

自然共生型アウトドア
レクリエーションパーク

県立秦野戸川公園

平成23年度 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

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」	1ページ
計画書2	「本公園の管理に向けた参加意欲及び抱負、及び具体的な計画」	5ページ
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」 ＜付属書類＞ 年間維持管理計画表	7ページ

2 実施体制等

計画書4	「執行体制の内容」	11ページ
計画書5	「緊急時の体制」	14ページ
計画書6	「人材の育成計画」	18ページ
計画書7	「諸規程の整備」	20ページ
計画書8	「公園の安全管理」	22ページ
計画書9	「利用者への対応」	25ページ
計画書10	「利用促進方策」	30ページ
計画書11	「地域や関係機関との連携」	32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」

秦野戸川公園は、丹沢山麓の水無川の右岸と左岸に分かれた地形を利用し、ダイナミックな風のつり橋と丹沢の風景を背景にフワフワジャンプをはじめとした大型複合遊具や茶室、バーベキュー場などのレクリエーション施設、少年野球場などのスポーツ施設、川遊びのできる親水施設があり、平成19年度にはピオトープ池や戸川広場が整備されました。また、公園内には秦野ビジターセンターと山岳スポーツセンターが設置されており、多様な利用形態に対応した多目的型の広域公園です。

今年度の指定管理期間では、これらの施設や景観的な資源を活かし、花による修景や地域や県民との協働による「公園まつり」、3館連携による「冒険・探検・自然体験」などの利用促進を図るなど、県民への利用サービスの向上に努めていきます。

(1) 当該公園の設置目的を踏まえた管理運営について

公益財団法人神奈川県公園協会は、本公園の整備方針が特徴、平成18年度から本公園の指定管理者として従事してきた実績と信頼を踏まえて、公園が立地する丹沢大山国定公園の玄関口として生物多様性にも配慮した管理運営に取り組んでいます。

当協会は、公園開園時から管理運営に携わった経験と実績並びに地域から得た信頼を踏まえ、総合的な管理運営方針を丹沢のダイナミックな風景を背景に、多彩なレクリエーションを楽しめる「自然共生型アウトドアレクリエーションパークの創造」として、次の管理運営の3つのテーマのもと、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

「自然共生型アウトドアレクリエーションパーク」の創造

管理運営のテーマ

多彩なレクリエーション
環境の提供

地域や関連施設との
連携に園利用の拡大

丹沢山麓の自然環境
としての景観維持

管理運営の理念を実現するために、次の管理運営に取り組めます。

ア 多彩なレクリエーション環境の提供

- ・多彩なレクリエーションを満喫できるプログラムの充実とサービスの拡充を図ります。
- ・花の修景による通年を通じた公園の魅力づくりを行います。
- ・公園施設の適正な維持管理による利用環境を提供します。

【平成23年度実施内容】

パークセンター前広場へ大型プランターにサンパチェンスを植込み。またパークセンターのバルコニーにはアイビーゼラニウムを配置し、自然景観の中で楽しむ空間づくりを行います。



魅力ある風景を作り出す花修景

イ 地域や関連施設との連携による公園利用の拡大

- ・ イベントなどにおける地域や県民が参画する機会の拡充を図ります。
- ・ ビジターセンター、山岳スポーツセンターとの連携強化による公園利用の拡大とサービスの提供を行います。

【平成23年度実施内容】

全国植樹祭会場となった多目的グラウンドA内に設置された「御野立所」を見学スポットとして活用いたします。



公園まつりと連携して地元自治会の普及事業

ウ 丹沢山麓の自然環境としての景観維持

- ・ 景観に配慮した植栽とダイナミックな空間を活かした花壇植栽を実施します
- ・ 丹沢山麓の自然環境の保全や野生生物と人との共生に努めます。
- ・ 農体験と山野草の保護・育成を通じて、生涯学習の場を提供します。

【平成23年度実施内容】

秦野ビジターセンターと連携し、丹沢山麓の自然環境の保全や野生生物の普及啓発に努めていきます。



メインシンボル（風の吊り橋）

(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管理運営を行う責務があります。

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

本公園には、地域の方々を始め、運動施設利用者など多様な人々が利用されます。このため、園内や窓口での案内、運動施設の利用受付、貸出、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。

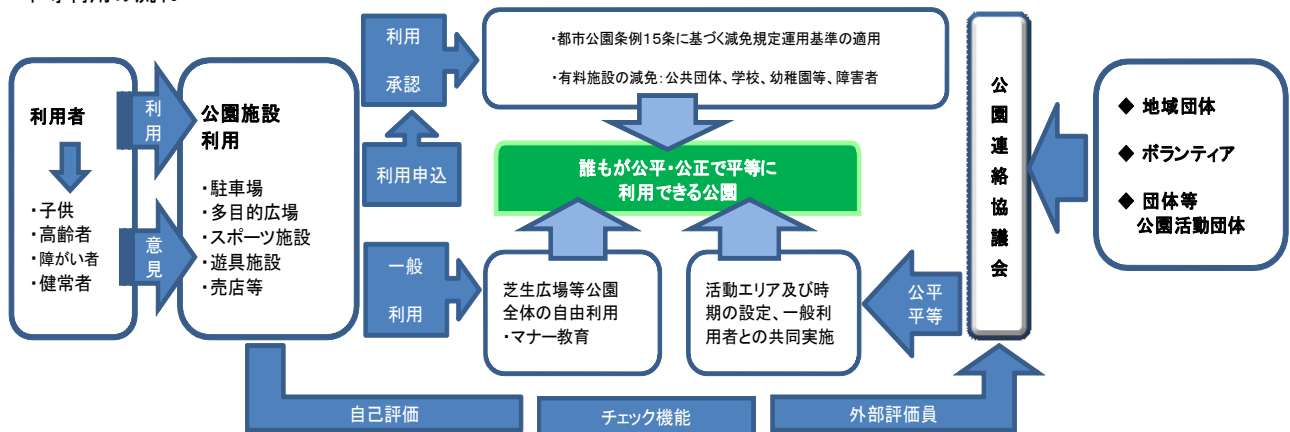
本公園には、人気の高いバーベキュー施設がありますが、予約が殺到する予約開始日については、電話のみでの受付を行い、公平・平等に心掛け対応に努めます。

また、車イスの貸し出しはもちろんのこと、利用者からの声に応じて**ベビーカーの貸し出し**を実施しています。今後も一人でも多くの利用者の皆様に、満足してもらえるよう、ニーズの掘り下げを積極的に進めます。私たちは利用者から「また来ます」の声が聞かれるように努めます。



ベビーカーの貸し出し

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運営管理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めます。

ア 利用者や地域住民との協働による管理運営

- ・ 県民のニーズ、特に地域住民の意向を踏まえた管理運営のあり方を検討していくため、利用者からの声や「秦野戸川公園倶楽部」等の声を維持・運営管理に反映させます。
- ・ 地元の「おきな草愛護会」が長年にわたる保護活動の成果で希少な山野草である「おきな草」が1,500株以上に増え、来園者の目を楽しませます。また、愛護会の会員の指導によるボランティアの育苗活動も実施し、市民参加での希少植物の保護育成活動に発展しています。



「おきな草愛護会」会員の指導の下、ボランティアによる育苗作業

イ 確実な維持管理と利用対応

- ・ 定期的清掃ならびに維持管理を的確に行い、利用者が安全で快適に利用できる環境を整えます。
- ・ 多彩なアウトドアレクリエーションや茶室などの文化的な活動に対応する本公園の魅力や取組みの広報に力を入れて一層の利用促進に努めます。



遊具は日常点検の他に専門業者が精密検査を行う

ウ 災害時の的確な対応

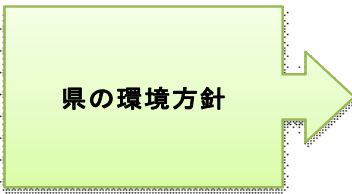
- ・ 本公園は、広域避難場所として位置付けられていませんが、防災機能を発揮できるよう、日頃から関連機関との連携を図り、災害時に機能を発揮できるよう努めます。
- ・ 災害発生後は、地域住民ならびに利用者が安全で快適に利用できるように速やかに処置を講じ、安全を確認後、早期の利用再開に努めます。



防災テントの設置訓練
(パーゴラに天幕を設営)

(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、



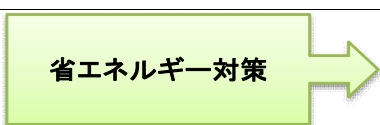
- ① 豊かな環境の世代への継承
- ② 環境負担の少ない持続的発展
- ③ 環境保全上の支障の未然防止
- ④ 快適な都市と生活の実現
- ⑤ 地球環境保全に向けた取組

本公園では環境への配慮と工夫に継続して取り組めます。

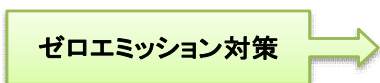
ア 利用者への環境配慮の伝達と管理運営に係る環境保全の必要性

本公園は、雄大な丹沢のふもとに広がり、農体験や水無川の水辺を利用した自然体験、バーベキューなどの多彩なアウトドアレクリエーションを通じて、みどりと水、清涼な空気が生み出す自然環境の大切さを公園を訪れた方々に伝えて行きます。また、環境配慮の視点で自然環境と共生できる公園を提案し、継続的に改善しながら環境にやさしい取り組みを行います。

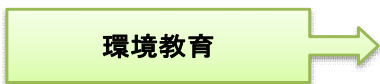
イ 具体的な環境保全の取組み ～地球温暖化防止に向けた取組み～



- ① グリーンスクリーンの導入による夏季エアコンの節電と利用者への普及啓発
- ② 照明などの節電 ③ 節水 ④ 駐車場でアイドリングストップの要請
- ⑤ 環境保全型パークセンターの機能維持とPR



- ① 植物性廃棄物のリサイクル（ウ参照）
- ② 事務用品等のグリーン購入 ③ ゴミの持ち帰り ④ 分別処理



- ① 自然観察会など体験活動の実施
- ② 普及啓発PR活動

上記のような、環境負荷の低減に努めており、自然観察会などを通して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。

ウ 植物性廃棄物のリサイクル（具体的な取組み）

園内の植物管理で発生した剪定枝等の植物性廃棄物は、草本はチップシュレッダーによる粉碎を行い、除草くずはそのままコンポストに投入することにより、腐葉土化します。原則的に植物性廃棄物については、100%園内処理を目指しリサイクルします。



チップシュレッダーによる剪定枝の粉碎



コンポストの除草くずを切り返し堆肥化



剪定枝のチップを園路に敷設

計画書2「本公園の管理に向けた参加意欲及び抱負、及び具体的な計画」

公益財団法人神奈川県公園協会は、昭和50年の設立以来、都市公園及び自然公園利用施設等の適切な運用及び維持管理、利用促進を図り、「**県民の健康、さすらぎ、快適な生活の推進に寄与することを目的とした公益法人**」であり、「公の施設の管理運営実績」には県民から**高い信頼と評価**を頂いています。

地球温暖化などの環境問題に対する意識の高まり、ライフスタイルや価値観の変化、社会の成熟化に伴う協働と参画の高まりなど、公園を取り巻く状況やニーズは大きく変化してきています。

当協会は、公園の管理運営を通して「**新しい公園経営に取り組むプロフェッショナルとして、豊かな県民生活の実現と秦野の魅力の創造に貢献する**」ことを使命とし、公園経営を実践します。

(1) 応募者自身のノウハウを活かす提案を記載してください。

当協会は、以下のノウハウをもって、公園づくりに臨みます。

- ・「公（おおやけ）の心」を育み誰からも愛される公園づくり
- ・かながわへの郷土愛を醸成し新しい喜びを展開する公園づくり
- ・人と地域とともに育つ公園づくり
- ・自然と共生し多様な生物が育む自然共生型の公園づくり

・「公の心」を育み、誰からも愛される質の高い公園づくり

公益法人が管理運営する県立都市公園として、地域に根ざした「公平・平等」の下「活性化」「振興化」に力点を置き、訪れる全ての方々から愛される公園に育成します。

・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

登山者にも親しまれ秦野市を代表する河川「水無川」の両岸に広がり、バーベキュー場、少年野球場、川遊びゾーン、多目的グラウンド等、様々な利用形態に対応できる多目的公園として機能を最大限に発揮できる公園づくりを行います。

・人と地域とともに育つ公園づくり

地域と密着した共催行事を今後も協働で、地域振興・地域活性化のために展開していきます。

・多様な生物が育む自然共生型の公園づくり

本公園は、県立丹沢大山自然公園に接する都市公園で、パークセンター内には自然公園の拠点となるビジターセンターも併設されています。園内には「カヤネズミ」をはじめとした希少生物も生息しており、ビジターセンターと連携して生物に配慮した手法を実施し自然共生型公園として管理を行います。



地域振興の要となる公園入口で毎週末開催する地元生産者による野菜の直売所



障がい者の社会参加の場となる



園内に生息する希少種カヤネズミに配慮した植物管理は、自然共生

(2) 参加意欲及び抱負等がわかる具体的な計画

県の「管理運営業務の内容および方針」に示された内容を万全の体制で遂行し、管理運営方針である「自然共生型アウトドアレクリエーションパークの創造」理念を実現するために、全ての利用者から親しまれ、愛され、満足される公園になるよう管理運営に取り組めます。

本公園の指定管理者の意欲と抱負を以下に示します。

ア 一日遊んでいても飽きない帰りたくない公園づくり

【平成23年度実施内容】

当公園の多彩な施設を楽しんでもらうための「親子さつま芋作り隊」「チューリップ植え付け隊」「親子炭焼き体験&ピザ作り体験」「野草のアレンジメント」等の利用促進プログラムを展開し、来園者の滞留時間延長と、更なるリピーター増を図ります。（詳細は別紙イベントカレンダーを参照）



大人気の「フワフワジャンプ」と複合遊具

イ 公園協議会（仮称）の発足

【平成23年度実施内容】

公園の利用促進の充実を図り、公園利用のあり方などを検討する地元自治会や秦野市、観光協会、福祉団体等で構成する公園協議会（仮称）の設立準備を関係機関と調整します。



「秦野戸川公園倶楽部」の開催風景

ウ 秦野市や自治会との連携、協働のさらなる充実

【平成23年度実施内容】

秦野市をはじめ秦野市観光協会、地元3地区の連合自治会等の共催イベントを「川遊び・納涼まつり」「秋の公園まつり」「新春公園まつり」を開催し、公園を地域活性、地域振興の拠点として、市内を始め周辺地域に広くアピールします。（詳細は別紙イベントカレンダーを参照）



自治会との協働での公園内での納涼祭

エ 秦野ビジターセンター、山岳スポーツセンターとの連携のさらなる充実

【平成23年度実施内容】

秦野ビジターセンター、山岳スポーツセンターと連携を強化した体験学習イベント「冒険・探検・自然体験」を開催し、当公園の資産を最大限に発揮し、環境学習、生涯学習のプログラムを開催します。（詳細は別紙イベントカレンダーを参照）



ツリークライミングスクール
3館合同でのイベントの一つ
「体験ツリークライミング」

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」

本公園は、丹沢大山国定公園に隣接しており、表丹沢の登山口にも位置づけられています。公園内には、ランドマークとしての「風の吊り橋」が氷無川を挟んで架かり、水遊びをはじめとした多目的グラウンドでの各種スポーツ、アウトドアレジャーのバーベキューなど、自然とアウトドアレクリエーションの多彩な利用に対応する公園で、近年公園の魅力によりファンが増えリピーターで訪れる利用者が増えています。

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計画

(ア) 快適なレクリエーション環境を提供するための管理

安全で快適な利用環境を維持し、提供することを最重要事項として位置づけた管理を実施します。

- ・遊戯施設については、子供たちが安心・安全に遊べるよう製造メーカーの指導によるチェックシートや日常の安全点検、精度の高い計画的な定期点検を実施し、遊具及びその周辺の維持管理と事故防止に努めます。
- ・巡視や利用指導により、バーベキュー場での火気の取り扱いを徹底します。
- ・利用者が安全に公園を利用できるよう、重点点検マニュアルを作成し、計画的な施設の点検・補修と利用状況に応じた管理を徹底するとともに、それらの履歴管理を徹底し、反映される取組みを行います。
- ・茶室「おおすみ山居」の落ち着いた佇まいや「侘び・寂び」の雰囲気を楽しめるよう、日本庭園の管理技術を持った職人による庭園管理を行います。



管理員手作りの育苗用ビニールハウス

(イ) 公園の魅力づくりと地域づくりに繋がる管理

- ・近年被害が出始めているヤマビルの発生や侵入を抑制して利用者が安心して利用できる環境をつくり出しこまめな草地管理を行います。
- ・階段やスロープでの転倒を防止し、また、気持ちよく散策していただける環境を維持するために、落ち葉やゴミ等の早期除去に努めます。
- ・山岳スポーツセンターや秦野ビジターセンターとの連携を図りながら、利用者への多様なニーズに応えます。
- ・「おきな草愛護会」により広めて頂いたおきな草は、管理員が育苗のノウハウを取得し、圃場での種子から育苗したものが根付き、現在では約 1,500 株にもなっています。今後は「おきな草愛護会」との協働で、おきな草ボランティアを育成し、まぼろしの山野草と呼ばれているおきな草を広めていきます。丹沢の雄大な景観や公園の風景に映える修景により、一年を通して魅力ある公園づくりを進めます。



種子から育苗した「おきな草」

(ウ) 安全・安心をさらに推進した公園づくり

- ・災害時に防災拠点としての機能を発揮できるよう、日頃からの防災施設の点検及び災害時の体制づくりを強化します。また、水無川が増水し危険な状況でもバーベキュー利用者が安全に楽しんでもらうために、人止め柵とロープを設置し川へ近づかぬよう安全確保に努めます。



バーベキュー場の人止め柵とロープ
(増水時の川への転落防止用)

平成23年度 年間維持管理計画表

公園名 秦野戸川公園

分類	作業の種類	規模	単位	実施回数	作業時期												備考			
					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	樹木剪定30以下	90	本	必要に応じて													落葉樹		
		樹木剪定30以上	60	本															落葉樹	
		枝下ろし	1	式															針葉樹	
		サクラ	1	式																
		ウメ	120	本	2回/年															
		病虫害防除	100	本	必要に応じて														テングス病虫害	
		病虫害防除	1	式															その他害虫	
	枯損木処理	1	式																	
	中低木管理	刈込物手入れ	1	式	1回/年														つつじ類	
		刈込物手入れ	1	式	2回/年														アジサイ	
		生垣手入れ	1	式																
	樹林地管理	園路沿い	5000	m	1回/年														矢坪沢エリア	
	草地管理	人力草取	360	m	1回/年															
		植栽地内除草	1	式																
		機械除草	13200	m	2回/年															
	芝生管理	目土かけ	11000	m	1回/年														エアレーション	
		除草、芝刈	11000	m	2回/年															
	特殊管理	植替 見本園内花壇	1600	m	2回/年														チューリップは1回	
		植替 プランター	180	個																
		中間管理	1	式																人力除草
		中間管理	1	式	必要に応じて														灌水	
		日本庭園 針葉樹	9	本	1回/年														基本剪定	
		針葉樹	9	本																軽剪定
		常緑樹	15	本																基本剪定
		常緑樹	34	本																軽剪定
		落葉樹	12	本															軽剪定	
		樹木施肥	122	本	必要に応じて															
		病虫害防除	122	本	1回/年															
		農体験場管理		700	m	1回/4年														土壌改良
				1	式															
	1		式																管理用資材購入	
見本園管理	1	式	必要に応じて															花壇灌水除草施肥		
林地管理	50000	m	1回/年															下草刈り・雑草・つるの除去・防虫管理		
共通管理	コンポスト維持管理	1	式	1回/年														随時		
	発生品運搬管理	1	式																	
	機械更新管理	1	式																	
	資材用具購入	1	式																	

平成23年度 年間維持管理計画表

公園名 秦野戸川公園

分類	作業の種類	規模	単位	実施回数	作業時期												備考	
					4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
施設管理	機械警備	1	棟	通年														年間
	巡回警備	1	式	152日/年														年間
	巡視警備	1	式	120日/年														年間
	保守点検																	
	汚水マンホール	1	式	1回/年														年間
	飲料水滅菌装置保守点検	1	式	2回/年														年間
	エレベータ保守点検	1	式	12回/年														年間
	自動ドア保守点検	1	式	4回/年														
	電話交換機保守点検	1	式	6回/年														
	自動給水ポンプ保守点検	1	式	2回/年														
	受水槽保守点検	1	式															年間
	遊具保守点検	1	基	1回/年														木製複合遊具
	遊具保守点検	1	基															フワフワジャンプ
	電気施設保守点検	1	式	12回/年														月次点検
	簡易専用水道検査	1	回	1回/年														年間
	消防設備法定点検	1	式	2回/年														
	日常点検																	
	循環施設吐出確認	1	式	1回/週														制御盤確認
	作動・かご内部点検	1	式	2回/日														エレベータ
	工作物・安全点検	1	式	1回/週														水飲み場・トイレ・遊具
	工作物・安全点検	1	式															レストハウス・バーゴラ・トリス・図解・ベンチ・野餐桌・階段
	工作物・動作確認	1	式	1回/月														照明灯・放送設備・太陽電池時計
	受水施設ポンプ室外観点検	1	式															受水槽
	雨水排水設備点検	1	式															農水枡・側溝
	汚水排水設備点検	1	式	1回/年														
	駐車場門扉開閉作業	1	式	毎日														
	放送・TV設備点検	1	式	1回/年														
	少年野球場	2300	式	1回/月														内外野クーラー
		4100	式	1回/年														芝生・目土かけ・エアレーション
		6400	式	2回/年														内外野・除草
1		式	随時														用具消耗品購入	
炭焼窯	1	式	4回/年														準備イベント・指導	
共通管理	1	式	随時														機材・用具購入	
小破修繕	1	式																

平成23年度 年間維持管理計画表

公園名 秦野戸川公園

分類	作業の種類	規模	単位	実施回数	作業時期												備考		
					4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
清掃管理	園内清掃	園内広場	1	式	毎日													日常巡視時	
		堆積砂利除去	1	箇所	必要に応じて													年間5回程度	
		水路側溝清掃	1	式														堆積物の除去	
		園路清掃	550	m ²	3回/月													矢野沢エリア	
	施設清掃	工作物簡易清掃	1	式	必要に応じて													水飲み場	
		床ゴミ拾い	1	式														トイレ	
		汚損箇所拭き掃除	1	式														遊具	
		床ゴミ拾い	1	式														茶室・休憩所	
		拭き掃除	1	式														図書・バーゴラ・ベンチ・野湯・デッキ	
		ゴミ拾い	1	式														多分館・図書・その他園内工作物	
	建物清掃	窓ガラス清掃																	
		ワックス	725	m ²	6回/年													パークセンター	
			136	m ²														管理棟	
			65	m ²														レストハウス	
		床清掃	725	m ²															パークセンター
			136	m ²															管理棟
			65	m ²															レストハウス
		窓ガラス	725	m ²															パークセンター
			136	m ²															管理棟
			65	m ²															レストハウス
簡易清掃		1	m ²	毎日														パークセンター	
		1	m ²															管理棟	
		1	m ²															レストハウス	
定期清掃(床・壁)	170	m ²	3回/月														御野立所		
トイレ清掃	定期清掃	1	棟	毎日												パークセンター内			
	日常簡易清掃	1	棟	必要に応じて												多目的グラウンド・子供の広場・水車川駐車場・戸川地区・バスロータリー			
ゴミ処理	ゴミ運搬処理	1	式	2回/週												園内			
	缶・ビン類処理	1	式	1回/月															
	粗大ゴミ運搬処理	1	式	1回/年															
	その他ゴミ処理	1	式	必要に応じて															
害虫駆除	スズメバチ駆除	1	式																

計画書4「執行体制の内容」

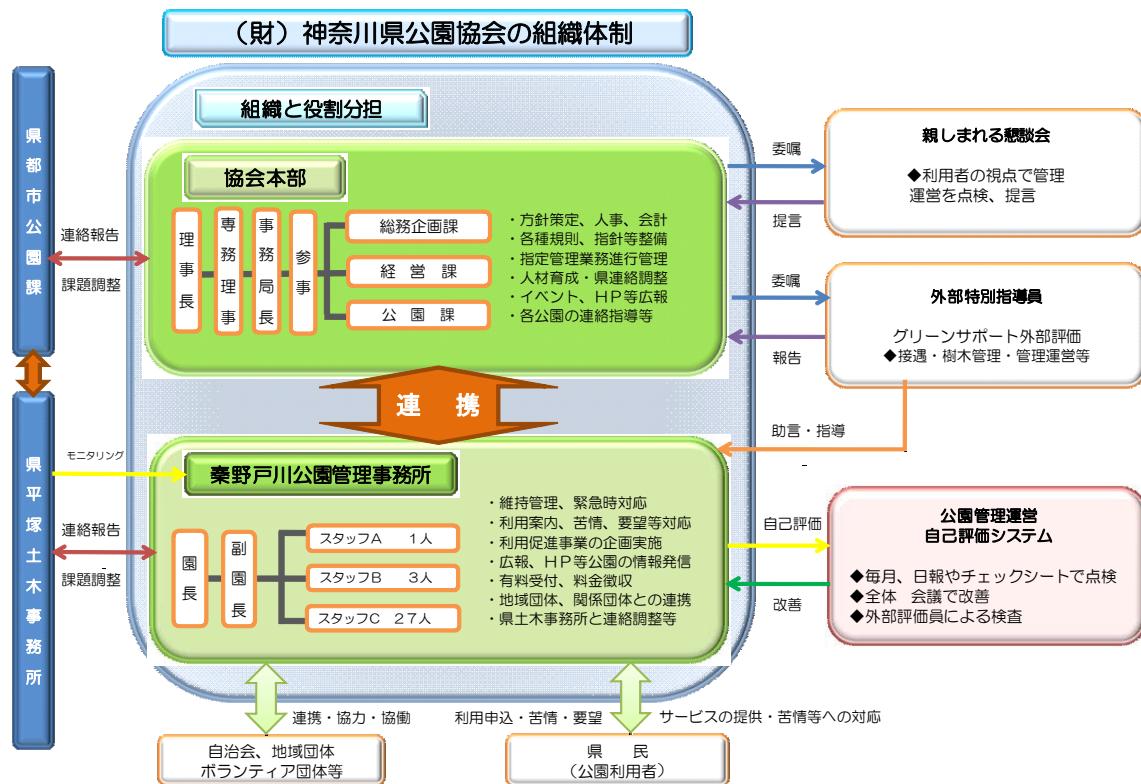
本部に統括管理部門を、また、現地に秦野戸川公園管理事務所を置き、PDCA サイクルによる業務改善とコスト縮減に努め効率的効果的な管理運営を遂行します。また、園内の秦野ビジターセンターや山岳スポーツセンター職員との連携はもとより、秦野市、自治会、各種協力団体などこれまで築いてきた信頼関係を大切に、地域と一体となった管理運営を行います。

有識者専門家等で構成する「親しまれる公園づくり懇談会」において、外部の視点での評価や助言を頂き、公園運営の質の向上に努めます。また、樹木医や接遇専門家など外部の特別指導員（グリーンサポート）により現地スタッフの技術向上、接客指導、管理状況に対する助言等のサポートを行います。

(1) 本部と現地の役割分担

ア 本部と現地の役割

本公園と統括する管理部門を本部の置き、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。



イ 県との連絡調整体制

平塚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、本部及び県平塚土木事務所と調整・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

園長は、公園管理経験者及び行政経験の豊かな人材を常勤で配置し、園の統括責任者として、地域との連携・協働に取り組みます。副園長は、園長の代行者として、社会経験が豊富な人材を充て組織を円滑に推進します。

現地責任者	役割
園長	秦野戸川公園の統括
副園長	園長の代行者

イ 職員配置計画

秦野戸川公園現地職員体制

公園の統括責任者として、園長を置き、園長は、当協会の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。園長の下には、園長を補佐する代行者として副園長を配置し、公園管理運営スタッフ33名と一体となり、多岐に渡る業務を遂行します。また、スタッフには、日本赤十字救急法救急員の資格を取得させ緊急時に備えます。

職	人員	雇用	業務内容	勤務時間	通常時配置人員等
園長	1人	常勤	統括責任者 会計員、防火管理者	20日/月 8h/日	
副園長	1人	常勤	園長補佐&代行 危険物取扱者	20日/月 8h/日	
スタッフA	1人	常勤	公園利用主任、利活用の 推進、地域連携・協働	20日/月 8h/日	
スタッフB	3人	非常勤	施設の維持管理、利活用の 推進、地域連携・協働	18日/月 8h/日	
スタッフC	27人	パート	利用受付、管理、駐車場運営、 植物・清掃管理、施設点検	13~15日 /月7h/日	
計	33人				

ウ 組織図は、前頁参照

エ 勤務ローテーション

秦野戸川公園		勤務予定表																													
	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	日数
園長	○	○		○	○			○	○	○			○	○	○		○	○	○			○	○	○			○	○	○	○	20
副園長	○	○	○			○	○	○			○	○	○		○	○	○		○	○	○			○	○	○		○	○		20
スタッフA	○		○	○		○	○		○	○	○		○	○	○	○		○	○	○		○	○	○		○	○		○	○	20
スタッフB-1	○			○	○		○	○			○	○		○	○			○	○		○	○	○		○	○		○	○		18
スタッフB-2	○	○			○	○	○			○	○	○			○	○	○			○	○			○	○	○		○	○		18
スタッフB-3	○		○	○	○			○	○	○			○	○	○			○	○			○	○	○			○	○		○	18
スタッフC	11	9	13	10	15	14	13	9	10	12	8	13	15	11	9	10	13	11	13	9	12	9	13	11	12	15	14	11	9	12	346
計	17	12	16	14	19	17	17	13	13	16	12	16	19	14	15	13	17	15	17	12	16	13	17	15	16	18	17	15	13	16	460

(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

ア 委託業務の考え方

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、定期点検業務が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

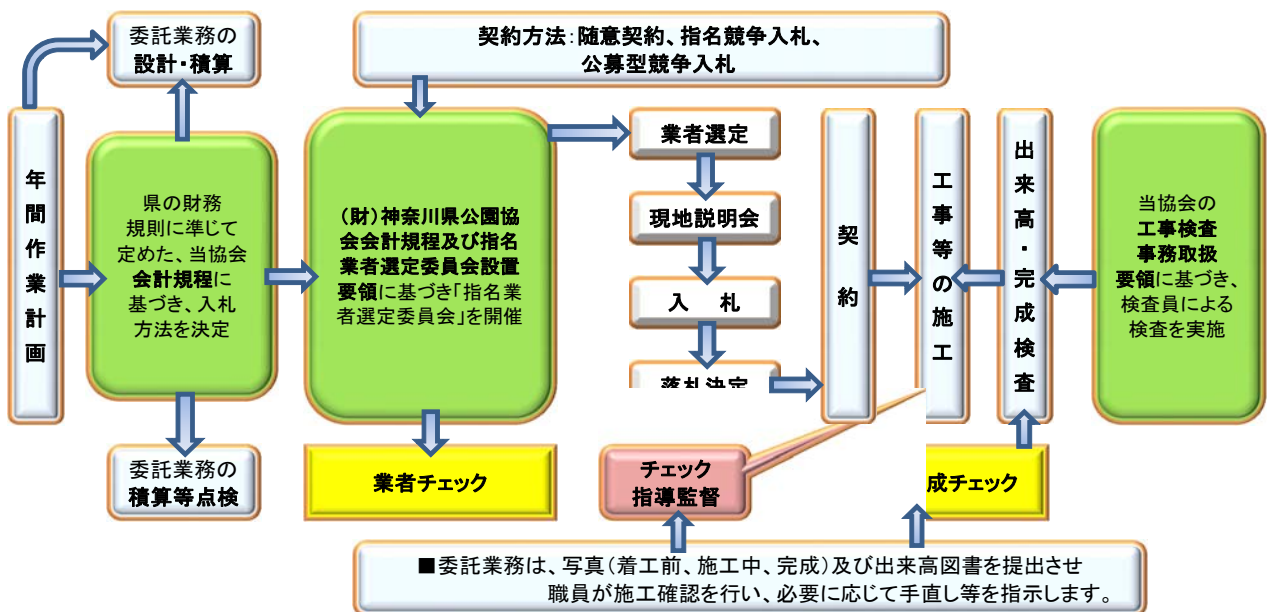
区分	管理項目	管理内容	業務内容	理由
植物管理	高木管理	枝下し、古損木処理	樹勢悪化木、・支障枝の除去	高所作業で危険を伴うため
施設管理 設備管理	法定点検 定期点検	エレベーター、受電設備、 消防設備、受水槽、屋外 タンク貯蔵所	電気事業法による法定点検や 建築基準法・遊具法の点検	法律の定めに基づき実施
清掃管理	設備清掃	建物等清掃	室内等清掃、ワックス清掃	専門的技術を要するため
	産廃処理	有害動植物廃除等	有害動植物、粗大ゴミ、残材	量が多い場合委託
水無川 駐車場	施設管理	駐車場レジ管理委託	駐車場料金徴収業務	駐車場料金精算の専門的 知識が要するため

イ 委託予定業務

様式第3号「委託業務一覧表」のとおり

ウ 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」

本公園は、丹沢山麓に位置し、秦野市の代表河川である「水無川」が公園内を横断し、塔ノ岳を源流としている山岳河川のため、急激な増水や氾濫が発生します。また、山岳地形の影響を受け、落雷、突風、濃霧が発生し易い環境です。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について

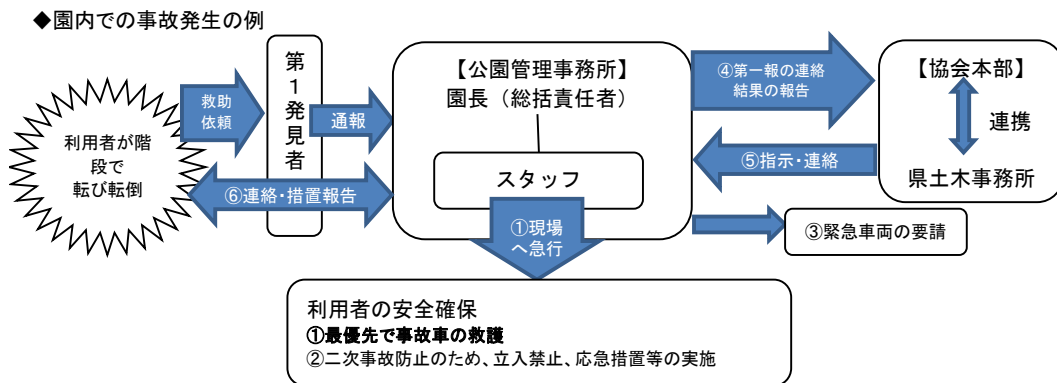
事件、事故の発生時及び災害が予測される場合、勤務時間内については、勤務中のスタッフが速やかに配備体制に着手し、及び初期対応を行います。

勤務時間外については、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。

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て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

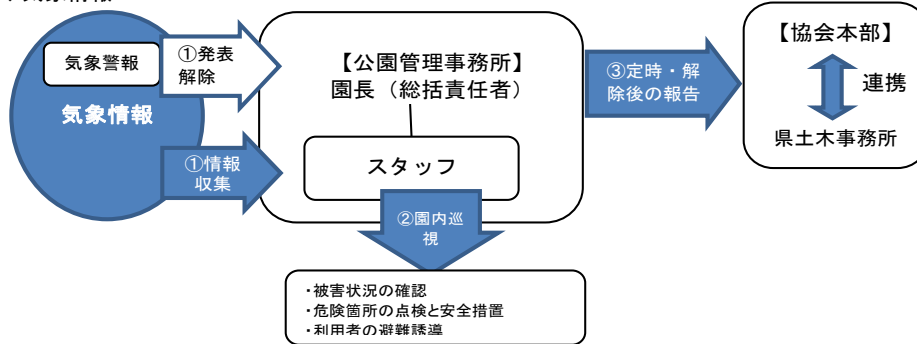
イ 大雨、暴風、落雷、大雪等による災害発生が予測される場合

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。

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。

◆ 気象情報



- 1 パソコンや携帯電話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 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	水無川の増水による川の橋の冠水、護岸の崩壊し易い箇所 排水施設など雨水が集中し冠水の危険が高い箇所や、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、放送設備等
	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 公園管理事務所、協会本部に連絡指示体制を確保し、県平塚木事務所と公園協会本部への定時または警報解除後の被害状況報告

エ 公園内を流れる「水無川」が増水、氾濫した場合

水無川の増水時や氾濫時については、「水無川危機管理マニュアル」及び県が設置した「増水警報施設」により利用者が増水や氾濫した川に近づかないよう、バリケードや注意看板の設置、園内放送による注意喚起を行い事故防止に努めます。

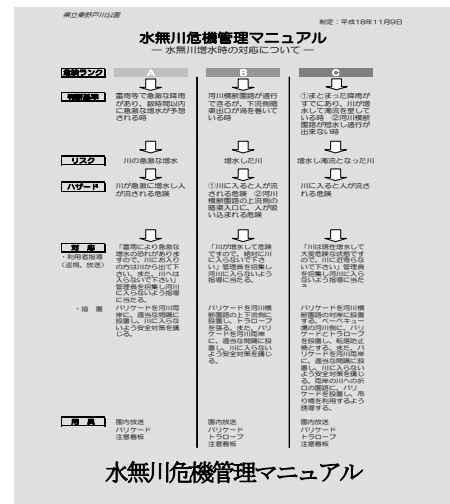
また、天候が回復しても増水した川に利用者が近づかないように人止柵や園路の通行止め、護岸に近づかないようバリケード設置等の安全措置を迅速に行い、公園スタッフの巡視を強化し警戒に当たります。



水無川の土石流で冠水した橋上の堆積物を除去し安全を確保し通行止めを回避した



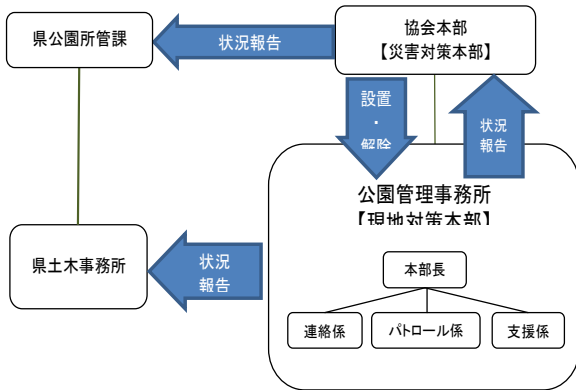
バーベキュー場の利用者が、増水した川に転落を防止するための人止柵を設置



オ 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、災害対策活動指針に基づき職員が参集し、本部内に災害対策本部を、公園管理事務所内には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を行います。また、地震発生により被災者が本公園へ避難してくることが予想されますので、発生時には秦野市が避難場所として指定している近隣の公民館及び小中学校等とも連携し、避難者の安全確保に努めます。

◆震度5弱以上の地震発生時の対応



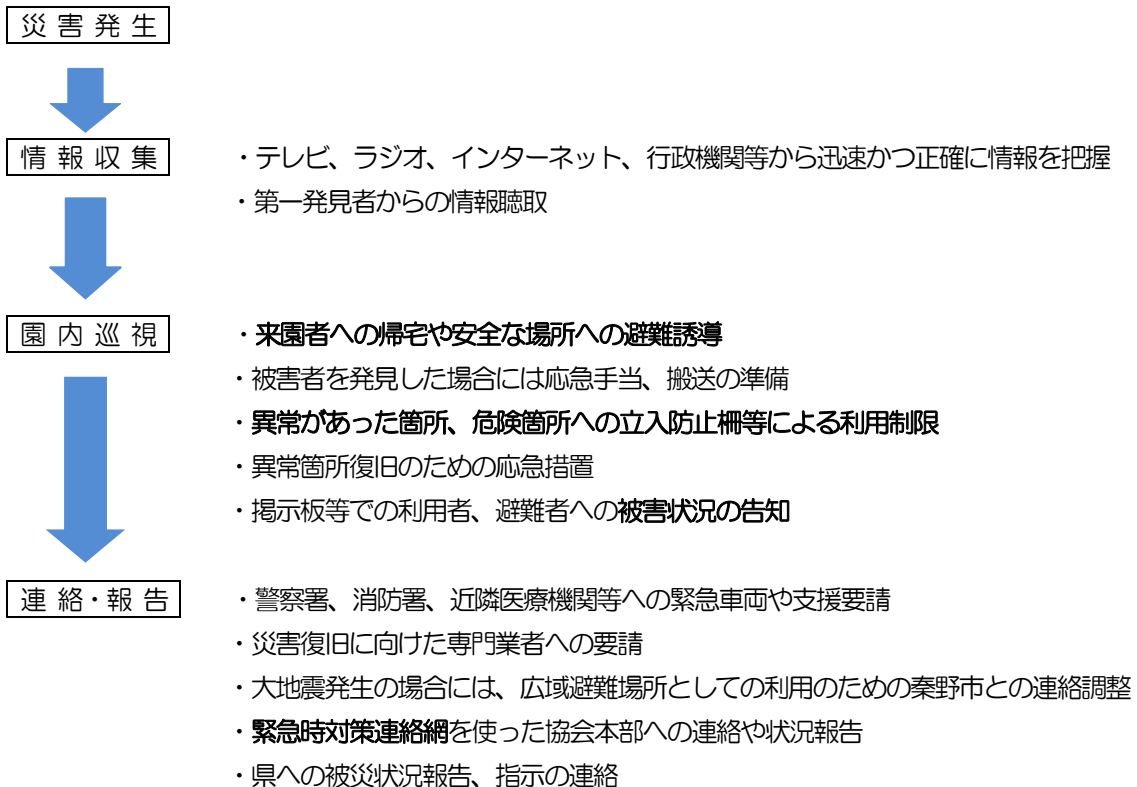
◆現地対策本部役割分担表

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	・園長(不在時は副園長)
連絡係	・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	・副園長(不在時は公園管理主任) ・利用受付スタッフ
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	・公園管理主任(不在時は利用受付管理主任) ・作業スタッフ
支援係	・避難した人に対するの応急手当 ・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	・利用受付管理主任(不在時は利用受付スタッフ) ・利用受付スタッフ ・作業スタッフ

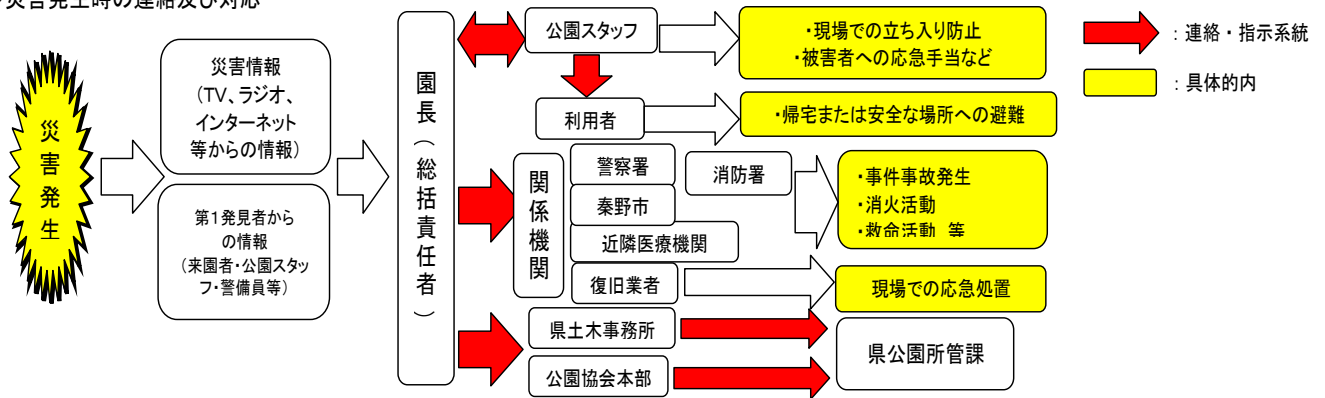
(2) 災害時の避難誘導、利用制限等も考慮した連絡方法、対応

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、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。



◆災害発生時の連絡及び対応



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管理事務所内にはAEDを常備し、専門員以上のスタッフには日本赤十字社救急法救命員の資格を取得させて、適切な操作と救命措置をいつでも行えるようにします。また、新規に配属された公園スタッフには、秦野市消防本部の制定した※「救マーク制度」の救命講習を受講させ救急活動拠点としての機能の維持を図ります。

※「救マーク制度」

秦野市消防本部が県内に先駆けAEDを設置した公共性の高い施設と、救命講習を受けたスタッフ常駐している施設に認定するもので、救急救命活動の拠点を確保するものです。本公園は第1期の救マーク施設に選ばれ、3年毎に更新を行っています。

- ③消防署や地域の協力も得て、全スタッフが参加する防災訓練を年1回以上実施します。
- ④消火器など防災設備の定期稼働点検を行います。
- ⑤新型インフルエンザのパンデミックフルー（世界的大流行）に備えます。

将来大流行が予測されている新型インフルエンザが発生した場合、病院等の医療機関では対応しきれず、公園等の広場が臨時的医療拠点になることが予想されています。そこで、本公園の多目的グラウンドは医療チームが活動するには十分な広さ（1.1ha）があり、ヘリポート機能も備えています。そこで、本公園では緊急時の医療支援のための備蓄（手袋、マスク、消毒用アルコール等）を行い来るべき有事に備えます。



朝礼での情報の共有化



パークセンター受付に設置したAEDと救マーク表示



救急法救急員養成研修の風景



新型インフルエンザ大流行時に医療拠点になる可能性の多目的グラウンド

計画書6 「人材の育成計画」

(1) 公園の管理運営に携わる職員の資質の向上について

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、接遇、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います。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、取り組みの成果を発揮します。

ア 職員資質向上の考え方

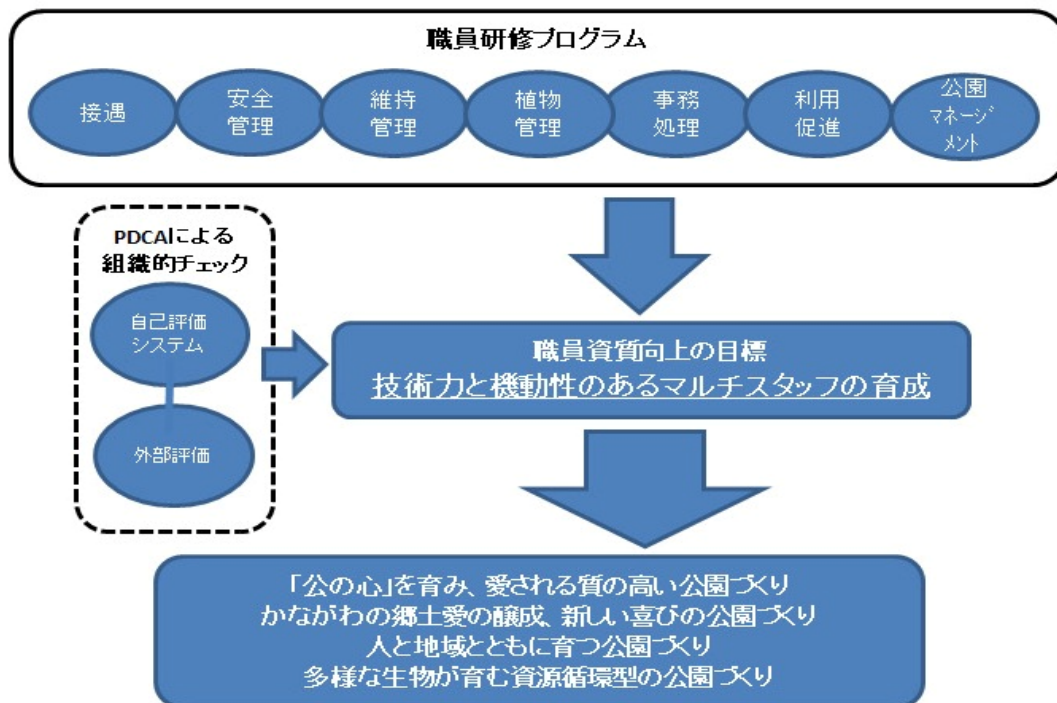
当協会はこれまでの方針と研修プログラムを継続しつつ、向上心を持って研修プログラムの内容充実を図り、平成21年度から5年間のテーマを「技術力と機動性のあるマルチスタッフの育成」として、さらなる職員の資質向上を図ります。

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

接遇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取り入れ、技術の向上、職員の資質向上を図っていきます。



※ロールプレイング

〔 現実に起こ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

秦野戸川公園は、丹沢大山国定公園内に隣接し、溪流での水遊びができる水無川の自然とバーベキュー施設や多目的グラウンドなど多彩なアウトドアスポーツが利用でき、農体験場では農業の営みを体験学習できるなど、多様な利用形態を求めて多くの利用者が訪れます。そのため私たちは、「技術力と機動性のあるマルチスタッフの育成」を図ると共に、さらなる維持管理水準の向上と利用者の満足度アップを目指して、公園の管理運営に役立つ職員研修を実践します。

■ 研修計画一覧

区分	研修項目	目標	内容	講師	頻度	H21～25の職員研修方針	
継続研修	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	確実に迅速な事務処理	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、応対方法の習得	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	農作物育苗研修	農作物の適正管理手法の習得	作付け方法の実施研修	内部職員等	年数回
利用促進		レクリエーション研修	ニュースポーツの基礎理論の習得	資料、マニュアル等での基礎研修	外部講師等	年数回	体験イベント開催に対応できる人材の育成

計画書7 「諸規程の整備」

(1) 就業、給与、決裁、会計のそれぞれの取扱いについて

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自覚し、責任を持って公園管理業務に従事します。

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

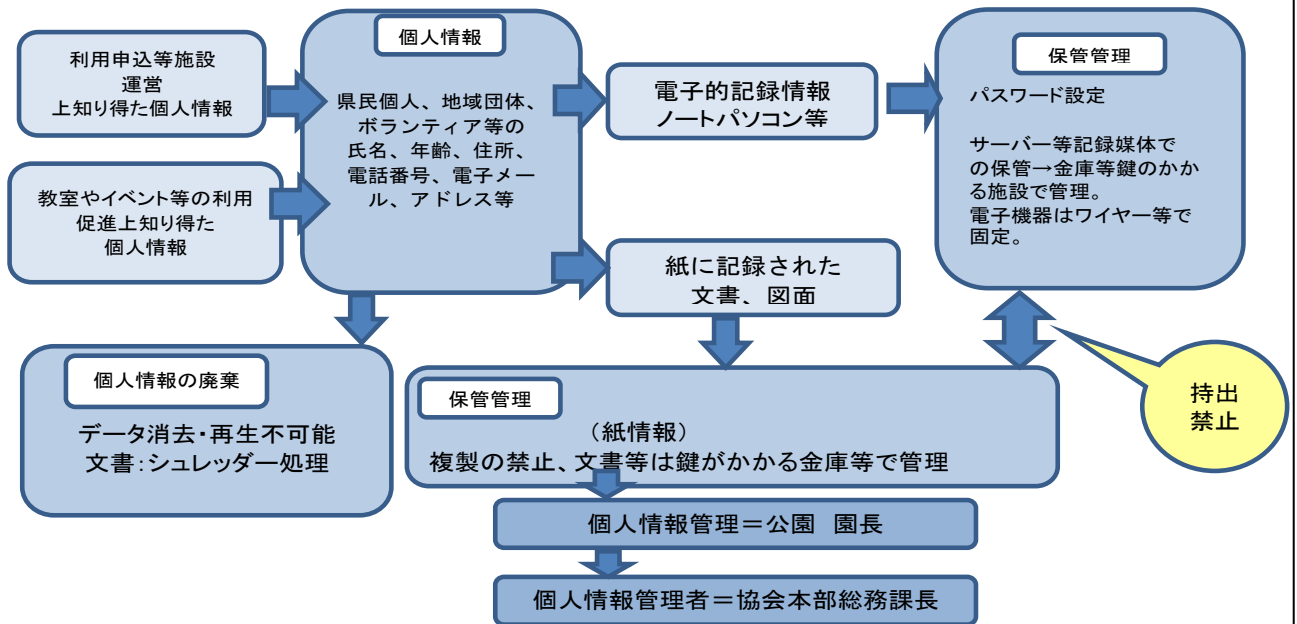
検査の範囲	①協会業務の実施に関する事項、②協会の財務及び会計に関する事項 ③その他理事長が必要と認める事項				
検査体制	検査総括3名	総務課長 経理課長 公園課長	主任検査員6名	毎年度、職員の中から 理事長が任命する	検査の実施は、 3班9名体制で行う
対象箇所	都市公園課所管の公園及び自然公園課所管のビジターセンター等				

(2) 個人情報の取扱い、職員への周知徹底について

ア 個人情報の取扱い等

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、スポーツ施設等有料施設の申し込み利用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条を受け定めた「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います

イ 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～



ウ 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。

エ 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。当協会は、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。

オ 情報公開・守秘義務

当協会は、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、情報開示します。

カ 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」

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。その結果、過去2ヶ年では園内で14件の事故が発生しましたが、二次災害など大事故への拡大には至りませんでした。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

当協会は、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、項目を随時更新します。

◆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	公園管理主任・作業スタッフ	園長	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	園長・公園管理主任・本部職員	県土木事務所・協会本部	
重点点検	重点点検箇所	随時	園長・公園管理主任・作業スタッフ	県土木事務所・協会本部	
遊具安全点検	遊具	月1回以上	作業スタッフ	協会本部	
遊具定期点検		年1回	専門業者	県土木事務所	
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。

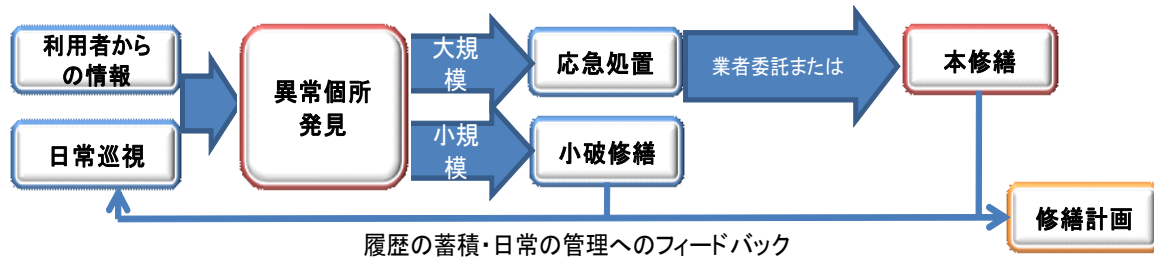
また、状況によっては緊急性や柔軟性を要する様々なケースが考えられますので、マニュアルに頼るだけでなく、これまでの経験も生かした臨機応変な対応を実践します。

(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。

点検と連動した速やかな施設修繕の実施



(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

施設名	安全管理の考え方
樹林地	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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。 ・ 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、危険な生物と対処を学ぶ研修会を実施する。
広場	<ul style="list-style-type: none"> ・ 案内板等の表示物が腐食・汚損・破損していないか点検を行う。 ・ 利用者が危険な遊びや使い方の指導の図を取り入れた解説板を設置。
休憩施設	<ul style="list-style-type: none"> ・ ベンチ、テーブルのグラツキ、破損、ササクレがないか点検をする。 ・ 基部の腐食、錆がないか、強度は保たれているか点検する。
水無川	<ul style="list-style-type: none"> ・ 川底に危険なゴミがないか水中を点検する。 ・ 増水時には川に近づかないよう指導、看板、バリケードを設置する。 ・ 危険な流木や護岸の崩壊等がないか流域全体を点検する。
トイレ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 便座のグラツキ、破損の点検をする。 ・ 床が濡れてスリップしないか点検する。 ・ 鍵の動作が確実か、指挟みの危険がないか点検する。 ・ 照明の破損、汚れ、球切れの点検をする。
園路・階段	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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。 ・ 園路灯の点灯の有無、必要な照度の確保、腐食・グラツキ・汚損等の確認、漏電はないかを点検する。
駐車場	<ul style="list-style-type: none"> ・ 誘導標識が破損や汚れがないか点検する。 ・ 入口ゲートバーの動作確認を点検する。 ・ カーブミラー等の安全・保安施設が正しく設置しているか確認する。 ・ 利用者に場内での徐行を徹底するよう指導する。
排水施設	<ul style="list-style-type: none"> ・ 集水枘の蓋が破損、歪み等がないかの点検する。 ・ スリット等の間隔が広がり子供が吸い込まれることがないか点検する。

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
- ・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



協会本部主催による全公園対象の安全衛生講習会

(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

(2) 防犯対策の実施体制について

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。

(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。

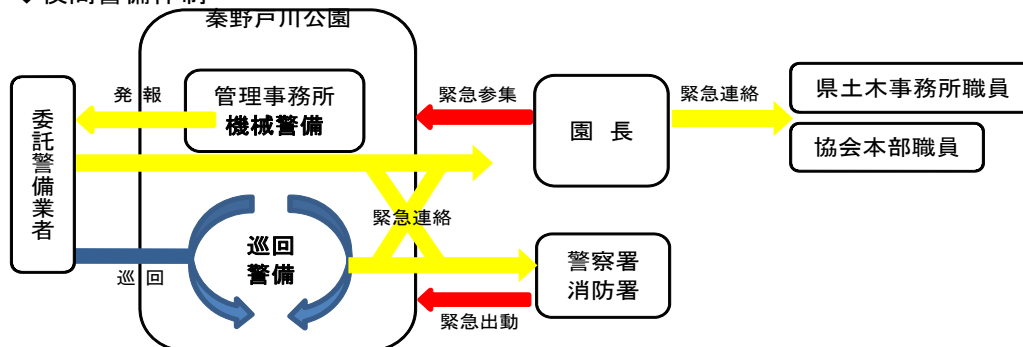
(ウ) 地域との連携体制

地域の防犯に関わる会議に出席したり、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。

イ 夜間の体制

- ・パークセンター、管理棟、茶室、休憩室には**機械警備装置**を設置し、**勤務時間外の建物警備**を通年、警備業者に委託します。
- ・園内**巡回警備**を土日祝、夏休み期間及び風の吊り橋の**ライトアップ巡視警備**をイベント開催期間について警備会社に委託し、巡回ルートに基づき3回の巡回を実施します。また、ライトアップ点灯時は、風の吊り橋左右岸に警備員を配置し、安全管理に努めます。巡回中の異常時については、緊急連絡網に基づき、園長他へ緊急連絡を行うとともに、**警察や消防への出動要請**を依頼します。
- ・巡回警備、機械警備の委託業者への指導、業務チェック体制を徹底するとともに、連絡体制の徹底を図ります。

◆夜間警備体制



計画書9「利用者への対応」

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) 接客対応及び研修等について

ア 公園での出会いは、あたたかい真心もった挨拶から

「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 公園管理事務所は‘公園インフォメーションセンター’

公園管理事務所は、公園のインフォメーションセンターとして位置づけ、来園者がいつでも立ち寄り、気軽に公園の情報を収集できる明るく快適な空間づくりを行います。

当公園への来園の有無にかかわらず「公園」に関心のある全ての利用者に対し公園の素晴らしさと情報を提供することが私たちの大切な使命と考えています。対面だけでなく、電話やメールでの対応にも爽やかさと真心をこめて接客します。

エ 当協会は‘改善’に向け走り続けます

当協会は、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板打ちチェックによる評価を受け、不適切な部分につ

いては真摯に受けとめ改善するなど、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。

当協会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。

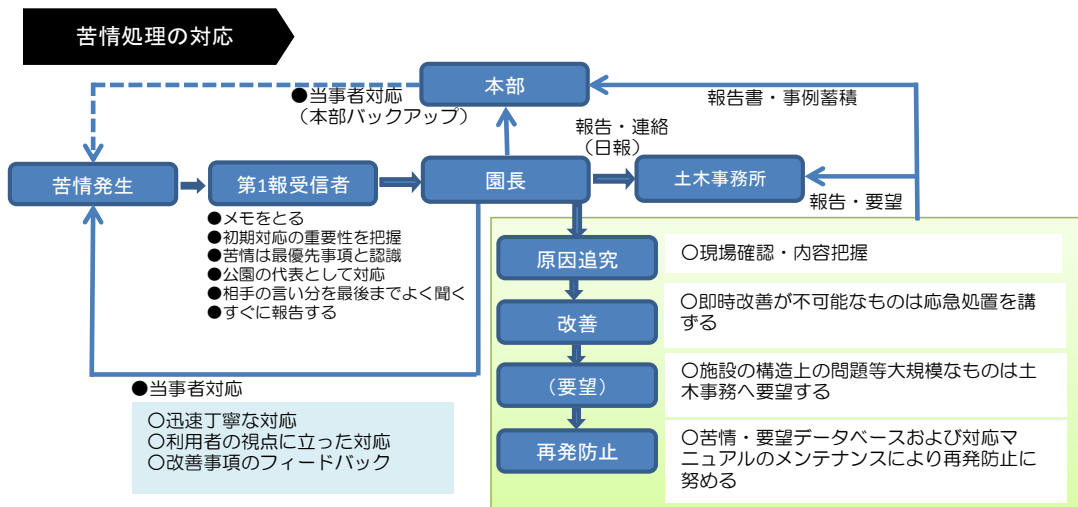
(2) 苦情処理の対応及びその研修等について

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当公園へ来なくなってしまうかもしれません。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、迅速かつ丁寧に適切な対応を実施します。

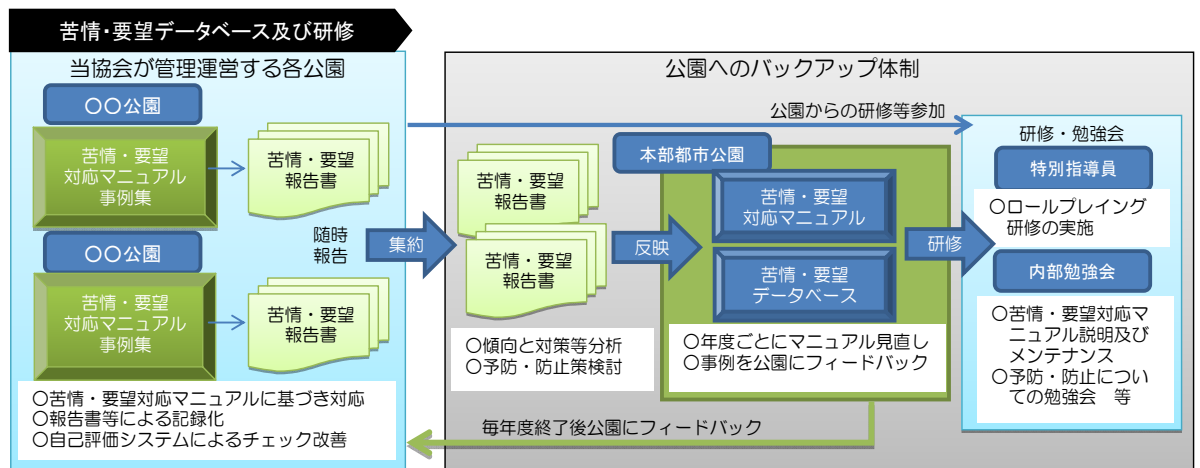
イ 柔らかい心で根気強く

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 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。



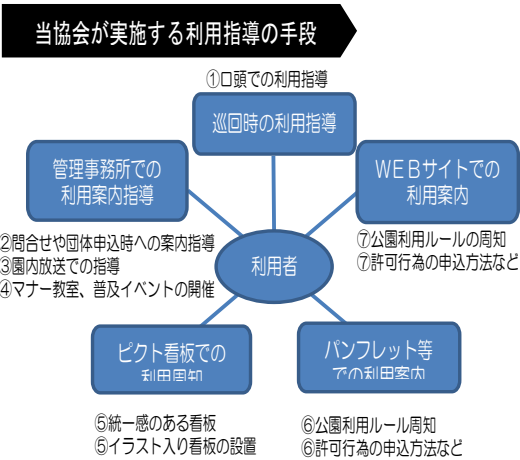
蓄積された情報をもとに、苦情対応のロールプレイング研修を実施し、常に柔らかい心で根気強い対応ができるよう訓練します。また、苦情・要望対応マニュアルの説明及びメンテナンスの重要性など他の公園の職員と合同勉強会を開催し、苦情予防・防止に努めます。

(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

公園管理事務所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。

当協会は、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(同)を求めます。



利用指導と手法の例			
火気の使用、施設の破損・汚損	①②⑤⑥⑦	危険なスポーツ(カヌー等)	①②⑤⑥⑦
オートバイ乗入等	①②③⑤⑥⑦	犬の散歩(糞・リード)	①②③④⑤⑥⑦
動植物の採取、立入禁止区域	①②⑤⑥⑦	ゴミの持ち帰り	①②④⑤⑥⑦
無許可の占使用	①②⑤⑥⑦	遊具等施設の利用の仕方	①②④⑤⑥⑦
マナー違反者には遵守事項を十分説明し、自主的な解決を促す。			

※数字は左図参照

秦野戸川公園での利用指導ポイント
バーベキュー場以外での火気の使用
駐車場混雑時の他駐車場への誘導・案内、駐車場内の誘導・案内業務
多目的グラウンドの占用利用時の周知、指導

イ 親切で丁寧な有料施設等の受付案内

公園の有料等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み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、窓口では常に親切で丁寧な受付案内を実施します。

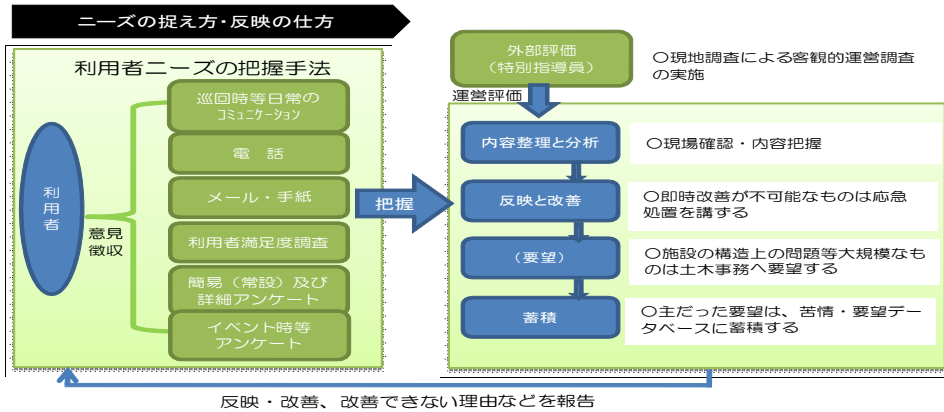
ウ 公平で公正な利用を保つために

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。



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。

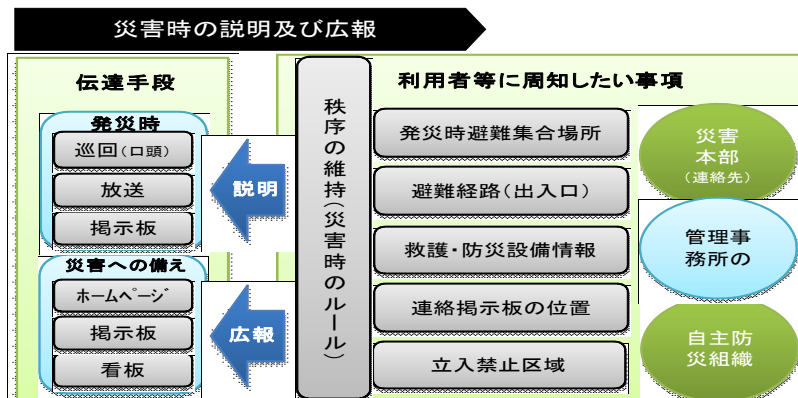
(5) 災害時の活動及び利用についての説明及び広報について

ア 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。当協会は、放送や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。

イ 災害への備えとしての広報

当公園は、広域避難場所となっています。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。当協会は、県土木事務所や秦野市・地域自治会などの自主防災組織と、災害直後・復旧時の園内利用や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。



ウ 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。

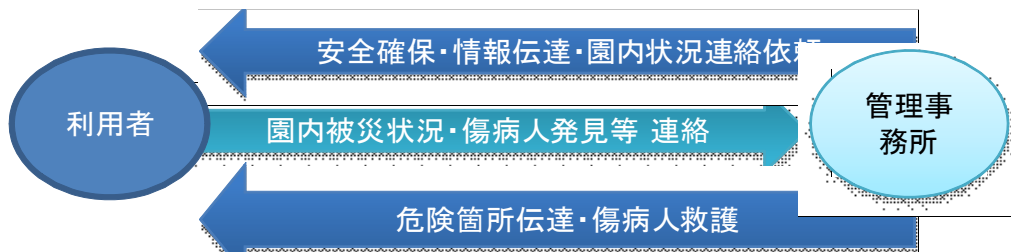
発災時は特に「ゆっくり・はっきり」とした落ち着いた口調で対応できるように職員に周知・訓練します。

エ 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。

オ 災害が発生したら

管理事務所の開所時間に災害が発生したときには、来園者の安全確保と混乱回避を第一とし、放送や巡回（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。



計画書10「利用促進方策」

本公園に魅力を感じ、多くの県民の皆様にご利用いただくためには、「公園の魅力や資源の発掘、利活用プログラム、情報発信、地域や県民との協働による利活用プログラムの展開・運用、地域への定着、県民の声を活かした次回へのフィードバック」という利用促進をトータルにプロモートする体制や仕組みが必要と考えます。

利用促進の方策の提案にあたり、このサイクルに沿ったこれまで2年間の取り組み成果を踏まえ、利用促進方策を次のとおり計画します。

(1) 利用促進のためのイベントの開催について

【平成23年度実施内容】

(ア) 「ジュニア・アンド・シニア・エコキャンプ」の開催

山岳スポーツセンターと、ビジターセンターとの共催による3館合同体験イベントをより発展させた体験環境学習「ジュニア・アンド・シニア・エコキャンプ」を開催し、子供たちと団塊の世代が交流しながら自然や環境に対して世代を越えて体験して学べる前例のないプログラムを開催します。



「冒険・探検・自然体験」でのアークライミング

(イ) 公園まつりを地域の代表的な祭りとして

地域活性化の恒例行事とし、当公園ならではの恒例となったマスのつかみ取りと夏季まつりを、地域の自治会を初めとした地域振興の場としての位置づけを強化します。



当公園ならではのマスのつかみ取り

(ウ) お茶室のミニコンサートを「和みの演奏会」として強化

茶室でのミニコンサートを定期的に開催し、和の雰囲気を持たせた「和みの演奏会」として定着させ、音楽を愛する市民の発表の場として位置づけます。



お茶室でのアリアによるミニコンサートは、観光協会が後援しPRを広く展開

(エ) 風の吊り橋ライトアップとの共演

風の吊り橋のライトアップと「夜桜、紅葉のライトアップ」及びクリスマスイルミネーション」を共演し、来園者数の向上を図る。



風の吊り橋ライトアップ

(2) 利用促進のための広報について

これまで、ホームページをはじめ、町の広報、新聞（地元紙、ミニコミ誌など）を活用した広報に積極的に取り組み、広報媒体とのパイプを築いてきました。今後もこれらの成果を踏まえ、公園の利用促進や四季折々の魅力を発信するために、これらのパイプやノウハウを活かした広報を積極的に行います。

ア 広域的な広報

- ・メールマガジンを発行しタイムリーな公園情報を発信して、リピーター獲得につなげ公園のファンを増やします。
- ・フィルム・コミッションとしての位置付けを強化し、県への許認可行為の代行を行い、各メディアへの露出を積極的に展開します。

本公園のホームページは、人気のバーベキュー場の予約状況がパソコン以外にも携帯電話からも確認できるため、利用者からの閲覧も多く、来園のきっかけづくり、認知度アップに効果を発揮しています。これからもリアルタイムに迅速な情報、旬の情報をタイムリーに発信（広報）し、時と場所を選ばない広域的な発信ツールとしてホームページによる広報を行います。



初切りかけにより「公園の今」を発信

イ 公益法人ならではの広報

公益法人ならではの協力や理解を得ることのできる広報手段として、公的な媒体を利用した広報があります。これらの媒体は、公園周辺の住民向けに確実に情報を発信できるツールとして活用を図ります。

(ア) 公共的な媒体を利用した広報

秦野市や地元自治会の広報誌及び町内掲示板、周辺自治会や子ども会への回覧など、これまでに築いた各媒体とのパイプを活用して、利用促進を図るための有効なツールとしてイベントや旬の情報を発信し、利用促進に繋がります。具体的には、秦野市の情報誌「広報はだの」に公園のPRコーナーを依頼し、定期的に公園情報を掲載し、地元市民へのアピールを確実にしています。

(イ) 観光協会、商工会との連携による広報

本公園の利用促進イベントが、地域の観光振興にも繋がるものとして、観光協会や商工会の協力を得て、関連施設のルートを活用したポスター掲示やチラシ配布による利用促進を図ります。

ウ マスコミを活用した広報

マスコミの利用は話題性のアピールという点において優れ、また、広範囲での情報発信が可能なツールです。

イベントの開催のお知らせや結果報告などにおいて、FM横浜放送、新聞（地元紙、ミニコミ誌、タウン誌）への掲載に取り組んできました。平成22年度には70件以上の掲載があり、多くの反響がありました。今後も新聞などの媒体に加え、ラジオやケーブルテレビを活用した広報に取組みます。



朝日新聞に掲載された「テイオウダリア」

計画書 1 1 「地域や関係機関との連携」

本公園の管理運営の理念を実現し、より多くの方々に公園の魅力を楽しんで頂きたいと思っております。そこで、地域に根ざした地域振興に貢献する公園とするために、地域や団体、関係機関との連携を築いていますが、さらなる連携を推進して信頼関係を深めます。

そのためには、公益法人としての高い信頼性をもって地域や関連機関との連携を図り、県民福祉の向上につながる公園管理を推進します。

(1) 県民及び住民参加、ボランティア団体による協働の取組みについて

当協会は、協働の取組みを進めるにあたり、県民や協力団体と指定管理者とが、互いに目的を共有し、対等の関係と相互理解のもと、お互いの持つノウハウや得意分野の技術を活かし、管理運営に取り組むものとしします。

- ① イベントにおける秦野市や地元自治会などとの連携、協働
- ② 写真や写生愛好家などの活用による講座の開設や農家との連携による参加・体験型イベントにおける協働
- ③ 花の名所づくりにおける協働
- ④ 公園協議会の設立

(2) 地域への貢献についての計画

(ア) 公園協議会の設立

県が進めている公園整備の方向性を検討する「秦野戸川公園倶楽部」のメンバーも取り込みつつ、新たに地元自治会や公園内で活動する市民団体等をメンバーとして加えた公園協議会を設立し、地域や関係機関等の声を広く集め対応する等、より親しまれる公園づくりを行うとともに、新たな公園の活用を見出します。

【平成23年度実施内容】

秦野戸川公園倶楽部と調整しながら、公園協議会設立に向け、引き続き県と調整を図り、公園協議会移行に向けた検討を行ってまいります。



地元自治会の協力での「収穫祭り」

(イ) 地域振興のための地域と連携した利用促進

毎週末当公園入口で開催している「JA はだの」の農産物直売所を地域振興の場として位置付け、連携を継続してまいります。またこれら以外においても、フリーマーケットの開催など公園利用促進につながる仕掛けを行い利用者増を図ってまいります。また、当協会がコーディネートすることにより、出店者への適正な指導、支援、事務手続等円滑な運営を行ってまいります。



当公園入口の「JA はだの」の農産物直売所

(3) 関係機関（対象管内の他の公園や周辺施設等）との連携について

ア 地元観光協会と連携した協働行事と丹沢観光拠点の推進

秦野市観光協会との協働事業を行い、より地元に着した地域活性化・振興策を積極的に展開します。現在も本公園では、市内の観光案内所としての役割を担っており、市内最多の観光パンフレット配布量を誇り、丹沢の観光拠点としての位置づけを強化します。



秦野市主催、当公園共催による
秦野市を代表する「秦野丹沢まつり」

イ「秦野市障がい者事業推進センター」との協働のさらなる推進

地域の福祉作業所の取りまとめ役である市の「障がい者事業推進センター」を窓口として、地域の障がい者の「社会参加の場」と「自己実現の場」を実現させるべく、公益法人として公平・平等に調整と実現に向けた場（植栽管理、物品販売等）を提供します。



イベント時の福祉作業所の豆腐の出店販売

ウ レストハウス「休憩室」の福祉売店化の検討

公園入口にあるレストハウスの有効活用として、内部の一部を改装して、福祉作業所の製品や地域の名産品の売店としての活用を検討し、地域振興の新たな拠点作りに取り組みます。



障がい者の社会参加の場として期待できる
公園入口にあるレストハウスの「休憩室」

【平成 23 年度実施内容】

福祉売店化の実施にあたっては、施設改修等の必要性も見込まれるので、平成 23 年度以降、具体的な検討を行う。

エ ビジターセンターの学生ボランティアとの連携強化

ビジターセンターで生物調査を実施している学生ボランティアと連携を図り、調査結果を維持管理業務に反映させ、希少生物の保護育成と公園利用の両立を図ります。都市公園と自然公園の接点となる本公園の「自然共生型公園」としての位置づけを明確にします。



希少種の営業期間中立ち入り制限
を行った「自然観察の森」

オ 防災拠点としての機能を発揮するための連携

当公園は秦野市防災計画の中では広域避難場所には指定されていませんが、一次避難場所につぐ二次避難場所に指定されています。また、当公園の多目的グラウンドは復興活動の拠点や災害救助の中継地点としての機能を十分に持ち合わせています。よって、災害時の活動拠点としての期待が大きいものと判断し、防災訓練の定期実施をはじめとして、臨機応変に対応できるよう備えます。



山岳救助の中継拠点でもあり、
大災害時にも期待される「多目的グラウンド」

【平成 23 年度実施内容】

防災訓練等が実施できるよう臨機応変な場の提供と対応を行う。

カ 「かながわの森へ行こう」への協力と連携

第61回全国植樹祭の神奈川県での開催を記念して、毎年5月の第4週の日曜日を「かながわの森へ行こう!」の日として全県的にシンボルイベントを開催する。平成23年度は、平成23年5月22日に第61回全国植樹祭1周年を記念するイベントを行うとともに御製碑のオープニングが開催されるため関係機関との連携、協力を行っていきます。



第61回全国植樹祭マスコットキャラクター

別紙イベントカレンダー

事業名	実施予定日
全国植樹祭1周年「かながわの森へ行こう」御製碑建立	5月22日
川遊び・納涼まつり	7月23日
秋の公園まつり	10月15日
新春公園まつり	1月15日
おきな草愛護会総会	4月6日
おきなフェア即売会	4月9・10・16・17日
おきな草愛護会ボランティア活動	通年
平成22年フォトコンテスト写真展	5月26日～6月12日
秦野戸川公園風景画展示会	5月下旬
秦野戸川公園風景画展示会	10月下旬
三館合同イベント	未定
お茶室ミニコンサート	未定
風の吊り橋ライトアップ「夜桜」	4月2日～4月17日
風の吊り橋ライトアップ「GW	4月29日～5月8日
風の吊り橋ライトアップ「夏休み」	7月21日～8月31日
風の吊り橋ライトアップ「紅葉」	10月29日～11月13日
風の吊り橋ライトアップ「クリスマスイルミネーション」	12月1日～1月3日
親子ジャガイモ作り隊	4月23日
親子ジャガイモ作り隊	6月11日
親子さつま芋作り隊	5月21日
親子さつま芋作り隊	7月16日
親子さつま芋作り隊	10月1日
チューリップ植え付け隊	11月5日～13日
親子炭焼き体験&ピザ作り体験	12月10日・17日
夏休み子供工作教室	8月20日
野草のアレンジメント教室	年2回