

(事業計画様式1)

1 公園概要

公園名	都田公園
所在地	都筑区二の丸14
公園面積	36,687㎡
公園種別	地区公園
主な施設	庭球場 5面(砂入り人工芝)、運動広場 1面(野球・サッカー兼用)、レストハウス、多目的広場、駐車場
特徴	<ul style="list-style-type: none"> 水道局の敷地内の地上部の一部に庭球場、運動広場(野球・サッカー兼用)多目的広場が整備されフェンスで仕切られた形状となっている。その為、安全衛生上、夜間閉鎖、ペット入園の禁止等の様々な制約がある。 水道局側のフェンスには赤外線によるセキュリティーシステムが装備されている。 植栽構成も貯水槽上の盛り土地盤である為、土層厚の制約から低木中心となっており、高木は貯水槽のない敷地外周に僅かにある。 公園として、制約が多い中でも、季節感を演出するために、花壇やプランターによる植栽を行っている。
開園日	1983年(昭和58年)8月5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
1	代表企業 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1956-1
3	株式会社 田沢園	横浜市南区六ツ川4-1234
4	株式会社 三光ビルサービス	横浜市中区本町1-3 綜通横浜ビル

- ・ 指定管理期間
- ・ 平成 31年 4月 1日～ 令和 6年 3月 31日
- ・ 現指定管理者管理運営開始日
- ・ 平成 18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	長坂谷・玄海田	今川	岡野
金井	小雀・東俣野中央	谷本		

(事業計画書様式2)

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り組み、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り組みます。

- 自然との共生を念頭においた「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、都田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り組みます。

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、指定管理業務に取り組みできました。

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」との絆を更に深め、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 公園の個別テーマに沿った活動に協力していただけるボランティアの方や、園内の巡視などに参加してもらえる方など、管理の一部に関わりながら利用者目線で公園管理に関するご意見をいただく方たちのこと。

■ 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、公園の健全な姿として、利用者、地域、生き物たち、横浜市、指定管理者といった五大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)と名付け公園で起きる様々な課題に対して、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」という物差しを胸に、誠実に向き合っていきます。



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ことで、二酸化炭素の吸収、大気の浄化、ヒートアイランド現象の緩和を促し、都市環境の改善に寄与します。

● 利用者サービス向上に向けた施設管理の取組

来園者が安全快適に施設を利用できるように、施設の清掃など、日常管理の充実を図るとともに、公園パンフレットのほか、公園広報誌やホームページなどを活用し、広報や公園の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。

(事業計画書様式2)

3 運營業務の実施方針

■ 公園の「個性」を強調し、魅力の向上

都田公園は、イベントをやるにも資源が少なく、利用者もスポーツ施設の利用者が大半を占める為、スポーツ施設を利用する企画は成立しますが、それ以外の環境や自然を感じてもらいイベントは成立しにくい、極端に少規模になってしまうのが現状です。しかし公園の周囲の環境は、緑地が多く、都筑区でも「緑と水の散歩道」に指定されているほどです。ないなら借りて一緒に魅力を高めていこうという思いから「地域と一体感がある」公園という「個性」(魅力)をのびします。

■ 地域住民がくつろぎ、楽しめる、健康増進の場づくり

都田公園は水道局配水池の上部を占有した公園で、庭球場をはじめとするスポーツ施設を中心とした地域のスポーツ拠点公園としての役割を持っています。

管理運営にあたっては配水池の衛生面への配慮などを踏まえた上で、気軽に利用できるスポーツメニューの提供などによる利用促進を図り、地域住民が憩い、楽しめる健康増進の場づくりに努めます。

■ 地域と連携した公園の安全確保

公園の管理運営では、公園の役割機能を発揮させて利用促進し、地域住民相互の交流やつながりを醸成する場をつくりだすことが求められています。当団体では、地域の人達が公園の管理運営に関わることのできる仕組みとして「オアシスの会」を設置して、地域住民と共に公園周辺の見回りや利用者の車両誘導に取り組み、成果を上げてきました。

新型コロナウイルス感染症の感染防止策として大人数での会議などは困難ではありますが、感染拡大状況を踏まえたうえで可能であれば「オアシスの会」の開催を引き続き図っていきます。また、多目的広場については地域組織である「管理運営委員会」が運営管理を行っており、運営委員会と連携した施設内の巡視などにより公園の一体的な利用、活性を図ります。

■ 環境に配慮した質の高いスポーツ施設の環境維持とサービスの提供

本公園は庭球場、運動広場などのスポーツ施設を主体とした公園で都筑区で数少ない「スポーツができる公園」として位置づけられています。市民の健康増進の視点からも重要な位置づけとなっている本公園のスポーツ施設をより良い状態で利用し、サービスを受けられるように、これまで本公園の指定管理業務で培った経験とノウハウを活かし、適切な維持管理に努めます。

■ 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、人間だけではありません。自然環境が減っている昨今、生き物たち(植物含む)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。

■ 園路健全化の取組

公園の植栽帯はなんらかの理由で低木などがなくなっている場所があります。ツツジ系の低木については挿し木などで苗木を育成中で、育成を続けながら大きく育成した苗木があれば、枯損箇所への補植を行い元々の植栽帯を復活させていきます。

■ 利用者と連携した安全確保の公園管理

個別テーマに沿った活動に協力していただけるボランティアの方や、日常巡視に参加していただける利用者の方など、利用者の方から様々な意見をいただいて管理に反映していく「公園モニター」を導入しています。安全や管理計画について、一方的に押しつけるのではなく、広く利用者の意見を聞きながら柔軟にニーズや利用者目線の問題点に配慮して、管理計画を策定します。

■ 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、向上に役立っています。

■ 新型コロナウイルス対応について

新型コロナウイルスの感染を防ぐため、園内ではマスク着用の推奨やレストハウスの換気徹底による3密の回避を行うとともに、必要に応じて利用者への声掛けなどを行い感染拡大防止に努めます。

(事業計画書様式2)

4 人員・組織体制

■ 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、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、公園事務所でも、全公園事務所職員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。

■ 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都田公園の管理運営を進めます。

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います。

令和3年度 人員配置表(都田公園)

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 ~ 5 名
作業職員	日常的な公園管理業務	
受付職員	有料施設の受付、問合せ等の対応	1 名

基本体制として通常4名を配置します

公園管理責任者の休業日及び繁忙期は3~7名の配置を行います。

公園管理本部

原則1名以上の本部職員が出勤している状態を359日(年末年始を除く)確保します。

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。
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

■ 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。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。

■ 市民サービス向上取り組みの考え方

都田公園は、イベントを開催するにも資源が少なく、利用者もスポーツ施設利用者が大半を占める為、スポーツ施設を利用する企画は成立しますが、それ以外の環境や自然を感じてもらいイベントは成立しにくい、極端に小規模になってしまうのが現状です。しかし、公園の周囲の環境は、緑が多く、都筑区でも「緑と水の散歩道」に指定されているほどです。そこで、そういった立地条件を利用して(無いなら借りる)一緒に魅力を高めていこうと考えています。

■ 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提案いたします。

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。

■ 指定管理者が課題に感じている公園運営改善策

都田公園では公園外の路上駐車が多く見受けられるため、受付の際の口頭注意やポスターの掲示を行い、注意喚起を行ってきました。また、混雑が予想される日は誘導員を配置することで周辺道路の混雑を緩和しています。これらの取組を継続し、苦情等の抑制に努めます。

また、都田公園は有料施設の利用者以外の利用が極端に少ないため、イベント等を通じて有料施設のスポーツ利用以外の利用の活性化に努めていきます。

■ 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。



■ 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、新型コロナウイルス感染症の状況に応じてにはなりますが、地域関係機関と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としての「オアシスの会」の実施などを検討していきます。

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。日常的には受付窓口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、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。

(事業計画様式3)

1 公園の維持管理業務の全体的な考え方

都田公園は運動施設の少ない地域において、庭球場や運動広場を有する公園として市民の皆様にご多くの利用をいただいています。大きな特徴として水道局の配水池上の整備された公園であるため、農薬や肥料の使用禁止など、利用・管理上の注意点が多くみられる公園です。

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「都田公園特記仕様書」、「維持管理基本水準書」をふまえた上で、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

■ 巡視・点検の徹底による安全確保

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・危険表示対応を行います。

■ 安全・快適で美しい利用環境の創造

公園は様々な年代・性別の利用者が訪れる場所であるため、いつでも快適に利用できるように日常清掃や状況に応じた臨時清掃を行います。

■ 軽微な段階での修繕による長寿命化

施設の修繕時には、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ます。

3 園地管理について

「維持管理基本水準書」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)を定め、公共施設としてふさわしい美観と安全に留意した植栽管理を行います。

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手法や注意点、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、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。清潔に気持ちよく利用して戴けるよう、「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まいります。

(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。

■ 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	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、自治会等との防災訓練を実施して、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。川和高校・都田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」、「都筑区防災計画」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。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「救命勉強会イベント」を行います。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。

(事業計画書様式4)

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。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っています。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を提供行います。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川和東小学校から「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、弱者である児童の事件・事故の防止につなげます。

また、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をし、対応・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

ゴミの不法投棄や路上駐車といった不法行為や、園地の独占使用といった制限行為というように、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、以下のように取り組みます。

● 路上駐車を無くすため、巡視を強化

路上駐車を無くすため、巡視を強化するとともに、必要に応じてマナー放送やチラシの配布を行なっています。

● 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。

● イタズラやゴミの散乱

専門家や地域との協働により、イベント、ボランティア活動などを企画し、公園に対する愛着を持ってもらうことでマナーの向上につなげます。

● 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。

(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っています。研修を受けた職員には「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に、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。

・車椅子などで来園時、車止めなど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、当団体の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。	・それぞれの利害関係者に応じた取組を2つ以上行う。 ・公園の特徴をさらに引き出す為に、公園管理運営の指針として、公園の特徴を踏まえて設定したテーマに沿った事業を実施する。	・市民の森など、地域の活動と連携して都田公園だけでは難しい活動を充実させる。 ・利用者からのニーズを随時収集し、管理運営に反映させる。
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、利用しやすさ向上)	・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。 ・イベント等を行うことで、スポーツ施設の利用者以外の利用者を増やす。	・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組を1つ以上行い、利用者満足度の向上を行う。	・運動広場の開放に関して寄せられた要望を踏まえ、時間帯や日程をニーズに合わせて変えることで、利用者増を目指す。 ・庭球場の早朝利用など、スポーツ関係の取り組みを実施して満足度の向上を目指す。
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研修と、実際の対応訓練を年1回行う。	・非常時の対応をより迅速に行えるように、実際に避難経路や誘導方法などの対応訓練を行う。 ・近隣地域防災拠点などだけでなく、広域避難場所として各所からの移動経路等や対応方法について検討・周知する。
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い、年間で計12回以上研修を行う。 ・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、他団体の取組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随時行い、研修時に活用する。 ・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。 ・看板の表示や施設の塗装の劣化に関する修繕を2箇所以上実施する。	・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。 ・軽度の発錆や案内板の劣化が確認されているため、優先順位が高いものから修繕を検討・実施。

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 2 (清掃、園地維持管理、災害 対応)	<ul style="list-style-type: none"> ・近年の台風被害に備えた高木の維持管理を行う。 ・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、利用者及び作業者の安全を守る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・台風による倒木被害等を考慮し、10m以上に大型化した樹木の剪定を行う。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に行った駐車場周辺の15m以上のクヌギの剪定を今年度も行い、公園全体の大型樹木の剪定を完了させる。
収支 (修繕等、収入、支出)	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・購入時期が古く、修繕回数や費用が多い備品は、破棄や新品との入替を提案・実施する。 ・修繕などはなるべく公園職員で対応し、費用の削減を行う。 ・庭球場早朝利用について7割以上の利用率を目指し、収入を増加させる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・高木剪定については、費用の削減のため公園職員および本部職員で対応予定。 ・庭球場の早朝利用や物品販売など、収入の増加ができるような取組を増やす。
経費削減策	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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・見直しを行うとともに、3カ月に1度フィルター等の清掃を行い、稼働効率を維持する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・近隣住民の雇用により交通費を節減する。

(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)

事業名	内容(募集人数・一人当たりの参加費)	新規	実施時期	回数
自然観察会	園内から緑道を経由して周辺緑地を歩き、植物を中心に観察する。		春・秋	2
昆虫観察会	園内の昆虫を捕獲し、多く見られるバッタをモデルに体の構造などを紹介する。		夏	1
野鳥観察会	双眼鏡の使い方や見分けのポイントなどを紹介しながら、周辺で見られる野鳥を観察する。		冬	1
七夕祭り	短冊に願い事を書いてもらい、竹に飾り付け園内に展示する。		6月～7月	1
運動広場一般開放	平日の運動広場を子供の遊び場として月2回無料で開放する。 また、GW中と、10月の土曜もしくは日曜に関しては、別途遊び場として1日開放する。		通年	24回
鯉のぼり掲揚	園内に鯉のぼりを掲揚する。		5月	1
プランター植付け	近隣の保育園などにプランターの植え付けに協力していただき、公園内の景観を向上させる。		春～秋	1
緑のカーテン	ツル性植物等で緑のカーテンを設置し、蓄熱を抑えエネルギー削減に努める。		夏季	—
熱中症対策	熱中症対策として、ミストシャワーの設置などを行う。		夏季	1
市民の森との協働	周辺の市民の森での活動に参加しながら、竹の間伐材をいただいて竹ぼっくり作りを行うなど、地域の活動に協力しながら借資源を行う。	○	10～2月	—
オアシスの会	地域住民参加の場として連絡、情報の共有を行う。(新型コロナウイルスの感染状況によって開催を検討)		下半期	1
緑道側にマナー広告の表示	公園、緑道を利用する上で双方に適用できるようなマナー広告をフェンスに掲示する。		通年	—
樹名板の設置	園内の樹木に樹名板の新規設置、更新を行う。		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や緑地帯の正常な状態維持に努める。		通年	—
よいとこマップ作成更新	利用者から見た良い所、好きな場所を独自に調査し「良いとこマップ」にして紹介する。(ジョギングマップ内に記載)		通年	—
ジョギングマップ作成	公園周辺の見どころや施設を交えたジョギングコースを作り、掲示する。		通年	—
ハザードマップの作成・更新	園内の危険が予測される場所を調査し、随時改訂を行いレストハウス内や事務所に掲示する。		通年	—
公園のステキ化	季節に応じた飾り付けなどをレストハウスなどに行い、公園の「ステキ化」を行う。		通年	—
地域イベントへの場所(協賛)提供	地域の運動会や防災訓練への協力を行う。		通年	—
公園モニターの募集	利用者の方にイベント実施や企画などの公園活動に協力していただき、利用者目線からの意見をいただく。		通年	—
公園マナー啓発ポスターの設置	ごみの持ち帰りについての注意喚起看板を近隣の小学児童に作成していただき掲示する。		通年	—

(事業計画書様式5)

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・一人当たりの参加費)	新規	実施時期	回数
合同パトロール	多目的運動広場の管理運営委員会と合同で園内のパトロールを行う。その他地域自治会等のパトロールがあれば随時参加する。		通年	—
アンケートや意見箱の設置	イベント時にアンケートや公園全体のアンケートをとり利用者ニーズの把握に努め、利用者の方とのコミュニケーションのツールとして活用する。		通年	—
子供110番の家への指定	川和東小学校等近隣小学校に指定をしてもらえるように調整を行う。		通年	—
交通誘導員の配置	入庫待ちや路上駐車等により近隣に迷惑がかからないよう車両誘導員を配置する。		通年	—
オリジナルキャラクターの活用	各種広報ツールに公式キャラクター「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する。		通年	—
ハーブの栽培	公園や一般家庭で育てられるようなハーブを栽培し、活用方法の紹介を行うことで日常生活に役立ててもらう。		通年	—
機関紙発行	当団体独自の機関紙「オアシス新聞」を発行し園内に掲示する。		通年	4

事業名	内容(募集人数・一人当たりの参加費)	新規	実施時期	回数	自主事業予算額	
					総経費	収入
はまっ子ユーキ販売	はまっ子ユーキを販売する。1袋300円。		通年	-	12,000	12,000
庭球場早朝利用	庭球場の早朝利用枠を開放し利用していただく。1,100円×4面×5日		7~8月	5	15,000	22,000
サッカー教室	スポーツ振興、施設活性化向上を目的に教室を開催。収入は施設使用料として。		通年	48	50,000	124,800
テニス教室	スポーツ振興、施設活性化向上を目的に教室を開催。収入は施設使用料として。		通年	48	50,000	400,000
フィットネス教室	大人対象のフィットネス教室を開催し、健康増進を図る。募集10名 500円/人		秋	1	10,000	5,000
寄せ植え教室	迎春の寄せ植えなどの教室を行う。募集10名 1,500円/人		12月	1	25,000	15,000
グランドゴルフ大会	参加者を募集してグランドゴルフの大会を開き、地域の方々の交流の場にする。募集30名 500円/人	○	下半期	1	100,000	15,000

(事業計画書様式6)

業務の第三者委託一覧

業務	業務内容	委託会社	年回数	実施月	契約方式
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	随意契約
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	随意契約
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	随意契約
AED設置	AED設置及び消耗品交換	京浜警備保障(株)	通年	通年	随意契約
放送設備点検	放送設備点検の実施	(株)エムテック・メディア・ジャパン	1	随時	随意契約

(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	12,760					
利用料金収入	12,000					
自主事業収入	800					
雑入						
その他雑入						
収入合計	25,560					

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	20,503					
給与・賃金	20,103					
社会保険料						
通勤手当	400					
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	847					
旅費						
消耗品費	170					
会議賄い費						
印刷製本費	50					
使用料及び賃借料	197					
(横浜市への支払い分)	124					
(その他)	73					AED設置委託 73
備品購入費						
図書購入費						
施設責任賠償保険	50					
職員等研修費						
振込手数料	5					
リース料	375					
手数料						
地域協力費						
自主事業費	230					
管理費総合計	21,580					
光熱水費合計	1,870					
光熱水費(電気)	970					
光熱水費(ガス)	160					
光熱水費(水道)	390					
光熱水費(下水道)	350					
清掃費	360					
修繕費	700					
機械警備費	151					機械警備委託 151
施設保全費	412					
空調衛生設備保守						
消防設備保守						
電気設備保守	50					放送設備点検委託 50
害虫駆除清掃保守						
その他保全費・園地管理費	362					植栽管理等委託 340、夜間巡回 20
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	240					
事務経費(本部分)	10					
事務経費(当該施設分)	230					
その他経費(当該公園分)	250					
支出合計	25,543					
差引	17					
(参考)指定管理料外の経費						
設置管理許可収入合計	10,280					駐車場収入、自動販売機収入
設置管理許可支出合計	8,970					駐車場支出、自動販売機支出
差引	1,310					