

### (3) 防災業務計画

防災業務の実施方針、防災業務の役割分担、防災訓練の予定、事故等への対応方法、消防法への対応の内容について年度別の実施方法を含めて具体的に示してください。

当グループでは、まずは、災害や事故の未然防止に重点を置いた管理運営を行いますが、台風、地震などの自然災害や万一の事故発生等に対し、日ごろから十分な対策を講じることも、未然防止と同様に重要なことであると考えており、以下の項目に基づき、適切な危機管理対応を行います。

- ① 防災業務の実施方針
- ② 緊急対応マニュアルの策定・活用
- ③ 危機管理体制の整備
- ④ 実効性の高い訓練・研修の実施
- ⑤ その他、危機管理や利用者様の安全確保に関する措置

#### ① 防災業務の基本方針を定めています。

防災業務は緊急性が高く、上席者の指示を受けたり、了解を得たりする時間的な余裕がないことが少なくありません。このような場合に、一刻も早い利用者の安全確保を図るため、個々の役職員が自らの判断で防災業務を行う必要がありますが、その行動の判断基準となるよう、当グループでは、下記のとおり防災業務の基本方針を定めています。

防災業務の実施に当たっては（原則として、事前に上席者の了解を得ることとはしますが）、時間的な余裕がないなど、やむを得ない場合は、上席者へは事後報告となってもかまわない旨を役職員に研修などで周知徹底しています。

#### 【防災業務の基本方針】

- 利用者や周辺住民の安全確保を最優先する。利用者等の安全確保ために行った措置が当グループに一時的に不利益を与えることがあっても、役員・職員・再委託企業等、いかなる法人・個人に対してもその責任を追求することはない。
- 施設・設備・遊具等は、安全性を確認するまで利用を一時中止する。ただし、利用者サービス観点から、できる限り早急に点検を行い、迅速な利用再開ができるよう努める。
- 利用者の安全を確保したら、施設・設備・遊具等の被害が最小限になるよう最善の対応を行う。最小化するのには施設・設備・遊具等の被害であって、当グループの被害ではない。

- 地域に対して、公の施設の管理者としての責務を果たす。札幌市民であるかどうかにかかわらず、人道的な措置については積極的に実施する。
- すべての情報を一元管理する。どんな小さな情報でも、迅速に本部内に設置する「危機管理本部」まで報告すること。
- すべての役職員が冷静に行動できるよう、訓練・研修を積極的に実施する。

## ② 緊急対応マニュアルを作成し、防災業務の分担などを定めています。

防災業務は日常業務とは異なり、めったに発生しないため、日常業務を行う中では対応能力が向上するものではありません。このため、当グループでは、「めったに発生しないからこそ、日ごろの訓練や研鑽が重要！」をスローガンに、「緊急対応マニュアル」を作成し、役職員はもとより、清掃等の再委託スタッフ等にも周知しています。

当グループの緊急対応マニュアルは、専門家のアドバイスを受けて作成しており、防災業務の基本方針のほか、緊急時（事故発生時も含む）の本部、現場の役割分担、防犯対策等を詳細に、かつ、わかりやすく定めています。

なお、参考資料として、当施設で活用している緊急対応マニュアル（一部抜粋）を添付しましたのでご参照いただくと幸いです。



## ③ 危機管理体制を整備します。

災害・事故発生時には、本部及び現場に危機管理体制を整備し、迅速かつ適正に対応します。まず、災害・事故発生の一報と同時に、本部にマルミプラス社長を本部長とする危機管理本部を設置します。危機管理本部は、情報を一元化し、札幌市やマスコミ対応の窓口となる情報収集担当のほか、総務担当、現場応援担当、救護担当の3担当を設置します。

また、現場にも、施設長をトップとする危機管理体制を構築し、利用者の避難誘導、救急車の手配、初期消火（火災が発生している場合）等の対応を行います。

## ④ 緊急時を想定した実効性の高い訓練・研修を実施します。

### a) 実効性の高い訓練・研修の実施

毎年1回、消防署などの指導を受け、防災訓練を実施します。訓練等には現場の職員はもちろん、グループ本部社員、清掃などの再委託スタッフも原則として参加します。

当グループでは、防災訓練を「緊急対応マニュアルなどの理解度を試すテスト」と位置づけ、理解が十分でない職員には、再講習等があり得ることを周知し、訓練のマンネリ化を防止します。

また、職員研修として、毎年1回、緊急対応マニュアル研修およびAEDの使い方講習を実施します。当グループ職員の多くは、AEDの使用法講習を習得していますが、いざという時にAEDを使いこなすためには、定期的に講習受講することが望ましいと考えており、毎年、受講の機会を設けます。

なお、AEDの使い方講習は、職員だけではなく、受講を希望する市民のみなさんにも定員の範囲内で開放します。

### b) 緊急時にAEDを確実に使用するための工夫

緊急時にAEDを使いこなすことは、決して簡単ではありません。1回の講習を受講するだけでは、AEDの使い方などを忘れてしまう可能性もあるため、当グループでは、「緊急時の心肺蘇生法・AEDの使い方」という冊子を作成し、空いた時間で適宜、読むように職員に求めることで、知識の定着を図り、「いざという場合」の備えを手厚くしています。

加えて、どんなに知識の定着を図っても、いざという場合に「頭の中が真っ白」になってしまうリスクをゼロにはできません。当グループでは、万一、このような事態になったとしても、冷静で適切な対応ができるように、AEDの使い方などをコンパクトに記載したカードを作成しています。



このカードは、折りたたむと名刺サイズになり、名札ケースに入れて常に携帯することができます。このため、万一の場合も、直ちに取り出して読めることから、冷静で適切な対応ができないというリスクを軽減することができます。



## ⑤ その他、危機管理や利用者の安全確保に関する措置を行います。

### a) 原因究明および再発防止策の検討・実施、危機管理対応の検証

災害や事故発生の緊急対応が終了した後は、危機管理本部において、原因究明、再発防止策の検討、危機管理対応が適切であったかどうかの検証などを行います。

これらについては、必要に応じて、関係機関や専門家などにもご参加いただきます。また、検討結果については、速やかに公表するとともに、再発防止策などを迅速に実施します。

## b) 利用者の一層の安全確保を図る措置の実施

利用者の一層の安全を図る措置として、当グループの費用負担により、伏古公園にAED、丘珠空港緑地パークゴルフ場にAED及び熱中症防止のためのドライミストを設置していますが、これらに加え、以下の措置を講じます。

- イベント開催時や猛暑日等には、丘珠空港緑地の緑地側にもドライミストを設置します。
- 伏古公園、丘珠空港緑地の管理事務所に熱中症指標計を設置し、リスクが高まった場合には、利用者に対し、水分補給などの注意喚起を行います。
- 雷検知器を設置します。周辺部 50～60Km で発生した雷を検知しますので、検知された場合には、利用者に自動車の中などの安全な場所への避難を呼びかけます。(右の新聞記事は大阪市内の指定管理者制度が導入されている公園で発生した落雷事故：毎日新聞より引用)



## c) 全国各地の指定管理者との災害応援協定の締結

東日本大震災や熊本地震では、指定管理者制度が導入されている施設にも、多くの住民の避難がありましたが、職員も被災する中で、指定管理者の多くが、十分な対応を行う人員や資金の余裕がありませんでした。

このような状況を少しでも緩和するため、当グループの代表企業であるマルミプラスは、2019年4月に、以下の全国各地の指定管理者と、大規模災害発生時にお互いに協力する協定を締結しました。(右図は、災害防止協定の最後のページの押印部分)

この協定では、大規模災害が発生し、住民が避難している施設に対し、協定に参画する全国各地の他施設から、応援の人員を派遣すること、支援物資の提供すること、被災した施設に寄付することを目的に募金を行うことを定めています。

この協定は、マルミプラスが管理運営するすべての指定管理施設に適用されることから、当公園でも大規模災害発生時には、全国からの応援により、被災者対応ができる体制を構築しています。



【マルミプラスが災害応援協定を締結した全国の指定管理者】

法人名	管理運営している主な公の施設（自治体名）
(株)ホクタテ	岩瀬スポーツ公園（富山県）、ガラス美術館（富山市） 宇奈月温泉総湯（黒部市）、市営住宅（高岡市・射水市） 井波総合文化センター（南砺市） ほか
旭ビル管理(株)	伯耆しあわせの郷（倉吉市）、勤労青少年ホーム（米子市）
(公財)和歌山県 スポーツ振興財団	ビッグ愛（和歌山県）、ビッグホエール（和歌山県） 県立体育館（和歌山県）、河西緩衝緑地（和歌山県） ほか
香川県森林組合 連合会	さぬき空港公園（香川県）
(株)ネオピエント	あすたむらんど徳島（徳島県） 渦の道（徳島県）
(一財)別府市 総合振興センター	野口原総合運動公園（別府市）、市営温水プール（別府市） 実相寺球場（別府市）、志高湖キャンプ場（別府市） 竹瓦温泉（別府市）、堀田温泉（別府市） ほか

なお、上記表のほか、岐阜県内の指定管理者および千葉県内の体育施設・文化施設等の指定管理者の2つの法人が、本災害応援協定への参画を希望しています。

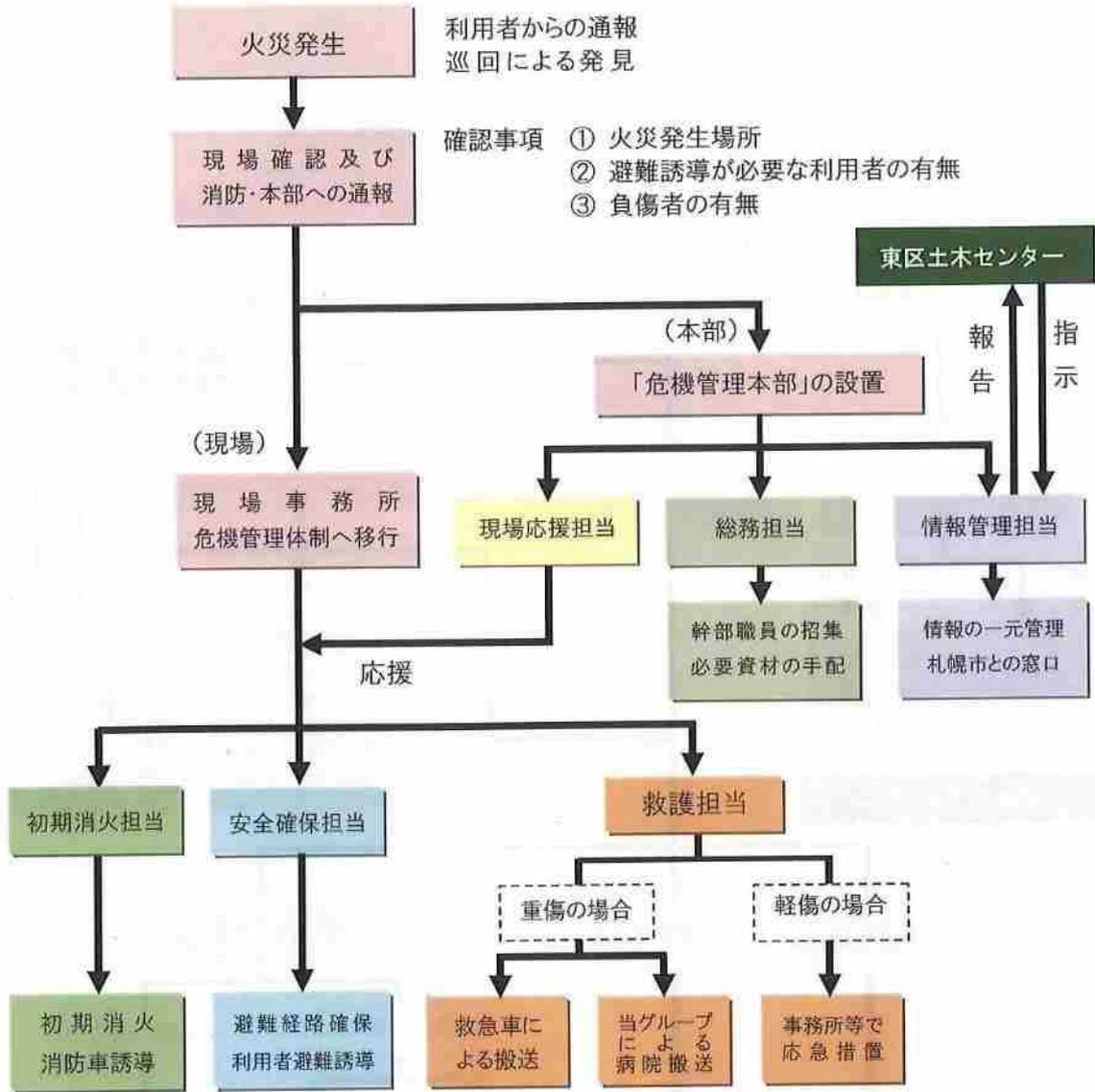
協定に参画している法人内で協議中ですが、令和3年度に参画を認める方向で話が進んでおり、応援体制がますます手厚くなる見込みです。

**d) 広域避難場所としての使命**

当公園は札幌市の広域避難場所に指定されています。当グループでは、本部や管理事務所内に飲料水、毛布、ブルーシート、救急箱、伸縮担架等、携帯電話用手回し充電器（右の写真）を常備し、緊急時には、住民の方に無償提供（貸与）します。



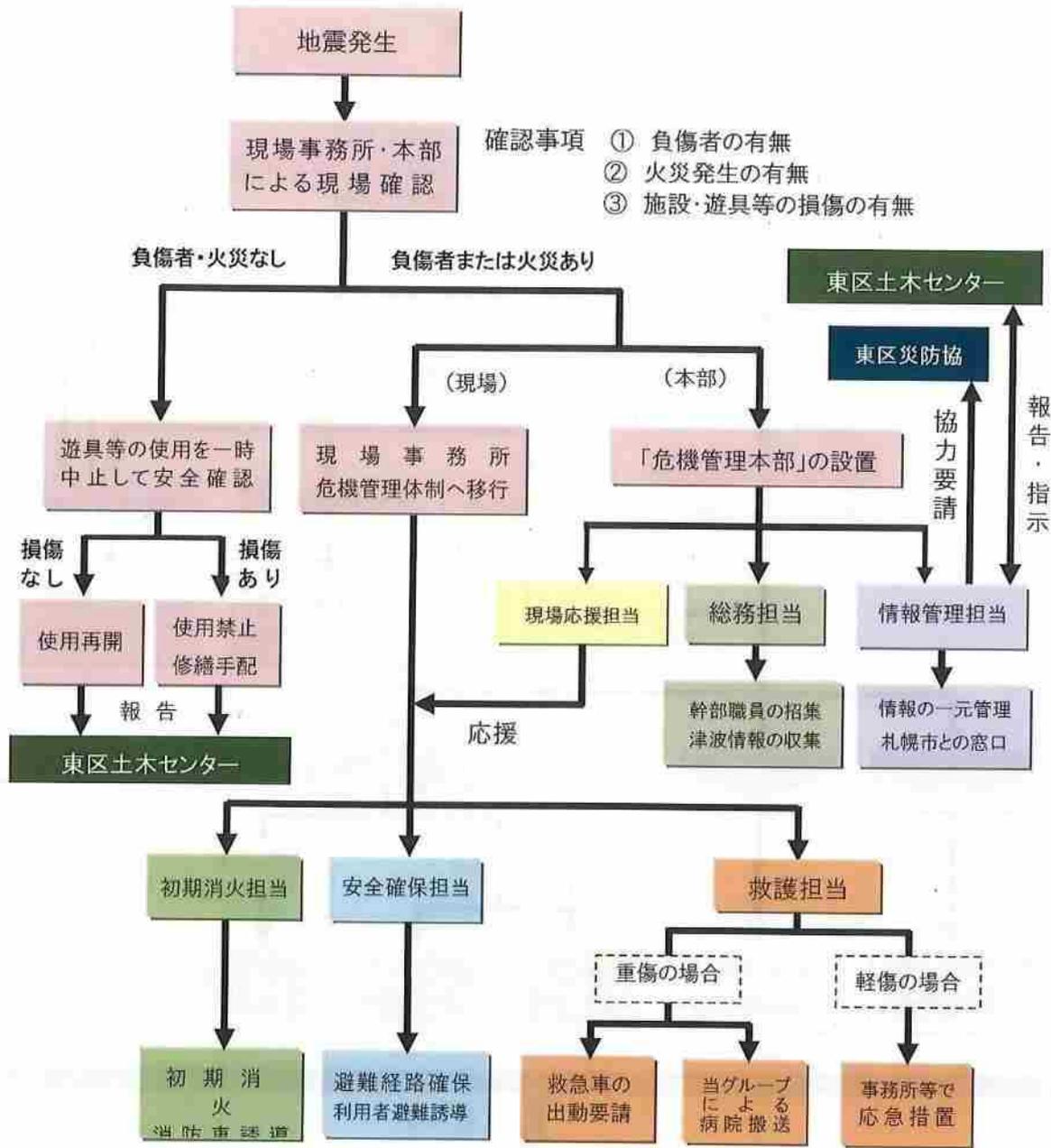
# 火災発生時の対応



(鎮火後)

①	現場検証	警察・消防への協力
②	施設の損傷確認	損傷個所の確認、札幌市への報告、損傷個所の修繕 利用者の所有物(自動車等)の被害確認
③	負傷者へのお見舞い	幹部職員が速やかに病院等へ訪問
④	原因及び再発防止策の検討	外部専門家や行政担当者を交えた「再発防止委員会」で 検討
⑤	危機管理対応の検証	迅速かつ適正な対応ができたかどうかの検証

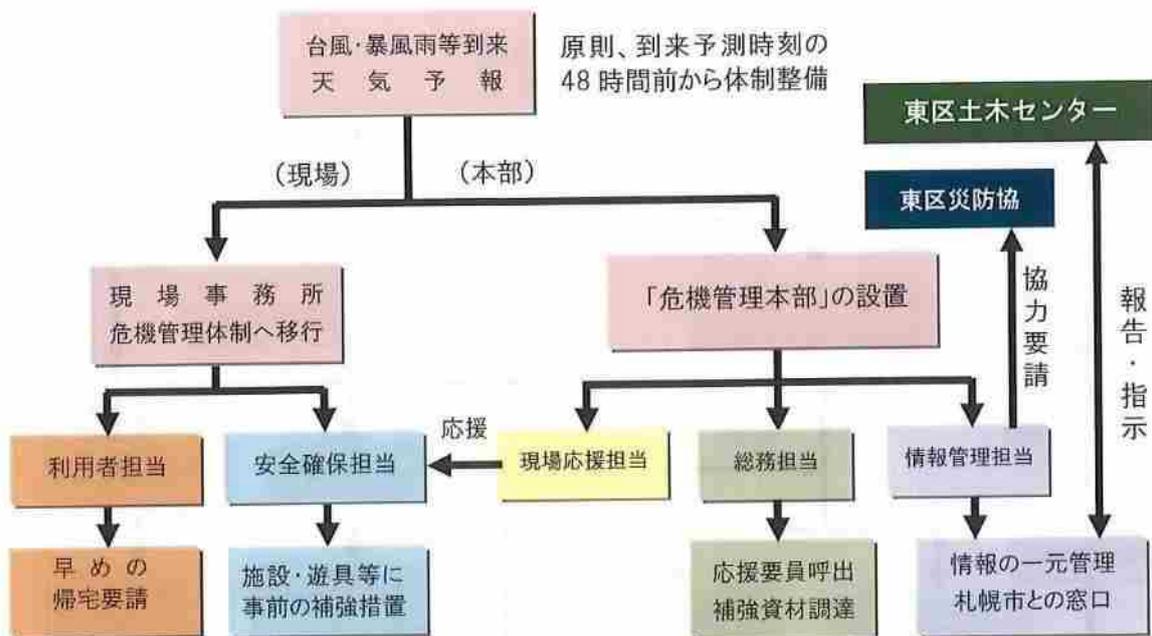
# 地震発生時の対応



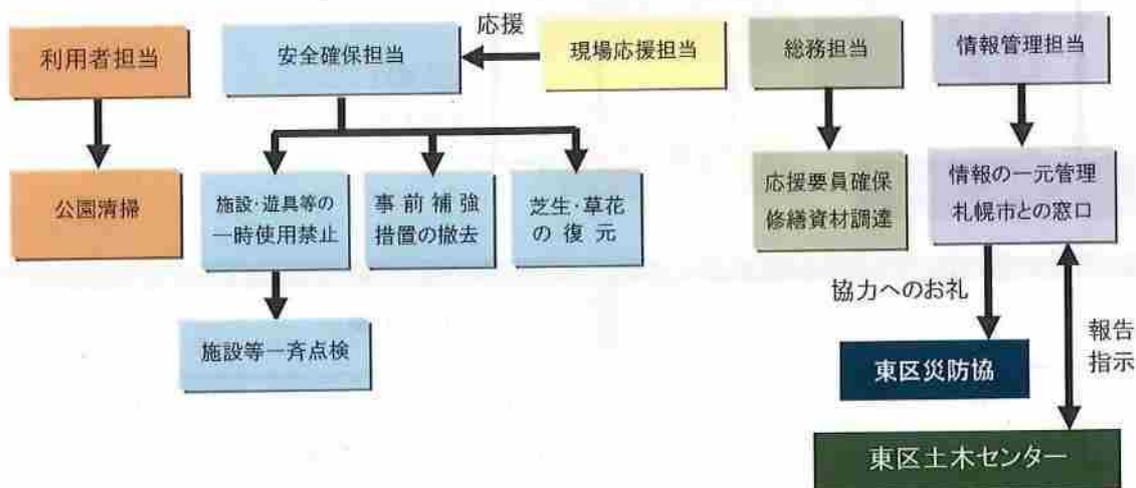
(緊急対応終了後)

① 施設等の損傷確認	損傷個所の確認、応急措置、札幌市への報告
② 被災者受け入れ準備	テント、食料、飲料水などの準備 被災者のお世話をするスタッフの派遣
③ 負傷者へのお見舞い	幹部職員が速やかに病院等へ訪問
④ 危機管理対応の検証	迅速かつ適正な対応ができたかどうかの検証

## 台風・暴風雨到来時の対応



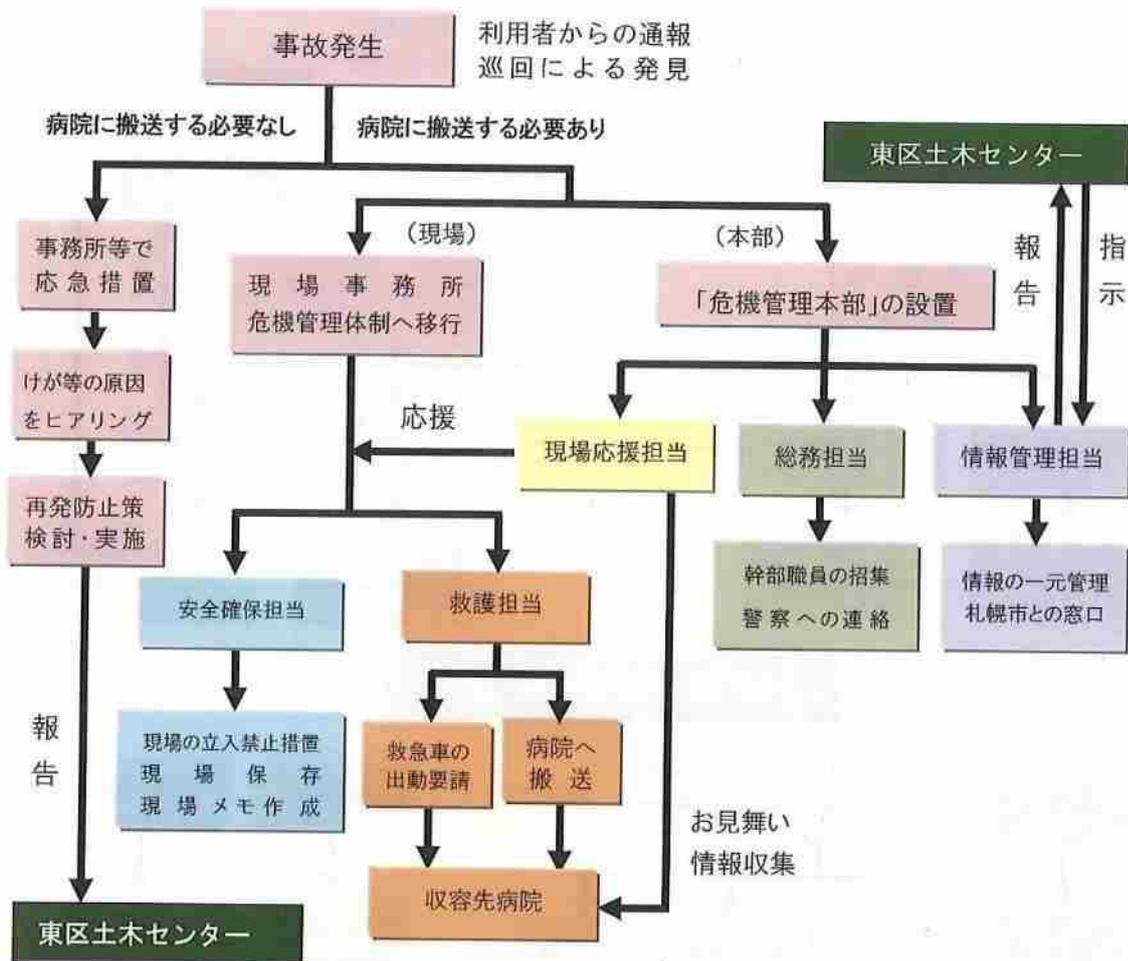
## 台風・暴風雨の到来・通過



(緊急対応終了後)

①	施設・遊具等点検	損傷個所の確認、札幌市への報告、損傷個所の修繕
②	事前補強措置の検証	事前補強措置が十分であったかどうかの検証
③	危機管理対応の検証	迅速かつ適正な対応ができたかどうかの検証

## 事故発生時の対応



(緊急対応終了後)

①	現場検証	警察への協力、東区土木センターにも立ち会いを要請
②	負傷者へのお見舞い	幹部職員が速やかに病院等へ訪問
③	目撃者等からの情報収集	目撃者等に訪問・電話等で情報収集
④	原因及び再発防止策の検討	外部専門家や行政担当者を変えた「再発防止委員会」で検討
⑤	危機管理対応の検証	迅速かつ適正な対応ができたかどうかの検証

## 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

#### 公園の利用促進を図るための4つの方策

- ① 広報・営業活動を充実します。
- ② 利便性・サービスの向上を図ります。
- ③ イベント等の充実を図ります。
- ④ 市民との協働による利用促進を行います。

#### ① 広報・営業活動を充実します。

##### a) ホームページによる情報発信

当グループでは、当公園ホームページを開設し、施設概要、アクセス、イベント・自主事業などの開催案内・結果方向等を情報発信しています。

開設直後（平成23年度）は、年間1万2,000回程度のアクセスでしたが、四季の風景、植物・野鳥等の写真などの紹介に加え、参加者を募集するイベントなど申込み画面をトップページに直接表示するよう工夫したところ、現在では、申込者の半分以上がホームページ経由となり、閲覧数も平成31年度は約17万回と、14倍以上にも増加しています。

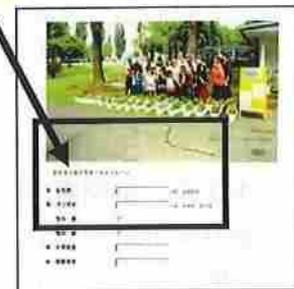
今後も、一層の内容の充実を図り、より多くの市民のみなさんへ閲覧していただけるホームページづくりを行います。

##### b) リーフレット・チラシ等の作成・配布

当公園のリーフレットや自主事業のチラシ等を積極的に作成し、できる限り多くの方々にご覧いただけるよう努めます。具体的には、また、当グループが連携する企業・団体等にリーフレットの無料設置を依頼します。

なお、現在、当公園のリーフレット設置場所は、以下のとおりです。今後もまちづくりセンターや町内会等にも働きかけ、設置先を増やせるよう努めます。

イベント（花植え）  
の申込み画面



当施設の  
ホームページ



丘珠空港緑地パーク  
ゴルフ場のチラシ

## 【リーフレットやチラシを無料設置に協力していただいている企業・団体】

- 北海道銀行（美香保支店、北栄支店、元町支店、札幌支店など）
- 札幌中央信用組合（本店、美香保支店、北支店など）
- 北海道エネルギー（エネオスガソリンスタンド）
- コープさっぽろ
- 札幌商店街振興組合
- 篠路商店街振興組合
- など

### c) 営業担当の設置

当グループでは、本部に営業担当を設置し、当公園の営業活動を展開しています。営業担当は会社の営業活動との兼務ですが、日常的に多くの企業・団体等を訪問しており、平成31年度は、延べ約260企業・団体・学校等を訪問するなど、当公園の知名度向上や利用促進に一定の成果を上げており、今後も継続します。



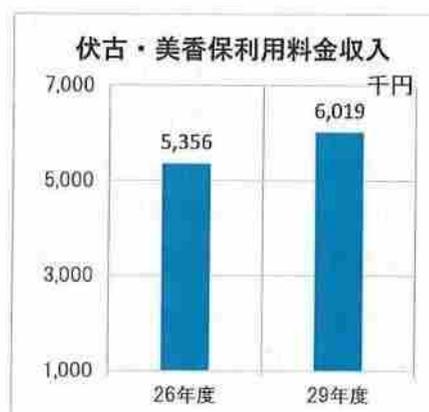
なお、営業担当者と直接会話することから、利用者ニーズや生の声を収集する役割も担います。

### d) 平日利用の促進

高齢者の利用が多いパークゴルフ場を除けば、一般に、スポーツ施設は、土・日曜日の利用が多く、平日の利用が少ない現状にあります。このため、前項目で記載した営業担当が、土・日曜日が出勤日となる事業所（＝平日に休みがある事業所：ホテル、小売店、遊技場、公共交通機関など）をリストアップして訪問し、当公園の平日利用を呼びかけています。

伏古公園、美香保公園では、このような努力が少しずつ実を結び、右のグラフのように、過去3年間で利用料金収入が約12.3%増加しています。

今後も、平日の稼働率向上が、当公園の利用促進の大きなポイントとなると考えられるため、平日に利用していただける可能性がある職場・団体・町内会などへの積極的な営業活動を展開します。



## ② 利便性・サービスの向上を図ります。

### a) 親切・ていねいな接遇

接遇はサービスの基本です。当グループでは、独自の接遇マニュアルを作成し、研修等で受付職員はもとより、グループ本部社員や清掃・植栽などのスタッフにも周知徹底しています。

この結果、当グループによるアンケートによると、利用者の約94%から、接遇に「よい」・「まあよい」とのご回答を得ているほか、札幌市からも「A評価」をいただいています。

今後も、このような高い評価をいただけるよう、これまで以上に親切・ていねいな接遇に努めます。

なお、参考資料として、当公園で活用している「接遇マニュアル」（一部抜粋）を添付しましたので、ご参照いただければ幸いです。



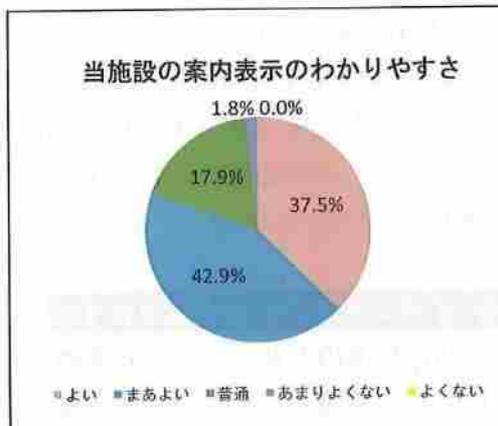
### b) 公園内の案内表示の充実

案内表示の充実を図ります。特に、整備が進み、利用者が大幅に増えている丘珠空港緑地の案内表示の充実に重点的に取り組みます。（右の図は、丘珠空港緑地に設置した案内表示の一部）



また、外国人利用者が少しずつ増加していることから、外国語の案内表示についても、引き続き、増やしていきます。

なお、当グループのアンケートによると利用者の80%以上から、「案内表示のわかりやすさ」について、「よい」、「まあよい」とのご回答をいただいております。取り組みを継続することにより、さらに満足度を高めます。



### c) ドライミストの設置

近年、札幌市内でも、夏の気温が30℃を超えることは珍しくありません。このため、特に高齢者の利用が多い、丘珠空港緑地パークゴルフ場に猛暑・熱中症対策としてドライミストを設置します。また、利用者が大幅に増えている丘珠空港緑地にも、ドライミストを設置します。

#### (参考)

ドライミストは愛知万博ではじめて紹介され、最近、急速に普及が進んでいる装置で、一瞬で蒸発する小さな水滴を出すことにより、周辺部の気温を下げるシステムです。



丘珠空港緑地PGのドライミスト

#### d) 日よけの設置

丘珠空港緑地パークゴルフ場には、大きな樹木がなく、日陰がほとんどありません。このため、夏期に日よけを設置します。ドライミスト同様、利用者の評判がよく、数多くの利用があります。



#### e) 遠足児童用貸出品の充実

伏古公園および丘珠空港緑地の遠足利用を増やすため、幼稚園や小学校への営業活動を積極的に行うとともに、以下の貸出・無償提供を実施します。

- ブルーシート
- シャボン玉セット
- エコ風船（最後は分解され土になる風船）



なお、実費を徴収させていただく貸出については、自主事業の項目に記載しています。

#### f) ジョギングコース・ウォーキングコースの設置

伏古公園および丘珠空港緑地にコースを設定し、距離表示等を行っており、年々、ジョギング、ウォーキングを楽しむ方が増えています。コースの設定を継続するとともに、特に、週末の丘珠空港緑地の利用が多くなっているため、「ゆっくり走る（歩く方）は左側に寄ってください」や「追い抜くのは右側からにしてください」のような表示も併せて行います。



丘珠空港緑地での  
ノルディック  
ウォーキング

### **③ イベント等の充実を図ります。**

利用促進のため、イベント等の充実を図ります。なお、参加者に一部費用をご負担いただく事業については、自主事業の項目でご説明します。

#### a) ふれあい動物園（ペットコーナー）

子どもたちに大人気のふれあい動物園（ペットコーナー）を美香保公園において引き続き実施します。これまでと同様、ウサギ5羽、リス2匹、ヤギ2頭を確保し、6月中旬から8月下旬まで、子どもたちとふれ合う場を提供します。



なお、新型インフルエンザなどの人獣共通感染症や口蹄疫などの家畜伝染病予防対策として、利用者に手洗いや消毒マットの上を歩いていただく等の対策を講じます。特に手洗いは、正しい手洗い方法を掲示板により説明し、利用者の安全はもとより、動物の生命も大切にします。

### b) 子どもたちの忍者体験

美香保公園を代表するイベントとして定着している「子どもたちの忍者体験」(忍者の格好で楽しむ一種のオリエンテーリング)を「NPO法人公園ねっとわーく」のご協力のもと、引き続き実施します。



### c) ラジオ体操支援

美香保公園ラジオ体操会が実施している毎朝のラジオ体操を引き続き支援します。具体的には、夏休みに実施しているスタンプカードにおいて、賞品を提供します。



### d) 戦争体験を子どもたちに語る会

美香保公園は、もともと、空襲の被害拡大防止および避難地として整備が計画されており、現在でも、高射砲台の跡が残っています。当グループでは、このような歴史を踏まえ、北栄連合町内会や美香保中学校・光星中学校の協力を得て、毎年、「戦争体験を子どもたちに語る会」を開催しています。

決して、派手なイベントではありませんが、毎年参加者が着実に増えており、新聞で報道していただくなど地域に定着しつつあります。

引き続き、北栄連合町内会や美香保中学校・光星中学校の協力を得て、終戦記念日前後に開催します。



### e) スノーキャンドルで灯りをともそう

美香保公園の冬の風物詩となっている「スノーキャンドルをともそう」を美香保小学校や町内会などのご協力を得て、引き続き開催します。

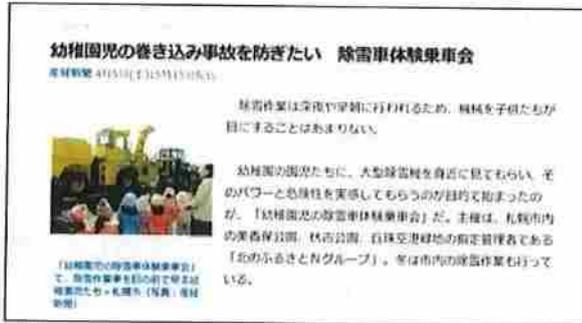
もともとは「阪神淡路大震災」を偲ぶことを目的に、毎年1月に開催していましたが、「東日本大震災」が発生してしまったことから、3月にも開催するようになりました。今後も年2回開催する予定です。



### g) 除雪車体験乗車&安全講習

楽しみながら、子どもたちに冬の事故防止を呼びかける「除雪車体験乗車&安全講習」を東区土木センターなどのご協力を得て、丘珠空港緑地で引き続き開催します。東区のマスコットキャラクターである「タッピー」にも来ていただくと、参加者が増える傾向がありますので、できる限りお越しいただけるよう依頼します。

また、産経新聞のインターネット版やYahooトピックスなどで報道されたため、道外からも問い合わせがあり、全国に情報発信することができました。



### g) 飛行機ウォッチング

丘珠空港を離着陸する飛行機やヘリコプター等を間近で観察する飛行機ウォッチングを実施します。

具体的には、丘珠空港のご協力を得て、飛行機やヘリコプターが離着陸するだいたいの時間を教えていただきます。この時間を緑地内に掲示するとともに、飛行機などの観察用に双眼鏡を無料で貸し出します。(太陽を直接見ないよう厳重に注意します。)



### **④ 市民との連携・協働による利用促進を行います。**

当グループでは、市民のみなさんとの積極的な協働を行っています。例えば、ボランティア登録制度では、現在、100名を超える方に登録いただいております。植樹、工作教室、スポーツ教室等の分野で市民協働が行われています。今後も一層取り組みが進むよう努めます。

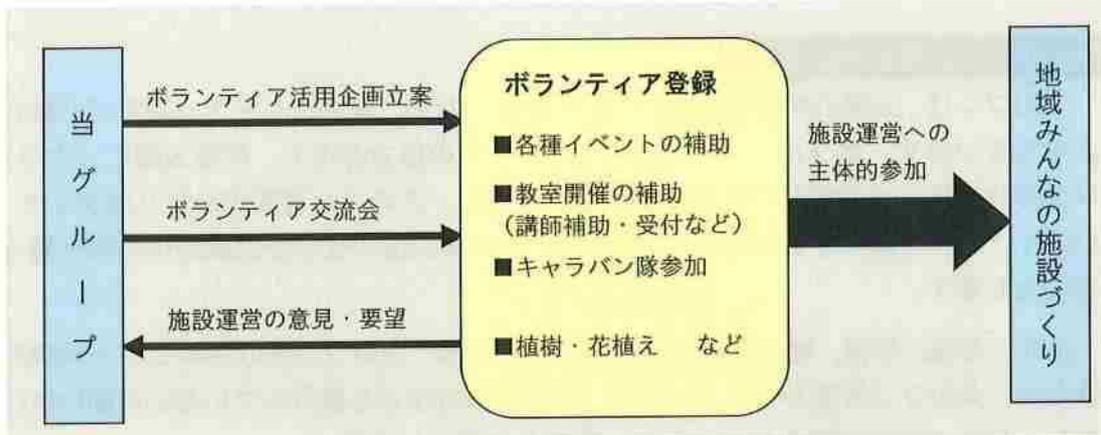


遊具のペンキ塗り

### a) 北のふるさとサポーター制度

当グループでは、ボランティア（個人、団体等）を募集し、希望者に可能な業務を登録していただく「北のふるさとサポーター制度」を創設しており、植栽・清掃ボランティアはもとより、工作教室、イベント開催等などで、多くのボランティアに活動していただいております。

ボランティアには、単に業務をお手伝いしていただくだけでなく、ボランティア同士の交流や公園管理運営に対する意見・要望をお伺いすることにより、主体的に管理運営に携わっていただき「自分たちの公園」という意識の醸成に努めることで、利用促進にもつなげます。



障がい者等にも積極的に公園の管理運営にご参加いただく機会を設けます。植樹や花植えについては、車いす等でも花植えできる花壇やプランターを用意して、障がい者等のボランティア参加を広く呼びかけます。



### c) 飼育ボランティア

夏期に実施するペットコーナーの飼育ボランティアを募集します。多くの子どもたちに応募していただける人気ボランティアです。動物を身近に感じるとともに、世話をする苦労や命の大切さを学ぶことができます。



## (2) マナー啓発に関する業務と実施計画

マナー啓発は、すべての利用者に快適に公園をご利用いただくために不可欠です。当グループでは、犬の放し飼い、放置自転車、ゴミのポイ捨てなどのマナー違反をできる限り少なくするため、以下の取り組みを行います。

### ① 維持管理水準を大幅に上回る巡視を行います。

日常巡視を強化します。札幌市の維持管理水準では、年間47日の巡視を行うこととなっていますが、当グループでは、1日1回以上、繁忙期は1日2回以上を原則に、年間210日（冬季閉鎖期間は毎週1回）の巡視を行います。

マナー違反を発見した場合には、明るい声かけを積極的に行ない、マナー遵守を要請します。当グループでは、接遇研修で、「声かけ」についてのトレーニングを実施しており、マナー違反のほとんどは、声かけを行うことにより、その場で解決しています。



また、巡視を行なう職員だけではなく、現場の維持管理・清掃などのスタッフもマナー違反行為を発見した場合には、マナーを遵守していただくよう要請します。

## ② 犬のフン対策を行います。

犬のフンは、公園の快適性を著しく低下させるため、重点的なマナー対策が必要だと考えています。当グループでは、ボランティアの協力を得て、伏古公園に「犬のフン片付け箱」を設置しており、以前に比べると、犬のフン放置がかなり減少しています。これを継続するとともに、新たに、美香保公園や丘珠空港緑地にも取り組みを拡大します。

また、巡視、清掃、維持管理などのスタッフには、犬のフン回収用のビニール袋を持たせ、犬のフン対策を行っていない（回収用の袋などを携行していない）飼い主に対し、ビニール袋を配布して、マナー遵守をお願いします。

## ③ 犬のしつけ教室を開催します。

飼い主のみなさんのマナー向上につなげるため、犬のしつけ教室を開催します。25年10月に伏古公園で初めて開催しましたが、参加者募集開始後すぐに定員オーバーとなってしまう、美香保公園で追加教室を開催しました。

犬のしつけに関心を持っている飼い主が想定以上にいることがわかったので、31年度以降も定期的に開催します。



## ④ マナー向上キャラバン隊を結成します。

多くのマナー違反は1回お願いすればご理解いただけますが、一部の利用者にはなかなかご理解いただけず、お願いとマナー違反の「いたちごっこ」になっている場合があります。

このような事態を打開するために、丘珠空港緑地等では、地域住民の方のご協力をいただき、マナー遵守を目的とした「マナー向上キャラバン隊」を結成し、マルミプラスの職員とともに公園内を巡回していただいています。（右の写真は、伏古公園で実施したキャラバン隊）



- キャラバン隊は、当社が作成するマナー違反行為を説明したチラシを配布しながら、マナー向上を呼びかけます。
- 犬のノーリードや糞の放置、また、ゴミの放置・持ち込みも近隣住民の方が行っていることがほとんどなので、地元住民で構成されたキャラバン隊、すなわち近所の目がある状況では、なかなか、マナー違反を犯すことはできません。
- したがって、キャラバン隊に出くわすかもしれないということがマナー違反の抑止効果を生みます。

キャラバン隊の中にご近所さんがいることに驚かれる利用者も少なくなく、一定の抑止効果があるのではないかと考えられることから、今後も定期的を実施します。

## 5. 利用者サービス等に関する取組

### (1) 利用促進計画

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計画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示して下さい。

#### 有料施設利用促進のための基本方針

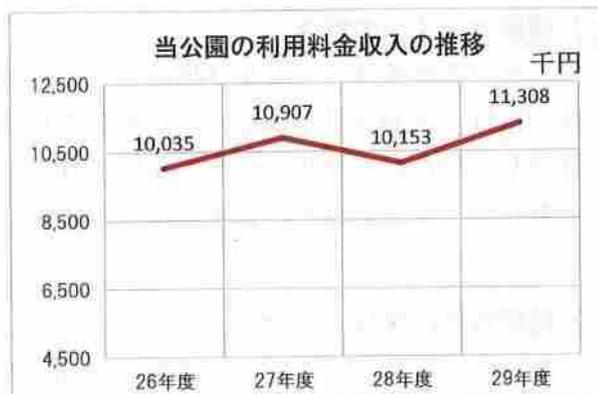
- ① 厳しい環境の中、高い目標を掲げます。
- ② 目標を実現するため、質の高いサービスを提供します。
- ③ パークゴルフ場の新たな層の利用拡大を図ります。

#### ① 厳しい環境の中、高い目標を掲げます。

少子高齢化、消費税増税、近隣でのパークゴルフ場の新設など、当公園を取り巻く環境は厳しい状況にあります。このような中で、当グループでは、サービス向上や自主事業の充実、営業活動の積極的展開などにより、利用者数や利用料金収入を増やしています。(過去3年で利用料金収入が約12.7%の増加)

今後も、消費税増税による可処分所得の減少や高齢化に伴う低価格料金適用者の拡大(64歳まで300円、65歳から210円)等の厳しい環境

が続くと想定されますが、当グループでは、高い目標を掲げて、目標達成に全力を尽くします。具体的には、当公園の29年度実績から、毎年1%の利用者数および利用料金収入の増加を目標に掲げます(政府の実質経済成長見通しと同じ数値です。)



【利用料金収入の目標】

【単位：千円】

	29実績	31目標	R2目標	3目標	4目標	5目標
丘珠空港 緑地	5,289	5,342	5,395	5,449	5,504	5,559
美香保	2,391	2,415	2,439	2,463	2,488	2,513
伏古	3,628	3,664	3,701	3,738	3,775	3,813
合計	11,308	11,421	11,498	11,650	11,767	11,885

② 目標を達成するため、質の高いサービスを提供します。

a) 午後券・ポイントカードなどによるサービス

丘珠空港緑地パークゴルフ場の利用者のニーズに応じた午後券・ポイントカード等のサービスを以下のとおり実施します。

- 午後券の販売
- 他施設（札幌市公園緑化協会が管理運営している施設）でも使える共通回数券の販売
- 20回の利用で1回無料となるポイントカード（札幌市公園緑化協会が管理運営している施設と共通）

【参考：共通回数券・ポイントカードが利用できる他施設】

- ① 丘珠空港緑地パークゴルフ場
- ② 前田森林公園パークゴルフ場
- ③ 山口緑地パークゴルフ場（山口東パークゴルフ場、山口西パークゴルフ場）
- ④ 豊平川緑地パークゴルフ場（南7条コース、南大橋コース）
- ⑤ 川下公園パークゴルフ場
- ⑥ 月寒公園パークゴルフ場

b) 健康コーナーの設置

丘珠空港緑地パークゴルフ場のクラブハウス内に健康コーナーを設置します。具体的には、体組成計および血圧計を設置し、利用者に体重、体脂肪、血圧を気軽に計測していただきます。また、希望される方に健康手帳を無料で配布し、継続的にこれらデータが記録できるようにします。

c) 健康宣言の受付

毎年4月と5月に、パークゴルフ場利用者の希望する方から、健康に対する数値目標（「体重2キロ減量」「最高血圧140mmHg」など）を募集します。同年の10月中旬に職員が目標達成していることを確認すれば、丘珠空港緑地パークゴルフ場の無料利用券をプレゼントします。利用者に目標を持っていただくことで、効果的な健康増進につなげます。

#### d) ガーデニング相談

マルミプラスは、大通花壇コンクールにおいて、高いレベルの花苗技術やデザインなどが評価され、これまで、何度も「市長賞」を受賞しております（右の写真は、市長賞をいただいた作品）。この技術・ノウハウを活かし、市民のみなさんを対象としたガーデニング相談を随時、行います。



#### e) 記録計測会

丘珠空港緑地の園路を活用し、ジョギングの記録会を開催します。具体的には、記録会の日・時間帯を設定し（毎月1回、4時間程度）、設定日・時間内であれば、当公園職員に申告して、いつでもスタートできます。当公園職員が2キロコース、5キロコースのタイム測定し、その場で記録証を交付します。

開催日ごとのベスト10のタイム・名前（名前は本人の了解が得られた場合に限り、）を当公園ホームページで公開するとともに、「ベストタイム賞」、「最多参加賞」、「タイム更新賞」などを設け、年1回、表彰と粗品進呈を行います。

#### f) 障がい者ウォーキングデーの設定

丘珠空港緑地の園路は利用が増えており、障がい者が気軽に楽しむにくい状況になりつつあります。このため、障がい者が優先してウォーキングできる日を定期的設定します。一般の方も、この日は、特に、障がい者の利用が最優先であることを理解した上で、ご利用いただきます。

#### g) 北のふるさと杯の開催

多くの方に参加していただいているパークゴルフコンペ「北のふるさと杯」(写真)を引き続き開催します。



#### h) たい肥の無料配布

落ち葉や枯れ枝等をたい肥化し、市民のみなさんに無料配布します。

### **③ パークゴルフ場の新たな層の利用拡大を図ります。**

一般にパークゴルフ場の利用者は、高齢者層に偏っており、このままでは、中長期的に見て、利用者数の減少が避けられません。特に、丘珠空港緑地パークゴルフ場は、近隣に「福移の杜パークゴルフ場」がオープンし、高齢者は自宅に近いパークゴルフ場を利用する傾向が強いことから、ヘビーユーザーを含む利用者の一部が流出しており、他のパークゴルフ場以上に、新たな利用者層の開拓を行う必要があります。

このため、当グループでは、高齢者だけでなく、それ以外の層の利用を拡大するための取り組みを行っており、少しずつ、成果も出てきています。引き続き取り組みを実施し、さらに、新たな利用者層の拡大を図ります。

### a) 障がい者等に配慮したスロープレー優先デー

パークゴルフはゴルフ同様、後ろの組に配慮して、迅速にプレーすることが求められていますが、障がい者や高齢者の中には、このマナーが足かせとなり、パークゴルフ場がご利用できない方もいらっしゃると思われれます。

そこで、当グループでは、特定の時間帯（例えば、水曜日の午後など）に限り、時間を気にしなくてもよい「スロープレー優先タイム」を設けます。なお、この時間帯でも一般の方のご利用は可能ですが、前の組のプレーが遅いことを十分納得した上で、利用していただきます。



### b) 障がい者が参加可能なパークゴルフ大会

障がい者が参加可能なパークゴルフ大会を開催します。具体的には、公益財団法人札幌市身体障害者福祉協会等の協力を得て、障がい者に参加を呼びかける予定です。（右図は視覚障がい者用が使用する鈴入りボール）



### c) 国際交流パークゴルフ大会

札幌市にもたくさんの外国人が住んでおり、公園はもとより、パークゴルフ場もぜひ利用していただきと考えています。このため、これまでも国際交流パークゴルフ大会を開催し、外国人の方の利用のきっかけづくりに努めて参りました。

この結果、例えば、JICA（国際協力機構）の水道事業で研修中の外国人などに、パークゴルフ場の利用者になっていただくことができました。今後も大会を継続し、さらに外国人の利用拡大努めます。

### d) 職場内パークゴルフの誘致

最近では、以前に比べると、職場内でのレクリエーションやコミュニケーションが復活しつつあります。このため、職場でのレクリエーションの一環として丘珠空港緑地パークゴルフ場を利用いただけるような営業活動を展開します。具体的には

- 土日曜日の午前中にパークゴルフを楽しみ、周辺飲食店で昼食を楽しむコース
- 土曜日の午後にパークゴルフを楽しみ、周辺飲食店で夕食を楽しむコース

などを設定し、飲食店には、飲食代金の割引などご協力いただきます。当グループは、これをPRするチラシを作成し、周辺事業所等にPRを行います。