

(4) 市民との協働、地域等との連携による取組

ア 市民との協働や地域等との連携

都市公園の管理運営や自主事業等の実施にあたっては、市民との協働や地域との連携を図る必要があります。そのための事業計画や方策について具体的に示してください。

地域に密着した公園運営を行うためには、市民との協働や地域団体等（教育機関、自治会、地元企業など）との連携が欠かせません。

当グループは、これまでも東区や隣接する北区の公共事業や除雪業務（マルチ除雪）に20年以上携わっていることで、多くの市民や地域団体との信頼関係を築いているほか、当グループのマルミプラスは北区災害防止協議会の一員として、地域の様々な活動に加わっています。



除雪業務

これらに加え、当公園の指定管理業務で培ったネットワークを活用し、一層の協働・連携拡大に取り組みます。

① 積極的に市民のみなさんとの協働に取り組みます。

東区では、「東区のまちづくり」の中で「地域の力を集めた公園づくり」を掲げ、「自分たちのみどり」という意識を醸成する新しい公園づくり推進しています。

当公園においても、この趣旨を踏まえ、清掃や植樹活動に加えて、障がい者も参加可能な花植えボランティア、地元小学生による遊具のペンキ塗り、地域住民といっしょになった公園利用適正化キャラバン隊の結成（マナー啓発活動の実施）など、従来よりも一歩進んだ市民協働に取り組んで参りました。

これらの活動を継続・拡大し、今後も様々な市民協働が展開される公園づくりを行います。



【当公園で実施した主な市民協働】

- 公園一斉清掃
- 樹名板の作成
- 植樹・花植え（障がい者も参加可能）
- 小学生による遊具ペンキ塗り（右の写真）
- 子どもたちの忍者体験
- 公園利用適正化キャラバン隊（66 ページ参照） 等



なお、市民協働を活発に行うためには、担い手となるボランティアの確保や育成が必要不可欠です。当公園では、できる限り多くの市民のみなさんが、やりがいを持ち、かつ、安心してボランティアに参加いただけるように、「北のふるさとサポーター制度」を創設しています。

この制度は、当グループがボランティア（個人や団体など）を募集し、希望者に可能な業務を登録していただくことを基本とする制度です。また、登録に加えて、

■ ボランティアの交流会の開催

■ ボランティアのご意見・ご要望等をお伺いする場の設定

などを行うことにより、市民のみなさんの「自分たちの公園」という意識を高め、主体的に公園運営に携わっていただけるよう工夫しています。

現在、150人を超える方にご登録いただき、プランターへの花植えやかけっこ教室などの各種教室の運営補助等で活躍していただいています。当公園も、この制度の適用範囲とすることで、これまで以上に市民連携・協働を拡大したいと考えています。（右の写真は、伏古公園でのプランターへの花植えボランティア。子どもから高齢者まで、幅広い層に参加していただいています。）



③ 札幌市公園緑化協会との連携による市民協働を進めます。

札幌市公園緑化協会が実施している「さっぽろ花と緑のネットワーク」では、個人ボランティア（タウンガーデナー）およびボランティア団体が登録されており、花壇管理等の市民協働を市内の都市公園を中心に実施しています。

当グループ代表企業であるマルミプラスは、札幌市公園緑化協会と協定を締結し、当公園等においてもタウンガーデナーや団体に活動していただけることとなっております。

引き続き、ボランティア業務に関する情報を積極的に提供し、タウンガーデナーや団体との市民協働を進めます。



③ 地域の企業・団体等との連携による管理運営を行います。

地域に密着した公園運営を行うためには、地域の企業・団体等との連携も欠かせません。当グループでは、創業以来培った札幌市内の企業・団体等との良好な信頼関係に加え、当公園の指定管理業務で得たネットワークを活用し、数多くの地域の企業・団体との連携による管理運営を行います。

【連携する主な企業・団体等】

連 携 先	主な連携内容
美香保地区・伏古地区・丘珠地区 の自治会・町内会	■植樹・花植えへの協力 ■清掃活動への参加 ■スノーキャンドルをともそうの開催協力
札幌小学校、光星中学校 美香保小学校、美香保中学校 など	■遊具のペンキ塗り ■樹名板の設置 ■花植え ■ふれあい動物園の飼育体験
札幌市身体障害者福祉センター	■障がい者の花植え、植樹参加への協力
(公財)札幌市身体障害者福祉協会	■障がい者が参加可能なパークゴルフ大会 (70 ページ参照)の開催協力
さっぽろひかり福祉会、ウッディトイズ、PASSO など	■丘珠空港緑地パークゴルフ場で販売する 授産品の製造・販売協力
JICA (国際協力機構) 北海道	■園内案内掲示板の外国語表記への協力 ■国際交流パークゴルフ大会の開催協力
札幌福祉印刷	■パークゴルフ場スコアカードの印刷 ■公園リーフレットの印刷など
美香保公園ラジオ体操会	■美香保公園でのラジオ体操の開催協力
北栄連合町内会	■戦争体験を子どもたちに語る会の開催協力
屯田アスレチッククラブ	■丘珠空港緑地ミニマラソンの開催協力
リーフラス(株)などの市内企業	■ノルディックウォーキング教室の開催協力
(株)テックサプライなどの市内企業	■除雪車体験乗車&安全講習会の開催協力 ■イベント開催時の協力
NPO法人公園ねっとわーく	■子どもたちの忍者教室の開催協力
東区区役所	■除雪車体験乗車&安全講習会など開催時の 「タッピー」派遣
DS ブランド	■ホームページの管理・運営協力 ■ウェブアクセシビリティの確認
丘珠空港	■飛行機ウォッチング(62 ページ参照)の 開催協力

(注) 広報業務に関する協力先企業・団体は 59 ページをご参照ください。

イ 札幌市等との連絡調整

協議会設置の方針(運営に当たっての基本的な考え方、想定する参加者、運営のサイクル等)を示してください。

① 丘珠空港緑地等都市公園運営協議会を開催します。

管理運営に当たり、札幌市（東区土木センター）、地元自治会代表、有識者などで構成する丘珠空港緑地等都市公園運営協議会（以下「運営協議会」と記載します。）を開催します。運営協議会では、当公園の事業計画や管理手法などをご説明し、ご意見・ご要望・ご批判等をいただくほか、管理運営全般に対する問題点などのご指摘、各種マニュアル改訂の際の妥当性等をご審議いただきます。



なお、都市公園運営協議会は、次年度事業計画の素案が完成する3月中ごろに札幌市と、公園が活性化する雪解け後に地元自治会、有識者と定例的に開催するほか、必要に応じて臨時開催します。

また、運営協議会の審議内容については、当グループで確実に記録を残すとともに、行政上の秘密や個人情報などを除いて、伏古公園、丘珠空港緑地の管理事務所に掲示します。

② 「face to face」の関係を構築します。

当グループでは、札幌市との連携体制を築く上で、「face to face」の関係が非常に重要だと考えています。このため、各種報告書提出等については、札幌市（東区土木センター）への持参を原則とするほか、札幌市との情報交換や指導を仰ぐために、できる限り、東区土木センターにお伺いし、緊密な連携体制の構築や活発な情報交換等に努めます。

(5) 財 務

都市公園の資金管理に関する基本的な考え方を示してください。

また、都市公園における現金等の取扱についての基本的な考え方、整備する規定（既に整備済の場合は当該規定）の名称及び概要、現金等の取扱に関し事故、不祥事を未然に防ぐ具体的な仕組みを示してください。

公の施設の管理運営者として、現金等の取り扱いについては、単に数字が合えばよいというのではなく、入出金の方法、決裁手続き、記帳手続き、経理、検査・監査体制などのルールを事前に定め、ルールに基づいた明瞭な運用を行うことが大切であると考えています。

当グループでは、これらを明文化した「現金等取扱規程」や「現金取扱いマニュアル」を定めており、規程に基づいた運用を行うことにより、不祥事や事故などを未然防止する仕組みを構築しています。（右図は、当施設で活用している「現金取扱マニュアル」）。

現金取扱マニュアル



また、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するとともに、本部内に対策委員会を設け、原因究明や再発防止策を検討・実施します。なお、現金取扱規程及び現金取扱マニュアルの主な内容は以下のとおりです。

① 現金取扱体制を整備します。

施設長を現金取扱いの現場責任者とします。施設長は、原則として毎月1回、現金有り高と帳簿残高、伝票などの突合検査を行ないます。また、現金取扱手続きがルールどおり実施されているのかも適宜確認します。

また、領収証、共通回数券、ポイントカードなどの重要書類についても、現金と同様、毎月1回、突合検査を実施します。

② 開園前と閉園後に現金チェックを行います。

開園前に必ず現金有り高が前日と一致しているか確認します。

また、閉園後も、当日の利用料金収入額と施設の利用件数・内訳の突合、自主事業の参加費収入と参加人数の突合などを行い、これらが一致することを確認した上で、翌日へ繰り越す現金の額と確認者の氏名を書面で記録します。また、重要書類の突合・確認も毎日、開園前と閉園後に実施します。



③ 領収証を適正に交付します。

利用料金や自主事業参加費などを現金でお支払いいただいた場合は、必ず領収証を交付します。領収証は、通し番号が付いたもの（当グループが保管する領収書控えにも同じ番号が付されているもの）を使用するほか、書き損じも破棄せず保管することで後で確実に検証ができるようにします。

④ 適正に利用料金等を管理します。



⑤ 適正な経理を行うとともに、帳票類を整備します。

当公園の指定管理業務は他の業務の経理と明確に区分し、別口座で経理を行ないます。また、当公園の指定管理業務の中でも、自主事業は事業ごとに区分経理します。経理は正規の簿記の原則に基づいて実施し、総勘定元帳や収入・支出伝票などの帳票類も確実に整備します。

⑥ 経費支出等に関する決裁規程を整備します。

経費支出や利用料還付などに関する決裁規程を整備します。現在の決裁規程では、1件5万円の支出負担は施設長、それ以上は本部決裁とするなどを定め、支出においても、ルールを明確化していますが、引き続きこれらの厳格なルールを継続します。

⑦ 監査担当を設置し、定期的に監査を実施します。

マルミプラスの顧問税理士（元北海道税理士会副会長）を監査担当に委嘱し、財務、経理、現金取扱いなどがルールどおりに行われているかどうかの監査を実施します。監査は年1回、定期的に行うとともに、必要に応じて、臨時に監査を実施します。

(6) 苦情対応

都市公園の利用に関する苦情対応の基本的な考え方と対応の仕組みについて具体的に示してください。

当グループでは、苦情対応については、一次対応（内容の正確な把握と問題がある場合の謝罪）と二次対応（再発防止）の両方が必要だと考えており、以下の方針により、公園管理事務所又はマルミプラス本社が窓口となり、適切な対応を行ないます。

- ① まず、未然防止する。
- ② 万一、苦情が発生した場合は、担当者が内容を十分に把握し、当グループに問題がある場合は、責任者が謝罪する。
- ③ 苦情の内容は書面で記録し、現場職員全員で情報共有するとともに、施設長及び運営会議に速やかに報告する。
- ④ 運営会議において再発防止策・改善策を検討・決定し、札幌市に報告した上で、迅速に実行する。
- ⑤ 再発防止策・改善策が適切に機能しているかの事後チェックを実施する。
- ⑥ お礼状を送付する。

当公園では、これら方針を具体化した「苦情対応マニュアル」を作成・活用することにより、多くの利用者から高い評価をいただいています。

引き続き、苦情対応マニュアルを活用し、適切な対応を行ないます。なお、苦情対応マニュアルの主な内容は、以下のとおりです。また、参考資料として、当公園で活用している苦情対応マニュアル（一部抜粋）を添付させていただいていますのでご参照いただければ幸いです。



① 苦情の未然防止に努めます。

まず、苦情の未然防止に努めます。少なくとも、利用者とのコミュニケーション不足や職員の知識不足が原因で発生する苦情については、案内表示の充実や職員研修などにより、限りなくゼロに近づけることを目指します。

② トラブルや苦情の正確な内容把握を行います。

万一、苦情等が発生したときは、まず、内容を把握することが重要です。特に、お客様が興奮している場合には、対応者が1名では、内容の正確な把握が困難なケースがよくあります。内容把握が不十分な場合は、更なる苦情の発生原因となり、当事者のご理解をいただくことがますます難しくなります。

当グループでは、原則として2名で苦情等に対応し、内容を正確に把握した上で、万一、当グループに問題がある場合は、施設長などが謝罪して、円満な解決に努めます。

③ 苦情の内容を書面で記録し、全員で情報共有します。

苦情の内容は、すべて書面で記録・保存します。これらは、その傾向を分析した上で、本部及び現場担当者で再発防止のための改善策を検討し、実行に移します。

また、グループ本部では、苦情対応が適切かつ迅速に実施されているかどうかを常に確認するとともに、研修を実施して、職員の訓練、資質向上を図ります。

④ 再発防止策・改善策を決定し、札幌市に報告した上で、迅速に実行します。

現場で、対応の判断が困難な案件については、グループ本部において再発防止策や改善策などを検討し、札幌市に報告した上で、迅速に実行します。また、札幌市と協議する必要がある案件については、当グループの案を作成した上で、協議させていただきます。

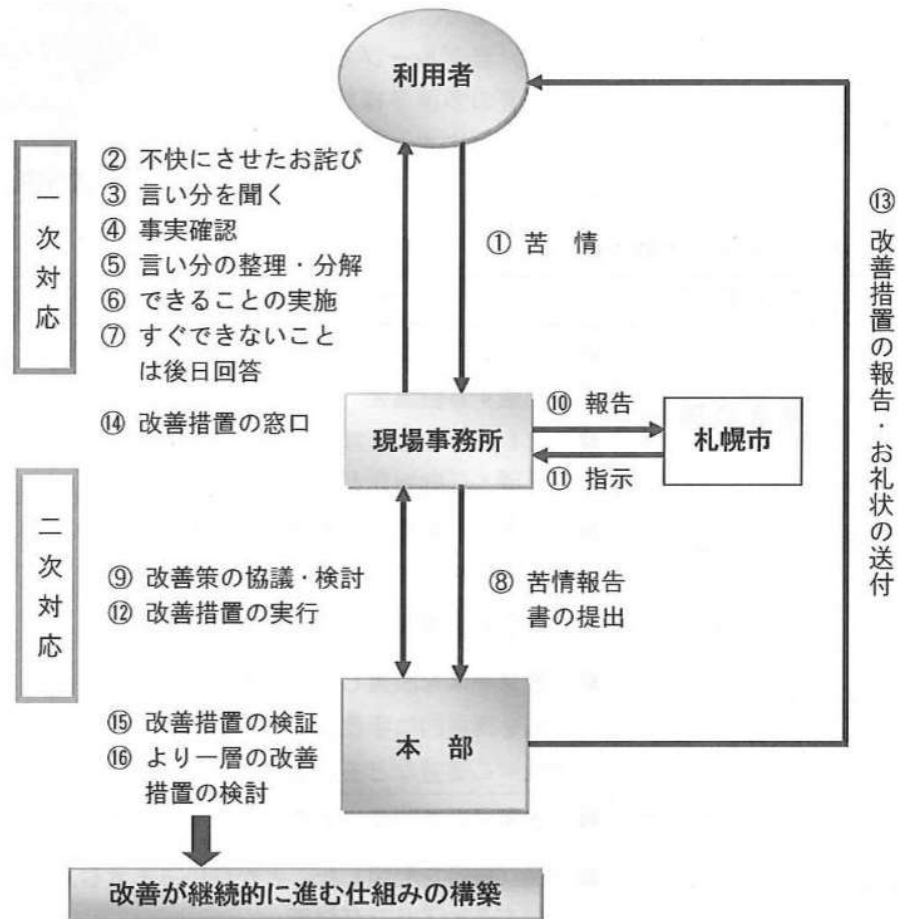
⑤ 再発防止策・改善策が適切に機能しているか事後チェックを行います。

再発防止策や改善策は、やりっぱなしでは意味がありません。実施後にアンケートやグループ本部のチェックなどを実施し、問題点を分析した上で、新たな改善を行います。さらに、この改善策に対する事後チェックやさらなる改善を繰り返し、継続的に管理運営の改善が進む仕組みを構築します。

⑥ お礼状を送付します。

住所や名前を明らかにした上で、苦情等を伝えるのは勇気が必要です。このような利用者には、後日、本部からお礼のはがき（金品ではありません）を郵送します。当グループでは、苦情等を伝えていただける方ほど、ていねいに対応することにより、公園の熱心なサポーターになっていただける可能性が高いと考えています。

【苦情対応フロー図】



(注1) フロー図では、改善案を札幌市に報告してから、改善を実行することとなっていますが、軽微な案件については、迅速な対応を行うという観点から、実行後に札幌市に報告します。

(注2) また、重大な案件や悪質クレマーの場合などについては、⑧の段階で、札幌市と協議します。

(7) 記録・モニタリング・報告・評価

記録・モニタリング・報告・評価に関する基本的な考え方を示してください。

また、セルフモニタリングの実施について、具体的な方法、仕組みを示すとともに、利用者アンケートにおける「総合満足度」及び「接遇に関する満足度」の目標値を示してください。

① 様々な手法により、利用者のご要望やニーズ等を幅広く収集します。

セルフモニタリングを行う前提として、利用者のニーズ等を幅広く収集することが必要です。当グループでは、以下のような様々な手法を駆使し、利用者の多種多様なご要望・ニーズ等をできる限り幅広く収集しています。この手法を継続し、セルフモニタリングに活用します。



特別アンケート

【利用者ニーズ等の把握手法】

ニーズ等把握手段		概 要	実施頻度
運 営 協 議 会 の 開 催		■札幌市、町内会、当公園で活動する団体等で構成する協議会 ■主として、管理運営全般についてご意見・ご要望・ご批判などをいただく場	年 2 回
利用者相談窓口の設置		■利用者のご意見・ご要望などを受けつける窓口を事務所内やホームページに設置	随 時
利 用 者 アンケート	常 設	■ご意見箱を設置、ホームページでも受付	随 時
	特 別	■特設ブースを設置し、利用者にアンケート用紙を積極的に手渡しして、より多くのご意見・ご要望などを収集	年 1 回
	自主事業	■自主事業の参加者に実施するアンケート	随 時
市 民 ヒ ア リ ン グ		■市民（施設を利用したことがない方も含む）に対するヒアリング調査	随 時

② 収集したご要望、ニーズなどを管理運営の改善に活かす仕組みを構築します。

収集したご要望・ニーズ等は、現場職員全員で情報を共有するとともに、速やかに、施設長を通してグループ本部に報告されます。ここで該当する業務内容の確認やこれまでの業務方法の検証等を行います。

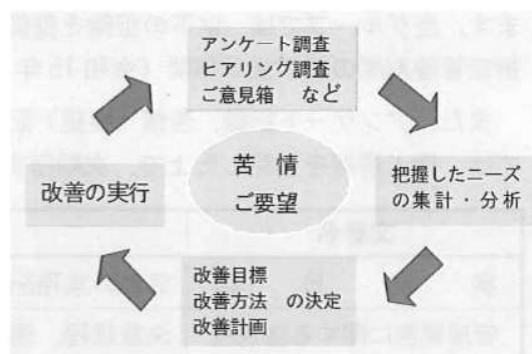
新型コロナウイルス感染症予防期間は残念ながら意見箱の設置のみとなりましたが、ご意見・ご要望等を「すぐに対応する項目」と「次年度以降の管理運営に活用する項目」に仕分けし、「すぐに対応する項目」については、対応策を協議・検討し、速やかに実行します。

また、「次年度以降の管理運営に活用する項目」については、次年度の企画立案を行う際に、これらをできる限り実現するよう、現場職員からの企画提案を求めるとともに、実現へ向けての進捗管理を行います。

なお、指定管理者の業務範囲で解決できない事項については、当グループでご要望・ニーズなどと実現案を作成した上で、札幌市と協議させていただきます。

③ PDCAサイクルによる業務改善を行います。

利用者のご要望・ニーズ等を収集することだけがセルフモニタリングではありません。これらを管理運営の改善に活用することが重要です。当グループでは、利用者の要望・ニーズ等を集計・分析し、PDCAサイクル「プラン（Plan）、実行（Do）、チェック（Check）、アクション（Action）」の循環により、管理水準や職員の資質が継続的に向上する仕組みを構築します。



④ 高い利用者満足度の目標を設定します。

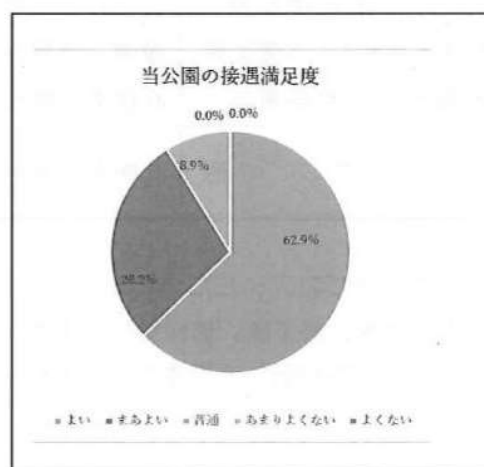
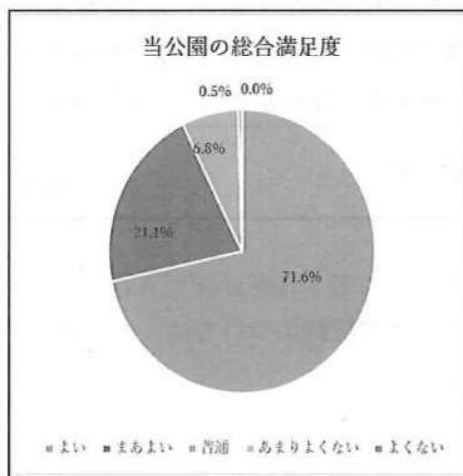
利用者満足度については、次のとおり目標を設定します。

総合満足度 → 75% 接遇満足度 → 85%

今回の仕様書では、総合満足度 70%以上、接遇満足度 80%以上という目標が定められています。当グループでは、上記のとおり、仕様書で定められた数値を超える目標を設定します。

これらの目標を達成するため、芝生管理や植栽管理等についても、業務開始日までに万全の整備・清掃を行い、施設面での満足度にも十分留意するほか、接遇マニュアルを作成し、再委託スタッフも含め、親切・ていねいな接遇を行います。

なお、新型コロナウイルス感染症予防期間を除き、当公園で実施したアンケート結果によると、以下のとおり、総合的な満足度で、92.7%、接遇では91.1%の利用者に「よい」「まあよい」との評価をいただいております。高い目標ではありますが、これまでの実績から考えると、十分達成できると考えています。



⑤ 管理運営に関する記録を適正に整備・保存します。

公の施設の管理状況を記録・保存することは、指定管理者の責務であると考えています。当グループでは、以下の記録を整備するとともに、文書を原則として、今回の指定管理期間の終了後5年間（令和15年3月末まで）保存します。

また、アンケート記録、苦情（要望）記録、イベント開催記録、修繕履歴書については、個人情報情報を削除した上で、次期指定管理者に引き継ぎます。

文書名	概 要	保存年限
業 務 日 誌	毎日の業務記録	R15.3 まで
管理業務に関する諸規程	決裁規程、現金取扱規程など	R15.3 まで
文 書 管 理 簿	指定管理業務において作成した文書の一覧表	R15.3 まで
各年度の事業計画書及び事業報告書	指定管理業務及び自主事業の計画書及び結果報告書など	R15.3 まで
各年度の収支予算書及び収支決算書	指定管理業務及び自主事業業務の予算書及び決算書など	R15.3 まで
金銭の出納に関する書類	総勘定元帳、伝票、決裁書類など	R15.3 まで
物品の受払に関する書類	備品台帳	R15.3 まで
ア ン ケ ー ト 記 録	利用者アンケート、ヒアリングなどの調査項目及び結果集計表	R15.3 まで
苦 情 等 記 録	苦情等の内容及び対応の記録	R15.3 まで
議 事 録	都市公園運営協議会などの議事録	R15.3 まで
人 事 管 理 記 録	指定管理業務に係る職員採用、評価等の記録など	R15.3 まで
研 修 記 録	職員研修の記録	R15.3 まで
イベント等開催記録	イベントの参加人数や開催概要など	R15.3 まで
修繕メンテナンス履歴書	設備、遊具の修繕の記録	R15.3 まで
札幌市への報告書等	札幌市へ提出した報告書、届出など	R15.3 まで
そ の 他	札幌市が指示する文書	市 が 指 示 す る 期 間

（注）利用者にご記入いただいたアンケート用紙のうち個人情報記載されているものは集計終了後、焼却処分します。また、苦情記録については、一定期間後、個人情報部分で黒塗りして保存します。

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

管理業務の仕様書に示す「施設、設備等の維持に関する管理」業務の具体的な実施要領、年度別の実施計画を示してください。

特に、安全性や市民サービスの向上、管理経費の節減に結びつく工夫の内容について、積極的にアピールしてください。

当グループでは、施設の維持管理に関する法令等を遵守することはもちろん、下記の基本方針のもとで維持管理を行うことにより、安全で快適施設環境を利用者に提供するとともに、高いレベルの業務水準を確保しつつ、コスト削減を図ります。

【維持管理業務おける5つの基本方針】

- ① 「維持管理計画」を策定し、これに基づき、計画的に業務を行います。
- ② 「安全・安心」を最優先する維持管理を行います。
- ③ 高いレベルで維持管理業務を行います。
- ④ ICT技術の導入などにより業務の効率化、管理コスト削減を図ります。
- ⑤ SDGsの取り組み

① 「維持管理計画」を策定し、これに基づき計画的に業務を行います。

a) 維持管理計画の策定

当公園は、シーズン中は年中無休（丘珠空港緑地パークゴルフ場を除く）で営業時間も長いことから、計画的に維持管理業務を行わないと、適正な維持管理を行う時間が不足する事態に陥りかねません。このため、維持管理計画（年間作業計画）を策定し、「長時間の開園」と「着実な維持管理業務の遂行」を両立します。

なお、年間作業計画については、122 ページ以降をご参照ください。

b) 運営会議による維持管理の統括

職員個人の資質に依存した維持管理を行うのではなく、最高意志決定機関である運営会議において、維持管理に関する企画立案を行います。運営会議では「年間作業計画」の策定や時点修正はもとより、維持管理・修繕業務の進捗管理などを行ない、「安全・安心の確保」や「管理運営に重大な支障を及ぼす故障・不具合等の撲滅」に取り組みます。

c) 修繕・メンテナンス履歴書の作成・活用

修繕やメンテナンスの概要・留意点等を記録した修繕履歴書を確実に作成・保存します。また、これを活用し、設備等の安全確保や長寿命化を図ります。



②「安全・安心」を最優先する維持管理を行います。

a) 点検体系の確立

点検体系を確立し、特に事故が発生しやすい遊具を中心に充実した点検を実施します。当グループでは、「遊具点検チェックリスト」などに基づき、日常的に実施する「日常点検」をはじめ、法令・特記仕様書などに基づく「定期点検」のほか、「臨時点検」、「緊急点検」を必要に応じて体系的に実施します。



なお、遊具点検マニュアルは、国土交通省の「都市公園における遊具の安全確保に関する指針」及び（一社）日本都市公園施設業協会の「遊具の安全に関する規準」に基づいて作成しています。

（次ページ参照）

【当グループの点検体系】

日常点検	日常点検マニュアルに基づき、日常的に実施する点検
定期点検	法令、業務仕様書等に基づき定期的を実施する点検
臨時点検	災害（地震・台風など）発生後に施設の安全を確認する点検
緊急点検	他施設で事故発生時に同様の事故発生を防止するために実施する点検

b) 巡視活動の強化

安全・安心の確保や防犯のため、当公園内の巡視を行ないます。巡視にあたっては、だれもが当公園の管理者と理解できるユニフォームやワッペン等を着用して行い、利用者が声かけしやすいよう配慮します。



なお、特記仕様書では、日常巡視は年 47 日、定期巡視は年 12 日と定められていますが、より一層の「安全・安心」を確保するため、仕様書の回数を大幅に上回る巡視を行います。（47 ページ参照）

c) 危険な遊び方をなくす取り組み

遊具による事故は、整備不良だけではなく、危険な遊び方が原因で発生する場合があります。子どもたちが遊具の危険な遊び方を行わないよう、原則として、平日の巡視は学校の放課後の時間帯を選んで実施します。

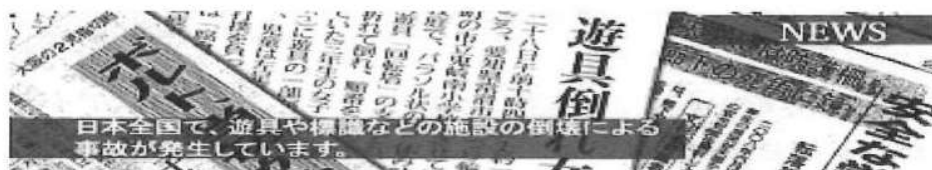
また、当公園の遊具には、正しい遊び方を記載した案内表示を、順次、進めています。絵図などを用いて、子どもたちにもわかりやすくするように努めています。



【参考：伏古公園の遊具チェックリストの一部】

点検を始める前に

全国各地で遊具の事故が多発しています。伏古公園でもたくさんの遊具があります。チェックシートに従い、毎日、細心の注意で、点検を行ってください。



一番恐ろしいのは、**点検業務のマナー化**です。事故の多くは、遊具のちょっとした「ササクレ」や「グラツキ」等の見落としが原因です。そして、この見落としの大部分は、点検者の技術水準ではなく、気の緩みや手抜きが原因で発生しています。

雨の日も、忙しい日も、チェックリストの内容を丹念に点検することが、唯一の事故防止対策であることを、まず確認してください。



また、点検の結果、異常があった場合や気になる点があった場合は、直ちに施設長（または副施設長）に連絡してください。特に、安全性に問題があると考えられる場合や直ちに修繕できない場合は、遊具を使用禁止にする必要があります。

この場合、管理事務所から立入禁止措置を行うためのコーンやテープなどを運びますので、到着するまで現場を離れず、子どもたちが当該する遊具で遊ぶことがないように監視してください。

広島市内幼稚園滑り台で女児重体 手すりに壁、首絞まる



広島県内の幼稚園で、園庭にある鉄製滑り台の滑り面の上で、女児(3)がぐっさりしているのに職員が気付かず、市内の病院に運ばれたが、重体不明の重体。

図が手すり上壁にぐっさり
首が壁に挟まれた状態

滑り台は、幅約50cm、長さ2.5m、高さ約1.35m。女児が滑り降りる際、壁に貼られた毛糸のポンチの一部が右側の手すり上壁に引っかかり、首を絞めるかたちになったらしい。

【点検担当者チェック欄】

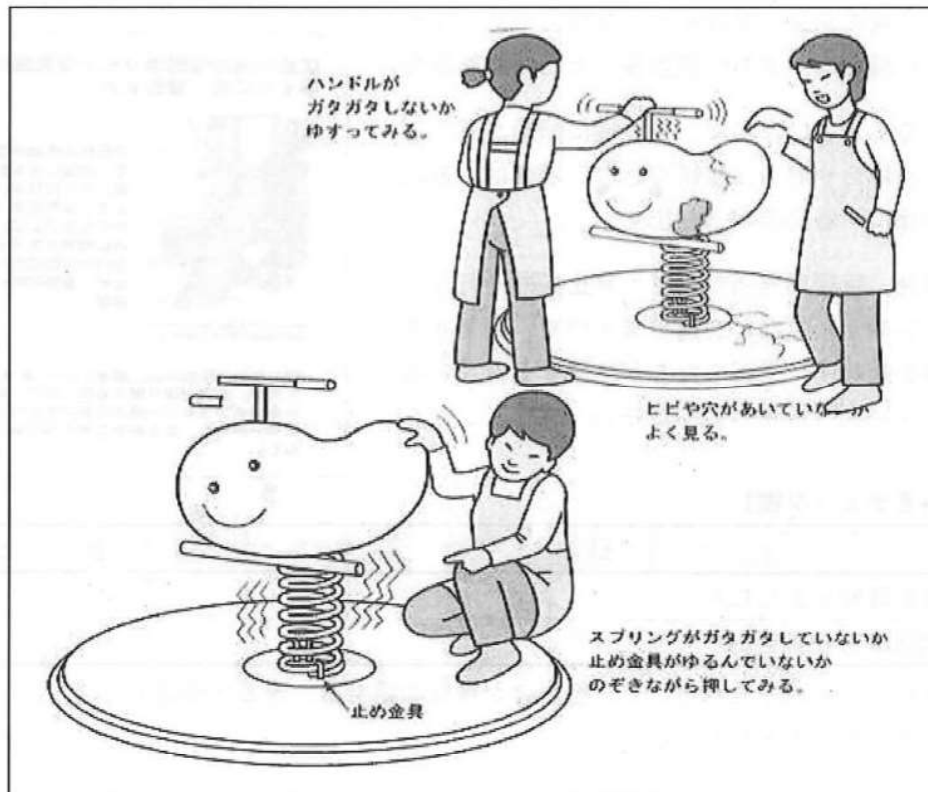
	日	月	火	水	木	金	土
上記内容を理解しましたか							
体調に問題はありますか							

(注) 確認の上、レ点を入れること。担当者が複数の場合は、全員が確認した上で、代表者がレ点を入れること。

月 日から 月 日まで

3. スプリング遊具

点検箇所	点 検 内 容	日	月	火	水	木	金	土
外 観	「破損」、「ゆがみ」、「傾き」はないか							
	「落書き」はないか							
ボ ディ	「破損」、「変形」、「腐食」等はないか							
	塗膜の「はがれ」、「浮き」、「さび」はないか							
ハンドル	「ぐらつき」、「破損」、「変形」、「腐食」等はないか							
	「突起」、「ささくれ」、「割れ」はないか							
周 辺	遊具周辺(遊具の端から1.8mの範囲)に「大きな凹凸」、「石」、「根」等の異物はないか							
	遊具周辺(遊具の端から1.8mの範囲)に「樹木の枝」等が張り出していないか							
基 礎	基礎に「亀裂」や「変形」がないか							
接合部	塗膜や溶接部に「はがれ」、「浮き」、「さび」はないか							
	ボルト金具に「緩み」、「破損」、「腐食」はないか							
バネ部分	「破損」、「変形」、「腐食」等はないか							
	異音等が出ていないか							
	留め金が緩んでいないか							



d) 予防保全を原則とする維持管理

施設・設備の部品交換などは不具合等が発生してから実施するのではなく、予防保全、すなわち、不具合発生前に実施することを原則とします。不具合発生前に行うことにより、安全度が高まるとともに、他の正常な部分に影響を及ぼす前に対応するので、結果的に経費の削減につながることも期待できます。

e) 再委託業者の厳格管理

再委託業者の厳格な管理を行い、安全・安心を確保します。なお、具体的な管理手法については、25 ページをご覧ください。

f) 法令順守と有資格者による作業徹底

園内作業に使用する、資格を有する機械等（高所作業車等）は、有資格者以外は操作を行わないよう徹底します。また、法令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が行うよう徹底します。

g) 拾得物等の取り扱い厳格管理

拾得物の取り扱いは遺失物法に基づき適正に行います。なお園内で不審物が発見された場合は、直ちに警察署へ通報し指示を仰ぎます。

h) 違法行為の厳格管理

違法行為や不法行為を発見した場合、あるいは施設・設備の不適切な利用が認められた場合には、適正な利用を指導します。また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、破損等が確認された場合には速やかに札幌市に報告します。

なお園内でホームレスの不法占拠や荷物等の残存物が確認された場合は警察への連絡や、札幌市の担当課に協力要請を行い対処します。

i) 安全教育による予防・未然防止

全スタッフを対象とし、年度当初の職員研修時に安全教育を実施し、救急救命講習と AED の取り扱い講習を実施します。受付スタッフが常駐している丘珠空港緑地パークゴルフ場と伏古公園管理事務所に AED を常備し、応急手当協力施設として「さっぽろ救急サポーター」にこの 2 施設を登録しております。

また、作業開始前のブリーフィング時に状況に合わせた作業指示をするほか、KY 活動を実施し、事故を未然に防ぎます。

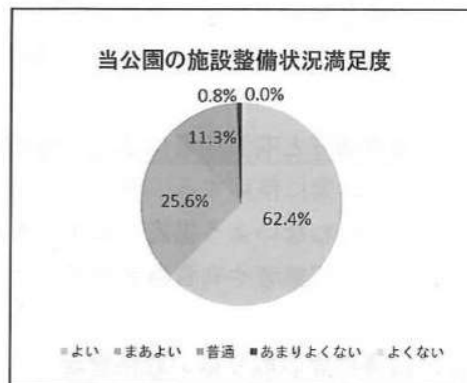


③ 高い水準の維持管理を行います。

a) 長年培った技術・経験・ノウハウを活かした維持管理

当グループは、50年以上も札幌市内において、公園や街路樹の維持管理業務や芝生管理業務に携わっており、この間に、常に最先端の技術を取り入れ、これを活用して参りました。

例えば、芝生関係では、北海道芝生生産者協同組合連合会の中で「栽培土工芝」、「スポーツターフ」など用途別の芝生生産をいち早く開始し、モエレ沼公園や大通公園に納入させていただいているほか、当公園で実施したアンケートによると、施設整備状況理について、利用者の88%から、「よい」「まあよい」とのご回答をいただく等、長年培った技術・経験・ノウハウは高く評価されています。



b) 専門的知識を持つ職員による維持管理

維持管理業務は、「造園施工管理技士」「街路樹剪定士」等の専門資格を持つ職員を中心に行います。また、施設長、副施設長も「公園管理運営士」「土木施工管理技士」等の専門的資格を持つ職員を充てることにより、高い維持管理水準が保たれているかどうか、常にチェックできる体制を構築します。

c) 利用者の安全・安心に配慮した維持管理

草刈や剪定といった機械を使った作業をする際には、必ず三角コーンやのぼりを設置し作業範囲を明確化し、利用者が作業範囲内にいないことを確認した上で、作業を開始します。万が一、作業範囲内に利用者が入ってしまった場合には、速やかに作業機械を止め、作業を中止し、利用者へ口頭で注意喚起を行います。

また、作業をする際は施設利用の妨げにならぬよう十分に配慮するとともに、作業終了予定時刻を看板等にて案内します。

d) 公園の特性に応じた維持管理

公園は、植生、場所、環境、利用形態によってさまざまで、ひとつとして同じものはありません。このため、それぞれの公園の特性を十分に把握し、これに応じた維持管理を実施する必要があります。

当グループでは、以下の方針に基づき、美香保公園、伏古公園、丘珠空港緑地の特性に応じた業務を行います。

【美香保公園の植栽業務の主な特性】

主な樹木等		植栽業務の主な特性
常 緑 樹	イチイ トウヒ モンタナマツ	■公園南側外周には、大径木のタモが並んでいます。夏は枝を伸ばして木陰として活用し、春・秋は適度に枝払いを実施し、利用者が太陽光の恩恵を受けることができるよう植栽を行います。 ■遊具広場付近にも大径木が多くあり、強風による枝折れ落下防止措置を十分に講じる必要があります。
落 葉 樹	アカナラ、イチヨウ クリ、サクラ ジダレヤナギ、シラカバ タモ、ニセアカシ プラタナス、ポプラ シャクヤク、フジ ボタン など	



公園南側園路



遊具広場付近

【伏古公園の植栽業務の主な特性】

主な樹木等		植栽業務の主な特性
常 緑 樹	アカマツ、アカエゾマツ イチイ、トウヒ スギ、ニオイヒバ	■西側には、ポプラ、イチイ、イチヨウが並んでおり、特に高さ 20m 近いポプラは歴史を感じさせます。ただ、すでに老木の域に達しているので、風雪に耐えうるよう人為的な手入れが必要です。 ■札幌では珍しい、杉林は下枝処理を十分に行う必要があります。下枝処理で見通しがよくなり、防犯上の効果も期待できます。
落 葉 樹	イチヨウ、ウメ オオバボダイジュ カツラ、クリ、ケヤキ サクラ、シダレヤナギ シラカバ、ナナカマド プラタナス、ポプラ エゾムラサキツツジ アジサイ、コデマリ フジ など	



杉 林

【丘珠空港緑地公園の植栽業務の主な特性】

主な樹 等		植栽業務の主な特性
常 緑 樹	アカエゾマツ ブンゲンストウヒ モンタナマツ	■パークゴルフ場と道路の間の樹林帯は緩衝緑地機能を持つため、枝払いは行いません。 ■丘珠空港に隣接しているため、高さ制限には十分に注意します。毎日見回りを行い、高さ
落 葉 樹	イタヤカエデ、イチヨウ エンジュ、カツラ、 サクラ、タモ、ハシドイ	



管理事務所

ノムラツツジ ヤマモミジ アジサイ、コデマリ ドウダンツツジ ニシギ、ムクゲ ユキヤナギ など	制限に近づいている部分は早めに剪定します。 ■バードストライク（飛行機と野鳥の衝突）リスクを少なくするため、野鳥のえさとなる木の実が稔る樹木や草花は植えません。また、万一、緑地内で発見した場合は、直ちに除去します。 ■パークゴルフ場内の樹木は、ハザードおよびOBラインであることから、剪定は行わず、枝透かし程度にとどめて、利用者の利便性に配慮します。	
--	--	---

【参考：伏古公園での植物管理の事例】

当グループでは、植物管理にあたって、植物の生長や樹勢維等のもとより、利用者の安全性・快適性にも十分配慮しています。

例えば、右の写真は、マルミプラスが管理運営する前（平成 22 年）と今年の伏古公園ですが、四角で囲んでいますように、人間の目線部分までの枝などを刈り取ること
で、利用者から、「公園が明るくなった」との声を多数いただいています。



平成 22 年 7 月撮影



令和 5 年 7 月撮影

④ ICT 技術の導入などにより業務の効率化、管理コストの節減を図ります。

ICT 等の新技術の導入など、コスト節減はサービス向上と並んで、指定管理者制度が導入された大きな目的のひとつです。当グループでは、以下の措置などによりコスト削減を行います。

- 刈草、落葉、剪定枝などを「たい肥化」し、廃棄物処理費用を削減します。
- 再委託はできる限り複数年契約にし、単価を削減します。
- 維持管理業務の一部などについては、本部から応援職員を派遣して業務を実施しますが、これら職員の人件費は指定管理料ではなく、本部で負担します。

■草刈ロボットを導入します。

■テニスコート内にライブカメラを設置し、利用状況やコートコンディションを利用者がチェック出来るようHPで公開します。

■管理事務所に緑のカーテンを設置します。

■施設や遊具等の部品交換や修繕は予防修繕（壊れる前の交換）等により、大規模な修繕に至る前に対応するよう努めます。

■管理事務所等にソーラーパネルを設置します。

■丘珠P G場に電子マネー決済機を導入します。



a) 草刈ロボット

草刈ロボットは「伸びる前に自動で芝を刈る芝生管理ロボット」です。

伸びる前にこまめに刈り、常に一定の長さに草丈を揃えることで芝生を管理します。こまめな草刈は芝刈り後の刈草ゴミ削減に繋がります。また草刈ロボットは省電力性に優れており、環境負荷を低減することが出来、二酸化炭素排出量の削減等の環境に配慮した維持管理が可能です。

現在、導入を検討している機械のスペックならば一日の作業で約5,000㎡の広さを刈ることが出来ます。これは伏古公園野球場とほぼ同じ広さですので、維持管理水準では年8回の草刈予定ですが、これを大幅に上回る回数で管理することが出来、本来の草刈業務に関わる人員の削減と作業を効率化することが出来ます。

また他県での導入例を見ると、近隣住民や保育園児たちが草刈ロボットの活動を見学しに来たり、愛称をつけるなどの交流も生まれている例もあります。

⑤ SDGs の取り組み

当公園は東区を代表する公園のひとつと位置付けられており、区民の皆様はもとより、市内全域より多くお越しいただいている札幌市民全体の貴重な憩いの場です。
自然に恵まれた環境を生かし、次の5項目に分類してSDGsに取り組めます。

a) 安心・安全（健康づくり）

安心で安全な誰もが使いやすい公園管理を行います。また、スポーツ施設では健康増進の充実を目指します。具体的には手すり・スロープの充実、車イスの車輪が挟まらない側溝蓋の使用、ピクトグラムを使用した案内看板類の設置等でユニバーサルデザインに配慮した公園管理を行います。
また、リーフラス㈱の協力のもと子供のみならず、シニア世代も参加できる健康やスポーツをテーマとしたイベントを実施します。



c) 公平・平等

不当な差別的取り扱いを行わず、あらゆる人に公平・平等な業務を行います。障がい者、外国人などにとって施設が使いにくいものであれば、出来る限り改善し、あらゆる層の人に利用しやすいよう努めます。詳しくは5ページに記載してあります。



d) 環境・生物多様性

緑に関するイベントを通じて、環境保全について関心を持って頂く機会を提供します。また、園内に巣箱やインセクトホテル、グリーンカーテンを設置し、自然と身近に触れ合える環境を整備し、積極的に環境保全の取り組みを進めていきます。



インセクトホテル

e) 子育て・協働・交流

自然を使った多様なイベント、学習機会の提案、幅広い世代の遊びや学びの場を提供します。今まで好評をいただいております工作教室や飼育体験を継続して開催するとともに、新規の環境学習を提供します。



f) 防災・危機管理

災害や事故の未然防止に努め、不幸にも事故が発生した場合にはその影響を最小限に食い止めるよう努めます。また、園内利用者に危険の無いよう計画的な草刈や剪定を実施し、多くの方に安心して遊べる公園を提供します。



また当グループの構成企業であるマルミプラス(株)と(株)集楽園は「北海道造園緑化建設業協会」(北造協)に所属しており、北造協としてもSDGsに取り組んでおります。建設産業の中で唯一、自然と共生を支えるものとして責任と自覚を持ち、あらゆる人に健康と安らぎ、また環境や防災の面で公園管理運営者としてSDGsの推進に取り組んでいきます。

3. わたしたちの取り組み

3-1 (一社)北造協のSDGsの取り組み

(一社)北海道造園緑化建設業協会 SDGs 宣言



環境問題はますます深刻化していますが、緑豊かな環境づくりは、現代を生きる私たちのためではなく、未来へつなぐ、かけがえのない取り組みです。
建設産業のなかで唯一、自然と人間との共生を支えるものとして、責任と自覚をもって社会の発展に貢献する責務があります。
私たちは、国連が採択する「持続可能な開発目標 (SDGs)」に賛同し、2030年までに目標の取り組みを通じて持続可能な社会の実現に貢献してまいります。



令和3年5月14日(金)

(一社)北海道造園緑化建設業協会

北造協のSDGsへの貢献

① ネットワークづくり

緑の保全や創出、CO2削減などの多岐に渡る課題解決の主体です。私たちは、北海道の緑化を推進し社会に貢献するため行政や関係団体と緊密なネットワークを築き、積極的な行動を断っています。

<行動指針>

- ◆ 会員企業が公平に事業に参加でき、対等に協力しあえる資金調停を行う。
- ◆ すべての会員企業に賛同した目標の達成を推進する。
- ◆ 中長期的目標のため、関係団体等と密接で対等な協力を推進する。
- ◆ 社会としてのネットワーク等を活用し、会員企業間の連携を行う。
- ◆ 市民や学生等との連携を図り、環境緑化関係の事業を推進する。

② 関係的な取り組み

- ◆ 関係団体・関係機関への参加
- ◆ 関係団体・関係機関で主催する合同大会の開催
- ◆ NPO法人「ガーデンアイランド北海道」の事業活動への参加・協力
- ◆ 都市緑化フェア等関係行政機関が企画・実施する事業への参加・協力
- ◆ 日本造園学会など学術団体の連携
- ◆ モンゴル国フワン・パートル緑地支援事業への協力

③ 知識と技術の普及

造園緑化の技術や知識を市民の方々に普及に結びつけるよう、広利運の発行やイベントの開催、講座開催、地産地消への参加など、花と緑の普及や技術の普及を積極的に行っています。

<行動指針>

- ◆ すべての人々が平等にアクセスできる環境整備を行う。
- ◆ 会員企業に対し、最新の情報を提供し、会員企業の発展に寄与する。
- ◆ 造園緑化を推進する活動に対して賛同を促す取り組みを行う。
- ◆ 各社の協賛金を活用して人材育成と技術の伝達を推進する。
- ◆ 協会事務局の取り組みのPRと、造園緑化事業の発展に向けた支援活動を実施する。

④ 関係的な取り組み

- ◆ 北海道・建設業学会の賛同
- ◆ 建設業協会・建設業協会・建設業協会への参加
- ◆ 建設業協会(女性会)の活動
- ◆ 対外広報誌「あどり」の発行、協会ニュース「北海道ニュース」の発行
- ◆ 緑化行政等に関する関係機関との連携
- ◆ 会員企業のSDGsの取り組みに対する協力・指導体制

⑤ 技術の伝達と調査研究

伝統的な造園緑化技術の継承のため、技術継承会や技術継承会を開催し、技術継承のガイドラインの作成等に取り組んでいます。リサイクル・エコロジーなどのキーワードをもとに新技術の調査研究に取り組んでいます。

<行動指針>

- ◆ すべての会員企業に対して、平等に知識技術の伝達を行う。
- ◆ 取り組みが事業発展に、全ての会員企業に公平にいきわたらせる。
- ◆ 関係団体から得た最新の情報を提供する。
- ◆ 各社の協賛金を活用して人材育成と技術の伝達を推進する。
- ◆ 伝統や技術等との連携を図り、造園緑化事業の発展を推進する。

⑥ 関係的な取り組み

- ◆ 若手(新人)社員研修会
- ◆ 関係団体・関係機関で主催する合同大会の開催
- ◆ 関係団体・関係機関で主催する合同大会の開催
- ◆ 関係団体・関係機関で主催する合同大会の開催
- ◆ 関係団体・関係機関で主催する合同大会の開催
- ◆ 関係団体・関係機関で主催する合同大会の開催
- ◆ 関係団体・関係機関で主催する合同大会の開催
- ◆ 関係団体・関係機関で主催する合同大会の開催

(2) 仕様書等との差異

(1) で提案された維持管理業務計画について、札幌市が示す特記仕様書及び維持管理基準表と比較して、内容及び数量等に差異があれば、示してください。

当グループでは、札幌市が示す特記仕様書や維持管理基準の水準は、管理運営の最低水準だと考えており、これを下回る水準で維持管理業務を行うことは一切ありません。また、「安全・安心の確保」や「快適な施設環境の提供」という観点から、一部の業務については、維持管理水準を上回るレベルで業務を実施します。

【維持管理水準を上回って実施する項目】

業務内容	場 所	仕様書回数	提案内容	提案する理由
日 常 巡 視	美香保	年 47 日	年 210 日	より一層の安全・安心確保のため
定 期 巡 視	伏古・丘珠	年 12 日	年 24 日	
草 刈 A	美香保 伏 古	年 3 回	年 7 回	より快適な環境を提供するため
庭 球 場 整 備 (硬式)	美香保 伏 古	年 2 回	年 3 回	より快適な環境を提供するため
エアレーション	美香保 伏 古	記載なし	年 1 回	芝生の生育をよくするため。
	丘珠パーク ゴ ル フ 場	年 1 回	年 1 回 状況に応じて追加	
灌 水	丘珠パーク ゴ ル フ 場	年 20 回	年 25 回 〔うち夜間 10 回〕	

(注1) エアレーションは、地面に多数の穴をあけ、芝生にたくさんの空気を提供する作業で、芝の生育を促進するために実施します。

(注2) パークゴルフ場は、芝生の生育状況が利用者満足度に直結するため、灌水回数を増やします。また、夏期の灌水は、散水した水温が上昇し、芝生に悪影響を及ぼすため、札幌市の了解を得た上で、夜間に実施します。



庭球場整備



エアレーション

(3) 防災業務計画

防災業務の実施方針、防災業務の役割分担、防災訓練の予定、事故等への対応方法、消防法への対応の内容について年度別の実施方法を含めて具体的に示してください。

当グループでは、まずは、災害や事故の未然防止に重点を置いた管理運営を行います。台風、地震などの自然災害や万一の事故発生等に対し、日ごろから十分な対策を講じることも、未然防止と同様に重要なことであると考えており、以下の項目に基づき、適切な危機管理対応を行います。

- ① 防災業務の実施方針
- ② 緊急対応マニュアルの策定・活用
- ③ 危機管理体制の整備
- ④ 実効性の高い訓練・研修の実施
- ⑤ その他、危機管理や利用者様の安全確保に関する措置

① 防災業務の基本方針を定めています。

防災業務は緊急性が高く、上席者の指示を受けたり、了解を得たりする時間的な余裕がないことが少なくありません。このような場合に、一刻も早い利用者の安全確保を図るため、個々の役職員が自らの判断で防災業務を行う必要がありますが、その行動の判断基準となるよう、当グループでは、下記のとおり防災業務の基本方針を定めています。

防災業務の実施に当たっては（原則として、事前に上席者の了解を得ることとはしますが）、時間的な余裕がないなど、やむを得ない場合は、上席者へは事後報告となってもかまわない旨を役職員に研修などで周知徹底しています。

【防災業務の基本方針】

- 利用者や周辺住民の安全確保を最優先する。利用者等の安全確保ために行った措置が当グループに一時的に不利益を与えることがあっても、役員・職員・再委託企業等、いかなる法人・個人に対してもその責任を追求することはない。
- 施設・設備・遊具等は、安全性を確認するまで利用を一時中止する。ただし、利用者サービス観点から、できる限り早急に点検を行い、迅速な利用再開ができるよう努める。
- 利用者の安全を確保したら、施設・設備・遊具等の被害が最小限になるよう最善の対応を行う。最小化するのには施設・設備・遊具等の被害であって、当グループの被害ではない。

- 地域に対して、公の施設の管理者としての責務を果たす。札幌市民であるかどうかにかかわらず、人道的な措置については積極的に実施する。
- すべての情報を一元管理する。どんな小さな情報でも、迅速に本部内に設置する「危機管理本部」まで報告すること。
- すべての役職員が冷静に行動できるよう、訓練・研修を積極的に実施する。

② 緊急対応マニュアルを作成し、防災業務の分担などを定めています。

防災業務は日常業務とは異なり、めったに発生しないため、日常業務を行う中では対応能力が向上するものではありません。このため、当グループでは、「めったに発生しないからこそ、日ごろの訓練や研鑽が重要！」をスローガンに、「緊急対応マニュアル」を作成し、役職員はもとより、清掃等の再委託スタッフ等にも周知しています。

当グループの緊急対応マニュアルは、専門家のアドバイスをを受けて作成しており、防災業務の基本方針のほか、緊急時（事故発生時も含む）の本部、現場の役割分担、防犯対策等を詳細に、かつ、わかりやすく定めています。

なお、参考資料として、当施設で活用している緊急対応マニュアル（一部抜粋）を添付しましたのでご参照いただくと幸いです。



③ 危機管理体制を整備します。

災害・事故発生時には、本部及び現場に危機管理体制を整備し、迅速かつ適正に対応します。まず、災害・事故発生の一報と同時に、本部にマルミプラス社長を本部長とする危機管理本部を設置します。危機管理本部は、情報を一元化し、札幌市やマスコミ対応の窓口となる情報収集担当のほか、総務担当、現場応援担当、救護担当の3担当を設置します。

また、現場にも、施設長をトップとする危機管理体制を構築し、利用者の避難誘導、救急車の手配、初期消火（火災が発生している場合）等の対応を行います。（詳細な体制図は53ページ以降をご参照ください。）

④ 緊急時を想定した実効性の高い訓練・研修を実施します。

a) 実効性の高い訓練・研修の実施

毎年1回、消防署などの指導を受け、防災訓練を実施します。訓練等には現場の職員はもちろん、グループ本部社員、清掃などの再委託スタッフも原則として参加します。