

# 指定管理者候補者の事業提案書

法人等の名称：アカネ・ハリマ・イビデングループ

## 資金・収支計画書（事業計画）

（単位：円）

収入	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
区指定管理料	189,373,181	192,893,422	188,134,251	188,715,411	192,135,450
指定管理料	189,373,181	192,893,422	188,134,251	188,715,411	192,135,450
収入合計	189,373,181	192,893,422	188,134,251	188,715,411	192,135,450

支出	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
人件費	44,219,610	44,219,610	44,219,610	44,219,610	44,219,610
管理運営責任者1名	4,752,000	4,752,000	4,752,000	4,752,000	4,752,000
正規/副管理運営責任者2名	6,864,000	6,864,000	6,864,000	6,864,000	6,864,000
非正規/副管理運営責任者1名	3,432,000	3,432,000	3,432,000	3,432,000	3,432,000
正規/常勤職員1名	2,904,000	2,904,000	2,904,000	2,904,000	2,904,000
非正規/常勤職員4名	12,012,000	12,012,000	12,012,000	12,012,000	12,012,000
正規/非常勤職員1名	1,520,640	1,520,640	1,520,640	1,520,640	1,520,640
非正規/非常勤職員5名	4,561,920	4,561,920	4,561,920	4,561,920	4,561,920
正規/非常勤職員（児童遊園従事分）	506,880	506,880	506,880	506,880	506,880
法定福利費（社保事業主負担分）	4,494,600	4,494,600	4,494,600	4,494,600	4,494,600
福利厚生費	1,498,200	1,498,200	1,498,200	1,498,200	1,498,200
通勤交通費	1,673,370	1,673,370	1,673,370	1,673,370	1,673,370
光熱水費	10,176,000	10,176,000	10,176,000	10,176,000	10,176,000
電気 公園	5,126,000	5,126,000	5,126,000	5,126,000	5,126,000
水道 公園	4,600,000	4,600,000	4,600,000	4,600,000	4,600,000
ガス 公園	277,000	277,000	277,000	277,000	277,000
電気 児童遊園	151,000	151,000	151,000	151,000	151,000
水道 児童遊園	22,000	22,000	22,000	22,000	22,000
修繕費	11,900,000	11,900,000	11,900,000	11,900,000	11,900,000
修繕費 公園	11,700,000	11,700,000	11,700,000	11,700,000	11,700,000
修繕費 児童遊園	200,000	200,000	200,000	200,000	200,000
事業運営費	8,064,150	8,944,150	7,844,150	7,844,150	7,844,150
提案事業費	3,528,800	3,528,800	3,528,800	3,528,800	3,528,800
広告宣伝費	1,243,000	1,023,000	1,023,000	1,023,000	1,023,000
キャッシュレス決済手数料	0	0	0	0	0
事務用品費	220,000	220,000	220,000	220,000	220,000
賃貸料	449,900	449,900	449,900	449,900	449,900
印刷費	550,000	550,000	550,000	550,000	550,000
通信費	704,400	704,400	704,400	704,400	704,400
研修費	121,000	121,000	121,000	121,000	121,000
被服費	176,000	176,000	176,000	176,000	176,000
指定管理者保険料 公園	947,000	947,000	947,000	947,000	947,000
指定管理者保険料 児童遊園	124,050	124,050	124,050	124,050	124,050
第三者評価	0	1,100,000	0	0	0

支出	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
<b>施設管理経費</b>	110,796,421	113,375,662	109,808,491	110,375,651	113,708,690
新型コロナウイルス対策費	12,000,000	12,000,000	12,000,000	12,000,000	12,000,000
基本管理費 公園	62,109,513	62,469,935	62,591,617	62,860,344	63,101,396
基本管理費 児童遊園	262,311	262,311	262,311	262,311	262,311
植物管理費 公園	24,034,742	27,574,762	24,232,742	24,232,742	27,574,762
植物管理費 児童遊園	432,696	481,096	432,696	432,696	481,096
施設管理費（一般） 公園	9,588,694	8,219,093	7,920,660	8,219,093	7,920,660
施設管理費（一般） 児童遊園	13,750	13,750	13,750	13,750	13,750
施設管理費（建物） 公園	619,300	619,300	619,300	619,300	619,300
その他 公園	1,625,415	1,625,415	1,625,415	1,625,415	1,625,415
備品費・消耗品費	110,000	110,000	110,000	110,000	110,000
<b>その他経費</b>	4,217,000	4,278,000	4,186,000	4,200,000	4,287,000
本部経費					
事務管理費 公園	3,692,000	3,745,000	3,664,000	3,677,000	3,753,000
事務管理費 児童遊園	39,000	40,000	39,000	39,000	40,000
運営費 公園	481,000	488,000	478,000	479,000	489,000
運営費 児童遊園	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000
租税公課	0	0	0	0	0
<b>支出合計</b>	189,373,181	192,893,422	188,134,251	188,715,411	192,135,450
増減理由等	(広告宣伝費) 公園パンフレット作成  (施設管理費) 湿性花園・自然観察池の浚渫とモニタリング	(事業運営費) 第三者評価実施  (植物管理費) 樹木初期診断  (施設管理費) 湿性花園・自然観察池のモニタリング  (基本管理費) 園内清掃、便所日常清掃、門扉開閉業務等のうるう年対応  (基本管理費) 港区シルバー人材センター委託の園内清掃、芝浦中央公園門扉開閉、港南緑水公園ドッグラン鍵の開閉、芝浦公園投球場の鍵の開閉業務の見積金額増加	(基本管理費) 港区シルバー人材センター委託の園内清掃、芝浦中央公園門扉開閉、港南緑水公園ドッグラン鍵の開閉、芝浦公園投球場の鍵の開閉業務の見積金額増加	(施設管理費) 湿性花園・自然観察池のモニタリング  (基本管理費) 港区シルバー人材センター委託の園内清掃、芝浦中央公園門扉開閉、港南緑水公園ドッグラン鍵の開閉、芝浦公園投球場の鍵の開閉業務の見積金額増加	(植物管理費) 樹木初期診断  (基本管理費) 港区シルバー人材センター委託の園内清掃、芝浦中央公園門扉開閉、港南緑水公園ドッグラン鍵の開閉、芝浦公園投球場の鍵の開閉業務の見積金額増加

※ 各項目の内訳については、適宜、行の追加、削除等して記入してください。

※ 費用が生じない項目については「0円」としてください。

※ 「その他経費」は、一括計上は不可です。必ず内訳を記載し、算定根拠（別紙）を示してください。

※ 「人件費」については「指定管理施設雇用区分確認表」に基づき、必要な区分のみ記載してください。

※ 人件費等についてはできる限り経常業務の範囲での提案としてください。

※ 指定管理の選定にあたっては原則として経常業務の範疇での比較となります。

※ 指定管理者に選定されても、事業提案に要するすべての経費が認められるとは限りません。

※ 受託経費見積書（様式24）と整合を図ってください。

## 管理計画に関する書類

## 施設運営に関する基本的な考え方

## 提案 基本的な考え方

## ❖ 園内施設の適正な管理の徹底

- ・各公園の特性に基づいてグループ化を行い、地域・公園ネットワークを形成することにより、効率的かつ機動性のある一体管理を実施します。
- ・グループ会社が保有するリスクデータを持ち寄り、早めの予防処置を施すことにより、利用者が安全で快適に公園を利用できるよう、施設管理を徹底します。
- ・すべての公園において、利用者の目線に立ったきめ細かな対応により、維持管理水準の向上と安全・安心で魅力有る公園の環境づくりを実現していきます。
- ・「港にぎわい公園づくり基本方針」の理念や方針に共感し、これまでの公園管理の経験やノウハウを活かしてさらなる努力を重ね、各公園の魅力を高めてまいります。

## 提案 各公園の特性の理解とそれらを活かした管理運営

## ❖ 芝浦中央公園の管理運営

## 【現状認識】

- ・A面・B面の両面が昭和55年に開園しています。A面は四阿や散策路を備え、日本庭園風の景観も楽しめる落ち着いた公園で、B面にはドッグランや多目的広場、木製遊具、芝生広場を備えた活発な活動を行える公園です。また、B面中央には「区の花」であるバラ園を中心とし、四季折々の花が楽しめる花壇もあります。平成27年より開園したD面には、多くの家族連れでにぎわい場となる広大な芝生地、夏場は子どもたちの水遊び場となる噴水池、生きものが共存する湿性花園が整備され、緑と水に親しめる空間となっています。

## 【具体的な取組み】

- ・A面・B面は開園時より約41年が経過し、樹木の成長も安定し落ち着いた公園となっていますが、舗装面等の施設構造物に経年劣化が見られます。今後は、随時小規模な補修を実施し、長期にわたる公園の延命化を計画しながら管理していきます。D面については、芝生・樹木の管理、湿性花園の環境整備を徹底し、常にきれいな公園・やすらぎ公園づくりを目指し、維持していきます。



図 10-1 芝浦中央公園

## ❖ 港南緑水公園の管理運営

## 【現状認識】

- ・港南緑水公園は区民参画により計画・造成された公園で、芝生広場、自然観察池、噴水池、運河沿いのデッキなどが整備され、様々な緑や水辺の環境とふれあえる公園です。また、広場や遊具で遊ぶ子どもたちやドッグランの利用客など、近隣住民のレクリエーションの場として活用されている「遊び・集う公園」です。

## 【具体的な取組み】

- ・ノウハウを活かした芝・植栽の管理や遊具の安全管理、利用者へのあいさつや声かけにより、安心して利用できる公園空間をつくります。
- ・子ども達の環境学習の場とするため、自然観察池は、ビオトープアドバイザーが定期的に管理方法を指導し、豊かな生態系を保全します。噴水池の水質管理・清掃を行い、子どもたちが、じかに水と触れ合える安全で、快適な公園管理を維持していきます。
- ・QRコードを使った樹木・生物の説明板設置の他、多様な手法で自然との関係づくりを進めています。
- ・本公園等でのドッグラン運営の実績・経験を活かし、しつけ教室などの事業を実施しています。



図 10-2 港南緑水公園

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11 ポイント」で入力してください



管理計画に関する書類

施設運営に関する基本的な考え方

❖ お台場レインボー公園の管理運営

【現状認識】

- ・都内有数の観光スポットでもある台場地区に整備され、豊かな緑を有するお台場レインボー公園は、良好な住宅市街地の形成に欠かせない地域の憩いの場です。
- ・幼稚園、小中学校に隣接し、平日は地域の子どもの遊び場として機能し、休日は多くの観光客も利用しています。



【具体的な取組み】

- ・防犯カメラの導入により、**安全管理の徹底**、注意喚起を通して**安全・安心**な公園づくりを進めます。
- ・多目的芝生広場は芝生の育成管理を行い、裸足で遊べる公園を実現します。また、作業や事業の実施にあたっては、近隣施設との連絡を密にし、日程調整など周辺の利用に配慮した管理を実施します。
- ・学校や区民センター等と連携したイベントを開催することで、**幅広い世代が一緒に過ごす**地域コミュニティの核となる公園を目指します。



図 10-3 お台場レインボー公園

❖ 「公園等」に含まれる主な公園の管理運営

【現状認識と具体的な取組み】

表 10-1 「公園等」に含まれる主な公園の現状認識と具体的な取組み

公園名	現状認識	具体的な取組み
芝浦公園	・平成28年7月より一部開園。大きな草地と遊具そして投球場も設置された公園で、田町駅前という立地条件のため利用者が多いのが現状です。	・駅周辺の再開発に伴い利用が増えると予想され、公園全体の清掃・投球場の鍵の開閉、草地広場の刈込み、遊具の安全管理等に取り組みます。
プラタナス公園	・高層マンションに囲まれた公園で、プラタナスの木がシンボルツリーとして植樹されており、立地特性を活かしたプレイパークイベントが開催された実績があります。	・シンボルツリーであるプラタナスの樹木医による診断に基づき計画的に管理する植栽管理及び園内緑化の他、ライトアップ施設の維持管理に取り組みます。
埠頭公園	・昭和39年に開園。船の木製遊具の他多くの遊具施設がある。大きめの池があり7月～9月の期間、徒渉池として開放されています。	・子ども達の安全・衛生に配慮し、遊具の点検と池の水質検査及び浄化設備の定期点検の整備計画を作成し、維持管理を実施します。
東八ツ山公園	・品川区との区境に位置。園内は見通しがよく明るい空間を形成しています。緑が豊かでツツジが5月頃には鮮やかな花を咲かせています。	・植込地が多いため、樹木の剪定や低木の刈込等を行い、明るく、開放感ある公園の維持に取り組みます。
港南和楽公園	・都営住宅地内にあり、近隣には保育園、小、中学校が存在します。都営住宅の住民の他にも多くの人々に利用されています。	・広い芝生と砂地の維持管理のため、清掃・除草等に取り組みます。
港南公園	・品川区との区境に立地しており、西側は高浜運河、南側は天王洲運河に囲まれたA～Dの4公園で形成された公園であります。 ・A公園は街かど広場とし、B、C公園には遊具、ベンチが配置されD公園はネット付きの多目的広場を有し、主に親子のキャッチボール等安心してボール遊びができる場として使われています。	・遊具、デッキ、ベンチが多いため定期的な清掃を実施します。 ・地域住民と協働し管理花壇の整備等に取り組みます。 ・A公園のトイレは道路に面しているため、利用頻度が高く、衛生面を重視した清掃に取り組みます。
船路橋児童遊園	・サクラが植えられ、すべり台とスプリング遊具が配置された小さな公園です。近隣の保育園の利用があります。	・遊具の安全管理、花壇や緑の整備により児童の遊び場、憩いの場としての維持管理に取り組みます。
末広橋児童遊園	・低木が多く植えられている児童遊園であり、また近隣のオフィスワーカーの昼休みの憩いの空間となっています。	・花壇や緑の整備により、近隣の方々の憩いの場としての維持管理に取り組みます。

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11 ポイント」で入力してください

令和 3 年 5 月 26 日

法人等の名称：アカネ・ハリマ・イビデングループ

## 施設長予定者の勤務した実績

氏名・年齢		山口 悟・■■■歳			
職種・資格等		代表団体 資材管理部部長（令和3年5月現在） 指定管理者 管理運営責任者経験6年4ヶ月 保有資格 公園管理運営士、1級造園施工管理技士、2級土木施工管理技士、植栽基盤診断士、普通救命技能認定証、遊具日常点検講習会修了、玉掛け・小型移動式クレーン・高所作業車技能講習修了、伐木作業・小型車両系建設機械特別教育修了、刈払機取扱作業員・職長安全衛生責任者・振動工具安全衛生教育修了			
		施設名	施設の種類	職種役職等	特記すべきこと
1	平成17年4月から	公園管理委託 (植栽地管理単価契約)	公園	代理人	
	平成18年3月まで				
2	平成18年4月から	公園樹木管理委託 (芝浦港南管内単価契約)	公園	代理人	
	平成19年3月まで				
3	平成19年4月から	お台場レインボー公園 清掃委託	公園	代理人	
	平成20年3月まで				
4	平成21年4月から	公園樹木・草花管理委託 (芝浦港南管内単価契約)	公園	代理人	
	平成22年3月まで				
5	平成22年4月から	芝浦中央公園清掃委託	公園	主任 技術者	
	平成23年3月まで				
6	平成23年4月から	公園樹木管理委託 (芝浦港南管内単価契約)	公園	主任 技術者	
	平成24年3月まで				
7	平成25年7月から	芝浦中央公園	公園 指定管理施設	管理運営 責任者	
	平成26年9月まで				
8	平成26年12月から	道路緑化充実工事 (その2)	港区内都道 街路樹	現場 代理人	
	平成27年4月まで				
9	平成28年4月から	港南緑水公園 お台場レインボー公園	公園 指定管理施設	管理運営 責任者	
	平成29年3月まで				
10	平成29年4月から	芝浦公園等	公園 指定管理施設	管理運営 責任者	
	令和3年5月まで				
<p>施設長としての抱負</p> <p>平成8年のお台場レインボー公園の開園より25年間、芝浦港南地区公園の管理業務に深く関わってきました。真面目にコツコツと積み重ねた経験と実績を踏まえ、より良い公園づくりを目指すため、公園における維持管理水準の向上と安全・安心への取組の強化、区民が公園を身近に感じ、誰もが快適に利用できる環境の向上、公園のにぎわい創出に寄与する事業を推進してまいります。</p> <p>また公園の管理運営にあたりましては、職員一同とのチームワークを大切に、地域の方々や関係先の皆様との連携を保ち発展させることを目標に精一杯努力して参ります。</p>					

※記入欄が足りない場合は、必要に応じて行を追加してください。

管理計画に関する書類

管理運営体制(職員体制・勤務体系の考え方)

**提案** 公園の特性に精通した経験豊富な人材を配置した職員体制

❖ 資格を有する責任者と経験豊富な職員を配置

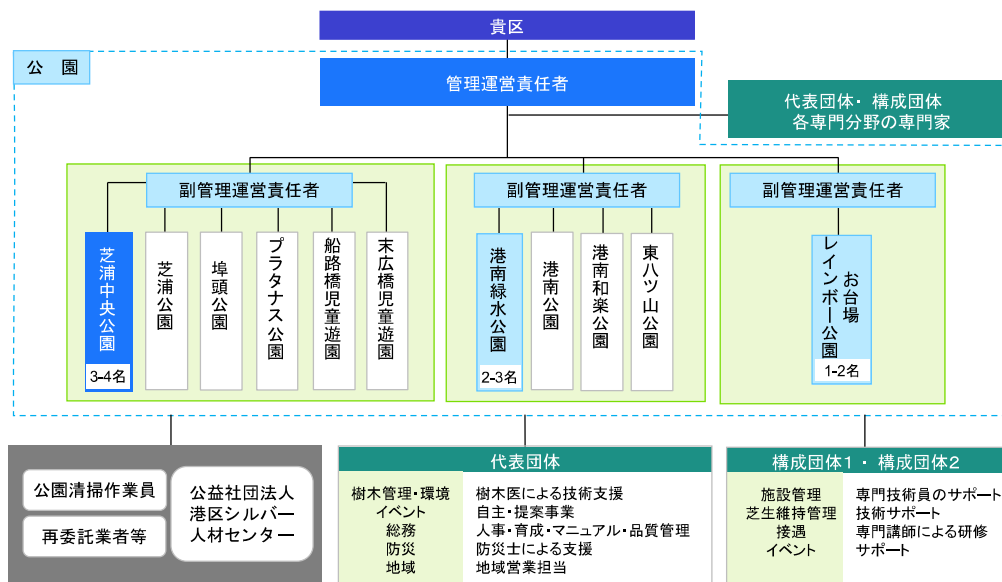


図 12-1 管理運営体制図

- ・管理運営責任者には、公園管理運営士、1級造園施工管理技士、2級土木施工管理技士の資格を有する業務経験及び業務マネジメント経験豊富な者を配置します。(管理運営責任者の履歴は様式 11 参照)
- ・管理運営責任者は、公園・児童遊園を統括管理し、明確な指揮命令系統と窓口の一本化により、円滑な管理運営体制を構築します。
- ・芝浦中央公園、港南緑水公園、お台場レインボー公園に経験豊富な副管理運営責任者を配置することで、管理運営責任者の代行として、**切れ目のない業務を遂行**します。

❖ 多能化の推進による効率的な運営

- ・本公園等での管理業務を経験したものを配置し定期的に研修を行い、多様な業務を実施できるよう**多能化(マルチジョブ化)**を推し進め、業務を相互補完し、効率的に遂行できる体制を整えます。

表 12-1 業務担当者の有資格者・経験者一覧

職種	業務経験	資格・経験等	担当業務
管理運営責任者	公園管理経験 10 年	・公園管理運営士 ・指定管理施設経験者 ・1 級造園施工管理技士	・全公園の管理運営全般統轄
副管理運営責任者	公園管理経験者	・公園管理運営業務経験者 ・上級救命講習修了者 ・遊具日常点検講習修了	・管理運営責任者代行 ・管轄公園管理運営全般 ・自主・提案事業実施推進
職員	公園管理経験者	・区内公園での管理業務経験者	・公園施設の維持管理作業 ・窓口対応、利用者対応
代表団体・構成団体各分野の専門家	—	・1 級造園施工管理技士 ・樹木医 ・自然再生士 ・区内公園での維持管理業務経験者 ・学芸員 ・1 級造園技能士	・樹木医による技術支援 ・自主・提案事業支援 ・人事・育成・マニュアル品質管理 ・防災士による支援 ・地域営業担当

※本様式は、A 4 判 2 枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11 ポイント」で入力してください

## 管理計画に関する書類

管理運営体制(職員体制・勤務体系の考え方)

## ❖ 組織的なバックアップ体制

- ・(株)アカネ(以下、代表団体)が有する港区の公園管理及び指定管理実績を蓄積した経験とノウハウを活かし、組織的なバックアップ体制で、構成団体(※)と連携しながら現場をサポートします。
- (※)構成団体とは、(株)ハリマビシステム(以下、構成団体1)、イビデングリーンテック(株)(以下、構成団体2)

**提案** 利用状況や自然環境の変化に応じた柔軟で効率的な勤務体系

## ❖ 管理事務所には責任者が常駐

- ・各公園の管理事務所には管理運営責任者もしくは副管理運営責任者が常駐し、巡回等で管理事務所を不在とする場合には、携帯電話連絡先を受付窓口に掲示し、利用者等と連絡がとれるようにします。

## ❖ 柔軟で効率的な勤務シフト

- ・日常点検業務や公園の利用状況や自然環境の変化に応じ柔軟で効率的な勤務シフトを作成・運用し、定期的な見直しを行います。
- ・イベント時等に増員が必要な場合は、代表団体等より増員し、柔軟に対応します。
- ・イベントが開催される日はイベント担当者が必ず出席し、丁寧な利用者対応を心掛けます。
- ・代表団体・構成団体2は、区内で植栽管理・清掃業務を多数受託し、日中も多くの職員が区内で作業を行っており、急な支援が必要な際も、迅速に増員対応します。
- ・5月から9月の芝浦中央公園について、開園は6時、閉園は19時と長時間にわたり管理する必要から、職員が多く必要となります。そのため、パートタイマーの出勤日数を増やしたり、他の公園管理事務所からの応援により運営します。
- ・勤務体系は労働基準法、労働安全衛生法、社会保険法など、関係法規を順守します。

## ❖ 緊急時の職員巡回による夜間の安全確保

- ・台風時の雨・風・雷・地震等による公園施設に異常事態発生が懸念される時には、職員が夜間も巡回し安全確保に努めます。

## ❖ タブレットによる職員間の情報共有と日報等による日々の業務引継ぎ

- ・管理運営責任者や各公園管理事務所がタブレットを携帯し情報共有ソフトを用いて、どこからでもタイムリーに、かつ視覚的に、業務指示や情報交換を行います。これにより、スムーズで確実なコミュニケーションを行い、業務の効率化につなげます。
- ・朝礼や定例会による情報の共有化や日々作成される「日報や連絡帳」を活用した確実な業務の引継ぎを行います。



図 12-2 連絡帳



図 12-3 タブレット

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11 ポイント」で入力してください。

指定管理施設職員の職員配置表

様式13

事業者名：アカネ・ハリマ・イビデングループ

区分	正規（正社員）		非正規				委託		
	正規（正社員）		契約社員		パート、アルバイト等		派遣		
	常勤	非常勤*	常勤	非常勤*	常勤	非常勤*	常勤	非常勤*	
管理運営責任者	1								シルバー人材 その他
副管理運営責任者	2		1						
職員	1	1	4	5	0				
計	4	1	5	5	0				

\* 複数の施設に配置されている等、事業者での雇用形態が常勤の職員（内数）

※雇用区分確認表を参照のうえ作成すること

職員ローテーション表

芝浦中央公園管理事務所(10月～4月、開園・開所時間7:00～17:00、ドッグラン7:00～17:00)

休園日：12/31～1/3

①月～金

職種等	常勤・非常勤別	時間																	
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
管理運営責任者	常勤																		
副管理運営責任者	常勤																		
職員	常勤																		
職員	常勤																		
職員	非常勤																		
職員	非常勤																		
シルバー門扉鍵開け	(委託)																		
シルバー門扉鍵締め	(委託)																		
シルバー鍵開閉	(委託)																		

②土

職種等	常勤・非常勤別	時間																	
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
管理運営責任者	常勤																		
副管理運営責任者	常勤																		
職員	常勤																		
職員	常勤																		
職員	非常勤																		
職員	非常勤																		
シルバー門扉鍵開け	(委託)																		
シルバー門扉鍵締め	(委託)																		
シルバー鍵開閉	(委託)																		

③日

職種等	常勤・非常勤別	時間																	
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
管理運営責任者	常勤																		
副管理運営責任者	常勤																		
職員	常勤																		
職員	常勤																		
職員	非常勤																		
職員	非常勤																		
シルバー門扉鍵開け	(委託)																		
シルバー門扉鍵締め	(委託)																		
シルバー鍵開閉	(委託)																		

注1)管理運営責任者、副管理運営責任者、職員はシフト制により勤務します。(添付資料シフト表参照)

注2)1日3～4名の職員が芝浦中央公園管理事務所に勤務します。

注3)管理運営責任者は芝浦中央公園、港南緑水公園、お台場レインボー公園に勤務します。

注4)担当：芝浦中央公園、芝浦公園、プラタナス公園、埠頭公園、船路橋児童遊園、末広橋児童遊園

※1施設1枚に記入してください。

※職種は、施設長、事務員、看護師、運動指導員、清掃員、用務員、シルバー（委託）等の名称を記入してください。

※勤務時間を塗りつぶしてください。



職員ローテーション表

芝浦中央公園管理事務所(5月～9月、開園・開所時間6:00～19:00、ドッグラン6:00～19:00)

休園日：12/31～1/3

①月～金

職種等	常勤・非常勤別	時間															
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
管理運営責任者	常勤																
副管理運営責任者	常勤																
職員	常勤																
職員	常勤																
職員	非常勤																
職員	非常勤																
シルバー門扉鍵開け	(委託)																
シルバー門扉鍵締め	(委託)																
シルバー鍵開閉	(委託)																

②土

職種等	常勤・非常勤別	時間															
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
管理運営責任者	常勤																
副管理運営責任者	常勤																
職員	常勤																
職員	常勤																
職員	非常勤																
職員	非常勤																
シルバー門扉鍵開け	(委託)																
シルバー門扉鍵締め	(委託)																
シルバー鍵開閉	(委託)																

③日

職種等	常勤・非常勤別	時間															
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
管理運営責任者	常勤																
副管理運営責任者	常勤																
職員	常勤																
職員	常勤																
職員	非常勤																
職員	非常勤																
シルバー門扉鍵開け	(委託)																
シルバー門扉鍵締め	(委託)																
シルバー鍵開閉	(委託)																

注1)管理運営責任者、副管理運営責任者、職員はシフト制により勤務します。(添付資料シフト表参照)

注2)1日3～4名の職員が芝浦中央公園管理事務所に勤務します。

注3)管理運営責任者は芝浦中央公園、港南緑水公園、お台場レインボー公園に勤務します。

注4)担当：芝浦中央公園、芝浦公園、プラタナス公園、埠頭公園、船路橋児童遊園、末広橋児童遊園

※1施設1枚に記入してください。

※職種は、施設長、事務員、看護師、運動指導員、清掃員、用務員、シルバー（委託）等の名称を記入してください。

※勤務時間を塗りつぶしてください。

職員ローテーション表

港南緑水公園管理事務所(通年、開園時間24時間、開所時間8:30~17:15、ドッグラン7:00~19:00)

①月～金

職種等	常勤・非常勤別	時間																		
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
管理運営責任者	常勤																			
副管理運営責任者	常勤																			
職員	常勤																			
職員	常勤																			
職員	非常勤																			
シルバー鍵開け	(委託)																			
シルバー鍵締め	(委託)																			

②土

職種等	常勤・非常勤別	時間																		
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
管理運営責任者	常勤																			
副管理運営責任者	常勤																			
職員	常勤																			
職員	常勤																			
職員	非常勤																			
シルバー鍵開け	(委託)																			
シルバー鍵締め	(委託)																			

③日

職種等	常勤・非常勤別	時間																		
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
管理運営責任者	常勤																			
副管理運営責任者	常勤																			
職員	常勤																			
職員	常勤																			
職員	非常勤																			
シルバー鍵開け	(委託)																			
シルバー鍵締め	(委託)																			

- 注1)管理運営責任者、副管理運営責任者、職員はシフト制により勤務します。(添付資料シフト表参照)
- 注2)1日2～3名の職員が港南緑水公園管理事務所に勤務します。
- 注3)管理運営責任者は芝浦中央公園、港南緑水公園、お台場レインボー公園に勤務します。
- 注4)担当：港南緑水公園、港南和楽公園、港南公園ABCD、東八ツ山公園

※1施設1枚に記入してください。  
 ※職種は、施設長、事務員、看護師、運動指導員、清掃員、用務員、シルバー（委託）等の名称を記入してください。  
 ※勤務時間を塗りつぶしてください。

職員ローテーション表

お台場レインボー公園管理事務所(開園時間24時間、開所時間8:30~17:15)

①月～金

職種等	常勤・非常勤別	時間																		
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
管理運営責任者	常勤																			
副管理運営責任者	常勤																			
職員	常勤																			

②土

職種等	常勤・非常勤別	時間																		
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
管理運営責任者	常勤																			
副管理運営責任者	常勤																			
職員	常勤																			

③日

職種等	常勤・非常勤別	時間																		
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
管理運営責任者	常勤																			
副管理運営責任者	常勤																			
職員	常勤																			

- 注1)管理運営責任者、副管理運営責任者、職員はシフト制により勤務します。(添付資料シフト表参照)
- 注2)1日1~2名の職員がお台場レインボー公園管理事務所に勤務します。
- 注3)管理運営責任者は芝浦中央公園、港南緑水公園、お台場レインボー公園に勤務します。
- 注4)担当：お台場レインボー公園

※1施設1枚に記入してください。  
 ※職種は、施設長、事務員、看護師、運動指導員、清掃員、用務員、シルバー（委託）等の名称を記入してください。  
 ※勤務時間を塗りつぶしてください。

添付資料

公園職員シフト表(例) 令和4年4月

■芝浦中央公園管理事務所 (開所時間7:00~17:00(10月-4月)、6:00~19:00(5月-9月)) ●: 出勤日

職種名	常勤 非常勤別	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	計			
		金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土				
管理運営責任者	常勤	●			●	●				●					●				●					●				●							8
副管理運営責任者	常勤	●	●	●			●	●	●		●	●	●		●	●	●		●	●	●		●	●	●		●	●	●		●	●	●		20
職員	常勤		●	●	●	●			●	●	●		●	●	●		●	●	●		●	●	●		●	●	●		●	●	●		●	●	20
職員	常勤	●	●			●	●	●			●	●	●		●	●	●		●	●	●		●	●	●		●	●	●		●	●	●	20	
職員	非常勤			●	●			●	●					●					●		●			●		●		●		●				11	
職員	非常勤	●					●			●	●				●	●			●		●		●		●		●		●		●			11	
職員	非常勤			●					●				●					●					●				●				●			6	
職員	非常勤				●				●		●						●			●				●							●		●	6	
職員	非常勤					●										●										●				●			4		
計		4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	106		
行事予定		会	定			週	遊		花			週			運	花		イ		週				花			週		花						

4/10(日) 10:00~11:00 ドッグランイベント

■港南緑水公園管理事務所 (開所時間8:30~17:15(通年)、ドッグラン7:00~19:00(通年))

職種名	常勤 非常勤別	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	計		
		金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土			
管理運営責任者	常勤										●	●					●	●			●	●				●								7
副管理運営責任者	常勤	●	●	●		●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	20
職員	常勤	●		●	●		●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	20
職員	常勤		●	●		●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	20
職員	非常勤	●			●		●	●	●		●	●	●	●	●	●		●		●	●	●	●		●		●	●	●		●			15
計		3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	82	
行事予定		会	花					週	花			連			週	花							週	花					週	花				

■お台場レインボー公園管理事務所 (開所時間8:30~17:15(通年))

職種名	常勤 非常勤別	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	計		
		金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土			
管理運営責任者	常勤		●				●									●									●			●						5
副管理運営責任者	常勤	●		●	●		●	●	●			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	20
職員	常勤	●	●	●		●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	20
計		2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	45	
行事予定		会		花					遊		花								花						花									

行事 予定  凡例	会	: 定例会	連	: 港南地域連合会	運	: 芝浦港南地区運営会議	イ	: イベント
	花	: 花壇管理	遊	: 遊具点検	ト	: トイレ点検	ピ	: ピオトップ点検
	噴	: 噴水清掃	ユ	: 蚊薬剤投与	工	: 工作物点検	池	: 池点検
	定	: 定期巡回 (1回/月)	週	: 日常点検 (1回/週)				

## 管理計画に関する書類

## 職員の確保・育成に対する考え方

## 提案 基本方針

- ・私たちはこれまで指定管理者として、平等・公平な考えのもと、運営管理を行っており、接遇教育を受けた職員が公園の利用者のニーズを収集・把握し、その状況により適切に対応してきました。
- ・今後も、地域に密着した職員の採用を実施し、公園管理運営者として必要な教育・経験を積み重ね、管理運営スキルの向上を図り、公園管理を通して公共の福祉と生活文化の向上に寄与します。

## 提案 職員の確保について

## ❖ 地元からの採用

- ・代表団体は、中高齢者の就業機会の創出を図ることを目的に、無料職業相談所「みなと・仕事55」より紹介いただいた区民を継続的に雇用し、職員の安定確保します。
- ・地元からの採用を増やすことにより、地元の公園に愛着を持った管理が可能になります。

## ❖ 有資格や経験を有した職員の確保

- ・代表団体、構成団体1、2の所属職員のうち公園管理に必要な資格や経験を有した職員を配属し、専門的な見地から安全な公園の維持に貢献します。
- ・(財)日本緑化センターの認定を受けた樹木匠を派遣し、都建設局のマニュアルに沿って樹木の診断及び貴区への報告、安全確保のための管理とともに、樹木の健康状態を維持します。

## ❖ 緊急時に備えた区内在住職員を確保

- ・緊急時に備えて、公園等を熟知した港区在住の緊急要員を確保しており、緊急時にも、自宅から迅速に駆けつけることのできる体制を構築します。

## ❖ 当該公園を知り尽くした経験者を配置

- ・既に管理している芝浦港南地区の9つの公園と2つの児童遊園の職員が継続して勤務します。
- ・職員の現場対応力の向上を目指し、他の公園事務所への異動または専門業務を管轄する公園に限定することなく、全公園を総合的に担当することで、公園の特性を踏まえた運営を継続します。

## 提案 職員育成について

## ❖ 公の施設の管理者としての心構えと接遇マナー向上

- ・職員の接遇教育を行う構成団体1のカスタマーサービス室が、現場にて全職員に年1回の接遇教育を行います。
- ・構成団体2のサービス接遇実務検定有資格者が、職員の接遇マナーを指導します。
- ・指定管理者制度の概要や、公の施設の管理者としての心構えについて教育し、平等・公平な利用者対応を実現します。

## ❖ マネージメント能力の向上

- ・マネージメント研修、リーダー研修、緊急時対応研修(リスクマネージメント研修を含む)、環境保護、個人情報保護などの研修を行い、マネージメント能力の維持・向上に努めます。
- ・研修後は、研修報告などにより振り返りの機会を設け、実践を繰り返すことで、着実な能力向上につなげます。

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11ポイント」で入力してください

管理計画に関する書類

職員の確保・育成に対する考え方

❖ 複数業務をこなせる職員の育成

- ・配置前に、植栽や清掃等の複数業務の現場研修を行うことにより、業務内容の理解を深め、担当業務に生かします。
- ・職員が3つの公園管理事務所をローテーションで勤務することで、柔軟な人員配置により効率的に業務を遂行できる職員を育成します。
- ・3つの公園管理事務所で経験を積むことにより、職員のスキルアップにつなげ、質の高い業務を迅速に提供します。

❖ 緊急時の対応に関する教育

- ・「港区危機管理基本マニュアル」に基づき、管理する公園全体に関し独自の「緊急対応マニュアル」を整備し、事件・事故等危機に備え教育・訓練を行います。
- ・緊急事態に備えた平常時の活動として、公園の管理活動上の様々な潜在リスクの洗い出しと対応を行い、緊急事態の顕在化を防止します。



図 15-1 緊急対応マニュアルの構成

❖ 外部講習参加と資格取得の奨励による知識・技術の向上

- ・当グループでは、外部研修や資格取得のための講習参加費用を、代表団体が負担し、職員の知識・技術の向上を推進しています。
- ・AED取扱、遊具点検、バリアフリーやユニバーサルデザインの推進など、救命、安全、新たなニーズなどに対応できるよう、知識・技術を継続的に向上させます。

❖ 職員のモチベーション向上

- ・職員のモチベーション向上にむけて、まずは風通しの良いグループ運営に注力します。
- ・具体的に、職員は上長への報告・連絡・相談(ホウ・レン・ソウ)を徹底し、上長は的確な指示や評価を行うとともに、きめ細やかな対話を心掛けることで、働きやすい雰囲気のある職場環境を保ち、職員のモチベーション向上に努めます。

❖ 外国人へのおもてなし対応

- ・外国人への誠意ある対応を積極的に行い、また翻訳アプリの使用などにより、増加する外国人観光客に対しても「おもてなしの心」で対応します。

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11ポイント」で入力してください



管理計画に関する書類

複数の公園等を効率的で効果的に管理するための考え方と取組

**提案** 公園のグループ化を踏まえた効率的で効果的な維持管理に向けて

❖ スケールメリットを活かした効率的・効果的で柔軟な運営

- ・私たちは指定管理者として平成24年4月から芝浦中央公園を、平成27年4月から港南緑水公園及びお台場レインボー公園を、平成29年4月より区立公園(9箇所)・児童遊園(2箇所)の指定管理業務を遂行しています。
- ・これまでの実績と積み上げた経験とノウハウとスケールメリットをさらに活かし、人材及び常備する機械・工具類の配置効率を向上させることで、費用対効果を高めると同時に、日常の業務や非常・緊急事態の対応など多様な状況に対し、**柔軟な運営**を実施します。



図 16-1 公園位置図

— さらに効率的・効果的で柔軟な運営へ —



図 16-2 グループ化の構成

❖ スケールメリットを活かした具体的な施策

- ・具体的な例として、毎年発生する遊具補修の発注について、遊具メーカー毎に、**公園毎の単独発注ではなく、複数纏めて発注することにより、工事費・経費等のコストダウン**を図っています。同じく、園路補修についても、一業者に単独工事のみの発注ではなく、**極力複数の小口修理を併せ、同時発注**するように心掛けています。
- ・また、自社施工にて行う植物管理(特に施工数量が多い高木剪定・生垣手入れ・芝刈り作業)は、作業量の少ない公園をあわせて**一日の作業量を算出し予算化**しており、スケールメリットを前提とした管理を実施しています。

❖ 窓口の一本化による明確な指揮命令系統

- ・管理事務所を有する「芝浦中央公園」「港南緑水公園」「お台場レインボー公園」の3つの公園(以下、3つの公園という)及び「公園等」の維持管理業務の統括責任者として管理運営責任者を配置し、窓口を一本化することで、明確な指揮命令系統で**円滑に業務を遂行**します。
- ・維持管理業務の窓口を一本化することで、各公園共通の作業を一体的に進める年間スケジュールと、適宜、個別の公園ごとに必要となる作業のスケジュールを効率的に組み合わせ、無駄のない維持管理を実現します。
- ・イベントの開催情報などを一括管理し、利用者に対して管理する公園全体の情報を紹介することで、それぞれの利用者が行き来できるようにします。
- ・イベントが満席の場合には、他園の同様のイベントを紹介することでスケールメリットを活かし、さらなる利用者サービスの向上につなげます。

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11ポイント」で入力してください

## 管理計画に関する書類

複数の公園等を効率的で効果的に管理するための考え方と取組

### ❖ マルチジョブ化による効率的な管理

- 職員が3つの公園及び「公園等」をローテーションで管理することで、柔軟な人員配置により効率的に業務を遂行できる職員を配置します。
- 3つの公園及び「公園等」で経験を積むことで、職員のスキルアップにつながり、質の高い業務を迅速に提供します。



図 16-3 噴水設備制御調整

### ❖ 情報の集積・一括管理、共有による効果的な運営(データベースの構築)

- 芝浦中央公園を拠点とし、データベースの構築を行い、主として下記内容の情報を集積・一括管理します。
- さらに、当グループが運営する区内をはじめとした他の公園施設との情報共有を行います。
- 公園利用者からの要望や不具合があった場合は、同様の事例が他の公園でもあることを想定し、事例連絡及びクレーム再発防止策を、全職員が共有することでリスク管理を徹底します。
- 植栽において病害虫が発生した場合は、同樹種を全ての公園で点検し、被害を軽減させます。
- 3つの公園及び事業に関連する職員に配備したタブレットを運用し、情報共有を強化していきます。

表 16-1 集積・管理データ項目

カテゴリー項目	情報内容
利用者対応	利用者からの要望やクレームの収集と対応結果
事故対応	労働災害事故や利用者の事故データを保管及び対応結果
巡回・施設点検	巡回及び点検時に発見した危険箇所、不具合箇所または対応結果
害虫、駆除方法他	蜂・害虫などの種類と発生時期、発生場所をデータとして保管、駆除方法と結果
樹木管理、観察	樹木医による各樹木の診断履歴をデータ化し、公園樹木の経過観察を行う。 (剪定時期・病虫害・枯木)
日常管理	作業工程(月間・週間)、職員配置、機器の使用、点検日程を一括管理し、情報共有を行う
財務、収支	各公園の作業日報・出来高資料をベースに、収支報告の一括管理、年に1度の備品の確認

### 提案 一体的な運営方策

#### ❖ 地域と一体となり芝浦港南地区の公園全体の魅力を一体的に発信

- 3つの公園及び「公園等」で開催するイベント等については、公園の掲示板へのイベントチラシの掲示やパンフレットを置くなどの案内を積極的に行い、3つの公園を一体的にPRすることで、利用者の幅の拡大を図ります。
- 周辺施設や自治会等でのイベントやお知らせも同時に発信していくことで、地域と一体となって魅力を発信し、地域と一体となった「にぎわいの創出」へとつなげます。

#### ❖ 一括発注による消耗品費の縮減

- 備品や消耗品については、3つの公園で一括発注することで経費を削減します。
- 使用状況についても一体的に把握し、より効果的な在庫管理を行い、無駄を省きます。

#### ❖ スケールメリットを生かした維持保全計画

- 各公園の遊具施設の状況は、日常点検や専門業者による定期点検結果及び修繕・更新履歴を「遊具履歴書」として管理し、毎年更新します。
- 個々の「遊具履歴書」を一括管理することで、故障の兆候を早期に発見でき、効率的な予防処置が可能となります。
- スケールメリットを活かし、修繕や更新時期を合わせ、備品などを一括発注することでコスト縮減を目指します。これにより、ライフサイクルコストの縮減と安全性確保を両立した効率的な維持管理計画を実現します。

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11ポイント」で入力してください

## 管理計画に関する書類

## 植物の管理及び点検の考え方と具体的な取組

## 提案 植物の管理・点検における基本的な考え方

## ❖ 利用者の安全を優先し、植物の特性を生かした維持管理

- ・利用者の安全を第一に考え、病害虫に侵されていないか、倒木の危険や枯れ枝などがないかを重点的に点検するとともに、それぞれの樹木が持つ固有の美観を高め、樹冠内の日照や風通しを確保し、樹木の健全な育成を図ります。芝生広場については、広場の利用特性に応じた維持管理をすることで、利用者に青々としたオープンスペースを提供します。また、四季折々のお花でももてなができるよう、中低木や草花の適正な維持管理を行います。

## 提案 芝生の健全な維持管理

## ❖ 青々とした芝生地の形成

- ・青々とした芝生広場は、人が集まる空間であり、子どもをはじめ家族のコミュニケーションの場となります。各公園にある芝生広場内の裸地をなくし、芝生の健全な育成を行います。
- ・年間スケジュールに沿った芝刈・施肥・目土かけ・エアレーションなどの作業の徹底を図ります。
- ・踏圧などにより裸地になってしまった箇所は、適期に補植を行います。補植する品種は、丈夫で回復力が高いティフトン419などを選定するとともに、播種による方法にも取り組みます。補植時は、芝生地の土壌環境を十分考慮し、透水性や通気性を保ちながら、保水力・保肥力もある土壌となるよう土壌改良を施します。芝生が根付くよう十分な養生期間を設けます。



図 17-1-1 芝生広場

## 提案 夏場の緑陰の確保

## ❖ 木陰を増やすための高木の育成管理

- ・都市部のヒートアイランド現象による近年の夏場の気温上昇には、目を見張るものがあります。日除け対策として、高木の木陰を増やすため、高木の剪定は、枝を大きく広げた自然樹形を目標とした枝透かし剪定を基本とします。
- ・基本剪定時に、やむを得ず太枝を落とす場合は、枝からの枯れ込みや菌の侵入を防ぐ保護帯であるブランチカラーを残す剪定を行います。また、切り口には癒合促進剤を塗布します。
- ・高木の健全な育成を図るため、樹木医による診断結果をもとに、土壌改良や施肥などを行い、枝葉の伸長を促します。
- ・高木の効果的配置を検討し、緑陰確保のため補植にも取り組みます。



図 17-1-2 夏場の緑陰の確保

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11ポイント」で入力してください



## 管理計画に関する書類

植物の管理及び点検の考え方と具体的な取組

## 提案 区の花「バラ」の充実

## ❖ 芝浦中央公園のバラの健全な育成

・芝浦中央公園のバラ園には、97品種287株のバラが植えられています。また、世界バラ会連合が選出する「世界で愛されている名花」として殿堂入りしているバラ17品種のうち、6品種が植えられています。バラの摘蕾・芽かき・シュート処理・施肥・剪定・病害虫防除等を適正に行い、健全な育成に努めるとともに、補植による品種の充実を図ります。

## ❖ バラの開花期間を延ばすための工夫

・芝浦中央公園では、バラの開花期間を延ばすため、花がら摘み・切り戻し等の日常的な管理をはじめ、**剪定や施肥などの作業サイクルの時期を工夫**します。これにより、既存の株の生育が向上し、きれいなバラを長い間楽しむことができます。

## ❖ 芝浦港南地区公園バラプロジェクト

・芝浦中央公園以外の公園にも、庭のような雰囲気をもつ**小さなバラ園**を作ります。公園ごとに特色が持てるようテーマ(色・香り・種類)を決めて、シンボルとなるバラを植えます。  
・芝浦港南地区公園のバラ園を連携させ、芝浦中央公園を中心とした**芝浦港南地区公園バラネットワーク**を形成します。ネットワークを利用した維持管理や、利用者へのバラの情報発信を行います。



図 17-1-3 芝浦中央公園バラ園



図 17-1-4 バラの補植

## 提案 緑地の維持と景観向上

## ❖ 植栽裸地部への計画的補植

・低木や地被類が枯損や踏圧により裸地となっている箇所については、景観や周辺状況などを考慮して品種の選定を行い、**計画的な補植**を行います。  
・不健全な植栽基盤であった場合は、良好な透水性、適度な硬度と保水性、適度な酸度と養分量が保てるよう、土壌改良剤の投入や堆肥の混合・施肥などの土壌改良を行います。

## ❖ 緑地の充実

・植栽地については、景観向上のため、区の花であるアジサイ等の補植を行います。  
・花の咲く低木や地被類を補植し、公園に彩りを持たせます。



図 17-1-5 補植イメージ

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11ポイント」で入力してください

## 管理計画に関する書類

施設の管理及び点検の考え方と具体的な取組

## 提案 施設管理業務の基本的な考え方

## ❖ 各社の専門性を活かした効率的な一体管理

・公園管理におけるグループ各社の専門性を活かした明確な役割分担のもと、これまでの経験から得たノウハウを活かし、維持管理と運営管理を一体化した**効率的な総合管理体制**に基づき業務に取り組みます。

## ❖ 各公園をネットワークとして捉え相乗効果を発揮

・11公園をそれぞれ孤立的に捉えるのではなく、周囲の運河・緑地も含めた水と緑のネットワークとして捉え、都市の自然環境の多様化、教育・レクリエーションの場の提供、及び減災機能の充実等の視点を持ち、公園相互の連携による相乗効果を発揮します。

## ❖ 予防保全と予知保全を徹底して突発的な不具合・事故を防止

・施設・設備の計画的な管理による予防保全に加え、異常の早期発見による予知保全を通して、突発的な不具合や事故を未然に防止します。また、早めに小規模修繕を行うことで、施設の必要機能を維持しつつ、老朽化を抑制し、大規模な修繕にかかる費用・期間の低減を図ります。

## ❖ 安全・安心・快適な公園環境の提供

・独自に作成するマニュアルや点検チェックシートを活用し、毎日の日常点検と定期的なメーカー点検を確実に実施することで、**安全・安心で快適に利用できる公園環境を整備**します。

・快適に利用できる公園環境を提供するために、日常清掃のほか巡回やスポット清掃を行い、**いつでも清潔な状態**を保ちます。

・危険箇所を把握してハザードマップを作成します。また、樹木医による樹木診断を実施し、診断カルテを作成します。これらを活用し、危険なポイントをピックアップ、重点的な巡回を行うことで**事故等の発生を**予防します。

・AEDや救急用品を完備し、マニュアルの整備や職員の訓練を実施し、緊急時や災害時に対応します。また、**代表団体によるバックアップ体制**を構築し、各公園とグループ会社の連絡網を活用することにより、円滑で迅速な対応を可能とします。

## ❖ 美観や環境に配慮した管理の実施

・1級造園施工管理技士などの有資格者や**公園での長年の業務経験を有する職員**を配置し、公園の環境や開花・結実時期を考慮した植栽管理を行います。

・乳幼児や子ども、犬などのペットの利用に配慮し、**薬剤散布を極力行わず**、剪定や捕殺による害虫駆除を行います。

・発生材を**堆肥化する緑のリサイクル**や省エネ、環境啓発イベントを推進するなど、環境に配慮した管理を実施します。

## ❖ おもてなしの気持ちとあいさつで顔の見える公園を実現

・接遇の基本として「**笑顔であいさつ**」を徹底し、全ての職員が利用者をもてなす気持ちで業務を行い、「**顔の見える維持管理**」を実現します。

・接遇マニュアルを整備し、研修を通じて徹底します。公園内で利用者と直接接する再委託業務の職員についても、構成企業のカスタマーサービス室が実施する研修への参加により、**接遇レベルの向上**を図ります。

・日常の巡回により犬の放し飼いや火気の使用など迷惑行為・不法行為を、**早期発見・改善指導**を行うとともに、関係機関と連携し、被害の拡大防止と再発防止を図ります。



図 17-2-1 AED救急訓練



図 17-2-2 接遇教育

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11 ポイント」で入力してください

管理計画に関する書類  
施設の管理及び点検の考え方と具体的な取組

**提案** 施設管理上の計画的点検への取組

・予防保全の維持管理を進めるため、維持業務計画書を策定し、遅滞なく各施設の点検を実施します。また、必要に応じ、点検回数を増やすなどして予知保全につなげます。

表 17-2-1 点検管理項目

項目	公園名	管理項目		頻度	実施時期	点検内容
施設管理（一般）	芝浦公園	自然観察池	池清掃	2回/年	6月・12月	落葉・ゴミの収集、溜まった泥の吸引、ボウフラ対策
		ガス灯	設備の保守点検	1回/年	9月	ガス灯本体の外観検査、着火確認、ガスコックの点検、清掃
	プラタナス公園	ライトアップ施設	清掃	1回/月	毎月	照明器具ガラス部の拭き清掃
	埠頭公園・港南緑水公園	噴水池	定期清掃	1回/週	7月中旬～9月中旬	噴水池及び貯水槽底面、壁面、ポンプを高圧洗浄
				3回/年	4月・11月・1月	噴水池及び貯水槽底面、壁面、ポンプを高圧洗浄
		水質検査	2回/年	7月・9月	レジオネラ菌・大腸菌他5項目の検査	
			1回/週	7月中旬～9月中旬	残留塩素測定	
	噴水池（循環設備管理）	循環設備の作動確認	1回/年	6月	ポンプ、ろ過装置、滅菌装置、制御盤、給水装置、循環施設の作動点検、その他部材の状況確認	
		設備の保守点検	1回/年	2月	電気・機器の性能確認、劣化部材、消耗品の交換	
	港芝浦緑水中央公園	自然観察池（湿性花園）	池の水の補充	適宜	通年	池の水の減少、汚れ具合、天候を考慮して水を補充する
			池の定期清掃	2回/年	6月・12月	池の雑草（特に防水シートを壊す葎等）の除去、汚泥、落葉、水草の除去
			機械装置定期清掃	2回/年	6月・12月	ピット内、集水ピット内、貯水槽底面、壁面、ポンプの高圧洗浄
			装置の作動確認	1回/年	6月	ポンプ、ろ過装置、滅菌装置、制御盤、給水装置、循環施設の作動点検、その他部材の状況確認
			設備の保守点検	1回/年	2月	電気・機器の性能確認、劣化部材、消耗品の交換
			観察池の浚渫	1回	令和4年度	外来生物の駆除、清掃（浚渫）、生きものの避難場所の確保
			モニタリング（観察池の浚渫前後）	3回	令和4年度（浚渫前）・令和5年度・7年度	水質検査、アオミドロのモニタリング、底生動物や魚類、植物のモニタリング
	レイオ台場公園	クールスポット	設備の保守点検	2回/年	噴霧開始時・終了時	電気点検、機械点検、水経路点検、空気経路点検、システム動作確認、その他清掃
	関係する公園	遊戯施設	巡回点検	1回/日	毎日	職員による巡回時に遊具の状況確認を行う
			日常点検	1回/月	毎月	「遊具の日常点検講習会」を受講した職員により、遊具の部材の形状変化を見いだす目視点検
			定期点検	1回/年以上	5月	消耗しやすい部材（ロープ、チェーン、ネット等）の点検、施設の構造上な部材の劣化状況について、確認することを目的に実施する
工作物		定期点検	4回/年	5月・8月・11月・2月	各公園に設置されている工作物の劣化状況を確認し、補修対応を施す	
給水設備		定期点検	1回/月	毎月	水道メータの点検を実施	
排水設備		保守点検	6回以上	5月～10月	排水設備の適宜点検・清掃、害虫成長抑制剤の投与	
施設管理（建物）		建築物	定期点検	4回/年	5月・8月・11月・2月	専門業者による管理事務所内外の建築設備全般の点検
		便所	定期点検	1回/月	毎月	職員による器具、配管等の亀裂・劣化を確認
	電気設備	定期点検	4回/年	5月・8月・11月・2月	管理事務所内及び園路照明設備の点検	
	空調設備	定期点検	4回/年	5月・8月・11月・2月	管理事務所内の空調設備の点検	
	消防設備	定期点検	1回/年	10月	管理事務所内外の消防設備の点検（消火器、警報等）	

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11 ポイント」で入力してください



管理計画に関する書類

維持管理の質を向上させるための具体的な取組

**提案** 各公園での業務実績を反映したマニュアル・維持管理図面の作成・活用

- ❖ 各公園独自のマニュアルの作成と定期的な見直し
  - ・代表団体は、公園等での業務実績から、施設内の植栽・設備や利用状況の特性を把握しています。代表団体を中心に実績を踏まえた**各公園独自の維持管理マニュアル**を作成し、定期的に見直し・改善することで、業務の質を維持・向上させます。
- ❖ 維持管理表の作成・活用
  - ・植栽管理のポイントをまとめた**維持管理表**を作成し、季節に応じた重点箇所を設定することで、効率的に管理を行います。

表 17-3-1 植栽の重点管理時期

管理項目		重点管理時期	
高木・中木管理	常緑樹	枝透かし・軽剪定	7月～9月
		基本剪定	9月～10月、1月～2月
	落葉樹	枝透かし・軽剪定	7月～9月
		基本剪定	9月～10月、1月～2月
中低木管理	常緑樹	枝透かし・軽剪定	6月～7月
		基本剪定	9月～10月、1月～2月
地被類	雑草	除草（雑草が成長しないうちに根元から抜き取る）	5月下旬～6月（春） 10月下旬～11月（秋）
		芝刈り	5月～8月（重点）
芝生管理	芝生	目土掛け	3月
		施肥	3月
		剪定・誘引	8月、12月～1月
花壇管理	バラ園	施肥	8月、12月

**提案** 建物・設備の維持管理

- ❖ 施設チェックシートの活用
  - ・貴区の財産を健全に維持するため、職員が公園管理事務所やトイレ等の内装・外装や付帯設備等の異常の有無を、**施設チェックシート**を用いて、**週に1回点検**します。
  - ・建物管理専門企業である構成団体1の技術者が、専門的な建物、設備の**定期巡回点検を年4回実施**し、建物を良好な状態に維持します。



図 17-3-1 施設チェックシート(イメージ)

- ❖ 維持管理データの一元化と業務改善への活用
  - ・点検や修繕等の情報については、データベースを用いて一元的に管理し、定期的に分析・評価を行います。
  - ・維持管理データベースに基づくPDCAサイクルを通して継続的な業務改善に活かします。
- ❖ 予備品の完備による不具合への対応
  - ・**工具や予備品(蛍光灯、塗料、矢印板やカラーコーン等)**を公園内に完備し、不具合が発生した際には、緊急補修を行い、早期復旧します。

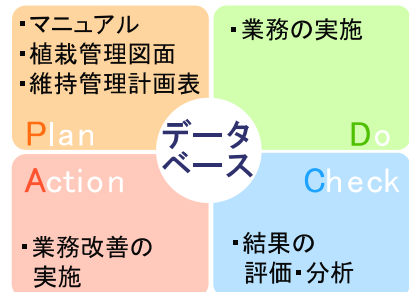


図 17-3-2 データベースに基づくPDCA サイクル

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11 ポイント」で入力してください

## 管理計画に関する書類

維持管理の質を向上させるための具体的な取組

## ❖ マニュアル・点検表を活用した遊具管理

- 各公園独自の遊具点検マニュアルと点検表を作成・活用し、常駐職員による日常点検に加え、公園施設製品安全管理士による定期点検を行い、安全な状態を維持します。
- 雨上がりには、遊具やベンチの水滴を拭き取ることで、利用者が安全・快適に利用できるようにします。



図 17-3-3 ベンチ拭き清掃

## ❖ 日々の清掃と安全点検によりいごちのいい公園空間の提供

【 やすらぎともてなしの公衆トイレの実現 】

- トイレは、公園イメージに重大な影響を与えるため、代表団体が清掃業務で最も力を入れている清掃箇所です。
- 巡回点検と清掃を重点的に行うことで、貴区が「港にぎわい公園づくり基本方針」に掲げる「にぎわいともてなしの公衆トイレ」を実現します。
- 汚れや尿石、水垢の除去に加え、汚れを着きにくくする防汚コーティングを施し、消臭剤を設置することで、悪臭のしない清潔なトイレを維持します。
- 1日2回のトイレ日常清掃に加え、巡回点検を実施し、突発的な汚れに関しても職員がスポット清掃を行います。



図 17-3-4 公衆トイレ

## ❖ 安全な水質を維持した噴水管理の徹底

- 噴水池及び徒渉池を保有する3公園では、噴水開放時期(7~9月)に、週1回以上残留塩素濃度を測定して塩素の注入管理を行い、安全で快適な水遊びを保ちます。さらに開放期間中、水質試験として、レジオネラ症予防のためのレジオネラ属菌検査をはじめ、一般細菌・大腸菌・有機物質量(過マンガン酸カリウム消費量)・pH値・濁度・遊離残留塩素等についても検査を2回行い、子どもたちの健康被害を防ぎます。
- 芝浦中央公園、埠頭公園の2箇所の噴水池に関しては、利用者が多いため、開放期間中は監視員を配置し、危険な遊び・水質を悪化させるような行為を抑止し、水質を維持します。
- 埠頭公園の噴水池に関しては、噴水運転停止後は立入り禁止措置として、カラーコーンを噴水池周囲に設置し、夜間利用を禁止しています。

## 提案 台帳と備品管理シールを活用した備品管理

- 管理運営責任者を物品取扱責任者に選任し、備品にはシールを貼り、貴区と当グループの所有を区別して数量、使用場所・状況について管理台帳を作成し、適正に管理します。

## 提案 病虫害・鳥獣害対策

- 剪定防除や捕殺(モストラップ等)を行い、薬剤散布に頼らない病虫害駆除を実施します。
- 東京都より「鳥獣の捕獲等及び鳥類の卵の採取等の許可」を得ている代表団体が、カラスの巣の撤去を適正に行い、安全・安心・快適な公園環境を維持します。

## 提案 円滑な業務の引継ぎにより運用開始時より質の高い業務を実現

- 公園等での業務経験を活かし、事前に現地確認を行うことで、指定管理期間の開始直後から円滑に業務を遂行します。貴区から引継ぐ事項については、独自の連絡帳により、公園の状況を実際に引継ぎ、運用開始時より円滑で確実な業務を行います。

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11ポイント」で入力してください

**管理計画に関する書類**

指定管理業務における安全対策についての考え方

**提案** 公園利用者が使用する施設への安全対策

- ・職員が常駐していない公園等においては、職員が毎日1回以上、園内の巡回及び点検を実施します。
- ・園内の安全確認や各施設の日常点検を行い、園内の状況を常に把握し、危険箇所や不具合箇所の早期発見に努めます。また、予防処置または応急処置を施すことにより、利用者の安全を確保します。

**提案** 作業時の安全対策についての考え方

- ・公園内の顕在的・潜在的な危険を把握し、「安全マニュアル」を策定、職員全員に周知徹底し、巡回時や作業時における安全管理を実践します。
- ・公園内は、広範な層の利用者が訪れるため、特に子どもや高齢者、障がい者に対して、安全の配慮は重要と考えます。
- ・公園内で危険を伴う施設やエリアのハザードマップを作成し、公開することにより、被害の未然防止に努めます。また、災害が発生した場合は、「災害対策マニュアル」に基づき迅速・的確に対処します。
- ・公園内で万が一事故が発生した場合には、被害の拡大防止と再発防止を徹底します。
- ・事前の作業シミュレーションによる作業手順に則り、安全・迅速に管理作業を行います。
- ・樹木の剪定、低木の刈り込み、芝刈等は、利用者の少ない時間帯を選んで実施します。また、作業エリアを囲むことによっても、利用者の安全を確保します。
- ・作業中は、看板等で周知するとともに、利用者の多いエリアでの作業の際は、適宜、作業員とは別に誘導員を配置します。
- ・維持管理に関する作業者の出入りに関しては、予め貴区と協議し、安全対策を講じた上で作業します。例えば、車両駐車時は車止めを使用し、短時間でも必ずエンジンキーを抜いてドアロックを行います。

表 17-4-1 維持管理車両の安全対策

区分	内容
誘導	・公園内への進入時、園内移動時は誘導員が安全確認を行い、車両を誘導
車両の識別	・利用者にも分かりやすく、車両の前後に作業車両であることを明示 ・作業用車両停車の際は、車両前後にカラーコーンを設置
作業員の指導	・再委託先作業員に対しても作業前に指導し、安全に関する事項を周知徹底

**提案** 作業時の公園利用者及び作業員に対する安全確保

- ・作業時には、利用領域と作業領域を明確に分け、利用者の安全確保を徹底します。
- ・作業責任者を選任し、作業開始前に作業員全員でミーティングを実施し、作業手順や作業員の体調を確認し、「危険予知訓練(KYT)」を実施し、事故防止への注意喚起をします。
- ・チェーンソーや草刈り機等を扱う作業は、必ず事前に機器の取り扱いに関する講習を受講させ、作業の安全性を確保します。
- ・高所作業時は、安全ロープにより工具の落下を防止します。
- ・社内の安全講習会や安全パトロールを実施し、安全管理体制の水準を高めます。

表 17-4-2 作業時の安全確保策と注意点

区分	注意点
作業前	・作業員の血液型、体調を確認し、「健康管理簿」に記入 ・作業前ミーティングの実施 ・管理運営責任者に作業開始を連絡
作業中	・ヘルメット、安全帯を着用し、工具は安全ロープにより体に連結 ・看板やカラーコーンの設置と誘導員の配置
作業後	・管理運営責任者に作業終了を連絡

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11ポイント」で入力してください

管理計画に関する書類

指定管理業務における安全対策についての考え方

提案 事故発生時の対応と再発防止の取組

- ・事故発生時は、現場の一次対応で被害拡大を防止するとともに、迅速に貴区に報告します。
- ・区内の代表団体内に、**事故調査委員会を設置**し、事故の調査と原因究明にあたり、調査結果から**再発防止策**を講じて、各公園の業務に反映するとともに、貴区に報告します。
- ・当グループが管理運営を行う他の施設で事故が発生した場合は、各企業の本社を通じて情報共有を行い、各公園の安全対策に反映させます。
- ・職員が常駐する3つの公園管理事務所内には「危機管理緊急連絡網」を掲示し、迅速な行動ができる体制を整えます。

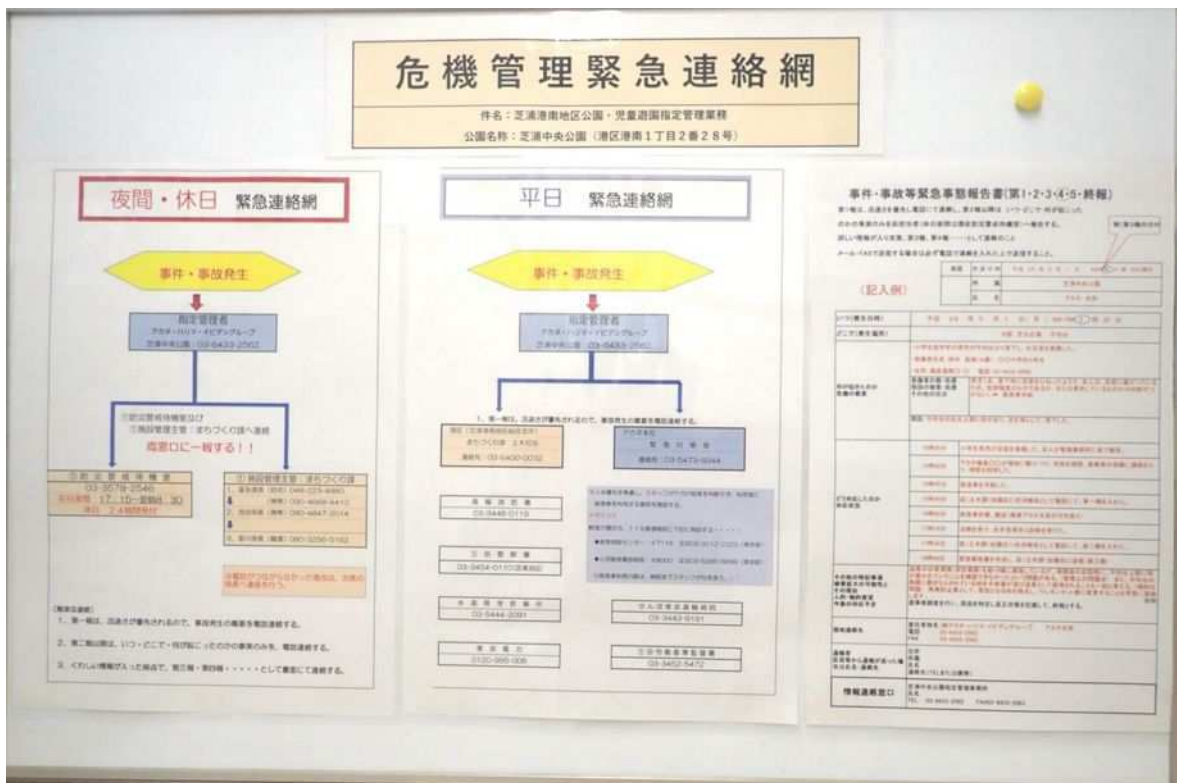


図 17-4-1 危機管理緊急連絡網

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11 ポイント」で入力してください



## 管理計画に関する書類

## 顧客満足度（CS）への具体的な取組

## 提案 基本的な考え方

## ❖ 指定管理者の責務としての顧客満足度向上

- ・当グループは、顧客満足度(CS:Customer Satisfaction)向上が指定管理者の責務であると認識しています。
- ・利用者の声を反映していくことをはじめ、「顧客満足度(CS)の向上は職員満足度(ES:Employee Satisfaction)の向上から」という考え方のもと、職員が日々の業務に対して意欲的に取り組むことのできる環境をつくることで、質の高いサービスの提供につなげます。

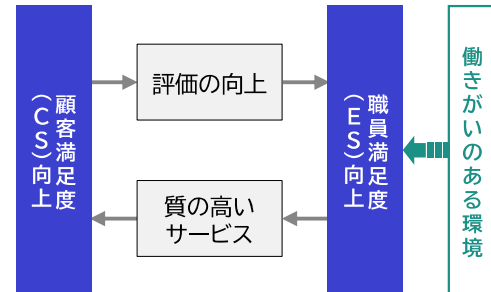


図 18-1-1 CS は ES からの考え方

## ❖ 公園利用者への接遇能力の向上

- ・正しい接遇技術を身につけ、利用者との好ましい関係をつくり上げ、「サービスのプロ」としての能力向上のため、マニュアルをもとに接遇研修を行います。また、接遇リーダー(構成団体1)による現場研修を実施します。
- ・さらに、サービス接遇検定(実務技能検定協会)などの資格試験の受験も奨励し、個々のサービス力向上も図ります。
- ・障がい者の公園利用を促進するために、施設のバリアフリーの推進、障がい者の補助機材の準備等を進め、ローズガーデンフェスタ等のイベントへの参加・見学に積極的に参加していただけるようにPRします。

## ❖ 公園利用に係る意見を収集・検討し公園管理に反映

- ・ホームページ、SNS、電話、FAX、ご意見箱により、利用者などからの意見を収集します。
- ・公園管理事務所に相談窓口を設置し、個別具体的な内容の相談や意見交換などを行い、利用者とともに改善策などの検討を行います。
- ・イベント開催時には、参加者にアンケート調査を行い、アンケート調査から得られたイベント内容に対する意見や感想をもとに、新たなイベントの企画へ展開します。

## ❖ 公園の管理運営への区民協働を推進し地域性や創造性に富んだ公園を実現

## 【 協働の具体的な内容 】

- ・協働の具体的な内容の決定については、単発的でなく年間を通じて継続的に参加できること、参加すること及び参加した結果に意義を感じることを、公園を代表する協働の内容であることが重要だと考えます。そのため、具体的な内容の一つとして、芝浦中央公園で運営しているバラ園を参考に、「バラ園作り」を他公園へ展開することを検討していきます。

## 【 協働の企画づくり 】

- ・対象公園及び設置場所・規模の検討、協働に参加する参加区民(団体)の募集、公園職員・指導員・区民の管理・運営に関わる体制作り、予算の検討及び貴区との調整等を行います。

## 【 管理運営 】

- ・参加区民(団体)を中心に、バラの種類・本数の決定、材料(土・肥料)の購入、植付け、灌水、施肥及び剪定等工程に基づく各種作業、花柄摘み、除草、消毒等維持管理業務、見に来る利用者への案内等の対応、協働の状況や成果のPR活動等を行います。
- ・公園の職員で担当を決め、参加区民(団体)に対する活動窓口(活動の調整、指導・助言、貴区との橋渡しなど)業務や公園職員との連携強化を行い、区民が楽しく活動できるよう調整します。
- ・バラの専門家に協働の指導員として参加してもらい、管理運営の各場面で指導してもらいます。

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11ポイント」で入力してください。

管理計画に関する書類

顧客満足度（CS）への具体的な取組

提案 顧客満足度(CS)を管理する体制

❖ 全公園の顧客要望を一元管理し評価・対応する体制

- ・ホームページやアンケートなどで収集した要望や調査結果は、管理運営責任者を中心とした各公園の責任者による運営委員会にて評価し、一元的に管理します。
- ・運営委員会にて要望や調査結果内容を検討した結果は、管理運営責任者より貴区に報告します。また、各公園管理責任者に対応を指示します。

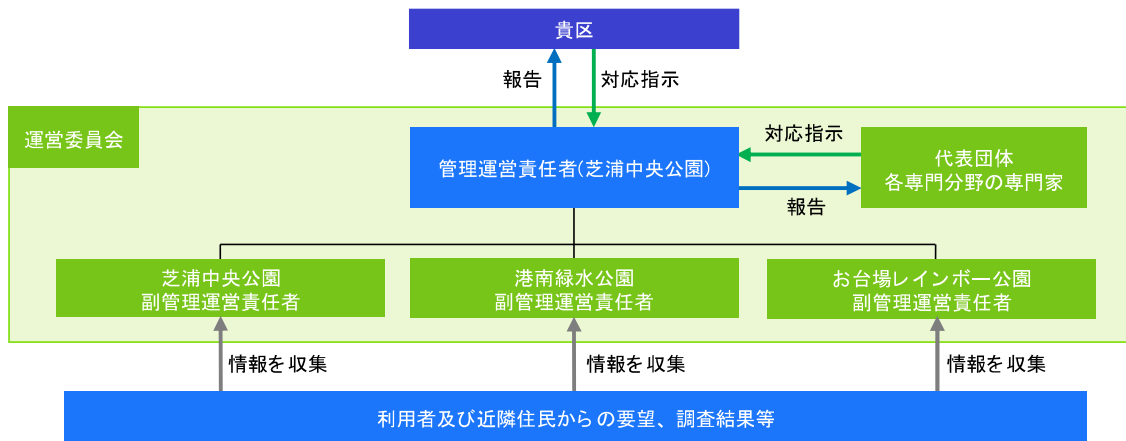


図 18-1-2 顧客満足度向上への取組み体制

提案 これまでの顧客満足度向上への取り組み事例

- ・当グループは、芝浦中央公園、港南緑水公園、お台場レインボー公園での意見収集及び収集した意見を反映し、顧客満足度の向上を推進します。
- ・今後も、これらの実績を踏まえ、公園ニーズの変化を的確に収集しながら、顧客満足度をさらに向上させます。
- ・以下に、顧客満足度向上への取り組み事例を記載します。

顧客満足度向上への取り組み事例

- ◆ 古くなったトイレのリフォームと、和式便器から洋式便器への改修
- ◆ 公園管理事務所へ車イスで接近できるよう、入口をバリアフリー化
- ◆ 古くなり、ささくれた木製円形ベンチの改修
- ◆ 公園入り口の目につきやすい箇所の花壇に、花とツツジを植え付け、景観の向上に貢献
- ◆ ドッグランに日陰を作るため、休憩椅子の周囲にテントを設置



トイレのリフォームと洋式便所



入口のバリアフリー化



円形ベンチの改修



花とツツジの植え付け



テントを設置

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11ポイント」で入力してください。



## 管理計画に関する書類

質の高いサービスの提供と、サービス水準の向上に向けての具体的な取組

### 提案 基本的な考え方

- ❖ 利用者の声を積極的に反映
  - ・利用者の声には、よりよい公園づくりへのヒントが含まれているものと捉え、積極的に把握して的確に業務に反映することで、**満足度の高い公園**を実現し、利用者の信頼と満足度を向上させます。
- ❖ 職員意識の向上
  - ・職員が日々の業務に対して責任感を持ち意欲的に取り組み、**質の高いサービス**を提供します。
  - ・新しく従事する職員に対しては、社内研修マニュアルに則り、職員研修を実施しています。
- ❖ 多層的にサービス水準を評価する仕組みを構築
  - ・貴区のモニタリング、第三者評価に加え、経験ある各企業の本社職員及び専門家などによるセルフモニタリングを実施し、多層的にサービス水準を評価する仕組みを構築します。
  - ・国内・海外の多くの方々公園を訪れることを踏まえ、接遇教育を受けた職員が、訪れる方々を「おもてなしの心」でお迎えします。

### 提案 積極的な利用者の要望把握と反映

- ❖ 拠点公園より他の公園への水平展開
  - 【 積極的な利用者ニーズの把握 】
  - ・指定管理者の職員によって行う**アンケート調査**(年1回)、**ご意見箱の設置**により、利用者の「潜在的なニーズ・ウォンツ」の収集に努めます。
  - ・ご意見箱は施錠し、代表団体の役員が随時回収します。
  - ・利用者への声掛けを通じて積極的に意見を聞き、「潜在的なニーズ・ウォンツ」を掘り起こし、満足度の高い運営へとつなげます。
  - ・特に利用者増加を目指すバラ園や自然観察池などの施設、各種イベントについては、アンケート調査などを行い、改善につなげます。
  - 【 運営委員会による一元管理と他の公園への展開 】
  - ・利用者によるアンケート結果や、ご意見等を元に、運営委員会を中心に職員同士が意見を交換し、PDCAサイクルを活用しながら改善案を作成、実行します。
  - ・過去の公園毎に蓄積された改善案を、他の公園へ水平展開していくことにより、さらなる**サービス水準の向上**を目指します。
- ❖ 利用者の要望は優先順位をつけて反映
  - ・利用者から要望を受けた場合には、迅速に現場の状況を確認し、緊急性の高いものについては、その場で対応します。
  - ・早期に反映することが難しい場合は、「将来的に対応するもの」「(予算や条例などの理由により)対応が困難なもの」に分類し、区と対応方法や対応時期について協議し、優先順位を明確にした上で、反映していきます。
- ❖ 対応結果の区への報告・公開
  - ・利用者から寄せられる要望とその対応結果については、毎月、貴区へ報告書として提出し、貴区と協議のうえ、指定管理者のホームページでも公開します。



図 18-2-1 記入用紙箱とご意見箱

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11ポイント」で入力してください

## 管理計画に関する書類

質の高いサービスの提供と、サービス水準の向上に向けての具体的な取組

## 提案 職員のサービスレベルの向上

## ❖ 3つの観点から職員のサービスレベルを向上

- ・マインド×スキル×メソッドの3つの観点から具体策を整備します。

表 18-2-1 職員のサービスレベルを向上させる方策

観 点	具 体 策
1 マインド	接客教育により、電話や窓口対応、事務処理においても「おもてなし」の心で対応
2 スキル	マルチジョブを可能とする教育、専門技術教育の徹底による質の高い業務
3 メソッド	マニュアルや業務チェックシートを整備し、サービスの質を一定以上に保持 利用者ニーズ等に合わせた教育内容やマニュアル等の定期的な見直し

## 提案 サービス評価の取組

## ❖ 多層的なモニタリングにより適切な業務・サービス水準を維持・向上

- ・法令や本提案書に記載している事項について、確実なサービスが提供されているか、当グループの各企業本社職員による定期的なモニタリングにより検証を行います。
- ・公園等をはじめ公共施設運営に関するコンサルティング業務(指定管理者制度 200 件以上、PFI 事業 100 件以上)の豊富な実績を有し、公の認定を受けた第三者評価機関(横浜市指定管理者第三者評価機関)である「ベックス株式会社」によるモニタリングを実施し、客観的な視点から業務履行状況を評価し、継続的な業務改善につなげます。
- ・モニタリングの項目等については貴区と協議して決定し、実施結果はPDCAサイクルを働かせて業務改善に活用することに加え、貴区に報告し、ホームページ等で公表します。

## ❖ 書類の提出・保管等を通じて貴区のモニタリングに協力

- ・モニタリングを通じ、貴区の実施する月次、年度終了時モニタリング等を容易にすることに加え、作業実施の記録・資料等を保存し、貴区の請求に応じて迅速に提出できる体制を整えます。
- ・毎月定められた期日までに業務実施報告書を貴区へ提出し、業務の実施内容を報告します。

## 提案 その他の取組

## ❖ 拾得物の管理の徹底

- ・職員常駐公園では、忘れ物や落とし物の管理として「拾得物管理マニュアル」を作成し対応します。

- ① 各施設にて保管する忘れ物・落とし物のうち現金・貴金属類は所管の交番へ届け、それ以外のものは、各職員常駐公園にて3ヶ月間保管(遺失物法に準拠)し、期間を過ぎたものは、原則として廃棄物とします。
- ② 職員常駐公園以外の公園及び児童遊園については、遺失物の保管場所と連絡先を記載した告知板を設置し対応します。

## ❖ 掲示板、ホームページを活用した情報発信

- ・掲示板の一角を、園内の動植物や自然環境に関する情報掲示コーナーとして、公園等の見どころや楽しみ方について積極的に情報を発信します。
- ・花の開花時期や公園等のみならず、貴区の開催するイベントについて、掲示板、ホームページ、SNSを通じて情報提供し、利便性を向上させます。

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11 ポイント」で入力してください

管理計画に関する書類

利用者からの苦情、意見への対応と管理業務への反映方法と考え方

提案 苦情解決の取組

❖ 苦情解決に向けた基本と的な考え方

・苦情は現状のサービスと利用者ニーズのギャップであり、サービス向上の第一歩と捉えて、対応・解決にあたります。苦情を受付時に職員が丁寧に対応するとともに、苦情の原因究明、改善策の検討と実施を速やかに実施し、円滑な苦情解決と利用者の満足度向上を実現します。

❖ 利用者ニーズの把握とデータベース化・分析

・利用者からの苦情・意見・要望は、随時区に報告するとともに、データベース化し、それを分析することにより利用者ニーズを的確に把握します。

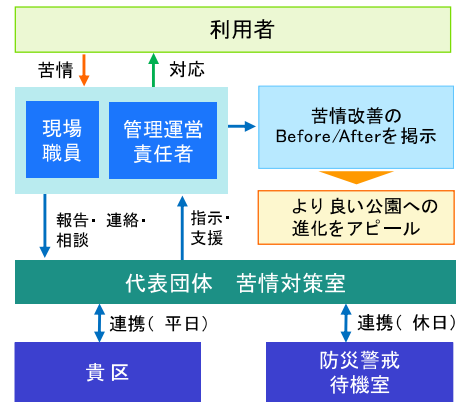


図 18-3-1 苦情対応フロー

表 18-3-1 苦情・ご意見の収集方法

苦情・ご意見の収集	
・ ご意見箱	・ 電話連絡
・ アンケート調査	・ 事務所窓口
・ 園内巡回時	・ 港区への陳情等

・データベース化された苦情や意見について、四半期に1回開催する「運営委員会」にて、評価・分析・検討を行います。検討結果をPDCAサイクルに活用し、改善結果は公園管理事務所の掲示板やホームページを通じ、利用者に公開します。

❖ 利用者からの苦情、意見に対する対応

・利用者からの苦情や意見については、発生場所・分類・内容・対応を記載したデータを一元的に集積し、職員間の情報共有と、利用者へのサービス改善に役立てます。

表 18-3-2 利用者の意見および苦情への対応実績

No	公園名	場所	分類	利用者からの苦情及び意見(内容)	苦情及び意見への対応
1	港南緑水公園	園路	迷惑行為	・いつもキレイに保って頂き有り難うございます。自転車が速いスピードで公園を走っているのが、たまに怖く感じます。	・スピードを出している自転車を発見した時は、声掛けを実施します。
2	埠頭公園	施設	要望	・年々温暖化が進み暑い夏です。日除けがもう少しあると安心です。8月上旬のじゃぶじゃぶ池は、お湯でした。	・現在パーゴラによしずを設置しておりますが、もう少し日陰が増やせるよう港区と協議してまいります。また、樹木の剪定にも充分注意して、陰影を残すよう心がけます。
3	芝浦中央公園	イベント	要望	・イベントとして、野外映画イベントで子ども向けの映画を企画してほしい。バラを使ったポプリやドライフラワー作りがあると良い。	・イベント内容を再検討して、開催可能なものは、事業計画に反映させていただきます。
4	お台場レインボー公園	遊戯施設	注意	・公園内で、たまに密になっている時があるが、大丈夫なのか？ ・親子がいっぱい混んでいるが、新型コロナは大丈夫なのか？	・密集・密接にならないようにご利用いただく旨の掲示をしておりますが、必要時はお声掛けにて対応いたします。

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11 ポイント」で入力してください

管理計画に関する書類

個人情報保護に関する考え方と具体的な取組

提案 個人情報に対する考え方

❖ 貴区の情報安全対策指針に基づく対応策の整備

- ・個人情報は、最も重要な情報のひとつであるとの認識のもと、「港区個人情報保護条例」を遵守するとともに、「港区情報安全対策指針」に準拠して公園等管理業務にかかわる個人情報流出リスクを抽出し、その対策を立案し業務管理に生かします。

❖ 当グループの経験・ノウハウの活用

- ・構成団体1は ISMS 認証(ISO27001)を取得しており、厳格な情報管理体制の下で、徹底した個人情報の取り扱いを実施しています。
- ・公園職員は構成団体1を講師として ISMS(ISO27001)の講習を受け、個人情報保護管理能力の向上に努めます。



図 19-1 ISMS 認証(構成団体1)

提案 独自の情報管理規定の策定・運用と具体的な施策

❖ 個人情報管理責任者の選任と独自の方針・規程の策定

- ・管理運営責任者を「個人情報管理責任者」として選任し、公園独自の「個人情報保護方針」を策定・公表・運用するとともに、教育・研修を通して職員に周知徹底させます。
- ・貴区が主催する情報管理に関する研修や外部研修にも積極的に参加します。
- ・職員だけでなく、再委託先事業者に対しても**個人情報を遵守する旨の誓約書の提出**を義務付けます。

- 情報管理規定の構成 ●●●
- 個人情報保護方針
  - 情報セキュリティポリシー
  - 個人情報取扱規程
  - SNS使用ルール

図 19-2 情報管理規定の構成

❖ 個人情報管理責任者を中心とした管理体制を構築

- ・個人情報に関する収集状況や管理状況などは、個人情報管理責任者および各公園の個人情報管理者で組織した管理委員会によって**一元管理**します。
- ・管理委員会では、管理状況の情報を共有するとともに、セルフモニタリングにより、管理状況を評価し、**改善方策等を検討・周知**します。
- ・各公園のイベントなどで利用者から収集した個人情報は、各公園の個人情報管理者が**責任を持って個人情報を管理**します。

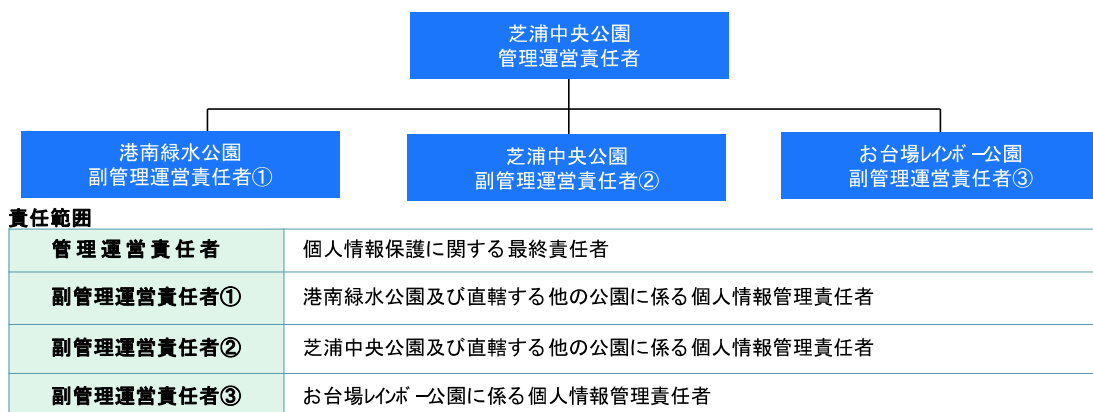


図 19-3 個人情報管理の体制

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11ポイント」で入力してください。

管理計画に関する書類

個人情報保護に関する考え方と具体的な取組

- ❖ 個人情報保護方針の公表と個人情報の取り扱いに関する問い合わせの受け付け
  - ・ホームページや管理事務所で同方針を公表し、個人情報に関する問い合わせを受け付けます。各管理事務所のほか、代表団体本社総務部を「問い合わせ窓口」として連絡先をホームページに掲載します。
  - ・貴区の情報統括責任者が実施する、情報セキュリティに関する検査に協力します。
- ❖ 個人情報保護の具体的な施策
  - ・当グループでは、規定に基づき、全職員に対して採用時の雇用契約書とともに「**守秘義務誓約書**」の提出を義務付けています。
  - ・公園管理業務に関わる必要最低限の「個人情報取扱いの注意事項」を、常に職員が見えやすい鍵付き書庫の扉に貼付けて、個人情報保護管理を行います。

表 19-1 個人情報の対処方法

対処方法	内容
情報取得時の許諾	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用目的等について説明・許可を得ます。</li> <li>・写真撮影時は、撮影許諾者には「撮影OK」のシールをつけていただき、区別します。</li> </ul>
管理の徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報を含む書類はファイリングし、鍵付きの書類棚に保管します。</li> <li>・鍵は個人情報管理責任者が保管します。</li> </ul>
確実な破棄	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報を含む書類はシュレッダーにより廃棄します。</li> <li>・各種記録媒体（USB、PC）廃棄の際は、物理的に破壊して確実に廃棄します。</li> </ul>
セキュリティの強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ウイルスの侵入や不正アクセスなどに対するセキュリティ対策を実施します。</li> <li>・個人情報を含むデジタルデータにアクセスする職員を制限し、パスワードを設定します。</li> <li>・パソコンのパスワードは定期的に変更します。</li> <li>・SNS 利用時のルール策定、投稿内容等の注意点を職員に教育します。</li> </ul>

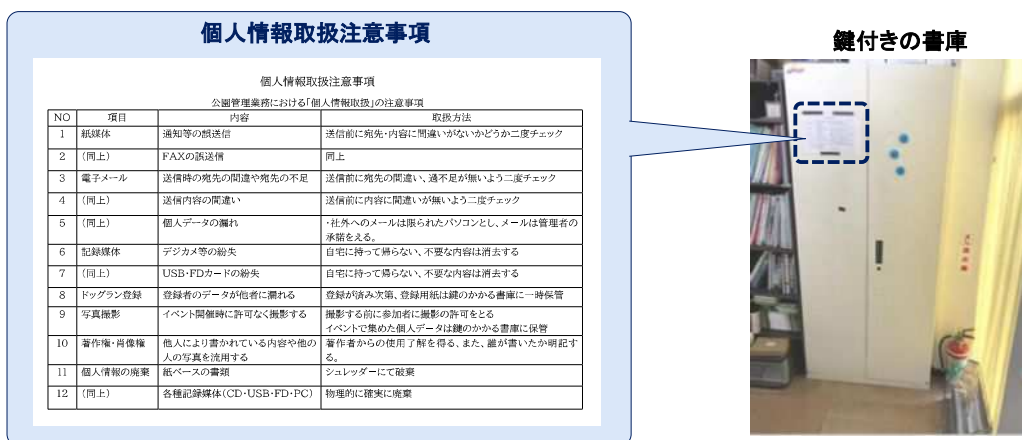


図 19-4 個人情報保護に関する具体的な施策(例)

提案 被害を最小限に抑える個人情報漏えい時の対応

- ❖ 漏えい時の迅速な対応
  - ・個人情報漏えい時は、速やかに事実確認を行い、個人情報責任者に報告のうえ、迅速に貴区に報告(第一報)します。
  - ・被害を受けられた方に対しては、迅速に通知を行い、誠意を持って対応し、損害賠償等の必要な手続きを行います。
  - ・その後、二次被害を防止するため、利用者の対応状況や新たに判明した**事実関係の把握と原因究明及び再発防止策を含めて報告書としてまとめ貴区に報告**し、全職員に再度周知徹底します。

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11 ポイント」で入力してください。



管理計画に関する書類

環境に配慮した施設運営に関する考え方と具体的な取組

**提案** 環境に配慮した施設運営に関する考え方

❖ SDGs を意識した施設運営

- ・持続可能な社会を実現するために、「SDGs(持続可能な開発目標)」の取組を意識して、施設の運営を行い、持続可能な社会の実現に貢献します。
- ・多様な人々が利用する憩いの場であるからこそ、公園の特性を活用し、自然環境を活かしたイベント等を開催することで、SDGsを意識した運営を目指します。



図 20-1 SDGs を意識した運営

❖ 環境マネジメントシステム認証(ISO14001)を活用した環境に配慮した施設運営

- ・構成団体1では、環境マネジメントシステム認証(ISO14001)を取得しています。これに基づき、各公園においても、そのプロセス、ノウハウを活かして環境に配慮した施設運営を行い、持続的発展が可能な社会の形成に貢献します。

**提案** 環境配慮の取組

❖ 環境マネジメントシステム認証を活用した環境負荷低減活動の取組

- ・公園等において、下表の項目の環境負荷低減活動に取り組み、持続的発展が可能な社会の形成に貢献します。

表 20-1 主な環境負荷低減項目

項目	低減内容	活動場所
省エネ	・水道水、再生水及び電気の適正な使用量のため定期的な検針	噴水池・池・公園管理事務所
	・LED 電球の交換 ・不要箇所の蛍光灯撤去 ・夏場クーラーの設定温度は環境省推奨の 28℃ ・こまめな消灯	公園管理事務所
省資源	・発生ごみの分別の徹底	公園内ゴミ分別場所・集積場
	・リサイクル紙の使用 ・社内文書は裏紙の使用 ・両面印刷により使用量の低減	公園管理事務所
グリーン購入	・グリーン購入法適合品購入の推進	代表団体

❖ 植栽維持管理業務

- ・利用者の健康被害や環境に配慮して、**せん定防除や捕殺**を基本とした害虫駆除を行います。
- ・雑草は繁茂する時期と位置を事前に把握したうえで、鳥類や昆虫類の生息と、公園の清潔や景観の両側面を考慮して、こまめに草刈や除草を行います。



図 20-2 草刈り



図 20-3 除草

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11 ポイント」で入力してください

## 管理計画に関する書類

環境に配慮した施設運営に関する考え方と具体的な取組

## ❖ 水道水・再生水・電気の適正な使用

水道蛇口の閉め忘れ、水漏れの発見のために、芝浦中央公園、港南緑水公園及びお台場レインボー公園は毎日、その他の公園では一週間に一度、メーターを検針し水道水・再生水が適正に使用されているかどうかをチェックします。

- ・港南緑水公園では電気を他業者と共同使用しており、自部門の正確な使用量把握のために電気量の検針を毎日行います。

## ❖ リサイクルユニフォームの採用

職員は、環境対策としてペットボトルを再生した「リサイクルユニフォーム」を着用して作業しています。



図 20-4 リサイクルユニフォーム

## ❖ 3R 活動の推進とグリーン購入、節水の推進

公園内に限らず、当グループの企業内でも3R活動を推進し、ごみ削減に努めます。

- ・噴水池・池等の節水を目的とした管理を徹底します。  
(運転時間、水量調整、雨天時の対応)
- ・不注意による水漏れが起きないように管理します。
- ・グリーン購入法適合品の購入を推進します。

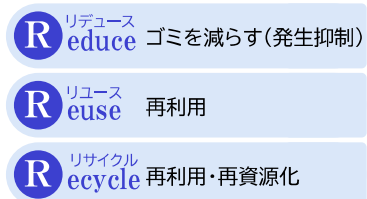


図 20-5 3R 活動

## ❖ 健康・環境に配慮してディーゼル車規制適合車を使用

- ・再委託先の事業者も含め、自動車を使用する際は、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」に規定されたディーゼル車規制に適合する自動車を利用します。

## ❖ 環境イベントや環境行事の実施

- ・貴区が推進する「緑のカーテン」プロジェクトに賛同し、3つの公園管理事務所でプランターを使ってゴーヤ、アサガオによる緑のカーテンをつくり、夏期の冷房使用量を抑えます。また、空調運転抑制、電球の間引き等の取組で、環境負荷低減に努めます。
- ・育成したゴーヤ等は、実や種を公園利用者に配布し、環境意識の向上と、公園のにぎわい創出に寄与します。



図 20-6 緑のカーテン

## ❖ 「プール遊び」などの環境行事の実施

- ・夏期は水を入れた幼児用プールを公園に設置し、幼児たちに水遊びを楽しんでもらいます。
- ・芝浦中央公園や埠頭公園では、夏期にプール遊びが安全に、また衛生的にできるように監視員を配置します。

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11 ポイント」で入力してください

管理計画に関する書類

不法行為等への対応に関する体制についての考え方

提案 基本的な考え方

- ❖ 日頃からの点検による早期発見・関係機関との連携による被害拡大防止
  - ・軽微な不法行為や、ゴミのポイ捨て等の風紀の乱れが、より重大な不法行為につながるという犯罪学の考え方を基本に、日頃からの点検により、それらの軽微な不法行為等を抑制することで、**更なる不法行為の発生を防止**します。
  - ・不法行為への対応については、日常の巡回による**早期発見**による被害の拡大防止に努め、貴区や警察等と連携して対応を行います。

提案 不法行為の防止策

- ❖ 禁止行為等の周知による未然防止
  - ・主要な利用規則を掲示・配布し、利用者の理解を得るよう努めることで周知させ、禁止行為・不法行為を未然に防止します。
  - ・園内に不法行為・禁止行為発見時の**連絡先**を**掲示**することで、利用者からの通報にも対応できる体制を構築します。
- ❖ 園内清掃の徹底による不法行為の防止
  - ・園内の看板や公園のトイレの落書きについては、管理事務所に落書を落とすための**薬品等を常備**し、発見次第、迅速に対応します。
  - ・落書きの内容が人権侵害や誹謗中傷等の悪質なものは、貴区へ報告のうえ対応します。
  - ・**トイレを重点的に清掃**することや捨てられたごみや汚物を巡回時に処理することにより、園内の清潔感を保ち、不法行為が行われない環境をつくり、不法行為を防止します。
- ❖ 公園巡回の実施による犯罪抑止力の向上
  - ・制服を着用し名札を付けた職員が定期的に**公園巡回**を実施し不法行為の抑止力とするとともに、園内の状況を把握します。
  - ・公園巡回を通して利用者と職員が顔を合わせる機会を増やすことで、公園への親近感を持ち、安心して利用いただけます。



図 21-1 連絡先の掲示(イメージ)



図 21-2 制服・名札・腕章の着用

提案 不法・迷惑行為発見時の対応

- ❖ 早期発見と管理運営責任者への迅速な連絡・報告体制
  - ・公園巡回に加え、清掃担当職員等より早期発見に努め、不法・迷惑行為等の発見時は毅然とした態度で**注意・指導**を行うとともに、管理運営責任者に報告し、現場に急行します。
  - ・職員には、代表団体本社や警察等関係機関の**連絡先**を携帯させ、迅速に報告できる体制を整えます。
  - ・夜間の緊急時は、管理運営責任者へ連絡し対応します。
  - ・大声で騒ぐ等の迷惑行為や危険行為に対しても、**対応マニュアル**に基づいて適切に注意・指導を行います。
- ❖ 不法・迷惑行為発見時は貴区・関係機関と連携して対応
  - ・不法・迷惑行為発見時は、現場で注意する等の対応とともに、管理運営責任者から貴区、警察等に連絡します。
  - ・公園内の不法占拠等が発生した場合は、貴区と対応を協議します。

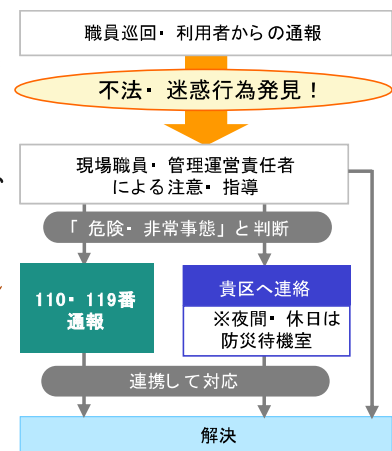


図 21-3 不法・迷惑行為発見時の対応フロー

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11 ポイント」で入力してください



管理計画に関する書類

区内中小事業者の活用及び高齢者・障害者等の区民雇用の促進に関する考え方と具体的な取組

提案 積極的な区内中小事業者との連携

❖ 区内に本社・営業所を置く各社のネットワークを活かした区内事業者との連携

- 代表団体は、平成3年より港区内に本社を置く区内事業者であり、長年にわたり区内における造園工事や公園・緑地の管理・清掃等の業務を、他の区内中小事業者と協力・連携しながら遂行してきました。
- 構成団体1・2は、港区内における公共・民間の造園工事や建物管理の業務実績を多く有しています。

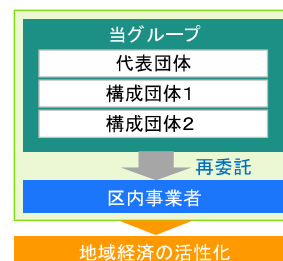


図 22-1 区内事業者への再委託の推進

❖ 門扉の開閉・公園清掃等を公益社団法人港区シルバー人材センターに発注

- 再委託業務のうち、門扉の開閉や公園清掃業務を港区シルバー人材センターに発注し、協働で事業を行います。
- 当グループは港区シルバー人材センターへの委託業務実績があり、芝浦中央公園、港南緑水公園における門扉の開閉業務や芝浦公園の投球場の鍵の開閉業務、芝浦公園等の公園清掃業務を委託します。
- 今後は更に、上記の業務に加え、花壇管理やボランティア活動の指導など、委託可能な業務を検討し、更なる雇用促進に取り組みます。
- 物資・備品の購入や業務の再委託にあたっては、各社のネットワークを活かして、できるかぎり区内中小事業者との連携を図り、地域経済の活性化に結び付けていきます。

表 22-1 港区シルバー人材センターへの委託金額

委託内容	委託（予定）金額
芝浦中央公園開門業務	1,463,000 円
芝浦中央公園閉門業務	802,142 円
港南緑水公園ドッグラン開門業務	1,220,560 円
港南緑水公園ドッグラン閉門業務	610,280 円
公園清掃業務	10,102,554 円
臨時清掃業務	556,336 円
芝浦公園投球場開閉業務	1,538,548 円

❖ 指定管理者として区内事業者を活用した実績

- 当グループでは、パンフレット・イベントチラシの印刷等を区内事業者に再委託します。

表 22-2 区内事業者への再委託実績

委託内容	再委託先（区内）
花壇管理	有限会社アラカワガーデン
公園パンフレット等の印刷	株式会社深志
水景施設の維持管理	株式会社ドゥサイエンス
噴水池の清掃	東日本ハイウェイ株式会社 港支店
トイレの清掃	一富士工業株式会社 港営業所



図 22-2 門扉鍵開け



図 22-3 臨時清掃

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11 ポイント」で入力してください

## 管理計画に関する書類

区内中小事業者の活用及び高齢者・障害者等の区民雇用の促進に関する考え方と具体的な取組

## 提案 区民雇用の促進

## ❖ 港区民・区内事業者の積極的な活用

- ・創業当時より港区内で事業を展開する代表団体は、人材育成、雇用創出において港区内の事業者を積極的に活用しています。
- ・維持管理業務スタッフには、港区シルバー人材センターも含めた区内在住者の採用を、積極的に行います。



図 22-4 施設の受付

## ❖ 就労支援団体みなと\*しごと 55 の活用

- ・公園の清掃業務等において、就労支援団体を通して、区民に働く場を提供します。

## 【みなと\*しごと55との密接な連携】

- ・代表団体は、無料職業紹介所みなと\*しごと55を通じて、公園清掃員を15名採用した実績を有しており、今後も、みなとしごと\*55と密接に連携し、公園職員や公園清掃作業員についても区民雇用を継続します。

## ❖ 女性・高齢者の雇用推進

- ・当グループの公園職員には女性が複数在籍しており、意欲的に業務をこなしています。今後も女性が活躍できる場をつくります。
- ・65歳以上の高齢者が、当グループの公園職員には6名、代表団体の公園清掃作業員には7名在籍しております。今後も高齢者が働きがいを持てる環境づくりに努めます。

## ❖ ワーク・ライフ・バランスの実現に向けた取組

- ・職員一人一人がワーク・ライフ・バランスを実現できるよう、残業の削減、年次有給休暇取得の徹底等を推進し、仕事と生活の調和が実現できる職場環境を提供します。
- ・親の介護が必要になった職員が安心して休みをとれる職場環境、また退職後復職しても昇進の機会が与えられる職場環境、また産休・育休が安心して取得できる職場環境を提供し、優秀な職員の定着を目指します。



図 22-5 女性職員(花壇管理)



図 22-6 女性職員(遊具点検)

※本様式は、A4判2枚以内としてください。

※文字のフォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium 11ポイント」で入力してください