(様)様式

指定管理業務　管理運営　実施状況表

公園名：筑山公園

事業計画書の内容			実施計画			平成29年度の実施状況	評価項目との対応
区分	評価項目	評価の具体化方策 （事業計画に記載されている内容を要旨に定めて記入）	H27	H28	H29		
1　指定管理業務実施に当たっての考え方、運営方針等							
	※本項は「考え方、実施方針」であるため記載については各計画の該当箇所を参照（以下計画書１記載の具体策の一部を列挙）						
1-1	「県民の憩いの場」としての樹木・植物管理の徹底	自然環境の保全と活用	各取り組みを実施	各取り組みを実施	各取り組みを実施		1-1-1
1-2	地震・津波災害への防災（減災）体制の迅速な構築と障がい者への対応	災害対策とバリアフリー化	各取り組みを実施	各取り組みを実施	各取り組みを実施		1-1-4
1-3	地域活性化に繋がる「県民交流の場」としての役割を担い、公園管理運営への「地域住民の参加」を積極	地域活性化への貢献	各取り組みを実施	各取り組みを実施	各取り組みを実施		2-3-25
1-4	利用状況に応じた円滑な駐車場の管理運営	効率的で効果的な公園整備とサービスの提供	各取り組みを実施	各取り組みを実施	各取り組みを実施		1-3-9
1-5	県民の誰もが親しめるようなスタッフによるホスピタリティ溢れる対応とユニバーサルサービスの提供		各取り組みを実施	各取り組みを実施	各取り組みを実施		1-3-6
1-6	利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営	駐車場の管理運営に起因するトラブル・事故の未然防止	各取り組みを実施	各取り組みを実施	各取り組みを実施		1-3-9
1-7	利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営	公園利用マナーの啓発活動の実施	各取り組みを実施	各取り組みを実施	各取り組みを実施		1-3-8
2　業務の一部を委託する場合の考え方、業務内容等							
	<委託予定業務一覧表(様式第３号)にて確認>						
3　施設の維持管理							
3-1	維持管理の具体的な進め方	「年間作業計画書」に基づく維持管理業務の遂行	・「維持管理水準書」に基づいた「年間維持管理作業計画」を作成し、計画的に業務を遂行	・「年間維持管理作業計画」に沿った業務の遂行	・「年間維持管理作業計画」に沿った業務の遂行	計画通り実施	1-1-1
3-2	維持管理の具体的な進め方	チェックリストによる普段及び日々の作業遂行及び確実な実施報告	・チェックリストによる清潔なき状況把握と巡視作業の徹底化及び日報による記録 ・月次業務報告書はビジュアル的に理解できるように作成	・チェックリストによる清潔なき状況把握と巡視作業の徹底化及び日報による記録 ・月次業務報告書はビジュアル的に理解できるように作成	・チェックリストによる清潔なき状況把握と巡視作業の徹底化及び日報による記録 ・月次業務報告書はビジュアル的に理解できるように作成	計画通り実施	1-1-2
3-3	植物管理-環境への配慮	土壌汚染、生物多様性の観点から除草剤の不使用	・除草剤の使用を控える ・やむを得ず使用する際は、関係法令の順守と県への報告および近隣住民への情報提供を実施	・除草剤の使用を控える ・やむを得ず使用する際は、関係法令の順守と県への報告および近隣住民への情報提供を実施	・除草剤の使用を控える ・やむを得ず使用する際は、関係法令の順守と県への報告および近隣住民への情報提供を実施	計画通り実施	1-1-1
3-4	植物管理-公園機能・景観の向上	「不定期の発生原因」を配慮した樹高枝・不要枝等剪定処理	・当社緑化専門スタッフの指導のもと、不要枝等の剪定を実施 ・巡視チェックリストによる普段な作業遂行	・当社緑化専門スタッフの指導のもと、不要枝等の剪定を実施 ・巡視チェックリストによる普段な作業遂行	・当社緑化専門スタッフの指導のもと、不要枝等の剪定を実施 ・巡視チェックリストによる普段な作業遂行	計画通り実施	1-1-1
3-5	植物管理-病害虫防除対策	「予防保全」の重点的実施	・定生による間通しや枝抜き等を定期的に実施し、病虫害の発生を抑制する ・樹幹注入によるマツクイムシの駆除	・定生による間通しや枝抜き等を定期的に実施し、病虫害の発生を抑制する ・樹幹注入によるマツクイムシの駆除	・定生による間通しや枝抜き等を定期的に実施し、病虫害の発生を抑制する ・樹幹注入によるマツクイムシの駆除	計画通り実施	1-1-1
3-6	植物管理-芝生管理	裸地化の防止	・適正な時期に芝生地の修復と育成対策の実施 ・裸地化した芝生地の修復	・適正な時期に芝生地の修復と育成対策の実施 ・裸地化した芝生地の修復	・適正な時期に芝生地の修復と育成対策の実施 ・裸地化した芝生地の修復	計画通り実施	1-1-1
3-7	植物管理-樹木管理	日常の巡回・点検と通し、樹木の特性を踏まえた管理の実施	・公園外周の道路に越境している枝の伐採 ・太枝の切り後には防腐剤を塗布 ・樹高の調整と枝抜きの実施 ・クロマツの冬季のこも巻きの実施	・公園外周の道路に越境している枝の伐採 ・太枝の切り後には防腐剤を塗布 ・樹高の調整と枝抜きの実施 ・クロマツの冬季のこも巻きの実施	・公園外周の道路に越境している枝の伐採 ・太枝の切り後には防腐剤を塗布 ・樹高の調整と枝抜きの実施 ・クロマツの冬季のこも巻きの実施	計画通り実施	1-1-1
3-8	植物管理-樹木診断の実施	樹木医による診断結果に基づき、適切な処置の遂行	・樹勢の弱いクロマツを対象に診断を実施し、必要に応じて適正な処置とカルテ化を図る	・樹勢の弱いクロマツを対象に診断を実施し、必要に応じて樹幹注入を実施する。 ・場合によっては予防剤散布を実施して未然に処置を行う。 ・診断内容等は「カルテ化」し、適正な管理を図る。	・樹勢の弱いクロマツを対象に診断を実施し、必要に応じて樹幹注入を実施する。 ・場合によっては予防剤散布を実施して未然に処置を行う。 ・診断内容等は「カルテ化」し、適正な管理を図る。	計画通り実施	1-1-1
3-9	植物管理-ハマナス	ハマナスの育成管理の徹底	・枯枝りの状態を見ながらの枝の整理 ・適正な施肥と病虫害対策の実施	・枯枝りの状態を見ながらの枝の整理 ・適正な施肥と病虫害対策の実施	・枯枝りの状態を見ながらの枝の整理 ・適正な施肥と病虫害対策の実施	計画通り実施	1-1-1
3-10	清掃-「清掃の基本と概念」に則った維持管理	「巡視マニュアル」に基づいた維持管理	・普段な巡視・施設点検により落書き・ゴミの早期除去に努める	・普段な巡視・施設点検により落書き・ゴミの早期除去に努める	・普段な巡視・施設点検により落書き・ゴミの早期除去に努める	計画通り実施	1-1-3
3-11	清掃-「清掃の基本と概念」に則った維持管理	トイレ便器に「コーティング処理」の実施	・便器の状態の把握に努め、コーティング処理方法を検討 ・専門知識を持った定期清掃の実施	・コーティングを実施し、防汚・清掃作業効率化・劣化防止化を図る ・専門知識を持った定期清掃の実施	・コーティングを実施し、防汚・清掃作業効率化・劣化防止化を図る ・専門知識を持った定期清掃の実施	計画通り実施	1-1-3
3-12	保守点検-日々の安全パトロール及び日常点検・定期点検	日常点検による安全確認と定期点検による劣化対策	・補修応急措置の迅速化と安全対策の実施 ・全ての点検結果をデータベース化 ・ベンチ周辺の段差解消	・ネイチャーラベルのリニューアル化 ・補修応急措置の迅速化と安全対策の実施 ・全ての点検結果をデータベース化	・ネイチャーラベルのリニューアル化 ・補修応急措置の迅速化と安全対策の実施 ・全ての点検結果をデータベース化	計画通り実施	1-1-2
4　利用促進のための施設							
4-1	誰もが親しめるイベント・教室の実施	「コミュニティガーデン」を作ろう	・ボランティアとの関係性の構築 ・園内花壇ボランティアをサポートして公園美化運動の活性化	・ボランティアとの関係性の構築 ・園内花壇ボランティアをサポートして公園美化運動の活性化	・ボランティアとの関係性の構築 ・園内花壇ボランティアをサポートして公園美化運動の活性化	計画通り実施	2-3-25
4-2	誰もが親しめるイベント・教室の実施	公園農家朝市	・地元農業系団体と調整して秋季期に開催を検討	・地元農業系団体と調整して秋季期に開催	・地元農業系団体と調整して秋季期に開催	調整中 →30年度に実施予定	2-3-25
4-3	誰もが親しめるイベント・教室の実施	樹木を使ったインテリアづくり	・地元の活動団体と連携して子供向けに松かさツリーづくりイベントを開催	・地元の活動団体と連携して子供向けに松ぼっくりを使ったイベントを開催	・地元の活動団体と連携して子供向けに松ぼっくりを使ったイベントを開催	一部実施 →30年度再度に実施予定	1-3-11
4-4	誰もが親しめるイベント・教室の実施	筑山周の散り歩き	・地元環境デザイン系団体と連携して開催を検討	・地元環境デザイン系団体と連携して開催	・地元環境デザイン系団体と連携して開催	計画通り実施	1-3-11
4-5	誰もが親しめるイベント・教室の実施	自然学習会	・近隣の自然博物館と連携して海辺の自然観察会開催	・近隣の自然博物館と連携して海辺の自然観察会開催	・近隣の自然博物館と連携して海辺の自然観察会開催	計画通り実施	1-3-11
4-6	誰もが親しめるイベント・教室の実施	ビーチコーミング&ビーチクリーンアップ	・地元自然系NPO法人と連携してイベントを開催	・地元自然系NPO法人と連携してイベントを開催	・地元自然系NPO法人と連携してイベントを開催	計画通り実施	1-3-11
4-7	誰もが親しめるイベント・教室の実施	青空ヨガ教室	・当社ウェルネス事業の専任講師による教室開催	・当社ウェルネス事業の専任講師による教室開催	・当社ウェルネス事業の専任講師による教室開催	計画通り実施	1-3-11
4-8	誰もが親しめるイベント・教室の実施	正しいウォーキングエクササイズ	・当社ウェルネス事業の専任講師による教室開催	・当社ウェルネス事業の専任講師による教室開催	・当社ウェルネス事業の専任講師による教室開催	計画通り実施	1-3-11
4-9	より多くの利用を図るために行う広報、PR活動	リーフレットの作成、配布	・親しみのあるリーフレットを作成するとともに、ホームページからもダウンロード可とする	・リーフレットのブラッシュアップ	・リーフレットのブラッシュアップ	計画通り実施	1-3-12
4-10	より多くの利用を図るために行う広報、PR活動	プロモーション活動	・地元NPO法人を通して加盟各団体や地域住民に利用促進への働きかけを実施	・地元NPO法人を通して加盟各団体や地域住民に利用促進への働きかけを実施	・地元NPO法人を通して加盟各団体や地域住民に利用促進への働きかけを実施	計画通り実施	1-3-12
4-11	より多くの利用を図るために行う広報、PR活動	ホームページの製作と運用	・利便性の高い情報を盛り込んだホームページを作成 ・風景のリアルタイム配信の検討・調整 ・「近隣駐車場マップ」の作成・掲載	・ホームページの更新 ・風景のリアルタイム配信の実施	・ホームページの更新 ・風景のリアルタイム配信の実施	計画通り実施	1-3-12
4-12	より多くの利用を図るために行う広報、PR活動	パブリシティ活動	・タウン誌や地元コミュニティFMラジオ局等にイベントや公園の最新情報を提供	・タウン誌や地元コミュニティFMラジオ局等にイベントや公園の最新情報を提供	・タウン誌や地元コミュニティFMラジオ局等にイベントや公園の最新情報を提供	計画通り実施	1-3-12

事業計画書の内容			実施計画			平成29年度の実施状況	評価項目との対応
区分	提案項目	提案の具体化方策 （事業計画に記載されている内容を概要に、まとめて記入）	H27	H28	H29		
5 自主事業の運営							
5-1	設置目的を踏まえた自主事業の展開	公園周辺の名所を散策できるレンタサイクル事業	・榛山公園～三ヶ島山緑地を中心としたｻｲｸﾘﾝｸﾞ計画の策定（県との協議） ・植栽周計画の策定	・高い利用者ニーズにより、幼児用バランスバイク（キッカー）の設置をはかり、今年度は無料貸し出しとし、事業化を検討	・高い利用者ニーズにより、幼児用バランスバイク（キッカー）の設置をはかり、今年度は無料貸し出しとし、事業化を検討	計画通り実施	1-3-11
5-2	設置目的を踏まえた自主事業の展開	「手ぶらで気楽に」楽しめるレジャー用品レンタル	・公園内で軽スポーツ事業を展開するためのエリア分け等のルールの構築 ・利用者ニーズの調査	・利用者ニーズ及び利用ルールに則って検討し、バトミントン、バレーボール等の軽スポーツ用品を今年度は無料貸し出しとし、事業化を検討	・利用者ニーズ及び利用ルールに則って検討し、バトミントン、バレーボール等の軽スポーツ用品を今年度は無料貸し出しとし、事業化を検討	計画通り実施	1-3-11
5-3	設置目的を踏まえた自主事業の展開	来園者のニーズに応じた自動販売機の設置	・公園利用者がどのような自動販売機を必要としているか（ニーズ）の把握 ・災害対応型自動販売機の設置	・ニーズに応じた健康志向の結構の飲料やアイスクリーム等の自動販売機の設置	・ニーズに応じた健康志向の結構の飲料やアイスクリーム等の自動販売機の設置	計画通り実施	1-3-11
5-4	設置目的を踏まえた自主事業の展開	利便性や安全性を確保した駐車場の管理運営	・夏季繁忙期の交通誘導員養成者の配置 ・混雑時の近隣駐車場マップの配布 ・利用実態の把握	・夏季繁忙期の交通誘導員養成者の配置 ・混雑時の近隣駐車場マップの配布 ・利用実態に基づき機械化の実施可否の検討	・夏季繁忙期の交通誘導員養成者の配置 ・混雑時の近隣駐車場マップの配布 ・利用実態に基づき機械化の実施可否の検討	一部実施	1-3-11
6 利用料金について							
	該当なし						
7 利用者への対応							
7-1	接客対応及びその研修	高い顧客満足度を得るための研修を実施し、利用者との信頼関係の構築	・新任スタッフ基礎研修の実施 ・当社専属マナー講師による接遇研修の実施（公共サービス窓口における配慮マニュアルや「自己診断表」に基づく） ・倫理遵法のコンプライアンス研修の実施	・フォローアップ研修、専門マナー研修の実施 ・当社専属マナー講師による接遇研修の実施（公共サービス窓口における配慮マニュアルや「自己診断表」に基づく） ・倫理遵法のコンプライアンス研修の実施	・フォローアップ研修、専門マナー研修の実施 ・当社専属マナー講師による接遇研修の実施（公共サービス窓口における配慮マニュアルや「自己診断表」に基づく） ・倫理遵法のコンプライアンス研修の実施	計画通り実施	1-3-6
		効率的で効果的な公園整備とサービスの提供	・園内看板の整理と公園案内板等の設置 ・発行案内標示の改善による公園ＰＲ活性化 ・ＡＥＤ表示の明確化	・公園PR活動の継続推進	・公園PR活動の継続推進	計画通り実施	1-1-4
7-2	苦情処理の対応及びその研修	体制の構築、業務への反映、研修	・苦情処理体制の構築 ・「スタッフ会議」の開催 ・改善した内容の利用者への周知 ・苦情・相談対応シートのデータベースの構築 ・「クレーム対応10箇条」の掲示 ・苦情処理対応研修の開催	・苦情処理体制の構築 ・「スタッフ会議」の開催 ・改善した内容の利用者への周知 ・苦情・相談対応シートのデータベースの構築 ・「クレーム対応10箇条」の掲示 ・苦情処理対応研修の開催	・苦情処理体制の構築 ・「スタッフ会議」の開催 ・改善した内容の利用者への周知 ・苦情・相談対応シートのデータベースの構築 ・「クレーム対応10箇条」の掲示 ・苦情処理対応研修の開催	計画通り実施	1-3-7
7-3	利用指導及びその研修	公園の保全・安全で快適な利用のための利用指導及び研修	・安全パトロールでの利用者への日常的な声掛け ・親しみのもてるマナー看板の設置 ・利用案内パンフの配布 ・都市公園条例等関係法令の勉強会の実施	・安全パトロールでの利用者への日常的な声掛け ・親しみのもてるマナー看板の設置 ・利用案内パンフの配布 ・都市公園条例等関係法令の勉強会の実施	・安全パトロールでの利用者への日常的な声掛け ・親しみのもてるマナー看板の設置 ・利用案内パンフの配布 ・都市公園条例等関係法令の勉強会の実施	計画通り実施	1-3-8
7-4	ニーズ・苦情の把握とその反映の仕組み	利用者が意見を出しやすい環境と仕組みの整備、及びその反映できる方策	・「無記名方式アンケート」 ・「ご意見箱」の設置及び抽出したデータの業務への反映	・「無記名方式アンケート」 ・「ご意見箱」の設置及び抽出したデータの業務への反映	・「無記名方式アンケート」 ・「ご意見箱」の設置及び抽出したデータの業務への反映	計画通り実施	3-1-27 3-1-32
		公園利用マナーの啓発活動の実施	・「公園マナーアップキャンペーン」等のイベントの検討	・「公園マナーアップキャンペーン」等のイベントの実施	・「公園マナーアップキャンペーン」等のイベントの実施	計画通り実施	1-3-8
8 適切な施設管理業務を行う中での事故防止等の取組内容							
8-1	事故防止等の取り組み	防犯対策等安全確保の実施体制づくり	・榛山公園の安全管理組織を自社安全管理体制に組入れて確固たる「安全衛生管理体制」の構築	・榛山公園の安全管理組織を自社安全管理体制に組入れて確固たる「安全衛生管理体制」の構築	・榛山公園の安全管理組織を自社安全管理体制に組入れて確固たる「安全衛生管理体制」の構築	計画通り実施	1-4-13
8-2	事故防止等の取り組み	地域との連携の中での防犯・安全対策	・利用者や地域住民と防犯に関する連携を図り、不審者や事件等の情報を収集し掲示物やチラシで「見える化」をする。	・利用者や地域住民と防犯に関する連携を図り、不審者や事件等の情報を収集し掲示物やチラシで「見える化」をする。	・利用者や地域住民と防犯に関する連携を図り、不審者や事件等の情報を収集し掲示物やチラシで「見える化」をする。	計画通り実施	1-4-14
8-3	事故防止等の取り組み	施設の安全対策－安全パトロールの実施	・施設美化キャンペーンの定期的な実施 ・始業前ミーティングにおける相互確認・新任スタッフ研修への反映 ・毎日２回の安全パトロールと適切な利用指導の実施 ・パトロールの際にはスタッフはユニフォームと名札を着用	・施設美化キャンペーンの定期的な実施 ・始業前ミーティングにおける相互確認・新任スタッフ研修への反映 ・毎日２回の安全パトロールと適切な利用指導の実施 ・パトロールの際にはスタッフはユニフォームと名札を着用	・施設美化キャンペーンの定期的な実施 ・始業前ミーティングにおける相互確認・新任スタッフ研修への反映 ・毎日２回の安全パトロールと適切な利用指導の実施 ・パトロールの際にはスタッフはユニフォームと名札を着用	計画通り実施	1-4-13
8-4	事故防止等の取り組み	施設・時設の適切な確認と適切な利用指導	・無断バーベキューや花火の不始末等に特に留意し、看板等により利用マナーの啓発活動を実施	・無断バーベキューや花火の不始末等に特に留意し、看板等により利用マナーの啓発活動を実施	・無断バーベキューや花火の不始末等に特に留意し、看板等により利用マナーの啓発活動を実施	計画通り実施	1-3-8
8-5	事故防止等の取り組み	樹木や雑草の適切な管理による事件・事故の未然防止対策	・樹木の適切な管理による死角の除去及び視界の遮断の防止	・樹木の適切な管理による死角の除去及び視界の遮断の防止	・樹木の適切な管理による死角の除去及び視界の遮断の防止	計画通り実施	1-1-1
8-6	事故防止等の取り組み	野良猫・迷い猫・カラス対策	・動物愛護の考え方にも配慮した指導による環境被害の解決 ・迷い猫の飼い主が判明した場合には飼い主に指導 ・弁当の食べ残しやごみの放置を迅速に処理することによるカラス対策の実施	・動物愛護の考え方にも配慮した指導による環境被害の解決 ・迷い猫の飼い主が判明した場合には飼い主に指導 ・弁当の食べ残しやごみの放置を迅速に処理することによるカラス対策の実施	・動物愛護の考え方にも配慮した指導による環境被害の解決 ・迷い猫の飼い主が判明した場合には飼い主に指導 ・弁当の食べ残しやごみの放置を迅速に処理することによるカラス対策の実施	計画通り実施	1-4-16
8-7	事故防止等の取り組み	ベンチや遊具の適切な管理	・「遊具の安全指針」「遊具の安全に関する基準」に基づき整備を行い「遊具履歴書」に記録 ・施設設の事故の際には「特別点検」を実施 ・施設・遊具の点検チェックシートによるデータ化	・スタッフは「遊具の日常点検講習会」を受講 ・「遊具の安全指針」「遊具の安全に関する基準」に基づき整備を行い「遊具履歴書」に記録 ・施設設の事故の際には「特別点検」を実施 ・施設・遊具の点検チェックシートによるデータ化	・スタッフは「遊具の日常点検講習会」を受講 ・「遊具の安全指針」「遊具の安全に関する基準」に基づき整備を行い「遊具履歴書」に記録 ・施設設の事故の際には「特別点検」を実施 ・施設・遊具の点検チェックシートによるデータ化	計画通り実施	1-4-13
8-8	事故防止等の取り組み	駐車場料金等の管理	・精算機の責任管理と現金の厳重な保管 ・防犯カラーボールの携行 ・本社経理部門の定期的な実地監査の実施	・精算機の責任管理と現金の厳重な保管 ・防犯カラーボールの携行 ・本社経理部門の定期的な実地監査の実施	・精算機の責任管理と現金の厳重な保管 ・防犯カラーボールの携行 ・本社経理部門の定期的な実地監査の実施	計画通り実施	1-3-9
8-9	事故防止等の取り組み	大雨や台風機の施設等の適切なチェック	・風倒木等に対する専門家の助言を踏まえた措置の実施	・風倒木等に対する専門家の助言を踏まえた措置の実施	・風倒木等に対する専門家の助言を踏まえた措置の実施	計画通り実施	1-4-16
8-10	事故防止等の取り組み	日常の作業の安全対策の実施	・作業区域には「作業表示板」を用いて行うなど、利用者の安全確保を第一に作業を実施 ・作業車利用の場合の運行運転とハザードランプの義務付け	・作業区域には「作業表示板」を用いて行うなど、利用者の安全確保を第一に作業を実施 ・作業車利用の場合の運行運転とハザードランプの義務付け	・作業区域には「作業表示板」を用いて行うなど、利用者の安全確保を第一に作業を実施 ・作業車利用の場合の運行運転とハザードランプの義務付け	計画通り実施	1-4-16
8-11	事故防止等の取り組み	安全管理の指針の整備	・ハザードマップ・注意喚起POPの整備 ・施設点検マニュアルの整備	・ハザードマップ、点検マニュアルに基づく安全管理 ・マニュアルのブラッシュアップ	・ハザードマップ、点検マニュアルに基づく安全管理 ・マニュアルのブラッシュアップ	計画通り実施	1-4-16
8-12	事故防止等の取り組み	安全対策の研修	・危険予知活動への取組みによる安全意識の向上 ・「普通救命講習」によるAEDトレーニング実施 ・「ヒヤリハット事例集」、「KY事例集」の作成と活用	・危険予知活動への取組みによる安全意識の向上 ・「普通救命講習」によるAEDトレーニング実施 ・「ヒヤリハット事例集」、「KY事例集」の作成と活用	・危険予知活動への取組みによる安全意識の向上 ・「普通救命講習」によるAEDトレーニング実施 ・「ヒヤリハット事例集」、「KY事例集」の作成と活用	計画通り実施	1-4-16
9 事故、異常気象等緊急時を含むの緊急事態が発生した場合の対応の策							
9-1	緊急時の体制及び初期対応	緊急時の連絡・連携体制の確立	・現地、当社、県との連絡体制とバックアップ体制の構築 ・現地スタッフに「緊急時対応マニュアルカード」を携帯 ・緊急連絡網の整備及び近隣医療機関の情報収集 ・衛星携帯電話の設置	・現地、当社、県との連絡体制とバックアップ体制の構築 ・現地スタッフに「緊急時対応マニュアルカード」を携帯 ・緊急連絡網の整備及び近隣医療機関の情報収集 ・衛星携帯電話の設置	・現地、当社、県との連絡体制とバックアップ体制の構築 ・現地スタッフに「緊急時対応マニュアルカード」を携帯 ・緊急連絡網の整備及び近隣医療機関の情報収集 ・衛星携帯電話の設置	計画通り実施	1-4-13
9-2	緊急時の体制及び初期対応	事故・災害発生時の備え対応に備えた的確な準備	・傷病者対応フローの整備とスタッフへの周知 ・「普通救命講習」によるAEDトレーニング実施 ・防災訓練の実施 ・初期消火訓練の実施 ・再発防止のため事故状況の正確な記録の作成と共有化	・傷病者対応フローの整備とスタッフへの周知 ・「普通救命講習」によるAEDトレーニング実施 ・防災訓練の実施 ・初期消火訓練の実施 ・再発防止のため事故状況の正確な記録の作成と共有化	・傷病者対応フローの整備とスタッフへの周知 ・「普通救命講習」によるAEDトレーニング実施 ・防災訓練の実施 ・初期消火訓練の実施 ・再発防止のため事故状況の正確な記録の作成と共有化	計画通り実施	1-4-16

事業計画書の内容			実施計画			平成29年度の実施状況	評価項目との対応
区分	提案項目	提案の具体化方策 （事業計画に記載されている内容を簡潔に示すよう記入）	H27	H28	H29		
9-3	地震津波への対応	避難誘導等を考慮した連絡方法及び対応体制の構築	・禁山海津波ハザードマップの配布 ・正確な情報収集と消防署・警察との連携 ・指定管理者賠償責任保険への加入 ・迅速な避難誘導案内 ・津波避難誘導経路案内板の整備	・禁山海津波ハザードマップの配布 ・正確な情報収集と消防署・警察との連携 ・指定管理者賠償責任保険への加入 ・迅速な避難誘導案内 ・津波避難誘導経路案内板の整備	・禁山海津波ハザードマップの配布 ・正確な情報収集と消防署・警察との連携 ・指定管理者賠償責任保険への加入 ・迅速な避難誘導案内 ・津波避難誘導経路案内板の整備	計画通り実施	1-4-15
9-4	暴風大雷警報発令時の対応	警報発令に対応した迅速な行動のための確実な準備	・警報発令に対応したフローチャートの整備と現地スタッフへの周知 ・警報状況に応じた利用制限の実施	・警報発令に対応したフローチャートの整備と現地スタッフへの周知 ・警報状況に応じた利用制限の実施	・警報発令に対応したフローチャートの整備と現地スタッフへの周知 ・警報状況に応じた利用制限の実施	計画通り実施	1-4-15
9-5	急病人が生じた場合の対応	救急の連絡(119番)を意識した対応体制の構築	・急病人発生時のマニュアルの整備 ・心肺停止予防、 ・早い119番通報 ・早い心肺蘇生とAED ・救急隊、病院での措置	・急病人発生時のマニュアルのブラッシュアップ ・心肺停止予防、 ・早い119番通報 ・早い心肺蘇生とAED ・救急隊、病院での措置	・急病人発生時のマニュアルのブラッシュアップ ・心肺停止予防、 ・早い119番通報 ・早い心肺蘇生とAED ・救急隊、病院での措置	計画通り実施	1-4-14
9-6	急病人が生じた場合の対応	救命に関する研修の確実な実施	・安全管理研修 ・防災訓練 ・初期消火訓練	・安全管理研修 ・防災訓練 ・初期消火訓練	・安全管理研修 ・防災訓練 ・初期消火訓練	計画通り実施	1-4-14
10	施設公園の「震災時対応の考え方」に示す初動体制等への対応						
10-1	「震災時対応の考え方」に示す初動体制	初動時の配備体制、時系列別の対応、連絡網の確保	・初動時配備体制の構築検討 ・電生電話の設置	・初動時配備体制の構築 ・時系列別対応の現地スタッフの周知 ・初動体制として対応と現地スタッフの役割分担 ・電生電話を使った訓練の実施	・初動時配備体制の構築 ・時系列別対応の現地スタッフの周知 ・初動体制として対応と現地スタッフの役割分担 ・電生電話を使った訓練の実施	計画通り実施	1-4-15
10-2	公園の特性、立地状況等に応じた災害対応	地域との連携、防災訓練・職員への協力	・地域住民と協働による防災訓練の検討 ・「非常管理マニュアル」の整備及び「避難誘導シュミレーション教育」の検討 ・自治体や地域住民との連携した災害対応検討	・地域住民と協働による防災訓練の実施 ・「非常管理マニュアル」の整備及び「避難誘導シュミレーション教育」の実施 ・自治体や地域住民との連携した災害対応	・地域住民と協働による防災訓練の実施 ・「非常管理マニュアル」の整備及び「避難誘導シュミレーション教育」の実施 ・自治体や地域住民との連携した災害対応	計画通り実施	1-4-15
10-3	公園の特性、立地状況等に応じた災害対応	災害対応物品の備蓄、災害発生時の協力等 バリアフリー化	・非常用備品、緊急用機材の配備 ・災害対応型自動販売機の設置 ・緊急地震速報受信ラジオの設置 ・障がい者専用駐車場の確保 ・必要に応じて車イスの貸出	・備品の定期的な点検・整備 ・非常用備品、緊急用機材の配備 ・災害対応型自動販売機の設置 ・緊急地震速報受信ラジオの設置 ・障がい者専用駐車場の確保 ・必要に応じて車イスの貸出	・備品の定期的な点検・整備 ・非常用備品、緊急用機材の配備 ・災害対応型自動販売機の設置 ・緊急地震速報受信ラジオの設置 ・障がい者専用駐車場の確保 ・必要に応じて車イスの貸出	計画通り実施	1-4-16
11	地域と連携した魅力ある施設づくり						
11-1	継続的な安定した管理運営を行うための体制	地域社会との形成を目指す運営体制 具体的な人材活用、地域との協力体制の構築	・地元の観光協会並びにNPO法人をはじめとした地域各団体と連携した管理運営（関係性の構築） ・近隣自治会や近隣小学校等へ利用促進に向けた働きかけを実施 ・トラブル等が発生した場合には「調整会議」を開催 ・アダプト・システムの導入検討	・前年度に構築した関係性に基づき地域各団体や自治会等との連携に基づく管理運営 ・アダプト・システムに基づくパートナーシップの展開	・前年度に構築した関係性に基づき地域各団体や自治会等との連携に基づく管理運営 ・アダプト・システムに基づくパートナーシップの展開	計画通り実施	2-3-26
11-2	ボランティア団体等との連携、協働及び育成	具体的な連携・協働・育成	・地元NPO法人並びにその加盟団体との連携によるイベント開催(年4回) ・同法人発行「禁山の仲間たち」にイベント案内や公園の魅力の情報発信 ・その他のボランティア団体等との連携	・地元NPO法人並びにその加盟団体との連携によるイベント開催(年4回) ・同法人発行「禁山の仲間たち」にイベント案内や公園の魅力の情報発信 ・その他のボランティア団体等との連携	・地元NPO法人並びにその加盟団体との連携によるイベント開催(年4回) ・同法人発行「禁山の仲間たち」にイベント案内や公園の魅力の情報発信 ・その他のボランティア団体等との連携	計画通り実施	2-3-25
11-3	他の公園、周辺施設との交流・連携	近隣の公園や施設との連携を通じたコミュニティ全体の活性化	・地元観光協会を通じたしおさい公園等の交流（関係性の構築）	・地元観光協会を通じたしおさい公園等の交流（関係性の構築）	・地元観光協会を通じたしおさい公園等の交流（関係性の構築）	計画通り実施	2-3-25
		「レンタサイクル」を利用した「文化財巡りの提案」	・「ウォーキングマップ」の作成検討 ・レンタサイクル事業とコースプランの検討	・「ウォーキングマップ」の作成 ・高い利用者ニーズにより、幼児用バランスバイク『キッカー』の設置をはかり、今年度は無料貸し出しとし、事業化を検討	・「ウォーキングマップ」の作成 ・高い利用者ニーズにより、幼児用バランスバイク『キッカー』の設置をはかり、今年度は無料貸し出しとし、事業化を検討	計画通り実施	1-3-11
		当社指定管理者受託施設等との相互交流	・鎌倉市笛田公園等との「相互交流」の実施	・鎌倉市笛田公園等との「相互交流」の実施	・鎌倉市笛田公園等との「相互交流」の実施	計画通り実施	2-3-26
11-4	地域企業への業務委託による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取り組み	委託業務の「時間」「公表」「フィードバック」	・県内専門企業への業務委託(交通誘導、保守点検) ・外部委託業務の検討による利用者サービス向上	・県内専門企業への業務委託(交通誘導、保守点検) ・外部委託業務の検討による利用者サービス向上	・県内専門企業への業務委託(交通誘導、保守点検) ・外部委託業務の検討による利用者サービス向上	計画通り実施	1-3-11
11-5	企業のCSR活動や学校等との連携	具体的取組計画	・自主事業の収益の一部を「神奈川県みどりの基金」に寄付	・自主事業の収益の一部を「神奈川県みどりの基金」に寄付	・自主事業の収益の一部を「神奈川県みどりの基金」に寄付	計画通り実施	1-3-11
12	経費節減努力等（業務の効率化）						
12-1	経費節減努力の実施	人件費の適正化	・現地責任者の常駐化によりスタッフ数の見直しを行い、人件費の適正化を図る	・現地責任者の常駐化によりスタッフ数の見直しを行い、人件費の適正化を図る	・現地責任者の常駐化によりスタッフ数の見直しを行い、人件費の適正化を図る	計画通り実施	2-1-17
12-2	経費節減努力の実施	機材管理の内作化	・中規本、芝生管理、修繕については可能な限り現地スタッフによる内作化を図る	・中規本、芝生管理、修繕については可能な限り現地スタッフによる内作化を図る	・中規本、芝生管理、修繕については可能な限り現地スタッフによる内作化を図る	計画通り実施	2-1-19
13	人的体制力、執行体制						
13-1	効率的・効率的な人員配置	責任者及び職員の適切な役割分担	・効率的な業務執行体制の構築と責任者の配置 ・緊急時・繁忙時に即応できる体制づくりの確保 ・現地スタッフの健康管理として、年1回の定期健康診断を実施	・効率的な業務執行体制の構築と責任者の配置 ・緊急時・繁忙時に即応できる体制づくりの確保 ・現地スタッフの健康管理として、年1回の定期健康診断を実施	・効率的な業務執行体制の構築と責任者の配置 ・緊急時・繁忙時に即応できる体制づくりの確保 ・現地スタッフの健康管理として、年1回の定期健康診断を実施	計画通り実施	2-1-18
13-2	効率的・効率的な人員配置	有資格者の指導のもと、確実な管理運営	・「造園施工管理技士」等の有資格者の指導による芝育成や中規本等の剪定業務の実施 ・「ビルクリーニング技能士」等の有資格者の指導による清掃業務の実施	・他の指定管理者受託施設との相互連携の実施 ・それ以外について同左	・他の指定管理者受託施設との相互連携の実施 ・それ以外について同左	計画通り実施	2-1-19
13-3	効率的・効率的な人員配置	県、県出先事務所、指定管理者本部、現地との連絡体制	・当社各部門の役割に応じた連絡体制とバックアップ体制の構築	・当社各部門の役割に応じた連絡体制とバックアップ体制の構築	・当社各部門の役割に応じた連絡体制とバックアップ体制の構築	計画通り実施	2-1-20
13-4	業務委託の適の管理・指導体制	受託業者への指導	・「作業計画書・報告書」の提出を義務付け、業務内容の把握 ・提出された報告書による定期検査、業務品質の評価	・「作業計画書・報告書」の提出を義務付け、業務内容の把握 ・提出された報告書による定期検査、業務品質の評価	・「作業計画書・報告書」の提出を義務付け、業務内容の把握 ・提出された報告書による定期検査、業務品質の評価	計画通り実施	2-1-17
13-5	人材育成	スキルアップ・モチベーションアップを図るためのスタッフ研修の実施	・OJTや外部講習・研修を含めた研修計画の策定 ・接遇マナー研修 ・施設維持管理研修 ・緑化清掃研修 ・安全管理研修 ・コンプライアンス研修	・OJTや外部講習・研修を含めた研修計画の実施 ・接遇マナー研修 ・施設維持管理研修 ・緑化清掃研修 ・安全管理研修 ・コンプライアンス研修	・OJTや外部講習・研修を含めた研修計画の実施 ・接遇マナー研修 ・施設維持管理研修 ・緑化清掃研修 ・安全管理研修 ・コンプライアンス研修	計画通り実施	2-1-19
14	コンプライアンス、社会貢献						
14-1	諸規程の整備、法令遵守の徹底	諸規程の適用(就業・給与・決済・会計等)	・諸規定の確実な適用	・諸規定の確実な適用	・諸規定の確実な適用	計画通り実施	2-2-24
14-2	諸規程の整備、法令遵守の徹底	コンプライアンスの徹底・研修	・コンプライアンスに関する教育を年1回以上実施	・ISO14001に基づく環境マネジメントシステム研修の実施 ・コンプライアンスに関する教育を年1回以上実施	・ISO14001に基づく環境マネジメントシステム研修の実施 ・コンプライアンスに関する教育を年1回以上実施	計画通り実施	2-2-22
14-3	個人情報保護についての方針・取組い	個人情報保護方針、個人情報保護の体制、個人情報保護の実効性確保	・「個人情報保護方針」の周知と徹底、利用者への公開 （個人情報保護ハンドブックを用いた研修の実施） ・「個人情報保護規定」の制定と遵守 ・「神奈川県個人情報取扱業務登録制度」に登録	・「個人情報保護方針」の周知と徹底、利用者への公開 （個人情報保護ハンドブックを用いた研修の実施） ・「個人情報保護規定」の制定と遵守 ・「神奈川県個人情報取扱業務登録制度」に登録	・「個人情報保護方針」の周知と徹底、利用者への公開 （個人情報保護ハンドブックを用いた研修の実施） ・「個人情報保護規定」の制定と遵守 ・「神奈川県個人情報取扱業務登録制度」に登録	計画通り実施	2-2-23
14-4	環境への配慮	環境配慮に関する取り組みの具体化	・「3R運動」の周知及びグリーン購入の実施 ・ゴミ持ち帰りの奨励とキャンペーンの実施	・「3R運動」の周知及びグリーン購入の実施 ・ゴミ持ち帰りの奨励とキャンペーンの実施	・「3R運動」の周知及びグリーン購入の実施 ・ゴミ持ち帰りの奨励とキャンペーンの実施	計画通り実施	1-2-5
14-5	障がい者雇用促進	就労体験等具体的な取り組み	・近隣社会福祉法人等への積極的な「就労体験」の働きかけを検討 ・障碍者のトライアル雇用を検討	・近隣社会福祉法人等への積極的な「就労体験」の働きかけを実施 ・障碍者のトライアル雇用を実施	・近隣社会福祉法人等への積極的な「就労体験」の働きかけを実施 ・障碍者のトライアル雇用を実施	計画通り実施	2-3-26

（別）様式

指定管理業務　管理運営　実施状況表

公園名・はやま三ヶ岡山緑地

事業計画書の内容			実施計画			平成29年度の実施状況	評価項目との対応
区分	評価項目	評価等の具体化方策（事業計画に記載されている内容を簡潔に読とめて記入）	H27	H28	H29		
1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等							
	※本項は「考え方、実施方針」であるため詳細については各計画の該当箇所を参照（以下計画書１記載の具体策の一部を列挙）						
1-①1	良好な「都市林」としての環境を保つための適正な樹林管理	自然環境の保全と活用	各取り組みを実施	各取り組みを実施	各取り組みを実施		1-1-1
1-②2	「関東の富士見百景」に相応しい眺望の保全	人気のある眺望を保つために・計画的な支障枝と樹木の伐採	各取り組みを実施	各取り組みを実施	各取り組みを実施		1-1-1
1-③3	土砂災害に対する利用者への注意喚起と迅速な対策が取れる体制	過去の被害実績に基づく危険箇所の重点的安全パトロールの実施	各取り組みを実施	各取り組みを実施	各取り組みを実施		1-4-13
1-④4	安全安心して施設等が楽しめるような着実な保守点検・補修	安全・安心で快適な施設環境づくり	各取り組みを実施	各取り組みを実施	各取り組みを実施		1-4-13
1-⑤5	地域の市民団体等と連携した広報活動の充実	効率的で効果的な公園整備とサービスの提供	各取り組みを実施	各取り組みを実施	各取り組みを実施		1-1-4
1-⑥6	利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営	近隣家屋への影響を想定した安全パトロール	各取り組みを実施	各取り組みを実施	各取り組みを実施		1-4-13
1-⑦7	利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営	環境対策としての利用指導	各取り組みを実施	各取り組みを実施	各取り組みを実施		1-3-8
2 業務の一部を委託する場合の考え方、業務分担等							
	（委託予定業務一覧表（様式第３号）にて確認）						
3 施設の維持管理							
3-①1	維持管理の具体的な進め方	「年間作業計画書」に基づく維持管理業務の遂行	・「維持管理水準書」に基づいた「年間維持管理作業計画」を作成し、計画的に業務を遂行	・「年間維持管理作業計画書」に沿った業務の遂行	・「年間維持管理作業計画書」に沿った業務の遂行	計画通り実施	1-1-1
3-②2	維持管理の具体的な進め方	チェックリストによる着実な日々の作業遂行	・チェックリストによる漏洩なき状況把握と巡視作業の徹底化及び日報による記録 ・月次業務報告書はビジュアルの に理解できるように作成	・チェックリストのブラッシュアップを図る ・月次業務報告書はビジュアル的に理解できるように作成	・チェックリストのブラッシュアップを図る ・月次業務報告書はビジュアル的に理解できるように作成	計画通り実施	1-1-1
3-③3	植物管理-環境への配慮	土壌汚染、生物多様性の観点から除草剤の不使用	・除草剤の使用を控える ・やむを得ず使用する際は、関係法令の順守と県への報告および近隣住民への情報提供を実施	・除草剤の使用を控える ・やむを得ず使用する際は、関係法令の順守と県への報告および近隣住民への情報提供を実施	・除草剤の使用を控える ・やむを得ず使用する際は、関係法令の順守と県への報告および近隣住民への情報提供を実施	計画通り実施	1-1-1
3-④4	植物管理-公園機能・景観の向上	「不定芽の発生原因」を配慮した越境枝・不要枝等剪定切除	・当社緑化専門スタッフの指導のもと、不要枝等の剪定や外来種の排除	・当社緑化専門スタッフの指導のもと、不要枝等の剪定や外来種の排除	・当社緑化専門スタッフの指導のもと、不要枝等の剪定や外来種の排除	計画通り実施	1-1-1
3-⑤5	植物管理-病害虫防除対策	「予防保全」の重点的実施	・密生による風通しや枝抜き等を定期的に実施し、病虫害の発生を抑制する	・密生による風通しや枝抜き等を定期的に実施し、病虫害の発生を抑制する	・密生による風通しや枝抜き等を定期的に実施し、病虫害の発生を抑制する	計画通り実施	1-1-1
3-⑥6	植物管理-樹木管理	都市林としての環境を保つための適正な樹木管理	・枯れ枝、病害枝、支障枝の除去 ・枯損木処理・危険木等を伐採 ・下草刈り（除草） ・樹木ラベルのリニューアル化	・枯れ枝、病害枝、支障枝の除去 ・枯損木処理・危険木等を伐採 ・下草刈り（除草） ・樹木ラベルのリニューアル化	・枯れ枝、病害枝、支障枝の除去 ・枯損木処理・危険木等を伐採 ・下草刈り（除草） ・樹木ラベルのリニューアル化	計画通り実施	1-1-1
3-⑦7	清掃-「清掃の基本と概念」に則った維持管理	「巡視マニュアル」に基づいた維持管理	・着実な巡視・施設点検により落書き・ゴミの早期除去に努める	・着実な巡視・施設点検により落書き・ゴミの早期除去に努める	・着実な巡視・施設点検により落書き・ゴミの早期除去に努める	計画通り実施	1-1-3
3-⑧8	保守点検-日々の安全パトロール及び日常点検・定期点検	日常点検による安全確認と定期点検による劣化対策	・火気使用者への利用指導、消防ポンプの動作確認 ・補修応急措置の迅速化と安全対策の実施 ・全ての点検結果をデータベース化 ・専門資材会社協力のもと木製設備の総点検を1回／年実施、年間修繕計画の立案	・火気使用者への利用指導、消防ポンプの動作確認 ・補修応急措置の迅速化と安全対策の実施 ・全ての点検結果をデータベース化 ・専門資材会社協力のもと木製設備の総点検を1回／年実施、年間修繕計画の立案	・火気使用者への利用指導、消防ポンプの動作確認 ・補修応急措置の迅速化と安全対策の実施 ・全ての点検結果をデータベース化 ・専門資材会社協力のもと木製設備の総点検を1回／年実施、年間修繕計画の立案	計画通り実施	1-1-2
4 利用促進のための取組							
4-①1	誰もが親しめるイベント・教室の実施	魅力発見マップを作ろう	・地元NPO法人及びに山岳系団体と連携して、三ヶ岡山の新たな魅力を発出す⇒ホームページ	・最新情報の提供	・最新情報の提供	計画通り実施	1-3-12
4-②2	誰もが親しめるイベント・教室の実施	親子ハイキング	・地元山岳系団体と連携して、親子で楽しめる軽ハイキングイベントを開催	・地元山岳系団体と連携して、親子で楽しめる軽ハイキングイベントを継続開催	・地元山岳系団体と連携して、親子で楽しめる軽ハイキングイベントを継続開催	計画通り実施	1-3-11
4-③3	誰もが親しめるイベント・教室の実施	樹木を使ったインテリアづくり	・地元自然系NPO法人と調整して開催を検討	・地元自然系NPO法人と調整して開催	・地元自然系NPO法人と調整して開催	一部実施 →30年度再度に実施予定	1-3-11
4-④4	誰もが親しめるイベント・教室の実施	三ヶ岡山を撮り歩き	・地元環境デザイン系団体と調整して開催を検討	・地元環境デザイン系団体と調整して開催	・地元環境デザイン系団体と調整して開催	計画通り実施	1-3-11
4-⑤5	誰もが親しめるイベント・教室の実施	自然学習会・環境学習会	・自然系地元NPO法人と連携して「森のワークショップ」イベント開催	・自然系地元NPO法人と連携して「森のワークショップ」イベント継続開催	・自然系地元NPO法人と連携して「森のワークショップ」イベント継続開催	計画通り実施	1-3-11
4-⑥6	誰もが親しめるイベント・教室の実施	三ヶ岡山緑地クリーンアップ大作戦	・ゴミ持ち帰り運動のキャンペーンとして実施	・ゴミ持ち帰り運動のキャンペーンとして継続実施	・ゴミ持ち帰り運動のキャンペーンとして継続実施	計画通り実施	1-3-11
4-⑦7	誰もが親しめるイベント・教室の実施	築山の麓を山頂から眺めてみよう	・地元環境デザイン系団体と調整して開催を検討	・地元環境デザイン系団体と調整して開催	・地元環境デザイン系団体と調整して開催	調整中 →30年度に実施予定	1-3-11
4-⑧8	誰もが親しめるイベント・教室の実施	ハイキングのための正しいストレッチ講座	・当社ウェルネス事業の専任講師による教室開催検討	・当社ウェルネス事業の専任講師による教室開催	・当社ウェルネス事業の専任講師による教室開催	計画通り実施 →築山公園イベントとして実施	1-3-11
4-⑨9	より多くの利用を図るために行う広報、PR活動	リーフレットの作成、配布	・親しみのあるリーフレットを作成するとともに、ホームページからもダウンロード可とする	・親しみのあるリーフレットを作成するとともに、ホームページからもダウンロード可とする	・親しみのあるリーフレットを作成するとともに、ホームページからもダウンロード可とする	計画通り実施	1-3-12
4-⑩10	より多くの利用を図るために行う広報、PR活動	プロモーション活動	・地元NPO法人通じて、加盟各団体や地域住民に利用促進への働きかけを実施	・地元NPO法人通じて、加盟各団体や地域住民に利用促進への働きかけを実施	・地元NPO法人通じて、加盟各団体や地域住民に利用促進への働きかけを実施	計画通り実施	1-3-12
4-⑪11	より多くの利用を図るために行う広報、PR活動	ホームページの制作と運用	・利便性の高い情報を満載したホームページを作成	・利便性の高い情報を満載したホームページを作成	・利便性の高い情報を満載したホームページを作成	計画通り実施	1-3-12
4-⑫12	より多くの利用を図るために行う広報、PR活動	パブリシティ活動	・タウン誌や地元コミュニティFM等にイベントや公園の最新情報を提供	・タウン誌や地元コミュニティFM等にイベントや公園の最新情報を提供	・タウン誌や地元コミュニティFM等にイベントや公園の最新情報を提供	計画通り実施	1-3-12
5 自主事業の運営							
	該当なし						

事業計画書の内容			実施計画			平成29年度の実施状況	評価項目との対応
区分	設定項目	設定の具体化方策 （事業計画に記載されている内容を簡潔に要点のみ記入）	H27	H28	H29		
6 利用料金について							
	該当なし						
7 利用者への対応							
7-1	接客対応及びその研修	高い顧客満足度を得るための研修を実施し、利用者との信頼関係の構築	・新任スタッフ基礎研修の実施 ・当社専属マナー講師による接遇研修の実施 （公共サービス窓口における配慮マニュアルや「自己診断表」に基づく） ・倫理遵法のコンプライアンス研修の実施	・当社専属マナー講師による接遇研修の実施 （公共サービス窓口における配慮マニュアルや「自己診断表」に基づく） ・倫理遵法のコンプライアンス研修の実施	・当社専属マナー講師による接遇研修の実施 （公共サービス窓口における配慮マニュアルや「自己診断表」に基づく） ・倫理遵法のコンプライアンス研修の実施	計画通り実施	1-3-6
7-2	苦情処理の対応及びその研修	体制の構築、業務への反映、研修	・苦情処理体制の構築 ・「スタッフ会議」の開催 ・改善した内容の利用者への周知 ・苦情・相談対応シートのデータベースの構築 ・「クレーム対応10箇条」の掲示 ・苦情処理対応研修の開催	・苦情処理体制の構築 ・「スタッフ会議」の開催 ・改善した内容の利用者への周知 ・苦情・相談対応シートのデータベースの構築 ・「クレーム対応10箇条」の掲示 ・苦情処理対応研修の開催	・苦情処理体制の構築 ・「スタッフ会議」の開催 ・改善した内容の利用者への周知 ・苦情・相談対応シートのデータベースの構築 ・「クレーム対応10箇条」の掲示 ・苦情処理対応研修の開催	計画通り実施	1-3-7
7-3	利用指導及びその研修	公園の保全・安全で快適な利用のための方法及び研修	・都市公園条例等関係法令の勉強会の実施	・都市公園条例等関係法令の勉強会の実施	・都市公園条例等関係法令の勉強会の実施	計画通り実施	1-3-8
7-4	ニーズ・苦情の把握とその反映の仕組み	利用者が意見を出しやすい環境と仕組みの整備、及びその反映できる方策	・「無記名方式アンケート」 の実施及び抽出したデータの業務への反映	・「無記名方式アンケート」 の実施及び抽出したデータの業務への反映	・「無記名方式アンケート」 の実施及び抽出したデータの業務への反映	計画通り実施	3-1-27
8 通常の指定管理業務を行う中での事故防止等の取組方針							
8-1	事故防止等の取り組み	防犯対策等安全確保の実施体制づくり	・三ヶ岡山の安全管理組織を自社安全管理体制に組入れて確固たる「安全衛生管理体制」の構築	・三ヶ岡山の安全管理組織を自社安全管理体制に組入れて確固たる「安全衛生管理体制」の構築	・三ヶ岡山の安全管理組織を自社安全管理体制に組入れて確固たる「安全衛生管理体制」の構築	計画通り実施	1-4-13
8-2	事故防止等の取り組み	施設の安全対策－安全パトロールの実施	・施設美化キャンペーンの定期的な実施 ・始業前ミーティングにおける相互確認・新任スタッフ研修への反映 ・毎日１回の安全パトロールと適切な利用指導の実施 ・パトロールの際にはスタッフはユニフォームと名札を着用	・施設美化キャンペーンの定期的な実施 ・始業前ミーティングにおける相互確認・新任スタッフ研修への反映 ・毎日１回の安全パトロールと適切な利用指導の実施 ・パトロールの際にはスタッフはユニフォームと名札を着用	・施設美化キャンペーンの定期的な実施 ・始業前ミーティングにおける相互確認・新任スタッフ研修への反映 ・毎日１回の安全パトロールと適切な利用指導の実施 ・パトロールの際にはスタッフはユニフォームと名札を着用	計画通り実施	1-4-13
8-3	事故防止等の取り組み	ハイキングコースの適切な管理	・丸太階段の日常劣化点検の実施及び即応可能な場合の修繕 ・専門修繕が必要な場合には外部業者に連絡後修繕	・丸太階段の日常劣化点検の実施及び即応可能な場合の修繕 ・専門修繕が必要な場合には外部業者に連絡後修繕	・丸太階段の日常劣化点検の実施及び即応可能な場合の修繕 ・専門修繕が必要な場合には外部業者に連絡後修繕	計画通り実施	1-4-13
8-4	事故防止等の取り組み	橋梁・展望デッキ・ベンチの危険因子のデータベース化	・パトロール巡視時にチェックシートを用いて点検し、危険因子のデータベースを構築し修繕計画に反映	・パトロール巡視時にチェックシートを用いて点検し、危険因子のデータベースを構築し修繕計画に反映	・パトロール巡視時にチェックシートを用いて点検し、危険因子のデータベースを構築し修繕計画に反映	計画通り実施	1-4-13
8-5	事故防止等の取り組み	土砂崩れリスクへの適切な対応	・他のハイキングコース等での事例を参考に、ケーススタディ・ミーティング・スタッフ教育を実施 ・土砂災害リスクについてHP等での注意喚起 ・降雨後の「高リスク箇所」の重点点検及びバリケードの設置	・他のハイキングコース等での事例を参考に、ケーススタディ・ミーティング・スタッフ教育を実施 ・土砂災害リスクについてHP等での注意喚起 ・降雨後の「高リスク箇所」の重点点検及びバリケードの設置	・他のハイキングコース等での事例を参考に、ケーススタディ・ミーティング・スタッフ教育を実施 ・土砂災害リスクについてHP等での注意喚起 ・降雨後の「高リスク箇所」の重点点検及びバリケードの設置	計画通り実施	1-4-14 1-4-16
8-6	事故防止等の取り組み	運搬モノレールの危険除去	・山頂のモノレール終点への柵の設置	・山頂のモノレール終点への柵の設置	・山頂のモノレール終点への柵の設置	計画通り実施	1-1-2
8-7	事故防止等の取り組み	大雨や台風後の施設等の適切なチェック	・風倒木等に対する専門家の助言を踏まえた措置の実施	・風倒木等に対する専門家の助言を踏まえた措置の実施	・風倒木等に対する専門家の助言を踏まえた措置の実施	計画通り実施	1-4-13
8-8	事故防止等の取り組み	日常の作業の安全対策	・作業区域には「作業表示板」を用いて行うなど、利用者の安全確保を第一に作業実施	・作業区域には「作業表示板」を用いて行うなど、利用者の安全確保を第一に作業実施	・作業区域には「作業表示板」を用いて行うなど、利用者の安全確保を第一に作業実施	計画通り実施	1-4-16
8-9	事故防止等の取り組み	安全管理の指針の整備	・ハザードマップの整備 ・施設点検マニュアルの整備	・ハザードマップのブラッシュアップ ・施設点検マニュアルのブラッシュアップ	・ハザードマップのブラッシュアップ ・施設点検マニュアルのブラッシュアップ	計画通り実施	1-4-14
9 事故、異常気象等（火災を含む）の緊急事態が発生した場合の対応方針							
9-1	緊急時の体制及び初期対応	緊急時の連絡・連携体制の確立	・現地、当社、県との連絡体制とバックアップ体制の構築 ・現地スタッフに「緊急時対応マニュアルカード」を携帯	・現地、当社、県との連絡体制とバックアップ体制の構築 ・現地スタッフに「緊急時対応マニュアルカード」を携帯	・現地、当社、県との連絡体制とバックアップ体制の構築 ・現地スタッフに「緊急時対応マニュアルカード」を携帯	計画通り実施	1-4-13
9-2	緊急時の体制及び初期対応	事故・災害発生時の対応に備えた的確な準備	・傷病者対応フローの整備とスタッフへの周知 ・「普通救命講習」によるAEDトレーニング実施 ・山火事対応の消防ポンプ使用訓練の実施 ・指定管理者賠償責任保険への加入 ・再発防止のため事故状況の正確な記録の作成と共有化	・傷病者対応フローの整備とスタッフへの周知 ・「普通救命講習」によるAEDトレーニング実施 ・山火事対応の消防ポンプ使用訓練の実施 ・指定管理者賠償責任保険への加入 ・再発防止のため事故状況の正確な記録の作成と共有化	・傷病者対応フローの整備とスタッフへの周知 ・「普通救命講習」によるAEDトレーニング実施 ・山火事対応の消防ポンプ使用訓練の実施 ・指定管理者賠償責任保険への加入 ・再発防止のため事故状況の正確な記録の作成と共有化	計画通り実施	1-4-16
9-3	暴風大雨警報発令時の対策	万が一の場合の登山口閉鎖の周知等の徹底	・警報発令に対応したフローチャートの整備と現地スタッフへの周知 ・警報状況に応じた利用制限の実施	・警報発令に対応したフローチャートの整備と現地スタッフへの周知 ・警報状況に応じた利用制限の実施	・警報発令に対応したフローチャートの整備と現地スタッフへの周知 ・警報状況に応じた利用制限の実施	計画通り実施	1-4-15
9-4	急病人が生じた場合の対応	救急の連絡体制（ホットライン）を基盤とした対応体制の構築	・急病人発生時のマニュアルの整備 ・心肺停止予防。 ・早い119番通報 ・早い心肺蘇生とAED ・救急隊、病院での搬送	・急病人発生時のマニュアルのブラッシュアップ ・心肺停止予防。 ・早い119番通報 ・早い心肺蘇生とAED ・救急隊、病院での搬送	・急病人発生時のマニュアルのブラッシュアップ ・心肺停止予防。 ・早い119番通報 ・早い心肺蘇生とAED ・救急隊、病院での搬送	計画通り実施	1-4-14
9-5	急病人が生じた場合の対応	救命に関する研修の確実な実施	・安全管理研修 ・防災訓練 ・初期消火訓練（山火事対応の消防ポンプ動作確認）	・安全管理研修 ・防災訓練 ・初期消火訓練（山火事対応の消防ポンプ動作確認）	・安全管理研修 ・防災訓練 ・初期消火訓練（山火事対応の消防ポンプ動作確認）	計画通り実施	1-4-14
10 指定公園の「異常時対応の考え方」に示す初動体制等への対応							
10-1	「異災時対応の考え方」に示す初動体制	初動時の配備体制、時系列別の対応、連絡網の確保	・初動時配備体制の構築検討	・初動時配備体制の構築 ・時系列別対応の現地スタッフの周知 ・初動体制として対応と現地スタッフの役割分担	・初動時配備体制の構築 ・時系列別対応の現地スタッフの周知 ・初動体制として対応と現地スタッフの役割分担	計画通り実施	1-4-15
10-2	現地の特性、立地状況等に応じた災害対応	地域との連携、防災訓練・職員への協力	・地元消防署と連携した消防ポンプの点検と訓練 ・「非常管理マニュアル」及び「出動ルート及び出動手段に関するマニュアル」の整備 ・自治体と連携した災害対策及び地域住民・ボランティア団体との緊急時における連携の構築	・地元消防署と連携した消防ポンプの点検と訓練 ・「非常管理マニュアル」及び「出動ルート及び出動手段に関するマニュアル」の整備 ・自治体と連携した災害対策及び地域住民・ボランティア団体との緊急時における連携の構築	・地元消防署と連携した消防ポンプの点検と訓練 ・「非常管理マニュアル」及び「出動ルート及び出動手段に関するマニュアル」の整備 ・自治体と連携した災害対策及び地域住民・ボランティア団体との緊急時における連携の構築	一部実施	1-4-15
11 地域と連携した魅力ある施設づくり							
11-1	継続的な安定した管理運営を行うための体制	地域社会との形成を目指す運営体制 具体的な人材活用、地域との協力体制の構築	・地元観光協会並びに地元NPO法人をはじめとした地域各団体と連携した管理運営（関係性の構築） ・近隣自治会や近隣小学校等へ利用促進に向けた働きかけを実施 ・トラブル等が発生した場合には「調整会議」を開催 ・アダプト・システムの導入検討	・地元観光協会並びに地元NPO法人をはじめとした地域各団体と連携した管理運営（関係性の構築） ・近隣自治会や近隣小学校等へ利用促進に向けた働きかけを実施 ・トラブル等が発生した場合には「調整会議」を開催 ・アダプト・システムに基づくパートナーシップの展開	・地元観光協会並びに地元NPO法人をはじめとした地域各団体と連携した管理運営（関係性の構築） ・近隣自治会や近隣小学校等へ利用促進に向けた働きかけを実施 ・トラブル等が発生した場合には「調整会議」を開催 ・アダプト・システムに基づくパートナーシップの展開	計画通り実施	2-3-26

事業計画書の内容			実施計画			平成29年度の実施状況	評価項目との対応
区分	事業項目	事業の具体化方策 （事業計画に記載されている内容を簡潔に法とめて記入）	H27	H28	H29		
11-② ボランティア団体等との連携、協働及び育成		具体的な連携・協働・育成	・地元NPO法人加盟各団体との連携によるイベント開催（年3回） ・地元NPO法人発行の「禁山の仲間たち」にイベント案内や公園の魅力の情報発信	・地元NPO法人加盟各団体との連携によるイベント開催（年3回） ・地元NPO法人発行の「禁山の仲間たち」にイベント案内や公園の魅力の情報発信	・地元NPO法人加盟各団体との連携によるイベント開催（年3回） ・地元NPO法人発行の「禁山の仲間たち」にイベント案内や公園の魅力の情報発信	計画通り実施	2-3-25
11-③ 他の公園、周辺施設との交流・連携		近隣の公園や施設との連携を通したコミュニティ全体の活性化	・地元観光協会を通じた禁山町各施設との交流（関係性の構築） ・「ハイキングマップ」の作成⇒リーフレット	・地元観光協会を通じた禁山町各施設との交流（関係性の構築） ・「ハイキングマップ」の作成⇒リーフレット	・地元観光協会を通じた禁山町各施設との交流（関係性の構築） ・「ハイキングマップ」の作成⇒リーフレット	計画通り実施	2-3-25
		当社指定管理者受託施設等との相互交流	・鎌倉市笛田公園等との「相互交流」の実施	・鎌倉市笛田公園等との「相互交流」の実施	・鎌倉市笛田公園等との「相互交流」の実施	計画通り実施	2-3-26
11-④ 地域企業への業務委託による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取り組み		委託業務の「精査」「公表」「フィードバック」	・県内専門企業への業務委託（保守点検） ・外部委託業務の検討による利用者サービス向上	・県内専門企業への業務委託（交通誘導、保守点検） ・外部委託業務の検討による利用者サービス向上	・県内専門企業への業務委託（交通誘導、保守点検） ・外部委託業務の検討による利用者サービス向上	計画通り実施	1-3-11
12 経費節減努力等（業務の効率化）							
12-①	経費節減努力の実施	人件費の適正化	・現地責任者の常駐化によりスタッフ数の見直しを行い、人件費のい適正化を図る	・現地責任者の常駐化によりスタッフ数の見直しを行い、人件費のい適正化を図る	・現地責任者の常駐化によりスタッフ数の見直しを行い、人件費のい適正化を図る	計画通り実施	2-1-17
12-②	経費節減努力の実施	植物管理の内作化	・中低木、下草刈り、本製工作物修繕については可能な限り現地スタッフによる内作化を図る	・中低木、下草刈り、本製工作物修繕については可能な限り現地スタッフによる内作化を図る	・中低木、下草刈り、本製工作物修繕については可能な限り現地スタッフによる内作化を図る	計画通り実施	2-1-19
13 人員体制（執行体制）							
13-①	効果的・効率的な人員配置	責任者及び職員の適切な役割分担	・効率的な業務執行体制の構築と責任者の配置 ・緊急時・繁忙時に即応できる体制づくりの確保 ・現地スタッフの健康管理として、年1回の定期健康診断を実施	・効率的な業務執行体制の構築と責任者の配置 ・緊急時・繁忙時に即応できる体制づくりの確保 ・現地スタッフの健康管理として、年1回の定期健康診断を実施	・効率的な業務執行体制の構築と責任者の配置 ・緊急時・繁忙時に即応できる体制づくりの確保 ・現地スタッフの健康管理として、年1回の定期健康診断を実施	計画通り実施	2-1-17
13-②	業務委託の適の管理・指導体制	受託業者への指導	・「作業計画書・報告書」の提出を義務付け、業務内容の把握 ・提出された報告書による定期検査、業務品質の評価	・「作業計画書・報告書」の提出を義務付け、業務内容の把握 ・提出された報告書による定期検査、業務品質の評価	・「作業計画書・報告書」の提出を義務付け、業務内容の把握 ・提出された報告書による定期検査、業務品質の評価	計画通り実施	2-1-17
13-③	人材育成	スキルアップ・モチベーションアップを図るためのスタッフ研修の実施	・OJTや外部講習・研修を含めた研修計画の策定 ・接遇マナー研修 ・施設維持管理研修 ・緑化情報研修 ・安全管理研修 ・コンプライアンス研修	・OJTや外部講習・研修を含めた研修計画の実施 ・接遇マナー研修 ・施設維持管理研修 ・緑化情報研修 ・安全管理研修 ・コンプライアンス研修	・OJTや外部講習・研修を含めた研修計画の実施 ・接遇マナー研修 ・施設維持管理研修 ・緑化情報研修 ・安全管理研修 ・コンプライアンス研修	計画通り実施	2-1-19
14 コンプライアンス（社会貢献）							
14-①	諸規程の整備、法令遵守の徹底	諸規程の適用（就業・給与・決済・会計等）	・諸規定の確実な適用	・諸規定の確実な適用	・諸規定の確実な適用	計画通り実施	2-2-22
14-②	諸規程の整備、法令遵守の徹底	コンプライアンスの徹底・研修	・コンプライアンスに関する教育を年1回以上実施 ・ISO14001に基づく環境マネジメントシステム研修の実施	・コンプライアンスに関する教育を年1回以上実施 ・ISO14001に基づく環境マネジメントシステム研修の実施	・コンプライアンスに関する教育を年1回以上実施 ・ISO14001に基づく環境マネジメントシステム研修の実施	計画通り実施	2-2-22
14-③	個人情報保護についての方針・取扱い	個人情報保護方針、個人情報保護の体制、個人情報保護の実効性確保	・「個人情報保護方針」の周知と徹底、利用者への公開（個人情報保護ハンドブックを用いた研修の実施） ・「個人情報保護規定」の制定と遵守 ・「神奈川県個人情報取扱業務登録制度」に登録	・「個人情報保護方針」の周知と徹底、利用者への公開（個人情報保護ハンドブックを用いた研修の実施） ・「個人情報保護規定」の制定と遵守 ・「神奈川県個人情報取扱業務登録制度」に登録	・「個人情報保護方針」の周知と徹底、利用者への公開（個人情報保護ハンドブックを用いた研修の実施） ・「個人情報保護規定」の制定と遵守 ・「神奈川県個人情報取扱業務登録制度」に登録	計画通り実施	2-2-23 2-2-24
14-④	環境への配慮	環境配慮に関する取り組みの具体化	・「3R運動」の周知及びグリーン購入の実施 ・ゴミ持ち帰りの奨励とキャンペーンの実施	・「3R運動」の周知及びグリーン購入の実施 ・ゴミ持ち帰りの奨励とキャンペーンの実施	・「3R運動」の周知及びグリーン購入の実施 ・ゴミ持ち帰りの奨励とキャンペーンの実施	計画通り実施	1-2-5