

## 塚山公園 事業計画書（目次）

### 1 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」····· 提案書 1
- (2) 「業務の一部を委託する場合の考え方、業務内容等」····· 提案書 2
- (3) 「施設の維持管理」····· 提案書 3

#### ＜付属書類＞（別添）

##### 年間維持管理計画表

- (4) 「利用促進のための取組」····· 提案書 4
- (5) 「自主事業の運営」····· 提案書 5

#### ＜付属書類＞（別添）

##### 自動販売機事業計画

- (6) 「利用料金について」····· 該当なし
- (7) 「利用者への対応」····· 提案書 7
- (8) 「通常の指定管理業務を行う中での事故防止等の取組内容」··· 提案書 8
- (9) 「事故、異常気象等（水防を含む。）の緊急事態が発生した場合の対応方針」等····· 提案書 9
- (10) 「当該公園の「震災時対応の考え方」に示す初動体制等への対応、大規模災害発生時の公園の特性、立地状況等に応じた災害対応の考え方····· 提案書 10

- (11) 「地域と連携した魅力ある施設づくり」····· 提案書 11

### 2 管理経費の節減等

- (12) 「適切な積算、節減努力等」····· 提案書 12

#### ＜付属書類＞（別添）

##### ア 収支計画書・支出計画算出根拠

##### イ 収入積算内訳書

### 3 団体の業務遂行能力

- (13) 「人的な能力、執行体制」····· 提案書 13
- (14) 「コンプライアンス、社会貢献」····· 提案書 14
- (15) 「これまでの実績」····· 提案書 15

## 提案書1 「指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等」

### (1) 指定管理業務全般を通じた団体等の総合的な運営方針、考え方

私たちは、公益財団法人神奈川県公園協会（以下、当協会という）と県立塚山公園保存会（以下、保存会という）の2者で構成するグループです。

当協会は、神奈川県内における都市緑化と自然環境保全に貢献する高い意識をもち、これまで40年にわたり数多くの県立都市公園をしっかりと管理してきました。

その結果、県の指定管理業務評価において、「特に優良」の評価を平成22年度に4公園、平成23年度に3公園、平成24年度に5公園でいただきました。その他のほとんどの公園についても「優良」の評価を得ています。

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

一方、パートナーである保存会は地元自治会の西逸見第二町内会約400世帯で構成され、そのうちの30名程が塚山公園や按針塚の維持管理に携わっています。その活動は地元から高い評価を受け、昭和60年には建設省都市局賞を受賞しており、公園の活性化に大きく貢献してきました。

塚山公園の管理においては、これまでの経験と地域とのつながりを活かしながら、指定管理者としての理念を共有し、以下の運営の考え方に基づいて、高水準な利用環境の維持と利用者の満足度の向上を目指した管理運営を行ってまいります。

#### ■安全で快適な利用空間の提供

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

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

#### ■より高い公益性の発揮

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

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



公園周辺での緑化活動

### ■効率的、効果的な管理運営

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

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

### (2) 当該公園の特性を踏まえた管理運営方針

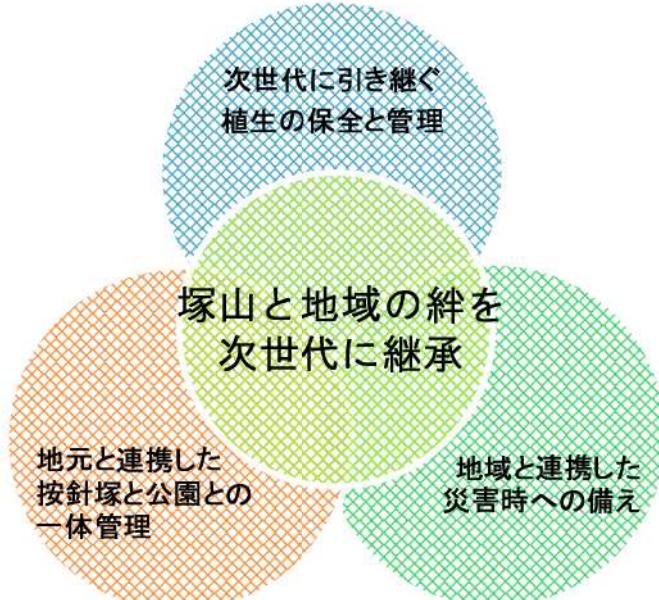
#### ■本公園の特性

本公園は、東京湾に面する横須賀市北部の標高 133mの丘陵にあり、ほぼ全域が尾根づたいの斜面地であり、面積も 4.7 ha と県立公園としては小規模な公園です。周辺地域は400 年以上前から国防の拠点として栄えてきました。公園隣接地には、江戸時代初期に徳川家康に外交顧問として仕えたイギリス人航海士ウィリアム・アダムス（日本名：三浦按針）夫妻の慰靈のために作られた供養塔「安針塚」があり、明治時代以降、公園周囲にサクラやウメが植えられたことから、サクラの名所として親しまれるようになりました。

公園からは横須賀港はもとより東京湾や房総半島を眺めることができ、「かながわの景勝50選」に選ばれる豊かな眺望を有しているほか、サクラ以外にもウメやアジサイ、ツツジ、様々な山野草等、四季折々の花々が楽しめます。さらに近年、三浦半島の大楠山、田浦梅の里を経由するハイキングコースの一部として認知されています。

#### ■本公園の総合的な管理運営方針

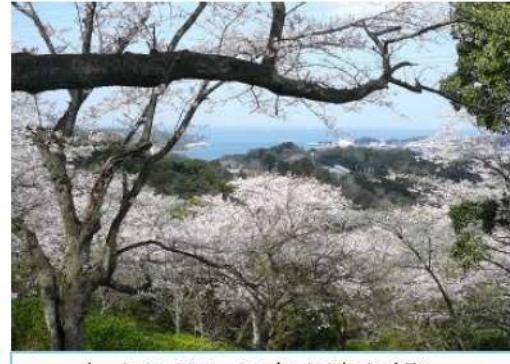
私たちは、本公園の総合的な管理運営方針として「塚山と地域の絆を次世代に継承」をキャッチフレーズに掲げ、以下の3つのテーマに基づき、県民をはじめとする利用者の皆さまが、本公園の利用を通じて新しい発見や感動を味わい、心身ともに豊かな生活を実感していただくため、適切な管理運営を行ってまいります。



### ①次世代に引継ぐ植生の保全と管理

園内に自生する様々な山野草、公園を代表する樹木のサクラ等、塚山公園の豊かな植生を次世代に引継ぎます。

- サクラの名所としてサクラの適切な管理
- 四季折々に楽しめる山野草の保護
- ウメ、アジサイ、ツツジ等の植栽環境の充実
- シイ、カシ等の貴重な樹林地の保全



さくら谷から東京湾を望む

### ②地元と連携した按針塚と公園との一体管理

横須賀市をはじめ、「按針のまち逸見を愛する会」「西逸見町内会」等の自治会と連携し、地元に愛される塚山公園と、塚山のシンボルである三浦按針の供養塔「安針塚」を一体管理します。

- 公園の成り立ちや「按針塚」等について積極的な情報発信
- イベント開催やボランティアなど利用者の活動の積極的な支援
- 地域と一体となった公園づくり



安針塚

### ③地域と連携した災害時への備え

災害時にも本公園が地域の為に役立つよう、地域と連携し災害に備えます。また、災害発生時には、県や市とも協力しながら適切な対応を図ります。

- 地域と連携した災害体制の構築
- 災害に備えた事前準備
- 土砂災害警戒区域、枯損木や危険木等への対応



防災訓練



### (3) 利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針

#### ■平等な利用の確保

公園は、子供から高齢者、障がい者、外国の方などの利用者や、地域団体、ボランティア団体など様々な立場の方が利用されるため、私たちは関係法令や利用ルール等を遵守し、指定管理者としての責務に基づいて平等な利用を確保します。

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

さらに、あらゆる方に対して利便性を向上させるため、ソフト面からユニバーサルデザインに取組みます。

#### ■利用者や地域住民等の意見を反映した公園づくりの推進

私たちはこれまでの管理経験から、公園の運営においては地域との関わり、連携が大変重要であると考えます。そのため、公園モニターや利用者アンケート等を活用して、利用者や地域住民の声を取り入れながら、業務改善に反映させていきます。

特に、本公園は従前から地域密着の管理により、周辺自治会とのつながりが強く、維持管理や防災訓練などを協働で実施しています。これからも地域の一員として、地域住民や自治体、関係機関等と協力しながら、一体となって公園づくりを進めます。

#### ■環境に配慮した管理運営

公園は神奈川の豊かな緑を構成する一部であり、自然の多様性に触れ、自然を大切にする心を育む場所として環境配慮の重要性について普及啓発するための重要なフィールドだと考えます。

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

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

## 提案書2 「業務の一部を委託する場合の考え方、業務内容等」

### (1) 当該公園の管理基準等を踏まえた効果的、効率的な委託の考え方

本公園では、できるだけ直営で、きめ細かな維持管理を行うことを基本としますが、法定点検業務や専門性を要する一部の業務については効率的、効果的な観点から業務委託します。

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

#### ■具体的な委託業務内容

区分	管理項目	管理内容	業務内容	理由
植物管理	高木管理	高木の剪定、支障枝の除去	高木の剪定・支障枝の除去	高所作業で危険を伴うため
施設管理	法定点検 定期点検	浄化槽点検業務	浄化槽の法定・定期点検	法律の定めに基づき実施
清掃管理	設備清掃	浄化槽清掃業務	浄化槽の定期清掃業務	専門的技術を要するため
	ゴミ処理	粗大ゴミ・不法投棄	ゴミ・残材搬出	免許が必要な専門業者



高木の剪定



浄化槽点検

### (2) 委託先の選定方法

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

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

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

#### 選定に関する規程

- ・公益財団法人神奈川県公園協会会計規程
- ・公益財団法人神奈川県公園協会会計規程の運用について
- ・競争入札参加要件等選定委員会要領
- ・競争入札参加要件設定に係る基準
- ・指名業者選定基準
- ・県立塚山公園保存会会計規程



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

### (3) 県内（地域）経済への配慮、県内（地域）企業への委託の考え方

地域の企業はその地域に精通していることで、迅速かつきめ細かい対応が可能です。また、地域経済への貢献や地域連携といった視点からも効果が期待できるため、本公園では下表のとおり、全ての業務を横須賀市内の企業を中心とした県内企業に委託してきました。

【地域企業への業務委託実績】

単位：件

事業所所在地	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	計
横須賀市内	7	21	4	7	39
神奈川県内	1	0	0	0	1
県外	0	0	0	0	0
合計	8	21	4	7	40
					県内比率 100%

(年間実績報告書に基づく委託金額 10 万円以上の件数)

## 提案書3 「施設の維持管理」

### (1) 植物管理、清掃、保守点検、受付等の維持管理業務についての実施方針

本公園は横須賀港や東京湾を見下ろす山間部に位置し、サクラの名所として親しまれています。一方、常緑樹等の貴重な樹林緑地でもあり、様々な山野草が自生する豊かな自然が残されています。このことを踏まえ、公園を代表する樹木であるサクラの管理や、多様な山野草が自生する環境の保全に努めています。

公園の維持管理にあたり、利用者に不快感を与えることがないよう園内清掃を心がけます。

特にトイレの清掃では清潔を保つことはもちろん、トイレットペーパーや石鹼のこまめな補充に気を配ります。また、本公園は開園以来57年が経過していることから、擬木柵のクラックや園路の不陸等が発生しやすく、迅速な点検・修繕等を実施します。

利用者に対しては、丁寧で迅速な対応に心がけ、苦情や要望があった場合には、真摯に受け止め業務改善に反映させ、利用者満足度の向上に努めます。

また、園内に隣接し、塚山のシンボルとなっている「安針塚」の管理も県立塚山公園保存会が行っていることから、「塚山公園」と「安針塚」が一体として楽しめる公園となるように管理します。

### (2) 当該公園の特性と課題を踏まえた維持管理の考え方

三浦按針の供養塔「按針塚」を囲む公園として、自生する様々な山野草を保護育成するとともに、サクラやウメ、アジサイ、ツツジなど四季を感じることができる豊かな環境の維持に努めます。また、園路や広場、休憩施設の日常的な維持管理を適切に実施し、安全で快適に利用できる質の高い公園の管理運営を行っていきます。



満開のサクラ

#### ■サクラを中心とする樹木管理

サクラの名所として次世代にわたりサクラが楽しめる環境の維持に努めるとともに、「かながわ景勝50選」に選ばれた豊かな眺望を阻害しないよう樹木管理に配慮するなど、三浦半島の豊かな自然を感じることができる公園をめざします。

樹種	特性と課題	維持管理のポイント
サクラ	公園開園以前から敷地内に植栽されているサクラを含め、約1,000本のサクラがあり、公園のシンボルとなっています。老木化が進み、樹木の腐朽など強風時等に倒木の危険が高くなりつつあります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・樹木医による樹木（サクラ）診断の実施</li> <li>・サクラの管理台帳の継続管理</li> <li>・天狗巣病や胴枯れ病、枝枯れ病の早期対処</li> <li>・サクラ剪定時の切り口への薬剤の塗布</li> <li>・必要に応じて、施肥の実施</li> <li>・必要に応じて、樹木の更新</li> </ul>

梅	踏圧の影響もあり、樹木の生長がなかなか進まない状況にある。古い樹木も多く老木化が進んでいます。サクラより前に開花する樹木として利用者の期待も大きい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・樹木医による生育状態のチェック</li> <li>・健全な梅林の育成</li> <li>・良い花を咲かせ、観賞しやすくなるよう、花の位置を下げる剪定の実施</li> <li>・施肥や根鉢付近への立ち入り禁止措置</li> </ul>
樹林	隣接する住宅との距離が近いため、枯損木や危険木等に注意が必要。樹木の成長により公園からの眺望の妨げになる高木が増えてきている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高木の剪定による眺望の確保</li> <li>・枯損木、危険木等の報告、伐採</li> <li>・間伐や、民地との境界部の草刈り、落葉清掃等の管理</li> <li>・定期的な剪定</li> </ul>

### ■自生する山野草の保護と花壇の充実

園内に自生する貴重な山野草の保護と花壇を充実します。効率的・効果的な作業に努め、地域町内会婦人会を中心とするボランティアと協働で高水準な管理の維持を図ります。



園内に自生する山野草

「ギンリョウソウモドキ」

花等	特性と課題	維持管理のポイント
山野草	多くの山野草が自生しているが、環境の変化や山野草の盗掘等により近年は生息する数が減少傾向にあつた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・山野草の生育状況の把握</li> <li>・自治会と連携した手作業による除草</li> <li>・利用者への採集禁止を周知</li> <li>・生息場所の立入り禁止措置</li> <li>・地域の目による盗掘防止</li> </ul>
花壇の充実	1年を通して楽しめる場所にするために花壇計画が必要で、効率的かつ効果的な管理が不可欠である。県民協働の活動の場としても活用している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・園路沿いを中心とした花修景の整備</li> <li>・ボランティアとの連携による花壇管理</li> <li>・季節を感じることができる草花の植栽</li> </ul>

### ■園内全域における安全性・快適性の確保

公園の美観の維持と安心の確保に努めます。また、職員は公園利用者の問合せ等に対して、常に親切丁寧な対応をします。



トイレでの「花一輪ありがとう」

施設	特性と課題	維持管理のポイント
トイレ	清潔で快適な利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>ペーパーのこまめな点検補充</li> <li>1日1回以上のトイレの清掃を実施</li> <li>トイレ清掃後に園内の花を洗面台等に飾る「花一輪ありがとう」を継続</li> </ul>
展望台	高木による眺望の阻害、手摺等のネジの緩みやクラックの可能性がある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎朝、園内を巡回し、不具合箇所等がないか目視点検</li> <li>不具合を発見し次第、立入り禁止措置や応急措置を実施</li> </ul>
四阿	クモの巣など汚れや、浮浪者や若者の溜まり場になる可能性がある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>床面の清掃以外にも、柱の腐食や天井等の汚れもチェックし清掃</li> <li>浮浪者等がいた場合には、適切に対応</li> </ul>
園路、市道	ハイカーの増加に伴い、歩行者と車との安全確保が必要となる。園路の不陸は歩行者の事故の原因になる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>園路から市道への飛び出しに関する注意喚起看板の設置と更新</li> <li>市道にゴミが落ちているような場合は、区域外も清掃活動を実施</li> <li>園路の不陸がないように日々点検</li> </ul>

### ■管理基準以上の提案及び管理項目以外の提案

私たちは、塚山公園の長年に亘る管理実績を踏まえ、維持管理基準書に定められた管理項目以外の取組みや、管理基準項目を上まわる取組みをします。

管理項目	業務内容	方策
植物管理	サクラの後継樹木の植栽と育成	老木化や枯損木となったサクラを更新し、サクラを楽しめる公園として次世代に引継ぎます。
	クリハラリス（タイワソリス）の駆除への協力	園内樹木がクリハラリスにより深刻なダメージを受けていることから、横須賀市が実施している駆除活動に協力します。
	ヒガンバナや水仙の株分け	こまめな手入れにより花を増やし、楽しむ工夫をします。
清掃管理	トイレ清掃	1日1回のみのトイレ清掃でなく、必要に応じて1日複数回のトイレ清掃を実施します。
	ゴミ処理	サクラの開花時期やハイカーが多い時期等は臨時のゴミ処理を実施します。

### ■確実な維持管理の実践

業務の集約化、省力化と無駄の見直し等により業務の効率性を高めるとともに、施設の現状をふまえた確実な維持管理を行います。

なお、効率化により生み出された時間・費用は、管理運営の充実や利用者サービス向上に充当し、維持管理の充実化を図ります。

本公園の管理運営にあたっては、樹木医や公園管理運営士を代表企業本部から派遣します。

業務効率化の取組み	<ul style="list-style-type: none"><li>・管理マニュアルの整備</li><li>・公園管理データベースシステムでの点検や修繕の維持管理情報の蓄積</li></ul>
管理水準を担保する仕組み	<ul style="list-style-type: none"><li>・定期的なモニタリングの実施</li><li>・自己点検表を用いた確認と検証</li><li>・施設特性をふまえた専門業者への業務発注</li></ul>
合理化によるコスト縮減	<ul style="list-style-type: none"><li>・複数年契約や業務の一括発注の実施</li><li>・植物性廃棄物をリサイクルしチップ・たい肥として活用</li></ul>
防災機能の強化	<ul style="list-style-type: none"><li>・災害時に備えた備蓄品の点検</li></ul>

<付属書類>年間維持管理計画表（別添）

## 提案書4 「利用促進のための取組」

### (1) より多くの利用を図るために実施する事業の実施方針、内容等の考え方

本公園は、按針塚を代表とする歴史資源、四季の移り変わりに応じた花や横須賀港を見下ろす眺望に恵まれた公園です。これらの資源を活用し、公園の魅力を更に高め利用者満足度を向上させることで、引き続き利用促進を図ります。

また、より多くの利用を図るため、地元にゆかりのある様々なイベント等により、利用者が何度も訪れたくなる公園づくりを目指します。

#### ■地域の風土、文化を発信するイベントの開催

三浦按針の供養塔の「按針塚」をはじめとした塚山公園周辺の史跡や塚山公園からの豊かな眺望を活かしたプログラムを提供します。また、三浦按針がモデルとされるガリバーの広報活動等に取組みます。

##### ○按針祭とそれに合わせたイベントの開催

当グループは横須賀市が主催する「三浦按針祭観桜会」の際に、イベント時の安全確保や、清掃等、様々ななかたちで協力していきます。また、観桜会に合わせて野点を催し、イベント参加者や花見客がより楽しめるように努めます。



按針祭での野点

##### ○ガリバー、按針等の塚山と縁のある情報を発信

三浦按針がモデルとされるガリバー旅行記（ジョナサン・ス威フト作）にちなんだガリバーの情報やガリバーの軌跡をたどるマップ等を公園ホームページなどで発信し、塚山公園の魅力をより多くの方に周知します。

##### ○よこすか開国祭花火大会鑑賞会の開催

「よこすか開国祭花火大会」に合わせて、園内の港の見える丘付近に縁台を設け、鑑賞会を行います。また、参加者を対象にアイスや虫除けスプレー等を配布し、涼みながら鑑賞できるように工夫します。



よこすか開国祭花火大会鑑賞会

##### ○スケッチイベントの開催

園内の風景や、公園からの眺望等を題材とするスケッチイベントを開催します。

##### ○太平洋からの初日の出を望む「初日の会」の開催

公園からの眺望の良さを活かし、見晴台から初日の出を眺めるイベントを開催します。イベント時には、甘酒などの無料配布を行い、参加者と元旦を祝います。

## ■自然とのふれあいを楽しむ場づくり

サクラをはじめ、園内に残されている希少な山野草や樹木、飛来する野鳥などを自然観察会等により里山の自然とふれあいながら、楽しむ機会を提供します。

### ○サクラ開花時期に合わせた桜祭りの開催

サクラの開花時期に合わせて、園内に提灯などを飾り、夜桜も楽しめるようにします。一年で一番多くの方が訪れる時期であり、通常の園内巡視や清掃に加えて、期間中は夜間パトロール等を実施します。



桜祭り

### ○観音崎自然博物館と協力した野鳥観察会、

#### 山野草観察会の開催

横須賀市内にある観音崎自然博物館の協力を得て実施するイベントで、博物館スタッフの説明を受けながら、時期に応じて飛来する野鳥や園内に自生する山野草等を観察します。



山野草観察会

### ○園内で見られる動植物の情報提供

園内で見ることが出来る動植物についてパンフレットを作成します。また、生息地付近に案内看板設置や掲示板等で動植物を紹介します。

### ○園内のウメの実を活用したイベント

サクラと並ぶ塚山公園の代表樹木であるウメの実を活用した企画を実施します。

## ■様々な人の為の健康増進の場づくり

公園周辺のアクティビティシニア層の行動力を活かした健康、活動の場をつくります。

### ○歴史、文化などテーマ性を高めた「横須賀ウォーキングイベント」への協力

横須賀市内を対象として開催されるウォーキングイベント（歩け歩け協会、みろく山の会等）が公園を経由する際には、参加者に対して三浦按針や公園の魅力を紹介するとともに、休憩場所やトイレ等の案内を実施します。



「みろく山の会」への協力

### ○ハイキングコースとしての魅力を様々な媒体で広報

横須賀市等が提供する塚山公園を経由するハイキングコースをホームページで紹介するとともに、紙媒体で作成、配布します。

### ○園内ベンチ充実による利用者の休憩場所の確保

以前から休憩場所となるベンチが少ないとの声があるため、自主財源により園内にベンチを設置します。

### (2) より多くの利用を図るために行う広報、PR活動の内容等

当グループは、多くの方に本公園を知っていただき、公園を利用するきっかけを提供するため、多様な手段を通じて積極的な広報活動を継続します。

その際、情報の種類や広報の目的、対象者に応じて、適切な時期や手段、媒体を選んで情報発信を行っていきます

#### ■広域的に情報発信するための幅広い媒体の活用

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

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

独自の広報ツール	<ul style="list-style-type: none"> <li>当協会ホームページ、塚山公園ホームページ</li> <li>ライブカメラを設置し、サクラの開花情報をHPでリアルタイム発信</li> <li>公園情報誌「かながわパークナビ」(年2回発行)</li> <li>イベントポスター、チラシを園内や関係施設で掲示・配布</li> </ul>
マスコミへの情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>テレビ、ラジオ、新聞等へのイベント情報の積極的な掲載依頼</li> <li>情報誌、ガイドブック等への情報提供、掲載依頼</li> </ul>
「首都圏みどりのネットワーク」との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>首都圏の公園と共同のガイドブック作成、販売</li> <li>首都圏公園スタンプラリーの開催</li> </ul>
外部ホームページ	<ul style="list-style-type: none"> <li>県情報サイトの活用 「かながわNow」(観光)、「PLANET かながわ」(生涯学習) 等</li> </ul>
交通広告	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅構内へのポスター掲示・リーフレット配架 等</li> </ul>

#### ■地域のネットワークを活用した情報提供

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

自治体広報紙	<ul style="list-style-type: none"> <li>県広報紙「県のたより」、横須賀市「広報よこすか」への掲載依頼</li> </ul>
回覧板、掲示板	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域自治会と連携し、回覧板や掲示板等を活用した情報提供</li> </ul>

### ■公園のイメージアップに繋がるイベント、キャンペーンの開催

イベントやキャンペーンなどの機会を通じ、公園のイメージアップを図ります。

フォトコンテスト開催 (毎年)	・県立公園を対象とした「花とみどりのフォトコンテスト」を開催 ・入賞作品を紹介する写真展を各公園や病院等で開催 ・入賞作品を使ったオリジナルカレンダーの制作
外部イベント等での PR	・フォーラム等の外部イベントでの発表や公園情報の展示
当協会マスコットキャラクターの活用	・当協会マスコット「コーちゃん&エンちゃん」が公園や地域イベントに出演し、知名度向上を図る

### ■公園利用者数の目標値

当グループは、今までの様々な利用促進活動等の取組みにより、平成24年度の公園利用者数を平成21年度比40%増にしました。

今後も、公園の魅力アップや、上記のような広報、PR活動と合わせた様々なイベント等の利用促進方策により、公園利用者数を、平成24年度実績52千人から今後5年間で10%増を目指します。

## 提案書5 「自主事業の運営」

### (1) 当該公園の設置目的を踏まえた自主事業について、具体的な提案

私たちはこれまで、本公園の利用者の利便性を高め、サービス向上を図るため、県の管理許可等を受け、自動販売機の運営を行ってきました。

今後とも、自主事業にあたっては、民間も含めた同様な近隣施設の相場も考慮したうえで、公の施設として相応の料金を設定し、県横須賀土木事務所の許可を得て実施します。

#### ■自動販売機

公園利用者の利用者サービスの一環として、また夏期の熱中症対策としてパークセンター内に自動販売機を設置し、清涼飲料水を提供します。一部の機械は災害時に無料で飲料が供給できる「災害支援型ベンダー」を導入します。

設置場所	園内トイレ横、管理事務所横		
販売品目	清涼飲料水		
設置台数	2台	営業期間	通年



自動販売機

### (2) 事業の実施体制など具体的な内容

事業の実施にあたっては、当グループおよび委託先企業の特長や運営ノウハウを活かし、収益力向上を図ります。これにより、更なる管理運営の充実を目指します。

#### ■自動販売機

- ・自販機メーカーへ業務を委託します。
- ・委託業者の選定にあたっては、災害支援型ベンダー及びバリアフリー機の一部導入や防犯システム等の導入を条件とします。
- ・また、販売品目や防犯対策、節電等について適切な指導を行います。

<付属書類>自動販売機事業計画（別添）

## 提案書 7 「利用者への対応」

## (1) 接客対応及びその研修等

代表企業では、毎年1回「親しまれる公園づくり懇談会」を開き、外部有識者の提言を取り入れて公園運営に活かしています。また、職員全員が「パークコンシェルジュ」の心構えで利用者に接することにしています。その結果、本公園における平成25年度上半期利用者満足度調査において96%以上の人人が「満足した」という高い評価を得ています。

今後、これに加えて、新たに「コンシェルジュリーダー」を指定し、さらに詳しい公園情報をより丁寧に提供するなどして、公園利用者が快適に過ごせるように努力します。

## ■ 基本的な接客の姿勢と対応

私たちは、以下のような点を重視し、職員一人ひとりが接客対応していきます。

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

## ○ 職員の情報共有の徹底

全職員がパークコンシェルジュとしての役割を果たすためには、常に正確かつ最新の公園情報を把握していることが重要です。

そのため、日々の朝礼において公園内の最新状況の報告・連絡を徹底するとともに、連絡ノートの回覧を行います。また、月1回の定例全体会議において事業予定や維持管理計画等の公園に関する新鮮かつ正確な情報の共有を図ります。



コンシェルジュリーダー  
が着用するバッジ

## ○ コンシェルジュリーダーの指定

職員の中からワンランク上の「コンシェルジュリーダー」を新たに指定し、利用者に更に詳しい公園情報を提供する体制を整えます。

コンシェルジュリーダーは、園内の巡回時に利用者から声をかけていただくための目印として、専用のバッジを着用します。

## ■ 接遇研修、OJT等によるスキル向上

接遇研修	<ul style="list-style-type: none"><li>・接遇研修の開催</li><li>・園長をリーダーとして、「接遇マニュアル」を用いた公園ごとの接遇および苦情対応研修（年1回）</li><li>・「公園モニター」結果に応じた接遇研修</li></ul>
OJT	<ul style="list-style-type: none"><li>・定例の全体会議等において、「接遇マニュアル」のチェックシートを配布して、各自の応対を定期的にチェック</li><li>・利用者への積極的な挨拶を励行するため、朝礼での挨拶唱和の実施</li></ul>

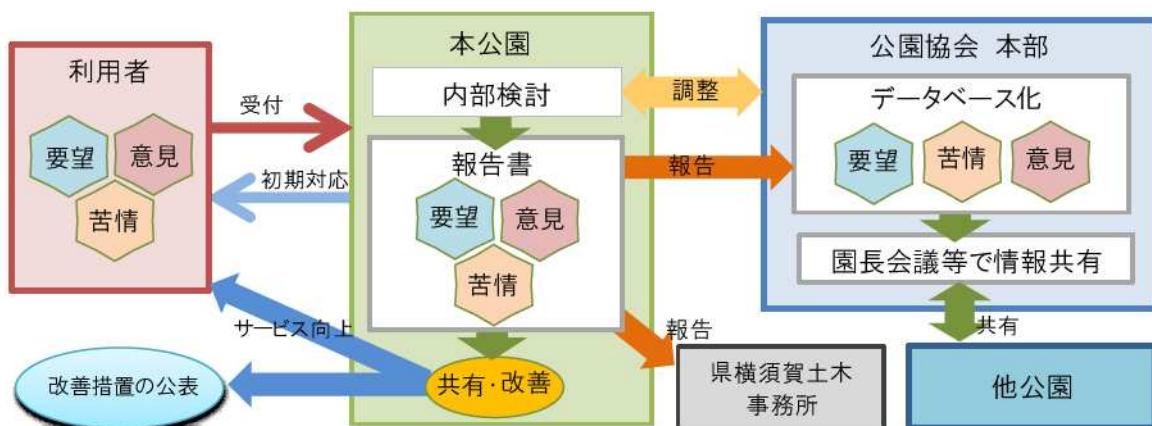
## (2) 苦情処理の対応及びその研修等

公園は不特定多数の方が利用する場所であり、様々な利用者から多種多様な内容の苦情が寄せられます。

このような苦情に対しては誠意をもって迅速に対処するとともに、あわせてその原因を究明し、改善策を講じて管理運営にフィードバックします。

また、当協会が管理運営する他の施設からの苦情・要望情報をデータベース化し、相互に共有します。

### ■基本的な苦情処理の流れ



### ■適切な苦情対応を行うための研修

代表企業の「接遇マニュアル」に最新の苦情対応事例を盛り込み、職員誰もが閲覧できる場所に設置し活用します。また、マニュアルは苦情対応の事例を多く記載する等実態に即した対応ができるよう工夫します。

さらに、定期的な接遇研修では特に苦情対応方法も加えて実施するとともに、日々の朝礼やOJTを通じて実践的な接遇教育を行い、スキルの向上を図ります。

## (3) 利用者への公園の利用指導及びその研修等

### ■公平・公正なルールの策定と周知徹底

様々な利用者に納得していただけるよう、公平・公正な利用ルールを策定し、丁寧に利用指導を行います。また、利用ルールは利用動向や利用ニーズの変化に応じて適宜見直します。

さらに、利用ルールについては園内の各所にイラスト等を用いながらわかりやすく表示します。

### ■適切な利用指導を行うための研修

○新規採用者に対する都市公園法、条例等の関係法令についての研修

○職員会議での情報共有

職員の利用指導にブレがないよう、園内の職員会議にて情報を共有します。

○OJT（職務を通じて先輩から後輩への指導）

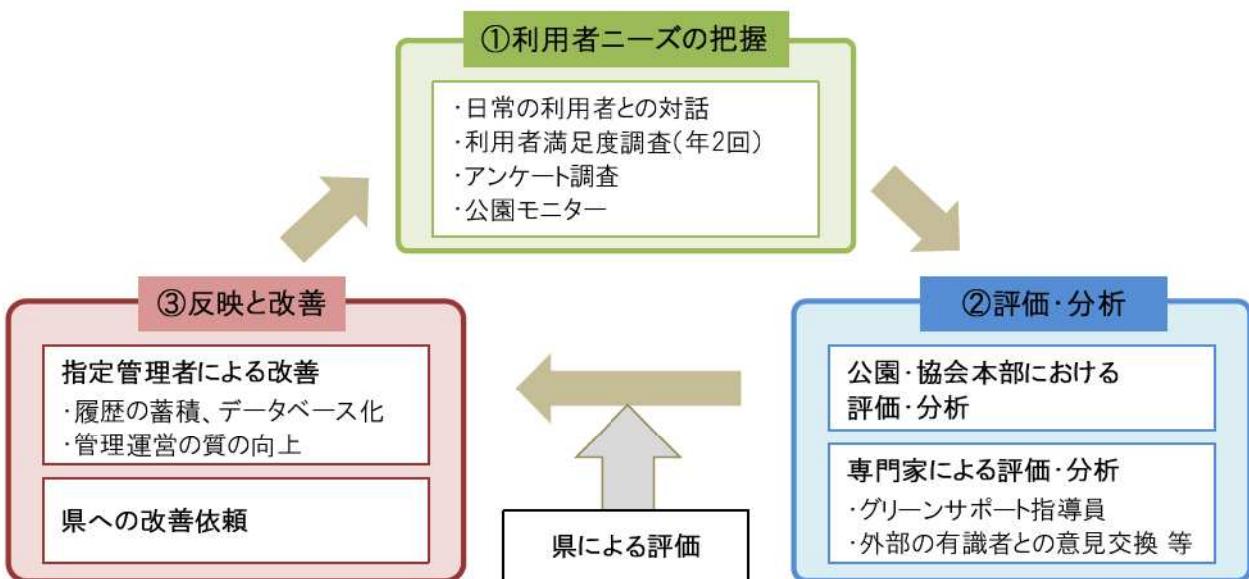
○他団体との交流による最新事例の情報収集と職員への共有

各種フォーラムや関係団体との勉強会（公園管理運営フォーラム等）において最新の事例について情報交換を行い、その内容を職員で共有します。

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

**■利用者ニーズの把握と反映の仕組み**

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



**■利用者からの視点に立った継続的な改善の取組み**

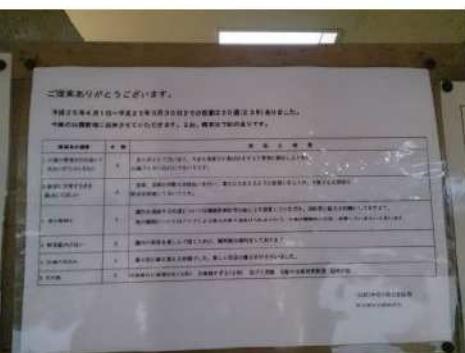
従来からの利用者満足度調査に加え、接遇やサービス面により重点をおいた「公園モニター」制度を創設し、利用者の視点からの具体的な調査を実施します。

また、これらの調査結果を今後の管理運営に反映していきます。

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

### ■利用者ニーズをふまえた運営改善の具体例

本公園では、実際の利用者ニーズに応じて下記の通り運営を改善しました。

和式トイレを洋式トイレに改修	外国人利用者や高齢者から洋式トイレへの改修要望があったため、県に依頼し、中央トイレを洋式トイレに改修。今後更に自動洗浄便座を設置予定	
駐輪場の設置	駐輪場の設置に関して多くの要望があったため、園内中央広場横に駐輪場を設置	
第2トイレに掲示板を設置	公園に関する情報をより広く周知してほしい旨の要望により、第2トイレの壁面に掲示板を設置	
ご意見箱の対応結果の公表	公園のご意見箱に寄せられた様々な要望等への対応結果などは、園内掲示板にて定期的に公表	

## 提案書8 「通常の指定管理業務を行う中の事故防止等の取組内容」

### (1) 通常の指定管理業務を行う中の事故防止等の取組内容

私たちは、これまで40年にわたる公園の管理経験を活かし、事件・事故の未然防止に取組んでいきます。

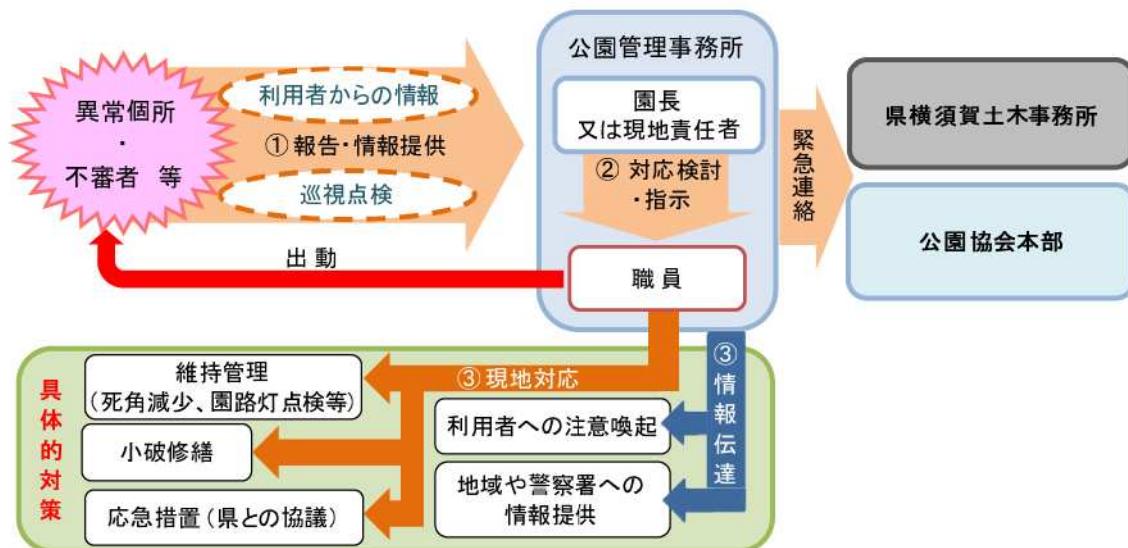
本公園は、開園から50年以上が経過した歴史ある公園です。そのため、公園施設の老朽化や園内樹木の高木・老木化が進んでおり、日常の巡視、点検が重要になります。

巡視、点検にあたっては、園内的一部が「土砂災害警戒区域」に指定され、その斜面上の樹木も密生、高木化して倒木の危険性が増していることから、特に注意の必要な箇所に重点を置き、確実な事故防止体制をつくっていきます。あわせて、様々な研修によって職員の事故防止と安全意識の向上を図ります。

#### ■防犯対策等安全確保の実施体制

##### ○日常的な事故・犯罪防止の体制

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



##### ○夜間・年末年始等の体制

夜間および年末年始など勤務時間外は、緊急連絡体制表に基づき、公園職員が迅速に対応できる体制を構築し、必要に応じて公園に出動します。また、年末年始については、日中に1日1回園内巡回パトロールを実施し、トイレやベンチ等の確認を行います。

## ■事件、事故を未然に防ぐための対策（防犯対策等）

日常巡視	毎日、職員により園内のパトロールコースを巡視し、施設の状態を目視で確認
施設点検パトロール	通常のパトロールとは異なる視点によるチェック。当協会全体で本部職員や他の公園職員による点検を年1回実施
防犯上の死角の減少	日常パトロールや園内利用者からの情報により、園内の樹林地や生垣の見通し確保、園路灯の点灯チェック、トイレ周辺等の死角の減少を図る
不法投棄、破損行為等の早期発見・早期処理	ゴミや不法投棄、放置自転車やバイク、落書き、破壊行為の長期間の放置などを早期発見・早期処理し、犯罪をよびこまない雰囲気づくり
地域住民や関係機関との情報共有	周辺自治会、警察や消防等との連携を図り、「地域の目」が行き届くような体制づくりに努める
利用指導による防犯	園内における花火、若者の”たむろ”、未成年者による飲酒行為に対し、警察署や学校等とも連携して利用指導を行う
緊急車両の進入路の確保	事件事故の発生時に備え、警察、消防車両が園内に進入できる範囲を把握し、日頃から障害物や支障枝等を取除き進入路を確保する
園内サインポストの表示	事故等が発生した場合、その発生場所を正確かつ迅速に把握するため、園路上にサインポストを立て位置情報と緊急連絡先を表示

## ■施設の安全対策

サクラ開花期など利用動向をふまえた適切な安全対策を講じます。

### ○サクラ開花期における安全対策

春の花見シーズンは、多くの利用者が公園を訪れます。その時期は園内市道の車両の通行量も増加するため、園内歩行者との間で事故がないように車両通行時の声掛けを行うなど安全対策を講じます。

施設毎の安全確保のポイント	
樹木、樹林地	<ul style="list-style-type: none"> <li>大雨や強風後、枯損木や倒木等の可能性が高いエリアを重点的にパトロール</li> <li>接触事故防止のため、園路沿いにはみだした枝を重点的に刈り込み</li> <li>危険斜面の民地との境界部の危険樹木の早期発見、早期報告</li> </ul>
芝生地、草地	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常的な点検により、陥没やスリップの恐れのある箇所の点検・補修</li> <li>防犯、火災予防策として枯草がないように除草、刈込みを実施</li> </ul>
園路・階段	<ul style="list-style-type: none"> <li>未舗装園路の敷き砂利流出や陥没による不陸等の点検、補修</li> <li>木製階段の腐朽、ボルトの緩みなどを重点的に点検</li> </ul>
トイレ、休憩所	<ul style="list-style-type: none"> <li>劣化部分や異常部分の早期発見に努め、異常があった場合には利用中止措置を講じるとともに、応急修繕を実施</li> <li>定期的な巡回により不審者などがいた場合には声掛けを実施</li> </ul>

### ○保険への加入

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

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