

(１) 人材確保・採用計画の考え方

① 人材確保

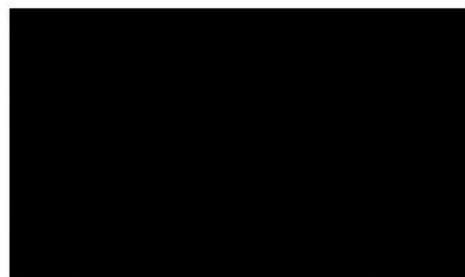
公園運営の中心となる所長や副所長などは、有用な資格と経験を持つ人材を社内・グループ内で選任し、その他の運営スタッフは、地元を中心に公募して、幅広く就労の機会を設定するように努めます。また、地元人材へのノウハウ提供、育成をおこない、地域が公園管理運営の担い手となることを目標とします。

- ・ 管理運営の責任者である所長は、適切な資格や技能や経験を持つ人材を確保します。
- ・ コーディネートする人材は、JV の各構成企業から専門知識を持つ適切な人材を確保します。
- ・ 園地管理業務責任者は、園内の管理運営だけでなくガーデンデザインの知識を有し、市民との植栽管理のコーディネート能力のある人材を確保します。
- ・ 市民活動コーディネーターは現在採用している地元人材を継続して雇用します。第２期指定管理期間から関わる市民活動コーディネーターに継続して公園に関わっていただき、地元人材へのノウハウ提供に努めます。
- ・ 企画広報業務は、現在採用している地元人材を継続して雇用し、ノウハウ提供に努めます。
- ・ その他の人材は、基本的に地元を中心に、公募により適切な人材を確保します。
- ・ 公園事務所のスタッフも女性を中心とした雇用をし、女性が活躍できる職場を作ります。
- ・ 小さな子供をもつ女性や限られた時間でしか働けない方にも就労機会を広げられるように、短時間でのシフト組み合わせ制に取り組みます。
- ・ 多世代の女性に働いてもらうことにより、子育ての相談をしたり、子供の急な発熱でも勤務の交代を相談しやすい環境をつくれます。

② 採用計画について

計画的に人材の採用を行い、人材の事前教育にも十分な時間を設けます。

- ・ 市議会での指定管理者の決議がされてから、すぐに内定している社内・グループ内での人事調整を進めます。
- ・ 同時に、別紙VI-1 の運営開始までのスケジュールのように、その他スタッフの人事調整および継続雇用を進めます。



(安全研修の様子)

(2) 人材育成・研修体制の考え方

① 人材育成の考え方

地域の人材を採用し、長期的に公園に関わる人材とします。受付業務、園地管理業務、市民活動コーディネーター、企画広報においても地元人材を継続的に採用し、専門的なノウハウを提供し育成することで、将来的にも公園に関わり続ける地域に根ざした公園運営を目指します。

公園に関わる全スタッフが、草津川跡地公園ができた背景や市民協働による公園づくり、草津川跡地公園を目指すことを全員に学んでいただき、誇りを持って働くスタッフを育成します。



代表企業や構成企業が、他の指定管理業務で起きたトラブルや得たノウハウを草津川跡地公園に共有することで、現場にノウハウを蓄積していきます。

② 研修体制の考え方について

定期的に現場スタッフのミーティングをおこない、受け身の講座だけでなく、課題の共有や解決策の検討を一緒におこない、積極的な意見交換を大切にします。業務に対して積極的な関わりを生み、公園スタッフとして誇りを持ち働く人材育成に努めます。また、スタッフと共に年度ごとの目標を設定し、業務に対して主体的に取り組んでいただけるように勤めます。公園管理運営業務の上で重要な、公園配置前にマナー、人権や安全研修をしっかりと行い、公園配置後も日々のOJTはもちろんの事、計画的に専門的な知識や技術を補うための研修を行います。

- ・利用者に優しい公園、美しい公園、快適な公園を提供するには、公園に従事するスタッフの姿勢や協力体制が重要だと考え、スタッフ教育に努めて利用者満足の向上を目指します。
- ・マナー研修、人権研修、安全管理研修、コンプライアンス研修、専門知識の研修や市民活動研修等を実施予定です。

● マナー研修

来園者への対応
ホスピタリティー
コミュニケーション など

● 人権研修

LGBT
ハラスメント など

● 安全管理研修

救急救命処置
防災訓練
AED研修 など

● コンプライアンス研修

ハラスメント
情報セキュリティ など

● 専門知識の研修

植物について
設備メンテナンス など

● 他の指定管理で培ったノウハウの共有

プロジェクトノウハウ共有 など



[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

(1) 危機管理体制および安全対策に関する考え方

私達は、前指定管理期間において、危機管理マニュアルの作成を行いました。「公園施設の安全点検に係る指針（案）（平成27年4月、国土交通省）」に基づいて、これまでにわたる公園施設の運営管理を通じて蓄積してきた業務ノウハウを当公園に活かしてまいります。

公園管理において、「安全・安心の確保」は、もっとも重要な項目のひとつです。利用者が常に安全に過ごせるように管理しなければなりません。さまざまな人びとが多様な活動を行っている公園では、突発的・偶発的な事故を100%阻止することはできません。

そうした公園での事故・事件の発生を予測し、事前にその発生を抑止するとともに、万一発生した場合に、その被害を最小限にとどめて再発を防ぐよう、次のとおり、危機管理・安全管理を行ないます。

① 事故発生時や緊急時の対応策

公園の管理下において事故等が発生した場合は、公園利用者等の生命と健康を最優先に、迅速かつ適切に対応するため、次の方針の下、図のとおり体制を整えます。

事故等発生時の対応方針

1. 公園利用者、スタッフ等の安全確保、生命維持を最優先する
2. 冷静で的確な判断と指示を行なう
3. 適切な対処と迅速で正確な連絡、通報を行なう

すべてのスタッフは、次のことに留意して対応します。

- ・ 傷病者が発生した場合は、消防署に通報し、救急車が到着するまでの間に、その場で心肺蘇生等の一次救命処置が求められます。事故等の態様によっては、救命処置が一刻を争うことを理解し行動します。
- ・ 利用者の生命に関わる緊急事案については、管理職への報告よりも救命処置を優先させ、迅速に対応します。
- ・ 事故等の状況や傷病者の様子に動揺せず、また他の利用者等の不安を軽減するように対応します。
- ・ 応急手当てを優先しつつも、事故等の発生状況や事故等発生後の対応およびその結果について、適宜メモを残すことを心掛け、対応がひと段落した時点でメモを整理します（記録担当のスタッフに引き継ぐ）。
- ・ 傷病者のご家族や草津市に対し、事故等の発生（第1報）を可能な限り早く連絡します。その際は、事故等の概況、けがの程度など最低限必要とする情報を整理した上で行ないます。
- ・ 被害の詳細や搬送先の医療機関等、ある程度の情報が整理できた段階で第2報を行なうとともに、以後、正確かつ迅速な連絡に努めます。

最初の電話・来訪に対して

公園の代表として、まず要件(「誰に対して何を求めているのか」など)を確認する

- 話しやすい雰囲気づくり
- 丁寧な態度、相手と目を合わせる
- 明るい声でゆっくりと話す
- 正しい言葉づかい、敬語・クッション言葉の使用

- 担当者が明確な場合
⇒担当者に引き継ぐ
- 対応者で対応できる場合

● 担当者が不在、または不明確な場合

- 1.メモをとりながら、用件を正確に記録する
- 2.折り返しこちらから連絡する旨を伝える(連絡方法の確認)
- 3.担当者に報告する。担当者が不明確な場合は、上司等に相談して担当者を決める。

担当者による対応

- 1.相手の気持ちに寄り添い、言い分をじっくり聞くことで、事実関係と言い分を把握する
- 2.判断が難しい場合には、回答を保留する
- 3.内容の確認・説明
「事実関係・言い分の要点」「できること・できないことの説明」「今後の対応予定」等

担当者による対応

- 1.客観的事実をメモに整理する
- 2.主観的情報も重要
- 3.上司に報告、情報の共有化
- 4.緊急度合いに応じて、草津市、園内事業者、地域へ報告

事故発生時の対処、救急および緊急連絡体制

② 個別の危機管理・安全対策

● 気象災害への対応

大雨・台風・大雪などによって公園の利用に危険が予測される場合は、利用者や従業員等の安全を確保するため、臨時休園などの措置を取ることも求められます。特に、雨や雪の降り始めやピークはいつかなど、最新の情報を入手し、草津市から発令される避難に関する情報（※避難準備・高齢者避難開始、避難勧告、避難指示等）などにも留意し、草津市をはじめ園内事業者等とも連絡を密に取りながら、できるだけ早期に対応を検討し、判断します。

利用者が公園内にいる場合は、スタッフで分担して、園内や周辺の状態（道路の冠水等）を把握します。ただし、スタッフの安全に配慮し、できる範囲で把握を行いません。

また、必要な場合は、直接のお声かけや園内放送で近くの安全な場所に避難するよう、呼びかけを行いません。

雷や竜巻に対しては、予兆が見られたら、速やかに安全な場所（屋内等）へ避難を誘導します。

天候が回復した後は、各事象に応じた点検チェックリストの項目に従って園内を点検し、安全が保たれているか確認します。なんらかの措置が必要な箇所が見つかった場合は、早急に危険を排除する処置を行ない、草津市ほか関係各所へ速やかに報告します。

● 地震への対応

地震による揺れを感じたり緊急地震速報を受信したら、直ちに安全確保のための初期対応として、「落ちてこない・倒れてこない・移動してこない」場所を素早く判断し、利用者に避難誘導を行いません。避難者の受入れ体制を整えるにあたり、「防災トイレ」「防災パーゴラ」「かまどテーブル」の防災施設を開設し、一次避難地としての役割・機能を果たします。

揺れている間でも、利用者の安否確認、避難行動の補助、応急手当等が必要である場合は、スタッフの安全確保した上で人命確保を第一に考えて行動します。

地震の揺れが収まった後は二次災害を起こさないよう、正確な情報に基づいた判断と適切な避難行動を行いません。情報収集を行なうにあたり、停電時を想定して電池式ラジオを公園管理事務所に配備します。

園内の建物、施設、設備等に危機管理マニュアルに基づいて被害や危険箇所がないか点検し、「危険」「要注意」と判断される箇所については避難者の立入禁止措置を講じます。なんらかの措置が必要な箇所が見つかった場合は、早急に危険を排除する緊急処置を行ない、草津市ほか関係各所へ報告します。

● 火災への対応

火災が発生した場合は、スタッフは定められた**自衛消防組織編成表**に従って、**通報・連絡、初期消火、避難誘導、救護活動を開始**します。

火災発生時は火災の内容を十分把握していない段階であっても**速やかに通報**し、追って確認の取れた情報を通報します。また同時に草津市や園内事業者等への連絡も行います。

初期消火にあたっては、近くのスタッフ、消火器を可能な限り**早く集めて、集中的に行**ないます。ただし、天井に燃え広がる等により消火不可と判断される場合は人命第一、拡大阻止のため、速やかに扉を閉めて避難します。

また、出火した旨を速やかに来園者に知らせ、一斉に避難誘導するのが原則ですが、パニックによる**二次被害を防ぐ**という観点で、避難開始に時間差をつけることもあります。

● 不審者への対応

暴力行為や凶器の所持、常習的に悪質な行為を繰り返している等を判断基準とし、**利用者に危害を加える可能性**があると判断される場合は、速やかに110番通報するとともに、草津市や園内事業者等へも連絡します。

利用者等の**生命や安全を守る**ために、警察が到着するまで時間を稼ぐことを優先します。できるだけ多くのスタッフで**防御に役立つもの**（傘や消火器等）を持って取り囲み、暴力の抑止と被害の防止を図ります。

不審者の暴力行為等により、利用者やスタッフが負傷する事故等があった場合は、**応急手当**を行なうとともに、必要であれば、救急車を要請します。また、速やかに情報の整理、提供を行ないます。

● 熱中症への対応

近年の酷暑の影響により、一般環境における熱ストレスが増大し、日常生活においても**熱中症の発生が増加**しています。

公園では、暑さを凌げる木陰、日よけの下や屋内に、多くの人が一度に利用できるスペースが十分でないことも多く、夏期を中心に熱中症のリスクが高まります。体温調整機能が低下している高齢者や、体温調整機能がまだ十分に発達していない小児・幼児は、成人よりもリスクがさらに高く、より注意が必要です。

症状が重くなると生命へ危険が及びますが、適切な予防法や処置をスタッフが理解し行動することで、**重症化を回避**します。

けいれん、ふらつき、めまい、吐き気などは、熱中症を疑う症状です。意識を失っている場合は、すぐに救急車を要請し、同時に応急手当を行ないます。意識がある場合は、涼しい場所に避難させ、衣服をゆるめて体を冷却し水分を補給します。症状が改善しない場合は、状況に応じて、救急車を要請し、病院へ搬送します。

現場対応可能レベルの軽症（Ⅰ度）から入院して集中治療の必要性がある重症（Ⅲ度）まで分けられる為、30分程度で快復した場合を除いて現場での自己判断を避け、専門機関に委ねます。

● 危険生物への対応

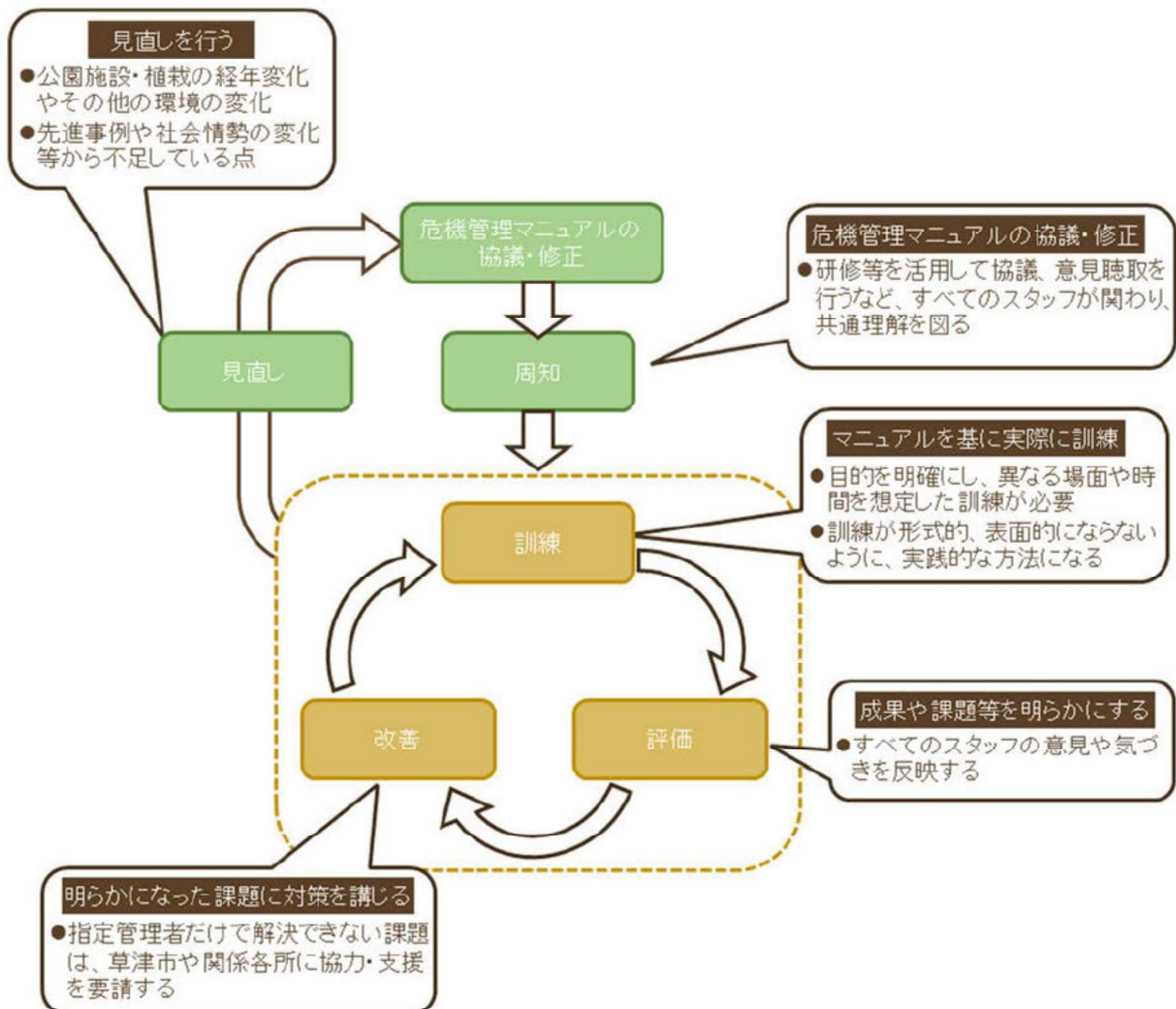
チャドクガ、セアカゴケグモ、ハチ（スズメバチ等）などの危険生物が、公園内で人に危害を与えかねない状況になった場合は、注意看板の設置や、必要に応じて巣の撤去等を行い、人命の安全を第一に対応します。



③ 危機管理マニュアルの作成とブラッシュアップ

草津川跡地公園マネジメント・パートナーズでは、草津川跡地公園の状況に即した危機管理マニュアルを、第3期指定管理期間に作成をしています。これは、すべてのスタッフが、自他の役割等や利用者の安全を確保する体制を共通理解することで、実際に事故等が発生した際には、それぞれが的確に判断して円滑に対応できるようにするものです。危機管理マニュアル研修に用いることでスタッフの理解を深めます。また、内容については随時見直しを行い、ブラッシュアップを繰り返します。

公園を取り巻く安全上の課題は、時代や社会の変化に伴って変わっていくものであり、従来想定されなかった新たな安全上の課題の出現などに応じて、訓練、評価、改善を繰り返し、柔軟に見直します。



危機管理マニュアルの作成とブラッシュアップ

④ 事前の危機管理

公園での事故・事件の発生を予測し、事前に抑止することは、危機管理、安全管理にとってとても重要です。事が起こる前に、次のような取り組みを行なうことで、事故等を防止し、または被害を最小限に止めます。

● 防災イベントの実施

関係機関と協議して、公園に関わる管理者・施設関係者、公園周辺地域の方々を中心に防災イベントを開催します。

草津川跡地公園に施されている一次避難地に準じた空間設計や防災施設の整備を活かし、災害発生時には、公園が持つ一次避難スペース、また緑のオープンスペースに守られた安全な避難ルートとしての機能を発揮できるよう、防災イベントで、地域との防災コミュニティづくりを推進します。

また、災害時の安全確認や連携した復旧活動にはスマートフォンが必要不可欠である為、レンタルモバイル充電器など、平常時であっても来園者の快適な利用の一助となるような防災対策ツールの設置を検討します。

● 点検

公園内の建物構造物、施設設備、遊具の安全を点検することは、利用者が事故等に巻き込まれることを未然に防ぐ重要な危機管理の一つです。

危険箇所を早く見つけ出し、取り除くため、実際の利用方法、利用頻度などの利用状況を観察し、通常の利用において安全であることを確認します。

- | | |
|-----------------------|---|
| アメニティ巡回等、安全確保のための日常点検 | ・ 園路、樹木、遊具、トイレほか公園施設をスタッフが毎日安全点検して、問題に応じて迅速かつ適切に対処することで、常に安心・安全な公園利用を確保する |
| 樹木点検と樹木診断 | ・ 花見時期やイベント時等の繁忙期には回数を増やすなどの対応を行なう |
| | ・ 樹木医の指示のもと、定期点検や台風時等緊急点検を実施する |
| | ・ 生育不良木については、樹木医による樹勢調査、土壌調査を行ない、報告書を作成し、対応策を提案する |
| 施設の安全点検 | ・ 電気設備等は法定点検を着実に実施する |
| | ・ 遊具は、スタッフによる日常点検と専門業者による定期点検を行なう |
| | ・ 危険箇所があれば、即時使用中止するとともに修理等適切な対応を行なう危険箇所や要因を早期に発見する |

スタッフは、危険等から利用者等の生命や身体の安全を守るため、状況に応じた的確な判断や行動が求められます。緊急時の組織体制や役割分担の認識を持ち、安全に関する自らの意識や対応能力を高めるため、研修を行ない、実践的な態度や能力を養います。

【研修内容の例】

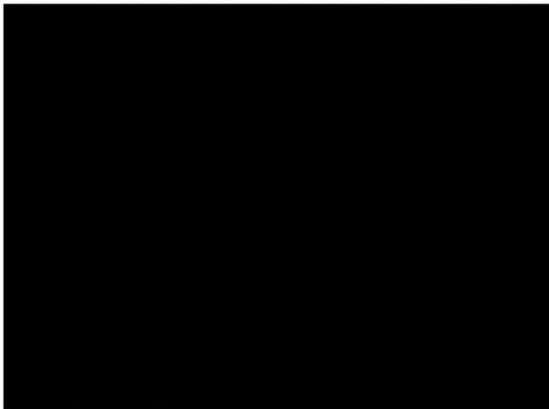
- ・ 危機管理マニュアルの理解や見直し
- ・ 危機管理マニュアルに基づく防災・防犯等の避難訓練
- ・ 事故等発生時の対応訓練
- ・ AEDを含む心肺蘇生法などの応急手当に関すること
- ・ 実際の事故事例や課題についての議論や対策の検討、再発防止策の共有
- ・ 樹木医による植栽点検研修
- ・ 施設の安全点検研修



AEDを含む心肺蘇生法などの
応急手当研修のようす



実際の課題についての議論、
対応策検討・共有研修のようす



樹木医による植栽点検の研修の
ようす



施設の安全点検研修のようす

研修内容の例

(2) 苦情、トラブル発生時の対応

クレーム発生時の対応方針

いかなる場合であっても、利用者の立場で物事を考えて行動します

苦情・クレームは、利用者が期待するサービスの期待水準を大きく下回った場合に現れます。多くの方が利用する公園では、利用者の好みは多種多様、それぞれの期待水準もさまざまなので、「クレームは必ず発生する」ということを前提に、次の手順で、スタッフ一丸となってクレームに対応します。

① 対応の流れ

● 公園内での使用を禁止されている乗り物への対応

公園内で禁止されている単独で自走する乗り物を使用する来園者へお声掛けします。

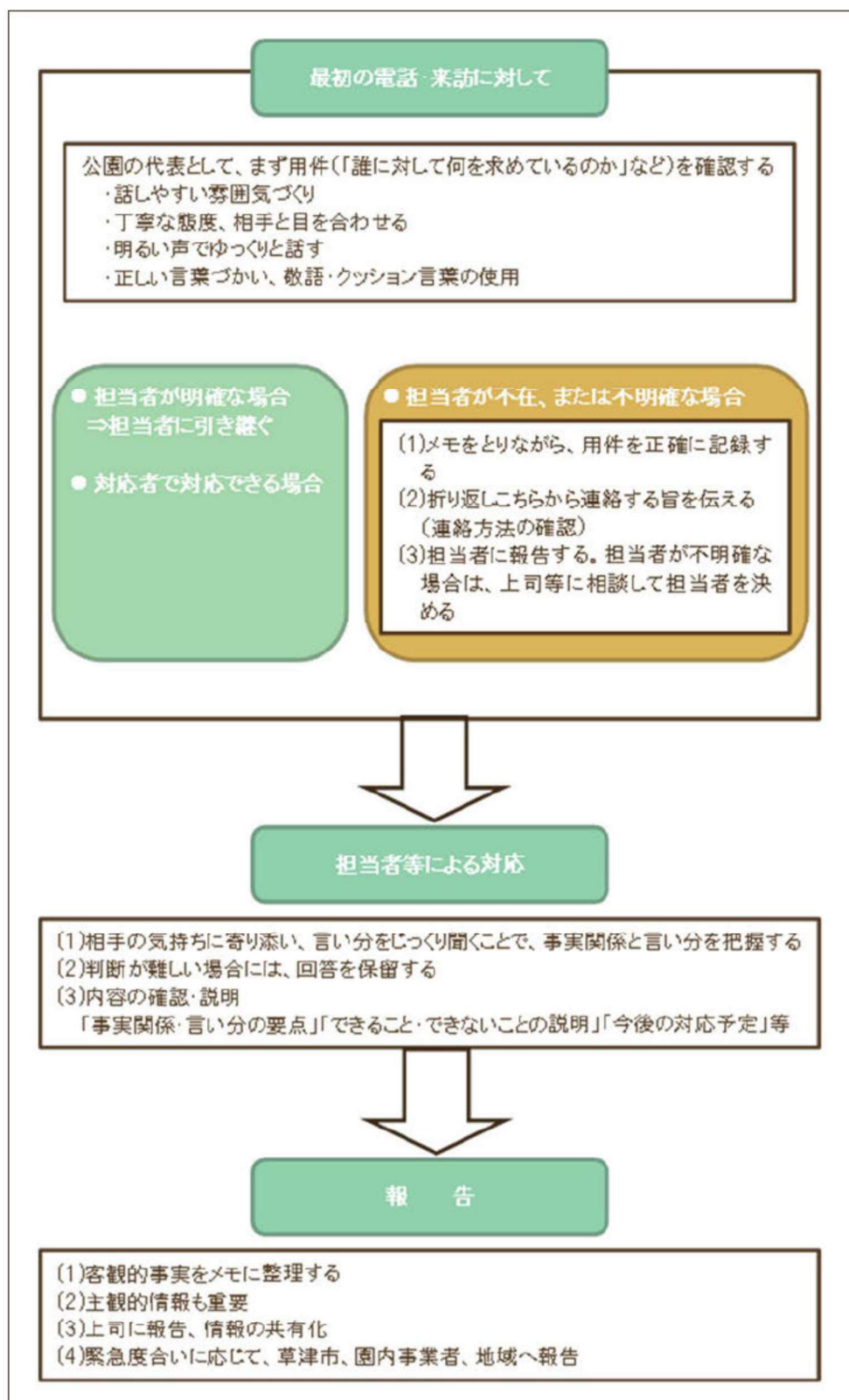
スケートボードやBMXといった乗り物については、これまでの利用者属性の傾向を鑑み、最低2名のスタッフでお声掛けの対応にあたります。

再三注意を従わなかったり、怒号や暴力行為を働いていたりする場合は、利用者に危害を加える可能性があると考え、速やかに110番通報するとともに、草津市や園内事業者等へ連絡します。

町内の主な利用場所であるイベント広場の照明を21時消灯とすることで禁止乗り物の夜間利用を抑制しながら、日中～消灯までの利用対策を考案し提案します。



公園利用者からのクレームが発生した際は、図のとおりの流れで対応します。



暴力行為など違法行為を伴う「ハードクレーム」に対しては、必ず複数人で対応し、速やかに草津市に報告し、関係機関と連携します。

② 再発防止のための組織対応、クレームの収集、業務改善

クレームには、個人だけで対応するのではなく、組織対応することで、すべてのスタッフが同じ対応を行なえるようにします。

苦情・クレームが発生することで、サービスの改善点が見つかったり、利用者のニーズが分かったりすることもあるため、より良い公園づくりのチャンスであると捉えて、クレームを収集し、全員で誠実に対応し、改善します。

● スタッフ全員でクレーム最優先を徹底

クレームは後回しにせず、最優先に行います

● クレームの犯人探しより、クレームが起きた真の原因追及を

犯人を捜しあてるよりも、原因を追究して、同じクレームを受けないよう改善できる点を探します

● 業務知識やクレーム対応方法の標準化

対応するスタッフにより返答が異なることのないように、業務知識や対応方法をマニュアル化し、情報を共有します

● スタッフ間の確実な情報連携

クレームを引き継ぐ際は、正確な記録を取り、何度も同じことを訊かないようにします

● クレームのバックアップ意識

園内で発生したクレームには、すぐにフォローする意識をスタッフ全員に徹底します

またJV本部は、連絡・相談を受けたら、速やかかつ的確にバックアップを行ないます

● クレーム記録簿の作成

個々のクレームは、小さなことでも「クレームの内容」「対応方法」「経緯」「結果」などをまとめて記録し、記録簿を作成します

● クレーム対策ミーティングの実施

クレームの原因究明と、その対策・回答をスタッフで考える場を作ります

③ 研修

各スタッフが、クレームを受けた場合に適切に対応し、その記録や報告を適切に行えるよう、研修を行ないます。

クレームの対応をするにあたっては、第一に業務範囲を正しく知っていることが重要です。また、対応時や引き継ぎ時の注意点や、再発防止策について、すべてのスタッフが同じ対応ができることが求められます。

これらをスタッフ研修として繰り返し行ない、クレームを適切に対応できる体制を作ります。

