

# 札幌市都市公園維持管理業務仕様書（その２）

## 屯田西公園等

### 1 目的

札幌市公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する条例第 8 条第 2 項の 1 及び札幌市公の施設に係る指定管理者の指定に関する事務処理要綱第 8 第 2 項の 1 規定のとおり、業務の具体的内容等、管理業務の詳細を定める。

### 2 内容

次ページ以降、指定管理者が提出した管理業務の計画書（以下、「計画書」という。）を以って、札幌市都市公園維持管理業務仕様書（その 2）（以下、「仕様書（その 2）」という。）とする。

### 3 留意事項

- (1) 計画書本文における「～します。」及び「～に努めます。」等、計画としての内容については、「～する。」及び「～に努める。」等と読み替えるものとする。
- (2) 業務仕様書（その 2）に記載のあるもので、「札幌市都市公園指定管理者業務仕様書」及び「各都市公園維持管理業務特記仕様書」の内容と異なる業務を行う場合は、軽微なものを除き事前に札幌市と協議の上実施すること。
- (3) なお、計画書において、実施不可能な提案及びその他仕様書（その 2）として、不相当と思われる記載内容は削除している。

# 第 5 公 募 事 業 計 画 書

( 屯 田 西 公 園 ・ 太 平 公 園 ・ 新 琴 似 グ リ ー ン 公 園 )



みどりみらいプロジェクトグループ

## 目 次

### 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	1
(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組	10
(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	16

### 2 統括管理業務の実施内容

(1) 管理運営組織の確立	21
ア 責任者の配置、組織の整備	21
イ 従事者の確保、配置	27
(ア)職員配置計画	27
(イ)職員採用計画	28
(ウ)勤務形態・勤務条件	30
ウ 人材育成・研修計画	35
エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上	37
(2) 管理水準の維持向上に向けた取組	44
(3) 第三者に対する委託の方針	48
(4) 市民との協働、地域等との連携による取組	50
ア 市民との協働や地域等との連携	50
イ 札幌市等との連絡調整	50
(5) 財務	52
(6) 苦情対応	54
(7) 記録・モニタリング・報告・評価	56

### 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	61
(2) 仕様書等との差異	86
(3) 防災業務計画	93

### 4 事業の計画及び実施に関する業務の実施内容

(1) 都市公園の利用促進に関する取組と実施計画	100
(2) マナー啓発に関する業務と実施計画	106

### 5 利用者サービス等に関する取組

(1) 利用促進計画	110
(2) 自主事業への取組	113
(3) 公園の課題把握及び理想像の実現	115

### 6 管理業務に付随する業務について

### 7 類似業務の実績について

### 8 札幌市内の企業等の活用について

### 9 その他

## 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

#### 対象となる公園の特徴

屯田西公園、太平公園、新琴似グリーン公園（以下3公園）の特徴は、以下のとおりとなっています。

#### 屯田西公園

屯田防風保安林に隣接した住宅地にある平地の公園で、昭和 50 年札幌市で最初の運動公園として陸上競技場や野球場、テニスコート等の数多くのスポーツ施設が設置され、夏期の遊水路、冬期のスキー山でスキーやソリ遊び等、季節を問わず楽しむことができます。令和 2 年度から再整備工事が実施され、室内プールの廃止、管理事務所やサッカー・陸上競技場の改修、駐車場の拡張等を令和 7 年度を目処に公園全体の改修工事が完了予定です。また、隣接する保安林の一部については管理対象区域に追加されます。



#### 太平公園

プラタナスやポプラ、ハルニレ等の樹木に囲まれた公園で、遊水路や修景広場があり、昭和 56 年に地域住民のアイデアから生まれた「ごろくのとりで」という滑り台等が組み込まれたコンビネーション遊具があります。又、野球場やテニスコート、パークゴルフ場等のスポーツ施設も充実している公園です。



### 新琴似グリーン公園

野球場やテニスコート等のスポーツ施設が設置され、地域のレクリエーション公園となっており、公園内には緑がさわやかな芝生広場や、遊具広場等が設置されています。ジョギングや散歩、野球、テニス等大人から子供まで楽しめる生き生きとした公園です。



### グループの基本方針

3 公園の特徴を踏まえて、休養、スポーツ等のレクリエーション機能と、歴史、福祉、避難等の社会的機能を両立することが肝要であると認識しています。

みどりみらいプロジェクトグループ（以下、グループ）は現在、指定管理者として公園管理を行っている実績を踏まえて、グループが有する環境に配慮した技術と知識を共有しながら、より質の高い緑あふれる安らぎのある空間を創出し、地域住民のためのオープンスペースづくりを目指して、地域住民と利用者の声を常に反映しながら、福祉の増進や、利用者サービス向上の視点に立った公園の管理運営を行います。

又、法・条例等を遵守し、安全・安心、快適な利用環境を提供し、資源・施設の長寿命化を図った、**効率的な管理運営による経費削減を図り、質の高い利用者サービスの向上**を目指すとともに、自己実現、環境教育の場として積極的な利用を促し、地域住民や関連団体等との連携・協働を推進していきます。

グループでは**施設運営の透明性を確保し、利用者が気軽に運動・休憩・散策し、安全・安心して平等に利用でき、人と自然が共生するやさしい環境づくり**をグループの基本方針とします。

3 公園の特性を活かして多くの市民に利用していただくため、以下に示すグループ代表の「理念」と「品質・労働安全衛生・環境方針」、「グループの基本方針」、「6つの事業目標」、「公園別の重点事項」に準じて管理運営を行ってまいります。

グループの基本方針は、スタッフに周知徹底を図り、ホームページにて一般にも公開しています。

### 【理 念】

人と自然が響き合う、やさしい環境を創ります

### 【品質・労働安全衛生・環境方針】

顧客のニーズに応じ、信頼される製品を提供することにより当社の永続的な発展と社会貢献を達成する。

- ① 顧客、利害関係者及び業務従事者との良好なコミュニケーションを図り、顧客から信頼されるプロを目指し、満足して貰える製品を提供します。
- ② 当社の事業活動に適用される法的要求事項及びその他の要求事項を順守します。
- ③ 業務上の危険源を除去し、労働安全衛生リスクを低減します。
- ④ 緑豊かな生活環境の創造に向けて、当社の優れた総合力を発揮し、みどりを通じ社会へ貢献します。
- ⑤ 事業活動において、業務従事者との協議及び参加を積極的に推進します。
- ⑥ 品質・安全・環境方針に基づいた品質・安全・環境目標を設定し、定期的なレビューを行うことにより、統合マネジメントシステムの有効性の継続的な改善を行ないます。
- ⑦ 省資源・省エネルギー・資源のリサイクルを推進し、汚染の予防及び環境保護に努めます。
- ⑧ 造園/土木の施工段階において、廃棄物の適正処理及び工事周辺の安全衛生・環境保全活動に努め、設計段階においては安全及び環境配慮設計の推進に努めます。

#### 内外の課題

次ページに示しています。

#### 利害関係者のニーズと期待

次ページに示しています。

#### リスクと機会

次ページに示しています。

## 【品質・労働安全衛生・環境方針】

前ページに示しています。

### 内外の課題

- ① 顧客の獲得
- ② コミュニケーションによる予防、改善
- ③ 設計や施工による環境や社会への影響
- ④ 安全及び健康阻害による損失
- ⑤ 時間外労働・メンタルヘルス

### 利害関係者のニーズと期待

- ① 顧客から信頼されるみどりのプロフェッショナル集団
- ② 環境にやさしい活動、環境を緩和する空間づくり
- ③ 安全安心で社会に貢献するみどり環境の創出
- ④ 働きやすい環境づくり

### リスクと機会

- ① 顧客のクレームや苦情、賞賛、業務継続、新規開拓
- ② 内部コミュニケーションによるミス防止、安全確保、業務効率化
- ③ 施工や設計段階の環境配慮の有無による環境汚染防止や環境保護
- ④ 労働安全衛生リスクの低減による信頼性の向上
- ⑤ 過重労働・メンタルヘルス

## 【品質・労働安全衛生・環境指針】

- ① 顧客ニーズの把握と満足の向上を目指す。
- ② 成果品のチェック体制を強化する。
- ③ 内部コミュニケーションの充実を図る。(社内・社外の挨拶の徹底)
- ④ 社内教育を徹底して技術の向上に努める。
- ⑤ 社内終業時間を徹底し、早く帰宅する。
- ⑥ 労働安全衛生のチェック体制・メンタルヘルスの改善

基本方針を達成する為、以下の6項目を**事業目標**として管理運営に取り組みます。

### 「人々にやすらぎをあたえる良好な緑の公園づくり」

- ・施設運営の透明性を確保し、平等な施設利用及び利用者への適切な案内・指導に努めます。
- ・専門家の視点から緑地の維持・管理・保全に努め、地域に親しまれるような緑の公園づくりを目指します。
- ・地域住民との連携による公園美化運動を行います。
- ・コンセプトを持ちながら公園内、施設まわりを花でいっぱいにします。
- ・利用者との協働による花壇・プランターへの花苗植込みを行い、利用者に安らぎを提供する公園づくりを行います。
- ・公園の魅力を、ホームページや掲示板、施設内展示等により積極的に発信し、利用促進につなげます。
- ・公園の活性化を目標に、**地域住民の活動を積極的に支援**します。

### 「利用者が安心して公園を利用できる安全防災対策」

- ・日常点検・パトロールにおいて、遊具等の修繕・整備を迅速に行います。
- ・地域住民、所轄警察と協働した危機管理体制による防犯活動を行い、公園の安全性向上と地域住民の防災意識の高揚に努めます。(子ども110番・年1回の**夏期の夜間パトロール**等)
- ・地域の避難場所となる公園の位置等を示した防災マップを作成し、災害発生時地域防災の拠点として活用される事を目指します。
- ・防災訓練等の場所を提供し、日頃から防災に対する普及・啓発を行います。
- ・**夏期の遊水路等安全対策**を徹底します。
- ・現在使用のハザードマップを活用し、掲示板で利用者に危険を周知するとともに、公園内の巡回点検時に発見した危険箇所については迅速に安全対策を行います。
- ・避難場所としての機能保持を図り、移動経路の危険物除去には細心の注意を払った管理運営を行います。
- ・**管理事務所にAEDを設置**するとともにスタッフ全員が普通救命講習を受講し、緊急時に対応します。
- ・緊急時の対応として、**車イスを管理事務所内に常設**します。
- ・グループ代表が取得している**ISO45001に基づいて労働安全衛生に配慮した管理運営**を行います。

### 「スポーツを通じての健康づくりの場やリフレッシュできる場の提供」

- ・子供から高齢者、障がい者まで幅広い利用者が、気軽にスポーツに参加でき、楽しい時間を共有する機会を提供します。
- ・パークゴルフ場の利用環境の快適性を維持・向上しながら、利用促進を図ったイベント開催や利用サービスを行います。
- ・レクリエーション・スポーツ教室等、イベントを開催します。
- ・高齢者、障がい者の方々がリハビリの一環として集える場を提供します。
- ・冬期の公園利用促進の場を提供します。

### 「環境に配慮した公園づくり」

- ・環境教育や生涯学習の場としての花壇づくりといったイベント等を開催し、子供や高齢者、障がい者も含めて、みんなが楽しく自然に触れて学習できるような場を提供します。
- ・リサイクル計画等の立案によりCo2削減を図ったゴミの分別を徹底し、環境に配慮した管理運営を行います。
- ・落葉の堆肥化や倒木等の再利用を行い経費削減に努めます。
- ・環境への負荷軽減と管理運営経費の低減を目指し、維持管理作業等で発生する落葉や枝等は、チップ化や堆肥化を行い、公園内での再利用のほか利用者への提供も行います。
- ・エネルギー削減と温暖化防止に取り組み、電気使用量の低減を行っています。
- ・グループ代表が取得しているISO14001に基づいて環境に配慮した管理運営を行います。

### 「多様な利用者ニーズへの柔軟かつ適切な対応」

- ・積極的なアンケート調査やご意見箱設置等により利用者ニーズを的確に把握して管理運営に活用します。
- ・利用者からの意見・質問等の回答や対応等について、利用者にわかりやすいように代表的な項目について掲示板で公開します。
- ・アンケート調査等の結果を踏まえて利用者サービスの向上、継続的な施設及び管理運営の改善を行います。
- ・地域住民、ボランティア団体、教育機関等と連携したネットワークをつくり、情報共有ができる管理運営を行い、今後もネットワークの拡充を行います。
- ・Web上の情報取得をすべての利用者が行えるように、ウェブアクセシビリティを確保します。

### 「利用者への公平な対応と法の遵守」

- 平等に公園を利用できるよう、平等・公平利用に関する知識の習熟とスタッフ間の知識共有を図り、違法行為や不法行為を排除します。
- 性別、年齢、身体的条件の別なく優先した対応ができるようにスタッフ教育を行います。
- **積極的にバリアフリー化の施設改修の提案・実施**を行います。
- 法や条例を遵守し、ゴミの分別や環境保全活動をし公園の美化、利用者が使いやすい公園づくりをしていきます。
- 公園利用者が違法行為や不法行為をしないよう巡視、注意看板の設置等の公園環境づくりを行い、法や条例等利用者にもマナーを周知するように努めます。
- 法や条例の改訂に伴う対応の更新について、迅速に改善していきます。

## グループの基本方針

地域の自然、歴史、文化を活かした都市とみどりのオープンスペースを確保しながら、法・条例等を遵守し、公共の場として市民のふれあいや休息、スポーツ・レクリエーション活動など公共福祉の増進を図ります。また、安全・安心、快適な利用環境を提供し、資源・施設の長寿命化を図った、**効率的な管理運営による経費削減を図り、質の高い利用者サービスの向上**を目指すとともに、自己実現、福祉増進、環境教育の場として積極的な利用を促し、地域住民や関連団体等の声を反映しながら連携・協働を推進し、**施設運営の透明性の確保・利用者が気軽に運動・休憩・散策し、災害に備えながら安全・安心して平等に利用できる、人と自然が共生するやさしい環境づくり**を目指します。

## 6つの事業目標

人々にやすらぎをあたえる良好な緑の公園づくり

利用者が安心して公園を利用できる安全防災対策

スポーツを通じての健康づくりの場やリフレッシュできる場の提供

環境に配慮した公園づくり

多様な利用者ニーズへの柔軟かつ適切な対応

利用者への公平な対応と法の遵守

## 公園別の重点事項

屯田西公園  
重点事項

太平公園  
重点事項

新琴似グリーン公園  
重点事項

業務計画	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
やすらぎの公園づくり	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し
安全防災対策	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し
健康づくりの場の提供	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し
環境配慮型の公園づくり	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し
利用者ニーズへの対応	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し
公平な対応と法の遵守	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し	調査・計画 実施 見直し



安全・安心で平等に利用でき、人と自然が共生するやさしい環境づくり

## (2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

多くの利用者が3公園を活用していることから、平等利用のためのサービス提供は重要な基本事項であると考えています。グループではこの平等利用を図った利用者との合意形成を促進するために、**「誠実」な対応と利用者を尊重する「平等」な対応による相互理解の推進を平等利用の基本方針**とします。

グループは利用者対応にあたり法・条例等を把握し、関連法規を定期的にチェックし業務に反映します。

管理運営にあたっては、地方自治法（第244条）の「公の施設」における平等利用の事項を遵守し、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・ルールに基づき、特定の個人、団体を優先しないことを徹底し、すべての利用者が楽しむことのできる管理運営を行うために、スタッフ全員に対する平等利用の教育を行います。

また、公園管理者に準じた対応を行うために、「障害者差別解消法」を遵守するとともに「障害者差別解消法を踏まえた札幌市の対応方針」（対応方針）と「共生社会の実現に向けた札幌市職員の接遇要領」（接遇要領）を参考にした平等利用の確保を行っていきます。

### 平等利用に向けたグループとしての取組

札幌市が提供しているスポーツ施設の予約サービスの取り扱いについては札幌市の指示に従い適正な運用を行います。

子供から高齢者、障がい者等多数の利用者や地域住民、ボランティア団体等、多様な人たちが利用しています。

このためグループは、公園内利用、窓口業務、施設の利用承認、有料施設の受付等、又、苦情や意見、要望等への対応等、あらゆる場面において、常に公平・公正で平等に行動できるよう接遇・サービス等のマナー教育を行い、利用者を最大限尊重し、親切丁寧な対応を行います。

## 平等利用の環境整備

ミーティング等において平等利用について問題が無いか確認します。その取組の一つとして、高齢者・障がい者に優しい公園にしてほしいという利用者からの声を受け、公園管理者と協議した上で、園路や駐車場のバリアフリー化を進め、看板等の表示を行います。又、車イスを管理事務所に配備し、平等利用の実現に向けた取組を行っています。

車イスの点検を常に行い、貸出し情報を園内掲示で案内します。

園路内の不陸等については、日常の巡視点検によりいち早く把握し、迅速な復旧・改善による安全確保を行い、平等利用の環境を維持改善することに努めています。



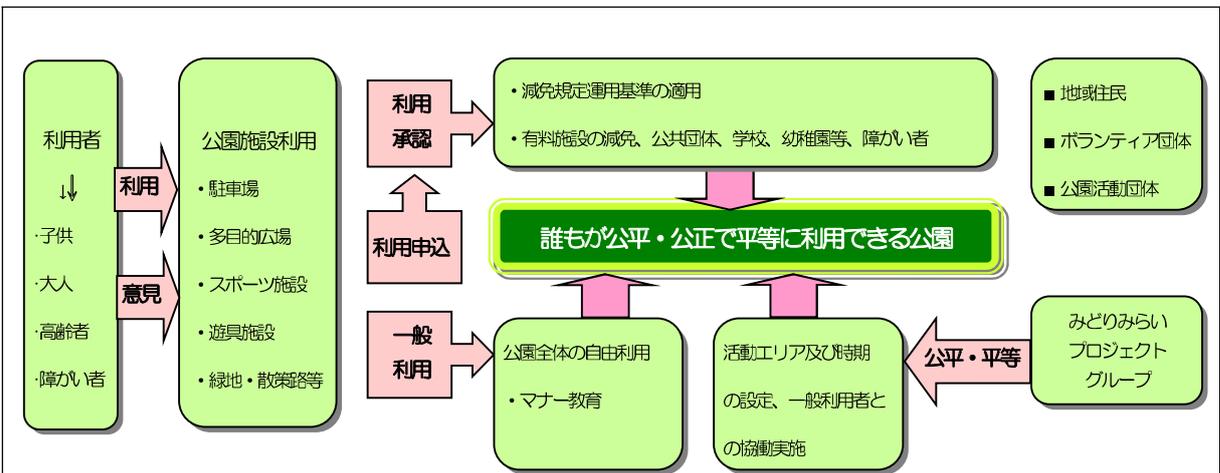
障がい者専用の立て看板



障がい者専用駐車場



車いすの利用状況



### 平等な利用機会の確保

ホームページを作成し、四季の変化やイベント等の公園の魅力をわかりやすく提供します。

- ・公園内の情報収集を常に行い、スタッフで情報共有し、掲示板やホームページにより、公園利用の基本情報のほか、季節によって異なる見所や、植物の見頃情報、開催イベント・講演会の情報などをわかりやすく提供します。
- ・インターネット環境をお持ちでない方に不平等が生じないように、広報への掲載や園内掲示等によって情報を提供します。
- ・有料施設は、「札幌市公共施設予約情報システム」及び「有料運動施設の優先使用に係る取扱要領」に基づき、公平に対応していきます。
- ・有料施設を適宜巡回・確認し、不正使用の排除に努めています。
- ・故障や修繕等により施設を利用できない場合は、復旧時刻や代替利用等を的確に把握し、情報提供していきます。
- ・講習会等の参加受付において、先着順で受け付ける場合についても、事前に幅広く情報提供を行い、イベント等、通常とは異なる公園利用の際には、利用者に不都合や不利益が生じないように、事前の周知を掲示板等で明示し、当日の接遇等の留意点について、朝のミーティングでスタッフと共に再確認し実施していきます。
- ・苦情や改善等の要望を検討・反映し、管理運営を向上していきます。  
又、要望の申立人に対し、不平等が生じないようにスタッフ教育し、適切に対応していきます。

### 所長の役割

所長を統括責任者とし、受付、接遇、広報等の公平性・平等性を毎月チェックします。又、平等利用に反する行為が発見されれば、直ちに改善していきます。

### **スタッフの心構え**

スタッフは、実施される教育や日常の指導を受けることで、基本的な心構えを学び、様々な状況に対応できるように、平等利用のための接遇・サービスの質を高めていきます。

### **不当な差別的取り扱いに該当する恐れがある行為の未然防止**

常連の利用者、グループのスタッフやその家族等を特別に優遇することがないようにスタッフ教育を行います。又、特定の利用者に対し不利益や差別的扱いが生じないように、法・条例等を十分理解し接遇・サービス等のマナー教育を実施します。

### **平等利用を阻害する恐れがある行為の未然防止**

平等な施設利用が阻害されないようグループで日々の巡回、パトロール等において確認し、違法行為や不正行為を排除し、不審者、落書き、放火、器物の損壊、指定場所以外の駐車、犬の放し飼い、花火や火気の使用、ゴルフ、自転車・スケートボード等の危険走行、いたずら、許可されていない占用等を未然に防ぎます。

発生時には迅速に状況を把握し、復旧・連絡・報告をし、必要に応じて指導、通報を行い、再発防止に努めるとともに、状況の解決・現状復旧等の対応によって適正な公園機能を維持します。

### **施設における平等利用環境の維持向上**

利用者の声の適切な反映や、マナー啓発等により、平等な利用環境の速やかな維持改善を行っており、今後も引き続き、よりよい環境づくりに向けて取り組み、施設の利用に関する苦情や改善等の要望を整理・検討し、利用環境の改善に現在役立っています。

苦情や要望の申立人への接遇に差別が生じないように、公平な姿勢で対応し、誰もが気持ちよく公園・施設を利用できるよう現在取り組んでいます。

### **有料施設の利用者対応**

予約や利用の面において、今後も公平・公正な対応を継続します。

- ・予約情報システム並びに電話予約、キャンセル等の有料施設利用システムの習熟を図り、スタッフ教育を十分に行うことで、利用者の不正等・不利益の生じないよう管理運営していきます。
- ・使用時間の平等利用を提供し、次の利用者に支障がないように、時間厳守を丁寧に誠実にお願いしています。

### 情報の提供として

ホームページを作成し、公園利用の基本情報のほか、四季の変化やイベント情報等の公園の魅力や、利用者のニーズに的確にわかりやすく提供します。

公園内の情報収集を常に行い、スタッフで情報共有し、掲示板やホームページにより、情報発信します。ホームページにおいては、平成 30 年 4 月より「JIS X 8341-3:2016」の「レベル AA」に準拠した Web アクセシビリティを確保して運営しているところです。

故障や修繕等により施設を利用できない場合は、復旧予定等の情報案内に努めます。

### 公園インフォメーションセンターとなる管理事務所

管理事務所を公園の平等利用のインフォメーションセンターとして位置づけ、利用者がいつでも立寄り、気軽に公園の情報を収集できる明るく快適な空間づくりを行います。

「公園」に関心のある全ての利用者に対し情報を提供することが私たちの大切な役割と考えています。対面だけでなく、電話やメールでの対応、筆談の対応にも真心を持って対応します。

### 平等利用向上への取組み

- ・常設している車イスを気軽に利用できるように、貸出し情報を園内掲示板でお知らせしています。
- ・障がい者専用駐車場の利用マナーについて周知します。
- ・会話が困難な状況に備え、筆談等の用具を備えます。
- ・案内表示においては、一目で理解されやすい案内所マーク等のイラストの導入や、遠くから認識されやすい配色、多様な色覚への対応、子どもも分かりやすい読み仮名表記等を活用し、誰もが利用しやすい案内環境を整えていきます。
- ・ネームプレートでは読み仮名の表記や、ひらがなで大きく表記するなどの配慮を行います。団体名の表示は「(屯田西公園・太平公園・新琴似グリーン公園) 指定管理者みどりみらいプロジェクトグループ」とします。

### スタッフ教育と記録

スタッフ全員が、すべての利用者に対して差別的取扱いを行わないように十分にスタッフ教育を行います。

また、スタッフ全員が十分に理解しているか、所長が定期的に確認を行います。

平等利用の取組状況については記録し、課題のある事項については改善してまいります。

## 平等利用におけるグループ代表のSDGsの取組み

- ・女性活躍の推進
- ・障がい者の雇用
- ・ユニバーサルデザイン的设计
- ・札幌市ワーク・ライフ・バランス ステップ3の認証取得



### (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

地球温暖化対策・環境配慮に当たっては、エネルギー使用の合理化に関する法律（昭和54年法律第49号。以下「省エネ法」という。）を遵守し、エネルギー使用を適切に管理し、その合理化を進めます。

又、グループの代表が取得している **ISO14001 に基づいた管理運営** に努めており、業務に係る環境法令を確実に遵守できる体制を整えています。

#### 具体策は次のとおりです。

- ・電気、水道、油、ガス等の使用にあたっては、節約に努め使用量を削減していきます。
- ・ごみ排出量を減量し、リユース、リデュース、リサイクルの3Rに努めます。
- ・清掃に使用する洗剤等は、環境配慮製品を使用し、積極的な節約に努めます。
- ・自動車等については、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に心がけます。又、タイヤの空気圧を適切に保ち日頃から車両点検を行います。又、不要な荷物を積載しないよう努めます。
- ・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、極力指定品を導入します。
- ・高耐久性の製品や、消耗部品の少ない製品を選定します。
- ・輸送による環境負荷を考慮し、地域の製品を優先して購入します。
- ・服装や温度設定を適切に行い、電力使用量を軽減します。
- ・管理事務所においては、昼休み時間の消灯、OA機器の節電を行います。
- ・照明器具を定期的に清掃します。
- ・水道蛇口の水量調節を行い水道使用量を節減します。
- ・コピー用紙の裏面利用を行い、両面コピーを推進します。
- ・植物由来の（剪定枝、間伐材、落葉）のチップ化や堆肥化を行います。
- ・地域の自然、植生、生物等に係る環境教育の普及・啓発に努めます。
- ・外来生物問題の正しい理解を得られるよう普及啓発していきます。
- ・特定外来生物の侵入防止に努め、確認された場合は公園管理者に報告します。
- ・不要な電力を消費しないよう、超過労働時間を削減していきます。
- ・環境マネジメントシステムを通じた環境配慮への取組結果について、毎年度事業報告書の提出にあわせて公園管理者に報告します。
- ・省エネルギーに係る業務計画として、管理業務の開始後速やかに公園管理者に提出するほか、毎年度、報告書類を提出します。
- ・工場等におけるエネルギーの使用の合理化に関する判断の基準（平成21年3月31日経済産業省告示第66号・令和3年3月31日改正）に規定する各管理標準を遵守します。
- ・公園管理者と協力しながら照明器具の長寿命化を図り、LEDへの転換を進めています。

- ・施設の電力については、特別な事情がない限り、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、調達します。また、可能な限り再生可能エネルギー電気の調達に努めます。

### これまでの取組

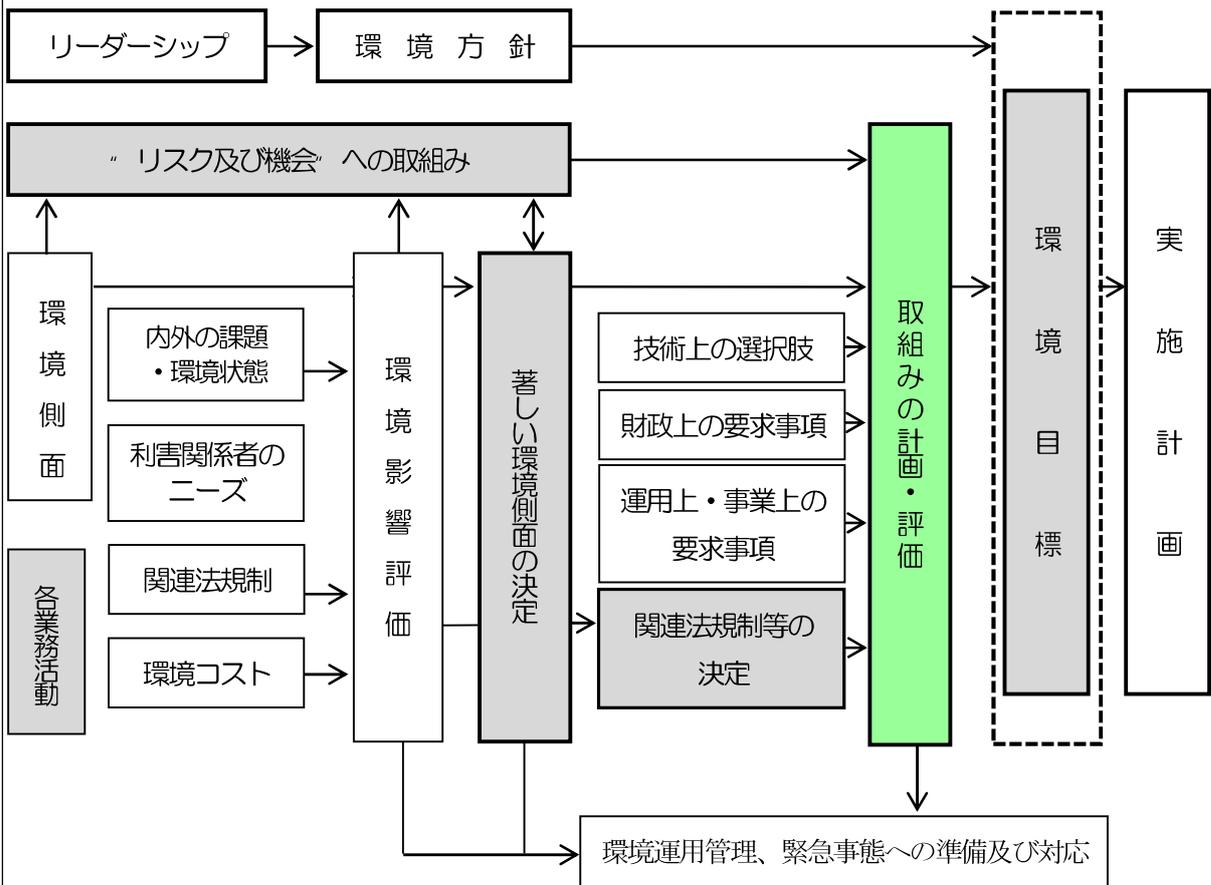
グループ代表で運用している ISO14001 では、毎年環境目的・目標を設定し、全スタッフの教育・訓練を実施して、PDCA の計画・実施・検証・改善を行いながら環境活動に取り組んでいます。

また、ISO14001 に基づいて、環境に係る「関連法規制チェックリスト」を作成しており、所長は法の改訂等の最新情報の確認を年2回行っています。

グループ代表ではこれまでも ISO14001 に基づき積極的に環境活動に取り組んできました。

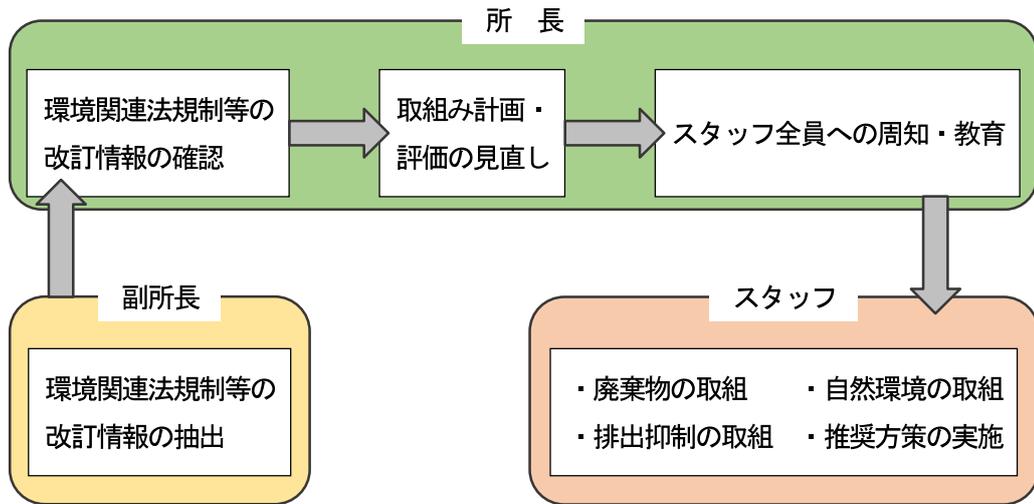
グループ代表の環境に関する取組のフローを以下に示します。

### ISO14001 に基づく環境目標達成に向けた活動の流れ



※ 関連法規制の改訂等は年2回確認しています。

## 環境関連法規制を遵守する体制



## 当グループにおける今後の取組み

ISO14001 に基づく取組みを継続するほか、自然豊かな公園の特性に合わせて、生物多様性の保全に係る普及・啓発や環境学習の導入、ボランティア団体との連携促進を行います。

又、グループの代表が取得しているさっぽろエコメンバー制度に基づいた環境にやさしい取組を積極的に行いながら向上していきます。



さっぽろエコメンバー  
登録通知書 (レベル3)

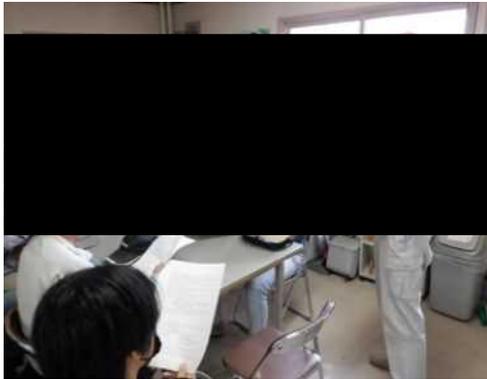
## 環境教育(ISO 教育)

環境配慮事項を抽出し、環境汚染の予防に努め、環境法・条例等を遵守し、環境保全活動の実現を目的としたスタッフ教育を行い、併せてゴミの分別指導も行います。

以下の項目について、特に環境負荷低減に配慮した管理運営の重点事項として取組みます。

### 環境負荷低減の取り組み

- ・落葉等、公園内から出た樹木や草のゴミについては、リサイクルヤードを設けて落ち葉の堆肥化を行い、堆肥は公園内の花壇に施用して再利用（リサイクル）の推進を図ります。



環境教育 (ISO 教育)



リサイクルヤード

現在、指定管理者で行っている一例です。

- ・伐採木、倒木等に関しては花壇の縁取りに利用することでリサイクルを推進します。
- ・公園内で発生したゴミは分別し、再利用できるものは、できるだけ公園内で利用し、新しく価値を見出す・無駄にしない循環サイクルが形成されるように工夫します。又、再利用できないゴミについては、適切な処理を行います。
- ・剪定枝等をチップ化して、園路や遊具の下に敷ならしていきます。
- ・木の実や伐採木等の植物材料をイベント時の素材に活用しています。
- ・グリーン購入法に基づき、事務用品やトイレットペーパー等消耗品の10%をグリーン購入商品とすることを目標とします。



伐採木のプランター



園路等へのチップ敷均し

現在、指定管理者で行っている一例です。

## 地球温暖化対策

### 電気設備(公園照明等)

グループでは既に地球温暖化対策として電気使用量、Co2 の削減の取組みを行っています。電気使用量の低減を ISO14001 の環境目標に継続して設定し、公園内の一部の照明灯の消灯に取り組んでおり、電気使用量削減、Co2 排出量の削減につながりました。

これまでの取組みが温暖化対策に有効な結果となったことから、今後も継続して行っています。

### 環境配慮におけるグループ代表の SDGs の取組み

- ・ ISO14001の認証取得
- ・ さっぽろエコメンバーの登録
- ・ 省エネ・資源の有効活用
- ・ ペーパーレス化への取組み
- ・ 水汚染低減・節水
- ・ 環境負荷軽減のための排出ガス対策型機械・エコ商品の活用



## 2. 統括管理業務の実施内容

### (1) 管理運営組織の確立

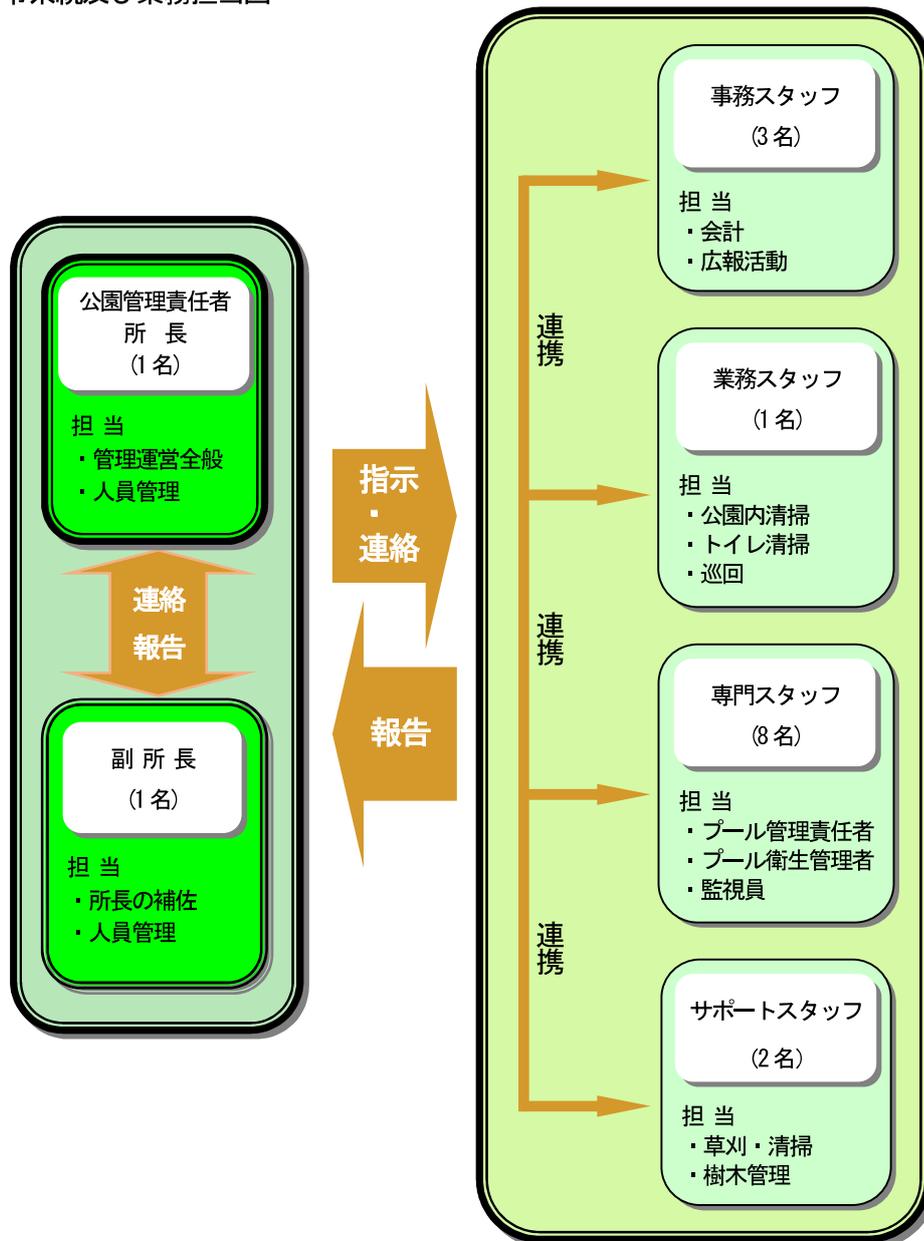
#### ア 責任者の配置、組織の整備

##### 職員配置の考え方

所長並びにスタッフは、現在行っている指定管理者のノウハウを活かして適切な管理運営を行い、利用者が安全に、かつ安心して利用できるよう又、気分をリフレッシュできるよう、利用者の立場に立った接客等を身につけた者を配置します。

所長、副所長、サポートスタッフは、グループ各会社からの出向者とします。

##### 指揮命令系統及び業務担当図



##### 職責・担当とスタッフ名の明示

管理運営に従事するスタッフの責任と担当等を明らかにするため、管理事務所に職責、担当業務、氏名等を記載した配置図を掲示し、スタッフは統一様式のネームカードを付けます。

## 業務分担

具体的な業務分担を明確に区分することで効率的に業務を遂行します。

役 職	職 務
所 長	<p>グループの基本方針の具体化を推進し、安全に安心して公園利用ができるよう地域住民とのコミュニケーションを図り、地域に対して効果的な企画を提案できる人材を配置します。</p> <p>又、<b>指定管理者の所長経験者を配置</b>し、公園マネジメント、維持管理についても適切な対応ができ、<b>公園管理運営士(※)の資格を持つ者、又は公園管理運営士からの教育を受けた者</b>とします。</p> <p>所長の確保の方策については (P.29)に記載</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公園管理者との協議、必要な報告、その他仕様書に示す業務の全体を統括します。</li> <li>・対外的な協議等についての責任者とします。</li> <li>・法令や各種規定遵守状況の管理</li> <li>・緑地と施設の保全と安全管理</li> <li>・事故・災害時の対応・処置指揮</li> <li>・公園管理者やボランティア団体との協議・調節</li> <li>・苦情・要望対応を含む平等利用の管理運営</li> <li>・接遇・マナーの指導</li> <li>・売上現金管理</li> <li>・技術指導</li> <li>・みどりの相談対応</li> <li>・人員管理を含む全般</li> </ul>
副所長	<p>所長を全体的にサポートし、特に利用者対応、人員管理、行政対応の窓口として、対応できる人材を配置します。</p> <p>所長が職務を担えなくなった場合、所長代理となります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の安全管理補佐</li> <li>・人員管理補佐、行政対応補佐、利用者対応</li> <li>・事故・災害時の対応・処置</li> <li>・資材管理</li> <li>・イベント対応</li> </ul>
事務スタッフ	<p>ホームページ作成管理作業に堪能で、かつパソコンによる業務処理のできる人材を配置します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用案内、接遇      ・有料施設受付</li> <li>・領収書発行・伝票管理、パソコンによる業務処理、会計</li> </ul>
業務スタッフ	<p>実務経験者で現業職員の補助として、できる限り<b>地元採用者を配置</b>します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレ・公園内清掃作業      ・巡回、各スタッフの補助</li> </ul>

役 職	職 務	
専門スタッフ	プール管理 責任者(※)	<u>遊水路の安全及び衛生に関する有識者</u> で、公的機関、公益法人等の認定する資格を取得した者を配置します。
	プール衛生 管理者(※)	<u>水質に関する知識、遊水路内の水の浄化消毒、遊水路管理のための施設の維持、水質浄化装置の運転管理と施設の衛生管理など遊水路の安全及び衛生に関する有識者</u> で、公的な機関や公益法人等の認定する資格を取得したものを配置します。
	監視員	施設管理については、プール衛生管理者からの教育を受けた者および普通救命講習(AED)の受講者を配置します。
サポートスタッフ	<p>実務経験者で現場指導ができる造園の有資格者を配置します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・草刈、清掃作業</li> <li>・樹木管理作業</li> <li>・パークゴルフ場管理作業</li> <li>・経理、集金、人事、給与、財産管理</li> <li>・安全パトロール</li> <li>・緊急時、イベント開催時等の臨時サポート</li> <li>・防風林管理作業</li> </ul>	

※ **公園管理運営士とは**

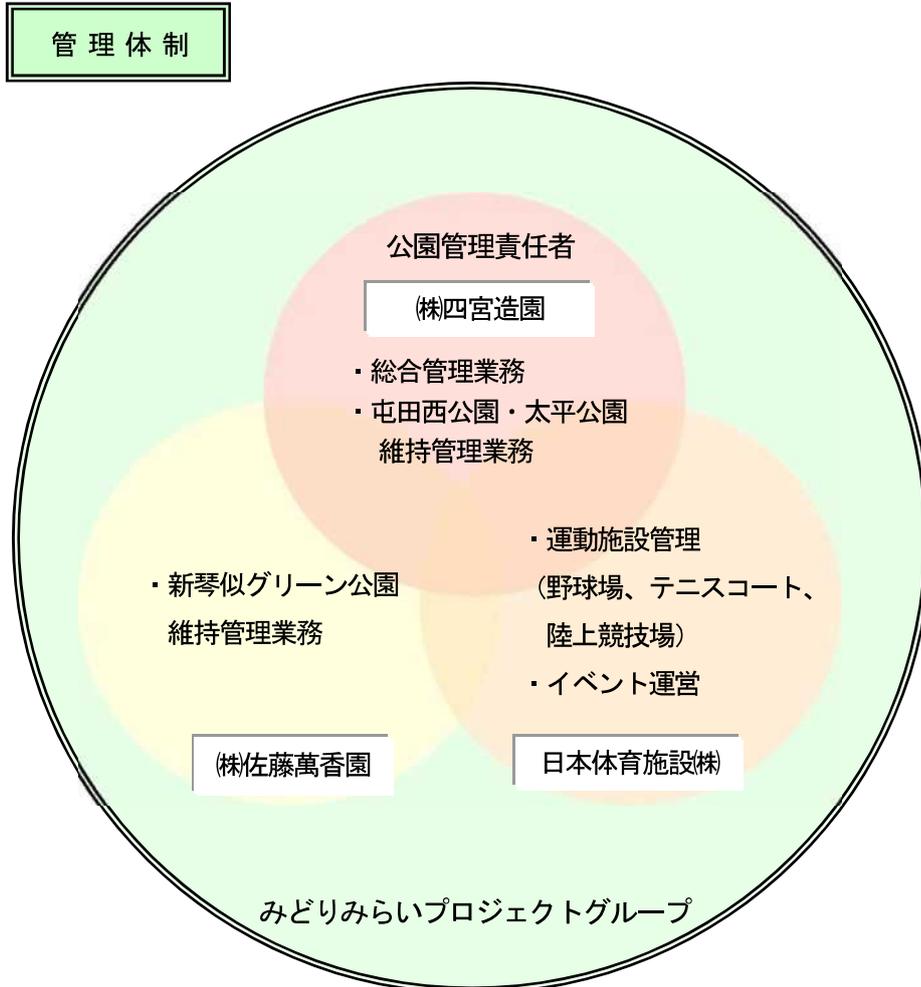
公園の管理運営に関する総合的な知識・理解並びに実行力を有する公園現場責任者で、現場を常に把握するとともに、その公園にとって最良の管理運営を見出し、現場に適切なサービスを選択してきめ細かく実施するための知識や技術を学び、資格を取得した者を指します。

※ **プール管理責任者、プール衛生管理者とは**

平成 19 年 3 月に国土交通省及び文部科学省が示した安全指針により、適切かつ円滑なプール運営、安全管理のために望ましいとされる資格であり、グループでは取得済みです。

## 役割分担

グループは経験に基づいたノウハウを活かし、適切な管理運営を行うために、3つの組織を以下のように構成します。各組織の役割は以下のとおりです。



- ※ 総合管理業務：施設受付、料金徴収、事務経理処理、情報処理
- ※ 維持管理業務：清掃、設備点検保守、運動施設保守管理、緑の維持管理

## 連絡・打合せ

ミーティングは、毎朝、所長を中心にスタッフ全員で行います。一日の作業内容を確認し、平等利用や苦情対応等の情報共有を行う場とします。

管理者会議は、毎週月曜日を基本に所長を含めたスタッフ全員で行います。管理業務や職場環境、利用者サービスの改善点等について検討し、情報共有を行う会議です。

グループ会議は、月1回、安全パトロールと併せて行います。グループ各会社が出席し、所長が現状や進捗状況を報告、相談する会議です。

実施期間は4～11月とします。

### 有資格者と技術の共有

現在、グループが有する、公園・施設管理運営に関係する資格は次表のとおりです。これらの有資格スタッフを適所に配置し、専門的知識・技術を発揮することにより、品質と管理運営レベルの向上を図ります。

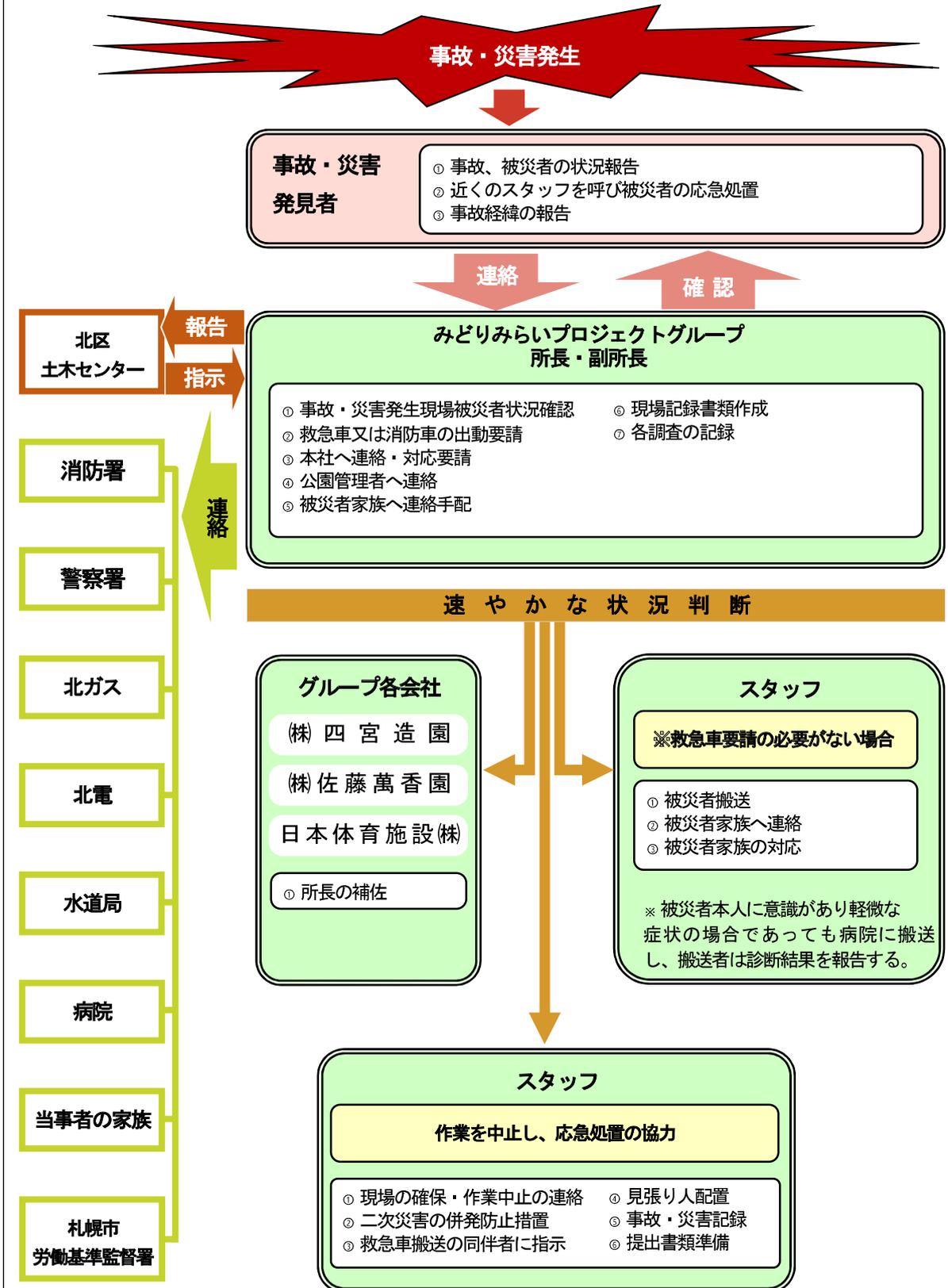
資格者一覧		令和4年8月現在	
資格名	人	資格名	人
1級造園施工管理技士	50	運動施設施工技士	49
2級造園施工管理技士	31	プール施設管理士	2
1級造園技能士	8	プール衛生管理士	2
2級造園技能士	4	体育施設管理士	31
3級造園技能士	2	登録運動施設基幹技能者	26
1級土木施工管理技士	53	玉掛け技能講習	53
2級土木施工管理技士	34	伐木等業務安全衛生特別教育	4
3級芝草管理技術者	2	刈払機取扱作業安全衛生教育	28
2級植生施工管理技士	2	車両系建設機械運転技能講習	42
監理技術者	66	フォークリフト運転技術講習	10
測量士	4	小型移動式クレーン運転技能講習	33
測量士補	2	高所作業車運転技能講習	27
街路樹剪定士	12	のり面ロープ高所作業特別教育	5
植栽基盤診断士	6	普通救命講習	30
登録造園基幹技能者	7	建設業経理事務士1級	1
農業指導士	11	建設業経理事務士2級	9
自然再生士	2	商業簿記2級	3
樹木医補	2	3級カラーコーディネーター	1
職長・安全衛生責任者	51	2級色彩コーディネーター (色彩検定)	1
職業訓練指導員	2	サービス接遇実務検定3級	1
遊具日常点検	21	ワーク・ライフ・バランス推進員	1
公園管理運営士	8		

### 職責・担当とスタッフ名の明示

管理運営に従事するスタッフの責任と担当等を明らかにするため、管理事務所に職責、担当業務、氏名等を記載した配置図を掲示し、スタッフが自覚と責任を持って業務にあたるよう、統一様式のネームカードを付けます。

## 事故災害発生時連絡体制（緊急時連絡体制）

連絡体制については、安全教育としてスタッフ全員に周知徹底し、対応の方法は以下の通り行います。



## イ 従事者の確保、配置

### (7) 職員配置計画

適切にスタッフを配置し、担当する業務内容を明確にします。

配置にあたっては、市民サービスの向上と一層の事業効率化を図るため、次の観点を基本とします。

- ・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
- ・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
- ・安定した質の高い業務遂行を目的として、勤務成績が優秀なスタッフの継続雇用

また、自主事業、緊急事態発生時には、次の通りスタッフや協力業者を配置するほか、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。

### 自主事業、緊急事態発生時の支援体制(イベント、災害・事故、保守、保安)

- ・グループ各会社のスタッフ
- ・協力業者  
(電気設備保安業者等)
- ・委託専門業者  
(ごみ処理事業者、給排水設備保安事業者、警備事業者等)

### 各箇所の配置人員

- ・開館時間中は毎日、所長または副所長が1名以上常勤します。
- ・草刈、樹木管理、パークゴルフ場管理には、2日/週に1名以上を配置します。
- ・清掃要員は3日/週に1名以上を配置します。
- ・受付及び事務には、開館時間中は毎日、常時1名以上を配置します。
- ・園内管理、来園者対応には、開館時間中は毎日、常時1名以上を配置します。

## 配置計画

役職	業務内容	実務経験年数 資格・要件	勤務形態			1週間の 勤務時間	備考	適用の 保険等
			職員	パート	7/11			
所長	公園運営全般 総責任者	プール施設管理者	○			40h	グループ内 より出向	社会保険 労働保険
副所長	所長の補佐 人員管理	造園 公園管理作業経験者	○			16h	グループ内 より出向	社会保険 労働保険
事務スタッフA	事務会計・受付 公園窓口・広報	公園事務業務経験者		○		24h		労災保険
事務スタッフB	事務会計・受付 公園窓口・広報	公園事務業務経験者		○		16h		労災保険
事務スタッフC	事務会計・受付 公園窓口・広報	公園事務業務経験者		○		16h		労災保険
業務スタッフ	巡回・ 公園・トイレ清掃	公園清掃作業経験者		○		24h		労災保険
専門スタッフA			○			上記 参照	副所長兼務	社会保険 労働保険
専門スタッフB	プール衛生管理者 プール施設管理者	有資格者	○			上記 参照	所長兼務	社会保険 労働保険
専門スタッフC	遊水路の監視	普通救命講習等 各講習受講者			○	平均32h	夏期のみ (8人)	労災保険
サポートスタッフA	巡回 樹木・芝生管理	造園 公園管理作業経験者	○			16h	グループ内 より支援	社会保険 労働保険
サポートスタッフB	巡回 樹木・芝生管理	造園 公園管理作業経験者	○			8h	グループ内 より支援	社会保険 労働保険

### (イ) 職員採用計画

現在従事のスタッフを継続採用する予定ですが、新規採用にあたっては、より充実した公園の管理運営を目指すため、**公園作業・受付・接客に熟達した実務経験者**を優先します。

又、採用条件は札幌市内在住を基本とし、毎年2月に募集、3月に教育を行い、4月の業務開始時には、直ちに運営可能な体制で応じます。

夏期、遊水路の監視員については前年度経験者の採用を基本として、新規に人員補充する場合は、勤務条件を明確にして6月に募集、7月に教育します。

利用者との良好なコミュニケーションを行えるように、公園管理に必要な技術・安全の知識、接客の心得についてスタッフ教育を行います。

現在、雇用しているスタッフは、4月に面接を行い継続の希望がある場合は再雇用します。

## 新規採用、雇用更新の方法

新規採用や雇用の更新の際には、利用者サービス向上を図りながら公平公正な管理運営を行うため、以下の選考方法に基づいて採用または更新します。

- ・ハローワークや求人情報誌、地元広報誌、グループ代表のホームページ等に求人情報を掲載し、インターネット環境のない人も情報入手できるように公平・公正に行います。
- ・障がい者の雇用については、ハローワークの担当窓口との連携等を検討していきます。

### ① 所長・統括責任者

公園指定管理の実績や植物管理に長ける知識や技術力を有し、配置計画に示した資格（造園施工管理技士、プール施設管理者、公園管理運営士または、公園管理運営士から教育を受けた者）を持った人員を選考します。

### ② 副所長・所長補佐、人員管理

公園指定管理の実績や植物管理にける知識や技術力を有する人員を選考します。

### ③ 事務スタッフ：会計、広報、受付

公園事務経験を有する人員を選考します。

### ④ 業務スタッフ：清掃・巡回

公園清掃作業経験を有する者とし、できる限り地元採用者を配置します。

### ⑤ 専門スタッフ：遊水路管理責任者、監視員

遊水路の安全管理を徹底するためにプール衛生管理者、プール施設管理者を選考します。

### ⑥ サポートスタッフ：草刈・清掃、樹木管理、パークゴルフ場管理

実務経験者で、現場指導ができる造園の有資格者を配置します。

### (ウ) 勤務形態・勤務条件

無理、無駄の無い勤務形態を考慮し、所長以下スタッフ全員が運営する公園に責任と自覚を持ち、仕事に取り組んでいきます。維持管理については利用者の安全を考え、整備業務、補修業務、管理業務を随時行います。

勤務条件について、雇用期間・勤務時間・業務内容・休日・賃金等を明記した「労働契約書」を作成し、双方合意の上で契約することとします。

スタッフへの賃金支払いについては、毎月の出勤簿で管理を行い、月末締、翌月13日払いとします。(銀行振込)

### 基本勤務時間及び休息・休暇について

基本勤務時間は原則週40時間を目安に適宜定め、労働意欲向上に向けて配慮します。

休日に関しては事前に管理者会議を行い、勤務ローテーションを作成し、急な用件で休む場合は、スタッフ同士のコミュニケーションにより調整を図り、業務に支障をきたさない限り優先します。

### 基本的勤務時間

職 種	基本勤務時間	休憩時間	勤務日数(夏期)	勤務日数(冬期)
所長	8:00~18:00	120分	5日/週	冬季閉鎖 (巡視点検、トイレ清掃)
副所長	8:00~18:00	120分	2日/週	-
事務スタッフ	8:00~17:00	60分	3日/週	-
業務スタッフ	8:00~18:00	120分	3日/週	-
専門スタッフ	8:00~17:00	60分	遊水路監視員	-
サポートスタッフ	8:00~17:00	60分	2日/週	-

時間外労働については、割増賃金を支払います。

## 無期転換ルール

平成 25 年 4 月に施行の改正労働契約法第 18 条で規定された「無期転換ルール」は、有期雇用契約労働者の雇止めの不安等を解消し、安心して働き続けることができる社会を実現することで、労働者は長期的なキャリア形成を図ることができ、グループにとっても優秀な人材の確保が可能となると考えています。

以上のことから無期転換ルールへの対応を推進しているところであり、計画的な対応と、紛争を未然に防止するため、無期転換申込権や構築した人事制度について事前に労働者へ説明し、導入にあたっては以下の手順を行う計画です。

### STEP1:有期契約労働者の就労実態を調査します。

- ・有期社員の数、職務内容、月や週の労働時間、契約期間、更新回数、勤続年数（通算の契約期間）、今後の働き方やキャリアに対する考え、無期転換申込権の発生時期等を把握します。

### STEP2:社内の仕事を整理し、無期転換後に任せる仕事を抽出します。

- ・「仕事の内容の分類」「有期契約労働者の転換後の役割」を整理します。

### STEP3:適用する労働条件を検討し、就業規則に反映します。

- ・無期転換後の労働条件等の制度設計を行った上で、既存の就業規則の改訂または、無期転換者用の就業規則の作成を行います。

### STEP4:運用と改善を行います。

- ・円滑に推進するために、労使のコミュニケーションを密に行います。無期転換後も必要に応じて改善を行っていきます。

以上の有期労働契約が通算 5 年を超えて更新された場合に無期労働契約に転換する法のルールに準じながら、グループでは通算 3 年で面接を行い公正平等な評価の上で、早期に無期労働契約に転換できる仕組みを検討していきます。

- ① 資格の取得支援  
管理運営とサービスの向上を図り、管理業務遂行上有用な知識・技能を習得し、資格を取得しようとするスタッフを支援しています。
- ② スタッフ教育の励行  
マナーや知識・技術に関するスタッフ教育を行い、管理運営の向上を継続していきます。
- ③ 継続的雇用の奨励  
業務に精通したスタッフや技術保有者の継続雇用を積極的に推進し、公園・施設の管理運営水準を高く保つよう努めています。
- ④ スタッフ採用試験の実施  
経験・知識・技術・マナー等の能力に基づいてスタッフ採用を判断し、質の高い管理運営を実現します。
- ⑤ サービスや社会貢献への意欲高揚  
利用者からの評価に基づいた顕彰や作業環境の整備、毎日の業務改善のためのミーティングにより、サービスや社会貢献に対する、スタッフの意欲高揚に取り組みます。

みどりみらいプロジェクト

勤務ローテーション		4月～11月											通常																			
役職		日	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
		曜日	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
所長	常勤		○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○
副所長	常勤							○	○					○	○							○	○						○	○		
事務スタッフA	非常勤		○				○	○					○	○			○				○	○					○	○			○	
事務スタッフB	非常勤					○			○			○			○					○			○				○			○		
事務スタッフC	非常勤			○	○						○	○					○	○						○	○							○
業務スタッフ	非常勤		○			○		○				○		○			○			○		○				○		○			○	
サポートスタッフA	非常勤		○			○				○		○				○			○				○			○				○		
サポートスタッフB	非常勤		○							○						○							○							○		
行事等						管理者会議・教育訓練						管理者会議					グループ会議・安全パトロール															

※ 維持管理については随時グループ内構成員より出向し作業対応します。

凡例

- ⊙ …… 屯田西公園プール(ウォータースライダー)
- △ …… 太平公園プール(ウォータースライダー)

夏期、プール・遊水路  
監視業務

みどりみらいプロジェクト

勤務ローテーション

7月

役職		日	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
		曜日	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
所長	常勤		⊙	⊙	⊙	⊙	⊙			⊙	⊙	⊙	⊙	⊙			⊙	⊙	⊙	⊙	⊙			⊙	⊙	⊙	⊙	⊙			⊙	⊙	⊙
副所長	常勤			⊙	⊙			⊙	⊙		⊙	⊙			⊙	⊙		⊙	⊙			⊙	⊙		⊙	⊙			⊙	⊙		⊙	⊙
専門スタッフC1	17				⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙
専門スタッフC2	17				△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△
専門スタッフC3	16					△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙		
専門スタッフC4	8							△			⊙			△				⊙				△			⊙				△				⊙
専門スタッフC5	17				⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙
専門スタッフC6	17				△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△
専門スタッフC7	16					△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙		
専門スタッフC8	8							△			⊙				△				⊙				△			⊙			△				⊙

勤務ローテーション

8月

役職		日	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
		曜日	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	月	火	水
所長	常勤		⊙	⊙			⊙	⊙	⊙	⊙			⊙	⊙	⊙	⊙		⊙			⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
副所長	常勤				⊙	⊙		⊙	⊙		⊙	⊙		⊙	⊙			⊙	⊙		⊙	⊙		⊙	⊙		⊙	⊙		⊙	⊙		⊙
専門スタッフC1	12	29	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙										
専門スタッフC2	12	29		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△										
専門スタッフC3	12	28	△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙												
専門スタッフC4	6	14			△			⊙				△			⊙				△			⊙											
専門スタッフC5	12	29	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙										
専門スタッフC6	12	29		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△										
専門スタッフC7	12	28	△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙			△	△		⊙	⊙												
専門スタッフC8	6	14			△			⊙				△			⊙				△			⊙											

※ プール、遊水路開放期間については、状況に応じスタッフを増員します。

## ウ 人材育成・研修計画

### 人材育成の基本方針

人材育成については、グループの基本方針に基づき、法令遵守とマナー及び障がい者対応等を含めたスタッフの知識と技術力、ホスピタリティ向上、安全の徹底、平等利用の確保を目指すべき効果として、管理運営に必要なあらゆる接客力・知識・技能を有するスタッフの育成及び年間目標を設定し、スタッフの自己啓発意欲の高揚を促し、一人一人の総合力の熟成がグループ全体の向上に反映することを基本方針とします。

### 管理運営に必要な知識・技術の教育・研修の実施計画

グループが持つ経験・知識・技術をさらに向上させることをグループの目的とし、スタッフに各種教育・研修を実施します。具体的な教育内容と実施回数についての実施計画は以下の通りとし、確実に実施していきます。

### 教育・研修の実施計画

	種 別	開催月	回 数	内 容
基本教育	新規入場者教育	随時	随時	業務内容等、各種教育
	マナー教育 (利用者への接遇・心構え)	3月	年1回	外部研修等 平等利用
各人が行うべき業務内容及び責任	安全教育 (防火・防災対策)	4月・9月	年2回	内部研修・危険予知・防災等
	安全教育 (プライバシー)	4月	年1回	個人情報保護法講習
	労働安全衛生教育	4月	年1回	ISO45001 教育
	環境教育	4月	年1回	ISO14001 教育
	業務内容・責任者教育	3月	年1回	運営内容・責任の説明
	法・条例・規則教育	4月	年1回	労働・公園等法・条例講習会
	ウェブ研修	4月	年1回	ウェブアクセシビリティ研修
技術教育	技術教育	4月・9月	年2回	剪定・草刈・薬物使用等
	専門的技術教育	随時	随時	樹木治療・遊水路監視等
	安全教育 (遊水路)	7月	年1回	衛生管理者講習 普通救命講習 (AED 講習)
	安全教育 (遊具点検)	8月	年1回	遊具の日常点検講習会

## マナー教育

スタッフは利用者や地域住民との接点が必然的に多くなることから、快適な利用環境づくりを図るために、挨拶、電話応対時のマナー向上のための教育を行います。

利用者との円滑なコミュニケーションの成立が重要と考え、「おはようございます」「こんにちは」等の温かい真心のこもった挨拶の徹底や1人1人の利用者に対し関心を持ち、相手が何を求めているか、その人の目線に立った接客を行えるように教育します。利用者に関心を持ち耳をかたむけることで、利用者のニーズを的確に捉え、利用者満足度が高まるように努めます。



スタッフのマナー教育

## 安全教育(防火・防災対策、プライバシー)

外部講師による講習を受講し、利用者の安全やプライバシーを確保するための技術と知識を習得します。また、消防訓練を行っているほか、事故及び災害の事前予測や防火・防災の対応についてヒヤリハット報告書を活用しながら、水難事故、草刈機械操作等の安全教育を徹底します。

- ・防火・防災対策... 消防訓練、ヒヤリハット教育
- ・個人情報保護... 個人情報保護に関する講習



植物管理の技術教育

## 業務内容・責任者教育

スタッフに管理運営内容を説明し、責任者としての心構えを教育します。



プールの監視員教育

## 法・条例・規則教育

グループ代表の顧問弁護士から説明を受け、グループ規則に沿って教育を行います。

現在、指定管理者で行っている一例です。

## 環境教育(ISO 教育)

(P18 に記載しています)

## ウェブ研修(ウェブアクセシビリティ)

視覚や色覚等に個人差があることを前提にしたウェブアクセシビリティに関するウェブ研修を行います。

## 技術教育

植物管理技術及び施設管理技術の向上と標準化のため、各業務をマニュアル化し、技術教育を行います。

管理運営業務に従事するスタッフの教育だけでなく、管理運営に携わる全員が全般的に業務を理解することを目指し、公園において実技指導を行います。

## 専門的技術教育

専門的技術や知識が必要と思われる業務については、専門スタッフを任命し、必要に応じて外部講習、研修等を受講させて、専門技術と知識の習得を行います。

## 安全教育(遊水路、遊具点検)

専門技術教育取得者による講習を受講し、利用者の安全を確保するための技術と知識を習得します。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）の使用方法を習得します。

遊水路の監視について、グループ独自のマニュアルに基づきチェックリストを活用し教育を行います。

- ・ AED（自動体外式除細動器）... 普通救命講習
  - ※ 普通救命講習講習会
  - 毎年、遊水路の開放前に実施
- ・ 遊水路... プール施設管理士講習、施設管理士講習
- ・ 遊具点検... (社)日本公園施設業協会主催の日常点検講習



普通救命講習受講証明書 (AED)

## エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

### (ア)労働法令順守

スタッフの雇用に関しては労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法、その他都市公園の管理運営にあたり関連する労働関係法令を遵守し、就業規則その他必要な規定等も整備するとともに、必要な届出を監督官庁に行います。スタッフに対する給与、賃金等の支払いを適切に実施し、雇用環境の維持向上を行います。

利用者サービスの向上、管理経費の縮減について、スタッフが意欲を持って取り組めるよう、安全衛生やコミュニケーションも含め、十分な労働環境を整えます。

### 就業・給与

スタッフの就業・給与については、グループの業務に常時従事する者の就業について規定した「就業規定」「雇用契約書」において、必要事項を定めます。