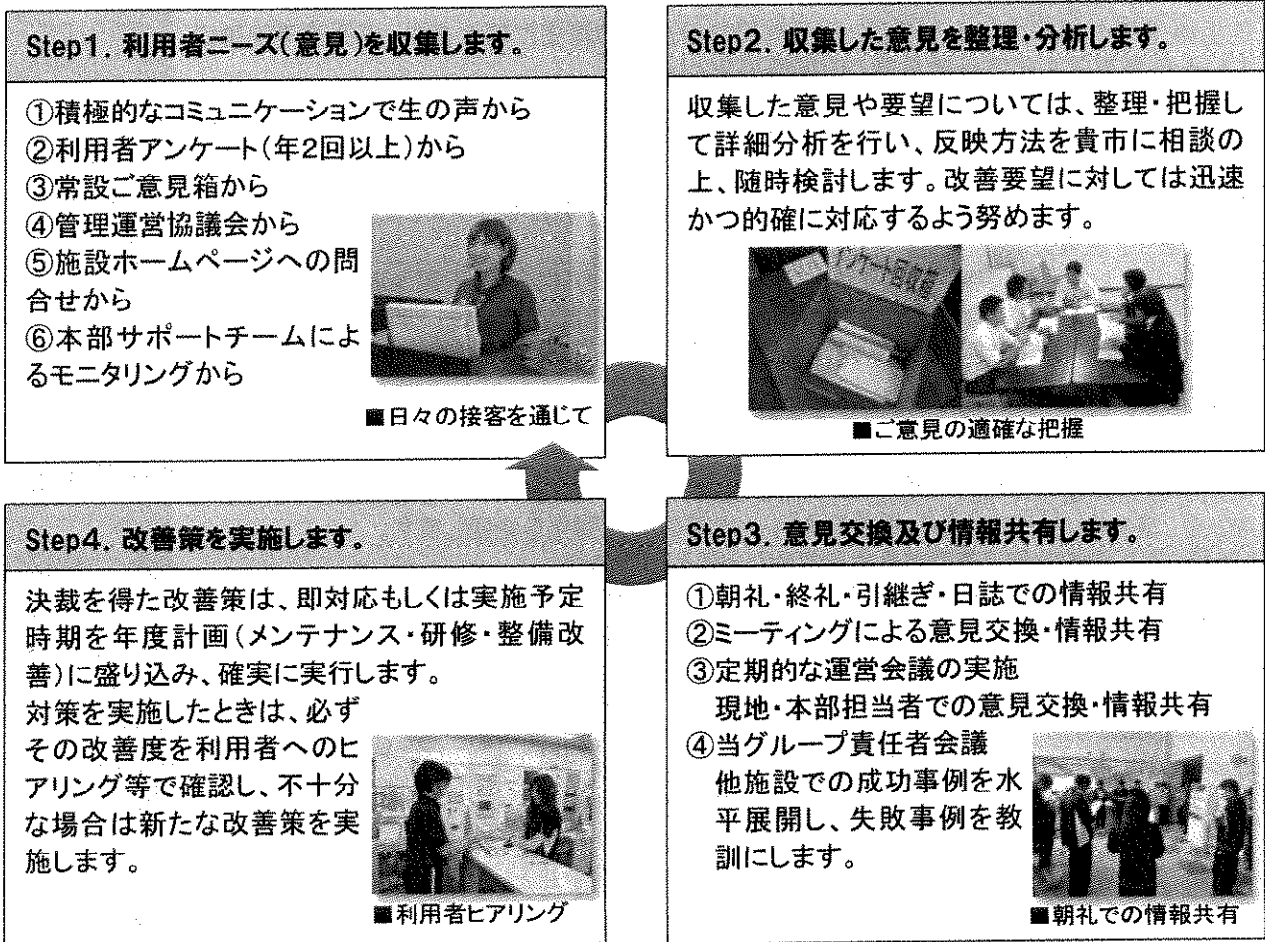


(4)管理の質・利用者サービスの向上の取組について

利用者ニーズの把握とその反映方法

●施設利用者から頂く日々のご意見がサービス向上策に繋がると考えています。

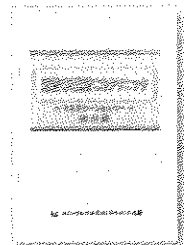
当グループは、毎日の積極的な利用者への「あいさつ」「お声掛け」により利用者ニーズを聞き出し、できることはすぐに対応することをサービス向上の基本とします。



上記のサイクルを回し、ハード面・ソフト面において直ちに対応すべきものは迅速に対応し、優先順位をつけて年度計画への反映を行い、施設・設備の整備、サービス改善等に計画的に取り組みます。

●客観的な目線でのサービスチェックも導入し、改善計画に反映させます。

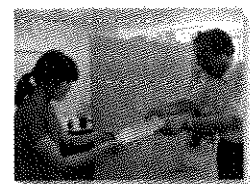
当グループは、より客観的なサービス評価を行うため、第三者によるモニタリングを活用しています。本公園においても抜打ち実施し、評価結果については、現地および本部でも共通認識を持ち、各施設課題・問題点を挙げ、PDCA サイクルを回して改善活動を継続して実施します。



■第三者による評価報告書

●お褒めの言葉(成功事例)の収集を奨励させます。

当グループでは、利用者より頂いたお褒めの言葉を情報共有し、水平展開(標準化)を行うとともに、優れた活動は表彰することでスタッフの社会貢献意欲、業務モチベーションの向上を図ります。



■運営施設での表彰状授与

具体的なサービス向上策

●実現性の高いサービス向上策を提案します。

当グループが本公園の現状から導き出した具体的なサービス向上策は以下の通りです。以後、前頁記載の手法により新たな利用者ニーズを発掘し、利便性向上に取り組みます。

利便性向上策	
<p>【対策-1】 芝生の再生に努めます。 芝生広場等の地面の露出が目立ってきた部分の芝生の再生に努めます。協力表明を頂いている芦屋市芝生化実行委員会との協働事業とします。</p>	
<p>【対策-2】 草木等の定期的なメンテナンスによりレクリエーション機能の回復を図ります。 草木等の手入れにより、視認性の良い散歩道、ステージを提供し、市民のレクリエーション活動を促進します。ピオトープについても周辺を整備し、その存在をPRして子ども達が観察できるような環境をつくります。</p>	
<p>【対策-3】 レクリエーション活動をサポートする公園表示・サイン類を充実させます。 ウォーキング、ランニングをされる方へのコース案内や距離表示を行います。また、軽体操(準備、整理、補強)のアドバイス表示も行い、気軽に簡潔に運動が行える公園として来園者を増やします。</p>	
<p>【対策-4】 市民の健康を維持増進するためにアウトドアフィットネス(ウォーキング、ランニング、ヨガ等)を開催します。 快適な自然環境の中で行う健康づくり活動としてアウトドアフィットネスを提案します。ウォーキング、ランニングだけでなく、ヨガやストレッチ等の屋外開催を企画します。</p>	
<p>【対策-5】 犬の散歩で来園される方のマナー向上を図ります。 犬の散歩で来園される利用者を対象に「犬のマナー教室」(芦屋動物愛護協会との協働事業)を実施します。犬の散歩利用者のマナーが良い公園として認知されるように、表示、呼びかけ等継続したマナーアップ啓発活動を行います。</p>	
<p>【対策-6】 ビーチスポーツの活性化を図ります。 ビーチスポーツとして、ビーチサッカー、ビーチバレーの利用促進を図るとともに、各競技団体と協働してビーチクリーン活動にも取り組みます。そのような活動を通じてスポーツ目的だけでなく親水目的の利用者にも美しいビーチを提供します。</p>	
<p>【対策-7】 公園設備の修繕補修・交換を迅速に行います。 公園設備の不具合については、危険なものはすぐに使用中止とし、貴市への報告協議の上必要な対応(修繕・補修・交換等)を迅速に実施します。</p>	
<p>【対策-8】 日常点検・巡視を強化します。 不法駐車、夏の花火、騒音等の対策として日常点検・巡視を強化します。強化策としてチェックすべき項目、場所、行為等を時期、時間別で点検項目をマニュアル化し、担当スタッフによる実施を徹底します。マニュアルは、貴市、管理運営協議会、近隣住民からのご意見から更新を重ねます。</p>	
<p>【対策-9】 注意看板・表示物を見直します。 運動施設及び公園内に設置されている看板等の案内表示を点検し、見やすく伝わりやすい表示に改善、必要に応じて増設します。</p>	 
<p>【対策-10】 スポーツ品の販売及びレンタルを実施します。 一時利用や忘れ物への利便性向上対応及びスポーツ時の機能性の高い商品を取扱うことでスポーツ活動をサポートします。</p>	
<p>【提案】 現状のスポーツコートの有効活用を提案します。 現状、開放使用の状態となっているスポーツコートの使用・整備について貴市と協議した上で、有効活用策を提案します。具体的には、アスファルトをスポーツサーフェス(人工芝等)へと改修し、多目的活用可能なコート運営を行います。</p>	

(様式2)

4. 園地の維持管理

(1) 施設管理の基本事項について

施設管理について

●安全を第一に、利用者の協力も得ながら快適な施設環境を創出します。

当グループは、安全を第一に、利用者が常に快適に施設を利用できるよう施設環境を最良の状態に保ち、施設美化、安全性向上に努めます。軽微な管理、美化は利用者、市民等との協働で行います。

保守点検マニュアルを作成し、点検データは管理台帳に詳しく記入し、補修、修繕履歴は今後の管理上の参考資料とし、このデータは貴市と共有します。

1) 施設管理についての考え方

①利用者の安全を常に確保

日々の日常点検により、施設の整備、備品等の機能が正常に保たれているかをチェックし、必要に応じて使用禁止の措置を講じ、事故防止に努めます。特に遊具は「遊具の安全に関する基準(案)」に基づいた日常の管理を行い、有資格者による定期検査(年1回)を受けます。



■遊具点検

②長く利用できる施設の保持

市民が施設や備品を長く利用できるように、破損や事故の予防保全に努め、施設を大切に管理する啓蒙活動を行います。

③利用者による利用後の軽微な作業への協力呼びかけ

イベント参加者への施設使用後に行う軽微な清掃、部活や学校の芝生利用者への数分間のデポット補修への協力を呼びかけます。単に施設を使うだけでなく、使用者自らが清掃・補修作業を行うことで施設に対する愛着を持っていただけるように働きかけます。

2) 清掃を通じた公園への愛情・思い入れ促進活動

園内のゴミ、落ち葉の清掃、トイレ清掃などはボランティアによる、お掃除隊を結成し、市民協働で美化に努めます。なお、トイレは公園の顔的存在であり、常に清潔感が要求されるため、別班も準備し清掃にあたります。1年に1～2回の側溝・集水樹の清掃は、事前に広報等で参加者を集め、公園への愛情・思い入れ促進イベントの1つとして定着させます。



■ボランティア清掃

3) 陸上競技場の管理

①利用者が安全で快適にプレーできる環境の維持

ア)トラックは不陸・硬軟に注意し、トンボ掛け、かきおこし、ローラ転圧、土補充等の整備を行います。



■走路整備

イ)トラック利用後、利用者は数分のトンボ掛けを行い、使用前の状態に戻して頂きます。

ウ)芝生グラウンドは本公園の目玉であり、高品質のターフコンディションを維持できる管理を行います。芝生の育成状態、土壌の硬軟などは、日々管理するベンテランキーパーが毎日チェックし作業に反映させますが、ティフトン芝の生育期は特に2回/月程度、当グループの芝草管理士が診断し、キーパーと今後の管理方針を検討するなど、芝生の健全な成長をサポートします。

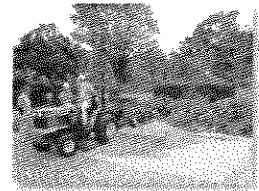
エ)サッカー、ラグビーのための専用グラウンドとしてだけでなく、使用方法・時期・時間などにルールを作り、芝生ストレスを勘案して、できるだけ多くの人、子ども達に緑の芝生の感触を味わって頂きます。

②スタンドの芝生再生

スタンドの除草回数を増やし、芝生スタンドを再生させ、観戦を通じ、プレーヤーと同じ感激を味わっていただきます。

4)リサイクル施設を活用したゴミのゼロエミッション化

本公園で発生する剪定枝はチップ化し堆肥に、刈り草、芝カスも発酵させ堆肥にします。できた堆肥は本公園の花壇、プランターの培養土に使用し、市内の公園にも配布します。又、マルチング材として低木の根本、高木の根本に敷均し、雑草の発生防止、夏場の土中水分の蒸発防止に利用します。なお、堆肥を十分に発酵させないと分解熱が発生し、根を傷めるおそれがあるので注意します。また、イベント時に景品として来園者に配布するなど、発生残材をゴミとして焼却処分せず、緑化資材として活用します。



■チップ材の活用

(2)施設の維持管理について

維持管理について

●関連法規・条例、仕様書を守り、日常点検のマニュアル作成(更新)、実行を反復します。

芦屋市総合公園・潮芦屋緑地、ビーチは陸上競技場等運動施設の他にバーベキュー広場、ビオトープ池、遊具広場等を備える総合公園で、家族連れ(特に小さい子ども)の利用が期待されます。だからこそ、常に安定した施設環境で、「安心」「安全」に施設を利用できる状態を維持することは運営上、最も重要であると考えます。当グループは、以下の項目に従い施設の機能保全に努め適切な維持管理を行います。

1)施設・設備の管理

電気設備や空調設備、消防設備等法定点検が義務付けられている機器は、点検周期を確実に管理し機能保全に努めます。各機器、備品については、日常的にスタッフ巡回により不具合箇所の点検を行うとともに、別途定期的に専門係員による点検を実施します。いずれも関連法の管理基準を遵守し管理します。また、遊具他公園内設備についても現地スタッフによる日常目視点検を実施します。



■法定点検の遵守

2) 修繕業務

スタッフによる日常点検、また専門知識を有する者による定期点検の結果、異常が確認できる部分については、マニュアルや仕様書に基づき機器チェックを行い、補修処置を行います。また、修繕を要する箇所については貴市への報告を確実にいたします。

3) 清掃業務

美しさと清潔さを重視し、「目視できる場所・目視できない場所」を問わず日常的に清掃を行い、衛生環境の確保に努めます。特にトイレ清掃に関しては週3回の日常清掃のほかに現地スタッフがチェックシートによる点検を行い、計画的に清掃作業を実施します。



■巡回時の清掃

4) 警備関係業務

管理棟、緑の相談所、クラブハウス棟などの管理は火気等の始末に留意し確実に実施します。また、駐車場トラブルに関しては24時間対応の為、スタッフの居ない時間帯については夜間緊急対応可能な警備業者との契約を考えています。



■公園トイレの巡回

5) スポーツ設備管理業務

第4種陸上競技場として備えるべき陸上競技の用器具について、必要なものが必要な数量備わっているか、使用できる良い状態であるかを管理することで競技者のサポートに取り組めます。取り組みの中で陸上競技関連団体等との連携を密にとることで円滑な競技大会及び利用サポートを実施します。

別表2 用器具一覧
必備用具

用器具名称	単位	1種	2種	3種	4種	備 考
突 抜 型 棒 状	20m 又は 30m	4 個	3	2	1	鋼材パイロンコーティング可
	50m	2 個	2	1	1	鋼材パイロンコーティング可
	100m	2 個	1	1	1	鋼材パイロンコーティング可
リ ボ ン ロ ッ ド	20m	2 個	1	1	1	
	50m	2 個	1	1	1	
	100m	2 個	1	1	1	(注)
	止金具	200 個	100	100	50	平かさねいく全長使用
	止金具	200 個	100	100	30	フェード部での字割金具(幅 40cm×長さ 10cm)
走 進 線 標 旗 旗 計	2 本	2	1	1		1種?種では1本は2x300以上計測できるもの
標 旗 線 標 旗 旗 計	2 本	2	1	(1)		1種?種では1本は6x800以上計測できるもの
ス ト ッ プ ウ ェ ッ チ	× 18 個	18	18	18		1/100 デジタル式; 年1回更新すること
赤 白 手 旗	× 20 旗	20	15	10		別表参照
黄 赤 手 旗	× 40 旗	40	30	20		別表参照
旗 黄 赤 手 旗	× 4 旗	4	2	1	1	止金具使用

■陸上競技必備用具一覧
(ルールブックより一部抜粋)

6) その他

①再委託する業者を適切に選択

再委託事業者に対しては、既成概念に捉われないことと複数業者で見積もり合わせをし、経費と品質のバランスを考慮し、よりコストパフォーマンス性の高い事業者に再委託します。業者選定については市内業者を基準に考えています。

②省エネ・エコ対策

当グループは、「地球に優しい＝人と暮らしに優しい」という信念のもと、地球環境に配慮した管理運営に努めます。施設の管理・運営では、使用する備品や資材について、環境へ配慮した商品をまとめたエコリストを作成し、可能な限り環境に配慮した資材を利用するよう心がけるとともに、廃棄物については適切に分別し処分します。さらにスタッフ一同日常的に省エネ対策に取り組み、節水節電に努めます。

(3) 樹木等植物の育成管理について

樹木・草地・芝の管理

●「癒い」「癒し」を十分に体感できる行き届いた植物の育成管理を行います。

環境保全、レクリエーション、防災、景観構成といった公園の持つ機能は、10年・20年後も如何に十分に発揮されているか、植物管理は、如何に十分になされているかにかかっています。当グループは植物の植栽状況、植物個々の特性を十分に理解し、その植物にあった管理を実施することによって健全な植物空間をつくり、公園の機能が十分に発揮できるよう努めます。また、剪定枝や刈り草は、リサイクル施設を利用し、チップ・堆肥化し、育苗地として利用するなど本公園や市内公園で使用し廃棄処分はしません。

1) 樹木管理

塩分を含んだ強風に対し、防風林として植栽されているクロマツ、記念樹として多く植栽されているサクラ、塩風に強いカシ類など公園樹木を健全に育成する管理を行います。なお衰弱木は、樹木医の診断に基づいて処置します。

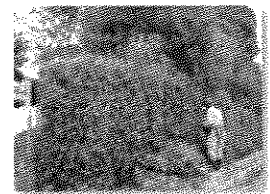
① 剪定作業

ア. 高木、単独中木

強風に耐えられるように枝抜きを主として行います。剪定頻度は生育状況を観て行います。

イ. 寄せ植 中低木

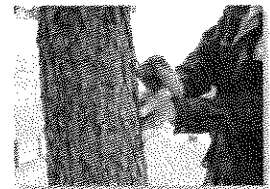
ボックスウッドが多く植栽されていて 強い刈り込みにも耐えられるので現在の高さを基準に毎年1回剪定します。



■ 剪定作業

② 樹木施肥

高木については、衰弱木に固形肥料または混合有機肥料を冬期に施肥します。また、寄せ植え中低木は年1回冬期と化成肥料を 100g/m²程度散布します。



■ 樹木施肥

③ 病虫害駆除

予防散布は実施せずイラガなどの毒虫の発生状況に応じてスミチオン乳剤等を散布します。発生時期にあわせて巡回を密にし、初期段階での人力駆除を優先させ、極力薬剤の使用を控えます。



■ 病虫害駆除

④ 灌水

乾燥状況に合わせて全ての樹木に対し実施しますが、サクラのように葉に乾燥害が出現しやすい樹木は早めに処置します。

⑤ その他

ア. 台風強風後に枝折れがある場合は、速やかに切り戻しを行い、太枝の場合は癒合剤等を塗布し、防腐処理を施します。

イ. 台風強風によって塩風が枝葉に付着した時は、早急に水で洗い流します。

ウ. 衰弱木が発生し他にも拡大の恐れがある場合は、樹木医の診察を受け、



■ 台風時の倒木防止

診断内容に基づいた処置を施します。

エ. マツクイムシによる被害木が出た場合は、貴市に連絡すると同時に早急に伐採。なお、薬剤散布・樹幹注入などの処置に対する費用負担について貴市と協議します。

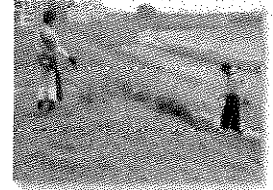


■マツクイムシ対応

2)草地管理

公園利用者が広い草地を安全に安心して利用できる空間を創出します。刈り込み回数は2回以上とし場所によって10回程度のメリハリをつけた管理を行います。以下の注意事項を遵守して作業します。

- ①低刈りを基本とします。
- ②刈り込む前に草地の中を確認し、石・空き缶等を撤去してから刈り込みます。
- ③作業は、エリア分けし人の立ち入りを禁じます。また、ガードマンを配置するなど飛石による事故のないよう作業をします。
- ④樹木の根際を刈り払い機で傷つけません。



■草刈作業

3)グラウンド芝管理

秋期にオーバーシードを行い、1年中緑の芝生の中で利用して頂ける芝生づくりに努めます。芝生の管理に定型は無く、芝の表情を見て管理します。湿度、天候などの気象条件、使用頻度によるストレス、病害虫の発生状況、土壌の硬軟など様々な要因により、芝の表情は一変することがあります。常に芝に接し、このような状況になる前に、いち早く手段を講じ、良好な状態に保つのが長い経験により培われた技術です。本公園グラウンドはそのような芝生の専門家が担当します。

管理内容は下表を標準とします。

作業名	回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
芝刈り	60	5	5	6	6	6	6	6	4	3	3	2	5
施肥	6		○	○	○		○		○				
エアレーション	4		○	○	○		○						
パーチカル	1		○										
目土掛け	2			○	○								
殺虫剤散布	1						○						
殺菌剤散布	1			○									
人力除草	1式												
灌水	40												
補植	1式												
オーバーシード	1												
トランジション	1												

- ※1. トランジションは芝刈り・エアレーション・パーチカルを合わせて行います。
- ※2. 芝苗圃(ナーセリー)はトラック外側の芝生地に300㎡程度設けます。
- ※3. 補植は、苗圃の芝の厚切り(4cmぐらい)を用います、ただし1年目は購入苗となります。
- ※4. オーバーシード後、1ヶ月は休場とします。

(4)安全対策について

本公園は日々の利用者も多く災害時の広域避難拠点であることから保守点検マニュアル、事故対策マニュアル、災害対策マニュアルを策定し、日頃から研修訓練を行います。

事故の未然防止

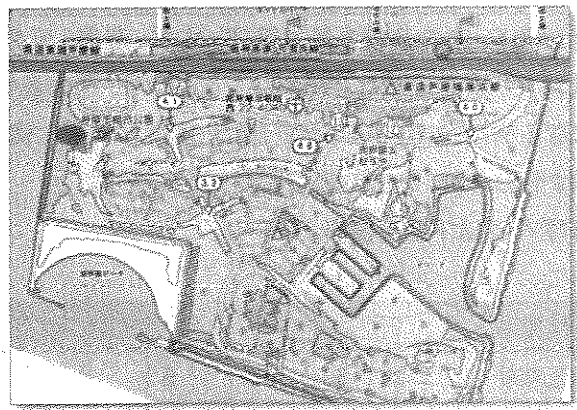
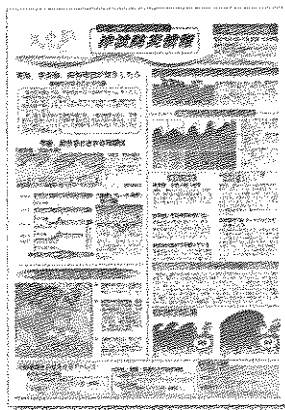
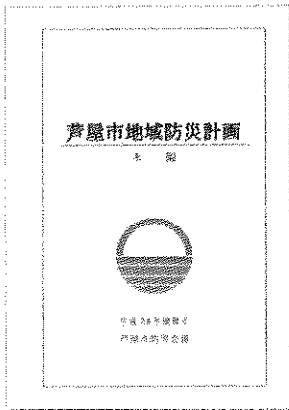
●日常的な点検、巡回を徹底します。

日々の点検、巡回を通して、危険箇所の早期発見に努めます。遊具については、管理台帳に基づいて日頃の管理と年1回の専門家による定期検査を実施します。

災害への対応

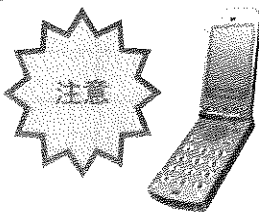
●貴市防災対策を認識し、防災ツールを活用した対応をします。

災害発生時は「芦屋市地域防災計画」「芦屋市水防計画」に基づき、各種マニュアルの作成や連絡体制の周知、円滑な対応に向けたチーム力及び個人スキルアップを目的とした安全研修・消防訓練を実施します。その中で、「防災情報マップ」、「津波防災情報（芦屋市標高マップ）」、「あしや防災ネット」等の防災ツールを有効活用します。特に本公園では、津波への危機意識を高めた対応マニュアル、訓練等を実施します。また、災害避難場所としての役割につきましても貴市の指示に従いながら協力します。



■貴市防災計画に基づく対応及び防災ツールの活用

最先端の“解析・予測技術”+“予測地点への通知”+“利用者への呼びかけ”



施設に応じた注意警報基準に合わせて
メール発信条件をカスタマイズして
注意喚起アラートメールを管理事務所にて受信します。

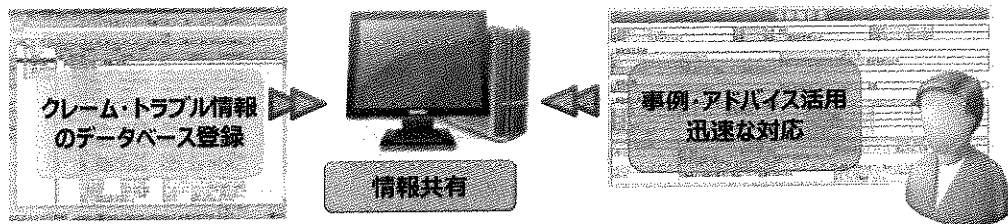
■天気情報配信サービスの導入と運用

事故・トラブルへの対応

●ミズノが持つ事故トラブル事例データベースを導入活用します。

当グループは、多種多様な施設運営を通じて事故・トラブル・クレーム報告情報をデータベース化しています。そのため、参考事例、対応事例をリアルタイムで共有することが可能です。またミズノでは、「リスクマネジメント委員会」による報告・連絡・相談体制を常時完備しており、関係部署からのアドバイスをもとに迅速に現場での様々なリスクに対応することができます。本公園においても本システム

を含めた報告・連絡・相談体制を導入し、事故・トラブルを未然に防止し、発生後は早期に解決します。



■事故・トラブルバックアップ体制

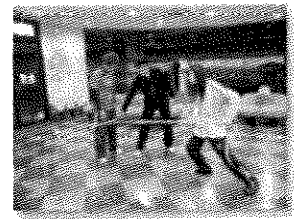
保安警備の実施体制

●地域協働による警備体制を確立します。

本公園は、地域のシンボリックな公園であり、市民の皆様を始め、多数の方が利用する施設であることを考慮し、安全で安心な施設環境を維持します。現地スタッフによる公園内・周辺の巡回点検・機械警備、地元警察・自治会との情報共有によりトラブル防止を図ります。また、事故・災害等が発生し初動要員では対応が困難と判断された場合は、近隣運営施設(ミズノスポーツプラザ潮芦屋、芦屋市体育館等)、当グループ本部、各協力企業へ支援を要請することで対応します。

➤不審者対応について

不適切な施設利用を行っている者及び明らかにその恐れがあると認められる者を発見したときには、利用者の安全を最優先し、直ちにこれを制止して、適正かつ安全な利用を行わせるように努めます。不審者が制止に応じない場合で、我々の権限での対応が困難と判断した場合には、直ちに貴市に報告し、対応についての指示を仰ぎます。不審者が施設利用者に危害を及ぼす可能性がある場合は、施設利用者の安全を最優先し、安全な場所に一時避難していただくとともに、速やかに警察に通報します。



■防犯訓練

安全性維持の活動

●各作業の反復・継続・積み重ねにより安全性を担保します。

当グループは、施設の設備・備品が備えるべき機能とそれを使うスタッフのスキルを維持向上します。それにより危機発生時に発揮されるべき対応を確実にを行います。その取り組み事例として AED(心肺蘇生法)の機能保持について記載します。

➤事例:AEDチェックの実施

AED 等の緊急用の設備・備品等は、常時機能保持と円滑な使用が必要です。メンテナンスやチェック等を日常業務とし、発生時の円滑な対応に備えます。さらに使用するスタッフ側のスキルアップ研修も実施します。

ア. 日常点検:セルフテスト実施で使用可能確認。使用不可サイン表示時は至急復旧対応。

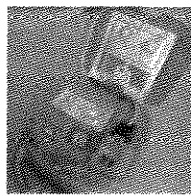
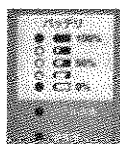
イ. 日常点検結果の表示:誰がいつ点検してどうだったかの記録管理。

ウ. 電極パッドの交換:日常点検時に使用期限チェック。使用した場合は即交換。

エ. バッテリーの交換:約5年が交換目安のため、日常点検時にチェック。

オ. 設置場所の表示:スタッフとともに利用者への設置場所の明示。

力. AED 研修継続: 人的機能(使用スキル)の保持。(採用時・定期)



■ 日常点検作業



■ 設置場所表示



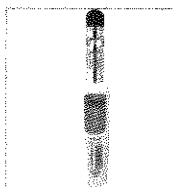
■ CPR&AED 研修

その他安全対策

● 季節・流行に応じた対策を実施します。

➤ 熱中症予防・水分補給啓蒙について

猛暑への危機意識が高まる中、熱中症指標計を使用した利用者への水分補給のインフォメーション活動等コンディションリスクへの対応に取り組みます。



■ 指標計による測定



■ 受付でのインフォメーション

➤ 新型感染症等への対策について

新型の感染症が地域で確認された場合は、以下のように適切に予防策を講じます。また世界的な大流行(パンデミック)対策を貴市や関係各所と連携しながら実施します。日常的にスタッフに体調管理を徹底させ、予防策を講じますが、スタッフや利用者の方が万が一発症した場合は、貴市と協議の上、適切・迅速に対応します。

新型感染症対策一例

(対利用者)

・各施設の玄関やトイレ等の施設内の共用部分にアルコール消毒液を設置し、消毒の徹底を推進

・入館時の手洗い消毒の協力要請 ・体調の優れない方への活動の自粛のお願い

(対スタッフ)

・健康管理・衛生管理の徹底 ・こまめな手洗い・うがい ・消毒の義務付け

・外出時、施設内でのマスク着用の義務化 ・体調の優れないスタッフへの対応の周知

