統括管理責任者代理】 マネージャー不在時の必要業務対応者、公園維持管理作業指揮監督 ボランティアとの協議・調整、施設設備安全管理監督 委託業務の調整・管理、事故・災害時の対応・処置 公園利用者対応、利用案内・サービス、有料施設受付 苦情・要望対応 広報・催事の運営補助、自主事業等企画・運営補助 報告書作成補助、現金・金券取扱 その他公園の利用者サービスに係る作業
サブマネージャー② （統括管理責任者代理） ボランティアコーディネーター兼務	【統括管理責任者代理】 マネージャー不在時の必要業務対応者、ボランティアとの連絡調整 広報・催事の運営、自主事業等企画・運営
管理事務所受付スタッフ	公園利用者対応、利用案内・サービス、苦情・要望対応 広報・催事の運営補助、自主事業等企画・運営補助 報告書作成補助、現金・金券取扱 その他公園の利用者サービスに係る作業
公園維持管理スタッフ①②③	園地の植物維持管理作業、設備等安全管理・維持・保全作業 公園利用者対応、利用案内・サービス、園内巡回・清掃 苦情・要望対応 その他公園の維持管理に係る作業

西岡公園・西岡中央公園 職務分担表（12月～3月）

職 名	担当業務内容
マネージャー （統括管理責任者）	【統括管理責任者】 総合的マネジメントの遂行、コンプライアンスの確保 公園利用者への平等・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 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） ボランティアコーディネーター兼務	【統括管理責任者代理】 マネージャー不在時の必要業務対応者、公園維持管理作業指揮監督 ボランティアとの協議・調整、施設設備安全管理監督 委託業務の調整・管理、事故・災害時の対応・処置 公園利用者対応、利用案内・サービス、苦情・要望対応 広報・催事の運営補助、自主事業等企画・運営補助 報告書作成補助、現金・金券取扱 その他公園の利用者サービスに係る作業
サブマネージャー② （統括管理責任者代理） ボランティアコーディネーター兼務	【統括管理責任者代理】 マネージャー不在時の必要業務対応者、ボランティアとの連絡調整 広報・催事の運営、自主事業等企画・運営
公園維持管理スタッフ①	園地の植物維持管理作業、設備等安全管理・維持・保全作業 公園利用者対応、利用案内・サービス、園内巡回・清掃 苦情・要望対応、除雪作業 その他公園の維持管理に係る作業

西岡公園・西岡中央公園 指揮・支援等職務分担表		
指揮・支援等 緑化協会 スタッフ	担当課長 (緑化協会事務局)	【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

当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、西岡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当たり、公園利用者がスタッフを容易に見分けられるよう全員が統一様式のネームカードを着用します。

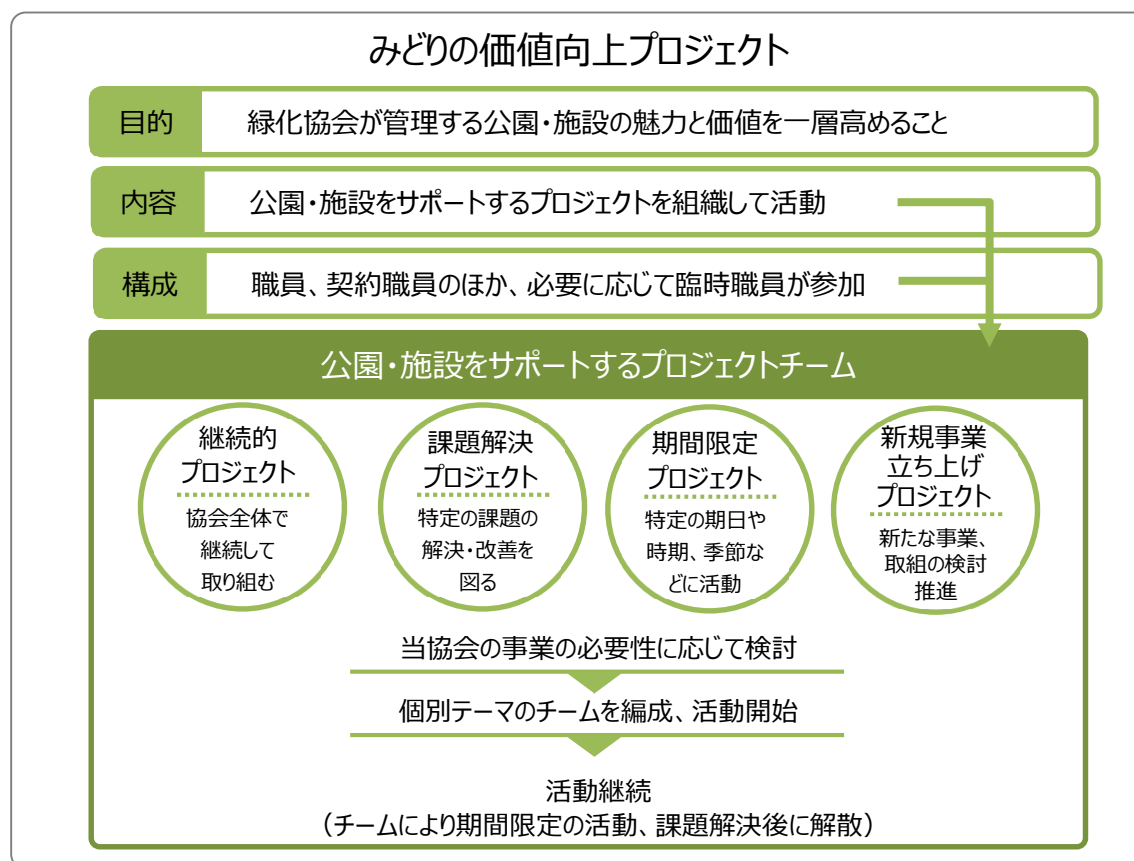
当協会独自の横断的事業推進体制「みどりの価値向上プロジェクト」

当協会では、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。全公園・施設に関わる継続的な課題や期間限定の課題を、それぞれのテーマごとにメンバーを募ってチームを結成し活動に取り組んでいます。これらのプロジェクトチームの活動により、両公園を含めた各公園・施設の管理運営を効果的にサポートしています。

プロジェクトの活動事例

「外あそび」チーム

公園を活用した子どもの外遊びの推進とその指導者の養成を目的として、平成 28 年度から毎年度継続して、多世代向け外遊びイベントや指導者養成講座を開催しています。また、冬や雪の外遊びをテーマとした公園のイベントにも参加しています。



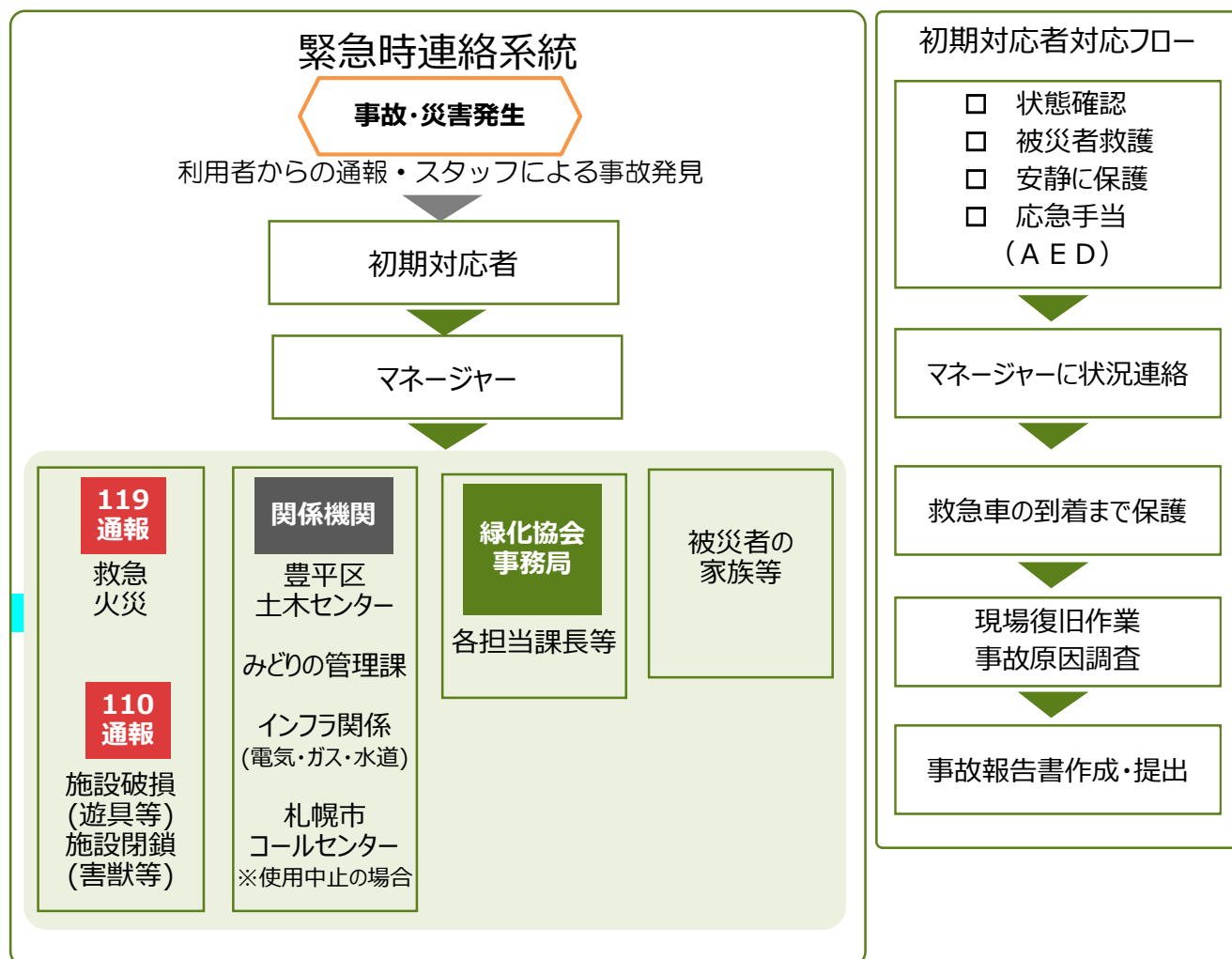
有資格者と技術等の共有・活用

現在、当協会のスタッフが保有する、公園・施設管理運営等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		
危険物・消防	芝草管理技術者2級/3級	2/18		潜水土	3		
	1級/2級土木施工管理技士	7/2	救急救命	応急手当普及員/応急手当普及推進員	5/3		
	建築物環境衛生管理技術者	3		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		防災士	1		
	消防設備士甲種4類	1	自然・生態系	プロジェクトワイルド	17		
資源循環	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		
	2級ボイラー技士/ボイラー取扱技能	3/3		自然再生士	6		
作業機械・工具等	破碎・リサイクル施設技術管理士	1		2級ピオトープ計画管理士/施工管理士	3/7		
	特別管理産業廃棄物管理責任者	2		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	車両系	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		
	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		
学術	学芸員	6		高所作業車運転技能講習/特別教育	24/1		
	博士（農学）	1		玉掛技能講習/特別教育	25/1		
スポーツ	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	電気	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		

緊急時の連絡系統

当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。



2) 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

当公園の管理運営に当たり、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4つ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専門的な知識・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客能力を有するスタッフの配置。
- ③ 季節と業務量を踏まえた弾力的な配置。
- ④ 質の高い業務を安定的に遂行するため、勤務成績が優秀な契約職員やパートスタッフの継続雇用・配置。

西岡公園・西岡中央公園 スタッフ配置表				
職 名	実務経験年数・資格・要件	雇用形態	時給換算額	人数
マネージャー (統括管理責任者)	公園管理経験 15年以上 公園管理運営士 1級造園施工管理技士 2級造園技能士 2級ビオトープ管理士(施工/計画) 自然再生士 公認上級体育施設管理士	正規職員	—	1名
サブマネージャー① (統括管理責任者代理) ボランティアコーディネーター兼務	公園管理経験4年以上 公認スポーツ施設運営士 北海道農業指導士 サービス接客検定		—	1名
サブマネージャー② (統括管理責任者代理) ボランティアコーディネーター兼務	2級ビオトープ管理士(計画) 企画運営経験者 サービス業経験者	正規職員 以外	—	1名
管理事務所受付スタッフ 4月～10月	サービス業経験者		—	1名
公園維持管理スタッフ①	公園管理実務経験		—	1名
公園維持管理スタッフ②③ 4月～11月	公園管理実務経験		—	2名

西岡公園・西岡中央公園 指揮・支援等スタッフ配置表				
職 名	実務経験年数・資格・要件	雇用形態	時給換算額	人数
担当課長 (緑化協会事務局)	公園管理経験 20 年以上 第 1 種衛生管理者 乙種 4 類危険物取扱者 甲種防火管理者	正規職員	—	1 名
事務局スタッフ 事業課・総務課・経理課	公園管理運営経験	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	当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	—	最大約 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 最大 50 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 当協会事務局スタッフ、当協会他公園管理スタッフ
- ② 委託業者

【保守・保安体制】

- ① トイレ保守委託業者
- ② 機械警備委託業者等

経験のあるスタッフの配置計画

現在、当公園で管理運営に従事している経験豊かな正規職員を引き続き配置するとともに、勤務成績が優秀な有期雇用契約職員を継続雇用することで、管理の質の安定的な向上を図ります。

有期雇用契約職員の雇用更新に当たっては、当協会の評価基準に基づき、一人ひとり勤務評定書を作成したうえで面接を実施し、優秀な人材の継続確保と適材適所の配置に努めます。

① 統括管理責任者：マネージャー

公園管理運営の経験と実績を有し、当公園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。

② 統括管理責任者代理：サブマネージャー①（ボランティアコーディネーター兼務）

公園管理経験が豊富で、技術力のある優秀なスタッフ 1 名を配置し、ボランティアとの連絡調整、広報・催事の運営、自主事業等の企画・運営を主導します。

③ 統括管理責任者代理：サブマネージャー②（ボランティアコーディネーター兼務）

サービス業の経験があり、技術力のある優秀なスタッフ 1 名を配置し、ボランティアとの連絡調整、広報・催事の運営、自主事業等の企画・運営に対応します。

④ 管理事務所受付スタッフ

接客能力が高く、OA 操作に長け、当公園の利用案内ができるスタッフを配置します。

⑤ 公園維持管理スタッフ

公園維持管理作業経験が豊富で、作業に必要な資格を持っ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に当たっては、優秀な人材確保のため、次の方法で募集等を行い、職務にふさわしい人物を公正に選考します。

- ① ハローワークや地域の求人情報誌、新聞折り込みチラシ、ホームページ等により広く募集します。
- ② 新規採用にあたっては、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。
- ③ 障がい者の雇用については、ハローワークの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）を活用するなど、積極的に採用を検討します。

勤務形態及び勤務条件

当公園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。

西岡公園・西岡中央公園 スタッフ勤務形態・条件（4月～11月）							
役 職	勤務 形態	勤務日数 ／週	勤務 時間	勤務時間 ／週	休憩	休暇 ※	その他
マネージャー （統括管理責任者）	常勤	5日	8:45～ 17:15 維持管理 スタッフ 10～11月 8:45～ 16:45		45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
サブマネージャー① （統括管理責任者代理）	常勤	5日		38時間 45分			
サブマネージャー② （統括管理責任者代理）	常勤	5日					
管理事務所受付スタッフ	非常勤	3日		23時間 15分			
公園維持管理スタッフ①	常勤	5日		38時間 45分			
公園維持管理スタッフ ②③	常勤	5日					

西岡公園・西岡中央公園 スタッフ勤務形態・条件（12月～3月）							
役 職	勤務 形態	勤務日数 ／週	勤務 時間	勤務時間 ／週	休憩	休暇 ※	その他
マネージャー （統括管理責任者）	常勤	5日	8:45～ 17:15	38時間 45分	45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
サブマネージャー① （統括管理責任者代理）	常勤	5日					
サブマネージャー② （統括管理責任者代理）	常勤	5日					
公園維持管理スタッフ①	非常勤	3日	8:45～ 16:45	21時間 45分			

※年次有給休暇は、6ヶ月継続勤務する者に付与

※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

■ スタッフローテーション

当公園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。

西岡公園・西岡中央公園 スタッフ勤務ローテーション（4月～11月）							
スタッフ	日	月	火	水	木	金	土
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）	○	○			○	○	○
サブマネージャー② （統括管理責任者代理）	○	○		○		○	○
管理事務所受付スタッフ	○					○	○
公園維持管理スタッフ①		○	○	○	○	○	
公園維持管理スタッフ②③		○	○	○	○	○	

西岡公園・西岡中央公園 スタッフ勤務ローテーション（12月～3月）							
スタッフ	日	月	火	水	木	金	土
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）	○	○			○	○	○
サブマネージャー② （統括管理責任者代理）	○	○	○		○		○
公園維持管理スタッフ①		○		○		○	

＜スタッフ勤務時間＞

■ サブマネージャー②（雇用期間：4/1～3/31）

勤務時間 8：45～17：15

■ 管理事務所受付スタッフ（雇用期間：4/1～10/31）

勤務時間 8：45～17：15

■ 公園維持スタッフ①（雇用期間：4/1～3/31）

（4/1～9/30）勤務時間 8：45～17：15

（10/1～3/31）勤務時間 8：45～16：45

■ 公園維持スタッフ②③（雇用期間：4/1～11/30）

（4/1～9/30）勤務時間 8：45～17：15

（10/1～11/30）勤務時間 8：45～16：45

非正規職員から正規職員への転換の取組

公園緑化協会では、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】

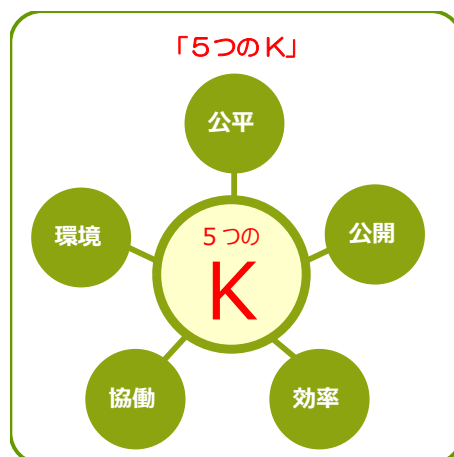
- ・令和6年度 4名
- ・令和5年度 4名
- ・令和3年度 1名
- ・令和2年度 1名
- ・令和元年度 4名
- ・平成30年度 1名

3) 人材育成・研修計画

研修・指導教育の基本方針

当協会では、各公園・施設の設置目的に沿った運営や事業実施が、スタッフ一人ひとりの成長と密接に関連すると捉えています。

この観点から、当協会では、スタッフの知識と技術力、ホスピタリティ向上のため、当協会の運営方針とである「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な力量を高めることで、組織力の強化と利用者満足度の向上につなげていきます。



人材育成・研修計画

人材育成・研修計画の具体的な内容

① 利用者満足度の向上

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”を持ちホスピタリティの向上に努めます。

また、公園の平等・公平な利用を確保した上で、利用者満足度を高められるよう、柔軟で温かみのある対応ができるスタッフの育成に努め、利用者の満足度を高めます。

【具体的な内容】

- a スタッフ採用時に必ず初任者研修を実施し、公園の管理に携わる者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ためのスキルアップ研修を実施します。また、ホスピタリティの向上につなげるために、サービス接遇実務検定の受験など、資格を活用した接遇のレベルアップを目指します。
- c バリアフリー講習の受講をとおして、社会的弱者に配慮した施設の点検や改修に取り組み、現場で見かけたときは「声かけ・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。

研修内容	対象者	頻度・時期
接遇・サービス・平等利用の確保の研修	全スタッフ	1回／年
サービス接遇検定	マネージャー、サブマネージャー 受付スタッフ	随時
初任者研修、バリアフリー講習	新規スタッフ	随時

② 安全・安心の確保と的確な情報発信

下記のとおりスタッフの教育・訓練・研修を行い、当公園の利用者及びスタッフの安全・安心を確保します。

【具体的内容】

- a 当協会全体での安全大会及び現場ごとの安全衛生研修を毎年4月に実施します。
- b 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。
- c 火災時、災害時の対策として、当公園スタッフによる防災訓練を毎年実施します。
- d 作業の安全性を高めるため、作業スタッフ全員がハザードマップ、ヒヤリ・ハット事例を活用した安全教育により、安全な業務遂行についての知識・理解を深めます。また、草刈機械や除雪機など現場で使用する作業機械の運転操作、安全作業の研修を受講します。
- e スタッフが遊具の日常点検講習を受講・習得することで、未然に遊具事故を防止するとともに、施設の長寿命化を目指します。
- f 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。
- g 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、担当者はウェブアクセシビリティ講習を受講し、ホームページのアクセシビリティ向上に努めます。

研修内容	対象者	頻度・時期
安全大会	協会スタッフ	4月開催
安全衛生研修	各現場スタッフ	4月開催
普通救命講習	未取得スタッフ、更新者	随時
防災訓練（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 効率的・効果的な施設経営

当協会では、長期的な視点と経営的な視点で、札幌市の財産である当公園の価値向上を図ることを目指して、スタッフのキャリアアップにつながる資格取得・研修受講や自己学習を促して資質の向上を図るとともに、ひいては効率的・効果的な公園経営につなげます。

【具体的内容】

- a マネージャー及びサブマネージャーについては、公園管理運営関連の資格取得・更新を計画的に進め、継続的に能力開発を支援します。
- b 当協会の正規職員については、採用時のほか、中堅職員、マネージャー、管理職な

ど経験と職位に応じた内容の研修を実施し、各自のキャリア形成とその向上を図り、組織全体の能力向上に繋がります。

研修内容	対象者	頻度・時期
公園管理運営士	マネージャー・サブマネージャー	随時
造園施工管理技士	マネージャー・サブマネージャー	随時
北海道農業指導士	マネージャー・サブマネージャー	随時
キャリアアップ研修	正規職員	随時

④ 連携・協働による地域の活性化

当協会では、市民協働による当公園の管理運営を積極的に進めていきます。

そのために、ボランティア担当スタッフを育成し、地域住民とのコミュニケーションを図り、当公園での市民による活動を積極的に支援します。

【具体的内容】

a 講習会や勉強会等の受講によりボランティア対応スタッフのコーディネート能力を向上させ、両公園における活発なボランティア活動をサポートし、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 周辺の町内会や各種団体との良好なコミュニケーションを確保することで、地域と連携したイベント等を開催し地域振興につなげます。

研修内容	対象者	頻度・時期
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 良好な環境の創造・継承

当協会は、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 を運用しています。

当公園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 当協会の各公園・施設における環境への取組が適切であるかを確認するため、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 サイクルによって適正な取組の確保に努めています。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、今後も継続して行っていきます。

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。

c 当協会のスタッフは、環境に関する知識・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・実施できるよう研修を実施します。

研修内容	対象者	頻度・時期
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。

4) 労働関係法令の遵守及び雇用環境の維持向上

法令その他、当協会の規程に沿って、次のとおり雇用環境の維持向上に努めます。

雇用環境維持・向上に向けた基本的な考え方

当協会は、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程の整備、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、下表の法令及び当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滞りなく納付します。 ■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。
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。 ■「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。 ■当協会は、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

当協会では、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、規定を整備し、その費用を負担・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・技術に関する人材教育を行い、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。当協会では、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」を行い、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、同協会から健康関連・法改正の最新情報を入手し、職場の健康づくりに役立てます。

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対応した無期転換ルールに基づき、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。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。

⑦ 高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 歳の誕生日の属する年度の末日とするなど、高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

当協会は、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、当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。

特に力を入れる取組内容を次に示します（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、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取得を計画するなど、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

1) 組織的な情報共有の取組

当公園に関する情報について、委託先スタッフを含む関係者間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だと当協会は考えます。

当公園の管理運営においては、当協会で運用する EMS による情報収集・伝達・システム監視・評価・改善の一連のシステムを採り入れ、次のような方法で情報の共有に努めます。

① 教育訓練

情報共有の必要性和方法等について、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

当公園の情報は、基本的に報告書等により当協会事務局に伝達します。また、当協会では、ウェブ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、当公園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、普通救命、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着けて、知識・技術を高めます。

c ワークショップ

以下の研修は、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

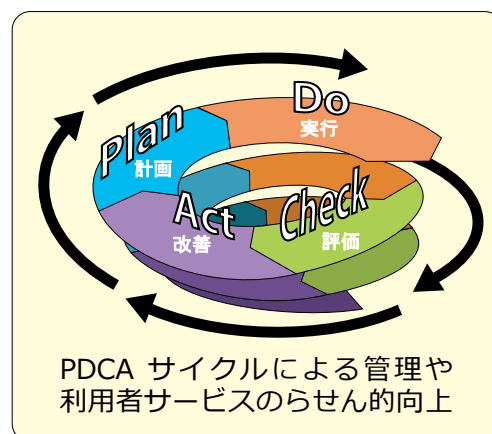
また、他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知や当協会の事故報告書等を確認し、スタッフによるワークショップで、実践的に研修します。

d ミーティング

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

2) 業務の見直し等の組織的な取組

管理や利用者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】

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当協会の必要データ等を検討した結果、当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当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、当協会の「苦情等対応報告票」（P.51）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、公式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

四半期ごとにアンケート、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、情報伝達システム、情報案内システム等を点検します。その結果、抽出・特定された問題点の改善策を全スタッフで検討し、次の計画に反映させます。

維持管理作業

① 計画

当協会で運用している公園管理システムを活用して、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、巡回票、報告、労務量集計などのほか、アンケート、苦情等対応報告票などで作業等の状況を収集し、システムで整理・確認します。

③ 評価

維持管理担当サブマネージャーは、作業状況の評価を付記してマネージャーに報告し、利用者の声やアンケート結果等も加味して、作業目標、品質目標等について、月ごとと四半期ごとの達成状況を評価します。

④ 改善

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

イベント・プログラムの実施

① 計画

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

② 実行

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

③ 評価

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

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、次回の各業務に反映させます。

3) 管理における情報共有と業務の改善

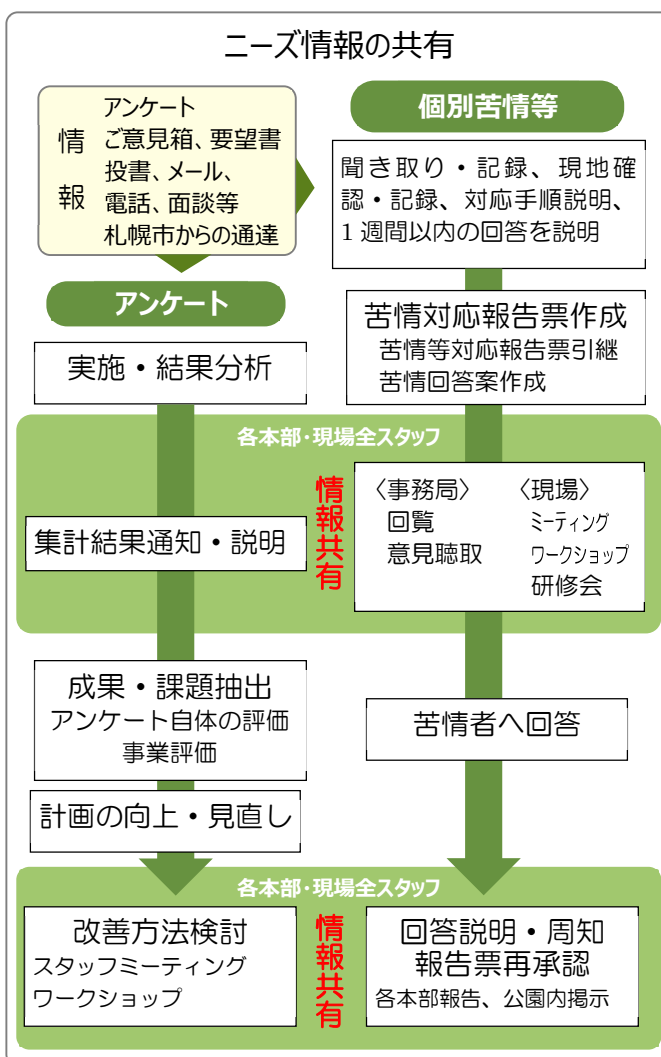
当協会では、管理の質の一層の向上を図るため、利用者からの意見や苦情のほか、施設の安全、運営の効率化、適正な植物管理などの情報を管理運営に携わる全スタッフが共有し、次の点を重視して業務を進めます。

苦情等の情報の共有、業務の改善方法

利用者等からの苦情等の情報は、速やかに苦情等対応報告票に記録します。報告票には苦情等の要旨、対応の経過、取組事項等をまとめ、当協会事務局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、再び当協会事務局に報告します。報告票は、承認を得た後、個人情報等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、当協会の役員・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

当協会は、当公園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 ヒヤリ・ハット体験を日々記録し、共有・検証して改善を図ります。
- d 当公園又は他公園・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 当公園に関する組織的な情報共有

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、当公園を含む全公園・施設スタッフに周知します。一方、公園スタッフからは、事故報告書等の提出により、協会事務局との情報共有を図ります。

③ 当協会の公園・施設間での情報共有

当協会では、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、当協会事務局から各公園・施設に配信します。

業務効率化についての情報共有、業務の改善方法

当協会では、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、効率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もつなげます。

① 計画

各公園・施設でのワークショップで、経費節減の計画と目的、経費節減目標、作業手順等を周知し、業務効率化の情報を共有します。

② 実行

作業状況や、労務集計などをまとめた労務量の測定結果等を踏まて、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、管理レベルの調整をし、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、次の計画に反映させます。

(3) 第三者に対する委託の方針

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

1) 具体的な再委託業務

当公園において再委託を予定する業務とその内容等は、次のとおりです。

業 務	内 容	回数等
機械警備	■■■■■	365 日 (夜間、年末年始)
定期清掃	管理事務所	2 回／年
消防用設備点検	消火器点検	2 回／年
休養施設点検	四阿、ベンチ等の精密点検	1 回／年
トイレ維持管理	修繕等対応	適宜
除雪	駐車場、施設等	降雪時
自動ドア保守点検	管理事務所	2 回／年
塵芥処理	一般ごみ、ビンカン等運搬処理	通年
産業廃棄物処理	産業廃棄物の回収	適宜
野生生物対応	カラスの巣撤去・子ガラスの保護 ハチの巣の撤去	適時
危険木・枯損木等処理	危険木・枯損木等処理	適宜

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、当協会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 当協会では、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 公園利用者の安全確保が必要な業務を行う場合は、当協会担当者が業務開始前に利用者の安全を確認します。
- ⑤ 業務終了後は、業務終了後に、完了検査に関わる書類の提出を求め、検査員が履行を確認します。再委託業務が適正に履行されていない場合は、是正指導します。
- ⑥ 再委託にあたっては、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法その他労働環境に関わる法令を遵守することを契約書に明記して、その遵守を求めるとともに、労働環境についての書面を提出してもらい確認します。
- ⑦ 施設内での安全管理等のルールやマナー、環境への負荷軽減等について協力を求めるとともに、常駐従事者がいる場合には、公園スタッフと同じく必要な研修を受講させます。
- ⑧ 暴力団をはじめとする反社会的勢力への再委託はしません。契約書には、反社会的勢力の関係者と判明した場合に契約を解除する旨の条項を明記します。再委託先が反社会的勢力の関係者であるか確認の必要が生じた場合は、札幌市の「暴力団排除にかかる照会事務マニュアル」に沿って対応することとし、札幌市と協議を行い、その指示に従います。

(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基本的考え方

当協会では従来から、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ており、今後も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。

2) 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1～2回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 7 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 30 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。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 7 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7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して構成され、調査隊の運営をサポートしています。

活動期間	令和7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、おさんぽガイドの運営をサポートしています。また、団体でガイドウォークの申し込みがある際は、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7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、ロータリー花壇は一時撤去されているため、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 7 年度
活動回数	不定期

⑥ 自然遊びの会 遊木森森

地域の遊び場としてプレーパークを開催しています。西岡公園のプレーパークは、「西岡南小学校おやじの会」や、ボランティア団体など、様々な団体が連携した運営となっていることが大きな特徴です。西岡公園の修景広場、拡張地でプレーパークを開催しています。

活動期間	令和 7 年度
活動回数	2 回程度／月

⑦ ツリークライミングクラブ ハミングバード

ツリークライミングジャパン公認の認定資格を持ったメンバーで構成されており、ツリークライミングの技法を使って、西岡公園の樹木環境の調査と高所の枯損枝など危険箇所の剪定、にしおかピクニックなどのイベントでの木々と親しむツリークライミング体験の実施を目的として R5 年度より活動を開始しました。

活動期間	令和 7 年度
活動回数	2 回程度／年

⑧ 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 7 年度
活動回数	1 回／週

⑨ 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。令和 5 年度にボランティア団体が北海道日本ハムファイターズの助成「ダイヤモンド・ブラッシュ・プロジェクト」を活用し、グラウンドの整備を実施いただきました。

活動期間	令和 7 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。

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	札幌市博物館活動センター
ボランティア団体	森の工作、遊木森森、ガイドボランティア、ニハルクラブ、ハミングバード
その他	北海道大学環境科学院

4) 札幌市等との連絡調整

札幌市との連絡調整を密接かつ円滑に行い、当公園の利用促進や管理運営水準の向上につなげるため、「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
 - ・ 管理運営に関して、新たに作成する各種規程、要綱、マニュアル等の概略
 - ・ 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で取りまとめ、札幌市に提出します。

（５）財務

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

- ① 安全性の確保 資金元本の安全性を確保するため、ペイオフを勘案し安全な管理を心がけ、預金先である金融機関の経営の健全性に留意します。
- ② 流動性の確保 月々の支払等に支障を来たさない必要な資金を確保します。
- ③ 効率性の確保 安全性及び流動性を確保した上で、効率的な資金調達を図ります。
- ④ 計画性の確保 当公園・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。

２）現金等取扱に関する基本的な考え方

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

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

３）現金取扱規程

当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、現金収受、領収書発行、入金、払出、大金庫管理等について規定）

4) 現金等取扱に関する事故防止システム

当協会では、現在実行している次の事故防止の仕組みを、今後も継続します。

① 現金取扱の点検・調査

a 内部監査

年2回（定期内部監査による）

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

b 公印及び預金通帳等の施錠管理

公印保管場所() 鍵保管者 —

通帳保管場所() 鍵保管者 —

通帳保管場所() 鍵保管者 —

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

5) インボイス制度について

当協会では、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。

6) 現金等取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合

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

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

(6) 苦情対応

当公園における苦情対応は、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、苦情等を管理運営の改善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、苦情の内容により、必要に応じて事務局スタッフに引き継ぎます。
- d 当公園の苦情等が当協会の他の部署に寄せられた場合でも、申し出を受けた部署で苦情等を受け付けます。なお、電子メール、アンケートボックスなどに寄せられた苦情等については、マネージャーが内容を整理し、報告や改善等の必要な対応を行います。
- 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（通常）											
										No.	
										初期対応者	
										報告票記載者	
受付日時											
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										
苦情などの要旨											
対応（改善）内容											
対応結果に対する評価											
結果連絡の記録		連絡方法 □ 電話 □ e-mail □ 来園 □ 文章									
		連絡者									連絡日

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 差別・特別扱いしません。
- c 改善可能なものは、できるだけ迅速に行います。
- d スタッフは、各自が当協会を代表する心構えで対応します。(担当外という考え方はしない)
- e 言い分や申し出を最後までよく聴きます。(全面否定しない)
- f 利用者の気持ちを尊重します。(利用者の立場に立つ)
- g 情報を正しく伝えます。(隠したり、ごまかしたりしない)
- h 落ち着いて対応します。(感情的にならない)
- i 利用者に物質的・金銭的・時間的な負担をかけません。
- j 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。
- k 組織として対応し、利用者からの理解に努め、管理運営の改善につなげます。

④ 全スタッフの理解

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

- a 苦情等に対する「基本姿勢」を理解します。
- b 「苦情等対応報告票」の内容を理解し、記録・報告します。
- c スタッフは、利用者と常に良好なコミュニケーションを取るよう努め、日ごろから利用者が意見や要望、苦情等を言いやすい雰囲気を保ちます。

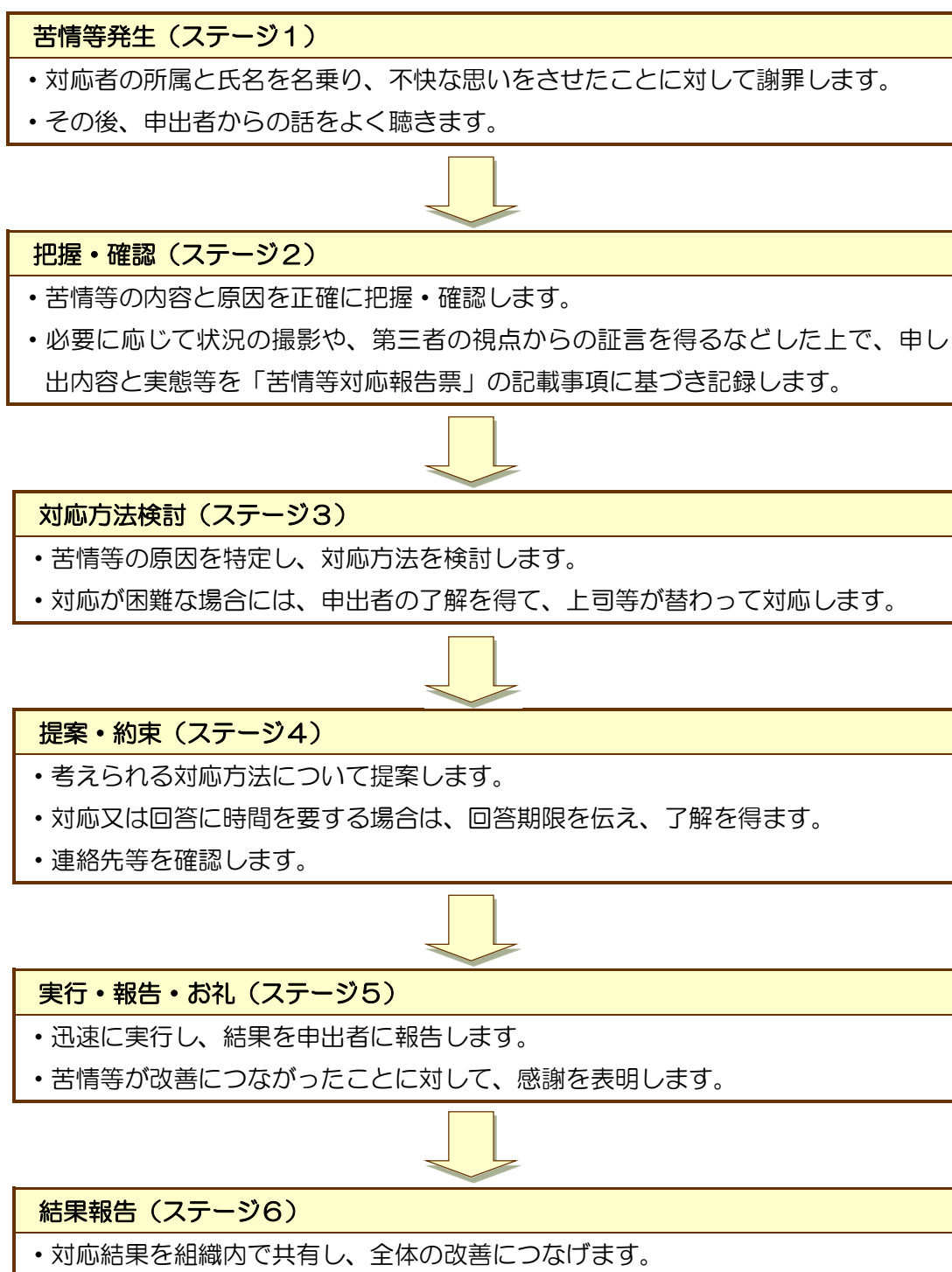
⑤ 札幌市への報告等

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

⑥ 苦情主への回答

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

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

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は、適切に記録・整理・保管します。
- b 日常業務の内容、利用状況に関するトピックや写真など、仕様書に定めのない記録についても整理・保管し、今後の業務や利用促進・サービス向上に役立てます。
- c 維持管理業務の記録をスタッフ全員で共有し、効率的かつ効果的な管理運営に役立てます。

② モニタリングに関する基本的な考え

- a 当公園の管理運営に関する自己評価と、利用者や市民からの苦情・要望・意見を基にした評価を、継続的な業務改善のために活用します。
- b アンケート等により、積極的に利用者の意見を把握し、利用の傾向やニーズを捉え、それらを当公園の管理運営に反映します。
- c 利用者や市民からの苦情・要望・意見を真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応します。また、これらの苦情等を運営や施設の改善につなげることで、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 利用者からの苦情・要望・意見や、当公園で発生した事故などについては速やかに札幌市に報告し、事態の収拾と改善に向けた方策を協議・検討し、利用者サービスの向上と管理運営の改善に努めます。
- c 報告事項に関しては、当公園スタッフに周知するとともに、当公園の管理運営における基礎情報として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を聴取し、組織として公正に判断します。

2) セルフモニタリングの具体的な実施方法

① アンケートボックスの設置とイベント時のアンケート調査の実施

当公園のパークライフセンター・ボート受付棟等にアンケートボックスを設置して、公園利用者からの意見・質問・要望・苦情等を把握し、利用者の声に対する真摯な対応に努めます。また、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、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。

② 利用者アンケートの設問項目

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

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

- ・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」

- ・公園スタッフの接遇に関する満足度

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

なお、アンケートに際して、不必要な個人情報は取得しません。

③ 利用者満足度の目標値

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

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

④ 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。

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。

4) 事業評価の方法および掲示

統括責任者が中心となり、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) 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

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

【具体的な取組】

① 安全教育による事故の未然防止

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

② 安全管理の体制づくり

- a 当協会では、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 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講じるとともに、看板等で周知し、被害の拡大や二次災害の発生を防ぎます。

- b 当公園のハザードマップを作成し、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配置するなど安全な公園利用を確保します。

法令遵守・利用指導による公正とサービス向上

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

【具体的な取組】

① 法令遵守（有資格者等による作業の徹底等）

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

② 不正利用・違法行為の是正

- a 園内で不法占用を発見した場合には、丁寧に注意・指導を行い是正します。占用許可を得ている物件については、必要に応じて設営・撤去時に立会を行い、土地や施設の破損・損傷が起きないように確認します。もし、破損等が確認された場合は、速やかに札幌市に報告します。
- b 犬のフンの放置、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された場合には、適正な利用を指導します。また、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

公園を管理する中で、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。

期 間：令和 6 年 4 月 1 日～令和 11 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
家財保険	設備・什器備品	財産価値により設定
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
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

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が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、スタッフにはミーテ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

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。

⑦ 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らと考えます。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】

① 木道（西岡公園）

- a 日常点検：令和2年度の木道部改修工事により、転落防止策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。

② 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、スタッフが巡回時適宜、目視・触診等により、破損や劣化等を確認します。

③ 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。

④ 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。

⑤ 照明灯

- a スタッフが適宜確認を行い、球切れの有無、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。

清掃・衛生管理

【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。

② 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、夏期には適宜、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。

③ 集水枒・街渠・U字側溝

- a 定期点検・清掃：巡回時に集水枒・街渠枒・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、早めに側溝や枒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】

① 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、効率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。次年度以降2公園の改修が予定されており改修が終了したのち随時ハザードマップを更新します。



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月までの間は週2回程度、12月から3月までは週1回程度行います。
- 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、令和6年4月13日に当協会職員が自然歩道でヒグマの痕跡を発見し、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

《今ここにヒグマいる！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)を要確認！

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 改訂 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ごみを拾い、不法投棄が起これにくい雰囲気をつくります。

③ 機械警備 ()

- a [] にセンサーを設置し、[] の機械警備を行います。
- 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を行います。

草刈・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】

① 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】

① 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。

冬季の管理

【基本的な考え】

降雪・積雪による工作物等の破損や、除雪作業時に工作物等を破損させないように、積雪前に施設・工作物の撤去や養生を行います。

また、積雪による劣化を防ぐため養生を行い、施設・工作物の長寿命化を図ります。

【年間作業の具体的な実施要領】

① 積雪期への備え

積雪や除雪作業による公園施設の損傷のおそれや、雪に覆われて工作物の存在が確認しにくく安全管理上支障があると判断される箇所は、降雪前に撤去又はスノーボールの設置をします。

- a 水飲み台の養生のほか、降雪状況に応じて、樹木が雪の重みで枝が折れたりしないように樹木等の冬囲いを行います。現場での養生が困難な施設の場合には撤去保管し、春に再設置を行います。
- b パークゴルフ場及びテニスコートの利用期間終了後には、速やかにネット等の備品を回収し、西岡公園内の倉庫に収納します。

② 除雪業務と動線確保・工作物保全

- a 除雪：15cm以上の降雪があった場合、駐車場や管理事務所周辺の除雪を機械や人力で行います。また、駐車場から管理事務所までの園路も同様に除雪を行います。日中の降雪時も適時除雪を行います。
- b 安全対策：作業時には、歩行者に十分注意して安全優先で作業を行います。除雪した雪は通行の障害にならない場所に堆積させます。除雪時には施設からの落水等、利用者やスタッフに危険が及ぶおそれのある箇所を早期に発見し、融雪剤の散布、砂まき、氷割り、氷落とし等の対応を迅速に行います。
- c 施設の除雪：階段、人道橋については、通行できるようにスコップを用いて除雪し、利用者の安全を確保します。管理事務所や四阿の屋根の雪下ろしを行い、施設・工

作物の雪による損傷を防ぐとともに、公園利用者への落雪による被害防止に努めます。

- d イベント対応：イベント等の実施に際しては、主催者と調整して事前に除雪を行い、イベント参加者の利便性と快適性を高めます。

③ 融雪後の巡視点検

融雪直後には樹木や施設の目視・触診点検を実施します。異常を発見した場合には速やかに修繕又は部品の交換を行います。また、修繕が困難な場合には使用禁止などの応急処置を施し、札幌市に報告します。

3) 植物の育成管理

当公園の立地環境と植物の特性を十分に考慮した年間作業計画を作成し、樹木・芝生・草花等を、常に良好で健全な状態に維持します。また、管理作業の実施に当たっては、利用者の安全確保と利用状況に配慮して適切な時期や方法を選び、管理経費の節減を念頭に置いて取り組みます。

【植物育成管理の基本的な考え】

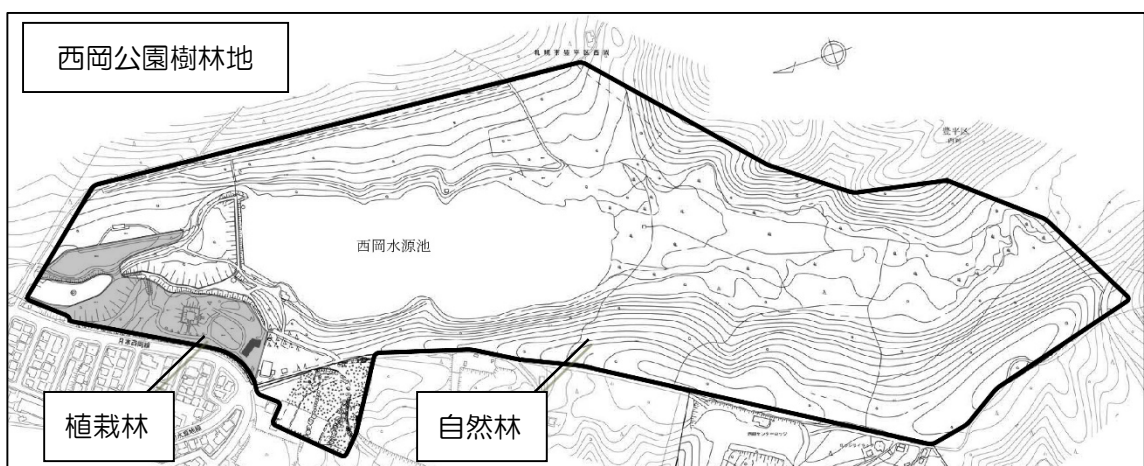
樹木や芝生の健全な育成を図り、訪れた人々に安心とやすらぎをもたらし、緑と景観の拠点として定着させるために、維持管理業務を計画・実施します。

西岡公園

樹林

自然林の林冠を占める樹木はシラカンバ、ミズナラ、シナノキ、ホオノキ、ハリギリが多く、湿原ではヤナギ類、ハンノキ、ヤチダモ、トドマツやエゾマツが見られます。

林床に生育する植物の種類は多く、春から秋まで花が絶えることはありません。このため野草観察などのために訪れる人も多く見られます。



【自然林の管理方針】

当協会は、次の事項を基本方針として自然林の管理を行います。

- ① 池や湿原の周辺に当たる自然林は、自然そのままを尊重するため、風倒木や枯損木等が発生した場合、園路や広場付近等、利用者に危険が予想される場合を除き、残置します。
- ② 維持管理で処理した枝・幹は林内に置いて、鳥類や昆虫の利用、自然の分解にゆだねます。
- ③ 園路周辺のササについては、植物の実生保護のため、必要に応じて手鎌で刈取りを行います。
- ④ 日常の巡視で植物の生育状況をチェックし、危険木・支障木等、異常があった場合は速やかに対応します。

作業時期	作業内容
4月～積雪	落枝・倒木の処理
6～8月	ササの手刈
4～10月	スズメバチへの対応（巣撤去等）
5～8月	カラスへの対応（迂回措置等）

【植栽林の管理方針】

- ① 積極的に手を加え管理する区域

駐車場から管理事務所までの園路付近の樹林や、芝生広場を中心とした樹木については、利用者の安全と花や樹形の美しさを考えて管理します。

- ② 植栽林の管理については次のとおりに行います。

モンタナマツや生け垣の刈込み、ツツジ類やハルニシの管理は、景観に配慮して行います。ツツジ類は根の保護のため必要に応じてマルチングを行います。

作業時期	作業内容
4月下旬	剪定枝チップ堆肥でマルチング
4月上旬	冬囲い取り外し、雪害枝の整理
7月中旬	刈込み

湿原管理

木道周辺にはヨシのほかに貴重な植物も生育しているため、木道の草刈は最小限の範囲で行います。その際には、刈高を木道より下げないこと、木道から離れるに従い斜めに刈り上げることなどに注意し、貴重な湿地の植物に配慮します。

また、木道の維持管理は日常巡視時に点検し、修繕が必要な箇所の発見に努めます。大雨や雪解け等の増水時は巡視頻度を高め、木道が冠水した場合は通行止めなどの措置をとります。また、特定外来生物のオオハングソンソウが確認されているため、分布の拡大を防ぐために、防除作業を行います。

項目	作業期間	作業内容
雪割等	4～5月	木道雪割りにより、湿原内の歩行防止と転落予防を図る
ヨシ刈り	5～9月	ヨシ以外の草花は残し、木道レベルより下は刈込まない
木道管理	4～11月	巡視、異常のチェック
	4～11月	木道修繕と通行止め等の処置
植物管理	4～11月	植物調査（生育情報・開花情報の収集）
	7～10月	オオハンゴンソウの防除

花壇管理

ボランティアの西岡マダムと協働で、花壇と管理事務所前に設置しているプランターに、四季折々に楽しめるよう季節の花や公園の生態系に影響のない宿根草を植栽し来園者を迎えます。今後もボランティアとの連携を図りながら協働で花修景の充実に努めます。

草地管理

広場や木道沿いなど、場所ごとに使用する機械や草の刈り方を変えながら管理します。公園管理において草刈中の事故をなくするため、草刈作業時は作業予定エリア周囲に作業を行うことを伝えるセーフティコーン等を置いて注意を促すなど、利用者の安全確保に努めます。

① 草刈

草刈は成長期の6月から9月の間に、エリアを決めて順次作業を進めます。刈り草は集草し、林内で堆肥化させます。広場は自走ロータリーモアで刈込み、歩道沿いや樹木付近は、刈払機を使用します。築堤、木道、駐車場などの狭い草地では、刈払機を使用して草刈を行います。

対象区域	回数
広場・築堤・駐車場	3回／年
拡張地・木道	2回／年

② ササ刈り

園路周辺のササ刈りは、通行に支障が出るほどササが生育した場合に、園路縁より約1～2m程度の刈込み作業を行います。

対象区域	回数
園路周辺	1回／年程度

植物リサイクル

管理作業で発生した剪定枝や枯損木は、移動式のチップパー機で粉碎し、マルチング材料として樹木の周りや園路に施用します。また、パークゴルフ場の芝刈や草刈で発生した刈草、園内花壇の除草により発生した草などは、堆肥化して活用します。同様に、園路や公道の落ち葉を回収し、落ち葉堆肥として土壌改良に利用します。また、剪定枝を使用した樹名板や、クラフト品をボランティアとの協働で作製します。

人と環境にやさしい公園管理

自然林の残る西岡公園では、水源池や湿原、河川があり、多様な生物が生育・生息しているため、これらの保護を優先し、除草剤や化学農薬は使用しません。

西岡中央公園

植栽低木類の管理

モンタナマツや生け垣の刈込み、ツツジ類の管理は、樹形や花付きに配慮して行います。

作業時期	作業内容
4月上旬	冬囲いを外した後、枝を整えてしおりの癖をなおす
8月中旬	刈込み

植栽高木類の管理

① 落葉広葉樹

サクラ類やナナカマド、ヤマモミジなどの樹木は、公園樹にふさわしい樹形を維持します。また、害虫などがつきやすい樹木については、化学農薬を使わずに、捕殺や剪定等による罹病部の除去を行い、健全な樹木づくりを心がけます。

② 針葉樹

マツ類、オンコなどの針葉樹は適宜剪定を行い、公園樹として樹形を維持するとともに、病虫害防除を行います。また、オンコの根の周りなど踏圧で土壌が固くなってしまった箇所はチップでマルチングを行い、表層土壌の改良を行います。

自然林の景観管理

現在の景観を維持し、樹林内の散策路周辺で危険が予想される枯損木や枯れ枝を取り除きます。また、住宅地に隣接していることを考慮し、巡視時に越境枝や危険木などを発見した際には、札幌市に報告し、対応を協議します。

草地管理

① パークゴルフ場

刈高は低く保ち、グリーンモアと自走ロータリーモアで刈込みを行います。パークゴルフ場での作業は、当協会とボランティア団体の協働で行います。

作業時期	作業頻度	作業内容
5～10月	3回／年	草 刈
5月・9月	2回／年	施 肥

※年間投入窒素量 6g/m²

② 草刈

草刈は成長期の6月から9月に、エリアを決めて順次作業を進めます。刈り草は集草し、林内で堆肥化させます。広場は自走ロータリーモアで刈り込み、歩道沿いや樹木付近は、刈払機を使用します。

対象区域	回数
草地・法面・広場	3回／年

③ 多目的広場

多目的広場は現在、ボランティア団体による草刈や土入れ等の整備が行われており、引き続きボランティア団体と連携を図りながら維持管理を行います。

植物リサイクル

園内で発生した剪定枝や枯れ枝は移動式のチップパー機で粉砕し、マルチング材料として樹木の周りに施用します。また、草刈で発生した刈草などは堆肥化し、花壇に堆肥として活用します。

不要となった焼丸太については、丸太杭などに再利用後、さらにチップ化し、園路の舗装材として敷き均します。

4) 令和7年度の維持管理作業の計画

当公園の維持管理で、令和7年度通常行う維持管理作業をまとめ、次ページ以降に工程表として掲載します。

《中國書》

[illegible]

[illegible]

5) 生態系への配慮

希少生物の保全

西岡公園は、市内でも有数の野生生物の生育・生息地であることから、生物多様性の保全に重点を置いた管理運営を行います。

在来生物の中でも、北海道レッドリストに挙げられるフクジュソウやクリンソウ、ヤマシヤクヤク等の植物、クマゲラ、クイナ等の鳥類、オオアオイトトンボやコシボソヤンマ、サラサヤンマ等のトンボ目やエゾホトケドジョウ、ヤチウグイ等の魚類の生育・生息を確認しています。また、ヘイケボタルやニホンザリガニなどが生息しており、これらは環境の変化に弱く、生息域が限られる生物です。

これら生物の生育・生息環境を維持するためにも、継続して調査を行い、生息状況を把握するとともに、市民との意見交換会で包括的に保全対策を検討しながら、希少な個々の生物については、各専門家や自然保護団体と協働で保全活動を進めます。

また、在来の生物に悪影響を与えるおそれのある外来種についても、継続して調査を行い、生育・生息位置や状況を記録し、意見交換会等で協議しながら、適宜駆除等を行います。オオハンゴンソウなどの特定外来生物は、所定の手続きをとった上で、ボランティアと協働で防除します。

アライグマ、ミンク等の特定外来生物は、管理の上で駆除の必要が発生した場合には、札幌市と協議し、捕獲して適正に処置をします。ミシシippアカミミガメなどの条件付特定外来生物、適宜適正に処置するとともに、動植物を放すこと・捨てることが環境に与える影響を看板や観察会等を通じて普及啓発します。

① ヘイケボタルの保護

西岡公園の魅力のひとつであるヘイケボタルの生息維持に努めます。ヘイケボタルの保護のため、成虫の発生時期に、個体数調査と利用調査を行います。個体数調査では、確認した位置や状況、個体数等を記録し、利用調査では利用者数や車の駐車台数、観賞状況を記録します。調査結果は展示室や公式ホームページ等で公開し、来園者に情報提供します。

一方で、過度な観賞は生息地の攪乱や繁殖行動の妨げを招き、個体数の減少につながるおそれがあるため、明かりをつけながらの観察やホタルの採集は、ホタルが減る原因となることを啓発し、マナーを守って観賞していただけるよう努めます。

② 希少なトンボ類の保護

「西岡ヤンマ団」や「北海道トンボ研究会」による継続的な調査を通して、希少種のコシボソヤンマやサラサヤンマ、オオアオイトトンボなどの生息が確認されています。今後もトンボの生息調査を継続し、希少なトンボ類の減少が見られた際には、必要に応じて関係機関や専門家と協議して保全対策を検討します。

③ クリンソウ群落の復元・保護

平成 15 年度からの管理事務所の調査により、湿原内の 2 箇所でクリンソウの生育を確認していましたが、平成 21 年度の盗掘により、公園内ではほとんど花を見ることができなくなりました。クリンソウは、北海道レッドリストにおいて絶滅危惧種に指定されていることから、ボランティア団体「西岡公園植物の会」と協働で苗を育て、種を蒔くことで西岡公園の群落を復元し、保護する取組を継続して行っています。その結果、平成 30 年には湿原内で複数株を確認できるようになり、今ではそれを楽しみに訪れる来園者も増えてきました。今後もボランティアと連携して、クリンソウの保全活動を継続していきます。

外来生物への対応

① 特定外来生物オオハンゴンソウの防除

当協会の調査によるオオハンゴンソウの分布状況は、平成 15 年頃には西岡公園内で数株が確認されていましたが、平成 19 年頃から個体数が増加しました。平成 23 年度から定期的な駆除活動を実施し、分布の拡大を防いでおり、今後もボランティア団体「西岡公園植物の会」と協働で駆除に取り組みます。また、公園内におけるオオハンゴンソウの分布図の作成や被度調査を継続的に実施することで、駆除活動の成果を記録します。

② 条件付特定外来生物ミシシippアカミミガメ等への対策

水源池の下流では、飼いきれなくなったカメや金魚、グッピー等を川に放す人が多く、中でもカメは水源池に定着しつつあります。これらの外来生物は在来生物に与える影響が大きいことから、この問題を多くの人に知ってもらうことが必要です。「西岡さかな組」の活動等により、継続的に外来生物の生息状況調査を行うとともに、展示室での生体展示やポスター作成等の PR 活動を通じて、外来生物の問題を広く市民に伝えます。

(2) 仕様書等との差異

1) 維持管理基準表との内容・数量比較

維持管理基準表に示された業務の内容・数量に対して、次のとおり変更することを提案します。

① 西岡公園・西岡中央公園の園内清掃について

園内清掃について、公園内の日常巡回時に併せて実施しており、西岡公園の清掃は 1 日 1 回、西岡中央公園については 4 月から 11 月までは週 3 回、12 月から 3 月までは週 1 回清掃を実施しています。今後も同様に高いレベルの管理を行い、良好な衛生・美観管理に努めます。

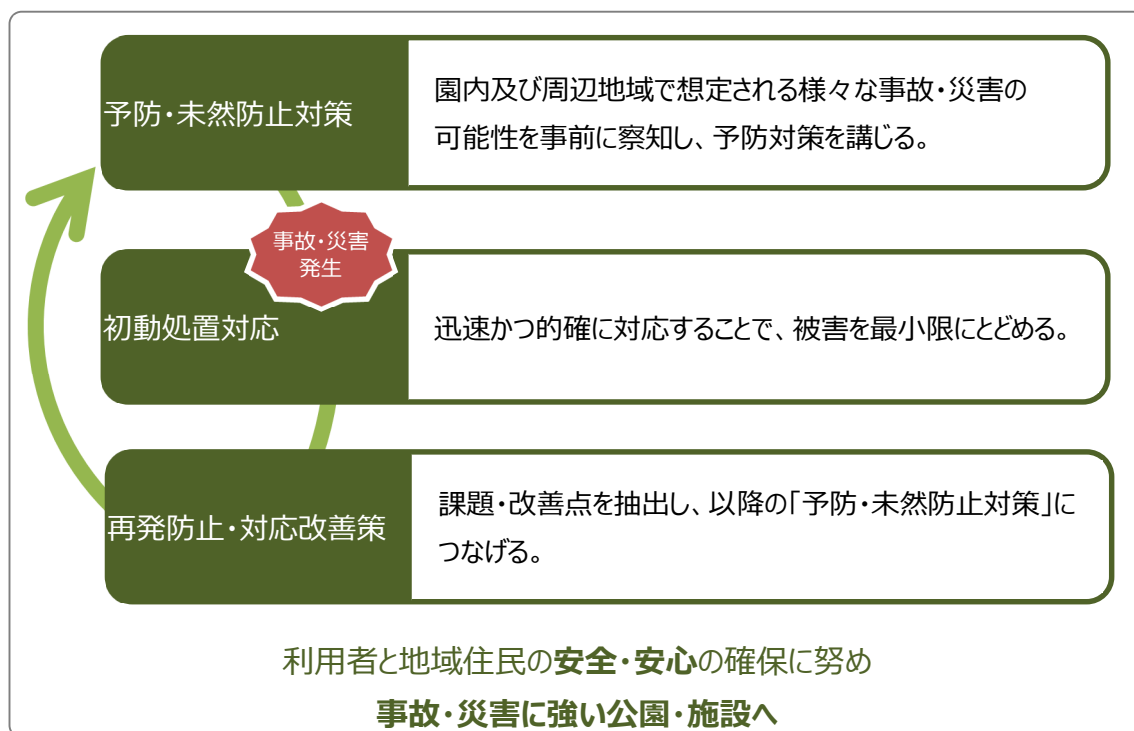
管理内容			維持管理基準表	当協会管理計画
西岡公園	園内清掃	4～11 月	14 回／年	1 回／日
西岡公園	園内清掃	12～3 月	記載なし	1 回／日
西岡中央公園	園内清掃	4～11 月	14 回／年	3 回／週
西岡中央公園	園内清掃	12～3 月	記載なし	1 回／週

(3) 防災業務計画

1) 防災業務の実施方針及び役割分担

防災業務の実施方針

当協会では、危機管理対策・対応を「予防・未然防止対策」、「初動処置・対応」、「再発防止・対応改善対策」の3段階に分け、各段階において、次のとおり個別具体の対策を行い、公園利用者と地域住民の安全・安心の確保に努め、事故・災害に強い公園・施設を目指します。



西岡公園は一時避難場所、及び指定緊急避難場所（大規模な火事）に指定されており、それをふまえて次に記述する体制・対策・対応を講じます。

防災業務の役割分担

当公園で火災が発生した際には、次ページの「自衛消防の役割分担と手順」に基づいて対応します。常駐人数が少ないため、火災時に求められる役割と手順を全スタッフがあらかじめ把握し、自衛消防隊長の指揮により、効率良く的確に対応します。

その他の災害・事故発生の際は、「災害時対応フロー」（P.83）に沿って行動し、「緊急時連絡網」（P.79）にて迅速な連絡を行い対応します。夜間・休日（休館日）等にも迅速に参集できるよう、携帯電話や電子メール等による連絡体制を整えます。

また、交通障害を伴う大規模な災害においては、当公園スタッフが直ちに参集できない事態も想定されることから、当公園の比較的近くに居住する他公園スタッフが参集し、災害等の対応を行う体制を整えます。

西岡公園 自衛消防の役割分担と手順

指揮 / 自衛消防隊長

マネージャー

- ・関係機関との連絡調整
- ・現場総指揮 等

指揮 / 自衛消防副隊長

サブマネージャー①

- ・指揮本部設置
- ・隊長補佐 等

作業の指揮、役割分担

通報・連絡

非常放送

- ・隊長指示により館内放送
- ・避難案内
- ・被害情報提供

※パニック防止に努める

連絡通報

- ・消防(119番)警察(110番)への通報と確認
- ・消防・警察到着後の情報提供

関係先への連絡

現場対応

消火

- ・消火器等による初期消火
- ・延焼の防止

利用者誘導

- ＜火災発生時＞
- ・避難経路図に従い利用者の避難誘導
- ※指示は大声かつ簡潔にしパニックを防止

＜災害発生時＞

- ・避難所へ誘導案内
- ※避難漏れのないよう死角等の確認

救護

- ・負傷者の応急救護
- ・救急隊との連絡調整
- ・負傷者の搬送

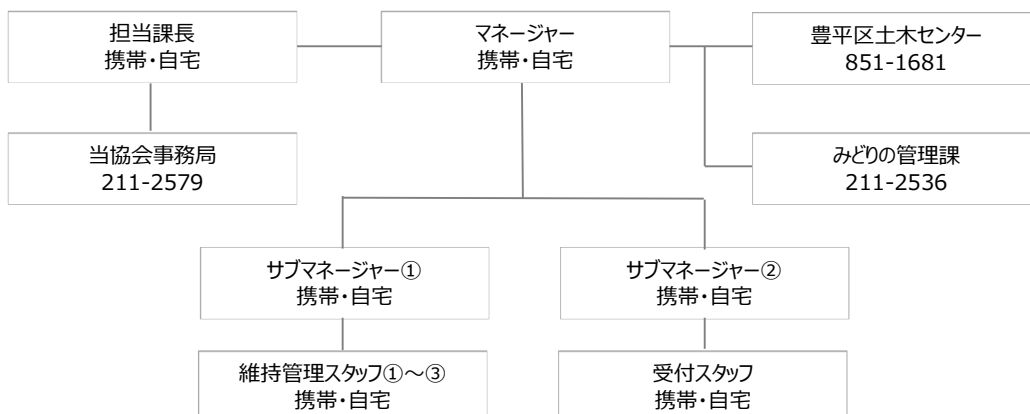
技術

- ・電気機器など各施設の安全措置
- ・緊急車両の動線確保
- ・その他復旧作業

豊平消防署 852-2100 札幌市コールセンター 222-4894
 豊平警察署 813-0110 水道局電話受付センター 211-7770
 豊平区土木センター 851-1681 電気保安協会 891-3844

機械警備委託業者 市内造園業者 冷暖房設備業者
 電気設備業者 建築設備業者 給水等設備業者

西岡公園・西岡中央公園 緊急時連絡網



2) 防災訓練計画

以下のとおり防災訓練を行い、スタッフの役割や連携を確認し、いざという時の対応に万全を期します。

■ 防災訓練計画

① 訓練と教育

- a 当公園での事故及び災害発生時において誘発される事態を予測し、対応・行動イメージをシミュレーションすることができるよう、「緊急時連絡網、緊急時連絡系統及び対応フロー、災害時対応フロー、緊急時対応手順書」を備えています。
- b スタッフの新規採用時には AED の操作方法を含む普通救命講習を受講させ、修了したスタッフについては、3年毎に普通救命講習を再受講し、新しい救命方法の取得や知識、技術の維持向上を図ります。
- c 火災、台風及び震災を想定した緊急時対応教育及び消防訓練を、年1回行います。

② 常駐スタッフの連携

防災に係る取組においては、マネージャーの指揮のもと、常駐スタッフ全員が効率良く連携して対応します。緊急時に適切な対応が取れるよう、上記の訓練・教育のほか、毎朝の全スタッフによるミーティングなどにおいて、随時対応を確認します。

3) 事故等への対応方法

■ 予防・未然防止対策

当公園及び周辺で発生する可能性のある事故・傷病として、利用者の転倒・転落事故、駐車場での事故、河川増水による洪水、火災や地震等の災害による事故、枝等の落下物による事故のほか、キタキツネやダニなどの生物を媒介とする感染症等の病気の発生も想定して対応します。

① 情報収集と共有

- a 事故情報や事故の予防に関する情報については、国、北海道及び札幌市等からの通知をしっかりと確認するとともに、インターネットや報道等から収集し、当公園に係る内容の場合には、それらの情報をわかりやすく公式ホームページ、園内に掲示し、事故の未然防止に努めます。
- b 台風など、時間の経過につれて災害発生や被災の予測が可能な事態に関しては、気象情報、札幌市危機管理対策室の発信情報等を収集し、台風の進路等を把握して、被災を最小限に抑えるよう努めます。
- c 公園内で予想される危険についての情報を掲載したハザードマップを作成し、公式ホームページのほか、管理事務所、園内掲示板に掲示して利用者に周知しています。また、ハザードマップの内容更新に際しては、施設利用者の利用形態や声を積極的に反映します。
- d 当公園はもとより、当協会が管理する他公園でのヒヤリ・ハット事例集も共有・活用し、維持管理作業や利用者の案内等に反映させ、安全・安心の確保に努めます。

② 巡視点検等による早期発見と対応

- a 日常の巡回点検においては、管理事務所や設置工作物等の状態を確認し、破損箇所・異常箇所の早期発見に努めます。
- b 簡単な修繕は直ちに行い、大規模な改修等が必要な場合は札幌市に報告・協議し、必要に応じて使用禁止・立入禁止とし、利用者の安全を確保します。
- c 台風による強風や大雨、地震発生時及び大雪等に際しては、必要に応じて随時巡視を行い、危険箇所の発見に努め、最小限に抑えます。
- d 公園内で不審物を発見した場合は、必要に応じて警察署、消防等に直ちに連絡し対処します。

③ 連絡体制の確立

- a 「緊急時連絡系統及び対応フロー」(P.22)の内容を当公園のスタッフに周知・共有を図ることで、札幌市、近隣病院、管轄の警察署・消防署、近隣病院、電気・水道・下水などの関係機関や修理関連事業者のほか、当協会他公園スタッフに対し、迅速な連絡・支援要請が行うための「緊急時連絡系統及び対応フロー」の内容をスタッフに周知・共有しえる体制を整えます。
- b 大規模な事故又は災害の発生時には、「緊急時連絡網」(P79)や電子メール等によりスタッフが迅速に参集し、対応します。

④ 諸機材等の配備

- a AED を管理事務所に配置するとともに、消火器・救護備品等を配備しています。園内にはこれらの備品の設置場所や緊急連絡先を掲示し、必要時にスタッフや利用者が迅速に処置・対応できるようにします。
- b 台風、震災などの災害に備え、必要となる資材等を次のとおり確保し、定期的に確認して補充・更新します。

水電池（水を入れると使用できる電池・100 本程度）、ラジオ、LED 懐中電灯、拡声器、セーフティコーン、ロープ等
- c 現在設置している災害時支援型自動販売機の継続を、飲料メーカー・ベンダーに働きかけます。

⑤ 園内案内看板の更新

公園内の位置情報として、園内位置図が少ない区域に、現在地を示す案内看板を増設し、これを維持管理することによって、緊急事態発生時の利用者安全誘導の効率化を図ります。

初動処置・対応

① 負傷者の救護・処置

- a 負傷者や病人が発生した場合は、その救護を最優先し、スタッフが応急措置を行い

ます。また、必要に応じて消防署への通報と病院への搬送補助を行い、家族等へ連絡します。

- b 警報等が発令され、災害の発生が想定される場合には、「災害時対応フロー」（P.76）に基づき、状況に応じて「災害対策本部」を事務局又は当公園内に設置し、関係各所への連絡と当協会への応援要請を迅速に行います。
- c 高病原性ウイルスによる感染症などの流行が予想される際には、公園利用について札幌市の指示に従い対応します。手指の消毒用薬剤を建物入口、トイレ等に配備するほか、多人数が接触するドアノブ・トイレ等の消毒に努めます。またスタッフ用の防護用マスク・ゴム手袋を用意します。
- d 大気中の PM2.5 の濃度が基準値を超えて警報が発令された場合は、公式ホームページや園内放送、掲示板等を使用し、公園利用者に速やかな情報発信を行います。

② 避難・誘導

- a 台風接近時においては、インターネット等で最新の気象情報を収集し、強風で飛ばされる危険性のある看板等の撤去・固定、倒木・落枝が想定される区域への立入禁止などの措置を講じます。
- b 建物で火災が発生した場合、常駐スタッフが利用者を迅速に安全な場所に避難誘導します。
- c ヒグマ等の園内侵入の可能性がある場合は、札幌市と連絡を密にし、公園の閉鎖や公園利用者の避難誘導等を迅速に行います。

③ 施設等の措置・復旧

- a 事故発生後は、被害の拡大・後発事故を防ぐために施設の使用中止・立入禁止等、適切な措置を講じます。また、指定管理者で対応可能なものは、速やかに復旧、修理します。
- b 強風雨・降雪時に、倒木・枝折れ等があった場合には、直ちに撤去・応急処置を行うほか、必要に応じて立入禁止とします。
- c 大規模な修繕・改修等が必要な場合においては、札幌市と協議し、対策を講じます。

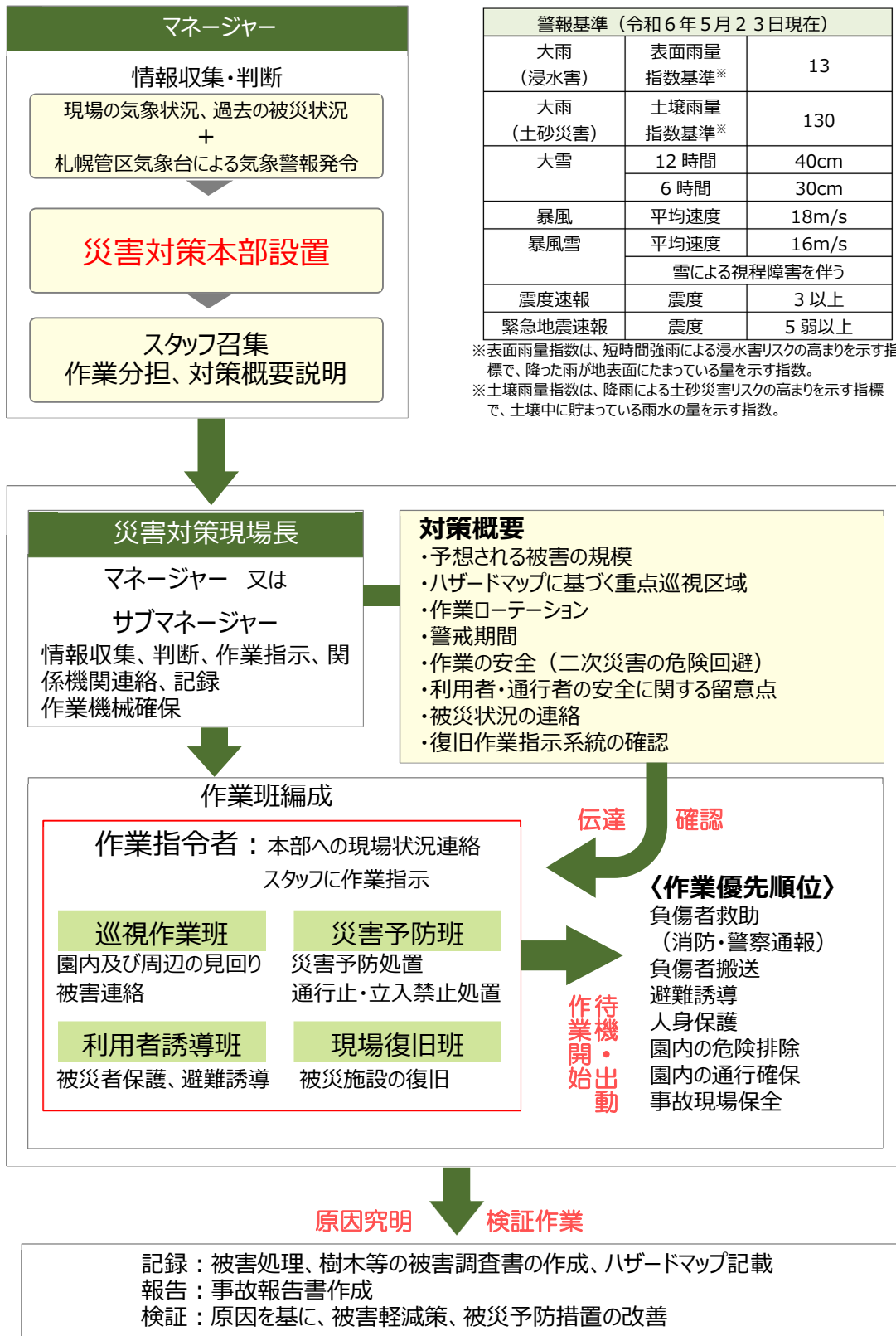
④ 被害拡大防止、二次災害の防止

- a 台風・地震・降雪・洪水・落雷などにより被災した場合、その最中の作業は危険を伴い、スタッフの二次災害を招くおそれがあることから、気象状況や災害の収束状況を見極めて復旧措置・対応に当たります。
- b 災害の残存物による被害が生じないよう、必要に応じて立入禁止措置を講じた上で、早期の利用回復を目指します。

⑤ 責任ある対応

公園内で負傷者等が発生した場合は、誠意と責任をもって負傷者への対応に当たるほか、損害賠償が必要な場合には、保険会社とともに迅速かつ誠実に対応します。

災害時対応フロー



警報基準（令和6年5月23日現在）		
大雨（浸水害）	表面雨量 指数基準※	13
大雨（土砂災害）	土壌雨量 指数基準※	130
大雪	12時間	40cm
	6時間	30cm
暴風	平均速度	18m/s
暴風雪	平均速度	16m/s
	雪による視程障害を伴う	
震度速報	震度	3以上
緊急地震速報	震度	5弱以上

※表面雨量指数は、短時間強雨による浸水害リスクの高まりを示す指標で、降った雨が地表面にたまっている量を示す指数。

※土壌雨量指数は、降雨による土砂災害リスクの高まりを示す指標で、土壌中に貯まっている雨水の量を示す指数。

① 原因究明・検証

- a 事故発生後には、その原因を徹底的に究明・検証し、必要に応じて施設・設備・案内等を改善し、再発防止に努めます。
- b 緑化協会の「事故報告書」の様式を使って、札幌市、当協会事務局へ事故報告や被災状況を迅速に行います。
- c 安全衛生委員会では、事故の対応・処置を検証し、検証結果を他の管理公園・施設とも情報共有し、予防措置の改善等により、同様事故発生の防止に努めます。

事故報告書 No.											
発生日時		☐ 午前 ☐ 午後									
発生場所		施設名									
被災者		区分 ☒ 市民 ☐ 職員 ☐ その他 住所 ☒ 札幌市 ☐ その他 氏名 年齢 保護者氏名									
被害/けがの状況		口通院 病院名 電話 口入院 薬局名 電話									
事故発生状況											
第1対応者		最終対応者									
保険適用		☐ あり ☒ なし									
物損		☐ あり ☒ なし ☐ 公園備品 ☐ 財団備品 ☐ 利用者所有物 ☐ リース物件 ☐ 設置者備品 ☐ その他									
損害物品名											
概算損害額		千円 保険 ☐ あり ☒ なし ☐ 届済み ☒ 未届 ☐ 不届									
札幌市への第一報告		☒ 未 ☐ 済 正規報告書 ☒ 不要 ☐ 要									
対応・処置経過											
反省点											
今後の対策/結果											
報告年月日		報告者									

当協会で用いている事故報告書

② 履歴の蓄積

- a 施設・設備等において事故が発生した際には、破損箇所・修繕箇所などを履歴として記録し、再発防止・未然防止策及び効率的な管理・運営のために生かします。
- b 自然災害等による被災状況・被災箇所なども同様に記録し、未然防止策・被害軽減策・災害に強い施設体制づくりに生かします。

4) 消防法への対応内容

① 消防用設備等点検の実施

管理事務所など、園内施設に設置されている消火器について、専門業者に委託して年2回の点検を行います。

② 消防訓練の実施

当公園で働く全スタッフを対象に、年1回の消防訓練を実施します。

4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容

(1) 都市公園の利用促進に関する取組と実施計画

1) 取組の基本的考え方

西岡公園は、特殊公園（風致公園）であるため、ただ利用者数を増やすだけでなく、豊かな自然環境を理解し、大切にする市民の増加に寄与することが管理者としての当協会の役割と考えます。そこで、「広報活動」「ビジターセンター機能の拡大」「環境教育活動」「地域との連携」「イベント開催」の5つの柱からなる利用促進事業を計画します。

2) 具体的な取組の実施計画

■ 広報活動による利用促進

① パンフレットとイベントチラシの配布

西岡公園では、展示室でパンフレットの配布を行い、利用者の利便性の向上に努めます。イベントのポスターやチラシは早期に提供し、参加者、リピーターの確保を図ります。また、近隣の小学校にチラシを配布し、新たな利用者の確保に努めます。

② 公式ホームページの充実

当公園のホームページでは、公園の概要やアクセス、イベント、棲息している生き物情報などをお知らせしています。また、ホームページにはブログの機能を持たせており、リアルタイムの自然情報や、行事の報告などを随時更新しています。

R5年度の西岡公園のホームページのアクセス数は167,813件でした。西岡公園のホームページは毎週更新し、常に新しい情報を掲載します。公園の利用に当たってのルールやマナーを分かりやすく掲載し、利用者への普及啓発を図ります。また、災害が予測される場合の注意情報やハザードマップも掲載し、安全で安心して公園を利用していただけよう努めます。

③ 「西岡見聞録」の充実

当協会では、平成16年度から、西岡公園の季節毎の見どころや歴史、イベント情報をまとめた「西岡見聞録」を毎月1回発行しています。

今後も継続して、問い合わせの多いミズバショウ、ホタル、鳥類や紅葉等について見頃の時期を掲載するほか、その時期の開花情報や野鳥情報を掲載します。その他、新たにイベントのお知らせや報告も充実させ、新規利用者の確保につなげます。

また、他の施設でも西岡公園の情報を入手できるよう、近隣の公園や環境教育施設にも配布を依頼します。発行済みの号から最新号まで、内容は公式ホームページにも掲載し、利用者の利便を図ります。

④ マスメディアの積極的活用（札幌市提供の広報媒体、マスコミ関係への情報提供）

マスメディアは、即効的な効果が見込める有効な広報手段です。当協会では、札幌市公式アプリ及びマスコミ関係等の広報媒体を幅広く活用し、公園のイベントや自然等の情報を積極的に提供します。また、観察会等のイベント情報は、地域のフリーペーパー等に掲載してもらえるよう計画します。

ビジターセンター機能の拡大による利用促進

平成 27 年度から管理事務所が新しくなり、これまで以上に西岡公園の魅力を伝えるビジターセンターとしての機能、ニーズが高まっています。自然情報の提供を充実させるとともに、休憩場所として落ち着ける空間を提供することにより、利用促進に努めます。

① リアルタイムな自然情報の展示

毎日の巡視により得た情報から、今見られる花の情報、飛来している野鳥、ホタルの発生状況などの最新の自然情報が得られる展示やフィールドノートを活用します。園内の地図にリアルタイムの自然情報を掲示し、来訪者から得る情報も共有できる情報交換の場を作ります。

② 歴史を紹介する展示

縄文時代から公園が完成するまでの歴史を、写真等を交えて展示します。合わせて公園敷地内で見つかった矢じりや土器を展示し、実際に目で見て触って学べる展示を行います。R4 年度からは、国の登録有形文化財に登録されている取水塔の木製模型と共に、その歴史について展示をしており、引き続き常設として展示を行います。

③ 季節展示

春のミズバショウ、夏のホタル、秋の紅葉など、西岡公園の四季を代表する生物や景観の紹介展示を制作します。

④ 昆虫・植物の標本展示

ボランティアが作成した昆虫の標本や、今まで採取された 54 種のトンボの標本、植物標本の展示を行い、西岡公園の生物の多様性を伝えます。

⑤ 西岡公園の生き物の生体展示

月寒川や水源池に生息するウグイ、トミヨ等の魚類等を飼育展示し、生物や生態系への理解・関心を深めます。また展示に合わせて、関連性がある絵本等書籍を配置し子供たちの生き物への関心を深めるきっかけを提供します。

環境教育活動による利用促進

西岡公園の豊かな自然環境を保全するために、貴重な環境を大切にしたいと感じる心を育むための様々な環境教育プログラムをこれまで行ってきました。今後も継続的に実施することで、身近な自然に関心を持ち、公園のリピーターになる人々を増やしていきます。

① 西岡ヤンマ団

西岡ヤンマ団は、1 湖沼におけるトンボの種類が北海道でもっとも多い西岡公園において、トンボの調査をする子ども達の活動です。平成 19 年度から活動を開始し、これまで未記録種の発見にも大きく貢献しています。活動期間は 15 年を超え、環境教育や生物多様性の分野で複数の受賞歴があります。近年では平成 28 年度にさっぽろ環境賞（市長賞）を受賞しており、今後も活動を継続します。

新規／継続	継続
開催期間	令和 7 年度
実施回数	5 回程度／年
対象	小学生

② 西岡さかな組

西岡さかな組は、平成 21 年度から実施している、水辺の生き物を調査する子ども達の活動です。両生類の卵塊調査や、池の生き物調査などを行い、調査結果も蓄積され、水源池周辺に生息する水生生物の分布を知る上で有用な情報源となっています。活動期間は 14 年となり、環境教育や生物多様性保全の分野で複数の受賞歴があります。近年では平成 29 年度に日本水環境学会水文化賞を受賞しており、今後も活動を継続します。

新規／継続	継続
開催期間	令和 7 年度
実施回数	5 回程度／年
対象	小学生

③ 西岡公園自然調査報告展 ～ ヤンマ団&さかな組活動の記録

西岡ヤンマ団や西岡さかな組など、西岡公園で行われている自然調査の報告展を市内の公共施設や公園で実施し、子ども達自身が来場者に調査の成果を伝える場を設けます。西岡公園の近隣住民や市内の自然愛好家に見ていただくことで、西岡公園の自然の豊かさや大切さを多くの人に伝えます。

新規／継続	継続
開催期間	令和 7 年度
実施回数	1 回程度／年
対象	小学生

④ オオハンゴンソウ防除活動

特定外来生物であるオオハンゴンソウの防除活動を西岡植物の会のほか、市民参加で行います。数年続けてきた活動で個体数はかなり減ってきていますが、勢力拡大防止に努め、自然環境の保全活動として定着させていきます。

新規／継続	継続
開催期間	令和7年度
実施回数	1回／年
対象	市民

地域との連携による利用促進

西岡公園の近隣には、小学校、児童会館、保育園、介護予防センターなどの施設があります。これらの周辺施設と連携することにより、公園の利用促進につなげていきます。

① 周辺施設との連携

当協会は、近隣の児童会館や老人福祉施設が主催する自然観察会のガイドや、クラフト教室の指導を行ってきました。今後もこれらの施設と連携し、イベントを企画します。また、各施設の利用者に西岡公園の自然の大切さを伝え、西岡地区の活性化を図ります。

② 周辺施設のイベントへの出展

平成21年度から、ボランティアと連携して、西岡南小学校の「ふれあいフェスタ」等の近隣施設の催しに出展し、クラフト体験や西岡公園の紹介を行っていましたが、新型コロナウイルス拡大のためここ数年は実施できておりませんでした。今後はコロナ禍前同様地域のイベントに出展し、西岡公園の自然の魅力を地域にPRします。

③ 西岡中央公園内でのバイト散布

令和3年度から、西岡中央公園に隣接する田中学園グループ、札幌大学と協働して周辺に生息するキツネのエキノコックス症対策として、エキノコックス駆除剤（バイト）を協働で月1回散布することとなりました。3者で協働することで同一個体が生息している可能性のあるエリアをカバーし、継続して散布することで近隣住民や学校関係者、公園利用者へのエキノコックス症対策となります。今後も継続して散布し、安心して利用できる環境を作ります。

イベントの開催による利用促進

利用者を増やすために、四季を通じて、多年代向けに様々なイベントを開催します。

①おさんぽガイド

西岡公園の自然の見どころや歴史等をより多くの利用者に伝えることを目的として、ガイドウォークを実施します。ガイドボランティアと協力して企画運営します。

新規／継続	継続
開催期間	令和7年度
実施回数	10回／年
対象	市民

② 季節の体験イベント

クラフト教室や昆虫採集など、四季折々の自然を楽しむ体験イベントを企画します。

新規／継続	継続
開催期間	令和6～10年度
実施回数	5回／年
対象	市民

③ プレーパークの開催の支援

平成23年度に札幌市子ども未来局から当協会が受託した業務において、モデル事業として西岡公園でプレーパークを開催しました。その後、プレーパークは当協会の自主事業として継続し、平成25年度からは地域住民のボランティア団体「自然遊びの会 遊木森森」が運営を引き継ぎ、地域の遊び場として定着しました。西岡公園のプレーパークは、「西岡南小学校おやじの会」や、ボランティア団体など、様々な団体が連携した運営となっていることが大きな特徴です。今後も地域団体と協力しながら、プレーパークの運営を支援します。

④ 「冬の西岡公園にスノーキャンドルのあかりを灯そう」の開催

当協会では、「冬の西岡公園にスノーキャンドルのあかりを灯そう」を実施しています。平成23年度からは、「西岡南小学校おやじの会」や、西岡公園パークヒルズ町内会、「ニハルクラブ」等の登録ボランティアと実行委員会を組織して開催しています。防災意識を高める地域のイベントとして定着していることから、今後も地域交流の場として継続します。

⑤ 「愛犬といっしょの公園散歩講座」

当公園は、犬の散歩で利用される方も多く、一部の方のマナーがなかなか改善されない状況があります。改善に向けた取組のひとつとして、指定管理期間中に1回、公園での散歩マナーを身につけていただくための散歩講座を実施します。犬の社会性を育むとともに、飼い主が公園の利用マナーについて考えるきっかけをつくります。最後にウォーキングをしながら利用マナーの啓発をすることで、犬の飼い主同士の連携・理解を深めます。

利用促進の指標と目標

利用促進のための取組の指標と目標は、次のとおりです。

区 分	指 標	目 標
広 報	公式ホームページ運営	5年間でアクセス数を5%増 (R5年度約16.7万アクセス)
イベントの開催	スノーキャンドル	年1回
	おさんぽガイド	参加者10名/回 年10回
	季節の体験イベント	参加者10名/回 年5回
	プレーパーク	参加者50名/回 年2回
	西岡ヤンマ団	参加者10名/回 年5回
	西岡さかな組	参加者10名/回 年5回
	愛犬といっしょの公園散歩講座	期間中1回の開催を検討
サービス	車いすの無料貸出	1台配備

(2) マナー啓発に関する業務と実施計画

当公園においてマナー啓発が必要な不法行為・迷惑行為としては次の事項を想定し、それぞれに対策を講じます。

- ① 犬のノーリード防止対策を講じること
- ② 放置自動車及び放置自転車を防止する対策を講じること
- ③ ごみのポイ捨てを防止する対策を講じること
- ④ 禁止行為及び迷惑行為を防止する対策を講じること
- ⑤ 禁止区域への自転車の乗入れ
- ⑥ スケートボード、インラインスケート等の危険な滑走
- ⑦ 「札幌市生活環境の確保に関する条例」による規定を外れる行為
- ⑧ 火気の使用
- ⑨ 草花の盗掘や花の切取り
- ⑩ 公園内諸施設への落書き
- ⑪ 公園内へのペット等の放置と野生動物への餌付け
- ⑫ 公園敷地内への雪の運び込み
- ⑬ 生物多様性に悪影響を及ぼす外来生物の持込み及び持出し
- ⑭ ごみの不法投棄

1) 取組の基本的な方針

公園利用者や近隣住民に安全・安心・快適な環境を提供する上で、不法行為・迷惑行為の抑制は不可欠です。

これらを抑制するためには、公園利用者や近隣住民のモラル・マナーの向上に対する意識の啓発が重要であり、そのためには、口頭注意や看板等の掲示物により注意を促すことも必要です。さらに、公園自体を常に美しい状態に保つことにより、その美しい状態を利用者等が自らの手で汚さない、荒らさないようにする意識を醸成することも、有効な手段であると考えます。

当協会は当公園の景観・美観の維持に努め、利用者にその意図を理解していただけるよう、態度・行動・状態などの目に見える形で示し、その上で様々な不法行為・迷惑行為への対策に努めます。

さらに、公園利用者との相互コミュニケーションや地域コミュニティとの連携・協働によって不法行為・迷惑行為の対策を講じることにより、当公園への愛着心の醸成を図ります。

2) 具体的な取組の実施計画

マナー啓発に関する活動としては、不法行為や迷惑行為が発生しないように対処する取組と、これらの行為が発生した際の対処方法に分けて取り組みます。

不法行為・迷惑行為抑制のための備え

① 公共空間利用の意識啓発

公式ホームページ、掲示板、注意看板等で、禁止行為とその理由を明確に表示し、利用者等への理解を促します。

また、不法行為の禁止を訴えるだけでなく、マナー向上の意識啓発活動として、地域コミュニティと連携したキャンペーン活動やマナーアップ事業に取り組み、公共空間の利用に対する意識改善に努めます。

② 公園の美観維持のための巡回と相互交流

公園内の巡回・清掃・維持管理作業等の際には、ベンチ等の施設や記念碑・モニュメント等の汚れ・破損の有無等を確認するほか、ごみの散乱やトイレの汚れなどにも留意して園内の美観を確保し、マナーやモラルの低下を誘引する要素があれば迅速に解消します。

また、巡回や管理作業の際には、「あいさつ」や「声かけ」により利用者とのコミュニケーションを積極的に図り、相互交流のある開かれた公園管理に努め、利用者等と協働で公園を見守る「人の目」を確保します。

マナー啓発に関する取組

日常の巡回により禁止行為等を発見した場合は、注意、指導を行います。改善が見られない場合は、看板設置等による啓発を図るとともに、所轄の警察や関係機関と協議し、対策を講じます。

そのほか、個別の事案に対しては、それぞれ次のとおり取り組みます。

① 犬の飼い主への啓発と働きかけ

条例で禁止されている犬のノーリード、フンの始末をしない飼い主などに対し、看板、公式ホームページ等による周知のほか、園内巡回時の「声かけ」によるマナー啓発を行い、飼い主と犬を飼わない方の双方が公園を快適に利用できる環境づくりに努めます。NPO法人主催のマナー啓発キャンペーンへの参加や、指定管理期間中に当公園で1回程度、（公社）日本愛玩動物協会北海道支部等との共催で「愛犬といっしょの公園散歩講座」の開催を検討します。

② ごみのポイ捨て、不法投棄の防止対策

巡回や管理作業時には、スタッフはゴミ袋を携帯して目についたゴミを即座に処理し、ポイ捨てを誘発しない環境づくりに努めます。

また、自然林や駐車場へのごみの不法投棄対策として、日常の巡回を強化します。投棄ゴミを発見した場合は、速やかに警察に通報します。

③ 火気使用の防止

禁止されている火気（バーベキュー、花火等）の使用について、持ち込み等を発見した際には注意し、公園内は火気の使用が禁止であることを理解していただきます。

④ 草花・花木等の盗掘・折り取りの防止

草花の持ち取りや花の折り取りが見受けられる場合は、こうした行為を止めるよう、看板の設置や公式ホームページ等で呼びかけます。また、行為者を確認した際は、公園内で植物採取ができないことを説明し、理解していただきます。

⑤ 公園内諸施設への落書き防止対策

公園内施設への落書きがあった場合には、被害拡大を抑えるために早期の修復を行います。悪質な落書きについては、警察に被害届を提出するとともに、札幌市に報告します。

⑥ 公園内へのペット等の放置と野生鳥獣の餌付けへの対策

公園内に生息する野鳥等の野生動物に対する餌付けや、飼育生物の放置など、公園内の生態系に対して悪影響を及ぼしかねない行為に遭遇した際には、理由を明確に説明して、直ちに行為をやめるようお願いします。

また、カラスの繁殖期においては、親ガラスが攻撃的になるため、公園利用者にはカラスの生態についての情報提供を行い、看板の設置や迂回措置、声かけなどにより注意喚起し、被害の防止に努めます。

⑦ 生物多様性に悪影響を及ぼす外来生物の持ち込み及び持ち出し

カメ、ザリガニ、熱帯魚、その他の飼育生物、外来生物を園内に放置・遺棄する行為について、当公園で確認した際には、周辺の生態系に対する悪影響について説明し、直ちに行為をやめるようお願いします。また、趣旨については、公式ホームページ等により周知に努めます。

⑧ 放置自転車等への対応

園内に放置された自転車・バイクについては、移動依頼の貼り紙等を付けてから1週間経過後、メーカー、車体番号、盗難登録番号などについて管轄の警察署に照会し、所有者が見つからない場合や引取りがない場合には廃棄処理を行います。

⑨ 自転車の乗り入れへの対応

自転車を乗り入れる行為について、当公園では自転車を駐輪所に停めて、徒歩等で楽しんでいただくよう案内し、園内看板への掲示と公式ホームページへの掲載で周知します。

⑩ スケートボード、インラインスケート対策

スケートボード等の危険な乗り入れが確認された際には、口頭で注意指導し必要に応じて注意（禁止）看板を設置し、事故の未然防止に努めます。

⑪ 公園敷地内への雪の運び込みの防止対策

冬期間、公園敷地内に無断で運びこまれる雪により、施設の破損や維持管理上の影響のおそれがある場合は、発見時の直接の注意、指導や看板等での啓発を行います。

⑫ 夜間の騒擾行為の防止対策

夜間の騒音（集団での放歌・談笑、大音量でのプレイヤーの使用、バイクの空ぶかし等）対策として必要に応じて注意看板等を掲示します。また、周辺住民等から苦情が出た場合には夜間に巡視を行い、該当事案の対象者には協力を呼びかけます。さらに、悪質な対象者には所轄の警察と連携し、巡視の強化・指導を要請します。

⑬ 違法駐車等禁止行為への対策

公園内及びその周辺での違法駐車に対しては、看板設置、公式ホームページ掲載等のほか、必要に応じてチラシ等を作成配布するなどにより注意喚起します。

悪質な路上駐車に対しては、警察等との連携を図り、円滑な交通確保に努めるとともにパトロール強化を依頼します。

特に、ホタル観察時期や催事が行われる際には、混雑状況を常に把握するとともに、違法駐車車両を発見した際には注意・指導を行います。

市民参加・地域協働によるマナー啓発、不法・違法行為抑制

西岡公園のマナー啓発活動

西岡公園の子ども調査隊「西岡ヤンマ団」「西岡さかな組」、ボランティア団体「ニハルクラブ」との協働で、西岡公園駐車場の既設園内地図の更新を行い、来園者に生き物の情報の提供と、保全活動への理解を求める活動を行っています。また、ボランティア団体「森の工作」との協働で、園内のマナー啓発看板の製作・設置を行っています。

今後はこれらの活動を子ども達やボランティア団体と協働で実施していることをPRし、また公園の緑豊かな環境に触れるイベントを開催することで、市民へのマナー啓発、不法・違法行為抑制につなげることを計画します。また、西岡中央公園についても、ボランティア団体に呼びかけてマナー啓発活動の推進に努めます。

5 利用者サービス等に関する取組

(1) 利用者サービスの基本的な方針

1) 利用者サービスの基本方針

私たちは、当協会が運営方針とする公益性「5つのK（公平・公開・効率・協働・環境）」をベースとして、公の施設を管理するスタッフが「全体の奉仕者」であることの自覚と使命感を持つとともに、一人ひとりの知識と技術を高め、次の観点を基本方針として利用者サービスの向上を図ります。

① コンプライアンス

公園の管理運営に必要な関係法令を遵守し、公正な管理運営を行います。

② 利用者の平等・公平性の確保

- a 公園の管理に当たっては、平等で公平な利用を尊重するとともに、誰もが等しく受益できるユニバーサルサービスを推進します。
- b 誰でも気軽に利用できるよう、幅広く公平に情報を発信します。

③ 安全・安心な利用の確保

- a 施設を適切に維持管理し、利用者の安全と安心を確保します。
- b 安全・安心な利用のため、巡回や案内等、適切な運営を行います。
- c 危険箇所の早期発見に努め、利用規制、立入規制等、適切に対応します。
- d 防犯と防災対策を確実にを行います。また、地域と連携して取り組みます。

④ 住民福祉・お客様満足度の向上

- a お客様からの意見等を管理運営に反映させ、満足度を向上させます。
- b 情報公開を積極的に行い、説明責任を果たします。
- c 市民参加・協働を推進し、地域との連携を強め、地域活性化に貢献します。

⑤ 快適性の確保

- a 花と緑を適正に管理し、美しい景観を形成します。
- b 定期的な施設の保守点検、効果的な清掃等により快適な利用をサポートします。

⑥ 人材育成とホスピタリティの向上

接遇研修等によりスタッフの資質向上に努め、サービス向上につなげます。

⑦ 設置目的、地域特性・利用特性等の最大限の発揮

- a 公園の設置目的、札幌市との協定に沿った管理運営を実践します。
- b 地域の要望や住民サービスの向上の視点から管理運営を行います。
- c 貴重な公共の財産として、将来を見通した管理運営を行います。

⑧ 定期的な見直しと改善

年度ごとに公園マネジメント評価システムを活用した検証を行い、改善につなげます。

2) 業務計画の実施要領

西岡中央公園テニスコート

当テニスコートは、幅広い年齢層に利用されており、安全で快適にプレーできる環境を提供するため、適切な管理を実践してきました。今後もコート整備やベンチ・ネット等の設備点検を適切に行い、利用者の安全及び利便を向上させます。

① 利用期間・時間

特記仕様書では、利用期間は 4 月 29 日から 11 月 3 日までとなっていますが、雪や気候の状況等により札幌市と協議し、利用期間を延長します。

② 使用料金

維持管理業務特記仕様書のとおり、設定します。

③ 利用促進のための取組

スポーツの日（10 月第 2 月曜日）は利用料金を無料とします。

④ 受付期間・時間

スポーツ施設の受付業務は、西岡公園管理事務所の開館時間中とし、4 月から 11 月の 9 時から 17 時の間に対応します。

【西岡中央公園テニスコート 利用期間・利用時間・使用料】

利用期間	利用時間	使用料
4 月 29 日 ～ 8 月 31 日	午前 7 時 ～ 午後 7 時	1 時間 700 円
9 月 1 日 ～ 9 月 30 日	午前 7 時 ～ 午後 6 時	
10 月 1 日 ～ 11 月 3 日	午前 7 時 ～ 午後 5 時	

3) 年度別実施計画

テニスコートのある西岡中央公園が、受付を行う西岡公園と離れていることから、利用申込み時に不便を感じる利用者がいます。今後も手軽な申込みとコンビニ支払いが可能な、スポーツ予約システムの普及の継続を図ります。

利用料金収入の年度別目標額は次のとおりです。

(単位：千円)

施 設	令和 7 年度
西岡中央公園 テニスコート	776

（２）自主事業への取組

「６ 事業の計画」で記載したように、新たな公園利用者の誘致、利用頻度の向上、滞在時間の延長を目標とし、自然環境に恵まれた立地であることを生かして、当公園が「街」「人」「自然」をつなぐ場として機能する取組を実施します。公園利用者の幅広いニーズに応える、管理事務所の展示企画・運営をはじめ、集客や季節性を重視したイベントを開催して公園利用のきっかけを提供し、当公園への再訪性を高めることをねらった定期事業を実施することにより、利用者サービスの向上を図ります。

１）取組の基本的な考え方

自主事業は、公園の設置目的と効用を最大限に高め、公園の特徴を生かすべく、次の観点を基本的な考え方として自主事業を計画立案、実施します。幼児から高齢者、親子など幅広い層を対象に、お客様の目的やニーズに応じて、たくさんの方々に来園いただけるよう、魅力あるプログラムを提供します。

また、自主事業は、仕様書に記載された本来業務に影響のないように計画するとともに、事前に札幌市の承認を得た上で実施します。

なお、自主事業のうち、税法上の収益事業における利益は、公益事業である公園の利用促進や利用者サービスの向上、広報活動等の管理運営の経費に充当します。

① コンプライアンス

自主事業は、諸法令を確認・遵守して計画立案します。

② 公平・平等

自主事業の周知と募集に当たっては、公式ホームページ、チラシなどで広く周知し、市民の事業参加への機会均等を確保します。

③ 安全体制の確保

行催事の開催に当たっては、会場や使用備品等の点検をはじめ、事故防止を徹底します。また、事業ごとに必要な人員を配置して、適正な利用指導を行います。

④ リーズナブルな価格設定

自主事業における講習等の受講料やイベント参加料は、どなたでも気軽に参加・継続できるよう低価格に設定します。

⑤ 利用者の声に対応した事業

公園や事業に対する要望などについて、お客様から直接の聞き取りやアンケートを行うほか、アンケートボックス、電子メールなどにより的確に把握し、管理運営と事業に反映させます。

⑥ クオリティの確保

自主事業のカリキュラムや内容については、これまでの当公園管理の経験と、多くの公園を管理しているスケールメリットを生かして作成します。また講師は、事業内容により

経験と知識の豊かな当協会スタッフが当たり、特殊な能力や知識を必要とするものについては外部講師を招聘するなどして、高いクオリティを確保します。

⑦ 地域やボランティア等との連携

自主事業として実施する比較的規模の大きな行催事等については、地域の方々や公園ボランティアとの協働・連携をベースに進めます。また、このことにより地域や団体、公園ボランティアの活動の活性化に努めます。

⑧ 事故発生時の対応

自主事業の実施に際して、施設賠償責任保険のほか、レクリエーション保険等に参加し、参加者の安全確保に万全の措置を講じます。万一、参加者がケガをするなどの事故が発生した場合には、迅速かつ誠意を持って対応します。

以上の観点をベースに、幼児から高齢者、親子など幅広い層を対象に、お客様の目的やニーズに応じて、たくさんの方々に来園いただけるよう、魅力あるプログラムを提供します。

また、自主事業は、仕様書に記載された業務に影響のないように計画するとともに、札幌市に申請書を提出し、承認を得た上で実施します。

なお、自主事業のうち、税法上の収益事業における利益は、公益事業である公園の利用促進や利用者サービスの向上、広報活動等の管理運営の経費に充当します。

2) 取組の具体的内容

① 事務所売店の営業（収益事業）

自然観察に適した図鑑や散策時に利用しやすい西岡公園オリジナルグッズや資料、北海道の自然情報誌「faura」等の書籍、ポストカードの販売を行います。また、公園で発生した剪定木や木の実などを再利用して作ったクラフト品、クラフト素材の販売、休憩スペースで手軽に食べられるお菓子類の販売を継続します。

売店営業（収益事業）	
実施時期／回	通年
対象	利用者
年次目標	令和7年度
収入予定金額	550,000 円
支出予定金額	350,000 円
収支予算	200,000 円

② 自然観察グッズの貸出し（収益事業）

管理事務所において、自然観察に役立つ双眼鏡や虫眼鏡等の貸出しを行います。

観察グッズの貸出し（収益事業）	
実施時期／回数	通年
対象	利用者
年次目標	令和 7 年度
収入予定金額	2,000 円
支出予定金額	0 円
収支予算	2,000 円

③ スノーシューの貸出し（収益事業）

冬期間の公園利用を促進するために、管理事務所でスノーシューの貸出しを行います。

スノーシューの貸出し（収益事業）	
実施時期／回数	通年
対象	利用者
年次目標	令和 7 年度
収入予定金額	8,000 円
支出予定金額	0 円
収支予算	8,000 円

④ 自動販売機の設置（収益事業）

西岡公園では、利用者の利便性を図るため、休憩スペースに自動販売機を設置し、清涼飲料水の提供を行います。設置に際しては、省エネルギー及び防犯加工タイプや災害時支援型自動販売機の自動販売機の導入を優先します。

自動販売機の設置（収益事業）	
実施時期／回数	通年
対象	利用者
年次目標	令和 7 年度
収入予定金額	212,000 円
支出予定金額	16,000 円
収支予算	196,000 円

⑤ 焼き菓子の販売（収益事業）

利用者サービスの一環として、焼き菓子の販売を行います。地元の洋菓子店の商品を提供し、親しんでいただきます。

焼き菓子の販売（収益事業）	
実施時期／回数	通年
対象	利用者
年次目標	令和7年度
収入予定金額	150,000 円
支出予定金額	85,000 円
収支予算	65,000 円

⑥ 体験イベント、体験型講習会（公益事業）

クラフト教室、おさんぽガイド等の各種イベントを企画・開催します。
レクリエーション保険料や医療大相当額として参加費を徴収し、安心して有意義な内容で実施します。

体験イベント・体験型講習会（公益事業）	
実施時期／回数	通年
対象	利用者
連携団体	ボランティア団体、北海道大学 環境科学院、北海道大学理学院
年次目標	令和7年度
収入予定金額	90,000 円
支出予定金額	30,000 円
収支予算	60,000 円

⑦ 子ども自然調査活動（西岡ヤンマ団・西岡さかな組）の実施（公益事業）

子ども達が調査員となって西岡公園の自然を調べる活動を行います（P.87 参照）。保険料、資料作成費などの活動費として参加費を徴収し、安心、安全な活動を実施します。

子ども自然調査活動（公益事業）	
実施時期／回数	通年
対象	西岡ヤンマ団、西岡さかな組
連携団体	北海道トンボ研究会、北海道大学環境科学院、ボランティア団体、札幌市博物館活動センター、札幌市円山動物園、豊平川さけ科学館など
年次目標	令和7年度
収入予定金額	100,000 円
支出予定金額	33,000 円
収支予算	67,000 円

(単位：千円)

項 目	R7年度
売店営業	550
自然観察会グッズの貸出し	2
スノーシューの貸出し	8
自動販売機の設置	212
焼き菓子の販売	150
体験イベント・講習会	90
子ども自然調査活動	100
合 計	1,112

(3) 公園の課題把握及び理想像の実現

【西岡公園】

1) 公園の課題について

(理想像)

西岡公園は、平成21年に特殊公園に種別変更され、利用促進と自然環境、景観を保全することのバランスを重視してきました。公園利用者がボランティア活動や管理運営に携わり、公園利用者や地域住民が身近に感じる公園を目指すことが理想と考えます。

(課題)

現在、当公園には7つのボランティア団体があり、主体性を持って各々が活動をしています。この団体、活動を継続発展させていくことが当公園にとって重要と考え、当協会は下記の自主事業を実施しこの課題を解決します。

西岡公園はボランティアを始め、イベント参加をきっかけに公園に関わってくれている方や西岡公園に魅力を感じているファンの方々を支えられています。公園として整備されてから約40年が経過し、徐々に高齢化が進んできているところですが、継続的に行ってきた活動を持続していくため、それぞれの活動や新規活動について幅を広げ、関わる人の若返りを進めていくことを考えています。

自然調査隊についても基本小学生対象の活動ですが、卒業後(中学、高校、大学、社会人)も関わってくれる元隊員やその保護者がいることから、活動をきっかけに公園に興味を持った方たちが関わりやすい環境と仕組み作りに努めます。自然はもちろん、公園に関わる人もすべて含めた持続可能な魅力的な西岡公園を目指していきます。

また、以下の公園の特性や魅力について改めて把握、共有し発信に努めていくとともに、参加しやすい単発の企画やファミリー層向けの企画など様々なテーマで少しずつ実施することや、西岡公園を知らない層が来園しやすくなるサービス(土日祝日の移動販売等)を提供することにより、西岡公園のファンを少しずつ増やしていきます。共に活動していくことで、西岡公園の自然環境や景観の保全、維持に繋がるよう努めていきます。

2) 西岡公園の特性と魅力について

西岡公園は、100 年以上前に月寒川を堰き止めて造られた水源池を中心に据え、その周りには当時入植した人々がこの地域の資源を利用したことによる二次林が広がっており、緑と水に恵まれた豊かな環境と、北海道開拓の一端を担った歴史を感じることができる場所です。

札幌市中心部から直線で約 8km の近距離に位置するこの公園は、多くの野鳥や山野草、また北海道の 1 湖沼では最多となる 54 種のトンボの採集記録（令和 6 年 9 月現在）を誇るなど、動植物の観察における見どころが多く、近隣の方から自然愛好家、専門家まで幅広い層に利用されています。

3) 特性を生かし、魅力を高める取組の具体的内容

西岡公園では、「西岡ヤンマ団」と「西岡さかな組」という、小学生を対象とした調査活動が 10 年を超える期間にわたり続いています。これらの活動は、参加者のみならず、指導者である専門家やボランティアとして活動を支える大学院生、各活動の卒業生、保護者、そして札幌市博物館活動センターや北海道大学などの地域の教育・研究機関が連携することで成り立っており、常に多世代・多分野の人々が交流を持ち続ける機会の創出にもつながっています。今後予定している下記のような魅力の発信や環境保全への取組に当たっても、これらの活動に関わる方々を含め、市民の意見・要望を取り入れた有効な保全活動に取り組む環境が整っています。

① 観察に適した湿原植生の維持管理

ヨシ原となっている湿原内で、多種多様な湿生植物を観察できるように、季節に応じてヨシの刈高を調整し、春から秋まで季節ごとの花をより観察しやすいように工夫した維持管理が可能です。ヨシの刈高や刈る範囲については専門家の指示を仰ぎながら、ボランティア団体「西岡公園植物の会」との協働で維持管理作業を行います。おさんぽガイドの際には、これらの管理手法について参加者に紹介する中で、湿生植物の多様性についての理解を深めます。

② 市民協働によるビオトープ的観察区域の設定

西岡公園の駐車場から近いパーゴラ広場脇の湿地において、「西岡公園植物の会」をはじめとしたボランティア団体と協働で、ヨシ刈りや水の流れの調整を行い、湿地にいる両生類やトンボなどの昆虫、ミズバショウなどの湿生植物を観察しやすい環境を持続し整えます。

このエリアは改修計画がある事から改修後、動植物の紹介プレートを設置することで、公園奥地まで足を運ばなければ見られない動植物を駐車場付近でも観察でき、手軽に公園の魅力を知っていただけるエリアとなると考えます。滞在時間の限られた観光客や、近隣教育施設の総合学習の場としても非常に有効です。

③ 歴史紹介ブースの活用

ブースでは、水源池造成にも使用された札幌軟石や豊平レンガに実際に触れたり、イラストや写真を通して歴史を知ることができる展示を行います。また、近隣教育施設の総合

学習での利用をはじめ、公園を利用するミドル～シニア層の知的好奇心を刺激し、幅広い層が公園管理事務所に立ち寄りたくなるような展示を目指します。

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）既存サイトの継続使用によるアクセシビリティ確保

現在公開しているホームページを、引き続き改善しながら運用するとともに、次のとおりウェブアクセシビリティの確保に努めます。

① 既に達成済みの適合レベル AA 準拠の維持・向上に向けた取組スケジュール

当公園のホームページについては、平成 29 年度に試験を行い、日本工業規格 JIS X 8341-3：2016 の適合レベル AA に準拠しています。

今後のウェブアクセシビリティの維持・向上に向けた取組としては、毎年4月に担当職員を対象としたアクセシビリティ講習を行うとともに、「NPO 法人手と手」や「公益社団法人札幌市視覚障害者福祉協会」等の福祉団体に年1回のチェックを依頼し、意見・助言をいただき対応します。

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

ページの新規作成時や修正時には、当協会で作成した「アクセシビリティマニュアル」に基づき適切に対応します。

③ 試験実施予定時期及び方法

既に公開しているホームページは試験実施済みですが、ホームページのリニューアルや JIS 規格の変更があった場合は、速やかに JIS X 8341-3：2016「附属書 JB（参考）試験方法」に基づいた試験を行い、結果を公開します。

④ アクセシビリティ維持・向上の取組（職員研修・利用者からの意見収集等）

上記①に示した対象職員へのアクセシビリティ講習や福祉団体からの意見聴取を行うほか、一般の利用者からも電子メール等で意見をいただけるよう、ホームページ上で案内します。

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

ウェブアクセシビリティに関わる問題が発生した場合には、担当者を決めて情報を集約し、専門業者と連携を取って解決に向けた対応を迅速に実施します。また、他公園、他ドメインにおいて同様の問題発生の恐れがある場合には、前もって対処します。

⑥ 過去のウェブアクセシビリティ対応実績

ウェブアクセシビリティ対応の実績としては、当公園をはじめ、当協会が管理運営する札幌市指定管理施設のすべてのホームページ、及び当協会のホームページにおいて、既に日本工業規格 JIS X 8341-3：2016 の適合レベル AA に準拠しています。

9 類似業務の実績について

(1) 西岡公園及び西岡中央公園における維持・管理業務等の実績

当協会では平成 11 年度から 18 年度まで、西岡公園の管理委託業務を受託し、また平成 19 年度以降は現在まで、西岡公園・西岡中央公園の指定管理者に選定され、公園の管理運営を継続して行ってきました。

これまでの業務の経験、ノウハウの蓄積、地域との信頼関係の構築などを生かし、今後も当公園の管理運営に有効に役立てることができると考えます。

(2) 都市公園等の指定管理業務の実績

当協会は、西岡公園等を含め、札幌市における公の公園・施設の指定管理者として、現在は次に示す 16 公募単位、29 公園施設を管理運営しています。

総合公園	中島公園、円山公園、百合が原公園、モエレ沼公園、川下公園、平岡公園 前田森林公園、月寒公園
運動公園	農試公園、手稲稲積公園
特殊公園	大通公園、創成川公園、旭山記念公園、西岡公園、平岡樹芸センター
都市緑地	豊平川緑地（上流地区・下流地区）、山口緑地
地区公園	豊平公園、発寒西陵公園、北発寒公園、前田公園、星置公園、明日風公園 西岡中央公園、吉田川公園、清田南公園、北郷公園
施設	札幌市豊平川さけ科学館

(3) 他の公園・施設等における維持管理業務、その他緑化関連事業の実績

国営公園の運営管理
当協会は、これまでの公園・緑地等の管理経験で培ったノウハウを活用し、一般財団法人公園財団との共同体の代表として、平成 22 年度から現在まで国営滝野すずらん丘陵公園の運営維持管理を継続して行っています。

指定管理者制度以前の管理運営等業務
- 指定管理者制度の導入以前については、当協会が有する専門知識・技術等を活用し、百合が原公園など札幌市内の主要な大規模公園や、札幌市豊平川さけ科学館などの施設を管理運営し、その他公園・緑地、霊園等の維持管理業務を行ってきました。 - 業務の遂行においては、基本的な維持管理・運営管理に加え、各公園・施設ごとに異なる仕様・特性に対して工夫して管理に取り組むことにより、当協会の公園運営能力の向上につなげ、これら公園・施設の価値を継続的に高めてきました。

その他の業務の実績

- 当協会ではこれまで、職員の専門技術や知識、資格等を活用して、公園等の管理運営以外にも、次のような業務を受託・実施することにより、当協会独自の技術と管理ノウハウを蓄積してきました。
 - ・花と緑のネットワーク推進支援事業
 - ・園芸・緑化等に係る講師派遣
 - ・プレーパーク推進事業
 - ・魚類・生物調査 など
- これらの業務の受託・実施においては、委託者の要求に適切に応え、良好な成果を上げることに努め、高い評価と信頼を得てきました。

（４）当協会の業務における成果の代表事例

当協会では、前述の実績を通して、設立以来培ったノウハウを生かし、公園施設の管理運営業務等において、次のような有益な成果を上げています。

北国さっぽろを基準とした植物栽培技術の確立・発信

ユリ（百合が原公園）やライラック（川下公園）、ウメ（平岡公園）など、公園のシンボルとなっている植物の管理技術や、バラ、ダリア、フクシア、ゼラニウムなど札幌の環境・風土に適する植物の栽培技術を確立して、北国さっぽろのまちづくりに相応しい植栽デザインや栽培方法などについて提案し普及に努めてきました。

特に川下公園のライラックについては、開園当時から多品種のコレクションの収集・生育管理と情報提供等を積極的に行ってきた結果、その継続的な活動が国際ライラック協会に認められ、2017 年に川下公園が「President's Award」を、また長年ライラックの管理に携わった当協会職員が「Directors' Award」をそれぞれ受賞しました。

人と自然に優しい公園管理

① 植物リサイクル

指定管理者として管理する全公園施設において、刈草、落ち葉、枝や幹などの植物系廃棄物を堆肥化又はチップ化し、樹木周辺及び園路等に敷き均すなど、可能な限り公園内で循環するよう、リサイクルに努めています。

② 化学農薬を極力使わない植物管理

化学合成された殺虫剤や殺菌剤、除草剤を極力使わない植物の維持管理を行い、安心・安全な公園管理を目指しています。例えば、植物の生育に大きな被害をもたらすコガネムシ類の幼虫の駆除のため、平岡樹芸センターでは、ボランティアとの協働で夜間に羽化した成虫を大量に捕獲するなどの対応を取り、一定の成果を上げています。

③ 生物多様性保全に向けた取組

公園・緑地をはじめ、札幌市内における生物多様性の保全については、以下にあげる各種の課題について、大学や専門機関、活動団体、ボランティア等との連携により継続して取り組み、状況の改善に努めています。

- ・ 特定外来生物であるオオハンゴンソウのほか、イワミツバ、ゴボウなど外来植物の駆除
- ・ トノサマガエル、アズマヒキガエル、アメリカザリガニ、ウチダザリガニ、ミシシippアカミミガメ等の外来種を対象とした調査・啓発・駆除
- ・ 在来の希少種であるクリンソウ、クゲヌマラン、ハイケボタル、オオムラサキ、ニホンザリガニ、カワシンジュガイ等の保全・啓発
- ・ 鳥類による食害防除、野生動物（リス、キツネ、鳥類など）への餌付けから生じる諸問題への対応



そして、札幌市環境局の生物多様性推進事業に協力するために、当協会は「生物多様性さっぽろ応援宣言企業・団体」に登録しているほか、百合が原緑のセンターなど 4 施設が「生物多様性さっぽろ活動拠点ネットワーク」に参加し、スタンプラリーの開催や連携事業などを行うことで、生物多様性保全活動の活性化に貢献しています。

また、札幌市からプロポーザルで発注されていた「まちなか生き物活動」事業において、平成 27 年度の「タブレットで生き物情報を集めよう！」では、当協会が管理する円山公園、平岡公園、西岡公園でトノサマガエル、ハイケボタル、野鳥を対象とした参加型調査に協力したほか、平成 29 年度の「身近でいいの？アメリカザリガニ～札幌市街地の外来種と生き物の飼育を考える～」においては、豊平川さけ科学館がプログラムの実施に協力しました。

④ 安全・安心な公園利用環境の提供

札幌市内でも郊外に位置する公園では、キタキツネを見かけることがあり、利用者からエキノコックス感染症に対する不安の声が寄せられることがあります。緑化協会では、安全・安心な公園利用環境の確保のため、北海道立衛生研究所や環境動物フォーラム、北海道大学など専門機関の協力を得て、平成 29 年 6 月から、平岡公園において、令和 2 年 7 月から月寒公園において、試験的に駆虫薬入りのベイト（エサ）を毎月散布しています。そして、この取組の目的と実施内容を、ベイトがヒトや犬には安全であることを含め、ホームページで周知しています。

令和 3 年度より西岡中央公園でも年 1 回のベイト作成、月 1 回のベイト散布を札幌大学、田中学園と協同で実施しております。（R4 年の検査により、西岡中央公園での検体は全て陰性の結果が出ています）

今後は、この取組の効果の検証結果を受けて、他公園での実施についても検討していく予定です。

広く市民の園芸技術の向上と緑化の普及啓発を推進するため、園芸講習会や公園観察会、緑の相談、展示会など、様々な取組を行っています。

① 公園観察会

スタッフが園内の見どころを解説しながら案内する公園ツアーや自然観察会は、公園の魅力を紹介するだけでなく、環境や生物等についても広く学べるため、多くの市民から好評を得ています。

② 展示会

ゼラニウムやフクシアなど、札幌の気候や生活環境に適した植物を紹介する展示会、盆栽やサツキ、セントポーリアなど、地域で活躍する植物同好会等との協働による展示会、市民が栽培したランなどの観賞植物の展示会、植物や生物などを活用した環境教育関連の展示会など、四季折々の工夫を凝らした展示会を開催して、市民の目を楽しませるとともに、新たなガーデニングへの関心を高めることで緑化の普及啓発を行っています。

③ 園芸講習会

市販の園芸に関する手引き書は、そのほとんどが積雪のない本州仕様で、積雪寒冷地の札幌市民にとっては参考にならないことが多々あります。当協会では、長く培ってきた札幌の気候に適した技術・ノウハウ等を市民に普及するため、スタッフによる様々な園芸講習会を開催し、市民の園芸知識及び技術のレベルアップを図ってきました。

④ 緑の相談

園芸に関する様々な相談に答える「緑の相談」については、3箇所の相談所に専門の相談員を配置し、全国屈指の数の相談を受けています（令和3年度は計 14,742 件）。北国札幌の園芸特性に対応し、冬越しの管理など、一般の書籍などでは正確な情報を得ることが難しい質問に対しても、分かりやすく適切な回答に努め、市民からは高い評価と信頼を得ています。

⑤ 基金事業による取組

民有地の緑化と、緑化の普及啓発を図るため、次の事業を札幌市都市緑化基金事業として実施しています。（カッコ内は令和4年度の実績）。

- ・ 札幌市の木であるライラック他花木の苗木配布（668 本）
- ・ 壁面緑化のためのツタ苗補助（6 件、72 株）
- ・ 町内会等へのプランター無料貸出し（4 団体、100 基、花苗 500 株）
- ・ 小・中学生を対象とした緑の絵コンクールの開催（参加 70 校、384 点）
- ・ 札幌市内公園・緑地のフォトコンテストの開催（応募 174 名、853 点）
- ・ ガーデンフェスタフォトコンテストの開催（百合が原公園・大通公園の写真募集）
- ・ ガーデニングボランティアの養成を目的とした講座・実習プログラムの実施
さっぽろまちづくりガーデニング講座（受講者 12 名 全 17 回）
- ・ 花や緑を切り口とした緑化プランに対する助成金交付事業の募集
- ・ 園芸に関する知識や技術を解説する冊子を配布
すくすくみどりNo.31 「鉢で育てるライラック」（2,000 冊）

⑥ さっぽろ花と緑のネットワーク推進支援事業（札幌市委託事業）

札幌市から標記事業を毎年受託し、当協会が事務局となり、花と緑のまちづくりに関心を寄せる市民や団体を募って登録し、その活動を広く市民・企業などへ情報発信し、みどり豊かなまちづくりの輪を広げています。ワークショップや定期的な講習会の開催、会報の発行、ホームページの運用などで花と緑に関するネットワークを広げ、人と人を結びこ
とで新たな活動創出のきっかけづくりを行い、成果は着実に広がっています。

⑦ ガーデニングボランティアの養成

公園をフィールドとした花と緑のボランティアを募り、各公園の実情に合った講義や実習などを通して、公園の美観の維持向上に活躍していただいています。

⑧ 園芸等に関する小冊子の発行

緑と花に関する小冊子「すくすくみどり」を発行し、各公園のほか市役所・各区役所などの公共施設で配布しています。また、バックナンバーについては当協会ホームページで公開しています。

⑨ 「まちづくりのための北のガーデニングボランティアハンドブック」の出版

ガーデニングボランティアの養成を目的として、平成 20 年度からの 5 年間にわたり、当協会の主催で開講した「さっぽろ緑花園芸学校」の講義・実習の内容をベースに、52 名の専門分野の講師によって執筆された、ガーデニングやまちづくりに関するハンドブックを平成 26 年度に出版しました。北国のまちづくりを広くカバーする充実した内容が好評を博しています。

⑩ 外部への講師派遣等

当協会において、スタッフ各自が専門知識・技術の研鑽とその共有に努めてきた結果、現在、さまざまな団体・法人等から講習会・講演会の講師や専門委員としての依頼をいただ
いており、当協会が果たすべき使命・役割の一環として積極的に引き受けています。

市民参加・協働の推進

現在、当協会が指定管理者として管理する 19 の公園・施設において、43 の団体に計 700 名以上のボランティアが登録し、活発に活動しています。

当協会では円滑なボランティア活動を推進するため、各公園・施設にボランティアコーディネーターを配置してボランティアの育成・支援に努め、一人ひとりの意思を尊重しながら参加しやすい環境づくりや必要なサポートを行っています。

このほか、市民や地域の団体等によるイベントを積極的に誘致し、誰もが参加できるように明るく楽しいイベント運営をコーディネートしています。

その他

① プレーパーク（子どもの外遊び）の推進

当協会は、平成 23 年度から毎年、札幌市子ども未来局の「プレーパーク普及啓発・活動支援業務」を受託し、既存の活動団体の支援と市内各区のプレーパーク活動の芽のサポートに継続して取り組んできました。また、外遊びにかかわる様々なテーマについて実践的な講座を開催し、子どもの遊びを見守るプレーリーダーの新たな発掘と育成にも努めています。

公園・緑地における子どもの外遊びをより活発にするため、今後も公園の管理運営と連携してプレーパーク活動支援の取組を推進していきます。

② 子ども達による生物調査活動

当協会では、環境教育の一環として、子どもたち自身により生物調査を行う取組である「西岡ヤンマ団」を平成 19 年度に、「西岡さかな組」を平成 21 年に結成し、西岡公園の自主事業としてトンボと魚類の調査を実施してきました。参加する子どもたちは、現地で直接生物と接し、調査結果を整理して考察し、成果を発表することを通して、生物に関する興味関心を深め、自然環境の大切さを学びます。子どもたちの活動には、卒業生や保護者もサポートで参加しており、地域活動の活性化にもつながっています。

これらの取組は、下記のとおり、これまで様々な賞を受けています。

受賞内容			主催者
ヤンマ団	H23	ジュニア自然環境賞	(一財)前田一步園財団
	H27	コカ・コーラ環境教育賞 優秀賞(活動表彰部門)	(公財)コカ・コーラ教育・環境財団
	H28	さっぽろ環境賞 札幌市長賞(市民・団体部門)	札幌市
	H28	こどもホタレンジャー2016 水環境保全賞	環境省
	H28	こども環境学会賞 活動賞	(公社)こども環境学会
	H29	道新地域げんき大賞	(株)北海道新聞社
	H30	小中高生ポスター発表 優秀賞	第 89 回日本動物学会札幌大会
なさ組か	H28	コカ・コーラ環境教育賞 優秀賞(活動表彰部門)	(公財)コカ・コーラ教育・環境財団
	H28	クリオネ賞	(公社)日本水環境学会北海道支部

	H29	水環境文化賞「児童・生徒の部」(みじん子賞)	(公社)日本水環境学会
	H30	小中高生ポスター発表 優秀賞	第 89 回日本動物学会札幌大会

③ 効率的な管理運営

当協会は、メリハリのある管理運営計画や人員配置の工夫などを行うことで、より効率的な管理運営体制を構築してきました。特に、スタッフの専門知識・技術を生かして、公園・施設間で柔軟にスタッフを配置・活用する「みどりの価値向上プロジェクト」(P.19)が、公園・施設の運営と事業を活性化させています。

④ ノウハウの共有による品質・サービスの向上

札幌市の公の施設及び国営滝野すずらん丘陵公園の管理運営などにより培ったノウハウを、組織全体の財産としてスタッフ間で共有することにより、全公園・施設の品質向上や利用者サービスの向上につなげています。

8 札幌市内の企業等の活用について

(1) 活用についての考え方

当協会では、物品の購入、また外部への委託等については、次に示す理由により、札幌市内の企業・団体を優先的に活用しています。

1) 札幌市内の企業・団体を活用する理由

- ・ 地域経済の発展に寄与するため
- ・ 優秀な技術、商品等をいち早く入手するため
- ・ 地域の高品質な技術や優良製品等が市民の目に留まる機会となるため
- ・ 商品等の輸送時に排出される CO₂ の抑制に貢献するため

次の優先事項を考慮して、当公園の管理において、適切な市内企業を選定し活用していきます。

2) 札幌市内の企業・団体の中での優先事項

- ・ 福祉施策に積極的に取り組んでいる企業、福祉施設・団体等が生産する物品等
- ・ 環境に配慮した商品や技術を有している企業
- ・ 地域の風土、素材、デザイン、特産等を生かした札幌らしい商品・サービス等

(2) 活用に向けた具体的な取組

当協会では、上記の理由及び優先事項に適合する札幌市内の企業や商品等を適切に選定するために、次のとおり取り組みます。

- ① 当協会の構成団体間、及びそれぞれが管理する公園・施設間の情報を共有して、事業者のコンプライアンス・信用力、業務の体制や実績等を総合的に見極めて企業を選定するよう努めます。
- ② 商品の適正価格、品質、サービスの柔軟性等の要素についてよく検討し、管理経費の節減と適切な業務遂行に相応しいものを選びます。
- ③ 新聞、テレビ、インターネット、情報誌等により、札幌市内の企業や商品等の積極的な情報収集に努め、積極的な活用につなげます。
- ④ 札幌市中小企業振興条例の理念に則り、中小企業や個人経営者の受注機会を増やし、地域の商店などの活性化に努めます。
- ⑤ 「令和6年度札幌市障害者就労施設等からの物品等の調達方針」の趣旨を理解し、障害者就労施設等からの物品・販売商品等の調達や業務の委託などの継続・拡大に努めます。

管理に係る収支計画書(様式4-2 令和7年度)

【西岡公園・西岡中央公園】

法人・団体名:公益財団法人札幌市公園緑化協会

	科目	指定管理業務			自主事業					計
		管理費	事業費	小計	自主(公益)	管理費	収益事業	管理費	小計	
収入	指定管理費	28,271								28,271
	利用料金収入	776								776
	その他収入				190		922		1,112	1,112
	収入計	29,047			190	0	922	0	1,112	30,159
支出	人件費(職員費)	1,295	10,226	11,521	0	0	0	22	22	11,543
	人件費(臨職)	11	8,685	8,696	0	0	0	0	0	8,696
	旅費交通費	1	5	6	0	0	0	0	0	6
	通信運搬費	7	235	242	0	0	1	0	1	243
	什器備品費	6	100	106	0	0	0	0	0	106
	消耗品費	10	500	510	10	0	6	0	16	526
	備品購入費	10	100	110	0	0	0	0	0	110
	修繕費	1	200	201	0	0	0	0	0	201
	原材料費	0	35	35	0	0	0	0	0	35
	商品仕入費	0	0	0	0	0	414	0	414	414
	印刷製本費	1	20	21	10	0	0	0	10	31
	被服費	0	40	40	0	0	0	0	0	40
	燃料費	1	342	343	0	0	0	0	0	343
	光熱水費	13	2,910	2,923	0	0	0	0	0	2,923
	賃借料	77	728	805	0	0	0	2	2	807
	保険料	1	140	141	7	0	0	0	7	148
	諸謝金	29	0	29	30	0	0	1	31	60
	租税公課	4	9	13	0	0	0	0	0	13
	(預かり消費税分)	0	1,892	1,892	0	0	0	3	3	1,895
	支払負担金	12	12	24	0	0	0	0	0	24
	支払助成金	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	委託費	44	1,527	1,571	0	0	0	1	1	1,572
	広告宣伝費	8	35	43	0	0	0	0	0	43
	手数料支出	36	50	86	0	0	0	1	1	87
	交際費	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	報償費	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	雑費	5	10	15	6	0	0	0	6	21
	リース債務返済支出	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	支払利息	1	0	1	0	0	0	0	0	1
	寄附金支出	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	固定資産取得支出	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	報酬	2	0	2	0	0	0	0	0	2
	ソフトウェア使用料	12	120	132	0	0	0	0	0	132
	講習・研修費	1	65	66	0	0	0	0	0	66
	行政財産目的外使用料	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他()	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	支出計	1,588	27,986	29,574	63	0	421	30	514	30,088
利益等	収支			-527	127		471		598	71
	利益還元								0	0
	法人税等									71
	当期純利益									0

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