

(2) - 3 管理における情報共有と業務の改善

当コンソーシアムでは、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。

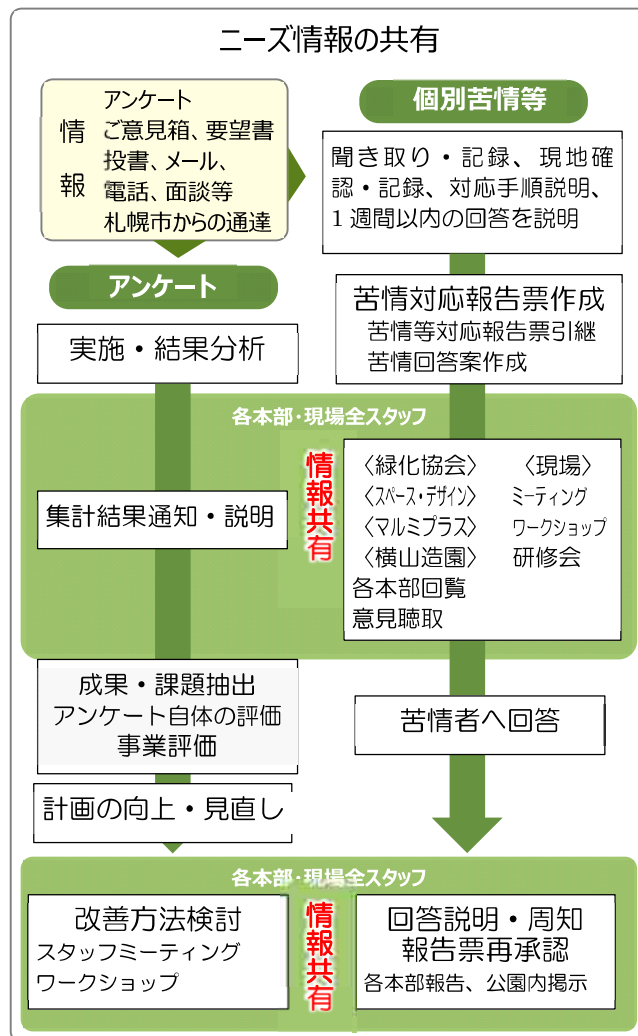
苦情等の情報の共有、業務の改善方法

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、緑化協会事務局及びコンソーシアム各社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を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、個人情報等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、当コンソーシアムの役員・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、維持管理水準の向上を図ります。



安全・危機管理等に関する情報の共有、業務の改善方法

当コンソーシアムは、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

- 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。
- 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。
- 日々記録・共有しているヒヤリ・ハット体験を検証して改善を図ります。
- 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。
- 日々、危険発生の可能性のある箇所を点検・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。
- 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

緑化協会事務局からは、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・コンソーシアムを構成する各社に周知します。一方、現場スタッフからは、電子メールによる事故報告書等の提出により、コンソーシアム間の情報共有を図ります。

③ 緑化協会の公園・施設間での情報共有

緑化協会では、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、協会事務局から各現場に配信します。

業務効率化についての情報共有、業務の改善方法

緑化協会では、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・燃料使用量の節減のほか、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、効果的に維持管理計画を見直し作業効率を高めるほか、スタッフ等から提案された節約のためのアイデ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つなげます。

① 計画

各公園・施設でのミーティングで、経費節減の計画と目的、経費節減の目標、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えて、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を調整し、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

当コンソーシアムでは、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。

(3) - 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	前田森林公園管理事務所、展望ラウンジ、休憩舎、PGクラブハウス、山口緑地管理事務所	通年（山口緑地管理事務所・PGクラブハウスは営業期間中）
消防用設備点検	前田森林公園管理事務所、展望ラウンジ	2回/年
電気工作物保守点検	前田森林公園・山口緑地 受電設備配線設備等点検	月次及び年次
自動ドア点検	展望ラウンジ、PGクラブハウス、 山口緑地管理事務所	2回/年
遊具等点検	春と夏休み前の定期点検（詳細点検）	2回/年
受水槽清掃・水質検査	前田森林公園・山口緑地の受水槽清掃、水質検査	1回/年
地下燃料タンク点検	展望ラウンジ灯油タンク点検	1回/年
トイレ清掃	冬期明日風公園	3回/週
野生生物対応	子ガラスの保護、ハチの巣の撤去	適宜
塵芥処理	一般ごみ運搬処理	通年
産業廃棄物処理	産業廃棄物の運搬、処理	適宜
除雪	前田森林公園駐車場等除雪	15回/シーズン ※降雪状況により変動あり

(3) - 2 再委託の適正確保のための具体的方策

公正で透明性のある再委託を行うため、当コンソーシアムでは以下のとおり取り組みます。

- 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 緑化協会では、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 再委託業務は、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。万一、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。
- ⑤ 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わ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。
- ⑥ 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、当コンソーシアムスタッフと同じく必要な研修を受講させます。
- ⑦ 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

ア 市民との協働や地域等との連携

ア-1 基本的考え方

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、当公園がより魅力的な市民活動の拠点となるよう地域をはじめとする市民や活動団体との連携・協働を推進していきます。

ボランティアとの対等な関係

ボランティア活動により活動参加者が主体的・自発的に取り組むことができるよう、活動の過程で多くの人と組織が対等な関係でつながるよう支援協力します。

ボランティアコーディネーターの配置

緑化協会では、ボランティアコーディネーターを配置することにより、市民、地域との調整を図り、市民活動の促進に積極的に取り組んできました。当コンソーシアムにおいても市民・地域と公園・緑地の結びつきを強化するための活動を継続します。

新たな活動の創成

現在公園・緑地で活動中のボランティア組織間を横断的に情報共有する機会をつくることにより新たな活動の創出をサポートします。

ア-2 具体的な取組等

市民・地域との連携

前田森林公園と明日風公園では、市民団体など地域住民の参加により、公園に求めるテーマや方向性、利用方法等の検討を進めてきました。今後も次のとおり、これまでの連携協力に加え、新たな取組により、当公園における市民協働の活性化につなげます。また、活動団体・活動内容・関係機関等の情報を共有し相互交流などに役立てます。

① 協働イベント

前田森林公園では、平成15年度に活動を開始した「前田森林公園凸凹クラブ」を中心に、各市民団体との連携により様々な協働イベントを実施してきました。今後もイベントの継続と拡充を図ります。

② イベントの支援・協力

「前田森林公園凸凹クラブ」や「手稲プレーパークの会」などの市民団体が主催するイベント等に対して、活動場所の提供、必要備品の確保や保管、プログラムへの協力といった支援をすることで、より活動しやすい環境をつくり、市民活動の活性化につなげます。

③ 植物管理

明日風公園では、緑化協会が開催した「さっぽろ緑花園芸学校」修了生などによる花壇ボランティア「フィオーレ」が活動しています。今後も活動をサポートし、美しい花壇づくりを継続します。

イ 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、「前田森林公園等運営協議会（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、札幌市と当コンソーシアムの構成団体とします。
- 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 協議会は当コンソーシアムが主催し、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。
 - a 管理運営業務の報告
 - b 当公園の管理運営上の問題点や改善に関する事項
 - c 管理運営に関して、新たに作成する各種規程、マニュアル等の概略及び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
 - d 市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組
 - e 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コンソーシアムで取りまとめ、札幌市に提出します。

(5) 財務

当コンソーシアムの業務分担では、当公園の自主事業など、現金等については緑化協会のみが取り扱います。そのため、現金等の取扱いにおける緑化協会の考え方、規定等について次に示します。

(5)－1 資金管理に関する基本的な考え方

当公園で取り扱う現金は、「準公金」と考えます。緑化協会では、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。

(5)－2 現金等取扱に関する基本的な考え方

当公園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。

(5)－3 現金取扱規程

緑化協会では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、現金收受、領収書発行、入金、払出、大金庫管理等について規定）

(5)－4 現金等取扱に関する事故防止システム

緑化協会では、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設管理
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 キャッシュレス決済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済の導入を検討

(5) - 5 インボイス制度について

緑化協会では、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。

(5) - 6 現金等取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合

緑化協会では、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。