

(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・緑地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と当コンソーシアムは考えます。

当コンソーシアムでは、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

情報共有の必要性と方法等について、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・緑地の情報については、基本的に報告書等により緑化協会事務局及びコンソーシアムを構成する各社に伝達します。また、緑化協会では、Web 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、現場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・緑地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、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

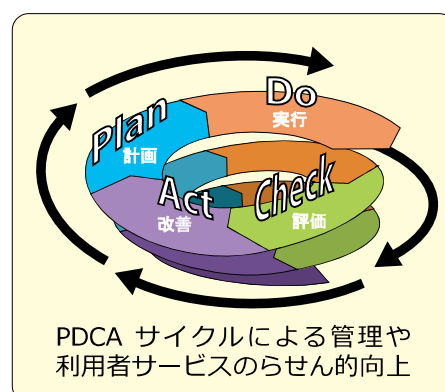
また、他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知や緑化協会の事故報告書等を確認し、スタッフによるワークショップで実践的に検証します。

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 業務の見直し等の組織的な取組

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（緑化協会）】

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。	令和3年度に再度、札幌市の要求様式と緑化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・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、緑化協会の「苦情等対応報告票」（P.56）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、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。

維持管理作業

① 計画

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、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

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

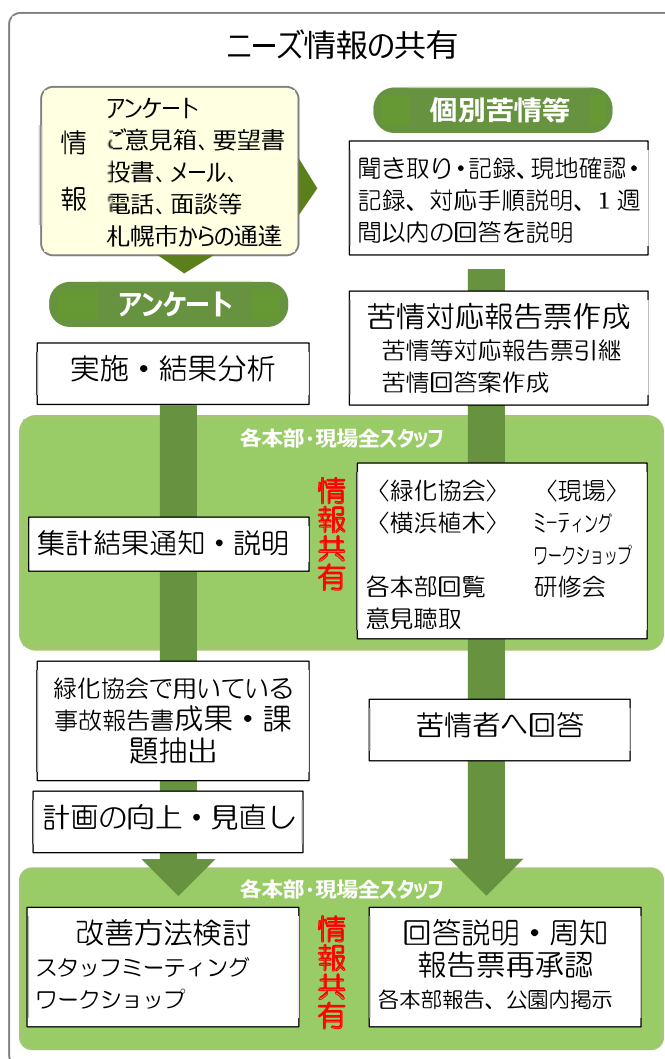
当コンソーシアムでは、管理の質の一層の向上を図るため、利用者からの意見や苦情のほか、施設の安全、運営の効率化、適正な植物管理などの情報を管理運営に携わる全スタッフが共有し、改善につなげることが重要であると考え、次の点を重視して業務を進めます。

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コンソーシアム各社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、当コンソーシアムの役員・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

当コンソーシアムは、当公園・緑地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 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・緑地、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・緑地に関する組織的な情報共有

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電子メール、メーリングリスト等により、当公園・緑地を含む全公園・施設スタッフ・コンソーシアムを構成する各社に周知します。一方、現場スタッフからは、電子メールによる事故報告書等の提出により、コンソーシアム間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

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・施設でのミーティングで、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などをまとめた労務量の等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、また特殊な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。

（３）－１ 具体的な再委託業務

再委託を予定する業務と内容等は、次のとおりです。

① 川下公園

業 務	内 容	回数等
機械警備	リラックスプラザ、作業員詰所	通年
機械設備日常管理	機械設備の日常管理	通年
機械設備保守点検	機械設備保守点検	1 回/年
駐車場・門扉管理	門扉開放	4 月～11 月
遊具等点検	春期・夏期の精密点検	2 回/年
自動扉保守点検	リラックスプラザ自動ドア点検	3 回/年
水質検査等	浴室・プール水質検査	12 回/年
空気環境測定	リラックスプラザ内空気環境測定	6 回/年
プール監視等管理	プール監視業務	通年
レジオネラ属菌検査	プールのレジオネラ属菌検査	2 回/年
プール濾過機保守点検	プール濾過機点検	1 回/3 年
配管関係清掃	プール・浴槽関係配管清掃	2 回/年
浴槽設備点検	浴槽設備点検	2 回/年
受水槽・貯湯槽清掃	受水槽・貯湯槽清掃	1 回/年
車椅子昇降機保守点検	車椅子昇降機点検	2 回/年
消防用設備点検	設備点検	2 回/年
電気保安点検	高圧受電設備点検等	6 回/年
建築物点検	リラックスプラザ建築物点検	3 回/年
防火設備点検	リラックスプラザ建築設備点検	1 回/年
建築設備点検	リラックスプラザ建築設備点検	1 回/年
公園トイレ清掃	清掃等対応	通年
汚水槽清掃	汚水槽清掃・汚泥除去・点検	1 回/年
イベント委託	イベントの委託	適宜
巢の撤去、子ガラスの保護	カラス、ハチの巢の撤去	適宜
塵芥処理	一般ごみ運搬処理	通年
産業廃棄物処理	産業廃棄物の運搬、処理	適宜
喫茶コーナー・売店	喫茶コーナー・売店営業	通年
駐車場除雪	リラックスプラザ前駐車場除雪・排雪	12 月～3 月

② 北郷公園

業 務	内 容	回数等
門扉開閉	出入口門扉開閉	通年
遊具等点検	春と夏休み前の精密点検	2 回/年
パークゴルフ場管理	パークゴルフ場コース維持管理	4 月～11 月
塵芥処理	一般ごみ運搬処理	通年
産業廃棄物処理	産業廃棄物の運搬、処理	適宜
電気保安点検	高圧受電設備点検等	6 回/年

③ 豊平川緑地（下流地区）

業 務	内 容	回数等
門扉開閉	出入口門扉開閉	4 月～11 月
遊具等点検	春と夏休み前の精密点検	2 回/年

パークゴルフ場管理	パークゴルフ場コース維持管理	4月～11月
公園トイレ清掃	清掃等対応	4月～11月
トイレ汲み取り	公園トイレ汲み取り	適宜
巣の撤去、子ガラスの保護	ガラス、ハチの巣の撤去	適宜
塵芥処理	一般ごみ運搬処理	通年
産業廃棄物処理	産業廃棄物の運搬、処理	適宜

(3)－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 緑化協会では、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 再委託業務を行う場合は、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 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 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。

（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

緑化協会では以前より、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・緑地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、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。

ア－２ 市民協働及び地域連携の内容

地域団体等との連携による推進体制

地域連携による公園・緑地管理運営に取り組むことを目的とし以下の既存協議会と連携し、第三者による視点を通して多様なニーズの反映や公園・緑地運営の改善を図ることとします。

①【川下公園利活用協議会】

当協議会は、平成２３年度に設立され、公園の利活用活性化のため近隣関係団体より広く意見・情報を収集し、公園の管理運営に反映させることを目的としています。参加団体は、北東白石連合町内会、北東白石地区青少年育成委員会、北東白石体育振興会、北東白石まちづくりセンター、川下公園を含む白石区内公共施設活用ネットワーク協議会、川北小学校、東川下小学校、北都小学校、北都中学校、白石高校、大藤学園北都幼稚園となっており、毎年定例協議会を開催する他、川下公園を利用した町内会事業について協力体制を取っています。

現指定管理期間においては、近隣町内会からの要望を緑地管理に生かすほか、イベントの協力など利用し易い公園の活性化に取り組むことができました。次期指定管理期間においても、意見・情報を柔軟に取り入れ地域貢献に取り組みます。

②【白石区内公共施設との協力】

平成２１年度より、白石区内公共施設を管理運営する３つの札幌市の外郭団体が集まり、協働での自主事業企画運営や施設間の相互ＰＲ等を行い、白石区内の公共施設の利用活性化を目的に協力体制にあります。

現指定管理期間においては、ライラックまつり in 川下公園や川下公園ウィンターフェスティバル開催時にスポーツイベントや子どもボランティアなど市民に還元できる企画を行い、市民からは好評価を得ています。次期指定管理期間においても白石区の公共施設を活性化するため協力体制を継続し、公園利活用を図ります。

協力法人	： 公益財団法人札幌市公園緑化協会 一般財団法人札幌市スポーツ協会 公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会
参加施設	： 川下公園、白石体育館、白石温水プール、川北児童会館 北東白石児童会館

事業協力団体、及び地域団体と連携しながら推進する事業

川下公園等の事業運営や利用促進について、地域団体や市民等と協働・連携しながら推進します。

①【NPO法人ガーデンアイランド北海道】

平成19年度より、同法人が主催する「ガーデンアイランド北海道」の会場として登録しています。登録会場相互の連携により北海道の花と緑のネットワークづくりに寄与しています。

②【公益社団法人日本愛玩動物協会北海道支部】

愛犬家のマナー講座（愛犬といっしょの公園散歩講座）を共催し、公園・緑地を利用するにあたってのマナー啓発に努めています。

③【白石区ふるさと会（白石でっち奉公・白石区ふるさとまつり）】

「地域で子どもたちを育てよう」という趣旨のもと、白石区ふるさと会の主催で実施される「白石でっち奉公」は、地域の企業や商店、病院、保育園、飲食店など多くの事業者が、小・中学校の児童・生徒が就労体験を受け入れる事業です。

毎年、川下公園でも小・中学校の児童・生徒を受け入れ、就労体験をしていただきながら公園での仕事を知ってもらい、公園への理解を深めてもらっています。

また、これまで白石区役所庁舎前駐車場で開催されていた「白石区ふるさと会」主催の「白石区ふるさとまつり」が、庁舎移転に伴い平成29年度は川下公園で初の開催となりました。緑化協会も共催者として、本まつりの準備・運営に積極的に支援を行いました。

今後も本まつりが川下公園で開催されることとなれば、本まつり事務局である白石区地域振興課と協力関係を保ちながら、地域振興・活性化と川下公園の魅力を多くの市民・区民に発信できるよう、積極的に支援協力を行うよう努めます。



④【北東白石地区青少年育成委員会（夏期・冬期レクリエーション）】

北東白石地区の子ども達に、他の小学校や異学年児童との交流をしながら夏期と冬期の年2回の屋外レクリエーションを楽しんでもらう事を目的として、北東白石地区青少年育成委員会が主催し実施しています。

川下公園では、事業内容の打ち合わせ時から参画し、開催時の人的支援・公園備品の貸出等を積極的に行い、事業の内容充実を図りつつ公園の魅力発信と利用促進に努めます。



⑤【官学民の各種団体（ライラックまつり・健康増進プログラムなど）】

これまでライラックまつりや水中健康教室などの実施に際して、地域の幼稚園や高校・大学等の教育機関、近隣団体・健康推進団体・市民活動団体等と協働・連携しながら進めて来ました。

今後も様々な活動団体等と連携しながら、多様なプログラムやイベントを開催し、利用促進・魅力促進を図ります。

なお、以下の《協働・連携し実施する事業》の指導者・運営協力者を選定の際に、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。

《協働・連携し実施する事業》

ライラックまつり／水中健康教室／ダンス教室／愛犬といっしょの公園散歩講座

⑥【高齢者・障がい者支援施設、福祉団体】

リラックスプラザの浴室・プールは、多くの高齢者や障がい者・介助者の方々に利用されています。

これまでも利用しやすい環境づくりに努めてきましたが、潜在する不満や改良点を顕在化させるため、今後は各種支援施設や福祉団体等から意見・要望を聴取し、今後のハード面・ソフト面の改良に繋げるよう努めます。

川下公園ボランティア

これまでライラックの花がら摘みや挿し木等を、公園ボランティアの協力を得ながら実施し、市民へのライラックの知識の普及やライラックの無料配布をしてきたところです。

今後の活動においても、ライラックの育成栽培・普及啓発を断続的に行っていただくほか、花壇管理等を通じて、市民の自己実現や知識・技術の習得をしながら、川下公園の魅力を発信していくことを目指します。

イ 札幌市等との連絡調整

イー１ 具体的方策

札幌市との連絡調整を密接かつ円滑に行い、当公園・緑地の利用促進や管理運営水準の向上につなげるため、「川下公園等運営協議会（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、運営にあたります。
- 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・緑地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コンソーシアムで取りまとめ、札幌市に提出します。

(5) 財務

当コンソーシアムの業務分担では、当公園・緑地の自主事業など、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、現金等の取扱いにおける緑化協会の考え方、規定等について次に示します。

(5) - 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」とであると考えます。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さない必要な資金を確保します。 |
| ③ 効率性の確保 | 月々の支払等に支障を来さない必要な資金を確保します。 |
| 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。 |

(5) - 2 現金等取扱いに関する基本的な考え方

当公園・緑地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 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

、多額の現金は所持・保管しません。

(5) - 3 現金取扱規程

緑化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

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 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設・管理
公印保管場所 
通帳保管場所 
通帳保管場所 
 - c 事務局経理事務担当者による現金出納簿の確認
月末締めめの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、適格請求書発行事業の登録を受け、インボイス制度で定められる事務処理等を行います。

(5)－6 現金等取扱いに関して、事故・不祥事が発生した場合

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）苦情对应

当公園・緑地における苦情対応は、緑化協会の次の指針等に準じて、コンソーシアムで統一した対応を行います。

(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、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・緑地においても同様に、利用者や地域からの苦情等に対して、緑化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、必要に応じてコンソーシアムスタッフに引き継ぎます。
- d 利用者からの申し出により、当コンソーシアムが関係する他の部署に、当公園・緑地の苦情等が寄せられた場合でも、申し出を受けた部署で苦情等を受け付けます。

② 対応手続文書の整備・活用

- 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」は緑化協会事務局で決裁し、苦情等を受けた公園は、緑化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・施設のスタッフ及びコンソーシアム各社で共有し、運営の改善につなげます。

[illegible]

③ スタッフの基本姿勢

- a 速やかに対応します。
- b 可能な改善は、できるだけ迅速に行います。
- c スタッフ各自は、当コンソーシアムの代表としての心構えで対応します。(担当外という考え方はしない)
- d 言い分、申し出を最後までとことんよく聴きます。(全面否定しない)

緑化協会の苦情等対応報告票

- e 利用者の気持ちを尊重します。(利用者の立場に立つ)
- f 情報を正しく伝えます。(隠したり、ごまかしたりしない)
- g 落ち着いて対応します。(感情的にならない)
- h 利用者に物質的・金銭的・時間的な負担をかけません。
- i 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。
- j 差別・特別扱いしません。
- k 組織として対応し、利用者からの理解と運営の改善につなげます。

④ 全スタッフの理解・徹底

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し、その徹底に努めます。

- a 苦情等に対する「基本姿勢」の内容を理解すること。
- 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図るよう努め、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。

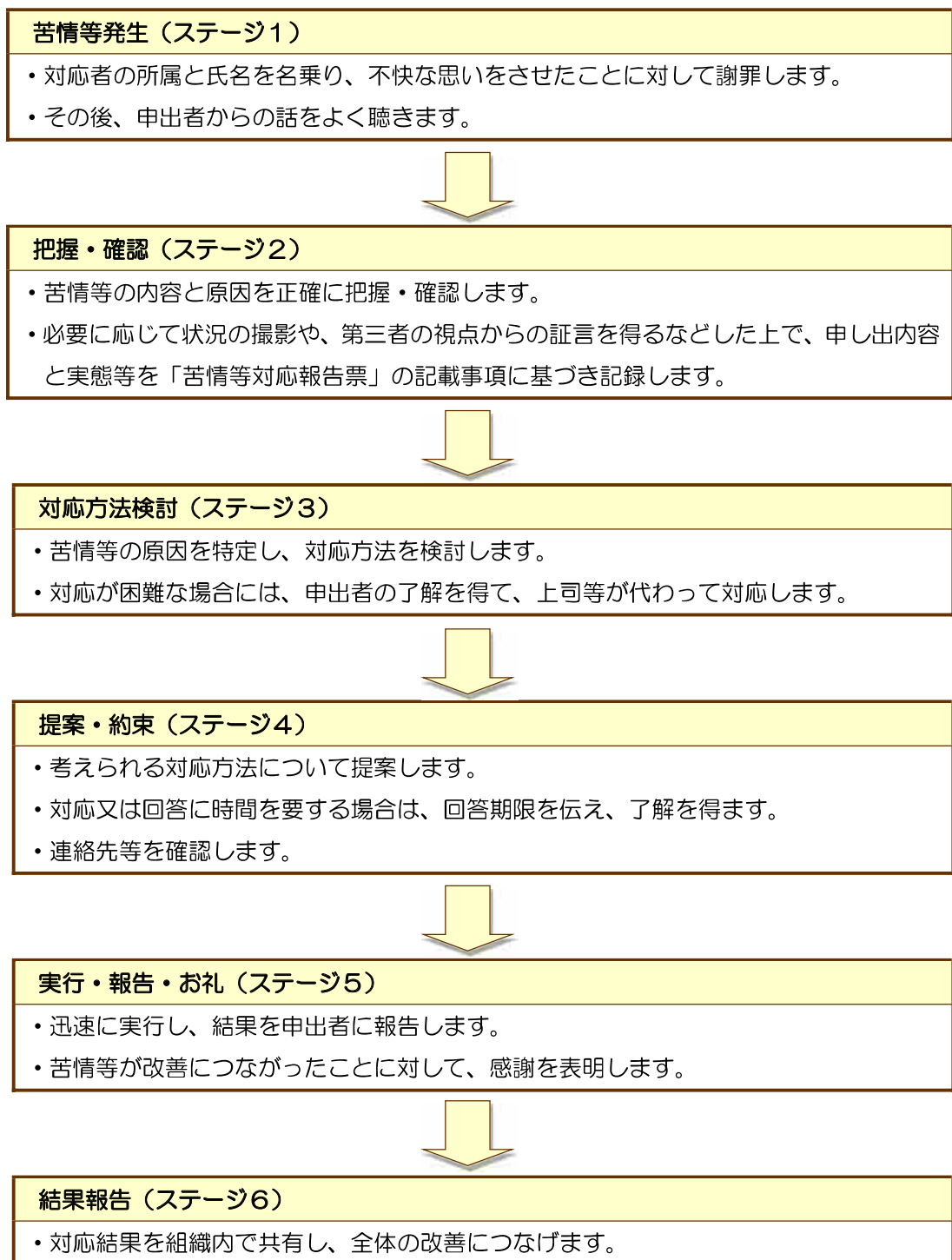
⑤ 札幌市への報告等

- 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、速やかに札幌市へ報告します。
- c 札幌市になされた苦情等に関して、札幌市から調査又は指示があった場合は、必要な報告を行い、また指示に従います。

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。

(6)－3 苦情等の対応システム・フロー



(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・緑地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 維持管理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反映させます。

② モニタリングに関する基本的な考え

- a 当公園・緑地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・意見を基にした判定を、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取得し、その結果から利用の傾向やニーズを捉え、それらを当公園・緑地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・意見に関しては真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応します。また、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・緑地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 札幌市との連携を密にし、利用者からの苦情・要望・意見や、当公園・緑地で発生した事故などを速やかに報告し、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施設運営の改善に努めます。
- c 報告事項に関しては、当公園・緑地スタッフに周知するとともに、当公園・緑地の管理運営における基礎情報としてコンソーシアム内で活用します。

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・緑地に従事するスタッフや、緑化協会の他の公園スタッフ等からも意見や傾向を聴取し、組織として公正に行います。
- c 公正で透明性のある評価を実施するため、次項の「公園マネジメント評価システム」を当公園・緑地で運用し、評価結果は、当公園・緑地の管理の質の向上と利用者サービスの向上につながる重要な指標として活用します。

(7)－2 セルフモニタリングの具体的な実施方法

① 公園マネジメント評価システム

緑化協会では、管理する公園・施設において、市民ニーズの多様化に柔軟に対応し、施設の設置目的に即した管理や利用者サービスの向上につなげるため、自己評価の検証による「公園マネジメント評価システム」を次の内容で構築しています。当公園・緑地においても、このシステムを運用します。

a 各公園・施設において、管理業務に関わる項目による自己評価シートを作成し、公園統括責任者により評価を実施します。



b 課長等で組織する内部評価委員会により、各公園・施設の自己評価シートについて、評価の妥当性を検証し、管理業務に対する指示・助言等を行います。



c 一連の評価及び検証結果について取りまとめ、その概要を緑化協会のホームページで公表し、札幌市に報告します。



d 各公園・施設のスタッフは評価の結果と指示・助言等を基に業務の改善を検討して、よりよい管理につなげていきます。

より適切な評価システムとするために、システムを運用しながら改善に努め、PDCAによる管理レベルの向上と、開かれた公園運営に役立てていきます。

② アンケートボックスの設置と返答の公表

リラックスプラザにアンケートボックスを設置し、公園利用者からの意見・質問・要望・苦情等を取得し、利用者の声に対する真摯な対応に努めます。

③ 高齢者や障がい者・介助者からの意見・要望徴取

リラックスプラザは、高齢者や障がい者・介助者が多く利用することから、意見・要望を聴取し、誰もが利用しやすい施設・公園としていくための声を反映させ、ハード面とソフト面の改善に生かすよう努めます。

④ 利用者アンケートによるニーズと満足度の把握

公園の利用者層や利用満足度、管理運営に対する意見等を把握するため、通常時のほか、イベント等開催時にもアンケート調査を行います。これを管理運営や企画の改善に反映させ、効率的、効果的な利用者サービスにつなげます。

《利用者アンケートの実施方法》

＜アンケート設問項目＞

来園目的、来園頻度、情報入手の手段、お住まい、性別、年齢、同行の方、公園の総合満足度、スタッフの接遇に関する満足度、イベントの満足度等

- a アンケートに際して、不必要な個人情報は取得しません。
- b 満足度に関する設問については、仕様書に従い、次の5つの選択肢を設けます。
 - ・当公園・緑地の総合的な満足度
「とても満足」、「まあ満足」、「普通」、「少し不満」、「不満」
 - ・当公園・緑地スタッフの接遇に関する満足度
「大変良かった」、「まあ良かった」、「普通」、「あまり良くなかった」、「悪かった」
- c 満足度の目標値は、仕様書の要求水準より高く設定し、より多くの利用者に満足していただけるよう、アンケート結果等を活用して取り組みます。

当公園・緑地の総合満足度 ： 目標値 75% （要求水準 70%）

有効回答総数に対する「とても満足」＋「まあ満足」の割合

接遇に関する満足度 ： 目標値 85% （要求水準 80%）

有効回答総数に対する「大変良かった」＋「まあ良かった」の割合