

明石公園指定管理者事業
令和2年度 審査委員会報告書
令和2年4月1日～令和3年3月31日

令和3年4月26日

明石公園指定管理者
碧南コンセッション

目次

令和2年度

1. 管理運営上の目標・実績	P 1
2. 人員配置計画・実績	P 2
3. 業務実施計画・実績	P 6
4. 業務実施計画・実績 【自主事業】	P 13
5. 広報計画・実績	P 18
6. 減免の取扱いに 関する計画・実績	P 19
7. コロナウィルス感染症に 関する計画・実績	P 20
8. その他実績報告	P 21

1. 管理運営上の目標・実績

■令和2年度の管理運営目標を下記のとおり設定し、
定期的な検証・計画の見直しを行います。

(1)【令和2年度 管理運営上の目標】

項目	実績 (令和元年度)	今年度目標	今年度実績	参照
遊具利用回数	979,929/人回	1,100,000/人回	928,509/人回 目標達成率 84.0%	資料2 1-(1)
利用料金収入 (有料)	78,020,500円	90,300,000円	71,805,539円 目標達成率 79.5%	資料2 3-(1)
ホール利用収入	10,020円	14,000円	16,700円 目標達成率 119%	
利用者満足度 (*1)	83.7%	87%	87%	資料5 Q4
碧南市内 利用者	14.8%	14.5%	21%	資料5 Q3

【参考資料】

* 1. 明石公園アンケート

満足度＝リピート率と考え 2回以上を計測

* 2. 休園による利用料等収入の損失補償については上記 表に含まれていません

【参考】

4月11日 から 5月25日 45日間(40日間営業日)

15,910,986円(補償金額)

コロナウィルス感染予防の為、休園期間があり目標達成は出来ませんでした。
しかし、その後の利用者数は期待を大きく上回りました。

2. 人員配置計画・実績

■適正な明石公園管理運営を行うための人員について、労働基準法等の
関係法令を遵守し、適切な管理を行います。

(1)重点実施事項

- ①お客様を第一に考える「お客様ファースト」の意識浸透を図ります。
- ②安全を優先する組織内関係の構築を図ります。
- ③組織内や構成企業及び碧南市役所との連携を円滑に行い、情報共有できる
コミュニケーション活動を図ります。

<役職構成>

役職	業務内容	人数	勤務形態	人員異動
園長 【統括責任者】	施設全体マネジメント	1名	常勤	無
副園長 【施設管理統括】	園長補佐、 施設管理責任者統括	1名	常勤	有
施設管理責任者	施設維持管理、遊具運行管理	1名	常勤	無
遊具運行責任者	遊具運行管理、 遊具の整備・点検	1名	常勤	無
防火管理責任者	法令講習受講し訓練等を主導	兼務	常勤	無
総務・管理責任者	発券、施設案内、園内放送	2名	常勤	無
事業企画担当者	各事業展開をコーディネート	1名	非常勤	無
外部業務監査員	モニタリング、 事業運営監査、指導	1名	非常勤	無

年間を通じて適正配置にて過不足無く運営しています。

2. 人員配置計画・実績

(2)教育受講者による適正配置を行います。

<各遊具の人員配置>

遊具名	平日	土曜日・春休み		日曜・祝日・GW・正月・盆	
	遊具担当者 (運転者)	遊具担当者 (運転者)	補助者	遊具担当者 (運転者)	補助者
おとぎ列車	1名	2名	1名	2名	1名
エアファイター	1名	2名	1名	2名	1名
サイクル モノレール	1名	2名	2名	2名	2名
メリーゴー ラウンド	1名	1名	—	1名	—
ゴーカート	2名	1名	6名	1名	7名
観覧車	1名	2名	—	2名	1名
キッズ コースター	1名	2名	1名	2名	1名
パターゴルフ	コースター と兼務	—	1名	—	1名
券売窓口・ 事務室受付	2名	2名	—	2名	—
計	10名	14名	12名	14名	14名

業務水準書に規定する人員数で確実に配置運営いたしました。

2. 人員配置計画・実績

(3) 資格保有者を適正に配置します。

<必須資格>

資格名	配置状況	外部委託 企業名
普通救命講習 修了者	3名	構成企業
危険物取扱 乙4類	1名	構成企業
昇降機等検査員	非常勤 外部委託	日立ビルシステム
消防設備点検資格者	非常勤 外部委託	ソー電気工業 浜島防災システム
電気主任技術者	非常勤 外部委託	加藤電気工業 日電サービス

上記のとおり適正に配置し運営しております。

<自主的配置>

資格名	資格保有者	役割
建築施工管理技士	1名	日常施設点検
イベント業務管理士	構成企業社員	イベント開催時に配置
レクリエーション・ コーディネーター	構成企業社員	レクリエーション 開催時に配置

上記のとおり適正に配置し運営しております。

2. 人員配置計画・実績

(4)職員への公平・平等な利用サービスを提供する体制づくり

個人情報保護に関する基本的な考えを周知教育します。

<個人情報保護の徹底>

責任者は園長として、管理者は2名に制限します。

No.	項目	内容	実施日	備考
1	情報保護規程作成	碧南市個人情報保護条例に基づき作成	平成31年4月 作成済	令和2年9月 再確認済
2	職員への周知教育	朝礼、会議等で継続的な周知教育を行う	適宜	職員への周知事項はオーナー会議にも提議1回/月
3	セキュリティーに関する体制構築	コンピューター担当を任命	平成31年4月 任命済	園長と担当者がパスワードを管理
4	廃棄に関する管理の徹底	個人情報のある文書は全てシュレッダーにより細断	平成30年 設置済	管理棟事務室

上記の内容で確実に実施しました。

3. 業務実施計画・実績

(1) 利用時間及び休園日

<利用時間>

	区分	利用時間
遊具	3月1日から7月20日まで及び 9月1日から10月31日まで	午前9時から午後5時まで
	7月21日から8月31日まで	午前9時から午後6時まで
	1月2日から2月末日まで及び 11月1日から12月28日まで	午前9時から午後4時まで
ホール	1月2日から12月28日まで	午前9時から正午まで
		午後1時から午後5時まで
		午後6時から午後9時まで

上記及び〈休園日〉〈入園料〉〈駐車料金〉いずれも業務水準書及び条例に基づき運営しました。

※夜間営業につきましては、イベントとして21時まで運営いたしました。

- ・スプラッシュ・ナイト明石 [8月29日(土)]
- ・ハロウィンナイト [10月31日(土)]

3. 業務実施計画・実績

(2)維持管理の「質」を向上

<遊具点検>

項目	内容	実施状況
日常点検	必要な点検作業を「ペア作業」とし定期実施することで漏れの無い点検を行い利用者の安全性が向上	実施
修理作業	「修理技術講習会」を定期開催し、修理作業の効率化と故障の低減を図る	実施
管理	「各種整備マニュアルとパーツリスト」の作成と改訂 「在庫部品」の管理で遊具等の停止時間を排除します 「整備業専用プログラム」による点検・修理履歴を管理	実施

上記の内容で確実に実施しました。引き続き継続していきます。

<植栽維持管理>

項目	内容	実施状況
剪定	日常園内パトロールで「ヤゴ」時点の枝除去を協議と共に積極的に行いケガや苦情を防止	実施
施肥	通常の寒肥に加え、花の咲き終わりにお礼肥えを「あいくる認定材」で施肥を行い、花付きを向上させる	実施
芝	新規敷設された芝の活着状況を観察しつつ散水による活着促進させる	点検実施
桜	樹勢状況の確認を行い、治療・養生を部分的かつ段階的に行う	点検実施

芝・桜に関しては活着・樹勢点検を行い、実施できる状況まで見守点検を実施します。

<清掃>

利用者に対して常に清潔で快適な施設環境を提供しています。

3. 業務実施計画・実績

(3)安全管理体制【事故・災害・緊急時】の構築

項目	内容	頻度	実施状況
未然防止	苦情対応マニュアルの整備と見直し	1回/月	継続実施
	職員への接遇教育	1回/年	継続実施
	KY・リスクアセスメント実施	毎日(朝礼時)	継続実施
	園内・駐車場の点検・巡回	毎日(2回)	継続実施
	地元警察による巡回(依頼事項)	随時	依頼実施

項目	内容	実施事項	実施状況
結果回避	窓口職員による初期対応	接遇教育受講	実施
	園長による対応	接遇教育受講 各所への通報	実施
	トラブル解決・アフターフォロー	労働基準監督署 との報告・協議	該当なし

項目	実施事項	実施状況
再発防止	原因調査・再発防止策検討	実施
	職員への対策周知・情報共有	実施
	マニュアルの再整備	実施

朝礼時、各職員へ注意事項を伝えています。現時点で労働基準監督署に報告しなければならないような事案、事故は発生していないため該当なしとしました。

3. 業務実施計画・実績

(4) 管理運営及び事業実施状況等について、定期的な自己点検を行う事で恒常的な改善

<セルフモニタリング及び第三者外部モニタリング>

項目	内容	頻度	実施状況	参照
四半期セルフモニタリング	年間事業計画に基づく四半期ごとに自己評価	1回/四半期	実施	
年度セルフモニタリング	年間事業計画に基づく自己評価	1回/年	実施	資料6
エコ活動自主点検	碧のエコプランに基づきエコ啓発活動の状況を点検	1回/年	実施	
第三者外部モニタリング	評価表を用いた協力業者による点検・評価	1回/年	実施	資料7

(5) 市民・利用者の意見を広く集約し利用促進に向けた改善活動の実施

<意見集約>

項目	内容	頻度	実施状況	参照
施設利用者アンケート(意見箱)	日々来園される方々頂く意見・要望を記録し改善につなげる	毎日	実施	資料5
イベント開催アンケート	イベント参加者及び利用者からの双方向意見を集約する	イベント開催時	実施	

<アンケートの反映>

項目	内容	頻度	実施状況	参照
発券機	管理棟内に1台、新売店付近に1台 券売機を設置	令和2年2台設置	実施	

発券機 2台による販売を継続しています。
また、発券時に「あたり」が出るサービスを開始いたしました。

3. 業務実施計画・実績

(6) サービス水準確保のための各会議を実施

<会議体系>

項目	内容	参加者	頻度	実施状況
朝礼 ミーティング	毎朝の朝礼で情報共有を行う	スタッフ全員	毎日	実施
施設職員 連絡会議	問題点、課題の検討	園長、施設管理者	1回/週	実施
明石公園 連絡会議	情報共有と問題点・ 課題の検討	碧南市役所 園長、施設管理者	1回/月	実施
事業運営 連絡会議	年度計画に基づく進捗状況や 方針の決定を行う	全構成企業代表者 園長、施設管理者	1回 /四半期	1回/月 実施

(7) 恒常的な資質向上に向けた人材教育の実施

<職員研修計画>

	研修・講習名	参加者	頻度	実施状況
共通研修	コンプライアンス研修	園長、施設管理者、 各責任者	1回/年	実施
	救命・救急・安全講習・ 防災訓練	全職員	1回/年	実施
専門研修	遊戯施設安全管理者講習	園長、施設管理者	1回/年	コロナにより 開催中止
	全遊具の操作訓練	運転責任者、 運転担当者	1回/月	実施
	修理技術講習会	運転責任者、 運転担当者	1回/月	実施

一部の研修については、コロナ禍による講習開催が中止されており、次年度に繰り越しました。

3. 業務実施計画・実績

(8) 安心・安全・快適な施設の提供

<施設維持管理業務一覧>

点検業務名	内容	頻度	実施状況
日常清掃	各床面掃き掃除、吸い殻、紙くず処理、トイレ清掃、敷地内清掃 等	開園日 毎日	実施
	エクステリアマットの交換	24回/年	実施
定期清掃	ガラス清掃	2回/年	実施
	床面Pタイル清掃	5回/年	実施
	床面磁器タイル清掃	5回/年	実施
一般廃棄物 産業廃棄物 収集運搬	可燃ゴミ	4月～11月2回/週 12月～3月1回/週	実施
	不燃ゴミ	1回/週	実施
	資源ゴミ	1回/月	実施
	ハウス設置 (ゴミ置場の不法投棄排除)	令和元年度から 常設継続	実施
自動扉保守点検	自動扉2基	4回/年(6.9.12.3月)	実施
消防用設備点検	消火器、誘導灯、自火報、 非常放送設備機器点検及び総合点検	2回/年 9月機器点検 3月総合点検	実施
自家用電気 工作物保安管理	月次点検 需要設備	1回/隔月	実施
電話交換設備保守 及び障害修理	電話交換設備保守点検及び障害修理	1回/月	実施
管理棟警備	電子警報警備、無巡回 警報セットから解除まで、保障含む	1年間	実施

上記の内容で確実に実施しました。引き続き継続していきます。

3. 業務実施計画・実績

<施設維持管理業務一覧> 前ページからのつづき

点検業務名	内容	頻度	実施状況
機動巡回警備	明石公園敷地内 夜間不定時1回巡回	1年間	随時実施
駐車場警備	誘導・案内・場内整理	1年間	随時実施
植栽管理	園内清掃、除草、かん木刈込、芝生散水	1年間	実施
フォークリフト 特定自主検査	フォークリフト 特定自主検査	1回/年	実施
エレベーター 保守点検	エレベーター フルメンテナンス	4回/年(6.9.12.3月)	実施
からくり時計塔 保守点検	クリーニング、グリスアップ、制御部品、 キズ、クラック 等	2回/年(9.3月)	実施

上記の内容で確実に実施しました。引き続き継続していきます。

4. 業務実施計画・実績【自主事業】

(1)実施事業

<令和2年度 施設整備>

No.	事業名	内容	実施時期
1	新・売店運営	指定管理者営業の「駄菓子屋」とクレープオレンジボックスが営業開始(営業日)	令和2年4月から継続
2	SL売店運営	SL売店営業(土日祝)	令和2年4月から継続
3	受付施設の拡充	パターゴルフ受付所の飾り付けを拡充	定期的な飾り付けを実施
4	遊具の提供	売店運営に伴い 売店前にすべり台設置	令和2年4月から継続
5	防犯カメラ設置	駐車場及び園内の状況に応じた検討と移設 8台設置中	検討・実施 2回/年
6	自販機設置	売店横に自販機2台設置	令和2年4月から継続
7	新規遊具導入	話題性のある遊具(セグウェイ)を 明石公園に導入	3台納入

<令和2年度 飲食提供>

No.	事業名	内容	実施時期
1	軽飲食の提供	キッチンカーの配置(平日) " (祝日、イベント時)	31年4月から継続
2	"	ワゴンショップによる飲食品提供	売店に販売集約
3	"	SL売店での提供を行う	令和2年4月から継続
4	駄菓子の提供	新・売店店舗での窓口販売	令和2年4月から継続

上記の内容で計画、実施しています。

特に駄菓子屋が好評となっています。

4. 業務実施計画・実績【自主事業】

(1)実施事業

<令和2年度 市民協働>

No.	事業名	内容	実施状況
1	明石公園 マルシェ	碧南ブランドの出店と情報発信	令和2年11月 実施
2	地域プロジェクト	地元企業訪問による協賛依頼	31年度から 継続
3	地元企業広告	駐車場等の敷地を有効利用 地元企業訪問による協賛依頼	県条例により 再企画
4	商業施設誘致	明石公園周辺の土地開発の提案	31年度から 継続
5	ボランティア団体との 事業企画	各団体への訪問と企画検討	31年度から 継続
6	産・学連携事業	市内高校生との広報企画	実施
7	地元消防団訓練	地元消防団の訓練実施	検討中
8	地元イベント 会場提供と協賛	地域団体及び市民団体の活動応援 スポーツ課の健康づくり、ハロウィンを行う	実施

<令和2年度 利用促進>

No.	事業名	サービス内容	実施状況
1	各達成記念事業	100万人回達成記念行事等を行う	実施
2	碧南市施設連携	碧南海浜水族館 入館券の半券を提示した場合、 回数利用券1冊につき利用券を交付	1冊につき 利用券2枚

【課題】

コロナウィルス感染拡大防止の動向を適宜判断しながら各事業を進めます。
検討中の事業についても今年度中に実施できるように計画を進めていきます。
また、検討を進める中で実施が困難と判断した場合、早急に代替案を計画及び報告します。

4. 業務実施計画・実績【自主事業】

(1)実施事業

<令和2年度 サービス>

No.	事業名	内容	提供内容	実施状況
1	市民サービス	「広報へきなん」へ無料券掲載	1部につき 利用券4枚	実施
2	利用者拡大サービス	名鉄グループ福利厚生連携「機関紙 FUN」に利用券を付けて配布	広告1枚 利用券1枚	実施
3	券売機設置	管理棟内1台、新売店付近 1台 設置	令和2年 2.4月設置	実施
4	当たり付 回数券販売	券売機で11枚購入すると 当たり券(お菓子)が出る	開始2年4月	実施

<令和2年度 協力事業>

No.	事業名	内容	実施状況
1	ふるさと 応援寄付金関連	寄付者及び市役所と連携した 施設利用の提供を行う	実施
2	広告事業(PR) 市内施設連携含む	くるくるバス、野だて看板(知多郡東浦町)、 メディア放送	実施
3	桜まつり事業	桜まつりとしての施設提供と運営	実施 (コロナの為、 夜間中止)
4	施設提供	交通教室として施設提供 (広場・ホール)	実施
5	同上	遠足、学校等の活動に施設提供	随時

上記のサービス・協力事業について拡充し実施しました。
遠足来園者に除菌剤の貸出しサービスを開始しました。

4. 業務実施計画・実績【自主事業】

(1)実施事業

＜令和2年度 イベント 4月～9月＞

時期	事業名	実施状況	参照
4月	明石公園桜まつり	コロナ感染防止・未実施	
5月	GW特別行事 (5/3日～6日) キャラクターショー	コロナ感染防止・未実施	
6月	明石公園わんこマルシェ ポニーと遊ぼう	わんこマルシェはコロナ感染防止の為、未実施 移動動物園 (明石ふれあい広場)は実施	資料3-2 写真帳 (イベントP2)
	キッチンカー大集合 碧南がんばろうキャンペーン	追加代替実施	資料3-2 写真帳 (イベントP1)
7月	キッチンカーグルメ大集合 七夕まつり	キッチンカーグルメ大集合は 6月に実施 七夕まつりは予定通り実施	資料3-2 写真帳 (イベントP1.2)
8月	ぷよぷよeスポーツイベント じゃぶじゃぶプール 工作教室	実施	資料3-2 写真帳 (イベントP4.5)
	こどもウォーターファイト 氷柱宝探し スプラッシュナイト明石	追加代替実施	資料3-2 写真帳 (イベントP3.4)
9月	森の音楽祭	コロナ感染防止・未実施	
	西三河がんばろうキャンペーン	追加代替実施	資料3-2 写真帳 (イベントP5)

※青色の箇所はコロナウイルスの影響と予算の関係で新しく実施したイベント

4. 業務実施計画・実績【自主事業】

(1)実施事業

＜令和2年度 イベント 10月～3月＞

時期	事業名	実施状況	参照
10月	万人達成記念行事 セグウェイ体験教室 ハロウィン、ハロウィンナイト	万人達成記念は11月に開催 セグウェイは6月より運行開始 ハロウィンイベントは実施	資料3-2 写真帳 (イベントP6)
11月	明石公園マルシェ	実施	資料3-2 写真帳 (イベントP8)
	明石公園フェスティバル 万人達成記念行事	実施	資料3-2 写真帳 (イベントP7.8)
12月	明石公園クリスマスフェア	実施	資料3-2 写真帳 (イベントP8.9)
1月	お正月特別行事	実施	資料3-2 写真帳 (イベントP9.10)
2月	親子向け健康教室	ベビーDAY実施	資料3-2 写真帳 (イベントP11)
3月	明石公園マルシェ 明石公園桜まつり	明石公園マルシェは 悪天候で中止 桜まつりはコロナの為 夜間のライトアップは中止	資料3-2 写真帳 (イベントP11)

※青色の箇所はコロナウイルスの影響と予算の関係で新しく実施したイベント

各イベントについては、「碧南市におけるイベント等の開催に関する基本的な考え方」に基づき遵守しながら開催して参ります。

5. 広報計画・実績

多くの方々に施設を利用し、楽しんでいただく事を分かりやすく周知します。

No.	項目	内容	頻度	実施状況
1	WEBサイト SNSの活用	明石公園WEBサイトを継承し Instagram等のSNSの活用	随時	実施
2	定期広報誌 の刊行	当公園主催イベント情報や団体紹介等を記載した定期広報誌をスポンサーを獲得し刊行	1回～ 2回/ 年	スポンサー 協議 継続中
3	市内施設や 団体・店舗・企業等との 連携体制	・市内、市外の関係施設と相互的に広報協力を行える体制強化 ・市内各種団体や店舗・企業等への渉外営業活動の強化	随時	実施
4	地域メディア等の 活用・パブリシティの誘致	・新聞やフリーペーパー等、地域メディアとの繋がりを有効活用し、ターゲットに応じた媒体選定、広告掲載を行うとともに、各種イベントの実施に当たっては、パブリシティの誘致の取り組み ・イベント内容によっては、メディアによる中継や共催事業等の企画	随時	実施
5	施設活用・地域 イベントとの連携	・市民が集う場所となるイベント等を行い、市民が集まる集客展開 ・市民の活動やスポーツ・文化的取組を積極的に誘致し、賑わい創出を担いつつ明石公園広報の実施	随時	実施

広報計画では多種多様な展開を図りつつ実施しました。

【課題】

碧南市広報大使 永島聖羅さんの起用は断念し、代替案で広報の拡充を行ってまいります。

6. 減免の取扱いに関する計画・実績

(1)「利用者サービスの向上」、「集客率の向上」、「施設利用率の向上」
3つの向上を常に意識し、従来からの減免サービスを踏襲します

＜令和2年度 利用料金減免＞

No.	条件	サービス内容	実施状況	参照
1	3歳以下の利用者	無料	実施	資料2 1-(2)
2	・身体障害者手帳 ・精神障害者保健福祉手帳 ・厚生労働大臣認定療育手帳 上記の提示により確認	手帳保持者及び 介添者の計2名無料	実施	資料2 1-(2)
3	市内保育園、幼稚園、小学校又は中学校の教育活動の一環として遊具を利用する場合	1名につき 利用券2枚	実施	資料2 1-(2)

上記の内容で確実に実施しました。引き続き継続していきます。

7. コロナウィルス感染症に関する計画・実績

No.	項目	内容	参照
1	職員、パート、アルバイト	・出勤前の検温(体温確認) ・マスクの着用 ・手指消毒の励行	
2	施設 管理棟内	・各所 入口等に除菌剤の設置 ・各所 窓、扉の開放による換気 ・来園者用イス・机の間隔表示 ・発券機 間隔表示 ・感染防止対策 啓蒙ポスター表示 ・疫病退散マスコット設置【玉津浦木型寄贈】 ・室内遊具除菌清掃 ・自販機ボタン除菌清掃	資料3-1 写真帳 (日常)
3	施設 屋外	・乗車待ち間隔表示 ・各有料遊具乗り場への除菌剤設置 ・始業前、乗車後の遊具除菌清掃 ・無料遊具 除菌清掃 ・疫病退散マスコット設置 ・有料遊具 間隔乗車 ・遊具への飛散防止フィルム設置 ・マスク着用案内表示	資料3-1 写真帳 (日常)
4	利用サービス	・遠足来園者 幼稚園、保育園等への除菌剤貸出	

迅速な対応で実施しました。

8. その他実績報告

(1) 利用者に満足していただくため、当初の計画を一部変更し実施したものを報告します

No	項目	代替計画・実績	参照
1	ゴールデンウィークイベント	8月 夏休みの思い出づくり 氷柱宝探し スプラッシュ・ナイト明石	資料3-2 写真帳 (イベントP4)

No	項目	内容	参照
1	協賛・寄贈 (株式会社 玉津浦木型製作所 様)	8・10月 遊具間隔保持 イベント活用、園内装飾 ナイト明石・ハロウィンナイト	資料3-1 写真帳(日常P3) 資料3-2 写真帳(イベントP7) 資料3-4 写真帳(その他P1)

(2) 明石公園及び碧南市の広報追加報告

No	広報内容	参照
1	中京テレビ 「前略、大徳さん」で出演 放送日 8月2日	資料3-2 写真帳 (イベントP3)
2	イオン東浦 フードコート内3か所 デジタルサイネージ 企画実施 令和2年12月より放映開始(1年間)	資料3-4 写真帳 (その他P1)

8. その他実績報告

(2) 休園中含む施設整備追加報告

No	実施内容	参照
1	国道247号線 及び歩道清掃活動	資料3-3 写真帳 (整備P7)
2	施設内 除草・樹木剪定 (設計範囲外の高木剪定やレンガタイル目地の除草等 細やかな整備を実施しました。)	水準書
3	水圧洗浄機によるタイル等床面及びゴーカートコース洗浄作業	資料3-3 写真帳 (整備P1)

(3) アティックアートとの活動についての追加報告

No	実施内容	参照
1	「あいちアール・ブリュット×アティックアート連携作品展、 2019年採用絵画常設展示会」の開催 (R2.11月～R3.3月)	資料3-4 写真帳 (その他P2)
2	観覧車ラッピング採用原画の展示 (R3.2月～)	資料3-4 写真帳 (その他P2)
3	観覧車のラッピング (R3.2月～) 観覧車の前に協賛企業看板設置	資料3-4 写真帳 (その他P2.3)
4	ラッピング観覧車やまちなかギャラリーについて 中日新聞社からの取材と掲載 (R3.3月)	資料3-4 写真帳 (その他P3)

8. その他実績報告(重点)

(4) 利用者に満足していただくため、利用者からの意見に対して
どのように対応するか検討し、全職員へ周知教育します。

【事故・苦情】

No	苦情内容	対応方法
1	おとぎ列車軌道手前にある、花壇笠木(コンクリート製)の上に乗っていた子供が、笠木先端に移動したところ、笠木ごと転落し、軽傷を負った。	被災者へは、自宅まで伺い謝罪、費用全般を保険対応で行った。 笠木は、遊園地側に7cmほど張出しており、その下は何もない状態だった。 【対策方法】 ①応急対策 コーンバーで花壇全面を立入禁止とし、笠木天端に注意喚起表示をした。 ②恒久的対策 おとぎ列車軌道に沿ってある事故現場を含めた笠木を、180度向きを変え再設置し、笠木の張出をなくした。
2	遊具利用時のマスク着用において、一部の来園者からクレームが出た。	「コロナ禍であるため、遊具利用時が“密”になるため、予防策として着用をお願いしてます」と口頭説明をしている。 また、駐車場からの出入口及び各遊具にも同様の説明書きを掲示した。 更に、HPでも掲載した。
3	のりもの券販売時に、券売機前に「列」ができ、「手売り販売しないのか!」とのクレームがあった。	券売機は、管理棟とメリーゴーランド手前の2ヶ所に設置しており、列が発生した場合は、職員がアナウンスに出向き分散するようにした。
4	キッズコースターでの身長確認する際、「医者にある」と言われたからとか、「職員が自作した身長計じゃないのか?」とのクレームがあった。	乗車前の身長確認は必須業務であり、事故の未然防止対策の一環。 実際、計測すると足りない場合が多い。 身長計についてはその後、目盛表示を取付け職員も保護者にもわかる位置に取付けた。

上記について対応を実施しました。

8. その他実績報告(重点)

(4) 利用者に満足していただくため、利用者からの意見に対してどのように対応するか検討し、全職員へ周知教育します。

【その他 報告事項】

No	報告内容	対応方法
1	明石スカイブリッジの床面が、長年のほこりや水アカで歩行者が滑って転倒する恐れがある。	スカイブリッジ及び第1駐車場側階段を含め、高圧洗浄を使い清掃した。
2	遊園地内の遊歩道で、樹木の生長に伴い歩行者が通行する際に枝等で支障をきたす。	4月・5月の緊急事態宣言で休園を余儀なくする中、職員総出で剪定を行った。同時に公有水面上に伸びた樹木についても伐採したことで、見通しも良くなった。
3	国道247号線の高浜市との市境側で、植栽が伸びて雑木林状態にあり、道路から園が確認できない。	これまで手付かずの状態だった為、思い切った伐採を行ったことで、国道を走行する車から営業していることが確認できるようになった。
4	キッズコースターの国道側の樹木が伸びて、遊具利用者及び遊歩道利用者に当たったりする危険性がある。	樹木の高さを下げた伐採・剪定を行ったことで、遊歩道周辺が明るくなり、かつ、国道からの見通しも良くなり、こちらも営業していることが視認できるようになった。
5	国道植樹帯内にある雑木・雑草が多く、見通しが悪い。また、ゴミの投棄も多い。	碧南市役所と、管理者の知立建設事務所で協議していただき、伐採と剪定を行った。その結果、国道からの見通しが良くなった。
6	ゴーカートコースに架かる鉄橋付近の法面で、子どもたちが遊んでいたので事故に繋がる危険性がある。	売店裏からエアファイター横にかけて、生垣を設置し、コース内への侵入防止策をとった。

リスクアセスメントからの改善事例です。