

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＞年間維持管理計画表

＜付属書類＞

- ア 駐車場事業計画
 - イ レストラン等事業計画
 - ウ その他施設の事業計画

(6) 「利用料金について」 ······ 提案書 6 (本公園は該当施設なし)

(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

2 管理経費の節減等

- (1) 「適切な積算、節減努力等」 提案書 12

＜付属書類＞

- ア 収支計画書
イ 収入積算内訳書

3 団体の業務遂行能力

- (1) 「人的な能力、執行体制」 ……………… 提案書 13
(2) 「コンプライアンス、社会貢献」 ……………… 提案書 14
(3) 「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、平成18年4月から二期連続して本公園の指定管理者となりました。公平・公正をモットーにした日々の管理運営を通じて、利用者をはじめ、多くの方々からの励ましや助言を受け、公園や海岸利用者への様々な配慮のあり方を学び、創意工夫を重ね、貴重な経験を積んでおります。

東日本大震災の津波発生時も、事前の想定を超える事象であったにもかかわらず、迅速かつ的確な判断で告知や避難誘導を確実に行うことができ、また、その際の取組みを地域連携や緊急時対応にも反映し、生きた経験として活用しています。

当社は、本公園をはじめ、湘南海岸から江の島一帯で、駐車場・テニスコート・スケートパーク・ヨットハーバーなどの施設を管理運営している企業です。本公園及び海岸利用者のニーズや本公園特有の管理手法を熟知しており、これまでに蓄積した関係者との信頼関係に基づく連絡調整もスムーズです。今後とも、県民のために適切な管理運営を行い、地域に貢献してまいります。



湘南海岸・江の島一帯に広がる当社の管理施設

■ 管理運営スローガン

快適で安全な公園づくりで、地域活性化に貢献します

これまでの管理運営において、私たちは「快適で安全な公園づくり」に取組み、様々な方々との連携を進めてきました。今後は、さらに「地域活性化への貢献」を念頭に、全社員をはじめ、協力業者、周辺施設や地元の協力者等関係者の方々とともに、湘南海岸公園を舞台に地域の力を結集させ、多くの人を引きつける「マグネット公園」を実現します。



当社の運営方針をあらわす具体的な取組みの例

■ 「湘南海岸公園友の会」の活動支援

地域との連携事業は当初困難でしたが、様々な地域団体への働きかけを行った結果、「湘南海岸公園友の会」(以下、友の会)の創設につながりました。指定管理第二期には、友の会メンバーが中心となり、「湘南海岸公園まつり」(以下、公園まつり)の開催が実現し、以降、年々規模を拡大し継続実施されています。公園の管理方針を共有して信頼関係を築き、誠実な対応を続けた結果として、関係者の主体的な活動を引き出せたと考えています。



友の会総会の様子

■ 独自イベントの継続開催

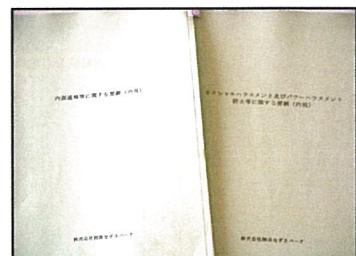
ほぼ毎月行う「フリーマーケット」「ビーチヨガ教室」など、本公園の特色を生かしたイベントは、協力者も増えて内容もさらに充実し、安定集客ができています。利用者に好評であったイベントについては、継続して実施することで認知度も高まり、さらに多くの方々に参加していただける取組みとなっており、公園の賑わいづくりに貢献しています。



恒例のフリーマーケット

■ 本社による管理運営支援

人事・経理など日常業務から、各種内規やマニュアルの整備、社員教育研修、事故や災害発生時の危機管理対応、新たな提案まで、現地担当者だけでなく本社も指定管理者としての経験を積んできました。今後、本社支援をさらに強化し、公園の円滑な管理運営を図っていきます。



社内規程の整備

■ 周辺駐車場との連携

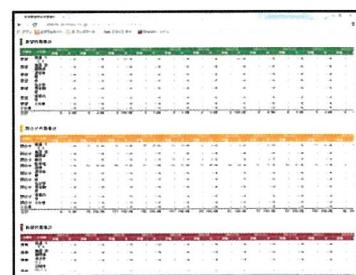
当社が管理する周辺駐車場との連携により国道 134 号線の渋滞緩和に役立っています。また、公園内に位置する西部駐車場屋上にテニスコートを開設するなど、相乗効果で賑わいを生み出しています。今後も各駐車場との連携により、満足度向上と地域貢献に努めます。



西部駐車場のテニスコート

■ 管理情報の分析とサービス向上

公園管理システムによる日々の管理運営のデータ化に加え、第二期からは評価結果も合わせた管理運営分析を行って利用者ニーズの把握と満足度の向上に活用しています。



苦情要望問合せ集計

(2) 当該公園の特性を踏まえた管理運営方針

湘南海岸公園は、眼前に江の島、西に富士山を望む湘南海岸と、それに平行した国道134号線とに挟まれた、神奈川県有数の利用者の多い公園として広く県民に親しまれています。こうした立地から、本公園の特性と、その果たしている役割は、以下のように考えます。

- ・湘南地域圏のシンボル「湘南海岸」の魅力を高める、花・緑豊かな憩いの場
- ・県内外から自動車で来訪される利用者に駐車場を提供する公益的役割
- ・雑踏や湘南海岸特有の生物・自然現象などの潜在的な危険性に注意を促す役割
- ・「公園まつり」等のイベントを通じて地域の人々の交流が図られる場
- ・中核施設「サーフビレッジ」はビーチスポーツ活動及びライフセイバー育成の拠点
- ・「芝生広場」「ちびっこ広場」は、子連れファミリー層の安全で快適な遊び場
- ・国道134号線より内陸の住宅地への飛砂防止、防風のための緩衝緑地の役割
- ・沿岸市町が津波避難施設を整備する際のモデルとしての役割

このような特性を踏まえて、私たちは年間186万の方々が訪れる湘南海岸公園を魅力あふれる公園とするための管理を行います。公園や海岸を訪れる方々に、公平・公正・安全・安心・快適に利用していただけるよう、社員全員で配慮の行き届いた管理を行うよう努めます。

■ 管理運営方針

江の島と一体となった「おもてなし空間」の創出

災害への備えと積極的な防犯対策で、より安全な公園づくり

(3) 利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針

連携と協働による地域交流の促進

さまざまな利用者、地域住民への配慮

周辺環境等への配慮

A

江の島と一体となった「おもてなし空間」の創出

「おもてなしの心」でお迎えする気持ちを具現化し、お客様が本公園で過ごす時間がより快適なものとなるよう努めます。継続的に公園利用状況やアンケート調査の分析を行い、根拠に基づく施設改修やサービス向上の実現を図ります。

■ 「ウェルカム花壇」の新設

境川寄りの入口(藤沢市観光センター前)やクラゲ広場(新江ノ島水族館前)等、主要動線上の各施設や広場周辺は、重点ポイントとしてプランターや立体花壇を活用した演出に取組みます。江ノ島大橋・弁天橋周辺の環境美化や湘南港とも調和した景観となるよう、関係団体等と協働で実施します。



ウェルカム花壇

■ 安心・安全の「おもてなし」

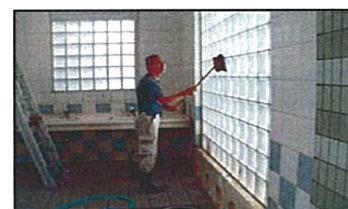
素肌を露出した状態での利用による事故やけが、飛来するトリによる攻撃など、通常の公園と異なる危険が多くあります。また、引地川河口の離岸流など日常的な利用者以外には想定しづらい危険もあるため、巡回点検を強化し注意喚起を行うなど管理範囲外も含めた安全確保に取り組みます。



トリ注意喚起看板

■ 清潔・衛生の「おもてなし」

シーズンイン前の特別点検により、トイレ・園路等の「おもてなし」特別清掃やシャワーカーテンの交換を実施します。また、海水浴客や利用者による大量のゴミが発生するため、ゴミ処理を追加実施するなど、繁忙期も清潔・衛生の維持に努めます。



繁忙期前の特別清掃

■ 全社員の「おもてなし力」強化

湘南海岸の情報発信拠点として、全社員を対象に日本一のサービス技術を提供する ANA ラーニングシステムの講師を招聘し接客対応訓練を実施します。「おもてなし」意識の高い人材を育成してサーフビレッジ等での「おもてなし」水準を向上するとともに、利用者の声を反映し施設やサービスを改善します。



接客対応訓練

■ 外国語による情報提供の充実

藤沢市観光協会との連携を促進し、江の島を訪れる外国人観光客の関心を喚起するパンフレット等、外国語での情報提供を行い、江の島と一体となった情報発信に取り組みます。



外国語パンフレット設置

■ 緑陰広場駐車場の営業時間延長

7月、8月は、引き続き18時30分(入庫ストップ時間17時30分)まで営業時間を延長し、利用者サービスを向上します。

B

災害への備えと積極的な防犯対策で、より安全な公園づくり

本公園の立地や利用特性から、自然災害への備えや防犯対策は大変重要な課題です。指定管理者として万全な体制をとることはもちろん、利用者や地域住民にも防災・防犯意識を啓発していくことがこのような施設の管理者として大切な努めであると考え、関係者への啓発、研修や訓練の実施に積極的に取り組んでいきます。

■ 防災体制の構築

サーフビレッジに一般利用者向けのライフジャケットなどの緊急時対応資機材を配備し、いつでも使用できるよう適切に管理します。全スタッフを対象に救急救命講習と避難誘導訓練への参加を義務付け、訓練で得られた知見を反映して災害時行動マニュアルを随時更新します。また、本社支援により防災関連資格取得を奨励するなど、自己啓発の取組みを支援し、他のスタッフへの教育にも活用します。



利用者用ライフジャケット

■ 津波避難タワーの普及啓発

津波避難タワーには、ハンドスピーカー、オレンジフラッグ、簡易テント等の緊急時対応備品が設置されています。破壊やいたずら等の不法行為により、災害対応時に必要な機能が損なわれることのないよう、巡回と防犯カメラによる遠隔監視を行い、適切に管理します。また、県が設置する唯一の施設としての津波防災啓発に努めます。



津波避難タワー

■ 防犯カメラの設置

防犯カメラや防犯スピーカーを当社独自に設置し、犯罪の未然防止や利用指導などに活用しています。防犯対策が必要な箇所を見極め、防犯カメラの設置を引き続き推進します。



防犯カメラのモニター画面

■ 津波避難訓練の実施

津波防災啓発の取組みとして、毎年7月上旬に津波避難等防災訓練を実施します。あらかじめ関係者とは日頃から意見交換を行い、県をはじめ、藤沢市や関係機関と連携とともに、地域住民、周辺施設や公園・海岸利用者にも積極的に働きかけ、地域連携の取組みとします。



津波避難等防災訓練

■ 堆砂による転倒事故防止対策

海からの強風により飛來した砂は、多い時には一晩で30センチ近くも堆積します。転倒事故や排水トラブル等を防止するため、園路や排水設備周りのほか、管理範囲外の海岸護岸通路の堆砂についてもすみやかに除去作業を行います。



園路への堆砂

(3) 利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針

A

連携と協働による地域交流の促進

利用者や地域住民のニーズを把握し応えていく取組みを真摯に継続し、様々な活用ができる場を提供していくことが地元活性化につながるものと考え、従来の範囲の連携にとどまることなく、多様な関係者との連携と協働により、地域交流を促進します。

■ 「友の会」との連携による「公園まつり」の拡大発展

毎年恒例の公園まつりは参加団体も来場者数も年々増加し、友の会による自主的な企画運営が定着しました。引き続き地元商店会などの参加を募るとともに、より広域的な集客を意図した地方紙への広告出稿など積極的な情報発信で、ますます規模を拡大して実施します。



湘南海岸公園まつり

■ 「ハワイアンフェスティバル」の継続実施

本公園のフラステージは日本で唯一の天然芝による人気施設です。鵠沼在住のハワイアン音楽の第一人者鳥山親雄先生の協力も受け、フラとウクレレの祭典を毎年5月に開催しています。参加団体をさらに増やし地元に親しまれる恒例イベントとして継続実施します。



ハワイアンフェスティバル

■ ライフセービング団体との連携

日本ライフセービング協会(JLA)が湘南海岸で実施するライフセイバー育成活動に協力しています。また、JLAが訓練用に保管しているレスキューチューブ(溺者救助・搬送用器材)は緊急時に使用できるよう事前協議を行い有効に活用しています。



レスキューチューブ

■ フリーマーケットでの連携

繁忙期を除きほぼ毎月開催しているフリーマーケットでは、地元企業や地域の団体と連携することで優良な出店者を確保することができ、利用者にも支持される恒例イベントとして継続実施しています。



地元連携フリーマーケット

■ ビーチヨガ教室での連携

芝生広場で青空のもと江の島や富士山の眺望とともに存分に体を動かせるビーチヨガ教室は、本公園の代表的なイベントの一つに成長しました。クラスも複数となり、フリーマーケットとの同時開催などで多くの参加者を集めることができており、利用者の健康づくりにも貢献しています。



複数開催ビーチヨガ教室

B

さまざまな利用者、地域住民への配慮

本公園は地域住民の散歩や憩いの場として、また、遠方からの来訪者による海岸利用など、様々な目的で利用される公園です。公園の利用者はもちろん、海岸利用者や近隣住民にも配慮し地域の方々に親しまれるよう管理運営します。

■ 海岸との一体利用への配慮

海岸利用に付随して利用されることが多いため、これらの利用者に向けた情報提供やサービスも日頃から情報収集を行って応対し、海岸利用者の不便を解消するよう努めます。また、足が不自由な方にも海岸を楽しんでいただけるよう行っている砂浜用車椅子の貸出しも継続します。



砂浜用車椅子の利用状況

■ 乳幼児連れ利用者等への配慮

乳幼児連れ等利用者の安心・安全を確保するため、夏季に水遊びに利用される噴水広場やバリアフリー施設周辺での安全確認と障害物の除去を徹底します。また、本公園は設計上、全域にわたるバリアフリーを実現できないため、駐車場から主要施設への車椅子利用者や高齢者、乳幼児連れ等のアクセスを可能にするバリアフリールートを示した「バリアフリーマップ」を作成し、掲示や印刷物、WEBでの情報提供を行います。



噴水広場の安全確認・清掃

■ ユニバーサルサービスの提供

案内板や掲示物のピクトグラム(絵文字)化を心がけ、指さしによる対話ができるコミュニケーションボード(英語・中国語・韓国語)をサーフビレッジに配備するなど、耳の聞こえの悪い方や外国語を利用される方への情報提供にも十分配慮します。



コミュニケーションボード

■ 公平・公正意識の啓発

スタッフに対しては研修・訓練で公平・公正なサービスを実現できるよう徹底します。利用者の少数意見にも配慮して適正に対応するとともに、サーフビレッジや駐車場入口での窓口対応や友の会の会合など、機会を捉えて公園の平等・公平な利用のための考え方や方針について、周知と理解を図っていきます。



研修風景

■ 地域住民による利用への働きかけ

地域の方々に広く知りたいとするよう、開花情報やイベント情報などブログを活用して新鮮な情報を発信します。また、情報誌やコミュニティFM等地域の媒体への積極的な協力で、地域住民を中心とした地元の利用者層への情報発信を強化していきます。



地域情報誌

C

周辺環境等への配慮

藤沢市景観計画でも「景観重要公共施設」として位置づけられている本公園の景観や眺望、湘南海岸・引地川河口付近の生態系や大気環境等、あらゆる側面から物理・化学・生物学的環境に配慮し、利用者や地域住民への情報提供も行ってまいります。

■ 世界文化遺産「富士山」の眺望確保と情報発信

平成 25 年に「富士山」が世界文化遺産に登録されました。相模湾を前景として美しい富士山の眺望が堪能でき、「関東の富士見百景」にも名を連ねる富士見の名所として、楽しみに訪れる利用者も数多くいます。眺望環境の確保に配慮し適切に維持管理を行うとともに、鵠沼海岸からの「ダイヤモンド富士」の見える時期、眺望可能エリア等を展示ホールで解説するなどの情報発信で好評を博しています。



公園から眺める富士山

■ ボランティアによる自然保護活動等の支援

「湘南みちくさクラブ」と協働で実施しているハマボウフウの保護育成やハマヒルガオの群落保護、引地川周辺のアジサイの管理など、ボランティアによる植物管理の取組みは、関係者の自主的な発案や活動を尊重しつつ、公園の管理運営方針との整合性を取る形で引き続き進めます。



ハマボウフウの保護育成

■ 住宅地への飛砂防止

強風で頻繁に倒壊してしまう飛砂防止の竹柵を迅速に修繕したり、ハマヒルガオ等の海浜植物を保護して定着を促進するなど、住宅地への飛砂を防止するよう常に配慮した管理を行っています。



飛砂防止の竹柵

■ スムーズな駐車場情報の提供で大気環境改善に寄与

国道 134 号線の渋滞対策は地域共通の課題です。駐車場の管理運営は、WEB サイトへの情報掲載や、満車の場合でも周辺施設と連携して空き駐車場を案内する積極的な取組みで利用者の利便性を向上するとともに、渋滞による大気環境悪化防止や地域住民の迷惑軽減に努めます。



国道 134 号線の渋滞解消

■ 環境配慮のためのマナー啓発

利用者の違反行為や公園マナーへの理解不足によって周辺地域への騒音や煙害が発生したり、犬の糞を放置することで公園の衛生環境が悪化する場合があります。他の利用者や地域住民に多大な迷惑が生じる場合もあるため適切な利用指導により環境悪化を防止するよう努めます。



ドッグマナー向上イベント

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

■ 効果的、効率的な委託の考え方

指定管理業務では、民間活用による管理運営の効率化により、コスト縮減やサービス向上を図ることが期待されているものと認識しています。公園の利用者対応や安全管理等、また、管理運営の根幹となる日常的な維持運営業務については直當で行いますが、警備や清掃、樹木の剪定等の一部業務については、専門業者に委託することにより、より効率的、効果的に実施できるものと考えます。地域の専門業者を積極的に活用することが、人員配置の柔軟性の面からも効果的であり、より一層のコスト縮減を図ることができます。

■ 委託を予定する業務

- ・専門業者や指定検査機関による受検が必要となる法定点検
- ・警備や清掃、植物管理等のうち専門性の高い業務
- ・建設重機を必要とする作業など委託によりコスト削減が見込まれる業務 など

(2) 委託先の選定方法

当社では2期8年にわたって指定管理業務を受託し、その間、県等の入札制度を参考にして独自の入札制度を構築し、必要に応じて改変も行ってきました。現在は、「指名業者選定委員会設置要綱」「業務委託要綱」「建設工事契約要綱」等の社内規程に基づく公平公正な委託先選定が実現できていると考えます。

(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

■ 地域の実情を踏まえた地域企業等との連携による業務遂行体制

委託業務の実施にあたっては、湘南海岸の特性や季節に応じた状況をよく把握した地域企業等を選択することが有効であると考えています。また、緊急対応重点公園として、緊急時に備え、周辺地域に立地する企業も含めて日頃から良好な関係を構築しておくことは大変重要です。県内（地域）企業への委託は、地域経済の活性化の視点からも必要不可欠であり、今後も連携を継続的に推進してまいります。

■ 地域企業への委託実績

管理項目・内容	地域企業	入札	委託の状況
植物管理 (高木剪定、中低木刈込等)	○	-	湘南海岸の特徴である海からの強風による飛砂、潮風の影響をよく把握し対応している
建物・工作物管理 (警備、清掃、電気・水道等)	○	一部 ○	顕在化しにくい塩害等についても迅速かつ正確な対応ができる
堆砂の除去	○	○	随時作業にも対応できる業者を選定する
小規模修繕、維持管理	○	-	複数社の見積を取り実施。緊急時対応業者登録制度を利用し、緊急時にも即応できる業者を選定する