

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27年度の実施状況	平成28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まとめて記入)	H27	H28			
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）						
1-①	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			1-1-1
1-②	「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・計画的な支障枝と枯木の伐採	各取り組みを実施	各取り組みを実施			1-1-1
1-③	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			1-4-13
1-④	安全安心して散策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			1-4-13
1-⑤	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			1-1-4
1-⑥	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			1-4-13
1-⑦	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			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書」に沿った業務の遂行	計画通り実施	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	計画通り実施	1-1-1
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	計画通り実施	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	計画通り実施	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」の重点の実施	・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	・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	計画通り実施	計画通り実施	1-1-1
3-⑥	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	計画通り実施	計画通り実施	1-1-1
3-⑦	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	計画通り実施	計画通り実施	1-1-3
3-⑧	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	・火気利用者への利用指導、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	・火気利用者への利用指導、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	計画通り実施	1-1-2
4	利用促進のための取組						
4-①	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法人並びに山岳系団体と連携して、三ヶ岡山の新たな魅力を見出す⇒ホームページ	・最新情報の提供	計画通り実施	計画通り実施	1-3-12
4-②	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	計画通り実施	計画通り実施	1-3-11
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	計画通り実施	一部実施 →29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	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	計画通り実施	一部実施 →29年4月に再度に実施予定	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・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	計画通り実施	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	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	計画通り実施	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	葉山の町を山頂から描いてみよう	・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	計画通り実施	調整中 →29年度に実施予定	1-3-11
4-⑧	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	計画通り実施	計画通り実施 →葉山公園イベントとして実施	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	・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	計画通り実施	1-3-12

事業計画書の内容			実施計画		平成27年度の実施状況	平成28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 簡潔にまとめて記入)	H27	H28			
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	計画通り実施	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	ホームページの制作と運用	・利便性の高い情報を掲載したホームページを作成	・利便性の高い情報を掲載したホームページを作成	計画通り実施	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	計画通り実施	1-3-12
5	自主事業の運営						
	該当なし						
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	・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	計画通り実施	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	計画通り実施	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	計画通り実施	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	計画通り実施	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内容						
8-①	事故防止等の取組み	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み入れて確固たる「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み入れて確固たる「安全衛生管理体制」の構築	計画通り実施	計画通り実施	1-4-13
8-②	事故防止等の取組み	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	計画通り実施	計画通り実施	1-4-13
8-③	事故防止等の取組み	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	計画通り実施	計画通り実施	1-4-13
8-④	事故防止等の取組み	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	・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	計画通り実施	1-4-13
8-⑤	事故防止等の取組み	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	・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	計画通り実施	計画通り実施	1-4-14 1-4-16
8-⑥	事故防止等の取組み	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	計画通り実施	計画通り実施	1-1-2
8-⑦	事故防止等の取組み	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	・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	計画通り実施	1-4-13
8-⑧	事故防止等の取組み	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	計画通り実施	計画通り実施	1-4-16
8-⑨	事故防止等の取組み	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	計画通り実施	計画通り実施	1-4-14
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						
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	計画通り実施	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	計画通り実施	計画通り実施	1-4-16
9-③	暴風大雪警報発令時の対策	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	計画通り実施	計画通り実施	1-4-15
9-④	急病人が生じた場合の対応	救急の連鎖(チェンブリンク)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	計画通り実施	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)	計画通り実施	計画通り実施	1-4-14
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						

事業計画書の内容			実施計画		平成27年度の実施状況	平成28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 簡潔にまとめて記入)	H27	H28			
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	・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	一部実施	計画通り実施	1-4-15
10-②	緑地の特性、立地状況等にに応じた災害対応	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	・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	一部実施	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	計画通り実施	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	・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	一部実施 →イベント2回実施	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	・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	計画通り実施	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	計画通り実施	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	計画通り実施	計画通り実施	1-3-11
12 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	計画通り実施	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、木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、木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	計画通り実施	2-1-19
13 人的な能力、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	・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	計画通り実施	計画通り実施	2-1-17
13-②	業務委託の際の管理・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	計画通り実施	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	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	計画通り実施	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	一部実施 →ISO14001研修は28年度上期に実施予定	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	計画通り実施	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	計画通り実施	計画通り実施	1-2-5