

勤務ローテーションの例

第1・3・5週

	日	月	火	水	木	金	土	計
所長	○	○	×	×	○	○	○	5
副所長	×	○	○	○	○	○	×	5
スタッフA	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフB	○	○	○	○	○	×	×	5
スタッフC	×	○	○	○	○	○	×	5
スタッフD	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフE	○	×	×	○	○	○	○	5
スタッフF	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフG	○	○	○	○	○	×	×	5
スタッフH	×	○	○	○	○	○	×	5
スタッフI	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフJ	○	○	×	○	×	○	○	5

時間帯	H
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5

延べ人数	5	7	9	11	11	10	7	60
------	---	---	---	----	----	----	---	----

第2・4週

	日	月	火	水	木	金	土	計
所長	×	○	○	○	○	○	×	5
副所長	○	○	×	×	○	○	○	5
スタッフA	○	○	○	○	○	×	×	5
スタッフB	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフC	×	○	○	○	○	○	×	5
スタッフD	○	×	×	○	○	○	○	5
スタッフE	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフF	○	○	○	○	○	×	×	5
スタッフG	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフH	×	○	○	○	○	○	×	5
スタッフI	○	×	×	○	○	○	○	5
スタッフJ	×	○	○	○	×	○	○	5

時間帯	H
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5
8：45～17：15	7.5

延べ人数	5	7	9	11	11	10	7	60
------	---	---	---	----	----	----	---	----

ウ 人材育成・研修計画

1) 研修、指導教育の基本計画

公園や緑地の利用者をはじめとする市民や社会のニーズに応え、公園や緑地の価値を高めること、市民に向けて高度なサービスを提供し、満足度の向上を図ることを目的とします。スタッフ一人一人の技能・技術の向上に努め、サービスの向上を図ります。

また、新しい技術や情報を得るために、外部の講習会や研修会にも積極的にスタッフを参加させます。業務に必要な資格取得を支援し、スタッフの資質と技術の向上を図り、利用者へのサービスの向上につなげます。

2) 人材育成・研修計画

①マナー教育

スタッフは、地域住民や公園利用者と必然的に触れ合う機会や時間が多くなることから、住民や利用者との交流（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教育いたします。

＊グループ内での挨拶の徹底。

＊マナー教育講習の開催。年 1 回

②技術教育（有資格者の増大、スキルアップ）

スタッフは、緑化の管理や、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各業務マニュアルに基づいた技術教育を行います。

＊有資格者の指導・教育。週 1 回

＊剪定・草刈・農薬使用など

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習得を行います。

＊プライバシー認定制度の修得にむけての講習

＊資格者講師の教育講習・資格試験の促進

④安全教育（エイド教育・緊急時対応教育）

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・消防などが開催する一般普及講習や、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す。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定期的に実施します。

＊外部講習会 受講 随時

＊緊急時対応訓練 2回／年

人材育成教育一覧表

教育内容	開催月	回数	内容
マナー教育	3 月	年 1 回	サービス接遇講習
技術教育	4 月・8 月・12 月	年 3 回	剪定・草刈・草花管理
技能教育	6 月	年 1 回	造園技能講習
専門的技術教育	4 月	年 1 回	個人情報保護法講習
安全教育	随時	随時	外部講習会
	4 月・8 月	年 2 回	緊急時対応訓練講習

人材育成教育計画表

教育訓練 テーマ	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	延時間
サービス接遇 講習												2h	2 h
樹木管理、 草花管理	2 h				2 h				2 h				6 h
造園技能講習			2 h										2 h
個人情報 保護法令	2 h												2 h
電動工具、 機械の取り扱い	1 h		1 h		1 h		1 h		1 h		1 h		6 h
施設の安全点検		1 h		1 h		1 h		1 h		1 h		1 h	6 h
安全管理	1 h	1 h	1 h	1 h	1 h	1 h	1 h	1 h	1 h	1 h	1 h	1 h	12 h
防災訓練	1 h	1 h	1 h	1 h	1 h	1 h	1 h	1 h	1 h	1 h	1 h	1 h	12 h
反省点や 目標達成状況	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	6 h
翌月の作業予定等	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	6 h
延時間	8h	4 h	6 h	4 h	6 h	4 h	4 h	4 h	6 h	4 h	4 h	6 h	60 h

エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

1) 職員雇用に関する法令及び規定

横浜植木㈱の規定等に則り、以下の通り行います。

① 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う規定の整備、届出等

横浜植木㈱は、労働関係法令の遵守と関係規定の整備等により、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。

ア. 労働基準法	・就業規則を常に整備し、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適用しています。 ・年次有給休暇の付与及び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、関係書類を届け出ています。
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。 ・労働安全委員会を設置しています。 ・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。 ・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	・労働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	・法定障がい者雇用率を達成し、障がい者の職業生活の安定を支援しています。
ケ. 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。 ・子の看護休暇取得を推奨しています。 ・介護休業制度の利用を推奨しています。 ・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。

コ.雇用に関して整備している規定(抜粋)	・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 ・嘱託職員取扱要綱 ・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 ・業務に必要な公的資格取得支援取扱要綱 ・派遣職員取扱要綱 ・給与規則 ・旅費規則 ・職員退職金規則
----------------------	--

② スタッフの雇用環境の維持向上に向けた取組の基本的な考え方

快適な雇用環境の下において、スタッフは個々のモチベーションを高く保ち、利用者に対するサービス向上や社会的貢献を図り、職業生活における満足度を高めることができると考えます。また、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は、スタッフが持てる能力を発揮するための重要なファクターであると考え、スタッフの雇用環境の維持向上に努めます。なお「札幌市ワーク・ライフ・バランス plus 企業」に平成 31 年 1 月認証済です。

札幌市ワーク・ライフ・バランス plus 企業認証書 ステップ1 取組推進企業



横浜植木株式会社北海道支店
支店長 [REDACTED] 様

貴社は、ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）及び女性の活躍を実現するため、さまざまな取組を推進しましたので「取組推進企業」として認証します。

認 証 番 号 札幌市 WLBplus 企業第 252 号
認 証 年 月 日 平 成 31 年 1 月 8 日

札幌市長 秋元克広

【スタッフの雇用環境の維持向上に向けた取組内容】

a. 年次有給休暇取得の奨励

仕事と私生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）を円滑に図ることができるよう、休暇の取得を奨励します。全スタッフが、取得しやすいような職場環境づくりに配慮します。

b. ノー残業デーの設定

スタッフの健康保持等福利厚生に資するため、ノー残業デーを週 2 回（水曜日・金曜日）設定します。

c. 職場内コミュニケーションの活性化

朝のミーティング等により、常に闊達な意見を交換し合い、職場内におけるコミュニケーションを活性化します。

【スタッフ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】

a. 業務に必要な資格取得支援取扱要綱の整備

業務水準のレベルアップと市民サービスの向上に資することを目的として、業務遂行上必要な知識・技能を習得し、資格を取得しようとするスタッフに対して、係る費用を負担します。

b. 内部研修の励行

接遇や知識・技術に関する人材教育を内部で行い、高い管理能力の維持向上に努めます。

c.被服類の貸与

公園・緑地維持管理作業にあたっての安全・衛生面を重視し、また、当グループのスタッフであることが、公園・緑地利用者に明らかになるよう、統一基準の被服類を貸与します。

d.スタッフの自発的な事業強化プロジェクトの運営

全スタッフによる、個々のスタッフの能力・得意分野を組織横断的に発揮できるような事業強化プロジェクトを、更に推進します。この取組みにより、熟練した管理技術の継承とレベルアップ、公園・緑地間の連携・サポートを図り、実施する事業の魅力を高め、業務の効率化と市民サービスの向上を図ります。

e.継続的雇用の奨励

優秀で熟練した技術を保有するスタッフを継続的に雇用することにより、管理運営水準のレベルを高く保つよう努めます。

(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

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、公園・緑地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。

① 教育訓練

雇用開始時、年度当初のスタッフ教育訓練においては、情報共有の必要性、情報共有の方法について教育します。

② 組織全体の情報共有

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伝えられます。

③ 現場における情報共有

a.日常的、季節的な情報伝達、指示

現場では、毎朝、または勤務交代のブリーフィングでスタッフに文書、または口頭で伝えます。

公園・緑地内の開花情報などは、ブリーフィングで伝えます。

b.現場での研修会

当該公園・緑地利用案内等の研修は雇用開始時、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的に行います。

c.ワークショップ

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す。作業方法の改善は随時行います。要望に基づく施設やサービスの改善に伴う研修は随時行います。

d.月例スタッフミーティング

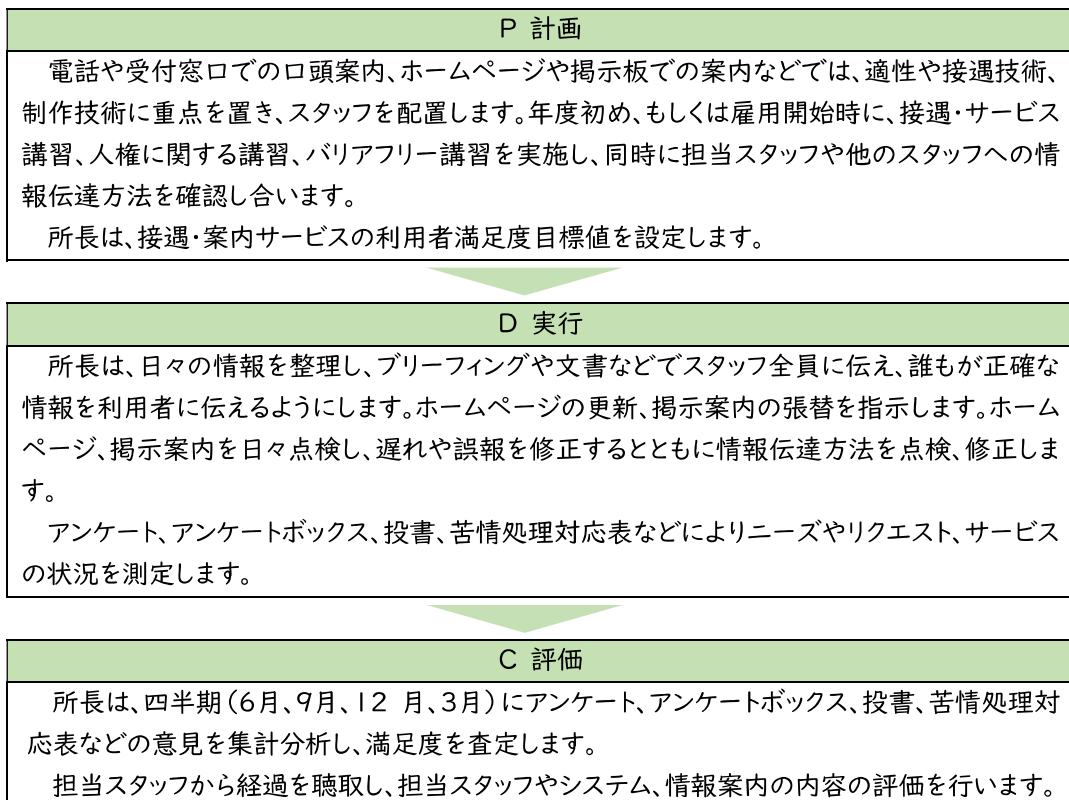
毎月の作業計画、アンケートの調査結果、苦情・要望への対応、イベント・プログラムの企画運営などは、毎月のスタッフミーティングで情報の共有を図ります。

2) 業務の見直し等の組織的な取組

藻南公園等における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す。



① 接遇・案内サービスにおけるPDCAサイクル



A 改善

所長は、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PDCAサイクル

P 計画

業務指針、中期管理計画、ハザードマップ等に基づき年間の作業計画、スタッフ配置計画、作業スケジュールを作成し、技術と経験、資格、適性に重点を置き作業スタッフを配置し、効率・効果を考慮し作業機械を配置します。業務指針に則り作業や機械操作のワークショップを行います。

巡回日報、施設・設備点検票、遊具カルテ、作業機械点検票、作業日報、労務量集計システムを整備します。

所長は、作業数量目標、労務量目標、品質目標、顧客満足度の目標を設定します。

D 実行

日常点検・施設の安全点検、巡視、作業機械点検整備など定常作業のほか、草刈や花壇管理、清掃、樹木管理など天候や植物の生長、利用頻度に左右される作業は週間作業スケジュールで優先順位に応じてその都度修正し実施します。

所長は、点検票、巡視票、報告、現場での点検、労務量集計などで仕上がり、作業量を測定するとともに、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により仕上がりの状況を測定します。

C 評価

所長は期間中の、月間や週間作業スケジュールと各種点検票、作業量集計、アンケート結果等により、作業数量目標、労務量目標、品質目標、顧客満足度について、達成度を評価します。

A 改善

所長は、担当スタッフから作業経過を聞き取り、計画に対する評価と作業効率や作業品質、利用者満足度の向上を図るための作業計画、作業手順、指示系統について見直し、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し、さらに次回の計画に盛り込みます。

なお、当グループの品質マネジメントシステムは、JIS Q 9001 に適合しております。

③イベント・プログラムPDCAサイクル

P 計画

年間のイベント計画・プログラム計画を作成し、集客目標・担当スタッフ・担当ボランティア・共催者・経費等、自主事業にあっては売上目標・収益率を定めて、それに基づき企画書を作成します。

イベント、プログラムに対する顧客満足度の目標を設定します。

D 実行

自主事業申請、占用許可申請の手続きを行い、開催のための準備を行います。安全対策、雨天時対応を準備し、スケジュールに沿って準備、開催します。

開催時には、所長は、参加者数、参加者の反応、天候・気温、会場コンディション等を記録するとともに、アンケートによって参加者のニーズやリクエスト、満足度を測定します。また、個々のイベント・プログラムの企画、準備、運営、撤収、反省会、会計管理等の進行についても測定します。

C 評価

所長は、個々のイベント・プログラム毎に、アンケート結果、参加人数、年齢層、満足度について分析し、目標満足度や目標参加人数に到達したかを評価します。さらに進行に関する評価を行い、企画の目的、目標達成を評価した評価書を作成します。

A 改善

所長は、担当スタッフ、担当ボランティア、参加ボランティア等とともに、サービスの向上、公園・緑地の利用促進の観点から、企画目的、企画内容、準備、運営、費用、費用負担についての改善を検討します。改善は、次回、次年度のイベント・プログラム開催に適用します。

(3) 第三者に対する委託の方針

1) 具体的な再委託業務

当グループは、保守点検・機械警備等の特殊で専門性が必要とされる業務、特殊な資格が必要とされる業務については、外部に委託し経費の削減を図り、より質の高いサービスの提供に努めます。

【再委託の予定：札幌市内の企業・団体を活用】

機械保守業務、電気保安業務、遊具点検業務、消防用設備点検業務、機械設備管理業務、一般事業廃棄物処理業務、産業廃棄物収集運搬処理業務、イベント委託業務、蜂・カラスの巢駆除業務

2) 再委託業務の適正確保のための具体的方針

再委託の適正を確保するため、以下の取組を遵守します。

- ①再委託が必要な業務については、札幌市の承認を得て、外部に委託します。
- ②再委託先については、札幌市内の企業・団体から優先的に選考します。再委託先の選考に当たっては、横浜植木株式会社北海道支店支店長、造園部次長、所長、副所長により構成します。
- ③再委託先に関しては、見積り合わせを行い、適正に委託先を決定します。委託先決定後の再委託業務については、委託先から提出される業務工程表、着手届、終了・完了届、日報、月報、期報、点検報告書、点検・業務写真などにより、造園部次長及び所長など複数の検査員によって履行を確認します。
- ④再委託業務の履行が確認できない場合は、適正に業務を履行するよう委託先を指導します。
- ⑤再委託先へは、諸法令・規則の遵守と、公園・緑地内での安全管理等のルールやマナー、環境への負荷軽減に、努めるように指導します。

3) 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

- ①女性の働きやすい時間とするため、作業日は、土日祝日を除く平日とし、時間も 9 時から 17 時とすること。
- ②受動喫煙防止対策のために、喫煙場所と喫煙時間を定めて、掲示すること。
- ③衛生的なトイレを確保すること。
- ④中小企業退職金共済制度を活用すること。
- ⑤労働安全衛生法に基づき、健康診断がなされていること。
- ⑥正社員、パート、アルバイト、日雇い労働者等、労働の形態を問わず、賃金を支払われる者（労働基準法第9条に規定する労働者）の労働の対価を、当グループの最低時給換算額である 1 時間当たり 1,020 円を下回らないこと。

(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

Ⅰ) 市民協働及び地域連携の具体的方策

地域関係者、市、学校、保育園、幼稚園、商店街、町内会組織、まちづくりセンターなど、利害関係者の話し合いの場に積極的に参加します。公園の運営に意見をいただくことで、様々なプログラムが生み出されることを期待するとともに、当グループだけでは気づかない利活用策や安全安心に関する要望を聞いて、管理に取り入れていきます。

◆具体例

① パークゴルフ・ウォーキングなど健康づくりを通しての交流

藻南公園パークゴルフ場の利用者に初心者講習会を開催することや、ウォーキングなどの健康づくりイベントを通じて、地域の交流を深めることを目指します。

② 自然とのふれあい

- ・草花植付け、除草などの作業を「花と緑のネットワーク事務局」と連携することや近隣学校やガーデニング愛好家へボランティアを募り、公園に対する愛着を深めてもらいます。
- ・地域の方々や子どもたちと共に間引き材等を利用した手づくり樹名板を設置します。



ボランティアによる花壇整備

③ 地元商店街の夏祭り開催

毎年8月に藻南公園で行われる、当グループも賛助会員になっている藻岩商店街の夏祭りに積極的に協力します。



もいわ夏まつり

④ちびっこワークショップの開催

夏休み期間中には、押し花や間伐材を利用したクラフト等、短期間で作品が完成できる教室を開催し、子どもたちが自由課題や宿題に利用できるイベントを計画します。



ちびっこワークショップ

⑤地域の子ども見守り活動や町内の清掃活動に参加

4つの公園それぞれにおいて、地域の町内会の会員として認めていただき、子どもの見守り活動や町内の清掃活動に参加します。それによって地域の方とのふれあいや信頼感が生まれ、公園の存在をより身近に感じてもらいます。

⑥地域の団体と協力した植栽管理

定山溪沿線町内会連絡協議会と協力し、小金湯さくらの森に一年草や宿根草を植栽しています。



小金湯さくらの森ラベンダー植栽

◆サポート体制

上記イベントなどを実施するに当たり、花や緑に関係する NPO 法人や子育て支援を行っている NPO 法人に協力要請を行う予定です。また、お年寄りや障がい者参加のイベント等については、園芸福祉士等への協力要請を行う予定です。

イ 札幌市等との連絡調整

札幌市、指定管理者等で構成する都市公園運営協議会の運営にあたっての基本的な考え方は、地域関係者、市、学校、保育園、幼稚園、商店街、町内会組織、児童会館、まちづくりセンターなど、4つの公園の利害関係者との有機的な話し合いの場とすることです。

協議会運営は、指定管理者が主体となって、関係者が参加する形式とし、参加者としては、町内会、市、学校、保育所、幼稚園、商店街、児童会館、まちづくりセンターなど、場合によっては、観光協会へも参加を呼びかけます。

運営のサイクルは年に1回以上とし、議事録を作成するとともに、必要に応じて内容等を周知します。

協議内容は、次のとおりとします。

- ・年間の維持管理の計画、実績の報告
- ・維持管理の状況の報告
- ・自主事業の計画と実績の報告
- ・利用者からの意見、要望の報告
- ・参加メンバーとの意見交換

(5) 財務

1) 資金管理に関する基本的な考え方

グループが取り扱う資金は、「準公金」とであるという立場から、厳格かつ適正な管理に努め、資金の元本保全が可能な「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」を持ち「効率性」を勘案し、「計画性」を持って「透明性」のある、適切な保全策を講じることにより、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、安全確実な管理を心がけ、預金先である金融機関の経営の健全性に留意します。また、公募単位ごとに預金口座を設けて利用料金、自主事業等を区分して入金します。

② 流動性の確保

月々の支払等に支障を来さない様に、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

各年度、維持管理業務、有料施設、自主事業ごとに収支その他の経理に関する記録を整備します。

⑤ 透明性の確保

経理事務の透明性を高めるために、年2回、内部監査を実施します。

2) 現金等取扱に関する基本的な考え方

相互内部牽制を機能させ、現金等は下記のとおり取り扱います。

- ① 複数のスタッフにより、相互牽制が機能する組織体制をとり、現金を取り扱います。
- ② 現金の取扱をマニュアル化し、そ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、多額の現金は所持・保管しません。

3) 現金等の取扱について、整備する規定

以下のとおり規定を整備し、規定に基づいた取扱いを徹底します。

- ① 財務会計規則（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 管理事務所現金取扱要綱（各公園・緑地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 管理事務所現金等取扱細則（各公園・緑地管理事務所等における現金・金券の取扱の細則について規定）
- ⑧ 事務局現金取扱細則（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）

4) 現金等取扱に関する事故防止システム

事故防止システムとして、以下の取組みを厳正に行います。

- ① 現金取扱の点検・調査
 - ・年2回、定期内部監査を行い、現金の取扱いについて点検・調査します。
 - 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
 - ・公印及び預金通帳等は厳重に施錠・管理します。
 - ・横浜植木(株)事務局経理事務担当者による、現金出納簿の確認を行います。
 - 月末締め現金出納簿と、売上金口座入金状況について確認
- ② 法令遵守・服務規律の徹底
 - ・法令遵守と服務規律に係る研修等を行います。
- ③ 不祥事防止意識の共有
 - ・採用時及び定期的な研修等によって意識の共有を図ります。

5) インボイス制度について

横浜植木では、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。

6) 現金等の取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合

現金等の取扱に関して、事故、不祥事が発生した場合には、当該事実を確認した日時、事実の概要を記録した事故報告書を作成し、即時に札幌市へ報告します。

また、事故対策委員会を設置し、原因究明・改善策を明らかにし、事故対策委員会の指示に従います。

(6) 苦情対応

公園・緑地の管理運営は利用者や地域に満足いただけるサービスを行うことが基本であり、利用者の要望、苦情等（以下、「苦情等」という。）を正確に把握し、誠実で迅速かつ的確に対応し、問題や課題の解決のため、苦情等を業務の改善につなげ管理運営に反映させていきます。

こうしたことを踏まえて、利用者や地域からの苦情等に対して、以下のとおり取り組みます。

1) 苦情等対応の基本的な考え方（対応）

① 苦情等の受付、責任・担当部署等

- ・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。
- ・最初に受けたスタッフが回答しかねるような場合は、所長・副所長が対応します。
- ・藻南公園では対応が困難な場合は、事務局（横浜植木㈱北海道支店）スタッフが対応します。
- ・利用者からの申し出により管理事務所とは異なる部署へ苦情等が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

- ・苦情等の対応手続きは「苦情処理対応表」を作成し、記録・報告します。
- ・「苦情処理対応表」は所長決裁とし、苦情等を受けた公園は、改善指示事項等がある場合は直ちに取り組みます。
- ・決裁された「苦情処理対応表」は公園・緑地のスタッフ全員が共有し、運営の改善につなげます。

③ スタッフの基本姿勢

- ・速やかに対応します。
- ・可能な改善は、できるだけ迅速に行います。
- ・言い分、申出を最後まで詳細にお聞きします。（全面否定しない）
- ・利用者の気持ちを尊重します。（利用者の立場に立つ）
- ・情報を正しく伝えます。（隠したり、ごまかしたりしない）
- ・落ち着いて対応します。（感情的にならない）