

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繋げます。

研修内容	対象者	頻度・時期
公園管理運営士	マネージャー・サブマネージャー	随時
造園施工管理技士	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

当協会では、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。

そのために、ボランティア担当スタッフを育成し、地域住民とのコミュニケーションを図り、当公園での市民による活動を積極的に支援します。

##### 【具体的内容】

- a 講習会や勉強会等の受講によりボランティア対応スタッフのコーディネート能力を向上させ、両公園における活発なボランティア活動をサポートし、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 周辺の町内会や各種団体との良好なコミュニケーションを確保することで、地域と連携したイベント等を開催し地域振興につなげます。

研修内容	対象者	頻度・時期
ボランティア支援講習	ボランティア対応スタッフ	随時
市民参加・協働に係る講習会等への参加	ボランティア対応スタッフ	随時

#### ⑤ 良好的な環境の創造・継承

当協会は、地域の構成員として社会的責任を果たし、公園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 当協会の各公園・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サイクルによって適正な取組の確保に努めています。その過程は、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繋がるため、今後も継続して行っています。
- b 都市緑化や生物多様性保全等の分野における市民参加・協働の事例を学ぶため、外部の講習会や活動への積極的な参加を促し、公園・施設管理における市民協働の推進につなげます。
- c 当協会のスタッフは、環境に関する知識・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・実施できるよう研修を実施します。

研修内容	対象者	頻度・時期
環境マネジメント研修	全スタッフ	1回／年

#### 4) 労働関係法令の遵守及び雇用環境の維持向上

法令その他、当協会の規程に沿って、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

当協会は、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すため、下表の法令及び当協会が自ら整備した雇用に係る規程を遵守し、必要な費用を負担し各種届出等の手続きを行います。

法令等	実施内容
労働基準法	<ul style="list-style-type: none"><li>■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。</li><li>■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。</li><li>■給与の支払時期・支払方法等、賃金に関する事項を遵守します。</li><li>■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。</li><li>■その他労働基準法に基づく労働条件を確保します。</li></ul>
最低賃金法	<ul style="list-style-type: none"><li>■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。</li></ul>
労働安全衛生法・労働者災害補償保険法	<ul style="list-style-type: none"><li>■法令に基づく定期健康診断を実施します。</li><li>■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。</li><li>■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。</li><li>■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。</li><li>■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。</li><li>■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。</li><li>■その他法令に基づく措置を実施します。</li></ul>
健康保険法・厚生年金保険法	<ul style="list-style-type: none"><li>■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。</li><li>■健康保険料及び厚生年金保険料を遅滞なく納付します。</li><li>■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。</li></ul>
雇用保険法	<ul style="list-style-type: none"><li>■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。</li><li>■その他雇用保険法に基づく事項を遵守します。</li></ul>
労働保険の保険料の徴収等に関する法律	<ul style="list-style-type: none"><li>■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。</li></ul>

労働契約法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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く職場環境を確保します。</li> </ul>			
障害者雇用促進法・ 障害者差別解消法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>			
高年齢者等の雇用の安定等に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> </ul>			
育児・介護休業法 次世代育成支援対策推進法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■「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。</li> <li>■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、ホームページで公表します。</li> <li>■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。</li> </ul>			
労働者的心の健康の保持 増進のための指針	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■メンタルヘルスケアの推進にあたっては、スタッフのプライバシーに配慮します。</li> </ul>			
職場のハラスメント防止 のための取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> </ul>			
パートタイム労働法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■短時間雇用管理者を選任し、短時間雇用者が充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。</li> <li>■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。</li> </ul>			
男女雇用機会均等法 女性活躍推進法	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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、ホームページで公表します。</li> <li>■当協会は、えるぼし認定の段階3を取得しています。</li> </ul>			
公正な採用選考	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> </ul>			
裁判員の参加する刑事裁判に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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、この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。</li> </ul>			
雇用について整備している規程	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則</li> <li>・派遣職員取扱要綱</li> <li>・再雇用職員取扱要綱</li> <li>・給与規則</li> <li>・旅費規則</li> <li>・職員退職金規則</li> <li>・旧姓使用取扱要綱</li> <li>・業務に必要な公的資格取得支援取扱要綱</li> </ul> </td> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員採用方法取扱要綱</li> <li>・職員育児休業等取扱要綱</li> <li>・職員介護休業取扱要綱</li> <li>・契約職員取扱要綱</li> <li>・特定職員取扱要綱</li> <li>・パートナー職員取扱要綱</li> <li>・臨時職員取扱要綱</li> </ul> </td> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員被服貸与要綱</li> <li>・職員健康診断受診要綱</li> <li>・ハラスメント防止指針</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則</li> <li>・派遣職員取扱要綱</li> <li>・再雇用職員取扱要綱</li> <li>・給与規則</li> <li>・旅費規則</li> <li>・職員退職金規則</li> <li>・旧姓使用取扱要綱</li> <li>・業務に必要な公的資格取得支援取扱要綱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員採用方法取扱要綱</li> <li>・職員育児休業等取扱要綱</li> <li>・職員介護休業取扱要綱</li> <li>・契約職員取扱要綱</li> <li>・特定職員取扱要綱</li> <li>・パートナー職員取扱要綱</li> <li>・臨時職員取扱要綱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員被服貸与要綱</li> <li>・職員健康診断受診要綱</li> <li>・ハラスメント防止指針</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則</li> <li>・派遣職員取扱要綱</li> <li>・再雇用職員取扱要綱</li> <li>・給与規則</li> <li>・旅費規則</li> <li>・職員退職金規則</li> <li>・旧姓使用取扱要綱</li> <li>・業務に必要な公的資格取得支援取扱要綱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員採用方法取扱要綱</li> <li>・職員育児休業等取扱要綱</li> <li>・職員介護休業取扱要綱</li> <li>・契約職員取扱要綱</li> <li>・特定職員取扱要綱</li> <li>・パートナー職員取扱要綱</li> <li>・臨時職員取扱要綱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員被服貸与要綱</li> <li>・職員健康診断受診要綱</li> <li>・ハラスメント防止指針</li> </ul>		

## 雇用環境維持・向上の具体的な取組

当協会では、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、規定を整備し、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。当協会では、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入手して検討するなど、職場全体の安全部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。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。

### 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するなど、高年齢者の高い就労意欲、豊かな知識、熟練し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活用して、スタッフの自発的な意見交換の場とすることで、職場内のコミュニケーションを活性化させ、公園・施設管理の質の向上につなげます。

## ワーク・ライフ・バランスの推進

当協会は、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・定着を図るため、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。

特に力を入れる取組内容を次に示します（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、休暇取得を奨励します。

### 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2段階）の認証を受けています。



## ⑥ 正職員への内部登用

一般公募による採用とは別に、協会スタッフから選考試験を行うなど、積極的に正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。

## (2) 管理水準の維持向上に向けた取組

### 1) 組織的な情報共有の取組

当公園に関する情報について、委託先スタッフを含む関係者間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だと当協会は考えます。

当公園の管理運営においては、当協会で運用する EMS による情報収集・伝達・システム監視・評価・改善の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

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

当公園の情報は、基本的に報告書等により当協会事務局に伝達します。また、当協会では、ウェブ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、当公園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、普通救命、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着けて、知識・技術を高めます。

##### c ワークショップ

以下の研修は、隨時、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

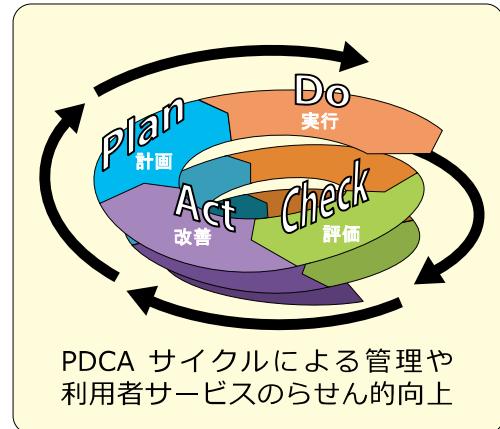
また、他公園で事故等があった場合は、札幌市からの通知や当協会の事故報告書等を確認し、スタッフによるワークショップで、実践的に研修します。

##### 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、その都度議論し、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】

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当協会の必要データ等を検討した結果、当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当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、当協会の「苦情等対応報告票」(P.33)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、公式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

四半期ごとにアンケート、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

#### ① 計画

当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、巡回票、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

維持管理担当サブマネージャーは、作業状況の評価を付記してマネージャーに報告し、利用者の声やアンケート結果等も加味して、作業目標、品質目標等について、月ごとと四半期ごとの達成状況を評価します。

#### 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、次回の計画に反映させます。

### イベント・プログラムの実施

#### 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、各業務の評価、達成状況等を集計した総合的な評価を行います。

#### 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。

### 3) 管理における情報共有と業務の改善

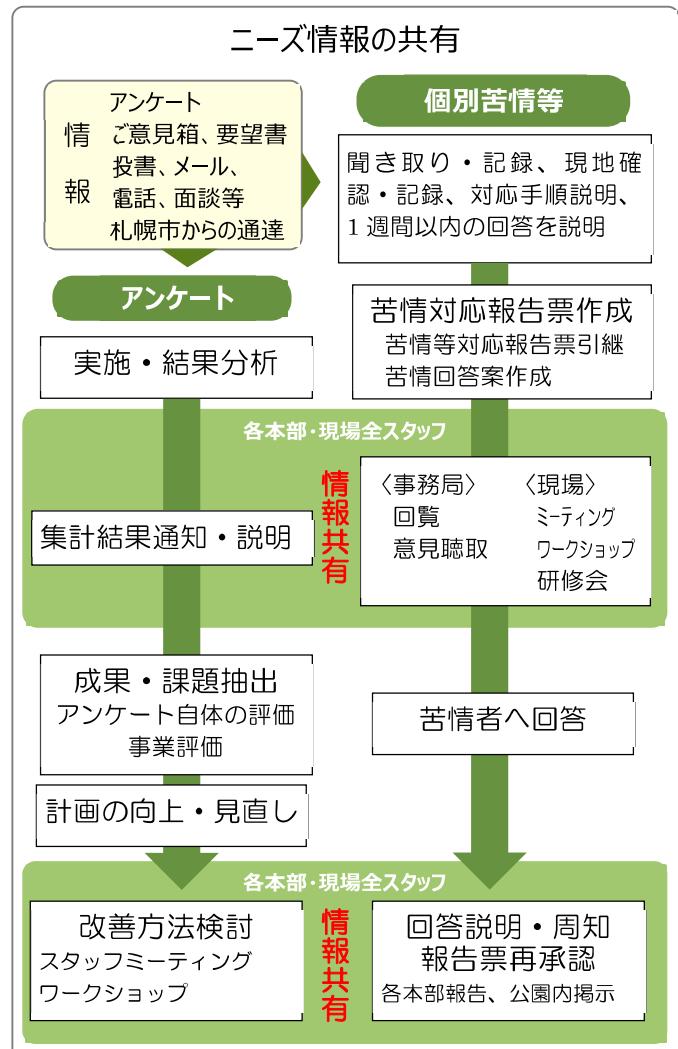
当協会では、管理の質の一層の向上を図るため、利用者からの意見や苦情のほか、施設の安全、運営の効率化、適正な植物管理などの情報を管理運営に携わる全スタッフが共有し、次の点を重視して業務を進めます。

#### 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、当協会事務局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が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、再び当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、当協会の役員・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、維持管理水平の向上を図ります。



## **安全・危機管理等に関する情報の共有、業務の改善方法**

当協会は、当公園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 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 日々、危険発生の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 当公園に関する組織的な情報共有**

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、当公園を含む全公園・施設スタッフに周知します。一方、公園スタッフからは、事故報告書等の提出により、協会事務局との情報共有を図ります。

### **③ 当協会の公園・施設間での情報共有**

当協会では、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、当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共有、業務の改善方法**

当協会では、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ィ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**

各公園・施設でのワークショップで、経費節減の計画と目的、経費節減目標、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測定結果等を踏まて、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、管理レベルの調整をし、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

当協会では、機器の保守点検や機械警備等の特殊な専門性や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。

### 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その内容等は、次のとおりです。

業 務	内 容	回数等
機械警備	[REDACTED]	365日 (夜間、年末年始)
定期清掃	管理事務所	2回／年
消防用設備点検	消火器点検	2回／年
休養施設点検	四阿、ベンチ等の精密点検	1回／年
トイレ維持管理	修繕等対応	適宜
除雪	駐車場、施設等	降雪時
自動ドア保守点検	管理事務所	2回／年
塵芥処理	一般ごみ、ピンカン等運搬処理	通年
産業廃棄物処理	産業廃棄物の回収	適宜
野生生物対応	カラスの巣撤去・子ガラスの保護 ハチの巣の撤去	適時
危険木・枯損木等処理	危険木・枯損木等処理	適宜

## 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、当協会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 当協会では、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 公園利用者の安全確保が必要な業務を行う場合は、当協会担当者が業務開始前に利用者の安全を確認します。
- ⑤ 業務終了後は、業務終了後に、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 再委託にあたっては、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する法令を遵守することを契約書に明記して、その遵守を求めるとともに、労働環境についての書面を提出してもらい確認します。
- 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、常駐従事者がいる場合には、公園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。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明記します。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生じた場合は、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。

## (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

当協会では従来から、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ており、今後も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。

### 2) 市民協働及び地域連携の内容

#### ■ 市民との意見交換会の開催

西岡公園では、平成12年に“公園で活動する様々な団体と札幌市が協議する場”として「西岡自然パネル」(以下、「パネル」といいます。)が組織されました。パネルは、古くから西岡公園で活動する「西岡の自然を語る会」や「北海道トンボ研究会」などの団体が、公園の管理者と意見交換をする場として、年1~2回会議を行ってきました。近年は、ボランティア活動や地域連携活動などを通して西岡公園で活動する方々が増えているため、新たに活動する団体や個人にも、パネルなど意見交換会の場への参加を働きかけていきたいと考えています。

当協会は、意見交換会の事務局として、連絡調整や会議の進行を行っています。今後も、園内の生物多様性の保全に重点を置き、利用と保全のバランスを保つ管理運営を行うために、意見交換会で包括的な保全対策を提案し、検討していきます。また、会議の予定や報告を園内に掲示するなど、一層の情報公開に努めています。

## ボランティアの養成と活動の推進

当公園では、当協会が多様な市民団体やボランティアと連携しながら、管理運営や自主事業を実施しています。今後も、当協会と市民がパートナーシップを形成し、相互に補完できる協働体制の強化に努めます。

当協会では、公園・施設におけるボランティア活動をサポートするため、平成14年度から登録ボランティア制度を整備し、活動を支援してきました。現在、西岡公園では7団体、西岡中央公園では2団体が登録しています。ボランティアの登録に当たっては、ボランティア保険への加入（自己負担）を条件としており、公園スタッフと対等な関係でボランティア活動を行っています。

なお、次に示す各活動の実施に当たっては、配置するボランティアコーディネーターが活動支援・調整を行い、公園がより魅力的なコミュニティ活動の拠点となるように努めます。

### ① 森の工作（西岡公園）

当協会では、平成17年度から「西岡公園の自然を残す会」と協働で樹名板づくりを行ってきました。同会は平成20年度に解散しましたが、平成21年度には新たなメンバーを加えてボランティア団体「樹名板工房」が設立され、平成25年度からは「森の工作」と改称して、次の活動を展開しています。

#### a 樹名板づくり

剪定枝を輪切りにした板にバーニングペンで文字を書き、公園の景観に合った自然素材の樹名板を作製します。春や秋には、古くなった樹名板の回収と、新しい樹名板の取り付けを行い、いつでも見やすい・分かりやすい樹名板の管理を行います。

#### b 案内・注意看板の整備

西岡公園は、公園が完成してから30年が経過し、園内の各種案内看板も老朽化していることから、ルーターや糸鋸などの工具を使って、イラスト等を織り交ぜた楽しい看板を作製し、新しく蘇らせる活動を行っています。手作りの看板は公園の景観にじんじんで好評なことから、今後も古い看板の交換を継続します。

#### c 季節の体験イベントの企画・運営

森の工作中には、木の実や剪定枝を用いた木工作品の製作に長けた方が多いため、自主事業として計画する「季節のイベント」において、当協会と協働で企画・運営を行います。また、ボランティアが作成したクラフト品は講義室に展示し、利用者に新しい自然の楽しみ方を提案します。

活動期間	令和6年度
活動回数	1回／週程度

## ② 西岡公園植物の会（西岡公園）

植物に関するボランティアは、平成 19・20 年度に当協会が実施した植物標本作製のイベント「西岡公園植物調査～ちょっと詳しい植物観察会」の参加者が中心となり、平成 21 年度に設立されました。札幌市博物館活動センターと連携し、当協会と協働で植物標本の作成や植物調査を行い、平成 25 年度には「西岡公園植物の会」と改称して活動を続けています。

なお、現存する西岡の植物を記録に残すための標本は、札幌市博物館活動センターに保管しています。

また、北海道レッドリストで絶滅危急種（絶滅の危機が増大している種）に指定されているクリンソウは、西岡公園での個体数が減少しているため苗を育成して採種し、生育地に播種することで群落を復元させる取組を継続しています。

このほか、林床にササが繁茂して春植物が見られなくなった場所では、ササを手で刈り取り、その後の経過観察を行うことで植物の多様性を高められるよう活動を継続しています。

活動期間	令和 6 年度
活動回数	2 回程度／月
協力	札幌市博物館活動センター

## ③ ニハルクラブ（西岡公園）

西岡公園をフィールドとしているトンボや魚の専門家と、「中学生リーダー」とによって平成 21 年度に設立された「西岡・水辺の調査隊」は、平成 25 年度から「ニハルクラブ」と改称されました。団体は、子ども達による自然調査隊「西岡ヤンマ団」と「西岡さかな組」の活動において、専門家として関わる方と保護者とで構成され、調査隊の運営をサポートしています。

活動期間	令和 6 年度
活動回数	2 回程度／月
協力	北海道トンボ研究会 豊平川さけ科学館

## ④ ガイドボランティア（西岡公園）

公園の概要や歴史、植物や野鳥など自然の見どころを公園利用者に紹介するガイドボランティアで、平成 25 年度から自主事業として実施しているおさんぽガイドの運営をサポートしています。また、団体でガイドウォークの申し込みがある際に、管理事務所スタッフのサポートを行います。

活動期間	令和 6 年度
活動回数	2 回程度／月

## ⑤ 西岡マダム（西岡公園）

平成 26 年度まで旧管理事務所前ロータリー花壇の整備を、宿根草を中心に維持管理する活動を行ってきました。管理事務所の建て替えに伴い、ロータリー花壇は一時撤去されているため、現在は拡張地に移設した宿根草の維持管理と、管理事務所周辺を彩る一年草の寄せ植えプランターの維持管理を行っています。

活動期間	令和 6 年度
活動回数	不定期

## ⑥ 自然遊びの会 遊木森森

地域の遊び場としてプレーパークを開催しています。西岡公園のプレーパークは、「西岡南小学校おやじの会」や、ボランティア団体など、様々な団体が連携した運営となっていることが大きな特徴です。西岡公園の修景広場、拡張地でプレーパークを開催しています。

活動期間	令和 6 年度
活動回数	2 回程度／月

## ⑦ ツリークリミングクラブ ハミングバード

ツリークリミングジャパン公認の認定資格を持ったメンバーで構成されおり、ツリークリミングの技法を使って、西岡公園の樹木環境の調査と高所の枯損枝など危険箇所の剪定、にしおかピクニックなどのイベントでの木々と親しむツリークリミング体験の実施を目的として R5 年度より活動を開始しました。

活動期間	令和 6 年度
活動回数	2 回程度／年

## ⑧ 西岡中央公園パークゴルフ同好会（西岡中央公園）

パークゴルフ場の管理は、今まで利用者自らが同好会を設立しボランティアとして活動しています。今後も当協会と協働で、パークゴルフコースの設営準備・片付けのほか、コースの維持管理を行い、芝生等の質の向上や利用者サービスの向上を図ります。

活動期間	令和 6 年度
活動回数	1 回／週

## ⑨ 西岡中央公園多目的広場運営委員会（西岡中央公園）

多目的広場の管理は、今まで利用者自らがボランティアとして活動しています。今後も当協会と協働で、多目的広場の管理運営を行い、利用者サービスの向上を図ります。また、ボランティアが活動するうえで、設備の破損や事故が起こらないように、当協会が支援します。令和5年度にボランティア団体が北海道日本ハムファイターズの助成「ダイヤモンド・ブラッシュ・プロジェクト」を活用し、グラウンドの整備を実施いただきました。

活動期間	令和6年度
活動回数	2回／週

## 他団体との連携

### ① 北海道トンボ研究会（西岡公園）

北海道トンボ研究会の会員は、長年西岡公園をフィールドとして活動しており、西岡ヤンマ団の運営についても、当協会と協働で行っています。また、展示物の作製等、西岡公園のトンボの豊かさを多くの市民に伝える活動を、当協会と協働で行っています。今後も連携を強化し、道内の貴重なトンボの生息地としての西岡公園の価値を高めるとともに、希少種の保全にも協働で取り組みます。

### ② 日本野鳥の会札幌支部（西岡公園）

日本野鳥の会札幌支部は、探鳥会で定期的に西岡公園を利用しており、探鳥会の情報は展示室の鳥暦などに記録され、野鳥愛好家の貴重な情報源になっています。また、野鳥の会の会員が園内で撮影した写真を展示して、多くの方にご覧いただいています。今後も連携しながら、西岡公園の野鳥の魅力を広く市民にPRします。

### ③ 北海道大学環境科学院（西岡公園）

北海道大学環境科学院から当協会が実施する事業へのサポートを受けており、博士課程の学生による西岡さかな組への指導や講演イベントなどを協働で行っています。今後も連携しながら、西岡公園の生物の魅力を広く市民にPRします。

## 市内近郊の環境教育機関との連携

西岡公園の環境学習の活動拠点としての価値を高めるため、札幌市博物館活動センターや豊平川さけ科学館、野幌自然ふれあい交流館など、市内近郊の環境教育機関との連携を図ります。ボランティア活動や環境学習イベント等を協働で実施するほか、各施設で行われている展示や教育プログラムの情報交換を兼ねた勉強会を企画し、質の向上に努めます。

## 企業等のボランティア活動の積極的な受け入れ

西岡公園は知名度も高く、企業や学校などから清掃等のボランティア活動の申し出が多く寄せられます。これらのボランティア活動を可能な限り受け入れ、スムーズかつ安全に活動できるように支援します。

### 3) 札幌市等との連絡調整

札幌市との連絡調整を密接かつ円滑に行い、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、「西岡公園等運営協議会（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、札幌市と当協会とします。
- 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 協議会は当協会が主催し、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
  - ・ 管理運営に関して、新たに作成する各種規程、要綱、マニュアル等の概略
  - ・ 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協会で取りまとめ、札幌市に提出します。

## (5) 財務

### 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」であると考えます。当協会では、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・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。                    |

### 2) 現金等取扱に関する基本的な考え方

当公園・緑地での現金等の取扱いにおいては、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るとともに、多額の現金は所持・保管しません。

### 3) 現金取扱規程

当協会で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）

#### 4) 現金等取扱に関する事故防止システム

当協会では、現在実行している次の事故防止の仕組みを、今後も継続します。

##### 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錠管理

公印保管場所(

鍵保管者

通帳保管場所(

鍵保管者

通帳保管場所(

鍵保管者

###### 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 キャッシュレス決裁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裁の導入を検討

#### 5) インボイス制度について

当協会では、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) 現金等取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合

当協会では、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) 苦情対応

当公園における苦情対応は、当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、当協会ではこれまで、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、苦情等を管理運営の改善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、当協会の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、当協会事業課の担当課長が対応して判断し、苦情の内容により、必要に応じて事務局スタッフに引き継ぎます。
- d 当公園の苦情等が当協会の他の部署に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。なお、電子メール、アンケートボックスなどに寄せられた苦情等については、マネージャーが内容を整理し、報告や改善等の必要な対応を取ります。

#### 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」は当協会事務局で決裁し、苦情等を受けた公園は、当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・施設のスタッフで共有し、運営の改善につなげます。

苦情等対応報告票 (通常)										No.	
										初期対応者	報告票記載者
受付日時	連絡名										
発生場所											
<input checked="" type="checkbox"/> ボランティア <input type="checkbox"/> スタッフ <input type="checkbox"/> その他 ( )											
対応結果連絡 連絡期日											
<input checked="" type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要 要望する連絡方法 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> 来園 <input type="checkbox"/> 文章											
住所											
氏名 電話 e-mail											
区分 苦情等対象 分類 事業分類											
苦情などの要旨											
対応(改善)内容											
対応結果に対する評価											
連絡方法 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> 来園 <input type="checkbox"/> 文章											
結果連絡の記載 連絡者 連絡日											

当協会の苦情等対応報告票

### ③ スタッフの基本姿勢

- a 速やかに対応します。
- b 差別・特別扱いしません。
- c 改善可能なものは、できるだけ迅速に行います。
- d スタッフは、各自が当協会を代表する心構えで対応します。(担当外という考え方  
はしない)
- e 言い分や申し出を最後までよく聴きます。(全面否定しない)
- f 利用者の気持ちを尊重します。(利用者の立場に立つ)
- g 情報を正しく伝えます。(隠したり、ごまかしたりしない)
- h 落ち着いて対応します。(感情的にならない)
- i 利用者に物質的・金銭的・時間的な負担をかけません。
- j 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。
- k 組織として対応し、利用者からの理解に努め、管理運営の改善につなげます。

### ④ 全スタッフの理解

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する  
よう徹底します。

- a 苦情等に対する「基本姿勢」を理解します。
- b 「苦情等対応報告票」の内容を理解し、記録・報告します。
- 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取るよう努め、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ちます。

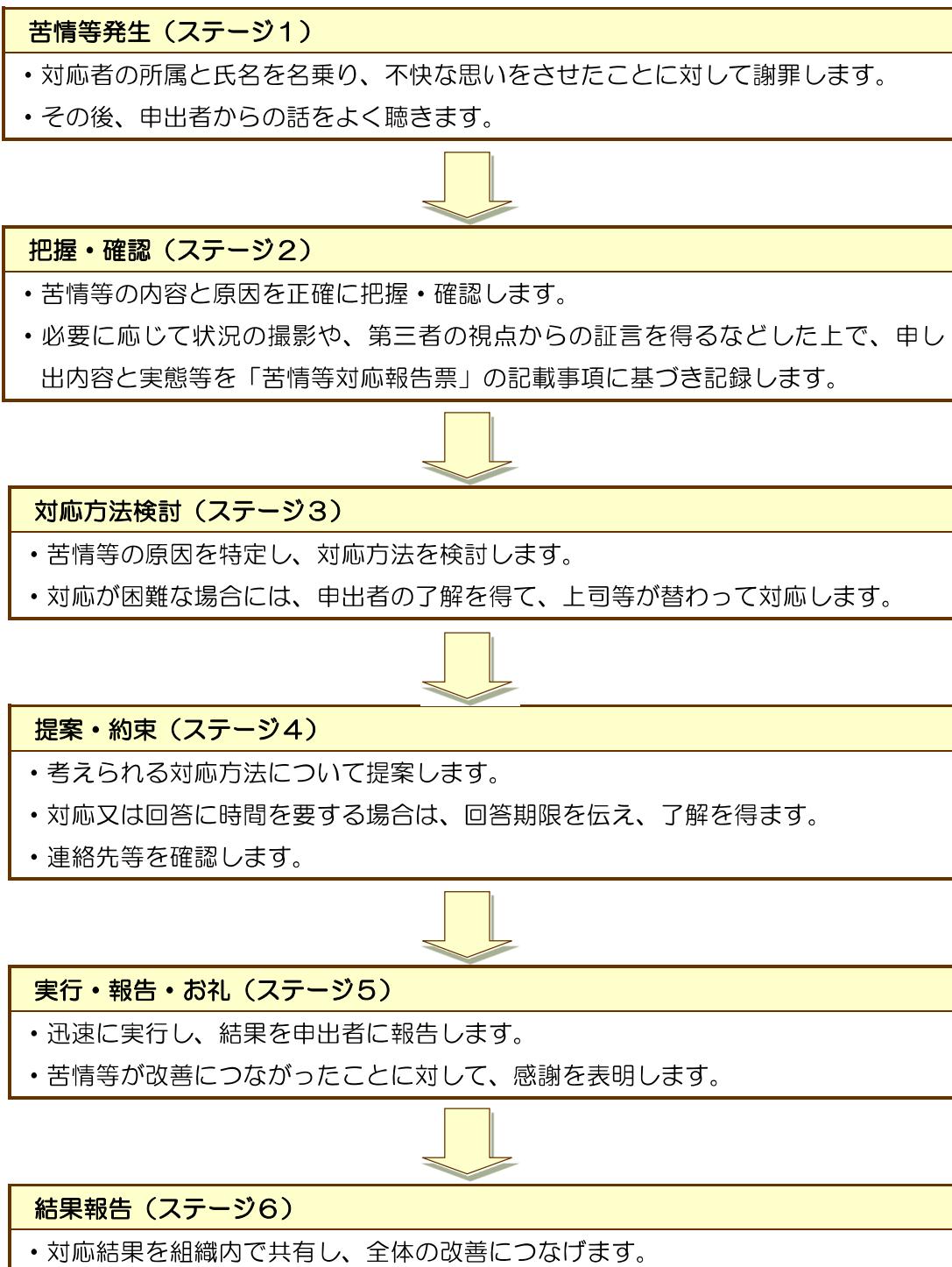
### ⑤ 札幌市への報告等

- 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 札幌市への苦情等に関して、札幌市から指示があった場合は、必要な調査・報告を  
行い、その後の指示に従います。

### ⑥ 苦情主への回答

苦情主から対応結果等について回答を求められた場合は、誠意をもって丁寧に回答  
します。

### 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

### 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方

- a 当公園の仕様書等に定めのある書類は、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役立てます。

#### ② モニタリングに関する基本的な考え方

- a 当公園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・意見を基にした評価を、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把握し、利用の傾向やニーズを捉え、それらを当公園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・意見を真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応します。また、これらの苦情等を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方

- 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 利用者からの苦情・要望・意見や、当公園で発生した事故などについては速やかに札幌市に報告し、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管理運営の改善に努めます。
- c 報告事項に関しては、当公園スタッフに周知するとともに、当公園の管理運営における基礎情報として当協会内で活用します。

#### ④ 評価に関する基本的な考え方

- 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、当公園に従事するスタッフや、当協会の他の公園スタッフ等からも意見を聴取し、組織として公正に判断します。

## 2) セルフモニタリングの具体的な実施方法

### ① アンケートボックスの設置とイベント時のアンケート調査の実施

当公園のパークライフセンター・ボート受付棟等にアンケートボックスを設置して、公園利用者からの意見・質問・要望・苦情等を把握し、利用者の声に対する真摯な対応に努めます。また、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、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。

### ② 利用者アンケートの設問項目

アンケートの設問項目としては、来園目的、来園頻度、情報入手の手段、お住まい、性別、年齢、同行者数、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を設けます。

このうち、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。

- 公園の総合的な満足度  
「とても満足」、「まあ満足」、「普通」、「少し不満」、「不満」
  - 公園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」
- なお、アンケートに際して、不必要的個人情報は取得しません。

### ③ 利用者満足度の目標値

満足度の目標値は、下記のとおり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。

公園の総合満足度　：　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