

---

# 令和3年度 管理業務の計画書

---

( )  
旭山記念公園

( )  
旭山記念公園みどりコンソーシアム

## 1 総括的事項に関する取組

### (1) 管理運営業務の基本方針及び事業目標

#### 1) 旭山記念公園の管理運営の基本方針

当公園を管理するにあたって、私たちは平成 24 年に旭山記念公園みどりコンソーシアムを組織し、平成 25 年度からの 8 年間、効果的かつ効率的な管理運営を実施してきました。

その構成メンバーと主要な業務分担は次のとおりで、今後もこの体制での管理運営を計画しています。

- ・公益財団法人札幌市公園緑化協会（以下、「緑化協会」といいます。）

代表団体として、総合的な管理、企画運営・普及等の業務を担当

- ・株式会社岩本石庭（以下、「岩本石庭」といいます。）

園内設備や植物等の維持管理業務を担当

- ・株式会社北海道造園コンサルタント（以下、「造園コンサル」といいます。）

冬期の除雪業務等を担当

当コンソーシアムは、緑化協会の《理念》と、運営方針に掲げる《公益性「5つのK」》に基づいた管理運営の『基本方針』として、緊密に連携・協力して取り組みます。

## 公益財団法人札幌市公園緑化協会の理念と運営方針

### 《理念》

私たちは、札幌市民との相互信頼のもと、みどりを通じた心豊かなまちづくりの実現と、みどり豊かな札幌の次代への継承に貢献します。

### 《運営方針》

上記理念の達成のため、次の5つの方針を柱とし、指定管理者として公園の価値を高めることに日々努め、市民の満足度向上につなげます。

## 公益性「5つのK」発揮による公園の価値の向上

公平

公園・施設でのサービスの提供においては、平等・公平を最優先し、単なるサービスに留まらず、誰に対しても思いやりと感謝にあふれた真のホスピタリティを目指します。

公開

社会情勢の変化や市民のニーズに対して迅速で的確な対応をとり、求められる情報を積極的に提供することにより、公正で透明性のある、開かれた公園・施設の運営に努めます。

効率

長年の公園・施設管理において培った実績・ノウハウを基に、長期的な視点と即時的な視点の両面から公園・施設の効率的・効果的な管理運営を行い、経費の削減と安定した質の高いサービスを実現します。

協働

ボランティア等の市民協働による公園・施設管理を推進するほか、ファン、リピーターを増やす取組により、公園・施設の多面的な価値を高めます。また、公園・施設を核として地域の人や資源のつながりを創り出すことで、地域の活性化に貢献します。

環境

環境マネジメントシステムの運用により、緑化協会が指定管理者として管理する全公園・施設において、環境負荷低減や生物多様性保全への取組みを維持・向上させ、市民の財産であるみどりを次代へ継承します。

5つのK

## 管理運営の基本方針

1. 平等・公平な利用の機会を確保し、公共の福祉増進の場としての利用効果を高めます。
2. 関係法令・条例等を遵守し、利用者や市民の声の反映とその発信に努め、開かれた管理運営による安全で安心・快適な利用環境を提供します。
3. 資源・施設の長寿命化を念頭に置き、効率的な管理運営による経費削減を図り、安定した質の高いサービスを提供します。
4. コミュニティ活動の拠点の一つと位置付け、市民や関係諸機関との連携を強化し、資源の積極的な活用を図り、集いの場としての魅力を高めます。
5. 都市における多様な環境圧の下、みどりの保全と環境負荷の低減を目指します。

## 旭山記念公園の管理運営における基本方針

1. 人と自然を結び多様な活動や交流のサポートを通じて、市民協働による旭山記念公園をつくり上げます。
2. 多角的な自然体験の実施により身近な自然とのふれあいの場を提供し、環境教育と環境保全活動を推進します。
3. 豊かな自然資源、市街地の展望等の観光資源の情報発信に努め、多様な来園者の利活用を促進します。
4. だれもが利用しやすい公園環境の整備に努め、防犯への配慮、防災への備え、危険な野生生物の情報提供を強化して安全・安心な公園環境を提供します。
5. 障がい者支援団体と連携して公園の管理運営を協働で行うことで社会福祉に貢献します。

### 2) 事業目標

当公園の管理運営にあたっては、当コンソーシアムの基本方針を基に次の5つの事業目標を立て、その達成のために各種の事業に取り組みます。

#### 事業目標1 市民の活動の場としての公園利用の活性化

##### ① 公園で活動する市民団体へのサポートと連携

当公園で活動している旭山記念公園市民活動協議会（以下、「市民協議会」といいます。）とともに、イベントの共催や各種サポートを行うなど、引き続き連携・協力することで公園利用を促進・活性化させます。また、冬期間の滑走事故防止のために巡視を行っている札幌市スポーツ救護赤十字奉仕団の活動への協力と連携を継続し、安全と安心な取組を推奨します。

##### ② 市民活動の場としての公園の活用

市民が気軽にボランティア活動や公園の利活用に参加できる機会をつくり、様々な活動による、豊かな自然体験の提供とともに環境の保全を促進し、また、市民同士の交流の機会をつくり、公園の魅力・価値の向上を図ります。

#### 事業目標2 自然豊かな環境を生かした環境教育の場の提供

##### ① 豊かな自然の紹介

当公園及び周辺の自然林に自生する樹木や野草類、生息する鳥や昆虫などを森の家の展示や公式ホームページなどで紹介し、それらにふれあう機会につなげます。

##### ② 環境学習の実施

観察会や体験講座など、自然を生かした各種の環境学習事業を実施し、参加者の環境意識の向上につなげます。

##### ③ 生物多様性を保全する活動の推進

当公園ではこれまで、市民参加を募って平成27年に行った特定外来生物のオオハongoソウの駆除や、平成29年から開始した自然体験イベント「森のたんけん隊」でのニセアカシアの駆除・生物調査といった活動を実施してきており、今後も市民とともに取組みを進めることで、自然豊かな当公園と生物多様性を保全する活動を推進します。

### 事業目標3 景観など公園の特徴を生かした広報活動

札幌の市街地を一望できる当公園は、日本新三大夜景に選ばれた、札幌市を代表する夜景スポットのひとつとなっています。また、春のサクラや秋の紅葉といった見頃に訪れる方々に加え、近年の野鳥人気によるバードウォッチャーの増加、藻岩山登山の拠点として立ち寄る登山者も増加しており、観光利用や近隣のリピーターの方など、多様な利用者が訪れていることから、それぞれの利用者の目線に立って当公園の魅力を発信します。

#### ① 公式ホームページの更新

植物の開花や野鳥など園内情報の発信に努めてきたことで、公式ホームページへのアクセス件数は年々増加しており、引き続き公式ホームページの充実にも努めます。

#### ② 自然情報誌の発行と掲示

当公園の野鳥や植物等の情報を掲載した週刊誌「旭山自然観察帳」、月刊誌「アカゲラ通信」、人気の野鳥シマエナガの情報をまとめた冊子など、利用者のニーズに合わせたリーフレットを発行し掲示・配布することで、利用促進につなげます。

#### ③ プレスリリース

春のサクラや秋の紅葉など、当公園の園内情報をマスメディアに提供して公園利用者の増加につなげます。

### 事業目標4 安全・安心の確保

#### ① 公園園路・散策路の安全対策

当公園は立地上、園路等に高低差があるため、平成25年からハザードマップを作成し、利用者に注意を要する箇所を周知してきました。今後もマップを活用して、園内の巡視点検時に危険箇所を確認して迅速に改善に努めるほか、内容を随時更新して安全利用につなげます。

#### ② 冬期の安全管理の徹底

冬期間の安全対策として、積雪前の施設養生、積雪状況に応じた通行の制限や施設の雪下ろしを行い、利用者の安全と施設の保守を図ります。

#### ③ 危険な野生生物への対策

例年、藻岩山登山道など当公園の近隣にも出没するヒグマについて、掲示物等により生態や対応に関する知識の普及啓発に努めるとともに、最新の目撃情報をもとに、札幌市と連携して安全対策を講じます。そのほかスズメバチやマダニについても、ポスター等による注意喚起を行います。

#### ④ 施設の長寿命化

再整備工事により設置されたユニバーサル園路等は再整備の基本理念をもとに、維持管理に努め安全な利用を確保します。また、手すり・ベンチなどの木製設備の補修・再塗装などを行い、施設の長寿命化を図ります。

#### ⑤ AEDの設置

レストハウスにAEDを配置（冬期は森の家）し、レストハウスの委託先スタッフを含め全員に操作の研修を実施しています。今後も緊急時にAEDを有効に活用できるよう、取組を継続します。

## ⑥ 新型コロナウイルス感染予防に対する取組

当コンソーシアムは、安全と安心を最優先に取り組み、新型コロナウイルスをはじめとする感染予防を徹底して公園を管理します。

公園自体は広い空間でオープンスペースですが、森の家やレストハウスのほか、水遊び施設や遊具等の施設によって万が一にも感染症が発生しないよう、スタッフ一同、細心の注意を払い、「3つの密（密閉・密集・密接）の回避徹底」「換気の悪い密閉空間」、「多数が集まる密集場所」、「間近で会話や発声をする密接場面」を避けて、来園者をお迎えいたします。

具体的対応は、緑化協会及び岩本石庭、造園コンサルの安全衛生委員会を中心に検討を進め、「3つの密」の回避を強化して可能な限り万全の感染防止策を講じます。

なお、国、北海道、札幌市からの指示・勧告等に応じて、公園の管理、利用のあり方や形態等を適宜変更します。

その際は速やかにホームページ上でお知らせいたします。

### a 当コンソーシアムが実施すること

- ・スタッフのマスク着用、手洗い、うがいを徹底します。
- ・毎朝、スタッフは検温を実施し、体温37.5℃以上、咳が止まらないなどの体調不良者は出勤を禁止します。
- ・森の家とレストハウスの換気を定期的に行い、テーブル・椅子・手摺・ドアノブ等、多くの方が接触する可能性の高い箇所をアルコールで消毒します。
- ・森の家とレストハウスでは、テーブルと椅子は十分に間隔を空け、どなたでも利用いただけるアルコール消毒液を配置します。
- ・屋外でも可能な限り開放的な空間づくりに努め、人と人との接触機会を減らし、ソーシャルディスタンスの確保に努めます。
- ・来園者が使用した備品等は適宜消毒します。
- ・観察会開催時は、解説者が開始前及び観察中に呼びかけることで、参加者の間隔確保に留意します。

### b 来園者にご協力いただくこと

- ・洗い、消毒、うがいの徹底をお願いします。
- ・熱中症に注意してマスクの着用を推奨します。特に森の家とレストハウス入館時やイベント参加時はマスク着用と咳エチケットをお願いします。
- ・接触感染を防ぐため、極力自分の所持品以外には触れないようにお願いします。
- ・特にイベント等の開催時は、風邪の症状がある方や37.5℃以上の熱がある方の参加をご遠慮いただきます。
- ・他の方と距離をあけての利用を推奨します。
- ・すいた時間と場所を選び、混んでいるときは利用を控えることを推奨します。

## 事業目標5 社会福祉への貢献

### ① 社会福祉団体によるレストハウス管理運営の継続的サポート

当コンソーシアムではこれまで、社会福祉団体にレストハウスの管理運営・売店営業を委託するとともに、売店営業のノウハウ指導を行うなど、団体のサポートを続けてきました。今後も連携を強化することにより、障がい者雇用の場を継続的な確保に努めます。ま

た、利用者へのサービスの充実に努めることで、市民の障がい者への理解向上に貢献していきます。

## ② 社会福祉団体への協力

これまで公園の利用促進イベントを社会福祉団体と協働で開催するとともに、公園案内看板のデザイン・製作や、自主事業参加者に提供するデザート仕入れなどを行ってきました。今後も継続して取り組み、障がい者の活動と活躍の場を提供することにより、社会福祉に貢献します。

## (2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

すべての利用者に対して公平・公正なサービスを提供することは、公共施設である公園の管理運営において最も重要な基本事項であると考えます。

当コンソーシアムでは当公園における平等な利用機会の確保について、次のとおり取り組みます。

### 1) 平等利用確保の方針

公の施設の利用について規定した、地方自治法第 244 条第 2 項（正当な理由なく利用を拒んではならない）と第 3 項（利用に際して不当な差別的取扱いをしてはならない）を遵守し、年齢や障がい、性別、主義・主張、思想・信条、民族や言語、社会的地位や身分の違い、その他不当な理由によって公園の平等利用が妨げられることのないよう、当公園の適切な管理運営を行います。

特に、配慮が必要な障がい者に対しては、障害者差別解消法の趣旨に則り、公園・施設において不当な差別的取扱いをすることのないよう、また、施設等の利用の際の要望・申し出に進んで対応し、真摯な姿勢で「困りごと」の解消に努めるなど、合理的配慮を行うことを通じて共生社会の実現に寄与します。

### 2) 平等利用確保の取組項目

#### ■ スタッフへの教育指導の徹底

公園の平等利用の確保のため、接遇・サービス研修、バリアフリー講習をスタッフに受講させます。公園という公共の場において、「思いやりと感謝の気持ちで等しく利用者に接する」というスタッフの基本的な心構えを学び、様々な状況が想定される実際の対応について習得し、レベルアップを図ります。

また、特定の個人・団体に対する不当な利用拒否・利用制限、逆に便宜供与等の特別な取扱いなど、対応に注意を要する具体的事例をミーティング等において全スタッフに周知し、利用における平等を確実に確保するよう、教育指導の徹底を図ります。

#### ■ 違法・不正行為の排除

日常の管理において、犬のノーリード、落書き、放火、器物の損壊、植物の盗掘、不審者、自転車の乗り入れ、花火や火気の使用、無許可の占用使用など、公園における様々な違法・不正行為に対して、それぞれの予防対策を検討して実施します。

上記行為の発生時には迅速に状況を把握し、指導、通報・報告、事態の打開・原状への復旧等の対応を適切に行い、事後は再発の防止策を講じます。

#### ■ 具体的な取組

##### ① 配慮が求められる方々に対する利用環境の整備

a 車いす 5 台をレストハウスに配置し、無料で貸し出します。また、貸出し時に不

具合のないよう適切な点検整備に努め、気軽にご利用いただけるよう貸出し情報を公式ホームページや園内掲示でお知らせします。

- b 海外からの来園者の利便に配慮して、外国語の園内サインの充実に努めます。また、携帯型翻訳機を導入し窓口に配備することにより多言語のコミュニケーションに対応できるように努めます。
- c 駐車場に確保されている障がい者用駐車スペース（3台分）は、障がい者に安心してご利用いただけるよう、一般利用者への周知に努めます。
- d 会話によるコミュニケーションが困難な場面では、筆談などによる利用案内等を実施するほか、音声ガイダンス、点字サインなどの既存施設の案内・周知に努めます。
- e 園内の車いす貸出しや障がい者用駐車スペースといった案内表示等は、ピクトグラムを効果的に使用します。また、バリアフリー情報を含むマップの提供などにより、誰もが分かりやすい利用環境の創出・維持に努めます。
- f 子育て中の方々が快適に利用できるようレストハウスに設置されている授乳室やオムツ替えシートが設置された多目的トイレの利用案内に努め、ご要望に応じてミルク用のお湯を提供するなどします。
- g アンケートは幅広い年齢層を対象に収集し、積極的に意見を取り入れます。現在もアンケートの意見を元を実施した木工クラフト体験を継続して開催しており、今後も公園利用に反映させていきます。
- h スタッフのネームプレートはひらがなで大きく表記し、小さな子どもでも名前が確認できるようにします。

## ② 利用環境の継続的改善と適切な情報提供

- a 園路の不陸や段差などは、日常の巡視点検によりいち早く把握し、迅速に復旧・改善を行い、公園利用の安全と平等な利用環境の確保に努めます。
- b 故障や修繕により、施設等が利用できない場合は、復旧時期（時刻）や代替利用など必要な情報案内に努めます。
- c 公園利用届等の情報に基づいて管理作業のスケジュールを調整するとともに、利用者が過度に集中しないよう、利用日時の調整を図ります。
- d 公式ホームページを活用し、公園利用の基本情報のほか、四季折々の景観や樹木・草花の情報、園内で実施するイベント・プログラムの情報など、利用者のニーズに的確にこたえる情報を分かりやすく提供します。
- e インターネットを利用されない方に不公平が生じないよう、市広報課への投込み、マスメディアやフリーペーパー等への情報提供、園内掲示など、複数の媒体による情報提供に努めます。

## ③ イベントや自主事業等における平等利用の確保

- a 観察会等の参加受付は原則として先着順で受付を行い、事前に幅広く情報提供を行うなど、不公平とらないように対応します。
- b イベントなど、通常とは異なる公園利用の際には、一般の利用者に不都合や不利益が生じないよう、事前のイベント内容の計画を周知するとともに当日の対応を適切に実施します。



#### ④ 利用者の声の適切な反映やマナー啓発等の取組

a/ 公園・施設の利用に関する苦情や改善等の要望を受け付けて整理・検討し、利用環境の改善に役立っています。また、これら苦情や要望の申立てによって差別や対応の差異が生じないように、適切な対応に努めます。

b/ 誰もが気持ちよく公園・施設を利用できるよう、利用者のマナー向上に取り組みます。具体的な取組内容は、本計画書「4(2) マナー啓発に関する業務と実施計画」に記載しています。

#### (3) 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方

当コンソーシアムでは、市民の財産である公園を管理する者として、市民の「環境に対する厳しい目」に応える管理をする責務があるとともに、市民には公園利用を通じて、環境について考え、学び、行動する機会を提供する必要があると考えます。

当公園の管理運営においても、緑化協会が運用する EMS に基づいて、コンソーシアムで連携して、環境への配慮に積極的に取り組みます。

##### 1) 取組についての基本的な考え方

当公園は、身近に豊かな緑の環境を提供する場であることから、これら環境の保全・啓発は公園管理において重要であり、徹底した環境配慮の意識を持って管理に当たる必要があると考えます。

当コンソーシアムでは、環境に配慮した公園管理の実施において、次ページに示す「公益財団法人札幌市公園緑化協会環境方針」をその基本的な考えとします。

## 公益財団法人札幌市公園緑化協会 環境方針

### 基本理念

「緑」に象徴される植物は、長い年月をかけて大気に酸素を供給し、また食物連鎖の基底で多様な生命の営みを支えてきました。私たち人間が生活を営む社会も、この「緑」を抜きには成り立ちません。

人間社会は、特に 20 世紀後半以降の科学技術の急速な進歩によって、物質的・機能的に大きく発展しました。その結果、私たちの生活は、一面においては非常に豊かになりました。

しかし、地球人口の増加や経済活動の拡大などによって、化石燃料や森林など、各種の地球資源は急速に消費が進み、その過程で発生する二酸化炭素や有害な廃棄物などの増加と相まって、地球温暖化、砂漠化、汚染・公害、森林の減少、生物種の個体減少・絶滅など、地球規模の環境破壊が急激な速度で進行しています。

私たちはいま、豊かな生活を無条件には享受できない状況に置かれています。このかけがえのない地球の環境を守り、次の世代にバトンタッチする責務を負っていることを、今こそ、この時代に生きる一人ひとりが自覚して行動する必要があります。

私たち公益財団法人札幌市公園緑化協会は、公園緑地の良好な管理運営と都市緑化の普及啓発を図り、市民に快適な生活環境を提供するための事業を推進します。同時に、私たちは市民とともに、かけがえのない地球の構成員として「緑」の創出・保全を図り、地球環境の改善に最大限努力します。

この取組みを適切に維持するための基本事項を定めたものとして、当協会では環境マネジメントシステムを構築し、運用します。

### 基本方針

「緑」を通じた快適な生活環境づくりと地球環境の保全に寄与するため、次の方針に基づき、日々の事業活動に取り組みます。

#### 1 環境経営の推進

地球環境への影響低減・環境保全への取組みが、当協会の事業目的の達成にも資することを旨とした「環境経営」を推進するため、環境マネジメントシステムを活用します。

#### 2 環境マネジメントシステムの継続的改善

環境目的・目標を定め、その達成に向けて努力するとともに、定期的な見直しを行うことにより、環境マネジメントシステムの継続的な改善を図っていきます。

#### 3 環境意識の啓発

当協会の事業活動に関わる人々のほか、広く市民に対して地球環境の大切さを啓発し、環境保全に対する意識の向上、社会的合意の強化に貢献します。

#### 4 環境の維持・改善

日常の事業活動においては特に、省資源・省エネルギー、廃棄物の削減及びリサイクルの推進等により、環境負荷の低減や、生物多様性の保全に努めます。

#### 5 環境に関する危機管理の徹底

突発的な事故や自然災害によって生じるおそれのある環境への悪影響について、予防措置を講じるとともに、被害を最小限に留めるための取組みに努め、環境汚染に対する危機管理を徹底します。

#### 6 法律等の順守

地球環境保全に誠実に取り組む前提として、環境関連の法律・条例等を順守し、また当協会が同意する外部との環境に関わる取決め等についても、これを守ります。

この環境方針は、職員をはじめ当協会の事業活動に関わる全ての人に周知徹底するとともに、外部に公表します。

2020年7月1日

公益財団法人札幌市公園緑化協会  
理事長 近藤 哲也

## 2) 当公園における今後の取組

令和3(2021)年度、緑化協会がEMSで取り組んでいる目的・目標は、次のとおりです。

### 緑化協会 EMS の環境目的・目標 令和3(2021)年度

- ・電気使用量の削減
- ・ノー残業デーの超過勤務時間の削減
- ・特定外来生物の侵入軽減
- ・食用廃油の回収量増加（当公園以外の一部公園）

今後も当公園において、緑化協会の EMS に基づく取組を継続するほか、自然豊かな当公園の特性に合わせて、単なる環境配慮にとどまらず、環境学習と関連させるなどの手法をとりながら、市民協働による活動や、生物多様性保全の普及啓発につなげるなどの取組を進めます。

その他、環境配慮に関連する具体的な取組として、当公園では次に示す項目について、コンソーシアムのスタッフ全員で取り組みます。また、スタッフから環境配慮のアイデア、工夫等の提案を募り、積極的に取り入れて改善に努めます。

#### ① 物品やサービスの購入時の取組

項目	具体的取組
グリーン購入	事務用品はグリーン購入法適合品を選択
長期使用を見込める商品の選択	長期的視点での機種選択 (耐久性、メンテナンスや部品交換の容易さ)
地域の産品や企業の積極的選択	地域振興への貢献及びマイレージ(輸送に係る環境コスト)を小さくする考え方で選択

#### ② 物品やサービスの使用時の取組

項目	具体的取組
電力使用量の削減	エコスタイル(服装と温度設定)の実施 屋内照明の積極的な消灯(不要箇所、外光利用) 就業時刻前、昼休みの消灯(管理スペース) OA 機器類の適切な節電設定 週1日ノー残業デー設定 照明器具の定期的清掃 省エネ型自販機の選択導入 積雪期等の不要な園路灯の消灯
水の使用量の削減	手洗い蛇口、トイレ等の吐出量の調整
OA 用紙使用量の削減	両面コピーの徹底、裏面利用(メモ用紙等) 電子データ化・電子決裁の推進 勤怠管理システムの導入
化石燃料使用量の削減 (暖房、作業機械)	エコスタイルの実施(冬季ウォームピズ) 薪ストーブの優先使用(森の家) 暖房器具の適正な運転、点検整備 作業機械の定期点検整備、作業時の出力調整
自動車燃料使用量の削減	環境性能に優れた車種の導入 アイドリングストップの励行 急発進、急加速、空ぶかし禁止 タイヤ空気圧の点検・調整 経済速度の遵守 不要な荷物は積載したままにしない

レジ袋の有料化	プラスチック製買物袋の有料化による過剰使用の抑制
---------	--------------------------

③ 廃棄物に関する取組

項目	具体的取組
ごみ排出量の削減	自販機業者によるビン・缶・ペットボトル回収 利用者へのごみ持ち帰り協力の周知 ごみ発生量の少ない商品の選択 (簡易包装、繰り返し使用、詰替え等)
植物系廃棄物の再資源化、有効活用	管理等で発生した植物系廃棄物(剪定枝、間伐材)を薪ストーブ燃料に使用 剪定枝、つる、木の実を工作等の素材に利用

④ 生物多様性保全に関わる取組

項目	具体的取組
在来種の保全	在来種の生息・分布状況調査 外来種の調査・駆除
生物多様性保全に関する教育普及	地域の自然、植生、生物等についての教育普及 外来種等の問題に対する普及啓発

## 2/ 統括管理業務の実施内容

### (1) 管理運営組織の確立

#### 1) 責任者の配置及び組織の整備

##### 旭山記念公園の管理運営体制

当コンソーシアムは構成団体による分業・協働体制をとり、相互の連絡を密にとり情報共有を徹底し、当公園の適切な管理運営に努めます。

#### ① 業務の分担

当コンソーシアムの構成団体による業務分担は下表のとおりとします。

構成メンバー	担当業務内容
緑化協会	【企画運営、普及等業務、市民協議会等との連携等業務】 森の家に管理事務所を置いて業務全般を統括し、一連の計画策定、業務の実施、報告等について指示、調整、主導します。
岩本石庭	【園内設備や植物等の維持管理業務】 園内設備の保守と緑地管理業務を実施し、業務を効率的に遂行し安全・快適な利用環境を整えます。
造園コンサル	【冬期の除雪業務等】 冬期間における除雪等業務を実施し、利用者の利便・安全を確保します。

#### ② 連絡・情報共有の体制

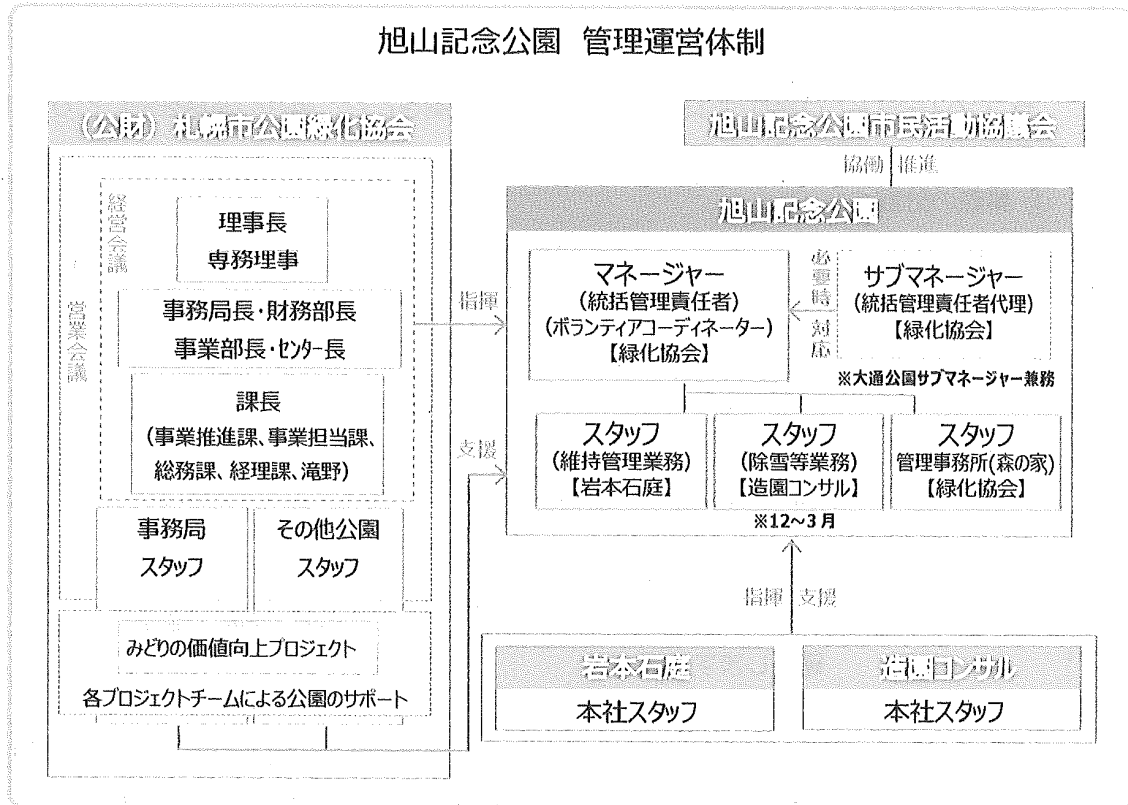
これまでも毎朝ブリーフィングを行い、作業状況や各種状況等をスタッフ間で共有して業務にあたってきており、引き続き培ってきたノウハウを生かし取り組んでいきます。また、本社や札幌市に報告等の必要な記録はマネージャーが集約し、適切に処理します。

このほか、適宜コンソーシアムの連絡会議を行い、連絡・情報共有の徹底を図ります。

#### ③ 管理運営系統

当コンソーシアムは指定管理者として、常駐スタッフのほか、適宜各本社や他公園スタッフ等からのサポートを受けて、当公園の管理運営に努めます。

管理運営体制を強化するため、業務や事業等の必要に応じて、緑化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」が全面的にサポートします。



### マネージャー（統括管理責任者）の配置

当公園の現場責任者であるマネージャー（統括管理責任者）は、公園の管理運営経験が豊富で、植物栽培や公園管理に有効な資格を持った緑化協会正規職員を配置します。またマネージャー不在時に対応するサブマネージャー（統括管理責任者代理）を配置します。

当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、公園における事業の企画立案及び実施、札幌市との協議・報告、対外的な協議・調整、その他業務全体を統括し、責任を持って一元的に対応します。また、マネージャーは公園の全スタッフを指揮し、管理運営を円滑に行います。

### 配置を予定する責任者

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 15 年	2 級造園施工管理技士 2 級造園技能士 公園管理運営士等

### 管理体制

当公園の管理運営は、コンソーシアムの代表団体である緑化協会により、次の管理体制及び指揮系統の下に行い、またコンソーシアム内で密に連携を図り、適正かつ円滑な業務の執行体制を確保します。

### ① 業務執行機関及び業務指揮

緑化協会は、評議員会を意思決定機関、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緑化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として、経営的立場から業務を統括します。

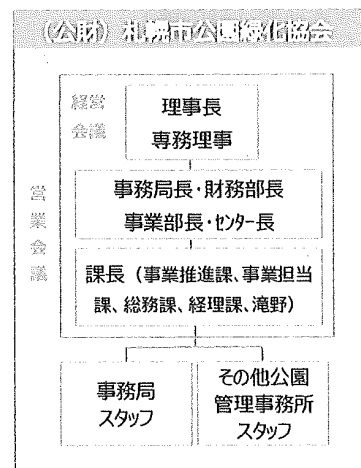
事務局長は、事務及び業務を統括的に指揮監督します。財務部長は、経営戦略や方針の決定などにより、適正かつ効率的な財務運営を推進します。事業部長は、事業戦略や方針の決定など円滑な事業を推進します。公園・施設の管理運営執行責任者である課長は、公園・施設のマネージャーとスタッフ、事務局のスタッフを指揮して、業務を円滑に執行します。

### ② 経営会議、営業会議及び安全衛生委員会

理事長、専務理事、事務局長、財務部長、事業部長、センター長、課長等によって構成する経営会議は、事業の円滑な執行を検証し、緑化協会全体を指揮監督します。

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、公園経営全般について点検を行い、業務の円滑な執行を図るため相互に確認します。

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、公園施設における安全の確保、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、事業部長、財務部長、経理課、総務課、事業推進課スタッフが常勤し、内部や外部との連絡調整を行うほか、公園の管理運営に関わる庶務・経理や、公益事業・収益事業に対応する係を設置し、法人の中核管理機能を持たせています。

この体制・指揮系統により、法令遵守、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、業務の簡素化・効率化などについて組織的に取り組み、公益法人として適正な組織運営を徹底します。

また、業務に必要な資格や知識、技術を有する事務局スタッフは、必要に応じて実施事業ごとに公園に勤務し、よりクオリティの高い運営をサポートします。

### 業務分担の内訳

当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、円滑かつ効率的に業務を執行します。

また、大規模なイベントの開催など人員が不足する場合や、当公園スタッフには対応が困難な専門的視点や技術等が要求される事業等を実施する場合には、各構成団体の本社や他公園からの応援スタッフがサポートします。

旭山記念公園 職務分担表	
職名	担当業務内容
マネージャー (統括管理責任者。ボランティアコーディネーター兼務) 【緑化協会】	【統括管理責任者】 総合的マネジメントの遂行、コンプライアンスの確保、公園利用者等への平等・公平な管理運営、公園施設の保全と安全管理、ホスピタリティ向上に向けた取組、効率的・効果的な公園管理運営、市民協議会との協議・調整、事業計画策定、報告書作成、ボランティア活動の支援及び調整、その他旭山記念公園に係るマネジメント全般
サブマネージャー (統括管理責任者代理) 【緑化協会】	【統括管理責任者代理】 マネージャー不在時に適宜、大通公園サブマネージャーが職務を代行
管理事務所(森の家)スタッフ 【緑化協会】	森の家開放対応、建物内・トイレの清掃、建物周囲の除草等整備 建物出入口等の除雪、連絡調整、利用者対応・案内 苦情・要望等対応、事務・普及資料等作成、自主事業等企画運営補助、ボランティアとの協議・調整、その他森の家の管理に係る作業
公園維持管理スタッフ ①②③④⑤⑥ 【岩本石庭】	園地の植物維持管理作業、設備等安全管理・維持・保全作業 公園利用者対応、利用案内、園内巡視、苦情・要望対応 市民活動サポート、その他公園の維持管理に係る作業
除雪等管理スタッフ①②③ 【造園コンサル】 ※12月～3月	園路・駐車場の除雪作業、安全管理・誘導対応、冬期設備管理 巡視確認、その他冬期間の公園の維持管理に係る作業

旭山記念公園 支援等職務分担表(緑化協会)	
職名	担当業務内容
支援等スタッフ 緑化協会	事業2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
	総務課・経理課スタッフ 庶務、経理、人事、給与、文書、財産管理、規定、予算・決算 緊急時・イベント開催時等に公園施設のサポート
	事業推進課スタッフ 公園施設間の事業調整、自主事業・契約等、都市緑化基金等、 札幌市との調整、緊急時・イベント開催時等に公園施設のサポート
	「みどりの価値向上プロジェクト」チーム 専門知識・技術等有資格者、公園管理運営実務経験者によるサポート

### 職責及び担当等の明示

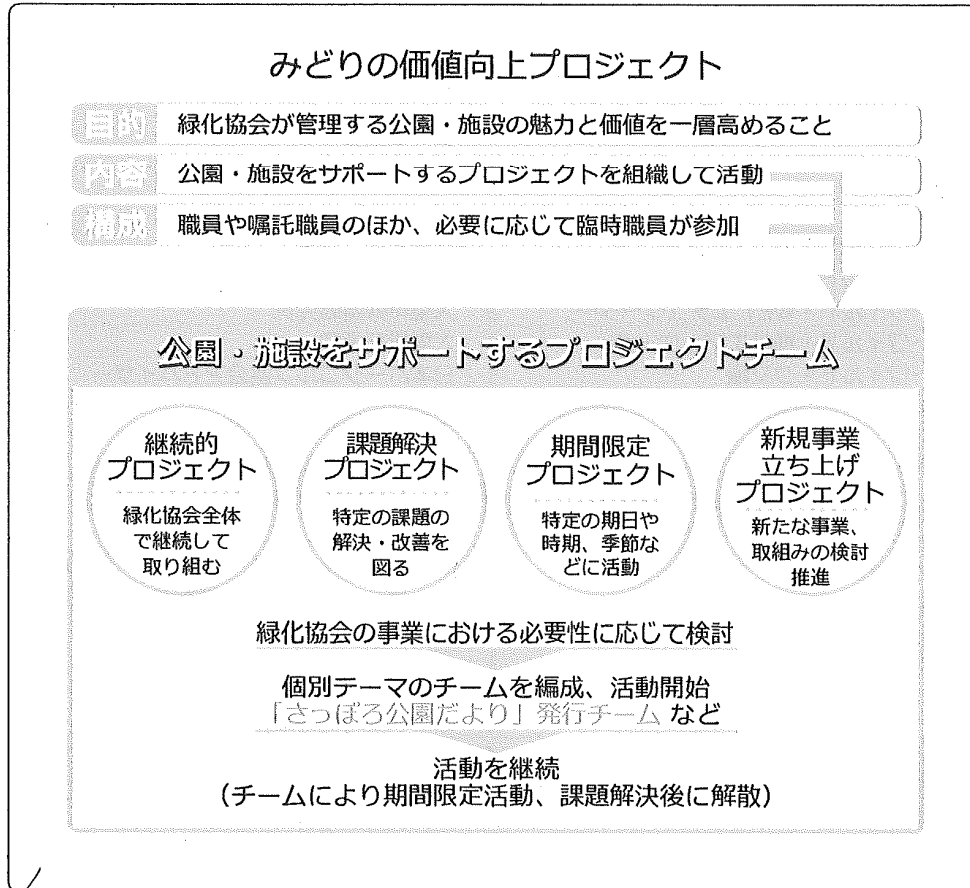
公園に勤務するスタッフの責任と担当等を明らかにするため、管理事務所(森の家)に氏名、職責、担当業務等を記載した配置図を掲示します。また、スタッフ一人ひとりが自覚と責任を持って当たるよう、全員が統一様式のネームカードを着用します。

### 緑化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」

緑化協会では、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。緑化協会の運営方針「公益性「5つのK」」に基づき、個別のプロジェクトチームの設置を検討し、メンバーを組織して活動に取り組んでいます。



緑化協会では、新たな事業・取組を立ち上げるプロジェクトや、全公園・施設を取りまとめるための広報などの継続的なプロジェクトのほか、特定の課題の解決や事業の推進など、個々のプロジェクトを担うチームの活動により、当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。



【プロジェクトの活動事例（一部）】

「外あそび」チーム

公園を活用した子どもの外遊びの推進、指導者の養成を目的として、平成 29 年度から令和元年度にかけて外部助成金を得て、指導者養成講座「公園あそびのヒント講座」や、多世代向け外遊びイベント「公園であそぼ！」を開催しています。

「みどりのアーカイブス」チーム

各公園に保管されている、公園や都市緑化に関する各種資料を整理し、貴重な資料の散逸防止、保存方法、公開などの有効利用の検討のほか、公園造成時の行政担当者へのインタビュー実施など、随時有識者の意見をいただきながら取組を進めています。

有資格者と技術等の共有・活用

現在、当コンソーシアムのスタッフが保有する公園・施設管理運営に関する主な資格は、次表のとおりです。これらスタッフの資格や知識、技術など、あらゆるノウハウを活用して、管理運営のレベルと利用者の満足度を高めます。

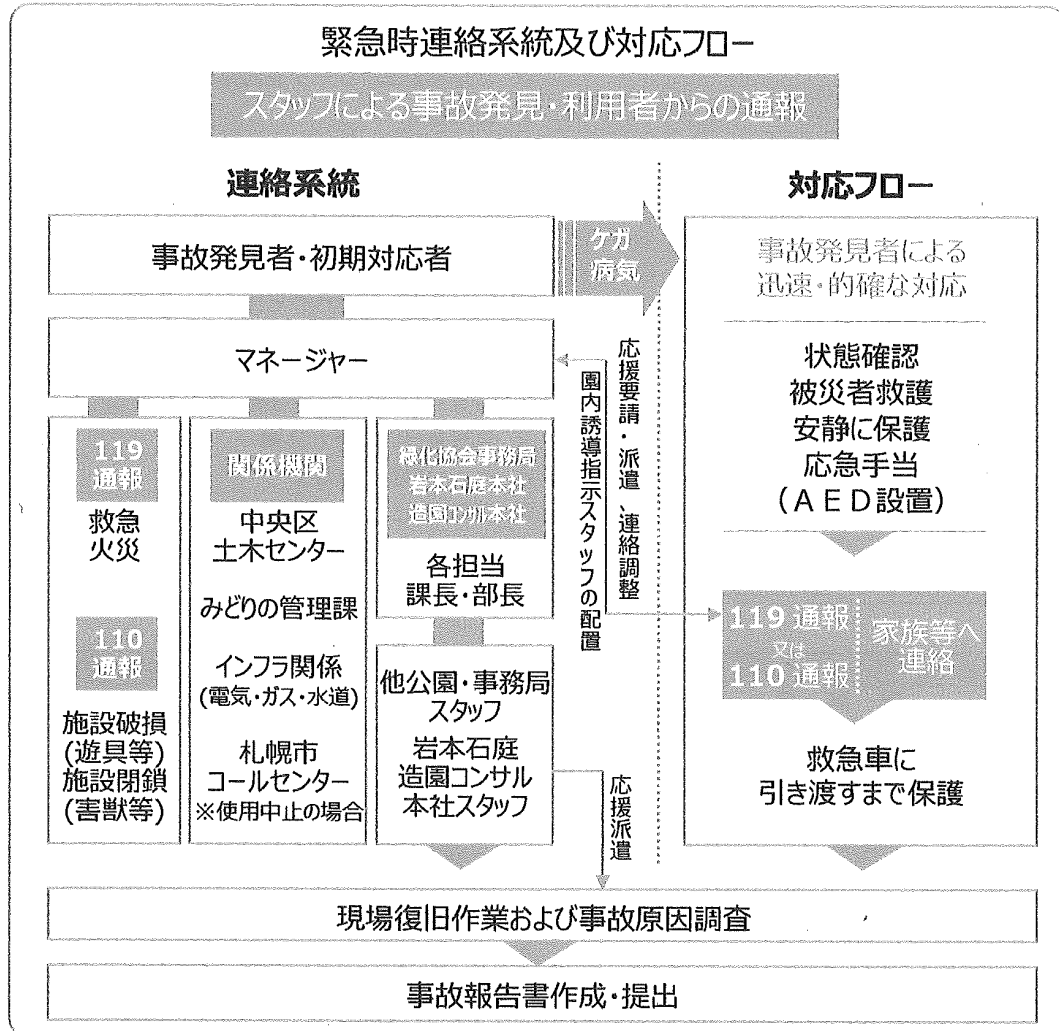
主な資格者一覧（緑化協会）		※季節雇用者を除く 令和2年8月1日現在	
資格名	人	資格名	人
学芸員	4	アーク溶接技能	12
樹木医	2	乙種4類危険物取扱	26
樹木医補	1	甲種防火管理者	34
1級造園施工管理技士	20	チェーンソーによる伐木等特別教育	43
2級造園施工管理技士	21	フルハーネス型安全帯使用作業特別教育	33
1級土木施工管理技士	4	振動工具（チェーンソー以外）作業従事者	17
2級土木施工管理技士	3	刈払機作業安全衛生講習	64
1級造園技能士	3	丸鋸等取扱従事者	11
2級造園技能士	8	ガス溶接技能	11
3級造園技能士	1	測量士補	4
公園管理運営士	44	木材加工用機械作業主任者	11
プロジェクトワイルド・ファシリテーター	1	第一種電気工事士	4
プロジェクトワイルド・エドゥケーター	11	潜水士	2
プロジェクトワイルド・WETエドゥケーター	2	大型特殊運転免許	18
プロジェクトワイルド・鳥編エドゥケーター	1	大型運転免許	5
プロジェクトワイルド・クマ編	1	日本パークゴルフ協会アドバイザー	5
プロジェクトワイルドサイエンス&シビックスエドゥケーター	1	生物分類技能検定3級	1
プロジェクトラーニングツリーファシリテーター	1	車両系建設機械（整地等）技能作業免許	22
グローイングアップワイルドエドゥケーター	2	フォークリフト運転技術講習	11
グローイングアップワイルドシニアエドゥケーター	1	小型移動式クレーン運転免許	20
北海道ガーデニングマイスター	15	小型車両系建設機械（整地等3t未満）特別教育	26
緑の安全管理士	1	ローラー（締固め）の運転の業務に係る特別教育	12
北海道フラワーマスター	1	玉掛技能	19
自然再生士	7	高所作業車運転技能	18
2級ビオトープ計画管理士	3	自由研削用砥石取替特別教育	6
2級ビオトープ施工管理士	4	不整地運搬車運転技能	3
自然観察指導員	1	第一種衛生管理者	9
上級体育施設管理士	12	安全衛生推進者	16
体育施設運営士	2	職長・安全衛生責任者教育	5
体育施設管理士	4	職業訓練指導員	2
スポーツトレーナーベーシック	1	遊具の日常点検講習	45
健康運動指導士	1	プール施設管理士	2
健康運動実践指導者	1	プール衛生管理者	7
毒物劇物取扱責任者	2	社会保険労務士	1
北海道農薬指導士	58	行政書士	1
芝草管理技術者3級	13	サービス接遇実務検定準1級	2
街路樹剪定士指導員	1	サービス接遇実務検定2級	20
街路樹剪定士	1	サービス接遇実務検定3級	67
1級園芸装飾技能士	2	グリーンアドバイザー	3
2級園芸装飾技能士	1	普通救命講習	97
3級園芸装飾技能士	1	応急手当普及員	7
破砕・リサイクル施設技術管理士	1	安全運転管理者・副安全運転管理者	3
特定管理産業廃棄物管理責任者	4	メンタルヘルスマネジメント検定Ⅱ種	4
消防設備士	1	園芸療法リーダー2級	1
建築物環境衛生管理技術者	1	ハンギングバスケットマスター	1
防火対象物点検資格者免許	1	土壌医検定3級（土づくりアドバイザー）	2

主な資格者一覧（岩本石庭）		令和3年3月1日現在	
資格名	人	資格名	人
1級造園施工管理技士	7	測量士	1
2級造園施工管理技士	2	大型特殊第一種運転免許	9
1級土木施工管理技士	3	大型第一種運転免許	6
2級土木施工管理技士	3	車両系建設機械技能作業免許	10
1級造園技能士	9	小型移動式クレーン運転免許	15
2級造園技能士	2	玉掛技能	15
公園管理運営士	1	高所作業者運転技能	13
毒物劇物取扱責任者	1	不整地運搬車運転技能	2
北海道農薬指導士	9	地山掘削作業主任	5
芝草管理技術者1級	1	土留支保工組立作業主任	4
街路樹剪定士	5	型枠支保工組立作業主任	4
特定管理産業廃棄物管理責任者	1	足場組立作業主任	4
産業廃棄物管理責任者	1	遊具の日常点検講習	5
伐木等（大径木）作業従事者特別教育	7	フォークリフト運転技術講習	3
伐木等（70cm未満）安全教育	2	建設業経理事務士2級	1
刈払機作業安全衛生講習	8	みどりの安全管理士	1
普通救命講習	9	プロジェクトワイルド・エドゥケーター	1
安全運転管理者	1	北海道ガーデニングマイスター	2
フルハーネス型安全帯作業特別教育	7		

主な資格者一覧（造園コンサル）		令和3年3月1日現在	
資格名	人	資格名	人
1級造園施工管理技士	7	小型移動式クレーン運転免許	4
1級土木施工管理技士	3	車両系建設機械技能作業免許	6
2級造園施工管理技士	3	高所作業者運転技能	3
2級土木施工管理技士	2	不整地運搬車運転技能	1
1級造園技能士	3	玉掛技能	5
2級造園技能士	2	足場組立作業主任	2
北海道農薬指導士	7	遊具の日常点検講習	8
街路樹剪定士	5	建設業経理事務士1級	1
植栽基盤診断士	1	建設業経理事務士2級	1
造園基幹技術者	1	測量士	1
北海道ガーデニングマイスター	1		

## 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、次の対応フローに基づき、迅速かつ的確に対応します。



## 2) 従事者の確保、配置計画

### スタッフ配置に関する基本的考え方

当公園の管理運営に当たり、市民サービスの向上と一層の事業効率化を図るため、次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専門的な知識・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 季節と業務量を踏まえた弾力的な配置
- ④ 安定して質の高い業務を遂行するため、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

職名	実務経験年数・資格・要件	所属	雇用形態	人数
マネージャー（統括管理責任者） （ボランティアコーディネーター兼務）	公園管理経験15年 ボランティアコーディネーター 実務経験8年 公園管理運営士 2級造園施工管理技士 北海道農薬指導士	緑化協会	正規職員	1名
サブマネージャー （統括管理責任者代理） （大通公園サブマネージャー兼務）	公園管理経験16年 公園管理運営士 2級造園施工管理技士 北海道農薬指導士 甲種防火管理者		正規職員	1名
管理事務所（森の家）スタッフ	当公園管理経験者		契約職員	1名
公園維持管理スタッフ①② 4月～11月	公園管理経験10年以上 当公園管理経験 造園施工管理技士 造園技能士、街路樹剪定士 北海道農薬指導士	岩本石庭	正規職員	2名
公園維持管理スタッフ③	当公園管理経験者		契約職員	1名
公園維持管理スタッフ④ 4月～11月	当公園管理経験者		契約職員	1名
公園維持管理スタッフ⑤⑥ 4月～11月	当公園管理経験者		契約職員	2名
除雪等管理スタッフ①②③ 12月～3月	当公園管理経験者	造園 コンサル	契約職員	3名

職名	実務経験年数・資格・要件	雇用形態	人数
事業2課長	公園管理経験20年以上 1級造園施工管理技士 公園管理運営士 北海道農薬指導士	正規職員	1名
総務課・経理課スタッフ	公園管理運営経験	正規職員	10名
事業推進課スタッフ		契約職員	4名
みどりの価値向上 プロジェクトチーム	緑化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 契約職員	最大 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を配置するほか、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 緑化協会事務局スタッフ 14名（最大）
- ② みどりの価値向上プロジェクトスタッフ 約50名（最大）
- ③ 岩本石庭、造園コンサルの本社等スタッフ 約3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）】

- ① 緑化協会事務局スタッフ、緑化協会他公園管理スタッフ
- ② 岩本石庭、造園コンサルの本社等スタッフ

③ 委託業者（駐車場・門扉管理、レストハウス管理等）

#### 【保守・保安体制】

電気保安委託業者、機械警備委託業者、駐車場ゲート開閉委託業者、配管設備業者等

#### 経験のあるスタッフの配置計画

現在、当公園で管理運営に従事している経験豊かな正規職員を配置し、また、現スタッフで勤務成績が優秀な人材を継続雇用することにより、継続的な質の確保・向上を図ります。

① 統括管理責任者（緑化協会）：マネージャー（ボランティアコーディネーター兼務）

公園管理運営の経験を有し、当公園の管理に有効な資格を持ったスタッフを 1 名配置します。

② 統括管理責任者代理（緑化協会）：サブマネージャー

大通公園のサブマネージャーを当公園サブマネージャー（兼務）とし、必要時には当公園に駆け付け、管理運営をサポートします。

③ 管理事務所（森の家）スタッフ（緑化協会）

当公園の自然環境等に関する豊富な知識を有し、利用案内等のできる人材を 1 名配置します。

④ 公園維持管理スタッフ（岩本石庭）：緑地・施設等の管理担当

現在、当公園の業務に従事している作業経験が豊富で必要な資格を持ったスタッフを配置します。

⑤ 除雪等管理スタッフ（造園コンサル）：冬期の除雪等担当

冬期の積雪時に除雪等の作業に従事する、作業経験が豊富で必要な資格を持ったスタッフを配置します。

#### 新規スタッフの採用方法

新規スタッフの採用に当たっては、優秀な人材確保と適正な業務執行のため、次の方法で募集を行い、職務にふさわしい人物を公正に選考し、速やかに採用・配置します。

- ・ ハローワークや地域の求人情報誌、新聞折り込みチラシ、公式ホームページ等により広く公募し、公平・公正に求人を行います。
- ・ 新規採用及び雇用更新は、ともに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。
- ・ スタッフの雇用更新に当たっては、コンソーシアム間の評価基準に基づき、個人別に勤務評定書を作成し、勤務評定と面接試験を実施し、優秀な人材の継続確保と適材適所の配置に努めます。
- ・ 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）に相談するなど、積極的に検討します。

## 勤務形態及び勤務条件

スタッフの勤務形態及び勤務条件は次のとおりとします。

旭山記念公園 スタッフ勤務形態・条件（4月～11月）							
役 職	勤務形態	旭山勤務日数/週	旭山勤務時間	旭山勤務時間/週	休憩	休暇 ※	その他
マネージャー（統括管理責任者） （ボランティアコーディネーター兼務）	常勤	5日	8:45～17:15	38.75時間	45分	年次有給休暇 病気休暇 特別休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険
サブマネージャー （統括管理責任者代理）		適時	適時	適時			
管理事務所（森の家）スタッフ ※4月～10月		5日	8:45～17:15	38.75時間			
公園維持管理スタッフ①②	常勤	1日	8:00～17:00	8時間	60分	年次有給休暇 介護休暇等	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険
公園維持管理スタッフ③		5日		40時間			
公園維持管理スタッフ④	非常勤	3日		24時間		年次有給休暇	労災保険 雇用保険
公園維持管理スタッフ⑤⑥	常勤	適時		適時		年次有給休暇 介護休暇等	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険

※休暇のほか、育児休業・介護休業を取得できる。

旭山記念公園 スタッフ勤務形態・条件（12月～3月）							
役 職	勤務形態	旭山勤務日数/週	旭山勤務時間	旭山勤務時間/週	休憩	休暇	その他
マネージャー（統括管理責任者） （ボランティアコーディネーター兼務）	常勤	5日	8:45～17:15	38.75時間	45分	年次有給休暇 病気休暇 特別休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険
サブマネージャー （統括管理責任者代理）		適時	適時	適時			
管理事務所（森の家）スタッフ ※11月～3月	非常勤	2日	8:45～17:15	15.5時間		年次有給休暇	労災保険 雇用保険
公園維持管理スタッフ③	非常勤	2日	10:00～12:00	4時間	—	—	労災保険 雇用保険
除雪等管理スタッフ①②③	常勤	降雪時	降雪時	降雪時	90分	年次有給休暇 介護休暇等	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険

## スタッフローテーション

当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。

旭山記念公園 スタッフ勤務ローテーション（4月～11月）							
スタッフ	日	月	火	水	木	金	土
マネージャー（統括管理責任者） （ボランティアコーディネーター兼務）	○	○		○	○		○
サブマネージャー（統括管理責任者代理）	適時						
管理事務所（森の家）スタッフ ※4月～10月	○	○	○			○	○
公園維持管理スタッフ①		○					
公園維持管理スタッフ②						○	
公園維持管理スタッフ③	○	○	○	○	○		
公園維持管理スタッフ④					○	○	○
公園維持管理スタッフ⑤	適時						
公園維持管理スタッフ⑥	適時						

旭山記念公園 スタッフ勤務ローテーション（12月～3月）							
スタッフ	日	月	火	水	木	金	土
マネージャー（統括管理責任者） （ボランティアコーディネーター兼務）		○	○		○	○	○
サブマネージャー（統括管理責任者代理）	適時						
管理事務所（森の家）スタッフ ※11月～3月	○						○
公園維持管理スタッフ③		○			○		
除雪等管理スタッフ①②③	降雪時						

### 3) 人材育成・研修計画

#### 研修・指導教育の基本方針（緑化協会）

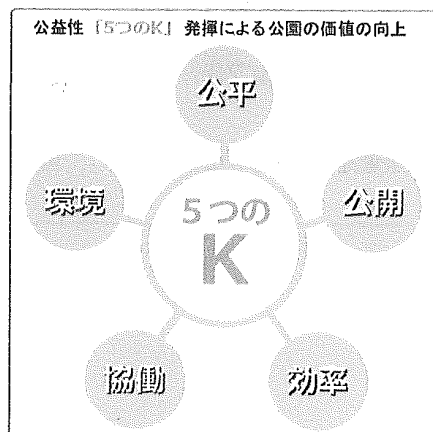
緑化協会では、スタッフの知識と技術力、ホスピタリティ向上のため、緑化協会が運営方針とする公益性「5つのK」を基本として、次のような講習・訓練・研修を組織的、計画的に行い、スタッフ一人ひとりの総合的力量的向上を、組織全体の発展と地域社会への還元につなげます。

#### 人材育成・研修計画（緑化協会）

##### ① 【公平】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”を持つようホスピタリティの向上に努めます。

また、公園の平等利用・公平な利用を確保することで利用者満足度を高められるよう、柔軟かつ多様な対応ができるスタッフの育成に努めます。





【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、公園の管理者、スタッフ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スキルアップ研修を実施します。また、接遇のレベルアップにつなげるためのサービス接遇検定の受験など、明確な指標に基づくホスピタリティの向上を目指します。
- c バリアフリー講習を実施・受講するなど、社会的弱者に配慮した施設の点検及び改修の実施・提案、「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。

目的	研修内容	対象者	頻度・時期
利用者満足度の向上	接遇・サービス研修	受付スタッフ	1回/年
	サービス接遇検定	マネージャー・森の家スタッフ	随時
	バリアフリー講習	新規スタッフ	採用時

② 【公開】情報発信強化と安全・安心・快適の確保

当公園の利用者、市民及びスタッフの安全・安心の確保と利用者の声を反映した快適な施設の実現のため、スタッフの教育・訓練・研修を次のとおり行います。

【具体的内容】

- a 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づくりに努めます。
- b 火災時、災害時の対策として、当公園スタッフによる訓練を毎年実施します。
- c 常勤スタッフが集まり、安全な業務遂行についての知識・理解を深め、意識の高揚により、労働災害事故を起こさない作業環境の創出に努めます。
- d 公園内作業や施設の安全性を高めるため、ハザードマップ、ヒヤリ・ハット事例を活用した安全教育、また草刈機械、除雪機などの運転操作講習、安全作業研修を行います。
- 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、遊具利用に対する未然の事故防止、施設の長寿命化を図ります。
- 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、ウェブアクセシビリティ講習を受講し、公園・施設ホームページのアクセシビリティ確保に努めます。

目的	研修内容	対象者	頻度・時期
安全・安心・快適の確保	普通救命講習	未受講スタッフ、更新者	随時
	緊急時訓練（消防、災害）	全スタッフ	1回/年以上
	安全大会	公園維持管理スタッフほか	1回/年
	機械等運転操作・安全作業研修	公園維持管理スタッフ	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	ホームページ担当スタッフ	1回/年

### ③ 【効率】 効率的・効果的な施設経営

緑化協会では、中長期の経営的な視点から、札幌市の財産である当公園の価値向上を図ることを目的として、スタッフの資格取得・研修や自己学習を促し、効率的・効果的な公園経営に努めます。

#### 【具体的内容】

- ／a マネージャー及びサブマネージャーの公園管理運営士の資格取得及び更新を計画的に進めます。また、その他有資格者の継続した能力開発を支援します。
- ／b 緑化協会の正規職員は採用時のほか、中堅職員、マネージャー、管理職など職位に応じた内容の研修を実施することにより、各自のキャリア形成・向上を図り、組織全体の総合的力を底上げします。

目的	研修内容	対象者	頻度・時期
効率的・効果的な公園経営	公園管理運営士	マネージャー・サブマネージャー	随時
	北海道農業指導士	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 【協働】 連携・協働による地域の活性化

緑化協会では、市民協働による当公園の管理運営を積極的に進めていきます。

また、ボランティア担当スタッフの育成をサポートし、地域住民とのコミュニケーションを図ることで、当公園においても市民の活動を通じた地域振興を担うスタッフを育てます。

#### 【具体的内容】

- ／a 当公園における活発で円滑なボランティア活動をサポートするため、講習等の受講により、スタッフのコーディネート能力を向上させ、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 ボランティア活動や地域と連携したイベント等を通して、地域の住民・団体とのコミュニケーションを図り、当公園の特性を活用した地域振興につなげます。

目的	研修内容	対象者	頻度・時期
連携・協働による地域の活性化	ボランティア勉強会	ボランティア コーディネーター	随時

### ⑤ 【環境】 良好な環境の創造・継承

緑化協会は、社会の構成員として社会的責任を果たし、公園管理運営におけ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を運用しています。

当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 緑化協会では各公園・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サイクルによる適正な取組の確保、向上に努めています。これらの評価・審査は、環境に配慮した業務の実施についてのスタッフ教育にもつながるため、今後も継続して実施します。
- ／ b 当公園のスタッフは、環境に関する教育研修により知識・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・実施します。

目的	研修内容	対象者	頻度・時期
良好な環境の創造・継承	環境マネジメント研修	全スタッフ	1回/年

人材育成・研修計画（岩本石庭、造園コンサル）

／ 当コンソーシアムの構成団体である岩本石庭及び造園コンサルにおいても、コンソーシアムの代表である緑化協会の人材育成計画に準じて、当コンソーシアムにおいて従事するスタッフに次のとおり研修・講習等を実施し、当公園の良好な管理運営に反映させます。

岩本石庭、造園コンサルの人材育成・研修計画（当公園従事者）

目的	研修内容	頻度・時期	岩本石庭 独自実施	合同実施	造園コンサル 独自実施
利用者満足度の向上	接遇・サービス研修	1回/年		○	
安全・安心・快適の確保	普通救命講習	随時	○		○
	安全大会	1回/年	○		○
	緊急時訓練（消防、災害）	1回/年以上		○	○
	機械等運転操作・安全作業研修	1回/年以上	○		○
	遊具の日常点検講習	随時	○		○
	個人情報保護講習	1回/年			○
効率的・効果的な公園経営 (資格取得支援等)	公園管理運営士	随時	○		
	造園施工管理技士	随時	○		○
	農薬指導士	随時	○		○
良好な環境の創造・継承	EMS 研修（規格に関わる研修等）	1回/年		○	○

独自実施：岩本石庭、造園コンサルで実施

合同実施：コンソーシアムとして、緑化協会と岩本石庭で合同実施

#### 4) 労働関係法令の遵守及び雇用環境の維持向上

／ 当コンソーシアムの代表団体である緑化協会では、法令及び協会の規程等に従って次のとおり、雇用環境の維持向上に努めます。

##### 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します。

法令等	実施内容
労働基準法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■時間外労働・休日労働に関する規定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。</li> <li>■支払時期・支払方法等、賃金に関する事項を適正に遵守します。</li> <li>■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。</li> <li>■その他労働基準法に基づく労働条件を確保します。</li> </ul>
最低賃金法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■最低賃金制度に基づく最低賃金以上の取扱いを厳守します。</li> </ul>
労働安全衛生法・ 労働者災害補償保険法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■法令に基づく定期健康診断を実施します。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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、再発防止のための対策を講じます。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。</li> <li>■その他法令に基づく措置を実施します。</li> </ul>
健康保険法・ 厚生年金保険法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■健康保険料及び厚生年金保険料を遅滞なく納付します。</li> <li>■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。</li> </ul>
雇用保険法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■その他雇用保険法に基づく事項を遵守します。</li> </ul>
労働保険の保険料の徴収 等に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> <li>■労働保険料算定基礎賃金等を北海道労働局へ報告し、労働保険料を遅滞なく納付します。</li> </ul>
労働契約法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
障害者雇用促進法・ 障害者差別解消法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■障がい者の雇用機会促進に努め、職業生活の安定を支援します。</li> <li>■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。</li> </ul>
高齢者等の雇用の安定 等に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> <li>■職員の定年退職後の継続雇用制度を整備し、高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。</li> </ul>
育児・介護休業法 次世代育成支援対策推進 法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■育児・介護休業法に基づく休業制度を周知し、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促進します。</li> <li>■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。</li> <li>■「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。</li> <li>■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、緑化協会ホームページで公表するなどスタッフに周知します。</li> <li>■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。</li> </ul>

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"> <li>■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。</li> <li>■ストレスチェックを実施後、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。</li> <li>■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。</li> <li>■メンタルヘルスケアの推進に当たっては、スタッフのプライバシー確保と必保持を徹底します。</li> </ul>
パートタイム労働法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■短時間雇用管理者を選任し、短時間雇用者の能力を発揮する雇用環境の充実・改善を図ります。</li> <li>■雇用時の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。</li> </ul>
男女雇用機会均等法 女性活躍推進法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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、緑化協会ホームページで公表するなどスタッフに周知します。</li> <li>■女性活躍推進法に基づき、職場における女性の活躍について、目標を定めて推進します（取組の実施状況が優良な事業主として、「えるぼし認定」の認定段階3を取得済み）。</li> </ul>
公正な採用選考	<ul style="list-style-type: none"> <li>■雇用機会均等の確保と就業の促進を図るため、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します。</li> </ul>
裁判員の参加する刑事裁判に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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、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。</li> </ul>
雇用に関して整備している規程（抜粋）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則</li> <li>・派遣職員取扱要綱</li> <li>・再雇用職員取扱要綱</li> <li>・給与規則</li> <li>・旅費規則</li> <li>・職員退職金規則</li> <li>・旧姓使用取扱要綱</li> <li>・業務に必要な公的資格取得支援取扱要綱</li> <li>・職員採用方法取扱要綱</li> <li>・職員育児休業等取扱要綱</li> <li>・職員介護休業取扱要綱</li> <li>・嘱託職員取扱要綱 ※</li> <li>・臨時職員取扱要綱 ※</li> <li>・職員被服貸与要綱</li> <li>・職員健康診断受診要綱</li> </ul> <p>※ 緑化協会の嘱託職員と臨時職員は「契約職員」に相当</p>

当コンソーシアムの構成団体である岩本石庭、造園コンサルにおいても、上記の法令を遵守し、また下記に該当する規程を整備しています。

労働関係法令の関係規程	岩本石庭	造園コンサル
就業規則	○	○
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		○
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	○	○
嘱託（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	○	○
業務に必要な公的資格取得支援取扱要綱		○

※名称は緑化協会の例による。

## 維持・向上に向けた基本的な考え方

当コンソーシアムでは、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雇用環境の保持・整備が重要であると考え、スタッフの雇用を最大限守ることで、市民サービスへの取組や社会貢献へのモチベーションを高めていくことができるよう配慮します。

## 雇用環境維持・向上の具体的な取組（緑化協会）

当コンソーシアムの代表団体である緑化協会では、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・支援します。

### ② 人材育成研修の励行

待遇や業務に係る知識・技術に関する人材教育を行い、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。緑化協会では、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」を行い、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、同協会から健康関連・法改正の最新情報を入手し、職場の健康づくりに役立てます。

### 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を労使間の共通認識とし、実効性のある具体的な措置を講じます。

### 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対応した無期転換ルールに基づき、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

知識・技術・経験・体力・マナー等を採用試験により総合的に判断し、公園・施設のスタッフを公正に採用することにより、質の高い管理を維持し、市民サービスの向上を図ります。

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 歳の誕生日の属する年度の末日とし、高年齢者の高い就労意欲と蓄積され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

毎朝のブリーフィング等を闊達な意見交換の場とし、職場内におけるコミュニケーションを活性化させます。

### ワーク・ライフ・バランスの推進（緑化協会）

当コンソーシアムの代表団体である緑化協会は、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・定着の可能性を高めるため、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内容について、次に示します。

#### ① 育児・介護休業取得者への配慮

育児・介護休業制度を分かりやすく説明し、その意義を周知します。

職場内に専門の相談窓口を設け、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。

「さっぽろ市民子育て支援宣言」を行い、安心して子育てできる環境づくりと支援に努めます。

#### 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、現在稼働中の就業管理システムにより、時間外勤務の執行状況等を常に把握し、業務を適正に配分します。

#### 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取得を計画するなど、年次有給休暇の取得を奨励します。

#### ④ ハラスメント防止の取組

「ハラスメント防止指針」を定めて対応方針と取扱いを明確にし、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。

ハラスメントに関する相談は、職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、防止に努めます。

#### ⑤ 女性の活躍の推進

職場における女性の活躍について、具体的な目標を定めて推進を図り、取組の実施状況が優良な事業主として、女性活躍推進法に基づく「えるぼし認定」（認定段階3）を受けています。

### 雇用環境維持・向上、ワーク・ライフ・バランス推進の具体的な取組

（岩本石庭、造園コンサル）

当コンソーシアムの構成団体である岩本石庭、造園コンサルでも、雇用環境の維持向上やワーク・ライフ・バランス推進のため、次の取組を行っています。

- ・ 有期契約労働者の無期転換制度
- ・ 健康保険委員の選任
- ・ 安全衛生委員会の設置

- ・高年齢者の就労環境の整備（65歳を超えるスタッフの雇用）
- ・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実施等）

## （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が運用する EMS による情報収集・伝達・システム監視・評価・改善に関する一連のシステムを取り入れ、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、情報共有の必要性と方法等について教育します。

#### ② 組織全体の情報共有

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岩本石庭、造園コンサル本社に伝達され、確認します。緑化協会ではこのほか Web 上の専用サーバーを構築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はメーリングリスト等を活用しており、今後も現場スタッフを含めた迅速な情報共有体制を確保します。

#### 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、救急救命講習、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。

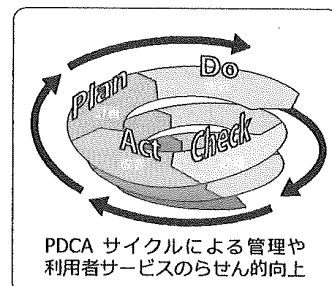
他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知資料や緑化協会の事故報告書等を検証し、スタッフによるワークショップで、安全確認の方法等について実践的に研修します。

##### 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、定例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、見直しにあたっては、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。





## 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、人権に関する講習、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」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、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

四半期毎にアンケート、投書、苦情等対応報告票などの情報を集計・分析し、接遇やサービス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

### ① 計画

緑化協会で運用している公園管理システムを活用して、業務指針、中期管理計画等に基づき、年間作業計画を作成し、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について、スタッフで検討します。

### ② 実行

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、労務量集計などのほか、アンケート、苦情等対応報告票などで作業等の状況を収集し、システムで整理・確認します。

### ③ 評価

マネージャーは、システム等の記録のほか、アンケート結果、担当スタッフからの作業経過の聴き取りなどを基に、作業目標、品質目標、利用者満足度等について、毎月又は四半期毎の達成度を評価します。

### 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、指示系統を見直します。また、改善計画はスタッフとともに検討し、次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作成します。

## 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岩本石庭、造園コンサル本社へ報告するとともに、毎日のブリーフィングで現場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、マネージャーから現場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、個人情報情報は伏せた上で他の公園・施設にも配信され、各スタッフに周知します。

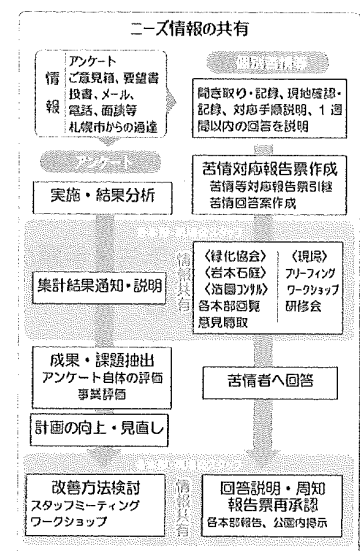
経営者及び全スタッフの情報共有・認識の共有を基に、公園・施設の利用者の視点からサービスや施設のあり方を広く検討し、結果の検証や改善計画の策定により、施設やサービス、維持管理水準の向上を図ります。

#### 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岩本石庭、造園コンサル本社との情報共有
- 緑化協会事務局からは、安全管理や災害等に対する最新情報を所定の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・岩本石庭、造園コンサル本社に周知します。現場スタッフからは、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岩本石庭、造園コンサル本社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。

#### 業務効率化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つなげています。

##### 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、フ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、利用者満足度を検証します。

##### ③ 評価

マネージャーは、項目ごとの節減計画、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、スタッフととも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

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や特殊な資格が必要な業務等は、専門業者（原則として札幌市内の企業・団体）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	管理事務所（森の家）	夜間、休館日
門扉開閉	門扉の開閉	通年
駐車場警備	駐車場内の車両整理誘導	40日程度
駐車場他除雪	第1駐車場および森の家までの園路除雪	新雪15回、路面整正9回、拡幅4回
遊具等点検	春と夏休み前の点検	2回/年
自動扉保守点検	レストハウス自動ドア点検	3回/年
消防用設備点検	設備点検	2回/年
電気工作物点検	高圧受電設備点検	6回/年
トイレ維持管理	修繕等対応	適宜
受水槽清掃	受水槽清掃、水質点検	1回/年
噴水保守点検	噴水通水前、終了後の点検	2回/年
巣の撤去、子ガラスの保護	カラス、ハチの巣の撤去	適宜
塵芥処理	一般ごみ、資源ごみ運搬処理	通年
産業廃棄物処理	産業廃棄物の運搬、処理	適宜
レストハウス管理	売店営業、施設清掃等（障がい者支援団体に委託）	4月～11月

#### 2) 再委託の適正確保のための具体的方策

再委託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、委託被指名者選考委員会要綱等により、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、複数の検査員が履行を確認します。
- ⑤ 万一、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 再委託先にも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、当コンソーシアム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。
- ⑨ 障がい者の雇用機会への配慮として、当公園のレストハウス管理業務について、これまで継続して社会福祉団体に委託してきました。今後も継続して委託し、連携・サポートを強化することにより、利用者への一層のサービス向上につなげます。このほか、公園の軽易な作業や販売品の仕入れ等について、札幌市のアウトソーシングセンター元気ジョブ等に相談し、札幌市内の障がい者施設への委託を積極的に検討します。

#### (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

当公園では、森の家を市民活動の拠点として活用し、市民協議会及び構成団体と連携して、豊かな自然を生かした環境教育に供する多様な活動を行うことで、市民の交流が生まれる公園づくりを行います。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

再整備後の公園を活動の場として利用する団体により組織された市民協議会に対して、当コンソーシアムの代表団体である緑化協会では積極的に連携を図ってきました。今後も、豊かな自然環境を生かした公園利用の促進を連携して図ります。

###### ① 森の家の管理運営

森の家は指定管理業務が始まった平成 25 年度から、それまで開放を担当していた市民協議会と協議し、緑化協会が施設の開放を担当し、施設管理を共同で行うことで、市民協議会の負担を減らし、活動を支援してきました。今後も市民協議会をサポートしながら森の家の管理運営に努めます。

###### ② 共催・協力イベントの実施

「旭山野鳥観察会」や「旭山森のフェスティバル」、「森のたんけん隊」など、豊かな自然を生かした多様な環境教育プログラムを共催・協力して開催することで、公園の利用促進と、地域コミュニティの活性化を図っています。今後も一層の連携により公園の活性化につなげます。

###### ③ 市民協議会総会の開催

市民協議会と緑化協会による総会を開催しており、年度ごとの活動方針の共有や、情報交換を図ることで、今後も連携の効果を最大限に発揮させます。

#### ④ 市民協議会との連絡窓口

市民協議会は現在、活動人員の減少が課題となっているため、入会や情報の案内、公園での新たな活動を目指す方への受付・案内など、それらの連絡窓口として継続して協力することにより、市民協議会の活動の活性化を目指します。

#### ⑤ 活動PR

公式ホームページ、リーフレットなどの広報媒体を使い、市民協議会の活動状況と入会案内を行います。市民協議会の活動を多くの人に広め、仲間を増やすことで活動の活性化を目指します。

#### ⑥ 活動に必要な備品の管理

市民協議会と連携して、活動に必要な備品や資材を確保・管理しており、今後も共用備品の購入などにより、活動の環境整備に努めます。

### 地域・関連機関との連携

#### ① 近隣小学校との連携

当公園では平成 29 年から近隣の緑丘小学校と連携し、4 年生の総合学習授業「旭山ウォーカー」の実施に協力しています。今後も次代を担う子どもへの環境教育に協力できるよう、連携体制の構築に努めます。

#### ② 町内会との連携

当公園で開催する「森のたんけん隊」や「カルチャーナイト」などのイベントに近隣町内会から講師を派遣してもらうなど連携して開催しています。今後も市民協働による公園の活性化を図ります。

### 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緊密かつ円滑に行い、当公園の利用促進や管理運営水準の向上につながるため、「旭山記念公園運営協議会（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の協議を必要とする旨が記載されている項目
- ・ 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。また、利用者が閲覧できるように森の家に配置します。

### (5) 財務

当コンソーシアムの業務分担では、当公園の自主事業など、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

緑化協会では整備している規程は、次のとおりです。

- ① 会計処理規則（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 特定費用準備資金等取扱規則（特定費用準備資金の目的、管理、取崩し等について規定）
- ⑥ 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）
- ⑦ 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）
- ⑧ 事務局現金等取扱細則（事務局における小口現金、現金収受、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 定期内部監査（年2回）

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	鍵保管者	—
通帳保管場所	鍵保管者	—
通帳保管場所	鍵保管者	—

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り事故や事件を防止する意識の共有

5) 現金等取扱に関して、事故・事件が発生した場合

緑化協会では、現金等の取扱いに関して、万一事故や事件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、原因の究明と改善策を策定します。

(6) 苦情対応

当公園における苦情対応は、代表団体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、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、苦情の種類により、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岩本石庭及び造園コンサルとも共有し、苦情等を受けた公園は、緑化協会事務局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。

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 利用者にも物質的・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。

緑化協会の苦情等対応報告票

苦情等対応報告票 緊急/通常 通常		初期対応者																			
環境外部情報 (不適合)		得意課長																			
受付日時	令和 年 月 日 曜日 午後 時 分	発生場所																			
発生場所		経路名																			
<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 ( )																					
対応結果連絡		連絡項目																			
<input type="checkbox"/> 票 <input type="checkbox"/> 不票		<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> 来園 <input type="checkbox"/> 文章																			
苦情者																					
住所		電話番号																			
氏名		e-mail																			
区分																					
苦情等対象																					
原因分類																					
苦情等の概要																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>理事長</td> <td>副理事長</td> <td>事務局長</td> <td>事務部長</td> <td>主任部長</td> <td>施設部長</td> <td>総務部長</td> <td>営業1-1部長</td> <td>他</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				理事長	副理事長	事務局長	事務部長	主任部長	施設部長	総務部長	営業1-1部長	他									
理事長	副理事長	事務局長	事務部長	主任部長	施設部長	総務部長	営業1-1部長	他													
対応結果																					
対応結果に対する評価																					
結果連絡の記録																					
連絡方法		連絡日																			
<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 文章		連絡者																			

- 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

