

令和元年度モニタリング評価実施による改善のための対応方針等

施設名：服部緑地

評価項目	評価基準	土木事務所の評価	評価委員の指摘・提言等	改善のための対応方針	次年度以降の事業計画等への反映内容
I 提案の履行状況に関する項目 (3)利用者の増加を図るための具体的手法・効果	トラブルの未然防止や、発生した際の処理方針、今後の管理への反映がなされたか。 (接遇等の職員研修の実施状況、苦情件数や対応処置の記録についての確認。)	便所清掃等の管理品質に一部課題があり、様々な苦情が府民から寄せられており、改善が必要である。 ○便所清掃に対する府民からの苦情が寄せられた。業者指導を継続し改善に向かいつつあるが、完全とは言えない状況にある。 ○管理事務所宛てに府民から手紙で苦情が寄せられたが、迅速な対応をとらなかったため、トラブルが拡大された。府への報告もなかった。	B 施設所管課評価は適正である。 便所清掃や要望対応については、継続した取り組み改善が必要である。	・苦情や要望を受けたときには、真摯な対応、速やかに事象確認と対応検討、検討結果及び検討経過の適正な説明及び対応を実施します。 ・これらの対応にあたっては、常に土木事務所への報告及び相談を実施した上で、対応します。 ・対応にあたっては、当初対応のみでなく、対応を継続する必要がある内容については、経過観察のための体制を整え、実施します。	事業実施計画書 P5 5. トラブル防止や発生時の処理方針、苦情処理方法、運営・維持管理への反映方法 ・苦情・要望(台風等の自然災害に起因するものも含む)が発生した場合は、真摯に話を聞いた上で複数名で早急に現地確認や事実確認を行います。 ・確認後、利用指導や簡易修繕などのすぐ対応できる案件は当日対応し、時間を要する場合は当事者にその理由や見通しについて丁寧に説明を行います。 ・対応に時間を要するもの、自然災害のため対応できないものなど、懸案となる事項については、土木事務所へ速やかに報告し、協議の上対応します。また、服部緑地の管理対象外施設に係る内容に関しては、当該施設の責任所在者に確実に引継ぎを行います。 ・土木事務所ならびに当該施設責任者との、協議結果についても、必要に応じて当事者に報告します。 ・検討途中での当事者からの再度の連絡に対しても真摯に対応できるよう、担当者を明示するほか、情報を共有します。 ・トラブル(事故・事件等)や苦情に関する背景や原因、経緯、対応方針等は「苦情等処理簿」(様式第21号)に記録し、土木事務所へ随時経過を書面でも報告します。 ・同じトラブル、苦情・要望を二度と繰り返さないために、スタッフ全員で情報共有するとともに、継続観察が必要なものについては、経過観察体制を整え、定期的チェックを実施します。 ・同様箇所の点検、未然防止対策をスタッフ同士で検討・対応します。 事業実施計画書 P10 7. 清掃計画 ・利用実態を考慮し、より清掃が必要な便所の清掃回数や便所の清掃回数を増やすため、管理マニュアルに規定される清掃回数を便所間で調整し、比較的利用頻度が高い便所7箇所については作業人数や作業日数を増やして清掃を行います。それ以外の便所16箇所については週2回を標準として、清掃を行います。 事業実施計画書P26 17. 危機管理体制・計画 ・前年度、2件の事故が発生し、従業員への危機管理意識の周知の対策が不十分であり、土木事務所への速やかな報告が遅滞したため、来園者・従業員の安全が最優先する意識の熟成を図るため、繰り返し安全対策を教育・訓練します。緊急事故が発生した場合は、初期対応として負傷者の応急手当と立入禁止措置等の安全対策を行うとともに、すみやかに大阪府に第一報を報告します。原因究明・対応方針の決定に努め、大阪府と適宜協議して対応することを徹底します。
I 提案の履行状況に関する項目 (4)施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	ブルーの運営、維持管理について、良好な管理を行ったか。	溺水事故の対応に適切に対処したものの、管理品質に一部課題があり、改善が必要である。 ○ブルー開業前の清掃や修繕等の作業が大幅に遅れ、開業時に一部の作業が未完了のまま残った。 ○ブルー開業後も清掃等に一部不備が見受けられ、来園者が負傷する事案も生じた。	B 施設所管課評価は適正である。 ブルー開業後に来場者が負傷する不備が見られたことは、看過できず、改善が求められる。	ブルー営業期間外に釣り事業を実施することも踏まえ、釣り事業終了後清掃等並びにブルー開業準備を滞りなく進めるため、工程計画の策定・実施を徹底します。 工程計画の策定にあたっては、土木事務所への報告・相談を十分に行うとともに、定期的な立会をお願いするなど、複数の目で確認することにより、進捗並びに安全管理の徹底を図ります。 ブルー運営においても、釣り事業をしていたことを念頭に、常に安全への意識を忘れず、巡視・清掃にあたります。	事業実施計画書 P11 8. ブールの運営・維持管理計画 【管理体制及び管理運営の方法】 ・ブルー管理責任者、ブルー衛生管理者を中心とした管理体制を構築し、丁寧・適正・臨機なブルー開業準備並びにブルー運営、来場者対応に努めます。 【具体的な手法】 ・釣り事業終了後清掃等並びに昨年度、不具合箇所の補修・修繕を繰り越した箇所及びブルー開業準備に係る工程計画(案)を釣り事業終了までに作成し、土木事務所と協議の上、工程計画を完成させます。 ・釣り事業終了後清掃等の終了時ならびにブルー開業準備作業途中において、指定管理者および土木事務所の複数の目で進捗ならびに安全管理の徹底を実施します。 ・各作業に係る従業員各々の分担業務と外注先とのスケジュール管理を確実にし、準備作業が遅延する場合は、各担当者と関係外注先と協議し、速やかに対策を実施します。 ・釣り事業終了後清掃等に甘んじるだけでなく、ブルー開業準備においても、最終、磁石ローラーと目視により針なし日が3日続くまで針回収作業を継続します。 ・防水シートを確認し、破損箇所の補修を行います。 ・常に釣り事業をしていたことを念頭に、巡視及び清掃にあたります。 ・不測の事態、異常が発生した場合には、来園者の安全を最優先にし、課題や原因を取り除き適切に対処し、改善した安全な状態について土木事務所に確認を受けてすすめます。

評価項目	評価基準	土木事務所の評価		評価委員の指摘・提言等	改善のための対応方針	次年度以降の事業計画等への反映内容
<p>Ⅲ 適正な管理業務の遂行を図ることができる能力及び財政基盤に関する項目</p> <p>(2) 安定的な運営が可能となる人的能力</p>	<p>労働災害等未然防止のための管理運営。</p> <p>(外注・下請を含む職員労働災害や維持管理業務に起因する来園者事故など公衆災害の発生はなかったか。また、従業員への安全教育・訓練の実施状況について確認。)</p>	<p>重大な労働災害(公衆災害)が発生し、安全衛生管理に問題があった。</p> <p>作業機器類の安全対策及び安全作業環境の整備、並びに従業員への安全教育・訓練を再度徹底し、抜本的な事故防止策を講じる必要があると考えられる。</p>	C	<p>施設所管課評価は適正である。</p> <p>公衆災害が発生したことは、最も重く受け止めるべきであり、今後、抜本的な事故防止改善策が求められる。</p>	<p>労働災害を起こさないよう、作業機器類の安全対策並びに作業環境整備の徹底を図ります。</p> <p>積み荷の荷崩れなど、従業員の油断や気のゆるみが事故につながるよう、従業員の安全教育・訓練を実施するほか、作業中の作業員同士の声掛けなど、注意喚起の手法を取り入れます。</p>	<p>事業実施計画書P5 6. 植物管理と(植物管理を通じた)景観づくりの方法(主要植物管理含む)</p> <p>◆植物管理計画 ②今年度の管理方針 (景観・快適・安全) ・労働災害を起こさないをスローガンに、朝礼、作業前のKY(危険予知ミーティング)において、作業箇所、作業道具、安全対策の確認を確実にし、所内会議で繰り返し安全教育を徹底します。</p> <p>③ 具体的な管理計画 【草地管理】 ○管理マニュアル・府営公園管理要領に示される回数(年1回～7回)を標準回数として、除草を実施します。 ○前年度の2件の事故を教訓とし、除草時には、防護ネット使用、飛散防止を徹底します。来園者の接近時や車道の車両通行時には、作業員同士の声掛け等により、作業の中断を徹底し、安全確保を図ります。</p> <p>【樹木管理】 (危険木処理) ○安全と美観を維持するため、 (留意点) 腐朽がないか/幹や枝に大きな空洞がないか/根元に揺らぎはないか/根元に倒木を引き起こすようなキノコが生えていないか など</p> <p>○危険木の処理に際しては、玉切りにし、一時的に付近の安全な場所に集積、作業車両は、積み荷の保安全を図り、最徐行走行で安全に留意し、早期に指定の場所(チップヤード)へ搬入します。民有地と隣接する箇所では作業を行う場合は、近隣の方に作業予定を周知し、民家側に倒木しないよう引っ張りながら伐採をします。切った枝が民家の屋根や敷地に落下しないように枝をロープで吊りながら作業をするなど、民家に被害を及ぼさないよう慎重に作業します。</p> <p>事業実施計画書 P26 16.点検、補修、修繕計画 【補修・修繕】 ・前年度発生した2件の事故の反省から同様の事故の未然防止のため朝礼、安全ミーティング、所内会議において、安全対策を繰り返し教育、訓練します。来園者・従業員の安全が最優先する意識の熟成を図るため必要な安全講習の取得を進め、安全意識の向上を図ります。 ・前年度、2件の事故が発生し、従業員への危機管理意識の周知の効果が不十分であり、土木事務所への速やかな報告が遅滞したため、今年度、緊急事故が発生した場合は、初期対応として負傷者の応急手当と立入禁止措置等の安全対策を行うとともに、すみやかに大阪府に第一報を報告します。原因究明・対応方針の決定に努め、大阪府と適宜協議して対応することを徹底します。 ・外注先に対し、前年度発生した事故情報や事故が発生しやすい場所や時期などの傾向を共有し、同種の事故の未然防止に努めます。 ・電気設備等は、必要に応じて専門技術者とともに対応します。 ・スタッフ間での情報共有、同様箇所の点検、点検・補修データの蓄積により、事故の未然防止につなげます。</p>