

1 概要

公園名	谷本公園
所在地	青葉区下谷本町31-10
公園面積	28,533㎡
公園種別	地区公園
主な施設	管理棟、球技場、ニュースポーツ広場、多目的広場、ピオトープ、駐車場
特徴	・ 東名高速道路横浜青葉インターチェンジに近接する地区公園で、道路を挟んで南側園地と北側園地に分かれている。 ・ 南側園地には、有料施設であるサッカー・フットサル専用の球技場の他、ニュースポーツ広場やピオトープが整備されている。北側園地は暫定整備された多目的運動広場があり、日本野球機構からベース・ウォールが寄贈・設置されている。
開園日	2009(平成21)年 4月 1日

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  
平成 3 1 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	小雀・東俣野	岡野		

## 1 公園運営の全体的な考え方

### ■ 指定管理者としての役割

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。

### ■ 指定管理者としての公園施設の運営理念

当団体は横浜市内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。

- 自然との共生を念頭に「みどり」豊かな環境づくり
- 施設利用の拡大
- 法令の遵守(コンプライアンス)
- 公正・公平・公益の重視
- 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、谷本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。

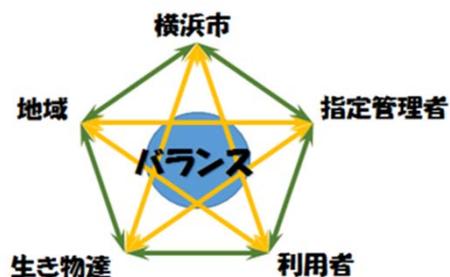
※1オアシスの会 地域住民の誰もが公平に気持ちよく公園を利用し、交流できる公園を目指して当団体が設立する地域との連携、住民参加の場です。

※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。

### ■ 自己評価の指標

当団体は、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、利用者、地域、生き物たち、横浜市、指定管理者といった5つの利害関係者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。

当団体は、この5つの利害関係者を結んでできた星を「Y Park Star」(ワイパークスター)と名付け、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。



「Y Park Star」イメージ図

また、以下の方針にしたがって、公園管理運営に取り組みます。

- 都市環境および生物生息環境の保全  
公園内の樹木がイキイキと育つ環境を整えるとともに、園内の多様な環境を維持することで、都市環境の改善や生物多様性の保全に取り組みます。
- 利用者サービス向上に向けた施設管理の取組み  
安全快適に施設を利用できるように、施設の点検や清掃など、日常管理の充実を図るとともに、公園パンフレットや公園広報誌、ホームページなどを活用し、広報や情報発信、公園のPRに努めます。
- 地域コミュニティの強化  
地域密着企業団体として地域住民とのつながりを重視し、公園をコミュニティ活動の拠点と位置付け、市民のための公園づくりを目指します。
- 経営の安定化  
執行体制や業務内容などに対して評価をし、収支のバランスにおいても効果的、効率的な管理運営に努めます。

### 3 運営業務の実施方針

#### ■ 横浜市指定管理者の自覚と責任

指定管理者は、横浜市の行政代行者です。指定管理者が行う対応は、市が行う対応と同じように利用者には捉えられます。それだけに、公平性や公正性、接遇や言動には十分な配慮が必要です。常に誰かに見られており、また、見られていても何の問題もない行動を取り、どんなことにもきちんと説明のできる対応をしなくてはなりません。

また、問題やミスが発生した際には、それを隠さず反省し、再発防止をし、同じ過ちを二度と犯さないようにする姿勢で管理運営を行います。

#### ■ 公園の「個性」を強調し、魅力の向上

谷本公園は、太陽光パネルや屋上緑化などエコな取り組みがあります。また、自由利用のスポーツ施設がある為、利用マナーなどで問題が発生することがありました。そこで、元々の取り組みであるエコに関して強調し伸ばしていくことと、マナー向上に関して更なる取り組みをし、「エコを強化している」公園・「利用マナーに厳しい(でも安心・安全)」公園という「個性」(魅力)を伸ばします。

#### ■ スポーツ施設を最大限活用し、地域住民の健康維持と増進

谷本公園は、スポーツ・レクリエーションの拠点公園として、球技場をはじめ、3on3やスケートボードに対応したニュースポーツ広場が整備されています。

球技場の冬期利用時間の延長などの自主事業を実施するほか、会議室を利用したヨガ教室の取り組みなどの事業をより充実させ、地域住民をはじめ市民の皆様が気軽にスポーツに親しみ、健康の維持と増進に寄与できるプログラムを提供します。

#### ■ 生き物も利用者という視点をもった維持管理

公園の利用者は、人間だけではなく、もちろん、人の安全や快適性が損なわれてはいけません。自然環境が減っている昨今、植物を含めた生き物たちも公園を利用する利用者です。当団体は、生き物の生活にも配慮した管理運営を行い、生き物と共存できる環境作りを目指します。

特に、生き物との共存は、多様性を重要視し、単一生物の住処ではなく、多種多様な生物の住処と人との共存を図ります。

#### ■ 公園と地域、地域住民間の交流促進

公園の管理運営では、公園の役割機能を発揮させて利用を促進し、地域住民相互の交流やつながりを醸成することが求められています。当団体では、地域の人たちが公園の管理運営に関わることでできる仕組みとして「オアシスの会」の設立に取り組んでおり、地域との情報、意見交換を行える場を設け、地域交流の活性化を図ります。

#### ■ 市民などとの協働により、ビオトープの魅力アップ

当団体は小雀公園の指定管理で、公園周辺の自然環境や生きものの生息状況などモニタリング調査を12年継続して行っており、一定の評価もいただいております。そのノウハウを生かし、谷本公園の調査を行い、その結果をもとに、谷本公園のビオトープのあり方、目標種を再設定します。そして必要に応じて、横浜市と協議・調整しながら、ビオトープの改良を図ります。

また、これまで以上にビオトープを身近に感じ、親しめるよう、市民と共にビオトープの管理体験や観察会の開催、情報発信(掲示板、パンフレット、HP等)を行い、より多くの人にビオトープの存在や魅力をアピールすると共に、自然を大切にする気持ちを育みます。

#### ■ 安全で快適に利用できる公園環境を維持

当団体は、清掃や点検といった日常的な管理を徹底するとともに、地域と連携した公園利用マナーの向上に取組み、効果を上げてきました。

他公園同様、重点管理箇所についての巡視・点検と清掃等を徹底するとともに、随時市と調整を図りながら、公園マナーの向上と利用サービスの充実に取組みます。

#### ■ 市民への還元と社会的な責任

当団体の全ての構成企業は、「横浜市型地域貢献企業」に認定されています。公園管理費の節減分や収益的自主事業によって得られた利益の一部を施設の充実や修繕にあてて還元するほか、利用者サービスの充実、向上に役立てます。

(事業計画書様式2)

4 人員・組織体制

■ 人員配置の考え方

構成団体の中核となる企業に設置する公園管理本部と、現場にある公園管理事務所で役割を分担して谷本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、当団体が公園運営管理を担当する全ての公園の公園管理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ないます。

■ 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、接客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スタッフのレベルアップ(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スタッフの技術・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、職員が専門知識・技術を習得できるよう、積極的に研修を行います。

また、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、公園管理事務所でも、全公園管理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、スタッフ全体のスキルアップやコミュニケーションを図ります。

平成31年度 人員配置表

役職	担当業務	人数
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ります。	1 名
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します。	2 ~ 6 名
作業スタッフ	日常的な公園管理業務	
受付・ナイトスタッフ	有料施設の受付、問合せ等の対応	1 ・ 1 名

公園管理本部

役職	担当業務
総轄責任者	全体の総轄、業務の最終決裁の権限を有し、全体の技術的指導や意識統一の為に配置し、公園管理本部の他の職を兼任しません。
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ちます。なお、公園管理責任者を兼任する場合があります。
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、包括的に業務を行います。また、人員採用や支払、請求についても包括的に行います。

(事業計画書様式2)

谷本公園の通常時の体制は以下の通りで、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。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、3名～8名の配置を行います。

災害や震度5強以上の地震発生時には、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び、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。

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。

平成31年度 勤務体制表(例)

予定シフト表(例)

件名：指定管理者<谷本公園>管理

平成31年4月

氏名	第1			第2			第3			第4			第5			A	B	C	D	E	F	G	計																				
	1月	2火	3水	4木	5金	6土	7日	8月	9火	10水	11木	12金	13土	14日	15月									16火	17水	18木	19金	20土	21日	22月	23火	24水	25木	26金	27土	28日	29月	30火					
施設長	★	★	休	休	★	★	★	★	休	休	★	★	★	★	★	★	★	休	休	★	★	★	★	★	★	★	★	-	-	-	-	-	-	-	-	-	22						
スタッフ(副施設長資格者)	A		ⓑ	A		A					A			B	B	ⓑ				C		A		ⓑ	B			5	6	1	-	-	-	-	-	-	12						
スタッフ(副施設長資格者)	A				A		A		ⓑ		A		A		A	B				A	ⓑ	A		B			8	4	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12				
スタッフ(副施設長資格者)		ⓑ		B		ⓑ				A		ⓑ	B				B					B		A		C			2	6	1	-	-	-	-	-	-	8					
スタッフ	C		A		B		A	B				B			A			A	B	A					A	A		7	4	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11			
スタッフ		B		B			A	A		B		A						A	A	A					A			7	3	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10			
スタッフ			A		A		C		B	B		A		A		A								B			6	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9				
受付スタッフ	D		D		D				D		D		D		D					D	G	D		D		D			-	-	-	9	-	-	-	-	-	1	10				
受付スタッフ			D		D			D	D		D		D		D					G	D	D		D		D			-	-	-	10	-	-	-	-	-	1	11				
受付スタッフ		D			D		D				D		D		D					D	D			D		D	D		-	-	-	9	-	-	-	-	-	0	9				
ナイトスタッフ			E		E			E		E		E		E		E		E		E	G	E		E		E			-	-	-	-	8	-	-	1	9	9					
ナイトスタッフ		E			E		E		E		E		E		E					G	E	E		E		E			-	-	-	-	7	1	1	9	9						
ナイトスタッフ			E		E			E		E		E		E		E		E		E	F			E		E			-	-	-	-	8	-	-	0	8	8					
球技場整							整				整					整													整	整)	終日整備												
大会							○																																				
備考																																											
勤務時間	■ 通常A) 8:00~17:00 (7.5h)    ■ 通常B) 8:00~17:00 (7.5h)    ■ 超勤C) 8:00~17:30 (8.0h) ■ 受付D) 8:30~17:30 (7.5h)    ■ ナイター受付E) 17:00~21:30 (4.5h)    ■ ナイター受付F) 15:00~21:45 (6.5h) ■ 受付・ナイターG) 15:00~17:00 (2h)																																										

○ : 責任者代理

## 5 市民サービスの向上や公園の魅力向上・利用促進

### ■ 自主事業を含めた提案事業の方向性と狙い

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。

### ■ 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、公園の実際の特徴やニーズを分析し、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るとともに、さらに親近感や興味を持っていただくことができます。

**谷本公園に設定したテーマは「+eco +eco(プラスエコ プラスイーコ)」です。**

谷本公園は、太陽光パネルや屋上緑化などエコな取り組みがあります。また、スポーツ施設がメインの為、利用マナーなどで問題が発生することがありました。そこで、元々の取り組みであるエコに関して強調し伸ばすとともに、マナー向上に関して更なる取り組みをする為に、このテーマとしました。

### ■ 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まいりました。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行います。

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行います。

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。

### ■ 指定管理者が課題に感じている公園運営改善策

谷本公園は道路を挟んで北側と南側に分かれ、周囲を道路に囲まれています。そのため、歩行者による道路の横断や路上駐車などが見られます。これらへの対策として、駐車場や横断歩道などの利用周知活動等を行い、事故の防止や苦情の減少に努めます。

また、園内に整備されているビオトープエリアには、漏水等による機能的な面とイベント等での利活用の面で改善点や課題があると考えています。そのため、初年度は生物調査等を通じてどのような管理手法や利活用が良いのか模索し、次年度以降の管理に役立てていきます。

### ■ 広報やパブリシティ取組の考え方

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活動に努めることにより、利用数の上昇につなげていきます。

また、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。



### ■ 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、利用しやすいと感じる利用者だけでなく、利用しにくいと感じる利用者もいるかもしれません。公園をすべての利用者に公正・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の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、地域の方との情報交換を行います。

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を行います。日常的なニーズの把握として受付窓口に意見箱を設置し、意見箱に寄せられた意見に随時回答することで、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

谷本公園は先行して人工芝の球技場やニュースポーツ広場、平成27年には北側に多目的広場が整備され、スポーツ・レクリエーションの利用が盛んな公園です。スポーツ施設だけでなく、遊具広場や自然と触れ合える場所としてピオトープが整備されており、子供から大人まで多くの利用がある公園です。

また、開園が平成21年度と比較的新しいものの、今後起こり得る施設の老朽化を見据え、安全・快適に利用できる環境を提供すると共に、施設の長寿命化を図る必要があります。

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、毎日確認する基本的な項目に加え、より詳しく確認する項目を日別に設定することで、日常点検の質を向上させます。

レストハウスやトイレなどの利用が多い場所や汚れやすい場所は安全・快適に利用できるように、巡視時以外にも定期的に確認・清掃を行うことで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行うことで、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。

谷本公園を大きく分けると、スポーツ施設が集中しているエリアとピオトープが整備されているエリアに分けられます。スポーツ施設エリアの植栽に関しては、スポーツのさわやかなイメージに合わせて、こまめな草刈や刈込、剪定を行います。また、球技場外周水路は、球戯場の排水機能に大きく関わるため、水路の泥上げを年1回程度の頻度で行い、排水機能の確保を行います。

ピオトープエリアの植栽に関しては、様々な生物が生息できるように草刈の時期や刈高の設定をしたり、昆虫類の隠れ場所となるように一面は刈らずに一部を残すなど、生物に配慮した管理を行います。また、ピオトープエリアで園内で発生した落ち葉を腐葉土化したり、剪定枝を積み上げエコスタックとするなど、園内作業で発生した植物性の廃棄物を利用し、多様な生物の住処を創出します。

### 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は、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。

作業時の安全対策としては、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、ヘルメットなどの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、整備方法などを学ぶ「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、遊具等の利用時の事故を防止するため、「横浜市公園施設点検マニュアル」を元にした日常巡視時の点検研修を職員に行い、異常の早期発見・対応に努めるとともに、怪我の原因となるような危険な利用方法をしている利用者には、発見次第声掛けを行います。

### 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。気持ち良くご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、必要に応じて設備や備品の変更経緯を遡れるようにします。

(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について

■ 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。

■ 緊急時の体制

各種の気象警報の発令、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び、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	公園事務所へ参集	巡回、応急処置等の実施 公園の状況確認

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行い、緊急時に備えます。

■ 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。

■ 緊急時マニュアルの活用と各区防災計画との連動

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。谷本公園一帯は広域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」、「青葉区防災計画」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する「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。特に近年発生する可能性が高いと言われている大地震に対する備えは重要で、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)の締結や、災害ベンダー自動販売機などの導入の他、対応に当たる職員の非常食等の備蓄を行います。

また、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ように「AED講習」として行います。その他にも各自治会などと協働で防災訓練を行い、災害に強いまちづくりを地域と共に目指しています。

## 2 災害対応について

### ■ 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、地域と連携して避難誘導、救命救護、被害の確認等を行います。公園内の資機材や職員で対応できる被害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職員と交代をしながら対応を継続します。夜間の発災時に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います。

### ■ 利用者への安全対策

園地では様々な災害や、事故の発生が考えられます。それらから利用者の安全を守るため、迅速かつ的確な対応ができるよう、各種対応マニュアルの整備を行います。その他にハザードマップを掲示することにより公園内で想定される危険に関する情報の提供や、地域の関係機関などから発信される危険に対する情報の収集および利用者への情報提供を行います。万が一の事故には指定管理者に対応した施設賠償責任保険に加入し、対応します。

## 3 犯罪や路上駐車等の不法行為対策について

### ■ 不審者・不審物への対応

公園を安心して利用していただくための防犯面での対応として、犯罪に巻き込まれやすい子供や女性が危険を感じることなく、楽しく安全に過ごせる公園づくりに努めるため、普段から利用者とは積極的に交流を持ち、あいさつを交し合う環境を作ることで、不審者が入り込みにくい環境を構築します。万が一不審者情報を入手した際は巡回を強化し、不審者の早期発見に努めます。また、不審者から子供を守る対策として近隣小学校から「こども110番の家」の指定を受け、地域や近隣の小学校と連携して、児童の事件・事故の防止につなげます。

管理者が不在で目が届きにくい夜間の安全対策は、隣接居住者(公園モニター)の協力による監視や、夜間パトロールを行うことで対応します。

その他に、不審物を発見した際には直ちに警察や関係機関に通報し、確認・処理を依頼します。

### ■ 不法行為や利用方法に対する苦情への対応

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のように、利用者マナーがもとで苦情が発生する場合があります。当団体は指定管理者として、巡回の強化や周知等によりこれらを未然に防ぐ対策を講じると共に、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。

また、主だった不法行為や禁止行為等への対応は、以下のように取組みます。

#### ● 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に努めます。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。

#### ● 路上駐車

公園外周部には路上駐車が散見され、近隣の方の通行の迷惑になる場合があります。路上駐車に対しては随時声掛け・放送を行うとともに、公園施設利用者へは駐車場の利用や公共交通機関の使用をお願いします。また、駐車場の利用にポイントカードを導入し、利用促進を行います。

#### ● ペットのマナー

制札板や園内放送、声掛け等によりトラブルの回避に努めるほか、「愛犬マナー教室」を開催してマナーの啓発に努めます。

#### ● 利用トラブル

利用上のトラブルが発生した場合、公平な立場で当事者から話を聞き、また周囲からの情報収集も迅速に行います。指定管理者では対応しきれないトラブルについては、警察と連携して対応します。

#### ● 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、地域の方と協働で行います。

#### ● 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。

## (事業計画書様式4)

### 4 個人情報保護について

#### ■ 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。

#### ■ 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います。研修を受けた職員には横浜市へ提出する「個人情報保護誓約書」にサインをしてもらうことで、個人情報の取り扱いがいかに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ます。

また、スポーツスクール等に関しても、個人情報の保護対応を徹底するよう、協定書の締結を行います。

### 5 障がい者差別解消について

障がいのある方が公園を利用する際には、一般の利用者とは違った視点からの要望が寄せられることがあり、その内容に応じた対応が必要となります。当団体は上記のような場合は、要望内容やそれに対してどのような解決手段があるのか確認・検討し、下記の例のような合理的配慮を提供できるように取り組みます。

- ・ 常時受付窓口に筆記用具や紙を用意し、筆談ができるようにする。
- ・ 車椅子等で来園時、車止め等が通行の支障になる場合は、出入りの際に車止めの取り外しを行う。

また、他公園で発生した事案や対応方法については公園管理本部を通じて共有し、同様の事案に対して速やかに対応できるようにします。また、障がいの種類や内容、過去の事案や今後起こり得る対応を取りまとめ、研修を行うことで、要望が来る前に職員自らが配慮できるように取り組みます。

## 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)	・公園の利害関係者に対してバランスを取りながら、公園が持っている「個性(魅力)」を引き出し、より親しみやすく、興味を引くような公園にする。	・年間を通じて、それぞれの利害関係者に応じた取り組みを2つ以上行う。 ・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、公園の特徴を踏まえたテーマを設定する。	・設定したテーマに沿った取り組みを中心に、利用者からのニーズに合わせた管理運営を行う。
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)	・利用者から寄せられる苦情や要望、相談などについて、他公園の事例を踏まえながら、対応内容の検討・均一化を図るとともに、利用者のニーズを管理運営に反映させる。	・公園に寄せられた苦情や要望、相談を随時公園管理本部に報告し、月に1回本部職員を招集して行う会議にて、他公園での事例の収集や、対応方法の検討・共有を行う。 ・アンケートや要望を反映した取り組みを3つ以上行い、利用者満足度の向上を行う。	・新たに指定管理者となる公園のため、年度前半に随時アンケートを行い、利用者ニーズの把握を行う。
業務運営 3 (人員配置、緊急時対応計画、防犯防災、災害対応)	・公園管理事務所と公園管理本部で役割を分担し、円滑な管理運営を行う。 ・地震等の災害時に速やかに対応ができる体制を構築する。	・公園管理事務所と公園管理本部でそれぞれ月に1回行う会議において情報の共有や事例の紹介を行い、当グループが管理する公園内で均一な対応を行う。 ・災害時に迅速な対応ができるように、災害時の対応方法についてまとめた資料を作り、職員へ研修を行う。	・夜間等の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に、徒歩でも参集可能な公園の近隣に居住している人員を優先的に採用・配置する。
人員育成 研修実施効果等	・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。	・新規雇用時に行う新規職員研修の他、月に1回行う定例会時に接遇や施設点検等の研修を行う。 ・横浜市などが行う研修会や講習会に公園管理本部の職員が参加し、他団体の取り組みや事例について情報収集を行う。	・研修資料の内容改訂や修正を行い、公園管理事務所に最新版を配布する。 ・管理業務に求められる資格の取得を奨励し、積極的に研修を行う。
維持管理 1 (施設の保守管理、補修計画)	・園内の施設の異常を日常的な点検を通じて早期に発見し、安全性を確保する。 ・発見した異常に関しては、軽微な段階での補修を行い、修繕費用の削減と施設の長寿命化に努める。	・施設の異常や劣化を日常点検の段階でいち早く見つけられるように、公園職員に「横浜市公園施設点検マニュアル」を元にした研修を年1回行う。 ・不具合の早期発見をすることにより、小規模な修繕で対応を行い、横浜市に修繕をしてもらうような大規模な案件を少なくする。	・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。 ・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)	・ビオトープエリアの生物多様性に配慮した植栽管理を行う。 ・公園内の植栽、施設の維持管理作業において、事故防止策を講じ、利用者及び作業員の安全を守る。	・ビオトープエリアの草刈頻度や刈高等をまとめた管理計画を作成し、多様な動植物が生息できる環境を創出する。 ・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。	・ビオトープエリアの生物相を把握するため、定期的に調査を行う。 ・落ち葉や剪定枝、刈草などを利用した腐葉土やエコスタックを作り、生物の多様性を高める。
収支 (修繕等、収入、支出)	・収入の一部を利用者還元ができるように、収入を増やすとともに、支出の削減に努める。	・備品の中で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。 ・収入源となりえる自主事業を2つ以上新規で提案する。	・花苗や、腐葉土等の販売事業を新規に提案し、可能であれば年度内に実施する。
経費削減策	・電気等のエネルギー消費量やゴミの廃棄量を削減する取組を行う。	・省エネルギー目的の自主事業を行う。 ・月に1度空調機の温度設定の確認・見直しを行う。 ・植物性の廃棄物に関して、園内でのリサイクル活動を行う。	・緑のカーテンや省エネルギータイプの自動販売機の設置を行う。 ・落葉の堆肥化、剪定枝によるエコスタックの設置。

## 提案事業実施計画一覧(無料自主事業含む)- 1 -

事業名	内容(募集人数・1人当たりの参加費)	新規	実施時期	回数
路上駐車対策	路上駐車対策として、園内放送や利用団体への公共交通機関利用の推進活動を実施する。		通年	—
路上駐車防止対策 (ポイントカード導入)	駐車場にポイントカードシステムを導入し、ポイントがたまると1度駐車料金を無料にする取り組みを実施する。	○	通年	—
園路正常化計画	植栽帯の切れ目などに対して、補植を行い園路・緑地帯の正常な状態を維持する。	○	通年	—
ハザードマップ制作更新	災害時に危険と思われる場所を利用者へ周知するために、園内のハザードマップを作成・更新する。	○	随時	—
良いとこマップ制作	利用者から見た、公園の良いところや好きなところを独自に調査し、「良いとこマップ」にして紹介する。	○	通年	—
公園のステキ化	季節に応じた公園の飾り付けなどを行い、公園の美観を向上させる「ステキ化」を実施する。	○	通年	—
樹名板の設置	園内の樹木に対して、樹名板を取り付ける。	○	随時	—
らくがきボードの設置	自由に落書きができる「らくがきボード」を設置する。	○	通年	—
自販機の災害ベンダー機採用	園内に設置する自動販売機には「災害ベンダー機」を導入し、災害時の備えとする。	○	通年	—
デポジット制度導入 自販機	デポジット制度を導入した自販機を導入。一定数の対象商品で割引券等と交換し、リサイクルを推進する。	○	通年	—
オアシスの会	地元町内会や近隣教育施設、警察などとの情報交換の場を設ける。	○	通年	1~4
公園モニター	一般の方にも日常巡視に参加していただき、利用者目線での意見をいただく。	○	随時	—
合同パトロール	地元町内会などと連携し、合同でパトロールを実施する。時間や頻度は、関係者と調整する。	○	随時	—
こども110番の家の指定	近隣小学校と調整し、こども110番の家に指定してもらう。	○	通年	—
アンケート・意見箱設置	アンケートの実施や、意見箱の設置を通じて、利用者ニーズの把握とコミュニケーションツールとして活用する。	○	通年	—
オリジナルキャラクターの活用	各種広報に公式キャラクター「きりかぶ君」を活用し、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する。	○	通年	—
SNSでの活動発信	公園の情報発信としてSNSを活用し、インターネットを活用した情報発信を行う。	○	通年	—
機関紙の発行	当団体独自の機関紙「オアシス新聞」を発行する。鳥や虫、植物など季節ごとに様々なテーマを取り上げる。	○	随時	4
ご年配の方の活動支援	地域の活動を受け入れることで、定期的な運動やコミュニケーションを取る機会作りを支援する。	○	随時	—
地域のイベントへ場所提供	地域のイベント(防災訓練等)を開催する場合、場所や施設の提供ができるように地域と横浜市との仲介を行う。	○	随時	—
ペットボトルキャップ回収	ペットボトルのキャップを回収する、「エコキャップ」活動を行う。自動販売機業者と連携し、リサイクルに努める。	○	通年	—
ビオトープ管理	ビオトープにて生物が生息しやすい環境作りを実施。また、生物の情報発信やビオトープ管理体験を実施する。	○	通年	—
ビオトープ調査	ビオトープの定期的な生物調査を行い、生物相を読み取り、目標種の設定や維持管理計画への反映に役立てる。	○	随時	—
自然観察会	園内で見られる野草や樹木を観察する。参加費無料で人数は5~10名程度予定。	○	春・秋	2
昆虫観察会	園内に生息する昆虫やその標本を観察する。夏休みの自由研究としても活用できるようなプログラムを実施する。	○	夏	1
野鳥観察会	公園内外で見られる野鳥を観察する。参加費無料で10名程度予定。	○	冬	1
花壇植え付け体験	園内花壇やプランターへの花苗植え付けを来園者と一緒に実施する。	○	春もしくは秋	1
緑のカーテン	建物への蓄熱抑制や日陰づくりとして、緑のカーテンを設置する。		夏季	1
愛犬マナー教室	愛犬の基本的なしつけの方法や園内利用時のマナーを教える。参加費無料で10名予定。	○	年度後半	1

## (事業計画書様式5)

## 提案事業実施計画一覧(無料自主事業含む)- 2 -

七夕まつり	七夕の時期に短冊に願い事を書いてもらい、竹に飾り付けて展示する。	○	6月～7月	1
AED講習	消防署などに協力要請をし、AEDの使用や心肺蘇生法の指導をしてもらう。参加費無料で参加人数は10名程度。	○	年度後半	1
3on3コートの利用調整	当日予約制の利用調整を実施。基本的に前指定管理者のルールを引継ぎ、状況に応じて改定を検討する。		通年	—
会議室無料開放	会議室の利用がない時は解放し、休憩できるスペースの仮設を行う。	○	通年	—
用品の貸し出し	用品を貸し出し、気軽に遊びに来れるような環境にする。初年度はバスケットボール、空気入れを貸し出し予定。		通年	—
体力測定サービス	握力計などを使った体力測定サービスを実施。測定器具はレストハウス内に盗難・安全対策をした上で常設する。	○	通年	—
会議室用備品貸し出し	会議室利用者に備品の貸し出しを行う。初年度はプロジェクターを予定しているが、要望に応じて他の備品も検討する。	○	通年	—

## 提案事業実施計画一覧(有料自主事業含む)

事業名	内容(募集人数・1人当たりの参加費)	新規	実施時期	回数	自主事業予算額	
					総経費	収入
クラフト教室	園内の木の実などの資源を使い、それらを活用したリース等のクラフト教室を開催する。参加費は500円で10名予定。	○	秋～冬	1	20,000	5,000
寄せ植え教室	鉢植えなど持ち帰りができるサイズでの寄せ植え教室を行う。参加費は1人500円で10名予定。	○	冬	1	20,000	5,000
会議室上映会	会議室を利用し、映画・アニメの上映会や公園の紹介動画などを放映する。参加人数は40名程度、参加費は500円程度を予定。	○	年度後半	1～2	50,000	20,000
施設の利用時間・期間の拡大	旧指定管理者が行っていたものと同程度の冬季ナイター利用、冬季早期解放、早朝解放を実施。		随時	—	50,000	1,000,000
サッカー教室	幼稚園児～小学生を対象としたサッカー教室を年齢でクラスを分けて開催。参加費は月額6500円～7500円、100名程度想定。		通年	週1回	50,000	1,000,000
ヨガ教室	会議室でヨガ教室を開催。参加費600円と850円の2コースで、それぞれ10名前後を予定。		通年	週1回	600,000	650,000
親子体操教室	産後の親子ができる体操を実施する。1組500円で10組募集。	○	調整中	1回	10,000	5,000
3on3大会	審判の方を招き、3on3でのトーナメント大会を開催。参加費は1人300円程度で36人程度募集。		年度後半	1	20,000	10,000

(事業計画書様式6)

業務の第三者委託一覧

業務	内容	委託会社	年回数	実施月	備考
植栽管理	草刈・高木剪定等植栽管理	(株) 緑とコミュニティー	随時	随時	
夜間警備	夜間の緊急時対応 (職員常駐時間外)	京浜警備保障(株)	通年	通年	
管理棟機械警備	機械警備作動時対応他	京浜警備保障(株)	通年	通年	
AED設置	AED設置及び消耗品交換	京浜警備保障(株)	通年	通年	
自家用電気工作物の 保安管理	電気設備の点検	(一財)関東電気保安協会	12	通年	
放送設備点検	放送設備の清掃・点検	(株)エムテック・メディア・ジャパン	1	随時	

(事業計画書様式7)  
収支予算書(指定管理料のみ)

(単位:千円)

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	17,400					
利用料金収入	14,000					
自主事業収入	2,895					
雑入						
その他雑入						
収入合計	34,295					

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
支出の部						
人件費	22,260					
給与・賃金	22,260					
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	1,700					
旅費						
消耗品費	1,464					
会議賄い費						
印刷製本費						
使用料及び賃借料	118					
(横浜市への支払い分)	2					
(その他)	116					
備品購入費						
図書購入費						
施設責任賠償保険	42					
職員等研修費						
振込手数料	5					
リース料	71					
手数料						
地域協力費						
自主事業費	1,120					
管理費総合計	25,080					
光熱水費合計	3,486					
光熱水費(電気)	1,987					
光熱水費(ガス)	35					
光熱水費(水道)	1,464					
光熱水費(下水道)						
清掃費	500					
修繕費	1,000					
機械警備費	149					機械警備委託 149
施設保全費	681					
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	681					植栽管理等委託 681
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)	3,172					通信費、交際費ほか
支出合計	34,068					
差引	227					

(参考)指定管理料外の経費

設置管理許可収入合計	9,594					駐車場収入、自動販売機収入
設置管理許可支出合計	8,152					駐車場支出、自動販売機支出
差引	1,442					