

- (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と当コンソーシアムは考えます。

当コンソーシアムでは、当公園の管理運営において、緑化協会で運用するEMSによる情報収集・伝達・システム監視・評価・改善の一連のシステムを採り入れ、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、情報共有の方法等について教育します。

② 組織全体の情報共有

当公園の情報は、基本的に報告書等により緑化協会事務局及び四宮造園本社に伝達され、承認を得ます。緑化協会ではこのほか、ウェブ上の協会共有サーバーを利用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には電子メールやメーリングリスト等も活用しており、当公園スタッフも含めた迅速な情報共有体制を確保しています。

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、普通救命講習、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。

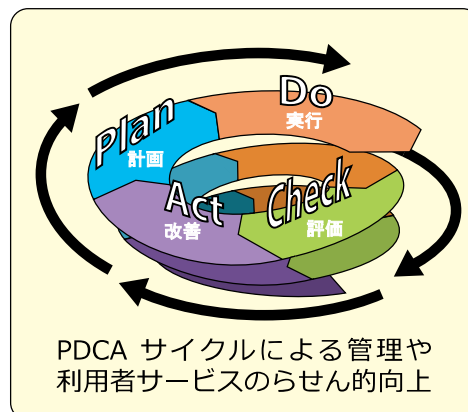
他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知資料や緑化協会の事故報告書等を検証し、スタッフによるワークショップで、安全確認の方法等について実践的に研修します。

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、定期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、見直しに当たっては、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】

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の構築。	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、構築した。	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った。
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。	定期的なデータの分析報告を受け、改善点を確認。
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、改善中。	運用の改善を行い、効率化を図った。

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、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、公式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

四半期ごとにアンケート、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（四宮造園）

① 計画

四宮造園の維持管理担当サブマネージャーは、年間業務計画に基づいて、具体的な作業計画を作成し、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等について、スタッフで検討します。維持管理と公園の利用との調整を図るため、緑化協会のマネージャー以下、公園スタッフと作業計画について確認、調整を行います。

② 実行

維持管理担当サブマネージャーは、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、スタッフからの聞き取りなどにより作業状況を収集し、整理・確認します。

③ 評価

維持管理担当サブマネージャーは、作業状況の評価を付記してマネージャーに報告し、利用者の声やアンケート結果等も加味して、作業目標、品質目標等について、毎月又は四半期毎の達成状況を評価します。

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、指示系統について見直します。また、改善計画についてスタッフと共に検討し、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行います。

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

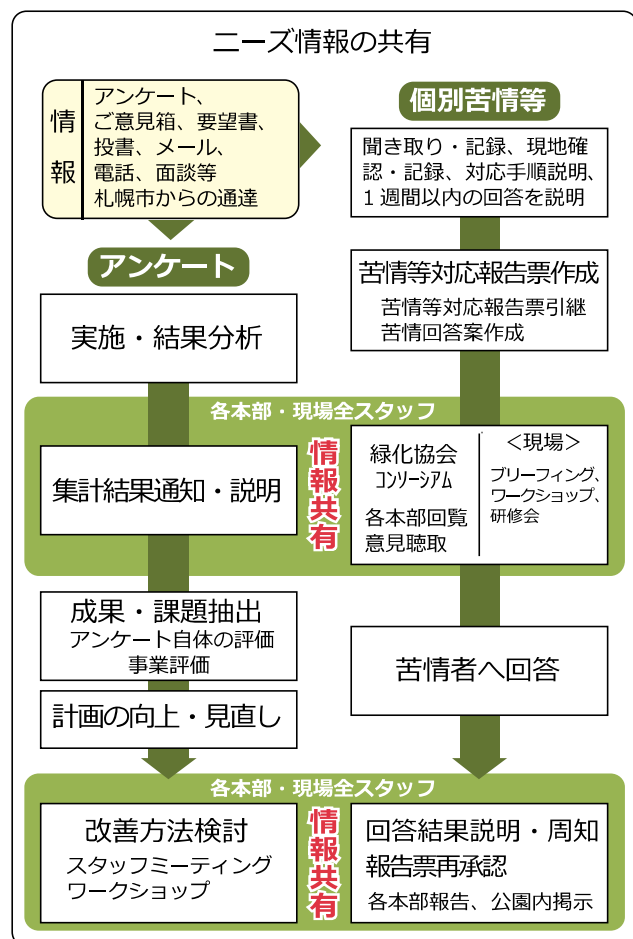
当コンソーシアムでは、管理の質の一層の向上を図るため、利用者からの意見や苦情のほか、施設の安全、運営の効率化、適正な植物管理などの情報を管理運営に携わる全スタッフが共有し、改善につなげることが重要であると考え、次の点を重視して業務を進めます。

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四宮造園本社へ報告するとともに、毎日のブリーフィングで公園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、マネージャーから公園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、他の公園・施設にも配信され、各スタッフに周知されます。

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四宮造園との情報共有

緑化協会の事務局からは、安全管理や災害等に対する最新情報を電子メール、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・四宮造園に周知します。公園スタッフからは、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四宮造園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。

効率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もつなげています。

当公園においても、コンソーシアムとしてこれらの取組を採り入れ、効率改善に努めます。

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、燃料については、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、利用者満足度について検証します。

③ 評価

マネージャーは、項目毎の節減計画、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、スタッフと共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。

(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、また特殊な資格が必要な業務等については、専門業者（原則として札幌市内の企業・団体）や授産施設などに委託し、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	パークライフセンター	通年
	パークゴルフ受付棟	4～11月
ゲート管理	高台・坂下駐車場門扉開閉	4～11月
	身障者駐車場門扉開閉 (授産施設又は町内会へ委託)	
駐車場交通誘導警備	繁忙日の駐車場内誘導警備	4～10月
遊具等点検	春と夏休み前の精密点検	2回/年
自動ドア保守点検	パークライフセンター自動ドア点検	2回/年
電気工作物点検	パークライフセンター高圧受電設備点検	6回/年
消防用設備点検	パークライフセンター消防用設備点検	2回/年
公衆トイレ清掃	日常清掃	3回/週
公衆トイレ維持管理	修繕等対応	適時
パークライフセンター日常清掃	トイレ清掃	3回/週
	フロア清掃	1回/月
パークライフセンター定期清掃	床ワックス掛け、窓ガラス清掃	3回/年
カラスの巣撤去・子ガラスの保護	やむを得ない場合の処置対応	適時
ハチの巣撤去	スズメバチ等の巣の撤去	適時
塵芥処理	一般ごみ、ビンカン等運搬処理	通年
産業廃棄物処理	産業廃棄物の運搬、処理	適時
公園清掃	永遠の像他（授産施設へ委託）	5～10月

2) 再委託の適正確保のための具体的方策

再委託を発注する際には、そ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、複数人の検査によって履行を確認します。
- ⑤ 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 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、公園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。

(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

月寒公園では、パークライフセンターを市民活動の拠点として活用し、日常的に多様な活動が展開され、新たな出会いやつながり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

これまで当コンソーシアムと市民協議会が共催で、新たな交流が生まれるイベントを続けてきました。今後も、「パークライフ」の推進を共通の目標として、次のとおり連携を図ります。

① 共催イベントの実施

「月寒公園ピクニック」や「カルチャーナイト」「あそんどる！」など、四季をとおして、新たな交流やつながりができるイベントを開催します。開催に向けては、定期的に企画会議を開催し、市民協議会と共にイベントを作り上げます。

② 月寒公園意見交換会の開催

札幌市、指定管理者、市民協議会の三者で構成される会議を開催します。一年の活動を振り返り、公園の管理運営に関わる事項について、意見を交換します。

③ 活動PR

パークライフセンター内の展示や、公式ホームページ、ニュースレターなどの広報媒体を使い、市民協議会の活動状況をお知らせします。市民協議会の活動を多くの人に広め、「パークライフ」の推進を目指す仲間の輪を広げます。



再整備と市民協議会の紹介展示

④ 構成団体との連携

さわやかノルディック・ウォーク倶楽部や、月寒公園シェアライブラリーなど、市民協議会のメンバーが所属する団体を支援し、多様な公園活動を展開します。

地域・関連機関との連携

① プレーパーク開催団体との連携・共催

当公園では平成 26 年度から、月寒プレーパークの会が開催するプレーパークへの支援を続けています。また緑化協会では、平成 23 年度から札幌市プレーパーク推進事業を受託し、札幌市内のプレーパーク活動の支援や普及啓発事業を行っています。子ども達が自由に遊べる環境を地域の大人が作るプレーパーク活動は、「パークライフ」の理念にも合致し、新たな出会いの場や、多様な公園利用の創出につながることから、当公園においても、プレーパークに関わる様々な支援や普及啓発活動を推進します。

② 大学や環境教育団体との連携

再整備やプレーパーク等、当公園に関連する様々な活動を通して、大学の調査研究と連携・協力します。また自然ウォッチングセンターなど、月寒公園をフィールドに活動する環境教育団体と連携し、子ども向けの野遊びイベント等を開催します。このほかにも様々な団体と多様な活動が展開できるよう、連携体制の構築に努めます。

③ 近隣施設、町内会などとの連携

毎年 8 月 14 日に多目的広場で開催される美園第九町内会夏まつりでは、21 時までパークライフセンターを開放します。またこれまでも、美園地区子ども会と「星空観察会」を開催するなど、地域住民と公園利用者が共に楽しめるイベントを企画しています。今後も、月寒公園に隣接する月寒・美園・平岸地区のコミュニティ活動の拠点となるよう連携します。

また毎年 9 月に開催される月寒神社のお祭りにおいては、車の搬入や土俵の整備等で協力します。



美園第九町内会夏祭り

ボランティアとの連携

① 公園登録ボランティアの活動支援

a 植物管理ボランティア（月寒公園）

月寒公園では平成 28 年度から、シバザクラエリアの除草と時計塔花壇の管理を行うボランティアが活動しています。今後は、再整備工事により増設されたポート池周りの花壇の管理や、帰化植物の観察・対応など、月寒公園の植物全般に関わる活動を展開するよう支援します。



シバザクラ除草のボランティア

b 多目的広場・パークゴルフ場ボランティア（吉田川公園）

吉田川公園の多目的広場とパークゴルフ場の維持管理作業を、ボランティアと共に行います。

② 企業等のボランティア活動の積極的な受け入れ

月寒公園では、企業や市民団体などから清掃等のボランティア活動の申し出が寄せられます。これらのボランティア活動を可能な限り受け入れ、スムーズかつ安全に活動できるように支援します。

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密接かつ円滑に行い、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、「月寒公園等運営協議会（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協議を行うことが定められている事項
 - ・ 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。

(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、当公園の利用料金や自主事業など、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」とであると考えます。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

緑化協会で整備している規程は、次のとおりです。

- ① 財務会計規則（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 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）
- ⑥ 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）
- ⑦ 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 内部監査

年2回（定期内部監査による）

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

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る不祥事を防止する意識の共有

5) 現金等取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合

緑化協会では、現金等の取扱いに関して、万一事故や不祥事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、緑化協会事務局に事故対策委員会を速やかに設置し、原因の究明、及び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、緑化協会の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四宮造園とも共有し、苦情等を受けた公園は、緑化協会事務局及び四宮造園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		緊急/通常	通常	初期対応者										
課外情報 (不適合)				報告票記載者										
受付日時	平成 年 月 日	曜日	午前・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 ()														
苦情者	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												
	住所													
氏名			電話											
			e-mail											
区	苦情等対象													
	業務分類													
苦情等の要旨														
<table border="1"> <tr> <td>理事長</td> <td>専務理事</td> <td>事務局長</td> <td>総務課長</td> <td>事業課長</td> <td>事業課担当課長</td> <td>経理士長</td> <td>事業部</td> <td>総務課</td> </tr> </table>						理事長	専務理事	事務局長	総務課長	事業課長	事業課担当課長	経理士長	事業部	総務課
理事長	専務理事	事務局長	総務課長	事業課長	事業課担当課長	経理士長	事業部	総務課						
対応結果	対応 (改善) 内容													
	対応結果に対する評価													
結果連絡の記録		連絡方法		連絡期日										
		<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 文書												
		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 利用者には物質的・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。

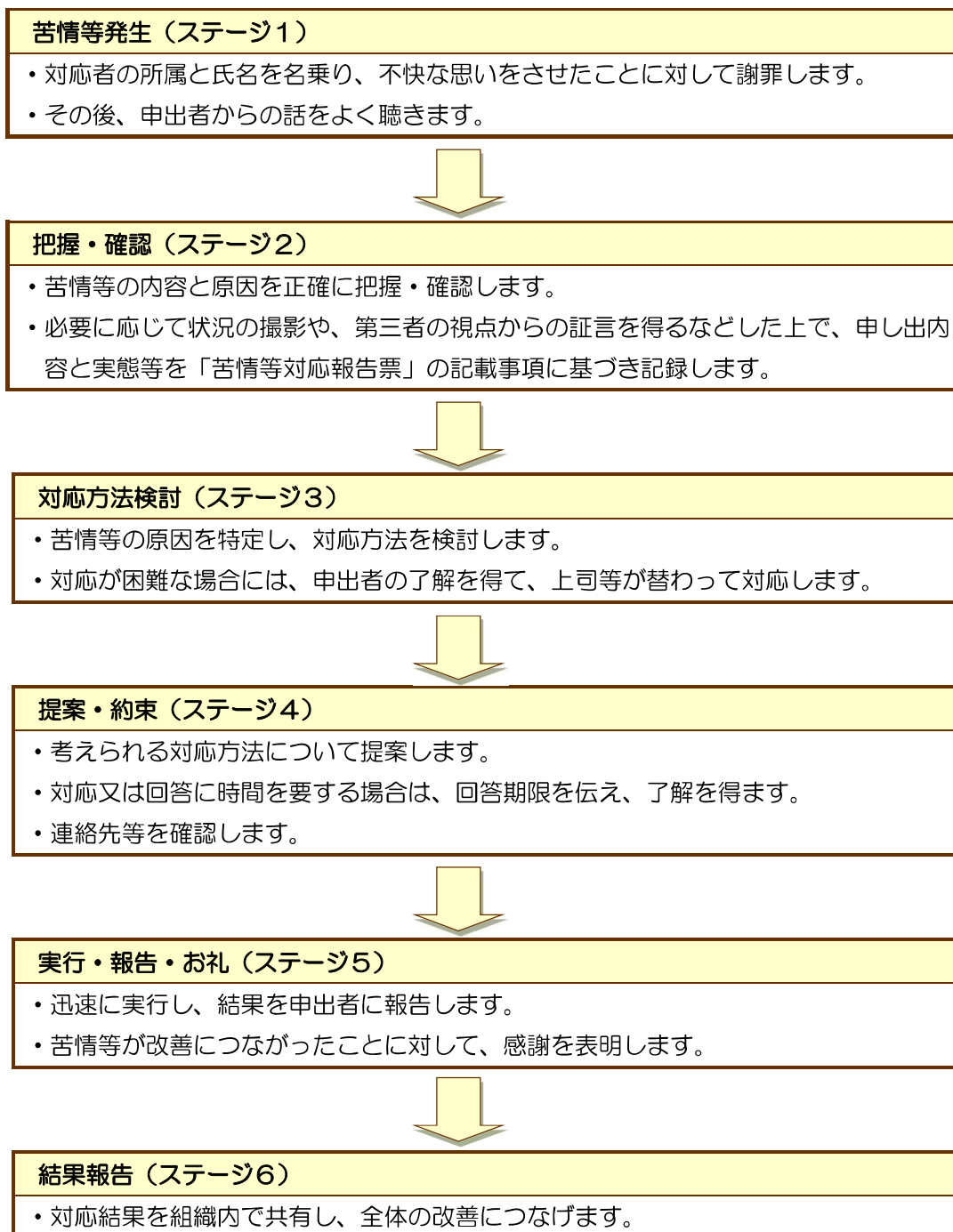
⑤ 札幌市への報告等

- 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【総合満足度、接遇に関する満足度】における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当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。
- c 公正で透明性のある評価を実施するため、次ページの「公園マネジメント評価システム」を当公園で運用し、評価結果は、当公園の管理の質の向上と利用者サービスの向上につながる重要な指標として活用します。

2) セルフモニタリングの具体的な実施方法

① 公園マネジメント評価システム

緑化協会では、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」を次の内容で構築しています。当公園においても、このシステムを運用します。

a 各公園・施設において、管理業務に関わる項目による自己評価シートを作成し、公園統括管理責任者により評価を実施します。



b 課長等で組織する内部評価委員会により、各公園・施設の自己評価シートについて、評価の妥当性を検証し、管理業務に対する指示・助言等を行います。



c 一連の評価及び検証結果について取りまとめ、その概要を緑化協会のホームページで公表し、札幌市に報告します。



d 各公園・施設のスタッフは評価の結果と指示・助言等を基に業務の改善を検討して、よりよい管理につなげていきます。

より適切な評価システムとするために、システムを運用しながら改善に努め、PDCAによる管理レベルの向上と、開かれた公園運営に役立てていきます。

② アンケートボックスの設置と返答の公表

当公園のパークライフセンター・ボート受付棟等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 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。

《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。

・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」

- ・公園スタッフの接遇に関する満足度
 - 「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。

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

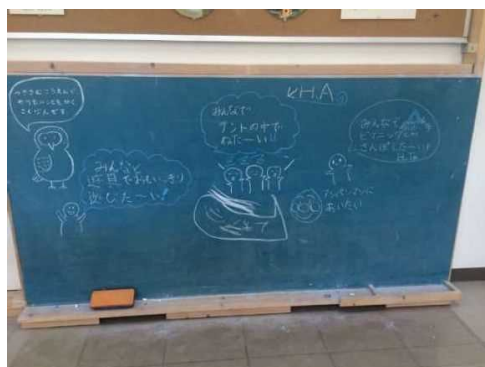
接遇に関する満足度 : **目標値 85%** (要求水準 80%)

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

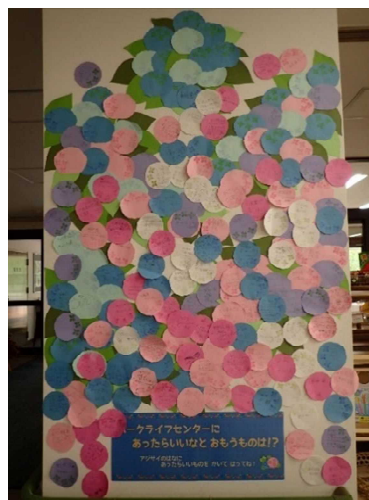
④ 子どもの声を聴く工夫

月寒公園には乳幼児親子や小学生が多く訪れることから、小さな子どもが安心して利用できる環境の整備が大切です。しかし子どもの意見は、アンケート等でも聴取するのが難しく、小さな子ども達の意見を上手に聴き、公園の管理運営に生かす工夫が必要であると考えます。パークライフセンター内に、子ども対象の参加型展示を製作し、遊びながら自由に子ども達が意見を出せるよう工夫します。出された意見は、スタッフ間で共有、検討し、管理運営や企画の改善に反映させます。

これまでの意見と対応事例（対応予定を含む）	
意見	対応
アイス販売してほしい	アイスの自動販売機を設置した
読書スペースを充実させてほしい	自然科学関連を中心に書籍を追加した
バトミントンやボールなどの貸出があると嬉しい	『「パークライフ」なグッズ貸し出し』として今回提案（P.120）



月寒公園でやりたいことを自由に書く黒板



四季ごとにテーマとデザインが変わる参加型展示
(写真のテーマは「パークライフセンターにあったらいいなと思うものは？」)