

明石公園指定管理者事業
平成31年度 管理運営計画書

平成30年12月14日

明石公園指定管理者
碧南コンセッション

目次

平成31年度

1. 管理運営方針	P 1
2. 管理運営目標	P 2
3. 人員配置計画	P 3
4. 業務実施計画	P 7
5. 業務実施計画 【自主事業】	P 14
6. 広報計画	P 17
7. 収支計画	P 18
8. 減免の取扱いに 関する計画	P 21

1. 管理運営方針

■確実な事業継承と基盤づくりを行います。

(1)【管理運営】利用者満足度を拡充する管理運営を行います。

- ①従来から行われてきた利用者満足度の高いサービスを継承できるように碧南市役所と定期情報会議の確実な実施をします。
- ②利用者の意見、要望を施設運営に反映できるよう頻度の多いアンケートを実施します。
- ③地域市民、市内団体との連携を高め円滑な施設運営を実施します。

(2)【施設整備】利用者の思いを実現する施設づくりを行います。

- ①より多くの遊具を利用できる施設づくりとして新規遊具の導入設置します。
- ②利用者ニーズの反映として、新たな売店施設を建設します。
- ③防犯カメラ・照明設備・看板等の安全設備を拡充します。

(3)【安全管理】安全管理の徹底と厳格な施設運営を行います。

- ①各種法令に基づいた厳格かつ公平・平等な管理運営を行います。
- ②事故・防災・防犯・苦情への対応として、各運用マニュアルの整備と教育訓練を確実に行います。
- ③内部セルフモニタリング及び外部モニタリングによる継続的な業務監査を行います。

(4)【地域連携】地域との連携を主体とした事業企画を行います。

- ①地元ボランティア団体との事業企画を行います。
- ②産・学連携の学習支援体制を構築します。

(5)【情報発信】施設の魅力を市内・市外へ強く発信します。

- ①施設の特徴を様々な広報・広告媒体を活用し情報発信します。
- ②地域と連携した広報活動と情報発信を行います。

2. 管理運営上の目標

■平成31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)【平成31年度 管理運営目標】

項目	実績	目標(31年度)
遊具利用回数(*1)	1,078,829/人回	1,100,000/人回
利用料金収入【有料】(*1)	85,043,300円	85,997,700円
ホール利用収入		71,680円
利用者満足度(*2)	満足回答 83.5% 197/236人	満足回答 85% 前年比+1.5%
碧南市内利用者(*2)	9.7% 23/236人	12% 前年比+2.3%

*1 : 実績データは平成29年度

*2 : 実績データは明石公園アンケート(平成28年度)
満足度＝リピート率と考え 2回以上を計測

3. 人員配置計画

■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)初年度重点実施事項

- 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
園長 【統括責任者】	施設全体マネジメント	1名	常勤
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
施設管理責任者	施設維持管理、遊具運行管理	1名	常勤
遊具運行責任者	遊具運行管理、 遊具の整備・点検	1名	常勤
防火管理責任者	法令講習受講し訓練等を主導	兼務	常勤
総務・管理責任者	発券、施設案内、園内放送	2名	常勤
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
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

3. 人員配置計画

(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

* 運転者は18歳以上で遊戯施設の運転について必要な教育を受け、担当する遊戯施設の種類に応じて所要の時間、運転見習い実習を修了した者を配置します。

3. 人員配置計画

(3) 資格保有者を適正に配置します。

<必須資格>

資格名	常駐 資格保有者	外部委託 企業名
普通救命講習 修了者	1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	泉陽興業(株)
消防設備点検資格者	非常勤 外部委託1～2名	加藤電気工業 浜島防災システム
電気主任技術者	非常勤 外部委託1～2名	加藤電気工業 衣浦電気工事

<自主的配置>

資格名	常駐 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 非常勤 1名	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 非常勤 1名	レクリエーション 開催時に配置

3. 人員配置計画

(4)職員に対し公平・平等な利用サービスを提供する体制づくり及び
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＞

- ①碧南市個人情報保護条例に基づき「情報保護規程」を作成します。
- ②事務室内への掲示及び朝礼、会議等で継続的な周知教育を行います。

＜セキュリティに関する体制構築＞

- ①園長の管理下においてコンピューター担当を任命します。
- ②情報システムのセキュリティソフトを導入し日常監視します。

＜個人情報の管理方法＞

- ①漏えい、滅失、毀損の無いように情報管理・保管を行います。
- ②個人情報は鍵付きキャビネットで保管し、園長が管理します。
- ③個人情報の持ち出しを禁止します。
- ④廃棄は全てシュレッダーで行います。
- ⑤FAXでの送受信を禁止します。

4. 業務実施計画

(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

<休園日>

有料公園施設の休園日は、次の通りとします。

ただし、碧南市と協議の上、休園日を変更する事があります。

①月曜日（月曜日が国民の祝日に関する法律に規定する休日に当たる時は、その日後においてその日に最も近い日で休日でない日）

②12月29日から翌年の1月1日までの日

* 春休み、お盆、正月期間中の月曜日は利用促進の為、臨時開園します。

<入園料>

無料

<駐車料金>

無料

4. 業務実施計画

(2)維持管理の「質」を向上

<遊具点検>

項目	内容
日常点検	日常点検の精度向上の為、1回/年 丸八重整備のメカニックとペア作業で確認指導を行います。
点検・整備	「点検・整備技術講習会」を定期開催し、点検・整備作業の効率化と故障の低減を図ります。
管理	「各種整備マニュアルとパーツリスト」の作成と 「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・修理履歴を管理します。

<植栽維持管理>

項目	内容
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、ケガや苦情を防止します。
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、花付きを向上させます。
芝	空気注入・散水・施肥を段階的に実施し、緑勢回復を図ります。
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います。

<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ます。

- ・年間の日常清掃と定期清掃のスケジュールを計画し、「予防清掃」を実現します。
- ・スタッフ教育を徹底し、清掃業務に加え配置スタッフによる清掃を行います。
清掃する姿を利用者の方々に見て頂き「ゴミの減量」や「ポイ捨て」撲滅を推進します。

4. 業務実施計画

(3)安全管理体制【事故・災害・緊急時】の構築

トラブル・苦情等を事前に「リスクアセスメント方式」により未然防止します。
次に起きてしまった事態を極小化する結果回避、原因を追究し対策は再発防止対策とする3段階活動を実施します。

項目	内容	頻度
未然防止	苦情マニュアルの整備と見直し	1回/月
	職員への接遇教育	1回/年
	KY・リスクアセスメント実施	毎日(朝礼時)
	園内・駐車場の点検・巡回	毎日(3回)

項目	内容	実施事項
結果回避	窓口職員による初期対応	接遇教育受講
	園長による対応	接遇教育受講 各所への通報
	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

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

4. 業務実施計画

(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
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
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
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
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

(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
施設利用者アンケート (意見箱)	日々来園される方々に頂く意見・要望を記録し改善につなげます。	毎日
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します。	イベント開催時

4. 業務実施計画

(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	対象者	頻度
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
施設スタッフ 連絡会議	問題点、課題の検討	園長、施設管理者	1回/週
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
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

(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>

項目	研修・講習名	対象者	頻度
共通研修	コンプライアンス研修	各責任者	1回/年
	普通救急救命講習Ⅰ	各責任者	1回/年
	消防訓練	全職員	1回/年
	消防訓練(救出訓練含む)	全職員	1回/年
専門研修	遊戯施設安全管理者講習	園長	1回/年
	全遊具の操作訓練	運転責任者、 運転担当者	1回/年
	点検・整備技術講習会	運転責任者、 運転担当者	1回/年

4. 業務実施計画

(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
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
	エクステリアマットの交換	24回/年
定期清掃	ガラス清掃	2回/年
	床面Pタイル清掃	5回/年
	床面磁器タイル清掃	5回/年
一般廃棄物 収集運搬	可燃ゴミ	4月～11月2回/週 12月～3月1回/週
	不燃ゴミ	1回/週
	資源ゴミ	1回/月
自動扉保守点検	自動扉2基	4回/年(6.9.12.3月)
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
自家用電気 工作物保安管理	月次点検 需要設備	1回/隔月
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
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

4. 業務実施計画

<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
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
駐車場警備	誘導・案内・場内整理	1年間
植栽管理	園内清掃、除草、かん木刈込、芝生刈込	1年間
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
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)
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)

5. 業務実施計画【自主事業】

(1)実施事業

明石公園指定管理者 碧南コンセッションが計画している「施設整備」「飲食提供」「市民協働」「利用促進」「イベントサービス」の5つに事業区画し企画運営します。

<31年度 施設整備>

No	事業名	内容	時期
1	新・売店建設	新たな売店の設計・確認申請・建設を行います。	着工31年10月 完成32年 1月
2	SL売店建設	自走式遊具のプラットフォーム兼売店施設の建設を行います。	着工31年 9月 完成31年12月
3	受付施設の改修	パターゴルフ受付所を飾りつけ改修し、売店機能を持たせます。	着工32年1月 完成32年3月
4	遊具の提供	新施設として固定遊具の増設を行います。	設置31年4月
5	〃	雨天時対応として屋内遊具の設置します。	設置31年4月
6	防犯カメラ設置	駐車場及び園内に設置します。	設置31年10月
7	自販機設置	自動販売機の園内設置をします。	設置31年4月

<31年度 飲食提供>

No	事業名	内容	時期
1	軽飲食の提供	新・売店店舗での窓口販売	開店32年3月
2	〃	キッチンカーの配置(平日) 〃 (祝日、イベント時)	開始31年 4月
3	〃	ワゴンショップによる飲食品提供	開始31年4月
4	〃	SL売店での提供	開始31年9月
5	駄菓子の提供	新・売店店舗での窓口販売	開店32年3月

5. 業務実施計画【自主事業】

(1)実施事業

<31年度 市民協働>

No	事業名	内容	時期
1	明石公園マルシェ	碧南ブランドの出店と情報発信	31年11月
2	地域プロジェクト	地元企業訪問による協賛依頼	開始31年4月
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	開始31年4月
4	商業施設誘致	明石公園周辺の土地開発の提案	開始31年4月
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	開始31年 4月
6	産・学連携事業	市内 大学生・高校生の保育ボランティアを構築する学校訪問	開始31年 4月
7	地元消防団訓練	地元消防団の訓練実施	開始31年9月

<31年度 利用促進>

No	事業名	内容	時期
1	碧南広報大使事業	明石公園PR 所属事務所との交渉	開始31年 4月
2	グッズ販売事業	マイねこ、キーホルダー	開始31年 4月
3	縁日遊具	ボールすくい、射的、輪投げ 等	5回/年
4	体験・工作教室	万華鏡、うちわ、コースター、段ボールクラフト、木の実クラフト	随時

5. 業務実施計画【自主事業】

(1)実施事業

<31年度 イベントサービス>

No	事業名	内容	時期
1	オープニングイベント	来場者へのプレゼント、 アイドルショー	31年4月
2	こどもの日、 ゴールデン ウィークイベント	キッズダンスフェスティバル/ フリーマーケット/キャラクターショー	31年5月
3	七夕まつり	七夕アコースティックコンサート 七夕短冊の飾りつけ	31年7月
4	夏休みイベント	フラダンス/フラメンコ発表会	31年7月
5	シルバー ウィークイベント	中学校吹奏楽フェスティバル フォトコンテスト、親子写生大会	31年9月
6	体験学習	親子サッカー教室	31年9月、32年3 月
7	達成記念行事	万人達成記念行事	31年10月
8	お正月特別行事	餅つき/キャラクターショー/ 交通防犯イベント	32年1月
9	体験学習	工作体験教室	32年2月
10	〃	セグウェイ体験教室	32年2月、3月
11	春休みイベント	小学校金管バンドフェスティバル/ 野点茶会	32年3月

6. 広報計画

(1) より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

①WEBサイト・SNSの活用

- ・明石公園WEBサイトを継承し、Facebook等のSNSを活用しながら、タイムリーかつきめ細かな情報 発信を行います。
- ・特に、Facebookのファン数増大に力を注ぐとともに、イベント情報等を配信して参ります。

②定期広報誌の刊行

- ・当公園主催のイベント情報や団体紹介等を掲載した定期広報誌を刊行するべくスポンサー獲得を行います。
- ・早期にスポンサーを獲得し、1～2回の刊行します。

③市内施設や団体・店舗・企業等との連携体制

- ・市内の各種公共施設や、市外の関係施設との連携体制を更に広げ、相互的に広報協力を行える体制強化を図ります。
- ・市内各種団体や店舗・企業等への渉外営業活動を強化し、直接的な繋がりを積極的に拡大して参ります。

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的に活用し、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にも積極的に取り組みます。
- ・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を検討して参ります。

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きっかけ(イベント等)を行い、市民が集まる集客展開を行います。
- ・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を行います。

7. 収支計画

(1)指定管理者指定当初の収支状況を回復させる継続的な改善活動を実施します

<31年度 指定事業>

(円)

No.	事業名	収入	支出
1	指定管理料	33,093,000	0
2	利用料金収入	85,997,700	0
3	その他収入	71,680	0
4	自動販売機収入	6,445,000	0
5	自主事業収入	11,032,000	0
6	人件費	統括責任者（園長）1名	0
		施設管理者 2名	0
		運行管理責任者	0
		券売窓口、事務室受付	0
		遊具担当者 13名	0
		補助者 14名	0
7	管理 運営費	旅費	0
		交際費	0
		消耗品	0
		印刷製本費	0
		燃料費	0
		光熱水費	0
		役務費	0
		委託料	0
		使用料及び賃借料	0
		原材料費	0
		負担金	0
		租税公課費	0
8	自主事業支出	0	16,333,000
合計		136,639,380	149,610,642
31年度 収支計		-12,971,262	

7. 収支計画

(1) 指定管理者指定当初の収支状況を回復させる継続的な改善活動を実施します

<31年度 自主事業>

(円)

No	事業名	収入	支出	支出差額
1	新・売店建設	0	2,810,000	－2,810,000
2	SL売店建設	0	2,500,000	－2,500,000
3	受付施設の改修	0	50,000	－50,000
4	遊具の提供 固定式遊具3台	0	0	0
5	〃 雨天時遊具	0	200,000	－200,000
6	防犯カメラの設置	0	120,000	－120,000
7	自動販売機設置 4台	185,000	0	185,000
8	軽飲食の提供 地代家賃 店舗	157,000	157,000	0
9	〃 キッチンカー	500,000	0	500,000
10	〃 ワゴンショップ	100,000	100,000	0
11	〃 SL売店	2,000,000	1,045,000	955,000
12	駄菓子の提供、焼き芋、綿菓子	1,800,000	450,000	1,350,000
13	明石公園のマルシェ	160,000	0	160,000
14	地域プロジェクト	0	0	0
15	地元企業広告	0	0	0
16	商業施設誘致	0	0	0
17	ボランティア団体と事業企画	0	0	0

7. 収支計画

(1) 指定管理者指定当初の収支状況を回復させる継続的な改善活動を実施します

＜31年度 自主事業＞ 前のページからのつづき

(円)

No	事業名	収入	支出	支出差額
18	産・学連携事業	0	0	0
19	地元消防団訓練	0	0	0
20	お正月特別行事	0	1,395,000	－1,395,000
21	体験学習 親子サッカー教室	93,000	200,000	－107,000
22	〃 セグウェイ体験	100,000	196,000	－96,000
23	〃 工作体験	107,000	109,000	－2,000
24	縁日遊具	3,680,000	1,442,000	2,238,000
25	グッズ販売 マイねこ キーホルダー	1,040,000	611,000	429,000
26	碧南広報大使事業 契約確認	0	200,000	－200,000
27	オープニングイベント	0	299,000	－299,000
28	春休みイベント 金管、野点茶会	60,000	420,000	－360,000
29	こどもの日、GWイベント 大型エアロ、フリーマーケット	650,000	2,800,000	－2,150,000
30	七夕まつり	0	460,000	－460,000
31	夏休みイベント	0	79,000	－79,000
32	シルバーウィークイベント	400,000	510,000	－110,000
33	達成記念行事 記念品	0	180,000	－180,000
合計		11,032,000	16,333,000	－5,301,000

8. 協力事業 減免の取扱いに関する計画

(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

<31年度 利用料金減免>

No	対象	条件	サービス内容
1	3歳以下の利用者	口頭確認	無料
2	次に掲げる手帳の何れかの交付を受けている者及びその介添え者1名	・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	無料
3	市内保育園、幼稚園、小学校又は中学校に通う児童本人	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

<31年度 サービス>

No	対象	サービス内容
1	「広報へきなん」へ無料券掲載	1部につき利用券4枚
2	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

<31年度 利用促進>

No	対象	サービス内容
1	有料遊具利用回数が1,000万人回を達成する毎に記念事業を実施します	終日無料開放

* 小型遊具【バッテリーカー、メロディペット、室内遊具】は対象外とします。

