

## 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成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。

#### ①統括責任者の配置に関する基本的考え方

統括責任者は管理運営の基本方針の具体化をはじめ、札幌市との協議・報告、業務全体の統括、市民団体等との対外的な協議等について一元的に責任をもって対応できるものとする。そのため統括責任者は管理業務の統括経験を有し、他のスタッフの手本となる接客に関する資質及び経費縮減のための経営感覚を備え、苦情対応や緊急時・災害時にも冷静かつ適切な対応を取ることができ、利用者目線に立ったサービス向上策の企画立案やスタッフ教育においては指導的立場として組織を取りまとめられる者を配置する。また、造園施工管理技士の資格を必須とする。

当グループにおける統括責任者候補者はすでに五天山公園・宮丘公園の指定管理者の統括責任者として職務を行っており、引き続き統括責任者とする。

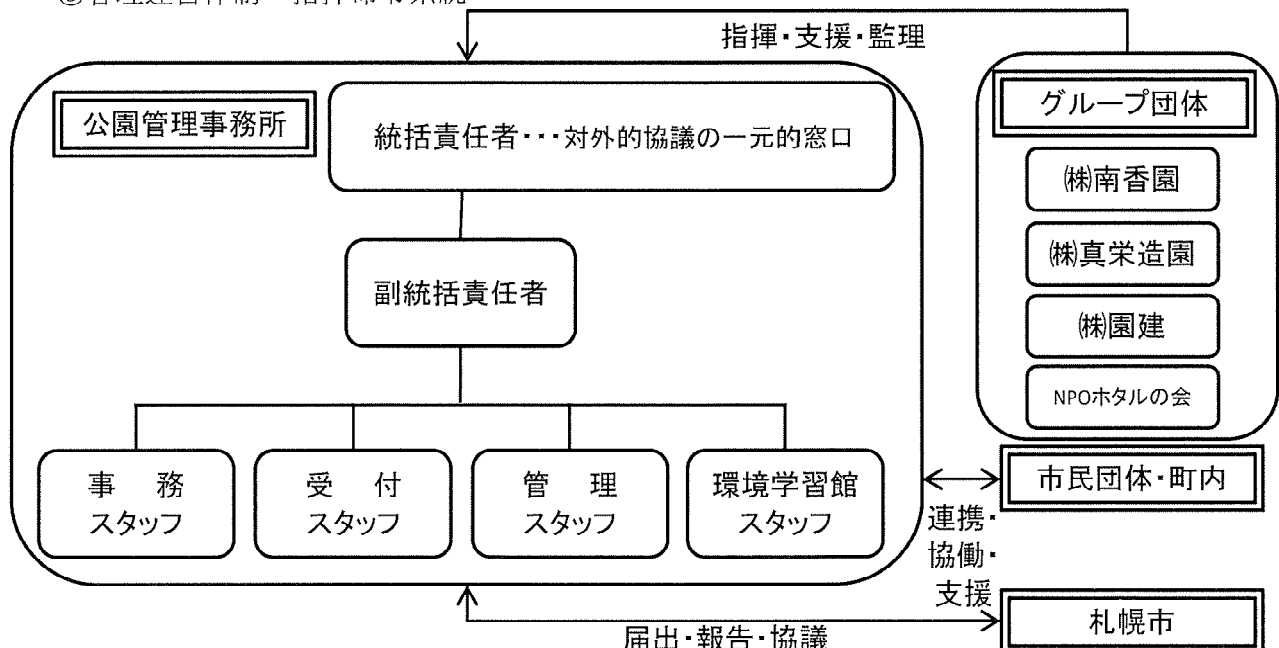
統括責任者を補佐し、統括責任者が不測の事態によりその職務を担えなくなった際には職務を代理する者として副統括責任者を配置する。副統括責任者も統括責任者に準じた資質・経歴・資格を有するものとする。

統括責任者及び副統括責任者の両方に不測の事態が生じ、その職務を担えなくなった場合は、当グループの構成企業から代理のものを選出し職務を代理することとする。

#### ②組織編成に当たっての基本的な考え方

1. 公共の施設であるということを常に意識し、全ての利用者に対して平等・公平にホスピタリティーをもって接することができる者を配置する。
2. 1人のスタッフが複数の職務を理解し対応できる体制を整え、不測の混雑時等にも適切な対応が取れるようにする。
3. 季節・休日・天候等を考慮し、無駄なく効率的にスタッフを配置できる体制をとる。
4. イベント時等、限られた期間のみ多くの人員が必要な際は、グループ構成企業・団体より応援人員を配置する。

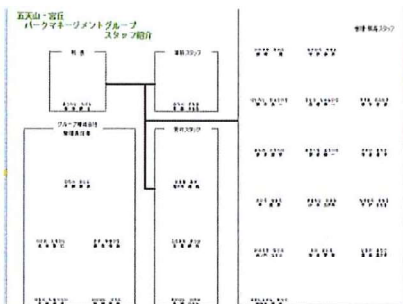
#### ③管理運営体制・指揮命令系統



④業務分担

役職	担当業務								
統括責任者	労務管理、現金・金券取扱責任者、予算執行責任者、業務計画・自主事業計画策定、維持管理業務統括指揮、自主事業実施統括指揮、委託業務発注・管理、対外対応責任者、公園施設安全管理責任者、火気取扱責任者、事故・災害時の対応責任者、苦情・要望等対応責任者、個人情報取扱責任者、札幌市への届出・報告・協議対応、ホームページ管理、その他公園管理運営に係る全ての統括								
副統括責任者	統括責任者の補佐、シフト管理、現金・金券取扱、事故・災害時の誘導対応、その他公園管理運営に係る全ての統括指揮の補佐、統括責任者不在時の代理対応								
事務スタッフ	電話対応、窓口対応、公園利用受付、広報・掲示物等作成、自主事業運営補助、帳簿管理、管理事務棟清掃、管理事務棟植物管理、その他公園のサービスに係る作業								
受付スタッフ	有料施設窓口対応、有料施設利用案内、園内清掃、自主事業運営補助、その他公園のサービスに係る作業								
管理スタッフ	維持管理業務、トイレ清掃、日常巡視、利用者案内、自主事業運営補助、機械整備、事故・災害対応、委託業務管理、外部団体活動支援、その他公園維持管理業務に係る作業								
環境学習館スタッフ	環境学習館展示物製作、ホテルの小川管理、環境学習館での学習支援、広報・掲示物等作成、公園利用案内、園内清掃、自主事業運営補助、その他公園のサービスに係る作業								
グループ団体	維持管理業務支援、自主事業運営支援、その他緊急時・イベント時の人的支援								
<table border="1"> <tr> <td>(株)南香園</td> <td>経理・予算・決算支援、ホームページ編集支援、イベント企画支援</td> </tr> <tr> <td>(株)園建</td> <td>イベント企画支援</td> </tr> <tr> <td>(株)真栄造園</td> <td>芝生管理・修繕支援</td> </tr> <tr> <td>NPO法人ホテルの会</td> <td>環境学習館運営支援、自然観察会運営支援</td> </tr> </table>	(株)南香園	経理・予算・決算支援、ホームページ編集支援、イベント企画支援	(株)園建	イベント企画支援	(株)真栄造園	芝生管理・修繕支援	NPO法人ホテルの会	環境学習館運営支援、自然観察会運営支援	
(株)南香園	経理・予算・決算支援、ホームページ編集支援、イベント企画支援								
(株)園建	イベント企画支援								
(株)真栄造園	芝生管理・修繕支援								
NPO法人ホテルの会	環境学習館運営支援、自然観察会運営支援								

各スタッフの担当と責任を明確にするため、管理事務棟掲示板に顔写真と名前が入った体制図を掲示し、スタッフは顔写真と名前が入った名札を付ける。



スタッフ紹介の体制図  
(実際には顔写真が入る)

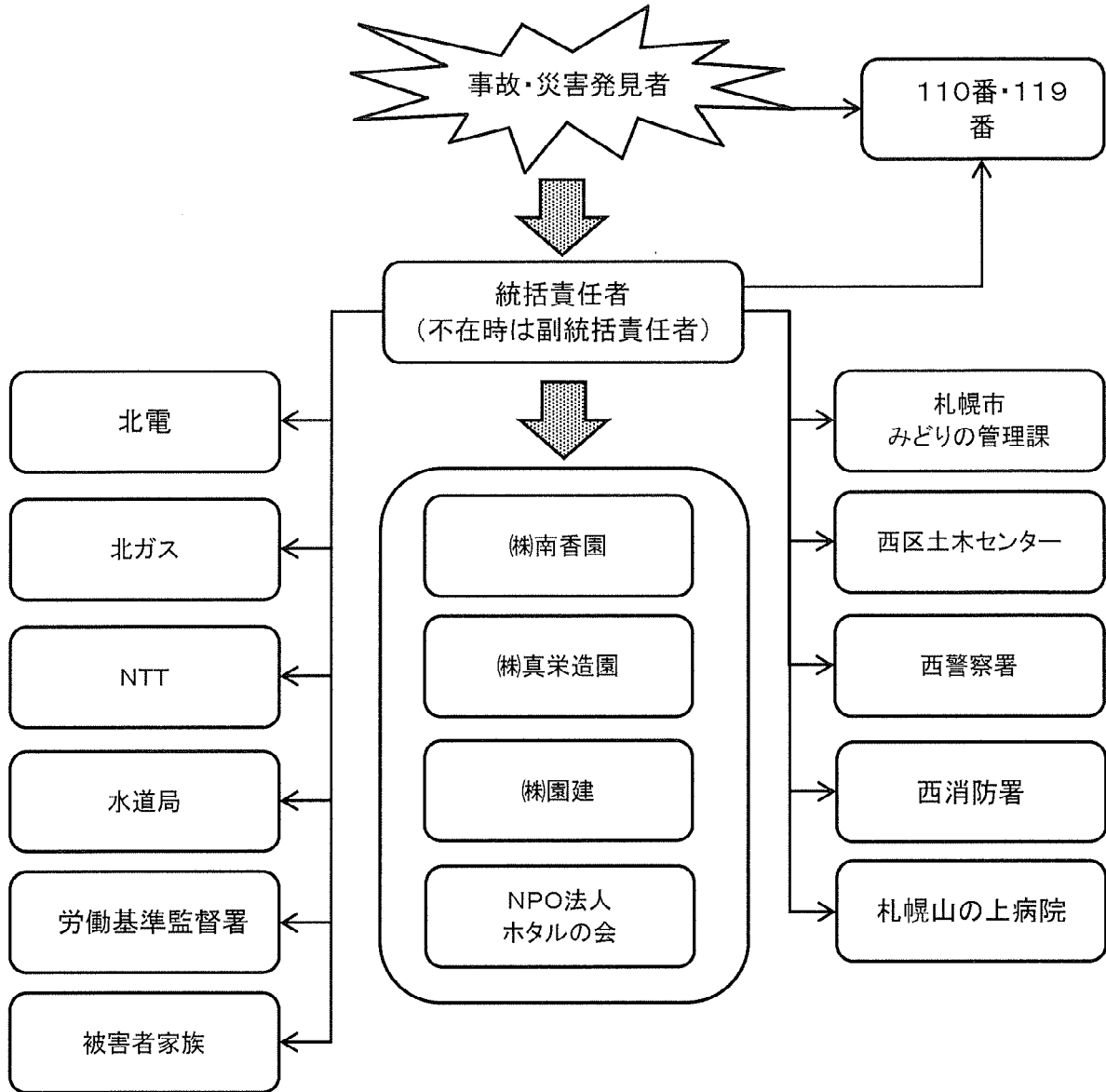


名札表側  
(実際には顔写真が入る)



名札裏側  
(緊急連絡先及び血液型記載)

⑤緊急時の連絡系統



各スタッフが身につけている名札に全ての緊急時連絡先電話番号を記載する。

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、様式4-4で記載した時給(正規職員の場合は時給換算額)など具体的に示してください。

役職	雇用形態	配置人数	時給 (時給換算額)	雇用期間
統括責任者	出向職員 又は 正規雇用	1人		通年
副統括責任者	出向職員 又は 正規雇用	1人		通年
事務スタッフA	出向職員 又は 正規雇用	1人		通年
事務スタッフB	パート	1人		4月中旬～10月下旬
受付スタッフ	パート	3人		4月下旬～11月上旬
管理スタッフA	出向職員 又は 正規雇用 又は 外部委託	2人		通年
管理スタッフB	パート	6人		4月上旬～11月下旬
管理スタッフC	パート	4人		4月上旬～11月下旬
環境学習館スタッフ	パート	1人		通年

各スタッフの就業要件は以下の通りとする。

役職	雇用形態	要件	備考
統括責任者	出向職員 又は 正規雇用	造園施工管理技士 公園管理経験者 現場代理人経験者 副統括責任者経験者	左記の要件を全て満たすもの
副統括責任者	出向職員 又は 正規雇用	公園管理経験者	左記の要件を全て満たすもの
事務スタッフA	出向職員 又は 正規雇用	経理事務経験者	
事務スタッフB	パート		
受付スタッフ	パート		
管理スタッフA	出向職員 又は 正規雇用 又は 外部委託	造園維持管理経験者	
管理スタッフB	パート		
管理スタッフC	パート		
環境学習館スタッフ	パート		

#### (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。)

公園の管理運営において各業務を行うにあたり、担当者の中でも特に中心的役割を担う者は出向職員又は正規雇用者とする。また、雇用期間が限定されるパートスタッフについても、経験者のうち希望する者は優先して雇用することとし、より質の高い公園管理運営を行う体制をとる。経験者のうち希望者のみでは人員が足りない場合や急遽欠員が出た場合は、即座にハローワーク、求人誌等幅広い手段によって人員を募集し、面接・適性検査を経て公正に採用を判断する。採用決定後は臨時教育を経て、業務開始時には必要な知識・技術・心構えを習得しているようにする。

なお、現在指定管理者として必要な人員を確保していることから、本人の希望を優先して継続雇用とし、雇用を望まない者がいた場合は2月より順次人員募集・教育を行う。

#### (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ください。)※個人情報を記載しないこと。なお、非正規職員から正規職員への転換に向けた職員雇用方針とその取組があれば、積極的にアピールしてください。

全スタッフと勤務条件を記した労働契約書を作成し、双方合意の上で契約する。有料施設の営業時間が長時間であることから、毎月25日までに翌月分のシフト表を作成し、勤務状況はタイムカードで管理する。給与は月末締め翌5日払いとする。スタッフの急用・病気等により急遽勤務ができなくなった場合は他のスタッフと調整し、あるいはグループ企業より人員支援を受け、業務に支障を来さないようにする。

シフトローテーションは土日祝日やイベント時等混雑が予想される時は人員を多く配置し、利用者が平等・安全に公園施設を利用できるよう配慮する。下記に示すローテーション表は標準的なものであり、維持管理業務内容や団体利用予定・スタッフ個人の予定等を考慮し臨機応変に変更するものとする。

非正規職員のうち、正規職員への転換を希望する者には、指定管理業務の特性上最大5年間の期限付きとなるが、面接・業務への取り組み姿勢等を総合的に判断し、積極的に正規職員へ登用できるよう検討を行なう。また、当グループの各構成団体がそれぞれの企業において職員を募集するときは、当グループの非正規職員にもその募集内容を案内する。各企業は当グループのスタッフを採用するときは、公園の管理運営に支障がないよう、新しいスタッフへの引き継ぎまでの間、公園の管理運営スタッフとして当該スタッフが引続き勤務することをあらかじめ認めることとする。尚、1名の正規職員への登用実績がある。

【基本勤務形態・条件】

役職	勤務時間	休憩時間	勤務日数(夏季)	勤務日数(冬季)
統括責任者	7:00～16:00 (早) 8:45～17:45 (中) 10:00～19:00 (遅)	1時間	5日	5日
副統括責任者	7:00～16:00 (早) 8:45～17:45 (中) 10:00～19:00 (遅)	1時間	5日	5日
事務スタッフA	8:45～15:15 (早) 10:00～16:30 (中)	1時間	5日	5日
事務スタッフB	8:45～17:45 (早)	1時間	5日	-
受付スタッフ	6:30～13:00 (早) 8:45～17:45 (中) 12:30～19:00 (遅)	1時間	3. 5日	-
管理スタッフA	6:00～15:00 (早) 8:00～17:00 (中) 10:00～19:00 (遅)	1時間	5日	5日
管理スタッフB	6:00～15:00 (早) 8:00～17:00 (中) 10:00～19:00 (遅)	1時間	5日	5日
管理スタッフC	9:00～15:00 (早) 11:00～17:00 (遅)	1時間	4日	-
環境学習館スタッフ	8:45～17:45 (中)	1時間	5日	2日

【基本ローテーション表】  
(夏季：4月～11月)

名称	勤務形態	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31																															備考
		月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	
統括責任者	正規	●	●	●	●	●			●	●	●	●	●			●	●	●	●	●			●	●	●	●	●			●	●	●	
副統括責任者	正規	○	○	△	●	●			○	○	△	●	●			○	○	△	●	●			○	○	△	●	●			○	○		
事務スタッフA	正規	△	△	△	△	○			△	△	△	△	○			△	△	△	△	○			△	△	△	△	○			△	△		
事務スタッフB	パート	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△		
受付スタッフ1	パート	○	○	○			●	●	●			○	○			●	●	●			○	○			●	●	●			○	○		
受付スタッフ2	パート	●	●			○	○	○			●	●	●			○	○	○			●	●	●			○	○			●	●		
受付スタッフ3	パート		●	●	●			○	○			●	●	●			○	○			●	●	●			○	○			●	●		
管理スタッフA1	正規	△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△		
管理スタッフA2	正規	○	●	●			△	△	○	●	●			△	△	○	●	●			△	△	○	●	●			△	△	○	●		
管理スタッフB1	パート	●	●	△	△			●	●	△	△	△			●	●	△	△	△			●	●	△	△	△			●	●	△		
管理スタッフB2	パート			△	○	○	○			△	○	○	○			△	○	○	○			△	○	○	○			△	○	○	○		
管理スタッフB3	パート	○	○	○	●	●			○	○	○	●	●			○	○	○	●	●			○	○	○	●	●			○	○		
管理スタッフB4	パート			△	○	○	●	●			△	○	○	●	●			△	○	○	●	●			△	○	○	●	●		△		
管理スタッフB5	パート	●	●	●			○	○	●	●	●			○	○	●	●	●			○	○	●	●	●			○	○	●	●		
管理スタッフB6	パート	△	△	●			△	△	△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△		
管理スタッフC1	パート			○	○			○	○			○	○			○	○			○	○			○	○			○	○		○		
管理スタッフC2	パート	●	●			○			●	●			○			●	●			○			●	●			○			●	●		
管理スタッフC3	パート	○	○	●	●			○	○	●	●			○	○	●	●			○	○	●	●			○	○	●	●		○		
管理スタッフC4	パート	●				●	●	●			●	●	●			●	●	●			●	●	●			●	●	●		●	●		
環境学習館スタッフ	パート	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△		
備考	月例会議：毎月第一月曜日（グループ企業・団体代表者含む） 週間会議：毎週火曜日 環境学習館は月曜日閉館（但し、月曜日が祝日の場合は次の平日） ※環境学習館スタッフが会館日に休みの場合は統括責任者又は副統括責任者が担当																																

(冬季：12月～3月)

名称	勤務形態	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	備考
		金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	
統括責任者	正規	△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	○…早番 ●…遅番 △…中番
副統括責任者	正規			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△			△		
事務スタッフA	正規	○	○	○			○	○	○	○			○	○	○	○			○	○	○	○			○	○	○	○			○		
管理スタッフA1	正規			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△			△		
管理スタッフA2	正規	△	△	△			△	△	△	△	△			△	△	△	△			△	△	△	△			△	△	△	△			△	
環境学習館スタッフ	パート	△	△						△	△						△	△							△	△						△		
備考	月例会議：毎月第一月曜日（グループ企業・団体代表者含む） 週間会議：毎週火曜日 環境学習館開館日：土日祝日及びイベント開催時																																

### ウ 人材育成・研修計画

職員に対する研修、指導教育の基本方針、研修計画を示してください。

#### ①職員に対する研修、指導教育の基本方針

全スタッフが公園の管理運営において適切に対応できるよう、各スタッフが行うべき業務の内容及び責任、利用者への接遇、業務上遵守すべき関係法令・条例・規則等の規定内容、防火・防災対策、環境への配慮、緊急時対応、業務遂行のために必要な知識・技術、その他業務に必要な事項、公共の施設で働くものとしての心構えを理解・習得できるよう教育する。そして全スタッフが平準的に利用者に対して平等・公平なホスピタリティー溢れる接遇が行えるようにすることを研修、指導教育の基本方針とする。

#### ②研修計画

研修の実施計画はスタッフの知識・技術の習得状況等に応じて年度ごとに見直しを実施し、より効果的にスタッフの能力を向上させ利用者サービスの向上を図る。

なお、途中で人員を雇用した場合は、計画開催月ではなくても必要な教育を講じ、業務に必要な知識・技術を身につけたうえで業務に配置する。

研修名	対象者	開催月	研修概要
マナー教育	全スタッフ	3月	接遇研修
技術教育	全スタッフ	3月・7月 10月	維持管理業務に関する技術の習得
専門的技術教育	技術を必要とするスタッフ	随時	特に専門的な技術の習得（外部）
安全教育	全スタッフ	3月・1月	第三者安全対策・管理業務中の安全対策
緊急時対応教育	全スタッフ	3月・1月	緊急時発生時の対応、AED講習（外部）
環境教育	全スタッフ	3月・1月	環境配慮に関する知識の習得
新規入場者教育	新規入場者	随時	グループの基本方針の理解
是正教育	是正対象者	随時	是正処置が必要な事項に関する教育

※新規入場者には継続雇用されている者であっても契約期間等のため一時的に職を離れた後、復職する者も含む。

#### 【1】マナー教育

教育目的：利用者との挨拶・適切な言葉遣い・笑顔の徹底とホスピタリティー溢れる対応の指導・電話対応・窓口対応の向上を図り、利用者が快適に公園を利用できる環境を整える。

また、受付スタッフには外国人との対応が想定されるので、最低限のコミュニケーション方法の知識習得を行う。

教育方法：グループ会社職員による座学、OJT

#### 【2】技術教育

教育目的：スタッフ全員が運営管理業務を全般的に理解し、植物管理や施設管理の技術・知識の向上及び平準化を図るため、各業務をマニュアル化し、技術教育を行う。

教育方法：マニュアルを用いた座学、OJT、グループ企業による実技指導

#### 【3】専門的技術教育

教育目的：より高度な専門的技術と知識の習得を目的とする。具体的には五天山公園パークゴルフ場の散水のための機器取扱方法の知識・技術習得（内部講習）、日常遊具点検に必要な知識の習得（日本公園施設業協会主催による講習会）を図る。

教育方法：マニュアルを用いた座学、外部講習・研修への参加

#### 【4】安全教育

教育目的：第三者安全対策、交通安全、機械器具取扱い方法、有害鳥獣発見時の対処、不安全箇所発見時の初動対応等、公園管理運営の安全に関する知識・技術を習得し、利用者が安全・安心して公園を利用でき、また、スタッフ自身が安全に業務を行えるようにする。

教育方法：マニュアルを用いた座学

#### 【5】緊急時対応教育

教育目的：緊急事態が発生した場合の、緊急時連絡体制の理解、応急処置・公園利用者の安全誘導方法に関する知識・技術の習得を行う。（AED操作含む。）

教育方法：緊急時対応マニュアルを用いた座学、財団法人札幌市防災協会による救急救命講習の実施

#### 【6】環境教育

教育目的：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及び、エネルギーの管理・合理化、温室効果ガス発生の管理・抑制、環境配慮に向けた取組に関する知識と実践項目の理解を図る。

教育方法：グループ会社職員による座学、OJT

#### 【7】新規入場者教育

教育目的：グループの基本方針・事業目標及び一般的事項（喫煙場所・着替え場所・服装・休憩時間等）を理解するため教育する。

教育方法：グループ会社職員による座学

#### 【8】是正教育

教育目的：意見・要望・苦情対応、法令の改正等により業務内容や取組項目、利用者対応等に是正が生じた場合にその変更点を理解させるために教育する。

教育方法：管理責任者又はグループ会社職員による座学



## 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つ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。

### ①職員の雇用に関する規定の整備、届出等

労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法、その他都市公園の管理運営にあたり関連する労働関係法令を遵守し、就業規則等を整備する。なお、就業規則はグループ代表会社である株式会社南香園の就業規則を準用することとする。また、社会保険労務士と連携し、労働保険等各種保険に関する届出及び保険料の滞りなき納付を行う。

これらを含めた労働条件（給与、休日、勤務時間、休憩時間、契約期間等）を明示した労働契約書を作成し、双方の合意の上で契約を行う。

### ②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

効率的な管理運営のためにスタッフのパフォーマンスやモチベーションの向上は必要不可欠であると考え、スタッフが働きやすい作業環境を提供する。

また、労働関係法令を遵守し、全スタッフが安心して働くことができる雇用環境を確保し、雇用者としての責任を果たすことを基本的な考え方とする。

### ③雇用環境の維持向上に向けた取組

1. 個別面談による労働契約の締結による労働条件の明確化
2. 職場内コミュニケーションの活性化
3. 休憩所にテレビ・冷蔵庫・エアコン等必要備品の設置、
4. 制服貸与
5. 柔軟な勤務時間（フレックスタイム制）の導入とスタッフの希望をできるだけ、優先したシフト体制の構築

### ④職員の雇用環境等を向上させることにより市民サービスの向上等に結びつく取組

（括弧内が結びつく市民サービスの向上内容）

1. 造園施工管理技士取得支援（維持管理業務水準の向上）
2. 継続雇用の推進（維持管理業務水準の向上・業務の効率化）
3. サービス向上策・自主事業策企画立案に対する報奨制度（新サービスの策定）
4. ワーク・ライフ・バランスの推進（雇用の確保による安定した市民サービスの提供）
  - ・勤務時間の調整（一部フレックスタイム制、短時間勤務、勤務時間の繰り上げ等）
  - ・男性の育児休業や育児休暇の取得しやすい取組（性差別の無い育児休暇制度の導入）
  - ・制度の周知（統括責任者が当グループの構成企業の社員であるため、制度を熟知）
  - ・性別によらない人事制度の確立
5. インターンの受け入れによりスタッフのやる気の向上（維持管理業務水準の向上・業務の効率化）

※その他ワーク・ライフ・バランスの取組については様式3-2参照

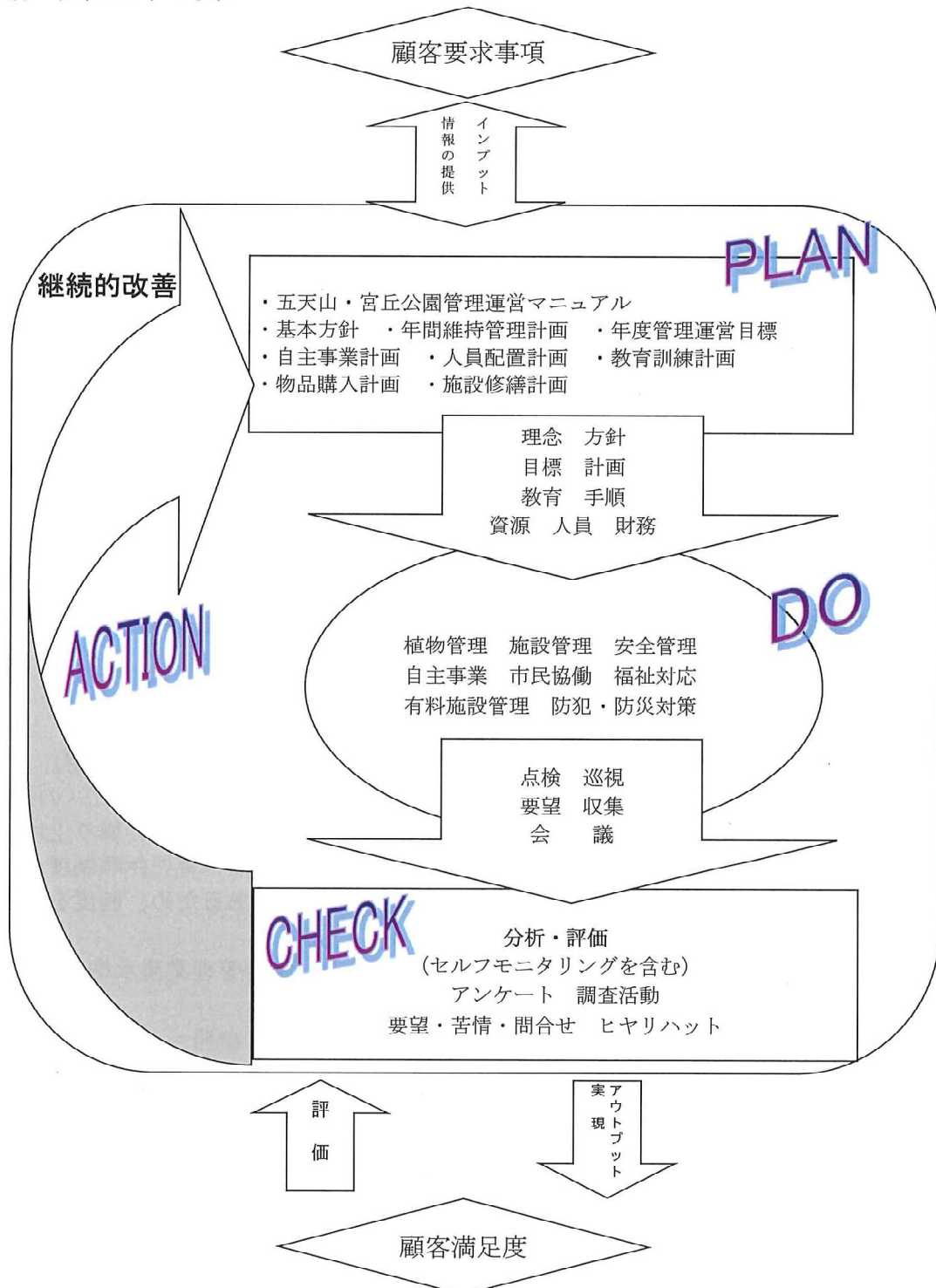
(2) 管理水準の維持向上に向けた取組

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。

①情報共有の取組

1. 前述した各教育にて管理運営に必要な知識・技術・心構えに関する共有を行う。業務内容に影響を及ぼす条例の改正等が生じた場合は是正教育によって、常に最新の情報を共有する。
2. 毎朝の朝礼、毎週の週間会議、毎月の月例会議において作業計画・報告事項・利用者からの意見・要望・苦情及び対応、自主事業状況等に関する情報を共有する。また、シフトによるローテーションから全員が全てのミーティングに出席できるわけではないので、長期にわたる内容は印刷物を作成し全員に配布、その日の業務内容等短期に関する情報は事務所のホワイトボードに記載し必ず全スタッフが確認することとする。
3. 全スタッフに無線を配備し、緊急事態等に関する情報はリアルタイムで共有することとする。また、携帯電話を支給し、宮丘公園での至急を要する情報もタイムリーに管理事務所に報告する。

②業務の見直し等の取組



当グループでは、管理水準の向上・利用者サービスの向上・顧客満足度の向上を図るために構成団体が取得しているISO9001に基づいた業務の見直しを実施する。業務仕様書において求められている要求水準及びこれまで指定管理者としての実績で得た利用者からの意見・要望等を基に計画を策定（Plan）し、マニュアルによる管理運営を実施（Do）し、アンケートによる利用者評価・意見・要望、園内巡視、ヒヤリハット、月間会議等において分析・評価（Check）し、業務内容や利用者対応方法、各計画を随時見直し継続的改善（Action）へとつなげる。特に分析・評価のうち不適切な維持管理や利用者対応など本来行ってはいけないことに起因する不適合事項においては、直ちになぜそのようなことを行ったのか原因を究明し是正処置（再発防止策）を行う。是正処置内容は朝礼を通じて全スタッフに水平展開し、他のスタッフが同様の不適合事項を行わないように教育する。

継続的改善を続けるためにも、利用者からの意見・要望・苦情等をホームページに設けられた掲示板・電話・FAX・アンケート・直接の聞き取り調査等によって積極的に把握する。なお、意見・要望・苦情等に緊急性がある場合は前述した緊急時連絡体制に基づいて適切に対応する。緊急性の有無に関わらず、意見・要望・苦情等の内容及び対応状況は透明性を確保するために公表する。

### (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、再委託の適性を確保するための方策を具体的に示してください。特に、再委託業務に従事する労働者の労働環境の維持向上に資する契約の方針について、積極的にアピールしてください。

#### ①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	委託業者所在地	委託期間
管理事務所・休憩所・作業倉庫機械警備業務	(株)ベルックス	札幌市	4/1～3/31
貸与機械整備・点検業務	片桐機械(株)	札幌市	1回/年、他随時
消防設備点検	北海道消防機材株式会社	札幌市	1回/年、他随時
給水設備点検	丸豊カトウ工業(株)	札幌市	1回/年、他随時
ゴミ処理	(一財)札幌市環境事業公社	札幌市	4/1～3/31
ハチの巣駆除・カラスの巣駆除	(株)北海道防疫センター	札幌市	随時
遊具・施設点検（バイオトイレ含）	(株)ニットメンテナンス	札幌市	2回/年、他随時
除雪	(有)クワサコ住建	札幌市	降雪時随時
交通誘導	幌南警備株式会社	札幌市	駐車場混雑予想時
自動ドア保守点検	フルテック(株)札幌支店	札幌市	1回/年、他随時
屋外トイレ通水	丸豊カトウ工業(株)	札幌市	1回/年、他随時

#### ②再委託の適性を確保するための方策

1. 第三者への再委託を行う場合には、軽微なものを除き札幌市の承認を得る。
2. 再委託先には、公園の管理運営における市民サービスの向上についての配慮、利用者の十分な安全の確保、法令等の遵守、環境への負荷軽減について協力を求め、その内容は仕様（業務指示書）を作成し文書にて通達する。
3. 第三者への委託は指定管理者の責任において行うものであることについて十分な理解を得る。
4. 委託業者には新規入場者教育を実施する。
5. 委託業者に対しては統括責任者が指揮監督を直接行い、受託者側の責任者を明確にした上で委託を決定する。
6. 委託業者が業務を実施する際は必ずスタッフが確認を行い、統括責任者に報告を行う。委託業者が労働関係法令を順守し、当該契約に基づき適切に業務を実施するよう必要な指導、指示、検査、確認を行う。

7. 委託業者は社会保険等に参加している企業とする。現在、指定管理業務において委託している業者はすでに加入していることを確認しているが、別途業務など改めて見積もりを徴収する際は法定福利費が含まれている見積りであることを確認する。また、必要であれば施工体制台帳・名簿の提出を求め確認を行う。見積もりに法定福利費が含まれていない、社会保険等に参加していない企業とは契約しないこととする。

(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。

市民の財産である公園は市民に大いに活用して頂くことが重要であり、また、市民が公園を愛し大切な財産であると感じ、地域の中心として守りたい、育てたいと思っ  
て頂けるために、市民が公園の管理運営に携わることは大変有意義であるとする。そこで当グループと町内会や市民団体・学校等各団体間で良好な関係を築くことはもとより、当グループが中心となり各団体間のネットワークを構築し公園を拠点とした市民協働事業を行う。

また、市民が参加しやすい自主事業を計画し、管理事務所の掲示板やホームページの活用による広報活動を通じて協働に関する情報を広く公開し、市民が公園に関わる機会を増やす。

なお、当グループはこれまでの指定管理業務によってすでに多くの団体と連携し、事業を行っている。下記はその一覧表である。

団体名	協働での活動内容
西野地区水車を保存する会	水車で地域交流会（精米体験等）
子どもと作ろう種から育てる未来の森	外来種の除去、在来種の育成
一般社団法人 プロジェクトデザインセンター	西区内の伐採木の有効利用
地元連合町内会・地元町内会	夏祭り、冬祭り
西区パークゴルフ協会、各パークゴルフ同好会	五天山公園パークゴルフ場への意見聴取
宮丘公園パークゴルフ協議会 ※1	宮丘公園パークゴルフ場管理
NPO法人 みんな幸せ元気会	あじさいの里づくり（あじさい植栽）
募集ボランティア	花植ボランティア、清掃ボランティア、公園モニター
北海道アクションスポーツ協会	スケートボード場の管理
ドリームラヴァー株式会社	あさいち商店街の運営

※1 令和元年度をもって協議会解散により現在は行っていません。

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。

札幌市との円滑な連絡体制を構築し、公園の設置目的及び基本方針の実現や管理運営水準の向上、市民サービスの向上のため都市公園運営協議会を設置する。

1. 定例協議会は1年に1回以上開催し、必要であれば臨時協議会を随時開催する。定例協議会の開催時期は五天山公園パークゴルフ場の営業が終了した11月下旬頃とし、必要に応じて3月にも開催する。
2. 協議会の参加者は、指定管理者側は統括責任者、副統括責任者、構成団体代表者とし、札幌市側は指定管理業務担当者及び担当者が指名するものとする。
3. 協議会の運営は指定管理者が行い、協議項目は以下の通りとする。
  - (ア) 指定管理業務の報告と今後の業務計画
  - (イ) 管理運営上の問題点や改善・是正に関する事項
  - (ウ) 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
  - (エ) 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
  - (オ) その他、市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組

(カ)上記の他協議が必要とされる事項

4. 協議会の議事録はその内容を札幌市に確認し、管理事務棟において一般閲覧できる状態にする。

## (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。

### ①資金管理に関する基本的な考え方

1. 安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、指定管理業務に関する資金及び自主事業に関する資金を明確に区分し適切に管理し、それぞれ年度ごとに収支その他経理に関する記録簿を整備する。
2. 本業務と自主事業に関する資金の内、明確に区分できない費用（人件費等）については本業務と自主事業の規模等に応じて適切に配分し経理する。
3. 安全性・流動性を確保するため、月々の支払いに支障をきたさない必要な資金を常に確保する。
4. 税理士による経理監査を実施し、透明性を確保する。

### ②現金等の取扱についての基本的な考え方

1. 複数スタッフにより相互牽制を機能させ組織体制によって現金を取り扱う。
2. 後述する現金取扱規定により現金のフローをマニュアル化し、売上収入による現金取扱者は特定のスタッフを定め、1日単位で日々の売上金をチェックし統括責任者が金庫にて保管する。
3. 口座はグループ代表者が管理し、1カ月に1回帳簿と残高をチェックする。
4. [REDACTED]

### ③現金等の取扱について整備する規定

1. 現金の取扱に関しては現金取扱規定を定める。
2. 現金の取扱は特定のスタッフに限定し、公園における現金取扱責任者は統括責任者とする。売上記録集計者は現金の取扱いとは別のスタッフとする。統括責任者は毎日、売上記録と売上金をチェックし、誤りがないことを確認した上でグループ代表者に承認を得て入金する。
3. 帳簿等経理に関する書類はグループ独自様式とする。
4. [REDACTED]
5. 銀行口座はグループ代表者が全て管理する。
6. 金券類（パークゴルフ場回数券）は通し番号を全てに振った上で、日々の売上枚数と売上金をチェックし、[REDACTED]する。

### ④現金等の取扱に関し事故、不祥事を未然に防ぐ仕組み

1. 売上記録の集計と売上金の集計の担当者を別にする事、統括責任者による売上記録と売上金の毎日のチェック、グループ代表者によるチェックの承認、毎月の帳簿と残高の確認、税理士による監査という5重の体制で現金を管理する。
2. [REDACTED]
3. 売上金、口座はグループ代表者による管理とし公園内では保管しない。
4. スタッフ教育の中で法令遵守の徹底を図る。

(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。

①都市公園の利用に関する苦情対応の基本的な考え方

苦情等は管理運営の改善のチャンスととらえ、受付けたスタッフは利用者の気持ちを尊重し落ち着いて申し出を正確に把握する。苦情等の内容に関わらず、全て、管理運営の改善点として業務に反映し、全スタッフが共有する。苦情等の内容及びその対応は札幌市へ報告し、また、園内掲示板にて利用者にも周知する。

②苦情対応の仕組み

1. 苦情等は原則として最初に受け付けたスタッフが利用者の申出内容をよく把握し、適切な回答を行う。回答が困難な場合は統括責任者に直ちに連絡し対応をゆだねる。
2. 苦情等の内容がその場で対応可能なものはできるだけ迅速に解決のための対応を行う。
3. 苦情等を受け付けたスタッフは統括責任者に報告し、統括責任者はその対応を指示する。対応がすぐに判断できない場合は応急処置を施したのち、グループ代表者に報告し臨時会議の上対応を判断する。また、必要であれば是正処置を行い、是正教育を実施する。
4. 是正の有無に関わらず、苦情等処置報告書を基に全スタッフに苦情等の内容及び対応を周知する。
5. 対応後は苦情等を申出頂いた利用者に報告し、また、苦情等の内容・対応は園内掲示板にて一般利用者全員に周知する。
6. 是正が発生した場合は、水平展開し同様の問題が他部門でも起こりえないか検討し、必要であれば管理運営の改善を行う。
7. 軽微なものを除く苦情等の対応を決定する担当部署は統括責任者及び副統括責任者となるが、受け付け部門は全スタッフとする。また、苦情等を受け付けたスタッフが担当する業務と苦情等の内容が合致しなくても、苦情等は受け付けることとする。
8. 苦情等に関することは直ちに札幌市に報告する。
9. 苦情等の内容が市政に関する事など、指定管理者の業務には全く関わりの無いものであった場合、直ちに札幌市に報告し、必要な対応を求める。
10. 苦情等の対応に関し、札幌市から報告・調査・その他の指示を得た場合はそれに従う。
11. これらの苦情等への対応をフロー図化し、全スタッフが対応の内容を十分に理解できるよう教育を行う。

(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、利用者アンケートにおける「総合満足度」、「接客満足度」の目標値を示してください。

①記録・モニタリング・報告・評価に関する基本的な考え方

【1】記録に関する基本的な考え方

1. 公園の管理運営に関する記録は管理業務実施の証拠であり、業務のトレーサビリティのためにも仕様書に定めのある記録書類は適正に作成し、5年間保管する。
2. 仕様書に定めのない記録も必要に応じて適宜作成し、5年間保管する。
3. 記録書類は市民サービス向上に利用するために、全スタッフが閲覧できるようにする。ただし、個人情報を含む記録書類はその取扱いを統括責任者と副統括責任者に限定する。

## 【2】モニタリングに関する基本的な考え方

1. 市民サービス向上、管理運営の継続的改善、自己評価のためにモニタリングを活用する。
2. 利用者アンケート調査を実施する。利用者アンケートは公園利用者を対象とし、公園管理事務所及び宮丘公園駐車場への掲示によって通年で実施する。アンケート内容は、公園の総合的な満足度及び職員の接遇に関する満足度をそれぞれ5段階の選択式とする。また、自由記述を設け、意見・要望・苦情等を把握する。アンケート結果は1年に1度集計し、札幌市に報告するとともに五天山公園管理事務所掲示板にて公表する。
3. アンケートは原則として無記名とし、個人情報保護条例の遵守を徹底する。
4. アンケート及び利用者からの口頭による苦情・意見・要望等は苦情等処置報告書に記録し、整理分析の上、札幌市との協議会で報告し、五天山公園管理事務所の掲示板にて公表する。
5. 仕様書に定められている記録は適切に作成、整理し、管理運営の分析資料として管理運営計画に反映させる。
6. 半年に1回（時期は札幌市と協議の上決定）程度、札幌市が示すチェックリストによって業務・財務に関する自己チェックを実施する。チェック結果は適切に記録し、改善点が見つかった場合は札幌市に報告するとともに、改善後1か月以内に再度自己チェックを行い、改めて札幌市に報告する。

## 【3】報告に関する基本的な考え方

1. 利用者サービス向上のため、札幌市との連携を密にするためにも、仕様書に定めのある書類は定められた期限までに適切に提出・報告し、別途札幌市から要請のあった事項についてもできるだけ迅速に報告する。
2. 報告事項及びそれに対する札幌市からの要望等は全スタッフで共有するとともに、グループ企業・団体にも報告し利用者サービスの向上を図る。
3. 管理運営の一切に関する札幌市からの検査・確認・要請等に誠実に対応し、報告する。求められた文書等の記録は遅滞なく提出する。

## 【4】評価に関する基本的な考え方

1. モニタリングによって得た情報を基に自己評価を行う。評価は自己を正当化するためのものではなく、利用者サービスの向上や管理運営の水準向上・組織の継続的改善のための機会と捉え、計画の見直しや是正処置を行う。
2. 評価は統括責任者・副統括責任者のみならず利用者と直接接する全スタッフの意見を聞いた上で総合的に行う。また、グループ企業・団体からの評価も取り入れたものとする。
3. 評価は毎年度事業報告書の提出に合わせて報告し、協議会においても報告する。

## ②セルフモニタリングの具体的な方法、仕組み

### 【1】意見等の収集

1. 園内にアンケートボックスを設置し、無記名により意見を問う。アンケートの内容には「公園の総合的な満足度」、「スタッフの接遇満足度」、苦情・意見・要望の記入欄を含める。なお、傾向分析のため無記名であるが男女・年齢については記入を依頼する。
2. 口頭による利用者からの申出に対しては、受付けたスタッフが苦情等処置報告書を作成し文書として記録を残す。
3. ホームページの掲示板機能を利用した苦情・意見・要望に関しては事務スタッフが苦情等処置報告書を作成し文書として記録を残す。
4. 札幌市を通じて寄せられた苦情・意見・要望は統括責任者が苦情等処置報告書を作成し文書として記録を残す。

## 【2】分類・分析・評価・報告

1. 毎月末、管理責任者は公園の総合的な満足度、スタッフの接遇満足度を取りまとめる。また、苦情・意見・要望の件数及び傾向を分類する。これらは、月例会議にて報告する。
2. 月例会議にて報告された分類・分析結果を基に、管理運営の水準向上のために必要な計画の見直しや是正処置を検討・実施する。
3. 年度末、1年を通じた分類・分析結果を基に統括責任者を中心に全スタッフが参加する年度末会議にて全スタッフの意見を聞いた上で自己評価し、次年度の計画・目標を策定する。なお、利用者満足度に対する目標値は以下の通りとする。

公園の総合的な満足度	85%
スタッフの接遇満足度	85%
4. 分類・分析内容及び対応内容、自己評価報告は、協議会において札幌市に報告する。

## 【3】公表

1. 分類・分析結果及び対応内容、セルフモニタリングに基づく自己評価報告、運営連絡協議会議事録は管理事務棟において公表し一般閲覧する。
2. 自己評価に対する札幌市の業務評価結果を管理事務棟において掲示する。

## 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

管理業務の仕様書に示す「施設、設備等の維持に関する管理」業務の具体的な実施要領、年度別の実施計画を示してください。

特に、安全性や市民サービスの向上、管理経費の節減に結びつく工夫の内容について、積極的にアピールしてください。

#### ①統括的事項

基本方針を達成するため、以下の6つを維持管理業務の基本的な考え方とする。

- ・利用者の視点に立った公園の維持管理
- ・法令及び仕様書を遵守し、安全に配慮した公園の維持管理
- ・利用者と協働で取り組む公園の維持管理
- ・環境に配慮した公園の維持管理
- ・多種多様の生物が共存共栄する公園の維持管理
- ・経費削減を目指した公園の維持管理

#### 【1】法令遵守、利用者等の安全確保、市民サービスの向上への配慮等

1. スタッフには維持管理業務に必要な教育を確実にを行い、利用者・近隣住民等のもとよりスタッフ自身に対する安全対策を徹底させる。
2. 作業車両の園内走行時はハザードランプ及び回転灯を点灯して徐行（5km以下）運転とする。
3. 作業時はヘルメットを着用し、作業に適した服装・履物とする。作業服は貸与する。また、宮丘公園での作業時は熊よけ鈴等を装着する。
4. 側溝清掃等開口部がある作業時はコーンとバーで作業区域を明示する。
5. 環境配慮・経費削減のためアイドリングストップを徹底し、駐車時は必ず車止をし施錠する。
6. 1人作業は絶対に行わず、常に周囲を確認し利用者接近時は作業を一旦停止し、安全を確認してから作業を再開する。
7. 修繕が必要な個所やスズメバチの巣が発見された場合は、コーンやバー等で危険個所を明示するとともに、ホームページ及び園内掲示板において危険個所を周知する。
8. 原則として維持管理業務による施設の利用停止は行わないが、やむを得ず維持管理業務によって施設が一時的に利用不可となる場合は、利用者の施設利用に支障をきたさないよう、事前に作業予定日を公表し周知する。



9. 免許を有する作業は必ず有資格者が作業し、免許証を携帯する。
10. 使用機械・車両は必ず使用前後に点検を実施する。
11. 事故、災害発生時の対応は安全教育で確実に指導し、前述した緊急時連絡体制によって発見スタッフが必要に応じて緊急連絡（110番、119番）し応急処置・応急対応（施設の一時的利用中止）を実施する。連絡を受けた統括責任者は必要機関に連絡し、根本的対応を実施する。必要であれば是正処置を施し札幌市に報告する。
12. 管理事務棟に救急箱を設置し軽度の怪我等に備える。
13. 拾得物は台帳を作成し、原則として所轄の警察署に届け出る。なお、不審物が発見された場合はむやみに触れず、所轄警察に連絡し指示を仰いで対応する。
14. 不法占有を発見した場合は注意・指導を行う。ホームレスの起居が発見された場合は、札幌市、その他関係機関と連携の上対応し、他の利用者の利用の妨げにならないようにする。
15. 札幌市から占用許可を得ている物件については必要に応じて設営・撤去時に立会いを行い、破損・損傷がないか確認する。破損・損傷が見つかった場合は札幌市に報告する。
16. 他の利用者に迷惑を及ぼす施設の利用や犬の放し飼い、動植物の採取、違法駐車等が発見した場合は適正な利用方法の指導を行う。また、マナー・モラルの向上のため看板及び園内放送を行う。
17. 管理マニュアルを作成しスタッフ教育にて平準化した質の高い業務を行う。
18. 維持管理に関する苦情・意見・要望等があった場合、週間会議・月例会議にて対応を検討し、必要に応じて随時作業計画や作業方法の改善を行う。改善を行った場合は是正教育にて全スタッフに改善点を指導する。

## 【2】損害賠償保険

当グループの過失により札幌市又は第三者に損害を与えた場合に備えて損害賠償保険に加入する。

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：令和3年4月1日～令和8年3月31日

その他：被保険者を当グループ及び札幌市とし、交差責任担保特約を付加する

保険額： 対人保障：1億円／人

事故保障：2億円／件

対物保障：2千万円

また、公園間を移動する管理車両には別途車両保険に加入する。

自主事業を実施する際は、必要に応じてレクリエーション保険に加入する。

## 【3】連絡体制の確保

1. 園内掲示板、注意看板に管理事務棟の電話番号を記し、利用者・地域住民等がすぐに連絡先が分かるようにする。
2. スタッフは業務中無線を所持し、すぐに連絡が取れる体制をとる。携帯電話も貸与し宮丘公園にいてもすぐに五天山公園にある管理事務所に連絡がとれる体制を取る。また、スタッフには管理事務棟、緊急時連絡先、グループ企業・団体連絡先、その他必要な連絡先を記した名札の着用を義務付ける。