

グループ代表の法制度

法令等	実施内容
労働基準法	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令を遵守し、改訂のある場合は速やかに労働基準監督署へ届け出るとともにスタッフへ周知しています。 ・労働者代表と時間外労働・休日出勤に関する協定を締結し、労働基準監督署へ届け出ています。
最低賃金法	<ul style="list-style-type: none"> ・賃金に関して適正に遵守しています。 ・最低賃金以上の取り扱いを行っています。

法令等	実施内容
労働安全衛生法・ 労働者災害補償保険法	<ul style="list-style-type: none"> ・全員が定期健康診断を行っています。 ・ISO45001に基づいて、労災事故防止の取組みを行っています。 ・専門機関からの助言に基づいて健康管理を行っています。 ・労災発生時は処置と原因究明を迅速に行い再発防止策を講じます。 ・労働者災害補償保険法に基づいた補償を行います。 ・被災スタッフの円滑な職場復帰を促進します。
健康保険法・ 厚生年金保険法	<ul style="list-style-type: none"> ・法令を遵守し、年金事務所等へ届け出ています。 ・社会保険について遅滞なく納付しています。
雇用保険法	<ul style="list-style-type: none"> ・法令を遵守し、公共職業安定所へ届け出ています。
労働保険料に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> ・北海道労働局へ報告し、労働保険料を遅滞なく納付しています。
労働契約法	<ul style="list-style-type: none"> ・雇用契約書により労使双方で契約を締結しています。
障害者雇用促進法・ 障害者差別解消法	<ul style="list-style-type: none"> ・グループ代表では障がい者を1名雇用しています。 ・法令を遵守し、採用に関して差別的取扱いを排除しています。
高年齢者等の雇用に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員の定年退職を65歳に引き上げています。
育児・介護休業法	<ul style="list-style-type: none"> ・育児・介護休業法に基づく休業制度を設けています。 ・育児休業希望者に対して、子供が1歳になるまで休暇を取得することができ、条件付きで最大2歳になるまで休暇を取得することができます。 ・一般事業主行動計画を策定し、ワーク・ライフ・バランスを取得しています。
労働者の心の健康	<ul style="list-style-type: none"> ・メンタルヘルスケアや生活環境について、外部講師による研修を行っています。 ・入社5年未満の若手スタッフについてメンタルヘルス面接を行い、不慣れな実状をサポートし、職場環境の改善を継続しています。 ・スタッフのプライバシーに配慮して遂行しています。
パートタイム労働法	<ul style="list-style-type: none"> ・短時間雇用者の雇用環境を整えます。 ・スタッフが相談できる体制を整備します。
男女雇用機会均等法	<ul style="list-style-type: none"> ・外部講師による研修を踏まえ、差別防止策を講じています。
裁判員制度に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> ・裁判員制度に基づく休暇を申し出に対し、就業規則で休暇付与の権利を明確にしています。
雇用に関する規定 (抜粋)	<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則 ・季節従業員就業規則 ・賃金規定 ・年棒制賃金に関する規定 ・退職金規定 ・従業員服務規程 ・従業員の懲戒に関する規定 ・慶弔規定 ・育児・介護休業等に関する規定

(イ)雇用環境整備

事務所周辺等に花のプランター、バスケットを設置し、やすらぎを持てる作業環境を整備します。

毎日始業前のスタッフ全員でのミーティングにおいて、一日の業務内容、前日の報告等を行い、情報共有し、無理・無駄のないように業務改善を継続します。



事務所周りのプランター等による「やすらぎの場」づくり

現在、指定管理で行っている一例です。

雇用環境の維持向上

雇用環境の維持向上のため、次の取組を行っています。

① 資格の取得支援

管理運営におけるスタッフの能力向上並びに業務体制の整備や強化並びに利用者サービスの向上を図るために、スタッフの資格取得を支援しています。

② ISO45001 に基づく労働安全衛生の取組

グループの代表は、ISO45001 に基づいて労働安全衛生に配慮した過重労働とメンタルヘルス等のリスク対策として、職場の健康づくりに取り組んでおり、グループの雇用環境においても反映していきます。

③ 適正な採用試験

公平・公正を基本とし、経験豊富なスタッフを採用することにより、継続的な利用者サービスの向上を図ります。

④ 高年齢者の採用

定年退職を 65 歳に引き上げるとともに、本人の希望に基づいて満 70 歳まで雇用する制度を整備しています。

グループ内コミュニケーションの活性化

朝のミーティング等、意見交換が活発に行われる場とし、スタッフにおけるコミュニケーションをより一層活性化していきます。

(ウ)ワーク・ライフ・バランスの向上

出向スタッフに対し、グループ各会社の就業規定に則りながら、グループの代表が取得している**札幌市ワーク・ライフ・バランスに基づいた取組**を推進していきます。

スタッフの新規採用を行う場合は、年齢並びに性別の差別なく平等とした上で、採用対象者の経験等を踏まえて採用決定を行っていきます。

グループに従事するスタッフからの要望に応じて、グループ代表の顧問社会保険労務士にいつでも相談できる体制をとっています。



札幌市ワーク・ライフ・バランス
取組企業認証書（ステップ3）

項目番号 I-1-5.

法定どおり又はそれ以上の育児・介護休業が取得できる

法定通り又はそれ以上の育児・介護休業を取得できます。

取得後に安心して働くことが出来るように職場復帰を支援しています。

項目番号 I-2-3.

従業員が働き方や制度に関する相談ができるサポート体制がある

グループに従事する所長以下すべてのスタッフの勤務表を作成する際には、各自の要望を反映します。緊急等による休暇申請の場合は、所長を中心としたスタッフと相談できるように、グループ各会社毎にサポート体制を整えています。

項目番号 I-3-4.

事業所が、一般市民向けの地域貢献活動を行っている

毎年、社屋周辺の一般道路において清掃活動を行っているほか、道内各地の幼稚園や学校等の教育機関において剪定や草刈等の地域貢献活動を行っています。

項目番号 I-3-5.

小・中・高校などからの、見学や職場体験の希望などを受け入れている

高等学校からの職場体験の希望を受入れています。

項目番号 II-1-4.

長時間労働をしている従業員の実態を把握し見直し検討をする

長時間労働の発生のある場合、見込まれる場合に業務遂行体制の効率化及び平準化について見直しを図り、残業時間の軽減について取り組んでいます。

項目番号 II-2-1.

ゴールデンウィーク、夏休み、年末年始等、連続休暇の取得を促進する

連続休暇となるように年間スケジュールを作成するとともに、連続休を取得しやすいように業務調整等を行っています。

項目番号 II-2-2.

休暇計画の実行状況をチェックし、取得の進まない従業員には取得推奨する

有給休暇取得状況を把握し、取得の進んでいないスタッフには直接指導しながら、休暇を取得しやすい環境を整えています。

項目番号 III-1-2.

インターンシップやトライアル雇用に協力する

インターンシップ制度活用について学校からの希望を受入れ、実際の工事や維持管理の現場を体験してもらっています。

項目番号 III-1-3.

採用にあたって職場経験にこだわることなく、人物本位に適性や能力を正當に評価する

業種の異なる経験者であっても適性や能力を適正に評価して採用しています。

項目番号 IV-1-1.

人事配置、昇任、昇格は、性別ではなく、社員それぞれの能力に応じて行う

性別の別なく当人を評価し、人事配置や昇格を行っています。

項目番号 IV -1-6.

職場環境の改善について、従業員の要望や意見を受け入れる体制がある

毎週月曜日の管理者会議において、スタッフの要望・意見を取り入れており、特に問題のある場合には、月1回のグループ会議において検討する体制を整えています。

スタッフの要望を反映して、管理事務所前に花壇を設置し、潤いの場を提供しました。



管理事務所前に設置した花壇

項目番号 IV -1-7.

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

年間を通して、スキル・アップの教育を行っており、プール衛生管理者・プール管理責任者の取得においては費用負担を行っています。

(P35 に記載しています)

市民サービスの向上に結び付く具体的な取組み

ワーク・ライフ・バランスの推進や雇用環境の向上により、市民サービスの向上に結び付く具体的な取組みは以下の通りです。

- ・インターンシップ制度に協力する体験学習のカリキュラムに、地域貢献活動を組み込み、市民サービスに結び付く事業活動を経験してもらいます。
- ・女性の採用を積極的に行うことで、印象の良い接客サービスの提供を行います。
- ・職場環境の改善に花壇づくりを取り入れることで、市民サービスに彩りを提供します。

年次有給休暇取得

仕事と生活の調和を図り、スタッフが休暇を取得しやすいような職場環境づくりに取り組みます。

次世代育成支援の取組み

若年者のインターンシップ等の就業体験の機会場の場として活用していきます。

健康事業所宣言

スタッフに対し、グループ各会社の就業規定に則りながら、グループの代表が取得している**健康事業所宣言に基づいた取組**を推進していきます。

3つの健康づくりメニュー

- ・消毒薬、うがい薬などを備え付け、うがい、手洗いを推奨
- ・健康に関する研修会を実施
- ・計画的な年次有給休暇を取得



健康経営優良法人

グループの代表が健康管理を経営的な視点で考え、戦略的に実践する「健康経営」の取組が優良であると認められました。



(2) 管理水準の維持向上に向けた取組

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

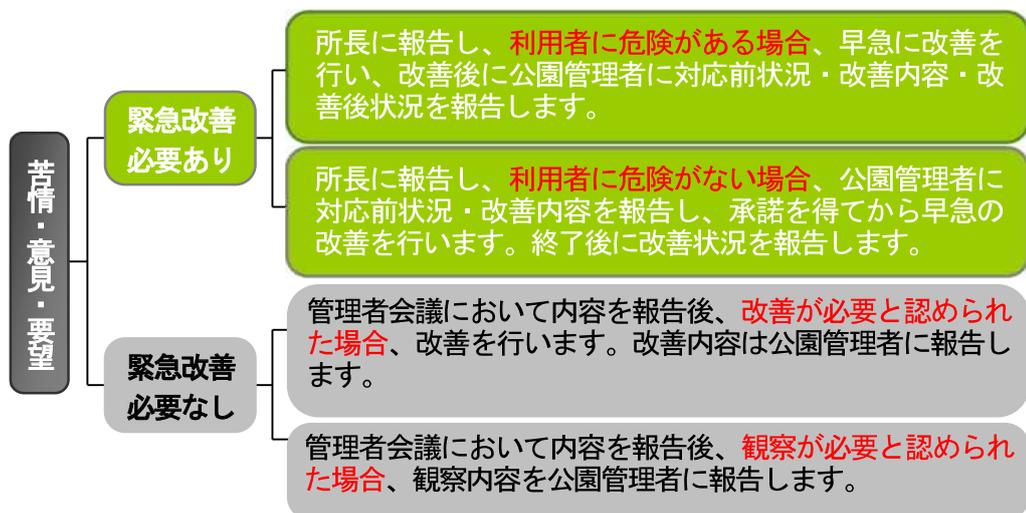
- ・利用者からの情報は、事前に用意している用紙に書き込み記録します。内容には苦情等の要旨、対応の経過、取組事項等をまとめます。
- ・大幅な改善や、設備等の大規模な改修を必要とする場合には、公園管理者と協議を行い対応します。

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、下図の要領にて区分して対応します。
- ・全苦情・意見・要望に関しては、公園管理者に報告をします。



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。

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。

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っています。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、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再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、太平公園のパークゴルフ場の草刈業務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
遊具保守点検業務	(株)北辰 札幌営業所
管理事務所警備業務	セコム(株) 札幌東支社
産廃粗大ごみ処理	親栄電気工事(株)
一般ごみ処理	(財)札幌市環境事業公社
電気照明保守業務	アルファ電建(株)
パークゴルフ管理業務	太平公園パークゴルフ同好会
遊水路等設備点検業務	大研機装(株)
高圧受電設備点検	北海道電気保安協会 札幌北支社
遊水路水質検査	(株)環境リサーチ
給水設備点検	(株)渡辺設備工業所

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、公園管理者に相談し、その指示に従います。
- ・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います。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。
- ・下表は、現在屯田西公園、太平公園においてボランティア活動を行っている団体です。今後は、新琴似グリーン公園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
太平公園パークゴルフ同好会	花植え・パークゴルフ場管理ボランティア
屯田西公園ドッグラン	ドッグラン管理・公園内清掃ボランティア

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
- ・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、関係機関等の一覧表を作成します。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

資金管理

グループは効率的かつ厳正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。

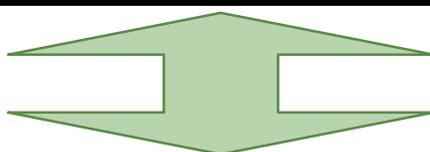
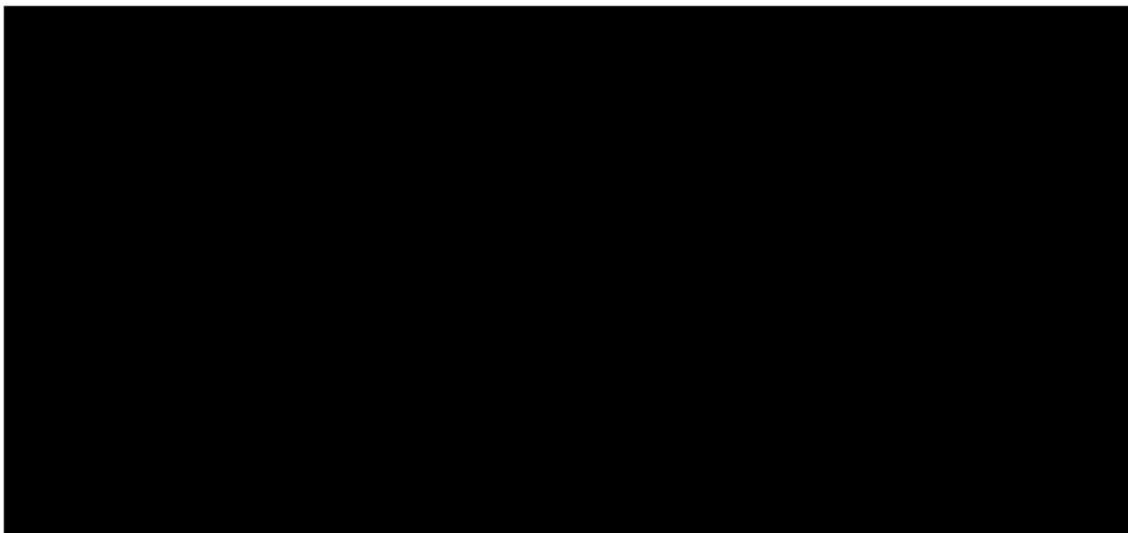
- ・現金の集金、保管の取扱いについては、所長及び副所長、事務スタッフのみが行います。
- ・経理を明確に区分するために年度ごとに収支その他経理に関する記録等を整え、グループ独自の預金口座により管理します。
- ・管理費用等の適切な管理を会計士による監査等の客観的な方法でチェック、確認します。
- ・自主事業等の経費の管理については、事業毎の収支を明確にし収支報告書にて報告します。

現金等の適正な取扱いについて

グループは現金等の取扱いについて、**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。

現金の取扱いに関する管理体制、事務の運用手続については以下のとおりにします。

- 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 現金等の取扱いに付随する帳票、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、現金等の取扱いに関し事故、不祥事を未然に防ぐ仕組みを構築し、運用します。
 - ・現金等の取扱いに関して、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、XXXXXXXXXXに保管します。
 - ・受付業務にて現金を取り扱う場合はXXXXXXXXXX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。
 - ・本業務に係る経費の収支については、独立した預金口座により管理します。



顧問税理士による外部監査

消費税の適格請求書等保存方式(インボイス制度)への対応について

令和5年10月1日から、施設の利用事業者が消費税の仕入税額控除を受けるために、原則、指定管理者となる団体が適格請求書発行事業者の登録を受け、適格請求書(インボイス)の交付及び写しの保存を行うことが必要となります。必要に応じて手続きを行います。

(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、利用者の要望、苦情を正確に聞き取り、素早かつ的確に対応し、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に対し、次の通り取組みます。

苦情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対処し、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3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。

③ 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。



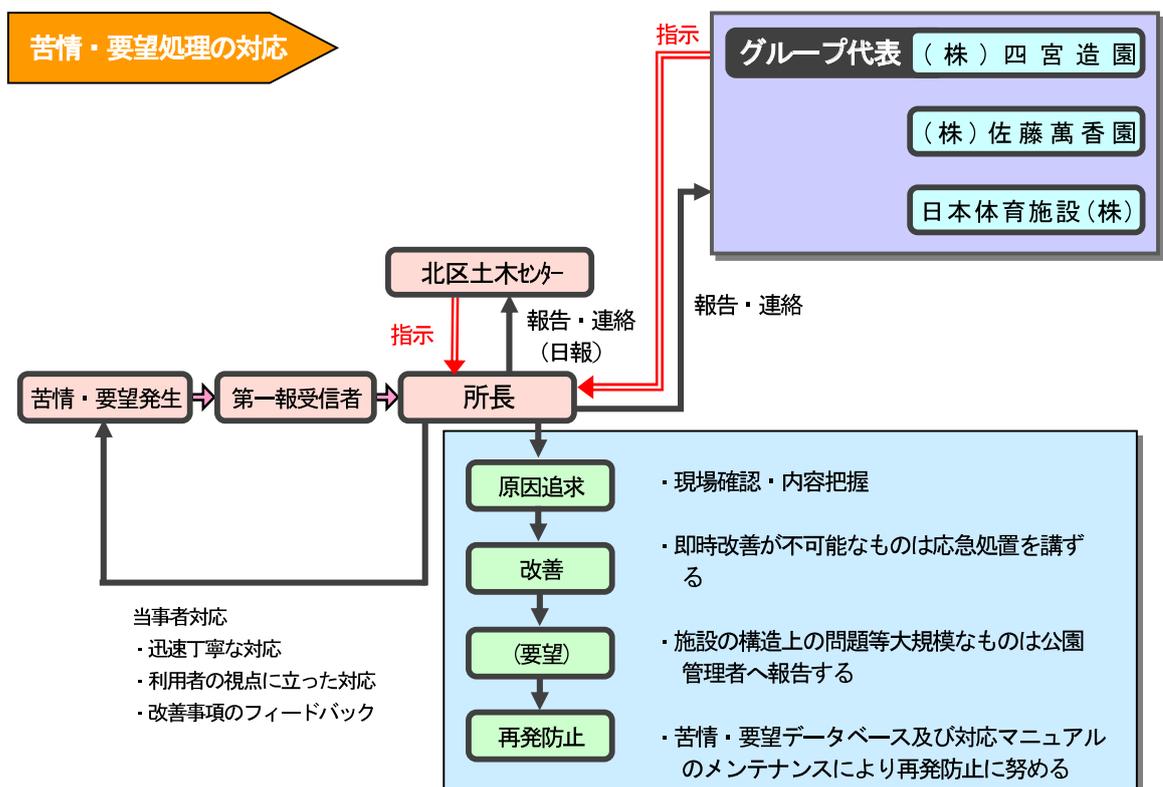
コミュニケーションシート

④ 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。

⑤ 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し又は指定の取消された場合は、公園管理者又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り組みます。

- ・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、又、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（グラウンド・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

以下は令和4年5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

- ・公園施設は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

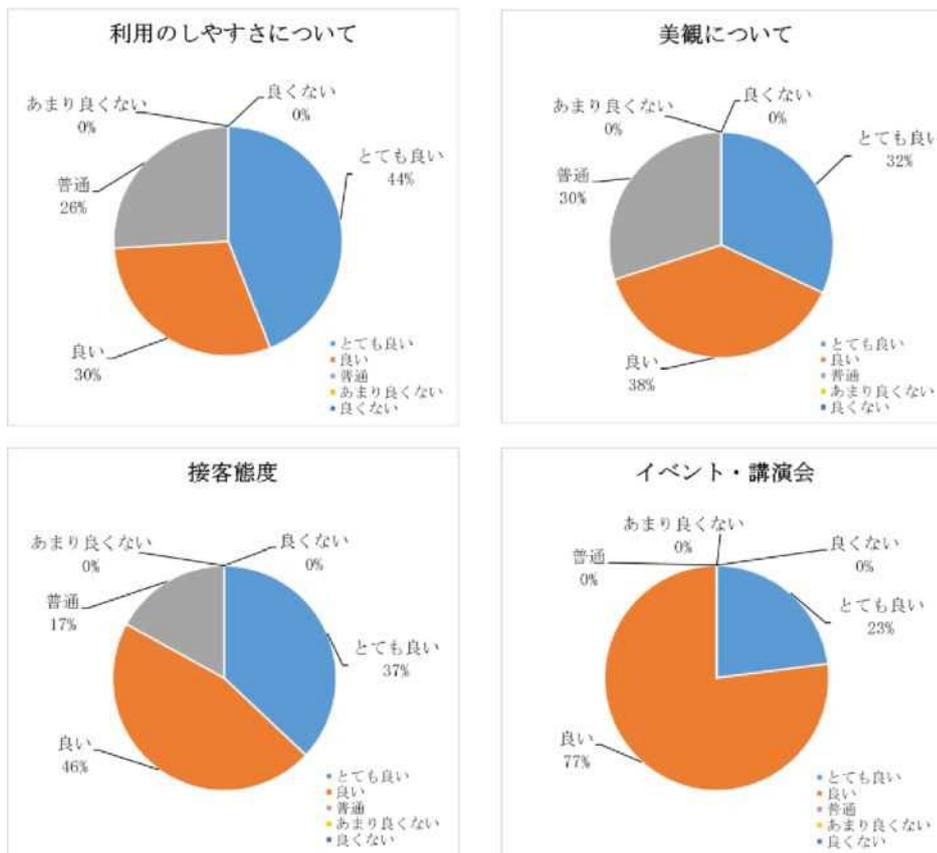


アンケート実施の様子

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

アンケート集計



以上の結果より、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しており、特に、接客態度、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、目標としている総合満足度70%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。

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

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（又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）計算書又はこれらに相当する書類、貸借対照表及び財産目録又はこれらに相当する書類〕

四半期末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

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）や利用者対応など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。

- ・業務の実施に関する記録、帳票等、その他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報告や現地調査を求められた場合には、速やかに指示に従い、誠実に対応します。
- ・報告書類等について公園管理者による検査、定期的又は随時の現地調査(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、グループはこれらの検査等に協力します。

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。3公園についても、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。

- ・3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。

3. 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容

(1) 維持管理業務計画

公園維持の基本事項

公園は、利用者のやすらぎの場であるべきだとグループは考えています。公園では幼児から高齢者まで、幅広い年齢層による様々な活動が日々なされ、地域住民によって多様な利用がなされてきた歴史もあります。その様な公園を維持していくには常日頃の管理が重要になります。安全・安心して平等に利用できるように、グループで利用中及び管理作業中の危険なおそれのあった事例を収集・整理しスタッフに周知します。

又、利用者の安全第一を確保するために施設の点検・修繕、スタッフへの安全教育並びに安全訓練を行っていきます。

グループでは、施設管理、樹木管理、芝生管理はもとより利用者の立場になって点検作業する事を第一に考え、**無事故で快適な公園の維持管理に努め、「年間維持管理業務計画書」を作成**します。

屯田西公園ほか2公園維持管理特記仕様書に基づいて、管理運営を行います。

統括的事項

ア 利用者等の安全確保、市民サービスの向上への配慮等

各業務の実施にあたっては、利用者の安全確保を第一に優先するとともに、利用者サービスの向上について配慮し、法・条例の遵守を徹底するとともに、安全確保に注意を払って公園施設を管理していきます。

- ・遊水路開放前に万一に備え、応急手当・心肺停止蘇生法・AEDの操作研修を含めた普通救命講習の受講を行い、機械操作・運転の安全講習会を実施します。
- ・ヒヤリハット報告書、コミュニケーションシートを活用しながら利用者の安全確保、利用者サービスに抵触する事案については速やかに対策を講じます。
- ・朝のミーティングにおいて危険予知活動（KY活動）をスタッフ全員で行い、作業機械による利用者への危険性を周知します。機械は日常・定期点検を実施し、事故防止に努めます。
- ・各業務に関して、利用者、歩行者、地域住民、スタッフ、その他業務に関連する者の安全を十分確保します。
- ・各業務を実施する際に、利用者の施設利用の支障にならないよう配慮するとともに、業務実施の案内を掲示板にて利用者に明示しながら、安全管理には十分な対策を行います。
- ・草刈や樹木剪定作業に伴い、通行の規制が必要な道路や、園内通路がある場合は、事前に日時や場所を周知するほか、作業時には作業表示板やコーンバーを配置して作業を行います。
- ・必要な場合は、法令等に従い当該要件を満たす有資格者により作業を行います。(P28に記載しています)

- ・事故、災害等の発生時に備えた情報伝達の体制及び救急設備を整え、被害者の救済、保護等の応急措置を行い、状況に応じて関係機関と連携します。
(P26に記載しています)
- ・感染症対策を徹底し、朝のミーティング時に、スタッフ全員の体温を確認します。(P109に記載しています。)

イ 連絡体制の確保

公園内の掲示板等に管理事務所の電話番号を表示し、緊急時等に利用者が通報できるようにします。

連絡体制については、スタッフは常に緊急時連絡網の情報ならびに携帯電話を携帯し、巡回時等必要に応じた連絡を迅速に確保できるようにします。

ウ 損害賠償保険の加入

- ・施設そのものの欠陥や地震等の天災により事故・火災等が発生した場合は、当該事故等の処理に要する費用については、公園管理者の負担とします。
- ・管理業務の実施に当たり、指定管理者の故意または過失により、公園管理者または第三者に損害を与えた場合は、その賠償費用はグループの負担とします。なお、グループは独自に損害賠償責任保険に加入します。(天災による損害賠償は保険対象外です。)
- ・自転車のレンタル業務の実施年度は、北海道自転車条例に基づき自転車損害賠償保険等に加入します。

対 象：管理物件内における維持管理期間中の法律上の賠償責任

期 間：5年間の指定期間

その他：被保険者をグループ及び公園管理者とし、交差責任担保特約を付けます。

保険種類	保険対象	保証内容	
施設賠償責任保険	公園利用者・公園施設	対人 事故 対物	1億円 2億円 2千万円
レクリエーション保険	イベント参加者	死亡・後遺障害 入院通院への補償	
任意自動車保険 (連絡車両・作業車両)	第三者	対人 対物	無制限 無制限

屯田西公園

大径木の保全に努め、園路、散策路周辺の美化についても環境条件を把握した上で管理計画を立て、日常の観察・施肥・水管理・補植作業など十分な配慮を行っていきます。

以下について重点的に行います。

- ・ **藤棚、歩道に掛かる枝、テニスコート周りにあるヒバの下枝は整理し、明るく、歩きやすい園路**、利用しやすい休憩場所の維持に努めます。
- ・ 大径木の根が園路に越境している箇所は段差になり危険なため、公園管理者と協議の上、抜根処理を行っています。
- ・ 園路や花壇には利用者に気持ちよく公園を利用してもらえるように**花を植え、良い雰囲気**の公園づくりをします。(花いっぱい運動)
- ・ 野球場は利用者が快適に利用できるように**定期的な芝刈り**を行い、利用しやすい状態を保つように努めます。
- ・ 園路のひび割れ等については、公園管理者と協議の上、補修しています。
- ・ 防風林については公園管理者に報告した上で関係機関と協議し取組んでいきます。
- ・ 陸上競技場の人工芝及びオムニコートについては、製品の特性に応じて、充填材の補充等の維持管理を行います。



花いっぱい運動



藤棚の剪定



園路の修繕箇所



園路に出ている根の処理

太平公園

大径木等、樹木の管理、パークゴルフ場の芝生の管理についても環境条件を把握した上で管理計画を立て、日常の観察・施肥・水管理・補植作業など十分な配慮を行っています。

以下について重点的に行います。

- ・ 藤棚、生垣、大径木の剪定を行い、明るく、歩きやすい園路、利用しやすい公園の維持に努めます。
- ・ 花壇には利用者に気持ちよく公園を利用してもらえるように花を植え、良い雰囲気の公園づくりをします。(花いっぱい運動)
- ・ グラウンドは利用者が快適に利用できるように定期的な芝刈りを行い、利用しやすい状態を保つように努めます。



定期的な芝刈り



花いっぱい運動

新琴似グリーン公園

剪定木等の調査を行い園路散策に支障のないように努め(特に秋口の落葉清掃をこまめに行い)地域の憩いの場としての環境づくりを行います。

以下について重点的に行います。

- ・ 隣接している住宅があるため、落葉前に園路沿いの樹木を剪定し、枯葉清掃はこまめに行います。
- ・ 花壇には利用者に気持ちよく公園を利用してもらえるように花を植え、良い雰囲気の公園づくりをします。(花いっぱい運動)
- ・ オムニコートについては、製品の特性に応じて、充填材の補充等の維持管理を行います。



落葉前の樹木剪定と枯葉清掃



花いっぱい運動

施設の維持及び管理

施設管理の目的は、施設の機能を十分に発揮させ、安全快適に利用してもらうことです。そのためには、経年劣化の状況を捉え予測し、破損を未然に防止します。劣化損傷したものは補修して、耐力の復元、機能の回復、美観の向上を図ります。又、設備、機器が正常に機能するよう運転・調整を行い、正常に機能しているかどうか測定し、記録するといった作業を適正に実施します。

- ・作業実施においては、利用者の支障とならないように配慮し、十分な安全確保を行います。
- ・高所作業車などの特殊車両については、有資格者に操作させ作業半径内に利用者等が立入らないよう表示板やコーンを配置します。
- ・法令等で義務付けられている保守・点検は、専門業者又は有資格者が行います。
- ・給水設備、高圧受電設備等の機械施設、電気施設については、定期点検または随時必要な保守・点検を行い、法定点検を専門業者と協力して実施します。照明灯の球切れは速やかに交換し、故障については公園管理者に報告します。
- ・風の強い日は周辺への砂塵の飛散抑制対策として適宜散水します。
- ・駐車場については、開放・閉鎖の表示を行い、円滑に利用できるようにします。
- ・現在使用の管理マニュアルを改善しながら、スタッフ全員に周知徹底を図り、作業の品質にばらつきが生じないように活用します。

ライフサイクルコストの縮減

施設毎の耐用年数やこれまでの修繕記録や利用頻度に応じた修繕計画を作成し、破損・故障を未然に防ぎ、施設の長寿命化を図ります。点検により処置が必要と判断された場合に、処置後のライフサイクルコストを見直しながら、撤去・更新も含めて検討し、長期的に最も安価で安全な方策を処置します。早期発見により処置を最小限とするために、巡視と点検によってこまやかに対応します。



電気施設、機械施設点検講習

公園施設・設備等の破損・老朽化

公園施設・設備等が破損、老朽化した場合の修繕方法（20万円以上[消費税および地方消費税含む]）については、公園管理者と速やかに協議し、対応策を検討します。

類似事例の反映

コミュニケーションシートやヒヤリハット報告書、類似施設での破損、修繕記録を他の指定管理と共有します。

国、道、公園管理者からの通知や、インターネット上の情報、報道等による類似施設での事故事例を収集しスタッフに周知しています。

美観の維持と向上

利用者数や気候条件によりゴミ、汚れ、落ち葉量は変動しますが、清掃作業における標準的な業務体制や実施回数等の年間計画を作成し、状況の変化に柔軟にかつ効率的に対応して清潔と美観の維持・向上に努めます。

清掃作業時においては、樹木や施設等を損傷させることのないよう注意し、分別・収集では適正に処理します。

ISO14001 の活用

管理運営において、ISO14001 に基づく環境影響の側面から、PDCA サイクルにより継続的かつ効果的に業務処理方法や今後も経費節減を図った取組みを継続します。

セキュリティ

機械警備装置を設置することでセキュリティを強化しており、24 時間体制で外部からの不法侵入を抑止し、防いでいます。

安全対策の具体的な提案

グループでは、公園が利用者にとって常に安全に利用できる施設であることを目指して管理運営を実施し、年度始めに安全管理計画を立てます。

具体的な安全対策として、**危険な箇所を安全チェックリストにて事前に把握**し、スタッフ全員に周知し、巡回時や作業時における安全管理を実践します。



安全性に配慮した公園内の明るさ確保のために、照明等を阻害している樹木を剪定

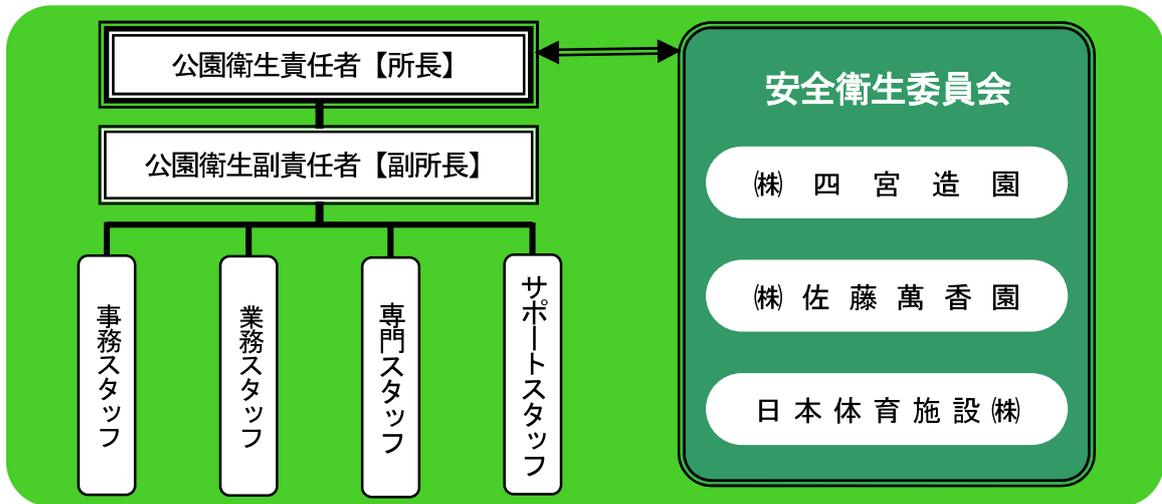


安全衛生委員会による安全パトロール、ミーティング活動



安全管理計画

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
安全大会	○											
安全パトロール		○	○	○	○	○	○	○				
安全結果検討会								○				○



日常の巡回による危険箇所の発見と処置(動植物)

		対象	処置
樹木	低木	折れ枝・枯枝・徒長した枝	刈込・整枝
	高木	下枝・折れ枝・枯死樹木・周辺街路樹	適時剪定・整枝
		隣接地に徒長した枝・越境した根	伐採・抜根処理
		腐植空洞	定期的な調査(樹木医)
鳥獣対策		カラスの巣づくりの調査、鳥・蜂の巣等の撤去 ※ 動物の死骸回収・処理については公園管理者や関係機関の指示に従い、適切に処置します。	

◀ 鳥インフルエンザの疑いのある野鳥の死亡個体に係る市民通報対応マニュアル ▶

北海道：平成29年11月10日改訂

【勤務時間内の連絡先について】

- 北海道石狩振興局保健環境部環境生活課
電話番号：011-204-5825 に連絡します。

【勤務時間外、土日祝祭日の連絡先について】

- 北海道庁（代表）
電話番号：011-231-4111 に連絡します。

【対応方法など注意点について】

- ア 回収する個体は、野鳥の死亡個体のみとします。
事業系一般廃棄物の燃えるゴミとしてプリペイド袋に入れて札幌市環境事業公社に連絡し回収してもらいます。
- イ 環境省が設定した対応レベルに基づき、当該機関による野鳥のサーベイランス（調査）が必要となるため、北海道のマニュアルに示された「対応レベル1」（通常時）では、スズメ、カラス、ハト、カモメ（ウミネコ、セグロカモメなど）については、5羽以上が同一場所（おおむね見渡せる範囲を目安とする）で死亡している場合は、感染の疑いがあるものとして、石狩振興局に連絡し回収します。感染の疑いのないものは、従来通り一般廃棄物として扱います。
- ※ 連絡の目安：
- ・ 普段と変わりがなければ調査の必要がありません。通常より多く死んでいる等の異常がある場合は石狩振興局に連絡します。
 - ・ 判断に迷う場合は公園管理者に相談します。

ウ 公園利用者から通報があった場合

感染の疑いがあるか確認し、該当する場合（不明な場合も含む）は、連絡先を公園利用者に案内するか、もしくは「発見者の電話番号・氏名」、「発見時の状況」、「保管状況」、「死亡野鳥に触れた方の有無」の聞き取りを行ったうえで、公園管理者及び石狩振興局に連絡します。

また、発見者が死亡個体に触れていない場合、死亡個体に触れないように注意喚起を行います。

死亡個体に触れた方がいる場合は、手洗いやうがいの実施、後日発熱等の健康の異常が見られた時に医療機関への受診を促します。

エ 渡り鳥のシーズンは秋から翌春くらいまでがピークですが、対応については一年を通じて行います。

オ 高原性病鳥インフルエンザの発生状況により国の対応レベルが変更され、回収時の対応が変更される場合があるため、公園管理者の指示に従って行動します。