

(事業報告書様式1)

年度利用料金収入実績(テニスコート) ※税別

テニスコート利用人数 金額		
	人数(人)	金額(円)
4月	140	55,000
5月	0	0
6月	1,784	393,000
7月	1,761	404,000
8月	2,021	458,000
9月	1,984	391,000
10月	1,682	344,000
11月	1,825	396,000
12月	1,868	363,000
1月	1,419	350,000
2月	1,587	412,000
3月	1,666	385,000
合計	17,737	3,951,000

(事業報告書様式2)

年度公園施設及び有料施設利用回数・稼働率(月別)

テニスコート施設利用回数・稼働率

テニスコート	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	通年合計
昼間	57.00%	0.00%	96.84%	94.92%	94.35%	98.15%	100.00%	96.40%	96.17%	94.76%	98.58%	98.99%	95.94%
(A) 供用回数	228	236	224	236	232	228	236	224	212	212	212	232	2,712
(B) 天候不能回数	10	0	34	39	2	12	45	2	3	21	1	33	202
(C) 他不能回数	168	236	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	404
(D) 利用可能回数	50	0	190	197	230	216	191	222	209	191	211	199	2,106
(E) 利用回数	29	0	184	187	217	212	191	214	201	181	208	197	2,021
夜間		0.00%	71.74%	78.72%	90.00%								78.86%
(A) 供用回数		30	58	60	30								178
(B) 天候不能回数		0	12	13	0								25
(C) 他不能回数		30	0	0	0								30
(D) 利用可能回数		0	46	47	30								123
(E) 利用回数		0	33	37	27								97
合計	57.00%	0.00%	91.95%	91.80%	93.85%	98.15%	100.00%	96.40%	96.17%	94.76%	98.58%	98.99%	95.00%
(A) 供用回数	228	266	282	296	262	228	236	224	212	212	212	232	2,890
(B) 天候不能回数	10	0	46	52	2	12	45	2	3	21	1	33	227
(C) 他不能回数	168	266	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	434
(D) 利用可能回数	50	0	236	244	260	216	191	222	209	191	211	199	2,229
(E) 利用回数	29	0	217	224	244	212	191	214	201	181	208	197	2,118

(事業報告書様式3)

年度公園利用状況

	人数 (人)	備考
4月	2200	
5月	1500	新型コロナウイルス感染拡大防止のためテニスコート休場
6月	10,420	
7月	10,305	
8月	11,605	
9月	11,420	
10月	9,910	
11月	10,625	
12月	10,840	
1月	8,595	
2月	9,435	
3月	9,830	
合計	106,685	

(事業報告書様式4)

業務の第三者委託実績

業務	内容	再委託会社 及び金額	年回数	実施 月日	評価	対応状況
公園 アンケート 作成	公園アンケート原表作成及び調査結果の整理分析業務を委託	(株)地域環境計画 98,000 円	1 回	4 月	良好	公園の管理運営診断として、「利用者満足度調査」提出
遊具点検	園内遊具の詳細点検業務を委託	(合)令和植木 40,000 円	1 回	1 月	良好	「遊具施設点検報告書」提出
年末警備	年末年始に公園警備業務を委託	(有)五月警備 60,000 円	1 回	12 月	良好	対象日の「警備報告書」を提出
植栽管理	高木剪定等の植栽管理	(株)ウザワランドス ケープ 790,000 円	2 回	10 月 3 月	良好	月次報告書にて報告
建物警備	夜間建物警備、防犯カメラ	京浜警備保障(株) 196,300 円	通年		良好	異常があれば随時報告

(事業報告書様式5)

年度修繕実績

修繕年月日	修繕箇所	金額	委託業者名または直営	対応状況
	更衣室床材の修繕	材料費	直営	劣化した床材の一部張替え
	更衣室床のワックスがけ	材料費	直営	
	審判台・ベンチの再塗装	材料費	直営	
	制札板の制作・設置	材料費	直営	園内設置の三角看板
	インターロッキング不陸調整	材料費	直営	主に根上がりによるものを調整

(事業報告書様式6)

年度増減備品一覧

品名	形状・その他	単価(円)	購入		廃棄		増減数	増減理由
			数量	年月日	数量	年月日		
I種備品 増減なし								

(事業報告書様式7)

苦情対応報告

	内容及び苦情者	対応結果
4月2日	テニス利用者より、「自肅要請が遅い」と指摘あり。	丁寧に謝罪し、こちら側としては市の担当者から指示があればすぐにご連絡する旨を伝える。
4月6日	テニス利用者より休業要請についての問合せあり。	あくまでも利用の“自肅”要請であり、強制力は無いため、ご協力いただけない方もいらした旨を伝える。
4月19日	「タチアオイを切らないでほしい。」と要望あり。	開花期間を終えるまで切らない旨を伝える。
4月28日	ボールの利用方法について問い合わせあり。	お子様が当たっても痛くない柔らかいボールであればご使用いただけること、小さなお子様を含む多数のお客様が来園されることをご理解いただけるよう説明。

5月13日	テニス予約者へTELにて中止案内をしていたところ、はまっこカード登録されている電話番号に誤りがあったため、無関係の方にTELがつながってしまい、お叱りを受ける。	電話口の方には丁重に謝罪し、はまっこカード所有者ご本人には至急、登録情報の電話番号の修正を依頼。
5月20日	花壇の植え替え作業についてご意見あり。	花壇が様変わりするのを楽しみにしてくださっているお客様がいらっしゃることで、冬・春のお花は夏越しが難しいこと、極力低コストで抑えられるよう別公園とともに一括購入していることを説明。
5月31日	テニス利用予定のお客様より熱中症の不安について問い合わせあり。	万が一、熱中症などで体調を悪くされたお客様が発生した場合は、臨機応変に更衣室をご利用いただく考えていることを説明。
6月18日	プランターを設置して駐輪スペースを区切ったことに対しご意見をいただく。	花壇の写真を撮りたい方もいらっしゃるため、自転車やバイクで花壇の前をふさがないようにご協力をお願いした。
6月27日	立ち小便をしている男性客に注意したところ、「警察呼べ」と大声で叫ばれる。	警察を呼んだが、警察官が到着する前に立ち去った。警察官の方には状況とお客様の特徴をお伝えし、パトロールを強化してもらえるよう要望を出した。警察より防犯カメラの設置を勧められた。
6月28日	事務所のテニス受付に、公園北側のマンションにお住まいの方が訪とテニスコートに関するご意見をいただく。	横浜市市民利用施設予約システムとはまっこカードの紹介をし、横浜市中区体育協会(中区ソフトテニス協会)主催のシニアの部の優先予約など、高齢者に配慮している状況があることを説明した。また、音がうるさいこと、テニス以外でのコートのご利用はできないことについて丁重に謝罪し、屋外コートへの理解を求めた。
7月11日	放置されていた犬の糞を回収していたところ、現場を見た来園者の方より「犬の入園を禁止にするべき」とご意見あり。	犬の糞により不快にさせ、申し訳ないと謝罪し、犬の入園禁止を希望する声があることを市に伝えることを約束した。
7月21日	7/10より更衣室の利用再開に伴い、一度に入室可能な人数制限のためのスリッパを入口に設置したが、「トイレには別のスリッパを用意してほしい」とのご意見あり。	更衣室入口に加え、トイレにもスリッパを設置した。
8月4日	園内にて立ち小便をする年配の男性に注意し、トイレを案内したところ抵抗され大声を出された。	お酒を飲んでいる様子だったため、警察に連絡をしようとしたところ、該当の男性は立ち去った。

8月21日	テニス利用者より、「熱中症警戒アラートが神奈川県で出ている。それなのに、なぜコートのキャンセルが無料にならないのか？」と質問あり。	熱中症を理由とした無料キャンセルが可能であるのは、“熱中症警戒アラートの発表”および“暑さ指数 33℃以上”であること、この2つの条件がそろった時であることを説明した。
8月26日	テニス利用者よりベンチ再設置のご要望あり。	新型コロナウイルス感染症予防策として3密を避けるためにベンチを一時的に撤去したが、屋外であり安全確保できると判断、ベンチを戻した。
9月16日	来園者より、「今年はハギの花が咲かないのか？毎年、花を楽しみにしていたのに。」と質問あり。	初夏にハギの枝が分電盤を覆い、ドアが開けられない状態だったことから枝を刈り込んだ。その刈込により、花芽を切除した可能性がある。次年度は刈込時期に気を付ける旨を伝えた。
9月21日	テニス利用者より、「ネットの高さ調整が今日はされていない。」と苦情あり。	硬式か軟式か、使用するテニスボールに合わせてネットの高さが異なる。そのため、ネットの高さは、お客様ご自身で調整していただいていると説明した。
9月27日	テニス利用者より、「蚊がすごい。(多い)」とご意見あり。	各所に雨水樹があり、日常的に草花へ散水していることから、蚊の生息に適した環境となっている。蚊取線香を設置しているため、ご活用いただけるよう案内した。
9月27日	事前にトイレを案内したにもかかわらず、立ち小便をしたため注意したところ、興奮状態となり暴言を浴びる。	110番通報したが、警察官の到着前に対象の男性はその場から立ち去った。
10月	新しく設置された三角型看板が、異様な光景を作り出しているため、再検討してほしい。	公園でのマナー向上と防犯のために新設した看板が気分を害してしまい申し訳ないと謝罪し、貴重なご意見に謝意を伝えた。
10月	自動販売機に温かい飲み物を入れてほしい。	COLD 飲料のみの販売で申し訳ないと謝罪し、ベンダーにHOT 飲料導入を依頼を約束。10/9頃より対応できた。
10月	駐輪場(バイク置場)を公園の入口に造り替えてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ないと謝罪し、通行に支障をきたしてはいけないため、入口に造り替えるのは難しいと伝えた。
10月	テニスコートや更衣室の周囲で蚊が多い。テニスコート内の側溝にふたをしてほしい。	各所に雨水樹があり、日常的に草花へ散水していることから、蚊の生息に適した環境となっていることを謝罪し、側溝の蓋については今後の課題とさせていただくことを伝えた。
11月	アルコールを飲み、立ち小便をする男性に対し注意をしたところ、興奮状態となり大声を出された。	排泄はトイレへ行ってしてください。と案内し、大声を出さないよう依頼した。

11月	放尿やタバコ(喫煙の煙)はなんとかならないの？	不快な思いをさせて申し訳ないと謝罪し、看板での注意喚起や利用者指導により公園でのマナー向上と防犯に努めていくことを約束した。
12月	ゴミをポイ捨てした利用者に対し、注意喚起のために記録として撮影をしたところ横浜市へ苦情の電話が入る。	不快な気分をさせて申し訳ないと謝罪し、写真を撮った理由として、ゴミのポイ捨て被害がひどいためにスタッフ情報共有用として撮影してしまったことを伝えた。 →都心部担当に報告済。個人を特定する写真は撮らないよう横浜市と本社から指導あり
12月	コートの利用者が多すぎてコロナウイルスが心配なので、公園側から利用制限をしてもらえないか？	横浜市からの要請および協議の上、更衣室に関しては一度に入室可能な人数に制限を設け、健康状態に問題ないこと、マスクを持参していただくこと、手洗い・アルコール消毒をしていただくこと、周囲の方と距離を確保していただくこと、大声を出さないことをお願いしていると説明し、理解を求めた。
12月	タバコの煙が子どもに心配だ。公園全体を禁煙にしてもらえないか？	不快な思いをさせて申し訳ないと謝罪し、看板での注意喚起や利用者指導により受動喫煙防止とお子様への配慮に努めていくことを約束した。
12月	テニス利用者より更衣室スリッパ利用の不便さのご意見をいただく。	ご面倒おかけして申し訳ないと謝罪し、更衣室を土足禁止およびスリッパ制に変更したのは横浜市と弊社の協議の上であり、一度に入室できる人数を制限することと衛生面の強化が理由であることを説明した。 また、弊社が管理運営している他市営公園も同様であることを説明し、ご理解とご協力を求めた。
1月7日	テニス利用者より、「コロナウイルスが心配だから、テニスコート内のベンチと審判台の距離を十分にとってほしい。」	貴重なご意見に対しお礼を述べ、すぐに審判台からベンチが2m程度離れるよう移動させた。
1月10日	テニスコートの利用状況を見た近隣住民より、「公共の施設で、こんなに密集していいの？ また、テニスしている人でマスクを着用しているのが三分の一のみである。近隣住民として心配だ。何もない方がいいが…。」	横浜市からの要請および協議の上、更衣室に関しては一度に入室可能な人数に制限を設けコートに人数制限はないが、健康状態に問題ないこと、マスクを持参していただくこと、手洗い・アルコール消毒をしていただくこと、周囲の方と距離を確保していただくこと、大声を出さないことをお願いしていると説明し、理解を求めた。

1月13日	来園者より、 「ベンチの足元に唾が吐かれていて汚い。コロナウイルスの心配もあるため、熱湯消毒の必要があるのでは？」	不快な思いをさせて申し訳ないと謝罪し、唾を水で流した。また、看板での注意喚起や利用者指導により、マナー向上に努めていくことをお約束した。
2月5日	テニス利用者より、ネットの高さについてご意見あり。	日ノ出川公園のテニスコートの構造上、ストラップ設置部分だけ地面が盛り上がっていることから、ネット全体を規定の高さである914cmに合わせるために、盛り上がり分だけ調整ポールを短くしていることを説明し、理解を求めた。
2月26日	はまっカードをお持ちでないお客様が、住民基本台帳の写しを持参のうえテニスをやりたいとご来園されたが、コートに空きがなかったこともありシステムへの不満を市へ連絡をするといわれた。	コートに空きが無かったため、今後のご利用のために、はまっカード登録の案内をして、申請書を書いていただいた。
3月19日	近隣住民の方より 「テニスコート周囲の木はいつ剪定するのか？ 毎年のことなので、忘れていなければよい。」 と、電話での問合せあり。	問い合わせの際には 「春季剪定の計画はあるが、日程は未定です」と回答。実施予定が決まり、告知物を園内に掲示した。

事故対応報告

年月日	内容及び被害	対応結果
8月14日	公園管理事務所の敷地内に不審者が侵入。警察に通報。	横浜市のご担当者に報告済。 警察の現場検証等、捜査中。 防犯対策として、植栽の刈込や防犯カメラの設置をした。

(事業報告書様式8)

市民サービスの向上や公園の魅力向上・利用促進

【自主事業】

- ・新型コロナウイルス感染拡大予防のため多くの人を集めるような自主事業やイベントはほぼ中止とした。
- ・少しでも季節感を感じていただくため、6月下旬より七夕の飾りつけを行いテニス利用の方に短冊飾りの記入を協力してもらった。
- ・11月に環境学習の一環としてセルフ型のミツバチのひみつクイズを実施。
新杉田公園のハチミツ販売も行った。イベントの少ない中での開催だったこともあり、来園者の方には大変喜ばれた。
- ・循環型社会実現のため、リサイクルプラントのはまっ子ユーキの販売を実施。

【サービスの向上】

- ・より清潔な環境を目指し、更衣室を土足厳禁とした。
- ・小まめな修繕により、施設を清潔に維持した(床タイル、ベンチなど)。
- ・新しい品種の花苗を植栽することで公園に季節の彩りを演出できた。
公園内の花壇や植栽については多くの称賛の声をいただいた。

【広報やパブリシティ取組み】

- ・ホームページの小まめな更新を心掛けた。
公園の日常を発信し、親しみを得られるように努めた。
- ・毎月町内会の会合に出席し、地域コミュニティでの情報共有に努めた。

【安全・安心な公園維持に向けて】

- ・巡回、清掃を引き続き重視し清潔に保つ努力をした。
- ・利用者との会話を重視することで良好なコミュニケーションを図った。
- ・公園利用のルールはきちんと説明し、ご理解いただく姿勢で分かりやすく伝えるようにした。
- ・新型コロナウイルス感染拡大予防のため、非接触型の検温器と手指消毒アルコール噴霧器を設置した。
- ・公園利用ルールを周知するために園内に新たな設置型看板を配備し、改善につなげた。
- ・横浜市と協議の上で防犯カメラを設置し相次ぐ花苗の盗難や人糞の放置の予防に努めた。
- ・職員の安全確保のため、防犯ブザーの携帯と警察へのパトロール依頼、町内会での情報共有を密に行った。
- ・老朽化した設備や看板など利用者の危険になりそうなものについては横浜市の担当者の方と密に連絡と相談を実施し、改善に努めた。

・

(事業計画書様式9) 収支報告書 (指定管理料のみ)					単位: 円	日ノ出川公園
科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
収入の部						
指定管理料	14,233,111	6,600	14,239,711	14,239,711	0	熱中症予防によるキャンセル料補てん6,600円
利用料金収入	4,380,000	0	4,380,000	4,346,100	33,900	
自主事業収入	582,000		582,000	524,970	57,030	
横浜市による運営支援(休館期間等)		807,926	807,926	807,926	0	休館期間等における新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた横浜市による運営支援
雑入				0		
収入合計	19,195,111	814,526	20,009,637	19,918,707	90,930	
支出の部						
人件費	11,925,000	-1,500,000	10,425,000	8,977,906	1,447,094	
給与・賃金	11,205,000	-1,500,000	9,705,000	7,262,340	2,442,660	
社会保険料	0	0	0	1,252,297	-1,252,297	
通勤手当	720,000		720,000	463,269	256,731	
健康診断費				0	0	
勤労者福祉共済掛金				0	0	
退職給付引当金繰入額				0	0	
事務費	1,435,000	0	1,435,000	2,173,248	-738,248	
旅費	26,000		26,000	27,261	-1,261	
消耗品費	682,000		682,000	2,018,096	-1,336,096	
会議賄い費				0	0	
印刷製本費				0	0	
使用料及び賃借料	0		0	0	0	
備品購入費	192,000		192,000		192,000	
図書購入費				0	0	
施設責任賠償保険	60,000		60,000	35,871	24,129	
職員等研修費	356,000		356,000		356,000	
振込手数料				600	-600	
リース料	65,000		65,000	31,020	33,980	
手数料				48,400	-48,400	
地域協力費	54,000		54,000	12,000	42,000	
自主事業費	292,000		292,000	305,344	-13,344	
管理費総合計	5,108,000	1,500,000	6,608,000	4,570,751	2,037,249	
光熱水費合計	475,000	0	475,000	351,721	123,279	
電気	325,000		325,000	137,902	187,098	
ガス	40,000		40,000	9,615	30,385	
水道	110,000		110,000	204,204	-94,204	
下水道				0	0	
清掃費				0	0	
修繕費	1,000,000		1,000,000	37,972	962,028	
機械警備費				0	309,417	-309,417
施設保全費	1,746,000	1,000,000	2,746,000	1,506,201	1,239,799	
空調衛生設備保守				0	0	
消防設備保守				0	0	
電気設備保守				0	0	
害虫駆除清掃保守				0	0	
その他保全費・園地管理費	1,746,000	1,000,000	2,746,000	1,506,201	1,239,799	
公租公課	0			0	0	
事業所税				0	0	
消費税				0	0	
印紙税				0	0	
その他公租公課				0	0	
事務経費	1,887,000	500,000	2,387,000	2,365,440	21,560	
事務経費(本部分)	1,887,000	500,000	2,387,000	2,365,440	21,560	
事務経費(当該施設分)				0	0	
その他経費(当該公園分)				0	0	
支出合計	18,760,000	0	18,760,000	16,027,249	2,732,751	
差引	435,111	814,526	1,249,637	3,891,458	-2,641,821	

(事業報告書様式 10) 運営目標・実績報告

標設定の視点	当初設定した運営目標	当初設定した管理指数・数値	実績	目標との差異	今後の取組(改善計画)
業務運営1 (達成目標、運営業務の実施方針)	<p>「誰もが安心して憩える公園づくり」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・明るく清潔な公園づくり ・安全で安心な公園づくり ・多様な利用者が共存できる公園づくり ・地域と連携した公園づくり 		<ul style="list-style-type: none"> ・地域との連携の輪を広げ、さらに定着に向けて進められている。 ・年間を通して幅広い年齢層の方に安心して利用できる公園を維持している。 ・声掛けによる犬のノーリード対策やボランティアとの清掃活動による美化啓発の実施 ・公園ボランティアや園児と花苗や球根の植付けを実施 	良好	<p>町内会との情報共有は欠かさず、連携を深めた。</p> <p>教育機関等との連携はコロナウイルス収束後、新基準での安全・安心を確保の上で検討し再開したい。</p> <p>安心してご利用いただける空間とするために利用者はもちろんのことスタッフも安全に過ごせるよう対策を講じた。</p>
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、利用しやすさ向上)	<ul style="list-style-type: none"> ・あらゆる利用者に届く情報とサービスの提供 ・利用者のニーズを把握し反映 		<ul style="list-style-type: none"> ・季節に合わせたイベントの展開 ・健康増進に向けて芝生広場で「パークヨガ」を引き続き実施 ・テニス利用者へ向けてパラソルの交換や更衣室にドライヤー設置 ・イベント情報を掲示する掲示板を新たに設置 ・ホームページのイベント情報や公園だよりの更新をこまめに行いタイムリーな情報発信を実施 	<p>良好</p> <p>(新型コロナウイルス感染拡大防止のためイベントは協議の上で中止)</p>	<p>PDCA を行いながらさらに利用しやすい公園にしていくために横浜市と協議を行い、安全の確保ができる事業を継続していく。</p>

<p>業務運営3 (人員配置、緊急時対応計画、防犯防災、災害対応)</p>	<p>事業提案書記載内容の実施・継続</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ 3 名配置(公園常時 2 名) ・所長及び本部の緊急時対応者に社用携帯の配備 ・避難訓練の実施(1 回以上/年) ・3 月防災スマイリングフェアの実施→コロナで中止 ・ランチタイム計画→コロナで中止 	<p>良好 概ね計画通りだが一部中止、延期</p>	<p>社用携帯をスマートフォンにしたことで情報共有がしやすくなった。 コロナウイルス感染拡大防止のためイベントは一部中止、延期。</p>
<p>人材育成 研修実施効果等</p>	<p>全スタッフの管理運営知識・技術の向上</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ基本研修(年 2 回、全スタッフ参加) ・情報共有 MTG(広報企画関係) ・安全衛生会議 ・技術研修 	<p>良好 概ね計画通り実施。</p>	<p>基本研修は新型コロナウイルス感染拡大防止のため春は中止となったが技術研修は予定以上の開催。また eラーニング活用による法令研修にも力を入れた。</p>
<p>管理1 (施設の保守管理、補修計画)</p>	<p>施設の安全対策と長寿命化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設ごとの維持管理 ・側溝・U字溝点検(随時) ・遊具等日常点検、法定点検 	<p>良好</p>	
<p>維持管理2 (清掃、園地維持管理、災害対応)</p>	<p>憩いの空間に相応しい安全で清潔な公園</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃・トイレ清掃(1 回以上/1 日) ・除草、植栽管理 インターロッキング目地の除草や芝生のエッジカットの実施 ・花壇管理を計画的に随時実施(花壇の花苗植替え 2 回/年と適宜補植) ・災害対応として避難訓練、AED や消火器実演、町内会の避難訓練に参加し連携の強化 	<p>良好</p>	<p>今後も継続し、より清潔な公園を保つ。</p>

収支 修繕等、収 入、支出)	持続的・継 続的な公園 を指し収 益性の確保		事業計画書様式9 収支報告書参照	良好	継続して日々の維持管理で 劣化など防げるものについ ては長寿命化を図る。
経費節減策	経費節減を 図り、長期的 な公園の管 理運営を目 指す		ベンチやテーブルの修 繕、塗装を実施 テニス審判台の補修、 塗装	良好	長期的な公園の管理運営を 継続

(事業報告書様式 11) 自主事業実施報告

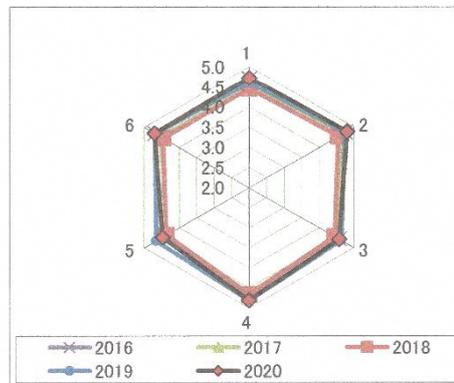
	事業名	目的・内容	実施時期・回数・収支状 況・実施結果考察
1	七夕飾り	テニスコート更衣室外に笹を飾り、季節を演 出。テニス利用者に短冊を記入して飾りつけ をした。	6月下旬～7月上旬 季節を感じる装飾がテ ニスコート利用者から好 評を得た。
2	ミツバチのヒミツ (環境学習)	環境学習の一環としてセルフ型の園内クイズ ラリー、新杉田公園で採れたハチミツ販売を実 施。	11月下旬 密を避けたイベントとし て参加者から好評を得 た。
3	はまっ子ユーキの活用・販 売	循環型社会の実現に向けて剪定枝を再利用 したはまっ子ユーキを公園で使用、一般向け にも販売。	花苗植替え時に活用 来園者にも販売。

(事業報告書様式 12)

利用者アンケート結果調査期間 2020年9月11日～2021年3月23日 調査票数:152件

満足度結果

項目	2016	2017	2018	2019	2020
緑	4.7	4.5	4.5	4.6	4.7
清潔さ	4.7	4.7	4.5	4.7	4.8
安全さ	4.6	4.5	4.4	4.6	4.6
対応の良さ	4.7	4.6	4.7	4.8	4.8
便利さ	4.5	4.4	4.4	4.7	4.5
全体	4.7	4.5	4.5	4.7	4.7



総合診断	満足度は4.7であり、昨年度調査の水準を維持した。項目別では、便利さと対応の良さが4.8であり、満足度が非常に高い。一方で、安全さは、昨年度調査より0.2ポイント下降し、4.5であった。便利さ以外の項目では昨年度から上昇傾向がみられるが、便利さについては昨年度、4.7と一昨年度まで比べて大きく改善したものの、今年度は満足度が下がっている。
緑	満足度は4.7であり、昨年度調査より0.1ポイント上昇した。また、「満足」の回答率も昨年度の回答率より上昇し、「やや満足」から「満足」に評価がシフトしていると推察される。
清潔さ	満足度は4.8であり、昨年度調査より0.1ポイント上昇した。「満足」の回答率は昨年度から約4%上昇し、満足度の上昇に貢献している。また「やや不満」「不満」の回答率が0%となった。
安全さ	満足度は4.6であり、昨年度調査の水準を維持した。「満足」の回答率が昨年度調査より上昇しているものの、「やや不満」の回答数が6件あり(昨年度は0件)、自由記述での把握が必要である。
対応の良さ	満足度が4.8であり、昨年度調査の水準を維持した。満足度の内訳も昨年度とほぼ同じ内容であった。
便利さ	満足度は4.5であり、昨年度調査より0.2ポイント下降した。昨年度調査より「満足」の回答率が10%以上減少しているほか、昨年度は0%であった「やや不満」と「不満」が今年度はそれぞれ3件となった。
全体	満足度は4.7であり、昨年度調査の水準を維持した。「満足」と「やや満足」の回答率の合計は、94.5%(昨年度 94.9%)であった。
自由記述	満足の意見では、特に緑に関する意見が多く、全体的に手入れが行き届いている点や花の管理が行き届いている点の評価が高かった。またそれにあわせて、清掃も満足の意見が多く、公園全体がうまく維持管理、整備、清掃がされており、きれいな公園というイメージを回答者が持っていることがうかがえる。一方で、便利さについては、ベンチやテーブルを増やしてほしいといった、施設の増設に関すること以外に、今年度は新型コロナウイルスの感染拡大防止による施設利用の制限も便利さに関する不満の理由として挙げられている。
利用者属性	性別の割合は昨年度は男性の割合が高かったが、今年度は女性が男性の2倍近くであった。年齢層では、70歳代以上が、昨年度より大幅に増えている。回答者の居住地は8割以上が横浜市内であった。利用頻度は、週1～2回が最も多く、次いでほぼ毎日と続き、昨年度調査より、来園頻度が高くなる傾向があった。

(事業報告書様式 13) 研修実施報告

	実施日	研修名	内容及び効果
1	2020/11/13 または 2020/11/26	全体基本研修(秋) ※例年 2 回の実施だが、春の開催は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。	年度事業計画の共有、個人情報、コンプライアンス、植物基本研修を行う。基本的知識や意識の習得とともに公園運営における役割別知識の向上と技術向上に繋げた。
2	2020/6月、7月、10月、 11月 2021/2月	法令研修(情報セキュリティ年 2 回、コンプライアンス、商標に関する法務、景品規制に関する法務、表示規制に関する法務、インサイダー取引と情報管理、著作権に関する法務、債権回収に関する法務)	各項目に関する法令を学ぶことで基本的知識の習得とともに公園管理運営での利用客対応に反映した。
3	2020/7~2021/3	安全衛生会議 ※新型コロナウイルス感染拡大防止のため 4 月か 6 月は中止。書類確認は毎月実施。	毎月第4水曜に横浜緑地(株)本社主催で開催。安全に関する講習、知識の共有により公園での事故の発生は0件達成。
4	2020/7/7.8.9.10	植栽技術研修	岡村公園の梅の剪定研修。 専門の講師より受講。
5	2020/8/26	植栽技術研修	ソレイユの丘での大花壇での花苗植え付け・灌水方法についての の現地研修
6	2020/9/7	イベント情報共有研修	グループ会社を含めた公園管理実務者(58 公園)でコロナ禍でのイベント開催について情報共有。WEB 開催。
7	2020/11/18,19,20	植栽技術研修	ソレイユの丘で大花壇セル苗の植栽方法について現地研修
8	2021/2/9	植栽技術研修	清水ヶ丘公園のエノキ樹勢回復のための土壌改良についての の現地研修
9	2021/2/9	イベント情報共有研修	グループ会社を含めた公園管理実務者(58 公園)で SNS による情報発信や WEB を活用した広報についての研修を実施。 WEB 開催。