

平成31年度

葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地

事業計画書



三菱電機ライフサービス株式会社 湘南支社

葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地事業計画書（目次）

1. サービスの向上について
 - (1) 「指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等」 _____ 計画書 1
 - (2) 「業務の一部を委託する場合の考え方、業務内容等」 _____ 計画書 2
 - (3) 「施設の維持管理」 _____ 計画書 3

＜付属書類＞年間維持管理計画表

 - (4) 「利用促進のための取組」 _____ 計画書 4
 - (5) 「自主事業の運営」 _____ 計画書 5
 - (7) 「利用者への対応」 _____ 計画書 7
 - (8) 「通常の指定管理業務を行う中での事故防止等の取組内容」 _____ 計画書 8
 - (9) 「事故、異常気象等（水防を含む。）の
緊急事態が発生した場合の対応方針」等 _____ 計画書 9
 - (10) 「当該公園の『震災時対応の考え方』に示す初動体制等への対応、
大規模災害発生時の公園の特性、立地状況等に応じた
災害対応の考え方」 _____ 計画書 10
 - (11) 「地域と連携した魅力ある施設づくり」 _____ 計画書 11
2. 管理経費の節減等
 - (12) 「節減努力等（業務の効率化）」 _____ 計画書 12
3. 団体の業務遂行能力
 - (13) 「人的な能力、執行体制」 _____ 計画書 13
 - (14) 「コンプライアンス、社会貢献」 _____ 計画書 14

■葉山公園、はやま三ヶ岡山緑地について

■葉山公園 一景勝の地「葉山」に立地し、海が眼前に広がる公園ー

・御用邸に隣接する葉山公園は、かつては御用邸付属の馬場でした。昭和 21 年 10 月に神奈川県に払い下げられ整備し、昭和 32 年 4 月に「近隣公園」として開園しました。相模湾が眼前に広がり、富士山と江ノ島を望む絶好のビューポイントにあり、景勝の地「葉山」に相応しい公園です。クロマツ林のなか芝生が広がり、ハマナスが群生する海辺の公園で、夏は海水浴やマリンスポーツで賑わいますが、秋から春にかけては煌めく相模湾越しに富士山を望む散策の地となります。

■はやま三ヶ岡山緑地 一緑豊かな眺望にも恵まれた「都市林」ー

・葉山の魅力を代表する「海と山」を、県民が気軽に堪能できるのが「はやま三ヶ岡山緑地」です。標高約 140m の三ヶ岡山（大峰山）ー帯は、主として「動植物の生息地又は生息地である樹林地帯等を保護する目的」で設定された、「都市林」で豊かな緑が保たれています。

・三つの峰が続く尾根道は、丸太階段やベンチ、四阿等が整備されたハイキングコースで、春にはサクラやツツジ、初夏にはアジサイ、夏にはノカンゾウ等の花々と野鳥が、訪れるハイカーを迎えてくれます。また、展望台や山頂広場からの海と富士山を望む眺望は素晴らしく、「関東の富士見百景」にも選定されています。

■当社は、上述のとおり特色ある「葉山公園」並びに「はやま三ヶ岡山緑地」を、以下に述べる管理運営方針に従って適切に維持し、多くの県民に利用して頂けるように管理運営を行います。

(1) 指定管理者業務全般を通じた団体等の総合的な運営方針、考え方

■「県民が主役」の「地域に根付いた親しみのある施設」の実現

- ・本施設の設置目的を踏まえ、利用者並びに地域住民を含めた「県民が主役」の視点で地域に密着した管理運営に努めます。
- ・多くの県民に利用して頂けるように利用者層の掘り起こしを図りながら「地域に根付いた親しみのある施設」の実現を基本的な理念とし、「自らの楽しみを育む癒し空間の形成」と「生涯利用の促進」を目指します。
- ・県民並びに利用者の多様且つ高度なニーズの把握に努め、多様な利用機会を提供するプログラムやサービスメニューを充実させます。
- ・「公の施設」であることを踏まえ、社会の動向も見据えながら、法令遵守のもと、平等利用の確保を図り本施設の効用を最大限に発揮させます。



■公園指定管理者としての総合的な運営方針の設定

ー公園指定管理者としての総合的な運営方針ー

- 運営方針 1：県・地域住民・利用者として一体となった管理運営による3Win+1 Winの実現
- 運営方針 2：安全・安心で快適な施設環境づくり
- 運営方針 3：利用しやすく親しみのある施設を目指したホスピタリティ溢れるスタッフの対応
- 運営方針 4：地域各団体との連携による利用促進策と広報活動の強化による地域活性化
- 運営方針 5：モニタリングによる利用者ニーズの把握と業務への反映

■運営方針 1：県・地域住民・利用者として一体となった管理運営による3Win+1 Winの実現

- ・3Win（県・地域住民・利用者）+1Win（指定管理者）の事業運営により、4者の共益を実現します。
- ・本施設の特性と利用状況を十分把握し、多様化・高度化する利用者ニーズに応え、県の施策や課題に合致した質の高い公共サービスを安定的且つ継続して提供します。

計画書1「指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等」

- ・イベントや学習会の講師や参加者に地域住民や団塊世代の協力を募り、将来のボランティアグループ化を進める等、地域の高齢者の「居場所」と「出番づくり」の拠点としても本施設を活用していきます。

■運営方針2：安全・安心で快適な施設環境づくり

- ・「維持管理基準書」の水準を満たすだけでなく、安全性と衛生面の確保と快適性・機能性の確保を重視するとともに、スタッフの内作業務により施設性能維持とライフサイクルコスト（LCC）の縮減に努め、より一層の高品質なサービスを積極的に提供します。
- ・利用者の安全確保を最優先にした、緊急時の体制や「バックアップ体制」を構築し、「管理運営マニュアル」の活用、スキル向上を目的としたスタッフの教育研修体系を継続して実施します。
- ・「ヒヤリハット事例集」「危険予知（KY）シート」を作成し、教育研修を通じてスタッフ全員に周知徹底します。
- ・施設設備の維持管理にあたっては、当社独自に定める「日常定期チェックシート」に基づいて点検を実施し、適宜修繕を行い、利用者にとって安全・安心で快適な施設を提供します。
- ・清掃や植栽剪定、修繕業務に際しては、利用者の妨げにならないよう実施時間帯等に配慮するとともに、十分な安全対策を講じます。
- ・本施設の巡視としての「安全パトロール」を強化し、施設・設備の危険箇所の早期発見による予防保全と修繕を迅速に行います。
- ・また、危険箇所については「ハザードマップ」を提示し、利用者への注意喚起も行います。

■運営方針3：利用しやすく親しみのある施設を目指したホスピタリティ溢れるスタッフの対応

- ・利用者の視点に立ち、スタッフ全員に本施設の特徴や設備に関する知識を教育研修を通じて周知徹底させ、よくある質問リストと各種マニュアルを活用して正確で迅速なサービスを提供します。
- ・スタッフは全員がユニフォームと名札を着用するとともに笑顔を絶やさず、利用者からも声かけ易い雰囲気づくりを行います。
- ・利用者の求めに応じた案内ができるように、当社の受付マナー教育を習得したスタッフを配置して「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」に努め、健常者、障がい者を問わず誰もが親しめる運営を目指します。
- ・スタッフ全員に対し、コンプライアンス研修を通じて「法令遵守」と「平等利用の確保」を図ります。

■運営方針4：地域各団体との連携による利用促進策と広報活動の強化による地域活性化

- ・「NPO法人葉山まちづくり協会」を通じて地域の各種市民団体と連携・協働して、本施設の設置目的に沿った子どもから高齢者まで、障がいのある方々を含め、自らの楽しみと学習を育めるような施設のイベントや学習会等を企画・実施して地域の活性化に貢献してまいります。
- ・独自のホームページから利用者にとって利便性の高い情報をリアルタイムで発信し、「行ってみたい、利用してみたい」という気持ちを喚起します。

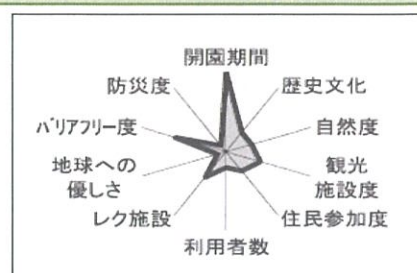
■運営方針5：モニタリングによる利用者ニーズの把握と業務への反映

- ・本施設内に設置する「ご意見箱」や定期的実施するアンケートによる顧客満足度調査等を通じて、利用者のニーズや要望をデータベース化し業務に反映させるとともに、セルフモニタリングを実施して公共性の確保と社会的責任を踏まえた事業展開を行います。業務の反映には「PDCAマネジメントサイクル」を用いて明確な目標設定を行い、継続的な業務改善を図ります。

(2) 当該公園の特性を踏まえた管理運営方針

■「葉山公園」の特性を踏まえた管理運営方針の設定

- ・当社は綿密な現地調査及び「神奈川県立都市公園の整備・管理の基本方針」（平成23年3月）で示された右記の「葉山公園 特性把握レーダーチャート」に基づき、検討を重ねた結果、以下のとおり「葉山公園の特性を踏まえた管理運営方針」を設定いたしました。

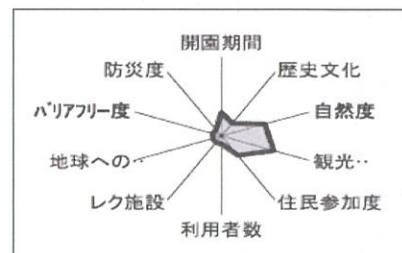


—葉山公園の特性を踏まえた管理運営方針—

1. 景勝の地「葉山」に相応しい「県民の憩いの場」としての樹木・植物管理を徹底する
2. 想定される地震・津波災害への防災（減災）活動が迅速に行われる体制を構築する
3. 地域活性化に繋がる「県民交流の場」としての役割を担うと共に、公園管理運営への「地域住民の参加」を醸成し、あらゆる機会を捉えて利用促進を推進する
4. 年間を通じて利用状況に応じた円滑な駐車場の管理運営を果たす
5. 健常者、障がい者を問わず県民の誰もが親しめるように、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を行う

■ はやま三ヶ岡山緑地の特性を踏まえた管理運営方針の設定

- ・現地調査及び「神奈川県立都市公園の整備・管理の基本方針」（平成23年3月）で示された右記の「はやま三ヶ岡山緑地 特性把握レーダーチャート」に基づき、検討を重ねた結果、以下のとおり「はやま三ヶ岡山緑地の特性を踏まえた管理運営方針」を設定いたしました。



—はやま三ヶ岡山緑地の特性を踏まえた管理運営方針—

1. 良好な「都市林」としての環境を保つために、適正な樹林管理を行う
2. 「関東の富士見百景」に相応しい眺望の保全に努める
3. 崖崩れ等の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を構築する
4. 子供から高齢者まで、県民が安全・安心に散策やハイキングを楽しめるように園路及び各施設の保守点検・補修を着実に実施する
5. 地域の自然環境系市民団体と連携・協働して、あらたな魅力づくりとホームページをはじめとした広報活動（媒体）の充実化により利用促進を図る
5. 健常者、障がい者を問わず県民の誰もが親しめるように、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を行う

(3) 利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針

■ 「葉山公園」の利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針の設定

—「葉山公園」の利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針—

1. 駐車場の管理運営に起因するトラブル・事故を未然に防止する方策を実施する。
⇒専門の警備会社を活用して交通誘導資格保持者を繁忙期に配置し、着実な誘導を実施する
2. 安全パトロールスタッフによる利用指導の徹底化
⇒火気使用禁止、ゴミの持ち帰りをはじめとした公園利用マナーの啓発活動を実施する

■ 「はやま三ヶ岡山緑地」の利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針の設定

—「はやま三ヶ岡山緑地」の利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針—

1. 安全パトロール時には、樹林・大雨等が地域住民の家屋に与える影響を想定して巡回する
⇒過去の被害処理実績の見える化を行い、迅速な対応策を構築しておく
2. 環境対策の第一歩として、利用者へのゴミ持ち帰りキャンペーンと利用指導を徹底する
⇒循環型社会の環境学習会を兼ねてキャンペーンを地域市民団体と協働して開催

計画書1「指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等」

<平成31年度の実施内容>

【葉山公園】

自然環境の保全と活用	各取り組みを実施
災害対策とバリアフリー化	各取り組みを実施
地域活性化への貢献	各取り組みを実施
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
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
公園利用マナーの啓発運動の実施	各取り組みを実施

【はやま三ヶ岡山緑地】

自然環境の保全と活用	各取り組みを実施
人気のある眺望を保つために・計画的な支障枝と枯木の伐採	各取り組みを実施
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
安全・安心で快適な施設環境づくり	各取り組みを実施
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
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
環境対策としての利用指導	各取り組みを実施

(1) 当該公園の管理基準等を踏まえた効果的、効率的な委託の考え方

■基本的な考え方

- ・当社は本施設の維持管理業務の実施においては、類似施設での実績と経費縮減の面から現地スタッフによる直営を基本とします。
- ・「維持管理基準書」に示された専門業者による点検や法定点検及びスタッフの安全面でのリスクを考慮した危険度の高い業務、さらには資格等による許認可を必要とする業務については外部委託を行います。

施設名	管理項目			業務内容詳細	管理エリア	作業頻度
葉山公園	植物管理	樹木管理	高木管理	整枝剪定、枯損木処理、病虫害駆除等	園内各所	必要に応じて
	施設管理	遊具点検	定期点検	メーカーによる定期点検	遊具広場	1回/年
		日常点検	汚水排水設備(枦・マンホール)	専門業者による目視点検	園内各所	1回/年
		その他	浄化槽点検	浄化槽法定点検 浄化槽定期点検	浄化槽	1回/年 4回/年
	清掃管理	定期処理	ゴミ運搬処理	一般ゴミの場外搬出及び処理	園内	1回/週
		その他	浄化槽清掃	専門業者による浄化槽内	浄化槽	1回/年
はやま三ヶ岡山緑地	植物管理	高木管理	樹林地管理	伐採	西峰疎林広場、園路脇、外周部	1回/年
			病中害防除	予防と早期による剪定駆除を基本	園内全域	必要に応じて
			枝下し	支障枝の除去		
			危険木処理	伐採及び支障枝の除去	外周部	
	施設管理	設備点検	枯損木処理	枯木、病虫害による樹勢悪化木の伐採	園内全域	
			消防ポンプ	業者による目視点検 破損・動作不良箇所・燃料ストック確認	園内各所(6箇所)	

(2) 委託先の選定方法

■選定方法

- ・当社は、委託先の選定にあたっては、右記の条件を満たす候補事業者をピックアップしたうえで、候補事業者の運営状況、業務内容、安定性等につき比較を行い、運営の効率化、弾力化の立場から、最もコストの縮減が可能な委託先事業者を決定いたします。

■委託先事業者への指導

- ・「作業計画書」及び「作業報告書」の提出を義務付け、業務内容を把握します。
- ・委託業務は、提出された報告書により定期検査を行い、業務品質の評価を行います。
- ・問題等を発見した場合は、箇所・もの・状態に応じて利用者の安全を考慮し、施設の一部使用停止等の適切な対応をとるとともに、委託業務の改善要求を行います。

- 委託先事業者候補選定基準**
- ① 委託業務について十分な実績があるか
 - ② 委託業務の実施にあたり、必要な組織、人員を有しているか
 - ③ 委託業務を円滑に遂行するために必要な経営基盤を有し、十分な管理能力があるか
 - ④ 暴対法に抵触していないか

(3) 県内(地域)経済への配慮、県内(地域)企業への委託の考え方

■基本的な考え方

- ・当社は業務委託先として、社会貢献の高いシルバー人材センターや県内(地域)を所在地とする主に中小企業を選定・委託することにより、県内(地域)の経済の活性化に繋げてまいります。

(1) 植物管理、清掃、保守点検、受付等の維持管理業務についての実施方針

—施設維持管理業務の基本的な考え方—

＜施設の長寿命化と環境負荷低減への配慮＞

- ・ 予防保全を基本に日常・定期の保守管理を確実に実施し、施設・設備の長寿命化を図るとともに、「ライフサイクルコスト（LCC）の縮減」に努めます。
- ・ 省エネ等のエコ活動や3Rを推進し、利用者の協力を得ながら環境負荷の低減も同時に図ります。

■維持管理の具体的な進め方

①「年間作業計画」に基づく維持管理業務の遂行

- ・ 業務の実施にあたっては、「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するとともに、常に「PDCAマネジメントサイクル」によって継続的な業務改善と管理水準の向上を図ります。また、業務の遂行状況／結果について月次報告等を県へ提出します。

②チェックリストによる着実な日々の作業遂行

- ・ 維持管理業務遂行には「チェックリストの使用」により、維持管理業務に抜けのないように努めるとともに、施設・設備の状況を常に把握・確認して、危険箇所などの早期発見と事故の未然防止に役立てます。また、チェックリストによる作業完了後は、日報に特記事項などを記載し、記録として残します。

■植物管理

—植物管理の基本的な考え方—

- ・ 植物の健全な生育を保ち、各種の植物が有する機能を継続的に持続させることにより、利用者へ快適な環境を提供します。植物は都市公園の機能のうち、環境保全・防災機能などを支える構成要素として認識し、「植物の健全な育成と植物空間の充実」を図るべく管理します。
- ・ 個々の樹木単位の維持にとどまることなく、「長期的な生態系の保全」を視野に入れて実施します。
- ・ 植物管理は、それぞれの特性に応じた長期的育成・保全が必要となるため、当社では毎月、3ヶ月単位の維持管理計画を立てております。また、作業完了後の月次業務報告書には、作業状況がビジュアル的に理解できるようにデジタルカメラによる写真を掲載して報告します。

①環境への配慮

- ・ 土壌汚染、生物多様性の観点から除草剤の使用は極力行いません。
- ・ やむを得ず使用する際は農薬取締法等の関係法令を遵守するとともに、所定の書式により県へ報告します。
- ・ また、近隣住民等にも十分な情報提供を行います。

②公園機能・景観の向上

- ・ 公園機能及び景観向上を高める事を優先とし、越境枝・不要枝・折れ枝・枯れ枝の剪定切除を行い、「ぶつ切り」などの「不定芽の発生原因」となる作業は行いません。また、草地、芝地の裸地化を防ぎ、当社の「専門スタッフ」によるチェックと現地スタッフへの指導を行います。

③病虫害防除対策

- ・ 今年度（平成31年度）で園内すべてのクロマツの樹幹注入を実施し、枯れ松の浸食を防ぎます。また、枯れ松となって伐倒した本数と同数の苗松を年度毎に補植し、植物空間の劣化を防ぎます。

④芝生管理

- ・ 芝生について、「芝生の美しさは貴重な環境構成要素」であるだけでなく、芝生は利用者が自由に立入ることができる恵まれた貴重な自然と考えます。したがって、利用者の安全と芝生の成長を確保するため、成長前の雑草の抜き取りや適期を見極めた刈込み等、安全で効果的な管理に努めます。

計画書3「施設の維持管理」

⑤樹木管理


- ・樹木の特性を踏まえ、本施設内の樹木管理を日常の巡回・点検で、樹木の密集具合など、季節に鑑みて随時確認し越境等の予想される枝は、予め剪定・剪除を重点的に行います。
- ・葉山公園の外周には高木の植栽帯があり、電線等の高架線にかかる前に枝抜きや切り戻し剪定で対応します。(現状、越境枝が散見される)また、太枝の切り後には防腐剤の塗布を必須とし、切り跡からの枯れの侵食を防ぎます。
- ・樹高の調整と枝抜きを計画的に作業して、見通しの確保を行い防犯上の効果を考慮しつつ、下層のつつじ等の開花を促進する樹木管理を行い、樹勢が著しく衰えた樹木は施肥や特殊樹木管理を、提携している樹木医の診断のもと、適切に処置します。

《樹木診断の実施について》

- ・特別な機器を用いて樹木の健康度合いを測り診断します。
- ・クロマツなどは、樹齢が進むにつれ管理を怠ったり、環境によっては内部が腐蝕したり真菌によって病気や害虫が発生します。場合によっては台風や風雨で急な倒壊の危険性も考えられますので、大木や古木は特に注意が必要です。
- ・樹木医による診断結果に基づき、より適切な処置や判断を遅滞なく遂行します。
- ・診断内容は「カルテ化」し、適切な樹木管理を行います。

■清掃

- ・当社が掲げる「清掃の基本と概念」に則り、施設的美観を維持するための作業を行います。

清掃の基本と概念	
<ol style="list-style-type: none">1. 清掃の基本は汚れないよう、汚れる前に清掃すること2. 誰が見ても綺麗になっていること3. 見えないところもきちんと清掃し、衛生的であること4. 建材の材質を傷めないこと5. 作業の基本動作、清掃に関する知識の習得に日々努めること6. 安全と健康の確保に努めること	清掃訓練風景

- ・着実な巡視・施設点検により落書き・ゴミの早期除去を「巡視マニュアル」に基づき実施し、明るく清潔な公園の維持管理に努めます。
- ・防汚と作業の効率化、LCC（ライフサイクルコスト）縮減を図るため、施設のトイレ便器の全てに「コーティング処理」を施します。
- ・高光沢度を保持して、清潔感のあるトイレ空間を長期間維持します。
- ・造膜面は撥水性・防水・防湿効果があり、尿石の付着や洗剤及び尿石除去剤等の使用で起こる衛生陶器の劣化を防止し、補修工事のサイクルを長期化するなど、環境保護にも貢献します。

■保守点検

- ・本施設内での事故を未然に防ぐため、日々の安全パトロール及び日常点検・定期点検を行います。
- ・「日常点検」は、腐食・腐朽・変形・摩擦・部材の消失などに注意して「安全点検」を行います。
- ・「定期点検」は、消耗しやすい部材の点検と交換・益し締め等を目的にし、施設の経年劣化による安全基準の適合性状況を確認します。
- ・不具合がある場合については、その程度に応じて遊具の使用制限、補修等の応急措置を施すとともに、修理、改良、撤去、更新等の恒久的な措置を実施します。

計画書3「施設の維持管理」

- 全ての点検は、記録をデータベース化と安全対策を実施します。

(2) 当該公園の特性と課題を踏まえた維持管理の考え方

■「葉山公園」の維持管理の考え方

- 公園の景観美をなすクロマツ林や海浜植物の「ハマナス花園」、憩の場となる海一望の芝生広場の保全とその活用を最大限に導けるような適正な管理を実施します。
- 毎日の園内園外の巡視により、優先順位を付けながら清掃業務を行います。特にトイレは海岸利用者も数多く使用し、汚れやすいことから清潔さや美観に注意を払います。
- 塩害等による施設の腐食の進行を遅らせるためにも、日常点検は重要な役割と考えます。

■「はやま三ヶ岡山緑地」の維持管理の考え方

- 「主として動植物の生息地又は生息地である樹林地帯等を保護する目的」で設定された「都市林」の良好な自然を保全・育成するために、適切な樹林地管理に努めます。
- 「関東の富士見百景」に相応しい眺望の保全に努めます。
- 利用者が安全・安心に散策やハイキングを楽しめるように、園路並びに各施設の保守点検・補修を着実に実施します。

<平成31年度の実施内容>

【葉山公園】

「年間作業計画書」に基づく維持管理業務の遂行	<ul style="list-style-type: none"> • 「年間維持管理作業計画」に沿った業務の遂行
チェックリストによる着実な日々の作業遂行及び確実な実施報告	<ul style="list-style-type: none"> • チェックリストによる遺漏なき状況把握と巡視作業の徹底化及び日報による記録 • 月例業務報告書はビジュアル的に理解できるように作成
土壌汚染、生物多様性の観点から除草剤の不使用	<ul style="list-style-type: none"> • 除草剤の使用を控える
「不定芽の発生原因」を配慮した越境枝・不要枝等剪定切除	<ul style="list-style-type: none"> • 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着実な作業遂行
「予防保全」の重点的实施	<ul style="list-style-type: none"> • 密生による風通しや枝抜き等を定期的の実施し、病虫害の発生を抑制する • 専門業者の指導のもと、樹幹注入によるマツクイムシの駆除
裸地化の防止	<ul style="list-style-type: none"> • 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
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	<ul style="list-style-type: none"> • 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
樹木医による診断結果に基づき、適切な処置の遂行	<ul style="list-style-type: none"> • 樹勢の弱いクロマツを対象に診断を実施し、専門業者の指導のもと、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。
ハマナスの育成管理の徹底	<ul style="list-style-type: none"> • 枝張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
「巡視マニュアル」に基づいた維持管理	<ul style="list-style-type: none"> • 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
トイレ便器に「コーティング処理」の実施	<ul style="list-style-type: none"> • 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
日常点検による安全確認と定期点検による劣化対策	<ul style="list-style-type: none"> • 劣化した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

計画書3「施設の維持管理」

《葉山公園 平成31年度 年間維持管理計画表》

分類	作業の種類	頻度	数量	単位	作業時期															
					4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月				
植物管理	樹木管理	高木管理	聖枝剪定(クロマツ)	随時	360	本	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
			病害虫駆除	随時	360	本	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
			中低木刈込	随時	672	本	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
			枝下ろし	随時	108	本	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
			枯損木処理	随時	-	本	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
			病害虫駆除	随時	-	本	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
			緊急対応(風倒木等の除去)	随時	-	本	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	中木管理	刈込物手入	3回/年	672	m ²			○		○		○								
		病害虫駆除	随時	-	本	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	草地管理	草地管理	除草	3回/年	672	m ²			○		○		○							
草花管理	花壇管理	人力除草	3回/年	79	m ²		○			○				○						
		施肥	2回/年	79	m ²			○										○		
		灌水	随時	79	m ²	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		補植	随時	79	m ²	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
施設管理	遊具点検	定期点検	1回/年	1	式			○												
		定例点検	2回/月	1	式	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	日常点検	工作物点検(安全点検)	毎日	1	式	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		工作物点検(動作確認)照明等	1回/月	1	式	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	園内巡視	日常巡視	2回/日	973	m	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
	その他	小破修繕	随時	1	式	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		浄化槽点検(法定点検)	1回/年	1	式														○	
浄化槽点検(定期点検)		4回/年	1	式	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
清掃管理	園内清掃	日常清掃	園路、広場(一般清掃)	毎日	4,500	m ²	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
			水路、側溝(堆積物の除去)	随時	100	m ²	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	施設清掃	日常清掃	工作物(簡易清掃)	毎日	250	m ²	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
	建物清掃	日常清掃	簡易清掃	随時	20	m ²	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
	トイレ清掃	日常清掃	水洗い等	毎日	51	m ²	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
	ゴミ処理	定期処理	ゴミ運搬処理	1回/週	1	式	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
			缶・ビン類処理	1回/週	1	式	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
			粗大ゴミ運搬処理	2回/年	1	式			○							○				
	害虫駆除	-	スズメバチ駆除	随時	1	式	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
その他	浄化槽清掃	浄化槽槽内清掃	1回/年	1	式												○			

計画書 3 「施設の維持管理」

<平成 31 年度の実施内容>

【はやま三ヶ岡山緑地】

「年間作業計画書」に基づく維持管理業務の遂行	・「年間維持管理作業計画書」に沿った業務の遂行
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遺漏なき状況把握と巡視作業の徹底化及び日報による記録 ・月例業務報告書は作業前・後の写真を撮りビジュアル的に理解できるように作成
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
「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
「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実施し、病虫害の発生を抑制する
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
「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
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

<付属書類>

《はやま三ヶ岡山緑地 平成 31 年度 年間維持管理計画表》

分類		作業の種類	頻度	数量	単位	作業時期																	
						4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月						
植物管理	樹木管理	高木管理	下草刈り	1回/年	27,043	㎡																	
			伐採									○											
			病虫害防除	随時																			
		枝下ろし	随時	2,704	本																		
		危険木処理	随時																				
		枯損木処理	随時																				
	中木管理	刈込物手入	3回/年	678	㎡				○		○		○										
		病虫害駆除	随時																				
草地管理	草地管理	除草	3回/年	5,322	㎡				○		○		○										
施設管理	工作物管理	設備点検	定期点検	消防ポンプ	1回/年	1	式	○															
		日常点検	工作物点検	(安全点検)	毎日	1	式	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		園内巡視	日常安全点検	清掃	毎日	1,788	m	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
		その他	小破修繕		随時	1	式																
清掃管理	園内清掃	日常清掃	園路、広場	(一般清掃)	毎日	1	式	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
			水路、側溝	(堆積物の除去)	随時	1	式																
		施設清掃	日常清掃	工作物(簡易清掃)	毎日	1	式	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	ゴミ処理	定期処理	ゴミ運搬処理		1回/月	1	式	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
			缶・ビン類処理		1回/月	1	式	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
			粗大ゴミ運搬処理		1回/月	1	式	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
		浄化槽清掃	伐採、刈込、草刈り残材処分		随時	1	式																

計画書4「利用促進のための取組」

(1) より多くの利用を図るために実施する事業の方針、内容等の考え方

—利用促進のためのイベント・教室事業の方針、内容等の基本的な考え方（葉山公園）—

- ・相模湾を一望することができ、眺望の名所であることを最大限に活用し、子どもから高齢者まで、誰もがいつでも気軽に参加でき、親しめる様々な特色あるイベントや教室事業等を提供し、本施設の生涯利用に結び付けます。
- ・NPO葉山まちづくり協会とのパートナーシップを通じて加盟する各市民団体にイベント開催に関する連携と協働を働きかけます。また、秋冬季（閑散期）の公園の魅力づくりや平日にシニアを対象としたイベント開催を市民団体と連携して行います。

—利用促進のためのイベント・教室事業の方針、内容等の基本的な考え方（三ヶ岡山緑地）—

- ・豊かな自然環境の中にハイキングコースが整備されている本緑地の魅力を最大限に発揮できるよう、ハイキングやオリエンテーリングを中心とした「スポーツツーリズム」への参加をあらゆる年代の方々に向けて働きかけます。
- ・各自然環境系市民団体に本緑地でのイベント開催に関する連携と協働を働きかけ、本緑地の利用者数向上の一翼を担っていただきます。また、NPO葉山まちづくり協会の情報誌「葉山の仲間たち」等を活用し、イベント等の案内や広報を積極的に配信します。

<平成31年度の実施内容>

【葉山公園】

「コミュニティガーデン」を作ろう	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアとの関係性の拡充 ・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
公園農家朝市	<ul style="list-style-type: none"> ・地元農業系団体と調整して秋冬期に開催を再検討、およびそれに匹敵するフリーマーケット等の検討
樹木を使ったインテリアづくり	<ul style="list-style-type: none"> ・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
葉山町の撮り歩き	<ul style="list-style-type: none"> ・地元環境デザイン系団体と連携して開催
自然学習会	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣の自然博物館と連携して海辺の自然観察会開催
ビーチコーミング&ビーチクリーンアップ	<ul style="list-style-type: none"> ・地元自然系NPO法人と連携してイベントを開催
青空ヨガ教室	<ul style="list-style-type: none"> ・当社ウェルネス事業の専任講師による教室開催
正しいウォーキングエクササイズ	<ul style="list-style-type: none"> ・当社ウェルネス事業の専任講師による教室開催

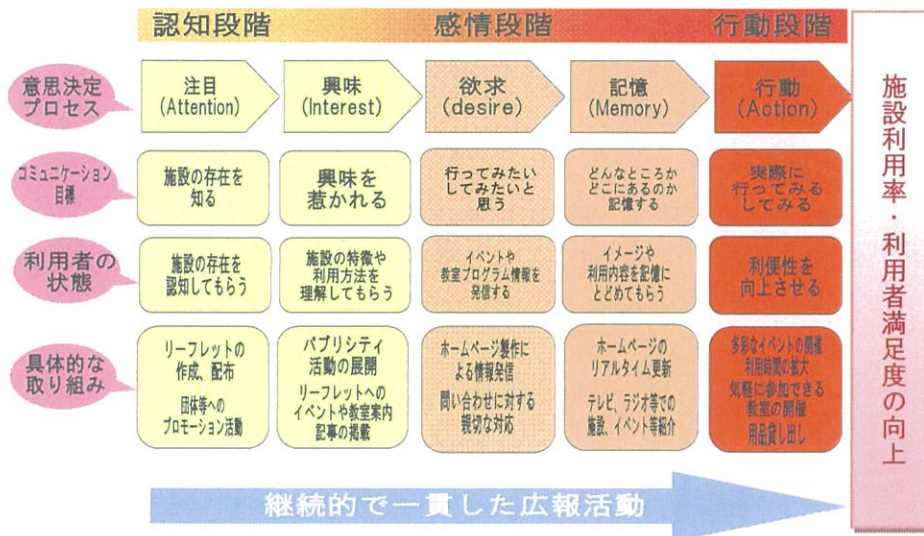
【はやま三ヶ岡山緑地】

魅力発見マップを作ろう	<ul style="list-style-type: none"> ・最新情報の提供
親子ハイキング	<ul style="list-style-type: none"> ・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
樹木を使ったインテリアづくり	<ul style="list-style-type: none"> ・地元自然系NPO法人と調整して開催
三ヶ岡山を撮り歩き	<ul style="list-style-type: none"> ・地元環境デザイン系団体と調整して開催
自然学習会・環境学習会	<ul style="list-style-type: none"> ・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
三ヶ岡山緑地クリーンアップ大作戦	<ul style="list-style-type: none"> ・ゴミ持ち帰り運動のキャンペーンとして継続実施
葉山の町を山頂から描いてみよう	<ul style="list-style-type: none"> ・地元環境デザイン系団体と調整して開催
ハイキングのための正しいストレッチ講座	<ul style="list-style-type: none"> ・当社ウェルネス事業の専任講師による教室開催（葉山公園イベントとして実施）

(2) より多くの利用を図るために行う広報、PR活動の内容等

■利用促進の考え方

・当社は、「AIDMA」という、「施設の存在を認知する（注目）」、「興味を惹かれる（興味）」、「行ってみたいと思う（欲求）」、「どんなところか、どこにあるのか記憶する（記憶）」、「実際に行ってみる（行動）」という意思決定プロセスに対応し、本施設に相応しい利用促進の方針を立てて実施します。



①リーフレットの作成、配布 <注目><興味>

- ・本施設の案内図、施設概要、利用方法、利用促進のための各種事業をわかりやすく記載した独自リーフレットを作成します。
- ・リーフレットからはホームページへ誘導し、最新のサービス情報を見られるようにします。
- ・「スタッフの気づき」や「利用者からの声」により、常に改良を重ねてより親しみのあるリーフレットにしていきます。

②プロモーション活動 <注目><興味><欲求>

- ・葉山地域の自治会、老人会、学校、地域NPO等の各種団体へ働きかけ本施設の立地、施設概要、各施設で展開するイベント等を紹介し、利用促進への働きかけを行います。また、広報にも掲載します。

③ホームページの制作と運用 <欲求><記憶>

- ・神奈川県や葉山地域各団体の協力のもと、利便性の高い情報を満載した独自のホームページを制作します。施設から見える海岸風景等をリアルタイムで情報提供することも検討しています。
- ・本施設の利用方法やイベント・教室情報などを発信していくとともに、利用者とのコミュニケーションツールとしての活用を図ります。
- ・「近隣駐車場マップ」を作成し、夏季や休日の混雑時に葉山公園の駐車場が利用できない方のために、ホームページに掲載し周知します。
- ・三ヶ岡山緑地はハイキングコースの入り口が分かりにくいいため、わかりやすい案内板を制作します。

④パブリシティ活動 <注目><興味><欲求><記憶>

- ・「広報はやま」「葉山の仲間たち」をはじめ、神奈川県や葉山町のホームページ等の媒体に本施設の利用方法やイベントに関する最新情報を随時提供します。

計画書4「利用促進のための取組」

<平成31年度の実施内容>

【葉山公園】

リーフレットの作成、配布	・リーフレットのブラッシュアップを検討
プロモーション活動	・地元NPO法人を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
ホームページの製作と運用	・ホームページの更新 ・風景の頻度よく配信実施
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

【はやま三ヶ岡山緑地】

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
プロモーション活動	・地元NPO法人を通じて、加盟各団体や地域住民に利用促進への働きかけを実施
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
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

(1) 当該公園の設置目的を踏まえた自主事業についての具体策

―葉山公園での基本的な考え方―

- ・利用者の利便性を高める様々な種類の自動販売機や、レンタサイクル事業など、様々な自主事業を通じて収入を確保し、指定管理料の縮減に努めます。

―はやま三ヶ岡山緑地での基本的な考え方―

- ・主として「動植物の生息地又は生息地である樹林地帯等を保護する目的」により「都市林」として設定された「三ヶ岡山緑地」の存在意義に鑑み、本緑地の良好な自然環境の保全及び生態系の維持こそが本緑地の管理運営の最優先事項と認識していることから、本緑地における自主事業の実施については、特に計画しておりません。

■葉山公園自主事業についての具体策（駐車場以外）

項目	内容	料金徴収の考え方
1. レンタサイクル事業	<ul style="list-style-type: none"> ・海岸線の渋滞に巻き込まれやすい車ではなくすいすい移動ができる自転車で葉山公園の名所を散策していただけます。収益の一部は「神奈川県緑の募金」にあてさせていただきます。 	1回利用レンタル 1回：400円 保証金：1,000円 返却時に保証金は返納 ⇒ 近隣相場を試算
今年度の実施事項	<ul style="list-style-type: none"> ・「キッカー」の園内無料貸し出し ・補助輪のないバランスを早期に養える「キッカー」を携えた親子利用者が多く来場されること、またアンケート等による利用者からの貸し出しの声もあり試験的に設置・貸し出しを図ります。利用実績や利用者の声を聞きながら県と協議します。  	利用料：無料
2. レジャー用品レンタル	<ul style="list-style-type: none"> ・いつでも「手ぶらで気軽に」楽しめる公園を目指し、利用者のニーズを調査しながら、縄跳びやバドミントン等の軽スポーツ用品の充実を図っていきます。 	1回利用レンタル 1個(1セット)：100円 ⇒ 菅田公園での運用方法(金額)を充当
今年度の実施事項	<ul style="list-style-type: none"> ・レジャー用品無料貸し出し ・公園の特性に合ったレジャー用品を用意し、試験的に設置・貸し出しを図ります。利用実績や利用者の声を聞きながら事業化を検討します。 <p>【実施体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用日時：平日10～16時 ・貸出場所：案内所内 ・貸出時台帳記載（氏名・連絡先・貸出時間・車種） <p>【安全の確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸出時間前に全重点検し、結果を日報に記載 ・所定の「使用上の注意」を理解の上、貸し出すこととする 	利用料：無料
3. 自動販売機の設置	<ul style="list-style-type: none"> ・リフレッシュやくつろぎのひとつのために、飲料に加えてアイスクリームの自動販売機の設置を行います。 ・災害時や緊急事態の発生に備え、飲料を無料で提供できる機能（フリーベンド）を備えた「災害対応型自動販売機」の設置を行います。 ・緑の募金付自動販売機を導入し、収益の一部は「神奈川県緑の募金」にあてさせていただきます。 	近隣自動販売機と同様の料金設定とします。
4. 駐車場の運営管理	<ul style="list-style-type: none"> ・葉山公園は最寄駅からやや離れた立地にあるため、車での来場が多く見受けられます。また、国道からの入口道路が狭いため、車のすれ違いも苦慮しています。特に、大変混雑が予想される夏季については、専門の交通誘導員を配置し、利用者の利便性及び安全性を確保していきます。 	現行通りの徴収方法、及び金額とします。

■駐車場の管理運営計画

- ・特に、大変混雑が予想される夏季の繁忙期については、専門の交通誘導員を配置し、利用者の利便性及び安全性を確保し、着実な誘導を実施します。

計画書5「自主事業の運営」

《参考》

■葉山公園駐車場の機械化の検討事項

- ・葉山公園駐車場は現在、有人によって駐車料金を徴収して管理が行われていますが、当社は将来への検討事項として、駐車場システムを導入して機械化を図ることを参考までに検討させていただきます。

1) 運営実施計画

駐車場名	料金制度	収容台数(台)	料金制度	駐車料金(単位:円)		
				1~6月、9~12月 土日祝	7, 8月 平日	7, 8月 休日
葉山公園 駐車場	大型	—	1回制	—	—	—
	普通	30(114) ※1		520	1,550 ※2	2,060 ※3
	二輪	約30		110		

※1: 周辺道路が渋滞する繁忙期のみ114台、それ以外は入口部のみで30台

※2: 入場時間が13時以降の場合は、1回につき830円

※3: 入場時間が13時以降の場合は、1回につき1,030円

2) 実施体制

区分	実施体制及び業務内容の内訳
実施体制	<p>〈委託運営〉</p> <p>有料日: 交通整理員 ・7, 8月→3人配置(交通誘導資格保持者)</p> <p>・1~6月、9~12月の休日→2人配置(シルバー人材センター)</p> <p>料金徴収員 1人配置</p> <p>無料日: 1人配置→当スタッフが対応</p>
駐車場係員の業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・整理案内誘導 ・料金徴収業務 ・出入口開閉業務 ・清掃・植物管理業務 ・売上金収納業務 ・利用者サービス業務 ・利用者からの要望・苦情把握
安全の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・門扉・車止めの破損等の施設点検 ・満車時の臨時駐車場の運営 ・自動車管理者賠償責任保険の加入等
業務指導監督	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの要望・苦情、売上金のチェック ・利用者サービスの向上を図るための駐車場係員の接遇研修(アンケート結果の反映) ・年間の事業計画書及び月次報告書、駐車場利用状況等を提出させ、管理事務所と当社間で随時連絡調整を行います。
その他の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者利用については、減免措置を行います。

(2) 事業の実施体制など具体的な委託業務内容とともに、指定管理者としての点検方法、指導監督等について

■葉山公園自主事業の内容(駐車場以外)

項目	区分	概要	備考
3. 自動販売機の設置	営業日	毎日販売	適正な業者選定とを行い、利用者に飲料水等を販売し、サービス提供を図ります。
	営業時間	24時間販売	
	業務内容	販売品目、空き缶等処理、防犯等について協議しながら進めていく	

計画書 5 「自主事業の運営」

<平成 31 年度の実施内容>

【葉山公園】

公園周辺の名所を散策できるレンタサイクル事業	・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』の設置の継続化を図る
「手ぶらで気軽に」楽しめるレジャー用品レンタル	・利用者ニーズ及び利用ルールに則って縄跳び、バトミントン、バレーボール等の軽スポーツ用品の無料貸出しの継続
来園者のニーズに応じた自動販売機の設置	・飲料以外の自動販売機導入への検討
利便性や安全性を確保した駐車場の管理運営	・駐車場管理委託先の人員のマナー研修を実施 ・満車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

<付属書類>

ア 駐車場事業計画

(単位：千円)

項目		H27	H28	H29	H30	H31	
駐車場収入		12,447	12,509	12,572	12,635	12,698	
支出	使用料	3,107	3,107	3,107	3,107	3,107	
	駐車場 その他 経費	委託費（料金徴収）	1,458	1,458	1,458	1,458	1,458
		委託費（交通誘導資格者）7,8月	2,931	2,931	2,931	2,931	2,931
		委託費（交通誘導員）	1,818	1,818	1,818	1,818	1,818
		料金所ブースリース代	170	170	170	170	170
		修繕費	200	200	200	200	200
		消耗品費（利用券、領収書等）	34	34	34	34	34
		物件費（トランシーバー）	50	50	50	50	50
		自賠償保険料	16	16	16	16	16
	計	6,677	6,677	6,677	6,677	6,677	
消費税等	534	534	534	534	534		
駐車場支出計		10,318	10,318	10,318	10,318	10,318	

イ 自動販売機事業計画（設置台数：3台）

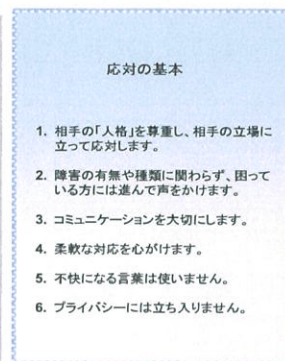
(単位：千円)

項目	H27	H28	H29	H30	H31
自動販売機収入	555	555	555	555	555
自動販売機支出（土地使用料）	6	6	6	6	6

(1) 接客対応及びその研修等

■サービス向上への研修・教育

- ・「葉山公園」「はやま三ヶ岡山緑地」が年齢や性別、身体能力等の違いにかかわらず、様々な人たちが集う「癒しの空間」であることを理解し、全ての方々が利用しやすいよう、ユニバーサルサービスの提供に努めます。
- ・高齢者や障がい者の方々にも、安心して施設を利用して頂けるよう、ノーマライゼーションの理念や内閣府障がい者施策推進本部の「公共サービス窓口における配慮マニュアル」を踏まえた接遇教育等を行い、心のこもったサービスを提供します。
- ・施設利用者からの問合せに、迅速かつ適切に説明や案内が行えるよう、両施設の特性や利用案内などについて研修を行い、能力の高いスタッフとして利用者との信頼関係を構築します。



＜公共サービス窓口における配慮マニュアル＞

■実施方針

- ・施設スタッフのスキルを十分満たし、高い顧客満足度を得ていくために、接遇に関する教育・研修を継続して行い、利用者との信頼関係を構築します。
- ・当社が事業として行う、受付業務受託や接客マナー研修に関するノウハウを有効活用した実践的な研修を実施し、マニュアルの活用とOJTを併用することで、笑顔とコミュニケーション能力の高いスタッフとして養成することに努めます。



＜マナー研修の様子＞

- ・公園管理事務所にマニュアルを常備し、いつでも、誰でも閲覧できる体制を敷き、サービス品質の平準化を目指します。

■実施内容

①新人研修

- ・正しい話し方と言葉遣いや、接遇での基本的なエチケットマナー、仕事に対する取り組み方などを指導し、実施から3~4ヶ月後にはブラッシュアップ研修を行います。



＜マナー研修テキストの一例＞

②フォローアップ研修

- ・事前にスタッフに配布する「自己診断表」に基づいたマナー研修を行い、業務遂行に慣れてきた時期に陥りがちな接遇のミス（電話対応や窓口対応等）をフォローします。

③専門マナー研修

- ・利用者志向の受付業務を徹底し、利用者への声掛けやトラブル時の対応等、あらゆる場面を想定した研修を行います。

④コンプライアンス研修

- ・法は最低限の道徳であることを認識し、全スタッフに法令遵守を徹底させ、倫理観や社会常識（人権の尊重・社会への貢献・地域との協調と調和・環境問題への取り組み・企業人としての自覚）、公共施設を運営していく自覚と基本的姿勢を身に付けさせます。具体的には倫理・遵法については当社オリジナルのテキストを使用してコンプライアンスに関する教育を実施します。

(2) 苦情処理の対応及びその研修等

■体制の構築

- ・相談・苦情対応の最適な仕組みの構築にあたっては、「苦情対応マネジメントシステム・ISO10002」の考え方を参考にし、対応体制、対応方針、対応プロセスを明確にします。
- ・利用者からの意見・要望には、一次対応者としてスタッフが適切且つ、誠意ある態度で対応し、現地責任者に報告します。
- ・現地責任者は必要に応じて県への報告を行うほか、「スタッフ会議」において改善点を周知します。

■業務への反映

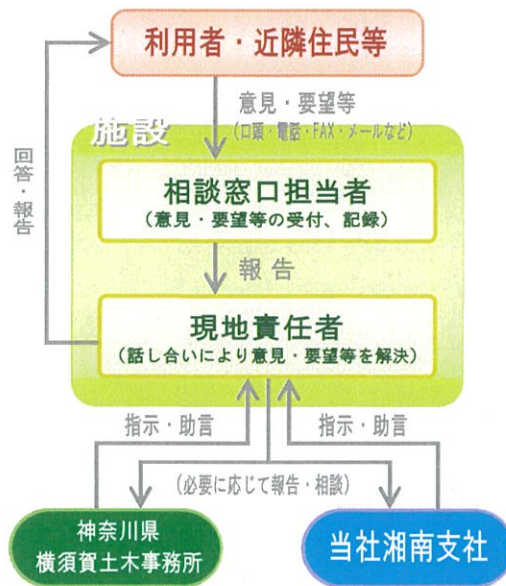
- ・苦情を分析し、「即応可能問題」と業務改善を必要とする「構造的問題」とに区分し、類似のケースが起こっていないか事案確認を行います。さらに、原因究明と対応策の検討を行い、「管理運営マニュアル」に反映させ、OJT/OFF・JTを通じた周知徹底を図ります。
- ・「スタッフ会議」において改善した内容を利用者に掲示板等で開示します。

■PDCAサイクルを活用した継続的な業務改善

- ・アンケート結果等を基に利用者ニーズを把握し、利用方針・優先利用決定・その他施設の利用に関する事項を協議し、要望を迅速に反映できる仕組みを確立します。
- ・本施設で発生した事故・トラブル・クレーム等は全スタッフの問題であるとの共通認識のもと、再発防止のためデータベースに蓄積して共有化を図り、OJT/OFF・JTの教材として活用し、継続的な業務改善を図ります。
- ・本施設で発生した事故・トラブル・クレーム等に適切に対応するため、「クレーム対応10か条」(マニュアル抜粋版)を掲示し、本施設内での対応方法を標準化します。

■苦情・相談対応シートの活用

- ・当社は「苦情・相談対応シート」を通して利用者から頂いたクレームについての内容、対応についての詳細な記録を保存し、サービスの改善に努めます。



<苦情・相談対応シート>

(3) 利用者への公園の利用指導及びその研修等

■利用指導の内容と対策・方法

目的	内容	対策・方法
公園の保全	バーベキューの禁止	<指導方法> ・安全パトロール時等でのお声がけ ・景観や清潔さ、親しみの持てる看板にて掲示 ・利用案内パンフの配布
	夜間の花火	
	トイレの汚損	
安全・快適な利用	駐車場の問題	<研修> ・県都市公園条例等の関係法令の勉強会を開催 ⇒ルール違反への対応方針の明確化
	不法投棄	
	騒音	
	ペットの糞の不始末 犬のノーリード	



<笛田公園看板例>

計画書7「利用者への対応」

(4)サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み

■基本的な考え方

- ・利用者からの相談・苦情は、運営側にとって「情報の宝庫」という認識のもと、業務改善に即座に反映させて利用者に満足して頂けるよう、サービス品質の向上に努めます。
- ・「無記名方式アンケート」や「ご意見箱」、「ホームページの活用」等により、市民が意見を出しやすい環境と仕組みを整えるほか、職員による施設巡回を行い、ヒアリング等を通して利用者の意見・要望に耳を傾け、適切に反映できる方策を講じます。

<平成31年度の実施内容>

【葉山公園】

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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客研修の実施（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
効率的で効果的な公園整備とサービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ・公園PR活動の継続推進
体制の構築、業務への反映、研修	<ul style="list-style-type: none"> ・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
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	<ul style="list-style-type: none"> ・安全パトロールでの利用者への日常的な声掛け ・親しみ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
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	<ul style="list-style-type: none"> ・「無記名方式アンケート」用紙の設置 ・「アンケート箱」の設置及び抽出したデータの業務への反映
公園利用マナーの啓発運動の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・「公園マナーアップキャンペーン」等のイベントの実施

【はやま三ヶ岡山緑地】

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	<ul style="list-style-type: none"> ・当社専属マナー講師による接客研修の実施（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
体制の構築、業務への反映、研修	<ul style="list-style-type: none"> ・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
公園の保全・安全で快適な利用のための方法及び研修	<ul style="list-style-type: none"> ・都市公園条例等関係法令の勉強会の実施
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	<ul style="list-style-type: none"> ・「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

(1) 通常の指定管理業務を行う中での事故防止等の取組内容

■防犯対策等安全確保の実施体制

①安全・安心な施設づくり

- ・当社は、利用者の生命・身体の安全を確保した施設環境の整備を最も基本的な業務と位置づけ、安全に利用いただくための情報提供を行い、「安全・安心な施設づくり」を進めます。
- ・葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地の組織を当社湘南支社の安全衛生管理組織に組み入れた確固たる「安全衛生管理体制」を構築します。

<「連携」の中での防犯・安全対策実施体制>

■利用者との「連携」

- ・公園・緑地はコミュニティにおける「共有財産」であるとの認識のもと、利用者にも協力をいただきながら、不審者や事件等の情報を収集します。
- ・指定管理者がその情報を「見える化」（掲示物や広報チラシ等）することで、公園に関係する全ての人に共有していただきます。

■地域との「連携」

- ・地域の消防署や警察署が開催する講習等には積極的にスタッフを派遣し、そこで得られる専門的知見を園内の防犯対策に適宜、応用します。
- ・学校等の教育機関、自治会や老人会等との連絡やコミュニケーションを大切にすることで、「地域一丸となった防犯体制」の基礎を構築します。

■施設の安全対策及び水害防止

①施設の安全対策

ア. 人的な施設環境の維持

- ・多くの利用者が来園する一方、内部で現金（駐車場料金）を取り扱う施設（葉山公園）を運営するにあたり、被害に遭わないための防犯対策に万全を期します。
- ・巡回の徹底はもとより「施設美化キャンペーン」の定期的な実施や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等を通じて「安全な施設作り」に取り組みます。

イ. 安全パトロール

- ・利用者の安全と安心の確保、施設・設備の保全のため、「パトロール中」の腕章を着用して毎日午前、午後の2回安全パトロールを実施します。
- ・不審な方を見かけた場合には、スタッフ全員でその挙動を把握し、必要に応じて最寄りの交番または神奈川県へ連絡します。
- ・また、ごみの放置や禁止事項である葉山公園内でのバーベキューを見かけた場合には、適切な指導をもって対処します。
- ・スタッフ全員がユニフォームと名札を着用すると共に、笑顔を絶やさず、利用者からも声かけ易い雰囲気づくりを行い、問い合わせや質問にも的確にお応えできるようにします。

②水害防止について

- ・大雨や台風の後には、本施設・本緑地内の巡回を強化し、地盤が弱くなっている箇所や風倒木のチェックを行い迅速な措置を行います。また、必要に応じ専門家の指示を仰ぎます。

計画書 8 「通常の指定管理業務を行う中での事故防止等の取組内容」

■維持管理業務における日常の作業の安全対策

①安全な維持管理作業のための留意事項

- ・葉山公園の維持管理作業に当たっては、以下の危険性に留意し、利用者の安全を最優先に、「安全・安心・快適」を心掛け、常に事故を未然に摘み取り危険のない状態を確保します。

②具体的な安全対策

- ・利用者に危険が及ばないように、作業中は「作業表示板」を用いて作業区域への立入り制限を行います。また、やむなく草刈時に通路と隣接した場所を作業する際や、剪定・伐採時にハイキングコースと隣接した場所を作業する際は、細心の注意のもと、小石等の飛散防止や伐採枝等の落下防止に努め、利用者の「安全確保を第一」に行います。
- ・葉山公園内で管理車両を走行させる際は、ハザードランプの点灯とともに 10km/hr 以下の徐行運転をスタッフ及び委託先業者に義務付け、利用者の安全確保を徹底します。

■安全管理の指針の整備（例：ハザードマップ、施設点検マニュアル等）

① ハザードマップの整備

- ・本施設内・敷地周辺において危険を伴う場所等を記載した「ハザードマップ」を作成し、事故の未然予防に努めます。また本施設内にハザードマップの内容を反映し、危険箇所・油断箇所への注意喚起サイン・POP を掲示します。

②施設点検マニュアル

- ・公園スタッフの巡視作業に重点を置き、業務の基準を点検項目に選出して「施設点検マニュアル（チェックシート）」に落とし込みます。また、植物や本施設の異常を発見した際、迅速な対応が可能となるよう「対応マニュアル」を作成します。
- ・チェックシートとマニュアルは常にブラッシュアップし、より現実的な安全管理を遂行します。

■安全対策の研修

①危険予知への取組み

- ・事故は「不安全状態」と「不安全行動」が重なって発生することから、ヒューマンエラーの防止体制を構築しており、このノウハウを本施設に積極的に取り入れ、スタッフ教育を徹底することで、安全意識の向上を図ります。

②ヒヤリハット事例集の作成・活用

- ・日常的なヒヤリハット、ヒューマンエラーをもとに「ヒヤリハット事例集」と「危険予知（KY）事例集」を作成・活用し、研修等を通じてスタッフが情報を共有するとともに、随時改善を図り、重大な事故の発生防止を図っていきます。

③安全管理研修

- ・安全管理研修の一環として「普通救命講習」の受講による AED 及び CPR（心肺蘇生法）トレーニングを実施します。

計画書 8 「通常の指定管理業務を行う中での事故防止等の取組内容」

<平成 31 年度の実施内容>

【葉山公園】

防犯対策等安全確保の実施体制づくり	・葉山公園の安全管理組織を自社安全管理体制に組み入れて確固たる「安全衛生管理体制」の構築
地域との連携の中での防犯・安全対策	・地元警察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。
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・開錠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
樹木や外灯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照明の遮断の防止
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猫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
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 ・他施設の事故の際には「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
駐車場料金等の管理	・閉場後の貴重処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
大雨や台風後の地盤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
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徐行運転とハザードランプの義務付け
安全管理の指針の整備	・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
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

【はやま三ヶ岡山緑地】

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み入れて確固たる「安全衛生管理体制」の構築
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
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
四阿・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
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の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
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メンテナンス
大雨や台風後の地盤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
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
安全管理の指針の整備	・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

(1) 事故、異常気象等（水防を含む）の緊急事態が発生した場合の対応方針

—基本的な考え方—

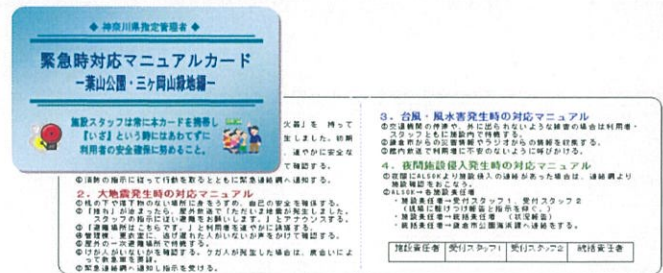
- 「万全なバックアップ体制」と「マニュアル整備」のもと「利用者の安全第一」の対応をします。
- 研修や教育等を通じてスタッフの危機管理意識を高め、万が一の傷病者への対応も確実にを行います。

■事故や災害発生時等の緊急時の体制及び初期対応

①緊急時の連絡・連携体制

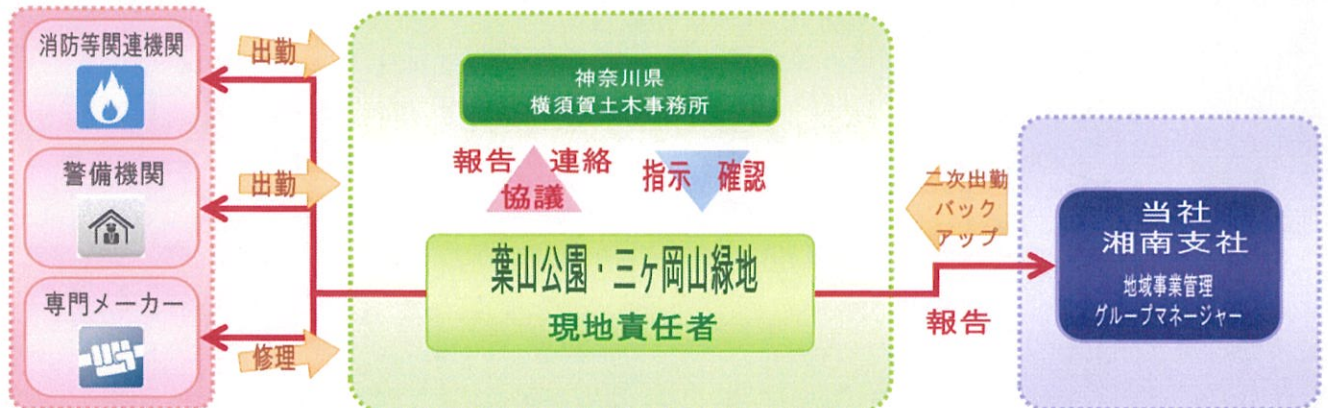
A. 迅速なバックアップ体制

- 本施設・本緑地は、当社湘南支社から「車で約40分程度の距離」に立地しており、バックアップとしての緊急出動も迅速に行うことができます。
- 災害・緊急時や業務外の夜間においても、当社では全スタッフに「緊急時対応マニュアルカード」を携帯させており、当社内はもとより、県関係部所、消防、警察、病院等連絡先の一覧を整備し、各所への緊急連絡を遅滞なく行います。
- 周辺医療機関の情報を収集し、広域的な災害や傷病者の対応を想定して病院の状況（診療科目、救急指定当番等）を把握し、災害時や傷病者に対する連携対応をより確実なものとしします。
- 葉山公園管理事務所に衛星電話を設置し、通常の通信連絡網が途絶えた場合に備えます。



<イメージ：緊急時対応マニュアルカード>

<連絡・連携体制>



イ. PDCAサイクルによる「未然的防災」体制の整備

- ・「計画」「予防」「訓練」「バックアップ」のサイクルを常に意識した「未然的防災体制」を整えます。
- ・このサイクルのコンテンツは、施設運営を行う中で適宜ブラッシュアップを行い、防災に対する意識・スキルの向上を図ります。

②事故・災害発生時の対応

<事故による負傷者への迅速な救護>

- ・万が一、事故が発生した場合には、負傷者への救護を迅速に行う必要があります。そのためには、負傷者の対応フローを事前に定め、日頃からスタッフ全員が熟知しておかなければなりません。
- ・当社では、対応フローを定め、スタッフに安全管理研修を通じて周知させます。また、普通救命講習を定期的に受講させてAED訓練も行います。
- ・救護活動をさらに有効とするために、近隣の病院、消防署、警察署との連絡体制と応急手当用品の配備も整えます。また、負傷者への対応はもとより、家族・保護者への連絡も適切に誠意をもって行います。

<事故の再発防止>

- ・事故の対応後の施策として「事故の再発防止」は欠かせません。そのためには、事故の状況を正確に把握した記録を作成して情報の共有化を図り、施設・設備・業務の改善に活用します。

<指定管理者賠償責任保険への加入>

- ・日常管理の中で、事故の未然防止に対する万全の体制を講じるものの、予期せぬ事故に発展し、利用者から損害賠償が発生した場合に備えて「指定管理者賠償責任保険」に加入し、万が一の場合には迅速、誠実な対応に心掛けます。

■避難誘導、公園の利用制限等を考慮した連絡方法及び対応

① - ア 葉山公園での避難誘導（地震津波への対応）

- ・避難の際は、利用者が災害による被害を受ける箇所を避け「セーフティゾーン」にある経路を選択して緊急避難場所へ誘導します。
- ・大きな津波が予想される場合には、より高いところへ避難するように指示します。

① - イ はやま三ヶ岡山緑地での避難誘導（土砂災害への対応）

- ・来園者には、大きな声（ハンドマイク等を用いて）で周辺の避難所への避難（下山）を指示します。
- ・災害発生時には、緑地内に利用者がいないことを確認でき次第、速やかに登山口を閉鎖します。

②連絡方法及び対応

■大雨・大雪・暴風警報発令時の連絡体制について

①平日の8:30~17:15に警報が発表された場合

- ・園内放送や掲示等による注意喚起及び、応急対策等を講じるとともに、危険時を避けパトロールした後、園内の被害状況を横須賀土木事務所へ報告します。
- ・警報が時間外にも継続して発表されている場合には、時間外にも公園利用者が存在する可能性を考慮し、必要に応じて注意喚起等の措置を実施します。

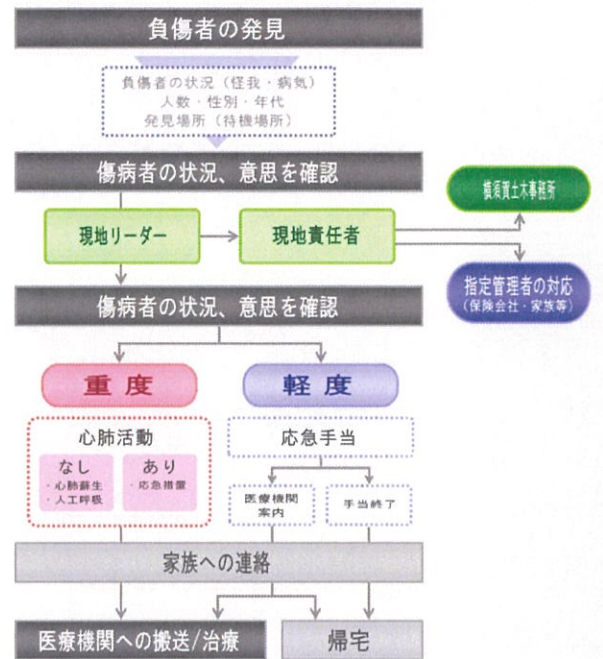
②時間外及び休日に発表された場合

- ・翌開庁日の8:30までに公園の被害及び応急対策の状況を横須賀土木事務所へ報告します。事前に、主園路や施設及び、事故の発生が予想される場所をパトロールを行います。三ヶ岡山緑地については、8:30までにパトロールすることが現実的に不可能な場合は、把握している被害状況を横須賀土木事務所へ報告のうえ、公園全体のパトロール終了後、被害状況を再度報告します。
- ・人的・物的被害を発見した場合には、速やかに横須賀事務所へ報告します。

(2) 急病人が生じた場合の対応（救命救急士等の配置、救命に関する職員研修等）

■急病人発生時のフローチャートの整備

- 当社は指定管理者受託施設のみならず全国の各地に拠点を有するため、急病人及び負傷者発生時におけるフローチャートを整備しています。
- 施設においては、あらゆる不測の事態が生じうるため、場面を想定したフローをもとに、緊急時においても、パニックとなることなく冷静な対応をもって、お客様や利用者の「安全」と「安心」を最優先に行動できるような内容としております。
- また、基本的且つ共通となる事項を除き、各施設に応じた具体的なマニュアルを整備しています。
- 右図のフローチャートをもとに、「葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地」においても、施設の特性に留意した「急病人発生時」のマニュアルを細やかに整備します。



<事故（傷病者）への対応フロー>




■救命の連鎖（チェーン・オブ・サバイバル）の重要性を意識した救命対応

<以下の一つの連鎖も欠かさないような対応>

1. 熱中症にならないよう、特に夏季においては利用者に注意を喚起します。【心停止の予防】
2. 突然倒れたり、反応がない人を見つけたら、直ちに心停止を疑い、速やかに119番通報を行います。
【早い119番通報】
3. 研修で習得した応急措置を直ちに行います。
【早い心肺蘇生とAED】
4. 専門家に迅速なバトンタッチをします。
【救急隊、病院での措置】



<東京消防庁 HP より引用>

研修名	内容	頻度
安全管理研修	<ul style="list-style-type: none"> • 危険予知(KY)活動により「危険に対する感受性」を高め、利用者の安全を最優先とする行動が取れるように訓練します。 • 「普通救命講習」の受講によるAED（自動体外式除細動器）及びCPR（心肺蘇生法）トレーニングを実施します。 	 年1回
防災訓練	<ul style="list-style-type: none"> • 「神奈川県地域防災計画」「葉山町地域防災計画」に沿って、緊急時対応、防犯、防災対策マニュアルを適宜、見直します。 • 緊急時を想定した防災訓練や避難誘導訓練も確実に実施します。 • 自然災害、緊急（事故）時における利用者の生命、身体の安全確保のため、避難誘導、緊急連絡先の知識を身につける研修を行います。 	 年2回以上
初期消火訓練	<ul style="list-style-type: none"> • 消火器の位置や操作方法に関する訓練も含め、消防署との連携のもと初期消火訓練も確実に実施します。 	 年1回以上

計画書9「事故、異常気象等（水防を含む）の緊急事態が発生した場合の対応方針」等

<平成31年度の実施内容>

【葉山公園】

緊急時の連絡・連携体制の確立	<ul style="list-style-type: none"> ・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
事故・災害発生時の確実な対応に備えた的確な準備	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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
避難誘導等を考慮した連絡方法及び対応体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> ・葉山町津波ハザードマップの把握 ・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版の整備
警報発令に対応した迅速な行動のための確実な準備	<ul style="list-style-type: none"> ・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
救急の連鎖(チェーンオブケア)を意識した対応体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> ・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
救命に関する研修の確実な実施	<ul style="list-style-type: none"> ・安全管理研修 ・初期消火訓練

【はやま三ヶ岡山緑地】

緊急時の連絡・連携体制の確立	<ul style="list-style-type: none"> ・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
事故・災害発生時の対応に備えた的確な準備	<ul style="list-style-type: none"> ・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
万が一の場合の登山口閉鎖の周知等の徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・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
救急の連鎖(チェーンオブケア)を意識した対応体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> ・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
救命に関する研修の確実な実施	<ul style="list-style-type: none"> ・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)

(1) 当該公園の「震災時対応の考え方」に示す初動体制等への対応

《葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地共通》

■神奈川県震災時対応に対する理解とスタッフへの周知徹底

①震度4の地震が発生した場合

◆初動時の配備体制

ア. 開園時間中に震度4の地震が発生した場合

- ・園内放送による注意喚起等の実施及び、地震がおさまった後、園内パトロールによる被害状況の確認及び応急対策を実施し、園内パトロール開始時刻とパトロール結果を横須賀土木事務所へ報告する。(被害がない場合も報告する)
- ・本部(当社湘南支社)は、各公園のパトロール開始時刻とパトロール結果を都市公園課へ報告する。

イ. 閉園中に震度4の地震が発生した場合

- ・パトロールを実施し8:30までに公園の被害状況を横須賀土木事務所へ報告する。事前に主園路や施設及び、事故の発生が予想される場所をパトロールを行う。三ヶ岡山緑地については8:30までにパトロールすることが現実的に不可能な場合は、把握している被害状況を報告のうえ、公園全体のパトロール終了後、被害状況を横須賀土木事務所へ再度報告する。(被害がない場合も報告する)
- ・また、当社本部は、所管の公園の被害状況を取りまとめた後、都市公園課へ報告する。

②震度5弱以上の地震が発生した場合

◆初動時

- ・園内放送による注意喚起等の実施及び、地震がおさまった後、園内パトロールによる被害状況の確認を実施し、園内パトロール開始時刻とパトロール結果を横須賀土木事務所へ報告する。(被害がない場合も報告する)
- ・本部は、各公園のパトロール開始時刻とパトロール結果を都市公園課へ報告する。
- ・震度5弱から、県は第1次応急体制等の緊急配備がされるため、時間に関係なく速やか被害状況を報告する。

③連絡体制

公園(指定管理者)→横須賀土木事務所・センター→都市公園課

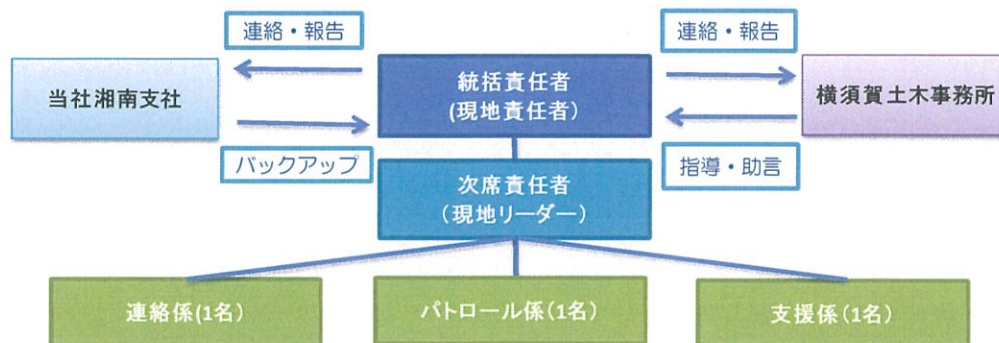
当社本部→都市公園課

※震度5弱以上の場合については、地震時行動マニュアル(案)に従う。

④準備事項等

- ・パトロール係は被災状況把握後、応急措置を行う。また、支援係と協力の上、利用者を避難誘導する。園内が施工中の場合には工事現場の対応も行う。
- ・場合に応じてハンドマイクにてハイキング利用者等に避難指示。
- ・スタッフ間の緊急連絡も整備。
- ・スタッフは常時、携帯電話を所持。また、公園事務所に衛星電話を設置。
三ヶ岡山緑地にいる場合は葉山公園管理事務所との連絡システムの確保を図る。

＜当社としての初動体制への対応＞



- ・「統括責任者」、不在時には「次席責任者」が指揮をとり、現地スタッフで構成する「連絡係」「パトロール係」「支援係」に対して、各係における役割を確認するよう指示を行います。
- ・「連絡係」は県横須賀土木事務所及び当社湘南支社に初動体制等を速やかに報告します。
- ・「支援係」は情報収集後、その情報を掲示・放送等で園内に伝えるほか、設備の安全及び稼働状況、周囲の道路状況を確認します。並行して、負傷者への応急措置を行い、更に手当てが必要な場合は救護所等への行き方を案内し、周囲に協力を求めます。
- ・「パトロール係」は初動体制確立後 1 時間以内に要点検箇所等を巡視し、被災状況や利用状況を連絡係に伝えます。可能な限り情報収集にあたってはパトロールを行い、把握した情報は図面上にまとめます。
- ・危険箇所には即時の対応を行うことを原則とし、危険区域や被害拡大可能性のある区域等にバリケード設置等の立ち入り防止策をとります。
- ・また、利用者が自宅や避難施設等への移動が困難と考えられる場合には安全の確認された場所を選択し、様子を見るように誘導します。

(2) 大規模災害発生時の公園の特性、立地状況に応じた災害対応の考え方

— 葉山公園の特性・立地状況等 —

- ・相模湾（大浜海水浴場）に面し、海拔も10メートル以下に位置しているため、大地震発生時は津波の影響を被る可能性が高い。
- ・また、年中、海からの浜風を受けるため、強風によるクロマツ等の倒木の可能性もある。

災害対応の考え方

地震にかかる注意情報・予知情報又は警戒宣言が解除されるまでの間は、利用者の安全を第一に考え、本施設を臨時休園します。（県へ報告）

— はやま三ヶ岡山緑地の特性・立地状況等 —

- ・三ヶ岡山緑地は急勾配であり、台風や大雨時に土砂災害が発生する危険性がある。
- ・また、相模湾からの強風の影響を受けるため、緑地全体を形成する樹木の大規模にわたる倒壊の可能性も潜んでいる。

災害対応の考え方

地震にかかる注意情報、予知情報又は警戒宣言が解除されるまでの間は、利用者の安全を第一に考え、本緑地を閉鎖します。（県へ報告）※大規模な津波発生時には、避難場所として開放

■地域との連携

- ・「神奈川県地域防災計画」に従い、災害発生時における県対策本部の指示に基づき、本施設・本緑地の維持の他に、ボランティア活動の支援・避難所機能への的確な指示・確保等の支援体制を確立し、安全確保に全力を尽くします。
- ・特に、三ヶ岡山緑地は海拔高く位置することから、大きな地震が発生した場合、津波を恐れパニックとなった周辺住民が避難してくる可能性があります。スタッフはそのような非常事態においても、本緑地に土砂崩れ等の可能性がないか、設備に危険箇所がないかを確認し、避難住民の安全に最大限の配慮をもって対応します。

■防災訓練・職員への教育

①地域を巻き込んだ防災訓練

- ・日頃から町内会等を通じて住民との協働による防災訓練も行い、災害時の「自助・共助」の考えも浸透させます。



②利用者の生命確保を最優先とした対応のための教育

- ・震災や台風等の災害時には、利用者の身体・生命の確保を最優先とし、神奈川県の方針に沿った対応方法を「非常管理マニュアル」に盛り込み、教育・訓練を通じて迅速且つ、的確な対応を行います。
- ・また、津波や土砂崩れに関する知識の習得や、津波や土砂崩れが発生した場合の「避難誘導シミュレーション教育」も確実にを行います。
- ・三ヶ岡山緑地にはスタッフが常駐していないため、緊急時には葉山公園から緊急出動する必要があります。緊急時の本緑地への「出動ルート及び出動手段に関するマニュアル」を整備するとともに、緊急時を想定した「出動訓練」も行います。

■災害対応物品の備蓄

- ・公園管理事務所には救急箱・担架・AED（自動体外式除細動器）や応急用機材（ヘルメット・バール・ロープ等）、非常用備品（懐中電灯・メガホン・携帯ラジオ・予備乾電池等）を常備するとともに、配置した備品は、即座に使用できるよう、定期的な点検・整備と使用方法の確認を行います。
- ・また、災害時に無料で飲料等が取り出せる災害時対応型（フリーバンド型）自動販売機を設置します。
- ・公園事務所には「緊急地震速報受信ラジオ」を設置します。



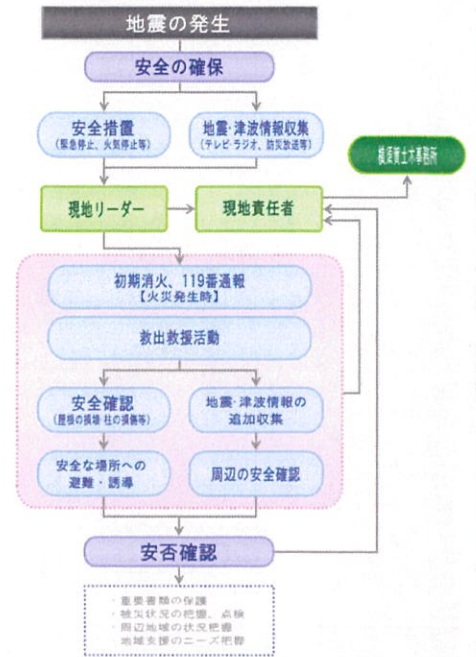
■災害発生時の協力等

①神奈川県及び葉山町との連携（防災ネットワーク）

- ・横須賀土木事務所及び葉山町の防災担当課、消防その他の防災関係機関から災害状況や避難経路（場所）に関する情報を収集し、利用者に速やかに伝えます。防災に対する認識を県や町の担当部署と日常的に共有し、万が一の災害発生時にも万全の体制で対応ができるよう協力関係の構築に努めます。

②地域住民・ボランティア団体との連携

- ・消防団だけではなく、小中学校・高等学校、PTA、社会福祉協議会、公民館など、幅広く様々な組織と連携を取りながら災害対応にあたります。



＜地震発生時の対応フロー＞

<平成 31 年度の実施内容>

【葉山公園】

初動時の配備体制、時系列別の対応、連絡網の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・衛生電話を使った訓練の実施
地域との連携、防災訓練・職員への協力	<ul style="list-style-type: none"> ・「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
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	<ul style="list-style-type: none"> ・備品の定期的な点検・整備 ・非常用備品、応急用機材の配備 ・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

【はやま三ヶ岡山緑地】

初動時の配備体制、時系列別の対応、連絡網の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・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
地域との連携、防災訓練・職員への協力	<ul style="list-style-type: none"> ・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応及び地域住民・ボランティア団体との緊急時における連携の構築

(1) 地域人材の活用、地域・関係機関との協力体制の構築

—基本的な考え方—

- 当社湘南支社は鎌倉市に事務所を設立し45年、この湘南エリアとともに成長してまいりました。逗子・葉山エリアでの取引も多く地域の特性を十分に把握・理解しており、「葉山公園」「はやま三ヶ岡山緑地」の管理運営にあたっては、利用者や地域、関係機関等との良好な関係を構築します。
- また、神奈川県内及び葉山地域のボランティア団体をはじめとした地域団体との連携を強化する中で、本施設の魅力をさらに増進させ、葉山地区においても「地域の一員」として認められるべく努力します。
- 地域密着型の運営を通じて付加価値の高いサービスを提供するとともに、市民活動を積極的に支援し、地域の活性化に貢献します。

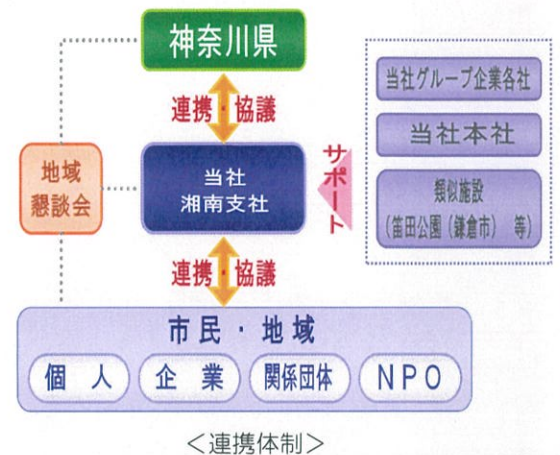
■継続的な安定した管理運営を行うための体制

①地域社会との形成を目指す運営体制

- 「地域懇談会」を開催するなど、神奈川県、地域住民、都市住民、企業、学校、地域 NPO など様々な主体との連携を図り、葉山地区の中心に位置する本施設・本緑地が交流活動の拠点となるような施設運営を目指します。
- 葉山町観光協会、NPO法人葉山まちづくり協会をはじめ、地域 NPO など各種団体と協働し、『活力ある地域社会・生きがいのあるくらしの創造—神奈川県—』に向けた管理運営を行います。
- 犬の散歩やハイキングマナーに関わるトラブル等、公園運営における課題が生じた際には、「調整会議」を設け、当社が利用者同士の「橋渡し役」となり解決に取り組みます。

②具体的な人材活用、地域との協力体制の構築

- 当社は「アダプト・システム (Adopt System)」という、住民や企業の積極的な公園運営への参加の考え方に賛同し、管理運営に参加したいと欲する住民や企業と積極的にパートナーシップを構築します。
- 以下の通り、地域に密接なつながりのある団体や公園に集う多世代の利用者のそれぞれのニーズを把握しながら、また助言をいただきながら、「地域に根付いた親しまれる公園」の実現に努めます。



(2) ボランティア団体等との連携、協働及び育成

■基本的な考え方

- ボランティア団体や地域NPOの方々の公園への参加を進めることで、公園や緑地への多様化するニーズや課題、公園や緑地の持つ魅力を共有することにより、相互の信頼関係が形成され、「人と人」「場所と場所」「人と場所」の繋がりが醸成され、公園での活動を通じたコミュニティの成長や「生きがいづくりのきっかけ」となると当社は考えます。
- 当社は、公園の管理運営に参画して下さる団体を積極的に支援する体制を構築します。また、各団体からの助言や提言等を公園運営スキルの向上に結び付けるなど、「双方向的」かつ「相補完的」な関係性の構築を真摯に追求します。

(3) 他の公園、周辺施設との交流・連携

■「しおさい公園」「あじさい公園」等との交流・連携

- ・近隣に位置する「しおさい公園」「あじさい公園」「南郷上ノ山公園」の施設の設置目的や利用状況も十分に把握し、その理解を葉山公園の管理運営にフィードバックさせることで、大きな視座に立った総合的な「パークマネジメント」を行います。
- ・また、両公園のみならず周辺施設である「葉山マリーナ」「県立美術館葉山」「山口蓬春記念館」とも連携を図りながら、葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地を中心とした「葉山ウォーキングマップ」等の作成を行い、コミュニティ全体の活性化を図ります。

■当社指定管理者受託施設「鎌倉市笛田公園」等との相互交流

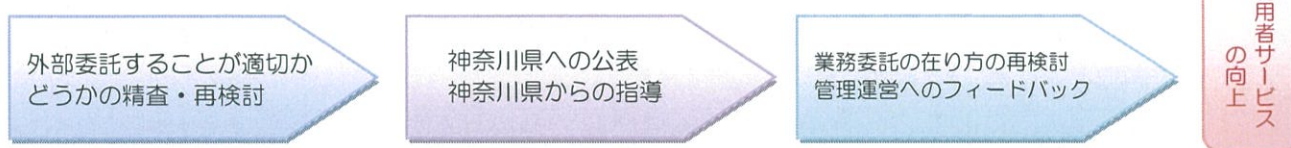
- ・現在、当社が指定管理者として受託している「鎌倉市笛田公園」と「中津川市苗木公園」では定期的にスタッフ間の交流を行い、より魅力的な施設づくりのための意見交換を行っています。
- ・葉山公園・三ヶ岡山緑地を当社が運営することになった際には、当社が運営する他の指定管理者施設との「相互交流」「相互巡視（セルフモニタリング）」を行うことで、種々の意見を積極的に取り入れ、多角的な視点を身に付けた管理運営を行っていきます。



(4) 地域企業等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組内容

■委託業務の「精査」「公表」「フィードバック」

- ・当社は専門的知識や特殊な技術を要する浄化槽等の法定点検や遊具点検を、神奈川県内の専門企業に業務委託します。また、地域人材の活用及び迅速かつ円滑な業務の遂行の観点から、駐車場の運営についても県内の警備専門会社、シルバー人材センターと駐車場交通誘導員の委託契約を行い、円滑な交通誘導を行います。
- ・「利用者視点のきめ細かいサービスの提供」のためには、業務を内部で行うか、外部に委託するのかの精査を適宜行う必要があると当社は考えます。
- ・以上の視点及び経費面からの精査・再検討を踏まえた「外部委託対象業務」を神奈川県に公表し、県からの指導のもと、本施設の管理運営にとってどのような委託の在り方が適切かを見直し、本施設の管理運営に反映させます。



(5) 企業のCSR活動（社会的責任、社会貢献）や学校等との連携（実現可能なもの）

■あたたかくて、楽しい、誰もが生活する喜びに満ちている社会へ

- ・「誰もが笑顔で過ごせる社会」を創るために、当社グループは、「技術、サービス、創造力の向上を図り、活力とゆとりある人間社会の実現に貢献する」というグループ理念に基づいた社会貢献活動を広く国内外で実施し、たくさんの人と出会う機会を広げています。
- ・当社グループは「企業倫理・遵法宣言」において、「地域との協調・融和」を掲げ、良き市民、良き隣人として、ボランティア活動等、地域社会への諸行事に積極的に参加しており、これからも地域の発展に貢献してまいります。

計画書 1 1 「地域と連携した魅力ある施設づくり」

<平成 31 年度の実施内容>

【葉山公園】

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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
具体的な連携・協働・育成	<ul style="list-style-type: none"> ・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「葉山の仲間たち」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
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	<ul style="list-style-type: none"> ・葉山しおさい公園に加え新たな地元団体の交流(関係性の構築)
「レンタサイクル」を利用した「文化財巡りの提案」	<ul style="list-style-type: none"> ・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
当社指定管理者受託施設等との相互交流	<ul style="list-style-type: none"> ・鎌倉市笛田公園等との「相互交流」の実施
委託業務の「精査」「公表」「フィードバック」	<ul style="list-style-type: none"> ・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
具体的取組計画	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の収益の一部を「神奈川県みどりの基金」に寄付

【はやま三ヶ岡山緑地】

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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
具体的な連携・協働・育成	<ul style="list-style-type: none"> ・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「葉山の仲間たち」にイベント案内や公園の魅力の情報発信
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	<ul style="list-style-type: none"> ・地元観光協会を通じた葉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
当社指定管理者受託施設等との相互交流	<ul style="list-style-type: none"> ・鎌倉市笛田公園等との「相互交流」の実施
委託業務の「精査」「公表」「フィードバック」	<ul style="list-style-type: none"> ・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

（1）経費節減について工夫する点等

①人件費の適正化

・現地責任者の常駐化により、現地スタッフ数の見直しを行い、人件費の適正化を行いました。

②植物管理の内作化

・中低木、及び芝生管理、また、その他の箇所についてもできるだけ内作化を進めていきます。

③葉山公園駐車場誘導員の見直し

・夏季の繁忙期には利用が集中することで車両の出入りが難しく、また、駐車場近辺には管理人が立っているが、不慣れなため混乱が多い、との近隣住民の方からの声が多数寄せられているため、7,8月の繁忙期には交通誘導資格保持者を配置し、事故やトラブルを未然に防止し、スムーズな入出庫策を実施します。

<平成 31 年度の実施内容>

【葉山公園/はやま三ヶ岡山緑地共通】

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
植物管理の内作化	・中低木、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

計画書 1 2 「節減努力等（業務の効率化）」

<付属書類>

ア-2 支出について、各経費の算出根拠資料（葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地合算）

（単位：千円）

項目		H31	備考	
事務費	携帯電話	96	2機 8,000円/月	
	衛生携帯電話	84	基本料金 7,000円/月	
	PCネット費用	96	通信料 8,000/月	
	事務用品	291	24,000/月	
	燃料費	96	ガソリン代 8,000/月	
	車両リース	240	軽トラックリース代 20,000円/月（4WDに変更）	
	旅費交通費	60	5,000円/月（研修、講習、会議時交通費）	
	計	963		
	光熱水費	665	28年度実績を参考	
	保険料	71	施設賠償責任保険	
支出	植物管理	1,500	高木剪定・樹木診断費等（業者見積済）	
	施設管理	トイレトーパー	42	葉山公園トイレ用
		遊具点検	70	葉山公園遊具
		警備システム	264	22,000円/月
		AED	84	リース代 7,000円/月
	計	460		
	清掃管理	浄化槽点検・清掃	170	葉山公園 みなし浄化槽・合併浄化槽清掃および法定点検
		消防ポンプ点検・清掃	90	三ヶ岡山緑地 消防ポンプ清掃および法定点検
		清掃用具、洗剤等	50	
		ゴミ定期	20	
		ゴミ不燃	30	
	計	360		
	運営管理	イベント	250	開催費用 @25,000円×10回
		案内看板	300	三ヶ岡山緑地 植物案内看板
		リーフレット	50	
		芝生広場・花壇管理費	200	
		HP関係	140	
		車両任意保険	60	
		消耗備品類	214	
	計	1,214		
人件費	常勤給与・賞与	3,088	現地責任者給与	
	非常勤給与・賞与	1,296	本部スタッフ人件費	
	各種手当	600	交通費、福利厚生費、パート社員賞与	
	法定福利費	1,022	社会保険料等	
	パート・アルバイト賃金	4,700		
計	10,706			
修繕費	660	三ヶ岡山緑地階段、ベンチ、手すり等		
諸掛	0			
駐車場経費	使用料	2,362	28年度を参考	
	駐車場運営費	6,711	駐車場管理委託費（葉山町シルバー人材センター） 駐車場スタッフユニフォーム代、領収書代 繁忙期交通誘導資格者配置	
事務経費	一般管理費等経費	780	本社・支社間接部門費用	
支出計		26,452		

計画書 1 2 「節減努力等（業務の効率化）」

<付属書類>

イ 収入積算内訳書（葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地合算）

（単位：千円）（税込）

項目	H27	H28	H29	H30	H31
①指定管理料	<ul style="list-style-type: none"> ・「①指定管理料」：総支出－「②駐車場収入」－「③自動販売機収入」 ・次年度以降、「②駐車場収入」の増加を見込んでいるが、人件費（法定福利費）の増加も想定されるため、指定管理料は5年間同額とする。 				
②駐車場収入	<ul style="list-style-type: none"> ・初年度（H27年）：11,525（H21-24平均実績値）×1.05（5%努力目標→イベント、施設管理向上等による集客増を図る）＝12,101（5%税込）→12,447（8%税込に置換） ・翌年度（H28年）以降、更なる「魅力ある公園づくり」を進めて利用者を増やし、微増ではあるが「駐車場収入」の増加を図っていく。 				
③利用料収入	—	—	—	—	—
④自動販売機利益	2,400（H21-24平均売上値2台分）×15%（想定手数料収益）＝360 現状2台＋アイスクリーム自動販売機 →1台：180千円×3台＝540 540（5%税込）→555（8%税込に置換）				
収入計	26,201	26,263	26,326	26,389	26,452

計画書12「節減努力等（業務の効率化）」

<付属書類>

ア-2 支出について、各経費の算出根拠資料（葉山公園）

（単位：千円）

項目		H31	備考	
事務費	携帯電話	48	1機 4,000円/月	
	衛星携帯電話	84	基本料金 7,000円/月	
	PCネット費用	96	通信料 8,000円/月	
	事務用品	291	19,000円/月	
	燃料費	48	ガソリン代 4,000円/月	
	車両リース	120	軽トラックリース代 10,000円/月（4WDに変更）	
	旅費交通費	60	5,000円/月（研修、講習、会議時交通費）	
	計	747		
	光熱水費	665	28年度実績を参考	
	保険料	45	施設賠償責任保険	
支出	植物管理	1,100	高木剪定、樹木診断等	
	施設管理	トイレトーパー	42	葉山公園トイレ用
		遊具点検	70	葉山公園遊具
		警備システム	264	22,000円/月
		AED	84	リース代 7,000円/月
	計	460		
	清掃管理	浄化槽点検・清掃	170	葉山公園 みなし浄化槽・合併浄化槽清掃および法定点検
		清掃用具、洗剤等	40	
		ゴミ定期	20	
		ゴミ不燃	30	
	計	260		
	運営管理	イベント	125	開催費用 @25,000円×5回
		リーフレット	50	
		芝生広場・花壇管理費	200	
		HP関係	140	
		車両任意保険	60	
		消耗備品類	214	
	計	789		
	人件費	常勤給与・賞与	1,544	三ヶ岡山緑地と按分
		非常勤給与・賞与	648	三ヶ岡山緑地と按分
各種手当		300	三ヶ岡山緑地と按分	
法定福利費		511	三ヶ岡山緑地と按分	
パート・アルバイト賃金		2,350	三ヶ岡山緑地と按分	
計	5,353			
修繕費	348	ベンチ、手すり等		
諸掛	0			
駐車場経費	使用料	2,362	28年度を参考	
	駐車場運営費	6,711	駐車場管理委託費（葉山町シルバー人材センター） 駐車場スタッフユニフォーム代、領収書代 繁忙期交通誘導資格者配置	
事務経費	一般管理費等経費	390	三ヶ岡山緑地と按分	
支出計		19,230		

計画書 1 2 「節減努力等（業務の効率化）」

<付属書類>

イ 収入積算内訳書（葉山公園）

（単位：千円）（税込）

項目	H27	H28	H29	H30	H31
①指定管理料	<ul style="list-style-type: none"> ・「①指定管理料」：三ヶ岡山緑地の総支出－「②駐車場収入」－「③自動販売機収入」 ・次年度以降、「②駐車場収入」の増加を見込んでいるが、人件費（法定福利費）の増加も想定されるため、指定管理料は5年間同額とする。 				
②駐車場収入	<ul style="list-style-type: none"> ・初年度（H27年）：11,525（H21-24平均実績値）×1.05（5%努力目標→イベント、施設管理向上等による集客増を図る）＝12,101（5%税込）→12,447（8%税込に置換） ・翌年度（H28年）以降、更なる「魅力ある公園づくり」を進めて利用者を増やし、微増ではあるが「駐車場収入」の増加を図っていく。 				
③利用料収入	－	－	－	－	－
④自動販売機利益	2,400（H21-24平均売上値2台分）×15%（想定手数料収益）＝360 現状2台＋アイスクリーム自動販売機 →1台：180千円×3台＝540 540（5%税込）→555（8%税込に置換）				
収入計	19,123	19,154	19,185	19,216	19,248

計画書 1 2 「節減努力等（業務の効率化）」

<付属書類>

ア-2 支出について、各経費の算出根拠資料（はやま三ヶ岡山緑地）

（単位：千円）

		項目	H31	備考	
支出	事務費	一般管理費			
		携帯電話	48	1機 4,000円/月	
		燃料費	48	ガソリン代 4,000円/月	
		車両リース	120	軽トラックリース代 10,000円/月（4WDに変更）	
		計	216		
		保険料	26	施設賠償責任保険	
	管理費	植物管理	400	高木剪定、枯損木処理等	
		清掃管理	消防ポンプ点検・清掃	90	三ヶ岡山緑地 消防ポンプ清掃および法定点検
			清掃用具・洗剤等	10	
			計	100	
		運営管理	イベント	125	開催費用 @25,000円×5回
			案内看板	300	三ヶ岡山緑地 植物案内看板
			計	425	
		人件費	常勤給与・賞与	1,544	葉山公園と按分
			非常勤給与・賞与	648	葉山公園と按分
			各種手当	300	葉山公園と按分
	法定福利費		511	葉山公園と按分	
	パート・アルバイト賃金		2,350	葉山公園と按分	
	計	5,353			
	修繕費	312	三ヶ岡山緑地階段等		
	諸掛	0			
事務経費	一般管理費等経費	390	葉山公園と按分		
	支出計	7,222			

<付属書類>

イ 収入積算内訳書（はやま三ヶ岡山緑地）

（単位：千円）（税込）

項目	H27	H28	H29	H30	H31
①指定管理料	・「①指定管理料」＝ 三ヶ岡山緑地の総支出				
②駐車場収入	—	—	—	—	—
③利用料収入	—	—	—	—	—
④自動販売機利益	—	—	—	—	—
収入計	7,078	7,109	7,141	7,173	7,204

(1) 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況

■ 現地責任者の役割及び経歴、主要職員の役割分担

① 効率的な業務執行体制

- ・ 現地責任者は、業務経験豊かなベテランを配置し、県との窓口となって事業を統括します。
- ・ 各業務のスタッフは、業務の内容に応じて、専門の知識・技能・経験を有する者を適材適所に配置し、効率的な運営を行います。
- ・ 当社の湘南支社が中心となり、繁忙時や緊急時には即応できる体制を確保します。
- ・ 本施設に配置するスタッフは、労働関係法規に則った無理のないローテーションを組むとともに、年1回の健康診断の受診を義務付けて健康管理にも留意いたします。

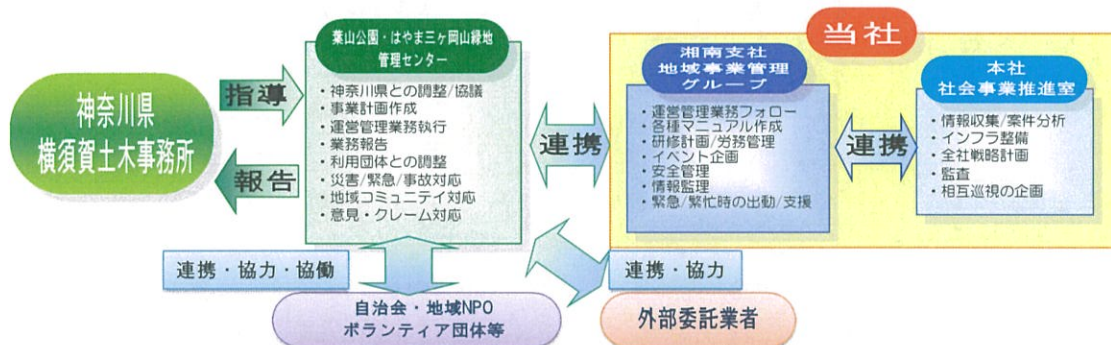


② 担当職務

- ・ 円滑に管理運営を進めていくために、管理監督者としてマネジメントに長けたスタッフを「現地責任者」として配置します。
- ・ また、補佐役としてプレイングリーダーともなる「現地リーダー」を地元より採用し、配置します。

■ 県、県出先事務所、指定管理者本部、指定管理者現地との連絡体制

- ・ 当社の本社、湘南支社並びに葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地管理センターがそれぞれの機能・役割を十分に果たし、三位一体となって「葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地」の効用を最大限に引き出すとともに、災害緊急時においても万全な「バックアップ体制」を構築します。
- ・ また、当社が受託した他の指定管理者施設（鎌倉市苗田公園・中津川市苗木公園等）との「相互巡視」による業務品質チェックやノウハウの共有化等も実施します。



(2) 業務の一部を委託する場合の管理・指導體制の状況

— 基本的な考え方 —

- ・ 特殊な技術を要する「法定点検」や「保守点検」、危険を伴う「高所作業」等は外部事業者にて対応します。
- ・ 清掃、植栽、修繕等の維持管理については、できる限り内作化し、経費の縮減に努めます。
- ・ 外部委託業者への協力を仰ぐ時は、県内特に地域の中小企業者の受注機会の確保・拡大に配慮します。

- ・ 委託先選定基準を設け、候補企業の運営状況、業務内容、安定性等につき比較検討を行い、運営の効率化、弾力化の立場から、最もコストの縮減が可能な委託先を選択します。

■ 受託業者への指導

- ・ 「作業計画書」及び「作業報告書」の提出を義務付け、業務内容を把握します。
- ・ 委託業務は、提出された報告書により定期検査を行い、業務品質の評価を行います。
- ・ 問題等を発見した場合は、箇所・もの・状態に応じて利用者の安全を考慮し、施設の一部使用停止等の適切な対応をとるとともに、委託業務の改善要求を行います。

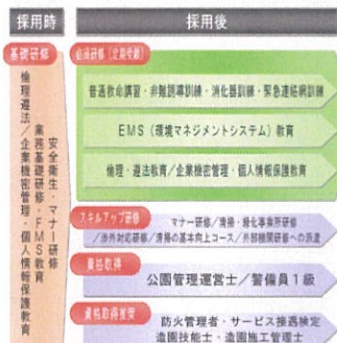
(3) 指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の状況

■ 「やすらぎと感動の創出」

- ・本施設に勤務するスタッフは、利用者からは担当業務の区別など存在せず、全員が「公園・緑地のスタッフ」です。このことを踏まえ、当社は施設管理業務に携わる全てのスタッフが「5つのSともう2つのS」の心を持ち、迅速かつ的確な作業の実施と、明るくさわやかな対応を行い、「やすらぎと感動の創出」が担当スタッフを通じて実現できるよう、恒常的な研修や指導を行います。

■ 「人材」は「人財」との視点

- ・本施設の管理運営において、利用者本位の質の高いサービスを提供していくには、その担い手である人材の資質向上が重要であると考えます。
- ・当社は、「人材」は「人財」との視点に立ち、各種マニュアルの活用とオンザジョブトレーニング（OJT）や外部講習・研修等を含めた体系的な研修教育の仕組みづくりを行い、受講後のアフターフォローも実施し、職員の技術や業務遂行能力の向上に努めます。



■ 本施設におけるスタッフ研修

- ・当社スタッフを対象に以下の研修を実施し、スキルアップ並びにモチベーションアップを図ります。

主要研修項目	研修内容	頻度
接客マナー研修	<ul style="list-style-type: none"> ・当社事業の受付業務やマナー研修のノウハウを有効活用した研修の実施により、ホスピタリティ溢れるコミュニケーション能力の高いスタッフを育成します。 ・マニュアルの活用とOJTを併用し、継続的且つ、定期的に研修を行うことで「おもてなしの精神」の醸成に努めます。(新人研修・フォローアップ研修・専門マナー研修など) ・「公共サービス窓口における配慮マニュアル」の内容を踏まえ、利用者からの問い合わせに迅速且つ、適切に説明や案内が行えるよう、本施設の特性や概要、利用及び予約方法を熟知するための研修を行い、能力の高いスタッフとして利用者との信頼関係を構築します。 	年2回
施設維持管理研修	<ul style="list-style-type: none"> ・本施設においては、専門の機器類の取扱いが維持管理業務において求められます。作業時における機器類の取扱い研修、安全講習も実施します。 	年4回
緑化清掃研修	<ul style="list-style-type: none"> ・1級造園施工管理技士、ビルクリーニング技士等の社内有資格者による実践的な研修で、植栽剪定および日常・定期清掃のポイントや機材使用方法を習得し、資格取得も奨励します。 	年2回
安全管理研修	<ul style="list-style-type: none"> ・危険予知(KY)活動により「危険に対する感受性」を高め、利用者安全最優先行動が取れるよう訓練します。 ・「普通救命講習」の受講によるAED及びCPR(心肺蘇生法)トレーニングを実施します。 ・緊急時対応、防犯防災対策マニュアルを適宜、見直します。 ・自然災害、緊急(事故)時における利用者の生命、身体の安全確保のため、避難誘導、消火器の位置、操作方法、緊急連絡先の知識を身につける研修を行います。 ・緊急時を想定し、防災訓練や消防署との連携による避難誘導訓練、初期消火訓練も確実に実施します。 	年2回
コンプライアンス研修	<ul style="list-style-type: none"> ・法は最低限の道德であることを認識し、全員に法令遵守を徹底させ、倫理観や社会常識(人権の尊重・社会貢献・地域との協調と調和・環境問題への取り組み等)、公共施設を運営していく自覚と基本的姿勢を身につけさせます。 ・事業遂行に必要な各種法律に関する倫理遵法講習会を実施し、コンプライアンスに関する教育(個人情報や文書管理等を含む)を実施します。 ・環境に配慮した管理運営をするため、ISO14001に基づくEMS(環境マネジメントシステム)教育も実施します。 	年1回

計画書 1 3 「人的な能力、執行体制」

<平成31年度の実施内容>

【葉山公園】

責任者及び職員の適切な役割分担	<ul style="list-style-type: none"> ・効率的な業務執行体制の構築と適任者の配置 ・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
有資格者の指導のもと、確実な管理運営	<ul style="list-style-type: none"> ・他の指定管理者受託施設との相互巡視の実施 ・「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低木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
県、県出先事務所、指定管理者本部、現地との連絡体制	<ul style="list-style-type: none"> ・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
受託業者への指導	<ul style="list-style-type: none"> ・「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
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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

【はやま三ヶ岡山緑地】

責任者及び職員の適切な役割分担	<ul style="list-style-type: none"> ・効率的な業務執行体制の構築と適任者の配置 ・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
受託業者への指導	<ul style="list-style-type: none"> ・「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
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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

(1) 指定管理業務を実施するために必要な団体等の諸規程の整備、法令遵守の徹底に向けた取組の状況

■ 諸規程の整備

① 就業・給与に関して

- ・当社には、添付の書類の通り「就業」「給与」に関する厳密な規程が定められており、その規程に基づき、「葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地」で就業するスタッフの労務管理も適切に行います。
- ・労働三法（労働基準法・労働組合法・労働関係調整法）の遵守はもちろんのこと、関連法規を漏れなく遵守することを徹底します。また、就業中の全スタッフには、年1回の定期健康診断を受診させ、従業員の健康についても十分に留意します。

② 業務執行・決裁に関して

- ・「葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地」の管理運営に当たっては、当社の「職務権限規程」に基づき、社長以下、湘南支社長、地域事業グループマネージャー、現地責任者のそれぞれの権限を明確化します。

③ 会計に関して

- ・「葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地」の指定管理業務の管理運営にあたっては、当社の「経理規程」に基づき、会計・経理処理を適切かつ厳格に行います。
- ・当社の管理部門による施設の業務監査を定期的実施し、本施設での法令遵守の徹底を図ります。更に会計監査では、経理帳簿の妥当性・透明性および資産の管理状況を精査し、不正な経理処理が行われていないかを確認します。
- ・また、県の会計規則および企業会計原則を遵守し、明瞭性・真実性・継続性を有した会計処理を行います。

■ コンプライアンスの徹底・研修

- ・法は最低限の道德であることを認識し、全スタッフに法令遵守を徹底させ、倫理観や社会常識（人権の尊重・社会への貢献・地域との協調と調和・環境問題への取組み等）、公共施設を管理運営していく自覚と基本的姿勢を身につけさせます。
- ・事業遂行に必要な各種法律に関する倫理・遵法講習会を実施し、コンプライアンスに関する教育（個人情報や文書管理等を含む）を年1回以上実施します。
- ・環境に配慮した管理運営をするため、ISO14001に基づく環境マネジメントシステム教育も実施します。

(2) 個人情報保護についての考え方・方針及び個人情報の取扱いの状況

■ 個人情報保護方針

- ・「個人情報保護法」ならびに「神奈川県個人情報保護条例」の趣旨に則り、個人の人権尊重のもと、本施設で取り扱う個人情報の適切な取扱いを確保するため、「個人情報保護規程」に基づき活動を展開します。
- ・教育研修プログラムにより、当社の「個人情報保護ハンドブック」をテキストとして関係スタッフ全員に受講させ、個人情報管理意識を徹底させます。
- ・外部委託により本業務に従事し、個人情報を取り扱う者に対しても法令の遵守とともに、本方針に基づき行動するよう指導します。

個人情報保護方針

当社は、業務上取扱うお客様の個人情報・取引関係者・当社従業員などの個人情報について、個人情報保護に関する法令及びその他の規範を遵守し、厳格な管理体制のもと、取扱いを徹底します。また、取扱いに際しては、お客様の権利を尊重し、透明性を確保し、適切な取扱いを行います。

1. 当社は、この方針を策定するにあたり、個人情報保護に関する法令及びガイドライン、ガイドラインを策定し、当社従業員（役員・社員・パートタイマー・アルバイト・派遣社員などを含む）、その他関係者へ周知徹底を図ります。改善・維持を行います。
2. 当社は、個人情報の取扱いにあたり、適法かつ正当な目的を定め、利用目的の明示・必要事項の明示、個人情報の主体である本人への同意を得る、当社のウェブサイトにおける
3. 当社は、個人情報の取扱いに際して、取扱う個人情報のすべてをウェブサイトに利用目的の必要事項を公表します。
4. 当社は、個人情報を取扱うにあたり、個人情報の主体である本人の同意を得る、当社のウェブサイトにおける取扱いの適法性、取扱いの目的に照して適切な取扱いを行うこととします。
5. 当社は、個人情報の取扱いに際して、取扱う個人情報のすべてをウェブサイトに公開せず、合理的な安全管理を講じます。必要に応じて保護を講じます。
6. 当社は、業務委託先へ個人データを委託する場合は、適切な委託先を選定し、その取扱いに必要事項を明示します。
7. 当社は、法令に基づき、場合によっては、個人情報の主体である本人への同意を得る、個人情報を第三者に提供することとすることを明示し、公表します。
8. 当社は、個人情報の主体である本人の同意を得る、当社のウェブサイト上で、個人情報を提供し、取扱いの目的を明示し、適法かつ適切な取扱いを行います。

付則

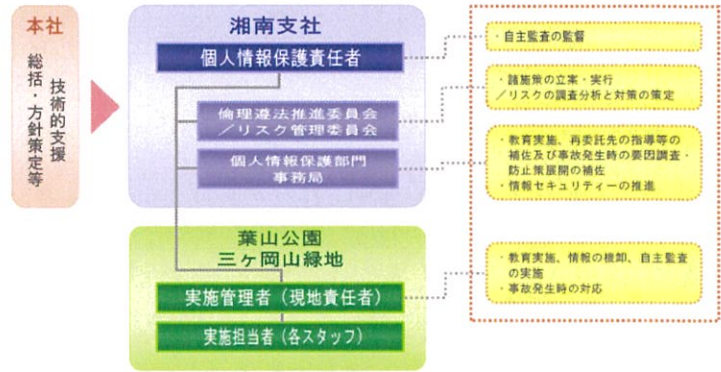
1. 実施期
この方針は2020年6月1日より実施する。
2. 規定変更
この方針の趣旨を踏まえ、法令等が改正された場合は、本方針を再考し、本方針を改定する。また、この方針を随時・継続的に見直しを行う。

制定 2020年6月1日	訂正 2020年6月1日
-----------------	-----------------

<個人情報保護方針>

■個人情報保護の体制

- ・個人情報は、当社の本社、湘南支社による内部監査と定期チェック及び指導により現地責任者のもと、適切に管理します。
- ・スタッフからは「個人情報保護方針」を遵守する旨の誓約書を求めるとともに、現地責任者の指示に従い個人情報の保護を実践します。また、スタッフ全員にコンプライアンス研修として年1回以上の個人情報保護に関する研修受講を義務付け、個人情報管理意識の徹底を図ります。



<個人情報保護体制（抜粋）>

■個人情報保護の実効性確保

- ・個人情報保護方針を施設運営に反映するため、「葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地個人情報保護規程」を制定します。
- ・「個人情報保護方針」は利用者の見える場所に掲示するほか、ホームページに掲載して広く市民に公開します。



<コンプライアンスプログラム体系>

<葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地個人情報保護規程の主要条項>

- ・個人情報の収集、利用及び提供の制限
- ・個人情報の保管方法及び場所等の適正な維持管理策
- ・個人情報取扱に関する施設スタッフの義務
- ・情報開示に対する義務、申出方法、申出に対する決定・開示の実施
- ・個人情報の訂正義務 等



<登録証イメージ>

- ・神奈川県個人情報取扱業務登録制度に「葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地」を登録して利用者に提示します。

(3) 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況

■社会的責任としての環境への配慮

- ・当社は、環境への配慮を企業の社会的責任（CSR）の最重要課題の一つと位置づけ、日ごろから環境負荷の低減に積極的に取り組むとともに、当社を含むグループ会社全体が環境計画の目標を共有した「環境マネジメントシステム(EMS)の統合的運用」を行っています。
- ・当社はISO14001認証を取得しており、EMSを踏まえた「環境行動指針」と併せて、まごころと技術によって環境の保全に努めています。
- ・「神奈川県環境基本条例」「神奈川県生活環境の保全等に関する条例」「神奈川県環境基本計画」を踏まえ当社EMSのノウハウを活用・展開するとともに、雨水利用計画、3R運動、グリーン購入等に積極的に取り組み、「環境の恵みを将来世代に継承する」施設であることをアピールします。
- ・本施設内のエコ活動や省エネルギー活動を推進して、地域住民とともに環境問題に取り組み「環境への負荷の少ない持続的に発展できる社会」をこの葉山の地で築くことに努めます。

(4) 障害者雇用促進の考え方

■基本的な考え方

- ・また、当社の障がい者雇用率は2.16%と法定雇用率(2.0%)を達成しておりますが、今後も就職を希望する障がい者の方へはトライアル雇用を推進します。

提案書 14 「コンプライアンス、社会貢献」

<平成31年度の実施内容>

【葉山公園】

諸規程の適用(就業・給与・決済・会計等)	・諸規定の確実な適用
コンプライアンスの徹底・研修	・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
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
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
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」の働きかけを実施 ・障害者のトライアル雇用を実施

【はやま三ヶ岡山緑地】

諸規程の適用(就業・給与・決済・会計等)	・諸規定の確実な適用
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
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
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