

サッポロさとらんど 令和5年度 事業報告書



令和6年5月

さとらんど fan コンソーシアム

[illegible]

令和 5 年度管理業務の報告書

さとらんど fan 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

私たちは「さとらんど fan コンソーシアム」は、構成団体の横浜植木（株）北海道支店、JFE テクノス（株）、（株）アド・ワン・ファーム、（株）J ファームと管理運営上の課題、施設の設置目的及び基本的方向性を踏まえ、以下のとおり 3 つの基本方針を「農ある暮らしを未来へつなぐ」を管理運営業務の基本方針として策定しました。

- ①さとらんどを、農と食への関心を高める食農体験の拠点にします。
- ②農を軸とした生産者や市民、関係団体とのプラットフォームにします。
- ③様々な「つなぐ」を大切にしていきながら、持続可能な都市農業を推進します。

ア. 管理運営上の課題の改善

- ① 平成 7 年度のオープン以降、30 年近くが経過し、施設全体で老朽化が進んでおり修繕等の対応が都度発生すること。
- ② 継続的に各事業を実施し、かつ新しい魅力あるイベント等を常に計画、実施していくことが求められること。
- ③ 社会情勢が日々大きく変化している中、常に最新の情報を把握し、適切かつ効率的な管理運営が求められること。

イ. 基本的方向性

新型コロナ感染予防対策に端を発する生活様式の変化や、SDGs 等環境配慮への意識の高まり等の社会情勢の変化を契機に、「農」への関心が高まっています。農業や自然を身近に感じ、触れ合うことができる環境づくりを進めました。

- ① 圃場や牧場、加工室等の施設特性を最大限に活用し、農的な体験実習や加工実習の場を提供するとともに、農業者と消費者の交流を促進しました。
- ② 緑豊かな環境の下、農業体験や各種のレクリエーション等を楽しみ、憩いの場となるよう施設の運営管理を行いました。
- ③ 事業を多角的に展開し、市民の農に関する意識を醸成していくとともに、農業に関する情報発信や都市農業の PR を図りました。
- ④ 札幌及びさっぽろ連携中枢都市圏での、農畜産物に関する特性を周知し「地産地消」推進を図りました。

ウ. 事業目標

管理運営業務の基本方針実現に向けて、以下の 5 つの事業目標を設定しました。

この目標を事務室内に掲げ、当コンソーシアムの現場職員、本社管理職員が意識を共有

し、一人ひとりが行動目標を持って、常に市民・農業者とともに歩むことを忘れず、共感し、共に喜び合いながら、次世代につなぐ最高の「サッポロさとらんど」を実現しました。

1)市民の農的体験活動の推進

- ①市民の農的活動を促すための学習や研修の他、地域の食文化を学ぶ機会を提供しました。
- ②教育委員会、農協、NPO など、関係機関との連携により、子どもや若い世代の親など、次世代を担う市民に札幌市の農業を理解してもらうため、出前講座を通して食や農業について学ぶ機会を提供しました。
- ③市民農業講座の運営を通じて、市民の農業活動等をサポートする農体験リーダーを育成しました。
- ④市民の農的活動を推進していくため、NPO や市民団体などの農的活動に関する取組状況を収集し、積極的な情報提供を行いました。

2)市民と農業者の交流機会の創出

- ①さとらんどを拠点として、農業体験や農業者との交流など、市民の農業を理解する機会を増やしました。
- ②ウィズコロナの新しい市民生活として、野外で地元農家と消費者の交流できる場として好評の「丘珠あおぞら市」をさとらんどに移転開催しました。
- ③都市近郊農家をめぐる「さとらんどバスツアー」を企画し、消費者が圃場で農産物を見学、農業者と交流を実現しました。
- ④観光事業者とも連携して、「札幌の朝＝ファーマーズマーケットの文化」醸成のイベントを開発しました。

3)農業者、関係機関、消費者の相互理解の促進

- ①広報誌やパンフレット、ホームページ（HP）などを活用して、旬の地場野菜や安全性、食べ方などの情報発信を行いました。
- ②各種イベントなどを通じて、札幌市の農業や食への関心を高める取組を行いました。
- ③札幌花き地方卸売市場と連携し、北海道の冷涼な気候を生かした特色のある花きを暮らしに活かしていただけるような新しいイベントを行いました。

4)施設の魅力向上などによる市民サービスの向上

- ①市民サービスの向上を常に念頭に、あらゆるフェーズにおいて創意工夫と果敢なチャレンジを行いました。
- ②CRM（カスタマーリレーションシップマネジメント）によって、苦情を削減し、市民サービスの向上につなげました。
- ③さとらんどガーデンの植栽を市民参加も図りながら充実させるなど、市民目線に立った施設の魅力増進とサービス向上に努めました。
- ④利用者が多いさとらんどセンターや交流館などに Wi-Fi スポットを増設して、利用者の利便性向上と、タイムリーな情報発信を行いました。
- ⑤大型アスレチック遊具の完成にあわせて、さとの広場内にプレーパークの機能をもたせるなど、子どもや家族連れにより楽しんでいただけるような取り組みを毎

週末行いました。

- ⑥キッズコーナーをさとらんの新しい食育・木育スポットとして新しい木製おもちゃを導入するなど利用促進を行いました。
- ⑦さとらんの HP を“より見やすく、より使いやすく”リニューアルを行うなど、情報媒体全般を見直し、効率的、効果的に情報発信を行いました。
- ⑧自主事業で行うレストラン、売店などについても、さとらんど産野菜を活用するなど地産地消の観点を大切したメニューや商品を揃えました。

5)徹底したコスト管理による経費の削減

- ①あらゆる取り組みをコスト管理の面から見直し、徹底した経費の削減に努めました。
- ②地球環境にもやさしく、総エネルギーの 10%以上削減の目標を達成するため P7～P8 の具体的取組項目を継続して行います。
- ③ライフサイクルコストも重視して、効率的な施設管理と長寿命化・更新などの提案を行いました。
- ④緑地管理業務にロボット草刈り機を導入し、維持管理業務の省力化を推進しました。
- ⑤さとらんのデジタル化に努め、利用者起点の効率的な仕組みを構築しました。

(2) さとらんど fan コンソーシアムの体制

私たちは、札幌農業の応援団として地元の農業振興や新しい農業のさらなる価値の実現を目指し、「さとらんど fan コンソーシアム」という名称にしました。

- ・この“fan (ファン)”とは、food (食) と、agriculture (農) と、health (健康) と nature (自然) からとったもので、さとらんどが、食と農と自然を大切にしながら健康を育む市民の広場となることで、多くのファンを増やしていきたいという願いを込めたものです。
- ・上記について私たちは全力で「チャレンジ」します。

ア.【構成団体】

横浜植木(株)北海道支店、JFE テクノス(株)、(株)アド・ワン・ファーム、(株)J ファーム

イ. さとらんど fan 運営委員会

また、4社のコンソーシアムに加えて、協力企業として石屋製菓、サツドラ、リージョナルマーケティングなどを加えた運営委員会を組織し、定期的に会議を開催して市民サービスの向上、経費の縮減を行いました。2か月に1回、札幌市との運営協議会の前後にさとらんど fan 運営委員会を開催しました。さらに、コンソーシアムのアドバイザーには、食科学・食育のプロフェッショナルである荒川義人氏(札幌保健医療大学教授)、農と食に関する産学官連携のスペシャリストである李済民氏(小樽商科大学名誉教授)を迎え、運営の助言をいただきました。

〈さとらんどFan運営委員会〉



ウ。「農ある暮らし」を未来へつなぐ“共創コミュニティづくり”

農ある暮らしの実現に向けて、札幌市内の企業や団体の専門性を活かしながら相乗効果を生みだし、課題を解決していくためのコミュニティ形成が必要です。さとらんどをネットワーク形成の拠点とし、農ある暮らしを未来へつなぐ、農の共創コミュニティづくりを進めました。

(3) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

ア. 平等利用確保の方針

当コンソーシアムは、地方自治法第244条第2項及び第3項を遵守し、正当な理由なくして拒まない、不当な差別的扱いはしないとの方針で、全スタッフに対する教育を行い、管理運営を行います。また、「障害者差別解消法を踏まえた札幌市の対応方針」や「共生者期の実現に向けた札幌市職員の接遇要領に係る留意事項」に基づき管理運営を進め、平等利用確保統括責任者はマネージャーを充てました。

イ. 平等利用確保取組項目

1) スタッフへの教育指導

平等利用の確保にかかわる講習として、接遇・サービス講習、バリアフリー講習については、外部講師を招いてスタッフに受講させます。「思いやりの心で等しく接すること」を学び、実際の対応で生かしていきます。また、札幌市作成「心のバリアフリーガイド」などを参考とし、障がい者に寄り添った講習を実施しました。

2) 平等利用を阻害する違法・不正行為の排除

落書き、施設の損壊、植物の盗掘、不法駐車・駐輪、ペットの持ち込み・放し飼い、ゴルフ、火気使用、スケートボード走行、無許可の占有利用など違法・不正行為に

対して、予防策を講じます。また、上述の行為発生に対しては、指導、通報、再発の防止を講じました。

3)平等利用のための各種取組

- ①障がいの程度によって利用機会が失われることのないようにします。
- ②センター受付にコミュニケーションボードを設置し、聴覚障がい者の案内、緊急、災害用に備え、掲示・利用できるようにしました。
- ③さとらんのリーフレットを、障がい者にも見やすい、わかりやすいを観点に、作成しました。
- ④車いすを用意し、必要な方に貸し出しを行いました。
- ⑤不当な差別的扱い、合理的配慮の提供に係る事例を積み上げ、スタッフに周知しました。
- ⑥駐車場に、障がい者専用の駐車スペースを確保しました。
- ⑦公式ホームページ、広報さっぽろ、地域の新聞、チラシ、園内掲示などにより、広くイベントなどの情報提供を行いました。
- ⑧有料施設の利用については、平等利用が図られるよう対応を進め、また、使用の承認・不承認は条例や同条例施行規則、使用承認等取扱要領等に基づき行いました。
- ⑨団体利用を把握し、草刈りなどの作業スケジュール通り、管理を行いました。
- ⑩施設の故障により使用できないといったことはありませんでしたが、随時情報を発信・注意喚起を行います。
- ⑪イベント時に一般の利用者に迷惑をかけないように、事前周知を図りました。
- ⑫利用者の声を真摯に受け止め、施設の改善、スタッフ教育に反映しました。
- ⑬知的障がいや精神障がい等により本人の意思の表明が困難な場合には、障がい者の家族、介助者、成年後見人など、本人を補佐して行う意思の表明に従いました。
- ⑭段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げなどの補助をしました。
- ⑮車椅子利用者へは配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡しました。
- ⑯案内に際しては、障がい者の歩行速度に合わせた速度とすることや、前後・左右・距離の位置取りについて、障がい者の希望を聞き取りました。
- ⑰障がい者の特性により、頻繁に離席の必要がある方向けに、会場の座席位置を扉の近い場所に誘導し、案内を行いました。
- ⑱ホームページの作成に際しては、視覚障がい者の方に配慮して、テキスト形式で作成し読み上げ機能に対応できるようにします。
- ⑲広報印刷物については、人によって色の感じ方が異なるため、札幌市の作成した「広報に関する色のガイドライン」に沿って、作成しました。
- ⑳簡単な手話のマニュアルを作成し意思疎通が図れるよう、環境を整えました。
- ㉑知的障がいのある人と話すときにその年齢にふさわしい言葉を使い接客を行いました。
- ㉒発達障害の方向けにマニュアルを作成し身振りや絵など目で見て分かる情報を伝えるための環境を整えました。

②③高齢者には高い声や早口ではよく伝わらないので、ゆっくり落ち着いた声で話しかけます。

②④センターハウスや交流館にサイネージを設置し、園内の Wi-Fi 環境を整えました。スマートフォンでホームページを見やすい工夫を施し来園者への情報発信を行いました。

(4) 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

ア. エネルギーの管理・合理化、温室効果ガス発生管理・抑制、環境配慮に向けた取組についての基本的な考え方

- 1) 管理業務を進めるにあたっては、環境マネジメントに関する研修を行い、地球温暖化対策及び環境配慮の推進を行いました。
- 2) 植物の残渣による肥料へのリサイクル、センターハウスや交流館、SL バスや作業機械の燃料削減、電気使用量の削減、節約に努めました。
- 3) 育樹や植樹の行為を通じて二酸化炭素の吸収、蓄積に努めました。
- 4) 地産地消を積極的に進め、フードマイレージの低減に寄与します。
- 5) センターハウスなど屋内緑化に努めました。(レストランテラス緑化)
- 6) 夏休みに子ども向けの農業体験を含めた SDG s イベントを実施しました。
- 7) 省エネルギーの業務計画として、工場等におけるエネルギーの使用の合理化に関する各管理標準を作成し、札幌市に提出しました。
- 8) 施設の電力については、札幌市電力の調達に係る環境配慮要綱で定める「環境配慮評価基準」を満たす小売電気事業者より調達しました。
- 9) 業務に係る環境法令を確実に順守できる体制を確立するために、環境法令遵守班長を設け、施設管理担当の副施設長をその任に当てました。
- 10) 「ミルクの郷」エリアから出る、牛などの糞尿、寝藁などをふれあい牧場の「堆肥ピット」に搬入し、たい肥化しました。

イ. 2027年度までに総使用エネルギーの10%を削減していきます。

そのために、以下の取組を複合的に実施していきます。

ウ. これまでの取組実績や具体的なノウハウなど

- 1) 代表企業は「さっぽろエコメンバー」に登録済みであり、「生物多様性さっぽろ応援宣言」もすでに行っていることから、地球環境の温暖化防止や環境配慮の推進にいつそう寄与したいと考えております。
- 2) また、環境マネジメントシステムは JISQ14001 に適合しております。

3)具体的な取組項目

	項目	具体的な取組
1	再生コピー用紙の使用及び使用料の削減	・再生紙の購入 ・両面コピー、2in1 プリントの使用による紙の削減
2	グリーン購入	・事務用品は環境配慮型製品を優先購入 ・洗剤等は環境に配慮した製品を購入
3	耐久性の高い商品の購入	・耐久性の高い機種の購入 ・長期的視点での機種選択 ・部品交換が容易な商品の購入
4	電気使用量の削減	・冷房期室温 28℃以上 ・就業時前、昼休み時の消灯 ・トイレ等の消灯 ・蛍光灯のこまめな消灯 ・コピー機は節約モードで使用 ・照明器具の定期的清掃 ・積雪期の不要な照明灯の消灯 ・高効率水銀灯への転換 ・LED 照明器具への転換 ・待機電力の節約 ・<u>ワットメーターの事務室内設置</u>
5	水の使用量の削減	・トイレの定期点検 ・手洗い蛇口の改善
6	燃料使用量の削減	・事務所室温冬期 20℃以下とする ・屋内施設の温度監視、温度調整 ・作業機械の定期点検整備 ・草刈りナイフの小まめな研磨 ・作業時の出力調整 ・<u>電動草刈機の使用</u> ・<u>太陽光発電を利用したロボット草刈機の使用</u>
7	自動車燃料の削減	・駐停車、作業停止時にはエンジン停止 ・急発進、急加速、空ふかしをしない ・適正な空気圧、経済速度 ・<u>ドライブドクターを搭載し、エコ運転の推進</u>

8	排出量の削減	・ ゴミの分別収集により一般ごみ排出量を削減する ・ 計画的な物品購入 ・ 自販機業者による空き缶持ち帰り ・ ゴミの持ち帰り ・ 屑籠、灰皿の撤去 ・ マイバック運動の推進 ・ 使い捨て商品を購入しない ・ 容器包装の少ない商品の購入 ・ 詰め替え可能な商品を優先する ・ <u>使用済み炭の堆肥化</u>
9	植物残渣のリサイクル	・ 収穫後の植物残渣の堆肥化 ・ 落ち葉、刈草、除草、剪定枝、刈茎の堆肥化 ・ 花壇への堆肥、堆肥の市民配布、マルチ施用 ・ 伐採木、剪定枝、木廃材、焼丸太のチップ化 ・ 園路、根回りへのマルチ ・ サツラクミルクの郷との連携による、糞尿敷わらの受入れとその堆肥化
10	温室効果ガス排出量削減	・ <u>CO₂排出係数 0 kgの電力会社との契約</u> ・ <u>食品廃棄物リサイクル&バイオガス発電事業者との契約</u> ・ アイドリングストップ車、ハイブリッド車の導入 ・ 燃料、電気、上下水道使用量の削減 ・ 排出ごみ量の削減 ・ 窒素酸化物排出量の削減 ・ 化成肥料使用量の削減 ・ 緩効性肥料への転換 ・ 芝生肥料のリサイクル堆肥への転換検討 ・ 育樹、植樹 ・ <u>電動草刈機の使用</u> ・ <u>太陽光発電を利用したロボット草刈機の使用</u>

エ. SDG s の取組

当コンソーシアムは「持続可能な2030年までの開発目標（SDG s）」に賛同し、将来にわたって、誰もがやすらぎや生きる喜びを感じられる場所を提供できるよう、さとらんどを安全・快適に保ち、環境保全や健康・福祉等の取組を積極的に実施します。



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

- 1) 統括責任者は、当コンソーシアムの管理運営の基本方針の具体化を始めとして、札幌市と指定管理者との協議、必要な報告、その他指定管理業務等仕様書に示す業務の全体を統括し、業務の全体に関する札幌市その他との対外的な協議等に責任をもって対応しました。
- 2) 統括責任者の資質については、明朗、快活、協調、統率力、コミュニケーション力、農業に必要な技術力、指定管理運営の経験値が高く、札幌市その他の団体との折衝能力に長けている以下のものを任命しました。
- 3) 統括責任者の経歴、資格については、札幌市において、35 年以上勤続し、過去にさとらんどの担当を務め、公園の指定管理者として所長経験のある者を充てました。マネージャー（統括管理責任者）佐々木一良（横浜植木株式会社北海道支店）
- 4) 統括責任者がその職務を担えなくなったときは、職務代理者が統括責任者の代理を務めます。職務代理者は、これまで 10 年以上さとらんどの担当を務めた者を充てます。サブマネージャー（統括管理責任者代理）田中智（横浜植木株式会社北海道支店）
- 5) 組織の整備にあたっては、さとらんどの仕様書に示す各業務の分担、指揮命令系統、緊急時の連絡系統などの規定を含み、さとらんどの管理運営業務を適切に行い得る組織を整備し、統括責任者の指揮の元、進めていくこととします。
- 6) 組織の職名はマネージャー、チーフ、リーダー、スタッフとし、上からの一方通行だけでなく、下からの意見を吸い上げるよう、風通しの良い組織といたしました。
- 7) 各業務の分担、指揮命令系統、緊急時の連絡系統は、添付のとおりとします。

イ. 従事者の確保、配置

- 1) スタッフの採用に当たっては、業務の継続及び施設の安定運営の観点から、現在施設管理運営に従事されている職員などを対象として、引き続き勤務を希望する者について、採用試験、面接を実施しました。
- 2) その他新規採用については、農業専門学校、新聞チラシなど多様な媒体を用いて、広く募集し、さとらんどにふさわしい人材の確保に努めております。
- 3) 農園や緑地の管理における、農福連携の機会を促して実施いたします。

ウ. 人材育成・研修計画

1) マナー教育

スタッフは、さとらんどの利用者と必然的に触れ合う機会や時間が多くなるため、挨拶・注意事項の呼びかけ・誘導などの際には、親しみ・ふれあい・心遣いができるように外部講師などにより教育しました。

2) 技術教育

手づくり講座、園芸、農園・緑地管理や、施設の管理技術の向上と、スタッフの技術の平準化のために技術教育を行いました。

3) 専門的技術教育

専門的な技術や知識が必要と思われる業務に対して専門スタッフを任命し、外部講習や研修などで専門技術の資格習得を行いました。

4) 安全教育

安全管理の運営に従事する専任スタッフ全員に、日本赤十字社などが開催する一般普通救命講習や、救急員養成講習を受講させ、救急法救急員の認定取得を行いました。また、緊急時や災害時を想定した自主訓練も、関係各所の指導を仰ぎ実施しました。

5) ボランティア活動サポート教育

農園や緑地、花壇などのボランティア活動をスタートの準備をしました。活発で円滑な活動となるよう、スタッフのコーディネート力を向上させます。

6) 環境マネジメント教育

年 1 回の定期審査を実施しており、環境に配慮した業務の実施はスタッフ教育にもつながるため、環境マネジメント研修を実施します。

研修内容	対象者	頻度・時期	備考
マナー講習	全スタッフ	年 1 回	
技術講習（手づくり農園、緑地、作業機械施設点検、遊具点検 農業、自転車整備など）	各グループスタッフ	年 1 回、随時	
専門的技術講習（野菜ソムリエ、園芸講習、公園管理運営、芝草管理、農業など）	リーダー	随時	外部講習、資格取得
普通救命講習	未取得者	随時	外部講習
緊急時訓練	全スタッフ	年 2 回	消火、災害
ボランティア活動サポート教育	リーダーなど	随時	外部講師

環境マネジメント教育	全スタッフ	年1回	外部講師
------------	-------	-----	------

エ. 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

1)労働関係法令の遵守と関係規定の整備等を実施し、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ました。今後も事業者としての社会的責任を果たします。

ア. 労働基準法	・就業規則を整備し、労働基準監督署へ届け出ています。また、内容をスタッフへ周知徹底しています。 ・時間外労働・休日労働に関する規定の労働者代表と協定を締結し、労働基準監督署へ届け出ています。 ・最低賃金・支払時期・支払方法等、賃金に関する事項を適正に遵守いたします。 ・年次有給休暇の付与は法定日数行い、取得を推奨しています。 ・その他労働基準法に基づく労働条件を確保し、関係書類を確保します。
イ. 労働安全衛生法	・定期健康診断を実施し、労働基準監督署へ届け出ています。 ・安全衛生委員会を設置し、労災事故の防止職場診断を実施します。 ・総括安全衛生管理者、衛生管理者及び安全衛生推進者を選任しています。また、変更があった場合は速やかに労働基準監督署へ届け出ています。 ・産業医を専任し、産業医が必要と認めた労働者の面接指導を行います。 ・その他労働安全衛生法に基づく措置を実施し、関係書類を届け出ています。
ウ. 労働者災害補償保険法	・事故発生後、速やかに救護・手当しています。 ・業務災害・通勤災害等労災事故が発生した場合は事故原因を速やかに検証し、記録しています。また、労働基準監督署へ届け出ています。 ・その他労働者災害補償保険法に基づき、労災事故防止のための措置を徹底しています。
エ. 健康保険法・厚生年金保険法	・被保険者に関する事項を適正に適用し、社会保険事務局等へ届け出ています。 ・健康保険料及び厚生年金保険料を、遅滞なく納付しています。 ・その他健康保険法・厚生年金保険法に基づく事項を適正に適用し、関係書類を届け出ています。
オ. 雇用保険法	・被保険者に関する事項を適正に適用し、公共職業安定所へ届け出ています。 ・その他雇用保険法に基づく事項を適正に適用し、関係書類を届け出ています。
カ. 労働保険の保険料の徴収等に関する法律	・労働保険料算定基礎賃金等を、北海道労働局へ届け出ています。 ・労働保険料を遅滞なく納付しています。
キ. 労働契約法	・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ています。
ク. 障害者の雇用の促進等に関する法律、障がい者差別解消法	・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。 ・採用その他の雇用条件に関して、差別的取扱いの排除を徹底します。
ケ. 高年齢者等の雇用の安定等に関する法律	・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。

コ. 育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律	・産前・産後休暇を付与しています。 ・育児休業制度の利用を推奨しています。 ・子の看護休暇、短期介護休暇は、半日単位とし、取得しやすい環境を整備します。 ・育児・介護休業後、休業直前の所属・職務へ円滑な復帰ができるように取り扱っています。
サ. 雇用に関して整備している規定（抜粋）	・就業規則 ・再雇用職員取扱要綱 ・職員育児休業等取扱要綱 ・職員介護休業取扱要綱 ・契約職員取扱要綱 ・臨時職員取扱要綱 ・職員健康診断受診要綱 ・給与規則 ・旅費規則 ・職員退職金規則 ・ハラスメント防止規程 ・旧姓使用についての規程 ・コンプライアンス規程 ・内部通報規程 ・個人情報保護規程 ・特別個人情報取扱規程 ・通勤手当支給規程 ・慶弔見舞金規程 ・職務権限規程 ・稟議規程

- 2) スタッフの能力を最大限発揮するためには、健全で安心して働くことのできる雇用環境を整備することが重要であると考え、スタッフが職業生活の安定を保ちながら、市民サービスへの取り組みや社会貢献のモチベーションを高めることができるように配慮します。
- 3) 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、費用を負担・支援しました。
- 4) 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図りました。
- 5) 協会けんぽの健康保険委員を任命し、広報、相談など職場の健康づくりに役立てました。
- 6) 各グループから安全衛生委員を任命し、安全衛生委員会を活発化させ、労災防止と安全衛生確保を図りました。
- 7) 改正労働契約法に基づく無期転換ルールを定め、優秀な人材を継続雇用することで、管理水準の向上に役立てます。
- 8) 高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した。
- 9) 毎朝の打合せを、闊達な意見交換の場とし、職場内のコミュニケーションの活性化を図り、管理水準の向上に努めました。
- 10) 職場内に専門の相談窓口を設け、生活に合わせた時短勤務や育児休暇等を推奨します。また復帰後も安心して働けるよう、勤務形態の変更などを進めていきます。

- 11)週1回のノー残業デーを水曜日に設定し、履行しました。また、時間外勤務の執行状況を常に把握し、業務配分、人数などの偏りの無いよう努めました。
- 12)勤務シフト作成時に、休暇取得の計画を進め、奨励しました。
- 13)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。相談窓口を横浜植木本店総務課内に設け、すべてのスタッフに周知し案内文を貼り出し、防止に努めました。

(2) 管理水準の維持向上に向けた取組

利用者へのサービスや維持管理水準の向上、安全性等の向上と効率的・効果的な公園・緑地の管理運営を図る上で、さとらんの委託スタッフを含む全てのスタッフの情報共有は、最も重要な事項と考えております。

ア. 情報共有の組織的な取組

- 1)雇用開始時の4月11日、4月19日・21日のスタッフ教育訓練において情報共有の必要性、情報共有の方法について教育をしました。
- 2)現場情報は、現場からの事故報告書、苦情処理対応表により事務局に伝達され、これらの情報は、事務局からほかの現場スタッフに回覧・お知らせとして掲示して朝礼により伝えました。

イ. 現場における情報共有

- 1)現場では、毎朝、または勤務交代の引継ぎでスタッフに文書、または口頭で伝えます。さとらんのイベント情報などは、1か月前にブリーフィングで伝えました。
- 2)研修は雇用開始時に、救命処置訓練、救命救急講習、災害避難訓練は年度内に計画し、実施しました。
- 3)機械運転操作、安全作業、遊具・施設の点検、巡回、接遇などの研修は、ワークショップを行い実践的に身につける方法で行いました。作業方法の改善や要望に基づく施設のサービス改善に伴う研修は随時行いました。
- 4)毎月の作業計画、アンケートの調査結果、苦情・要望への対応、イベント・プログラムの企画運営などは、毎月のスタッフミーティングやさとらんど fan 運営委員会で情報の共有を図り、実施しました。

ウ. 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向上を図り顧客満足度を高めるために、その具体的な場面である事業や業務の改善、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(以下、PDCAサイクルと記述します。)によるマネジメントシステムを採用しました。

1) 接遇・案内サービスにおける PDCA サイクル

P 計画
電話や受付窓口での口頭での案内、ホームページや掲示板での案内などでは、適性や接遇技術、ホームページなど制作技術に重点を置き、スタッフを配置します。年度初め、もしくは雇用開始時に、接遇・サービス講習、人権に関する講習、バリアフリー講習を実施し、同時に担当スタッフや他のスタッフへの情報伝達方法を確認し合います。 チーフは、接遇・案内サービスの利用者満足度目標値を設定します。



D 実行
チーフは、日々の情報を整理し、ブリーフィングや文書などでスタッフ全員に伝え、誰もが正確な情報を利用者に伝えるようにします。ホームページの更新、掲示案内の張替を指示します。ホームページ、掲示案内を日々点検し、遅れや誤報を修正するとともに情報伝達方法を点検、修正します。 アンケート、アンケートボックス、投書、苦情処理対応表などによりニーズやリクエスト、サービスの状況を測定します。

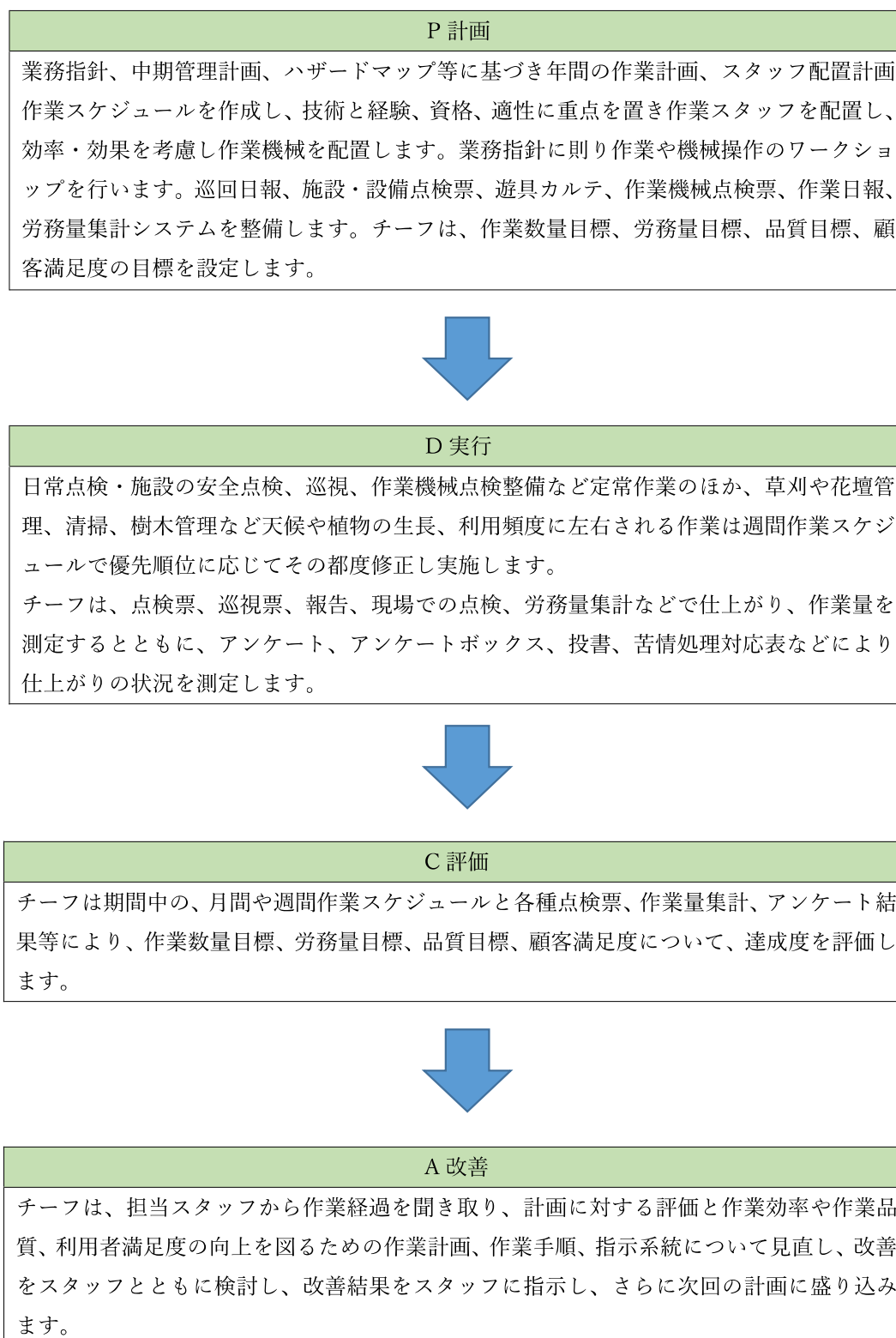


C 評価
チーフは、四半期（6月、9月、12月、3月）にアンケート、アンケートボックス、投書、苦情処理対応表などの意見を集計分析し、満足度を査定します。 担当スタッフから経過を聴取し、担当スタッフやシステム、情報案内の内容の評価を行います。



A 改善
チーフは、良いと評価する点、不十分な点について、その原因を抽出し、計画段階での人員配置、情報内容、情報伝達システム、情報案内システムを点検し、接遇・案内サービスの向上を図る改善をスタッフとともに検討し、改善結果をスタッフに指示するとともに次回の計画に盛り込みます。

2)維持管理作業における PDCA サイクル



3) イベント、プログラムにおける PDCA サイクル

