

2 任務

(1) 通報連絡班

- ①火災を発見した場合等、速やかに消防署（119番）、その他関係機関に通報する。
- ②火災の通報を受けた場合、速やかに防火責任者に連絡する。

(2) 消火班

消火器等を使い、初期消火を行う。

(3) 救護班

負傷者、要救護者の救助及び応急措置を行うとともに、救護場所への搬送を行う。

(4) 避難誘導班

防火管理者又は防火責任者の指示に従い、状況に応じて最適避難経路を判断し、入園者を安全に誘導する。（高齢者、子供、障害者等を優先して誘導）

(5) 非常搬出班

重要書類、管理用キーボックス等の非常持ち出しを行う。

イ 盗難

- 開園時の園内外の盗難の防止については警察等関係機関の協力を得て、警ら等監視を行います。また、各施設については機械警備により監視を行います。

区 分	ブロック	警 備 内 容	備 考
管理棟	職員管理	各エリア独自に防犯のセット/解除を可能とし、両エリアセット後共用部（トイレ・ホール等）は自動セットとなること。 最終出入口…職員用、レストラン裏口	○遠隔監視制御機能 ～管理事務所において監視・セット/解除が可能 ○防犯センサー ～それぞれに認識番号を付与
777-ドーム	職員管理	各エリア独自に防犯のセット/解除を可能 最終出入口…北館1階、地下階北側	
	テナント管理		
西館	(単独ブロック)		
南館	(単独ブロック)		
東館	(単独ブロック)		
北館	職員管理	各エリア独自に防犯のセット/解除を可能 最終出入口…2階回廊側、1階倉庫	
	テナント管理		
花きセンター	(単独ブロック)		
木の館	(単独ブロック)		

- 異常時には、米子警察署等関係機関に通報します。

ウ その他の災害

緊急地震速報等受信システム（J-ALERT）の設置に伴う災害予報

消防庁が人工衛星を用いて緊急地震速報等の情報を送信し、施設に設置された専用小型受信機で受信して自動放送させるシステム。花回廊には管理棟に専用小型受信機を設置。

○提供される情報

- ①緊急地震速報
- ②震度速報
- ③津波警報・注意報
- ④噴火警報・予報
- ⑤気象警報・注意報
- ⑥国民保護情報（弾道ミサイル情報、航空攻撃情報、ゲリラ・特殊部隊攻撃情報、大規模テロ情報）

地震の場合

(ア) 発生時の対応

- ①入園者、職員ともに器物から離れ、頭部を保護する等の安全確保行動をとる。
- ②入園者に、一斉放送により、落ち着いて行動するよう放送する。（通電の場合）
- ③火気使用設備の停止

(イ) 地震収束後

- ①被害状況の確認（負傷者、施設設備、周辺施設等）
- ②負傷者の救出、応急手当。重大な場合は、119番に通報
- ③入園者への状況報告（通電の場合）

○避難誘導については、別項目

傷病者の場合

管理事務所に連絡することとし、管理事務所職員は、入園者の意向を確認するとともに、適切な対応を行います。

○管理事務所は、住所・氏名・年齢、親族等の連絡先、疾病の状況（場所、けがの状況等）、既往症の有無、意識の有無等を確認する。

(ア) 軽傷の場合

- ①応急手当を望んだ場合
管理事務所備え付けの救急箱により対応
- ②医療機関の紹介
～伯耆中央病院（62-1212）、日野病院（72-0351）、
国立病院機構米子医療センター（33-7111）
- ③救急車の手配
必要に応じ、119番に通報する

(イ) 重傷の場合

- ①119番に通報する

〔避難誘導等の手順〕

火災による延焼が激しい場合や建物の倒壊のおそれがある場合など入園者に危険が及ぶ可能性があるときは、入園者の安全に最大限の配慮をします。

- ① 状況判断
各箇所に職員が行き、「園内が危険」であり、避難の必要があることを説明
- ② 避難誘導
 - ・避難経路を示して誘導する。
 - ・落ち着いた口調で誘導する。

- ・要所要所に職員を配置し、常に声掛けを行うとともに、安全を確保する。
- ・身体障がい者、子供、老人を優先すること。また、女性から先に誘導する。
- ・段差の大きい箇所は避け、身障者スロープを誘導路とする。
- ・避難し損ねた者がいないことを確認する。

〔避難場所〕

- ・最終避難場所 駐車場
- ・一時避難場所 芝生広場等周辺に建物のない広場等

④ 確認等

- ・負傷者、行方不明者の確認
- ・消防等が到着した場合は、必要な情報を正確に伝達するとともに、可能な限り消防等と連携しながら、負傷者の手当、不明者の捜索・救出を行う。
- ・入園券と引き換えに入園料を返却する。

工 警備

○事故・事件の防止等

①基本方針

- ・日々園内巡視を行い、不審者、不審物等の発見、消防法に基づいた機器の点検、避難動線確保等の適切な処置を行い、事件・事故の防止及び被害の拡大防止に努めます。
- ・異常を発見した場合は、来園者の安全確保を第一に対応するとともに、警察・消防をはじめ関係各所に連絡します。
- ・開園時間外は機械警備を行い、施設・設備の異常を監視し、警備会社との連絡により、速やかな対応が出来る体制とします。

②機械警備内容

防犯管理	8 施設 1 2 ブロック	管理棟 (3)、フラワードーム (2)、東西南館 (1) 北館 (2) 花きセンター (1)、木の館 (1)
機器異常監視	2 2 項目	栽培温室動力盤 (3)、ボイラー室 (1) 花きセンター動力盤 (2)、ガラス温室 (2) 変電所 (6) 給水・ポンプ装置 (5) レストラン管理棟空調・受変電機器 (3)
火災監視	自動火災報知設備と連動。	

○交通誘導

①基本方針

- ・交通誘導は警備会社に再委託し、駐車場に警備員を配置して実施します (閑散期除く)。
- ・駐車場に入出入りする車両の誘導及び整理、歩行者の安全確保を行います。
- ・混雑の予想される場合は事前に警察等と協議し、警備計画を策定して適切な対応を取り、周辺道路の渋滞を発生さないよう安全かつ円滑な交通誘導を行います。
- ・来園者に対して必要最小限の基本的な各種案内を行います。

②業務計画

○交通誘導実施時期

- ・ 4月～11月、3月 8時30分～17時30分
- ・ ムーンライトフラワーガーデン、フラワーイルミネーション開催時 17時～21時

○誘導員人員配置

来園者予測に応じて誘導員の配置数を調整

- ・通常：1～5人程度
- ・大型連休・大型イベント時：35人程度

○その他

あらかじめ誘導警備の教育を受けた者を配置します。

誘導員は来園者に対して接遇の意識を持って丁寧に対応するように努めます。

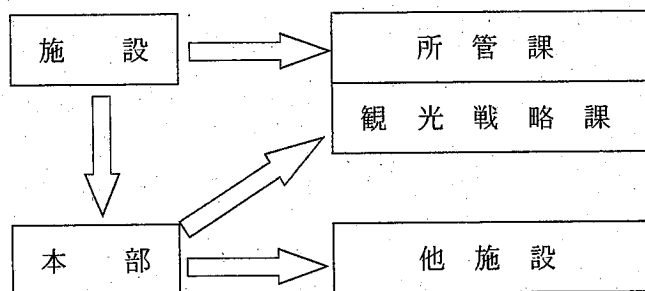
(2) 緊急時の体制・対応

ア 緊急時の体制について

当該事案発生の場合には的確な対応を取るとともに、関係機関への周知徹底を下記のとおり行います。

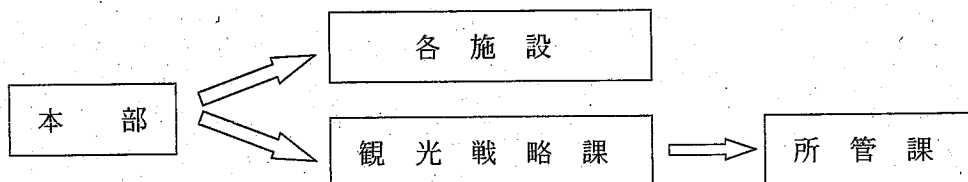
1 連絡体制

①施設からの連絡

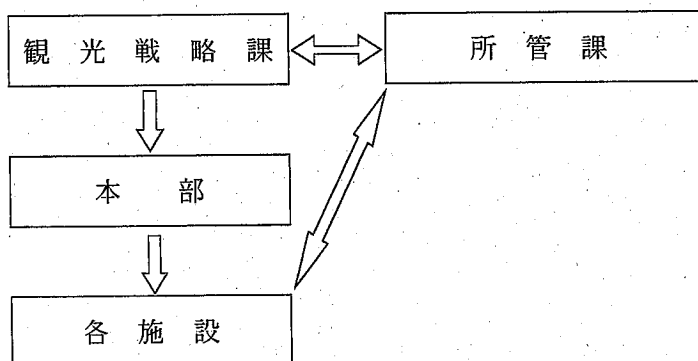


*花廊職員は施設長に連絡が取れない場合でも、速やかに直接本部に連絡する。

②本部からの連絡



③鳥取県からの連絡



イ 緊急時の対応について

災害等緊急時の対応については、入園者の安全確保を第一に考えることとし、次のとおり対応します。

(ア) 入園者の安全・安心の確保

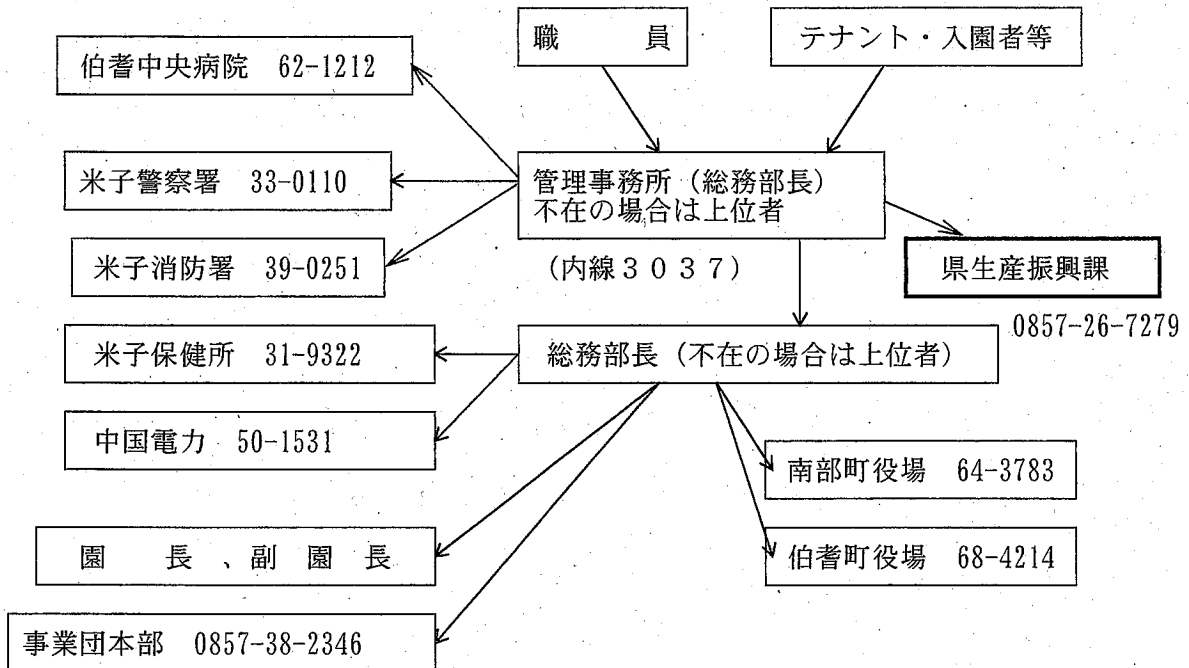
- ①災害発生時においては、まず入園者の生命・身体を安全に守ることを第一に考えて行動する。
- ②職員自らが現場に向かい対応するとともに、お客さまに直接事故発生の報告及び説明を行い、入園者の不安を和らげる。
- ③避難誘導に当たっても、できるだけアナウンスではなく、直接入園者の顔を見ながら、指示することで混乱を未然に防ぎ確実な避難誘導を行う。

(イ) 安全確保のための備え

- ①職員による定期的な園内巡回を行い、火災、事故の予防、早期発見に努める。
- ②十分な防災用具を常備し、非常時に備える。
- ③定期的実施する防火訓練に併せて、非常時の人的応急措置研修を行う。また、訓練等の対応手順書を目に付く場所に掲示するなど迅速な対応ができるよう日頃から心掛ける。

ウ 事故・故障等異常時の措置

- 生産振興課に速やかに報告する。
- 関係機関との連絡調整を速やかに行う。
- フラワートレインについては、運行マニュアルに基づき行う。(別添資料)
- 夜間休日の連絡先は緊急連絡網による。



(3) 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

○ トラブルの未然防止

ア 入園拒否

(ア) 対象者

- ①他人の身体等に害を及ぼす恐れのあるものを所持している者
 - ・拳銃、刀剣類、バット、花火等を所持している者
 - ・拡声器、メガホン等騒音を発する恐れのあるものを所持している者
 - ・プラカード、のぼり、チラシ等を所持している者
- ②著しく粗野又は乱暴な言動で他の入園者に迷惑を掛ける恐れがあると認められる者
- ③ペットを伴っている者
 - ・介助犬、介護犬以外のペットについては、入園禁止とする。
- ④その他禁止行為を行おうとする者
 - ・たき火をすること。
 - ・無許可で寄附の勧誘、署名活動を行うこと。
 - ・展示物を持ち出すことや接触が禁止されている展示物に触れること。

(イ) 対応方法

- ①他の入園者の安全、花回廊の秩序維持についてよく説明し、入園できないことを理解させる。(なお、拳銃等の所持については、管理事務所に連絡し、警察に通報させること。)
- ②退出しない場合は、管理事務所に緊急連絡し、複数の者により対応する。暴力行為等があった場合は、警察に通報すること。
- ③ペットを伴った入園者には、管理事務所でのペットゲージでの預かりを案内し、了承を得られた場合は誘導する。

イ 強風、大雨、大雪時の対応

- ①台風や大雪に関する警報が発せられた場合等においては、安全が確保できるかどうか慎重に判断し、入園者に危険が及ぶと考えられるときは、閉園にすること。
- ②閉園にするまでには及ばないと判断したときにおいても、危険箇所には近づかないよう周知すること。

○ トラブル等の対処方法

園内で起きたトラブルは、速やかに処理することが大切であるが、他の入園者が巻き込まれたりすることのないよう十分に注意すること。

ア 暴力行為を発見した場合

- ①乱暴な言動をしたり、危険物を持ち込んだりする入園者を確認した場合は、直ちに管理事務所に緊急連絡し、退出させること。
- ②複数の者で対応し、他の入園者が巻き込まれることのないよう対処すること。

イ 迷子の取扱い

- ①保護者等からの届出
 - ・可能な範囲で周辺の捜索を行うこと。
 - ・館内放送を行うこと。
 - ・捜索が困難と判断した場合は、警察へ届け出るよう入園者に依頼すること。
- ②迷子を発見した場合
 - ・その場で保護者の発見に努めること。
 - ・入園者が発見した場合は、発見場所、時刻及び発見者の氏名、連絡先を確認し引き受けること。
 - ・保護者が見つからない場合は、警察に届け出ること。
- ③迷子の引渡しの際の注意事項
 - ・保護者が申し出た特徴と合致するか慎重に判断すること。
 - ・迷子本人に保護者かどうか確認し引き渡すこと。
 - ・家出児童又は犯罪の恐れがあると認められるときは、警察に連絡すること。

ウ 遺失物、拾得物の取扱い

〔遺失物の連絡〕

- ①遺失者の住所、氏名、電話番号、遺失物の特徴、遺失の日時、場所等を聞き取り、管理表に記載すること。
- ②警察へ届け出るよう勧めること。

〔遺失物の引渡依頼〕

- ①お客さまから問い合わせがあった場合は、特徴等を確認の上、管理表に引渡者の受領のサインを貰い、引き渡すこと。

〔拾得物の取扱い〕

- ①拾得した入園者から、本人の住所、氏名、連絡先、拾得日時、場所等を確認の上受領し、管理表に記載すること。現金等貴重品の場合は、有権、棄権、氏名等告知の同意を確認し、預り証を渡すこと。
職員が拾得した場合も、拾得日時、場所等の必要事項を記載すること。
- ②拾得物は、管理事務所・総合案内所に一時保管し、落とし主の申し出を待つこと。
- ③落とし主からの申し出がない場合は、遺失物法に従い速やかに警察署長に提出すること。

〔疑義がある場合〕

- ①拾得物に関して疑義がある場合は、自己の独自判断によって処理するのではなく、総務等に報告し、指示を受けて慎重に取り扱うこと。
- ②不審物に関しては、警察に連絡すること。

エ 迷惑、嫌がらせ行為

- ①催し等の行事に伴い事前に各種活動家などの反対行動が予想される場合は、県生産振興課や警察と連絡を密にして対応すること。
- ②敷地内は管理権に基づき、各種迷惑行為には断固として中止を要請し、退出を求めること。
この際、花回廊で対応できないと判断した場合には警察に排除を依頼すること。

オ 苦情、提言等の対応

①苦情等の記録・協議

- ・入園者からの苦情は、園の運営の参考とするため、園長に報告すること。
- ・改善の必要な事項は、園長を含めて協議し、改善策は全職員に周知すること。

②改善策、処理の告知

- ・軽易な案件については、園内協議の上、その処理方針を園内に周知すること。
- ・利用者等多様な意見を求める必要があると考えられる案件については、さらに協議し、方向付けをすること。

③苦情の聞き取り等

- ・落ち着いた態度で最後まで聞き、誠実な対応で納得いただけるよう説明すること。
言い訳や議論は避け、相手が興奮してる場合は、低い声でしっかり話すよう心掛けること。
- ・謝罪するときは、誠意を持って丁寧に謝ること。過失の程度によって園長が直接謝罪すること。

カ 駐車場内での交通事故の対応

- ①駐車場で交通事故等が発生した場合は、すぐに警察に連絡するとともに事故処理票を作成すること。
- ②駐車場の事故については、当事者同士の問題なので、花回廊としては責任をとれない旨の説明をして個別な口出しはしないこと。

4 利用者等の要望の把握及び対応方針

(1) 方針

花回廊がお客様から継続して支持いただけるためには、常にお客様の目線で園内を改善し続けることが必要です。

そのため、花回廊運営にお客様の声やニーズが反映する体制を充実します。

(2) 現在の実施内容

① 利用者等の要望の把握

(寄せられる声)

- ・利用者意見の把握のため、西館にご意見箱を設置し毎日回収
- ・西館エスコートスタッフに寄せられたご意見を日報として報告
- ・電話、手紙、ホームページ、SNSへの書き込み

(集める声)

- ・イベント時に利用者の声をスタッフアンケートにより集約・分析

(その他)

- ・スタッフが聞き取った意見や営業担当が営業時に収集した意見等の集約

② 利用者の要望等への対応

- ・園長に報告し、対応方針の指示を受け、担当課で実施案を作成し、園長協議の上実施する。
- ・データとして整理分析し、イベント反省会などに活用し、以降のイベント等の改善に活用する。

(3) 今後の充実・改善事項

ア 基本的な考え方

- ① 周辺施設・団体や花き振興、観光振興に関わる方々から意見、提言をいただきながら、多くの方々に満足いただけるよう、多様なニーズに対応していく。
- ② スタッフ全員が、接客時などにお客様の声、ニーズを把握するよう注意を払い、改善が必要な事項は、上司への報告や職員提案を積極的に行う。
- ③ お客様の声、アンケートデータなどを電子化し、情報の共有化を図るとともに、管理、分析し、改善策の策定につなげる。

イ 方法の改善

- ① アンケートのサンプル数を拡大し、分析精度の向上を図る。
- ② 未来園者の声を収集するため、園外アンケートなどを実施する。
- ③ 情報収集、整理、分析、発信を行います。

ウ 反映するための方法について

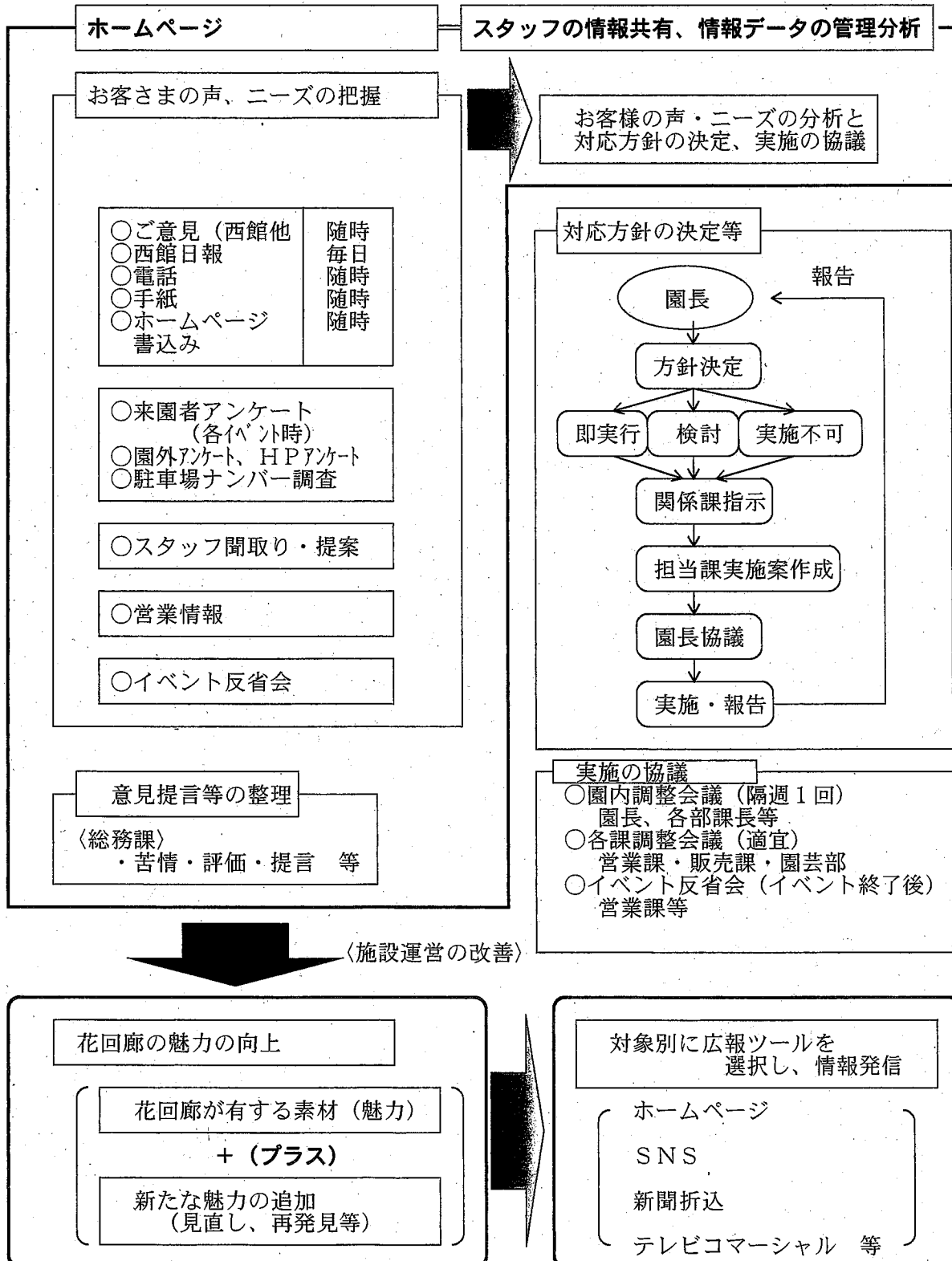
- ① お客様の声、ニーズが花回廊の運営に反映されるよう、定期的に情報分析と対応について協議する。
- ② 園内調整会議や各課調整会議などを開催し、新たな魅力の開発などを行う。

お客様の声やニーズが園内運営に反映する体制

1 改善の骨子

- ① 周辺施設や花き振興、観光振興に関わる方々から意見・提言をいただく。
- ② スタッフ全員がお客様の声やニーズに基づき、積極的に花回廊を改善し続ける。
- ③ お客様の声などの情報は、電子データ化し、ホームページなどに保管して情報の共有化を図る。
- ④ 声やニーズを把握し、園内調整会議、イベント反省会などを通じて運営に活かす。

2 改善のイメージ図



5 組織及び職員の配置等

(1) 管理運営の組織

ア 基本的な考え方

管理運営体制については、「国内最高レベルのフラワーショーガーデン」に相応しいサービスの提供や集客促進、園内の植栽管理を果たすために必要な要員を確保するとともに、入園者の安全に配慮し、又お客様のニーズに迅速に対応できる体制とします。

イ 職員の配置等について

○園長

・地域の活性化や地域・団体との連携への取組みに積極的に参加します。

○副園長

・副園長を配置し、園長を補佐します。

○管理運営業務

・総務会計、施設管理業務の総括をします。

○営業販売業務

・営業販売部長を配置し、営業・販売業務の総括をします。

○植栽管理業務

・技術アドバイザー

植栽花き適正検討、栽培技術の開発など花き技術指導にあたる職員を配置します。

○園芸部長

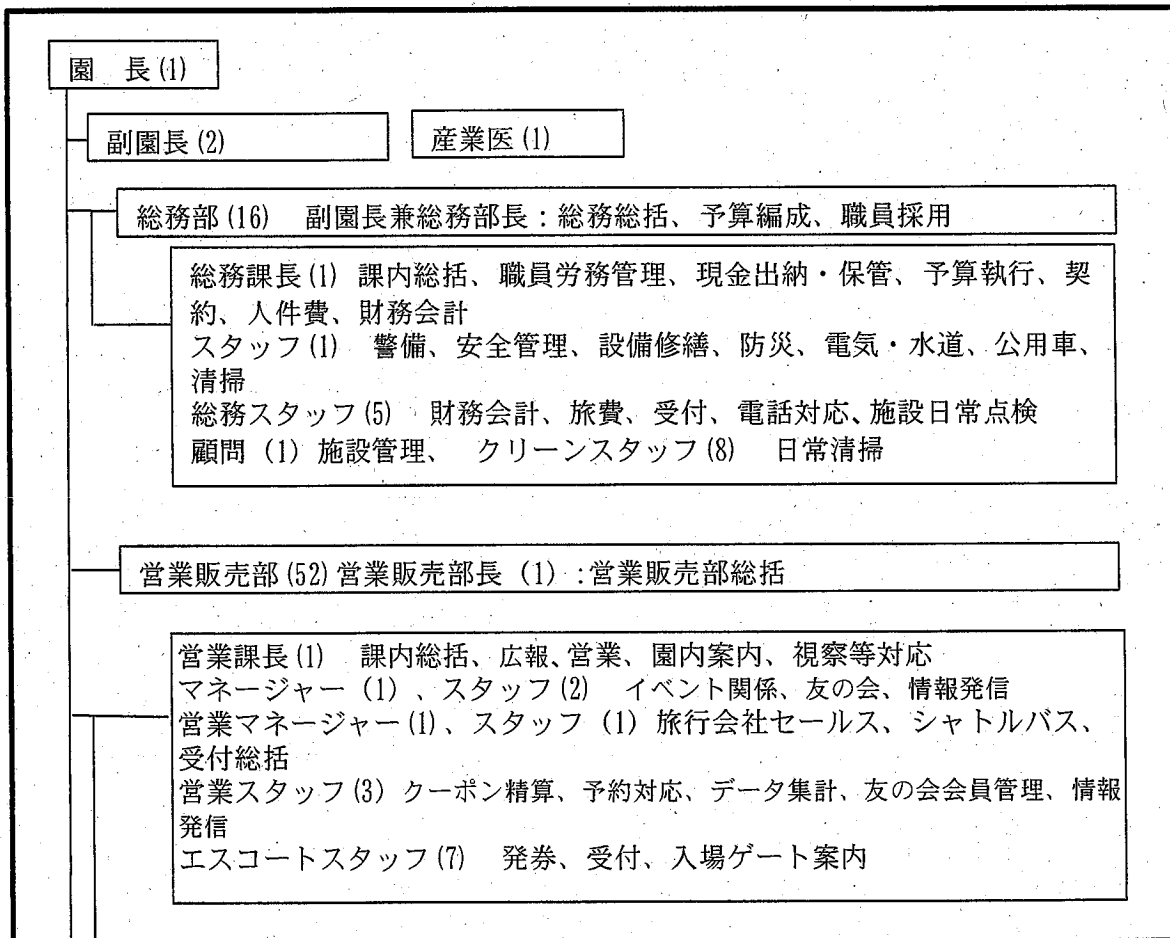
園芸部に園芸部長を配置し、樹木管理課・花壇管理課・企画課を総括するとともに、園芸業務の連携を確保します。

○「障がい者の雇用の促進等に関する法律」に係る職員の配置

・同法の規定に基づく職員を1名配置します。

ウ その他の業務

・鳥取県観光事業団本部は、とっとり花回廊の労務管理、財務管理及び管理運営の総括をします。



販売課長(1) 課内総括、販売新規事業、レストラン、フラワートレイン
スタッフ(2) 販売・仕入、営業委託、新規事業、レストラン管理・運営
販売スタッフ(10) 土産物・特産品・園芸各ショップ
トレイン管理主任(2) トレインスタッフ(7)
レストランスタッフ(13) 調理、ホール、レジ業務

園芸部(45) 副園長兼園芸部長:園芸部の総括、園芸部職員の労務管理

技術アドバイザー(1) 花き技術指導、植栽適正検討・栽培技術開発

樹木管理課長(1) 課内総括、芝生管理、沿道修景
スタッフ(1) 樹木・バラ植栽管理、林床整備、山野草、ユリ植栽管理
樹木管理スタッフ(10) 植栽管理

花壇管理課長(1) 課内総括
スタッフ(1) 花壇植栽、フラワードーム・南館植栽管理
花壇管理スタッフ(11) 植栽管理

企画課長(1) 課内総括
マネージャー(1) 花・はな・カレッジの運営、テラス・プロムナード・エントランスの植栽管理、ハンギングバスケット展示、情報発信
企画スタッフ(7) 植栽管理、部内事務、体験教室運営

園芸スタッフ(10) 植栽管理、バイテク作業

(2) 職員の職種等

職種 (職名)		雇用関係	月勤務日数	担当する業務内容	資格等	人件費 (千円)
園長		常勤	週40時間	園の総括		8,170
副園長 (兼総務部長)		常勤	週40時間	園長補佐		7,146
総務部	総務部長	常勤	週40時間	総務部総括、予算編成、職員採用	危険物取扱者乙種4類、AED受講	
	顧問	非常勤	月14日	施設管理	危険物取扱者乙種4類、6類	1,680
	総務課長	常勤	週40時間	課内総括、職員労務管理、現金出納・保管、安全管理、防災、空調設備	水道技術管理者、危険物取扱者乙種4類、衛生管理者(第1種)、電気工事士2種	6,023
	スタッフ	常勤	週40時間	営繕工事、警備、防災、設備修繕、清掃、屋外施設、車輛、除雪、汚水処理施設、電気、自動制御、エレベーター	高所作業車運転者、電気工事士2種、危険物取扱者乙種4類	4,540
	施設スタッフ	臨時職員	週40時間	施設管理	電気工事士I種、危険物取扱者乙種4類、一級管工事施工管理技士	2,988
	施設スタッフ	臨時職員	週40時間	施設管理	1級土木施工管理技士	2,563
	施設スタッフ	臨時職員	週40時間	施設管理	1級管工事施工管理技士	2,563
	総務スタッフ	臨時職員	週40時間	財務会計、旅費、会計事務	AED受講	2,563
	総務スタッフ	臨時職員	週40時間	受付、電話対応	AED受講	2,563
	クリーンスタッフ	臨時職員	週40時間	日常清掃	フォークリフト運転、アーク溶接	2,563
	クリーンスタッフ	臨時職員	週40時間		車輛系建設機械	2,563
	クリーンスタッフ	臨時職員	週40時間			2,563
	クリーンスタッフ	臨時職員	週40時間			2,563
	クリーンスタッフ	パート職員	週20時間			1,206
	クリーンスタッフ	パート職員	週20時間			1,206
	クリーンスタッフ	パート職員	週20時間			1,206
	クリーンスタッフ	パート職員	週20時間			1,206
	クリーンスタッフ	パート職員	週20時間			1,206
	クリーンスタッフ	パート職員	週20時間			1,206
	営業販売部	営業販売部長	常勤	週40時間	営業販売部総括、広報、情報発信、営業、視察等対応	AED受講
営業課長		常勤	週40時間	課内総括	AED受講	6,023
マネージャー		常勤	週40時間	広報、情報発信、営業、視察等対応	AED受講	6,023
マネージャー		常勤	週40時間	営業、クーポン、シャトルバス	AED受講	6,023
スタッフ		常勤	週40時間	営業、クーポン、シャトルバス	AED受講	4,540
スタッフ		常勤	週40時間	イベント、展示、友の会	学校長期自然体験全体指導者、赤十字救急法救急員	4,540
営業スタッフ		臨時職員	週40時間	クーポン精算	AED受講	2,563
営業スタッフ		臨時職員	週40時間	イベント補助	AED受講	2,563
営業スタッフ		パート職員	週20時間	HP、FB、情報発信		1,206
エスコートスタッフ		臨時職員	週40時間	総合案内、券売、入園案内	AED受講	2,988
エスコートスタッフ		臨時職員	週40時間		AED受講	2,440
エスコートスタッフ		臨時職員	週40時間			2,440
エスコートスタッフ		臨時職員	週40時間			2,440
エスコートスタッフ		臨時職員	週40時間			2,440
エスコートスタッフ		パート職員	週40時間		調理師免許	2,440
エスコートスタッフ	パート職員	週40時間			2,303	
エスコートスタッフ	パート職員	週40時間			2,303	

職種（職名）		雇用関係	月勤務 日数	担当する業務内容	資格等	人件費 (千円)	
営業販売部	販売課	販売課長	常勤	週40時間	課内総括、販売新規事業、レストラン総括、フラワートレイン	AED受講	6,023
		スタッフ	常勤	週40時間	販売・仕入、営業委託、新規事業		4,540
		スタッフ	常勤	週40時間	レストラン調理、仕入れ	調理師免許	4,540
		販売スタッフ	臨時職員	週40時間	土産物・特産品ショップの販売担当	販売士、大型免許、AED受講	2,988
		販売スタッフ	臨時職員	週40時間		AED受講	2,563
		販売スタッフ	臨時職員	週40時間		AED受講	2,563
		販売スタッフ	臨時職員	週40時間	園芸ショップの販売担当	ハンギングバスケットマスター	2,563
		販売スタッフ	臨時職員	週40時間		AED受講	2,563
		販売スタッフ	パート職員	週40時間	土産物・特産品ショップの販売担当		2,303
		販売スタッフ	パート職員	週35時間		介護福祉士、AED	2,025
		販売スタッフ	パート職員	週35時間		AED受講	2,025
		販売スタッフ	パート職員	週35時間		危険物取扱者乙種4類	2,025
		販売スタッフ	パート職員	週35時間		AED受講	2,025
		トレインスタッフ (管理主任)	パート職員	週40時間	トレインの運転・券売、 運行の現場主任、連絡調整	大型免許、AED受講	2,418
		トレインスタッフ (管理副主任)	パート職員	週40時間		大型免許、AED受講	2,418
		トレインスタッフ	パート職員	週40時間	トレインの運転・券売	大型免許、危険物取扱	2,303
		トレインスタッフ	パート職員	週40時間		大型免許、AED受講	2,303
		トレインスタッフ	パート職員	週40時間		大型免許、AED受講	2,303
		トレインスタッフ	パート職員	週40時間		大型免許	2,303
		トレインスタッフ	パート職員	週40時間		大型免許	2,303
		トレインスタッフ	パート職員	週40時間		大型免許	2,303
		トレインスタッフ	パート職員	週40時間		大型免許	1,286
		レストランスタッフ	臨時職員	週40時間		調理	調理師免許
		レストランスタッフ	臨時職員	週40時間	調理	調理師免許	2,988
		レストランスタッフ	臨時職員	週40時間	調理	調理師免許	2,988
		レストランスタッフ	パート職員	週40時間	調理補助員	調理師免許	2,093
		レストランスタッフ	臨時職員	週40時間	レジ・フロアチーフ		2,988
		レストランスタッフ	臨時職員	週40時間	レジ・フロア担当		2,563
		レストランスタッフ	臨時職員	週40時間	レジ・精算担当		2,563
		レストランスタッフ	パート職員	週35時間	フロアー・団体対応		2,025
		レストランスタッフ	パート職員	週35時間	フロアー		2,025
		レストランスタッフ	パート職員	週20時間	フロアー		1,206
		レストランスタッフ	パート職員	週20時間	フロアー		1,206
		レストランスタッフ	パート職員	週20時間	フロアー		1,206
レストランスタッフ	パート職員	週20時間	フロアー		1,206		
産業医		非常勤		健康管理指導	医師		

職種（職名）		雇用関係	月勤務日数	担当する業務内容	資格等	人件費（千円）	
園芸部	園芸部長	常勤	週40時間	園芸部の総括、園芸部職員の労務管理	フォークリフト運転者、小型車輛系建設機械	7,146	
	技術アドバイザー	非常勤	週40時間	花き技術指導、植栽適正検討、栽培技術開発		2,457	
	樹木管理課	樹木管理課長	常勤	週40時間	課内総括、沿道修景、ユリ植栽管理	フォークリフト運転者、小型車輛系建設機械、アーク溶接作業	6,023
		スタッフ	常勤	週40時間	樹木・バラ・林床整備等		4,540
		園芸スタッフ	臨時職員	週40時間	植栽管理	フォークリフト運転者	2,988
		園芸スタッフ	臨時職員	週40時間	植栽管理		2,988
	花壇管理課	花壇管理課長	常勤	週40時間	課内総括、災害対策等	フォークリフト運転者、小型車輛系建設機械、アーク溶接作業	6,023
		スタッフ	常勤	週40時間	フラワードーム植栽管理等	AED受講、フォークリフト運転者、小型車輛系建設機械	4,540
		園芸スタッフ	臨時職員	週40時間	植栽管理	ハンギングバスケットマスター、フォークリフト運転者、小型車輛系建設機械	2,988
		園芸スタッフ	臨時職員	週40時間	植栽管理	フォークリフト運転者、小型車輛系建設機械	2,988
		園芸スタッフ	臨時職員	週40時間	植栽管理		2,988
	企画課	企画課長	常勤	週40時間	課内総括、花*はな*カレッジの運営	フォークリフト運転者、車輛系建設機械、アーク溶接作業、ハンギングバスケットマスター	6,023
		マネージャー	常勤	週40時間	西館テラス植栽管理	AED受講、フォークリフト運転者、小型車輛系建設機械、アーク溶接作業、高所作業車運転者、ハンギングバスケットマスター	6,023
		園芸スタッフ	臨時職員	週40時間	植栽管理	大型特殊自動車免許、フォークリフト運転、けん引免許	2,988
		園芸スタッフ	臨時職員	週40時間		ネイチャーゲームリーダー、2級ビオトープ施工管理士	2,988
		園芸スタッフ	臨時職員	週40時間	植栽管理	庶務、地域連携	2,563
		園芸スタッフ	臨時職員	週40時間		2,563	
		園芸スタッフ	臨時職員	週40時間		2,563	
		園芸スタッフ	臨時職員	週40時間		2,563	
	園芸スタッフ	臨時職員	週40時間	防火管理者甲種、フォークリフト運転		2,563	
園芸スタッフ	臨時職員	週40時間	三級造園技能士、フォークリフト運転、二級園芸装飾技能士	2,563			
園芸スタッフ	臨時職員	週40時間	三級造園技能士、フォークリフト運転	2,563			

職種(職名)	雇用関係	月勤務日数	担当する業務内容	資格等	人件費(千円)	
園芸部	園芸スタッフ	臨時職員	週40時間	植栽管理	一級建築士	2,563
	園芸スタッフ	臨時職員	週40時間		2級管工事管理技士、ボイラー技士2級	2,563
	園芸スタッフ	臨時職員	週40時間		三級造園技能士、フォークリフト運転	2,563
	園芸スタッフ	臨時職員	週40時間		二級建築士	2,563
	園芸スタッフ	臨時職員	週40時間		教員免許、危険物取扱者乙種4類	2,563
	園芸スタッフ	臨時職員	週40時間		教員免許	2,563
	園芸スタッフ	臨時職員	週40時間		大型特殊運転免許、三級フラワー装飾技能士	2,563
	園芸スタッフ	臨時職員	週40時間		フォークリフト運転、玉掛技能、小型移動式クレーン技能	2,563
	園芸スタッフ	臨時職員	週40時間		フォークリフト運転、小型車両系建設機械	2,563
	園芸スタッフ	臨時職員	週40時間		調理師免許	2,563
	園芸スタッフ	臨時職員	週40時間			2,563
	園芸スタッフ	臨時職員	週40時間			2,563
	園芸スタッフ	臨時職員	週40時間			2,563
	園芸スタッフ	臨時職員	週40時間			2,563
	園芸スタッフ	パート職員	月14日			1,294
	園芸スタッフ	パート職員	月14日			1,294
	園芸スタッフ	パート職員	月14日			1,294
	園芸スタッフ	パート職員	週20時間		バイテク補助	
園芸スタッフ	パート職員	週10時間	早朝水やり		636	
園芸スタッフ	パート職員	週10時間			636	
園芸スタッフ	パート職員	週10時間			636	
園芸スタッフ	パート職員	週10時間			636	
園芸スタッフ	パート職員	週10時間			636	
園芸スタッフ	パート職員	週10時間			636	
園芸スタッフ	パート職員	週10時間		クレーン運転士、アーク溶接、調理師免許	636	
繁忙期アルバイト			券売・屋台等		993	
レストランスタッフ	派遣スタッフ	60日間	ホール・洗い場	11月、12月、1月(土日)	900	
合計					328,898	

(3) 現在の指定管理者の雇用する施設職員の継続雇用に関する方針

原則、継続雇用します。

(4) 日常の職員配置

○管理事務所等

配置場所		職員配置の時間帯	職 名				
管理事務所		8:30~17:30 (ムーンライト・イルミネーション ~21:00)	園 長				
			副園長(兼総務部長)				
			総務部長	総務課長	スタッフ	総務スタッフ	
			営業販売部長	営業課長	マネージャー	スタッフ	営業スタッフ
			販売課長	スタッフ			
西 館	券売所 総合案内所 入園ゲート	8:30~17:30 (ムーンライト・イルミネーション ~21:00)	エスコートスタッフ				
特産ショップ	レジ 展示	8:30~17:30 (ムーンライト・イルミネーション ~21:00)	販売スタッフ				
土産ショップ	レジ 展示						
園芸ショップ	レジ 展示						
レストラン	厨房	8:30~17:30 (ムーンライト・イルミネーション ~21:00)	スタッフ	調理スタッフ			
	フロアー		ホールスタッフ				
トレイン	券売所 運転業務	8:30~17:30	トレインスタッフ				
花きセンター			副園長 (兼園芸部 長)	樹木管理課長	スタッフ	樹木管理課スタッフ	
				花壇管理課長	マネージャー	花壇管理課スタッフ	
				企画課長	マネージャー	企画課スタッフ	

○園内

業 務	職員配置の時間帯	職 名				
施設点検	8:30~17:00	総務課	スタッフ	総務スタッフ		
植栽管理	8:30~17:00	園芸部	スタッフ	園芸スタッフ		
早朝水やり	6:30~8:30	園芸部	園芸スタッフ			

(5) 人材育成

ア 基本的な考え方

- とっとり花回廊が、「国内最高レベルのフラワーショーガーデンとして持続的に発展していくためには、職員向上が不可欠であると考えています。
- 平常業務については、OJTを基本に、すべての職員が業務を十分に遂行できるようにします。
- 部署を超えて習得すべき知識や最新技術の習得については、集合研修や外部講師等による研修を実施します。
- 園の安全な運営管理、管理作業の安全衛生管理に関わる資格は取得するスタッフを常時確保するとともに職員の展示技術の向上、楽しみの提供につながる資格も積極的に取得し、サービス向上につなげます。

イ 具体的な研修項目

研修名	対象	目的等	主体	時期
階層別研修	正職員	若手職員研修、中堅職員研修、管理職研修	○事業団本部	全事業団施設で若手、中堅3回、管理職4回程度
人権研修	全員	○人権感覚の習得	○事業団本部	1回
全員研修	全員	○運営の基本的事項 ○具体的な事業内容等	○花回廊園長、各部課長	1回
接遇研修	応接スタッフ（エスコート、トレイン、レストランスタッフ等）	○接遇の基本 ○お客様への説明のために必要な知識（周辺施設等）	○花回廊職員 ○観光事業団	1回
AED研修	職員	○AEDの使用法習得	○消防署等	1回
会計研修	総務課職員	○公益法人会計の基本 ○仕訳等の実務	○公益法人協会等	1回
植栽管理研修	園芸関係職員	○病虫害、土壌等に関する知識 ○農薬、肥料等に関する知識	○県試験研究機関等	1回
農作業安全研修	園芸関係職員	○安全衛生対策について ○農作業機械操作について	○農業機械メーカー	1回

ウ 取得を推進する資格等

資格名	対象職員	目的	備考
小型車両系建設機械安全講習	園芸関係職員	堆肥・土砂運搬、掘削、除雪等	
フォークリフト運転技能講習	園芸関係職員	展示物移動、肥料・用土等運搬等	
高所作業車運転技能講習	園芸関係職員	高木剪定、電飾取付等	
伐木等の業務に係る特別教育	園芸関係職員	樹木伐採	
刈払機取扱作業者に対する安全衛生教育	園芸関係職員	刈払機の使用	
アーク溶接等の業務に係る特別教育	園芸・施設管理	展示物製作、農機具、施設備品修繕等	
電気工事士	施設管理	イベント設営、電飾取付、機器修繕等	
赤十字救急法救急員	接客担当スタッフ	急病、けが人等の救急措置	
ハンギングバスケットマスター	園芸・販売	ハンギングバスケット製作、指導	
ネイチャーゲームリーダー	園芸・企画	自然観察等の指導	

(6) 障がい者又は高齢者の雇用計画

区分	職種（職名）	雇用関係	月勤務日数	従事する業務内容	人数	備考
障がい者	園芸スタッフ	臨時職員	20	植栽管理業務	1	
		計			1	
高齢者	園芸スタッフ	パート	15	植栽管理業務	5	
	トレインスタッフ	パート	20	トレイン運行業務	5	
	エスコートスタッフ	パート	20	接客案内業務	1	
	クリーンスタッフ	パート	20	園内清掃業務	2	
	レストランスタッフ	パート	15	洗場業務	1	
		計			15	

6 関係法令に係る監督行政機関からの指導等の状況及び対応状況

該当なし

7 委託、工事請負の発注予定

(1) 発注予定

(単位：千円)

種別	内容	期間	金額(概算)	発注先	選定方法	県外事業者へ発注する必要がある場合はその理由
機械警備	機械警備	3年	3,780	県内(県外)	随契	設置業者
駐車場警備	駐車場警備	3年	36,830	県内・県外	JPA 後随契	
電気設備保守点検	電気設備保守	3年	5,935	県内(県外)	随契	中国地区指定法人
消防設備保守点検	消防設備保守	3年	1,430	県内(県外)	指名競争	
専用水道保守点検	専用水道水質検査	3年	2,390	県内(県外)	随契	
受水槽・原水槽清掃	受水槽・原水槽清掃	3年	2,045	県内(県外)	随契	
汚水処理施設保守点検	汚水処理施設保守	3年	9,055	県内(県外)	指名競争	

種別	内容	期間	金額 (概算)	発注先	選定 方法	県外事業者へ発注する必要がある場 合はその理由
汚水中継ポンプ清掃・汚泥採取	汚水処理施設清掃	3年	2,395	県内・県外	随契	
浄化槽法定点検	浄化槽法定点検	3年	135	県内・県外	随契	
一般廃棄物等収集運搬	廃棄物収集運搬	3年	6,130	県内・県外	指名競争	
空調機器保守点検	空調機器保守	3年	21,340	県内・県外	指名競争	
造園工区機械設備保守点検	造園工区設備保守	3年	7,810	県内・県外	指名競争	
フラワードーム・南館ガラス清掃	ドームガラス清掃	3年	7,535	県内・県外	指名競争	
自動制御機器保守点検	自動制御機器保守	3年	7,920	県内・県外	随契	
エレベーター保守点検	エレベーター保守	3年	12,720	県内・県外	随契	設置エレベーターメーカー
自動扉開閉装置保守点検	自動扉保守	3年	2,200	県内・県外	随契	設置自動扉メーカー
フラワードーム昇降天窓制御保守点検	天窓保守	3年	910	県内・県外	随契	設置業者
フラワードーム突き出し天窓及び南館側窓点検	天窓保守	3年	1,250	県内・県外	随契	設置業者
フラワードーム及び南館換気窓定期点検	天窓保守	3年	2,420	県内・県外	随契	設置業者
栽培温室保守点検	栽培温室保守	3年	2,405	県内・県外	随契	施工業者
展望回廊ガラス保守点検	回廊ガラス保守	3年	995	県内・県外	随契	
定期床清掃委託	県内各館清掃	3年	4,140	県内・県外	随契	
除雪業務	駐車場、道路除雪	3年	7,380	県内・県外	随契	
電力調達		3年	156,675	県内・県外	指名競争	
除雪機保守点検	除雪機保守点検	3年	990	県内・県外	随契	
喫煙システム保守点検	喫煙システム保守点検	3年	320	県内・県外	随契	導入機器メーカー
予約管理ソフト保守	予約管理ソフト保守	3年	330	県内・県外	随契	ソフト開発業者
芝管理業務		3年	3,330	県内・県外	随契	
林床下草刈業務		3年	21,240	県内・県外	指名競争	
松くい虫防除	松くい虫防除剤注入	2年	6,456	県内・県外	指名競争	
花の谷支障木剪定	樹木剪定	2年	4,214	県内・県外	随契	
山上げムスカリ生産業務		3年	2,435	県内・県外	随契	
チューリップ生産業務		3年	15,000	県内・県外	随契	
樹木伐採	枯木等伐採	未定	500	県内・県外	随契	
作業機械保守点検業務		3年	1,825	県内・県外	随契	作業機械メーカー
シャトルバス運行委託	シャトルバス運行	3年	41,850	県内・県外	指名競争	
POSレジ保守点検	レジ保守点検	3年	4,950	県内・県外	随契	導入機器代理店
入園券発券機保守点検	発券機保守点検	3年	3,804	県内・県外	随契	導入機器メーカー
紙幣計数機等保守	紙幣計数機等保守	3年	575	県内・県外	随契	導入機器メーカー
害虫駆除業務	害虫駆除	3年	300	県内・県外	随契	
グリーストラップ清掃業務	グリーストラップ清掃	3年	720	県内・県外	随契	
イベント委託業務	各種イベント委託	未定	未定	県内・県外	指名競争・随契	特定の出演者等県内業者による扱いが無い場合

(2) 障がい者就労施設及びシルバー人材センター等への発注予定

(単位：千円)

種別	内容	期間	金額 (概算)	発注先	選定 方法	県外事業者へ発注する必要がある場 合はその理由
わかとり作業所	除草作業等	3年	41,870	県内・県外	随契	
南部広域シルバー人材センター	植替作業等	3年	145,645	県内・県外	随契	
米子シルバー人材センター	洗い場	3年	1,500	県内・県外	随契	

8 法人等の社会的責任の遂行状況

(1) 障がい者雇用

(注) 障害者の雇用の促進等に関する法律(昭和35年法律第123号)に基づき、事業主は、一定の割合(法定雇用率)の障がい者を雇用することとされている。一般の民間企業は、法定雇用率2.0%が適用されており、常用労働者数50人以上の企業で、1人以上の障がい者を雇用しなければならないこととなる。

[申請書の提出時点において該当する項目に 点を付してください]

ア 常用労働者数50人以上の事業者であり、

法定雇用率を達成している。

(平成27年6月1日現在で管轄公共職業安定所に提出した「障害者雇用状況報告書」の写しを添付すること。)

法定雇用率を達成していない。

イ 常用労働者数が50人未満の事業者であり、

障がい者(身体障がい者・知的障がい者・精神障がい者)を雇用している。
(障がい者雇用を証明できる書類を添付すること)

障がい者を雇用していない。

(2) 男女共同参画推進企業の認定

(注) 男女共同参画推進企業：鳥取県男女共同参画推進企業認定要綱(平成16年2月9日男女第250号)により認定された事業所

[申請書の提出時点において該当する項目に 点を付してください]

男女共同参画推進企業に認定されている。(認定証の写しを添付すること。)

男女共同参画推進企業に認定されていない。

その他の国又は地方公共団体の男女共同参画に関する類似制度の認定等を受けている。(認定書等の写しを添付すること。)

(3) ISO14001・鳥取県版環境管理システム審査登録制度（TEAS）Ⅰ種又はⅡ種規格認証等

(注) 鳥取県版環境管理システム審査登録制度（TEAS）

：鳥取県版環境管理システム審査登録要綱（平成19年7月9日施行）により企業等の環境配慮活動を審査登録する制度。なお、TEASⅠ種及びⅡ種規格については、鳥取県の認定する審査登録機関が、当該要綱に基づき審査登録を実施。

[申請書の提出時点において該当する項目に 点を付してください]

ISO14001、TEASⅠ種規格又はⅡ種規格に基づく環境管理システムについて

- 認証登録されている。(登録証等の写しを添付すること。)
- 認証登録されていない。
- その他の環境配慮に関する類似規格の認証登録等を受けている。(登録証等の写しを添付すること。)

(4) あいサポート企業等の認定

(注) あいサポート企業等

：あいサポート運動実施要綱（平成23年4月1日第 201100000830 号）により認定された企業または団体

[申請書の提出時点において該当する項目に 点を付してください]

- あいサポート企業等に認定されている。(認定証の写しを添付すること。)
- あいサポート企業等に認定されていない。
- その他の地方公共団体の障がい者支援に係る類似制度の認定等を受けている。(認定証等の写しを添付すること。)

