

5 施設の利用等に関する業務

(1) 貸場業務計画

(1) - 1 受付カウンター業務

モエレ沼公園野球場の受付カウンターにおいて、施設利用についての案内、施設利用及び物品貸与の申込受付、利用前後の鍵の受け渡し、苦情や問い合わせへの一次対応、その他来場者への対応業務を行います。

(1) - 2 使用等の承認等に関する業務

使用の承認と不承認に関する業務においては、札幌市体育施設条例、都市公園条例や札幌市体育施設受付事務取扱要綱等を遵守し、適正な手続きを行います。モエレ球場における翌年度の専用利用の受付にあたっては、使用目的から優先大会と判断できるものについては、前年度中に利用を取りまとめ、専用利用調整会議を開催して決定します。当会議については、スポーツ協会と共同開催し、利用団体との円滑な調整を図ります。

なお、冬季のブルペンの利用受付については札幌市公共施設予約情報システムを利用し、「札幌市公共施設予約情報システム受付要綱」により受付事務を行います。

業としての撮影についての承認は札幌市の許可案件となりますが、市民利用等に特段の支障が無い限り、申請の際のサポートを実施して積極的に受け入れるようにします。

- ・施設の使用等の申込の受付及び使用等の承認又は不承認
- ・施設の使用に当たって、特別の設備を設け、又は特殊な物件を搬入しようとするときの当該行為の承認又は不承認
- ・使用承認等の条件の変更、施設の使用の停止の命令又は使用承認等の取消し
- ・利用料金の収受事務
- ・利用料金の減額若しくは免除又は還付に関する事務
- ・入場の制限その他施設の秩序維持
- ・札幌市公共施設予約情報システムに関する事務

【札幌市体育施設受付事務取扱要綱に定める使用目的と受付開始時期】

区分	使用目的	受付開始時期
優先大会の調整	全国規模以上の行事	調整会議の開催日 ※他の行事より優先されるものと札幌市が判断するものについては、調整会議の開催前に使用申し込みを受け付けます。
	公的な行事	
	全市規模以上のスポーツ大会	
	連盟等の各競技団体を通じて開催される大会等	
	その他札幌市が必要と認めた行事	
大会等の一般受付	その他の大会、イベント等	1月中旬
専用利用の一般受付	競技サークル、団体および個人における各施設の開放区分に応じた専用使用	使用月の前月の1日

(1) - 3 使用等の承認等に関する業務

各施設の貸し出し（施設の利用）において使用等の受付、承認に関する業務の年度別の実施計画は以下のとおりとし、年間を通じた確実な業務の執行と併せて、毎年度、実施体制の強化を図ります。

【業務年度別実施計画】

区分	R6	R7	R8	R9
----	----	----	----	----

(2) 利用促進計画

(2) - 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 コンプライアンス

公園の管理運営に係る関係法令を遵守し、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 モエレ球場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 誰でも気軽に利用できるように、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 巡視により危険箇所の早期発見に努め、案内や利用規制等、適切に対応します。
- c 地域と連携して防犯と防災対策を確実にいきます。

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、説明責任を果たします。
- c 市民参加・協働を推進し、野球関連団体や町内会、学校など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 植物を適正に管理し、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確保します。

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 モエレ球場の設置目的、札幌市との協定に沿った管理運営を実践します。
- b 利用者や野球関連団体、地域の要望を把握し、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、将来を見据えた管理運営を行います。

⑧ 定期的な見直しと改善

年度ごとに業務実績の評価・検証を行い、改善につなげます。

(2) - 2 モエレ球場における利用促進の基本方針

以下の基本方針に従い、各野球団体に所属する子どもからシニアまで、また近隣の方から遠方の方まで全員が快適に利用でき、再度足を運びたいような施設の管理運営を行うことで、利用促進につなげます。

- 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・接遇の対応力を高めるとともに、園内施設や競技に関する知識の向上に努めます。
- ・大会がスムーズに開催できるよう、利用団体・利用者のニーズの把握に努め可能な限り応えることにより、リピーターの増加を図ります。また、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、直ちに改善できるものについては迅速に対応します。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・要望等に対する回答は、モエレ球場内の掲示板等で公開します。

■ 利用目標

利用料金目標は、次表のとおりとします。

[利用料金収入実績及び目標]				(単位：千円)
項 目	R6	R7	R8	R9
競技場	-	4,926	4,926	4,926
練習場	-	378	378	378
多目的室	-	68	68	68
合 計	-	5,372	5,372	5,372

※R7麻生球場改修工事、R8円山球場改修工事

(2)－3 利用促進業務の実施要領

1 施設受付の案内業務の充実

施設の受付窓口では、夏季は野球大会の調整会議にて利用が決定した日程以外の空き状況をウェブサイトにて公開し、電話、メールにて問い合わせに対応します。冬季は、屋内練習場（ブルペン）の利用者が申し込みを簡単に行えるよう、札幌市公共施設予約情報システム（HARP）を利用した受付業務を実施します。HARPやモエレ球場の設備・仕様について、また、公園概要やアクセスについて案内できる知識を有したスタッフによるスムーズな対応とホスピタリティ溢れる接客・おもてなしを行うとともに、迷子や落とし物等の対応も行います。

2 借りやすい貸出し備品の提供

野球の練習用にボール30球、バット、バッティングゲージなど個人で準備が難しい用具を貸し出します。また、賞状盆や表彰台、演説台、マイクスタンド、ヘルメットなど大会の表彰式で使用する道具、家具類を用意します。

3 大会開催運営のサポート

大会利用の場合に行う優先予約の方法や開催までのフローをまとめ、全スタッフが把握するとともに、大会主催者と密接に連絡を取り合い、安全でスムーズな大会運営をサポートします。

(3) 年度別実施計画及び目標稼働率等

利用促進計画における取り組みは、それぞれ各年度で以下のとおり実施を計画します。また、必要な休場以外は出来る限り利用に供することで、高い稼働率を目指し、施設の課題を把握しながら、毎年度、利用者数の増加を目指し、利用の促進を図ります。

(3)－1 年度別の実施計画

各取り組みの主な実施計画は以下のとおりです。

項 目	R6	R7	R8	R9
施設受付の案内業務の充実				
借りやすい貸出し備品の提供	-			
大会開催運営のサポート	-			

(3)－2 目標稼働率

モエレ球場は、麻生球場、円山球場が改修工事中にオープンすることから、この2球場を基準とした稼働率を目標とします。また、施設としての機能・水準を維持するための最低限必要な日数を除いて、稼働率を高めるよう努力します。ただし、札幌市が行う改修工事や大規模修繕により施設の休場が伴う場合は、札幌市と協議のうえ、協力して対応します。

なお、屋内ブルペンについては、まずは稼働初年度で利用需要について調査し、R8年度以降に目標稼働率を定められるように情報をまとめます。



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

当協会の既存サイトで現在公開しているモエレ沼公園のホームページに、モエレ沼公園野球場のページを追加し、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

当公園のホームページについては、令和3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「NPO法人プリズムさっぽろ」等の福祉団体にメールにてお伺い、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

既に公開しているホームページは試験実施済みですが、モエレ球場のホームページの公開前と今後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、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ある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、モエレ沼公園をはじめ、当協会が管理運営する札幌市指定管理施設のすべてのホームページ、及び緑化協会の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。

(2) 広報業務

① インターネットの活用

- ・ ホームページでの情報発信
モエレ沼公園のホームページの年間ページビュー数は約150万件（過去3か年平均）で、過去のモエレ沼公園での利用者アンケートでも認知媒体の上位に挙げられ、非常に広報効果が高いツールです。モエレ球場もこのホームページの中に情報を掲載し、継続的かつこまめに利用情報等内容を更新し、積極的な情報発信を行います。
- ・ SNSや検索サイト等活用によるタイムリーな情報発信
モエレ沼公園のSNSや閲覧者数が多いGoogleのビジネスプロフィールやGoogle Mapでの最新情報の更新頻度をあげ、情報受発信の即時性を向上させます。夏季は混雑予想日の情報発信や、冬季は屋内練習場（ブルペン）の広報を積極的に行います。

② 各種媒体への情報発信

新聞、テレビ・ラジオ・フリーペーパー・ウェブサイト等各種メディアへの情報提供を行い、モエレ球場が取り上げられる機会を増やします。

③ 公務・視察対応

モエレ沼公園全体がイサム・ノグチの芸術作品であることや雪冷房システムという雪国独特の環境負荷低減の取組が導入されていることから、国内外からの視察・見学者が非常に多いという特徴があります。モエレ球場の視察についても、ごみ処理場跡地に造成された球場ということから、各地からの視察が予想されます。視察対応についてはモエレ沼公園スタッフと協働で実施し、これら各種団体からの要望にできる限り応え、モエレ球場の概要や特徴、公園の歴史等についての総合的な説明や案内を行います。

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、モエレ球場の管理において、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、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 「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。

8 その他（モエレ沼公園野球場の管理運営に関する提案事項）

（1）適正な業務執行について

（1）－1 個人情報の適正な取扱いについて

モエレ球場の管理運営において取り扱う可能性のある個人情報（特定の個人を識別できる情報）については、次のものがあります。

- ・ モエレ球場の利用者情報
- ・ 園内での拾得物に係る個人情報
- ・ 講習会等の参加者情報
- ・ 苦情・要望等に係る個人情報
- ・ 園内での事故等における当事者情報

このほか、謝金等をお支払いする講師等の情報については、マイナンバーを含む特定個人情報に該当します。

これら個人情報の取得、利用、保管、開示、廃棄等の際には、当協会で定めている個人情報保護要綱、及び特定個人情報保護要綱に則り、適法かつ適正に取り扱います。

また、個人情報を取り扱うスタッフを対象に個人情報保護研修を実施し、適正な取扱い体制を確保します。

（1）－2 円滑な引継ぎ対応について

モエレ球場の指定管理者は新規業務のため、現在、指定管理者がおりませんので、引き継ぎ対応はありません。

しかし、今回の選定において、当協会が次期指定管理者に選定されなかった場合には、モエレ沼公園の指定管理者として、公園全体とモエレ球場が共用している設備など、引継ぎに必要な情報を整理した上で、新しい指定管理者及び札幌市と協議を重ね、円滑な引継ぎができるよう協力します。

(2) モエレ球場の管理運営についての提案

■ 効率的な施設の開放

通年で開放する札幌市では初めての硬式野球場となるモエレ球場は、屋内ブルペンやナイター設備も備え、開放期間および開放時間について麻生・円山球場よりも格段の長時間が設定されています。利用人数が著しく異なる繁忙期と閑散期、日中と夜間帯に、効率的に人員を配置し、かつ利用者にとって利用しやすい施設の開放状況を維持するため、以下の通り提案します。

・受付・施設開放時間の設定

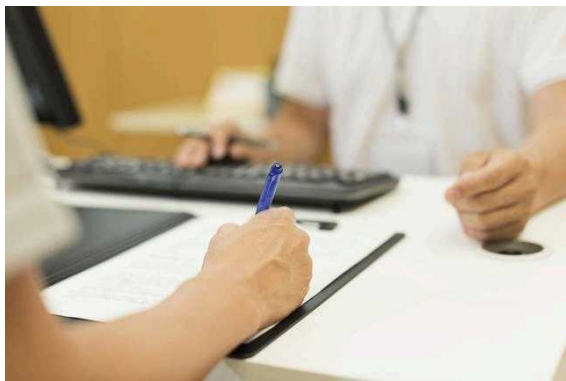
スタッフの効率的な配置と経費削減のため、8:00～20:00の施設開放時間のうち、予約や大会の実施予定の入っていない日時については、夏期は麻生・円山球場と同じ8:00～17:00、冬期は除雪の実施時間を考慮し10:00～16:00を受付・施設開放時間として設定することを提案します。

上記以外の時間帯の問い合わせ対応については、モエレ沼公園管理事務所やガラスのピラミッドに配置する夜間警備員による電話対応でフォローします。また、AIチャットボットを活用したウェブでの問い合わせ対応についても企画・検討します。

・冬季の公共施設予約システム（HARP）の運用と受付期間について

夏期の競技場開放時は、前年秋の調整会議にてほぼ期間中のすべての利用者決まることから、公共施設予約システム（HARP）の利用は行いませんが、冬季については、利用者の利便性を考慮し、予約システムを導入いたします。

なお、モエレ球場が位置する丘珠・中沼地域は冬季はとくに風が強く、降雪がない場合も吹き溜まりができるなど、厳しい環境にある地域です。スムーズで効率的な除雪計画のため、冬季の予約については3日前までとする運用を提案します。ただし、当日お電話をいただいたり、直接来場されたりした場合、上記で設定する受付対応時間内は利用できるようにいたします。



(3) 自主事業への取組

(3) - 1 取組の基本的な考え方

自主事業は利用者サービスの充実を図ることを目的に実施します。自主事業の実施により大幅な利益が発生した場合には、サービス向上のための設備改善や備品の購入などにより、利用者をはじめとする札幌市に還元します。

(3) - 2 取組の具体的内容

① 練習用道具レンタル

野球の練習用にボール30球、ティースタンド、バッティングゲージなど個人で準備が難しい用具を貸し出しします。

練習用道具レンタル（収益事業）				
実施時期/回数	4月中旬～11月下旬			
対象	練習場利用者			
年次目標	R6			
収入予定金額	—			
支出予定金額	—			
収支予算	—	20,000円	20,000円	20,000円



② ウィンタースポーツ用品レンタル

歩くスキーをモエレ球場で貸し出しします。屋内練習場（ブルペン）とあわせて利用できる仕組みとすることで、ランニングなどの全身運動が難しい厳冬期に野球練習とあわせて体力づくりができる場所となるよう運用します。冬季の屋内練習場（ブルペン）及び公園の利用促進につなげます。



ウィンタースポーツ用品レンタル（収益事業）				
実施時期/回数	1月上旬～3月上旬			
対象	来園者			
年次目標	R6	R7	R8	R9
収入予定金額	—	50,000円	50,000円	50,000円
支出予定金額	—	40,000円	40,000円	40,000円
収支予算	—	10,000円	10,000円	10,000円

③ 自動販売機の設置

モエレ球場に自動販売機を設置し、来場者のニーズに応えます。また、自動販売機の一部は災害対応型とします。



自動販売機の設置（収益事業）				
実施時期/回数	通年			
対象	来園者			
年次目標	R6	R7	R8	R9
収入予定金額	—	480,000円	480,000円	480,000円
支出予定金額	—	0円	0円	0円
収支予算	—	480,000円	480,000円	480,000円

年度別自主事業売上げ目標

年度別自主事業売上げ目標

（単位：千円）

項 目	R6	R7	R8	R9
練習用道具レンタル	—	50	50	50
ウィンタースポーツ用品レンタル	—	50	50	50
自動販売機の設置	—	480	480	480
合 計	—	580	580	580