

(事業報告書様式7)

苦情対応報告(平成30年度11~3月)

	年月日	内容及び苦情者	対応結果
1	2018年12月25日	分区園出入口の鍵が閉まらなくなった。	すぐに現場へ向かい、ダイヤルキーを確認。番号が変更されていたため、番号を再設定した。
2	2018年12月26日	分区園出入口の鍵が開かなくなった。	すぐに現場へ向かい、ダイヤルキーを確認。番号が変更されていたため、番号を再設定した。
3	2019年3月7日	昨年6月7日に次回抽選予定をホームページから問い合わせたところ、職員が返信を忘れ、来年度の抽選が終わってしまった。	3月12日に、お客様のご自宅へ伺い謝罪し、これまでの状況と今後の方策について説明し、ご理解いただいた。

事故対応報告(平成30年度11~3月)

- ・特になし

(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

地域交流拡大を目指した。

- ・いも煮会開催

協働農園で収穫したサトイモなどを利用し、100人分の「いも煮」を調理、地域町内会の方々に参加してもらい、地元住民と親睦を図った。

- ・分区園利用者の方々に協力していただき、車、バイクでの来園を禁止し、地元の皆様に迷惑を掛けない様、分区園運営を図った。

(事業報告書様式9)

収支予算書 (指定管理料のみ)

東寺尾1丁目ふれあい公園

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	1753		1753	1753	0	
利用料金収入	0		0	0	0	
自主事業収入	0		0	0	0	
雑入	0		0	0	0	
その他雑入	0		0	0	0	
収入合計	1753		1753	1753	0	

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	325		325	325	0	
給与・賃金	325		325	325	0	
社会保険料	0		0	0	0	
通勤手当	0		0	0	0	
健康診断費	0		0	0	0	
勤労者福祉共済掛金	0		0	0	0	
退職給付引当金繰入額	0		0	0	0	
事務費	95		0	0	0	
旅費	0		0	0	0	
消耗品費	0		0	0	0	
会議賄い費	0		0	0	0	
印刷製本費	0		0	0	0	
使用料及び賃借料	27		27	27	0	
(横浜市への支払い分)	0		0	0	0	
(その他)	27		27	27	0	
備品購入費	0		0	0	0	
図書購入費	0		0	0	0	
施設責任賠償保険	0		0	0	0	
職員等研修費	0		0	0	0	
振込手数料	0		0	0	0	
リース料	68		68	68	0	
手数料	0		0	0	0	
地域協力費	0		0	0	0	
自主事業費	0		0	0	0	
管理費総合計						
光熱水費合計	0		0	0	0	
光熱水費 (電気)	0		0	0	0	
光熱水費 (ガス)	0		0	0	0	
光熱水費 (水道)	0		0	0	0	
光熱水費 (下水道)	0		0	0	0	
清掃費	164		164	164	0	32.8 千円 × 5ヶ月
修繕費	0	864	864	864	0	電気錠設置工 事
機械警備費	0		0	0	0	
施設保全費	0		0	0	0	
空調衛生設備保守	0		0	0	0	
消防設備保守	0		0	0	0	
電気設備保守	0		0	0	0	
害虫駆除清掃保守	0		0	0	0	
その他保全費・園地管理費	0		0	0	0	
共益費 (合築等の場合)	0		0	0	0	
公租公課	0		0	0	0	
公租公課 (事業所税)	0		0	0	0	
公租公課 (消費税)	0		0	0	0	
公租公課 (印紙税)	0		0	0	0	
その他公租公課	0		0	0	0	

事務経費	941		941	941	0	
事務経費（本部分）	941		941	941	0	本社経費分
事務経費（当該施設分）	0		0	0	0	
その他経費（当該公園分）	6		6	6	0	
支出合計	1531	864	2395	2395	0	
差引					-642	

（参考）指定管理料外の経費

設置管理許可収入合計			0			
設置管理許可支出合計			0			
差引						

（事業報告書様式 10）

運営目標・実績報告

目標設定 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）	農地の公益的 機能の保全と 市民の農体験 の機会を増や し、市民活動 等の地域のコ ミュニティに 配慮した公園 を目指しま す。	分区園利用者 54 区 画分、1 年更新の 2 年利用期間で、昨年 も利用者の全員が更 新した。次年度は応 募者増加。 目標：80 名 前年度から、25%増 平成 28 年度実績： 67 名	84 名	4 名	引き続き利用者の方 の声を聞き、改善に 努めていく。
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）	公園特性、地 域特性を理解 し、イベント の開催等を行 い、「公園に 彩りと賑わ い、地域のコ ミュニケー ション活性 を」目指しま す。	協働農園で収穫した 根菜類を活用した 「いも煮」、「大学い も」を来園者に無料 試食していただく、 いも煮を開催。 参加者増加。 目標：120 名 前年度から、20%増 平成 29 年度実績： 100 名/年	130 名	10 名増	引き続き公園を食育 情操教育の場として 活用するサービスに 取り組む。

業務運営 3 (人員配置、緊急時対応計画、防犯防災、災害対応)	普通救命講習	6名	6名	達成	継続的に実施する。
	上級救命講習の資格取得および保持	1名	2名		
	防災訓練実施	1回/年	1回/年	達成	継続的に実施する。
人材育成 研修実施効果等	接遇・接客マナー研修	1回/年	1回/年	達成	継続的に実施する。
	情報セキュリティ研修	1回/年	1回/年	達成	継続的に実施する。
維持管理 1 (施設の保守管理、補修計画)	これまでの管理経験や市の維持保全の手引き及び横浜市公園施設点検マニュアルを基に年間計画を策定し、各園地の特性に合わせた維持管理の実施。	年間計画表の通り	計画通り	計画通り	継続的に実施する。
維持管理 2 (清掃、園地維持管理、災害対応)	チェックシート、マニュアル等を基に日常的に巡視を行い美観及び快適性を確保し、災害時は状況に応じ適切な対応を行う	日常巡視 2回/週	2回/週	達成	継続的に実施し、定期的にチェックシート及びマニュアルの見直しを行い、実際の管理に則ったものとしてメンテナンスします。

収支 修繕等、収入、 支出)	提案時の収支 計画に基づ き、予算執行 を実施	収支計画誤差 3%以 内	収支はほ ぼ計画通 り	計画通り	最低賃金の増加で労 務費が増加
経費節減策	業務繁忙期間 時のフレキシ ビリティな対 応による発生 労務費の削減	経費計画達成	ほぼ計画 通り	達成	継続的に実施する。

(事業報告書様式 11)

自主事業実施報告(平成 30 年度 11~3 月分)

	事業名	目的・内容	実施時期・回数・収支状況・ 実施結果考察
1	協働農園	地元町内会のボランティアによる協働 農園植栽管理	毎週土曜日、22 回、無料、 来年度も継続的に実施
2	ちびっこ農園サツマ イモ掘り	地域の保育園園児が育てたサツマイモ の収穫。	11 月、1 回、無料、好評のため 来年度も継続的に実施
3	いも煮会	協働農園で収穫した根菜類を活用した 「いも煮」、「大学いも」を来園者に無 料試食していただく。	12 月、1 回、無料、好評のため 来年度も継続的に実施

(事業報告書様式 12)

口頭での意見徴収方式

実施場所：東寺尾一丁目ふれあい公園

実施者：東寺尾一丁目ふれあい公園管理事務所

対象者：公園、分区園利用者

目的：より快適に公園を利用していただくため、利用者との意見交換を行う

主な感想・意見・要望についての対応

- ・自販機を設置して欲しい。
市と協議して検討したい。
- ・収穫祭とても楽しかった。
公園を食育の場として引き続き実施していく。
- ・犬の糞をなんとかしてほしい。
ポスター掲示、声かけ等の啓蒙活動を引き続き実施していく。
- ・農園の栽培のやり方を詳しく知りたい。
年2回土づくり、野菜づくりの講習会を行っている。
次年度より、講習会の他に、月2回定期的に菜園コンシェルジュの巡回を行う予定。

(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	2/6～2/19	接遇教室(スタッフ教育)	電話対応や接遇について
2	3/18	個人情報保護に関する研修	個人情報管理の徹底確認