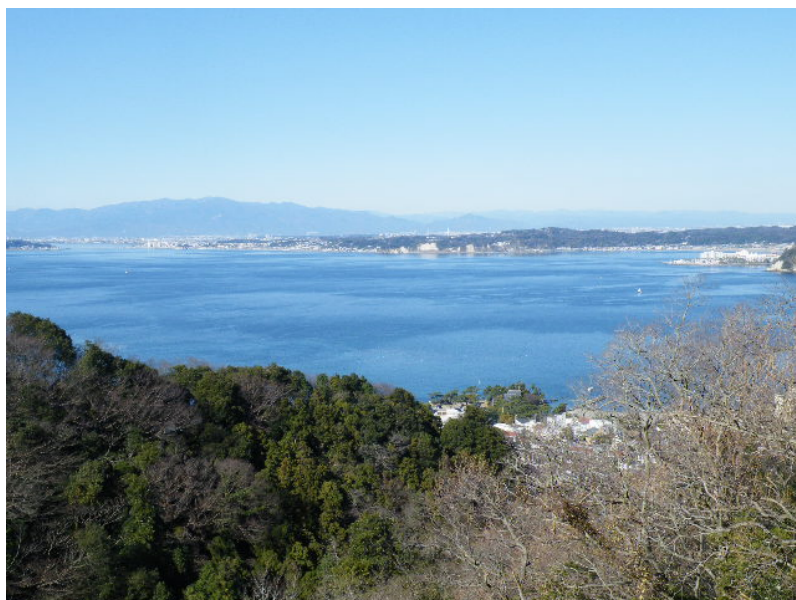


# 平成22年度 県立葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地 事業計画書



財団法人神奈川県公園協会

## 事業計画書（目次）

### 1 基本方針・経営計画

- (1) 「施設の設置目的を踏まえた総合的な管理運営方針」・・・計画書1 1ページ
- (2) 「本公園の管理に向けた参加意欲及び抱負等」・・・計画書2 7ページ
- (3) 「本公園における特性と課題を踏まえた維持管理の考え方」・・・計画書3 11ページ

< 付属書類 >

年間維持管理計画表

### 2 実施体制等

- (1) 「執行体制の内容」・・・計画書4 19ページ
- (2) 「緊急時の体制」・・・計画書5 22ページ
- (3) 「人材の育成計画」・・・計画書6 26ページ
- (4) 「諸規程の整備」・・・計画書7 28ページ
- (5) 「公園の安全管理」・・・計画書8 31ページ
- (6) 「利用者への対応」・・・計画書9 36ページ
- (7) 「利用促進方策」・・・計画書10 40ページ
- (8) 「地域や関係機関との連携」・・・計画書11 45ページ

## 計画書1「施設の設置目的を踏まえた総合的な管理運営方針」

### 【葉山公園】

葉山公園は、葉山御用邸に接してかつての御用邸の馬場跡地を昭和21年に神奈川県に下賜された土地を県よりの近隣公園として整備されたものです。

公園は、景勝地に立地しており夕日で有名な「長者ヶ崎」「目の前の青い海・相模湾」「緑の江ノ島」「霊峰・富士山」が眺望できるビューポイントになっています。

本公園は、夏は海水浴客で賑わい、春、秋、冬は景観を愛でる人達の撮影ポイントとしても利用されています。

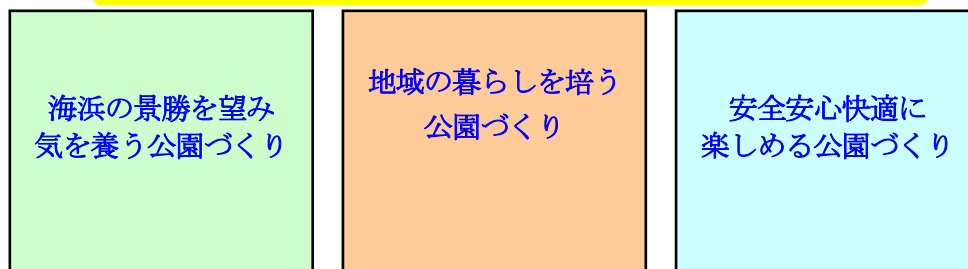
### (1) 当該公園の設置目的を踏まえた管理運営について

私たち財団法人神奈川県公園協会は、本公園の指定管理者として、公園の利用促進やサービス向上を図るため、「利用の集中する夏でも快適に利用できること」「周辺地域との良い関係をつくること」「海浜の景観を活かすこと」を大切にして管理運営に取り組んできました。

私たちは、本公園の整備方針や管理運営基準の「維持管理方針」「運営方針」とこれまでの取組みを踏まえ、次の事項を総合的な管理運営方針とし、3つのテーマを掲げ、一層の県民サービスの向上と経費の削減に努めた管理運営に取り組めます。

#### 総合的な管理運営方針

海浜の環境に親しみ・景観を愛でる・心がなごむ公園づくり



葉山公園の管理運営における主な取り組みは次の通りです。

#### ア 海浜の景勝を望み・気を養う公園づくり

- 海越しに江ノ島と富士の絵画的な景観を望むことのできる、風格のあるビューポイントとしての環境を継承します。
- 御用邸の静穏で格調のある佇まいとのつながりを本公園の財産として、落ち着いた公園環境を保全します。
- 海浜環境を代表する植物（クロマツ林とハマナス）と、その環境を保護育成します。

#### イ 県民の誇りと豊かな地域の暮らしを培う公園づくり

- 学校で地域団体の生涯学習活動の場の提供を積極的に応えます。
- ボランティア活動を積極的に受け入れる近隣の暮らしとの共存に配慮します。

## ウ 松林での一時を安全安心快適に楽しめる公園づくり

- 夏の海水浴シーズンを始め、奥まった立地にある駐車場を、円滑に運用します。
- 安全で安心な施設管理を行います。
- 利用案内や利用指導、美しい花壇管理、快適な利用を提供し、来園者との交流を大切にされた管理運営を行います。

## 【はやま三ヶ岡山緑地】

はやま三ヶ岡山緑地は、優しい曲線を描く緑の山で葉山町の借景にもなっており、町のシンボルといえます。この緑地は、都市公園法の都市林及び都市緑地保全法の近郊緑地特別保全地区に位置づけられ、常緑樹を主体とした樹林地は、三浦半島固有の野生動植物が豊富で、利用者は四季を通じて自然観察等を楽しむ方々が訪れ、春には「アジサイ」や「ヤマザクラ」を愛でる人達が、また三ヶ岡山からの素晴らしい眺望を楽しむハイカー等が、自然と景観を求め多く探訪されます。

私たちは、この貴重な緑を適正な管理のもと的確に保全するとともに、眺望景観の保全と活用を目指し、保護と利用の調和のとれた公園管理運営を行います。

## (1) 当該公園の設置目的を踏まえた管理運営について

私たち財団法人神奈川県公園協会は、本公園の指定管理者として、公園の利用促進やサービス向上を図るため、「良好な樹林地環境を保全すること」「ハイキング利用を支援すること」「素晴らしい眺望を活かすこと」を大切にして管理運営に取り組んできました。

私たちは、本公園の整備方針や管理運営基準の「維持管理方針」「運営方針」とこれまでの取り組みを踏まえ、次の事項を総合的な管理運営方針とし、3つのテーマを掲げ、一層の県民サービスの向上と経費の節減に努めた管理運営に取り組めます。

### 総合的な管理運営方針

#### 相模湾を望む景勝地・三ヶ岡山の保全と活用

海浜丘陵地の環境を  
保全継承する  
緑地管理

丘陵地のみどりの  
大切さを伝え  
地域で育てる  
森づくり

葉山のハイキングを  
安全安心快適に  
楽しめる施設管理

はやま三ヶ岡山緑地の管理運営における主な取り組みは次の通りです。

## ア 海浜丘陵地の環境を保全継承する緑地管理

- 首都圏近郊緑地特別保全地区として広域な観点からも貴重な存在である良好な自然の環境を有する緑地を保全管理します。
- 葉山町の背景の緑として重要な存在である一団の緑地を保全します。
- 浸食による地形の崩落や台風等による倒木など樹林地の荒廃や災害を未然に防ぐための措置を講じます。

## イ 丘陵地のみどりの大切さを伝え地域で育てる森づくり

- 常緑樹の樹林、豊かな林床植物、そして豊富な蝶や野鳥などの魅力を発信し、自然保護団体等との協働で観察会を開催します。
- 小中学校の環境学習活用ニーズや各種団体の生涯学習活動としての要請には積極的に応えていきます。
- 清掃ハイキングなど、志のあるボランティア活動を積極的に受け入れると共に近隣の暮らしとの共存に配慮します。

### 【平成22年度の実施内容】

#### ●葉山公園

- ・落ち着きのある公園環境の保全のため、外周部の樹林は基本的に保全し、危険木・支障木・枯損木の処理程度の管理とする。
- ・クロマツ林の健全な育成のため、マツノザイセンチュウ被害木の早期発見と迅速な伐採処理を行う。
- ・ハマナスの生育改善のため、施肥・灌水等を行う。
- ・駐車場の円滑運用のため、国道134号線からの入口となる交差点や公園入口部・駐車場内に必要に応じて交通案内員を配置する。また満車時は国道134号線からの進入を抑止し周辺駐車場を案内する。
- ・安全、安心な施設管理のため、日常点検及び定期点検を計画的に実施し、必要な場合は速やかに修繕を行う。
- ・美しい花壇管理のため、計画的かつ生育環境に合致した草花の植栽を行う。
- ・公園に対する疑問や質問に応え、快適で楽しい利用を提案・サポートできる職員の育成に向けた研修等を行う。

#### ●はやま三ヶ岡山緑地

- ・樹林地は過度の伐採等を行わず、保全を旨とした管理を行う。
- ・災害等による崩落や倒木等の防止のため、危険木・支障木の伐採を行う。
- ・緑地の魅力を発信し県民に伝えるため、関係機関との協働により自然観察会を開催する。

### 【葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地共通】

## (2) 利用者の平等な利用の確保について

### ア 平等利用確保の考え方

本公園は都市公園法に基づく「公の施設」であるため、指定管理者は県の代行者として、常に平等かつ公平・公正な取り扱いによる安全で快適な施設運営を行う責務があります。そこで、私たちは、本公園の管理運営にあたっては、地方自治法第244条第2項、第3項の主旨に則り、正当な理由のない限り、利用を拒まず、特定の個人や団体の利用を優先することのないようにすることを徹底し、子供から成人、高齢者、障がい者等が、それぞれの目的で楽しく公園利用ができるよう管理運営を行います。

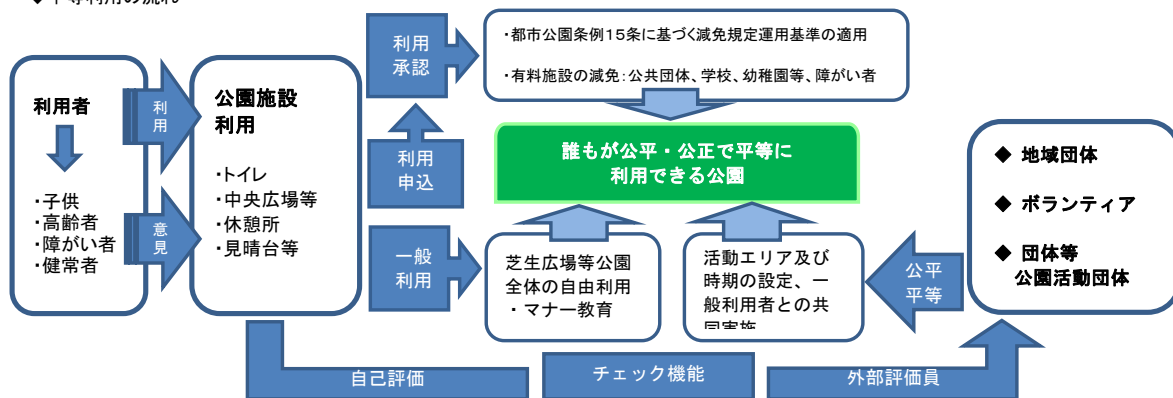
## イ 平等利用に向けた取り組みについて

本公園は、地域の方々から遠方在住の方まで、多様な方が利用します。このため、私たちは、園内や事務所での案内、さらには苦情、意見、要望等への対応など、あらゆる場面において、公平平等、公正な判断対応が求められるため、相手の尊厳を最大限に尊重し、親切丁寧な対応を行います。

利用者の価値観も千差万別であるため、中には不適切な利用や要望もあります。そのような利用者に対しても根気良く理解を求め、特定の利用者の意見に偏らないよう配慮します。

日々の管理運営業務において、平等の点で課題が生じた場合は、その検証と必要な改善を行い、平等利用の確保に努めるとともに、職員の人権・接遇研修等において、公平平等について職員教育を行い、意識向上を図ります。

### ◆平等利用の流れ



## (3) 利用者や地域住民等に配慮した管理運営について

公益法人として、これまで県立公園をはじめとする公の施設の管理運営に取り組んできた経験と本公園の管理実績を踏まえ、利用者や地域住民に配慮した管理運営に取り組みます。

### ア 県民や地域住民等の意見を反映した管理運営

利用者や地域住民の声は、本公園の魅力を向上させ、より良く管理運営(改善)するための貴重な情報源であります。ご意見箱の設置やインターネットWEB投稿、利用者アンケート等を活用して、また、来園者や地域住民との会話から意見、要望、提案などを掌握して業務改善に反映します。

### イ 利用者や地域に信頼される管理運営

公園の平等利用、利用者の声を大切にした管理運営をはじめ、トイレなどの清掃の徹底や遊具の確実な点検など、安心して安全、快適に利用できる環境を整え、また、地域との連携による管理運営やイベント等を通して、利用者や地域に信頼され愛される公園を目指します。

### ウ 地域と連携した防災対策

災害発生時における迅速な来園者の安全確保と適切な避難誘導ができるよう、日頃から準備を整え、地域の本公園に対する信頼を高められるよう努めます。

## 【平成22年度の実施内容】

### ●葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地共通

- ・公園内へのご意見箱の設置、利用者アンケートの実施、公園協会ホームページ内投稿フォームによる意見・要望の把握を行う。
- ・遊具等施設の日常点検・定期点検、トイレ等の清掃を計画的・確実に行う。
- ・災害発生時に備え、災害時の資機材の備蓄、災害対応マニュアルの整備、防災訓練の実施を行う。

## （４）環境に配慮した管理運営について

環境保全型行政に率先して取り組む県の環境方針を踏まえ、



- ①豊かな環境の世代への継承
- ②環境負担の少ない維持的発展
- ③環境保全上の支障の未然防止
- ④快適な都市と生活の実現
- ⑤地球環境保全に向けた取組

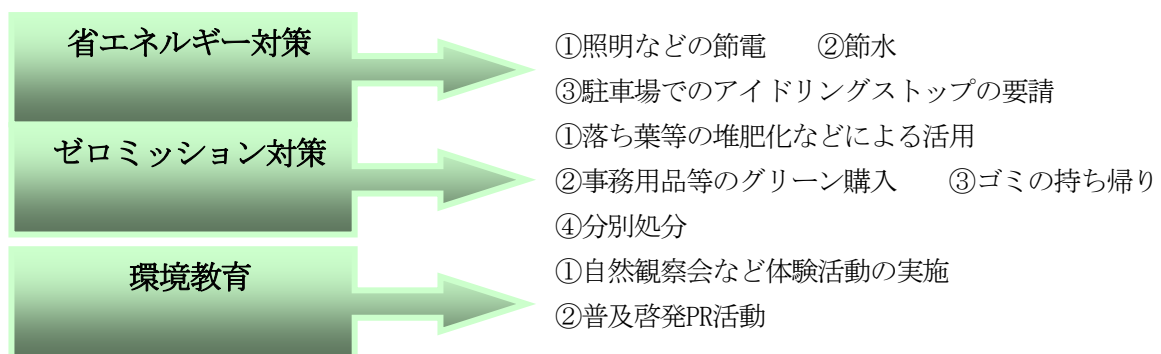
本公園では、環境への配慮と工夫に継続して取り組みます。

## 【葉山公園】

### ア 利用者への環境配慮の伝達と、管理運営に係る環境保全の必要性

葉山公園は、大浜海岸を借景としたマツ林等からなる公園で、水・緑・大地・大気・生き物などからなる環境の総合体であり、みどりが清浄な空気を生み、都市気候の緩和や生物の生き物環境の提供など、私たちの豊かな生活環境に大きく貢献していることを伝えます。葉山公園では海浜環境を通して、環境に配慮した管理運営に取り組みます。

### イ 具体的な環境保全管理への取り組み



- ①照明などの節電
- ②節水
- ③駐車場でのアイドリングストップの要請
- ①落ち葉等の堆肥化などによる活用
- ②事務用品等のグリーン購入
- ③ゴミの持ち帰り
- ④分別処分
- ①自然観察会など体験活動の実施
- ②普及啓発PR活動

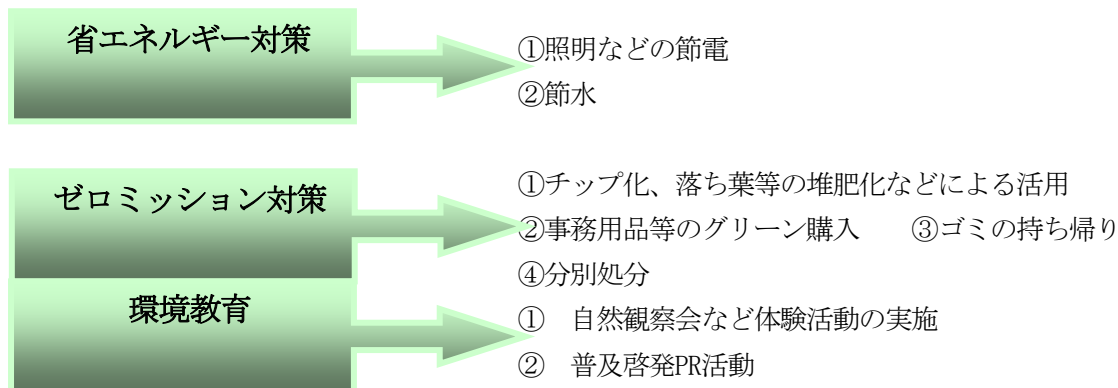
私たちは、環境配慮の視点で定期的に管理運営を見直し、必要な改善を図りながら環境にやさしい取り組みの努力を継続します。

## 【はやま三ヶ岡山緑地】

### ア 利用者への環境配慮の伝達と、管理運営に係る環境保全の必要性

はやま三ヶ岡山緑地は、海岸特有の常緑広葉樹からなる公園であり、水・緑・大地・大気・生き物などからなる環境の総合体であり、みどりが清浄な空気を生み、都市気候の緩和や生物の生き物環境の提供など、私たちの豊かな生活環境に大きく貢献していることを伝えます。はやま三ヶ岡山緑地では、近郊緑地特別保全地区として豊かな環境を次世代へ継承し保全を旨として環境に配慮した管理運営に取り組みます。

### イ 具体的な環境保全管理への取り組み ～地球温暖化防止に向けた取り組み



など、環境負荷の低減に努めており、環境教育に寄与する活動にも取り組んでいます。今後も、環境配慮の視点で定期的に管理運営を見直し、必要な改善を図りながら環境にやさしい取り組みの努力を継続します。

### 【平成22年度の実施内容】

#### ●葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地共通

- ・ 季節に応じ、園路灯点灯時間の調整による節電
- ・ トイレ等の水量調整による節水
- ・ 事務用品等のグリーン購入
- ・ 園内掲示等による、来園者へのゴミの持ち帰りの呼びかけ
- ・ 一般廃棄物の分別処理
- ・ 自然観察会の開催や掲示板での写真掲示等による、公園・緑地内外の自然のアピール

<付属書類>収支計画書  
(別添)



## 計画書2「本公園の管理に向けた参加意欲及び抱負等」

私たち、公園経営に取り組む公益法人として、公園の管理運営を通して「豊かな県民生活の実現と神奈川の魅力の創造に貢献する」ことを使命とし、県民の健康と安らぎ、快適な生活の推進に寄与してきました。

また、本公園・緑地の指定管理者として

- 「江ノ島、富士を望む雅の空間」の継承（葉山公園）
- 「葉山の緑のシンボル」の継承（はやま三ヶ岡山緑地）
- 気持ち良く過ごせるサービスの提供（2公園共通）
- 地域との連携による公園の魅力アップ（2公園共通）

指定管理者として従事してきた私たちは、真心と実績のある技術を持って一層広く愛される葉山公園及びはやま三ヶ岡山緑地の管理運営に取り組みます。

### （1）応募者自身のノウハウを活かす提案

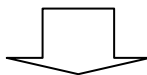
私たちは、30年以上にわたり県内の都市公園や緑地などの管理運営に取り組んできたほか、自然公園のビジターセンターの管理運営や「かながわグリーンフォーラム」の開催を通して緑や環境・まちづくりなどをテーマとした**公益事業の推進**にも取り組み、ノウハウを築いてきました。

また、本公園においても、指定管理者としてのこの2年間、県民や地域との協働によるイベント開催や地域観光協会との連携による利用促進や自然観察会を実施し、**利用者サービスの向上と管理運営のノウハウ**を築いてきました。

私たちは、これらの取り組みを通して築いたノウハウを公園づくりに活かします。

- ・「公の心」を育み、誰からも愛される質の高い公園づくり  
誰もが安全・安心にそして公平・平等に利用することのできる公園づくりは、公益法人が最も得意とし、高い評価を得てきたノウハウです。具体的には、30余年育んできた「誰よりも地域そして神奈川を愛する心」を注ぐ公園づくり。
- ・かながわの郷土愛を醸成し、新しい喜びを展開する公園づくり  
豊かな自然や花の修景による親しまれる公園づくり、日本を代表するビューポイントを活かした名所づくり。
- ・人と地域とともに育つ公園づくり  
地域や県民との協働によるイベントの開催とコミュニティーの醸成。
- ・多様な生物が育む資源循環型の公園づくり  
生物多様性に配慮した樹林管理や豊かな自然環境の保全と活用。

の理念に基づいて



県民との協働による、眺望・自然・人とのコミュニケーションの創出と  
「生きる活力をうむ」となる公園づくり

を目指し、本公園・緑地を舞台とした生きがいのある暮らし、人と人との出会い、地域のコミュニティ形成等に寄与します。

## (2) 参加意欲及び抱負等がわかる具体的な提案

本公園の指定管理者としてのこれまでの取組みとノウハウを活かして、総合的な管理運営方針である葉山公園の「海辺の環境に親しみ、生きる活力をうむ公園文化の創造」とはやま三ヶ岡山緑地の「海浜丘陵地の環境に親しみ、生きる活力をうむ公園文化の創造」を実現し、県民に親しまれ、愛されるよう、管理運営に取り組めます。本公園と緑地の指定管理者への参加にあたっての参加意欲と抱負を以下に示します。

### ア 葉山公園の具体的な提案

#### (ア) 「江ノ島、富士を望む雅の空間」の継承

- 園内に林立するクロマツの魅力を高めるため、樹木医の指導の下、園内のクロマツ台帳を作成し、既存樹木の活力を高め、実施内容等を記録し、保護育成に役立てていきます。
- 大浜海岸、はまなす花園、芝生広場と一連の立地に対して、安全で安心に、快適な眺望景観を楽しめるよう適切に管理運営します。

#### (イ) 気持ち良く過ごせるサービスの提供

- はまなす花園につづく花の見所づくりとして、季節が感じられる花壇等の演出を行います。
- 的確な施設点検や利用状況に応じた清掃管理を行い、トイレや休憩所など安全で安心に、快適な利用できるよう適正な管理運営を行います。
- 公園に求められる機能や要望は大きく変化していく中で、公園の魅力を伝え、くつろいでもらうため、公園スタッフの良好な接遇に取り組めます。

#### (ウ) 地域との連携による公園の魅力アップ

- 地域との連携による利用促進をさらに充実し、地域一丸となり、公園を盛り上げます。
  - 季節ごとのスタンプラリー（春、夏、秋）
  - ビーチフラッグ大会（夏）
  - 海辺の自然観察会（夏）
  - 竹細工教室（秋）
  - ピンホールカメラで富士山を撮ろう（冬）
- 園内で展開するボランティア活動を立上げ、花壇等県民参加型の管理運営を確立していきます。
  - 花壇管理ボランティア
  - 園内清掃ボランティア

### イ はやま三ヶ岡山緑地の具体的な提案

#### (ア) 「葉山の緑のシンボル」の継承

- 地域に親しまれる緑地とするために、三ヶ岡山の自然生態の素晴らしさを県民に広く紹介していき、自然を体験する機会を作ります。
- 国土交通省関東地方整備局の「富士見百景」に選定された展望デッキを始め、広場や園路から望める景観を保全し、来園者に眺望を堪能していただくため、ビューポイントを適正に整備します。
- 「都市林」としての設置目的を十分に捉え、豊かな自然環境、動植物の保護育成に努め、適正な維持管理を行います。

#### (イ) 気持ち良く過ごせるサービスの提供

- はやま三ヶ岡山緑地は、県内のハイキングコースとして位置づけられているため、安全で安心して、快適に散策ができるよう、適正な保守に努めます。
- 園内にある多くの草花や樹木に、樹名板等の設置整備を充実し、快適な散策を演出します。
- 園内のマムシや蜂などの自然的ハザード等について、注意告知看板を設置し、注意喚起に努めるほか、万一の場合に備えた救護体制や連絡体制を整備します。

#### (ウ) 地域との連携による公園の魅力アップ

- 地域との連携による利用促進をさらに充実し、地域一丸となり、公園を盛り上げます。
  - 季節ごとのスタンプラリー（春、夏、秋）
  - 季節ごとの植物自然観察会
  - 季節ごとのバードウォッチング
  - 森の遊び体験（夏）
- 園内で展開するボランティア活動を立上げ、生態調査等県民参加型の管理運営を確立していきます。
  - ボランティア植物調査隊

#### 【平成22年度の実施内容】

##### ●葉山公園

- ・海浜植物（ハマボウ、ハマギク、ハマカンゾウ等）の保護育成について学術機関と連携した調査、助言を交えた維持管理に着手します。
- ・ハマナス花園や芝生広場の維持管理作業を適切に行います。
- ・季節が感じられる草花の花壇等の演出を行います。
- ・安全、安心な公園空間を確保するため、施設の日常点検・定期点検の計画的な実施、日常清掃のこまめな実施、計画的な定期清掃の実施を行う。
- ・公園に対する疑問や質問に応え、快適で楽しい利用を提案・サポートできる職員の育成に向けた研修等を行う。
- ・以下の催しについて、地域自治会や地域関係団体等と連携し開催、または関係団体の開催への協力を行う。
  - 海辺の自然観察会
- ・以下の催しや取り組みについて、平成22年度以降の実施に向け、実施手法等の検討等を行う。
  - スタンプラリー
  - ビーチフラッグ大会
  - 竹細工教室
  - ピンホールカメラで富士山を撮ろう
  - 花壇管理ボランティア
  - 園内清掃ボランティア

### ●はやま三ヶ岡山緑地

- ・緑地の自然を県民に広く紹介するため、自然観察会を行う。
- ・眺望確保のため、展望デッキなど展望ポイント周辺樹木の伐採・剪定等を行う。
- ・自然環境や動植物の保護育成のため、樹林地は過度の伐採等を行わず、保全を旨とした管理を行う。
- ・ハイキングコースとして快適に利用できるよう、除草、危険木・支障木処理、日常点検・日常清掃等を行う。
- ・緑地内の樹木に樹名板を設置する。
- ・有害生物等の自然的ハザード等に関する注意告知看板を設置し、事故発生時に備えた救護体制や連絡体制を整える。
- ・以下の催しについて、地域自治会や地域関係団体等と連携し開催、または関係団体の開催への協力を行う。
  - 植物自然観察会
  - バードウォッチング
- ・以下の催しや取り組みについて、平成22年度以降の実施に向け、実施手法等の検討等を行う。
  - スタンプラリー
  - 森の遊び体験
  - ボランティア植物調査隊

## 計画書3「本公園における特性と課題を踏まえた維持管理の考え方」

### 【葉山公園】

#### (1) 当該公園の特性と課題

かつて御用邸付属の馬場であったことから、マツ並木の美しさと相模湾に面した大浜海水浴場や海岸利用者の憩いの場、景観、防風、防砂等も兼ねており、さらには、遊具施設も設置された近隣公園の役目を果たしています。本公園は、利便性と共に生活の一部として地域住民に利用されています。

区分	特 性	課 題
園内の大切な緑とその生育環境を保全する。	クロマツ林 御用邸の向こう側にある葉山町のしおさい公園からつながりのある緑の骨格をなす美しいクロマツ林は、緑陰を得ながら海浜の風を爽やかに受ける環境を構成しています。	クロマツ林の保全 ・松くい虫等各種の病害虫の防除の確立
	はまなす花園 皇太子妃雅子さまのお印でもあるハマナスは、5月中旬頃から9月頃まで、次々に花を咲かせ、海辺に彩ります。クロマツと同様に葉山公園の顔とな植物です。	ハマナスの育成 ・近年の温暖化の影響で、葉山町では暖かく、健全な生育が難しい。 ・バラの原種に近い植物のため、茎に棘があり、花壇内の除草等が難しいほか、開花にむらがあり、開花時期であっても魅力に欠ける時がある。
多様な利用ニーズに対応する	夏期の海水浴利用 大浜海岸に面しているため、夏期にはたくさんの海水浴客で賑わいます。	的確な利用案内・指導 ・園内の利用ルールの明確化 ・公園スタッフによる親切丁寧な対応
	日常の散策利用 住宅地に接しているところから、日常的には散策利用の人が多くリードをつけて犬連れの人も多く見受けられます。	パークライフの支援 ・近隣公園としての機能の充実化 ・施設の充実など地域還元型の維持管理
県民の楽しみ場所としての満足度を上げられるような維持管理	公園へのアクセス 利用の集中する夏期には利用が集中するために、臨時駐車場の設置や国道からの入口に案内人を配置するなどの措置を講じて、利用者や居住者への対応を図っています。	駐車場の円滑運用 ・継続して、有料時期を問わない交通案内員等配備 ・利用者及び居住者への理解と協力を求めた臨機応変な対応
	身近な緑地環境 日常の散策利用はもとより、夏期の集中利用時においても状況に応じて清掃回数を増やすなど、利用者には不快感を与えない管理の実施	安心快適な施設管理 ・社会環境や利用状況の変化に応じた、実施回数等の見直し ・利用者の視点に立った安全性及び快適性の小まめなチェック体制の構築

私たちは、この特性と課題を踏まえ、本公園の維持管理の考え方を

- ①花と景観の名所としての継承とその生育環境の保全と活用を図り、新たな魅力づくりを行うこと。
- ②来園者の多様なニーズを確実に捉え、適正で柔軟な即座の対応に努めること。
- ③安全で快適な利用を支える確実な施設管理運営を行うこと。

と捉え、維持管理において取組みを実践します。

## (2) 公園の特性と課題を踏まえた現在の管理水準以上の具体的な提案

### ア 平成19年度の取組実績と今後の取組み

私たちは、指定管理者として本公園の管理運営に携わってきましたが、維持管理においては、県の管理水準「を達成するとともに、次の事項に関しては県の求める水準以上に取組み、より良い公園づくりに努めてきました。

管理項目		平成19年度の管理実績	平成21年度から平成25年度までの取組み
植物管理	樹木管理	クロマツ林の景観の保全育成 ・マツ剪定 362本 ・クロマツ薦巻き 362本 ・高木の枝下し、枯れ枝除去等 必要に応じ→76本	充実・継続実施 ・松くい虫防除 362本 ・クロマツ薦巻き 362本
	草地管理	安全で快適な利用環境を提供するため ・草刈除草 延7,971㎡ → 延44,670㎡ ・海浜植物花壇管理（剪定、人力除草、花がら摘み、施肥等）延2,434㎡→延8,330㎡	充実・継続実施 ・草刈除草の延45,000㎡ ・花壇管理 延300㎡
	草花管理	・一年草花壇管理（耕耘、植替、除草、花がら摘み、施肥等）必要に応じ→延55㎡	
施設管理		遊具広場整備（小石拾い等）必要に応じ→3回 施設の機能維持保全を図るため点検パトロールにより発見した不良個所の修繕 ・必要に応じ → 実績 30件	充実・継続実施 ・遊具広場整備（小石拾い等）3回 ・修繕箇所発見次第随時実施
清掃管理		清潔な利用環境の提供のため、また、施設の機能維持保全を図るため ・園路広場休憩所清掃108→156日 ・工作物清掃105→111日 ・トイレ清掃110→204日 ・公園外周清掃 必要に応じ→19日 ・トイレ休憩所屋根清掃 必要に応じ→2回	充実・継続実施 ・園路広場休憩所清掃108→156日 ・工作物清掃105→111日 ・トイレ清掃110→204日 ・公園外周清掃24日 ・トイレ休憩所屋根清掃2回

### イ 今後の管理水準以上の取組みの提案

本公園の維持管理にあたっては、前記の公園特性と課題を踏まえ維持管理の考え方に沿って、次の事項を重点事項として管理方法の工夫や管理基準を高めた管理を行います。また、業務遂行においては、効率的効果的な維持管理を進めるため、繁忙期、閑散期に対応した柔軟な人員配置を行い、経費の節減に努めます。

植物管理については、植栽目的、機能により管理業務の内容は異なるため、実施時期、手法に留意し実施します。また、生態系を攪乱するブタクサ等の外来種は除去します。

管理重点項目	事業内容	平成21年度～平成25年度の維持管理事業計画	予測される効果
クロマツ林の保全育成と景観の向上	樹木管理	・高木の枯れ枝、支障枝の除去管理の継続 ・著しく樹勢の衰えたクロマツの診断100本とその処置 ・樹木更新方法の確立	クロマツ林の景観の継承
草花・花木による魅力づくり	草花管理 花壇管理	・ハマナスの保全と育成、補植300株 ・季節の彩りが感じられる花壇の増設5㎡→70㎡	公園の魅力アップ

管理重点項目	事業内容	平成21年度～平成25年度の維持管理事業計画	予測される効果
安全で快適な利用環境の提供のための管理	草地管理	・除草は管理水準以上の回数を実施(年1回→年5回)	公園の魅力アップ
	施設管理	・チェックリストによる点検パトロールの実施、異常個所の早期発見と応急処置 ・遊具広場整備(安全点検)3回	・事故災害の未然防止 ・利用満足度の向上に繋がる
	清掃管理	・継続して時期に応じた園内の見所を中心に園路及び広場の集中清掃(落ち葉掃き等)実施 ・側溝及び集水柵の点検清掃(天候を予測した清掃)実施 ・おもてなしの心で、清潔で快適なトイレの清掃(園内の竹と草花を活用した一輪刺しのおもてなし)を継続	
省エネルギー対策	諸掛	・園路灯の点灯時間の小まめな調整 ・水道設備の節水型の蛇口への変更及びバケツ使用の推進	・経費削減 ・環境配慮

なお、管理水準を尊重した維持管理に努めますが、現場においては、県民や公園周辺の自治会等の地域の意見や要望を尊重した臨機応変な対応も求められることが予測されますので、その都度、県と協議し、適切な対応を図ります。

#### 【平成22年度の実施内容】

- ・必要と判断した場合は、管理水準を上回る点検・清掃等の管理作業を積極的に行う。
- ・ハマナスを中心とした海浜植物の保護・生育を行う。また、補植を検討する。
- ・公園の魅力向上の一環として、花木や草花等の新規植栽を検討する。
- ・クロマツ等の枯損木・マツノザイセンチュウ被害木の処理、枯枝・支障枝の除去を行う。
- ・眺望確保のため、展望スポット周辺樹木の剪定・刈込等を行う。
- ・園路灯の点灯時間やトイレ等の水道水流の調整等により、電気料・水道料の節減に努める。
- ・安全で快適な利用環境を提供するため、除草回数の基準以上の増回、チェックリストによる点検パトロールの実施、異常個所の早期発見・応急処置、園路・広場・側溝・集水柵の清掃を行う。
- ・作業量に応じて人員を増減して配置する。
- ・除草により外来種の除去を行う。
- ・公園の魅力向上の一環として、花壇の新設を検討する。

## 【はやま三ヶ岡山緑地】

### (1) 当該公園の特性と課題

緑地全域が、首都圏近郊緑地特別保全地区として良好な自然の環境を有することから、現状の自然を保全・育成していくため、適切な樹林地管理を行います。本緑地は、葉山町のシンボルとして地域住民の大切な存在でもあります。

区分	特 性	課 題
大切な緑とその生育環境を保全する。	常緑樹林 緑地全域を覆っている常緑樹の林は、葉山周辺域の海浜丘陵部としての代表的な樹林構成を示しています。林床には、豊かな植生が生育しており、蝶をはじめ昆虫などの多様な生物が生息しています。	常緑樹林の保全 ・生態系を踏まえた樹林保全手法の確立
	自然災害の罹災 海浜に立地し海からの強風を受けて樹木の倒木や損壊、また急傾斜地の浸食や崩壊の危険に晒される部分があります。	災害復旧と事前対応 ・倒木による来園者への危険回避、隣地への障害排除、そして周辺木の障害排除のための除伐 ・土壌の流出、林床の荒廃対応、崩落防止のための土留め壁の設置
多様な利用ニーズに対応する	ハイキング利用 葉山町の見所を繋げるハイキングコースの利用者が訪れます。	的確な利用案内・指導 ・三ヶ岡山近郊緑地特別保全地区の指定を受ける重要な緑として保全していく森であることの広報 ・「富士見百景」に選定される景勝の地であり保全していくことの広報
	自然観察利用 豊かな自然環境と観察される多様な生物種の観察や環境学習利用があります。	自然観察への支援 ・樹名板の設置や案内板の設置での自然観察や自然観察会の開催を支援
楽しみと満足度を上げられる維持管理	公園へのアクセス 樹林地の周辺には住宅地が接しており園路へのアクセス路が判りづらい立地です。	アクセス路の明示 ・パンフレットやHPによる情報提供 ・街からのアクセス看板ならびに入口看板の工夫
	身近な緑地環境 日常の生活空間の後背地にあり、親しみやすい距離環境にあります。	安心快適な施設管理 ・散策登山など、みどりと共存した暮らしの魅力発信

私たちは、この特性と課題を踏まえ、本公園の維持管理の考え方を

- ① 貴重な緑地と景観の名所を継承し多様な生物の生育環境を保全すること。
- ② 来園者の多様なニーズを確実に捉え、適正で柔軟な対応に努めること。
- ③ 安全で快適な利用を支える確実な施設管理運営を行うこと。

と捉え、維持管理に取り組みます。



## (2) 公園の特性と課題を踏まえた現在の管理水準以上の具体的な提案

### ア 平成19年度の取り組み実績と今後の取り組み

私たちは、指定管理者として本公園の管理運営に携わってきましたが、維持管理においては、県の管理水準を達成するとともに、次の事項に関しては県の求める水準以上に取り組み、より良い公園づくりに努めてきました。

管理項目		平成19年度の管理実績	平成21年度から平成25年度までの取り組み
植物管理	樹木管理	安全で快適な園路の保全 枝下ろし30本→62本 枯損木処理30本→33本	充実・継続実施 ・枝下ろし 60本
	草地管理	機械除草（下草刈り、西峰疎林広場） 延10,557㎡→延18,595㎡	充実・継続実施 ・機械除草（下草刈り） 延18,000㎡
施設管理		モノレール設備点検 必要に応じ→1回 施設の機能維持保全を図るため点検パトロールにより発見した不良個所の修繕 ・必要に応じ → 実績 17件	充実・継続実施 ・モノレール設備点検 1回 ・修繕箇所発見次第随時実施
清掃管理		施設の機能維持保全を図るため ・集水枡清掃 必要に応じ→1回 ・スズメバチ駆除 必要に応じ→1回	充実・継続実施 ・集水枡清掃 小まめな確認点検 ・スズメバチ駆除 広場、園路の安全点検

### イ 今後の管理水準以上の取り組みの提案

本公園は、「都市林」であり全域が三ヶ岡山近郊緑地特別保全地区でもある県立の緑地です。一年を通じてもっぱらハイキング利用者に活用されており、常緑樹の森からところどころで見通せる眺望は大変印象的であり人気があります。園路や休憩用のベンチ、テーブル、そして展望デッキの一部老朽化など、公園を維持管理していく上での課題も有しています。

私たちは、こうした特性を踏まえ正確に課題を捉え、的確な維持管理を行います。

管理重点項目	事業内容	平成21年度～平成25年度の維持管理事業計画	予測される効果
豊かな自然環境と絶景のビューポイントの保全、安全で快適な広場と園路	樹木管理	・樹木の枯れ枝、支障枝の除去管理の継続 ・樹林内の樹木の密度の検討と調整	安全で明るく、快適な園路と広場の確保  公園の魅力アップ
	草地管理	・除草は管理水準以上の回数を実施（年1回→年3回）	
安全で快適な利用環境の提供のための管理	施設管理	・チェックリストによる点検パトロールの実施、異常個所の早期発見と応急処置 ・園路及び工作物の管理台帳の作成	・事故災害の未然防止 ・利用満足度の向上に繋がる

**【平成22年度の実施内容】**

- ・必要と判断した場合は、管理水準を上回る・除草・点検・清掃等の管理作業を積極的に行う。
- ・枯損木処理、枯枝・支障枝の除去を行う。
- ・安全で快適な利用環境を提供するため、チェックリストによる点検パトロールの実施、異常個所の早期発見・応急処置、園路・広場・側溝・集水枡の清掃を行う。
- ・工作物の管理台帳の作成に着手する。
- ・樹林地の将来像や管理手法について検討を行う。

<付属書類>

年間維持管理計画表 (葉山公園)

管理項目	管理内容・エリア等		平成21年度計画													
	観覧・単位・数量	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
植物管理	高木管理	整枝剪定	園内各所													
		害虫害防除	園内全域													
	樹木管理	枝下し	園内全域													
		枯損木処理	園内全域													
	中低木管理	枯損木による樹勢悪化木の伐採	園内全域													
		刈込物手入	園内各所	220												
		下草除草	園内各所	220												
		害虫害防除	園内各所													
	草地管理	除草	園内各所	7,971												
		人力除草	園内各所	1,217												
草花管理	施肥	花壇内の雑草の抜取り	はまなす花園	1,217												
		地植え時の肥料の鋤込み	はまなす花園	1,217												
	灌水	乾燥時の散水	はまなす花園	1,217												
		枯死した株を取り除き、新しい株を植付ける	はまなす花園	20												
	通常管理	施肥	花壇	30												
		施肥	花壇	30												
		灌水	花壇	30												
		補植	花壇	1												
	遊具点検	定期点検	遊具広場	343												
		安全点検	遊具広場	343												
工作物管理	日常点検	目視点検	園内各所	1												
		動作確認	園内各所	1												
	園内巡視	柵、マンホールの点検	園内各所	1												
		日常安全点検、清掃	全園路	999												
	その他	小破修繕		1												
		浄化槽点検	浄化槽	1												
		浄化槽定期点検	浄化槽	1												
		一般清掃	園内各所	1												
	園内清掃	園路、広場清掃	園内各所	1												
		水路、側溝清掃	園内各所	1												
施設清掃	簡易清掃	園内各所	1													
	水洗い、拭き掃除、ペーパー補充、汚物入れ回収	園内各トイレ	51													
ゴミ処理	ゴミ運搬処理	一般ゴミの場外運搬及び処分	園内	1												
	缶・ビン類処理	一般ゴミの場外運搬及び処分	園内	1												
	粗大ゴミ運搬処理	一般ゴミの場外運搬及び処分	園内	1												
	その他	伐採、刈込み、草刈等で発生した残材処分	園内	1												
その他	スズメバチ駆除	園内全域	1													
	浄化槽内清掃	浄化槽	1													

年間維持管理計画表（はやみ三ヶ岡山緑地）

管理項目	管理内容・エリア等		平成21年度計画		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
			規模・単位・数量	実施回数													
植物管理	樹木管理	樹林地管理	下草刈り	西二峰広場	3,519	m <sup>2</sup>	2回/年										
		伐採	西二峰広場	3,519	m <sup>2</sup>	-											
	樹木管理	病虫害防除	園内全域	-	本	必要に応じて											
		枝下ろし	園内全域	-	本	必要に応じて											
		危険木処理	緑地外周	-	本	必要に応じて											
		枯損木処理	園内全域	-	本	必要に応じて											
	中低木管理	刈込物手入	園内各所	徒長枝刈込	511	m <sup>2</sup>	1回/年										
		病虫害防除	園内各所	下草除草	511	m <sup>2</sup>	1回/年										
	草地管理	除草	園内各所	花がら摘み・花後剪定	511	m <sup>2</sup>	1回/年										
		設備点検	園内各所	消防ホープ設備点検	9,592	m <sup>2</sup>	2回/年										
施設管理	日常点検	目視点検	目視点検、破損、汚損場所の確認	園内各所	1	式	毎日										
		安全点検	目視点検	園内各所	1	式	毎日										
	園内巡視	日常巡視	目視点検、清掃	目視点検及び簡易な清掃	全園路	1,765	m	毎日									
		その他	小破修繕	-	-	-	1	式	随時								
園内清掃	日常清掃	一般清掃	ゴミの収集とゴミ集積所	園内各所	1	式	毎日										
		堆積物の除去	堆積した落ち葉、ゴミ等の除去	園内各所	1	式	必要に応じて										
	定期処理	ゴミ運搬処理	ゴミの場外運搬及び処分	園内	1	式	1回/月										
		缶・ビン類処理	ゴミの場外運搬及び処分	園内	1	式	1回/月										
ゴミ処理	粗大ゴミ運搬処理	ゴミの場外運搬及び処分	園内	1	式	1回/月											
	伐採、刈込み、草刈等で発生した残材処分	伐採、刈込み、草刈等で発生した場外処分	園内	1	式	必要に応じて											
害虫駆除	-	スズメバチ駆除	専門業者による蜂の巣の巣の撤去作業	園内全域	1	式	必要に応じて										

## 計画書 4 「執行体制の内容」

### (1) 本部と現地との役割分担（業務・人員配置等）

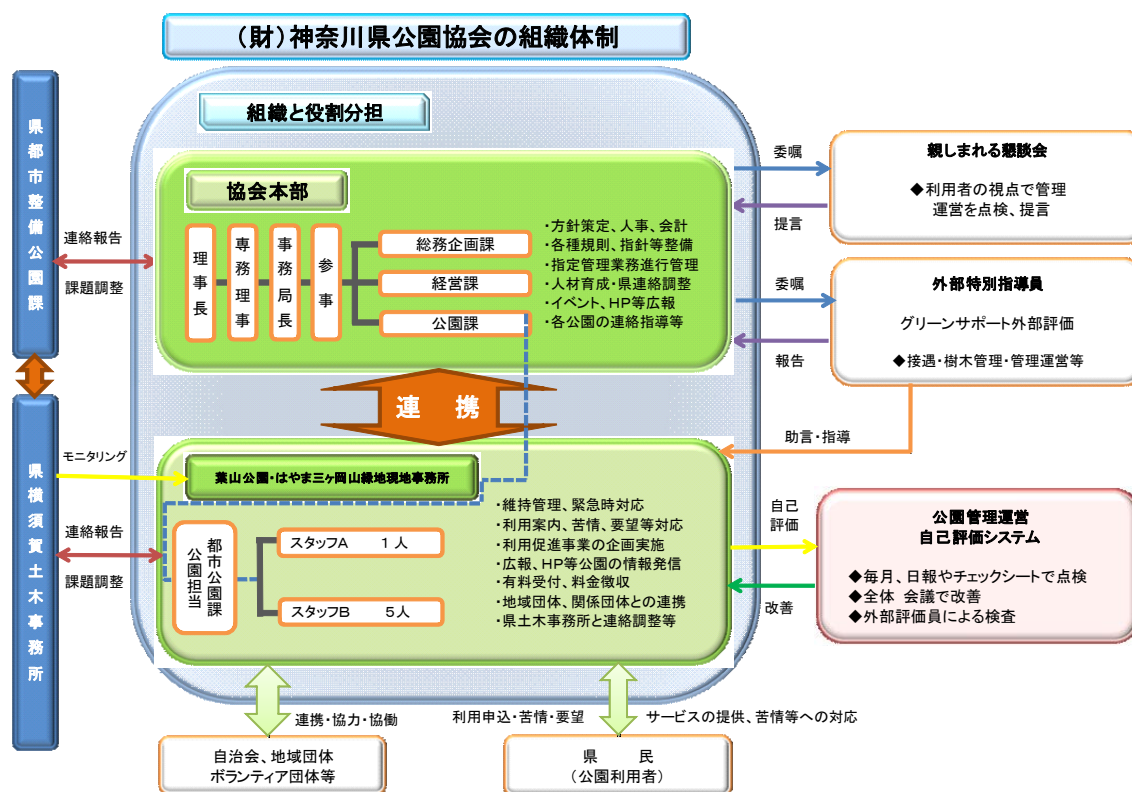
私たちは、本部に統括管理部門を、また現地近くに現地事務所を置き、明確な役割分担のもと公園管理運営自己評価システムや外部特別指導員等による業務点検及びコスト削減に努め、効率的・効果的な管理運営を遂行するとともに、地域関係団体や各種協力団体など、これまで築いてきた信頼関係を大切に、地域と連携・協働した管理運営を行います。

また、これら有識者や専門家等、外部審査員の指導のもと現地スタッフの職員教育を行い、安全・安心で快適な公園管理運営を図ります。

#### ア 本部と現地の役割

現地の公園を統括する管理部門を本部に置き、方針決定や総務・会計及び業務執行等並びに県や関係機関との連絡調整などの重要事項は、現地事務所と本部が連携して適切な管理運営を行います。

また現地のスタッフは全員、葉山公園とはやま三ヶ岡山緑地を兼務することとし、両公園を一つの体制として効率的な管理運営を行います。



#### イ 県との連絡調整体制

##### ■ 横須賀土木事務所との連携

○公園管理業務報告の「日報・月報」及び日常的な日々の業務連絡をします。

○県が実施するモニタリングの結果、指摘事項や改善点がある場合は、直ちに本部と調整し、園長以下全員で改善に向けた工夫と検討を行い公園の質の向上を図ります。

○許認可に係る事項や調整事項、課題等が発生した場合は、本部及び県横須賀土木事務所と調整・協議し課題解決にあたります。

## (2) 現地の職員配置計画

### ア 現地の責任者の役割及び経歴

現地責任者は、公園管理経験者及び社会経験の豊かな人材を配置し、両公園の統括責任者として、管理業務を行います。

現地責任者	役割
現地責任者	葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地の現地業務の統括

### イ 職員配置計画

#### ■ 現地職員体制

両公園の統括責任者として、協会本部の都市公園課長が兼務し、会計規程に基づく会計事務の責任者としての「会計員」に、また、職員から「現金取扱員」を任命し、金銭の出納保管管理を担います。現地業務を統括する者として現地責任者を配置し、公園管理運営スタッフ5名と一体となり、多岐に渡る業務を遂行します。

スタッフには、日本赤十字社救急法救急員の資格の取得や、消防署が実施する普通救命講習の受講を行い、緊急時に備えます。

職	人員	雇用	業務内容	勤務時間	通常時配置人員等
現地責任者 (スタッフA)	1人	非常勤	現地業務の統括	9日/月 8h/日	2~6人
スタッフB	5人	パート	利用者対応、植物・清掃管理、施設点検	13~15日/月 7h/日	
計	6人				

### ウ 勤務ローテーション

葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地		勤務予定表(通常期の例)																														
役職		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	計
		火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	1ヶ月の日数
現地責任者 (スタッフA)	○				○		○							○						○									○			9
スタッフB	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	65	
計	6	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	74		

### エ 葉山公園とはやま三ヶ岡山緑地の兼務体制

スタッフが葉山公園とはやま三ヶ岡山緑地の業務を兼務することによる業務実施体制は、次のとおりです。

3人以上	出勤者を2班に分け、葉山公園とはやま三ヶ岡山緑地に分かれて業務を行います。 なお、業務内容によっては、全員で片方の公園・緑地で業務を行うこともあります。
2人	1日を葉山公園での業務時間帯とはやま三ヶ岡山緑地での業務時間帯に分けて業務を行います。 なお、毎日必ず両公園緑地に出向き、巡視点検やゴミ拾い等を行います。

### (3) 業務の一部を委託する場合、具体的な委託業務内容、指定管理者としての点検、チェック方法、指導監督方法など

#### ア 委託業務の考え方

私たちは、公園を県民の皆様にご利用いただくため、施設等の維持管理においてはできるだけ、現地スタッフによる直営作業を基本とした業務執行に努めていますが、関係法令に基づく法定点検、定期点検業務や特殊又は専門的技術を要する樹木の高木作業等は、スタッフの安全面や効果性、効率性の観点から外部委託をしています。

また、地域との協働による地元活性化の視点で、地域に委ねることが一層の効果をもたらす場合は、できる限り地元発注を心掛けています。

#### ■ 委託する業務の内容

##### 【葉山公園】

区分	管理項目	管理内容	業務内容	理由
植物管理	高木管理	剪定・枯損木処理	枯死または危険のある樹木・枝の除去	高所での作業となり危険を伴うため
施設管理	法定点検	浄化槽	浄化槽法に基づく法定・定期点検	専門技術を伴うため
	定期点検	遊具	国交省作成の指針に基づく定期点検	
清掃管理	施設清掃	浄化槽	浄化槽法に基づく定期清掃	許可が必要な業務のため
		産業廃棄物処理	不法投棄された廃棄物等の処理	

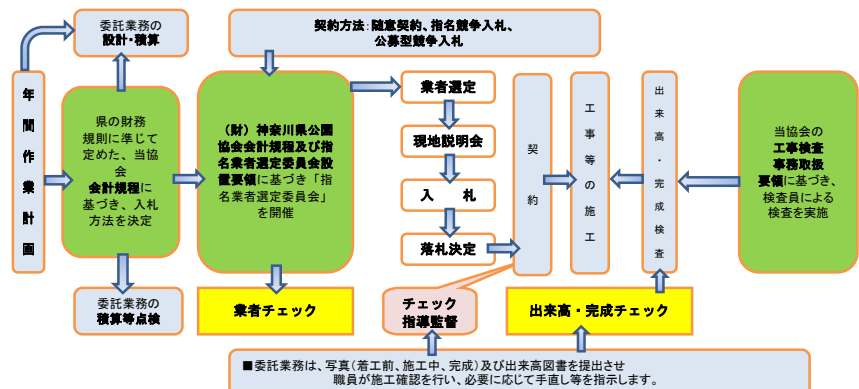
##### 【はやま三ヶ岡山緑地】

区分	管理項目	管理内容	業務内容	理由
植物管理	高木管理	剪定、枯損木処理	枯死または危険のある樹木・枝の除去	高所での作業となり危険を伴うため
施設管理	定期点検	消防ポンプ	機能維持のための定期点検	専門技術を伴うため
清掃管理	施設清掃	産業廃棄物処理	不法投棄された廃棄物等の処理	許可が必要な業務のため

#### イ 委託業務点検、チェック、指導監督について

委託業務の発注は時期を逸さないよう、年間作業計画を定め、計画的に委託します。

委託業者には、園内通行許可証の発行、徐行運転、バリケード等安全対策を徹底します。



## 計画書5「緊急時の体制」

### 【葉山公園】

本公園は大浜海岸に沿って位置するため海風の影響を受けやすく、強風による倒木、施設の破損などの可能性が挙げられます。また、大地震発生時には、津波による被害を受ける可能性が非常に高い環境に位置しています。こうした特性を踏まえ、私たちはこれまで安全教育、施設点検、情報収集等を行い、事件や事故、気象災害等の未然防止に最善を尽くし、大きな人的、物的被害を防いできました。

今後も日頃より緊急時に備えると共に、これらが発生した場合には利用者及び地域住民の安全確保を第一に、迅速かつ適切な措置を講じます。

### (1) 事故や災害発生時などの緊急時の体制及び初期対応

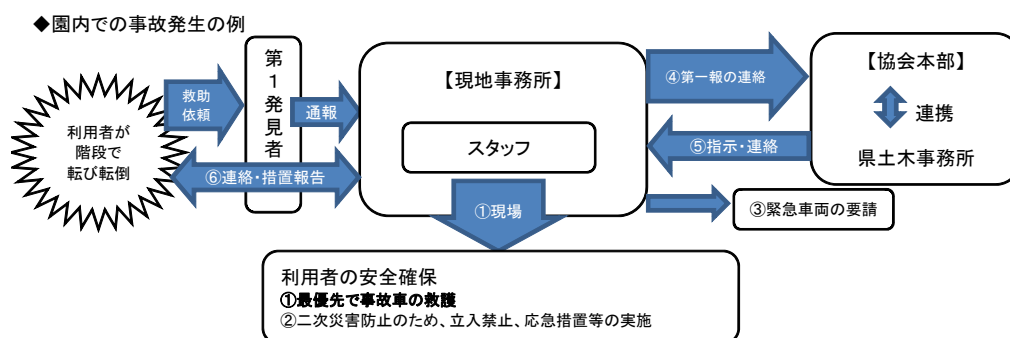
事件、事故の発生時及び災害が予測される場合、勤務時間内については、勤務中のスタッフが速やかに配備体制に着手し、及び初期対応を行います。

勤務時間外については、関係機関や業務提携を行う地域団体との連絡網で連絡を取り合い、状況に応じて緊急時対策連絡網により職員参集を行います。

#### ア 事件、事故発生の場合

園内で事件、事故が発生した場合には、次の配備体制で初期対応に当たり、「人命を第一優先」とした迅速な行動を行います。

事件や事故後には、原因の究明及びその経過や対応を記録し、これまでの履歴と合せデータに保存し今後の管理に活かすことで、再発防止に努めます。



①作業スタッフが現場へ急行、利用者の立場に立った被害者の救護や応急手当、

火災の場合には消火活動を実施

②二次災害の防止のための立入防止措置、避難誘導

③状況に応じ、消防車、救急車等の緊急車両を要請

④発生の第一報やその後の状況、結果を「事故報告書」として関係機関に連絡、報告

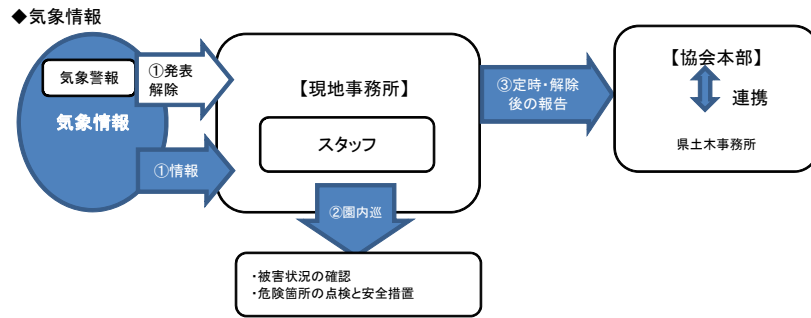
⑤協会本部及び県からの指示、指導に対応

⑥被害者及び発見者への措置状況の報告

#### イ 大雨、暴風、落雷、大雪等による災害発生が予測される場合

大雨、暴風、落雷、大雪等が予測される場合には気象状況に関わる情報を早期より収集し、気象庁より警報が発令された場合や警報発令に至る恐れがある場合は、当協会の災害対策活動指針に基づいた警戒配備体制で警戒に当たります。





①携帯電話やパソコンやからの防災情報メール、インターネット気象情報の収集

②作業スタッフが安全に留意しながら園内をパトロールし、被害状況の確認、危険箇所の重点点検と安全措置の実施、利用者の帰宅要請、避難誘導

重点 点検 箇所	大雨時	側溝など雨水が集中し冠水の危険が高い箇所
	暴風時	工作物、看板、樹木の枝折れ等
	落雷時	電気設備、樹木落雷による幹折れ
	大雪時	スリップや転倒事故の危険が高い階段や坂路、樹木の枝折れの有無

③現場事務所、協会本部に連絡指示体制を確保し、県横須賀土木事務所と本部への定時または、警報解除後の被害状況報告

## ウ 大雨、暴風、落雷、大雪等による災害が発生した場合

「事件や事故が発生した場合の体制」と同様の体制により、初期対応として作業スタッフが現場へ急行し、被害者の救護や二次災害の防止、現場の応急処置等を行い、状況に応じて救急車等の緊急車両の要請や復旧業者への要請を行います。

## エ 大地震が発生した場合

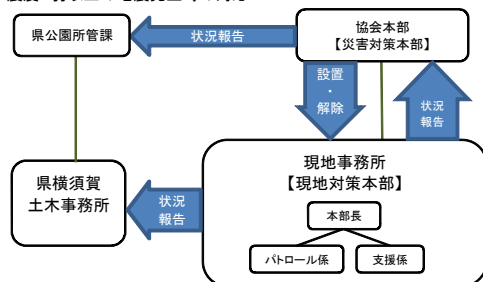
本公園は相模湾に面した海拔の低い場所に位置し、津波災害の危険性が非常に高くなっています。このため、強い揺れを感じた場合は、まず利用者を公園周辺の高台に避難誘導します。

大地震（震度5弱以上）が発生した場合には、災害対策活動指針に基づき職員を参集し、本部内に災害対策本部を、現地事務所内に現地対策本部を設置し、私たちが管理運営する施設全般の災害対策活動を統括的に行います。

## オ 津波注意報・津波警報が発令された場合

津波注意報や津波警報が発令された場合は、強い揺れを感じた場合と同様に、利用者を公園周辺の高台に避難誘導します。

### ◆震度5弱以上の地震発生時の対応



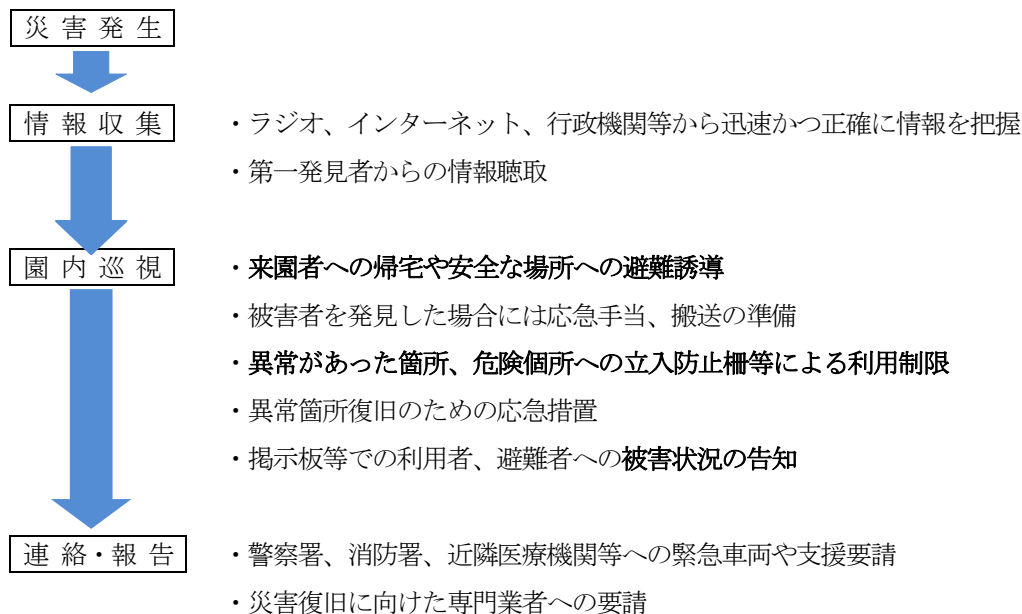
### ◆現地対策本部役割分担表

職名	分担業務	備考
本部長	災害対策業務の統括、現地対策本部の総括	・現地責任者
	・緊急連絡網による所属職員への連絡と被害確認 ・緊急車両の要請 ・被害情報等の収集、報告、整理 ・災害対策本部及び県土木事務所への報告 ・関係機関との連絡調整、問合せ対応	
パトロール係	・園内を安全を確認しながらパトロールを実施 ・被害状況を把握し本部長に報告 ・来園者の避難誘導 ・二次災害の防止のための立入防止や応急措置	・作業スタッフ
支援係	・避難した人に対する応急手当 ・広域避難地の機能発揮のための行政との連携 ・防災施設の稼働	・作業スタッフ

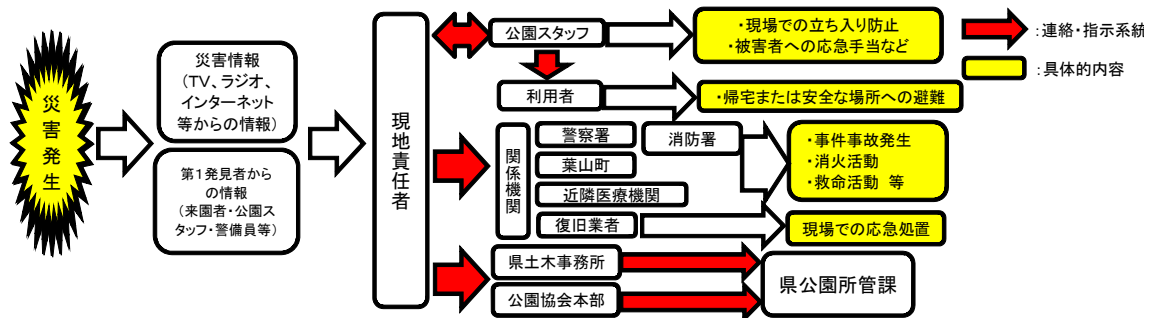
## (2) 災害時の避難誘導、利用制限等も考慮した連絡方法、対応

### ア 災害時の連絡方法と対応

大雨洪水や大地震等の災害が発生した場合には、現地責任者（不在時は参集したスタッフの中から）を総括責任者とした上で、関係機関への連絡及び対応を行います。また、緊急連絡体系については、県の防災体制の下で対応します。



#### ◆災害発生時



### イ 災害時に備えた日常対応

火災や災害等の際に適切な行動や救命、応急手当を全スタッフが速やかに行い被害を最小限に抑えられるよう、日常より災害時に備えた対応を行います。

- ①災害時に連絡体系に基づいた円滑な情報伝達や行動がとれるよう、朝礼やミーティングを通じて日常より情報の共有、意識の統一を図ります。
- ②公園内に設ける案内コーナーにAEDを常備し、全スタッフに日本赤十字社救急法救命員の資格の取得や、葉山町消防本部が実施する普通救命講習の受講を行い、適切な操作と救命措置をいつでも行えるようにします。
- ③案内コーナーに消火器を常備し、定期的に点検を行います。また、葉山町消防本部と協働で、全スタッフが参加する消火訓練を年1回以上行います。

## 【はやま三ヶ岡山緑地】

本公園は海岸線に近い三ヶ岡山(大峰山)に位置するため、強風の影響を受けやすく、倒木、施設の破損などの可能性が挙げられます。また、山全体が急傾斜地であるため、大雨時には土砂崩れを起こす可能性が非常に高い環境に位置しています。こうした特性を踏まえ、私たちはこれまで安全教育、施設点検、情報収集等を行い、事件や事故、気象災害等の未然防止に最善を尽くし、大きな人的、物的被害を防いできました。

今後も日頃より緊急時に備えると共に、これらが発生した場合には利用者及び地域住民の安全確保を第一に、迅速かつ適切な措置を講じます。

### (1) 事故や災害発生時などの緊急時の体制及び初期対応

緊急時の体制及び初期対応については、葉山公園と同じ体制により対応します。  
本公園独自の留意・対応については、次のとおりです。

#### ■ 大雨、暴風、落雷、大雪等による災害発生が予測される場合

重点点検箇所は、次のとおりです。

重点 点検 箇所	大雨時	隣地沿いの土砂崩れ、土砂流出、排水溝など雨水が集中し冠水の危険が高い箇所
	暴風時	工作物、看板、樹木の枝折れ等
	落雷時	倒木、幹折れ等
	大雪時	スリップや転倒事故の危険が高い階段、樹木の枝折れの有無

### (2) 災害時の避難誘導、利用制限等も考慮した連絡方法、対応

災害時の対応についても、葉山公園と同様の対応を確保します。  
本公園独自の留意・対応については、次のとおりです。

#### ■ 災害時に備えた日常対応

- ①緑地内にはAEDを設置しませんが、スタッフには日本赤十字社救急法救命員の資格の取得や、葉山町消防本部が実施する普通救命講習の受講を行い、適切な操作と救命措置をいつでも行えるようにします。
- ②山頂部での火災時に使用する消防ポンプ設備の定期点検を行います。また、消防ポンプの操作講習と操作訓練を年1回以上行います。

## (1) 公園の管理運営に携わる職員の資質の向上についての考え方(方針)

私たちは、公園管理におけるプロフェッショナルとして常に質の高い公園管理運営を目指し、施設の安全管理、接客、快適な公園管理の3本柱をテーマに、技術の総合力を向上させるため、職員の研修を実施しております。現在では、来園者に対して気軽に挨拶を行い、安心して快適に過ごせる公園へと変化し、取組の成果を発揮しています。

### ア 職員資質向上の考え方

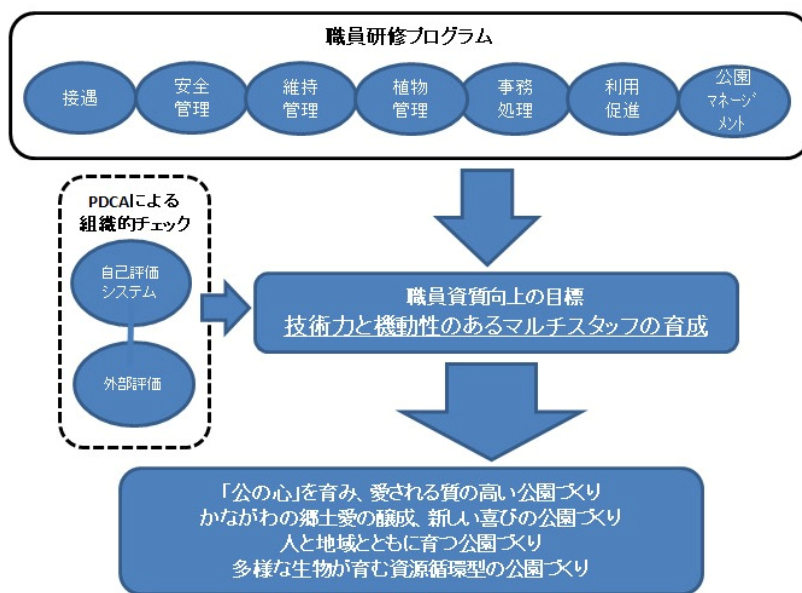
私たちは、これまでの方針と研修プログラムを継続しつつ、向上心を持って研修プログラムの内容充実を図り、平成21年度から5年間のテーマを「技術力と機動性のあるマルチスタッフの育成」として、さらなる職員の資質向上を図ります。

### イ 外部評価員による職員教育と自己評価による資質向上

公園の日常の施設管理や利用者対応など、第三者の意見を尊重し点検するとともに、協会が独自で設定した自己評価点検により自らの意識改革と資質の向上を図ります。

### ウ 新たな研修プログラムの導入

接客研修をより効果的なものにするため、※ロールプレイング方式を取り入れたものや、近年公園内でも活発化している市民活動に対応するボランティアコーディネート研修等も新たに導入し、技術の向上、職員の資質向上を図ります。



#### ※ロールプレイング

現実にかかる場面を想定して複数の人がそれぞれを演じ、疑似体験を通じてある事柄が実際に起こった時に、適切に対応できるようにする学習方法。

## (2) 公園の管理運営に携わる職員の資質の向上について、具体的な計画

葉山公園は、大浜海岸沿いに位置し、海浜植物の生育や海と一体になった利用など、県立公園の中でも独特の環境や利用形態です。また、はやま三ヶ岡山緑地は、豊かな自然と展望に恵まれ、自然観察や散策に利用されています。

私たちは、今後も両公園緑地の施設を利用者がいつでも安心して安全・快適に利用できるよう、「技術力と機動性のあるマルチスタッフの育成」を実施します。

区分	研修項目	目標	内容	講師	頻度	H21～25の職員研修方針	
公園協会共通研修	接遇	朝礼実施	意識改革、業務確認、安全確認	挨拶唱和、業務ミーティング	園長	毎日	確実な業務推進及び気持ちの良い接客の日常化を目指す
		接遇研修	サービス向上、気持ちの良い利用者対応	挨拶、会話等の教育指導	特別指導員	年1回	より質の高い意識と接客対応を目指す
		苦情対応研修	的確で、気持ちの良い接客	苦情対応ロールプレイング研修の実施	園長	月1回	的確な初期対応の確立を目指す
	事務処理	事務研修	確実で迅速な事務処理	事務処理方法の習得	経理担当職員	適宜	業務の効率化及び事故防止
	安全管理	個人情報取扱研修	サービス向上、的確な業務推進	情報の適正利用及び管理の習得	総務担当職員	年1回	公園利用者に対する損害を与えない意識の醸成
		緊急時対応研修	火災時の的確な対応	防災訓練、応急手当実習	外部講師等	年1回	火災の未然防止及び発生時の的確な行動の担保
			震災時災害時等の対策	救急法救急員研修	外部講師等	年1回	災害時でも落ち着いて的確な行動をとる
		維持管理技術研修	遊具での事故防止	遊具点検研修の実施	外部講師等	年1回	点検不備及びそれに伴う事故ゼロを目指す
	労働安全衛生研修	労務上の事故防止	振動工具安全衛生研修の実施	外部講師等	年1回	作業上の事故を未然に防ぐ意識の醸成	
	植物管理	維持管理技術研修	樹木の適正管理、公園の景観整理	樹木剪定研修の実施	特別指導員	年1回	剪定技術の他、公園全体のより良い景観づくりを目指す
		維持管理技術研修	樹木の適正管理、薬剤使用の安全確保	樹木病虫害研修の実施	特別指導員	年1回	薬剤の安全使用を確実に実施していく
	公園マネジメント	外部セミナー参加	公園マネジメント能力の向上	公園マネジメントセミナー等への参加	外部講師等	適宜	効果的効率的な公園運営管理を目指す
		ミーティング実施	意識改革、業務確認、安全確認	全体業務内容及び進捗確認	園長	月1回	公園の全職員に公園管理運営方針、実施方法を浸透させる
	利用促進	ボランティアコーディネート研修	サービス向上、利用者の安全確保	ボランティアの安全確保、対応方法の習得	外部講師等	年1回	ボランティア活動を的確にサポートする技術習得を目指す
公園独自研修	植物管理・利用促進	エコアップ研修	公園の魅力アップ、利用促進	生息する動植物の種類や生態の把握	外部講師等	年1回	生物多様性を目指した公園維持管理方策の確立を目指す

## 計画書7「諸規程の整備」

私たち、財団法人神奈川県公園協会職員は、都市公園法に基づく「公の施設」を県の代行者として管理運営する公益法人であることを常に認識し、県民に対し真摯で公明正大な心で接し、快適な県民生活の向上に寄与することを目標に、職員の雇用から就業、給与等運営に必要な諸規定を、次の通り定め、職員はこのことを十分自覚し、責任を持って公園管理業務に従事しております。

### (1) 就業、給与、決裁、会計のそれぞれの取扱いについて

#### ア 就業・給与

- 職員の就業については、当協会の業務に常時従事する者の就業について規定した「財団法人神奈川県公園協会職員就業規程」において、必要事項を定め適切に運用しています。
- 給与については、当協会の就業規程第28条に基づき「財団法人神奈川県公園協会職員給与規程」を定め、職員の給与や手当について必要事項を規定し適切に運用しています。
- 臨時職員の雇用等については、「財団法人神奈川県公園協会臨時職員の雇用、給与、勤務時間等に関する規程」において、専門員、パート職員等雇用に関し必要事項を定め、適切に運用しています。

専門員：専門的分野の知識、経験豊かな人材を広く公募し、民間人材の雇用機会の拡大を図る。

#### イ 決裁

業務執行並びに人事等に関する決裁については、「財団法人神奈川県公園協会職務権限規程」において、理事長等の決裁事項など必要事項を定め、適切に運用しています。

園長決裁権限の強化：公園管理業務の緊急時に備え小破修繕等の執行権限を付与。

#### ウ 会計

当協会の会計処理の基本事項を「財団法人神奈川県公園協会会計規程」で定めているほか、関係要領等を整備し、会計、経理の公正、効率的執行を行っています。

また、業務の適正かつ効率的な執行を行うため、「財団法人神奈川県公園協会内部指導検査要領」を定め、各業務の実施状況の把握、点検、検査、指導を行っています。

##### 内部指導検査要領に基づく検査体制等

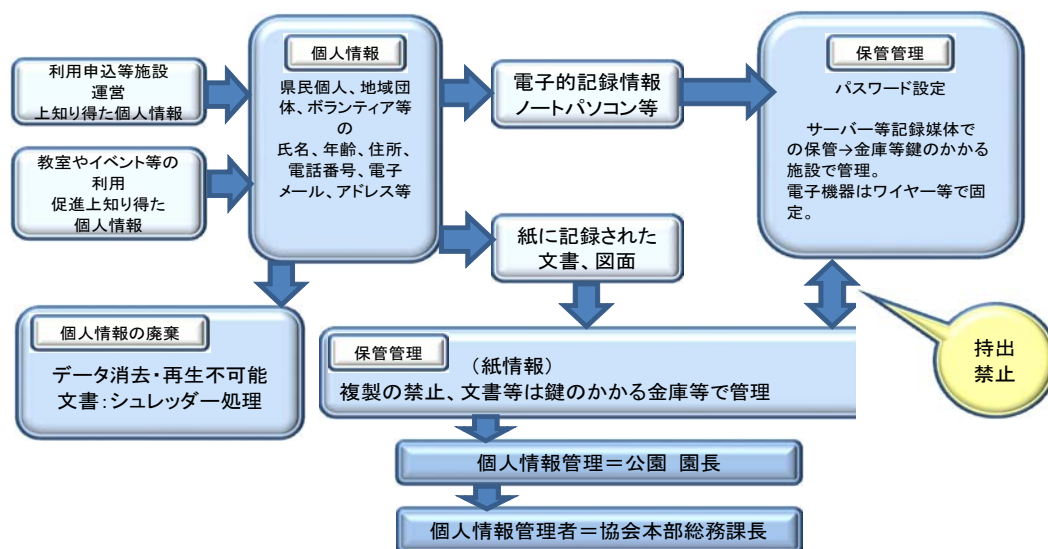
検査の範囲	①協会業務の実施に関する事項、②協会の財務及び会計に関する事項、③その他理事長が必要と認める事項				
検査体制	検査総括 3名	総務課長 経理課長 都市公園課長	主任検査員 6名	毎年度、職員の中から 理事長が任命する	検査の実施は、3 班9名体制で行う
対象箇所	都市公園課所管の公園及び自然公園課所管のビジターセンター等				

## (2) 個人情報の取扱い、職員への周知徹底等について

### ア 個人情報の取扱い

当協会が取り扱う個人情報は、各公園において活動するボランティアや各種行事の講師と参加者などの個人情報及び本部で扱う各種個人情報がありますが、当協会では、県の個人情報保護条例に基づき「財団法人神奈川県公園協会個人情報保護規程」を定め、同規程第9条を受け作成した「神奈川県公園協会が保有する個人情報の扱いに関するガイドライン」に沿って適切な運用を行っています。

#### ■個人情報のガイドラインと管理体制～ガイドラインの流れ～



### イ 職員への周知徹底

個人情報を扱う窓口や事業担当などの職員が意識を持って管理することが重要ですので、毎年実施する

職員研修及び各公園の全体会議等において、特に、

- ① 利用目的を明確にして、必要以上の個人情報は保有しない。
- ② 利用目的以外に、個人情報を利用・提供しない。
- ③ 本人から直接個人情報を取得する時は、利用目的を明示する。
- ④ 個人情報の漏洩防止措置を行う。
- ⑤ 知り得た情報を他人に知らせたり、不当な目的に使用しないことの周知徹底を図ります。

### ウ 関係法令の遵守

県立都市公園は、都市公園法に基づく「公の施設」であるため、指定管理者は県の代行者として、地方自治法を始め、都市公園法、同法施行令、県の都市公園条例等関係規則や労働基準法などを十分理解し、公園管理運営を行う責務があります。また、公園管理施設の安全の保持や県民が快適に過ごせる場を提供するためには、設備点検に関する法律や衛生的環境の確保に関する法律、消防法等指定管理者として各種法令を熟知しておく必要があります。

私たちは、職員研修や講習会の受講等により職員教育を行い、各種法令を熟知したうえで法令を遵守し、適正な公園管理運営を行います。

## **エ 情報公開・守秘義務**

私たちは、業務上知り得た情報やその内容を第三者に漏洩しないことなど守秘義務を守りますが、情報公開では、県の情報公開条例に基づき定めた「財団法人神奈川県公園協会情報公開規程」により、指定管理業務で知り得た情報や文書は、規程第5条に記述されている個人情報等の除外事項を除き、情報開示をします。

## **オ 文書の管理・保存**

当協会が作成又は受領した文書等は、県の文書管理規程等に準じ定めた「財団法人神奈川県公園協会文書等管理規程」により、適正に管理・保存します。



## 計画書8「公園の安全管理」

私たちは長年の本公園における管理運営実績の中で、特に安全管理においては、事故等の発生を予測しての未然防止、及び万一発生した場合の初期対応の体制徹底に重点を置いてきました。

この経験を活かし、さらにきめ細かい注意を払うことで事故の発生を未然に予測する、「小さな傷を早期に発見」を心がけた安全管理を徹底します。

### (1) 施設の安全管理について

#### ア 園内施設全般の安全管理方策

##### (ア) 各種施設点検の実施

私たちは、これまで日常巡視や、遊具を始め各種施設の目的、関係法令に応じた定期、法定点検を確実にし、安全確保に努めてきました。今後についてもこれを継続しつつ、施設の状態の経年変化に合わせて点検内容、項目を随時更新します。

#### 【葉山公園】

##### ◆施設点検実施計画

点検名称	点検箇所	回数	点検者	報告先	適用マニュアル
日常巡視	園内全域	毎日1回	スタッフ	現地責任者	県立都市公園維持管理マニュアル(共通編・各公園編)
施設点検パトロール		年1回	スタッフ	協会本部	
重点点検	重点点検箇所	随時	スタッフ	協会本部	
遊具安全点検	遊具	月1回以上	スタッフ	協会本部	
遊具定期点検		年1回	専門業者		
各施設・法定点検	各施設	各施設毎	直営または専門業者		

#### 【はやま三ヶ岡山緑地】

##### ◆施設点検実施計画

点検名称	点検箇所	回数	点検者	報告先	適用マニュアル
日常巡視	園内全域	毎日1回	スタッフ	現地責任者	県立都市公園維持管理マニュアル(共通編・各公園編)
施設点検パトロール		年1回	スタッフ	協会本部	
重点点検	重点点検箇所	随時	スタッフ	協会本部	
各施設・法定点検	各施設	各施設毎	直営または専門業者		

##### (イ) 各種マニュアルの活用と整備

県立都市公園維持管理マニュアルを管理運営全般の総括的マニュアルとして、また、遊具を始めとした各施設、工作物のマニュアル、園内重点点検箇所マップ等を整備、活用し、スタッフの対応基準の明確化や意識統一に努めてきました。今後、さらに不足な部分については新たにマニュアルを整備し、統括した安全管理を意識して系統的な整理を行うとともに、それぞれの内容を適宜更新します。

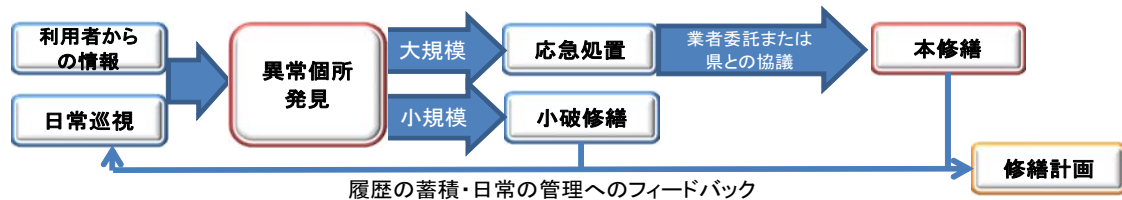
また、状況によっては緊急性や柔軟性を要する様々なケースが考えられますので、マニュアルに頼るだけ

でなく、これまでの経験も生かした臨機応変な対応を実践します。

(ウ) 点検と連動した速やかな施設修繕の実施

巡視や点検、または外部からの情報等により異常箇所を発見した場合には、小破修繕等規模に応じて迅速な復旧を行うとともに、大規模な事案は立入防止措置や応急処置による仮復旧を行い、安全を確保します。

修繕結果については、履歴として蓄積し、以後の維持管理へ反映させることで危険の早期発見と計画的、効率的な修繕を行います。



(エ) 施設賠償責任保険への加入

園内での万が一の事故に備え、当協会が管理するすべての都市公園において、施設賠償責任保険に加入します。

**イ 主な施設の安全管理方策**

**【葉山公園】**

施設名	安全管理の考え方
各施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>○金属製品は塩害により老朽化が進行しやすいので、目視・打診を組み合わせ定期的に点検を行い、異常の早期発見を図る樹林の手入れが行き届いていない区域では、枯損木は枯枝の発生の可能性が高く重点的なパトロールエリアとする。</li> <li>○斜面の倒木の危険性がある高木をチェックし、定常的に状況を把握する。</li> <li>○危険な生物（スズメバチ等）の目撃情報の収集と早期発見に努めるとともに、被害予防、<b>危険な生物と対処を学ぶ研修会を実施</b>する。</li> </ul>
遊具	<ul style="list-style-type: none"> <li>○スタッフが月1回以上の安全点検を実施、目視・触診、打診等で確認する。</li> <li>○日常点検時に地表の小石等の危険物の除去を行い、転落・転倒時の外傷の防止を図る。</li> <li>○専門業者による定期点検を年1回実施、点検後は点検済のシールを貼付して安全性を明示する。</li> <li>○異常があった場合には利用を中止し、専門業者に精密点検や修理を依頼する。</li> <li>○年1回、全公園のスタッフを対象とした<b>遊具点検に関わる研修会</b>を開催する。</li> <li>○利用する側でも安全な遊び方が認識できるよう、絵や図を取り入れた解説板を設置する。</li> </ul>
園路・階段	<ul style="list-style-type: none"> <li>○丸太階段の横木や杭木の腐朽、ボルトの緩みなどを重点的に点検する。</li> <li>○スリップ防止のための大雨後、大雪後の清掃、除雪を速やかに実施する。</li> </ul>

## 【はやま三ヶ岡山緑地】

施設名	安全管理の考え方
各施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>○金属製品は、塩害や高い湿度により腐食が発生・進行しやすいので、目視・打診を組み合わせ定期的に点検を行い、異常の早期発見を図る。</li> <li>○木製品は、高い湿度により腐朽が発生・進行しやすいので、目視・打診を組み合わせ定期的に点検を行い、異常の早期発見を図る。</li> <li>○急傾斜地が多いため、大雨等の災害後はパトロールを行い、状況確認を行う。</li> <li>○危険な生物（マムシ、スズメバチ等）の目撃情報の収集と早期発見に努めるとともに、被害予防、<b>危険な生物と対処を学ぶ研修会を実施</b>する。</li> </ul>
園路・広場	<ul style="list-style-type: none"> <li>○倒木、落枝等により利用者や施設に危険が生じないように、定期的に状況を把握する。危険木、危険枝を確認した場合は、早期に除去する。</li> <li>○急傾斜地では土壌流出・流入の可能性があるため、土止め等を講じる。</li> <li>○丸太階段の横木や杭木の腐朽、ボルトの緩みなどを重点的に点検する。</li> <li>○スリップ防止のための大雨後、大雪後の清掃、除雪を速やかに実施する。</li> </ul>
外周部	<ul style="list-style-type: none"> <li>○倒木や土砂崩壊により隣接地に被害を及ぼす可能性があるため、定期的にパトロールを行い危険箇所の状態把握を行う。</li> </ul>

## ウ 施設運営面での安全管理方策

施設の適切な安全管理に加え、運営面における安全管理方策の徹底により人的ハザードの排除に努めます。

### (ア) 作業スタッフの安全確保

- 労働安全衛生規則等の関係法令を遵守します。
- 労働安全衛生や作業用機械の操作、薬剤の散布などに関する**職員研修の実施**やOJTによる、安全意識の向上を図ります。
- 高度な技術、資格等を要する作業については、専門業者に委託します。
- 委託業者への安全指導、監督の徹底を行います。

### (イ) 利用者に対する安全確保

- 遊具を始めとした施設の正しい利用方法を情報提供します。
- 維持管理作業中の注意看板、立入防止柵などの設置を行います。
- 来園者の多い時は草刈機等、機械を使用した管理作業を抑制します。

### (ウ) ボランティア活動における安全確保

- ボランティアの行動内容を把握し、連絡体制を明確化します。
- ボランティアを対象とした**安全確保のための研修を実施**します。
- ボランティア保険の加入を推進します。

## (2) 防犯対策の実施体制について

### 【葉山公園】

#### ア 昼間の体制

##### (ア) 利用者との連絡体制

○園内の掲示板など主要な場所に現地事務所の**連絡先を明示**し、不審者や事件などの情報を共有し、万が一事件等が発生した場合に備えた連絡体制を整えます。

##### (イ) 維持管理上の対策

○園路沿いや広場の周囲に、**死角となる場所や暗い場所を極力つ**くらないよう、樹木の除伐や枝払い等を行い、景観的な面からの防犯対策を図ります。

○**広場、建物の周囲等を常に清潔**にし、地域とも連携の上、青少年の「たまり場」をつくらないよう配慮します。

○葉山御用邸に隣接し、特に防犯については注意を要することから、**不審者、不審物に対して特に警戒**して巡視を行います。

##### (ウ) 地域との連携体制

○地域の防犯に関わる会議に出席し、地域の防犯パトロールを園内でも行ってもらうなど、**警察署や消防署、学校、地域の自治会との連絡を密**にして「地域の目」が行き届くような体制づくりを行います。

##### (エ) 年未年始の防犯体制

○年未年始(12月29日～1月3日)については、連携する地域団体の巡回員が必要に応じて巡回し、防犯に努めます。

#### イ 夜間の体制

夜間は警備員の配置は行いませんが、葉山警察署と連携してパトロールを行い、犯罪発生防止や不審物、不審者の発見に努めます。

### 【はやま三ヶ岡山緑地】

#### ア 昼間の体制

##### (ア) 利用者との連絡体制

園内の掲示板など主要な場所に管理事務所の**連絡先を明示**し、不審者や事件などの情報を共有し、万が一事件等が発生した場合に備えた連絡体制を整えます。

##### (イ) 維持管理上の対策

○園路沿いや広場の周囲に、**死角となる場所や暗い場所を極力つ**くらないよう、樹木の除伐や枝払い等を行い、景観的な面からの防犯対策を図ります。

○**広場、建物の周囲等を常に清潔**にし、地域とも連携の上、青少年の「たまり場」をつくらないよう配慮します。

##### (ウ) 地域との連携体制

地域の防犯に関わる会議に出席し、地域の防犯パトロールを園内でも行ってもらうなど、**警察署や消防署、学校、地域の自治会との連絡を密**にして「地域の目」が行き届くような体制づくりを行います。

### (エ) 年末年始の防犯体制

年末年始(12月29日～1月3日)については、連携する地域団体の巡回員が必要に応じて巡回し、防犯に努めます。

### イ 夜間の体制

夜間は警備員の配置は行いませんが、葉山警察署と連携してパトロールを行い、犯罪発生の防止に努めます。

## 計画書9「利用者への対応」

私たちは、公園ごとに特色ある都市公園を管理してきた経験と実績を踏まえ、来園者のみならず、これから訪れる利用者にも満足していただくため、公園に対する疑問や質問に応え、快適で楽しい利用を提案・サポートできる「パークコンシェルジュ」を目指します。

### (1) 接客対応及びその研修等について

#### ア 公園での出会いは、あたたかい真心こもった挨拶から

「いらっしゃいませ」という挨拶は、一方通行になりがちな挨拶です。私たちは、来園者とコミュニケーションをとることが重要と考えていますので、会話のキャッチボールがしやすい「おはようございます」「こんにちは」など、温かい心からの挨拶をもって、来園者をお迎えます。

#### イ 利用者の目線で応えます

1人1人の利用者に対し関心を持ち、相手が何を求めているか、その人の目線に立ち接客を行います。利用者に関心を持つことで耳をかたむけ、利用ニーズを先読みし、お応えできると考えます。

#### ウ ‘改善’ に向け走り続けます

私たちは、これまで「親切で丁寧な接客」を目標に、

- ①朝礼での挨拶唱和
- ②内部研修等による公園及びその周辺情報の取得
- ③特別指導員による接遇（CS）研修と接客対応評価指導

に取組み、職員の意識向上を図ってきました。特に特別指導員の接客対応評価指導では抜打ちチェックによる評価を受け、不適切な部分については真摯に受け止め改善するなど、職員の意識改革が進み効果が顕著に表れています。

これからも、接遇向上プログラムを継続して実施し、常に‘改善’の姿勢を保ちます。

#### ※パークコンシェルジュ

コンシェルジュ【concierje】とはフランス語で「重要な建物の門番」という意味。現在では主にホテルで宿泊客の求めに応じ、街の地理案内や交通機関・食事の予約などの手配をする係のことをいう。

私たちはこの役割を公園の案内係として捉えました。法的・道徳的に問題がない範囲で要望などの相談に乗ることができ、快適で楽しい利用を提案する利用者のパートナーをパークコンシェルジュとして位置付けています。

### (2) 苦情処理の対応及びその研修等について

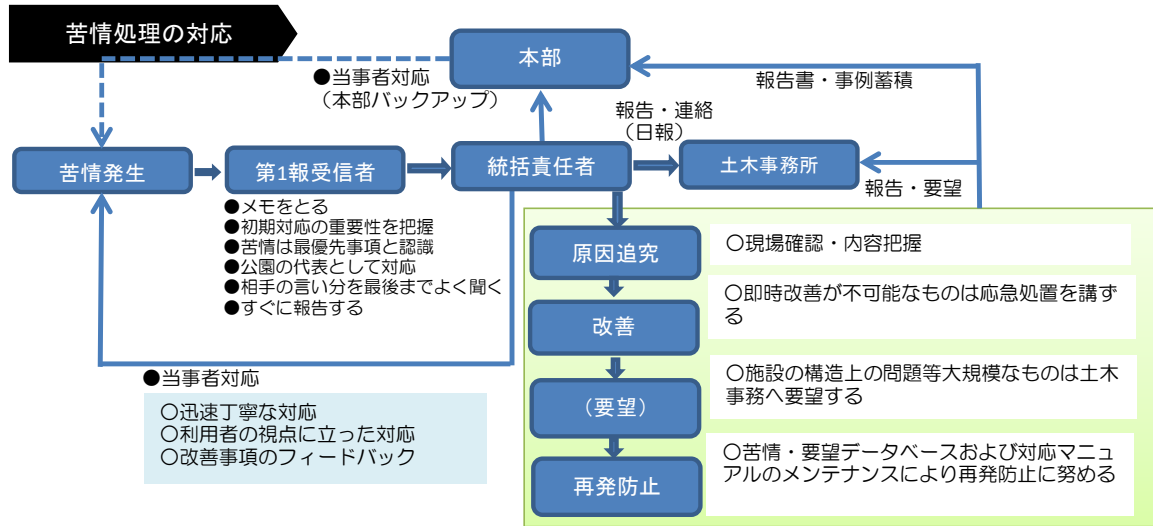
#### ア 苦情は貴重な情報源

不満を持った時に苦情を申し立てるのはごく一部の人に過ぎません。多くの方は黙って次回から本公園へ来なくなってしまいかもかもしれません。または、管理者に対して大きな不安と不満を抱えるでしょう。

このようなことを回避するため、苦情は貴重な情報源であるとともに利用者の期待の現れであるという姿勢で、迅速かつ丁寧で適切な対応を実施します。

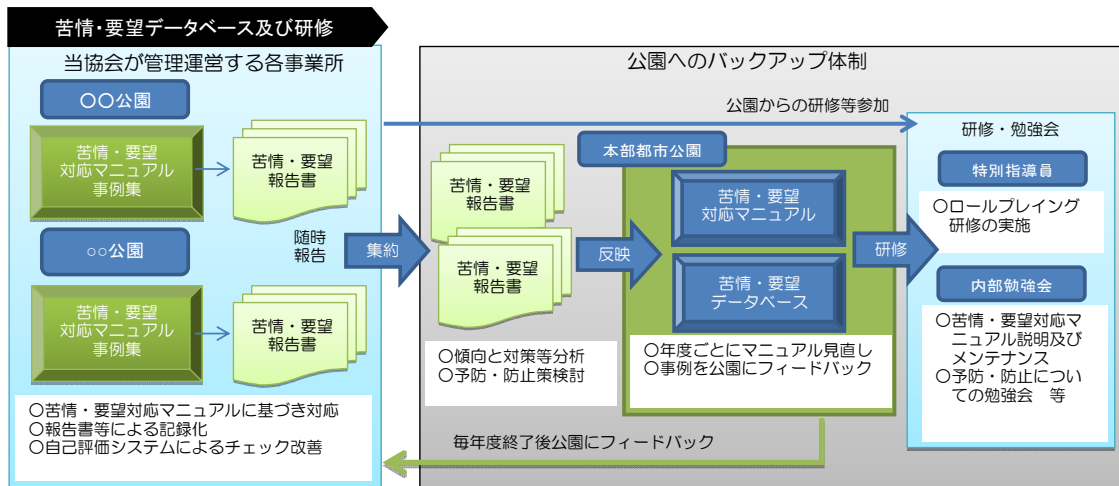
## イ 柔らかい心で根気強く

公園は不特定多数の方が利用するところであり、利用者の価値観も千差万別です。管理事務所には時には理不尽で不適切な苦情や要望が寄せられます。私たちは、そのような利用者に対しても、柔らかい心をもって根気強く話合うことで、意見の根幹を探り道理を欠くことのない解決に努めます。



## ウ 情報源として活用するために

苦情・要望はしっかりと記録し、所管土木事務所へ報告します。また、報告書を本部で集約し、苦情・要望データベースとして、当協会が管理する各公園の事例を共有するシステムを構築します。このシステムは、情報の集約、マニュアルとデータベースへの反映を繰り返し、公園にフィードバックすることで苦情・要望対応マニュアルと事例集のメンテナンスを行います。



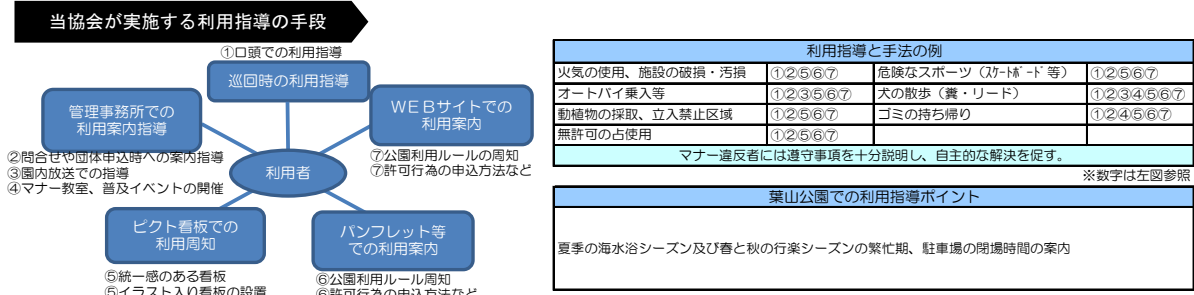
蓄積された情報をもとに、苦情対応のロールプレイング研修を実施し、常に柔らかい心で根気強い対応ができるよう訓練します。また、苦情・要望対応マニュアルの説明及びメンテナンスの重要性など他の公園の職員と合同勉強会を開催し、苦情予防・防止に努めます。

### (3) 利用者への公園利用指導及びその研修等について

#### ア 思いやりの心をもって、みんなで創る快適な公園

公園に人員を配置することの大きな役割の一つが利用指導・案内と考えています。公共の空間である公園で、誰もが快適に楽しく過ごすためには、公平で公正な利用と他人を思いやる気持ちがとても大切です。

私たちは公園利用のルールを解りやすく伝え、1人1人の公園利用者が他人を思いやりみんなで快適な公園を創る重要性に対し、理解と協力・参加・賛同を求めます。



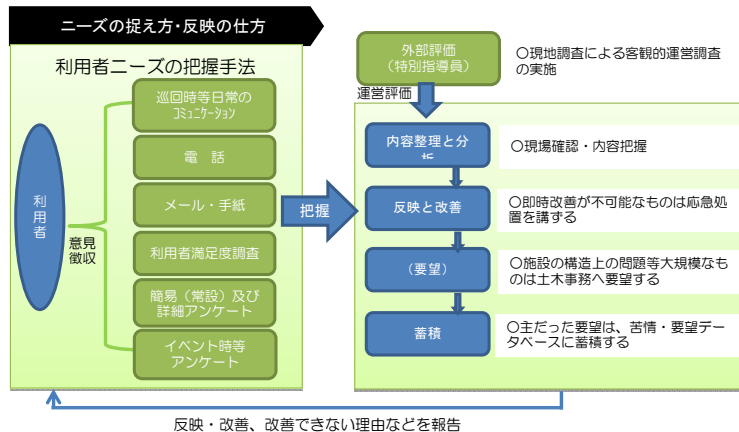
#### イ 公平で公正な利用を保つために

公平で公正な利用を保つには、利用指導をする職員同士が同じ目線で情報を共有し、利用者に対応しなければなりません。内部研修において都市公園条例第3条「行為の制限」及び第5条「行為の禁止」など公園を利用するに当たって必要な関係法令やルールを理解し習得するほか、ミーティングや他の公園との合同勉強会を通し、公平で公正な利用について事例と情報を共有します。

### (4) 利用者のニーズの捉え方及び反映について

#### ア 利用者の満足度を高めるために

ニーズを把握・分析し、結果を管理運営に反映していくことは、利用者（顧客）満足度を高めるために重要です。日々のコミュニケーションや電話、手紙（メール）、アンケート等でいただいた利用者からの貴重なご意見は、反映と改善に努め、その結果を利用者へフィードバックします。





## イ 外部評価によるニーズの把握

特別指導員による現地調査により、客観的に運営を評価してもらい、指摘事項や意見など評価結果は業務改善項目として整理しデータ化するとともに順次対応します。

## (5) 災害時の活動及び利用についての説明及び広報について

### ア 災害時が発生したら

現地事務所の開所時間に災害が発生したときには、来園者の安全確保と混乱回避を第一とし、巡回（口頭）により正確な情報を提供するとともに、避難誘導を行います。

### イ 利用についての周知

発災により園内施設の利用に制限（例えば、崩壊崩落等や救護施設の設置など）が発生することが予想されます。私たちは巡回で周知するほか、園内図に制限箇所を明確に表し掲示するなど、伝え漏れが発生しないように努めます。

### ウ 災害への備えとしての広報

本公園は一時避難場所となっていないため、私たちは県土木事務所や葉山町・地域自治会などの自主防災組織と、災害直後・復旧時の注意事項について協議調整し、ホームページや園内掲示版などの広報媒体を利用し周知することに努めます。

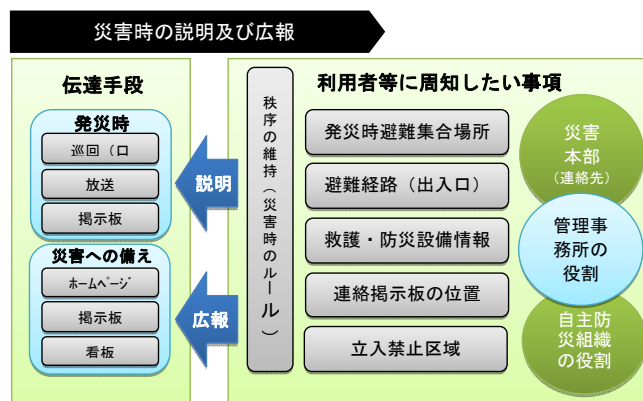
### エ 安心への配慮

人は手を繋ぐことでストレスや不安が軽減されるといいます。私たちは、動揺が特に激しい利用者に対しては、なるべく「手を取り目を見て」話しかけることにより安心感を与えます。

発災時は特に「ゆっくり・はっきり」とした落ち着いた口調で対応できるように職員に周知・訓練します。

### オ 苦情要望には優先順位をつけます

発災時は混乱が予想されるため、きめ細かに苦情要望に応えることができません。発災初期においては安全及び人命にかかわることを最優先とし対応します。そのような私たちの活動（行動）について、優先事項の明文化等により被災者（利用者）に理解と協力を求めます。



## 計画書10「利用促進方策」

本公園の特性を広く県民に広報し、来園者の皆さんが葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地の魅力を再発見して、より多くの人に伝え

### 知ってもらい、利用してもらい、再訪してもらえる公園づくり

に取り組みます。

#### (1) 利用促進のためのイベントの開催について

##### 【葉山公園】

御用邸ならびに静穏な住宅地に隣接し潮風を受けながら江ノ島と富士山の絵画的な景観を楽しむことのできる魅力を活かした魅力的なイベントを企画・検討してサービスの向上を図ります。

また本公園でのイベントは、住宅地内であるという公園の立地性ならびに駐車場をはじめとした収容力の限られた施設規模に照らして、基本的に静穏で来園者自身での楽しみを見出していくことを支援する企画とします。

#### ア 平成19年度のイベント実績と今後の取り組み

季節	行事名	参加実績	運営内容	平成21年度～平成25年度の取り組み
春	葉山産の魚で干物教室	—	地元葉山の海で水揚げされた春の恵みを干物として楽しむために、真名瀬漁港の漁業協同組合ならびに観光協会を通じて地元の名人に指導を仰いで干物をつくるイベントを開催して、公園の風物詩として定着させていきます。	(新規提案)平成21年度調査し、適正な時期等立案して、平成22年度以降より実施予定
	ハマナス園芸教室	—	皇室ゆかりのハマナス園地にちなんで、5月ごろからの開花に向けた栽培方法の学習教室を開催する。年毎に違う園芸種を取り上げてそれぞれの特徴と魅力を普及していく。	(新規提案)平成21年度調査し、適正な時期等立案して、平成22年度より実施予定
夏	ビーチフラッグ大会	—	葉山町の青年会がライフセーバーの訓練競技である「ビーチフラッグ競技」を大浜で実施しています。これを継承しさらに規模とエリアを拡大して葉山公園の夏の祭りに位置づけていくことを検討協議します。	(新規提案)平成21～22年度調査し、適正な時期等立案して、平成23年度以降より実施予定
	海辺の自然観察会	—	潮に運ばれてくる漂流物や海岸の生き物を観察する自然教室を夏を楽しむ企画として企画開催していくことを検討していきます。	(新規提案)平成21年度調査し、適正な時期等立案して、平成22年度以降より実施予定
秋	竹細工教室	—	葉山町産のモウソウチクならびにシノダケを使った竹鉄砲づくりなど、人気の竹細工教室を継続し、将来的には海浜集落である葉山町に昔から伝わる竹細工技術の掘り起こしと継承も模索していきたい。	潮風に吹かれながらの取り組む教室の魅力を広報してさらに集客を図る。
	青空クラフト教室	—	園内のクロマツ林から収集した松ぼっくりを使った松ぼっくりクラフトを作成してミニ芸術祭として園内展示する。	(新規提案)平成22年度調査し、適正な時期等立案して、平成23年度より実施予定

季節	行事名	参加実績	運営内容	平成21年度～平成25年度の取り組み
冬	ピンホールカメラで富士山を撮る	—	空気がすみ、晴天の多い冬の企画として、相模灘越しの江の島と富士山の景色を手作りのピンホールカメラで撮影する。作品は、園内に展示する。	(新規提案)平成21年度調査し、適正な時期等立案して、平成22年度より実施予定
通年	スタンプラリー	—	これまで取り組んできたスタンプラリーを継承して、はやま三ヶ岡山緑地をはじめ、葉山町内の各所にスタンプを設置して町発見企画として、町の商工会や青年会とも連携してさらに充実させていく。	これまでのスタンプポストに加えて新たな協力団体を募り拡充を図っていく
	植物観察会	—	海浜緑地の四季の変化を植物を通じて理解を深めていくために、観音崎博物館の指導を受けながら通年で開催する	(新規提案)平成21年度調査し、適正な時期等立案して、平成22年度以降より実施予定

### 【はやま三ヶ岡山緑地】

海浜丘陵部特有の常緑樹の森と豊かな林床植物と多様な生物に触れることのできる環境と「富士見百選」にも選ばれた眺望を楽しむことのできる魅力を活かした魅力的な企画を検討してサービスの向上を図ります。

また本緑地での企画は、基本的に静穏で来園者自身での楽しみを見出していくことを支援する企画とします。

### ア 平成19年度のイベント実績と今後の取り組み

季節	行事名	参加実績	運営内容	平成21年度～平成25年度の取り組み
春	春は富士見で一句会	—	春の山に一句の題材を求めて吟行会を開催。「富士見百選」の展望デッキで句の披露と秀句の選定。指導者ならびに同好の志への呼びかけには、葉山町教育委員会の紹介による俳句の愛好会の協力を仰いでいきます。	(新規提案)平成21年度調査し、適正な時期等立案して、平成22年度より実施予定
	新緑観察会	—	春ならではの森の観察会を開催していく。植物、ウグイスをはじめとしたさえずりを楽しむ聴きなしの会として、季節ならではの森とのお付き合いを体感できる企画に育てていきます。	(新規提案)平成22年度調査し、適正な時期等立案して、平成23年度より実施予定
夏	巣箱をつくろう会	—	鳥の専門家とのハイキングを通じて野鳥にとつのはやま三ヶ岡山緑地の魅力を学び、鳥の巣箱をこしらえて木にかける。	(新規提案)平成21年度調査し、適正な時期等立案して、平成22年度より実施予定
	森の遊び体験	—	県との協議を踏まえて木への養生をしながら、子ども達と「夏だけ手作りツリーハウスづくり」に取り組む。実施に当たっては地元ボーイスカウト等と緑地の大切さを交換した上で企画づくりに取り組む。	(新規提案)平成22年度調査し、適正な時期等立案して、平成23年度以降より実施予定
秋	秋の訪れ観察会	—	常緑樹の森にあって感じ取れる秋のお訪れを探すハイキングを自然解説指導員と共に企画実施する。	潮風に吹かれながらの取り組む森の観察教室の魅力を広報してさらに集客を図る。
	森でおいしい料理教室	—	自然の中で、環境に付加を与えないクッキングを創意工夫して展望デッキで会食会を開催する。	(新規提案)平成22年度調査し、適正な時期等立案して、平成23年度より実施予定

季節	行事名	参加実績	運営内容	平成21年度～平成25年度の取り組み
冬	冬のバードウォッチング	—	冬木立を渡る鳥の観察会を開催する。	(新規提案) 平成22年度調査し、適正な時期等立案して、平成23年度より実施予定
	ポカポカ清掃ハイキング	—	社会貢献の機会としての清掃ハイキングを企画して、お疲れさんのお汁粉を葉山あじさい公園で味わう。	(新規提案) 平成22年度調査し、適正な時期等立案して、平成23年度より実施予定
通年	スタンプラリー	—	これまで取り組んできたスタンプラリーを継承して、葉山公園をはじめ、葉山町内の各所にスタンプを設置して町発見企画として、町の商工会や青年会とも連携してさらに充実させていく。	これまでのスタンプポストに加えて新たな協力団体を募り拡充を図っていく
	自然観察会	—	海浜丘陵部の四季の変化を植物を通じて理解を深めていくために、観音崎博物館の指導を受けながら通年で開催する	(新規提案) 平成21年度調査し、適正な時期等立案して、平成22年度より実施予定

## イ 利用促進方策の新たな提案と閑散期の園内施設の有効活用

行事名	運営内容
春は富士見で一句会	春の山に一句の題材を求めて吟行会を開催。「富士見百選」の展望デッキで句の披露と秀句の選定。指導者ならびに同好の志への呼びかけには、葉山町教育委員会の紹介による俳句の愛好会の協力を仰いでいきます。
巣箱をつくろう会	鳥の専門家とのハイキングを通じて野鳥にとってはやま三ヶ岡山緑地の魅力を学び、鳥の巣箱をこしらえて木にかける。
森の遊び体験	県との協議を踏まえて木への養生をしながら、子ども達と「夏だけ手作りツリーハウスづくり」に取り組む。実施に当たっては地元ボーイスカウト等と緑地の大切さを交換した上で企画づくりに取り組む。
秋の訪れ観察会	常緑樹の森にあって感じ取れる秋のお訪れを探すハイキングを自然解説指導員と共に企画実施する。
森でおいしい料理教室	自然の中で、環境に付加を与えないクッキングを創意工夫して展望デッキで会食会を開催する。
冬のバードウォッチング	冬木立を渡る鳥の観察会を開催する。
ポカポカ清掃ハイキング	社会貢献の機会としての清掃ハイキングを企画して、お疲れさんのお汁粉を葉山あじさい公園で味わう。
自然観察会	海浜丘陵部の四季の変化を植物を通じて理解を深めていくために、観音崎博物館の指導を受けながら通年で開催する

【平成22年度の実施内容】

●葉山公園

行事名	平成22年度の取り組み
葉山産の魚で干物教室	23年度以降の実施に向け、実施手法等を検討する。
ハマナス園芸教室	
青空クラフト教室	
ピンホールカメラで富士山を撮る	
ビーチフラッグ大会	
海辺の自然観察会	事業連携先である(社)観音崎自然博物館の協力により実施する。 【実施計画(案)】 実施時期：平成22年5月(予定) 主催：(財)神奈川県公園協会 内容：公園周辺の海岸の動植物の観察会 参加費：無料
竹細工教室	20年度までの実施状況を踏まえ、よりよい内容とするため、実施手法等を再検討し、23年度以降の実施に向けて取り組む。
スタンプラリー	
植物観察会	事業連携先である(社)観音崎自然博物館の協力により実施する。 【実施計画(案)】 実施時期：平成22年10月(予定) 主催：(財)神奈川県公園協会 内容：公園及び周辺海岸の植物の観察会 参加費：無料

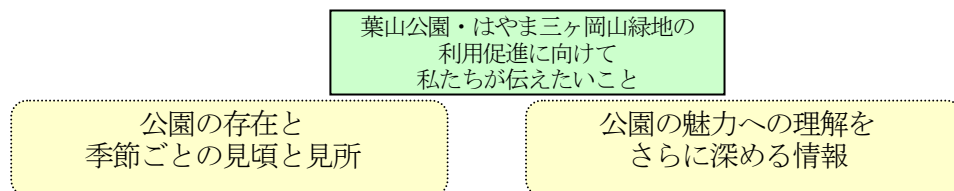
●はやま三ヶ岡山緑地

行事名	平成22年度の取り組み
春は富士見で一句会	22年度以降の実施に向け、実施手法等を検討する。
巣箱をつくろう会	
森の遊び体験	22年度以降の実施に向け、実施手法等を検討する。
森でおいしい料理教室	
ポカポカ清掃ハイキング	
スタンプラリー	20年度までの実施状況を踏まえ、よりよい内容とするため、実施手法等を再検討し、23年度以降の実施に向け取り組む。
自然観察会 (秋の訪れ観察会・冬のバードウォッチング)	事業連携先である(社)観音崎自然博物館の協力により実施する。 【実施計画(案)】 実施時期：平成22年10月及び23年3月(予定) 計2回 主催：(財)神奈川県公園協会 内容：実施回ごとにテーマを設定し、緑地内の動植物の観察を行う 参加費：無料 備考：10月については、「秋の草花観察会」及び「冬のバードウォッチング」と位置づけて実施する。

## 【葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地共通】

### (2) 利用促進のための広報について

葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地を知らない人には、公園の紹介等概要を、また再訪のきっかけとなる季節毎の見頃見所などを広報します。



公益法人である私たちは、得意領域を活かして公園広報に努めます。

#### ア 近隣エリアへの広報

- ・葉山町町民、地元自治会、小中学校等近隣の人々へ  
そして私たち地域の公園としての親しみを醸成していきます。

#### イ 広域エリアへの広報・・・「(財) 神奈川県公園協会」の公益性を活かします。

- ・神奈川県民、各種団体、各県立公園利用者をはじめ広い社会へ  
そして訪ねてみたいという気持ちを抱かせます。

これまでの成果を継承しながら広報は次のように取組みます。

#### ■ 広報手段

広報媒体	主体	対象	特徴
案内チラシ	各町内会、各小中学校	地域住民	町内会便り、学校便り等に葉山公園でのイベントや見所情報を掲載いただけるように依頼していきます。
行政広報	神奈川県	神奈川県民	春の美しさやハイキングでの利用案内などの掲載を働きかけていきます。
行政広報	葉山町	葉山町民	町の魅力再発見に貢献する葉山公園であることを周知して季節ごとの情報を掲載いただけるように働きかけます。
パンフレット	指定管理者	地域市民	公園紹介パンフレットを作成して、県内各所の都市公園や公共施設を通じて葉山公園の存在と営みを伝えます。
企画広報等	各観光協会、交通機関等	地域市民	葉山町観光協会や地元商店会の協力を仰いで、公園の紹介記事の掲載ならびに配布協力を働きかけます。
ホームページ	指定管理者	社会全般	既に提供しているアクセスや基本情報に加えて、適時にホームページの更新を図り季節ごとの公園の魅力を発信していきます。
ホームページ	神奈川県	社会全般	県立の施設としての基本情報を掲載して利用を促すと共に、指定管理者のホームページのリンクによってタイムリーな情報提供をしていきます。
メディア	報道各社	社会全般	神奈川テレビや神奈川新聞などのマスメディアへは、祭りや季節ごとの見ごろなど、公園の魅力情報を働きかけます。
園内掲示	指定管理者	来園者	公園の特徴や季節ごとの見どころをわかりやすく伝えていきます。

## 【葉山公園】

### (1) 県民及び住民参加、ボランティア団体による協働の取組みについて

園内に残された自然環境の保全や活用、隣接する住宅地との共存した公園のあり方の構築、葉山町の発展に貢献する公園緑地のあり方の検討のためには、地域のボランティア団体や地元団体との連携は欠かせないものがあります。

#### ア 地域関係団体及びボランティア団体等との連携した取組み

葉山公園は、近隣公園としての日々の散策をはじめ地域住民と共に存在してきました。これからの葉山公園は、これまでの地域住民との連携と協働を基本として、志のある県民ならびに団体と協働を展開させることで地域及び公園の利活用の活性化につなげていきます。またこの際に(財)神奈川県公園協会は、公益法人としての信用と経験によって円滑な展開に貢献していきます。

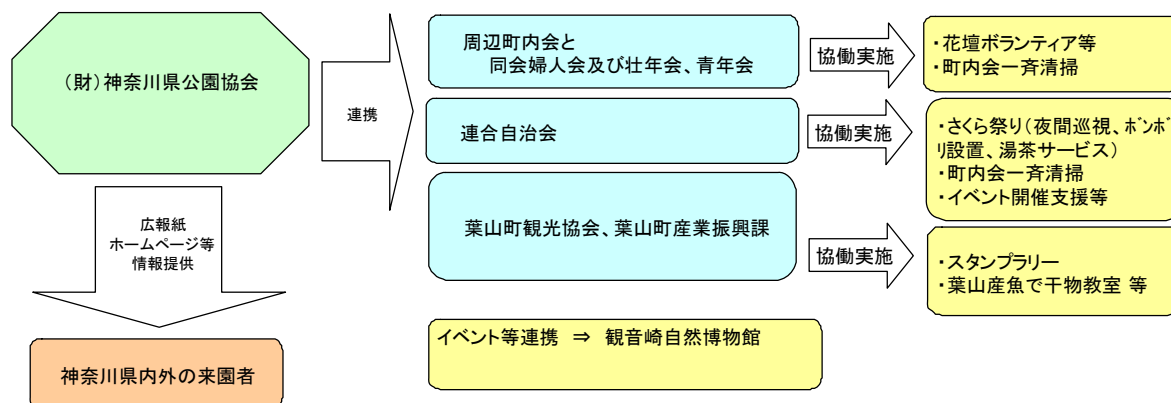
指定管理者	関係団体	ボランティア活動
(財)神奈川県公園協会	周辺町内会、自治会連合会 葉山町観光協会 葉山町産業振興課	周辺自治会婦人会、壮年会、青年会

### (2) 地域への貢献についてのこれまでの実績又は提案について

#### ア これまでの実績

葉山公園の管理は、周辺住民ならびに葉山町観光協会等との協力・連携のもとに安心安全で快適な公園づくりを進めています。また、隣接する御用邸の警備部門への協力と連携も安全安心の実現に大きく貢献しています。

#### イ 新たな提案による地域貢献



これまでの連携を基本として、地元町内会は連合町内会へと拡大を図り、イベントや愛護活動をさらなる展開へ進めていくほか、広報関係では、葉山町観光協会と連携し、また園内の自然環境の保全と活用については、観音崎自然博物館と連携して、地域に広く貢献していきます。

## 【はやま三ヶ岡山緑地】

### (1) 県民及び住民参加、ボランティア団体による協働の取組みについて

緑地内に残された自然環境の保全や活用、隣接する住宅地との共存した緑地のあり方の構築、葉山町の発展に貢献する公園緑地のあり方の検討のためには、地域のボランティア団体や地元団体との連携は欠かせないものがあります。

#### ア 地域関係団体及びボランティア団体等との連携した取組み

はやま三ヶ岡山緑地は、都市林としての日々の散策をはじめ地域住民と共に存在してきました。これからのはやま三ヶ岡山緑地は、これまでの地域住民との連携と協働を基本として、志のある県民ならびに団体と協働を展開させることで地域及び緑地の保全と活用につなげていきます。またこの際に（財）神奈川県公園協会は、公益法人としての信用と経験によって円滑な展開に貢献していきます。

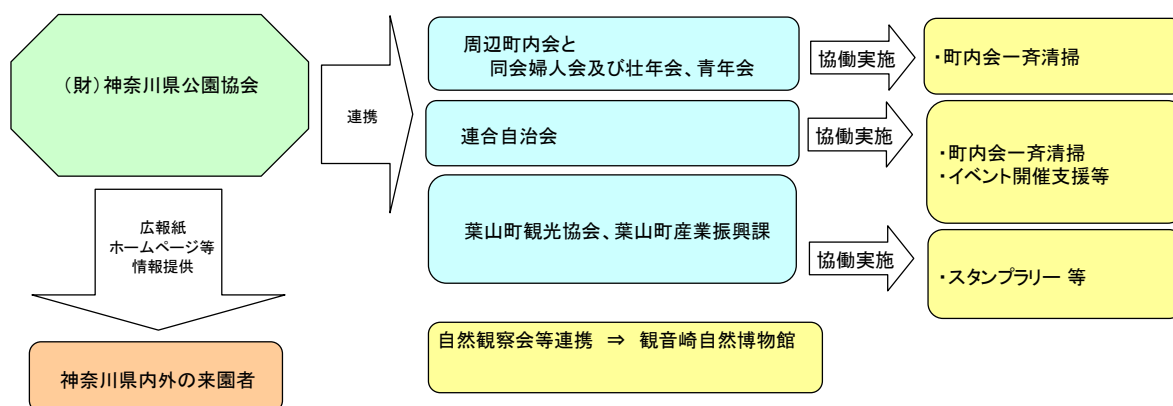
指定管理者	関係団体	ボランティア活動
(財) 神奈川県公園協会	周辺町内会、自治会連合会 葉山町観光協会 葉山町産業振興課	周辺自治会婦人会、壮年会、青年会

### (2) 地域への貢献についてのこれまでの実績又は提案について

#### ア これまでの実績

はやま三ヶ岡山緑地の管理は、周辺住民ならびに葉山町観光協会等との協力・連携のもとに安心安全で快適な緑地の保全と活用を進めています。

#### イ 新たな提案による地域貢献



これまでの連携を基本として、地元町内会は連合町内会へと拡大を図り、イベントや愛護活動をさらなる展開へ進めていくほか、広報関係では、葉山町観光協会と連携し、また園内の自然環境の保全と活用については、観音崎自然博物館と連携して、地域に広く貢献していきます。



## 【葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地共通】

### （３）関係機関（対象管内の他の公園や周辺施設等）との連携の考え方について

私たちはこれまで、公園の管理運営を通じた市民団体や関係機関との連携、地域のいきがいやコミュニティ形成の場や機会を提供することで、公園と人、人と人、公園と地域のつながりをつくりだし、地域の活性化やコミュニティ形成に貢献してきました。また、本公園の玄関口としてのJR「逗子駅」と連携して、広報活動を展開します。

これまでの本公園における地域貢献の実績と今後に向けた提案を以下に示します。

テーマ	内 容
地域の活性化	J R逗子駅～町役場～当公園～御用邸～しおさい公園～近代美術館～はやま三ヶ岡山緑地という町のハイキング資源を活用して、まち発見ならびに都市観光の推進に積極的に貢献していきます。
市民活動の支援	葉山町を愛する人ならびに団体との連携を模索して県民の財産でありかつ葉山町の誇りでもある景勝の地の保全活用に努めます。
地域の雇用創出	パート職員のスタッフについては、できるだけ地元雇用に努めてきました。また、再委託業務についても葉山町のシルバー人材センターである生きがい事業団に委託するなど、地域の雇用創出に貢献してきました。今後も引き続き、地域の雇用の場としての一役を担います。
学校教育への協力	町の来歴、葉山公園の海浜レクリエーションの体験・ハマナスの保全技術、はやま三ヶ岡山緑地での地形と植生の関係・植生と多様な生物の生息環境の関係、景観を愛でる文化に触れることなど、園内でさまざまなことを学ぶことから、授業の一環として周辺の学校団体の来園も多く、市民団体の協力も得て生徒たちへの案内、解説、指導を行ってきました。今後も、新たなプログラムを組み込むなど教育機関との連携を図り、地域教育活動の場としての展開を図ります。

#### 【平成22年度の実施内容】

##### ●葉山公園・はやま三ヶ岡山緑地共通

- ・町内会、連合町内会、観光協会、行政機関等の地域関係団体との関係を緊密・拡大する。
- ・公園内の自然環境の保全と活用については、必要に応じて(社)観音崎自然博物館の助言を仰ぐ。
- ・公園周辺の公共交通機関のネットワークを活用した広報に向け、事業者と調整を行う。
- ・公園周辺の見所施設を盛り込んだ散策マップの改訂・充実に着手する。
- ・関係団体と協働したハイキング需要の掘り起こし・PRに着手する。
- ・地域の雇用の場としての一役を担うため、地域在住者の雇用や、葉山町内在住の高齢者の雇用の場である葉山町生きがい事業団への委託を行う。
- ・地域や学校等との連携による活用に向けた取り組みの準備に着手する。