

施設名またはグループ名		計画					実施及び分析																
No.	様式	事業計画（提案内容）					H30	R1	R2	R3	R4	実施内容	H30	R1	R2	R3	R4	自己評価	備考 (次年度に向けて)				
		提案内容																					
5	1- (2)	イ	1) 県内企業への業務発注を優先 2) 発注先の選定方法	① 県内事業者への優先的な業務発注（実施継続） ② 直営作業による主要業務の発注（実施継続） ③ 発注先からの見積りによる発注先別コストダウン（実施継続） ④ 法定点検や廃棄物処理等の委託にあたっては必要な資格、免許を有する専門家に発注（実施継続） ⑤ 直営業務の業務発注・発注の増加、監査、検査 ⑥ 適切な発注条件、労働環境整備を行っている企業に発注（実施継続） ⑦ 反社会的勢力への発注防止（実施継続）	●	●	●	●	●	●	●	①～⑦ 提案通り実施	●	●	●	●	●	●	A	継続実施			
			2) 執行体制	① スーパーバイザーによる適切な維持管理業務内容、頻度、職員配置計画の立案（実施継続） ② 維持管理業務の統括を担うファシリテーターを配置（実施継続） ③ 造園・土木施工管理経験を持つ園長（責任者）が必要に応じてファシリテーターをサポート（実施継続） ④ 施設設備に関する異常発生時の対応（実施継続） ⑤ 清掃、警備等各直営職員の配置（実施継続）	●	●	●	●	●	●	●	●	①～⑤ 提案通り実施	●	●	●	●	●	●	A	継続実施		
8	2- (1)	イ	3) 清掃業務	① 直営の清掃スタッフが日常清掃を実施（実施継続） ② 7:00からの早朝清掃作業を実施（実施継続） ③ スタッフの清掃（実施継続） ④ 感染症発生を防止する清掃の実施（実施継続） ⑤ 営業期における清掃人員の強化（実施継続） ⑥ トイレ清掃を1日2回以上実施（実施継続） ⑦ トイレのコーティング清掃を適宜実施（実施継続） ⑧ 定期清掃を年4回実施（実施継続） ⑨ 特別清掃を適宜実施 物に付いた菌の高温洗浄（実施継続）	●	●	●	●	●	●	●	①～⑨ 提案通り実施（コロナ感染予防対策として感染拡大予防ガイドラインに沿った定期的な消毒業務を実施）	●	●	●	●	●	●	A	継続実施			
			4) 保守点検業務	① 法定点検、保守点検等の管理をファシリテーターが実施（実施継続） ② 維持改善計画書の提出と対応の協議（実施継続） ③ 修理対応の履歴管理（実施継続）	●	●	●	●	●	●	●	●	①～③ 提案通り実施	●	●	●	●	●	●	A	継続実施		
10			5) 警備業務	① 警備員を2時間単位で配置（実施継続） ② 緊急時警備員がモニタリングに際しての運営をサポート（実施継続） ③ 警備装備の充実 機中電灯等（実施継続） ④ 無線マイクを用いたトイレの監視・監視調査（初年度対応）	●	●	●	●	●	●	●	①～④ 提案通り実施	●	●	●	●	●	●	A	継続実施			
11			6) 受付業務	① 事務スペースをエントランスホールに設置（設置見送り） ② エントランススペースを無料休憩スペースとして開放（実施継続） ③ 待合エリア、自販機等を設置（実施継続） ④ 無料入園エリア エントランススペースにキッズスペースを整備（感染防止策として現在閉鎖中） ⑤ 花苗販売スペースを入園ゲート外側（無料入園エリア）に設置（実施継続） ⑥ イベントスペース、入園ゲート外側（無料入園エリア）を活用（スペースが狭いため見送り）	●	●	●	●	●	●	●	① 東園舎のスペースが狭くなるために設置を見送った ② ③ ④ 提案通り実施 ⑤ 感染防止策としてキッズスペースは閉鎖中 ⑥ スペースの問題があるため見送った	●	●	●	●	●	●	●	A	継続実施		
14			ア	4) 植物を学ぶ・理解する	⑤ 園舎相談の継続実施（実施継続）	●	●	●	●	●	●	⑤ 継続実施（R3年度355件の相談有）	●	●	●	●	●	A	継続実施				
20			イ	2) 東園舎・近隣住民への情報発信・近隣連携	① コロマークの製作（運用中） ② スタッフによる東園舎への直接的な情報提供、コミュニケーション（実施継続） ③ パンフレット、植物園だより等配布物のデザイン刷新・内容の見直し（実施済 随時更新） ④ エントランススペースおよび休憩スペースを活用した情報発信（実施継続） ⑤ 自治会や警察、消防機関等と連携する「広報大使」の活用（実施継続） ⑥ 鎌倉市公園協会が管理する公園での情報発信（実施継続） ⑦ 地域団体・企業との連携による広報PR（実施継続）	●	●	●	●	●	●	●	①～⑦ 提案通り実施（② パンフレットは所轄課を入れたものに刷新）	●	●	●	●	●	●	A	継続実施		
21			イ	4) 県内への情報発信・中距離	① 県の広報誌「県だより」での情報提供（実施継続） ② 共同事業体が管理する県内の指定管理施設での情報提供（実施継続） ③ 新聞・雑誌、テレビ等県内で発信される情報媒体へのプレスリリース（実施継続） ④ 相談企業グループ協会が運営する県内近隣ホテルでの、観光客をターゲットとする情報提供（ホテルでの情報提供実施中） ⑤ 年間80万部発行の相模瀬川利用者向け情報誌への情報掲載（未実施） ⑥ 共同事業体各社の職員への広報（実施継続） ⑦ 教育委員会・校長会を通じて団体利用の手引の配布（実施継続）	●	●	●	●	●	●	●	①～③ ⑤ 提案通り実施 ④ 大船遊歩ホテルでナンパ・パンフレットを設置させて頂いた ⑥ 未実行	●	●	●	●	●	●	A	継続実施		
22			イ	5) 県外への情報発信・遠距離	① ホームページの新規製作（実施継続運用中） ② SNSの活用（実施継続運用中） ③ 日比谷花壇広報客からマスメディアへのプレスリリース（随時実施） ④ 自社ホームページでの紹介やリンクによる広報（実施継続） ⑤ 無料のイベント情報ホームページやFacebookの活用（随時実施）	●	●	●	●	●	●	①～⑤ 提案通り実施（Youtube動画QRコードによる植物紹介をスタート）	●	●	●	●	●	●	A	継続実施			
24			ウ	2) 手話言語条例への対応	① 施設を訪れる前の情報提供における段階での配慮 ・訪問合わせへの対応（実施継続） ・Webでの情報提供における配慮（実施継続） ② 窓口における対応の段階での配慮 ・タブレット端末を使用した対面型通訳によるスムーズな対応をとおして（実施継続） ・電話器やテキスト選択など複数の対応の選択肢を用意（実施継続） ③ 講習やイベントにおける対応（検討中） ④ 職員、市民に対する手話学習の推進 ・朝礼や研修を通じた手話の習得（実施継続） ・市民に対する手話への理解の促進（実施継続）	●	●	●	●	●	●	●	●	①～⑤ 提案通り実施 ④ 職員に対しては毎月朝礼で手話学習を実施、市民に対しては理解促進は検討中	●	●	●	●	●	●	A	継続実施	
29			イ	3- (2)	3) 満足度調査の実施（実施継続） ② 満足度調査の結果をグラフ化し、年度ごとの比較と課題点を把握（実施継続） ③ 問い合わせ窓口として、管理事務所、電話、FAX、HPの受付環境を継続運用（実施継続） ④ 管理事務所にて御意見を公表し、トラブルの未然防止、業務改善に活用（実施継続） ⑤ 各々の課題で、お悩みや不満・問い合わせ先として管理事務所の連絡先を明示（実施継続） ⑥ イベントの内容に関する満足度調査を実施（実施継続） ⑦ 施設の目的、企業、団体等へのヒアリング（実施継続） ⑧ 目的に応じた説明ヒアリング（実施継続） ⑨ 行動観察調査の実施（実施継続） 4) サービス向上のためのコース・苦情把握の考え方 ① 苦情の考え方 ② コース・苦情の対応フローの把握方法 ③ 苦情の分類 ④ 苦情の分類 ⑤ 一次対応の実施、類似施設での苦情要望情報の活用 ⑥ 対応結果の報告、および苦情の把握 ⑦ コースの業務反映と、業務進捗の確認 5) 苦情の発生 ① 苦情の発生 ② 苦情の発生 ③ 苦情の発生 ④ 苦情の発生 ⑤ 苦情の発生 ⑥ 苦情の発生 ⑦ 苦情の発生 ⑧ 苦情の発生 ⑨ 苦情の発生 ⑩ 苦情の発生 ⑪ 苦情の発生 ⑫ 苦情の発生 ⑬ 苦情の発生 ⑭ 苦情の発生 ⑮ 苦情の発生 ⑯ 苦情の発生 ⑰ 苦情の発生 ⑱ 苦情の発生 ⑲ 苦情の発生 ⑳ 苦情の発生 ㉑ 苦情の発生 ㉒ 苦情の発生 ㉓ 苦情の発生 ㉔ 苦情の発生 ㉕ 苦情の発生 ㉖ 苦情の発生 ㉗ 苦情の発生 ㉘ 苦情の発生 ㉙ 苦情の発生 ㉚ 苦情の発生 ㉛ 苦情の発生 ㉜ 苦情の発生 ㉝ 苦情の発生 ㉞ 苦情の発生 ㉟ 苦情の発生 ㊱ 苦情の発生 ㊲ 苦情の発生 ㊳ 苦情の発生 ㊴ 苦情の発生 ㊵ 苦情の発生 ㊶ 苦情の発生 ㊷ 苦情の発生 ㊸ 苦情の発生 ㊹ 苦情の発生 ㊺ 苦情の発生 ㊻ 苦情の発生 ㊼ 苦情の発生 ㊽ 苦情の発生 ㊾ 苦情の発生 ㊿ 苦情の発生 1) 年度計画の作成（実施継続） 2) 独自様式の活用（実施継続） 3) 県による事業評価（神奈川県が実施） 4) 利用者への満足度調査（実施継続） 5) 指定管理者（責任者・副責任者）による年度計画書・自己評価を用いた確認（実施継続） 6) 共同事業体社による監査（実施継続） 7) 県、利用者、指定管理者による事業評価から把握した改善点の業務反映、及び次年度計画への反映（実施継続）	●	●	●	●	●	●	●	●	●	①～⑤ 提案通り実施（様式28の顧客満足度アンケート調査は毎月実施） ⑥ ①～② 提案通り実施（5段階、8つの基準で分類） ⑦ ①～③ 提案通り実施（苦情要望に対しては、すぐに対応できるものは対応し、時間の掛かるものは課題として取り組んでいる。対応不可のものは納得いくように説明） ⑧ ①～⑦ 提案通り実施	●	●	●	●	●	●	A	継続実施
31			イ	1) 巡回点検による安全対策	① 実行協議会にあわせ四半期に一度、構成各社の本社職員が安全状況を確認する安全パトロールを実施（実施継続） ② 警備員が行う通常の園内巡回に加えて、ミックス巡回を毎日実施（実施継続）	●	●	●	●	●	●	①・② 提案通り実施	●	●	●	●	●	●	A	継続実施			



施設名またはグループ名		大船フラワーセンター					実施及び分析													
No.	計画					実施及び分析														
	事業計画（提案内容）					H30	R1	R2	R3	R4	実施内容	H30	R1	R2	R3	R4	自己評価	備考 (次年度に向けて)		
	様式	提案内容																		
45	5- (1)	3)花き愛好者団体の展示会の魅力アップのための取組み	①貸出商品やPOPの充実（実施継続） ②ディスプレイのアドバイザーを招き受け入れ（実施継続） ③来園者目録の展示を愛好者団体とともに実施（実施継続）	●	●	●	●	●	●	●	①～③ 提案通り実施	●	●	●	●	●	●	A	継続実施	
46		4)菊花展の魅力アップのための具体的な取組み	①より魅力的な展示にするための新たな取組みの提案（実施継続） ②新規客層の集客（実施継続）	●	●	●	●	●	●	●	①・② 提案通り実施	●	●	●	●	●	●	A	継続実施	
53	ア	2)業務内容	①責任者：日本植物園協会加入施設において責任者の業務経験がある職員を配置（実施継続） ②副責任者：鎌倉市内において長年緑地管理業務に携わってきた業務経験がある職員を配置（実施継続） ③アドバイザー：植物の普及啓蒙事業に監督（実施継続） ④フラワーコーディネーター：四季を通じて花きを鑑賞できる施設として、フラワーリレー等を監修（実施継続） ⑤植物管理マネージャー：植物管理業務および展示に係わる業務経験がある職員を配置（実施継続） ⑥展示植物管理スタッフ：リーダーとして植物管理業務経験10年以上の職員を配置（実施継続） ⑦緑地管理スタッフ：鎌倉市公園協会の選定する人材登録制度を活用し人材を配置（実施継続） ⑧施設設備に関する職員の配置（実施継続） ⑨利用促進に関する職員の配置（実施継続） ⑩大船フラワーセンターに勤務している職員を、積極的に継続雇用（実施継続） ⑪受付スタッフ等の新たに雇用する職員については、指定管理者に選定された後速やかに募集を開始（実施継続）	●	●	●	●	●	●	●	●	①～⑩ 提案通り実施	●	●	●	●	●	●	A	継続実施
54		イ	1)委託を行う業務範囲と履行確認の方法	①業者に対して業務開始前の研修を実施（実施継続） ②KYシートの提出を義務付け（実施継続） ③作業開始前には活動の安全管理を義務付け（実施継続） ④責任者または業務責任者が作業前に立ち会い、作業内容を確認・指導を実施（実施継続） ⑤共同事業体(団体)が組織する運営委員会が、四半期に一度委託業務の実施状況を確認（実施継続）	●	●	●	●	●	●	①～⑤ 提案通り実施	●	●	●	●	●	●	●	A	継続実施
55	ウ	2)欠員が生じた場合の職員の確保と業務の引き継ぎ、リスク管理 3)職員の研修計画	2) ①各社のストック人材の配置（実施継続） ②鎌倉市公園協会の持つ地域ストック人材の活用（実施継続） ③状況に応じ、ハローワークや求職サイト等を用いて職員の求人を実施（実施継続） ④一時的に業務に慣れた職員の確保と、退職に伴うリスクを最小限に抑制（実施継続） ⑤十分な業務引き継ぎ期間の確保（実施継続） ⑥業務の各種マニュアルを作成し、引継ぎ時に活用（実施継続）	●	●	●	●	●	●	2) ①～⑥ 提案通り実施 3) ①～⑥ 提案通り実施	●	●	●	●	●	●	●	A	継続実施	
56		エ	1)労働時間短縮の取組 2)ヘルスマネジメント対策 3)男女差別意識 4)女性の雇用促進 5)ワーク・ライフ・バランスの推進	1) 2) 3) ①性別に依りなく有能な人材を平等に雇用し、業務内容や役割についても性別での固定を行いません（実施継続） ②男女差別につながる表現・言葉を用いません（実施継続） ③地域の実情や習慣、制度にとわらわることなく固定的な性別分業を行いません（実施継続） 4) 5)	●	●	●	●	●	●	3) ①～③ 提案通り実施 4) ①提案通り実施	●	●	●	●	●	●	●	A	継続実施
57	9- (1)	1)コンプライアンスの考え 2)関係する法令・条例等の遵守 3)適正な労働条件・労働環境の確保 4)反社会的勢力への対応	2) ①本業務に従事する全てのスタッフが、代表企業が毎年行う法令研修を受講します。（実施継続） ②毎月の朝礼時に、関連する法令に基づき作成した各種マニュアルを記載した、バナー手帳を用いて繰り返し研修を行います。（実施継続） ③構成各社で組織する運営委員会において四半期に一度内部監査を実施し運用状況をチェックします。（実施継続） ④施設設備等の維持管理に関する法規については、毎年度計画の中で各種点検の実施時期を定め、月次書類及び年次書類において点検等の完了を異に報告します。（実施継続） 3) ①公正な労働条件についてはこれまで本施設で勤務されてきた間の賃金水準、偶発的任用従業員自給やハローワーク求人情報の賃金情報を参考に給与水準を設定します。（実施継続） ②正規従業員については構成各社の内部規程に基づき設定します。（実施継続） ③職務や職務内容、個人の能力に応じて各社内規定に基づき給与を設定します。（実施継続） ④統括責任者及び各業務責任者クラスのスタッフは、本施設で雇用するスタッフの労働環境や業務内容を管理、監督する立場にあることから、代表企業本社の人事・経理担当者が毎月開催する情報共有会議に出席し、各部署への理解を深め、個別各々の実態があった場合には業務への適用を随時調整し、運用状況を報告します。（実施継続） ⑤県が行う労働条件審査等の確認に対して、必要書類・情報を迅速に提供する等、適切に対応します。（実施継続）	●	●	●	●	●	●	●	2) ①～④ 提案通り実施 3) ①～⑤ 提案通り実施	●	●	●	●	●	●	●	A	継続実施
58	9- (2)	1)遊地整備の考え方 2)大船フラワーセンターでの環境配慮の取組	2) ①グリーン購入の推進、及び環境に最大限配慮した商品・サービスの購入、再生紙の活用（実施継続） ②ニメの減量化（実施継続） ③有害虫の予防駆除、有害対応、及び農薬を極力使用しない維持管理（実施継続） ④目標数値を定めた、節水・節電の実施（実施継続） ⑤節電の取り組み（実施継続） ⑥電気料金とCO2削減を推進し、環境負荷の少ない発電方法を採用している事業者からの電力購入を検討（実施継続） ⑦遊地等の水遣への節水コマの設置、及び自動水栓への順次変更を検討（実施継続） ⑧養生材の国内産活用（実施継続） ⑨環境共生意識の普及啓蒙を目的に、子どもたちを対象とするクラフトイベントに剪定枝等を活用（実施継続） ⑩管理車両への軽油の給油はS Q(標準品質)マークが表示されているガソリンスタンドを使用し、不正軽油使用を防止（実施継続） ⑪かながらトラスティみずりの財団の取組支援（実施継続）	●	●	●	●	●	●	●	①～⑪ 提案通り実施	●	●	●	●	●	●	●	A	継続実施