

## 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) 当該公園の魅力等の把握及び魅力等の向上

当該公園の魅力や特性について記載した上で、それらをさらに高めるような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) 利用者サービスの基本的な方針

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 利用者の平等・公平性の確保

- a 公園の管理に当たっては、平等で公平な利用を尊重するとともに、誰もが等しく受益できるユニバーサルサービスを推進します。
- b 誰でも利用できる、偏りのない広範囲な情報を発信します。

#### ② 安全・安心な利用の確保

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

#### ③ 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。

#### ④ 住民福祉・お客様満足度の向上

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

#### ⑤ 快適性の確保

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

## ⑥ 人材育成とホスピタリティの向上

接遇研修等によりスタッフの資質向上に努め、サービス向上につなげます。

## ⑦ 設置目的、地域特性・利用特性等の最大限の発揮

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

## ⑧ 定期的な見直しと改善

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

## 1) 有料公園施設利用促進の基本方針

有料施設のある西岡中央公園では、スポーツを楽しむ環境の充実と健康づくりの推進を考え、利用者が公平・平等に楽しみ、また、安全・安心に利用できる施設管理を目指し、次の基本方針に従って管理運営を行います。

- ① 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。
- ② 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、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、利用者に説明して理解を求めます。なお、意見・要望・クレームに対する回答は施設内に掲示します。
- ③ 当協会が指定管理者として管理運営する、他公園内の同種施設の管理ノウハウを生かして、施設を常に良好な状態に保つよう維持管理作業を行います。
- ④ 他公園の同種施設とのネットワークを活用し、各種のプログラムサービスを立ち上げて、利用に当たっての魅力の向上に努め、新たな利用者の発掘につなげます。

## 2) 業務計画の実施要領

### 西岡中央公園テニスコート

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

#### ① 利用期間・時間

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



## ② 使用料金

維持管理業務特記仕様書のとおり、設定します。

## ③ 利用促進のための取組

札幌市公共施設予約情報システムについて、未登録者に対する案内等に努め、登録者数を増やし、利用者の利便性の向上を図ることにより、利用促進に繋がります。

## ④ 受付期間・時間

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

### 【西岡中央公園テニスコート 利用期間・利用時間・使用料】

利用期間	利用時間	使用料
4月29日～8月31日	午前7時～午後7時	1時間640円
9月1日～9月30日	午前7時～午後6時	
10月1日～11月3日	午前7時～午後5時	

## 3) 年度別実施計画

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

利用料金収入の年度別目標額は次のとおりです。

(単位：千円)

施設	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	H34	H35
西岡中央公園 テニスコート	597	531	558	600	611	611	611	611	611

※H27～H29は実績、H30は見込

## (2) 自主事業への取組

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

### 1) 取組の基本的な考え方

自主事業は、公園の設置目的と効用を最大限に高め、公園の特徴を生かすべく、次の観点を基本的な考え方として計画立案、実施します。

### ① 公平・平等

自主事業の周知と募集に当たっては、札幌市提供の広報媒体をはじめ、公式ホームページ、チラシなどで広く周知し、市民の事業参加への機会均等を確保します。

### ② 安全体制の確保

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

### ③ コンプライアンス

自主事業は、諸法令を確認・遵守して計画立案します。

### ④ リーズナブルな価格設定

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

### ⑤ ニーズに対応した事業

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

### ⑥ クオリティの確保

自主事業のカリキュラムや内容については、これまでの当公園管理の経験と、多くの公園を管理しているスケールメリットを生かして作成します。また講師は、事業内容により経験と知識の豊かな当協会スタッフが当たり、特殊な能力や知識を必要とするものについては外部講師を招聘するなどして、高いクオリティを確保します。

### ⑦ 地域やボランティア等との連携

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

### ⑧ 事故発生時の対応

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

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

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

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

## 2) 取組の具体的内容

### ① 事務所売店の営業（収益事業）

自然観察に適した図鑑や散策時に利用しやすいオリジナル資料、北海道の自然情報誌「faura」等の書籍、ポストカードの販売を行います。また、公園で発生した剪定木や木の実などを再利用した使ったクラフト品、クラフト素材の販売、休憩スペースでのコーヒーの販売を継続して行います。



売店営業（収益事業）					
実施時期/回数	通年				
対象	利用者				
年次目標	平成 31 年度	平成 32 年度	平成 33 年度	平成 34 年度	平成 35 年度
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	350,000 円	350,000 円	350,000 円	350,000 円	350,000 円
収支予算	150,000 円	150,000 円	150,000 円	150,000 円	150,000 円

### ② 自然観察グッズの貸出し（収益事業）

管理事務所において、自然観察に役立つ双眼鏡や虫眼鏡の貸出しを行います。

観察グッズの貸出し（収益事業）					
実施時期/回数	通年				
対象	利用者				
年次目標	平成 31 年度	平成 32 年度	平成 33 年度	平成 34 年度	平成 35 年度
収入予定金額	2,000 円	2,000 円	2,000 円	2,000 円	2,000 円
支出予定金額	0 円	0 円	0 円	0 円	0 円
収支予算	2,000 円	2,000 円	2,000 円	2,000 円	2,000 円

### ③ スノーシューの貸出し（収益事業）

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

スノーシューの貸出し（収益事業）					
実施時期/回数	通年				
対象	利用者				
年次目標	平成 31 年度	平成 32 年度	平成 33 年度	平成 34 年度	平成 35 年度
収入予定金額	8,000 円	8,000 円	8,000 円	8,000 円	8,000 円
支出予定金額	0 円	0 円	0 円	0 円	0 円
収支予算	8,000 円	8,000 円	8,000 円	8,000 円	8,000 円

#### ④ 自動販売機の設置（収益事業）

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

自動販売機の設置（収益事業）					
実施時期/回数	通年				
対象	利用者				
年次目標	平成31年度	平成32年度	平成33年度	平成34年度	平成35年度
収入予定金額	155,000円	155,000円	155,000円	155,000円	155,000円
支出予定金額	16,000円	16,000円	16,000円	16,000円	16,000円
収支予算	139,000円	139,000円	139,000円	139,000円	139,000円

#### ⑤ 焼き菓子の販売（収益事業）

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

焼き菓子の販売（収益事業）					
実施時期/回数	通年				
対象	利用者				
年次目標	平成31年度	平成32年度	平成33年度	平成34年度	平成35年度
収入予定金額	100,000円	100,000円	100,000円	100,000円	100,000円
支出予定金額	85,000円	85,000円	85,000円	85,000円	85,000円
収支予算	15,000円	15,000円	15,000円	15,000円	15,000円

#### ⑥ 体験イベント、体験型講習会（公益事業）

クラフト教室、ガイドウォーク等の各種体験イベント（P.93 参照）を企画・開催します。レクリエーション保険料や資料代相当額として参加費を徴収し、安心、有意義な内容で実施します。

体験イベント・体験型講習会（公益事業）					
実施時期/回数	通年				
対象	利用者				
連携団体	ボランティア団体、北海道大学環境科学院、北海道大学理学院				
年次目標	平成31年度	平成32年度	平成33年度	平成34年度	平成35年度
収入予定金額	90,000円	90,000円	90,000円	90,000円	90,000円
支出予定金額	30,000円	30,000円	30,000円	30,000円	30,000円
収支予算	60,000円	60,000円	60,000円	60,000円	60,000円

### ⑦ 子ども自然調査活動（西岡ヤンマ団・西岡さかな組）の実施（公益事業）

子ども達が調査員となって西岡公園の自然を調べる活動を行います（P.91 参照）。保険料、資料作成費などの活動費として参加費を徴収し、安心、安全な活動を実施します。

子ども自然調査活動（公益事業）					
実施時期/回数	通年				
対象	西岡ヤンマ団、西岡さかな組				
連携団体	北海道トンボ研究会、北海道大学環境科学院、ボランティア団体、札幌市博物館活動センター、札幌市円山動物園				
年次目標	平成 31 年度	平成 32 年度	平成 33 年度	平成 34 年度	平成 35 年度
収入予定金額	100,000 円	100,000 円	100,000 円	100,000 円	100,000 円
支出予定金額	33,000 円	33,000 円	33,000 円	33,000 円	33,000 円
収支予算	67,000 円	67,000 円	67,000 円	67,000 円	67,000 円

### 年度別自主事業売上げ目標

（単位：千円）

項目	平成 31 年度	平成 32 年度	平成 33 年度	平成 34 年度	平成 35 年度
売店営業	500	500	500	500	500
自然観察会グッズの貸出し	2	2	2	2	2
スノーシューの貸出し	8	8	8	8	8
自動販売機の設置	155	155	155	155	155
焼き菓子の販売	100	100	100	100	100
体験イベント・講習会	90	90	90	90	90
子ども自然調査活動	100	100	100	100	100
合計	955	955	955	955	955

## （3）当公園の魅力等の把握及び向上

### 1）西岡公園の特性と魅力について

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

札幌市中心部から直線で約 8km の近距離に位置するこの公園は、多くの野鳥や山野草、また北海道の 1 湖沼では最多となる 53 種のトンボの採集記録（平成 30 年 9 月現在）を誇るなど、動植物の観察における見どころが多く、近隣の方から自然愛好家、専門家まで幅広い層に利用されています。

## 2) 特性を生かし、魅力を高める取組の具体的内容

西岡公園では、「西岡ヤンマ団」と「西岡さかな組」という、小学生を対象とした調査活動が10年を超える期間にわたり続いています。これらの活動は、参加者のみならず、指導者である専門家やボランティアとして活動を支える大学院生、各活動の卒業生、保護者、そして札幌市博物館活動センターや北海道大学などの地域の教育・研究機関が連携することで成り立っており、常に多世代・多分野の人々が交流を持ち続ける機会の創出にもつながっています。

今後予定している下記のような魅力の発信や環境保全への取組に当たっても、これらの活動に関わる方々を含め、市民の意見・要望を取り入れた有効な保全活動に取り組む環境が整っています。

### ① 観察に適した湿原植生の維持管理

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

### ② 市民協働によるビオトープ的観察区域の設定

西岡公園の駐車場から近いパーゴラ広場脇の湿地において、「西岡公園植物の会」をはじめとしたボランティア団体と協働で、ヨシ刈りや水の流れの調整を行い、湿地にいる両生類やトンボなどの昆虫、ミズバショウなどの湿生植物を観察しやすい環境を新たに整えます。さらに、動植物の紹介プレートを設置することで、公園奥地まで足を運ばなければ見られない動植物を駐車場付近でも観察でき、手軽に公園の魅力を知っていただけるエリアとなります。滞在時間の限られた観光客や、近隣教育施設の総合学習の場としても非常に有用です。

### ③ 歴史紹介ブースの活用

支笏火山の噴火に由来する火砕流が流れ込んだ西岡地区の成り立ちから、現代の公園造成に至るまでを紹介するブースを管理事務所内展示室に新たに設けます。ブースでは、水源池造成にも使用された札幌軟石や豊平レンガに実際に触れたり、イラストや写真を通して歴史を知ることができる展示を行います。また、近隣教育施設の総合学習での利用をはじめ、公園を利用するミドル～シニア層の知的好奇心を刺激し、幅広い層が公園管理事務所に立ち寄りたくなるような展示を目指します。歴史紹介ブースの他に、登録有形文化財である取水塔や水源池を現地で見て知ることができるガイドウォークも企画します。



6 管理業務に付随する業務（施設ホームページのウェブアクセシビリティ確保）について

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】

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（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） 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 ③試験実施予定時期及び方法 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） 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 ⑥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

当公園では、現在公開しているサイトを平成 30 年度中にリニューアルし、アクセシビリティを確保する予定です。次期指定管理期間中は、そのサイトを継続して使用した上で、次のおりウェブアクセシビリティの確保に努めます。

#### 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

当公園のホームページについては、平成 30 年度中（リニューアル後）に試験を行い、日本工業規格 JIS X 8341-3：2016 の適合レベル AA に準拠する予定です。

その後の維持・向上に向けた取組スケジュールは、毎年 4 月に対象職員へのアクセシビリティ講習を行い、「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

新規ページの作成時やページの修正時には、当協会で作成した「アクセシビリティマニュアル」に基づき対応します。

#### ③ 試験実施予定時期及び方法

平成 30 年度中（リニューアル後）に試験を実施する予定ですが、その後、JIS 規格の変更やホームページのリニューアルがあった場合は、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）

アクセシビリティ維持・向上の取組については、上記①に示した対象職員へのアクセシビリティ講習、関係団体からの意見聴取のほか、一般の利用者からも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の問題が発生した場合における対応方法として、担当者を置いて情報を集中し、専門業者と連携を取り解決します。また、情報の集中を図り、他ドメインでの問題を未然に防ぎ、同じ問題が起きないように対応します。

## 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、モエレ沼公園、厚別公園、月寒公園、農試公園、旭山記念公園、豊平川さけ科学館、百合が原公園、川下公園等のホームページは既に日本工業規格 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 類似業務の実績について

### (1) 西岡公園及び西岡中央公園における維持・管理業務等の実績

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

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

### (2) 都市公園等の指定管理業務の実績

当協会は、西岡公園等を含め、札幌市における公の公園・施設の指定管理者として、現在は次に示す 17 公募単位、30 公園施設を管理運営しています。

管理年度	公園・施設名	所在地	指定管理者
27～30	月寒公園・吉田川公園	札幌市豊平区	コンソーシアム代表
27～30	西岡公園・西岡中央公園	札幌市豊平区	当協会
28～31	札幌市豊平川さけ科学館	札幌市南区	当協会
29～32	旭山記念公園	札幌市中央区	コンソーシアム代表
30～34	大通公園・創成川公園	札幌市中央区	当協会
30～34	中島公園・豊平川緑地（上流地区）	札幌市中央区	コンソーシアム代表
30～34	円山公園	札幌市中央区	当協会
30～34	百合が原公園	札幌市北区	当協会
30～34	モエレ沼公園	札幌市東区	当協会
30～34	川下公園・北郷公園・豊平川緑地（下流地区）	札幌市白石区	コンソーシアム代表
30～34	豊平公園	札幌市豊平区	当協会
30～34	平岡公園・清田南公園	札幌市清田区	当協会
30～34	平岡樹芸センター	札幌市清田区	当協会
30～34	農試公園・発寒西陵公園	札幌市西区	当協会
30～34	手稲稲積公園・北発寒公園・前田公園	札幌市手稲区	コンソーシアム構成員
30～34	前田森林公園・星置公園・明日風公園・山口緑地	札幌市手稲区	コンソーシアム代表
30～34	厚別公園	札幌市厚別区	コンソーシアム構成員

### (3) 他の公園・施設等における維持管理業務、その他緑化関連事業の実績

#### 国営公園の運営管理

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

#### 指定管理者制度以前の管理運営等業務

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

#### その他の業務の実績

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

### (4) 当協会の業務における成果の代表事例

当協会では、前述の実績を通して、設立以来培ったノウハウを生かし、公園施設等の管理運営業務において、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させ、「ここでしか見ることのできない景観づくり」、また「北国さっぽろならではの景観づくり」に努め、札幌の気候と次代のまちづくりに適した植栽デザインや栽培方法などについて広く普及・提案しています。

特に川下公園のライラックについては、開園当時から多数のライラックコレクションの育成や情報公開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、平成 29 年に川下公園が「President's Award」を、また長年ライラックの管理に携わった当協会職員が「Directors' Award」をそれぞれ受賞しました。

## 人と自然に優しい公園管理

### ① 植物リサイクル

指定管理者として管理する全公園施設において、刈草、落ち葉、枝や幹などの植物系廃棄物を堆肥化又はチップ化し、樹木周辺及び園路等に敷き均すなど、可能な限り公園内で再び土に戻しています。

### 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による、安心・安全な公園管理を目指しています。例として、植物に直接・間接的に被害をもたらすコガネムシ類の防除のため、大通公園では土中の幼虫に対して人や生態系への悪影響がない生物農薬（天敵線虫）を撒布し、また平岡樹芸センターではボランティアとの協働で羽化期の夜間に成虫を大量に捕獲するなどの対応により、一定の成果が上がっています。

### ③ 生物多様性保全に向けた取組

特定外来生物オオハングンソウやイワミツバ、ゴボウなどの駆除のほか、トノサマガエル、アメリカザリガニ、ミシシippアカミミガメ等の外来生物を対象とした調査・駆除・啓発、希少種ニホンザリガニの保全、鳥類による食害防除、野生動物への餌付け問題の検討などの各種取組について、大学等の専門機関との連携等により継続して実施しており、公園・緑地における生物多様性の保全に努めています。



札幌市の生物多様性推進事業への協力として、当協会は「生物多様性さっぽろ応援宣言」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、様々な取組により生物多様性保全活動の活性化に貢献しています。

また、毎年のプロポーザルによる「まちなか生き物活動」のうち、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協力してプログラムを実施しています。

さらに、平成 30 年度は、さけ科学館が事務局を務める「札幌ワイルドサーモンプロジェクト」が同業務を受託し、「さっぽろのサケが命をつなぐ川づくり ～して、みて、まもる～」として保全・啓発業務を実施する予定です。

### 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においては、キタキツネが園内で見られることがありますが、利用者からはエキノコックス感染症に対する不安の声をいただくことがあります。当協会では平岡公園において、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 月から駆虫薬入り

のバイト（エサ）を毎月園内に撒布し、取組の目的のほか、バイトのヒトや犬への安全性も合わせて、地域住民や公園利用者に周知を図っています。今後は効果の検証結果を受けて、他公園での実施も検討を進めていく予定です。

## 緑化の普及啓発

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

### ① 講習会、公園観察会

一般に出回っている園芸に関する手引き書は、積雪のない本州仕様がそのほとんどで、積雪寒冷地で園芸を楽しむ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。また、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では、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 緑の相談

園芸に関する様々な相談に答える「緑の相談」は、3箇所の相談所において多数の相談（平成29年度は計26,967件）を受けています。北国さっぽろの園芸の特異性に対応し、植物ごとに異なる冬越しの管理など、一般の書籍など他の媒体では正確な情報を得ることが難しい質問に対しても、これまで培ってきた知識・技術、ノウハウを活用して、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。

### ③ 展示会の開催

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、地域で活躍する盆栽やサツキ、セントポーリアなどの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の提案と緑化の普及啓発を行っています。

### ④ みどりの街づくり

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。（カッコ内は平成29年度の実績）。

- ・ 札幌市の木であるライラック苗木の配付（227本）
- ・ 壁面緑化のためのツタ苗補助（8件、54株）
- ・ 町内会等へのプランター無料貸出し（6団体、160基、花苗800株）
- ・ 小・中学生を対象とした緑の絵コンクールの開催（参加25校、517点）
- ・ 緑と花のフォトコンテストの開催（応募139名、495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  
まちづくりガーデニング講座（実習受講者20名、講義受講者延べ271名）

## ⑤ 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）

当協会は札幌市の標記事業を受託し、事務局として、花と緑のまちづくりに関心を寄せる市民を募り、また広く市民・行政・企業などへ情報を発信し、みどり豊かなまちづくりへと広がっています。ワークショップや定期的な講習会の開催、会報、ホームページなど花と緑に関する情報を通じて、人と人を結ぶ新たな活動創出のきっかけづくりをしており、成果は着実に広がっています。

## ⑥ 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講義や実習などを通して、花と緑によるボランティアを計画的に養成しています。

## ⑦ 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、札幌市役所・各区役所のほか、公園等の公共施設で配布し、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。北国札幌での植物管理の実践的知識や、各種植物・みどり豊かな暮らしの提案など、市民に近いところから都市緑化を推進するための多様なテーマを採り上げています。

## ⑧ 外部からの派遣要請、植物栽培指導

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、45 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。

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

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

## その他

### ① プレーパーク（子どもの外遊び）の推進

当協会は、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」を平成 23 年度から受託し、子どもの遊びを見守るプレーリーダーの育成や、外遊びに関わる様々なテーマでの実践的な講座の開催などにより、既存の活動団体の支援のほか、札幌市内各区において活動の芽をサポートし、育てていく活動に継続して取り組んできました。

公園・緑地における子どもの外遊びをより活発なものとするため、今後も公園の管理運営と連携して活動支援の取組を推進していきます。

## ② 効率的な管理運営

当協会はメリハリのある管理計画の策定・実行、及び人員配置の工夫などにより、公園・施設において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.20 参照)が、公園・施設の運営と事業を活性化させています。

## ③ ノウハウの共有による品質・サービスの向上

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



## 8 札幌市内の企業等の活用について

札幌市内の企業等の活用についての考え方、活用に向けた具体的な取組を示してください。

## 8 札幌市内の企業等の活用について

### (1) 活用についての考え方

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

#### 1) 札幌市内の企業・団体を活用する理由

- ・ 地域経済の発展に寄与するため
- ・ 優秀な技術、商品等をいち早く入手するため
  - ・ 地域の高品質な技術や優良製品等が市民の目に留まる機会となるため
- ・ 商品等の輸送時に排出される CO<sub>2</sub> の抑制に貢献するため

当公園の管理においては今後も引き続き、上記理由に基づき、次の事項を優先して適切な市内企業を選定し、活用していきます。

#### 2) 札幌市内の企業・団体の中での優先事項

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

### (2) 活用に向けた具体的な取組

当協会では、当公園において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、次の事項に取り組んでいます。

- ① 当協会が管理する公園・施設間の情報を共有して、事業者のコンプライアンス・信用力、業務の体制や実績等を総合的に見極めて企業を選定するよう努めます。
- ② 商品の適正価格、品質、サービスの柔軟性等の要素についてよく検討し、管理経費の節減と適切な業務遂行に努めます。
- ③ 新聞、テレビ、インターネット、情報誌等により、札幌市内の企業や商品等の積極的な情報収集に努め、よりよい活用につなげます。
- 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の増加や、地域の商店などとの連携に努めます。