

5 利用者サービス等に関する取組

(1) 利用促進計画

利用者サービスを含め、有料公園施設の利用を促進するための基本的な方針、当該方針に基づく具体的な業務の実施要領を示してください。また、年度別の実施計画についても示して下さい。

(2) 自主事業への取組

利用者サービスの向上に向けた自主事業の取組について、取組の基本的な考え方と取組の具体的な内容を示して下さい。

(3) 公園の課題把握及び理想像の実現

公園の課題及び懸案事項に対する公園の理想像を記載した上で、理想像の実現に向けた自主事業等の取組について具体的な内容を示して下さい（取組内容は（2）との重複可）。

5 利用者サービス等に関する取組

(1) 利用促進計画

(1) - 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

公園の管理運営に係る関係法令を遵守し、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 公園の管理にあたっては、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 巡視により危険箇所の早期発見に努め、案内や利用規制等、適切に対応します。
- c 地域と連携して防犯と防災対策を確実にを行います。

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、町内会や学校など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 植物を適正に管理し、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確保します。

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 利用者や地域の要望を把握し、住民サービスの向上の視点から管理運営します。
- c 貴重な公共の財産として、将来を見据えた管理運営を行います。

⑧ 定期的な見直しと改善

年度ごとに業務実績の評価・検証を行い、改善につなげます。

(1) - 2 有料公園施設における利用促進の基本方針

以下の基本方針に従い、子どもから高齢者まで、また近隣の方から遠方の方まで全員が快適に利用でき、再度足を運びたいくなるような有料スポーツ施設の管理運営を行うことで、利用促進につなげます。

- ・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・接遇の対応力を高めるとともに、園内施設や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応えることにより、リピーターの増加を図ります。また、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札幌市と協議し、利用者に対して説明し理解を求めます。
- なお、意見・要望等に対する回答は、ガラスのピラミッド内の掲示板等で公開します。

利用目標

利用料金目標は、次表のとおりとします。

[利用料金収入実績及び目標]

(単位：千円)

項 目		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9
ス ポ ー ツ 施 設	庭球場	7,029	4,097	3,311	6,320	7,500	7,500	7,500	7,500	7,500
	陸上競技場	463	352	230	430	309	309	309	309	309
	シャワー	14	3	4	14	23	23	23	23	23
	小 計	7,506	4,452	3,545	6,764	7,832	7,832	7,832	7,832	7,832
レンタサイクル		8,546	4,528	2,884	6,810	8,533	8,533	8,533	8,533	8,533
貸室等		3,561	2,936	2,233	2,890	3,426	3,426	3,426	3,426	3,426
合 計		19,613	7,464	8,662	16,464	19,791	19,791	19,791	19,791	19,791

※ R1～R3は実績、R4 は見込み

(1) - 3 業務の実施要領

貸しスペース

【ガラスのピラミッド】

① イベント開催時のサポート

当公園での文化活動の拠点となるガラスのピラミッドは、展示会・講習会・コンサート・結婚式など、様々な用途で年間約 250 件の利用があります。経験豊富なスタッフが、利用規則の説明だけに留まらずイベント開催全般にわたるアドバイスと運営サポートを行い、貸室利用者の満足度を高めます。

また、イベント情報をウェブサイトや館内掲示板等で公開し、広報協力も行います。

② ホームページでの情報提供

各貸しスペースの予約状況や利用事例、図面など、利用者が貸室を利用する際に参考となる情報について、ウェブサイトで最新情報を随時追加・更新し、利便性を高めます。

予約	アトリウム1			アトリウム2			スペース1			スペース2		
月	日	時	種	日	時	種	日	時	種	日	時	種
8/1	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8/2	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8/3	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8/4	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8/5	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8/6	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8/7	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8/8	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8/9	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8/10	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

施設予約状況確認ページ



貸室の利用事例

③ 照明機材・楽器のレンタルサービス

コンサートや発表会が開催しやすい環境を整えるため、照明機材・楽器（グランドピアノ）のレンタルを行います。料金は貸室の時間区分（午前・午後・夜間・全日）に合わせて細かく設定し、気軽にレンタルできるように設定します。

また、機材の利用方法についてはスタッフがアドバイスをし、円滑なイベント運営のサポートを行います。

【野外ステージ】

野外ステージは、周辺地域への騒音問題など、ガラスのピラミッドの貸室以上に利用者に守っていただくポイントが多く、管理マニュアルの理解と共有が大変重要です。使用できる音量、地域住民との折衝、売店や照明の設置、芝生の養生等の管理事項を主催者とスタッフとの間で調整・共有することで、スムーズなイベント開催を促します。



① レンタル台数の追加

受付における繁忙期の長い待ち時間解消のため、札幌市貸与の車両に加え、当協会で購入した車両 40 台を今後も継続的に活用し、レンタサイクルの利用しやすい環境整備に努めます。



② 貸出時間の調整

土・日・祝日、夏休み期間等の混み合う日は延長利用の制限を実施し、可能な限り多くの利用希望者に貸出できるよう調整します。

③ 営業時間の延長

繁忙期に合わせて営業終了時間を延長（午後4時→午後5時）し、利用者サービスに努めます。

④ 閑散期の延長料金無料サービス

時間を気にせずにご利用いただけるよう、閑散期の平日に限り、延長料金を無料とします。

⑤ 自転車安全利用の確保

定期的な自転車の整備・点検とタイヤの空気圧等の日常点検を行うことで、貸出自転車の安全を確保します。また、貸出時には、自転車の安全な乗り方と利用規則について説明を行うとともに、自転車本体に注意事項を添付し、より一層の安全利用を推進します。

さらに、毎年、全車両を対象に自転車安全整備士による点検整備を行い、TS マークを取得します。

⑥ ウェルカムセンターとしての機能強化

メインゲート（東ロゲート）にある施設として、おもてなし機能を充実させます。多くの利用者が最初に訪れる場所として、ベビーカー、車いす、電動車いすの貸出しを行うとともに、コインロッカーには入らない大きな荷物を預かるなど、様々な利用者ニーズに応えます。

スポーツ施設

① スポーツ施設受付の案内業務の充実

スポーツ施設の受付窓口であるフィールドハウスでは、主に札幌市公共施設予約情報システムを利用した受付業務を実施します。スポーツ施設専門の案内所として、予約システムやスポーツ施設についての知識を習得したスタッフによるスムーズな対応とホスピタリティ溢れる接客・おもてなしを行うとともに、迷子や落とし物等の対応も行います。

② スポーツ用具のレンタル

手軽にスポーツを楽しんでもらえるよう、テニスラケット・ボール、野球のベース等の道具レンタルを行います。

③ 大会開催運営のサポート

これまでの経験を生かし、大会利用の場合に行う優先予約の方法や開催までのフローをまとめ、大会主催者に対しても適切にアドバイスします。

④ 施設開放期間・時間の調整

各季節の日の出や日没に合わせて開放期間を調整し、対応します。

スポーツ施設 期間別開放時間					
	4/20~4/28	4/29~8/31	9/1~9/30	10/1~11/3	11/4~11/20
庭球場	7:00-17:00	7:00-19:00	7:00-18:00	7:00-17:00	7:00-16:00
陸上競技場	7:00-18:00	7:00-19:00	7:00-18:00	7:00-17:00	7:00-16:00

⑤ 「体育の日」の無料開放

公園の利用促進と市民の体力向上を目的として、「体育の日」は無料開放とします。

⑥ 陸上競技場の利用時間拡大

土・日・祝日の利用時間（通常1日 4 時間まで）を緩和し、芝生の状況を確認しながら1日最大7時間利用できるよう調整します。

(1) -4 年度別実施計画（目標稼働率）

前述の利用者サービスについては、今後の新型コロナウイルスの感染状況の影響や市内類似施設の改修予定等も踏まえ、次の年次計画に基づいて調整します。

区分	期間	サービス項目	目標稼働率
庭球場	令和5年度	◆ 大会や練習試合の積極的受入れ	33.0%
	令和6年度	◆ 予約システム HARP の積極的案内	33.0%
	令和7年度	◆ ラケット・ボールのレンタルサービス	33.5%
	令和8年度	◆ きめ細やかな利用案内・調整	33.5%
	令和9年度		34.0%
陸上競技場	令和5年度	◆ 大会や練習試合の積極的受入れ	13.5%
	令和6年度	◆ インフィールドの土日祝利用時間拡大	13.5%
	令和7年度	◆ ラインカーの無料貸出し	13.5%
	令和8年度	◆ 予約システム HARP の積極的案内	14.0%
	令和9年度	◆ きめ細やかな利用案内・調整	14.0%
レンタサイクル	令和5年度	◆ 季節に応じた利用時間の拡大	31.5%
	令和6年度	◆ ヘルメットの無料貸出し	31.5%
	令和7年度	◆ 券売機導入によるスムーズな貸出し	32.0%
	令和8年度	◆ ウェルカムステーションとしての機能強化	32.5%
	令和9年度		33.0%
貸室等	令和5年度	◆ レンタル用品の充実	31.5%
	令和6年度	◆ ウェディングフォト・展示会等の誘致	31.5%
	令和7年度	◆ きめ細やかな利用案内・調整	32.0%
	令和8年度	◆ オンライン申請システムの導入	32.0%
	令和9年度		32.5%

(2) 自主事業への取組

(2) -1 取組の基本的な考え方

自主事業は、利用者サービスの充実を図るとともに、公園の特徴を生かしその設置目的と効用を最大限に高めるよう、次の観点を基本として計画立案、実施します。具体的事業では、幼児から高齢者まで幅広い層を対象に、お客様の目的やニーズに応じて、より多く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該当する場合は、その利益の一部を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、イベント事業、広報活動等の管理運営経費に充当します。

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 公平・平等

自主事業の周知と募集にあたっては、ホームページ、SNS、チラシなどの自主媒体のほか、マスコミ各社へのプレスリリース等で周知し、参加機会の均等を確保します。

また、定員を超える応募があった場合には、抽選等により公平性を確保します。

③ 安全体制の確保

行催事の実施にあたっては、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、誰もが気軽に参加できるよう、安価かつ妥当な金額に設定します。

⑤ ニーズに対応した事業

イベントごとに参加者から直接の聞き取りやアンケートを行うほか、ご意見箱、メールフォームなどにより的確に要望や意見を把握し、事業運営に反映させます。

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、当公園の最大の特徴である基本設計者のイサム・ノグチの視点を生かした内容の美術展、ワークショップ、講演会などを企画し、当公園の独自性を打ち出します。また、これまでの当公園の管理経験と、札幌市内の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多様な事業やプログラムを検討します。講師については、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ることを基本としつつ、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

自主事業のうち、ガイドツアーやクラフト体験会、ウォーキングイベントなどについては、地域の方々や公園ボランティアと協働・連携して実施することで、イベントの充実を図るとともに、地域団体や公園ボランティア活動の活性化につなげます。また、美術展などでは地域の文化施設とのネットワークを活用し、地域で連携した取組を目指します。

⑧ 事故発生時の対応

自主事業の実施に際して、レクリエーション保険等に加入し、万全を期します。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。

(2) -2 取組の具体的内容

公益事業

① グランドオープン 20 周年記念展

グランドオープン 20 周年を記念とした展覧会をガラスのピラミッドで開催します。彫刻家イサム・ノグチの視点を現代の作家が引き継ぎ、先進的なアートの手法で実現します。また、3 回目となる札幌国際芸術祭（次回令和5年度開催）とも連携して事業を展開します。



グランドオープン 20 周年記念展（仮称）（公益事業）					
実施時期/回数	令和7年7月下旬～8月末				
対象	市民、観光客				
連携団体	市内ギャラリー、道内美術館、教育関連施設				
年次目標	R5	R6	R7	R8	R9
収入予定金額			800,000 円		
支出予定金額			1,100,000 円		
収支予算			▲ 300,000 円		

② グランドオープン 20 周年記念協賛事業

グランドオープン 20 周年協賛事業として、ガラスのピラミッドで開催される優れた文化事業を誘致し、その対象事業については貸室料金の免除を行います。



グランドオープン 20 周年記念協賛事業（公益事業）					
実施時期/回数	令和7年 3～4 回				
対象	市民、観光客				
連携団体	市内ギャラリー、アートコミュニティ他				
年次目標	R5	R6	R7	R8	R9
収入予定金額			0 円		
支出予定金額			0 円		
収支予算			0 円		

③ モエレのホワイトクリスマス

ガラスのピラミッドが開館した年から毎年開催し、好評をいただいている、地域の音楽家によるコンサートイベントを開催します。



モエレのホワイトクリスマス（公益事業）					
実施時期/回数	12月24日前後の2日間				
対象	市民				
連携団体	アマチュアバンドコミュニティさっぽろ				
年次目標	R5	R6	R7	R8	R9
収入予定金額	150,000円	150,000円	150,000円	150,000円	150,000円
支出予定金額	150,000円	150,000円	150,000円	150,000円	150,000円
収支予算	0円	0円	0円	0円	0円

④ 夏の美術展（公益事業）

モエレ沼公園や札幌の風土をテーマとした、先進的な作品を紹介する展覧会を開催します。札幌の観光のハイシーズンにあたる時期であるため、札幌市民のみならず世界各地から来園する観光客も楽しめる質の高いユニークな展覧会を目指します。



夏の美術展（公益事業）					
実施時期/回数	7月下旬～8月下旬（令和7年度を除く）				
対象	観光客・市民				
連携団体	市内ギャラリー、道内外美術館、アートコミュニティ他				
年次目標	R5	R6	R7	R8	R9
収入予定金額	800,000円	800,000円	—	800,000円	800,000円
支出予定金額	1,100,000円	1,100,000円	—	1,100,000円	1,100,000円
収支予算	▲300,000円	▲300,000円	—	▲300,000円	▲300,000円

⑤ 冬の美術展（公益事業）

利用者が減少する冬の公園の賑わいづくりを目的として、当公園の所蔵品であるイサム・ノグチデザインの照明彫刻「あかり」や、冬の園内の景観・特徴を生かした展覧会を開催します。また、気鋭の作家によるワークショップや講演会なども併せて実施します。



冬の美術展（公益事業）					
実施時期/回数	1月初旬～2月中旬				
対象	観光客・市民				
連携団体	市内ギャラリー、道内外美術館、アートコミュニティ等				
年次目標	R5	R6	R7	R8	R9
収入予定金額	300,000円	300,000円	300,000円	300,000円	300,000円
支出予定金額	600,000円	600,000円	600,000円	600,000円	600,000円
収支予算	▲300,000円	▲300,000円	▲300,000円	▲300,000円	▲300,000円

収益事業

④ ガラスのピラミッド売店営業

イサム・ノグチ関連商品や書籍のほか、モエシ沼公園オリジナル商品の品揃えを充実させます。また、公式オンラインショップ（スマートフォン対応）でも販売し、利便性を向上させます。

また、海外からの観光客が土産品として手取りやすく、当公園や札幌ならではの商品ラインナップを充実させます。



ガラスのピラミッド売店営業（収益事業）					
実施時期/回数	通年				
対象	来園者				
年次目標	R5	R6	R7	R8	R9
収入予定金額	7,300,000円	7,300,000円	7,300,000円	7,300,000円	7,300,000円
支出予定金額	5,800,000円	5,800,000円	5,800,000円	5,800,000円	5,800,000円
収支予算	1,500,000円	1,500,000円	1,500,000円	1,500,000円	1,500,000円

② 望遠鏡の設置・双眼鏡レンタル

周囲の展望を楽しんでいただけるように、ガラスのピラミッド屋上に望遠鏡を設置します。また、鳥類の観察やモエレ山やブレイマウンテンからの眺望を楽しんでいただけるよう双眼鏡のレンタルも行います。



望遠鏡の設置・双眼鏡レンタル（収益事業）					
実施時期/回数	4月上旬～11月下旬				
対象	来園者				
年次目標	R5	R6	R7	R8	R9
収入予定金額	150,000円	150,000円	150,000円	150,000円	150,000円
支出予定金額	25,000円	25,000円	25,000円	25,000円	25,000円
収支予算	125,000円	125,000円	125,000円	125,000円	125,000円

③ 照明器具・ピアノレンタル

ガラスのピラミッド内で手軽にイベントやコンサートが実施できるよう、照明器具やピアノのレンタルを行います。また、ピアノにはキャスターをつけ、会場間を移動しやすくし、利便性を高めます。



照明器具・ピアノレンタル（収益事業）					
実施時期/回数	通年				
対象	貸室利用者				
年次目標	R5	R6	R7	R8	R9
収入予定金額	200,000円	200,000円	200,000円	200,000円	200,000円
支出予定金額	0円	0円	0円	0円	0円
収支予算	200,000円	200,000円	200,000円	200,000円	200,000円

④ スポーツ用品レンタル

気軽にスポーツをお楽しみいただけるよう、テニスラケット・ボールに加えて、ベース等の野球用具をレンタルします。



スポーツ用品レンタル（収益事業）					
実施時期/回数	4月中旬～11月下旬				
対象	スポーツ施設利用者				
年次目標	R5	R6	R7	R8	R9
収入予定金額	50,000円	50,000円	50,000円	50,000円	50,000円
支出予定金額	25,000円	25,000円	25,000円	25,000円	25,000円
収支予算	25,000円	25,000円	25,000円	25,000円	25,000円

⑤ ウィンタースポーツ用品レンタル

冬季の利用促進と市民の健康増進のため、歩くスキー、ソリ、スノーシュー、長靴をガラスのピラミッドでレンタルします。



ウィンタースポーツ用品レンタル（収益事業）					
実施時期/回数	1月上旬～3月上旬				
対象	来園者				
年次目標	R5	R6	R7	R8	R9
収入予定金額	500,000円	500,000円	500,000円	500,000円	500,000円
支出予定金額	450,000円	450,000円	450,000円	450,000円	450,000円
収支予算	50,000円	50,000円	50,000円	50,000円	50,000円

⑥ 自動販売機の設置

ガラスのピラミッド（通年）、モエレ山麓（通年）に加え、レンタサイクル横東側サーピス棟（夏期）、陸上競技場（夏期）、フィールドハウス（夏期）にも自動販売機を設置し、来園者のニーズに応えます。また、自動販売機の一部は災害対応型とします。



自動販売機の設置（収益事業）

実施時期/回数	通年				
対象	来園者				
年次目標	R5	R6	R7	R8	R9
収入予定金額	5,000,000円	5,000,000円	5,000,000円	5,000,000円	5,000,000円
支出予定金額	600,000円	600,000円	600,000円	600,000円	600,000円
収支予算	4,400,000円	4,400,000円	4,400,000円	4,400,000円	4,400,000円

⑦ レストラン及びテイクアウトショップの営業

ガラスのピラミッドに併設されたレストラン「ランファン・キ・レーヴ」は、『ミシュランガイド北海道2017特別版』で一つ星を獲得した名店です。北海道ならではの優れた食材を生かした本格的なコース料理を、公園の美しい景色とともにゆっくりと味わうことができます。また、テイクアウトショップ「パニエ」では、ランチボックス、ソフトクリーム、ソフトドリンク等の気軽に楽しめる軽食をお客様に提供しています。



これらの店舗が提供する“食”を通じて当公園の付加価値を高めるとともに、以下の取組を連携して行うことにより、利便性と魅力向上に努めます。

- ・ イベント開催時を中心に公園利用者の増加が見込まれる際には、レストラン等の営業時間変更や臨時営業を行います。
- ・ 期間限定メニューの企画により、満足度の向上並びに口コミによる利用者の拡大を図ります。
- ・ 結婚式や企業の研修会など、ガラスのピラミッドの貸室利用者によるレストランやテイクアウトショップの利用を促すことで、満足度の向上と滞在型公園利用の促進を図ります。

年度別自主事業売上げ目標

年度別自主事業売上げ目標

(単位：千円)

項 目	R5	R6	R7	R8	R9
公益◎ グランドオープン 20 周年記念展	0	0	800	0	0
公益◎ グランドオープン 20 周年協賛事業	0	0	0	0	0
公益◎ モエシのホワイトクリスマス	150	150	150	150	150
公益◎ 夏の美術展	800	800	0	800	800
公益◎ 冬の美術展	300	300	300	300	300
収益◎ ガラスのピラミッド売店営業	7,300	7,300	7,300	7,300	7,300
収益◎ 望遠鏡の設置・双眼鏡レンタル	150	150	150	150	150
収益◎ 照明器具・ピアノレンタル	200	200	200	200	200
収益◎ スポーツ用品レンタル	50	50	50	50	50
収益◎ ウィンタースポーツ用品レンタル	500	500	500	500	500
売店収入計 (収益◎ ～◎)	8,250	8,250	8,250	8,250	8,250
収益◎ 自動販売機の設置	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000
合 計	14,450	14,450	14,450	14,450	14,450

(3) 公園の課題把握及び理想像の実現

モエシ沼公園は彫刻家のイサム・ノグチが考案した「公園全体をひとつの彫刻作品とする」というコンセプトのもとに造成されています。ノグチが人生をかけて追及した遊び場や公園設計のアイデアが詰まった公園であり、独特で美しい景観から、新規施設のオープンなどもない状態でありながら、グランドオープンから 20 年弱が経った現在でも、年間約 77 万人と多くの来園者を迎えています。しかし、こうした文化的な価値への理解は、主に外部の有識者や美術・建築ファンからもたらされており、札幌市民がその価値を十分に理解し、地域の誇りであると考えてはいないのが現状です。地域の足元からその価値を伝え、高めることが、公園の価値を次世代へと繋いでいく重要なポイントだと考えます。

また、公園施設には完成から 30 年が経過するものもあり、大規模修繕が順次始まっています。公園全体が彫刻作品であるという位置づけから、新規施設への更新ではなく、完成当時の姿をできるだけ損なうことなく修繕することが求められる当公園では、設計や造成当時の資料が重要であるが、詳細な資料がまとまっておらず、その都度資料を探し、また当時の関係者への聞き取りなどの確認を経て、修繕が行われています。公園の完成から約 20 年が経過し、関係者への聞き取りも難しくなっており、造成に関する資料のアーカイブ化が大変重要となっています。

これらの問題点を解決し、造成当初の美しい景観を維持しつつ、公園の価値を高め、歴史や物語を次世代へと繋いでいくために、当協会では以下の通り、事業を実施します。

① 地域の学校や NPO 等団体との連携事業の実施

地域の学校と連携し、公園の歴史やイサム・ノグチの人生や作品について学ぶ機会を作ります。また、子どもたち自らが調べ、発信する学校の取り組みを支援し、公園の特徴や魅力を積極的に発見するきっかけ作りを行います。また、地元のアート NPO 団体と連携し、モエレ沼公園を題材とした絵画教室や体験ワークショップを実施します。これらの取り組みを通して、「自分たちの公園」と実感してもらえる土壌を育みます。



小学生によるモエレ沼公園写真展

② イサム・ノグチの視点を取り入れた展覧会事業の実施

彫刻家イサム・ノグチがモエレ沼公園に込めたアイデアをイメージの源泉として制作された、現代の作家による様々な作品の展覧会を開催します。いまを生きるアーティストの鋭いまなざしにより公園の魅力が再発見され、それを鑑賞者と共有することにより、現代の価値観とノグチの生きた時代の価値観を地続きとし、その魅力を伝えます。また地域の作家だけでなく、ノグチの視点を創造的に解釈できる優れたアーティストを選定し、質の高い展覧会を実現します。



イサム・ノグチの作品（手前右）をコンセプトに取り入れた ARTSAT × SIAF ラボの展示

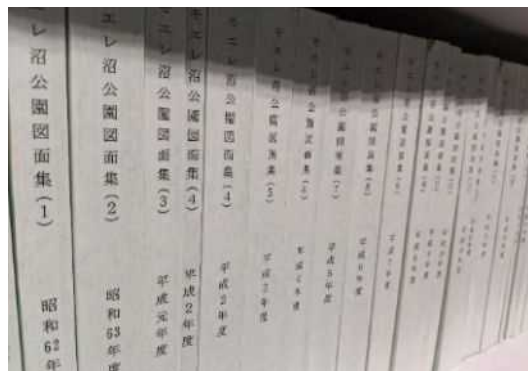
③ イサム・ノグチ関係団体・美術関係者とのネットワークづくり

公園の美術的な価値を広く伝えるためにイサム・ノグチの関係者、美術関係者、研究者等とのネットワークづくりを積極的に行います。各国にあるイサム・ノグチの庭や公園、彫刻作品についての現状を知り、最新の研究成果や情報を共有します。これら情報をもとに、イサム・ノグチやモエレ沼公園の美術史的な評価について、広く発信していく契機とします。

造成資料のアーカイブ化

① 図面等資料の整理と集約

公園造成時の設計資料、完成図書、打ち合わせ資料等を整理し、必要な情報にすぐアクセスできるように整えます。また、新たな修繕工事などが実施された際にも、札幌市に協力を仰ぎ、打ち合わせ資料や完成時の写真、資料を保管するようにし、公園全体の修繕履歴をまとめます。



② 公園関係者へのインタビューおよび年表の作成と更新

公園造成の関係者に聞き取りを行い、造成当時の様子や情報について音声記録やテキストに残し、アーカイブ化します。また、こうした聞き取りを元に、モエレ沼公園造成の歴史について、公園完成までの出来事だけでなく、完成後についても随時まとめて年表化し、次世代の公園運営者・管理者へとバトンを繋ぎます。



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

施設ホームページのウェブアクセシビリティを確保（日本工業規格 JIS X 8341-3：2016 の適合レベル AA に準拠）するための取組について、以下の項目の内容を示してください。

【既存のサイトを継続して使用する場合】

◎ 適合レベル AA 準拠を達成するための作業スケジュール（現時点で AA 準拠を達成している場合はその維持・向上に向けた取組スケジュール） ◎ 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 ◎ 試験実施予定時期及び方法 ◎ 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） ◎ 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 ◎ 過去のウェブアクセシビリティ対応実績

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

当協会の既存サイトで現在公開している当公園のホームページを、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◎ 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おそれがある場合には、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、及び緑化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。

7 類似業務の実績について

都市公園の管理運営に関して、類似業務の実績がある場合には、その業務内容及び成果等について示してください。

7 類似業務の実績

(1) 指定管理業務の実績

当協会は、当公園を含め、札幌市の公園・施設の指定管理者として、現在、次の 29 公園施設を管理運営しています（コンソーシアムによる管理運営を含む）。

総合公園	中島公園、円山公園、百合が原公園、モエシ沼公園、川下公園、平岡公園 前田森林公園、月寒公園
運動公園	厚別公園、農試公園、手稲稲積公園
特殊公園	大通公園、平岡樹芸センター、創成川公園、西岡公園、旭山記念公園
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

(2) 他公園・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

<p>国営公園の運営管理</p>
<p>■ 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。</p>

<p>指定管理者制度以前の管理運営等業務</p>
<p>■ 指定管理者制度の導入以前は、当協会が有する専門知識・技術等を活用して、札幌市内の大規模公園や市民ニーズの多様化、特殊化に対応する高度な管理技術を要する 17 の公園施設等（大通公園、中島公園、円山公園、百合が原公園、モエシ沼公園、川下公園、厚別公園、豊平公園、平岡公園、平岡樹芸センター、農試公園、手稲稲積公園、前田森林公園、星観緑地、札幌市豊平川さけ科学館、札幌市農業体験交流施設（サッポロさとらんど）、手稲山研修センター）を管理運営してきました。</p> <p>■ その他、西岡公園、茨戸川緑地、五天山公園、西山苗圃、北方自然教育園、里塚霊園、平岸霊園、手稲平和霊園、荒井山緑地等においても維持管理業務を行ってきました。</p> <p>■ 業務遂行に当たり、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・特性に対しても工夫して管理に取り組むことにより、当協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。</p>

その他、公園の維持管理等に関連する業務の実績

■ 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、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。

- ・ 緑のリサイクル調査
- ・ 各公園施設樹木診断・樹木移植
- ・ 公園土壌調査
- ・ 試験栽培技術指導
- ・ 街路樹灌水・清掃等
- ・ 札幌市本庁舎立体花壇設置
- ・ 公園砂場汚染対策調査
- ・ 農業センター跡地公園化検討
- ・ 試験研究圃場管理
- ・ 土壌分析
- ・ 各種観察会開催
- ・ 魚類・生物調査
- ・ 園芸・緑化等に係る講師派遣
- ・ 都市緑化サポート等の業務
- ・ 花と緑のネットワーク推進支援事業
- ・ プレーパーク推進支援事業 等

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対応して良好な成果を上げることで、高い評価と信頼を得てきました。今後も当協会が有する知識、技術及び管理ノウハウを活用できる業務を積極的に受託し、広く社会に貢献するとともに、組織の経営基盤向上にもつなげます。

(3) 当協会の業務における成果の代表事例

当協会では、設立以来の様々な管理実績を通して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

④ 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グソウのほか、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、ヘイケボタル、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、ヘイケボタル、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。当協会では、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、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。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。

緑化の普及啓発

広く緑化の普及啓発を推進し、市民の園芸技術の向上を図るため、公園観察会、植物等の展示会及び園芸講習会や緑の相談など、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3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（475本）
- 壁面緑化のためのツタ苗補助（3件、14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59校、339点）
- 札幌市内公園・緑地のフォトコンテストの開催（応募204名、695点）
- 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）
17回のうち5回は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止し次年度に振替
- 花や緑を切り口とした緑化プランに対する助成金交付の募集
- 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№30「初めての宿根草～誰でもかんたん・宿根草ガイド～」
(4,000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、緑化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、人と人を結ぶ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ます。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 20 の公園・施設において、46 の団体に計 800 名近いボランティアが登録し、活発に活動しています。また、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養成と支援に努めています。

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

⑪ 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 子どもたち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
さかな組	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.23)が、公園・施設の運営と事業を活性化させています。

④ ノウハウの共有と品質・サービスの向上

札幌市の公の施設及び国営滝野すす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、物品の購入と外部への委託等については、札幌市内の企業・団体を優先的に活用しています。

(1) - 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。
- ・ 地域の高度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。

(1) - 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
- ・ 環境に配慮した商品や技術を有している企業
- ・ 福祉施設・団体等が生産する物品等の調達
- ・ 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・サービス等の調達

(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 当協会が管理する公園・施設間の情報を共有して、企業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事業者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て、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 4 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。