

- (2) 管理水準の維持向上に向けた取組
情報共有、業務の見直し等の組織的な取組を具体的に示してください。
-

(2) 管理水準の維持向上に向けた取組

1) 情報共有の組織的な取組

当公園に関わる情報について、委託先スタッフを含む全関係者間で共有することは、利用者サービス、維持管理水準、安全性等を高く保つ上で最重要事項の一つであると考えます。

当コンソーシアムでは、当公園の管理運営において緑化協会が運用する EMS による情報収集・伝達・システム監視・評価・改善に関する一連のシステムを取り入れ、次のような方法で情報の共有に努めます。

① 教育訓練

雇用開始時又は年度当初のスタッフ研修で、情報共有の必要性と方法等について教育します。

② 組織全体の情報共有

公園の情報は、基本的に報告書等により緑化協会事務局及び岩本石庭、造園コンサル本社に伝達され、確認します。緑化協会ではこのほか Web 上の専用サーバーを構築して公園と事務局間で情報を共有しています。公園又は事務局から全公園への情報伝達はメーリングリスト等を活用しており、今後も現場スタッフを含めた迅速な情報共有体制を確保します。

③ 公園における情報共有

a 日常の情報伝達と指示

施設や植物等に関する情報や注意事項等は、毎朝のブリーフィングにおいて口頭又は文書で委託先を含む全スタッフに伝えます。

b 研修会等受講による情報共有

年度初めやスタッフの雇用開始時に、接遇サービス研修、救急救命講習、緊急事態対応訓練、安全講習、施設利用案内等の研修を行い、知識・技術を高めるとともに、必要な情報を全スタッフが共有します。

c ワークショップ

機器運転操作、安全作業、施設の点検等のスタッフ研修、接遇等の研修及び利用者からの要望に基づく施設改修やサービス改善に伴う研修、作業方法の改善指示等の研修は、随時、ワークショップ形式で実施します。

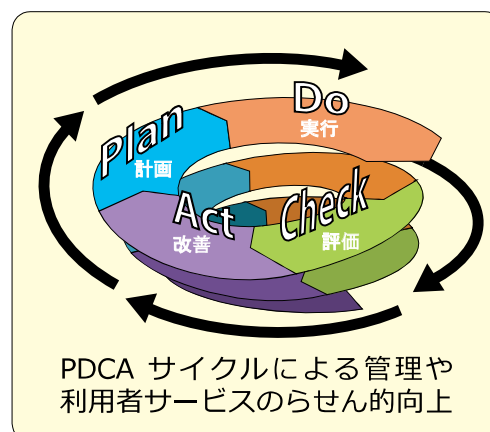
他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知資料や緑化協会の事故報告書等を検証し、スタッフによるワークショップで、安全確認の方法等について実践的に研修します。

d ミーティング

作業計画、要望への対応、イベント・プログラムの企画などは、定例的に行うスタッフミーティングで議論するとともに、情報の共有を図ります。

2) 業務の見直し等の組織的な取組

管理の質や利用者サービスの質の向上を図り利用者満足度を高めるため、事業や業務の改善、見直しにあたっては、計画（Plan）-実行（Do）-評価（Check）-改善（Act）サイクルによるマネジメントシステムを継続します。



【緑化協会のPDCAサイクルによる改善事例（緑化協会）】

事例段階	独自の「公園管理システム」の導入による業務の改善	省エネへの取組と効率化
P 計画	札幌市に提出する報告書作成の効率化とデータの蓄積及び分析システムを構築する。	公園・施設の設備管理において、最大需要電力の低減及び電気料金の節減を目指す。
D 実行	札幌市の要求様式や緑化協会の必要データ等を検討した結果、市販システムの流用は仕様・コスト面で難しいため、緑化協会独自仕様のシステムを市内企業に外注し、構築する。	デマンド監視装置のない古い施設については、電気保安業者とアドバイザー契約し、デマンド監視装置を設置して監視し、最大需要電力の低減を行う。
C 評価	平成 26 年度から各公園・施設で運用を開始し、各公園担当者から改善要望を集約する。	定期的なデータの分析報告を受け、改善点を確認する。
A 改善	現システムを運用しながら、効率化や使いやすさの向上を目指し、改善する。	運用の改善を行い、効率化を図る。

接遇・案内サービスにおける PDCA

① 計画

当公園では全スタッフが利用者と接する機会があるため、年度初めや雇用開始時など適切な時期に接遇・サービス研修、人権に関する講習、バリアフリー講習等を実施し、同時にスタッフ間の情報伝達方法を確認します。

② 実行

アンケート、投書のほか、緑化協会の「苦情等対応報告票」(P.53) などにより、ニーズやリクエスト、サービスに対する基礎情報を収集します。

これらの情報を整理し、ブリーフィングや文書などでスタッフに伝え、誰もが正確な情報を利用者に発信できるようにします。また、ホームページの記事等を日々確認し、情報の新鮮さと正確性に注意します。

③ 評価

四半期毎にアンケート、投書、苦情等対応報告票などの情報を集計・分析し、接遇やサービスに対する利用者の満足度を評価します。

④ 改善

評価の結果に基づき、接遇に係る人員配置、情報内容、情報伝達システム、情報案内システム等を点検します。その結果、抽出・特定された問題点の改善策を全スタッフで検討し、次の計画に反映させます。

維持管理作業におけるPDCA

① 計画

緑化協会で運用している公園管理システムを活用して、業務指針、中期管理計画等に基づき、年間作業計画を作成し、作業数量や品質、安全対策などの目標を設定します。より良い手法・手順のための試行や高効率の機器の導入について、スタッフで検討します。

② 実行

マネージャーは、計画に沿って作業・点検等を指示し、実施します。また、清掃や植物管理など、天候や生育状況によって左右される作業は、状況に応じて弾力的に実施します。

点検票、巡視票、報告、労務量集計などのほか、アンケート、苦情等対応報告票などで作業等の状況を収集し、システムで整理・確認します。

③ 評価

マネージャーは、システム等の記録のほか、アンケート結果、担当スタッフからの作業経過の聴き取りなどを基に、作業目標、品質目標、利用者満足度等について、毎月又は四半期毎の達成度を評価します。

④ 改善

作業計画に対する結果の評価を基に、作業計画・手順、指示系統を見直します。また、改善計画はスタッフとともに検討し、次回の計画に反映させます。

イベント・プログラムの実施におけるPDCA

① 計画

イベント・プログラムの各担当スタッフや、参加者数、売上、満足度等の目標値、新たな取組事項等を定めた年間計画を作成します。

② 実行

それぞれの業務の実施前に必要となる準備、広報、各種申請手続等について、十分な余裕をもって行います。安全・安心の確保を第一に、悪天候時等についても万全に対応できるよう努め、各業務の実施内容や参加者数などを記録し、運営や教育効果等の情報を収集します。また、アンケート等によって参加者のニーズ、満足度等の基礎情報を収集します。

③ 評価

マネージャーは、設定した目標に対して結果を分析し、目標達成度を評価します。また、各業務に対して企画の目的に対する運営状況の評価、達成状況等を集計した総合的な評価を作成します。

④ 改善

サービス向上、利用促進の観点から内容等の改善を検討します。改善計画は、次回の各業務に反映させます。

3) 管理における情報共有と業務の改善

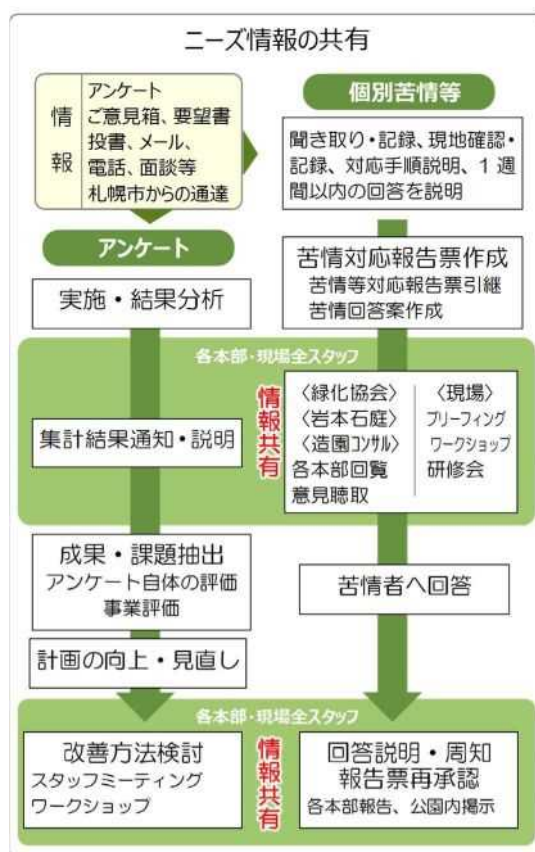
当コンソーシアムでは、管理の質の一層の向上を図るため、利用者からの意見や苦情のほか、施設の安全、運営の効率化、適正な植物管理などの情報を管理運営に携わる全スタッフが共有し、改善につなげることが重要であると考え、次の点を重視して業務を進めます。

苦情等の情報の共有、業務の改善方法

利用者等からの苦情等の情報は、速やかに苦情等対応報告票に記録します。報告票には苦情等の要旨、対応の経過、取組事項等をまとめ、緑化協会事務局及び岩本石庭、造園コンサル本社へ報告するとともに、毎日のブリーフィングで現場スタッフに周知します。また、承認を得た改善案についても、マネージャーから現場スタッフに周知します。手順等の大幅な改善や、設備等の大規模な改修を必要とする場合には、札幌市と協議を行い、認識と情報の共有を徹底します。

マネージャーは改善後の効果と結果を記録し、再び緑化協会事務局に報告します。報告票は、改めて承認を得た後、個人情報は伏せた上で他の公園・施設にも配信され、各スタッフに周知します。

経営者及び全スタッフの情報共有・認識の共有を基に、公園・施設の利用者の視点からサービスや施設のあり方を広く検討し、結果の検証や改善計画の策定により、施設やサービス、維持管理水準の向上を図ります。



安全・危機管理等に関する情報の共有、業務の改善方法

当コンソーシアムは、当公園の安全管理や災害時の対応等について情報を共有し、より有効に機能するよう改善していきます。

① 公園内での情報共有

a 職場内での安全に関する情報共有の方法は、ワークショップ形式を基本とします。

スタッフからの安全管理等への提案を積極的に聴き取り、全員で業務の改善につなげる体制を維持します。

- b 日々の情報は、毎朝のブリーフィングでスタッフに伝え、業務の改善につなげます。
- c ヒヤリ・ハット体験を日々記録し、共有・検証して改善を図ります。
- d 当公園又は他公園・施設で事故が発生した場合は、事故報告書等を活用し、安全管理について実践的に検証するなどして、業務の改善を図ります。
- e 日常及び非常時に対応する際の危険箇所を点検・確認するとともに、ハザードマップを随時更新し、全スタッフへの周知、安全管理の徹底を図ります。
- f 全スタッフに緊急連絡網を周知し、緊急体制の共有と迅速な対応を図ります。

② 当公園と緑化協会事務局及び岩本石庭、造園コンサル本社との情報共有

緑化協会事務局からは、安全管理や災害等に対する最新情報を所定のメーリングリスト等により、当公園を含む全公園・施設スタッフ・岩本石庭、造園コンサル本社に周知します。現場スタッフからは、電子メールや事故報告書の提出により、緑化協会事務局及び岩本石庭、造園コンサル本社との情報共有を図ります。

③ 緑化協会の公園・施設間での情報共有

緑化協会が行う毎月の営業会議及び安全衛生委員会で、各公園・施設での安全管理等の提案や実践事項を検討し、公園・施設間での情報共有と安全への取組を推進します。また、事故報告書や札幌市からの通知文書等について検討し、公園・施設での業務改善につなげるとともに、緑化協会事務局を通じて事故報告書を各公園・施設に配信します。

業務効率化についての情報の共有、業務の改善方法

緑化協会ではEMSを運用する中で、管理やサービスの質を低下させずに経費を節減し、環境負荷を低減する効率的な公園・施設の管理運営を行い、電力使用量の削減、ごみ排出量の減量、植物残渣のリサイクルなどのほか、水道・燃料使用量の節減に努めています。

また、公園・施設の利用状況等に応じて管理計画を見直し、効果的な維持管理計画の立案・実行等により作業効率を高めるほか、スタッフや外部から節約のためのアイデアを積極的に採用し、スタッフのモチベーションの向上につなげています。

① 計画

四半期毎の各公園・施設でのワークショップで、経費節減の目的、経費節減計画、作業手順を周知するとともに、業務改善目標を共有します。

② 実行

作業状況、労務集計などにより、労務量等を測定し、ブリーフィングやミーティングで経過等を説明し、作業方法の改善等を指示します。

電力、水道、燃料は、使用状況を監視・測定して効率化に努め、削減につなげます。また、ごみについては、分別の徹底や持ち帰りの呼びかけなど、減量化に努めます。

管理計画に基づき、季節やイベントごとに利用頻度の把握、管理レベルの調整をし、その効果を測定します。

アンケート、投書、苦情等対応報告票などにより情報を収集・整理し、利用者満足度を検証します。

③ 評価

マネージャーは、項目ごとの節減計画、測定結果、アンケート結果などにより、月毎又は四半期毎等の目標達成度を評価します。

④ 改善

マネージャーは、業務効率・品質、業務計画、作業手順、指示系統の基準を常に見直し、スタッフとともに改善について検討し、次回の計画に反映させます。

(3) 第三者に対する委託の方針

再委託することを予定する具体的な業務を示してください。また、再委託の適正を確保するための方策を具体的に示してください。特に、再委託業務に従事する労働者の労働環境の維持向上に資する契約の方針について、積極的にアピールしてください。

(3) 第三者に対する委託の方針

当コンソーシアムでは、機器の保守点検や機械警備等の特殊で専門性が必要とされる業務や特殊な資格が必要な業務等は、専門業者（原則として札幌市内の企業・団体）に委託し、経費の節減とより質の高いサービスの提供に努めます。

1) 具体的な再委託業務

当公園において再委託を予定する業務と内容等は、次のとおりです。

業務	内容	回数等
機械警備	管理事務所（森の家）	夜間、休館日
門扉開閉	門扉の開閉	通年
駐車場警備	駐車場内の車両整理誘導	40日程度
遊具等点検	春と夏休み前の点検	2回/年
自動扉保守点検	レストハウス自動ドア点検	3回/年
消防用設備点検	設備点検	2回/年
電気工作物点検	高圧受電設備点検	6回/年
トイレ維持管理	修繕等対応	適宜
受水槽清掃	受水槽清掃、水質点検	1回/年
噴水保守点検	噴水通水前、終了後の点検	2回/年
巣の撤去、子ガラスの保護	カラス、ハチの巣の撤去	適宜
塵芥処理	一般ごみ、資源ごみ運搬処理	通年
産業廃棄物処理	産業廃棄物の運搬、処理	適宜
レストハウス管理	売店営業、施設清掃等 (障がい者支援団体に委託)	4月～11月

2) 再委託の適正確保のための具体的方策

再委託の適正を確保するため、当コンソーシアムでは次の取組を遵守します。

- ① 再委託が必要な業務については、軽微な業務を除き事前に札幌市の承認を得ます。
- ② 再委託先については、札幌市内の企業・団体を優先的に選考します。
- ③ 契約事務取扱要綱、委託被指名者選考委員会要綱等により、必要に応じて入札又は見積り合わせを行い、適正に委託先を決定します。
- ④ 公園利用者の安全確保が必要な業務を行う場合は、当コンソーシアム担当者が業務開始前に利用者の安全を確認します。また、業務終了後は、委託先から報告書、写真などの提出を求め、複数の検査員が履行を確認します。
- ⑤ 万一、再委託業務が適正に履行されていない場合は、是正指導します。
- ⑥ 再委託先へは、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法その他労働環境に関わる法令の遵守等を指示し、契約書には遵守についての条項を記載します。また、再委

託先の労働環境の調査について、書面の提出により実施します。

- ⑦ 再委託先にも施設内での安全管理等のルールやマナー、環境への負荷軽減等について協力を求めるとともに、常駐業務への従事者については、当コンソーシアムスタッフと同じく必要な研修を受講させます。
- ⑧ 暴力団をはじめとする反社会的勢力への再委託はしません。再委託先が反社会的勢力の関係者であるか確認の必要が発生した場合は、札幌市の「暴力団排除にかかる照会事務マニュアル」に沿って対応することとし、札幌市と協議を行い、その指示に従います。また、契約書には、反社会的勢力の関係者と判明した場合に契約を解除する旨の条項を記載します。
- ⑨ 障がい者の雇用機会への配慮として、当公園のレストハウス管理業務について、これまで継続して社会福祉団体に委託してきました。今後も継続して委託し、連携・サポートを強化することにより、利用者への一層のサービス向上につなげます。このほか、公園の軽易な作業や販売品の仕入れ等について、札幌市のアウトソーシングセンター元気ジョブ等に相談し、札幌市内の障がい者施設への委託を積極的に検討します。

(4) 市民との協働、地域等との連携による取組

ア 市民との協働や地域等との連携

都市公園の管理運営や自主事業等の実施にあたっては、市民との協働や地域との連携を図る必要があります。そのための事業計画や方策について具体的に示してください。

イ 札幌市等との連絡調整

協議会設置の方針(運営に当たっての基本的な考え方、想定する参加者、運営のサイクル等)を示して下さい。

(4) 市民との協働、地域等との連携による取組

1) 市民協働及び地域連携の基本的考え方

当公園では、森の家を市民活動の拠点として活用し、市民協議会及び構成団体と連携して、豊かな自然を生かした環境教育に供する多様な活動を行うことで、市民の交流が生まれる公園づくりを目指します。ボランティアコーディネーターを中心として、すべてのスタッフが市民協働の心を持ち、市民協議会をはじめとする市民との連携・協働を推進していきます。

2) 市民協働及び地域連携の内容

市民協議会との連携

当公園では、再整備前の計画段階から地域住民等の参加により、公園に求めるテーマや方向性、利用方法等の検討が進められてきました。その中から、再整備後の公園を活動の場として利用する団体により組織された市民協議会に対して、当コンソーシアムの代表団体である緑化協会では積極的に連携を図ってきました。今後も、豊かな自然環境を生かした公園利用の促進を連携して図ります。

① 森の家の管理運営

森の家は指定管理業務が始まった平成 25 年度から、それまで開放を担当していた市民協議会と協議し、緑化協会が施設の開放を担当し、施設管理を共同で行うことで、市民協議会の負担を減らし、活動を支援してきました。今後も市民協議会をサポートしながら森の家の管理運営に努めます。



森の家

② 共催・協力イベントの実施

「旭山野鳥観察会」や「旭山森のフェスティバル」、「森のたんけん隊」など、豊かな自然を生かした多様な環境教育プログラムを共催・協力して開催することで、公園の利用促進と、地域コミュニティの活性化を図っています。今後も一層の連携により公園の活性化につなげます。



野鳥観察会

③ 市民協議会総会の開催

市民協議会と緑化協会による総会を開催しており、年度ごとの活動方針の共有や、情報交換を図ることで、今後も連携の効果を最大限に発揮させます。

④ 市民協議会との連絡窓口

市民協議会は現在、活動人員の減少が課題となっているため、入会や情報の案内、公園での新たな活動を目指す方への受付・案内など、それらの連絡窓口として継続して協力することにより、市民協議会の活動の活性化を目指します。

⑤ 活動PR

公式ホームページ、リーフレットなどの広報媒体を使い、市民協議会の活動状況と入会案内を行います。市民協議会の活動を多くの人に広め、仲間を増やすことで活動の活性化を目指します。

⑥ 活動に必要な備品の管理

市民協議会と連携して、活動に必要な備品や資材を確保・管理しており、今後も共用備品の購入などにより、活動の環境整備に努めます。

地域・関連機関との連携

① 近隣小学校との連携

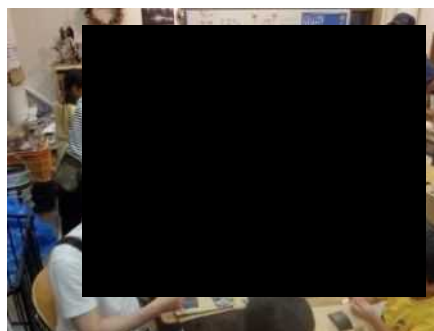
当公園では平成 29 年から近隣の緑丘小学校と連携し、4 年生の総合学習授業「旭山ウォーカー」の実施に協力しています。今後も次代を担う子どもへの環境教育に協力できるよう、連携体制の構築に努めます。



旭山ウォーカー

② 町内会との連携

当公園で開催する「森のたんけん隊」や「カルチャーナイト」などのイベントに近隣町内会から講師を派遣してもらうなど連携して開催しています。今後も市民協働による公園の活性化を図ります。



カルチャーナイト

3) 札幌市等との連絡調整の具体的方策

札幌市との連絡調整を緊密かつ円滑に行い、当公園の利用促進や管理運営水準の向上につなげるため、「旭山記念公園運営協議会（以下、「協議会」といいます。）」を設立し、次のとおり運営します。

- ① 協議会の構成員は、札幌市と当コンソーシアムの構成団体とします。
- ② 定例協議会は年 1 回開催し、必要に応じて臨時協議会を開催します。
- ③ 協議会は当コンソーシアムが主催し、運営に当たります。
- ④ 協議会では、次の項目について協議します。

- 管理運営業務の報告
 - 当公園の管理運営上の問題点や改善に関する事項
 - 管理運営に係る各種規程、要綱、マニュアル等を新たに作成する場合、その概略及び業務仕様書において協議会での協議を必要とする旨が記載されている項目
 - 市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組
 - その他、市民の要望等の反映など
- ⑤ 協議会の議事内容は当コンソーシアムで取りまとめ、札幌市に提出します。また、利用者が閲覧できるように森の家に配置します。

(5) 財務

都市公園の資金管理に関する基本的な考え方を示してください。

また、都市公園における現金等の取扱いについての基本的な考え方、整備する規定（既に整備済の場合は当該規定）の名称及び概要、現金等の取扱いに関し事故、不祥事を未然に防ぐ具体的な仕組みを示してください。

(5) 財務

当コンソーシアムの業務分担では、当公園の自主事業など、現金等については緑化協会のみが取り扱います。そのため、現金等の取扱いについては、緑化協会の考え方、規定等について次に示します。

1) 資金管理に関する基本的な考え方

当公園で取り扱う現金は、「準公金」と考えます。当コンソーシアムでは、厳格かつ適正な管理に努め、資金の元本保全が可能な「安全性」の確保を最優先とし、日常の支出に対応可能な「流動性」を持ち「効率性」を勘案し、「計画性」を持って「透明性」のある、適切な保全策を講じることにより、資金管理を行います。

- ① 安全性の確保 資金元本の安全性を確保するため、ペイオフを勘案し安全な管理を心がけ、預金先である金融機関の経営の健全性に留意します。
- ② 流動性の確保 月々の支払等に支障を来たさない必要な資金を確保します。
- ③ 効率性の確保 安全性及び流動性を確保した上で、効率的な資金調達を図ります。
- ④ 計画性の確保 当公園に係る、収支その他の経理に関する記録を各年度単位に整備します。
- ⑤ 透明性の確保 緑化協会では、経理事務の透明性を高めるために、公認会計士による外部監査を実施します。

2) 現金等取扱いに関する基本的な考え方

当公園で現金等を取り扱う緑化協会では、内部牽制を機能させ、次のとおり実行します。

- ① 複数スタッフによる相互牽制が機能する組織体制により現金等を取り扱います。
- ② 現金の取扱いをマニュアル化して、その流れをチェックするとともに残高の確認を行います。
- ③ スタッフ相互による日々のチェック及び月単位の定期的な検査・確認、並びに保管現金の限度額と入金サイクルを定めて、多額の現金は所持・保管しません。

3) 現金取扱規程

緑化協会では整備している規程は、次のとおりです。

- ① 会計処理規則（財務及び会計の基本的事項、勘定科目、帳簿組織、予算、決算、出納、固定資産等について規定）

- ② 処務規則（組織、事務分掌、専決・決裁、公印管理等について規定）
- ③ 資金管理及び運用規則（運用管理方針、運用の区分・方法等について規定）
- ④ 特定資産管理規則（特定資産の目的、積立方法、取崩要件等について規定）
- ⑤ 特定費用準備資金等取扱規則（特定費用準備資金の目的、管理、取崩し等について規定）
- ⑥ 内部監査要綱（現金等の取扱事務を監査し、事故の未然防止を図るために規定）
- ⑦ 公園・施設現金等取扱要綱（各公園・施設管理事務所等における現金出納から金融機関への手続き、現金取扱スタッフと職務範囲、現金の保安等について規定）
- ⑧ 事務局現金等取扱細則（事務局における小口現金、現金收受、領収書発行、入金、払出、大金庫管理等について規定）

4) 現金等取扱に関する事故防止システム

緑化協会では、既に実行している次の仕組みを、今後も継続して行います。

① 現金取扱の点検・調査

a 定期内部監査（年2回）

点検項目：管理体制の整備・確認、現金収納事務の執行、現金等の保管状況、金融機関への入金状況、金券等の管理等

b 公印及び預金通帳等の施錠・管理

公印保管場所
通帳保管場所
通帳保管場所

c 事務局経理事務担当者による現金出納簿の確認

月末締め時の現金出納簿と売上金口座入金状況を確認

d 外部監査人による監査

公認会計士2名による

② 法令遵守・服務規律の確保

法令遵守と服務規律に係る研修等による啓発

③ 職場内コミュニケーションの活性化

管理監督者（管理職、マネージャー等）による積極的声かけの徹底

④ 不祥事防止意識の共有

採用時及び定期的な研修等により事故や事件を防止する意識の共有

5) 現金等取扱に関して、事故・事件が発生した場合

緑化協会では、現金等の取扱いに関して、万一事故や事件が発生した場合には、直ちに札幌市に報告し、事件性がある事案については警察に届け出ます。

また、当該事実を確認した日時、事実の概要を記録した事故報告書を作成するとともに、原因の究明と改善策を策定します。

(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。

(6) 苦情対応

当公園における苦情対応は、代表団体である緑化協会の次の指針等に準じて行います。

1) 苦情等対応の基本的な考え方

公共施設の管理運営は利用者や地域住民に満足いただけるサービスを行うことが基本であり、緑化協会ではこれまで利用者の要望、苦情等（以下、「苦情等」といいます。）を正確に聴き取り、素早かつ確に対応し、問題や課題の解決をするとともに、苦情等を改善につなげ管理運営に反映させてきました。

当公園においても同様に、利用者や地域からの苦情等に対して、次の手順に沿って対応します。

2) 苦情等対応の具体的な手順

① 苦情等の受付、責任・担当部署等

- a 電子メールやご意見箱、アンケートなどによる苦情等以外で、電話や窓口で受けた苦情等は、原則として最初に受けたスタッフが、その場で対応します。
- b 最初に受けたスタッフが回答しかねるような場合は、マネージャーが対応します。
- c 現地の公園で対応が困難な場合は、緑化協会事業課の担当課長が対応して判断し、苦情の種別により、必要に応じて事務局スタッフに引き継ぎます。
- d 利用者からの申し出により、緑化協会が関係する他の部署に、当公園の苦情等が寄せられた場合でも、申し出を受けた部署で苦情等を受け付けます。

② 対応手続文書の整備・活用

- a 苦情等の対応手続を定めた「苦情等対応報告票」に基づき、記録・報告します。
- b 「苦情等対応報告票」は緑化協会事務局で決裁すると同時に岩本石庭及び造園コンサルとも共有し、苦情等を受けた公園は、緑化協会事務局からの指示事項等がある場合は直ちに取り組みます。
- c 決裁された「苦情等対応報告票」は当公園だけでなく、他の公園・施設のスタッフで共有し、運営の改善につなげます。

苦情等対応報告票 票形/活用 通常		初期対応者										
連携外部情報 (不適合)		報告票記録者										
受付日時 令和 年 月 日 曜日 午後 時 分												
発生場所		施設名										
<input type="checkbox"/> 市民 <input type="checkbox"/> ボランティア <input type="checkbox"/> スタッフ <input type="checkbox"/> その他 ()												
対応結果連絡		連絡期日										
<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要		要望する連絡方法 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> 来園 <input type="checkbox"/> 文章										
苦情者												
住所		電話										
氏名		e-mail										
区分												
苦情等対象		業務分類										
苦情等の要旨												
<table border="1"> <tr> <td>用事係</td> <td>事務課長</td> <td>事務局長</td> <td>事業部長</td> <td>財務部長</td> <td>事務総長</td> <td>総務部長</td> <td>事業1~5課長</td> <td>課長</td> </tr> </table>				用事係	事務課長	事務局長	事業部長	財務部長	事務総長	総務部長	事業1~5課長	課長
用事係	事務課長	事務局長	事業部長	財務部長	事務総長	総務部長	事業1~5課長	課長				
対応(改善)内容												
対応結果												
対応結果に対する評価												
結果連絡の記録		連絡方法 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 文章										
		連絡者 連絡月日										

緑化協会の苦情等対応報告票

③ スタッフの基本姿勢

- a 速やかに対応します。
- b 可能な改善は、できるだけ迅速に行います。
- c スタッフ各自は、当コンソーシアムの代表としての心構えで対応します。(担当外という考え方はしない)
- d 言い分、申し出を最後までとことんよく聴きます。(全面否定しない)
- e 利用者の気持ちを尊重します。(利用者の立場に立つ)
- f 情報を正しく伝えます。(隠したり、ごまかしたりしない)
- g 落ち着いて対応します。(感情的にならない)
- h 利用者に物質的・金銭的・時間的な負担をかけません。
- i 誠心誠意対応し、申し出とその内容に感謝の気持ちを持ちます。
- j 差別・特別扱いしません。
- k 組織として対応し、利用者からの理解と運営の改善につなげます。

④ 全スタッフの理解・徹底

苦情等への的確な対応のため、研修等により、次の事項について全スタッフが理解し、その徹底に努めます。

- a 苦情等に対する「基本姿勢」の内容を理解すること。
- b 「苦情等対応報告票」の内容を理解し、記録・報告できること。
- c スタッフは、利用者と常に良好なコミュニケーションを図るよう努め、日ごろから利用者が意見や要望、苦情等を言いやすい雰囲気を保つこと。

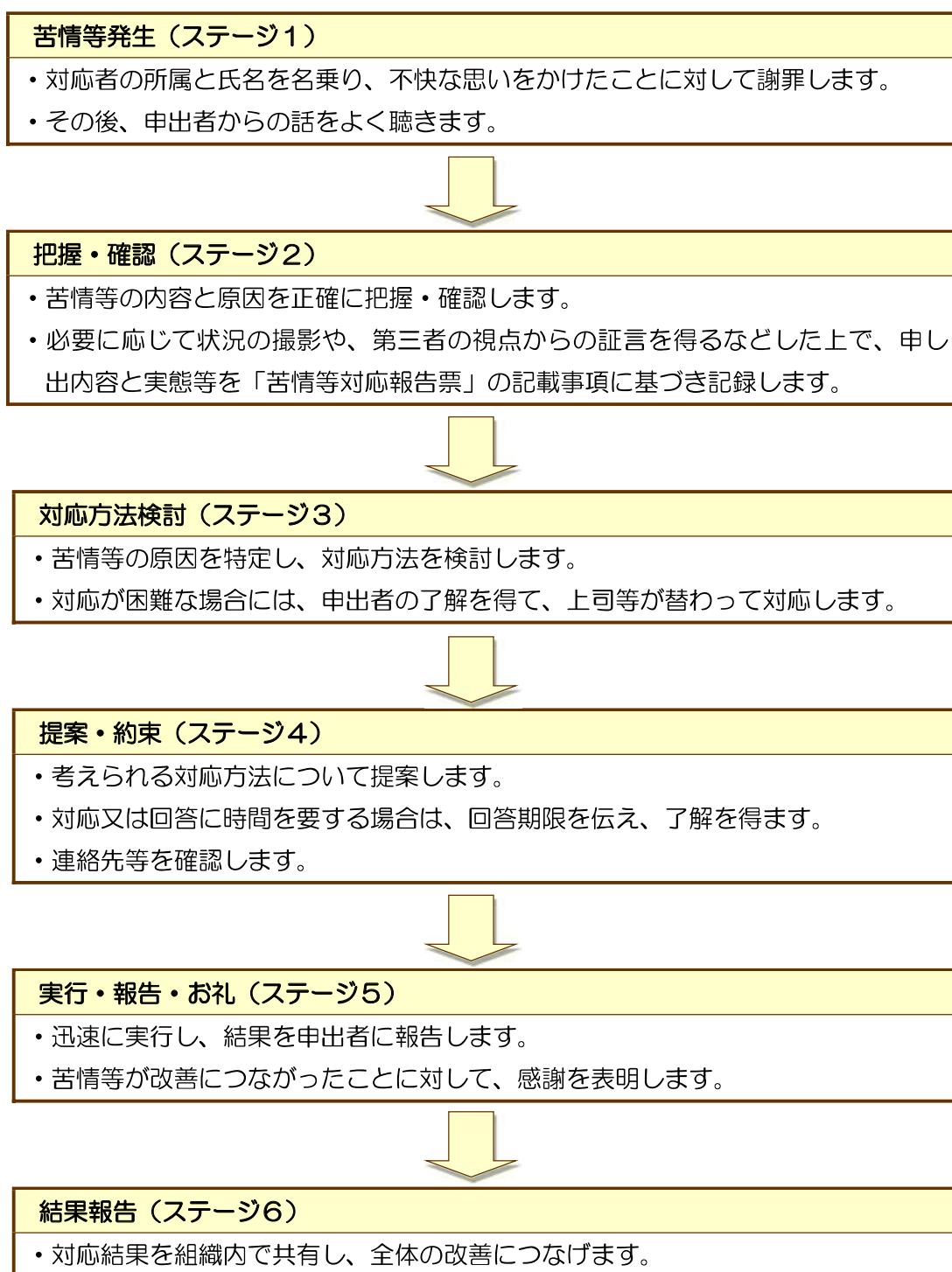
⑤ 札幌市への報告等

- a 苦情等の対応結果及び経過等について、札幌市に報告します。
- b 市政に関し、指定管理者の業務とは関係のない苦情等が公園に寄せられた場合には、速やかに札幌市へ報告します。
- c 札幌市になされた苦情等に関して、札幌市から調査又は指示があった場合は、必要な報告を行い、また指示に従います。

⑥ 公表

苦情等の内容、経過及び対応結果等について回答を求められた場合は、指定された連絡方法により回答します。

3) 苦情等の対応システム・フロー



(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」、「接遇満足度」の目標値を示してください。

(7) 記録・モニタリング・報告・評価

1) 記録・モニタリングに関する基本的な考え方

① 記録に関する基本的な考え

- a 当公園の仕様書等に定めのある書類については、適切に記録・整理・保管します。
- b 日常業務の内容、利用状況に関するトピックや写真など、仕様書に定めのない記録についても整理・保管し、今後の業務や利用促進・サービス向上に役立てます。
- c 維持管理業務の記録をスタッフ全員で共有し、効率的かつ効果的な管理運営に反映させます。

② モニタリングに関する基本的な考え

- a 当公園の管理運営に関する自己評価と、利用者や市民からの苦情・要望・意見を基にした判定を、継続的な業務改善のために活用します。
- b アンケート等により、積極的に利用者の意見を取得し、その結果から利用の傾向やニーズを捉え、それらを当公園の管理運営に反映します。
- c 利用者や市民からの苦情・要望・意見に関しては真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応します。また、運営や施設の改善につなげることにより、利用者や市民が当公園の良き理解者や支援者となっていただけるよう努めます。

③ 報告に関する基本的な考え

- a 仕様書に定めのある届出・報告書類等に関しては、適切に集計・整理し、期日までに札幌市に提出します。
- b 札幌市との連携を密にし、利用者からの苦情・要望・意見や、当公園で発生した事故などを速やかに報告し、事態の収拾と改善に向けた方策を協議・検討し、利用者サービスの向上と施設運営の改善に努めます。
- c 報告事項に関しては、当公園スタッフに周知するとともに、当公園の管理運営における基礎情報としてコンソーシアム内で活用します。

④ 評価に関する基本的な考え

- a モニタリングの結果を分析し、計画や目標に対して乖離がある場合や、計画自体に対して是正を要する場合には改善を行い、継続的な管理の質の向上を図ります。
- b 評価に関しては、当公園に従事するスタッフや、当コンソーシアムの他の公園スタッフ等からも意見や傾向を聴取し、組織として公正に行います。

2) セルフモニタリングの具体的な実施方法

① 管理業務計画の検証・評価、及び改善

旭山記念公園では、毎年度の管理業務計画に沿って計画的に管理業務や事業等を実施します。履行状況については四半期ごとに整理・検証し、札幌市に報告書を提出するほか、年間の業務については、計画していた自主事業を含めて実施状況を取りまとめ、運営協議会及び年度報告書、指定管理者評価シート等により札幌市に報告します。

結果に基づいて検証を実施し、改善点等を抽出して次年度の事業や自主事業に反映させ、よりよい管理や事業に向けた継続的改善につなげます。

② アンケートボックスの設置と返答の公表

当公園内のレストハウス、森の家にアンケートボックスを設置し、公園利用者からの意見・質問・要望・苦情等を取得し、利用者の声に対する真摯な対応に努めます。

③ お問い合わせフォームの設置

旭山記念公園公式ホームページにお問い合わせフォームを設置し、市民や利用者等からの様々な問い合わせに迅速・適切に回答します。

④ 利用者アンケートによるニーズと満足度の把握

公園の利用者層や利用満足度、管理運営に対する意見等を把握するため、通常時のほか、イベント等開催時にもアンケート調査を行います。これを管理運営や企画の改善に反映させ、効率的、効果的な利用者サービスにつなげます。

旭山記念公園で実施している利用者満足度の調査結果については、満足度の向上に取り組み、次のとおり成果が出ています。

調査年度	旭山記念公園の 総合満足度	接遇に関する 満足度
平成29年度	89% (54件)	79% (44件)
平成30年度	92% (120件)	93% (118件)
令和元年度*	95% (106件)	96% (107件)

カッコ内は有効回答件数

今後も、旭山記念公園の利用者層や利用満足度の把握、管理運営に対する意見等を把握するため、通常時のほか、イベント等開催時にもアンケート調査を行います。これを管理運営や企画の改善に反映させ、効率的、効果的な利用者サービスにつなげます。

《利用者アンケートの実施方法》

＜アンケート設問項目＞

来園目的、来園頻度、情報入手の手段、お住まい、性別、年齢、同行の方、公園の総合満足度、スタッフの接遇に関する満足度、イベントの満足度等

a アンケートに際して、不必要な個人情報は取得しません。

b 満足度に関する設問については、仕様書に従い、次の5つの選択肢を設けます。

- 当公園の総合的な満足度
「とても満足」、「まあ満足」、「普通」、「少し不満」、「不満」
 - 職員の接遇についての満足度
「大変良かった」、「まあ良かった」、「普通」、「あまり良くなかった」、「悪かった」
- c 満足度の目標値は、仕様書の要求水準より高く設定し、より多くの利用者に満足していただけるよう、アンケート結果等を活用して取り組みます。

当公園の総合満足度 : 目標値 75% (要求水準 70%)

有効回答総数に対する「とても満足」+「まあ満足」の割合

接遇に関する満足度 : 目標値 85% (要求水準 80%)

有効回答総数に対する「大変良かった」+「まあ良かった」の割合