

## 事業計画書（目次）

## 1 サービスの向上について

## 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

#### ■県立都市公園を取り巻く時代やニーズの変化

神奈川県立都市公園は、水とみどりのネットワークの拠点及び多様なレクリエーションの場等として個性豊かな地域のシンボルとして県民の健康増進や防災機能を担う等、県土づくりの重要な基盤となっています。

また、県民一人ひとりが「自分の感性でサービスを選ぶ時代」となった今日、都市公園は「県民自らが活用・活躍する場」として、県民のニーズを反映した多様かつ魅力あるサービスを提供することが求められています。

#### ■指定管理者としての考え方

私たちは、指定管理者として、このような変化を的確にとらえ、「公の施設」としての県立三ツ池公園（以下「三ツ池公園」という）を管理運営する責任の重さを十分に理解し、公園整備方針や管理運営方針等を遵守し、安全を何より優先して創意工夫による効率的管理運営を行い、これまで以上の質の高いサービスを提供するとともに、県民とともに魅力ある県立公園づくりに取り組みます。

私たちは、神奈川県が提唱する「いのち輝くマグネット神奈川」を具現化できるよう“みどりの中で人が輝いてこそ公園”をスローガンに、「ひと」と「みどり」が輝き、人と緑の輪が公園から地域へとひろがることで、みんなが「元気」で「笑顔」になれる無限の可能性を持った空間となるように、三ツ池公園の管理運営に取り組みます。

#### ■総合的な運営方針

私たちは、神奈川の公園管理運営の「プロフェッショナル」として、総合管理運営に実績とノウハウを有する横浜緑地㈱と、三ツ池公園の地元企業で地域を熟知し維持管理に実績がある㈱グリーンケア及びスポーツ施設の管理運営に高いノウハウのある㈱協栄とがパートナーとなり、「今」求められていることに速やかに対応・改善し「未来」に求められることを実現するため、次のとおり総合的な運営方針を定めます。

- ① 安全を第一に、技術力を發揮し、効果的・効率的な管理運営をします  
安全を第一に、公園における活動と環境保全の調和の視点から自然環境・景観を保全する管理目標を実現できるよう、技術力や効率性を発揮します。
- ② 来園者に、公正・公平で分かりやすい管理運営を行います  
来園者をお客さまとしておもてなしできるよう、来園者の立場に立って公園の活動情報を適切に提供します。
- ③ 地域課題等に適確に対応できるよう、県民との協働を進めます  
県民と防災や子育て等の地域の課題を共有し適切に対処できるよう、公園における活動に県民と協働して取り組みます。
- ④ 公園の特性を活かした魅力づくりに取り組みます  
池、サクラやスポーツ施設等を有する市街地にある公園として、これまでの魅力のさらなる向上に加えて、里山活動等新しい魅力づくりに取り組みます。
- ⑤ 誰でも快適に利用できるサービスを提供します  
ユニバーサルデザインに取り組み、誰でもいつでも快適に公園の魅力を楽しむことができるサービスを提供します。



## 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

### (2) 三ツ池公園の特性を踏まえた管理運営方針

三ツ池公園は昭和16年に防空緑地として都市計画決定されて以来、先人の努力と県民や地域住民の愛情に守り育まれてきた、「都市の緑の拠点」です。

現在は、災害発生時の広域避難場所に指定されており、日本さくらの会の「さくら名所100選の地」として、78品種約1600本のサクラが三つの池を彩ることで有名であるほか、野球場、多目的広場、テニスコート、プール等の運動施設やパークセンター、コリア庭園等の施設を備え、多様なニーズに対応する総合公園として多くの県民に親しまれています。

私たちは、平成21年度から「県民と育む 水とみどりに彩られた桜の杜づくり」を管理運営のコンセプトに、造園のプロとして「さくら100年計画」に基づいてサクラの育成に取り組み、水辺の安全と親水性の確保等に取り組んできました。これからは、この方針をもとにこれまでの実績やノウハウを最大限に活かしながら、施設の利活用や機能強化、地域連携に重点をおき、サクラや池等の魅力をさらに向上させるとともに、市街地にある公園として里山活動に県民と協働して取り組む等、新しい魅力づくりに取り組みます。

#### ●管理運営コンセプト



#### ●三ツ池公園の管理運営方針

- ① サクラの育成や樹木の修景を進めて、新たな魅力づくりに取り組みます**  
サクラは引き続き「さくら100年計画」の実現に着実に取り組み、紅葉等の修景木を選定して樹木管理を行うとともに、花やぐ三ツ池をコンセプトに新しい魅力づくりを進めます。
- ② 水辺の生物多様性の向上と景観保全に取り組みます**  
水質管理を徹底することにより生物多様性を向上させ、池周辺に花を植栽するなど、水辺の新しい環境づくりに取り組みます
- ③ スポーツ施設の安全性を確保するとともに、公園全体をスポーツのフィールドとして健康増進に取り組みます**  
スポーツ施設の安全性を確保して気持ちよくご利用いただける環境づくりに取り組み、公園全体を健康・スポーツの場として活用します。
- ④ 誰もが親しみ、愛着がもてるよう、桜の杜づくりに取り組みます**  
より親しみや愛着を持っていただけるよう、ボランティア等と連携した里山づくり等に取り組み、地域から愛される桜の杜づくりを進めます。

## 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

### (3) 利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針

(「★」は新規提案)

来園者や地域住民に「三ツ池公園に行って楽しかった」と思われる公園になるよう、また、公園における活動が環境と調和できように、次の方針によって管理運営に取り組みます。

#### ① 誰もが安心して利用できる公園づくりに取り組みます

- ・乳幼児同伴の来園者に、授乳できる場やミルクのお湯等を提供します。
- ・パークセンター及び売店で車いすやベビーカーの貸し出しを行います。
- ・バリアフリー対策やユニバーサルデザインの取組みを徹底します。
- ・要望等に迅速に対応します。



車いすやベビーカーの貸し出し（パークセンター）



いつもオープンで話しやすい対応を心がけている受付



公園のイベントや活動、管理について積極的に発信



越境枝の剪定



お花見時期の渋滞に配慮した交通誘導

#### ② 「おはようございます」など、声かけ運動を徹底します

- ・来園者等がスタッフ誰にでも気軽に相談できる体制をつくります。
- ・来園者をお客様として、おもてなしの心を持って応対します。
- ・パークセンターは、いつでも相談できるよう窓口をオープンにします。

#### ③ 地域に開かれ、地域と連携できる運営を行います

- ・スタッフが積極的に地域に出て相談するよう行動します。
- ・公園における活動の情報を計画的に提供します。
- ・「地域ふれあい祭り」等商店街や自治会等が行っている地元のイベントや防災訓練等の地域の活動に積極的に参加します。



#### ④ 安全安心で快適な公園の環境づくりに取り組みます

- ・犬の散歩等公園のマナーについて、積極的に啓発します。
- ★事故の防止対策セキュリティポスト※の設置等来園者の注意喚起に取り組みます。
- ・防犯活動に地域と連携して取り組みます。

##### ※セキュリティポスト

公園要所に地図と現在地番号、避難ルート、パークセンターの連絡先を記した看板（参照：提案書8）



#### ⑤ 環境と調和できる公園づくりに取り組みます

- ・公園の外周道路や民地との近接した場所の支障物については、常に点検し、速やかな対応を行います。
- ・お花見等イベントは、交通渋滞等の事前対策を含めて、ご理解いただけるよう企画段階から情報を提供します。

##### ★来園者にゴミの持ち帰り等、啓発に取り組みます。

##### ★間伐材や剪定枝は、粗朶、チップ化し、園内で活用します。



## 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) 三ツ池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

私たちは、施設の維持管理・清掃等については、公園スタッフによる直営作業を基本とし、関係法令に基づく法定点検、資格や専門的な知識を必要とする業務及び特殊な建設機械等を使用する業務は、必要な免許や資格を有する企業に委託します。

また、短期間集中業務、季節性の高い業務、複数年契約が可能な業務及び経験の蓄積が有効となる業務については、効果的、効率的に業務を行う必要があるため、委託することとします。

#### ■法定点検及び専門的な知識・資格を必要とする業務一覧表

項目	設備名称	備考
自家用電気工作物点検	高圧受変電施設	電気事業法
自家用電気工作物点検	防災用井戸	電気事業法等
消防用設備点検	消火器等	消防法
建物点検	建築物及び建築設備	建築基準法
ゴミ処理	粗大ゴミ運搬	廃棄物処理法
遊具点検	遊具施設	公園施設製品安全管理士

### (2) 委託先の選定方法について

#### <委託先の選定の考え方>

県内中小企業育成の観点から、平成24年度において、公園総発注費の約96%を県内中小企業に委託してきました。

今後も、県内中小企業への委託発注率90%以上を目標として、地元調達を積極的に進め、県内経済の発展に寄与します。

#### ■委託先の選定方法

次の視点から複数者の見積り合わせを行います。

- ・県内中小企業
- ・実績
- ・必要な免許、資格
- ・反社会的勢力との絶縁
- ・社会保険への加入

### (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

私たちは、県内経済の持続的な発展と活力ある豊かな地域社会の実現に寄与する地域貢献の視点から事業活動に取り組みます。

#### ■視点

- ・繁忙期の交通誘導や園内清掃業務等は、地元のシルバー人材センターへ委託します。
- ・植物の寄せ教室や自然観察会等の講師を地元の方やNPOに委託します。

## (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

## &lt;維持管理の実施方針&gt;

## ① 「安全第一」を最優先として維持管理を行います

来園者が安心して憩い、楽しむことができ、スタッフも来園者の安全と自らの安全を確保するため、関係法令を遵守します。

## ② 三ツ池公園の植物や水辺環境を保全・育成し、魅力を高める維持管理を行います

維持管理基準書を踏まえ、多様な施設を有する本公園の魅力をより一層発揮できる維持管理に取り組みます。

## ③ 維持管理作業を「魅せる（見せる）」ことに取り組みます

作業内容や時期を事前に掲示し、来園者とのコミュニケーションツールとして維持管理業務の「魅せる（見せる）化」に取り組みます。

## ④ 「マルチスタッフ\*」は、おもてなしの心をもって、スピード感ある対応を行います

いつでもどこでも対応できるようにマルチスタッフ制を採用するなど、業務の効率化や迅速なサービスの提供に取り組みます。

(平成21年度より実施、※参照:提案書7)

## ア. 植物管理

('★'は新規提案)

樹木の保全や生態系に配慮した植物管理を行います。毎月の植物管理の作業内容や時期を記入した計画を公園内に掲示し、来園者に分かりやすく親しみのある業務を行います。

## (ア) サクラの計画的な更新（さくら100年計画）

サクラは、5年間の「樹勢回復計画」を立て、必要な施肥や土壌改良等を行い、年1回の外観診断等により樹勢やその効果を把握し、次年度の計画に反映します。

成熟化が進むサクラに対して、私たちは計画的な更新と育成管理に取り組んできました。今後もサクラ台帳\*を活用しながら保全育成に取り組みます。



分区園においてサクラの 苗育成 ソメイヨシノの苗を展望広場 下定植(H24年度、25本) 樹木の音波による精密診断。腐朽率の確認。

## ■サクラ100年計画

今までの5年	1年	2年	3年	4年	5年	※サクラ台帳
造園技術 ・樹勢調査 ・サクラ台帳作成 ・更新育成 (苗木25本、移植3本)	●接ぎ木	●育苗	●植付け	●育成	●育成	平成21年度より、サクラの樹勢毎木調査を実施して作成。毎年更新しながら活用している。
地域協働 ・更新育成 (苗木3本、接ぎ木40本)	●樹名板づくり ●里親募集	●植付け	●育成	●育成		・250本(5年間)の苗木育成目標 50本/年×5年間=250本
ボランティア活動 ・観察を実施 三ツ池のサクラの魅力を知る	●調査	●ガイド	●植付け	●育成	●育成	・サクラ関連商品の開発 (ボランティアと協働で) サクラ染め、サクラチップ、サクラ酒、サクラスイーツ、桜カレンダー、桜ハガキ、桜図鑑など

### 提案書3：施設の維持管理

#### (イ) 樹木管理

- ・高木は、修景木で重要な樹木について、樹木の生長に合わせ目標とする樹林層や景観に生育させるため、5年間の「管理目標樹形」を設定し、特別管理として、経年変化にあわせて樹形のつくり直しや植栽基盤の改良等を行います。
- ・パークセンターのフジは、来園者をお迎えする役割を持っている重要な修景木として下記の表に示すとおり、きめ細かい管理を行います。

業務内容	規模(単位) 管理エリア	業務内容	業務時期	実施回数	目的
ウメ(など)	45本	基本剪定	11～12月	1回／年	樹形のバランスを取る
		芽かき、摘心	4月上旬～5月中旬	1回／年	花芽を多く、樹形のバランスを取る
	自然観察 広場他	軽剪定	7月	1回／年	日照改善、樹形のバランスを取る
		施肥	6月下旬、11月上旬	2回／年	生長促進、花付き促進
フジ手入れ	4本	基本剪定	2月	1回／年	樹形のバランス、花芽を多く残す
		軽剪定	6月中旬	1回／年	花芽を多く、樹形の基礎をつくる
	見晴台 子供広場他	軽剪定	5～10月	4回／年	日照改善
		摘心、枝の誘引	2月、5～10月	4回／年	花芽を多く、樹形のバランスを取る
		花房殻の剪定	5～6月中旬	2回／年	生長促進、美観維持
		豆鞘の剪定	6～7月中旬	2回／年	生長促進
		施肥	2月、6月	2回／年	生長促進(2月)、花付き促進(6月)

#### (ウ) 草地管理

- ・草地は、花の広場において、レンゲを播種し土壤改良を行い、芝を含んだグリーンターフを維持します。生育状況と効果を踏まえ、いこいの広場、噴水広場及び里の広場へ展開し、新しい魅力を創出します。
- ・芝生は、芝生の広場や水辺の広場において、踏圧に強い種類のポット苗で補植し、踏圧の影響を改善し安全性と快適性を確保します。各場所の期間が重複しないよう養生期間を設定し、来園者の利便性を確保します。

#### (エ) 草花管理

- ・花壇は、季節の花を楽しんでいただくため年2回の植替から管理頻度を高め、年4回行います。さらに「花壇色彩計画」により色の組合せによる人が受ける印象を考え、場所や季節により彩りの空間をつくります。
- ・スイレンは、池の景観に風情を与える一方で、水中の酸素不足の一因となるため、景観と水質のバランスを考慮して、管理できる手法によりさらに増殖します。

#### (オ) 環境への配慮

★間伐材や剪定枝等は、公園内の林床改善等の視点からチップ化し、樹林地に敷き均します。



園内での堆肥化

#### (カ) 専門家の指導による適切かつ効率的な育成管理

- ・当団体の自然再生士、ビオトープ管理士、樹木医、植栽基盤診断士、街路樹剪定士、造園施工管理技士及び造園技能士等の指導による適切かつ効率的な育成管理を行います。

#### ■資格と業務内容

資格名称	業務内容
自然再生士	減少した植物等の再生方法について
ビオトープ管理士	水辺の多自然化手法など
樹木医	サクラ診断(年1回)、衰弱樹診断、スタッフへの樹木管理講習会
植栽基盤診断士	樹勢回復を行うにあたって土壤診断、改善方法の指導
街路樹剪定士	管理目標樹形を考えた剪定方法の指導
造園施工管理技士	維持管理計画の立案、指導
造園技能士	造園技術の技能指導

## イ. 清掃

公園スタッフは、いつでも、どこでもゴミを捨てるようゴミ袋を携帯するなど、来園者に快適で、居心地の良い環境を提供します。

- ・イベント開催前後は、園地や施設を清掃します。
- ・トイレは、「公園の顔」をモットーに、スタッフが毎日朝夕2回以上清掃します。繁忙期には回数を増やして実施します。さらに、美観や快適性向上のため、一輪挿しを飾ります。
- ・パークセンターとその周辺は、ウェルカムな雰囲気をつくるため、毎朝清掃します。
- ・花見の時期は、早朝及び夕方、周辺道路のごみを収集し、近隣地域の美化に取り組みます。
- ・更衣室は、利用者が快適に使用できるよう、毎日清掃します。
- ★ゴミの持ち帰りを徹底できるよう、掲示等により来園者に要請するとともに、ゼロエミッションの一環として、毎月1回「ゴミ持ち帰りの日」を定めて「花の種」を配布する等、啓発に取り組みます。
- ・花見の時期は、早朝及び夕方、周辺道路のゴミを収集し、近隣地域の美化に取り組みます。

## ウ. 保守点検

法定点検は法令に基づいて実施することとし、来園者の安全を確保するため、保守点検は、日常点検、定期点検及び臨時点検を行います。なお、点検時に異常を発見した場合は、速やかに修繕等必要な対応を行います。

### (ア) 日常点検

- ・公園スタッフがデジタルカメラを持参し、チェックリストに基づいて、2ルートを毎日巡回します。
- ・複合遊具やじゃんばすべり台の点検は、日常巡視スタッフが、子どもたちが来る前に毎日点検を行います。
- ・休日やイベント時等には、園内状況に応じて回数を多く実施します。
- ・サインや掲示板についても汚損等を点検します。



スプリング遊具の日常点検

### (イ) 定期点検

遊具については、専門業者による詳細点検を2回/年実施します。

### (ウ) 臨時点検

台風等自然災害時の前後、又は他の施設等で事故が起った場合は、臨時点検を行います。

### (エ) 自己点検

施設の安全性及びスタッフの安全点検能力の向上のため、施設モニタリングとして、他公園のスタッフによる公園施設の安全性について自己評価を行います。

## エ. 受付

来園者に快適な利用を提供するため、公園の総合案内窓口として、正確でわかりやすい案内を行うとともに、園内では「誰でも・いつでも・どこでも」案内ができる取組みを行います。

- ・防犯や事故防止の観点から、適正な園内放送を実施します。
  - ・受付応対内容は、常に記録を残します。
- ★来園者の苦情やニーズには、原則として1週間以内に回答します。
- ・掲示物や掲示板の掲出については、来園者に誤解を招かないよう時期や期間等を確認し、適正に管理します。
- ★常に公園スタッフ全員が [REDACTED] と [REDACTED] を携帯し、「誰でも・いつでも・どこでも」案内ができるようにします。



## (2) 当該公園の特性と課題を踏まえた維持管理の考え方

維持管理については、維持管理基準書に示されたゾーン別管理運営方針と種目別管理運営業務を基本としながら、これまでの実績や利用形態、さらにはそれに伴う課題に応じた目標をそれぞれに設定し、維持管理を行います

■ゾーン区分図



### ア. 緑地保全のゾーン

新規提案、「・」は継続)

#### 目標：自然環境の保全・育成と景観に配慮した維持管理

特性：樹林地は活用するエリアと自然環境を保全するエリアがあり、サクラや広場の背景となる緑の塊として、三ツ池公園の骨格となっています。

課題：活用と保全のバランスに配慮し、活用エリアは安全を確保する必要があります。

#### 維持管理の考え方

a) 樹林地管理、生態系の保全及び育成管理



サクラや広場の背景となる樹林



三ツ池公園での花見風景

### 提案書3：施設の維持管理

- ・野鳥保護のため、鳥類の抱卵や育雛期間は大きな音の出る管理作業を控えます。
- ・サクラは、樹勢回復等育成管理につとめ、モニタリングを実施します。
- ・カエデ等の樹木が高木化して暗くなつた休憩広場は、樹形を整え枝打ちをして日照を確保します。
- ・貴重植物の保全育成を図る必要があるため、林床の照度を確保できるよう、必要に応じて枝打ちを行います。
- ・展望広場は、カントリーへッジを設けて生物生息域を確保するとともに、土砂の流出を防止します。
- ・運動施設に隣接する緑地保全ゾーンの樹林は、園路の景観を整えるため修景の観点から枝葉の剪定を行います。

#### b) 自然観察、サクラの花見等に関する企画等

- ★「見せるサクラ」から、地元の商店街、自治会やボランティア等と「協働で行うさくら祭り」を開催します。実行委員会形式にて実施します。
- ★サクラのことなら三ツ池と言われるよう、サクラについてより関心を高めるために「サクラマスター講座」や「サクラ博士になろう」など、三ツ池のサクラに関連した通年イベントを開催します。
- ・自然樹林に親しみ、またその環境を観察してもらうため、自然観察会、樹木ウォッチングや森林浴等を行なっており、サクラの花見時期には、よりサクラに親しみ知識を深めるため、サクラ観察会を実施します。
- ・環境探偵団と連携し、樹林地の貴重種を含む野草等の植物観察会を実施します。

#### C) 危険回避のための調査、点検整備

- ・樹林地は巡視・点検による調査を行い、園路沿いや観察会等に利用する場所については、安全確保の観点から枯れ枝除去や枝打ち等を行います。
- ・未舗装の園路は、大雨等による危険が予知される場合には臨時パトロールを行います。巡回等で崩壊の危険を見つけた場合は、横浜川崎治水事務所に報告し、指示を受けます。

#### イ. 運動施設ゾーン

##### 目標：運動施設を良好な状態で提供し、県民の健康を増進

特性：テニスコート、野球場及び多目的広場の運動施設は人気があり、予約もすぐに埋まる状況で、土日はスポーツを観戦する人も含めて賑わいます。

課題：テニスコートは人気が高く予約が困難な状態にありますが、土日に利用が偏り、平日・日中の稼働率が低い多目的広場や夏季以外のプールは、年間を通じた施設稼働率の向上や施設（プール、更衣室）の老朽化が課題です。

#### 維持管理の考え方

##### a) 運動施設の利用受付、利用調整、利用予約、利用相談、使用料徴収事務

- ・受付等の相談については、耳をよく傾け、問題解決を図る姿勢をもって対応します。
- ・大会申請があった場合、選考会を開催して結果を申請者に通知します。
- ・使用料徴収事務については、間違いが起こらないようダブルチェック体制をとります。
- ・プールの有効活用として、プール開設前にボランティア



環境探偵団（ボランティア団体）と連携したヤゴ救出作戦：

### 提案書3：施設の維持管理

と協働して「ヤゴ救出作戦」を実施し、トンボの保全・育成を行います。

★サービス環境を整えるため、更衣室の内部について塗装を行います。

#### b) 事故防止のための施設点検整備

- 利用開始前に、施設の巡回点検を行ない、必要に応じて補修と必要な対応を行います。利用者に対しては、危険防止等掲示等により注意喚起します。
- 安全性を確認するために、グラウンド整備の不陸整正、外野の芝刈り（10回/年）等を行います。
- 更衣室や施設の利用時間外は、施錠し事故が発生しないよう対応します。



野球場日常整備(芝生補修)

#### ウ. 広場利用ゾーン

##### 目標：多様なレクリエーション活動の拠点として安全で快適な空間を維持

特性：広場利用のゾーンは、多様なレクリエーションや花見等で利用される、賑わいのある場所です。

パークセンターやその周辺は子どもから高齢者まで多くのお客様が来園されるエントランスとして賑わい、コリア庭園があるほか、駐車場西側の田んぼは里山活動の場として親しまれています。



パークセンター前広場

水の広場周辺のエリア及び遊びの森周辺のエリアは、水の広場、じゃんばすべり台や複合遊具があり、多くの子どもが利用します。

課題：多くの来園者が楽しめるよう常に安全を保ち、多様な機能を発揮できるよう、ニーズへの迅速な対応や魅力ある活動の展開等が求められます。

園路は夜間も含めて生活道路として使われ、通勤・通学の自転車も多く、利用者同士の通行や利用が交錯しています。また、コリア庭園の経年劣化、芝生の踏圧による育成不良田んぼの水質の改善等が課題です。

#### 維持管理の考え方

##### a) 安全、快適な多目的利用に供するための維持管理

- 生活道路として使われている園路は、自転車事故防止の観点から、掲示等による注意喚起を継続します。
- 安全な通行や見通しを確保するため、樹木の下部は枝払いをします。
- 人が集まる場所であるため、ゴミは随時拾い、ゴミのない清潔な空間を維持します。
- 固結化しているじゃんばすべり台下の砂は、安全性を確保するため着地部分を耕運し、ふるいにかけ、不陸整正を行います。
- コリア庭園については、モミジ等の樹木は庭園風に手入れを行い、広場の砂利のホウキ目仕上げを毎朝行います。また、コリアガイドのボランティアを民団※と連携して募集・育成し、地域住民やボランティアと協働でコリア庭園の情報発信する等の活動を行います。（※特定非営利活動法人民団国際協力センター）

★環境共生型パークセンターとして、壁面緑化やグリーンカーテンを実施します。

★パークセンター内に水槽（H700×W1800程度）を設置し、公園内でみられる水生動物を展示し、来園者の関心を高め、環境学習の機会をつくります。

・情報発信や交流機能を強化するため、パークセンターに、来園者・地域・ボランティア・管理者が互いの情報を共有・発信する「情報共有ボード」を設置します。

★パークセンター前の芝生広場は、さくら祭りの際は中心的な賑わいのある場づくり

### 提案書3：施設の維持管理

をしていきます。

- ★分区園は、親子農業体験の畑やソメイヨシノの園場として継続利用し、また新しく里山菜園としても活用することを提案します。
- ・花の広場、遊びの森及び里の広場は、コスモスやナノハナの播種を行い、公園のスケールにあった花修景を行います。
- ・田んぼの水質を確保するため、ろ過材を使用する等水質改善に取り組みます。



分区園での親子農業体験

#### b)事故防止のための施設点検整備

- ・遊具については、年2回専門業者による点検を実施するとともに、巡回による点検を行い、安全を確保します。
- ・園路への車の侵入防止のための車止めが正常な状態かどうかを目視で確認します。
- ・コリア庭園内の [REDACTED] しているため、毎日の巡回の中で安全性を確認します。
- ・水の広場及び滝の広場は、ガラス破片等異物混入の有無を巡視時に確認します。

## エ. 池及び周辺環境ゾーン

### 目標：生態系を含む池および周辺の良好な環境を保全し体験学習の場等で活用

特性：池を囲む園路は多くの利用者が散策やジョギングを楽しめます。冬はカモ類等の水鳥、春は水面に映る桜、秋は水辺の紅葉、そして季節ごとに微妙に違う色を見せる3つの池など、四季折々の池の景観は三ツ池公園を代表するものです。



アシの高刈による水辺の生物生息域の確保

課題：生物多様性や池の景観の維持・向上のため、水質を維持する必要があります。桜の老木化が進んでいるため、引き続き更新や活性化の取組みが必要です。

#### 維持管理の考え方

##### a)水辺の環境の維持保全と水辺を活かした体験学習等の企画、運営

- ・水辺周辺の環境が大幅に変化しないよう、柵の内側（池側）の草刈は、生態系の維持に配慮して実施します。
- ・水生植物の活用やエア曝気をし、水質浄化を図ります。
- ・ボランティア団体（三ツ池公園・水辺クラブ）と連携した外来生物防除や在来生物の保全を継続します。

#### ※外来生物防除の取組み実績

私たちは、これまで、当公園のボランティア団体（水辺クラブ）と連携し外来生物防除に取組んできました。釣りやかいぼりにより、ブラックバス、カルムチー及びソウギョの完全駆除に成功し、全国的にも知られ、高い評価を得ています。（平成25年度の外来種防除活動の実績（参加者累計3,457名、捕獲ブルーギル13,740匹、捕獲アメリカザリガニ15,154匹）



中の池のかいぼり(H24年)

- ・参加型外来生物駆除活動として、ザリガニ釣りを継続します。小学校の環境学習の場を提供するとともに、池の生物について観察会を開催します。
- ・三ツ池公園の水辺の生き物情報を発信します。（発信媒体：パークセンターに設置する大型モニター、ホームページ、掲示板など）
- ・いこいの広場や百樹の森の碑周辺のケヤキ、スタジイなどは、高木化し日照不足のため、強剪定を実施し、ツバキを広場奥へ移植します。草地は土壤の固結化が顕著であるためレンゲを播種し、土壤改良を兼ねた修景を行います。

### 提案書3：施設の維持管理

#### b) ボランティア等との協働による池の自然環境の維持保全に向けた取り組み

- ・水辺クラブと協働し、池の水質検査を横浜川崎治水事務所に提出し、指示を受けます。
- ・水辺クラブと連携した生物の種の仕分けなど、水辺の生き物調査を継続します。

#### c) 事故防止の為の調査、点検整備

- ・池は立入禁止ですが、危険防止のため、ガラス破片等異物混入のないように認します。
  - ・池の水深を調査し、注意看板等に掲示します。
- ★各池2か所に浮き輪を設置します。



ボランティアによる生き物調査

## オ. 防災機能のゾーン

### 目標：大規模なオープンスペースおよび広域避難場所としての防災機能確保

特性：横浜市地域防災計画で広域避難場所として指定されており、広域避難や応援活動及び復旧・復興活動の支援等が想定されています。

課題：夜間に災害が起こった場合、野球場は施錠されているため、避難者を即時に受け入れられない状態にあります。また、滞留者（6,419名想定）に対する食の確保や防災拠点への案内誘導等の対応も必要です。

### 維持管理の考え方

#### a) 広域避難場所としての管理運営

- ・月1回スタッフ全体会議にて、[REDACTED]を確認し、体制や避難者の誘導ルートや備品等の確認を行い、共有化を図ります。
  - ・鶴見区等と連携し、防災・減災に関する意識の向上を図る防災フェアを年1回開催します。
- ★米を備蓄し、炊き出しで活用、更新します。
- ・震災時に想定されている滞留者6,419人に対する対応として、地域防災拠点である寺尾中学校、末吉中学校と連携します。
- ★防火用資材（バケツや砂）を防火資材ボックスに収納し、各所に配置します。
- ・災害時対応型の自動販売機を増設します。
  - ・広域避難場所として指定されていることや地域防災拠点へのルートをセキュリティポスト等により案内します。
- ★簡易トイレを用意します。

#### b) 防災設備、備品等の点検整備

- ・月1回、県の備品である発電機、防災用井戸や衛星電話等を点検します。
- ・災害用備品及び備蓄品（賞味期限確認）は、緊急時に備え、いつでも使用できるように保管します。
- ・間伐材や伐採した枯損木を薪にし、備蓄します。
- ・スタッフ用の防災用品と3日分の食料を備蓄します。

## 提案書4 利用促進のための取組

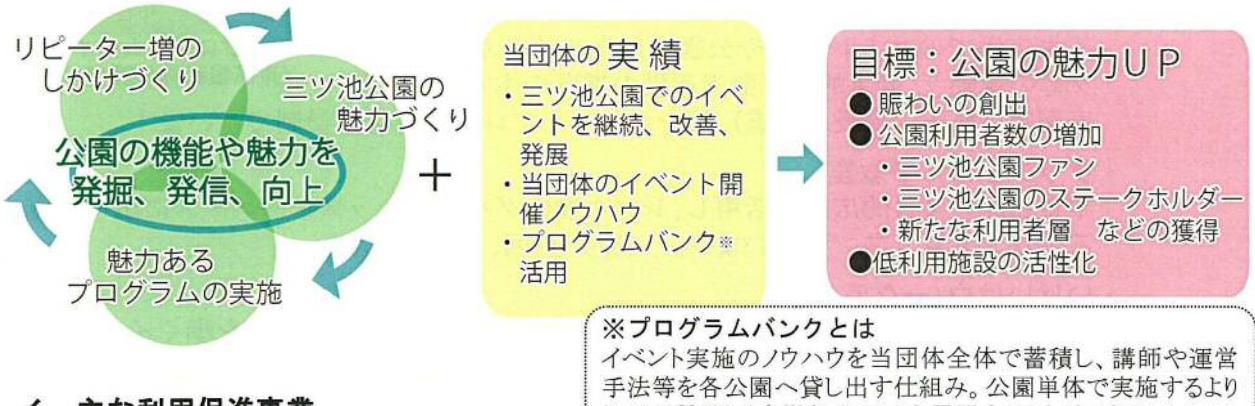
### (1) より多くの利用を図るために実施する事業の実施方針、内容等の考え方

#### ア. 利用促進のためのイベントの開催

##### <実施方針>

- ① サクラ、池及びスポーツ施設の魅力や楽しさを最大限に打ち出すイベントに重点をおきます。
- ② 里山活動や四季を通した花の名所づくりなど、三ツ池公園の新たな魅力づくりに関連したイベントを実施します。
- ③ ミッション達成型の講座や継続的な健康づくり等によって、日常的に三ツ池公園を利用していただくイベントを開催します。

#### ■ 利用促進による三ツ池公園の魅力



#### イ. 主な利用促進事業

##### (ア) さくらまつり（拡充）…三ツ池公園最大の集客イベント （★：新規提案イベント）

三ツ池公園の最大の特徴の一つであるサクラのお花見時期を盛り上げる祭りで、地元の商店を中心とした出店、移動販売車、周辺福祉施設等による飲食物やサクラ関連物品の販売、音楽祭や大道芸等を同時開催し、また、三ツ池公園のサクラ紹介展示、サクラの絵コンテストやサクラガイドツアー等を行います。ライトアップと提灯等で夜桜も楽しめるようにします（連携先：鶴見区、警察、学校、地域企業、地元商店、町内会、自治会、日本花の会）。



お花見シーズン



移動販売車のイメージ  
(東高根森林公園、収穫祭にて)



コリア庭園等でもイベント同時開催で賑わい創出

##### (イ) 季節の三ツ池公園を楽しむ祭り…広場を活用し、年間を通して公園の魅力を紹介

★遊びの森、里の広場、いこいの広場、花の広場及びその周辺の傾斜地を一体的に有効活用し、ナノハナやコスモス等の大修景により、季節の見どころをつくります。

★池の周りにゾーンを区切ってアジサ



花の広場や遊びの森にコスモス畑を創出

## 提案書4：利用促進のための取組

イにいいろどられる池の修景をつくります。

★イロハモミジ、イタヤカエデやノムラモミジ等のモミジ類の紅葉を楽しめるコースを設定します。

・期間中は、植物ツアーガイドや植物講座（モミジ講座等）、移動販売車の出店、ミニ音楽祭や花市等を開催します。

### (ウ) ★いけいけ健康プログラム…健康づくりを応援する有料イベント

健康やスポーツに対する多様なニーズに応えるイベントを、芝生広場や園路等公園全体を有効活用して展開します。専門技術を持つインストラクターによる定員制やコース型有料プログラムにより、参加者に満足度の高いサービスを提供します。



健康プログラムのイメージ  
(東高根森林公园での健康体操)

#### ・三ツ池公園健康プログラム

芝生広場でのストレッチや公園全体をめぐるウォーキング等の運動と、効果的な有酸素運動の指導や体力測定や健康測定（血圧、身長、体重）等を合わせたプログラムを定員制で行います。

#### ・グランドゴルフ教室

平日昼間の多目的広場を活用し、レベル別のグループレッスンやコースにて指導するラウンドレッスンを行います。（120分/回、定員30名）

#### ・いけいけウォークラリー

様々な年齢層を対象に、季節の見どころとなる樹木を巡るルートを歩くイベントで、子どもウォークラリー、親子ウォークラリー、孫とウォークラリーなど、70歳以上のウォークラリーなど、みなで楽しく歩くことができるプログラムとします。

（連携先：鶴見区、潮田スポーツ、社会福祉団体、ノルディック協会、鶴見歩け歩け会、鶴見保健所等）

#### ・ノルディックウォーク教室

高齢者を主な対象として、ストックを貸し出し、芝生の広場や園路で歩き方やストック使用方法を指導し、健康づくりのための効果的な歩き方を指導します。

（90分/回、定員20名）

#### ・パークヨガ・ピラティス教室

対象は平日の日中の来園者（高齢者や主婦等）で、芝生広場やパークセンターを利用し、準備体操とオリエンテーション、ヨガレッスン（ポージング）やクールダウンのプログラムで行います。（60分/回、定員10名）

### (I) 三ツ池 里山プログラム

緑地保全ゾーンの一部（池と広場利用ゾーンに隣接）において、ボランティア団体と連携して里山づくりを行い、自然観察会等のほか、農作業やクラフト（スキヤキや羊毛細工等）、料理（味噌づくり、七草粥等）や、里山風景づくり（こいのぼりや門松づくり）など、様々な活動を通して実施している三ツ池の里山の遊びを活用します。



収穫祭での餅つき



お味噌づくり教室

## 提案書4 利用促進のための取組

### ウ. 年間イベント一覧表

(★: 新規提案イベント、●: 閑散期活用イベント)

方針	イベント名	内容	対象	時期
サクラと樹木の魅力づくり	★さくらまつり	お花見時期に開催。移動販売車出展、音楽祭、展示会等を開催	広域	3~4月
	★季節の三ツ池公園を楽しむ祭り ・なのはなまつり ・アジサイ祭り ・コスモスマつり ・もみじまつり	大規模な花の修景や紅葉による見どころを作り、移動販売車出展やガイドツアー等プログラムを同時開催	広域 広域 広域 広域	4月 ●6月 10月 11~12月
	★サクラマスター講座	サクラを楽しみながら、サクラ染め、桜餅、サクラチップの焼製等1年を通してサクラの知識を高めていくサクラ歳時記講座	広域	●毎月
	★サクラ博士になろう	サクラの知識を様々な角度から身に付けていく環境学習プログラム。楽しく学べるミッション達成型。	広域	●通年
	ザリガニ釣り	一般来園者を対象に、上の池のザリガニ釣り大会を開催し、アメリカザリガニを駆除する。	地域	4~10月
水辺環境づくり	生き物調べ	水辺の生き物を調べて学習する	地域	4~10月
	写真教室、三ツ池フォトコンテスト	水辺の風景を中心に、三ツ池公園の四季折々の景色を撮影し、パークセンターやHP、鶴見区区民ホールに展示	地域	●通年
	★いけいけ健康プログラム ・三ツ池健康プログラム ・グランドゴルフ教室 ・いけいけウォークラリー ・ノルディックウォーキング ・パークヨガ・ピラティス	スポーツ教室と体力・健康測定を組み合わせた健康増進プログラム 平日の多目的広場を利用した教室 三ツ池公園の見どころの樹木をめぐるウォークラリー 芝生広場や園路でノルディックウォーキング指導 芝生広場でのヨガ教室	地域 地域 広域 地域 地域	●通年 ●通年 5~6・9~10 ●通年 ●通年
三ツ池公園の多様な魅力づくり	★三ツ池里山の「食」活動	七草粥、みそ・醤油づくり、ソバ打ち体験、クリ拾い、干し柿づくり等、里山の食をテーマにした活動	地域	● 6,9,11月
	★ツリークライミング	子どもから大人まで楽しめる木登り体験。	地域	イヘント時
	三ツ池公園 文化・環境フェスティバル	鶴見区民フェスティバル実行委員会と連携し、文化・環境をテーマとした祭り、野球教室・テニスボールゲーム等も同時開催	地域	5月
	コリアマダン	特定非営利活動法人国際協力センターによる韓国舞踊の披露等	地域	5~11月
	菊花展	コリア庭園内で、地元の菊愛好家の作品を展示	広域	11月
	地域ふれあいまつり	地域の方と連携して防災について考える、防災・減災啓発イベント	地域	11月
	クラフト教室	園内で発生する枝や松ぼっくり、ドングリ、ワラ等を活用し正月飾りづくり、ススキでミニマスクづくり、クリスマスリースづくり等	地域	●通年
	園芸教室	ハンギングバスケット等季節の園芸を学ぶ有料教室	地域	●通年
	田植え、稻刈り、餅つき	ボランティア共済で実施	地域	●通年
	自然観察会	里山、植物、野鳥、園内の石積み等、三ツ池公園の自然の魅力をめぐるガイドツアー	広域	●通年
	愛犬教室	犬のしつけ教室によるマナー啓発	地域	6,11月
	音楽祭	パークセンターを活用した音楽会	地域	●通年

### エ. 閑散期の園内施設の有効活用

本公園には、年間約134万人が訪れ、そのうちの約6割にあたる80万人がサクラの季節（3、4月）に来園しています（平成21~24年度平均）。これに対し、1~2月の真冬と6月の梅雨時期、平日の日中の利用が少ない傾向があります。

#### (ア) 冬や梅雨時期の三ツ池公園を活用し、楽しむイベント

- 冬鳥ウォッキングや冬鳥写真展など、三ツ池に飛来する冬鳥をテーマにしたイベントを開催します。
- 冬の里山を遊ぶプログラム（餅つき、どんど焼き、タコあげ、たき火等）を、里山クラブや町内会と連携して実施します。

## 提案書4：利用促進のための取組

★アジサイガイドツアー、カエルの自然観察会等梅雨を楽しむプログラムを開催します。

### (1) 園内施設を有効活用するイベント

- ・パークセンターを年間を通して活用します。  
三ツ池ギャラリー、室内プレーパーク、昔遊び、音楽会、園芸教室、絵本読み聞かせやサクラマスター等の通年講座
- ★多目的広場の平日、日中の有効活用を図ります。  
健康やスポーツをテーマにした利用（ディスクゴルフ等のニュースポーツ、太極拳、誰でもテニスなど）
- ・多目的なオープンスペースとしての利活用を図ります。  
仮設ドッグラン、高齢者と幼稚園・保育園児のふれあい遊びなど



冬鳥ウォッチングと写真展



パークセンターで早春コンサート（鶴見高校吹奏楽部）

### (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

#### <公園利用者数の目標値>

来園者 134万/年（H21～24年度平均）に対し

5年間で8%（10.7万人）増加させた144.7万人を目指します。

多様な対象に多様な方法で積極的な広報やPRを行います。また、その手法や効果については公園利用者数の目標値と共に定期的に検証し、適宜改善を実施します。

（★は新規提案、他は継続拡大）

#### ■年4回発行の「いけいけ三ツ池」を継続・リニューアルし、発信先を拡大します

目 的：より分かりやすく興味のひく表現で、  
三ツ池公園の情報を発信するため

内 容：ボランティアの活動、管理運営作業の  
舞台裏や、季節の花や生き物（一般的  
な内容から少し専門的な内容まで）、  
イベント情報

配 布 先：鶴見区の自治会、近隣小学校、保育園  
や幼稚園等に拡大します。

作成方法：ボランティアとの協働



「いけいけ三ツ池」サクラ特集号

#### ■公園パンフレットを適宜更新します

目 的：来園者に最新の情報を提供するため  
内 容：公園の最新情報、バリアフリールートや  
外国語表記の公園パンフレットなど

発 信 先：公園内、県立都市公園や近隣施設など



三ツ池公園 ホームページ

#### ■ホームページの充実化によるニーズにそったタイムリーな情報を発信します

目 的：来園しようという方に、最新情報を提供  
して利用促進を図るため

内 容：開花情報、イベント情報等のタイムリー  
な情報発信、花ごよみカレンダーや花ごよみ、生き物ごよみの更新充実



三ツ池公園 ホームページ

## 提案書4・利用促進のための取組

### ★■パークセンターに利用者やボランティア、管理者共同の掲示板を設置しリアルタイムで双方向の情報発信を充実させます

目的：利用者が、いつも新鮮で魅力的な情報を得られるようにするために  
内容：サクラの開花や水鳥飛来情報等のリアルタイムな植物・生き物情報、今日の管理作業、イベントの楽しみ方やおすすめの楽しみ方等の口コミ。集まった情報を厳選して「いけいけ三ツ池」で「半期10大ニュース」等として紹介します。

### ★■テーマ別マップ及びセルフガイドを作成するとともに、常に更新します

目的：公園の旬の魅力や楽しさを伝えるため  
内容：

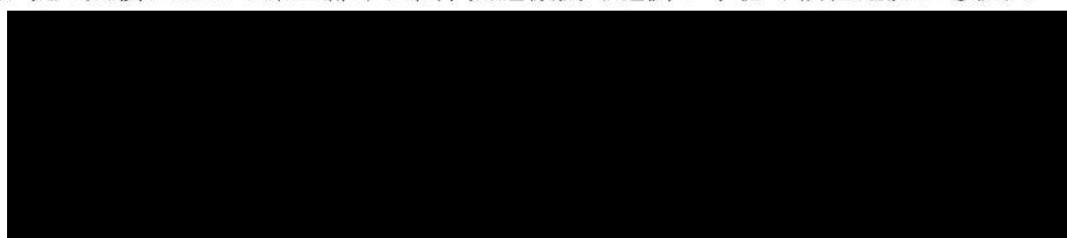
- ・ドングリマップ、サクラマップ、春の花マップ、紅葉マップ、葉っぱマップ等のテーマ別マップや健康ルートマップ
- ・樹林や田んぼや分区園をめぐる里山マップ等セルフガイドの作成、更新



季節のガイドコースを作るための見どころ検討

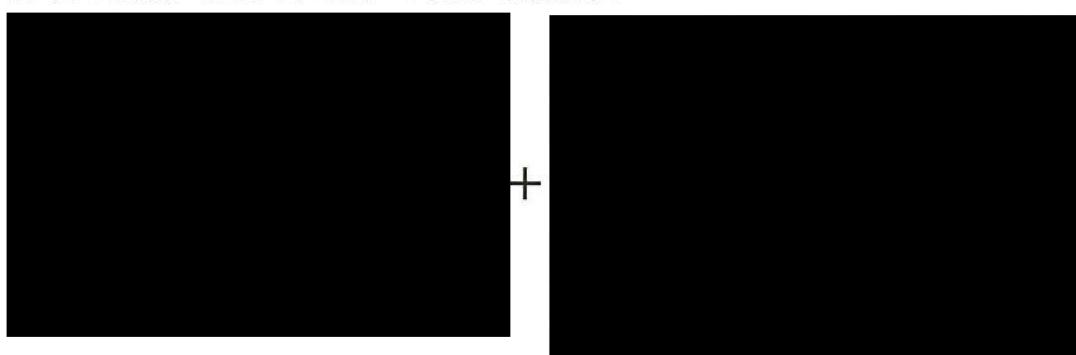
### ■お花見情報を充実させ、発信を拡大します

目的：さくらまつりを案内し利用を促進するほか、交通渋滞対策による便利性を図るため、渋滞情報の発信など  
内容：サクラ開花情報やサクラ見どころマップ等サクラ情報全般、交通渋滞や駐車場情報、同時開催イベント、出店情報  
発信先：実績に加えて県立都市公園、交通機関や近隣の学校や福祉施設にも拡大



### ■広報活動の拡大を図ります

ポイント：地域および広域への情報発信を強化するため  
内容：植物や生き物の情報、イベント情報、公園の出来事、環境に対する取組みやバリアフリーでの自然観察会情報など  
方法：地域のフリーペーパーに情報提供、近隣の幼稚園や福祉施設にチラシやポスターを持参して説明する等顔が見える広報活動を実施  
発信先：実績に加えて、以下の対象に新規拡大



## (1) 三ツ池公園の設置目的を踏まえた自主事業について

来園者の利便に供するため、自主事業として県の管理許可を受け、駐車場、売店及び自動販売機等の運営を行います。そこで得られた収益については、利用サービス向上に還元します。

### ア. 有料駐車場事業

- ・安全第一を基本に施設の不具合や死角の除去等の早期対応を行ってきました。今後も安全管理に努め、駐車場利用者の利便に供します。
- ・土日やさくら開花期等の繁忙期は渋滞が発生するため、公共交通機関利用を呼びかけるとともに、臨時警備員を配置し交通誘導を行います。また、入口付近の混雑緩和として、スタッフによる交通誘導に取り組み、周辺地域の方々に配慮した運営を継続します。
- ・さくらまつりの期間については、平日も有料で運営していますが、「さくらまつり」の期間が及びそれ以外の「季節の三ツ池公園を楽しむ祭り」については、それぞれの期間中の平日の駐車場有料化を提案します。

### ■料金設定に対する考え方

- ・運営日、利用時間、駐車料金は現状を踏襲します。ただし、地域の利便性や要望等状況に変化が生じた場合は駐車場の機械化、平日有料化等を横浜川崎治水事務所と調整のうえ試行期間を設け、変更の検討・実施をいたします。
- ・かながわみどりのトラスト基金条例に賛同し、1台あたり20円の緑化協力金の寄付金を駐車場利用者から收受します。
- ・平日や繁忙期などのイベント開催時は、多目的広場を臨時駐車場として利用します。

#### <有料期間>

- ・土日祝日のみ..1月5日～3月15日  
11月16日～12月27日
- ・毎日.....3月16日～11月15日

#### <有料時間>

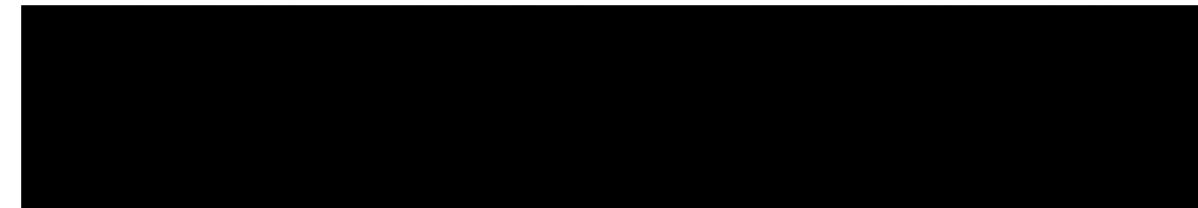
- ・8:30～19:30.....3月16日～10月31日
- ・8:30～17:30.....11月6日～3月15日

#### <利用料金>

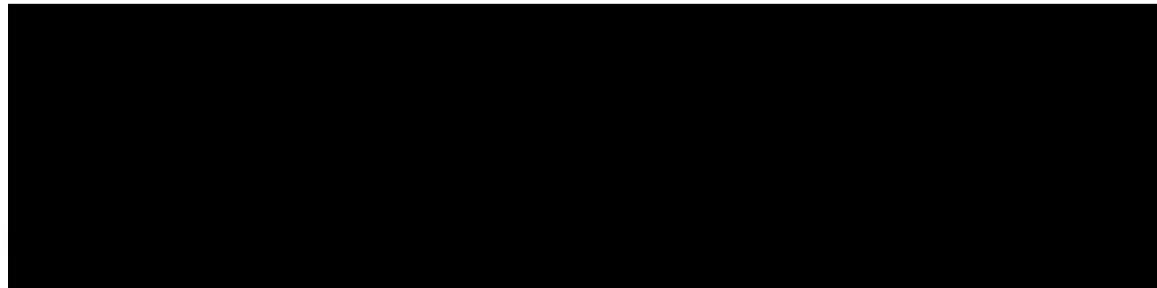
	通常期	繁忙期
期間	右記繁忙期以外の期間	3/16～4/15 4/29～5/5
料金制度	1回制	1回制
駐車料金	大型車 830円 普通車 520円 二輪車 無料	大型車 1,240円 普通車 830円 二輪車 無料

※4月～10月 5:30～8:30までは無料

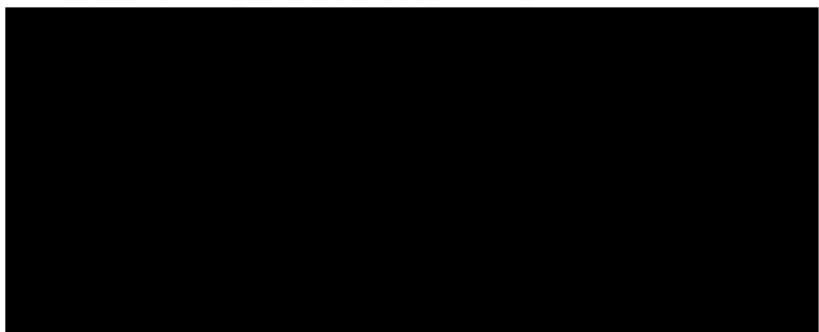
### イ. 自動販売機の更新・改訂、新設



### ウ. 売店経営

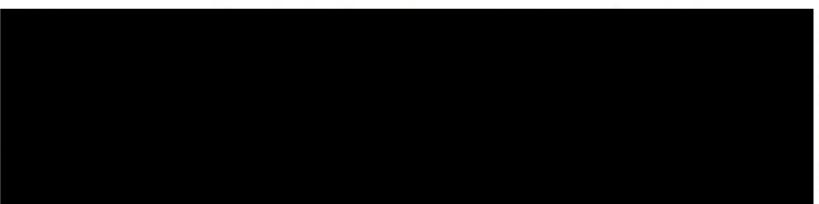


エ. 移動販売車による飲食物の提供



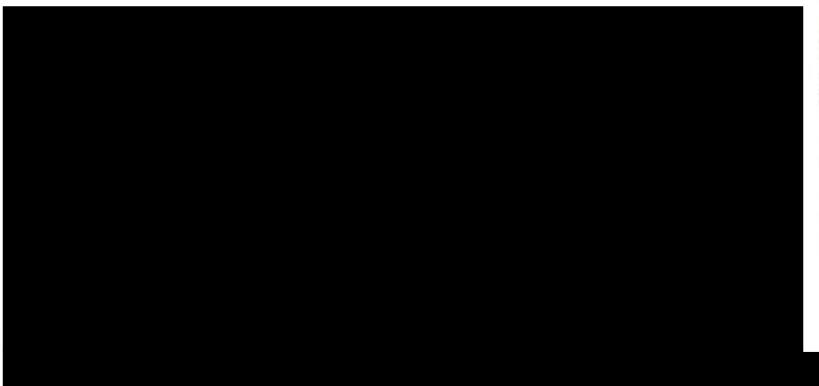
移動販売車出店による賑わい創出

オ. 公園の魅力を伝える図鑑の発行



図鑑類（県立東高根森林公園、四季の森公園）

カ. 三ツ池楽市楽座

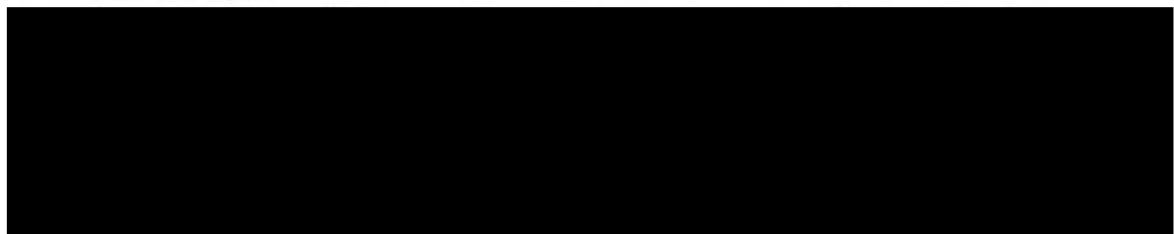


地元農家とのコミュニケーションの場ともなる地元野菜市

キ. 公園オリジナルグッズの販売

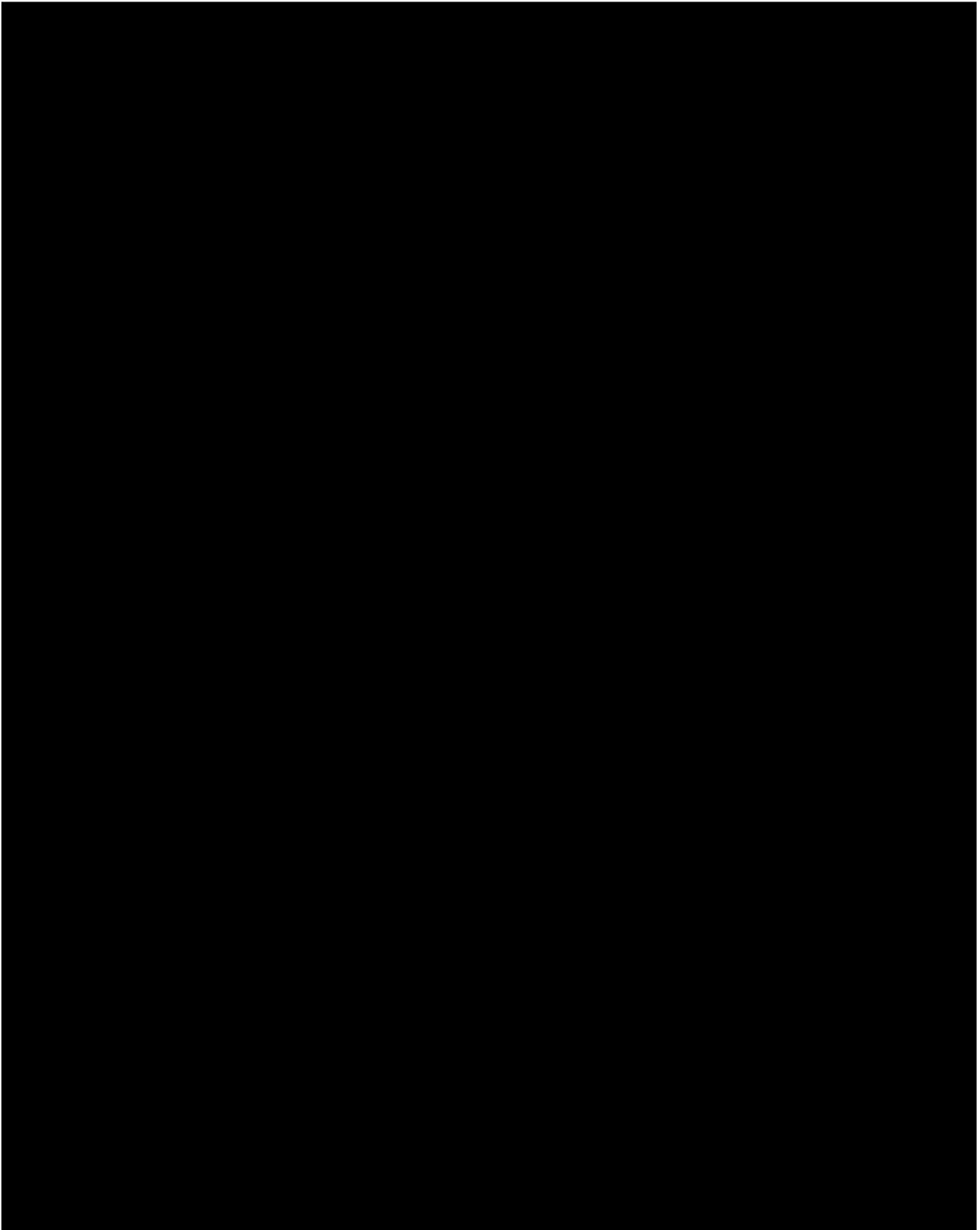


ク. 三ツ池 里山菜園



## (2) 事業の実施体制

自主事業を実施する際は企画内容を事前に横浜川崎治水事務所と協議し、調整を行い、委託業者へ指導・点検する体制をとります。



## 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

#### ア. 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

私たちは、管理運営する施設において、受付業務や維持管理する経費を必要とし、利用される方は公園の利用とは異なり独占的に使用できます。以上から利用される方には、受益者負担の原則から使用料を負担していただくことが適切であると考えます。

#### イ. 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

利用料金を徴収する施設は、軟式野球場、テニスコート、プール及び多目的広場とし、県の条例に基づく上限金額を設定します。

■三ツ池公園 料金体系表

利用料金を徴収する施設	料金体系	
	単位	金額
軟式野球場	1時間	1,060円
テニスコート	1時間	700円
プール	1人1回	大人（中学生以上）310円 小人（小学生以下）110円
多目的広場	1時間	520円



有料施設の受付

※利用日、利用時間は基準書にある現状を踏襲します。

### (2) 減免の考え方（料金設定における減免の考え方）

減免については、公共的事業、公益的事業又は福祉に関する事業などについて、公益、又は福祉の増進の考え方から減免します。

- ・県が実施する公共的な事業について、公益を目的とする場合
- ・身体障害（児）者、知的障害（児）者が公園施設を利用する場合
- ・小中学校、高等学校、幼稚園及び保育園の児童、又は生徒が、学校授業として公園を利用する場合
- ・指定管理者が、公園の設置目的を効果的に達成するため公園施設を使用する場合また、野球場や多目的広場の平日については減免制度をとり入れて、利用促進を図ります。

## 提案書7：利用者への対応

### (1) 接客対応及びその研修等

#### ア. 接客対応について

来園者を温かくもてなすホスピタリティは、公園の重要な付加価値の一つです。

私たちは、来園者への「あいさつ」や「笑顔」を基本としたホスピタリティある接客を行い、公園を「地域の顔」にふさわしいコミュニケーションの場にすることを目指します。



サクラ歳時記の装飾（パークセンターの親しみやすい雰囲気づくり）

#### ■接客の基本姿勢

- ・笑顔であいさつや声かけ、清潔で統一したユニフォーム、分かりやすい案内等で、気軽に声をかけやすい雰囲気をつくります。
- ・委託業者へも接客姿勢を説明し、公園スタッフと同様な接遇を提供できるよう教育を徹底します。
- ・スタッフ全員が情報を共有し、統一された正確な情報を分かりやすく発信します。
- ・全てのスタッフはマルチスタッフ※として、一人ひとりが公園の「顔」としての自覚を持ち、自ら気づき、利用者の立場になって考え、思いやりを持って行動します。

※マルチスタッフとは？

私たちは、公園スタッフを重要な経営資源ととらえ、公園管理運営に関する「技術の継承とモチベーション喚起」を方針として、多様な状況に的確に対処でき自律的に進化する「マルチスタッフ」の育成に取組んでいます。

三ツ池公園におけるマルチスタッフとは、サクラや池の生物多様性の知識等も持ちながら、総合公園として多様な来園者に対応できるスタッフをさします。

- ・私たちは、スタッフ自身が常に笑顔で業務を遂行することで、多くの人と一緒に心の底から笑顔になれる・元気になれる豊かな環境づくりをめざす、Big Smile!プロジェクトに、当団体で取り組んでいます。

イ. 研修

全スタッフに対する接遇教育を継続し、徹底した接客マナーの向上に努めます。

- ・接遇教育セミナーを定期的に受講します。

(参照：提案書13)

- ・スタッフ全員が接遇検定2級を取得し、さらに準1級取得を推進します。
- ・三ツ池公園の特性に応じた質問や要望にスタッフが応えられるよう講習会を実施します。

(2) 苦情処理の対応及びその研修等

ア. 苦情処理の対応について

私たちは、苦情に対して誠実で平等・公平に、スピード感を持って対応することとし、公園の運営管理に向けた「貴重なご意見」として真摯に受けとめます。

また、本公園や指定管理業務を行っている各公園の事例をデータベース化して作成した [ ] を活用するとともに、対応の継続的な見直しや改善を行います。



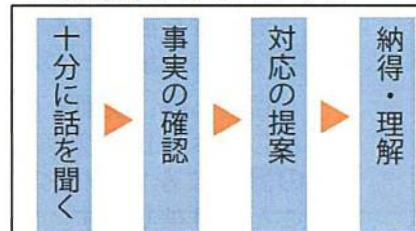
いつも笑顔で！スタッフは、  
Big Smile!のバッジを身に付けています。



全体会議で、公園への要望や  
苦情と対応、維持管理や接遇  
の注意事項等を常に共有

- ・あいさつからはじめ、共感する姿勢で来園者のご意見に耳を傾けます。
- ・苦情の事実を確認した後、必要に応じ公園理念や公園設置目的を分かりやすく、法令等に基づきながら説明し、理解を求めます。
- ・暴力的・脅迫的不審者や苦情常習者等、問題の長期化・拡大化の可能性がある場合は、本部、横浜川崎治水事務所及び関係機関と連携し早期解決に努めます。また、私たち団体が持つ [ ] に準拠しながら対応します。

■苦情対応の4ステップ



イ. 研修

- ・本公園の苦情内容を分析し、その原因を学ぶ講習を実施します。
- ・スタッフ全員が一貫した内容の発言と誠実な対応ができるよう、[ ] を周知徹底し、活用します。
- ・実際の対応場面をシミュレートしたロールプレイング研修を実施します。



実際の苦情対応場面を想定して行う  
ロールプレイング研修

### (3) 利用者への公園の利用指導及びその研修等

#### ア. 利用者への公園の利用指導について

私たちは、巡視中やイベントの開催時など、常にマナー違反や事故等の未然防止に取り組んでいます。

不法行為やマナー違反に対しては、横浜川崎治水事務所、警察や地域等の関連機関と連携しながら、公正・公平かつ毅然とした態度で利用指導に取り組みます。

本公園では、犬のマナー違反、ネコや水鳥へのエサやり、自転車やバイクの乗り入れ、花火、植物採取、池の生物の捕獲・放流等の行為が見られます。発見した際は、必要に応じて、違反に対する説明（公園の理念や「神奈川県動物愛護及び管理に関する条例」等）、園内放送、看板や掲示板、ホームページでの案内や注意等を行います。



気分よく使える表現を工夫して  
注意書きを設置



お花見時期に、なるべく公共交通機  
関を利用するようよびかける看板



要望や利用指導内容をまとめた  
「要望等シート」

#### ■利用指導の基本姿勢

- ・スタッフは、常にユニフォームと名札を着用し、「笑顔で声かけ」をします。
- ・マナーを向上しながら公園を楽しく活用する啓発事業を積極的に展開します。  
(ワンちゃんのしつけ方教室など)
- ・利用指導の内容については、要望や指導事項として記録します。

#### イ. 研修

- ・来園者満足度向上及びコミュニケーション能力向上のため、来園者等への接遇研修、利用指導の際の応対についてのロールプレイ研修を行います。
- ・サービス向上のため、他の公園の事例視察を行います。

### (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

私たちは、本公園及び指定管理業務を行っている多くの公園での利用者のニーズ・苦情を収集し、その内容や対応方法をデータベース化しています。

このデータベースを基に作成した

応対の姿勢…「公園の課題や来園者の潜在的なニーズを探る」姿勢を持ちます。

