



湘南汐見台公園 平成22年度事業計画書



快適な公園、地域に根ざした公園

財団法人神奈川県公園協会・株式会社オーチュー
グループ

事業計画書（目次）

1.基本方針・経営計画

計画書 1 「施設の設置目的を踏まえた総合的な管理方針」・・・1 ページ

提案書 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」・・・4 ページ

<附属書類>

年間維持管理計画表 （5 ページ）

2.実施体制等

計画書 4 「執行体制の内容」・・・6 ページ

<附属書類>

計画書 5 「緊急時の体制」・・・8 ページ

計画書 8 「公園の安全管理」・・・10 ページ

計画書 9 「利用者への対応」・・・12 ページ

計画書 10 「利用促進方策」・・・14 ページ

計画書 11 「地域や関係機関との連携」・・・15 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」

○公園の設置目的を踏まえた総合的な管理運営の方針及び利用者や地域住民等とのかかわりについて

湘南汐見台公園は、湘南海岸沿いに立地する明るく開放的な近隣公園で、県立公園としては規模が1.6haと小さいものの少年野球場、多目的グラウンド、遊戯広場が整備され、コンパクトにまとまった公園で、近隣の親子主体とした地域住民やスポーツに汗を流す子ども達に多く利用されています。

本公園の管理運営にあたっては、私たちが管理運営してきた実績と取組みを踏まえ「快適な公園、地域に根ざした公園づくり」を総合的な管理運営方針とし、隣接する辻堂海浜公園と連携して、次の3つの管理運営テーマのもと、県の公園整備方針、管理運営方針に基づき安全で安心して快適に過ごせる質の高い公園として、一層のサービスの向上を目標に効率的な管理運営に取り組めます。

総合的な管理運営方針

「快適な公園、地域に根ざした公園づくり」

管理運営のテーマ

安心して、安全に
遊べる広場づくり

安全に、快適に
運動できる環境づくり

憩いと彩り
親しみのある公園づくり

(1) 当該公園の設置目的を踏まえた管理運営について

①安心して、安全に遊べる広場づくり

- 安心して、安全に利用できる遊戯施設の維持管理
- 安心して、気持ちよく利用できるトイレの維持管理



子供に人気のある遊戯広場

②安全に、快適に運動できる環境づくり

- 少年野球場、運動広場の適切な維持管理
- 快適な運動環境をサポートする芝生とマツ林など緑地の適正な維持管理



少年野球場

③憩いと彩り、親しみのある公園づくり

- 地域との連携による「みんなの花壇」の整備と花の魅力ある公園づくり
- 遊具で遊ぶ家族連れや子ども達の運動広場、地元の方々の散策場所として気軽に利用できる公園づくり



地域との協働による花壇づくり



【湘南汐見台公園】

(2) 利用者の平等な利用の確保について

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、障害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

私たちは、管理運営を行う中で、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。

(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めます。

ア 県民や地域住民等の意見を反映した管理運営

- 利用者からの声は、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と捉え、それらの収集・記録・対応を図ります。
- ・利用者の声や利用ニーズ、改善要望を把握するため、定期的なアンケートや運動施設利用者へのアンケートを行います。

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施設の確実な点検など、安心して安全、快適に利用できる環境を提供し、利用者や地域に信頼される管理運営を行います。

ウ 地域と連携した防災対策

- 本公園は、広域避難場所に指定されていませんが、迅速な利用者の安全確保と適切な避難誘導ができるよう準備を整え、県民の信頼を高めます。災害発生後は、地域住民ならびに利用者が不快を感じることなく安全で快適に利用できるよう、速やかに復旧処置を講じて、安全確認の後に早期の利用再開に努めます。

(4) 環境に配慮した管理運営

県の環境保全型行政を率先して取り組む県の環境方針を踏まえ、私たちは省エネルギー対策として、照明などの節電、節水、ゼロエミッション対策としてゴミの持ち帰り運動などを推進し環境負荷の低減に努めています。

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、継続して行います。

◆ 平成22年度 実施内容

「施設の設置目的を踏まえた総合的な管理運営方針」に基づき、これまで取り組んできた事項及び新たに立ち上げた事項を実施します。

(1) 設置目的を踏まえた管理運営

○ 安心して、安全に遊べる広場づくり

- ・ 安心、安全に利用できるよう、遊戯施設の点検や補修等の安全管理を継続
- ・ 平成21年度に改修されたトイレについては、気持ちよく利用できる清掃管理を実施

○ 安全に、快適に運動できる環境づくり

- ・ 利用料金制となった運動広場の利用者サービスのため、整地用道具入れを設置するとともに、両グラウンドは車両による整地管理を定期的を実施。
- ・ 野球場、運動広場周囲の芝やトマツ林等の緑地管理を行い、快適な運動環境の提供に努めます

○ 憩いと彩り、親しみのある公園づくり

- ・ 平成21年度に改修が行われたトイレに併せて整備された花壇を「みんなの花壇」として、地域と一緒に花の植付けを行い、花による彩のある公園づくりを進めます。

(2) 利用者の平等な利用の確保について

- ・ 幼児から高齢者、障がい者等多様な人たちが楽しく利用ができるよう、正当な理由のない限り利用を拒まず、また、特定の利用者の意見に偏らないように努めます。

(3) 利用者や地域住民等に配慮した管理運営について

利用者の声や利用ニーズ、改善要望等を定期的なアンケート等で把握し、安全、快適に利用できる環境を提供し、利用者や地域に信頼される管理運営に努めます。

(4) 環境に配慮した管理運営について

松葉や間伐材等のチップ化による植栽地や花壇マルチング材等への活用、ゴミ分別処理を推進するとともに、日常からトイレや水飲み施設の点検を行い、水道水の節水を図ります。

<付属資料>

- 収支計画書は「県立辻堂海浜公園事業計画書」を参照

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」

(○公園の管理水準向上のための維持管理方策についても記入)

(1) 公園の特性と課題について

本公園は湘南海岸に近くの住宅地に立地する公園で、規模は小さいものの少年野球場や多目的グラウンド、遊戯施設などが整備されている都市公園法の近隣公園に位置づいています。

私たちは、これまでの管理運営の実績をもとに、本公園の特性と課題を踏まえ、県の維持管理基準書に従い、効率的な人員配置により適期・適切な維持管理業務を行うため、県立辻堂海浜公園と連携し管理運営を行います。

本公園の特性と課題は次のとおりです。

特 性	課 題
海浜部に立地する	塩害による施設の腐食を受けやすい
	強風によるネットの倒壊の恐れがある
野球場や運動場が整備されている	グラウンド面の飛砂が多い
複合遊具などの遊戯施設が設置されている	安心、安全に配慮した維持管理が求められる
砂防林が整備されている	健全育成による機能の確保が求められる
管理員が常駐していない	臨機応変の園内清掃やトイレ清掃が難しい

湘南汐見台公園の特性と課題を踏まえた維持管理の考え方

施設区分	施設名	維持管理の考え方
園 路	園 路	日常清掃、園路の安全確認、障害物・支障木の管理
修景施設	植栽帯等	砂防林の適正管理、常緑樹の軽剪定を実施
休養施設	四阿等	安全確認、不良箇所の小破修繕等
遊戯施設	遊戯広場	定期点検、日常の安全確認
運動施設	少年野球場 多目的グラウンド	除草管理、グラウンドの不陸整齊、グラウンド整備用品の点検、台風等強風時の防球ネット下げ、倒壊防止
便益施設	トイレ、水飲み、時計柱等	衛生管理、日常清掃の徹底、時計等の動作確認
管理施設	柵、倉庫、管理事務所	危険箇所の日常点検、施設設備点検、小破修繕等



(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について。

- 海浜部に立地し、塩害や強風の影響を受けやすいので、施設の事故防止、長寿命化を図るため、日常点検を強化して、腐食や破損箇所の早期発見と早期修繕に努めます。
- 強風による公園利用の影響や飛砂による近隣住宅への被害を軽減するため、定期的な砂防林の剪定管理に加え、病虫害の発生状況や育成状況を把握しながら、健全育成を図ります。
- 気持ちよく、快適に公園を利用いただくために、運動施設の予約状況や天候に応じた臨時巡回を実施して、園内やトイレの臨機応変な清掃を行います。
- 辻堂海浜公園との一体的な管理による効率的な人員配置や委託業務の集約発注を図り、経費の節減とサービスの向上を図ります。

◆ **平成22年度 実施内容**

本公園の維持管理の考え方に基づき、引き続き、日常点検による破損箇所の早期発見と修繕を行うとともに、植栽樹木の県税育成を図り、安全で快適な利用環境の提供に努めます。

計画書4「執行体制の内容」

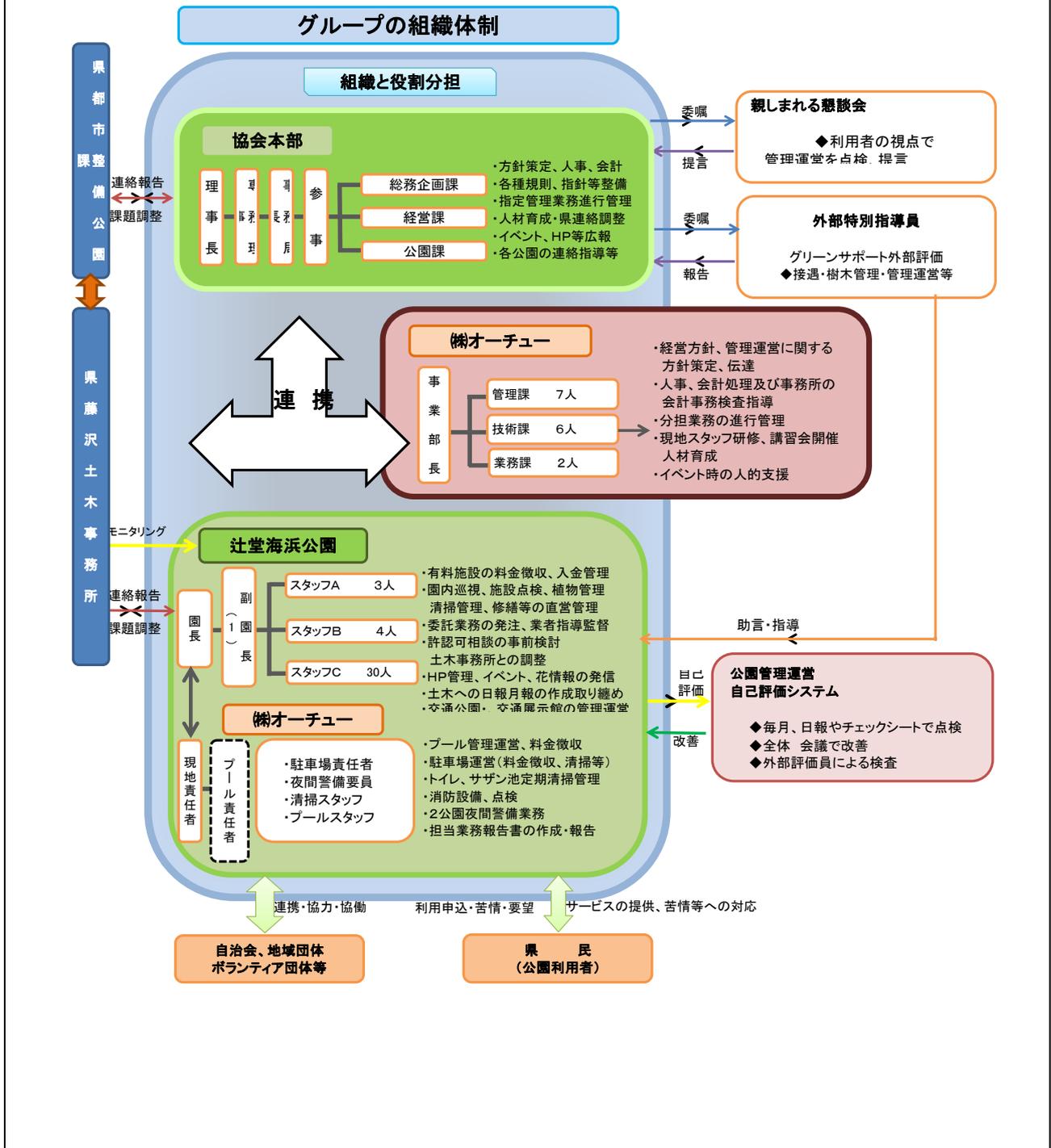
○ 業務を実施するための執行体制について

(1) 本部と現地の役割分担（業務、人員配置等）

（県の連絡調整を行う体制及び職務の分担及び内容についても記載）

■ 本部と現地の役割分担

湘南汐見台公園は、グループ代表の財団法人神奈川県公園協会が公園管理運営の本部として、全体を統括します。現地業務は、近接している辻堂海浜公園を管理する「辻堂海浜公園管理事務所」の園長の管理下に置き、常に安全で安心して快適に過ごせる適正な維持管理を行います。



■ 県との連絡調整体制

- 本公園の管理業務報告の「日報・月報」及び日常的な日々の業務連絡は、辻堂海浜公園管理事務所により行います。
- 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、直ちに協会本部等と調整し、園長以下全員で改善に向けた工夫や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、協会本部及び県土木事務所と調整し課題解決にあたります。

(2) 現地の職員配置計画（組織図、勤務ローテーションを別表で示してください）

（現地の責任者の役割及び経歴を明記してください）

ア 現地の責任者の役割及び経歴

- 本公園の管理運営の統括責任者は、辻堂海浜公園の園長とします。
園長は、公園管理経験及び行政経験の豊かな人材を常勤で配置し、地域との連携協働した管理運営に取り組みます。

イ 職員配置計画

- 本公園の維持管理は、園長の指揮のもと、スタッフが現地に赴き、日々の点検等の業務を実施します。
- 野球場施設の利用受付調整等の運営業務についても、辻堂海浜公園管理事務所において行い、当協会の会計規程に基づく会計事務の責任者として、園長を本公園の「会計員」に、また、スタッフから「現金取扱員」を任命し金銭の出納保管管理を担います。
- 夜間警備については、辻堂海浜公園の警備員が2名体制で園内巡視を行います。

(3) 業務の一部を委託する場合、具体的な委託業務の内容、指定管理者としての点検、チェック方法、指導監督方法などについて記載してください。

ア 委託業務の考え方

私たちは、公園を県民の皆様に快適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、定期点検や特殊又は専門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します。

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。

イ 委託する主な業務内容

区分	管理項目	管理内容	業務内容	委託理由
植物管理	樹木管理	支障木、古損木等	樹勢悪化木、支障木の除去	高所作業で危険を伴うため
施設管理	グラウンド管理	芝生管理	病虫害防除、施肥、育成	専門的技術を要するため
	砂場管理	砂入替え、衛生管理	動物の糞尿処理	専門的技術を要するため
	遊具点検管理	定期点検、日常管理	日常巡回、定期点検	専門的技術を要するため
清掃管理	トイレ清掃管理	日常清掃、定期清掃	水洗い、拭き掃除、ペーパー補充、汚物入れ回収	専門的技術を要するため
	ゴミ処理	廃棄物処理	廃棄物の搬出、処分	専門資格を要するため
害虫防除	害虫駆除	有害動物の駆除	劇薬物の取扱いによる管理	資格と技術を要するため

ウ 委託予定業務 様式第3号「委託業務一覧表」のとおり

エ 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、時期を逸しないよう、年間作業計画を定め、計画的に実施します。
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」

○事故や災害発生時などの体制、対応について記入してください。

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、人的、物的被害を防いできました。

湘南汐見台公園については、事務所スタッフが常駐していないため、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優先に、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について

ア 事件、事故発生の場合

- 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、辻堂海浜公園事務所に勤務しているスタッフが速やかに現地に出向き、初期対応を行います。
- 勤務時間外については、委託警備業者や関係機関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。
- 園内で事件、事故が発生した場合には、人命を第一優先とした迅速に行動します。
- 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。

(注) 事故発生時の対応の流れは、「県立辻堂海浜公園事業計画書」を参照

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に収集します。
- 気象庁より警報が発表された場合や警報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き、辻堂海浜公園のスタッフが現地へ赴き、園内をパトロールし、被害状況の確認、危険箇所の点検と安全措置の実施、利用者の帰宅要請、避難誘導にあたります。

重点 点 検 箇 所	大雨時	園路や排水施設など雨水が集中し冠水の危険が高い箇所 グラウンド等の土砂流出の危険がある箇所
	暴風時	工作物、看板、樹木の枝折れ等
	落雷時	電気設備
	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

- 辻堂公園管理事務所と協会本部が連絡指示体制を配備し、県藤沢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を報告します。

(注) 災害対策活動の流れについては、「県立辻堂海浜公園事業計画書」を参照

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

大地震（震度5弱以上）が発生した場合には、当協会の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、公園管理事務所内に現地対策本部を設置し、県および市の防災本部の指示のもとに施設全般の災害対策活動を行います。

また、本公園は広域避難場所には指定されていませんが、災害時には一次避難場所として活用されることも想定されるので、避難者の安全確保に努めます。

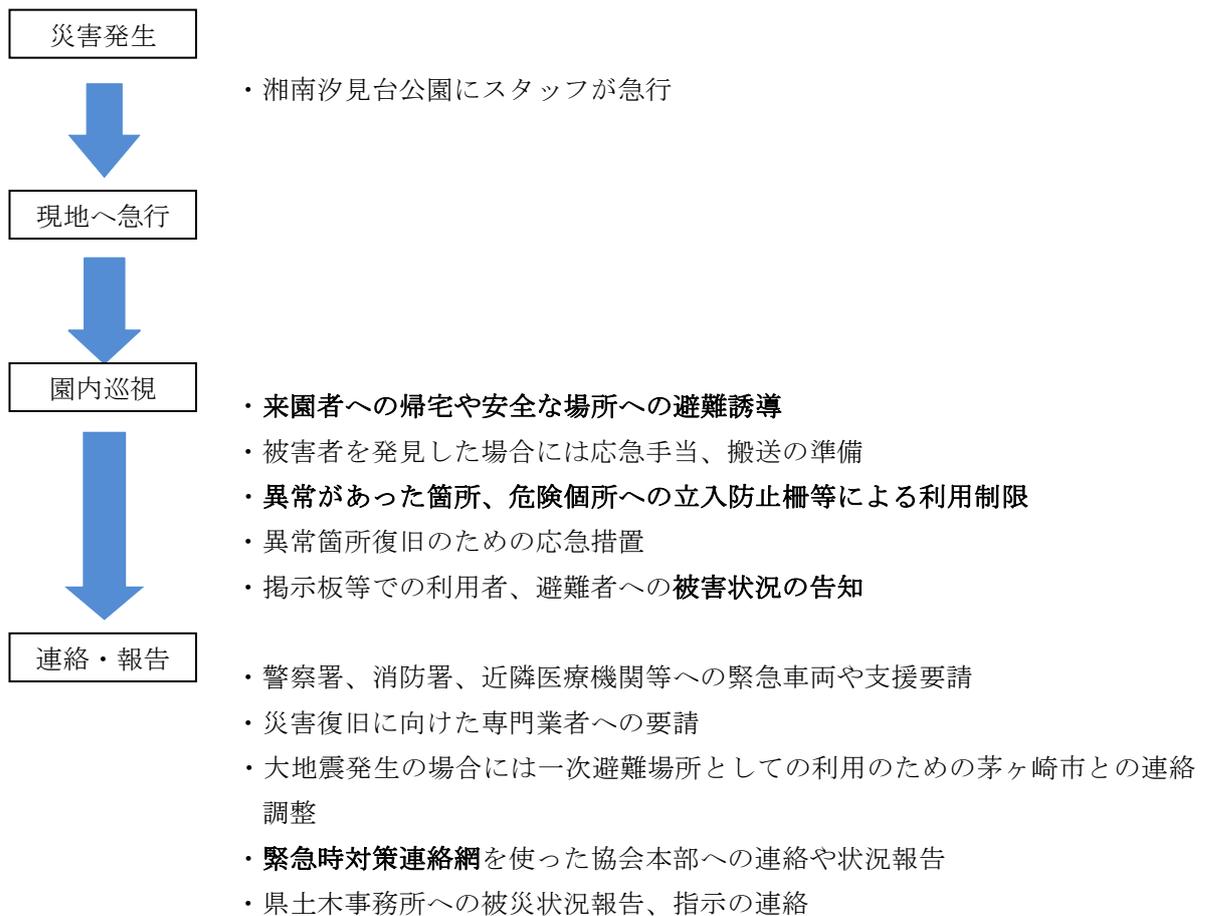
(注) 地震発生時の流れについては、「県立辻堂海浜公園事業計画書」を参照

(2) 災害時の避難誘導、利用制限等も考慮した連絡方法、対応について

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、園長（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。



(注) 災害発生時の連絡及び対応の流れについては、「県立辻堂海浜公園事業計画書」を参照

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、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。

計画書 8 「公園の安全管理」

○当該公園で想定される安全確保の方策について、項目をあげて提案してください。

(1) 施設の安全管理について (安全管理の指針 (マニュアル等) の整備、安全対策の研修の実施に留意して記入。)

私たちは、本公園の長年の管理運営実績のもと、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配備体制の徹底に重点を置いてきました。

辻堂海浜公園と同様に、本公園においても辻堂海浜公園スタッフが毎日、園内をパトロールし、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」に心がけた安全管理を徹底します。

ア 園内施設全般の安全管理方策

■ 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、法定点検を確実にを行い、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点検内容、項目を随時更新していきます。

(注) 各種施設点検の実施項目は、「県立辻堂海浜公園事業計画書」記載のとおり連携して点検

■ 各種マニュアルの活用と整備

各施設、工作物のマニュアル、重点点検箇所マップなど個々のマニュアル、指針、留意事項などは、統括した安全管理体制を構築するため、**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体系的に整理を行います。不足部分については新たに追加整備します。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。

■ 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。

(注) 施設点検の流れについては、「県立辻堂海浜公園事業計画書」を参照

■ 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

施設名	安全管理の考え方
園路・広場	・不陸、陥没、段差の有無の点検と措置 ・大雪時のスリップ防止対策
遊具	・日常巡視、定期、臨時点検等による異常個所の早期発見と使用中止措置
芝生広場	・日々の巡視において、不陸箇所、犬の糞、危険物の除去
少年野球場	・日々の巡視において、不陸箇所、危険物の除去 ・バックネットの管理 (台風時)
運動広場	・日々の巡視において、不陸箇所、犬の糞、危険物の除去
木製、鋼製施設 工作物	・腐食部位の早期発見と措置
樹林地・樹木	・広場内及び園路沿いの樹木で枝折れや倒木の危険性がある樹木のチェックと危険個所の除去 ・危険な生物 (スズメバチ等) の目撃情報の収集と早期発見。被害予防、危険な生物と対処を学ぶ研修会の実施

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。

(1) 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
- 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・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
- 委託業者への安全指導、監督の徹底

(2) 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を情報提供
- 維持管理作業中の注意看板、立入防止柵などの設置
- 多客時の草刈り機等の機械使った維持管理作業の抑制

(3) ボランティア活動における安全確保

- ボランティア活動中の行動内容を把握、連絡体制を明確化
- ボランティアを対象とした**安全確保のための研修実施**
- ボランティア保険加入の推進

(2) 防犯対策の実施体制について

ア 昼間の体制

(1) 利用者との連絡体制

職員が常駐していないため、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の共有を行い、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。

- 維持管理上の対策

(2) 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。
- 地域との連携体制
地域の防犯に関わる会議に出席したり、**警察署や消防署等の連絡を密**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。
- 年末年始の防犯体制
年末年始については、グループのオーチャーの警備員2名により毎日園内を昼夜定期的に巡回し防犯に努めます。

イ 夜間の体制

- 勤務時間外の園内及び建物の防犯対策として、夜間警備をオーチャー警備員により実施します。警備体制は辻堂海浜公園管理事務所を警備員の詰め所とし、巡回ルートに基づき、警備員2名による園内巡回を定期または不定期に実施し抑制力を持たせます。非常時には状況により園長へ緊急連絡を行うとともに、警察や消防への緊急車両を要請します。
- 巡回警備、機械警備の指導、業務チェックの教育を徹底するとともに、緊急時の連絡体制の徹底を図ります

計画書9「利用者への対応」

○接客、苦情処理、利用指導、利用者ニーズの捉え方について提案してください。

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) 接客対応及び研修について

本公園においては、現地での日常点検時、あるいは、維持管理作業時において、公園利用者の方々と接する機会が多くあります。このため、利用者の方々の対応については、

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おりますので、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、来園者をお迎えします。

※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・道理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。

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、お応えすることができると考えます。

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

に取り組み、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真摯に、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。

(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

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。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 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ない解決に努めます。

(注) 苦情処理の対応の流れは、「県立辻堂海浜公園事業計画書」を参照

ウ 情報源として活用するために

本公園の苦情・要望等は辻堂海浜公園管理事務所において記録し、県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蓄積し、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。

(注) 利用指導の手順の流れは、「県立辻堂海浜公園事業計画書」を参照

イ 親切で丁寧な有料施設等の受付案内

公園の野球場施設を利用するときには申し込みが必要です。園内にどのような施設があり、どのような方法で申し込むかなどパンフレットやWEBサイトでお知らせし、多くの皆様に知らしめます。また、当施設の受付は、辻堂海浜公園の窓口で行うため、常に親切で丁寧な受付案内を実施します。

ウ 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。

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。

(注) ニーズの捉えかた反映の仕方は、「県立辻堂海浜公園事業計画書」を参照

(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**

管理事務所の開所時間に災害が発生したときには、辻堂海浜公園事務所のスタッフが現地に急行し、園内危険箇所や負傷者有無の確認と救護にあたり、来園者の安全確保と混乱回避を第一に行動します。

(注) 災害発生時の連絡及び対応体制は、「県立辻堂海浜公園事業計画書」の緊急時の体制を参照

イ 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。

ウ 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。

エ 利用についての周知

発災により園内施設の利用に制限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。

オ 災害への備えとしての広報

当公園は広域避難場所に指定されていませんが、災害が発生した時に、当公園に避難してきた被災者の混乱を最小限にするため、日頃から公園利用者や地域の方々に避難場所に対する認識を与え安心感を提供することが必要と考えます。

計画書10「利用促進方策」

○当該公園が、より多くの人に利用されるための方策について提案してください。

本公園は少年野球やサッカー等のできる運動施設として、また、周辺にお住まいの親子や老人施設に入居されているお年寄りの散策場所としての利用が多い公園です。

近隣公園として、より多くの方々に利用していただくために、公園の施設や空間特性を活かし、親しみのある公園づくりを通じた利用促進を図ります。

(1) 利用促進のためのイベントの開催について
(閑散期の園内施設の有効活用についても記載)

■ 利用促進の新たな提案

ア みんなの花壇づくり

一年を通して花が咲き、季節の彩りを楽しめる公園として利用を促進するために、花を用いた修景を行います。花修景にあたっては、公園の中心部に位置する遊戯広場に「みんなの花壇」を設置します。この花壇は、周辺住民や小学校、老人施設のお年寄りが花の植付けから手入れまで携われるものとし、花修景による魅力づくり、地域に根ざした公園「地域の庭」となるような公園づくりを進めます。また、花の手入れをする人の気配をつくり出すことで、防犯性の向上も図り、一層の利用促進を図ります。

イ 健康増進の場づくり

日常的な利用促進と県民の健康・福祉の増進を図るため、公園周辺で活動している団体との連携による親子連れやお年寄りを対象にしたウォーキング教室などを開催します。

ウ 魅力ある遊戯広場づくり

本公園は、周辺のマンション建設に伴う親子連れの利用が増えている公園で、遊戯広場には、小さなお子様に人気のある砂場やブランコ、複合遊具などが設置されています。

そこで、衛生管理に重点をおいた砂場の管理や県との協議による老朽化したブランコの更新など、安全・快適な遊戯広場づくりによる利用促進を図ります。

(2) 利用促進のための広報について

「みんなの花壇づくり」の活動案内や花の見頃情報、ウォーキング講座、スポーツ教室の開催にあたっては、辻堂海浜公園の広報活動で培った広報ルートや手法を活用した広報を行います。具体的には、茅ヶ崎市への働きかけによる市の広報誌や回覧板、情報誌への掲載依頼を行い、地域の方々への周知を図ります。

(注) 広報の展開については、「県立辻堂海浜公園事業計画書」の各種メディアを活用し共同して広報。

◆ **平成22年度 実施内容**

- 幼稚園や老人施設等と連携を図り、住民参加型の「みんなの花壇」づくりに取り組みます。
- 衛生管理に重点を置き日々の砂場管理を行うとともに、平成21年度に実施された県の遊具調査結果を踏まえ、既設遊具の改善を県と協議し安全性の向上を図ります。
- 次年度実施に向け、子どもや親子連れやお年寄りを対象とした健康増進づくりについて取り組みます。

計画書 1 1 「地域や関係機関との連携」

○公園の管理運営に当たり、地域や団体、関係機関との連携の考え方について。

本公園は、近隣住民の利用が多いこと、県立公園としては小規模な公園であること、駐車場が整備されていないことから、「地域の公園」、「地域に根ざした公園」として愛されています。

このため私たちは、地域と協働した地域ぐるみの公園づくりを目指して、地域の意見やニーズを把握し「辻堂海浜公園運営協議会」の意見も参考に地域のニーズに応えた取り組みを、地域参加のもとに協働して取り組み、地域に貢献します。

(1) 県民及び住民参加、ボランティア団体による協働の取り組みについて

ア みんなの花壇づくりにおける協働

子供からお年寄りまで、四季を通した彩りを誰もが楽しみ、親しみのある公園をつくるため、周辺の自治会や住民、小学校、老人施設の入居者との協働による花壇づくりを進めます。

花壇づくりにあたっては、新たに「(仮称)湘南汐見台：花・はなクラブ」を設立し、参加者を募ります。活動が軌道に乗るまでは、辻堂海浜公園で活動する花ボランティアが連携して、花の植付け教室や手入れの指導を行います。

イ 安心して安全に利用できる公園づくりのための連携

公園スタッフが常駐していないことから、防犯性を高め、安心して安全に利用できる環境づくりを進めるために、周辺自治会や住民との連携によるパトロールの実施を検討します。

ウ 地域参加によるスポーツ教室の開催

地域児童のスポーツへの関心と技術向上を図る取り組みとして、県スポーツ・アスリートネットワークとの連携による野球教室やサッカー教室を開催します。

(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

宅地化が進む地域において、緑に囲まれた開放的なオープンスペースとして、気軽に利用できる少年野球場や街区公園的な利用のできる施設として、スポーツや散策など地域住民の生活環境に密着した形で市民の健康づくりに貢献してきました。

今後も、花壇づくりを通した余暇の充実と生きがいの場、彩りのある美しい公園づくりをとおして、地域のコミュニケーション形成や魅力を高めることに貢献していきます。

(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

「みんなの花壇づくり」を軌道にのせるため、辻堂海浜公園で活躍している花づくりボランティアや地域自治会、小学校との連携を積極的に図ります。

◆ 平成22年度 実施内容

「みんなの花壇づくり」、「安心して安全に利用できる公園づくり」、「地域参加によるスポーツ教室」など、地域のニーズに応えた取り組み推進するため、ボランティアや地域自治会、小学校等と連携し、地域と協働した公園づくりに取り組みます。