

令和7年度 管理業務の計画書

法人・団体名 藻南・石山・常盤・さくらの森グループ

I 総括的事項に関する取組

(I) 管理運営業務の基本方針、事業目標

1) 藻南・石山・常盤・さくらの森グループと組織体制

私たちは、藻南公園、石山緑地、常盤公園、小金湯さくらの森の4つの公園を「藻南・石山・常盤・さくらの森グループ」とし、北海道にて100年以上の歴史を誇る総合園芸会社の横浜植木(株)と、南区に根差した100年以上の歴史を誇る(株)岩本石庭のそれぞれの造園知識・技術・技能を生かし、その総力で運営にあたります。



基本方針を設定するにあたり、各公園の特徴を以下に整理します。

▼4つの公園の特徴

① 藻南公園

豊平川を挟んで東西に広がる美しい景観の中、野球・テニス・パークゴルフなどのスポーツや野外炊事など、多彩に楽しめる総合公園です。8月にはステージのある芝生広場で地元商店街の夏祭りが開催されます。

② 石山緑地

展望テラスやテニスコートなどが設けられた自然豊かな市民の憩いの場、“北ブロック”切り立った岩肌が露出した採石場跡を生かした芸術的な景観の“南ブロック”からなる、「ふるさと文化百選」にも選ばれた大自然とアートを融合した公園。“南ブロック”をデザインしたのは、彫刻家集団 CINQ (サンク)。自然の石の造形とアート作品が融合し、ほかでは見ることのできない芸術性の高い空間が特徴です。

③ 常盤公園

閑静な住宅街にあり、ミズナラの自然林に囲まれた緑豊かで広々とした公園です。お城のようなコ

ンピネーション遊具や、昆虫をイメージした楽しい遊具が人気。そのほか多目的広場、野球場、テニスコートなどもあり、子供から大人まで楽しめます。

④ 小金湯さくらの森

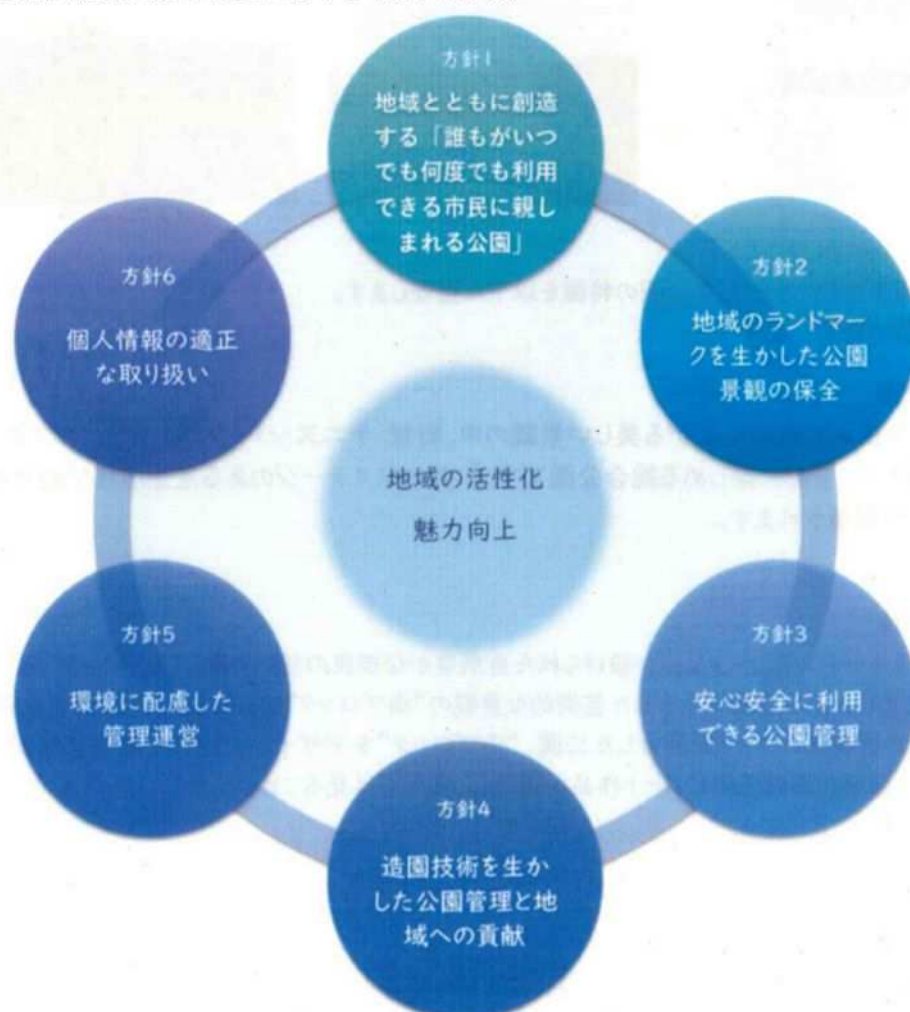
札幌の南玄関に位置した、6ヘクタールもの広大な敷地には、市内で最大規模・11種類 約800本の桜が植えられています。4月下旬頃から1カ月近く、様々な樹種の桜を楽しむことができます。夏にはラベンダーなどの花々、秋には紅葉が楽しめる、山々に囲まれた自然豊かな公園です。

2) 基本方針

4つの公園は、公共の福祉の増進に資する目的をもって設けられた「公の施設」です。行政の代行者としての指定管理者は、都市公園法及び札幌市都市公園条例、その他の関係法令を遵守し、公平・公正な立場で公園管理運営をしていくことが求められています。

私たち『藻南・石山・常盤・さくらの森グループ』は、共に長い歴史を誇る横浜植木(株)と(株)岩本石庭のそれぞれの造園知識・技術・技能を生かし、緑化という得意分野のノウハウを最大限に活用することや、行政機関及び地域団体との強い絆で、さらに深化した質の高い公園管理運営を実現します。

そのために、以下の6つの基本方針に沿った取組を推進し、「公の施設」の指定管理者として、各公園の魅力と質の向上に寄与してまいります。



方針 1

地域とともに創造する

「誰もがいつでも何度でも利用できる市民に親しまれる公園」

時代の変化や公園利用者のニーズを捉え、子どもから高齢者まで多様な年代の市民が利用しやすい平等公正な利活用プログラムを提供します。

また、地域の福祉団体等と協力し、障がい者・高齢者が利用しやすい公園づくりを目指します。さらに、地域の団体、学校等と協力して、魅力ある公園の創出による地域活性化に貢献していきます。

特に指定管理者と地域の関係者等が、密に情報交換を行う事が重要と考え、町内会の運営協議会など、地域での協議の場に積極的に参加し、「市民に親しまれる公園」を目指します。

方針 2

地域のランドマークを生かした公園景観の保全

藻南公園、石山緑地の地域は 4 万年前に支笏カルデラ（支笏湖を形成した火山活動）での大規模な火砕流の噴出物が固結した札幌軟石（溶結凝灰岩）を基盤とした地形であり、特異な景観を作り出しています。既存公園施設もその軟石を生かしたランドデザインを有しており、樹木やその他の植物と相まって、緑豊かな南区の特徴ある景観形成に寄与していることから、緑を維持することで、公園景観を永続的に保全してまいります。

また、小金湯さくらの森は平成 28 年に開園した比較的新しい公園ですが、桜の成長とともに新たなランドマークとなるよう管理運営してまいります。

方針 3

安全安心に利用できる公園管理

適切な巡回・安全点検等により、遊具や樹木、広場など公園施設にかかわる事故を未然に防止するとともに、防犯の観点から環境整備に努め、徹底して安心・安全な公園づくりを行います。また、当地域はヒグマの生息地と隣接しているため巡視を徹底し目撃情報・痕跡等があった場合は行政と連携し迅速な対応が出来る様対応マニュアルを作成しスタッフに周知します。

自然災害等のリスクについては、各公園に「ハザードマップ」を作成・公開し、人的被害の未然防止に努めるとともに、一時避難場所としての役割を果たしていきます。

方針 4

造園技術を生かした公園管理と地域への貢献

横浜植木(株)と(株)岩本石庭のそれぞれの造園知識・技術・技能を生かして、園内の植物管理を行います。その中で、みどりの情報発信や生育ステージにあわせた育成管理など、地域の家庭園芸普及にも貢献していきます。

特に園芸講習会の開催、花壇ボランティアとの連携など市民が園芸に親しめるよう工夫していきます。

方針 5

環境に配慮した管理運営

ソーラーシステムを活用したロボット芝刈り機など、作業用機械は可能な限り充電式機械を使用し CO2 削減に努めます。

公園内で発生した植物残渣・伐採木等の再利用に努め、限りある資源を大切にします。

車両にはドライブモニターを設置し環境にやさしい運転を心掛けます。

方針 6

個人情報の適正な取扱い

個人情報の取扱いに際しては札幌市のガイドラインに沿ったマニュアルを作成し適切な取扱いを行います。

また、個人情報取り扱い者を対象に個人情報保護法の研修を行います。

3) 事業目標

国土交通省で都市公園の主な機能や効果について方針が示されており、その方針に基づいて、以下の視点から私たちが取り組む各公園の事業目標を以下に整理します。



① 藻南公園

豊平川を挟む広大な総合公園としての機能を十分に発揮する。

- ・各運動施設（野球場、テニスコート・パークゴルフコース）利用促進のため、日常の整備を確実に行います。
- ・植物残渣の還元、落ち葉での堆肥づくりを行い植物の管理に利用していきます。
- ・安心安全な公園を目指して、施設の点検を確実に行います。
- ・高齢者利用の多い無料パークゴルフコースの整備を確実に行います。
- ・芝生広場周囲などは花木や花壇の整備を行い、四季を通じて楽しめる公園にします。
- ・公園ボランティアへの参加を呼びかけ、花壇整備などに従事していただきます。
- ・野鳥観察、写生会、写真撮影会など自然と親しむ機会を企画します。
- ・健康づくりの一環として、野球場周囲の園路にウォーキングやランニングの目安として距離標を設置します。
- ・定山渓沿線町内会連絡協議会・札幌シーニックバイウェイに参画し、小金湯さくらの森とともにスタンプラリーに参加し、賞品も提供します。
- ・定期的に子ども向けのスポーツ教室を開催します。

② 石山緑地

他には無いアーティスティックな石山緑地の魅力を積極的に発信し利用者増を目指します。

- ・軟石デザインの彫刻広場などの維持補修を行い、良い景観が保たれるようにしていきます。
- ・夏の水遊びについては特に安心安全に配慮し、日常の点検清掃を行い、事故の無いように努めます。
- ・テニスコート周囲のヤエザクラは、肥培管理を行い、毎年満開を目指します。

- ・フォトスポット・動画撮影スポットとしての魅力をHP・SNS等で発信し、観光スポットを創出します。
- ・令和5年8月に改修されたテニスコートを積極的にPRし、利用の活性化を目指します。

③常盤公園

閑静な住宅街にある公園として地域住民に愛される公園を目指します。

- ・有料施設である野球場、テニスコートの利用促進のため、日常の整備を確実に行います。
- ・安心安全な公園を目指して、施設の点検を確実に行います。特に公園利用者が集中する遊具広場については、確実な点検を実施します。
- ・駐車場出入りの視認性を確保するため、剪定などを行います。
- ・遊具やベンチなどの塗替えを近隣の子どもたちと行います。
- ・冬期間のスロープは安全対策を十分に行い、開放します。
- ・樹林地は、枯損木の整理を行い、整理した樹木を材料にして、昆虫の住処となる場所を製作設置することで、環境維持・改善に努めます。

④小金湯さくらの森

さくらの成長とともに札幌の「一大名所」となるよう管理運営していきます。

- ・サクラをキーワードにしたイベント(サクラ祭り等)を地域団体・地域住民・札幌商工会議所と協力し実施します。
- ・年1回樹木医による全樹木の健全度調査を行い、適切な管理を行います。必要に応じて補植を行います。
- ・ビジターセンターの施設の点検、浄化槽、バイオトイレの点検を確実に行います。
- ・サクラの育成管理にボランティアの参加を呼びかけます。
- ・旧農業センター跡地の野草園を維持していき、将来の市民開放につなげます。
- ・鑑賞池周辺を水辺のビオトープとしてPRしていきます。
- ・サクラの開花時期だけでなく、夏～秋にもサクラ以外の花木の管理に力を入れ、園内の花壇を充実させます。
- ・星がきれいに見えることから、星空観望会を企画します。
- ・定山溪沿線町内会連絡協議会・札幌シーニックバイウェイに参画し、藻南公園とともにスタンプラリーに参加し、賞品も提供します。
- ・ヒグマ講習会を受講したスタッフによる園内巡視を行います。

(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

すべての利用者に対して公平・公正なサービスを提供することは、管理運営の最も重要な事項であると考えています。各公園における平等な利用機会の確保について、次のとおり取組めます。

1) 平等利用確保の方針

当グループは、地方自治法第 244 条第2項（正当な理由なく利用を拒んではならない）及び第3項（利用に際して不当な差別的扱いをしてはならない）を遵守し、全スタッフに対する教育を行い、適切な管理運営を行います。

2) 平等利用確保の取組項目

①スタッフへの教育指導

平等利用の確保にかかわる講習として、接遇・サービス講習、バリアフリー講習をスタッフに受講させます。「思いやりの心で等しく接する」ことを学び、実際の対応で生かしていきます。また、過去の接遇例を参考に改善点などを探ることや、札幌市作成「心のバリアフリーガイド」を参考とし、障がい者に寄り添った教育指導内容にします。

②市内福祉団体との連携

市内福祉団体と連携し、障がい者や高齢者が利用しやすい公園づくりの為に協議会を実施します。

③平等利用を阻害する違法・不正行為の排除

落書き、施設の損壊、植物の盗掘、違法駐車・駐輪、ペットの放し飼い、ゴルフ、火気使用、スケートボード走行、無許可の占有利用など違法・不正行為に対して、予防策を講じます。また、上述の不正行為発生に対しては、指導、通報、再発の防止を講じます。

④平等利用のための各種取組

- ・障がいの程度によって利用機会が失われることのないようにします。
- ・会話によるコミュニケーションが困難な場合、筆談やコミュニケーションボードを活用し対応します。
- ・藻南公園などのパンフレットを、近隣の大学や高校の協力を得て共同で作成します。
- ・車いすを用意し、必要な方に貸し出します。
- ・駐車場に、障がい者専用の駐車スペースを確保します。
- ・ホームページ、SNS 等を活用し公園の基本情報の他、樹木・や草花の開花状況・各種イベント案内などの情報を出来るだけリアルタイムで提供します。
- ・地域の新聞、チラシ、園内掲示などにより、広くイベントなどの情報提供ができるように努めます。
- ・有料施設の利用については、「札幌市公共施設予約情報システム」に基づき、公平な対応を継続していきます。
- ・全スタッフが公園名の入ったネームプレートを着用します。

- ・公園利用届を把握し、草刈りなどの作業スケジュールを調整します。
- ・施設の故障により利用できない場合は、復旧時期、時刻の情報を発信します。
- ・イベント時には一般の利用者に迷惑をかけないように、事前周知を図ります。
- ・管理事務所受付に外国語での利用案内を併記します。
- ・スマートフォンの翻訳アプリの研修を行い活用します。
- ・ウェブアクセシビリティを意識したホームページを作成します。
- ・利用者の声を真摯に受け止め、施設の改善、スタッフ教育に反映させます。
- ・次回藻南公園の改修工事に向けて現況の改善すべき点を集約し提案します。(段差解消・園路の急勾配修正・手すりの設置、授乳室の設置など)



心のバリアフリーガイド



コミュニケーションボード



藻南公園



小金湯さくらの森

(3) 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方等

1) 地球環境問題への取り組み

札幌市では、“地球環境問題への対応”を市政の最重要課題の一つと位置づけ、2008 年6月 25 日に、世界に誇れる環境都市を目指す「環境首都・札幌」を宣言しました。宣言文の中には「まちが、若葉の輝きとライラックの香りに包まれる“春”、心地よい陽ざしと、さわやかな風に胸おどる“夏”、木々が色づき、自然のみのりがあふれる“秋”、舞い降りる雪が、まち全体を白一色に変える“冬”」とうたわれており、公園緑地を管理運営するものとして、重要なキーワードであると認識しています。

当グループでは、植物残渣のリサイクル、作業機械や管理事務所で燃料削減、電気水道の使用量の削減、節約に努めます。また、育樹や植樹を通じて二酸化炭素の吸収、蓄積に努めます。さらに「さっぽろエコメンバー」に登録済みであり、「生物多様性さっぽろ応援宣言」もすでに行っていることから、温暖化防止や環境配慮の推進にいっそう寄与したいと考えているところです。

さらに当グループの環境マネジメントシステムについては、JIS Q 14001 に適合しております。



■具体的な取組

	項目	具体的な取組
1	再生コピー用紙の使用	再生紙の購入
2	グリーン購入	事務用品は環境配慮型製品を優先購入
3	耐久性の高い商品の購入	・耐久性の高い機種の購入 ・長期的視点での機種選択 ・部品交換が容易な商品の購入
4	電気使用量の削減	・冷房期室温 28℃以上 ・就業時前、昼休み時の消灯 ・トイレ等の消灯 ・蛍光灯のこまめな消灯 ・コピー機は節約モードで使用 ・照明器具の定期的清掃 ・積雪期の不要な照明灯の消灯 ・高効率水銀灯への転換 ・LED 照明器具への転換 ・待機電力の節約 ・支店社屋太陽光発電の利用
5	水の使用量の削減	・トイレの定期点検 ・手洗い蛇口の改善
6	燃料使用量の削減	・充電式作業機械の積極的な活用 ・ソーラーパネルによる充電式芝刈り機の使用 ・事務所室温冬期 20℃以下とする ・屋内施設の温度監視、温度調整 ・作業機械の定期点検整備 ・草刈り刃のこまめな研磨 ・作業時の出力調整
7	自動車燃料の削減	・ドライブモニターの活用 ・駐停車、作業停止時にはエンジン停止 ・急発進、急加速、空ふかしをしない ・適正な空気圧、経済速度
8	排出量の削減	・ゴミの分別収集により一般ごみ排出量を削減する ・計画的な物品購入 ・自販機業者による空き缶持ち帰り ・ゴミの持ち帰り ・屑籠、灰皿の撤去 ・マイバック運動の推進 ・使い捨て商品を購入しない ・容器包装の少ない商品の購入 ・詰め替え可能な商品を優先する ・使用済み炭の堆肥化
9	植物残渣の再利用	・落ち葉、刈草、除草、剪定枝、刈茎の堆肥化 ・花壇への堆肥、マルチ施用 ・伐採木、剪定枝、木廃材、焼丸太のチップ化 ・園路、根回りへのマルチ

10	温室効果ガス排出量削減	・燃料、電気、上下水道使用量の削減 ・排出ごみ量の削減 ・窒素酸化物排出量の削減 ・化成肥料使用量の削減 ・緩効性肥料への転換 ・芝生肥料のリサイクル堆肥への転換検討 ・育樹、植樹 ・ペットボトルキャップの回収（ワクチンに相当）
11	生物多様性	・減農薬による植物管理（天然由来忌避剤等の使用） ・ビオトープの設置 ・昆虫等の生息地としての刈残し ・環境にやさしい洗剤の使用

※ 再生資源処理先一覧は別掲①



落葉の堆肥化ヤード



横浜植木(株)北海道支店社屋太陽光パネル



ロボット芝刈り機用
ソーラーパネル



ロボット芝刈り機



充電式電動工具



環境にやさしい洗剤



天然由来成分の園芸資材



ドライブモニター

2) SDGs への取り組み

当グループは「持続可能な 2030 年までの開発目標(SDGs)」に賛同し、将来にわたって、誰もがやすらぎや生きる喜びを感じられる場所を提供できるよう、藻南公園・石山緑地・常盤公園・小金湯さくらの森を安全・快適に保ち、環境保全や健康・福祉等の取り組みを積極的に実施します。



■ 主要な取り組み



誰もが利用
しやすい
環境づくり



適切な公園管理
みどり豊かな都市づくり

環境保全
環境教育

- ・計画に基づく施設管理
- ・災害対応
- ・人や環境にやさしい植物管理
- ・レクリエーションや交流の場の提供
- ・人と人、人と緑のつながり
- ・ボランティアとの協働 等

- ・平等利用の確保
- ・バリアフリー対応
- ・多言語対応
- ・接遇研修 等

- ・小動物の生息場所の確保
- ・観察会
- ・子供たちやボランティアによる調査
- ・環境展示
- ・小学校等の実習受け入れ等



気 候 変 動
対 策



資 源 の 有
効 利 用



働 き や す い
環 境

- ・電気使用量の削減
- ・冷暖房の節約
- ・エコドライブ
- ・グリーン購入
- ・充電式作業機械の使用
- ・エコドライブ 等

- ・植物残渣の堆肥化
- ・伐採木のチップ化 等

- ・ハラスメント防止
- ・安定雇用
- ・女性の活躍
- ・研修助成制度 等



2 総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

1) 藻南公園等の組織編成の基本的考え方

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㈱並びに㈱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いたします。

※ 運営組織図、スタッフ一覧は別掲②③

2) 具体的な運営体制

①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㈱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、渉外にあたる事務局スタッフと所長代理である副所長、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。

事務局スタッフ（経理部、企画部など）は、公園スタッフの雇用、給与支払、物品購入・支払、資金・財産管理、契約締結など、庶務・経理等の事務を行うほか、大きなイベント開催時や現場の緊急時には現場スタッフとして勤務します。また、専門的な作業や短期的に広範囲の作業を行う場合、事務局職員による業務を遂行いたします。

②運営機構会議

藻南公園等の実質業務は公園管理事務所のスタッフによる運営となりますが、運営方針の決定やイベント実施時には、横浜植木㈱北海道支店及び、㈱岩本石庭のスタッフも交えた運営機構会議を開催し、より円滑な運営方法を検討します。

支店長、造園部次長、所長及び副所長によって構成する本運営機構会議は、事業の円滑な執行を検証し、事務局、全公園緑地を指揮監督します。また、横浜植木㈱本社スタッフも運営機構会議に加わり、運営指導いたします。

③事務局の体制

事務局には、支店長及び造園部次長、管理部、安全部、監査部、企画部、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持たせます。

この体制によって、法令遵守、事務の簡素化・効率化、公園・緑地全体の費用対効果と管理手法・技術等の分析、管理計画立案、成果のプロセスを重視した公園・緑地経営、顧客満足度の追求のほ

か、情報公開・提供、透明性の確保、市民・利用者への説明責任を果たすことなどについて、組織的に対応していきます。

④スタッフ組織編成の基本的考え方

当グループは以下のとおりスタッフを配置します。

- I. 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。
- II. 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。
- III. 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、無駄のない体制で行います。

⑤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・経歴・資格を有する所長・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（造園施工管理技士、公園管理運営士又は公園管理運営士の教育を受けた者、公園管理実務経験者）

協働事業のテーマを推進する事業計画を起案できる様、自然事象に明るく、市民との協働活動に取り組んだ経験を持つ者を 1 名配置いたします。公園を明るく清潔に維持管理していくことができ、協働事業の起案を行える人材といたします。造園や園芸の有資格者とし、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。

また、所長は公園・緑地の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、対外的な協議について責任をもって一元的に対応します。

- ◆副所長・・・所長のサポート、所長不在時の代理責任者

常勤の庶務スタッフ兼所長代理として 1 名配置します。明るく快活な人材を公園所長のサポートとして、造園や公園管理運営の技術資格のある者とします。利用者からの要望や情報の収集及び公園からの情報発信を行うため、パソコンを十分に操作できる人材といたします。利用者との共同事業の現場で、リーダー的役割を果たし、且つ、スタッフの統括も行います。

- ◆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 10 名配置します。

⑥各セクションにおける業務分担表

各セクションには、施設や植物の維持管理、受付、清掃、利用案内や苦情・要望・意見等の対応、各種イベントの企画運営、市民協働による公園・緑地管理の推進、業務の計画策定と報告、札幌市との

協議、有料施設や自主事業の売上管理・予算執行の把握等を以下の職務分担表により行います。

また、スタッフ一人ひとり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。



ネームカードの表



ネームカードの裏

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 ・造園施工管理技士 ・公園管理運営士又は公園管理運営士の教育を受けた者
補助スタッフ	① 公園管理業務の実施	・実務経験者
造園部門	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・交通整理員	・造園施工管理技士 ・作業に必要な資格・技能
管理部門	公園管理作業全般を行い、運営を統括します。 ① 公園管理業務の履行 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	・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
安全部門	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

監査部門	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	・造園施工管理技士 ・実務経験者
企画部門	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

⑦有資格者一覧

現在、当グループが有する公園・緑地管理運営に関する資格は、次の表のとおりです。これらの有資格者スタッフを横断的に活用することで、必要に応じ所属する現場以外でも、専門的視点・知識・技術を発揮し、全現場の品質と公園・緑地管理運営レベルの向上を図っていきます。

保有資格一覧表(※令和5年8月現在)

直接管理業務に関する資格	取得者数	機械等の作業に関する資格	取得者数
公園管理運営士	7 人	大型自動車	3 人
造園施工管理技士	18 人	大型特殊免許	6 人
土木施工管理技士	10 人	けん引免許	1 人
造園技能士	6 人	小型移動式クレーン運転	6 人
造園工事基幹技能士	2 人	玉掛け技能作業主任者	9 人
樹木匠	5 人	チェーンソー取扱作業	10 人
監理技術者	8 人	刈払機安全衛生教育	15 人
技術士	1 人	高所作業車運転	6 人
測量士補	4 人	車輛系建設機械運転	6 人
植栽基盤診断士	3 人	土止め支保工作業主任者	6 人
自然再生士	2 人	地山の掘削作業主任者	6 人
遊具の日常点検	7 人	型枠支保工の組立て等	4 人
下水道排水設備主任技術者	1 人	鉄骨の組立て等作業主任者	1 人
職業訓練技能員(造園)	1 人	足場の組立作業主任者	2 人
街路樹剪定士	6 人	研磨と石取替	1 人
愛玩動物飼養管理士	1 人	ガス溶接技能講習	1 人
北海道農業指導士	10 人		
ツリーイング インストラクター	3 人		
グリーンアドバイザー	6 人		
種苗管理士	5 人		
シードアドバイザー	1 人		
土づくりマスター	1 人		
パークゴルフアドバイザー	1 人		
芝草管理3級	1 人		
安全衛生に関する資格	取得者数	経理事務に関する資格	取得者数
第1種衛生管理者	2 人	建設業経理事務士	2 人
第1種酸素欠乏危険作業	1 人	簿記	11 人
甲種防火管理者	2 人	全商情報処理検定	1 人
職長・安全衛生責任者教育	5 人		
普通救命講習修了者	6 人		
安全衛生推進者	2 人		
一般毒物劇物取扱責任者	3 人		
農業用品毒物劇物取扱責任者	2 人		
食品衛生責任者	3 人		

⑧緊急時の対応

暴風雨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体制の確保、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、掛矢、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、緊急対応資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・再発などの防止が取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、当グループ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。
- ・緊急連絡体制表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。

◆ヒグマ対策

藻南公園、小金湯さくらの森などの周辺では、ヒグ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、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、ファクシミリ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、河川敷への出入りを閉鎖します。

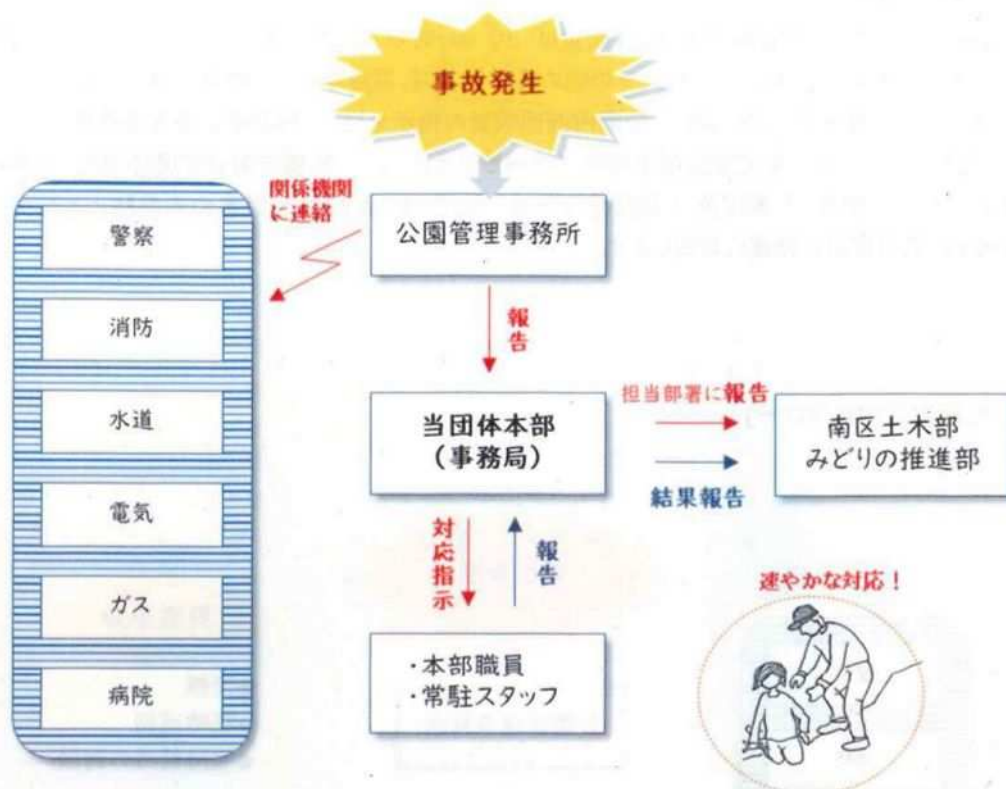


ダム放流掲示板

緊急時連絡体制表



「事故対応フロー」



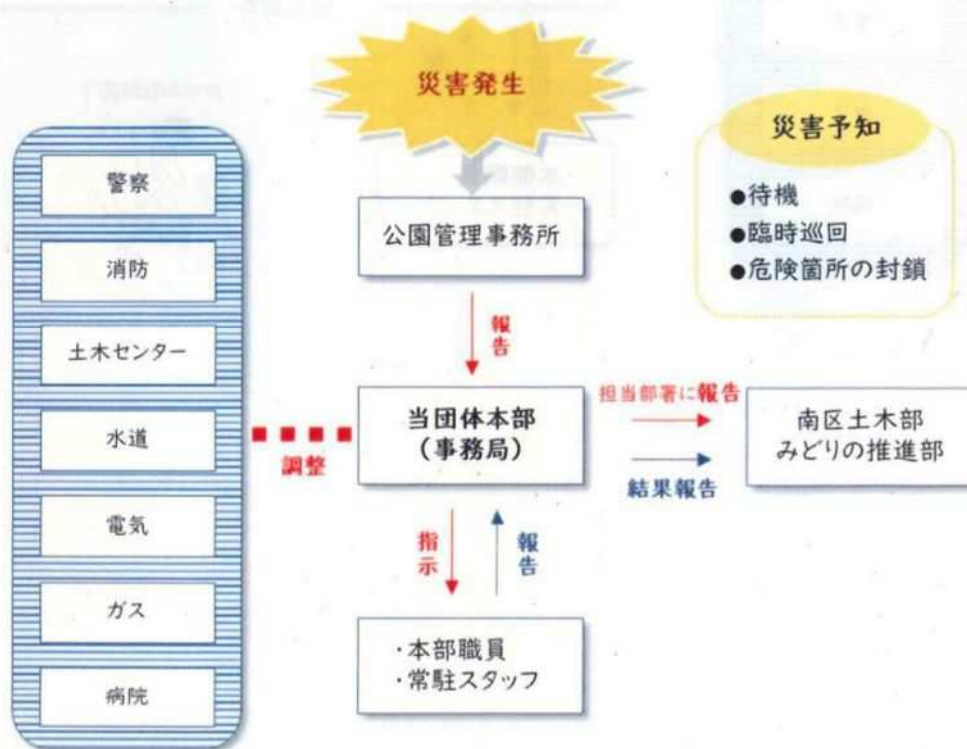
◆災害発生時の対応(防災対策の提案を含む)

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 30 mm/時以上または風速 20m/秒以上、降雪量は 12 時間以内で 50 cm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。

「気象災害対応フロー」



◆防災対策(提案)

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。

～安全会議～

出席者	内容
・常駐スタッフ ・管理部門 ・安全部門	・事故災害全体の報告 ・問題点の洗い出し、反省 ・再発防止の安全対策

- ・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。

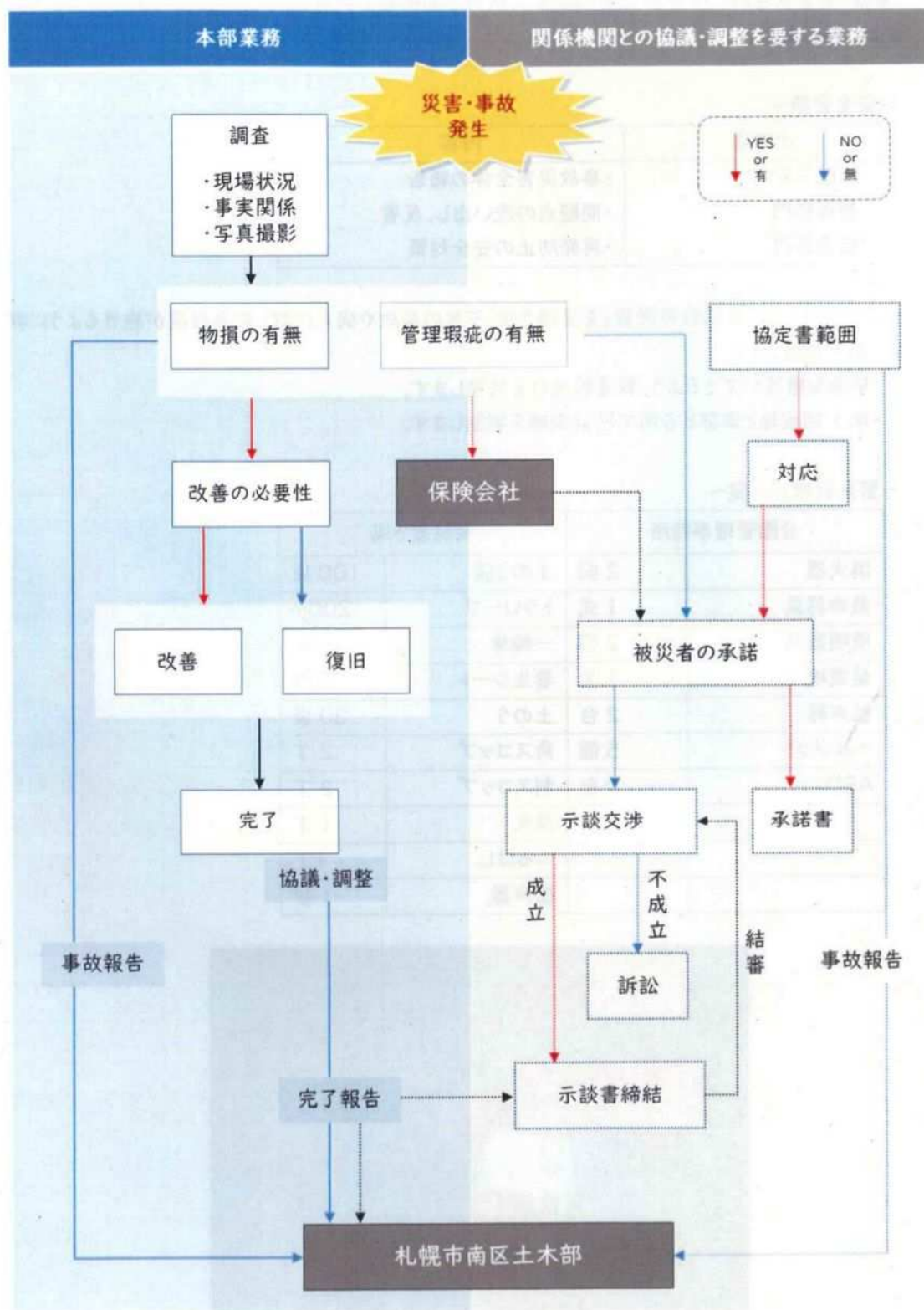
～緊急資機材一覧～

公園管理事務所		資材置き場	
消火器	2 個	土のう袋	100 袋
救命器具	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
拡声器	2 台	土のう	30 袋
ヘルメット	5 個	角スコップ	2 丁
AED	1 台	剣スコップ	2 丁
		掛矢	1 丁
		つるはし	1 丁
		拡声器	1 台



緊急資機材

◆災害・事故後対応フロー



イ 従事者の確保、配置

1) 職員配置計画

藻南公園等の管理運営にあたっては、夏期(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、必要に応じてサポートスタッフ(事務局スタッフ、支援団体)のほか委託業者を適宜配置します。

◆夏期(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(正規職員)
副所長(統括管理責任者代理)	1名(正規職員)
スタッフ(施設管理・公園作業・受付)	5名(正規職員1名、季節雇用4名)
その他応援スタッフ(公園作業)	数名(横浜植木正規職員・繁忙時最大10名応援)

<小金湯さくらの森(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(正規職員)
副所長(兼務)	1名(正規職員)
スタッフ(施設管理・公園作業)	5名(正規職員1名、季節雇用3名)
その他応援スタッフ(公園作業)	数名(横浜植木正規職員・繁忙時最大10名応援)
樹木医(樹木専門家)	1名(月/1～2回)

◆冬期(12月1日～3月31日)

<藻南公園・石山緑地・常盤公園>

所長(統括管理責任者)	1名(正規職員)
副所長(統括管理責任者代理)	1名(正規職員)
スタッフ(施設管理・公園作業)	2名(正規職員)
その他応援スタッフ(公園作業)	数名(横浜植木正規職員・繁忙時最大10名応援)

◆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
- ・管理運営協力団体
- ・ボランティア(協力NPO法人)

◆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

- ・電気保安業者
- ・各種機械設備保守点検業者、消防設備点検委託業者

◆時給

- ・正規職員の最低時給換算額は、2,300円とする。
- ・臨時雇用の最低時給換算額は、1,020円とする。

2) 職員採用計画

①採用予定者

【所長】

公園の運営管理経験者で、かつ協働事業の立案を行える経験豊富な人材といたします。また、造園や園芸などの有資格者とし、公園管理運営や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。

【副所長】

明るく快活な人材を公園所長のサポートとして配置します。利用者からの要望や情報の収集、および公園からの情報発信を行うため、情報提供等の経験豊富な人材といたします。

【樹木医】

(一般財団法人)日本緑化センターに登録された、経験豊かな人材を採用し、樹木の診断及び治療、後継樹保護育成並びに樹木保護に関する知識の普及や指導を行い「小金湯さくらの森」を、後世に継承できる人材を配置します。

【スタッフ】

公園維持管理経験の豊富なスタッフで、受付業務及びサービス業の従事経験を有する人材を配置します。

②採用方法

採用予定に基づく人員に欠員が生じた場合は、職務内容に応じた経験や資質を有する人材を以下の方法により募集を行い、公園・緑地管理運営に相応しい人材を選考し、業務に支障をきたさぬよう採用補充します。

- a. ハローワークや地域の求人情報誌等を活用し、広く募集します。
- b. 採用時には、公平・公正な試験を行います。
- c. 採用は、各業務・職種の適性を勘案して公正に判断します。
- d. 障がい者を積極的に雇用します。(現在の受付スタッフは車いす利用者です。)
- e. 適材適所を基本としてより優秀なスタッフを配置します。

3) 勤務形態・勤務条件

- ① スタッフは安全かつスピーディーな業務の遂行を行うために、必要な人員や業務内容を取り決めます。
- ② 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10名、計12名のうちローテーションで5名以上は常駐することとします。
- ③ 樹木医は4～11月の期間に、月4回程度の勤務とします。
- ④ 非正規から正規への転換については、3年程度スタッフとして従事した職員のうち、技術や接遇など優れたかつ模範的な職員については、正規職員への登用について支店・本社に推薦します。

勤務ローテーションの例

第1・3・5週

	日	月	火	水	木	金	土	計
所長	○	○	×	×	○	○	○	5
副所長	×	○	○	○	○	○	×	5
スタッフA	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフB	○	○	○	○	○	×	×	5
スタッフC	×	○	○	○	○	○	×	5
スタッフD	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフE	○	×	×	○	○	○	○	5
スタッフF	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフG	○	○	○	○	○	×	×	5
スタッフH	×	○	○	○	○	○	×	5
スタッフI	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフJ	○	○	×	○	×	○	○	5

時間帯	H
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5

延べ人数	5	7	9	11	11	10	7	60
------	---	---	---	----	----	----	---	----

第2・4週

	日	月	火	水	木	金	土	計
所長	×	○	○	○	○	○	×	5
副所長	○	○	×	×	○	○	○	5
スタッフA	○	○	○	○	○	×	×	5
スタッフB	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフC	×	○	○	○	○	○	×	5
スタッフD	○	×	×	○	○	○	○	5
スタッフE	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフF	○	○	○	○	○	×	×	5
スタッフG	×	×	○	○	○	○	○	5
スタッフH	×	○	○	○	○	○	×	5
スタッフI	○	×	×	○	○	○	○	5
スタッフJ	×	○	○	○	×	○	○	5

時間帯	H
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5
8:45~17:15	7.5

延べ人数	5	7	9	11	11	10	7	60
------	---	---	---	----	----	----	---	----

ウ 人材育成・研修計画

1) 研修、指導教育の基本計画

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。スタッフ一人一人の技能・技術の向上に努め、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の向上につなげます。

2) 人材育成・研修計画

①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

②技術教育（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。週1回

＊剪定・草刈・農薬使用など

③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。

＊プライバシー認定制度の修得にむけての講習

＊資格者講師の教育講習・資格試験の促進

④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・消防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

人材育成教育一覧表

教育内容	開催月	回数	内容
マナー教育	3月	年1回	サービス接遇講習
技術教育	4月・8月・12月	年3回	剪定・草刈・草花管理
技能教育	6月	年1回	造園技能講習
専門的技術教育	4月	年1回	個人情報保護法講習
安全教育	随時	随時	外部講習会
	4月・8月	年2回	緊急時対応訓練講習

人材育成教育計画表

教育訓練 テーマ	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	延時間
サービス接遇 講習												2h	2h
樹木管理、 草花管理	2h				2h				2h				6h
造園技能講習			2h										2h
個人情報 保護法令	2h												2h
電動工具、 機械の取り扱い	1h		1h		1h		1h		1h		1h		6h
施設の安全点検		1h		1h		1h		1h		1h		1h	6h
安全管理	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	12h
防災訓練	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h	12h
反省点や 目標達成状況	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	6h
翌月の作業予定等	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	0.5h	6h
延時間	8h	4h	6h	4h	6h	4h	4h	4h	6h	4h	4h	6h	60h

エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

1) 職員雇用に関する法令及び規定

横浜植木㈱の規定等に則り、以下の通り行います。

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㈱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し、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、労働基準監督署へ届け出ています。 ・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。
カ. 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	・法定障がい者雇用率を達成し、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の維持向上に努めます。なお「札幌市ワーク・ライフ・バランス plus 企業」に平成 31 年 1 月認証済です。



【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、ノー残業デーを週 2 回（水曜日・金曜日）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、常に闊達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。

【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. 業務に必要な資格取得支援取扱要綱の整備

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、資格を取得しようとするスタッフに対して、係る費用を負担します。

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あたっての安全・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・緑地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。

d.スタッフの自発的な事業強化プロジェクトの運営

全スタッフによる、個々のスタッフの能力・得意分野を組織横断的に発揮できるような事業強化プロジェクトを、更に推進します。この取組みにより、熟練した管理技術の継承とレベルアップ、公園・緑地間の連携・サポートを図り、実施する事業の魅力を高め、業務の効率化と市民サービスの向上を図ります。

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・緑地の管理運営を図る上で、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、事務局からほかの現場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、災害避難訓練は年度内に計画的に行います。

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。要望に基づく施設やサービスの改善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

藻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。



① 接遇・案内サービスにおけるPDCAサイクル

P 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、制作技術に重点を置き、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。
D 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。
C 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。

A 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、接遇・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回の計画に盛り込みます。

②維持管理作業PDCAサイクル

P 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、適性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、作業機械点検票、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。

D 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施します。

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。

C 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、労務量目標、品質目標、顧客満足度について、達成度を評価します。

A 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、さらに次回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。

③イベント・プログラムPDCAサイクル

P 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。

イベント、プログラムに対する顧客満足度の目標を設定します。

D 実行

自主事業申請、占用許可申請の手続きを行い、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。

C 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。

A 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・機械警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・カラスの巣駆除業務

2) 再委託業務の適正確保のための具体的方針

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。再委託先の選考に当たっては、横浜植木株式会社北海道支店支店長、造園部次長、所長、副所長により構成します。
- ③再委託先に関しては、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。

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女性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 9 時から 17 時とすること。
- 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 1,020 円を下回らないこと。

(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

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きます。

◆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。



ボランティアによる花壇整備

③ 地元商店街の夏祭り開催

毎年8月に藻南公園で行われる、当グループも賛助会員になっている藻岩商店街の夏祭りに積極的に協力します。



もいわ夏まつり

④ちびっこワークショップの開催

押し花や間伐材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。



ちびっこワークショップ

⑤地域の子ども見守り活動や町内の清掃活動に参加

4つの公園それぞれにおいて、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します。それによって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います。

⑥地域の団体と協力した植栽管理

定山溪沿線町内会連絡協議会と協力し、小金湯さくらの森に一年草や宿根草を植栽しています。



小金湯さくらの森ラベンダー植栽

◆サポート体制

上記イベントなどを実施するに当たり、花や緑に関係する 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。

イ 札幌市等との連絡調整

札幌市、指定管理者等で構成する都市公園運営協議会の運営にあつたての基本的な考え方は、地域関係者、市、学校、保育園、幼稚園、商店街、町内会組織、児童会館、まちづくりセンターなど、4つの公園の利害関係者との有機的な話し合いの場とすることです。

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

(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

資金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 複数のスタッフにより、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 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 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。
 - 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)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。
 - 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等によって意識の共有を図ります。

5) インボイス制度について

横浜植木では、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。

6) 現金等の取扱いに関して、事故・不祥事が発生した場合

現金等の取扱いに関して、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。

(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。

こうしたことを踏まえて、利用者や地域からの苦情等に対して、以下のとおり取り組みます。

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。
- ・藻南公園では対応が困難な場合は、事務局（横浜植木(株)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。
- ・「苦情処理対応表」は所長決裁とし、苦情等を受けた公園は、改善指示事項等がある場合は直ちに取り組みます。
- ・決裁された「苦情処理対応表」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。

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）

- ・利用者に負担をかけません。
- ・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

苦情等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。
- ・「苦情処理対応表」の内容を理解し、記録・報告できること。
- ・スタッフは、利用者と常によりコミュニケーションを図るよう努め、日ごろから利用者の意見、要望、不便・不快に感じていること等を引き出すこと。

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、札幌市から調査また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。

苦情処理対応表

受付日時 令和 年 月 日

苦情箇所	公園 緑地	場所	
苦情主	名 前	対応結果報告	要・不要
	連絡先	連絡期日	月 日
	住 所		
苦情内容			
対応内容			
経過事項			

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職責: 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と回答。

② 対応システム（ステップ別）

