

### (3) -4 消防法への対応

#### ① 消防用設備点検の実施

前田森林公園の展望ラウンジは、消防法第8条に規定された複合用途防火対象物であることから、消防署に提出した消防計画に基づき、専門業者に委託して毎年法定点検と自主点検を行います。

#### ② 消防訓練の実施

当公園で働くスタッフを対象に、消防訓練を年2回実施します。

### ■ 日常の防火対策

#### ① 防火管理者

展望ラウンジの防火管理者は緑化協会の有資格者が務め、次の責務を負います。

- a 消防計画の作成、検討及び変更
- b 火気の使用又は取扱に関する指導及び監督
- c 防火避難施設、火気使用設備器具、危険物施設等の自主点検の実施及び監督
- d 電気設備、機械設備等の管理及び安全確認
- e 消防用設備等の点検整備の実施及び監督
- f 通報、消火、避難訓練の実施
- g 管理権原者への助言及び報告
- h 避難通路、階段の物品障害防止、避難経路図の提出など避難施設の管理
- i その他、火災の予防措置など防火管理上必要な事項

#### ② 火気管理

火元責任者は、緑化協会サブマネージャーが担当し、次の業務を行います。

- a ボイラー、暖房機等の点検
- b 電気器具等の点検検査
- c 避難、防火設備及び消防用設備等の点検
- d 地震時における火気使用器具等の安全確認

#### ③ 避難経路

- a 階段、廊下、出入口等には物を置きません。
- b 避難梯子等避難器具が正常に作動するか確認します。
- c 収容人員に応じた安全な避難管理を行います。
- d 消防用設備の外観点検及び機能点検を6ヶ月ごとに行い、総合点検を年1回実施します。
- e 総合点検の結果として、報告書を手稲消防署に提出します。
- f 点検は、防火対象物点検資格者を有する業者に委託します。
- g 防火避難施設、火気設備、危険物、電気及び機械設備の点検を実施します。

#### ④ 消防訓練の実施

自衛消防隊が災害時、速やかに活動を行えるように訓練を実施します。訓練の際には事前に所轄消防署に届出し、その結果を報告します。

- a 通報訓練 電話による119番通報訓練
- b 消火訓練 水バケツ、消火器の操作訓練
- c 避難訓練 非常ベルの使用、避難器具の使用、避難経路の確認

#### ⑤ 震災の対策

防火管理者は建物の外壁等が地震により剥離・落下しないよう日頃から確認するとともに、建物内の物品の転落防止等の処置も講じます。

- a 震災に備えるため物品（P.91）を備蓄します。
- b 地震が発生したときは、自らの身の安全を確保することを最優先とします。
- c 火気を使用している付近にいる従業員は、火気設備等の使用を停止するとともに、燃料の供給を遮断します。
- d 負傷者が発生したときは、自衛消防隊長に知らせます。
- e 応急救護担当者は、負傷者の応急救護に当たります。
- f 自衛消防隊長は、地震後要救助者等の捜索に当たり、要救助者が倒壊物の下敷きなどにより自力避難できないときは、自衛消防隊の保有する資機材等を活用して救助にあたるとともに救援を要請します。
- g 避難に際しては事業所内の全員が一体となって行動します。

## ⑥ 避難口の整理整頓等

### ＜＜避難施設及び防火施設の維持管理＞＞

- a 避難の際に使用する階段や廊下には、物品を放置することのないよう徹底します。
- b 水圧シャッターなどは、閉鎖障害がないように維持管理を徹底します。

### ＜＜放火防止対策＞＞

- a 建物の周囲には、ダンボール等の可燃物を放置しません。
- b 常時監視のできない倉庫等は、施錠します。
- c 休日・終業時など無人となるときは、出入口は必ず施錠します。

## ⑦ 火災時の緊急放送

火災時には簡潔で明瞭な緊急放送を行います。

## ⑧ 自衛消防隊の設置

- a 展望ラウンジの災害時体制も、P.88 と同様の自衛消防隊とし、事故・火災のほか、台風や地震時の対応に当たります。
- b 人命を最優先にした安全・安心な公園・緑地の維持管理に努めます。

4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容

仕様書に示す各事業（取組）の基本的な実施方針、業務の実施手法の概要を示してください。特に、実施手法に関しては目標を実現するための工夫などを積極的にアピールしてください。

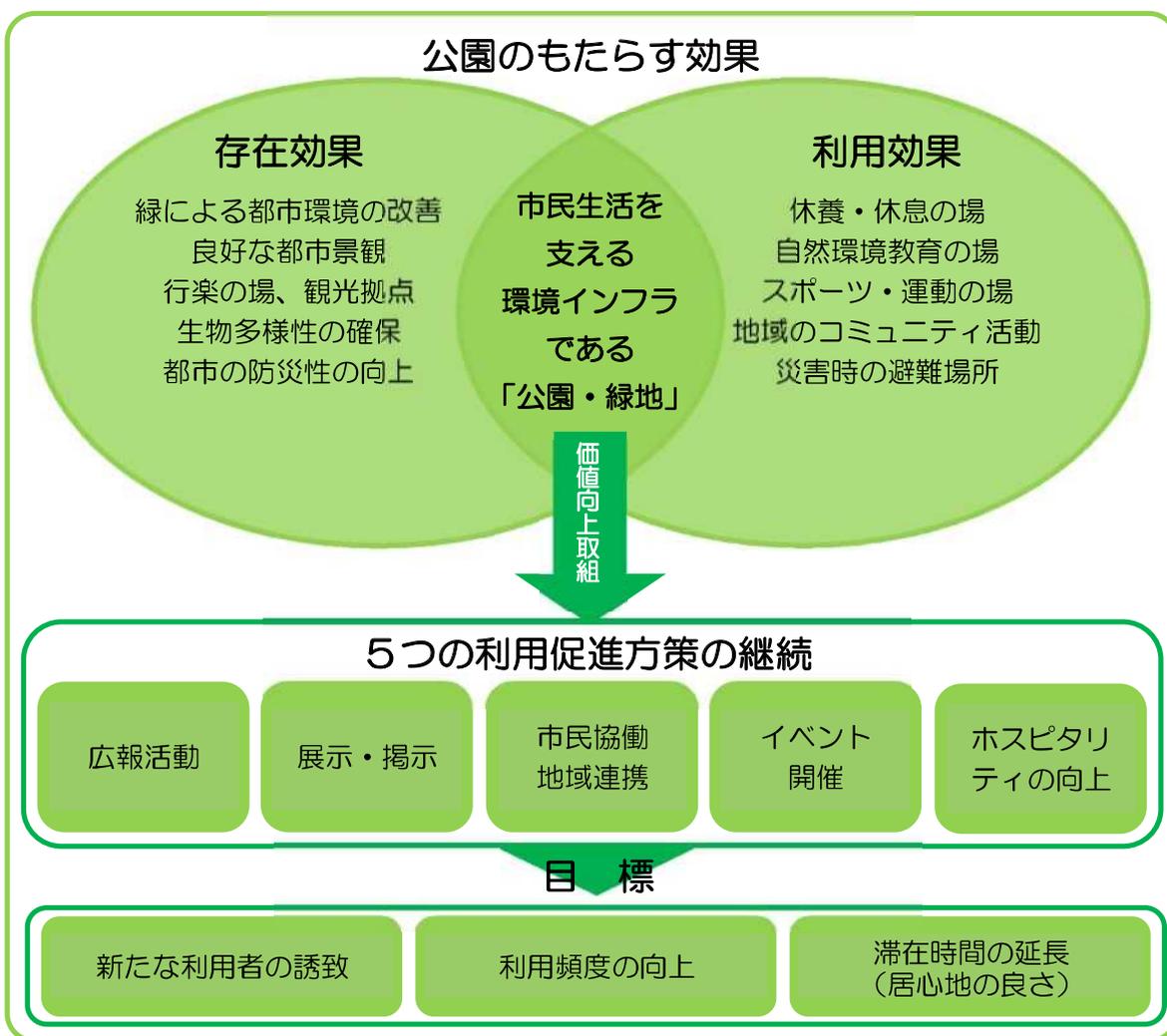
(1) 都市公園の利用促進に関する取組と実施計画

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) - 1 取組の基本的考え方

都市公園・緑地の利用促進のため、「存在効果」「利用効果」の二つの視点から、**市民の財産であり生活を支える環境インフラ**である公園・緑地の価値を向上させ、その結果として市民が公園を「知り」「楽しみ」「ファンになる」ことを目的とした5つの方策を継続します。



① 広報

- a インターネットの活用
- b 各種媒体への情報発信
- c 印刷物の活用

② 展示・掲示

- a 園内施設での公園情報の掲示と環境教育を目的とした展示
- b 園内掲示板での公園情報掲示

### ③ 市民協働・地域との連携

- a 公園で活動するボランティア団体と連携したイベント開催
- b 企業・団体によるボランティア活動への支援
- c 当公園主催イベントへ近隣住民によるボランティア参加募集
- d 近隣教育機関等との連携

### ④ ホスピタリティのあるサービス

- a 公園利用時の不安感や不便さの解消
- b 施設やスタッフの好感度アップを図り、公園ファンを増やすことでリピーターの確保につなげる
- c 公園を楽しむ仕掛けづくりをし、利用者の満足度向上を図る

## (1) - 2 利用促進に関する具体的な実施計画

### ■ 広報

#### ① インターネットの活用

##### a 公式ホームページの活用

緑化協会で運営している当公園の公式ホームページでは、公園の基本情報のほか、英語、中国語、ハングル語のページを作成し、インバウンド対策としています。

質問の多い施設については、利用方法をQ & A方式で情報提供し、閲覧者のニーズにあった疑問解消に努め、利用促進につなげます。

多くの市民に親しんでいただけるよう、開花情報やイベント告知等をこまめに更新し新鮮な情報提供に努め、利用促進ツールとして活用します。

また、公式ホームページ内に設置したメールフォームから来る問い合わせに速やかに対応することで、利用者満足度の向上につながっていることから、今後もメールフォーム対応を継続します。



##### b ツイッターの活用

平成26年8月から開始したツイッターの公式アカウントでは、園内の自然情報、バーベキュー広場の混雑状況、イベント情報などを発信し、公園のリアルタイムな情報発信をしています。現在ではフォロワー4,600件を越え、公園のファンづくりに効果を発揮しています。今後もツイッターによる情報発信を行います。



#### ② 各種媒体への情報発信

公園の花の見頃、紅葉、催事などの旬な情報等を、札幌市内のテレビ・ラジオ、新聞、雑誌等に発信することで、マスメディアの情報拡散効果によりニュースソースだけではなくドラマやCM、ミュージックビデオのロケ場所としての活用が見られるようになってきていることから、プレスリリースを行います。

## ⑤ 印刷物の活用

### a 公園パンフレットの配布

日本語版に英訳を併記したパンフレットを用意し、インバウンド対応に努めます。

### b 自然情報リーフレットの配布

園内散策をより楽しむことができるよう、前田森林公園凸凹クラブとの協働で作成した、園内樹木や木の実等のMAP付き説明リーフレットや季節の野鳥紹介のリーフレットを配布します。

### c 印刷物によるインフォメーション機能の向上

園内情報をまとめたチラシ・パンフレットの配架場所として、現在の管理事務所休憩所と展望ラウンジに加えて、新たに休憩舎にもインフォメーションコーナーを設置し、来園者の利便性を高めます。



## 展示・掲示

### ① 園内施設での展示・掲示

#### ＜前田森林公園＞

#### a 休憩舎

園内の詳細MAP、バリアフリー情報、自然情報、イベント情報、季節のお知らせ等の掲示コーナーを設けるほか、動植物の情報に関する紹介パネルや写真、標本等の展示、外来生物等についての分かりやすい解説等の展示コーナーを設置し、インタープリテーションの場（探鳥や自然観察に興味を持つ利用者が情報を得る場）として利活用します。



#### b 展望ラウンジ

利用者が多く滞在時間が長い施設のため、情報発信できる場所として、園内の詳細MAP、バリアフリー情報、自然情報、イベント情報、季節のお知らせ等の情報に加え、至近の藤棚、花木園、サンクガーデン、水景施設の説明なども提供します。

#### c 管理事務所受付

休憩舎・展望ラウンジと同様の情報を掲示するとともに、前田森林公園凸凹クラブの活動の紹介コーナーや、市内他施設のリーフレットやパンフレットを備え、園内のイベントや自然、ボランティア活動などの総合的な案内機能を果たします。



前田森林公園凸凹クラブ 実の展示

## 《山口緑地》

- a 管理事務所（山口緑地西エリア）  
ホール内に手稲区の歴史パネルを展示し、地域の歴史と山口緑地造成の歴史を紹介します。



## 市民協働・地域との連携

### ④ ボランティア・市民団体との連携による取組

#### 《前田森林公園》

- a 前田森林公園凸凹クラブとの連携  
前田森林公園をフィールドとして公園利用の活性化を目的として活動している「前田森林公園凸凹クラブ（以下凸凹クラブ）」の活動は、令和5年で20年目を迎えます。公園利活用促進のために、今後も連携・協力していきます。
- b 手稲プレーパークの会への協力  
地域住民による自主的なプレーパーク勉強会から始まり、平成28年度からは「手稲プレーパークの会」として園内の自然を生かした自由な遊び場として活用しており、引き続き協力体制を継続します。
- c 野良がっこうへの協力  
南側拡張区域を利用したコミュニティファーム「野良がっこう」活動に灌水の協力をしています。
- d 地域企業のボランティア活動への支援  
平成27年より、手稲区内郵便局の有志によるボランティア活動を受け入れています。当公園職員も活動に参加し、清掃活動で回収したごみの引き受けなどを行っています。今後も地域企業のボランティア活動への支援を継続します。
- e 当公園主催事業へのボランティア参加募集  
年2回程度実施のカナール清掃のお手伝いをしてくださる方を広報誌等で募集し、ボランティアイベントとして実施することで、公園ボランティア活動への参加のきっかけづくりをしています。



トンカチ広場



プレーパーク



手稲区内企業ボランティアごみひろい



カナールボランティア清掃

f 園内を活動拠点とするボランティアの支援

平成30年に前田森林公園内の美化清掃や枯れ枝処理といった軽作業等の活動を中心に結成された「森林クリーンボランティア」は、年々登録者が増加し、令和4年度現在で10名が登録しています。

また今後は、園内の樹林管理や花壇管理等活動内容の幅を広げ、達成感や貢献度を満たし活動意欲を高めていきます。



森林クリーンボランティア

g 新たな活動の創出と支援

前田森林公園で活動しているボランティア団体同士の横のつながりを強め、新たな活動につなげます。今後も活動者の希望を確認し、ボランティアコーディネーターが円滑な運営と組織化を支援します。

＜＜明日風公園・星置公園＞＞

a 明日風フィオーレとの連携

緑化協会の「さっぽろ緑花園芸学校」卒業生が中心となって平成23年に結成したグループが、明日風公園の花壇管理に関わってくれています。今後もこの活動を支援し、より良い管理につなげます。



明日風公園の花壇

b 町内会イベントへの協力

明日風公園・星置公園ともに町内会イベントの会場として使われています。夏祭りなどのイベント開催にあたっては、町内会が公園を活用しやすくなるよう配慮・対応します。

② 近隣教育機関との連携

＜＜前田森林公園＞＞

a 北海道科学大学

北海道科学大学から依頼を受け、公園を題材とした講義に協力し、公園に関する様々な講話や説明等を行っています。公園ボランティア活動や当公園の成り立ち、観光資源としての公園についてなど、公園への理解や関心が深まるよう、多様な方法で講義への協力を行っています。



北海道科学大学の青空講義の様子

b 北海道札幌高等養護学校

前田森林公園に隣接する北海道札幌高等養護学校の現場職業体験実習の受け入れや、公園を利用したマラソン大会やスキー学習への協力、各学科が学習制作した製品の販売協力など、公園の教育的利用に多方面で活用されています。



北海道札幌高等養護学校の実習の様子

## イベントの開催

### ① 自然観察会

凸凹クラブのメンバーの解説による公園内の自然観察会を年5回程度開催します。



### ② トンカチ広場

園内の植物廃材や建築端材を使用した自由木工体験ができる「トンカチ広場」を、凸凹クラブとの協働でグリーンシーズン中に10回程度実施します。



### ③ ふじまつり

従来から凸凹クラブと共催している「前田森林公園ふじまつり」は、平成26年度より「手稲プレーパークの会」、平成27年度より「札幌手稲子ども劇場」と地域在住のアマチュアやプロの音楽家である「手稲の音楽を愛する会」の協力を得て、地域のイベントとして定着してきました。今後も多くの地域連携によりイベント開催を継続します。



### ④ 各種講習会の実施

園内樹木の木の实やドライフラワー等を利用したリースやお正月飾り等のクラフトの講習会や、広大な雪原となる冬期の公園の利用促進を目的とした歩くスキーの講習会等を開催し、公園の利用促進につながるよう、多種多様な講習会を企画実施します。



### ⑤ 「冬のまちにスノーキャンドルのあかりを灯そう！」への参画

緑化協会の管理する市内の各公園では、冬のまちスノーキャンドル実行委員会の事業趣旨に賛同し、スノーキャンドルを市民と協働で作作り、同じ日に一斉点灯しています。当公園でも冬の市民協働活動の一つとして、キャンドルづくりの体験参加者を募り、公園利用の促進を図ります。



スノーキャンドル

### ④ 前田森林公園

#### 《園内ウォーキングのための、距離ポールの設置とウォーキングMAPの配布》

ウォーキングやジョギングをする方のために、園路の要所に距離ポールを設置しており、走行・歩行距離の目安としてもらいます。また、園路ごとにウォーキングコースを設定し、その距離を記載したウォーキングマップの配付と、園内掲示板への掲出を継続します。



#### 《ウォーキングラリーの実施》

平成26年度より、前田森林公園内をウォーキングやジョギング等で利用する方へラリーカードの無料配付をしています。

歩行・走行距離の申告によりスタンプを押印し、一定距離ごとに達成証を贈呈しています。毎日管理事務所に押印を求める利用者もおられ、現在では総合計 20,000Km踏破の方も出てきました。利用者からも好評なため、引き続き実施します。



#### 《管理駐車スペースの運用》

展望ラウンジは駐車場から離れており、高齢者や足が不自由な利用者には特に不便です。このような状況への対応として、高齢者施設等の団体に限り特別に展望ラウンジ裏の管理用駐車スペースを使っていただきます。管理事務所での手続きの間は、管理事務所裏の管理スペースを一時的に利用いただく等の利便を図っています。今後も安全対策を充分にとり継続します。

#### 《ベビーカー、車いすの無料貸出》

子育て層や体の不自由な方が快適に利用できるよう、ベビーカーと車いすの無料貸出を実施します。

#### 《歩くスキーコースの高水準な整備》

歩くスキーコースは、スケーティングとクラシカルという2走法のコースを分け、本格的なトレーニングが可能なコースとして整備することで、利用者から好評を得ています。今後も満足度を高める工夫を凝らしていきます。



クラシカル走法用のトラック

## 利用促進の内容と目標

利用促進のための取組の内容と目標は、次のとおりです。

### 利用促進の指標と目標

区分	内容	目標
広報	公式ホームページ更新	グリーンシーズン中は月2回程度
	ツイッター更新	年間を通じて100ツイート以上
市民協働・地域連携	ボランティアとの連携	協力団体との関係を維持・支援
	地域企業の活動支援	ボランティア活動の場を継続し提供
	近隣教育機関との連携	学習の場の提供と公園管理への参画を促す
イベントの開催	自然観察会	年5回程度開催
	トンカチ広場	年10回以上開催
	前田森林公園ふじまつり	年1回開催
	カナル清掃ボランティア	年2回程度開催
	森のリースづくり講習会	年1回開催
	お正月飾りクラフト講習会	年1回開催
	スノーキャンドル	年1回開催
歩くスキー講習会	年5回程度開催	

## (2) マナー啓発に関する業務と実施計画

公園におけるマナー啓発に向けた取組の要求水準として、仕様書には次の4つの内容が示されています。

- a 犬の放し飼い防止対策（犬の適切なけい留、十分な管理、公園等を汚物で汚さない）
- b 放置自動車・自転車の防止対策
- c ごみのポイ捨て防止対策
- d 禁止行為・迷惑行為の防止対策

当公園における禁止行為・迷惑行為としては次の事項を想定し、それぞれに対策を講じます。

- ① 犬のノーリード等の対応
- ② 放置自動車・放置自転車の防止対策とその対応への対応
- ③ ごみのポイ捨て、不法投棄の防止対策
- ④ 火気使用の防止対策
- ⑤ 草花・花木等の盗掘・折り取りの防止
- ⑥ 公園内諸施設への落書き防止対策
- ⑦ 野生動物への餌付けへの対応
- ⑧ 公園内への飼育生物、外来生物等の遺棄への対応
- ⑨ スケートボード、インラインスケート対策
- ⑩ 公園敷地内への雪の運び込みの防止対策（明日風公園）
- ⑪ テント等への対策
- ⑫ 喫煙所の設定

### (2) - 1 取組の基本方針

公園利用者や近隣住民に安全・安心・快適な環境を提供する上で、不法行為・迷惑行為の抑制は不可欠です。当コンソーシアムでは、モラル・マナーの向上に対する意識の啓発が重要であると考え、職員の巡回時の声掛けや看板等の掲示物により公園利用者に注意を促すほか、当公園の景観・美観の維持に努めることにより、公園利用者が自らの手で汚さない、荒らさないようにする意識の醸成に努め、様々な不法行為・迷惑行為への対策に取り組みます。

また、公園利用者との相互コミュニケーションや地域コミュニティとの連携を強化していくことにより、当公園への愛着心を高め、不法行為・迷惑行為を減らすことにつなげます。

### (2) - 2 具体的な取組の実施計画

マナー啓発に関する具体的な取組内容は、以下のとおりです。

#### 不法行為・迷惑行為抑制のための備え

##### ④ 公園利用に関する意識啓発

公式ホームページ、掲示板、注意看板等で、禁止行為の具体例とその理由を明確に表示し、利用者への理解を促します。また、不法行為の禁止を訴えるだけでなく、マナー向上の意識啓発活動として、地域の団体や教育機関と連携した清掃活動やマナー向上事業に取り組み、公共空間の利用に対する意識改善に努めます。

## ② 公園の美観維持と声かけ

公園内の巡回や清掃を行う際には、ベンチ等の施設や彫刻作品の汚れ・破損の有無を確認するほか、ごみの散乱やトイレの汚れ等にも留意して園内の美観を確保し、マナーやモラル低下の誘発要素があれば迅速に解消します。

また、巡回や管理作業の際には、「あいさつ」や「声かけ」により利用者とのコミュニケーションを積極的に図るなど、親しみのある公園管理に努め、公園・緑地を見守る「人の目」の確保につなげます。

## マナー啓発の取組

日常の巡回で禁止行為・危険行為等を発見した場合は、その場で注意、指導を行います。その後、改善が見られない場合は、看板設置等による啓発を図るとともに、所轄の警察や関係機関と協議し、対策を講じます。

個別の事案に対しては、それぞれ次のとおり取り組みます。

### ① 犬の飼い主への啓発と働きかけ

他の多くの公園と同様、当公園でも犬をノーリードで放す行為や、条例でリードの長さは2メートル以内にするということを知らない方が多く、伸縮性のリードを使用しているためのトラブルも見られ、来園者同士で問題となっています。

看板、公式ホームページ等による周知のほか、園内巡回時の「声かけ」や、早朝など特定の時間帯に直接の指導などを実施していますが、現在も根本的な解決には至っていません。今後も根気強く対応を継続するほか、関係機関等への相談や、エキノコックス症の危険性の側面からも飼い主にご理解いただくなど、新たな対策についても検討・実施に努めます。

このほか、飼い主と犬を飼わない方の双方が公園を快適に利用できる環境づくりのため、NPO法人主催のマナー啓発キャンペーンへの参加や、当公園で指定管理期間中1回、(公社)日本愛玩動物協会北海道支部等との共催で「愛犬といっしょの公園散歩講座」を開催します。

### ② 放置自動車・放置自転車の防止対策とその対応への対応

日常の園内巡回による注意指導や公式ホームページによる注意喚起を図ります。

放置と見なされる物件は、撤去依頼の貼り紙を貼付して所有者の意思を確認します。その後1週間経過した放置自転車及び自動車等は保管場所に移動し、車体番号、盗難登録番号、メーカーなどを記録し、管轄の警察署へ盗難届の有無等を照会します。

### ③ ごみのポイ捨て、不法投棄の防止対策

巡回や管理作業時には、スタッフはゴミ袋を携帯して目についたごみをその場で処理し、ポイ捨てを誘発しない環境づくりに努めます。また、バーベキュー広場周辺へのごみの不法投棄対策として、駐車場を中心に看板の設置や巡回時の声かけなどで対応し、また不法投棄を発見した場合は、速やかに警察に通報します。

### ④ 火気使用の防止対策

許可された区域以外でのコンロ等による火気の使用については、早期発見に努め、発見した際には、公園内は火気の使用は禁止されていることを説明し、バーベキュー広場利用を案内します。花火の使用については夏休みシーズンに、不定期の夜間巡回を行います。

### ⑤ 草花・花木等の盗掘・折り取りの防止

草花の持ち去りや花の折り取りを発見した場合は、こうした行為を止めるよう、看板の設置やホームページ等で呼びかけます。また、行為者を確認した際は、公園内で植物採取ができないことを説明します。

## ⑥ 公園内諸施設への落書き防止対策

公園内施設への落書きがあった場合には、被害拡大を抑えるために清掃など早期の修復を行います。悪質な落書きについては、札幌市に報告するとともに、警察に被害届を提出します。

## ⑦ 野生動物への対応

当公園で餌付け行為が確認された際には、野生動物への悪影響や、残った餌やフン等による美観の問題などについて説明し、止めるようお願いします。

また、カラスが食べ物を狙ったりする状況が見られる際には、声掛けや看板で注意を促します。このほか、園内で目撃されるキタキツネに対しては、感染症の危険性という面からも餌付けをしないよう注意を促します。

## ⑧ 公園内への飼育生物、外来生物等の遺棄への対応

カメ、ザリガニ、熱帯魚、その他の飼育生物や外来生物を園内に放置・遺棄する行為を当公園で確認した際には、周辺の生態系に対する悪影響について説明し、直ちに止めるよう説得します。また、趣旨については、公式ホームページ等により周知に努めます。

## ⑨ スケートボード、インラインスケート対策

スケートボード等の危険な走行が確認された際には、口頭で注意指導します。

また、危険な箇所には注意看板を設置し、事故の未然防止に努めます。

山口緑地西エリアでは、歩行者から「危ない」等の苦情が多かったため、歩行者とスケートボード利用者のエリア分けを令和4年度7月20日より試験的に実施しています。

滑走エリアと歩行エリアが明確になったことで、以前よりも苦情が減ってきています。供用開始して日も浅いため、定着にはまだ時間が掛かりますが、園内放送や看板設置等でルールの定着とマナーの向上を促します。

・実施時期：4月20日～11月20日（パークゴルフ場開放期間）

## ⑩ 公園敷地内への雪の運び込みの防止対策（明日風公園）

冬期間、公園敷地内に無断で運び込まれる雪により、施設の破損や維持管理上の影響のおそれがある場合は、発見時の直接指導や看板等での啓発を行います。

## ⑪ テント等への対策

前田森林公園では、家族連れが園内で無許可のテント・タープ類を利用する事例が増えてきています。条例で禁止されていることを口頭で案内していますが、当該公園には授乳室等の施設がなく、乳児を連れた利用者には不便なため、子育て世代の公園利用促進の観点から、地面に固定せず、必要に応じてすぐに移動・撤去ができる簡易テントについては、札幌市と協議の上、規制しておりません。今後も状況に応じ、公共施設としての公平性を損なわない範囲での利便性の向上を念頭に、札幌市と調整し、柔軟に対応します。また、簡易テントの貸出事業の実施を検討します。

## ⑫ 喫煙所の設定

健康増進法に則り、園内・施設内での受動喫煙を防止するために、建物内は禁煙とするとともに、屋外に適切な喫煙所を設けます。

## 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) 有料公園施設の利用促進計画

当公園には、以下の有料公園施設があります。

- ・前田森林公園：野球場A・B（2面）、球技場（1面）、パークゴルフ場（27ホール）
- ・星置公園：野球場（1面）、テニスコート（2面）
- ・明日風公園：テニスコート（2面）
- ・山口緑地：パークゴルフ場西コース（27ホール）、東コース（45ホール）

私たちは、P.8 に記載した、緑化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、利用者サービスの向上を図ります。

#### (1) - 1 有料公園施設利用促進の基本方針

- ◎ 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、利用者とのコミュニケーション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、可能な限りニーズに応えることにより、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は改善し、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。
- ◎ 緑化協会が指定管理者として管理運営する他公園の同種施設間のネットワーク化を図り、同種施設の管理ノウハウを共有して、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。また、各種のホスピタリティサービスを立ち上げにあたっては、各公園・緑地の取組を参考に魅力の向上に努め、新たな利用者の発掘につなげます。

これらの基本方針にしたがい、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プレーでき、再度足を運びたいような有料運動施設の管理運営を行うことで、利用促進につなげます。

## (1) - 2 利用促進の取組内容

### ■ 受付業務について

---

#### ① 分かりやすい受付カウンター表示の作成

##### 《具体的な対応》

野球場、球技場、テニスコートに関しては、抽選申込・予約受付及び支払場所が前田森林公園管理事務所となるため、電話予約時には口頭で場所の説明を行うとともに、インターネットで管理事務所の位置がすぐわかるよう、グーグルマップに位置表示の追加を依頼し、対応していただきました。

また、前田森林公園内の掲示板に A1 サイズの園内地図を掲示し、管理事務所の位置を明確にしています。

#### ② 親切、明朗、公平な接遇

##### 《具体的な対応》

受付業務に従事するスタッフを対象に、毎年シーズン初めに（公財）実務技能検定協会主催のサービス接遇実務検定 2 級を取得した職員が、接遇も含めた受付事務の研修を実施しています。その成果として、毎年実施している利用者アンケートの結果では、令和 3 年度までの接遇満足度の平均が 85.2% となり、札幌市の要求水準 80% を越えています。今後も丁寧で利用者に喜ばれる受付対応を心掛けます。

#### ③ 利用者への施設利用上の注意点の周知

##### 《具体的な対応》

有料施設（野球場、球技場、テニスコート）に関しては、施設利用者への利用時の注意点（雨天時の還付手続きやキャンセル可能な日時等）及び禁止事項を必ずお伝えしています。

パークゴルフ場の受付スタッフには、利用者対応マニュアルを作成し、シーズン前の研修を実施しています。またマニュアルでは対応できない案件が発生した場合は、職員に報告して判断を仰ぎます。

### ■ 使用承認等に関する業務

---

#### ① 平等利用の確保に努めます。

##### 《具体的な対応》

有料公園施設の平等利用に関しては、P.12 の 1 - (2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組の「スタッフへの教育指導の徹底」に従って行います。また有料施設のスタッフには次のことを指導します。

##### a サービスに関して

スタッフの家族や知人である等の理由により接客・接遇態度を変えることなく、誰に対しても同じ質のサービスを提供します。

##### b 細やかな情報発信

施設の抽選予約方法や利用料金等については、高齢者、子ども、障がい者、外国人等の情報を得にくい立場の方にも届くよう、様々なツールを用いて情報発信します。

c 利用の許可と調整に関して

利用許可、利用調整、予約システムに関して、特定の団体や個人に対して便宜を図るなどの優遇や差別的な対応は行いません。施設利用者に関しては、利用規則を守らない方、他者への迷惑行為をする方へは注意を促し、他の利用者の安全・安心を守ることに努めます。

d 利用料金に関して

不正利用等がないよう注意し、設定に従って適正に利用料金を徴収します。

② 現金取扱規程に基づき、利用料金等の収受を適正に行います。

③ 施設が暴力団の活動に利用されないようにするために必要な措置を講じます。

《具体的な対応》

施設内に「札幌市暴力団の排除の推進に関する条例」に関しての掲示を行い、暴力団の施設利用の抑止に努めます。

### (1) - 3 有料施設利用の実施要領

#### ■ 野球場、球技場（前田森林公園、星置公園）

① 利用料金

利用料金は、札幌市都市公園条例による利用料金と同額に設定します。

前田森林公園、星置公園野球場、前田森林公園球技場 利用料金表		
種類	料金	備考
野球場	1,200 円	1 面、1 時間
球技場		

② 利用時間

利用時間は、特記仕様書を標準とし、次のとおり設定します。  
施設整備は原則として利用が少ない時間に行います。

利用期間	利用時間
4月20日～4月28日	5時～17時
4月29日～8月31日	5時～19時
9月1日～9月30日	5時～18時
10月1日～11月3日	5時～17時
11月4日～11月20日	6時～16時

③ 利用者サービス

《サービスデーの設定》

10月の体育の日は、無料開放します。

《用具の貸出》

ベース・ラインカーを無料で貸し出します。

### 《大会への協力》

大会利用者へのサービス向上のため、上記用具以外に会議用テーブル、イス、台車等を無料で貸し出します。またテント等の設営を希望する団体に関しては、手稲土木での占有使用許可の申請を案内します。

### 《整備道具の充実》

野球場及び球技場の利用時間は、準備とあと片付けを含めたものであることから、レーキやスコップ、ネコ車等の整備道具の充実を図ります。

## ■ 星置公園、明日風公園 テニスコート

### ① 利用料金

利用料金は、札幌市都市公園条例による利用料金と同額に設定します。

星置公園、明日風公園 テニスコート 利用料金表		
種類	料金	備考
テニスコート	640円	1面、1時間

### ② 利用時間

利用時間は、特記仕様書のとおり設定します。

施設整備は、原則として利用が少ない時間に行います。

利用期間	利用時間
4月20日～4月28日	7時～17時
4月29日～8月31日	7時～19時
9月1日～9月30日	7時～18時
10月1日～11月3日	7時～17時
11月4日～11月20日	7時～16時

### ③ 利用者サービス

#### 《サービスデーの設定》

10月の体育の日は無料開放とします。

#### 《整備道具の充実》

テニスコートの利用時間は、準備とあと片付けを含めたものであることから、コートブラシ等整備道具の充実を図ります。

## ■ 前田森林公園パークゴルフ場・山口緑地パークゴルフ場西コース・東コース

### ① 利用料金

- 1回券、回数券は、札幌市都市公園条例によるパークゴルフ場利用料金に定められたとおりに設定します。
- 回数券は、他の指定管理者が管理するパークゴルフ場と協定を締結して共通で使用できるシステムにしています。利用者サービス向上のため、引き続き実施し、札幌市のパークゴルフ場の相互利用促進を図ります。
- 一日券、午後券は、利用者の要望を受けて平成21年度から導入し、好評を得ていますが、平成26年度からは要望の多い午前券を加えてきました。今後も一日券、半日券（午前・午後）のサービスを継続します。

- d 当コンソーシアム内で独自に発行している一日券・半日券の料金は、平成29年度まで札幌市都市公園条例のパークゴルフ場利用料金に定められたとおりの年齢による料金差を設けていましたが、年齢証明の提示が不便との声が多いことから、利用者の利便性と受付サービスの向上のため、年齢に関係なく一律の価格を設定し、年齢確認等での利用者の負担を減らします。(次表一日券、半日券の項。)
- e 15名以上の団体での利用については、通常午前券・午後券大人400円のところを350円とし、利用促進を図ります。
- f パークゴルフ人口拡大のため、利用が少ない若年層の利用促進を目的として、家族連れ・親子の利用の際の子ども料金を無料とします(次表ファミリーパックの項)。

前田森林パークゴルフ場・山口緑地パークゴルフ場(西、東)料金表			
種類		料金	備考
1回券 (18ホール)	一般	300円	
	高齢者	210円	65歳以上(年齢証明必要)
	子ども	150円	小学生以上中学生以下
回数券 (6枚綴)	一般	1,500円	
	高齢者	1,050円	65歳以上(年齢証明必要)
	子ども	750円	小学生以上中学生以下
1日券	一般	500円	
	高齢者	500円	65歳以上(年齢証明必要なし)
	子ども	300円	小学生以上中学生以下
午前券 (始業~13:00) 午後券 (12:00~終業)	一般	400円	
	高齢者	400円	65歳以上(年齢証明必要なし)
	子ども	250円	小学生以上中学生以下
	団体	350円	15名以上(大人高齢者現金払い対象)
上記券種	障がい者	無料	障害者手帳必要
ファミリーパック	子ども	無料	保護者1名につき子ども1名無料
貸しクラブ	一般	200円	1人1回
	子ども	無料	

## ② 利用時間

利用時間は、特記仕様書を標準とし次のとおり設定します。7月と8月の利用時間については、モニタリングの結果、早朝夕方の利用者数が極端に少ないため、経営的観点から札幌市と協議し、適正な時間を設定します。

利用期間	利用時間
4月20日~6月30日	8時~17時
7月1日~8月31日	7時~18時
9月1日~11月3日	8時~17時
11月4日~11月20日	8時~16時

## ③ 利用者サービス

### 《サービスデーの設定》

- ① 5月のこどもの日は、子ども料金を無料とします。
- ② 10月の体育の日は、すべての利用者を無料とします。

### 《子ども向けサービス》

子ども向けの体験会・イベントを実施し、若年層の利用促進を図ります。また、子どものクラブレンタルを無料とします。

### 《ポイントカードの運用》

利用者へのサービス向上のため、他の指定管理者が管理するパークゴルフ場と協定を締結し、市内8箇所のパークゴルフ場共通で使用できるポイントカードサービスを継続します。このサービスは、平成26年度より一日券・半日券などにも押印対象を広げ好評を得ましたが、他パークゴルフ場と協議し、利用者によりお得感を持ってもらえるよう押印数を工夫し、リピーターの確保につなげます。

### 《パークゴルフアドバイザーの配置》

パークゴルフアドバイザーを配置し、ルール、マナーの普及・向上を図ります。

### 《大会・コンペ・初心者講習の誘致》

手軽に大会・コンペなどを開催していただけるよう、テーブル、イス、成績掲示板などの無料貸出や、簡易放送機器等ための電源無料貸出サービスも行います。

## (1) -4 利用料金収入目標

利用料金の収入目標は、次のとおりです。

利用料金収入 (単位：千円)	R5	R6	R7	R8	R9
前田森林公園野球場	1,260	1,260	1,260	1,260	1,260
// 球技場	612	612	612	612	612
// パークゴルフ場	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000
星置公園野球場	420	420	420	420	420
// テニスコート	333	333	333	333	333
明日風公園テニスコート	704	704	704	704	704
山口緑地パークゴルフ場西	3,250	3,250	3,250	3,250	3,250
// 東	10,021	10,021	10,021	10,021	10,021
計	26,600	26,600	26,600	26,600	26,600