

(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

① 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、各種の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 公園の美観維持と声かけ

公園内の巡視や清掃を行う際には、ベンチ等の施設や遊具の汚れ・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、マナーやモラル低下の誘発要素があれば迅速に解消します。

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

日常の巡視で禁止行為・危険行為等を発見した場合は、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 ペットの入園禁止対応

当公園は、ペットの入園ができません。看板、公式ホームページ等による周知のほか、園内巡視時の「声かけ」による啓発を行い、理解を求めます。

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、スタッフはごみ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、園内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（バーベキュー、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、公園内は火気の使用が禁止であることを説明します。

④ 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、看板の設置や公式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。

⑤ 公園内諸施設への落書きや破壊行為の防止対策

公園内施設への落書きや破壊行為があった場合には、被害拡大を抑えるために早期の修復を行います。悪質な破壊行為や落書きについては、札幌市に報告するとともに、警察に被害届を提出します。

⑥ 野生動物の餌付けへの対応

当公園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・衛生の問題等について説明し、行為をやめていただくようお願いします。

また、カラスの繁殖期には親ガラスが攻撃的になるため、公園利用者にカラスの生態についての情報提供を行うとともに、看板の設置や迂回措置、声掛け等により注意喚起し、被害の防止に努めます。このほか、園内で目撃されるキタキツネやカモ等の鳥類に対しては、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。

⑦ 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。

⑧ 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、盗難登録番号等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。

⑨ 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、当公園では乗入を禁止し、車止めを設置しています。自転車は駐輪場に駐めて、徒歩等で楽しんでいただくよう案内し、乗入は禁止していることを園内看板への掲示と公式ホームページへの掲載で周知します。

⑩ 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入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。

⑪ 公園敷地内への雪の運び込みの防止対策

冬期間は、駐車場及び園内に通じる門扉を施錠閉鎖し、公園敷地内に無断で雪を運び込むことを予防します。

⑫ 騒音の防止対策

剪定枝の破砕（チップパー）作業時は、騒音基準値内に抑えたうえで作業を行います。当日苦情が発生した場合は、迅速に対応し改善を図ります。

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方針

私たちは、当協会が運営方針とする「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) - 2 有料公園施設の利用促進基本方針

① コンプライアンスの徹底と情報公開

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。

② 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 誰でも気軽に利用できるよう、幅広く公平に情報を発信します。

③ 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。

④ お客様満足度の向上、地域活性化

- 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 市民協議会をはじめとする地域の団体と連携して、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、効果的な日常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

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・接客対応のレベルアップを図るほか植物に関する知識の向上にも努めます。

⑦ 設置目的、地域特性・利用特性等の最大限の発揮

- a 公園の設置目的を踏まえ、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視点も取り入れて管理運営をします。
- c 貴重な公共の財産として、将来を見据えた管理運営を行います。

(1) - 3 業務計画の実施要領

【講義室】

● 利用料金

講義室の利用料金は、1 時間 430 円、1 日 2,600 円で設定します。

● 利用団体の支援

各種講習会や展示会に協力いただいている札幌造園協会、札幌造園技能士会及び各種園芸・植物関連の同好会等とは積極的に協力していきます。また、新たな団体等との連携にも取り組みます。

● 利用条件の緩和

札幌市と協議し貸室貸出対象条件の緩和を図り、町内会や学校関係等の新規の団体の誘致等を積極的に行い、より多くの市民団体に利用していただけるよう努めます。

利用料金収入目標

(単位：千円)

項目	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度
講義室	43	43	43	43	43
合 計	43	43	43	43	43

(2) 自主事業への取組

(2) - 1 取組の基本的な考え方

自主事業の実施に当たっては、当協会が運営方針に掲げる 5 つの K (公平・公開・効率・協働・環境) を基本として、重点目標の達成を目指します。

季節のイベントや園芸講習会の開催を中心にして、リピーターを増やし、利用者サービスを図っていきたいと考えます。また、当協会では当公園の特長を生かし、公園で遊び、学び、交流し、楽しんで、誰もが充実した時間を過ごせるよう公園利用の多様化を促します。

事業を実施するに当たっては利用促進と公園利用者満足度の向上を目指すとともに、適切な収益を得てその一部を公園管理経費に充てることで更なるサービスの向上に努めます。

事業を行うに当たっては、公益性のある事業 (公益事業) と収益性のある事業 (収益事業) に区分します。

① 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。

② 公平・平等

自主事業の周知と参加者募集に当たっては、公式ホームページ、広報誌、チラシ等で広く周知し、事業参加機会の平等を確保します。

また、定員を超える応募があった場合には、抽選等により公平性を確保します。

③ 安全体制の確保

行催事の開催にあたっては、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。

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・継続できるよう適正価格にて実施します。

⑤ 利用者の声に対応した事業

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の実施、ご意見箱、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

講習会プログラムなど自主事業の内容については、これまで当公園を管理してきた実績と、多くの公園を管理している豊富な経験を生かして実施します。講習会の講師については、札幌の造園業者の集まりである札幌造園技能士会の会員や当協会の技術職員、緑の相談員など、優れた技術、知識を持った講師がつとめ、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行催事等については、市民協議会などの地域の方々や公園ボランティアと協働・連携を取りながら進め、地域団体や公園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は、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、万全を期します。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) - 2 取組の具体的内容

① 園芸講習会（公益事業）

当協会が長年蓄積してきた技術と情報を基に、北国の気候条件に合わせた園芸講習会を行います。実習を伴う講義については厳選した教材を使い、体験的に学べる場を提供します。実習で使用した種苗等やノウハウを記載した冊子等については、成果としてお持ち帰りいただきます。



実習を交えた講習会は
人気のプログラム

園芸講習会等					
実施時期/回数		20 回/年程度			
対象		応募した市民			
連携団体		ボランティア団体、各種園芸愛好会等			
年次目標	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 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	50,000 円	50,000 円	50,000 円	50,000 円	50,000 円
収支予算	50,000 円	50,000 円	50,000 円	50,000 円	50,000 円

② ポストカード、園芸資材、お菓子等の販売（収益事業）

引き続き管理事務所に売店を設置し、来園の記念となる園内の樹木や風景のオリジナルポストカードや剪定鋏等の園芸資材を販売します。

ポストカード、園芸資材等の販売					
実施時期/回数		4 月下旬～11 月上旬			
対象		来園者			
連携団体		特になし			
年次目標	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 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	70,000 円	70,000 円	70,000 円	70,000 円	70,000 円
収支予算	30,000 円	30,000 円	30,000 円	30,000 円	30,000 円

③ 自動販売機の設置（収益事業）

公園利用者の利便性を図るため、屋内に 2 台設置して清涼飲料水の提供を行います。機種については、環境に配慮した省エネルギーで防犯タイプを選定します。

自動販売機の設置					
実施時期/回数		4 月下旬～11 月上旬			
対象		来園者			
連携団体		特になし			
年次目標	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度
収入予定金額	73,000 円	73,000 円	73,000 円	73,000 円	73,000 円
支出予定金額	10,000 円	10,000 円	10,000 円	10,000 円	10,000 円
収支予算	63,000 円	63,000 円	63,000 円	63,000 円	63,000 円

④ 移動販売車等の出店（収益事業）

公園利用者の利便性を図るため、イベントや紅葉時期の最盛期に移動販売車等を園内に配置し、にぎわいを演出します。

移動販売車の出店					
実施時期/回数		サクラ、紅葉、イベント時適時			
対象		来園者			
連携団体		特になし			
年次目標	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度
収入予定金額	30,000 円	30,000 円	30,000 円	30,000 円	30,000 円
支出予定金額	3,000 円	3,000 円	3,000 円	3,000 円	3,000 円
収支予算	27,000 円	27,000 円	27,000 円	27,000 円	27,000 円

年度別自主事業売上げ目標

項目	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度
園芸、技術講習会	100,000 円	100,000 円	100,000 円	100,000 円	100,000 円
ポストカード等売店	100,000 円	100,000 円	100,000 円	100,000 円	100,000 円
自動販売機の設置	73,000 円	73,000 円	73,000 円	73,000 円	73,000 円
移動販売車の出店	30,000 円	30,000 円	30,000 円	30,000 円	30,000 円
合計	303,000 円	303,000 円	303,000 円	303,000 円	303,000 円

6 管理業務に付随する業務(施設公式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

当協会の既存サイトで現在公開している当公園の公式ホームページを、引き続き改善しながら運用するとともに、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

当公園の公式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。

今後のウェブアクセシビリティの維持・向上に向けた取組としては、毎年4月に担当職員を対象としたアクセシビリティ講習を行うとともに、「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

ページの新規作成時や修正時には、当協会で作成した「アクセシビリティマニュアル」に基づき適切に対応します。

③ 試験実施予定時期及び方法

既に公開している公式ホームページは試験実施済みですが、公式ホームページのリニューアルや JIS 規格の変更があった場合は、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)

上記①に示した対象職員へのアクセシビリティ講習や福祉団体からの意見聴取を行うほか、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、公式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に関わる問題が発生した場合には、担当者を決めて情報を集約し、専門業者と連携を取って解決に向けた対応を迅速に実施します。また、他公園、他ドメインにおいて同様の問題発生の恐れがある場合には、前もって対処します。

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、当公園をはじめ、当協会が管理運営する札幌市指定管理施設のすべての公式ホームページ、及び緑化協会の公式ホームページにおいて、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 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

当協会では、物品の購入と外部への委託等については、札幌市内の企業・団体を優先的に活用しています。

(1) - 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。
- ・ 地域の高度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 CO₂ の抑制に貢献するため。

次の優先事項を考慮して、当公園の管理において、適切な市内企業を選定し活用していきます。

(1) - 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
- ・ 環境に配慮した商品や技術を有している企業
- ・ 福祉施設・団体等が生産する物品等の調達
- ・ 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・サービス等の調達

(2) 活用に向けた具体的な取組

当協会では、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、次のとおり取り組みます。

- ① 当協会で管理する公園・施設間の情報を共有して、企業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事業者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て、管理経費の節減と適切な業務遂行に相応しいものを選びます。
- 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情報収集に努め、積極的な活用につなげます。
- 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を増やし、地域の商店などの活性化に努めます。
- ⑤ 「令和 6 年度札幌市障害者就労施設等からの物品等の調達方針」の趣旨を理解し、障害者就労施設等からの物品・販売商品等の調達や業務の委託などの継続・拡大に努めます。