

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付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

エー１ 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と守ることにより、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	■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ その他労働基準法に基づく労働条件を確保します。
最低賃金法	■ 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。
労働安全衛生法・労働者災害補償保険法	■ 法令に基づく定期健康診断を実施します。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ その他法令に基づく措置を実施します。
健康保険法・厚生年金保険法	■ 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。 ■ 健康保険料及び厚生年金保険料を滞滞なく納付します。 ■ 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。
雇用保険法	■ 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。 ■ その他雇用保険法に基づく事項を遵守します。
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報告し、労働保険料を滞滞なく納付します。

法令等	実施内容
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ます。 ■ 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。
障害者雇用促進法・障害者差別解消法	■ 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。 ■ 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。
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。
育児・介護休業法 次世代育成支援対策推進法	■ 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。 ■ 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。 ■ 「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。 ■ 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。 ■ 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。
労働者の心の健康の保持増進のための指針	■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。
職場のハラスメント防止のための取組	■ 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。
パートタイム労働法	■ 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雇用環境の充実・改善を図ります。 ■ 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。
男女雇用機会均等法 女性活躍推進法	■ 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。 ■ 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。 ■ 当協会は、えるぼし認定の段階3を取得しています。
公正な採用選考	■ 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。
裁判員の参加する刑事裁判に関する法律	■ 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。
雇用に関して整備している規程	・就業規則 ・派遣職員取扱要綱 ・再雇用職員取扱要綱 ・給与規則 ・旅費規則 ・職員退職金規則 ・旧姓使用取扱要綱 ・業務に必要な公的資格取得支援取扱要綱 ・職員採用方法取扱要綱 ・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 ・特定職員取扱要綱 ・パートナー職員取扱要綱 ・臨時職員取扱要綱 ・職員被服貸与要綱 ・職員健康診断受診要綱 ・ハラスメント防止指針

エー3 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。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歳となる年度の末日とするなど、高年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・バランスの推進

当協会は、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、当協会は札幌市ワーク・ライフ・バランス plus 企業認証のステップ２の認証を受けています）。

当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、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であると考えます。

当協会では、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

当公園の情報については、基本的に報告書等により当協会事務局に伝達します。また、Web 上の専用サーバーを構築し、各公園と事務局間で迅速に情報を共有し現場管理に役立てています。今後も、メーリングリスト等を活用して、すべての現場スタッフとの速やかな情報共有体制を確保します。

③ 当公園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、救急救命、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

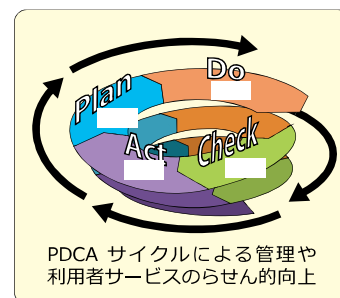
また、他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知や当協会の事故報告書等を確認し、スタッフによるワークショップで実践的に検証します。

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、その都度議論するとともに、情報の共有を図ります。

（２）－２ 組織的な業務の見直し等の取組

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】

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当協会の必要データ等を検討した結果、当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当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、人権に関する講習、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、当協会の「苦情等対応報告票」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。

① 計画

当協会は、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、作業報告、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ともに検討し、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

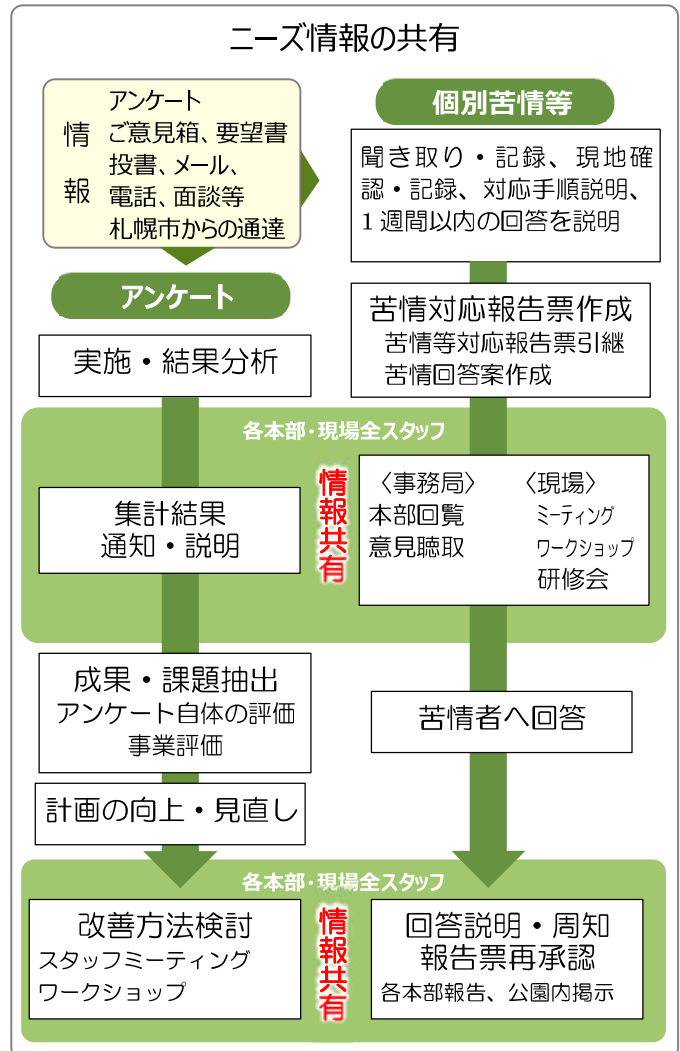
当協会では、管理の質の一層の向上を図るため、利用者からの意見や苦情のほか、施設の安全、運営の効率化、適正な植物管理などの情報を管理運営に携わる全スタッフが共有し、次の点を重視して業務を進めます。

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、毎日のミーティングで現場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、マネージャーから現場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、個人情報情報を伏せた上で他の公園・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、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

当協会は、当公園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。

④ 公園スタッフ間での情報共有

- 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。
- 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。
- 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、危険発生の可能性のある箇所を点検・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 協会事務局との情報共有

当協会事務局からは、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、当公園を含む全公園・施設スタッフに周知します。現場スタッフからは、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。

③ 当協会の公園・施設間での情報共有

当協会では、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の共有、業務の改善方法

当協会では、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・施設でのワークショップで、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、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

当協会では、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内容等は、次のとおりです。

業 務	内 容	回数等
警備業務	公園全体の夜間警備	通年
ガラスのピラミッド清掃業務	館内清掃	通年
	アトリウムガラス面清掃	外側 1 回/年 内側 1 回/5 年
冷暖房・空調設備等 保守点検業務	ガラスのピラミッド空調設備の 冷暖房切替及び保守点検	点検随時、 切替 2 回/年
消防設備点検業務	ガラスのピラミッド及び中央広場の 消防設備点検	2 回/年
受水槽等清掃及び 水質検査他環境測定等業務	受水槽・貯湯槽の清掃、空気環境測定、 雑用水とモエレビーチの水質検査、 ねずみ・こん虫等の防除	8 回/年
自動扉開閉装置保守点検業務	ガラスのピラミッド自動ドアの 保守点検（6箇所）	3 回/年
東出入口交通信号機 保守点検業務	東出入口委任信号機の保守点検・電球 交換	4 回/年、電球 交換 1 回/年
特定建築物定期調査	ガラスのピラミッドの敷地・地盤、建物 外部・内部、屋上・屋根、避難施設・ 非常用進入口等の点検	1 回/3 年
防火設備点検業務	ガラスのピラミッドの防火扉・防火シャ ッター等の検査	1 回/年
建築設備定期検査業務	ガラスのピラミッドの給排水設備、換 気設備、非常用の照明装置、排煙設備 の点検	1 回/年
エレベーター装置保守点検業務	ガラスのピラミッドエレベーターの 保守点検（1 基）	遠隔随時、 4 回/年
遊具等保守点検業務	サクラの森内の遊具等の定期点検	2 回/年
ガス供給施設維持管理	ガラスのピラミッドガス供給設備点検	1 回/年
井水系受水槽清掃業務	モエレビーチほか 2 箇所の 井水系受水槽清掃	1 回/年
駐車場誘導業務	繁忙期における駐車場の誘導・整理	2 回/年
自家用電気工作物保安全管理業務	園内電気設備及び非常用電気設備点検	月次、年次

業 務	内 容	回数等
自転車点検業務	レンタサイクル全台の点検・整備	1回/年
除雪及び貯雪庫雪搬入業務	冬期の園路除雪及び雪冷房用雪の搬入	除雪随時、雪搬入7日/年
一般事業系廃棄物処理	園内で発生した塵芥の運搬・処理	随時
カン・ビン等処理業務		
産業廃棄物処理業務		

(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、当協会では以下のとおり取り組みます。

- 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 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、当協会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、委託先から完了検査に関わる書類の提出を求め、検査員が履行を確認します。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。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。

(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。

(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

当協会では以前より、各公園にボランティアコーディネーターを配置し、市民や活動団体との調整を図り、市民協働の促進に積極的に取り組んできました。

当公園でも地域振興と公園の魅力向上を図るため、事業の実施にあたっては、これまで活動支援・調整を行ってきた経験豊富な学芸員やボランティアコーディネーターを配置し、当公園がより魅力的な市民活動の拠点となるよう市民や活動団体との協働・連携を推進します。

ア-2 具体的な内容

市民団体及び地域との連携

① NPO 法人モエレ沼公園の活用を考える会（モエレ・ファン・クラブ）との連携

平成 15 年のガラスのピラミッド開館を契機として、モエレ・ファン・クラブとの協働によりイベントを開催するとともに同団体の活動支援を行ってきました。今後も、これまで実施してきたイベントの開催等に加えて、公園ガイドツアーの実施などに向けて連携を密にし、当公園の魅力や価値を発信する事業を実施していきます。



モエレ・ファン・クラブイベント
「みんなで一緒にモエレ秋のコンサート」

② サッポロさとらんどとの連携

当公園と隣接するサッポロさとらんどとの共催事業として平成 26 年度から毎年 10 月に「さと・モエ合同ウォーキング」を実施しています。毎回 200 名を超える参加者が集まる人気のイベントで、当事業の実施には NPO 法人札幌歩こう会の協力もいただいています。当事業を通じて参加者の健康増進と相互交流・地域連携を図り、この地域一帯の魅力を作り出していきます。



さとモエウォーキングの様子

また、今後はレンタサイクルの交互利用など、より施設間の交流を深める機会を作り、お互いの施設の利用促進につなげます。

③ 樹木管理サポーターとの協働

平成 20 年に発足して以来、当公園で継続的に活動を行っている樹木管理サポーター「モイレ HIDAMARI」は、当協会と協働で、サクラの森の育成管理を中心に、観察会やクラフト体験イベント等を開催しているボランティア団体です。開催するイベントにはリピーターの参加者も多く大変好評を得ています。



モイレ HIDAMARI による活動
(苗圃での植栽)

今後もボランティアコーディネーターのスタッフが中心となって活動を支援し、ボランティアのモチベーションの維持・向上に努めます。また、これまでのサクラツアーなどのガイドツアー事業に加えて、新たな公園の魅力創出として、樹木や林床植物を活用した遊びやクラフト体験イベントを、内容を検討・精査して協働で実施します。

④ 市民ボランティアによる公園管理作業支援

園内の清掃作業など、市民のボランティアによる管理作業体験を通じて、公園への愛着と理解を深めてもらう機会を設けます。平成 24 年度から毎年開催されている「モイレ沼芸術花火」終了後には、約 1000 名が参加する大規模なクリーンアップ活動が、また、平成 27 年度からは企業の社会貢献活動の一環で 5 月の連休前にあわせて清掃活動が行われており、今後も継続的な活動となるよう支援します。



5月の大型連休前に実施される清掃活動

⑤ 地域の学校と連携した環境教育教室

当公園に親しんでもらうとともに、公園の環境負荷低減の取り組みについて楽しく知るきっかけづくりとして「こども環境教室」を実施します。近隣の小学校と連携し、当公園の特徴である貯雪庫の見学会やごみ処理場であった歴史についても学ぶ機会とします。



こども環境教室

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、「モエシ沼公園運営協議会（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、札幌市と当協会とします。
- 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 協議会は当協会が主催し、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。
 - ・ 当公園の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
 - ・ 業務仕様書において協議会で協議が必要とされている項目
 - ・ 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協会で取りまとめ、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

(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。当協会では、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

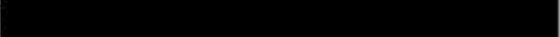
当協会で整備している現金取扱に係る規程は、次のとおりです。

- 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）

- ④ 事務局現金等取扱細則（事務局における小口現金、現金収受、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

当協会では、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。

- ④ 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錠管理
 - 公印保管場所 
 - 通帳保管場所 
 - 通帳保管場所 
 - c 事務局経理事務担当者による現金出納簿の確認
 - 月末締め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
- ④ 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
- ④ 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

当協会では、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

当協会では、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します。

(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、当協会ではこれまで、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、当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、マネージャーやサブ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、当協会事業課の担当課長が対応して判断し、苦情の内容により、必要に応じてスタッフに引き継ぎます。
- d 当公園の苦情等が、当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。

苦情等対応報告票（通常）									
No.								No.	
受付日時									
発生場所									
■ 市民 □ サラシディマ □ スタッフ □ その他 ()									
■ 対応結果連絡 □ 電話 □ e-mail □ 来園 □ 文章									
■ 要 □ 不要									
希望する連絡方法 □ 電話 □ e-mail □ 来園 □ 文章									
住所									
氏名									
電話番号									
E-mail									
苦情等対応									
区 業務分課									
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									
連絡先									
連絡日									

当協会の苦情等対応報告票

なお、電子メール、アンケートボックスなどに寄せられた苦情等については、マネージャーが内容を整理し、報告や改善等の必要な対応を行います。

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」は当協会事務局で決裁し、苦情等を受けた公園は、当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・施設のスタッフで共有し、管理運営の改善につなげます。

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、各自が当協会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 利用者の気持ちを尊重します。（利用者の立場に立つ）
- g 情報を正しく伝えます。（隠したり、ごまかしたりしない）
- h 落ち着いて対応します。（感情的にならない）
- i 利用者に物質的・金銭的・時間的な負担をかけません。
- j 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。
- k 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できるよう徹底します。

- a 苦情等に対する「基本姿勢」を理解すること。
- b 「苦情等対応報告票」の内容を理解し、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。

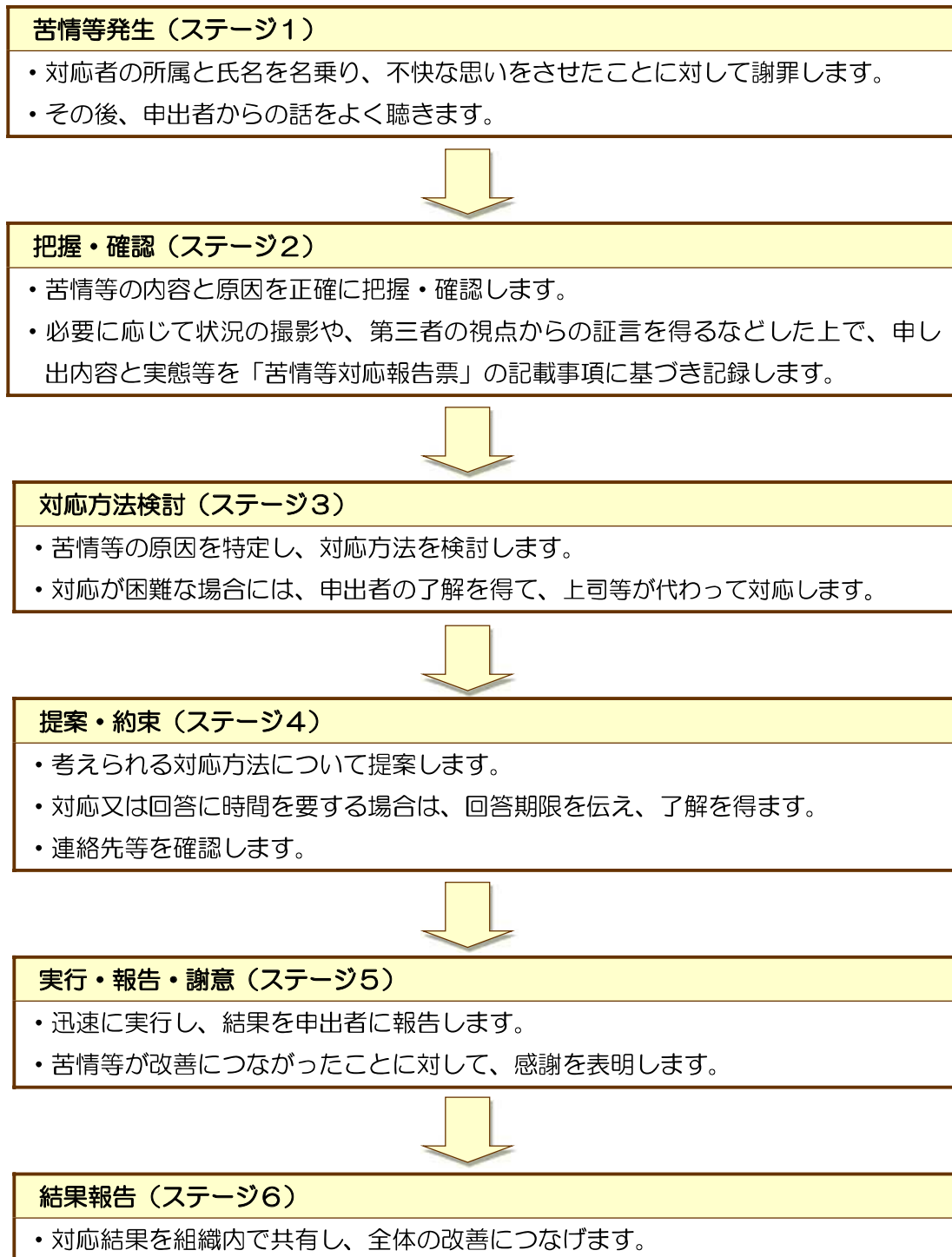
⑤ 札幌市への報告等

- 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 苦情主への回答

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



(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」、「接遇満足度」の目標値を示してください。

(7) 記録・モニタリング・報告・評価

(7)－1 記録・モニタリングに関する基本的な考え方

① 記録に関する基本的な考え

- a 当公園の仕様書等に定めのある書類については、適切に記録・整理・保管します。
- b 日常業務の内容、利用状況に関するトピックや写真など、仕様書に定めのない記録についても整理・保管し、今後の業務や利用促進・サービス向上に役立てます。
- c 維持管理業務の記録をスタッフ全員で共有し、効率的かつ効果的な管理運営に役立てます。

② モニタリングに関する基本的な考え

- a 当公園の管理運営に関する自己評価と、利用者や市民からの苦情・要望・意見を基にした評価を、継続的な業務改善のために活用します。
- b アンケート等により、積極的に利用者の意見を把握し、利用の傾向やニーズを捉え、それらを当公園の管理運営に反映します。
- c 利用者や市民からの苦情・要望・意見に関を真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応します。また、これらの苦情等を運営や施設の改善につなげることにより、利用者や市民が当公園の良き理解者や支援者となっていただけるよう努めます。

③ 報告に関する基本的な考え

- a 仕様書に定めのある届出・報告書類等に関しては、適切に集計・整理し、期日までに札幌市に提出します。
- b 利用者からの苦情・要望・意見や、当公園で発生した事故などについては、速やかに札幌市に報告し、事態の収拾と改善に向けた方策を協議・検討し、利用者サービスの向上と管理運営の改善に努めます。
- c 報告事項に関しては、当公園スタッフに周知するとともに、当公園の管理運営における基礎情報として当協会内で活用します。

④ 評価に関する基本的な考え

- a モニタリングの結果を分析し、計画や目標に対して乖離がある場合や、計画自体に対して是正を要する場合には改善を行い、継続的な管理の質の向上を図ります。
- b 評価に関しては、当公園に従事するスタッフや、当協会の他の公園スタッフ等からも意見を聴取し、組織として公正に判断します。

(7) -2 セルフモニタリングの具体的な実施方法

① ご意見・要望等の収集と回答の公表

ガラスのピラミッド・フィールドハウス・東側サービス棟にご意見箱を設置して、公園利用者からの意見・質問・要望・苦情等を把握し、利用者の声に対する真摯な対応に努めます。

また、ホームページに意見・要望フォームを設置し、ウェブサイトからも利用者の声を収集するほか、イベント等開催時にもアンケート調査を行い、お問合せの多い内容については、サイト内ページの「よくあるご質問」や適切なページへ回答を追記し、利用者の疑問・不明点等の解消に努めます。また、管理運営や企画の改善に反映し、効率的、効果的な利用者サービスにつなげます。

② 利用者アンケートの設問項目

アンケートの設問項目としては、来園目的、来園頻度、情報入手の手段、お住まい、性別、年齢、同行者数、公園の総合満足度、スタッフの接遇に関する満足度、イベントの満足度等を設けます。

このうち、満足度に関する設問については、仕様書に従い、次の5つの選択肢を設けます。

- ・当公園の総合的な満足度

「とても満足」、「まあ満足」、「普通」、「少し不満」、「不満」

- ・当公園スタッフの接遇に関する満足度

「大変良かった」、「まあ良かった」、「普通」、「あまり良くなかった」、「悪かった」

なお、アンケートに際して、不必要な個人情報は取得しません。

③ 利用者満足度の目標値

満足度の目標値は、下記のとおり仕様書の要求水準より高く設定し、より多くの利用者に満足していただけるよう、アンケート結果等を活用して取り組みます。

当公園の総合満足度 : 目標値 85% (要求水準 70%)

有効回答総数に対する「とても満足」+「まあ満足」の割合

接遇に関する満足度 : 目標値 85% (要求水準 80%)

有効回答総数に対する「大変良かった」+「まあ良かった」の割合

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。

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

(1)－1 総括的事項

公園の維持管理に関する基本的な事項として以下の点に留意し、安全確保と利用者サービスの向上に努めます。

利用者等の安全確保と利便性・サービスの向上

- a 業務実施にあたっては、利用者、通行者、近隣住民の安全を最優先します。
- b 業務は、公園の利用の支障にならないよう配慮して実施するとともに、利用者に影響がある場合は、しっかり周知します。
- c 事故や災害発生時には、正確な情報を速やかに把握するとともに、緊急時に迅速かつ適切に対応できる体制を確保します。また、被災者が発生した場合は、救護等の応急措置を講じるほか、状況に応じて緊密に関係機関と連絡を取り対処します。

【具体的な取組】

① 安全教育による事故の未然防止

- a グリーンシーズン前に、全スタッフを対象とした安全教育を実施します。そして、常勤スタッフは普通救命講習を受講し、AED の取扱いを習得します。また、作業従事者には、作業機械操作・運転の安全講習を実施し、誤操作による事故を防止します。
- b 朝のミーティング時に、マネージャーが園内の状況確認と必要な処置を指示するほか、危険予知活動を全スタッフで行い共有します。また、作業機械については、日常・定期点検を実施し、整備不良による事故を未然に防ぎます。
- c 当公園のハザードマップや、各現場のヒヤリ・ハット事例集を活用して安全意識を徹底させ、事故等の未然防止に努めます。
- d 当協会の安全衛生委員会における事故検証や安全対策を当公園の全スタッフで共有し、労働安全衛生に対する意識を高めます。

② 安全管理の体制づくり

- a モエレ沼公園は、ガラスのピラミッド、フィールドハウス（4月～11月）、モエレビーチ監視所（6月～9月）に AED を設置しており、応急手当協力施設として、「さっぽろ救急サポーター」に登録されています。
- b ガラスのピラミッド、レンタサイクル（4～11月）、モエレビーチ監視所（6月～9月）に湿布・消毒薬・絆創膏・ガーゼ・傷薬・包帯などを備えた救急セットを備

え置くとともに、併せてスズメバチに刺された時に備えてポイズンリムーバーを用意します。

- c 巡視・作業等の際に得られた情報や、公園利用者や地域住民から寄せられたヒヤリ・ハット情報を蓄積・共有してハザードマップに反映させ、安全管理体制の強化につなげます。

③ 周知・告知による安全確保

- a 事故・災害等の発生時には、利用者への声かけや掲示等で注意喚起を行い、スタッフによる避難誘導を行うとともに、被災施設の使用禁止措置や危険箇所への立入禁止措置を講じるとともに看板等で周知し、被害の拡大や二次災害の発生を防ぎます。
- b 当公園のハザードマップをホームページや掲示板等で市民に周知します。また、園内の状況の変化や利用者の声などを受けて随時更新し、安全に関する最新情報を提供します。
- c 利用規制が必要な箇所の草刈や樹木剪定作業等を行う場合、現場には作業表示板やセーフティーコーンを配置するなど安全な公園利用を確保します。

法令遵守による公正確保とサービス向上

- a 公園内の維持管理業務は、法令等を遵守し、必要な資格を持つ者が作業を行います。
- b 拾得物・遺失物は、遺失物法に基づき適正に取り扱います。対応マニュアルにより、拾得物台帳に記載した上で、警察署に届けます。園内で不審物が発見された際には、直ちに警察に通報し、指示を仰ぐなど適切に対応します。
- c 違法行為や危険行為を発見した場合、又は施設や設備の不適切な利用が認められた場合には、公園の保全と安全・快適な利用のため適正な利用を指導します。

【具体的な取組】

① 法令の遵守と有資格者等による作業の徹底

- a 高所作業車や重機など、資格が必要な機械等は、有資格者以外の操作は行わないことを徹底します。
- b 法令等で義務付けられている点検・保守管理作業は、専門業者や有資格者により行うことを徹底します。

② 不正利用・違法行為の是正

- a 園内で不法占用を発見した場合には、丁寧に注意・指導を行い是正します。占有許可を得ている物件については、必要に応じて設営・撤去時に立会を行い、土地や施設の破損・損傷が起きないように確認します。もし、破損等が確認された場合は、速やかに札幌市に報告します。
- b 施設・設備の不適切な利用方法や、犬のノーリード、フンの放置、動植物の採取・遺棄・給餌行為など、利用マナーに反する行為を発見した場合には、適正な利用を指導します。また、不法占拠や荷物等の残存物が確認された場合は、警察に通報し、また、札幌市の担当課に協力を要請して対処します。