

## イ. 従事者の確保、配置

### (ア)職員配置計画

あいの里公園・茨戸川緑地の維持管理業務に必要な職員の配置計画を下表に示します。過去の実績のなかで、経験のある職員を確保しています。今回の公募に伴い、管理事務所受付業務の人員を増員し自然ガイドやボランティア育成を推進する必要があると考えています。

スタッフ配置計画表 4月～11月

職 種	雇用形態	配置人数
所長(統括管理責任者)	正社員	1
副所長(副統括管理責任者)	契約社員	1
情報担当員	契約社員	1
係員A	契約社員	1
係員B	契約社員	1
管理事務所受付 A	パート	1
管理事務所受付 B	パート	1
パークゴルフ場受付A	契約社員	1
パークゴルフ場受付B	パート	1
パークゴルフ場受付C	パート	1

スタッフ配置計画表 12月～3月

職 種	雇用形態	配置人数
所長(統括管理責任者)	正社員	1
副所長(副統括管理責任者)	契約社員	1
管理事務所受付等	契約社員	1

#### ◎ 経験のある職員の配置計画

##### 1. 所長（統括管理責任者）

公園管理運営の経験があり、当公園の管理に有効な資格を持った職員を配置します。

##### 2. 副所長（副統括管理責任者）

自然環境等に関する豊富な知識があり、ボランティアコーディネーターとして指導できるスタッフを配置します。

##### 3. 公園維持管理スタッフ

公園・緑地に従事する作業経験豊かで必要な資格を持ったスタッフを配置します。

##### 4. 情報担当員

公園・緑地に従事するスタッフで作業の他、情報発信を行うスタッフを配置します。

##### 5. 管理事務所受付・パークゴルフ場受付

受付に従事する経験豊かな接客対応に優れたスタッフを配置します。

#### ◎ 新規スタッフの採用方法

スタッフに欠員が生じた場合は、その都度、ハローワークや地域の求人情報誌等により公募を行い、適材適所の人員を補充します。

#### (イ) 職員採用計画

安定した管理運営を行うために、現在従事のスタッフを継続採用する予定ですが、新規採用にあたっては、より充実した公園の管理運営を目指すため、公園の維持管理作業・受付・接客に熟達した実務経験者を優先します。

採用条件は札幌市内在住を基本とし、毎年2月に募集、3月に教育を行い、4月の業務開始時には、直ちに運営可能な体制で応じます。

利用者との良好なコミュニケーションを行えるように、公園管理に必要な技術・安全の知識、接客の心得についてスタッフ教育を行います。

## 無期轉換ルール

平成 25 年 4 月に施行の改正労働契約法第 18 条で規定された「無期轉換ルール」は、有期雇用契約労働者の雇止めの不安等を解消し、安心して働き続けることができる社会を実現することで、労働者は長期的なキャリア形成を図ることができ、グループにとっても優秀な人材の確保が可能となると考えています。

以上のことから無期轉換ルールへの対応を推進しているところであり、計画的な対応と、紛争を未然に防止するため、無期轉換申込権や構築した人事制度について事前に労働者へ説明し、導入にあたっては以下の手順を行う計画です。

STEP1：有期契約労働者の就労実態を調査します。

- ・有期社員の人数、職務内容、月や週の労働時間、契約期間、更新回数、勤続年数（通算の契約期間）、今後の働き方やキャリアに対する考え、無期轉換申込権の発生時期等を把握します。

STEP2：社内の仕事を整理し、無期轉換後に任せる仕事を抽出します。

- ・「仕事の内容の分類」「有期契約労働者の轉換後の役割」を整理します。

STEP3：適用する労働条件を検討し、就業規則に反映します。

- ・無期轉換後の労働条件等の制度設計を行った上で、既存の就業規則の改訂または、無期轉換者用の就業規則の作成を行います。

STEP4：運用と改善を行います。

- ・円滑に推進するために、労使のコミュニケーションを密に行います。無期轉換後も必要に応じて改善を行っていきます。

以上の有期労働契約が通算 5 年を超えて更新された場合に無期労働契約に轉換する法のルールに準じながら、グループでは通算 3 年で面接を行い公正平等な評価の上で、早期に無期労働契約に轉換できる仕組みを検討していきます。

#### ④勤務形態・勤務条件

無理、無駄の無い勤務形態を考慮し、統括管理責任者以下スタッフ全員が運営する公園に責任と自覚を持ち、仕事に取り組んでいきます。維持管理については利用者の安全を考え、整備業務、補修業務、管理業務を随時行います。

勤務条件について、雇用期間・勤務時間・業務内容・休日・賃金等を明記した「労働契約書」を作成し、双方合意の上で契約することとします。

スタッフへの賃金支払いについては、毎月の出勤簿で管理を行い、月末締、翌月 13 日払いとします。(銀行振込)

#### 基本勤務時間及び休息・休暇について

基本勤務時間は原則週 40 時間を目安に適宜定め、労働意欲向上に向けて配慮します。

休日に関しては事前に管理者会議を行い、勤務ローテーションを作成し、急な用件で休む場合は、スタッフ同士のコミュニケーションにより調整を図り、業務に支障をきたさない限り優先します。

##### ① 資格の取得支援

管理運営とサービスの向上を図り、管理業務遂行上有用な知識・技能を習得し、資格を取得しようとするスタッフを支援しています。

##### ② スタッフ教育の励行

マナーや知識・技術に関するスタッフ教育を行い、管理運営の向上を継続していきます。

##### ③ 継続的雇用の奨励

業務に精通したスタッフや技術保有者の継続雇用を積極的に推進し、公園・施設の管理運営水準を高く保つよう努めています。

##### ④ スタッフ採用試験の実施

経験・知識・技術・マナー等の能力に基づいてスタッフ採用を判断し、質の高い管理運営を実現します。

##### ⑤ サービスや社会貢献への意欲高揚

利用者からの評価に基づいた検証や作業環境の整備、毎日の業務改善のためのミーティングにより、サービスや社会貢献に対する、スタッフの意欲高揚に取り組みます。

## 勤務形態・条件

職種	担当業務内容	勤務形態	勤務時間	休憩時間	給与手当	休日	社会保険等	備考
所長 (総括管理責任者)	外部との協議・調整 内部の総括業務	正社員	9:00~18:00 8H/1日	1H/1日	通勤手当	8日/月	雇用保険 労働保険 健康保険 厚生年金保険	任意継続 勤務体制変更 有り
副所長 (副総括管理責任者)	維持管理業務全般	契約社員	7:00~16:00 8H/1日	1H/1日	通勤手当	8日/月	雇用保険 労働保険 健康保険 厚生年金保険	任意継続 勤務体制変更 有り
係員	維持管理業務全般	契約社員	7:00~16:00 8H/1日	1H/1日	通勤手当	8日/月	雇用保険 労働保険 健康保険 厚生年金保険	任意継続 勤務体制変更 有り
情報担当員	維持管理業務全般 維持管理業務全般	契約社員	9:00~18:00 8H/1日	1H/1日	通勤手当	8日/月	雇用保険 労働保険 健康保険 厚生年金保険	任意継続 勤務体制変更 有り
管理事務所 受付A	有料施設受付 自然観察ガイド 自然学習企画	契約社員	7:00~16:00 8H/1日	1H/1日	通勤手当	8日/月	雇用保険 労働保険 健康保険 厚生年金保険	任意継続 勤務体制変更 有り
管理事務所 受付B	有料施設受付 自然学習企画	パート	8:00~17:00 8H/1日	1H/1日	通勤手当	8日/月	雇用保険 労働保険 健康保険 厚生年金保険	任意継続 勤務体制変更 有り
パークゴルフ場 受付A	有料施設受付 PG受付 コース案内	契約社員	7:00~16:00 8H/1日	1H/1日	通勤手当	8日/月	雇用保険 労働保険 健康保険 厚生年金保険	任意継続 勤務体制変更 有り
パークゴルフ場 受付B・C	有料施設受付 PG受付 コース案内	パート	7:00~17:00 6~8H/1日	1H/1日	通勤手当	8日/月	雇用保険 労働保険 健康保険 厚生年金保険	任意継続 勤務体制変更 有り
作業員	常駐職員で対応出 来ない時の予備員	契約社員	8:00~17:00 8H/1日	1H/1日	通勤手当	8日/月	雇用保険 労働保険 健康保険 厚生年金保険	任意継続 勤務体制変更 有り

# 勤務ローテーション表

## 1. 職員タイムスケジュールモデル(4月～3月)

	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
所長(統括責任者)(8H/1日)												
副所長(副統括責任者)(8H/1日)												
係員(8H/1日)												
情報担当員(8H/1日)												
管理事務所受付(8H/1日)												

休憩時間
  勤務時間

### (4月～11月分)

職種	勤務形態	第1週							第2週							第3週							第4週							週平均の勤務時間	勤務時間	勤務日数	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28				29
		日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月		
所長	常勤	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	40	168	21
副所長	常勤	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	40	168	21
係員	常勤	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	40	168	21
情報担当員	常勤	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	40	168	21
管理事務所受付	常勤	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	40	168	21

### (12月～3月分)

職種	勤務形態	第1週							第2週							第3週							第4週							週平均の勤務時間	勤務時間	勤務日数	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28				29
		木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	日	月		
所長	常勤	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	40	168	21
副所長	常勤	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	40	168	21
管理事務所受付	常勤	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	出	40	168	21

## 2. 管理棟事務受付タイムスケジュールモデル(4月～11月)

	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
勤務体制(8H/1日)												

休憩時間
  勤務時間

### 管理事務所受付シフトモデル(4月～11月)

職種	勤務形態	第1週							第2週							第3週							第4週							週平均の勤務時間	勤務時間	勤務日数		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28				29	30
		日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月			
管理事務所受付A	常勤	A	A	B	A	A	A	B	A	A	B	A	A	A	B	A	A	B	A	A	A	B	A	A	B	A	A	A	B	A	月	40	168	24
管理事務所受付B	非常勤	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	29.75	124	18

## 4. 受付タイムスケジュールモデル(4月～9月)

	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
勤務体制A(6H/1日)												
勤務体制B(7H/1日)												

休憩時間
  勤務時間

### 受付シフトモデル(4月～9月)

職種	勤務形態	第1週							第2週							第3週							第4週							週平均の勤務時間	勤務時間	勤務日数		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28				29	30
		日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月			
PG受付A	常勤	A	A	B	A	A	A	B	A	A	B	A	A	A	B	A	A	B	A	A	A	B	A	A	B	A	A	A	B	A	月	40	168	24
PG受付B	非常勤	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	29.75	124	18
PG受付C	非常勤	A	B	B	B	B	A	A	A	B	B	B	B	B	A	A	B	B	B	B	B	A	A	B	B	B	B	B	A	A	月	29.75	126	18

5. 受付タイムスケジュールモデル(10月～11月)

	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
勤務体制A(6H/1日)	勤務	勤務	勤務	勤務	勤務	勤務	勤務	勤務	勤務	勤務	勤務	勤務
勤務体制B(7H/1日)	勤務	勤務	勤務	勤務	勤務	勤務	勤務	勤務	勤務	勤務	勤務	勤務

 休憩時間  
 勤務時間

受付シフトモデル(10月～11月)

職 種	勤務形態	第 1 週							第 2 週							第 3 週							第 4 週							週平均 の勤務 時間	勤務 時間	勤務日数	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28				29
PG受付A	常 勤	B	B	B	B	B	休	B	B	B	B	B	休	B	B	B	B	休	B	B	B	B	B	休	B	B	B	B	B	休	40	168	24
PG受付B	非常勤	A	A	A	B	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	26	111	18
PG受付C	非常勤	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	26	111	18

## ウ 人材育成・研修計画

### 基本方針

公園利用者が安全に且つ快適に公園を利用できるよう、スタッフ全員が業務内容を理解し責任と誇りをもって作業や接客に当たり、利用者から信頼を得られる人材育成を行います。教育訓練の対象は全スタッフとします。

個人のスキルアップ、技術の向上を図ることで、的確な判断・行動を実践し、利用者への安全・安心を担保するほか、サービス向上を図り利用者増加につなげることを基本方針とします。

教育内容はOJT（事業内教育）・外部に委託して行う教育の2通りを実施し、毎年4月に作成する年間研修計画書に明示し実施します。

### 研修計画の概要

#### ○ 安全・安心に向けた教育・講習

公園利用者に安心してご利用頂くために、「事故、自然災害時の対応」「スズメバチ襲撃時の対応」「落雷防止マニュアル講習」といった「危機管理マニュアル」を活用し、緊急時や災害時を想定した講習会へ参加し、関係各所の指導を定期的に受け、当公園で起こりうると思われる災害、事故に対して速やかな対応が出来るようにスタッフの教育を実施します。又、年2回実施する緊急災害訓練では、AED（自動体外式除細動器）の使用訓練もいたします。

### 安全・安心に向けた講習

講習名	目的	時期	主催・協力機関	対象者
緊急災害訓練	緊急時の速やかな対応	3月	OJT(グループ代表)	全スタッフ
労働安全衛生教育	労働安全衛生に対する意識の向上	4月	講師(グループ代表)	全スタッフ
危険管理訓練	事故発生対応、スズメバチ対策	4月、6月	OJT(グループ代表)	全スタッフ
普通救命士講習	AEDによる救命方法の取得	4月、	札幌防災協会	全スタッフ
応急手当普及員養成講座	応急手当の取得	6月	札幌防災協会	全スタッフ
遊具の日常点検講習	遊具の点検方法を取得し事故を未然に防ぐ	8月	日本公園施設業協会	副施設管理責任者・係員



○ サービス向上に向けた教育・講習

「公園維持管理マニュアル」に則り「あいの里公園・茨戸川緑地維持管理マニュアル」及び「あいの里公園・茨戸川緑地接遇マニュアル」を活用し公園利用者への適切な対応をスタッフに教育します。又、個人情報保護法の重要性を理解の上、個人情報の取り扱いを厳粛に執り行うためのスタッフ教育を実施します。

月間なんでも検討会議を実施し、業務内容、職場環境、接客マナー、情報公開等について自由に発言してもらい、反省点を洗い出し、それに対する改善提案を行いながらサービス向上に努めています。

サービス向上に向けた講習

講習名	目的	時期	主催・協力機関	対象者
新規入場教育	業務内容を確実に把握	3月	OJT(グループ代表)	全スタッフ
接客・接遇教育	接客マナーの向上	4月	講師(グループ代表)	全スタッフ

○ 環境に向けた教育・講習

豊かな自然を未来に継承するための環境諸法令を学習し、公園維持管理、自主事業の中でそれを十分生かせるよう教育します。又、環境セミナー等への参加を積極的に行い環境に対する意識の向上を図ります。

環境に向けた講習

講習名	目的	時期	主催・協力機関	対象者
環境セミナー	環境に対する意識の向上	3~5月	当別口ロジカル	総務管理責任者 副総括管理責任者

○ 技術向上に向けた教育・講習

公園の植物管理、施設管理技術の向上を目的としとOJT（事業内教育）及び各団体が行う「剪定教育」「芝生セミナー」などの講習を受講し技術の向上に努めます。

技術向上に向けた講習

講習名	目的	時期	主催・協力機関	対象者
剪定講習	剪定技術の取得	8月	一社(社)日本造園事業協会	副総括管理責任者・係員
芝生セミナー	高度な芝生管理技術取得	2月	講師(グループ代表)	副総括管理責任者・係員

## エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

### (7) 労働法令順守

近年の雇用環境は正規雇用、パート従業員を含め改善が見られるようになってきました。

グループにおいても更なる雇用環境の向上を図りながら、それぞれの会社が労働基準監督署に届けた就業規則に基づき雇用契約を結ぶことで、スタッフが安心して働ける環境を提供します。

### 法・条例教育

グループ代表の顧問社労士から説明を受け、グループ規則に沿って教育を行います。

講習名	目的	時期	主催・協力機関	対象者
法条例規則教育	労働公園法等条例講習会	4月	グループ代表	全スタッフ

### 届け出の内容

労働基準法・・・就業規則を労働基準監督署へ届け出を行い、スタッフへ周知しています。

### (1) 雇用環境整備

#### 雇用環境の維持向上に向けた取組の基本的な考え方

「人は最も重要な経営資源であり、人の成長無くして会社の成長もなし」という考えから、スタッフがその能力を最大限に発揮する為の環境を整備することで、利用者へのサービス向上、安全・安心につながる業務が出来るものと考えています。当グループはこれを維持していくことに努めます。

#### ◆ 取組の内容

##### ○ 高齢者の雇用促進

就業規則により早くから65才定年制を実施しており、高齢者の雇用促進には積極的に取り組んでいます。

##### ○ 教育・訓練規定の実施

職業能力開発に関するモデルプランを基に、スタッフに免許・資格取得をサポートする体制を整えています。

## ㊦ ワーク・ライフ・バランスの向上

### アピール点

#### I. 従業員の多様な働き方・生き方の選択を可能にする取組

##### 1 従業員への配慮

5 法定どおり又はそれ以上の育児・介護休業が取得できる

6 本人及び家族の妊娠期間中や子育て期間中に必要に応じて取得できる休暇や勤務時間の短縮制度がある

就業規則により法定に基づいた出産休暇と育児休暇を取得でき、休業補償を備えています。その後同じ部署に復帰させます。

##### 2 制度を利用しやすい職場環境の整備

2 従業員に休暇や保障などの制度に関する情報を積極的に提供している

正規社員はもちろんのこと、契約社員においても有給休暇の日数は、契約書に記載し法に基づいた就労6ヶ月後からの休暇利用を改善して、就労4ヶ月後から利用できるようにしています。

##### 3 その他（従業員以外の）育児、介護、地域活動、職業能力の形成等を支える社会基盤整備への貢献

3 自社の専門技術や知識を生かして地或活動に協力したり、社員が地或行事に参加する

拓北・あいの里まちづくりセンターにおいて剪定講習会を実施しています。

#### II. 健康で豊かな生活のための時間の確保

##### 2 休暇の取得促進

3 未取得の年次有給休暇を積み立てることができる

年次有給休暇を2年間繰り越せる制度を適用し最大で40日休暇を取ることができます。

##### 3 業務体制の見直し

3 休暇取得者の業務をカバーできるよう、従業員の多能化、情報の共有化を図る

月間工程会議及び週間工程会議において、休暇を取得するスタッフがいた場合、その受け持っている作業を他のスタッフがカバーする仕組みを構築しています。

#### IV. 女性の活躍の推進

---

##### 1 男女ともに働きやすい職場づくり

---

6 職場環境の改善について、スタッフの要望や意見を受け入れる体制がある

---

職場環境に限らずスタッフの要望、改善提案を改善提案書を通じて提出できるシステムを構築しています。

---

7 自己啓発やキャリア・アップ、スキル・アップのための学習の機会がある

---

全スタッフの資格を総務課が把握しており、受けられる資格、講習について本人に通知しています。

## (2) 管理水準の維持向上に向けた取組

関係する全スタッフで情報を共有することが、業務を遂行する上で最も大切なことのひとつと考えています。情報共有の方法として、各会議体を利用しています。又、情報の入手方法としては、直接対話、アンケート調査の集計分析、ブログ上での書き込み情報等を活用しています。これらの情報を集約し、現場内で行っている作業前ミーティング、週間管理会議、及び月間なんでも会議を通じてスタッフはじめ、他の現場スタッフ、グループ各社で情報共有しています。

現場会議で判断された情報はブログ上や施設内の掲示板で公開されます。公開にあたっては個人情報保護法及び札幌市個人情報保護条例を十分に理解し、我々の掲げるプライバシーポリシーを明確に表示した上で公開しています。又、ホームページ上では他の指定管理者とのリンクも設定し情報交換が出来るようにしています。我々は今後も、この方法を採用していきます。情報公開により得た情報、本社からの意向、他の施設での経験をもとに、月間なんでも会議では業務の見直しを含めた検討を行い、実効性のあるものは見直しを行うとともに安全衛生会議も併せて行っており、事故、災害防止に努めています。

### 情報共有の仕組みと事業見直し

#### あいの里・茨戸川緑地

作業前ミーティング  毎朝8:00~8:15 指揮（統括管理責任者又は、副統括管理責任者）	前日の業務結果を踏まえて本日の業務内容についての確認を行う。
	安全指示、注意事項、行事予定、苦情処理等の伝達を行う。
	出席者からの質問、要求事項の確認を行う。
	出席者の署名を行う。（参加できる全スタッフ） 作業前ミーティング記録簿作成。（不参加者が見知る）

週間管理会議  毎週金曜日 午後1:00~2:00 指揮（統括管理責任者又は、副統括管理責任者）	今週の動きを見て次週の業務予定を決める。
	工程の遅れ、気象状況等を把握し対処を考える。
	アンケート調査結果について検討する。
	資材、機材、作業要員の調達を確認する。
	発注者からのお知らせ、ブログ上での意見を発表。 週間工程会議記録簿作成。（不参加者が見知る）

月間なんでも会議  毎月第2水曜日 午後1:00~3:00 指揮（統括管理責任者又は、副統括管理責任者）	前月の安全衛生に関することについての反省、翌月の目標設定
	各施設での業務報告と翌月の業務予定。
	各施設での特異すべき出来事の発表。
	核施設からの要望、それに対する対応。
	苦情処理後の確認。
	四宮道風、北海道道園コンサルタント、東洋実業からのお知らせ。 業務の見直し検討。
参加施設	当施設、つどいむ、北村士里夢、四宮道園本社、北海道道園コンサルタント、東洋実業本社



### 苦情等対応の基本的な考え方

利用者が安全・安心して平等に利用でき満足してもらうための管理運営を行うことが基本であり、利用者の要望・苦情等を的確に把握し、素早く対応しながら管理運営の改善に反映してきました。

今後も同様に利用者や地域からの苦情等に対して真摯に受止め対応していきます。

又、利用者の視点からサービス・施設のあり方を検討し、結果の検証や計画の策定により、施設・サービス、維持管理水準の向上を図ります。

### スタッフの基本姿勢

- ① 素早く、丁寧に対応します。
- ② 導入できる改善を積極的に迅速に行います。
- ③ グループを代表して対応していることを理解し、行動言動に注意します。
- ④ 利用者の言葉を真摯に聞きます。
- ⑤ 事実の情報と自分の考えを分けて報告し、情報の正確さに留意します。

### 苦情等の改善

- ・利用者からの情報は、事前に用意している用紙に書き込み記録します。内容には苦情等の要旨、対応の経過、取組事項等をまとめます。
- ・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対応します。

### 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。

### 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、次のページのように区分して対応します。
- ・全苦情・意見・要望に関しては、札幌市に報告をします。

苦情・意見・要望

緊急改善  
必要あり

統括管理責任者に報告し、**利用者に危険がある場合**、早急に改善を行い、改善後に札幌市に対応前状況・改善内容・改善後状況を報告します。

統括管理責任者に報告し、**利用者に危険がない場合**、札幌市に対応前状況・改善内容を報告し、承諾を得てから早急の改善を行います。終了後に改善状況を報告しま

緊急改善  
必要なし

管理者会議において内容を報告後、**改善が必要と認められた場合**、改善を行います。改善内容は札幌市に報告します。

管理者会議において内容を報告後、**観察が必要と認められた場合**、観察内容を札幌市に報告します。

## 安全・危機管理等に関する情報の共有

安全管理や災害時の対応等について、グループで情報を共有し、より効果的に効率よく体制が機能するように改善していきます。

- ヒヤリハット体験や事故発生等の情報共有の方法は、日々の情報を毎朝のミーティングでスタッフに伝えると共に、検証と改善を行います。
- スタッフ全員に「事故災害発生時連絡体制」を周知し、慌てず迅速に対応できるように情報共有します。

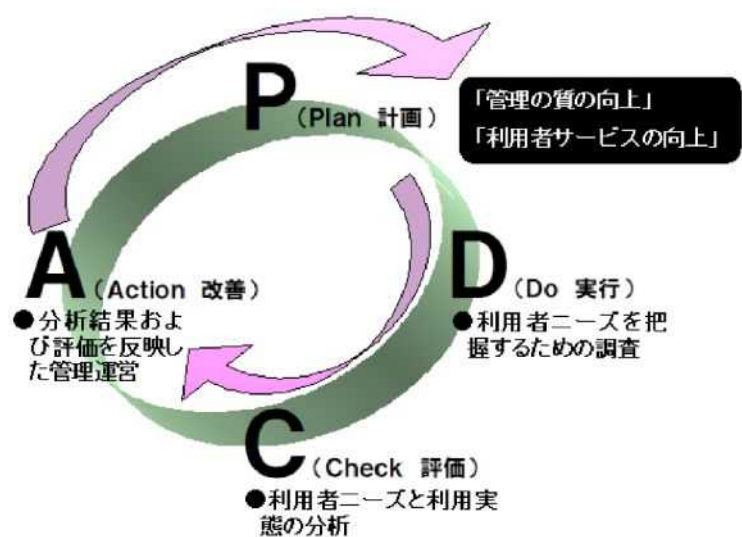
## 把握した苦情・意見・要望の反映

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。

## 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。

又、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。





接遇・マナー・苦情等の改善(PDCA)

区分	業務の改善
PLAN 計画	接客・接遇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	苦情対応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。

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方策を検討します。
ACTION 改善	リスク低減のための方策に従って活動し、評価に基づいた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	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、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	見直しを行いながら継続的に改善しているところです。

### (3) 第三者に対する委託の方針

当事業分野で満たさない分野においては、外部への再委託を考えています。その際重要な事は、技術的に信頼出来、なおかつ公園利用者への安全、安心が確保出来る、そういった業者を選定しなければなりません、地元業者であることも大切なポイントです。これまでの実績の中でそういった業者と契約し、実績を積んできました。今後もこの業者と協力しながら経費削減と安全・安心を含めたサービス提供に努めていきます。見積もり合わせて契約し、業務内容、工程表、作業員名簿、安全管理、写真管理、月報、市民へのサービス向上等を盛り込んだ仕様書を作成し契約を交わすこととします。

#### 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、軽微なものを除き札幌市に報告し、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統括管理責任者が指揮監督を行い、再委託業者の実施責任者を明確に定め、たうえで打合せし、指揮命令系統と連絡体制表を作成して管理します。統括管理責任者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、統括管理責任者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・経緯等について札幌市に報告し、必要な指示を仰ぎます。

### 再委託業者への指揮命令系統・連絡系統

再委託業者への指示・連絡に間違いのないように統括管理責任者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。

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ます。

区分	再委託の業務内容
維持業務	照明灯維持管理
	あいの里公園・茨戸川緑地維持業務(草刈、清掃他)
	井水ポンプ点検・整備業務
	遊具点検整備業務
	チッパー点検、整備業務
	自動ドア点検
	消防設備点検
	給水設備点検・修理

### 協定に関連する契約の相手方からの暴力団員又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又は暴力団関係事業者であると判明した場合、直ちに札幌市に報告し、その指示に従います。すでに締結した契約の相手方又はこれから契約を締結しようとする相手方が暴力団員又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、その場合は、原則、札幌市に相談し、その指示に従います。