

① 計画

業務指針、中期管理計画等に基づき、施設・構内の維持管理のほか、飼育生物の管理について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。よりよい手法・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。

また、管理に必要な情報を記録・収集するための帳票・入力フォーム等を整備し、スタッフが有効に活用できるよう周知します。

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、池の清掃や生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、業務日誌、報告、労務量集計、飼育管理台帳、検卵表などのほか、アンケートや「事故・苦情等共有システム」の登録情報などで利用者視点での作業等の状況も収集し、整理・確認します。

③ 評価

各担当スタッフは、作業状況の評価を付記してマネージャーに報告し、その他の各種記録やアンケート結果等も加味して、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状況进行评估します。

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・プログラム等の実施

① 計画

イベント・プログラム、展示、学習対応、博物館実習等の受け入れのほか、新たな取組事項等を定めた年間計画を作成します。

また、年度途中で随時持ち込まれる外部からの依頼に対しては、内容を検討し、日程やスタッフ等を調整の上、受け入れます。

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適切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、各イベント等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。

調査研究業務

① 計画

札幌市内河川のサケ遡上状況調査及び水生生物のモニタリング調査等について、協働する外部関係者がある場合は連絡を取って日程等を調整します。また、野外調査に付随するサケの年齢査定、種同定、データ整理、情報提供、報告書の作成などの作業を含めた年間のスケジュールを策定し、各業務の担当スタッフを決め、目標を設定します。

効率的な調査が行えるよう、また調査データを正確に記録し、集計・活用が容易に行えるよう、適切な調査・記録方法を検討して、必要な機材等を準備し、対応するフォーム・用紙を作成します。

② 実行

野外調査に際して、特に河川など水辺では危険な状況に陥らないよう、安全確保を最優先します。また、天候や河川状況の変化を予測し、適切な状況下で調査が行えるよう、可能な範囲で日程を調整して出勤します。

調査・記録は、結果を正しく利用できるよう、あらかじめ定めた手順・方法を守るよう周知して作業に当たります。

調査データの記録や集計の作業は、データの精度・確度に影響しないよう、適切なタイミングと方法で処理します。

③ 評価

設定した調査項目を正しい方法で実施できたかを、調査データや日報等により検証・評価し、結果を報告書等にも反映させます。

④ 改善

協働した外部関係者も加わって、調査における反省点、改善点を検討します。改善計画は、次回の調査計画に反映させます。

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、適正な飼育生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。

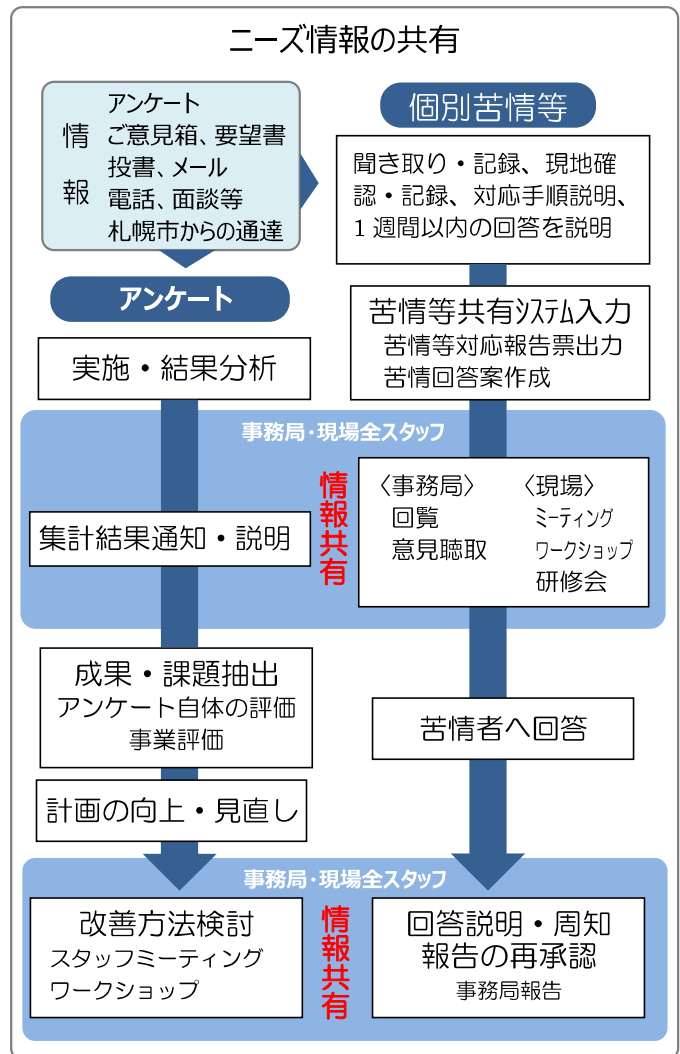
「事故・苦情等共有システム」による苦情等の情報の共有、業務の改善方法

利用者等からの苦情等の情報は、速やかに「事故・苦情等共有システム」に入力します。苦情等の要旨、対応の経過、取組事項等の内容はシステム上で当協会事務局に即時に報告・共有されるほか、苦情等対応報告票を出力して札幌市への報告や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、再び事務局に報告します。個人情報等を伏せた報告は、改めて承認を得た後、他の公園・施設スタッフとも共有し、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

当協会は、さけ科学館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に改善していきます。

① 施設内での情報共有

- 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。
- 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。
- さけ科学館、又は他公園で事故が発生した場合は、「事故・苦情等共有システム」及び事故報告書により情報共有し、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 さけ科学館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、さけ科学館を含む全公園・施設スタッフに周知します。一方、公園・施設スタッフからは、「事故・苦情等共有システム」や電子メール等により、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、毎月の経営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の共有、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共に検討して見直し、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

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。

(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

さけ科学館において再委託を予定する業務と内容等は、次表のとおりです。

業 務	内 容	回数等
館内清掃	日常清掃	開館日
	定期床清掃	3 回/年
	照明清掃、ガラス清掃、換気口清掃 天井すず払い	各 1 回/年
機械警備	本館・学習棟（さかな館）の侵入監視 飼育用給水・ろ過槽の異常監視	夜間・休館日
	装置作動点検	1 回/月
消防用設備保守点検	総合点検	1 回/年
	機器点検	2 回/年
建築物、建築設備等 点検	建築構造等の点検	1 回/3 年
	排煙設備等建築設備の点検	1 回/年
電気工作物保安管理	月次点検	6 回/年
	年次点検	1 回/年
除雪	真駒内公園 B 駐車場 幅員 5 メートル以上の園路	15 cm以上の降雪時
塵芥・廃棄物等処理	一般ごみ	1～2 回/週
	資源化ごみ・産業廃棄物 びん・缶・ペットボトル	随時
イベント	サケフェスタ前日設置物の夜間警備	1 回/年
上水受水槽管理	受水槽清掃及び水質検査	1 回/年
井戸内部清掃点検	飼育水用井戸 2 基の内部点検・清掃	1 回/4 年
温風暖房機保守点検	本館暖房	1 回/年
自動ドア保守点検	本館正面玄関	4 回/年
	本館多目的スペース	2 回/年
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	適宜
危険木・枯損木処理	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・団体を優先的に選定します。
- 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・施設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 再委託業務従事者の労働環境について適正を確保するため、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、再委託先に労働環境についての調査票の提出を求めて確認します。
- 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・施設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) 札幌市及び関係機関との連絡調整

協議会設置の方針(運営に当たっての基本的な考え方、想定する参加者、運営のサイクル等)を示して下さい。

(4) 札幌市及び関係機関との連絡調整

1) 札幌市との連絡調整の具体的方策

札幌市との連絡調整を密接かつ円滑に行い、施設の設置目的の実現や管理運営水準の向上を促すため、現在運営している「札幌市豊平川さけ科学館運営協議会（以下、「協議会」といいます。）」を引き続き、次の要領で運営します。

- 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
 - ・ 施設の管理運営上の問題点や改善に関する事項
 - ・ 管理運営に係る各種規程、要綱、マニュアル等を新たに作成する場合、その概略
 - ・ 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。

2) 市民協働及び地域連携、関係機関との連携における基本的考え方

さけ科学館が札幌の水辺環境について広く教育普及していく取組を推進し、施設の価値を高めるためには、市民との協働・連携が不可欠です。

当協会は、さけ科学館が市民個々の自己実現の場となり、そのことにより施設を充実させ、相乗効果を高めるため、協働・連携体制の構築に努めてきました。

さけ科学館における協働・連携の形態としては、次の 3 つの区分が想定されます。

- ・ 地域コミュニティの活性化に資する連携
- ・ 市民の自己実現の場の提供による協働
- ・ 環境教育や自然保護等を目的として活動する諸団体との連携

それぞれについての今後の具体的な協働・連携の内容を次項で示します。

3) 市民協働及び地域連携、関係機関との連携の具体的内容

地域コミュニティの活性化に資する連携

① 「札幌シーニックバイウェイ藻岩山麓・定山溪ルート」を軸とした連携

シーニックバイウェイとは、道路を軸として地域と行政が連携し、景観など地域の資源をアピールすることにより来訪者を増やし、活性化につなげることを目的とした国土交通省の施策です。札幌市南区を中心に展開される「札幌シーニックバイウェイ藻岩山麓・定山溪ルート」は、全国初の都市型ルートとして平成23年7月に指定されました。

参加団体はさけ科学館のような集客施設の管理者をはじめ、地域の町内会、大学、企業など多岐にわたります。同シーニックを軸とした地域連携の活動として、令和6年度は「スマホdeスタンプラリー」、「広報用カレンダー」の作成などを実施しています。

当協会は引き続き、さけ科学館の管理者としてこの連携に積極的に参加し、活動を推進することで、施設と地域両方の活性化につなげていきます。



シーニックバイウェイスタンプラリー

② 地域の市民団体との連携促進

当協会が主催するさっぽろサケフェスタは、南区に活動拠点がある市民団体が数多く参加できる形で企画します。さけ科学館が地域や自然史系の団体同士の交流・活動の場となり、地域の自然環境の普及啓発や、地域コミュニティの活性化につながります。



さっぽろサケフェスタに参加する市民団体

市民の自己実現の場の提供による協働

① さけ科学館ボランティアの会

活動開始から38年目となるさけ科学館ボランティアの会には、現在約11名の方が登録しています。活動内容はさけ科学館の普及、飼育、調査等に関連して多岐に渡り、特に毎週末の体験イベントのほか、体験放流やサケフェスタなどの大きなイベントには不可欠の運営スタッフとして活躍しています。

東海大学や酪農学園大学、北海道大学などの近隣の大学生の登録も多く、将来の就職先に水族館や博物館を希望している学生にとっては社会勉強の場として、釣りや水辺の生き物に興味がある学生にとっては、興味・関心を深める場ともなっています。また、社会人



イベントスタッフとして携わる
さけ科学館ボランティア

や退職後の高齢者にとっては、生涯学習や社会とのつながりを実現する、かけがえのない場となっています。

当協会では引き続きボランティアコーディネーターを配置して、自己実現を目指す各自のボランティア活動を積極的に支援します。また、ボランティア活動の活性化により、ボランティア各自の充実とさけ科学館利用者へのサービスの向上につなげていきます。

環境教育や自然保護等を目的として活動する諸団体との連携

① 札幌ワイルドサーモンプロジェクト

「札幌ワイルドサーモンプロジェクト（SWSP）」は、豊平川の野生サケを優先的に保全することを目的として平成 26 年に発足し、10 年が経ちました。当協会はさけ科学館スタッフが SWSP に参加しているほか、さけ科学館を SWSP 事務局とするなど活動を主導しています。

平成 28 年の放流から親魚の遡上数に応じて稚魚の放流数を変動させる「順応的管理」を開始し、遡上数の変化と野生魚の割合を継続的にモニタリングしています。現在のところ、放流を減らしても遡上数が増える傾向にあり、今度も動向を注視して調査を継続します。

河川管理者及び工事業者と連携して、サケの産卵環境の改善にも平成 27 年から取り組んでおり、野生魚の生存率の向上に貢献しています。野生魚の割合が高いと、遡上数の増加率が向上することも明らかとなったことから、更なる環境改善を提案していきます。

また、SWSP 市民フォーラムを毎年開催し、市民への野生サケの普及啓発と、学生ポスター発表、みんなでサケさがそ！表彰式を行っています。市民に野生サケの現状と課題を広く共有するとともに、次世代を担う小学生から高校生までの児童・生徒がポスター発表する場を提供することにより、札幌の自然環境への関心を高めることに貢献しています。

当協会では、市民と共に進める野生サケの保全活動を積極的に支援していきます。



河川工事業者によるサケ産卵環境改善作業



調査の結果を市民フォーラムで報告

② ^{ち せ}CISEネットワーク

平成 24 年に始まった CISE ネットワークは、北海道大学総合博物館が主導する博物館・水族館・科学館・図書館等の連携事業で、当協会は、構築当初から運営委員として参加しています。

サケワーキンググループでは、実物大ぬいぐるみや樹脂封入標本などを取り入れた教材である「サケトランクキット」を主導的に製作し、トランクキットを活用したイベントの企画や、トランクの管理・貸出を行っています。毎年、札幌駅前通地下歩行空間で開催さ



れる CISE サイエンスフェスティバルにはブースを出展し、サケの魅力を普及する活動に力を入れています。

今後もネットワークの諸団体と連携を図り、環境教育の幅を広げていきます。

③ 真駒内川水辺の楽校

真駒内川水辺の楽校は、さけ科学館横の真駒内川において、地域の住民が主体となり、子ども達を対象に、豊かな自然の中での体験・遊び・学習の場を提供することを目的として、平成8年から活動している団体です。

当協会では、同団体の活動に対して講師を派遣するなど、活動に協力しています。近年はさけ科学館の体験イベントをサポートするなど、相互に協力しながら互いの活動を推進しています。今後もこの関係を維持発展させていきます。



真駒内川水辺の楽校・夏の活動

④ オビラメの会

絶滅の危機に瀕している尻別川産イトウの保護活動に取り組んでいるオビラメの会は、全道各地のイトウ保護団体のリーダー的存在となっています。

当協会ではさけ科学館において、尻別川産イトウの受精卵を飼育展示・危険分散の目的で同会からお預かりし、成長した個体の一部を放流用に返却し、尻別川の資源回復の試みに協力した事例がありました。また、同会が主催するイベントの広報にも協力しています。今後もイトウの危機的な現状の周知を図り、北海道の河川環境保全のための普及啓発活動を協働で行います。

⑤ 精進川美化緑化の会

精進川美化緑化の会は、精進川のごみ拾いや草刈り作業のほか、生き物観察会やサクラマス遡上観察会を企画・開催するなど、身近な自然を日常の生活や暮らしに取り込み、また学びの場として活用しようと活動しています。

当協会では、さけ科学館職員が観察会で講師として協力するほか、精進川の環境改善に対する助言を行い、市民が河川環境の改善を実現させるための協力を行います。

⑥ カッコウの里を語る会

カッコウの里を語る会は、札幌市南区の都市近郊の森林をフィールドとして、「森に遊ぶ、森に学ぶ、森と育つ」をモットーに、森林のもつ環境機能から日常生活を見直す活動を行っています。

さっぽろサケフェスタにおいて、毎年森の工作ブースを出展し、地域の団体としてさけ科学館との連携を図っており、今後も連携協力を継続します。



さっぽろサケフェスタにおける工作ブース

⑦ 自然ウォッチングセンター

当協会主催のものを含め、自然関係イベントの情報を広く提供しているフリーペーパー「北海道ウォッチングガイド」の発行や、自然体験活動の「わんぱく遊び隊」などを主催している団体です。自然観察や環境教育を通して自然とのふれあいを進め、自然への理解を深めることを目的として活動しています。これまでもさっぽろサケフェスタで毎年体験ブースを出展するなど、相互の実施イベントに協力し合い、相乗効果を高める活動を実施してきており、今後も連携協力を努めます。



さっぽろサケフェスタにおける体験コーナー

⑧ エコ・ネットワーク

平成4年から地域に根ざした環境ボランティア活動を実践するとともに、その方法、効果、普及などについて調査、研究している団体です。

近年は歩く道「フットパス」の調査研究と普及に取り組んでおり、当協会はサーモンフットパスへの協力など、今後も相互に有益な活動を促進します。



サーモンフットパスの様子

⑨ 両爬の生態系をかんガエル・札幌市南区チーム（かんガエル）

「かんガエル」は、国内外来種のアズマヒキガエルが札幌市南区で確認されたことを契機に結成されました。在来の両生爬虫類に及ぼす様々な影響について、また北海道札幌市の在来の生態系を維持していくために考え、活動していく会です。札幌市の環境共生担当課ではこの状況を重く受け止め、当団体と連携してアズマヒキガエルの拡大を防ぐ対策に取り組んでいます。

当協会はさけ科学館において、地域の外来種問題としての認知促進活動に加えて、「かんガエル」への情報提供、調査や防除個体の一時保管場所の提供などの面で協力しており、今後も地域の生物多様性保全に資する取組を連携して行っていきます。



かんガエルのロゴ

(5) 財務

札幌市豊平川さけ科学館の資金管理に関する基本的な考え方を示してください。

また、札幌市豊平川さけ科学館における現金等の取扱についての基本的な考え方、整備する規定（既に整備済の場合は当該規定）の名称及び概要、現金等の取扱に関し事故、不祥事を未然に防ぐ具体的な仕組みを示してください。

(5) 財務

1) 資金管理に関する基本的な考え方

さけ科学館で取り扱う現金は、「準公金」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 さけ科学館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

さけ科学館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(事務局) 鍵保管者 — 経理責任者、出納責任者

通帳保管場所(事務局) 鍵保管者 — 経理事務担当者

通帳保管場所(各施設) 鍵保管者 — 現金取扱責任者又は現金取扱担当者

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 キャッシュレス決済の導入による現金事故防止

売店等でキャッシュレス決済を導入

5) インボイス制度について

当協会は令和4年10月に適格請求書発行事業者の登録を受けており、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、万一、現金等の取扱いに関して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

札幌市豊平川さけ科学館の利用に関する苦情対応の基本的な考え方と対応の仕組みについて具体的に示してください。

(6) 苦情对应

さけ科学館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、素早かつ確に対応し、問題や課題の解決を図るとともに、苦情等を管理運営の改善に反映させてきました。

さけ科学館においても同様に、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 さけ科学館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 さけ科学館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、アンケートボックスや公式ホームページのお問い合わせフォーム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 対応記録の整備・活用

- a 当協会の「事故・苦情等共有システム」で苦情等の内容、対応等を入力・記録します。記録内容はシステム上で当協会事務局に即時に報告・共有され、決裁を受けます。
- b 苦情等を受けた公園・施設は、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 決裁された内容を「苦情等対応報告票」に出力し、さけ科学館だけでなく、他の公園・施設のスタッフにも即時に共有し、運営の改善につなげます。

[illegible]

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 可能な改善は、できるだけ迅速に行います。
- c スタッフ各自は、当協会の代表としての心構えで対応します。（担当外という考え方はしない）
- d 言い分、申し出を最後までとことんよく聴きます。（全面否定しない）
- e 利用者の気持ちを尊重します。（利用者の立場に立つ）
- f 情報を正しく伝えます。（隠したり、ごまかしたりしない）
- g 落ち着いて対応します。（感情的にならない）
- h 利用者に物質的・金銭的・時間的な負担をかけません。
- i 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。
- j 差別・特別扱いしません。
- k 組織として対応し、利用者からの理解と運営の改善につなげます。

④ 全スタッフの理解・徹底

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し、その徹底に努めます。

- a 苦情等に対する「基本姿勢」の内容を理解すること。
- b 「苦情等対応報告票」の内容を理解し、記録・報告できること。
- 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図るよう努め、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。

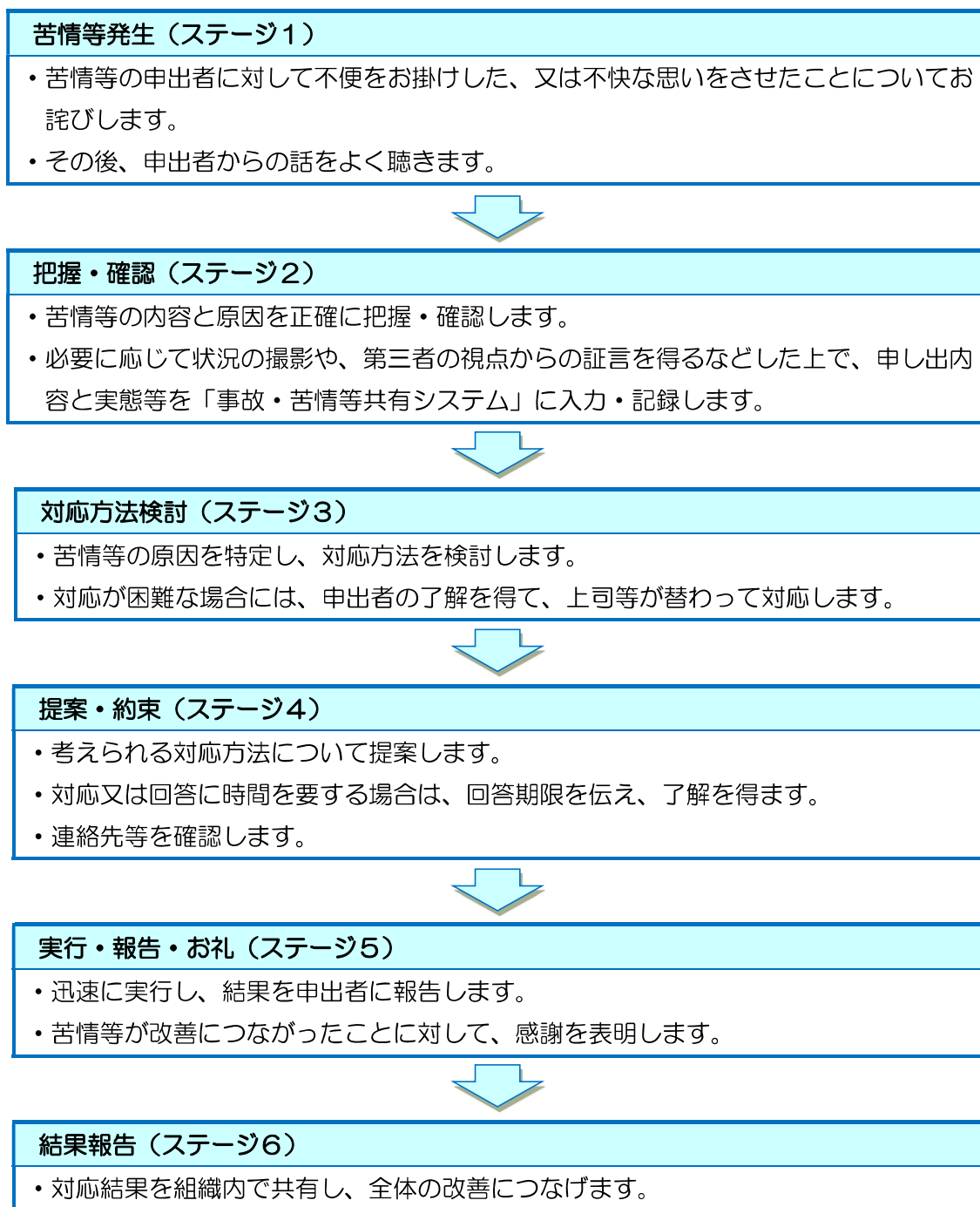
⑤ 札幌市への報告等

- 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さけ科学館に寄せられた場合には、速やかに札幌市へ報告します。
- c 札幌市になされた苦情等に関して、札幌市から調査又は指示があった場合は、必要な報告を行い、その後の指示に従います。

⑥ 申出者への回答

苦情等の申出者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



4) カスタマーハラスメントへの対応について

さけ科学館をはじめ、当協会が管理する公園・施設では、利用者等からの苦情等に対しては上に記載したとおり、真摯に対応してきました。しかし、度を越した不当な要求や行為に発展する事案が一部で発生しており、その際にはこれまで通り、札幌市の担当者と密に情報共有し、また顧問弁護士に相談するなどして対処します。

(7) 記録・モニタリング・報告・評価

記録・モニタリング・報告・評価に関する基本的な考え方を示してください。

また、セルフモニタリングの実施について、具体的な方法、仕組みを示すとともに、利用者アンケート【総合満足度、接遇に関する満足度】における目標値を示してください。

(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

- a さけ科学館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。
- 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 施設や生物の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

- a さけ科学館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、それらをさけ科学館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、利用者や市民がさけ科学館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

- 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・意見のうち緊急性の高いものや、さけ科学館で発生した人身・物損事故などについては速やかに札幌市に報告します。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、さけ科学館スタッフに周知するとともに、さけ科学館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

- 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、さけ科学館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

館内にアンケートボックスを設置して、来館者からの意見・疑問・要望・苦情等を把握し、来館者の声に対する真摯な対応に努めます。

② お問い合わせフォームの設置

さけ科学館公式ホームページにお問い合わせフォームを設置し、市民や利用者等からの様々な問い合わせに迅速・適切に対応します。

③ アンケートによる利用状況とニーズ、満足度の把握

さけ科学館では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、通常時のほか、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。

アンケートの設問項目としては、来館目的、性別、年齢（年代）、さけ科学館の総合満足度、各種体験等に関する満足度、スタッフの接遇に関する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。

- ・さけ科学館の総合的な満足度、各種体験等に関する満足度
「とても満足」、「まあ満足」、「普通」、「少し不満」、「不満」
- ・さけ科学館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は取得しません。

④ 利用者満足度の目標値

満足度の目標値は、次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。

さけ科学館の総合満足度 : 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

各種体験等に関する満足度 : 目標値 85% (要求水準 80%)

有効回答総数に対する「とても満足」+「まあ満足」の割合

スタッフの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

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

管理業務の仕様書に示す「施設、設備等の維持に関する管理」業務の具体的な実施要領、年度別の実施計画を示してください。

特に、安全性や市民サービスの向上、管理経費の節減に結びつく工夫の内容について、積極的にアピールしてください。

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) 総括的事項

さけ科学館の管理運営を行う上での基本的な事項として次の点に留意し、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

- a 業務の実施に当たっては、来館者のほか、真駒内公園利用者、近隣住民の安全を最優先します。
- b 業務は、施設利用の支障にならないよう配慮して実施するとともに、来館者等に対して業務の実施を十分に周知します。
- c 事故や災害の発生時には、正確な情報を速やかに把握・伝達するとともに、緊急時には迅速かつ適切に対応できる体制を確立します。また、被災者の救護等の応急措置を講じるほか、状況に応じて関係機関に連絡を取り対処します。

【具体的な取組】

① 安全教育による予防・未然防止

- a 年度当初に全スタッフを対象とした安全教育を実施します。また、普通救命講習の受講、又は AED の取扱い研修を実施します。このほか、作業機械操作・運転の安全講習を実施し、誤操作による事故を防止します。
- b 朝のミーティング時に施設内の状況確認と処置を指示するほか、危険予知活動を全スタッフが共有・展開します。また、作業機械は日常・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。
- c さけ科学館のハザードマップや、他公園を含むヒヤリ・ハット事例集を活用して安全意識を徹底させ、事故等の予防・未然防止に努めます。
- d 当協会の安全衛生委員会での検討内容をさけ科学館の全スタッフが共有し、安全衛生に対する意識を常に高めます。

② 来館者等の安全・快適性の確保

- a 毎朝、開館前に構内を巡回点検し、不陸や段差の確認・補修、通路や池周辺に張られたクモの巣の除去、ごみ拾いを実施し、開館後は 2 時間おきに巡回します。
- b 冬期の積雪時には随時、構内通路の除雪を実施し、安全・快適な利用に留意します。
- c 屋外かんさつ池周囲の通路は、一部頭上に梁があり、落雪事故の危険があるため、冬期は当該区画の両側を仕切って通行止めとします。

- d 降雨時には、来館者が建物間の移動に使用できる傘を貸し出します。
- e バックヤード（管理用スペース）は、観覧エリアと明確に区分し、ドアや柵には一般の来館者が誤って入らないようサインを設置します。また、エサやり体験などのイベントをバックヤードで実施する際には、事前の確認・整備を実施し、危険箇所の注意を呼び掛けるなどして参加者の安全を確保します。
- f スズメバチやカラス等が来館者や公園利用者に危害を加えるおそれがある場合は、撤去・駆除など、適切に処理します。応急措置で安全を確保できない場合は、注意看板を設置の上、使用禁止・立入禁止等の措置を行い、専門業者により対処します。また、真駒内公園内や近隣の河川敷地にヒグマやエゾシカが出没した際は、札幌市及び関係機関と連絡調整を図り、適切に対処します。

③ 作業等の実施に際しての来館者への配慮

- a 池掃除等で池の水位を下げる場合には、作業案内を掲示し、来館者への理解を求めます。また、作業は来館者が多い週末を避け、できるだけ平日の来館者が少ない時間帯に実施します。
- b 冬期、本館及び学習棟（さかな館）の屋根から落下して堆積する雪は、屋根とつながって凍結が進むと建物の破損を招くため、スタッフが随時上部を切り崩します。作業は複数のスタッフで行い、周辺を立入禁止とすることにより、来館者や園内通行者、作業者の安全を確保します。
- c 特別展示等を実施する際には、来館者の動線が制限されないように留意して展示を配置します。

④ 安全管理の体制づくり

- a AED を設置し、かつ、応急手当のできるスタッフが勤務している応急手当協力施設として、さけ科学館は「さっぽろ救急サポーター」に参画しています。各入口等に「AED 設置施設」のステッカーを掲出し、事務室に AED と救急箱（消毒液・絆創膏・ガーゼ・包帯・アイシング用品等）を常備します。
- b 巡回・作業等の際に得られたヒヤリ・ハット情報や、来館者、真駒内公園利用者、地域住民等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。



⑤ 周知・告知による安全確保

- a 事故・災害等の発生時には、来館者及びスタッフの安全を最優先し、館内放送等で注意喚起を行い、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を行うなど、被害の拡大や二次災害の発生を防ぎます。
- b さけ科学館のハザードマップは公式ホームページや館内掲示等で市民へ周知し、安全に対する情報を共有します。
- c 利用規制が必要な大規模な工事等の際は、作業予定日時や制限区域を公式ホームページや掲示板等で周知し、現場には作業表示板やセーフティコーンを配置して安全な施設利用に配慮します。