

1. 市民の平等利用確保

(1) 施設を管理・運営する際の基本的な方針について

* 管理・運営するにあたって

- * 地方自治法第244条の2第8項に定める利用料金制を収入として収受させていただきます。
- * 私どもは行政の意向を継承し、指定管理者制度による民間活力導入という運営形態を新時代のビジネスとして受け止めており、市民がスポーツレクリエーションに参加できるような事業展開を推進してまいります。
- * 構成員は、パークゴルフ場、ゴルフ場、サッカー場、ラグビー場、野球場、陸上競技場、ホッケー場などの造成及び管理を行っている専門的な経験や知識のほかに、造園施工管理士、造園技能士、農薬指導士、ガーデニングマイスターなどの資格等を有しており、体制的に整っています。
- * 過去8年間の実績を充分活かすことで利用者に親しまれ、安心して楽しんでいただけるように運営をし、広く利用者の期待に応え、情報を共有しながら、健康増進の場、憩いの場となるように、実績と経験に基づいた運営と管理を目指します。

* 基本方針

- * 平等・公平な利用の機会を確保し、公共の福祉増進の場としての利用効果を高めます。
- * 関係法令・条例等を遵守し、利用者や市民の声の反映に努め、開かれた管理運営による、安全で安心、快適な利用環境を提供します。
- * 施設の長寿命化を念頭に置き、効率的な管理運営による経費削減を図り、安定した質の高いサービスを提供します。
- * 利用者を常に念頭に置き、利用者団体の皆さんと、利用しやすい運営に努めてまいります。

* 事業目標

管理運営にあたっては、その特徴や立地条件等を踏まえ、パークゴルフ場の管理運営の基本方針をもとに事業目標を立て、過去8年間の実績と経験で得たノウハウを積極的に活用し各種の事業に取り組んでいきます。

1. 市民の平等利用確保

事業目標 1

< 周辺環境を考慮した安全・安心の確保 >

- ・ お願い看板などを設置し、理解を得られるように努力していきます。
- ・ 利用者の誰もが快適に利用できるように利用上の注意看板などを設置し利用者のマナー向上と自己責任の啓発を行います。
- ・ 受付の際に利用者に対し、体調の良しあしなどの確認や、気象状況による熱中症などに対し気を付けるなどの声かけなどを行います。
- ・ 初心者や子供連れなどの利用者に対しては、他の利用者に対し声かけなどを行い、安心して利用できるようにします。
- ・ 芝生の除草などに関しては、できるだけ人力除草に努めていきます。また、除草剤や防除剤・殺菌剤などを使用する場合は、利用者のいない時間及び風などの極力無い日に行います。
- ・ 芝刈機などの機械の使用開始時間などは周辺住民の事を考え AM8:00 からの使用とします。

事業目標 2

< 開かれた管理体制の構築 >

- ・ 各課題の解決や事業効果を高められる管理運営を目指していきます。
- ・ 教育委員会と定期的な協議を行い、連絡調整等を密にしていきます。
- ・ パークゴルフ協会と大会日程や、初心者講習などの日程調整を行っていきます。又、コース内などのネットの位置や高さなどの軽微な変更などの協議も行っていきます。
- ・ 地域振興への貢献（地元人材の雇用、物品購入）
- ・ 運営コストの縮減（効率的な人員配置、適切な経費の執行）
- ・ 利便性の向上（ホームページ、広報等による情報発信）
- ・ アンケートボックスの設置
- ・ 質問・意見・要望・苦情などの回答を管理棟内に掲示
- ・ 月間予定表の掲示

事業目標 3

< 緑の保全と向上 >

- ・ 植物残渣の再利用化

1. 市民の平等利用確保

- ・ 樹木など適時剪定
- ・ 芝刈の回数などを設定せずに品質管理に基づいた管理を行う
- ・ 芝生の肥料の適時散布
- ・ 利用者及び気象に合わせた灌水
- ・ 冬期間の冬囲い
- ・ 春先の降雪量に応じた雪割作業
- ・ 植物の生態に配慮した維持管理により、利用者に快適な景観づくりを行います。

事業目標 4

<PDCA マネジメントサイクルの実施>

- ・ Plan・・・管理運営の基本方針及び目標の設定
- ・ Do・・・目標達成のための実行
- ・ Check・・・目標達成状況の判定と評価
- ・ Action・・・課題の明確化とその改善に向けた方向性策定を繰り返し行うことで、効率的かつ効果的に目標を達成し、良質な管理を実施していきます

1. 市民の平等利用確保

(2) 利用者の平等利用確保について

利用者に高い満足感を与える前提は、不平等や不公平を感じさせないことであり、管理運営において最も基本的な事項と考えます。

* 平等利用確保の方針

- 正当な理由なく利用を拒んではならない。
- 利用に際して不当な差別的取り扱いをしてはならない。
- 年齢、ハンディキャップ、性別、主義、主張、思想、信条、民族や言語及び社会的地位や身分の違いによって、平等利用が妨げられないよう、また利用者の不平等感を抱かせることのないよう、スタッフ教育を徹底し、管理運営を行います。
- 利用者との合意形成を促進するために、誠実な対応と相手を尊重する平等な対応によって、相互理解を進めることを平等利用の基本方針とします。

* 平等利用確保の取組項目

- 利用者の平等・公平な利用機会の確保にあたって、研修・指導・啓発等を徹底し、スタッフの意識を高めていきます。
- 苦情、要望、提案等の処理によって差別が生じないように、スタッフ教育の徹底に努めます。また、申立者の個人情報への漏洩は守ります。
- 「思いやりと感謝の気持ちで利用者に接する」という基本的な心構えを学ぶほか、様々な状況が想定される実績の対応について、レベルアップを図ります。
- 特定の個人、団体に対する不当な利用拒否、利用制限や、逆に便宜を図る等の差別的取扱いなど、対応に注意を要する具体的事例をミーティング等においてスタッフに周知し、利用における平等を確実に確保するよう指導、監督します。

* 利用機会の平等

- 芝生の整備によりコースが使用できない場合は、復旧時期を的確に把握し、正確な情報案内に努めます。
- 各団体などから出されている、利用届に基づき作業スケジュールを調整します。

1. 市民の平等利用確保

- ・団体の利用状況などを、管理棟内に常に事前掲示していきます。また、運営事務所ではホームページ上で、日々の団体の使用状況を配信していきます。
- ・一般の利用者に対して空き具合の周知をしていきます。
- ・からだの不自由な方の利用も予想されますので、コースの説明などを受付で失礼のないように説明させていただきます。
- ・冬期間中に運用前の年度のパークゴルフ場と利用者市民とのかかわりを事前に密に打合せ、利用者のニーズに応えながらも、公共施設としての特色を認識した一般利用者が混乱なく利用できるように調整確保します。

* 健全な利用の促進

- ・利用者の誰もが快適に利用できるために利用上の注意看板などを設置し、利用者のマナー向上と自己責任の啓発を行っていきます。
- ・公の秩序を乱し利用者のマナーに違反するおそれのある場合は利用者制限を行います。

* 管理責任者の配置

管理責任者には次の資質を持った人材を配置します。

- ・市民や利用者の立場にたった管理運営、企画立案ができる。
- ・リーダーシップを発揮し、よりよい組織づくり、人づくりができる。
- ・経営感覚をもって業務に当たることができる。
- ・管理責任者は、基本の方針及び事業目標の具体化をはじめとして、江別市との協議、報告、その他業務の全体を統括し、対外的な協議、調整等について責任をもって一元的に対応します。また、スタッフを指揮し、管理運営を円滑に行います。

1. 市民の平等利用確保

(3) 個人情報保護方策について（情報公開に係る指針）

* 個人情報取り扱いのルール

個人情報の収集は、収集の目的を明らかにした上、原則として本人から収集します。また、思想・信条・宗教などの個人情報は、原則として収集しません。

個人情報の利用と提供については、個人情報収集の目的を超えた利用や外部への提供をしません。

個人情報の管理は、正確で最新のものに保ち個人情報の漏洩、滅失、き損、改ざんなどを防止します。また、必要がなくなった個人情報は、早く廃棄・消去するなど適正な維持、管理に努めます。

* 江別市個人情報保護条例第4条及び第28～32条の規定に鑑み情報管理を行います。基本的な取組は以下のとおりです。

- ・利用届に記載する内容は必要最小限とする。
- ・個人情報が記載されているファイルの持出を厳禁する。
- ・使用するパソコンのセキュリティ管理を行う。
- ・個人情報等の書類は施錠できる棚に保管する。

* 本人確認について

- ・本人から既に提供を受けている電話番号にかけ直して、本人を確認する。
- ・本人から既に提供を受けているメールアドレスにメールを送信し、そのメールに返信して頂くことで本人であることを確認する。
- ・手続き時に、本人の名前と住所を確認することで、本人を確認する。

* セキュリティの職場点検の心得

- ・セキュリティ等の掲示物が古くないか
- ・ホワイトボードに情報を残したままになっていないか
- ・FAX、プリンターに資料を残したままになっていないか
- ・ロッカーの扉が開いていないか
- ・個人用ゴミ箱を設置しているか
- ・パソコンを開いたままにしているか
- ・机の施錠を忘れていないか

1. 市民の平等利用確保

- ・机上に書類や名刺を放置したままになっていないか
- ・ドアが開いたままになっていないか
- ・共有のゴミ箱に書類を捨てていないか
- ・机下に書類を放置したままになっていないか

管理段階	手段	対処すべきリスト	選択した対処方法
入手	手渡し	<ul style="list-style-type: none"> ・覗き見による不正アクセス ・外部記録媒体によるウイルス感染 	<ul style="list-style-type: none"> ・入力場所の限定 ・外部記録媒体の受領時にはウイルスチェックを実施する
	Fax	<ul style="list-style-type: none"> ・受領時の紛失 ・郵送物の盗難 	<ul style="list-style-type: none"> ・個別の場合・・・受領確認の電話 ・不特定多数の場合・受領記録を付ける ・郵便受けの施錠管理、定期改修 ・郵便物の直接受け渡し
	郵送	<ul style="list-style-type: none"> ・誤配送 ・受領時の紛失 ・通信経路上の盗聴・改ざん 	<ul style="list-style-type: none"> ・収集窓口の明確な公表及び代行サービスを活用する ・指定封筒の使用 ・受領記録を付ける ・原則メールによる収集は行わない。やむを得ず使用する場合は、ファイルへのパスワードを設定、若しくは暗号化を依頼する
	メール	<ul style="list-style-type: none"> ・メール受信によるウイルス感染 	<ul style="list-style-type: none"> ・ウィルス対策の全社的な構築 ・不審なメール受信、メッセージ、添付ファイルを無視する
	Web 収集	<ul style="list-style-type: none"> ・通信回線の盗聴、改ざん 	<ul style="list-style-type: none"> ・各拠点間回線の Vip 化、収集データの暗号化 ・情報主体自らの ID、パスワード設定の依頼
	直接入力	<ul style="list-style-type: none"> ・覗き見による不正アクセス 	<ul style="list-style-type: none"> ・収集場所の設定

* 過剰反応を踏まえた取組

プライバシー意識の高まりや個人情報を取り扱う上での戸惑い等の様々な要因から、社会的な必要性があるにもかかわらず、法の定め以上に個人

1. 市民の平等利用確保

情報の提供を控えたり、運用上作成可能な名簿の作成を取り止めたりするなど、過剰反応などの事柄を協議し、取組んでいきます。

2. 施設の効用発揮

(1) 施設の利用促進手法について

* 取組の基本的な考え方

利用促進のためには、「新規利用者の開拓」と「利用頻度の向上」が必要と考えます。また、「滞在時間の延長」も施設の利用度合いを高めることから、利用促進の一環と考えられます。

利用者が安心、快適かつ楽しく利用できるように、常に施設、設備等を適正な状態に維持するために、特に安全性や市民サービスの向上と管理経費の節減を念頭に置いて維持管理業務に取り組めます。

* 同類事例の情報伝達

江別市からの通知や、ホームページにより全国、あるいは積雪寒冷地における他の施設での破損、修繕あるいは事故等の事例や情報を収集していきます。

* 具体的な取組

- ・施設の魅力に関する情報の発信
- ・魅力向上などにつながるパークゴルフ協会等の円滑な活動をサポート
- ・新規協会団体等のサポート
- ・事務局に寄せられる多様な要望、ニーズを実現する事業展開による品質向上
- ・安心して施設を訪れていただくための、不安感や不便さの解消
- ・リピートの可能性を上げるための、スタッフの好感度アップ

* 8年間の実績をふまえて

- ・基本的に休みは設けない管理運営
- ・団体客と個人客との調和
- ・理想的な植物の管理方法
- ・異常気象などの対応

上記の事柄や、アンケート、利用者などの生の声を参考にし、維持管理業務に取り組んでいきます。

2. 施設の効用発揮

(2) 利用者サービス向上策について

施設での利用者サービスの企画・実施においては、運営方針に掲げる、公益性「5つのK 公平・公開・効率・協同・環境」を念頭に置き、また、施設の事業目標の達成を目指した事業に取り組めます。

* 取組の基本的な方針

- ・利用者や近隣住民に、安全・安心・快適な環境を提供する上で欠くことのできないのが、不法行為、迷惑行為の抑制にあります。
- ・不法行為や迷惑行為を抑制するためには、利用者や近隣住民の、モラルやマナー向上意識の啓発が必要と考えます。口頭や看板設置等の、掲示物により注意を促します。さらに、施設などを、常に美しい状態に保つことにより、その美しい状態を、利用者や近隣住民自らの手で汚したり、荒らさないように意識を持っていただくことが、有効な手段であると考えます。

* 法令遵守、利用指導による公正とサービス向上について

- ・維持管理業務を行う上では、法令等に従い、当該要件を満たす有資格者などの指導により作業などを行っていきます。
- ・拾得物の取扱は、遺失物法に基づき適正に行います。
- ・違法行為や不法行為を発見した場合、あるいは施設、設備の利用方法で不相当と認められるものを発見した場合には、注意すると共に適正な利用方法を丁寧に教えていきます。

* 公平で親しみあるサービス

- ・利用者とのコミュニケーションを大切にし、私どもの取組を利用者がよく理解できるようにすることが大切であると考えます。
- ・巡回や管理作業の際に「挨拶」や「声かけ」により、利用者とのコミュニケーションを積極的に図り、相互交信のため開かれた施設管理に努め、利用者等と協同で施設を見守る、「人の目」を確保することを目指します。
- ・運営体制表を用いたスタッフ紹介を管理事務所に掲示し、計画や要望、苦情対応の状況を目で見てわかりやすく掲示していきます。
- ・利用者の誰に対しても、公平に対応できるように、マナー教育を受講し、利用者からの要望や問合せに適切な対応ができるように努めます。

2. 施設の効用発揮

- ・スタッフ全員に名札か腕章等を付けて、目に見えるサービスに努めます。

* 具体的なサービス

- ・夏場の高温期を想定して冷水器を設置します。
(過去年間約 7000~12000 杯利用)
- ・初心者やクラブの持ち合わせのない人に対して、クラブとボールの無料レンタルサービスを行います。
(子供用クラブや左きき用もあります)
- ・指導員により、初心者向けの講習会を行います。
(年3回開催します・初心者大会1回)
- ・パークゴルフ場は原則として定休日は設けず運用します。ただし、あけぼの団地等の住宅と隣接した環境にあるため、業務時間については、近隣自治会に理解を求めながら運営していきます。

* 効率的な業務の実施について

- ・施設内に受付員及び作業員を配置し、利用者の利便を図ります。
- ・団体利用について、事前に日程調整を行い混雑の緩和を図ります。
- ・利用実態別に色別バッチを着用することにより、プレー区分を明確にします
- ・業務の包括的な運営を行い効率的な管理運営を行って参ります。
- ・閑繁期に合わせ適正な人員配置を行い、効率的な管理運営を行います。
- ・灌水や消毒等による、コースのローテーション休場などは夕方4時以降にします。

2. 施設の効用発揮

(3) 施設の効率的運営のための方策について

* 業務マニュアルの作成

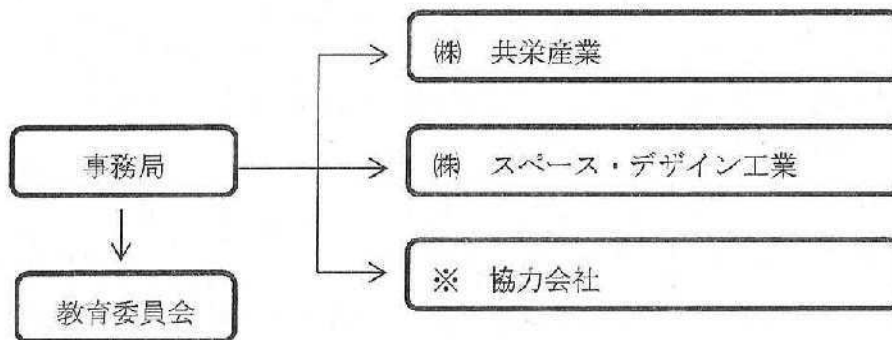
- ・管理業務を平準化するために、業務マニュアルを作成し、周知徹底を行います。
- ・業務の改善すべき点がある場合は、その都度充分検討し、随時改訂していきます。
- ・管理運営に携わるスタッフが、全般的に業務を理解し、タイムリーでスピーディな対応ができるように努めます。

* 大会日程や団体などの調整

- ・過去の管理実績に基づき、パークゴルフ協会等団体の大会日程の情報を集約し、一般利用者との調整をはかります。また、団体などに対しては、毎年3月か4月初旬に説明会等を開催し周知していきます。
- ・利用者には色分けしたバッチを着用していただき、プレーに支障がないように視覚で分かるように利用者区分の掌握をしていきます。
- ・コース内が狭いので、コース案内板または受付者が、入場者の誘導に努めます。
- ・ルールやエチケットなどの表示を積極的に掲示していきます。

* 緊急時の連絡体制の確保について

- ・利用者に対しては管理棟に事務局の電話番号を表示していきます。また、緊急時には携帯電話によるスタッフの連絡体制を整えていきます。



2. 施設の効用発揮

* 事務局の接遇、案内サービス

計画 (Plan)

- ・事務局には対応などに優れたスタッフを配置します。また、ホームページなどの制作技術のある人材を配置します。
- ・安全で安心な施設を目指します。
- ・公共性、公平性のある運営を目指します。

実行 (Do)

- ・日々の情報を整理し、スタッフに伝え、誰もが正確な情報を利用者に発信できるようにします。
- ・ホームページなどを日々確認し、最新情報と情報の正確化に注意していきます。
- ・緊急時の体制及び対策ならびに防災体制を確立します。
- ・事故の未然防止と対処方法を確立します。
- ・ホームページ、広報等による情報発信、障がい者、高齢者等への配慮、自動販売機の設置等。

評価 (Check)

- ・職員自ら施設を利用するなど、利用者の立場に立った視点を持ちます。
- ・アンケート、ご意見箱、投書、利用者との日々の会話、苦情対応報告書などの情報を収集し、評価していきます。

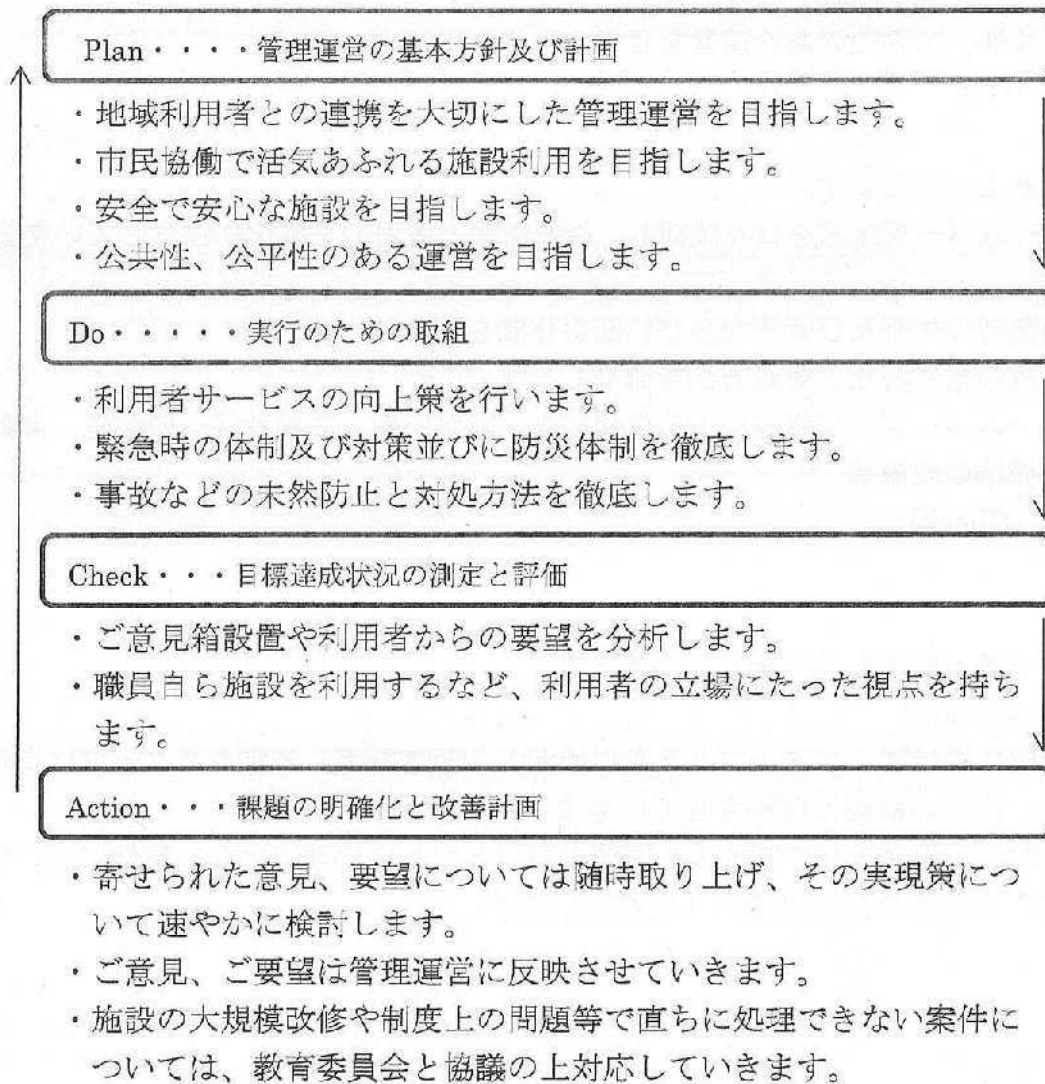
改善 (Action)

- ・改善に向けて、スタッフとともに検討し、改善計画、予定をスタッフに指示し、次回の計画に反映させていきます。
- ・施設の大規模改修や制度上の問題などでただちに処理できない案件については、教育委員会と協議のうえ対応します。

2. 施設の効用発揮

(4) 管理業務の評価・改善方策について

管理の質や利用者サービスの向上を図り顧客満足度を高める為に、具体的事業や業務の改善見直しにあたっては、計画 (Plan)－実行 (Do)－評価 (Check)－改善 (Act) サイクルによるマネジメントシステムを採用していきます



* 自己評価の取組について

管理の質を高めるためと利用者サービスの向上をはかるために、自己評価の取組は欠かせないと考えます。

2. 施設の効用発揮

- ・電話、Fax、電子メール等による要望、苦情の問合せを受付ます。
- ・管理棟内にアンケートボックスを設置します。
- ・日常巡視を実施します。
- ・行事開催時のアンケートを実施します。
- ・要望、苦情、問合せ、日常点検巡視の結果を踏まえ、適切な処置対応を実施します。
- ・必要に応じて、教育委員会と協議しながら対応します。
- ・報告に対し是正が必要な場合は、是正処置をしていきます。また、対応内容や実施期限などを守秘義務違反にあたらないよう利用者にわかりやすく周知していきます。

* 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方

- ・記録書類は集計、整理、保管します。
- ・日常業務の内容、気象状況や利用状況に関する写真やトピックスなどを記録整理、保管をし、今後の管理業務や利用促進、利用者へのサービス向上の糧とします。
- ・管理業務の記録をスタッフ全員で共有し、重要事項等について十分に把握し効率的な管理運営に反映させていきます。

モニタリングに関する基本的な考え方

- ・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、意見を基にした判定を継続的な業務改善のために活用します。
- ・利用者や市民からの苦情、要望、意見に関しては真摯に受け止め迅速かつ適切に対応します。また、運営や施設の改善につながることで、利用者や市民が良き理解者、支援者となっていただけるように努めます。

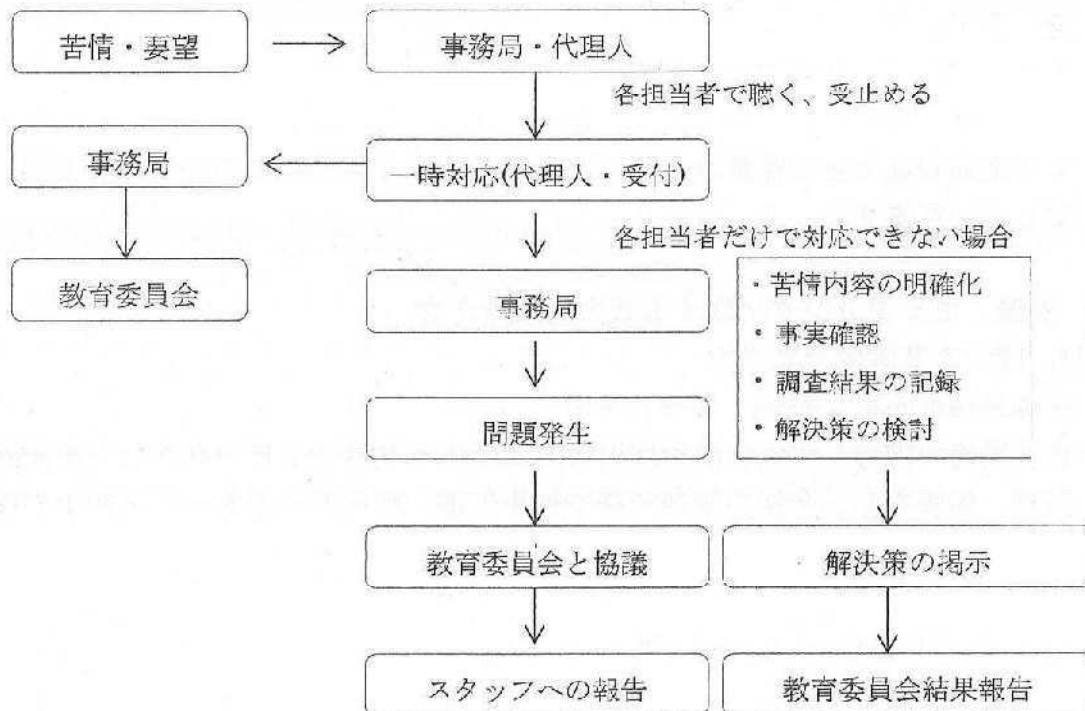
* 報告に関する基本的な考え

- ・教育委員会との連携を密にし、利用者からの苦情、要望、意見や施設内で発生した事故なども速やかに報告し、事態の収拾と改善に向けた方策を検討し、利用者サービスの向上と施設の存在効果、利用効果を最大限に発揮できるよう努めます。

2. 施設の効用発揮

- ・報告事項は、スタッフに周知するとともに、事務局との共有情報として認識し、組織としての団体運営の改善にもつなげていきます。

* 苦情、要望等の対応表



* 品質管理項目

・計画

良好な環境での維持管理

単年度事業実施計画書の作成 (基本事項)

単年度事業実施計画書の作成 (経営的視点からの計画書作成)

・良好な維持管理

維持管理に関する基礎的データの整理 (過去8年間+α)

芝生地の育成管理

既存樹木の育成管理

花壇管理等

良好な自然環境、生態系の保護保全

2. 施設の効用発揮

トイレ、設備関係等
スタッフの健康管理

・履歴の蓄積

施設、設備等において事故が発生した際には、破損箇所、修繕箇所などをデータベース化し履歴を整え、再発防止、未然防止及び効率的に管理運営のために生かします。

自然災害などによる被災状況、被災箇所などもデータベース化し、未然防止策、被害軽減策、災害に強い体制づくりなどに生かします。

2. 施設の効用発揮

(5) 自主事業について

* 自動販売機の設置

利用者サービス向上のために自動販売機を設置します。
(販売メーカーとの協議の上、撤去することもあります)

* 冷水の無料サービス

夏場の高温期の熱中症予防などで安全でおいしい水を提供します。

* ゴルフクラブとボールの無料レンタル

初心者やクラブの持ち合わせのない人にレンタルサービスをします。

* 初心者講習会

初心者向けの実技指導及びエチケットマナーの講習会を開催します。

* 初心者大会開催

初心者講習会に参加された方達での大会を開催します。

* 血圧計の設置

血圧計を設置し、使用方法を含めた救命講習をスタッフに受講させます。

* 大会回数の増加

年2回の開催を年3回以上開くよう、団体と協議します。

* ペア大会

男女ペア大会を開催します。

* 植物残渣の再利用

芝刈り後の草の堆肥化(腐葉土としてシルバー人材で販売します。制作過程での協力)

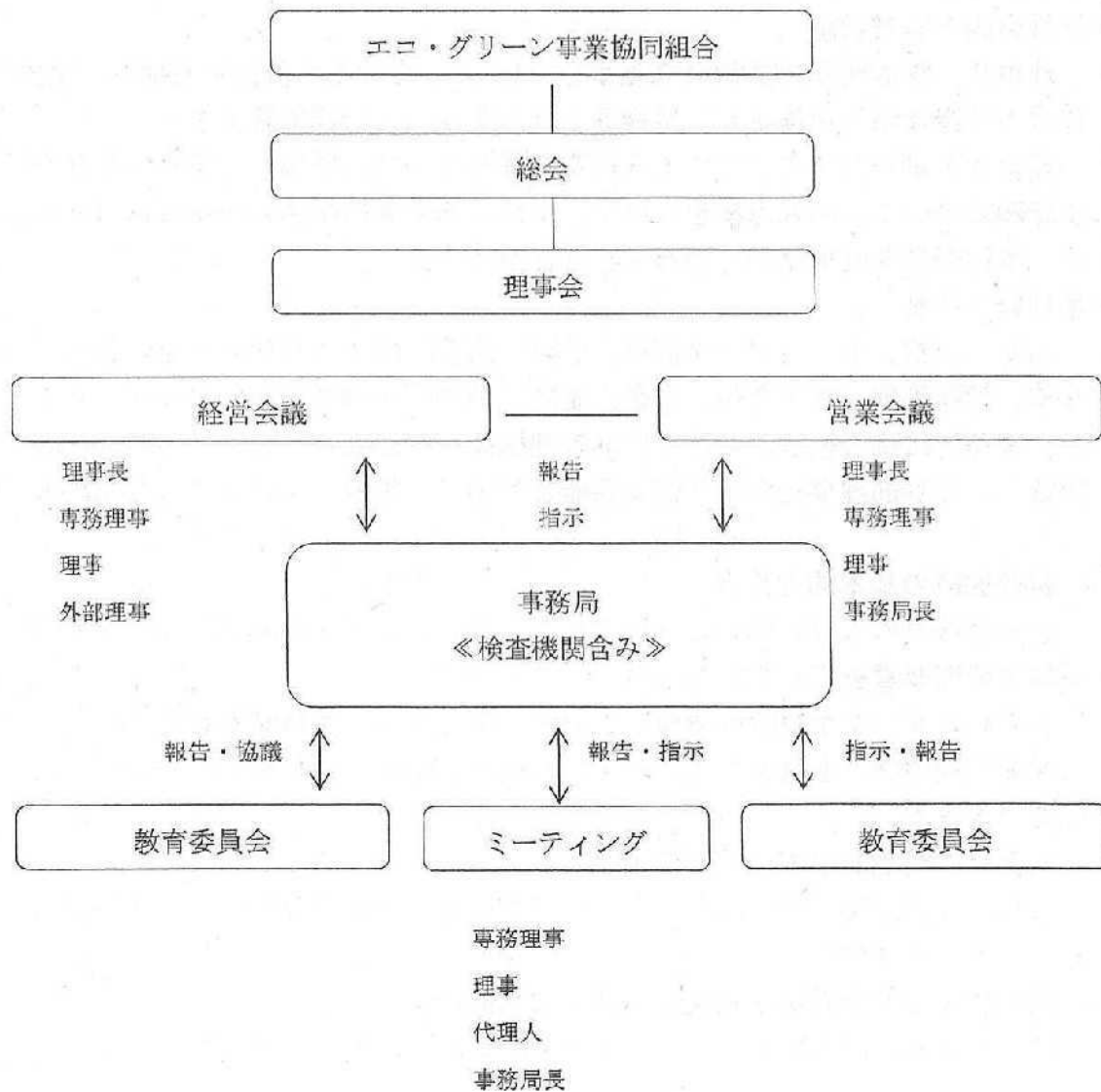
3. 施設の安定運営

(1) 施設の維持管理計画について

エコ・グリーン事業協同組合は、法令に基づく事業協同組合として、複数の組合員で構成しており、安定した経営をいたしております。

構成員は、パークゴルフ場、ゴルフ場、サッカー場、ラグビー場、野球場、陸上競技場、ホッケー場、などの造成及び維持管理を行っており、多数の専門的な経験、知識を有する造園施工管理士、造園技能士、農薬指導士、土木施工管理士等の資格者を有し、体制的に整っております。

組合の動きとしては、次のフローが基本的なものです。



3. 施設の安定運営

* 経営状態について

・意思決定機関、業務指揮

意思最高決定機関は総会で、理事長は経営最高責任者として、事務局を指揮して事業運営を行います。

理事・事務局長を指揮して、運営全般を総括していきます。

施設の管理執行者である事務局長は、事務局スタッフと施設代理人を指揮するとともに、業務を円滑に執行します。

・経営会議と営業会議

理事長、専務理事、理事(外部理事含み)によって構成する経営会議は、団体経営の円滑な執行を検証し、事務局と全スタッフを指揮監督します。

経営者と事務局スタッフによる営業会議を定期的に開催し、業務実施状況や課題について、相互点検をします。また、経営者は事業の円滑な執行のため、事務局長を直接指示、指導する場合があります。

・事務局の体制

連絡、調整、ネットワーク構築、予算、決算に関する経理、人事、給与、サービス、労務管理、安全衛生、文書、規定、契約等を分掌する係を配置するなど、事務局には、経営における中枢管理機能を持たせています。また、内部組織として外部理事を含めた監査機能を充実し、業務をチェックしてまいります。

* 組織編成の基本的考え方

必要最低限の人数と休日等を勘案した、フレキシブルな勤務体制により効率的な管理運営を行ってまいります。

1人のスタッフが複数の職種をこなす、マルチワーク体制を整えます。

季節や利用状況を勘案してスタッフを適切に配置し、無駄のない体制で行ってまいります。

組合員の補強及び強化に努めます。

全スタッフは統一形式のネームカードを付け、自覚し責任を持って業務にあたっていきます。

* 利用者等の安全確保と利便性・サービス向上について

・維持管理業務にあたっては、利用者、近隣住民の安全を最優先として実施します。

・事故や災害発生時には、最新かつ正確な情報を把握、伝達するとともに、

3. 施設の安定運営

緊急時には迅速かつ適切な対応ができる体制を確立します。また、被害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・対策

安全教育による予防、未然防止

- ・全スタッフを対象として、年度当初に安全教育を実施し、また、作業機械操作、運転の安全講習会を開き、誤操作による事故を防止します。
- ・作業開始前に園内の状況確認を把握し、危険予知活動を実施します。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。
- ・過去の作業や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。

安全管理の体制づくり

- ・作業等の際に得られた情報や、地域住民から寄せられた情報などを蓄積共有して、安全管理体制の強化を図ります。

法令遵守・利用指導による公正とサービス向上について

- ・維持管理業務においては、法令等に従い必要な資格を有する者により作業を行っていきます。
- ・違法行為や不法行為を発見した場合、あるいは施設、設備の不適切な利用が認められた場合には、適正な利用を指導します。

法令の遵守と有資格者等による作業の徹底

- ・作業に使用する、資格を要する機械等については、有資格者以外の操作は行わないよう徹底します。
- ・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よう徹底します。

効率的な維持管理

- ・施設が営業していることを意識して、無駄のない効果的な維持管理運営を求め管理を実施します。

基本計画

- ・利用者の視点に立った維持管理
- ・環境に配慮した維持管理

3. 施設の安定運営

・法、条例及び仕様書を遵守した維持管理
基本計画を達成し、利用者が安心して快適に利用できるよう、以上の点に留意して維持管理を行います。

3. 施設の安定運営

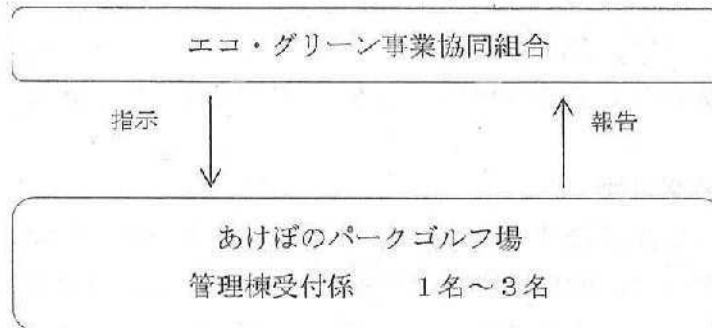
(2) 職員体制・研修計画について

* 管理体制

- ・作業計画に基づき維持管理業務、点検保守業務等作業の総括ならびに情報提供や利用者の状況をエコ・グリーン事業協同組合事務局で掌握します。

* 職員の配置計画

- ・直営の業務係を現場に選任配置し、事務局と密に連携をとりながら円滑な管理を実施していきます。



* スタッフ会議

- ・業務の進捗状況の確認及び利用者からの要望把握、スタッフからの報告内容などを検討及び改善について随時協議していきます。

* マナー教育の実践

- ・明るい挨拶、的確で親切な接遇、電話応対等の受け答えにおける言葉づかいなどを徹底し、利用者が気持ちよく利用できるマナー教育に努めます。

* 緊急時対応教育

- ・緊急時において、連絡体制が機能するかどうか、事故を想定した訓練を実施します。

* 技術教育

- ・管理業務における技術の研鑽と平均化を計るために、業務作業員を対象に、技術教育を実施します。

3. 施設の安定運営

- ・私共は、江別市、札幌市、道などの発注の維持管理業務で培ってきた経験を基に良好な芝生管理を徹底します。

* スタッフ採用予定

業務に従事するスタッフのうち、配置人員計画に基づく人員が欠けた場合は、以下の方式により募集を行い、管理運営にふさわしい人材を採用し、業務に支障をきたさぬよう補充をしていきます。

- ・ハローワークや地域の求人情報誌等を活用し、広く募集します。
- ・採用時には、公平、公正な面接を行います。
- ・適材適所を基本としてより優秀なスタッフを配置していきます。

* 人材育成、研修計画

- ・利用者に向けて高度なサービスを提供し、満足度の向上を図ることを目的として、スタッフが適切な判断と行動が行えるよう、講習会及び研修会の助成を行い、一人一人の技能の向上に努めていきます。
- ・新しい技術や情報を得るために、外部の講習会や研修会にも積極的にスタッフを参加させていきます。

* 職員育成と研修計画

- ・利用者に喜びと満足を感じていただき、共に分かち合えることを目指します。
- ・明るい挨拶、的確で親切な接遇、電話対応等の受け応えにおける言葉づかいなどを徹底し、気持ちよく利用できるように努めていきます。
- ・誰もが有意義に利用でき、満足度を高められるよう、丁寧で視野が広く柔軟な対応ができるスタッフ教育に努めていきます。
- ・管理業務における技術の平均化を図るために、業務作業員を対象に、技術教育を実施していきます。
- ・利用者とのコミュニケーションを図るために、思いやりと気遣いのできる職員教育を行います。
- ・組織内規定により、守秘義務の遵守と個人情報の徹底管理を行います。
- ・救急救命等の研修会の開催による職員の資質向上を図ります。

3. 施設の安定運営

*** 利用者満足度の向上を目指して**

- ・ スタッフ採用時に必ず研修を実施し、指定管理者として必要な心がまえと基本的知識等を身につけます。
- ・ 全スタッフを対象として、具体的な接客、接遇、利用者からの苦情等に対応する研修を実施します。
- ・ 人権に関する講習等を実施し、公共施設の平等利用に関してスタッフの知識と意識の啓発を図ります。

*** 情報発信強化と安全・安心・快適の確保を目指して**

市民及びスタッフの安全・安心の確保と、利用者の声を反映した快適な施設の実現のため、スタッフの教育・訓練・研修を行っていきます。

具体的内容

- ・ スタッフが普通救命講習を受講し、処置対応訓練を毎年実施し、よりの確で迅速な対応ができるスタッフの育成に努めるような体制を目指します。
- ・ 園内作業や施設の安全性を高めるため、ヒヤリハット事例を活用した安全教育を行います。
- ・ 管理に関わる技能、知識の資格取得とスキルアップに努めます。
- ・ 個人情報を取り扱うスタッフを対象に、個人情報保護研修を実施します。

*** 効率的・効果的な施設経営を目指して**

長期的な視点と経営的な視点から、江別市の財産である施設の価値向上を図ることを目的として、スタッフの資格取得・研修や自己学習を促し、効率的・効果的な経営に努めます。

具体的内容

- ・ スタッフなどの有資格者の継続する能力開発を支援します。
- ・ 社会的なニーズや利用者のニーズを的確に捉え、効果的、効率的な施設経営能力を養います。

*** スタッフの雇用環境の維持向上に向けた取組の基本的な考え方**

快適な雇用環境をつくり、スタッフが個々のモチベーションを高く保ち利用者に対するサービス向上や社会的貢献が起き、職業生活における満足度を高めていきます。

3. 施設の安定運営

具体的内容

- ・年次有給休暇取得の推奨
仕事と私生活の調和を円滑に図ることができるよう、休暇の取得を推奨します。特に、全スタッフが、取得しやすいような職場環境づくりに配慮していきます。
- ・育児支援
育児休業の取得を奨励しています。休業中、復職後にフォローアップを充実させます。
- ・職場内コミュニケーションの活性化
ミーティング等により、常に意見を交換しあい、職場内におけるコミュニケーションを活性化します。

* 労働関係法令の遵守及び雇用環境の維持向上

スタッフの雇用に関して、関連する法令及び各法令に基づき行う規定の整備や届出などを徹底します。

ア. 労働基準法	<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則を整備し、労働基準監督署へ届け出るようにします ・最低賃金、支払方法等、賃金に関する事項を厳格に守っていきます ・その他労働基準法に基づく労働条件を確保し、関係書類を届出します
イ. 労働安全衛生法	<ul style="list-style-type: none"> ・定期健康診断を実施し、労働基準監督署へ届出していきます ・その他労働安全衛生法に基づく措置を実施して行きます
ウ. 労働者災害補償 保険法	<ul style="list-style-type: none"> ・事故発生後速やかに救護、手当します ・業務災害、通勤災害等労災事故が発生した場合は事故原因を速やかに検証し、記録します ・その他労働者災害補償保険法に基づき、労災事故防止のための措置を徹底する
エ. 健康保険法・厚 生年金法	<ul style="list-style-type: none"> ・被保険者に関する事項を適正に適用します ・その他健康保険法に基づく事項を適正に適用し、関係書類を速やかに検証し、記録します
オ. 雇用保険法	<ul style="list-style-type: none"> ・被保険者に関する事項を適正に適用します ・その他健康保険法に基づく事項を適正に適用し、関係書類を速やかに検証し、記録します
カ. 保険料徴収	<ul style="list-style-type: none"> ・労働保険料を遅滞なく納付しています

3. 施設の安定運営

* 有資格者と技術の共有

現在、スタッフが有する管理運営に関する公的資格は、表のとおりです。これらの有資格者スタッフを横断的に活用することで、必要に応じ専門的視点・知識・技術を活用発揮し、施設の品質と管理運営レベルの向上を図ります。

1 級造園施工管理技士

2 級造園施工管理技士

1 級土木施工管理技士

2 級土木施工管理技士

1 級造園技能士

2 級造園技能士

農薬指導士

街路樹剪定士

大径木伐採等特別教育

刈払機取扱作業者

高所作業者運転

遊具日常点検講習修了証

普通救命講習修了証

産業廃棄物又は特別管理産業廃棄物処理業（収集運搬過程）

2 級植生施工管理技士証

職長・安全衛生責任者教育修了証

公園管理運営士

2 級建設業経理事務士

安全運転管理者講習

3. 施設の安定運営

(3) 利用者の安全確保の方策について(災害・利用者の事故・利用者トラブル等)

8年間の管理運営ノウハウとデータベースの蓄積により、きめ細やかな管理運営ができます。

* 安全で安心な施設

事故のない運営管理を目標に掲げ、利用者が安全、安心して利用できる施設を目指します。そのためにも緊急時連絡体制の周知と組合における緊急時対応マニュアルにもとづきスタッフ教育を徹底します。

管理事務所のスタッフが細やかな巡回、監視をしていくことで、徹底した余見、早期予防と安全確保に努めます。

* 日常の安全確保

利用者の安全確保 石、ガラス破片、陥没穴、蜂の巣、カラスの巣等危険箇所を発見した場合は利用者が近寄らないよう直ちに迅速に処置します。

利用者マナーの啓蒙 火気使用禁止等、災害に発展する行為に対しては場内に、注意看板等の設置を行います。

他の一般利用者の妨げになるプレーについては、利用者制限を行います。

* マナー標識の設置

- ・コース内は禁煙です
- ・バンカー内でつくった足跡や穴はきれいに消しましょう
- ・前の組がホールアウトするまで打てません
- ・運動靴を用いましょう
- ・4名以下でプレーしましょう
- ・ボールはホールから遠い順に打ちましょう

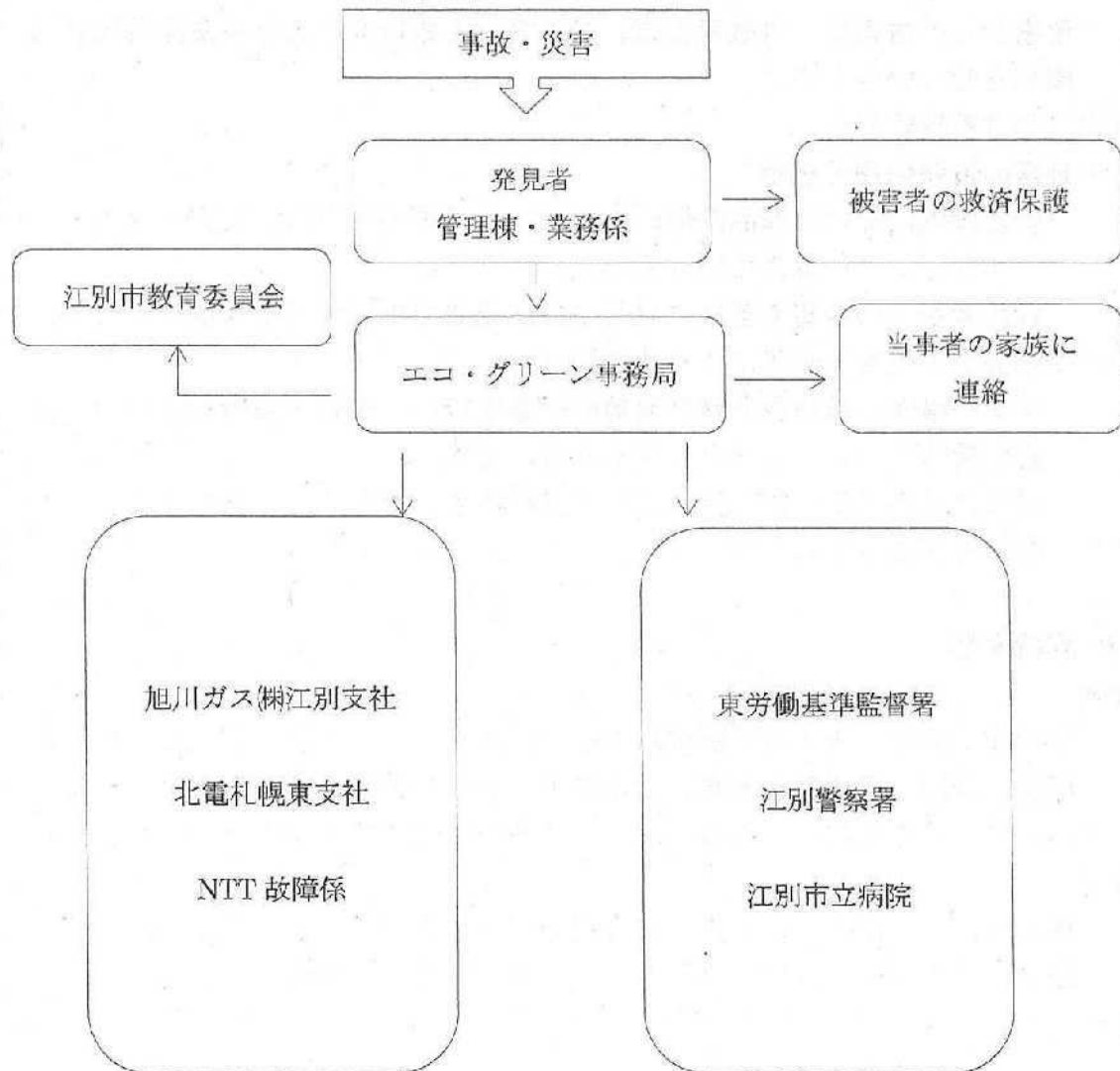
「エチケットやマナーに対しての事柄は管理棟内に貼り出します」

* 事故、災害発生時の対応

- ・事故発生時の私共の役割は、被害者の救済保護と家族への連絡、応急処置を速やかに講じるほか、迅速に関係機関への連絡を行います。

3. 施設の安定運営

- ・ 緊急事態には適切な判断をし、応急処置程度が行えるように危機管理マニュアルを作成し場内で起こりうると考えられる事故に速やかに対応できるようにスタッフ全員に周知徹底いたします。
- ・ 事故や災害の発生時に、迅速かつ的確な情報伝達および適切な対応ができる体制を確立します。
- ・ スタッフが業務をよく理解するように、作業手順書を作成し、スピーディな対応ができるように努めます。
- ・ 事故発生時は人命を第一に優先し下記の手順により迅速に対応します。



3. 施設の安定運営

* 情報共有の組織的な取組

利用者サービス・維持管理水準・安全性等の向上と、効率的・効果的に施設を管理運営する上でスタッフを含む全関係者間での情報共有は、最も重要な事項の一つと考えています。

教育訓練

- ・情報共有の方法等について学びます。
- ・講習の機会があれば、積極的に参加するようにします。

組織全体の情報共有

- ・現場からの情報は、事故報告書、苦情等対応報告書により各業務責任者に周知させていきます。

現場における情報共有

- ・日常の情報伝達と指示

管理棟内における備品関係の増減や、注意事項などは、文書・口頭・メールなどにより伝えていきます。

利用者からの要望や苦情に対しては、現場での口頭でやり取りします。

- ・研修会等の受講、修了による情報共有

マナー講習、救命救急講習会等の研修を行い、知識・技術をはじめ、必要な情報について全スタッフが共有します。

研修会等の受講の際に使っている資料等も、できるだけ全スタッフが共有できるようにします。

* 維持管理

計画

- ・年間作業計画、スタッフ配置計画、作業スケジュール等を作成し、技術と経験、資格、適正等を勘案して作業スタッフを配置します。また、作業マニュアル等を作成し、作業スタッフに熟知させていきます。

実行

- ・事務局は、点検表、巡視表、報告書などの他に、アンケート、ご意見箱、投書、苦情要望対応報告書などで、作業等の状況を収集、整理します。

評価

- ・事務局は、作業状況の収集、整理、集計分析し、品質管理、安全管理、出来形管理等を評価します。

3. 施設の安定運営

改善

- ・事務局は、担当スタッフから作業経過を聞き取り、計画に対する評価と作業効率、作業品質、利用者満足度の向上を図るため、作業計画、手順書、指示系統について見直します。
- ・作業スタッフは、事務局の指示により作業の業務の遂行管理をしていきます。

冬期間の管理

- ・施設の保全と安全、安心の確保の為、降雪、積雪による工作物の破損をなくすため、積雪期の前に、施設、工作物の撤去や養生を行います。また、管理棟屋根等の落雪を防ぐために1月、2月に雪降しをします。

利用者等の安全と利便性・サービス向上について

- ・作業等を行う際、利用者、近隣住民、スタッフ等その業務に関連する者の安全確保を第一に考えます。
- ・作業等に際しては、利用者に支障にならないよう配慮するとともに、利用者に作業の実施について十分に説明するようにします。また、あまりに利用者が多い場合や大会などの開催時には作業をストップする場合も考えます。
- ・事故や災害の発生時に、迅速かつ的確な情報伝達及び適切な対応ができる体制を確立します。
- ・スタッフが業務を理解したうえで、スピーディーな対応ができるように努めます。
- ・業務内容をデータ化することで、利用者との関りを掌握していきます。

安全教育による予防と未然防止

- ・スタッフなどを対象として、救命救急講習を受講しAEDなどの取扱を習得します。

安全管理の体制づくりと備品の配備

- ・スタッフ全員が一体となって緊急対応や防犯活動に取組めます。
- ・湿布、消毒液、絆創膏、三角巾、包帯など救急箱を用意しておきます。
- ・利用者受付時に、スタッフが体調等が良いか、呼びかけるようにします。

周知、告知による安全確保

- ・事故、災害等の発生や、利用規則が必要な事が発生した場合は、被害の拡大や二次災害の発生を抑制します。

3. 施設の安定運営

- ・草刈り作業や樹木剪定など利用制限が生じる作業や、蜂発生等の危険時に
関しては、作業表示看板やセーフティーコーンを配置し安全に配慮します。

安全・安心・快適の確保を目指して

- ・不測の事態に対応するため、普通救命講習を受講します。
- ・造園技能の資格習得と技能のスキルアップを図ります。

* 損害賠償保険の加入について

管理業務の実施にあたり、施設内での故意又は過失により、江別市や第3者等に損害を与えた場合に備えて、損害賠償責任保険に加入します。

施設賠償保険内容

- ・保険金額
対人、対物共通 3億円
- ・施設内不動産作業破損特約

免責	5万円	500万円
死亡保険金		10,000千円
入院保険金 (日額)		1万円
通院保険金 (日額)		6千円
治療費用		1,000千円
使用者賠償		5,000千円

3. 施設の安定運営

(4) 類似施設等の管理運営実績について

江別市あけぼのパークゴルフ場	指定管理	江別市
江別市森林キャンプ場	指定管理	江別市
江別市河川草刈業務		江別市
江別市野幌公民館外構維持管理		江別市
道立野幌総合運動公園芝生管理		江別市
すずらん病院外構維持管理業務		江別市
社会福祉法人長井学園草刈業務		江別市
江別市街路樹冬囲い業務		江別市
道営住宅草刈り業務		江別市
江別市シルバー人材センター除雪業務		江別市
江別市いきいき若草外構業務		江別市
江別市いきいき沢町外構維持管理		江別市
鹿公園年間維持管理業務		安平町
よつ葉乳業株式会社中央研究所草刈業務		北広島市
札幌市手稲区公園及び街路樹総合維持管理業務		札幌市
札幌市西区公園及び街路樹総合維持管理業務		札幌市
札幌市前田森林公園、星置公園、明日風公園、山口公園	指定管理	札幌市
札幌市立大学外構維持管理		札幌市
札幌科学大学年間外構維持管理		札幌市
札幌市里塚斎場外構維持管理		札幌市
札幌市彫刻美術館外構維持管理		札幌市
札幌エーデルホフ外構維持管理		札幌市
札幌グランドホテル外構維持管理		札幌市
札幌テレビ放送 (STV) 外構維持管理		札幌市

以上が組合員による主な維持管理業務に関するものです (個人宅管理は省略)

3. 施設の安定運営

(5) 第三者委託予定業務について

特殊で専門性が必要とされる業務、特殊な資格が必要とされる業務については、外部に委託し、経費の削減、より質の高いサービスの提供に努めます
また、委託先の業者は、可能な限り地元業者にお願いしていきます。

- * 券売機
- * 冷水器
- * 自動販売機
- * スコアカード等
- * 電気関係
- * 給排水設備修繕等

* 再委託の適正を確保するための具体的方策

- ・再委託が必要な業務については、軽微な業務を除き、事前に江別市の承認を得ます。
- ・再委託先については、江別市内の企業、団体を優先的に選考します。
- ・委託先から提出される業務工程表、完了届、日報、点検報告書、点検業務写真などにより、事務局や担当スタッフなど複数の検査員によって履行を確認します。
- ・再委託業務が適正に履行されていない場合は、適正に業務を履行するよう委託先を指導します。
- ・再委託先へは、諸法令、規則の遵守と、施設内での安全管理のルールやマナー、環境への負荷軽減等について協力を求めます。
- ・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。
- ・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発生した場合は、江別市と協議を行い、指示に従います。

3. 施設の安定運営

(6) 地域企業の活用策について

地域振興、地域活性化を促進するために、可能な限り江別市内の地元業者へ業務を再委託したいと考えます。

但し、エコ・グリーン事業協同組合のルールに従うようお願いできる業者には、再委託したいと考えています。

- ・ 車輜、機械の整備及び購入
- ・ 燃料関係
- ・ 土、骨材等の調達
- ・ 建築金物、木材等の調達
- ・ 事務用品の調達
- ・ 電気設備、給排水設備などの企業の選定
- ・ 重機械等のリース会社
- ・ 大会などの賞品の購入

その他必要な物は出来る限り地元で購入するようにします。

4. 施設管理経費の縮減

(1) 収支計画の積算根拠と適正な経費算出について

エコ・グリーン事業協同組合は江別市より提示されている金額と、前指定管理者としての実績及び江別市近郊の相場を勘案し、今後4年間において履行すべき指定管理業務において、利用者への貢献を第一に考えた適正価格を導き出し、積算根拠として臨んでいきます。

* 資金管理に関する基本的な考え方

事務局が取り扱う資金については、準公金であるという立場から、厳格かつ適正な管理運用を行い、資金の元金保全を最優先とし、日常の支出に対応可能な流動性と効率性の追求を勘案して、適切な保全策を講じることにより資金管理を行っていきます。

- ・安全性の確保 [資金元金の損失を避けるため、安全な商品により管理、運営をしていきます]
- ・流動性の確保 [月々の支払等に支障をきたさない必要な資金を確保します]
- ・計画性の確保 [各年度、各公募単位に、収支その他の経理に関する記録を整理していきます]
- ・透明性の確保 [経理事務の透明性を高めるために、前後期毎に税理士によるチェックを実施します]

* 現金等取扱に関する基本的な考え方

- ・現金等取扱をマニュアル化して、その流れをチェックするとともに残高の確認を行っていきます。
- ・事務局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て多額の現金は所持しません。

* 現金取扱規定

- ・財務会計規則 [財務及び会計の基本的事項、勘定科目、帳簿組織、予算出納、決算について規定します]
- ・処務規則 [組織、事務分掌、決裁、公印管理等規定します]
- ・資金管理及び運用規則 [運用管理規則、運用の区分、方法等の規定をします]

4. 施設管理経費の縮減

- ・内部監査要綱 [現金等の取扱事務を監査し、事故の未然防止をはかるために規定します]

* 現金等の取扱に関して、事故、不祥事を未然に防ぐ具体的な仕組み
現金取扱の点検・調査

- ・内部監査
年2回 (定期的内部監査による)
点検項目 管理体制の整備・確認、現金出納事務の執行、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
- ・公印及び預金通帳等の施錠と管理
- ・事務局経理事務担当による現金出納簿の確認
月末締の現金出納簿と売上金口座入金状況の確認
- ・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
- ・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
理事による積極的声かけの徹底

* 現金等取扱いに関して、事故・不祥事が発生した場合

現金等の取扱に関して、事故・不祥事が発生した場合には、当該事実を確認した日時・事実の概要を記録した事故報告書を作成すると共に、即時に江別市に報告します。

また、事故対策委員会を設置し、原因究明・改善策を明らかにします。

4. 施設管理経費の縮減

(2) 管理経費縮減のための創意・工夫について

既に指定管理者としてあけぼのパークゴルフ場、森林キャンプ場、他の市の指定管理者として運営管理を実施しているところです。

* 運営組織一元化によるコスト縮減

- ・各構成員が直営の労務、資材、車輻を所有しているため、調整、調達が迅速に行える環境にあり、各分野の専門業者との協力の賛同が得られ、経費が縮小できます。
- ・施設に従事する管理人、作業員については、熟練した経験者を配置することで利用者とのスムーズなコミュニケーションが図られることはもちろんですが、作業内容を熟知していることで事前準備等が十分にでき、適正な作業計画を立てることで無理、無駄がなく効率のよい作業が出来ると考えます。

* コスト縮減の具体的方法

- ・職員の地元雇用を積極的に行い、適正な人材を配置することにより、無駄のない迅速な対応を実現させることで全体として効果的な経営を行っていきます。
- ・施設の中で簡易的なものの修繕は備品のみを購入し通常の管理業務の中で修理していきます。
- ・物品費の縮減として、パソコンによる文書作成などにより、ペーパーレス化をすすめ、消耗品等の経費節減と事務処理のスピードアップを進めていきます。また、購入資材はなるべく地元での購入をしていきます。
- ・運営スタッフに適正な人材を配置することにより、緊急を伴う維持管理には、無駄のない迅速な対応をさせることで全体として効率的な経営をいたします。

* 事業費の経費節減

- ・他施設との共通物品の流動化による経費節減を図ります。
- ・利用者数の増加による経費節減策を模索します。

4. 施設管理経費の縮減

* 人件費の節減

- ・閑繁期に合わせ適正な人員配置を行い効率的な管理運営を行います。
- ・利用者数を増やして総体経費の節減に努めます。

* 簡易な施設修理の迅速対応

- ・施設で、簡易なものの修繕は備品のみを購入し、通常の管理業務の中で効率よく修理いたします。
- ・早期に補修することで施設の延命化にもつなげます。
- ・常に運用している施設では、設備の迅速な補修ができるスタッフが必要であり、私共は組合であることの長所を活かしながら、利用者要望にできるだけ早く迅速な対応に 대응されるよう努めていきます。

* 現金等の取扱に関して、事故、不祥事を未然に防ぐ具体的な仕組み

現金取扱の点検、調査

- ・監査
 - 年2回 定期監査による
 - 点検項目 管理体制の整備、確認、現金出納事務の執行、現金等の保管状況、金融機関への入金状況など
- ・公印及び預金通帳等の施錠、管理
 - 管理担当者を定め保管します。
- ・外部理事による現金出納簿の確認
 - 月末締め現金出納簿と口座状況の確認をします。

5. その他

(1) 利用者満足度や要望等の把握・反映と苦情対応について

管理運営は、利用者や地域に満足いただけるサービスを行うことが基本であり、利用者の要望・苦情等を正確に把握し、誠実で迅速かつ的確に対応し、問題や課題の解決のため、苦情等を業務の改善につなげるように管理運営に反映させていきます。

* 自己評価の取組について

管理の質を高めるためと利用者サービスの向上をはかるために、自己評価の取組は欠かせないと考えます。

- ・電話、Fax、電子メール等による要望、苦情、問合せを受付ます。
- ・管理棟内にご意見箱を設置します。
- ・日常巡視を行います。
- ・スタッフ会議開催時に、是正が必要な場合は、処置などを考えていきます。

* 管理の質、利用者サービスの向上の取組について

パークゴルフ場の利用者サービスを充実させることで、利用者が満足して何度でも利用したくなり、笑顔になれる場所になるように、利用者間の挨拶やコミュニケーションが図りやすい施設とし、憩いの場所になるような運営を目指します。

* 掲示板、ホームページの利用

- ・掲示板の利用による目で見える情報提供、ホームページ利用による情報発信（場内施設案内、バス利用者時刻表、各種大会イベント、利用状況の情報提供）

* 苦情対応

利用者や地域に満足いただけるサービスを行うことが基本であり、利用者の要望苦情等を正確に把握し、誠実で迅速かつ的確に対応し、問題や課題の解決のため、苦情等を業務の改善につながるように管理運営に反映させます。

* 苦情等の基本的な対応の考え方

- ・苦情、要望等は原則として代理人及び受付がその場で対応します。
- ・代理人が対応しかねるような場合は、責任者である事務局が対応します。

5. その他

- ・利用者や市民の苦情、要望などを全否定しないように対処します。
- ・全ての作業を事務局に報告します。

* 対応手続き文書の整備、活用

- ・苦情、要望等の対応手続きを定めた苦情対応報告書に基づき、記録を報告します。
- ・対応済の苦情対応報告書等は対応者だけでなく、他のスタッフ全員が共有し、運営の改善につなげます。

* スタッフの基本姿勢

- ・礼をもって速やかに対応します。
- ・可能な改善は、できるだけ迅速に行います。
- ・組合員全員の代表として対応します。
- ・利用者からの申出を最後までよく聞きます。
- ・利用者の気持ちを尊重します。
- ・落ち着いて対応します。
- ・情報を正しく伝えます。
- ・差別や特別扱いしません。
- ・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ていきます。

* スタッフの理解と徹底

- ・苦情等に対する基本的姿勢の内容を理解します。
- ・スタッフは、利用者と常によいコミュニケーションを図るよう努め、日頃から利用者の意見、要望、苦情等の情報収集に努めていきます。

* 教育委員会への報告

- ・苦情等の対応結果及び経過等について報告します。
- ・指定管理者の業務範囲とは関係のない苦情等が、よせられた場合には、速やかに報告します。

* 公表

- ・苦情等の内容、経過及び対応結果等について、個人情報伏せの上で、ホ

5. その他

ームページや管理棟内等で公表していきます。

* 体制

- ・ 苦情等対応責任者 理事
- ・ 苦情等対応責任者の職責
- ・ 苦情等の原因究明、改善策と申出者への回答案の検討
- ・ 苦情等対応報告書への記録
- ・ 教育委員会への報告
- ・ 現場代理人への報告、苦情などの対応結果の公表と回答

* 対応システムフロー

- ・ 対応者の氏名を名乗り、申出者からの声をよく聞く。
- ・ 把握と確認
苦情等の原因を正確に把握し、確認していきます。
把握と確認にあたっては状況を撮影するなど、申出内容と実態等を苦情対応報告書に記録していきます。
- ・ 対応方法の検討
苦情等の原因を特定し、対応方法を検討していきます。
対応が困難な場合には、申出者の了承を得て、上司等が変わって対応します。
- ・ 提案と約束
考えられる対応方法について提案していきます。
対応または回答に時間を要する場合は、回答期限を伝え、了解を得ます。
また、連絡先等を確認していきます。
- ・ 実行と報告
迅速に実行し、申出者に報告します。
苦情等が改善につながったことに対して感謝を表明します。
- ・ 結果報告
対応結果を事務局内で共有し、全体の改善につなげていきます。

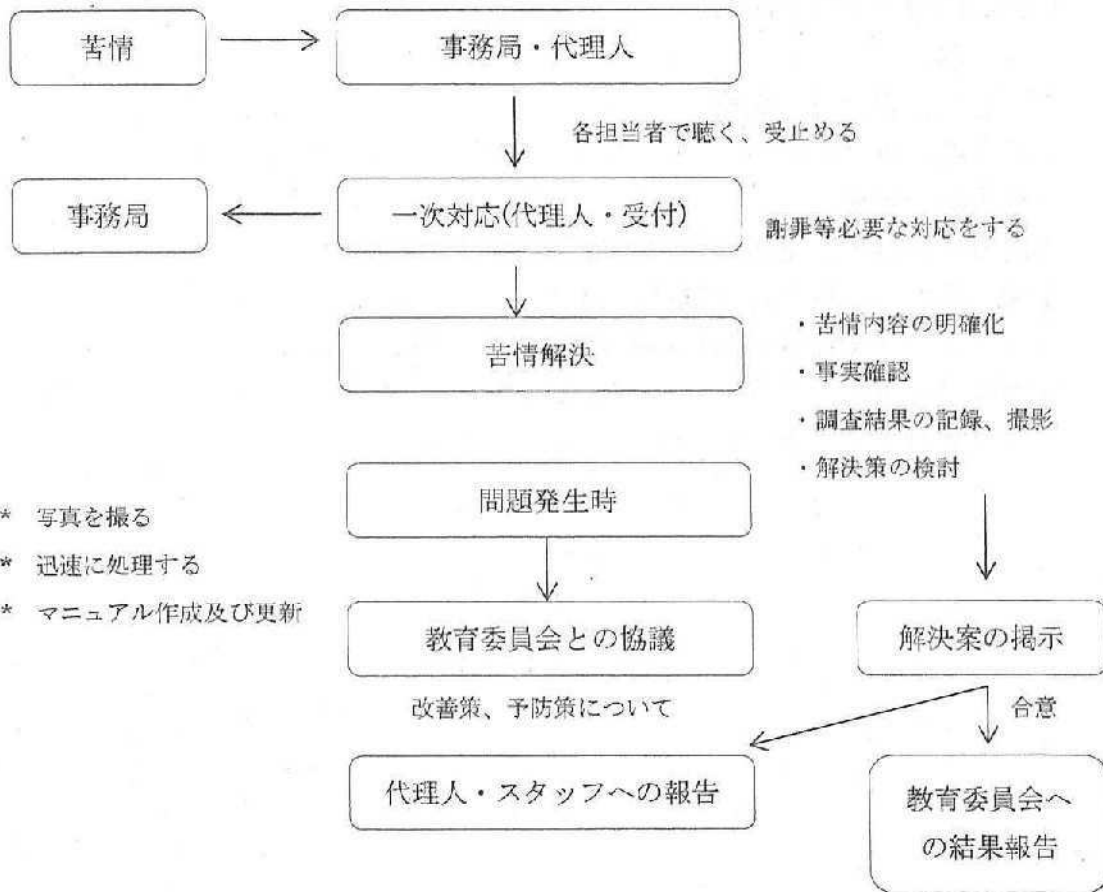
* 利用者満足度の目標設定

- ・ 利用者アンケートの実施方法

5. その他

アンケート項目に関しては、満足度等を聴取する設問等を設け、管理の質や利用者サービスに対する評価を判定し、結果などを管理棟内に掲示します。

苦情対応フローチャート



5. その他

(2) 地域における雇用創出や地域活性化の貢献について

* 管理事務費にかかる物品

管理事務に必要な物品については、地元で調達し、地元経済の振興に貢献していきます。

- ・ 車輛、機械等の整備購入
- ・ 燃料の調達
- ・ 土、芝生、骨材等の調達
- ・ 建築金物、木材の調達
- ・ 事務用品の調達
- ・ 委託業者の選定、電気、給排水業者等
- ・ 重機械等のリース会社の選定
- ・ ハローワークや地域の求人誌等を活用し、募集していきます。
- ・ 災害などを考えた場合でも、市内在住者のほうが迅速に対応できるなどの利点があるため、優先的に採用していきます。

5. その他

(3) 環境への配慮について

環境配慮における社会的責任がますます重要になっていることから、事業から発生している環境への負荷を低減するための取組を積極的に実施します。また、協力会社とともに施設内で発生した植物残渣については、積極的に再利用を実践していきます。

* 芝草や剪定ゴミを肥料としての有効活用

植物残渣の肥料化をし、循環の仕組みについての充実を図ります。また、施設内の植物だけにとどまらず、組合員が他の施設等で出した植物残渣などは出来る限り、マルチング材、堆肥、モニュメント等として利用していきます。

* 業務における環境への配慮

- ・ 環境に対する負荷の少ない運転を心掛けます。
(アイドリングストップ、相乗り、燃料の節約、定期点検等)
- ・ 成果品等は、両面印刷を心掛けます。
- ・ 物品購入については、市のグリーン購入の推進に基づき再使用がしやすい材料を使用することで廃棄物の抑制を図ります。

* 廃棄物や病害虫に関する取組

	項目	具体的取組
1	ゴミ排出量の削減	ゴミの分別収集により一般ゴミ排出量を削減
		計画的な物品購入
		自販機業者及び自治体による空缶の回収
		リサイクルゴミの分別収集
		詰め替え可能な商品を優先
		容器包装の少ない商品の購入
2	植物残渣の再利用	植物残渣を堆肥等で再利用
		樹木の根回りや花壇へのマルチング材としての利用
		ベンチ、テーブル、灯籠等の利用
		木材のチップ化

5. その他

	項目	具体的取組
3	病害虫	化学農薬をできる限り使用しない植物管理 (防除には木酢液、駆除には米ぬか等) 芝生等に肥料を充分与え、病気に負けないようにする 病害虫に関する基本的知識

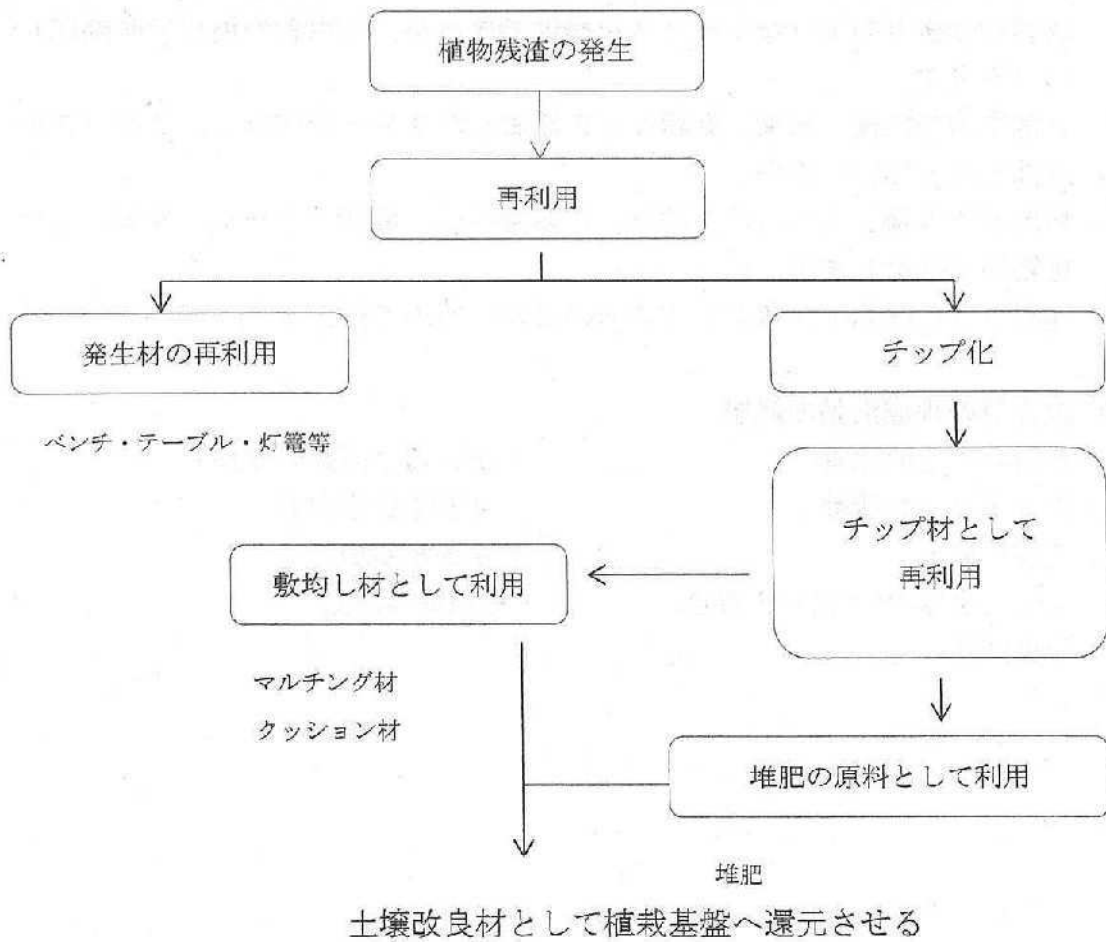
* 物品やサービス使用時及び物品購入時の取組

	項目	具体的取組
1	電気使用量の削減	エコ家電への転換 就業前、昼休み時の消灯 コピー機の節減モード 照明器具の定期的清掃 LED照明器具の検討
2	水使用量	トイレの定期的点検 手洗い蛇口の改善 漏水検査
3	コピー用紙の削減	ミスコピーの削減 裏面の利用～ファクス、メモ用紙等に利用する 電子データ化
4	燃料使用量の削減	作業機械の定期的点検 草刈刃の小まめな研磨 作業時出力調整 管理棟、事務所の室温設定の調整 作業に適した機械選択
5	グリーン用品購入推進	事務用品は環境配慮型製品を優先購入します
6	耐久性の高い商品購入	耐久性の高い機種を購入 長期的視点での機種選択 エコ家電の選択

5. その他

	項目	具体的取組
7	自動車燃料の削減	アイドリングストップ 駐停車、作業停止時にはエンジン停止 急発進、急加速、空ぶかしをしない 適正な空気圧、経済速度 道具類の整備 相乗りの推進 定期点検の実施 過積載の禁止

* 植物残渣の再利用化



5. その他

(4) 地域との協働や連携に関する計画について

* パークゴルフ愛好団体と連携した大会開催及び日程調整

- ・過去の管理に基づきパークゴルフ同好会等団体の日程を集約し、一般利用者との調整をはかります。

* NPO 団体との協働

- ・月々の健康に係る事柄等を、ポスターなどの掲示をしていく際に、医療福祉に携わるメンバーにアドバイスなどを受けていきます。

* 具体的取組

- ・利用者の満足度等をご意見箱設置などで把握することにより、サービスの改善や今後どのようなサービスを提供できるか、利用者の視点で明確にしていきます。
- ・日常業務の点検、結果、課題などを記載したリストを作成し、スタッフの連携を取っていきます。
- ・利用者や近隣住民からのご意見、ご要望等は、電話、メール、投書、ご意見箱等で受付します。
- ・提起された内容を参考にして業務の反映に努めて行きます。

* 組合員の地域活動の経歴

- | | |
|------------------|-------------|
| ・ 独居老人宅の除雪 | ・ 地域安全活動の参加 |
| ・ カミネッコン活動 | ・ 災害防止協力会 |
| ・ 花壇花植え | ・ 植樹祭参加 |
| ・ 交通安全協力(旗振り・募金) | ・ 地域清掃活動 |
| ・ 防災活動 | |

5. その他

(5) 社会的貢献活動に関する計画について

* AED(自動体外式除細動器)の設置と活用

- ・管理棟内に設置します。
- ・現場内業務に係わるスタッフには、AEDの使用方法を含めた、救命のための講習を受講させ、利用者の安全に対しての考え方を認識していきます。

* 連絡体制の確立

- ・スタッフへ迅速な連絡、支援要請を行うための緊急時連絡網により、スタッフへの周知を図ります。
- ・携帯電話にも緊急時連絡先を登録しておくなど、迅速な対応に努めていきます。
- ・スタッフが携帯するネームカードの裏面には、緊急時連絡先一覧を添付します。

* その他

- ・万が一の損害賠償に備え施設賠償保険に加入します。
- ・災害時にはパークゴルフ場内に限らず、江別市と連携をとり、市内の安全と安心の確保に努めていきます。
- ・車輛等に警察からの借り物である交通安全のステッカーなどを貼付け、安全運転などを警鐘していきます。
- ・江別市危機対策室と連携し、災害時における対応協力をしていきます。
- ・森林キャンプ場でのイベントなどで、消防活動の周知活動をしていきます。
- ・献血運動など

事業計画書

(平成30年度～33年度)

管理業務	内容・方針	実施方法(時期・回数)	
施設の運営 に関する業 務	1. 人員体制		
	責任者	1名	事務局長
	事務員	1名 (補助1名)	事務局職員
	管理棟内	1名～2名 補助1名～2名 交替制	5月～10月 毎日
	管理棟外	1名～3名 補助1名～4名 交替制	4月～11月初旬
	*スタッフ教育		随時
	*マナー教育		随時
	*安全教育		随時
	*守秘義務教育		随時
	*スタッフミーティング		随時
	2. 安全管理点検		5月～10月
	場内保持点検及び防犯予防、危険予知活動として 常時巡回を行います		毎日
	3. 管理業務の確認		外部理事
業務計画書、事業計画書、仕様書、特記仕様書、 団体月次予定表、イベント、月次報告書		月1回	
4. 収支報告		事務局 理事会	
修繕費、事務経費、教育費、自主事業費		月1回	
5. 業務マニュアルの作成		事務局 年1回	
改善の必要がある場合		随時改訂	
6. 方針		事務局 理事会	
*利用者が安全、安心して利用できるようにする			
*業務を円滑に進める			

指定管理期間中の特定年度に別の管理業務が発生する等、必要な場合は年度を分けて作成してください

事業計画書

(平成30年度～33年度)

管理業務	内容・方針	実施方法(時期・回数)
	<p>7. 教育委員会との協議</p>	<p>事務局 月1回モニタリング及び随時</p>
<p>コース内管理に関する業務</p>	<p>※利用者が安全、安心に利用できるよう、植物等の保全及び美観を損なわないように、管理していきます。</p> <p>1. 清掃作業 場内に飛散しているゴミ及びパンカー内の均し作業など 管理棟外側の蜘蛛の巣除去</p> <p>2. 芝生管理 *芝生の灌水 芝生の状態を観察しながら実施します *肥料散布 散布前後灌水するなどの処置をし、効果的に実施し、結果を出していきます *芝刈り フェアウェイ グリーン ラフ 駐車場 隣地側 管理棟側</p> <p>基本的に利用者の少ない時間を見計らって作業をします。場合によっては1コース休み、作業します その際には、看板設置などをし、利用者に周知します。 芝生の生育に合わせ、芝生にストレスをかけないように作業にあたります</p>	<p>4月末～10月末まで毎日</p> <p>4月末～9月末頃 随時 (天候次第)</p> <p>年13回くらい (天候次第)</p> <p>年35回くらい 年40回くらい 年25回くらい 年7回 年3回 年7回</p>

指定管理期間中の特定年度に別の管理業務が発生する等、必要な場合は年度を分けて作成してください

事業計画書

(平成30年度～33年度)

管理業務	内容・方針	実施方法(時期・回数)
コース内管理に関する業務	*目土 芝生の伸びの良い時期に効果的に実施します	4月末～6月 エアレーション後
	*エアレーション コースが踏圧による芝の衰退を防ぐために実施します。また、芝葉の更新の為に也行います	4月末～6月
	*雑草処理 周辺の雑草地などから種が侵入してくるので、出来る限り目立った物は、芝生に影響ないように処理します クローバーなどは専用の除草剤を散布します。	年120人工くらい 年2回くらい 営業時間終了後
	*防除 雪腐れやパッチにならないように殺菌剤を散布します サビ病の予防の為、木酢液を散布します	雪が降る直前 年1回 夏場 年1回
	*機械(リール式) 芝刈り機の刃の研磨をします	年3回くらい
	3. 樹木管理	
	*剪定・刈込 下枝等プレーヤの邪魔になる枝などは、随時切っていきます 住宅側の樹木に関しては、住民の方と話し合い、迷惑にならないようにします。	剪定 6月末～10月 刈込 6月～9月
	*低木周辺の人力除草	月1回程度
	*施肥	年1回
	*花壇花植え	年2回
*冬囲い、冬囲い外し	囲い 11月 外し 4月	

指定管理期間中の特定年度に別の管理業務が発生する等、必要な場合は年度を分けて作成してください

事業計画書

(平成30年度～33年度)

管理業務	内容・方針	実施方法(時期・回数)
その他	*パークゴルフ同好会等クラブ団体利用の説明会	3月末～4月初旬
	*団体利用の日程表を管理棟内に掲示	4月～10月
	各団体に月間日程表の郵送(説明会で今年度の有無を決めます)	随時
	*ティーマット補修	随時
	*クラブ、ボールの貸出	
	無料	
	*初心者講習会	年3回 募集人数を考慮
	*大会	
	初心者大会、エコ・グリーン杯	各年1回
	市長杯、市民体育大会協力	各年1回
	*冷水サービス	5月～10月
	*ホームページ作成	
	利用者の意見・要望の受付及び回答	随時
	ブログの更新	随時
イベント等の情報発信	随時	
*事務局		
利用料金等集計	随時	
作業内容の確認	随時	
スタッフとの打合せ	随時	
備品関係の購入	随時	
*施設賠償保険の加入	4月	
管理ミス等による第三者に損害等を与えた場合に備え、独自に施設賠償保険に加入します		

指定管理期間中の特定年度に別の管理業務が発生する等、必要な場合は年度を分けて作成してください

事業計画書

(平成30年度～33年度)

管理業務	内容・方針	実施方法(時期・回数)
施設賠償保険 内容		
保険金額		
・対人、対物共通		3億円
施設内不動産作業破損特約		
・免責 5万円		500万円
労災上乘せ(ハイパー任意特約)保険		
・死亡保険		10,000千円
・入院保険金(日額)		1万円
・通院保険金(日額)		6千円
・治療費用		1,000千円
・使用者賠償		5,000千円
管理棟火災保険		
・建物		11,700千円
・設備、什器		5,000千円

指定管理期間中の特定年度に別の管理業務が発生する等、必要な場合は年度を分けて作成してください

収支計画書(平成30年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

費目		内 訳 (金額)		摘 要
収 入	利用収入		2,236 千円	
	収入計(A)		2,236 千円	
支 出	人件費(事務局)	事務員 補助事務員 社会保険等 管理棟受付	880 千円 1,056 千円 106 千円 1,655 千円	8ヶ月 6ヶ月 132日 6ヶ月×2名
	事業費		千円	自主事業として別掲
	事務費	印刷製本費 通信費 備品購入費 教育費 光熱水費	50 千円 100 千円 97 千円 32 千円 30 千円	コピー、トナー、用紙等 携帯電話など 事務所備品 各種講習会・資料等
	管理費	巡回・清掃・草刈り 閉開設準備 光熱水費 券売機賃貸料 AED設置経費 修繕費 施設賠償責任保険 車輛費 管理棟備品	7,398 千円 100 千円 375 千円 162 千円 60 千円 800 千円 86 千円 55 千円 500 千円	ネット・スタート台など 燃料 スコアカード・鉛筆・他
その他	租税公課 事務手数料等	50 千円		
支出計(B)			13,592 千円	
指定管理料予定額(C) (B) - (A)				11,356 千円
税抜き価格 (C)の108分の100に相当する金額				10,515 千円

- ※ 指定管理者に指定される期間に応じて、年度ごとに作成すること。
- ※ 費目内訳等が多く書式に収まらない場合は、様式5を総括表としたうえで別途内訳を添付すること。
- ※ 自主事業費に関しては、次項の別紙に記載すること。
- ※ 指定管理料予定額(C)には消費税及び地方消費税に係る場合は、税額を含んだ額を記入すること。

(平成 30年度)

【自主事業費】

(単位: 千円)

費 目		内 訳 (金 額)		摘 要
収 入	販売	自動販売機	100 千円	
		収入計(D)	100 千円	
支 出		自主事業保険	5 千円	
		初心者講習会	20 千円	
		初心者大会	50 千円	
		男女ペア大会	100 千円	
		無料看護師相談	80 千円	
		冷水器(紙コップ含み)	100 千円	
支出計(E)			355 千円	
自主事業収益 (D)-(E)				-255 千円

収支計画書(平成31年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

費目		内訳(金額)		摘要
収 入	利用収入		2,236 千円	
	収入計(A)		2,236 千円	
支 出	人件費(事務局)	事務員 補助事務員 社会保険等 管理棟受付	880 千円 1,056 千円 106 千円 1,655 千円	8ヶ月 6ヶ月 132日 6ヶ月×2名
	事業費		千円	自主事業として別掲
	事務費	印刷製本費 通信費 備品購入費 教育費 光熱水費	50 千円 100 千円 97 千円 32 千円 30 千円	コピー、トナー、用紙等 携帯電話など 事務所備品 各種講習会・資料等
	管理費	巡回・清掃・草刈り 閉開設準備 光熱水費 券売機賃貸料 AED設置経費 修繕費 施設賠償責任保険 車輛費 管理棟備品	7,398 千円 100 千円 375 千円 162 千円 60 千円 800 千円 86 千円 55 千円 500 千円	ネット・スタート台など 燃料 スコアカード・鉛筆・他
その他	租税公課 事務手数料等	50 千円		
支出計(B)			13,592 千円	
指定管理料予定額(C) (B) - (A)				11,356 千円
税抜き価格 (C)の108分の100に相当する金額				10,515 千円

- ※ 指定管理者に指定される期間に応じて、年度ごとに作成すること。
- ※ 費目内訳等が多く書式に収まらない場合は、様式5を総括表としたうえで別途内訳を添付すること。
- ※ 自主事業費に関しては、次項の別紙に記載すること。
- ※ 指定管理料予定額(C)には消費税及び地方消費税に係る場合は、税額を含んだ額を記入すること。

(平成 31年度)

【自主事業費】

(単位: 千円)

費 目		内 訳 (金 額)		摘 要
収 入	販売	自動販売機	100 千円	
収入計(D)			100 千円	
支 出		自主事業保険	5 千円	
		初心者講習会	20 千円	
		初心者大会	50 千円	
		男女ペア大会	100 千円	
		無料看護師相談	80 千円	
		冷水器(紙コップ含み)	100 千円	
支出計(E)			355 千円	
自主事業収益 (D)-(E)				-255 千円

収支計画書(平成32年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

費目		内訳(金額)		摘要
収 入	利用収入		2,236 千円	
	収入計(A)		2,236 千円	
支 出	人件費(事務局)	事務員	880 千円	8ヶ月
		補助事務員	1,056 千円	6ヶ月 132日
		社会保険等	106 千円	
		管理棟受付	1,655 千円	6ヶ月×2名
	事業費		千円	自主事業として別掲
事務費	印刷製本費	50 千円		コピー、トナー、用紙等
	通信費	100 千円		携帯電話など
	備品購入費	97 千円		事務所備品
	教育費	32 千円		各種講習会・資料等
	光熱水費	30 千円		
管理費	巡回・清掃・草刈り	7,398 千円		
	閉開設準備	100 千円		
	光熱水費	375 千円		
	券売機賃貸料	162 千円		
	AED設置経費	60 千円		
	修繕費	800 千円		ネット・スタート台など
	施設賠償責任保険	86 千円		
	車両費	55 千円		燃料
管理棟備品	500 千円		スコアカード・鉛筆・他	
その他	租税公課 事務手数料等	50 千円		
支出計(B)			13,592 千円	
指定管理料予定額(C) (B)-(A)				11,356 千円
税抜き価格 (C)の108分の100に相当する金額				10,515 千円

- ※ 指定管理者に指定される期間に応じて、年度ごとに作成すること。
- ※ 費目内訳等が多く書式に収まらない場合は、様式5を総括表としたうえで別途内訳を添付すること。
- ※ 自主事業費に関しては、次項の別紙に記載すること。
- ※ 指定管理料予定額(C)には消費税及び地方消費税に係る場合は、税額を含んだ額を記入すること。

(平成 32年度)

【自主事業費】

(単位: 千円)

費 目	内 訳 (金 額)	摘 要
収 入	自動販売機 100 千円	
収入計(D)	100 千円	
支 出	自主事業保険 5 千円 初心者講習会 20 千円 初心者大会 50 千円 男女ペア大会 100 千円 無料看護師相談 80 千円 冷水器(紙コップ含み) 100 千円 千円	
支出計(E)	355 千円	
自主事業収益 (D)-(E)		-255 千円

収支計画書(平成33年度)

【仕様書に基づく管理運営費】

(単位:千円)

費目		内訳(金額)		摘要
収 入	利用収入		2,236 千円	
	収入計(A)		2,236 千円	
支 出	人件費(事務局)	事務員	880 千円	8ヶ月
		補助事務員	1,056 千円	6ヶ月 132日
		社会保険等	106 千円	
		管理棟受付	1,655 千円	6ヶ月×2名
	事業費		千円	自主事業として別掲
	事務費	印刷製本費	50 千円	コピー、トナー、用紙等
		通信費	100 千円	携帯電話など
備品購入費		97 千円	事務所備品	
教育費		32 千円	各種講習会・資料等	
光熱水費		30 千円		
管理費	巡回・清掃・草刈り	7,398 千円		
	閉開設準備	100 千円		
	光熱水費	375 千円		
	券売機賃貸料	162 千円		
	AED設置経費	60 千円		
	修繕費	800 千円	ネット・スタート台など	
	施設賠償責任保険	86 千円		
	車輛費	55 千円	燃料	
	管理棟備品	500 千円	スコアカード・鉛筆・他	
その他	租税公課			
	事務手数料等	50 千円		
支出計(B)			13,592 千円	
指定管理料予定額(C) (B)-(A)				11,356 千円
税抜き価格 (C)の108分の100に相当する金額				10,515 千円

※ 指定管理者に指定される期間に応じて、年度ごとに作成すること。

※ 費目内訳等が多く書式に収まらない場合は、様式5を総括表としたうえで別途内訳を添付すること。

※ 自主事業費に関しては、次項の別紙に記載すること。

※ 指定管理料予定額(C)には消費税及び地方消費税が係る場合は、税額を含んだ額を記入すること。

(平成 33年度)

【自主事業費】

(単位: 千円)

費 目		内 訳 (金 額)		摘 要
収 入	販売	自動販売機	100 千円	
		収入計(D)		100 千円
支 出		自主事業保険	5 千円	
		初心者講習会	20 千円	
		初心者大会	50 千円	
		男女ペア大会	100 千円	
		無料看護師相談	80 千円	
		冷水器(紙コップ含み)	100 千円	
支出計(E)		355 千円		
自主事業収益 (D)-(E)				-255 千円