

(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

1) 市民協働及び地域連携の具体的方策

地域関係者、市、学校、保育園、幼稚園、商店街、町内会組織、まちづくりセンターなど、利害関係者の話し合いの場に積極的に参加します。公園の運営に意見をいただくことで、様々なプログラムが生み出されることを期待するとともに、当グループだけでは気づかない利活用策や安全安心に関する要望を聞いて、管理に取り入れていきます。

◆具体例

①パークゴルフ・ウォーキングなど健康づくりを通しての交流

藻南公園パークゴルフ場の利用者に初心者講習会を開催することや、ウォーキングなどの健康づくりイベントを通じて、地域の交流を深めることを目指します。

②自然とのふれあい

- ・草花植付け、除草などの作業を「花と緑のネットワーク事務局」と連携することや
- ・近隣学校やガーデニング愛好家へボランティアを募り、公園に対する愛着を深めてもらいます。
- ・地域の方や子どもたちと共に間引き材等を利用した手づくり樹名板を設置します。

③地元商店街の夏祭り開催

毎年8月に藻南公園で行われる、当グループも賛助会員になっている藻岩商店街の夏祭りに積極的に協力します。

④ちびっこワークショップの開催

夏休み期間中には、押し花や間伐材を利用したクラフト等、短期間で作品が完成できる教室を開催し、子どもたちが自由課題や宿題に利用できるイベントを計画します。

⑤地域の子どもの見守り活動や町内の清掃活動に参加

4つの公園それぞれにおいて、地域の町内会の会員として認めていただき、子どもの見守り活動や町内の清掃活動に参加します。それによって地域の方とのふれあいや信頼感が生まれ、公園の存在をより身近に感じてもらいます。

⑥地域の団体と協力した植栽管理

定山溪沿線町内会連絡協議会と協力し、小金湯さくらの森に一年草や宿根草を植栽しています。

◆サポート体制

上記イベントなどを実施するに当たり、花や緑に関係する NPO 法人や子育て支援を行っている NPO 法人に協力要請を行う予定です。また、お年寄りや障がい者参加のイベント等については、園芸福祉士等への協力要請を行う予定です。

イ 札幌市等との連絡調整

札幌市、指定管理者等で構成する都市公園運営協議会の運営にあつたての基本的な考え方は、地域関係者、市、学校、保育園、幼稚園、商店街、町内会組織、児童会館、まちづくりセンターなど、4つの公園の利害関係者との有機的な話し合いの場とすることです。

協議会運営は、指定管理者が主体となって、関係者が参加する形式とし、参加者としては、町内会、市、学校、保育所、幼稚園、商店街、児童会館、まちづくりセンターなど、場合によっては、観光協会へも参加を呼びかけます。

運営のサイクルは年に1回以上とし、議事録を作成するとともに、必要に応じて内容等を周知します。

協議内容は、次のとおりとします。

- ・年間の維持管理の計画、実績の報告
- ・維持管理の状況の報告
- ・自主事業の計画と実績の報告
- ・利用者からの意見、要望の報告
- ・参加メンバーとの意見交換

(5) 財務

1) 資金管理に関する基本的な考え方

グループが取り扱う資金は、「準公金」とであるという立場から、厳格かつ適正な管理に努め、資金の元本保全が可能な「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」を持ち「効率性」を勘案し、「計画性」を持って「透明性」のある、適切な保全策を講じることにより、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、安全確実な管理を心がけ、預金先である金融機関の経営の健全性に留意します。また、公募単位ごとに預金口座を設けて利用料金、自主事業等を区分して入金します。

② 流動性の確保

月々の支払等に支障を来さない様に、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

各年度、維持管理業務、有料施設、自主事業ごとに収支その他の経理に関する記録を整備します。

⑤ 透明性の確保

経理事務の透明性を高めるために、年2回、内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

相互内部牽制を機能させ、現金等は下記のとおり取り扱います。

- ① 複数のスタッフにより、相互牽制が機能する組織体制をとり、現金を取り扱います。
- ② 現金の取扱をマニュアル化し、そ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、多額の現金は所持・保管しません。

3) 現金等の取扱について、整備する規定

以下のとおり規定を整備し、規定に基づいた取扱いを徹底します。

- ① 財務会計規則(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 管理事務所現金取扱要綱(各公園・緑地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 管理事務所現金等取扱細則(各公園・緑地管理事務所等における現金・金券の取扱の細則について規定)
- ⑧ 事務局現金取扱細則(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

事故防止システムとして、以下の取組みを厳正に行います。

- ① 現金取扱の点検・調査
 - ・年2回、定期内部監査を行い、現金の取扱いについて点検・調査します。
 - 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
 - ・公印及び預金通帳等は厳重に施錠・管理します。
 - ・横浜植木(株)事務局経理事務担当者による、現金出納簿の確認を行います。
 - 月末締め現金出納簿と、売上金口座入金状況について確認
- ② 法令遵守・服務規律の徹底
 - ・法令遵守と服務規律に係る研修等を行います。
- ③ 不祥事防止意識の共有
 - ・採用時及び定期的な研修等によって意識の共有を図ります。

5) インボイス制度について

横浜植木では、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。

6) 現金等の取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合

現金等の取扱に関して、事故、不祥事が発生した場合には、当該事実を確認した日時、事実の概要を記録した事故報告書を作成し、即時に札幌市へ報告します。

また、事故対策委員会を設置し、原因究明・改善策を明らかにし、事故対策委員会の指示に従います。

※ 現金取り扱い要項は別掲⑨

小口現金取り扱い要項は別掲⑩

(6) 苦情対応

公園・緑地の管理運営は利用者や地域に満足いただけるサービスを行うことが基本であり、利用者の要望、苦情等(以下、「苦情等」という。)を正確に把握し、誠実に迅速かつ的確に対応し、問題や課題の解決のため、苦情等を業務の改善につなげ管理運営に反映させていきます。

こうしたことを踏まえて、利用者や地域からの苦情等に対して、以下のとおり取り組みます。

1) 苦情等対応の基本的な考え方(対応)

① 苦情等の受付、責任・担当部署等

- ・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。
- ・最初に受けたスタッフが回答しかねるような場合は、所長・副所長が対応します。
- ・藻南公園では対応が困難な場合は、事務局(横浜植木㈱北海道支店)スタッフが対応します。
- ・利用者からの申し出により管理事務所とは異なる部署へ苦情等が寄せられた場合でも、申し出を受けた部署で苦情等を受け付けます。

② 対応手続文書の整備・活用

- ・苦情等の対応手続きは「苦情処理対応表」を作成し、記録・報告します。
- ・「苦情処理対応表」は所長決裁とし、苦情等を受けた公園は、改善指示事項等がある場合は直ちに取り組みます。
- ・決裁された「苦情処理対応表」は公園・緑地のスタッフ全員が共有し、運営の改善につなげます。

③ スタッフの基本姿勢

- ・速やかに対応します。
- ・可能な改善は、できるだけ迅速に行います。
- ・言い分、申出を最後まで詳細にお聞きします。(全面否定しない)
- ・利用者の気持ちを尊重します。(利用者の立場に立つ)

- ・情報を正しく伝えます。(隠したり、ごまかしたりしない)
- ・落ち着いて対応します。(感情的にならない)
- ・利用者に負担をかけません。
- ・誠心誠意対応します。
- ・差別・特別扱いしません。
- ・組織として対応し、利用者からの理解と運営の改善につなげます。

④ スタッフの理解力と徹底

苦情等の的確な対応のため、研修等により次の事項についてスタッフ全員が理解し、その徹底に努めます。

- ・苦情等に対する「基本姿勢」の内容を理解すること。
- ・「苦情処理対応表」の内容を理解し、記録・報告できること。
- ・スタッフは、利用者と常によりコミュニケーションを図るよう努め、日ごろから利用者の意見、要望、不便・不快に感じていること等を引き出すこと。

⑤ 札幌市への報告等

- ・苦情等の対応結果及び経過等について、札幌市へ報告します。
- ・市政に関し、指定管理者の業務とは関係のない苦情等が寄せられた場合には、速やかに札幌市へ報告します。
- ・札幌市に寄せられた苦情等に関して、札幌市から調査または指示があった場合は、必要な報告を行い、また指示に従います。

苦情処理対応表

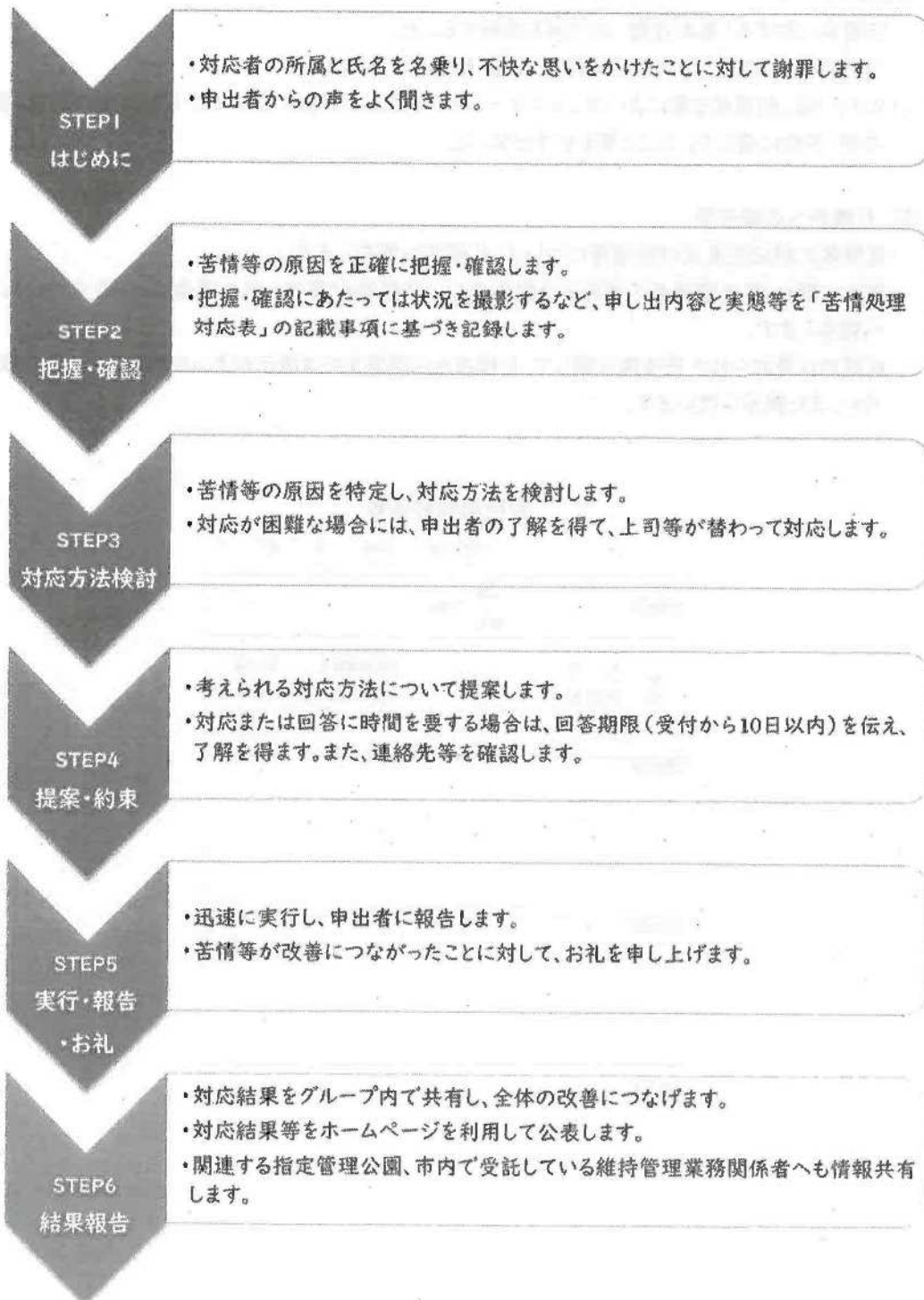
受付日時 令和 年 月 日				
苦情箇所	公園 緑地	場所		
苦情主	名 前	対応結果報告		要・不要
	連絡先	連絡期日		月 日
	住 所			
苦情内容				
対応内容				
改善事項				

2) 対応の具体的仕組み（処理）

① 体制

- ・苦情等対応責任者: 所長
- ・苦情等対応責任者の職責: 苦情等の原因究明、改善策と申し出者への回答案の検討、苦情処理対応表への記録・事務局総務主任への報告、札幌市への報告、苦情等の対応結果の公表と回答。

② 対応システム（ステップ別）



(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

【記録に関する基本的な考え方】

- ① 仕様書に定めのある記録書類は集計・整理後すみやかに提出し、また定めのとおり保管します。
- ② 仕様書に定めのない記録物として、日常業務の内容、気象状況や利用状況に関する写真やトピックなどを記録し、今後の管理業務や利用促進・利用者サービス向上の糧とします。
- ③ 維持管理業務の記録をスタッフ全員で共有し、当該公園・緑地の歴史・歩み・重要事項等について十分に把握し、効率的かつ効果的な管理運営に反映させます。

※ 文書の作成手引きは別掲⑩

【モニタリングに関する基本的な考え】

- ① 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・意見を基に継続的な業務改善のためにモニタリングを活用します。
- ② アンケート等により、積極的に利用者の意見を聴取し、その結果より利用の傾向や利用者のニーズを捉え、それらを管理運営に反映します。
- ③ 利用者や市民からの苦情・要望・意見に関しては真摯に受け止め、迅速かつ適切な対応をとることにより改善に繋げ、利用者や市民を当該公園・緑地の理解者・支援者となるよう努めます。

【報告に関する基本的な考え】

- ① 仕様書及び協定で定めのある事項や報告書類等に関しては、集計・整理後すみやかに報告します。
- ② 札幌市との連携を密にし、利用者からの苦情・要望・意見や、当該公園・緑地で発生した事故なども速やかに報告し、事態の收拾と改善に向けた方策を検討し、利用者サービスの向上と施設効果の最大限の発揮に努めます。
- ③ 報告事項に関しては、当該公園・緑地のスタッフ全員に周知するとともに、横浜植木㈱の共有情報として認識し、組織としての改善にも繋がります。

【評価に関する基本的な考え】

- ① モニタリングによる評価結果を分析し、計画や目標に対して乖離がある場合や計画自体の構築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。
- ② 公正さと透明性のある判断を行うため、第三者の意見や判断も尊重し開かれた公園管理を行う機関として「公園マネジメント評価委員会」を設置します。評価結果や利用者の要望・意見等は真摯に受け止め、当該公園・緑地の質の向上と利用者サービスの向上への最短かつ最上の指標と考え、反映させます。

2) セルフモニタリングの具体的な実施方法

【調査】

窓口受付業務、アンケートボックス(常設)、電話、Eメール、公園利用者を対象としたアンケート調査やイベント時のアンケート収集を行います。

なお、個人情報は、個人情報保護法に則り、適切な対応をいたします。

【自己評価】

実施した調査結果に対し、所長が自己評価をいたします。

- ① 自己評価シートにより計画どおり管理やサービスの提供ができたか、乖離がなかったかを客観的にモニタリングします。
- ② グループ内の全てのスタッフで営業会議にて自己評価シートの修正・共有化を行います。
- ③ 第三者(有識者など)に、利用者アンケートの結果、自己評価シート、現地視察等を基に、外部評価・審査を受け、自己評価報告書として取りまとめます。
- ④ 事業や業務の計画・遂行、自己評価において、管理の質や利用者サービスの向上のレベル、改善点について審査・提言します。評価結果は公表します。

3) セルフモニタリングの実施の仕組み

セルフモニタリングの実施の仕組みは、以下のとおりです。

- ① アンケートボックスの設置、スタッフによる施設形態や自主事業別アンケート調査の実施
- ② 意見・要望書、アンケート集計・分析
- ③ 調査・集計後、所長による自己評価・要望回答
- ④ 四半期の報告書にて札幌市へ集計・分析・自己評価を記載したアンケート集計を提出
- ⑤ 管理事務所内の情報コーナー掲示板、ホームページ等で公開
- ⑥ 有識者による審査・提言
- ⑦ 評価結果公開

4) 利用者満足度の目標値の設定

当グループにおける利用者アンケートによる満足度の目標値は、以下のように設定し、目標達成に向けて全スタッフが努力します。

◆総合満足度

指定管理者業務仕様書要求水準 70% グループ目標値 75%

◆接遇に関する満足度

指定管理者業務仕様書要求水準 80% グループ目標値 85%

また、公園・緑地利用者アンケート調査は、以下の方法により行います。

- ① 利用施設毎(野球場・庭球場等)または、イベント等開催時に、スタッフが利用者に対して対面式の聞き取りアンケート調査を行います。
- ② 公園・緑地内やイベント開催場所で、利用者を無作為に抽出し、サンプル目標数 100 票を採取します。
- ③ アンケート項目に関しては、公園・緑地の利用やスタッフの対応に関する満足度を聴取する設問等を設け、管理の質や利用者サービスに対する評価を判定します。

【アンケート設問項目】

居住地、同行者、性別、年齢、来園目的、来園頻度、情報入手媒体、接遇に関する満足度、公園・緑地・施設の総合満足度、イベントの満足度等

※「公園・緑地の総合満足度」、「接遇に関する満足度」に関しては、「満足」、「不満」の2段階の選択肢を設け、全サンプル中から「満足」の割合を算出します。

小金湯さくら祭り アンケート

本日は小金湯さくら祭りにお越し頂きありがとうございます。
 →昨年4月にオープンいたしました小金湯さくら園ですがいかがだったでしょうか？
 皆様のご感想やご意見・ご要望をお聞かせください。
 今回のイベント・公園管理の参考にさせていただきますので協力をお願いします。

1. 本日のイベントはいかがでしたか？

1. 大満足だった 2. 良かった 3. どちらでもない

2. イベントで良かった点を挙げてください。

[]

3. イベントの情報は何で知りになりましたか？

1. ホームページ 2. 新聞 3. 地域の掲示板 4. 友人から聞いて
 5. パンフレット 6. 電話案内 7. その他 []

4. 小金湯さくら園についてお聞かせ下さい。

a. これまで小金湯さくら園にはどれくらい利用したことがありますか？

1. 1回以上 2. 月1回くらい 3. これまでに利用がなかった 4. 毎日利用

b. 小金湯さくら園の設備、また環境をお聞かせください。

1. 良かった 2. 不満である []

c. 小金湯さくら園への意見・要望があればお聞かせください。

[]

d. 小金湯さくら園にまた遊びたい、利用しますか？

1. はい 2. いいえ []

5. 参加したことについてお聞かせ下さい。

参加者について

1. 性別 () 2. 年齢 () 3. 職業 () 4. 家族構成 ()
 5. 参加目的 () 6. 参加回数 ()

それと最後に伺います。

1. 1人 2. 家族ごと 3. 友達と 4. その他 ()

参加されている方は、

1. 男性 2. 女性

年齢についてお聞かせ下さい。

1. 10歳未満 2. 10歳代 3. 20歳代 4. 30歳代
 5. 40～50歳代 6. 60歳以上

アンケートに谢谢您いただきありがとうございます。今後の公園管理の参考にさせていただきます。
 またの御来園、スタッフ一同お待ちしております。

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

当該公園・緑地の維持管理を行う上での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。

① 利用者等の安全確保、市民サービスの向上への配慮等

各業務の実施にあたっては、利用者等の安全確保を第一に優先するとともに、市民サービスの向上について十分に配慮いたします。また、法令の遵守を徹底するとともに、善良なる管理者の注意をもって、管理物件を管理いたします。

- a. 維持管理業務や作業等を行うにあたっては、利用者、歩行者、近隣住民、公園スタッフ、その業務に関連する者の安全を第一に行います。
- b. 公園・緑地の利用の支障にならないよう配慮するとともに、利用者に対し業務の実施について十分に案内するよう努めます。
- c. 事故や災害発生時には、迅速かつ的確に情報を伝達するとともに、緊急時には迅速にかつ適切な対応ができる体制を確立します。また、被害者の救済、保護などの応急措置を講じるほか、状況に応じて関係機関に連絡を取り対処します。なお、関係機関への迅速な連絡のためネームプレートを携帯します。
- d. 公園・緑地内の維持管理業務を行う上では、法令等に従い当該要件を満たす有資格者により作業を行います。
 - ・園内作業に使用する免許を要する機械（高所作業車など）については、有資格者以外の操作は行わないよう徹底します。
 - ・精密点検など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が行う。
- e. 拾得物の取扱は遺失物法に基づき適正に行います。また、拾得物については、台帳を作成し、原則として所轄の警察署に届けます。
- f. 災害、救急にかかる対応を適切に行います。
 - ・利用者の増える時間帯やイベント時には、巡視・警備を強化し危険行動を未然に防ぎます。
 - ・危険箇所のある場合は現場付近に注意看板を設置し、場合によりトラロープによる通行止めを行うとともに、改善修復予定日を掲示し、利用者への注意を促します。
 - ・事故防止のため、危険箇所への立ち入り禁止施設の見直しを行い、防止施設を逐次検討する。
 - ・自然災害時に倒木や土砂流出などが起こる危険性がある箇所などを把握し、重点注意箇所としてハザードマップに記載します。また、ハザードマップを掲示板で公開することにより、利用者へ注意を促します。
 - ・安全点検の結果や事故事例の掲示、地域住民への報告を行い、情報の共有化を進め、安全意識の向上に努めます。
 - ・事故・災害等の発生や、利用規制・注意喚起が必要な事象が発生した場合は、ホームページや園内掲示板・園内放送・直接連絡等により利用者への周知を行い、被害の拡大や二次災害の発生を抑制します。

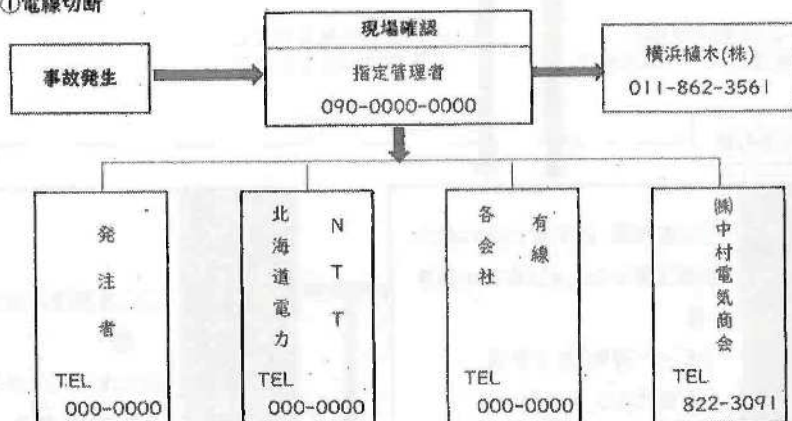
② 連絡体制の確保

公園・緑地内の掲示板に公園管理事務所・受付所の電話番号を表示し、緊急時に利用者が通報をしやすい環境を整えます。

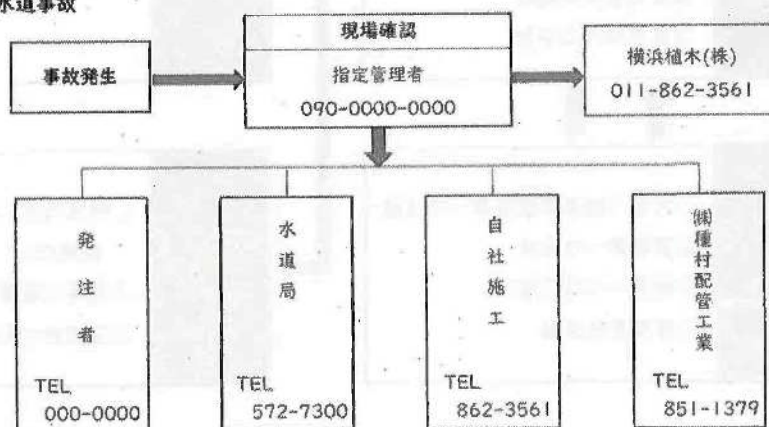
また、緊急時のスタッフ間の連絡手段として、巡回時には、携帯電話による迅速な連絡を取る連絡体制を整えます。当該公園・緑地内に公園管理事務所の電話番号を表示し、緊急時には携帯電話でスタッフの連絡体制を整えます。

※緊急時連絡体制表はP21参照

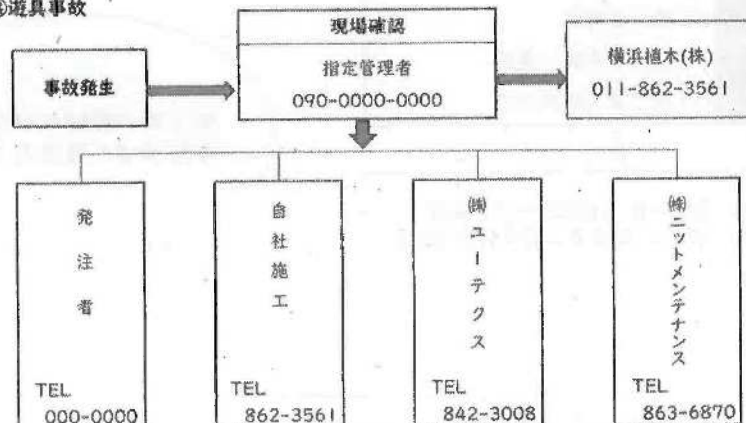
①電線切断



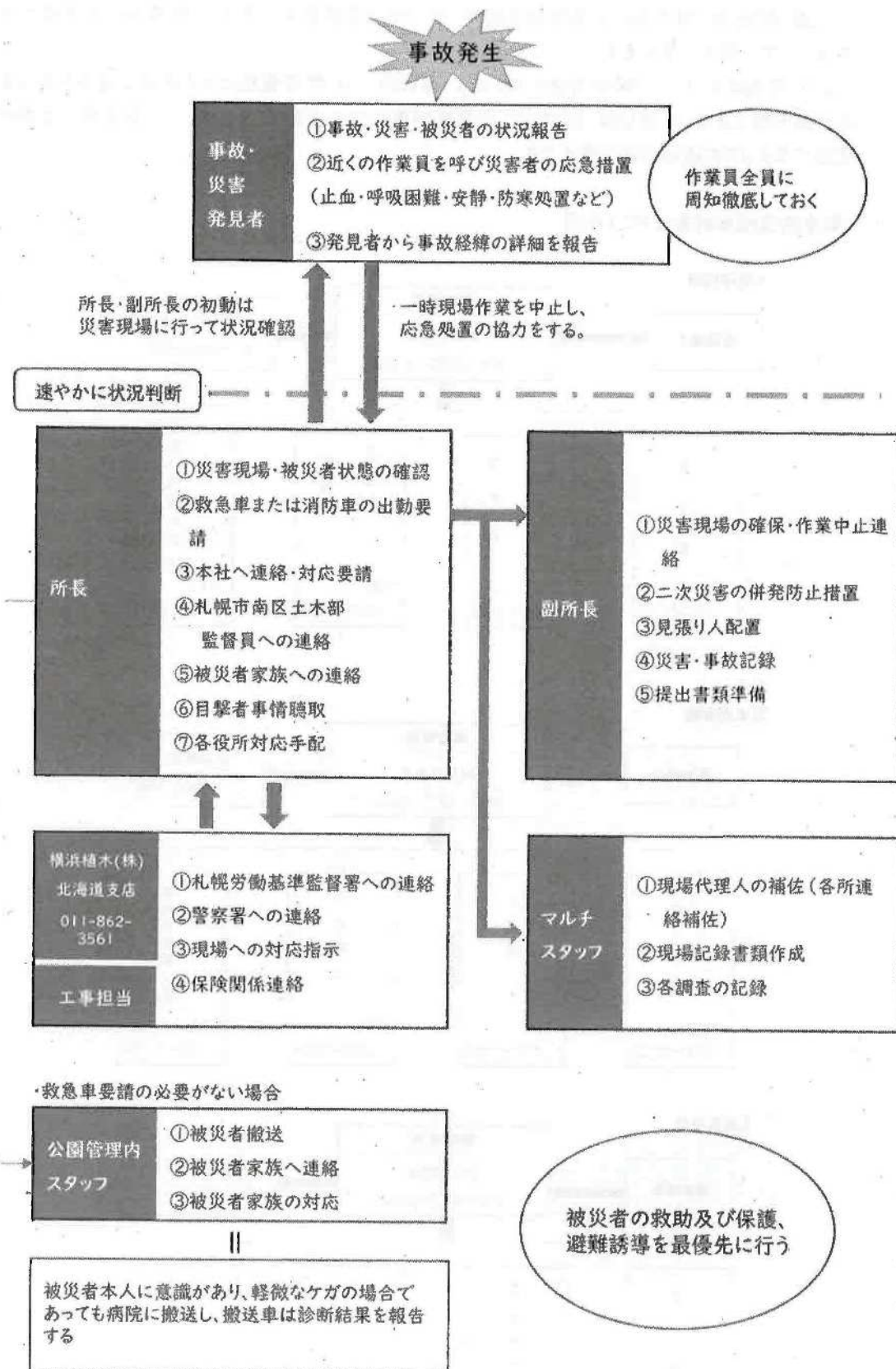
②水道事故



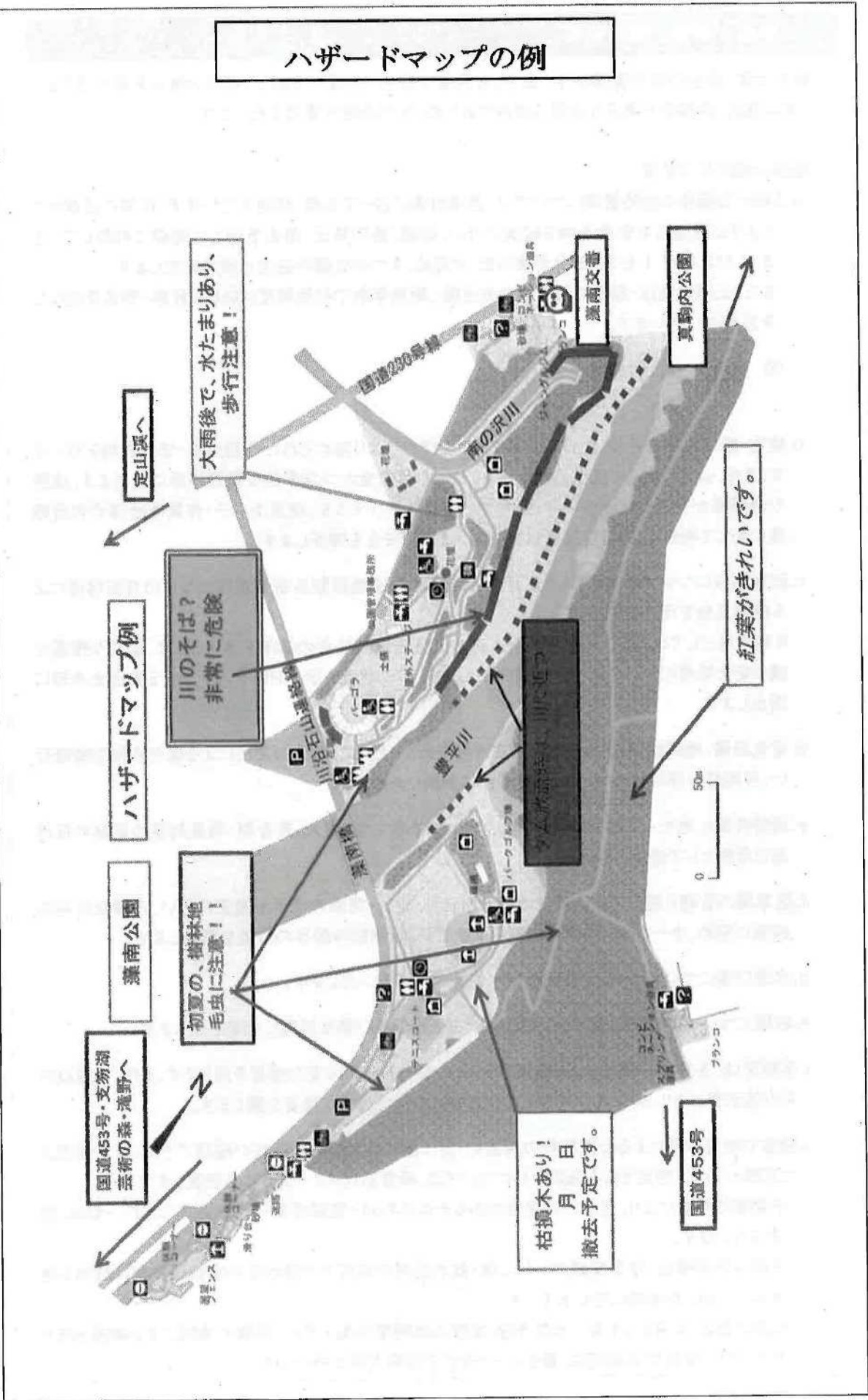
③遊具事故



◆事故・災害対応フロー



ハザードマップの例



2) 施設・設備の維持管理

当該公園・緑地の維持管理を行う上で、利用者が安心、快適かつ楽しく都市公園を利用できるように、常に施設・設備等を適正な状態に維持するため、以下の維持管理を行います。

①施設の維持及び管理

- a.施設・設備等の維持管理については、点検計画に沿って点検・修繕を行います。日常の点検はもとより公園施設の安全点検を確実に行之、修繕、使用禁止、撤去更新などの確に判断していきます。特に毎月1日を「安全点検の日」と定め、4つの公園の自主点検を実施します。
また、公園内施設・設備の長寿命化を目指し耐用年数や利用頻度に応じた修繕・部品交換などを計画的に行います。

※ 点検シートは別掲⑫

- b.建物・設備機器の点検は、日常点検の他、法律等により定められた定期点検・法定点検を行います。また、必要に応じて精密点検を行うことにより、安全かつ効率的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、緊急性と重要性のレベルを、遊具カルテ・作業履歴簿や利用頻度に応じて判断し、的確な措置・対応により利便・安全を確保します。
- c.遊具施設については、融雪直後と夏期の2回、公園施設製品安全管理士などの有資格者による詳細点検を行います。
点検内容としては、国や一般社団法人日本公園施設業協会の基準を参考として、適切な措置を講じ安全管理については、特に留意いたします。劣化状況を示すPIKSのデータを南区土木部に提出します。
- d.電気設備、機械設備については、適宜点検を行うとともに、法律の定めによる保守点検を随時行之、照明灯の球切れについては、速やかに交換いたします。
- e.清掃作業に当たっては、揮発性有機化合物等を含むワックス、芳香剤・消臭剤等の薬剤や日用品は原則として使用しません。
- f.駐車場の管理に際しては利用者混乱を防止し、開放・閉鎖の表示を適正に行之、円滑な利用の確保に努め、ホームページやパンフレット等で開放・閉鎖時間等の情報を掲載します。
- g.水遊び場については、安全管理及び水質管理に留意いたします。
- h.砂場については、ガラス片やフンなど特に安全管理及び衛生管理に留意いたします。
- i.冬期間は、各施設が積雪により破損することのないように、必要な措置を講じます。また、各施設からの落雪により、利用者に危害を及ぼさないように、適切な措置を講じます。
- j.積雪や除雪作業による公園施設の損傷や、雪に覆われ工作物の存在が確認できず、安全管理上に支障が出ると想定される施設などについては、降雪前にスノーポールを設置します。
・冬期間の設置により、劣化の可能性のあるテニスネット・整備用具・看板・遊具などの一部は、撤去を行います。
・水飲み台の養生、冬季閉鎖のトイレ、給・散水設備の水抜きや樹木等の雪囲い作業は時機を逸することなく、計画的に行います。
・水飲み台は、4月と11月に水抜き栓、水飲み台開閉作業を行之、冬期の凍結による破損を防ぎます。また、使用中止期間は、養生シートなどで防寒対策を行います。

- ・緊急車両進入口と通路の確保を図ります。
- ・事務所や倉庫など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ぎます。

k. 作業実施に当たっては、利用者に支障とならないように配慮し、特に安全管理には十分な対策をとります。

l. 不要なベンチ、修繕の利かない施設については、利用頻度を考慮し、撤去も一つの方策とし、施設数を減じ、点検対象を減らすことで、管理費の削減と点検の効率アップを図っていきます。

②園地広場等

園地広場、施設については、次の業務を行います。

- a. 落葉時期は、舗装園路や施設周辺を中心に日常的に清掃を行います。
 - ・落葉により、排水溝・雨水桝が排水障害を起こさない様、特に留意し、周辺への冠水を防止します。
 - ・大雨が予想される場合には、側溝や桝等を重点的に点検し、塵芥等を取り除き増水に備えます。
- b. 日常的に園地及び施設の巡視点検、清掃を行います。
- c. 植え込み地等の除草を随時行います。
- d. 低木の刈り込みを、適宜行います。
- e. 植栽地における病虫害の発生状況を点検し、初期防除に留意します。やむを得ず農薬を散布する場合は、国の通知に基づき、周囲への飛散により健康被害を及ぼすことの無い様に、気象状況や時間帯を考慮し、細心の注意を払い作業を行います。
- f. 枯損植物、枯れ枝、支障枝は速やかに除去します。
- g. 電気機械設備の故障等については、札幌市に報告するとともに、指示に従います。
- h. 各種サイン、案内板などの板面清掃を定期的に実施します。
- i. 風の強い日は、周辺への砂塵の飛散抑制対策として、適宜散水します。
- j. ベンチ、テーブル、手すりは衛生面に配慮し清掃を随時行います。
- k. 植物残渣は、できるだけ園内処理を行い、ごみの搬出量を抑制します。

③公園便所

便所については、日常的に施設の点検及び床面と便器等の衛生機器の洗浄清掃を行います。

- ・園内巡回時、トイレの落書きや、ゴミ・破損・詰まりの点検を行います。
- ・水漏れを点検し、水道料の節減につなげます。

④植物管理

植物の特性にあった年間作業計画を作成し、常に良好な状態を維持し、また、各植栽地の管理に当たっては、来園者の利用と安全を確保しつつ、病虫害防除や施肥の実施、花木等は開花期や剪定時期に注意する等、最も適切な時期や方法を選び管理します。なお、除草剤は使用しません。

a. 芝生・草地管理

- ・芝刈り・草刈りは、それぞれの区域に応じて適宜行い、利用に支障のない状態に保ちます。
- ・施肥、目土、散水、エアレーション等の作業は、必要に応じて行います。
- ・花壇・プランター管理は、地拵えや球根、種、苗の植付け、灌水、花がら摘み、施肥、病虫害防除と予防及び除草等を適宜行います。

b. 樹木管理

- ・必要に応じ、整枝・剪定を行います。
- ・枯れ枝、危険木については、常に観察を行い危険が無い様に適宜処理します。
- ・支柱については、必要のないものは適宜撤去し、必要なものは補修します。
- ・施肥は、必要に応じて適宜行います。特にサクラの開花を楽しみにしている方がいるので、十分な肥培管理を行います。
- ・防除作業は必要最小限に止め、農水省・厚労省の「住宅地等における農薬使用について」（平成25年4月26日）を遵守し、利用者や散布者に支障が無い様に留意します。
- ・降雪に備え、低木・針葉樹等で必要な植物は冬囲いを行います。
- ・冬期間については、枝からの落雪により利用者に危害が及ばない様に、適宜雪落しを行います。
- ・小金湯さくらの森の樹木については、幼木の育成を進めるとともに、野生鳥獣や病害虫からの被害を防止する為、必要な施設や方法について検討し対策を行います。
- ・剪定枝などは、チップ化するなど、園内の散策路や樹木周りに播き、雑草防止に使うとともに、ごみの削減に努めます。

⑤ 清掃

公園利用の動向、塵芥の発生量に即応して適切な措置をとり、常に園内を清潔に保ちます。また、塵芥は、缶、びん等種類ごとに定められた処理方法にしたがって、適切に処理します。

- a. 園内から発生したごみは、札幌市の指定に沿った分別収集方法で処理します。
- b. 一般ごみ（可燃ごみ）及び資源ごみ（ビン、缶、ペットボトル等）については、それぞれの回収と再利用を行っている処理業者に委託し処分します。
- c. ペットボトルのキャップは、別途回収し、感染症予防ワクチンの提供に協力します。
- d. 金属類は、専門業者に回収してもらい、換金し管理費に充当します。

⑥ 有料施設の管理

- a. 日常的に行う業務として、開場前に施設の点検及び清掃等を行います。
- b. 定期的に行う業務として、テニスコートの排水施設の泥上げ、コート砂の補充及び敷き均し等を行います。
- c. 野球場の整地、外野の芝刈り（月 2 回）ライン引き、塩化カルシウム及び化粧砂散布等を必要に応じて行います。
- d. パークゴルフ場の芝刈り（月 2 回）、芝生補修、排水施設の泥上げ、ホールカップ廻り補修、防球ネット補修等を行います。

⑦サービスヤード

利用者が不用意に立ち入らないように留意するとともに、常にサービスヤードを適正な状態に維持します。

- a.適宜、資材・機材の整理整頓を行います。
- b.機材の使用後は、洗浄清掃を行うとともに定期的に注油、オイル交換等のメンテナンス整備を行います。
- c.プロパン、燃料等の使用状況を常に把握し、適正に管理し補充します。
- d.利用者が不用意に立ち入らないように、門扉は夜間閉じます。
- e.資材の補充、土、砂、土壌改良剤、肥料などは、4つの公園の年間使用量をまとめて購入し、経費削減に努めます。

⑧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・防止することにより、財産の保全と利用者の安全を図り、もって円滑な管理運営を行います。また、警備計画を作成し、当該計画に従い以下の業務を行います。

- a.鍵の管理
- b.開館時及び閉館時の開錠・施錠及びシャッターの開閉
- c.出入管理
- d.施設の秩序維持
- e.機械警備システム等の管理
- f.警備業法、消防法、労働安全衛生法などの関係法令の遵守

※ 警備計画は別掲③

⑨修繕

施設等の全般の機能を良好に維持管理するとともに、施設管理上のトラブルが原因で市民等の利用に支障が生じることの無い様に、施設及び設備全般について、破損や故障が発生した場合又は、短期間のうちに確実に破損や故障等が発生すると見込まれる場合は、速やかに修繕を行います。

- a.利用者等から破損や故障等の発生について連絡を受けた場合は、速やかに実際の状況を確認します。
- b.破損や故障が発生した場合等には、応急処置、修繕費用・期間、原因の調査など、必要な初期対応を行い、また、当該対応の結果について、遅滞なく札幌市に報告します。
- c.修繕を行う場合は、再委託にかかる契約を締結する際には、札幌市契約規則及び札幌市物品・役務契約等事務取扱要領(平成20年3月28日財政局理事決裁)第91条に準じて、軽微なもの、緊急を要する場合などを除き原則として複数の団体から見積等をとりまします。また、修繕等を行うに当たっては、緊急に実施する必要のある場合を除き、事前に札幌市の承認を得ます。なお、緊急に実施した修繕については、実施後速やかにその概要を札幌市に報告します。
- d.施設等の劣化及び損傷を最小限に抑えとともに、利用者や施設等の安全性を確保します。

e.都市公園内の施設・設備等の破損、老朽化した場合は修繕方法の検討、見積書の徴収を随時行い、次年度以降の計画的な修繕で対応可能なものについては、修繕計画を作成します。原則として毎年1回、札幌市から別途指示を受けた際は、必要修繕項目、修繕内容、修繕方法、必要金額、優先順位を整理し、札幌市へ報告します。

※ 修繕計画は別掲④

⑩備品管理

札幌市が備え付ける備品（事務機器を含む。）は維持管理業務特記仕様書のとおりとします。これらの備品は、市民等の利用に支障が生じることのないよう、常に保守点検、清掃等を行うとともに、不具合の生じた備品について、修繕を行います。

a.備品は所要の性能を発揮する状態を維持するように管理します。

b.利用者等から備品に関する不具合の連絡を受けた場合、速やかに実際の状況を確認し、修理、説明、代用品の確保、原因の確認など、必要に応じた対応を行います。

c.維持管理業務特記仕様書に記載する備品は、年度毎に全品その有無や状態を点検します。

※ 備品点検簿は、別掲⑤

(2) 仕様書等との差異

1) 維持管理業務特記仕様書との内容・数量比較

維持管理業務特記仕様書に準じます。

ただし、藻南公園の野球場、庭球場については終了時刻を1時間延長し、午後9時といたします。

2) 維持管理基準表との内容・数量比較

維持管理基準表に準じます。

ただし常盤公園の野球場の外野芝刈りについては、整備と合わせ、年14回(月2回)を基本としますが、芝草の旺盛期には月3回の管理を考えており+2回の計16回を予定しております。

(3) 防災業務計画

1) 防災業務の実施方針及び役割分担



当グループでは危機管理対策・対応を、「予防・未然防止対策」、「初動措置・対応」、「再発防止・対応改善対策」の3段階に分け、各段階において個別具体的な対策を行います。

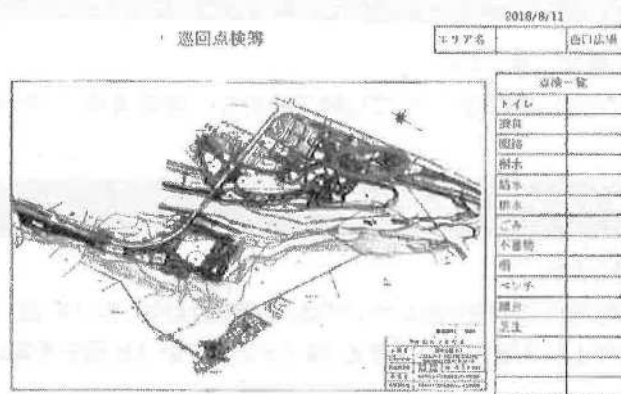
「予防・未然防止対策」としては、公園・緑地内及び周辺地域で想定される様々な事故・災害を未然に察知し、予防対策を施し危機が発生した際には「初動措置・対応」により、迅速かつ的確に対応することによって被害を最小限にとどめ、事後対応にあたる「再発防止・対応改善対策」においては、課題・改善点を抽出し、以降の「予防・未然防止対策」に繋げることで、公園・緑地の利用者と地域住民の安心・安全を確保するよう努めます。

①公園・緑地内施設の点検・改善

巡回点検簿に基づく日常の巡回点検において、園内の状態を確認するほか、不審者・不審物の有無、建物や遊具等の工作物の状態を確認し、犯罪の防止、異常個所の早期発見・改善を図ります。

また定期点検・保守管理に加え、春期・冬期の装いが変わる際の園内点検等を行い、公園・緑地利用者の安全に配慮します。

さらに、台風などの接近が予想される場合には、強風で飛ばされる危険性のある看板等を撤去するなどの強風対策を行い、被災を予防します。



巡回点検簿の例

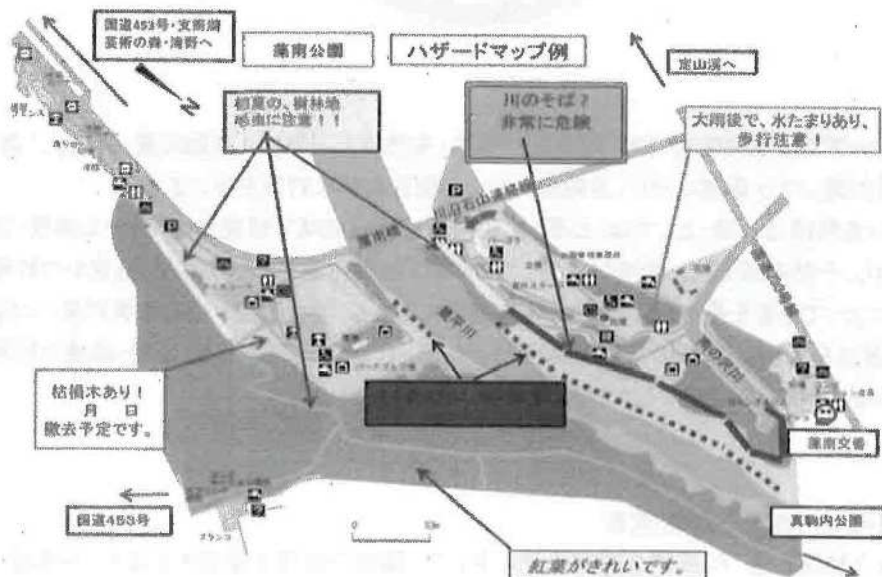
②ハザードマップの活用・公開・更新

ハザードマップの作成にあたっては、地域住民と協力して進めます。特に藻南公園は、「全国小学生ぼうさい探検隊マップコンクール」において審査員特別賞を受賞した川沿少年消防クラブの防災マップ作りに協力しました。また、ハザードマップを毎年更新し、公園・緑地での事故防止に努めます。ハザードマップには、園内での災害時の利用者の安全を確保するために、園内外の想定される被害区域を記入し、その排除に努めます。災害時の確保すべき安全路、立入禁止区域を設定します。また、施設内の避難経路を記入します。

公園・緑地は、広域避難所となっているため、避難してきた住民の収容区域を設定します。

通常の利用での危険箇所を記入し、その改善に努めます。また、利用者の安全な歩行を確保するために必要な安全基準を定め、危険の排除に努めます。

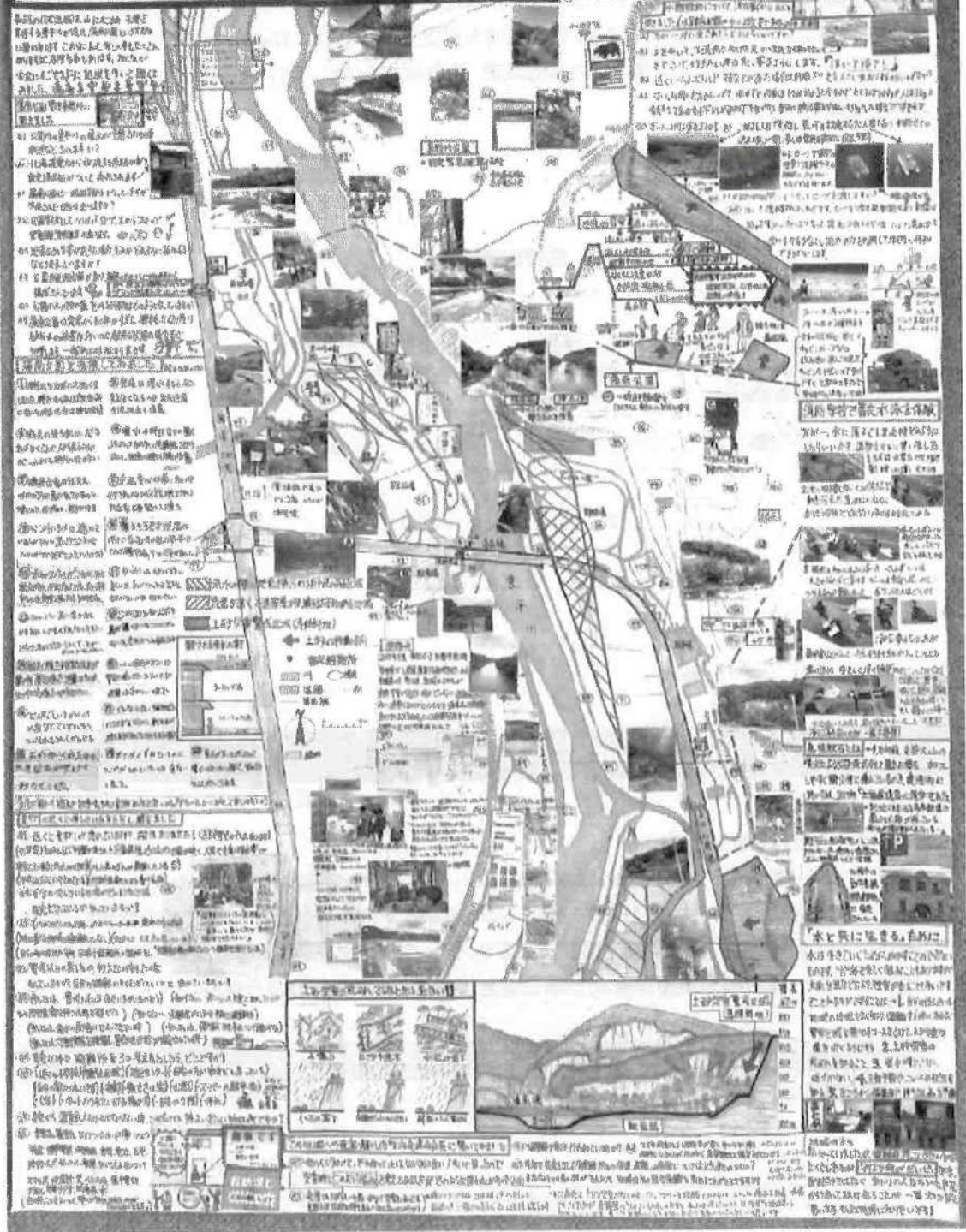
スタッフはハザードマップを携帯し、日常的に危険を監視するよう努めます。ハザードマップを管理事務所やホームページに公開します。



水と共に生きる

強いまちづくりと地域の絆

川で遊ぶには、水質が大切です。

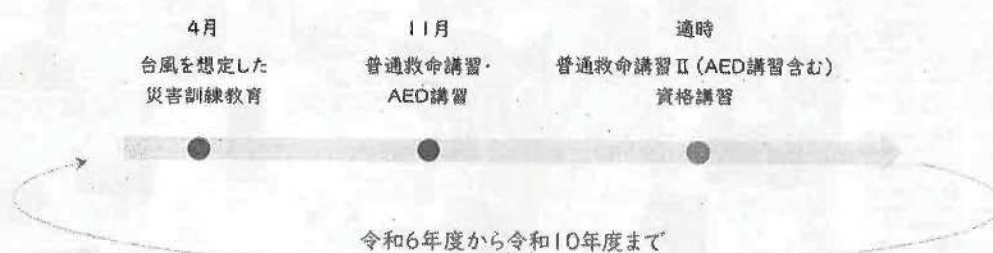


「ぼうさい探検隊マップ」川沿少年消防クラブ

2) 防災訓練計画

事故及び災害発生時において誘発される事態を予め想定し、対応イメージや行動イメージ等をシミュレーション出来るよう対応のフロー、緊急時連絡網、各事案の緊急処理体制を備えると共に、スタッフの新規採用時には、AEDの操作方法を含める普通救命講習Ⅱを受講させ、受講済みのスタッフについては、毎年再教育講習を行います。台風災害を想定した緊急時における対応や教育を1回/年行うとともに、自衛消防隊を設置しての消防避難・誘導訓練を2回/年行い、緊急時には適切な対応処理を計画し実施致します。

防災訓練計画



3) 事故・災害発生時の対応方法

① 諸機材の配備と被災予防

AEDのほか救助備品や消火器の設置はもとより、公園・緑地や施設利用者への所在の周知を図り、必要時に誰もが迅速な応急処置を施せるよう努めます。また、台風等の災害時を想定し、拡声器・ロープ・看板・懐中電灯等の完備を行います。なお、施設の欠陥や管理瑕疵に起因する損害賠償などに備え、施設賠償損害保険及び第三者賠償責任保険、自動車総合保険に加入します。

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 2億円 対物 2千万円
レクリエーション保険	グループ主催のイベントなど	死亡・後遺障害 1億円 入院 5,000 円/人・日 通院 3,000 円/人・日
火災保険	設備・什器類	補償金額
任意自動車保険	第三者	対人 無制限 対物 1千万円

② 初動措置・対応

- ・負傷者・病人が発生した場合には、その救護を第一に考え、スタッフが応急措置を行います。また必要に応じて、救急指定病院や消防署への通報と病院への搬送補助を行います。警報等が発令され、災害の発生が想定される場合には、災害時対応フローに従って「災害対策本部」を設置し、関係各所への連絡、横浜植木北海道支店への応援要請を行い、迅速に対応します。
- ・全道的・全市的な被災が発生した場合には、別途、北海道庁や札幌市役所などに設置される災害対策本部への協力体制を整えます。

③ 避難・誘導

- ・事前に察知することが可能な台風近接時には、インターネット等で情報収集を行い強風などで飛ばされる危険性のある看板等の撤去、倒木・落ち枝が想定される区域への立入禁止、増水により冠水するエリアなどの強風・防水対策を行います。
- ・落雷発生時などは、園内放送により公園利用者に告知し、避難の呼びかけや園内を巡回し公園利用者の避難誘導を迅速に行います。

④ 被害拡大・二次災害防止

- ・札幌市及び北海道や管轄の警察署・消防署・病院等関係機関と協力して、安全の確保と被害の拡大防止に努めます。
- ・強風や降雨・降雪・洪水・落雷などにより被災した場合、作業中の業務においては、二次災害を招く恐れがあることから、気象状況や災害の収束状況を見極めて、復旧措置・対応にあたります。
- ・災害等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るほか、早期の利用回復に努めます。

4) 消防法への対応内容

グループが管理運営する上において、消防法で定められている以下の基準を遵守します。

①消防署へ消防計画書を提出し変更が生じた場合は、速やかに変更申請を行います。

②消防設備点検の実施

- ・消火器・消火栓・煙感知器・誘導灯等については、それぞれ機能点検や総合点検を行います。

③消防訓練の実施

- ・全スタッフを対象に、消防訓練を実施します。
- ・普通救命講習及びAEDの再教育を行うため、消防署員を派遣していただき実施します。

④年度別の具体的実施方法

消防法に準ずる具体的作業計画は以下のとおりです。

指標	期間	項目	回数	具体的実施方法
消防法に順じた具体的作業計画	令和6年度 ～令和10年度	■消防訓練	2回/年	通報、避難誘導 消火訓練、AED研修 機能点検・総合点検
		■消防設備点検	2回/年	人事異動時
		■防火管理者の変更 ■消防計画書の変更	随時 随時	施設・設備変更 人員変更等

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) 利用促進に関する取組方針

都市公園の利用促進のためには、「新規利用者の獲得」と「利用頻度の向上」が必要と考えます。また、「滞在時間の延長(＝顧客満足度の向上)」も公園の利用率を高めることから、利用促進の一環と考えられます。これらの実現のために、要求水準にあげられている「情報提供」「市民ボランティアの養成と支援」「市民及び団体の養成と支援」の3つの利用促進方策を次のように位置づけて、利用促進のための取組を進めます。

2) 具体的な取組の実施計画

① 情報提供活動

当グループでは、公園・緑地・施設の情報提供について、以下の様な取組を行います。

自主媒体	公園・緑地のパンフレット、ホームページ、案内掲示、チラシ、ポスター等
札幌市の媒体	広報さっぽろ、札幌市のホームページイベント情報サイト、区役所・まちづくりセンター等の掲示板、観光文化情報ステーション等
パブリシティ活動	マスメディア、フリーペーパー、雑誌等への情報発信
提携公共施設窓口	近隣の幼稚園や保育園、小・中学校、公共施設、町内会等 ▶ 特に、情報を迅速に発信でき、広報効果が高いホームページは、施設の基本的な情報(施設内容・バリアフリー・アクセス情報等)や、イベント情報をわかりやすく提供します。また、ホームページからのお問い合わせに関しては、速やかに回答するとともに掲示し、公園・緑地の管理にフィードバックさせていきます。

② ボランティアの養成と支援

当グループでは、ボランティアの養成と支援について、以下の様な取組を行います。

- ・「花と緑のネットワーク事務局」と連携し、さっぽろタウンガーデナーの協力を得るとともに、地域のボランティアや、地域ボランティアグループと公園・緑地の利用促進を目指します。
- ・ボランティアが活動しやすい場の提供を行っていきます。雨天等で中止にならないようにプレハブやテント設営などの希望に沿った会場設営を行います。
- ・当グループとボランティア団体等が協力して企画・運営を行います。
- ・藻南公園遊具広場内の花壇整備や芝生広場西側の方形花壇の再整備を行います。

③ 市民及び団体を応援

- ・幼稚園や保育園の屋外活動の場、運動会の場として提供し、利用促進を図ります。
- ・小・中学校の総合学習やクラブ活動の場としての利用を働きかけ、常連顧客の拡大を図ります。また、遠方の小・中学校に対して、遠足の候補地として働きかけます。
- ・障がい者施設や高齢者施設のデイケアの場としての利用を働きかけ、常連顧客の拡大を図ります。その場合に介助者の補助役として、スタッフが手伝いを行います。

- ・花や野草、写真や絵画、野外観察、音楽や体づくり等、各種の趣味グループの活動の場としての利用を働きかけ、利用の常連化を図るとともに、公園・緑地の新たな魅力の発掘へ繋げて行きます。

利用促進方策	利用促進内容
情報提供	・チラシ、パンフレットの配布のほか、ホームページ、SNSによる情報提供を行います。 ・年間の公園の魅力（季節毎の開花時期など）を伝えます。 ・タイムリーな見所情報を提供することで、滞在時間の延長を促進します。
ボランティアの養成と支援	・「花と緑のネットワーク事務局」と連携し、さっぽろタウンガーデナーの活動による、より質の高い、多様な公園・緑地の利用プログラムを提供することで、公園・緑地の魅力を高め、誘致ポテンシャルの向上を促進します。 ・藻南公園内遊具広場、芝生広場の花壇の整備 ・花木植栽の新しい提案
市民及び団体を応援	・幼稚園の屋外保育や小・中学校の総合学習やクラブ活動の場としての利用を働きかけ、常連顧客の拡大を図ります。 ・障がい者施設や高齢者施設のデイケアの場としての利用を働きかけ、常連顧客の拡大を図ります。 ・花や野草、写真や絵画、音楽や本づくり等、各種の趣味グループの活動の場としての利用を働きかけ、利用者の常連化を図り、公園・緑地の新たな魅力の発掘を促進します。 ・野鳥観察

(2) マナー啓発に関する業務と実施計画

1) マナー啓発に関する方針

当グループは、仕様書に記載されている、次の4項目に対する対策を講じます。

- ・犬の放し飼いを防止する対策を講じること。
- ・放置自動車及び放置自転車防止する対策を講じること。
- ・ゴミのポイ捨てを防止する対策を講じること。
- ・禁止行為及び迷惑行為を防止する対策を講じること。

2) 具体的な取組の実施計画

① 犬の放し飼い防止対策

- ・条例で禁止されているノーリード(2m以内の綱又は鎖使用の義務付け)の犬の立入や、フンの始末をしない飼い主に対して、看板、ホームページ等による周知を行います。
- ・リードをつないで楽しく散歩キャンペーンに参加します。
- ・園内パトロール時の「声かけ」による啓発と理解を求め、愛犬家と一般来園者の双方に不快感を与えないように指導を行います。
- ・犬のフン等を発見した場合には、速やかに処理し清掃いたします。



② 放置自動車及び放置自転車防止対策

- ・看板設置、ホームページ掲載、直接の声かけのほか、必要に応じてチラシ等を作成し、配布します。
- ・園内放送で注意を喚起し、予防します。
- ・駐車場や隣接道路において、放置自動車とみられる車両が発見された際には、一定期間状況を観察・記録し、その可能性が高いと確認された際は、札幌市と協議し速やかに対処します。
- ・悪質な駐車違反に対しては警察との連携をはかり、公道の安全な車両通行の確保に努めるとともに、パトロールの強化を依頼します。
- ・違法駐車処理後も再発を防止する為のパトロールを行い、交通の安全確保、地域住民の安全に努めます。

③ ゴミのポイ捨て防止対策

- ・公園・緑地利用者に対して、持ち込まれたゴミの持ち帰り看板設置や、巡回時に呼びかけを行います。
- ・ゴミの散乱している状態は、さらなるゴミ捨てを誘発するため、園内清掃を徹底し、ゴミの散乱を極力抑えるように努めます。
- ・清掃担当以外のスタッフもゴミ袋を携帯し、巡回や管理作業時に目についたゴミは即座に処理します。
- ・札幌市環境局環境事業部事業廃棄物課と連携し、不法投棄の根絶に努めます。
- ・不法投棄があった場合は直ちに回収し、不法投棄の温床化を防ぎ再発防止に努めます。

④ 禁止行為及び迷惑行為防止対策

・ホームページ、掲示板、注意看板等で禁止行為と禁止である理由を明確に表示し、利用者等の理解を求めます。

・許可区域以外での火気使用対策

▶藻南公園炊事広場での火気使用は、時間を定めた利用規制をしているが、定められた時間（9時から17時）以外の利用があるため、注意看板の設置、巡回強化で啓発をします。

▶園内パトロールを行い、発見した場合は直ちに消火を求め、また、炊事広場以外での火気使用禁止や夜間の打ち上げ花火等については、ホームページや看板等でも周知します。

・制限区域への立ち入り防止策

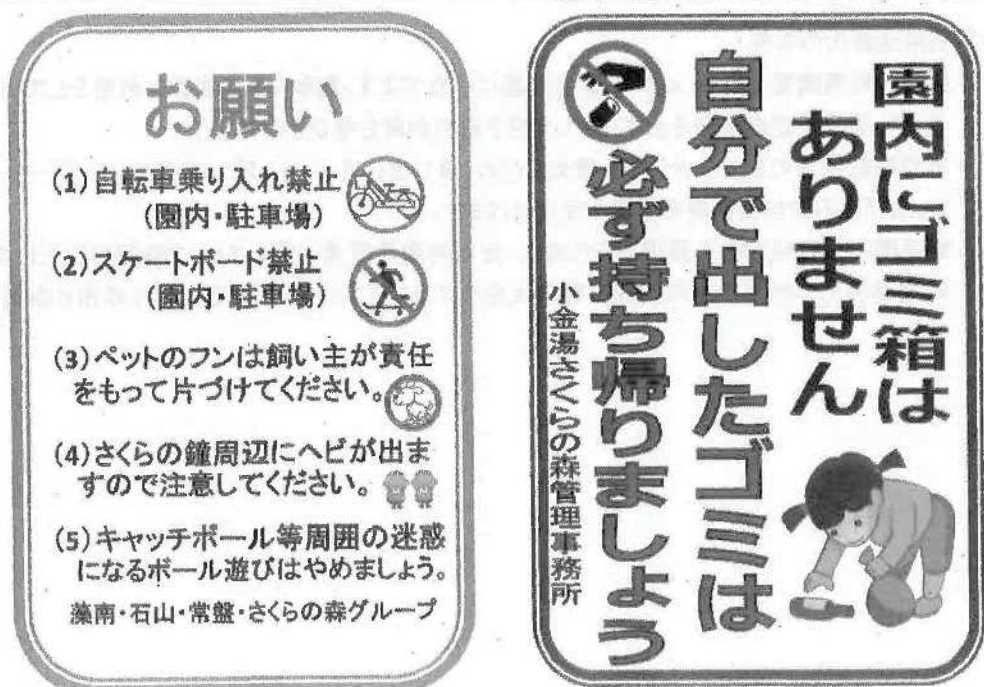
▶豊平川の危険区域内等の利用は制限区域を設けており、安全を確保のため、巡回はもとより、看板の掲示を行い、周知を図ります。

・草花・花木の盗掘や花枝の切り取り防止策

▶草花の持ち去りや、花木の切り取りなどの問題が発生した際は、禁止行為であることを説明し、このような行為を止めるよう呼び掛け、また、お願い看板などを掲示します。

・公園・緑地内諸施設への落書き防止対策

▶公園・緑地内の施設への落書きが発見された場合には、被害の拡大を抑えるために早期の修復を行います。その際には、公園・緑地利用者（特に子どもたち）の協力を求め、不法行為の再発回避を呼びかける姿勢を示します。



注意看板の例

5 利用者サービス等に関する取組

(1) 利用促進計画

1) 有料公園施設の利用促進基本方針

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

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

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

① 新たな利用者を獲得してさらなる活性化へ

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

② 施設の無料開放

- ・定期的に無料開放することにより、施設の良さを知ってもらい、利用者の促進を図ります。
- ・体育の日や近隣学校の開校記念日等、札幌市と協議の上、無料開放します。

③ 利用活性化の工夫

- ・施設の利用調査を行い、以降の運営計画に役立てます。無駄なく有意義な利用をしていただけるよう、使用予定の掲示を出すなどして空き日の利用を呼びかけます。
- ・有料施設利用の空きを少しでも埋めるため、貸し出し用バット・グラブ・ラケット・ボールを用意し、飛び込みの当日利用希望者を受け付けます。
- ・野球場の平日利用者を獲得するために、当日利用希望者に関しては、2時間単位だけでなく1時間単位での利用や、野球教室・野球大会やグランドゴルフをできるよう、札幌市と協議を行います。

2) 具体的な実施内容

① 新たな利用者層の獲得

- ・アンケート等により、野球場の利用に関する要望、あるいは冬季の有効利用についてのアイデアを募集します。
 - ▶利用時間の改正（早朝や季節毎の利用について地域住民の考えを聞き）を検討し実施
 - ▶平日の料金割引の検討
 - ▶学割制度・年間パスポートの導入検討
 - ▶グラウンドゴルフやフリーマーケット等、多目的使用の許可

② 幅広い年齢層の利用者拡大

- ・平日のテニスコート利用を促進するためには、高齢者や子育ての一段落した世代の方の利用が望まれます。そのためテニス大会等を開催して、利用者拡大を考案します。

③ 質の良い施設の提供

- ・利用者が気持ちよく使用できるように、グラウンド・コートの整備点検を徹底して、作業を行ないます。
- ・熟練経験者等へ指導をあおぎ、野球場整備技術のさらなる向上に努めます。

④ 使いやすい施設の提供

【野球場】

- ・野球場利用者が安心して使用できるよう、不陸整正等の日常整備を徹底して行ないます。
- ・整備日には、資材庫・道具の点検・修理や除草、芝刈り、転圧等を重点的に行い、次の開場日に備えます。

【テニスコート】

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

⑤ 作業マニュアルの作成

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

⑥ 点検・監視の強化

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

⑦ 危険物の除去、危険個所の修繕

- ・危険物を発見した場合は立入を禁止して、速やかに処置を行います。

・公園施設に破損等の危険箇所を発見した場合は、一時的に使用を禁止し、速やかに修繕等の処置を行います。

⑧ 十分な人員配置の体制

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

⑨ 知識の向上、技術の習得

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

⑩ クレーム・要望の対応

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

3) 実施計画

藻南公園の野球場、庭球場については、利用者の声を反映し、終了時刻を1時間延長いたします。
なお、3公園とも、11月3日以降については市民の要望や天候により延長も可能です。

①藻南公園

◆野球場(1面:夜間照明施設)

a.利用期間(4月29日~11月3日)※休業日なし

b.利用時間

4月29日~4月30日	午前5時 ~ 午後6時
5月 1日~9月10日	午前5時 ~ 午後9時
9月11日~10月15日	午前6時 ~ 午後9時
10月16日~11月3日	午前6時 ~ 午後4時

c.使用料金

1,200円/時間	夜間照明 30分につき 1,200円
-----------	--------------------

d.夜間照明点灯時刻

5月 1日~5月31日	午後6時30分 ~ 午後9時
6月 1日~7月20日	午後7時00分 ~ 午後9時
7月21日~8月20日	午後6時30分 ~ 午後9時
8月21日~9月10日	午後6時00分 ~ 午後9時
9月11日~9月30日	午後5時00分 ~ 午後9時
10月1日~10月31日	午後4時30分 ~ 午後9時

◆硬式庭球場(2面:人工芝:夜間照明施設)

a.利用期間(4月29日~11月3日)※休業日なし

b.利用時間

4月29日~4月30日	午前7時 ~ 午後6時
5月 1日~10月31日	午前7時 ~ 午後9時
11月1日~11月3日	午前7時 ~ 午後4時

※管理規則より1時間延長

c.使用料金

一面:640円/時間	夜間照明 30分につき 120円
------------	------------------

d.夜間照明点灯時刻

5月1日~5月31日	午後6時30分 ~ 午後9時
6月1日~7月20日	午後7時00分 ~ 午後9時
7月21日~8月20日	午後6時30分 ~ 午後9時
8月21日~9月10日	午後6時00分 ~ 午後9時
9月11日~9月30日	午後5時00分 ~ 午後9時
10月1日~10月31日	午後4時30分 ~ 午後9時

②石山緑地

◆硬式庭球場(2面:人工芝)

a.利用期間(4月29日~11月3日)※休業日なし

b.利用時間

4月29日~5月10日	午前7時 ~ 午後6時
5月11日~8月10日	午前7時 ~ 午後7時
8月11日~9月10日	午前7時 ~ 午後6時
9月11日~10月15日	午前7時 ~ 午後5時
10月16日~11月3日	午前7時 ~ 午後4時

c.使用料金

1面:640円/時間

③常盤公園

◆野球場(1面:軟式・ソフト)

a.利用期間(4月29日~11月3日)※休業日なし

b.利用時間

4月29日~5月10日	午前5時 ~ 午後6時
5月11日~8月10日	午前5時 ~ 午後7時
8月11日~9月10日	午前5時 ~ 午後6時
9月11日~10月15日	午前6時 ~ 午後5時
10月16日~11月3日	午前6時 ~ 午後4時

c.使用料金

1,200円/時間

◆硬式庭球場(2面:アスファルト舗装)

a.利用期間(4月29日~11月3日)※休業日なし

b.利用時間

4月29日~5月10日	午前7時 ~ 午後6時
5月11日~8月10日	午前7時 ~ 午後7時
8月11日~9月10日	午前7時 ~ 午後6時
9月11日~10月15日	午前7時 ~ 午後5時
10月16日~11月3日	午前7時 ~ 午後4時

c.使用料金

1面:640円/時間

4) 利用促進の実施計画

以下の利用促進に向けた祝日割引の導入は、基本的には札幌市との協議が必要ですが、当グループとして、利用促進事業の目的から計画を進めます。

① 祝日割引の導入

・スポーツの日(10月第2月曜日)利用料金を無料とします。

② 利用期間・時間

特記仕様書で利用期間、時間を示していますが、利用者の利便を図り藻南公園の野球場、庭球場ともに利用時間を1時間延長します。

また施設・設備の状況や気象状況等により、札幌市と協議し、営業期間の短縮や延長を検討します。

③ スポーツ教室の開催

藻南公園には、ナイター設備のある野球場・テニスコート(砂入り人工芝)があることから定期的に子供向けの野球教室・テニス教室を開催します。市内の実績のあるスポーツクラブの協力を得ながら、1年の準備期間を経て、2年目から開催します。

スポーツ好きの子供たちが増えることで、公園利用の促進を図ります。

(2) 自主事業への取組

1) 取組の基本的な考え方

自主事業の実施にあたっては、公園・緑地利用のきっかけを提供する集客や、季節を重視したイベントの開催と、公園・緑地への来園を高めることを狙った定期事業としてのプログラムを提供することで、利用者サービスや事業展開を図って行きたいと考えます。なお、自主事業の利益の50%以上は公園の管理運営費として還元します。

2) 取組の具体的な内容

① 公園施設を利用した公園活性化

- ・石山緑地の軟石彫刻群を活用して、彫刻の鑑賞会を開催します。また、軟石の加工体験をして、置物を作ります。
- ・藻南公園の炊事広場で、子供向けのイベントとして、木の実をビーズにしたクラフトづくりや的あてゲームを行うとともに焼き芋や、茹でとうきびなどが食事できる、『小さい秋みつけた・藻南公園』を開催します。
- ・小金湯さくらの森のサクラ育成をボランティアで実施します。

② 自然林を活かした活動

- ・鳥の巣箱設置や山野草の育成・保護を行い、身近な自然観察スポットとなるよう努めます。
- ・落葉や倒木を利用した堆肥で、クワガタなどの昆虫が育つ環境づくりを行い、子どもを対象とした虫取り大会や伐採木を利用した工作を企画します。

③ 芝生広場や野球場外野の芝生の多目的利用

- ・周辺の自治会や幼稚園・保育園、企業等に運動会や盆踊りの会場として提供します。多目的に利用することにより、公園の存在や施設の快適性を知ってもらい、公園利用者の拡大を図ります。

④ ピクニックスペースの増設

- ・豊かな緑や色とりどりの花、川のせせらぎを眺めながら、のんびりと楽しいひと時を過ごしてもらうために、お弁当を広げられるピクニックスペースの確保や園路沿いのベンチを増設し、子ども連れや高齢者の方たちにも配慮します。

⑤ マルシェなどの開催

- ・小金湯さくらの森周辺には果樹園等があり、農業地帯としてのイメージが色濃くあることから、近接する農家や農協とタイアップし、新鮮な果樹・農作物の販売を、多目的広場を利用して『さくらマルシェ』を開催し、集客を図ります。
- ・近隣の地域作業所や福祉団体とタイアップし、障がい者の方が製作した食品や小物の販売会を開催します。言葉を交わしたり触れ合ったりと交流の場を持つことにより、理解しあい、隔たりのない地域づくりを目指します。
- ・フリーマーケットを開催し、不要になったものを必要とされる方にリユースし、リサイクルの推進を図ります。

⑥ 地域住民との花植えを開催

- ・園内の一部を利用し、地域住民による花植の植え込み体験と指導を目的とした、『フラワーマルシェ・藻南公園』を開催し、地域住民に親しまれる公園を目指します。また、園芸相談会や鉢花の植替サービスを行います。
- ・参加対象者は地域住民のほか、南区の障がい者施設や老人福祉施設とし、花植えによる健康促進やリハビリとしての機能を推進していきます。特に石山緑地は、南区老人福祉センターと隣接しており、連携した事業を企画します。
- ・機能の推進のためには、花植えに関しガーデンセラピーコーディネーターなどと協力を図り実施します。

⑦ 各種イベントの開催

- ・地域に根付く文化や伝統行事を、高齢者や継承者から子どもたちへ伝えていく、継承の場となる様なイベントなどを計画します。
- ・お花見や七夕祭り、また、各地域の夏祭りなどの行事や、「キャンドルナイト」「クリスマスイルミネーション」などの、各地域が主催するイベントに対し、共催の支援体制の充実を図り支援を実施します。

⑧ 防災機能付き自動販売機の設置

- ・各公園に1か所ずつ、北海道と災害時の協定を締結している清涼飲料水メーカーの防災機能付き自動販売機を設置し、平常時は電光掲示板付き自動販売機より地域防災意識を高めるメッセージ等を配信し、災害に備えます。

※ 令和6年度の自主事業一覧は別掲⑯

1) 公園の課題及び懸念材料

①藻南公園

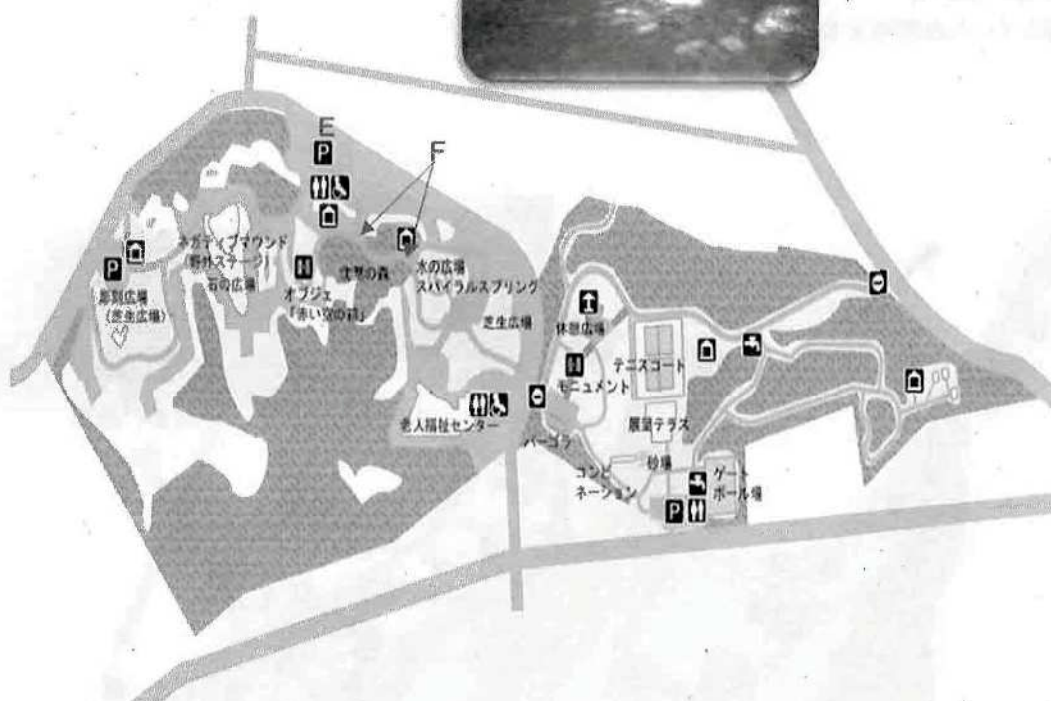
- ・全体的に老朽化が目立ち、法面崩落等の危険があり、立ち入り禁止エリアが設定されている※A
- ・自然林の多い立地のため隣接する民地への折れ枝や倒木の危険がある
- ・バリアフリー対応が不十分
 - ・園路は急勾配の箇所があり、車いすやベビーカーの利用には不向き※B
 - ・バリアフリートイレが1箇所しかない
 - ・管理事務所玄関に段差がある※C
- ・駐車場が狭くイベント開催時には不足する(園内に臨時駐車場を設置して対応)※D
- ・パークゴルフ・テニスなどの有料施設はリピーターが中心で新規利用が少ない
- ・ボランティアの高齢化(花壇ボランティア)
- ・利用者の高齢化
- ・隣接していた自衛隊官舎の取り壊しに伴い周辺人口の減少



②石山緑地

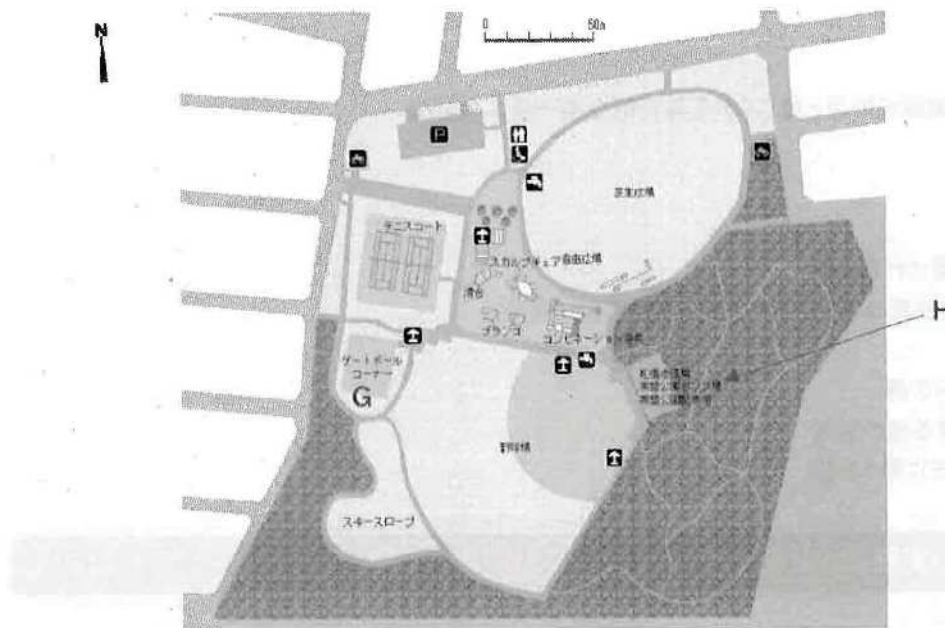
- ・駐車場スペースの不足※E
- ・軟石の風化による崩落の危険がある
- ・園路に土の部分があり、車いす・ベビーカーの利用には不向き※F
- ・素晴らしいロケーションをもっと知ってほしい
- ・地域の財産としての石山緑地をもっとPRしたい

土が流された園路



③常盤公園

- ・駐車場スペースの不足(野球場の利用があるときはいつも満車状態)
- ・ゲートボールコーナーはほとんど利用されていない※G
- ・散策路はあまり利用されていない※H
- ・ゴミのポイ捨てが多い



ゲートボールコーナー



散策路

④小金湯さくらの森

- ・イベント時に駐車場が不足する(園内敷地を臨時駐車場として活用)
- ・桜の名所としての知名度をもっと上げたい
- ・傾斜地の為、高齢者や障がい者が桜の鐘まで行くのが大変

2) 公園の理想像

①藻南公園

- ・様々な年代の市民に親しまれる、地域コミュニティの中心地
- ・若い世代、子育て世代なども利用しやすく魅力ある公園
- ・地域住民の安らぎの場
- ・高齢者・障がい者や高齢者にやさしい公園
- ・地域の防災拠点(安心安全)
- ・環境教育の場としての公園(エコ・SDGs)

②石山緑地

- ・地域住民が地域の財産と感じられる芸術的な唯一無二の公園

③常盤公園

- ・地域住民に愛される公園
- ・子どもたちの成長の場としての公園(小中学校に隣接)

④小金湯さくらの森

- ・札幌を代表する桜の名所
- ・市民が桜の下に集う公園

3) 理想像の実現に向けた取り組み

①藻南公園

- ・各世代が楽しめる内容の「もなみフェスティバル」を開催する(現在は商店街の祭りのみ)
- ・スポーツ大会の開催(野球・テニス・親子パークゴルフ大会・親子運動会など)
- ・「みんなの菜園」を設置する(地域住民と協力して管理し収穫祭等を行う)
- ・商店街・地域住民と連携したマルシェ・バザー(花・野菜等)を行う
- ・芝生広場やステージを活用し防災キャンプ体験を行う
- ・スケートパーク的なエリアの設置を検討する
- ・子どものボール遊び可能エリアの設置を検討する
- ・地域の大学との合同イベント開催
- ・森づくりイベントの開催
- ・藻南公園で行っている環境配慮した維持管理をHP・SNSなどで積極的に発信する
- ・盲導犬体験イベントの開催

※藻南公園は全面改修工事が予定されていますので、改善が必要な点を集約し提案していきます。

②石山緑地

- ・彫刻体験会など軟石にちなんだイベントを行う
- ・キャンドルナイトをもっと盛り上げる(横浜植木共催)
- ・動画撮影イベントを行う
- ・フォトスポットとしてのPR
- ・フォトコンテストの開催
- ・市民撮影による石山緑地カレンダーを制作する

③常盤公園

- ・散策路の整備を行い、立て看板等で積極的にPRする
- ・ほとんど利用されていないゲートボールコーナーをバスケットボールコートや屋外フットサル場としての活用を検討する
- ・ミニスケートパークの設置を検討する
- ・野球大会の開催・協力
- ・地域ボランティアの協力によるゴミ拾い(既に行っています)
- ・ポイ捨て禁止の看板を設置する

④小金湯さくらの森

- ・桜の木が健全に育つ様に樹木医と連携して管理を行う
- ・桜まつりの開催
- ・桜の植樹体験
- ・市民参加で桜の施肥などの管理を行う
- ・桜ピクニックコンサートの開催
- ・星空観望会
- ・桜の写真コンテスト
- ・PR活動の強化(HP・SNS・マスメディア等)
- ・小金湯さくらの森オリジナルグッズの開発

⑤共通事項

札幌市・地域住民・地域団体との連携を密にし、安心安全で時代の変化に適応した公園を目指して管理運営していきます。

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 適合レベル AA 準拠を達成するための作業スケジュール

評価開始から対応完了まで約 1 か月のため、新年度に入る前に対応を進めます。

② 新規ページ作成・ページ修正時におけるアクセシビリティ確保の方策

- ・コントラスト比チェック「Color Tester」
- ・Alt 属性チェック「Alt&Meta viewer」（chrome 拡張機能）
- ・CSS 無効化チェック「CSS 無効化くん」（chrome 拡張機能）
- ・ページタイトル・リンク切れチェック「Website Explorer」
- ・みんなのアクセシビリティ評価ツール「miChecker」
- ・スクリーンリーダー「NVDA 日本語版」

などのツールを使って、作成時・修正時にチェックをかけることを義務付けます。

③ 試験実施予定時期及び方法

11 月初頭から 11 月末にサイトデータをすべてダウンロードして、適宜修正を加えていきます。

④ アクセシビリティ維持・向上の取組

ホームページに利用者からの意見収集フォームを設置いたします。また、定期的に Web アクセシビリティについての研修会を開催します。

⑤ ウェブアクセシビリティの問題が発生した場合における対応方法等

随時、提携するウェブ専門業者に依頼をして、対応していきます。

⑥ 過去のウェブアクセシビリティ対応実績

提携するウェブ専門業者は北海道開発局ホームページの作成を下請け作業で担当。

なお、アクセス件数については、継続して把握いたします。