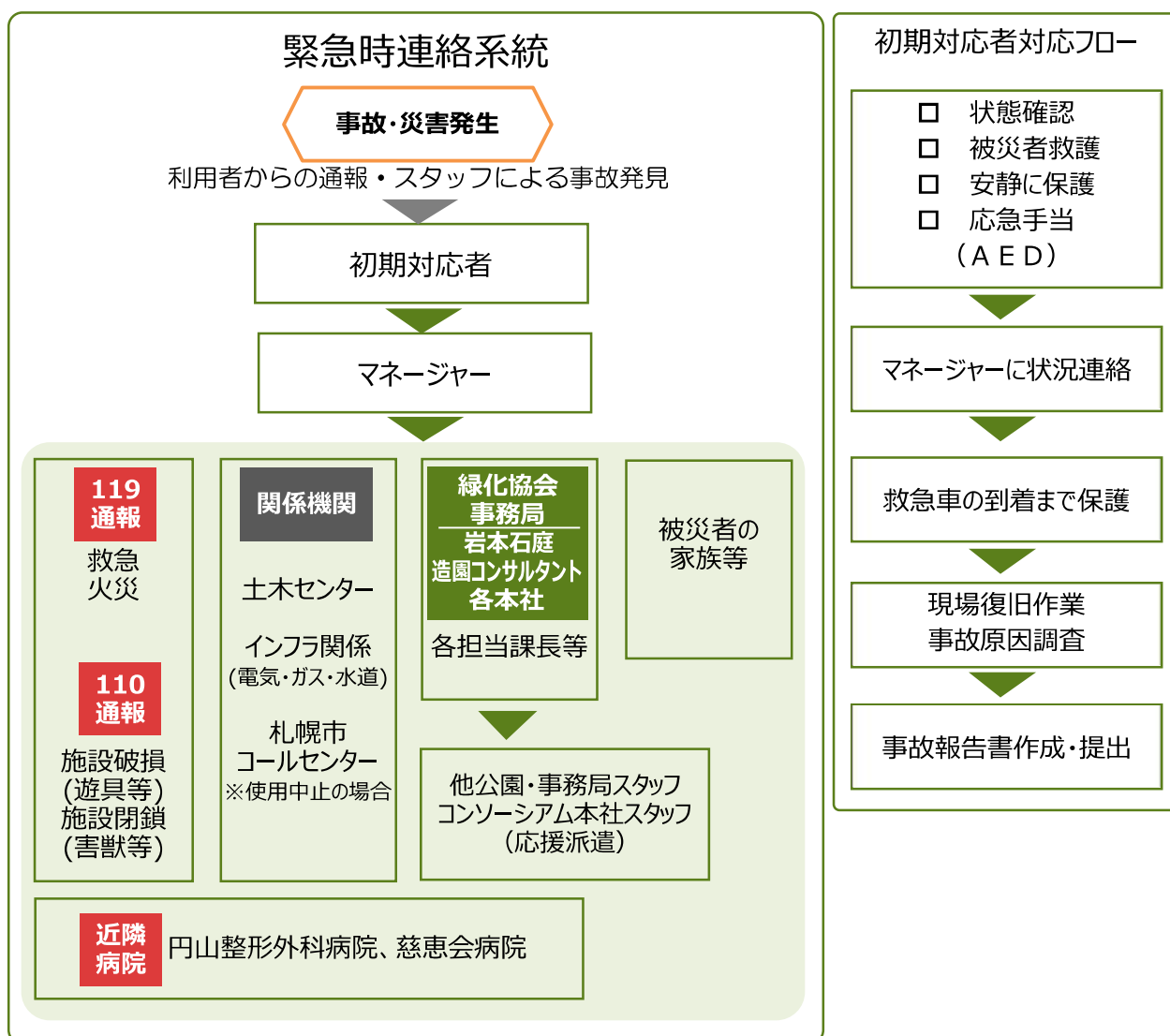


緊急時の連絡系統

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

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 10 年以上 2 級造園施工管理技士 公園管理運営士 甲種防火管理者 体育施設管理士 農薬指導士	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） （円山公園マネージャー兼務）	公園管理経験 11 年 公園管理運営士 2 級造園施工管理技士 北海道農薬指導士 甲種防火管理者		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		契約職員	1 名
公園維持管理スタッフ① 4 月～3 月 週 1 程度	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 北海道農薬指導士	岩本石庭	正規職員	1 名
公園維持管理スタッフ② 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③ 12 月～3 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～3 月 週 1 程度	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

職 名	実務経験年数・資格・要件	雇用形態	人数
担当課長	公園管理経験20年以上 造園施工管理技士 公園管理運営士 北海道農薬指導士 職長・安全衛生責任者	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

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 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。

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。
- ・ 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

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 8:15～16:45	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		5日	8:45～17:15 8:15～16:45	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①	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②		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	2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		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

※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 8:15～16:45	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	非常勤	4日	8:45～17:15 8:15～16:45	31時間		年次有給休暇	
公園維持管理スタッフ①	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	非常勤	2日	10:00～12:00	4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	適時	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
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① ※12月～3月	○		○			○	○
公園維持管理スタッフ③		○			○		
公園維持管理スタッフ⑤⑥	適時						
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

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（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、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、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、緑化協会の運営方針である公益性「6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。



人材育成・研修計画（緑化協会）

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、平等利用の確保、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 平等利用の確保	全スタッフ	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 安全・安心・快適の確保と的確な情報発信

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 緑化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・災害時に備えて、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、安全作業の研修を実施します。
- e 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。
- f 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
普通救命講習	新規スタッフ、更新者	1回/3年
緊急時訓練（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	全スタッフ	1回/年以上
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

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つなげます。

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

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 良好な環境の創造・継承

緑化協会は、地域の構成員として社会的責任を果たし、公園・施設の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 を構築・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めます。
- 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

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。

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	平等利用の確保 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。

雇用環境維持・向上に向けた基本的な考え方

緑化協会は、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・支払方法など、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、緑化協会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当たっては、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、緑化協会ホームページで公表します。 ■緑化協会は、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、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 ・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雇用環境の保持・整備が重要であると考え、スタッフの雇用を最大限守ることで、市民サービスへ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。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。緑化協会では、スタッフが心身共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。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。

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

毎朝のミーテ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、緑化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。

緑化協会が特に力を入れる取組内容について、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、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

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 段階中の第 2 段階）の認証を受けています。

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
- ・ 高年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

当公園に関わる情報について、委託先スタッフを含む全関係者間で共有することは、利用者サービス、維持管理水準、安全性等を高く保つ上で最重要事項の一つであると考えます。

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研修で、情報共有の必要性和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。

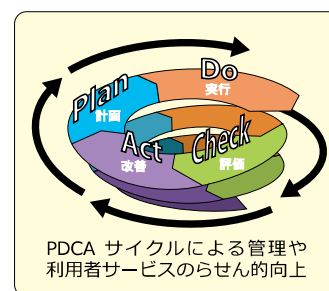
他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知資料や緑化協会の事故報告書等を検証し、スタッフによるワークショップで、安全確認の方法等について実践的に研修します。

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）サイクルにより継続的に取り組みます。



【緑化協会のPDCAサイクルによる改善事例（緑化協会）】

事例段階	札幌市に提出する報告書作成	省エネへの取組と効率化
P 計画	札幌市に提出する報告書作成の効率化とデータの蓄積及び分析システムを構築する。	公園・施設の設備管理において、最大需要電力の低減及び電気料金の節減を目指す。
D 実行	札幌市の要求様式や緑化協会の必要データ等を検討した結果、緑化協会独自仕様のシステムを構築。	デマンド監視装置のない古い施設については、電気保安業者とアドバイザー契約し、デマンド監視装置を設置して監視し、最大需要電力の低減を行う。
C 評価	平成 26 年度から各公園・施設で運用を開始し、各公園担当者から改善要望を集約する。	定期的なデータの分析報告を受け、改善点を確認する。
A 改善	現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、改善する。	運用の改善を行い、効率化を図る。

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、「事故・苦情等共有システム」を用いたスタッフ間の情報共有方法を確認します。

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、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、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

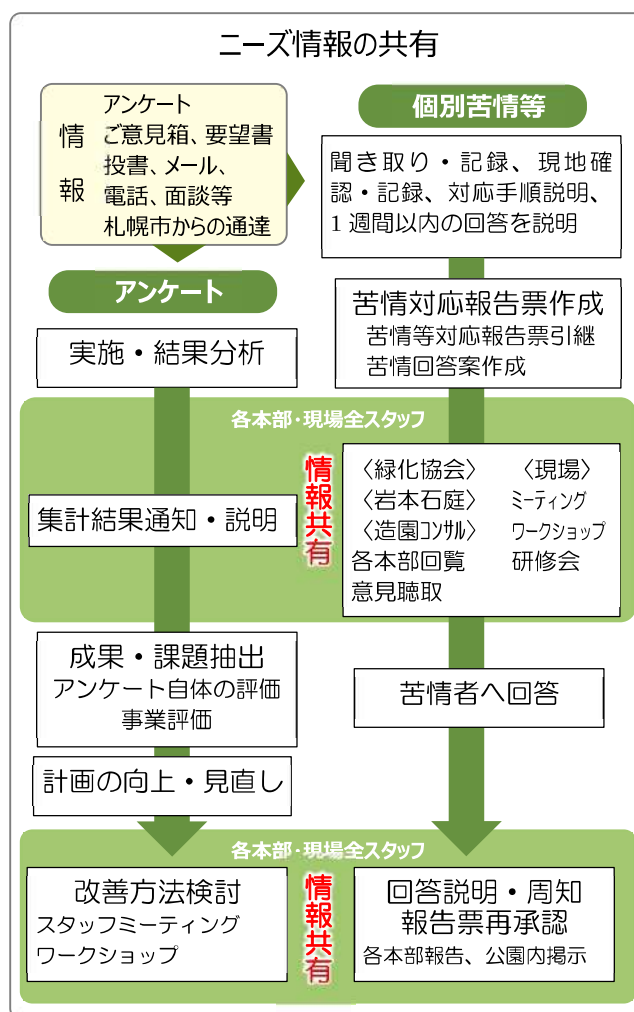
か、施設の安全、運営の効率化、適正な植物管理などの情報を管理運営に携わる全スタッフが共有し、改善につなげることが重要であると考え、次の点を重視して業務を進めます。

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

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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

ブを随時更新し、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

緑化協会では、毎月の経営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、緑化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の共有、業務の改善方法

緑化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

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、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。

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。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 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、調査票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目指します。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

当公園では、再整備前の計画段階から地域住民等の参加により、公園に求めるテーマや方向性、利用方法等の検討が進められてきました。その中から、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・協カイベントの実施

「旭山森のフェスティバル」、「旭山冬のフェスティバル」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「木工クラフト講習会」などのイベントに近隣町内会から講師の派遣や、専用工具の貸出等に協力してもらうなど連携して開催してきました。今後も市民協働による公園の活性化を図ります。

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、想定される関係機関一覧は以下のとおりです。

分類	団体名
利用者団体	旭山記念公園市民協議会 主な活動団体：旭山公園キッズ、旭山自然調査隊、札幌太陽中央子ども劇場、札幌まるやま自然学校
地元自治体	界川町内会
ボランティア団体	旭山記念公園ボランティアの会
その他	札幌市立緑丘小学校

4) 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。