

再発防止対策

① 原因究明・検証

- a 事故発生後には、その原因を徹底的に究明・検証し、必要に応じて施設・設備・案内等を改善し、再発防止に努めます。
- b 収束後には連絡・対応・処置状況などを検証し、必要に応じて指針の修正、他機関との再調整等を行い、常に最善の対応が可能なシステムづくりに努めます。
- c 札幌市への事故報告や被災状況報告を迅速に行います。また、緑化協会で情報共有と処置・結果の検証に使用している「事故報告書」を当公園・緑地でも使用し、公園の全スタッフのほか、緑化協会事務局及びコンソーシアム各社へ情報を通知し、共有します。他の管理公園・施設等での同様な事故発生の抑制に努めるとともに、以降の災害発生時における被災軽減策・被災予防措置の改善に努めます。

| | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|--|---|----|---|--|--|--|---|--|-------|--|
| | | | | | | | | | | | |
| 事 故 報 告 書 | | | | | | | | | | | No. |
| 発生日時 | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> 午前 <input type="checkbox"/> 午後 |
| 発生場所 | | | | | | | | | | 施設名 | |
| 被災者 | 区分 | <input checked="" type="checkbox"/> 市民 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他 | | | | | | | | | |
| | 住所 | <input checked="" type="checkbox"/> 札幌市 <input type="checkbox"/> その他 | | | | | | | | | |
| | 氏名 | | 年齢 | | 保護者氏名 | | | | | | |
| 被害／けがの状況 | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 通院 病院名 | | | | | | | | | | 電話 | |
| <input type="checkbox"/> 入院 薬局名 | | | | | | | | | | 電話 | |
| 事故発生状況 | | | | | | | | | | | |
| 第1対応者 | | | | | | | | | | 最終対応者 | |
| 保険適用 | <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし | | | | | | | | | | |
| 物損 | <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし | | | | | | | | | | |
| | <input type="checkbox"/> 公園備品 <input type="checkbox"/> 財回備品 <input type="checkbox"/> 利用者所有物 <input type="checkbox"/> リース物件 <input type="checkbox"/> 設置者備品 <input type="checkbox"/> その他 | | | | | | | | | | |
| | 損害物品名 | | | | | | | | | | |
| 概算損害額 | 千円 | | | 保険 | <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし | | | <input type="checkbox"/> 届済み <input checked="" type="checkbox"/> 未届 <input type="checkbox"/> 不届 | | | |
| 札幌市への第一報告 | <input checked="" type="checkbox"/> 未 <input type="checkbox"/> 済 | | | 正規報告書 <input checked="" type="checkbox"/> 不要 <input type="checkbox"/> 要 | | | | | | | |
| 対応・処置経過 | | | | | | | | | | | |
| 反省点 | | | | | | | | | | | |
| 今後の対策／結果 | | | | | | | | | | | |
| 報告年月日 | | | | | | | | | | 報告者 | |

② 履歴の蓄積

- a 施設・設備等において事故が発生した際には、破損箇所・修繕箇所などを履歴として記録し、再発防止・未然防止策及び効率的な管理・運営のために生かします。
- b 自然災害等による被災状況・被災箇所なども同様に記録し、未然防止策・被害軽減策・災害に強い施設体制づくりに生かします。

(3) - 4 消防法への対応内容

当コンソーシアムは、川下公園等（リラックスプラザを含む）を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。

【防火管理者の選任と消防計画書の提出】

マネージャー及びサブマネージャー5名のうち1名を、防火管理者として選任し、消防署へ届け出ます。また、消防計画書を提出し、変更箇所が発生した場合は、随時、変更申請を行います。

【消防設備点検の実施】

リラックスプラザは、延べ床面積約3,000㎡であるため、法令により消火器・消火栓・煙感知器・放送盤・誘導灯等について年2回、それぞれ機能点検（5月）、総合点検（12月）を行います。

【消防訓練の実施】

リラックスプラザで働く全スタッフを対象に、年2回消防訓練を実施します。

7月の訓練は、通報訓練・避難誘導訓練の実施、11月の訓練は、消防署立会の下、通報訓練・避難誘導訓練・消火訓練を実施し、併せて、普通救命講習及びAEDの再教育を実施します。その際、事前の訓練計画と実施後の報告書を白石消防署へ提出します。

【地下貯蔵タンクの点検】

リラックスプラザの熱源はボイラーであるため、消防法では3年に1回、漏えい検査を実施することとなっていますが、当コンソーシアムでは、専門業者へ再委託を行い、毎年、加圧式による気密漏洩検査を実施して万全を期します。併せて、危険物乙種第4類の資格を持つスタッフが年1回、定期点検実施記録表にて自主点検を行います。

【少量危険物所蔵庫の届出】

川下公園においては、消防法に基づく園内維持管理用の定数燃料を保管するための少量危険物貯蔵取扱所設置届を申請します。

【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 |
|--------------------|---------------------|-----------------|------|----------------------|
| 消防法に準じた 具体的作業計画 | 令和5年度 ～ 令和9年度 | ■地下貯蔵タンクの漏えい検査 | 1回/年 | 加圧試験検査 |
| | | ■地下貯蔵タンクの定期自主点検 | 1回/年 | 目視・打診検査 |
| | | ■消防訓練 | 2回/年 | 通報・避難誘導・消火訓練・AED救命研修 |
| | | ■消防設備点検 | 2回/年 | 機能点検・総合点検 |
| | | ■防火管理者の変更 | 随時 | 人事異動時 |
| | | ■消防計画書の変更 | 随時 | 施設・設備変更・人員変更等 |

※その他の自主点検

園内灯油タンクは、現在4台設置され、消防署への届け出を行いますが、災害、悪戯、劣化による燃料の予防のため、週1回の目視、打診による自主点検を実施します。

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

当公園・緑地の利用促進のためには、「新たな公園利用者の誘致」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（居心地の良さ）」も公園の利用度合いを高めることから、利用促進の一環と考えられます。当コンソーシアムではこれらの実現のために、「広報」「市民協働・地域との連携」「イベントの開催」「利用の多様化への対応」「サービスの向上と満足度の向上」の5つの利用促進方策を次のように位置づけて取組を進めていきます。

① 広報

a インターネットの活用

当公園・緑地の公式ホームページを活用して、基本的な利用情報のほか、ライラックやバラなど季節ごとの花の見どころやイベント情報、施設情報など、タイムリーかつ細やかな発信に努めます。

b 各種媒体への情報発信

市内のテレビ・ラジオ・紙媒体等、各種パブリシティへの情報提供を継続し、当公園・緑地が取り上げられる機会の増加に努めます。

c 印刷物の活用

園内マップ、ライラックパンフレットを園内に設置するほか市内観光案内所や旅行代理店等に配布することにより広く情報を発信していきます。

イベント等の情報はその都度、告知チラシを作成し、利用していただきたい層に情報が届くよう効果的に配架します。

② 市民協働・地域との連携

多様なボランティア活動・関連イベントを企画・開催します。また、市民主催のイベント等を積極的に支援し、当公園・緑地の認知度向上や利用活性につなげていきます。また、近隣の教育機関等と連携し、地域の子どもの学びの場として、公園の利用価値を高めます。

③ イベントの開催

公園の持つ資源を活用した、話題性の高い各種のイベントを開催し、新たな公園利用者を誘致し、利用活性化につなげます。また、イベント告知用チラシは、近隣の町内会や教育施設、関連施設に配布を依頼することで、地域との連携や公園の利用促進を図ります。

④ 利用の多様化への取組

社会情勢により変化する利用形態を把握し、利用者のニーズに即した公園の維持管理方法をトライアル&エラーにより模索し、常に改善させ、利用者満足につなげていきます。

⑤ サービスの向上と満足度の向上

当公園・緑地の魅力を向上することで新規来園者を取り込み、サービスの質の向上により利用満足度を向上させ、リピーターの増加を目指します。

(1) - 2 具体的な取組の実施計画

■ 広報

① インターネットの活用

現指定管理期間における川下公園の公式ホームページでは、公園の基本情報のほか、利用を促すタイムリーな情報の提供に努めてきました。その結果、令和3年度の川下公園公式ホームページアクセス数は14万件を越え、現在では当公園・緑地の情報を得る手段として定着しています。今後も季節ごとの花の見どころやイベント情報等をリアルタイムで発信していきます。

特にホームページのアクセス数が増える5月から6月にかけて、ライラックが見ごろとなる期間については更新頻度を増やし、逐一開花状況を発信するとともに、多種にわたるライラックの品種紹介やライラックの歴史についても紹介し、「札幌市の木」であるライラックの普及啓発にも努めていきます。

② 各種媒体への情報発信

札幌市内のテレビ・ラジオ、新聞、雑誌、フリーペーパー等に情報提供し、ライラック、バラ等の花の見どころやイベントの情報を各種メディアに情報発信していきます。

③ 印刷物の活用

園内パンフレットに加え、川下公園の目玉でもある「ライラックの森」のパンフレットを、新たに市内観光案内所や旅行代理店に配架することで、川下公園を広くPRし、利用活性につなげていきます。

■ 市民協働・地域との連携

① 市民・地域との連携

a 白石区内公共施設との連携

当コンソーシアムは、川北児童会館、北東白石児童会館、白石プール、白石体育館等と連携し、自主事業の協力や協賛協力を通じて、公園の利用活性に協力し、PRしていきます。

b 共催イベントの実施

平成 29 年度、「白石区ふるさと会」主催の「白石区ふるさとまつり」が川下公園で初めて開催され、1 万人以上の来場者で賑わいました。緑化協会も共催者として能動的に協力し、地域活性化に貢献しました。今後も共催依頼があれば、積極的に協力し、併せて当公園・緑地の魅力を広く PR していきます。



また、「ALL 白石おやじの会」主催の運動会など、現指定管理期間から共催している市民主催のイベントにも継続的に協力し、地域貢献と利用活性につなげていきます。

② ボランティアとの連携による取組

川下公園ではライラックの剪定や花がら摘みなどの植物管理において、ボランティアが活動しています。今後もこれを継続し、ライラックやバラ、その他植物の管理を通じて公園への愛着を醸成し、魅力を PR していきます。

③ 近隣教育機関との連携

現指定管理期間より実施実績のある「白石区でっちな奉公」(近隣小中学校の職業体験)を継続実施します。また、その他小中学校の総合学習や職業体験を積極的に受け入れ、利用活性を図ります。



イベントの開催

① ライラック普及啓発事業 さっぽろライラックまつり in 川下公園

東洋一のライラックコレクションを持つ川下公園は平成 20 年度から、「さっぽろライラックまつり」のサテライト会場として上記イベントを開催しており、以来、毎年多くの来園者にライラックの魅力を伝えてきました。

当コンソーシアムでの過去 10 年間の開催実績をもとに、今後もライラック普及のため、上記事業を継続開催するとともに、期間中はライラックの魅力や公園の魅力をわかりやすく、効果的に PR するため、ライラックガイドツアーやクイズラリー、ライラック講習会等のイベントを開催し、効率的に公園の利用促進を図り、札幌市内はもとより全国的な知名度向上を目指します。



② 各種パークゴルフ大会

川下公園、北郷公園では現指定管理期間から、当コンソーシアム主催のパークゴルフ大会を開催し、利用者に変大好評を得ています。今後もこれを継続開催し、パークゴルフ場の利用促進を図ります。



③ 愛犬といっしょの公園散歩講座（1回/5年）

当公園・緑地は、犬の散歩で利用される方も多く、一部の利用者のマナーがなかなか改善されない状況があります。そこで、公園での散歩マナーを身につけていただくための散歩講座を実施します。犬の社会性を育むとともに、飼い主が公園の利用マナーについて考えるきっかけを作ります。



④ 雪とあそぼう in 川下公園

これまでに川下公園では冬休み期間中に公園の利用活性を目的に、イベントを実施してきました。今後においても、広い川下公園、そして雪国ならではの事業を実施します。

実施イベント例：スノーラフティングボート、スノーチューブ、スノーキャンドル作り、歩くスキー等、エコクラフト講座。



⑤ 雪上ラフティングボート

1月の冬休み期間中にスノーモービルでラフティングボートを引っ張るスノーラフティング体験を実施します。現指定管理期間より開催し、非常に人気のイベントとなりました。これにより、冬期の公園の利用活性を図ります。

⑥ ネイチャークラフト講座

川下公園の自然素材を活用したネイチャークラフト講座を開催します。講座を通して、身近な自然を知ってもらおうきっかけを作りとします。

その他、収支を設定するイベントについては「5-(2) 自主事業への取組」(P.126) で記載します。



利用の多様化への対応

① ジョギング・ウォーキングモデルルートマップの作成

川下公園内のジョギング・ウォーキングモデルルートマップを作成し、あわせて距離や運動毎の消費カロリー等を掲示し、近年増加するジョギング、ウォーキング利用者へのサービス充実を図ります。

② Kawashimo 100 マイルチャレンジによる健康増進の推進

現指定管理期間では川下公園の外周囲路に距離表示板を設置し、利用者から好評を得ております「Kawashimo 100 マイルチャレンジ」という企画を継続します。

これは来園者が川下公園内でウォーキング、ランニング、ノルディックウォーキング、歩くスキーによって歩いた(走った)距離(川下公園外周1周及び歩くスキーコース1周=約1.6km=1マイル)を「Kマイルカード」に記録していき、100マイルに到達した時点で表彰するという企画です。これにより、利用者にやりがいを感じていただき、健康増進の更なる促進を図ります。



③ 健康入浴方法の案内

冷え症に対する入浴法や熱中症を予防する入浴法など、入浴方法には様々な種類や効果があります。これらを掲示し案内することで健康増進を意識するきっかけづくりとします。

④ 水中健康教室の継続開催

現指定管理期間では、健康増進イベントとして川下公園のプールを利用した「水中健康教室」を開催し、人気を博してきました。これを継続開催し、プールの利用活性を図ります。



⑤ フリースタイルダンス教室の継続開催

現指定管理期間では、健康増進プログラムとして、川下公園リラックスプラザインナーパークを利用した、幼児から小学生向けの「フリースタイルダンス教室」を開催し、人気が定着してきました。これを継続開催し、閑散時間帯の利用活性を図ります。



サービスの向上と満足度の向上

① サービス接遇検定資格保持者によるサービスの質の向上

リラックスプラザの利用者は、乳幼児から高齢者、障がい者まで様々です。幅広い配慮が必要な利用者に対する「おもてなしの心」を身につけるため、リラックスプラザ配置スタッフにサービス接遇検定の資格を取得させ、サービスの質の向上を図ります。

② 高齢者・障がい者・介助者アンケートの実施によるサービス向上

リラックスプラザを多く利用する高齢者・障がい者・介助者を対象にアンケートを実施し、利用者のニーズを把握した上で、結果を利用サービスに還元し、満足度の向上を図ります。

利用促進の指標と目標

利用促進のための取組の指標と目標は、次のとおりです。

(コロナ禍に中止または縮小したイベントについては H30 実績とする)

| 区分 | 指標 | R3 実績 | 目標 |
|--------------------|----------------------------|--------------------------------------|---|
| 広報 | 川下公園ホームページ アクセス数 | 140,175 件 | R9 時点で 147,000 件以上 (R3 実績より約 5%増) |
| 市民協働・ 地域連携 | 白石区公共施設 | 川下公園ウィンター フェスティバルなど | 協働イベントの継続開催 |
| | 地域イベント支援回数 | ALL 白石おやじの会 大運動会・白石区ふるさと まつりなど | 随時実施 |
| | 近隣教育機関との連携 | 職業体験受入数 6 校 | 職業体験受入数 年 5 校以上 |
| イベント開催 | さっぽろライラック まつり in 川下公園 | 来場者 (H30) 11,600 人 (2日間) | 年 1 回 (2日間) 来場者数 10,000 人/回 |
| | 各種パークゴルフ大会 | 参加者 (H30) 69 人/2回 | 参加者 40 人/回 年 1 回以上 |
| | 愛犬といっしょの 公園散歩講座 | 参加犬 19 頭 参加者 19 人 (H29) | 参加者 20 名 指定管理期間に 1~2 回 |
| | 雪とあそぼう in 川下公園 | 来場者 (H30) 1,445 人 (3日間) | 年 1 回 (2~3日間) 来場者数 900 人/回 |
| | 雪上ラフティングボート | 参加者 75 人/1 回 | 参加者 50 人/回 年 3 回以上 |
| | ネイチャークラフト講座 | 参加者 (H30) 54 人/2回 | 参加者 20 人/回 年 2 回以上 |
| 利用の多様化 への対応 | Kawashimo 100 マイル チャレンジ | 18 人/年 | 参加者 50 人/年 |
| | 水中健康教室 | 平均参加者数 17.3 人/ 回 (H30 67 回開催) | 平均参加者数 20 人/回 |
| | フリースタイル ダンス教室 | 延べ 260 人/年 | 平均参加者 20 名/回 |
| サービスの向上 と満足度の向上 | サービス接遇検定取得 | 1 人/年 | 取得者数 3 人/年 |
| | 高齢者・障がい者・ 介助者アンケートの実施 | 実績なし | 要望を管理業務に反映 |

(2) マナー啓発に関する業務と実施計画

当公園・緑地においてマナー啓発が必要な不法行為・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 犬をノーリードで放すこと
- ② ごみのポイ捨てや不法投棄
- ③ 火気使用の防止
- ④ ピクニック広場での時間外の火気の使用及びごみの不法投棄の防止
- ⑤ 草花・花木等の盗掘や折り取り
- ⑥ 公園内諸施設への落書き
- ⑦ 野生動物への餌付け
- ⑧ 公園内への飼育生物、外来生物等の遺棄
- ⑨ 自転車やバイク、自動車の放置
- ⑩ 禁止区域への自転車の乗り入れ
- ⑪ スケートボード、インラインスケート等の危険な滑走
- ⑫ 公園敷地内への雪の運び込み
- ⑬ 違法路上駐車への対策
- ⑭ 喧噪行為への対策

(2) - 1 取組の基本的な方針

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。

これらを抑制するためには、公園利用者や近隣住民のモラル・マナーの向上に対する意識の啓発が重要であり、そのためには、口頭注意や看板等の掲示物により注意を促すことも必要です。さらに、公園自体を常に美しい状態に保つことにより、その美しい状態を利用者等が自らの手で汚さない、荒らさないようにする意識を醸成することも、有効な手段であると考えます。

当コンソーシアムは当公園・緑地の景観・美観の維持に努め、利用者にその意図を理解していただけるよう、態度・行動・状態などの目に見える形で示し、その上で様々な不法行為・迷惑行為への対策に努めます。

さらに、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・協働によって不法行為・迷惑行為対策を講じることにより、当公園・緑地への愛着心の醸成を図ります。

(2) - 2 具体的な取組の実施計画

マナー啓発に関する活動としては、不法行為や迷惑行為が発生しないように対処する取組と、これらの行為が発生した際の対処方法に分けて取り組みます。

不法行為・迷惑行為抑制のための備え

① 公共空間利用の意識啓発

ホームページ、掲示板、注意看板等で、禁止行為とその理由を明確に表示し、利用者等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、市民協議会等と連携したキャンペーン活動やマナーアップ事業に取り組み、公共空間の利用に対する意識改善に努めます。

② 公園の美観維持のための巡視と相互交流

公園・緑地内の巡視・清掃・維持管理作業等の際には、ベンチ等の施設の汚れ・破損の有無等を確認するほか、ごみの散乱やトイレの汚れなどにも留意して園内の美観を確保し、マナーやモラルの低下を誘引する要素があれば迅速に排除します。

また、巡視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り、相互交流のある開かれた公園管理に努め、利用者等と協働で公園・緑地を見守る「人の目」を確保します。

マナー啓発に関する取組

日常の巡視により禁止行為等を発見した場合は、注意、指導を行います。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。

その他、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・緑地でも犬をノーリードで放す状況が見られ、利用者同士のトラブルなどが問題となっています。看板、ホームページ等による周知のほか、園内巡視時の「声掛け」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、(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」(P.111)を開催します。



② ごみのポイ捨て、不法投棄の防止対策

巡視や管理作業時には、スタッフはゴミ袋を携帯して目についたごみを即座に処理し、ポイ捨てを誘発しない環境づくりに努めます。

また、公園・緑地内へのごみの不法投棄対策として、日常の巡視を強化します。投棄ごみを発見した場合は、速やかに警察に通報します。

③ 火気使用の防止

禁止されている火気（花火等）の使用について、持ち込み等を発見した際には注意し、園内は火気の使用が禁止であることを理解していただきます。

④ 川下公園ピクニック広場での時間外の火気の使用及びごみの不法投棄の防止

川下公園ピクニック広場の時間外の火気の使用とごみの不法投棄は長年問題となっておりますが平成29年度、広場に新たに仮設放送設備を増設し、利用終了時刻近辺に定期的に放送をかけたところ、上記の問題に改善の兆しが見えています。

今後もこの試行を継続し、かつ巡視による声掛け、注意看板の設置と併せて、マナー啓発に努めていきます。

⑤ 草花・花木等の盗掘・いたずらの防止

草花の持去りや花の折り取りが見受けられる場合は、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、理解していただきます。

⑥ 公園内諸施設への落書き防止対策

当公園・緑地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早期の修復を行います。悪質な落書きについては、警察に被害届を提出するとともに、札幌市に報告します。

⑦ 野生動物への餌付けへの対応

当公園・緑地で餌付け行為が確認された際には、野生生物への悪影響や、残餌やフン等による美観の問題などについて説明し、行為をやめていただくようお願いします。

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。

⑧ 公園内への飼育生物、外来生物等の遺棄への対応

他公園でよく見られる、カメ、ザリガニ、熱帯魚、その他の飼育生物、外来生物を園内に放置・遺棄する行為について、当公園・緑地で確認した際には、周辺の生態系に対する悪影響について説明し、直ちに行為をやめるようお願いします。また、趣旨については、ホームページ等により周知に努めます。

⑨ 放置自転車等への対応

駐車場や園内に放置された自転車・バイク・自動車については、移動依頼の札・貼り紙等を付けてから1週間経過後、メーカー、車体番号、盗難登録番号などについて管轄の警察署に照会するとともに、札幌市に報告します。

⑩ 自転車の乗り入れへの対応

自転車を乗り入れる行為について、川下公園・北郷公園では小さな子どもが多く利用する屋外親水施設があるため、上記施設の稼働時は巡視頻度を増やし、乗り入れ行為をしている利用者がいれば、駐輪場に停めるか、自転車を押して進んでいただくよう口頭で指導します。また、公園ホームページへの掲載や注意看板の設置により広く周知し、安全利用に努めます。

⑪ 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乗り入れ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。

⑫ 公園敷地内への雪の運び込みの防止対策

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

⑬ 違法路上駐車への対策

看板設置、ホームページ掲載、巡視による声掛けの他、必要に応じてチラシ等を作成配布するとともに、園内放送で注意喚起し、予防します。

なお、悪質な駐車違反に対しては、警察と連携を図り、指導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。

川下公園駐車場における障がい者駐車スペースの確保に関しては、看板及びコーンを設置する対応が効果を上げています。また、イベント等で混雑が予想される場合は臨時駐車場を確保し、混雑緩和を図ります。

北郷公園における違法路上駐車に関しては、北郷公園野球場を申込された利用者に電話で駐車場の利用を促し、効果を上げていることから継続します。

豊平川緑地における堤防への路上駐車は、ロープ柵設置により減少傾向がみられるため継続します。

⑭ 喧噪行為への対策

川下公園・北郷公園における夜間の喧噪行為については、現指定管理期間より夜間の巡視を強化したところ効果が上がっていることから、引き続き必要に応じて防犯パトロールとして継続して実施します。

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 当公園・緑地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、巡視や案内等、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、市民協議会をはじめとする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) - 2 有料公園施設利用促進計画

利用促進基本方針

以下の基本方針にしたがい、子どもから高齢者まで、また地域の方々や遠方から来られる方々全員が快適にプレーでき、再度足を運びたい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。

- ① 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。
- 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、直ちに改善できるものについては迅速に対応します。時間を要する時や大規模な改修等が必要な場合は札幌市と協議し、利用者への説明と周知を行います。なお、意見・要望・クレームに対するご返答はリラックスプラザ掲示板に掲示します。
- ③ 緑化協会が指定管理者として管理運営する、他の公園・緑地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、他の公園・緑地の同種施設間のネットワーク化を図り、各種のプログラムサービスを立ち上げに当たっての魅力の向上に努め、新たな利用者の誘致につなげます。
- ⑤ 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。

業務計画の実施要領

川下公園浴室・プール

浴室・プールは、子どもから高齢者まで幅広い世代の利用があり、地域の健康増進施設としての役割も担います。また、車いす昇降機や障がい者用更衣室等の設備も充実し、多くの障がい者や福祉関係施設の利用があります。今後もより多くの利用を目指し、次の取組を行います。

《利用料金》

特記仕様書のと通りの料金体系とします。

《利用期間・時間》

- ① 特記仕様書のとおり運営します。
- ② 休館日については、毎週月曜日（月曜日が祝日の場合は翌日）、年末年始（12月29日～1月3日）、年次整備期間（11月～12月に1～2週間程度）とします。

《利用促進》

- ① パークゴルフ・浴室共通券

パークゴルフ・浴室共通券を継続し、両施設の利用を相互に促進します。

| 種 類 | 浴室当日券 | | パークゴルフ 当日券 | | 通常合計金額 (パーク・浴室) | 当日共通券 (パーク・浴室) (割引金額) |
|-----|-------|---|---------------|---|--------------------|-----------------------------|
| 大人 | 500円 | + | 300円 | = | 800円 | 700円 |
| 高齢者 | 400円 | | 210円 | | 610円 | 510円 |
| 中学生 | 500円 | | 150円 | | 650円 | 550円 |
| 小学生 | 400円 | | 150円 | | 550円 | 450円 |

② 祝日割引

- 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。

《利用者サービス》

- ① 自主事業としてタオル、ベビースイマー（水遊びオムツ）等の販売やタオル、水着、水泳帽等の有料レンタルを継続して行い、気軽に利用できる環境づくりとサービスの維持に努めます。また、利用者に対しアンケートを行い、ニーズを反映したレンタル・販売品の充実を図ります。
- ② 男女浴室の低温湯には継続して入浴剤を投入します。入浴剤は季節や旬に合わせたものを使用し、1～2週間ごとに切り替えることで、利用者を飽きさせない工夫を凝らし、利用者サービスに努めます。

川下公園パークゴルフ場

川下公園パークゴルフ場は適切な芝生管理によるコース整備や、緑化協会が主催する大会が好評を得ており、多くの愛好家に利用されています。今後は利用者数の確保と、より幅広い世代の利用を目指し、次の取組を行います。

《利用料金》

特記仕様書のとりの料金体系に、1日券を追加します。

| | 大人 (高校生以上) | 高齢者 (65歳以上) | 子ども (小・中学生) |
|-------|---------------|----------------|----------------|
| 川下1日券 | 600円 | 450円 | 350円 |

《利用期間・時間》

- ① 特記仕様書では、利用期間が4月20日から11月20日となっていますが、芝生及び降雪状況等により、札幌市と協議し営業期間を短縮・延長します。
- ② 毎週月曜日（月曜日が祝日の場合は翌日）を休場日とします。

| 川下公園パークゴルフ場 4/20～11/20 開放 | | | |
|---------------------------|---|-------|---------------------------|
| 4/20 | ～ | 6/30 | 8:00 ～ 17:00 (最終受付 16:00) |
| 7/1 | ～ | 8/31 | 7:00 ～ 17:00 (最終受付 16:00) |
| 9/1 | ～ | 11/3 | 8:00 ～ 17:00 (最終受付 16:00) |
| 11/4 | ～ | 11/20 | 8:00 ～ 16:00 (最終受付 15:00) |

《利用促進》

① パークゴルフ・浴室共通券

パークゴルフ・浴室共通券を継続し、両施設の利用を相互に促進します。

| 種 類 | 浴室当日券 | | パークゴルフ 当日券 | | 通常合計金額 (パーク・浴室) | 当日共通券金額 (パーク・浴室) |
|-----|-------|---|---------------|---|--------------------|---------------------|
| 大人 | 500円 | + | 300円 | = | 800円 | 700円 |
| 高齢者 | 400円 | | 210円 | | 610円 | 510円 |
| 中学生 | 500円 | | 150円 | | 650円 | 550円 |
| 小学生 | 400円 | | 150円 | | 550円 | 450円 |

② 祝日割引

- 子どもの日（5月5日）は中学生以下を無料とします。
- 敬老の日（9月第3月曜日）は65歳以上を無料とします。
- 体育の日（10月第2月曜日）は利用料金を無料とします。

③ パークゴルフ場共通ポイントカード

- 利用者還元策として、緑化協会が運営するほかのパークゴルフ場や、提携するほかのパークゴルフ場にて使用できるパークゴルフ場共通ポイントカードを継続します。
- パークゴルフ場18ホール1回利用ごとに、1ポイントを押印し、20ポイント押印でパークゴルフ無料券を1枚プレゼントします。
- パークの日（8月9日）は、ポイント3倍として、1回利用ごとに3ポイント押印します。

④ 川下公園1日券

- 3ラウンド以上の利用で最安値となり、割安で利用できることで、利用を促進します。

《利用者サービス》

- ① クラブ及びボールの洗い場を継続して設置し、サービス維持を図ります。
- ② 利用者から好評を得ているホールインワン賞を継続して行います。また、パークゴルフ場スタートハウス前に設置された掲示板に、ホールインワン賞やハイスコア記録、大会などの情報を引き続き掲示し、情報の発信とプレー意欲の増進を図ります。
- ③ 緑化協会主催のパークゴルフ大会は利用者から好評を得ており、大会に向けての練習による利用促進も期待されるため、継続開催します。
- ④ パークゴルフを利用する障がい者の方には、姿勢を崩さず腰や膝に負担をかけないボールキャッチャーの無料貸出を継続します。

川下公園野球場

チームスポーツとして人気のある野球ができる公園として、公平・平等で安全かつ安心して利用できるような施設運営を目指します。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で利用者の安全性を保つほか、次の取組を行うことにより、利用者の利便を向上させ、より良い野球環境の整備に努めます。

《利用料金》

特記仕様書のと通りの料金体系とします。

《利用期間・時間》

特記仕様書では、利用期間が4月20日から11月20日となっていますが、降雪状況等により札幌市と協議し、営業期間を短縮・延長します。

| 川下公園野球場 4/20～11/20 開放 | | | | | |
|-----------------------|---|-------|------|---|-------|
| 4/20 | ～ | 4/28 | 5:00 | ～ | 17:00 |
| 4/29 | ～ | 8/31 | 5:00 | ～ | 19:00 |
| 9/ 1 | ～ | 9/30 | 5:00 | ～ | 18:00 |
| 10/ 1 | ～ | 11/ 3 | 5:00 | ～ | 17:00 |
| 11/ 4 | ～ | 11/20 | 6:00 | ～ | 16:00 |

《利用促進》

① 祝日割引

体育の日（10月第2月曜日）は利用料金を無料とします。

《利用者サービス》

- ① ラインカーの貸出を継続して行います。
- ② 固定ベースを継続して常設し、日常点検において破損等が確認された際は速やかに修繕・交換します。
- ③ ティーバッティング用ネットを自由に使用できるよう常設し、試合だけでなく練習場所としての環境整備を行います。

川下公園テニスコート

若者から高齢者まで幅広い世代の利用や、近隣高校の練習場所としての利用があり、より良いプレー環境を提供するため、テニスネット等の設備の点検・整備の徹底や、次の取組を行うことで、利用者の安全性及び利便性を向上させます。

《利用料金》

特記仕様書のと通りの料金体系とします。

《利用期間・時間》

特記仕様書では、利用期間が4月20日から11月20日となっておりますが、降雪状況等により、札幌市と協議し、営業期間を短縮・延長します。

| 川下公園テニスコート 4/20~11/20 開放 | | | | | |
|--------------------------|---|-------|------|---|-------|
| 4/20 | ~ | 4/28 | 7:00 | ~ | 17:00 |
| 4/29 | ~ | 8/31 | 7:00 | ~ | 19:00 |
| 9/1 | ~ | 9/30 | 7:00 | ~ | 18:00 |
| 10/1 | ~ | 11/3 | 7:00 | ~ | 17:00 |
| 11/4 | ~ | 11/20 | 7:00 | ~ | 16:00 |

《利用促進》

① 祝日割引

体育の日（10月第2月曜日）は利用料金を無料とします。

《利用者サービス》

- ① 利用者より好評を得ているテニスコートのシングルスポールを継続して配置し、利用者サービスの維持に努めます。
- ② 自主事業として行っているラケット・ボールの有料レンタルを継続して実施し、手ぶらで来園された方でも気軽に利用できる環境づくりに努めます。

豊平川緑地（下流 米里地区）サッカー場

幅広い年齢層が利用するサッカー場で、愛好者が公平で安心して利用できる施設運営を目指すとともに、グラウンドコンディションの充実を図り利用者の利便性を向上させます。

《利用料金》

特記仕様書のと通りの料金体系とします。

《利用期間・時間》

特記仕様書では、利用期間が4月20日から11月20日となっておりますが、降雪状況等により、札幌市と協議し、営業期間を短縮・延長します。

| 米里サッカー場 4/20～11/20 開放 | | | | | |
|-----------------------|---|-------|------|---|-------|
| 4/20 | ～ | 4/28 | 5:00 | ～ | 17:00 |
| 4/29 | ～ | 8/31 | 5:00 | ～ | 19:00 |
| 9/1 | ～ | 9/30 | 5:00 | ～ | 18:00 |
| 10/1 | ～ | 11/3 | 5:00 | ～ | 17:00 |
| 11/4 | ～ | 11/20 | 6:00 | ～ | 16:00 |

《利用促進》

① 祝日割引

体育の日（10月第2月曜日）は利用料金を無料とします。

北郷公園野球場

住宅街に設置されたナイター照明付の野球場を近隣住民や企業の方が手軽に楽しめるように、公平で安心して利用できる施設運営を目指します。また、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、より良い野球環境の整備に努めます。

《利用料金》

特記仕様書のと通りの料金体系とします。

《利用期間・時間》

- ① 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、降雪状況等により、札幌市と協議し、営業期間を短縮・延長します。
- ② 利用期間のはじめと終わりについては、日没後に気温が下がり寒すぎることから、照明設備があってもこの時間帯の利用が見込めないため、現指定管理期間は下表の時間で行っています。次期指定管理期間についても、下表のと通りの期間・時間で運営することを提案します。

| 北郷公園野球場 4/29～11/20 開放 | | | | | |
|-----------------------|---|-------|-------|---|-------|
| 4/29 | ～ | 11/3 | 5:00 | ～ | 20:00 |
| 11/4 | ～ | 11/20 | 6:00 | ～ | 20:00 |
| 夜間照明利用時間帯 | | | | | |
| 4/29 | ～ | 5/31 | 18:30 | ～ | 20:00 |
| 6/1 | ～ | 7/20 | 19:00 | ～ | 20:00 |
| 7/21 | ～ | 8/20 | 18:30 | ～ | 20:00 |
| 8/21 | ～ | 9/10 | 18:00 | ～ | 20:00 |
| 9/11 | ～ | 9/30 | 17:00 | ～ | 20:00 |
| 10/1 | ～ | 11/3 | 16:30 | ～ | 20:00 |
| 11/4 | ～ | 11/20 | 16:00 | ～ | 20:00 |

《利用促進》

① 祝日割引

体育の日（10月第2月曜日）は利用料金を無料とします。

(1) - 3 年度別実施計画

前述の利用促進については、以下の年次計画で実施します。

| 区分 | 期間 | サービスの概要 |
|------------|-----------|---|
| 浴室・プール | 令和5年度～9年度 | ①パークゴルフ・浴室共通券 ②祝日割引サービス |
| パークゴルフ場 | 令和5年度～9年度 | ①パークゴルフ・浴室共通券 ②祝日割引 ③パークゴルフ場共通ポイントカード ④一日券 |
| 川下公園野球場 | 令和5年度～9年度 | ①祝日割引 |
| 川下公園テニスコート | 令和5年度～9年度 | ①祝日割引 |
| 米里サッカー場 | 令和5年度～9年度 | ①祝日割引 |
| 北郷公園野球場 | 令和5年度～9年度 | ①祝日割引 |

利用料金収入目標

利用料金収入見込み

(単位：千円)

| 項目 | R3 | R4 | R5 | R6 | R7 | R8 | R9 |
|----------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 川下公園野球場 | 542 | 1,082 | 1,069 | 1,069 | 1,069 | 1,069 | 1,069 |
| 川下公園テニス | 1,126 | 2,051 | 1,974 | 1,974 | 1,974 | 1,974 | 1,974 |
| 川下公園PG場 | 891 | 1,648 | 1,566 | 1,566 | 1,566 | 1,566 | 1,566 |
| 川下浴室・プール | 4,951 | 7,086 | 8,918 | 8,918 | 8,918 | 8,918 | 8,918 |
| 北郷公園野球場 | 486 | 1,064 | 1,041 | 1,041 | 1,041 | 1,041 | 1,041 |
| 米里サッカー場 | 1,476 | 2,560 | 2,457 | 2,457 | 2,457 | 2,457 | 2,457 |
| 合計 | 9,472 | 15,491 | 17,025 | 17,025 | 17,025 | 17,025 | 17,025 |

※R3は実績