

## ウ 人材育成・研修計画

### ウー1 人材育成・研修計画の基本方針

当コンソーシアムの代表である緑化協会は、設立目的に沿った運営や事業実施が、スタッフ一人ひとりの成長と密接に関連すると捉えています。

この観点から、当コンソーシアムでは、スタッフの知識と技術力、ホスピタリティ向上のため、緑化協会の運営方針である公益性「5つのK」を基本として、次のような講習・訓練・研修を組織的、計画的に行い、スタッフ一人ひとりの総合的力を高めることで、組織力の強化と利用者満足度の向上につなげていきます。



### ウー2 人材育成・研修計画の具体的内容

#### ① 【公平】利用者満足度の向上

利用者満足度の向上を図るため、スタッフ全員が常に“おもてなしの心”を持ち、ホスピタリティの向上に努めます。

また、公園の平等・公平な利用を確保した上で、利用者満足度を高められるよう、柔軟で温かみのある対応ができるスタッフの育成に努め、利用者の満足度を高めます。

#### ② 【公開】安全・安心の確保と的確な情報発信

下表のとおりスタッフの教育・訓練・研修を行い、当公園の利用者及びスタッフの安全・安心を確保します。

また、誰もがホームページから正しい情報を容易に得られるよう担当者の講習を行い、公式ホームページのウェブアクセシビリティ確保に努めます。

#### ③ 【効率】効率的・効果的な施設経営

当コンソーシアムの代表団体である緑化協会では、長期的な経営的視点で、札幌市の財産である当公園の価値向上を図ることを目指して、スタッフのキャリアアップにつながる資格取得・研修受講や自己学習を促して資質の向上を図るとともに、ひいては効率的・効果的な公園経営につなげます。

#### ④ 【協働】連携・協働による地域の活性化

緑化協会では、当公園において市民活動に意欲のある方を積極的に受け入れ市民協働による管理運営を進めていきます。

また、ボランティア対応スタッフを育成して地域住民とのコミュニケーションを図り、当公園での市民活動を積極的に支援します。

#### ⑤ 【環境】良好な環境の創造・継承

緑化協会は、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を策定、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。

## 人材育成・研修計画一覧

区 分		研修内容	目 的	対象者	頻度・時期
公 卒	利用者 サービスの 向上	初任者研修	公園の管理者、スタッフとして必要な心がまえと基本知識の取得	新規採用者	1回/採用時
		年度初め研修	管理運営・作業マニュアル等を理解する	全スタッフ	1回/年
		接遇・サービス研修	サービス向上、 的確で親切な対応を 身につける	全スタッフ	1回/年
		サービス接遇検定		全スタッフ	随時
		バリアフリー講習		新規採用者	随時
公 開	法令遵守	コンプライアンス研修	業務上遵守すべき関係 法令、条例、規則を 理解する	マネージャー サブマネージャー	随時
		個人情報保護法		個人情報取扱 スタッフ	
	情報のバ リアフリー化	ウェブアクセシビリティ 講習	公平・平等な情報発信 手法を理解する	ホームページ 制作担当者	随時
	防火・防災	普通救命講習	迅速・的確な初期対応 を身につける	新規及び更新対象 スタッフ	1回/年
		緊急時訓練 (消防、災害)	火災の未然防止及び 発生時の的確な行動の 確保	防火対象施設 スタッフ	1回/年
		遊具の日常点検講習	事故の未然防止と 施設の長寿命化	未受講スタッフ	随時
	安全衛生	安全大会	シーズン初めの危険認 識共有と意思統一	協会スタッフ	4月開催
		安全衛生研修		各現場スタッフ	4月開催
		機械等運転操作・安全 作業研修	運転操作技術取得、 事故の未然防止	緑地管理スタッフ	1回/年 以上
		ハザードマップと ヒヤリハット勉強会	KY活動と併せ 事故の未然防止	緑地管理スタッフ	1回/雇用時 後随時
効 率	効率的・ 効果的な 公園経営	公園管理運営士	確実なマネジメント 推進	マネージャー サブマネージャー	随時
		造園施工管理技士	知識・技術の向上	マネージャー サブマネージャー	随時
		農薬指導士	知識・技術の向上	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	キャリアの形成・向上	正規職員	随時
協 働	連携・協働	ボランティア支援講習等	ボランティア活動支援 市民参加・協働に係る 講習会等への参加	ボランティア コーディネーター	随時
環 境	環境への 配慮	環境マネジメント研修	EMSの理解と実践	全スタッフ	1回/年

## エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

### エー1 雇用環境維持・向上に向けた基本的な考え方

緑化協会は、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。また、スタッフの雇用をしっかりと守ることにより、良質な市民サービスの提供や社会貢献へのモチベーションの向上につなげたいと考えます。

### エー2 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、下表の法令及び緑化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滞りなく納付します。</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、労働保険料を滞りなく納付します。</li> </ul>

法令等	実施内容
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ける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>■育児休業希望者に対し、産前6週間・産後8週間の休暇を付与します。</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>
労働者の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、短時間雇用者が十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>■緑化協会は、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>
雇用に関して整備している規程	<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> <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> <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>

### エー3 雇用環境維持・向上の具体的な取組

当コンソーシアムの代表企業である緑化協会では、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、規程を整備し、その費用を負担し支援します。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

待遇や知識・技術に関する研修を行い、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。緑化協会では、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、同協会から法改正や健康関連の最新情報を入手し、職場の健康づくりに役立てています。

#### 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を入手して検討するなど、職場全体の安全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基づく無期転換ルールにより、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。このことにより、質の高い管理を行う人材を確保し、市民サービスの向上につなげます。

また、公正採用選考人権啓発推進員を選任し、雇用機会の均等に努めます。

#### 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 歳とな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。

## エー4 ワーク・ライフ・バランスの推進

当コンソーシアムは、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、緑化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）。

緑化協会が特に力を入れる取組を次に示します。

### 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、休暇取得を推奨します。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を計画的に取り込むなど、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

### (2) - 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全員で共有することは、利用者サービス、維持管理水準、安全性等を保つ上で極めて重要と当コンソーシアムは考えます。当コンソーシアムでは、情報収集・伝達・評価・改善を一連のシステムとして採り入れ、次のような方法で情報の共有に努めます。

#### ① 教育訓練

情報共有の必要性と方法等について、雇用開始時又は年度当初のスタッフ研修で教育します。

#### ② 組織全体の情報共有

当公園の情報については、基本的に報告書等により緑化協会事務局及びコンソーシアムを構成する各社に伝達します。また、緑化協会では、Web 上の協会共有サーバーを利用して各公園と事務局間で情報を共有し現場管理に役立てています。今後も、電子メールやメーリングリスト等を活用して、現場スタッフも含めた迅速な情報共有体制を確保します。

#### ③ 当公園スタッフにおける情報共有

##### a 日常の情報伝達と指示

園内の施設等に関する情報や注意事項等は、毎朝のミーティングにおいて口頭又は文書で委託先を含む全スタッフに伝えます。

##### b 研修会等受講によるレベルアップ

毎年、グリーンシーズン前に、接遇サービス、救急救命、緊急事態対応訓練、安全講習、施設利用案内等の研修を行い、全スタッフが必要な情報と動態を身につけて、知識・技術を高めます。

##### c ワークショップ

以下の講習・研修等については、随時、ワークショップ形式で実施します。

- ・機器類の運転操作
- ・安全作業、施設点検等のスタッフ研修
- ・個別具体的な事例の接遇研修
- ・利用者からの要望に基づく施設改修やサービス改善に関する研修
- ・作業方法の改善指示等の研修

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

##### d ミーティング

作業計画、要望への対応、イベント・プログラムの企画などは、定例的に行うスタッフミーティングで、その都度議論し、情報の共有を図ります。

### (2) - 2 業務の見直し等の組織的な取組

管理やサービスの質の向上を図り、利用者満足度を高めるため、事業や業務の改善、見直しについて、計画（Plan）-実行（Do）-評価（Check）-改善（Act）サイクルにより継続的に取り組みます。

## ■ 接遇・案内サービス

---

### ① 計画

園内では全スタッフが利用者と接する機会があるため、グリーンシーズン前や適切な時期に接遇・サービス研修、バリアフリー講習等を実施するとともに、スタッフ間の情報伝達方法を確認します。

### ② 実行

アンケート、投書のほか、緑化協会の「苦情等対応報告票」(P.45)などにより、ニーズやリクエスト、サービスに対する基礎情報を収集します。

これらの情報を整理し、ミーティングや文書などでスタッフに伝え、誰もが正確な情報を持って利用者に対応できるようにします。また、ホームページの記事等を日々確認し、情報の新鮮さと正確性に注意します。

### ③ 評価

アンケート、投書、苦情等対応報告票などの情報を集計・分析し、接遇に対する利用者の満足度を評価します。

### ④ 改善

評価の結果に基づき、接遇に係る人員配置、情報内容、情報の伝達方法、案内の内容等を点検します。その結果、抽出・特定された問題点の改善策を全スタッフで検討し、次の計画に反映させます。

## ■ 維持管理作業

---

### ① 計画

指定管理期間の業務指針や年間作業計画を作成し、より良い手法・手順のための試行や高効率の機器の導入について、スタッフで検討します。

### ② 実行

マネージャーは、計画に沿って作業・点検等を指示し、実施します。また、清掃や植物管理など、天候や生育状況によって左右される作業は、状況に応じて弾力的に実施します。

点検票、巡視票、報告、労務量集計のほか、アンケート、苦情等対応報告票などで収集した情報を整理・確認します。

### ③ 評価

マネージャーは、情報の記録のほか、アンケート結果、担当スタッフからの作業経過の聴き取りなどを基に、作業目標、品質目標、利用者満足度等について、月ごとと四半期ごとの達成度を評価します。

### ④ 改善

作業計画に対する結果の評価を基に、作業計画・手順、指示系統について見直します。また、改善計画についてスタッフと共に検討し、次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作成します。

### ④ 改善

マネージャーは、サービス向上、利用促進の観点から、各イベントの運営状況や達成状況等について総合的に評価し内容等の改善を検討します。改善計画は、次回の各業務に反映させます。

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全員で共有することは、利用者サービス、維持管理水準、安全性等を保つ上で極めて重要と当コンソーシアムは考えます。

当コンソーシアムでは、緑化協会が運用する情報収集・伝達・システム監視・評価・改善の一連のシステムを採り入れ、次のような方法で情報の共有に努めます。