



指定管理業務 管理運営 事業計画一覧

公園名：葉山公園

事業計画書の内容		実施計画					備考	事業計画書 該当ページ
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 分かり易く簡潔にまとめて記入)	R 4	R 5	R 6	R 7		
<b>4 利用促進のための取組</b>								
	具体的な利用促進イベント	・海のワークショップ	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	19ページ
	具体的な利用促進イベント	・七夕飾りに願いを	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	
	具体的な利用促進イベント	・コミュニティガーデンを作るう	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	
	具体的な利用促進イベント	・青空ヨガ教室	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	20ページ
	具体的な利用促進イベント	・スケッチ教室	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	
	具体的な利用促進イベント	・葉山を巡るスタンプラリー	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	
	駐車場の管理運営計画	・混雑時や開園時は円滑な誘導のため、国道からの入口にも誘導員の設置 ・挨拶から料金收受までホスピタリティ溢れる対応 ・筆談ボードの設置 ・万が一に備え、カラーボールの設置	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	21～22ページ
	自動販売機の管理運営計画	・災害対応型自動販売機の設置 ・収益の一部を「緑の募金」に寄付 ・リサイクルペット樹脂の採用 ・省エネ機能の高い自動販売機を採用	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	22ページ
	葉山公園駐車場への「スマートパーク」導入のご提案	・将来の検討事項として「スマートパーク」(カメラ式駐車場管理システム)の提案	導入の可否について県・業者と協議	導入の可否について県・業者と協議	導入の可否について県・業者と協議	導入の可否について県・業者と協議	導入の可否について県・業者と協議	23ページ
	より多くの利用を図るために行う広報、PR (ホームページ)	・公園ホームページで情報発信 (月1回以上)	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	24ページ
	より多くの利用を図るために行う広報、PR (リーフレット)	・リーフレットからホームページに誘導し最新情報の閲覧を可能にする。 ・ホームページからリーフレットをダウンロードできるようにする。	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	
	より多くの利用を図るために行う広報、PR (プロモーション)	・葉山町、自治会、児童館、小学校等にイベントチラシを依頼して働きかける ・観光雑誌や旅行誌に公園の掲載を依頼	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	
	より多くの利用を図るために行う広報、PR (テレビ放映)	・地元ケーブルテレビ等積極的に取材依頼を行う	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	
<b>5 自主事業の内容等</b>								
	キッチンカーの導入	・5～11月の行楽時期に合わせてキッチンカーの導入	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	25ページ
<b>6 利用料金の設定・減免の考え方</b>								
	該当なし		-	-	-	-	-	
<b>7 利用者対応・サービス向上の取組</b>								
	接客や利用指導及びその研修	・「新人研修」「フォローアップ研修」「専門マナー研修」の実施 ・安全パトロール時等での声掛け ・親しみの持てる看板にて掲示 ・ホームページで案内 ・県都市公園条例等の関係法令の勉強会の実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	27ページ
	利用者ニーズ・苦情の把握とその反映の仕組み	・誠意のある態度で対応し、センター長に報告がされる体制構築 ・スタッフミーティングにて内容・改善策を周知 ・改善した内容を利用者へ掲示板等で開示	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	28ページ
	利用者ニーズ・苦情の把握とその反映の仕組み	・常設アンケートの実施 ・利用者アンケートの実施 ・インターネットからの情報収集 ・利用実態調査	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	



指定管理業務 管理運営 事業計画一覧

公園名：葉山公園

事業計画書の内容		実施計画					備考	事業計画書 該当ページ
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 分かり易く簡潔にまとめて記入)	R 4	R 5	R 6	R 7		
<b>9 急病人及び新型コロナウイルス等への対応</b>								
	急病人等が生じた場合の対応	・急病人等発生時におけるフローの整備とスタッフ周知 ・急病人発生時マニュアルの整備とスタッフ周知	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	38ページ
	救急に関する具体的研修等	・「普通救命講習Ⅰ」の受講（年1回） ・近隣病院マップや緊急連絡先を案内所に掲示 ・救急車両要請時のフローを掲示	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	
	新型コロナ感染症に対する対応方針（利用者向け）	・アルコール消毒液の設置 ・施設の定期的な消毒（毎日2回） ・注意喚起看板の設置	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	39ページ
	新型コロナ感染症に対する対応方針（イベント開催時）	・密集回避策を講じる ・参加者の把握、受付時の問診・体温測定 ・マスク着用、手洗い・消毒の徹底	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	
	新型コロナ感染症に対する対応方針（スタッフ向け）	・出勤時の体調確認 ・消毒液の携行 ・オンライン会議の導入	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	
<b>10 災害への対応（事前、発生時）</b>								
	異常気象時の対応方針（連絡・連携体制）	・連絡・連携フローに従い、迅速な体制を図る ・衛星携帯電話の設置	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	40ページ
	異常気象時の対応方針（時間外・夜間の警戒態勢）	・異常気象時、県の指示があった場合は1名夜間待機 ・警報発令後翌日速やかに巡視を行い県土木に報告 （葉山公園：朝8時、三ヶ岡山緑地：朝9時30分を目途）	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	
	異常気象時の対応方針（具体的フロー）	・風水害・その他に分け、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	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	41ページ
	震災時対応の考え方	・「初動時」「緊急時」「復旧・復興時」に分けて各ステージでの役割を確認 ・地震の規模や時期に合わせ、有事の際には速やかに対応ができるよう日頃から対応体制を共有	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	42～43ページ
	防災に向けた取り組み	・施設の点検周期や方法を定めたチェックリストの作成 ・上記リストをもとに巡視を輪番制で実施（月1回） ・動作や残量の確認等の総点検を行い、必要な交換や更新を実施（年1回） ・防災対策に常備しておくべき資機材及び救急医薬品はリストを作成し、管理事務所の分かりやすい場所に保管するとともに、保管場所を明記したリストを掲示 ・家族との連絡方法や個人として参集時に持参するものは常時から備えて、緊急時には震災対応に専念させる ・常に防災関連情報の収集に心掛け、防災に関連する講習や研修会に参加 ・震災時利活用施設の点検に合わせ、公園利用者の避難誘導や救急活動等の訓練を実施（年1回） ・勤務時間外の参集訓練を実施（年1回） ・具体的な施設の利活用のパネル、実際に使用する備品類の展示など、公園の災害時対応の情報の周知、普及を検討	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	44～45ページ
	地域との連携	・定期的に震災時対応についての意見交換の機会を設け、施設の改修や社会状況の変化に応じたマニュアルの見直し等を協議（年1回） ・緊急時の施設の解錠・施錠方法や避難車両誘導等について協議し、初動対応の協力体制を確立 ・葉山町と共同で「炊き出し体験会」等の防災体験イベントを通じて住民との協働による防災意識を高め、災害時の「自助・共助」の考えも浸透（年1回）	訓練・体験イベントは実施に向けた交渉・準備 その他は実施	訓練・体験イベントの実施 その他は継続実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	45ページ

指定管理業務 管理運営 事業計画一覧

公園名：葉山公園

事業計画書の内容			実施計画					備考	事業計画書 該当ページ
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 分かり易く簡潔にまとめて記入)	R 4	R 5	R 6	R 7	R 8		
<b>11 地域と連携した魅力ある施設づくり</b>									
	多様な主体との連携内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣保育園児との花壇作り</li> <li>・近隣保育園児による作品の展示</li> <li>・葉山町教育委員会経由で町内小中学校へのイベントチラシ配布依頼</li> <li>・町内児童館（7館）へのイベントチラシ掲示の依頼</li> <li>・葉山町産業振興課との連携</li> </ul>	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		46ページ
	ボランティア団体等との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・葉山まちづくり協会とイベント開催に向けた取組み</li> <li>・葉山 山楽会とのハイキングイベントの開催</li> <li>・オーシャンファミリーとの連携</li> </ul>	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		47ページ
	周辺施設との交流・連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタンプラリーの拠点として「葉山しおさい公園」「山口蓬春記念館」「近代美術館葉山」に依頼</li> <li>・「葉山しおさい公園」「山口蓬春記念館」とスケッチ教室の共催</li> </ul>	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		
	地域企業への委託業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務委託の際は、県内の専門企業に委託します。</li> <li>・地域人材の活用および迅速かつ円滑の遂行の観点から、駐車場の運営は地元シルバー人材センターに委託</li> </ul>	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		48ページ
<b>12 人的な能力、執行体制</b>									
	効率的な業務執行体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センター長をトップとし、役割を明確にした執行体制で業務を遂行</li> <li>・緊急時や繁忙時は湘南支社及び受託中の他公園と円滑な連携を進め、バックアップ体制を構築</li> <li>・無理のない勤務ローテーションを組むとともに年1回の健康診断を義務付けて健康管理に留意</li> </ul>	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		49ページ
	効率的な情報共有の考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県とは連絡協議会への出席(年2回)、電話・メールを通じて報告・連絡</li> <li>・県土木とは月例ヒアリング(月1回)、電話・メールを通じて報告・連絡</li> <li>・現地とはセンター長と打合せ(週1,2回)、スタッフミーティング(月1回)、統括責任者の終日作業(月1,2回)及び、グループラインでのスタッフ全員との共有、統括責任者との個人面談(年1,2回)実施</li> </ul>	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		51ページ
	委託業者への依頼・指導	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「作業計画書」及び「作業報告書」の提出を義務付け、業務内容の把握</li> <li>・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う</li> </ul>	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		52ページ
	人材育成体制のための具体的な研修（安全対策）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・刈払機を使用する者は、登録教習機関による安全衛生教育の修了を必須</li> </ul>	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		53ページ
	人材育成体制のための具体的な研修（安全衛生教育 社外）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チェーンソーを使用する者は、登録教習機関による特別教育の修了を必須</li> </ul>	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		
	人材育成体制のための具体的な研修（特別教育）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・刈払機・チェーンソー（要外部教習修了）・ヘッジトリマーは、社内教育を修了した者は「指名業務者証」が交付し、定期的（年1回）に職場教育を受講</li> </ul>	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		
	人材育成体制のための具体的な研修（安全衛生教育 社内）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個々で使用法や管理の仕方に違いが無いよう統一的な指針を示し、誰もが同じやり方で安全かつ効率的な管理を行う</li> </ul>	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		
	人材育成体制のための具体的な研修（普通救命講習 I 研修）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・有事の際にはスムーズな対応ができるように消防署主催の講習を受講</li> </ul>	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		
	人材育成体制のための具体的な研修（KYT活動）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「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毎月、紙面にて題目を挙げ、各々が訓練</li> </ul>	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		
	人材育成体制のための具体的な研修（ヒヤリハット抽出）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務中や通勤途上で「ヒヤリ」「ハッ」とした事象を紙面に抽出・報告して共有</li> </ul>	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		

指定管理業務 管理運営 事業計画一覧

公園名：葉山公園

事業計画書の内容			実施計画					備考	事業計画書 該当ページ	
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 分かり易く簡潔にまとめて記入)	R 4	R 5	R 6	R 7	R 8			
	人材育成体制のための具体的な研修（清掃研修）	・当社清掃専門部署の有資格者を講師として招き、作業手順、洗剤の種類・濃度、スポンジの効果的な扱い方、汚れの死角橙実践的な研修を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		54ページ	
	人材育成体制のための具体的な研修（遊具点検研修）	・日常点検の仕方の共有や、法定点検および遊具履歴書の確認をします。また、過去の他公園での遊具事故紹介をし、類似災害を回避させます。	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施			
	人材育成体制のための具体的な研修（接遇マナー研修）	・印象の重要性（感じの良い印象とは）、コミュニケーション力向上（感じよく伝える技術）に特化し、利用者や近隣住民とのコミュニケーションづくりに必要な接遇マナーの実践を学ぶもの。	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施			
	人材育成体制のための具体的な研修（新人研修・フォローアップ研修）	・新人研修→3カ月後に同内容の振り返りをするフォローアップ研修を実施。	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施			
	人材育成体制のための具体的な研修（植物勉強会）	・園内に生息する海浜植物を中心に生息場所・開花時期・葉の特徴等を全スタッフが勉強して共有	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施			
	人材育成体制のための具体的な研修（コンプライアンス研修）	・守秘義務、紛失・漏洩への注意、保管・整頓、PCの取扱い、外部との通信について、情報の廃棄の仕方等々公共施設を運営していく中での自覚と基本姿勢を身に付けさせる研修	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施			
	チームワーク保持の取組	・スタッフミーティングの実施 ・日報・連絡ノートの活用 ・グループラインの活用	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		55ページ	
	労働時間短縮の取組	・始業前ミーティングの実施、一目でわかるバックヤード、「3C活動」の取組	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施			
	職場ハラスメント対策	・ポスターの作成と掲示 ・相談窓口の開設 ・e-ラーニング講座受講 ・ハラスメント防止の方針明確化及びその周知・啓発	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		56ページ	
	適切な労働環境の確保	・健康診断の実施（年1回） ・職場懇談会の開催（年1回） ・運動セミナー、メンタルヘルスセミナー（随時）	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施			
<b>14 コンプライアンス、社会貢献</b>										
	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)	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		57ページ
	コンプライアンスの徹底・研修	・倫理・遵法座学研修（年1回） ・コンプライアンス研修（年1回） ・スタッフミーティング時の交換意見（月1回）	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		58ページ
	環境配慮に関する取組 (消費抑制への取組)	・電力使用量の削減(こなめなスイッチ切替) ・ガソリン使用量の削減(アイドリングストップ) ・水使用量の削減(掲示等)	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		59ページ
	環境配慮に関する取組 (排出削減への取組)	・グリーンカーテン設置 ・グリーン購入 ・チャッパの活用 ・薪の再利用	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		60ページ
	環境配慮に関する取組 (生物多様性への取組)	・維持管理活動の実施 ・現地スタッフ向け研修会の実施 ・イベントで紹介（森と海のワークショップ）	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		
	障がい者雇用促進の考え方	・「ともに生きる社会かながわ憲章」について、ミーティングで周知 ・車いすの貸し出し実施 ・筆談ツール（コミュニケーションボード）設置 ・言語に頼らない絵表示（ピクトグラム）を使ったコミュニケーションツール(掲示)の使用	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		61ページ
	神奈川県手話言語条例への対応	・手話講習会の開催	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		62ページ

指定管理業務 管理運営 事業計画一覧

公園名：葉山公園

事業計画書の内容			実施計画					備考	事業計画書 該当ページ
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 分かり易く簡潔にまとめて記入)	R 4	R 5	R 6	R 7	R 8		
	SDG s への具体的な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・二次元コードを活用した情報提供</li> <li>・公園ボランティアの促進（花壇づくり）</li> <li>・教育委員会との連携</li> <li>・施設設備のバリアフリー化</li> <li>・寄付金付き自販機の設置</li> <li>・生物多様性を意識した生態系の保全活</li> <li>・生物多様性を周知するイベント開催</li> </ul>	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		63ページ
<b>15 事故・不祥事への対応、個人情報保護</b>									
	重大な事故の再発防止策構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス推進体制の構築</li> <li>・業務上発生し得るコンプライアンス問題の共有</li> <li>・内部通報窓口の周知</li> </ul>	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		65ページ
	個人情報保護の具体的な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護に関する研修受講を年1回以上義務付け</li> <li>・スタッフから「個人情報保護方針」を遵守する旨の誓約書の提出を求める</li> <li>・パスワード付きスクリーンセーバーの起動及びディスプレイ電源OFF等を確実に実行し、第三者による覗き見や不正使用を予防</li> </ul>	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		65～66ページ





指定管理業務 管理運営 事業計画一覧

公園名：はやま三ヶ岡山緑地

事業計画書の内容			実施計画					備考	事業計画書 該当ページ
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 分かり易く簡潔にまとめて記入)	R 4	R 5	R 6	R 7	R 8		
<b>4 利用促進のための取組</b>									
	具体的な利用促進イベント	・森と海のワークショップ	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		21ページ
	具体的な利用促進イベント	・葉山を巡るスタンプラリー	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		
	より多くの利用を図るために行う広報、PR (ホームページ)	・公園ホームページで情報発信 (月1回以上)	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		24ページ
	より多くの利用を図るために行う広報、PR (リーフレット)	・リーフレットからホームページに誘導し最新情報の閲覧を可能にする。 ・ホームページからリーフレットをダウンロードできるようにする。	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		
	より多くの利用を図るために行う広報、PR (プロモーション)	・葉山町、自治会、児童館、小学校等にイベントチラシを依頼して働きかける ・観光雑誌や旅行誌に公園の掲載を依頼	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		
	より多くの利用を図るために行う広報、PR (テレビ放映)	・地元ケーブルテレビ等積極的に取材依頼を行う	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		
<b>5 自主事業の内容等</b>									
	該当なし								
<b>6 利用料金の設定・減免の考え方</b>									
	該当なし								
<b>7 利用者対応・サービス向上の取組</b>									
	接客や利用指導及びその研修	・「新人研修」「フォローアップ研修」「専門マナー研修」の実施 ・安全パトロール時等での声掛け ・親しみの持てる看板にて掲示 ・ホームページで案内 ・県都市公園条例等の関係法令の勉強会の実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		27ページ
	利用者ニーズ・苦情の把握とその反映の仕組み	・誠意のある態度で対応し、センター長に報告がされる体制構築 ・スタッフミーティングにて内容・改善策を周知 ・改善した内容を利用者に掲示板等で開示	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		28ページ
	利用者ニーズ・苦情の把握とその反映の仕組み	・常設アンケートの実施 ・利用者アンケートの実施 ・インターネットからの情報収集 ・利用実態調査	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		
	外国人・障がい者・高齢者等への対応方針 (外国人)	・ピクトグラムや多言語化表示	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		30ページ
	外国人・障がい者・高齢者等への対応方針 (障がい者・高齢者)	・肢体不自由な利用者の方に対してホームページで、登山を疑似体験できる動画を公開しており、身体の状態に関わらず登山道を楽しんでいただけるように工夫 ・安全に散策ができるよう、各コース入口に「杖」を設置	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施	左記内容を実施		







