

(2) 苦情処理の対応及びその研修等

施設やサービスなど管理運営に直接関わるもののほか、利用者間の意見の相反等においても公園管理上の課題と認識し、関係者間の調整に努めます。公平な取扱いに留意して判断し、管理運営に反映できるものは積極的に取り入れて対応します。

■ 多様な手段による苦情受付

日頃からおもてなしの心で管理運営し、苦情も歓迎する雰囲気づくりに努めます。全社員が受付窓口となって利用者の率直な声を把握するとともに、ご意見箱やアンケートによる無記名式の回答ほか多様な方法で、できる限り多くの意見を収集します。

■ 苦情を受けた担当者の即時対応

利用者の声は、担当者が対応できるものは即時に対応を実行した上でデータ入力して情報を共有し、苦情データを蓄積して管理運営に活かしていきます。

■ 苦情対応とその報告の周知

対応可否は、常に公平な取扱いに留意して慎重に判断します。管理事務所の判断で対応できない苦情は、県と協議して対応を検討し、その結果については、対応事例として全社員に共有します。

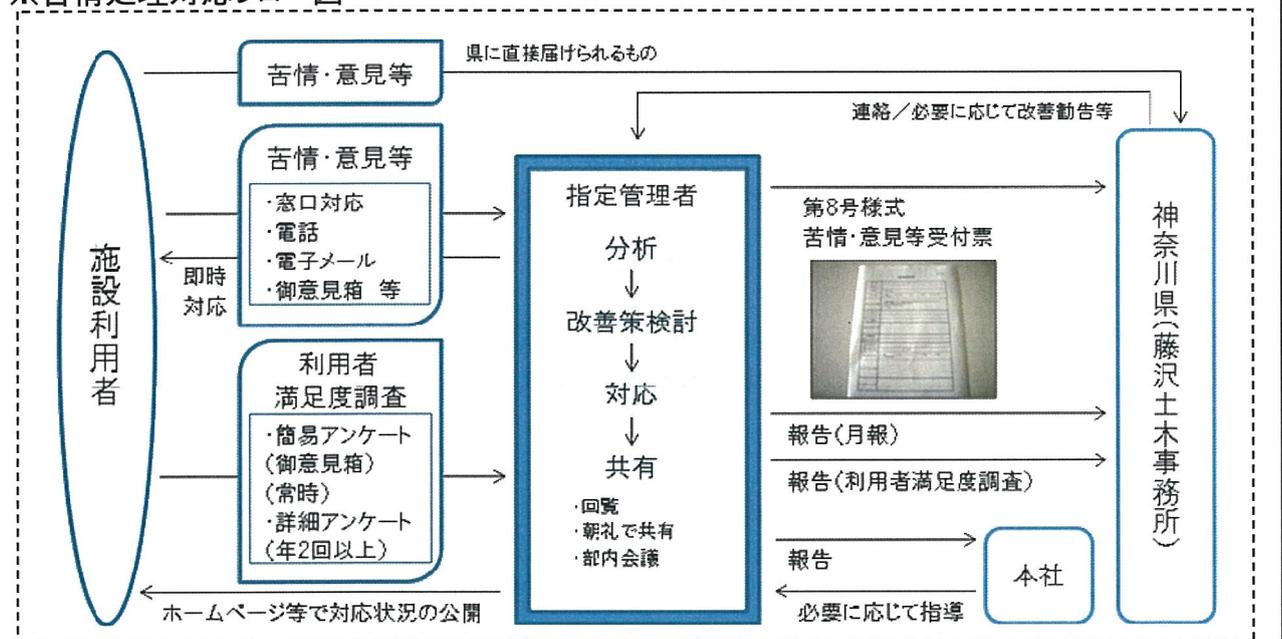
■ 苦情処理対応の共有とマニュアルへの反映

苦情対応記録は関係者で共有し、判断基準や対応の優先順位をマニュアルに記載して明確化します。回覧や朝礼等で引き継ぎ、他施設での対応事例等も周知して対応方針を示すなど担当者の判断を容易にし、重大なクレームに発展しないよう努めます。

■ 苦情処理対応の研修

「マナー接客研修」の中でのロールプレイング実習を通して、社員全員がより適切な苦情対応を実践できるよう訓練し、苦情も管理運営の質の向上にむけた助言として受け入れる心構えで対応します。

※苦情処理対応フロー図



(3) 利用者への公園の利用指導及びその研修等

危険行為や迷惑行為をなくしていくために、まずは公園ルールの周知を図り、適切な利用指導を行うことが重要です。利用者、地域住民、委託業者等関係者にも協力を求めてルールの維持とマナー向上に取り組めるよう、理解を図っていきます。

■ 公園ルールの周知

本公園では、バーベキュー行為や犬の放し飼い、スケートボードや二輪車の乗り入れ等の危険行為が見受けられます。掲示板や WEB サイトへの掲載、チラシ配布等の取組みにより、公園ルールを広めるとともに、違反の多い場所には看板を設置して納得されやすい形にするなど、利用者間の事故やトラブル防止に努めます。



公園ルールチラシの配布

■ 利用者目線での利用指導

社員の実施する利用指導は、強い口調によって「指導する」のではなく「理解していただく」という姿勢で対応を行います。利用者との意見交換の機会を作って公園利用のあり方をともに考え、常に利用者目線に立った指導を心がけます。

■ パトロールの際の声かけと指導

死角となる危険箇所や利用形態からトラブルが発生しやすい箇所等を「パトロール重点箇所」として定め、注意すべき時間帯に配慮し二人一組で巡回を実施します。また、人的対応が必要であり危険を伴う場合もあるため、防犯対策として業務委託も行い体制を強化します。

■ 夏期の巡視パトロール

夏期、海の家周辺の連絡通路に通行証のない車両が止められ、利用者の迷惑となっています。土木事務所からの要請もあり、週 2 回午前・午後巡視して通報し、警察とも一体でその阻止に努めています。併せて、周辺ゴミ箱への不法投棄についても見回っています。



駐車違反巡視パトロール

■ あらゆる機会をとらえた利用者・住民理解の獲得

利用者との直接的なコミュニケーション機会となる駐車場やサーフビレッジでの窓口業務をはじめ、友の会での話し合いなど、あらゆる機会をとらえてルールの周知や意見交換を行い、利用者や地域住民等関係者の理解を図ります。これにより、利用者や住民による自主的な見守り行為を促し、協力して公園のマナー向上を呼びかけていきます。

■ 公園利用指導の研修

条例や公園ルールでの禁止事項は、マニュアルや研修を通して社員に把握させ、口頭での対応であってもその場で適切な判断と根拠の説明ができるよう、その内容や背景も含め、周知徹底します。また、違反者に毅然とした態度で接する心構えや訓練も「コンプライアンス研修」において、全社員に徹底します。

(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

利用者のニーズは、管理運営の質を上げていくために欠かせないものです。全社員が、管理のあらゆる場面で積極的にニーズを把握し、日頃の管理運営に活かしていきます。

■ 社員の把握したニーズの共有

多くの人たちが訪れる公園と海岸を気持ちよく使っていただくために、社員による清掃活動や巡視活動、管理活動を通じ、利用者との直接コミュニケーションから、意見をまとめていきます。社員が把握したニーズは、公園管理情報システムに遅滞なく入力して関係者で共有し、サービス向上に活用していきます。

■ 定期的なアンケートの実施

サーフビレッジに設置してあるアンケート箱を活用する他、公園まつりやハワイアンフェスティバル等イベント時、あるいは駐車場入庫待ちの時間を利用して運転者に協力してもらい、アンケートの収集を行います。また、インターネット、ホームページによる意見収集の実施を行い、積極的に利用者のニーズに応えてまいります。



アンケート実施状況

■ 湘南海岸公園友の会を通じた意見集約

地域の人々や、公園を多角的に利用していただいている団体、海浜利用諸団体などを交えて設立した友の会を通じて意見や要望を聞き、公園の多面的利用に役立ていきます。

■ 早期に反映できないニーズへの対応

対応するために利用調整が必要となるニーズや即時に対応が難しいものなど、管理者の判断で対応できない要望は、県と協議して対応を検討するほか、早期に反映が難しいものはデータを蓄積し、集計、分析した上で優先順位をつけて県に提案、協議し、年度計画に反映させます。

■ ニーズ反映の際の公平徹底

苦情の取扱いと同様、ニーズに関しても、利用者間の意見の相反がありうることを考慮し、特定の利用者の意見を過大に取り扱うことのないよう慎重な判断を行い、管理運営の公平性を維持します。



(5) 水防時の活動及び利用についての公園利用者への説明及び広報の提案

災害時は、情報収集が困難になることに加え、情報の信ぴょう性の判断も難しくなります。様々な提供元からの情報収集で、より正確な情報の入手と確認に努め、利用者にとって必要な安全、安心に関わる情報を迅速に提供していきます。

■ 水防時の活動

大雨、台風、強風等により、大雨、高潮、波浪、洪水の警報が発令され、利用者の避難誘導が必要と判断される場合、消防等と協議しつつ、公園及び海岸利用者に対して館内・園内放送、防犯スピーカー、護岸でのハンドスピーカーにより、サーフビレッジ等への避難誘導を行います。

■ 津波発生が予想される場合の呼びかけや避難誘導

本公園は、地震時の避難場所等には指定されていませんが、海岸に近接した立地のため、津波発生時には、被災が予想されます。地震発生時にはすぐに津波の情報を収集し、津波の発生が予想される場合は、社員による園内放送、ハンドスピーカー、オレンジフラッグ等での呼び掛けにより、公園及び海岸利用者の避難誘導を行います。

■ 園内での緊急時説明

災害時の説明手段は「サーフビレッジ」園内放送、「石の広場」防犯カメラスピーカー、ハンドスピーカーです。また園内には防災行政無線塔、電光掲示板があるほか、看板により一時避難場所と広域避難場所の鶴沼運動公園を周知しています。

通常時は、横浜FMラジオによる情報収集をするほか、災害情報を早期に収集するため、携帯電話向けの情報提供システムを使用します。

■ 緊急時の広報

警報発令や被災等により施設の利用ができないと判断される場合、県土木事務所や関係機関に連絡するほか、園内掲示及びインターネット等により利用中止の案内を掲載します。

また、避難場所や災害用備蓄品等の提供を行う場合は、受入れ能力に応じて公園周辺の帰宅困難者等に広報を行います。指定避難場所とは異なるため、どのような対応が可能であるかは自主的に情報を発信するよう心がけ、利用者の安心のための広報を行います。

■ 交通機関についての案内

災害時や警報発令時は、小田急電鉄江ノ島線、江ノ島電鉄等の交通機関が運航休止となるため、利用者の交通手段についても確認して案内することとします。

■ 関係機関への連絡と報告

災害対策部の設置や利用制限措置をとる場合は、人命尊重のためやむを得ない場合を除き、関係機関への連絡報告を即時に実施します。県土木事務所や関係機関とは随時よく連絡調整し、必要な時には消防・警察に救助要請をします。

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

防犯対策等安全確保の実施体制

防犯対策においては、犯罪を犯そうとする人に行為を思い留まらせることが最も重要です。周囲の視線を確保するため、ハード面、ソフト面での対策を強化し、地域とも連携した取組みで、犯罪防止に努めます。

■ 防犯重点ポイントの設定（盗難・破壊行為・不法投棄・不審者対策）

日常の防犯対策として、重点項目と監視ポイントを定めて巡回警備にあたります。

- ・盗難（駐車場／階段護岸／サーフビレッジ周辺…）
- ・破壊行為（トイレ／津波避難タワー／その他園内）
- ・不法投棄（二輪車／業務系ゴミ）
- ・不審者（更衣室・シャワールーム／トイレ／その他園内）



器物損壊（植栽・土壌の散乱）



落書き除去



利用指導（防犯スピーカー）

■ 防犯カメラの増設

本公園は東西に細長く、管理の目が届きづらい場所もあります。平成 24 年度からの防犯用スピーカー付きカメラの導入による監視と即時の利用指導で、犯罪抑止には効果があることがわかり、現在、津波避難タワー、トイレ等に 7 基設置しています。今後も、駐車場やトイレなどの施設周辺を中心に、防犯カメラの増設を検討します。

■ 維持管理における対策

植栽剪定や電球交換などの作業時には、見通し確保や照度確保など防犯対策の視点も踏まえて行います。また、公園施設の落書きや汚損行為等は、放置するとより重大な犯罪につながる恐れがあります。これらの犯罪誘発要因については、見つけ次第除去するほか、破損した施設の修繕や施設周りの物品の整理整頓を徹底し、公園の秩序維持に努めます。

■ 警察や地域との連携強化

公園の防犯対策は、地域全体の問題です。友の会をはじめ、管理運営全般にわたって地域住民の積極的な参加を進め、公園の利用や管理について関係者で意見交換を行います。警察や学校等関係機関とは定期的に情報交換を行うほか、周辺施設や地域住民とも連携し、周辺地域も含めた防犯対策に取り組めます。



警察との連携
（スケートボード行為対策）

■ 「防犯対策強化月間」の設定

毎年8月を「防犯対策強化月間」として定め、ポスター等の掲示物や園内放送で注意喚起を行うなど、公園利用者への啓発に努めます。新江ノ島水族館をはじめとする周辺施設や地域住民とも連携した取組みで認知度を高め、「見守る目」をさらに増やす対策を行います。

■ 繁忙期の巡回について

本公園はピーク時の利用が極端に多く、社員による巡回だけでは限度があります。繁忙期対策として、夏季や年末年始、利用の多い週末等は、夜間に限らず一部外部委託も行き、巡回警備を強化します。

施設の安全対策及び水害防止

■ 安全重点エリアの設定

これまでの管理運営の経験から、利用者の安全・安心を脅かす事象として、施設の管理状態に起因する危険のほか、利用者による危険行為や海岸利用に伴う危険が想定されます。施設管理は、特に安全面での配慮が必要となるエリアを設定し重点的に管理します。

- ・園内施設(ちびっこ広場/噴水広場/ボードウォーク/見通し確保…)
- ・危険行為(二輪車の乗り入れ/犬の放し飼い/スケートボード/バーベキュー…)
- ・海岸利用(国道→海岸への横断/海難事故の未然防止/トビ・カラス…)



園内施設(噴水広場)



危険行為(バーベキュー)



海難事故の未然防止

■ 日常巡回

重点エリアを中心に、朝礼や打合せで共有する最新情報を踏まえて実施します。特に、海岸利用者の特徴である素手・素足での公園利用においては、施設の些細な破損放置も怪我につながるため、日常の安全点検を徹底しています。また、本社による安全パトロールも実施し(1回/月)、本社とも連携した安心・安全の確保に努めています。

■ 施設点検

日常点検、定期点検により不具合箇所を早期に発見します。即時修繕が難しい場合は、状況に応じて、適切に利用中止措置をとり、安全・安心を確保します。シーズンイン時には、素足歩行によるケガ防止のための点検を重点的に行い、園路の補修を行っています。

■ 津波避難タワーの機能維持

平成24年6月に完成した津波避難タワーは、必要な機能を維持できるよう、入口扉の朝晩の開閉や収納庫の備蓄資材の点検を行うなど、防犯対策や緊急時対策も含めて日常管理に努めています。

提案書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

(1) 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

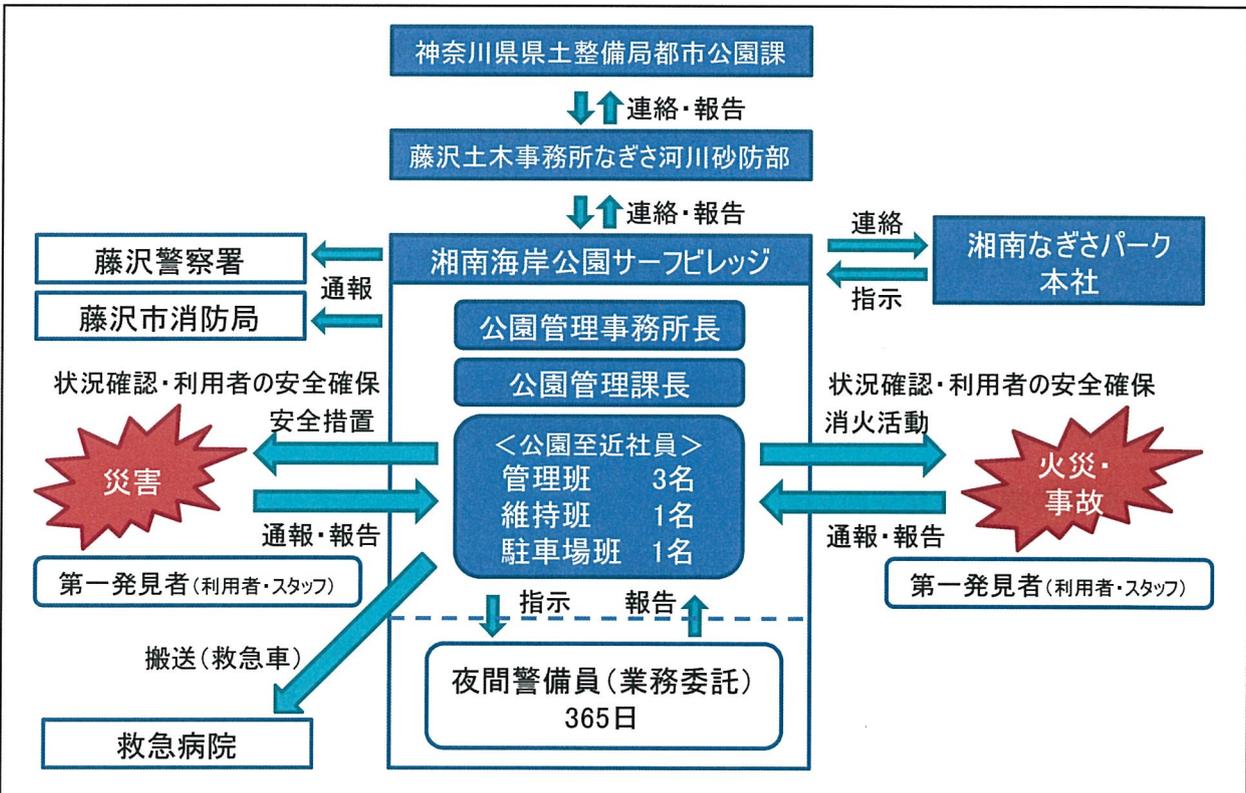
事故や災害発生時等の緊急時の体制及び初期対応

万一の事故や災害に備え、日ごろから危機管理体制を構築しておく必要があります。当公園は広域避難場所には指定されていませんが、緊急時の対応が必要になる場合も想定して、日常から防災機能を確保するための管理運営及び維持管理を行います。

■ 緊急時対応方針

- ・県民の安全を確保するため神奈川県及び藤沢市の「地域防災計画」に準拠し、関係機関と連携しながら、緊急時にも迅速かつ適切に対応できる体制を構築します
- ・「災害時行動マニュアル」を策定し、防災組織と責任者、行動基準を明確化します
- ・公園の防災機能が最大限発揮されるよう「緊急時対応訓練」を実施し、救命救急や避難誘導、緊急参集等の対策行動について社員に徹底します

■ 緊急時連絡体制



- ※管理事務所長が責任者として指揮、不在時は、公園管理課長が代行します
- ※災害時の配備基準及び配備内容は当社の災害時対策要綱によります。
- ※各社員は、災害時行動マニュアルに基づいて行動します。

■ 災害時行動マニュアル

火災をはじめ地震、津波、台風、集中豪雨等暴風雨、雷雨、高潮等の注意報や警報の発令時における防災対策、更には地震の発生や台風の来襲により、被災が発生しさらに被害が拡大する恐れがある場合の災害対策について定めたものです。本マニュアルに基づいて、公園施設内における利用者や社員の人命安全を図り、併せて施設や建物等を含めた財産の維持保全を図るために必要な対策行動をとります。

■ 事故の初期対応

事故が発生した場合は、直ちに現場確認を行い、けが人の有無等を確認します。けが人が発生している場合は、応急処置を行うとともに、消防及び警察へ通報し、必要があれば一部公園利用を制限する等の安全確保を実施します。事故については直ちに藤沢土木事務所に報告します。

水難救助や海岸利用者の事故に対してライフセイバーが対応する場合においても、連絡、通報や搬送など、必要な支援をしていきます。

■ 災害の発生する恐れがある場合の対応

災害の発生する恐れがある場合(注意報・警報等の発令時を含む)は、避難誘導による人命安全確保措置と、点検、資機材用意等による施設等安全確保措置をとります。

- ・暴風…園内設備や資機材の破損・飛散防止(看板等工作物、樹木の枝折れ確認等)
- ・大雪…スリップや転倒事故防止のための進入禁止措置
(サーフビレッジ国道側「潮風の広場」及び「石の広場」階段部分、護岸への坂道等)

■ 災害の初期対応

災害が発生した場合は、被害の有無及び被害程度を観察しつつ、負傷者等の発生の有無確認に努め、万一負傷者が出たときは、人命の安全・救護の優先措置行動を行います。具体的には、公園内災害対策配備員の救急救護活動により負傷の程度や年齢等で優先順位を見極めるとともに、必要に応じて応援を求め、迅速に安全な場所へと誘導または搬送する措置を行い、必要な場合は消防署への救急の要請を行います。

■ 火災や建物損壊等発生時の対応

地震や落雷等による火災が発生している場合、社員で構成する自衛消防隊員が初期消火に努めるとともに、消防機関への火災通報を行います。

また、地震による建物損壊が確認された場合は、当該損壊個所が人命に影響を与えることのないように避難、誘導、接近禁止とともに、必要な災害拡大防止対応措置を講じます。

■ 勤務時間外の対応

勤務時間外や休日等に地震等の災害が発生した場合、社員は各自、テレビ、ラジオ、防災行政無線等から速やかに情報収集に努めるとともに、電子メールや携帯電話等により災害対策部長に安否報告を行います。災害対策部からの緊急参集の要請があった場合は、自らの被災等により応じられない場合を除き、直ちに参集します。

避難誘導、公園の利用制限等を考慮した連絡方法及び対応

避難誘導を行う際は 2 名以上のスタッフによって行い、先頭と最後尾には必ずスタッフがつくことを原則とします。避難動線での段差やコーナーでは必ず注意喚起の声掛けを行い、落ち着いて行動するよう促します。

災害、火災・事故等により 2 次災害の発生が危惧される場合は、利用制限あるいは立入り制限、立入り禁止の措置を取ります。その際には、掲示板あるいは館内・園内放送、防犯スピーカー（「石の広場」設置）、ハンドスピーカー等により利用者に周知します。

■ 気象情報収集

気象情報は、テレビ、ラジオ、インターネットのほか、携帯電話向けの情報提供システムや緊急地震速報、防災行政無線など日頃から多様な手段で入手するとともに、各種注意報、警報発令時は常時情報の確認ができる体制をとります。



気象情報収集

暴風・大雪警報発令時の対策

暴風や大雪が予想される場合には気象情報をいち早く収集し、警報発令時等、災害の発生する恐れがある場合は、当社「災害時対策要綱」に基づく配備体制をとります。社員は「災害時行動マニュアル」に基づいて必要な対策行動をとり、人命安全と施設保全に努めます。

■ 暴風・大雪警報、雷注意報発令時の対策

（ア）台風、強風

台風接近時、暴風雨や高潮に関する注意報や警報が発令された場合は、園内設備や資機材の破損・飛散防止措置をとり、早期帰宅を促す掲示や園内放送、更には巡回・巡視等で屋外活動を中止するよう呼びかけます。気象情報、テレビ、ラジオ放送等で事態が切迫する兆候が見られれば、直ちに帰宅または藤沢市指定の広域避難場所等への強い避難呼びかけ、指導を行います。



台風による波高・潮位の上昇

（イ）雪害

積雪や床面・路面の凍結による転倒のおそれがある場合は、大雪や風雪等注意報の発表の有無に関わらず、危険と予想される箇所はロープ等で進入禁止措置を取るとともに、看板等で注意書きを掲示し利用者へ注意喚起します。



雪害

（ウ）雷

雷注意報が発令された場合、落雷により災害が発生するおそれのほか、突風や「ひょう」による災害、急な強い降雨が想定されます。社員が公園内及び海岸利用者に園内放送及びハンドスピーカーを使ってこれらについての注意喚起を行い、屋外活動の中止とサーフビレッジへの退避を呼びかけます。