

令和3年度～令和7年度

五天山公園・宮丘公園

業 務 計 画 書

五天山・宮丘パークマネージメントグループ

～グループ構成員～

(株)南香園 (グループ代表会社)

(株)真栄造園

(株)園建

NPO法人 琴似発寒川市民フォーラム 西区ホテルの会

# ◇ 業務計画書 目次 ◇

1 総括的事項に関する取組	1
(1) 管理運営業務の基本方針、事業目標	1
(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組	4
(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等	5
2 統括管理業務の実施内容	7
(1) 管理運営組織の確立	7
ア 責任者の配置、組織の整備	7
イ 従事者の確保、配置	10
(ア)職員配置計画(業務毎の要件、雇用・就業形態、人数など)	10
(イ)職員採用計画	11
(ウ)勤務形態・勤務条件	11
ウ 人材育成・研修計画	13
エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上	15
(2) 管理水準の維持向上に向けた取組	16
(3) 第三者に対する委託の方針	17
(4) 市民との協働、地域等との連携による取組	18
ア 市民との協働や地域等との連携	18
イ 札幌市等との連絡調整	18
(5) 財務	19
(6) 苦情対応	20
(7) 記録・モニタリング・報告・評価	20
3 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容	22
(1) 維持管理業務計画	22
(2) 防災業務計画	31
4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容	34
(1) 都市公園の利用促進に関する取組と実施計画	34
(2) マナー啓発に関する業務と実施計画	38
5 利用者サービス等に関する取組	39
(1) 利用促進計画	39

## 管 理 業 務 の 計 画 書

法人・団体名 **五天山・宮丘パークマネジメントグループ**

---

### 1 総括的事項に関する取組

#### (1) 管理運営業務の基本方針、事業目標

都市公園の管理運営に関して、施設の設置目的及び基本的方向性、機能を実現するとともに、市民サービスの向上、経費の縮減を図る上での基本方針、事業目標を記して下さい。

##### ①基本方針

グループを構成する各企業・団体が有する技術・知識とこれまでの実績で得た各団体（市民団体・町内会等）との連携をもとに、水車に代表される地域の歴史や風土・習慣を活かし各施設をより充実させ、さらにそれぞれの施設が相乗することで市民サービスの向上と経費の縮減を実現し、利用者満足度を高めていく。

都市部のみどりとしての機能とオープンスペースとして市民の様々な利用の拠点となり公共の福祉の増進のために有する機能、両方のバランスを保ちながら五天山公園・宮丘公園の存在価値を高める管理運営を行う。

環境学習の拠点として動植物の知識の普及、太陽光発電をはじめとする自然エネルギーを含めた環境問題に対する知識の普及を行うことで、都市公園のもつ価値をより高める。また、伐採木の配布や薪利用を通じ経費の縮減を図るとともに、公園利用者にもリサイクル・循環型社会を体験してもらえる公園とする。

安心・安全で平等に利用できる公園とするため、アンケートやインタビュー調査により広く利用者の声に耳を傾けることで透明性のある公園管理運営を行う。また、管理運営に関することは随時、公園内への掲示やホームページ、SNSを活用して積極的に情報公開を行う。

##### ②事業目標

###### 【1】明るく開かれた公園の管理運営

1. 来園者に直接インタビュー調査を実施し、各施設の利用状況や問題点、意見・要望を抽出し継続的改善を行うことで、平等でより透明性のある公園の管理運営を実現し市民サービスを向上させる。
2. 電話、FAX、電子メール、ホームページの掲示板機能、意見箱、アンケートを利用して積極的に利用者ニーズを把握し、柔軟かつ適切に継続的改善を行うことで市民サービスを向上させ、利用者満足度を高める。
3. 利用者からの意見・要望やそれに対する回答・対応は、ホームページの掲示板機能への返信による閲覧や管理事務棟への掲示により透明性を確保し公表する。
4. 市民団体やボランティア団体の活動を支援し連携を深めることで、公園の利用を活性化する。

## 【2】公園の魅力発信

1. 四季折々の動植物の様子をはじめ、公園で行われるイベントや日常の公園の風景、各市民団体の活動状況等をまとめた「公園かわら版」を発行する。
2. ホームページ、SNS、公園内掲示板を利用し、幅広い利用者に平等に公園の情報を提供する。
3. ソリ山や歩くスキーなど冬期間の公園利用促進を実施する。



公園かわら版

## 【3】平等かつ安全・安心・快適に公園を利用できる安全・防災対策と利用者対応

1. 日常点検（五天山公園は1日3回、宮丘公園は週2回(夜間街路灯点検月1回)）により危険箇所を早期発見・早期対応し、利用者が安全に安心して各施設を利用できるよう適切に整備する。
2. 月1回の定期点検により、老朽化等による施設不備の修繕計画を策定する。
3. 警察との連携により違法行為者を適切に取り締まる。
4. 五天山公園においては防犯対策として駐車場に防犯カメラを設置し、警察との連携を図る。また、イベント時等混雑が予想される時は、駐車場内に交通誘導員を配置する。
5. 利用者のマナー啓発のため公園内の景観にも配慮した注意看板を設置する。
6. 災害発生時の地域防災の拠点として避難場所マップへのリンクをホームページに設置する。
7. 管理事務棟へのAEDの設置及び救急救命講習を実施する。
8. スタッフが違法行為発見時に適切に対応できるよう教育を実施する。
9. 公共施設ということを念頭においた公平な対応や高齢者等手助けが必要な利用者に対する積極的な対応をスタッフに教育する。



管理事務棟に設置してあるAED



五天山公園駐車場の防犯カメラ

#### 【4】利用者とともに安らぎとコミュニケーションを生み出す魅力ある公園づくり

1. 利用者との協働による花壇・プランターへの花苗植込みや公園内清掃活動によって公園の清潔感を生み出すとともに、利用者の公園に対する愛着を増進する。
2. ホタルの小川に放流するホタルの幼虫の飼育ボランティアを募集し、公園への愛着や自然環境への興味を増進する。
3. 連合町内会との協働によるふれあい夏祭りの実施や市民団体への活動支援を通じ、公園が利用者の活動の拠点として活性化し、公共の福祉を増進する存在価値の高い公園とする。
4. プロとしての高い知識と技術に利用者目線の意見を加え、各施設が持つ魅力を最大限発揮できる公園とする。



協働での清掃ボランティアの様子



協働での花植ボランティアの様子



協働でのふれあい夏祭りの様子

#### 【5】環境に配慮した公園づくり

1. 環境学習館を拠点に自然や環境について楽しく学べ興味をもてるよう、自然観察会の実施や自然エネルギーの展示等様々な発信を行う。
2. 環境配慮とともに経費削減のため、剪定枝、刈草、雑草をチップ化及び堆肥化し資源の再利用を行う。
3. 西区内で発生した伐採木の有効活用として伐採木配布事業を実施し利用者とともに自然エネルギーの活用を図る。
4. 各施設内にペレットストーブ・薪ストーブを設置する。
5. 管理事務棟の照明はLEDランプとし、雨天等利用者がいない時は消灯するなど省エネ対策を徹底する。
6. 公園内に「みどりの貯金箱」を設置し利用者とともに公園内の資源再利用を実施する。  
※「みどりの貯金箱」とは、例えば子どもが遊びの中で落ち葉をためることで、環境学習と経費削減を両立させることができる施設である。
7. 節電対策として「みどりのカーテン」を設置し利用者に紹介する。
8. 周辺住民、河川、土壌汚染を防ぐため、除草剤・農薬等は使用しない。



管理事務棟に設置したペレットストーブ



堆肥を作るみどりの貯金箱



休息所のみどりのカーテン

## (2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

都市公園における平等利用の確保の方針及び取組項目を記してください。

### ①都市公園における平等利用の確保の方針

地方自治法第244条に則り、思想・信条・性別・社会的身分・年齢・障がいの程度・民族・言語等によって施設の利用を制限したり、利用料金を減免することはせず、法・条例・ルールに基づいた対応を全ての利用者が不公平感を抱かないよう行うことを平等利用の確保のための基本的な方針とする。

統括責任者である管理責任者は全スタッフが平等利用の確保の基本方針を理解し、実践できるよう計画的に教育を実施する。また、平等利用に対する意見等が寄せられた場合、その原因を究明し是正処置を行う。

各スタッフは計画的に実施される教育や日常の指導により、法・条例・ルールを良く理解し、公共施設であることを念頭に置いて全ての利用者に対しホスピタリティー溢れる平等で公平な対応をとる。

### ②都市公園における平等利用の確保のための取組項目

1. 窓口対応、園内案内、有料施設の受付業務、意見・苦情等対応、電話対応等、あらゆる場面において全てのスタッフが平準的に平等・公平な対応が取れるよう、スタッフ教育を計画的に実施する。教育においては、法・条例・ルールの理解、言葉づかい、心構えを徹底し、具体的事例を交えて教育する。
2. 違法行為やルール違反（違法駐車・不法占拠・器物破損・植物等の窃盗・放火・落書き・犬の放し飼い・禁止場所での火気使用等）を放置・見逃すことは不当な差別的取扱いを招くことにつながるため、日常巡視によってこれらを未然に取り締まり、また早期発見早期対応により平等利用を確保する。
3. 車上荒らしは利用者に直接的被害をもたらすことから、警察と連携し駐車場内の定期的パトロールを実施してもらい、グループとして防犯カメラを設置する。防犯カメラの映像は個人情報保護の観点から、犯罪発生時のみ利用することとし、パスワードで保護した上で閲覧権限は管理責任者のみとする。
4. 混雑時の駐車場の平等利用の為、混雑予想時は交通誘導員を配置する。
5. 全ての利用者がルールに則り平等に利用してもらえるよう、看板や園内放送によって利用者のマナー向上を図る。
6. 有料パークゴルフ場では、競技志向のベテラン競技者と家族連れ等娯楽のための利用者が混在することにより、特に混雑時における利用者間の不公平感を解消するため、注意看板の設置やマナーブックの設置を行う。また、障がい者も含め、全ての利用者が平等にプレーできるよう競技の進行に関する助言を行う。
7. 公園サイドの一時的な事情により利用者が公園施設の利用機会を逃さないよう、イベント等による占用状況や団体利用情報、また施設の修繕等による使用不可情報を園内掲示板及びホームページにて情報発信する。
8. 各公園施設において、多くの利用者が平等に利用できるよう、掲示物や口頭による案内で不要な占用（利用終了後も荷物のみ置いてある等）が起きないように公園利用者にも協力をお願いする。

### (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等

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ついての基本的な考え方と、これまでの取組実績や具体的なノウハウなどアピールしたい内容等を記入してください。

#### ①基本的な考え方

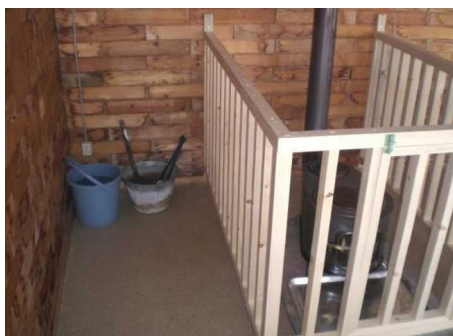
エネルギーの使用の合理化に関する法律（省エネ法）を遵守し、さっぽろエコメンバー（レベル3）の登録者として環境保全行動計画を策定し、毎年、見直しや目標の達成状況を適切に報告することで、公園の管理運営におけるエネルギー使用を適切に管理し、その合理化を進める。

管理責任者が責任者となり環境教育により全てのスタッフに業務に係る環境法令の遵守、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の意味と効果を理解させる。その上でこれらの取組の効果が見える形で公表し、公園での取組が利用者へと広がるような取組を行う。

#### ②これまでの取組実績や具体的なノウハウなど

##### 【1】電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては極力節約に努める。

1. 管理事務棟の照明は、早朝・雨天時等利用者がいない時は、こまめに消灯する。
2. 植物への散水は雨水を貯水し利用する。
3. 暖房にペレットストーブ・薪ストーブを導入。
4. 管理作業の実態に合った作業機械を導入し、作業効率を上げることで燃料使用量を削減する。
5. 管理事務棟の照明を節電タイプの物に交換。



休憩スペースの薪ストーブ



省エネ電球に取替  
(左が旧式、右が省エネタイプ)

##### 【2】ごみ減量及びリサイクルに努める。

1. ごみの分別を徹底し、缶・ペットボトルは資源として各メーカーにて回収。リサイクル・資源とならないごみは適切に処分（(一財)札幌市環境事業公社）する。
2. 剪定枝・刈草等はチップ化又は堆肥化し、再利用することでごみを減量する。
3. みどりの貯金箱を設置し、園内の落ち葉等を利用者と共に堆肥化し、再利用することでごみを減量する。
4. 西区内で発生した伐採木の配布事業を支援し、また園内においては公園内で発生した処分材を薪ストーブの燃料とする。
5. 炊事広場で廃棄された炭を再利用し、樹木植栽のマルチング材及び池のろ過材とする。

- 【3】清掃に使用する洗剤等は、環境に配慮したものを使用し、極力節約に努める。
1. 容器を含め環境に配慮した製品を使用し、数量を管理することで節約意識の向上を図る。
- 【4】自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がける。
1. 使用車両は環境負荷の少ない車両を選択する。
  2. アイドリングストップの実施を徹底する。
  3. 燃料使用量の統計を取り、節約意識の向上を図る。
- 【5】管理業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。
1. 事務用品等を含め札幌市グリーン購入ガイドラインに従った製品を購入し使用する。
- 【6】業務に係る従業員に対し、環境マネジメントに関する研修を行う。
1. 年に2回、計画的に環境教育を実施し、基本方針及び上記【1】～【5】について理解させ、地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に対する意識の向上を図る。
- 【7】省エネルギーに係る業務計画として、必要書類を適宜提出し、それに基づいた管理運営を行う。
1. 工場等におけるエネルギーの使用の合理化に関する事業者の判断の基準に規定する各管理標準を定めて、管理業務開始後速やかに提出する。
  2. 札幌市環境マネジメントシステム運用マニュアルに基づく様式2及び様式4を毎年度提出する。
  3. その他、札幌市より要請のあった事項について適宜報告する。
- 【8】地球温暖化防止対策及び環境配慮活動の紹介と実践
1. 環境学習館にて地球温暖化防止対策及び環境配慮のための具体的な取組の方法や自然エネルギー活用の仕組み等を利用者に対して紹介する。
  2. ホームページや配布物（五天山公園かわら版）等によって公園内で行われている活動を利用者に対して紹介する。
  3. 伐採木配布により、剪定木の市民利用の推進と、公園内の薪ストーブ、ペレットストーブの使用により、未利用の剪定木を積極的に利用することで廃棄物の有効利用と二酸化炭素排出量の低減に貢献している。



環境学習館の  
自然エネルギー展示コーナー



## 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。

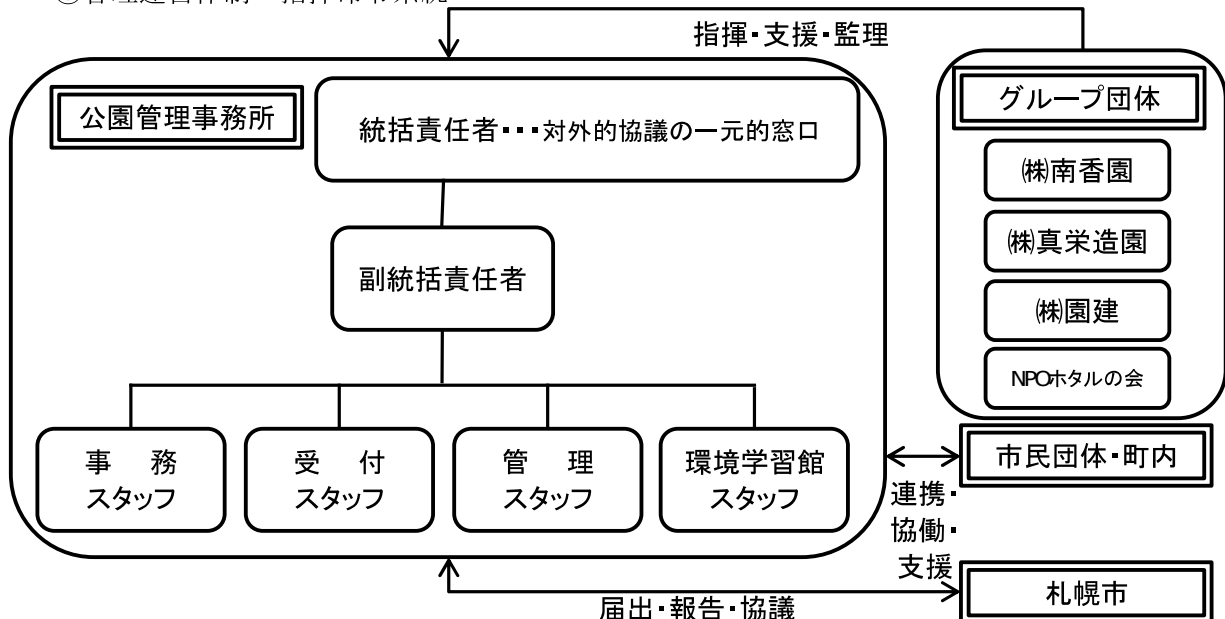
統括責任者を補佐し、統括責任者が不測の事態によりその職務を担えなくなった際には職務を代理する者として副統括責任者を配置する。副統括責任者も統括責任者に準じた資質・経歴・資格を有するものとする。

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、ホタルの小川管理、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
(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法人ホタルの会	環境学習館運営支援、自然観察会運営支援

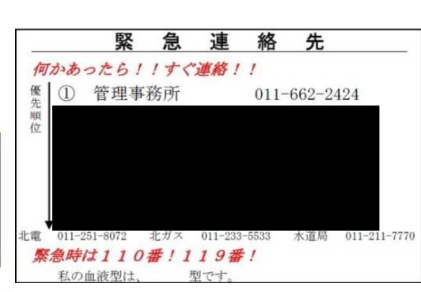
各スタッフの担当と責任を明確にするため、管理事務棟掲示板に顔写真と名前が入った体制図を掲示し、スタッフは顔写真と名前が入った名札を付ける。



スタッフ紹介の体制図  
(実際には顔写真が入る)

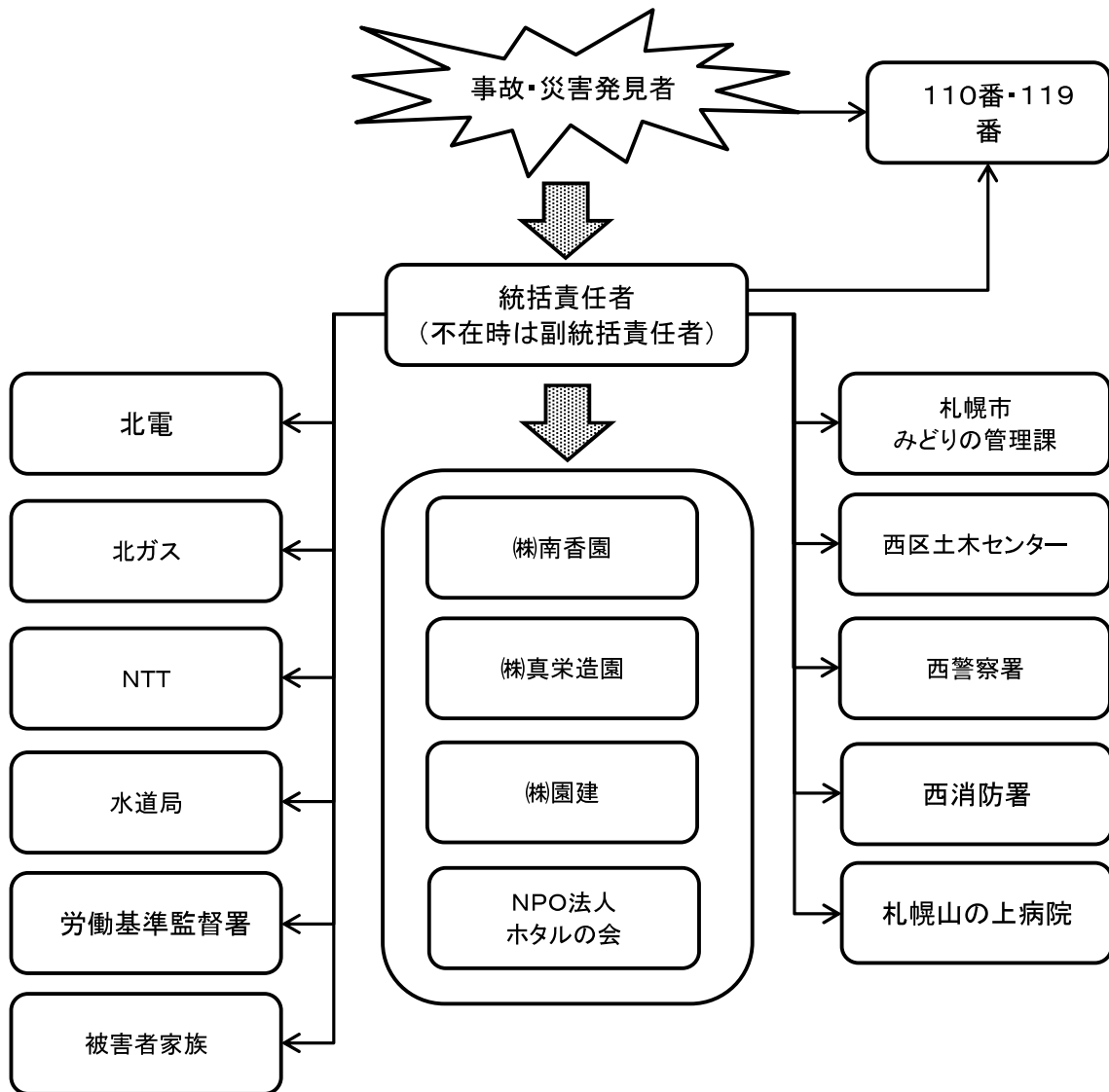


名札表側  
(実際には顔写真が入る)



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。)※個人情報に記載しないこと。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