

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

【藻南公園等の組織編制の基本的考え方】

当グループは指定管理者として、藻南公園スタッフと横浜植木株式会社北海道支店及び横浜植木株式会社本社、並びに株式会社岩本石庭のスタッフにより、藻南公園等の管理運営にあたります。また、市民サービス向上やボランティア活動運営など現場サポートのため、他の公園専門スタッフや地域の支援団体などによるバックアップ体制を組んで管理運営にあたります。

※ 運営組織図、スタッフ一覧は別掲

【意思決定機関、業務指揮及び庶務】

当グループは、事務局の代表者である横浜植木株式会社北海道支店長を経営の最高責任者として、事務局を指揮して事業運営を行います。

事業運営の統括責任者として、造園部次長が事務局長を務め、事業の運営にあたる所長を指揮して、公園緑地の管理運営全般の業務を掌理します。

公園緑地の統括管理責任者である所長は、庶務、労務、経理、渉外にあたる事務所スタッフと統括管理責任者代理である副所長、その他現場スタッフを指揮して、業務を円滑に執行します。

【事務局の体制】

事務局には、支店長、造園部次長（事務局長）及び造園部、経理部の経営責任者が常勤し、公園・緑地・施設間の連絡、調整・ネットワーク構築、予算・決算に関する経理、人事、給与、労務管理、安全・衛生、文書、規定、契約等を行う中枢管理機能を果たします。

【スタッフ組織編成の基本的考え】

当グループは以下のとおりスタッフを配置します。

- ① 業務に応じた必要な人数と休日等を勘案したスタッフ人数により効率的な管理運営を行います。
- ② 一人のスタッフが複数の職種をこなすマルチワーク体制を整えます。
- ③ 季節や当該公園・緑地の利用状況等を勘案してスタッフを適切に配置し、無駄のない体制でい行います。

【統括管理責任者（所長）と統括管理責任者代理（副所長）の配置】

当グループの管理運営にあたっては、以下の資質・資格を有する所長（指定管理者）を筆頭に、副所長・スタッフを配置し管理運営を遂行いたします。

スタッフは、勤務ローテーションを組み管理を運営しますが、所長・副所長のどちらかは常駐することとします。

◇所長・・・管理運営の総括責任者（経験年数10年以上、造園施工管理技士）

所長は、公園・緑地の維持基本方針及び事業目標の具体化をはじめとして、札幌市との協議・報告、その他の業務の全体を統括するとともに、札幌市やその他の対外的な協議について責任をもって一元化に対応します。

◇副所長・・・庶務、所長のサポート、所長不在時の代理責任者（経験10年以上）

常勤の庶務スタッフ兼所長代理として1名配置します。所長のサポートとして、造園の技術資格のある者とします。

維持管理技術についてもノウハウと実績を持つ人材を配置いたします。

◇スタッフ

副所長の指導の下、受付業務、清掃業務、草刈業務、巡視点検、その他の管理作業を行うスタッフを15名配置します。

【各セクションにおける業務分担表】

スタッフ一人一人が自覚と責任をもって業務にあたるよう、全員が統一様式のフルネームのネームカードを着用します。さらに裏面には警察、消防、病院など緊急連絡先などを記載し、万が一の対応を行います。

セクション	業務分担	セクション責任者の必要な資格
管理事務所 (所長、副所長、スタッフ)	シフトを組み1日あたり2名以上の配置で、日常業務を行います。 ①公園管理業務の実施及び本社への連絡業務 ②スタッフの管理監督 ③クレーム・要望、公園情報等の収集報告 ④詰所及び常備資器材、燃料の管理 ⑤有料施設の受付、料金の徴収 ⑥ボランティアへの対応	実務経験者 施工監理技術者
補助スタッフ	①公園管理業務の実施	実務経験者
造園部	専門的な作業や短期間に広範囲の管理作業をする場合、本部職員で業務を遂行します。 ①植栽林管理剪定、高木整枝剪定 ②大型機械による草刈 ③繁忙期の巡視・交通整理	建設業許可取得 必要な資格・技能
管理担当	公園管理作業全般を行い、運営を統括します。 ①公園管理作業の履行 ②札幌市みどりの推進部との協議 ③「管理マニュアル」の作成 ④委託業者との契約・指導・評価 ⑤平等、公平な対応の維持 ⑥各スタッフの教育・訓練の計画及び実施 ⑦クレーム・要望等の措置・集計・分析	1級造園施工管理技士 ワード、エクセルHP管理能力 造園管理経験年数7年以上
安全担当	安全管理を専門的にを行います。 ①危機管理システムの確保・札幌市への報告 ②管理運営における予防及び是正・改善の実施 ③スタッフに対する安全教育・パトロールの実施	職長、安全衛生責任者

監査担当	各部門の監査を四半期ごとに行います。 ①管理マニュアルの承認 ②管理システムのチェック ③管理運営における事故予防及び是正・改善の計画	1級造園施工管理技士 造園管理経験年数20年
企画担当	イベントの発案や支援、広報活動等を行います。 ①イベントの企画、支援 ②広報活動 ③サービスの向上 ④その他情報収集	
サポートスタッフ	①講習会講師 ②イベント実施	
経理部	経理全般を行います。 ①公園管理にかかわる出納管理	経理事務士3級、書記

【緊急時の対応】

暴風雪等の悪天候により災害、震災発生時などには、住民の避難や救護の拠点としての機能を考慮する必要があります。いずれの場合も市民の生命を守るため、本公園・緑地の指定管理者として迅速、且つ適切な対応が求められます。

災害時の対応として高度な配備態勢の確保、迅速な情報の入手と判断、的確な被害状況の把握と応急対応や、札幌市並びに関係機関への報告、及び連携のために確実な緊急時の体制を確保します。

具体的には、緊急時の現場対応として管理事務所内に、土のう、ロープ、シート、スコップ、損失、照明器具、発電機、救命器具などの資機材を配備いたします。また、緊急対応機材の調達先を明確にして、即時対応できる体制を確立します。

◇事故発生時の対応

当グループはいかなる事故にも迅速な対応、被害の拡大・再発などの防止がとれる緊急体制表及び事故対応フローを作成し、それに従い実行します。

被害者の救助、救護を最優先し、本部職員は正確な情報を迅速に把握して、市の担当部署に速やかに報告します。

緊急連絡体制及び事故対応フローは、公園管理事務所、資材置き場へ掲示して、スタッフが必ずそれらに基づいて対応します。

※ 緊急連絡体制表及び事故対応フロー表は別掲

◇クマ対策

藻南公園、小金湯さくらの森などの周辺では、クマの目撃情報がかなりの頻度であることから南区市民部及び土木部、環境局環境都市推進部環境管理担当課の指示に従い、ごみの始末、ごみ持ち帰りの協力依頼を公園利用者に行うほか、注意看板の設置巡回を実施します。

◇ダム放流

藻南公園の炊事広場は、豊平川に接しており、ダム放流時期には、河川敷への立ち入りを禁止している。放流の際には、北海道電力から連絡網にて連絡があり、FAXも受けることとなっていることから、公園利用者に対して注意を呼び掛けるとともに、河川敷への出入り口を閉鎖します。

※ ダム放流時連絡体制表

◇災害発生時の対応

当グループはいかなる災害に対しても迅速な対応が取れるよう災害対応フローを作成し、それに従い実行します。

台風及び大雨・大雪警報発令時（降雨量は30mm/時以上または風速20m/秒以上、降雪量は12時間以内で50cm以上の時）、その他の異常気象時、震度4以上の地震が生じた場合は、所長は速やかに公園スタッフを招集し、公園内巡回調査の指示を行い「利用者の安全を確保」します。

その後、スタッフなどを公園管理事務所に待機させるとともに、札幌市並びに関係機関への報告、本社機能との連絡、作業班及び資機材の迅速な配置と指示を行い、災害の未然防止と市民の安全確保、応急措置に迅速に対応します。

※ 災害対応フローは別掲

◇防災対策

事故・災害発生時には安全会議を開催し、状況を関係者で共有し、今後の安全対策を検討し再発防止に努めます。

- ・スタッフには『普通救命講習』を受講させ、不意の事故や病人に対し応急措置が施せるように教育を徹底します。
- ・早急な措置ができるよう、緊急資機材を常備します。
- ・年1回現地と本部と合同で防災訓練を実施します。

緊急資機材一覧

公園管理事務所		資材置き場	
消火器	2個	土のう袋	100袋
救急箱	1式	トラロープ	200m
照明器具	2個	一輪車	1台
発電機	1基	養生シート	5枚
拡張器	2台	土のう	30袋
ヘルメット	5個	角スコップ	2丁
AED	1台	剣先スコップ	2丁
		掛矢	1丁
		つるはし	1丁
		拡声器	1台

イ、従事者の確保、配置

【職員配置計画】

藻南公園等の管理運営にあたっては、夏季（4月～11月）と冬期（11月～3月）の日常体制として以下のとおりスタッフを配置します。冬期の体制は、有料施設の受

付業務終了に伴い人員減を行います。なお、冬期は樹木の剪定や春先の園内施設融雪作業のため、公園作業スタッフを配置します。

また、自主事業開催時や緊急事態発生時など、必要に応じて支援スタッフ（事務局スタッフ）のほか委託業者を適宜配置します。

◇夏 季（4月1日～11月30日）

藻南公園・石山緑地・常盤公園

所長（統括管理責任者）	1名（通年雇用）
副所長（統括管理責任者代理）	1名（通年雇用）
スタッフ（施設管理・公園作業・受付）	10名（季節雇用）
その他応援スタッフ（公園作業）	数名 （横浜緑木正規職員・繁忙期最大10名応援）

小倉通さくらの森（冬期間閉鎖。行事の場合は別途に人員を配置）

所長（兼務）	1名（通年雇用）
副所長（兼務）	1名（通年雇用）
スタッフ（施設管理・公園作業）	5名（季節雇用）
その他応援スタッフ（公園作業）	数名 （横浜緑木正規職員・繁忙期最大10名応援）
樹木医（樹木専門家）	1名（月／4～5回）

◇冬期（12月1日～3月31日）

藻南公園・石山緑地・常盤公園・小倉通さくらの森

所長（統括管理責任者）	1名（通年雇用）
副所長（統括管理責任者代理）	1名（通年雇用）
その他応援スタッフ（公園作業）	数名 （横浜緑木正規職員・繁忙期最大10名応援）

また、自主事業開催時や緊急事態発生時には、適宜サポートスタッフ（事務局スタッフ、支援団体）または、委託業者を配置します。

【自主事業（イベント・プログラム）開催時等の支援体制（規模・内容により適宜配置）】

- 事務局スタッフ
- 管轄運営協力団体
- ボランティア（協力NPO法人、大学生など）

【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）】

- 事務局スタッフ
- 委託業者

【保守・保安体制】

- 通年雇用の最低時給換算額は、 円とする。
- 臨時雇用の最低時給換算額は、 円とする。

【勤務形態・勤務条件】

- ア）スタッフは安全かつスピーディーな業務遂行を行うために、必要な人員や業務内要を取り決めます。
- イ）所長1名、副所長1名、清掃草刈業務及び巡視や受付として、スタッフ15名、計17名のうちローテーションで夏期平日8名以上は常駐することとします。

- ウ) 樹木医は4月～11月の期間に、月4回程度の勤務とします。
エ) 非正規職員から正規職員への転換に向けた取組みを行います。

勤務ローテーションの例

第1・3・5週

	日	月	水	木	金	土	日	計
西島	○	○	×	×	○	○	○	6
園田	×	○	○	○	○	○	×	6
スタッフA	×	×	○	○	○	○	○	6
スタッフB	○	○	○	○	○	×	×	6
スタッフC	×	○	○	○	○	○	×	6
スタッフD	×	×	○	○	○	○	○	6
スタッフE	○	×	×	○	○	○	○	6
延べ人数	3	4	5	5	7	6	4	26

期間別	計
第1・4週～17/19	7.5
第2・4週～17/23	7.5
第3・4週～17/26	7.5
第1・4週～17/25	7.5
第1・4週～17/16	7.5
第1・4週～17/12	7.5
第1・4週～17/15	7.5

第2・4週

	日	月	水	木	金	土	日	計
西島	×	○	○	○	○	○	×	6
園田	○	○	×	×	○	○	○	6
スタッフA	○	○	○	○	○	×	×	6
スタッフB	×	×	○	○	○	○	○	6
スタッフC	×	○	○	○	○	○	×	6
スタッフD	○	×	×	○	○	○	○	6
スタッフE	×	×	○	○	○	○	○	6
延べ人数	3	4	5	5	7	6	4	26

期間別	計
第1・4週～17/15	7.5
第1・4週～17/16	7.5
第1・4週～17/19	7.5
第1・4週～17/23	7.5
第1・4週～17/26	7.5
第1・4週～17/15	7.5
第1・4週～17/16	7.5

※スタッフCの2は休職期間とする。

【人材育成・研修計画】

①研修、指導教育の基本方針

公園や緑地の利用者をはじめとする市民や社会のニーズに応え、公園や緑地の価値を高めること、市民に向けて高度なサービスを提供し、満足度の向上を図ることを目的とします。スタッフ一人ひとりの技能・技術向上に努め、サービスの向上を図ります。

また、新しい技術や情報を得るために、外部の講習会や研修会にも積極的にスタッフを参加させます。業務に必要な公的資格取得を支援し、スタッフの資質と技術の向上を図り、利用者へのサービス向上につなげます。

日常的なミーティング、月例会議、研修などの機会をとらえて、定期的な業務の見直し、利用者ニーズへの柔軟な対応、事故防止対策についても組織的に取組みます。

②人材育成・研修計画

◇マナー教育

スタッフは、地域住民や公園利用者と必然的に触れ合う機会や時間が多くなることから、住民や利用者との交流（挨拶・注意事項の呼びかけ・誘導など）の際には、親しみ・ふれあい・心遣いができるように教育いたします。

＊グループ内での挨拶の徹底

＊マナー教育講習の開催。年1回

◇技術講習（有資格者の増大、スキルアップ）

スタッフは、緑化の管理や、施設の管理技術の向上とスタッフの技術の平準化のために各業務マニュアルに基づいた技術教育を行います。

＊有資格者の指導・教育

＊剪定・草刈・農業使用など

◇専門的技術教育

専門的な技術や知識が必要と思われる業務に対して専門スタッフを任命し、外部講習や研修などで専門技術の習得を行います。

＊資格者講師の教育講習・資格試験の促進

【安全教育（エイド教育・緊急時対応教育）】

安全管理の運営に従事する専任スタッフ全員に、日本赤十字社などが開催する一般普及講習や、救急員養成講習を受講させ、救急法救急員の認定取得を行います。また、緊急時や災害時を想定した自主訓練も、関係各所の指導を仰ぎ定期的を実施します。

* 外部講習会 受講 随時

* 緊急時対応訓練 2回/年

※ 研修計画は別掲

【労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上】

横浜植木株式会社の規定に則り、以下のとおり行います。

- ① 職員の雇用に関して、関連する法令及び各法令に基づき行う規定の整備、届出等
横浜植木株式会社は、労働関係法令の遵守と関係規定の整備等により、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。

ア. 労働基準法	・就業規則を常に整備し、労働基準監督署へ届け出ています。また、内容をスタッフへ周知徹底しています。 ・時間外労働・休日労働に関する規定の労働者代表と協定を締結し、労働基準監督署へ届け出ています。 ・最低賃金・支払時期・支払方法等、賃金に関する事項を適正に適用しています。 ・年次有給休暇の付与及び取得を推奨しています。 ・その他労働基準法に基づく労働条件を確保し、関係書類を届け出ています。
イ. 労働安全衛生法	・定期健康診断を実施し、労働基準監督署へ届け出ています。 ・労働安全委員会を設置しています。 ・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ています。また、変更があった場合は速やかに労働基準監督署へ届け出ています。 ・その他労働安全衛生法に基づく措置を実施、関係書類を届け出ています。
ウ. 労働者災害補償保険法	・事故発生後、速やかに救護・手当しています。 ・業務災害・通勤災害等労災事故が発生した場合は事故原因を速やかに検証し、記録しています。また、労働基準監督署に届け出ています。 ・その他労働者災害補償保険法に基づき、労災事故防止のための措置を徹底しています。
エ. 健康保険法 厚生年金保険法	・被保険者に関する事項を適正に適用し、社会保険事務局等へ届け出ています。 ・健康保険料及び厚生年金保険料を、遅滞なく納付しています。 ・その他健康保険法・厚生年金保険法に基づく事項を適正に適用し、関係書類を届け出ています。
オ. 雇用保険法	・被保険者に関する事項を適正に適用し、公共職業安定所へ届け出ています。 ・その他雇用保険法に基づく事項を適正に適用し、関係書類を届け出ています。

力、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、北海道労働局へ届け出ています。 ・労働保険料を遅滞なく納付しています。
キ、労働契約法	・労働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ています。
ク、障害者の雇用の促進等に関する法律	・法定障害者雇用率を達成し、障がい者の職業生活の安定を支援しています。
ケ、育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律	・産前・産後休暇を付与しています。 ・育児休業制度の利用を推奨しています。 ・子の看護休暇取得を推奨しています。 ・介護休業制度の利用を推奨しています。 ・育児・介護休業後、休業直前の所属・職務へ円滑な復帰ができるように取り扱っています。
コ、雇用に関して整備している規定（抜粋）	・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 ・業務に必要な公的資格取得支援取扱要綱 ・派遣職員取扱要綱 ・給与規則 ・旅費規則 ・職員退職金規則

②スタッフの雇用環境の維持向上に向けた取組の基本的な考え方

快適な雇用環境の下において、スタッフは個々のモチベーションを高く保ち、利用者に対するサービス向上や社会的貢献を図り、職業生活における満足度を高めることができると考えます。また、健全で安心して働くことのできる雇用環境を整備することは、スタッフが持てる能力を発揮するための重要なファクターであると考え、スタッフの雇用環境向上に努めます。なお、当社は「ワーク・ライフ・バランスpius認定企業」に選ばれております。

【スタッフの雇用環境の維持向上に向けた取組内容】

a 年次有給休暇取得の奨励

仕事と私生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）を円滑に図ることができるよう、休暇の取得を奨励します。全スタッフが、取得しやすいような職場環境づくりに配慮します。

b ノー残業デーの設定

スタッフの健康保持等福利厚生に資するためノー残業デーを設定します。

c 職場内コミュニケーションの活性化

朝のミーティング等により、常に関連な意見を交換し合い、職場内におけるコミュニケーションを活性化します。

d 長期休暇の取得奨励

お盆、正月の休暇に合わせて、長期休暇を取得することを奨励します。

【スタッフの雇用環境等を向上させることで市民サービスの向上等に結び付く具体的な取組】

a 業務に必要な公的資格取得の支援

業務水準のレベルアップと市民サービスの向上に資することを目的として、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、かかる費用を負担します。（造園土木技術検定、技能士、公園管理運営士など）

b 内部研修の励行

接遇や知識・技術に関する人材教育を内部で行い、高い管理能力の維持向上に努めます。

c 被服類の貸与

公園・緑地維持管理作業に当たっての安全・衛生面を重視し、また当グループのスタッフであることが、公園利用者に明らかになるよう、統一基準の被服類を貸与します。

※ 被服貸与規程は別掲

d スタッフの能力・得意分野を組織全体の技術向上へ伝承

個々のスタッフの能力・得意分野を組織横断的に伝達し、熟練した管理技術の継承とレベルアップを図り、業務の効率化や市民サービスにつなげます。

e 継続的雇用の奨励

優秀で熟練した技術を保有するスタッフを継続的に雇用することにより、管理運営水準のレベルを高く保つよう努めます。

(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

利用者へのサービスや維持管理水準の向上、安全性等の向上と効率的・効果的な公園・緑地の管理を図る上で、公園・緑地の委託スタッフを含む全てのスタッフの情報共有は、最も重要な事項と考えております。

①教育訓練

雇用開始時、年度当初のスタッフ教育訓練においては、情報共有の必要性、情報共有の方法について教育します。

②組織全体の情報共有

現場情報は、現場からの事故報告書、苦情処理対応表により事務局に伝達され、これらの情報は、事務局から他のスタッフに伝えられます。

③現場における情報共有

a 日常的、季節的な情報伝達、指示

現場では、毎朝、または勤務交代のブリーフィングでスタッフに文書、または口頭で伝えます。公園・緑地内の開花情報などは、ブリーフィングで伝えられます。

b 現場での研修会

当該公園・緑地利用案内等の研修は雇用開始時、救命処置訓練、救命救急講習、災害避難訓練は計画的に行います。

c ワークショップ

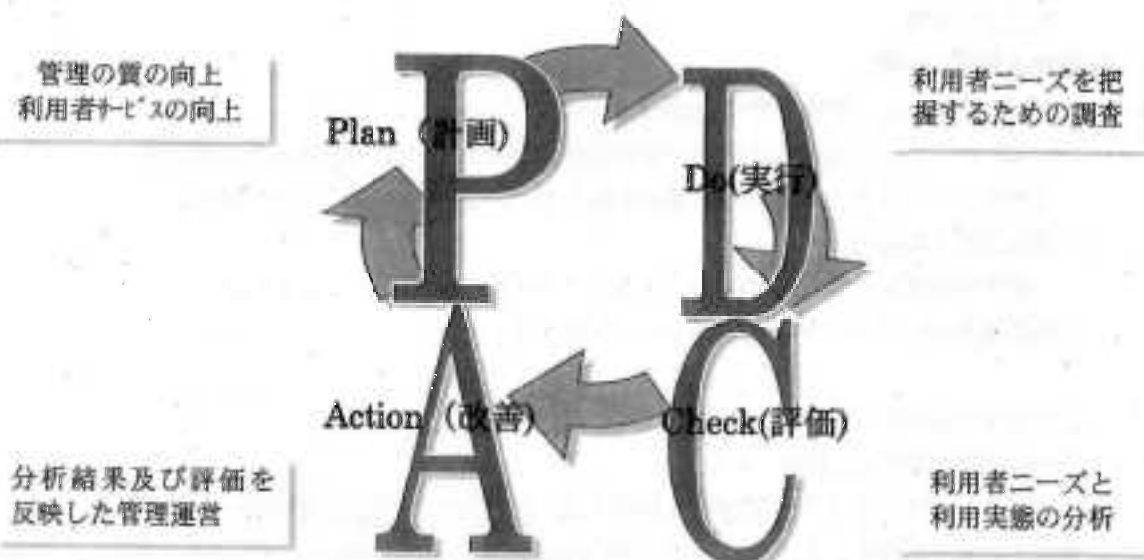
機械運転操作、安全作業、遊具・施設の点検、巡回、接遇などの研修は、ワークショップを行い実践的に身につける方法で行います。作業方法の改善は随時行います。施設やサービスの改善・要望に伴う研修は随時行います。

d 月例スタッフミーティング

毎月の作業計画、アンケートの調査結果、苦情・要望への対応、イベント・プログラムの企画運営などは、毎月のスタッフミーティングで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

蕨南公園等における管理の質や利用者サービスの向上を図り顧客満足度を高めるために、その具体的な場面である事業や業務の改善、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（以下、PDCAサイクルと記述します。）によるマネジメントシステムを採用します。



【接遇・案内サービス】

① 計画

電話や受付窓口での口頭案内、ホームページや掲示板での案内などでは、適性や接遇技術に重点を置き、スタッフを配置します。年度初め、もしくは雇用開始時に、接遇・サービス講習、人権に関する講習、バリアフリー講習を実施し、同時に担当スタッフや他のスタッフへの情報伝達方法を確認し合います。

所長は、接遇・案内サービスの利用者満足度目標値を設定します。

② 実行

所長は、日々の情報を整理し、ブリーフィングや文書などでスタッフ全員に伝え、誰もが正確な情報を利用者に伝えるようにします。ホームページの更新、掲示案内の張替を指示します。ホームページ、掲示案内を日々点検し、遅れや誤報を修正するとともに情報伝達方法を点検、修正します。

アンケート、アンケートボックス、投書、苦情処理対応表などによりニーズやリクエスト、サービスの状況を測定します。

③ 評価

所長は、四半期（6月、9月、12月、3月）にアンケート、アンケートボックス、投書、苦情処理対応表などの意見を集計分析し、満足度を査定します。

担当スタッフから経過を聴取し、担当スタッフやシステム、情報案内の内容の評価を行います。

④ 改善

所長は、良いと評価する点、不十分な点について、その原因を抽出し、計画段階での人員配置、情報内容、情報伝達システム、情報案内システムを点検し、接客・案内サービスの向上を図る改善をスタッフとともに検討し、改善結果をスタッフに指示するとともに次の計画に盛り込みます。

【維持管理作業】

① 計画

業務指針、中期管理計画、ハザードマップ等に基づき年間の作業計画、スタッフ配置計画、作業スケジュールを作成し、技術と経験、資格、適正に重点を置き作業スタッフを配置し、効率・効果を考慮し作業機械を配置します。業務指針に則り作業や機械操作のワークショップを行います。

巡回日報、施設・設備点検票、遊具カルテ、作業機械点検表、作業日報、労務量集計システムを整備します。

所長は、作業数量目標、労務量目標、品質目標、顧客満足度の目標を設定します。

② 実行

日常点検・施設の安全点検、巡視、作業機械点検整備など定常作業のほか、草刈や花壇管理、清掃、樹木管理など天候や植物の生長、利用頻度に左右される作業は週間作業スケジュールで優先順位に応じてその都度修正し実行します。

所長は、点検票、巡視票、報告、現場での点検、労務量集計などで仕上がり、作業量を測定するとともに、アンケート、アンケートボックス、投書、苦情処理対応表などにより仕上がりの状況を測定します。

③ 評価

所長は期間中の、月間や週間作業スケジュールと各種点検票、作業量集計、アンケート結果等により、作業数量目標、品質目標、顧客満足度について、達成度を評価します。

④ 改善

所長は担当スタッフから作業経過を聞き取り、計画に対する評価と作業効率や作業品質、利用者満足度の向上を図るための作業計画、作業手順、指示系統について見直し、改善をスタッフとともに検討し、改善結果をスタッフに指示し、さらに次の計画に盛り込みます。

なお、当グループの品質マネジメントシステムは、JIS Q 9001に適合しております。

【イベント・プログラム】

① 計画

年間のイベント計画・プログラム計画を作成し、集客目標・担当スタッフ・担当ボランティア・共催者・経費等、自主事業にあたっては売上目標・収益率を定めて、それに基づき企画書を作成します。

② 実行

自主事業申請、占用許可申請、営業許可（保健所）、露店等の開設許可（消防）等の手続を行い、開催のための準備を行います。安全対策、雨天時対応を準備し、スケジュールに沿って準備、開催します。

開催時には、所長は、参加者数、参加者の反応、天候・気温、会場コンディション等を記録するとともに、アンケートによって参加者のニーズやリクエスト、満足度を測定します。また、個々のイベント・プログラムの企画、準備、運営、撤収、反省会、会計管理等の進行についても測定します。

③ 評価

所長は、個々のイベント・プログラム毎に、アンケート結果、参加人数、年齢層満足度について分析し、目標満足度や目標参加人数に到達したかを評価します。さらに進行に関する評価を行い、企画の目的、目標達成を評価した評価書を作成します。

④ 改善

所長は、担当スタッフ、担当ボランティア、参加ボランティア等とともに、サービスの向上、公園・緑地の利用促進の観点から、企画目的、企画内容、準備、運営、費用、費用負担についての改善を検討します。改善は、次回、次年度のイベント・プログラム開催に適用します。

(3) 第三者に対する委託の方針

1. 具体的な再委託業務

当グループは、保守点検・機械整備等の特殊で専門性が必要とされる業務、特殊な資格が必要とされる業務については、外部に委託し経費の削減を図り、より質の高いサービスの提供に努めます。

【再委託の予定：札幌市内の企業・団体を活用】

機械保守業務、電気保安業務、遊具点検業務、消防用設備点検業務、機械設備管理業務、一般事業廃棄物処理業務、産業廃棄物収集運搬処理業務、イベント委託業務、蜂・カラスの巢駆除業務など

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、以下の取組を遵守します。

- ① 再委託が必要な業務については、札幌市の承認を得て、外部に委託します。
- ② 再委託先については、札幌市内の企業・団体から優先的に選考します。再委託先の選考は、横浜植木株式会社北海道支店支店長、各部長、所長、副所長により実施します。
- ③ 再委託に関しては、入札または見積り合わせを行い、適正に委託先を決定します。委託先決定後の再委託業務については、委託先から提出される業務工程表、着手届、終了・完了届、日報、月報、期報、点検報告書、点検・業務写真などにより、造園部次長及び所長など複数の検査員によって履行を確認します。
- ④ 再委託業務の履行が確認できない場合は、適正に業務を履行するよう委託先を指導します。
- ⑤ 再委託先へは、諸法令・規則の遵守と、公園・緑地内での安全管理等のルールやマナー、環境への負荷軽減に、努めるように指導します。
- ⑥ 再委託業務の指定管理者側の指揮管理責任者を所長とします。

3. 再委託業務に従事する労働者の労働環境の維持向上に資する契約の方針

- ① 子育て世代の働きやすい時間とするため、作業日は、土日祝日を除く平日とし、時間も8時45分から17時15分とすること。
- ② 受動喫煙防止対策のために、喫煙場所と喫煙時間を定めて、掲示すること。
- ③ 作業者の衛生的なトイレを確保すること。
- ④ 中小企業退職金共済制度を活用すること。
- ⑤ 労働安全衛生法に基づき、健康診断がなされていること。
- ⑥ 正社員、パート、アルバイト、日雇い労働者等、労働の形態を問わず、賃金を支払われる者（労働基準法第9条に規定する労働者）の労働の対価を、当グループの最低時給換算額である1時間当たり1,000円を下回らないこと。
- ⑦ 賃金、労働時間、健康診断の実施状況等の情報提供を求める。

※ 再委託先の一覧及び共通仕様書は別掲

(4) 市民との協働、地域との連携による取組

1. 市民協働及び地域連携の具体的方策

地域関係者、市、学校、保育園、幼稚園、商店街、町内会組織、まちづくりセンターなど、利害関係者の話し合いの場に積極的に参加します。公園の運営に意見をいただくことで、様々なプログラムが生み出されることを期待するとともに、当グループだけでは気づかない利活用策や安全安心に関する要望を聞いて、管理に取り入れています。

【具体例】

- ① パークゴルフ・ウォーキングなど健康づくりを通しての交流
 - ・ 藻南公園パークゴルフ場の利用者に初心者講習会を開催することや、ウォーキングなどの健康づくりイベントを通じて、地域の交流を深めることを目指します。
- ② 自然とのふれあい
 - ・ 草花植付け、除草などの作業を「花と緑のネットワーク事務局」と連携することや近隣学校やガーデニング愛好家へボランティアを募り、公園に対する愛着を深めてもらいます。
 - ・ 地域の方々や子どもたちと共に間引き材等を利用した手づくり樹名板を設置します。
- ③ ちびっこワークショップの開催
 - ・ 夏休み期間中には、押し花や間伐材うを利用したクラフト等、短期間で作品が完成できる教室を開催し、子どもたちが自由課題や宿題に利用できるイベントを計画します。
- ④ 地域の子ども見守り活動や町内の清掃活動に参加
 - ・ それぞれ4つの公園の地域の町内会の会員として認めていただき、子どもの見守り活動や町内の清掃活動に参加することで、地域の方とのふれあいや信頼感が生まれ、公園の存在をより身近に感じてもらえる。
- ⑤ 小学校などの園芸実習などの支援
 - ・ 栽培支援、資材や苗の提供を通じて、園芸好きの子どもを増やし、少しでも公園との接点の拡大につなげていく。

【サポート体制】

上記イベントなどを実施するに当たり、花や緑に関するNPO法人や子育て支援を行っているNPO法人に協力要請を行う予定です。また、お年寄りや障がい者参加のイベント等については、園芸福祉士等への協力要請を行う予定です。

2. 札幌市等との連絡調整

協議会運営は、指定管理者が主体となって、関係者が参加する形式とし、参加者としては、町内会、市、学校、保育所、幼稚園、商店街、児童会館、まちづくりセンターなど、場合によっては、観光協会へも参加を呼びかけます。

運営のサイクルは年に1回以上とし、議事録を作成するとともに、必要に応じて内容等を周知します。

協議内容は、次のとおりとします。

- ・年間の維持管理の計画、実績の報告
- ・維持管理の状況の報告
- ・自主事業の計画と実績の報告
- ・利用者からの意見、要望の報告
- ・参加メンバーとの意見交換

3. 小金湯さくらの森連絡会議

仕様書に基づき、必要に応じて同会議を開催します。

協議内容は、次のとおりとします。

- ・維持管理の状況の報告
- ・サクラの生育状況の報告
- ・利用者からの意見、要望の報告
- ・次年度のサクラの育成計画

(5) 財務

1. 資金管理に関する基本的な考え方

グループが取り扱う資金は、「準公金」とであるという立場から、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

資本元本の安全性を確保するため、安全確実な管理を心がけ、預金先である金融機関の経営の健全性に留意します。また、公募単位ごとに預金口座を設けて利用料金、自主事業等を区分して入金します。

② 流動性の確保

月々の支払等に支障を来さない様に、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

各年度、維持管理業務、有料施設、自主事業ごとに収支その他の経理に関する記録を整備します。

⑤ 透明性の確保

経理事務の透明性を高めるために、年2回、内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

相互内部牽制を機能させ、現金等は下記のとおり取り扱います。

- ① 複数スタッフにより、相互牽制が機能する組織体制をとり、現金を取り扱います。
- ② 現金の取扱をマニュアル化し、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、多額の現金は所持・保管しません。

3. 現金等の取扱について、整備する規定

以下のとおり規定を整備し、規定に基づいた取扱いを徹底します。

- ① 財務会計規則（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の規定）
- 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 管理事務所現金取扱要綱（各公園・緑地管理事務所等における現金出納から金融機関への手続、現金取扱スタッフと職務範囲、現金の保安等について）
- ⑦ 管理事務所現金等取扱細則（各公園・緑地管理事務所等における現金・金券の取扱の細則について規定）
- ⑧ 事務局現金取扱細則（事務局における小口現金、現金收受、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

事故防止システムとして、以下の取組みを厳正に行います。

- ① 現金取扱の点検・調査
 - ・年2回、定期内部監査を行い、現金の取扱いについて点検・調査します。
 - 一点検項目：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
 - ・公印及び預金通帳等は厳重に施錠・管理します。
 - ・横浜植木株式会社事務局経理事務担当者による、現金出納簿の確認を行います。
 - 一月末締め現金出納簿と、売上金口座入金状況について確認
- ② 法令遵守・服務規律の徹底
 - ・法令遵守と服務規律に係る研修等を行います。
- ③ 不祥事防止意識の共有
 - ・採用時及び定期的な研修によって意識の共有を図ります。

5. 現金等の取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合

現金等の取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合には、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し、即時に札幌市へ報告します。

また、事故対策委員会を設置し、原因究明・改善策を明らかにし、事故対策委員会の指示に従います。

※ 現金取扱要領、小口現金取扱い要領は別掲

(6) 苦情対応

公園・緑地の管理運営は利用者や地域に満足いただけるサービスを行うことが基本であり、利用者の要望、苦情等（以下、「苦情等」という。）を正確に把握し、誠実で迅速かつ的確に対応し、問題や課題の解決のため、苦情等を業務の改善につなげ管理運営に反映させていきます。

1. 苦情等対応の基本的な考え方（対応）

① 苦情等の受付、責任・担当部署等

- ・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。
- ・最初に受けたスタッフが回答しかねるような場合は、所長・副所長が対応します。
- ・苦情等の受付担当部署は、藻南公園とし、管理事務所入口やホームページ等で十分周知します。
- ・藻南公園では対応が困難な場合は、事務局（横浜植木株式会社北海道支店）スタッフが対応します。
- ・利用者からの申し出により管理事務所とは異なる部署へ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 対応手続き文書の整備・活用

- ・苦情等の対応手続きは「苦情処理対応表」を作成し、記録・報告します。
- ・「苦情対応処理表」は、公園・緑地のスタッフ全員が共有し、運営の改善につなげます。

※ 苦情対応処理表は別掲

③ スタッフの基本姿勢

- ・速やかに対応します。
- ・可能な改善は、できるだけ迅速に行います。
- ・言い分、申し出を最後まで詳細にお聞きします。（全面否定しない。）
- ・利用者の気持ちを尊重します。（利用者の立場に立つ。）
- ・情報を正しく伝えます。（隠したり、ごまかしたりしない。）
- ・落ち着いて対応します。（感情的にならない。）
- ・誠心誠意対応します。
- ・差別、特別扱いしません。
- ・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 スタッフの理解力と徹底

苦情との的確な対応のため、研修等により次の事項についてスタッフ全員が理解し、その徹底に努めます。

- ・苦情等に対する「基本姿勢」の内容を理解すること。
- ・「苦情対応処理表」の内容を理解し、記録、報告できること。
- ・スタッフは、利用者と常に良いコミュニケーションを図るよう努め、日頃から利用者の意見、要望、苦情等を引き出すこと。

⑤ 札幌市への報告等

- ・苦情等の対応結果及び経過等について、札幌市へ報告します。
- ・市政に関し、指定管理者の業務とは関係のない苦情等が寄せられた場合には速やかに札幌市へ報告します。
- ・札幌市に寄せら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す。

2. 対応の具体的仕組み（処理）

① 体制

- ・苦情等対応責任者：所長
- ・苦情等対応責任者の責務：苦情等の原因究明、改善策と申し出者への回答案の検討、苦情処理対応表への記録、事務局総務主任への報告、札幌市への報告、苦情等の対応結果の公表

② 対応手順（段階別）

◆（段階1）初めに

- ・対応者の所属と氏名を名乗り、不快な思いをかけたことに対して謝罪します。
- ・申し出者からの声をよく聞きます。

◆（段階2）把握・確認

- ・苦情等の原因を正確に把握・確認します。
- ・把握、確認に当たっては、状況を撮影するなど、申し出内容と実態等とを「苦情対応処理表」の記載事項に基づき記録します。

◆（段階3）対応方法検討

- ・苦情等の原因を特定し、対応方法を検討します。
- ・対応が困難な場合には、申し出者の了解を得て、上司等が替わって対応します。

◆（段階4）提案・約束

- ・考えられる対応方法について提案します。
- ・対応または回答に時間を要する場合は、回答期限（受付から10日以内）を伝え、了解を得ます。また、連絡先等を確認します。

◆（段階5）実行・報告・お礼

- ・迅速に実行し、申し出者に報告します。
- ・苦情等が改善につながったことに対して、お礼を申し上げます。

◆（段階6）結果報告

- ・対応結果をグループ内で共有し、全体の改善につなげます。
- ・対応結果をホームページにて公表します。
- ・関連する指定管理公園、市内で受託している維持管理業務関係者へも情報提供します。

（7）記録・モニタリング・報告・評価

1) 記録・モニタリング等に関する基本的な考え方

【記録に関する基本的な考え方】

- ① 仕様書に定めのある記録書類は集計・整理後すみやかに提出し、また定めのとおり保管します。
※ 文書の作成手引きは別掲
- ② 仕様書に定めのない記録物として、日常業務の内容、気象状況や利用状況に関する写真やトピックなどを記録し今後の管理行目や利用促進・利用者サービス工場の糧とします。
- ③ 維持管理業務の記録をスタッフ全員で共有し、当該公園・緑地の歴史・歩み重要事項等について十分に把握し、効率的かつ効果的な管理運営に反映させます。

【モニタリングに関する基本的な考え】

- ① 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・意見を基に継続的な業務改善のためにモニタリングを活用します。
- ② アンケート等により、積極的に利用者の意見を聴取し、その結果より、利用の傾向や利用者のニーズを捉え、それらを管理運営に反映します。
- ③ 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、迅速かつ適切な対応を取ることで改善につなげ、利用者や市民を当該公園・緑地のよき理解者・支援者となるよう努めます。

【報告に関する基本的な考え】

- ① 仕様書及び協定で定めのある事項や報告書類等に関しては、修景・整理後すみやかに報告します。
- ② 札幌市との連携を密にし、利用者からの苦情・要望・意見や、当該公園・緑地で発生した事故なども速やかに報告し、事態の収拾と改善に向けた方策を検討し、利用者サービスの向上と施設効果の最大限の発揮に努めます。
- ③ 報告事項に関しては、当該公園・緑地のスタッフ全員に周知するとともに当該グループの共有情報として認識し、組織としての改善にもつなげます。

【評価に関する基本的な考え】

モニタリングによる評価結果を分析し、計画や目標に対して乖離がある場合や計画自体の構築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。

2) セルフモニタリングの具体的な実施方法

【アンケート調査】

窓口受付業務、アンケートボックス（常設）、電話、Eメール、公園利用者を対象としたアンケート調査やイベント時のアンケート調査を行います。

公園・緑地利用者アンケート調査は、以下の方法により行います。

- ① 利用施設ごと（野球場・テニスコート）または、イベント等開催時に、スタッフが利用者に対して対面式の聞き取りアンケート調査を行います。
- ② 公園・緑地内やイベント開催場所で、利用者を見逃しに抽出し、サンプル目標数50票を採取します。
- ③ アンケート項目については、公園・緑地の利用やスタッフの対応に関する満足度を聴取する設問を設け、管理の質や利用者サービスに対する評価を判定します。

【アンケート設問項目】

居住地、同行者、性別、年齢、来園目的、来園頻度、情報入手媒体、接遇に関する満足度、公園緑地・施設の総合満足度、イベントの満足度等

※「公園緑地の総合満足度」、「接遇に関する満足度」に関しては、全サンプル中から「満足」の割合を算出します。

【自己評価】

実施した調査結果に対し、所長、副所長が自己評価をいたします。

- ① 自己評価により計画通り管理やサービスの提供ができたか、乖離がなかったかを客観的にモニタリングします。
- ② グループ内でのすべてのスタッフで営業会議にて、自己評価シートの修正・共有化を行います。
- ③ 事業や業務の計画・遂行、自己評価において、管理の質や利用者サービスの向上のレベル、改善点について審査・提言します。評価結果は公表します。

3) セルフモニタリングの実施の仕組み

セルフモニタリングの実施の仕組みは、以下の通りです。

- ① アンケートボックスの設置、スタッフによる施設形態や自主事業別アンケート調査の実施
- ② 意見・要望書、アンケート集計・分析
- ③ 調査・集計後、所長、副所長による自己評価・要望への回答
- ④ 四半期の報告書にて、札幌市へ集計・分析・自己評価を記載し、提出
- ⑤ 管理事務所内の情報コーナー掲示板、ホームページ等で公開
- ⑥ 有識者による審査・提言
- ⑦ 評価結果公開

4) 利用者満足度の目標値の設定

当グループの利用者アンケートによる満足度の目標値は、以下のように設定し、目標達成へ向けて全スタッフが努力します。

◆総合満足度

指定管理者業務仕様書要求水準 70% グループ目標値 75%

◆接遇に関する満足度

指定管理者業務仕様書要求水準 80% グループ目標値 85%