

平成 26 年度 年間事業実施計画書

都市公園名	島見緑地・聖籠緑地
-------	-----------

指定管理者名	グリーン産業株式会社 (指定管理期間 平成 24 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日)
所在地	新潟県新潟市北区島見町山興野字山之辺 2645-1
電話番号	025-255-3202
ファックス番号	025-255-3206

事業実施計画書（目次）

- 1 管理運営方針
- 2 運營業務
 - ・ 利用促進・利便性向上業務
 - ・ 供用日・供用時間及び利用案内業務
 - ・ （有料公園施設の運營業務） ※該当がある場合記載して下さい。
 - ・ 行為許可業務
 - ・ 利用料金の徴収等業務
 - ・ 広報業務
 - ・ 意見聴取業務
 - ・ 地域・住民との連携業務
 - ・ 利用の禁止、制限業務
 - ・ 安全対策・緊急対応業務
- 3 維持管理業務
 - ・ 樹木等植物育成管理業務
 - ・ 一般施設の維持管理業務
 - ・ 清掃業務
 - ・ 巡視・点検業務
- 4 管理業務
 - ・ 事業評価業務
 - ・ 関係機関との連絡調整
- 5 管理体制
 - ・ 職員体制
 - ・ 管理事務所等の管理
- 6 自主事業
 - ・ 物販事業
 - ・ その他事業
- 7 物品の使用等
 - ・ 物品の使用・管理
- 8 その他
 - ・ 記録等の作成及び保管
 - ・ 県内産業振興や雇用への配慮
 - ・ 環境への配慮

1 管理運営方針

【総合的な管理運営方針】

「サポーターズ組織とつくる、協働型コミュニティパーク」

利用者との協働作業・交流促進から協働体（＝コミュニティ）を形成し、共に楽しく過ごしやすい新しい公園をつくっていく。



【具体的目標】

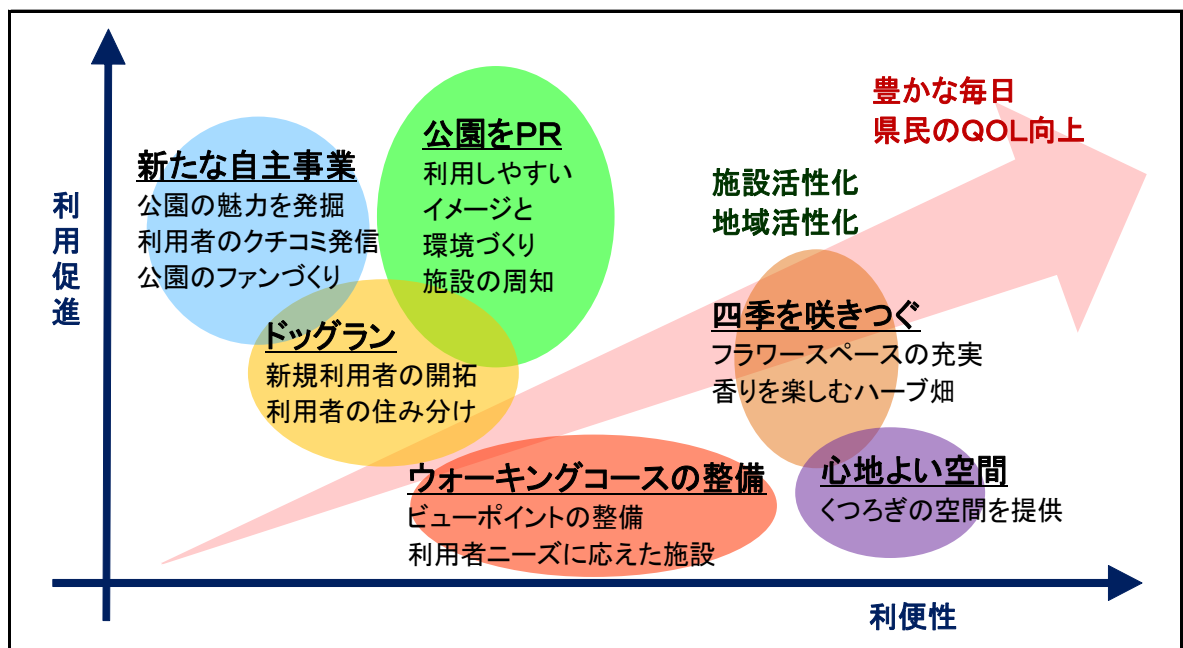
項目	具体的目標
魅力ある自主事業	●多世代が楽しみ、交流しあえる場を提供し、生涯学習や健康増進を目的とした人々の集まる公園づくり
地域との連携	●利用者同士の地域間交流又は、世代間交流を図ることができるふれあいの場をつくる
健全な緑の育成	●地域の自然特性や生息生物に配慮し、人との共生が出来る空間あり、風情や四季を楽しめる管理を行なう

2 運営業務

・利用促進・利便性向上業務

利便性向上のための取り組みから よりよいサービス・施設づくりを行い、相乗効果として利用促進へと繋げ、新規利用者の獲得・リピーターの確保・質の高いサービス提供を目指す。

項目	取り組み	詳細
利用促進	イベント目標開催回数	●各年度 50 回（新規：ガイドウォーキングなど）
	島見聖籠写真展の開催	●公園内で撮影した写真を募集し、フォトコンテストを開催する
	ドッグラン施設の充実	●更なるマナーアップ、ドッグランパトロール隊の募集・運営
	ウォーキングコース整備	●歩きやすい園路の整備、ビューポイントの説明や看板等の拡充
	遊具のレンタル事業/物販	●無料貸出し遊具の充実やテントなどのレンタル、犬用おやつ等の販売
利便性向上	四季を咲きつぐフラワースペース	●四季を通じて途切れることのない、県内を代表する花卉で園内を彩る
	心地よい空間の整備	●ゆっくりと時間を過ごせるよう、日陰の充実、芝地の整備



・ 供用日・供用時間及び利用案内業務

(1) 供用日及び供用時間		
施設	供用日	供用時間
園地	通年	常時開放
管理事務所	通年	8:30～17:15

(2) 利用案内業務	
	詳細
管理事務所 (島見緑地)	職員 1 名以上を常に配置 常駐時間 8:30～17:15 土日祝に聖籠緑地に 1 名以上常駐とし、利用者の便宜を図るとともに、緊急時などの迅速な対応にも努める 時間外や、やむをえず不在とする場合は連絡先を明記し、利用者の便宜を図る

・ 行為許可業務

<p>下記の行為について、県が定める基準に基づき、許可に関わる事務を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●物品を販売し、又は頒布すること ●競技会・集会・展示会その他これらに類する催しのために都市公園の全部又は一部を独占して利用すること ●募金・署名運動その他これらに類する行為をすること ●ロケーション又は業として写真の撮影をすること

・ 利用料金の徴収等業務

新潟県都市公園条例第2条第1項又は第3項の規定による許可を受けた場合、利用料金を下表の通り徴収する。管理事務所を窓口とし、現金で受け取るものとする。

区分		単位	金額
物品を販売し、又は頒布すること		1人につき1日	740円
競技会、集会、展示会その他これらに類する催しをすること		1平方メートルにつき1日	45円
ロケーション又は業として写真の撮影をすること	ロケーション	1件につき1日	16,500円
	写真の撮影	1台につき1日	610円

減免基準について下記の通り条例第2条第1項又は第3項の規定の許可(行為の許可)に基づき行う。

事由	免除額
国、県、市町村その他公共団体が主催又は共催する事業のために使用する場合	全額
県が後援又は賛助する事業のため使用する場合(営利を目的としないものに限る)	
公園の健全な利用を目的とする事業のために使用する場合(営利を目的としないものに限る)	

・ 広報業務

広報業務については、わかりやすく訴求しやすい内容とし、「誰でも利用できる公園」であることの周知に努める。

具体的な方法		
媒体	詳細	
紙媒体	パンフレット	●写真・イラストを活用した、わかりやすく訴求性の高いパンフレット・チラシ・ポスターの作成 ●パンフレットのリニューアル
	イベントチラシ・ポスター	
	配布方法	●園内（管理棟など）へ備え付け ●当社管理他施設への配布 ●連携機関・関係機関への配布 ●地元のタクシー会社と連携し、車内に備え付け
	広報ブース	●公共施設、パーキング、サービスエリアと協議の上、公園パンフや写真パネルを展示する
インターネット	マルチメディアコンテンツ	●イベントなどの取り組みを動画や音声で紹介
	SNS	●facebook、twitterなどの活用
	双方向通信	●サポーターズメンバー間などとの情報連絡・交流のできる仕組みづくり
マスメディア	マスメディア	●大型集客イベントなどでのテレビCM放送、雑誌広告掲載など
	パブリシティ	●報道関係者向けの情報発信を行い、メディアに取り上げてもらう機会を増やす
その他	のぼり旗	●イベント時・ボランティア活動時などに、のぼり旗を立て、アピールを行う
	関係機関との連携	●商工会など関係団体等と連携したPRを行う
	子育て世代へのアピール活動	●公園のメイン利用者層である子育て世代へ訴求する広報サービスを利用し、フリーペーパー、DM、メルマガ配信などを行う

・意見聴取業務

利用者や関係団体の生きた声に耳を傾けると共に、アンケートや利用者傾向を集計分析しながら、多面的な利用者ニーズの把握に努める。

寄せられた意見や要望は改善項目として捉え、設置主旨等と照合し対応可能なものは速やかに対応する。一方判断を要するような場合は新潟県や関係機関と調整・協議させて頂き、可能な限り利用者のニーズに応えられるよう努め、またアンケートやデータ分析で利用者の傾向を理解し、今後の企画運営や施設管理計画に反映する。



項目	具体的方法
県指定アンケート	●県立都市公園アンケート実施要領に基づき実施
ひと言カードでの意見受付	●常時「意見箱」を設置し、利用者からのアンケートととして受け付ける
利用者との直接対話	●積極的に利用者とのコミュニケーションをとり、ご意見を頂きやすい雰囲気づくりを行う ●連絡協議会、利用者懇談会を開催し、意見を聴取する

利用者からの苦情やクレームは、以下のフローにて対応し、また同様の苦情等が発生しないよう管理運営にフィードバックを行う。

項目	具体的方法
①苦情の受付	窓口・職員への直接申し入れ 意見箱、アンケートへの投書 電話・メール等の通信手段 その他
②初期対応と連絡体制	誠意を持って初期対応を行う 総括責任者に直ちに連絡を行う
③現状把握	いつ・どこで・何が問題になっているか、冷静に事実関係・状況を把握する
④迅速な対応	誠意を持って、迅速に原因解決を行う原因解決を行う ミス等の場合は早急に改善する
⑤再発防止	対応の記録を職員で共有し、再発防止とより良いサービス提供に活かす

・地域・住民との連携業務

行政機関・地域企業・地域住民・近隣施設・教育機関等と互いに協力・連携を深めることで、個々の取り組みを地域ぐるみのもものへ拡大・充実し、より豊かな地域づくりへ貢献できるようにする。

項目	具体的方法
葉っぱいサポーターズ 運営の充実化	<ul style="list-style-type: none"> ●花壇整備やイベント企画・運営サポートなどの取り組みを共に行い、利用者ニーズを反映したより楽しい公園づくりを行う
利用者懇談会による連携	<ul style="list-style-type: none"> ●葉っぱいサポーターズ参加者や一般利用者から広くご意見を伺う場を設け、協働した公園づくりに反映させる <p>【昨年度の利用者懇談会の様子】</p>
行政との連携	<ul style="list-style-type: none"> ●新潟県だけでなく、地元警察と連携した巡視の強化や、消防署と連携した防災対応指導をすすめる
地域との連携	<ul style="list-style-type: none"> ●商工会・企業・近隣施設・自治会・教育機関と連携し、公園での取り組みを報告・ご評価頂く場として「地域連絡協議会」を継続して開催 ●大型集客イベントにて出店などのご協力をお願いする <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="641 1227 1015 1505">  <p>【昨年度桜まつりの様子】</p> </div> <div data-bbox="1040 1227 1417 1505">  <p>【昨年度連絡協議会の様子】</p> </div> </div>

・利用の禁止、制限業務

公園の破損や公園で工事を行う場合などには、公園の安全又は公園利用者の危険防止のため区域を定めて、当該区域の利用を禁止又は制限する。

・安全対策・緊急対応業務

様々な緊急事態を想定し未然防止に努め、緊急時には利用者の安全を最優先にした適切な対応を行う。

項目	取り組み	詳細
日常業務での安全対策	危機管理マニュアルの整備	●園内の特性に合わせた具体的な手順を示したものを策定、掲示
	救急連絡先の掲示	●近隣の市町村役場、警察署、消防署、病院等
	防災訓練の実施	●様々な緊急事態を想定した訓練を定期的実施 ●地域と協力・連携した訓練の実施
	防災資材の準備	●様々な事故・災害に対応できる備品をそろえ、定期的な点検によって常に使用可能な状態にしておく
緊急時の対応	利用者の安全確保	●子ども・高齢者・車いす利用者、視覚・聴覚障害者などの方を優先的に巡視・救助・誘導を行う
	危機管理体制	●総括責任者を中心とし各関係機関と連携した適切な対応を行う

3 維持管理業務

・樹木等植物育成管理業務

「利用者のための花・緑・自然づくり」を方針とし、訪れた利用者から豊かな時間を過ごして頂くことを目指して行う。

項目	具体的方法	
留意事項	<ul style="list-style-type: none"> ●作業にあたって、対象植物の特性・活力及び環境条件などを勘案し、生きものとしての植物に対する細心の注意と安全を持って業務を行い、その目的を達するよう努める ●必要に応じ、灌水・施肥・薬剤散布等を行い、植物の適切な育成や害虫駆除に努める ●作業で発生した枝葉などは、チップ化・堆肥化し、リサイクルに努める 	
植生管理	土地利用特性及び管理運営の着眼点を踏まえ、ゾーンの特徴を活かした植生管理を行う	
	里山ゾーン	<ul style="list-style-type: none"> ●利用者が周辺地域の自然環境に触れることができる植生管理 ●山野草を活かす選択的除草の実施 ●適切な草丈を残す等、生息生物を呼び込める管理 ●植生管理の説明・遊び方・生息生物についての掲示
	お花見ゾーン	<ul style="list-style-type: none"> ●土壌環境改善による樹勢拡大 ●シーズン時の剪定・樹形の整正
	わんぱくゾーン	●利用の妨げや事故に繋がらないよう、樹木のこまめな剪定の実施
	スポーツゾーン	<ul style="list-style-type: none"> ●各スポーツに適した芝生の刈り高を維持する管理 ●利用頻度が多い箇所の裸地化防止への取り組み

・一般施設の維持管理業務

利用者からいつでも安全・安心・快適に利用して頂けるよう、各施設の特性に応じて専門的・効果的・効率的な作業を行う。

項目	具体的方法
留意事項 一般的	<ul style="list-style-type: none"> ●安全面・衛生面・機能面の確保がなされるよう各施設を適切に管理する ●日常及び定期的な施設の点検・補修修繕・清掃などの保守管理を適切に行う ●設備の故障など、緊急時には迅速に対応できる体制を確保する ●小規模な補修等においても、利用者等の安全確保に万全を期す
保全 予防	<ul style="list-style-type: none"> ●管理期間を超えて、長い間施設・設備が安全で快適に使用できるよう予防保全を行う
活用した 管理計画と 施設管理 台帳を 体制	<ul style="list-style-type: none"> ●施設・設備の配置、機能、利用状況を把握し、十分な機能が発揮できるよう、優先順位をつけながら、点検計画・修繕計画を立案する ●計画に基づき、清掃・巡視点検・修繕を行い、問題がある場所については利用者の安全を最優先にし、施設利用の支障にならないよう整備を行う ●整備後は、内容や確認事項を記録し、また公園管理台帳システムに記録し、情報・資料の一元化を行う ●蓄積した管理記録をもとに劣化予測を行い、次年度以降の各計画に反映する
別 管理 ゾ ン	<ul style="list-style-type: none"> ●各施設の特性に合わせ、効果的な維持管理・予防保全を行い、施設の長寿命化に繋げる

・清掃業務

いつも快適な施設であるよう配慮の行き届いた清掃を行い、耐用年数の向上へも繋げる。人及び環境への負荷の少ない清掃方法・素材を取り入れる。

項目	具体的方法
清 掃 日 常	<ul style="list-style-type: none"> ●点検項目に沿った品質管理の徹底 ●用具を携帯し、巡視点検時にも速やかに対応する
計 画 的 執 行	<ul style="list-style-type: none"> ●利用の多い箇所や管理上重要な箇所等優先順位を立て、計画的・効率的に業務を執行する
配 慮 環 境	<ul style="list-style-type: none"> ●施設内外の生態系・環境に配慮した清掃方法・素材を積極的に取り入れる

・巡視・点検業務

各施設・設備が常に正常に機能し、清潔な状態が保たれているよう、日々の巡視・点検を確実に行う。
①安全性②快適性③景観の順で優先順位をつけ、子どもや障がい者の視点に立った対応で危険の芽を未然に摘み取る。大規模イベント時や悪天候時など、巡回の人数・回数を増やす等柔軟に対応する。

項目	具体的方法
巡視	<ul style="list-style-type: none"> ● 日常巡視（2回／日）及び管理作業時巡視を行う ● イベント時及び夜間における巡視パトロール強化を行う ● 利用者へ積極的にお声掛けをし、コミュニケーションを深めると共に、危険・問題点の早期発見や利用者ニーズ把握へ繋げる
点検	<ul style="list-style-type: none"> ● 日常点検及びチェックリストに沿った定期点検を行う ● 遊具は専門技術者による定期点検も加え、重点的にを行う

4 管理業務

・事業評価業務

指定管理者として適切なサービスの提供が確保されているか確認するため、内部評価と客観性の高い外部評価を組み合わせ、事業評価を行う。

項目	具体的方法
内部評価	評価項目と数値目標の設定 ● 履行状況、サービスの質、財務状況の確認等
	管理運営チェックシートの作成 ● 「管理運営の質」に対する評価・「サービスの質」に対する評価を数値化し、チェックシートとしてまとめる
	内部評価 ● 管理運営チェックシートにより評価を行い、計画との相違点・利用者ニーズ・改善すべき点・他問題点等を明確にする
外部評価	事業評価委員会の開催 ● 地域連絡協議会・利用者懇談会・葉っぱいサポーターズ・有識者で構成する事業評価委員会を組織し、前述の内部評価を踏まえた上で評価を行う ● 評価結果は事業報告書と併せて新潟県に報告すると共にホームページ上にて公開する

前年度の自己評価から今年度の業務に反映する予定のもの

項目	具体的方法	
広報	ホームページの改良	●履行状況、サービスの質、財務状況の確認等
	動画等、様々な形式による情報配信	●「管理運営の質」に対する評価・「サービスの質」に対する評価を数値化し、チェックシートとしてまとめる
	ソーシャルメディアの活用	●管理運営チェックシートにより評価を行い、計画との相違点・利用者ニーズ・改善すべき点・他問題点等を明確にする
公園としての周知	看板等の設置	●幹線道路沿いに看板を設置し、誰でも自由に利用できる場所であることを周知に努める
サポーターズの組織化	ボランティア組織の育成	●地域企業団体だけでなく、広く利用者へ参加を募集
	コミュニティパークづくり	●サポーターズ内の意見を集約して内容を決定し、サポーターズと連携して活動を実践する

・関係機関との連絡調整業務

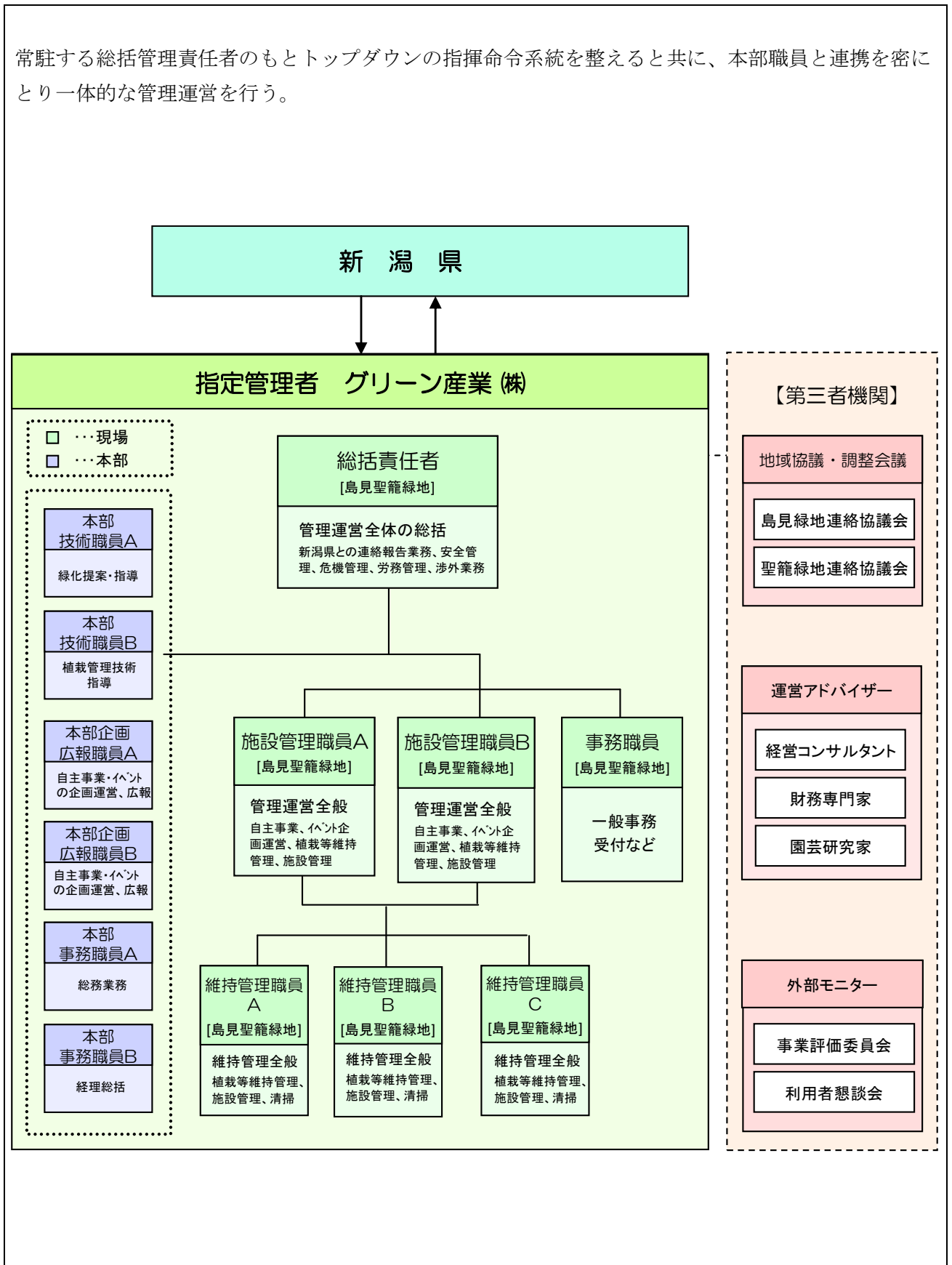
【連絡調整業務の基本的な方針】

各種イベントや危機管理業務、事業の報告・連絡等々に関し、行政機関・地域企業・地域住民・近隣施設・教育機関等、関係機関と互いに連絡調整を行い、協力・連携を深める。

5 管理体制

・職員体制

常駐する総括管理責任者のもとトップダウンの指揮命令系統を整えると共に、本部職員と連携を密にとり一体的な管理運営を行う。



・職員研修

施設の安全利用、提供サービスの質的向上、及び職員の継続的なスキル向上を目指し、下記の通り職員研修を行います。

項目	取り組み		詳細
安全対策	朝礼時における KY 活動	毎日	●当日予定している業務について、職員全員に注意事項を通達し、危険の未然防止を行う
	危機管理講習	毎月	●救命救急・応急手当・緊急時連絡等、緊急事態が発生した際に必要となる各種訓練を行う
	安全パトロール	1~2 回/年	●本部職員により、客観性を持って、危険箇所がないかどうか、業務内容に危険性がないかどうか確認する
サービス向上	接客研修	1 回/年	●こころよく利用して頂くための接客対応について学び、対応を研修する
	自然観察指導員講習会	1 回/年	●ガイドウォーキングの実施等をいつでも開催できるように、自然について学び、研修を行う
コンプライアンス	個人情報保護研修	1~2 回/年	●個人情報の重要性及び公共施設の管理者として必要とされる事項について学び、対応を研修する
環境教育	プロジェクト・ワイルドエデュケーター養成講習会	1 回/年	●自然の中での遊び方の第一歩として、楽しむ事・感じる事について学び、研修を行う

・管理事務所等の管理

管理事務所等の開所時間：8:30～17:15

管理事務所等で行う業務：案内、利用受付、利用調整、広報・利用促進活動、軽食・雑貨販売等

6 自主事業

・物販事業

- 利用者満足度向上を目的とし、利用者ニーズを踏まえた上で行う
- 公共施設での物販事業であることを理解し、県内産業振興や地域福祉との連携をコンセプトとして行う

・その他の事業

- 「自然にふれる」「緑の中で体を動かす」「文化・学び」「元気に外遊び」「地域のお祭り」をキーワードとした様々なカテゴリーの自主事業イベントを、利用者ニーズを踏まえた上で行う

7 物品の使用等

・物品の使用・管理

- 備品の更新または管理上必要と思われる備品について、あらかじめ新潟県と協議の上、備品を購入することができる。尚、管理については、常に良好な状態に保つものとする

8 その他

・記録等の作成及び保管

- 仕様書に基づき公園管理業務の実施に伴って作成・整備した図面、記録類について、汚損、紛失等のないように適切な方法で保存・保管し、県又は県が指定する者（次期指定管理者など）に引き継ぐ

・ 県内産業振興や雇用への配慮

施設の管理運営を通して県内産業振興へ寄与できるよう取り組む。また、地域・県と一体となった取り組みを行う。

項目	具体的方法	
県内産業の振興	県産品や地域・観光情報の積極的なPR	<ul style="list-style-type: none"> ●新潟産の資材で製作した花壇を新潟産の花で彩り、県産品の魅力に触れられるようにする ●地域の特産品や地域のご紹介をするブースを管理棟内に設け、その魅力を広くお知らせする ●施設広報と併せて地域の特産品などの紹介も併せて行う
	県産品・県産材・県内技術の導入	<ul style="list-style-type: none"> ●業務の委託・物品の購入は地域の企業を中心に県内業者へ発注する ●「made in 新潟 新技術普及・活用制度」に登録されている新技術や資材等を積極的に導入する ●授産製品を積極的に利用し、またイベント時の模擬店出店などで社会参画の場を増やす一助とする
県内居住者の雇用確保	地域密着型雇用の推進	●現在の職員同様新規雇用も地域密着型で行い、地元新潟の発展に意欲的な人材を登用する
	高齢者の経験・知識を活かした雇用	●引き続き年齢にとらわれない雇用によって、高齢者の知識・経験を施設活性化に繋げる
	障がい者雇用推進	●授産施設と連携し、社会参画の場に活用して頂く

・ 環境への配慮

周辺地域の自然をつなぐ緑の拠点づくりを目指し、環境に配慮した公園づくりをすすめる。

項目	具体的方法	
活かした自然を組み合わせた取り組み	多様な動植物の生育生息環境の創出	<ul style="list-style-type: none"> ●利用者が自然に触れやすくなるよう自然を活かした植生管理を行う ●自然農薬の利活用によって公園内及び周辺環境を健全に保つ
	自然循環のための取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ●園内発生材を腐葉土やチップ等にて積極的に再利用する ●省エネと共に環境に配慮したエコ管理を行う
利用者と共に進む環境配慮	環境教育発信の場づくり	<ul style="list-style-type: none"> ●自然を活かした植生管理の趣旨・意義・観察の仕方などを、看板等で利用者へお知らせする ●園内発生材を再利用したエコガーデンを整備する ●外来植物・生物について啓発を行う
	公園利用による省エネ推進	●外あそびの推進によって、利用者と一緒にエコ活動を行う
	緑陰の活用	<ul style="list-style-type: none"> ●緑陰を増やし、快適利用にも繋げる ●緑のカーテンを拡大して実施する