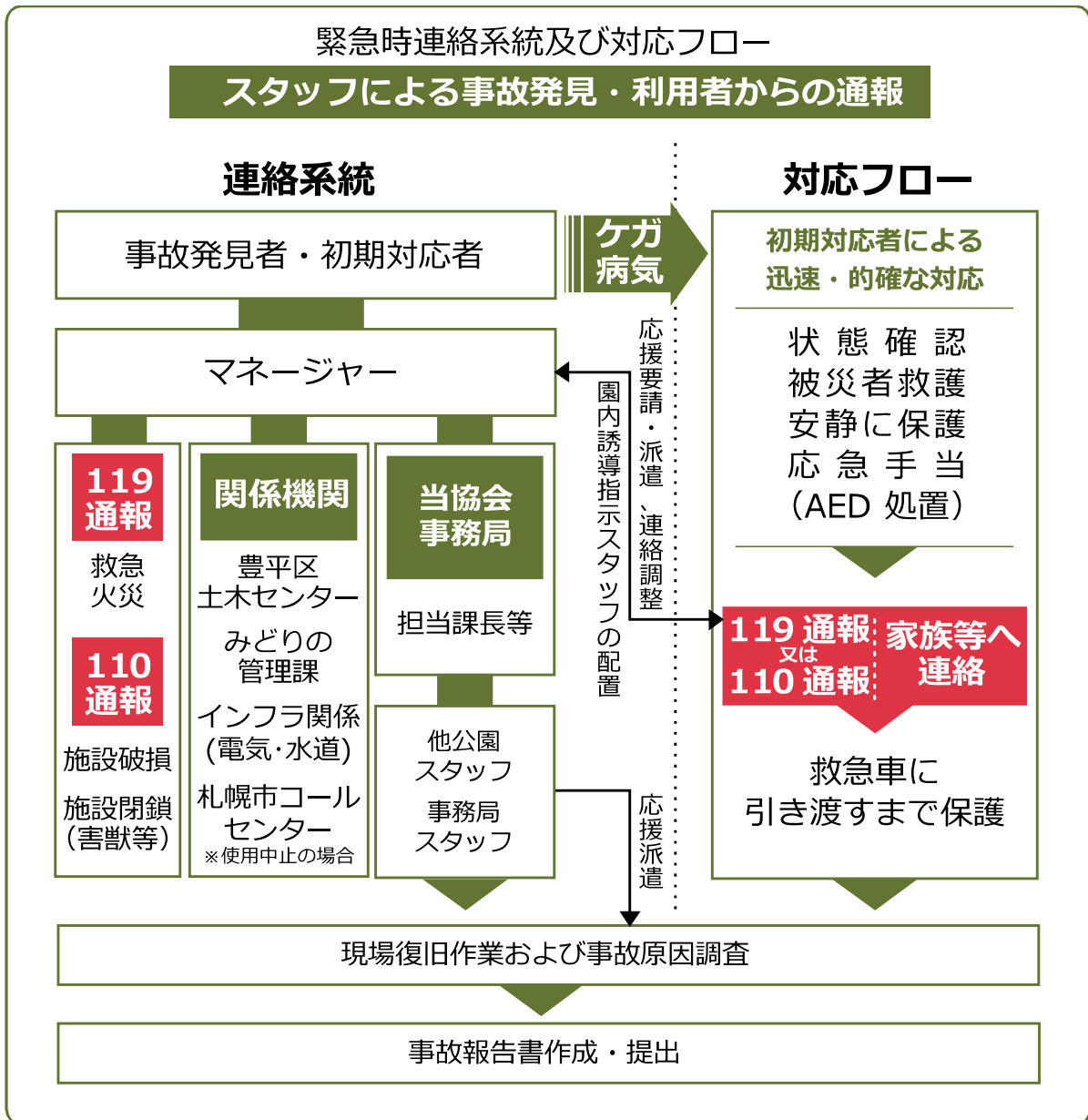


## 緊急時の連絡系統

当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

ここに文字列

西岡公園・西岡中央公園 スタッフ配置表				
職名	実務経験年数・資格・要件	雇用形態		人数
マネージャー (統括管理責任者)	公園管理経験6年以上 公園管理運営士 造園施工管理技士1級 造園技能士2級 農薬指導士 自然再生士	正規職員		1名
サブマネージャー① (統括管理責任者代理) ボランティアコーディネーター兼務	公園管理経験8年以上 公園管理運営士 ビオトープ施工管理士 ビオトープ計画管理士 農薬指導士	正規職員		1名
サブマネージャー② (統括管理責任者代理) ボランティアコーディネーター兼務	企画運営経験者 サービス業経験者	契約職員		1名
管理事務所受付スタッフ	サービス業経験者	契約職員		1名
公園維持管理スタッフ①②③ 4月～11月	公園管理実務経験	契約職員		3名
公園維持管理スタッフ④ 12月～3月	公園管理実務経験	契約職員		1名

西岡公園・西岡中央公園 指揮・支援等スタッフ配置表				
職名	実務経験年数・資格・要件	雇用形態	時給換算額	人数
事業推進課長 (事務局勤務)	公園管理経験28年以上 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	—	7名
事業推進課・緑化事業課スタッフ		契約職員		9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 当協会事務局スタッフ 10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）

**【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 当協会事務局スタッフ、当協会他公園管理スタッフ
- ② 委託業者

**【保守・保安体制】**

- ① トイレ清掃委託業者
- ② 機械警備委託業者等

## 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：マネージャー

公園管理運営の経験と実績を有し、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：サブマネージャー①（ボランティアコーディネーター兼務）

公園管理経験が豊富で、技術力のある優秀なスタッフ1名を配置し、ボランティアとの連絡調整、広報・催事の運営、自主事業等の企画・運営を主導します。

### ③ 統括管理責任者代理：サブマネージャー②（ボランティアコーディネーター兼務）

サービス業の経験があり、技術力のある優秀なスタッフ1名を配置し、ボランティアとの連絡調整、広報・催事の運営、自主事業等の企画・運営に対応します。

### ④ 管理事務所受付スタッフ

接客能力が高く、OA操作に長け、当公園の利用案内ができるスタッフを配置します。

### ⑤ 公園維持管理スタッフ

公園維持管理作業経験が豊富で、作業に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が必要となる場合は、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。

- ① ハローワークや地域の求人情報誌、新聞折り込みチラシ、当協会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。
- ② 新規採用時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 スタッフの雇用更新に当たっては、当協会の評価基準に基づき、スタッフごとに勤務評定書を作成し、優秀な人材の継続確保と適材適所の配置に努めます。
- ④ 障がい者の雇用については、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

当公園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。

西岡公園・西岡中央公園 スタッフ勤務形態・条件（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	休暇※	その他
マネージャー （統括管理責任者）	常勤	5日	維持管理 スタッフ 10月～ 11月 8:45～ 16:45	38時間 45分	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① （統括管理責任者代理）	常勤	5日					
サブマネージャー② （統括管理責任者代理）	常勤	5日		23時間 15分		年次有給休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	労災保険
管理事務所受付スタッフ	非常勤	3日					
公園維持管理スタッフ ①②③	常勤	5日	38時間 45分			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・介護休業を取得することができる。

西岡公園・西岡中央公園 スタッフ勤務形態・条件（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	休暇※	その他
マネージャー （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① （統括管理責任者代理）	常勤	5日					
サブマネージャー② （統括管理責任者代理）	常勤	5日		23時間 15分		年次有給休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	労災保険 雇用保険
公園維持管理スタッフ④	非常勤	3日					

ここに文

## 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。

西岡公園・西岡中央公園 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）	○		○	○	○		○
サブマネージャー <sup>①</sup> （統括管理責任者代理）		○	○		○	○	○
サブマネージャー <sup>②</sup> （統括管理責任者代理）	○	○		○	○		○
管理事務所受付スタッフ	○					○	○
公園維持管理スタッフ <sup>①②③</sup>		○	○	○	○	○	

西岡公園・西岡中央公園 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）	○		○	○	○		○
サブマネージャー <sup>①</sup> （統括管理責任者代理）		○	○		○	○	○
サブマネージャー <sup>②</sup> （統括管理責任者代理）	○	○		○	○		○
公園維持管理スタッフ <sup>④</sup>		○		○		○	

### <スタッフ勤務時間>

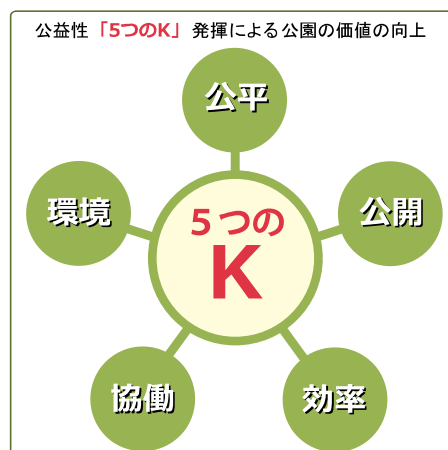
- サブマネージャー<sup>②</sup>（雇用期間：4/1～3/31）  
勤務時間 8：45～17：15
- 管理事務所受付スタッフ（雇用期間：4/1～10/31）  
勤務時間 8：45～17：15
- 公園維持スタッフ<sup>①②③</sup>（雇用期間：4/1～11/30）  
（4/1～9/30）勤務時間 8：45～17：15  
（10/1～11/30）勤務時間 8：45～16：45
- 公園維持スタッフ<sup>④</sup>（雇用期間：12/1～3/31）  
（12/1～3/31）勤務時間 8：45～17：15

### 3) 人材育成・研修計画

#### 研修・指導教育の基本方針

当協会では、各公園・施設の設置目的に沿った運営や事業そのものが人材育成と密接に相関し、スタッフ一人ひとりの成長が組織の熟成・強化につながり、社会全体に還元されていくものであると捉えています。

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につなげるとともに、社会への還元を図ります。



#### 人材育成・研修計画

##### ① 【公平】利用者満足度の向上を目指して

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実務検定の受験など、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を目指して	接遇・サービス研修	全スタッフ	1回/年
	サービス接遇実務検定	マネージャー・サブマネージャー 受付スタッフ	随時
	バリアフリー講習	新規スタッフ	随時

## ② 【公開】 情報発信強化と安全・安心・快適の確保を目指して

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を目指します。
- 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 公園内作業や施設の安全性を高めるため、安全大会の開催、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。
- d 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、施設の長寿命化を目指します。
- e 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。
- f 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・快適の確保を目指して	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・効果的な施設経営を目指して

当協会では、長期的な視点と経営的な視点から、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 当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、組織全体の能力向上に繋がります。



目的	研修内容	対象者	頻度・時期
効率的・効果的な 公園経営を目指して	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
	北海道農薬指導士	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 【協働】連携・協働による地域の活性化を目指して

当協会では、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り、当公園において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、ボランティア活動のサポートに関わる講習等を受講し、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 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。

目的	研修内容	対象者	頻度・時期
連携・協働による 地域の活性化を 目指して	ボランティア支援講習	ボランティア対応スタッフ	随時
	市民参加・協働に係る 講習会等への参加	ボランティア対応スタッフ	随時

#### ⑤ 【環境】良好な環境の創造・継承を目指して

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 当協会の各公園・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。その過程は、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繋がるため、今後も継続して実施します。
- b 当協会のスタッフは、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・継承を目指して	環境マネジメント研修	全スタッフ	1回/年

#### 4) 労働関係法令の遵守及び雇用環境の維持向上

法令その他、当協会の規程に沿って、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徹底します。</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滞りなく納付します。</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、労働保険料を滞りなく納付します。</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>
高年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。</li> </ul>
育児・介護休業法	<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、当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、メンタルヘルスクエ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、メンタルヘルスクエ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>■ メンタルヘルスクエアの推進に当たっては、スタッフのプライバシーに配慮します。</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發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	<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> </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 style="width: 50%;">・就業規則</li> <li style="width: 50%;">・職員採用方法取扱要綱</li> <li style="width: 50%;">・派遣職員取扱要綱</li> <li style="width: 50%;">・職員育児休業等取扱要綱</li> <li style="width: 50%;">・再雇用職員取扱要綱</li> <li style="width: 50%;">・職員介護休業取扱要綱</li> <li style="width: 50%;">・給与規則</li> <li style="width: 50%;">・嘱託職員取扱要綱 ※</li> <li style="width: 50%;">・旅費規則</li> <li style="width: 50%;">・臨時職員取扱要綱 ※</li> <li style="width: 50%;">・職員退職金規則</li> <li style="width: 50%;">・職員被服貸与要綱</li> <li style="width: 50%;">・旧姓使用取扱要綱</li> <li style="width: 50%;">・職員健康診断受診要綱</li> <li style="width: 50%;">・業務に必要な公的資格取得支援取扱要綱</li> </ul> <p>※ 嘱託職員、臨時職員は「契約職員」に相当</p>

## 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發揮するためには、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と考え、スタッフが職業生活の安定を保ちながら、市民サービス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に配慮します。

## 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、規定を整備し、その費用を負担・支援します。

### ② 人材育成研修の励行

接遇や知識・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。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で共通認識とし、実効的な対策に取り組みます。

### 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・マナー等を総合的に判断して公園・施設のスタッフを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

当協会は札幌市ワーク・ライフ・バランス取組企業認証（ステップ1）を受けており、今後も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。

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、平成 28 年度に導入した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、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、就業規則や懲戒処分取扱指針に基づき、対応方針と取扱いを明確にします。

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。

## (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

公園に関わる情報について、委託先スタッフを含む全関係者間で共有することは、利用者サービス、維持管理水準、安全性等を高く保つ上で最重要事項の一つと当協会は考えます。

当公園の管理運営においては、当協会で運用する EMS による情報収集・伝達・システム監視・評価・改善の一連のシステムを採り入れ、次のような方法で情報の共有に努めます。

#### ① 教育訓練

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

#### ② 組織全体の情報共有

公園の情報は、基本的に報告書等により当協会事務局に伝達され、承認を得ます。当協会ではこのほか、ウェブ上の協会共有サーバーを利用して公園と事務局間で情報を共有しています。公園又は事務局から全公園への情報伝達には電子メールやメーリングリスト等も活用しており、当公園スタッフも含めた迅速な情報共有体制を確保しています。

#### ③ 公園における情報共有

##### a 日常の情報伝達と指示

施設や植物等に関する情報や注意事項等は、毎朝のブリーフィングにおいて口頭又は文書で委託先を含む全スタッフに伝えます。

##### b 研修会等受講による情報共有

年度初めやスタッフの雇用開始時に、接遇サービス研修、普通救命講習、緊急事態対応訓練、安全講習、施設利用案内等の研修を行い、知識・技術を高めるとともに、必要な情報を全スタッフが共有します。

##### c ワークショップ

機器運転操作、安全作業、施設の点検等のスタッフ研修、接遇等の研修及び利用者からの要望に基づく施設改修やサービス改善に伴う研修、作業方法の改善指示等の研修は、随時、ワークショップ形式で実施します。

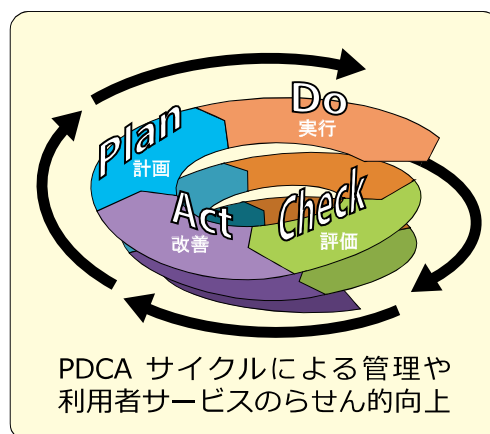
他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知資料や当協会の事故報告書等を検証し、スタッフによるワークショップで、安全確認の方法等について実践的に研修します。

##### 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、見直しに当たっては、計画（Plan）-実行（Do）-評価（Check）-改善（Act）サイクルによるマネジメントシステムを継続します。



### 【PDCAサイクルによる改善事例】

事例段階	独自の「公園管理システム」の導入による業務の改善	省エネへの取組と効率化
P 計画	札幌市に提出する報告書作成の効率化とデータの蓄積及び分析システムの構築。	公園・施設の設備管理において、最大需要電力の低減及び電気料金の節減を目指す。
D 実行	札幌市の要求様式や当協会の必要データ等を検討した結果、市販システムの流用は仕様・コスト面で難しいため、当協会独自仕様のシステムを市内企業に外注し、構築した。	デマンド監視装置のない古い施設については、電気保安業者とアドバイザー契約し、デマンド監視装置を設置して監視し、最大需要電力の低減を行った。
C 評価	平成 26 年度から各公園・施設で運用を開始し、各公園担当者から改善要望を集約。	定期的なデータの分析報告を受け、改善点を確認。
A 改善	現システムを運用しながら、効率化や使いやすさの向上を目指し、改善中。	運用の改善を行い、効率化を図った。

## 接遇・案内サービスにおける PDCA

### ① 計画

当公園では全スタッフが利用者と接する機会があるため、年度初めや雇用開始時など適切な時期に接遇・サービス研修、バリアフリー講習等を実施し、同時にスタッフ間の情報伝達方法を確認します。

### ② 実行

アンケート、投書のほか、当協会の「苦情等対応報告票」(P.42) などにより、ニーズやリクエスト、サービスに対する基礎情報を収集します。

これらの情報を整理し、ブリーフィングや文書などでスタッフに伝え、誰もが正確な情報を利用者に発信できるようにします。また、公式ホームページの記事等を日々確認し、情報の新鮮さと正確性に注意します。

### ③ 評価

四半期ごとにアンケート、投書、苦情等対応報告票などの情報を集計・分析し、接遇に対する利用者の満足度を評価します。

#### ④ 改善

評価の結果に基づき、接遇に係る人員配置、情報内容、情報伝達システム、情報案内システム等を点検します。その結果、抽出・特定された問題点の改善策を全スタッフで検討し、次の計画に反映させます。

### 維持管理作業におけるPDCA

---

#### ① 計画

当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、巡回票、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、指示系統について見直します。また、改善計画についてスタッフと共に検討し、次回の計画に反映させます。

### イベント・プログラムの実施におけるPDCA

---

#### ① 計画

イベント・プログラムの各担当スタッフや、参加者数、売上、満足度等の目標値、新たな取組事項等を定めた年間計画を作成します。

#### ② 実行

それぞれの業務の実施前に必要となる準備、広報、各種申請手続等について、十分な余裕をもって行います。安全・安心の確保を第一に、悪天候時等についても万全に対応できるよう努め、各業務の実施内容や参加者数などを記録し、運営や教育効果等の情報を収集します。また、アンケート等によって参加者のニーズ、満足度等の基礎情報を収集します。



### ③ 評価

マネージャーは、設定した目標に対して結果を分析し、目標達成度を評価します。また、各業務に対して企画の目的に対する運営状況の評価、達成状況等を集計した総合的な評価を行います。

### ④ 改善

サービス向上、利用促進の観点から内容等の改善を検討します。改善計画は、次回の各業務に反映させます。

## 3) 管理における情報共有と業務の改善

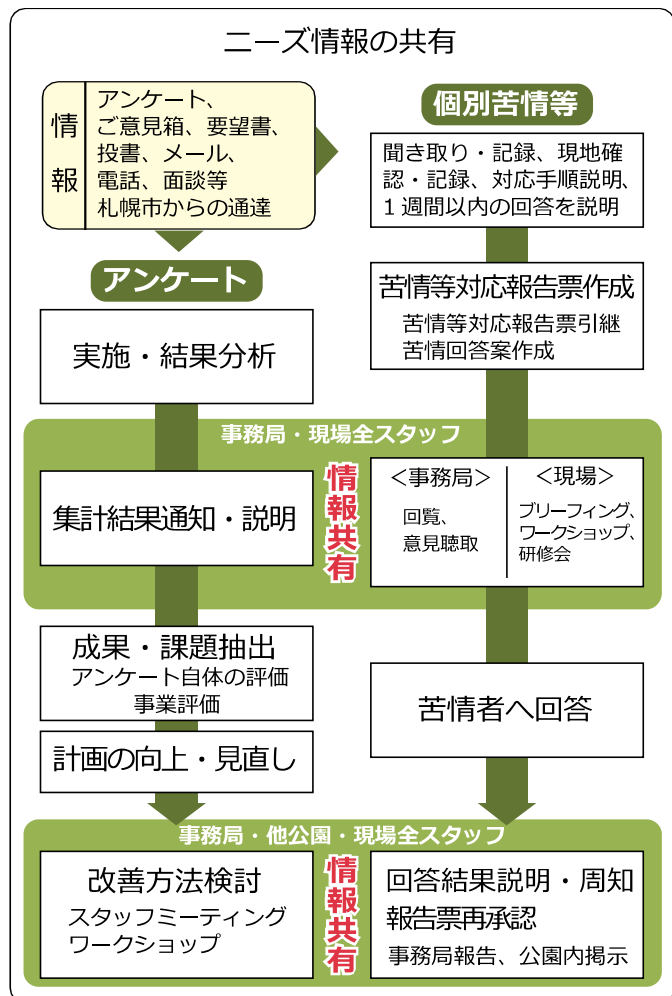
当協会では、管理の質の一層の向上を図るため、利用者からの意見や苦情のほか、施設の安全、運営の効率化、適正な植物管理などの情報を管理運営に携わる全スタッフが共有し、改善につなげることが重要であると考え、次の点を重視して業務を進めます。

### 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、当協会事務局へ報告するとともに、毎日のブリーフィングで公園スタッフに周知します。また、承認を得た改善案についても、マネージャーから公園スタッフに周知します。手順等の大幅な改善や、設備等の大規模な改修を必要とする場合には、札幌市と協議を行い、認識と情報の共有を徹底します。

マネージャーは改善後の効果と結果を記録し、再び当協会事務局に報告します。報告票は、改めて承認を得た後、他の公園・施設にも配信され、各スタッフに周知されます。

当協会は、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

当協会は、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。

### ④ 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。

### ⑤ 当公園と当協会事務局との情報共有

事務局からは、安全管理や災害等に対する最新情報を電子メール、メーリングリスト等により、当公園を含む全公園・施設スタッフに周知します。公園スタッフからは、電子メールや事故報告書の提出により、当協会事務局との情報共有を図ります。

### ⑥ 当協会の公園・施設間での情報共有

当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、当協会事務局を通じて事故報告書を各公園・施設に配信します。

## 効率についての情報の共有、業務の改善方法

当協会ではEMSを運用する中で、管理やサービスの質を低下させずに経費を節減し、環境負荷を低減する効率的な公園・施設の管理運営を行い、電力使用量の削減、ごみ排出量の減量、植物残渣のリサイクルなどのほか、水道・燃料使用量の節減に努めています。

また、公園・施設の利用状況等に応じて管理計画を見直し、効果的な維持管理計画の立案・実行等により作業効率を高めるほか、スタッフや外部から節約のためのアイデアを積極的に採用し、スタッフのモチベーションの向上にもつなげています。

### ④ 計画

四半期毎の各公園・施設でのワークショップで、経費節減の目的、経費節減計画、作業手順を周知するとともに、業務改善目標を共有します。

## ② 実行

作業状況、労務集計などにより、労務量等を測定し、ブリーフィングやミーティングで経過等を説明し、作業方法の改善等を指示します。

電力、水道、燃料については、使用状況を監視・測定して効率化に努め、削減につなげます。また、ごみについては、分別の徹底や持ち帰りの呼びかけなど、減量化に努めます。

管理計画に基づき、季節やイベントごとに利用頻度の把握、管理レベルの調整をし、その効果を測定します。

アンケート、投書、苦情等対応報告票などにより情報を収集・整理し、利用者満足度について検証します。

## ③ 評価

マネージャーは、項目毎の節減計画、測定結果、アンケート結果などにより、月毎又は四半期毎等の目標達成度を評価します。

## ④ 改善

マネージャーは、業務効率・品質、業務計画、作業手順、指示系統の基準を常に見直し、スタッフと共に改善について検討し、次回の計画に反映させます。

### (3) 第三者に対する委託の方針

当協会では、機器の保守点検や機械警備等の特殊で専門性が必要とされる業務、また特殊な資格が必要な業務等については、専門業者（原則として札幌市内の企業・団体）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	夜間、休館日
定期清掃	管理事務所	2回/年
消防用設備点検	消火器点検	2回/年
休養施設点検	四阿、ベンチ等の精密点検	1回/年
トイレ維持管理	修繕等対応	適宜
除雪	駐車場、施設、園路等	適宜
自動ドア保守点検	管理事務所	2回/年
塵芥処理	一般ごみ、ピンカン等運搬処理	通年
産業廃棄物処理	産業廃棄物の回収	適宜
カラスの巣撤去及び子ガラスの保護等	やむを得ない場合の処置対応	適宜
ハチの巣撤去	スズメバチ等の巣の撤去	適宜
危険木・枯損木等処理	危険木・枯損木等処理	適宜

#### 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、当協会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 当協会では、契約事務取扱要綱等により、必要に応じて入札又は見積り合わせを行い、適正に委託先を決定します。
- ④ 公園利用者の安全確保が必要な業務を行う場合は、当協会担当者が業務開始前に利用者の安全を確認します。また、業務終了後は、委託先から報告書、写真などの提出を求め、複数人の検査により履行を確認します。
- ⑤ 再委託業務が適正に履行されていない場合は、是正指導します。
- ⑥ 再委託先へは、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法その他労働環境に関わる法令の遵守等を指示し、契約書には遵守についての条項を記載します。また、再委託先の労働環境の調査について、書面の提出により実施します。
- ⑦ 施設内での安全管理等のルールやマナー、環境への負荷軽減等について協力を求めるとともに、常駐業務への従事者については、当協会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。