

(事業計画書様式1)

1 概要

公園名	小雀公園	東俣野中央公園
所在地	戸塚区小雀町2470	戸塚区東俣野町864
公園面積	72,189㎡	50,598㎡
公園種別	総合公園	地区公園
主な施設	運動広場、庭球場、壁打ち、 ホタルの里(生物保護区)、レストハウス	運動広場、庭球場、レストハウス
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・ 周辺を山々に囲まれた比較的平坦な土地にあり、駐車場とレストハウスのある公園東側には、野球やサッカーが楽しめる運動広場やテニスコートなどの運動施設がある。 ・ 運動広場の脇の遊歩道を竹林や雑木林に区切られた公園の西側に向かうと、緑の空間が広がる。雑木林やショウブ田やため池などがあり、自然環境の中で散策を楽しむことができる。 ・ 虫や鳥、草花の生息を守るため、生きもの保護区が設けられており、ホタルも生息している。 ・ 公園の中ほどにある神明広場では、広々とした芝生のじゅうたんの上で自由に遊ぶことができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 戸塚区の南端に位置する公園である。 ・ スポーツができる公園であり、展望台から見渡せるパノラマ景観が特徴。 ・ 遊具施設や広々とした広場もある。
公園公開日	1974(昭和49)06.05	1995(平成7).03.24

2 指定管理者概要

指定管理者名 : 緑とコミュニティーグループ

構成団体	所在地
代表企業	
1. 藤 造園建設株式会社	横浜市神奈川区三ツ沢中町6-7
2. 生駒造園土木株式会社	横浜市戸塚区小雀町1956-1
3. 株式会社 田澤園	横浜市南区六ツ川4-1234
4. 株式会社 三光ビルサービス社	横浜市中区本町1-3 綜通横浜ビル

- ・ 指定管理期間
平成 3 1 年 4 月 1 日 ~ 平成 3 6 年 3 月 3 1 日
- ・ 現指定管理者管理運営開始日
小雀公園 平成 1 9 年 4 月 1 日 ~ 東俣野中央公園 平成 2 6 年 4 月 1 日 ~
- ・ 他に指定管理者に指定されている公園(市内外問わず)

神の木・台町	常盤	都田	玄海田・長坂谷	今川
金井	岡野	谷本	/	

(事業計画書様式2)

1 公園運営の全体的な考え方

①指定管理者の役割

都市公園は、都市の貴重なオープンスペースとして、潤いと安らぎ、癒しを提供し、美しい景観や生態系の保全、防災活動の拠点など様々な機能を持っています。また、スポーツ、レクリエーション、コミュニティ活動の場として市民の生活を豊かにする役割も持っています。

一方、公園をとりまく社会・経済環境の変化、ニーズの多様化、生物多様性や環境問題への配慮、防災意識やコミュニティ意識の高まりなどにより、公園に求められる機能や役割も大きく変わり、これらの変化や要求に応えるために、質の高い公園管理が求められています。

当団体は、公園のもつ普遍的な存在機能としての価値を守り育みながら、変化していく利用者の利用機能としてのニーズを理解し、それらを市や地域と連携を取りながら公正公平に十分な配慮をした上で、効果的、効率的な公園施設の管理運営に取組み、公園の持つ価値や機能を高め、公園の魅力を向上させ、地域の、また、利用者の利便性やサービスを向上させると共に、民間のノウハウを活用し、経費の削減や市の負担を軽減させます。

②指定管理者としての公園施設の運営理念

当団体は横浜市の公園の指定管理者としての役割を果たすために、すべての職員が次の運営理念を共有して、公園の管理運営に取組みます。

ア)自然との共生を念頭に「みどり」豊かな環境づくり

イ)施設利用の拡大

ウ)法令の遵守(コンプライアンス)

エ)公正・公平・公益の重視

オ)地域密着企業体としての社会的な貢献

2 本年度の基本的な管理運営方針

公園や周辺地域の特徴を踏まえ、小雀公園・東俣野中央公園の管理運営方針を定めます。この管理運営方針にもとづき、質の高い公園管理と魅力ある公園づくりに取組みます。

当団体は、横浜市内の造園会社を主体としたグループであり、誰よりも横浜市の公園とその地域を愛する気持ちと情熱を持ち、指定管理業務に取組んできました。

これまでの指定管理業務で培った経験とノウハウを活かして、「オアシスの会※1」や「公園モニター※2」、ボランティアとの絆を更に深め、子供からお年寄りまで多くの人が集い、交流し、楽しんでいただける公園にしていきます。

※1)オアシスの会 地域住民の誰もが公平に気持ちよく公園を利用し、交流できる公園を目指して当団体が設立した地域との連携、住民参加の場です。

※2)公園モニター 公園に対し誰でも意見が言えるように、日常巡視に一般の方も参加して頂けるシステムで、利用者としての目で見えた意見をいただくために、当団体が独自に設定しています。参加いただく方を「公園モニター」と呼んでいます。

上記方針の自己評価をするための指標を設け、対応していきます。

当団体は公園の健全な姿として、【利用者】【地域】【生き物】【横浜市】【指定管理者】という五大ステークホルダーのバランスが調和していることが大切だと考えています。

この五大ステークホルダーを結んでできた星を、当団体は「Y park star」(ワイ パークスター)と名づけました。

様々な公園で起きる課題に対して、星の形に意識しながら、一つ一つの課題に、「公正・公平」「安全・安心」という当たり前を測る物差しを胸に、誠実に向き合っていきます。

また、以下の管理方針にしたがって、公園管理運営に取り組めます。

ア)都市環境および生物生息環境の保全

イ)利用者サービス向上に向けた施設管理の取組み

ウ)地域コミュニティの強化

エ)経営の安定化

3 運営業務の実施方針

いつも横浜の公園の空に大きな満天の星「Y park star」(ワイ パークスター)が輝くように努力を続けていきます。その為に、以下の方針を持って管理運営に取り組めます。

◎ 公園の「個性」を強調し、魅力の向上

◎ 多様な利用ニーズへの対応を図り、健康増進の場づくり

◎ 安全で安心して利用できる公園環境の維持

◎ 地域住民の健康維持と増進

◎ 地域住民の交流促進

◎ 生き物も利用者という視点をもった維持管理

◎ 横浜市指定管理者の自覚と責任

◎ 利用者との連携した安全確保や公園管理

◎ 園路健全化の取組

◎ 市民への還元と社会的な責任

(事業計画書様式2)

4 人員・組織体制

■ 人員配置の考え方

現場にある公園管理事務所と構成団体の中核となる企業に設置する公園管理本部で役割を分担、連携して、小雀公園・東俣野中央公園の管理運営を進めます。

公園管理事務所には公園管理責任者(施設長)を配置し、不在時には公園管理責任者の代理となる者を、複数配置する技術職員(副施設長)の中から指名し常駐します。

公園管理本部は、当団体が公園管理運営をする全ての公園の公園事務所を統括する専門の部署として、現場の作業の実施状況などの報告を受けるほか、監督指導、執行管理、職員研修の実施、各種マニュアル整備などを行います。

・ 平成31年度 人員配置表

	項目	担当業務	人数
小雀公園・東俣野中央公園管理事務所	公園管理責任者(施設長)	公園管理全般のほか、地域や関係機関との調整、報告書の作成等、指導監督的な管理業務を行い、苦情等の問題発生時には公園の代表者として対応に当たる	2人
	技術職員(副施設長)	公園管理責任者の不在時に公園管理責任者の代理として働くほか、公園管理全般の業務に従事	4~10
	作業スタッフ	日常的な公園管理業務	人
	受付スタッフ	有料施設の受付、問合せ等の対応	2人

	項目	担当業務
公園管理本部	総轄責任者	全体の総轄、業務の最終決済の権限を有し、全体の技術的指導や意識統一を図る (公園管理本部の他の職を兼任しない)
	エリア所長	複数の公園の報告等を総括し、業務を円滑に進める役割を持つ (公園管理責任者を兼任する場合もある)
	公園管理本部職員	各担当業務の管理、取りまとめ、更新、調査、報告を行い、公園管理事務所と連携をとり、円滑に且つ、包括的に業務を行うとともに、人員採用や支払、請求についても包括的に行う

■ 職員育成の考え方

人材の確保と育成は公園管理の質の向上、利用者サービスの向上に寄与するものとして、継続的に実施して充実を図ります。

人材育成にあたっては、安全管理、接遇をはじめとした様々な業務を遂行できるよう、定期的な研修などを通じて職員のレベルアップ(マルチスタッフ化)を図るとともに、業務を通じた指導と学習により職員の技術・技能の向上、意識の統一を図ります。また、他団体による公園管理運営の事例についての視察や研修を行い、より良い管理運営を目指します。

資格の取得にあたっては、公園の管理業務に求められる資格(公園管理運営士、造園技能士、各種機械等作業資格など)の取得を奨励し、スタッフが専門知識・技術を習得できるよう、積極的に研修を行います。

当団体は、全本部職員を招集した定例会議を月1回行い、情報交換、相互連携、資材共有などの調整を行い、情報共有や対応の均質化を図ります(本部定例)。また、公園事務所でも、委託職員を含めた全公園事務所スタッフを招集した定例会議を月1回行い、本部定例の決定事項や公園内の情報交換、苦情要望事例や対応方針、研修などを行い、職員全体のスキルアップやコミュニケーションを図ります。

(事業計画書様式2)

■ 勤務体制等

小雀公園・東俣野中央公園の通常時の体制は、公園管理事務所と公園管理本部が連携を取りながら、管理運営を行います。

施設長には、公園管理本部職員で指定管理業務を1年以上の実務経験があり、公園管理の全般にわたり豊富な知識と実績、リーダーシップのある者を配置します。副施設長には、構成団体に直接雇用された正社員もしくは、パート職員で公園管理の実務経験が6ヶ月以上の者を配置します。

勤務体制としては通常8名とし、公園管理責任者の休業日及び繁忙期は、6名～14名の配置を行います。

災害や震度5強以上の地震発生等の緊急時の体制としては、業務時間の内外を問わず、公園管理本部もしくは関連機関に事故・災害等対策本部を設置し、関係職員を招集します。パート職員とは災害協定を結んでおり、公園の近隣に居住しているものを優先的に採用・配置することで、非常時の対応をより迅速に行えるよう配慮しています。

夜間、年末年始等の業務時間外における防犯対策としては、公園管理事務所に機械警備システムを導入しています。また、市や警察、警備会社等からの緊急連絡先は公園管理責任者および公園管理本部のエリア所長、総轄責任者を窓口とし、緊急の連絡があった場合には、内容に応じた対応を迅速に実行します。

・ 平成31年度 勤務体制表(例)

勤務シフト表 件名：指定管理者〈小雀公園〉管理 平成31年4月

	第1							第2							第3							第4							A	B	C	計								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28					29	30						
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日					
施設長	★	★	★	★	★	★	休	★	★	★	★	★	★	休	休	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	休	休	休	-	-	-	23
副施設長	A	B				A	(B)					A	B		A	A	B				(A)	B					A	B			A	B				7	6	-	13	
副施設長		A	B				A	B				A	(B)		A	A	B				(A)	B					A	B			A	(B)				7	6	-	13	
副施設長				A	B				A	B				(A)	B							(A)	B					A	B			(A)	(B)			6	6	-	12	
作業スタッフ	B				A	B				A	B				A	B					A	B					A	B					(A)			6	6	-	12	
作業スタッフ			A	B					A	B				A	B	A					A	B					A	B				(A)	B			7	6	-	13	
受付スタッフ	●		●				●	●		●				●	●	●	●				●	●	●	●	●		●	●	●		●	●				-	-	-	13	
受付スタッフ		●			●			●		●			●		●	●	●				●	●	●	●	●		●	●	●		●	●				-	-	-	10	
受付スタッフ				●	●					●	●			●	●	●	●				●	●	●	●	●		●	●	●		●	●				-	-	-	9	
運動広場	休 場 中																																							
テニスコート	半																																							
備考																																								

勤務時間 現場職員 A 8:00~17:00(7.5h) B 8:00~17:30(8.0h) C 8:00~19:30(10.0h)

○ 責任者代理(園長不在時当番)

受付職員 通常勤務 8:30~17:30 夏時間勤務(5月16日~8月15日) 8:30~19:30

勤務シフト表 件名：指定管理者〈東俣野中央公園〉管理 平成31年4月

	第1							第2							第3							第4							A	B	C	計							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28					29	30					
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日				
施設長	★	★	★	★	★	★	休	★	★	★	★	★	★	休	休	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	休	休	休	-	-	-	23
副施設長	A	B				A	(B)					A	B		A	A	B				(A)	B					A	B			A	B				7	6	-	13
副施設長		A	B				A	B				A	(B)		A	A	B				(A)	B					A	B			A	(B)				7	6	-	13
副施設長				A	B				A	B				(A)	B							(A)	B					A	B			(A)	(B)			6	6	-	12
作業スタッフ	B				A	B				A	B				A	B					A	B					A	B					(A)			6	6	-	12
作業スタッフ			A	B					A	B				A	B	A					A	B					A	B				(A)	B			7	6	-	13
受付スタッフ			●				●			●				●	●	●	●				●	●	●	●	●		●	●	●		●	●				-	-	-	9
受付スタッフ	●			●				●		●			●		●	●	●				●	●	●	●	●		●	●	●		●	●				-	-	-	13
受付スタッフ		●			●					●	●			●	●	●	●				●	●	●	●	●		●	●	●		●	●				-	-	-	10
運動広場	整							半								整											半									整	終日整備		
テニスコート	半															整																				半	半日整備		
大会	運動広場																																			戸	戸塚区		
備考																																							

勤務時間 現場職員 A 8:00~17:00(7.5h) B 8:00~17:30(8.0h) C 8:00~19:30(10.0h)

○ 責任者代理(園長不在時当番)

受付職員 通常勤務 8:30~17:30 夏時間勤務(5月16日~8月15日) 8:30~19:30

(事業計画書様式2)

5 市民サービスの向上や公園の魅力向上・利用促進

①自主事業を含めた提案事業の方向性と狙いのまとめ

当団体は、公平・公正に利用者の声を把握して管理運営に反映するとともに、誰もが安心して安全、快適に利用できる環境とプログラムを提供して、利用者サービスの向上と利用促進を図ります。

②市民サービス向上取組の考え方

当団体は、公園の利用促進案を提案する上で、これまでの指定管理運営で培った経験から、公園の実際の特性やニーズを分析し、もともと公園が持っている「個性(魅力)」をさらに引き出す為に、当団体が公園管理運営をしていく上での指針として、テーマを設定しました。「個性」を伸ばすことで、より利用者の皆様のニーズに応え、さらに親近感や興味を持っていただくことができます。

■ 小雀公園のテーマ「里山の山頂はどこですか？」

→「里山管理に積極的に取り組んでいる」公園という個性(魅力)を伸ばします。

■ 東俣野中央公園のテーマ「メルヘンの世界」

→「コンセプト(童話の世界観)」公園という個性(魅力)を伸ばします。

③利用促進の取組、利用者支援等の取組について

当団体は、これまでも様々な自主事業を展開してきました。その上で、公園毎に地域のニーズの調査や利用者の意見・要望について収集し、実施に当たっては、規則・法令・条例等の精査の上、公正・公平な事業を安全に実施するために、利用者指導や安全管理を行ってきました。その経験と実績を活かして様々な具体的で実践可能な自主事業を提案します。

公園の管理運営を進める上で、市民協働及び市民主体の活動は、地域に根ざした公園づくり、地域団体・地域住民間の連携と交流、地域の賑わいや活性化などを図る上で欠かせない取組みであると考えます。当団体は、「公の施設である公園は市民共有の財産・空間である」という認識に立ち、一定のルールのもと市民協働及び市民主体の活動の活性化や支援に寄与する取組みを提案します。

支援の際はその活動が公園条例に反しておらず、横浜市及び当団体の公園管理運営方針を理解しているか等を精査した上で、知的支援、物的支援、環境支援、金銭支援等を行います。

④指定管理者が課題に感じている公園運営改善策

当団体は、全体の公平・公正性の確保をするために、公園条例にない(明確な決まりのない)事案への対応等について、どの利用者にも同じように御案内ができるよう、管理者としての独自のルール(マイナールール)を横浜市と共に作っています。

⑤広報やパブリシティー取組の考え方

広報は手段や媒体によって、目にする年代や利用者層が変わってきます。公園施設やイベント開催情報などをできるだけ多くの方に知っていただくため、利用者層や年代に合わせた様々な媒体を活用して広報に努めることにより、利用数の上昇につなげていきます。

イベントポスター等を作成する際は、当団体公式キャラクター「きりかぶ君」を活用し、利用者の目にとまりやすく、親しみやすいシンボルとなるよう展開します。

⑥利用者ニーズ把握取組の考え方

公園は様々な年代の利用者が集うため、利用形態もそれぞれとなっています。そのため水準通りに管理を行っていても、ある人にとっては利用しやすい環境であっても、ある人にとっては不便を感じているかもしれません。公園をみんなが公正・公平に利用していただくためには多方面からの意見の聞き取りを行い、それを反映させる必要があります。

そこで、当団体と地域関係機関が協働で公園の質や安全性を向上させるため、話し合いや活動を行う場の創出として「オアシスの会」を立ち上げています。

また、イベント時等には公園全体の総合アンケートをとり、利用者ニーズの把握に努めています。日常的にはレストハウスに意見箱を設置しており、意見箱に寄せられた意見にはお返事を書いてノートにはりだし、利用者の方とのコミュニケーションツールの1つとして、活用しています。

(事業計画書様式3)

1 公園の維持管理業務の全体的な考え方

小雀公園及び東俣野中央公園は、それぞれ運動広場や庭球場等といった運動施設、遊具広場、草地広場を有しています。その他に小雀公園は雑木林やため池、湿地など豊かな自然を有し、ホタルをはじめ多様な生き物が生息しているため、生物に配慮したきめ細やかな管理や生物調査が必要となります。東俣野中央公園は敷地の高低差や地形を活かして整備されていますが、隣接する住民から植栽等に関する苦情が多々寄せられるため、それらの要望に合わせた管理を行う必要があります。

これらの特徴と、「公園及び公園施設共通管理業務仕様書」や「公園別特記仕様書」、「維持管理水準書」を踏まえ、これまでに培った経験とノウハウを活かし、維持管理を行います。

2 公園施設の維持管理について

「横浜市公園施設点検マニュアル」を元にした研修を公園管理事務所職員に行い、巡視時に目視・触診を基本とした日常点検を実施します。また、基本的に確認する項目に加え、日ごとにより詳しく確認する点検強化項目を設定することで、日常点検の質を向上させます。

管理棟やトイレ棟などを安全・快適に利用できるように、巡視時以外にも定期的に見まわり、清潔な状態を維持します。また、レストハウス内に季節に応じた飾り付けをすることで、室内の美観向上を行います。

3 園地管理について

「維持管理水準書」に記載されている各ゾーンの特性や求められる機能をもとに、周辺住民や利用者からの苦情、要望を加味した管理水準(管理内容、頻度、目標樹形等)を定め、公共施設としてふさわしい美観と安全性に留意した園地管理を行います。

落ち葉の堆肥化や剪定枝などを利用したそだ垣、竹の間伐材を利用した竹穂垣、竹しがらなどにより、廃棄物の削減、環境負荷の軽減と同時に生きものの棲みかも創出します。また、草刈時には刈高の調節や、同一区域でも草刈の時期をずらし昆虫類の生息場所を確保するなど、生物多様性に配慮した維持管理を行います。なお、特定外来植物を発見した場合は、除去対策を講じるとともに、希少植物を確認した場合は職員間での周知などを行い保護するなど、地域生態系にも配慮した管理を行います。

4 事故防止の取組、過去に発生した事故の改善策

公園内の植栽、施設の維持管理作業において、事故防止をはかり利用者及び作業者の安全を守るために、「労働基準法」、「労働安全衛生法」等に則り作業を行います。

安全対策として、カラーコーンや作業看板による作業範囲の明示といった利用者への安全配慮や、ヘルメットや安全帯といった防護用品着用による作業者の安全確保といった基本的な対策と共に、作業に関わる危険要素に関して事例や対策についてを学ぶ「安全管理研修」、作業で使用する機械の使用法や注意点、整備方法を学ぶ「機械、電動工具などの取扱い研修」、作業前に作業内容の確認を行い、作業手順や注意事項などの情報を共有する「KY(危険予知)活動」等、様々な対策を実施します。

また、小雀公園には多くの樹林地があり、また丘陵地であることから見通しの悪い場所もあります。利用者の安全や林床保護の観点から、立ち入りを制限したいエリアには景観を損なわない竹穂垣やそだ垣などを設置しています。東俣野中央公園も丘陵地であり、自転車を走行するとスピードが出てしまい転倒や接触時には大事故につながる恐れがあります。事故防止対策として、園内への自転車乗入の制限や、近隣小学校生徒によるマナー喚起放送やポスター掲示を行っています。

5 清掃、修繕、施設設備改修

清掃については、巡視時に園内のゴミの回収、工作物の清掃を行うとともに、レストハウスやトイレの日常清掃を公園管理事務所職員によって実施します。清潔に気持ちよく利用いただけるよう、「おもてなしの心」を持って清掃します。巡視時以外でも汚れを発見した際は、随時清掃を行います。

また、公園施設や備品は、経年劣化や悪戯など、様々な要因により不具合が発生し、修繕が必要となります。巡視点検を徹底することで、軽微な段階での不具合の発見、修繕を行い、修繕費用の削減と施設や備品の長寿命化を図ります。不具合発生時には、不具合内容や一次処置、希望する処置内容などについて記載する「不具合報告書」と、実際の処置内容・費用をまとめた「不具合処置書報告書」を作成します。これらの記録を残すことで、修繕費用の予算計上の参考にするとともに、設備や備品の変更経緯を遡れるようにしてきました。今後も同様の方法で修繕処置を行っていきます。

(事業計画書様式4)

1 緊急時の対応、緊急時マニュアルの活用、各区防災計画との連動等

①業務時間外の体制

夜間、祝祭日等の業務時間外における防犯対策として、公園管理事務所には機械警備システムを導入しています。また、市や警察、警備会社等からの緊急連絡先は公園管理責任者およびエリア所長、総轄責任者を窓口とし、緊急の連絡があった場合には、内容に応じた対応を迅速に実行します。

②緊急時の体制

各種の気象注意報および警報の発令、震度5強以上の地震発生時には、「緊急時配備体制表」に基づき、業務時間の内外を問わず、公園管理本部もしくは関連機関に事故・災害等対策本部を設置し、関係職員を招集します。

パート職員とは災害協定を結んでおり、公園の近隣に居住しているものを優先的に採用・配置することで、非常時の対応をより迅速に行えるよう配慮しています。

対策本部は、各種情報の収集と公園管理責任者に対して情報の提供及び指示を行い、横浜市や関係機関との情報伝達・共有など適切に対応します。

■緊急時配備体制表

基準	体制	人員	形態	対応
警報 発令時	「待機」	本部職員	本部待機 担当公園事務所 または自宅待機	スタッフへの指示 (待機、巡回、解除等) 関係機関への連絡 横浜市への報告
		パート職員	公園事務所待機 または自宅待機	巡回、応急処置等の実施 公園の状況確認 本部への報告
震度5強 以上の地震 発生時	「自動参集」	本部職員	本部もしくは 担当公園事務所 へ参集	公園の状況確認 関係機関への連絡 横浜市への報告
		パート職員	管理事務所へ参集	巡回、応急処置等の実施 公園の状況確認

2 災害対応について

台風や地震、火事といった災害発生時の被害を最小限に抑えるため、施設点検や整備に力を注ぐ他、マニュアルや緊急連絡体制の策定、自治会等との合同防災訓練を実施して、緊急時に備えています。

①災害を未然に防ぐための対策

被害が起きる可能性を記した「ハザードマップ」と、過去に公園内で実際に起きた風水害情報をまとめた「重点管理箇所マップ」に基づいた点検を台風前などに実施し、災害時の被害を最小限に抑えます。

②災害発生時への備え

災害発生時には誰もが混乱に陥ってしまいますが、そのような場合でも公園管理者には冷静な対応が求められます。小雀公園は広域避難場所に、東俣野中央公園はいつとき避難場所に指定されているため、多くの市民が押し寄せることが考えられます。そのため、「横浜市防災計画」、「戸塚区防災計画」及び当団体が策定した「災害対応マニュアル」に基づいた研修や、災害時も事業継続を確実にするために策定した「事業継続計画(BCP)」に沿った研修を行い、頭と体に対応策を刻みつけます。(イメージ型訓練)

東日本大震災時に携帯電話等の連絡手段が断たれた経験から、現場職員との災害時協定(震度5強以上の地震発生時の自動参集、勤務時間外協力等)を締結することとしました。また、災害ベンダー自動販売機やかまどベンチなどの導入の他、対応に当たる職員の非常食等の備蓄を行っています。

被災者を救護するための心肺蘇生法やAEDの使い方の研修は、当団体職員だけではなく利用者も一緒に学べる「救命勉強会イベント」を行っています。その他にも各自治会などと協働で防災訓練を行っており、災害に強いまちづくりを地域と共に目指しています。

③災害発生時の対応

災害発生時には利用者の安全を第一に考え、地域と連携し、避難誘導、救命救護、被害状況の確認と応急処置を行います。公園内の資機材や職員で対応できる被害箇所の応急復旧は迅速に行い、被害が大きく対応が難しい場合は二次被害を防ぐため、立入禁止処置や迂回路の設定を行います。日中の発災時は出勤している職員が対応に当たり、その後参集してきた他の職員と交代をしながら対応を継続します。夜間の発災時は早急な対応が行えるよう、徒歩参集が可能な近距離居住者の雇用を行っています。

(事業計画書様式4)

3 犯罪や路上駐車等の不法行為対策について

①不法行為等への対策

ゴミの不法投棄や違法駐車といった不法行為や、犬の放し飼いや希少植物などの採取といった禁止行為、園地の独占使用といった制限行為に対して、当団体は指定管理者として、巡視の強化や周知等によりこれらを未然に防ぐ対策を講じます。他の利用者に危険や迷惑を及ぼす行為を発見した際は、「毅然とした姿勢」で啓発・指導を行います。

ア)ゴミの不法投棄

不法投棄の多い場所での重点的な日常巡視や、制札板等による防止策を図ると共に、ゴミが捨てられにくい清潔な緑地管理を努めます。不法投棄を発見した場合は警察・市に通報し、所定の手続きの上、更なる不法投棄を招かないよう、速やかに処分します。

イ)夜間の不法、迷惑行為

夜間の不法・迷惑行為や犯罪の温床となりやすい「青少年のたまり場」などの制止や、防犯を目的とした夜間パトロールを、「オアシスの会」と協働で行っています。

ウ)その他各種の禁止行為や迷惑行為

当団体による日常巡視と、地域及び学校関係者や各種関係機関との合同パトロールにより、施設の使用状況を把握、確認をし、禁止行為や危険・迷惑行為の早期発見に努め、発見した際には直ちに行為を制止するとともに、指導を行います。

②マイナールールの制定

公園で誰もが公平に楽しく利用できるように、危険行為などを制限する当団体独自のマイナールールを横浜市と話し合いの上で制定しています。主なマイナールールには以下のものがあります。

ア)テントの設営について

近年は熱中症対策など様々な観点から多様なテントが流通していますが、大型のテントやパラソルなどは風で飛ばされた際に危険なため、使用の制限をしています。

イ)自転車について

安心して園内で過ごしていただくために、補助輪付自転車や子供の自転車練習を除き、公園内での自転車走行は遠慮いただけるよう、呼びかけを行っています。

4 個人情報保護について

①個人情報保護の基本方針

個人情報の保護及び管理にあたっては「個人情報の保護に関する法律」、「横浜市個人情報の保護に関する条例」に準拠して、管理と情報セキュリティ体制を確立し、適正かつ確実な保護管理を行います。

②具体的な取組

個人情報の保護に関する規程に基づき、さらに分かりやすく解説を加えた当団体独自の「個人情報保護マニュアル」を公園管理事務所に常備し、マニュアルに準じた対応を図ります。公園管理業務に携わる職員全員に個人情報の取り扱いに対する心構えをしっかりと認識させるため、新規雇用時及び年に1回通常研修にて繰り返し教育を行っています。研修を受けた職員は「個人情報保護誓約書」にサインをして横浜市へ提出することにより、個人情報の取り扱いがいかに関重要事項であるかを認識してもらいます。「個人情報管理責任者」には公園管理責任者(施設長)を選任してセキュリティに関する監督・指導を行う他、定期的に内部監査を実施し、必要に応じて是正措置を講じます。

当団体がイベント開催などで申込者から個人情報を収集する際は、氏名や電話番号等必要最低限とし、イベントに関する連絡等、収集した目的以外での使用は禁止としています。集められた個人情報が記載された書類は鍵付の書庫にて保管をすると共に、受付等にて使用の際にも第三者の目に触れないようカバーつきのバインダーを使用するといった配慮を徹底します。

有料施設の減免申請書など、個人情報が記載された書類をファックス送信する際は、個人情報者本人の承諾を得た上で、ファックス番号をダブルチェックして送信しています。同様に書類の郵送時なども、送付先のダブルチェックを実施しています。

また、スポーツスクール等外部委託業者に関しても、個人情報の保護対応を徹底するよう、協定書の締結を行っています。

5 障害者差別解消について

横浜市の【障害者差別解消の推進に関する取組指針】を基に、公共施設管理を担う指定管理者は、市と比較して提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生じ、障害のある人が不利益を受けることがないような管理に努めます。

当団体では、障がい者差別解消の取組として「障がい者差別解消マニュアル」を作成し、障がいを理由とした差別が発生せず、すべての方が平等に施設を利用できるようにすることや障がいがある方への対応方法、障がい者が受けている差別に気づき指導ができるよう、研修を実施します。

(事業計画書様式4)

6 運営目標

目標設定の視点	運営目標	目指す管理指数・数値	今後の取組(展望)
業務運営 1 (達成目標、運営業務の実施方針)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の利用機能としてのニーズを理解し、市や地域と連携を取りながら公正公平に十分な配慮をし、効果的、効率的な公園施設の管理運営に取組み、公園の持つ価値や機能を高め、公園の魅力を向上させる。 ・利用者の利便性やサービスを向上させると共に、経費の削減や市の負担を軽減させる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営方針にもとづき、指定管理者としての役割を果たすために、自己評価をするための指標を設け対応する。公園の健全な姿として、【利用者】【地域】【生き物】【横浜市】【指定管理者】という五大ステークホルダーのバランスの調和を目指す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当団体独自の「オアシスの会」、「公園モニター」の充実を図る。
業務運営 2 (利用者サービスの向上、利用者満足度や利用者数の増、利用しやすいさ向上)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者から寄せられる苦情や要望、相談などについては、現場職員の聞き取り、電話による対応、意見箱など、広く受け入れられる体制をとる。 ・寄せられた苦情や要望は真摯に受け取り、対応の方向性を考察する。 ・公平・公正に利用者の声を把握して管理運営に反映するとともに、誰もが安心して安全、快適に利用できる環境とプログラムを提供し、利用者サービスの向上と利用促進を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全本部職員を招集した定例会議(本部定例)を月1回実施し、情報交換、相互連携、資材共有などの調整を行い情報共有や対応の均質化を図る。 ・公平・公正に利用者の声を把握して管理運営に反映するとともに、誰もが安心して安全、快適に利用できる環境とプログラムを提供し、利用者サービスの向上と利用促進を図る。 ・もともと公園が持っている「個性(魅力)」をさらに引き出す為に、当団体が公園管理運営をしていく上での指針として、テーマを設定し、テーマ(個性)を伸ばすことで、より利用者の皆様のニーズに応える。 	<ul style="list-style-type: none"> 利益還元をする自主事業については、金額を設定して販売を行うが、その自主事業項目内で、材料費、人件費、事務手数料、広告費を精算し、残った利益の内、再度同事業を展開するための投資に使用する金額以外は全て利用者還元。 ・イベントの無料開催 ・商品の無料提供 ・消耗品や利便性向上の商品(設備)の購入
業務運営 3 (人員配置、緊急時対応計画、防犯防災、災害対応)	<ul style="list-style-type: none"> ・現場にある公園管理事務所と構成団体の中核となる企業に設置する公園管理本部で役割を分担、相互連携して、公園の管理運営を進める。 ・各種の気象注意報および警報の発令、震度5強以上の地震発生時には、「緊急時配備体制表」に基づき、業務時間の内外を問わず、関係職員を招集する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・公園管理事務所は基本体制として通常4名を配置し、公園管理責任者の休業日及び繁忙期は、6名～14名の配置を行う。(小雀公園・東俣野中央公園トータル人数) ・年末年始は警備会社に依頼し、巡視、清掃を行う。 ・機械警備システムを導入をし、業務時間外に緊急の連絡があった場合には、内容に応じた対応を迅速に行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・パート職員とは災害協定を結んでおり、公園の近隣に居住しているものを優先的に採用・配置することで、業務時間の内外を問わず、非常時の対応をより迅速に行えるよう努める。
人員育成 研修実施効果等	<ul style="list-style-type: none"> ・安全管理、接遇をはじめとした様々な業務を遂行できるよう、定期的な研修などを通じて職員のレベルアップ(マルチスタッフ化)を図る。 ・他団体による公園管理運営の事例についての視察や研修を行い、より良い管理運営を目指す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新規職員研修(新規雇用時) ・通常研修(月1回) 内部の研修資料を用い、公園管理事務所の全ての職員を対象に実施。 ・臨時研修(事故や苦情等のトラブルや問題が発生した際に、再発防止と対応の手順や手法の確認の為に) ・特別教育研修(適宜) ・企画研修(年1回) ・外部研修(適宜) 横浜市の行う研修会や講習会への参加や(一財)公園財団や(一社)日本公園緑地協会をはじめとする公園関連団体等が主催する講習会や研修会に参加。 	<ul style="list-style-type: none"> ・内部の研修資料(マニュアル)の内容改訂や修正を行って、研修時に最新版を配布する。 ・公園の管理業務に求められる資格(公園管理運営士、造園技能士、各種機械等作業資格など)の取得を奨励し、スタッフが専門知識・技術を習得できるよう、積極的に研修を行う。

(事業計画書様式4)

目標設定の視点	運営目標	目指す管理指数・数値	今後の取組(展望)
維持管理 1 (施設の保守管理、補修計画)	<ul style="list-style-type: none"> ・園内の施設ごとの特徴を踏まえた毎日の日常巡視・日常点検に加え、施設に応じた有資格者・講習修了者による定期点検を行い、異常の早期発見と状況に応じた補修・危険表示対応を行う。 ・施設の修繕時には軽微な段階での補修を行い、施設の長寿命化に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・不具合の早期発見、小破修繕での対応を行い、横浜市に修繕をしてもらう案件をできるだけなくす。 ・工作物等は、鋼材・木部の腐食や部品の摩耗、欠落などの確認を行い、状況に応じて塗装作業や部品の交換作業を実施し、安全・快適な利用環境を維持する。 ・作業スタッフへの施設日常点検研修を行う。(年1回) 	<ul style="list-style-type: none"> ・将来的に大規模な修繕が必要と予想される場合は、劣化が軽微な段階でも随時横浜市へ報告を行う。 ・公園内の排水、給水設備などの施設に関しては、図面とリンクした台帳の整備に取り組み、施設の整理に努める。
維持管理 2 (清掃、園地維持管理、災害対応)	<ul style="list-style-type: none"> ・誰もが安全、快適に利用できるよう、特徴を踏まえた巡視、点検、清掃を行う。 ・生物多様性に配慮した植栽管理。 ・公園内の植栽、施設の維持管理作業において、事故防止をはかり利用者及び作業員の安全を守る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・維持管理水準書などを参考に当団体が作成した巡視報告書に基づき、本公園の特徴、設備などを踏まえ、朝と夕方の1日2回、巡視ルートに沿った日常巡視・清掃を行う。 ・犬フン放置ゼロ。 ・利用頻度の高い多目的広場の草刈を、月に2～3回実施。(水準書以上) ・1エリアにつき1つ以上、生物に配慮した工夫を取り入れる。 ・年1回本部職員による実施状況の確認を行い、必要に応じて安全対策の改善を図る。 ・台風や豪雨により、土砂の流出や枝折れが発生した場合や、大規模なイベントの前には、<u>臨時清掃を実施</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・清潔に気持ちよく利用いただけるよう「おもてなしの心」を持って清掃するとともに、巡視時以外でも汚れを発見した際は、随時清掃を行う。 ・地域を取り込んだマナー啓発活動。(ポスター作成や園内放送等) ・間伐材や竹などを利用したエコスタック作り。 ・本部職員によるパトロール。
収支 (修繕等、収入、支出)	<ul style="list-style-type: none"> ・早期の修繕で修繕費用の削減。 ・園内発生材や緑化資材等の販売で収入を増やす。 ・節電や資機材の一括購入等で支出を抑える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度以上の収入増・支出減で、利用者還元(施設の改善・無料イベントの開催等)をする。 ・修繕回数が多い物や修繕費用が高額で、購入時期が古い場合は、備品の破棄や新品との入替を提案、実施する。 ・テニススクール等の開催により、有料施設利用者の拡充。 ・消耗品、備品の購入を一括購入することで、コストを削減。 	<ul style="list-style-type: none"> ・巡視点検を徹底することで、軽微な段階での不具合の発見、修繕を行い、修繕費用の削減と施設や備品の長寿命化を図る。 ・園内で育苗・株分けをした花苗や、腐葉土等の販売で収入を増やす。
経費削減策	<ul style="list-style-type: none"> ・エネルギー消費量の減少。 ・ゴミ処分量の減少。 	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度以上の削減。 	<ul style="list-style-type: none"> ・省エネ対策とした緑のカーテン設置。 ・省エネルギータイプの自動販売機の設置。 ・落ち葉の堆肥化、剪定枝によるそだ垣設置。 ・近隣住民の雇用による交通費削減。 ・可能なものはLED電球等に切り替える。

(事業計画書様式5)

提案事業実施計画一覧(自主事業含む)

No.	事業名	掲載ページ	H31年度計画		備考
1	たけのこ掘り	15	継続	4月	
2	ホテル観賞イベント	15	継続	6月	
3	マメの苗づくり	16	新規	5月	
4	園路正常化計画	16・32	新規	実施予定	適期に挿し木をし、苗をそだてる
5	良いとこマップ制作更新	16・21	継続	4/1～	
6	備品の貸出	16	新規	4/1～	レジャーシート等を準備予定
7	樹名板の設置	16	継続	随時	
8	ハザードマップ製作更新	16・21	継続	随時	
9	注意喚起板の作成設置	16	継続	4/1～	
10	マナー教室	16	継続	実施予定	狂犬病予防接種開場開設時に合わせてマナー周知等
11	フィットネス教室	16	継続	実施予定	講師と日程調整予定
12	体力測定サービス	16	新規	実施予定	握力計等の貸出し予定
13	テニス教室	17	継続	4/1～	
14	遊び場の提供	17	継続	4/1～	運動広場解放
15	こどもの日(鯉のぼり)	17	新規	実施予定	鯉のぼりの提供を地域に募る
16	地域のイベントへ場所提供	17	継続	随時	防災訓練や盆踊り等
17	公園のステキ化	17	継続	随時	季節ごとの飾りつけ等
18	寄せ植え教室	17	継続	実施予定	
19	七夕まつり	17	継続	6月	
20	昔遊び	17	継続	6月	七夕まつりと同時に竹とんぼ配布等
21	オアシスの会の充実	17・23	継続	実施予定	町内会等と日程調整の上
22	合同ハトロール「オアシスの会」ハトロール	17・23・31	継続	月1回	警察・町内会・学校関係等と実施
23	公園モニター	17・23	継続	4/1～	園内巡回時に積極的に声掛けを行う
24	公園マナー啓発ポスター	17・23	継続	4/1～	小学校と連携
25	公園マナー啓発放送	17・23・31	継続	4/1～	小学校と連携
26	AED講習	18	継続	実施予定	消防署へ講師依頼
27	アンケートや意見箱設置	18	継続	随時	
28	子ども110番の家への指定	18・31	継続	4/1～	
29	非常食の備蓄	18	継続	4/1～	
30	自販機の災害ベンダー機採用	18	継続	4/1～	
31	かまどベンチ	18	継続	4/1～	イベント等で展示をし、防災につなげる
32	地域の学校との連携	18	継続	年2回	「大中学生の心を育てる事業」
33	ホテルの飛翔調査	18	継続	6～7月	6/4・6・11・13・18・20・25・27、7/2・4
34	ホテルの人工飼育	18	継続	通年	
35	花壇植え付け	18	継続	年1～2回	地域住民や幼稚園等に参加を募る
36	自然観察会	18	継続	4月及び10月頃	春・秋予定
37	昆虫観察会	18	継続	7月末～8月初旬頃	小学生以下を対象
38	野鳥観察会	19	継続	2月頃	
39	クラブ教室	19	継続	実施予定	公園で採取した木の実等を利用
40	園芸療法	19	新規	実施予定	No.39の事業と共に
41	ご年配の方の活動支援	19	継続	随時	グランドゴルフ等
42	車両入園対応(体の不自由な方等)	19	継続	随時	障がい者等の来園サポート
43	公式キャラクター	19・20・21	新規	実施予定	広報ツールとして「きりかぶくん」を活用
44	SNS発信	19・21	継続	随時	
45	機関紙の発行	19	継続	随時	
46	緑のカーテン設置	20	継続	5月頃～	
47	処分費の削減	20	継続	4/1～	落ち葉の腐葉土化等
48	LED電球等の採用	20	継続	随時	
49	ペットボトルキャップ回収	20	新規	4/1～	自販機業者と連携予定
50	たけのこ販売	20	新規	4月	竹林密度調整の一環として掘り取ったものを利用
51	苗の販売	20	新規	実施予定	花苗作成準備開始
52	緑化資材・堆肥の販売	20	新規	4/1～	はまっこユーク販売予定
53	利益還元	20	継続	4/1～	
54	町内会等との防災訓練	23	継続	随時	
55	園内発生材を利用	30	継続	随時	剪定枝を利用したそだ垣等、生物環境の保全
56	管理手法の説明看板設置	30	継続	4/1～	
57	臨時駐輪場の設営	31	継続	4/1～	イベント開催時の一時的な設営を含む
58	涼スペースの確保	32	新規	8～9月頃	ミストシャワー設置予定
59	公園外周道路清掃	32	継続	随時	
60	ホテルの里への照明抑制	32	継続	随時	実生木の移植等

(事業計画書様式6)

業務の第三者委託一覧

	業務名	委託先	業務内容	契約方式	備考
1	植栽管理	藤 造園建設(株) (株)田澤園 生駒造園土木(株) (株)緑とコミュニティ	・ 草刈・高木剪定等植栽管理	業務委託	
2	夜間警備	京浜警備保障(株)	・ 夜間の緊急時対応（職員常駐時間外）	業務委託	
3	管理棟機械警備	京浜警備保障(株)	・ 機械警備作動時対応他	業務委託	
4	AED設置	京浜警備保障(株)	・ AED設置及び消耗品交換	業務委託	
5	遊具精密点検	エフエムサポート	・ 遊具の精密点検の実施	業務委託	
6	建物・施設点検	(株)三光ビルサービス社	・ 建物などの各種点検	業務委託	
7	放送設備点検	(株)エムテック・ メディア・ジャパン	・ 放送設備の点検清掃	業務委託	

(事業計画書様式7)

収支予算書(指定管理料のみ)

科目	当初予 (A)	補正額 (B)	予算現 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
収入の部						
指定管理料	48,000					
利用料金収入	15,000					
自主事業収入	1,080					
雑入						
その他雑入						
収入合計	64,080					

科目	当初予 (A)	補正額 (B)	予算現 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
支出の部						
人件費	39,300					
給与・賃金	39,300					
社会保険料						
通勤手当						
健康診断費						
勤労者福祉共済掛金						
退職給付引当金繰入額						
事務費	1,810					
旅費						
消耗品費	755					
会議賄い費						
印刷製本費						
使用料及び賃借料	361					
(横浜市への支払い分)	235					
(その他)	126					
備品購入費						
図書購入費						
施設責任賠償保険	41					
職員等研修費						
振込手数料	10					
リース料	643					
手数料						
地域協力費						
自主事業費	1,500					
管理費総合計	42,610					
光熱水費合計	4,663					
光熱水費(電気)						
光熱水費(ガス)						
光熱水費(水道)						
光熱水費(下水道)						
清掃費	2,290					
修繕費	2,000					
機械警備費	298					
施設保全費	8,302					
空調衛生設備保守						
消防設備保守						
電気設備保守						
害虫駆除清掃保守						
その他保全費・園地管理費	8,302					
共益費(合築等の場合)						
公租公課						
公租公課(事業所税)						
公租公課(消費税)						
公租公課(印紙税)						
その他公租公課						
事務経費						
事務経費(本部分)						
事務経費(当該施設分)						
その他経費(当該公園分)	3,732					
支出合計	63,895					
差引	185					

(事業計画書様式7)

指定管理料外の経費

科目	当初予 (A)	補正額 (B)	予算現 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
設置管理許可収入合計	1,188					
設置管理許可支出合計	551					
差引	637					