

指定管理者管理運営実施状況表

公園：相模湖公園

区分	提案項目	事業計画書の内容 提案の具体化方策 (事業計画に記載されている内容を 簡潔にまとめて記入)	実施計画						平成25年度の実施状況	今後の取り組み予定	備考
			H21	H22	H23	H24	H25	H26			
1 施設の設置目的を踏まえた総合的な管理運営方針											補足資料
	地域と共存し、観光客も訪れる魅力のある公園	利用者や市民団体との情報交換を計りながら魅力ある公園を目指し、園内活性化を進め多くの県民に親しまれる公園とするよう維持管理に努める。	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	地域イベントの施設提供、来客者が相模湖公園を起点に地域散策など近県及び県民に親しまれるよう公園内施設の提供。	継続実施予定	
	地域（地元）関係者を巻き込んだ魅力と活力公園	公園施設や設備について	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	高木の枝打ち、ベンチの増設を図り来客者が休める場所を提供。	継続実施予定	
		利用者の平等な利用の確保	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	常設アンケート項目の見直しを行い4月より新常設アンケート開始。年2回のお客様満足調査、観光客入込調査アンケートを2回実施。	継続実施予定	
		利用者や地域住民等に配慮した管理運営	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	公園と商業施設、地域住民が共存共栄の立場に立つて管理運営を行う。相模湖湖畔地域観光振興計画検討会実施。	継続実施予定	
		環境に配慮した管理運営	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	湖の環境確保と水辺の清掃や巡視を徹底し、湖面へのゴミに飛散防止農薬や薬剤を使用しない植物管理。	継続実施予定	
		湖の環境確保と水辺の清掃や巡視を徹底し、湖面へのゴミに飛散防止農薬や薬剤を使用しない植物管理	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	県の環境方針を踏まえた管理運営業務の推進	継続実施予定	
		省エネルギー対策として雨天時の噴水停止や導入等を行なう	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	省エネルギー対策として噴水停止地下駐車場の節電や節水行なった。	継続実施予定	
2 本公園における特性と課題を踏まえた維持管理											補足資料
	地域と連携による維持管理	湖畔地域一体の清掃活動の実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	湖畔沿いの美しい景観を維持するために、観光協会会員のみならず、地域自治会などと地域ぐるみ清掃活動	継続実施予定	
	湖畔環境を活かした利用者促進を図る維持管理	湖畔公園としての美しい景観づくりに配慮した植物の育成管理	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	四季の変化を織りなす樹木は刈り込み時期樹木特性等に配慮した適正な維持管理。	継続実施予定	
	安全で快適な公園利用のための維持管理	施設工作物の適正な維持管理	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	園内警備業務やベンチ点検業務等と清掃を週一実施した。また手摺、照明器具建物構造物ペンキ塗装の修繕	継続実施予定	
3 執行体制											補足資料
	本部と現地の役割分担	相模湖観光協会に観光協会事務局長を置き公園には園長を置く	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	総括責任者に観光協会会長が総括責任者の補佐として観光協会事務局長があたり現地責任者として園長があたります。	継続実施予定	
	現地の職員配置計画	園長以下駐車場班、公園班の職員を配置	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	園長は公園の管理運営及び安全責任者として業務にあたり、緊急時における現地での責任者として対応します。	継続実施予定	
	業務の一部委託	事業計画書の「委託業務一覧表」に基づき、スタッフの安全面や効果性、効率性の観点から一部業務の外部委託を実施。	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	植物管理、施設管理、清掃管理を外部委託により実施します。	継続実施予定	
4 緊急時の体制											補足資料
	事故や災害発生時などの緊急時の体制及び初期対応	事件、事故発生の場合	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	速やかに、状況に応じた対応を行った。	今後も臨機応変な対応ができるよう備えていく。	
		大雨、暴風、落雷、大雪等による災害発生が予測される場合	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	警報発生時は指針に基づいた体制をとった。	今後も気象災害に備えたスタッフ体制、連絡体制を今後も維持していく。	
		大雨、暴風、落雷、大雪等による災害が発生した場合	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	平成24年度は、園内において大雨、暴風、落雷、大雪等による災害発生はなかった。	今後も気象災害に備えたスタッフ体制、連絡体制を今後も維持していく。	
		大地震が発生した場合	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	本公園が位置する地域において震度4以上の大地震の発生はなかった。	大地震に備えたスタッフ体制、連絡体制を今後も維持していく。	
	災害に対する事前の対応	朝礼やミーティングを通じて日常より情報の共有、意識の統一	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	毎朝の朝礼や、月1回のスタッフ全員のミーティングを通じて情報の共有、全員の意識統一を図った。	日常のスタッフ間の情報伝達を円滑に行い、災害時に備えた意識統一を進めていく。	
		防災設備の定期稼働点検	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	1回/年の詳細点検を行った。	継続実施予定	
	災害時の避難誘導、利用制限等も考慮した連絡方法	災害発生時には、現場責任者である園長指揮のもと、公園利用者の指揮誘導に努めます。	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画予定	園長は災害発生の第一報を、総括責任者及び津久井治水センターに報告し指示を受けるとともに、詳細を把握し、第二報として報告します。	継続実施予定	

指定管理者管理運営実施状況表

公園：相模湖公園

区分	提案項目	事業計画書の内容 提案の具体化方策 (事業計画に記載されている内容を 簡潔にまとめて記入)	実施計画						平成25年度の実施状況	今後の取り組み予定	備考
			H21	H22	H23	H24	H25	H26			
5	人材の育成計画										補足資料
公園の管理運営に携わる職員の資質向上についての具体的な計画	接遇研修の実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	毎日の朝礼（もしくは昼礼）により、公園行事等利用確認、作業の安全確認、伝達事項等、園内情報の共有を行うとともに、挨拶唱和を実施し気持ちの良い接遇の日常化を目指した。	今後も継続して朝礼を実施し、気持ちの良い接遇対応の徹底を図るとともに、利用者への対応で提案している。		
	事務処理研修の実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	確実に迅速な事務処理を実施するため、園長と職員により事務処理研修を行った。	業務の効率化及び事故防止の観点から、今後も定期的に実施する。		
	安全管理研修の実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	個人情報取扱いについては、資料配布等により周知を図った。	説明会や勉強会を実施し、個人情報の取扱いについての意識の情勢を図る。		
		計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	緊急時対応研修として、発災時の的確な対応を行うための訓練を、地元消防署の協力により実施した。	発災時の的確な行動の担保及び、二次災害等防止のための訓練を実施する。		
	植物管理研修の実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	公園管理の景観を良くする為植木職人を招き技術指導を実施した。	公園全体のより良い景観づくりを目指し、職員研修を実施する。		
		計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	魅力的な花景観の創出を目標とし、効率的で省力化を目指した花壇管理の研修会を実施した。	魅力ある公園景観の創出を目標に今後も実施する。		
		計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	植木職人の植物剪定場講習を受けた。また、桜の管理方法を学んだ。	今後もこのような提案には積極的に応じたい。		
	ネット研修の実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	園長が主体となり、所属職員の意識改革及び業務確認、ならびに安全確認、進捗状況の確認を目的としたミーティング（全体会議）を月例で実施した。	今後も、所属職員に公園管理運営方針と実施方法等を浸透させ、提案事項の確実実施を目指す。		
		新規実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	必要に応じ実施	園長主体で、職員の意識レベル向上と情報の共有、事業確認、安全確認を行った。	今後も、必要に応じその時々に応じたプログラムで、職員の意識レベルの向上と情報の共有化を図る。		
	6	公園の安全管理									補足資料
園内施設全般の安全管理方策	各種施設点検の実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	法定点検、定期点検等は当初予定に基づき適切に行った。それ以外の施設も適宜点検を行った。	継続実施予定		
	各種マニュアルの活用と整備	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	園内の詳細ルール、スタッフ取り決め等の整備を適宜行った。	継続実施予定		
	点検と連動した速やかな施設修繕の実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	点検時に異常のあった施設については迅速に修繕を実施、または土木事務所と調整した。	継続実施予定		
	施設賠償責任保険への加入	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	施設賠償責任保険に加入した。	継続実施予定		
主な施設の安全管理方策	樹林地	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	雪害や強風等で来園者に危険性が生じた樹木や枯れ枝に対しては早急に処置した。	継続実施予定		
	スロープ型園路	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	日常の巡視によるスタッフ点検を行って安全管理に努めた。	継続実施予定		
	上記以外の園路・階段	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	階段の踏面補修等をその都度行った。またスリップ防止のため、降雪後の除雪や落ち葉堆積時の清掃を迅速に行った。	継続実施予定		
	トイレ	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	特に清掃管理を重点的に行い、来園者の安全安心確保および清潔に保つよう努めた。	継続実施予定		
	ベンチ等	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	ささくれ等がないよう安全点検を行い、また利用者が快適に過ごせるよう、巡視時の清掃を行った。	継続実施予定		
施設運営面での完全管理方策	作業スタッフの安全確保	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	指針に基づきスタッフの安全確保に努めた。また、作業スタッフ全員を対象に安全大会を行い危険予知活動を毎日の業務とした。	継続実施予定		
	利用者に対する安全確保	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	毎日の巡視や警戒警報発令時の緊急巡視等で常に利用者の安全確保に努めた。	継続実施予定		
防犯対策の実施	昼間の防犯対策： 利用者との連絡体制の確保・維持管理上の配慮・地域との連携・年末年始の防犯体制の確保	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	朝は9時半までに巡視を行い園内安全確保に努めた。昼間は管理事務所内に情報を集約し、有事の際は適宜職員を派遣した。	継続実施予定		
	夜間の防犯体制： 警備業者による園内巡回警備・警備業者への指導、連絡体制の徹底	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	夜間は時期に応じた時間配分や延長等による警備体制を整え防犯に努めた。	継続実施予定		

指定管理者管理運営実施状況表

公園：相模湖公園

区分	提案項目	事業計画書の内容 提案の具体化方策 (事業計画に記載されている内容を 簡潔にまとめて記入)	実施計画						平成25年度の実施状況	今後の取り組み予定	備考
			H21	H22	H23	H24	H25	H26			
7	利用者への対応										補足資料
	苦情処理の対応	苦情・要望のデータベース化と分析。また所管する津久井治水センターへ報告する	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	パソコンソフト「エクセル」でデータ化し、津久井治水センターには報告している。前々年度苦情で対応した、犬の糞放置防止キャンペーンを継続実施	継続実施予定	
		苦情要望対応マニュアルのメンテナンスをおこなう	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	苦情はさまざまで、その都度適宜対応した。苦情対応のスタッフ内での意識共有は会議等で行った。	継続実施予定	
		公園全体で、各公園の事例を共有するシステムの構築	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	苦情の処理は文書データでの作成保管が基本であったが、下半期において「苦情要望のデータ」エクセルで作成し、事務所で管理していく。	継続実施予定	
	利用者ニーズの捉え方、反映の仕方	公園利用ルールの分かりやすい解説、思いやりのある公園管理運営の推進	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	注意看板は対象年齢を低くしてわかりやすく表示。また、アンケートのクイックレスポンス板を設置して意見への対処を利用者にわかりやすくした。	継続実施予定	
		親切丁寧な受付案内の実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	受付解説スタッフの事務机位置等環境を整理。毎日の挨拶唱和を徹底した。また公園管理事務所利用者との対面での解説に努め親切丁寧な受付案内を行った。	継続実施予定	
		外部評価員の指摘事項に対する対応を整理データ化をおこなう	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	指摘事項は自己評価システムに基づきエクセルで管理し、短期・中期・長期に分けて対応している。	継続実施予定	
	災害時の活動について	災害時においては緊急時体制に基づき、正確な避難誘導をおこなう	計画実施	実施予定	実施予定	実施予定	計画実施	実施予定	年1回の災害訓練でスタッフ体制を強化している。	継続実施予定	
		公園内利用制限等を放送、掲示板等で周知する	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	パウチ看板で利用制限を行っているが、設置場所の把握。	継続実施予定	
		県津久井治水センター、市町村などと連携し、園内の状況をホームページ等で提供する	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	津久井治水センターの整備情報や相模湖公園情報をHPで公開し利用者に情報提供。	継続実施予定	
	接客対応等	園長による接客研修の実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	園長による接客研修を実施した。	継続実施予定	
8	利用促進方策										補足資料
	広報活動	公園HP, 観光協会HPとの連携で実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	継続してHP運用している。	継続実施予定	
	さくら祭	地域自治会調整を実施。	計画実施	計画実施	中止	計画実施	計画実施	実施予定	地域自治会と連絡し実施	継続実施予定	
	やまなみ祭	地域自治会調整を実施。	計画実施	計画実施	中止	計画実施	計画実施	実施予定	地域自治会と連絡し実施	継続実施予定	
	七夕祭り	相模湖地内1幼稚園3保育園調整し実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	計画実施	実施予定	相模湖地内1幼稚園3保育園調整し実施	継続実施予定	
	さがみ湖花火大会	実行委員会、地域自治会調整し実施。	計画実施	計画実施	中止	計画実施	計画実施	実施予定	実行委員会、地域自治会調整し実施。	継続実施予定	
	さがみ湖イルミネーション	実行委員会、地域自治会調整し実施。	計画実施	計画実施	中止	計画実施	計画実施	実施予定	実行委員会、地域自治会調整し実施。	継続実施予定	

※本表と併せて、各項目の実施状況のわかる具体的な資料（写真・作業一覧・新聞切抜きなど）を添付して提出して下さい。