

(6) 苦情対応 /

都市公園の利用に関する苦情対応の基本的な考え方と対応の仕組みについて具体的に示してください。

当グループでは、苦情対応については、一次対応（内容の正確な把握と問題がある場合の謝罪）と二次対応（再発防止）の両方が必要だと考えており、以下の方針により、適切な対応を行ないます。

- ① まず、未然防止する。
- ② 万一、苦情が発生した場合は、担当者が内容を十分に把握し、当グループに問題がある場合は、責任者が謝罪する。
- ③ 苦情の内容は書面で記録し、現場職員全員で情報共有するとともに、施設長及び運営会議に速やかに報告する。
- ④ 運営会議において再発防止策・改善策を検討・決定し、札幌市に報告した上で、迅速に実行する。
- ⑤ 苦情・ご要望および改善策はホームページ等で公表します。
- ⑥ 再発防止策・改善策が適切に機能しているかの事後チェックを実施する。

当公園では、これら方針を具体化した「苦情対応マニュアル」を作成・活用することにより、多くの利用者から高い評価をいただいています。

引き続き、苦情対応マニュアルを活用し、適切な対応を行ないます。なお、苦情対応マニュアルの主な内容は、以下のとおりです。また、参考資料として、当公園で活用している苦情対応マニュアル（一部抜粋）を添付させていただいていますのでご参照いただければ幸いです。



① 苦情の未然防止に努めます。

まず、苦情の未然防止に努めます。少なくとも、利用者とのコミュニケーション不足や職員の知識不足が原因で発生する苦情については、案内表示の充実や職員研修などにより、限りなくゼロに近づけることを目指します。

② トラブルや苦情の正確な内容把握を行います。

万一、苦情等が発生したときは、まず、内容を把握することが重要です。特に、お客様が興奮している場合には、対応者が1名では、内容の正確な把握が困難なケースがよくあります。内容把握が不十分な場合は、更なる苦情の発生原因となり、当事者のご理解をいただくことがますます難しくなります。

当グループでは、原則として2名で苦情等に対応し、内容を正確に把握した上で、万一、当グループに問題がある場合は、施設長などが謝罪して、円満な解決に努めます。

③ 苦情の内容を書面で記録し、全員で情報共有します。

苦情の内容は、すべて書面で記録・保存します。これらは、その傾向を分析した上で、本部及び現場担当者で再発防止のための改善策を検討し、実行に移します。

また、グループ本部では、苦情対応が適切かつ迅速に実施されているかどうかを常に確認するとともに、研修を実施して、職員の訓練、資質向上を図ります。

④ 再発防止策・改善策を決定し、札幌市に報告した上で、迅速に実行します。

現場で、対応の判断が困難な案件については、グループ本部において再発防止策や改善策などを検討し、札幌市に報告した上で、迅速に実行します。また、札幌市と協議する必要がある案件については、当グループの案を作成した上で、協議させていただきます。

⑤ 苦情・ご要望等および改善策はホームページ等で公表します。

苦情やご要望等は、その内容とともに、改善策・対応策をホームページ上で公開します。公開することにより、新たな苦情・要望が集まりやすくなり、これにより、さらに「サービス向上」につながるというサイクルの構築が可能になります。(右図は、当グループホームページ。利用者からの苦情・ご要望とその対応策等をていねいに説明しています。)



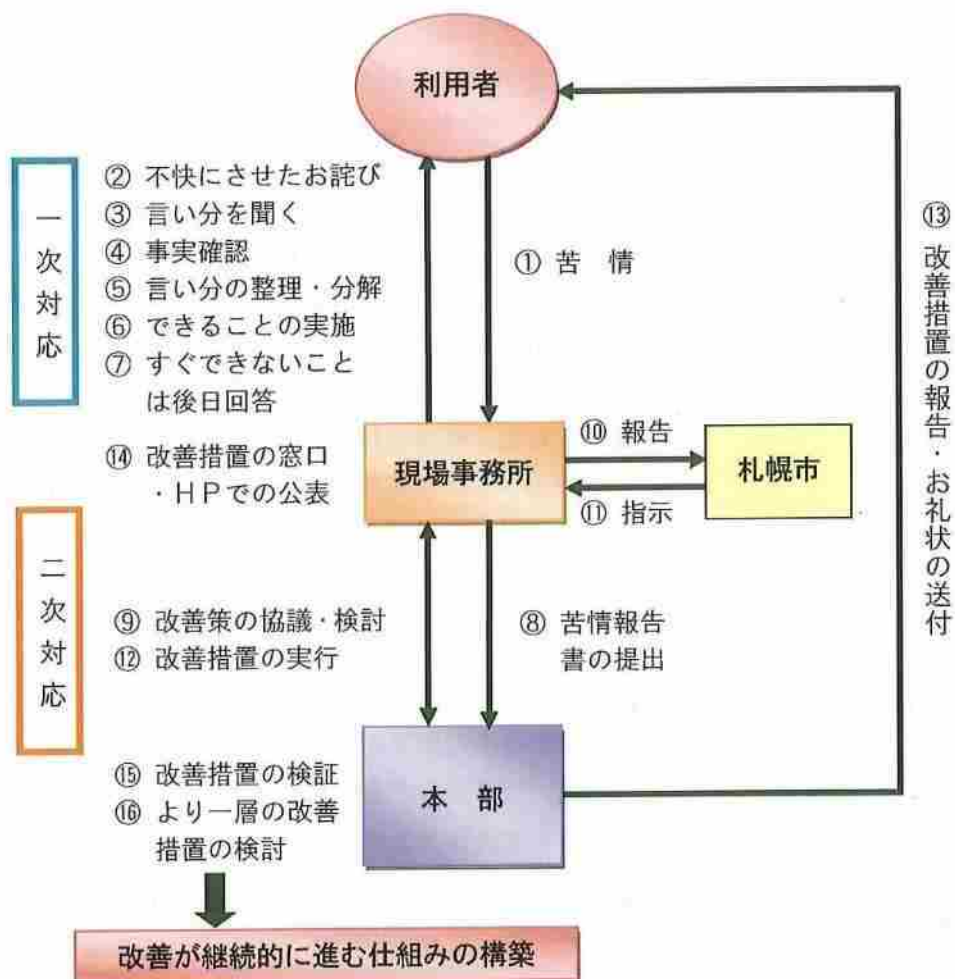
⑥ 再発防止策・改善策が適切に機能しているか事後チェックを行います。

再発防止策や改善策は、やりっぱなしでは意味がありません。実施後にアンケートやグループ本部のチェックなどを実施し、問題点を分析した上で、新たな改善を行います。さらに、この改善策に対する事後チェックやさらなる改善を繰り返し、継続的に管理運営の改善が進む仕組みを構築します。

⑦ お礼状を送付します。

住所や名前を明らかにした上で、苦情等を伝えるのは勇気が必要です。このような利用者には、後日、本部からお礼のはがき(金品ではありません)を郵送します。当グループでは、苦情等を伝えていただける方ほど、ていねいに対応することにより、公園の熱心なサポーターになっていただける可能性が高いと考えています。

【苦情対応フロー図】



(注1) フロー図では、改善案を札幌市に報告してから、改善を実行することとなっていますが、軽微な案件については、迅速な対応を行うという観点から、実行後に札幌市に報告します。

(注2) また、重大な案件や悪質クレーマーの場合などについては、⑧の段階で、札幌市と協議します。

(7) 記録・モニタリング・報告・評価

記録・モニタリング・報告・評価に関する基本的な考え方を示してください。

また、セルフモニタリングの実施について、具体的な方法、仕組みを示すとともに、利用者アンケートにおける「総合満足度」及び「接遇に関する満足度」の目標値を示してください。

① 様々な手法により、利用者のご要望やニーズ等を幅広く収集します。

セルフモニタリングを行う前提として、利用者ニーズ等を幅広く収集することが必要です。当グループでは、以下のような様々な手法を駆使し、利用者の多種多様なご要望・ニーズ等をできる限り幅広く収集しています。この手法を継続し、セルフモニタリングに活用します。



特別アンケート

【利用者ニーズ等の把握手法】

ニーズ等把握手段		概要	実施頻度
運営協議会の開催		<ul style="list-style-type: none"> ■札幌市、町内会、当公園で活動する団体等で構成する協議会 ■主として、管理運営全般についてご意見・ご要望・ご批判などをいただく場 	年2回
利用者相談窓口の設置		■利用者のご意見・ご要望などを受けつける窓口を事務所内やホームページに設置	随時
利用者アンケート	常設	■ご意見箱を設置、ホームページでも受付	随時
	特別	■特設ブースを設置し、利用者へアンケート用紙を積極的に手渡しして、より多くのご意見・ご要望などを収集	年1回
	自主事業	■自主事業の参加者に実施するアンケート	随時
市民ヒアリング		■市民（施設を利用したことがない方も含む）に対するヒアリング調査	随時

② 収集したご要望、ニーズなどを管理運営の改善に活かす仕組みを構築します。

収集したご要望・ニーズ等は、現場職員全員で情報を共有するとともに、速やかに、施設長を通してグループ本部に報告されます。ここで該当する業務内容の確認やこれまでの業務方法の検証等を行います。

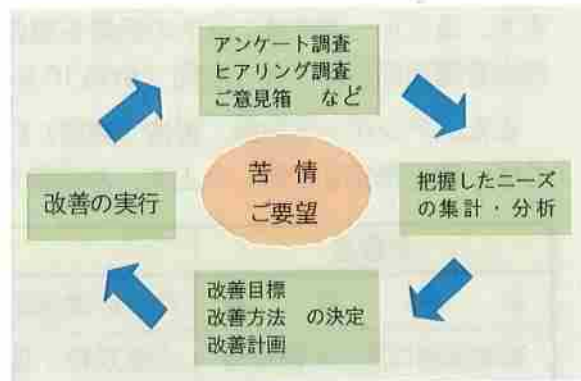
そして、ご意見・ご要望等を「すぐに対応する項目」と「次年度以降の管理運営に活用する項目」に仕分けし、「すぐに対応する項目」については、対応策を協議・検討し、速やかに実行します。

また、「次年度以降の管理運営に活用する項目」については、次年度の企画立案を行う際に、これらをできる限り実現するよう、現場職員からの企画提案を求めるとともに、実現へ向けての進捗管理を行います。

なお、指定管理者の業務範囲で解決できない事項については、当グループでご要望・ニーズなどを実現案を作成した上で、札幌市と協議させていただきます。

③ PDCAサイクルによる業務改善を行います。

利用者のご要望・ニーズ等を収集することだけがセルフモニタリングではありません。これらを管理運営の改善に活用することが重要です。当グループでは、利用者の要望・ニーズ等を集計・分析し、PDCAサイクル「プラン (Plan)、実行 (Do)、チェック (Check)、アクション (Action)」の循環により、管理水準や職員の資質が継続的に向上する仕組みを構築します。



④ 高い利用者満足度の目標を設定します。

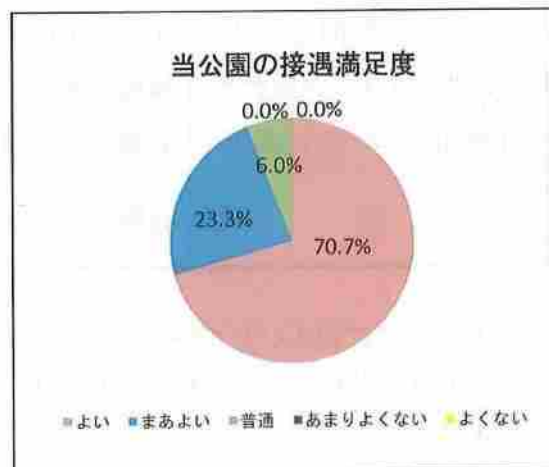
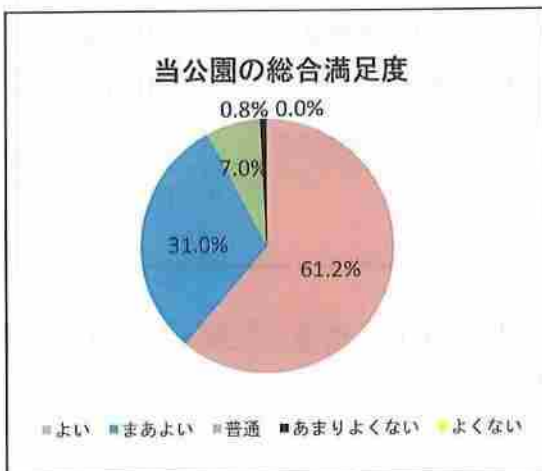
利用者満足度については、次のとおり目標を設定します。

総合満足度 → 75% 接遇満足度 → 85%

今回の仕様書では、総合満足度 70%以上、接遇満足度 80%以上という目標が定められています。当グループでは、上記のとおり、仕様書で定められた数値を超える目標を設定します。

これらの目標を達成するため、芝生管理や植栽管理等についても、業務開始日までに万全の整備・清掃を行い、施設面での満足度にも十分留意するほか、接遇マニュアルを作成し、再委託スタッフも含め、親切・ていねいな接遇を行います。

なお、当公園で実施したアンケート結果によると、以下のとおり、総合的な満足度で、92.2%、接遇では 94.0%の利用者に「よい」「まあよい」との評価をいただいております。札幌市の評価も「A」となっています。高い目標ではありますが、これまでの実績から考えると、十分達成できると考えています。



⑤ 管理運営に関する記録を適正に整備・保存します。

公の施設の管理状況を記録・保存することは、指定管理者の責務であると考えています。当グループでは、以下の記録を整備するとともに、文書を原則として、今回の指定管理期間の終了後5年間（令和10年3月末まで）保存します。

また、アンケート記録、苦情（要望）記録、イベント開催記録、修繕履歴書については、個人情報情報を削除した上で、次期指定管理者に引き継ぎます。

文書名	概要	保存年限
業務日誌	毎日の業務記録	R10.3 まで
管理業務に関する諸規程	決裁規程、現金取扱規程など	R10.3 まで
文書管理簿	指定管理業務において作成した文書の一覧表	R10.3 まで
各年度の事業計画書及び事業報告書	指定管理業務及び自主事業の計画書及び結果報告書など	R10.3 まで
各年度の収支予算書及び収支決算書	指定管理業務及び自主事業業務の予算書及び決算書など	R10.3 まで
金銭の出納に関する書類	総勘定元帳、伝票、決裁書類など	R10.3 まで
物品の受払に関する書類	備品台帳	R10.3 まで
アンケート記録	利用者アンケート、ヒアリングなどの調査項目及び結果集計表	R10.3 まで
苦情等記録	苦情等の内容及び対応の記録	R10.3 まで
議事録	都市公園運営協議会などの議事録	R10.3 まで
人事管理記録	指定管理業務に係る職員採用、評価等の記録など	R10.3 まで
研修記録	職員研修の記録	R10.3 まで
イベント等開催記録	イベントの参加人数や開催概要など	R10.3 まで
修繕メンテナンス履歴書	設備、遊具の修繕の記録	R10.3 まで
札幌市への報告書等	札幌市へ提出した報告書、届出など	R10.3 まで
その他	札幌市が指示する文書	市が指示する期間

（注）利用者にご記入いただいたアンケート用紙のうち個人情報記載されているものは集計終了後、焼却処分します。また、苦情記録については、一定期間後、個人情報部分で黒塗りして保存します。

3. 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容

(1) 維持管理業務計画

管理業務の仕様書に示す「施設、設備等の維持に関する管理」業務の具体的な実施要領、年度別の実施計画を示してください。

特に、安全性や市民サービスの向上、管理経費の節減に結びつく工夫の内容について、積極的にアピールしてください。

当グループでは、施設の維持管理に関する法令等を遵守することはもちろん、下記の基本方針のもとで維持管理を行うことにより、安全で快適施設環境を利用者に提供するとともに、高いレベルの業務水準を確保しつつ、コスト削減を図ります。

【維持管理業務おける4つの基本方針】

- ① 「維持管理計画」を策定し、これに基づき、計画的に業務を行います。
- ② 「安全・安心」を最優先する維持管理を行います。
- ③ 高いレベルで維持管理業務を行います。
- ④ 業務の効率化に努め、維持管理業務のコスト削減を図ります。

① 「維持管理計画」を策定し、これに基づき計画的に業務を行います。

a) 維持管理計画の策定

当公園は、シーズン中は年中無休（丘珠空港緑地パークゴルフ場を除く）で営業時間も長いことから、計画的に維持管理業務を行わないと、適正な維持管理を行う時間が不足する事態に陥りかねません。このため、維持管理計画（年間作業計画）を策定し、「長時間の開園」と「着実な維持管理業務の遂行」を両立します。

b) 運営会議による維持管理の統括

職員個人の資質に依存した維持管理を行うのではなく、最高意志決定機関である運営会議において、維持管理に関する企画立案を行います。運営会議では「年間作業計画」の策定や時点修正はもとより、維持管理・修繕業務の進捗管理などを行ない、「安全・安心の確保」や「管理運営に重大な支障を及ぼす故障・不具合等の撲滅」に取り組みます。

c) 修繕・メンテナンス履歴書の作成・活用

修繕やメンテナンスの概要・留意点等を記録した修繕履歴書を確実に作成・保存します。また、これを活用し、設備等の安全確保や長寿命化を図ります。



②「安全・安心」を最優先する維持管理を行います。

a) 点検体系の確立

点検体系を確立し、特に事故が発生しやすい遊具を中心に充実した点検を実施します。当グループでは、「遊具点検チェックリスト」などに基づき、日常的に実施する「日常点検」をはじめ、法令・特記仕様書などに基づく「定期点検」のほか、「臨時点検」、「緊急点検」を必要に応じて体系的に実施します。



なお、遊具点検マニュアルは、国土交通省の「都市公園における遊具の安全確保に関する指針」及び（一社）日本都市公園施設業協会の「遊具の安全に関する規準」に基づいて作成しています。（次ページ参照）



【当グループの点検体系】

日常点検	日常点検マニュアルに基づき、日常的に実施する点検
定期点検	法令、業務仕様書等に基づき定期的に実施する点検
臨時点検	災害（地震・台風など）発生後に施設の安全を確認する点検
緊急点検	他施設で事故発生時に同様の事故発生を防止するために実施する点検

b) 巡視活動の強化

安全・安心の確保や防犯のため、当公園内の巡視を行いません。巡視にあたっては、だれもが当公園の管理者と理解できるユニフォームやワッペン等を着用して行き、利用者が声かけしやすいよう配慮します。



なお、特記仕様書では、日常巡視は年 47 日、定期巡視は年 12 日と定められていますが、より一層の「安全・安心」を確保するため、仕様書の回数を大幅に上回る巡視を行います。

c) 危険な遊び方をなくす取り組み

遊具による事故は、整備不良だけではなく、危険な遊び方が原因で発生する場合があります。子どもたちが遊具の危険な遊び方を行わないよう、原則として、平日の巡視は学校の放課後の時間帯を選んで実施します。

また、当公園の遊具には、正しい遊び方を記載した案内表示を、順次、進めています。絵図などを用いて、子どもたちにもわかりやすくするように努めています。



【参考：伏古公園の遊具チェックリストの一部】

点検を始める前に

全国各地で遊具の事故が多発しています。伏古公園でもたくさんの遊具があります。チェックシートに従い、毎日、細心の注意で、点検を行ってください。



一番恐ろしいのは、**点検業務のマンネリ化**です。事故の多くは、遊具のちょっとした「ササクレ」や「グラツキ」等の見落としが原因です。そして、この見落としの大部分は、点検者の技術水準ではなく、気の緩みや手抜きが原因で発生しています。

雨の日も、忙しい日も、チェックリストの内容を丹念に点検することが、唯一の事故防止対策であることを、まず確認してください。



また、点検の結果、異常があった場合や気になる点があった場合は、直ちに施設長（または副施設長）に連絡してください。特に、安全性に問題があると考えられる場合や直ちに修繕できない場合は、遊具を使用禁止にする必要があります。

この場合、管理事務所から立入禁止措置を行うためのコーンやテープなどを運びますので、到着するまで現場を離れず、子どもたちが当該する遊具で遊ぶことがないように監視してください。

広島市内幼稚園滑り台で女児重体 手すりに壁、首絞まる



広島市内の幼稚園で、園庭にある鉄製滑り台の滑り面の上で、女児園児(3)がぐったりしているのに職員が気付かず、市内の病院に運ばれたが、重傷不明の重体。

壁が手すり上部に引っかかり、女児が壁に押しつぶされかけた

滑り台は、幅約50cm、長さ2.5m、高さ約1.35m。女児が滑り降りる際、壁ていた毛糸のポンチョの一部が右側の手すり上部に引っかかり、首を絞めるかたちになったらしい。

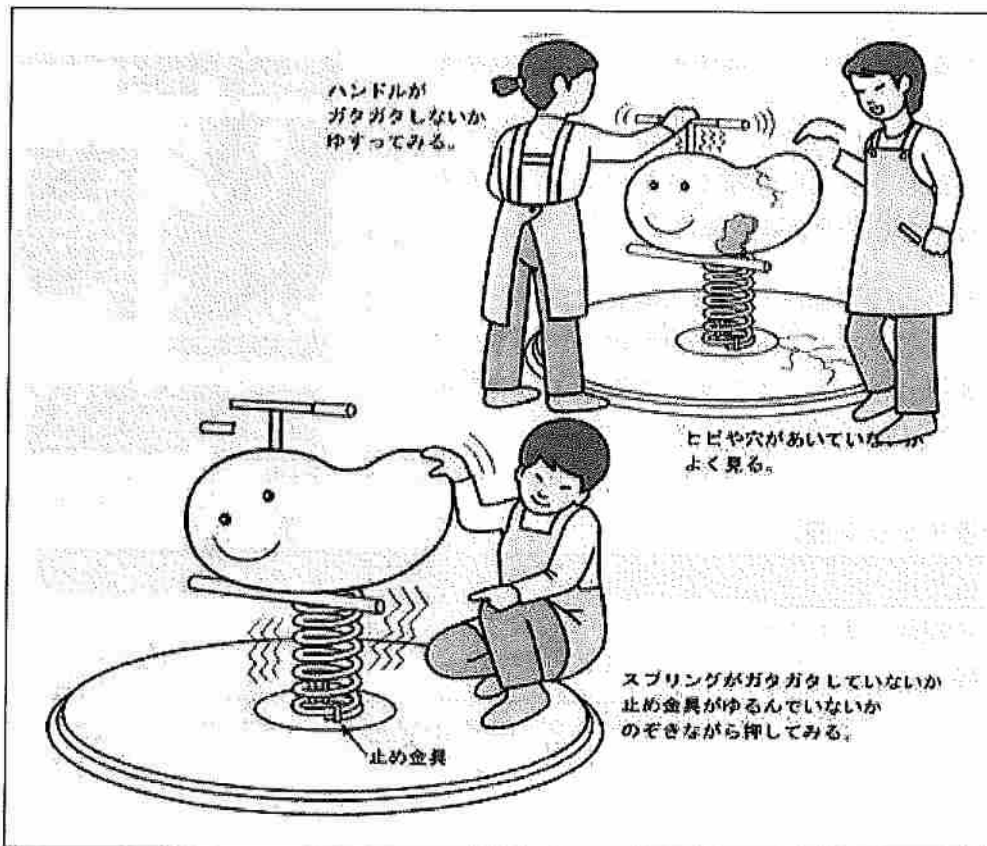
【点検担当者チェック欄】

	日	月	火	水	木	金	土
上記内容を理解しましたか							
体調に問題はありますか							

(注) 確認の上、レ点を入れること。担当者が複数の場合は、全員が確認した上で、代表者がレ点を入れること。

3. スプリング遊具

点検箇所	点検内容	日	月	火	水	木	金	土
外 観	「破損」、「ゆがみ」、「傾き」はないか							
	「落書き」はないか							
ボ デ ィ	「破損」、「変形」、「腐食」等はないか							
	塗膜の「はがれ」、「浮き」、「さび」はないか							
ハ ン ド ル	「ぐらつき」、「破損」、「変形」、「腐食」等はないか							
	「突起」、「ささくれ」、「割れ」はないか							
周 辺	遊具周辺(遊具の端から 1.8mの範囲)に「大きな凹凸」、「石」、「根」等の異物はないか							
	遊具周辺(遊具の端から 1.8mの範囲)に「樹木の枝」等が張り出していないか							
基 礎	基礎に「亀裂」や「変形」がないか							
接 合 部	塗膜や溶接部に「はがれ」、「浮き」、「さび」はないか							
	ボルト金具に「緩み」、「破損」、「腐食」はないか							
バネ部分	「破損」、「変形」、「腐食」等はないか							
	異音等が出ていないか							
	留め金が緩んでいないか							



d) 予防保全を原則とする維持管理

施設・設備の部品交換などは不具合等が発生してから実施するのではなく、予防保全、すなわち、不具合発生前に実施することを原則とします。不具合発生前に行うことにより、安全度が高まるとともに、他の正常な部分に影響を及ぼす前に対応するので、結果的に経費の削減につながることも期待できます。

e) 再委託業者の厳格管理

再委託業者の厳格な管理を行い、安全・安心を確保します。

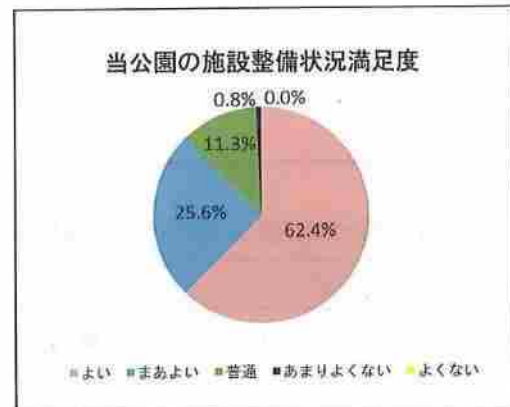
③ 高い水準の維持管理を行います。

a) 長年培った技術・経験・ノウハウを活かした維持管理

当グループは、50年以上も札幌市内において、植栽業務や芝生管理業務に携わっており、この間に、常に最先端の技術を取り入れ、これを活用して参りました。

例えば、芝生関係では、北海道芝生生産者協同組合連合会の中で「栽培土工芝」、「スポーツターフ」など用途別の芝生生産をいち早く開始し、モエレ沼公園や大通公園に納入させていただいているほか、当公園で実施したアンケートによると、施設整備状況について、利用者の88%から、「よい」「まあよい」とのご回答をいただく等、長年培った技術・経験・ノウハウは高く評価されています。

今後も、これらの技術・経験・ノウハウを最大限に活用し、高いレベルの維持管理を行います。



b) 専門的知識を持つ職員による維持管理

維持管理業務は、「造園施工管理技士」「街路樹剪定士」等の専門資格を持つ職員を中心に行います。また、施設長、副施設長も「造園技能士」「土木施工管理技士」等の専門的資格を持つ職員を充てることにより、高い維持管理水準が保たれているかどうか、常にチェックできる体制を構築します。

c) テクニカルアドバイザー（長谷川体育施設）のノウハウを活用した維持管理

当グループと友好関係にあり、テクニカルアドバイザーに委嘱している長谷川体育施設（株）の協力を得て維持管理を行います。特に、テニスコートの整備では、砂入れのタイミング・量などを中心にノウハウを提供していただいております。上記のアンケート結果にもつながっています。

d) 公園の特性に応じた維持管理

公園は、植生、場所、環境、利用形態によってさまざま、ひとつとして同じものはありません。このため、それぞれの公園の特性を十分に把握し、これに応じた維持管理（植栽業務）を実施する必要があります。

当グループでは、以下の方針に基づき、美香保公園、伏古公園、丘珠空港緑地の特性に応じた業務を行います。

【美香保公園の植栽業務の主な特性】

主な樹木等		植栽業務の主な特性
常緑樹	イチイ トウヒ モンタナマツ	<p>■公園南側外周には、大径木のタモが並んでいます。夏は枝を伸ばして木陰として活用し、春・秋は適度に枝払いを実施し、利用者が太陽光の恩恵を受けることができるよう植栽を行います。</p> <p>■遊具広場付近にも大径木が数多くあり、強風による枝折れ落下防止措置を十分に講じる必要があります。</p>
落葉樹	アカナラ、イチヨウ クリ、サクラ シダレヤナギ、シラカバ タモ、ニセアカシ プラタナス、ポプラ シャクヤク、フジ ボタン など	



公園南側園路



遊具広場付近

【伏古公園の植栽業務の主な特性】

主な樹木等		植栽業務の主な特性
常緑樹	アカマツ、アカエゾマツ イチイ、トウヒ スギ、ニオイヒバ	<p>■西側には、ポプラ、イチイ、イチヨウが並んでおり、特に高さ 20m 近いポプラは歴史を感じさせます。ただ、すでに老木の域に達しているため、風雪に耐えうるよう人為的な手入れが必要です。</p> <p>■札幌では珍しい、四阿そばの杉林は下枝処理を十分に行う必要があります。下枝処理で見通しがよくなり、防犯上の効果も期待できます。</p>
落葉樹	イチヨウ、ウメ オオバボダイジュ カツラ、クリ、ケヤキ サクラ、シダレヤナギ シラカバ、ナナカマド プラタナス、ポプラ エゾムラサキツツジ アジサイ、コデマリ フジ など	






西側入口



杉林

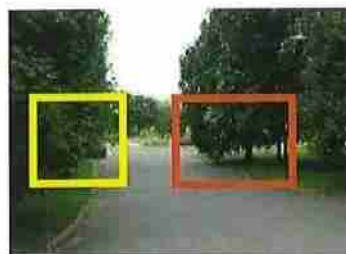
【丘珠空港緑地公園の植栽業務の主な特性】

主な樹 等		植栽業務の主な特性	
常 緑 樹	アカエゾマツ ブンゲンストウヒ モンタナマツ	<ul style="list-style-type: none"> ■パークゴルフ場と道路の間の樹林帯は緩衝緑地機能を持つため、枝払いはいりません。 ■丘珠空港に隣接しているため、高さ制限には十分に注意します。毎日見回りを行い、高さ制限に近づいている部分は早めに剪定します。 	 <p>管理事務所</p>
落 葉 樹	イタヤカエデ、イチョウ エンジュ、カツラ、 サクラ、タモ、ハシドイ ノムラツツジ ヤマモミジ アジサイ、コデマリ ドウダンツツジ ニシシギ、ムクゲ ユキヤナギ など	<ul style="list-style-type: none"> ■バードストライク（飛行機と野鳥の衝突）リスクを少なくするため、野鳥のえさとなる木の実が稔る樹木や草花は植えません。また、万一、緑地内で発見した場合は、直ちに除去します。 ■パークゴルフ場内の樹木は、ハザードおよびOBラインであることから、剪定は行わず、枝透かし程度にとどめて、利用者の利便性に配慮します。 	 <p>パークゴルフ場</p>  <p>丘珠空港</p>

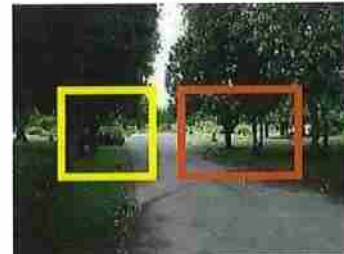
【参考：伏古公園での植物管理の事例】

当グループでは、植物管理にあたって、植物の生長や樹勢維等のもとより、利用者の安全性・快適性にも十分配慮しています。

例えば、右の写真は、マルミプラスが管理運営する前（平成22年）と今年の伏古公園ですが、四角で囲んでいますように、人間の目線部分までの枝などを刈り取ること



平成22年7月撮影



平成30年7月撮影

で、利用者から、「公園が明るくなった」との声を多数いただいています。

④ 業務の効率化に努め、維持管理コストの節減を図ります。

コスト節減はサービス向上と並んで、指定管理者制度が導入された大きな目的のひとつです。当グループでは、以下の措置などによりコスト削減を行います。

■刈草、落葉、剪定枝などを「たい肥化」し、廃棄物処理費用を削減します。

■再委託はできる限り複数年契約にし、単価を削減します。

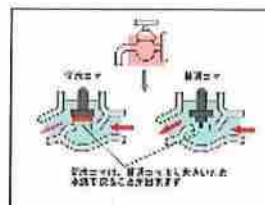
■維持管理業務の一部などについては、本部から応援職員を派遣して業務を実施しますが、これら職員の人件費は指定管理料ではなく、本部で負担します。

■トイレの手洗いには、順次、節水コマを取り付けます。

■電球を順次LEDに交換していますが、トイレ等については、人感センサー付き（使用時のみ点灯する）LED電球を順次導入します。

■管理事務所に緑のカーテンを引き続き設置します。

■施設や遊具等の部品交換や修繕は予防修繕（壊れる前の交換）等により、大規模な修繕に至る前に対応するよう努めます。



なお、これまで、当公園の規模では、電力は、北海道電力からしか購入することができませんでしたが、電力自由化の拡大により、一般家庭規模でも、新電力からの電力購入が可能になりました。

当グループで探した範囲では、札幌市内ではまだ、新電力の会社が少なく、しかも、電力供給量にも限界があるということですが、首都圏等では、新電力の会社が増えており、値段も既存の電力会社よりは安価なことから、引き続き、情報収集や導入の検討を行います。

(2) 仕様書等との差異

(1) で提案された維持管理業務計画について、札幌市が示す特記仕様書及び維持管理基準表と比較して、内容及び数量等に差異があれば、示してください。

当グループでは、札幌市が示す特記仕様書や維持管理基準の水準は、管理運営の最低水準だと考えており、これを下回る水準で維持管理業務を行うことは一切ありません。また、「安全・安心の確保」や「快適な施設環境の提供」という観点から、一部の業務については、維持管理水準を上回るレベルで業務を実施します。

【維持管理水準を上回って実施する項目】

業務内容	場 所	仕様書回数	提案内容	提案する理由
日 常 巡 視	美香保	年 47 日	年 210 日	より一層の安全・安心確保のため
定 期 巡 視	伏古・丘珠	年 12 日	年 24 日	
草 刈 A	美香保 伏古	年 3 回	年 7 回	より快適な環境を提供するため
庭 球 場 整 備 (硬式)	美香保 伏古	年 2 回	年 3 回	より快適な環境を提供するため
エアレーション	美香保 伏古	記載なし	年 1 回	芝生の生育をよくするため。
	丘珠パーク ゴルフ場	年 1 回	年 2 回	
灌 水	丘珠パーク ゴルフ場	年 20 回	年 25 回 〔うち夜間 10 回〕	

(注1) エアレーションは、地面に多数の穴をあけ、芝生にたくさんの空気を提供する作業で、芝の生育を促進するために実施します。

(注2) パークゴルフ場は、芝生の生育状況が利用者満足度に直結するため、灌水回数を増やします。また、夏期の灌水は、散水した水温が上昇し、芝生に悪影響を及ぼすため、札幌市の了解を得た上で、夜間に実施します。



庭球場整備



エアレーション