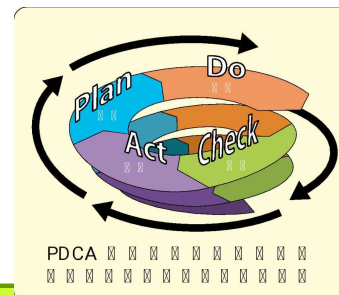


(2) - 2 組織的な業務の見直し等の取組

管理やサービスの質の向上を図り、利用者満足度を高めるため、事業や業務の改善、見直しについて、計画（Plan）-実行（Do）-評価（Check）-改善（Act）サイクルにより継続的に取り組みます。



【PDCAサイクルによる改善事例】

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緑化協会の必要データ等を検討し、新様式を作成した。
C 評価	平成26年度から各公園・施設で運用を開始し、各公園から改善要望を集約。	令和4年度から各公園・施設で運用を開始し、各公園から改善要望を集約。
A 改善	平成26年度からシステムを運用しながら、効率化や使いやすさの向上を目指し、次の計画に繋げた。	新様式の更なる効率化や使いやすさの向上を目指し、改善を継続的に取り組む。

接遇・案内サービス

1 計画

園内では全スタッフが利用者と接する機会があるため、適切な時期に接遇・サービス研修、人権に関する講習、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」などにより、ニーズやリクエスト、サービスに対する基礎情報を収集します。

これらの情報を整理し、ミーティングや文書などでスタッフに伝え、誰もが正確な情報を持って利用者に対応できるようにします。また、ホームページの記事等を日々確認し、情報の新鮮さと正確性に注意します。

3 評価

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、情報の伝達方法、案内の内容等を点検します。その結果、抽出・特定された問題点の改善策を全スタッフで検討し、次の計画に反映させます。

維持管理作業

1 計画

当協会は、指定管理期間の業務指針や年間作業計画を作成し、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

統括管理責任者および場長は、計画に沿って作業・点検等を指示し、実施します。また、清掃や植物管理など、天候や生育状況によって左右される作業は、状況に応じて弾力的に実施します。

点検票、巡視票、作業報告、労務量集計のほか、アンケート、苦情等対応報告票などで収集した情報を整理・確認します。

3 評価

統括管理責任者および場長は、情報の記録のほか、アンケート結果、担当スタッフからの作業経過の聞き取りなどを基に、作業目標、品質目標、利用者満足度等について、月ごとと四半期ごとの達成度を評価します。

4 改善

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

(2) - 3 管理における情報共有と業務の改善

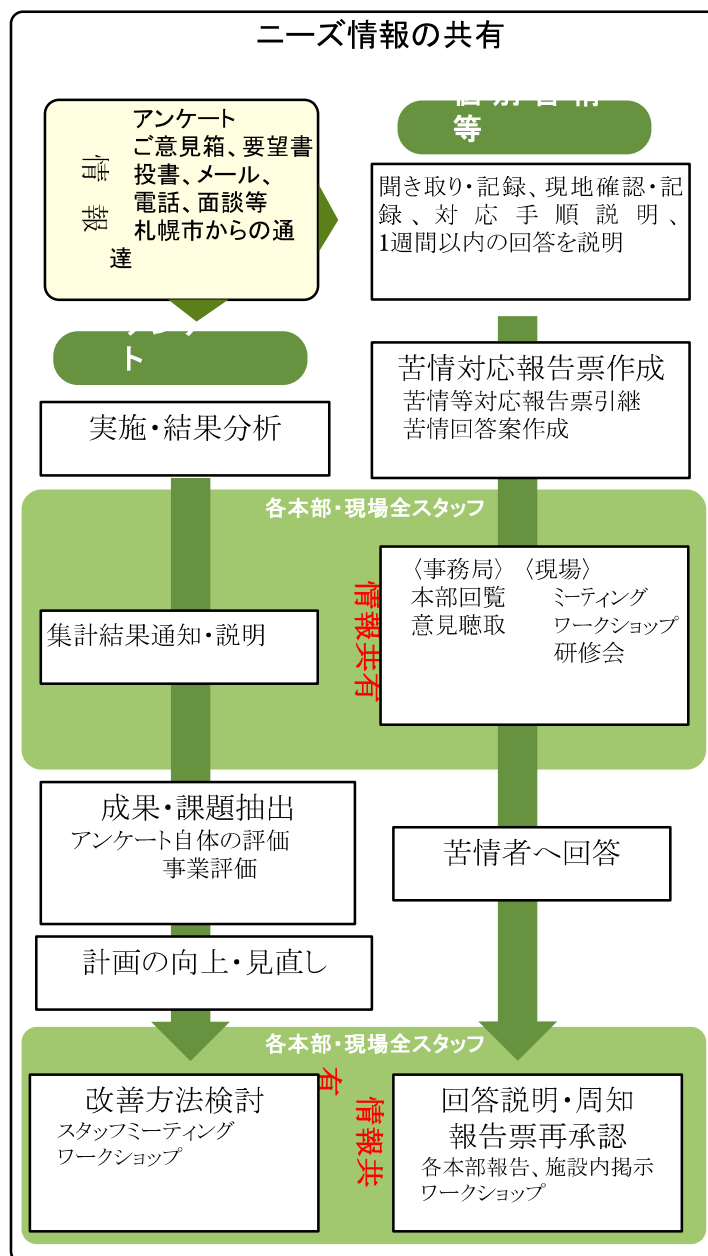
当協会では、管理の質の一層の向上を図るため、利用者からの意見や苦情のほか、施設の安全、運営の効率化、適正な植物管理などの情報を管理運営に携わる全スタッフが共有し、次の点を重視して業務を進めます。

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現場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、統括管理責任者および場長から現場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。

統括管理責任者および場長は改善結果とその効果を記録し、再び協会事務局に報告します。報告票は、承認を得た後、個人情報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、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、モエレ球場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 スタッフ間での情報共有

- a 職場内での安全に関する情報共有の方法は、ワークショップ形式を基本とします。スタッフからの安全管理等への提案を積極的に聴き取り、全員で業務の改善につなげる体制を維持します。
- b 日々の情報は、毎朝のミーティングでスタッフに伝え、業務の改善につなげます。
- c 日々記録・共有しているヒヤリ・ハット体験を検証して改善を図ります。
- d モエレ球場又は当公園、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、危険発生の可能性のある箇所を点検・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 協会事務局との情報共有

協会事務局からは、安全管理や災害等に対する最新情報を電子メール、メーリングリスト等により、モエレ球場を含む全公園・施設スタッフに周知します。現場スタッフからは、電子メールや事故報告書の提出により、当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、協会事務局から各現場に配信します。

業務効率化についての情報の共有、業務の改善方法

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・燃料使用量の節減のほか、ごみ排出量の減量、植物残渣のリサイクルなどに努めています。

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

1 計画

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

2 実行

作業状況や労務集計などをまとめた労務量の測定結果等を踏まえて、マネージャー（施設責任者）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、燃料については、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、管理レベルを調整し、その効果を測定します。

3 評価

マネージャー（施設責任者）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の目標達成度を評価します。

4 改善

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

(3) 第三者に対する委託の方針

当協会では、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。

(3) - 1 具体的な再委託業務

モエレ球場において再委託を予定する業務と内容等は、次のとおりです。

業 務	内 容	回数等
機械警備業務	機械警備	通年
野球場清掃業務	定期清掃、対応清掃	通年
	計画清掃	1回/年
冷暖房・空調設備等保守点検業務	冷暖房装置の保守点検	1回/3年
消防設備点検業務	野球場の消防設備点検	2回/年
水質検査他環境測定等業務	受水槽の清掃、空気環境測定、 雑用水の水質検査、 ねずみ・こん虫等の防除	1回～6回/年
エレベーター装置保守点検業務	エレベーターの保守点検（1基）	4回/年 程度
自家用電気工作物保安全管理業務	園内電気設備及び非常用電気設備点検	月次、年次
特定建築物定期調査	敷地・地盤、建物外部・内部、 屋上・屋根、避難施設・非常用 進入口等の点検	1回/3年
防火設備点検業務	防火扉・防火シャッター等の検査	1回/年
建築設備定期検査業務	給排水設備、換気設備、非常用の 照明装置、排煙設備の点検	1回/年
電光掲示板保守点検業務	電光掲示板の保守点検	1回/年
南側園路等除雪業務	冬季の南側園路除雪	随時
一般事業系廃棄物処理	園内で発生した塵芥の運搬・処理	随時
カン・ビン等処理業務		
産業廃棄物処理業務		
野球場管理技術指導等業務	大会時の運営協力	随時
野球場整備修繕業務	直営では困難なフィールド不陸 正整芝生改修等	劣化時
体育用品点検業務	体育用品備品の点検	適宜（日常点検結果にて）
照明塔点検	照明盤電圧等点検	1回/年

(3)－2 再委託の適正確保のための具体的方策

公正で透明性のある再委託を行うため、当協会では以下のとおり取り組みます。

- 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 契約事務取扱要綱、委託被指名者選考委員会要綱等により、必要に応じて入札又は見積り合わせを行い、適正に委託先を決定します。
- ④ 再委託業務は、当協会担当者が業務開始前に利用者の安全対策を確認します。
- ⑤ 業務終了後は、委託先から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、当協会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) 札幌市及び関係機関との連絡調整

(4)－1 札幌市、利用者団体等との連絡調整

札幌市との連絡調整を密接かつ円滑に行い、モエレ球場の市民サービスや管理水準の維持向上につなげるため、「モエレ沼公園野球場運営協議会（以下「協議会」と言います。）」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、利用者団体等と当協会とします。
- ② 定例協議会は3か月に1回程度開催し、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、運営にあたります。
- ④ 協議会では、次の項目について協議します。
 - ・ モエレ球場の管理運営業務の報告
 - ・ モエレ球場の管理運営上の問題点や改善に関する事項
 - ・ モエレ球場の管理運営に係る各種規程、要綱、マニュアル等を新たに作成する場合の概略
 - ・ 利用者アンケートの総合的な満足度、職員の接遇に関する満足度の報告
 - ・ 大会等での利用率、苦情や要望の分析結果
 - ・ 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、協議を必要とする項目
- ⑤ 協議会の議事内容は当協会に取りまとめ、3週間以内に札幌市へ提出します。

(5) 財務

(5) - 1 資金管理に関する基本的な考え方

モエレ球場で取り扱う現金は、「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で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 モエレ球場に係る収支その他の経理に関する記録を、各年度単位で整備します。
- ⑤ 透明性の確保 経理事務の客観性と透明性を高めるために、公認会計士による外部監査を実施します。

(5) - 2 現金等取扱に関する基本的な考え方

モエレ球場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。

(5) - 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、現金收受、領収書発行、入金、払出、大金庫管理等について規定）

(5) - 4 現金等取扱に関する事故防止システム

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(事務局) 鍵保管者 — 事務局長

通帳保管場所(事務局) 鍵保管者 — 経理事務担当者

通帳保管場所(各施設) 鍵保管者 — 現金取扱責任者又は現金取扱担当者

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

公認会計事務所により、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、場長等）による積極的声かけの徹底

④ キャッシュレス決済の導入による現金事故防止

有料施設や売店等で順次キャッシュレス決済の導入を検討

（５）－５ インボイス制度について

当協会では、適格請求書発行事業の登録を受け、インボイス制度で定められる事務処理等を行います。

（５）－６ 現金等取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合

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

モエレ球場における苦情については、以下の考え方や手順に従って対応します。

(6)－1 苦情等対応の基本的な考え方

公共施設の管理運営は利用者や地域住民に満足いただけるサービスを行うことが基本であり、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、素早かつ的確に対応し、問題や課題の解決をすることで、管理運営の改善につなげてきました。

モエレ球場においても同様に、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。

(6)－2 苦情等対応の具体的な手順

① 苦情等の受付、責任・担当部署等

- a 電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、統括管理責任者や場長が対応します。
- c 現地管理事務所で対応が困難な場合は、事務局が検討・対応して判断し、苦情の内容により、必要に応じてスタッフに引き継ぎます。
- d モエレ球場の苦情等が、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。
- 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。

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、場長が内容を整理し、報告や改善等の必要な対応を取ります。

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」はモエレ球場だけでなく、他の公園・施設のスタッフで共有し、管理運営の改善につなげます。

苦情等対応報告票（通常）										No.
受付日時										施設名
発生場所										報告書記載者
苦情者	■ 市民 □ ボランティア □ スタッフ □ その他 ()									
	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							
区分	苦情等対象		電話							
	業務分類		e-mail							
	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 差別や特別扱いはしません。
- c 改善可能なものは、迅速に対応します。
- 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」を理解すること。
- b 「苦情等対応報告票」の内容を理解し、記録・報告できること。
- c スタッフは、利用者と常に良好なコミュニケーションを取るよう努め、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つこと。

⑤ 札幌市への報告等

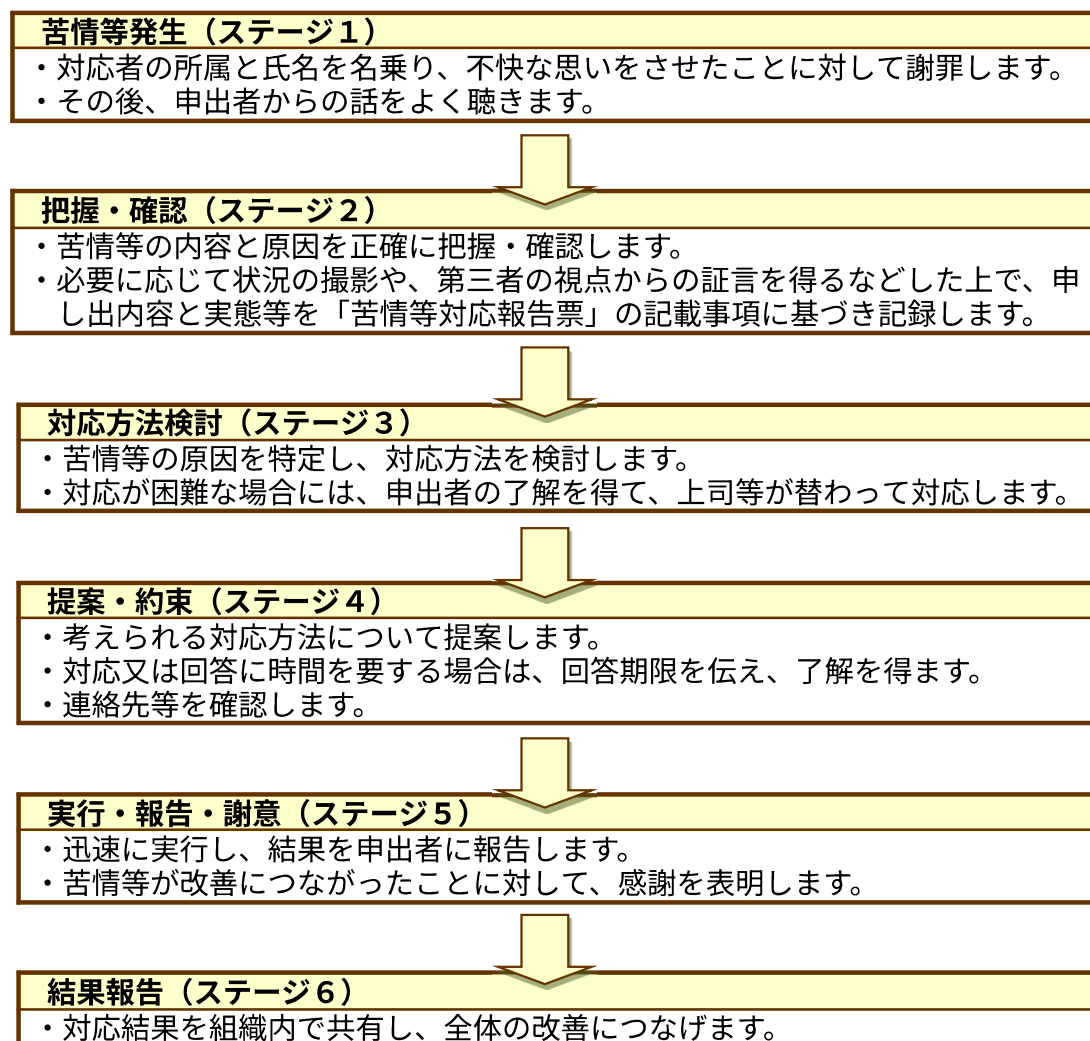
- a 苦情等の対応結果及び経過等について、札幌市に報告します。
- b 市政に関し、指定管理者の業務とは関係のない苦情等が公園に寄せられた場合には、速やかに札幌市へ報告します。
- c 札幌市への苦情等に関して、札幌市から指示があった場合は、必要な調査・報告を行い、その後の指示に従います。

⑥ 公表

苦情等の内容、経過及び対応結果等について回答を求められた場合は、指定された連絡方法により回答します。

また、札幌市及び協議会において報告した上で、施設内に結果を掲示します。

(6)－3 苦情等の対応システム・フロー



(6)－4 カスタマーハラスメントへの対応について

緑化協会が管理する公園・施設では、利用者等からの苦情等に対しては上に記載したとおり、真摯に対応してきました。しかし、度を越した不当な要求や行為に発展する事案が一部で発生しており、その際にはこれまで通り、札幌市の担当者と密に情報共有し、また顧問弁護士に相談するなどして対処します。

(7) 記録・モニタリング・報告・評価

(7) - 1 記録・モニタリングに関する基本的な考え方

① 記録に関する基本的な考え

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

② モニタリングに関する基本的な考え

- a モエレ球場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、それらをモエレ球場の管理運営に反映します。
- c 利用者や市民からの苦情・要望・意見に関心を真摯に受け止め、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により、利用者や市民がモエレ球場の良き理解者や支援者となっていただけよう努めます。

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、モエレ球場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、スタッフに周知するとともに、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、当施設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。

(7) - 2 セルフモニタリングの具体的な実施方法

① ご意見・要望等の収集と回答の公表

モエレ球場にご意見箱を設置して、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、ホームページに意見・要望フォームを設置し、ウェブサイトからも利用者の声を収集するほか、イベント等開催時にもアンケート調査を行い、お問合せの多い内容については、サイト内ページの「よくあるご質問」や適切なページへ回答を追記し、利用者の疑問・不明点等の解消に努めます。また、管理運営や企画の改善に反映し、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。

- ・モエレ球場の総合的な満足度

「とても満足」、「まあ満足」、「普通」、「少し不満」、「不満」

- ・モエレ球場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。

モエレ球場の総合満足度：目標値 85%（要求水準 80%）

有効回答総数に対する「とても満足」+「まあ満足」の割合

※有効回答総数は（回答総数－「普通」）とする。

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

※有効回答総数は（回答総数－「普通」）とする。

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。

（7）－3 札幌市の検査・確認・要請に対する対応等

① 記録書類の保管および検査対応

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

② 報告書類等の検査対応

協定書で定められる報告書類を確実に提出し、検査時は必要書類を揃え、札幌市からの確認・要請等に誠実に対応します。

（7）－4 事業評価の方法および掲示

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

3 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容

(1) 維持管理業務計画

(1) - 1 総括的事項

モエレ球場の維持管理に関する基本的な事項として以下の点に留意し、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 業務実施にあたっては、モエレ球場利用者、公園利用者、近隣住民の安全を最優先します。
- b 業務は、施設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 モエレ球場の夏期営業開始前に、全スタッフを対象とした安全教育を実施します。また、普通救命講習を受講し、AEDの取扱いを習得します。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、統括管理責任者および場長が施設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 各現場のヒヤリ・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。また、モエレ沼公園の最新のハザードマップを共有します。
- 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モエレ球場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 モエレ球場の1F管理事務所側にAEDを設置します。なお、モエレ沼公園には、ガラスのピラミッド、フィールドハウス（4月～11月）、モエレビーチ監視所（6月～9月）にAEDを設置しており、来場者の近くのAEDを案内、利用できるような体制を整えます。また、モエレ沼公園は応急手当協力施設として、「さっぽろ救急サポーター」に登録されています。
- b 管理事務所に湿布・消毒薬・絆創膏・ガーゼ・傷薬・包帯などを備えた救急セットを備え置くとともに、併せてスズメバチに刺された時に備えてポイズンリムーバーを用意します。
- c 巡視・作業等の際に得られた情報や、施設利用者や地域住民から寄せられたヒヤリ・ハット情報をモエレ沼公園管理事務所と共有し、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、利用者への声かけや掲示等で注意喚起を行い、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 モエレ球場およびモエレ沼公園の情報を掲載したハザードマップをホームページや掲示板等で市民に周知します。また、施設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、現場には作業表示板やセーフティーコーンを配置するなど安全な公園利用を確保します。

■ 法令遵守による公正確保とサービス向上

- a 施設内の維持管理業務は、法令等を遵守し、必要な資格を持つ者が作業を行います。

- す。
- b 拾得物・遺失物は、遺失物法に基づき適正に取り扱います。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 法令の遵守と有資格者等による作業の徹底

- 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 施設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 施設・設備の不適切な利用方法や、動植物の採取・遺棄・給餌行為など、利用マナーに反する行為を発見した場合には、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

モエレ球場を管理する中で、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7年4月1日～令和10年3月31日（契約は1年毎）

保険の種類	保険対象	補償内容
施設賠償責任保険	公園利用者・公園施設	対人 1億円 事故 4億円 対物 5千万円
任意自動車保険 （連絡車両・作業車両）	搭乗者・第三者	対人 無制限 対物 無制限
家財保険	設備・什器備品	補償金額 2千万円
レクリエーション保険	当協会主催のイベント・観察会等の参加者	死亡・後遺障害 入院・通院への補償

■ 連絡体制の確保

施設内の掲示板等にモエレ沼公園野球場管理事務所およびモエレ沼公園管理事務所の電話番号を表示し、緊急時に利用者が通報しやすい環境を整えます。

また、スタッフ間では緊急時連絡網の情報を共有し、緊急時には携帯電話により迅速な連絡が取れる体制を確保します。

(1) - 2 施設・設備の維持管理

当協会は、モエレ球場の施設・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できるよう配慮して、市民サービスの向上に取り組めます。また、管理経費の節減にも留意します。

■ 清掃業務

モエレ球場を清潔で快適な施設環境を保つため、日常清掃、計画清掃及び廃棄物収集処理を行います。

日常清掃では、毎日、定期的に行う清掃(以下「定期清掃」という。)並びに施設利用者等からの連絡、要求に基づき行う清掃(以下「対応清掃」という。)を行う。計画清掃では、日常清掃で行うことが困難な清掃を計画的に行う。

① 定期清掃

開場日には開場前までに清掃作業を完了させるとともに、開場時間中もゴミの収集やトイレトーパーなどの消耗品の補充、施設・設備・器具の巡回清掃を行い、常に清潔な状態を維持します。また、各室の清掃は、利用の目的に配慮した適切な方法で行い、洗剤、剥離剤、樹脂ワックス等については、揮発性有機化合物等を含まないもので、清掃箇所の材質に適した品質良好な製品を使用し、安全性に配慮します。

主な定期清掃内容		
ロビー	床面掃き、もしくは拭き清掃（利用状況に応じ増加）	1回／日
廊下・階段	床面掃き、もしくは拭き清掃（利用状況に応じ増）	1回／日
各貸室	設置済み椅子・机の拭き掃除、ゴミ箱処理	1回／日
選手控室	衛生陶器洗浄、消耗品補充、洗面台清掃	1回／日
トイレ	衛生陶器洗浄、消耗品補充、洗面台清掃、汚物処理	1回／日
シャワー室	洗面台清掃、ゴミ箱処理	1回／日
事務室	床面掃き、もしくは拭き清掃	1回／日
給湯室	床面掃き、もしくは拭き清掃	1回／日
エレベーター	床面掃き、もしくは拭き清掃	1回／日
施設敷地内	周辺ゴミ拾い	適宜
天井・壁	クモの巣除去など払い掃除	適宜

② 対応清掃

開場時間中に利用者その他からの連絡等を受けたときは、職員や清掃スタッフが速やかに、適切な対応清掃を実施して原状を回復します。

③ 計画清掃

日常清掃で行うことが困難な床ワックス塗布、照明器具などの清掃を行います。実施日は事前に札幌市に提出・承認を得て実施します。清掃の実施には、定期清掃と同様に揮発性有機化合物等を含まないもの使用し、安全性に配慮します。

主な計画清掃内容		
球場スタンド部	ベンチ清掃	7回／年
更衣室	床面掃き若しくは拭き清掃	4月
照明器具	基本取り外し拭き掃除	1回／年
ワックス対応床	洗浄、ワックス塗布	1回／年
レンジフード	洗浄	1回／年
換気扇	洗浄	1回／年

④ 廃棄物収集処理

施設から発生する廃棄物排出の抑制に努めるとともに、発生した廃棄物は一般事業系廃棄物、資源化ごみ、カン・ビン等、産業廃棄物に分別・収集し、所定のごみ集積場に集積後、札幌市指定の方法により処理します。また、雑誌、段ボールなどは、古紙回収協力店に回収を依頼します。

統括責任者を廃棄物管理責任者に選任し、廃棄物の再利用等による排出量の削減に取り組むほか、札幌市廃棄物の減量及び処理に関する条例に基づき、事業系廃棄物の減量計画及び事業系廃棄物の処理実績について札幌市に報告します。

産業廃棄物処理内容	
事業系一般廃棄物	・紙くず、ビン、缶、ペットボトル、生ゴミなどの事業系一般廃棄物は、分別・収集し、所定の集積所へ運搬集積し、札幌市指定方法により処分。 ・保管は、分別整理整頓する。 ・集積場所は、ゴミの散乱、悪臭の発生、ねずみや病害虫の発生に留意する。
その他産業廃棄物	・施設からその他の排産業廃棄物が排出される場合、関係法令を遵守し保管処理する。

主な廃棄物（資源）再利用内容	
OA紙	裏紙やメモ用紙として施設内で使用する。
OA紙、ダンボール、その他	事業系古紙回収業者に定期的に買取を依頼する。
空きびん、空き缶、ペットボトル	ベンダー業者へ回収を依頼する。

■ 警備業務

施設の秩序を維持し、火災、盗難、破壊等のあらゆる事故の発生を警戒・防止するとともに、不審者及び不審物の早期発見排除並びに不法行為、火災等による被害の拡大防止に努め、財産の保全と人身の安全を図り、快適な施設環境を提供します。

警備業務は警備業法に定める1号警備（機械警備含む）及び2号警備（交通誘導等）の認定を受けた事業者へ委託します。また、警備員には、労働安全衛生法を遵守した業務の範囲内とし、労働災害を防止するための措置を講じるよう努めます。

① 機械警備

職員が常駐していない夜間、年末年始等は機械警備システムによりモエレ球場を管理します。有事の際は委託警備員が急行し、現場確認後、必要な場合は警察・消防等関係機関へ通報するなどの一次対応を行うとともに、統括責任者、施設責任者（場長）、職員に連絡し、各人が急行、確認、対応する体制を整備することで、事態の早期確認と被害拡大防止の措置を講じます。

② 巡回警備

モエレ沼公園ガラスのピラミッドに夜間常駐している委託警備員は夜間から早朝にかけて3回の巡回警備を行い、夜間の保安と施設の安全を確保しています。巡回において、事故・不法行為などの一次対応を担い、統括責任者・場長他へ連絡、報告、急行要請を行い事態の早期確認と被害拡大防止の措置を講じます。

③ 大会開催時の警備業務

大会開催時には、主催者側に警備員の配置を要請し、球場内の保安・雑踏警備及び駐車場の交通誘導警備により快適な施設環境を目指します。