

I サービスの向上

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

計画書1「指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等」

(1) 指定管理業務全般を通じた団体等の総合的な運営方針、考え方

県立都市公園の指定管理業務にあたっては、これまでの経験から得た各県立都市公園の設置目的への理解に基づき、行政の代行者として県民の福祉健康や緑・環境の保全を実現すること、各公園を神奈川県の魅力向上に資する貴重な財産ととらえ、県民をはじめとする利用者の皆さまに平等に、その価値を提供し続けることが私たちの使命であると考えます。

また、山岳スポーツセンターについても、平成9年の開館以来、適切に管理運営を行ってきました。今後以下の運営の考え方に基づいて、高水準な利用環境の維持と利用者満足度の向上を目指した管理運営を行ってまいります。

■安全で快適な利用空間の提供

本施設は神奈川県のご貴重な財産であり、県民に安らぎをもたらすとともに、楽しく活動するためのステージでもあります。「公の施設」として、誰もが安心して快適に利用できる環境を提供します。

- きめ細かい管理による利用環境の維持と安全確保
- 公平・公正な利用の確保
- 公園の特性をふまえた災害への備えの強化

■より高い公益性の発揮

これまでに培った経験と財産を活かすとともに地域や関係団体との信頼関係とネットワークを活かし、地域社会に貢献します。

- 神奈川県「未病を治すかながわ宣言」に賛同し、具体的に取組む
- みどり、環境、生物多様性の保全の普及啓発
- 環境に配慮した資源循環型管理の実践
- 公園管理における協働の促進と人材育成
- 障害者施設等と連携した花苗生産と公園での活用



公園周辺での緑化活動

■効率的、効果的な管理運営

公の施設として、常にVFM（バリューフォーマネー）を意識し、最小のコストで最大の効果を発揮する効率的、効果的な管理運営を目指します。

- 複数施設の管理運営によるスケールメリットの発揮
- 機械の導入による業務効率化
- これまでに培った人材や公園管理ノウハウの活用
- 従来からの信頼関係にもとづいた地域連携力の活用
- 防災と環境保護のための特定資産の活用



地域と連携した作業活動

(2) 山岳スポーツセンターの管理運営にあたっての基本的な考え方【共通】

経験や実績、地域との繋がりから得た信頼を基礎にして、また、本公園内に立地する自然公園施設である秦野ビジターセンターも当協会で開催している点を活かしながら、両施設について、以下の総合的な管理運営方針により適切な管理運営を行ってまいります。

丹沢の自然に親しむアウトドアレクリエーションパーク

①両施設の一体的管理による効率的、効果的な考え方

②都市近郊のアウトドア空間の魅力向上と健康・スポーツの振興

③広域利用の拡大も視野に入れた地域振興の核になる公園づくり

④防災と安全を強化した運営管理

①両施設の一体的管理による効率的、効果的な考え方

- 管理スタッフの兼務による一元的な管理や委託業務の集約発注等により、コストの縮減を図ります。
- 公園と秦野V Cの機能も加えた3館合同によるイベントを実施します。
- バーベキュー、野点、川遊び、サッカー等を、山岳S Cにおける宿泊とセットにした新しい体験プログラムを提供します。



3館合同イベント

②都市近郊のアウトドア空間の魅力向上と健康・スポーツの振興

- 本施設を活かした山岳スポーツや健康促進のプログラムを展開します。
- 自然との関わり方を学ぶ教育的プログラムを展開します。



ノルディックウォーキング

③広域利用の拡大も視野に入れた地域振興の核になる公園づくり

- 地元農家と連携した収穫体験や農作物の販売等、地域色豊かなイベントにより地域からの魅力を発信します。
- 県央やまなみ5市町村と連携したスタンプラリーの開催や共同PRの実施など、広域観光振興に取り組みます。
- ボランティアや地元住民など様々な活動の場を提供し、人々に愛される公園づくりを目指します。
- 丹沢の表玄関として、登山情報をはじめとする登山者向けサービスを提供します。



県央やまなみ
5市町村との連携

④防災と安全を強化した運営管理

- 市や地域、利用者と連携し、防災体制を整え、防災意識の向上を図ります。
- 自主財源で食糧や水などの災害対策備蓄品を充実します。
- 緊急時には、山岳S Cで地域住民や帰宅困難者等を受け入れます。
- 気象状況に応じた「川遊びゾーン」の安全対策を徹底します。

(3) 利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針

■平等な利用の確保

私たちは関係法令や利用ルール等を遵守し、公益財団としての使命感に基づいて平等な利用を確保します。

また、安全で快適な利用環境を提供するとともに、積極的な情報発信を行い、できるだけ多くの方々が本公園を利用していただけるよう利用機会の拡大に取り組みます。

■利用者や地域住民等の意見の反映

公園モニターや利用者アンケート等を活用して、利用者や地域住民の声を取り入れながら、業務改善に反映させていきます。

「秦野戸川公園利用運営会議」をとおして、情報の共有を図りつつ、より良い公園を目指して意見交換をしています。これからも地域の一員として、地域住民や自治体、関係機関等と協力しながら、管理運営していきます。



秦野戸川公園利用運営会議

■環境に配慮した管理運営

管理運営にあたっては、当協会が独自に構築した「環境マネジメントシステム」により、環境負荷の軽減や資源循環型の維持管理（ゼロエミッション）等、総合的な環境マネジメントを推進します。

さらに地域と連携して周辺道路の清掃活動を行う「ゴミゼロアクセス」などの取り組みを通じ、これからも身近な環境を大切にしていきます。

(4) スポーツ・競技振興に関する考え方

■スポーツ・競技振興に関する考え方

○登山やクライミング愛好者の裾野拡大

首都圏近郊の丹沢・大山の登山は性別や年齢を問わず楽しめるスポーツとして今後もさらに人気が高まるものと思われます。

心身のリフレッシュや健康維持に大変有効なスポーツです。また、消費カロリーの高い有酸素運動として、生活習慣病の予防や解消にも適しており、県がすすめる「未病を治すかながわ宣言」取組みにも寄与するものです。

山岳SCでは県山岳連盟や関係団体と連携し、登山の魅力を伝えるだけでなく、マナーや技術を伝えることも大切な責務と考えます。そのため、多くの方にその機会を提供できるよう、親子、中老年、女性などを対象とした登山教室やクライミング教室を開催するなど登山スポーツの裾野拡大に繋がります。



宿泊施設とクライミングウォール



登山教室（沢登り）



クライミング教室

○クライミング競技の振興

スポーツは競技をすることによって、技術習得のスピードがアップします。一方、競技を観戦することで、愛好者の裾野が広がるだけでなく、スポーツを間接的に支えることに繋がります。

山岳SCでは、これらを踏まえ県スポーツ課や県山岳連盟が推進している、競技人口の増加、競技者のレベルアップ、クライミング大会などをサポートすることによって、競技の振興を目指します。



クライミング大会競技者(H28)



クライミング大会競技者

計画書2「業務の一部を委託する場合の考え方、業務内容等」

(5) 業務の一部を委託する場合の考え方、業務内容等

①施設の管理基準等を踏まえた効果的、効率的な委託の考え方

本施設では、できるだけ直営で、きめ細かな維持管理を行うことを基本とします。その上で法律等で定められた点検業務、専門技術や資格、機械機器類を要する業務、危険性を伴う業務については、効率的、効果的な観点から外部委託します。

また、地域活性化の観点から地元企業等に委ねることが相応しい業務等については、外部委託します。

■具体的な委託業務内容

| 施設 | 区分 | 管理項目 | 管理内容 | 業務内容 | 理由 |
|------------|------|-------|----------------------|---------------------------|------------------------|
| 山岳スポーツセンター | 施設管理 | 法定点検 | 消防設備・電気工作物 | 消防法・電気事業法による法定点検 | 免許及び専門的な知識を要するため |
| | | 定期点検 | 自動ドア・クライミングウォール・ガス設備 | 自動ドア作動状況・ホールドとパネルの点検・ガス漏れ | |
| | | 警備業務 | 機械警備 | 機械警備 | |
| | 清掃管理 | 設備清掃 | 建物等清掃等・害虫駆除 | 建物清掃・汚水排水等 | 専門的技術を要するため |
| | | ゴミ処理 | 粗大ゴミ・不法投棄 | ゴミ搬出 | 免許を必要とする業務であるため |
| | 宿泊管理 | 宿泊清掃 | 宿泊 | 宿泊者がいるときの夜勤 | スタッフの日勤数を確保するため宿直を切り離す |
| | | リネン洗濯 | シーツ等の洗濯 | シーツ等の洗濯 | 専門的技術を要するため |

②委託先の選定方法

委託先の選定にあたっては、競争性・透明性・公平性の確保と業務の品質確保に十分配慮して公募型競争入札を基本とし、適正な選定を行います。

そのため、公益財団法人神奈川県公園協会会計規程をはじめとする右記の関係諸規程によって、選定の手順や条件を明文化しています。

委託先の選定にあたっては、県の入札手続きを参考に募集開始から入札まで一定の期間を設け、幅広く応募していただけるように、募集内容を協会HPや公園の掲示板に貼り出すなどして、広く公表しています。

委託先は原則として、県の競争入札参加資格者名簿に登録された者から選定し、業務の水準を確保します。また、専門性の高い一部の業務を除く全ての業務について、地元を優先する地域要件を設けています。

| 選定に関する規程 |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・公益財団法人神奈川県公園協会会計規程 ・公益財団法人神奈川県公園協会会計規程の運用について ・競争入札参加要件等選定委員会要領 ・競争入札参加要件設定に係る基準 ・指名業者選定基準 |

③県内（地域）経済への配慮、県内（地域）企業への委託の考え方

地域の企業は、その地域に精通していることで、迅速かつきめ細かい対応が可能です。また、地域経済への貢献や地域連携といった視点からも効果が期待できるため、8割以上の業務を秦野市内の企業を中心とした県内企業に委託してきました。今後とも、地域雇用の確保、社会的ニーズへの対応といった観点から、シルバー人材センターや社会福祉法人、NPO法人等の地元非営利団体の活用も図り、引き続き地域の力を活用していきます。

2 施設の維持管理

計画書3「施設の維持管理」

(1) 清掃、保守点検、受付等の維持管理業務についての実施方針

■クライミングウォールの維持管理

○保守点検

屋内外のクライミングウォールは山岳SCのシンボルであります。不具合が発生した場合には大きな事故につながる可能性があるために、念入りの保守点検が必要です。

| 特性と課題 | 維持管理の方策 |
|--------------------------------------|--|
| 屋外15m、屋内6mのクライミングウォールでは、ホールドにゆるみが生じる | <ul style="list-style-type: none"> ・日々の点検を職員が目視により行います。また利用者からの指摘による早期発見 ・月1回はスタッフが登攀して点検を行います ・年1回は専門業者による保守点検を行います ・万が一、問題が見つかった場合には、使用中止とし、県スポーツ課と協議します |



スタッフによる点検作業①



スタッフによる点検作業②

○清掃管理

清潔は利用者への基本的なサービスと考え、日々の清掃を行うとともに、定期的に専門会社による清掃も行います。

| 特性と課題 | 維持管理の方策 |
|--|---|
| 屋外クライミングウォールの下に落葉や水たまりがあると利用者がスリップする可能性がある | ・日々の清掃で、落葉や水たまりの除去を行う |
| 食堂やトイレの清潔維持 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が多い時は、朝昼晩夜に清掃する ・汚れたら、その都度清掃する |
| 宿泊室・廊下や床の清潔維持 | ・施設の長寿命化を図るため、また、清潔感を出すために、専門業者による清掃・ワックスかけを行う |

■宿泊施設の維持管理

宿泊環境は衛生・清潔を基本に維持管理します。

| 特性と課題 | 維持管理の方策 |
|--------------------------|---|
| 館内に持ち込まれた害虫が生息している可能性がある | ・年2回、専門会社に委託し、害虫駆除を行う |
| 宿泊者は寝具を利用する | <ul style="list-style-type: none"> ・布団干しを励行する ・シーツ、布団カバー・枕カバーは清潔を保つためにリースとし、使用後は専門業者がクリーニングする |
| 畳やカーテンなどが劣化する | ・劣化してきたら、取り換える |



専門業者厨房消毒



専門業者ワックス清掃



布団干し

■植物管理

クライミングウォール前庭の芝生や周囲の植栽木は、山岳SCの景観を構成している重要な要素です。また、芝生は観客席としても利用されています。この芝生や植栽木の適切な維持管理を行います。

| 特性と課題 | 維持管理の方策 |
|---------------------------|---------------------------------------|
| 植物全体の管理 | ・両施設で一体的な管理を行い、管理水準を上げる |
| 質の高い芝生管理 | ・日頃から刈込や除草を行う ・年1回、職員によるエアレーションの実施 |
| 周辺の山林からヤマビルの侵入がある | ・下草管理を積極的に行い、乾燥した環境を作る |
| 造成された人工地盤に植栽された樹木は生育が良くない | ・個々の樹木に配慮した管理を行う |



観客席として利用される芝生



職員による植物管理(1)



職員による植物管理(2)

■受付業務等

受付は利用者が最初に立ち寄る場所であり、施設のイメージづくりにもっとも重要な場所として考え、質の高いサービスを提供します。

- ・利用者に笑顔をもって「親切」「丁寧」「公平」「平等」な対応を心掛けます。
- ・条例や規則等を遵守し、必要に応じ利用調整会議を開催し公平公正に利用承認を行います。
- ・適宜スタッフミーティングで情報を共有し、利用承認事務を円滑に進めます。
- ・受付業務にスタッフを常時1名以上配置します。
- ・県スポーツ課が実施する教室の受付業務をサポートします。
- ・県山岳連盟が実施する教室等の受付業務をサポートします。
- ・利用者に規律や秩序を守り、適正で安全な利用について指導・助言を行います。
- ・山岳SCだけでなく必要に応じて公園の利用案内等も行います。



カウンターでの受付対応

■ 確実な維持管理と効率化への取組み

業務の集約化、省力化により業務の効率性を高めるとともに、施設の現状を踏まえた確実な維持管理をします。なお、効率化により生み出された時間・費用は、管理運営の充実や利用者サービス向上に充当します。

| | |
|--------------|--|
| 有資格者の配置 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 防火管理者、上級救命講習修了等の有資格者を配置 ・ 山岳上級指導員又は同等以上のスタッフを配置 |
| 業務効率化の取組 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 管理マニュアルに基づく業務の効率化 ・ PDCAにより計画の見直し |
| 管理水準を担保する仕組み | <ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的なモニタリングの実施 ・ 自己点検表を用いた確認と検証 ・ 施設特性を踏まえた専門業者への業務委託 |
| コスト縮減の工夫 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 両施設による委託契約の一括発注の実施 ・ 複数年契約や資材の一括発注、他公園との一括発注を実施 |

■ 管理基準以上の提案

| 業務内容 | 単位 | 基準 | 計画 | 主な理由 |
|----------|-----|----|----|---------------|
| 排煙設備動作点検 | 回/年 | なし | 4 | 異常等の早期発見、安全確保 |
| 一般放送設備点検 | 回/年 | 1 | 2 | 防災設備点検に併せて実施 |
| 館内定期清掃 | 回/年 | 2 | 4 | ワックス機能保持 |
| エアレーション | 回/年 | なし | 1 | 質の高い芝生管理のため |
| 機械警備 | 回/年 | なし | 通年 | 適切な保安警備業務のため |

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

計画書4 「利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金」

(1) より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等【共通】

■広域的に情報発信するための幅広い媒体の活用

当協会が従来から築いてきた関係機関とのネットワークを活かし、幅広い広報媒体を用いて県内全域、さらには首都圏全体からの集客を図ります。

また、イベントについては、内容に応じてターゲットを絞った告知を行い、その内容に関心のある方に情報が行き届くような広報手段、媒体を選択します。

| | |
|---------------------|---|
| 独自の広報ツール | <ul style="list-style-type: none"> ・当協会ホームページ、両施設ホームページ（適時更新） ・本公園の「秦野戸川公園だより」（年3回発行） ・公園情報誌「かながわパークナビ」（年2回発行） ・イベントポスター、チラシを園内や関係施設、市内及び近隣店舗で掲示・配布 |
| マスコミへの情報提供 | <ul style="list-style-type: none"> ・テレビ、ラジオ、新聞等へのイベント情報の積極的な掲載依頼 ・情報誌、ガイドブック等への情報提供、掲載依頼 ・雑誌「山と渓谷」、「岳人」など全国紙への依頼 |
| 「首都圏みどりのネットワーク」との連携 | <ul style="list-style-type: none"> ・首都圏の公園と共同のガイドブック作成、販売 ・首都圏公園スタンプラリーの開催 |
| 秦野市など5市町村の広域観光振興 | <ul style="list-style-type: none"> ・ぐるっと丹沢・大山×宮ヶ瀬スタンプラリーの開催 ・旅行情報誌等への掲載依頼 |
| 外部ホームページ | <ul style="list-style-type: none"> ・県情報サイトの活用等 ・秦野市観光協会「はだのイベントカレンダー」サイトの活用 ・神奈川情報サイトの活用 ・日本観光ネットワークの活用 |
| 交通広告 | <ul style="list-style-type: none"> ・小田急電鉄の駅舎等へのポスター掲示・リーフレット配架等 ・神奈川中央交通と連携したバスの車内広告 |

■地域のネットワークを活用した情報提供

地域に根差した公園づくりの一環として、これまでに築いてきた自治体や関係機関など地域のネットワークを活用し、周辺住民や地域に情報発信します。

| | |
|---------|---|
| 自治体広報紙 | <ul style="list-style-type: none"> ・県広報紙「県のたより」への掲載依頼 ・秦野市「広報はだの」への掲載依頼 |
| 回覧板、掲示板 | <ul style="list-style-type: none"> ・堀山下・戸川・横野の各自治体と連携し、回覧板や掲示板等を活用した情報提供 |

■一体的管理を活かした利用の促進

山岳SCの宿泊と併せてグラウンドAや茶室利用における「事前利用予約システム」の確立を行う。

■本施設のイメージアップに繋がる公園と連携したイベント、キャンペーンの開催

イベントやキャンペーンなどの機会を通じ、公園のイメージアップを図ります。

| | |
|----------------|--|
| フォトコンテスト開催【毎年】 | <ul style="list-style-type: none"> ・県立公園を対象とした「花とみどりのフォトコンテスト」を開催 ・入賞作品を紹介する写真展を各公園や病院等で開催 ・入賞作品を使ったオリジナルカレンダーの制作 |
| 本公園スケッチ展 | <ul style="list-style-type: none"> ・小田原近郊スケッチの会「みどり光の風景画」を展示 ・秦野市観光協会スケッチハイク「秦野戸川公園風景画」を展示 |
| 私の逸品写真展 | <ul style="list-style-type: none"> ・本公園で撮影したスナップ写真等を展示 |
| 外部イベント等でのPR | <ul style="list-style-type: none"> ・フォーラム等の外部イベントでの発表や公園情報の展示 ・秦野市など5市町村広域観光振興の外部イベントで公園情報の展示 |

| | |
|-------------------|---|
| 当協会マスコットキャラクターの活用 | ・当協会マスコット「コーちゃん&エンちゃん」が公園や地域イベントに出演し、知名度向上を図る |
| 本公園スマイルボード | ・ようこそ本公園へ「丹沢はだの三兄弟スマイルボード」の設置 |



フォトコンテスト



チューリップ

■利用者数の目標値

本施設の魅力アップや上記のような広報、PR活動と合わせた様々なイベント等の利用促進方策により、山岳スポーツセンターの利用者数を平成24年度実績11千人を参考に設定していましたが、近年の利用者は11千人を割り込んでいるのが実情となっています。

こうした中スポーツクライミングが2020年の東京オリンピックでの追加種目になるなど利用者増を考慮して、平成29年度の利用者数は平成24年度実績11千人を目指します。

(2) より多くの利用を図るために実施する登山・山岳競技等の振興に関する施設の実施方針、内容等

県スポーツ課が山岳SCを利用して指導者養成事業及びクライミング普及事業を数多く実施しておりますが、当協会ではそれらとは異なった日程・内容で登山・山岳競技の振興を図るイベントを独自に企画します。

■登山の振興

- 当協会が主催し、新規に初心者の裾野を広げるため登山教室を企画します。
- 県スポーツ課が実施する指導者養成事業が円滑に開催できるように支援します。
- 県山岳連盟等が行う登山教室（初級・中級・上級）等の事業が円滑に開催できるように支援します。
- 山岳遭難事故が増加しており、情報提供・啓発を行います。また、登山教室においても安全登山についての指導をおこないます。



研修室を利用した勉強会



登山教室（1）



登山教室（2：沢登り）

■山岳競技の振興

- 当協会が新規に、初心者の裾野を広げるためクライミング体験教室を企画し、クライミング愛好者の裾野を広げます。
- 県スポーツ課が実施するクライミング普及事業を円滑に開催できるように支援します。
- 県山岳連盟等が実施するクライミング教室などの事業を円滑に開催できるように支援します。
- 山岳S Cのクライミング施設をPRし、クライミング競技の振興に努めます。
- 大会の観戦者を増やし、クライミング競技の振興を図ります。



親子クライミング体験教室



クライミング競技大会



クライミング競技大会

■レクリエーションの場の提供

山岳S Cをレクリエーションの場として、更に魅力アップするため、公園及び秦野V Cとの連携による3館合同での魅力あるイベント等を開催します。

- ・山岳S Cでの宿泊と公園のバーベキューや川遊び、野球場利用、野点・お茶体験などとのセットにしたツアーを企画します。
- ・地域の交流場所や企業の研修場所として、宿泊室、研修室、クライミングウォール、丹沢登山を組み合わせたプランをPRします。



親子キャンプ体験教室



親子星空観察



親子シャワークライミング(1)



親子シャワークライミング(2)



親子クライミング体験教室

■県立山岳スポーツセンター開館20周年記念イベントの実施

- ①「開館20周年記念無料親子体験クライミング」の実施。
- ②「第23回クライミングコンペオール神奈川」大会への特別賞及び参加賞の贈呈。

■施設無料開放の実施

山の日(8月11日)を施設無料(宿泊利用は除く)開放日として実施する。

計画書6「利用促進のための利用料金の設定、減免の考え方

(3) 利用促進のための利用料金の設定、減免の考え方

■利用料金設定の考え方、理由

本施設の利用料金施設は、厳しい運営費の下でこれまで上限額での利用料金設定を行ってきました。この状況は今後も大きく変わらないと想定されますので、今回の料金設定は前回と同様に上限額とします。

利用料金表

| 区分 | | 単位 | 利用料金 |
|--------------|-----------|----------------------------|-------------|
| 宿泊室 | 宿泊を伴う利用 | 小学生（義務教育学校の前期課程に在学する者を含む。） | 1人1泊 1,550円 |
| | | その他の者（学齢に達しない者を除く。） | 1人1泊 3,090円 |
| | 宿泊を伴わない利用 | 1時間 | 160円 |
| 研修・トレーニング室 | 一般利用 | 1人午前 | 160円 |
| | | 1人午後 | 210円 |
| | 専用利用 | 1時間 | 520円 |
| 屋外クライミングウォール | 一般利用 | 1人午前 | 470円 |
| | | 1人午後 | 620円 |
| | 専用利用 | 1面午前 | 4,630円 |
| | | 1面午後 | 6,180円 |

■減免の考え方（料金設定における減免の考え方）

料金の減免については、利用者、利用目的に応じた独自の減免規定を設け、県山岳スポーツセンター条例第13条に基づき、県の承認を得て行います。

減免については、事業の公益性の高さや行政目的を考慮し、減免の対象を決定しますが、一方で一般の利用者に対して不公平にならないように配慮します。

なお、県スポーツ課が行う研修会、県警察が行う山岳救助訓練などは全額減免とします。市町村が行う登山教室、小中高等学校の活動などは半額減免、大学の活動などは4/5の額に減免とします。

計画書7「接客、苦情処理、利用指導等の考え方」

(4) 接客、苦情処理、利用指導等の考え方

◆接客対応及びその研修

私たちは、以下のような点を重視し、スタッフ一人ひとりが接客対応していきます。

- ・全スタッフが施設の「顔」であることを自覚します。
- ・ユニフォームを清潔に保ち名札を見やすい位置につける等、身だしなみを整えます。
- ・利用者に積極的に挨拶をします。
- ・問い合わせに対し誠実に回答するとともにプラスαの情報を提供します。
- ・明るい声で丁寧な電話応対をします。

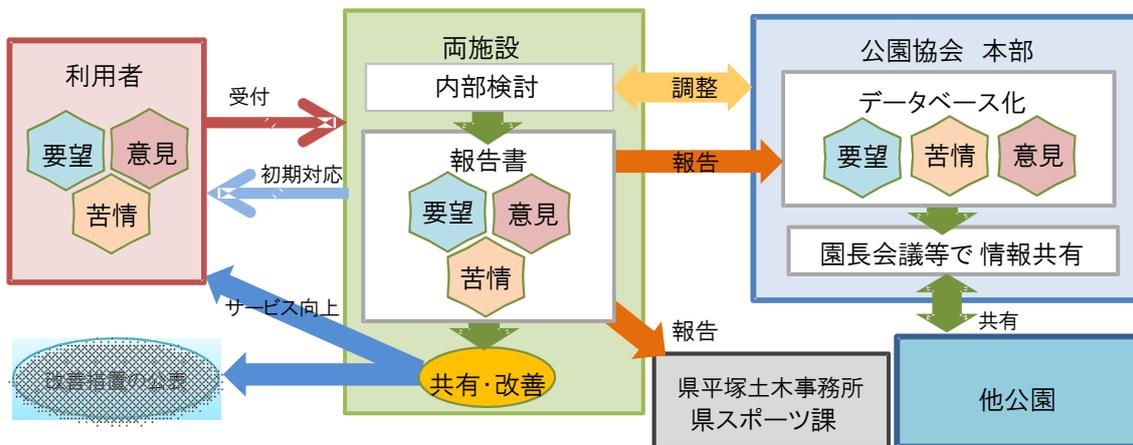
- スタッフの情報共有の徹底
- コンシェルジュリーダーの指定
- 接客研修、OJT等によるスキル向上



コンシェルジュリーダーが着用するバッジ

◆苦情処理の対応及びその研修等

- 基本的な苦情処理の流れ



- 適切な苦情対応を行うための研修

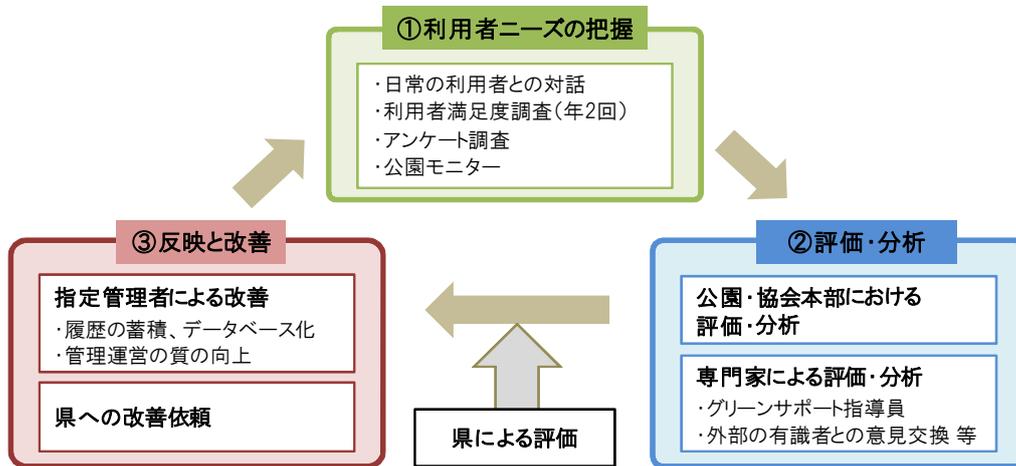
◆利用者への施設の利用指導及びその研修等

- 公平・公正なルール of 策定と周知徹底
- 適切な利用指導を行うための研修

(5) サービス向上のために行う利用者のニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み【共通】

■利用者ニーズの把握と反映の仕組み

本施設では、下記のような仕組みによって利用者ニーズを的確に把握し、評価・分析のうえ運営改善に反映させます。



■利用者からの視点に立った継続的な改善の取組み

従来からの利用者満足度調査に加え、接遇やサービス面により重点をおいた「公園モニター」制度を創設し、利用者の視点からの具体的な調査を実施します。また、これらの調査結果を今後の管理運営に反映していきます。

| | |
|------------------|--|
| <p>利用者満足度調査等</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・県との基本協定に基づく利用者満足度調査を実施 【簡易（随時）アンケート+詳細アンケート】 ・イベントの実施効果等についての自主的にアンケート調査を実施（随時） |
| <p>公園モニター制度</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・地域の方をはじめとした第三者をモニターとして公募 ・モニターが、チェック表に基づき、職員の接遇やトイレの清潔さ等をチェック ・その結果に基づいて、改善点が必要な場合には本部による指導や研修等を行い、継続的な改善と向上を図る |

4 事故防止等安全管理

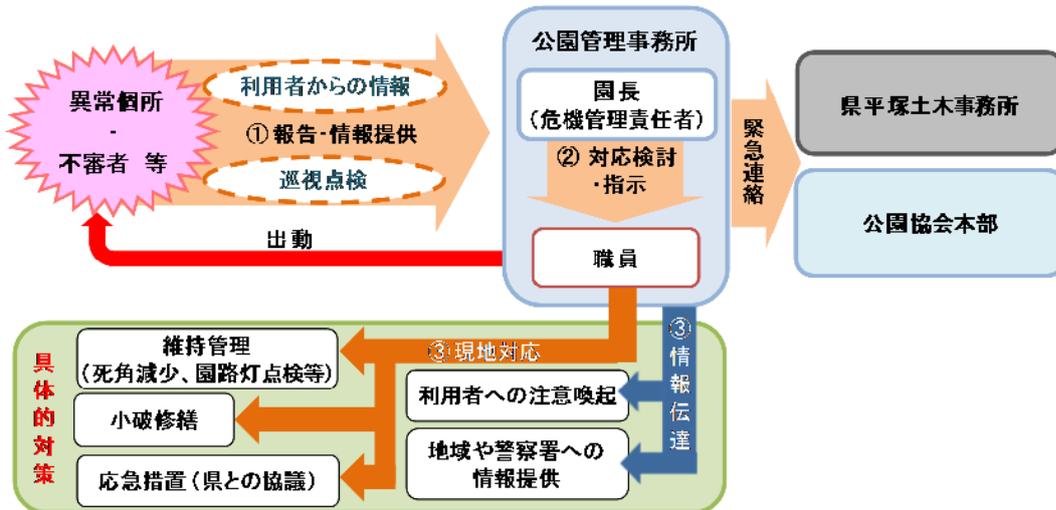
計画書 8 「通常の指定管理業務を行う中での事故防止等の取組内容」

(1) 通常の指定管理業務を行う中での事故防止等の取組内容【共通】

①防犯対策等安全確保の実施体制

○日常的な事故・犯罪防止の体制

園長を危機管理責任者と定め、下記のような体制により異常箇所や不審者等を早期発見し、職員による現地対応、利用者や関係機関への情報伝達を迅速に行います。



※山岳S Cの場合には、「園長」を「館長」に、「公園」を「山岳S C」に、「平塚土木事務所」を「県スポーツ課」に読み替えて運用。

○夜間・年末年始等の体制

勤務時間外の建物警備は、パークセンター、茶室、休憩室、山岳S Cに警備装置を設置し、通年、警備業者に委託します。

土日祝、夏休み期間及びライトアップ点灯時等の夜間については、警備員が本公園内の巡回警備と建物施設等の開、施錠を実施し、巡視ルートを一晩あたり3回実施します。同時に、問い合わせに関する電話対応や来訪者対応を適切に行います。

○事件、事故を未然に防ぐための対策（防犯・事故対策等）

| | | |
|-------|------------|--|
| 山岳S C | 日常点検 | 毎日2回、職員が敷地内を巡視、クライミングウォールなどの施設の状態を目視で確認 |
| | 定期点検 | 法律または基準書に沿って、点検を実施 |
| | 利用指導及び事故防止 | クライミングウォールの利用ルールを定めた書面（クライミング施設の利用と遵守事項について）を受付とウォール横に掲示する |

②施設の安全対策及び水害防止

日々の日常巡視・点検をはじめ、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異常の早期発見と迅速な対応による早期修繕に努め安全対策を講じます。

| 施設名 | | 施設ごとの安全確保のポイント |
|------------|---------------|---|
| 山岳スポーツセンター | 屋内外クライミングウォール | <ul style="list-style-type: none"> ・周辺の整理整頓を実施 ・利用前の用具チェックを促す |
| | 宿泊室 | <ul style="list-style-type: none"> ・床、畳、ベッド、寝具、電灯、サッシ、網戸、カーテンの点検 ・ストーブ、換気扇の点検 |
| | 厨房 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用前に器具等使用方法を説明 ・常に整理整頓し清潔にしておく |

○保険への加入

事業や施設利用の際、万一、当協会の過失によって利用者に損害を与えた場合に備え、施設賠償責任保険に加入します。

また、施設賠償責任保険でカバーできないケースに備えて、協会直営で製造、販売した食品に起因した食中毒に対応する生産物賠償責任保険及び、協会主催のイベントでの事故に対応する傷害保険（イベント保険）に加入します。

○火災への対策

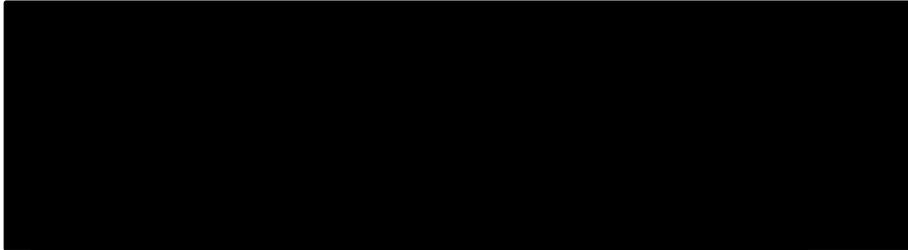
消防法に基づく「消防計画」を建物施設の災害対応マニュアルとして活用します。また、建物施設が改変された場合等には必要に応じて計画の見直しを行います。定期的に消防設備の点検を行うとともに、必要に応じて秦野消防署の指導を受けるほか、消防署の指導のもと消防訓練を行うなど、火災への対策を継続します。

③維持管理業務における日常の作業の安全対策

| | | |
|-------------|--------|---|
| 利用者に対する安全確保 | | <ul style="list-style-type: none"> ・園内作業車走行時のハザードランプの点滅、速度遵守 ・作業時における注意看板、立入防止柵などの設置 ・小石や障害物の飛散防止機能がついた刈払機の使用 |
| 作業員の安全確保 | 作業スタッフ | <ul style="list-style-type: none"> ・毎朝のスタッフミーティングにおける作業内容と安全の確認 ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・労働関係法規遵守の指導（日々の作業状態のチェック） |
| | ボランティア | <ul style="list-style-type: none"> ・安全対策は責務として位置づけ （当協会で定める ████████ への明記） ・作業中の行動内容を把握し、連絡体制を明確化 ・ボランティア保険加入を促進 |

④安全管理の指針の整備

当協会全体または両施設職員全員が安全管理の意識を共有し、一貫した対応とチェック体制をつくるため、次のような各種マニュアル等を整備しています。これらは必要に応じて内容を見直し、更に改善していきます。



⑤安全対策の研修

労働安全衛生や作業用機械の操作、薬剤の散布などに関して、下記のような職員研修の実施やOJT、外部講習への参加により、安全意識の向上を図ります。

○新規採用者に対する安全衛生教育を実施

- ・労働安全衛生規則第35条に基づく安全衛生教育を実施

○OJT等による日常的な研修

- ・危険予知活動（KYT）を定期的にパークセンター内スタッフで実施
- ・スズメバチ等危険生物への対処方法の内部研修を実施
- ・公園のスタッフを対象とした遊具点検に関わる研修会を開催（年1回）

○必要に応じた外部研修の受講

- ・農業の安全講習会（外部講習 県実施の「防除関係者講習会」）を受講
- ・遊具の安全点検講習（外部講習）に、公園管理主任が数年に1回、出席
- ・資格、特別教育等が必要な作業（刈払機、振動工具、チェーンソー、丸のこ等）については、その作業をする職員全員が専門機関の講習受講

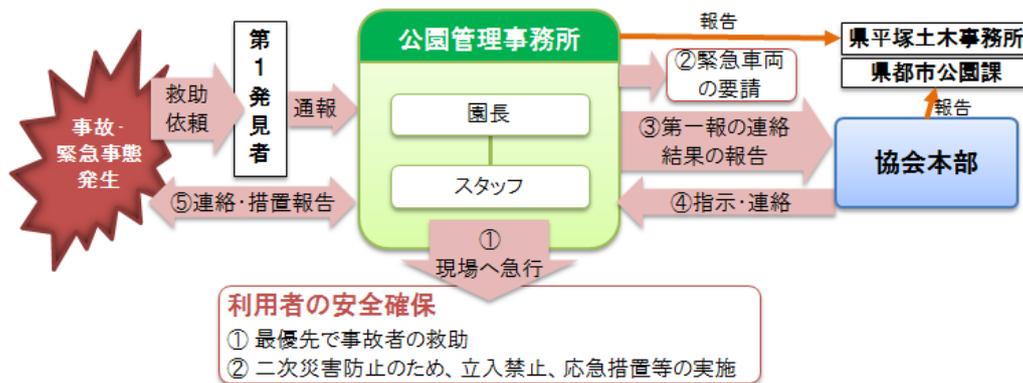
計画書9 「事故、異常気象等の緊急事態が発生した場合の対応方針」

(2) 事故、異常気象等の緊急事態が発生した場合の対応方針【共通】

■事故や災害発生時等の緊急時の体制及び初期対応

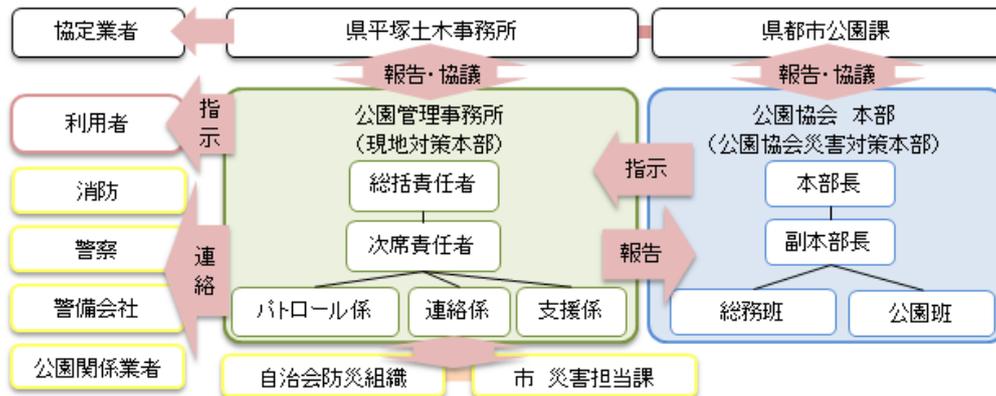
事故や災害等が発生した場合、園長兼館長（不在時は参集したスタッフの中の上位者）を現地の総括責任者とし、あらかじめ定められた役割や手順に従って速やかに対応します。

○事故発生時の基本的な対応の流れ



※山岳SCの場合には、「園長」を「館長」に、「公園」を「山岳SC」に、「平塚土木事務所」及び「県都市公園課」を「県スポーツ課」に読み替えて運用

○災害発生時の組織・連絡フロー



※山岳SCの場合には、「公園」を「山岳SC」に、「平塚土木事務所」及び「県都市公園課」を「県スポーツ課」に読み替えて運用

○職員の役割分担

| 役割分担 | | 役職 | 緊急事態発生時の初期対応 |
|-----------|----------|----------------------------|--|
| 総括責任者 | | 園長兼館長 (不在時は、副園長・副館長) | 情報収集、伝達、連絡体制等の総括し、県平塚土木事務所・県スポーツ課や協会本部への状況報告する |
| 次席 責任者 | 山岳 SC | 副館長(不在時は、総括管理主任等) | 現場状況を把握し、随時、パークセンターに報告し、現場の指揮にあたる |
| パトロール係 | | 総括管理主任、 公園管理主任、 スタッフ | 園内等のパトロールを実施し、被害状況を確認。 必要に応じ被害箇所への応急処置を実施する |
| 連絡係 | | | 通信手段等を確保し、災害情報収集や来園者に対する園内放送を実施する |
| 支援係 | | | 避難した方への応急手当や市や県への支援活動を実施する |

○夜間および年末年始の対応

夜間に緊急事態が発生した場合には予め整備した緊急連絡網により、園長兼館長または副園長・副館長等が連絡を受け出勤します。年末年始には、日中から警備員が園内巡視にあたり、年末年始当番表により公園職員が現場へ急行できる体制を取るとともに、本部職員も当番表に従い緊急時に備えます。

■避難誘導、施設の利用制限等を考慮した連絡方法及び対応

避難誘導が必要な場合には、総括責任者の指揮監督のもと避難誘導にあたります。作業車で園内を巡回し、被害者の有無や被害状況の確認を行うと同時に避難を呼びかけるほか、園内放送でも繰り返しアナウンスを行います。

被害が拡大する恐れのあるエリアについては、周知看板や立入禁止のロープを張るなどして利用制限を行い、二次災害を防ぐための対応を行います。有料施設等の利用中止を決定した場合、予約者に電話で連絡します。また、臨時休園・休館する場合には、ホームページ等に情報を掲載し、広く周知を図ります。

■大雨・大雪・暴風警報発表時の連絡体制

大雨、大雪暴風警報が出された場合には、気象状況に関わる情報を収集し、次のとおり対応します。

○8時30分から17時15分に警報が発表された場合

- ・館内・園内放送や掲示等による注意喚起及び応急対策等を講じるとともに、危険時を避けてパトロールした後、園内の被害状況を県スポーツ課・県平塚土木事務所へ報告します。
- ・警報が時間外にも継続して発表されている場合には、時間外にも公園利用者が存在する可能性を考慮し、必要に応じて注意喚起等の措置を実施します。

○時間外及び休日に警報が発表された場合

- ・8時30分までに館内・公園の被害及び応急対策の状況を管理事務所へ報告する。報告時には、主園路や施設及び事故の発生が予想される場所をパトロールしていることが望ましいが、広大な面積の公園等、8時30分までにパトロールすることが現実的に不可能な場合には、把握している被害状況を管理事務所へ報告のうえ、館内・公園全体のパトロール終了後、被害状況を県スポーツ課・県平塚土木事務所へ再度報告します。

○その他

- ・原則として、人的、物的被害を発見した場合には、速やかに県スポーツ課へ報告します。
雷注意報が発表された場合は、速やかに利用者に知らせ、注意喚起を行います。雷鳴が近づいてきたら、少年野球場・多目的グラウンド・屋外クライミングウォールなどの屋外有料施設の利用中止を呼びかけ、建物内など安全な場所への一時避難を促します。

(3) 急病人等が生じた場合の対応（救急救命士等の配置、救命に関する職員研修等）【共通】

園内・館内で急病人やけが人が生じた場合には、「事件・事故対応マニュアル」に従い迅速に対応します。職員が病人の状況を把握した上で、病院や消防に連絡するほか、必要に応じて心肺蘇生やAEDの利用などの応急措置を施します。

本公園にはグラウンド、山岳SCにはクライミングウォールなどの運動施設があり、病人・けが人の発生する危険度が高いため、全職員が冷静に急病人に対応できるよう、定期的な教育・訓練を行って技術習得とスキルアップを図っています。

■急病人が生じた場合の具体的対応

急病人・けが人が発生した場合、以下の手順に従って的確な処置を行います。

| | |
|------------|---|
| I 状況確認 | ・職員が現場に急行し、急病人の状況を確認する |
| II 応急手当 | ・呼吸、意識の確認 ⇒ 呼吸、意識がない場合、心肺蘇生の実施やAEDの活用 ・熱中症の場合 パークセンター内・山岳SC内の涼しい部屋へ搬送、夏期に常備する氷などで冷やす、など |
| III 救急車の要請 | ・必要に応じて救急車を要請し、進入路を確保する |
| IV 報告 | ・事態収拾後は、県平塚土木事務所、県スポーツ課、協会本部へ対応結果を報告する |

■急病人発生に備えた対策

○AED、救急箱等の設置

パークセンター、山岳SC（県スポーツ課が設置）に1台ずつAEDを設置（秦野市消防本部へ報告済み）します。また、救急箱を常備して必要に応じて応急処置を行います。

◆救命に関する職員研修など

応急手当に関する知識や技術を学び、身に付けておくために、定期的に救命に関わる講習会等を受講します。

○上級救命講習の受講

公園管理主任以上の職員は、3年に1回、応急手当、けがの対処、心肺蘇生法、AED取扱いなどについて学ぶ上級救命講習を受講し、資格を取得しています。これにより、当協会では管理する全施設に上級救命講習受講者を配置しています。



スタッフによる救助訓練



心肺蘇生法、AEDの活用



スタッフによる消火訓練

○防災訓練等におけるAED取扱い訓練の実施

毎年、実施する防災訓練の中で、避難訓練、消火訓練、AED取扱い訓練等を行い、パート職員を含めた全職員がAEDを操作できるようにしています。また、職員全員に、毎年、秦野市消防本部の普通救命講習を受講させています。その結果、両施設とも秦野市消防本部の「救マーク制度」の施設に認定されています。

◆◇救マーク制度◆◇

秦野市消防本部が県内で最初に、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が常駐している施設を認定するもので、救急救命活動の拠点を確認するものです。



◆◇AEDによる救命活動◆◇

平成24年6月、当協会が指定管理者として管理する県立座間谷戸山公園において、座間市が設置管理を行うテニスコートで利用者に急病人が発生、当協会職員がパークセンターに常備するAEDを使用して救護し、一命を取りとめました。

この救命救護活動により、当協会職員2名が、座間市より表彰を受けました。



表彰の様子（H24 広報ざま）

（4）登山・山岳競技の危険性に鑑み、指定管理業務を行う際の事故防止等の安全確保に関する取組

○登山者の事故防止

- ・登山者からの相談に応じて資格（山岳上級指導員又は同等以上）を有する職員が、適宜、安全に関する助言指導を行います。
- ・入山者に対し登山カード記入をポスターで促します。
- ・丹沢の各ビジターセンター等と山の情報を共有し、危険箇所情報・積雪情報などを館内に掲示します。
- ・登山用地図を持たない登山者に対して、丹沢の登山地図を販売します。
- ・山岳SCで行う登山教室で、登山者遭難救助連絡会等からの情報を活用した安全登山の指導を行います。

※登山者遭難救助連絡会の構成団体：秦野警察署、秦野消防署、秦野市、登山者救助隊、本公園、秦野VC、山岳SC

◆◇安全登山への貢献◆◇

山岳SCでは、登山者カードの記入呼びかけ、登山情報の掲示だけでなく、県警察による山岳救助訓練のための施設利用の協力をしております。

○クライミングウォールでの事故防止

- ・クライミングウォールの利用ルール「クライミング施設の利用と遵守事項について」を定めました。書面を受付とクライミングウォールの横に掲示し、ルールを徹底します。
- ・使用前にハーネス・ザイル等のクライミング用品の点検を呼びかけます。

- ・クライミングウォールの日々の点検、定期点検をしっかりと行います。
- ・クライミングウォール周辺の清掃と整理・整頓し、事故発生を防ぐとともに、万が一の際にも重大化に繋がらないように努めます。

◆◇「クライミング施設の利用と遵守事項について」◆◇

当協会が関係機関と協議して、利用資格・利用者の用具・利用上の遵守事項など、クライミングウォール利用上の安全対策としてまとめました。利用者の目にとまるように、受付とクライミングウォール脇に掲示しています。〈以下抜粋〉

利用資格

- ・神奈川県からの委託により神奈川県山岳連盟が実施する「クライミング教室」の終了検定合格者。利用上の遵守・利用は、必ずクライマーとビレイヤー（必ず高校生以上とする）の二人一組とし、スタート直前に双方で互いにハーネスの正しい装着とロープの結び方を確認し合うこと。



クライミングウォール横に貼り出した「クライミング施設の利用と遵守事項について」など

○宿泊棟利用者の事故防止

- ・厨房利用者へ使用方法の説明を行います。
- ・厨房のガス設備を月1回点検します。
- ・廊下に避難経路を掲示します。
- ・宿泊部屋に避難経路を明記した施設利用案内を置きます。
- ・シャワー室の床を常に清掃し、足元が滑らないようにします。

計画書 10 当該公園の「震災時対応の考え方」に示す初動体制等への対応
大規模災害発生時の公園の特性、立地状況等に応じた災害対応への考え方

(5) 当該公園の「震災時対応の考え方」に示す初動体制等への対応【共通】

■大規模地震発生時の参集体制と配備体制

○震度4が発生した場合

ア 平日・休日の8時30分から17時15分に発生した場合

- ・園内放送による注意喚起等の実施及び地震がおさまった後、園内パトロールによる被害状況の確認及び応急対策を実施し、館内、園内パトロール開始時刻とパトロール結果を県スポーツ課・県平塚土木事務所へ報告（被害がない場合も同様）し、協会本部は、各公園のパトロール開始時刻とパトロール結果を県スポーツ課・県都市公園課へ報告します。

イ 平日・休日の時間外に発生した場合

- ・パトロールを実施し、8時30分までに公園の被害状況を県スポーツ課・県平塚土木事務所へ報告します。

報告時には、主園路や施設及び施設及び事故の発生が予測される場所をパトロールしていることが望ましいが、広大な面積の公園等、8時30分までにパトロールすることが現実的に不可能な場合には、把握している被害状況を管理事務所へ報告のうえ、公園全体のパトロール終了後、被害状況を県スポーツ課・県平塚土木事務所へ再度報告（被害がない場合も同様）し、協会本部は、所管の公園の被害状況を取りまとめた後、県スポーツ課・県都市公園課へ報告します。

○震度5弱以上が発生した場合

災害対策活動指針に基づき職員を参集し、協会本部に災害対策本部を、本公園に現地対策本部を設置します。地震後の対応と報告は、震度4が発生した場合と同様に行います。

- ・震度5弱から、県は第1次応急体制等の緊急配備がされるため、時間に関係なく速やかに被害状況を報告します。

○連絡体制

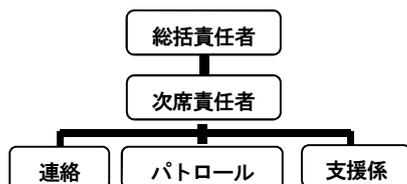
山岳SC（公園）→県スポーツ課

協会本部→県スポーツ課・県都市公園課

※震度5弱以上の場合については、地震時行動マニュアル（案）に従うこと。

○人員配置体制

総括責任者として園長兼館長が対応にあたりますが、園長兼館長が参集するまでの間は次席責任者が総括責任者を担当します。また、勤務時間外発生の場合、通常勤務開始時間をもって、時間外参集要員から施設所属職員へ速やかに業務を引き継ぎます。



| 係名 | 主な業務 |
|--------|--------------------------|
| 連絡係 | 情報の収集と報告 |
| パトロール係 | 園内巡視、被害報告、利用者誘導、応急対策実施など |
| 支援係 | 施設の点検、救援活動、物資の管理など |

○その他

震度は、公園所在地での震度とする。

【情報の収集と提供】

- テレビ、インターネット、ラジオ等から広域及び周辺の被害状況、津波発生の有無等、継続的に情報収集し、園内放送や掲示により利用者への情報提供を行います。
- 公園内の被災箇所の情報を収集します。

【避難誘導準備】

- 勤務時間中の場合、グラウンド、クライミングウォールなどの利用を即中止、緊急避難を開始する旨の園内・館内放送を行います。また、山岳S Cでは厨房およびストーブの消火確認を行います。

■警戒宣言発令時（東海地震予知情報）

本公園・山岳S Cのある秦野市は地震防災対策強化地域に指定されています。両施設では、東海地震に関わる「警戒宣言」が発令された場合には、上記の震度5弱以上の地震発生時における初期体制と同様の配備体制を確立します。

○警戒宣言発令時の対応

- ・テレビ、ラジオ、インターネット等から情報を随時、正確に入手し、利用者へ冷静な対応を促します。
- ・消防用設備等の点検、作動確認や非常用備品の確認を行います。
- ・鉄道の運行休止や幹線道路の通行止め等により帰宅が困難な利用者に対しては、施設を開放する等の安全確保に努めます。

（6）大規模災害発生時の施設の特性、立地状況等に応じた災害対応の考え方**（両施設の連携、地域との連携、防災訓練、災害対応物品の備蓄、災害発生時の協力等）【共通】**

両施設は広域避難場所に指定されていませんが、大地震発生時には地域住民が避難してくることも予想されます。また、遠方からの公園利用者が帰宅困難者になる恐れもあることから、県と協議しながらその対策を講じていく必要があります。

■災害に備えた事前対策

普段から必要な機器設備の点検と適切な維持管理を行うとともに、常に最新の地震情報を利用者に提供できるよう必要な情報の収集に努めます。

○災害情報の受発信

地震警報機能付きラジオやテレビ、携帯電話への災害情報配信メール、SNS等を活用し、起こりうる災害の情報収集を絶えず行います。

○災害対策マップの活用と更新

園内の防災設備の位置、避難場所までの経路等を明示した災害対策マップを作成し、緊急時に来園者が迷うことなく安全な場所まで避難できるよう掲示板などに明示をします。

また、公園周辺も含め、公園の改修工事の結果や周囲の状況変化に応じて適宜改訂します。

○山岳S Cの対応

県スポーツ課が配置した災害用公用携帯電話、PHSを常に職員の目が届くところに置き、災害時に迅速に使用できるようにします。

①地域との連携

災害時に限られた職員でも迅速かつ的確な対応がとれるよう、日頃から利用者や秦野市と協働で防災訓練を実施するなどして連携を深めます。

- ・秦野市及び地域との連携を密にし、パークセンターを地域の一時的避難所として、備蓄等の充実を図ります。
- ・大規模イベントを開催する場合、主催者の実施計画書に災害発生時の対応や連絡体制を記載するよう指導し、またその内容が適切かどうかのチェックを行います。

②防災訓練

緊急時に利用者を安全に避難誘導できるよう、訓練を行います。

- ・大規模地震を想定した初期消火訓練、避難誘導訓練、警戒宣言時の通報訓練、情報収集訓練、伝達訓練、「風の吊り橋」通行規制などの初期対応訓練、炊き出し体験や施設利用体験、住民との共同防災訓練を年1回以上実施します。
- ・勤務時間外の参集訓練を年1回以上実施します。

◆◇ヘリコプターを使用した訓練◆◇

林野火災消火訓練：林野火災を想定し、多目的グラウンドAにて消防車から消防署のヘリコプターへ給水、公園内でヘリコプターから水を散布する空中消火訓練を実施。

山岳遭難救助訓練：丹沢では毎年山岳遭難が発生し、神奈川県警のヘリコプターが救助を行っている。訓練として、丹沢山塊でホバリングしたヘリコプターから重症者をピックアップし、多目的グラウンドAに着陸して、救急車で病院まで運んだ。職員はこれらに協力し、ヘリコプター着陸に伴う利用者への緊急放送および利用制限を行った。



山岳救助訓練

③職員への教育

当協会では大規模災害発生時でも迅速かつ冷静に対応できるように各種災害対策の教育を行います。また、公園ごとにも、その特性や立地条件を考慮した職員教育を実施します。

○避難訓練・初動対応訓練

公園での避難経路の確認や職員の役割に応じた初動対応訓練を年1回以上実施します。また、定期的に災害図上訓練も取り入れ、様々なタイプの災害に対応できる体制を構築します。

○参集訓練

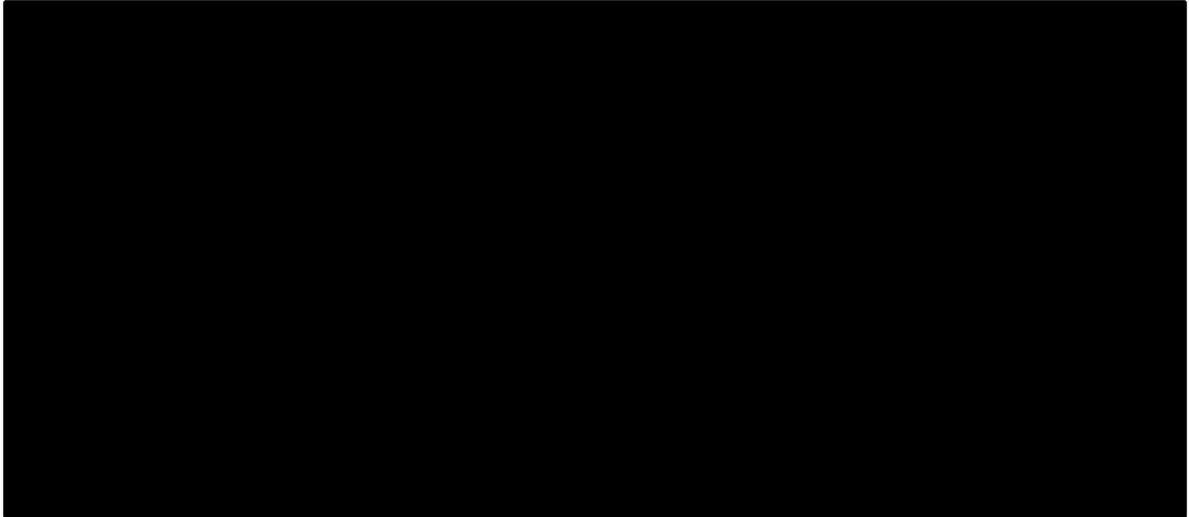
勤務時間外に地震が発生したと想定して参集訓練を実施します。当該施設職員以外の参集職員が放送設備の使用方法や扉の開錠方法を学び、災害時に適切に対応できるよう訓練します。

○通信訓練・連絡体制確認

公園と本部相互の衛星電話等の通信確認や衛星電話の操作方法、緊急連絡網の再確認や再構築を実施するとともに、災害時でも冷静に状況報告できるようにします。

④災害対応物品の備蓄

備蓄にあたっては、当協会の自主財源を活用して独自に行います。



⑤災害発生時の協力等について

県平塚土木事務所や秦野市の防災担当部局と連携し、速やかな災害対策活動が行えるよう、必要な連絡調整を行います。また、「震災時対応の考え方」で示された避難施設等とも連絡調整を図り、強固な防災体制を構築します。

○災害復旧への協力

事態終息後には、県と指定管理者の役割分担に基づき対応しますが、県による被害箇所の本格復旧の際にも必要な協力をします。また、災害復旧活動の拠点として県や市からの要請があった場合、バックホーやチェーンソー、テント等の必要な機器や物品の提供や、救援活動への支援等も積極的に行います。

5 地域と連携した魅力ある施設づくり

計画書 1 1 「地域と連携した魅力ある施設づくり」

(1) 地域人材の活用、地域・関係機関との協力体制の構築

私たちは、これまで地域に根差した公園として、さまざまな形で地元団体、関係機関と協働や支援をしてきました。今後は、これを発展させ、より強固な協力体制を築いていきます。さらに、本施設が行政機関や近隣自治会との間で日常的な連絡調整を図りながら、一体となった防災への取り組みを行います。

| | |
|------------------|--|
| 協働のテーマ | |
| 活動の場 | |
| 情報 | |
| 活動の場の提供 情報の提供 | |

(2) ボランティア団体等との連携、協働及び育成【共通】

本公園と山岳SCでは下記のとおり、様々な分野のボランティア団体が活動しています。これらの活動をより一層促進するため、ボランティアとの協働の方針や、活動支援内容を盛り込んだ「公園ボランティア活動要綱」を定め、より多くの方がボランティアとして参加できるような環境づくりに努めています。

さらに、ボランティアを対象とした研修会の開催や、ボランティアと職員との共同作業を通じ、維持管理やイベント運営に関わる手法、技術を伝え、ボランティアの育成に繋がります。

| | |
|--------|--|
| 協働のテーマ | |
| 活動の場 | |

(3) 周辺施設との交流・連携【共通】

本公園、山岳SC、秦野VCの3館による「3館調整会議」を随時開催し、引き続き連携強化による各施設の利用拡大とサービスの提供を行います。

公園周辺施設である「花菜ガーデン」や「松田山ハーブガーデン」と開花情報の交換やイベント開催時には各々のポスターやチラシの掲示・配布など連携して行います。また、大磯城山公園とは茶室日本庭園のライトアップにおける資機材の相互使用により、ライトアップの拡充を図ります。

【山岳スポーツセンター】

| テーマ | 連携先 | 内容 |
|----------|--------------------------|---|
| イベントへの協力 | 秦野戸川公園 秦野ビジターセンター | ・合同イベントは一体となって開催 ・3館または2館での合同イベントを開催 |
| 情報発信 | 秦野市里山ふれあいセンターなどの周辺施設 | ・利用者にプログラムを紹介 |
| | 秦野ビジターセンター 自然環境保全センター | ・丹沢情報の提供や助言 |

(4) 一体的な管理における地域企業等への一括的な業務委託による迅速かつ、きめ細かい

サービスの提供に向けた取組内容【共通】

地域の企業等は、その地域に精通していることで、迅速かつきめ細かい対応が期待できます。

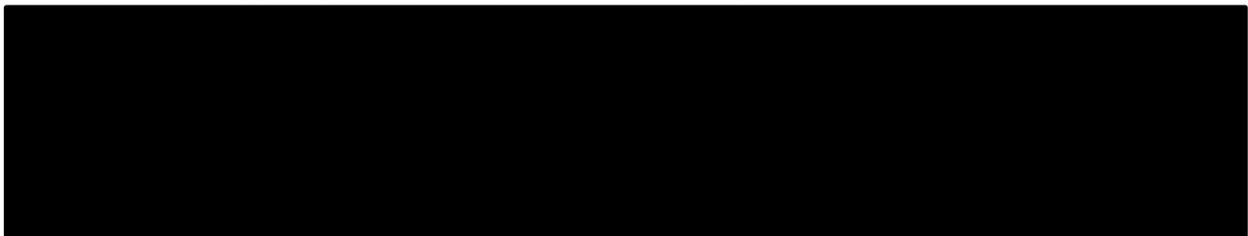
私たちは、業務委託を行う場合には、今後も地域企業等への発注を優先的に行っていきます。さらに、地域雇用の確保、社会的ニーズへの対応といった観点から、シルバー人材センターや社会福祉法人等の地元非営利団体とも継続的に業務委託することにより地域連携を図ります。

| 地域企業等 | |
|---------------|--|
| 秦野市シルバー人材センター | |
| 秦野市内企業 | |

(5) 企業のCSR活動（社会的責任、社会貢献）や学校等との連携について【共通】

■地域企業の社会貢献活動の受け入れ

近年、企業のCSR活動が活性化する中で、本公園では、公園内の清掃や除草作業などについて、積極的に受け入れを行っています。受け入れにあたっては、事前調整や資材・機材の提供や技術活動を行うことで、活発な活動を行えるようにサポートしていきます。



■学校等教育機関との連携

近隣の幼稚園、保育園、小中学校をはじめとして、様々な郊外活動に協力するとともに、生き物や自然の大切さ、地域のシンボルである“秦野戸川公園”を学ぶ場として提供します。また、大学生や研究テーマに関する調査地としての場を提供し、調査活動や調査結果の展示、発表についても協力をしていきます。

| テーマ | |
|---------|--|
| 学習活動の支援 | |

(6) 地域振興に関する取組

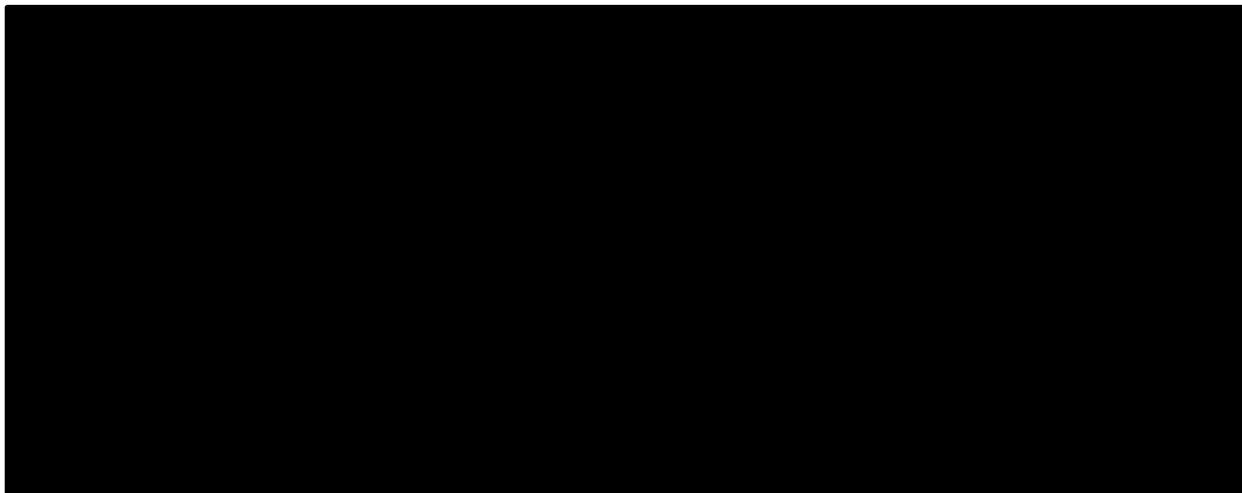
- 利用者に対し、地域の銭湯割引券を配布し、地域経済へ貢献します。
- 利用者に対し、地域の仕出し屋などを紹介し、地域経済へ貢献します。
- 地域の自治会や山岳会等の集会所としての活用をPRします。
- 地域の自治会や小中学生を対象とした体験クライミング教室を関係機関と相談して開催します。
- 小学校の遠足等があった場合、屋外2メートル固定式クライミングウォールを案内するとともに体験クライミング教室についてPRします。

II 管理経費の節減等

計画書 12 「管理経費の節減等」

○経費削減について工夫した点、努力した点等

両施設の管理運営にあたっては、サービス水準をしっかりと確保しつつ、作業のやり方などを見直し、更に効率的な業務の実施を目指します。



Ⅲ 団体の業務遂行能力

1 人的な能力、執行体制

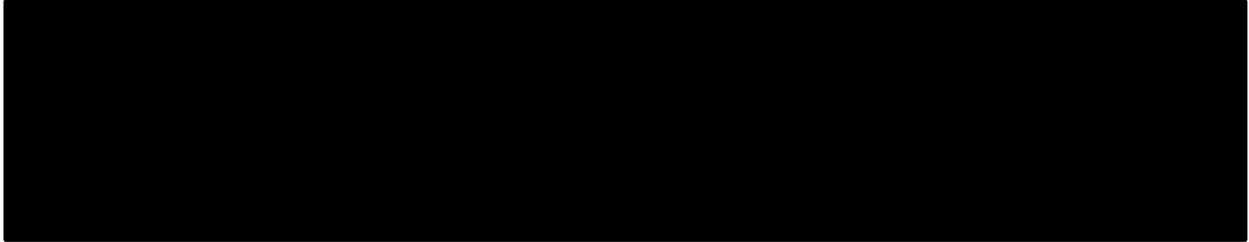
計画書 1 3 「人的な能力、執行体制」

(1) 指定期間を通じて両施設を効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況

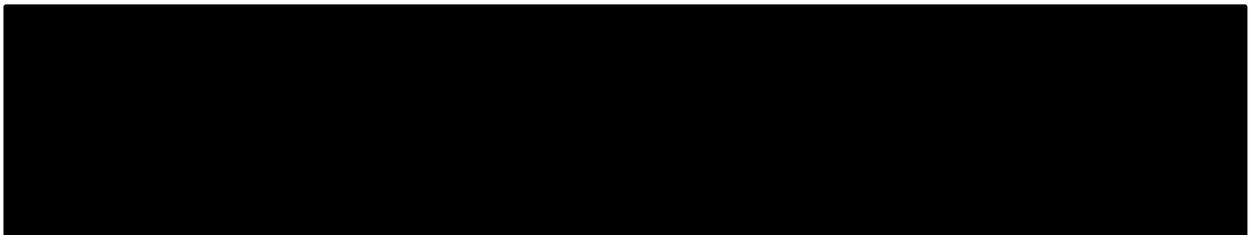
山岳SC、県スポーツ課、公園協会本部としっかりとした連絡体制をつくり、効果的・効率的な管理運営を行います。

■現地責任者の役割及び経歴、主要職員の役割分担

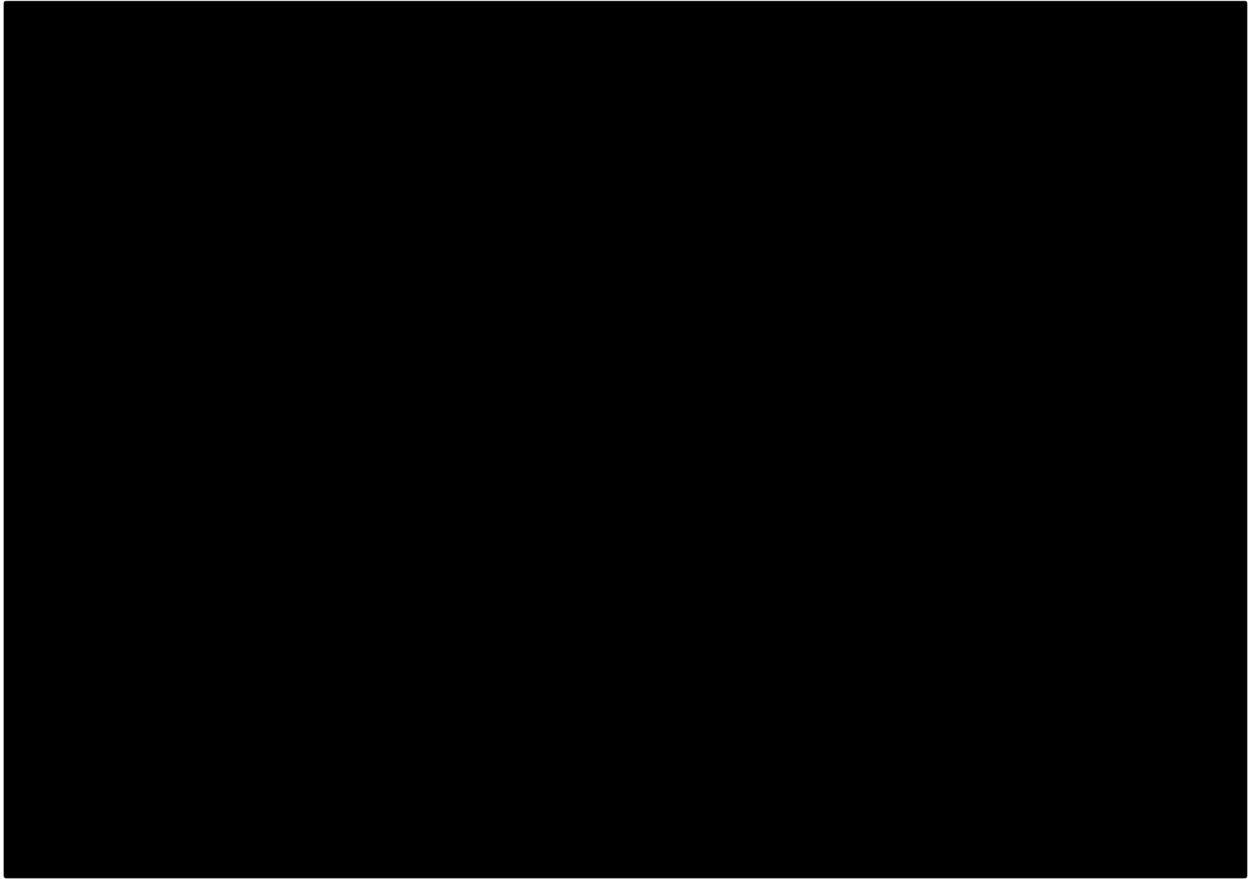
現地責任者は常勤職員とし、公園・管理経験及び行政経験等が豊富な人材を配置します。



■防火管理者、上級救急救命、造園施工等の有資格者や施工管理技士等公園の管理運営に係る有資格者の配置状況

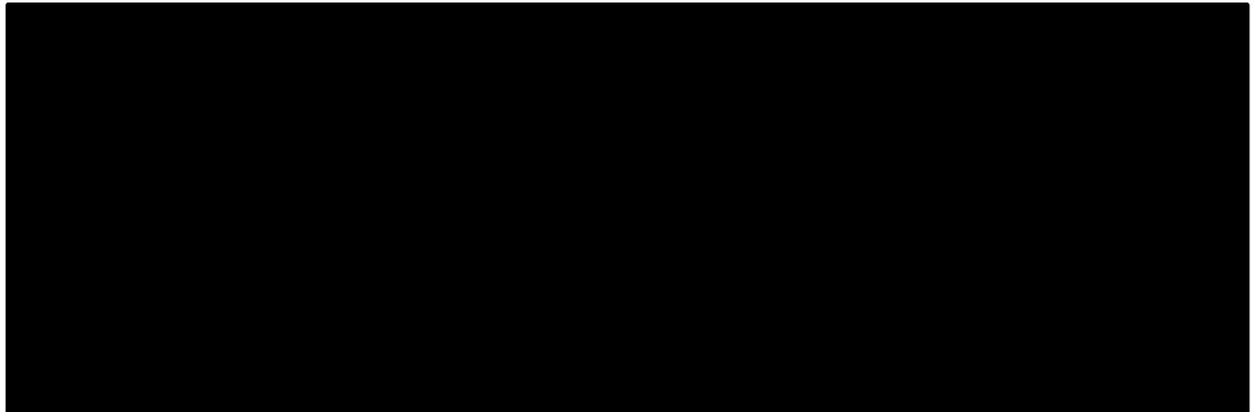


■ 県都市公園課、県スポーツ課、平塚土木事務所、指定管理者本部、指定管理者現地との連絡体制



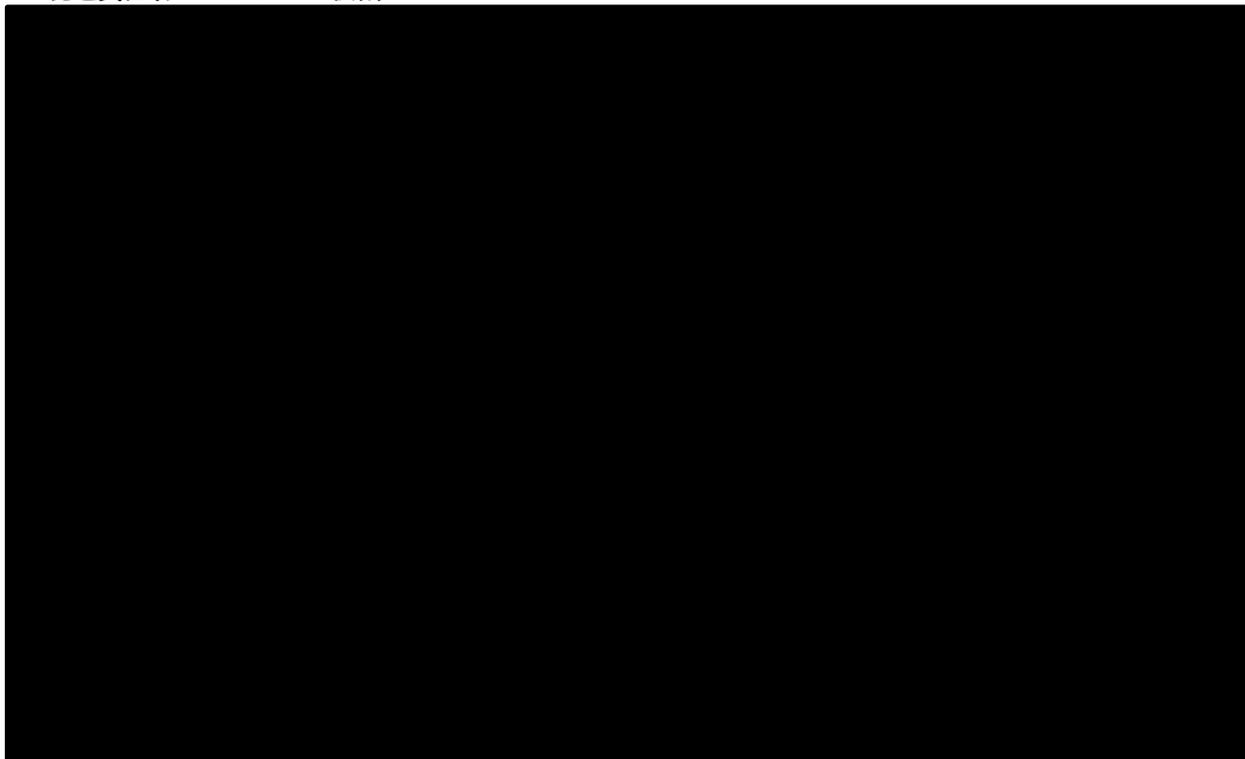
<別表> 現地の職員配置計画

■ 組織図

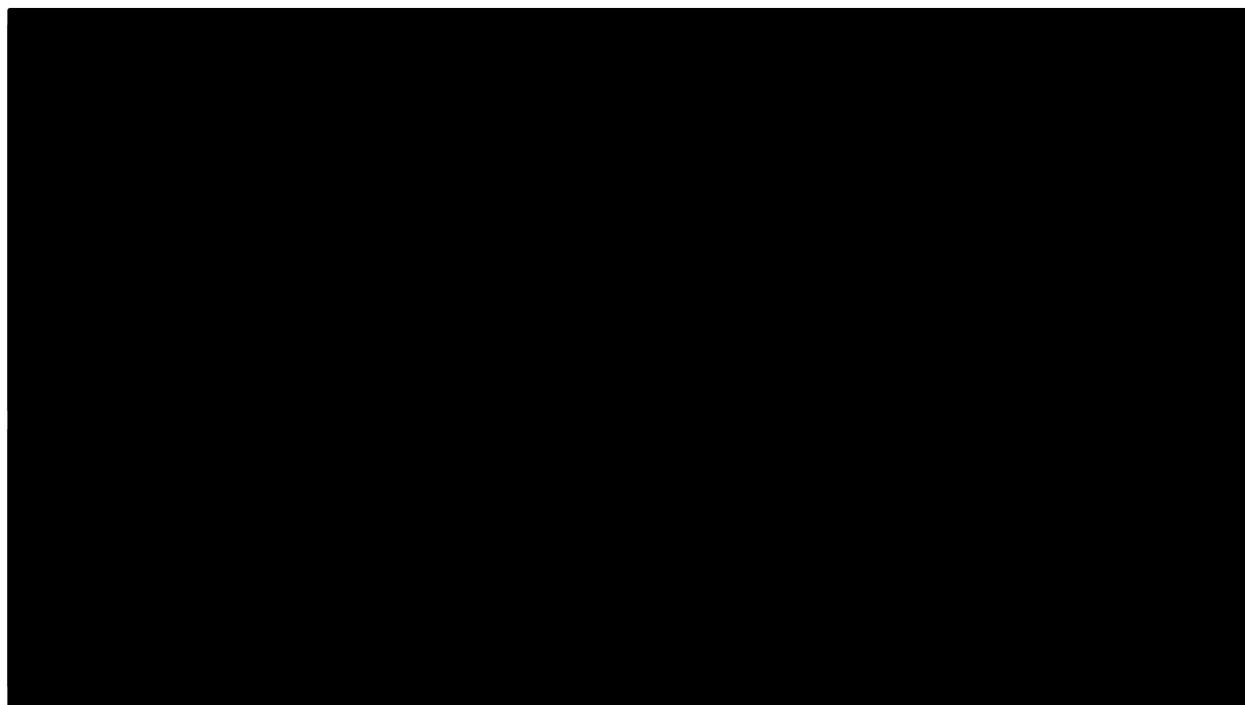


平成 29 年度 人員配置計画

■現地責任者、スタッフの役割



■勤務ローテーション（通常期の例）



(2) 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況

委託業務の実施にあたっては、規程やマニュアルに基づき、業務の進捗に沿って指導監督を行います。

■指定管理者としての点検方法、指導監督等

業務を委託した際には法令順守、品質確保、安全確保、工期厳守、利用者対応に留意して委託業務の指導監督にあたります。監督員に経験者を配置し、委託先の業務責任者を指定した上で、日報の提出や現地確認等により指導監督します。また、業務完了後は、完了検査を実施し業務の履行確認を行い、品質確保を図ります。

■具体的な委託業務内容

| 管理内容 | 業務内容 | 主な指導監督項目 | 点検方法 |
|-----------------------|------------------|--|--------------------------------|
| 芝生管理 | エアレーション | 土に適切に穴が開けて土に空気がいきわたるよう指導 | 指定の面積分を処理したか等を点検 |
| クライミングウォール | ホールド及びパネルの点検と補修 | ホールドを正しくパネルに取り付けるよう指導 | ホールドをドライバーで正しく締められているか確認 |
| 消防設備等、自動ドア、館内清掃、雑排水設備 | 消防法（法定点検）など | 法令を順守し、資格確認や点検項目の漏れがないように指導 | 業務報告書類の漏れがないか点検箇所間違いがないかを点検 |
| 夜間休日の警備 | 機械警備 | トラブル発生時に速やかに報告すること | 入退館履歴確認サービスによりセットと解除を確認 |
| 事業系廃棄物（ゴミ）処理 | ゴミや残飯等の処理 | マニフェストにより事業者と契約を取り交わし実施 | 廃棄場所や方法について産業廃棄物管理票で点検 |
| 害虫駆除 | トコジラミ有無の点検及び害虫駆除 | トコジラミの有無を正しく調べるよう指導 | 確実に調べているかどうか及び駆除（散布、注入）を点検 |
| 宿直、寝具洗濯 | 宿直、リネン洗濯 | ・宿直は宿泊対応が適切にできるように指導 ・洗濯は適切な返納と納品の日時を要請 | ・宿直は作業日報で履行確認・洗濯は返納と納品の数量などを点検 |

(3) 指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の状況

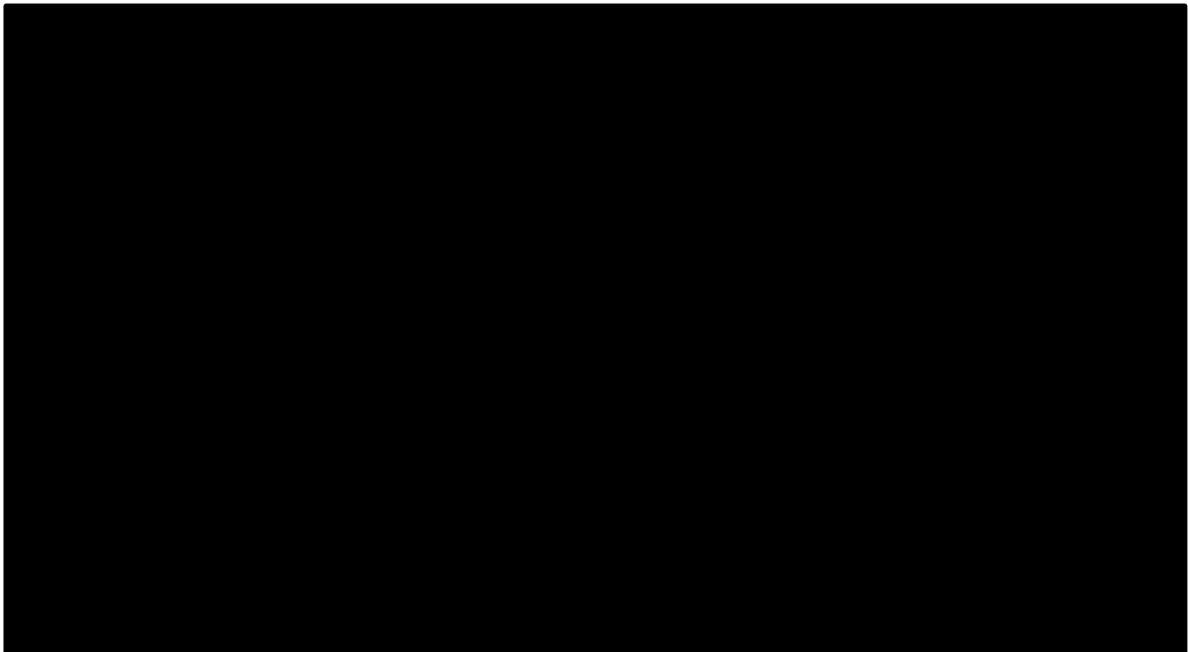
本公園の管理運営にあたっては、緑の中に様々な施設や機能が存在する都市公園として多様な利用ニーズに対応するため、自然生態、植物管理、施設管理、安全管理、利用促進、地域協働など幅広い分野の知識と経験が求められます。

当協会では多様な公園管理業務に対応するため、全員を [redacted] として育成することを目標に、職員が積極的に能力開発に取り組めるよう制度を整えています。

さらに、山岳S Cでは、登山・クライミングへの特殊な能力が求められるため、必要に応じて山岳スポーツの知識・技術の習得を図ります。

■人材育成の仕組みの概要

次のような人材育成の仕組みにより、職員一人ひとりの資質の向上を図ります。

【人材育成の仕組み】

■能力開発の取組み

○職務内容に合わせた研修の受講

他公園の先進事例調査をしたり、各種研修に参加する等して利用促進や管理運営マネジメントについての知識や技術を高めます。

○公園の管理運営に活用できる資格取得の推進

代表企業では、職員の資格取得費用の補助等を行い、積極的な資格取得を奨励しています。

○人材交流等の促進

新たな知識や管理手法等を習得するため、民間企業等との人材交流を図っています。

■職員の「やる気」と「潜在能力」を引き出す仕組み

当協会は、業務実績の向上に努めた職員を公平・平等に評価する「職員表彰制度」や「人事評価制度」を導入しています。これらの制度を適切に運用し、職員の業務の達成感や満足度を高め、職員自らが更なる自己研さんに取り組む意欲を高め、質の高い管理運営や組織全体の活性化を図ります。

■職員の採用について

当協会は、指定管理業務を着実・安定的に実施するため、公園を愛し、山を愛する、熱意のある専門知識を有する人材を公募により常に確保しています。採用にあたっては、管理職経験、山岳スポーツ経験等、本公園の特性にあわせた選考基準により選考しています。（採用者数は、別表「現地の職員配置計画」、「現地責任者、スタッフの役割等」の人員に記載）

非常勤職員については、地域の雇用促進や災害時の対応を考慮し、できる限り地元の方を採用しています。

■職員の研修内容と研修計画

本公園では、これまでの人的育成システムも踏まえ、協会全体としての中長期的な育成目標と研修受講計画を定め、OJT、OFF-JTなど様々な手法によって人材の育成を進めます。

○各種研修の実施による人材育成

・研修全体計画

職員の能力開発とモチベーション向上を目指し、若手・中間層・管理職など階層別研修や専門的な技術を習得するための専門研修など多様な研修を通して計画的な人材育成に取り組んでいます。接遇やコンプライアンス、施設運営、指定管理事業運営等の基礎知識など当協会のスタッフとして求められる基本的な能力については、一定の水準を確保するため、協会本部が主導し、定期的な共通研修を実施します。

また、施設ごとの特性を活かすために必要な能力の向上にあたっては、施設ごとに個別研修を実施します。さらに、内部研修では不足する高度な技術や知識、多様な情報を得るため、外部の研修を積極的に活用します。

資格研修予定

| | 区分 | 研修内容 | 受講対象 | 頻度 |
|----------|----------------------|--|-------------------------------|-------|
| 公園協会共通研修 | 接遇 | ・来園者対応 ・電話対応 ・挨拶を始めとした接遇全般指導 等 | 園長 新規採用者 | 年1回 |
| | 公園管理運営業務及び 指定管理業務 | ・管理運営業務 ・指定管理事業諸手続き 等 | 実務担当スタッフ | 年1回 |
| | 社内コンプライズ | ・個人情報保護 ・関係法令の遵守 | 園長 新規採用者 | 年1回 |
| | 植物管理 | ・効果的な樹木の剪定方法 ・病害虫への対処方法 ・花壇のデザイン方法 ・花苗の育成方法 等 | 公園管理主任 業務主任 スタッフ | 年1回程度 |
| | 維持管理技術 | ・樹木の剪定方法 ・希少生物に配慮した管理方法 ・四ツ目垣の作成 等 | 公園管理主任 業務主任 スタッフ | 年1回程度 |
| | (外部セミナー派遣) | ・遊具点検研修 ・病害虫防除講習等 | 担当スタッフ | 適宜 |
| | 安全管理 (安全衛生教育含む) | ・公園における安全対策 ・危険予知活動(KYT)の法 ・危険生物の対処方法 | 園長 副園長 公園管理主任 | 年1回程度 |
| 施設個別 | 利用促進 | ・体験活動の実施方法 ・効果的なポスターや展示の作成方法 ・他公園の担当者との情報交換等 | 公園管理主任 | 年1回程度 |
| | 上級救命救急 | ・応急手当、けがの対処法 ・心肺蘇生法 ・AED取扱訓練等 | 公園管理主任以上全て | 年1回 |
| | 管理運営 マネジメント | ・首都圏9団体連絡協議会における県外の 公園視察や管理状況の情報交換等 | 園長 副園長 | 適宜 |
| | (外部セミナー派遣) | ・公園緑地講習会、 公園管理運営講習会等に参加 | 園長 副園長 | 適宜 |
| | 防災訓練 | ・避難訓練 ・消火訓練 ・AED取扱訓練等 | 全職員 | 年1回 |
| | 安全衛生教育 | ・作業機器類や作業環境等、公園の特性に 応じた安全衛生教育 | 全職員 | 年1回 |
| | | ・本公園の管理運営上、必要な資格や講習の 受講 | 必要な職員 | 適宜 |
| | 安全管理委員会 | ・安全管理目標を定め、実行するためのミー ティング | 園長 副園長 公園管理主任 業務主任 スタッフ | 月1回 |
| 山岳研修 | ・山岳スポーツ知識・技術の習得 | 必要な職員 | 適宜 | |

・職員の安全衛生教育

新規職員の配属時には、OJTにより公園内外での業務に必要な安全衛生教育を行います。また、振動工具、刈払機、と石交換、伐木等の業務など資格、講習の受講が必要な安全衛生教育に関しては、技能講習の受講を徹底します。

・防災・救命に関する教育

当協会では、東日本大震災での教訓から、防災及び発生時の対応スキルと救命への意識向上に向けた教育を徹底します。常勤職員、公園管理主任には、けが人の救助から心肺蘇生法、AEDの取扱いなどをすべて網羅した「上級救命講習」を3年に1度受講するよう義務付けます。

また、各公園において年1回以上の防災・災害対応訓練を行うこととし、全職員が災害時の対応、けが人の救助やAEDの取扱いをスムーズに行えるよう技術の向上に取組みます。

2 コンプライアンス、社会貢献

計画書 14 「コンプライアンス、社会貢献」

(1) 指定管理業務を実施するために必要な団体等の諸規程の整備、法令遵守の徹底に**向けた取組の状況**

当協会は、「就業、給与、決裁、会計及び個人情報等」に関する諸規程を定め、適正な取扱いを徹底しています。

また、「コンプライアンス要綱」に基づき、責任ある執行と法令遵守の徹底を図ります。

■法令遵守の諸規程

当協会は、公益財団法人としての使命を自覚し、社会的信頼の維持及び業務の公正性の確保に資するため、「コンプライアンス要綱」や「コンプライアンスガイドライン」を定め、これらを研修等において周知することで、役職員及び共同事業者のコンプライアンスの徹底を図っています

(2) 個人情報の保護についての考え方、方針及び個人情報の取扱いの状況

当協会の規程等に即し、利用者の情報をはじめとした各種個人情報を、適正に取扱います。

■個人情報保護のための仕組み

本公園では、様々な個人情報を取扱いしており、管理運営に関わる全てのスタッフが、個人情報保護の重要性を認識して業務を行います。

万が一、個人情報の漏えいが発生した場合は、速やかに当協会全体の個人情報管理者である当協会の事務局長を始め、関係機関、対象者に報告するとともに、二次漏えいの防止に努めます。

○取扱いの徹底

※情報公開の申出があった場合は「公益財団法人神奈川県公園協会情報公開規程」の定めにより、個人情報等の除外事項を除き、情報を開示します。

(3) 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況

公園は神奈川県豊かな緑を構成する一部であり、自然の多様性に触れ、自然を大切にする心を育む場所です。従って、環境配慮の重要性について普及啓発するための重要なフィールドであると捉えています。

本公園の管理運営にあたっては、「神奈川県環境方針」を踏まえた取組みを行います。

■独自システムによる総合的な環境マネジメントの実践

○当協会の環境マネジメントシステム (Ecological Management System) の特徴



○システム推進のための組織体制

■環境負荷軽減の具体的取組み

■自然環境の保全と緑化推進の具体的取組み

■普及活動を通じた利用者・地域への発信の具体的取組み

- ・公園周辺アクセス道路における清掃活動「ゴミゼロアクセス」の実施
- ・地元企業のCSR活動受け入れ（除草等）
- ・屋外掲示板に季節毎の生物写真の展示と解説による自然情報発信
- ・看板・チラシによるアイドリングストップ呼びかけで、エコドライブの啓発夏季休暇

平成29年度 目標利用人数

平成29年度の目標利用者数を下記の通り設定する。

| 利用区分 | 宿泊及び居室使用者数 | 研修室利用者数 (研修室及び屋内クライミング ウォール利用者数) | 屋外クライミングウォール利 用者数 |
|------|--------------------------------|--|----------------------|
| 人 数 | 宿泊 2,100 人 宿泊を 伴わない利用 800 人 | 2,200 人 | 5,900 人 |

