

管 理 業 務 の 計 画 書

法人・団体名 北のふるさとNグループ

1. 総括的事項に関する取組

(1) 管理運営業務の基本方針、事業目標

都市公園の管理運営に関して、都市公園の設置目的及び基本的方向性、機能を実現するとともに、市民サービスの向上、経費の縮減を図る上での基本方針、事業目標を記して下さい。

管理運営の基本方針

当グループでは、札幌市が策定した、第4次札幌みどりの基本計画を踏まえ以下の基本方針のもと、当公園の管理運営を行います。

- ① 市民のみなさんに東区の豊かな自然に触れる機会を提供します。
- ② 市民のみなさんの健康づくりや交流促進につながる管理運営を行います。
- ③ お客様視点に立ったサービスの向上に取り組みます。
- ④ 環境に配慮し、無駄を排除した管理運営を行います。
- ⑤ 安全・安心の確保を最優先した管理運営を行います。
- ⑥ 市民との協働による管理運営を行います。
- ⑦ 公の施設としての使命を果たす管理運営を行います。

① 市民のみなさんに東区の豊かな自然に触れる機会を提供します。

当公園は、東区を代表する公園のひとつと位置づけられており、特に、丘珠空港緑地の空港側は整備が進み、区民のみなさんはもとより、市内全域からも数多くお越しにいただいている札幌市民全体の貴重な憩いの場です。

当グループでは、このような自然に恵まれた環境を活かした維持管理を行うとともに、落ち葉プール、ちびっこ農園、間伐材活用教室（いずれも71ページ参照）など様々な自主事業を実施するなど、市民のみなさんが東区の豊かな自然に触れ、

「ゆとり」や「うるおい」を感じる機会のより一層の充実を図ります。



② 市民のみなさんの健康づくりや交流につながる管理運営を行います。

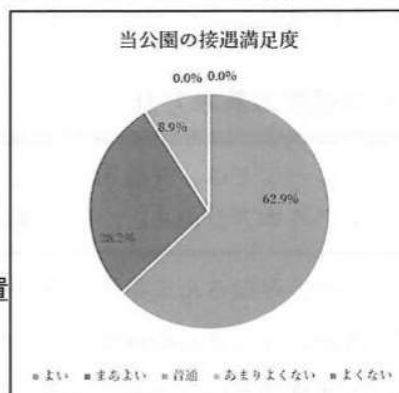
市民のみなさんの健康づくりや交流につながる管理運営を行います。当グループでは、これまでも健康づくりとして、かけっこ教室、モルック体験会、クロスミント

ン教室、各種パークゴルフ大会等を実施するとともに、小動物コーナー（62 ページ参照）、夏休み工作教室、ミニ工作教室、参照）など、多種多様のイベント・教室などを開催して参りました。

これらを継続実施するとともに、新たに、子どもスポーツ教室（72 ページ参照）、シニアほほえみ講座（71 ページ参照）、ペット絆プロジェクト（65 ページ参照）、ちびっこ農園などを実施し、さらなる充実に努めます。

③ 利用者目線に立ったサービスの向上に取り組みます。

指定管理者制度導入の大きな目的のひとつであるサービスの向上に積極的取り組みます。これまでも、待遇マニュアルによる親切・ていねいな待遇（右のグラフは当公園の待遇満足度：約 89%の利用者から高い評価をいただいています）、丘珠空港緑地パークゴルフ場へのドライミストの設置（60 ページ参照）、計測用スピードガンやジョギングコース・ウォーキングコースの設置線に立った取り組みを実施して参りました。



これらを継続するとともに、丘珠空港緑地パークゴルフ場のクラブハウス内に健康コーナーには体組成計、血圧計を設置しており、どなたでも気軽に計測して頂くことが出来、また、希望される方には健康手帳を無料で配布しておりますので、さらなるサービスの向上を図って参ります。（68 ページ参照）

加えて、利用者に快適に当公園をご利用いただくため、マナー向上に努めます。具体策として、巡視による迷惑行為の早期発見・指導のほか、犬のしつけ教室（65 ページ参照）、マナー向上キャラバン隊（66 ページ参照）などを引き続き実施します。

④ 環境に配慮し、無駄を排除した管理運営を行います。

公の施設の管理運営者として、環境問題に率先して取り組むことは非常に重要であると考えています。

当グループの代表企業であるマルミプラスは、国際的な環境マネジメントシステムである「ISO 14001」を取得しており、企業活動全般にわたって、地域はもちろん、地球環境に配慮した取り組みを行っています。

当公園の管理運営についても、「ISO 14001」水準を満たすことはもちろん、札幌市の都市公園として「第2次札幌市環境基本計画」や「札幌市気候変動対策行動計画」等の行政計画の趣旨を尊重した管理運営を行います。

また、エネルギーの無駄遣いを防止し、あらゆる無駄を排除することで業務の効率化、生産性の向上、経費縮減に努めます。



⑤ 安全・安心の確保を最優先した管理運営を行います。

「安全・安心の確保」管理運営の最重要事項です。当グループでは、以下の措置などを講じることにより、まずは事故等の未然防止を行うとともに、事故・災害発生時の緊急対応体制を確立します。

また、安全水準の一層の向上を図るため、引き続き熱中症指標計や雷検知器を設置し、利用者の不慮の事故についても、できる限り防止するよう努めます。

【安全・安心の確保のために講じる主な措置】

- 事故防止や防犯のため、美香保公園、伏古公園、丘珠空港緑地の巡視を毎日1回、繁忙期は原則2回行います。維持管理水準では年間47日となっている巡回回数を大幅（年間約210日）に増やします。
- 丘珠空港緑地パークゴルフ場についても、毎日2回の巡視を行います。また、当グループの負担により、伏古公園、丘珠空港緑地パークゴルフ場にAEDを設置していますが、これを継続します。
- 全国的に事故が多発している遊具については、専門業者による定期点検に加え、国土交通省指針や日本公園施設業協会の規準に基づいた「遊具安全管理マニュアル」を作成し、これに基づいたチェックリスト（40ページ参照）による点検を毎週実施します。
- 危機管理体制を整備します。火災・地震・事故などの対応マニュアルを作成するほか、防災訓練や救急救命講習受講などにより、緊急事態発生時に迅速で適切な対応ができる体制を構築します。
- AEDを確実に使えるよう研修を実施するとともに、AEDの使い方をコンパクトに記載したカード（50ページ参照）をすべての職員が常時携帯することで、さらに確実性を高めています。
- 1人当たり1億円、1事故あたり2億円、対物保障2千万円を限度額とする施設賠償総合保険に加入します。
- 熱中症が増加しています。特に、当施設は、高齢者の利用が多いので、事務所内に熱中症指標計を設置し、リスクが高まった場合は、こまめな水分補給などを利用者に呼びかけることで、熱中症の防止に努めます。また万一熱中症が疑われる場合には、躊躇なく救急車を呼ぶことをスタッフに徹底しています。

なお、当グループのマルミプラスでは、全国9地区の指定管理者と災害応援協定を締結し、万一の大規模災害発生時には、他の地区から、人員や物資を支援していただくという体制づくりも行っています。（52ページ参照）

⑥ 市民との協働による管理運営を行います。

公園の管理運営において、地元住民や住民団体との協働は不可欠です。当グループは、ほとんどの社員が地元で生まれ育った生粋の札幌市民であり、地域の構成員として日常生活を送っているほか、当公園周辺部で公共事業や除雪業務を数多く担当させていただいており、地域の住民のみなさんとは、広く信頼関係を構築しています。

このネットワークを活用し、ボランティア登録制度である北のふるさとサポーター制度（63 ページ参照）を創設し、150 名を超える方に登録していただいているほか、地元小学生による遊具ペンキ塗りやふれあい動物園の飼育ボランティアを実施するなど、様々な市民協働による管理運営に取り組んでいます。



今後も、これらの充実強化を図り、これまで以上に多くの市民のみなさんの参画による管理運営を行います。

⑦ 公の施設としての使命を果たす管理運営を行います。

指定管理者には「行政の代行者」として、多くの役割があることを自覚し、以下の使命を果たします。

a) コンプライアンスの徹底

コンプライアンス（法令遵守）に忠実な管理運営を行います。当グループでは、コンプライアンスには、法令だけではなく、社会規範、企業倫理、情報公開、市民の意見の尊重なども含まれると考えています。

このため、地方自治法、札幌市都市公園条例、札幌市個人情報保護条例、労働関係諸法令などはもとより、反社会的勢力の拒絶、再委託先企業との公正な取引関係、適正な情報公開なども含め、コンプライアンスを徹底します。

b) 地域に貢献する管理運営

公の施設の管理者として、良好な施設管理を行うだけでなく、管理運営を通して積極的に地域に貢献します。これまでも、地元優先発注、当公園周辺部（歩道）の清掃、丘珠空港緑地パークゴルフ場での授産品販売などに取り組んでおり、これらを引き続き実施するほか、自動販売機の更新時には、札幌ICカード協議会が発行している「SAPICA」（サピカ）で支払いが可能なタイプを現在より増設します。

c) 行政に準じた業務執行

公共性の高い管理運営を行うため、札幌市に準じた個人情報保護規程、現金取扱規程、決裁規程、経理規程、物品管理ルールなどを整備し、適切に運用を行います。

また、業務日誌、事業報告書、修繕履歴書、経理伝票など指定管理業務において作成した文書管理簿を作成して、一定期間（5年間）確実に保存します。



(2) 平等利用の確保に向けた考え方と取組

都市公園における平等利用の確保の方針及び取組み項目を記載してください。

平等利用を確保するための方針

平等利用の確保は、公の施設を管理運営するにあたっての基本事項です。当グループでは、平等利用の確保をするに当たっては、以下の2点を満たすことが大切であると考えています。

- 利用許可、受付や接遇などにあたって不当な差別的取扱いを行わず、あらゆる人々に公平・平等な業務を行うこと。
- 特定の人々、特に、障がい者、外国人などにとって施設を利用しづらい環境があるとすれば、できる限り改善し、あらゆる層の人々が利用しやすいように努めること。

具体的取り組み内容

① あらゆる人々に公平・平等な業務を行います。

合理的な理由がないにもかかわらず、国籍、信条、性別、社会的身分、年齢などにより、利用を制限するようなことはあってはならないことです。当グループでは、以下の措置を講じることで、利用許可や受付はもとより、広報活動、情報公開等においても、あらゆる人々に公平で平等な管理運営を行います。



a) 統括責任者による平等利用の確保

施設長を平等利用確保の責任者とします。施設長は毎月、利用許可、接遇、広報等が平等に行われているかどうかをチェックし、万一、平等利用に反する事案が発見されれば、直ちに改善するとともに、マルミプラス本社や札幌市に報告します。

b) 平等利用の定義の徹底

平等利用は、職員側から見のではなく、利用者側の判断であるということを徹底します。つまり、職員が平等と思っていても、利用者が不平等だと感じるとすれば、平等利用は確保されていないと理解し、対応策を講じます。

また、常連利用者や当グループ取引先企業の社員など、特定の利用者に対するルールに反する優遇措置（優先的な情報の提供など）についても、平等利用に反する行為となることを職員に理解させます。

c) 職員研修の実施

平等利用の確保は、単なる精神論では担保できず、職員ひとりひとりが、十分な知識を持つことが基本であると考えています。このため、当グループでは、下記のとおり、平等利用に関する様々な知識を習得するための職員研修を行います。

【平等利用に関連する職員研修】

研 修 名	研 修 概 要	実施頻度
指 定 管 理 基 礎 知 識 研 修	■指定管理業務の基本である平等利用やサービス提供の心構えなどを理解する研修	年1回
ウエブアクセシ ビリティ研修	■ホームページ等で提供する情報が障がい者や高齢者などでもアクセスできることを定めたウェブアクセシビリティに関する研修	年1回
人 権 研 修 障がい者対応研修	■人権尊重、ユニバーサルデザインなどに関する知識・留意点などを理解する研修	年1回
男女共同参画研修	■男女共同参画の推進の基礎知識や取り組み方などに関する研修	年1回

(注) 研修体系全般については、20 ページをご参照ください。

なお、札幌市等が実施する平等利用に関する研修にも職員を積極的に参加させます。

② あらゆる層の人々が利用しやすい施設を目指します。

当グループでは、いくら受付や利用許可等を公平・平等に行っても、特定の人々、特に、障がい者、高齢者、外国人などにとって実質的に利用しにくい環境があるとすれば、それは平等利用が確保されているとは言えないと考えています。

このため、以下の措置を講じることにより、障がい者、高齢者、外国人の方などができる限り利用しやすい環境を整備します。

a) だれにでもわかりやすい案内表示・情報提供

当公園の案内表示版やのぼりの増設、案内表示版の文字拡大およびピクトグラム等のユニバーサルデザインを順次実施します。また、イベント案内のチラシやホームページ等についても、大きな文字や外国語表記などをできる限り取り入れます。なお、ウェブアクセシビリティについては、80 ページをご覧ください。

b) だれもが気軽に利用できる工夫

障害者差別解消法の趣旨に基づき、だれもが当公園を利用できるよう「合理的配慮」を行います。加えて、障がい者や外国人などが気軽に参加できるイベントを開催します。単に「だれでも参加できる」というイベントではなく、障がい者が参

加可能なパークゴルフ大会や国際交流パークゴルフ大会などのように、障がい者や外国人の参加を積極的に呼びかけるイベントなども開催し、これらの方々の利用が増えるよう努めます。

(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

エネルギーの管理・合理化、温室効果ガス発生の管理・抑制、環境配慮に向けた取り組みについての基本的な考え方と、これまでの取組実績や具体的ノウハウなどアピールしたい内容等を記入してください。

基本的な考え方

2020 年日本政府は 2050 年までに温室効果ガスの排出を全体としてゼロとするカーボンニュートラルを目指すことを宣言しています。当グループの代表企業のマルミプラスは、ISO14001を取得しており、当公園を含む会社のすべての部門において、具体的な目標を立て、これを実現し、さらに上の目標に進むという環境マネジメントを展開しています。加えて、当公園は札幌市の施設であることから、札幌市が策定している「第2次札幌市環境基本計画」や「札幌市気候変動対策行動計画」の趣旨に沿った管理運営を行う必要があります。当グループでは、これを徹底するために、環境問題に取り組むための基本理念を定めています。

【当グループの環境問題に取り組む基本理念】

私たち取り巻く「空気」、「水」、「みどり」等は、ひとりひとりの生命の基盤です。これらが健全に保たれていることが豊かな生活の前提であり、健全で恵み豊かな環境を保全しながら将来に引き継ぐことが、今を生きる私たちの責務です。

50 年先、100 年先の将来を生きる子どもたちが、私たち以上に自然の恩恵を享受できるよう、当グループとしてはもちろん、職員個人としても、地域はもとより、地球全体の環境保全・創造に向けた取り組みを積極的に行います。

取り組みに当たっては、「第2次札幌市環境基本計画」や「札幌市気候変動対策行動計画」などの内容をベースとします。これらでは、計画の実施主体として、「市民」、「事業者」、「行政」などがあげられています。

当グループは、社員が「市民」であり、また、市内に事業所を有する「事業者」であり、さらに指定管理者として、札幌市の行政の一部を代行しています。このことから、「市民」、「事業者」、「行政」の3つの立場から環境問題に取り組めます。

そして、この基本理念を具現化するため、「環境配慮マニュアル」を作成し、現在活用しています。今後も、ISO14001と環境配慮マニュアルの2本柱で、環境に配慮した当公園の管理運営を行います。

なお、参考資料として、当グループの環境配慮マニュアル（一部抜粋）を添付いたしましたので、ご参照いただけると幸いです。



具体的取り組み内容

札幌市気候変動対策行動計画では、下記の目標が掲げられています。

2030年までに2016年に比べて温室効果ガス排出量を55%削減する（市民、事業者）
2030年までに2016年に比べて温室効果ガス排出量を60%削減する（行政）

これは、日本政府の「2030年の温室効果ガス排出量を2013年に比べて46%削減に努める。」に比べ、はるかに厳しい目標です。特に当公園は、利用者数を増やすことを目標に管理運営を行っており、利用者数が増えれば、電気・水道等の利用量が増えてしまうことから、温室効果ガスを少し削減することにも困難が伴います。しかしながら、札幌市の施設である以上、この目標を達成できるよう全力を尽くします。なお、具体的取り組みについては、前ページに記載したように、「市民」、「事業者」、「行政」の3つの立場で、ISO14001水準に基づき行います。

① すべての職員に、環境に配慮して生活することを求めています。

当公園で働く職員はすべて札幌市民であり、構成2企業の職員の多くも札幌市民です。このため、当グループでは、環境行動の主体として、少なくとも、一人ひとりが下記の事項に取り組むよう求めています。

- エアコンの設定温度は、夏 28℃、冬 20℃に設定します。暑すぎる（寒すぎる）と感じる場合は、扇風機を併用し、室内の空気を循環させることで不快感を緩和します。
- エアコンのフィルターをこまめに清掃します。
- エネルギー資源（電気、水道、油、ガス等）の節約に努めます。
- 環境に配慮した洗剤（エコ洗剤）を使用します。
- 冷蔵庫は季節に合わせて温度調整します。また、詰め込み過ぎや無駄な開閉は控えます。
- 冷蔵庫を壁から 10cm くらい離してエネルギー効率を高めます。

- エコドライブを心がけます。「アイドリングストップ」、「タイヤの空気圧のチェック」、「不要な荷物の不積載」、「急発進しない」等で燃費改善します。
- マイカーではなく、できる限り公共交通機関や自転車を利用します。
- 風呂を沸かした後で使わないときは蓋を閉めます。
- 部屋を片付けてから掃除機をかけます（掃除機を使う時間を短くすることで省エネにつながります。）
- 洗顔や歯磨き中の水の出しっぱなしをやめます。
- マイバックをもち、レジ袋をもらわないようにします。
- ゴミの減量に努めます。

② 札幌市内の事業者として、環境に配慮した事業活動を展開します。

市内の事業者として、通常業務はもとより、当公園の管理運営においても、地域はもちろん、地球環境にも配慮した事業活動を展開します。当グループでは、これまでも、積極的に環境配慮した企業活動を行っており、マルミプラスは、札幌市から、「さっぽろエコメンバー（レベル3）」に認定されています。

今後も、市内事業者として、札幌市温暖化対計画で掲げられている温室効果ガス削減目標の達成に貢献できるよう、グループが一丸となって取り組みます。



【温室効果ガス削減（ゼロカーボン）への取り組み（当公園での取り組みも含む）】

- 「省エネルギーに係る業務計画」を作成し、グループ本部において、進捗管理を行います。
- 事務所に緑のカーテンを引き続き設置します。
- クールビズ、ウォームビズを実施します。
- 出張等には、できる限りの公共交通機関、自転車を活用します。
- 照明不要箇所を洗い出し、消灯します。
- OA 機器類の適切な節電設定調整をします。
- 自動車は、低燃費車を導入します。（丘珠空港緑地等では、電気自動車を2台導入しています。）
- アイドリングストップを励行します。
- 自動車の急発進、急加速、空ぶかしをしません。
- 作業機械をエンジン式からバッテリー充電式のものに順次交換し、二酸化炭素の排出量削減に努めます。



- 冷暖房の適切な温度管理設定をします。
- 省エネ型自動販売機を順次導入します。
- ソーラーパネルを設置します。

なお、当グループのマルミプラスでは、ISO14001に基づき、すべての会社業務で4Rを実践しています。これについては、当公園でも実施します。

リフューズ	■事務用品等は当面必要な分を購入し、余分な量を購入しない。 ■各公園や会社業務と共して使用可能なものは、できる限り共同利用し、個別に購入しないよう努める。
リデュース	■両面コピー・裏紙の利用 ■メール等活用によるペーパーレス化 ■梱包の簡素化 ■生ゴミ処理機による生ゴミの減量 ■使い捨て製品（紙コップなど）の購入・使用の抑制
リユース	■梱包材（段ボール、ビニール袋など）の再利用 ■リターナブル容器の再利用
リサイクル	■トナーカートリッジ、コピー用紙などのリサイクル品の購入 ■落ち葉、刈草、剪定枝等のたい肥化 ■紙・金属・プラスチックなどのごみの分別の徹底

- ※ リフューズ（不要なものは買わない、もらわない）
- ※ リデュース（ゴミ等をできる限り少なくする）
- ※ リユース（使えるものはくり返し使う）
- ※ リサイクル（再び資源として利用する）

なお、マルミプラスは、事業活動の中で、グリーン購入、生物多様性に配慮した商品・サービスの提供、生物多様性の保全に取り組む地域住民やNPO法人等との連携、省エネルギー等の活動に積極的に取り組んでいることが認められ、札幌市の「生物多様性さっぽろ応援企業」に登録していただいています。



③ 行政の代行者として、札幌市環境行政に少しでも貢献します。

行政の代行者として、札幌市や札幌市都市緑化基金等の事業に協力させていただくほか、当公園の管理運営を通して、市民のみなさんの意識啓発に少しでも貢献します。具体的には、下記の取り組みを行います。

プランター30基
札幌市に寄付
マルミプラス
50周年記念で
マルミプラス（本社・札幌市北区）は20日、創業50周年を記念して50万円相当のプランター30基を札幌市に寄付した。

【当グループの行政の代行者としての主な取り組み】

札幌市リサイクルプラザ等で開催される環境学習への参加	■札幌市リサイクルプラザや札幌市生涯学習センター等で開催されている環境関連講座やイベント等に職員（本部職員も含む）が積極的に参加します。 ■また、当公園においても、上記のような環境関連講座やイベント等のPRや連携もできる限り実施します。
環境関連イベント教室などの開催	■内閣府のアンケートでは「環境学習・環境活動に興味がある」との回答者は90.2%もありますが、「実際に参加した」との回答は15.2%に過ぎません。
環境関連イベント教室などの開催（継続）	■札幌市でもかなりのギャップがあると考えられることから、当公園でも間伐材活用教室などの環境関連の事業を実施します。 
環境ボランティア環境NPOの活動	■職員が環境ボランティア等にできる限り参加します。 ■また、当公園で、環境ボランティアや環境NPO法人の活動の場をできる限り提供できるよう努めます。
エコキャップ運動への参加	■エコキャップ運動はペットボトルのキャップを分別回収して再資源化する運動で、売却益は、発展途上国の子どもたちのポリオワクチン接種に寄付されます。 ■廃棄物削減と国際貢献の観点から、当公園でも積極的に参加します。
地産地消	■札幌市内の農産物をできる限り購入します。地元食材を地元で消費することでトラック等の輸送エネルギーを節約できるだけでなく、農業振興にも貢献できます。

④ 生物多様性の保全に取り組みます。

住宅街に隣接している当公園には、様々な植物が植栽され、多様な昆虫や野生動物が生息しています。これらの環境を維持していくためには、地域住民をはじめとした市民への普及啓発により、まずは課題・問題点を含めた現状を知っていただくことが重要です。そのために園内観察ツアーや講習会の開催、ホームページ・掲示等での情報発信に努めます。

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

統括管理責任者の配置に関する基本的考え方（統括管理責任者としての資質、経歴、資格等）と統括管理責任者の確保の方策（団体に既に確保している場合には、その旨）を記してください。

また、都市公園の適切な管理運営を確保するための組織編制に当たっての基本的な考え方を示し、具体的な運営体制（業務分担及び指揮命令系統、緊急時の連絡系統、その他必要な内容）を示してください。

運営体制については、別に組織図を作成し提出してください。

① 経験豊かな統括責任者を配置します。

本指定管理業務を遂行する統括責任者として施設長を設置します。また、副施設長を配置し、施設長の職務代理者とするとともに、これまでと同様、施設長・副施設長のいずれかが必ず出勤するようローテーションを組みます。

施設長、副施設長とも、現在の者を引き続き専任配置します。統括責任者としての指導力・信頼、公園管理のエキスパートとしての造園・植栽に関する専門的な知識・経験、サービス向上のための企画力・営業力を備えた最適の人材と考えています。

【施設長・副施設長の配置予定者（確保済み）】

職 名	氏 名	雇用形態	主な資格など
施 設 長			
副施設長			

② 利用促進、市民協働などの担当者を専属配置します。

当グループでは、当公園の重要業務である利用促進や市民協働については、専任の担当者を設置しています。専任担当者を配置することにより、かけっこ教室、除雪車体験乗車 & 安全講習、ボランティア登録制度など、札幌市内の都市公園では初めてとなる取り組みの企画や事業実施等を円滑に行うことができましたので、引き続き、専任担当者を配置し、さらなるソフト部門の充実に努めます。



③ グループ本部によるバックアップ体制を構築します。

グループ本部（マルミプラス本社）には運営会議（下段の項目を参照）を設置し、現場では判断が難しい事項についての最終判断を行うほか、財務決算、委託業者選定、職員研修などの管理運営業務の後方支援を行います。

また、本部には応援社員を設置し、繁忙期や現場職員の休暇取得日等には本社から応援を行うことにより、当公園の管理運営を円滑に進めます。

④ 組織の業務分担、指揮命令系統を整備します。

管理運営にあたっては、グループ構成企業であるマルミプラス及び集楽園の社長・役員などで構成する「丘珠空港緑地等管理運営会議」（以下「運営会議」と記載します。）を設置し、管理運営の最終意思決定や進捗状況の確認などの業務を行います。

また、現場には、施設長・副施設長のほか、企画担当（1名）、受付担当（7名）、維持管理担当（5名）の3担当を設置するほか、必要に応じて、清掃・警備などのスタッフを外部委託等により配置します。

加えて、経理面や財務面については、税理士を運営会議直属の監査担当として委嘱し、適正な経理事務が行われているかどうか、定期的にチェックします。

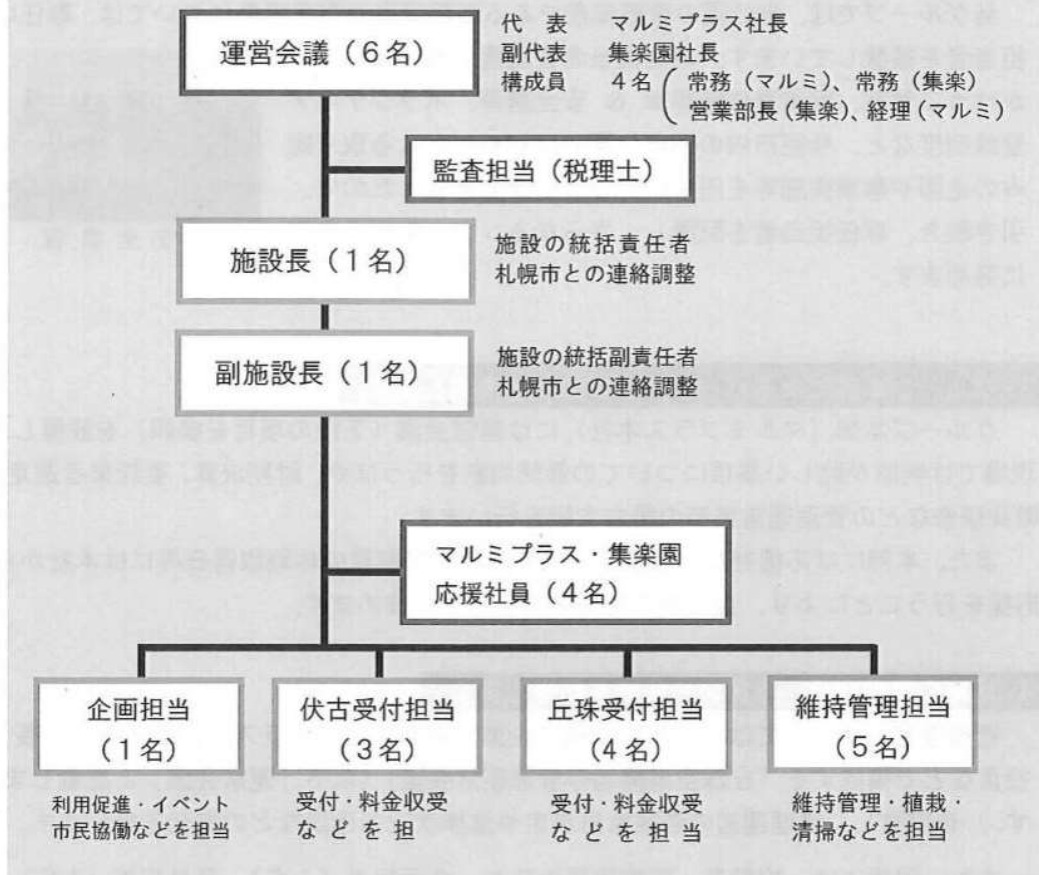
なお、緊急時の連絡系統については、89 ページをご参照ください。

⑤ 労働環境の改善を行います。

近年、札幌市でも夏季には 30℃ を超える日が多々あります。利用者に向けてはミストサウナ等で暑さ対策を行っております。丘珠空港緑地パークゴルフ場受付にはエアコンを設置し伏古公園管理事務所には簡易冷房設備を設置しています。

また、伏古公園管理事務所は改修工事の予定があることから、エアコン以外にも新たな設備（園内放送対応マイク、監視カメラ等）の設置も検討し、これらの ICT 技術の導入により、人件費の削減及び業務の効率化を図ります。くわしくは 45 ページをご参照ください。

【組織図】



草刈業務、トイレ清掃業務および小動物コーナーについては、別途、再委託、派遣社員、作業員などを活用して、業務を行います。

職 名	人数	主な担当業務
運 営 会 議	6名	最終意思決定、人事業務、人材育成・研修業務 事業計画書や利用者数・利用料金水準の進捗管理 など
監 査 担 当	1名	経理面、財務面などを中心とした監査
施 設 長	1名	現場責任者、市との連絡調整、巡回 など
副 施 設 長	1名	現場副責任者、市との連絡調整、巡回 など
企 画 担 当	1名	利用促進、イベント企画・立案・実施、市民協働 など
受 付 担 当	7名	利用者受付業務、利用料金收受業務、清掃 など
維 持 管 理 担 当	5名	植栽、施設管理、遊具安全管理業務 環境関連業務、清掃、巡回 など
応 援 社 員	4名	植栽、施設管理、清掃、イベント実施 など

イ 従事者の確保、配置

(7) 職員配置計画（業務毎の要件、雇用・就業形態、人数など）

都市公園の職員配置について、業務上の要件、雇用・就業形態（正規職員、非常勤、臨時雇用、契約職員等）、人数、様式 4-4 で記載した時給（正規職員の場合は時給換算額）など具体的に示してください。

① 業務の要件に見合った職員を配置します。

当公園の業務遂行にあたっては、引き続き、企画担当、受付担当、維持管理担当の3担当を設置します。また、職員も現在の者を継続して配置します。

担当名	業務の要件及び配置予定者の資質
企画担当 (1名)	■「地域みんなの公園づくり」を実現するための最前線部隊です。このため、造園・植栽の知識はもちろんですが、地域イベントやスポーツなどに対する理解や地域住民等との良好な人間関係などが必要なポストです。 企画担当には、土木・造園業務に加え、イベント運営の経験が豊富な職員を配置します。また、この職員は、スポーツや屋外活動などを趣味としており、テニス、パークゴルフなどにも深い理解があります。
受付担当 (7名)	■受付担当は、施設の利用許可や利用料金收受などを担当するため、迅速・正確な業務遂行が可能な現在勤務している管理経験豊富なスタッフを継続して雇用する予定です。 受付担当全員が救急救命講習を受講しており、自社で行う接遇研修の修了者です。また、前指定管理 期間中にバリアフリー研修、認知症サポーター研修などを受講した公共施設の平等利用に関し意識の高いスタッフです。
維持管理 担 当 (5名)	■維持管理担当は、公園の植栽・園路、ベンチなどの工作物、パークゴルフ場、野球場、庭球場、遊具などの様々な施設・設備を適正に管理する知識・技能・経験が必要です。 維持管理担当には、技術水準が高く、経験豊富なベテラン5名を配置します。造園や公園管理経験はもとより、基礎的なスポーツ指導等が行えるスポーツリーダーの資格取得者、職業訓練指導員、サービス介助士有資格者、語学留学経験もある英会話堪能者など高水準な知識を持った者もあり、幅広い業務に対応できます。

【配置予定者の雇用形態、経歴・資格等】

(1) 運営会議

職 名	雇用形態	主な担当業務	主な資格など
代 表	マルミ 社 長	グループ代表	公園業務経験 30 年、芝施工管理技士 1 級 建設業経理事務 2 級、大型特殊自動車免許
副 代 表	集楽園 社 長	グループ副代表	公園業務経験 46 年、普通自動車免許
構 成 員	マルミ 常 務	企画立案、人事 監査など	公園業務経験 41 年、大型特殊自動車免許 1 級造園施工管理技士
構 成 員	集楽園 常 務	維持管理、安全管理 修繕など	建設業経理事務 2 級
構 成 員	集楽園 部 長	利用促進、市民協働 広報など	公園業務経験 46 年 1 級造園施工管理技士
構 成 員	マルミ 正規職員	職員研修、予算管理 財産管理など	建設業経理事務 2 級

(2) 現場職員（次ページも含め、全員確保済み）

職 名 氏 名	雇用形態	主 な 担当業務	時 給 換算額	主な資格など
施 設 長		施 設 の 統 括		(12 ページをご覧ください。)
副施設長		施 設 の 副 統 括		(12 ページをご覧ください。)
企画担当		利用促進 市民協働		当公園業務経験 15 年 札幌地区硬式テニス大会入賞 テニス歴 21 年、パークゴルフ歴 13 年 普通救命講習
受付担当 ①				当公園業務経験 5 年、 普通救命講習
受付担当 ②		伏古公園 受 付		当公園業務経験 2 年、 普通救命講習
受付担当 ③				当公園業務経験 2 年、 普通救命講習
受付担当 ④		丘珠空港 緑 地		当公園業務経験 6 年、パークゴルフ歴 6 年 普通救命講習
受付担当 ⑤		受 付		当公園業務経験 5 年、パークゴルフ歴 5 年 普通救命講習

(2) 現場職員（続き）

職名 氏名	雇用形態	主 な 担当業務	時 給 換算額	主な資格など
受付担当 ⑥		丘珠空港 緑 地 受 付		当公園業務経験 2 年、パークゴルフ歴 2 年 普通救命講習
受付担当 ⑦		丘珠空港 緑 地 受 付		当公園業務経験 2 年、パークゴルフ歴 2 年 普通救命講習
維持管理 ①		遊具管理 植栽業務		公園業務経験 35 年、1 級造園施工管理技士 1 級造園技能士、職業訓練指導員ほか
維持管理 ②		施設管理 植栽業務		公園業務経験 29 年、1 級造園施工管理技士 高所作業車、小型移動式クレーンほか
維持管理 ③		施設管理 遊具管理		公園業務経験 24 年、1 級造園施工管理技士 1 級土木施工管理士、街路樹剪定士ほか
維持管理 ④		植栽業務 遊具管理 障害者対応 外国人対応		公園業務経験 24 年 1 級造園・土木施工管理技士 サービス介助士 留学経験有（英語堪能）ほか
維持管理 ⑤		植栽業務 遊具管理		公園管理業務経験 31 年 1 級土木施工管理技士、大型自動車免許 大型特殊自動車運転免許、管理技術者資格 車両系建設機械運転技能講習受講ほか

(3) 応援社員

職名 氏名	雇用形態	主 な 担当業務	時 給 換算額	主な資格など
応援社員 ①		施設管理 遊具管理 イベント 教室開催 市民協働 等の応援		公園業務経験 35 年、1 級造園施工管理技士 足場組立作業責任者、街路樹剪定士ほか
応援社員 ②				公園業務経験 33 年、1 級土木施工管理技士 測量士、普通救急救命講習ほか
応援社員 ③				公園業務経験 36 年、1 級土木施工管理技士 小型移動式クレーン、普通救急救命講習ほか
応援社員 ④				公園業務経験 23 年、1 級造園施工管理技士 1 級造園技能士、足場組立作業責任者、 街路樹剪定士ほか

（注）応援社員は 4 名を任命しますが、必要に応じて増員します。

(イ) 職員採用計画

配置計画に基づく業務毎の採用予定、採用の方法を具体的に示してください。（
現在都市公園の業務に従事している職員を継続的に雇用する場合は、その内容に
についても記載してください。）

当公園の業務に従事する職員については、上記表で記載した現在の勤務している者をすべて継続雇用します。また、万一、退職者が出た場合は、札幌市民から同等以上の経歴・能力を持つ者を新規採用します。

なお、当公園は、冬期期間中休業するため、正規職員を雇用することが難しい施設です。しかしながら、当グループは、冬期に除雪業務を実施しているため、当公園の業務とセットで、通年で業務量を確保することができることから、企画担当の1名や維持管理担当の5名は、すべて正規職員となっています。

(ウ) 勤務形態・勤務条件

職員の勤務形態、勤務条件を示してください。(ローテーション表があれば、併せて提出してください。) ※個人情報を記載しないこと。なお、非正規職員から正規職員への転換に向けた職員雇用方針とその取り組みがあれば、積極的にアピールしてください。

勤務形態、勤務条件については以下のとおりです。なお、給与(時給換算額)については16、17ページを、ローテーションについては121ページをご参照ください。

職 名	雇用形態	年 齢	週労働時間	勤務体系
施 設 長			40 時間	週5日、1日8時間勤務
副 施 設 長			40 時間	週5日、1日8時間勤務
企 画 担 当			40 時間	週5日、1日8時間勤務
受 付 担 当 ①			32 時間	週4日、1日8時間勤務
受 付 担 当 ②			32 時間	週4日、1日8時間勤務
受 付 担 当 ③			32 時間	週4日、1日8時間勤務
受 付 担 当 ④			32 時間	週4日、1日5時間勤務
受 付 担 当 ⑤			32 時間	週4日、1日5時間勤務
受 付 担 当 ⑥			32 時間	週4日、1日5時間勤務
受 付 担 当 ⑦			32 時間	週4日、1日5時間勤務
維持管理担当①			40 時間	週5日、1日8時間勤務
維持管理担当②			40 時間	週5日、1日8時間勤務
維持管理担当③			40 時間	週5日、1日8時間勤務
維持管理担当④			40 時間	週5日、1日8時間勤務
維持管理担当⑤			40 時間	週5日、1日8時間勤務

(注1) 草刈業務及びトイレ清掃業務については、別途、作業員を雇用して実施します。

(注2) 美香保公園で実施する「ふれあい動物園」は、再委託(派遣)で別途社員を確保します。

ウ 人材育成・研修計画

職員に対する研修、指導教育の基本方針、研修計画を示してください。

公の施設の管理者として、体系的・計画的に研修等を実施し、人材を育てることは優秀な人材を配置することと同じくらい重要と考えており、以下の方針に基づき、積極的な人材育成を行います。

【当グループ人材育成の基本方針】

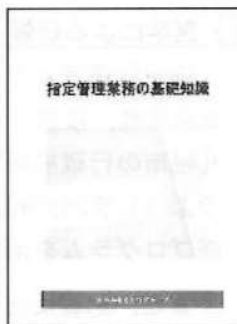
- ① 造園・植栽技術だけでなく、接遇、障がい者対応などの公園管理に必要なあらゆる知識・技能を有する職員を育成します。
- ② 職員個人の年間目標を設定し、自己啓発意欲の向上を図ります。
- ③ 実施計画を作成し、研修体系を確立します。
- ④ 職員の自己啓発支援を行います。

① 造園・植栽技術だけでなく、接遇、障がい者対応などの公園管理に必要なあらゆる知識・技能を有する職員を育成します。

当グループでは、従来から、造園・植栽技術などの知識・技能を持つ職員の育成に努めています。また、指定管理業務に携わるようになったことから、接遇、障がい者対応、遊具日常点検、札幌市の行政施策など、幅広い分野の知識・技能を持つ職員の育成を積極的に実施しており、特に、指定管理者制度の基礎的知識や接遇・苦情対応等については、専門の講師を招いた研修会を開催しています。

このため、例えば、当公園で業務に従事する職員の中には、「スポーツリーダー」、「サービス介助士」などの資格を取得した者がいるほか、指定管理者制度の基礎知識、接遇、ユニバーサルデザインなどについては、専門の講師を招いた研修会を開催しています。

また、毎年実施している職員研修時には、「札幌市出前講座」の中からテーマを選び、講師をお招きしております。今後も、これらの取り組みを継続し、造園技術はもとより、公園管理に必要なあらゆる知識・技能を有する職員を育成します。



【参考：サービス介助士】

障がい者や高齢者などをお客様としてお迎えする際の介助技術を認定する資格で、最近、公共交通機関や金融機関等の社員を中心に資格取得が進んでいます。

② 職員個人の年間目標を設定し、自己啓発意欲の向上を図ります。

職員の資質・能力向上のためには、まず、職員の意欲を高めることが大切です。当グループでは、年度当初に幹部職員が個々の職員と面談し、それぞれの職員の1年間の目標を設定し、目標に向かっての自己啓発を促すことで、職員の意欲を高めています。

また、目標については、定期的に上席者による進捗管理を行っており、丘珠空港緑地や伏古公園の受付担当のパソコンスキルが向上するなど、ほとんどの職員が目標を達成しています。この手法を継続することで、今後も継続的な職員の自己啓発を進めます。

③ 実施計画を作成し、研修体系を確立します。

職員の意欲向上だけでは、効率的な資質・能力の向上は図れません。職員の高い意欲を受け止める組織としての研修体系の確立が必要です。当グループでは、5年間の指定管理期間中に行う研修の実施計画を作成し、指定管理者に携わる職員に必要なさまざまな研修メニューを体系的に整備して、職員の資質・能力向上が継続的に展開するシステムを構築します。

a) 実践形式に基づく研修 (OJT)

維持管理などを中心とした専門知識については、OJT（業務を経験する中で行う教育）を中心に職員の能力開発を行います。できる限りベテラン職員と中堅職員をペアにして業務を行うことにより、造園・植栽技術等の伝承を行ないます。



b) 座学による研修 (Off-JT)

指定管理者として、必要な知識については、座学研修により、知識を高めます。防災訓練、接遇、個人情報保護のような基礎的分野から、札幌市の行政施策、「ISO14001」に基づく環境配慮のような専門的知識まで、体系的な資質向上につながる研修プログラムを用意します。

また、必要に応じて、東区や消防署・警察等が実施する講習会（不当要求防止講習会など）に職員を参加させます。



なお、座学研修については、現場職員だけでなく、運営会議メンバーや応援社員、一部の再委託スタッフも受講者対象者とするほか、防災訓練や環境研修等については、希望する市民の方にも参加していただきます。

【主な座学研修】

防 災 訓 練	年2回	個 人 情 報 保 護 研 修	年1回
事 故 対 応 訓 練	年1回	環 境 問 題 研 修	年1回
緊急対応マニュアル研修	年1回	ウェブアクセシビリティ研修	年1回
A E D の 使 い 方 講 習	年1回	人権研修・障がい者対応研修	年1回
指 定 管 理 基 本 研 修	年1回	コ ン プ ラ イ ア ン ス 研 修	年1回
接 遇 ・ 苦 情 対 応 研 修	年1回	札幌市の行政施策研修	年1回

④ 職員の自己啓発支援を行います。

造園技能士、造園施工管理技士、甲種防火管理者、第2種電気主任技術者等の資格取得や遊具日常安全点検講習の受講など、職員が管理運営に必要な資格取得や講習を受講する場合には、その費用の全部もしくは一部を当グループが負担し、資格取得や講習受講を支援します。

エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

都市公園における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、届出等の内容を示してください。

また、職員の雇用環境の維持向上に向けた取組の基本的な考え方、取組の内容を示してください。特に、ワーク・ライフ・バランスの推進など、職員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があれば積極的にアピールしてください。

なお、ワーク・ライフ・バランスの推進の取組については、様式3-2にある取組を実施している（実施する）場合は、該当する取組に○を付けてください。

① 労働関係法令を遵守します。

当グループでは、コンプライアンスに力を入れており、単なる法令遵守に止まらず、道徳や社会規範、企業の社会的責任なども含めて、これらを遵守することが、最終的には、組織の存続・発展につながると考えています。

このため、労働基準法 労働安全衛生法、労働契約法、雇用保険法、育児休業法、介護保険法、最低賃金法、厚生年金法、健康保険法、職業能力開発促進法、中小企業退職金共済法などの労働関係法令を確実に遵守することはもとより、就業規則、給与規定等についても、法令に基づき適正に整備しています。

また、退職者が出た場合などには、新規採用を行います。男女雇用機会均等法の遵守はもとより、厚生年金被保険者資格取得届、雇用保険被保険者資格届などの社会保険の必要手続きも確実にを行います。

② できる限り正規職員を確保し、市民サービスの向上を図ります。

18 ページにも記載しましたが、当公園は、冬期に閉鎖期間があります。このため、

本来は正規職員を配置することが困難な職場なのですが、当グループは除雪業務を行っている関係で、通年で業務を確保することができるため、現在、当公園には、取締役である副施設長を除いて、7名の正規職員を配置しています。

業務改善意欲、自己啓発意欲などが高まることが、正規職員を配置する最大のメリットで、当公園では、正規職員を配置することで、札幌市の都市公園では、初めてとなる取り組みが数多く実現するなど多数実現するなどの成果も出ています。今後も、正規職員をできる限り確保できるよう努めます。

③ 雇用環境の維持・向上に積極的に取り組めます。

企業の財産は人材です。このため、当グループでは、これまでも人材の育成や雇用環境の維持・向上などにできる限り取り組んで参りました。このような取り組みを認めていただき、マルミプラスは、札幌市から、「ワーク・ライフ・バランス取組企業認定（ステップ3：先進的取組企業）」を受けています。特に、当公園等では、多くの新たな取り組みを実施する（＝業務量が増える）中で、業務の効率化を図り、高い水準の管理運営と雇用環境の維持・向上の両立を目指す努力を高く評価していただいています。



【当施設での主な雇用環境向上への主な取り組み】

- 正規職員の休暇取得率の向上を図りました。更に 2019 年の法改正により義務化された年 5 日の年休取得に加え、指定管理業務と除雪業務の合間の期間（11 月中旬～12 月中旬）に長期休暇（5 日程度）を取得するよう個々の職員に勧めており、長期休暇取得者が増えています。
- 応援職員が代替勤務しやすい日を、あらかじめ表にして、月初にパート職員に情報提供するようにしました。これにより、代替勤務者が容易に確保できる日がわかることから、パート職員が休暇を取得しやすい雰囲気生まれ、休暇取得率も向上しています。
- 資格取得や講習受講を行う場合、グループが全額費用負担する資格等と半額費用負担する資格等がありますが、全額費用負担する資格取得の科目を増やしました。（サービス介助士、スポーツリーダー、エコ検定などを全額負担にしました。）
- 施設長が半年間の育児休暇を取得しました。育児休暇中は副施設長が全体を統括し、管理運営を行いました。
- 幹部職員が、ワーク・ライフ・バランス、育児・介護休暇、男女共同参画等のセミナーにできる限り参加するようにしています。

指定管理業務を取り巻く雇用環境は、今後も厳しい状況が続くと考えられますが、当公園においても、職員の雇用環境の維持・向上には、できる限り取り組んでいきたいと考えています。

(2) 管理水準の維持向上に向けた取組

情報共有、業務の見直し等の組織的な取組を具体的に示してください。

① 「ISO9001」水準での管理運営を行います。

当グループ代表企業のマルミプラスは「ISO9001」を取得しており、企業活動の中で、継続的に「品質保証と顧客満足」の向上を図る仕組みを構築しています。当公園の管理運営においても、参考資料として添付させていただいているように、緊急対応、接遇、苦情対応、個人情報保護などの充実したマニュアルを作成し、業務内容を標準化・高品質化するなど、ISO9001のノウハウを活用して従来の業務の見直しに積極的に取り組みました。

今後もISO9001のノウハウ活用し、情報共有の強化やさらなる業務の見直しを組織的に進めます。

接遇マニュアル

② 毎日の朝礼に加え、毎週1回、情報共有ミーティングを開催します。

毎日、情報共有や管理運営の段取り確認のための始業前の朝礼を実施します。また、原則として、毎週1回、施設長、副施設長と本部役員、応援社員などが集合する情報共有ミーティングを開催し、情報共有や業務の進捗管理などの協議・調整を行います。

なお、情報共有ミーティングに参加できない現場職員には、速やかにミーティングの内容を伝えとともに、提案や情報提供がある場合は、当該職員に代わって施設長が行います。



③ ヒヤリハット事例を収集し、適切な対応を行います。

業務遂行、特に安全管理にあたって、職員が「ヒヤットしたこと」、「ハットしたこと」については、あらかじめ職員を処罰しないことを約束して報告させます。

報告があった場合、施設長は速やかに、緊急ミーティングを開催し、原因究明や再発防止策の検討を行い、実行に移します。

④ 他施設情報を収集し、活用します。

札幌市内に限らず、広く全国から他施設情報を収集し、業務改善、サービス向上、安全管理等に活用します。新聞やインターネットによる情報収集はもちろんですが、指定管理者向けの情報誌や指定管理の専門家とのネットワークを活用することにより、できる限りの情報を収集し、管理運営に活用します。

照明柱倒れ小4女児の指切断 大阪・池田、園食が原因が
報道陣からなる 10月10日(木)の報道

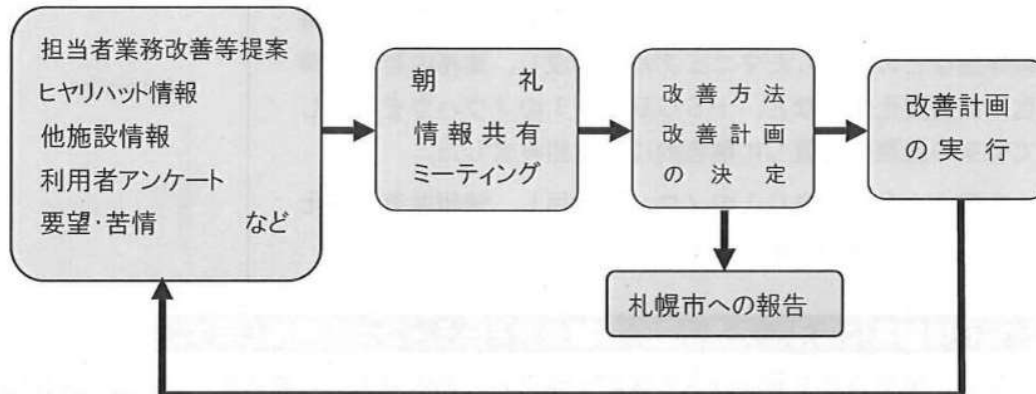


大阪池田市の公園で、照明柱が倒れ、小4女児の指が切断された。園食が原因が報道陣からなる。10月10日(木)の報道。大阪池田市の公園で、照明柱が倒れ、小4女児の指が切断された。園食が原因が報道陣からなる。10月10日(木)の報道。

他の都市公園で照明支柱が倒れた事故の記事。当公園の照明支柱を直ちに緊急点検しました。

⑤ PDCAサイクルにより業務改善を継続します。

業務改善については、必ず、PDCAサイクル『プラン（Plan）、実行（Do）、チェック（Check）、アクション（Action）』の循環、すなわち「改善計画を策定して実行し、実行した後の結果をチェックして、さらに行動を起こす。」というサイクルを繰り返しながら、常に業務改善が継続する仕組みづくりを行います。



(3) 第三者に対する委託の方針

再委託することを予定する具体的な業務を示してください。また、再委託の適正を確保するための方策を具体的に示してください。特に、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について、積極的にアピールしてください。

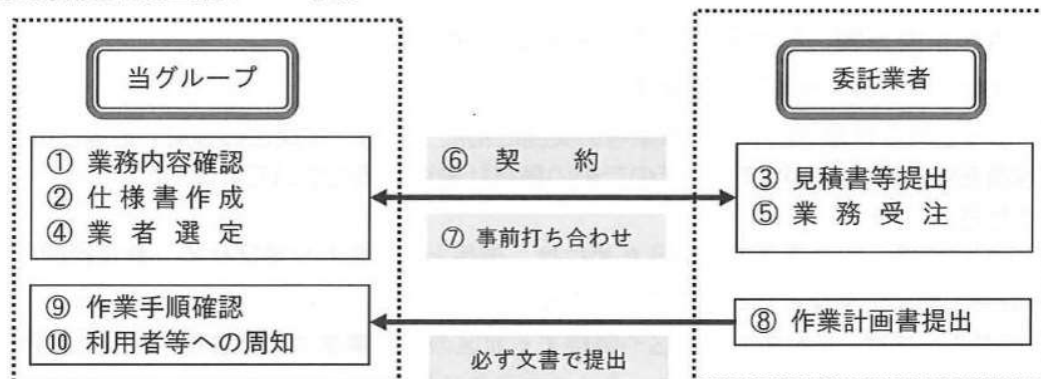
当グループでは、大部分の業務を自前で行いますが、設備・遊具等の定期点検など、以下の業務については、専門性や効率性を確保する観点から、札幌市の承認を得て、再委託します。

【再委託業務】

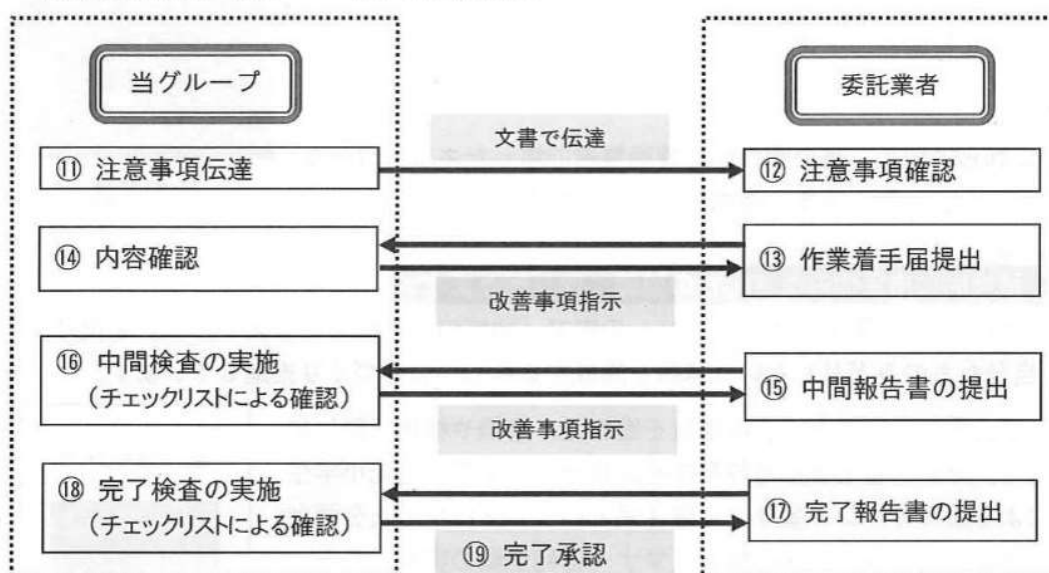
- | | |
|--------------|--------------------|
| ■遊具定期点検（3公園） | ■機械警備（伏古公園、丘珠空港緑地） |
| ■トイレ清掃（3公園） | ■門扉開閉（3公園） |
| ■丘珠空港緑地一部草刈 | |

当然ですが、再委託業務も、指定管理者の管理運営業務の一環であり、当グループ責任のもと、厳格な管理を行います。具体的には、要領・仕様書のあるものについてはそれを基に市民サービスの向上、安全確保に関する打ち合わせを行うとともに、「中間報告書」（短期間で終了する業務は省略します。）、「完了報告書」を提出させ、これらをもとに当グループ職員が「中間検査」「完了検査」を厳格に実施し、再委託業務の適正な執行を担保します。

【再委託業者監督フロー図】



【再委託業者監督フロー図（締結後）】



なお、再委託業務に従事する労働者の労働環境の維持向上については、以下の取り組みを行います。

- 再委託業者には、当公園の業務に関して、労働関連法令を遵守する旨の誓約書を提出させます。
- 工期をできる限り確保することで、再委託業務に従事する労働者の超過勤務の削減につなげます。
- 業界ごとの繁忙期を把握し、できる限り発注時期をずらしします。
繁忙期を外して発注することで、再委託業務に従事する労働者の超過勤務削減につなげます。（委託経費の削減にもつながります。）
- 再委託の入札、見積もり等を行う際に、当公園で再委託業務に従事する労働者の賃金について、建設保全業務労務単価（国土交通省）などを基本とした作業報酬下限額を設定し、これを仕様書に明記します。