

神奈川県立 21 世紀の森 指定管理者

事業計画書

団体名	株式会社足柄グリーンサービス
-----	----------------

※ 記載にあたっての留意事項

原則、次のとおりとしてください。

- ・ 用紙の大きさは、日本工業規格A4縦長としてください。
- ・ 両面印刷又は両面コピーとしてください。
- ・ ページ数が複数となる書類については、通し番号（表紙から1/〇とし、以降2/〇、3/〇とする通しページ、〇には総ページ数を記入）を中央下に表記してください。
- ・ 記載欄が不足する場合は、別紙を追加してください。

目 次

○ 表紙	1
○ 目次	2
○ 団体の概要	4
I サービスの向上について	
1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	
(1) 指定管理者としての管理運営方針	5
(2) 業務の一部を委託する場合の業務内容等	19
2 施設の維持管理について	
(1) 施設及び設備の維持管理業務の実施方針	21
(2) 利用承認・事業実施に関する業務	36
3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金について	
(1) 利用促進のための実施方針	39
(2) 苦情・要望等への対応	57
(3) 自主事業の実施	60
(4) 利用料金の設定	67
4 事故防止等安全管理について	
(1) 日常時の安全管理について	69
(2) 事故等の緊急事態が発生した場合の対応方針	73
(3) 急病人等が生じた場合の対応について (救急救命士の配置、救命に関する職員研修等)	77
5 地域と連携した魅力ある施設づくり	
(1) 地域との連携	79
II 管理経費の節減等について	
6 適切な積算について	
(1) 収支計画及び人件費の内訳	84
7 節減努力等について	
(1) 管理経費の節減努力	86
III 団体の業務遂行能力について	
8 人的な能力、執行体制について	
(1) 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための 人員の確保や配置等の状況	88
(2) 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況	94
(3) 人材育成や職員の採用状況	96

10	コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献について	
(1)	指定管理業務を実施するために必要な企業（団体）倫理・諸規定の整備、 法令遵守の徹底に向けた取組みの状況	101
(2)	募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故又は 不祥事の有無、対応、再発防止策	105
(3)	個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び取扱いの状況	106
(4)	指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況	111
(5)	法定雇用率の達成状況等、障がい者雇用促進の考え方と実績	115
(6)	社会貢献活動、CSRの考え方と実績	116
11	これまでの実績について	
(1)	指定管理施設と類似の業務を行う施設での管理実績の状況	119
(2)	他の自治体における指定取消しの有無	122

団 体 の 概 要

(平成 27 年 4 月現在)

ふりがな 団体名	かぶしきかいしゃ あしがらぐりーんさーびす 株式会社足柄グリーンサービス			
所在地	〒250-0123 神奈川県南足柄市中沼 305-1	電話番号	0465-74-1742	
代表者	代表取締役社長 内藤 慎一	F A X	0465-74-1837	
設立年月日	1965 年 2 月 24 日			
沿 革	1965 年 2 月 (S40) 「有限会社桜井組」緑地帯管理業務と建物清掃業務の会社として誕生 1985 年 4 月 (S60) 「株式会社足柄グリーンサービス」に組織変更 1997 年 4 月 (H9) 野外教育事業部設立 2006 年 4 月 (H18) 指定管理部を立ち上げ、「指定管理者」4 施設を受託 2006 年 12 月 (H18) ISO14001 認証取得 2007 年 11 月 (H19) あしがらの温泉「おんり〜ゆ〜」オープン 2009 年 4 月 (H21) 「指定管理者」3 施設を再受託 2011 年 4 月 (H23) 「指定管理者」1 施設を再受託 2012 年 4 月 (H23) 「指定管理者」1 施設を再受託 2014 年 4 月 (H26) 「指定管理者」2 施設を再受託			
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ●管 理 統 括 部 (人事・労務・経理・総務・一般労働者派遣事業) ●ビ ル 環 境 部 (建築物総合清掃/設備保守管理/害虫駆除・空気環境測定・警備保安業務・ビル管理設計・一般労働者派遣業務) ●グリー環境部 (造園設計・植栽/造園工事・緑地維持管理設計/工事・一般外構工事・遊休地管理・産業廃棄物収集運搬) ●温 泉 事 業 部 (あしがらの温泉「おんり〜ゆ〜」) ●野 外 教 育 事 業 部 (体験教育企画実施・体験施設設計/施行・プロジェクトアドベンチャー/キャンプ型/環境教育プログラム・各種テント・ティーピー販売・その他野外教育一般) ●指 定 管 理 事 業 部 (県立 21 世紀の森・足柄森林公園丸太の森・南足柄市運動公園・南足柄市広町パークゴルフ場) の管理運営) 			
主な実績	<ul style="list-style-type: none"> ●富士フィルム株式会社 (南足柄サイト、小田原サイトのビルメンテナンス/緑地/芝管理) ●富士ゼロックス株式会社 (竹松工場、塚原研修所のビルメンテナンス/緑地/警備等の管理) ●アサヒビール株式会社 (足柄工場の緑地維持管理) ●神奈川県、南足柄市、山北町、松田町教育委員会より業務委託 ●株式会社バンダイ・株式会社久光製薬・富士重工株式会社の野外研修 ●中学・高校生の人を育てる (心の環境) 野外体験教育 ●指定管理者 県立 21 世紀の森・足柄森林公園丸太の森・南足柄市運動公園・南足柄市広町パークゴルフ場) の運営 			
財政状況 (過去3年間に ついて記入して ください)	年 度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
	総 収 入	1, 112, 264, 956 円	1, 148, 151, 216 円	1, 131, 871, 844 円
	総 支 出	1, 089, 875, 644 円	1, 125, 694, 994 円	1, 109, 110, 573 円
	当期損益	22, 389, 312 円	22, 456, 222 円	22, 761, 271 円
	累積損益	91, 846, 573 円	105, 900, 795 円	119, 279, 566 円
応募に関する担当連絡先				
ふりがな 氏 名	[REDACTED]		部署・職名	[REDACTED]
電話番号	[REDACTED]	F A X	[REDACTED]	電子メール
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

I サービスの向上について

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

(1) 指定管理者としての管理運営方針

ア 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

[管理運営方針の策定に先立って]

県立21世紀の森は南足柄市の北西部に位置し、緑豊かな箱根外輪山の東山麓に位置する、森林保全・活用、林業振興のための施設です。

面積は107㌖、標高差420m、「森林館」「木材工芸センター」「森林ふれあいセンター」など、森林学習や研修等の機能を持つ、神奈川県随一の森林・林業啓発施設です。

弊社は、平成18年4月1日から現在まで、2期にわたり21世紀の森の指定管理者としてその業務を遂行してきました。

その実績を踏まえ、また、そこで知り得た課題や問題点などを謙虚にとらえ、より質の高い管理運営を目指します。

21世紀の森の設置目的や役割を、現21世紀の森スタッフ全てが十分に理解したうえで、これからも神奈川県森林・自然環境保全、水源涵養環境の保全に努めます。

① 県立21世紀の森の設置目的・役割の理解

■21世紀の森の設置目的について理解をします

21世紀の森条例第2条（設置）にあるように、21世紀の森の設置目的は、

- 森林、林業に関する資料を展示し、森林及び自然の観察の場を提供する。
- 林業における生産活動の実習の場を提供する。
- 林業関係者の研修、指導を行うことで、森林業の知識の普及・向上、並びに林業の振興を図る。
- 森林を多面的に活用し、県民の保健及び休養に資するためのものであり、その利活用にあたっては、多くの県民が平等に利用できることが重要と考えています。

■かながわ森林再生50年構想の取り組みについて

「広葉樹林の再生」、「人工林から混交林への転換」、「人工林の再生」という森林再生へ向けた基本的な考え方のもとに、「かながわ森林再生50年構想」が立案されて10年近くがたちました。

弊社は、未来につなぐ森づくり—かながわ森林再生50年構想—の掲げる「県民協働」に向けた取り組みの目標、

- 計画的整備のための負担と協力
- 森林づくりへの直接参加
- 森林循環を支える県産木材の利用

を実現するための実施・検証フィールドとして21世紀の森を位置づけ、かながわの森林再生の実現に資することを目的とし、県立21世紀の森の管理運営をします。

I サービスの向上について

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

(1) 指定管理者としての管理運営方針

② 県立21世紀の森の特性と価値の評価

21世紀の森は、神奈川県県の県西地域の南足柄市、箱根外輪山の東山麓にあります。

神奈川県の森林率 39%に対し、南足柄市の森林率は 68%と県西地域の豊かな森林が市の西部に広がっています。

21世紀の森は、足柄平野と山岳域との間に位置し、周辺は南足柄市の野外活動施設・観光施設や登山で親しまれている山々にも近く、様々な環境特性が入り組んだ貴重な森であると思います。

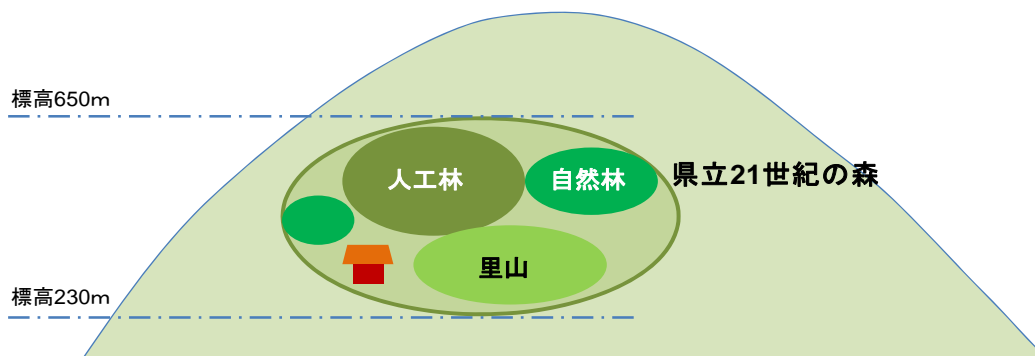


足柄平野から山麓に至る21世紀の森は、107 ㊦の広さで、標高が 230m~650mと 420mの標高差があります。

そのため、下部と上部の環境は異なり、多様な森林・植生環境を有しています。

住民居住地から比較的近く、様々な施設や観光資源からも近いにもかかわらず、豊かで多様な森林・自然環境を有する価値の高い施設であると考えます。

県立21世紀の森標高差のイメージ図



I サービスの向上について

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

(1) 指定管理者としての管理運営方針

③ 県民が求める新しい21世紀の森の価値の把握

また、21世紀の森が立地する県西地域は、神奈川県西部、丹沢山塊や箱根山地を含む自然豊かな地域でもあります。面積は神奈川県の25%ですが、人口は4%と、神奈川県の中では、東部中部の都市地域に対して、自然を活かした観光地、保養地、また水源涵養としての機能を発揮する地域としての価値の期待が高まっています。

そのような高まりの中で、県が、この地域を「未病を治す」地域としての位置づけを提唱し、豊かな自然資源、地域資源を活用して、県民の健康増進を図る施設やプログラム作りを進めています。県西地域を訪れる人が、気軽に立ち寄れる観光施設等で「未病を治す」ことの情報入手したり、「未病を治す」取組みを体験できる施設として、「未病いやしの里の駅」の登録制度を制定しました。

「未病いやしの里の駅」概要図（神奈川県ホームページより抜粋）



21世紀の森は、「森の駅」として登録され、森林や自然を活用した健康増進を県民に提供する施設としての位置づけが求められることになりました。

「未病を治す」県民の健康増進や、保養・癒しを提供する施設

21世紀の森は、県知事や県の政策担当者が積極的に県西地域の活性化を進めるプロジェクトのなかで指定された県立の拠点施設の一つであり、県民に気軽に「未病を治す」環境やプログラムを提供できる施設としての新しい機能も求められています。

本来持っている森林の「癒しや憩い」「保健的機能」をより高め県民に提供することは、県西地域の活性化、神奈川県の森林や水源涵養機能の保全にも大いに役立つこととなります。

I サービスの向上について

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

(1) 指定管理者としての管理運営方針

④指定管理者の役割について

- ・指定管理者は、住民サービスや公益性を有する「公の施設」を、行政の代行として維持管理・運営することがその役割・責任です
- ・行政の代行であることを十分に理解し、住民サービス・公益性をふまえた施設運営を実施します。
- ・民間企業である指定管理者が、行政の委託のもとに、「県民サービスを実施する」という事業目的を全うするために、行政、県民、指定管理者が手を取り合って事業推進することが重要です。
- ・弊社は、県立21世紀の森の指定管理業務において、**県民・行政・指定管理者が一体となった事業推進ができるような施設管理運営**をします。



県立21世紀の森は、神奈川県が、森林・自然環境保全地域、水源涵養林保全地域として位置付けられる、南足柄市、山北町にまたがる豊かで多様性のある森を、将来に向けて存続することができる森として再生・創造することを目指して整備・管理・運営してきた施設であり、平成18年4月より、私たち足柄グリーンサービスが指定管理者として、管理運営を委託されてきました。これからも、信頼される指定管理者として、神奈川県民、神奈川県行政と共に、存続できる森の再生に尽力します。

[指定管理業務実施におけるコンセプト]

- 県民（利用者）の満足度（楽しい、気持ちがいい、健康が増進する）を向上する。
- 行政（神奈川県）の満足度（県民評価、地域活性化、財政負担の軽減）を向上する。
- 指定管理者の使命感・達成感（県民評価、行政評価、社会評価、採算性）を得る。

I サービスの向上について

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

(1) 指定管理者としての管理運営方針

⑤ 私たち、足柄グリーンサービスについて

足柄グリーンサービスは、昭和 40 年の創業以来、50 年間の長きにわたり、この南足柄市で地域企業として事業を続け、地域に根差し、地域とともに成長してきました。

地域貢献、環境貢献、人づくりをモットーにし、建物管理、植栽管理から始まった業種を軸に、指定管理事業、教育研修事業、温泉運営事業と、幅広い分野に事業を展開しています。

事業分野を広げる一方で、事業範囲は、南足柄市、県西地区にこだわり続け、地域の優良企業であり続けることを会社方針としています。

■ 足柄グリーンサービスの事業内容 ■

● ファシリティサービス部

建築物総合清掃
建築物設備保守管理
空気環境測定
建築物害虫駆除
民間企業緑地管理業務他
造園・土木・舗装
とび土工・建築工事



● 温泉事業部

あしがらの温泉「おんりーゆー」の運営



● 野外教育事業

体験教育企画実施
体験施設設計・施行
プロジェクト・アドベンチャー
キャンプ型プログラム
環境教育プログラム
各種テント・ティーピー販売
その他野外教育一般



● 指定管理事業 神奈川県、南足柄市の指定管理施設の維持運営



● 21世紀の森と足柄グリーンサービス

・ 弊社の環境サービス部は、緑地管理業務の一環で、明神ヶ岳の東側山麓に広がる南足柄市の山林での林地・林道整備工事を行っています。21世紀の森の施設管理業務においても、その業務実績や地元の自然環境や地形・気候の把握の優位性を十分活用しています。

・ 私たちの本社と21世紀の森は、同じ南足柄市内、車で約20分という近い距離にあります。野外教育事業部が運営するPAA21は、21世紀の森の自然環境や地形を利用して、森の中で、子供たちを対象として、自立心や協調性を向上させるプログラムを実施しています。

昨年度は年間20校、約4,000人の子供たちが、弊社のファシリテーターの指導のもと21世紀の森で活動し、21世紀の森入場者数が過去最高の年間利用者数約50,000人となりました。

・ 21世紀の森のある南足柄市内に弊社の本社があり、同じ市内には、弊社が運営する温泉施設「おんりーゆー」や、南足柄市から指定管理を受託している「森林公園丸太の森」「南足柄市運動公園」「南足柄市広町パークゴルフ場」などがあり、21世紀の森を含む地域資源のネットワークを形成した地域活性化を目指しています。

I サービスの向上について

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

(1) 指定管理者としての管理運営方針

⑥私たちが21世紀の森の指定管理の継続を望む理由と、その意気込み

■その1 地域貢献の50年の実績を、かながわ森林再生50年構想に活かしたい

弊社は、50年間にわたり、神奈川県県西地域の南足柄市を拠点とし、地域の根差した事業に従事してきました。

建物メンテナンス・清掃、グリーン環境整備に始まった事業は、現在、その事業に加えて、野外教育事業、(南足柄市内の)指定管理事業、7年前には南足柄市待望の温泉施設を建設し温泉事業を運営しています。

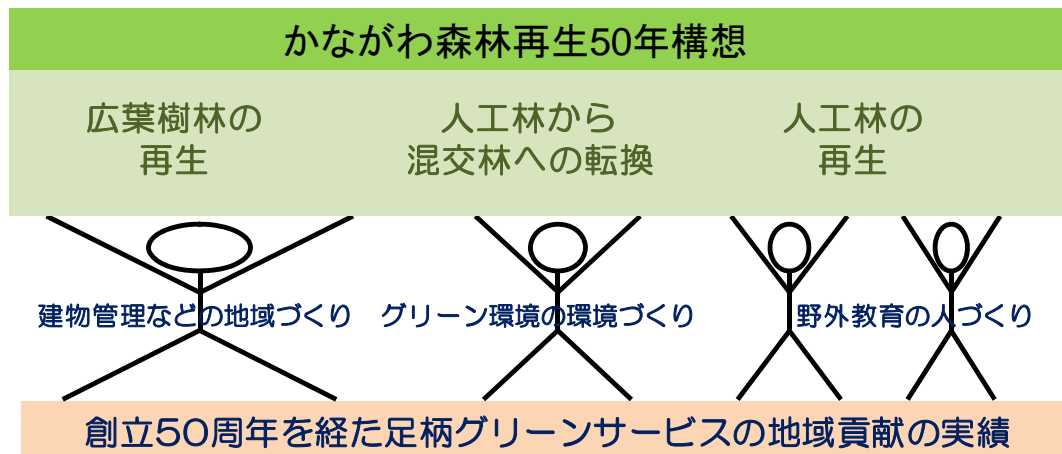
このような多岐にわたる事業を長きにわたり、県西地域・南足柄市を中心に推進してきました。

地域づくり、環境づくり、人づくりを企業のモットーにし、このような事業や数々の地域ボランティアを通じて地域に貢献してきました。

そのような力を基礎として、神奈川県が進めるかながわ森林再生50年構想に対し、森林を多く抱える(森林率68%)南足柄市の地元企業として力を発揮し、貢献したいと考えています。

かながわの森林再生は、弊社足柄グリーンサービスを含む南足柄市・県西地域のとても身近な課題であり、弊社が関わらないわけにはいかないと考えています。

そのためにも、「かながわ森林再生50年構想」に実現に大きな役割を果たす「県立21世紀の森」の指定管理者を継続し、神奈川県森林再生に関わる行政関係者や林業関係者との協力のもと、実現に向けて事業推進したいと思います。



弊社の非常時の対応事例

2014年2月には、南足柄市でも大雪が降り、県立21世紀の森は、森林館へのアクセスさえ不可能になりました。

南足柄市内の中で比較的標高が高い県立21世紀の森(標高230m~650m)は、アクセス道や駐車場に20cm以上の積雪がありましたが、当社のファシリティ事業部の所有するペイローダーで21世紀の森スタッフとファシリティ事業部スタッフが協力して除雪を行い、その日のうちに管理事務所へ、クルマでのアクセスが可能になりました。



2014年2月の大雪での除雪作業

I サービスの向上について

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

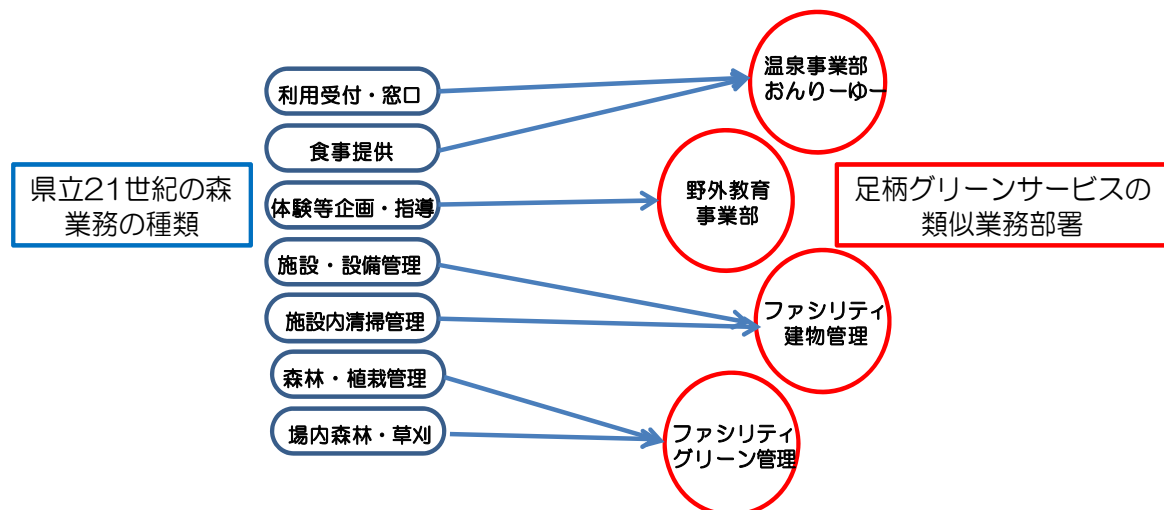
(1) 指定管理者としての管理運営方針

■その2 地域で多様な事業を行ってきたノウハウで、森林の多面的機能を発揮したい

弊社がこの南足柄市で展開している事業は、「ファシリティ事業（建物メンテナンス、グリーン環境）」「野外教育事業（心の冒険）」「指定管理事業」「温泉事業（入浴、飲食）」と、県立21世紀の森の管理に必要な業種に大きくかかわっており、県立21世紀の森の指定管理者として必要なノウハウと見識、また、県立21世紀の森の機能を有効に活用し、これまで以上にその価値を高めることができる企業であると確信しています。

弊社はその経験・実績・ノウハウを駆使して、県立21世紀の森の指定管理業務を継続したいと考えています。

21世紀の森業務と足柄グリーンサービスの類似業務の関係図



環境サービス事業部のグリーン環境整備部門では、工場や公共施設、また、街路などの樹木管理から、林道整備、森林整備など、森林・緑地に関するさまざまな整備業務を県西地域の行政や民間企業、民有地所有者などから受託しています。

○26年度の主な受託先：県西地域県政総合センター、神奈川県自然環境保全センター、南足柄市

○主な受託内容：皆瀬川水源林整備業務、承継分収林標準地調査等、水源林標準値調査等

21世紀の森の森林整備業務は、森林や採種園の下草刈り、林道や散策道の仮払い、エントランス周辺の植栽剪定など、多岐にわたります。

足柄グリーンサービスの森林・緑地整備事業は、21世紀の森に必要な森林・植栽管理業務の多くの部分をカバーできるような事業体制を有しています。

21世紀の森の森林・植栽管理業務においても、本社グリーン環境部門の支援を受けて、維持管理業務を遂行します。

しかしながら、日常業務では手の及ばない集団樹木の管理に関わる業務などに関しては、21世紀の森の管理運営スタッフの管理のもと、南足柄市、山北町などの優れた技術を有する神奈川県認定林業団体に委託することを優先して計画します。

I サービスの向上について

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

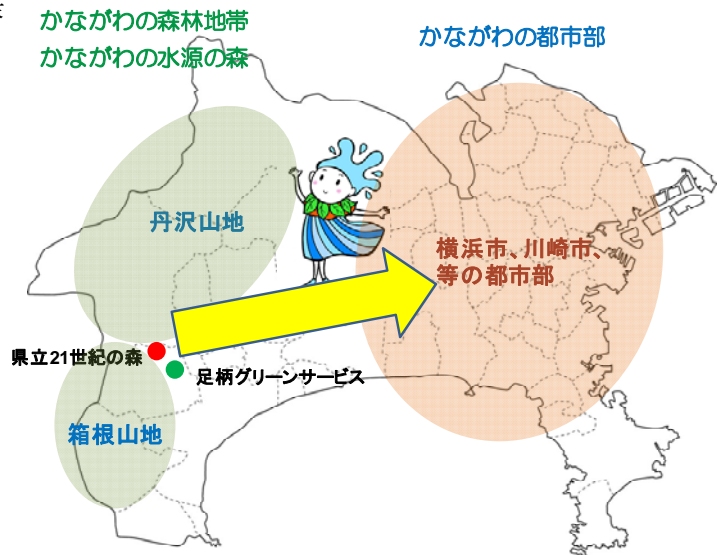
(1) 指定管理者としての管理運営方針

■その3 かながわの自然・森林保全に、県西地域の地元企業として貢献したい

横浜市、川崎市、相模原市等、神奈川県の一部都市部に対して、県西地域は、丹沢山地（西丹沢）、箱根山地など多くの面積を占める山岳地帯・森林地帯として位置付けられます。

かながわの森林地帯は、癒しや休息、健康増進などの場としての観光利用の他、神奈川県の水源地帯でもあります。

弊社は、このような神奈川県重要な森林地域のエントランス（玄関口）ともいえるべき21世紀の森を、健全かつ有効な指定管理事業の継続をすることで、**県西地域の地元企業として貢献したい**と考えています。



■その4 森林率68%を占める南足柄市として、県の林業を支えたい



21世紀の森があり、弊社の本社もある南足柄市は、森林面積率が68%を占め（神奈川県全体での森林面積率は39%）、市の西部の箱根外輪山麓に森林が広がっています。

林業に従事する人は年々減り、私有林は荒廃しているところも目立ちますが、県や市の支援を受けて、国土保全や水源地帯としての役割を担う重要な森林として保全されています。

しかしながら、高採算性事業としての林業が成り立つ状況ではなく、かつ、林業者の高齢化が進み、若手林業家の育成や、林業従事者が効率的に作業できるような環境整備が望まれています。

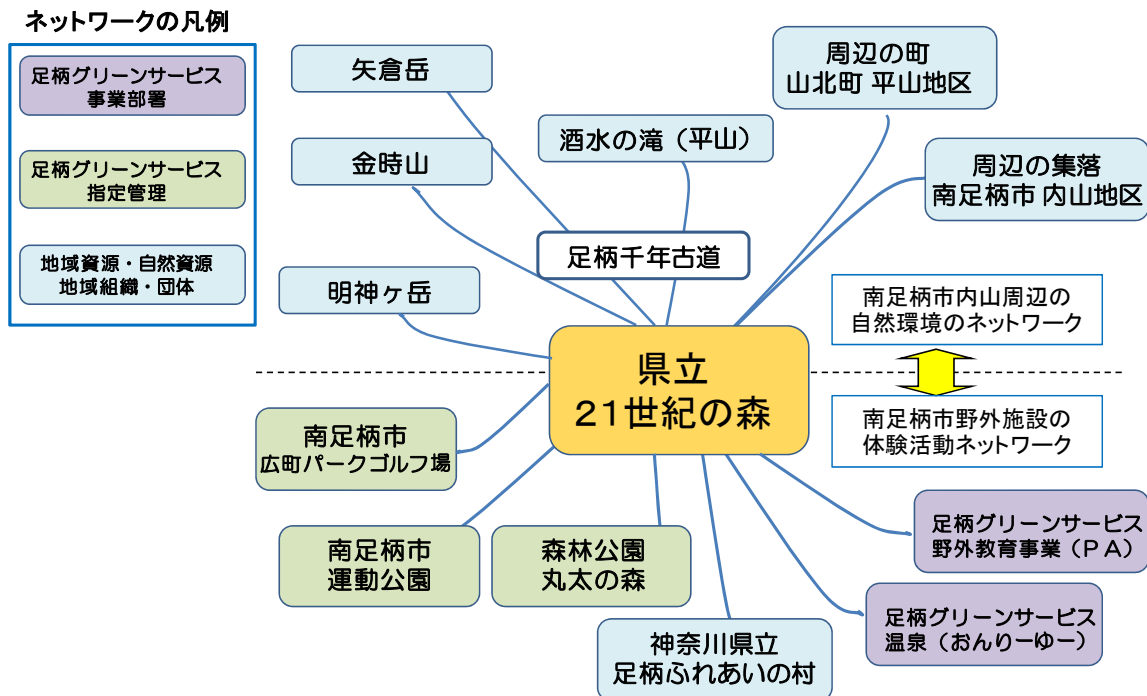
大きな面積の森林を抱える南足柄市の一企業として、グリーン環境事業部の事業活動を通じて、微力ながら神奈川県林業を支えています。21世紀の森の指定管理業務を継続受託し、森林保全や、有望な若手林業家を育成する森林実習フィールドとしての有効活用を図りたいと考えています。

I サービスの向上について

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

(1) 指定管理者としての管理運営方針

■その5 「未病を治す」森の駅として、地域活性化に貢献したい



弊社は、地元企業として、南足柄市をはじめとした県西地域の活性化を目指しています。

そのような折、県西活性化プロジェクト「未病を治す」取り組みが神奈川県から提唱され、南足柄市の行政と共同で、その追い風に乗るべく、訪れる人々に健康増進を提供するような様々な取り組みを行っています。

弊社が所有・運営する温泉施設「おんりーゆー」では、特に積極的に、温浴・食・癒し・アクティビティで健康増進を図るプログラムを用意し入館者に提供しています。

県西地域では唯一、「食の駅」「運動の駅」「森の駅」「湯の駅」「集いの駅」と、未病いやしの里の駅の5種類すべての駅として認められています。

県立21世紀の森は、かながわの森林再生、森林保全、森林の有効利用などの目的で設立された施設ですが、「未病いやしの里の駅」の「森の駅」として指定され、「未病を治す」プロジェクトの重要な拠点施設として、県民の健康増進や、癒しの場として活用される施設であると考えています。地域の活性化を目指す弊社としては、21世紀の森周辺に点在する「未病いやしの里の駅」や地域の観光施設、自然体験施設などと連携して、このような県の取り組みを推進し地域活性化に貢献したいと思います。

I サービスの向上について

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

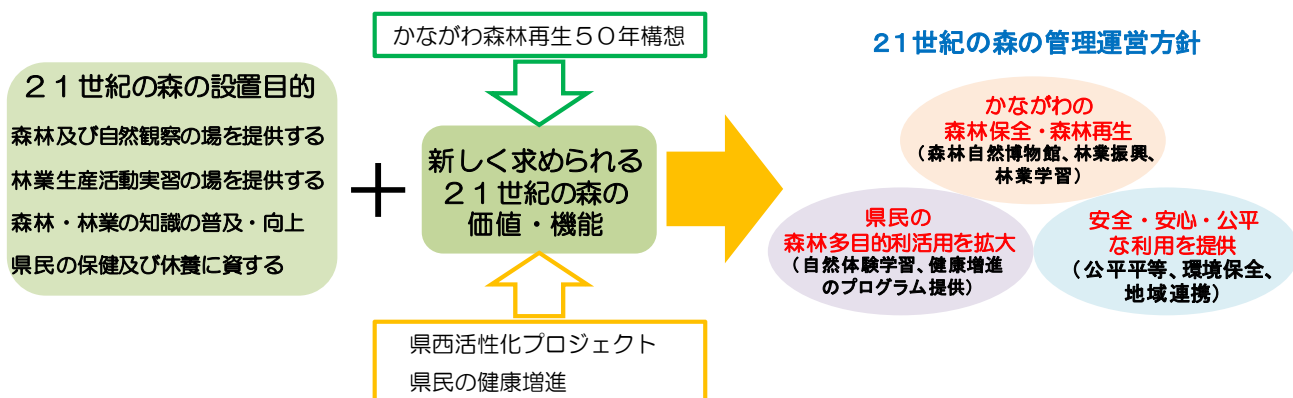
(1) 指定管理者としての管理運営方針

⑦管理運営方針について

弊社は、**地域に根差す企業**であること、子供たちの**自立心や協調性を醸成**することを目的とした野外教育事業を**実践**していること、また、県や市と**協調しながら取り組んでいる**県西活性化プロジェクト「**未病を治す**」活動を**追い風**としていること、などの優位性が活かした運営をします。

21世紀の森の設置目的と**かながわ森林再生 50年構想**をふまえ、これまで以上にその存在価値・付加価値を高め、**神奈川県随一の森林資源・森林展示機能・水源涵養林機能**などを有する施設として、その機能を十分に発揮し、**長年にわたり継続**できるような**21世紀の森管理運営方針**を策定します。

21世紀の森の管理運営方針の策定概要図



21世紀の森の管理運営方針

●かながわの森林再生・森林保全

(森林自然博物館、生産活動実習の場、林業学習の場の提供による、かながわの林業振興)

●県民の森林多目的利活用を拡大する

(子供たちの自然体験学習、県民の健康増進のフィールド、プログラム提供)

●安全・安心・公平な利用を提供する

(公平平等、環境にやさしい、地域連携)

I サービスの向上について

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

(1) 指定管理者としての管理運営方針

⑧21世紀の森の管理運営の考え方

前項で策定した、21世紀の森の管理運営方針に基づき、指定管理業務を遂行するにあたって、より具体的な管理運営の考え方をまとめます。

林業の振興や、新しく求められる21世紀の森の機能を十分に発揮できることを念頭において、管理運営の考え方を展開します。

■かながわの森林再生・森林保全の考え方

○県森林関係者、林業関係者などの研修が円滑に行えるような管理運営をします

県立21世紀の森の重要な役割・機能としての「林業の実習の場の提供」のために、施設の利用申し込みに対する承認が円滑にでき、研修室や駐車場の利便性を向上し実習・研修を促進サポートします。

また、実習する場所（21世紀の森の中の人工林フィールド）へのマイクロバスなどでのアクセスや、実習に用いる重機の搬入路の安全確保など、研修の事務局との事前打ち合わせを密にして、より安全で円滑な林業研修ができるような管理運営を行います。

○研修エリア・自然観察エリアなど、メリハリのある管理運営をします

107 ㉒という広い21世紀の森の中で、県民の保養・自然観察の場や林業研修の場、などのエリアの理解に基づき、適切な森林整備を行います。

○21世紀の森を利用し、その機能を活かす団体や個人によるサポートクラブの充実を図ります

森林を林業の実習の場として活用したり、森林ボランティアの活動を支援したり、自然体験活動の普及を目指したり、と、森林を多方面から支えてくれる団体などによる「21世紀の森サポートクラブ」の充実を図ります。

■県民の森林多目的利活用を拡大することについての考え方

○県西活性化「未病を治す」プロジェクトを支持し、支援します

県西活性化「未病を治す」プロジェクトは、21世紀の森の方向性に大きく影響するものです。

そのプロジェクトの目指すところは、21世紀の森の設置目的のひとつである「県民の保健及び休養に資する」に共通する内容であり、県西地域の豊かな自然資源や地域資源を活用して県民の健康増進を図ることが目的です。

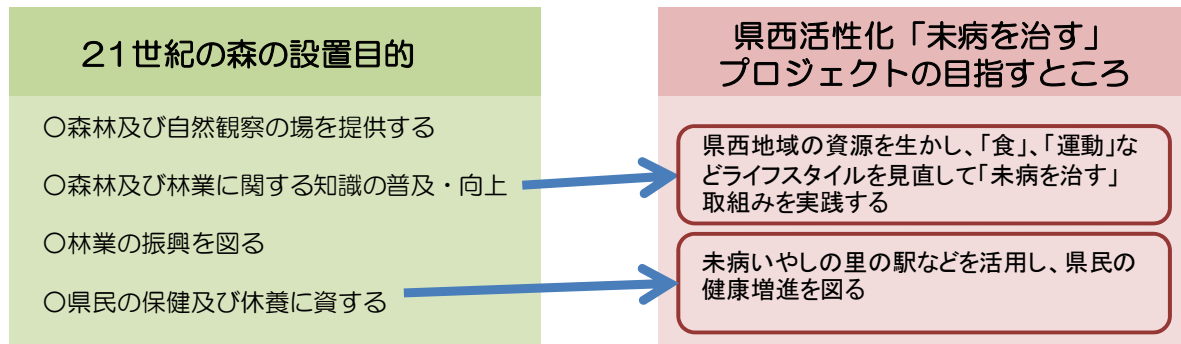
そのような目的を果たすフィールド・施設「森の駅」として県西活性化「未病を治す」プロジェクトを推進するようなプログラムを準備します。

I サービスの向上について

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

(1) 指定管理者としての管理運営方針

21世紀の森の目的・役割と「未病を治す」プロジェクトの関係性



○子どもたちが森林・木・自然に親しむプログラム開発を行います

平成27年にリニューアルされた森林館の展示室は、21世紀の森が設立して25年間の時代の変化に対応した新しい展示となりました。

もちろん基本的な21世紀の森の目的を表現する考え方は変わっていませんが、子どもたちが木や森林をより身近なものとして感じられるように、木の質感や臭いや音などをうまく表した展示となっています。



木の質感を活かしたおもちゃの木工作品



21世紀の森の指定管理業務の管理運営の考え方も、展示の考え方を具体的に活かすような方向性で、このような子どもたち（大人もですが）が、森林・木・自然に親しむことができるようなプログラム開発を行います。

○県民に森林を活用し楽しんでもらう自主事業を開催します

県立21世紀の森は、森林や自然としてのポテンシャルは非常に高いものがありますが、107 ㌔という広大な面積全体をイメージすることは難しく、来場者にとっては、案内パンフレットや展示室がなければ、そのポテンシャルを感じることはできません。

そのため、21世紀の森の指定管理者としては、21世紀のもつ様々な機能や環境をできるだけうまく活用し、県民に知って、感じてもらえるようなプログラムを自主事業として提供することが重要と考えています。

現在でも、年間30回近い自主事業を実施しています。

「自然観察に関する事業」「癒しや健康増進に関する事業」「森の整備や発生材でのミニ工作」「木工

I サービスの向上について

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

(1) 指定管理者としての管理運営方針

の体験」など、21世紀の森の管理運営方針に基づき、楽しさや健康増進、森林・自然の学習に関わる内容を企画担当スタッフが中心となり実施しています。

今後の自主事業の計画は、幼児から高齢者まで、より広い層の県民を対象にした自主事業を実施していきます。

■安全・安心・公平な利用を提供することについての考え方

○神奈川県指定管理施設として、安全・安心・公平な利用を提供します

県立21世紀の森は公の施設としてその設置目的を達成させるためには利用しようとする方々にとって機会均等が図られ平等性が確保されなければならないことが前提です。

「神奈川県立21世紀の森条例」「神奈川県立21世紀の森の維持管理および運営等に関する業務の基準」を遵守しながら、誰でも快適に楽しく平等に利用できるよう、高齢者ならびに障害者にとっても優しい機能を持つ施設であり、基本的人権を害さない施設運営を行います。

○林道等、園内の立ち入りをわかりやすくします

園内を県営林道（内山林道）が通っており、そのため関係車両および園内個人所有地の方が途中設置の一般車進入禁止ゲートを通過する場合、一般利用者の方に疑問を生じさせないため、一旦事務所立ち寄り等の協力を求めると共に理解を深めていただく看板等を設置します。

また、時間外の通行可の所については警備との連携を強化し、一般来場者との差別が出ないように努力します。

○公共性、平等性を考慮した申し込み・受け付けを行います

施設の活性化ならびに啓発を志向する募集型の事業を行なう際、自主事業（施設のPR・利活用含）は、県と調整を図り等しく県民が参加できる安価な参加費を設定いたします。

また、参加決定方式は不公平感をなくすために先着方法等は使用せず、基本的には申し込み期日を定め、抽選による参加者決定方法とします。

○ユニバーサル対応を促進します

県民に公平かつ平等な利用をしてもらおう一環として、21世紀の森の施設においては、高齢者や障害者も安心かつ安全に利用し、楽しんでいただけるように、バリアフリー化を図ります。

ユニバーサル対応に関して、管理スタッフの指導・育成を行い、日常業務において高齢者や障害者の視点で施設や運営面でのバリアフリー化を推進します。

またソフト面では点字サインの充実、外国語（英・中・韓）の表記も導入いたします。

さらに公共交通機関であるバス路線中止（山北駅～内山）による利便性の減少に対しては当社マイクロバスを使用し、催事時の送迎、障害者の方々の送迎を実施し、充実を図ります。

I サービスの向上について

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

(1) 指定管理者としての管理運営方針

○BCP（事業継続計画）を策定し、災害時の施設利用を確保します

大震災や火山活動による被害が大きな社会問題として懸念される中、これまで以上に地域の安全・安心を担保するために英知を結集しなければならないと考えています。

南足柄市では、震災対策の中で、「東海地震」「南関東地震」「神縄・国府津―松田断層帯の地震」「三浦半島断層群の地震」「東京湾北部地震」「神奈川県西部地震」などが、いずれも南足柄市に大きな影響を及ぼすマグニチュード7クラス以上の大規模地震としてリストアップされています。

足柄グリーンサービスでは、その中で最も震度が大きいと予想される（最大震度7）神奈川県西部地震を想定した事業継続計画（BCP）を策定しました。

地理的に弊社と共にある県立21世紀の森の震災時の事業継続に関しては、足柄グリーンサービスの本社の協力・連携のもと、計画（BCP）を立案します。

弊社は、地域に根差した企業の責任として、21世紀の森の日常的な安全・安心はもとより、心配される震災時において、安全・安心を確保し、利用者や従業員、スタッフを守ります。

○県西地域の自然・森林保全施設として、地域貢献・環境保全に努めます

神奈川の森林が「生産林」から「環境林」へと変化していく中で、地球環境保全、地球温暖化対策の視点から見ても森林の位置付けは今までも増して重要です。

また、そのことを業務遂行の中で実践しようとする県立21世紀の森としては、施設の管理運営業務そのものの中に反映されなければならないと考えています。

ISO14001の基準（当社は2006年12月にISO14001承認取得）をベースに県立21世紀の森環境方針を策定し環境に優しい環境負荷の少ない管理運営をしております。

○地域との連携について

県立21世紀の森の該当するエリアは古くから地域の方々が林業の場として使用し、山菜とりやキノコ取りなど愛され利用されてきた場所でもあり、21世紀の森の維持管理運営には地元である南足柄市内山地区、山北町平山地区の自治会の協力は欠かせないと考えています。

21世紀の森の運営管理業務を進める中で、地域の自治会や林業関係者ができる業務の委託や、地域の優先的な雇用などを推進し、イベント時の地元野菜販売などにも協力してもらい、21世紀の森が地域の活性化に役立つような連携を図ります。



多くの利用者が訪れるイベントなどの際の地元自治会による野菜販売のイメージ

I サービスの向上について

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

(2) 業務の一部を委託する場合の業務内容等

①業務の一部において委託を予定している場合の状況（清掃・設備管理等）

21世紀の森の指定管理業務の業務内容は、その多くが、弊社の業務内容がカバーできるものであり、弊社が50年の長きにわたり地元、南足柄市で培ってきた業務を結集して21世紀の森の指定管理業務にあたることができます。

そのため、特殊な専門性を必要とする業務以外、また、専門業者に委託することが明らかに効果的であるような業務を除いては、弊社直営で業務を遂行します。

従って、より専門性の高い業務、弊社では担えない業務、弊社以上に合理性がありサービスの向上が図れる、そして地域の活性化につながる業務を基準として、業務の一部を委託します。

現在業務を委託している状況を過表にまとめますが、基本的に全て地元の業者・団体です。

21世紀の森指定管理業務における現在の委託業者の選定理由

業務内容	委託先（現状）	委託を行う理由	委託先選定理由
受水層・浄化槽	あしがら環境保全(株)	専門性が高い業務であり、確実な業務が要求されるため	県内（南足柄市）業者であり、弊社の他業務でも多くの業務を委託しており、信頼性が高い
電気設備点検	高橋電気管理事務所	専門性や取り扱いに関する資格や経験を必要とされるため	現在、21世紀の森の電気管理者として携わっており、施設を熟知しているため、信頼が置ける
消火器・非常用設備関連	相日防災株式会社	専門性や法的な資格を必要とする業務であり、施設の安全性に直結する業務であるため	弊社との交流も多く、地域での実績や信頼性を当社として高く評価している
夜間警備	株式会社特別警備保障	警備に関するノウハウやネットワークを持っていることが必要な業務であるため	地域を熟知していることや、防犯に関する知見やネットワークが充実している
緑化部分管理	南足柄市森林組合、(有)湯山林業、かがわ森林インストラクター会	経験や熟練を要する業務であり、作業の安全に関しても、経験が必要とされる業務であるため	21世紀の森の地形や環境を熟知しており、安心して確実な作業を任せられる
物品販売・食堂営業	南足柄市内山自治会	食材の供給やスタッフの動員において、地元の協力が有効とされる業務であるため	現在も、21世紀の森のイベントなどには積極的に参加していただき、地元との交流・連携に欠かせない自治会である

I サービスの向上について

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

(2) 業務の一部を委託する場合の業務内容等

②委託先の選定方法の考え方について

■委託先の選定について

委託先の選定にあたっては、現委託者を含めた複数の業者を募集(基本は神奈川県内業者を公募)し、仕様を説明後、各業者の業務実行手段、改善提案等の聞き取りを実施し、入札方式で最低価格等を委託業者と決定します。

また、弊社が取得している、**環境マネジメント国際規格 ISO14001** や、大震災時に事業を安全に継続できるような**事業継続計画(BCP)**など、環境や安全など、利用者利益・利用者サービスにつながることの意識が高く、実践している企業を選定します。

■森林整備、自然体験プログラムなどの協力先について

県立21世紀の森は、神奈川県の高貴な森林資源を多面的な視点で保全すること、また、神奈川県の森林資源の現況やその機能・必要性を県民に理解してもらうことが大きな目的です。

そのため、森林整備においては、**地域の森林を熟知し、我が国の林業の活性化に貢献している**地域の森林組合や、地域の林業会社などを優先的に選定します。

また、主催事業で実施する自然体験プログラムの指導者は、21世紀の森をよく知り、日頃から活動している神奈川県内の森林インストラクターの会などとの連携・協力を促進し、委託します。

■地元企業の優先について

日常的な様々な対応、スピードを要求される対応の他、**非常災害時、大災害時にも組織を上げてサポートし事業継続**することに優位性のある地元企業を優先して選定します。

地元企業を優先することで、地域ネットワークの形成や、地域産業の活性化を促進することに貢献します。

前項で示した現在の委託業者は、すべて地元業者で、21世紀の森の指定管理業務をよく知り、協力の実績があるため、有力候補とします。

■県内中小企業に対する機会の確保

弊社は、50年の長きにわたり南足柄市の中小企業として地域と共に歩んできました。県西地域、神奈川県、そしてわが国の経済・産業を支える中小企業の一員として弊社はこれからも県西地域を中心に事業展開していきます。

同時に、地域の中小企業と連携して県西地域の活性化を促進したいと考えています。

21世紀の森の指定管理業務は、**県西地域の経済・産業の活性化の役割**をも担う事業であるとの認識の元、委託企業の選定においても県内の中小企業の**重要な受注機会の確保**と考え選定します。

[南足柄市、山北町の神奈川県認定林業事業体]

南足柄市森林組合、山北町林業組合、有限会社(南足柄市)2社、有限会社(山北町)5社、株式会社(山北町)1社などです。

I サービスの向上について

2 施設の維持管理について

(1) 施設及び設備の維持管理業務の実施方針

ア 森林施設及び設備の維持管理、保守点検、警備業務についての取組み状況

① 森林施設及び設備の維持管理水準の考え方

前項で定めた21世紀の森の管理運営方針に基づき、森林施設及び設備の業務水準の考え方をまとめます。

■ 森林保全、森林・林業研修のフィールドとしての業務水準

21世紀の森は、林業の振興の一環として、林業の研修の場として活用されています。

現在は、神奈川県森林組合連合会やかながわ森林塾などが、研修室での座学や21世紀の森の森林での実習など利用されています。

神奈川県のエコ林業の振興のためにも重要な林業従事者の育成の実習フィールドとして、21世紀の森としては、研修の利便性や安全を図ることがその役割であると考えています。

従って、

- 実習生が、実習フィールドで安全に活動できるような維持管理の水準
- 実習に必要な重機や、マイクロバスなどが、安全に実習フィールドにアクセスできるような水準
- 円滑に利用できるような、駐車場、研修室、上部球果乾燥舎の維持管理が、業務水準であると考えます。

■ 県民の多目的利用を促進する施設としての業務水準

県民の多目的な森林の利活用を推進できるような維持管理を業務水準とします。

21世紀の森の県民の多目的利用は、子どもたちの自然体験学習や木工工作、県民などの健康増進プログラム実施や自然観察など、多岐にわたります。

県民が、様々な利活用を安全・安心、また快適にできるように次のような維持管理水準をします。

- 21世紀の森を安全に散策・トレッキングできるような散策道の維持管理
- 自然豊かな森で、動植物の多様性を確保できるような維持管理の業務水準
- 誰にも気持ちよく過ごしてもらえりような、美観を与える維持管理の業務水準

■ 公共施設として、安全・安心・公平を提供する施設としての業務水準

公共施設として安全・安心・公平な利用をしてもらう一環として、21世紀の森の施設においては、すべての県民に安心かつ安全に利用し、楽しんでいただけるように、バリアフリー化を推進しています。

そのような考え方をベースとした維持管理水準を設定します。

- ユニバーサルな対応ができるような施設の維持管理水準とします。
- 環境保全に配慮し、啓発できるような維持管理水準とします。
- 多くの人が安心して利用するよう、わかりやすい場内案内ができるような維持管理水準とします。

I サービスの向上について

2 施設の維持管理について

(1) 施設及び設備の維持管理業務の実施方針

②維持管理の業務水準を達成するための維持管理手法

■県民の利用や、林業研修がしやすいような、散策路や作業道の整備、及び維持管理を行います

107 ㉒という広大な面積の21世紀の森は、神奈川の森林の展示場として、また、自然観察や自然体験の場として県民に利用されます。

また、神奈川県のエ業振興を目的とした林業研修の場として重要な役割を持つものでもあり、研修が効率的、効果的にできるように、現地までのアクセス道や作業道の維持管理が求められます。

このように、21世紀の森を、多くの県民に多くの目的で利用・活用してもらうために、広大な敷地の中でも重要な作業道、散策道の維持管理に優先度を高めます。



安全に通行できるような作業道や散策道の維持管理

■森林の多様性が保てるような維持管理を行います

21世紀の森は、人工林、自然林、里山など、かながわの森林の展示場にふさわしい多様な森林が混在しています。

107 ㉒の面積の森林は、標高230m～650mと標高差が420mもあります。

そのため、森林としての多様性、自然生態系としての多様性を有した貴重な自然資源でもあります。

来場者は、21世紀の森の持つ自然環境のポテンシャルや、季節により様々な表情を見せてくれる景観などに、21世紀の森に感動し、その価値を感じています。

そのような貴重な森林・自然の多様性を保てるような維持管理を行います。



多様性のある森の環境



貴重な植物も繁茂する環境

I サービスの向上について

2 施設の維持管理について

(1) 施設及び設備の維持管理業務の実施方針

■来場者に快適に利用してもらうために施設的美観を保つ維持管理を行います

敷地面積は、107 畝と広大な面積を有しているため、21世紀の森のスタッフが日常的に隅々まで手を入れ、全てを美しい森にすることは不可能です。

私たちは、今まで9年間の21世紀の森の指定管理業務を受託し実施しているなかで、21世紀の森の設置目的や神奈川県や県民に対する役割を常に意識し、最も優先すべき（美観）整備場所を設定し、美観を保つための維持管理作業を行います。

私たちが考える、「最も優先すべき場所」は、21世紀の森のエントランスともいえる森林館、木工館周辺、また、アクセス道の周辺です。

アクセス道は、乙澤川に1km近くあり、河川の右岸に繁茂する河畔林が河川を覆い、アクセス道までに至るようなこともあります。

大きな作業となりますが、21世紀の森の美観イメージを左右する重要な場所であると考え、エントランス周辺部と共に、重点維持管理箇所と設定しました。



森林館、木工館、ふれあいセンター、球果乾燥舎などの建物、及びトイレなどは、施設内に広がっているため、清掃は巡回作業を兼ねて実施する、また、屋外作業担当者や事務所スタッフが、ローテーションを組み実施します。

■安全・安心して利用できるような維持管理を行います

利用者が安全に、安心して21世紀の森を利用できるように利便性と安全性を確保します。

初めて訪れた利用者が、広い敷地のなかで、自分の目的を円滑に実施できるように案内施設を充実し維持管理できるようにします。

また、敷地内の散策や野外活動を安心して行えるように、活動場所周辺の危険生物（マムシ、スズメバチなど）の生息場所となるような草むらや茂みをなくすような維持管理を行います。



I サービスの向上について

2 施設の維持管理について

(1) 施設及び設備の維持管理業務の実施方針

③保安点検、警備業務について

■始業時、終業時に保安点検のための巡回警備を行います

21世紀の森は、107 ㈬と広大な面積を有していますが、その多くが森林で占められています。人が立ち入りそうな場所は、森林館周辺、広場（上部、下部）、林道、散策道、駐車場であり、施設内の保安点検のためにそのような場所を中心に巡回警備を行います。

○巡回場所：森林館周辺、広場（上部、下部）、林道、散策道、駐車場（上部、下部）

○巡回時刻：毎日、始業時（9時）と終業時（17時）に行います

■不審者・不法占拠者への対応は日常的な声かけから始めます

サービスの向上の観点から、利用者への声かけ、コミュニケーションを心がけますが、そのことにより不審者の情報などを得ることも可能となります。

また、不審者の疑いがある者を発見した場合は、声をかけ、来場の目的や行動予定などを確認します。

言動から不審者であると判断される場合は、何よりも21世紀の森の来場者やスタッフ・施設に危害が及ぶことがないように、21世紀の森からの退去を促しますが、退去を拒否した場合は警察へ通報します。

日中、夜間に関わらず、不審者が来場・侵入した際（形跡を含め）は、警察に報告・相談し、対応策を協議します。

日常的に最寄りの交番（北足柄駐在所）や関係者とのコミュニケーションを図り、協力関係を良好なものにしていくよう心がけます。

■夜間警備は機械警備により対応します

夜間（9時の始業時～17時の終業時以外の時間）は、建物部分（森林館、木材工芸センター、ふれあいセンター）を対象に警備会社への委託による機械警備を行います。

○夜間警備：警備会社への委託による機械警備

○警備対象：森林館、木材工芸センター、ふれあいセンター

○警備時間：終業時（17時）～翌日始業時（9時）

I サービスの向上について

2 施設の維持管理について

(1) 施設及び設備の維持管理業務の実施方針

④維持管理業務の体制について

■21世紀の森の職員の体制について

21世紀の森の指定管理業務は、森林施設と建物施設を維持管理し、訪れる利用者に森林・木材・林業を理解、親んでもらうために活動プログラムなどを提供することが目的です。

それらの業務を分類し、それぞれの業務分担を、経験や知識を有した人員配置を行い、所長（統括管理者）のもと、すべての業務が円滑に行われるように計画します。

このような分担はしますが、少人数の職場でもあることから、それぞれの担当は、自分の役割分担のみならず、相互にサポートできるように日常的の内部コミュニケーションや、技術習得に努めるような体制を心がけ、質の高い維持管理運営と利用者サービスの向上に努めます。

21世紀の森の業務水準を達成するための人員配置

業務分担	責任者⇒必要経歴	担当者⇒必要経歴
1. 全体管理、連絡調整 ①所内事務総括に関する事 ②所内管理総括に関する事 ③会社安全衛生会議、所長会議等の出席 ④県、及び諸関係団体との連絡調整作業 ⑤防火管理者に関する事	所長（統括責任者） ⇒現場管理経験(5年以上) を有する者、事務業務経験者、普通救急救命講習終了	各担当責任者（運営管理、木工管理、企画・自主事業） ⇒各業務関連経験者（5年以上）
2. 維持管理・運営 ①森林施設整備・管理の取りまとめ ②建物施設管理の取りまとめ ③経理・文書事務に関する事 ④個人情報の管理に関する事 ⑤採取園、球果乾燥舎、車輛などの管理業務	副所長（管理運営責任者） ⇒現場管理経験(5年以上) を有する者、事務業務経験者、普通救急救命講習終了	維持管理担当者 1 維持管理担当者 2 ⇒林業経験者、林業研修受講修了者、現場作業経験者（5年以上）
3. 木材工芸センター管理等 ①木材工芸センターの運営・管理業務 ②木材工芸センターの機械・工具・備品の管理 ③木工品の開発、展示、利用促進に関する事 ④森林館の備品等、管理に関する事 ⑤木工に関するPRや出張教室など	木工体験責任者 ⇒木工作業経験者（5年） または、木工専門教育修了者	木工体験担当者 ⇒現場作業経験者（5年以上）
4. 企画・自主事業 ①プログラム開発、企画に関する事 ②自主事業の運営、集客に関する事 ③自主事業の講師、ボランティアとの調整作業 ④利用者の安全確保と事故等の対応 ⑤広報・PR	企画担当責任者 ⇒野外活動事業経験者（5年以上）、企画業務経験	

表のような業務の分担を行う上で、21世紀の森の指定管理の人員配置を、次のように設定します。

- 所長（統括管理者）1名 ○副所長（管理運営責任者）1名 ○企画担当責任者1名
 ○木工体験責任者1名 ○維持管理担当者2名 ○木工体験担当者1名

I サービスの向上について

2 施設の維持管理について

(1) 施設及び設備の維持管理業務の実施方針

⑤維持管理のスケジュール

■維持管理図（年間スケジュール）に基づき維持管理を行います

区分	業務内容	頻度/年	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
利用に関する業務 工芸センター及び木材	利用申込みの受付、案内等	毎日	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	→
	利用者の器具等の整備・貸出し	毎日	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	→
	利用に伴う材料の準備等	適宜												
	利用に伴う材料の販売等	毎日	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	→
	利用者に対する案内及び指導	毎日	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	→
	内部調整連絡会	月1回	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
関及する業務 利用者に対する案内	利用者に対する案内及び解説	毎日	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	→
	利用者に対するサービスの研修	年3回	○					○					○	
	パンフレット等の配布・見直し	年2回			○						○			
	指定管理者主催の企画展	年2回			○				○					
利用者の安全確保に関する業務	施設内巡回・点検	毎日	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	→
	KY	毎日	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	→
	危険箇所の点検・抽出・整備	月1回	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	傷害保険への加入・支払い等	年1回	○											
	" の報告	適宜												
	自治会、消防、病院との調整	月1回	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	緊急体制の確認・整備チェック	年3回	○						○				○	
	防災訓練（市・自主）	年2回							○				○	
	応急手当て備品のチェック	月1回	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	環境安全委員会への参加	月1回	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
業関係する連携	森林ボランティアの受入れ及び育成	適宜												
	21世紀の森自主サークルの活動支援	適宜												
	NPO並びに各種団体との連携・調整	適宜												
企画・業務に関する	自主事業の県との調整	適宜												
	自主事業の企画立案	年2回						○			○			
	" 募集・営業	毎日	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	→
	" 実施(自主事業及び団体利用事業)	年約60回												
	他施設等の見学、シンポジウム参加	年3回	○						○				○	
	新入職員研修及び職員の資質向上研修	適宜												
	業務連絡会の内容の周知	月1回	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
施設の利用促進に関する業務	メディア関連への情報発信	適宜												
	県広報等への情報発信	月1回	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	野外教育事業部への情報発信	適宜												
	学校関連への情報発信	適宜												
	ホームページ関連の更新・充実	適宜												
	情報誌の発行	年3回				○					○			○
	地元自治会等との交流	適宜												

I サービスの向上について

2 施設の維持管理について

(1) 施設及び設備の維持管理業務の実施方針

■利用者に不快感を与えないような清掃を行います

清掃に関しては、私たちは、利用者に不快感を与えないよう日常清掃・定期清掃の「内容と実施時期」を定めた計画を策定し、実施いたします。作業の実施に際しては、定期的に清掃をすることで清潔感を保ち、汚れを発見した際には随時清掃します。

施設名	種別	頻度	内容
<ul style="list-style-type: none"> ・森林館 ・木工センター ・ふれあいセンター 	日常清掃	毎日	日常的な床などの掃き掃除
	定期清掃	年3回	床水洗い清掃、ガラス清掃など
<ul style="list-style-type: none"> ・森林館トイレ、 ・木工館トイレ、 ・ふれあいセンタートイレ ・駐車場トイレ 	日常清掃	毎日	トイレットペーパーなどの消耗品補充、汚れている場合の便器清掃
	定期清掃	月1回	床の水洗い清掃、便器・手洗い場の清掃、消耗品補充

■屋外トイレは、毎日の点検と週1回の清掃をします。

広大な面積の21世紀の森には、上記表のような4か所のトイレの他に、球果乾燥舎、水辺の森と森林館から離れた屋外にも計2か所のトイレがあります。

屋外の森林館から遠い2か所のトイレ施設の清掃は、

- 毎日、場内保安点検時にスタッフがチェックを行い、汚れている場合はスタッフが清掃します。
- また、汚れ具合に関わらず、週1回（原則火曜日）管理運営スタッフが便器清掃を行います。

21世紀の森建物施設とトイレの配置イメージ図



I サービスの向上について

2 施設の維持管理について

(1) 施設及び設備の維持管理業務の実施方針

⑥維持管理水準を達成するうえでの相手方・委託先選定の考え方

■総合的な判断で直営と委託の評価により委託業務を定めます。

私たちは、南足柄市を拠点として主に神奈川県内でビルメンテナンス業務、グリーン環境事業を中心に展開してきた企業です。

これらの経験と実績をもとに、21世紀の森の維持管理は、コスト削減と信頼性を重視して、可能な業務は本社サポートのもとに21世紀の森スタッフにて行うことを考えています。

しかしながら、特殊な技術を要する業務や、経験や熟練した技能を有する維持管理業務について、21世紀の森の直営より、委託した方がより良い維持管理を行うことができると判断できる業務や、委託先の評価が一定水準より高いと判断される場合は、その業務の質を高めるために、積極的に専門業者に委託します。

■地域の拠点を構え、地域を知り、地域の貢献している企業へ委託します。

私たちは、私たちと同様にこの地域をよく知り、いつも地域に貢献している企業と共に協力し合いながら50年間就業してきました。

委託業者の選定については、そのような業務を通じて信頼関係ができ、日常的にも非常時も迅速に対応することができるようなパートナーとしての地元企業を優先的に選定します。

また、地場の活性化等につながる委託（農産品の販売や、食堂運営など）に関しては、地元自治会、関係団体等と相談をし、適切な価格での委託を行ないます。

地元優先の考え方は、もちろん、地元以外を排除するというのではなく、県西地域の指定管理業務であることをふまえ、21世紀の森の指定管理業務が、地域振興・活性化につながるものであることを前提にしているからにほかなりません。

■森林整備は、必要に応じて、熟練した団体などに委託します

107 ㊦という広大な面積の21世紀の森では、下草刈りや刈払いが必要な面積も多く、21世紀の森のスタッフでは作業しきれない場合もあります。

また、森林地帯という自然環境であるため、季節によってはあつという間に下草が繁茂し、瞬く間に林道沿いに葛や灌木が繁茂することがあります。

このような際には、神奈川県や21世紀の森をよく知る林業関係団体や、ボランティア団体などに委託したり協力を仰ぎ維持管理を行います。委託先は、地域振興や地域の自然環境や森林環境を熟知する、近隣の森林組合（南足柄市森林組合、山北町森林組合）や地域を拠点とする林業会社とします。（南足柄市には2社、山北町には6社ほどの神奈川県認定林業会社があります）

また、21世紀の森では、主催事業（自然観察）などの講師で協力を依頼しているかながわ森林インストラクター会、かながわトラストみどり財団など、森林や自然環境、森林整備作業などに精通した団体があります。

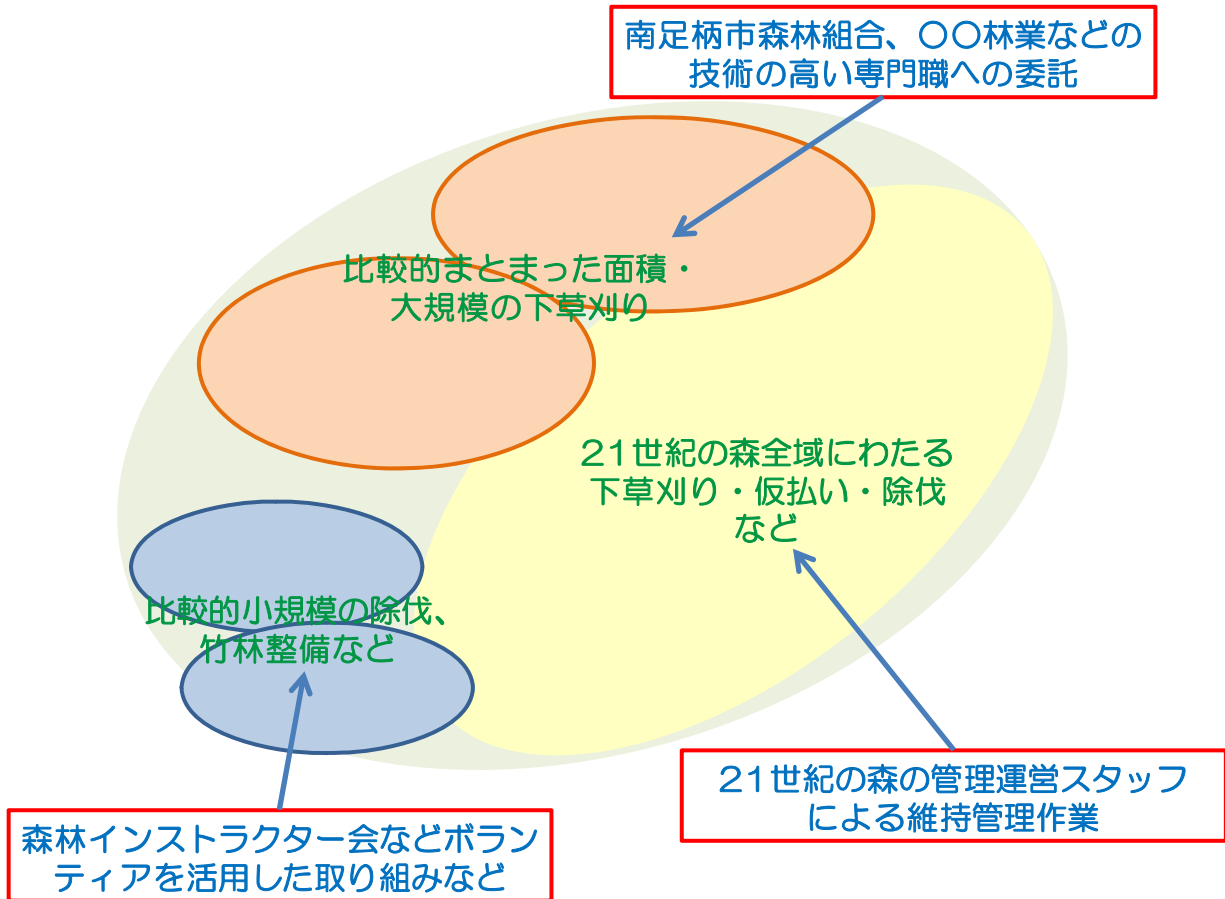
これらの団体との協力を深め、委託やボランティア活動での作業など、様々な形での森林整備作業を実施していきたいと考えています。

I サービスの向上について

2 施設の維持管理について

(1) 施設及び設備の維持管理業務の実施方針

森林整備の規模・内容による適切な委託先の選定の方向性について



I サービスの向上について

2 施設の維持管理について

(1) 施設及び設備の維持管理業務の実施方針

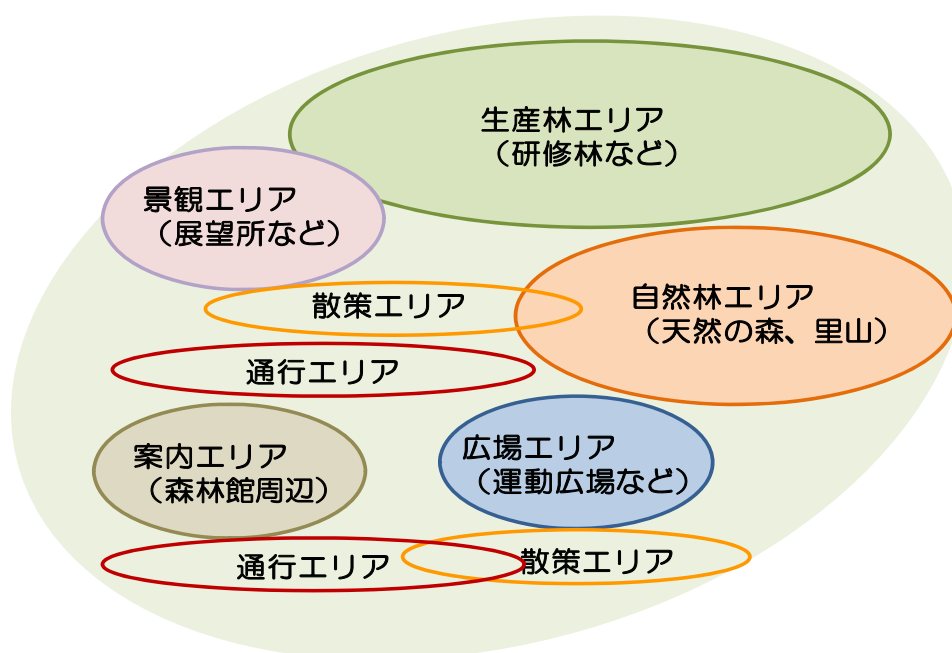
イ 107 号にわたる森林について、日常的管理運営に必要な整備についての取組み状況

①21 世紀の森の全体イメージについて

■21 世紀の森の全体エリアイメージ

107 号と広い 21 世紀の森を環境特性に応じたエリア分けをして、そのエリアごとに必要とされる適正な整備イメージを定めます。

21 世紀の森、エリアイメージ図



○生産林エリア

スギ、ヒノキなどの生産林が植樹されているエリアであり、県有林や私有林が入り組んでいるが、定期的な間伐や枝打ち、下草刈りなどが必要であり、林業の研修はこのエリアを利用しています。

○自然林エリア

落葉広葉樹を主体とした里山や「天然の森」などの広葉樹林のエリアであり、21 世紀の森の下部散策道周辺に広がっています。

○散策エリア

下部のアクセス道から森林館へ至る広葉樹林を貫いている数か所の散策道コースの周辺エリアです。

○広場エリア

森林館近くの平坦な芝生広場や、森林館から下る傾斜草地の広場などがあります。

○通行アクセスエリア

県道、市道から森林館へ至る車道や、森林の中を貫く内山林道などのエリアです。

○景観エリア

上部の見晴らし広場や、ふれあいセンターなど、随所にあるスポットエリアです。

○案内所エリア

森林館、木工センター、駐車場、ふれあいセンターなどのエントランスエリアです。

I サービスの向上について

2 施設の維持管理について

(1) 施設及び設備の維持管理業務の実施方針

②利用者の利用しやすい整備の考えかた

■エリアをふまえた整備の方向性

107 歳の広い 21 世紀の森を全てにわたって管理し整備できるよう努力しています。

21 世紀の森のほとんどは自然環境であり、手を加えないことで良好な経年変化をしていくエリアも存在するはずです。

従って、21 世紀の森の環境特性を仕分けしたエリアの特徴やその環境特性の違いを十分に理解し、エリアごとに必要な整備イメージを作り、それぞれの整備内容や、整備の優先順位などを検討します。

そのうえで、21 世紀の指定管理者として求められている「利用者の安全や快適な利用を優先配慮事項」として維持管理・運営を的確に把握して業務を遂行します。

エリアごとの整備の方向性

エリア名	整備の方向性	指定管理業務
生産林エリア	生産林の手入れや、林業の研修実習が円滑にできるような支援的な整備 採取園の整備	重機の搬入など、作業道等の円滑・安全確保のために倒木、掛り木の除去 採種園などの下草刈り
自然林エリア	落枝などの危険性を除去し利用者が安全に利用できるような整備	倒木などの県・地権者への連絡、危険生物の生息場所となるブッシュなどの除去
散策エリア	利用者が散策を安全かつ快適にできるような整備	散策道ルートを確保するための、倒木、道をふさぐ植生などの仮払い作業
広場エリア	多くの利用者が、円滑にアクセスでき、安全に利用できるような整備	広場の仮払い、危険生物の生殖場所となるブッシュなどの除去
通行アクセスエリア	車両の通行に支障をきたさないような整備、周辺の景観整備	倒木、落葉の除去、仮払い、積雪の早期除去、周辺の灌木伐採などの景観整備
景観エリア	足柄平野や相模湾を望む景観が保全できるような整備	成長し、景観を阻害するようになった樹木の間伐、枝打ち（県との協議による）
案内所エリア	21 世紀の森をわかりやすく利用でき、快適さが伝わるような整備	エントランスとしての景観保全整備、案内板などの明確化の整備

[下草刈りや、仮払いなどを優先して行うエリアについて]

下草刈りや、仮払いなどを優先して行うエリアは、県が試験・開発などに力を入れている「採種園」や、利用者が快適に、安全に利用できる「広場」や「散策道」周辺などです。

また、アクセス道の周辺なども、施設を訪れる利用者が必ず目にするところであり、21 世紀の森を印象付ける重要な個所です。

○採種園の下草刈り作業

○セントラル広場、運動広場、見晴らし広場などの仮払い作業

○どんぐりコース、金太郎コース、天然の森コースなどの散策路の仮払い作業

○下部駐車場～森林館までの内山林道周辺の仮払いや下草刈り

I サービスの向上について

2 施設の維持管理について

(1) 施設及び設備の維持管理業務の実施方針

■利用者の安全や季節を考慮した整備年間計画

21世紀の森は広い面積と、様々な自然環境を有しているため、維持管理業務は季節の移り変わりや、利用者の利用状況などを勘案して年間計画を立案して行います（前項に記載）。

施設の「自然界の森林動植物の調和」をテーマに、利用者の安全、安心、安らぎを考え、絶えず施設内の危険箇所及び破損箇所の抽出を行い、利用者の安全確保を最優先に維持管理を行ないます。集団樹木、採種園、林道の施設維持管理は、四季の季節要因に対し、樹木手入れ（落葉樹/常緑樹剪定）、刈り込み、除草、倒木/枯れ枝/落ち葉処理、散策路/側溝整備などを行ないます。

■季節や環境状況に応じてメリハリをつけた整備

年間計画に加えて、台風、強風などの突発的被害は、適時に対応修復作業を実施していきます。

建物周辺の植物は、来場者を迎え入れるエントランスとして、それぞれの植物の特性に対応した剪定、刈り込み、除草、害虫駆除などの手入れを行ないます。

施設維持、管理活動は、前年度のレビュー、お客様アンケートなどを踏まえ、年間/月度整備計画を立て、効率的に野外整備作業を実施していきます。

21世紀の森は集団樹木や採種園など多くの樹木や植物があります。

また、適切な手入れを行った健全な森林や、手入れをあまり行わない森林などを比較できるようなところなど、様々な森林形態を利用者に観察してもらうことで森林の成り立ちなどを学ぶ場でもあります。

そのような集団樹木は、環境特性に応じたエリアによるメリハリをつけた植生の管理を行いますが、必要なエリアについては7月と10月に下草刈り、除伐、枝打ちなどの維持管理を行います。

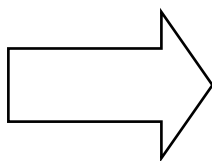
また、倒木や獣害などの状況を把握するために、毎日、集団樹木の巡回点検を行います。

③21世紀の森の美観について

■エリアをふまえた美観・景観の確保の方向性

21世紀の森の来場者に「来てよかった」「また来たい」という感想を持ってもらうためには、21世紀の森の美しい景観を来場者に提供することが重要です。

具体的には、21世紀の森での通行エリア、アクセス道（内山林道）沿いの乙澤川の対岸河畔林の繁茂が著しく景観を損ねていましたが、南足柄市森林組合の協力を得て、数百メートルにわたる灌木の伐採を行い、景観を回復しました。



アクセス道路（内山林道）の乙澤川沿いの景観向上作業（灌木の除伐）の状況

今後もこのように、景観を保全することが必要と思われるエリアや場所については、来場者に満足してもらえるような景観を創出するような整備を行います。

I サービスの向上について

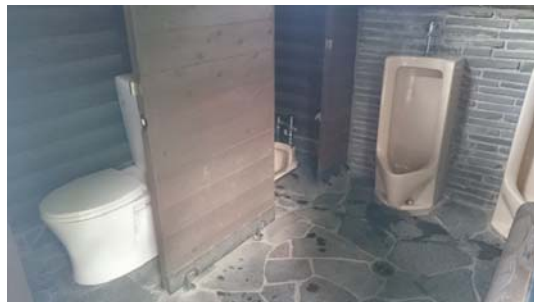
2 施設の維持管理について

(1) 施設及び設備の維持管理業務の実施方針

■利用頻度の高い場所の美観を確保します

森林館、木材工芸センター、森林ふれあいセンター、トイレなどの利用頻度の高い施設は、安全で快適に利用できるように整理整頓と清潔さなどの美観を確保する維持管理を行います。

また、エントランス周辺部は、屋外作業者を中心として、21世紀の森スタッフによる日常作業で、建物周辺の除草、景観木の剪定を実施します。



■21世紀の森からの景観スポットの整備

21世紀の森は、足柄平野を望む山麓に位置します。

そのため、天気の良い日は、足柄平野や相模湾が見渡せる眺望にも恵まれていますが、25年の歳月の間に、周辺の木々は成長し、これまで良かった眺望を損ねている個所があります。

このような場所のうち、利用者がくつろぎ眺望を楽しくことに適したスポットを確保します。

平成26年には、ふれあいセンターからの眺望を確保するため、県に許可を得て、斜面のスギを間伐、枝打ちしました。

利用者に楽しんでもらう施設として、このような景観スポット確保の整備を行います。



見晴らし向上のための間伐と枝打ちの状況

I サービスの向上について

2 施設の維持管理について

(1) 施設及び設備の維持管理業務の実施方針

④利用者の安全確保に配慮した維持管理手法について

21世紀の森は、「森林の散策」、「森林広場での活動」、「木工館での木工体験」など、利用者は幅広い活動を楽しむことができます。

どのような利用であれ、安心して、快適に利用者が活動するように準備することが、指定管理者として最重要事項でもあることをふまえ、利用者が立ち入るエリア、使用する場所や道具などに焦点を当て、きめ細かい安全確保に配慮した維持管理を行います。

■台風などの後の風倒木の確認と除去を迅速にします

21世紀の森の森林は、それぞれの樹木は年々大きくなり、自然災害などで枝折れや倒木も多くみられるようになってきました。

また、暴風雨などで今にも木が倒れそうになっていたり、懸り木になっているなど、近くを通過する来場者やスタッフなどにとっても不安を与えるような状況は取り除く必要があります。

私たちは、大きな台風や暴風雨などの後には必ず場内を点検し、このような危険状況を把握し、緊急性の高いものから除去作業を行います。

私たち足柄グリーンサービスは、同じ南足柄市内に本社があり、環境サービス事業部では、森林整備を日常業務としているので、21世紀の森スタッフで手に負えないような大掛かりな緊急作業は、本社サポートを受け協力のもと、早期の原状回復を実施します。

2014年2月の大雪の際、南足柄市でも標高の高い21世紀の森では約20cmの積雪があり、アクセス道が通行できず、倒木もありましたが、大雪の翌日には、弊社環境サービス事業部の協力で、とうぼくの除去や林道の除雪、駐車場の除雪を行い、早期の利用再開を可能にしました。



■散策路の安全確保に配慮します

前述したように、暴風雨の後には、倒木や落枝、または散策道の崩落などが考えられ、散策道も通行不能になることがあります。

そのような際には、早期に散策道の回復をします。

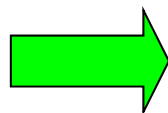
21世紀の森スタッフでは処理できないような大木の倒木処理などは、弊社環境サービス事業部のスタッフなどの協力により作業を行います。

また、所有者への通知や倒木除去の許可など、被害場所や規模などにより、必要と思われる場合は、作業前に迅速に県へ状況報告し、指示を仰ぎます。

I サービスの向上について

2 施設の維持管理について

(1) 施設及び設備の維持管理業務の実施方針



21世紀の森での散策道の倒木除去の様子

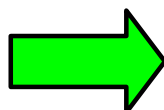
■危険生物の除去と生息環境の除去し利用者の安全に配慮します

21世紀の森の広場は、野外学習活動やピクニック、散策の休憩所などに利用されています。

21世紀の森は、自然生態系が高いレベルで保たれている場所でもあり、人間にとって有用な動植物だけの生殖場所であるとは限りません。

この地域にはマムシやスズメバチなど人間にとっての危険生物も生息しています。

利用者が安心して利用する広場周辺にはできるだけこのような危険生物が生息しないような整備をする必要があります。私たちは、日常の保守点検を通じて危険生物の確認を行うと共に、生息場所となる恐れのある茂みや草むらを除去し、利用者の安全を図ります。



危険生物が生息しやすい茂みの状況

■木工工具や機械の手入れを日常的に行い、利用者の安全確保に努めます

不慣れた木工工具や木工機械を使う木工センターでは、使用前、利用者に注意事項をお知らせして安全に留意しますが、それらの木工工具や木工機械で利用者がけがをしないように、日常の保守点検や修繕を行います。

I サービスの向上について

2 施設の維持管理について

(2) 利用承認・事業実施に関する業務

ア 施設の運営方針及び特性を踏まえ、林業の普及、研修事業の場として提供するとともに、木材工芸センターの利用承認の調整について

21世紀の森は、「森林及び自然の観察の場を提供する」「森林及び林業に関する知識の普及・向上、並びに林業の振興を図る」「県民の保健及び休養に資する」ためのものであり、その利活用にあたっては、多くの県民が平等に利用できるように運営することが重要と考えています。

そのような運営方針を踏まえて、利用承認業務を行います。

①施設利用の受付業務の方法について

21世紀の森の利用に関して、私たちは、できるだけ多くの県民が気軽に楽しく施設全体を利用してもらうことが重要だと考え、利用者に多くの決めごとや強制することを少なくしようと思っています。

従って、受付業務は、利用者の希望による案内業務であるとの認識のもとに行います。

そのことをふまえた上で、有効に施設を活用できるよう、21世紀の森の利用者には、まず、森林館に来てもらい、21世紀の森の概要を知った上で施設の利用をして貰いたいと考えています。

また、そのことが、不審者入場の防止や場内の安全確保、また、利用者のニーズや感想の把握も出来ることとなります。

そのため、少々手間を取らせることとなりますが、21世紀の森を訪れる利用者は森林館の受付場所に来てもらい、来館者名簿に記入してもらうように促します。

受付場所は、森林館事務室に隣接した場所で、来場者の要望に応じていつでも口頭での案内ができるような体制を整えます。

②林業の普及、研修事業の場として提供する事業とその利用承認について

21世紀の森は林業の研修の場として、研修事業の促進を通じて林業の普及に貢献することがその大きな役割の一つです。

林業の研修は、室内での講座と森林での実習を組み合わせたものであり、おもに21世紀の森の研修室と生産林（人工林）を研修の場として利用しています。

現在は、神奈川県森林組合連合会とかながわ森林塾の2つの団体が利用していますが、今後は林業の普及のため、より幅広い団体の利用を促進したいと考えます。

利用承認については、現実的に21世紀の森として、判断・許可できるのは座学を行う研修室の利用に関してであり、実習場所である森林については、利用団体が、県環境農政局水・緑部と調整して許可を得ることとなります。

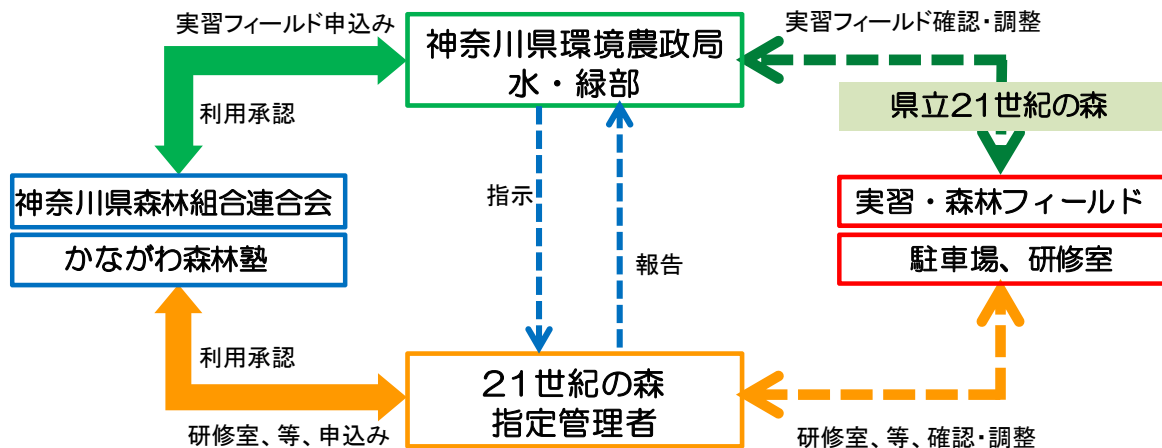
21世紀の森としては、神奈川県森林組合連合会とかながわ森林塾の研修日が重ならないことや、研修室が利用可能であることを確認して、利用承認するという形になります。

I サービスの向上について

2 施設の維持管理について

(2) 利用承認・事業実施に関する業務

林業研修の利用承認の方法について



林業研修の利用承認に関しては、問題点などが生じたときには、県環境農政局担当者に指示を仰ぎながら作業を進め、林業研修が円滑にできるように努めます。

③木材工芸センターなど、施設の利用承認について

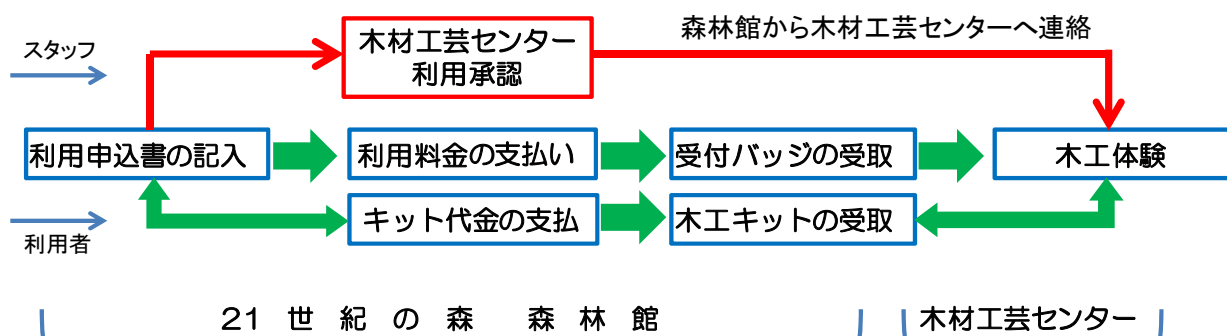
■利用料金制を採用する木材工芸センターの利用承認を計画します

木材工芸センターの利用承認は、これまで、森林館受付で申込書に記入し、承認として受付バッジを配布し、受付バッジをつけた人が木工体験をできる、というシステムでした。木工キットを購入する人は、受付バッジ受領時にキット代を支払います。

木材工芸センターが利用料金制になるにあたっては、この利用承認の流れを大きく変えることなく、「利用料金の受領」という作業を、利用承認の流れの中に組み込むこととします。

利用承認にあたっては、利用者の煩わしさを少しでも軽減できるように計画します。

木材工芸センターの利用承認の流れ



■団体の施設利用のし込み及び承認について

木材工芸センター、または研修室、運動広場、ふれあいセンターなどについて、来園日以前に学校・団体等からの利用申し込みがある場合、その目的が21世紀の森の利用基準に合致しているかを確認したうえで、希望に添える日程調整及び利用施設や利用内容について打合せをし、「21世紀の

I サービスの向上について

2 施設の維持管理について

(2) 利用承認・事業実施に関する業務

森」施設利用申込書に必要事項を記入し、申込むものとします。

電話連絡の場合は希望により利用案内、申込書、パンフレット等を送付し、電話での仮受付のうえで、FAXにて申込みをしてもらいます。

又、ホームページ上にも表記し、ダウンロードによる申込みができるようにします。

利用の平等、公平性、及び公共性の観点から、来園希望日の6ヶ月前の日までは仮予約とし、その間に同日希望の利用者が重なった場合には、施設キャパシティの問題、利用ゾーンの区別、利用時間の確認等の調整を図り、双方に不満のないような調整・対応をします。

利用希望日6ヶ月前からは施設キャパシティ、利用ゾーン等の調整を図り先着順としますが、利用日前（2週間前程度）に利用再確認をし、利用者の来場受け入れ準備をします。

④施設の特性を効果的に活かした、その他の取組み状況

私たち足柄グリーンサービスは、平成18年に初めて21世紀の森の指定管理事業を受託して以降、野外教育事業部で実施しているPAA21野外教育プログラムを目的外使用で許可を受けて設置した用具を使用して実施しています。

現在では神奈川県内の中学校、高校の生徒を中心に年間20校ほど、約4,000人の利用者を迎え入れるようになりました。

野外教育プログラムは、運動広場や森林内で実施し、チームビルディングやクラスづくりを目標としたものであり、21世紀の森のような森林や自然環境の中で実施することで、参加者が心を開き、仲間や自己の関係性や大切さを素直に心に取り入れることができるという利点があります。

私たちのこのような取り組みを今後も促進し、より多くの利用者を21世紀の森に来てもらうため、私たちと類似の活動をしている団体などにPRして21世紀の森の利用促進を図ります。



運動広場や森林を活動場所とするこのような活動の申し込みから利用承認については、県主催の事業や、21世紀の森主催の事業などで運動広場を全面的に使用する場合を除いて、前項に記述した「団体施設利用の申し込み及び承認について」と同様の流れで利用承認をします。

■サービス向上のため、休館日を延長し利用を促進します

前回の提案でも提案し現在も実施している、4月、5月、7月、8月の月曜閉館を中止し、全日開館としています。利用者（特に学校等団体並びに夏休み中は家族、子供会等）の方々から好評のため引き続き28年度以降も実施します。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための実施方針

ア 施設の設置目的及び県の施策をふまえ、より多くの利用を図るため森林・林業に関する展示、自然観察並びに林業研修等の普及に関する事業等の実施方針、内容等

①森林・林業に関する展示について

[21世紀の森全体が、かながわの森の展示場]

21世紀の森森林館の展示室は、今年（平成27年）リニューアルオープンしました。

25年間の時を経て、神奈川県のある森、また、21世紀の森の役割も微妙に変化してきたと思います。

そのことを十分に吟味して、これまでの展示室にはなかった要素も加わり、現在のかながわの森を紹介するにふさわしい展示室となりました。 その特徴は、

- 入口では、かながわの水源環境のキャラクター「しずくちゃん」が出迎えてくれます。
 - 3体の等身大の人体模型が、中央付近で、伐採、枝打ちなどの森林整備作業をしています。
 - 木（木材）の質感がもたらす、音や臭い、感触などが人工的な物質と比較展示されています。
 - 樹皮付きの丸太が材木（柱）として加工されるイメージで実物展示されています。
 - 森の水源涵養効果、種から木になるまでの林業行程などが、大きくパネル展示されています。
 - 液晶大画面で、21世紀の森の紹介や、森の働きの紹介を見聞きすることができます。
- などが、シンプルにわかりやすく展示されています。



そこから発するテーマは、「水源林の大切さ」「カッコいい林業」「木の暖かさ・可能性」などが感じられ、まさに「21世紀の森の設置目的」や「かながわ森林再生 50年構想」をアピールするものとなっています。

私たちは、この展示内容が、まさに「21世紀の森展示場」の縮図だと考えます。

展示室が「展示場の案内所」で、21世紀の森全体が「神奈川県のある森の展示場」です。

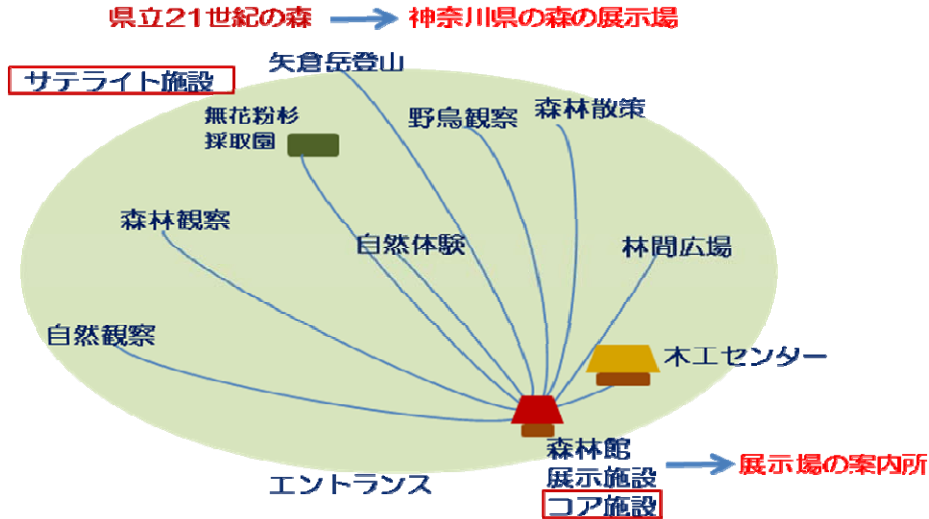
利用者が、展示室で学び感じたことを、21世紀の森全体で見たり、聞いたり、体験したりできるというストーリーを実現したいと思います。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための実施方針

森林館展示室と「神奈川県森の展示場」としての21世紀の森の関係イメージ図



- ・水源林の大切さや、林業のダイナミックさを感じて21世紀の森を散策することで、木々の根や幹、葉などや森のつくり・樹種による雰囲気の違いなど、今までと違う森の見方ができるようになります。
- ・林業の様子を感じた若者は、林業に魅力を感じ、いずれ「かながわ森林塾」に入塾して21世紀の森で実習してみたいと思うかもしれません。
- ・木の質感に興味を覚えた子どもたちは、21世紀の森の木工館で、木のおもちゃや飾りを作って、あらためて、木への興味を覚えるかもしれません。



21世紀の森で試作し、提供している木製のおもちゃのサンプル

私たちは、21世紀の森を様々な表情・機能を有する森の展示施設としてとらえ、このような展示施設である21世紀の森の森林・自然資源を整備・維持管理し、森の展示施設としての充実を図ります。



I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための実施方針

②自然観察に関する事業について

21世紀の森の目的は、

- 森林及び自然観察の場を提供する
- 森林及び林業に関する知識の普及・向上、並びに林業の振興を図る
- 県民の保健及び休業に資する

であり、県民に自然観察の場を提供し、森林環境、自然環境の不思議や素晴らしさをわかってもらい、森林・自然に親しみを持ってもらうことが重要な目的の一つです。

私たちは、21世紀の森を訪れる県民に、より効果的・効率的に自然観察などを楽しんでもらえるような施設運営や維持管理を常に考えて、指定管理業務を遂行してきました。

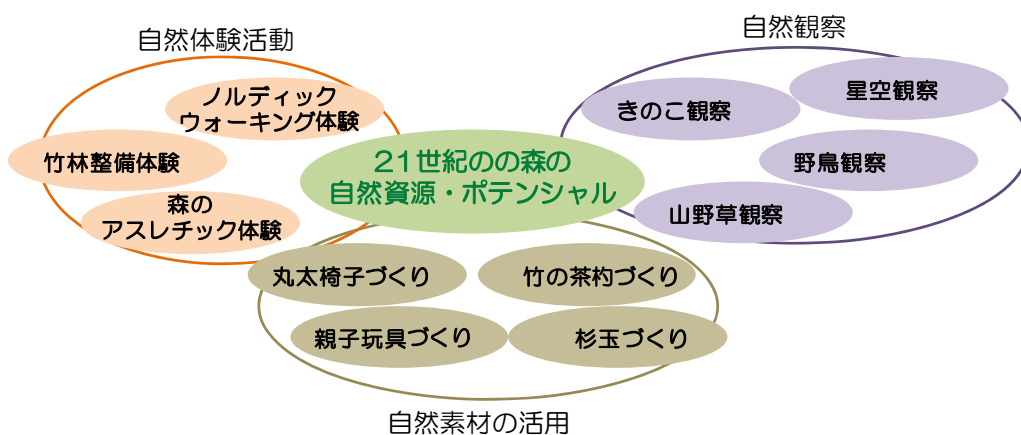
しかし、私たち自身が、21世紀の森の森林構造や動植物生態系などを全て理解しているとはいえません。

21世紀の森の持つ、森林・自然環境のポテンシャルは大きく、多くの専門家や愛好家などは日々新たな発見し、自然環境の奥深さを提示してくれます。

そのような方々の支援を受け、21世紀の森の自然観察の場としての機能を保全・向上させるような運営と維持管理を行います。

現在活動している「21世紀の森サポートクラブ」のメンバーには、山野草や野鳥に詳しい人もたくさんいます。また、自然観察イベントの講師をお願いしている「かながわ森林インストラクター会」のメンバーも21世紀の森の自然環境に優れた知識を有する人も多くいます。

その人たちとの連携を深め、21世紀の森の森林・自然環境としてのポテンシャルを把握し、利用者には様々なプログラムを提供できるような運営をします。



野鳥観察、山野草観察などの「自然観察プログラム」の他、森の中でのノルディックウォーキング体験、竹林整備体験などの「自然体験活動」、丸太の椅子づくりや、杉玉づくりなどの「自然素材の活用」のプログラムも提供できるようにします。

自然観察に関わるこのようなプログラムを複合的に組み合わせて、森林・自然環境への理解と興味を深めます。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための実施方針

③ 林業研修等の普及に関する事業等の実施方針、内容

現在、21世紀の森では、「かながわ森林塾」や「神奈川県森林組合連合会」による林業の研修が定期的に実施されています。

林業を目指す者や、より技術を身につけたい若手林業者などが、施設の研修室での座学、21世紀の森での実習を組み合わせた林業研修を行っています。

また、かながわトラストみどり財団では、一般募集のボランティアによる森林整備体験を神奈川県の森林で行っており、21世紀の森でも開催しています。

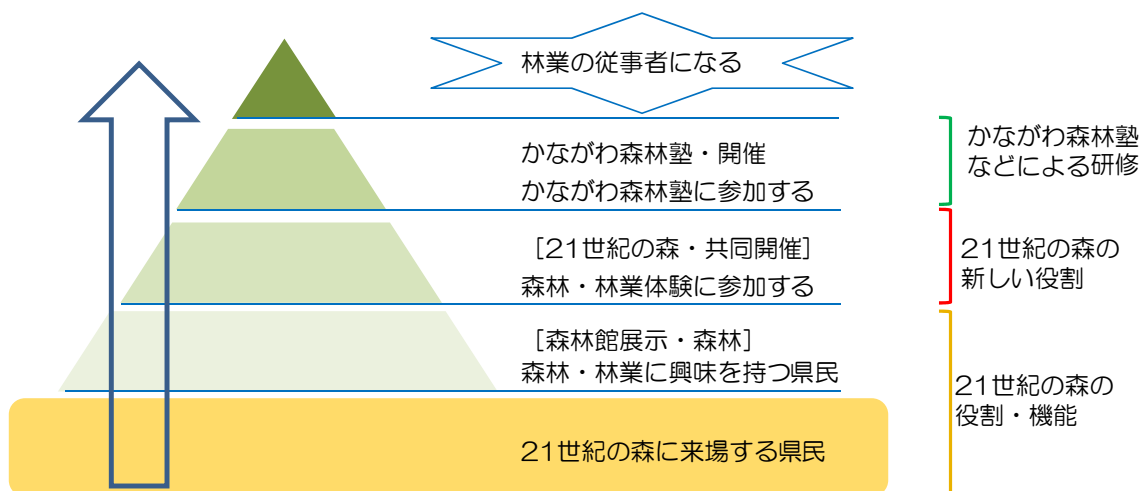
■ 21世紀の森では林業研修等の普及に関する支援を行います

この研修について、21世紀の森の指定管理者としてできることは、

- 研修での利用日の受付と他事業との調整作業
- 研修室、駐車場などの受入れ準備
- 実習現場までのアクセスの円滑化（マイクロバス、作業車両が円滑にアクセスできる）などです。

このような、林業者を育てる林業研修の参加者を増やすために、21世紀の森では、訪れる県民などに林業に関する啓発活動を行います。

- 県民、子ども、青少年に林業の大切さ林業の面白さを味わってもらう
- 県西部地区の高校で、21世紀の森・水源涵養林・かながわの林業などの紹介講座を開催する。
(県立山北高校、県立吉田島総合高校、県立足柄高校、など)



■ 森林・林業体験を開催し、林業の啓発・普及を推進します

現在21世紀の森で林業研修を実施している「かながわ森林塾」「神奈川県森林組合連合会」のサポートを強化することの他、林業普及関係者や、神奈川県森林再生課、南足柄市産業振興課農林振興班、山北町環境農林課農林振興班などとの協力を得て、21世紀の森発信の森林・林業体験の事業を計画します。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための実施方針

■森林ボランティアによる森林整備を実施します

かながわ森林再生50年構想では、「豊かな森林の再生のため森林整備に対する県民や地域住民の直接参加を図る」とされています。

21世紀の森の整備にあたって、ボランティアの受け入れによる森林整備を定期的かつ継続的な主催イベントとして計画します。

森林整備作業は、森林に関する知識や整備の技術などを有する林業関係者や現在も21世紀の森を活用してもらい、相互協力している「かながわトラストみどり財団」や「かながわ森林インストラクター会」などの協力・支援を得て実施しますが、一般募集により多くの県民の参加や、地域の企業への参加を呼び掛け、森林に対する理解を深めてもらう機会を作ります。

21世紀の森周辺には、県西地域の水資源などを有効に活用している大きな企業がいくつかあり、これらの企業にとっても神奈川の森の水源涵養機能を保全することを望んでいます。

一般県民、林業関係者、森林インストラクター、周辺企業により、「21世紀の森サポートクラブ」を平成21年に立ち上げて現在も活動（会員25名）している所ですが、更に21世紀の森が森林ボランティアの活動拠点になるような活動を実施します。

■林業関係者および一般利用者への場所の提供と啓発

新しい林業経営のあり方が問われている時代です。林業に関する最新技術や経営手法、特用林産物の活用など、林業に関する新しい情報と研修の場として21世紀の森を見直します。

○林業関係者への実地研修および座学研修の場の提供と利用の呼びかけ

○利用者全般、子ども達を対象とした林業関連講習会の開催

ア) 期待される地域の林業：足柄上地区在住の林業経営者をお呼びしての講話会

イ) 竹林の再生手法とその効果：かながわ森林インストラクター会をお呼びしての実習と講演

ウ) 無花粉スギの育成と現状：自然環境保全センターに依頼し、21世紀の森内の採種園および球果乾燥舎の見学・実習と講演

○特用林産物の活用

森林から生産されるもののうち建築用材以外の「特用林産物」も、林業生産の中で重要な位置付けにあり、農山村地域経済の活性化に果たす役割は大きいといえます。その内容は、きのこ類、木の実類、山菜類、木炭、竹類など多岐にわたります。

21世紀の森には、「特用農産物」になるきのこ類、山菜類も多くみられ、これを食堂や自主事業開催時に食材として利用すると共に講習会の時にも活用し、林業啓発のためのツールの一つとします。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための実施方針

④その他の利用促進をはかる取組み

21世紀の森が設置された25年前から、日々変化している社会動向・社会環境により、このような豊かな森に人々が求めるものも変化しているように思われます。

弊社も、18年前に、人づくりに貢献する目的で始めたPAA21チームビルディングプログラムも、今では多くの中学校、高校に利用され、主力事業の一つにまでなりました。

学校のクラスづくりなどの要望が高まってきた表れではないかと思えます。

また、神奈川県では県西活性化「未病を治す」プログラムが、大々的に提唱され、健康増進をテーマにした産業・観光が大きな注目を浴びています。

このような環境の変化を追い風としてとらえ、私たちは21世紀の森の指定管理者として、新しいかながわの森の活用を促進します。

■運動広場・林間での野外体験学習を推進します

弊社野外教育事業部が実施するPAA21は、子どもたちのクラスづくりをする目的で、自然環境の中で伸び伸びと活動するプログラムです。

21世紀の森の運動広場や林間でも実施しており、年間20校程度、約4,000人がクラスづくりプログラムを体験しています。

子どもたちが、豊かな森・自然の中で心を開き、清々しい気持ちで仲良しになれる、森や自然はそのような効果を持っています。

私たちはそのような効果を発揮できる、21世紀の森での野外体験学習プログラムを推進します。



■森での健康増進プログラムを開発し利用者に提供します～「未病を治す」プロジェクト

2020年には第2東名の山北スマートICや南足柄市と箱根町を結ぶ県道731号線(矢倉沢・仙石原)が開通予定であり、首都圏からのアクセスが向上します。この追い風を受け、未病を治すプロジェクトを背景とした、県西地域での健康増進プログラムを展開し、多くの層の利用客を誘致します。そのために、健康的なライフスタイルを提供できる健康増進プログラムを実施します。

歩く・癒す・健康増進 ～ 未病を治すプロジェクト

「未病を治す」プロジェクトは、県西地域の豊かな自然環境や、伝統文化などの地域資源を活用して、「病気とはいえないが、健康ともいえない」という人を、より健康な状態にするという考え方です。21世紀の森は、「森の駅」として未病いやしの里の駅に登録されています。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための実施方針

[未病いやしの里の駅]

未病を治すプロジェクトでは、「県西地域は、豊かな食、自然、温泉に恵まれ、未病を治すのにぴったりの地域です」というコンセプトのもと、県西地域の地域資源を「未病いやしの里の駅」として設定し、各施設や県西地域の活性化を図っています。

21世紀の森は（健康増進）自然体験プログラムを提供し、21世紀の森以外の周辺の「未病いやしの里の駅」と連携し、このプロジェクト推進を図ります。



■私たちが提唱する「未病を治す」プロジェクトのプログラム企画

[プログラム① 未病いやしの里巡り（いやしの里の自然体験で、未病を治す）]

食の駅（24施設）、運動の駅（18施設）、森の駅（17施設）、湯の駅（13施設）、集いの駅（8施設）、合計 80 施設（重複施設もあり）が未病いやしの里の駅として設定されています。そのうち南足柄市には 12 施設があります。

南足柄市内の未病いやしの里



番号	施設名	未病癒しの里の駅
①	足柄ふれあいの村	森の駅
②	温泉施設「おんりーゆー」	食・運動・森・湯・集いの駅
③	森林公園「丸太の森」	森の駅
④	県立21世紀の森	森の駅
⑤	南足柄市運動公園	運動の駅
⑥	大口河川敷パークゴルフ場	運動の駅
⑦	フレッシュショップ福沢	食の駅
⑧	物産館あしがらの里	食の駅
⑨	広町パークゴルフ場	運動の駅
⑩	南足柄市体育センター	運動の駅
⑪	岡本金曜野菜市	食の駅
⑫	YAOYAおかもと直売所	食の駅

21世紀の森を拠点とし、南足柄市内の未病いやしの里をめぐり、それぞれの特徴を活かした活動プログラムを体験し、健康増進を図ります。

他の 11 施設の未病いやしの里とは、今後、さまざまな連携をして共同プログラムを策定します。

[プログラム② 里山ノルディックウォーキング（気持ちよい森林で健康増進）]

ノルディックウォーキングは、上半身を含めた全身の筋肉を使って行うアクティビティです。県立21世紀の森の散策路や林道で、また、矢倉岳、足柄峠、酒水の滝などの気持ちの良い景勝・観光スポット巡りなどとの組み合わせを癒されながらのウォーキングで健康増進を図ります。プログラム①の未病いやしの里巡りと組み合わせることで、より楽しく質の高い健康プログラムとすることができます。多くの人に気軽にノルディックウォーキングを体験してもらうために、21世紀の森でのノルディックウォーキング用ストックの貸し出しをすることも検討します。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための実施方針

[プログラム③ 森の健康ヨガ・ストレッチ教室（いやしの森で体と心のリラックス）]

21世紀の森は周辺を多様性のある森林や豊かな自然に囲まれています。

21世紀の森のふれあいセンターの和室や屋外の林間フィールドでヨガやストレッチの教室・講座の開催を計画します。

私たち足柄グリーンサービスが運営している温泉施設「おんりーゆー」では、ヨガ&ストレッチ講座を実施しており、21世紀の森では、そのインストラクターを講師として協力してもらいます。



ノルディックウォーキングと森林の健康ヨガ・ストレッチのイメージ

[プログラム④ 県西地域・歩いて、未病を治そう（3033ライフスタイル）]

「くらしに運動・スポーツの習慣を」というテーマで、神奈川県が推奨する3033運動という日常運動のライフスタイルを、実践～定着させ健康増進を図ります。

3033運動について

- ・運動する時間を : 1日30分 (運動効果を高めるための目安として)
- ・運動の頻度を : 週3日 (生活習慣病の予防や改善などの運動効果を期待できる目安)
- ・運動の継続を : 3ヶ月間 (運動の効果が現れてきます。また、運動習慣も身に付く)

手軽に運動・スポーツを楽しみ、日常的に継続させることを発信し、県西地域活性化プロジェクトが提唱する「県西地域ウォーキングガイド」をウォーキング・運動の素材として活用します。

ウォーキングガイドに掲載された全75コースのうち、南足柄市の11コース、南足柄市と箱根町を結ぶ3コース(最短2.9km～最長18.0km)が、21世紀の森を拠点とした、ウォーキングコースとして活用できます。



歩いて未病を治すイメージ

コース名	距離 Km	標高差 m	コース名	距離 Km	標高差 m
矢佐芝コース	18.0	1144	天狗伝説コース	9.5	226
矢倉岳コース	8.7	617	大雄町花咲く里山コース	2.9	120
山伏平コース	5.9	617	矢倉沢里山散歩コース	4.2	120
万葉コース	5.4	327	内山棚田清涼さんぼみち	6.1	42
足柄峠コース	7.7	423	明神ヶ岳コース	10.8	834
浜居場城コース	10.5	401	足柄峠・金時山コース	9.9	795
足柄古道コース	13.6	706	金太郎コース	7.7	795

「県西地域ウォーキングガイド」の南足柄市関連コース

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための実施方針

⑤ サービス向上につながる様々な取組み

■ 木工の指導を推進します（木工センター、出張木工指導）

木材工芸センターでは、充実した木工工作機械や工具を活用して利用者に木工の指導を行います。訪れた人が気軽に木工に親しむことができるように、材料やサンプルなどの準備をして利用者への利便性を向上させます。

平成 28 年度からの利用料金制に対し、より一層のサービスの向上を図るためにより多くの層の県民に楽しみ、興味を持ってもらえるようなサンプル・材料の充実を図ります。

○ 出張木工教室

学校の総合学習などの時間を活用して、出張木工教室を実施します。

そのような活動を通じて、子供たちに森林や樹木、また、木工などに興味を持ってもらい、神奈川の森林の保全や 21 世紀の森の活用を推進します。

○ 神奈川県内の某私立高校の実施例

デザイン美術コースカリキュラムで、環境学習から始まる間伐材を利用した椅子製作を実施しました。21 世紀の森の木工スタッフが、学校に出向いて指導していますが、今後はこのような県内学校との連携を推進し、県の学校生徒に対する環境教育、森林保全意識の向上を図ります。



出張木工教室の様子



高校生の製作した作品

■ 地元木材業者との連携（県産材使用の主催事業など）

木材工芸センターで使用する材料の調達は、21 世紀の森周辺の地元木材業者を中心とし、できる限り県産材の使用を優先します。

■ マイクロバス等での送迎によるサービスの向上

21 世紀の森は公共の交通機関を利用し来場するには利便性が悪く現実的には難しいです。21 世紀の森の主催事業での申込者は首都圏から公共交通を使う方も多く、現在は、主催事業の参加者に対し、弊社が所有する乗用車で、小田急線開成駅での送迎を実施しています。



また、送迎の人数の多い時は、弊社の運営する温泉施設「おんりーゆう」の送迎用のマイクロバスを使用し対応しています。今後も社内の各部署との連携で、社有車を送迎に使い、多くの利用者を受け入れる所存です。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための実施方針

イ より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等

① ホームページの充実

現在、開設している21世紀の森のホームページを充実させ、施設の概要、プログラムの案内、イベント情報、申し込み方法、料金形態、などをわかりやすく作成します。

現在21世紀の森のホームページは、弊社指定管理部が指定管理を受託しているいずれも南足柄市内の4施設（21世紀の森を含む）が全て相互リンクしています。

今後は、このリンクを連携強化・活用して、ホームページのアクセス数の増加を図ります。

また、「未病を治す」県西活性化プロジェクトの事業拡大を核とし、21世紀の森周辺に点在する「未病いやしの里の駅」の施設紹介や情報掲載をすることで、県西地域への滞在を増やすことにより21世紀の森の利用促進に結びつけます。

21世紀の森と未病いやしの里の駅とのホームページ相互リンクにより、県西地域活性化＝21世紀の森の活性化を図ります。

未病いやしの里の駅マップ（神奈川県作成）



② パンフレットの充実

21世紀の森全体の概要や利用案内を載せたA4二つ折りのパンフレットと共に、散策コースごとに見所をまとめたパンフレットを来園者に配布しています。周辺地域の個人や団体の地用を促進するため、南足柄市内の施設や県・足柄上地域市町村の公共施設等に定期的に配布しています。今後は、このパンフレットに加え、前述したような、神奈川県が提唱する健康増進を目指す取り組みを実践することができる場であることを広報・PRするためのパンフレットを作成し、県内に広く配布することを計画します。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための実施方針

[パンフレット作成事例]

森林公園丸太の森作成「おんりーゆー連携パンフ」

おんりーゆー作成定期パンフ

③ 各種チラシの作製及び配布

21世紀の森では、年間を通じて多くの主催事業・イベントを行っています。中でも、シリーズで実施する事業や、多くの来場者を集客するイベントなどは、チラシを作成し多くの人に配布します。

現在計画している主催事業・イベントの例をあげると、「森づくり～竹林隊～」、木工体験「パパ&ママが作る知育玩具」、「自然体験「森の幼稚園」の年間3回のシリーズ企画や、21世紀の森最大イベントの「県産材祭り」などは、チラシにより多くの参加者を募るためのPRをします。

[主催事業・イベントのチラシ作製事例]

[チラシの効果の事例]

平成26年の21世紀の森主催イベント「かながわ県産材まつり」(10月25日～26日)の際には、南足柄市内の南足柄地区、内山地区の小学校の全学年生徒、近隣自治会の回覧などを南足柄市役所、教育委員会などを通じて配布をお願いしました(約2,000枚程度)。

その甲斐もあり、例年の2倍以上の来場者(約4,000人)を迎え入れることができました。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための実施方針

[チラシ配布先について]

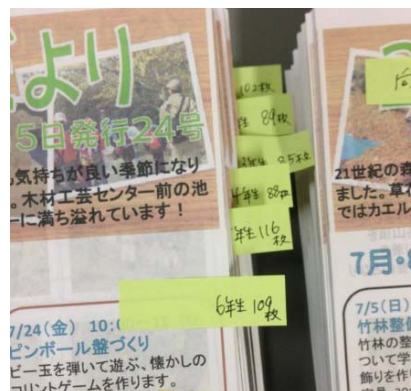
神奈川県合同庁舎、南足柄市役所、地区センター、近隣町の役場、南足柄市内の小学校、中学校などを対象にチラシを配布します。

庁舎や地区センターには、直接持参しますが、小学校などへは、教育委員会を通じ生徒に全数配布してもらうことで、来場者数の促進を図ります。

南足柄市内には、南足柄小学校をはじめ、6つの小学校があり、生徒数は約2,200人です。中学校も3校で約1,200人であり、チラシの配布はとても有効であると考えます。

④ 情報誌の発行

年に4回程度「21世紀の森だより」を発行します。その季節に園内で見られる植物や鳥などの情報、イベント実施の報告、イベント参加者募集のご案内、21世紀の森に関するお知らせ等を掲載し学校団体などに配布します。



21世紀の森、森だより（主催事業、イベントなどのお知らせ）の配布準備状況

⑤ 行政広報（県のたより、南足柄市広報、横浜市広報など）への掲載依頼

毎月1日発行の「県のたより」に21世紀の森で行うイベントの参加者募集情報を掲載します。

また、夏休みの子どもたちの野外活動や木工制作などの利用促進を図るため「プラネット」「サイエンスサマー」への掲載希望も出します。

毎月1日および15日発行の「広報みなみあしがら」に21世紀の森の主催事業やイベントの参加者募集情報を投稿し発信します。

また、今後は、横浜市や、川崎市などの都市部への広報・PRを促進するため、横浜市や川崎市への広報紙掲載を交渉し、21世紀の森の都市部へ知名度を向上させます。

近隣市町が毎月発行している広報誌へイベントの参加者募集情報を投稿します。

昨年度より県が促進している、「未病を治す」県西活性化プロジェクトの「いやしの里の駅」として登録されていますが、21世紀の森での健康増進活動プランを策定して、県ホームページなどとのリンクによるアクセス数を増やし、県民利用の促進を図ります。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための実施方針

⑥ メディア（新聞・テレビ・タウン誌）等への情報提供

広範囲で即効性の高い媒体として、神奈川新聞、神静民報、読売新聞、朝日新聞等のイベント情報欄に投稿します。

また、テレビ神奈川では「かながわウォーク」、「あっぱれ KANAGAWA 大行進」などで、また、ケーブルテレビ、ジェイコム小田原の「デイリー小田原」でも、21世紀の森のイベントや、木工体験などの放映をしてもらうように交渉します。

タウン誌では、県内ネットワークが豊富で情報量の多い「タウンニュース社」と連携し、イベント情報などを紹介します。

⑦ その他、個別の広報・PR

温泉施設「おんりーゆー」が現在使用している広報・PR媒体を有効に活用します。

「おんりーゆー」は、自然豊かな環境でのんびり過ごし、心身ともにリフレッシュし、健康増進する目的での利用者が多くいます。また、おんりーゆーは、ホームページのアクセス数も300アクセス/日と、神奈川県内の地方に施設としては多く、連携プログラムでのホームページ掲載や、リンクなどで、21世紀の森のアクセス数を増やします。

私たちが目指す、21世紀の森の新たな利用（未病を治す、健康増進）と、おんりーゆーの事業コンセプトは、重なる部分も多く、広報・PRも協力し合うことで、大きな相乗効果が生まれることを狙います。

[実施を予定する広報・PRの対象]

○企業の福利厚生関係や行政職員共済会などへのお知らせ

県西地域の企業に、また、現在、私たち足柄グリーンサービスが、温泉施設「おんりーゆー」や野外教育事業の紹介PRを実施している神奈川県内の厚生福利共済会などに対して、21世紀の森のイベントプランや事業内容についてのお知らせを作成し、発信します。

○大雄山線や小田急線の構内等

大雄山線小田原駅～大雄山駅構内や、電車内に、また、小田急線小田原駅、新松田駅、開成駅構内に21世紀の村の施設案内、イベント紹介、季節の情報などを掲示してもらいます。

○近隣施設（おんりーゆー、道了尊、丸太の森、足柄ふれあいの村、スポーツセンター、文化会館）

近隣の南足柄市内の野外活動施設や観光名所、また、当社が指定管理を行っている施設などにパンフレットやイベント情報を設置・掲示して、ネットワーク広報を図ります。

公立学校共済組合神奈川支部 組合員の皆さまへ 好評につき！
「おんりーゆー」お得なバック第2弾のお知らせです。

modern 湯治 温泉浴 入浴（朝内湯・夕内湯などフルセット）+ ナビキング
おんりーゆー 総合価格 2,600円（税抜き） 2015年4月末日まで
（申し込みは不要です）
おんりーゆー 温泉価格 3,300円（税抜き）
おんりーゆーは神奈川県「未病いやみの里の駅」として登録されました！

おんりーゆーは、
特定施設リハビリサービス
が運営しています。

おんりーゆー周辺の「未病いやみの里の駅」で1日中たっぷり楽しみます！
おんりーゆーは、おんりーゆー周辺の登山経路で、おんりーゆー周辺の登山経路で、一日中楽しむことができます！

国内最長クラスの
空中散歩！
シフトタイム
雨天時は予約
してください
TEL0465
(48)8879

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための実施方針

ウ アンケートなどの利用者満足度調査の実施方法

①利用者ニーズや意見の把握

現在、21世紀の森では、森林館正面入口に来場者名簿を用意し、直接、木材工芸センター、ふれあいセンターへお越しの方も、職員が森林館への誘導を促し、名簿への記入をお願いしています。その際、アンケート用紙を用意し、利用者ニーズの把握を行います。

ア) ご意見箱による意見、要望の徴集

- ・森林館正面ご意見箱を常設し、利用者の意見を徴収します。

ご意見箱（アンケートボックスの事例）



- ・ご意見箱は、その日に感じた利用者の感想や意見をスタッフに遠慮することなく伝える手段として有効であり、毎日回収し取りまとめます。
- ・ご意見箱は利用者の誰もが気が付く場所に設置し、記述しやすく投函しやすいようにします。

イ) 定期的なアンケート調査による意見、要望の把握

- ・定期的にアンケート調査を実施し、その結果をまとめ意見、要望を把握します。アンケートは一定期間の中で、任意に利用者アンケート用紙の書き込みを依頼し、100通以上の総数を取りまとめて統計を取ります。
- ・アンケートは、利用者をランダムに選定することにより、お客様属性の把握や、公正な情報を得るよう心がけます。

ウ) イベント参加者のアンケート調査

主催事業や体験イベントの終了時に、参加者から「振り返り」として、体験の感想や意見を発表してもらいます。又、イベントアンケートとして用紙を用意し、記入してもらいます。

イベントや体験会などの参加者は、明確な目的を持って活動するので、その人たちの感想は大変貴重な意見としてとらえ、まとめます。

エ) 日常的な利用者とのコミュニケーションアップ

- ・ご意見箱やアンケート調査では聞き取ることができないような、微細な利用者の要望や感想は、利用者との21世紀の森スタッフとの日常的な会話の中から聞き取ることができます。
- ・接遇教育を通じて、21世紀の森スタッフのお客様とのコミュニケーションを密にすることを心がけ、利用者の側から見た21世紀の森のあるべき姿を把握します。
- ・利用者とのスタッフの何気ない会話の中に、利用者の重要な意見・要望、本音の考えが含まれていることがあります。その内容を取りまとめます。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための実施方針

オ) メール、電話による意見・要望の把握

- ・メールや電話による意見・要望・苦情は、「平等・公平」の考え方により、個人の受け答えでの完結としないで、その場での適切かつ迅速な対応の上で、統括責任者への報告と、一元化を徹底します。
- ・メールや電話による意見・要望・苦情などについては、受付けたスタッフが統括責任者に報告し、お客さまからの情報を21世紀の森の課題として共有するよう、スタッフ教育により徹底します。

②サービスの向上に向けての反映方法

ア) 公平・公正に受入れます

お客様、利用者から寄せられ、集められたニーズ（要望・意見）は公平・公正に受け入れ、管理運営スタッフが共有して把握します。

イ) サービス向上スタッフ会議の開催

把握されたニーズは、サービス向上スタッフ会議にてその対応策を協議し、緊急性、必要経費、管理内容権限などを勘案し、管理事務所内で対応するもの、本社指定管理部との協議が必要なもの、神奈川県と協議、また、判断を仰ぐべきものを分類し、それぞれの協議・対応をします。

ウ) リスク管理委員会

弊社本社では、毎月、本社全体でのリスク管理委員会を開催しています。

指定管理施設の担当者のみならず、環境サービス事業部や野外教育事業部のスタッフなど、他部署からの参加者も多いため、多面的な視点で、意見を交わし、様々な経験をも踏まえて、会社全体で顧客サービス向上に取り組んでいます。

21世紀の森のサービス向上スタッフ会議での結果をもとに、会社全体での委員会組織でのサポートを行うことができます。

エ) 事業への反映

- ・ニーズ、要望に対する対応や反映は、速やかに行い、要望等の提供者などへは、その対応結果を報告します。提供者が不明、不詳である場合は、掲示板などで利用者すべてに報告します。
- ・ニーズの把握から対応まで、また、対応策の検討、対応策の実施については随時、神奈川県との協議と報告を実施します。

③利用者ニーズ・サービス向上に向けての反映についての報告、データベース化

ア) 神奈川県への報告

ニーズ、要望の把握から事業への反映までの一連のプロセスを、基本的には月1回のモニタリングの機会に県へ報告します。

緊急性のある課題については、随時報告します。

I サービスの向上について

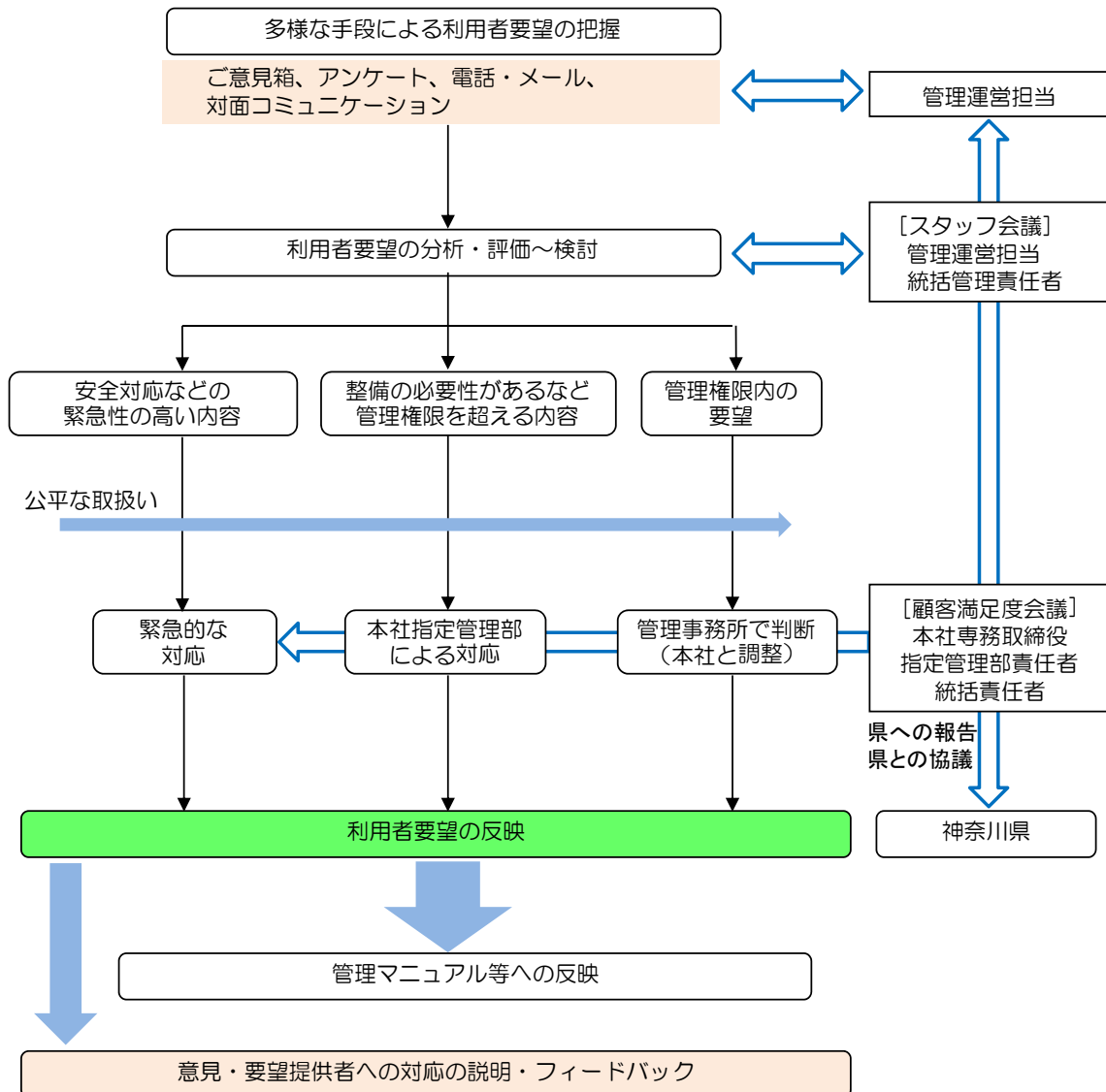
3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための実施方針

イ) データベース化（共有）

これらによって収集された意見や感想は、確実に記録してデータベース化します。 データベース化することで、意見や感想の大まかな傾向を把握することができます。

■ニーズの把握からサービス改善までの流れは下図のような流れにて対応します。



ニーズの把握～サービス改善の重要なポイント

- さまざまな手段を駆使して、利用者のニーズに「聞く耳を持つ」こと
- 聞き取ったニーズを私見で差別せずに、「公平な取り扱いをする」こと
- 対応内容を情報提供者・利用者へ「説明し、フィードバックする」こと
- 聴取、対応、報告の段階で、「県との協議、県への報告をする」こと

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための実施方針

工 指定管理期間中の年度の目標来場者数、目標来場者数、目標利用料金収入について

①来場者数 5年間で年々来場者数を増加させます

項目	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度	平成 32 年度
来場者数	50,000 人	51,200 人	52,400 人	53,600 人	54,800 人

[設定の考え方]

■初年度（28年度）は、来場者数 50,000 人を設定します

平成 26 年度は、過去最高来場者数となり、年間 50,000 人に迫るものとなりました。

指定管理期間の初年度は、これまでの指定管理期間の実績を評価・分析して、次の 5 年間の実施構想を立案しますが、まずは、50,000 人をしっかりと目標達成し、年々の利用者数増を目指します。

■自然の中での研修や学びの団体誘致を促進します

弊社の野外教育事業部が実施している PAA 21 チームビルディング研修（中学生、高校生、団体など）を、自然豊かな 21 世紀の森で実施するようになり、その人数が年々増加していることが大きく影響しているものと思われます。平成 26 年度は、約 4,000 人余りが来場しています。

この研修は、参加者が自然の中で心を開き、気持ちよく活動することでよりチームビルディングとしての効果を発揮するものであり、まさに、21 世紀の森の多面的機能を活かすものであると考えます。

現在は、4 月、5 月の利用がほとんどであるため、年間を通じた誘致を進め、より一層の利用者増加を図ると共に、このような類似プログラムを実施する活動団体にも誘致を働きかけます。

⇒年間 500 人の来場者増を目指します。

■木工センターの利用を促進します

木工センターは 26 年度、団体数が大幅に減少したことで、利用者が減少しましたが、現指定管理者として反省するところであり、PR の促進やプログラムの開発などで利用者促進を図ります。

⇒年間 300 人の来場者増を目指します。

■県民の健康増進プログラムを提供し来場者を増やします

また、県西活性化「未病を治す」プロジェクトの事業連携などを活用して、県民の健康増進プログラムを提供する場として事業展開し、来場者の増加を図ります。

⇒年間 300 人の来場者増を目指します。

■自主事業の充実を図り来場者を増やします

21 世紀の森では、年間 25 回以上のさまざまな募集型主催事業を開催していますが、より多くの県民（幼児から高齢者まで）が楽しむことができる自主事業（主催事業）の充実を図り、利用者増を図ります。

⇒年間 100 人の来場者増を目指します。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための実施方針

②木材工芸センターの利用料金収入を年々増加させます

項目	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度	平成 32 年度
利用者数	2,400 人	2,600 人	2,800 人	3,000 人	3,200 人
利用料金収入	480,000 円	520,000 円	560,000 円	600,000 円	640,000 円

[設定の考え方]

■無料～利用料金に変更するため、初年度は県予算と同額の設定とします

木工センターは、木工の愛好家や子どもの体験をはじめ、様々な方に利用されていますが、年間の利用者数の中で、団体利用や夏休みの子どもの利用が多く、その合計で 60%以上を占めます。

これまでの無料から利用料金の徴収に変わること、多少の利用者数減はやむを得ないと考えます。従って、初年度（平成 28 年度）は県予算と同額にて設定します。

■団体利用を広報・PRし、利用者を増加させます

26 年度は団体利用が少なく、利用者数の減少に影響を及ぼしていました。

指定管理の初年度から、今まで来てもらった団体や、県西地区、県全体の小学校中学校、高校などへの PR・営業活動をして、団体利用を増加させます。

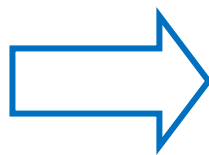
⇒年間 100 人の増を目指します。

■魅力ある木工作品の提供で利用者を増加させます

これまで様々な木工作品のサンプルを製作し、21 世紀の森の来場者に提供し、木工センターの利用を促進してきましたが、それらの木工作品を評価・見直しし、より魅力のある木工作品を提供します。

また、展示室での木の質感や臭い、音の魅力をアピールし、木工センターでの木工体験を促すような流れを作り、木工センターの利用を促進します。

⇒年間 50 人の増を目指します。



■楽しくできる木工のイベントを充実します

年間計画の中の木工のイベント事業を楽しくできる木工として充実し、利用を促進します。

年間 10 回程度（現在）の木工イベントを回数を 1～2 回程度増やすことで、また、1 回あたりの参加者数を増やすことで、利用者数を増やします。

⇒年間 50 人の増を目指します。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(2) 苦情・要望等への対応

① 苦情・要望等の把握

苦情・要望は、前項の「利用者ニーズや意見の把握」の項で述べたように、「ご意見箱（アンケート箱）による意見、要望の徴収」「イベント参加者のアンケート」「メール、電話によるもの」「日常的な利用者とのコミュニケーション」など様々な方法でニーズを把握する中で、その内容が苦情であったり、要望であったりしますが、明確に分析し、苦情であるものを区分けして把握します。

② 業務改善に向けた対応方法

ア) 苦情の受付・対応

- ・ 苦情の受付から対応、解決に至るプロセス・体制を確立し、対応への役割分担を明確にします。
- ・ 苦情受付担当は管理運営スタッフが担当します。毎日勤務でない管理運営スタッフによる苦情受付担当は、情報を漏らさず共有するため、必ず記録します。
- ・ 苦情受付担当は、その場で対応する場合は、迅速かつ丁寧に対応し、その場での解決又は問題継続に関わらず、記録し管理統括者に報告し、21世紀の森全体の問題として位置付けます。
- ・ 苦情解決責任者は、管理統括者が担当し、解決に向けての対応にあたるが、必要に応じてスタッフを招集し、その対策を協議します。
- ・ 解決対策中や、解決後は、必要に応じて、苦情受付係がお客さまにその経緯や結果を説明・報告します。

イ) 苦情に関する情報の一元化

- ・ 利用者や周辺住民、県民などからの苦情はさまざまな場所や情報源から集まってきます。施設運営の公平・公正を重視する観点からも、全ての苦情をすべからず平等に把握することに心がけます。
- ・ 全ての苦情を平等に把握するため、あらゆる手段で徴集された苦情を、管理統括者に一元化し、同時に全てのスタッフが情報共有できるようデータベース化します。
- ・ 利用者から寄せられた苦情は21世紀の森のスタッフが共有し、対応しますが、同時に、神奈川県を担当部署に即時報告し、県との情報共有を確実にします。

ウ) スタッフの意識共有

利用者への「あいさつ」と「笑顔」を基本に、柔軟な態度をもって苦情等に対応していきます。不満を持ち、それを表現して私たちに伝えてくれる方は、利用者のごく一部であり、多くは施設管理者への不満と不安を持ち、21世紀の森から足が遠のいてしまい、利用者が減少することになります。満足度の高いサービスを目指す私たちにとって、苦情、意見等利用者からの発信は、必要な業務改善の第一歩です。利用者の立場に立った施設の運営維持を考えることを基本とし、常に期待を上回る価値を提供し続けなければならないと考えます。

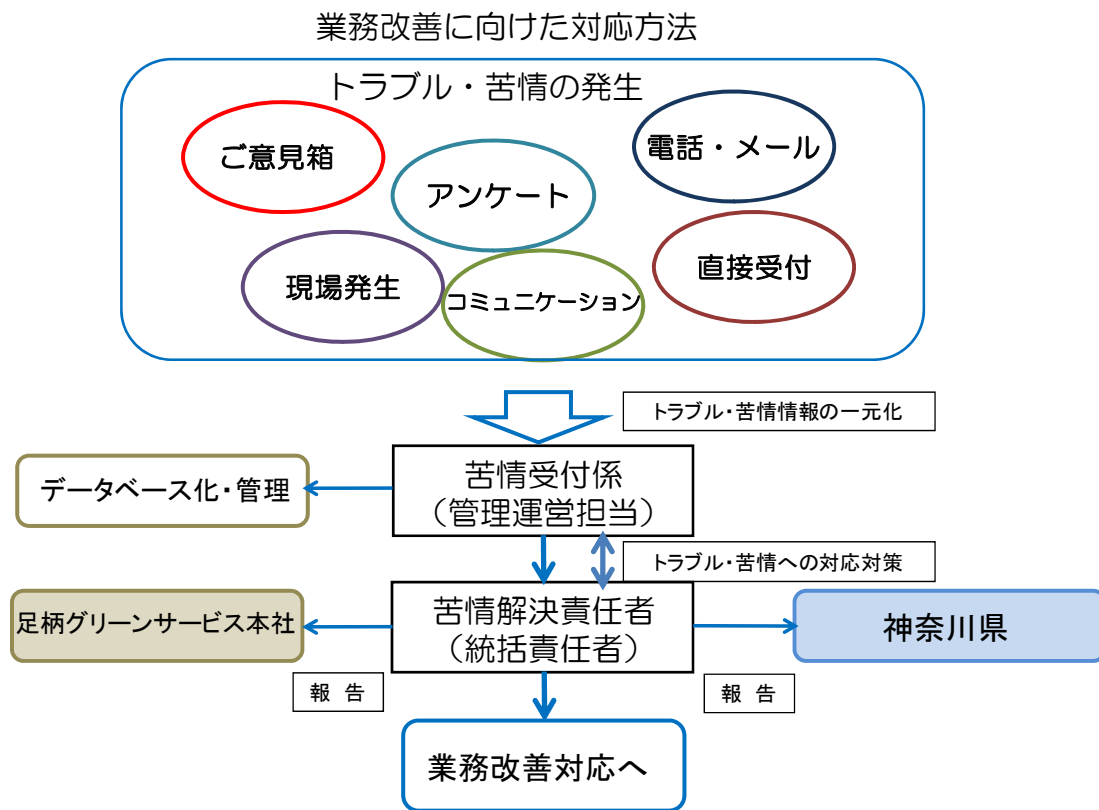
- a) 施設内管理運営ミーティングの開催（週1回）
- b) 指定管理施設長会議への参加（月1回）
- c) 足柄グリーンサービス本社のリスク管理委員会への参加（月1回）

21世紀の森内部と本社の会議の連携で、より幅の広い課題解決策の討議をしていき、スタッフの意識共有のもと、迅速で丁寧な業務改善を行います。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(2) 苦情・要望等への対応



③トラブル発生時の対応方法について

ア) 迅速な対応

- ・利用者の苦情に対しては、一元化しデータベース化することで、21世紀の森スタッフが解決課題として共有し、総括管理者のもと、一体となって迅速に対応します。
- ・苦情に対する迅速な対応と迅速な解決は、苦情を持ってきてくれた利用者にも良い印象を与えることになり、21世紀の村のファンを増やすことができます。
- ・苦情への迅速な対応により、「災い転じて福となす」というように、より質の高いサービス向上を実現します。

イ) 説明・ご理解について

- ・迅速な対応と同時に、対応策や解決策など、必要に応じて苦情申請者に報告します。
また、苦情が無記名や匿名であった場合も応じて内容を掲示するなど、利用者に伝えます。
- ・苦情申請者への報告や、対応策の掲示については、法令等に基づき、県との協議の上で慎重に対応します。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(2) 苦情・要望等への対応

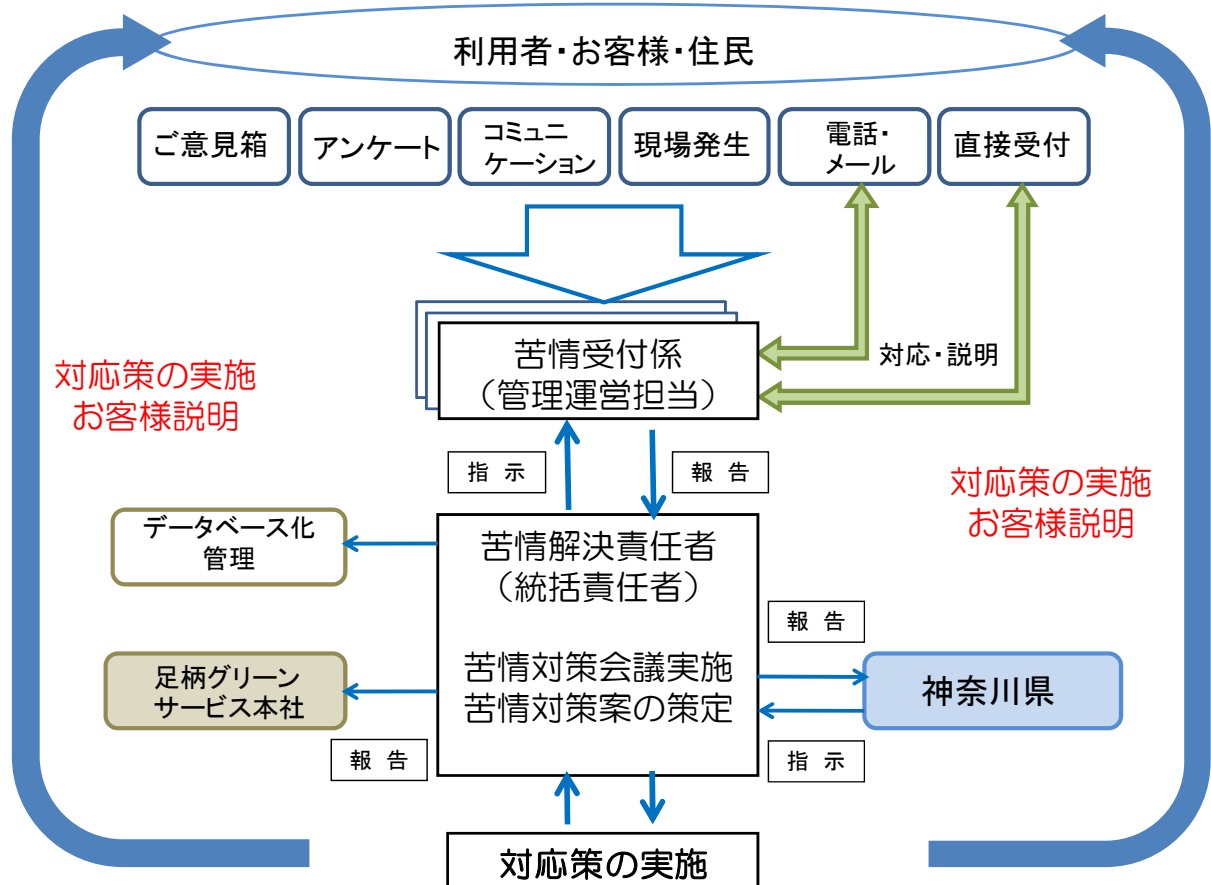
ウ) 苦情の対応体制について（お客様への説明の重要性）

「業務改善に向けた対応方法」の項目で述べたような対応方法にてトラブルや苦情に対応します。トラブル発生時の対応方法において重要なことは、対応策を講じた後の処理です。

私たちは、対応策を講じた後、その経過や結果を、苦情・トラブルをいただいた利用者・お客様・住民に対して伝え、了解をしていただきます。

足柄グリーンサービスのリスク管理委員会においても、対応の経過、対応策の実施のお客様説明が最も重要なリスクマネジメントの要素の一つであるとしています。

同時に、お客様説明を含めた全体の経過・対応策実施について、迅速に神奈川県に報告します。



I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(3) 自主事業の実施

①21世紀の森の設置目的を達成するためにサービスの向上につながる自主事業の方向性

[21世紀の森の設置目的]

■森林及び自然観察の場を提供する

21世紀の森が有する自然環境としてのポテンシャルを活用し、県民に森林の役割や仕組み、重要性を知ってもらい、自然観察を提供することで21世紀の森の価値を高めることができるような自主事業を実施します。

■森林及び林業に関する知識の普及・向上、並びに林業の振興を図る

日常的に自然や森林と接する機会が少なく、森林や林業に対する知識や関心が少ない都市住民や子どもたちなどに森林や林業の重要性を知ってもらい、木材利用の楽しさや奥深さを体験してもらうことで、長期的な林業の振興に結びつくよう、木に親しむことができるような自主事業を実施します。

■県民の保健及び休養に資する

森林の持つ多面的機能の一つである「保健、休養に資する」機能を十分に発揮させるため、森林の気持ちよさを体験するとともに、健康増進の活動をすることができるような自主事業を実施します。

②目的に合った自主事業の開催

■森林・自然を活用する自然観察型の自主事業

○募集型イベント事業

イベント名	実施時期	定員	おもな内容	参加費
21世紀の森の山野草観察	4月下旬	15名	この季節に一斉に芽を出す山野草の観察をします	500円
野鳥観察	春、冬 各1回	10名	季節により出現する種が異なる野鳥を観察します	500円
きのこ観察会	10月	15名	森林の恵みであるたくさんの種類のキノコを観察します	500円
夏の夜空を見よう	8月	20名	21世紀の森ならではの、きれいな夜空を観察します	1,000円
森の自然観察会	秋、冬 各1回	15名	21世紀の森で見られる自然の様子を観察します	500円



I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(3) 自主事業の実施

自然観察型のイベントは、21世紀の森で協力をしていただいている、かながわトラストみどり財団やかながわ森林インストラクター会の知識・見識豊かな講師をお願いして開催します。

また、公共交通を利用するお客さまのために、小田急線開成駅への送迎を行います。

■森林・林業の知識の向上、林業の振興につなげる自主事業

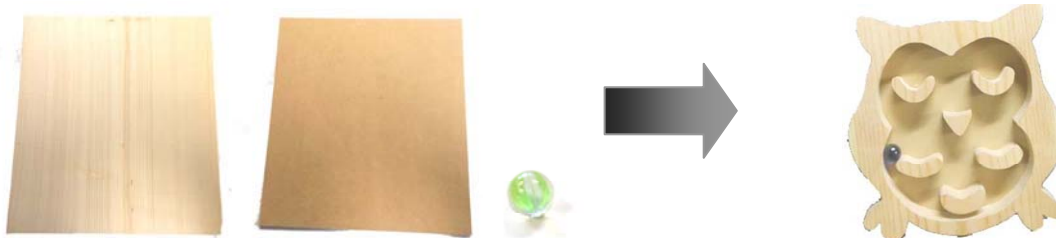
○木エキットの販売

初めての人でも手軽に木工センターで制作できるように、出来上がりのサンプルを用意します。

利用者が、気に入ったサンプルを選び、そのキットを販売します。

キットは、男の子用、女の子用、など各種を開発し揃えます。

キットの金額は、200円程度の安価なものに設定します。



ふくろうのビー玉ゲームのキット



アニマルカーのキット

○出張木工教室の実施

21世紀の森の木工指導スタッフが、学校などに出向き、木工の指導を行い普段、木材や木工具などに触れたことがない生徒たちに、木工で自分の持ち物を製作してもらいます。

木の大切さや楽しさを知ってもらうことで、森林・林業・木材などへの理解を深め、神奈川県のある森林林業に興味を持ってもらうような啓発的な自主事業を行います。



I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(3) 自主事業の実施

○かながわ県産材祭りなどのオープンイベントの実施

気持ちの良い森の中で、県産材を使った木こり体験や、森林・木材にちなむ体験、森のウォークラリーなど様々な企画を用意し、多くの県民に楽しんでもらう、森のお祭りを計画・実施します。

現在、秋に2日間開催で実施し、1,000名以上の来場者に楽しんでもいただきました。

今後も、南足柄市内や近隣の小中学校へのチラシ配布等により多くの県民に神奈川県内の森林や県産材の理解を深め、親しみを感じてもらうことで、林業の振興に資するような自主事業を実施します。



○募集型イベント事業（森林・林業の知識の向上、林業の振興につながる事業）

イベント名	実施時期	定員	おもな内容	参加費
ヒノキのマイ箸と柿 渋染の箸袋づくり	4月	20組	かんたと治具を使ってマイ箸を柿 渋で袋を染める体験です	500円
ピンボール盤づくり	7月	10組	ビー玉を弾いて遊ぶ懐かしのコリ ントゲームを木でつくります	2,000円
クリスマスツリーを 作ろう	12月	15組	シーズンに合わせて、卓上のクリ スマスツリーを作ります	1,000円
杉玉づくり	12月 2回	各15組	21世紀の森の杉の葉を使って、 おめでたい杉玉を作ります	3,000円
丸太の椅子づくり	1月	10組	県産材の丸太から、自分で加工し て、丸太椅子をつくります	2,000円
無垢板のダイニング テーブル作り	2月、3月	各5組	ヒノキの無垢板で本格的なダイニ ングテーブルを作ります	30,000円

様々な年齢層の県民に日用品や趣向品を自分で作るという、自主事業を行います。

このようなイベントを通じて、木材を利用し、森林や木材の可能性や重要性を感じ、親しみを感じてもらうことで啓発を図り、森林や林業を振興します。



木工センターでの木工品製作の募集型自主事業の様子

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(3) 自主事業の実施

■森林・自然を活用する県民の保健や休養に資する自主事業

○ふれあいセンターでの食堂運営

ふれあいセンターは、厨房設備と食堂設備、和室を備えています。



現在、近隣の内山地区の住民に、土日のみですが、食堂の運営を委託しています。

そば、うどんをメインメニューとし、地元野菜や農産加工品などの販売も行い、来場者が憩える休養の場を提供しています。

今後は、オーガニックコーヒーなど森のカフェの要素も取り入れ、森林の中で指針とも癒されリフレッシュできる場として運営します。

○野外体験学習（野外体験型プログラム）の誘致

県内の学校や各種団体の野外体験学習、野外体験活動の場として、その利用を積極的に誘致します。

21世紀の森は、広場や研修室、各所のトイレなどを備えており、また、多様な森林形態を有しており、学校などの団体が野外活動をするのに適しています。

現在、弊社野外教育事業部が、春の遠足や新入生オリエンテーションの一環として、森の中でのクラスづくりを目的に、神奈川県内の中学校・高校の生徒を受け入れて活動を行っています。

21世紀の森の運動広場に弊社が指定管理自主事業として設置したPAA21活動の用具を使い、気持ちの良い自然の中で活動し、良いクラスづくりが行われています。

今後もこのような生徒や青少年の団体などを積極的に誘致し、有効に活用してもらおうよう、PRし、誘致します。



I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(3) 自主事業の実施

○募集型イベント事業（県民の保健や休養に資する事業）

県西活性化「未病を治す」プロジェクトでは、21世紀の森を「未病を治す里の駅（森の駅）」としています。このプロジェクト追い風として、21世紀の森では県民の健康増進の運動・活動プログラムを充実し、県民に提供していきます。

募集型イベントは、気持ちよく楽しく健康増進ができるプログラムを用意し、利用しやすい参加費で事業実施します。

イベント名	実施時期	定員	おもな内容	参加費
21登山クラブ 矢倉岳に登ろう	4月、11月	各15名	足柄平野を見下ろす、南足柄の名峰矢倉岳に登ります	1,000円
21歩け歩けクラブ ソフトハイキング	7月、11月	各20名	山北駅～酒水の滝～21世紀の森～アサヒビール工場のコース	1,000円
ノルディックウォーキングで森歩き	6月	10名	両手のポールを使い、全身運動ができる楽しいウォーキング	1,000円
森のヨガ& ストレッチ教室	未定	各10名	良い空気の中で、先生からヨガ、ストレッチを学びます	2,000円



■より広範囲な利用客をターゲットにした自主事業

○森づくり～竹林隊～（森のボランティアに興味のある利用客を対象とした事業）

21世紀の森は、多様な森林が入り組んであり、アクセス道のわきを流れる乙澤川の右岸にはマダケの展示林があります。

マダケは繁殖力が強く、放置しておくとうっそうとした竹林となり、景観を損ねてしまい、現在の指定管理業務を遂行する上でも維持管理に比較的大きな労力を要する場所です。

この竹林を効果的に維持管理するために、募集型事業で、県民参加での竹林整備を計画します。

募集型の竹林整備事業は、県民参加型のボランティア活動となりますが、竹林を整備した後のお楽しみを企画し、楽しんでボランティアに参加できるような事業とします。

「森に貢献し～森から恩恵を受ける」というようなストーリーを計画します。

イベント名	実施時期	定員	おもな内容	参加費
竹林整備と七夕飾り	7月	20名	竹林作業と竹で七夕飾りを作ります	500円
竹林整備と流しそうめん	8月	20名	竹林整備後に、流しそうめんを楽しみます	500円
竹林整備と竹細工づくり	1月	20名	竹林整備後に、竹細工に挑戦します	500円

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(3) 自主事業の実施

○幼児と親を対象とした知育玩具作りと森の幼稚園（幼児とその親を対象とした事業）

木材は、金属やプラスチック類に比べて、肌触りや臭い、打音などがやさしく心地よい素材です。そのため、私たちは、そのような素材を幼児の知育玩具としてパパやママに作ってもらい、愛情のこもった安全で心地よい感触を子どもたちに与える助とができるように、知育玩具作りの自主事業を実施します。

作業を通じて親たちは、木材の優しさや奥行きのに深さに気付き、森林や木材への理解を深めます。子どもたちは、小さいころから、やさしい木の感触や臭いを肌で感じ、成長しても、幼いことからの記憶で木に対する親しみを持てるようになることと思います。

⇒ 4月、7月、9月 各10名、参加費1,000～1,500円



■林業の振興に貢献できる21世紀の森の新しい自主事業

I-3項でも記述したように、平成27年にリニューアルオープンした森林館展示室は、これから神奈川県森林・自然行政が目指す、森林保全・水源涵養林・林業の振興など、明確なアピールがなされた展示内容であると感じています。

展示の中でもひととき目立つ、森林整備作業をしている人体模型は、訪れる利用者に驚きと興味を抱かせるダイナミックな展示です。

この展示は、21世紀の森からの発信として、林業という職業・作業の素晴らしさや楽しさを伝える重要な意味を持つものであると理解しています。



森林館展示室での、森林整備事業をする人体作業模型の様子

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(3) 自主事業の実施

展示室を見学した県民が、かながわの森林や林業に興味を持ち、森林や林業を学びたいという「想い」を次の行動や目標につなげるために21世紀の森の自主事業としてできることを計画したいと考えます。

林業に興味を持ち、より多くを学びたい人、森林林業に関しボランティアな取り組みをしたい人などを対象とした講座を計画します。

○募集型事業「森林・林業・入門講座シリーズ」

事業名	実施時期	定員	おもな内容	参加費
森林・林業の入門講座	4月、10月	各20名	21世紀の森で研修している団体などの講師を招いての初級・入門講座	1,000円
森づくり・実践体験	6月、12月	各20名	21世紀の森をよく知る講師の指導による、森づくりの実践体験	1,000円

③自主事業の参加料金について

募集型自主事業の参加料金は、多くの県民が気軽に参加できるように、低料金とします。基本的な考え方は、事業の実施にかかる経費を参加料金で負担できることをベースに料金設定をします。

家財として長年使ってもらえるような大きな木材工作物(ダイニングテーブルなど)を作る事業は、木材だからこそできる自作の家具で、愛着もひとしおであると思います。

材料費が高いため、参加料金も高くなってしまいますが、現在、申込者も多く好評でもありますので、今後も継続して実施したいと思います。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(4) 利用料金の設定

①利用料金設定の考え方について

■21世紀の森の設置目的に沿った（木工センターの）料金設定

21世紀の森の設置目的に沿った木工センターの位置づけは、「森林及び林業に関する知識の普及・向上、並びに林業の振興を図る」という項目に対応するものと理解しています。

木工センターで多くの県民に木材に親しみ、木材の可能性や、やさしさ、強さなどをじかに感じることで木材の大切さ、その先にある森林・林業の大切さを理解してもらうことがその目的です。従って、多くの県民に利用してもらえる適切な料金設定が必要だと考えます。

■平等性、公平性を重視した料金設定

受益者負担の原則をふまえ、誰もが、平等にかつ公平に21世紀の森を利用できるような利用料金の対応方法と料金設定を策定します。

②利用料金設定の内容

木工センターの利用料金は、木工機械等の替刃、ボンド等の消耗品、電気料、などの経費を利用者に負担してもらうことが目的であり、その額は、県が設定している上限金額200円が適切な金額であると考えます。

私たちの利用料金設定額は、1人200円で提案します。

また、料金を徴収する者は、木工機械等の作業道具を利用する者であり、付き添いや幼児等は対象外とします。

③利用料金の免除の扱いについて

私たちは、次のような利用者については、利用料金を免除することを提案します。

- ・障がいのある方のご利用の場合（特別支援学校、個別支援学級等の利用も含む）
- ・指定管理者が行う主催事業の場合
- ・その他、指定管理者が免除の必要性を判断し、県の承認を得た場合
- ・免除率は100%とします。

また、利用料金は、指定管理事業の事業費（管理経費）の一部として組み入れることとなります。利用料金の占める割合は全体事業費の中で少額ですが、利用料金を徴収し指定管理事業費の財源の一部とすることは、21世紀の森の事業実施をするにあたって、委託される指定管理料のみに頼るのでなく、利用料金を増加する努力をして指定管理料を少しでも削減し県の財政負担を軽減することが望まれていると考えます。

そのためには、利用料金を増大させることが指定管理者の重要な役割でもあります。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(4) 利用料金の設定

また、利用料金を徴収し、その財源を施設の充実や拡充に用いることでサービスの向上に有効活用するという流れを作り、

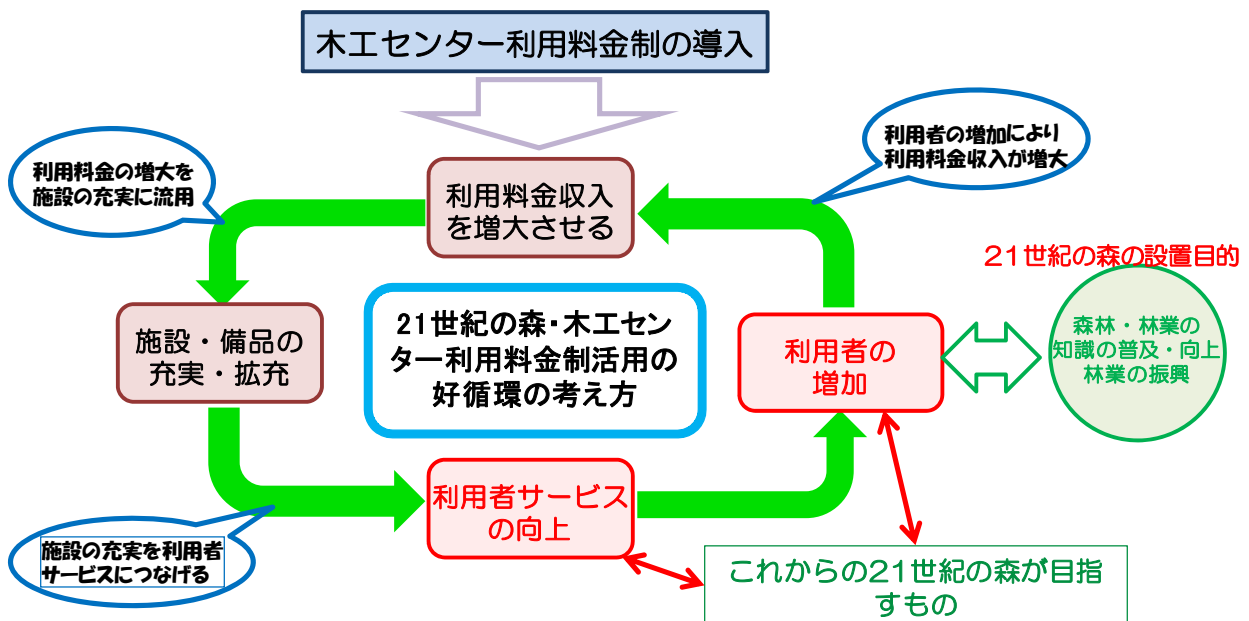
利用料金収入の増大 ⇒ 施設の充実・拡充 ⇒ 利用者サービスの向上 ⇒ 利用者の増大

という、好循環により、21世紀の森の目指す利用者サービスの向上に資するものでなければならぬと私たちは考えます。

これまで21世紀の森の指定管理者として業務遂行してきた弊社としては、木工センターの利用料金制導入により、新たな21世紀の森の管理運営の方向性を求められていることを十分に理解します。

その上で、利用料金制導入を利用者サービスの向上と利用者数の増大につなげ、ひいては、神奈川県の森林・林業に関わる県民理解や、林業の振興につながるように活用します。

利用料金の活用と利用者サービス向上・利用者数増大について



I サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

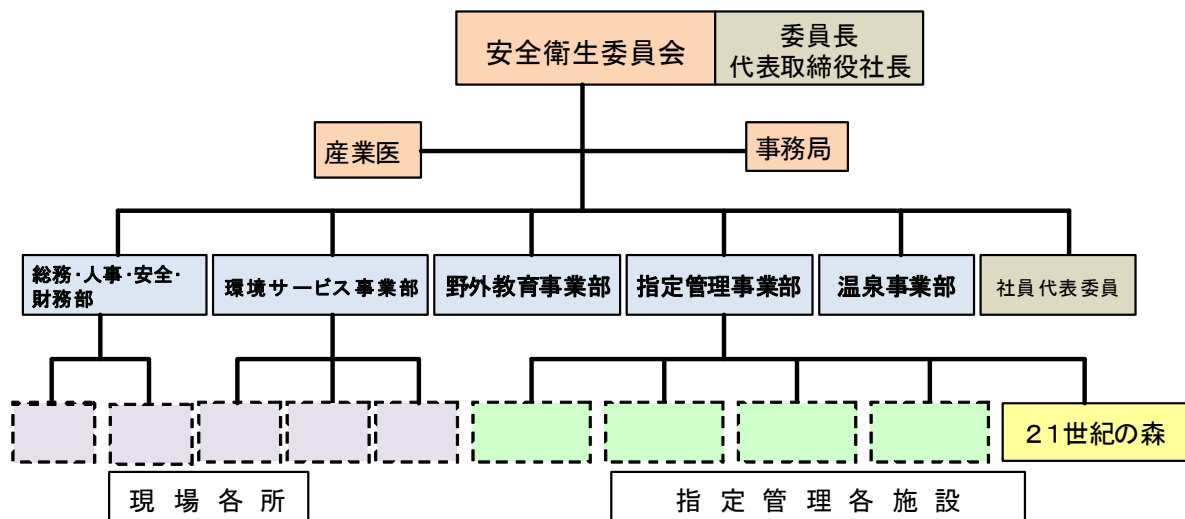
(1) 日常時の安全管理について

①私たちの安全管理体制についての考え方

■お客様の安全を最優先事項という考えのもとに管理運営を行います。

- ・足柄グリーンサービスは、環境サービス事業、野外教育事業、指定管理事業、温泉事業など、危険を伴う状況もありうるような幅広い事業を継続するため、安全を会社経営の最優先事項と考え、全社を網羅した安全衛生委員会（労働安全衛生法に基づく）を設置し、月1回の安全衛生委員会を開催し、安全最優先を会社ぐるみで提唱してきました。
- ・委員会では、各指定管理施設の統括責任者も安全衛生委員として参加し、各部署の安全衛生に関わる状況や対策の事例発表や対策に関する議論を行い、職場や施設の安全衛生を保全するという取り組みをしています。
- ・21世紀の森の指定管理業務についても、永く幅広い安全に関するノウハウを活かし、お客様の安全を、次に従業員の安全を確保するため、万全を期す所存です。
- ・21世紀の森は広大な敷地 107 畝に森林館等の各施設、散策路、採種園等が点在し、多くの県民のみなさんが活動します。そのため、まずはお客さまの安全を第一に考慮した管理運営を行います。

足柄グリーンサービス 安全衛生管理体制図



足柄グリーンサービスの環境サービス事業部や野外教育事業部など、作業従事者やお客様などに対する高度な安全管理が求められる事業を続けてくる中で、強固でち密な安全衛生体制が構築されました。

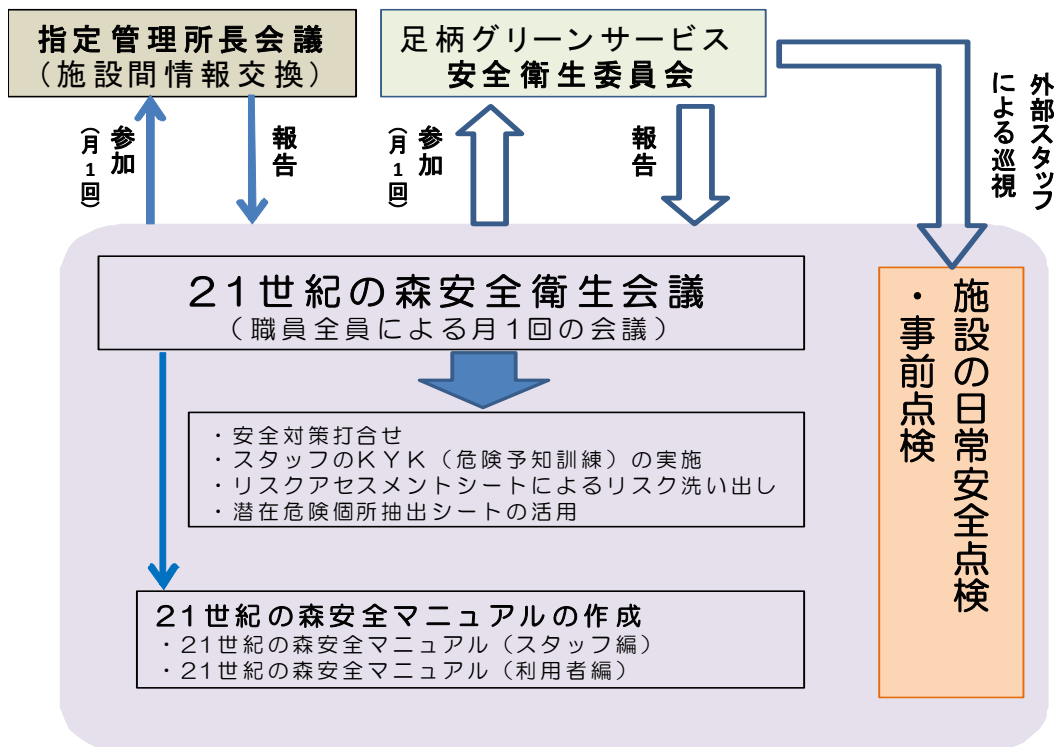
I サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(1) 日常時の安全管理について

② 日常業務での事故防止の取り組み

21世紀の森安全衛生管理体制



■施設の日常点検・事前点検を実施します

始業時の朝礼で前日からの引継ぎ事項（施設全体の安全その他）の確認後、当日の業務内容、予約者報告、その後業務に入りますが、まず安全に対する配慮がなされているかを最優先で確認します。

〔21世紀の森安全マニュアル〕を作成し、それに従い、作業などに入る前には事前点検をし、安全の確認を励行します。特に冬期の雪害など、日々の天気予報には気配りを持ち進めます。

■スタッフのKYK（危険予知訓練）を実施します

足柄グリーンサービスでは、月1回開催する安全衛生委員会の一施設と位置付け、施設では月1回業務改善・サービス向上委員会を開催し、全体としてKYKの研修を重ねると共に、これを施設内での状況に適応させ、職員全員に周知します。又、衛生管理者の資格を持つ職員を統括安全衛生管理者とし、月1回の巡視点検を行い、利用者及び従業員の安全確保を推進します。

■「潜在危険箇所抽出シート」を活用します

21世紀の森では、全ての職員が日常点検を行い、危険と思える箇所を発見した際には、「潜在危険箇所抽出シート」に内容を記載し、安全管理者（総括責任者）に提出し、対策を講じます。

■「リスクアセスメントシート」によるリスクの洗い出し

毎月行なう全職員による安全会議の中で予想される危険を洗い出し、予めその対策を講じるという目的のために「危険源洗い出し表」を各自提出し、「リスクアセスメントシート」に総括します。このことで、職員の安全に対する意識を向上させるとともに、危険を未然に防ぐことで、利用者及び職員・スタッフの安全を図ることができます。

I サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(1) 日常時の安全管理について

■利用者へ安全意識の教育をします

施設全体では利用のためのルールなど、利用者に分かりやすいパンフレットの配布、また掲示物で表示します。防犯に関しては積極的に声かけをし、常に注意を呼びかけるものとします。

防災については、施設内の災害を想定し、防災体制を作成しマニュアルを整備し、防災教育を行ない、災害の未然防止に努めます。非常口などを明確にすることや、消火器など点検を行ない設備に不備がないものとします。

■木工作业時の安全対策について

以下のことを木工時の安全実施体制とします。

<木工作业時の実施体制>

作業責任者による始業前の用具整備点検

作業責任者による終了時の用具ならびに作業場の整理整頓

利用者の服装チェック（募集プログラムは印刷物で周知）

利用者への安全用具の貸し出し（靴、安全めがね、耳栓、防塵マスク、手袋等）

利用者への作業中のアドバイスと監視及び立ち入り禁止区域の明示

電動工具の使用方法等の十分な説明（キックバック、安全装置等も含む）

応急処置用備品の常備

傷害保険への加入

※県立高等職業技術校等で「木工加工用機械の操作と安全作業」（14時間）を修了もしくは同等の資格を持った者を配置します。

■ボランティア活動時の安全対策について

以下のことをボランティア活動時の安全実施体制とします。

<ボランティア活動による森林作業時の実施体制>

作業責任者による始業前の工具整備点検

作業責任者による作業前の現地の下見（安全に作業できるかの判断を行います）

作業責任者による作業日の天候確認（天候の急変の可能性等を判断します）

利用者の服装・用具チェック（募集プログラムは印刷物で周知）

利用者への作業中のアドバイスと巡視

気象情報の収集・伝達（必要に応じて雷センサー等の貸し出しを行います）

応急処置用備品の常備

ボランティア保険への加入

■その他施設内での安全対策について

- ・業務日報の作成
- ・施設内安全パトロール（月1回）
- ・危機管理マニュアルの作成
- ・プログラム参加者の健康確認票提出
- ・傷害保険への加入
- ・ヒヤリハットミーティング（月1回）
- ・類似施設の視察（年1回）
- ・上級（普通）救命講習、AED取扱訓練、避難訓練（年2回）

I サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(1) 日常時の安全管理について

③ 21世紀の森の安全対策

■屋外活動・散策等での安全対策

21世紀の森は、107ヶ所の広大な敷地の中に、いくつもの広場や散策路が配置されています。緊急時に一刻も早く職員が利用者の場所へ急行できる様に、散策路等に「緊急時位置確認表示板（仮称）」を整備します。

また、場内の安全パトロールにより、倒木、折れ枝、転倒の危険箇所等をチェックし、現状復帰に努めます。

■危険生物被害防止対策

スズメバチやマムシなどの危険生物の被害を防止するため、日常的に林地や草地の整備や点検を行うと共に、危険生物が営巣したり生息したりする場所を予測し、あらかじめ対策を行います。

■業務用無線機の活用

21世紀の森は、携帯電話の電波も市街地ほど強くない為、場所によっては、携帯電話が使用できない場合や電池消耗も早くなることも想定されます。非常時に備え、業務用無線機を職員は携帯します。業務用無線は、携帯する全ての職員に情報を伝える事ができ、状況を共有する事ができます。危険箇所の発見時や緊急時などの連絡をいち早くする為に業務用無線機を導入し活用します。

■悪天候・落雷時の安全対策

台風による倒木や落枝などの恐れがある箇所をあらかじめ調査し、支柱を整備するとともに、事前に取り除くなどの措置をして、利用者の安全を守ります。また、雷雲センサー等の貸し出しを行い、落雷等が発生する前にあずまやや、休憩所等に避難できるよう支援します。

■大震災時の安全対策

南足柄市では、震災対策の中で、「東海地震」「南関東地震」「神縄・国府津－松田断層帯の地震」「三浦半島断層群の地震」「東京湾北部地震」「神奈川県西部地震」などが、いずれも南足柄市に大きな影響を及ぼすマグニチュード7クラス以上の大規模地震としてリストアップされています。

足柄グリーンサービスでは、最も震度が大きいと予想される（最大震度7）神奈川県西部地震を想定した事業継続計画（BCP）を策定しました。

地理的に私たちと共にある21世紀の森の震災時の安全対策、事業継続に関しては21世紀の森のBCPを作成し、万が一の場合に備えます。

<緊急時位置確認表示板の例>

緊急時位置確認表示板

見晴し台コース

No.5

緊急時は、コース名、番号を携帯電話で21世紀の森まで連絡してください。

(TEL. 0465-72-0404)



I サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(2) 事故等の緊急事態が発生した場合の対応方針

① 事故、災害発生時における対応

■事故発生時の対応

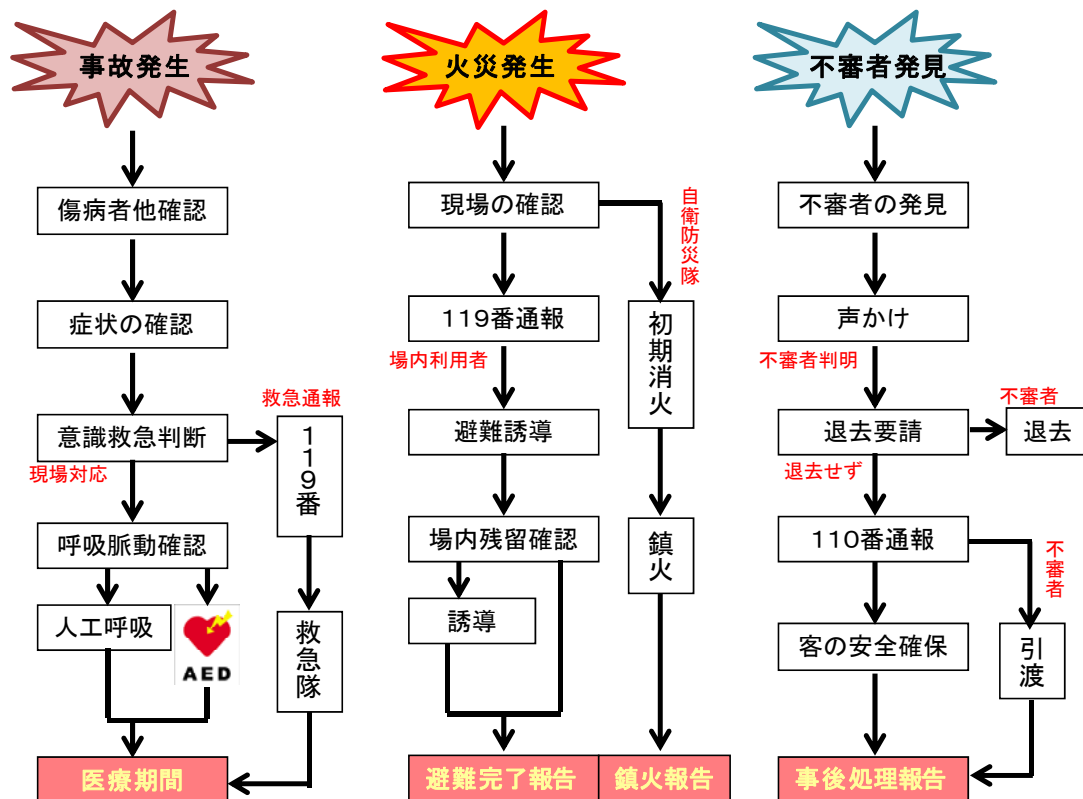
- ・お客様の安全を第一に考え、事故・症状の程度を把握し迅速かつ適切に対応します
- ・事故発生時は、周辺にも配慮し、二次事故が発生しないような措置を講じます。
- ・救護や二次事故発生防止措置を講じ、速やかに関係各署に通報・連絡し、救急隊に任せます。
- ・AEDの設置場所を明確にし、スタッフが非常時に速やかに使えるようにします。

■火災・地震等発生時の対応

- ・火災発生時には21世紀の森自衛防火組織図により、速やかな初期消火を行います。
- ・初期消火と同時に、消防署への通報を速やかに行い、お客様の避難誘導を行います。
- ・大規模地震発生時には、利用者の広域避難場所（北足柄小学校）への誘導を速やかに行います。

■不審者発見時時の対応

- ・入場者に対する声かけを行い、不審者であると思われる者には、丁重に退去を促します。
- ・不審者が退去を拒否した場合は、警察へ通報するとともに注意深く観察し、他の利用者に危害が及ばないように配慮します。
- ・日中、夜間に、不審者が来場・侵入した際は、警察に報告・相談し、対応策を協議します。



I サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(2) 事故等の緊急事態が発生した場合の対応方針

② 緊急事態発生時の組織体制

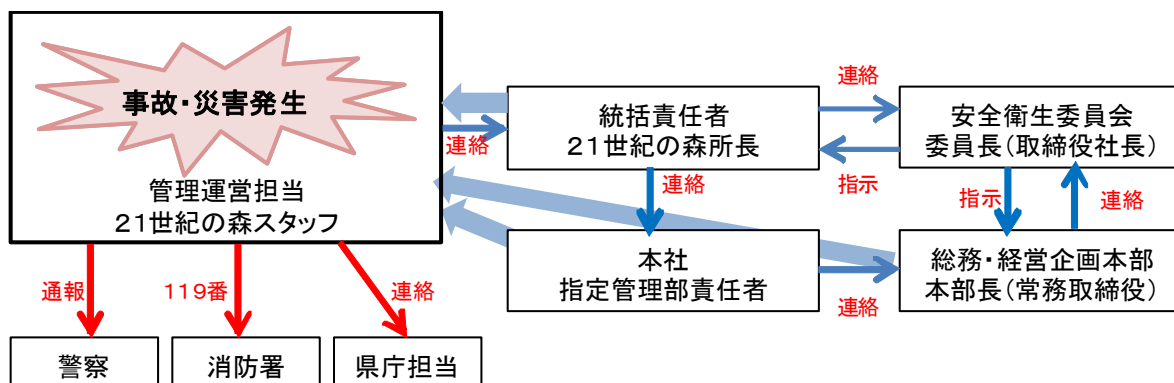
■事故、災害等、緊急事態発生時の現場対応

- ・事故、災害等、緊急事態が発生した場合、警察、消防署へ通報を行い、県担当者に連絡します。
- ・管理責任者は統括責任者（所長）に報告し、統括管理者は、緊急事態対応責任者として管理責任者に指示を出します。
- ・統括責任者が不在の場合、統括責任者に電話連絡をして、直ちに現場へ急行してもらいます。同時に、本社指定管理部責任者にも連絡をして、現場に急行します。
- ・本社指定管理部責任者、当事業本部の本部長は必要に応じて現場に急行します。

■事故、災害等、緊急事態発生時のバックアップ組織体制

- ・統括管理者（所長）が現場責任者として対応します。
- ・本社指定管理部責任者が統括管理者のサポートをし、統括管理者が現場対応で忙しい場合、県との報告・協議などを担当します。
- ・統括管理者、本社指定管理部責任者、各本部長は、常時連絡が取れるような体制を整えます。

事故、災害等、緊急事態発生時のバックアップ組織体制図



■保険加入

- ・事故、災害などに備えリスクをバックアップするため、保険の加入を推進します。
- ・保険は、利用者に対する賠償の他、不動産保証、個人情報漏洩に起因する損害の補償などの総合的な「指定管理者総合保障保険」
- ・食堂での事故（食中毒など）の賠償責任保険に加入します。

指定管理者総合保障保険の概要		
補償対象	保険種類	内容
被害者への賠償	賠償責任保険	施設の不備や従業員の過失による被害者への賠償
管理不動産の補償	建物・不動産保険	火災、台風、不注意などによる不動産の補償
個人情報漏洩の賠償	個人情報漏洩保険	個人情報の漏洩による賠償金、対応費用の補償

I サービスの向上について

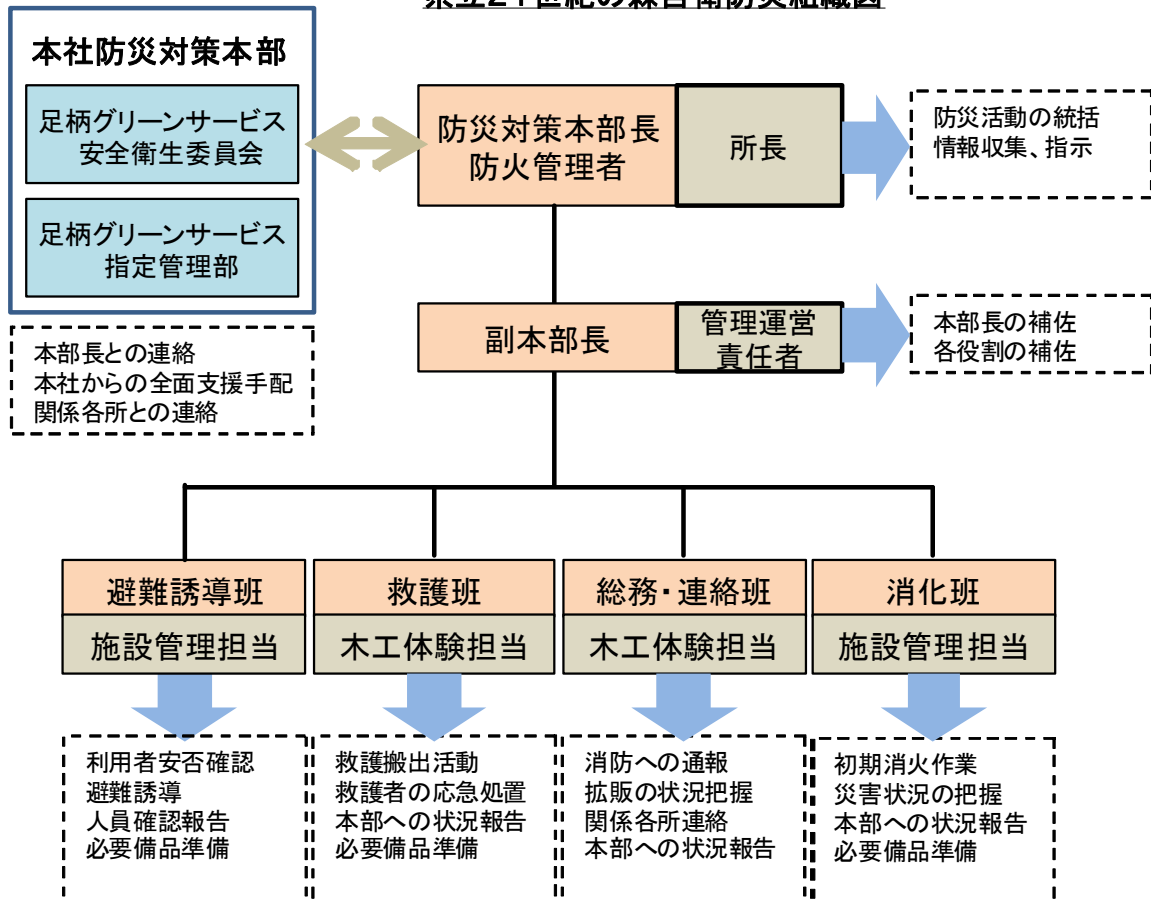
4 事故防止等安全管理

(2) 事故等の緊急事態が発生した場合の対応方針

③ 事故発生時に備えた体制整備について

足柄グリーンサービスでは、近隣の同様な指定管理受託施設において、事故発生時に備えたマニュアルを作成しており、21世紀の森においても同様のマニュアルを作成し、緊急時に備えた体制作りをいたします。実施体制は足柄グリーンサービス防災対策組織図に準じて、21世紀の森の防災対策組織を作成し、足柄グリーンサービスの組織に組み込むと同時に地元自治会と連携を図り、利用者・職員の安全を最大限に確保します。

県立21世紀の森自衛防災組織図



I サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(2) 事故等の緊急事態が発生した場合の対応方針

④その他/保険について

事故が起きないように十分な管理運営を行なうことはもちろんのことですが、万が一の事故や火災等を考慮し、「指定管理者総合賠償責任保険」に加入します。

また、食堂による事故が発生した場合については、「生産物賠償責任保険」に加入し、対応をします。

■指定管理者総合賠償責任保険の補償範囲について

- ・施設の欠陥、瑕疵に起因した事故
- ・施設の運営管理に起因した事故
- ・個人情報の漏えいに起因した事故

■指定管理者総合賠償責任保険の補償内容について

- ・基本補償

身体：1名 100,000（千円）

1事故 200,000（千円）

- ・個人情報漏洩補償（1事故期間中）

補償： 50,000（千円）

費用： 5,000（千円）

■食堂の瑕疵に起因した事故の補償保険について

- ・生産物賠償責任保険
- ・基本保証

身体：1名 100,000（千円）

1事故 200,000（千円）

I サービスの向上について

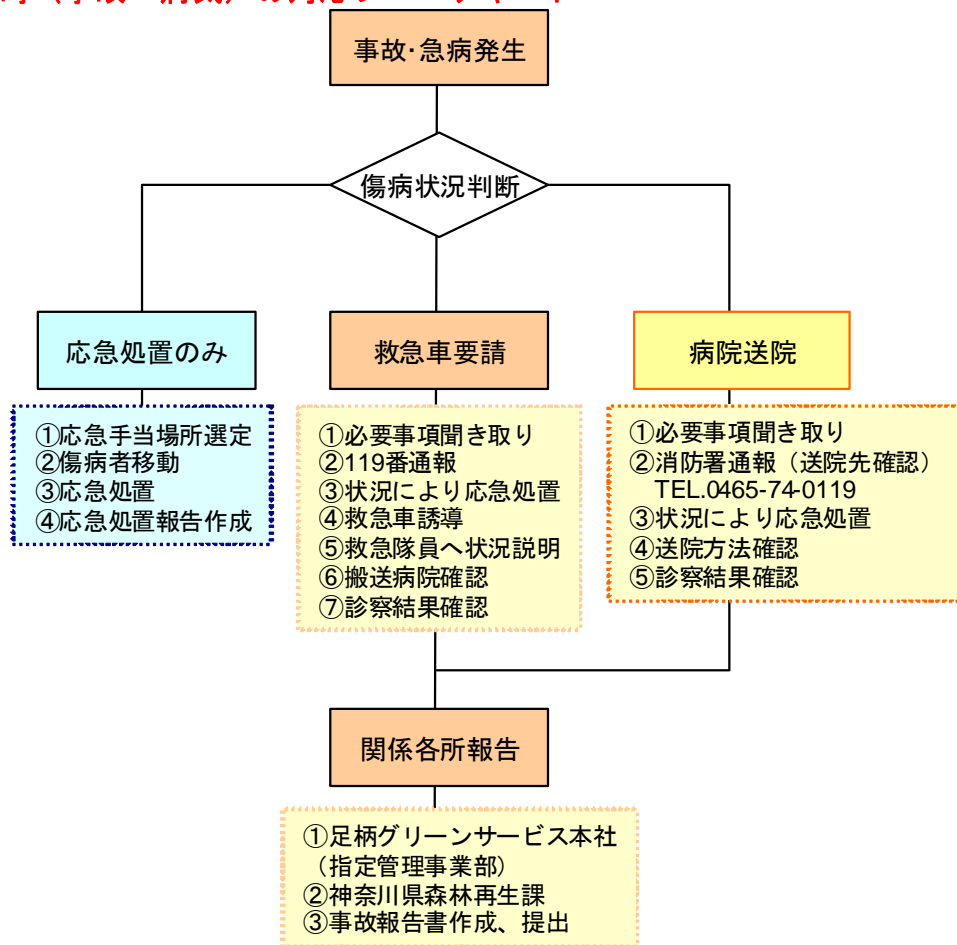
4 事故防止等安全管理

(3) 急病人等が発生した場合の対応（救急救命士の配置、救命に関する職員研修等）

①救急救護体制について

21世紀の森独自の組織体制を構築し、急病人発生時の対応をしていきます。また、団体など利用予定者に対し、事前に安全対策マニュアルを配布いたします。職員に対しては年2回の普通救命講習を実施し、非常時には21世紀の森のスタッフがAEDの適切な使用などを含めた救急救命措置ができるような一次救命措置の体制を整えます。

緊急時（事故・病気）の対応フローチャート



※状況により施設賠償保険を適応するか検討する。

病院案内



病院名	電話	住所	区分(科)	診察日・時間	休診日	夜間診療	距離
おぎの 整形外科	0465 73-1100	南足柄市 関本750-1	整形外科 (捻挫、打撲、骨折など)	月火木金土 9:00-12:00、15:00-18:00	日曜、水曜	あり	車で 約16分
石川医院	0465 72-1230	南足柄市 塚原710-2	内科・外科・小児科 (虫刺され、切傷、頭痛、 腰痛など)	火-土 8:30-12:00、15:00-17:45 日 8:30-12:00	日曜PM、 月曜、祝日	あり	車で 約25分
大内病院	0465 74-1515	南足柄市 中沼594-1	総合病院(救急) マムシ血清あり	月-土 9:00-12:00、15:00-17:00	日曜、祝日	あり 当直医師の 専門による	車で 約18分
県立 足柄上病院	0465 83-0351	足柄上郡松田町 松田惣領866-1	総合病院(救急) マムシ血清あり	月-金 8:30-11:00 土 8:30-10:30	日曜、祝日、 年末年始	あり 当直医師の 専門による	車で 約20分

I サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(3) 急病人等が発生した場合の対応（救急救命士の配置、救命に関する職員研修等）

②救命に関する職員研修

21世紀の森職員には、年2回、普通救急救命講習を義務づけます。

また、事業責任者、管理責任者には、上級救命講習を義務づけ緊急の対応をします。

緊急時に落ち着いて行動ができるように普段から救急救命に対する意識を深めるよう、**安全衛生定例ミーティング**を実施します。

③救急救命士の配置

通常業務においては、事業責任者または、管理責任者（上級救命講習受講者）を配置し一時救命措置の担当とします。

大規模の活動イベントや、利用団体からの要請、または実施プログラムの種類などについての状況に応じて、所轄の消防署や足柄上医師会などとの連携で、救急救命士や看護師の派遣を要請します。

I サービスの向上について

5 地域と連携した魅力ある施設づくり

(1) 地域との連携

①地域人材の活用やボランティア団体等との連携について

21世紀の森の所在地は、南足柄市の北足柄地区内山自治会の中にある施設です。山北町平山自治会との境にあり、古くはこの平山自治会は南足柄分であったと聞いています。

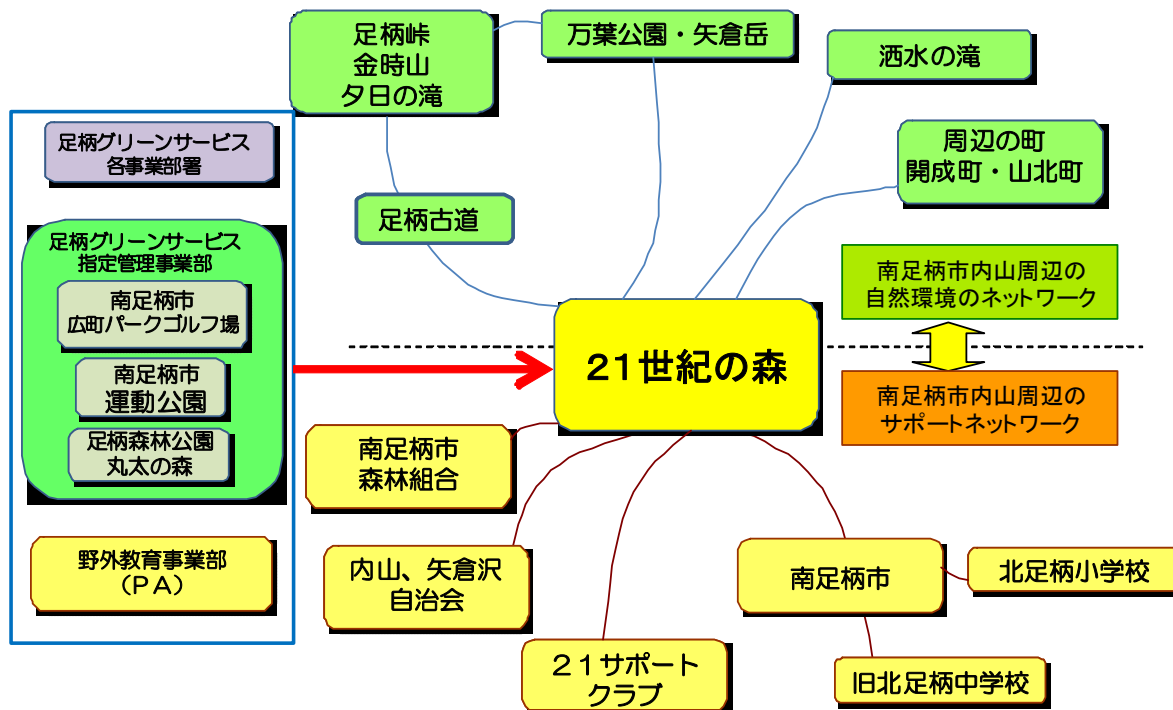
私たちは、行政区分とは別に、この2つの自治会と交流を深め、21世紀の森の業務運営の基礎としています。また弊社が南足柄市在籍の企業の為、この地区の方々との知己もあり、この老巧な関係が維持できていると信じています。今後もこの方針は変えずに地元自治会並びに地域との連携を従来に増して強め、県立21世紀の森の指定管理業務を遂行します。

■21世紀の森を中心とした地域住民連携・協力

このほど、この地域を対象とした県西活性化プロジェクト「未病を治す」取り組みが神奈川県から提唱されるとともに、新東名高速道路開通に伴う山北スマートインターチェンジ設置が決定され、21世紀の森は、その中心に立地する数少ない県立施設として、そのような追い風の中、大いに期待されるものです。

多くの県民の皆さんが森林にふれあう場所として、将来的には県外の皆さんが数多く利用する施設として、21世紀の森利用者が北足柄地区の住民との交流や地域資源・施設と連携したプログラムソフトを活用し、21世紀の森の存在価値、付加価値を高めるため近隣住民や近隣施設との連携・協力を深めます。

21世紀の森周辺ネットワーク図



I サービスの向上について

5 地域と連携した魅力ある施設づくり

(1) 地域との連携

■地域の協力によるサービスの向上について

21世紀の森の維持管理運営においてもその実績を活かし、地域との連携をより深めます。

もともと21世紀の森がこの地に建設されたのは、南足柄市を含む足柄の風土や人々、また、その暮らしなど、地域の有する様々な環境・資源が、森林業の普及活動に適していて、大きなポテンシャルとして理解されたためであると考えています。

そこで、重要なのは、21世紀の森は、周辺の自然環境、生活環境、および人間環境など全ての地域の資質を巻き込んで成立する施設であると私たちは考えています。

21世紀の森の自然環境を把握した地域の人材を自然観察等のガイドに活用することによりこの地域の自然環境を来場者に知っていただく有効な手段と考えます。

また、北足柄地区には昔ながらの里山が残る地域です。21世紀の森には、様々な自主事業を実施して多くの県民の方に来場していただく機会を提供しています。その際に、地域で収穫できた新鮮な農作物を提供（直売）していただくとともに、ふれあい食堂を誰もが気軽に利用できるように、オーガニック飲料や農産物を生かしたメニューを提供して利用者の満足度を向上できるよう取り組みます。

■ボランティア団体・地域指導者によるサービスの向上について

これまでの21世紀の森のボランティア団体は、森林の手入れ作業やイベントでの出展等での活用となっていました。最大イベント「県産材まつり」は、毎年、ボランティア団体や地域の活動指導者との連携・協力により物販等を実施してきました。

今後は、このような物販等の枠を越え、ボランティア団体や地域指導者が主体となった特殊知識や技能を生かした自主事業の開催や利用者へのプログラム提供（自然観察ガイド等）を計画します。

また、地域で活躍する指導者への連携を深める事により林業の次世代を担う人材の育成のために、子どもの遊び場として21世紀の森を活用して森や林業に少しでも興味関心を抱くように取り組みます。

■連携・協力を計画しているボランティア団体

- ・足柄ロータリークラブ
- ・南足柄ライオンズクラブ
- ・かながわトラストみどり財団
- ・南足柄市みどりの少年団
- ・南足柄市観光協会
- ・ボランティアグループみなみあしがら子どもの遊び場作り
- ・一般社団法人あすぼ
- ・県立21世紀の森サポートクラブ
- ・矢倉沢里地里山会
- ・かながわ森林インストラクターの会
- ・南足柄市森林ボランティア
- ・南足柄市観光ボランティア

I サービスの向上について

5 地域と連携した魅力ある施設づくり

(1) 地域との連携

■マイクロバス等を21世紀の森の送迎に活用します

弊社が運営する温泉施設「おんりーゆー」では、2台のマイクロバス（乗客9人乗り）を、小田急開成駅～大雄山線大雄山駅～おんりーゆーのルートで1日8便、送迎しています。

今後、「未病を治す」プロジェクトなどを追い風に、野外施設での癒しや健康回復を目的として21世紀の森などを訪れる利用者が増えることが予想されます。

このような利用者に対して、少人数ですが、必要に応じ、弊社社有車を活用し送迎を実施します。なお、送迎者が多い場合には、温泉施設「おんりーゆー」のマイクロバスを使用することも計画します。



地域活性化や施設の活性化を目的とした地域との連携において、このような交通手段の確保は大変重要です。

おんりーゆーのマイクロバスや社有車の活用計画のような、私たち足柄グリーンサービスとの連携の他、南足柄市の商工会やその他の地域民間企業との協力・連携も求められると考えます。

②地元企業等への業務委託について

■総合的な判断で直営と委託の評価により委託業務を定めます。

私たちは、南足柄市を拠点として主に神奈川県内でビルメンテナンス業務、グリーン環境事業を中心に展開してきた企業です。

しかしながら、特殊な技術を要する業務や、経験や熟練した技能を有する維持管理業務について、21世紀の森の直営より、委託した方がより良い維持管理を行うことができると判断できる業務や、委託先の評価が一定水準より高いと判断される場合は、その業務の質を高めるために、積極的に専門業者に委託します。

■地域の拠点を構え、地域を知り、地域の貢献している企業へ委託します。

私たちは、私たちと同様にこの地域をよく知り、いつも地域に貢献している企業と共に協力しながら50年間就業してきました。

委託業者の選定については、そのような業務を通じて信頼関係ができ、日常的にも非常時も迅速に対応することができるようなパートナーとしての地元企業を優先的に選定します。

また、地場の活性化等につながる委託（農産物の販売や、衝動運営など）に関しては、地元自治会、関係団体等と相談をし、適切な価格での委託を行いません。

地元優先の考え方は、もちろん、地元以外を排除するというのではなく、県西地域の指定管理業務であることをふまえ、21世紀の森の指定管理業務が、地域振興・活性化につながるものであることを前提にしているからにはほかなりません。

I サービスの向上について

5 地域と連携した魅力ある施設づくり

(1) 地域との連携

■森林整備は、必要に応じて、熟練した団体などに委託します

107 畝という広大な面積の21世紀の森では、下草刈りや刈払いが必要な面積も多く、21世紀の森のスタッフでは作業しきれない場合もあります。

また、森林地帯という自然環境であるため、季節によってはあっという間に下草が繁茂し、瞬く間に林道沿いに葛や灌木が繁茂することがあります。

このような際には、神奈川県の子森や21世紀の森をよく知る林業関係団体や、ボランティア団体などに委託したり協力を仰いだりして維持管理を行います。

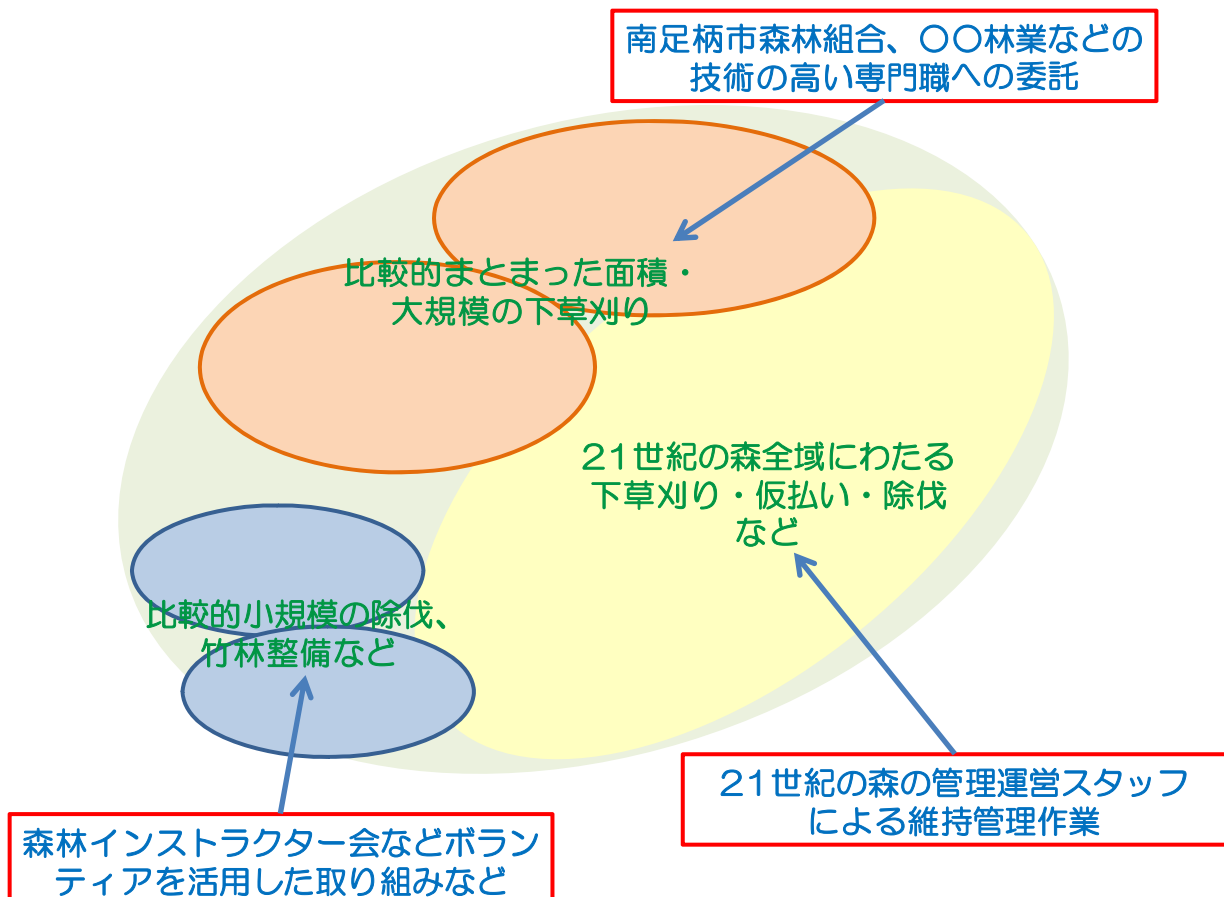
委託先は、地域振興や地域の自然環境や森林環境を熟知する、近隣の森林組合（南足柄市森林組合、山北町森林組合）や地域を拠点とする林業会社とします。

（南足柄市には2社、山北町には6社ほどの神奈川県認定林業会社があります）

また、21世紀の森では、主催事業（自然観察）などの講師で協力をしてもらっているかながわ森林インストラクター会や、21世紀の森での事業などで協力をしてもらっているかながわトラスとみどり財団など、森林や自然環境、森林整備作業などに精通した団体があります。

これらの団体との協力を深め、委託やボランティア活動での作業など、様々な形での森林整備作業を実施していきたいと考えています。

森林整備の規模・内容による適切な委託先の選定の方向性について



I サービスの向上について

5 地域と連携した魅力ある施設づくり

(1) 地域との連携

■台風などの後の風倒木の確認と除去を迅速にします

21世紀の森の森林は、それぞれの樹木は年々大きくなり、自然災害などで枝折れや倒木も多くみられるようになってきました。

また、暴風雨などによる倒木の危険や、懸り木になっているなど、近くを通過する来場者やスタッフなどにとっても不安を与えるような状況は取り除く必要があります。

私たちは、大きな台風や暴風雨などの後には必ず場内を点検し、このような危険状況を把握し、緊急性の高いものから除去作業を行います。

私たち足柄グリーンサービスは、同じ南足柄市内に本社があり、ファシリティ事業部では、森林整備を日常業務としているので、21世紀の森スタッフで手に負えないような大掛かりな緊急作業は、本社サポートを受け協力のもと、早期の原状回復を実施します。

2014年2月の大雪の際、南足柄市でも標高の高い21世紀の森では約20cmの積雪があり、アクセス道が通行できず、倒木もありましたが、大雪の翌日には、当社ファシリティ事業部の協力で、とうぼくの除去や林道の除雪、駐車場の除雪を行い、早期の利用再開を可能にしました。



II 管理経費の節減等について

6 適切な積算について

(1) 収支計画及び人件費の内訳

私たちは指定管理業務を受託し、遂行していく上で、与えられた指定管理料を効果的に使用することが重要であるととらえ適切な積算を行います。また、21世紀の森の業務内容の多くの部分が弊社事業内容でカバーできることを考慮し、21世紀の森スタッフでできること、委託することが適切であることの判断をして、人件費と委託費のバランスを考慮して、適切な積算を行いました。

■ 収支計画

収入

(単位：千円)

区分		28年度	内訳	29年度	30年度	31年度	32年度	備考
収入	指定管理料	28,534		28,494	28,454	28,414	28,374	
	利用料金収入	480		520	560	600	640	
収入計		29,014		29,014	29,014	29,014	29,014	

支出

(単位：千円)

区分		28年度	内訳	29年度	30年度	31年度	32年度	備考	
支出	人件費 (給与、各種手当、法定福利費、 日々雇用賃金等)※1	17,365	内訳書「人件費」	17,365	17,365	17,365	17,365		
	事務費	旅費	15	県庁・研修等	15	15	15	15	
		通信運搬費	235	電話・郵送代	235	235	235	235	
		消耗品等	600	工具・備品等	600	600	600	600	
		賃借料	253	パソコン等リース	253	253	253	253	
		役務費	140	賠償保険・車両保険等	140	140	140	140	
		研修費	30	仮払い、安全等	30	30	30	30	
		事務費計	1,273		1,273	1,273	1,273	1,273	
	管理費	光熱費	800	電気・ガス・水道	800	800	800	800	
		燃料費	280	ガソリン・灯油	280	280	280	280	
		修繕費	750	設備・建物・小物	750	750	750	750	
		清掃委託	390	定期清掃	390	390	390	390	
		保守点検・委託料(清掃 委託を除く)	4,012	夜間警備・ 浄化槽等	4,012	4,012	4,012	4,012	
		租税公課・雑費	5	印紙・ゴミ処分	5	5	5	5	
		管理費計	6,237		6,237	6,237	6,237	6,237	
	直接経費計	24,875		24,875	24,875	24,875	24,875		
	一般管理費	1,990		1,990	1,990	1,990	1,990		
小計	26,865		26,865	26,865	26,865	26,865			
消費税(8%)	2,149		2,149	2,149	2,149	2,149			
支出計	29,014		29,014	29,014	29,014	29,014			

(※1) 人件費については、次ページの(様式3-1) 内訳書「人件費」を作成してください。

(※2) 募集要項12「県と指定管理者のリスク分担」に記載のとおり、原則として5万円未満の修繕等は、指定管理者が負担することとしていますのでご注意ください。

(※3) 委託を予定している業務については様式4「委託予定業務一覧表」にも記載してください。

(※4) 欄が不足する場合は、別紙を追加してください。

II 管理経費の節減等について

6 適切な積算について

(1) 収支計画及び人件費の内訳

■人件費の内訳書

(1) 職員数内訳 (所長 1名 常勤職員 2名 非常勤職員等 (アルバイト等) 4名)

(2) 給与 計 14,276千円

ア 所長 小計3,900千円

給与 単価 (月額) $300 \times 1 \text{人} \times 12 \text{か月} = 3,600 \text{千円}$

ボーナス等 年額300千円

イ 常勤職員 小計5,720千円

給与 単価 (月額) $220 \times 2 \text{人} \times 12 \text{か月} = 5,280 \text{千円}$

ボーナス等 年額440千円

ウ 非常勤職員等 (アルバイト等) 小計4,656千円

給与 単価 (月額) $92 \times 4 \text{人} \times 12 \text{か月} = 4,416 \text{千円}$

ボーナス等 年額240千円

(3) 法定福利費 計 2,009千円

ア 所長 小計 624千円

イ 常勤職員 小計 915千円

ウ 非常勤職員等 (アルバイト等) 小計 470千円

(4) 各種手当等 計 1,080千円

ア 所長 小計240千円

イ 常勤職員 小計360千円

ウ 非常勤職員等 (アルバイト等) 小計480千円

(5) その他 計 千円

Ⅱ 管理経費の節減等について

7 節減努力について

(1) 管理経費の節減努力

①節減努力についての考え方

9年間の21世紀の森指定管理業務を遂行していく中で、私たちは日々、管理経費の節減努力をしてきました。

事務費や光熱費などの節減はもちろんきめ細かく節減努力をすることが求められ、私たちもスタッフ全員での節減努力をしてきましたが、全体事業費のなかで、大きな金額を占める人件費と委託費を節減することが、21世紀の森の指定管理事業の収支に大きく影響すると考えています。

②人件費と委託費の考え方による節減

私たちは、21世紀の森指定管理業務の内容の多くを弊社の事業内容と共通することをふまえ、委託費を節減し本社事業部の支援のもと、できるだけ21世紀の森の職員で維持管理業務を行うことが全体的な管理費節減になると考えます。

しかしながら、専門的な技術を要する業務や、地域で林業に関わる企業と連携する森林整備業務など、委託をすることが望ましいと思われる業務は、適切な判断と選択のもと委託発注します。

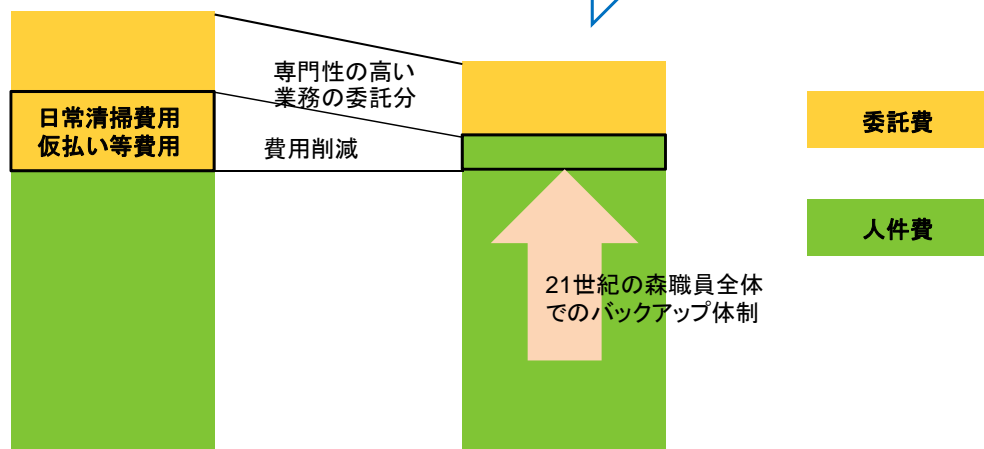
このような業務形態とするため、人員配置体制を「人的な能力、執行体制について」の項目に記述したような構成とするため、人件費は県の想定した予算より少々増額となります。

その分、日常清掃や森林整備における仮払い作業の一部、あるいは昼間の場内警備などを充実した21世紀の森スタッフで担当し、それに対応する委託費を低減することで、全体としての経費節減を図ります。

人件費と委託費の考え方による全体としての経費節減イメージ

日常清掃費用や散策道周辺仮払いなどを、委託費⇒人件費にすることで全体として支出の節減を図ります。

人件費増・委託費減・トータル減



II 管理経費の節減等について

7 節減努力について

(1) 管理経費の節減努力

③利用料金の増大による指定管理料の節減努力

28年度より、21世紀の森の指定管理業務で、木材工芸センターの利用料金制が採用されます。利用料金収入は、事業収入の一部として算入されることになっており、この利用料金収入の増大は、指定管理料の節減に直結するものであり、私たちは利用料金収入を増大させ、指定管理料の節減に寄与するよう努力します。

利用者の負担増となるため、初年度の利用料金収入は県の想定金額としますが、年々増加を図り、「利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金について」の項目で記述したように、下表のような年度別利用料金収入を想定します。

■年度別利用料金収入

項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
利用者数	2,400人	2,600人	2,800人	3,000人	3,200人
利用料金収入	480,000円	520,000円	560,000円	600,000円	640,000円

また、私たちは、「利用料金の設定」の項目で述べたように、より一層の利用料金収入の増大を図り、その財源をサービスの向上に有効活用するという流れを作り、サービスの向上⇒利用者数の増加という好循環をもたらすことを目指します。

④管理経費の節減を考慮した指定管理料の提案

以上のような管理経費の節減を講じ、以下のように、28年度から32年度の指定管理料を提案します。

■指定管理料（単位：千円）

28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	5年間合計
28,534	28,494	28,454	28,414	28,374	142,270

5年間の指定管理料の合計を142,270千円とし、予算（158,755千円）から約10.4%の節減金額として提案します。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

8 人的な能力、執行体制について

(1) 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行う為の人員配置等の状況

①人員配置について

■ハード面とソフト面のバランスの良い人員配置をします

21世紀の森の指定管理業務は、利用者対応（散策、木工、森林ボランティア受入れ、自然観察等）、食事対応、施設維持修繕、設備管理、緑地管理、野外体験活動提案・指導など多岐にわたる他、幅広い県民の皆様に安全に利用できることが求められます。

足柄グリーンサービスが主業務として実施してきたファシリティー事業や、新規事業として力を入れている野外教育事業という、ハード面とソフト面のノウハウを十分に活かしたバランスの良い執行体制により、21世紀の森のより一層の活性化と質の向上を目指します。

21世紀の森人員配置表

職 種	勤務区分 (人数)	業 務 内 容	資格・能力、経験など
統括責任者 (所長)	常勤 (1名)	業務全体を統括し、県との連絡・調整の他、地元自治会や団体との連絡調整に関する事。職員の人事・労務に関する事。	甲種防火管理者 森林整備基本研修修了者 管理職経験者
管理運営責任者 (副所長)	常勤 (1名)	所長の補佐。施設維持管理部門の責任者。安全で適正な施設の維持管理の業務に関する事。委託業者との連絡調整に関する事。	安全管理業務経験者 食品衛生責任者 普通救命講習終了 パソコン技術上級者
木工体験責任者	常勤 (1名)	主に木工利用者の対応及び工作機械の維持管理業務の責任者。施設管理業務の補助。	木材加工用機械の操作と安全作業修了者又は同等の資格保持者 普通(上級)救命講習終了 パソコン技術上級者
企画担当責任者	非常勤 (1名)	自主事業の企画運営責任者。木工体験、施設管理業務の補助。	野外活動事業企画業務経験者 普通(上級)救命講習終了 パソコン技術上級者
木工担当者	非常勤 (1名)	主に木工利用者の対応及び工作機械の維持管理業務。施設管理業務の補助。	木材加工用機械の操作と安全作業修了者又は同等の資格保持者 普通救命講習修了者
施設管理担当	非常勤 (2名)	主に、施設の小破修繕、植栽管理業務に関する事。木工利用者対応補助。	造園技術者または、植栽工具等取扱い講習修了者 普通救命講習修了者

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

8 人的な能力、執行体制について

(1) 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行う為の人員配置等の状況

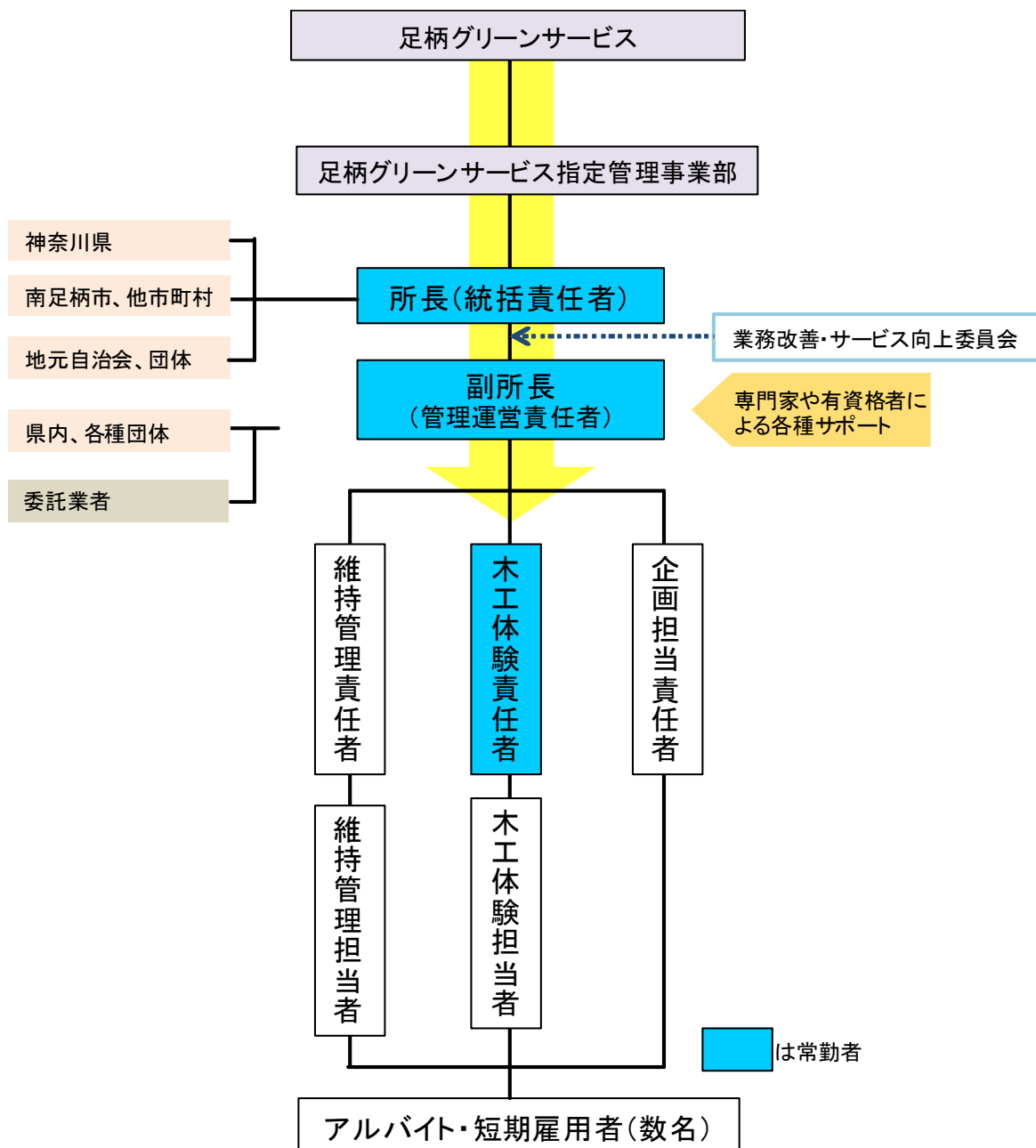
②管理体制の組織図

■スピード感と質の高いサポート体制を組織します

足柄グリーンサービス本社の日常・緊急時における支援、独立した運営・経営をできる組織を構成します。

きちんとした合理的な人員体制と、いざというときの本社によるサポート体制を付加して、スピード感と質の高いサポート体制を持つ維持管理運営を実施します。

21世紀の森 維持管理運営組織図



Ⅲ 団体の業務遂行能力について

8 人的な能力、執行体制について

(1) 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行う為の人員配置等の状況

■職員の勤務体制について

21世紀の森の職員の配置体制は、常勤3名、非常勤4名、その他、短時間雇用者やアルバイトを含めて構成します（随時、短時間雇用者を配置します）。

勤務ローテーションの策定は、利用者の混雑予測や、イベントなどの有無により、効果的で適正な人数となるようにします。

各責任者、各担当は、お互いの業務をサポートし、補完します。

21世紀の森職員勤務表（案）

職員勤務表(基本形)

○:8:30~17:15

	常勤			非常勤			
	長 (統括責任者) 所	副所長 (管理運営責任者)	木工体験責任者	施設管理担当	施設管理担当	木工体験担当	企画担当責任者
1(火)	○	○	○	○	○	○	
2(水)	○	○	○	○			○
3(木)	○		○		○	○	
4(金)	○	○	○		○	○	
5(土)	○	○		○			○
6(日)		○	○		○	○	○
7(月)	休館日						
8(火)	○	○			○	○	
9(水)	○		○	○			○
10(木)	○	○	○	○			○
11(金)	○	○	○		○	○	
12(土)		○	○	○			○
13(日)	○	○	○	○	○	○	
14(月)	休館日						
15(火)	○		○		○		○
16(水)	○	○	○	○		○	
17(木)	○	○			○	○	○
18(金)		○	○	○		○	
19(土)	○	○	○		○	○	○
20(日)	○	○	○	○			○
21(月)	休館日						
22(火)		○	○		○	○	
23(水)	○	○	○	○			○
24(木)	○	○	○		○	○	
25(金)	○	○	○	○			○
26(土)	○		○	○			○
27(日)	○	○			○	○	
28(月)	休館日						
29(火)	○	○	○		○		○
30(水)	○	○	○	○		○	
勤務日数	22	22	22	14	14	14	14

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

8 人的な能力、執行体制について

(1) 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行う為の人員配置等の状況

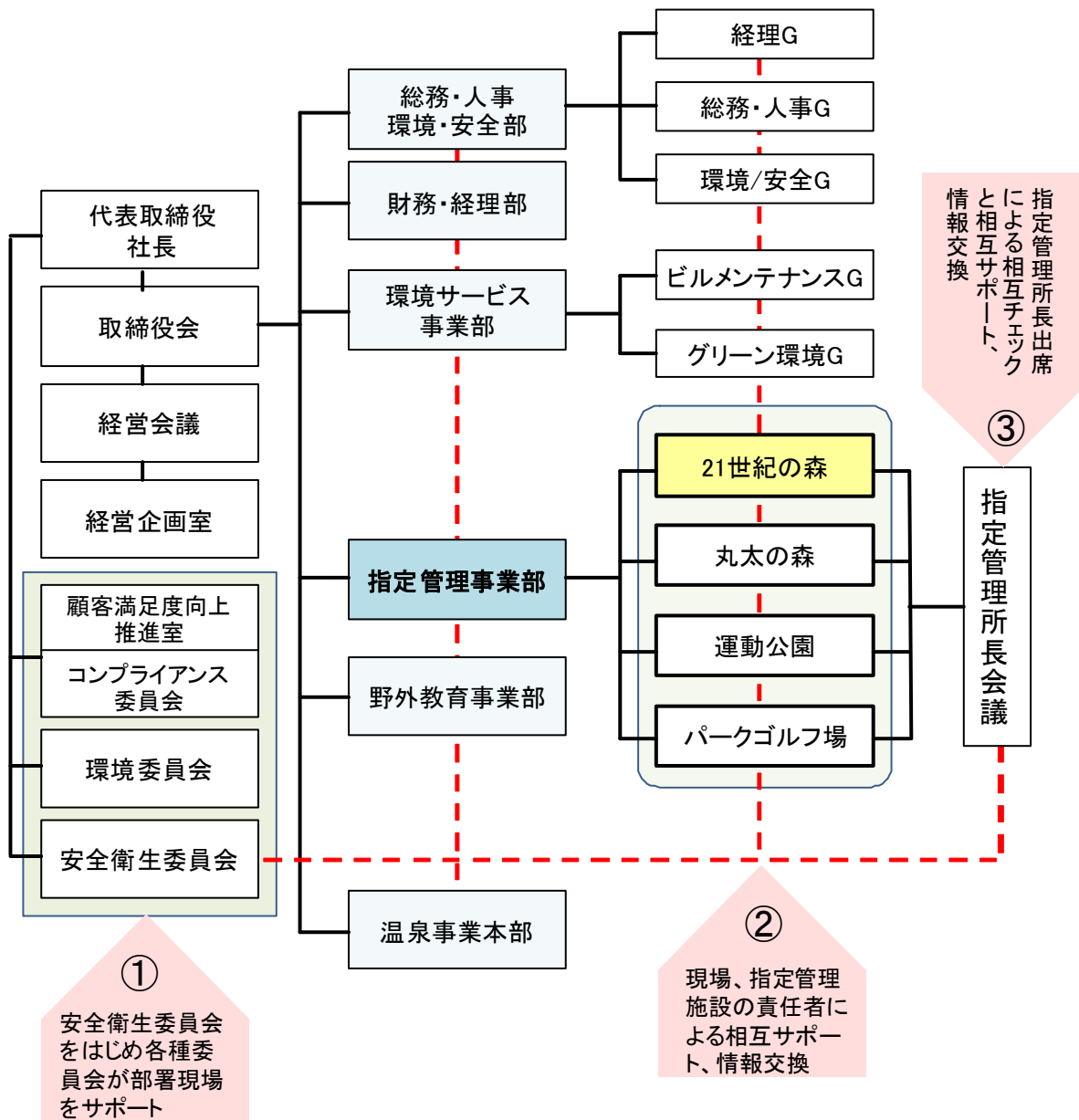
■企業としての責任を持つバックアップ体制

足柄グリーンサービスは、受託している指定管理施設をバックアップし、独立性のある指定管理施設を手厚くサポートする企業としての責任体制を築いています。

環境サービス事業部、野外教育事業部、そのどちらの要素も含んだ指定管理事業部などソフト面、ハード面に、多様な事業部がそれぞれの特徴を活かし、補完し合って業務の質を高めています。

21世紀の森が位置することになる指定管理事業部は、他に3つの指定管理施設という小所帯ですが、すべて南足柄市内に所在し、1月に1回の所長会議で、相互サポートや情報交換により、お互いの施設管理や安全管理の質を向上させています。

足柄グリーンサービス管理組織体制図



Ⅲ 団体の業務遂行能力について

8 人的な能力、執行体制について

(1) 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行う為の人員配置等の状況

■様々な分野での有資格者が21世紀の森の業務をサポートします

[足柄グリーンサービスの有資格者]

私たちの会社には、21世紀の森に関係する、または、21世紀の森の業務を指導したりサポートすることができるような、次のような有資格者がいます。

- 一級造園施工管理技士 ○二級造園施工管理技士 ○二級造園技能士
- 建築物環境衛生管理技術者 ○ビルクリーニング技能士 ○第一種衛生管理者
- 食品衛生責任者 ○甲種防火管理者 ○警備員指導教育責任者
- 森林整備基本研修 ○(社)日本産業カウンセラー協会産業カウンセラー
- 農村環境部門技術士

などの資格者が各部署に従事しています。

■職員が働きやすい就業条件や内容を定めます

21世紀の森の就業条件は、足柄グリーンサービスの就業条件に基づき、働きやすく、適正な就業ができるように定めます。

項目	業 務 内 容
●雇用区分 常勤職員	
1. 就業時間	8:30～17:15 (週40時間)
2. 休憩時間	12:00～12:50(50分) 10:00～10:10(10分) 15:00～15:10(10分) 計70分
3. 所定時間外	所定時間外労働をすることがある
4. 労働など	休日労働をすることがある
5. 休日	21世紀の森条例に定める休所日他
6. 休暇	年次有給休暇あり(足柄グリーンサービス就業規則に準ずる)
●雇用区分 非常勤職員及び短時間雇用者	
1. 就業時間	1日4時間もしくは週3日(フルタイム)までとする
2. 休憩時間	業務に支障がないように対応
3. 所定外時間	所定時間外労働をすることがある
4. 労働など	休日労働をすることがある
5. 休日	21世紀の森条例に定める休所日他
6. 休暇	年次有給休暇あり(足柄グリーンサービス就業規則に準ずる)

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

8 人的な能力、執行体制について

(1) 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行う為の人員配置等の状況

③指導的立場の職員と専門職員の配置について

■所長（総括責任者）を中心に、副所長を配置し支えます

施設の目的を理解し、自然豊かな森林公園を維持管理し、質の高い森林業普活動や森林にふれあう活動等を実現するため、豊かな経験を有した責任者を配置します。

森林教育、施設管理と複合的な要素の業務により運営することが必要であるため、所長1名、副所長1名の責任者の体制を築きます。

○所長：森林整備基本研修等を修了し、森林環境教育等幅広い見識を持ち、県森林再生課と方向性を共有できる人材を配置します。

○副所長：所長、施設管理、木工担当をサポートするため、施設管理、森林整備の経験を有するもの。また、木工対応等利用者のニーズに応えられ、企画事業（森林セラピーや森林環境教育事業等）の運営経験豊富な人材を配置します。

■専門知識や技術を習得した職員を配置します

所長、副所長全体的な責任者のもと、「施設管理担当」「木工体験担当」「企画担当」の専門知識と技術を有するものを配置します。また、効率的な運営を行う為、各担当の垣根を越え担当間の補助を行えるよう相互の知識と技術を習得した職員を配置します。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

8 人的な能力、執行体制について

(2) 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況

①業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況

21世紀の森の指定管理業務において、私たちは、下記の業務を委託することを考えています。これらの業務は、いずれも専門的な知識や技術を要する業務であり、このような業務を管理・指導しチェックするためには、指定管理者自身もそれ相応の知識が要求されます。

私たちは、そのような業務を委託する際には、業務内容について十分に検討したうえで、委託業務別に業務仕様書を作成し、契約します。

また、契約締結後、工事、点検等の施工時には、利用者に不具合のない様書面より指導します。業務終了後は、一定の基準、チェックリストに基づき、報告書、検査書、工事写真等を提出していただき、社内にて精査するとともに、県所管課に報告します。

21世紀の森委託業務一覧表

内容	回数	内容	回数
食堂、売店の運営	毎日（繁忙期）	夜間警備	毎日
電気設備点検（定期、精密）	年13回	定期清掃	年3回
受水槽等（法定清掃）	年1回	特別清掃	年3回
水道設備（法定検査）	年1回	雑排水管・污水管特別清掃	年1回程度
汚水処理施設維持管理	年72回	緑化管理	年2回
浄化槽（放流水検査）	年4回		
浄化槽（法定検査）	年1回		
浄化槽（汚泥処理業務）	年1回		

②業務委託に関する契約から業務実施の流れ

■21世紀の森の運営の一部として目的を共有できる委託を実施します

○適正・校正な契約

施設の設置目的などを明確に共有し、公正な業者の選定を行い、委託業務内容が確実に反映された契約書（個人情報保護含）を作成し、取り交わします。

○仕様書と管理マニュアルの作成

各業務に関する仕様書を作成し、委託業者に指示・指導します。

仕様書に基づき、委託業務の管理マニュアルを作成し、委託業者の管理をします。

○業務のチェックと評価

管理チェック表、及び委託業者から提出された報告書により、担当部署の責任者（施設管理に関する業務の場合は総務・管理責任者、など）が、評価し、改善内容等について分析します。

○改善指示

21世紀の森の担当部署責任者は、改善すべき点を委託業者に指示し、委託業者は改善対策により業務改善を行い委託業務にフィードバックします。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

8 人的な能力、執行体制について

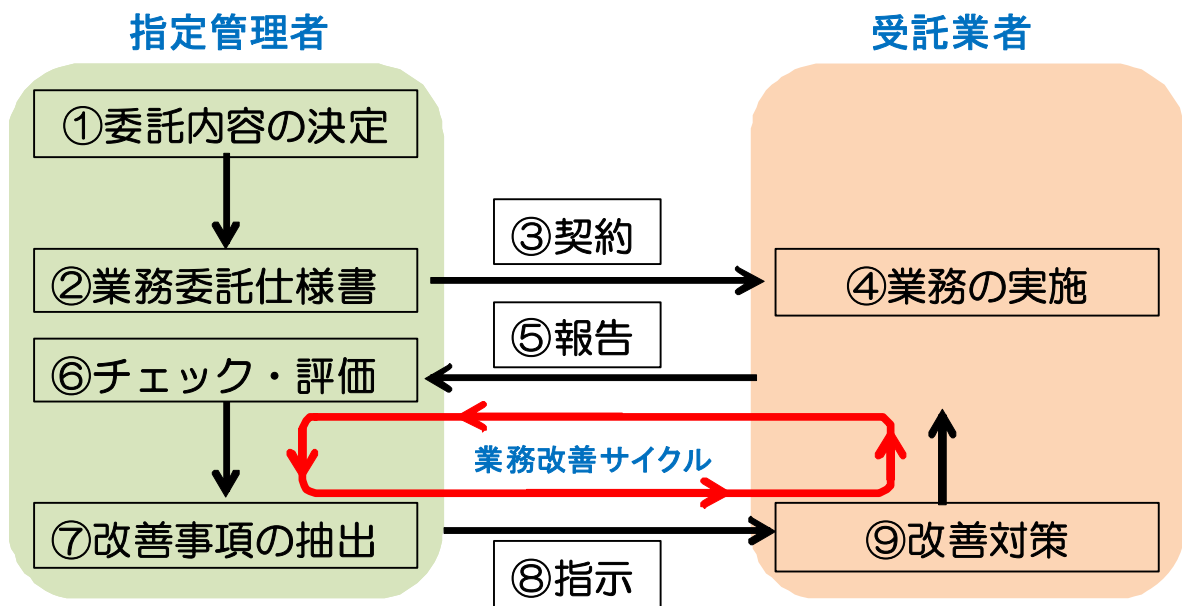
(2) 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況

■業務の質を向上させるための業務改善のサイクルを実践します

④業務の実施～⑤報告～⑥チェック・評価～⑦改善事項の抽出～⑧指示～⑨改善対策～

④業務の実施～⑤報告～・・・という「業務改善サイクル」により、日常的に業務改善を行い業務の質を向上させる体制で委託業務を実施します。

21世紀の森 指定管理委託業務のチェック体制



Ⅲ 団体の業務遂行能力について

8 人的な能力、執行体制について

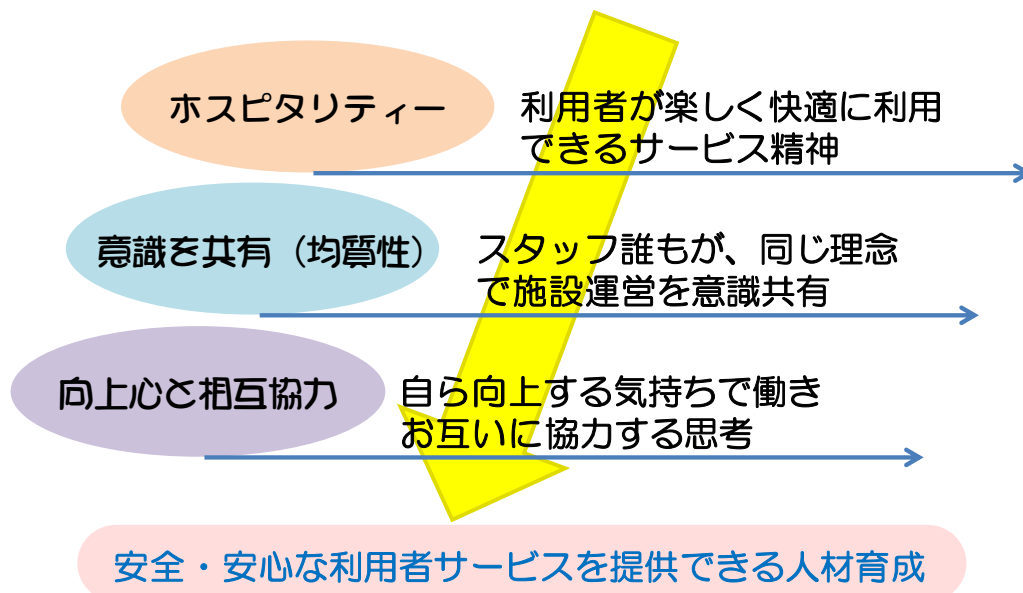
(3) 人材育成や職員の採用状況

①職員の人材育成

施設の管理運営業務に関わる職員は、施設の設置目的や特徴に基づき、施設管理、利用者への接遇、安全確保、活動教育に関することなど、幅広い能力が求められます。また、利用者に対し平等・公平な対応とサービスの提供が重要です。これらを踏まえ、職員全てに関わる基本的な研修、加えて担当業務に沿った専門知識・技術の習得などにより、職員の資質の向上を図ります。

併せて、森林業普及活動の拠点として、地域における指導者や、幅広い年代のボランティアを育成します。

■安全・安心な利用者サービスを提供できる人材育成を目指します



[ホスピタリティー]

何よりも21世紀の森を訪れる県民、子供たちが楽しく快適に利用することが職員の役割と考え、利用者の立場に立ったホスピタリティーの気持ちで職務を遂行できる人材を育成します。

[意識を共有できる（均質性）]

21世紀の森では、利用者サービスを提供するうえでの意識付けや、その手法についての考えをスタッフ全員が共有し、ローテーションで誰が担当しても、また、新しいスタッフが入ってもすぐにみんなと同じ意識を共有できる人材を育成します。

[向上心と相互協力]

多くの利用者に接し、快適に過ごしてもらうために、スタッフは利用者に提供できる知識や技術などを常に習得するという向上心を持つことを促進します。また、限られたスタッフが様々な用途のお客様対応をするために、相互協力できるように人材を育成します。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

8 人的な能力、執行体制について

(3) 人材育成や職員の採用状況

■施設の地域性、社会の動向をふまえた、人材育成に取り組みます

[地域指導者、ボランティアの育成]

- ・指導者・ボランティア育成プログラムを企画し、公募により実施します。
- ・施設において実施する体験学習プログラムなどに、ボランティア参加の場面を設け、実地体験によるスキルアップを図ります。

[BCP（事業継続計画）に基づく震災対策]

- ・今後、高い確率での発生が予想される神奈川西部地震を想定したBCPを、足柄グリーンサービス本社が策定しているBCPとの協力により策定します。
- ・21世紀の森BCPに基づき、利用者の安全を守る方策、スタッフの安全を守る方策、事業を早期に回復・継続する方策をスタッフ全員研修を実施し、体制を整えます。

[委託業者への対応]

- ・委託業者に対し、契約時に文書等により施設の目的、状況などへの理解と従業員への周知をお願いし、必要に応じて研修への参加を促します。

②職員の採用について

私たちは様々な業務を展開していることから、多様な人材を必要としています。

そのため、人材の確保は大変重要な業務として位置付け、①書類審査 ②職場責任者面接 ③役員面接という採用の流れを、実践しています。

また、採用は企業としての利益の追求という面だけでなく、働く場の提供という、社会に対する重要な責任・貢献という視点でとらえ実施しています。

■施設の目的に合った職員採用を行います。

[施設管理の質向上の観点から]

- 施設の維持管理業務で優れた能力・経験を持つ者
- 運営業務では、体験学習や森林教育分野での経験を5年以上持つ者
- 利用者を受け入れるにふさわしい、ホスピタリティを有したもの

[社会貢献・人材重視の観点から]

- 優秀な地域人材を優先して採用する
- 働く意欲のある高齢者を積極的に採用する
- 現在働いている職員は、希望があれば引き続き採用する

私たちは、地元での指定管理業務を管理運営することは、私たちがこれまで社是としてきた、地域貢献、社会貢献を行政とともに実践することと考えます。

21世紀の森の人材確保も、このような観点で実施します。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

8 人的な能力、執行体制について

(3) 人材育成や職員の採用状況

■県内森林管理関係者や現職員の採用について

- 所長、神奈川県内での森林管理関係者や行政従事者などを含め、広く候補者を募り、神奈川県の実業普及事業に対する経験や知見を有した人材を採用します。
- 私たちが指定管理者として選定された際には、21世紀の森の現職員は、有力な人材と考え、引き続き採用します。
- 現在、短期雇用やボランティアでサポートしていただいている方も、意向を伺い、意欲のある人材に対しては、採用を検討します。

■地域人材の採用について

- 地域で活躍する森林インストラクターなどの団体からの実践経験豊富な人材の採用を検討します。
- 社会貢献活動の一環として、地域採用を推進し、担当スタッフは近隣に在住する者を優先（地域の状況を把握しており、就業形態に対応し易い）します。

■経験、意欲のあるものの採用について

- 各業務の責任者は、野外体験活動事業や野外活動施設などにおける勤務経験（5年程度以上）を有しており、専門知識や技術を有していることとします。
- 森林管理や林業普及活動を実践する施設であることから、意欲的、健康で明朗な人格を有し、誰にでも公平に接遇ができる者を採用します。

③職員の研修計画

■人材育成研修の概要

ア. 一般・マナー研修

21世紀の森は、一般の県民などの利用者が多く、サービス向上の観点からは、あいさつや身だしなみなどのマナーが重要です。

電話の受付業務から、内容打ち合わせ、活動プログラム提供、出迎え、見送りなど、利用者が気持ちよく活動できるようなスタッフの社会人基礎力、サービス業務能力を身につける一般研修を実施します。

イ. 専門技術研修

施設の日常管理を行う上で必要な専門技術として、設備管理、植栽管理、清掃業務、林業技術、野外活動企画・ホームページ作成などの技術について、専門指導員や外部講師による指導を行います。足柄グリーンサービスは、そのような業務のほとんどの分野で事業展開しているため、指導員の多くは社内で行うことができるため、質の高い専門技術研修を実施します。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

8 人的な能力、執行体制について

(3) 人材育成や職員の採用状況

ウ. ステップアップ・フォローアップ研修

より質の高い、効率的・効果的な維持管理運営を行うためには、施設全体として、また、スタッフ個々の意識向上やスキルアップが重要であると私たちは考えます。

そのため、スタッフに向上心を持ってもらい、利用者サービスの質を高めるためのステップアップ・フォローアップ研修を年2回程度実施します。

■研修の具体的内容について

○一般・マナー研修

項目	研修項目	研修（目的）内容	回数
接遇	・職務研修	指定管理業務について、21世紀の森のあり方・施設詳細	年1回
	・事務研修	受付、料金徴収、パソコン作業等の事務に関する研修	年1回
	・接客・マナー研修	利用者サービス意識、ホスピタリティ、一般社会人教養等の研修	年1回
法令教育	・コンプライアンス	指定管理業務に関わる法令、施設運営に必要な法令順守の知識研修	年1回
	・個人情報管理	個人情報について、漏洩防止をはじめとした情報管理の研修	年1回
安全管理	・危機管理研修	事故等の未然防止、事故・事件・災害発生時の対応	年2回
	・エイド研修	緊急時の対応や、初期救急（AED・止血法など）の研修	年2回
環境教育	・自然環境への配慮	21世紀の森周辺の自然環境、及び、自然環境への配慮について	年1回

○専門技術研修

項目	研修項目	研修（目的）内容	回数
総務・経理	・事務（上級）研修	21世紀の森に必要な総務関連業務、及び、経理・会計関連業務研修	年1回
	・IT研修	ホームページの管理や内容更新、予約システム関連の研修	年2回
企画・立案	・プログラム研修	自主事業の企画や野外体験・自然環境プログラムなどの企画立案研修	年2回
安全衛生	・食品衛生責任者研修	食品に関する衛生の知識を向上させ、安全な食堂運営を行うことができる	
森林業技術	・森林整備基本研修	森林整備に必要な基本技術を修得し、森林整備業務における技術水準の確保を図り、主任技術者にふさわしい人材を育成する	年1回

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

8 人的な能力、執行体制について

(3) 人材育成や職員の採用状況

○ステップアップ・フォローアップ研修

項目	研修項目	研修（目的）内容	回数
施設管理	・各種資格取得	電気主任技術者、危険物取扱者、ボイラー技士などの資格取得支援	随時
	・ビルメンテナンス研修	足柄グリーンサービスの加盟する「全国ビルメンテナンス協会」が主催する各種維持管理研修参加への支援・促進	随時
森林業教育	・PAファシリテーター	プロジェクトアドベンチャー・ジャパンが主催するファシリテーター研修	年1回
	・体験学習研修	野外体験プログラム、環境プログラムなど団体、NPOが主催する研修	年1回

■足柄グリーンサービス本社の会議・委員会との連携

足柄グリーンサービスでは、社員である指定管理施設の職員も、会社全体で策定されている各種社内会議に出席し、施設運営や環境マネジメント、安全衛生、法令順守などの課題改善などについて議論し、各指定管理施設との連携をとっています。

21世紀の森の職員も会社と連携しながら課題解決・改善に取り組めます。

'2015年度 足柄グリーンサービス各会議・各委員会出席者一覧表

◎ 印は、委員長又は責任者

平成27年4月1日

委員会名	各 部 門						開催日	人数
	本部	総務・人事部 財務/経理	環境サービス部	野外教育事業部 指定管理事業部	経営 企画部	温泉事業 本部		
取締役会	会長 ◎社長	取締役 (事)次長	常務 執行役員		常務 執行役員		毎月15日 7～9時	8名
経営会議	会長 ◎社長		常務		常務		第1 木曜日 13時～15時	4名
業務検討会	社長	取締役 (事)次長 課長	常務 執行役員 担当部長 次長 課長 課長	執行役員 課長	◎常務	支配人	主にレビュー会 6・9・12月 部門 別実施日不定期	14名
安全衛生 委員会	◎ 社長 「産業医」 【衛生管理者】 【安全管理者】 次長	取締役 課長	<会社> 常務 執行役員 担当部長 次長 <現場> 課長 課長 主任 山本主任 主任	執行役員 課長	常務	支配人	第2 水曜日 12時50分 ～14時30分	21名
環境委員会	社長 ◎監査役	取締役 次長 (事)主任 課長	執行役員 担当部長 課長	課長			第2 水曜日 14時30分 ～15時30分	11名
コンプライア ンス委員会 (リスク管理 委員会)	◎社長 監査役	取締役 (事)次長 課長	常務 執行役員 担当部長	担当者 総括責任者	常務 執行役員	支配人	第3 水曜日 13時～15時00分	14名
ISO-14001 推進委員会	◎監査役	(事)主任 担当 次長	課長 主任	課長			随時 第4 水曜日 16時～17時	8名
ISO-14001 内部監査人		次長 担当 (事)主任 課長	◎ 執行役員 課長	課長			第2 水曜日 15時30分～17時	7名

※ ()はオブザーバー

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

(1) 指定管理業務を実施するための必要な企業倫理・諸規定の整備、法令順守に向けた取り組み

①企業倫理・諸規定の整備

私たちは、50年の長きにわたり、地元の南足柄市を拠点として企業活動を展開してきました。その間、社会に対して、お客様・取引先に対して、従業員に対して、株主に対して、常に公平に信頼をベースに経営をしてきました。

それぞれに対して謙虚な姿勢で信頼されてきたことが長きにわたる企業の存続に結びついていると確信しています。

私たちは、法令を遵守し、事業を展開することが企業としての義務であると考えます。

足柄グリーンサービスは、長年の事業展開で蓄積されたこのような企業の理念をもとに、企業コンプライアンスを策定し、役員、管理職、社員の行動の規範としています。

また、私たちは、公共事業から個人邸の手入れ、また、野外教育事業と多岐にわたる事業を展開していることから、会社理念に基づく行動規範の順守が大変重要であると考えます。

■コンプライアンスマニュアルに基づく企業倫理を遂行します

コンプライアンスは、企業が社会的責任を負い、存続していくことにおける基本理念です。

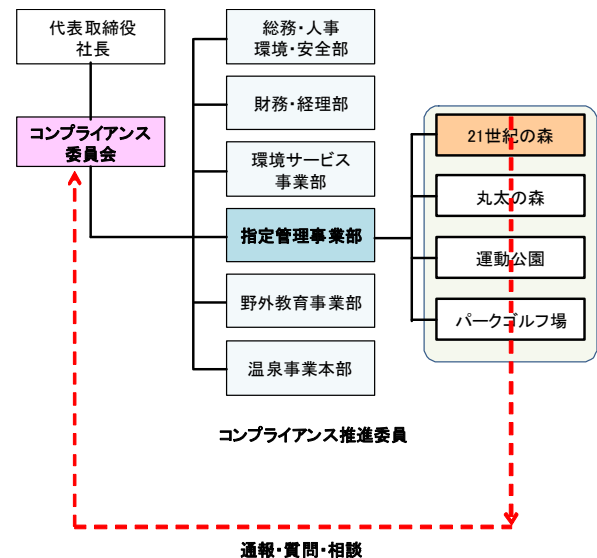
コンプライアンスを遵守するために、足柄グリーンサービスでは、コンプライアンスマニュアルを策定し、全社員がそこに謳われた企業倫理や関係法令順守を義務付け、業務を遂行しています。

■コンプライアンスの組織体制

会社の「執行体制」の項目で示したように社長直結の組織としてコンプライアンス委員会が位置づけられています。

コンプライアンス委員会は、右図のように、コンプライアンス事務局、各部署推進委員により構成されています。

事務局は統括部署としてコンプライアンス研修やその指導、改善に関わる業務を行うことその他、コンプライアンスコンサルティング窓口として、違反行為が行われている場合の通報や、質問・相談などを社員から受入れます。



コンプライアンス委員会組織図

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

(1) 指定管理業務を実施するための必要な企業倫理・諸規定の整備、法令順守に向けた取り組み

■諸規定の整備の状況

私たちは、企業活動を展開するに当たり、職員の雇用から就業、給与等業務に必要な諸規程を次の通り定め、職員はこのことを十分自覚し、責任を持って業務に従事します。

○雇用・就業・給与に関する規定

「就業規則」「賃金規程」

○決裁・会計

「職務権限規程」「経理規程」

○個人情報保護、等

「個人情報保護規程」「情報公開規程」「文書管理規程」

○ボランティア、講師関係

「ボランティア取扱規程」、「講師謝礼規程」

○監査

業務の適正な執行のために、各業務の実施状況の把握、点検、検査、指導を行います。

指定管理業務の実施においては、上記の株式会社足柄グリーンサービス諸規程に基づき、当該施設の管理運営業務に関し必要事項を定め、適切に運用します。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

(1) 指定管理業務を実施するための必要な企業倫理・諸規定の整備、法令順守に向けた取り組み

②法令順守の徹底に向けた取り組み

■関係法令等を十分理解し職員全員が遵守します

21世紀の森を受託するうえで、指定管理者は神奈川県への代行であることを十分に認識し、業務を実施しなければなりません。

- ・行政が所有する施設であること、神奈川県が指定管理施設の位置づけ・機能を規定し、指定管理施設に期待すること、環境保全や安全に就業できる環境づくりなど、指定管理業務の関係する法令や規定は多岐にわたります。
- ・これらの法令や規定を十分理解・遵守し、行政、県民、指定管理者が安心して関わることのできる指定管理施設（21世紀の森）の運営を行います。

関係法令条例等の理解と遵守

法令等	形式	適用
地方自治法 (第244条の2 公の施設)	法令	公の施設の設置等 指定管理者の根拠
神奈川県立21世紀の森条例	条例	神奈川県立21世紀の森設置に関する条例及び運用規則への理解
神奈川県立21世紀の森条例施行規則	規則	
個人情報保護法	法令	施設運営での登録情報等の個人情報を保護するため、具体的な運営に反映
神奈川県個人情報保護条例施行細則	条例	
神奈川県個人情報保護条例		
神奈川県情報公開条例	条例	
神奈川県情報公開条例施行規則	規則	指定管理者として文書の開示等の必要な情報公開に対応
指定管理者制度の運用に関する指針	指針	指定管理者の事業報告書、機密保持
環境基本法	法令	環境基本法の基本理念の理解、事業者、国民の責務の理解 排出ゴミの処理、清掃、衛生 環境方針の適用、排出ゴミの処理、低減等の事務所での展開 県の地球温暖化対策に対する理解と対応
リサイクル法	法令	
廃棄物の処理及び清掃に関する法律	法令	
神奈川県環境基本条例	条例	
神奈川県環境基本計画	計画	
神奈川県地球温暖化対策推進条例	条例	
かながわグランドデザイン基本構想	計画	県の目指すグランドデザイン 県の森林業行政の方針や、県西地域の活性化に関する計画の理解 21世紀の森に求められる神奈川県の健康増進や森林業普及等計画の理解
神奈川森林再生50年構想	計画	
神奈川地域森林計画書	計画	
神奈川県県西活性化プロジェクト	計画	
かながわ健康プラン21(第1次)	計画	
労働基準法	法令	労働者雇用、勤務時間 労働安全
労働安全衛生法	法令	
最低賃金法	法令	
大規模地震対策特別措置法	法令	地震防災対策の強化、訓練・準備
建築基準法	法令	電気設備法令点検・消防設備点検・防火対象物定期点検
電気事業法	法令	
消防法	法令	

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

(1) 指定管理業務を実施するための必要な企業倫理・諸規定の整備、法令順守に向けた取り組み

■法令の遵守を徹底するための取り組み

企業活動において、広く倫理や道徳を含む社会的規範を遵守することは重要であると考えます。「地方自治法」を始め「労働基準法」「労働安全衛生法」「個人情報保護条例」「消防法」「県の関係規則」等を充分理解し、またそれを職員に周知、徹底するための研修を実施します。

■取り組みの方向性

○社内ルールの確立や業務マニュアルの整備による職員の意識改革

○委員会等の設置による研修や説明会の実施、業務運営の検査

研修計画

研修内容	頻度	対象者
個人情報保護	年2回	個人情報責任者、職員
	年1回	施設全職員
	委託契約時、就業契約時	外部委託者、臨時職員
文書管理	年1回	施設責任者、職員
安全衛生管理	年1回	安全衛生管理責任者
その他	年2回	各担当職員

■私たちの行動規範を遵守します

私たちは、社員が社会的責任を十分に意識して、社会から信頼されるようになることが、これまでも増して重要であると思っています。

そのために、私たちは、社内コンプライアンスマニュアルの中で、企業行動規範を制定し、企業活動を継続させる重要な基本方針として位置付けています。

役員や従業員は、社会の公正な道徳や法令、また、社内の規定やルールを守り、社会的良識や社会倫理感を持ちます。

会社の公正・公平な理念に基づき、役員や従業員は、法令順守し自己の行動を律することで、企業の公正な成長により社会的信用をより高くして健全な企業存続を目指します。

■コンプライアンスの社内教育について

コンプライアンスに関する社員の理解を深めるために、コンプライアンス研修を年1回実施します。

研修は、コンプライアンス委員会（事務局）が実施し、全役員と全従業員を対象に行います。

私たちの企業活動の行動規範

- 1. 法令やルールを遵守します**
あらゆる法令やルール・規則に反する行動はしません。お客さまや協力業者に対しては、誠実で公平な企業活動を行います。
- 2. 顧客満足を喜びとする企業活動を行います**
地域に根差した企業として、地域や社会に対する責任と信用を第一に考えると共に、顧客満足を喜びとするような企業活動を行います。
- 3. あらゆる人の人権を尊重します**
お客様、取引先の人たちはもちろんのこと、役員や社員一人一人の基本的な人権を尊重し、豊かな職場環境の実現の努めます。
- 4. 全社員の健康と安全の確保に努めます**
全社員の心身の健康、職場での安全確保に努め、快適で楽しく就業できる職場風土を醸成します。
- 5. 情報の管理と守秘義務の徹底に努めます**
私たちは個人情報、顧客情報、経営情報などの一切の機密情報を厳正に管理し、外部への漏えいを防止します。
- 6. 反社会的勢力に屈服しません**
社会の秩序や、安全な企業活動に脅威を与えるような反社会的勢力には屈服せず、不当な利益供与はしません。
- 7. 地球環境・地域環境の保全に努めます**
私たちは、地球環境の保全に努め、私たちが育ててくれた地域が健全に存続できるよう、地域の環境保全に努めます。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

(2) 募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故又は不祥事の有無、対応、再発防止策

■足柄グリーンサービスの重大な事故などについて

[足柄グリーンサービスの事故などの管理体制について]

足柄グリーンサービスは、ファシリティサービス事業などの建設作業などに関する業務や、野外教育事業や指定管理事業のように多くの子どもたちや市民、県民などを受け入れる業務など、多岐にわたる業務を行っているため、広い視野での安全対策や安産衛生管理体制を実施しています。

また、地域社会に貢献する企業として、社会的責任や従業員の福利厚生などの充実に努めています。

事故や不祥事などの発生に対しては、安全衛生委員会を中心とした全社的な体制を確立し、迅速な対応と再発防止に努めています。

安全衛生委員会は、ファシリティ事業部、野外教育事業部、指定管理事業部、温泉事業部など全社の担当責任者が出席し、月一回開催され、事故や不祥事などの防止に努めています。

[重大な事故・不祥事の有無]

過去3年以内に重大な事故、不祥事は、ありません。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

(3) 個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び取扱いの状況

①個人情報保護についての方針・体制

■個人情報保護の重要性を十分理解し運営します

多くの人が個人情報の取り扱いについて不安を感じている昨今、その重要性を認識し、取り扱いに対する配慮が求められています。私たちは、個人情報を適性に保護するために、関連法令を遵守し、マニュアルの整備等の保護管理体制を構築し、対応します。21世紀の森においても、個人の権利利益の侵害の防止、基本的人権の擁護及び公正で民主的な県政の推進に資するために、施設において個人情報保護に関わる責任者を選定すると共に職員研修等を実施し、職員全てが個人情報の取り扱いに関して高い意識を持ち、最善の注意を図り管理運営をします。

■個人情報保護に関する制度を理解し運営します

- ・「高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大しているなかで、個人情報の適正な取扱いに関して、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護すること」ことを目的として、平成17年4月1日に個人情報保護法が施行されました。
- ・神奈川県においては、平成2年3月30日に神奈川県個人情報保護条例が公布され、平成18年3月31日の改正に至っています。これは、「県内における個人情報の取扱いに伴う個人の権利利益の侵害の防止を図り、もって基本的人権の擁護及び公正で民主的な県政の推進に資する」ことを目的とし施行されたものであり、第14条には（指定管理者による個人情報の取扱い）として「実施機関は、指定管理者が、公の施設の管理の業務を通じて取得した個人情報を適切に取り扱わせるため、必要な措置を講じなければならない。」とあります。
- ・私たちは、神奈川県の指定管理施設である21世紀の森において、これを遵守し適正な個人情報の保護に努めます。

■神奈川県個人情報保護条例について

（目的）

第1条 この条例は、個人の尊厳を保つ上で個人情報の保護が重要であることにかんがみ、県の機関が保有する個人情報の開示、訂正及び利用停止を求める個人の権利を明らかにするとともに、個人情報の適正な取扱いの確保に関し必要な事項を定めることにより、県内における個人情報の取扱いに伴う個人の権利利益の侵害の防止を図り、もって基本的人権の擁護及び公正で民主的な県政の推進に資することを目的とする。

（指定管理者による個人情報の取扱い）

第14条 実施機関は、指定管理者（地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項に規定する指定管理者をいう。）が、公の施設（同法第244条第1項に規定する公の施設をいう。次条において同じ。）の管理の業務を通じて取得した個人情報を適切に取り扱わせるため、必要な措置を講じなければならない。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

(3) 個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び取扱いの状況

■私たちの個人情報保護の取り組みについて

足柄グリーンサービスは、様々な事業部や、複数の指定管理施設を運営しており、それぞれの部署で個人情報が保管されています。

そのため、個人情報保護基本規定を作成し、本社をはじめとして各事業部、各指定管理施設の個人情報保護の方針体制を定めています。

指定管理施設においては、日常的に、一般県民や市民の申し込み予約などに関する個人情報が収集され蓄積されるので、特に厳重な個人情報保護が必要です。所個人情報は必要最小限の範囲での扱いとなるよう、出来るだけコンパクトな情報保護管理が安全であると考え、指定管理の各施設において、所長の責任のもとに個人情報保護の取り組みを実施しています。

■個人情報取り扱いの概要

個人情報の取り扱いにおいては、個人情報の「対象者」「扱い場所」「保管場所」「情報所項目」について定め、それぞれの項目について厳守します。

指定管理施設の現場における取り扱いの各項目については下記表のように定めています。

指定管理施設の個人情報取り扱いの概要

項目	内容
対象者	指定管理施設の利用・予約登録を行う個人及び団体
扱い場所	指定管理施設のパソコン
保管場所	外部メモリー、台帳等書類 ⇒すべて金庫保管
情報項目	住所、氏名、性別、生年月日、電話番号、メールアドレス、所属団体名、等

■個人情報保護の基本的考え方

- ・業務に必要な必要最小限の個人情報の収集とする。
- ・対象とする目的以外の利用や提供をしない。
- ・収集した個人情報を他に漏らさない。
- ・許可のない複製や盗難、盗用、漏洩の防止を徹底する。
- ・指定管理期間終了時には提供された資料の返還、収集した個人情報は適切に廃棄する。

②個人情報保護に対する教育・研修体制

■職員等への周知・教育を実施しています

- ・個人情報保護の重要性や守秘義務を理解させ、職員全員が共通理解をするために、個人情報保護の職員研修を実施します。
- ・指定管理業務マニュアルに個人情報保護についての項目を設け、そのマニュアルによる個人情報の運用に関する研修を実施します。
- ・職員の雇用時、また契約時には、個人情報保護に関する誓約書の提出を義務付けます。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

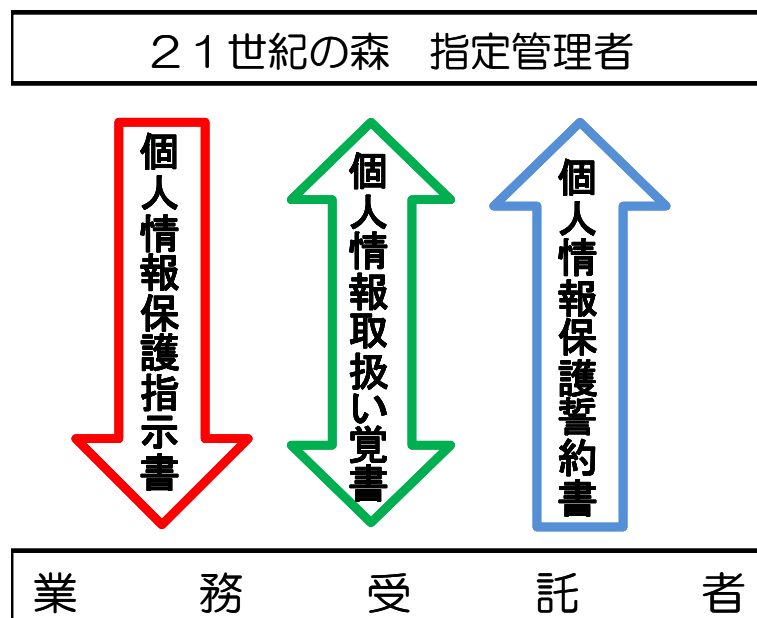
(3) 個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び取扱いの状況

研修内容	頻度	対象者
個人情報保護	年 2 回	個人情報責任者、職員
	年 1 回	施設全職員
	委託契約時、就業契約時	外部委託者、臨時職員

■外部への業務委託者への指示します

- ・業務を外部委託する場合は、委託者との間で「個人情報の取り扱いに関する覚書」、及び、当社から委託者に対する個人情報保護の指示を明記した「指示書」、当社から委託者に個人情報保護を厳守する「誓約書」を取り交わします。

業務発注に関する個人情報の取扱模式図



③個人情報保護の取扱いの状況

■個人情報保護の基本的考え方に基づき、取り扱いをしています

- ・業務に必要な必要最小限の個人情報の収集とする。

基本的に、個人情報は社内に存在させないような運営を行いますが、事業の遂行に必要な顧客情報や、施設利用者の個人情報は取り扱うこととなります。

私たちは、業務に必要な最小限の個人情報を取り扱い、必要のない情報や必要でなくなった個人情報は、速やかに、安全に廃棄します。

- ・対象とする目的以外の利用や提供をしない。

事業に必要で収集された個人情報を、それ以外の目的で利用することや、他者に提供することはありません。

- ・収集した個人情報を他に漏らさない。

事業に必要で収集された個人情報は、第三者はもちろんのこと、部署内の職員、関係者に漏らしま

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

(3) 個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び取扱いの状況

せん（業務上で必要となった場合の一時的開示以外）。

- ・許可のない複製や盗難、盗用、漏洩の防止を徹底する。

各所属長は、職員による許可のない複製をさせないよう、個人情報の取り扱いについて厳重に周知徹底・管理する。また、個人情報の盗難、東洋の防止を徹底します。

- ・指定管理期間終了時には提供された資料の返還、収集した個人情報は適切に廃棄する。

指定管理施設の場合、指定管理業務により知りえた個人情報は、指定管理期間終了時には、資料の返還、蓄積された個人情報は、発注者（県・市など）と協議し、適切に処理・廃棄する。

■保護・漏洩防止の具体的対策

- ・個人情報責任者、取扱者を選定し、それ以外の人には個人情報を取り扱いません。

個人情報の保護・漏洩防止のために、個人情報の取り扱い者を選定して、それ以外の職員は個人情報を取り扱わないこととしています。

- ・受付や予約の業務など、指定管理業務マニュアルに個人情報の項目を盛り込みます。

指定管理施設などでは、日常的に個人情報に類する情報が収集されます。そのため、保護の対象となるべき個人情報の項目を明確に取り扱い職員が理解するために、指定管理業務マニュアルに盛り込みます。

- ・個人情報リストを作成し、情報を一元化します。

個人情報リストを作成し、情報を一元化します。情報を記載した申込書などは、特に必要な場合は、金庫に保管しますが、通常業務においてはデータに取り入れた後、速やかに廃棄します。

- ・作業終了時、パソコン内部には保存せず、専用メモリーに保存し施錠保管します。

個人情報をを用いた作業を行った場合、終了時には作業を行ったパソコン内には個人情報を残さず、（個人情報を更新した場合なども）専用メモリーに保存し、金庫に保管しています。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

(3) 個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び取扱いの状況

■個人情報の保管・保護の取り扱い状況

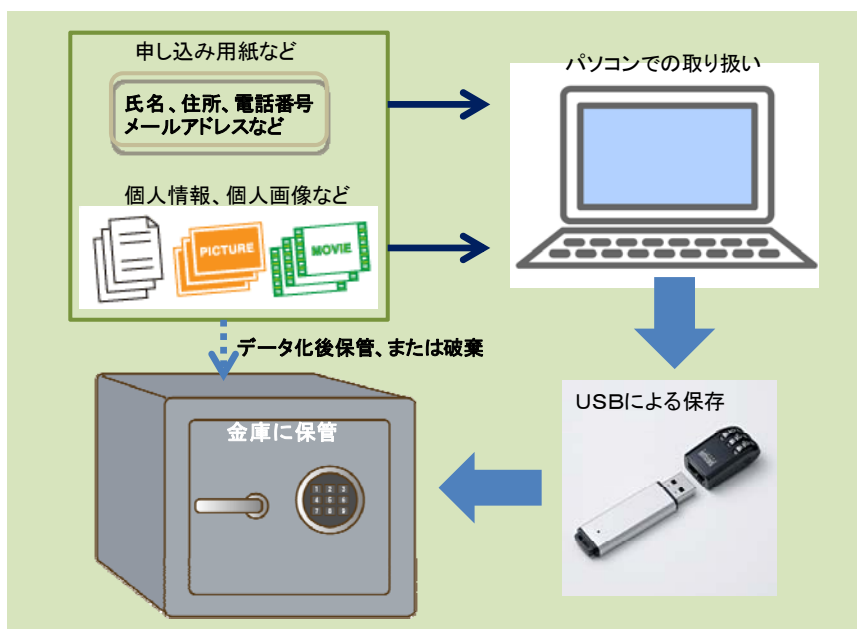
足柄グリーンサービスの本社では、顧客情報（請求書などに必要な住所・電話番号など）の取り扱いについては、取り扱い者を選定して、それ以外のものは扱いません。

また、個人情報データは、取り扱い者のみが扱うパソコン上でアクセスできるように設定し、パスワード保護しています。

[指定管理施設における取扱いの状況]

指定管理施設においては、受付・申し込み業務などで知りえた個人情報は、定められた取り扱い者のみが専用のパソコンで更新処理などを行い、そのデータを専用メモリーに保存し、金庫で管理しています。パソコン内のデータはその都度消去します。

専用メモリーでの個人情報保護・管理イメージ



- ・個人情報の含まれる書類は、定められた場所に保管し施錠します。
- ・個人情報の守秘義務、保護の重要性を職員全員に周知徹底させます。
- ・個人情報の保護・適正運用に関し、県の立ち入り調査を受け入れます。
- ・漏洩事故発生時は、県への報告、被害者の漏洩内容を連絡し、二次被害発生を防止します。

■取り扱いに関して（提供・開示・訂正・利用停止・消去）

- ・「利用者の同意がある場合」「個人情報保護法その他の法令に定めがある場合」等を除き、第三者への情報提供はしません。
- ・個人情報の開示・訂正・利用停止・消去の申し出に対しては速やかに対応します。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

(4) 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況

① 私たちの地元（地域）での環境配慮の取組みについて

私たちは、地球環境の現状を踏まえ、事業展開の中で環境への影響を認識し、環境目的・環境目標を定めた上で活動し、この成果を定期的にとらえ、マネジメントシステムと活動の成果に対する改善を継続的に進めます。また、足柄グリーンサービスは平成18年に「ISO14001」の認証を取得し、これに基づき環境への配慮を実施しています。21世紀の森の管理運営においても、同様の方針に準じた取り組みを実行します。

■ 業務で発生した植栽廃棄物を自社植栽廃棄物処理場でリサイクル活用をしています

私たち足柄グリーンサービスのグリーン管理部門は、剪定や刈込で発生した剪定枝などを自社の処理場においてチップパーでチップ化し、堆肥やペレットとして、近隣農家や、地面への敷き均し材への活用など有効利用しています。

21世紀の森の剪定枝は、産業廃棄物として焼却処分するのではなく、当社所有の植栽廃棄物処理場（南足柄市矢倉沢）に搬送し、チップ化しリサイクル有効活用します。

足柄グリーンサービス運営の植栽廃棄物処理場（南足柄市矢倉沢）のチップ化の様子



[グリーンカーテンによる環境負荷低減の実績]

私たちのグリーン環境整備事業の実績やノウハウを活用して、本社の南側壁面や指定管理施設の休憩所などに緑のカーテンを設置し、冷房費の削減など、環境負荷低減に努めています。



指定管理施設（パークゴルフ場）



本社の南側壁面のグリーンカーテン

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

(4) 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況

② 21世紀の森の指定管理業務を行う際の環境配慮の取組みについて

■地球温暖化防止・環境負荷低減対策のために日常の省エネ・LEDの採用などを推進します

- ・OA機器、照明、車等について適正規模で導入し、老朽化による効率劣化の製品は更新します。
- ・人感センサー機能点滅による節電（展示室）を実施します。
- ・冷暖房の適正な稼動を徹底し、冷暖房稼動時に施設建物の出入り口開放を禁止します。
- ・高圧水銀灯が「水銀に関する水俣条約」を受けて、2020年に生産及び輸出入が中止されることから、水銀灯からLEDライトへの導入を実施します。（環境保全の観点からも促進します）
蛍光灯などに関しても、省エネ効率の高いLED照明器具への更新を推進します。



LED高天井照明器具イメージ



LED蛍光灯イメージ

- ・駐車場におけるアイドリングストップを実行し、参加者や関連業者等へも啓発します。

■廃棄物の削減対策や資源の有効活用を実施します。

21世紀の森では、様々な種類の廃棄物などが発生しますが、5Rの考え方を明確に理解し、21世紀の森から発生する廃棄物は有用な資源として再利用します。

リユース
(再利用)

リサイクル
(再資源化)

リデュース
(抑制)

リペア
(修理)

リフューズ
(辞退拒否)

[ゴミの分別とリサイクル]

- ・資料の簡素化、報告書類等の統一化など、用紙使用量の軽減を図ります。→グリーン商品購入
- ・使い捨て製品の使用や購入を抑制し、廃棄物の排出を軽減します。

[森林資源・県産材有効利用の推進（木工材料・木質ペレット等）]

間伐材を有効利用します。

- ・木工教室の材料として使用します
- ・周辺林道の道づくり体験に使用します
- ・学校プログラムとして使用します



Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

(4) 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況

- ・足柄グリーンサービスの所有する木材破碎工場で間伐材や施設内の植栽残さをチップ化し、新エネルギーとして期待がかかる木質バイオマスエネルギーの利用を図ります。
- ・施設内の石油ストーブを順次（更新時）ペレット・薪兼、用ストーブへの変更を検討します。
- ・また、チップ+枯葉+食物残渣による堆肥化を実施し、園外の農業体験等に使用し、また、残りのチップは園内の歩道にまきます。



■化学物質、有害廃棄物等の適正な管理（低VOC対策、等）

- ・児童・生徒はじめ多くの方が滞在利用する施設であることから、化学物質過敏症やシックハウス症候群などの症状を持つ方に対して配慮します。
- ・木工体験の仕上げ塗料として植物性製品を使用します。
- ・施設の維持管理に使用する塗料・洗剤・洗浄剤は、基本的にVOCを発生しないか、極力少ないものを用います（塗料は、低VOC塗料または水系塗料など、VOC含有量の少ないか皆無のものを使用）。

VOC（Volatile Organic Compounds）とは、常温常圧で大気中に容易に揮発する揮発性有機化合物の総称です。
具体例としてはトルエン、ベンゼン、フロン類、ジクロロメタンなどを指し、これらは溶剤、燃料として重要な物質であることから、幅広く使用されています。しかし、環境中へ放出されると、公害などの健康被害を引き起こす。特に最近では、ホルムアルデヒドによるシックハウス症候群や化学物質過敏症が社会に広く認知され、問題となっています。



■施設で使用する消耗品などはグリーン購入を拡大します

- ・「神奈川県グリーン購入基本方針」に基づき、施設管理運営に必要な備品、資材、また、サービス等は環境に配慮されたものを購入します。

- 1 環境に配慮した物品やサービスを購入する（グリーン調達）
- 2 購入に伴う活動の環境影響に配慮する（グリーン配送等）
- 3 環境に配慮している企業から物品やサービスを購入する（グリーン入札）

省エネマーク



Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

(4) 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況

■施設内の自然環境に配慮します（森林の植物・動物との共生）

21世紀の森は、神奈川県西端に位置する南足柄市の山麓部に立地しています。

南足柄市の森林の面積は5,275haで森林率は68%を占めており、神奈川県の貴重な森林資源、水源保全林として重要な役割を担っています。

21世紀の森は、森林環境を保全するような運営が求められます。林道、散策道や森林内の維持管理においては、森に生息する生物の多様性を保全推進するために、生物へのダメージを軽減するような計画・工法を実施します。



散策路



運動広場

■施設及び周辺森林などを利用して、利用者の自然環境配慮の啓発・指導を行います

○利用者への自然環境配慮の啓発・指導を行ないます。

- ・環境保全に関する展示や案内板の設置、パンフレット類の作成・配布、ガイド
- ・環境教育プログラムの実施（園内植物を使った環境教育、生物と人間との共生等）
- ・21世紀の森の紹介と、神奈川県の森林と水源保全林の啓発・学習

○職員の自然環境配慮に関する意識向上を図ります。

- ・まずは、身近な、21世紀の森周辺林の自然環境の把握・研修の実施
- ・自然環境保全研修の実施（神奈川県森林インストラクター会などの外部講師）
- ・廃棄物の処分等に関する法令の遵守

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

(5) 法定雇用率の達成状況等、障がい者雇用促進の考え方と実績

■法定雇用率と障がい者雇用の考え方

地域企業として50年間、事業を継続してきた足柄グリーンサービスは、地域社会に貢献のできる企業であることを会社方針としてきました。

昭和35年に定められた「障がい者雇用促進法」に基づき、足柄グリーンサービスは平成9年1月より障がい者の雇用を開始し、今日に至っています。

[法定雇用率]

従業員の一定割合を障がい者とするよう企業に義務付けた法律であり、

法定雇用率（2%）＝身体障がい者+知的障がい者／（常用労働者・除外率相当労働者）

■足柄グリーンサービスの取組み

足柄グリーンサービスでは、平成9年から、環境サービス事業部で2名就業しています。

27年度当初の当社社員（役員除く）から、常用労働者を算出すると、

[44名 + (137名 × 0.5)] × 2% = 2.24名 となります。

従って、0.24名の不足となります。

今後は、ハローワークや、地域の障がい者施設などとの連携を深め、法律の定めるところのに基づき、障がい者雇用を促進します。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

(6) 社会貢献活動、CSRの考え方と実践

① 地域・中小企業としてのCSRの考え方

- ・足柄グリーンサービスは南足柄市で誕生し、地域の住民に支えられ成長してきた会社です。現在も南足柄市を中心に県西地区（特に）足柄上地区を事業エリアとし地域密着型の業務を遂行しています。
- ・地域の中小企業として、（全国展開でのボランティア活動はできませんが）地域への社会貢献を会社理念として事業活動をしてきました。
- ・地域の文化・伝統の保全や、地域活性化イベントの実施、青少年の健全な成長を支援する野外教育活動の実施など、「地域づくり」「環境づくり」「人づくり」をテーマに地域貢献を実践しています。

そのような背景の中、足柄グリーンサービスは地域の中小企業として社会貢献を推進・実践するために、事業そのもので地域に貢献することを軸に会社のCSRの考え方としてきました。

② 事業を通じた社会への貢献

○グリーン環境事業

地域の自然環境保全整備や林地の維持管理業務を通じての環境保全に貢献してきました。また、整備で発生した植栽剪定残さは、自社の専用処理ヤードでチップ化し、堆肥としてリサイクルし、地域農家に配布しています。



○野外教育事業

平成9年より設立した野外教育事業において、「こころの冒険教育」を実践してきました。

事業設立から10数年間は、施設建設・維持運営や、スタッフ養成などに採算を度外視して事業実施してきましたが、この5年間でようやく採算事業として成り立つようになり、現在、年間約80校の神奈川県内中学・高校のクラスづくりプログラムを受託実施しています。



○NPO法人との共同事業

現在の様々な問題を抱えた社会環境の中で、子どもたちが自然や地域社会とふれあい、人間味豊かに成長するために、様々な自然活動プログラムを体験することにより、協力・信頼・挑戦と達成感などを学び、また、自然の不思議さ、命の大切さを感じとり、心豊かに成長して行くための支援を目的としたNPO野外体験学習研究所を野外教育事業部の社会貢献部門として設立しました。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

(6) 社会貢献活動、CSRの考え方と実践

○温泉事業

南足柄市では、難しいとされていた温泉事業を計画し、困難な採掘を経て8年前に南足柄市で初めての温泉施設を設立し、市民や県民に親しまれています。



○観光事業（ジップライン）

県下随一の観光地、箱根町に隣接しながら観光行政に苦戦している南足柄市の森林公園丸太の森の園内に森林の間のロープで滑空する野外アクティビティ「ジップライン」を計画し、建設・運営の一企業として支援しています。



③ 事業以外での社会貢献活動の実践

- ・市・自治会等が実施する各種行事への支援
- ・春木径（はるきみち）桜並木の維持管理
- ・教育委員会・学校・子供会への野外教育プログラム（PA）の実施
- ・ライオンズクラブ、ロータリークラブ、青年会議所への協力
- ・狩川にリユースペットボトルのランタンを数千個ともすランタンフェスティバルの開催。



Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

(6) 社会貢献活動、CSRの考え方と実践

④ NPO法人と共同での社会貢献活動について

私ども、足柄グリーンサービスは子どもたちが自然や地域社会とふれあい、心豊かに成長して行くための支援を目的としたNPO野外体験学習研究所を野外教育事業部の社会貢献部門として平成17年に設立しました。現在は、活動を休止していますが、

- 雪と心のアドベンチャー（2泊3日、25名定員、子ども夢基金助成事業）
- 川と緑のアドベンチャー（2泊3日、子ども夢基金助成事業）
- 南足柄市の里山や山々をトレッキングや自転車などを組み合わせた団体競技のあしがらアドベンチャーレース
- 南足柄市の中心を流化する狩川の河川敷にペットボトルをリユースした「ペット夢ランタン」を近隣の自治会、団体、その他の地域の人々が一緒に創りあげ、数千個のランタンに火をともし「ランタンフェスティバル」を開催しました。
- 山北町の丹沢湖周辺で、「手作りカヌー教室」を実施しました。
など、様々な地域活性化事業を複数年度にわたって実施しました。

⑤ 今後の地域貢献について



- ・当社は、「地域づくり」「環境づくり」「人づくり」の会社方針のもと、地域企業として地域とともに発展してきました。当然の使命として、これからも地域貢献を会社の重要な役割の一つとして、推進していきます。
- ・当社は、南足柄市の地域中小企業のリーダーとしての自覚を持ち、地域の企業、団体、住民、行政を巻き込んだ地域貢献活動を実施していきます。
- ・当社は、文化活動、教育活動、地域活性化活動を中心に、地域貢献活動を積極的に推進してきましたが、これからもこれらの地域貢献を継続することに加え、今後は、神奈川県県の県西地区活性化の施策との連携で、南足柄市の観光活性化に向けた取り組みを目指したいと考えます。
- ・神奈川県が、知事をはじめ、重点施策としている、県西活性化プロジェクト「未病を治す」取り組みを、21世紀の森でのプログラム立案という形で実施し、神奈川県民の健康増進に貢献します。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

11 これまでの実績について

(1) 指定管理施設と類似の業務を行う施設での管理実績の状況

①指定管理施設と類似の業務を行う施設等での管理実績

■弊社が行う指定管理施設

弊社が事業として実績を積んできた経験・ノウハウを活用することができる、神奈川県及び、南足柄市の指定管理物件に応募し、平成 18 年度より以下の 4 施設の野外施設の指定管理に携わっています。

- ・平成 18 年に、神奈川県の「県立 21 世紀の森」の 1 件、南足柄市の「足柄森林公園丸太の森」「南足柄市運動公園」「南足柄市パークゴルフ場」の 3 件、合計 4 件を、当社としては初めての指定管理業務を受託しました。
- ・平成 21 年に南足柄市より受託している 3 施設を受託更新しました。
- ・平成 23 年には神奈川県より受託している「県立 21 世紀の森」を再受託しました。
- ・平成 24 年に足柄森林公園丸太の森を第Ⅲ期目として受託更新しました。
- ・平成 26 年に「南足柄市運動公園」「南足柄市パークゴルフ場」を共に第 3 期目として再受託しました。

□結果、平成 18 年に初めて受託した南足柄市内に立地する 4 つの指定管理施設は、**4 件共に現在も継続して指定管理業務を受託**させて頂いています。

そのことは、私たちが、同じ南足柄市に本社を置く企業として、発注者である行政の意向を理解し、足柄グリーンサービスの主要業務の実績・経験や、地域との連携や緊急時の対応など、そのメリットを十分に活かし、**真摯に業務を遂行していることが評価されている結果**だと自負しています。

同時に、今後もそのことをベースに、学術機関や専門家など様々な外部との連携・御指導などにより、この地域において、より良い指定管理業務を推進していく所存です。

施設名	業務内容	発注元	実績期間
県立21世紀の森	指定管理	神奈川県環境農政局	I 期 平成18年4月1日～平成23年3月31日
			II 期 平成24年4月1日～平成28年3月31日
足柄森林公園丸太の森	指定管理	南足柄市都市経済部	I 期 平成18年4月1日～平成21年3月31日
			II 期 平成21年4月1日～平成24年3月31日
			III 期 平成24年4月1日～平成28年3月31日
南足柄市運動公園	指定管理	南足柄市市民部	I 期 平成18年4月1日～平成21年3月31日
			II 期 平成21年4月1日～平成26年3月31日
			III 期 平成26年4月1日～平成31年3月31日
南足柄市パークゴルフ場	指定管理	南足柄市市民部	I 期 平成18年4月1日～平成21年3月31日
			II 期 平成21年4月1日～平成26年3月31日
			III 期 平成26年4月1日～平成31年3月31日

これまでも 21 世紀の森を運営してきた実績があります。またその他にも指定管理 3 施設は、いずれも、**野外活動（屋外スポーツを含む）や森林公園施設**として、より多くの県内・市内のお客様を受け入れて、楽しんでいただき、より健康に、より豊かになっていただくことを目的とした施設で運営実績があります。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

11 これまでの実績について

(1) 指定管理施設と類似の業務を行う施設での管理実績の状況

○足柄森林公園丸太の森

足柄森林公園丸太の森は、大きな面積を占める南足柄市の森林を市民の憩いや健康増進、子供たちの野外体験のために有効に利活用するために開設された施設です。

Ⅲ期にわたる指定管理業務の受託を通して、地域住民、自治会などとの連携・協力を受け、森林での遊び、いやし、キャンプ、野外活動など、森林での様々な活動を促進し、市内はもとより、県内から多くの利用者を受け入れる施設になり、市民や市行政から評価されています。

○南足柄市運動公園、南足柄市パークゴルフ場

南足柄市民の屋外運動施設であり、多くの市民や、県民に利用されており、地域住民のスポーツコミュニティの場として、重要な役割を担っています。

両施設共に、市民、県民の利用促進はもとより、神奈川県が提唱する「未病を治す」運動の駅として、市民、県民の健康増進の機能をより増進させるという方針で事業推進しています。



Ⅲ 団体の業務遂行能力について

11 これまでの実績について

(1) 指定管理施設と類似の業務を行う施設での管理実績の状況

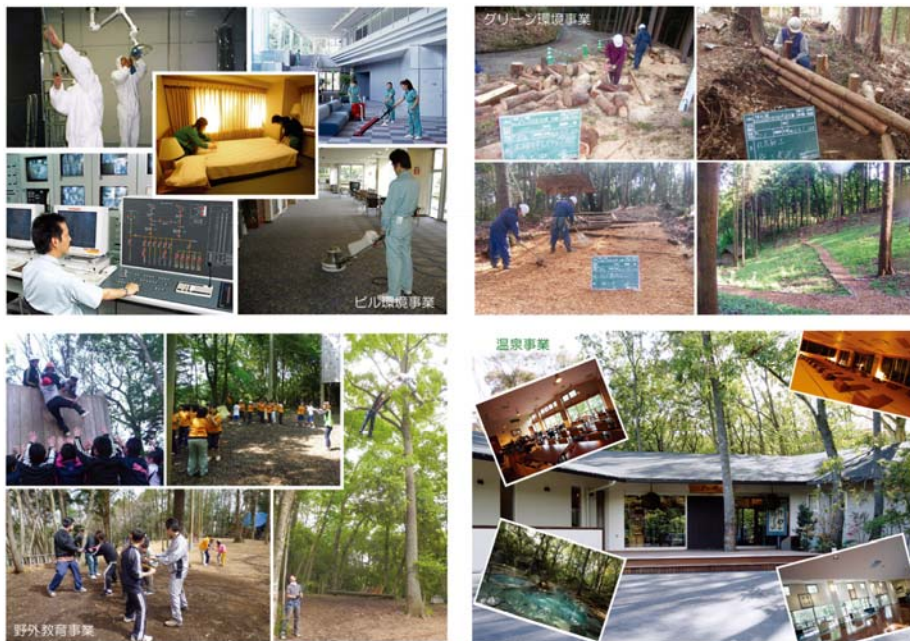
■指定管理業務以外の類似する施設管理業務の実績

ビルメンテナンス事業、グリーン環境事業などの主軸とする事業の経験・実績・ノウハウを活かし、物件数は多くはありませんが、施設管理業務を受託しており、継続受託しています。

また、宿泊施設を備えた、南足柄市で唯一の温泉施設「おんりーゆー」を7年間運営しています。

指定管理業務以外の施設管理業務の実績

施設名	業務の内容
富士ゼロックス 塚原研修所	研修棟・宿泊棟などを有する、年間利用人数 40,000 人の大型研修所施設です。昭和 57 年より清掃管理、平成 8 年より警備保安業務を受注し、現在、フロント受付、清掃、設備、警備など施設管理全般の業務を行っています。
足柄の温泉 おんりーゆー	旧県立青年の家跡地で、経営革新制度を取得し、南足柄市観光事業活性化の一環として、当社の事業として、平成 19 年 11 月に温浴施設「おんりーゆー」開業しました。宿泊を含めた利用受付の他、レストランやカフェでの食の提供、「丸太の森」などと連携した自然体験プログラムを実施しています。



○足柄グリーンサービスの指定管理業務についての考え方

南足柄市の中小企業として、地域（社会）に貢献することを企業理念としています。

指定管理業務に関しては、足柄グリーンサービスの実績・機能を駆使して指定管理施設を支援できること、目が届く範囲であること、など、緊急時などでも確実に業務を継続させ、利用者の安全や満足度に責任持てる施設を対象として、事業推進します。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

11 これまでの実績について

(2) 他の自治体における指定取り消しの有無

他の自治体における指定取り消しはありません