

2 統括管理業務の実施内容

(1) 管理運営組織の確立

ア 責任者の配置、組織の整備

統括管理責任者の配置に関する基本的考え方（統括管理責任者としての資質、経歴、資格等）と統括管理責任者の確保の方策（団体に既に確保している場合にはその旨）を記してください。

また、都市公園の適切な管理運営を確保するための組織編制に当たっての基本的な考え方を示し、具体的な運営体制（業務分担及び指揮命令系統、緊急時の連絡系統、その他必要な内容）を示してください。

運営体制については、別に組織図を作成し提出してください。

2 統括管理業務の実施内容

(1) 管理運営組織の確立

ア 責任者の配置、組織の整備

ア-1 両公園の管理運営体制

当協会は、指定管理者として、両公園に常駐するスタッフのほか、必要に応じて他公園スタッフの協力・サポートにより、適切な管理運営に努めています。

今後の管理運営体制や連絡・情報共有等についても、これまで以上に強化・徹底すべく、次のとおり取り組みます。

① 連絡・情報共有の体制

毎朝、常駐スタッフ全員でミーティングを行い、作業や各種状況等の情報を共有して業務にあたり、今度もこれまで培ってきたノウハウを生かし取り組んでいきます。

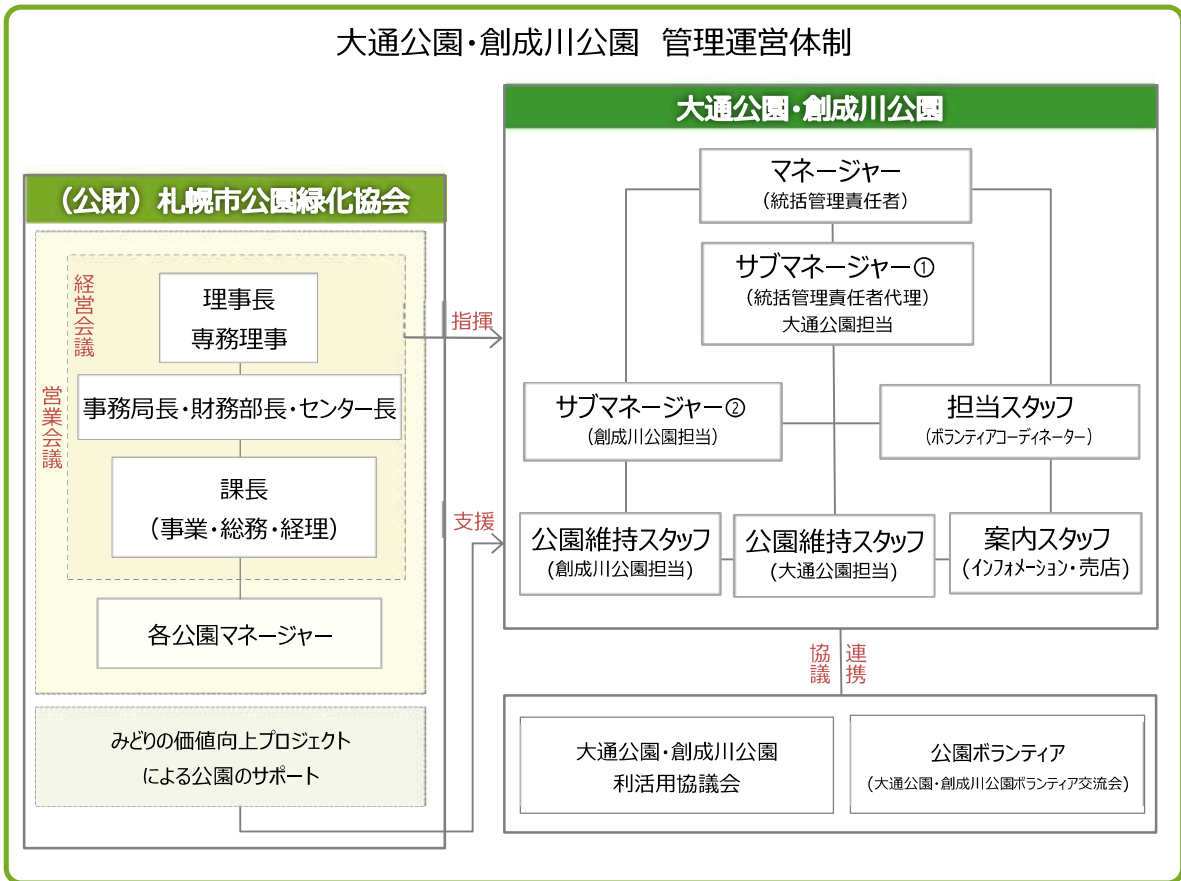
また、報告等の必要な記録はマネージャーが集約し、適切に処理します。

② 管理運営系統

両公園常駐スタッフのほか、知識・技術などを有する他公園のスタッフや事務局スタッフのサポートにより、公園の管理運営にあたります。

また、業務や事業等の必要に応じて、当協会の組織横断的な事業推進体制である「みどりの価値向上プロジェクト」(P.23) が全面的にサポートします。

大通公園・創成川公園 管理運営体制



ア-2 マネージャー（統括管理責任者）の配置

両公園の現場責任者であるマネージャー（統括管理責任者）には、公園の管理運営経験が豊富で、植物栽培や施設管理の知識・技術を有する、当協会の正職員を配置します。また、マネージャー不在時に対応するためにサブマネージャー（統括管理責任者代理）を配置します。

両公園のマネージャーには、次の資質を有する人材を配置します。

- ・市民や利用者の立場に立った管理運営と企画立案ができること。
- ・リーダーシップを発揮し、よりよい組織づくりと人づくりができること。
- ・経営感覚をもって公園を管理運営できること。

マネージャーは、公園における各種事業の企画立案及び実施、札幌市との協議・調整、その他対外的な調整など業務全体を統括し、責任を持って一元的に対応するとともに、公園の全スタッフを指揮し、管理運営を円滑に行います。

統括管理責任者の経歴と資格		
統括管理責任者	実務経験年数	資格
マネージャー	公園管理経験20年以上	造園施工管理技士 公園管理運営士 北海道農薬指導士 職長・安全衛生責任者

アー3 当協会の組織体制

当協会は、以下の組織体制及び指揮系統により両公園を管理運営します。

① 業務執行機関及び業務指揮

当協会は、評議員会を最高意思決定機関、理事会を業務執行機関とし、代表である理事長は業務執行の最高責任者として協会全体を統括指揮します。専務理事は、理事長を補佐する業務執行の責任者で、経営的立場から理事長とともに業務を統括します。

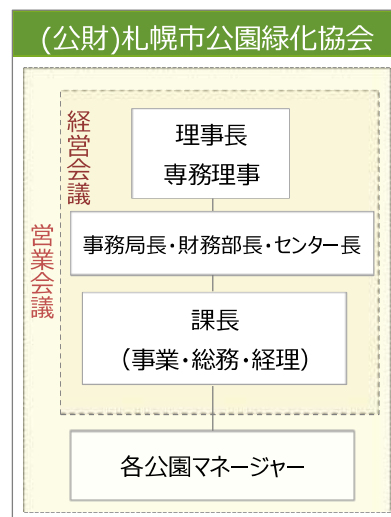
事務局長は、事務及び業務を統括的に指揮監督します。財務部長は、経営戦略に基づく予算運用方針の決定などにより、適正かつ効率的な財務運営を推進します。事業部長は、経営戦略に基づく事業方針の決定などにより円滑に事業を推進します。各公園・施設の管理運営執行責任者である課長は、公園・施設のマネージャーとスタッフあるいは事務局のスタッフを指揮して、各現場の業務を円滑に執行します。

② 経営会議及び営業会議

理事長、専務理事、事務局長、財務部長、センター長、課長等によって構成する経営会議は、当協会全体の事業の円滑な執行を図るため、経営的な観点から執行状況を検証し、指揮監督します。

経営会議の下に、全公園・施設のマネージャー等で構成する営業会議を設置し、各現場の状況を互いに報告し意見交換を行うことで、業務の点検・改善を行い円滑な業務執行を図ります。

安全衛生委員会は、事務局長を委員長として、各公園から委員を選任し、各現場におけるスタッフの安全確保、安全意識の高揚など、安全衛生管理を進める基本的事項を共有・決定します。



③ 事務局

事務局には、事務局長以下、事業課、総務課、経理課スタッフが常勤し、当協会内部及び外部との連絡調整を行うほか、公益事業・収益事業の対応も含め庶務・経理を統括し、法人の中核管理機能を果たします。

上記①～③の体制・指揮系統のもと、公益法人としてしっかり法令を遵守し、各種サービスの向上、利用者の平等・公平性の確保、安全・安心と快適性の確保などに組織的かつ効率的に取り組めます。

また、業務に関連する各種資格や知識、技術を有する事務局スタッフは、必要に応じて各現場の実施事業の支援に入り、よりクオリティの高い運営をサポートします

アー4 業務分担の内訳

両公園の管理運営においては、スタッフが次の職務分担表のとおり各業務を担当し、円滑かつ効果的・効率的に業務を執行します。

また、大規模イベントの開催など人員が不足する場合や、両公園スタッフだけでは対応が

困難な場合には、専門的知識・技術を有する他公園に勤務のスタッフがサポートします。

大通公園・創成川公園 職務分担表（4月～11月）	
役職	担当業務内容
マネージャー	<p>【統括管理責任者】</p> <p>大通公園・創成川公園に係る総合的マネジメント運営、コンプライアンス及びホスピタリティ向上に向けた計画立案、収益事業全般、公園利用者対応全般、事業計画書・作業計画書作成、各作業報及びその他報告書作成、札幌市との調整、現金取扱責任者、火気取扱責任者、自衛消防隊長、安全衛生推進者等公園施設の保全と安全管理、ホームレス対策</p>
サブマネージャー①	<p>【統括管理責任者代理・大通公園担当】</p> <p>大通公園における作業全般の指揮、札幌市との調整、遊具・噴水等施設・設備の安全管理、事業計画書・作業計画書作成、各作業報及びその他報告書作成、委託業務の調整・管理、自主事業等企画・運営、事故・災害時の対応・処置、売上現金に関すること、利用案内・サービス等利用者対応及び苦情・要望対応、ホームレス対策、マネージャー不在時の必要業務対応等公園緑地に係るマネジメント、各メディア対応</p>
サブマネージャー②	<p>【創成川公園担当】</p> <p>創成川公園における作業全般の指揮、札幌市との調整、ベンチ等施設・設備の安全管理、事業計画書・作業計画書作成、各作業報及びその他報告書作成、委託業務の調整・管理、自主事業等企画・運営、事故・災害時の対応・処置、売上現金に関すること、利用案内・サービス等利用者対応及び苦情・要望対応、ホームレス対策、創成川ボランティアとの協議・調整・指揮、その他公園緑地に係るマネジメント、各メディア対応、ホームページ等更新</p>
担当スタッフ	<p>【ボランティアコーディネーター】</p> <p>大通ボランティアとの協議・調整・指揮、ボランティア活動対応、自主事業等の企画・運営、各メディア・広報対応、売上現金に関すること、利用案内・サービス等利用者対応及び苦情・要望対応、各作業報及びその他報告書作成、原材料・消耗品等在庫管理、巡視・巡回及び作業全般の補助、事故・災害時の対応・処置、ホームレス対策、その他公園緑地に係るマネジメント、ホームページ等更新、サブマネージャー①② 補佐</p>
公園維持スタッフ ① ② ③ ④ ⑤ ⑥	<p>【大通公園】</p> <p>公園維持管理作業、樹木・植物維持作業、芝維持作業、花壇管理作業、遊具・噴水等施設・設備の安全管理と維持・補修作業、公園利用者対応（利用案内・サービス等）、その他公園緑地の維持管理に係る作業、冬期閉鎖作業、自主事業運営補助</p>
公園維持スタッフ ⑦ ⑧ ⑨	<p>【創成川公園】</p> <p>公園維持管理作業、樹木・植物維持作業、芝維持作業、プランター管理作業、ベンチ等施設・設備の安全管理と維持・補修作業、公園利用者対応（利用案内・サービス等）、その他公園の維持管理に係る作業、冬期閉鎖作業、自主事業運営補助</p>
案内スタッフ ① ② ③	<p>【インフォメーション・売店】</p> <p>公園緑地利用者対応全般（受付・電話対応・利用案内・サービス・苦情及び要望対応等）、売店販売、レンタル品対応、売上現金処理・保管、クレジット対応、現金出納簿等帳簿管理、販売品在庫管理と仕入れ先調整、広報・催事の運営補助、自主事業等企画・運営補助、報告書作成補助、ボランティア活動の支援、ホームページ等更新、その他公園のサービスに係る作業</p>

大通公園・創成川公園 職務分担表（12月～3月）

役職	担当業務内容
マネージャー	<p>【統括管理責任者】</p> <p>大通公園・創成川公園に係る総合的マネジメント運営、コンプライアンス及びホスピタリティ向上に向けた計画立案、収益事業全般、公園利用者対応全般、事業計画書・作業計画書作成、各作業報及びその他報告書作成、札幌市との調整、現金取扱責任者、火気取扱責任者、自衛消防隊長、安全衛生推進者等公園施設の保全と安全管理、ホームレス対策</p>
サブマネージャー①	<p>【統括管理責任者代理・大通公園担当】</p> <p>大通公園における作業全般の指揮、札幌市との調整、遊具・噴水等施設・設備の安全管理、事業計画書・作業計画書作成、各作業報及びその他報告書作成、委託業務の調整・管理、自主事業等企画・運営、事故・災害時の対応・処置、売上現金に関すること、利用案内・サービス等利用者対応及び苦情・要望対応、ホームレス対策、マネージャー不在時の必要業務対応等公園緑地に係るマネジメント、各メディア対応</p>
サブマネージャー②	<p>【創成川公園担当】</p> <p>創成川公園における作業全般の指揮、札幌市との調整、ベンチ等施設・設備の安全管理、事業計画書・作業計画書作成、各作業報及びその他報告書作成、委託業務の調整・管理、自主事業等企画・運営、事故・災害時の対応・処置、売上現金に関すること、利用案内・サービス等利用者対応及び苦情・要望対応、ホームレス対策、創成川ボランティアとの協議・調整・指揮、その他公園緑地に係るマネジメント、各メディア対応、ホームページ等更新</p>
担当スタッフ	<p>【ボランティアコーディネーター】</p> <p>大通ボランティアとの協議・調整・指揮、ボランティア活動対応、自主事業等の企画・運営、各メディア・広報対応、売上現金に関すること、利用案内・サービス等利用者対応及び苦情・要望対応、各作業報及びその他報告書作成、原材料・消耗品等在庫管理、巡視・巡回及び作業全般の補助、事故・災害時の対応・処置、ホームレス対策、その他公園緑地に係るマネジメント、ホームページ等更新、サブマネージャー①② 補佐</p>
公園維持スタッフ ①②	<p>【大通公園】</p> <p>冬期公園維持管理作業、巡回・清掃、樹木・植物維持作業、遊具・噴水等施設・設備の安全管理と維持・補修作業、除雪作業、公園利用者対応（利用案内・サービス等）、その他公園の維持管理に係る作業、自主事業運営補助</p>
公園維持スタッフ ③	<p>【創成川公園】</p> <p>冬期公園維持管理作業、巡回・清掃、樹木・植物維持作業、ベンチ等施設・設備の安全管理と維持・補修作業、除雪作業、公園利用者対応（利用案内・サービス等）、その他公園の維持管理に係る作業、自主事業運営補助</p>
案内スタッフ ①②③	<p>【インフォメーション・売店】</p> <p>公園緑地利用者対応全般（受付・電話対応・利用案内・サービス・苦情及び要望対応等）、売店販売、レンタル品対応、売上現金処理・保管、クレジット対応、現金出納簿等帳簿管理、販売品在庫管理と仕入れ先調整、広報・催事の運営補助、自主事業等企画・運営補助、報告書作成補助、ボランティア活動の支援、ホームページ等更新、その他公園のサービスに係る作業</p>

大通公園・創成川公園 指揮・支援等スタッフ職務分担表（通年）		
職 名		担当業務内容
指揮・支援等スタッフ 当協会	担当課長	【公園管理運営執行責任者】 公園管理運営・事業推進の総括、札幌市との連絡・事業調整 公園管理・植物管理の指揮・指導、その他総合的なマネジメント
	事業課スタッフ	公園施設間の事業調整、自主事業・契約等、札幌市との調整、 都市緑化基金等
	総務課スタッフ	庶務、人事、給与、文書、規定、研修、福利厚生
	経理課スタッフ	経理、財産管理、予算・決算、情報セキュリティ
	「みどりの価値向上プロジェクト」チーム	公園管理実務経験者の横断的なプロジェクトチームによる 公園の課題解決・価値や魅力の向上

ア-5 職責及び役割の明示

両公園に勤務するスタッフの責任と役割を明らかにするため、管理事務所に氏名、職責、担当業務等を記載した配置図を掲示します。また、スタッフ一人ひとりが自覚と責任を持って業務にあたり、公園利用者がスタッフを容易に識別できるよう、全員がネームカードを着用します。

アー6 当協会独自の横断的事業推進体制「みどりの価値向上プロジェクト」

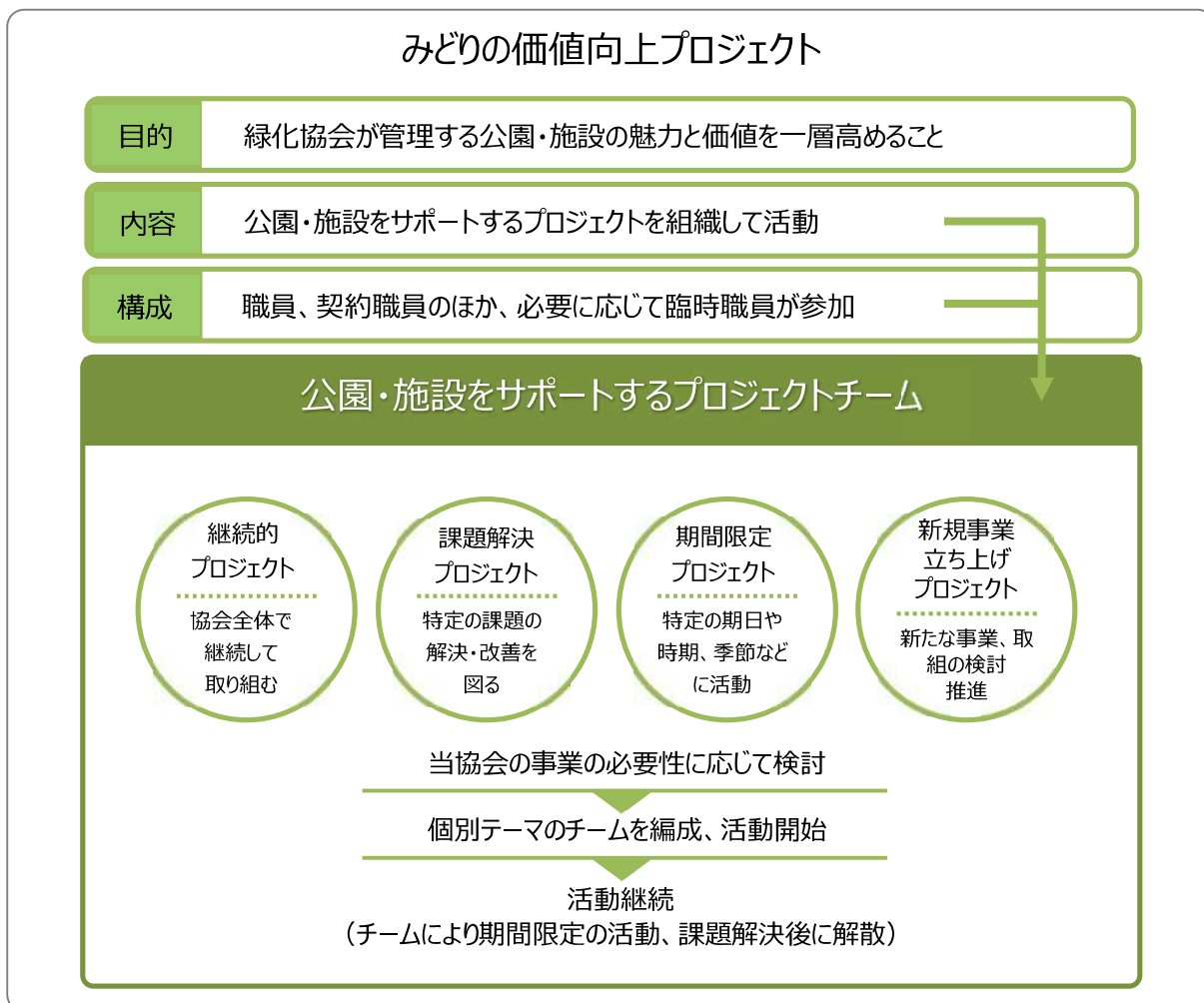
当協会では、勤務する公園・施設や担当範囲を超えた横断的事業推進体制である「みどりの価値向上プロジェクト」を構築しています。全公園・施設に関わる継続的な課題や期間限定の課題を、それぞれのテーマごとにメンバーを募ってチームを結成し活動に取り組んでいます。

これらのプロジェクトチームの活動により、両公園を含めた各公園・施設の管理運営を効果的にサポートしています。

ープロジェクトの活動事例ー

「外あそび」チーム

公園を活用した子どもの外遊びの推進とその指導者の養成を目的として、平成28年度から毎年度継続して外部の助成金を受けて、多世代向け外遊びイベント「公園であそぼ！」や指導者養成講座「公園あそびのヒント講座」を開催しています。



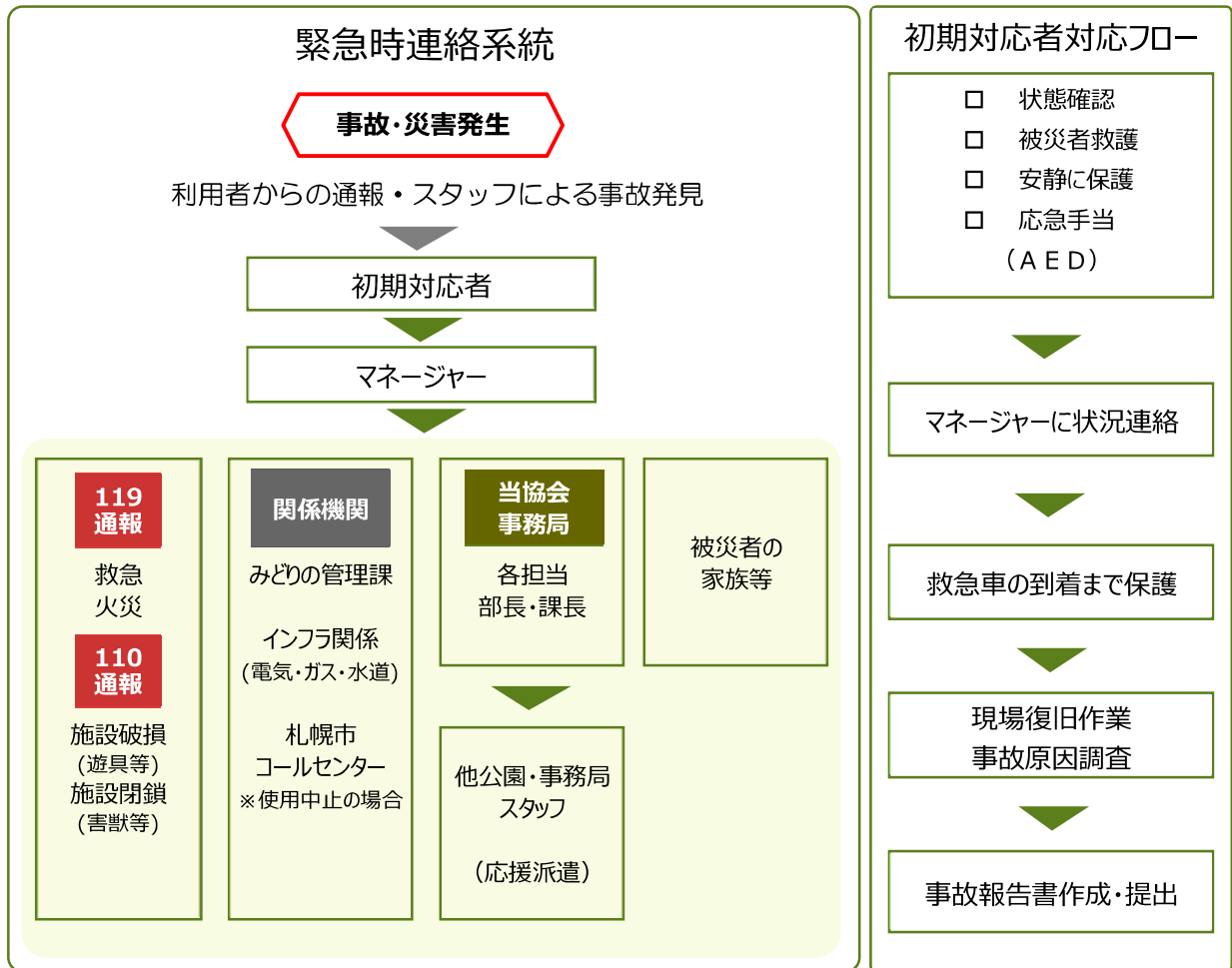
ア-7 有資格者の技術等の共有・活用

現在、当協会のスタッフが保有する、公園・施設管理運営に関係する主な資格は、次表のとおりです。これら有資格スタッフの知識、技術など、あらゆるノウハウを活用して、管理運営のレベルアップと利用者の満足度を高めます。

主な資格者一覧					
令和4年6月1日現在					
分野	資格名	人	分野	資格名	人
植物・園地管理	樹木医/樹木医補	1/1	安全・サービス	遊具の日常点検講習	52
	1級/2級造園施工管理技士	19/17		北海道農業指導士	58
	1級/2級造園技能士	5/8		毒物劇物取扱責任者（一般/農業用品目）	1/1
	1級/2級園芸装飾技能士	2/1		索道技術管理者	4
	公園管理運営士	47		食品衛生責任者	19
	グリーンアドバイザー	3		サービス接遇実務検定1級/準1級	1/2
	北海道フラワーマスター	1		サービス接遇実務検定2級/3級	21/61
	ハンギングバスケットマスター	1		全身性障害者移動介助従事者養成研修課程	3
	グリーンマスター	1		サービス介助士/准サービス介助士	3/1
	花育アドバイザー	2		労働・衛生	第一種/第二種衛生管理者
	メディカルハーブコーディネーター	2	職長・安全衛生責任者教育/安全衛生推進者		8/15
	園芸療法リーダー2級	1	ワーク・ライフ・バランス推進員		2
	緑の安全管理士	1	メンタルヘルス・マネジメント検定Ⅱ種		5
	家庭菜園検定2級	1	危険予知訓練トレーナー研修		1
	土壌医検定3級	2	社会保険労務士		1
	芝草管理技術者2級/3級	2/14	潜水士		1
	1級/2級土木施工管理技士	5/1	救急救命	応急手当普及員/応急手当普及推進員	4/3
建築物環境衛生管理技術者	3	普通救命講習・普通応急手当講習		98	
危険物・消防	甲種防火管理者/防災管理者	30/10	自然・生態系	プロジェクト・ワイルド	11
	乙種防火管理者	2		グローイングアップ・ワイルド	2
	消防設備士甲種4類	1		自然再生士	6
	危険物取扱者乙種第4類	25		2級ピオトープ計画管理士/施工管理士	4/7
	二級ボイラー技士/ボイラー取扱技能	3/3		自然観察指導員	1
資源循環	破碎・リサイクル施設技術管理士	1	生物分類技能検定3級	1	
	特別管理産業廃棄物管理責任者	3	安全運転管理者/副安全運転管理者	1/4	
作業機械・工具等	刈払機取扱作業安全衛生教育	64	車両系	大型特殊第一種運転免許	18
	チェーンソーによる伐木等特別教育	45		大型第一種/第二種運転免許	2/1
	フルハーネス型墜落制止用器具特別教育	32		牽引免許	1
	ロープ高所作業特別教育	4		車両系建設機械（整地等）運転技能講習	20
	振動工具取扱作業安全衛生教育	16		車両系建設機械（新解体用）技能講習	1
	丸のこ等取扱い作業従事者教育	12		小型車両系建設機械（整地等）運転特別教育	27
	アーク溶接技能者/ガス溶接技能者	12/11		フォークリフト運転技能講習/特別教育	9/3
	巻上げ機（ウィンチ）運転特別教育	3		移動式クレーン運転士免許	1
	自由研削といし取替式運転作業特別教育	10		小型移動式クレーン運転技能講習/特別教育	19/2
	木材加工用機械作業主任者技能講習	7		ローラー（締込め）の運用の業務に係る特別教育	11
博物館	学芸員	7	高所作業車運転技能講習/特別教育	24/2	
	公認上級スポーツ施設管理士	11	玉掛け技能講習/特別教育	21/1	
スポーツ	公認スポーツ施設運営士/管理士	9/9	電気	第一種/第二種電気工事士	2/4
	日本陸上競技連盟公認審判員	2		1級電気工事施工管理技士	1
	パークゴルフアドバイザー	6		低圧電気取扱業務特別教育	11
	プール施設管理士/衛生管理者	3/6		高圧・特別高圧電気取扱業務（12H）特別教育	3

アー8 緊急時の連絡系統

公園で緊急事態が発生したときは、被災者の救護、被害の拡大防止、復旧等を図るため、以下のフローのとおり、迅速かつ的確に対応します。



イ 従事者の確保、配置

(ア)職員配置計画(業務毎の要件、雇用・就業形態、人数など)

都市公園の職員配置について、業務上の要件、雇用・就業形態（正規職員、非常勤、臨時雇用、契約職員等）、人数など具体的に示してください。

イ 従事者の確保、配置

(ア) 職員配置計画

両公園の管理運営にあたっては、事業の効率化を図りつつ市民サービスの維持向上を目指して、次の4つの観点からスタッフを配置します。

- ① 公園管理や植物管理に関する高度な専門的知識・技術を有するスタッフの配置
- ② コンプライアンスに対する高い意識と接遇能力を有するスタッフの配置
- ③ 季節と業務量を勘案した弾力的な配置
- ④ 質の高い業務を安定的に遂行するため、勤務成績が優秀な契約職員・パートスタッフの継続雇用・配置

大通公園・創成川公園 スタッフ配置（4月～11月）				
職名	実務経験年数・資格・要件	雇用・就業形態	時給換算額	人数
マネージャー（所長） 統括管理責任者	公園管理経験20年以上 造園施工管理技士 公園管理運営士 職長・安全衛生責任者	正規職員		1名
サブマネージャー① 統括管理責任者代理 大通公園担当	公園管理経験15年以上 造園施工管理技士 公園管理運営士 農薬指導士	正規職員		1名
サブマネージャー② 創成川公園担当	公園管理経験10年以上 造園施工管理技士 農薬指導士			1名
担当スタッフ ボランティアコーディネーター	公園管理経験1年			1名
大通公園維持スタッフ ① ② ,④ ⑤ ⑥ ⑦	公園管理実務経験者ほか	正規職員以外		6名
創成川公園維持スタッフ ③ ,⑧ ⑨				3名
案内スタッフ ① ② ③	接遇経験スタッフ			3名

大通公園・創成川公園 スタッフ配置（12月～3月）				
職名	実務経験年数・資格・要件	雇用・就業形態	時給換算額	人数
マネージャー（所長） 統括管理責任者	公園管理経験20年以上 造園施工管理技士 公園管理運営士 職長・安全衛生責任者	正規職員		1名
サブマネージャー① 統括管理責任者代理 大通公園担当	公園管理経験15年以上 造園施工管理技士 公園管理運営士 農業指導士	正規職員		1名
サブマネージャー② 創成川公園担当	公園管理経験10年以上 造園施工管理技士 農業指導士	正規職員以外		1名
担当スタッフ ボランティアコーディネーター	公園管理経験1年			1名
大通公園維持スタッフ ①②	公園管理実務経験者ほか			2名
創成川公園維持スタッフ ③				1名
案内スタッフ ①②③	接遇経験スタッフ			3名

大通公園・創成川公園 指揮・支援等スタッフ配置表（通年）					
職名	実務経験年数・資格・要件	所属	雇用形態	時給換算額	人数
担当課長	公園管理経験20年以上 公園管理運営士、農業指導士	当協会	正規職員		1名
事務局スタッフ 事業課・総務課・経理課	公園管理運営経験		正規職員 正規職員以外		13名
みどりの価値向上 プロジェクトチーム	当協会内専門技術有資格者等 公園管理運営実務経験		正規職員 正規職員以外		最大約 50名

また、自主事業開催時や緊急事態発生時には、次のとおりサポートスタッフのほか、必要に応じて委託業者等を配置し、適切な体制をとります。

【イベント・プログラムの開催時等の支援体制】

- ① 当協会事務局スタッフ 13名
- ② みどりの価値向上プロジェクトスタッフ 最大約50名

【緊急事態発生時の支援体制（災害・事故等の規模により適宜配置）】

当協会事務局スタッフ、当協会他公園管理スタッフ

【保守・保安体制】

電気保安委託業者、機械警備委託業者、配管設備業者等

(イ) 職員採用計画

配置計画に基づく業務毎の採用予定、採用の方法を具体的に示して下さい。(現在都市公園の業務に従事している職員を継続的に雇用する場合には、その内容についても記載してください。)

(イ) 職員採用計画

(イ) - 1 経験のあるスタッフの採用と配置

現在、両公園の管理運営に従事している経験豊かな正職員を配置するとともに、勤務成績が優秀な有期雇用契約職員を継続雇用することで、管理の質の安定的な向上を図ります。

有期雇用契約職員の雇用更新に当たっては、当協会の評価基準に基づき、一人ひとり勤務評定書を作成したうえで面接を実施し、優秀な人材の継続確保と適材適所の配置に努めます。

① 統括管理責任者：マネージャー

現在、両公園の管理運営に従事している経験と実績が豊富なスタッフを配置します。

② 統括管理責任者代理・大通公園担当：サブマネージャー

現在、大通公園の管理運営に従事している経験豊富なスタッフを配置します。

③ 創成川公園担当：サブマネージャー

現在、創成川公園の管理運営に従事している経験豊富なスタッフを配置します。

④ 担当スタッフ（ボランティアコーディネーター）

市民参加型の公園管理運営を推進し、市民協働による利用を促進するため、現在、両公園を担当として従事している経験豊富なスタッフを配置します。

⑤ 公園維持スタッフ（大通公園・創成川公園）

現在、両公園に従事している経験豊富なスタッフを配置します。

⑥ 案内スタッフ

現在、大通公園インフォメーションセンターに従事している経験豊富なスタッフを配置します。

(イ) - 2 新規スタッフの採用方法

新規スタッフの採用が必要となる場合、優秀な人材確保のため、次の方法で募集等を行い、職務にふさわしい人物を公正に選考します。

- ① ハローワークや地域の求人情報誌、折込チラシ、ホームページ等により広く募集を行います。
- ② 新規採用にあたっては、業務や職種別に適性試験等を実施し、公正に採用を判断します。
- ③ 障がい者の雇用について、ハローワーク障がい者雇用担当窓口や、障がい者元気スキルアップ事業（札幌市委託事業）などを活用し、積極的に採用を検討します。

(ウ) 勤務形態・勤務条件

職員の勤務形態、勤務条件を示して下さい。(ローテーション表等があれば併せて提出して下さい。)

※ 個人情報を記載しないこと。

(ウ) 勤務形態・勤務条件

(ウ) - 1 勤務形態及び勤務条件

両公園スタッフの勤務形態及び勤務条件は以下のとおりとします。

大通公園・創成川公園 スタッフ配置 (4月～11月)							
役職	勤務形態	勤務日数/週	勤務時間	勤務時間/週	休憩時間	休暇 ※	その他
マネージャー (所長) 統括管理責任者	常勤	5日	8:45～17:15	38時間 45分	45分	年次有給休暇 病欠休暇 特別休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	健康保険 厚生年金 雇用保険 労災保険
サブマネージャー① 統括管理責任者代理・大通公園担当	常勤						
サブマネージャー② 創成川公園担当	常勤						
担当スタッフ ボランティアコーディネーター	常勤						
公園維持スタッフ：大通公園 ①②,③④⑤⑥	常勤						
公園維持スタッフ：創成川公園 ⑦,⑧⑨	常勤						
案内スタッフ ⑩⑪⑫	常勤	4日程度	8:45～17:00	30時間			

大通公園・創成川公園 スタッフ配置 (12月～3月)							
役職	勤務形態	勤務日数/週	勤務時間	勤務時間/週	休憩時間	休暇 ※	その他
マネージャー (所長) 統括管理責任者	常勤	5日	8:45～17:15	38時間 45分	45分	年次有給休暇 病欠休暇 特別休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	健康保険 厚生年金 雇用保険 労災保険
サブマネージャー① 統括管理責任者代理・大通公園担当	常勤						
サブマネージャー② 創成川公園担当	常勤						
担当スタッフ ボランティアコーディネーター	常勤						
公園維持スタッフ：大通公園 ①②	常勤						
公園維持スタッフ：創成川公園 ③	常勤						
案内スタッフ ④⑤⑥	常勤	4日程度	8:45～17:00	30時間			
			8:45～12:45 13:00～17:00	1ℎ 外時交代制	なし		

※ このほか、雇用条件により育児休業・介護休業、リフレッシュ休暇

※ 年次有給休暇は、6ヶ月継続勤務する者に付与

(ウ) -2 スタッフローテーション

両公園スタッフの勤務ローテーションは、次の表を基本とします。

大通公園・創成川公園 スタッフ勤務ローテーション（4月～11月）							
役職	日	月	火	水	木	金	土
マネージャー（所長） 統括管理責任者	○	○		○	○	○	
サブマネージャー ^① 統括管理責任者代理：大通公園担当		○	○		○	○	○
サブマネージャー ^① 創成川公園担当	○		○	○	○	○	
担当スタッフ ボランティアコーディネーター		○		○	○	○	○
公園維持スタッフ ①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩		○	○	○	○	○	
案内スタッフ ^①	○	○		○	○		
案内スタッフ ^②		○		○		○	○
案内スタッフ ^③	○		○		○		○

大通公園・創成川公園 スタッフ勤務ローテーション（12月～3月）							
役職	日	月	火	水	木	金	土
マネージャー（所長） 統括管理責任者		○	○	○		○	○
サブマネージャー ^① 統括管理責任者代理：大通公園担当	○	○	○		○	○	
サブマネージャー ^② 創成川公園担当	○	○		○	○	○	
担当スタッフ ボランティアコーディネーター		○	○	○		○	○
公園維持スタッフ ①②③		○	○	○	○	○	
案内スタッフ ^①	○	○		○	○		
案内スタッフ ^②		○		○		○	○
案内スタッフ ^③	○		○		○		○

両公園の管理運営にあたっては、札幌市との連携及び調整などが不可欠であるため、マネージャーの休務日を臨機に変更して対応するほか、公園維持管理スタッフが休務日である土・日・祝日は、緊急時や利用促進のイベント開催に合わせ、マネージャー又はサブマネージャーのほか、対応するスタッフを確保するとともに、必要に応じて応援スタッフ（他公園スタッフ・事務局スタッフ・みどりの価値向上プロジェクトチームなど）を適時配置します。

(ウ) - 3 非正規職員から正規職員への転換の取組

当協会では、優秀な人材を確保するために、有期雇用契約者の中から正職員への登用に積極的に取り組んでいきます。

【最近の正規職員化の実績】

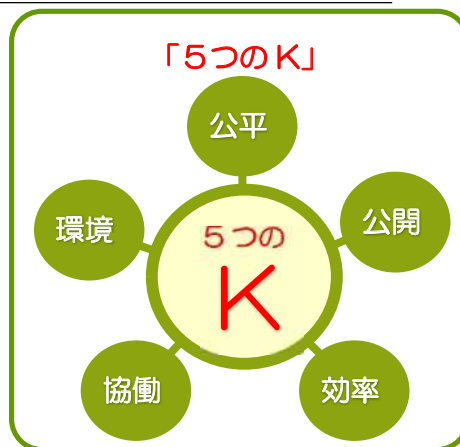
- ・令和3年度 1名
- ・令和2年度 1名
- ・令和元年度 4名
- ・平成30年度 1名

ウ 人材育成・研修計画

ウー1 人材育成・研修計画の基本方針

当協会は、各公園・施設の設置目的に沿った運営や事業実施が、スタッフ一人ひとりの成長と密接に関連すると捉えています。

この観点から、当協会では、スタッフの知識と技術力、ホスピタリティ向上のため、当協会の運営方針である公益性「5つのK」を基本として、次のような講習・訓練・研修を組織的、計画的に行い、スタッフ一人ひとりの総合的力量を高めることで、組織力の強化と利用者満足度の向上につなげていきます。



ウー2 人材育成・研修計画の具体的内容

① 利用者満足度の向上

利用者満足度の向上を図るため、スタッフ全員が常に“おもてなしの心”を持ち、ホスピタリティの向上に努めます。

また、公園の平等・公平な利用を確保した上で、利用者満足度を高められるよう、柔軟で温かみのある対応ができるスタッフの育成に努め、利用者の満足度を高めます。

【具体的内容】

- a スタッフ採用時に必ず初任者研修を実施し、公園の管理に携わる者として必要な心がまえと基本的知識等を身につけます。
- b 全スタッフを対象として、具体的な接客・接遇、利用者からの苦情等に対応するためのスキルアップ研修を実施します。また、ホスピタリティの向上につなげるために、サービス接遇検定の受験など、資格を活用した接遇のレベルアップを目指します。
- c バリアフリー講習の受講などをおして、社会的弱者に配慮した施設の点検や改修に取り組み、現場で見かけたときには「声かけ・手助け」などを積極的に行うことができるスタッフの育成に努めます。

研修内容	対象者	頻度・時期
接遇・サービス研修	全スタッフ	1回/年
サービス接遇検定	全スタッフ	随時
初任者研修、バリアフリー講習	新規スタッフ	随時

② 安全・安心の確保と的確な情報発信

下記のとおりスタッフの教育・訓練・研修を行い、両公園の利用者及びスタッフの安全・安心を確保します。

【具体的内容】

- a 当協会全体での安全大会及び現場ごとの安全衛生研修を毎年4月に実施します。
- b 常勤スタッフ全員が普通救命講習を受講し、AED（自動体外式除細動器）の取扱方法を習得するとともに、処置対応訓練を毎年実施し、よりの確で迅速な対応が可能な体制を目指します。
- c 火災時、災害時の対策として、両公園スタッフによる防災訓練を毎年実施します。
- d 作業の安全性を高めるため、作業スタッフ全員がハザードマップ、ヒヤリ・ハット事例を活用した安全教育により、安全な業務遂行についての知識・理解を深めます。また、草刈機械や除雪機など現場で使用する作業機械の運転操作、安全作業の研修を受講します。
- e スタッフが遊具の日常点検講習を受講・習得することで、未然に遊具事故を防止するとともに、施設の長寿命化を目指します。
- f 個人情報を取り扱うスタッフを対象に、個人情報保護研修を実施します。
- g 誰もがホームページから正しい情報を容易に得られるよう、担当者はウェブアクセシビリティ講習を受講し、ホームページのアクセシビリティの向上に努めます。

研修内容	対象者	頻度・時期
安全大会	協会スタッフ	4月予定
安全衛生研修	各現場スタッフ	4月
普通救命講習	未取得スタッフ、更新者	随時
防災訓練（消防、災害）	全スタッフ	1回/年以上
機械等運転操作・安全作業研修	公園維持スタッフ	1回/年以上
遊具の日常点検講習	未受講スタッフ	随時
個人情報保護講習	個人情報取扱スタッフ	1回/年
ウェブアクセシビリティ講習	ホームページ発信対応者	1回/年

③ 効率的・効果的な公園経営

当協会では、長期的な視点と経営的な視点で、札幌市の財産である両公園の価値向上を図ることを目指して、スタッフのキャリアアップにつながる資格取得・研修受講や自己学習を促して資質の向上を図るとともに、ひいては効率的・効果的な公園経営につなげます。

【具体的内容】

- a マネージャー及びサブマネージャーについては、公園管理運営関連資格の取得・更新を計画的に進め、継続的に能力開発を支援します。
- b 正規職員については、採用時のほか、中堅職員、マネージャー、管理職など経験と職位に応じた内容の研修を実施し、各自のキャリア形成とその向上を図り、組織全体の総合力を底上げします。

研修等内容	対象者	頻度・時期
公園管理運営士	マネージャー、サブマネージャー	随時
造園施工管理技士	マネージャー、サブマネージャー	随時
農薬指導士	マネージャー、サブマネージャー	随時
キャリアアップ研修	正規職員	随時

④ 連携・協働による地域の活性化

当協会では、市民協働による両公園の管理運営を積極的に進めるため、ボランティア担当スタッフを育成し、地域住民とのコミュニケーションを図るなどして、両公園での市民による活動を積極的に支援します。

【具体的内容】

- a 講習会や勉強会等の受講によりボランティア対応スタッフのコーディネート能力を向上させ、両公園における活発なボランティア活動をサポートし、地域のボランティアや活動団体等との連携・協働を推進します。
- b (関わりの例)：周辺の企業や各種団体との良好なコミュニケーションを確保することで、地域と連携したイベント等を開催し地域振興につなげます。

研修内容	対象者	頻度・時期
ボランティア支援講習	ボランティア対応スタッフ	随時

⑤ 良好な環境の創造・継承

当協会は、地域の構成員として社会的責任を果たし、公園管理運営において生じる地球環境への負荷を低減させ、良好な環境を次代へ引き継ぐため、EMSを策定、運用しています。

両公園の管理に当たっては、EMSに基づいて積極的に環境活動に取り組むほか、広く市民に対して、環境を考える機会や情報の提供に努めます。

【具体的内容】

- a 当協会では、各公園・施設における環境への取組が適切であるかを確認するため、EMSにおいて年3回の目標達成状況評価、年2回の内部評価、HES外部審査員による年1回の定期審査を実施し、PDCAサイクルによって適正な取組の確保に努めています。これらの評価・審査は、環境に配慮した業務実施に向けたスタッフ教育にもつながるため、今後も継続して行っています。
- b 都市緑化や生物多様性保全等の分野における市民参加・協働の事例を学ぶため、外部の講習会や活動への積極的な参加を促し、公園・施設管理における市民協働の推進につなげます。
- c 当協会スタッフの、環境に関する知識・意識のレベルアップを図り、環境教育につながる自主事業を企画・実施できるよう研修を実施します。

研修内容	対象者	頻度・時期
環境マネジメント研修	全スタッフ	1回/年

エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

都市公園における職員の雇用に関して、関連する法令及び各法令に基づき行なう規定の整備、届出等の内容を示してください。

また、職員の雇用環境の維持向上に向けた取組の基本的な考え方、取組の内容を示してください。特に、ワーク・ライフ・バランスの推進など、職員の雇用環境等を向上させることで市民サービスの向上等に結び付く具体的な取組があれば積極的にアピールしてください。

なお、ワーク・ライフ・バランスの推進の取組については、様式3-2にある取組を実施している（実施する）場合は、該当する取組に○を付けてください。

工 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

エー1 雇用環境維持・向上に向けた基本的な考え方

当協会は、スタッフの能力を最大限発揮するためには、安心して働くことのできる健全な職場環境を保持・整備することが重要であると考えます。また、スタッフの雇用をしっかりと守ることにより、良質な市民サービスの提供や社会貢献へのモチベーションの向上につなげたいと考えます。

エー2 労働関係法令の遵守と関係規程の整備、届出等

スタッフが安心して働くことのできる雇用環境を確保し、事業者としての社会的責任を果たすため、下表の法令及び当協会が自ら整備した雇用に係る規程を遵守し、必要な費用を負担し各種届出等の手続きを行います。

法令等	実施内容
労働基準法	<ul style="list-style-type: none"> ■ 常に関係法令を遵守し、改めた就業規則は速やかに労働基準監督署へ届け出ます。また、内容をスタッフへ周知徹底します。 ■ 時間外労働・休日労働に関する規程は労働者代表と協定を締結し、労働基準監督署へ届け出ます。 ■ 給与の支払時期・支払方法等、賃金に関する事項を遵守します。 ■ 年次有給休暇は法定日数を付与し、取得の促進を図ります。 ■ その他労働基準法に基づく労働条件を確保します。
最低賃金法	<ul style="list-style-type: none"> ■ すべてのスタッフについて、最低賃金制度に基づく最低賃金以上の取扱いを徹底します。
労働安全衛生法・労働者災害補償保険法	<ul style="list-style-type: none"> ■ 法令に基づく定期健康診断を実施します。 ■ 安全衛生委員会を設置し、労災事故防止の取組や職場診断等を実施します。 ■ 総括安全衛生管理者、衛生管理者及び安全衛生推進者を選任します。 ■ 産業医等医療専門者から指導・助言を得て、スタッフの健康管理を行います。 ■ 万一、労災事故が発生した場合は、事故原因を速やかに検証・記録し、再発防止策を講じます。また、労働者災害補償保険法に基づく補償を遵守し、被災スタッフの円滑な職場復帰を促進します。 ■ 中央労働災害防止協会に加入し、必要な情報の入手と基本的安全行動の徹底を図ります。 ■ その他法令に基づく措置を実施します。
健康保険法・厚生年金保険法	<ul style="list-style-type: none"> ■ 被保険者に関する事項を遵守し、年金事務所等へ届け出ます。 ■ 健康保険料及び厚生年金保険料を滞りなく納付します。 ■ その他健康保険法・厚生年金保険法に基づく事項を遵守し、関係書類を届け出ます。
雇用保険法	<ul style="list-style-type: none"> ■ 被保険者に関する事項を遵守し、公共職業安定所へ届け出ます。 ■ その他雇用保険法に基づく事項を遵守します。
労働保険の保険料の徴収等に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> ■ 労働保険料算定基礎賃金等を北海道労働局へ報告し、労働保険料を滞りなく納付します。
労働契約法	<ul style="list-style-type: none"> ■ 雇用契約書により労働条件を明示し、労使双方で契約を締結します。 ■ 無期労働契約への転換、雇止め法理の法定化、不合理な労働条件の廃止に関する定めを遵守し、有期労働契約で雇用するスタッフが安心して働ける職場環境を確保します。

法令等	実施内容
障害者雇用促進法・ 障害者差別解消法	<ul style="list-style-type: none"> ■ 障がい者の雇用機会確保に努め、職業生活の安定を支援します。 ■ 障害者差別解消法を遵守し、採用その他雇用条件に関して差別的取扱いの排除を徹底します。
高年齢者等の雇用の安定 等に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> ■ 職員の定年退職後の継続雇用制度を整備し、高年齢者の高い就労意欲と蓄積された知識・技術を事業運営に活用します。
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スタッフに周知し、希望者の勤務形態に配慮するなど働きながら安心して休むことができる職場づくりを推進します。 ■ 育児休業希望者に対し、産前6週間・産後8週間の休暇を付与します。 ■ 「子の看護休暇」及び「短期の介護休暇」は、半日単位で付与し、休暇を取得しやすい環境を整備します。 ■ 次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画を策定しスタッフに周知するほか、ホームページで公表します。 ■ 職業家庭両立推進者を選任し、スタッフの職業生活と家庭生活の調和を図るよう支援します。
労働者の心の健康の保持 増進のための指針	<ul style="list-style-type: none"> ■ 安全衛生委員会で「心の健康づくり計画」の審議・改善を行い、メンタルヘルスケアの一層の充実を図ります。 ■ ストレスチェックの実施と専門家による職場分析を活用し、職場環境等を向上させます。 ■ ストレス要因の防止・軽減を重視し、メンタルヘルスケア推進に関する教育研修の実施や情報収集に努めます。 ■ メンタルヘルスケアの推進にあたっては、スタッフのプライバシーに配慮します。
職場のハラスメント防止 のための取組	<ul style="list-style-type: none"> ■ ハラスメント行為を防止することを事業主自らが決意表明し、行為を発生させない組織風土と快適な職場づくりに取り組みます。
パートタイム労働法	<ul style="list-style-type: none"> ■ 短時間雇用管理者を選任し、短時間雇用者が十分に能力を発揮できるよう雇用環境の充実・改善を図ります。 ■ 雇用時における事業主からの説明義務を果たし、スタッフからの相談に応じる体制を整備します。
男女雇用機会均等法 女性活躍推進法	<ul style="list-style-type: none"> ■ 機会均等推進責任者を選任し、職場における性差別の防止等必要な措置を講じます。 ■ 女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画を策定しスタッフに周知するほか、ホームページで公表します。 ■ 当協会は、えるぼし認定の段階3を取得しています。
公正な採用選考	<ul style="list-style-type: none"> ■ 厚生労働省の基準に基づく公正採用選考人権啓発推進員を選任するなど、公正な採用を行い就業の促進を図ります。
裁判員の参加する刑事 裁判に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> ■ 裁判員の仕事に従事するために必要な休暇を申し出たスタッフに対し、不利益な取扱いを避けるため、就業規則で休暇付与の権利を明確にします。また、この休暇取得者に関する情報は、必要最低限の者のみが把握する体制を整備します。
雇用に関して整備して いる規程	<ul style="list-style-type: none"> ・ 就業規則 ・ 派遣職員取扱要綱 ・ 再雇用職員取扱要綱 ・ 給与規則 ・ 旅費規則 ・ 職員退職金規則 ・ 旧姓使用取扱要綱 ・ 業務に必要な公的資格取得支援取扱要綱 ・ 職員採用方法取扱要綱 ・ 職員育児休業等取扱要綱 ・ 職員介護休業取扱要綱 ・ 契約職員取扱要綱 ・ 特定職員取扱要綱 ・ パートナー職員取扱要綱 ・ 臨時職員取扱要綱 ・ 職員被服貸与要綱 ・ 職員健康診断受診要綱 ・ ハラスメント防止指針

エー3 雇用環境維持・向上の具体的な取組

当協会では、雇用環境の維持向上のため次の取組を行っており、今後も引き続き実施します。

① 業務に必要な公的資格の取得支援

公園・施設における業務のレベルアップと市民サービスの向上のため、業務遂行上必要な知識・技能を習得し、公的資格を取得しようとするスタッフに対して、規程を整備し、その費用を負担し支援します。特に作業上の必須資格については、就業形態を問わず確実に取得を進めます。

② 人材育成研修の励行

接遇や知識・技術に関する研修を行い、社会人として求められるビジネスマナーや管理運営能力の向上を目指します。

③ 健康事業所宣言と健康保険委員による職場の健康づくり

行政や経済界では、従業員の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”を推奨しています。当協会では、スタッフが心身ともに元気に働くことができるよう、この取組の一環である「健康事業所宣言」を全国健康保険協会に登録しています。また、健康保険委員を選任し、同協会から法改正や健康関連の最新情報を入手し、職場の健康づくりに役立てています。

④ 安全衛生委員会の活用・活性化

安全衛生委員会の機能を最大限に発揮させ、労災防止と安全衛生確保のため、実効的な対策に取り組みます。また、中央労働災害防止協会に加入し、必要な最新情報や先進事例を入手して検討するなど、職場全体の安全体制に役立てています。

⑤ 有期契約労働者の無期労働契約への転換

平成25年4月1日施行の改正労働契約法に基づく無期転換ルールにより、適切に運用します。優秀な人材を確保・継続雇用することで、公園・施設の管理運営水準を高く保つよう努めます。

⑥ 公正な採用試験の実施

採用試験により、応募者の知識・技術・経験・体力・マナー等を総合的に判断し、公正に採用します。このことにより、質の高い管理を行う人材を確保し、市民サービスの向上につなげます。また、公正採用選考人権啓発推進員を選任し、雇用機会の均等に努めます。

⑦ 高年齢者の就労環境の整備

有期雇用契約者の更新限度を満70歳となる年度の末日とするなど、高年齢者の高い就労意欲、豊かな知識、熟練した技術を事業運営に活用します。

⑧ 職場内コミュニケーションの活性化

毎朝のミーティング等を活用して、スタッフの自発的な意見交換の場とすることで、職場内のコミュニケーションを活性化させ、公園・施設管理の質の向上につなげます。

エー4 ワーク・ライフ・バランスの推進

当協会は、スタッフの仕事と生活の調和を目指すとともに、有能な人材の確保・育成・定着を図るため、ワーク・ライフ・バランスの推進に努めます（なお、当協会は札幌市ワーク・ライフ・バランス plus 企業認証のステップ2の認証を受けています）。

当協会が特に力を入れる取組を次に示します（団体別の取組は様式3-2を参照）。

① 育児・介護休業取得者への配慮

育児・介護休業制度の意義と内容をスタッフに分かりやすく説明・周知します。

職場内に専門の相談窓口を設け、休暇取得を推奨します。また、休業中・復職後のスタッフが安心して働くことができるよう、勤務形態等に配慮するなど職場復帰を支援します。

安心して子育てができる取組を実行している企業として「さっぽろ市民子育て支援宣言」に登録し、広くアピールするとともに、仕事と生活の調和がとれた働きやすい環境づくりに努めます。



② ノー残業デーの励行

スタッフの健康保持等の福利厚生に資するため、週1回のノー残業デーを設定し、励行します。

また、全職場に導入している就業管理システムを活用することにより、時間外勤務の執行状況を常に把握し、業務配分の偏りを適切に改善します。

③ 年次有給休暇取得の奨励

仕事と私生活の調和を円滑に図ることができるよう、勤務シフト作成時にスタッフの休暇を計画的に取り込むなど、休暇取得を奨励します。

④ ハラスメント防止の取組

セクシャルハラスメントやパワーハラスメント等の防止を職場内で徹底します。また、就業規則やハラスメント防止指針に基づき、対応方針と取扱いを明確にします。

現場管理者のほか総務課担当者を窓口とするサポート体制を整備し、すべてのスタッフに周知し、ハラスメント防止と根絶に努めます。

⑤ 女性の活躍の推進

職場における女性の活躍については、採用、継続就業、管理職比率などの具体的な目標を定めて推進を図っており、優れた取組を実施している事業主として、女性活躍推進法に基づく「えるぼし認定」（認定段階3：3段階中の最高位）を受けています。

また、子育てと仕事の両立及び女性の活躍に積極的に取り組む企業として、「札幌市ワーク・ライフ・バランス plus」ステップ2（3段階中の2段階）の認証を受けています。



⑥ 正職員への内部登用

一般公募による採用とは別に、協会スタッフから選考試験を行うなど、積極的に正職員への登用を進めます。また、このことにより、スタッフの意欲向上を図るとともに、業務の円滑な遂行と効率化につなげます。

(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

(2) - 1 組織的な情報共有の取組

両公園に関する情報について、委託先スタッフを含む関係者全員で共有することは、利用者サービス、維持管理水準、安全性等を保つ上で極めて重要であると考えます。

両公園では、情報収集・伝達・評価・改善を一連のシステムとして採り入れ、次のような方法で情報の共有に努めます。

① 教育訓練

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

② 組織全体の情報共有

両公園の情報については、基本的に報告書等により当協会事務局に伝達します。また、Web 上の協会共有サーバーを利用して各公園と事務局間で情報を共有し、現場管理に役立てています。今後も、電子メールやメーリングリスト等を活用して、現場スタッフも含めた迅速な情報共有体制を確保します。

③ 両公園スタッフにおける情報共有

a 日常の情報伝達と指示

園内の施設等に関する情報や注意事項等は、毎朝のミーテ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レベルアップ

毎年、グリーンシーズン前に、接遇サービス、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、全スタッフが必要な情報と動態を身につけて、知識・技術を高めます。

c ワークショップ

以下の講習・研修等については、随時、ワークショップ形式で実施します。

- ・ 機器類の運転操作
- ・ 安全作業、施設点検等のスタッフ研修
- ・ 個別具体的な事例の接遇研修
- ・ 利用者からの要望に基づく施設改修やサービス改善に関する研修
- ・ 作業方法の改善指示等の研修

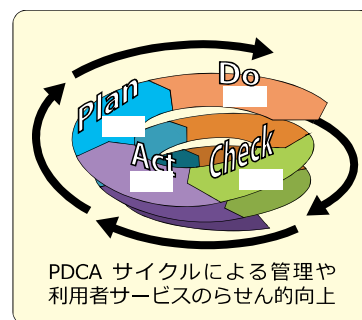
また、他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知や当協会の事故報告書等を確認し、スタッフによるワークショップで実践的に検証します。

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その都度議論し、情報の共有を図ります。

(2) - 2 業務の見直し等の組織的な取組

管理や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、見直しについて、計画（Plan）-実行（Do）-評価（Check）-改善（Act）サイクルにより継続的に取り組みます。



【PDCAサイクルによる改善事例（当協会）】

事例段階	札幌市に提出する報告書作成	札幌市に提出する報告書作成の効率化
P 計画	札幌市に提出する報告書作成の効率化のほかデータの蓄積と分析。	札幌市に提出する報告書作成を更に効率化する改善を計画。
D 実行	札幌市の要求様式と当協会の必要データ等を検討した結果、当協会独自仕様のシステムを構築。	令和3年度に再度、札幌市の要求様式と当協会の必要データ等を検討し、新様式を作成した。
C 評価	平成26年度から各公園・施設で運用を開始し、各公園から改善要望を集約。	令和4年度から各公園・施設で運用を開始し、各公園から改善要望を集約。
A 改善	平成26年度から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、次の計画に繋げた。	新様式の更なる効率化や使いやすさの向上を目指し、改善を継続的に取り組む。

接遇・案内サービス

① 計画

園内では全スタッフが利用者と接する機会があるため、グリーンシーズン前や適切な時期に接遇・サービス研修、バリアフリー講習等を実施するとともに、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.50）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、ミーテ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持って利用者に対応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

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、情報の伝達方法、案内の内容等を点検します。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。