

## 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。

## エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

法令等のほか、通年で当公園の管理に従事する緑化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。

### エー1 雇用環境維持・向上に向けた基本的な考え方

当グループは、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職場環境を保持・整備することが重要であると考えます。また、スタッフの雇用をしっかり守ることにより、良質な市民サービスの提供や社会貢献へのモチベーションの向上につなげたいと考えます。

### エー2 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すため、下表の法令及び当協会が自ら整備した雇用に係る規程を遵守し、必要な費用を負担し各種届出等の手続きを行います。

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程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>■ 給与の支払時期・支払方法等、賃金に関する事項を遵守します。</li><li>■ 年次有給休暇は法定日数を付与するとともに、取得しやすい環境を整備します。</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>■ すべてのスタッフについて、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>■ 産業医等医療専門家から指導・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>■ 中央労働災害防止協会に加入し、必要な情報の入手と基本的安全行動の徹底を図ります。</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確保に努め、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スタッフに周知し、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推進します。</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、時間単位で付与し、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スタッフに周知するほか、ホームページで公表します。</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>■ ストレスチェックの実施と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あたっては、スタッフのプライバシーに配慮します。</li> </ul>
職場のハラスメント防止のための取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ハラスメント行為を防止することを事業主自らが決意表明し、行為を発生させない組織風土と快適な職場づくりに取り組みます。</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、短時間雇用者が十分に能力を発揮できるような雇用環境の充実・改善を図ります。</li> <li>■ 雇用時における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>■ 女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画を策定しスタッフに周知するほか、ホームページで公表します。</li> <li>■ 当協会は、えるぼし認定の段階3を取得しています。</li> </ul>
公正な採用選考	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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するなど、公正な採用を行い就業の促進を図ります。</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、この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	<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>・契約職員取扱要綱</li> <li>・特定職員取扱要綱</li> <li>・パートナー職員取扱要綱</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> <li>・ハラスメント防止指針</li> </ul>

### エー3 雇用環境維持・向上の具体的な取組

通年で当公園の管理に従事する緑化協会では、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、その費用を負担し支援します。特に作業上の必須資格については、就業形態を問わず確実に取得を進めます。

#### ② 人材育成研修の励行

接遇や知識・技術に関する研修を行い、社会人として求められるビジネスマナーや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、同協会から法改正や健康関連の最新情報を入手し、職場の健康づくりに役立てています。

#### 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のため、実効的な対策に取り組みます。また、中央労働災害防止協会に加入し、必要な最新情報や先進事例を入手して検討するなど、職場全体の安全体制に役立てています。

#### 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基づく無期転換ルールにより、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

採用試験により、応募者の知識・技術・経験・体力・マナー等を総合的に判断し、公正に採用します。このことにより、質の高い管理を行う人材を確保し、市民サービスの向上につなげます。

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 歳となる年度の末日とするなど、高齢者の高い就労意欲、豊かな知識、熟練し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

毎朝のミーティング等を活用して、スタッフの自発的な意見交換の場とすることで、職場内のコミュニケーションを活性化させ、公園・施設管理の質の向上につなげます。

## エー4 ワーク・ライフ・バランス plus の推進

当グループでは、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・定着を図るため、ワーク・ライフ・バランスの推進に努めます。なお、リゾート開発は令和元年（認証番号：0397）に、緑化協会は平成 21 年に、それぞれワーク・ライフ・バランスの取組を推進することを宣言し、リゾート開発はステップ 1（取組推進宣言企業）、緑化協会はステップ 2 の認証を受けています。

当グループのうち、通年で当公園の管理に従事する緑化協会が特に力を入れる取組を次に示します（団体別の取組は様式 3-2 を参照）。

### ① 育児・介護休業取得者への配慮

育児・介護休業制度の意義と内容をスタッフに分かりやすく説明・周知します。

職場内に専門の相談窓口を設け、休暇取得を推奨します。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。

安心して子育てができる取組を実行している企業として「さっぽろ市民子育て支援宣言」に登録し、広くアピールするとともに、仕事と生活の調和がとれた働きやすい環境づくりに努めます。



### 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、全職場に導入している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、業務配分の偏りを適切に改善します。

### 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を計画的に取り込むなど、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、就業規則やハラスメント防止指針に基づき、対応方針と取扱いを明確にします。

現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、ハラスメント防止と根絶に努めます。

## ⑤ 女性の活躍の推進

職場における女性の活躍については、採用、継続就業、管理職比率などの具体的な目標を定めて推進を図っており、優れた取組を実施している事業主として、女性活躍推進法に基づく「えるぼし認定」（認定段階3：3段階中の最高位）を受けています。

また、子育てと仕事の両立及び女性の活躍に積極的に取り組む企業として、「札幌市ワーク・ライフ・バランス plus」ステップ2（3段階中の2段階）の認証を受けています。



## ⑥ 正職員への内部登用

一般公募による採用とは別に、緑化協会スタッフから選考試験を行うなど、積極的に正職員への登用を進めます。また、このことにより、スタッフの意欲向上を図るとともに、業務の円滑な遂行と効率化につなげます。

(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。

## (2) 管理水準の維持向上に向けた取組

### (2) - 1 組織的な情報共有の取組

当公園に関する情報について、委託先スタッフを含む関係者全員で共有することは、利用者サービス、維持管理水準、安全性等を保つ上で極めて重要と当グループは考えます。

当グループでは、情報収集・伝達・評価・改善を一連のシステムとして採り入れ、次のような方法で情報の共有に努めます。

#### ① 教育訓練

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

#### ② 組織全体の情報共有

当公園・緑地の情報については、基本的に報告書等により緑化協会事務局及びコンソーシアムを構成する各社に伝達します。また、緑化協会では、Web 上の協会共有サーバーを利用して各公園と事務局間で情報を共有し現場管理に役立てています。今後も、電子メールやメーリングリスト等を活用して、現場スタッフも含めた迅速な情報共有体制を確保します。

#### ③ 当公園・緑地スタッフにおける情報共有

##### a 日常の情報伝達と指示

園内の施設等に関する情報や注意事項等は、毎朝のミーテ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レベルアップ

毎年、グリーンシーズン前に、接遇サービス、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、全スタッフが必要な情報と動態を身につけて、知識・技術を高めます。

##### c ワークショップ

以下の講習・研修等については、随時、ワークショップ形式で実施します。

- ・ 機器類の運転操作
- ・ 安全作業、施設点検等のスタッフ研修
- ・ 個別具体的な事例の接遇研修
- ・ 利用者からの要望に基づく施設改修やサービス改善に関する研修
- ・ 作業方法の改善指示等の研修

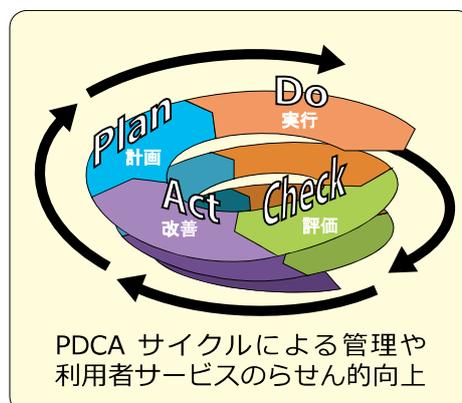
また、他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知や緑化協会の事故報告書等を確認し、スタッフによるワークショップで実践的に検証します。

## 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、その都度議論し、情報の共有を図ります。

### (2) -2 業務の見直し等の組織的な取組

管理や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、見直しについて、計画（Plan）-実行（Do）-評価（Check）-改善（Act）サイクルにより継続的に取り組みます。



#### 【PDCAサイクルによる改善事例（緑化協会）】

事例段階	札幌市に提出する報告書作成	札幌市に提出する報告書作成の効率化
P 計画	札幌市に提出する報告書作成の効率化のほかデータの蓄積と分析。	札幌市に提出する報告書作成を更に効率化する改善を計画。
D 実行	札幌市の要求様式と緑化協会の必要データ等を検討した結果、緑化協会独自仕様のシステムを構築。	令和3年度に再度、札幌市の要求様式と緑化協会の必要データ等を検討し、新様式を作成した。
C 評価	平成26年度から各公園・施設で運用を開始し、各公園から改善要望を集約。	令和4年度から各公園・施設で運用を開始し、各公園から改善要望を集約。
A 改善	平成26年度から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、次の計画に繋げた。	新様式の更なる効率化や使いやすさの向上を目指し、改善を継続的に取り組む。

## 接遇・案内サービス

### ① 計画

園内では全スタッフが利用者とは接する機会があるため、グリーンシーズン前や適切な時期に接遇・サービス研修、バリアフリー講習等を実施するとともに、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」(P.59)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、ミーテ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持って利用者に対応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

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、情報の伝達方法、案内の内容等を点検します。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

---

### ① 計画

緑化協会は、指定管理期間の業務指針や年間作業計画を作成し、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、労務量集計のほか、アンケート、苦情等対応報告票などで収集した情報を整理・確認します。

### ③ 評価

マネージャーは、情報の記録のほか、アンケート結果、担当スタッフからの作業経過の聞き取りなどを基に、作業目標、品質目標、利用者満足度等について、月ごとと四半期ごと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

---

### 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

マネージャーは、サービス向上、利用促進の観点から、各イベントの運営状況や達成状況等について総合的に評価し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。

## (2) - 3 管理における情報共有と業務の改善

当グループでは、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、次の点を重視して業務を進めます。

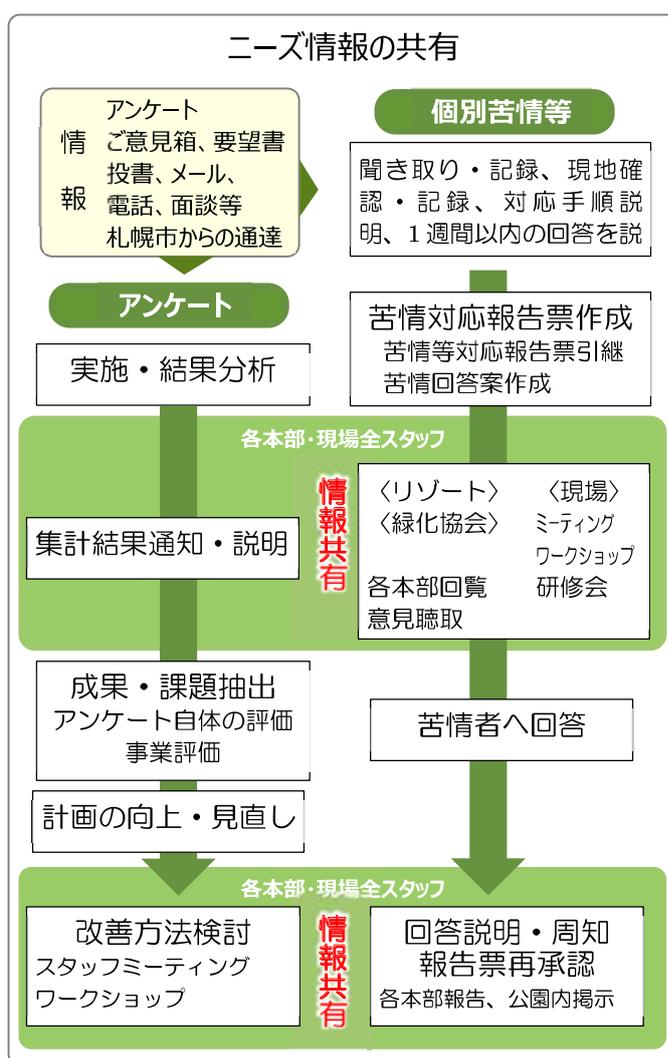
### 苦情等の情報の共有、業務の改善方法

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コンソーシアム各社へ報告するとともに、毎日のミーテ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結果とその効果を記録し、再び協会事務局に報告します。

報告票は、承認を得た後、個人情報伏せの上で他の公園・施設のスタッフにも配信し、業務の改善に役立てます。

このように、当グループの役員・職員全員が共有し、利用者の視点からサービスや施設のあり方を広く検討するとともに、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

当グループは、当公園・緑地の安全管理や災害時の対応等の情報を共有し、施設や利用者の安全確保について、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、毎朝のミーティングでスタッフに伝え、業務の改善につなげます。
- c 日々記録・共有しているヒヤリ・ハット体験を検証して改善を図ります。
- d 当公園・緑地又は他公園・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 日々、危険発生のある可能性がある箇所を点検・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公開します。
- 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・緑地に関する組織的な情報共有

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電子メール、メーリングリスト等により、当公園・緑地を含む全公園・施設スタッフ・コンソーシアムを構成する各社に周知します。一方、現場スタッフからは、電子メールによる事故報告書等の提出により、コンソーシアム間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

緑化協会では、毎月の営業会議及び安全衛生委員会で、各公園・施設での安全管理に関する提案や実践事項等を検討し、公園・施設間での情報共有と安全への取組を推進しています。また、事故報告書や札幌市からの通知文書等については、各公園・施設での業務改善につながる要素を検討し、協会事務局から各現場に配信します。

## 業務効率化についての情報共有、業務の改善方法

緑化協会では、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うため、EMSを運用して、電力使用量の削減、水道・燃料使用量の節減のほか、ごみ排出量の減量、植物残渣のリサイクルなどに努めています。

また、公園・施設の利用状況等に応じて、効果的に維持管理計画を見直し作業効率を高めるほか、スタッフ等から提案された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ます。

### ① 計画

各公園・施設でのミーティングで、経費節減の計画と目的、経費節減の目標、作業手順等を周知し、業務効率化の情報を共有します。

### ② 実行

作業状況や労務集計などをまとめた労務量の測定結果等を踏まえて、マネージャーがミーティングで状況等を説明し、作業方法等の改善を指示します。

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により減量に努めます。

管理計画に基づき、季節やイベントごとに利用状況を把握して管理レベルを調整し、その効果を測定します。

### ③ 評価

マネージャーが、経費節減計画の項目ごとに結果を測定し、月ごとと四半期ごとの目標達成度を評価します。

### ④ 改善

マネージャーが、目標達成度の評価に基づき、業務計画、作業手順、指示系統等をスタッフとともに検討して見直し、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

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、再委託の適正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。

### (3) 第三者に対する委託の方針

当グループでは、機器の保守点検や機械警備等の特殊な専門性や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。

#### (3) - 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その内容等は、次のとおりです。

##### 《プール施設》

業務名	内容	期間又は回数等
プール施設清掃	プール施設全体清掃	6月下旬～8月下旬
電気年次点検	電気施設の年検査	6月下旬
プール給水管・水抜き	プール水出し及び水抜き	7月中旬・9月上旬～中旬

##### 《公園》

手稲稲積公園		
業務名	内容	期間又は回数等
機械警備	管理事務所	通年
扉開閉管理	テニスコート扉開閉	4月中旬～11月上旬
公衆トイレ管理	清掃	150回/年
公衆トイレ維持管理	修繕等対応	通年
一般事業廃棄物	収集	4月中旬～11月下旬
カン・ビン等処理	収集	4月中旬～11月下旬
遊具保守点検	精密点検	2回（4月・7月）
産業廃棄物処理	収集	1回/年
野生生物対応	子ガラスの保護 ハチの巣駆除	5月～9月（随時）

北発寒公園		
業務名	内容	期間又は回数等
公衆トイレ管理	清掃	90回/年
公衆トイレ維持管理	修繕等対応	4月中旬～11月中旬
遊具保守点検	精密点検	2回（4月・7月）
野生生物対応	子ガラスの保護 ハチの巣駆除	5月～9月（随時）

前田公園		
業務名	内容	期間又は回数等
公衆トイレ管理	清掃	150回/年
公衆トイレ維持管理	修繕等対応	通年
遊具保守点検	精密点検	2回（4月・7月）
野生生物対応	子ガラスの保護 ハチの巣駆除	5月～9月（随時）

### （3）－2 再委託の適正確保のための具体的方策

公正で透明性のある再委託を行うため、当グループでは以下のとおり取り組みます。

- ① 再委託が必要な業務は、軽微な業務を除き事前に札幌市の承認を得ます。
- ② 再委託先は、札幌市内の企業・団体を優先的に選考します。
- ③ 緑化協会では、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 再委託業務は、当グループ担当者が業務開始前に利用者の安全対策を確認します。
- ⑤ 業務終了後は、完了検査に関わる書類の提出を求め、複数の検査員が履行を確認します。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 再委託にあたっては、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を遵守することを契約書に明記してその遵守を求めるとともに、労働環境についての書面を提出してもらい確認します。
- 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、常駐従事者がいる場合には、当グループ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。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明記します。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生じた場合は、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。
- ⑨ 公園の軽易な作業等について、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するなど、札幌市内の障がい者施設への委託を検討します。

(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。

## (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

#### ア-1 基本的考え方

緑化協会の運営方針の「5つのK」の1つとして「協働」を掲げているように、公園の存在価値・利用価値を高めるためには、市民との連携・協働が欠かせないものと考えます。

また、ボランティア活動は市民にとって自己実現の場ともなることから、公園と市民の双方にとって有益な関係となるよう協働体制を築き上げたいと考えています。

当公園の具体的な方策として、以下のとおり市民協働・地域貢献の取組を推進していきます。

#### ア-2 市民協働及び地域連携の内容

##### ■ 手稲稲積公園利活用協議会の開催

公園が活気ある地域コミュニティの拠点としての役割を果たすため、地域住民・市民に手稲稲積公園をより知っていただき、公園に対して日頃持っている疑問や意見などを積極的に発言する場として、「手稲稲積公園利活用協議会」を年1回開催します。

公園と地域の相互理解をより深め、地域の意見を公園管理に反映し、地域に愛される公園づくりに取り組みます。



##### 《協議会で出た近隣からの意見・要望例》

- 冬期間の園路除雪  
実施中であり非常に感謝されています。
- 園路の不陸解消  
要望箇所は解消済みですが、他にも対応が必要な場所が多くあります。
- 公園外周の迷惑駐車車の解消  
看板掲示や手稲警察署と連携し、令和4年度現在でかなり解消されています。
- ポプラ並木への不安について  
倒木の不安については、頭頂剪定等により現在も対応中です。

## 稲積安心・安全まちづくり協議会への参画

手稲稲積公園周辺町内会で構成されている稲積連合町内会では、平成18年より各町内会及び学校、病院、警察、消防等の公共施設とともに「稲積安心・安全まちづくり協議会」を組織し、地域の安全・安心のための活動を行っています。

当公園は地域の広域避難場所としての機能を有することから、協議会では防災訓練や公園に面している稲積中学校との間の道路の落葉清掃などの活動に取り組んでいます。公園の指定管理者として、今後もこの協議会の活動に積極的に参画し、地域と連携した市民協働で地域の防災・防犯、そして安全・安心な公園づくりに努めていきます。



## 前田ふれあいまつり実行委員会への参加とイベントの運営協力

前田地区連合町内会では、地域の活性化と住民のコミュニティの場として「前田ふれあいまつり」を20年以上にわたって前田公園で開催しています。

良好な状態で会場利用ができるよう、前田公園の公園指定管理者として、イベントの開催時期に合わせて芝生や園路・樹木などの管理を重点的に行っています。

また、実行委員会メンバーとしてイベントの運営にも参画するとともに、地域の子供達に楽しんでもらえるような催しの実施と使用物品の貸出協力などを行っています。

今後も前田公園が地域コミュニティの場として利用されるよう、連合町内会と連携してイベントの実施に協力していくことで、地域に愛される地区公園としての魅力を高めます。



## いなづみ児童会館との連携協力

いなづみ児童会館は手稲稲積公園の至近に位置しており、近隣の小学校児童の放課後活動の場や子育てサロンとして利用されています。いなづみ児童会館と公園が連携して、公園らしいプログラム（1年を通じて花壇への花植えと管理をする「花クラブ」をとおしての花育活動や、公園樹木の枝や木の実を使った「木工クラフト」など）を実施することで、近隣の子どもたちに公園を身近に感じてもらえるだけでなく、地域の子ども達同士のつながりをより強め、地域の一体感を高めます。



## 地域ボランティアとの連携・協働

### 《パークゴルフボランティア》

パークゴルフ手稲同好会との協働により、手稲稲積公園パークゴルフ場の清掃やコース整備、マナー向上の啓発を引き続き行っています。



## 《稲積連合町内会》

稲積連合町内会との協働により、令和2年より開始した下手稲通と富丘通の交差点街路樹への花植えの技術指導及び資材提供をとおして、地域緑化と花育活動を引き続き行っています。



5月23日の花植え指導



8月植栽場所の様子



# か 架けはし



前田まちづくりセンターだより  
vol.47  
令和4年7月

発行者 前田まちづくりセンター  
〒006-0816  
札幌市手稲区前田6条9丁目2-1  
TEL 683-4422 FAX 684-0297

---

前田まちづくりセンター発行の情報誌です。年4回、地域の活動などをご紹介します。今回は、4月から6月にかけての活動の一部をご紹介します。

### 地域では様々な活動が行われました



5月22日、前田ふれあいまちづくり協議会では、道道石狩手稲線を花で彩る「前田花街道植栽事業」を実施。沿線の町内会や商店街の皆さんが植樹ますに様々な花を植えました。



5月28日、稲積連合町内会では、小雨が降る中、稲積公園管理事務所の協力のもと、富丘通・下手稲通交差点の植樹ますへ、黄色のマリーゴールドと三尺バーバンの花植えを行いました。

前田まちづくりセンター広報誌での活動報告

## 《ていね・さくら館》

社会福祉法人さくら協働福祉会「ていね・さくら館」による、手稲稲積公園に面した鉄工団地通花壇柵ボランティアに協力し、メンテナンスと植物残渣等の受入を引き続き行っています。

## 近隣の学校との連携・協働

### ・中学校（稲積中学校、手稲中学校）

公園をテーマとした職場体験学習や清掃活動を通じて、公共空間を快適に保つことの大切さや地域に対する愛着を感じる機会を提供しています。



### ・小学校（稲積小学校）

稲積小学校は、長年にわたり手稲稲積公園の休養広場にある花壇への花苗の植込みを行うなど、公園を学習の場として活用しています。今後も良好な関係を保ち、この取組を支援していきます。



## 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。

---

### イ 札幌市等との連絡調整

札幌市との連絡調整を密接かつ円滑に行い、当公園の利用促進や管理運営水準の向上につなげるため、「手稲積公園運営協議会(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、札幌市と当グループ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 協議会は当グループが主催し、運営にあたります。
- 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
  - ・ 管理運営に関して、新たに作成する各種規程、要綱、マニュアル等の概略及び業務仕様書において協議会で協議を行うことが定められている事項
  - ・ 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グループで取りまとめ、札幌市に提出します。

## (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いについての基本的な考え方、整備する規程（既に整備済の場合は当該規程）の名称及び概要、現金等の取扱いに関し事故、不祥事を未然に防ぐ具体的な仕組みを示してください。

## (5) 財務

当グループの現金等の取扱いについては、グループ構成団体である緑化協会の考え方に基づいて、適正に処理します。規定等について以下のとおり示します。

### (5) - 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。緑化協会では、厳格かつ適正な管理に努め、資金の元本を保全する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と効率性を勘案し、計画性と透明性のある適切な保全策を講じて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、各年度単位で整備します。
- ⑤ 透明性の確保 経理事務の客観性と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。

### (5) - 2 現金等取扱いに関する基本的な考え方

当公園での現金等の取扱いにおいては、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 規程に基づき、現金等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るとともに、多額の現金は所持・保管しません。

### (5) - 3 現金取扱規程

緑化協会では整備している現金取扱に係る規程は、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 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）
- ⑥ 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）
- ⑦ 事務局現金等取扱細則（事務局における小口現金、現金收受、領収書発行、入金、払出、大金庫管理等について規定）

#### (5) - 4 現金等取扱に関する事故防止システム

緑化協会では、現在実行している次の事故防止の仕組みを、今後も継続します。

- ① 現金取扱の点検・調査
  - a 内部監査  
年2回（定期内部監査による）  
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設管理  
公印保管場所  
通帳保管場所  
通帳保管場所
  - c 事務局長理事事務担当者による現金出納簿の確認  
月末締めの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名により、外部監査を実施
- 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  
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
- ③ 職場内コミュニケーション  
コミュニケーションの活性化（毎日のミーティング）  
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 キャッシュレス決済の導入による現金事故防止  
有料施設や売店等で順次キャッシュレス決済の導入を検討

#### (5) - 5 インボイス制度について

緑化協会では、適格請求書発行事業の登録を受け、インボイス制度で定められる事務処理等を行います。

#### (5) - 6 現金等取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合

緑化協会では、現金等の取扱いに関して、万一事故や不祥事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、当該事案の概要を記録した事故報告書を作成するとともに、原因を究明して改善策を策定し、再発を防ぎます。

(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。

## (6) 苦情対応

当公園における苦情については、以下の考え方や手順に従って対応を行います。

### (6) - 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、素早かつ確にに対応し、問題や課題の解決をすることで、管理運営の改善につなげてきました。

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は、緑化協会の次の手順に沿って対応します。

### (6) - 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、苦情等の内容により、必要に応じてグループスタッフに引き継ぎます。
- d 当公園の苦情等が、緑化協会の他の部署に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・施設のスタッフ及びグループ各社で共有し、管理運営の改善につなげます。

No.									
苦情等対応報告票 (通常)								初期対応者	
								報告票記載者	
受付日時		発生場所						施設名	
■ 市民 □ ボランティア □ スタッフ □ その他 ( )									
対応結果連絡		連絡期日							
■ 要 □ 不要		希望する連絡方法 □ 電話 □ e-mail □ 来園 □ 文章							
住所									
氏名		電話		e-mail					
苦情等対象区分		業務分類							
苦情などの要旨									
対応(改善)内容									
対応結果に対する評価									
結果連絡の記録		連絡方法		□ 電話 □ e-mail □ 来園 □ 文章					
連絡者		連絡日							

緑化協会の苦情等対応報告票

### ③ スタッフの基本姿勢

- a 速やかに対応します。
- b 差別や特別扱いはしません。
- c 改善可能なものは、できるだけ迅速に行います。
- d スタッフは、各自が当グループを代表する心構えで対応します。(担当外という考え方はしない)
- e 言い分や申し出を、最後までよく聴きます。(全面否定しない)
- 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 組織として対応し、利用者からの理解に努め、管理運営の改善につなげます。

### ④ 全スタッフの理解

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するよう徹底します。

- a 苦情等に対する「基本姿勢」を理解すること。
- b 苦情等の内容を理解し、適切に記録・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取るよう努め、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。
- c 札幌市への苦情等に関して、札幌市から指示があった場合は、必要な調査・報告を行い、その後の指示に従います。

### ⑥ 苦情主への対応

苦情主から、対応結果等について回答を求められた場合は、誠意を持って丁寧に回答します。

### (6) - 3 苦情等の対応システム・フロー

