

## 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、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、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、説明責任をはたします。
- 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します。
- c 貴重な公共の財産として、将来も見通した管理運営を行います。

## ⑧ 定期的な見直しと改善

年度ごとに定期的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

当公園では、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、利用者に対して説明し理解を求めます。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 当コンソーシアム構成各者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 緑化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間のネットワーク化を活用し、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

### 月寒公園パークゴルフ場

平成26年度にオープンしたパークゴルフ場は、18ホール697mとコンパクトながら変化に富んだコース設定で、初心者から上級者まで楽しんでいただいています。ファミリー層が多いことも特徴で、今後も多世代が安心安全に利用できる施設運営を目指します。



### ① 利用期間

維持管理業務特記仕様書では、利用期間が4月29日から11月3日までとなっていますが、降雪・融雪状況等により札幌市と協議し、営業期間の延長等について、利用者サービスの視点で柔軟に対応します。

### ② 利用時間

維持管理業務特記仕様書では、午前9時～午後5時となっていますが、効率的な管理と夕方の明るい時間帯に合わせた利用時間への要望に対応して、次のとおり季節により異なるクローズ時間を提案します。

月寒公園パークゴルフ場 4/29～11/3 開放			
4/29	～	6/30	9:00 ～ 17:00 (最終受付 16:00)
7/1	～	秋分の日	9:00 ～ 17:30 (最終受付 16:30)
秋分の日	～	11/3	9:00 ～ 16:30 (最終受付 15:30)

### ③ 利用料金

- a 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。
- b 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。
- c 1日券、午後券は緑化協会が現在指定管理者として管理運営する他の公園内パークゴルフ場と同様に、複数ラウンドできるお得な利用券として利用促進・利用者サービスの向上を目的に継続実施します。午後券は利用開始時間を1時間早め、サービス向上に努めます。
- d 利用者からの要望を受けて新たに午前券を設定し、サービス向上に努めます。
- e ファミリー層の利用促進を目的として、家族連れ・親子での利用の際の子ども料金を無料とします（ファミリーパック）。

月寒公園パークゴルフ場料金表			
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
	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
	子ども	750円	小学生以上中学生以下
1日券	一般	700円	
	高齢者	500円	65歳以上
	子ども	350円	小学生以上中学生以下
午前券 (9:00～12:00)	一般	500円	
	高齢者	350円	65歳以上
	子ども	250円	小学生以上中学生以下

午後券 (12:00～終業)	一般	550円	
	高齢者	400円	65歳以上
	子ども	300円	小学生以上中学生以下
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	200円	1人1回

#### ④ 利用促進のための取組

- a 子どもの日（5月5日）は子ども料金（中学生以下）を無料とします。
- b 敬老の日（9月第3月曜日）は高齢者料金（65歳以上）を無料とします。
- c 体育の日（10月第2月曜日）は利用料金を無料とします。
- d 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実施します。

#### ⑤ 利用者サービス

- a クラブ及びボールの洗い場を設置し、サービス維持を図ります。
- b ホールインワン賞を設けます。また、パークゴルフ場掲示板に、ホールインワン賞やアンケート結果、大会などの情報を掲示します。
- c 当コンソーシアム主催のパークゴルフ大会を実施し、大会に向けての練習による利用促進を期待します。

### 月寒公園高台野球場

平成26年度にリニューアルオープンした、クラマツ並木に囲まれ広々とした球場です。グラウンドコンディション維持のため施設点検・整備の徹底を図ることにより利用者の安全性を保ちます。また野球の影響による駐車場の混雑を緩和させるために、車の乗り合わせの呼び掛けや、利用の調整等に取り組みます。



#### ① 利用期間・時間

特記仕様書では、利用期間が4月29日から11月3日までとなっていますが、降雪・融雪状況等により札幌市と協議し、営業期間及び時間を延長します。

月寒公園高台野球場 4/29～11/3 開放					
4/29	～	8/31	5:00	～	19:00
9/1	～	9/30	5:00	～	18:00
10/1	～	11/3	5:00	～	17:00

## ② 使用料

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

体育の日（10月第2月曜日）は利用料金を無料とします。

## ④ 利用者サービス

- a 予約の利便性をPRし、札幌市スポーツ施設予約情報システム登録者数増を目指し、利用の普及を図ります。
- b ラインカーや灌水用ホースの貸出しを行います。
- c 固定ベースを常設設置します。

## 月寒公園坂下野球場

平成30年度にリニューアルオープンした、ナイター完備の球場です。グラウンドコンディション維持のため施設点検・整備の徹底を図ることにより利用者の安全性を保ちます。また野球の影響による駐車場の混雑を緩和させるために、車の乗り合わせの呼び掛けや、利用の調整等に取り組みます。



## ① 利用期間・時間

特記仕様書では、利用期間が4月29日から11月3日までとなっていますが、降雪・融雪状況等により札幌市と協議し、営業期間及び時間を延長します。

月寒公園坂下野球場 4/29~11/3 開放					
4/29	~	5/31	5:00	~	20:00 (18:30)
6/1	~	7/20	5:00	~	20:00 (19:00)
7/21	~	8/20	5:00	~	20:00 (18:30)
8/21	~	9/10	5:00	~	20:00 (18:00)
9/11	~	9/30	5:00	~	20:00 (17:00)
10/1	~	11/3	5:00	~	20:00 (16:30)

( )内は照明点灯開始時間

## ② 使用料

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

体育の日（10月第2月曜日）は利用料金を無料とします。

## ④ 利用者サービス

- a 予約の利便性をPRし、札幌市スポーツ施設予約情報システム登録者数増を目指し、利用の普及を図ります。

- b ラインカーや灌水用ホースの貸出しを行います。
- c 固定ベースを常設設置します。

## 月寒公園テニスコート

平成27年度にリニューアルしたテニスコートは、ナイター完備のオムニコートになりました。利用の快適性を高めるためのコート整備と利用調整に努めます。



### ① 利用期間・時間

特記仕様書では、利用期間が4月29日から11月3日となっておりますが、降雪・融雪状況等により、札幌市と協議し、営業期間及び時間を延長します。

月寒公園テニスコート 4/29~11/3 開放					
4/29	~	5/31	7:00	~	20:00 (18:30)
6/1	~	7/20	7:00	~	20:00 (19:00)
7/21	~	8/20	7:00	~	20:00 (18:30)
8/21	~	9/10	7:00	~	20:00 (18:00)
9/11	~	9/30	7:00	~	20:00 (17:00)
10/1	~	11/3	7:00	~	20:00 (16:30)

( )内は照明点灯開始時間

### ② 利用料金

特記仕様書のとおり運営します。

### ③ 利用促進

体育の日(10月第2月曜日)は利用料金を無料とします。

### ④ 利用者サービス

- a テニスコートのシングルボールを配置します。
- b 手ぶらで来園された方でも気軽に利用できるように、手頃な料金でラケット・ボールを貸出し、利便を図ります。

## 月寒公園ボート池

平成29年度にリニューアルしたボート池は、アメリカ製の白いボートに乗れる人気の施設となっています。

身近な自然に親しむ場、くつろぎの場として、多くの利用者に親しんでいただけるように、安全性の確保と、公平・平等利用に努めます。



また、ボート池に生息する野鳥と共存する場として、環境教育の推進に努めます。

### ① 利用期間・時間

特記仕様書のとおり運営します。ボート池の藻の清掃等の際には、別途休業日を設けて、環境整備に努めます。また、利用者の多い時期には営業日を増やすなど、利用者のニーズに合わせて柔軟に対応します。

月寒公園ボート池 4/29～10月の第2月曜日 開放	
4/29 ~ 10月第2月曜日	9:00 ~ 17:00 (最終乗船 16:30)

### ② 利用料金

特記仕様書のとおり運営します。

### ③ 利用促進

- a 平日午前の利用促進を図るため、午前 11 時までの利用者には、コーヒー無料券をプレゼントします（1 艘 1 枚）。
- b 平日は、乗船時にスタッフが記念写真を撮影するサービスを提供します。
- c ボート池の季節の移りかわりを楽しんでもらうとともに、平日利用の促進を図るため、平日限定で小学生以下の利用者には季節に応じた缶バッチ(サクラ、フジ、アジサイ、モミジ)をプレゼントします（1 艘 1 個）。

### ④ 利用者サービス

- a 未就学児にはライフジャケットを無料で貸し出します。
- b 利用者がボート池の生物を観察できるように、双眼鏡を貸し出します。
- c ボート池に関する豆知識や自然情報を掲載した、セルフガイドを無料配布します。
- d ボート池回りにピクチャースポットを設け、にぎわいを創出します。
- e 水辺の生き物への関心を高めるために、夏休みに小学生以下を対象とした生き物クイズを無料配布します。



つきさむこうえんセルフガイド「ボート池のひみつ」

## 吉田川公園テニスコート

吉田川公園テニスコートは、周辺地域の愛好家の利用が多く、特にシニア世代の健康増進と健やかな暮らしに役立っています。



### ① 利用期間・時間

特記仕様書では、利用期間が4月29日から11月3日までとなっていますが、降雪状況等により札幌市と協議し、営業期間及び時間を延長します。

吉田川公園テニスコート 4/29～11/3 開放					
4/29	～	8/31	7:00	～	19:00
9/1	～	9/30	7:00	～	18:00
10/1	～	11/3	7:00	～	17:00

### ② 使用料

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

体育の日（10月第2月曜日）は利用料金を無料とします。

### ④ 利用者サービス

予約の利便性をPRし、札幌市スポーツ施設予約情報システム登録者数増を目指し、利用の普及を図ります。

## 年度別使用料収入目標

（単位：千円）

公園	施設	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	H34	H35
月寒	パークゴルフ場	2,270	2,159	2,367	2,367	2,265	2,265	2,265	2,265	2,265
	高台野球場	1,781	1,580	1,540	1,540	3,267	3,267	3,267	3,267	3,267
	坂下野球場	-	-	-	971					
	テニスコート	1,969	1,915	1,981	1,981	1,955	1,955	1,955	1,955	1,955
	ボート池	-	-	1,581	1,868	2,043	2,043	2,043	2,043	2,043
吉田川	テニスコート	524	558	463	463	515	515	515	515	515
合計		6,544	6,212	7,932	9,190	10,045	10,045	10,045	10,045	10,045

※H27～H29は実績、H30は見込



## (2) 自主事業への取組

月寒公園では、いつも公園が生活の中にある「パークライフ」の理念に基づき管理します。公園を身近に感じ、公園が人と人の出会いの場、つながりが生まれる場として機能するためのきっかけとなるように、自主事業に取り組みます。パークライフセンターにおいては、公園利用者の幅広いニーズに応え、公平・平等な運営を目指します。イベントについては、人と人がつながり、多様な公園活動が展開されるきっかけとなるような取り組みを行います。

### 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。これをベースに、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。

#### ① 公平・平等

自主事業の周知と募集に当たっては、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コンソーシアムスタッフが当たり、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イベントについては、市民協議会をはじめ、地域の方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、このことにより団体や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。

2) 取組の具体的内容

① パークライフセンター カフェスペース及び売店（収益事業）

平成 29 年度にオープンしたパークライフセンターには、繁忙期の休日になると、1日2,000人もの方が訪れ、公園利用に欠かせない存在となっています。館内でのくつろぎや交流のお供になるような、ひきたてコーヒーのセルフサービスや地域のおいしい菓子を提供します。豊平区内の福祉施設が製造する菓子を積極的に販売し、就労支援につなげます。またシャボン玉等のおもちゃを販売し、多目的広場のあそびの幅を広げます。



パークライフセンター売店

カフェコーナー・売店の運営					
実施時期/回数	数回/年				
対象	市民				
連携団体	豊平区内の福祉施設・菓子店				
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	1,300,000 円	1,300,000 円	1,300,000 円	1,300,000 円	1,300,000 円
支出予定金額	1,170,000 円	1,170,000 円	1,170,000 円	1,170,000 円	1,170,000 円
収支予算	130,000 円	130,000 円	130,000 円	130,000 円	130,000 円

② 移動販売車の出店（収益事業）

札幌市保健所に営業登録している軽食販売等の移動販売車を出店し、利用者の利便性の向上を図ります。

移動販売車の出店（収益事業）					
実施時期/回数	通年				
対象	利用者				
連携団体	特になし				
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	45,000円	45,000円	45,000円	45,000円	45,000円
収支予算	55,000円	55,000円	55,000円	55,000円	55,000円

### ③ 自動販売機の設置（収益事業）

公園利用者の利便に配慮して、清涼飲料水の自動販売機（省エネルギー・防犯対応型）を設置します。

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				
連携団体	特になし				
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	850,000円	850,000円	850,000円	850,000円	850,000円
支出予定金額	70,000円	70,000円	70,000円	70,000円	70,000円
収支予算	780,000円	780,000円	780,000円	780,000円	780,000円

### ④ 「パークライフ」なグッズ貸し出し（収益事業）

ヨガマットやボール、テニスラケットなど、多様な公園利用が促進される用具を貸し出します。手ぶらで来ても楽しめることや、新しい公園の楽しみ方を知ってもらうために何が必要かを考えて提案します。パークライフセンターの利用者にも、展示型のアンケートを用いて意見を徴収し、要望を取り入れます。

「パークライフ」なグッズ貸し出し（収益事業）					
実施時期/回数	通年				
対象	利用者				
連携団体	特になし				
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	90,000円	90,000円	90,000円	90,000円	90,000円
収支予算	10,000円	10,000円	10,000円	10,000円	10,000円

### ⑤ 授産施設の出店（収益事業）

豊平区内の授産施設に依頼して、パークライフセンターでパンや菓子を販売し、障がい者の就労支援に貢献するとともに、地元で作られたおいしい商品を利用者に提供します。

福祉施設の出店（収益事業）					
実施時期/回数	通年				
対象	利用者				
連携団体	豊平区内の福祉施設				
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	20,000円	20,000円	20,000円	20,000円	20,000円
支出予定金額	15,000円	15,000円	15,000円	15,000円	15,000円
収支予算	5,000円	5,000円	5,000円	5,000円	5,000円

### ⑥ 各種体験イベント（公益事業）

健康や自然、芸術やスポーツなど、「パークライフ」の実現につながるテーマの体験イベントを実施します。各イベントの概要については、本計画書「イベントの開催」（P.98）に記載しています。

各種体験イベント（公益事業）					
実施時期/回数	適宜				
対象	利用者				
連携団体	市民協議会・環境教育団体等				
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	254,000円	254,000円	254,000円	254,000円	254,000円
収支予算	▲154,000円	▲154,000円	▲154,000円	▲154,000円	▲154,000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
カフェコーナー・売店の運営	1,300	1,300	1,300	1,300	1,300
移動販売車の出店	100	100	100	100	100
自動販売機の設置	850	850	850	850	850
「パークライフ」なグッズ貸し出し	100	100	100	100	100
福祉施設の出店	20	20	20	20	20
各種体験イベント	100	100	100	100	100
合計	2,470	2,470	2,470	2,470	2,470

### (3) 当公園の魅力等の把握及び向上

#### 1) 当公園の特性と魅力について

月寒公園は、昭和4年から地域住民の勤労奉仕でササを刈る等の公園づくりを推進し、昭和45年からは「月寒公園振興会」が札幌市と共に月寒公園の管理を担うなど、地域住民が関わりながら公園を作り、守り育てた歴史があります。その精神は現代に引き継がれ、再整備において市民協議会が設立され、市民と行政が協働で、「パークライフ」の理念のもと、新しい公園像を作ろうと日々励んでいます。このような市民協働の歴史が、月寒公園の大きな特性の一つです。

月寒公園は、月寒、美園、平岸と3つの地区が隣接しており、それぞれの地区の住民が古くから親しみ、憩いの場としてきました。有料施設や遊具などの公園施設が多く配置されて賑わいがある高台エリアと、月寒神社に隣接して石碑や大径木などの荘厳な雰囲気が残る月寒エリア、特色の異なるふたつの環境を有し、多様な利用ができることも特徴です。

また、月寒公園は再整備により、大型複合遊具やロング滑り台、ポート池など、ファミリー層にとって利便性の高い施設が整えられたことや、パークライフセンターがあることで、冬も楽しめる公園になっていることが、大きな魅力と言えます。再整備により魅力的な施設が多く作られたことにより、特に子育て世代の利用が増加しています。そして、これまでの公園利用にはなかった、新しい公園活動を積極的に受け入れ、日常の中に当たり前公園があるような生活スタイルを提案する「パークライフ」のコンセプトは、子育て世代に受け入れられやすい理念であると考えます。

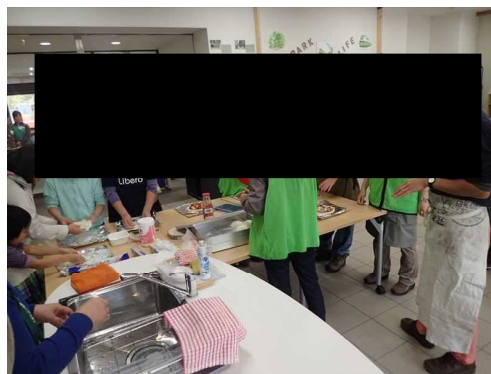
月寒公園の多様な環境や特性を生かし、若い世代を巻き込みながら市民協働で公園の管理運営を進めることにより、月寒公園の魅力の向上につながることを期待します。

#### 2) 特性を生かし、魅力を高める取組の具体的内容

月寒公園で多様な公園活動を展開し、新しい公園像を市民と共に作り上げるに当たり、次の取組を進めます。

##### ① つながりが生まれる「月寒公園ピクニック」の開催 **交流の機会**

月寒公園ピクニックは、市民協議会と共に作り上げてきた大切なイベントの一つです。落ち葉かきやノルディック・ウォーク体験など、これまで実施した恒例の企画に加えて、パークライフセンターに設置された移動流し台を活用した食の企画や、賑わいを創出する朝市など、地域の文化を楽しみながら利用者同士の交流が促進されるような新たな企画を提案します。



移動流し台でピザづくり

##### ② 屋外型子育てサロンの機能向上 **子育て世代の参画**

これまで市民協議会との連携を進めてきましたが、日常的に関わるメンバーの固定化、高齢化が課題となっています。再整備により乳幼児親子の利用が増加していることから、

乳幼児向けのイベントやプレーパークなどの活動を通して子育て世代が日常的に公園で交流できるような機会を増やし、市民協議会やボランティアとして主体的に公園の管理運営に参画する仕組みをつくります。

### ③ 特色ある環境の活用と利用の推進 **利用の多様性確保**

月寒公園では、利用者の多くが高台エリアを利用しており、オーバーユースの傾向がみられる一方、月寒エリアは利用者も少なく、あまり知られていません。月寒エリアの魅力をより多くの利用者に知っていただき、多様な公園利用を推進するために、大径木を使ったツリーイング体験、ミズナラ林に見られるジョウザンミドリシジミの観察会等多角的な自然体験活動の展開と石碑クイズなど歴史に親しむ企画により、月寒エリアの利活用を推進します。

### ④ 3つの地域と取り組む防災イベントの開催 **地域連携**

月寒公園に隣接した月寒、美園、平岸地区は、災害時に広域避難場所として月寒公園を利用する住民であることから、災害用マンホールトイレや流域貯留施設など、防災関連施設の理解は、災害時の円滑な運用に役立ちます。地域住民を対象として、防災に関連したイベントを実施し、地域コミュニティの拠点として、月寒公園を活用します。

### ⑤ 利用マナーに関するワークショップ **話し合いの場づくり**

再整備後の月寒公園は、利用者が急激に増加し、利用者の属性が多様になることで、利用者間のトラブル等が増加しています。近隣住民からも、夜間の騒音や路上駐車に困惑する声が挙げられています。市民からの要望や苦情の内容には、価値観の違いによるものも多く、利用者同士が価値観の違いを理解し、お互いに譲歩することで、公園の快適性や利活用の幅が向上すると考えます。

再整備後の月寒公園を、皆が気持ちよく利用するためには、管理者がルールを押し付けるのではなく、市民同士が話し合い、管理者と共にマナー啓発に取り組むことが大切です。市民協議会や近隣町内会を巻き込みながら、利用マナーに関するワークショップを開催し、市民同士が話し合える関係性の構築に努めます。



歴史の森の石碑



月寒公園ピクニック



マナーを話し合うワークショップ



災害用マンホールトイレ



パークライフセンターで読み聞かせ



新しい  
月寒公  
園像

利用の  
多様性  
確保

交流の  
機会

子育て  
世代の  
参画

地域  
連携

話合い  
の場づ  
くり

## 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

当公園ホームページの管理運営は緑化協会が担当します。当公園では、現在公開しているサイトを継続して使用した上で、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、緑化協会で作成した「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

既に試験実施済みですが、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、当公園のほか、モエレ沼公園、厚別公園、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) 指定管理業務の実績

#### 1) 札幌市公園緑化協会

緑化協会は、月寒公園等を含め、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	緑化協会
28～31	札幌市豊平川さけ科学館	札幌市南区	緑化協会
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	緑化協会
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	緑化協会
30～34	百合が原公園	札幌市北区	緑化協会
30～34	モエシ沼公園	札幌市東区	緑化協会
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	緑化協会
30～34	平岡公園・清田南公園	札幌市清田区	緑化協会
30～34	平岡樹芸センター	札幌市清田区	緑化協会
30～34	農試公園・発寒西陵公園	札幌市西区	緑化協会
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

#### 2) 株式会社四宮造園

四宮造園は、札幌市及び北広島市における公の公園・施設の指定管理者として、現在は 3 公募単位の 7 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	もみじ台緑地・青葉中央公園・大谷地流通団地東側緑地	札幌市厚別区	コンソーシアム代表
30～34	屯田西公園・太平公園・新琴似グリーン公園	札幌市北区	コンソーシアム代表
29～32	きたひろサンパーク	北広島市富ヶ丘	四宮造園

## (2) 公園・緑地等における維持管理業務、その他緑化関連事業の実績

### 1) 札幌市公園緑化協会

#### 国営公園の運営管理

■緑化協会は、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、緑化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、緑化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

■緑化協会ではこれまで、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、緑化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努め、高い評価と信頼を得てきました。

### 2) 株式会社四宮造園

#### 公園その他の維持管理等に関連する業務の実績

■四宮造園は平成 29 年度の実績として、札幌市の公園・街路樹の総合維持管理業務を下記のとおり受注し、実施しました。

- ・札幌市白石区及び街路樹総合維持管理業務（白石北地区）
- ・札幌市北区公園及び街路樹総合維持管理業務（新川・新琴似・新琴似西地区）
- ・札幌市厚別区公園及び街路樹総合維持管理業務（東地区）

■その他、札幌市のほか、他都市、北海道、開発局等の発注する維持管理業務等を多数受注し、実施しています。

### (3) 緑化協会の業務における成果の代表事例

当コンソーシアムの代表団体である緑化協会では、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緑化協会職員が「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、緑化協会は「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ました。

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・啓発業務を実施しています。

#### 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。緑化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ベイト（エサ）を毎月園内に撒布し、取組の目的のほか、ベ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。緑化協会では、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)

緑化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緑化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

緑化協会において、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。緑化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、緑化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。

緑化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

緑化協会は、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 子ども達による生物調査活動

緑化協会では、子ども達による生物調査を通じた環境教育・保全啓発の取組として「西岡ヤンマ団」を平成 19 年度から、「西岡さかな組」を平成 21 年から、西岡公園で自主事業として実施してきました。参加する子ども達は、調査を通じて生物と接し、結果を整理して考察し、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。継続した活動においては、卒業生や保護者の方もサポートに参加するなど、地域の活動活性化にもつながっています。

これらの取組に対しては次のとおり、これまで様々な賞を受賞しています。

		受賞内容	主催者
ヤンマ団	H23	ジュニア自然環境賞	(一財)前田一歩園財団
	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
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

### ③ 効率的な管理運営

緑化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.22 参照)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

### (1) 活用についての考え方

当コンソーシアムの代表である緑化協会では、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、当コンソーシアム全体で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

当コンソーシアムでは、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、次の事項に取り組みます。

- ① 当コンソーシアムの構成団体間、及びそれぞれが管理する公園・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。