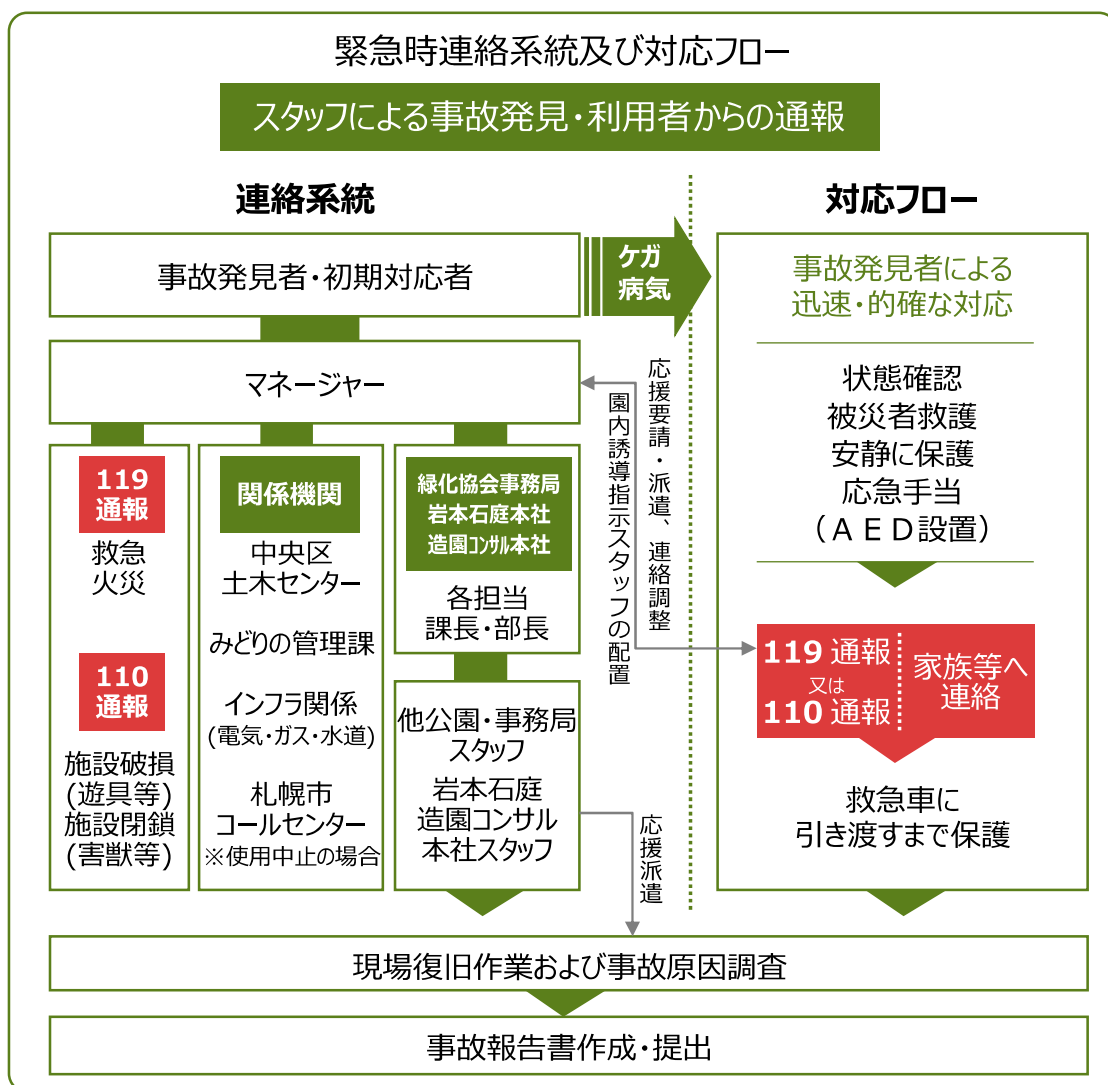


緊急時の連絡系統

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、次の対応フローに基づき、迅速かつ的確に対応します。



2) 従事者の確保、配置計画

スタッフ配置に関する基本的考え方

当公園の管理運営に当たり、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専門的な知識・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 季節と業務量を踏まえた弾力的な配置
- ④ 安定して質の高い業務を遂行するため、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

旭山記念公園 スタッフ配置表				
職 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） （ボランティアコーディネーター兼務）	公園管理経験 19 年 ボランティアコーディネーター 実務経験 8 年 公園管理運営士 2 級造園施工管理技士 北海道農業指導士	緑化協会	正規職員	1 名
サブマネージャー （統括管理責任者代理） （岡山公園マネージャー兼務）	公園管理経験 10 年 公園管理運営士 2 級造園施工管理技士 2 級造園技能士 北海道農業指導士		正規職員	1 名
管理事務所（森の家）スタッフ①	当公園管理経験者		契約職員	1 名
管理事務所（森の家）スタッフ② 4月～11月	当公園管理経験者			1 名
公園維持管理スタッフ①② 4月～11月	公園管理経験 10 年以上 当公園管理経験 造園施工管理技士 造園技能士、街路樹剪定士 北海道農業指導士	岩本石庭	正規職員	2 名
公園維持管理スタッフ③	当公園管理経験者		契約職員	1 名
公園維持管理スタッフ④ 4月～11月	当公園管理経験者		契約職員	1 名
公園維持管理スタッフ⑤⑥ 4月～11月	当公園管理経験者		契約職員	2 名
除雪等管理スタッフ①②③ 12月～3月	当公園管理経験者	造園 コンサル	契約職員	3 名

旭山記念公園 指揮・支援等スタッフ配置表（緑化協会）			
職 名	実務経験年数・資格・要件	雇用形態	人数
事業 4 課長	公園管理経験 28 年以上 1 級造園施工管理技士 公園管理運営士 北海道農業指導士	正規職員	1 名
総務課・経理課スタッフ	公園管理運営経験	正規職員	10 名
事業推進課スタッフ		契約職員	4 名
みどりの価値向上 プロジェクトチーム	緑化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 契約職員	最大 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。

【イベント・プログラムの開催時等の支援体制】

- ① 緑化協会事務局スタッフ 14 名（最大）
- ② みどりの価値向上プロジェクトスタッフ 約 50 名（最大）
- ③ 岩本石庭、造園コンサルの本社等スタッフ 約 3 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）】

- ① 緑化協会事務局スタッフ、緑化協会他公園管理スタッフ
- ② 岩本石庭、造園コンサルの本社等スタッフ
- ③ 委託業者（駐車場・門扉管理、レストハウス管理等）

【保守・保安体制】

電気保安委託業者、機械警備委託業者、駐車場ゲート開閉委託業者、配管設備業者等

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配置し、また、現スタッフで勤務成績が優秀な人材を継続雇用することにより、継続的な質の確保・向上を図ります。

① 統括管理責任者（緑化協会）：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（緑化協会）：サブマネージャー

円山公園のマネージャーを当公園サブマネージャー（兼務）とし、必要時には当公園に駆け付け、管理運営をサポートします。

③ 管理事務所（森の家）スタッフ（緑化協会）

当公園の自然環境等に関する豊富な知識を有し、利用案内等のできる人材を 2 名配置します。※うち 1 名は 4 月から 11 月まで配置

④ 公園維持管理スタッフ（岩本石庭）：緑地・施設等の管理担当

現在、当公園の業務に従事している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。

⑤ 除雪等管理スタッフ（造園コンサル）：冬期の除雪等担当

冬期の積雪時に除雪等の作業に従事する、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。

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、優秀な人材確保と適正な業務執行のため、次の方法で募集を行い、職務にふさわしい人物を公正に選考し、速やかに採用・配置します。

- ・ ハローワークや地域の求人情報誌、新聞折り込みチラシ、公式ホームページ等により広く公募し、公平・公正に求人を行います。
- ・ 新規採用及び雇用更新は、ともに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。
- ・ スタッフの雇用更新に当たっては、コンソーシアム間の評価基準に基づき、個人別に勤務評定書を作成し、勤務評定と面接試験を実施し、優秀な人材の継続確保と適材適所の配置に努めます。
- ・ 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）に相談するなど、積極的に検討します。

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。

旭山記念公園 スタッフ勤務形態・条件（4月～11月）							
役 職	勤務 形態	旭山勤務 日数/週	旭山勤務 時間	旭山勤務 時間/週	休憩	休暇 ※	その他
マネージャー（統括管理責任者） （ボランティアコーディネーター 兼務）	常勤	5日	8:45～ 17:15	38.75時間	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）		適時	適時	適時			
管理事務所（森の家）スタッフ① ※4月～10月		5日	8:45～ 17:15	38.75時間		年次有給休暇 短期介護休暇 子の看護休暇	
管理事務所（森の家）スタッフ②	非常勤	3日	9:30～ 16:30	18.75時間		年次有給休暇	労災保険
公園維持管理スタッフ①②	常勤	1日	8:00～ 17:00	8時間	60分	年次有給休暇 介護休暇等	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険
公園維持管理スタッフ③		5日		40時間		年次有給休暇	
公園維持管理スタッフ④	非常勤	3日		24時間			労災保険 雇用保険
公園維持管理スタッフ⑤⑥	常勤	適時				適時	

※休暇のほか、育児休業・介護休業を取得できる。

旭山記念公園 スタッフ勤務形態・条件（12月～3月）							
役 職	勤務 形態	旭山勤務 日数/週	旭山勤務 時間	旭山勤務 時間/週	休憩	休暇	その他
マネージャー（統括管理責任者） （ボランティアコーディネーター 兼務）	常勤	5日	8:45～ 17:15	38.75時間	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）		適時	適時	適時			
管理事務所（森の家）スタッフ ※11月～3月	非常勤	4日	8:45～ 17:15	31時間		年次有給休暇	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険
公園維持管理スタッフ③	非常勤	2日	10:00～ 12:00	4時間	—	—	労災保険 雇用保険
除雪等管理スタッフ①②③	常勤	降雪時	降雪時	降雪時	90分	年次有給休暇 介護休暇等	健康保険 厚生年金 労災保険 雇用保険

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。

旭山記念公園 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） （ボランティアコーディネーター兼務）	○	○		○	○		○
サブマネージャー（統括管理責任者代理）	適時						
管理事務所（森の家）スタッフ① ※4月～10月	○	○	○			○	○
管理事務所（森の家）スタッフ②			○			○	○
公園維持管理スタッフ①		○					
公園維持管理スタッフ②						○	
公園維持管理スタッフ③	○	○	○	○	○		
公園維持管理スタッフ④					○	○	○
公園維持管理スタッフ⑤	適時						
公園維持管理スタッフ⑥	適時						

旭山記念公園 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） （ボランティアコーディネーター兼務）		○	○		○	○	○
サブマネージャー（統括管理責任者代理）	適時						
管理事務所（森の家）スタッフ ※11月～3月	○			○		○	○
公園維持管理スタッフ③		○			○		
除雪等管理スタッフ①②③	降雪時						

非正規職員から正規職員への転換の取組

当協会では、優秀な人材を確保するために、有期雇用契約者の中から正職員への登用に積極的に取り組んでいます。

【最近の正規職員化の実績】

- ・令和6年度 4名
- ・令和5年度 4名
- ・令和3年度 1名
- ・令和2年度 1名
- ・令和元年度 4名
- ・平成30年度 1名

3) 人材育成・研修計画

研修・指導教育の基本方針（緑化協会）

緑化協会では、スタッフの知識と技術力、ホスピタリティ向上のため、緑化協会が運営方針とする公益性「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的向上を、組織全体の発展と地域社会への還元につなげます。

人材育成・研修計画（緑化協会）

① 【公平】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”を持つようホスピタリティの向上に努めます。

また、公園の平等利用・公平な利用を確保することで利用者満足度を高められるよう、柔軟かつ多様な対応ができるスタッフの育成に努めます。

【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、公園の管理者、スタッフ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スキルアップ研修を実施します。また、接遇のレベルアップにつなげるためのサービス接遇検定の受験など、明確な指標に基づくホスピタリティの向上を目指します。
- c バリアフリー講習を実施・受講するなど、社会的弱者に配慮した施設の点検及び改修の実施・提案、「声がけ・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。



目 的	研修内容	対象者	頻度・時期
利用者満足度の向上	接遇・サービス研修	受付スタッフ	1回／年
	サービス接遇検定	マネージャー・森の家スタッフ	随時
	バリアフリー講習	新規スタッフ	採用時

② 【公開】情報発信強化と安全・安心・快適の確保

当公園の利用者、市民及びスタッフの安全・安心の確保と利用者の声を反映した快適な施設の実現のため、スタッフの教育・訓練・研修を次のとおり行います。

【具体的内容】

- a 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づくりに努めます。
- b 火災時、災害時の対策として、当公園スタッフによる訓練を毎年実施します。
- c 常勤スタッフが集まり、安全な業務遂行についての知識・理解を深め、意識の高揚により、労働災害事故を起こさない作業環境の創出に努めます。
- d 公園内作業や施設の安全性を高めるため、ハザードマップ、ヒヤリ・ハット事例を

活用した安全教育、また草刈機械、除雪機などの運転操作講習、安全作業研修を行います。

- 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、遊具利用に対する未然の事故防止、施設の長寿命化を図ります。
- 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、ウェブアクセシビリティ講習を受講し、公園・施設ホームページのアクセシビリティ確保に努めます。

目 的	研修内容	対象者	頻度・時期
安全・安心・快適の確保	普通救命講習	未受講スタッフ、更新者	随時
	緊急時訓練（消防、災害）	全スタッフ	1回／年以上
	安全大会	公園維持管理スタッフほか	1回／年
	機械等運転操作・安全作業研修	公園維持管理スタッフ	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	ホームページ担当スタッフ	1回／年

③ 【効率】 効率的・効果的な施設経営

緑化協会では、中長期の経営的な視点から、札幌市の財産である当公園の価値向上を図ることを目的として、スタッフの資格取得・研修や自己学習を促し、効率的・効果的な公園経営に努めます。

【具体的内容】

- a マネージャー及びサブマネージャーの公園管理運営士の資格取得及び更新を計画的に進めます。また、その他有資格者の継続した能力開発を支援します。
- b 緑化協会の正規職員は採用時のほか、中堅職員、マネージャー、管理職など職位に応じた内容の研修を実施することにより、各自のキャリア形成・向上を図り、組織全体の総合的力量を底上げします。

目 的	研修内容	対象者	頻度・時期
効率的・効果的な公園経営	公園管理運営士	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 【協働】 連携・協働による地域の活性化

緑化協会では、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の育成をサポートし、地域住民とのコミュニケーションを図ることで、当公園においても市民の活動を通じた地域振興を担うスタッフを育てます。

【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、講習等の受講により、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 ボランティア活動や地域と連携したイベント等を通して、地域の住民・団体とのコミュニケーションを図り、当公園の特性を活用した地域振興につなげます。

目 的	研修内容	対象者	頻度・時期
連携・協働による地域の活性化	ボランティア勉強会	ボランティアコーディネーター	随時

⑤ 【環境】良好な環境の創造・継承

緑化協会は、社会の構成員として社会的責任を果たし、公園管理運営におけ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 緑化協会では各公園・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、HES 外部審査員による年1回の定期審査を実施し、PDCA サイクルによる適正な取組の確保、向上に努めています。これらの評価・審査は、環境に配慮した業務の実施についてのスタッフ教育にもつながるため、今後も継続して実施します。
- b 当公園のスタッフは、環境に関する教育研修により知識・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・実施します。

目 的	研修内容	対象者	頻度・時期
良好な環境の創造・継承	環境マネジメント研修	全スタッフ	1 回／年

人材育成・研修計画（岩本石庭、造園コンサル）

当コンソーシアムの構成団体である岩本石庭及び造園コンサルにおいても、コンソーシアムの代表である緑化協会の人材育成計画に準じて、当コンソーシアムにおいて従事するスタッフに次のとおり研修・講習等を実施し、当公園の良好な管理運営に反映させます。

岩本石庭、造園コンサルの人材育成・研修計画（当公園従事者）

目 的	研修内容	頻度・時期	岩本石庭 独自実施	合同実施	造園コンサル 独自実施
利用者満足度の向上	接遇・サービス研修	1 回／年		○	
安全・安心・ 快適の確保	普通救命講習	随時	○		○
	安全大会	1 回／年	○		○
	緊急時訓練（消防、災害）	1 回／年以上		○	○
	機械等運転操作・安全作業研修	1 回／年以上	○		○
	遊具の日常点検講習	随時	○		○
	個人情報保護講習	1 回／年			○

効率的・効果的な公園経営 (資格取得支援等)	公園管理運営士	随時	○		
	造園施工管理技士	随時	○		○
	農業指導士	随時	○		○
良好な環境の創造・継承	EMS 研修（規格に関わる研修等）	1回/年		○	○

独自実施：岩本石庭、造園コンサルで実施

合同実施：コンソーシアムとして、緑化協会と岩本石庭で合同実施

4) 労働関係法令の遵守及び雇用環境の維持向上

当コンソーシアムの代表団体である緑化協会では、法令及び協会の規程等に従って次のとおり、雇用環境の維持向上に努めます。

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します。

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定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。 ■支払時期・支払方法等、賃金に関する事項を適正に遵守します。 ■年次有給休暇は法定日数を付与し、取得の促進を図ります。 ■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	■最低賃金制度に基づく最低賃金以上の取扱いを厳守します。
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、再発防止のための対策を講じます。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。 ■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促進に努め、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促進します。 ■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、半日単位で付与し、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、緑化協会ホームページで公表するなどスタッフに周知します。 ■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。 ■ストレスチェックを実施後、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当たっては、スタッフのプライバシー確保と必保持を徹底します。
パートタイム労働法	■短時間雇用管理者を選任し、短時間雇用者の能力を発揮する雇用環境の充実・改善を図ります。 ■雇用時の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。 ■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、緑化協会ホームページで公表するなどスタッフに周知します。 ■女性活躍推進法に基づき、職場における女性の活躍について、目標を定めて推進します（取組の実施状況が優良な事業主として、「えるぼし認定」の認定段階3を取得済み）。
公正な採用選考	■雇用機会均等の確保と就業の促進を図るため、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します。
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、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（抜粋）	・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 ・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 ※ 緑化協会の嘱託職員と臨時職員は「契約職員」に相当

当コンソーシアムの構成団体である岩本石庭、造園コンサルにおいても、上記の法令を遵守し、また下記に該当する規程を整備しています。

労働関係法令の関係規程	岩本石庭	造園コンサル
就業規則	○	○
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		○
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（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		○

※名称は緑化協会の例による。

維持・向上に向けた基本的な考え方

当コンソーシアムでは、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。

雇用環境維持・向上の具体的な取組（緑化協会）

当コンソーシアムの代表団体である緑化協会では、雇用環境の維持向上のため次の取組を行っており、今後も引き続き実施します。

① 業務に必要な公的資格の取得支援

公園・施設における業務のレベルアップと市民サービスの向上のため、業務遂行上必要な知識・技能を習得し、公的資格を取得しようとするスタッフに対して、規程を整備し、その費用を負担・支援します。

② 人材育成研修の励行

接遇や業務に係る知識・技術に関する人材教育を行い、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。緑化協会では、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を労使間の共通認識とし、実効性のある具体的な措置を講じます。

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

知識・技術・経験・体力・マナー等を採用試験により総合的に判断し、公園・施設のスタッフを公正に採用することにより、質の高い管理を維持し、市民サービスの向上を図ります。

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 歳の誕生日の属する年度の末日とし、高年齢者の高い就労意欲と蓄積され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

毎朝のブリーフィング等を闊達な意見交換の場とし、職場内におけるコミュニケーションを活性化させます。

ワーク・ライフ・バランスの推進（緑化協会）

当コンソーシアムの代表団体である緑化協会は、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・定着の可能性を高めるため、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内容について、次に示します。

① 育児・介護休業取得者への配慮

育児・介護休業制度を分かりやすく説明し、その意義を周知します。

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。

「さっぽろ市民子育て支援宣言」を行い、安心して子育てできる環境づくりと支援に努めます。

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、現在稼働中の就業管理システムにより、時間外勤務の執行状況等を常に把握し、業務を適正に配分します。

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、年次有給休暇の取得を奨励します。

④ ハラスメント防止の取組

「ハラスメント防止指針」を定めて対応方針と取扱いを明確にし、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。

ハラスメントに関する相談は、職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、防止に努めます。

⑤ 女性の活躍の推進

職場における女性の活躍について、具体的な目標を定めて推進を図り、取組の実施状況が優良な事業主として、女性活躍推進法に基づく「えるぼし認定」（認定段階3）を受けています。

雇用環境維持・向上、ワーク・ライフ・バランス推進の具体的な取組 （岩本石庭、造園コンサル）

当コンソーシアムの構成団体である岩本石庭、造園コンサルでも、雇用環境の維持向上やワーク・ライフ・バランス推進のため、次の取組を行っています。

- ・ 有期契約労働者の無期転換制度
- ・ 健康保険委員の選任
- ・ 安全衛生委員会の設置
- ・ 高齢者の就労環境の整備（65歳を超えるスタッフの雇用）
- ・ 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実施等）

（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

当コンソーシアムでは、当公園の管理運営において緑化協会が運用する EMS による情報収集・伝達・システム監視・評価・改善に関する一連のシステムを取り入れ、次のような方法で情報の共有に努めます。

① 教育訓練

雇用開始時又は年度当初のスタッフ研修で、情報共有の必要性と方法等について教育します。

② 組織全体の情報共有

公園の情報は、基本的に報告書等により緑化協会事務局及び岩本石庭、造園コンサル本社に伝達され、確認します。緑化協会ではこのほか Web 上の専用サーバーを構築して公園と事務局間で情報を共有しています。公園又は事務局から全公園への情報伝達はメーリングリスト等を活用しており、今後も現場スタッフを含めた迅速な情報共有体制を確保します。

③ 公園における情報共有

a 日常の情報伝達と指示

施設や植物等に関する情報や注意事項等は、毎朝のブリーフ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情報共有

年度初めやスタッフの雇用開始時に、接遇サービス研修、救急救命講習、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、知識・技術を高めるとともに、必要な情報を全スタッフが共有します。

c ワークショップ

機器運転操作、安全作業、施設の点検等のスタッフ研修、接遇等の研修及び利用者からの要望に基づく施設改修やサービス改善に伴う研修、作業方法の改善指示等の研修は、随時、ワークショップ形式で実施します。

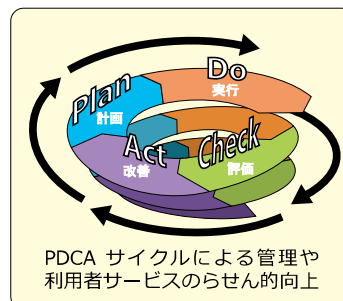
他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知資料や緑化協会の事故報告書等
を検証し、スタッフによるワークショップで、安全確認の方法等について実践的に研
修します。

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議論するとともに、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

管理の質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、見直しにあたっては、計
画（Plan）-実行（Do）-評価（Check）-改善（Act）サイ
クルによるマネジメントシステムを継続します。



■ 接遇・案内サービスにおけるPDCA

① 計画

当公園では全スタッフが利用者と接する機会があるため、年度初めや雇用開始時など適
切な時期に接遇・サービス研修、人権に関する講習、バリアフリー講習等を実施し、同時
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、緑化協会の「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、ブリーフィングや文書などでスタッフに伝え、誰もが正確な情
報を利用者に発信できるようにします。また、ホームページの記事等を日々確認し、情報
の新鮮さと正確性に注意します。

③ 評価

四半期毎にアンケート、投書、苦情等対応報告票などの情報を集計・分析し、接遇やサ
ービス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。

■ 維持管理作業におけるPDCA

① 計画

緑化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、巡視票、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

マネージャーは、システム等の記録のほか、アンケート結果、担当スタッフからの作業経過の聴き取りなどを基に、作業目標、品質目標、利用者満足度等について、毎月又は四半期毎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、指示系統を見直します。また、改善計画はスタッフとともに検討し、次の計画に反映させます。

■ イベント・プログラムの実施における PDCA

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、各業務に対して企画の目的に対する運営状況の評価、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

サービス向上、利用促進の観点から内容等の改善を検討します。改善計画は、次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

当コンソーシアムでは、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、改善につなげることが重要であると考え、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、緑化協会事務局及び岩本石庭、造園コンサル本社へ報告するとともに、毎日のブリーフ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後の効果と結果を記録し、再び緑化協会事務局に報告します。報告票は、改めて承認を得た後、個人情報情報は伏せた上で他の公園・施設にも配信され、各スタッフに周知します。

経営者及び全スタッフの情報共有・認識の共有を基に、公園・施設の利用者の視点からサービスや施設のあり方を広く検討し、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

当コンソーシアムは、当公園の安全管理や災害時の対応等について情報を共有し、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

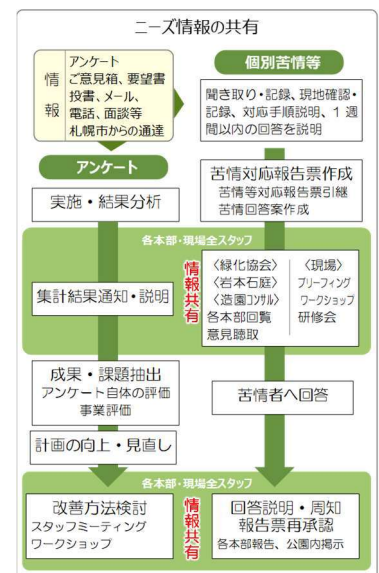
- a 職場内での安全に関する情報共有の方法は、ワークショップ形式を基本とします。スタッフからの安全管理等への提案を積極的に聴き取り、全員で業務の改善につなげる体制を維持します。
- b 日々の情報は、毎朝のブリーフィングでスタッフに伝え、業務の改善につなげます。
- c ヒヤリ・ハット体験を日々記録し、共有・検証して改善を図ります。
- d 当公園又は他公園・施設で事故が発生した場合は、事故報告書等を活用し、安全管理について実践的に検証するなどして、業務の改善を図ります。
- e 日常及び非常時に対応する際の危険箇所を点検・確認するとともに、ハザードマップを随時更新し、全スタッフへの周知、安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 当公園と緑化協会事務局及び岩本石庭、造園コンサル本社との情報共有

緑化協会事務局からは、安全管理や災害等に対する最新情報を所定の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・岩本石庭、造園コンサル本社に周知します。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、緑化協会事務局及び岩本石庭、造園コンサル本社との情報共有を図ります。

③ 緑化協会の公園・施設間での情報共有

緑化協会が行う毎月の営業会議及び安全衛生委員会で、各公園・施設での安全管理等の提案や実践事項を検討し、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検討し、公園・施設での業務改善につなげるとともに、緑化協会事務局を通じて事故報告書を各公園・施設に配信します。



業務効率化についての情報の共有、業務の改善方法

緑化協会ではEMSを運用する中で、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い、電力使用量の削減、ごみ排出量の減量、植物残渣のリサイクルなどのほか、水道・燃料使用量の節減に努めています。

また、公園・施設の利用状況等に応じて管理計画を見直し、効果的な維持管理計画の立案・実行等により作業効率を高めるほか、スタッフや外部から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ています。

① 計画

四半期毎の各公園・施設でのワークショップで、経費節減の目的、経費節減計画、作業手順を周知するとともに、業務改善目標を共有します。

② 実行

作業状況、労務集計などにより、労務量等を測定し、ブリーフィングやミーティングで経過等を説明し、作業方法の改善等を指示します。

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、減量化に努めます。

管理計画に基づき、季節やイベントごとに利用頻度の把握、管理レベルの調整をし、その効果を測定します。

アンケート、投書、苦情等対応報告票などにより情報を収集・整理し、利用者満足度を検証します。

③ 評価

マネージャーは、項目ごとの節減計画、測定結果、アンケート結果などにより、月毎又は四半期毎等の目標達成度を評価します。

④ 改善

マネージャーは、業務効率・品質、業務計画、作業手順、指示系統の基準を常に見直し、スタッフとともに改善について検討し、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

当コンソーシアムでは、機器の保守点検や機械警備等の特殊で専門性が必要とされる業務や特殊な資格が必要な業務等は、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。

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
機械警備		
門扉開閉	門扉の開閉	通年
駐車場警備	駐車場内の車両整理誘導	40 日程度
遊具等点検	春と夏休み前の点検	2 回/年
自動扉保守点検	レストハウス自動ドア点検	3 回/年
消防用設備点検	設備点検	2 回/年

電気工作物点検	高圧受電設備点検	6回/年
トイレ維持管理	修繕等対応	適宜
受水槽清掃	受水槽清掃、水質点検	1回/年
噴水保守点検	噴水通水前、終了後の点検	2回/年
巣の撤去、子ガラスの保護	カラス、ハチの巣の撤去	適宜
塵芥処理	一般ごみ、資源ごみ運搬処理	通年
産業廃棄物処理	産業廃棄物の運搬、処理	適宜
レストハウス管理	売店営業、施設清掃等 (障がい者支援団体に委託)	4月～11月

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、当コンソーシアム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 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、当コンソーシアム担当者が業務開始前に利用者の安全を確認します。また、業務終了後は、委託先から報告書、写真などの提出を求め、複数の検査員が履行を確認します。
- ⑤ 万一、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 再委託先へは、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の遵守等を指示し、契約書には遵守についての条項を記載します。また、再委託先の労働環境の調査について、書面の提出により実施します。
- ⑦ 再委託先にも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、常駐業務への従事者については、当コンソーシアム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。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発生した場合は、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。また、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記載します。
- ⑨ 障がい者の雇用機会への配慮として、当公園のレストハウス管理業務について、これまで継続して社会福祉団体に委託してきました。今後も継続して委託し、連携・サポートを強化することにより、利用者への一層のサービス向上につなげます。このほか、公園の軽易な作業や販売品の仕入れ等について、札幌市のアウトソーシングセンター元気ジョブ等に相談し、札幌市内の障がい者施設への委託を積極的に検討します。

(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

当公園では、森の家を市民活動の拠点として活用し、市民協議会及び構成団体と連携して、豊かな自然を生かした環境教育に供する多様な活動を行うことで、市民の交流が生まれる公園づくりを行います。ボランティアコーディネーターを中心として、すべてのスタッフが市

民協働の心を持ち、市民協議会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

市民協議会との連携

再整備後の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に対して、当コンソーシアムの代表団体である緑化協会では積極的に連携を図ってきました。今後も、豊かな自然環境を生かした公園利用の促進を連携して図ります。

① 森の家の管理運営

森の家は指定管理業務が始まった平成 25 年度から、それまで開放を担当していた市民協議会と協議し、緑化協会が施設の開放を担当し、施設管理を共同で行うことで、市民協議会の負担を減らし、活動を支援してきました。今後も市民協議会をサポートしながら森の家の管理運営に努めます。

② 共催・協力イベントの実施

「旭山野鳥観察会」や「旭山森のフェスティバル」、「森のたんけん隊」など、豊かな自然を生かした多様な環境教育プログラムを共催・協力して開催することで、公園の利用促進と、地域コミュニティの活性化を図っています。今後も一層の連携により公園の活性化につなげます。

③ 市民協議会総会の開催

市民協議会と緑化協会による総会を開催しており、年度ごとの活動方針の共有や、情報交換を図ることで、今後も連携の効果を最大限に発揮させます。

④ 市民協議会との連絡窓口

市民協議会は現在、活動人員の減少が課題となっているため、入会や情報の案内、公園での新たな活動を目指す方への受付・案内など、それらの連絡窓口として継続して協力することにより、市民協議会の活動の活性化を目指します。

⑤ 活動 PR

公式ホームページ、リーフレットなどの広報媒体を使い、市民協議会の活動状況と入会案内を行います。市民協議会の活動を多くの人に広め、仲間を増やすことで活動の活性化を目指します。

⑥ 活動に必要な備品の管理

市民協議会と連携して、活動に必要な備品や資材を確保・管理しており、今後も共用備品の購入などにより、活動の環境整備に努めます。

地域・関連機関との連携

① 近隣小学校との連携

当公園では平成 29 年から近隣の緑丘小学校と連携し、4 年生の総合学習授業「旭山ウォーカー」の実施に協力しています。今後も次代を担う子どもへの環境教育に協力できるよう、連携体制の構築に努めます。

② 町内会との連携

当公園で開催する「森のたんけん隊」や「カルチャーナイト」などのイベントに近隣町内会から講師を派遣してもらうなど連携して開催しています。今後も市民協働による公園の活性化を図ります。

3) 札幌市等との連絡調整の具体的方策

札幌市との連絡調整を緊密かつ円滑に行い、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、「旭山記念公園運営協議会（以下、「協議会」といいます。）」を設立し、次のとおり運営します。

- ① 協議会の構成員は、札幌市と当コンソーシアムの構成団体とします。
- 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 協議会は当コンソーシアムが主催し、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
 - ・ 管理運営に係る各種規程、要綱、マニュアル等を新たに作成する場合、その概略及び業務仕様書において協議会での協議を必要とする旨が記載されている項目
 - ・ 市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組
 - ・ その他、市民の要望等の反映など
- ⑤ 協議会の議事内容は当コンソーシアムで取りまとめ、札幌市に提出します。また、利用者が閲覧できるように森の家に配置します。

（5）財務

当コンソーシアムの業務分担では、当公園の自主事業など、現金等については緑化協会のみが取り扱います。そのため、現金等の取扱いについては、緑化協会の考え方、規定等について次に示します。

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」とあると考えます。当コンソーシアムでは、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、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に整備します。
- ⑤ 透明性の確保 緑化協会では、経理事務の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) 現金等取扱いに関する基本的な考え方

当公園で現金等を取り扱う緑化協会では、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 現金の取扱いをマニュアル化して、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て、多額の現金は所持・保管しません。

3) 現金取扱規程

緑化協会では整備している規程は、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 特定費用準備資金等取扱規則（特定費用準備資金の目的、管理、取崩し等について規定）
- ⑥ 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）
- ⑦ 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）
- ⑧ 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

緑化協会では、既に実行している次の仕組みを、今後も継続して行います。

① 現金取扱の点検・調査

a 定期内部監査（年2回）

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



c 事務局経理事務担当者による現金出納簿の確認

月末締め現金出納簿と売上金口座入金状況を確認

d 外部監査人による監査

公認会計士2名による

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

③ 職場内コミュニケーションの活性化

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 不祥事防止意識の共有

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

5) 現金等取扱に関して、事故・事件が発生した場合

緑化協会では、現金等の取扱いに関して、万一事故や事件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するとともに、原因の究明と改善策を策定します。

6) 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。

(6) 苦情対応

当公園における苦情対応は、代表団体である緑化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、緑化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、素早く的確に対応し、問題や課題の解決をするとともに、苦情等を改善につなげ管理運営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、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 電子メールやご意見箱、アンケートなどによる苦情等以外で、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、緑化協会事業課の担当課長が対応して判断し、苦情の種別により、必要に応じて事務局スタッフに引き継ぎます。