

保土ヶ谷公園 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) | | |
| ア 有料駐車場事業計画 | | |
| イ 自動販売機事業計画 | | |
| ウ 軽飲食・売店事業計画 | | |
| エ オートテニス事業計画 | | |
| (6) | 「利用料金について」 | 提案書6 |
| (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）、株式会社サカタのタネ（以下、サカタのタネという）、株式会社オーチュー（以下、オーチューという）の3社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。

サカタのタネは、これまで「花と緑の魅せ場をつくる」ことをテーマに、グローバルな種苗メーカーとしてノウハウを生かす独自の緑化提案を実現してきました。海外ネットワークを活かし、本公園でも、環境条件に最も適した芝種子を使用しています。

平成9年には神奈川県唯一の国際Aマッチ競技場である「横浜国際総合競技場」の天然芝を施工し、芝生管理では平成22年から3年連続でJリーグベストピッチ賞を受賞しました。他にも県内のグラウンド造成整備や芝生管理に多く関わっています。また、県立相模原公園の指定管理者として、当協会とグループを構成しグリーンハウスの運営などにおいて、従来培ってきた技術力を駆使し、魅力的な公園づくりに取組んでいます。

オーチューは、創業当初より30年にわたり、官公庁をはじめとする施設の維持管理・環境整備を行ってまいりました。神奈川県庁第二分庁舎常駐設備管理や、保土ヶ谷公園の駐車場料金管理業務、「かながわアートホール」の清掃及び環境衛生業務を受託し、快適な環境を提供しています。また、平成18年からは県立辻堂海浜公園の指定管理者として、当協会とグループを構成し、プール運営、警備、メンテナンスなどを担当し、高品質なサービスの提供に努めた結果、辻堂海浜公園は平成24年度の県の指定管理業務評価において「特に優良」の評価を得ています。

私たちは、保土ヶ谷公園において、これまでの経験と各社の高い専門性を活かしながら、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もとづいて、高水準な利用環境の維持と利用者満足度の向上を目指した管理運営を行ってまいります。

■安全で快適な利用空間の提供

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
- 公園の特性をふんだんに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
- 大型機械の導入による業務効率化
- これまでに培った人材や公園管理ノウハウの活用
- 従来からの信頼関係にもとづいた地域連携力の活用
- 防災と環境保護のための特定資産の活用

（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、スポーツの普及と県民の健康増進に寄与することを目的として、戦後間もないころに開園した県内初の運動公園です。高校野球の舞台として有名な「保土ヶ谷・神奈川新聞スタジアム」をはじめ、プロチームの試合でも使用される天然芝のサッカー場、人工芝のラグビー場、テニスコートなど良好なスポーツ環境が整い、ハイレベルな競技から市民スポーツまで幅広く利用されています。

一方、四季折々の草花が楽しめる「かながわの花の名所100選」に選ばれており、緑や自然とのふれあいが感じられます。また、子どもたちに人気の高いプールや、ピクニック広場などのレクリエーション機能が充実し、健康づくりの場としても親しまれています。県による公園の再整備の結果、「池・流れ」や広場等の整備によって更に機能が拡充され、これまで以上に多彩な「公園の楽しみ方」を味わえるようになりました。

敷地内には「かながわアートホール」があり、園内ではスケッチや撮影などの創作活動が盛んに行われるなど、文化活動の拠点としても利用されています。

さらに、本公園は市街地の人口密集地における貴重なオープンスペースであり、広域避難場所並びに広域応援活動拠点に指定されており、地域の防災拠点としての機能も重要な役割のひとつとなっています。

■本公園の総合的な管理運営方針

私たちはこれまで、本公園を人々のコミュニケーションの場ととらえ、スポーツ・健康・みどりなどをテーマとした様々なイベントや利用促進策によって、にぎわいのある公園づくりに取組んできました。今後は、スポーツや健康づくりをきっかけとした交流の場づくりにも力を入れ、本公園における人々のふれあいづくりを一層進めていきます。

このような考え方にもとづき、次期の本公園の総合的な管理運営方針として「スポーツ・みどり・健康あふれるコミュニティパーク」をキャッチフレーズに掲げました。

この方針に従って、下記の4つのテーマを柱とし、県民をはじめとする利用者の皆さまが本公園での活動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けるよう適切な管理運営を行います。

スポーツ・みどり・健康あふれるコミュニティパーク

①「する・みる・ささえる」 スポーツの支援

②レジャーやレクリエーション を通じた健康づくりの促進

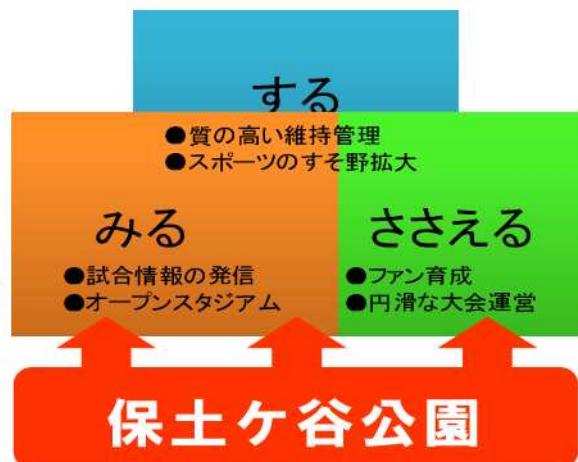
③憩いと交流の機会を創出

④防災機能の確保

①「する・みる・ささえる」スポーツの支援

唯一の県立運動公園として恵まれた競技環境を引き続き高水準に維持するとともに、効率的な管理を心がけ、利用者の満足度向上に努めます。さらに今後は、交流促進や情報発信の機能を高め、「する」スポーツだけでなく「みる」、「ささえる」といった側面からもスポーツに触れる機会を提供し、より多くの方々にスポーツを楽しんでいただくための環境づくりを目指します。

- 管理基準を上回る維持管理を行い、質の高い競技環境を維持します。
- 施設を有効活用し、スポーツを「する」機会の拡大を図ります。
- 本公園で行われる大会情報の発信などにより、スポーツを「みる」楽しさを幅広く伝えていきます。
- 円滑な大会運営やスポーツ振興などのスポーツを「ささえる」人たちを支援します。



②レジャーやレクリエーションを通じた健康づくりの促進

県の「未病を治すかながわ宣言」をはじめとした県の施策と連動し、本公園を県民の健康づくりの場として活用していただけるよう、様々な情報発信やプログラムの提供に努めます。また、施設を有効活用し、新たな公園の楽しみ方を发掘、提案して利用を促進します。

- 「健康づくり」をテーマとした様々な教室を開催します。
- ウォーキングマップ作成など、健康づくりにつながるサービスの向上を図ります。
- サッカー場の芝生解放デーを設け、ヨガ体操などを展開します。



サッカー場でのヨガ体操

③憩いと交流の機会を創出

利用者が公園での活動を通じて新しい発見や感動を実感し、交流を深められるよう、様々なイベントの開催や植栽の充実等により魅力を向上させ、利用を促進します。

- 「四季彩のプロムナード」など園内の植栽環境を一層充実させます。

- ギャラリーの活用とアートホールとの連携により、文化交流の機会を拡大します。
- 多目的ルームを展示コーナーとして充実するとともに、ホームページでの情報発信を強化します。
- 学校や地域との連携が深められる場の提供を行います。

④ 防災機能の確保

本公園は広域避難場所、広域応援活動拠点として指定されているため、県や横浜市と連携し防災体制を整えるほか、備蓄品を充実させ防災機能を強化します。

また、地域や利用者と連携した訓練などを通じて防災意識の向上を図ります。

- 県、市等と連携し、防災体制を整えます。

- 地域や利用者と連携し防災意識向上に取組みます。

- 自主的に、食糧や水などの備蓄品を充実します。

- 日頃から防災設備の点検、整備を徹底します。

(3) 利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針

■平等な利用の確保

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、本公園では従前から、周辺の自治会や近隣の学校、利用団体とのつながりが強く、イベントや防災訓練などにも積極的に参加していただいている。これからも地域の一員として地域住民、運営協議会、関係機関等と協力し、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当協会が独自に構築した「環境マネジメントシステム」により、環境負荷の軽減や資源循環型の維持管理（ゼロエミッション）等、総合的な環境マネジメントを推進します。

これに加えて、野球場やプールなど多くの利用者が訪れる施設では、ゴミの分別や減量への協力を呼び掛けます。

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

本公園は天然芝のサッカー場をはじめとする運動施設を中心に、高品質できめ細やかな維持管理が求められています。また、プールの運営についても、専門的な資格を有する人材の配置と安全で衛生的な施設運営が必要です。

このように専門性の高い業務を安定的に継続するためには、できるだけ直営で行うべきとの考えに基づき、専門性に長けた2社とグループ代表とのグループを構成します。

その上で、法律等で定められた点検業務、専門技術や資格、専門機械類を要する業務、危険性を伴う業務については、効率的、効果的な観点から外部委託します。また、地域活性化の観点から地元企業等に委ねることが相応しい業務等については、外部委託します。

■具体的な委託業務内容

| 区分 | 管理項目 | 管理内容 | 業務内容 | 理由 |
|------|--------------|-------------------------------|---|-------------------|
| 植物管理 | 高木管理 | 高木の剪定業務、危険木処理等 | 樹勢悪化木・支障枝の除去 | 高所作業で危険を伴うため |
| | 草地管理 | 芝刈作業、エアレーション業務等 | 機械による芝刈作業等 | 広範囲に集中して人員を投入するため |
| 施設管理 | 法定点検 定期点検 | 電気工作物、噴水設備、自動ドア、遊具、エレベーター等の点検 | 電気事業法による法定点検や建築基準法・遊具指針などによる点検 | 法律の定めに基づき実施するため |
| | 野球場等管理 | 硬式野球場等のグラウンド管理等 | 硬式野球場のグラウンドクリーン管理等 | 専門的技術を要するため |
| | 警備業務 | 宿直警備 巡回警備 特別警備 | 管理事務所での宿直警備 公園内の巡回警備 高校野球大会交通誘導警備 | 免許・専門的技術を要するため |
| 清掃管理 | 設備清掃 | 建物等清掃・点検 | 建物等清掃 | 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 |



高校野球交通誘導警備



高木管理

(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、募集内容を協会ホームページや公園の掲示板に張り出すなどして、広く公表しています。

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

選定に関する規程

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

(3) 県内（地域）経済への配慮、県内（地域）企業への委託の考え方

地域の企業はその地域に精通していることで、迅速かつきめ細かい対応が可能です。また、地域経済への貢献や地域連携といった視点からも効果が期待できるため、本公園では下表のとおり、9割以上の業務を横浜市内の企業を中心とした県内企業に委託してきました。

また今後とも、地域雇用の確保、社会的ニーズへの対応といった観点から、シルバー人材センターや社会福祉法人、N P O 法人等の地元非営利団体の活用も図り、引き続き地域の力を活用していきます。

【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 | 合計 |
|--------|----------|----------|----------|----------|--------------|
| 横浜市内 | 14 | 16 | 21 | 32 | 87 |
| 神奈川県内 | 0 | 1 | 1 | 2 | (県内比率 94.5%) |
| 県 外 | 1 | 0 | 3 | 1 | 5 |
| 合 計 | 15 | 17 | 25 | 35 | 92 |

(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

私たちの本公園における維持管理の実績については、平成24年度の県指定管理業務評価の施設管理の部門で「s」評価を得るなど高い評価をいただきました。

今後もゾーンごとの運営方針を踏まえながら、公園管理運営士などの資格者を配置して、管理基準を上回る質の高い維持管理を目指します。

本公園は住宅地に囲まれていることもあり、近隣の住民から親しまれるような花壇や芝生等の管理をしています。また、住宅に隣接する外周部の斜面地の倒木や危険木を早期発見、早期対処するため、経験豊富な職員が巡回点検を行うほか、樹木医を定期的に派遣して樹木診断を行うなど安全確保に留意した樹林管理を行います。

常に園内の清潔さを保つため、日常清掃に加えて、植栽作業やパトロールの際、職員が意識的にゴミを拾ったり、簡易な清掃を行い美観の維持を徹底します。

また、建物や設備の老朽化が進んでいるため、効率的かつ確実な保守点検によって、傷んだ箇所を壊れる前に修繕し、施設の長寿命化を図ります。

受付業務では、親切で丁寧な対応に心がけます。特に運動施設利用については、硬式野球場、サッカー場、ラグビー場の数多くの利用団体との利用調整が必要なため、専門的な知識と経験をもつ職員を配置します。

(2) 当該公園の特性と課題を踏まえた維持管理の考え方

■利用ニーズに応じた運動施設の管理

本公園は長年、県民のスポーツの拠点として親しまれ、非常に人気の高い施設です。

硬式野球場、サッカー場、ラグビー場は、プロチームの試合や全国レベルの試合・大会にも使用され高水準な競技環境の維持が求められます。

また、テニスコートや軟式・少年野球場、体育館など一般利用が主体となる施設では、安全性と快適性の確保に力を入れるなど、長年の管理経験を活かし利用者ニーズに応じた維持管理が必要です。

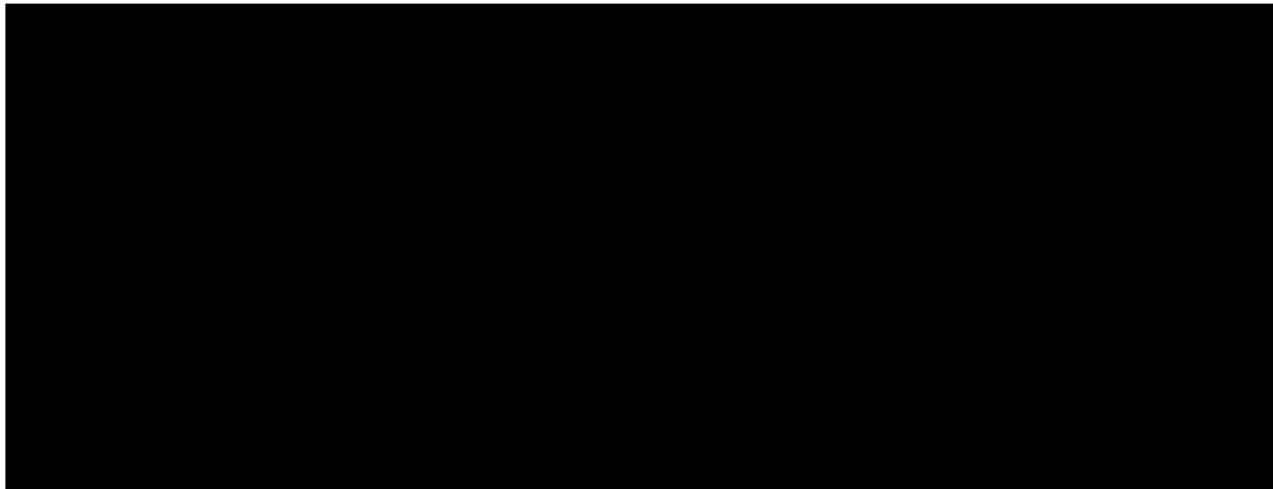
特に、硬式野球場、サッカー場、ラグビー場の3大スタジアムでは、利用調整会議等の事前打合せを行った上で、大会の際にはグラウンドだけではなく、その周辺環境を整えるきめの細かい運営を行います。これにより、スポーツを「する」人だけでなく、「みる」「ささえる」人にも使いやすく、楽しむ場として優れた利用環境を提供し、スポーツを支援していきます。



硬式野球場利用調整会議

○硬式野球場

硬式野球場は春・夏・秋の高校野球神奈川県大会や社会人野球、女子ソフトボールリーグの舞台として広く県民に親しまれ、高水準の競技環境を提供する必要があります。また、大会が20日以上にわたることもあり、スムーズな大会運営への配慮が必要です。さらに一般利用の人気も高く、年間を通じて土日祝日の利用はほぼ100%のため、グラウンドコンディションの維持に万全を期し、安全で快適な利用環境を確保します。



○サッカー場

日韓ワールドカップ開催を機に整備された天然芝のサッカー専用グラウンドで、Jリーグの公式試合やオリンピック代表チームの練習にも利用されるほど高い管理レベルが求められます。

そのため、プロチームのグラウンド管理経験を持つサカタのタネを中心に、そのノウハウと技術力によって良好なコンディションを維持します。また、大会利用調整担当とサカタのタネが連携し、下記のような取組みを行うことで、できるだけ多くの方に優れた競技環境を提供します。



サッカー場
芝生スイーパー作業



これによって、一般的な天然芝グラウンドの利用可能時間は年間300時間程度であるのに対し、本公園では約480時間以上の利用を可能にしています。

○ラグビー場

2007年にクレーから人工芝グランドに改修されたラグビー場は、高校や大学の大会が開催されるほか、サッカーやグラウンドゴルフなど他競技の利用も多く、多様な競技に適切に対応したコンディション維持が必要です。良質な状態をできるだけ長く保つため、細かな劣化や傷に早急に対処し、均一な人工芝葉を維持します。

また、競技の特性や文化を考慮し、競技終了後の交流や観戦時にも快適に過ごせるようクラブハウスや観客席の清掃を徹底します。



ラグビー場
ブランシング作業

○その他の運動施設

※青文字は管理基準以上の提案です

| 施設 | 特性と課題 | 維持管理のポイント |
|-------------|---|--|
| 軟式野球場・少年野球場 | 土日祝日を中心に市・県レベルの野球大会が開かれる。国体や総体のソフトボールの試合や、日本女子ソフトの練習場にも利用され、幅広い利用ニーズに対応した管理が必要。少年野球などでも人気が高く、利用頻度が高い。 | ・直営作業による維持管理 ・雨天後の水はけ状況に注意し、的確な利用可否の判断 ・軟式野球場は毎週1回、少年野球場は月に2回の定期整備日を設定 |
| テニスコート | 利用頻度が大変高く、消耗が激しい。またシーズンによっては落葉などが多く、安全確保のためにこまめな清掃が必要。 | ・維持管理基準以上の清掃(落葉時期等) ・月1回の整備日を設定し、目砂補充、ブロア散布、ブラッシング等整備を実施 |
| 体育館 | 老朽化が進んでいるため、安全点検と事故防止には万全の対策が必要。また、清潔さを保つため、日常的な清掃と定期清掃によって美観の維持に努める。 | ・床にホコリや汗、油脂が付着しないよう、利用後のモップかけ等の清掃と定期的なワックスかけを実施 ・整備日を設定し、体育館の定期清掃を実施 |
| 運動広場・ミニ運動広場 | ゲートボールやランニングなど、多様に利用される広場だが、土日祝日や高校野球開催時などの混雑時には臨時駐車場として利用。 | ・広場としての利用と臨時駐車場としての利用を適切に判断 ・ライン引きや使用後の不陸作業等ができるだけ短時間で行う |

○プール

25Mプール、ウォータースライダーや幼児プールなどがあり、年間33,000人が訪れ、夏休み時期には入場制限を行うほど人気が高い施設です。そのため、ろ過システムや更衣室の清掃など、こまめにメンテナンスし安全で衛生的な管理を行います。



ウォータースライダーの監視

■安全性と快適性を重視した広場、レクリエーション施設の維持管理

園内には数々の花木や草花があり、整備されたあそび場や広場も数多くあります。日常的な利用から週末のレクリエーション利用まで安全で快適な管理を行います。

| 施設 | 特性と課題 | 維持管理のポイント |
|----------|---|---|
| ピクニック広場等 | 春から初秋にはファミリーや遠足でにぎわう他、散歩利用やランニング利用も多い。周辺に落葉樹や老木が多く、台風や降雨などの前後には枝折れ、落ち葉等への対策が必要。 | <ul style="list-style-type: none"> ・安全な衛生状態を保つため、水飲み場や手洗い場、トイレなどの清掃や園路のゴミ清掃を適切に実施 ・台風前後に高木枝折れの点検と落ち枝処理を実施 ・低木の刈り込み、剪定 |
| 上池、下池 | 修景施設として、水循環システムの維持管理を重視。美観の維持に努める。 | <ul style="list-style-type: none"> ・集水口の土砂や落ち葉、ゴミなどを定期的に除去し循環システムを定期点検 ・夏場は水抜きして流入土除去、清掃 ・使用頻度の高い手押しポンプ井戸は、器具点検と消耗品交換を適宜実施 |
| 遊具施設 | 花見台広場、アスレチック広場、遊具広場など、園内の色々なエリアに点在している。老朽化した遊具が多く、事故防止策の徹底が重要。 | <ul style="list-style-type: none"> ・巡回時には必ず目視による安全点検とゴミ清掃を実施 ・不具合の早期発見、早期修繕の徹底 ・遊具修繕履歴を記録し情報を共有 |

■特性に応じた適切な植物管理

植物管理にあたっては、樹木の成長等に配慮し、育成管理計画に沿った維持管理を行います。園内には大木や老木が多いため定期的に点検し、早急な対応に努めます。

特に外周部を中心に近隣住宅への影響に配慮した樹木管理が必要なことから、当協会は平成24年度に外周部をブロック分けし、独自の危険木調査を実施し、その結果に基づいて県と協議しながら順次処理を続けています。

また、芝地・草地は利用状況に応じて適切に管理し、快適性の確保と魅力向上を図ります。

※青字は管理基準以上の提案です。

| 施設 | 特性と課題 | 維持管理のポイント |
|-------|---|---|
| 樹林地 | 隣接する住宅との距離が近いため、危険木等に十分注意するとともに、周辺への影響をできるだけ軽減する必要がある。 また、山野草などの保全など、環境への影響を考慮した維持管理が必要。 | <ul style="list-style-type: none"> ・被圧木の間伐・除伐の実施 ・山野草の生育状況の把握、除草時期や回数に配慮 ・間伐や民地との境界部の草刈り、落葉清掃等の管理 ・市道沿いのイチョウ並木の車道限界値までの剪定 |
| 梅園 | 木が育ち過ぎ、梅林の高密度化・高林齢化が進んでいる。花見の名所としても注目度が高く、冬場のにぎわいづくりの核として計画的な管理が必要。 | <ul style="list-style-type: none"> ・樹木医による生育状態のチェック ・3~5年の長期計画を策定し、適切な梅林の剪定 ・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 |
| 芝地・草地 | ピクニック広場等は園内の貴重な芝生のオープンスペースであり、景観と快適性を保つ必要がある。少年野球場下、プール外周などの草地では不法投棄やハチなど害虫の防止が必要。 | <ul style="list-style-type: none"> ・芝生の快適性維持のため、夏場は管理基準を上回る週1回の芝刈りを実施 ・草地管理では管理基準を上回る年6回以上の除草を実施 |
| 花壇の充実 | 1年中見どころの絶えない花修景づくりを目指す。敷地の広さから、広範囲にわたる整備が求められ、効率的・効果的な管理が不可欠。県民協働の活動の場としても活用する。 | <ul style="list-style-type: none"> ・園路沿いを中心とした花修景の整備 ・ボランティアとの連携による花壇管理 ・国旗花壇やウォーターフローティング花壇等の整備 |

○花のプロムナードを“四季彩のプロムナード”として充実

私たちはこれまで、イチョウ坂から花見台広場までのエリアを「花のプロムナード」として草花の植栽を進めてきました。さらに今後は、サカタのタネの豊富な園芸植物やイチョウ、モミジなど「四季彩のシンボル」の追加や梅園の魅力アップにより、「四季彩のプロムナード」として、年間を通した彩りを魅せていきます。

| | 四季彩のシンボル |
|---|------------------------------|
| 春 | ・桜 ・チューリップ |
| 夏 | ・アジサイ ・サンパチエンス |
| 秋 | ・イチョウ ・モミジ ・フォーチュンベゴニア |
| 冬 | ・クリスマスローズ ・水仙 ・梅 |



春:チューリップ



夏:サンパチエンス



秋:モミジ



冬:梅

◆◇「みどり香るまちづくり」コンテスト銀賞受賞 ◇◆

平成 22 年に、グループ代表とN P O 法人が共同で提案した、公園周辺のバス停とそれに続く広場などにおいて花修景を創出し、地域の豊かな環境づくりに貢献する企画案が、環境省主催の「みどり香るまちづくり」コンテストで銀賞を受賞しています。



バス停周辺の花修景

■維持管理の水準を担保するための取組み

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。

| | |
|--------------|--|
| 有資格者による業務の推進 | ・公園管理士、プール管理責任者、グリーンアドバイザー等有資格者の配置 |
| 業務効率化の取組み | ・管理マニュアルの整備 ・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 ・P D C Aに基づく効率化 |
| 管理基準を担保する仕組み | ・定期的なモニタリングの実施 ・自己点検表を用いた確認と検証 ・施設特性をふまえた専門業者への業務発注 |
| コスト縮減の工夫 | ・複数年契約や物品の一括発注 ・植物性廃棄物をリサイクルしチップ・たい肥として活用 ・ゼロエミッションの推進 |

<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

本公園はスポーツ施設を中心として、レクリエーション施設や四季の移り変わりを表す花や緑など、様々な楽しみ方ができる多目的型の運動公園です。

スポーツや健康づくりに関する教室や定期的なイベントによってリピーター拡大を目指すとともに、閑散期の施設の有効活用や利用時間の拡大、サービスの向上などにより、更なる利用促進を図ります。

■ 「する・みる・ささえる」スポーツの支援を目的としたイベントの開催・情報の発信

県立公園の中で唯一の運動公園として、地域や各競技団体と連携し、様々なスポーツ機会を提供します。

また、スポーツ観戦やサポーターとして参加するスポーツの楽しさを伝え、「する」だけでなく、「みる」、「ささえる」といった側面から、スポーツに親しむ機会を提供することで、幅広い利用促進を図ります。

○スポーツイベント、教室の開催

| | |
|-----------------|--|
| 定期的なスポーツイベント・教室 | <ul style="list-style-type: none"> 【春】ラグビーフェスティバル、ふれあい芝生体験（サッカー場） 【秋】桜丘高校サッカーフェスタ、ママさんバレーボール大会、ママさんバトミントン大会、神奈川新聞野球教室、ふれあい人工芝体験 【春・夏・秋】芝生ふれあいサッカー教室 |
| 競技団体との共催による大会実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・ラグビー協会との連携により「女子7人制ラグビー保土ヶ谷マッチ」の提案 ・プロ野球選手会との共催による「キャッチボールクラシック大会」の開催 ・横浜FCなどと連携し、「保土ヶ谷インビテーションマッチ」の提案 |

○「オープンスタジアム」の実施

社会人野球大会後のマウンド体験、ラグビーワールドカップ後の人工芝体験、Jリーグチーム利用後のピッチ体験など、試合観戦と試合後のグラウンド体験を組合せたイベントを、野球協会、ラグビー協会、横浜FC等との協働で開催します。その際、解説員がついて説明を行うことで、各競技のすそ野拡大を図り、スポーツ競技の振興を支援します。

○「保土ヶ谷3大スタジアムツアー」の実施

施設に重点をおいたイベントとして、硬式野球場、サッカー場、ラグビー場という3つのスタジアムを、職員が解説をしながら見学するツアーを開催します。一般には入ることのできないスタジアムのバックネット裏や室内練習場などの見学のほか、グラウンドやピッチに降り、選手がプレーした興奮をそのまま体感し、より感動を深めてもらうイベントです。

○スポーツに関する情報発信機能の強化

本公園を様々な立場からスポーツを楽しむための場として、利用者にスポーツの試合予定や結果を発信し、スポーツの支援をします。

| | |
|------------------------|--|
| 試合スケジュール、経過・結果の発信 | <ul style="list-style-type: none"> ・各施設で開催される大会情報や試合の見どころ、試合の経過・結果等を発信し、本公園で開催する大会、試合の観戦者を増やすとともに、リアルタイムでの試合結果や予定が解るようになる（場外スコアーボード・SNS・HPなど） |
| スポーツに関するコミュニケーションの場の提供 | <ul style="list-style-type: none"> ・公園管理事務所の多目的スペースやロビーにおいて、各競技団体、スポーツチーム等、利用団体が対戦相手やメンバー募集など自由に情報発信できる掲示板や情報発信ツールを提供 |

各種スポーツに関する資料展示

- ・多目的ルームやギャラリーを活用し、神奈川新聞社との共同事業として高校野球写真展を実施
- ・サッカー、ラグビー等、本公園で行われる競技に関するスポーツ写真展を開催
- ・管理事務所ロビーで、県の野球史に長い伝統を誇る硬式野球場の歴史展示を常設

■運動施設の利用促進

各運動施設は利用率が概ね9割を超え、利用促進の余地が限られていますが、平日については利用の低い時間帯があるため、平日料金を低く設定したり、利用時間の見直しを県と協議し検討することによって、一層の利用促進を目指します。

現在は体育館の夜間利用を試行しており、その結果、利用者数が約1,200人(4.5%)増加しました。このことは、県の指定管理業務評価でも「s」評価を得ています。これを踏まえて、他施設についても右表のとおり利用時間の拡大等の試行について、県と協議し、利用者サービスの向上を目指します。

| | |
|-----------------------|---|
| 体育館 | <ul style="list-style-type: none"> ・早朝、夜間の利用時間拡大 ・卓球室の個人利用の受入 |
| テニスコート | <ul style="list-style-type: none"> ・夜間、早朝の利用時間拡大 |
| ラグビー場 | <ul style="list-style-type: none"> ・平日料金の設定 ・土日祝日、早朝の利用時間拡大 |
| サッカー場 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用日、利用時間拡大 天然芝を高水準で維持しつつ、週1日の利用日拡大 |
| 軟式野球場 および 少年野球場 | <ul style="list-style-type: none"> ・平日料金の設定 ・グラウンドの降霜状況調査結果を踏まえ、冬季(3/1~15)の利用期間拡大 |

■閉散期の運動施設の有効活用

本公園は一年を通じて利用の高い施設ですが、平日の昼間など、ごく一部の時間帯、施設について、下記のような取組みによって更に利用促進を図ります。

○ニュースポーツに対する活動支援

体育館やラグビー場、少年野球場等では、ディスクゴルフ、バウンドテニスなどの受入に関しても積極的に対応し、ニュースポーツを支援することで平日の施設の利用稼働を促進していきます。

○閉場期のプールの活用

プール清掃前に水中に産み落とされたヤゴを採取する「ヤゴの救出体験教室」を開催し、子どもたちに自然観察の機会を提供します。

○運動広場の活用

お正月の地元少林寺拳法の寒稽古や、近隣老人クラブのゲートボール大会を受け入れ、利用調整を行うことで運動広場の多目的利用を推進していきます。

■県の施策等と連携した健康づくりを促進

「未病を治すかながわ宣言」「3033運動」「健康づくり講座」など、楽しみながら健康づくりに取組む機会を提供します。

○乳児から高齢者まで幅広い年代のためのヨガ教室の開催

○サッカー場の開放による裸足芝生体験の実施

○ノルディックウォーキング教室の開催

○ラジオ体操の推進



幼児から高齢者までの
ヨガ教室

■新たな魅力づくりと交流機会の充実

園内施設の有効活用や植栽、花壇の整備などによって新たな魅力を創出するとともに、交流機能を高めます。

○四季彩のシンボルを活かしたイベント

「四季彩のプロムナード」の充実化に合わせ、国旗花壇や六角花壇、噴水花壇などを回遊する、「四季彩のシンボル」を活かした季節イベントを開催し、年間を通した集客向上を図ります。

| 四季彩のシンボルを活かしたイベント | |
|-------------------|-----------------------|
| 春 | チューリップ球根の植え付け（10～11月） |
| 夏 | サンパチエンスの植え付け（6月） |
| 秋 | イチョウ並木のライトアップ（11～12月） |
| 冬 | 梅まつり（2月） |



秋：イチョウ並木のライトアップ

○パークセンター機能の強化

公園管理事務所をパークセンターとして機能強化するため、県と協議の上、利用者が立ち寄りやすくするための入口の改修を行います。また、休憩スペースを設けるほか、スポーツ利用者や園内を散策する利用者に対して、大型モニターを設置し、高校野球の中継やイベント情報、花見どころ情報などを発信する交流スペースとしての利用を促進します。

○ギャラリーの活用による交流の場づくり

公園資料館を有効活用するため、ギャラリーとカフェを併設することで、緑あふれるおしゃれな交流スポットとして定着してきました。今後はさらに、オープンデッキでのミニコンサートやワークショップを開催することで、利用者との交流の場として活用していきます。



吊るし雛の展示

| | |
|-----------------------|--|
| 公園資料館・多目的ルームを活用したイベント | <ul style="list-style-type: none"> ・絵画、陶器、パッチワーク他アート作品展示・ワークショップの継続 ・歌、楽器の音楽ライブ・コンサートの継続 ・地域サークルによるギャラリーでの企画展示 ・各種教室の継続開催（ヨガ・パッチワーク・クラフト教室等） |
|-----------------------|--|

■イベント等の開催による一年を通じたにぎわいづくり

本公園を訪れるきっかけとして気軽に楽しめる大小のイベントや教室等を定期的に開催し、施設の有効活用やイベント等によるにぎわいを創出します。

| | |
|------------|---|
| 定期開催するイベント | <ul style="list-style-type: none"> 【冬・春】梅まつり 【夏】保土ヶ谷キャンドルナイト 【秋】森の遊び 【冬】ライトアップ&イルミネーション 【毎月】フリーマーケット、プレイパーク、朝市 |
| 施設の有効活用 | <ul style="list-style-type: none"> ・斜面樹林：プレイパーク、森の遊び ・池・流れ：水辺の観察会 ・噴水池：パンパーアクアボード |
| 緑を活用した教室 | <ul style="list-style-type: none"> ・クリスマスリース教室、竹細工教室 ・緑のカーテン植栽イベント ・アマチュア芝生管理教室、園芸教室 |



池・流れの
保土ヶ谷キャンドルナイト

(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

グループ代表は、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

幅広い広報媒体を用いて県内全域、さらには首都圏全体からの集客を図ります。また、イベントについては、内容に応じてターゲットを絞った告知を行い、その内容に関心のある方に情報が行き届くような広報手段、媒体を選択します。

| | |
|---------------------|---|
| 独自の広報ツール | <ul style="list-style-type: none"> 当協会ホームページ、保土ヶ谷公園ホームページ（週1回更新） サカタのタネ発行の「園芸通信」 公園情報誌「かながわパークナビ」（年2回発行） イベントポスター、チラシを園内や関係施設で掲示・配布 |
| マスコミへの情報提供 | <ul style="list-style-type: none"> TVK、FM横浜、神奈川新聞社等、地元メディアとの情報交換 Yokohama Waker、ぴあなどの情報誌等への情報提供 |
| 「首都圏みどりのネットワーク」との連携 | <ul style="list-style-type: none"> 首都圏の公園と共同のガイドブック作成、販売 首都圏公園スタンプラリーの開催 |
| 外部ホームページ | <ul style="list-style-type: none"> 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 |
| 交通広告 | <ul style="list-style-type: none"> 駅構内へのポスター掲示・リーフレット配架 等 横浜市営バス会社と連携したバスチラシでの公園紹介 |

■利用団体と連携した広報や地域のネットワークを活用した情報提供

これまで築いてきた利用団体との関係や、自治体・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。

| | |
|---------|---|
| 利用団体 | <ul style="list-style-type: none"> 大会について試合予定や見どころ等を相互のホームページで情報発信 |
| 自治体広報紙 | <ul style="list-style-type: none"> 県広報紙「県のたより」、横浜市「広報よこはま」への掲載依頼 |
| 地域メディア | <ul style="list-style-type: none"> タウンニュース：保土ヶ谷版への積極的な情報提供により、毎週掲載される仕組みを構築 横浜ケーブルテレビ：イベント情報を提供し、多数のイベントの取材を受ける |
| 回覧板、掲示板 | <ul style="list-style-type: none"> 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 |

■外部イベント等でのPR

外部イベントやキャンペーンなどの機会を通じ、公園のイメージアップを図ります。

| | |
|--------------------|---|
| フォトコンテスト開催 【毎年】 | <ul style="list-style-type: none"> 県立公園を対象とした「花とみどりのフォトコンテスト」を開催 入賞作品を紹介する写真展を各公園や病院等で開催 入賞作品を使ったオリジナルカレンダーの制作 |
| 外部イベント等でのPR | <ul style="list-style-type: none"> フォーラム等の外部イベントでの発表や公園情報の展示 |
| 当協会マスコットキャラクターの活用 | <ul style="list-style-type: none"> 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

公園の魅力アップや、上記のようなPR活動により、公園利用者数を、平成24年度実績722千人から今後5年間で10%増を目指します。あわせて、閑散期や平日空き時間帯の施設活用により、硬式野球場、サッカー場等の有料施設合計の利用者数を、平成24年度実績473千人から、今後5年間で480千人を目指します。

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、有料駐車場、自動販売機、軽飲食・売店及びオートテニスの運営を行ってきました。

このうち、県の平成24年度指定管理業務評価「有料駐車場の利用者対応」においては、「s」の評価を得ました。また、オートテニスやギャラリーカフェ、花見台売店などについては自主財源を投じて、利用者サービスの向上を図っています。

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上で、公の施設として相応の料金を設定し、県横浜川崎治水事務所の許可を得て、実施していきます。

■有料駐車場

利用者の利便性向上を目的として、2箇所の有料駐車場を運営します。

| | | | |
|------|---|----------------------------|--|
| 有料期間 | 通年 (年末年始を除く) | 有料時間 | 1月5日～3月15日：8:30～17:30 3月16日～12月15日：8:30～19:30 12月16日～12月27日：8:30～17:30 |
| 駐車台数 | A駐車場：大型車5台 普通車218台 B駐車場：大型車5台 普通車166台 運動広場臨時駐車場：大型車19台 普通車368台 | | |
| 駐車料金 | 最初の1時間 | 大型車：620円 普通車：210円 二輪車：無料 | |
| | 以降30分ごとに加算 | 大型車：310円 普通車：110円 二輪車：無料 | |
| | | 上限額 大型車：3,090円 普通車：1,030円 | |
| | 繁忙期の1回制 | 大型車：1,240円 普通車：520円 二輪車：無料 | |

※駐車料金については、当協会で定める「県立保土ヶ谷公園駐車場管理基準」に基づき、教育機関等、各種減免を実施します。

■自動販売機

利用者のサービス向上や熱中症予防の目的で、利用者の多いエリアを中心に自動販売機を設置します。そのうち、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」や車いすの方が購入しやすい「バリアフリー型ベンダー」を採用します。

| | | | |
|------|---|------|----|
| 設置場所 | 公園管理事務所脇、噴水広場、少年野球場、ラグビー場、体育館内、アスレチック広場、ふれあい広場、プール施設内 | | |
| 販売品目 | 清涼飲料水、アイス、ライトスナック | | |
| 設置台数 | 20台 | 営業期間 | 通年 |

■軽飲食・売店

スポーツ観戦やレクリエーションの際の飲食サービスを充実するとともに、コミュニケーションの場を提供することを目的として、園内の各所でカフェや売店を営業します。

なお、各提供品目については、利用者のニーズに応じ適宜見直しを行います。



噴水広場売店

○公園資料館内ギャラリーカフェ

カフェとギャラリーを併設し、みどりに囲まれたオープンデッキで飲み物や軽食を提供します。スポーツや芸術鑑賞の後のくつろぎの空間を演出します。

| | |
|------|-----------------------------------|
| 提供品目 | パスタ、カレー、サンドイッチ等の軽食、飲料、スイーツ、アルコール類 |
| 営業期間 | 平日を定休日とする通年営業 |



ギャラリーカフェの
オープンデッキ

○売店

| 内容 | 提供品目 | 備考 | 営業期間 |
|-------------|--|--------------------------------|---------------|
| 硬式野球場前花見台売店 | おにぎり、サンドイッチ、カップラーメン、お菓子、飲料 | 自主財源を投じて店舗を更新、周辺の休憩スペースもリニューアル | 平日を定休日とする通年営業 |
| 噴水広場売店 | 麺類やホットドック、揚げ物、飲料、ソフトクリーム、敷物、玩具等 | 園内全域で食事が楽しめるよう、テイクアウトを前提として運営 | |
| プール施設内売店 | おにぎり、サンドイッチ、カップラーメン、菓子、アイス、水着等 | 子どもの目線に立った売店運営を実施 | 7～8月のプール期間中 |
| 硬式野球場内売店 | 麺類、ホットドック、揚げ物類、おにぎり、サンドイッチ、飲料、菓子、カップラーメン、アルコール類等 | テイクアウトを前提とした提供 | 3～12月の各種大会利用日 |

■オートテニス

テニスコートの待ち時間利用や、ファミリーや初心者の練習の場として、自主財源によりオートテニスの機器を設置し、自主事業を行ってきました。

引き続きこの機材を利用してオートテニス場を営業します。

また、オートテニスの利用に伴うサービスとして、テニスラケットやテニスシューズの貸出を行い、利便性向上と利用促進を図ります。



オートテニス

| | | | |
|------|---|------|------------|
| 営業時間 | 9:00～16:00 | 営業期間 | 通年（悪天候時休業） |
| 設置台数 | 2台 | 設置場所 | テニスコート横 |
| 料金設定 | 使用料 1回（30球）：200円 レンタル料 ラケット：1回100円 シューズ：1回100円 | | |

（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、構成企業および委託先企業の特性や運営ノウハウを活かし、効率的な運営によって駐車場や自動販売機の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。

■有料駐車場

オーチューが本公園での運営実績や他施設でのノウハウを活かし直営で運営します。

○駐車場の利用システム

料金所は、お客様と直接対話のできる有人対応とし、繁忙期や天候状況により、臨機応変に人員体制や勤務時間を調整して、業務の効率化を図りながら運営します。

○繁忙期の対応

高校野球をはじめとする各種大会開催時やプールの営業期間などの繁忙期には運動広場を臨時駐車場として活用し、利用者ニーズに柔軟に対応します。その場合、運動広場の自由な利用を妨げないよう、イベントや大会内容により、駐車場利用スペースを全面、1/2面、1/3面など必要に応じた広さに設定し、柔軟に対応します。

また、硬式野球場で人気の高い試合の時には、道路交通情報センターへ情報提供するとともに、園内を通る市道に交通誘導員を配置し、横浜市営バスの運行や周辺住民に対し迷惑をかけないようにします。

■自動販売機

自動販売機専門業者へ設置管理及びフルオペレートを委託し、販売品目や防犯対策、節電等について適切に指導します。

○委託する業務

商品補充と品質管理、使用済み容器の回収、売上金の集金、釣銭の補充、事件や事故発生時（機器破損等）の対応

■軽飲食・売店

各店舗の運営は、それぞれの目的にふさわしい専門業者へ業務委託し、グループ代表が清掃や接客態度等について日々チェックをするとともにメニュー・営業時間等の見直しなどを適宜行い、利用者へのサービス向上に努めます。

○委託する業務

軽飲食・売店施設の営業、軽飲食物の販売提供及び食品衛生管理、収納金業務

■オートテニス

グループ代表が直営で運営し、料金回収や清掃、日常の点検や雨天後のコート整備などを行います。

機器の保守点検については製造業者に委託し、適切に実施します。

<付属書類>有料駐車場事業計画、自動販売機事業計画、軽飲食・売店事業計画、オートテニス事業計画（別添）

提案書6 「利用料金について」

(1) 利用料金制導入施設がある場合の利用料金の設定

利用料金制度は、指定管理者に料金設定（減額、割引等）の裁量を与え、利用者増・利用料金収入増を図り、利用者サービス向上につなげる制度です。本公園では、平成21年度に硬式野球場など8施設で利用料金制度が導入されて以降、利用者サービスの向上を図るとともに、利用者増や利用料金収入増に取組んできました。

■利用料金制度の趣旨・内容を踏まえた施設運営における利用料金の考え方

本公園のほとんどの利用料金施設では、土日祝日を中心に利用率が9割を超えていることもあり、これまで上限額での利用料金設定を行っています。スポーツ大会誘致や体育館の利用時間拡大など様々な利用促進を図った結果、平成21年度から平成24年度の4年間で提案（計画）を上回る収入を確保し、これを管理運営経費に充当することができました。

■利用料金を徴収する施設及びその料金設定（時間、期間）の考え方

今後、平日の利用を促進する余地がある軟式野球場等の3施設について、平日料金を半額とする利用料金を設定し、一層の利用促進と利用者サービスの向上を図ります。

| 平日料金を設定する利用料金施設 | 県条例の上限料金 | | 指定管理者設定利用料金 | |
|-----------------|------------|--------|--------------|---------|
| | 区分 | 料金 | 区分 | 料金 |
| 軟式野球場 | 1面1時間 | 1,060円 | 平日：1面1時間（注2） | 530円 |
| | | | 土日祝日：1面1時間 | 1,060円 |
| 少年野球場 | 1面1時間 | 470円 | 平日：1面1時間（注2） | 230円 |
| | | | 土日祝日：1面1時間 | 470円 |
| ラグビー場 | 入場料を徴収する場合 | 1日 | (注1) | 1日 |
| | 全面 | 1時間 | 平日：1時間（注2） | 5,400円 |
| | | | 土日祝日：1時間 | 10,800円 |
| | 半面 | 1時間 | 平日：1時間（注2） | 2,700円 |
| | | | 土日祝日：1時間 | 5,400円 |
| | 4分の1面 | 1時間 | 平日：1時間（注2） | 1,350円 |
| | | | 土日祝日：1時間 | 2,700円 |

（注1）徴収した入場料の総額に10分の1を乗じて得た額。ただし、その額が108,000円未満のときは108,000円とする。

（注2）夏休み期間中などの平日は土日祝日料金とする。

○上記以外の利用料金施設の硬式野球場、テニスコート、サッカー場、プール、体育館は、県条例の利用料金上限額と同額とします。

(2) 減免の考え方

料金の減免については、施設特性、利用特性に応じた独自の減免規程を設け、県都市公園条例第36条に基づき、県の承認を得て行います。事業の公益性の高さや行政目的を考慮し、減免対象を決定しますが、一方で一般の利用者に対して不公平にならないように配慮します。

なお、教育機関及びその関係団体が行う、子どもや学生の活動の場を広げる目的での利用については全額減免とします。ただし、全額減免の対象であっても、大会主催者などが入場料を徴収する場合には、半額減免とします。

提案書7 「利用者への対応」

(1) 接客対応及びその研修等

グループ代表では、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、平成24年度の県指定管理業務評価の利用者満足度の項目では「A」の評価を得ています。

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。
- ・問い合わせに対し誠実に回答するとともにプラスαの情報を提供します。
- ・明るい声で丁寧な電話応対をします。

○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。また、このことをホームページやポスターで利用者に周知します。

■ 接遇研修、OJT等によるスキル向上

| | |
|------|--|
| 接遇研修 | <ul style="list-style-type: none">・新規採用職員を対象とした接遇研修の開催・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及び苦情対応研修（年1回）・「公園モニター」結果に応じた接遇研修 |
| OJT | <ul style="list-style-type: none">・朝礼や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・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 |

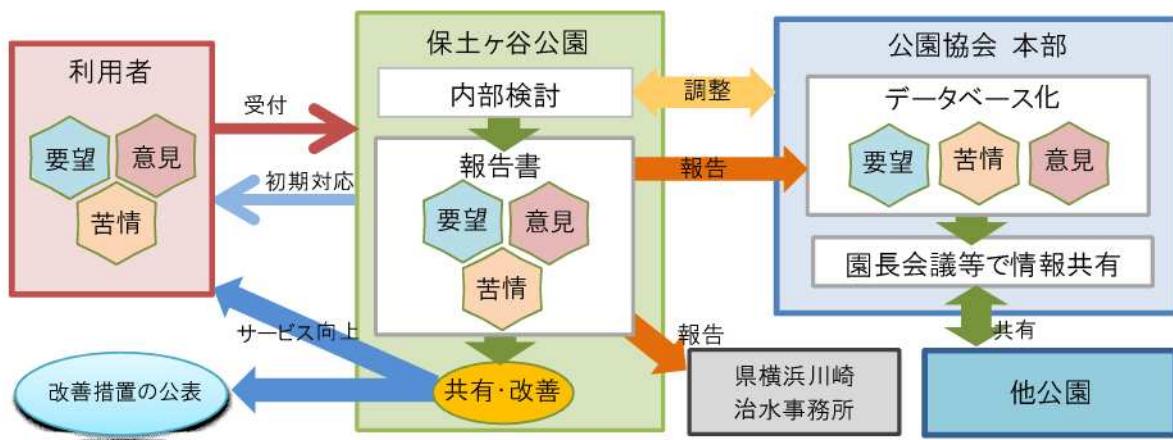
(2) 苦情処理の対応及びその研修等

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

グループ代表の「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）

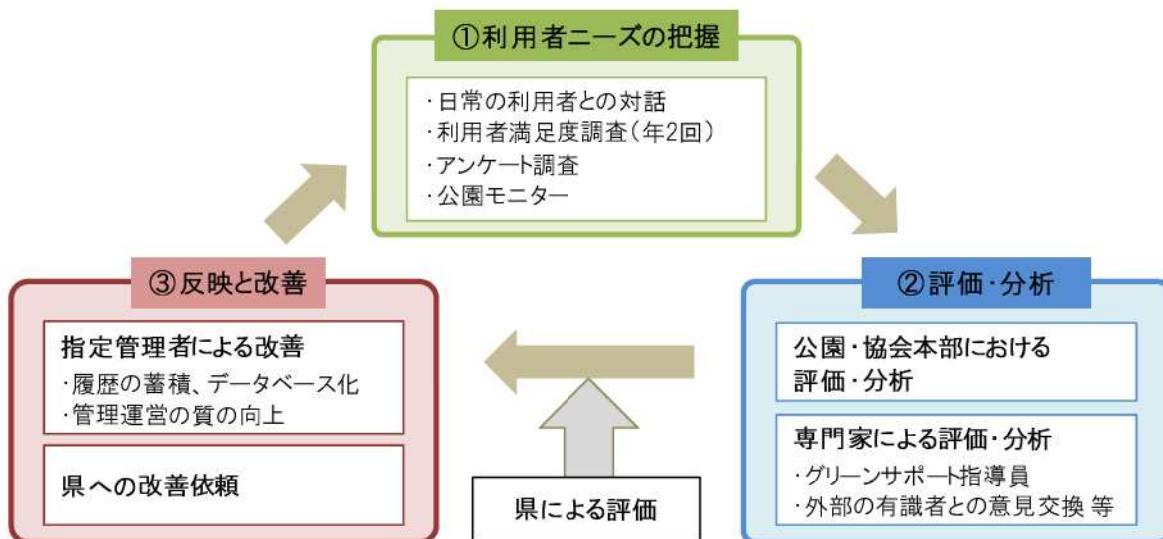
○他団体との交流による最新事例の情報収集と職員への共有

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

■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 | 園内6か所のトイレを洋式トイレに改修 |
| 体育館のカーテンの更新 | 遮光カーテンの劣化が原因で、体育館でのプレーに支障があるとの要望を受け、カーテンを更新 |
| 混雑時の歩行者専用道路の設置 | 高校野球開催時に通路に行列ができ、目の不自由な方から歩行しづらいという要望があったため、通路の一部を仕切って歩行者専用道路を設置 |

提案書8 「通常の指定管理業務を行う中での事故防止等の取組内容」

(1) 通常の指定管理業務を行う中での事故防止等の取組内容

当協会は、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、都心部にあり様々なスポーツ施設がある利用者の多い公園です。また、一部施設の老朽化も進んでいることから、日常の巡視、点検を重視しています。

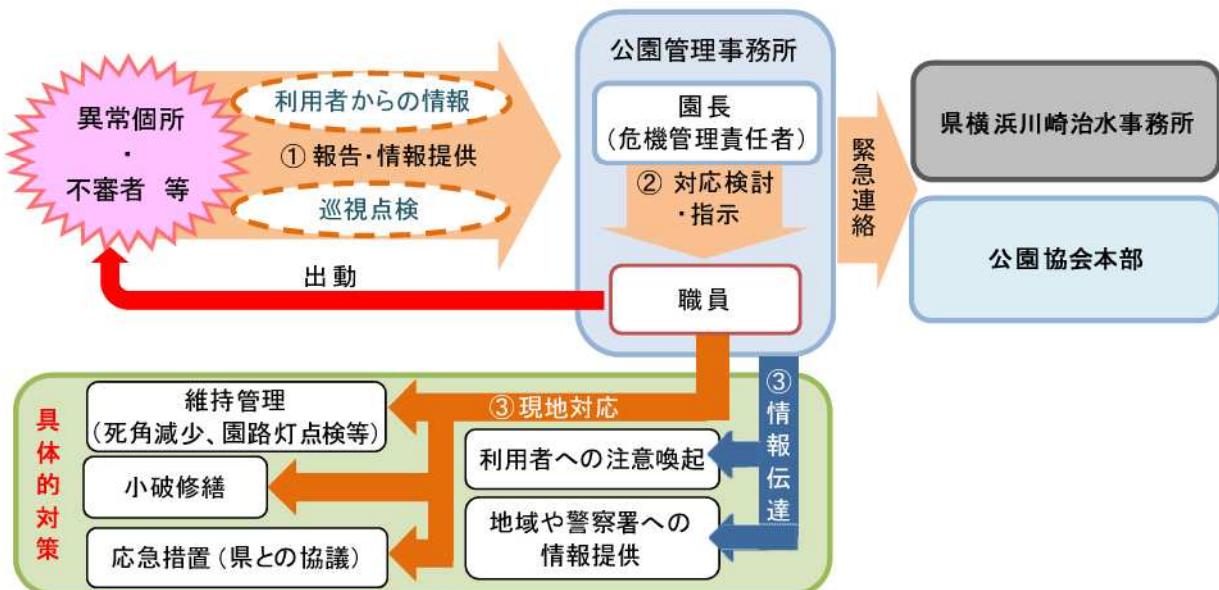
巡視、点検にあたっては、敷地面積の広いことや公園区域が道路を挟んで2つの区域に分断されていること、外周部に急傾斜地が多く一部が「土砂災害警戒区域」に指定され、その斜面上の樹木も密生、高木化して倒木の危険性が増していることから、特に注意の必要な箇所に重点を置き、確実な事故防止体制をつくっていきます。

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、警備員が園内の巡回警備と建物施設等の開、施錠を実施します。同時に問い合わせに関する電話対応や来訪者応対をします。また、必要に応じて園長などへ緊急連絡します。