

経験のあるスタッフの配置計画

現在、当公園で管理運営に従事している経験豊かな正規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当たっては、当協会の評価基準に基づき、一人ひとり勤務評価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と実績を有し、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①（ボランティアコーディネーター兼務）

公園管理経験が豊富で、技術力のある優秀なスタッフ 1 名を配置し、ボランティアとの連絡調整、広報・催事の運営、自主事業等の企画・運営を主導します。

③ 統括管理責任者代理：サブマネージャー②（ボランティアコーディネーター兼務）

サービス業の経験があり、技術力のある優秀なスタッフ 1 名を配置し、ボランティアとの連絡調整、広報・催事の運営、自主事業等の企画・運営に対応します。

④ 管理事務所受付スタッフ

接客能力が高く、OA 操作に長け、当公園の利用案内ができるスタッフを配置します。

⑤ 公園維持管理スタッフ

公園維持管理作業経験が豊富で、作業に必要な資格を持ったスタッフを配置します。

新規スタッフの採用方法

新規スタッフの採用に当たっては、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。

- ① ハローワークや地域の求人情報誌、新聞折り込みチラシ、ホームページ等により広く募集します。
- ② 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。
- ③ 障がい者の雇用については、ハローワークの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）を活用するなど、積極的に採用を検討します。

勤務形態及び勤務条件

当公園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。

西岡公園・西岡中央公園　スタッフ勤務形態・条件（4月～11月）							
役　職	勤務 形態	勤務日数 ／週	勤務 時間	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）	常勤	5日	8:45～ 17:15 維持管理 スタッフ 10～11月 8:45～ 16:45	38時間 45分	45分	年次有給休暇 病欠休暇 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① （統括管理責任者代理）	常勤	5日					
サブマネージャー② （統括管理責任者代理）	常勤	5日					
管理事務所受付スタッフ	非常勤	3日		23時間 15分			
公園維持管理スタッフ①	常勤	5日		38時間 45分			
公園維持管理スタッフ ②③	常勤	5日					

西岡公園・西岡中央公園 スタッフ勤務形態・条件（12月～3月）							
役 職	勤務 形態	勤務日数 ／週	勤務 時間	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）	常勤	5日	8:45～ 17:15	38時間 45分	45分	年次有給休暇 病欠休暇 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① （統括管理責任者代理）	常勤	5日					
サブマネージャー② （統括管理責任者代理）	常勤	5日					
公園維持管理スタッフ①	非常勤	3日	8:45～ 16:45	21時間 45分			

※年次有給休暇は、6ヶ月継続勤務する者に付与

※このほか、雇用条件により育児休業・介護休業、リフレッシュ休暇

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。

西岡公園・西岡中央公園 スタッフ勤務ローテーション（4月～11月）							
スタッフ	日	月	火	水	木	金	土
マネージャー（統括管理責任者）			○	○	○	○	○
サブマネージャー① （統括管理責任者代理）	○	○			○	○	○
サブマネージャー② （統括管理責任者代理）	○	○		○		○	○
管理事務所受付スタッフ	○					○	○
公園維持管理スタッフ①		○	○	○	○	○	
公園維持管理スタッフ②③		○	○	○	○	○	

西岡公園・西岡中央公園 スタッフ勤務ローテーション（12月～3月）							
スタッフ	日	月	火	水	木	金	土
マネージャー（統括管理責任者）			○	○	○	○	○
サブマネージャー① （統括管理責任者代理）	○	○			○	○	○
サブマネージャー② （統括管理責任者代理）	○	○	○		○		○
公園維持管理スタッフ①		○		○		○	

＜スタッフ勤務時間＞

- サブマネージャー②（雇用期間：4/1～3/31）
勤務時間 8：45～17：15
- 管理事務所受付スタッフ（雇用期間：4/1～10/31）
勤務時間 8：45～17：15
- 公園維持スタッフ①（雇用期間：4/1～3/31）
（4/1～9/30）勤務時間 8：45～17：15
（10/1～3/31）勤務時間 8：45～16：45
- 公園維持スタッフ②③（雇用期間：4/1～11/30）
（4/1～9/30）勤務時間 8：45～17：15
（10/1～11/30）勤務時間 8：45～16：45

非正規職員から正規職員への転換の取組

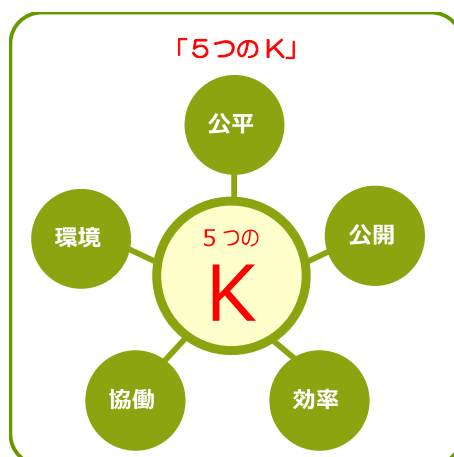
緑化協会では一般公募による採用とは別に、非正規の協会スタッフから選考試験を行うなど、積極的に正規職員への登用を進めます。また、このことにより、スタッフの意欲向上を図るとともに、業務の円滑な遂行と効率化につなげます。

3) 人材育成・研修計画

研修・指導教育の基本方針

当協会では、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、当協会では、スタッフの知識と技術力、ホスピタリティ向上のため、当協会の運営方針とである「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な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。



人材育成・研修計画

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。

【具体的内容】

- 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、サービス接遇実務検定の受験など、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・サービス・平等利用の確保の研修	全スタッフ	1回／年
サービス接遇検定	マネージャー、サブマネージャー 受付スタッフ	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 当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、当公園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、ホームページのアクセシビリティ向上に努めます。

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	未取得スタッフ、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	緑地管理スタッフ	1回／年以上
遊具の日常点検講習	未取得スタッフ	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・効果的な施設経営

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当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、公園管理運営関連の資格取得・更新を計画的に進め、継続的に能力開発を支援します。
- b 当協会の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、組織全体の能力向上に繋がります。

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
北海道農業指導士	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。

そのために、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り、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 講習会や勉強会等の受講によりボランティア対応スタッフのコーディネート能力を向上させ、両公園における活発なボランティア活動をサポートし、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 周辺の町内会や各種団体との良好なコミュニケーションを確保することで、地域と連携したイベント等を開催し地域振興につなげます。

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・協働に係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、公園管理運営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 を運用しています。

当公園の管理に当たっては、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における市民参加・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。

c 当協会のスタッフは、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 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。

4) 労働関係法令の遵守及び雇用環境の維持向上

法令その他、当協会の規程に沿って、次のとおり雇用環境の維持向上に努めます。

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。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。

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賃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。
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。 ■「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

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、規定を整備し、その費用を負担・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・技術に関する人材教育を行い、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」を行い、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、同協会から健康関連・法改正の最新情報を入手し、職場の健康づくりに役立てます。

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対応した無期転換ルールに基づき、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。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。

⑦ 高齢者の就労環境の整備

有期雇用契約者の更新限度を満 70 歳の誕生日の属する年度の末日とするなど、高齢者の高い就労意欲、豊かな知識・熟練した技術を事業運営に活用します。

⑧ 職場内コミュニケーションの活性化

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

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。

特に力を入れる取組内容を次に示します（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、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取得を計画するなど、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

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間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だと当協会は考えます。

当公園の管理運営においては、当協会で運用する EMS による情報収集・伝達・システム監視・評価・改善の一連のシステムを採り入れ、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、当協会では、ウェブ上の協会共有サーバーを利用して各公園と事務局間で情報を共有し現場管理に役立てています。今後も電子メールやメーリングリスト等を活用して、当公園スタッフも含めた迅速な情報共有体制を確保します。

③ 当公園スタッフにおける情報共有

a 日常の情報伝達と指示

園内の施設等に関する情報や注意事項等は、毎朝のミーティングにおいて口頭又は文書で委託先を含む全スタッフに伝えます。

b 研修会等受講によるレベルアップ

毎年グリーンシーズン前に、接遇サービス、普通救命、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着けて、知識・技術を高めます。

c ワークショップ

以下の研修は、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

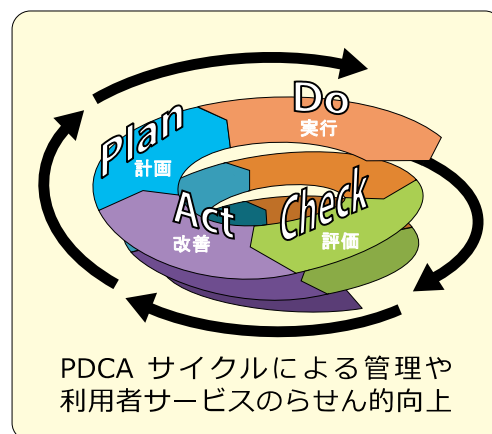
また、他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知や当協会の事故報告書等を確認し、スタッフによるワークショップで、実践的に研修します。

d ミーティング

作業計画、要望への対応、イベント・プログラムの企画などは、定例的に行うスタッフミーティングで、その都度議論し、情報の共有を図ります。

2) 業務の見直し等の組織的な取組

管理や利用者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に接遇・サービス研修、バリアフリー講習等を実施するとともに、スタッフ間の情報伝達方法を確認します。

② 実行

アンケート、投書のほか、当協会の「苦情等対応報告票」（P.51）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

四半期ごとにアンケート、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、情報伝達システム、情報案内システム等を点検します。その結果、抽出・特定された問題点の改善策を全スタッフで検討し、次の計画に反映させます。

維持管理作業

① 計画

当協会で運用している公園管理システムを活用して、業務指針、中期管理計画等に基づき、年間作業計画を作成し、作業数量や品質、安全対策などの目標を設定します。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、巡回票、報告、労務量集計などのほか、アンケート、苦情等対応報告票などで作業等の状況を収集し、システムで整理・確認します。

③ 評価

維持管理担当サブマネージャーは、作業状況の評価を付記してマネージャーに報告し、利用者の声やアンケート結果等も加味して、作業目標、品質目標等について、月ごとと四半期ごとの達成状況を評価します。

④ 改善

作業計画に対する結果の評価を基に、作業計画・手順、指示系統について見直します。また、改善計画についてスタッフと共に検討し、次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行います。

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。

3) 管理における情報共有と業務の改善

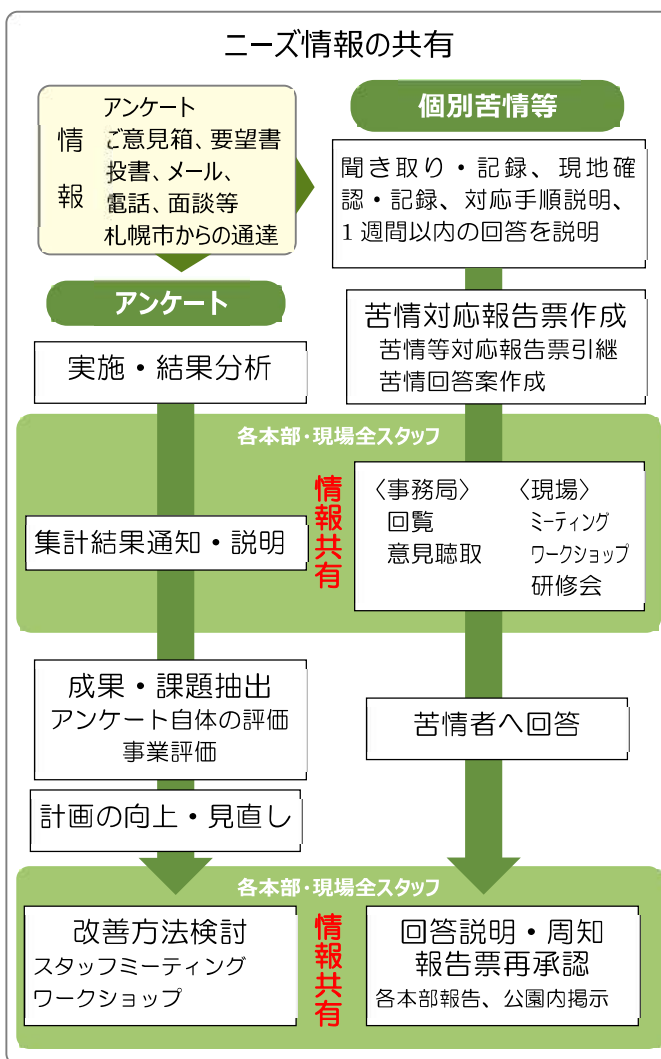
当協会では、管理の質の一層の向上を図るため、利用者からの意見や苦情のほか、施設の安全、運営の効率化、適正な植物管理などの情報を管理運営に携わる全スタッフが共有し、次の点を重視して業務を進めます。

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公園スタッフに周知します。また、承認を得た改善案についても、マネージャーから公園スタッフに周知します。手順等の大幅な改善や、設備等の大規模な改修を必要とする場合には、札幌市と協議を行い、認識と情報の共有を徹底します。

マネージャーは改善結果とその効果を記録し、再び当協会事務局に報告します。報告票は、承認を得た後、個人情報等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、当協会の役員・職員全員が共有し、利用者の視点からサービスや施設のあり方を広く検討するとともに、結果の検証や改善計画の策定により、施設やサービス、維持管理水準の向上を図ります。



安全・危機管理等に関する情報の共有、業務の改善方法

当協会は、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 公園内での情報共有

- a 職場内での安全に関する情報共有の方法は、ワークショップ形式を基本とします。スタッフからの安全管理等への提案を積極的に聴き取り、全員で業務の改善につなげる体制を維持します。
- b 日々の情報は、毎朝のミーティングでスタッフに伝え、業務の改善につなげます。
- c ヒヤリ・ハット体験を日々記録し、共有・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、危険発生のある可能性がある箇所を点検・確認するとともに、ハザードマップを随時更新し、全スタッフへの周知、安全管理の徹底を図り、公開します。
- f 全スタッフに緊急連絡網を周知し、緊急体制の共有と迅速な対応を図ります。

② 当公園に関する組織的な情報共有

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。一方、公園スタッフからは、事故報告書等の提出により、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、当協会事務局から各公園・施設に配信します。

業務効率化についての情報共有、業務の改善方法

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、効率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もつなげます。

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て、マネージャーがミーティングで状況等を説明し、作業方法等の改善を指示します。

電力、水道、燃料は、使用状況を監視・測定して効率化に努め、削減につなげます。また、ごみについては、分別の徹底や持ち帰りの呼びかけなどにより、減量に努めます。

管理計画に基づき、季節やイベントごとに利用状況を把握して、管理レベルの調整をし、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等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。

1) 具体的な再委託業務

当公園において再委託を予定する業務とその内容等は、次のとおりです。

業 務	内 容	回数等
機械警備	■■■■■	365 日 (夜間、年末年始)
定期清掃	管理事務所	2 回／年
消防用設備点検	消火器点検	2 回／年
休養施設点検	四阿、ベンチ等の精密点検	1 回／年
トイレ維持管理	修繕等対応	適宜
除雪	駐車場、施設等	降雪時
自動ドア保守点検	管理事務所	2 回／年
塵芥処理	一般ごみ、ビンカン等運搬処理	通年
産業廃棄物処理	産業廃棄物の回収	適宜
野生生物対応	カラスの巣撤去・子ガラスの保護 ハチの巣の撤去	適時
危険木・枯損木等処理	危険木・枯損木等処理	適宜

2) 再委託の適正確保のための具体的方策

再委託の適正を確保するため、当協会では次の取組を遵守します。

- 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 当協会では、契約事務取扱要綱、委託被指名者選考委員会要綱等により、必要に応じて入札又は見積り合わせを行い、適正に委託先を決定します。
- ④ 公園利用者の安全確保が必要な業務を行う場合は、当協会担当者が業務開始前に利用者の安全を確認します。
- ⑤ 業務終了後は、業務終了後に、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、公園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

1) 市民協働及び地域連携の基本的考え方

当協会では従来から、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。当公園でも地域振興と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を配置しており、今後も地域をはじめとする市民との連携・協働を推進していきます。

2) 市民協働及び地域連携の内容

市民との意見交換会の開催

西岡公園では、平成12年に“公園で活動する様々な団体と札幌市が協議する場”として「西岡自然パネル」（以下、「パネル」といいます。）が組織されました。パネルは、古くから西岡公園で活動する「西岡の自然を語る会」や「北海道トンボ研究会」などの団体が、公園の管理者と意見交換をする場として、年1～2回会議を行ってきました。近年は、ボランティア活動や地域連携活動などを通して西岡公園で活動する方々が増えているため、新たに活動する団体や個人にも、パネルなど意見交換会の場への参加を働きかけていきたいと考えています。

当協会は、意見交換会の事務局として、連絡調整や会議の進行を行っています。今後も、園内の生物多様性の保全に重点を置き、利用と保全のバランスを保つ管理運営を行うために、意見交換会で包括的な保全対策を提案し、検討していきます。また、会議の予定や報告を園内に掲示するなど、一層の情報公開に努めていきます。

ボランティアの養成と活動の推進

当公園では、当協会が多様な市民団体やボランティアと連携しながら、管理運営や自主事業を実施しています。今後も、当協会と市民がパートナーシップを形成し、相互に補完できる協働体制の強化に努めます。

当協会では、公園・施設におけるボランティア活動をサポートするため、平成 14 年度から登録ボランティア制度を整備し、活動を支援してきました。現在、西岡公園では 7 団体、西岡中央公園では 2 団体が登録しています。ボランティアの登録に当たっては、ボランティア保険への加入（自己負担）を条件としており、公園スタッフと対等な関係でボランティア活動を行っています。

なお、次に示す各活動の実施に当たっては、配置するボランティアコーディネーターが活動支援・調整を行い、公園がより魅力的なコミュニティ活動の拠点となるように努めます。

① 森の工作（西岡公園）

当協会では、平成 17 年度から「西岡公園の自然を残す会」と協働で樹名板づくりを行ってきました。同会は平成 20 年度に解散しましたが、平成 21 年度には新たなメンバーを加えてボランティア団体「樹名板工房」が設立され、平成 25 年度からは「森の工作」と改称して、次の活動を展開しています。

a 樹名板づくり

剪定枝を輪切りにした板にバーニングペンで文字を書き、公園の景観に合った自然素材の樹名板を作製します。春や秋には、古くなった樹名板の回収と、新しい樹名板の取り付けを行い、いつでも見やすい・分かりやすい樹名板の管理を行います。

b 案内・注意看板の整備

西岡公園は、公園が完成してから 30 年が経過し、園内の各種案内看板も老朽化していることから、ルーターや糸鋸などの工具を使って、イラスト等を織り交ぜた楽しい看板を作製し、新しく蘇らせる活動を行っています。手作りの看板は公園の景観になじんで好評なことから、今後も古い看板の交換を継続します。

c 季節の体験イベントの企画・運営

森の工作には、木の実や剪定枝を用いた木工作品の製作に長けた方が多いため、自主事業として計画する「季節のイベント」において、当協会と協働で企画・運営を行います。また、ボランティアが作成したクラフト品は講義室に展示し、利用者に新しい自然の楽しみ方を提案します。

活動期間	令和 8 年度
活動回数	1 回／週程度

② 西岡公園植物の会（西岡公園）

植物に関するボランティアは、平成 19・20 年度に当協会が実施した植物標本作製のイベント「西岡公園植物調査～ちょっと詳しい植物観察会」の参加者が中心となり、平成 21 年度に設立されました。札幌市博物館活動センターと連携し、当協会と協働で植物標本の作成や植物調査を行い、平成 25 年度には「西岡公園植物の会」と改称して活動を続けています。

なお、現存する西岡の植物を記録に残すための標本は、札幌市博物館活動センターに保管しています。

また、北海道レッドリストで絶滅危急種（絶滅の危機が増大している種）に指定されているクリンソウは、西岡公園での個体数が減少しているため苗を育成して採種し、生育地に播種することで群落を復元させる取組を継続しています。

このほか、林床にササが繁茂して春植物が見られなくなった場所では、ササを手で刈り取り、その後の経過観察を行うことで植物の多様性を高められるよう活動を継続しています。

活動期間	令和8年度
活動回数	2回程度／月
協力	札幌市博物館活動センター

③ ニハルクラブ（西岡公園）

西岡公園をフィールドとしているトンボや魚の専門家と、「中学生リーダー」とによって平成 21 年度に設立された「西岡・水辺の調査隊」は、平成 25 年度から「ニハルクラブ」と改称されました。団体は、子ども達による自然調査隊「西岡ヤンマ団」と「西岡さかな組」の活動において、専門家として関わる方と保護者として構成され、調査隊の運営をサポートしています。

活動期間	令和8年度
活動回数	2回程度／月
協力	北海道トンボ研究会 豊平川さけ科学館

④ ガイドボランティア（西岡公園）

公園の概要や歴史、植物や野鳥など自然の見どころを公園利用者に紹介するガイドボランティアで、平成 25 年度から自主事業として実施している、おさんぽガイドの運営をサポートしています。また、団体でガイドウォークの申し込みがある際は、管理事務所スタッフのサポートを行います。

活動期間	令和8年度
活動回数	2回程度／月

⑤ 西岡マダム（西岡公園）

平成 26 年度まで旧管理事務所前ロータリー花壇の整備を、宿根草を中心に維持管理する活動を行ってきました。管理事務所の建て替えに伴い、ロータリー花壇は一時撤去されているため、現在は拡張地に移設した宿根草の維持管理と、管理事務所周辺を彩る一年草の寄せ植えプランターの維持管理を行っています。

活動期間	令和 8 年度
活動回数	不定期

⑥ 自然遊びの会 遊木森森

地域の遊び場としてプレーパークを開催しています。西岡公園のプレーパークは、「西岡南小学校おやじの会」や、ボランティア団体など、様々な団体が連携した運営となっていることが大きな特徴です。西岡公園の修景広場、拡張地でプレーパークを開催しています。

活動期間	令和 8 年度
活動回数	2 回程度／月

⑦ ツリークライミングクラブ ハミングバード

ツリークライミングジャパン公認の認定資格を持ったメンバーで構成されており、ツリークライミングの技法を使って、西岡公園の樹木環境の調査と高所の枯損枝など危険箇所の剪定、にしおかピクニックなどのイベントでの木々と親しむツリークライミング体験の実施を目的として R5 年度より活動を開始しました。

活動期間	令和 8 年度
活動回数	2 回程度／年

⑧ 西岡中央公園パークゴルフ同好会（西岡中央公園）

パークゴルフ場の管理は、現在まで利用者自らが同好会を設立しボランティアとして活動しています。今後も当協会と協働で、パークゴルフコースの設営準備・片付けのほか、コースの維持管理を行い、芝生等の質の向上や利用者サービスの向上を図ります。

※今年度は、パークゴルフ場が改修工事箇所となるため、活動は休止となります。
工事に係る調整や、次年度以降の活動予定については協議しながら進めていきます。

活動期間	令和 8 年度
活動回数	-

⑨ 西岡中央公園多目的広場運営委員会（西岡中央公園）

多目的広場の管理は、現在まで利用者自らがボランティアとして活動しています。今後も当協会と協働で、多目的広場の管理運営を行い、利用者サービスの向上を図ります。また、ボランティアが活動するうえで、設備の破損や事故が起こらないように、当協会が支援します。令和 5 年度にボランティア団体が北海道日本ハムファイターズの助成「ダイヤモンド・ブラッシュ・プロジェクト」を活用し、グラウンドの整備を実施いただきました。

活動期間	令和8年度
活動回数	2回／週

他団体との連携

① 北海道トンボ研究会（西岡公園）

北海道トンボ研究会の会員は、長年西岡公園をフィールドとして活動しており、西岡ヤンマ団の運営についても、当協会と協働で行っています。また、展示物の作製等、西岡公園のトンボの豊かさを多くの市民に伝える活動を、当協会と協働で行っています。今後も連携を強化し、道内の貴重なトンボの生息地としての西岡公園の価値を高めるとともに、希少種の保全にも協働で取り組みます。

② 日本野鳥の会札幌支部（西岡公園）

日本野鳥の会札幌支部は、探鳥会で定期的に西岡公園を利用しており、探鳥会の情報は展示室の鳥暦などに記録され、野鳥愛好家の貴重な情報源になっています。また、野鳥の会の会員が園内で撮影した写真を展示して、多くの方にご覧いただいています。今後も連携しながら、西岡公園の野鳥の魅力を広く市民に PR します。

③ 北海道大学環境科学院（西岡公園）

北海道大学環境科学院から当協会が実施する事業へのサポートを受けており、博士課程の学生による西岡さかな組への指導や講演イベントなどを協働で行っています。今後も連携しながら、西岡公園の生物の魅力を広く市民に PR します。

市内近郊の環境教育機関との連携

西岡公園の環境学習の活動拠点としての価値を高めるため、札幌市博物館活動センターや豊平川さけ科学館、野幌自然ふれあい交流館など、市内近郊の環境教育機関との連携を図ります。ボランティア活動や環境学習イベント等を協働で実施するほか、各施設で行われている展示や教育プログラムの情報交換を兼ねた勉強会を企画し、質の向上に努めます。

企業等のボランティア活動の積極的な受け入れ

西岡公園は知名度も高く、企業や学校などから清掃等のボランティア活動の申し出が多く寄せられます。これらのボランティア活動を可能な限り受け入れ、スムーズかつ安全に活動できるように支援します。

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	札幌市博物館活動センター
ボランティア団体	森の工作、遊木森森、ガイドボランティア、ニハルクラブ、ハミングバード
その他	北海道大学環境科学院

4) 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がるため、「西岡公園等運営協議会（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

１）資金管理に関する基本的な考え方

当公園・緑地で取り扱う現金は、「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・緑地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。

２）現金等取扱に関する基本的な考え方

当公園・緑地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。

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）

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

5) インボイス制度について

当協会では、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。

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対応は、当協会の次の指針等に準じて行います。

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、素早くて確にに対応し、問題や課題の解決をするとともに、苦情等を管理運営の改善に反映させてきました。

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。

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、苦情の内容により、必要に応じて事務局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。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。
- 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。

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、運営の改善につなげます。

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

当協会の苦情等対応報告票