

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

利用者の安全・安心・快適性を確保することを基本として、適切に維持管理します。各業務においては、重点管理項目を定め、効果的・効率的な管理をする視点が重要と考えます。

■ 維持管理業務の実施方針

【植物管理】

- ・植物を健全に育成し、湘南海岸の美しい景観を演出します
- ・事故防止や治安維持に配慮し、安全・安心・快適な環境を創出します

【清掃】

- ・いつでも快適に利用していただけるよう、清潔感の維持に努めます
- ・海岸の気象条件や繁閑を見極め、効果的・効率的に作業を実施します

【保守点検】

- ・日常巡視や点検の強化と小修繕の迅速対応で、施設・設備の長寿命化を図ります
- ・法定点検や専門性の高い定期点検は、適切な専門業者を選定して実施します

【受付】

- ・「おもてなし」の接客対応で、安心・快適・清潔でわかりやすい窓口環境の維持に努めます
- ・管理運営に活かす視点で、利用者の苦情や要望を収集します

(2) 当該公園の特性と課題を踏まえた維持管理の考え方

■ 海岸利用者や管理エリア外への対応 水準以上

海水浴客やサーファーなどを含めた海岸利用者が、休憩や散策などに利用する公園であり、海岸利用者への安全配慮や要望への対応が必要です。主として安全管理や緊急時の対応、利用者対応等において、管理エリア外であっても、必要に応じて対応を行います。



夏期間中の公園前の砂浜

(具体的な対応)

- ・引地川河口付近の利用状況監視と水難事故防止
- ・海岸護岸での置き引き被害、トビ・カラス被害を防ぐ注意喚起
- ・海岸護岸管理用通路へのバイク進入禁止の徹底と横断事故防止
- ・素足など肌を露出した無防備な態勢での怪我や雑踏事故の防止
- ・津波警報発令時や台風接近の場合の避難誘導
- ・水難事故の際の救助活動や海岸利用者の怪我や事故に対する救護支援
- ・その他海岸利用者の要望への対応(応急手当、現金両替等) など

■ 公園施設の小修繕対応 水準以上

小破修繕については、日常点検により安全上問題のある破損箇所が見つかった時に必要に応じて実施するほか、施設延命化の観点からの補強や予防交換も行います。

(※管理水準では「日常点検により、安全上問題のある破損箇所が見つかった時」)

(ア) 海岸特有の気象や自然環境への対策

年間を通して、海岸特有の塩害などによる施設・設備の劣化、海砂の飛来や堆積、強風による飛砂防止竹柵等公園施設の倒壊や破損が頻繁に発生します。

(具体的な対応)

- ・遊具など公園施設の塩害による腐食・腐朽への迅速な対処
- ・飛砂を防止する竹柵の早急な補修と通行や排水設備機能の障害となる堆砂の除去
- ・防風・防砂林としての松林の健全性の維持



塩害によるシャッターカバー落下



強風によって倒壊した竹柵修繕



強風のあとの堆砂状況

(イ) 荒天時対応

平常時から、海岸特有の海陸風による塩害や飛砂など、自然条件が厳しい公園です。荒天が予想される場合は、施設、設備を中心に、十分に事前の対策を講じます。また、台風の接近、通過に伴う暴風、高波や大雨による引地川の氾濫が予想される場合には、利用者に危険のないよう周辺地域も含め避難を呼びかけることが必要です。

(具体的な対応)

- ・気象情報の収集と周知
- ・施設の補修や補強、物品の固定や収納などの強風対策
- ・災害対応資機材の確認と補充
- ・利用者の退避確認と安全確保

など



荒天時の様子(海岸)



荒天時の様子(飛砂)



荒天時の様子(積雪)



荒天被害(竹柵の破損)



荒天被害(シャッターの破損)



荒天被害(ポート転倒)

■ シーズンイン特別点検（備品交換・特別清掃）の実施

夏季の繁忙期(海水浴場開設:7月1日～8月31日)前に「シーズンイン特別点検」を実施し、各施設の不具合箇所の修繕やシャワーカーテンの交換を行います。また、トイレや堆砂箇所の清掃においては、高圧洗浄も併用した「特別清掃」を実施し繁忙期に備えます。

(※管理水準では「法定点検」「定期点検」「日常点検」のみ、清掃については「定期清掃」「日常清掃」のみ)

水準以上



トイレ高圧洗浄の実施

■ 繁忙期のゴミ処理追加実施 水準以上

定期実施のゴミ運搬処理に加え、臨時処理も実施して、繁忙期にはほぼ毎日まで頻度を高め、海水浴客で混雑する夏季も清潔で快適な公園環境の維持に努めています。

(※管理水準では「定期処理 206回／年」)



繁忙期のゴミ散乱状況

■ 防犯カメラ、防犯スピーカーの設置 繼続提案

これまででもサーフビレッジや石の広場周辺などに、指定管理者独自に防犯カメラや防犯スピーカーを設置し活用することで、犯罪の未然防止や利用指導などに効果がありました。今後も、防犯対策が必要な箇所を見極め、防犯カメラ・防犯スピーカーの増設を推進します。



防犯用スピーカーの設置

■ 緊急時対応資機材の配備 繼続提案

サーフビレッジ及びログハウスに災害対応資機材を配備し、津波避難タワーに設置されている備品とともに日常点検を行い、いつでも使用できるよう適切に管理します。

- ・安全ロープ
- ・土嚢袋
- ・シート
- ・発電機
- ・チェーンソー
- ・無線機
- ・照明器具
- ・消火器
- ・乾電池
- ・ライフジャケット
- ・ヘルメット
- ・救急箱
- ・毛布
- ・非常食



ライフジャケット

■ マツの育成管理計画 水準以上

湘南海岸の白砂青松の根幹である本公園のマツは、景観の一部であり、また後背地の住宅地への飛砂防止の役割を担っています。マツの管理については、中長期的な視点を踏まえた育成管理計画を策定し、それに基づき維持管理します。年間作業においては、剪定を適期に実施し、支障となる枯れ枝、不要な枝を除去します。枯損木の補植は、神奈川県担当部署の助言を得て実施します。

(※管理水準では「枯損木処理」のみ、補植なし)



マツの育成管理

■ 芝生の育成管理計画 水準以上

海岸特有の気候により、芝生の成長は非常に遅い状況です。裸地化の早期解消を図るため、補植用の芝生をストックヤードに確保し、早期に対処できる体制を確保します。また養生中の看板により、立ち入り禁止措置をとり、芝生の早期回復を図ります。雑草の除草については繁茂しやすい所については、年3回実施します。

(※管理水準では除草は「2回／年」)



芝生の育成管理

■ 花壇の育成管理計画 水準以上

これまで利用者の多い広場や動線上の花壇やプランター等にスイセン、シバザクラ、チューリップなどの植栽を行い、「花のある公園づくり」に取り組んできました。今後も海岸に適した植物の検討を行い、「おもてなしの公園づくり」の方針のもと、江の島や湘南港とも一体となった花修景の創出に努めます。本公園の特性上、海風による生育不良や枯損、苗の盗難も予想されますが、出来る限り早期に交換対応します。

(※管理水準では花壇管理は「水の広場」のみ、植替えは「2回／年」)



花のある公園づくり(プランター)

■ 海浜植物の育成管理計画 繼続提案

ボランティアの方々との協働で実施している、ハマボウフウの育成活動を今後も推進していきます。ハマヒルガオについては園内の群落の保護育成を進め、群落密度を高めていくよう管理します。

また、これらの海浜植物を1箇所でまとめて観察できる「海浜植物園」構想の実現に向けて、花壇の見直しや配置換えを行っていきます。



ハマヒルガオの保護育成

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

新規利用者の開拓のための「賑わいづくり」、海岸や周辺地域利用者の取込みのための「魅力の増大」、リピーターの継続利用のための「利用者満足度の向上」、施設活用のための「閑散期対策」の4つのコンセプトに基づき利用促進に取り組みます。

■ 賑わいづくり

多くの人が訪れ、賑わいを作り出すことで、観光地域としての湘南海岸全体が活性化し、それに伴って公園を訪れる人もさらに増加します。これまで公園に足が向かなかった方たちにも興味を持っていただけるよう、様々な企画を実施し、公園のイベントやサービスの認知度を高め、利用促進を図ります。

- ・恒例イベント「公園まつり」の開催
- ・恒例イベント「ハワイアンフェスティバル」の開催
- ・フリーマーケット(繁忙期を除き毎月第三日曜日)
- ・コンサート、ダンス、パフォーマンス等の実施
(フリーマーケットと同時開催)
- ・藤沢市観光センター、新江ノ島水族館、ビーチスポーツ団体等とのイベント、サービス連携



湘南海岸公園まつり



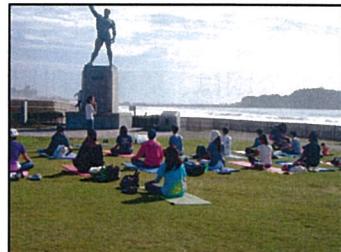
ハワイアンフェスティバル

■ 魅力の増大

江の島と一体となったおもてなし空間としての景観向上や利用者対応に取組みます。また、多様な利用を促進するため、公園や周辺施設をより活用していただくための案内を充実します。公園内の西部駐車場屋上は当社がテニスコートを設置し、レンタルコートやスクールが人気の施設です。「江の島、富士山を眺められて最高」との声をいただきなど、公園の魅力向上につながっています。

さらに、住民参加や地域連携による各種イベントや教室を開催し、公園から始まる様々な新しい体験の場を提供します。

- ・周辺地域と一体となった景観創出と花修景
- ・水族館ヤシの木の下に「ペンギン親子5体」「カメ」「クラゲ」の「トピアリー」設置
- ・各種情報提供の充実(サーフビレッジ、駐車場入口)
- ・既存施設の活用提案
(多目的ホール、展示スペース、学校利用の案内充実)
- ・各種教室やイベントの実施
(ビーチヨガ教室、クラフト教室の継続実施等)
- ・海浜植物の育成強化、試験植栽の充実
- ・新江ノ島水族館との協働で「ペンギン」「ウミガメ」「クラゲ」「イルカ」4コースの「ウォーキング表示・標識」を作成・設置



ビーチヨガ教室



クラフト教室



ウォーキング表示・標識

■ 利用者満足度の向上

本公園の利用者はリピーターが多く、園内滞留時間が長いという特徴があります。このような方々に心から満足して利用していただくことは非常に重要です。潜在的なニーズも積極的に把握し、利用者の要望に応える取組みで、便益施設やサービスなど、あらゆる面で利用者が満足できる公園をめざし、満足度向上を図ります。

- ・誰もが安心・快適に利用できるユニバーサル公園
- ・おもてなしの心での接客応対
- ・利用者ニーズにもとづく改修、改善(コインロッカー増設や鍵交換、シャワー設備改修等)
- ・海岸利用者へのサービス提供(窓口対応、救護支援等)
- ・友の会を活用したニーズ把握



正月利用者への粗品配布



シャワーカーテン交換



コインロッカー交換

■ 閉散期対策

本公園は、夏季に利用のピークがあり、他の公園と比較すると閉散期は限られます。こうした時期に、ピークシーズンには実施困難なイベントやサービスを、閉散期対策を兼ねて集中的に実施するとともに、複数イベントの同時開催による集客の確保に努めます。

- ・周年実施可能なイベント、教室の実施(フリーマーケット、ビーチヨガ、クラフト等)
- ・各種イベントの同時開催による集客確保(公演系、教室系、物販系等)
- ・植物管理やビーチクリーン活動などのボランティア支援とPR
- ・地域連携によるイベントや避難訓練の実施



フリーマーケット



芝生広場でのフラダンス



ウクレレコンサート

(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

公園施設や海岸、周辺地域の情報が多くの方に届くよう、多様な手段で発信します。また、その一方で、特定の利用者層に向けた情報を最適化して提供することで、個々の利用者にとっての利便性も高めていきます。周辺施設や地域との連携を強化することで、様々な場での露出を増やして認知度を高め、**目標利用者数は200万人**とします。

■ 多様な手段による広報

情報の入手方法による不公平が生じないよう、常に多様な媒体(ポスター掲示、チラシ、WEB、県広報、媒体取材等)による情報発信に努めます。また、公園パンフレットでは外国語による情報提供も行い、これまで以上に幅広い層に訴求します。

■ 情報発信の頻度の増加

公園ブログでは、湘南海岸公園に関心のある方にタイムリーな情報を発信することができ、各種メディアの記者にも最新情報が注目されています。更新の頻度を高め、波情報や園内花壇の見どころ、富士山の眺望などを写真入りで紹介し、情報提供を充実します。

■ 学校団体等の利用に向けた案内の充実

学校団体等の利便性を高めるため、地域学習(社会科)や生物・気象現象(理科)、ビーチスポーツや救命法(保健体育)、ビーチクリーン活動の案内など、授業や行事等で利用する際に活用できる情報をチラシやWEBで提供します。また、遠足等での昼食場所として利用可能な広場や日よけ施設、雨天時に利用できる施設についても、詳細な情報を公開します。

■ 各種施設、団体との連携による広報の強化

園内の集客施設である新江ノ島水族館や藤沢市観光協会、藤沢市みらい創造財団とは引き続き観光情報提供で連携します。また、周辺地域の駐車場など当社管理施設においては、公園パンフレットの配布や社員による利用案内ができるよう情報共有を行います。また、周辺地域のその他の施設や団体、県内の他施設等についても、日頃から情報交換を行い、広報を強化する視点で連携していきます。

■ 地域密着型媒体への露出

ポスター掲示や回覧板など地域の媒体を活用した告知により、周辺地域への地域連携イベントの周知を図っています。また、地域情報誌やコミュニティFMなどを対象とした、些細な情報ではあっても鮮度の高い情報発信を強化し、取り上げていただく回数を増やします。



公式ホームページ&ブログ



雑誌・情報誌等での掲載



ポスター掲示

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、具体的に提案してください。

※物販・サービスの料金については、付属書類をご参照ください。

■ 緑陰広場駐車場

サービス向上と当社の周辺駐車場と連携した国道 134 号線の渋滞緩和を念頭に管理運営します。

【料金設定について】

サーフィン等マリンスポーツのメッカで、一日ゆっくり過ごしたいなどの要望を踏まえ、県公園協会や近隣駐車場料金を参考に日単位の料金設定しています。

営業日	営業時間	入庫ストップ時間
4月～6月、9月～3月の平日	8:30～17:30	16:30
4月～6月、9月～3月の土、日、祝祭日	6:00～17:30	16:30
7月、8月の全日	6:00～18:30	17:30

■ レストラン

サーフビレッジ周辺で軽食をとれる他の施設は、全て国道 134 号線の北側にあります。「湘南野菜カレー」「しらす高菜チャーハン」等の地産地消を考慮したメニューや、イベント開催時にはおにぎりや飲料を販売するなど、利便性の高い魅力的なメニューとするよう努めます。利用活性化、リピーター対策など公園との相乗効果を狙って運営し、利用者が増加するイベント開催時は、従業員の増員を行い対応します。

営業月	日数	営業時間	備考
4月	6	9:00～17:00	(土日祝)
5月	11	9:00～17:00	(土日祝)
6月	9	9:00～17:00	(土日祝)
7月	9	9:00～18:00	(土日祝中心)
8月	15	9:00～18:00	(土日祝中心)
9月	10	9:00～17:00	(土日祝)
10月	9	9:00～17:00	(土日祝)
計	69		

【料金設定について】

リピーター利用にも配慮し、可能な限り低価格におさえて利用しやすいものにしています。

■ シャワー・ロッカー

利用者の利便施設としてシャワー、ロッカーを設置し、塩害による腐食など、一定期間で不具合が発生するロッカーについては 3 年程度を目途に定期更新します。

【料金設定について】

設置当初から近隣施設の料金を参考に価格設定しています。

■ 物販（サンドソックス）

ビーチスポーツを砂浜でプレーする時に足の裏を砂の熱さから保護し快適なプレーができるサンドソックスを販売します。



サンドソックス

【料金設定について】

ビーチスポーツの利用者から多くの購入要望があり、利便性を図りつつ適切な価格で委託販売しています。

■ クラフト教室

公園の維持管理で発生する松ぼっくりやドングリ、植物のつる、海岸で拾える貝殻等を活用したリースや正月飾り、貝細工の作り方教室を開催します。



松ぼっくりのリース



貝殻を使ったフォトフレーム

【料金設定について】

公園の魅力アップと散歩がてら気軽に楽しめる利用者ニーズに対応した、利用しやすい料金に設定しています。

(2) 事業の実施体制など

■ 事業の実施体制

(ア) 駐車場

管理員の配置体制	平日は常時1名にて対応します。土日祝祭日及び夏期繁忙期は、2名にて対応します。勤務する社員は、勤続2年から5年の経験を有しています。駐車場内での、事故盗難には細心の注意をしています。
駐車車両の誘導	駐車場の効率的な運用を心掛けています。空きスペースにスムーズに誘導し、入庫する車を入り口で待たせたり、場内で空きスペースを探す為の無駄な動きをさせません。満車時は、当社管理の周辺駐車場と連携して空き駐車場へ誘導します。

(イ) レストラン

前年の営業経験から営業日を設定し、4月から10月の土日及び祝祭日とお盆期間、園内イベントやビーチイベント、大会等の開催に合わせた営業とします。

当社社員には、調理師の資格を有する者がいないことと、営業日が限定されているので、食堂等営業実績のある事業者に全部委託します。

(ウ) 自動販売機

清涼飲料水の自動販売機6台、菓子パンの自動販売機1台を設置しています。清涼飲料水の自動販売機の増設要望が寄せられていますが、当面増設は見合せ、現在の台数で営業します。

■ 委託業務の指定管理者としての点検、チェック方法、指導監督方法など

日常業務の業務委託と同様、仕様書による明確な指示と、現場における指導監督、業務終了時の確認等により、適切に管理します(業務委託の点検、チェック方法、指導監督方法などについては、p.44をご参照ください)。

また、自主事業の実施にあたり、特定の事業者や利用者、地域住民等の利益や不利益を招くことのないよう、十分配慮して運営します。

提案書7 「利用者への対応」

(1) 接客対応及びその研修等

全ての利用者に対し、おもてなしの心で対応することを基本とし、平等かつ公平な利用機会を確保します。接客対応においては、利用者に公園で快適な時間をすごしていただけるよう、所長をはじめ全社員に、適切な応対のための教育訓練を実施します。

■ 接客の基本方針

「おもてなしの心でパークコンシェルジュ的接客」を基本方針とし、管理事務所では全社員に以下の基本的マナーを徹底します。

笑顔	ほほえみは対人関係の潤滑油です。そして人の心を和ませます。
挨拶	対人関係の基本は挨拶です。積極的に挨拶します。
名札の着用	利用者へ、当社の社員であることを明確にし、仕事の責任をはっきりさせるために名札の着用をします。
服装	身なりを清潔にし、制服をきちんと着用します。 筆記具やメモは常に携帯します。
言葉遣い	言葉使いで印象は大きく変わります。 丁寧な言葉遣いを徹底します。
電話	受話器は3コール以内に取ります。 やむをえず4コール以上待たせた場合は、「お待たせしました」と挨拶します。 声は明るくゆっくり、はっきりとします。 相手を確認し、挨拶します。 伝言は積極的に受けます。 電話は相手が受話器を置いたことを確認してから置きます。 また電話をかけるときは、時間帯や相手の都合を考えます。

■ 積極的な案内・声かけ

全員「ご案内担当」の心構えで臨みます。迷っていたり戸惑っている利用者を見かけたら、積極的に声をかけ案内します。日頃から前向きな応対姿勢で接客します。

■ 手助けを要望される方への対応

障害をお持ちの方やお年寄り等、手助けを必要とする人には「何かお手伝いすることはありますか?」と、手助けの要不要を尋ね、要望に添った対応をします。

■ 管理区域の異なる問合せも窓口として対応

担当が不在の場合は、事情を説明後、担当者から電話させることで了承を求めます。責任の所在をはっきりと告げ、担当者に伝言メモを渡す際は、受付時刻を明記します。

■ 接客対応の研修

利用者の要望の取り扱い、社会的弱者への配慮などの公平な取扱いについて社員教育を徹底させます。「マナー接客研修」においては、ロールプレイングを通して、実際の応対訓練を行うほか、ユニバーサルサービス対応についての学習機会も設けます。