

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
 - (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>
 - ア 駐車場事業計画
 - イ その他施設の事業計画
 - ~~(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>
 - ア 収支計画書
 - 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

■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であり、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」としての県立東高根森林公園（以下「東高根森林公園」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な管理運営を行い、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、東高根森林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㈱と地元企業で東高根森林公園を熟知し維持管理に実績がある㈱三宝緑地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、技術力を発揮し、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に、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。

悠久の森林を保全しつつ、多様な公園資源が学習機会の増大につながるよう、森林(もり)の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の提供をします。

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悠久の森林の魅力を楽しむことができるサービスを提供します。



(2) 東高根森林公園の特性を踏まえた管理運営方針

東高根森林公園は、文化財や県指定天然記念物を有する風致公園であり、多様で豊かな自然環境を背景に湿生植物園、古代植物園や開放的な広場等が整備され、散策や自然観察のほか、近隣小中学校、各種団体や地域住民の体験交流の場として、数多く利用されています。

これまで

私たちは、平成 18 年度から本公園の指定管理者として、東高根森林公園の特性を最大限に発揮することに取り組み、「深い緑につつまれる、こちよい悠久の森林(もり)づくり」を管理運営の基本方針に据え、シラカシ林の文化財としての保護や湿生植物園の多自然化による生物多様性の向上に取り組んできました。

※『深い緑につつまれる、こちよい悠久の森林(もり)づくり』の取組み実績

取組み：深い緑を形成する東高根のシラカシ林の保護、湿生植物園の護岸改良等多様な動植物が生息生育できるエコトーンの創出、生物多様性向上への取組みを行いました。

主な成果：湿生植物園が、ヌマエビ等の甲殻類、ホトケドジョウやメダカ等の魚類が生息できる環境へと変化しました。管理運営状況評価 優良（平成 24 年度評価）

これから

悠久の森林づくりを基本において、本公園の古代、歴史、文化、自然等の資源や魅力を活用して、大人から子どもまで“学び”、“体験”できる地域学習の拠点として、『学習の悠久の森林』づくりに取り組みます。

※『深い緑につつまれる悠久の森林』を『学習の機会を創出する悠久の森林』へ

取組み：本公園の資源を活用するとともに、新たな魅力づくりに取り組み、神奈川県への郷土愛を育むことができるよう、古代、文化、自然、健康等の技術や知識をもつ専門家と連携し、これらをテーマにした学習の機能を広く展開します。

目標：古代、歴史、文化、自然等に関心をもち、学び、体験する来園者の増加

■東高根森林公園の管理運営方針

①東高根森林公園がもつ様々な機能を発揮できるよう保全育成します。

四季折々の景観や植物・昆虫類・野鳥等の多種多様な生物を有する豊かな生態系がある東高根森林公園の機能を十分に発揮できるよう、保全・育成を行います。

②学習の機会をつくり、公園の魅力を次世代に引き継ぎます。

古代、歴史、文化、自然等の東高根森林公園の魅力を高め、さらにそれを「教材」として活用した学習の機会を創出します。

③専門的な技術や知識をもつ方々と連携します。

様々な分野の専門的な知識を持つ方々と連携し、公園の資源を活用して学習内容や健康プログラムを充実します。



スタンプめぐり(文化財と自然環境を楽しみながら学ぶ)



自然観察会(自然の移り変わりを観察する)



夏休み宿題工作(森の恵みで親子でつくる)

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

来園者や地域住民に「東高根森林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るように、次の方針によって管理運営に取り組みます。

(★：新規提案)

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、授乳できる場の提供やミルクのお湯等を提供します。
- ・パークセンターで車いすやベビーカーの貸出しを継続します。
- ・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。



誰にでもわかりやすい案内

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対応します。
- ・パークセンターは、来園者がいつでも相談できるよう、開館中はスタッフが常駐します。



にこやかな おもてなしを学ぶ
接客研修

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。
- ・公園の活動の情報を計画的に提供します。
- ・商店街や自治会等が行っている地域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。



自治会・町内会連絡協議会
を主催

④ 安全安心で快適な公園の環境づくりに取り組みます。

- ・犬の散歩等の公園のマナーについて、積極的に啓発します。
- ★事故の防止対策やセキュリティポスト※の設置など、来園者の注意喚起に取り組みます。
- ・防犯や防災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 No、避難ルート、パークセンターの連絡先を記した看板をいう。参照：提案書8)



犬を連れて利用者へのマナー啓発(ドッグスクール)

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。
- ・公園のイベントは、ご理解いただけるよう企画段階から情報を提供します。
- ★樹木の間伐材や剪定枝等は、林床改善に活用します。
- ★来園者のゴミの持ち帰りなど、啓発に取り組みます。



近隣部分の速やかな除雪

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) 東高根森林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管作業を基本とし、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を使用する業務等は、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等については、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>

平成 24 年度において、公園総発注費の約 93%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は 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

- ・ 古代広場の芝生刈込業務の一部を地元の [] へ委託します。
- ・ 健康体操や自然観察会等の講師を地元の方やNPOに委託します。



福祉施設「あゆ工房」による芝生刈込
(就労支援)

(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

＜維持管理の実施方針＞

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、又、スタッフも来園者の安全と自らの安全を確保するため、関係法令等を遵守し、維持管理を行います。

2. 東高根森林公園の植物を保全・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、樹林地保全計画（平成23年12月）及び湿生植物園管理計画（平成24年9月）に基づき、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18年度から実施〕

（※提案書7（1）マルチスタッフ参照）

ア. 植物管理

樹木の保全や生態系に配慮した植物管理を行います。また、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とします。

(7) 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を形成するため、5年間の「管理目標樹形」を設定します。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。
- ・ウメは、5年間の樹勢回復計画を立て、下記の表に示すとおり管理し、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。
- ・フジは、来園者に緑陰と憩いの空間を提供す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。
- ・ハギは、落葉後に木立種は枝先だけを、宿根種は地上3～5cm程度で刈り取ります。手すり等に越境する場合には、60～90cm程度の時に、根元から切り返し低いところで花を楽しめるよう、来園者の利便性と秋の風景を確保します。

業務内容	規模	(単位)	業務内容	業務時期	実施回数	目的
	管理エリア					
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	
		花房般の剪定	5～6月中旬	2回/年	生長促進、美観維持	
		豆輪の剪定	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)		

提案書3：施設の維持管理

- ・中低木は、景観植栽や遮蔽や仕切り等の役割をする機能植栽の効果を最大限発揮させるため、樹種ごとの適期に合わせ、剪定・刈り込みを年1回の頻度で行います。植物の特性上発生する徒長枝等は適宜剪定を行います。

(イ) 草地管理

北口広場の草地は、マメ科植物のレンゲを播種し土壌改良を行います。生育状況と効果を踏まえ、草地の新しい魅力を創出します。

(ウ) 芝生管理

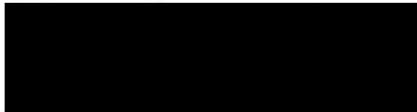
古代芝生広場の芝生は、踏圧に強い種類のポット苗で補植し、踏圧の影響を改善し安全性と快適性を確保します。来園者の利便性を確保するため、養生場所の期間が異なるように設定します。

(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。

(オ) 樹林地及び湿生植物の維持管理

- ・樹林地の保全を目的とした「樹林地保全計画」に基づいて、の希少種の保全のために良好な林床を維持し、下草刈り時期等を計画的に行います（例：冬季にササ刈りを行う）。また、苗圃で後継株づくりを行います。
- ・湿生植物は「湿生植物園管理計画」に基づいて、池は水路の「多自然化」を継承し、多様な動植物と出会える湿生植物園として機能を高め、環境学習の教材として活用します。



希少種保護バンク



育苗状況

(カ) 環境への配慮

- ★間伐材や剪定枝等は、生物多様性の保全の観点から粗朶やチップ化するなど樹林地に暫地します。

(キ) 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。

■ 専門家による主な指導内容

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	ウメ、フジ診断(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壌診断、改善方法の指導
街路樹剪定士	最終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

(★は新規提案、他は継続拡大)

スタッフは、いつでも、どこでもゴミを拾え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。

- ・しらかし会と連携して、月1回園内清掃を行います。
- ・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回清掃します。また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。
- ・池、水路及び噴水については、ゴミが浮遊していた場合は清掃します。
- ★ゴミの持ち帰りを徹底できるよう、掲示など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」を配布するなど啓発に取り組みます。



清掃活動



清掃活動

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

- ・公園スタッフがチェックリストに基づいて、毎日園内を巡回点検します。
- ・遊具点検は、巡回時に毎日目視により行います。
- ・サインや掲示板についても汚損等を点検します。

(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、点検済みシールを貼付します。

(ウ) 臨時点検

台風等自然災害時の前後、又は他の公園施設で事故が起こった場合は、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、安全衛生協議会を設け、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。



他公園スタッフによる点検



点検内容を共有

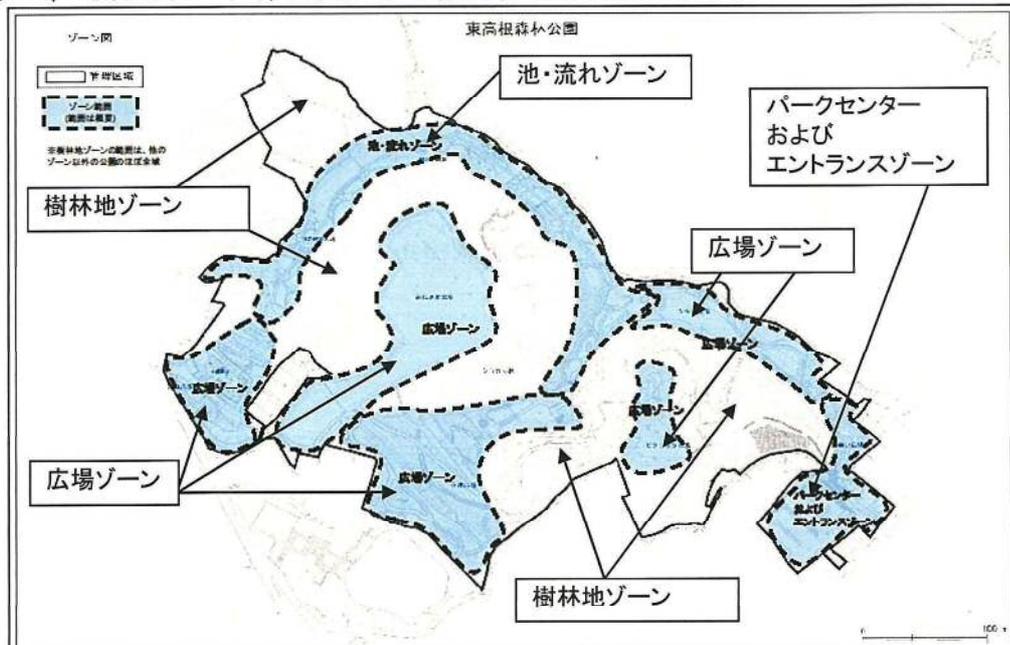
エ. 受付

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」案内ができる取り組みを行います。
 (※接遇マニュアル(平成25年改訂))

- ・受付は、常に清潔で整理整頓し、「オープンでスタッフの顔が見える」対応を行います。(提案書7. 接遇参照)
- ・防犯や事故防止の観点から、適宜園内放送を実施します(県の計画あり)。
- ・受付対応内容は、常に記録を残します。
- ★来園者の苦情やニーズに対し、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[] [] []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) 東高根森林公園の特性と課題を踏まえた維持管理の考え方

私たちは、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もとに、本公園全体は生態系を反映する維持管理を行うこととし、自然環境、利用形態及び課題に応じて樹林地ゾーンを、シラカシ林エリアとクヌギコナラエリアに、又、広場ゾーンを花木広場・古代植物園と多目的広場・古代広場・子ども広場に分けて、それぞれに目標を設定して維持管理を実施します。



ア. 東高根森林公園 全体の特性と課題を踏まえた維持管理

目標：自然環境保護保全

特性：植生調査や湿生植物園内での水生生物調査や樹林地での夜間ライトトラップ調査等による生物の個体数や種数のモニタリングを実施しています。さらに、モニタリングを継続し、平成27年度に植生目標を定め、東高根森林公園の自然環境の保全・育成につなげていきます。

※魚類4種、昆虫50種、水生昆虫5種を確認（平成25年7月モニタリング調査）



モニタリング調査

課題：モニタリングには一部専門的技術が必要となりますが、ボランティアや地域住民が参加する市民参加型モニタリング手法の確立が必要です。

維持管理の考え方

・モニタリング調査

平成26～27年度にも引き続き指標種や指標木についてモニタリング調査を行い、その結果を分析し、生態系、生息生育数及び環境のあり方等を考察し、維持管理手法に反映します。

実施方法：東高根森林塾やスマイリングパートナーとの協働調査、調査も兼ねた自然観察会や勉強会の開催、指標種の観察会（毎年夏休みに開催するなど）

★樹林地（シラカシ林、クヌギ-コナラ林）のコードラート調査を実施します。

実施方法：10～20m 方形のコードラート（種名、優性種、植被率等を5年に1度）

★湿生植物園やクヌギ-コナラ林等で植生調査・昆虫調査・水生動物調査を毎年実施します。

実施方法：ペットボトルを利用したトラップによる水生動物の捕獲し、同定します。小中学校の課外学習の一環として実施している生息数調査や環境学習会等を活用します。

★シラカシ林の植生調査を年1回実施することを提案します。

実施方法：定点撮影や杭等で目印をつけ植生範囲の記録・確認

イ. 樹林地ゾーン シラカシ林エリア

目標：シラカシ林の適切な保存

特性：古代芝生広場周辺のシラカシ群落は、林分の外側は良好な状態で維持されています。

課題：北側の一部にモウソウチクが混生するなど、竹類の侵入が顕著に見られ、又、シュロが増えています。内側（芝生広場側）はクヌギ-コナラの亜高木を主体とする群落に変化しています。また、北西側の一部はアズマネザサの純群落に遷移しています。



シラカシ林

維持管理の考え方

・園路や広場際の枯木の転木や倒木など、安全面や防災面に支障が出る場合は現状変更申請等の手続きを経て除伐等の対策を実施します。

- ・シラカシ林の確実な保存のためには、シラカシ林の植生変化の早期発見と確実な対処が必要と考えられますので、定期的に林内を踏査し、林層の変化を発見または予想した時には、川崎治水センターに報告し、現状変更申請等の手続きを経た後に、下草刈り等の対策を実施します。

★シラカシ林保全のために、下草刈を行って実生の苗木が育つ環境を整える「保護地区」を設定することを提案します。

ウ. 樹林地ゾーン クヌギ-コナラ林エリア

目標：目標とする植生に応じた樹木の育成管理

特性：里山継承林は、斜面の残存林で高木化が進行しています。また、林床への竹・ササ類の侵入が著しく見られます。

草本保全エリアは、四季折々の多種の野草に出会えます。修景高木林（ピクニック広場）は、直接樹木に触れることができる広いスペースがある場所です。



クヌギ-コナラ林(ユリ園)

課題：「里山継承林」では、下草刈りをしたことで、野草が復活してきていますが、除草時の刈取り等が原因で実生のクヌギやコナラが育ちにくい状況にあります。「草本保全」のユリ園のユリは、日照不足等が課題となっています。

維持管理の考え方

- ★「里山継承林」では、萌芽更新や林床管理を行います。実生苗木にマーキングし、下草刈取り時に実生苗木を残す管理を実施します。
- ★実生木を育てるため、ドングリの里親制度などを近隣の小学校に提案します。「東高根植生・生態モニタリング調査」において、小学生を対象とした「誰でもできる・いつでもできる」の一環として、昆虫観察会を実施します。
- ★「修景高木林」では高木林化の管理方針を踏まえ、カブトムシ等を誘引できるよう樹液の出やすい若い樹木を育成します。昼夜の昆虫観察会を開催、プレイパークの誘致、森林浴など人を呼び込む工夫をします。
 - ・ 秋にどんぐり探検会を開催します。
 - ・ 枝打ちを行い、照度調査を行い管理計画に沿って日照を回復します。
 - ・ 「東高根植生・生態モニタリング調査」において、小学生を対象とした「誰でもできる・いつでもできる」の一環として、昆虫観察会を実施します。
 - ・ 「草本保全」のユリ園では、日照確保のため、周辺の枝打ちを行い、スマイリングパートナーと協働して、ユリを育成します。
- ★日照確保のため枝打ちや伐採に取り組みますが、その結果を踏まえて、ユリ園としての適切な場所を検討し、ユリ園の場所の変更について提案します。

エ. 広場ゾーン 花木広場・古代植物園

目標：当初の設計意図をふまえた植栽の維持、復元

特性：住宅街が東高根公園に近接し、通行利用が多いエリアです

課題：修景木が大木化して日照を遮り、古代植物が生育不足になるなど、本来の「花木広場」や「古代植物園」の機能が十分に発揮できていない状況にあります。



古代植物園

維持管理の考え方

- ・古代植物園及び花木広場は、日照確保のため、修景木の間伐、枝打ちや剪定等を行います。
- ・古代植物園については、各コーナーの展示植物を株わけ、播種、あるいは補植を行い、観賞に耐えうるようにします。
- ・支障枝等を除去し、安全な歩行空間を確保します。
- ・花木広場は、年間を通して花を楽しむことができるよう適期の剪定を行います。

オ. 広場ゾーン 多目的広場・古代芝生広場・子ども広場

目標：安全確保

特性：芝生の上で走ったり、遠足のお弁当を食べたり、遊具で遊ぶなど、子どもの利用が多く、活動的なエリアです。

課題：安全の確保が一番の課題となりますが、古代芝生広場にクローバーが侵入し、芝が駆逐されつつあります。



古代芝生広場

維持管理の考え方

- ・子どもの安全性確保の観点から、見通しの確保のための剪定等の植栽管理を行います。
- ・砂場の清潔さを確保するため、月1回砂場の砂をふるいにかけます。
- ★古代芝生広場の整備方針の変更を提案します。
- ・芝生の生育が良好なエリアを除いて、現在のクローバーが自生し、また芝生が衰退しているエリアは、利用形態を変更せずに草地広場とします。
- ・この草地広場に、例えば、春はレンゲ、冬期はクロッカスを咲かせる等季節的な花畑とします。
- ・春の訪れを告げる花‘クロッカス’を球根の宿根化技術で芝生・草地と共生させ、芝生の休眠期である初春（2～3月）に一面に咲かせます。

カ. 池・流れゾーン

特性と課題：生物多様性の維持・向上のための環境創出活動の継続

特性：湿生植物園を中心とした、陸域から水域まで、多様な環境を持つゾーンです。園路・木栈橋から水辺の植物を観賞できる場所です。

課題：アメリカザリガニの駆除や昆虫、水生昆虫の保全育成が課題となっています。またウメが老木化しています。



湿生植物園のハナショウブ

維持管理の考え方

- ・メダカやホトケドジョウの生物の生息環境を確保するため、園内水路を河床の砂利敷設、池岸の緩傾斜化や側壁の多孔化等により多自然化するエリアを広げ、水辺植物や水生動物の生息環境を改善します。
- ・夏季は藻類の繁茂が認められるため、藻類を除去する等水質改善を継続します。

- ・ ツリフネソウ、ミゾソバ等の既存野草群落を保全育成するため、ヤマアイ、ヤブミョウガ及びヤエムグラを間引き・除去します。エンコウソウの育成環境を改善するなど、湿生植物を充実します。
- ・ ノハナショウブを株分けにより増殖し、湿生植物園の魅力を向上します。
- ★ スイレン、トチカガミやカナダモ等の新たな種の植栽（試験的な植栽や移植から始める）や復元を試行します。
- ★ チョウ類の食草を確保するため、現在 2 箇所生物保護区域をシラカシ林と接する湿生植物園エリアに 1 箇所増設します。
- ・ 水量管理の実績を活かし、きめ細かな水量調整を行います。
- ★ ウメの木を更新し、保全・育成に取り組みます。

キ. パークセンターおよびエントランスゾーン

目標：パークセンターの多様な利活用促進、歴史と自然のガイダンス機能強化

特性：公園の「顔」となるエリアで、イベントもこのエリアを中心に開催されます。パークセンターでは公園の利用案内や自然情報の発信、古代遺跡の出土品の展示などを行っています。

課題：公園の利用促進を図るためには、パークセンターが地域の人にとって憩いや交流の場となるような、より一層の利活用の工夫が必要です。また、東高根遺跡は県内でも貴重な遺跡であるものの、その姿は埋設されているため想像がつきにくく、一般の来園者に強い興味を持たれていない現状もあります。



パークセンターの写真など

維持管理の考え方

- ★ パークセンターの多様な活用を次のとおり進めます。
 - ・ 近隣の高齢者福祉施設（フレンド神木地域包括支援センター）の関連会員や自治会等の協力を得て、昔遊びの道具や絵本やおもちゃをそろえる世代交流の場を設け、交流を促進します。
 - ・ 来園者の作品（写真、スケッチ、植物画、夏休み作品など）ギャラリーを設置します
 - ・ 書き込み自由のボードを設置する等植物や生き物情報を発信及び共有します。
- ★ 展示やイベントの工夫により古代遺跡やシラカシ林をさらにPRするとともに、大型モニターやプロジェクターによる展示を行います。
 - ・ 期間限定、可動式の遺跡展示を行い、イベント講座と合わせて展開します。
 - ・ 川崎市市民ミュージアムから貸与されている遺跡の展示物を継続して展示します
 - ・ 自然エネルギーを利用した施設設備（クールチューブ、太陽光パネル）をうけ、循環型社会等の普及啓発のための展示を行います。
- ★ 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。

(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 東高根森林公園を教材として活用し、様々な分野の専門家と連携したイベントで、学びの場を創出します。
- ② 豊かな自然と多様な動植物や古代の魅力に触れ、学び、楽しみ、まもることにつながります。
- ② イベントは、「東高根森林塾」等のボランティア団体、周辺の地域住民や学校関係者等と連携して実施します。

イ. 主な利用促進事業（★は新規提案、他は継続拡大）

(7) 学習の機会を創出

当公園の豊かな自然と歴史資源、そこで取組む維持管理運営や地域とのつながりなど、東高根森林公園のあらゆる事項を教材として活かして、「学習」の機会を創出し、積極的に展開します。



小学校と連携した観察会



東高根遺跡展示



草笛教室

・古代探検隊

親子を対象に東高根遺跡について学習し、古代の歴史や暮らしを想像しながら勾玉作りや火起こしなどの古代体験を楽しみます。



(仮称) 古代遺跡展



火起こし体験



古代食づくり

・自然観察会

各回や各シリーズで参加対象やテーマを設定し、多様なかたちで東高根森林公園の四季折々の自然を紹介します。

参加対象：子ども、親子、高齢者、障がい者（バリアフリー観察会）、自然観察の初心者、ある程度専門知識のある人 など

観察テーマ：シラカシ林、水生生物、鳥、昆虫、ドングリ、秋に咲く花 など

・様々な方が楽しめる学習イベントの開催

子どもたちが楽しめるイベント（環境学習プログラム、古代体験プログラム）を近隣の小中学校と実施します。また、高齢者や体の不自由な方も楽しんでいただけるようなイベントを企画し、福祉・養護施設団体等と協働で実施します。

・夏休み宿題工作

小学生の親子を対象に、50種類以上の材料を用いてクラフトをつくり、互いの作品を発表する等のワークショップを実施します。

・スタンプめぐり

園内の特徴のある8か所をスタンプでめぐり、東高根森林公園の自然や歴史を学びます。

・田んぼの学校

田植えから収穫まで親子で体験し、四季を通して東高根森林公園の魅力を発見します。



スタンプめぐり

(イ) 多様な動植物との出会い

★森林セラピー

- ・森林療法に詳しい大学教授の指導を仰ぎ、公園内に森林浴コースを設定します。また、この森林浴コースをセルフガイドで一般にも開放できるようにします。
- ・除草や花苗の補植等を森林療法に活用して有効なプログラムを企画します。
- ・森林浴・森林療法の前後で、唾液検査や血圧等を測定し、参加者はその効果を体感できるようにします。
- ・主要な園路に距離、高度差等を表示します。ウォーキングによる消費カロリーを計算できる表示をパークセンターに掲示し、来園者が個々に健康管理ができるような工夫をします。



森林浴・森林療法の説明

★華やぐ、彩りプロジェクト

- ・古代芝生広場の利用計画変更
古代芝生広場を草地の利用計画に変更し、春はレンゲを冬はクロッカスを咲かせ魅力ある花畑をつくります。
(※参照：提案書3(エ)広場ゾーン)
- ・北口広場斜面の植栽計画
北口広場駐輪場の西側斜面を利用し、春は菜の花、初夏はポピー、夏はひまわり（矮性種）、秋はコスモス、冬はスイセンなど、四季を通じて花を楽しめる場所にします。
- ・希少種（原種に近いもの）の梅を植栽するなど、梅林のウメをはじめとして、公園全体のウメの再生に取り組みます。
- ・現在、450数種ほどの野草を確認していますが、その株分け等に取り組み、園路脇に花の咲く野草を増やしていきます。



ハナショウブ

提案書4：利用促進のための取組

・ザリガニ捕獲大作戦

釣り道具を貸し出し、釣ったアメリカザリガニは持ち帰るか、パークセンター前のザリガニポストにいれることで駆除を進めます。

★昆虫観察会

- ・夏休みカブトムシ観察会（クヌギ・コナラ林に集まる、ブトムシやクワガタ、カミキリムシ等の樹液昆虫について、モニタリングも兼ねた観察会。毎年同じ樹木で、樹液の出方、集まる昆虫の種数、数量などを皆で記録する）
- ・夜の昆虫観察会（ライトトラップで虫を捕獲し、その種類や数を観察して、夏の樹林地にすむ虫について学ぶ）
- ・真冬の昆虫観察会（真冬の雑木林で越冬するテントウムシ等を探し観察する）
- ・クモの巣キャッチャー（クモのガイドツアーでクモの巣の造形美を鑑賞する）

★みんなで行う、モニタリング調査

市民協働で行う植物のモニタリング調査で、一定区画内の植生調査や、開花時期の記録、指標種の観察など、楽しく学びながら行う。

(ウ) 地域のつながりを深める

- ・東高根森林塾の拡大
- ・災害時でも、地域における避難や協力が円滑に行えるよう、地域コミュニティを促進することを目的とした塾で、月に1回、地域の風土、歴史、文化について学習する場として東高根森林塾を活用しています。子どもの健全な成長を支援することも目的のひとつで、高齢者と子どもとの交流の場も積極的に創出しています。
テーマ：折り紙(災害時にも役立つコップや皿づくり、飛行機等)、科学マジック、近年の自然災害講座、秋を見つけよう、古代の川崎、昔遊び、フィールドガイドなど（平成24年度実績）
講師：地域の方で、宮前区老人会の方、スマイリングパートナーなど

★池に名前をつけよう

池は名前ではなく、番号で管理していますが、来園者により親しみのある魅力とするために、名前を来園者から募集します。

・様々な方が楽しめるイベントの開催

子どもたちが楽しめるイベント（環境学習プログラム、古代体験プログラム）を近隣の小中学校と実施します。また、高齢者や体の不自由な方も楽しんでいただけるようなイベントを企画し、福祉・養護施設団体等と協働で実施します。

・地域に根付きつつある東高根森林公園のイベントを拡大

秋の恵みに感謝する収穫感謝祭りや、防災・減災について啓発するスマイリングフェア等は、公園と地域のイベントとして認知度が上がっています。今後も多様な団



ザリガニポスト



昆虫トラップ



モニタリング調査



東高根森林塾 開催模様



1号池

提案書4：利用促進のための取組

体と連携しながら、地域のおまつりとして拡大していきます。

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)

針方	イベント名	内容	対象	時期	
「ふ」 機会の創出	古代探検隊	親子対象の東高根遺跡学習 勾玉づくり、火起こしなど	広域	●夏休み	
	自然観察会	四季折々の自然を観察	広域	8月除く ●毎月	
	夏休み宿題工作	親子クラフトワークショップ	地域	●夏休み	
	植物画教室	植物を原寸大で描く	地域	年4回	
	スタンプめぐり	園内8箇所の施設めぐり	地域	月2回	
	★万葉集と古代植物	万葉集を読み解きながら古代植物園の 植物に親しむ	地域	年4回 連続講座	
	★田んぼの学校	田植え、稲刈り、餅つき他	地域	5～12月	
動植物との出会い	★森林セラピー	園内に森林散策コースを設定	地域	●通年	
	★華やぐ、彩りプロジェクト	古代芝生広場の花畑計画	地域	通年	
	ザリガニ捕獲大作戦	アメリカザリガニの駆除	地域	●8月	
	昆虫観察会	夜、夏休み、真冬など多様なシチュエー ションで昆虫を観察	広域	●通年	
	ネイチャーゲーム	ネイチャーゲームを楽しむ	地域	7月	
	ガーデニング教室	植物を育てる	地域	年4回	
	鳥の巣箱づくり	巣箱をかけて営巣を観察	地域	●2月	
	クモの巣キャッチャー	クモの巣の造形美を鑑賞	地域	8月	
	★みんなで行う、モニタリン グ調査	市民協働で行う植物のモニタリング調 査	広域	●2月	
	地域とのつながり	★池に名前をつけよう	みなで池に名前をつけ愛着をもつ	地域	—
		★向丘ふれあいまつり	地域コミュニティの創出	地域	3月
納涼盆踊り大会		町内会主催、公園共催	地域	8月	
スマイリングフェア		防災に関するイベント	地域	9月	
健康体操		広場で体操やヨガなど	地域	通年	
リサイクルフリーマーケット		家庭の不用品をリサイクル	地域	4, 9, 11月	
森のコンサート		地域の音楽団のコンサート	地域	年4回	
東高根森林塾		地域コミュニティの創出	地域	●月1回	
収穫感謝祭		秋の収穫に感謝	地域	11月	
★さわやか・スマイルプロジ ェクト		健康、楽しむ、学ぶ、をテーマにした様 々なプログラム	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34万人が訪れ、年間を通して極端な利用者数の偏りはないものの、気候のよい5月や10～11月は利用者が多いことに対し、真夏（8月）と真冬（2月）は、来園者が少ない傾向にあります。

夏や冬ならではの自然を楽しむイベントを展開するとともに、パークセンターの年間を通じた有効活用を図ります。

(7) 真夏の利用促進、園内施設の有効活用

- ・夏休みイベントとして、夜の昆虫トラップ等を実施します。



自然観察会

提案書4：利用促進のための取組

- ・特に、本公園の古代遺跡に着目して、同時代の他の古墳を管理している団体に働きかけ、古代遺跡展（仮称）を開催します。（学芸員の資格を有しているスタッフで実施）
- ・パークセンター周辺に簡易なドライミストを設置し、涼しさを演出します。



森のコンサート

(1) 真冬の利用促進、園内施設の有効活用

- ・冬期バードウォッチング、樹皮や木の芽ウォッチングや節分など歳時記に併せた季節イベントを行います。
- ・森林セラピーの開催（12月）、森林環境を活用したプログラムを整備します。
- ・2月に市民が参加しやすいように、宝探しやクイズ形式にした植物管理計画のためのモニタリング調査を実施します。



バードハウスづくり(平成26年2月)

- ・パークセンター屋内を活用し、コンサートや教室など多様に活用します。
- ★**県民の目を見た公園の魅力でかるたをつくること**によって、現在の魅力に加え新しい魅力を見つけ、それを広く普及していきます。期間を定めて「東高根森林公園かるた」を募集し、コンテスト形式で採用します。かるたを作成してかるた会を開催し、普及を図ります。3年目に再募集し、新版を作成します。



ネイチャーゲーム

- ・古代芝生広場の利用計画を変更し、2月にクロッカスを咲かせ、見所にします。（参照：提案書3(2)）
- ・老木化している梅林のウメを植え替えるなど、公園全体のウメの保全・育成に取り組みます。（参照：提案書3(2)）

(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 34 万/年（平成 21～24 年度）に対し

5 年間で 4%（1.3 万人）増加させた 35 万人を目標とします。

多様な対象に多様な方法で積極的な広報、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）

★テーマ別マップ、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、葉っぱマップなどのテーマ別マップなどセルフガイドの作成、更新

★公園の花や生き物を紹介したフィールドガイドブックの発行を継続します

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、葉っぱマップなどのテーマ別マップなどセルフガイドの作成、更新

提案書4：利用促進のための取組

■公園パンフレットを適宜更新します

- 目的：公園の旬の魅力や楽しさを伝える最新の情報を提供するため
内容：ドングリマップ、サクラマップ、春の花、紅葉、葉っぱのマップなど
発信先：公園内、県立都市公園、近隣施設など

■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、花ごよみ、生き物ごよみの更新、充実、情報のバリアフリー化

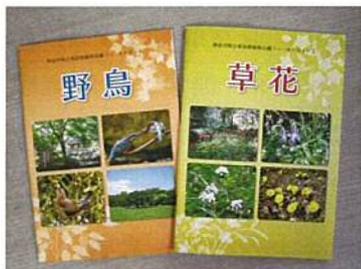
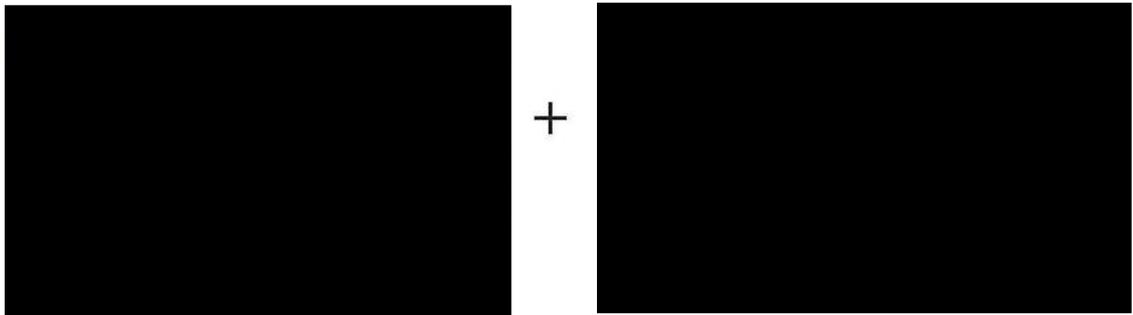
■パークセンターで掲示及びマルチスタッフによるリアルタイムな情報発信

- 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
内容：「今日の東高根森林公園（掲示板）」見ごろの花、パトロール中に確認した生物などを知らせる掲示板の継続、充実
「開花と結実情報しらべカード」の継続、充実

■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、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編集社に情報提供、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など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。
■長尾と井田小学校及び川崎市民ミュージアムと連携し、勾玉づくりや火おこし体験の出前講座を行います。

■区民祭（宮前区、多摩区、高津区）に参加して、公演のパンフレットの配布やイベントの実演を行います。



フィールドガイド草花 現在発刊中



当公園のホームページ



ヒガシくんとタカネちゃん

(1) 東高根森林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

- ・駐車場の利用方法、利用時間、駐車料金、園内の見どころ紹介、イベント等の情報を、スタッフのあいさつと笑顔とともに、来園者へご案内いたします。
- ・土日祝やイベント開催時は公共交通機関利用を呼びかけ、入口付近の混雑緩和に取り組み、周辺地域の方々に配慮した運営を継続します。
- ・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、来園者の利便性向上に供します。

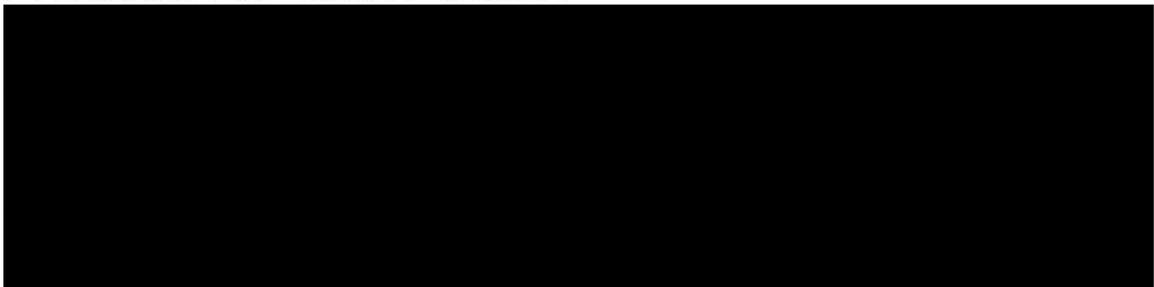
■料金設定に対する考え方

- ・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、平日有料化等を県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収受します。

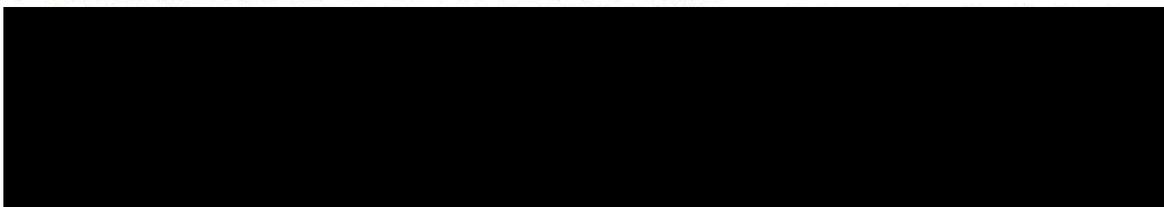
<利用料金>

有料期間	3/1～11/30の土日祝日
有料時間	8:30～17:00
料金制度	1回制
駐車料金	大型車 870円 普通車 540円 二輪車 100円

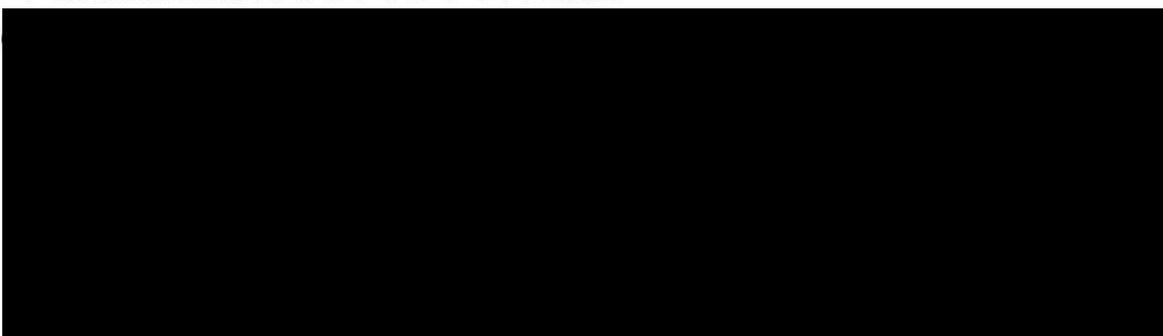
イ. 自動販売機の更新・改訂および新規設置



ウ. 公園の魅力を伝えるフィールドガイドブックの発行



エ. 東高根森林公園のオリジナルグッズの販売



(イ) ハチミツのオリジナルグッズの販売

(2) 事業の実施体制

自主事業を実施する際は、企画内容を事前に川崎治水センターと協議・調整し、関係法令の順守や来園者の安全性を確保するため、事前の打ち合わせを十分行うとともに、点検できる体制をとります。

また、委託事業者が行う場合には同様の観点から指導・点検できる体制をとります。

ア. 有料駐車場事業の実施体制

イ. 自動販売機の新規設置、自販機の更新・改訂

ウ. 公園の魅力を伝えるフィールドガイドブックの販売

エ. 東高根森林公園に関連した販売

(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ひとつです。

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



季節の情報を案内するスタッフ

■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、スタッフと同様な接遇を提供できるよう指導を徹底します。
- ・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」の育成に取り組んでいます。

東高根森林公園におけるマルチスタッフとは、古代、歴史、文化、自然の知識を持ちながら生活感覚（地域と顔見知りになっている）のある対応ができる、「悠久の森林のおもてなし」を身につけた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。



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。

イ. 研修

スタッフ全員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。
- ・四季の森公園の里山に関する魅力や発見についてスタッフがいつでも応えられるよう、研修を行います。



スタッフは徹底した接遇研修の他、植物座学研修や他公園見学会等を通して、「里山のおもてなし」を身に付けます。

(2) 苦情処理の対応及びその研修等

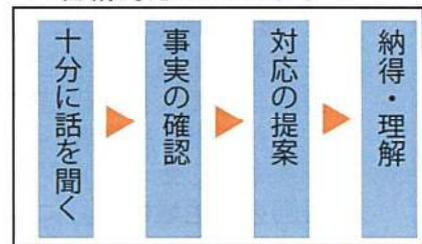
ア. 苦情処理の対応について

私たちは、苦情に対して誠実で公正・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、本公園及び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 [redacted] を活用するとともに、当該マニュアルの継続的な見直しや改善を行います。(参照：提案書7(4))

- ・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、本部と県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、巡視中や啓発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、川崎治水センター、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、希少種や野草の採取、池の生物の捕獲（アメリカザリガニを除く）・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）、看板、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



観察会イベントでの利用指導



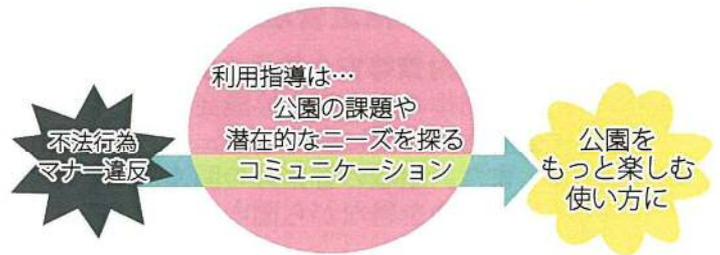
要望や利用指導内容をまとめた
「要望等シート」

■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。（ドッグスクール）
- ・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、利用指導の際の対応についてのロールプレイング研修を行います。
- ・サービス向上のため、他の公園の事例視察を行います。



(★：新規提案)

(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 [] をPDCAサイクルで活用し、多様なニーズ・苦情に対応しながら利用者サービスの継続的な向上に取り組みます。

■サービス向上の仕組み

- ・私たちは、多様な手法や機会を活用して利用者のニーズを把握します。
- ・事故、個人情報及びコンプライアンスに係わる苦情等緊急性の高いニーズ等は横浜川崎治水事務所川崎治水センターや関連機関と協議し、対応します。
- ・「利用者の声」は「要望等シート」に記入します。その回答は1週間以内を原則とし、ホームページや掲示板に掲出（個人情報を除く。）します。

★本部に各公園事務所が参加するサービス向上委員会を設置し、月1回開催します。

