

(6) 苦情対応

当公園における苦情については、以下の考え方や手順に従って、コンソーシアムで統一した対応を行います。

(6) - 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、緑化協会ではこれまで、利用者の要望、苦情等（以下、「苦情等」といいます。）を正確に聴き取って素早く対応し、問題や課題の解決をすることで管理運営の改善につなげてきました。

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、緑化協会の次の手順に沿って対応します。

(6) - 2 苦情等対応の具体的な手順

苦情等の受付、責任・担当部署等

- ① 電話や窓口で受けた苦情等は、原則、最初に受けたスタッフが、その場で対応します。
- ② 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。
- ③ 現地の公園で対応が困難な場合は、緑化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、必要に応じてコンソーシアムスタッフに引き継ぎます。
- ④ 当公園の苦情等が、当コンソーシアム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。
- ⑤ 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。

※重要：一次対応として「内容の正確な把握」に重点を置く

対応手続文書の整備・活用

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。

- ① 「苦情等対応報告票」は緑化協会事務局で決裁し、苦情等を受けた公園は、緑化協会事務局からの指示事項等がある場合は直ちに組みます。
- ② 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・施設のスタッフ及びコンソーシアムを構成する各社で共有し、管理運営の改善につなげます。

※重要：二次対応として「再発防止のための情報共有」に重点を置く

スタッフの基本姿勢

- ① 速やかに対応します。
- ② 差別や特別扱いはしません。
- ③ 改善可能なものは、できるだけ迅速に行います。
- ④ スタッフは、各自が当コンソーシアム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）
- ⑤ 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）

- ⑥ 利用者の気持ちを尊重します。(利用者の立場に立つ)
- ⑦ 情報を正しく伝えます。(隠したり、ごまかしたりしない)
- ⑧ 落ち着いて対応します。(感情的にならない)
- ⑨ 利用者に物質的・金銭的・時間的な負担をかけません。
- ⑩ 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。
- ⑪ 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。

■ 全スタッフの理解

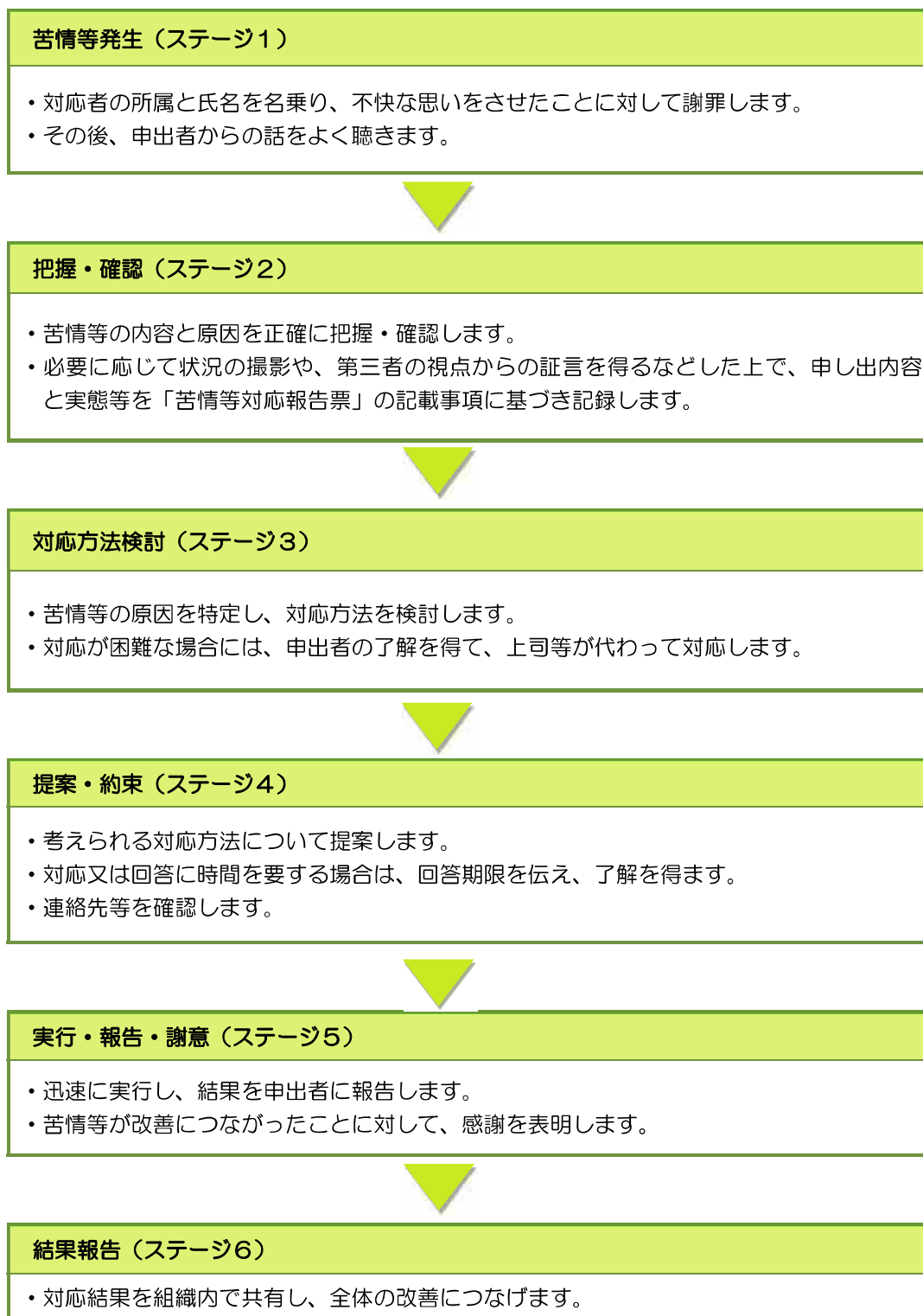
苦情等への的確な対応のため、研修やミーティング等により、次の事項について全スタッフが理解するよう徹底します。

- ① 苦情等に対する「基本姿勢」を理解すること。
- ② 「苦情等対応報告票」の内容を理解し、記録・報告できること。
- ③ 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つこと。

■ 札幌市への報告等

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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) - 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

(7) - 1 記録・モニタリングに関する基本的な考え方

記録に関する基本的な考え

- ① 当公園の仕様書等に定めのある書類については、適切に記録・整理・保管します。
- ② 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。
- ③ 維持管理業務の記録をスタッフ全員で共有し、効率的で効果的な管理運営に役立てます。

モニタリングに関する基本的な考え

- ① 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。
- ② アンケート等により、積極的に利用者の意見を取得し、その結果から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。
- ③ 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。

報告に関する基本的な考え

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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コンソーシアム内で活用します。

評価に関する基本的な考え

- ① 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。
- ② 評価に関しては、当公園に従事するスタッフや、緑化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。

(7) - 2 セルフモニタリングの具体的な実施方法

公園の管理運営における「セルフモニタリング」として、業務の実施状況及び利用者や地域住民の声について自ら点検・測定するため、当公園では次の方法で実施します。

意見・要望等の収集と回答の公表

当公園の休憩所などの各施設にアンケートボックスを設置し、公園利用者からの意見・質問・要望・苦情等を把握して、管理運営や企画の改善に反映し、効率的、効果的な利用者サービスにつなげます。

- ① アンケートボックスは、休憩舎、展望ラウンジ、管理事務所、管理事務所横休憩所、更衣室、クラブハウス等に設置し、アンケート用紙を目にする機会を増やし、気軽に提出しやすい環境をつくります。
- ② 回収したアンケートは四半期ごとに集計・分析し、札幌市に文書とデータにて提出します。
- ③ ホームページに意見・要望フォームを設置し、ウェブサイトからも利用者の声を収集するほか、イベント等開催時にもアンケート調査を行い、お問合せの多い内容については、サイト内ページの「よくあるご質問」や適切なページへ回答を追記し、利用者の疑問・不明点等の解消に努めます。

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、居住地域、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。

- a 当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」
- b 当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、不必要な個人情報取得しません。

利用者満足度の目標値

満足度の目標値は、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。

当公園の総合満足度 : 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

(7) - 3 事業等の報告、事業評価について

事業等の報告

札幌市との協定で定められた報告書類については、仕様書の第4-2-(7)-ウのとおり提出します。また、札幌市より検査・確認・要請等があった場合は速やかに指示に従い、検査に協力します。

事業評価

施設の利用状況やセルフモニタリングの結果を踏まえた管理業務の自己評価については、各年度の事業報告書の提出にあわせて札幌市に報告し、また、その結果を仕様書のとおり園内に掲示します。

3 施設・設備等の維持管理に関する業務の実施内容

(1) 維持管理業務計画

(1) - 1 総合的事項

公園の維持管理に関する基本的な事項として以下の点に留意し、安全確保と利用者サービスの向上に努めます。

利用者等の安全確保と利便性・サービスの向上について

- ・業務実施にあたっては、利用者、通行者、近隣住民の安全を最優先します。
- ・業務は、公園・緑地の利用の支障にならないよう配慮して実施するとともに、利用者に影響がある場合は、しっかり周知します。
- ・事故や災害発生時には、正確な情報を速やかに把握するとともに、緊急時に迅速かつ適切に対応できる体制を確保します。また、被災者が発生した場合は、救護等の応急措置を講じるほか、状況に応じて緊密に関係機関と連絡を取り対処します。

① 具体的な取組

《安全教育による事故の未然防止》

- ① グリーンシーズン前に、全スタッフを対象とした安全教育を実施します。そして、常勤スタッフは普通救命講習を受講し、AEDの取扱いを習得します。また、作業従事者には、作業機械操作・運転安全講習を実施し、誤操作での事故を防止します。
- ② 作業開始前のミーティング時に、マネージャーが園内の状況確認と必要な処置を指示するほか、危険予知活動を全スタッフで実施します。また、作業機械については日常・定期点検を実施し、整備不良による事故を未然に防ぎます。
- ③ 当公園のハザードマップや、各現場のヒヤリ・ハット事例集を活用して安全意識を徹底させ、事故等の未然防止に努めます。
- ④ 緑化協会の安全衛生委員会における事故検証や安全対策を当公園の全スタッフで共有し、労働安全衛生に対する意識を高めます。

《安全管理の体制づくり》

- ① 当コンソーシアムでは、前田森林公園内の2箇所、山口緑地パークゴルフ場（西・東）の合計4箇所にAEDを設置しており、応急手当協力施設として「さっぽろ救急サポーター」に登録されています。
- ② 湿布・消毒薬・絆創膏・ガーゼ・傷薬・包帯等を備えた救急セットを常備します。
- ③ 巡回・作業等の際に得られた情報や、公園利用者から寄せられた情報などを蓄積・共有してハザードマップに反映させ、安全管理体制の強化につなげます。

《周知・告知による安全確保》

- ① 事故・災害等の発生時には、園内放送等で利用者に注意喚起を行ったうえで、スタッフによる避難誘導を行うとともに、被災施設の使用禁止措置や危険箇所への立入禁止措置や看板等での周知を行い、被害の拡大や二次災害の発生を防ぎます。
- ② 各公園のハザードマップを公式ホームページや掲示板等で市民に周知します。また、園内の状況の変化や利用者の声などを受けて随時更新し、安全に関する最新情報を提供します。
- ③ 利用規制が必要な箇所の草刈や樹木剪定作業等を行う場合、作業表示板やセーフティコーンを配置するなど安全な公園利用を確保します。

法令遵守による公正確保とサービス向上

- ・公園内の維持管理業務は、法令等を遵守し、必要な資格を持つ者により作業を行います。
- ・拾得物・遺失物は、遺失物法に基づき適正に取り扱います。対応マニュアルにより、拾得物台帳に記載した上で、警察署に届けます。園内で不審物が発見された際には、直ちに警察に通報し、指示を仰ぐなど適切に対応します。
- ・違法行為や危険行為を発見した場合または施設や設備の不適切な利用が認められた場合には、公園の保全や利用者の安全・快適な利用のため適正な指導をします。

① 具体的な取組

《法令の遵守と有資格者等による作業の徹底》

- ① 刈払機やチェーンソーなど、資格が必要な機械等は、有資格者以外の操作は行わないことを徹底します。
- ② 法令等で義務付けられている点検・保守管理作業は、専門業者や有資格者により行うことを徹底します。

《不正利用・違法行為の是正》

- ① 園内で不法占用を発見した場合には、丁寧に注意・指導を行い是正します。占用許可を得ている物件については、必要に応じて設営・撤去時に立会を行い、土地や施設の破損・損傷が起きないように確認します。もし、破損等が確認された場合は、速やかに札幌市に報告します。
- ② 当公園では、犬のノーリードによる利用者同士のトラブルなどが問題となっており、現在も根本的な解決には至っていませんが、看板設置や園内放送、直接の指導など、根気強く対応を継続するほか、新たな対策についても検討・実施に努めます。
- ③ 犬のフンの放置、動植物の採取・遺棄・給餌行為などの利用マナーに反する行為や、施設・設備の不適切な方法による利用等が発見した場合には、適正な利用を指導します。
- ④ 不法占拠や荷物等の残存物が確認された場合は、警察に通報し、札幌市の担当課に協力を要請して対処します。