

(2) 管理水準の維持向上に向けた取組

毎日の始業前、所長以下スタッフでミーティングを行うことで情報共有し、業務内容の見直しと改善を随時行っています。

利用者要望の把握方法

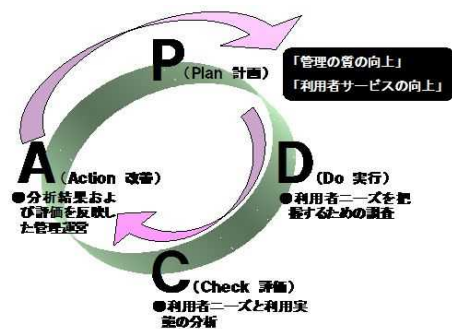
- ・ホームページに掲示板を設け、インターネットによる苦情・要望を把握します。
- ・電話による利用者の苦情・要望を把握します。
- ・施設利用者へのアンケート、ご意見箱による施設への苦情・要望を把握します。

業務の見直しと改善の取組み

業務の見直し、改善があった場合、私たちグループの代表が取得している **ISO9001 に基づきシステム運用**し、内部監査を行うことで業務内容、工程をチェックしながら管理水準の向上につなげていきます。

所長は、品質、環境、業務計画、作業手順についての基準を常に見直し、スタッフとともに打合せを行い、改善計画をスタッフに指示します。また、次回の計画に改善計画を反映させます。

利用者の満足度を高めるため、業務の見直し改善にあたっては、PDCA サイクルにより継続的に維持向上に取り組んでいます。



接遇・マナー・苦情等の改善(PDCA)

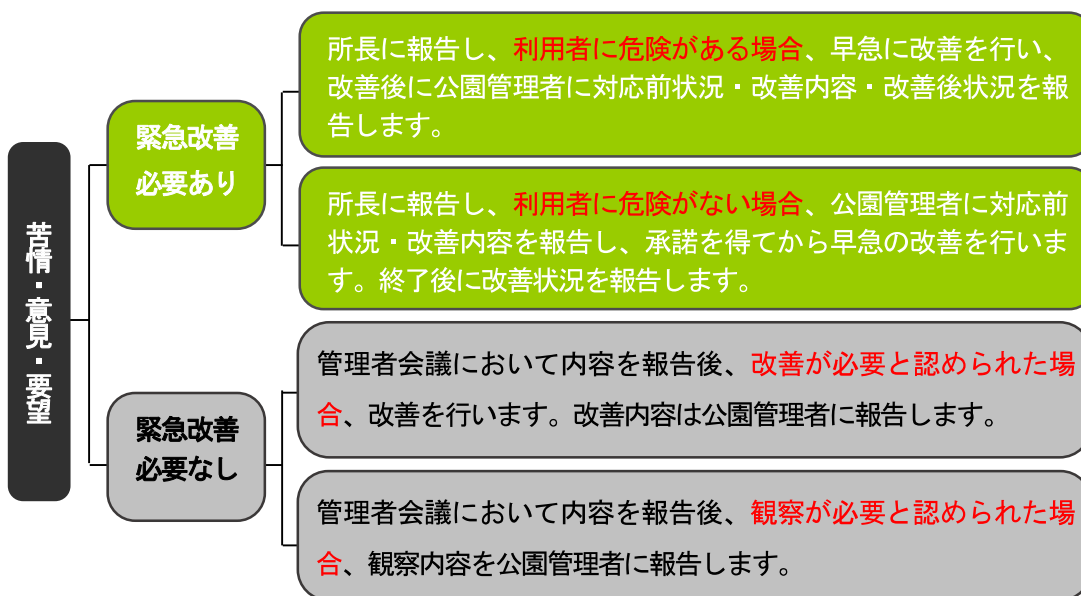
区分	業務の改善
PLAN 計画	接遇・マナー研修等の年間教育に基づいてスタッフの能力向上を継続します。利用環境に支障がないか巡回ルート・頻度の計画を作成します。
DO 実行	コミュニケーションシートにより収集した利用者情報をミーティングでスタッフに周知し改善を実行します。 巡回後の報告に基づき不備のある場合対処していきます。
CHECK 評価	アンケートを集計・分析し満足度評価を行います。
ACTION 改善	満足度の低い箇所、支障発生頻度の高い箇所など、課題を明確にし重点箇所など優先順位に従って、次年度の年間教育に反映します。

把握した苦情への対応

- ・把握した苦情や意見・要望については、次ページの図の要領にて区分して対応します。
- ・利用者からの苦情等の情報は、速やかにコミュニケーションシートに記録し伝達することで早急に対応しています。
- ・コミュニケーションシートをまとめ、毎月集計し他の指定管理の所長及びスタッフに周知しています。
- ・全苦情・意見・要望に関しては、公園管理者に報告をします。

把握した苦情・意見・要望の反映

寄せられた苦情や意見・要望については、緊急性のあるもの以外は管理者会議の中で対策を検討し、処置内容を決定します。要望への回答はホームページ掲示板等で情報公開を行い、対応可能なものについては対応内容・スケジュール等も合わせて公開し、スタッフも十分に情報共有できるようにします。



労働安全衛生の改善(PDCA)

区分	業務の改善
PLAN 計画	労働安全衛生管理の目標を周知し、安全確保および良好な職場環境の整備のための実施方策と危険源の抽出（ヒヤリハット報告書・コミュニケーションシート）体制を整えます。
DO 実行	安全パトロールや定期的な面談によって、状況把握を行いながら、危険源の抽出を集計・分析します。
CHECK 評価	安全の課題、職場環境の課題を明確にした上でリスク評価表で評価します。解決できなかった残留リスクについては、リスクを低減するための手順書を作成または次年度の目標設定に反映します。
ACTION 改善	リスク低減のための方策について運用手順書に従って活動し、評価に基づき設定した目標を実現するために管理運営を行っていきます。

維持管理作業の改善(PDCA)

区分	業務の改善
PLAN 計画	基本方針に基づき品質・安全・環境の目標を設定した上で年間計画を作成し、効率的な作業環境を整えます。
DO 実行	ミーティングにおいて作業実施の指示を行い、イベント等の利用数の多い時期には作業・点検等を頻度を高めて行います。
CHECK 評価	巡回の報告やスタッフからのヒアリングに合わせてコミュニケーションシート、ヒヤリハット報告書など総合的に維持管理状況を評価します。
ACTION 改善	評価結果に基づき、次年度の年間計画、臨時のイベント時の対応等を改善していきます。

イベント運営の改善(PDCA)

区分	業務の改善
PLAN 計画	年間スケジュールと参加人数や売り上げの目標を計画します。
DO 実行	安全確保を優先し、利用者のニーズを聞き取りながら、満足度の高いイベント実施を目指して実行していきます。
CHECK 評価	参加人数や売り上げ目標、満足度等の評価を行い、課題や好評だった点を分析し明確にします。
ACTION 改善	評価結果を以後のイベント、次年度の計画に反映し継続的に改善していきます。

書類業務の改善(PDCA)

区分	ISO9001 に基づく業務の改善
PLAN 計画	報告書等の統一様式の書類整備と運用ルールを見直します。
DO 実行	ひな形を作成し、記入方法や書類承認フローについて、スタッフ教育を行います。
CHECK 評価	再評価しながら、利用者やスタッフからの改善の提案を検討し反映します。
ACTION 改善	マネジメントレビューを行いながら継続的に改善しているところです。

トラブル・事故防止の対応策

スタッフ教育を行うとともに、利用者との良好な関係を保つため、電話対応や挨拶、声かけ等を行い、より良い人間関係の構築に努めます。万一の事故発生等の対応として、**第三者賠償保険もグループ独自で加入**し、事前・事後の対応に万全に備えます。

業務の見直し、改善があった場合、グループ代表が取得している **ISO9001 及び ISO45001 に基づきシステム運用**し、内部監査（年2回）を行うことで業務内容、工程をチェックしながら管理水準の向上につなげていきます。

また、安全パトロールの実施や利用者から寄せられた情報等で確認し、改善点を見直し、日常的に事故防止に取り組んでいきます。

情報伝達・指示(ミーティング・管理者会議)

毎朝のミーティングにおいて情報の共有を図り、周知の必要な事項は口頭または文書で委託先を含むスタッフに伝えます。

危険箇所を点検・確認するとともに、ハザードマップの更新を行っており、スタッフへの周知、安全管理の徹底を図っています。

加えて日々記録・共有しているヒヤリハット報告書を管理者会議ごとに整理し、検証して改善するとともに、他の指定管理との共有を行うことで類似事故の防止に役立てます。その他スタッフの引き継ぎ事項としては、「引継ぎノート」を活用し、前日の連絡事項の伝達を行っています。

教育・研修会による情報共有化

スタッフは適時、接客サービス、安全及び普通救命等各講習会、災害避難訓練、公園利用案内等の教育を受け、スタッフ間で情報の共有を図ります。

(3) 第三者に対する委託の方針

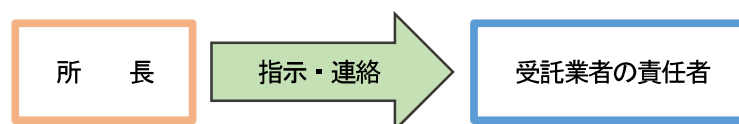
適正な再委託に関する取組み

再委託を行う場合は以下の取組みを行っています。

- ・再委託を行う場合には、軽微なものを除き公園管理者に報告し、承認を得ます。
- ・再委託する業務の履行にあたり、利用者サービスの向上について配慮するとともに、利用者の安全を十分に確保するよう仕様書等をグループで作成し、再委託業者に提出します。
- ・第三者への委託はグループの責任において行うものであることについて、受託者へ十分理解させます。
- ・契約にあたり、再委託業者に対して所長が指揮監督を行い、再委託業者の実施責任者を明確に定めたとえで打合せし、指揮命令系統と連絡体制表を作成して管理します。所長は委託した業務が適切に行われたか、必要な指導、指示を与え、検査、確認を行います。
- ・再委託先については、**市内業者（支店・営業所を含む）**・市内団体を優先的に選考します。
- ・必要に応じて入札又は見積もり合わせを行い、適正に委託先を決定します。
- ・再委託業務については、委託先から提出される業務工程表、点検報告書、日報、月報、完了届、写真等により、所長によって履行を確認します。
- ・再委託業務が適正に履行されていない場合は、適正に業務を履行するよう委託先を指導します。
- ・再委託先には、業務従事者の賃金、労働時間、社会保険等の加入状況、健康診断の実施状況及び各種法令の遵守状況を証明する書類を提出させます。
- ・再委託先へは、社会保険や労働基準法、最低賃金等の法・条例等の遵守を指示し、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、必要な研修を受講させます。
- ・労働環境に関わる情報を求め、個人情報保護の観点から情報収集が困難な場合は、その状況・経緯等について公園管理者に報告し、必要な指示を仰ぎます。

受託者への指揮命令系統・連絡系統

受託者への指示・連絡に間違いのないように所長が行うよう一元化します。



再委託、物品の調達等について

市内業者を原則とした数社による見積り内容確認を行い、良い品質を適正な価格で委託・調達することによって、公園管理の経費の削減を図ります。

また、再委託、物品の調達等を行う場合は、障がい者の雇用に貢献できる企業や団体との協力を積極的に検討します。

再委託

遊具点検・電気・水道他補修については、緊急性もあることから市内業者に委託し、もみじ台緑地のテニスコートの整備は、近隣団体に委託します。(保険に加入します。)

再委託業務に従事する労働者の労働環境

企業組織に委託する場合は、再委託業務に従事する労働者の社会保険加入を条件とすることで、労働者の労働環境の維持向上に資する契約を確保します。

再委託することを予定する具体的な業務

委託業務名	委託予定業者	委託期間
遊具保守点検業務		4月、7月
管理事務所警備業務		4月～11月
産廃粗大ごみ処理		4月～11月
一般ごみ処理		4月～11月
電気照明保守業務		4月～3月
ウォータースライダー等 設備点検業務		7月、8月
給水設備点検		4月～3月
無料テニスコート利用調整業務		4月～11月

協定に関連する契約の相手方からの暴力団員または暴力団関係事業者の排除

- ・暴力団関係者を契約の相手方としないために、必要な対応を行います。
- ・協定に関連する契約（第三者への委託、物品調達等）について、既に締結している契約の相手方が暴力団員または暴力団関係事業者であると判明した場合、直ちに公園管理者に報告し、その指示に従います。すでに締結した契約の相手方、またはこれから契約を締結しようとする相手方が暴力団員または暴力団関係事業者であるかどうか確認が必要な場合は、「暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル」に従って対応することとし、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。該当することが判明した場合は、原則、公園管理者に相談し、その指示に従います。

(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

グループでは、今まで市民との協働や地域との連携において、独自にボランティア団体等と連携を図って活動を行ってきました。今回、これまでの実績を十分踏まえた上で、**（公財）札幌市公園緑化協会が事務局を務めている「さっぽろ花と緑のネットワーク」に連携協定を締結して、今後有効な市民協働の形を形成**していきます。

管理運営の自主事業等の実施に当たり、利用者団体、地域住民、その他関連する団体、組織、機関等との良好な関係を維持するとともに、必要に応じ地域住民や各団体との協働や連携を図ります。

- ・指定期間開始後速やかに、利用団体、地域住民、ボランティア団体、その他関連する団体等の把握に努め、必要となる関係機関等の一覧表を作成します。
- ・各種同好会の地域住民の発表の場として活用しています。
- ・下表は、現在青葉中央公園において環境活動を行っている団体で、グループと連携しています。

地域住民による環境活動

団体名	協働での活動内容
青葉町自治連合会 環境部会	ホタルの飼育（飼育観察会） 自然観察会 ツリーイング体験

- ・下表は、現在もみじ台緑地・青葉中央公園においてボランティア活動を行っている団体で、グループと連携しています。
- ・今後は、厚別山本公園、大谷地流通団地東側緑地においても地域住民や各団体との協働事業の推進を図ります。

ボランティア団体による活動

団体名	協働での活動内容
AGGRE スポーツクラブ 青葉ジャック（青葉中央公園）	花植えボランティア

厚別山本公園における市民とみどりの関わり

公園利用者が、厚別山本公園で展開されるみどり環境と多様な関わりを形成する為に、公園造成で整備される「場（ハード・空間）」と管理者により実行される「仕組み（ソフト・アクティビティ）」が必要であることから、「場」となるパークゴルフ場、ビオトープ、大花壇、展望広場を活用して「仕組み」となる利用者サービスや自主事業を展開していきます。

イ 札幌市等との連絡調整

グループでは公園運営協議会（以下「協議会」という。）を設置します。協議会においては、管理業務の状況の報告、管理運営水準の維持向上に向けた協議を行い、管理業務は、後日、公園管理者と締結する協定に基づき実施します。

協定書に定めのない事項及び管理運営上疑義を生じた場合は、公園管理者と協議の上これを決定するものとします。

協議会の参加者は、公園管理責任者である所長、グループの各構成員、公園管理者、ボランティア団体の代表とします。

協議会については、運営をグループが行い、開催頻度を1年に1回以上とし、必要であれば臨時協議会を随時開催します。協議項目は以下の通りとします。

- ・指定管理業務の報告と今後の業務計画
- ・管理運営上の問題点や改善・是正に関する事項
- ・管理運営に係る規定・要綱・マニュアル等を新たに作成する場合の概略
- ・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事項
- ・その他、利用者サービスや管理水準の維持向上に向けた取組
- ・利用者の苦情・要望の反映にむけた取組
- ・管理運営に係る法令等の改訂事項
- ・上記の他協議が必要とされる事項

協議会の議事録はその内容を公園管理者に確認し、管理事務所において一般閲覧できる状態にします。

ウ 関係機関との連絡調整

- ・利用者団体、地元自治会等関連する団体との連絡調整体制を整備します。
- ・関連団体と良好な関係を構築・維持します。
- ・業務の円滑遂行のため、関係機関等の一覧票を作成します。また、当該内容を公園管理者に確認します。

エ 指定管理者の表示

指定管理者が行政庁としての行為を行う場合には、指定管理者であることを明らかにします。

(5) 財務

基本的な考え方

グループでは、有料施設における売上は「準公金」として取り扱い、透明性のある徹底した適正管理を行います。

資金管理

グループは効率的な管理運営を確保するため、管理費用、利用料金、その他の収入を以下のように適切に管理します。

- ・経理を明確に区分するために年度ごとに収支その他経理に関する記録等を整え、グループ独自の預金口座により管理します。
- ・管理費用等の適切な管理を会計士による監査等の客観的な方法でチェック、確認します。
- ・自主事業等の経費の管理については、収支報告書にて報告します。
- ・自主事業の収支は、本業務の収支と区分して経理します。
- ・自主事業毎の経理を行います。

現金等の適正な取扱について

グループでは厳格、適正な管理に努め、現金等の取扱について、**グループ独自の「現金取扱規定」に基づいて管理**し、適切に保管・記録します。

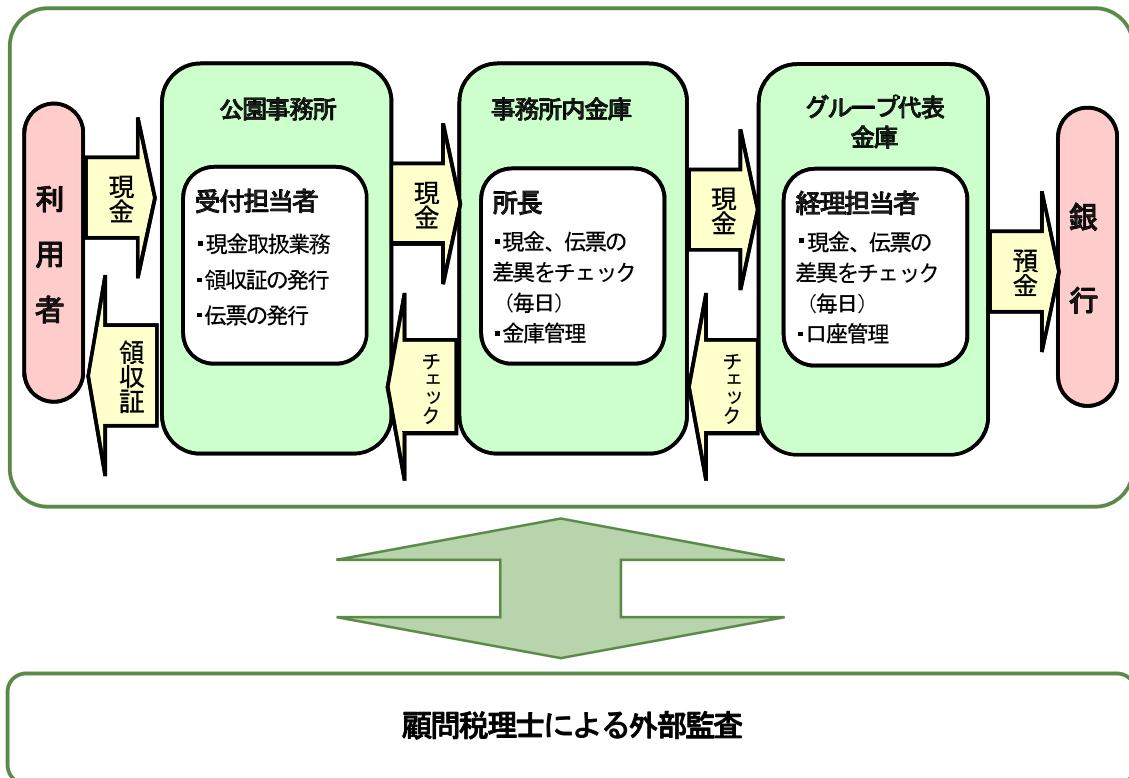
現金の取扱に関する管理体制、事務の運用手続については以下の通りにします。

- ①預金口座管理はグループ代表で行います。
- ②金券類は基本的に取り扱いませんが、取り扱う場合は、グループで検討します。
- ③現金等の取扱に付随する帳票、経理書類の様式をグループ独自で作成します。

- ・「現金取扱規定」においては、現金等の取扱に関し事故、不祥事を未然に防ぐ仕組みを構築し、運用します。
- ・現金等の取扱に関して、事故、不祥事を防ぐためダブルチェックを行い、会計士に確認してもらい、万が一不祥事が発生した場合は、日時、事実の概要を記録するとともに、事実を公園管理者に報告します。
- ・事件性がある事案については公園管理者の指示に従い警察に届け出ます。事故報告書を作成し記録するとともに、グループで早急に対策を講じた上で原因究明と改善策を策定します。
- ・新規入場教育及び研修によって、不祥事防止のための教育を行います
- ・現金収入について現金の取扱をする者を特定し、毎日集計と金額のすり合わせを行った後、グループ代表金庫に保管します。

- ・受付業務にて現金を取り扱う場合は事務所金庫にて保管し、伝票と領収証を発行します。翌日、グループ代表がチェックをし、帳票、経理書類に記録後、銀行に預金します。
- ・お釣りや支払等に必要な最低限の準備金は毎日、グループ代表によって管理します。
- ・経理事務の透明性を高める為に、顧問税理士による外部監査を実施しています。

現金の取扱いに関する管理体制



(6) 苦情対応

公園の管理運営は、利用者が満足するサービスを行うことが基本であり、利用者の苦情・要望を正確に聞き取り、素早く的確に対応し、問題や課題を解決するとともに、改善につなげ管理運営に反映します。

以上を踏まえて、利用者や地域からの苦情・要望に対し、次の通り取組みを実施します。

苦情・要望対応の基本的な考え方

- ・グループの基本姿勢は速やかな対応とし、可能な改善を迅速に実行します。
- ・対応結果はグループ内で共有し、全体の改善につなげます。
- ・苦情・要望等に対応する担当部署を定めます。また、当該部署の存在を利用者等に対して周知します。
- ・情報は正しく伝え、組織として対応し、利用者からの理解を深め、管理運営の改善につなげていきます。
- ・対応結果及び経過のほか、市政を含む業務範囲外の苦情・要望についても、速やかに公園管理者に報告します。
- ・指定管理者の業務には全く関わりの無い苦情・要望等があった場合には、速やかに公園管理者に報告します。
- ・苦情・要望の担当部署と異なる部署であっても、苦情・要望等の受付を行います。受付の際には適切に対応し、担当部署に引継ぎをしています。
- ・公園管理者に対する苦情・要望等の対応上、必要な場合で公園管理者から報告調査の依頼や指示があった場合は、適切な対応と必要な報告を行い、指示・指導に従います。
- ・利用者等からの苦情・要望等は、対応手続きに則り、担当部署において適切に対応します。
- ・グループで対応困難なものや、公園管理者の判断を要するものについては、速やかに公園管理者に報告し指示に従います。

対応の心構え

- ・寄せられた苦情・要望に対し否定しないで、まずは相手の気持ちになって最後まで聞きます。
- ・誠心誠意をもって聞き終わるまで、相手を遮らないよう注意します。
- ・公平・公正確保のために、差別・特別扱いをしない基本姿勢を保ちます。

具体的な手順

①苦情・要望等の受付

- ・電話や窓口で直接受けた苦情・要望等は、迅速に対応する為にスタッフがその場で処置することを基本とします。
- ・受け付けた苦情はすみやかに所長に報告し、スタッフによる対応の難しい場合は所長が対応します。

- ・所長は内容確認を行い、直ちに対応可能なことは処置し、検討が必要な場合は管理者会議を行います。
- ・さらに所長による対応が困難な場合は公園管理者に報告します。
- ・グループ代表やグループ構成員に4公園の苦情・要望等が寄せられた場合でも受け付けています。

②記録

- ・コミュニケーションシートに記録することで情報を共有し、正確に伝達する体制を整えています。
- ・コミュニケーションシートに記録した対応事例は、スタッフが情報共有して内容を理解し、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、日頃から利用者の意見や苦情・要望を把握できるようにし、管理運営の向上につなげます。
- ・**苦情・要望への対応は、コミュニケーションシートに基づき**、日時・内容等を記録・報告します。また、スタッフが内容を十分に理解できるように下記フロー図等により対応手順を明確にし、毎日のミーティングにおいて確認し、教育していきます。

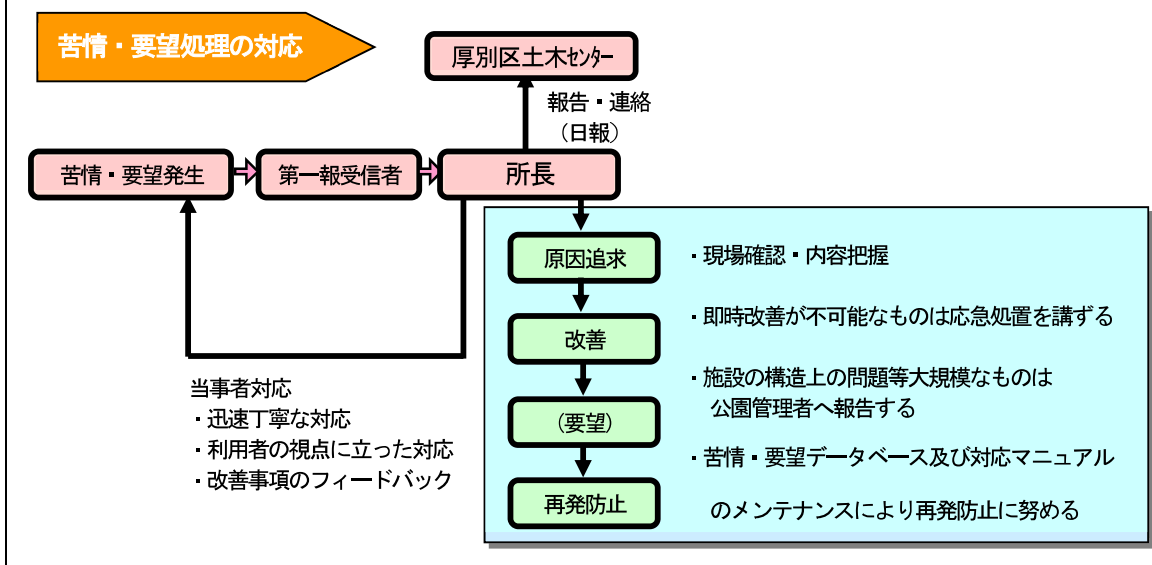
コミュニケーションシート

③公表

- ・対処の結果等について回答要求のあった場合は、個人情報保護を確保した上で公表します。

④改善の機会への活用

- ・苦情の内容や対応については、随時管理運営に反映し、他の指定管理に伝達することで改善の機会として活用します。



(7) 記録・モニタリング・報告・評価

グループは業務の実施に関する記録・帳簿等を整備、保管します。

以下の帳簿等を常に整備し、これらを5年間保管します。(5年が経過する前に指定期間が満了または指定の取消された場合は、公園管理者または次期指定管理者に速やかに引き継ぎます。)

・事業日誌	・収支予算及び収支決算に関する書類
・管理業務に関する諸規定	・金銭の出納に関する帳簿
・文書管理簿	・物品の受払に関する帳簿
・各年度の事業計画書及び事業報告書	・公園管理者が必要と認める書類
・業務毎の届出・記録・報告事項一覧に示す業務に関する記録書類	

グループは管理運營業務の実施状況及び利用者や地域住民の声について、自ら監視・測定（セルフモニタリング）を行います。

利用者満足度の測定については以下の手法で取組みます。

- ・利用者に対してアンケート調査を行い、利用者の満足度等を測定するとともに、意見、要望等を把握し、調査は公平に行います。
- ・アンケート調査には、利用時における総合的な満足度、課題の解決等の進捗、スタッフの接客態度等を把握できるよう調査項目を設定します。
- ・調査結果については、集計・分析後速やかに公園管理者に文書及び電子データにより報告するとともに、必要に応じて利用者にもホームページや広報・掲示板により公表します。
- ・調査に当たっては、札幌市個人情報保護条例の遵守を徹底します。

調査概要

〈調査対象〉：公園利用者

〈調査標本〉：年齢・性別・利用形態（特定のイベントや有料公園施設利用等）に調査対象が偏ったり、あるいは調査時期が特定の季節に偏ったりすることがないように配慮します。

〈調査頻度〉：年に1回以上実施

〈アンケートの質問及び選択肢（例）〉：

- ・総合満足度に係る質問：総合的な満足度は次のどれに当てはまりますか。

回答選択肢

ア：とても満足	イ：まあ満足	ウ：普通	エ：少し不満	オ：不満
---------	--------	------	--------	------

- ・接客満足度に係る質問：スタッフの接客に関してどのように感じましたか。

回答選択肢

ア：大変良かった	イ：まあ良かった	ウ：普通	エ：少し不満	オ：不満
----------	----------	------	--------	------

苦情等の整理、分析

利用者、地域住民、その他からの苦情や要望は、その内容に従い分類し、件数及び内容の傾向等を分析します。

当該分析結果は随時、公園管理者及び協議会において報告した上で、施設内に掲示します。随時作成した分析結果を活用して、別途、年度単位の分析を行います。

各業務のセルフモニタリング

調査方法・結果を記録し、業務の実施記録と合せて分析した上で管理運営業務の向上に反映していきます。

業務・財務検査項目の自己チェック

半年に1回程度、公園管理者とグループが協議して決めた月に、公園管理者が示すチェックリストを用いて業務や財務に関する自己チェックを実施し、その結果を記録し、また、改善が必要な項目がある場合、その改善提案を含め公園管理者に報告します。

なお、改善提案を行った項目については、公園管理者への報告後1か月以内に再度確認し、公園管理者へ報告します。

その他

上記に挙げたほか、各業務の要求水準に記載した項目について自ら実施手法を提案し、公園管理者の承認を得た上でセルフモニタリングを行います。

アンケート調査結果については、以下の項目毎の水準を目標とします。

項 目	標 準	目 標
総 合 満 足 度	70%	75%
接遇に関する満足度	80%	80%

アンケートによる満足度

利用者満足度、管理運営に対する意見等を把握するため、通常時やイベント等開催時にアンケート調査を行います。これを基に管理運営計画を検討し、利用者サービスにつなげます。

日々の意見・要望の収集

- ・日々の業務の点検結果、課題等を記載した日誌を作成し、専門スタッフの連携を図り、対象施設や管理内容に応じた円滑かつ適切な管理運営を実施します。
- ・各施設（テニスコート等）にご意見箱を設置し、寄せられた利用者の声は管理者会議において検討し、管理運営に反映します。

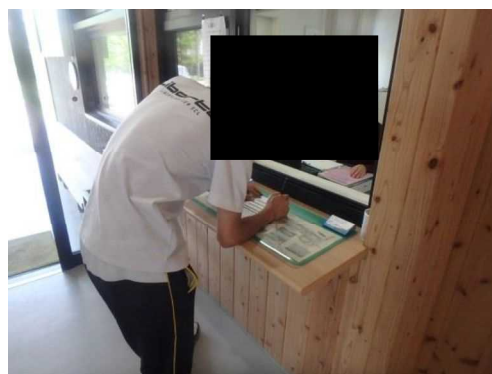


設置したご意見箱

以下は平成30年6月1日から6月30日にかけて公園内にて地域住民、定期的利用者（利用頻度の高い、パークゴルフ愛好会、野球団体、テニス同好会等）100名に聞き取り調査をしたアンケートの内容です。

アンケート実施項目

- ・公園の総合的な満足度はいかがでしたか
(利用しやすかったですか)
- ・公園はきれいに保たれていましたか
- ・職員の接客・対応はよかったですか
- ・講習会やイベントに参加された感想はいかがでしたか



アンケート実施の様子

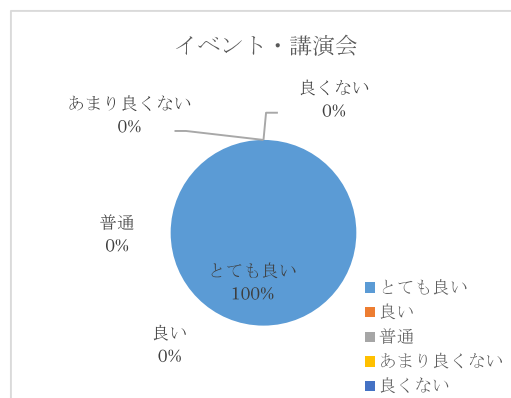
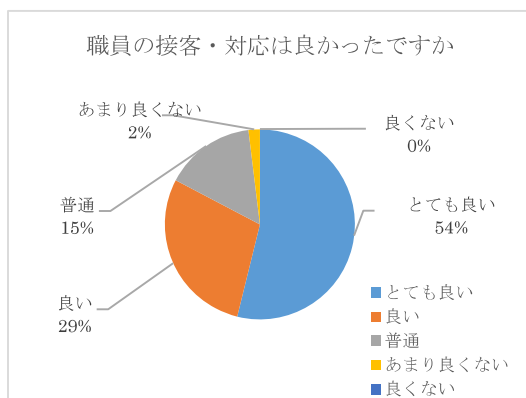
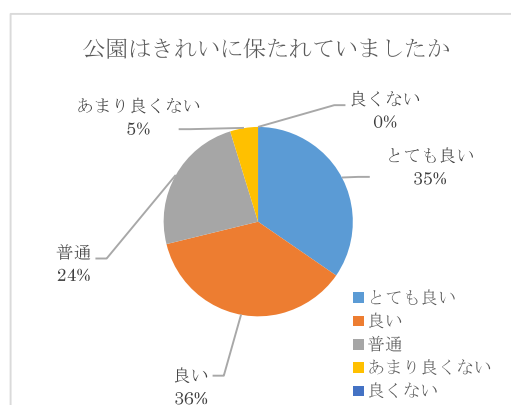
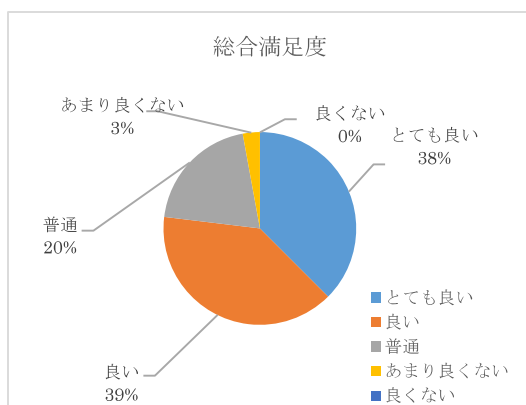
上記の各項目について、5段階評価の選択肢を設定しました。

- (例)
1. とても良い
 2. 良い
 3. 普通
 4. あまり良くない
 5. 良くない

アンケートの結果より、グループのこれまでの取組みによって、利用者の方々から好評を得られたと考えられます。美観の改善、管理状況に至っては70%以上の方々が良いと回答をされており、総合満足度は77%が良いと回答があり、特に、接客態度やイベント・講習会については、80%以上の方々より好評をいただきました。

今後はアンケートの残念な評価結果にも着目し、管理運営のレベルアップにつなげ、目標値と設定している総合満足度75%以上、接客に関する満足度80%以上を維持向上するために更なる改善に努めていきます。

アンケート集計



事業等の報告等

グループは、以下の報告書類を定めるところにより公園管理者が要求する報告書類を提出します。

毎年度終了後に提出する報告書類

毎年4月20日までに提出します。

- ・当該年度の維持管理業務の実施状況報告書
- ・自主事業に係る報告書
- ・各種法定点検の実施報告書

毎年5月31日までに提出します。

- ・当該年度の維持管理に係る収支決算書
- ・当該年度（または当該年度中に終了する事業年度）の経営状況を説明する書類
〔収支（損益）計算書またはこれらに相当する書類、貸借対照表及び財産目録またはこれらに相当する書類〕

毎月7月末までに提出します。

- ・環境保全行動報告書

その他

- ・施設についての各種統計書類
- ・再委託業務一覧表
- ・防災訓練及び従事者研修結果
- ・管理業務に係る自己評価の結果
- ・その他、公園管理者が要求する報告事項

四半期毎終了後に提出する報告書類

各期終了月の翌月10日までに提出します。

- ・維持管理業務実績報告書
- ・維持管理業務施行写真
- ・施設の利用状況報告書

毎月終了後に提出する報告書類

毎月10日までに前月分を提出します。

- ・当該月の維持管理業務月報
- ・当該月の実施状況報告書

その他

- ・指定期間初年度においては、決算後速やかに経営状況を説明する書類（指定期間初年度の前事業年度分）を提出します。
- ・1日の業務内容（点検、修繕、清掃、その他維持管理作業、窓口運営等）や利用者対応等特記事項を記した日報等を作成します。

公園管理者の検査・確認・要請に対する対応等

グループは、施設の管理運営の一切に関する公園管理者の検査・確認・要請等に誠実に対応します。

- ・管理運営及び経理状況に関する帳簿類は常に整理し、公園管理者からこれらに関する閲覧・報告や調査を求められた場合には、速やかに指示に従い、誠実に対応し提出します。
- ・公園管理者からの報告書類等の検査、業務検査、財務検査、定期的、または随時の現地調査（給与・賃金等の支払状況や口座残高の確認等の財務検査を含む）、その他管理の基準、管理業務に関する仕様書等に基づき、業務を適切に実施しているかの検査、確認がある場合、グループは速やかに協力します。

セルフモニタリングの具体的な実施方法

公園マネジメント評価システム

グループでは、管理する公園・施設において、市民ニーズの多様化に柔軟に対応し、施設の設置目的に即した管理や利用者サービスの向上につなげるため、自己評価の検証による「公園マネジメント評価システム」を構築しています。4 公園・緑地についても、この事業評価システムを運用します。

事業評価

グループは、施設の利用状況、セルフモニタリングの結果等を踏まえ、公園管理者が定めるところにより、管理業務の自己評価を行い、毎年度事業報告書の提出に併せて公園管理者に報告します。

- ・4公園において、管理運営に関わる項目による評価シートを作成し、所長による年度評価をした後、グループ会議により評価の妥当性を検証します。
- ・事業評価は、所長が中心となり、可能な限り利用者と直接接するスタッフの意見等も反映させることのできる方法をとります。
- ・検証の結果、報告書に取りまとめ、公園管理者に提出します。
- ・公園管理者が公表した評価結果については、公園内に掲示します。
- ・スタッフは評価の結果を基に管理運営の改善を検討していきます。