
令和 8 年度 事業計画書

平岡樹芸センター

公益財団法人札幌市公園緑化協会

1 総括的事項に関する取組

(1) 管理運営業務の基本方針及び事業目標

1) 基本方針

平岡樹芸センター等の管理運営の基本方針

札幌市公園緑化協会(以下、「当協会」といいます。)は、昭和61年度からこれまで39年間にわたり、当公園の管理運営に携わってきました。

今後も札幌市の貴重な財産である当公園の特徴を最大限に生かし、魅力ある公園として多くの市民に利用していただけるよう、当協会の《理念》と運営方針に掲げる《公園の価値を高める「5つのK」》を基とした下記の『基本方針』にしたがって、効率的かつ効果的に札幌市の貴重な財産である当公園の管理運営を行っていきます。

公益財団法人札幌市公園緑化協会の理念と運営方針

《理念》

私たちは、札幌市民との相互信頼のもと、みどりを通じた心豊かな持続可能なまちづくりの実現と、みどり豊かな札幌の次代への継承に貢献します。

《運営方針》

上記理念の実現のため、次の『5つのK』を柱とし、指定管理者として公園の価値と市民の満足度の向上につなげます。

「5つのK」

公平

公園・施設でのサービスの提供においては、平等・公平を最優先して、単なるサービスに留まらず、誰に対しても思いやりと感謝にあふれた真のホスピタリティを目指します。

公開

社会情勢の変化や市民のニーズに対して迅速で確かな対応をとり、公正で透明性のある、開かれた公園・施設の運営に努めます。

効率

長年の公園・施設管理において培った実績・ノウハウを基に、長期的な視点と即対応の視点の両面から、公園・施設の効率的・効果的な管理運営を行い、経費の削減と安定した質の高いサービスを実現します。

協働

ボランティア等の市民協働による公園・施設管理を推進するほか、ファン、リピーターを増やす取組により、公園・施設を核として地域の人や資源のつながりを創り出すことで、地域の活性化に貢献します。

環境

環境マネジメントシステムの運用により、環境負荷低減や生物多様性保全への取組を維持・向上させ、市民の財産であるみどりを次代へ継承します。

管理運営の基本方針

1. 平等・公平な利用の機会を確保し、公共の福祉増進の場としての利用効果を高めます。
2. 関係法令・条例等を遵守し、利用者や市民の声の反映に努め、開かれた管理運営による安全で安心、快適な利用環境を提供します。
3. 資源・施設の長寿命化を念頭に置き、効率的な管理運営による経費削減を図り、安定した質の高いサービスを提供します。
4. コミュニティ活動の拠点の一つと位置付け、市民や関係諸団体・機関との連携・協働を推進し、資源の積極的な活用を図り、活動の場としての魅力を高めます。
5. 庭園を通じた市民活動を推進し、ボランティア活動と連携した地域の魅力を発信します。

(1) -2 事業目標

当公園の管理運営にあたっては、その特徴を踏まえ、前述の基本方針を基に次の 4 つの事業目標を立て、各種の事業に取り組みます。

事業目標1 北国の造園技術、技能継承拠点としての価値の向上

- ① 市民の庭づくりの参考となるよう、北国の気候風土にあった庭園技術・技能の研鑽に努めます。
- ② 緑に関わる方々の実践的な緑化技術・知識の向上のため、造園技能の知識経験が豊富な講師による各種講習会を積極的に実施します。
- ③ 市民の庭づくりの普及を目的として、講習会や見本園の公開を通じて参考となる技術・考え方を提供します。
- ④ 中長期的な庭園景観の維持・改善を目指し、計画的に樹木を更新し、次世代につなぐ樹林の育成を図ります。
- ⑤ 樹木管理の見本となる当公園の特性を活かし、当協会の職員の研修の場として活用することで管理技術の向上を図り、その効果を当協会が管理する各公園へ普及・反映させます。
- ⑥ 当公園は都市緑化植物園でもあることから、市内の他の都市緑化植物園である百合が原公園・平岡樹芸センターと連携して、技術者や植物等の資源を有効に活用し、都市緑化の普及を効果的に推進します。

事業目標2 「歴史的財産」としての価値の向上と保全

- ① 札幌市の市街地拡大期の庭づくりを支えた歴史的遺産としての庭園樹を保全し、「清田ふるさと遺産」としての価値を高めるとともに、安全、安心な公園として次世代に残します。
- ② 市内では数少ない、日本庭園がある公園として、庭園文化の普及に努めます。
- ③ 個々の樹木が有する本来の樹形をうまく引き出して庭園にマッチさせ、癒しの空間を創出します。

事業目標3 「歴史的財産」としての魅力の発信

- ① 地域に愛される公園となるよう、「公園利活用協議会」構成員である近隣住民、学校、ボランティアと連携協力して「庭園情報」の発信を行います。
- ② 風情のある庭園景観を生かした環境教育イベント等を開催し、地域交流の場として活用します。
- ③ 全国的に有名な「ノムラモミジのトンネル」を中心とした観賞価値の高い庭木の花の魅力を広くPRし、道内外の観光資源としての価値を高めます。

事業目標4 市民協働の推進と環境負荷の低減

- ① ボランティア活動への支援を継続し、連携して庭園の価値向上を図ります。また、「ボランティア定例会」をボランティアの意見交換の場として積極的に活用し、公園の利活用に反映させます。
- ② 園内で発生する植物残渣の堆肥化や剪定枝のチップ化など園内でのリサイクルに積極的に関わり、環境への負荷を低減します。
- ③ 病害虫の早期発見・早期駆除を基本とした防除により薬剤の使用を極力抑え、環境に負荷をかけず、生物多様性に配慮した公園管理を行います。

(1) - 3 持続可能な社会の実現に向けた取り組み

当協会は「持続可能な2030年までの開発目標（SDGs）」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、公園を安全・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。



当協会の SDGs への主要なアクション



- ・計画に基づく公園管理
- ・災害対応
- ・人や環境にやさしい植物管理
- ・レクリエーションや交流の場の提供
- ・人と人、人と緑のつながりづくり
- ・ボランティアとの協働 等



- ・平等利用の確保
- ・バリアフリー対応
- ・多言語対応
- ・接遇研修 等



- ・希少植物の保護
- ・観察会
- ・環境展示
- ・子どもたちやボランティアによる調査
- ・小学校等の実習受入
- ・侵略的外来種防除 等



- ・電気使用量の削減
- ・冷暖房の節約
- ・エコドライブ
- ・産業廃棄物の適正な処理
- ・フロン類の適正使用
- ・ボイラーの適正管理
- ・グリーン購入
- ・雪の利活用
- ・雨水浸透型花壇 等



- ・植物リサイクル
(堆肥、チップ、クラフト素材)
- ・廃食油回収
- ・機械等の長期利用 等



- ・ハラスメント防止
- ・安定雇用
- ・子育て支援
- ・女性の活躍
- ・研修助成制度 等



個別の取組については「1（2）平等利用の確保に向けた考え方と取組」（P5）、「1（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」（P8）、「3（1）維持管理業務計画」（P52）、「4事業の計画及び実施に関する業務の実施内容（P82）」、「5利用者サービス等に関する取組」（P92）に詳記します。

(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

当協会は、すべての利用者に対して公平・平等・公正なサービスを提供することは、公共施設である公園の管理運営において最も重要な基本事項であると考えます。

当協会は、当公園において平等な利用機会を確保するため、次のとおり方針を定め取り組みます。

(2)－1 平等利用確保の方針

当協会は、公の施設の利用について規定した、地方自治法第244条第2項（正当な理由なく利用を拒んではならない）、及び第3項（利用に際して不当な差別的取扱いをしてはならない）を遵守し、年齢や障がい、性別、主義・主張、思想・信条、民族や言語、社会的地位や身分の違い、その他不当な理由によって公園の平等利用が妨げられることのないよう、全スタッフに対する教育を徹底して、当公園の適切な管理運営を行います。

【統括責任者の役割】

統括責任者は、平等利用確保の確認を行う責任者とし、利用者に対し使用許可及び接遇並びにイベント等の広報を含めた情報発信について平等に実施されていることを確認し、これに反する事案を発見した場合は、速やかに改善を図り、当協会事務局と札幌市に報告します。

(2)－2 平等利用確保の取組項目

■ スタッフへの教育指導の徹底

当協会では、当公園における平等利用の確保のため、接遇・サービス研修、バリアフリー講習を新規スタッフに受講させます。公園という公共の場において、「思いやりと感謝の気持ちで等しく利用者に接する」というスタッフの基本的な心構えを学び、様々な状況への対応について習得し、平等利用の確保を図ります。

また、特定の個人・団体に対する不当な利用拒否・利用制限などの差別的取扱いや、逆に便宜を図る等の特別扱いや優遇など、対応に注意を要する具体的事例をミーティング等において全スタッフで学び、レベルアップに努めます。

■ 不当な差別的取扱いに該当するおそれのある行為等

障がいがあることを理由に施設の利用等サービスを拒否する行為を想定します。これらの行為等を発生させないように組織として対応する取組として、職員に対して、障害福祉サービス事業者によるバリアフリー講習会や座学研修を実施します。

利用者が可能な限り同じサービスを受けられるように、公園管理の質を一定水準に保つとともに、バリアフリーやユニバーサルデザインの視点も意識して業務に取り組みます。

① 配慮が求められる方々に対する利用環境の整備

- a 管理事務所に配備している車いすについて、貸出し時に不具合のないよう、適切な点検整備に努め、気軽にご利用いただけるよう対応します。
- b 海外からの利用者の利便に配慮して、多言語表記の公式ホームページや公園リーフレットの活用を継続します。
- c 駐車場に確保されている障がい者用駐車スペース5台分については、安心してご利用いただけるよう、一般利用者の理解と周知に努めます。
- d 会話によるコミュニケーションが困難な状況に備えて、筆談、コミュニケーションボードなど多様な方法で分かりやすい案内・周知に努めます。
- e 園内の案内表示等については、誰にでも分かりやすいピクトグラムや、配色を含めたユニバーサルデザインの導入、バリアフリー情報を含むマップの提供などにより、誰もが利用しやすい環境の創出・維持に努めます。
- f 子育て中の方々が快適に利用できるよう、管理事務所でミルク用のお湯を提供するほか、授乳室の利用案内に努めます。
- g アンケート収集では幅広い年齢層を対象に、子どもの意見も積極的にくみ上げます。
- h スタッフのネームプレートはひらがなで大きく表記し、小さな子どもでも名前が確認できるようにします。

② 利用環境の継続的改善と適切な情報提供

- a 園路の不陸や段差などは、日常の巡視点検によりいち早く把握し、迅速に復旧・改善を行い、公園利用の安全と平等な利用環境の確保に努めます。
- b 故障や修繕により施設等が利用できない場合は、復旧時期（時刻）や代替利用など必要な情報案内に努めます。
- c 公園利用届等の情報に基づいて管理作業のスケジュールを調整するとともに、利用者が過度に集中しないよう、利用日時の調整を図ります。
- d 公式ホームページを活用し、公園利用の基本情報のほか、四季折々の景観や樹木・草花の開花情報、園内で実施する展示会・講習会などのイベント・プログラムの情報など、利用者のニーズに的確にこたえる情報を分かりやすく提供します。
- e インターネットを利用されない方に不公平感が生じないよう、広報誌「札幌市からのお知らせ」、マスメディアやフリーペーパー等への情報提供、園内掲示、ニュースレターなど、複数の手段による情報提供に努めます。

③ イベントや自主事業等における平等利用の確保

- a 観察会等の参加受付において、事前に幅広く情報提供を行うなど、不公平感を与えないように対応します。
- b イベントなど、通常とは異なる公園利用の際には、一般の利用者に不都合が生じないよう、事前にイベント内容を周知するとともに、当日の対応などを適切に実施します。

④ 利用者の声の適切な反映やマナー啓発等の取組

- a 公園・施設の利用に関する苦情や改善等の要望を受けたときは、その内容を記録・整理し、利用環境の改善に役立てます。また、これら苦情や要望の申し立てによって差別や取扱いの差異が生じないよう、適切な対応に努めます。
- b 誰もが気持ちよく公園・施設を利用できるよう、利用者のマナー向上に取り組みます。

（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

人類の活動が原因となり進行している地球温暖化は、一朝一夕には解決できない大きな問題ですが、地球上のすべての人、とりわけ大きな影響を及ぼしてきた先進国の人々は、温暖化がもたらす様々な影響について意識し、その防止に向けて一人ひとりができることに取り組む責務があります。

札幌市では平成 20 年に「環境首都・札幌」宣言を世界に向けて発信し、平成 30 年には「第 2 次札幌市環境基本計画」を策定し、2050 年に向けた札幌市の環境の将来像として、『次世代の子どもたちが笑顔で暮らせる持続可能な都市「環境首都・SAPPORO」』を掲げています。

また、令和 2 年 2 月には、「ゼロカーボン都市」達成に向けた宣言、令和 3 年 3 月には、「札幌市気候変動対策行動計画」を策定するとともに、「札幌市気候非常事態宣言」を発し、持続可能な脱炭素社会の構築に向け、気候変動対策への取組強化を呼びかけています。

今後は生物多様性の保全や、資源・エネルギーの有効活用などの要素に加え、市民の意識や取組をより一層高め、市民協働による「持続可能なまちづくり」を推進することが特に求められています。

当協会では、平成 17 年度に環境マネジメントシステム（以下、「EMS」と略します。）を構築して運用を開始し、平成 18 年 3 月に ISO14001 の認証を取得しました。

そして、平成 25 年 5 月には ISO14001 から切り替えて、北海道環境マネジメントシステムスタンダード（HES）〔ステップ 1〕の認証を取得し、自主性・効率性を重視した環境活動の取組をしてきました。

令和 6 年度からは今までの経験を活用し、北海道環境マネジメントシステムスタンダード（HES）〔ステップ 1〕を返上し、当協会独自の EMS を実施することとしました。

当協会は、市民の財産である公園の管理において、市民の「環境に対する厳しい目」に応えていくとともに、公園利用を通じて、市民に環境について考え、学び、行動する機会を提供する必要があると考えます。

当公園の管理運営においても、当協会が運用する EMS に基づいて、環境への配慮に積極的に取り組みます。

1）取組についての基本的な考え方

当公園及び周辺地域は緑豊かな環境を有することから、これら環境の保全・啓発は公園管理において重要であり、徹底した環境配慮の意識を持って管理に当たる必要があると考えます。

当協会では、環境に配慮した公園管理の実施において、次ページに示す「公益財団法人札幌市公園緑化協会環境方針」をその基本的な考えとしています。

基本理念

「緑」に象徴される植物は、長い年月をかけて大気に酸素を供給するとともに食物連鎖の基盤として、多様な生命の営みを支えてきました。私たちが生活を営む人間社会も、この「緑」を抜きには成り立ちません。

人間社会は、特に20世紀後半以降の科学技術の急速な進歩によって、非常に便利で豊かになりました。しかし、人口の増加や経済活動の拡大などによって、化石燃料などの地球資源は急速に消費され、その過程で発生する二酸化炭素や各種の有害な廃棄物などが増加しました。その結果、地球温暖化、大気汚染、海洋汚染、生物種の減少・絶滅など、地球規模の環境破壊が急激な速度で進行しています。

私たちは、現在の豊かな生活が無条件には享受できない状況に置かれています。私たち人間が生きて生活する地球の環境を守り、次の世代に引き継ぐ責務を負っていることを一人ひとりが自覚して行動する必要があります。

【公益財団法人札幌市公園緑化協会】は、公園緑地の良好な管理運営と都市緑化の普及啓発を図ることによって、市民に快適な生活環境を提供するための事業を推進します。同時に、私たちは市民とともに、「緑」の創出・保全を図ることで地球環境の改善に最大限努力します。

この取組みを適切に維持するために、当協会では環境マネジメントシステムを構築し、運用します。

基本方針

「緑」を通じた快適な生活環境づくりと地球環境の保全に寄与するため、次の方針に基づき、日々の事業活動に取り組みます。

1 環境経営の推進

地球環境への影響低減・環境保全への取組みが、当協会の事業目的の達成にも資することを目指した「環境経営」を推進するため、環境マネジメントシステムを活用します。

2 環境パフォーマンスの継続的改善

環境目的・目標を定め、その達成に向けて努力するとともに、定期的な検証と見直しを行うことにより、環境パフォーマンスを向上させるための継続的な改善を図ります。

3 環境意識の啓発

当協会の事業活動に関わる人々のほか、広く市民に対して地球環境の大切さを啓発し、環境保全に対する意識の向上、社会的合意形成の強化に貢献します。

4 環境の維持・改善

日常の事業活動においては特に、省資源・省エネルギー、廃棄物の削減及びリサイクルの推進等により、環境負荷の低減と生物多様性の保全に努めます。

5 環境に関する危機管理の徹底

突発的な事故や自然災害によって生じるおそれのある環境への悪影響について、予防措置を講じるとともに、被害を最小限に留めるための取組みに努め、環境汚染に対する危機管理を徹底します。

6 法律等の順守

地球環境保全に誠実に取り組む前提として、環境関連の法律・条例等を順守し、また当協会が同意する外部との環境に関わる取決め等についても、これを守ります。

この環境方針は、職員をはじめ当協会の事業活動に関わる全ての人に周知徹底するとともに、外部に公表します。

2025年4月1日

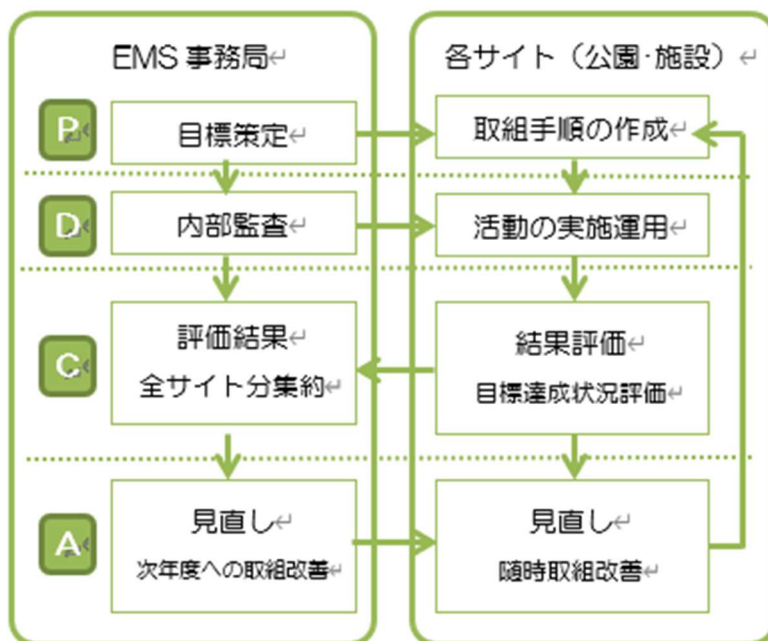
公益財団法人札幌市公園緑化協会

理事長 前田 明寿

2) 当協会におけるこれまでの取組・成果

当協会は、EMS において毎年環境目標を設定し、全スタッフの教育・訓練を実施して環境活動に取り組んでいます。

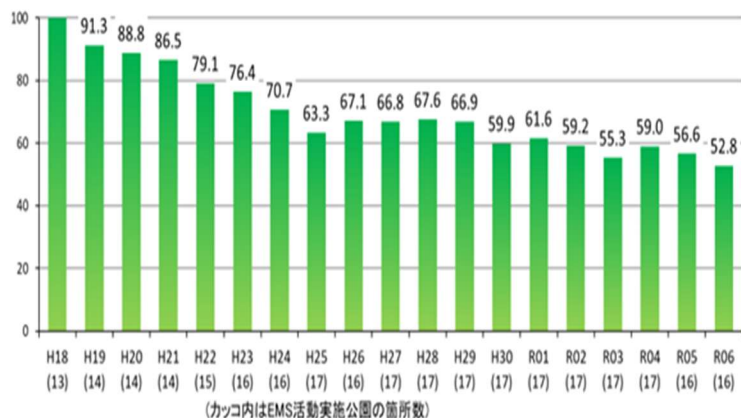
当協会 EMS における環境目的・目標達成に向けた活動の流れ



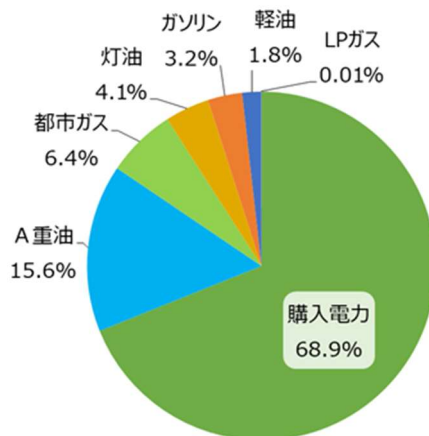
これまで様々な目標を設定して活動してきましたが、近年は、公園・施設の管理運営における市民協働の推進や、生物多様性保全等の事業内容に即した視点で独自の目標を設定し、効果的な環境活動を目指しています。当協会の EMS における平成 18 年度から現在までの目標は次のとおりです。

実施年度	当協会 EMS の目的・目標
平成 18-19	電気使用量削減、事務用品グリーン購入率向上、植物系廃棄物の再資源化 民有地緑化普及事業の利用増、一般廃棄物排出量削減、緑化講習会等の参加者増
平成 20	電気使用量削減、事務用品グリーン購入率向上 民有地緑化普及事業の利用増、一般廃棄物排出量削減、緑化講習会等の参加者増
平成 21-23	一般廃棄物排出量削減、緑化講習会等の参加者増、業務改善・新規事業等の提案 時間外勤務時間削減、食用廃油回収量増
平成 24	OA 用紙使用量削減、ボランティア活動延べ時間増加、特定外来生物の侵入軽減 食用廃油回収量増
平成 25-27	電気使用量削減、ボランティア活動延べ時間増加、特定外来生物の侵入軽減 食用廃油回収量増
平成 28-現在	電気使用量削減、残業時間削減（電気使用量削減、ワーク・ライフ・バランス推進） 特定外来生物の侵入軽減、食用廃油回収量増

EMSによる環境活動の中でも特に、エネルギー使用量の削減については、温室効果ガス発生の抑制や管理費用の節減にも直結することから、最優先の課題として取り組んできました。これまで、電気・燃料などの項目別に、各公園で個別に効果的な手順を策定して取り組み、測定結果に基づき常に改善を進めてきた結果、主要公園で指定管理者制度が始まった平成18年度との比較で、令和6年度には次のとおり47.2%の削減を達成しています。



緑化協会の管理公園・施設におけるエネルギー使用量の推移（平成18年度を100としたEMS活動実施公園・施設の平均値）



緑化協会のエネルギー使用量の項目別比率（令和6年度）

エネルギー使用量のうち、比率の最も高い電力については、電気使用量の抑制を継続してEMSの目的・目標に設定しており、細かな節電の積み重ねやLED照明への転換の推進、公園・施設利用に支障とならない範囲での照明・機器類の運用の見直しなどにより、削減に努めています。

化石燃料については、基本的な節約の取組以外にも、環境への負荷が少ないBDF（バイオ・ディーゼル・フューエル）混合燃料を使用し、川下公園リラックスプラザのボイラー燃料にはB10重油（BDF10%混用A重油）、百合が原公園リリートレインの燃料としてB5軽油（BDF5%混用軽油）を導入しています。

また、当協会が管理する主要公園・施設に使用済み食用油の回収ボックスを設置して、公園で使用している低環境負荷燃料の原料とすることで、市民がリサイクルの成果を実感し、環境保全意識を高めることにつなげています。

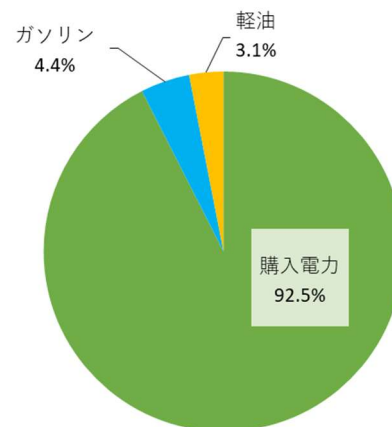
当協会は、環境に配慮した取組を自主的に行っている事業所として、平成20年8月に「さっぽろエコメンバー」レベル3に登録し、3年毎の更新を続け、現在に至っています。また、北海道が実施する北海道グリーン・Biz認定制度において「優良な取組」部門ランク3に登録し、同様に更新を続けています。



3) 当公園におけるこれまでの取組

当協会では、これまでの当公園の管理においても、当協会の EMS に基づき、積極的に環境活動に取り組んできました。

当公園のエネルギー使用量の内訳については、電気が 92.5% を占めることから、特に電気使用量の節減に力を入れて取り組んでいます。



当公園におけるエネルギー使用量の
項目別比率（令和 6 年度）

4) 生物多様性の保全に関わる取組

当協会が指定管理者として管理する西岡公園は、森林に囲まれた豊かな水辺と湿地の環境が特有の風景を創出し、多くの動植物を育てています。これらの環境を将来にわたって保全していくため、当協会では園内の動植物や自然環境について、ボランティアや子ども達などとの市民協働により、継続的に調査・モニタリングをしてきました。その成果を含め、市民に西岡公園でみられる生態系や外来種等の問題について、体験学習やガイドウォーク等の開催、公式ホームページ・展示等による情報発信に努めてきました。

また、外来生物による生態系のかく乱に対して、市民への普及啓発のほか、その影響の低減に取り組んできました。特に、特定外来生物オオハングソンソウについては、平成 23 年度から毎年、市民協働により駆除に取り組み、一定の成果が上がっています。

今後も、これらの市民協働を継続し、生物多様性保全に積極的に取り組んでいきます。

5) 当公園における今後の取組

当年度、当協会が EMS で取り組んでいる目標は、次のとおりです。

当協会 EMS の環境目的・目標
・ 電気使用量の削減
・ ノー残業デーの超過勤務時間の削減
・ 特定外来生物の侵入軽減
・ 食用廃油の回収量増加（当公園以外の一部公園）

今後も当協会の EMS に基づく取組を継続するほか、自然豊かな当公園の特性に合わせて、単なる環境配慮にとどまらず、環境学習と関連させるなどの手法をとりながら、市民協働による活動や、生物多様性保全の普及啓発につなげるなどの取り組みを進めます。

その他、環境配慮に関連する具体的な取組として、当公園では次に示した項目について、スタッフ全員で取り組みます。また、スタッフから環境配慮のアイディア、工夫等の提案を募り、積極的に取り入れて改善に努めます。

① 物品やサービスの購入時の取組

項 目	具体的取組
グリーン購入	事務用品はグリーン購入法適合品を選択
長寿命の見込める商品の選択	長期的視点での機種選択 (耐久性、メンテナンスや部品交換の容易さ)
地域の産品や企業の積極的選択	地域振興への貢献、及びマイレージ(輸送に係る環境コスト)を小さくする考え方での選択

② 物品やサービスの使用時の取組

項 目	具体的取組
電力使用量の削減	エコスタイル(服装と温度設定)の実施 (夏季クールビズ) 屋内照明の積極的な消灯(不要箇所、外光利用) 就業時刻前、昼休みの消灯(管理スペース) OA 機器類の適切な節電設定 週 1 日ノー残業デーを設ける 照明器具の定期的清掃、LED 照明への転換 省エネ型自販機の選択導入 積雪期等の不要な園路灯の消灯
水の使用量の削減	手洗い蛇口、トイレ等の吐出量の調整
OA 用紙使用量の削減	両面コピーの徹底、裏面利用(メモ用紙等) 電子データ化・電子決裁の推進
化石燃料使用量の削減 (暖房、作業機械)	エコスタイルの実施(冬季ウォームビズ) ウォームシェアの推進 暖房器具の適正な運転、点検整備 作業機械の定期点検整備、作業時の出力調整
自動車燃料使用量の削減	環境性能に優れた車種の導入 アイドリングストップの励行 急発進、急加速、空ぶかしをしない タイヤ空気圧の点検・調整 経済速度の遵守 不要な荷物を積載したままにしない 自転車、公共交通機関の利用

③ 廃棄物に関する取組

項 目	具体的取組
ごみ排出量の削減	一般ごみと資源化ごみの分別徹底 自販機業者によるビン・缶・ペットボトル回収 利用者へのごみ持ち帰り協力の周知 ごみ発生量の少ない商品の選択 (簡易包装、繰り返し使用、詰替え等)
植物系廃棄物の再資源化、有効活用	管理等で発生した植物系廃棄物(剪定枝、間伐材)を チップ、堆肥等に再資源化 剪定枝、つる、木の実等を工作等の素材に利用

④ 生物多様性に関わる取組

項 目	具体的取組
在来種の保全	在来種の生息・分布状況調査 外来種の調査・駆除
生物多様性保全に関する教育普及	地域の自然、植生、生物等についての教育普及 外来種や餌付け等の問題に対する普及啓発
減農薬管理	木酢やフェロモントラップなどを活用した植物の 病虫害対策
生物多様性に関わる連携	生物多様性さっぽろ活動拠点ネットワークに参加し 活動拠点施設として登録

(3) -5 当公園における電力の調達を予定している小売電気事業者

当協会およびコンソーシアムで管理している公園の電力は、経費削減および一括管理を目的とし、電力を調達している小売電気事業者のうち1社は前年度の「環境配慮評価基準」を満たしていることから契約を継続し、主な高圧電力は北海道内企業1社から電力を調達します。

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

アー1 当公園の管理運営体制

当協会は、指定管理者として、当公園に常駐するスタッフのほか、必要に応じて他公園スタッフの協力・サポートにより、適切な管理運営に努めています。

今後の公園管理体制や連絡・情報共有等についても、これまで以上に強化・徹底すべく、次のとおり取り組みます。

① 連絡・情報共有の体制

毎朝、常駐スタッフ全員でミーティングを行い、作業や各種状況等の情報を共有して業務に当たっており、今後もこれまで培ってきたノウハウを生かして情報を共有します。また、報告等の必要な記録はマネージャーが集約し、適切に処理します。

② 管理運営系統

当公園常駐スタッフのほか、知識・技術などを有する他公園のスタッフや事務局スタッフのサポートにより、公園の管理運営にあたります。

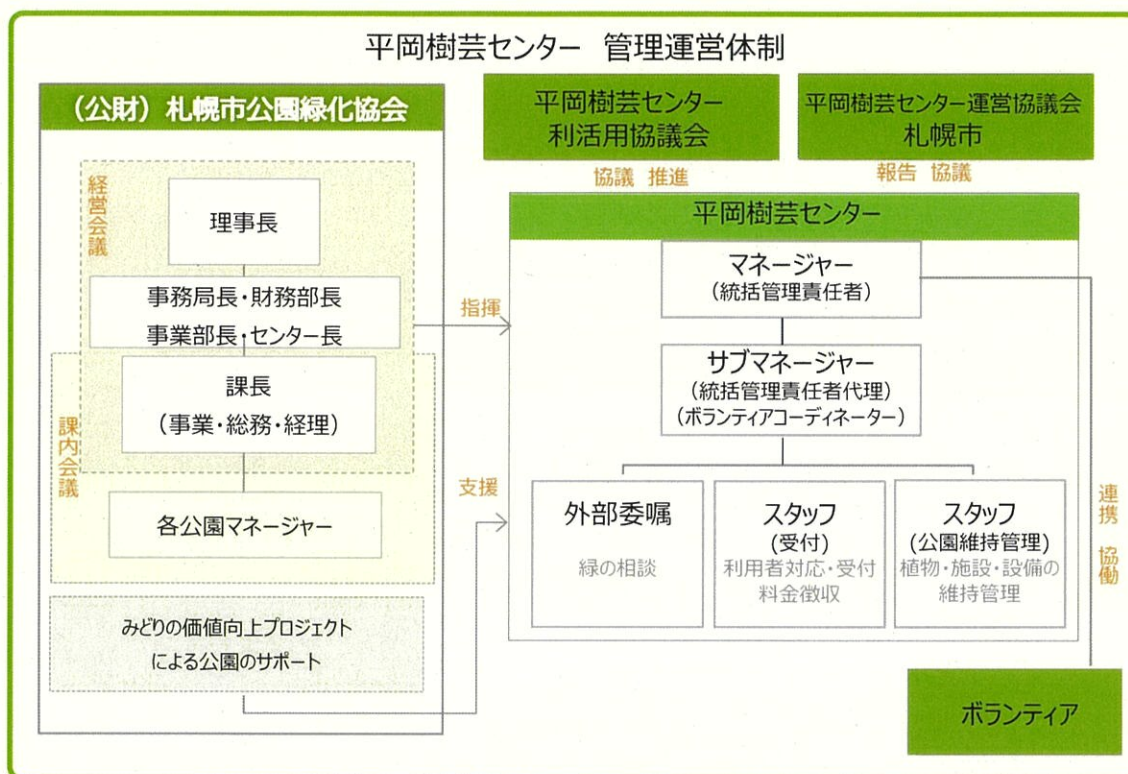
また、業務や事業等の必要に応じて、当協会の組織横断的な事業推進体制である「みどりの価値向上プロジェクト」(P19) が全面的にサポートします。

アー2 マネージャー（統括管理責任者）の配置

当公園の現場責任者であるマネージャー（統括管理責任者）には、豊かな公園管理運営経験と、植物栽培や施設管理の資格を有する、当協会のスタッフを配置します。また、マネージャーの不在時に対応するためにサブマネージャー（統括管理責任者代理）を配置します。

当公園のマネージャーには、次の資質を有する人材を配置します。

- ・市民や利用者の立場に立った管理運営と企画立案ができること。
- ・リーダーシップを発揮し、よりよい組織づくりと人づくりができること。
- ・経営感覚を持って公園を管理運営できること。



マネージャーは、公園における各種事業の企画立案及び実施、札幌市との協議・調整、その他対外的な調整など業務全体を統括し、責任を持って一元的に対応します。また、マネージャーは公園の全スタッフを指揮し、管理運営を円滑に行います。

統括管理責任者の経歴と資格

統括管理責任者	実務経験年数	資格
マネージャー [REDACTED]	公園管理経験 10 年以上 造園業関係経験 30 年以上	1 級造園施工管理技士 1 級造園技能士 1 級土木施工管理技士 北海道農業指導士

アー3 緑化協会の組織体制

当協会は、以下の組織体制及び指揮系統により当公園を管理運営します。

① 業務執行機関及び業務指揮

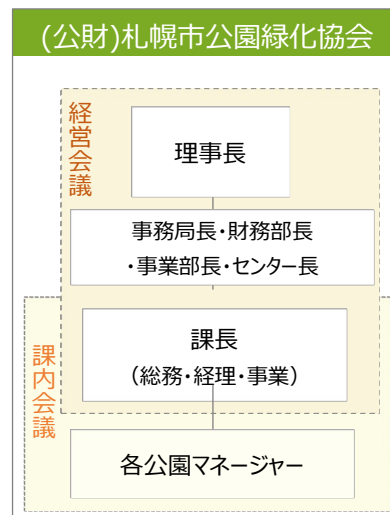
当協会は、評議員会を最高意思決定機関、理事会を業務執行機関とし、代表である理事長は業務執行の最高責任者として協会全体を統括指揮します。

事務局長は、事務及び業務を統括的に指揮監督します。財務部長は、経営戦略に基づく予算運用方針の決定などにより、適正かつ効率的な財務運営を推進します。事業部長は、経営戦略に基づく事業方針の決定などにより円滑に事業を推進します。各公園・施設の管理運営執行責任者である課長は、公園・施設のマネージャーとスタッフあるいは事務局のスタッフを指揮して、各現場の業務を円滑に執行します。

② 経営会議及び課内会議

理事長、事務局長、財務部長、事業部長、センター長、課長等によって構成する経営会議は、事業の円滑な執行を検証し、緑化協会全体を指揮監督します。

経営会議の下に、各課長が経営会議と各担当公園・施設のマネージャーと情報の集約・共有の役割を果たす形で課内会議を行い、各現場の円満な業務執行を図ります。



③ 事務局

事務局には、事務局長、事業部長、財務部長、経理課、総務課、事業推進課スタッフが常勤し、内部や外部との連絡調整を行うほか、公園の管理運営に関わる庶務・経理や、公益事業・収益事業に対応する係を設置し、法人の中核管理機能を果たします。

この体制・指揮系統により、法令遵守、各種サービスの向上、利用者の平等・公平性の確保、安全・安心と快適性の確保、業務の簡素化・効率化などについて組織的に取り組み、公益法人として適正な組織運営を徹底します。

また、業務に必要な資格や知識、技術を有する事務局スタッフは、必要に応じて実施事業ごとに公園に勤務し、よりクオリティの高い運営をサポートします。

アー４ 業務分担の内訳

当公園の管理運営においては、スタッフが次の職務分担表のとおり各業務を担当し、円滑かつ効果的・効率的に業務を執行します。

また、大規模イベントの開催等人員が不足する場合や、当公園スタッフだけでは対応が困難な場合には、専門的知識・技術を有する他公園に勤務のスタッフがサポートします。

平岡樹芸センター職務分担表	
職 名	担当業務内容
マネージャー	【統括管理責任者】 公園施設管理 公園植物管理 コンプライアンスの確保 札幌市、地域関係団体との協議・調整 公園利用者等への平等・公平な管理運営 公園施設の保全と安全管理 公園利用者対応 ホスピタリティ向上に向けた取組 効率的・効果的な公園管理運営など総合的マネジメントの遂行及び平等利用確保確認の責任者
サブマネージャー (ボランティアコーディネーター)	【統括管理責任者代理】 統括管理責任者の補佐及び不在時の代理 【ボランティアコーディネーター】 ボランティアとの協議・調整 ボランティア活動支援 イベント・プログラム作成・運営、教育機関等実習受け入れ
維持管理作業スタッフ	【施設管理】 公園施設管理・点検・整備、施設清掃、植物管理、利用者案内
受付事務スタッフ	公園利用者対応、利用・案内・サービス、園内巡視、苦情・要望等対応、建物内・トイレの清掃、事務資料等作成、自主事業等企画運営補助、その他管理に係る作業労務管理

※緑の相談員は、外部委嘱スタッフを週2日配置します。

平岡樹芸センター 指揮・支援等スタッフ職務分担表（通年）		
職 名	担当業務内容	
指揮・支援等スタッフ 当協会	担当課長	【公園管理運営執行責任者】 公園管理運営・事業推進の総括、札幌市との連絡・事業調整 公園管理・植物管理の指揮・指導、その他総合的なマネジメント
	事業課スタッフ	公園施設間の事業調整、自主事業・契約等、札幌市との調整、都市緑化基金等
	総務課スタッフ	庶務、人事、給与、文書、規定、研修、福利厚生
	経理課スタッフ	経理、財産管理、予算・決算、情報セキュリティ
	「みどりの価値向上プロジェクト」チーム	公園管理実務経験者の横断的なプロジェクトチームによる公園の課題解決・価値や魅力の向上

ア-5 職責及び役割等の明示

公園に勤務するスタッフの責任と担当等を明らかにするため、管理事務所に名前（名字のみ）、職責、担当業務等を記載した配置図を掲示します。また、全員が統一様式のネームプレート（ひらがな名字を記載）を着用し、スタッフ一人ひとりが自覚と責任をもって業務に当たります。

これら配置図、ネームプレートには、近年の社会情勢を踏まえてフルネームは記載せず、スタッフの安全とプライバシーの保護にも配慮します。

アー6 当協会独自の横断的事業推進体制「みどりの価値向上プロジェクト」

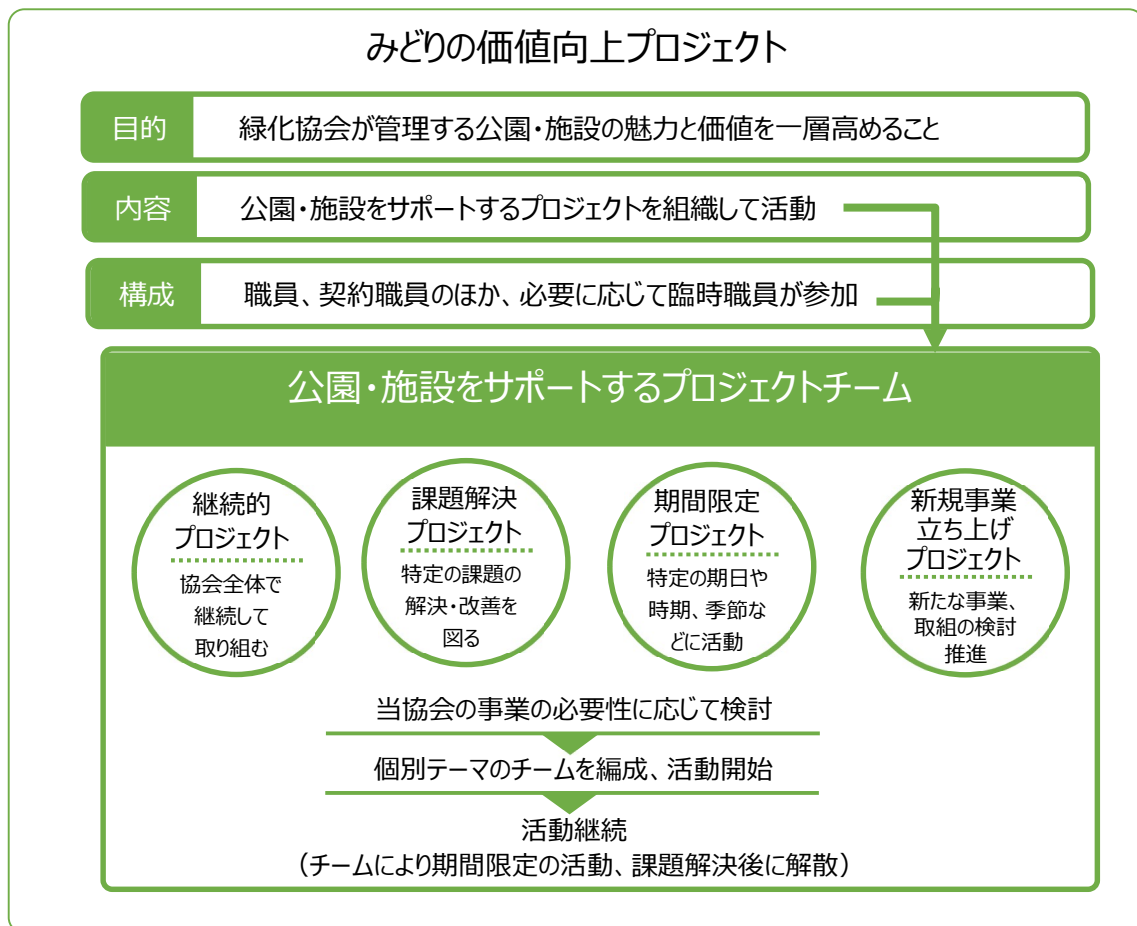
当協会では、勤務する公園・施設や担当範囲を超えた横断的事業推進体制である「みどりの価値向上プロジェクト」を構築しています。全公園・施設に関わる継続的な課題や期間限定の課題を、それぞれのテーマごとにメンバーを募ってチームを結成し活動に取り組んでいます。

これらのプロジェクトチームの活動により、当公園を含めた各公園・施設の管理運営を効果的にサポートしています。

プロジェクトの活動事例

「外あそび」チーム

公園を活用した子どもの外遊びの推進とその指導者の養成を目的として、平成28年度から毎年度継続して外部の助成金を受けて、多世代向け外遊びイベント「公園であそぼ！」や指導者養成講座「公園あそびのヒント講座」を開催しています。



ア-7 有資格者の技術等の共有・活用

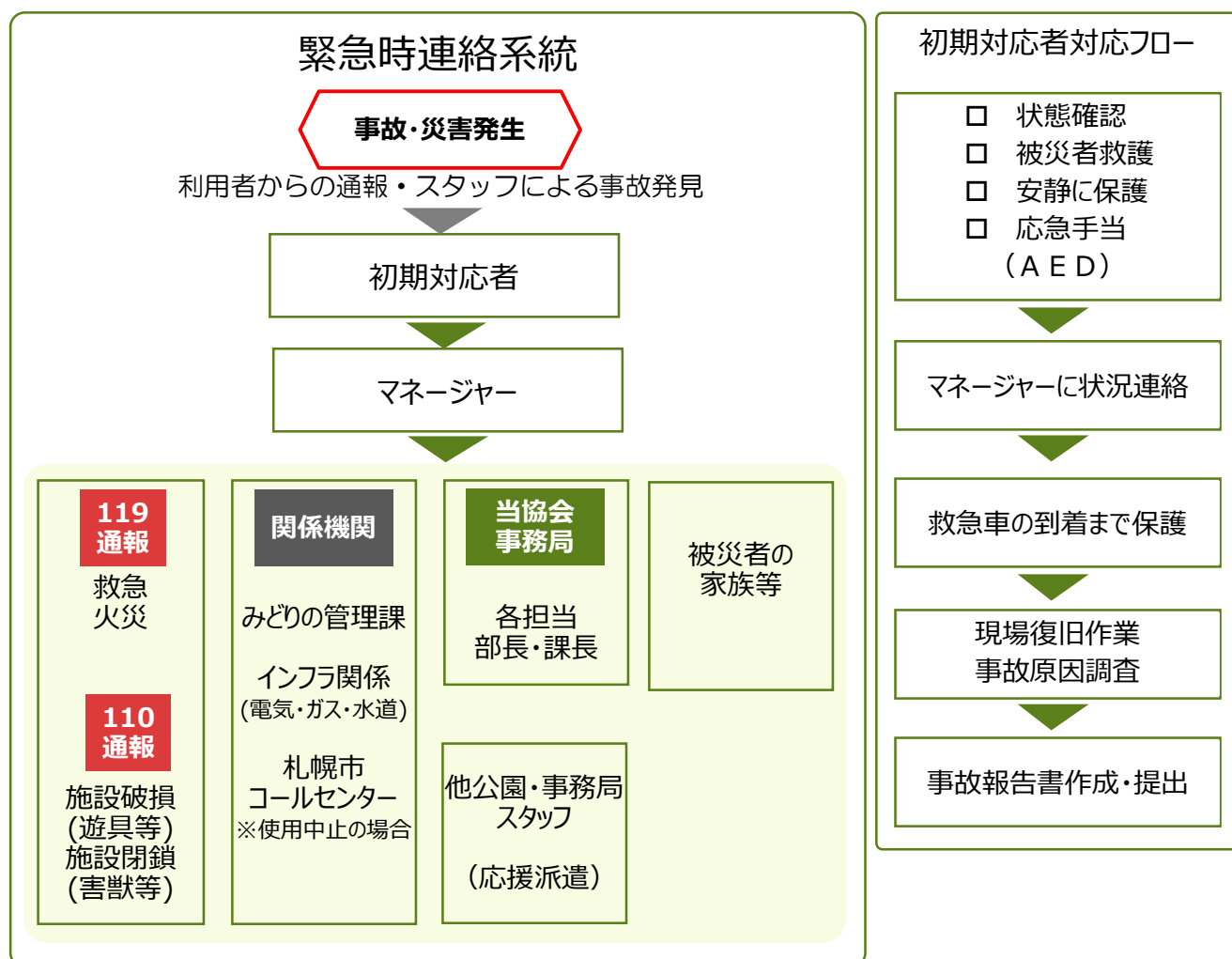
現在、当協会のスタッフが保有する、公園・施設管理運営に係る主な資格は、次表のとおりです。これら有資格スタッフの知識、技術など、あらゆるノウハウを活用して、管理運営のレベルアップと利用者の満足度を高めます。

主な資格者一覧（緑化協会）						令和7年7月1日現在	
分野	資格名	人	分野	資格名	人		
植物・園地管理	樹木医/樹木医補	2/1	安全・サービス	遊具の日常点検講習	56		
	1級/2級造園施工管理技士	20/16		北海道農業指導士	65		
	1級/2級造園技能士	6/10		毒物劇物取扱責任者（一般/農業）	2/1		
	1級/2級園芸装飾技能士	2/2		特殊索道技術管理者	4		
	公園管理運営士	45		食品衛生責任者	24		
	スーパーグリーンアドバイザー/グリーンアドバイザー	1/7		サービス接遇実務検定準1級	1		
	北海道フラワーマスター	2		サービス接遇実務検定2級/3級	19/69		
	ハンギングバスケットマスター	2		全身性障害者移動介助従事者養成研修課程	3		
	花育アドバイザー	2		サービス介助士/準サービス介助士	2/1		
	メディカルハーブコーディネーター	1	労働・衛生	第一種/第二種衛生管理者	8/1		
	園芸療法リーダー2級	1		職長・安全衛生責任者教育/安全衛生推進者	11/17		
	緑の安全管理士	1		ワーク・ライフ・バランス推進員	1		
	家庭菜園検定2級	1		メンタルヘルスマネジメント検定Ⅱ種	5		
	土壤医検定3級	3		危険予知訓練トレーナー研修	1		
	芝草管理技術者2級/3級	2/16		社会保険労務士	1		
	1級/2級土木施工管理技士	6/2		潜水士	3		
危険物・消防	建築物環境衛生管理技術者	4	救急救命	応急手当普及員/応急手当普及推進員	5/3		
	甲種防火管理者/防災管理者	32/13		上級/普通救命講習・普通応急手当講習	2/93		
	消防設備士甲種4類	1		防災士	2		
	危険物取扱者乙種4類	26	自然・生態系	プロジェクトワイルド	13		
	2級ボイラー技士/ボイラー取扱技能	3/3		グローイングアップワイルド	3		
資源循環	破碎・リサイクル施設技術管理士	1		自然再生士	6		
	特別管理産業廃棄物管理責任者	2		2級ピオトップ計画管理士/施工管理士	3/7		
作業機械・工具等	刈払機取扱作業安全衛生教育	67		自然観察指導員	1		
	チェーンソーによる伐木等特別教育	59		生物分類技能検定3級	1		
	フルハーネス型墜落制止用器具特別教育	39	車両系	安全運転管理者/副安全運転管理者	1/4		
	ロープ高所作業特別教育	4		大型特殊第一種運転免許	16		
	振動工具取扱作業安全衛生教育	18		大型第一種/第二種運転免許	1/1		
	丸鋸等取扱作業従事者教育	13		車両系建設機械（整地等）運転技能講習	23		
	アーク溶接技能/ガス溶接技能	16/9		車両系建設機械（新解体）技能講習	3		
	動力駆動巻上機特別教育	3		小型車両系建設機械（整地等）運転特別教育	34		
	自由研削用砥石取替運転作業特別講習	16		フォークリフト運転技能講習/特別教育	12/9		
	木材加工用機械作業主任者技能講習	7		小型移動式クレーン運転技能講習/特別教育	24/3		
学術	学芸員	6		ローラー（締固め）の運転の業務に係る特別教育	11		
	博士（農学）/（環境科学）	1/1		高所作業車運転技能講習/特別教育	28/2		
スポーツ	公認上級スポーツ施設管理士	14	電気	玉掛技能講習	26		
	公認スポーツ施設運営士	3		テールゲートリフター特別教育	29		
	日本陸上競技連盟公認審判員	2		第一種/第二種電気工事士	2/5		
	パークゴルフアドバイザー	3		1級電気工事施工管理技士	1		
	プール施設管理士・衛生管理者	3/10		低圧電気取扱業務特別教育	11		
				特別高圧/高圧電気取扱業務特別教育	1/3		

※人数欄にスラッシュ「/」のある資格：資格名欄〇〇/**の2つを併記、人数欄に〇〇の人数/**の人数を併記
例）樹木医 / 樹木医補 | 1/1 の場合、樹木医 1人 / 樹木医補 1人

ア-8 緊急時の連絡系統

公園で緊急事態が発生したときは、被災者の救護、被害の拡大防止、復旧等を図るため、以下のフローのとおり、迅速かつ的確に対応します。



イ 従事者の確保、配置

(ア) 職員配置計画

当公園の管理運営にあたっては、事業の効率化を図りつつ市民サービスの維持向上を目指して、次の4つの観点からスタッフを配置します。

- ① 公園管理や植物管理に関する高度な専門的知識・技術を有するスタッフの配置
- ② 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
- ③ 季節と業務量を勘案した弾力的な配置
- ④ 質の高い業務を安定的に遂行するため、勤務成績が優秀な契約職員・パートスタッフの継続雇用・配置

平岡樹芸センター スタッフ配置表				
職名・氏名	実務経験年数・資格・要件	所 属	雇用形態	人数
マネージャー (統括管理責任者)	造園業関係経験 30 年以上 公園管理経験 10 年以上 1 級造園、土木施工管理技士 1 級造園技能士 職業訓練指導員	当協会	正規職員 以外	4 月～11 月 1 名
サブマネージャー (統括管理責任者代理) (ボランティアコーディネーター)	公園管理運営経験 4 年			4 月～3 月 1 名
維持管理作業スタッフ①	公園管理経験者			4 月～11 月 1 名
維持管理作業スタッフ②	公園管理経験者			4 月～11 月 1 名
受付事務スタッフ①②	受付実務経験			4 月～11 月 2 名
維持管理作業スタッフ (冬期)	公園管理経験			1 月～3 月 1 名

平岡樹芸センター 指揮・支援等スタッフ配置表（通年）				
職 名	実務経験年数・資格・要件	所 属	雇用形態	人数
担当課長	公園管理経験 28 年以上 公園管理運営士、造園施工管理 技士、第一種衛生管理者等	当協会	正規職員	1 名
事務局スタッフ 事業課・総務課・経理課	公園管理運営経験		正規職員 正規職員 以外	13 名
みどりの価値向上 プロジェクトチーム	当協会内専門技術有資格者等 公園管理運営実務経験		正規職員 正規職員 以外	最大約 50 名

また、自主事業開催時や緊急事態発生時には、次のとおりサポートスタッフのほか、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。

【イベント・プログラムの開催時等の支援体制】

- ① 当協会事務局スタッフ 13 名
- ② みどりの価値向上プロジェクトスタッフ 最大約 50 名

【緊急事態発生時の支援体制（災害・事故等の規模により適宜配置）】

当協会事務局スタッフ、当協会他公園管理スタッフ

【保守・保安体制】

電気保安委託業者、機械警備委託業者、配管設備業者等

(イ) 職員採用計画

(イ)－１ 経験のあるスタッフの採用と配置

現在、当公園の管理運営に従事している経験豊かな正職員を引き続き配置するとともに、勤務成績が優秀な有期雇用契約職員を継続雇用することで、管理の質の安定的な向上を図ります。

有期雇用契約職員の雇用更新にあたっては、当協会の評価基準に基づき、一人ひとり勤務評定書を作成したうえで面接を実施し、優秀な人材の継続確保と適材適所の配置に努めます。

① 統括管理責任者：マネージャー

公園管理運営の経験を有し、当公園の管理に有効な資格を持ったスタッフを１名配置します。

② 統括管理責任者代理：サブマネージャー（ボランティアコーディネーター兼務）

公園管理の経験が豊富で、ボランティア活動や市民活動の経験者または支援調整経験者、技術力のある優秀なスタッフを１名配置します。

③ 作業スタッフ

作業経験が豊富で、必要な資格を持ったスタッフを配置します。

④ 受付スタッフ

明るく接客能力の高いOA操作に長けたスタッフを配置します。

(イ)－２ 新規スタッフの採用方法

新規スタッフの採用が必要となる場合、優秀な人材確保のため、次の方法で募集等を行い、職務にふさわしい人物を公正に選考します。

- ・ ハローワークや地域の求人情報誌、公式ホームページ等により広く募集を行います。
- ・ 新規採用にあたっては、業務や職種別に適性試験等を実施し、公正に採用を判断します。
- ・ 障がい者の雇用について、ハローワーク障がい者雇用担当窓口や、障がい者元気スキルアップ事業（札幌市委託事業）などを活用し、積極的に採用を検討します。

(ウ) 勤務形態・勤務条件

(ウ)－1 勤務形態及び勤務条件

スタッフの勤務形態及び勤務条件は次のとおりとします。

平岡樹芸センター スタッフ勤務形態・条件（4月～11月）							
役 職	勤務形態	日数/週	樹芸勤務時間	樹芸勤務時間/週	休憩	休暇	その他
マネージャー（統括管理責任者）	正規職員以外	5日	8:45～17:15	38時間45分	45分	年次有給休暇 病気休暇 特別休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険
サブマネージャー （統括管理責任者代理） （ボランティアコーディネーター）	正規職員以外	5日	8:45～17:15	38時間45分			
作業スタッフ①②	正規職員以外	5日	4月～9月 8:45～17:15	38時間45分			
			10月 8:45～16:45	36時間15分			
			11月 8:45～16:15	33時間45分			
受付スタッフ①②	正規職員以外	3日	8:45～17:15	23時間15分			

平岡樹芸センター スタッフ勤務形態・条件（12月～3月）							
役 職	勤務形態	日数/週	樹芸勤務時間	樹芸勤務時間/週	休憩	休暇	その他
サブマネージャー （統括管理責任者代理） （ボランティアコーディネーター） 豊平公園兼務	正規職員以外	1日	8:45～17:15	7時間45分	45分	年次有給休暇 病気休暇 特別休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険
作業スタッフ（冬期）	正規職員以外	2日	8:45～17:15	15時間30分			労災保険

(ウ)－2 スタッフローテーション

当公園スタッフの勤務ローテーションは、次の表を基本とします。

平岡樹芸センター スタッフローテーション（4月～11月）								
スタッフ	雇用形態	日	月	火	水	木	金	土
マネージャー （統括管理責任者）	正規職員 以外	○	○		○	○	○	
サブマネージャー （統括管理責任者代理） （ボランティアコーディネーター）	正規職員 以外			○	○	○	○	○
作業スタッフ ①②	正規職員 以外		○	○		○	○	○
		○	○	○		○	○	
受付スタッフ ①②	正規職員 以外			○	○	○		
		○					○	○
外部委嘱相談員					△			△

※緑の相談員（△）は、外部委嘱スタッフとして週2日配置します。（4月下旬～11月上旬）

平岡樹芸センター スタッフローテーション（12月～3月）								
スタッフ	勤務形態	日	月	火	水	木	金	土
サブマネージャー	正規職員 以外			○				
作業スタッフ （冬期）	正規職員 以外			○		○		

(ウ)－3 非正規職員から正規職員への転換の取組

緑化協会では一般公募による採用とは別に、非正規の協会スタッフから選考試験を行うなど、積極的に正規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。

ウ 人材育成・研修計画

ウー1 人材育成・研修計画の基本方針

当協会は、各公園・施設の設置目的に沿った運営や事業実施が、スタッフ一人ひとりの成長と密接に関連すると捉えています。

この観点から、スタッフの知識と技術力、ホスピタリティ向上のため、当協会の運営方針である「5つのK」を基本として、次のような講習・訓練・研修を組織的、計画的に行い、スタッフ一人ひとりの総合的力量を高めることで、組織力の強化と利用者満足度の向上につなげていきます。

ウー2 人材育成・研修計画の具体的内容

① 利用者満足度の向上

利用者満足度の向上を図るため、スタッフ全員が常に“おもてなしの心”を持ち、ホスピタリティの向上に努めます。

また、公園の平等・公平な利用を確保した上で、利用者満足度を高められるよう、柔軟で温かみのある対応ができるスタッフの育成に努め、利用者の満足度を高めます。

- a スタッフ採用時に必ず初任者研修を実施し、公園の管理に携わる者として必要な心がまえと基本的知識等を身につけます。
- b 全スタッフを対象として、具体的な接客・接遇、利用者からの苦情等に対応するためのスキルアップ研修を実施します。また、ホスピタリティの向上につなげるために、サービス接遇検定の受験など、資格を活用した接遇のレベルアップを目指します。
- c バリアフリー講習の受講などをとおして、社会的弱者に配慮した施設の点検や改修に取り組み、現場で見かけたときには「声かけ・手助け」などを積極的に行うことができるスタッフの育成に努めます。

研修内容	対象者	頻度・時期
接遇研修、平等利用の確保	全スタッフ	1回／年
サービス接遇検定	全スタッフ	随時
初任者研修、バリアフリー講習	新規スタッフ	随時

② 安全・安心の確保と的確な情報発信

下記のとおりスタッフの教育・訓練・研修を行い、当公園の利用者及びスタッフの安全・安心を確保します。

【具体的内容】

- a 協会全体での安全大会及び現場ごとの安全衛生研修を毎年4月に実施します。
- b 常勤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）の取扱方法を習得するとともに、処置対応訓練を毎年実施し、よりの確で迅速な対応が可能な体制を目指します。
- c 火災時、災害時の対策として、スタッフによる防災訓練を毎年実施します。
- d 作業の安全性を高めるため、作業スタッフ全員がハザードマップ、ヒヤリ・ハット事例を活用した安全教育により、安全な業務遂行についての知識・理解を深めます。
また、草刈機械や除雪機など現場で使用する作業機械の運転操作、安全作業の研修を受講します。
- e スタッフが遊具の日常点検講習を受講・習得することで、未然に遊具事故を防止するとともに、施設の長寿命化を目指します。
- f 個人情報を取り扱うスタッフを対象に、個人情報保護研修を実施します。
- g 誰もが公式ホームページから正しい情報を容易に得られるよう、担当者はウェブアクセシビリティ講習を受講し、公式ホームページのアクセシビリティの向上に努めます。

研修内容	対象者	頻度・時期
安全大会	協会スタッフ	4月開催
安全衛生研修	各現場スタッフ	4月開催
普通救命講習	未受講スタッフ、更新者	随時
防災訓練（消防、災害）	全スタッフ	1回／年以上
機械等運転操作・安全作業研修	作業スタッフ	1回／年以上
遊具の日常点検講習	未受講スタッフ	随時
個人情報保護講習	個人情報取扱スタッフ	1回／年
ウェブアクセシビリティ講習	ホームページ発信対応者	1回／年

③ 効率的・効果的な公園経営

当協会では、長期的な視点と経営的な視点で、札幌市の財産である公園の価値向上を図ることを目指して、スタッフのキャリアアップにつながる資格取得・研修受講や自己学習を促して資質の向上を図るとともに、ひいては効率的・効果的な公園経営につなげます。

【具体的内容】

- a マネージャー及びサブマネージャーについては、公園管理運営関連資格の取得・更新を計画的に進め、継続的に能力開発を支援します。
- b 正規職員については、採用時のほか、中堅職員、マネージャー、管理職など経験と職位に応じた内容の研修を実施し、各自のキャリア形成とその向上を図り、組織全体の総合力を底上げします。

研修内容	対象者	頻度・時期
公園管理運営士	マネージャー サブマネージャー	随時
造園施工管理技士	マネージャー サブマネージャー	随時
農薬指導士	マネージャー サブマネージャー	随時
キャリアアップ研修	正規職員	随時

④ 連携・協働による地域の活性化

当協会では、市民協働による当公園の管理運営を積極的に進めていきます。

また、ボランティア担当スタッフを育成し、地域住民とのコミュニケーションを図るなどして、当公園での市民による活動を積極的に支援します。

【具体的内容】

- a 当公園における活発で円滑なボランティア活動をサポートするため、ボランティア活動のサポートにかかわる講習等を受講し、スタッフのコーディネート能力を向上させ、地域のボランティアや活動団体等との連携・協働を推進します。
- b 市民参加・協働の事例を学ぶため、外部の講習会や活動への積極的な参加を促し、公園・施設管理における市民協働の推進につなげます。

研修内容	対象者	頻度・時期
ボランティア支援講習	ボランティア対応スタッフ	随時
市民参加・協働にかかわる講習会等への参加	ボランティア対応スタッフ	随時

⑤ 良好な環境の創造・継承

当協会は、地域の構成員として社会的責任を果たし、公園管理において生じる地球環境への負荷を低減させ、良好な環境を次代へ引き継ぐため、EMSを策定、運用しています。

当公園の管理にあたっては、EMSに基づいて積極的に環境活動に取り組むほか、広く市民に対して、環境を考える機会や情報の提供に努めます。

【具体的内容】

- a 当協会では、各公園・施設における環境への取組が適切であるかを確認するため、EMSにおいて年3回の目標達成状況評価、年2回の内部評価を実施し、PDCAサイクルによって適正な取組の確保に努めています。これらの評価・審査は、環境に配慮した業務実施に向けたスタッフ教育にもつながるため、今後も継続して行っています。
- b 都市緑化や生物多様性保全等の分野の外部講習会や活動への積極的な参加を促し、公園・施設管理における環境活動の取組につなげます。
- c 当協会スタッフの、環境に関する知識・意識のレベルアップを図り、環境教育につながる自主事業を企画・実施できるよう研修を実施します。

研修内容	対象者	頻度・時期
環境マネジメント研修	全スタッフ	1回／年

⑥ 【市民サービス】

当公園では、緑化の普及を目的として緑の相談コーナーを設置し、専門知識を有するスタッフにより市民からの栽培方法などの植物に関する相談を受けています。しかし、植物の情報は常に変化し、新たな園芸品種の流通や農薬の取扱に関する改正など、経験だけでは対応できないことが数多くあります。

このため、当協会では豊平公園緑のセンター、百合が原緑のセンターの相談員と豊平公園のマネージャー・サブマネージャーで定期的な研修会を行い、最新の園芸情報の共有と質問傾向を分析し、適切な相談業務ができるよう努めています。

研修内容	対象者	頻度・時期
相談員研修・相談員会議	緑の相談員・マネージャー・サブマネージャー	2回／月

※相談員研修は11月～3月は開催なし。

⑦ 業務上遵守すべき関係法令等の研修

新規採用職員に対し、指定管理業務に関わる法令・条例・規則等の研修を実施します。

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遅滞なく納付します。 ■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資金等を北海道労働局へ報告し、労働保険料を遅滞なく納付します。
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。

法令等	実施内容
高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、公式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、公式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。スタッフの雇用をしっかりと守ることで、市民サービスの取組や社会貢献へのモチベーションを高めていくことができるように配慮します。

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。



（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

情報共有の必要性和方法等について、雇用開始時また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また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、接客サービス、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客研修
- ・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

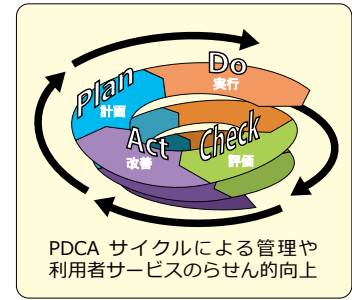
また、他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知や当協会の事故報告書等を確認し、スタッフによるワークショップで実践的に検証します。

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研修、個人情報保護講習、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、公式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、報告書、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

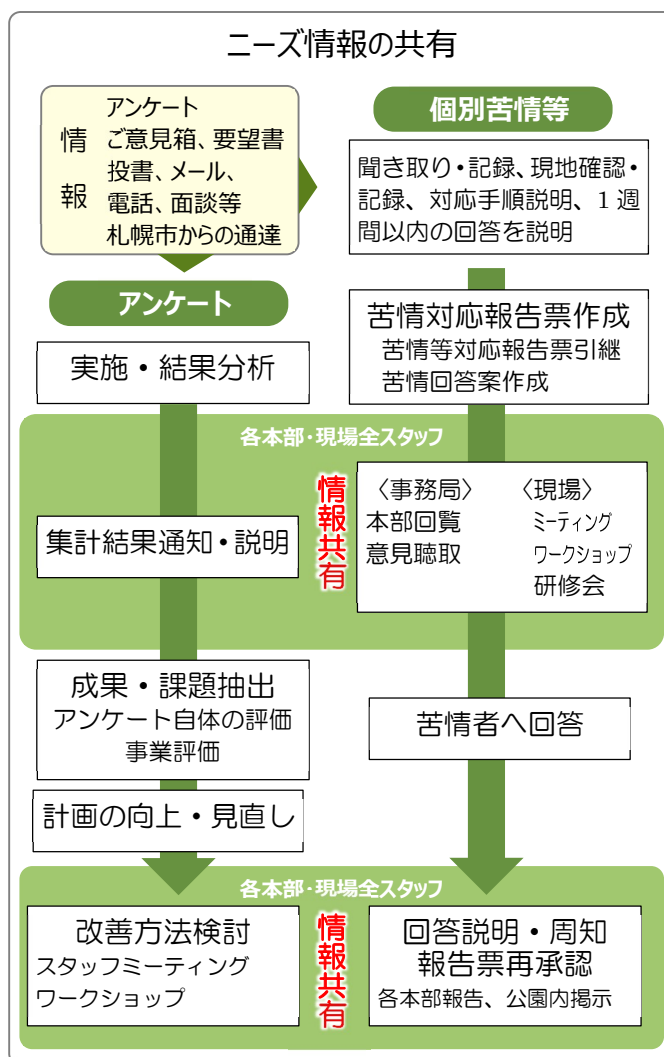
当協会では、管理の質の一層の向上を図るため、利用者からの意見や苦情のほか、施設の安全、運営の効率化、適正な植物管理などの情報を管理運営に携わる全スタッフが共有し、次の点を重視して業務を進めます。

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。

① 公園スタッフ間での情報共有

- 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、また他公園・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 協会事務局との情報共有

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等に努めています。

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等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等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

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。また、指定管理者の責任において委託することを十分に説明したうえで、仕様書を作成し業務を発注するとともに、互いの責任者を明確にし、指揮命令及び緊急連絡体制を確立します。

（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
自動ドア保守点検	定期点検	2 回/年
	修繕等対応	必要時
機械警備	管理事務所	夜間・全日
消防用設備点検	設備点検	2 回/年
トイレ維持管理	修繕等対応	必要時
館内・トイレ日常清掃	管理事務所	2 回/週
管理事務所ガラス清掃	管理事務所	1 回/年
空調設備点検	管理事務所	4 回/年
駐車場交通誘導業務	紅葉時期	10 回/年程度
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	園内で発生した 産業廃棄物の運搬・処理	随時
蜂の巣駆除	蜂の巣の駆除	随時
カラスの巣撤去及び子ガラスの保護業務	カラスの巣撤去及び 子ガラスの保護	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

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、ボランティアとの調整を図り、市民協働の促進に積極的に取り組んできました。当公園でも地域と一体となって公園の魅力向上を図るため、ボランティアコーディネーターとなるスタッフを中心に、地域をはじめとする幅広い市民との連携・協働を推進していきます。

ア－２ 具体的な内容

市民協議会との連携

当公園では、公園を活動の場として利用する団体により組織された市民協議会と積極的に連携を図ってきました。今後も次の新たな取組により、当公園における市民協働の活性化につなげます。

① 平岡樹芸センターボランティア定例会

当公園で活動する登録ボランティアと定例的に協議し、イベントの企画運営、樹木管理などの活動内容を広げ活性化を図ります。

② 平岡公園・平岡樹芸センター利活用協議会

開かれた公園管理運営を目指し、地域住民、ボランティア、近隣学校等で設立されている本協議会を年１回開催し、当公園の管理運営に役立てます。

ア－３ 関係機関一覧

当公園の管理や自主事業の実施にあたり、関連する団体の一覧は以下のとおりです。

分類	団体名
利用者団体	札幌造園技能士会
地元自治体	平岡地区町内会連合会、清田区
ボランティア団体	環境サポーターズ三次郎の会、樹木会
その他	平岡樹芸センター利活用協議会、生物多様性さっぽろ活動拠点ネットワーク

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、「平岡樹芸センター運営協議会（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 定例協議会を年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、運営に当たります。
- 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
 - ・ 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協会で取りまとめ、札幌市に提出します。

(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。

- 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錠管理

公印保管場所	鍵保管者	—
通帳保管場所	鍵保管者	—
通帳保管場所	鍵保管者	—

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

公認会計事務所により、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、2022 年 10 月に適格請求書発行事業の登録を終え、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

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。）を正確に聞き取り、素早く的確に対応し、問題や課題を解決することで、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。
- e 上記で対応が難しいものや札幌市の判断を要するものは、速やかに札幌市に報告します。

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取ります。

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。

[illegible]

当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、各自が当公園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。

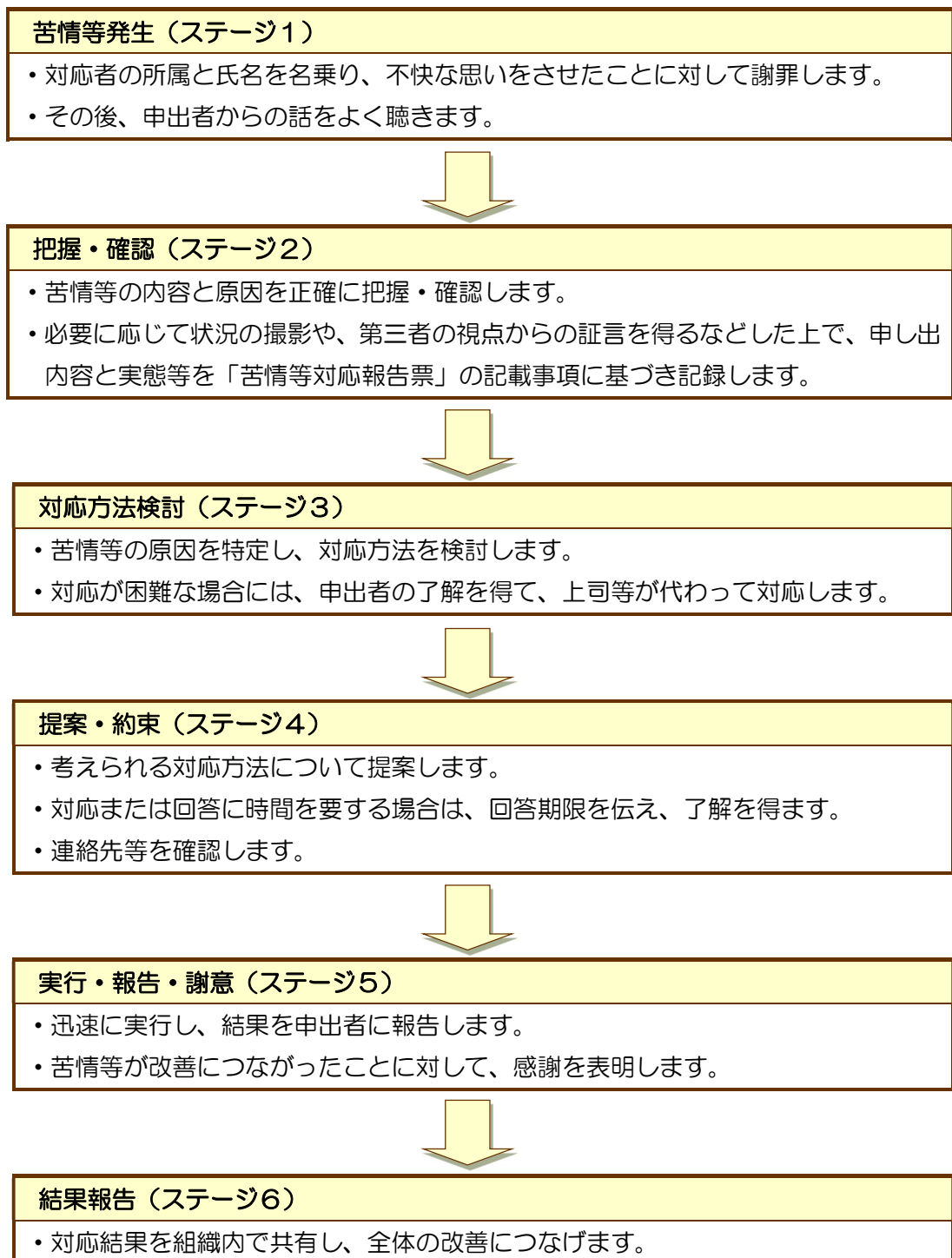
⑤ 札幌市への報告等

- 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、速やかに札幌市に報告します。
- 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 公表

苦情等の内容、経過及び対応結果等について回答を求められた場合は、指定された連絡方法により回答します。また、札幌市及び協議会において報告した上で、施設内に結果を掲示します。

(6)－3 苦情等の対応システム・フロー



(6)－ カスタマーハラスメントへの対応について

緑化協会が管理する公園・施設では、利用者等からの苦情等に対しては上に記載したとおり、真摯に対応してきました。しかし、度を越した不当な要求や行為に発展する事案が一部で発生しており、その際にはこれまで通り、札幌市の担当者と密に情報共有し、また顧問弁護士に相談するなどして対処します。

(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 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。