

# 相模原公園 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> (別添)	
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> (別添)	
ア 駐車場事業計画	
イ 自動販売機事業計画	
ウ 軽飲食店・売店事業計画	
(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> (別添)	
ア 収支計画書・支出計画算出根拠	
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

私たちは、公益財団法人神奈川県公園協会（以下、当協会という）と株式会社サカタのタネ（以下、サカタのタネという）の2社で構成するグループです。

当協会は、神奈川県内における都市緑化と自然環境保全に貢献する高い意識をもち、これまで40年にわたり県立都市公園をしっかりと管理してきました。

その結果、県の指定管理業務評価において、「特に優良」の評価を平成22年度に4公園、平成23度に3公園、平成24年度に5公園でいただきました。その他のほとんどの公園についても「優良」の評価を得ています。

県立都市公園の指定管理業務にあたっては、「これまでの経験から得た各県立都市公園の設置目的への理解に基づき、行政の代行者として県民の福祉健康や緑・環境の保全を実現すること」と、「各公園を神奈川県の魅力向上に資する貴重な財産ととらえ、県民をはじめとする利用者の皆さんに平等に、その価値を提供し続けること」が当協会の使命であると考えています。

サカタのタネは、社是である「品質」「誠実」「奉仕」の精神に基づき、花と野菜の種苗メーカーとして世界19カ国に事業展開し、花や野菜の品種を育成して100年にわたって

“花と緑のある暮らし”に貢献してきました。平成22年にはグリーンハウスのネーミングライツを取得しています。本公園の指定管理者としては、「サカタのタネグリーンハウス」の運営や園内花壇の整備などにおいて、培ってきた技術力を活かし、新品種を導入するなど、魅力的な公園づくりに取組んでいます。

私たちは、相模原公園において、これまでの経験と技術を活かしながら、指定管理者としての理念を共有し、以下の運営の考え方に基づいて、高水準な利用環境の維持と利用者満足度の向上を目指し、管理運営を行ってまいります。

#### ■安全で快適な利用空間の提供

県立都市公園は神奈川県の貴重な財産であり、県民に安らぎをもたらすとともに、楽しく活動するためのステージでもあります。「公の施設」として、誰もが安心して快適に利用できる環境を提供します。

- きめ細かい管理による利用環境の維持と安全確保
- 公平・公正な利用の確保
- 公園の特性を踏まえた災害への備えの強化

#### ■より高い公益性の発揮

これまでに培った経験と財産を活かすとともに地域や関係団体との信頼関係とネットワークを活かし、地域社会に貢献します。

- 神奈川県の「未病を治すかながわ宣言」に賛同し、具体的に取組む
- みどり、環境、生物多様性の保全の普及啓発
- 環境に配慮した資源循環型管理の実践
- 公園管理における協働の促進と人材育成
- 障がい者施設等と連携した花苗生産と公園での活用



公園周辺での緑化活動

### ■効率的、効果的な管理運営

公の施設として、常にVFM（バリューフォーマネー）を意識し、最小のコストで最大の効果を発揮する効率的、効果的な管理運営を目指します。

- 複数施設の管理運営によるスケールメリットの発揮
- 大型機械の導入による業務効率化
- これまでに培った人材や公園管理ノウハウの活用
- 従来からの信頼関係にもとづいた地域連携力の活用
- 防災と環境保護のための特定資産の活用
- 両社の専門性に応じた業務分担

### (2) 当該公園の特性を踏まえた管理運営方針

#### ■本公園の特性

本公園は、昭和54年の開園後、平成4年の全国都市緑化フェアにあわせ、全面的に再整備されました。公園内には熱帯植物温室を有する有料施設のグリーンハウスや洋風庭園、花しょうぶの水無月園などがあり、一年を通じて花の美しい公園として親しまれる、神奈川県を代表する都市公園のひとつです。

また、県立公園唯一のドッグランを有し、「人と犬が共に楽しめる公園」として犬連れの利用が多いことも特徴となっています。さらに、隣接するフィッシングパーク跡地が加わることとなり、水辺のレクリエーション空間が新たな魅力となります。

このような特徴に加え、機能面では、県立公園で唯一の都市緑化植物園として緑に関する情報発信の機能を担っています。

また、本公園周辺には市立相模原麻溝公園をはじめ市民健康文化センターなど多くの公的施設が立地し、地元相模原市では健康とスポーツ、文化と憩いの拠点地区と位置づけており、本公園はその中核的な役割を担っています。さらに、地域の防災拠点として相模原市の広域避難場所に指定されています。

なお、本公園の西約3kmに圏央道の相模原愛川ICが既に開設され、本年6月には北側の未開通区間が開通予定であることから、アクセスの改善によってより広域的な利用が期待されます。



洋風庭園



犬と楽しむ公園



旧フィッシングパークの水辺

## ■本公園の総合的な管理運営方針

私たちは、本公園の総合的な管理運営方針として「花とみどりの豊かなパークライフ」をキャッチフレーズに掲げ、4つのテーマを柱として、利用者の皆さまが本公園での活動を通じて新しい発見や感動を味わい、心身ともに豊かな生活を実感していただけるよう適切な管理運営を行います。

### 花とみどりの豊かなパークライフ

#### ①魅力ある景観づくり

#### ②緑の情報発信

#### ③緑をいかした健康づくり

#### ④防災力の強化

#### ① 魅力ある景観づくり ~それぞれのゾーンの特徴を活かして花と緑で彩ります~

洋風庭園をはじめグリーンハウスや水無月園、さらには親水ゾーンも含め、それにふさわしい花と緑を充実し、一年中楽しめる公園とします。

- 洋風庭園を、より整形美を強調して芝生の縁に花が映える美しい庭園とします
- 水無月園や芝生広場など、場所に応じた四季の花の景観を創出します
- 園内を「花スポット」でつなぎ、楽しく回遊できる公園とします



コンテナ花壇の花スポット

#### ② 緑の情報発信 ~公園からまちへ、新しい時代の都市緑化の拠点を目指します~

都市緑化フェアの理念を継承し、都市緑化植物園として“まちのみどり”への関心を高めます。

- 公園ナビステーションを拡充し、県内の緑に関するアーカイブ機能をもたせます
- 公園全体をフィールドとして、花と緑に触れ、学び、参加するプログラムを展開します
- 緑の人材育成や新たな園芸技術・知識の普及を目指した取組みを充実します



園内での造園技術者講習会

#### ③ 緑をいかした健康づくり ~健康づくりに役立つ様々なプログラムを提供します~

「未病を治すかながわ宣言」に賛同し、本公園を健康づくりの場としても活用していただけるよう、運動や食に関するサービスやプログラムを提供します。

- 健康ウォークのためのコース設定や、健康体操教室などのプログラムを充実します
- 犬とともに楽しめる健康づくりを支援します
- “育てて食べる”食育プログラムにより「食」の健康づくりを支援します



健康ウォーキング教室

#### ④ 防災力の強化～日頃からの備えにより、防災機能を高めます～

広域避難場所として日頃から災害時に備えます。また、相模原市や周辺の施設と連携協力し、地区全体としての防災力の強化に貢献します。

- 日頃から防災設備の点検や補修を徹底します
- 自主的に、食糧や水などの備蓄品を充実します
- 周辺施設と連携して災害発生時に備えます



消防訓練

#### (3) 利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針

##### ■平等な利用の確保

公園は、子どもから高齢者、障がい者、外国の方などの利用者や、地域団体、ボランティア団体など様々な立場の方が利用されるため、私たちは関係法令や利用ルール等を遵守し、指定管理者としての責務に基づいて平等な利用を確保します。

また、安全で快適な利用環境を提供するとともに、積極的な情報発信を行い、できるだけ多くの方々が本公園を利用していただけるよう利用機会の拡大に取組みます。

さらに、あらゆる方に対して利便性を向上させるため、ソフト面からユニバーサルデザインに取組みます。

##### ■利用者や地域住民等の意見を反映した公園づくりの推進

私たちはこれまでの管理経験から、公園の運営においては地域との関わり、連携が大変重要であると考えます。そのため、公園モニターや利用者アンケート等を活用して、利用者や地域住民の声を取り入れながら、業務改善に反映させていきます。

また、本公園と周辺の公共施設などで構成する「相模原市麻溝地区近隣施設協議会」や本公園の大規模イベント時に参加する団体から成る「県立相模原公園イベント協力会」等の意見を採り入れながら魅力ある公園づくりを進めます。

##### ■環境に配慮した管理運営

公園は神奈川の豊かな緑を構成する一部であり、自然の多様性に触れ、自然を大切にする心を育む場所として環境配慮の重要性について普及啓発するための重要なフィールドだと考えます。

管理運営にあたっては、当協会が独自に構築した「環境マネジメントシステム」により、環境負荷の軽減や資源循環型の維持管理（ゼロエミッション）等、総合的な環境マネジメントを推進します。

これに加えて、植物管理にあたっては外来植物の除去をはじめ、必要な保全区域の設定等、生物多様性保全に留意した管理を行います。

さらに地域と連携して周辺道路の清掃活動を行う「ゴミゼロアクセス」などの取組みを通じ、これからも身近な環境を大切にしていきます。

また、丹沢地域からの間伐材を用いた製品を積極的に活用し、県の丹沢大山地域の再生に向けた取組みに協力します。



丹沢地域の間伐材を  
用いた丸太護岸

## 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**

本公園では、大規模な噴水と花壇による洋風庭園や、熱帯温室を有するグリーンハウスを中心に、園内の花と緑が最大の魅力となっています。このため様々な種類の植物についてレベルの高い育成管理が必要であり、あわせて複雑な機械設備などの維持管理もしっかりと行う必要があります。

このような業務を確実・安定的に実施していくためには、できるだけ直営で行うべきとの考え方から、必要なノウハウと経験を有する、サカタのタネと当協会とにより引き続きグループを構成します。

その上で、法定点検業務や専門技術等を要する一部の業務、地域活性化等の観点から地元企業等に委ねることが妥当な業務については委託することとし、総合的な効果や効率性を考慮しつつ、委託する業務内容や委託先を決定します。

**■具体的な委託業務内容**

区分	管理項目	管理内容	業務内容	理由
植物管理	高木管理	枝下し・枯損木処理等	樹勢悪化木・支障枝の除去	高所作業で危険が伴うため
	中低木管理	刈込物・生垣手入れ	はみ出し枝や徒長枝の刈込など	短期集中的に人員を投入するため
	芝生管理	エアレーション作業等	芝生地のエアレーション・施肥・目土かけ	特殊機器を使用するため
	特殊管理	菖蒲園管理	菖蒲田土壤改良と株分け	専用機械使用し、専門的技術を要するため
施設管理	法定点検 定期点検	遊具・建築設備・電気工作物・消防設備等	建築基準法、電気事業法による法定点検や遊具指針などによる点検	法律の定めに基づき実施
	警備業務	夜間有人警備・機械警備	管理事務所夜間有人警備 公園内巡回警備 グリーンハウス機械警備	免許・専門的技術を要するため
清掃管理	設備清掃	建物・池等清掃、点検	建物等清掃	専門的技術を要するため
	ゴミ処理	粗大ゴミ・産業廃棄物	ゴミ・残材搬出	免許が必要な専門業者

グリーンハウス  
外周池清掃

高所作業車での枝下ろし

## (2) 委託先の選定方法

委託先の選定にあたっては、競争性・透明性・公平性の確保と業務の品質確保に十分配慮して公募型競争入札を基本とし、適正な選定を行います。

そのため、公益財団法人神奈川県公園協会会計規程をはじめとする右記の関係諸規程によって、選定の手順や条件を明文化しています。

委託先の選定にあたっては、県の入札手続きを参考に募集開始から入札まで一定の期間を設け、幅広く応募していただけるように、募集内容を代表企業ホームページや公園の掲示板に張り出すなどして、広く公表しています。

委託先は原則として、県の競争入札参加資格者名簿に登録された者から選定し、業務の水準を確保します。また、専門性の高い一部の業務をのぞく全ての業務について地元を優先する地域要件を設けています。

### 選定に関する規程

- ・公益財団法人神奈川県公園協会会計規程
- ・公益財団法人神奈川県公園協会会計規程の運用について
- ・競争入札参加要件等選定委員会要領
- ・競争入札参加要件設定に係る基準
- ・指名業者選定基準

## (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

地域の企業はその地域に精通していることで、迅速かつきめ細かい対応が可能です。また、地域経済への貢献や地域連携といった視点からも効果が期待できるため、本公園では下表のとおり、8割以上の業務を相模原市内の企業を中心とする県内企業に委託してきました。

また今後とも、地域雇用の確保、社会的ニーズへの対応といった観点から、シルバー人材センターや社会福祉法人、N P O法人等の地元非営利団体の活用も図り、引き続き地域の力を活用していきます。

### 【地域企業への業務委託実績】

単位：件

事業所所在地	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	合計
相模原市内	16	23	34	41	148
神奈川県内	7	11	8	8	(県内比率 82.2%)
県外	4	12	9	7	32
合計	27	46	51	56	180

(年間実績報告書に基づく委託金額 10 万円以上の件数)

### 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

本公園における維持管理の実績については、平成24年度の県指定管理業務評価の最終評価で「特に優良」の評価を得ており、特に植物の適切な管理の項目では3年連続で「s」評価となっています。今後もこれまでの長期にわたる実績を活かし、ゾーンごとや種目別の管理方針を踏まえながら、公園管理運営士などの資格者を配置して、管理基準を上回る質の高い維持管理を目指します。

##### ■花と緑の魅力を最大限に引き出す植物管理

植物管理では、利用者がどの季節に訪れても満足いただけるよう、花壇や芝生地、樹林地、グリーンハウスなどそれぞれの場所に応じてその魅力を最大限に引き出せるよう、サカタのタネのノウハウを活用しながら効果的な維持管理に努めます。

- 洋風庭園、広場ゾーン等それぞれの場所に応じて、新品種や新手法を用いて花壇や芝生の魅力を高めます
- 利用者にとって見る楽しさを大切にした熱帯植物管理を行います
- 適切な除伐や刈払い等により保全と利用のバランスのとれた樹林地管理を行います
- 植物全般をマネジメントする園芸の専門性の高い職員を配置し、外部専門家のアドバイスも受けながら質の高い植物管理を行います

##### ■清潔感や長寿命化を意識した清掃・保守点検

園内の建物や施設の老朽化が進んでいるため、日頃からのこまめな清掃と保守点検により、安全・安心・快適な利用環境を維持するとともに、施設の長寿命化を図ります。

- 施設管理の専任スタッフを配置し、日々の確実な保守点検を行います
- 修繕履歴等を踏まえ、老朽化した施設を適切に点検し、計画的な予防修繕を行います
- 全職員がゴミ拾いや清掃を常に意識し行動するよう徹底し、園内の清潔さと美観を保つよう努めます

##### ■分かりやすく親しみやすい受付・案内

- 全職員が“パークコンシェルジュ”として丁寧な対応を心がけます
- 利用者とのコミュニケーションが取りやすいよう、管理事務所の「サービスカウンター」機能を充実させます

#### (2) 当該公園の特性と課題を踏まえた維持管理の考え方

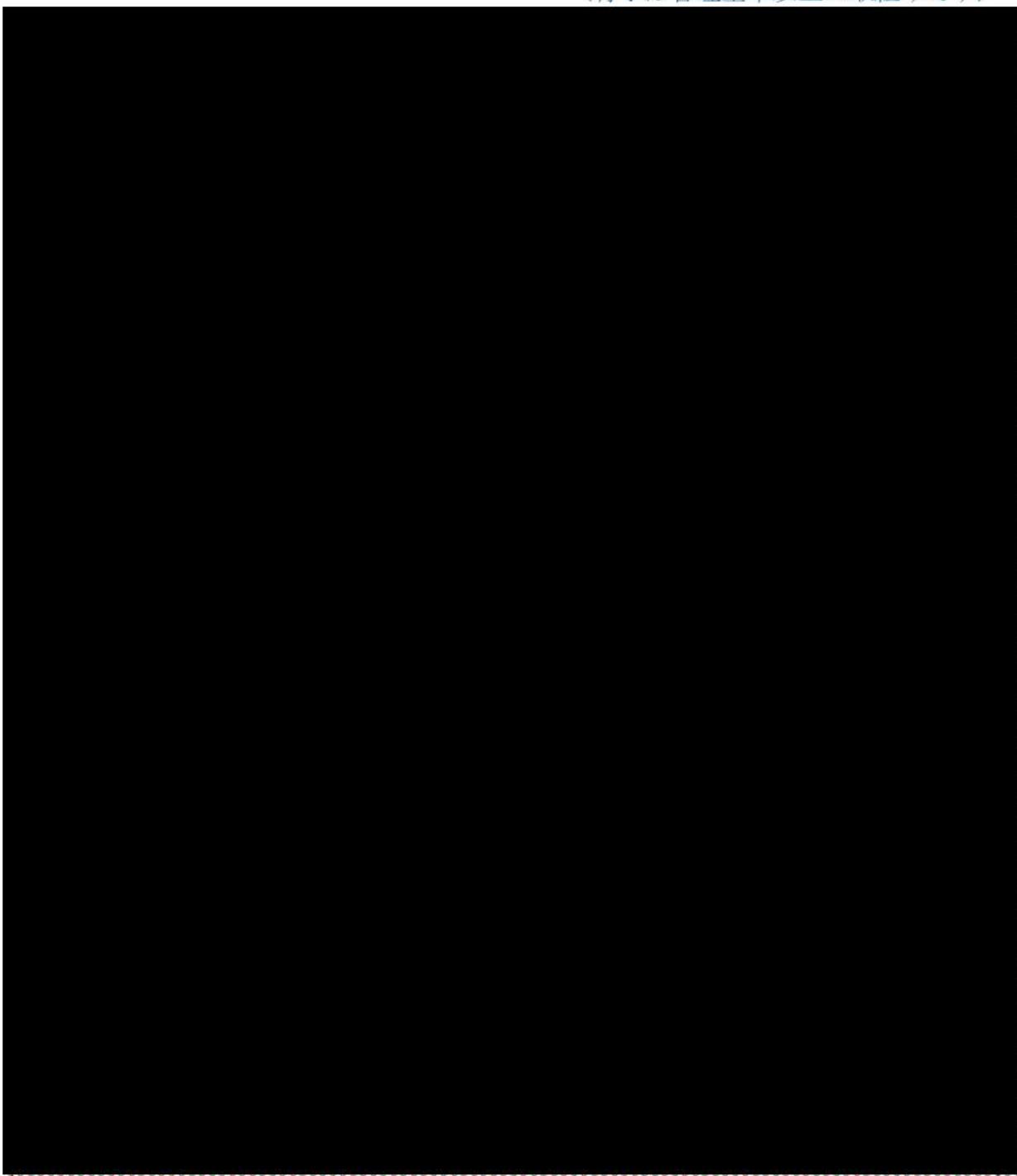
##### ■花と緑の魅力を高める花壇・芝生管理

洋風庭園ゾーンや広場ゾーン等園内の各ゾーンで芝生や花修景の組合せを工夫し、新たな魅力づくりを図ります。

##### ○洋風庭園ゾーン及びグリーンハウスゾーン

グリーンハウスを中心とするフランス式庭園として全体をとらえ、グリーンハウスの前後の空間デザインに統一感を持たせます。また、冬季にも美しい洋芝の緑を取り入れ、花壇や添景樹などとあわせ様式美を強調する植栽配置にします。

(青字は管理基準以上の取組みです)



## ◆◇ フラワーオーバーシードによる芝生地の花修景 ◇◆

サカタのタネの共同開発によるオリジナル工法で、芝生休眠期に播種することにより春先の花修景を可能とします。本公園ではネモフィラの花畠を実現させました。

花苗の花壇造成に比べ低コストで効果が大きく、開花終了直後の刈込により再び芝生地として使用できます。



ネモフィラによる花修景

## ○水無月園ゾーン・入口広場ゾーン・親水ゾーンほか

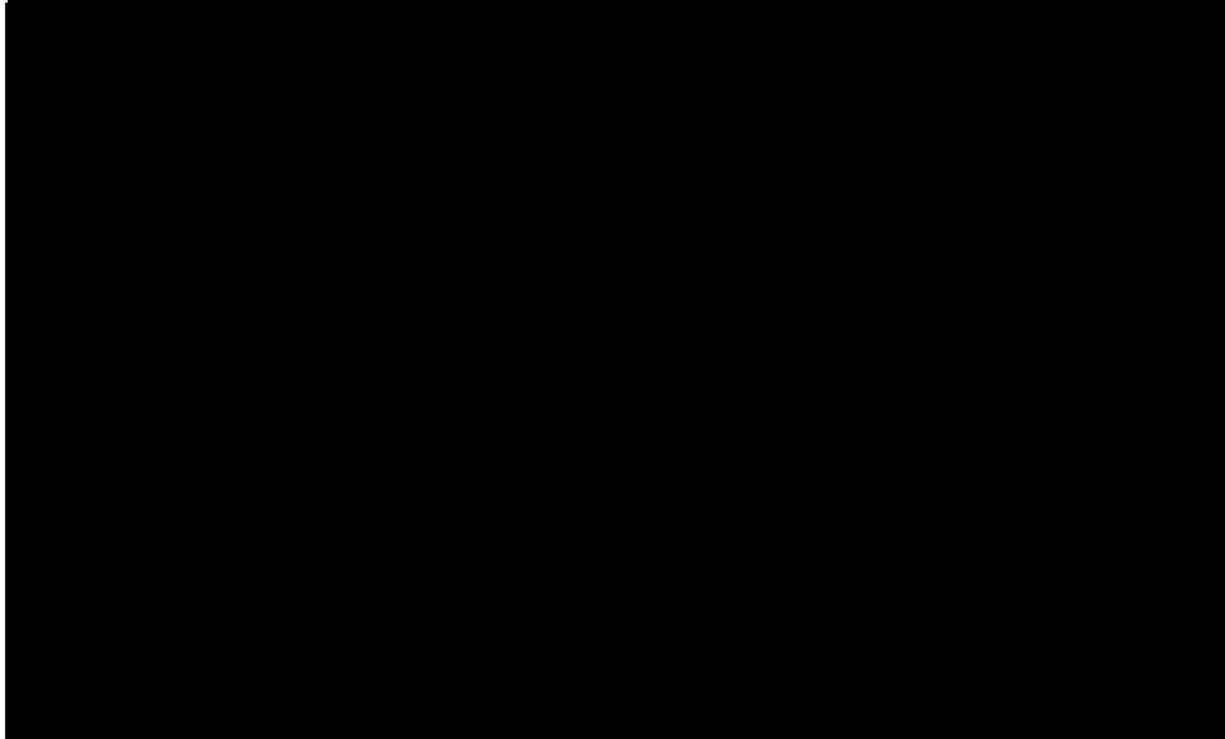
水無月園は関東有数の菖蒲園であり、私たちはこれまで培ったノウハウと実績を活か

して管理を行うとともに、ハナショウブ以外にも春夏秋冬の花が楽しめるよう植栽を工夫します。

入口広場ゾーンについては、本公園のウェルカムゾーンとして、利用者を惹きつける魅力的な花の修景を行います。

また新たに加わった親水ゾーンは、貴重な水辺環境の保全に配慮しながら快適なレクリエーションの場となるよう管理を行います。

(青字は管理基準以上の取組みです)



### ■熱帯植物とのふれあいを大切にした温室管理

グリーンハウス内では適切な温度管理や灌水等により植物本来の生き生きとした姿を保持します。そのため、中長期的な視野に立ち、外部の専門家による定期的な植物診断も受けながら生長に応じた育成管理を行います。

また、利用者が熱帯植物等を楽しみ、「来るたびに違う」発見をしていただけるよう、館内の演出を工夫します。



## ■保全と利用のバランスのとれた樹林地管理

園内の樹木は植栽後 20～30 年を経て、その健全な育成と安全・快適な利用を図る上では、除伐や大枝の剪定も必要な時期となっているため、それぞれの場所や樹種に応じた計画的な手法を導入します。

また、芝生広場周辺や園路沿の落葉樹林地については、緑陰をいかした散策や休憩のためのスペースとして活用できるよう、林床の手入れなどを行います。

一方で、いきものの生息環境として保全すべき樹林地等については範囲を明確にし管理します。

紅葉の丘	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆明るく、快適な林間散策が出来る疎林への更新                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・散策での利用や休憩が出来る林床の下刈や除伐の実施</li> <li>・ゾーニング区分による、いきもの生息空間の確保</li> <li>・外来種の駆除（ハコベホオズキなど）</li> </ul> </li> </ul>	紅葉の丘の春
こもれびの径周辺	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆自然とのふれあいを楽しむ里山環境の再生                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・森林組合との協働による、里山環境再生計画の作成と実施</li> <li>・散策や自然観察に支障のないような適切な樹林地管理</li> <li>・昆虫や野鳥などのいきもの生息モニタリングの実施</li> </ul> </li> </ul>	こもれびの径
南側外周沿い植栽地ほか	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆健全な樹木の維持・育成                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・マテバシイ植栽地等の除伐等による過密植栽の是正</li> </ul> </li> </ul>	
園内の樹林地・独立樹木	<ul style="list-style-type: none"> <li>・樹木医の定期的な診断（月2回）とアドバイスに基づく、適切な病虫害防除や枝下ろし等の実施</li> </ul>	

## ■清潔感や長寿命化を意識した清掃・保守点検

全体的に施設の老朽化が目立つ本公園では、こまめな巡視と安全点検により不具合等の早期発見に努めることが重要です。また、迅速な補修等を行い、利用者の安全を確保するとともに、施設の長寿命化にも役立てます。特に複雑で大型の設備を有するグリーンハウスや噴水等では、日々、保守点検を実施します。

また、トイレなど利用者の満足度に大きく影響する施設では、定期の清掃に加え、全スタッフによる各種園内作業時の意識的なゴミ拾いや随時の点検・清掃を徹底し、清潔感の保持に努めます。

（青字は管理基準以上の取組みです）

専任スタッフの配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆こまめな保守点検のための専任スタッフの配置                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門資格を有する専任スタッフの常駐（第一種電気工事士、二級ボイラー技士）</li> </ul> </li> </ul>
施設運用	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆老朽化施設の適正な施設運用                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕履歴等に基づく計画的な予防的修繕や早期の施設使用停止措置についての県との協議</li> </ul> </li> </ul>
施設清掃	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆清潔感のある施設清掃の強化                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・<a href="#">トイレの管理基準以上（週4回を週5回）の清掃</a></li> <li>・全職員に意識的にゴミ拾いや清掃を心がけるように徹底し、常に園内の清潔さと美観を保つよう努めます</li> </ul> </li> </ul>

### ■分かりやすく親しみやすい受付・案内

公園管理事務所をはじめ、グリーンハウス、公園ナビステーションでは、常にスタッフがコンシェルジュとして丁寧な対応に努めます。

#### ○全スタッフがコンシェルジュとして利用者への情報提供

職員間の情報共有を密にし、花の開花情報やイベント情報等、最新の公園情報を利用者に正確に提供します。また、周辺施設のイベント情報などもあわせて提供できるよう努めます。

#### ○管理事務所のサービスカウンターとしての機能充実

公園管理事務所では誰もが立寄りやすく気軽に声かけできるよう受付窓口の構造を改善し、お客様に顔を向けて職員を配置するなど「サービスカウンター」としての機能の充実を図ります。

### ■確実な維持管理と効率化への取組み

業務の集約化、省力化と無駄の見直し等により業務の効率性を高めるとともに、施設の現状を踏まえた確実な維持管理を行います。

なお、効率化により生み出された時間・費用は、管理運営の充実や利用者サービス向上に充当します。

業務効率化の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理マニュアルに基づく業務の効率化</li> <li>・公園管理データベースシステムでの点検や修繕の維持管理情報の蓄積</li> <li>・P D C Aにより計画の見直し</li> </ul>
管理水準を担保する仕組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的なモニタリングの実施</li> <li>・自己点検表を用いた確認と検証</li> <li>・施設特性を踏まえた専門業者への業務発注</li> </ul>
コスト縮減の工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・複数年契約や資材の一括発注、他公園との一括発注の実施</li> <li>・植物性発生材のチップ化、堆肥化による舗装材や土壤改良材等としての活用</li> <li>・大型芝刈機等の導入による作業の効率化</li> <li>・花苗の契約農家等への一括発注（サカタのタネのノウハウを活かした技術指導と委託生産）</li> </ul>
有資格者の配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公園管理運営士、第一種電気工事士等の有資格者を配置</li> </ul>

<付属書類> 年間維持管理計画表（別添）

## 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**

本公園では、平成24年度の県指定管理業務評価の利用者満足度に基づく事業効果の項目で「s」の評価を得ました。引き続きより多くの皆さまに満足いただき、ご利用いただくため安全・安心に加え、一年を通じて花と緑による美しい景観と快適なレクリエーションの場を提供します。その上で、新たなサービスやイベントにより本公園の魅力を高め利用促進を図ります。

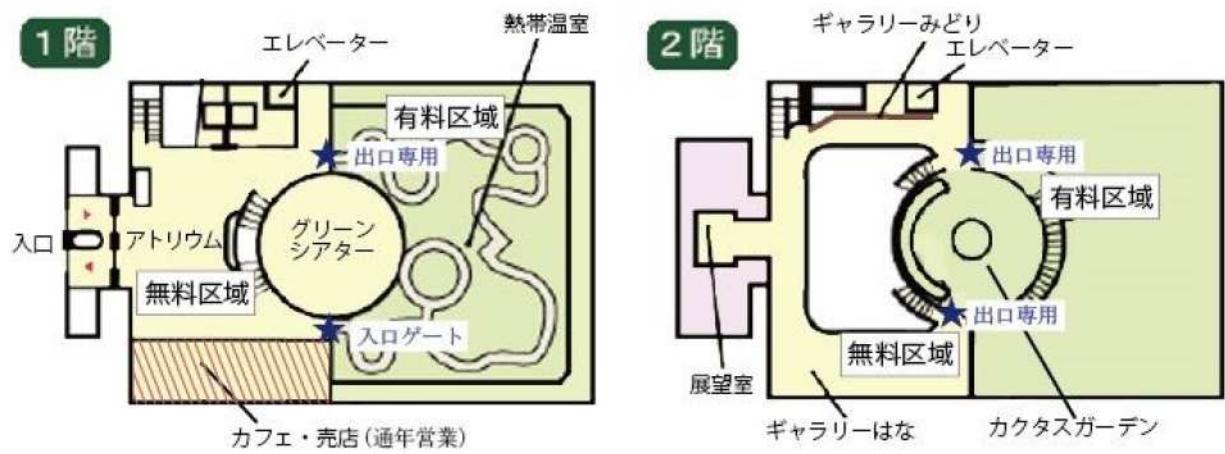
**■グリーンハウスの魅力の向上とサービス強化**

真夏や厳冬期でも空調設備により快適に利用できるアトリウム空間を活かし、花による企画展示や、ゆったりと寛いで休憩できるよう機能を充実し、利用促進を図ります。

**○アトリウム**

有料区域であるアトリウムを無料区域とし、多くの公園利用者が気軽に立ち寄り休憩して、花と緑の魅力に触れる場とします。また、飲食コーナーを充実し、通年営業のガーデン風カフェとし、あわせてガーデニンググッズ等の展示販売も行います。

無料区域の拡大等	<ul style="list-style-type: none"> <li>現行の風除け室に加え、アトリウム部分の1、2階（カクタスガーデンを除く）を県津久井治水センターと協議し無料化</li> <li>夏期の開館時間延長について、県津久井治水センターと協議のうえ試行</li> </ul>		無料試行日にぎわい
花や緑を楽しむ企画展示の展開	<ul style="list-style-type: none"> <li>トルコギキョウなど花をテーマとする季節に応じた特別展の開催</li> <li>サカタのタネの新品種等のいち早い紹介</li> </ul>		トルコギキョウの特別展
カフェと売店コーナーの充実（自主事業）	<ul style="list-style-type: none"> <li>ガーデン風カフェとし、営業を通年化</li> <li>ガーデニンググッズや関連書籍等の展示・販売する売店コーナーを併設</li> </ul>		
館内の案内サービスを充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>温室内紹介大型モニターの設置や館内案内サイン等の充実</li> <li>カフェの営業スタッフも含め、スタッフ全員がコンシェルジュとして対応</li> </ul>		



## ○温室及びカクタスガーデン

熱帯の花や果実による華やかさや乾燥地帯の特異な植物の生態を伝え、五感で感じる楽しみ方を提案します。

話題性の高い新規植物の導入と植栽展示方法の工夫(全体)	<ul style="list-style-type: none"> <li>花や果実が特徴的で興味をひく熱帯植物、希少な花や豪華な花を咲かせる多肉植物等の充実</li> <li>2階から俯瞰する温室の眺めや滝の周辺、テラリウム等ポイントを絞った華やかさや楽しの演出</li> </ul>
熱帯雨林を五感で感じるしきの工夫(温室内)	<ul style="list-style-type: none"> <li>セルフガイドや館長のガイドツアー等、温室内の楽しみ方や理解を深める案内の充実</li> <li>開花期や見ごろの情報パネル、俯瞰による配植表示パネル等の設置</li> <li>実物の植物とあわせ食文化等をテーマとして紹介する展示方法</li> <li>ドライミストの導入や現地（ボルネオ島）の野鳥の鳴き声採取音による熱帯の景観や音環境の演出</li> </ul>
乾燥地帯に生きる特異な植物の紹介(カクタスガーデン)	<ul style="list-style-type: none"> <li>多肉植物の生態を興味深く説明するパネル展示や実物展示</li> <li>専門家によるガイドツアー</li> </ul>



温室内ガイドツアー

## ○展望室、グリーンシアターなど

アトリウムとともに無料区域とし、花と緑を楽しむ空間として充実します。

入口での案内誘導	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入部にふさわしい、季節感のある植物を使った展示</li> </ul>
2階展望室の活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>フランス式庭園への眺望を楽しむ、くつろぎスペース化</li> <li>パネル等による庭園解説</li> <li>フォトスポットの設定、シャッター押しサービスの提供</li> </ul>
グリーンシアターの活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>多彩なイベント展開（音楽や寄席、映画等）</li> <li>多様な花緑関連ビデオの上映（市立図書館等のソフトの活用）</li> <li>学校や団体による自主講座、リサイタル等</li> </ul>
ギャラリー展示の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>「ギャラリーはな」は企画展示とワークショップ主体</li> <li>「ギャラリーミどり」は公募による県民参加型の展示主体</li> </ul>
南側テラスと回廊の開放	<ul style="list-style-type: none"> <li>花と緑を楽しみながら散策・休憩できるスペースとして来館者に開放</li> <li>ベンチ、カフェテーブルなどを設置</li> </ul>

## ■季節ごとの大規模イベントや近隣公共施設等と連携したイベントの充実

本公園では平成24年度に大小148回のイベントを開催し、そのうち3千人以上の参加者があったものとしては、オータムフラワーフェスティバル（3万7千人）など20を数えます。今後も、花と緑を楽しむ季節ごとの大規模なイベントをはじめ、新しい趣向を凝らしながら各イベントの内容をより魅力あるものとし、集客の効果を高めます。

特に周辺の公共施設とはこれまで以上に連携を深め、個々の特色を活かした相互のイベントへの参加協力や、相模原市による大規模イベント開催への協力によって、一体的な利用促進を図ります。

### <主な季節イベント>

- 【春】スプリングフラワーフェスティバル
- 【夏】しょうぶまつり  
真夏の夜のファンタジア
- 【秋】オータムフラワーフェスティバル
- 【冬】新春フェア

### ◆周辺施設との連携によるイベント内容の充実

- ・市立麻溝公園ふれあい動物園によるポニートラベル、市民健康文化センターによる健康づくりプログラム等
- ・近隣公共施設が参加するスタンプラリー

### ◆地元自治体の大規模イベントへの協力

- ・相模原市小・中学生クロスカントリー大会の後援等

## ■花と緑に親しみ、学び、参加する都市緑化の普及啓発機能の強化

都市緑化普及啓発の拠点として公園ナビステーションを位置づけ、専任のスタッフを配置し、ここから公園全体をフィールドとして花と緑に親しみ、学び、参加する機会を提供します。

### ○公園ナビステーション内へのグリーンアーカイブスの設置

公園ナビステーション脇の詰所を改装し、神奈川県内の都市公園や都市緑化に関する資料の収集・展示を行い、都市緑化を担う県民や団体等の活動を支援するグリーンアーカイブスを設けます。

また、公園ナビステーションでは引き続き緑の相談所としての機能の充実を図ります。

### ○花や緑への关心や参加意欲を育てるプログラムの充実

公園内の各種施設を活用して、花や緑、自然に親しむイベントや、体験を通じて学習するプログラム、県民や緑化関連団体が自らの活動を発表できる機会を提供し、家庭や地域で花や緑を育て広げる人材の育成に努めます。

自然や花・緑に親しむきっかけをつくるプログラム	園内草花等の公園ナビステーション内展示紹介 <ul style="list-style-type: none"> <li>・自然観察ガイドツアーや子ども樹木博士教室等の実施</li> <li>・ツリークライミング教室開催、ハンモックを利用したイベント等</li> </ul>	 公園ナビステーション内の展示
子どもの健全育成のためのプログラム	<ul style="list-style-type: none"> <li>・“種から育てる”フラワー教室や子どものための生け花入門講座等</li> <li>・「実咲ガーデン」の充実と活用などによる食育プログラムの実施</li> </ul>	
緑の人材育成のためのプログラム	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ガーデニング講座や「緑の街」を活用したコンテストの開催等</li> <li>・「日本庭園」などを活用した若手造園技術者育成の場の提供</li> </ul>	

## ■健康づくりを支援するサービスの提供やバリアフリー化の推進等

「未病を治すかながわ宣言」に賛同し公園を通して健康づくりに役立てていただけるよう、ウォーキングコースの設定や、「食」による健康づくりを進めます。また、高齢者等の利用に配慮したバリアフリー化の推進を図ります。

健康づくりのための支援健康運動サポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ウォーキングコースの設定、キロポストサインの設置（消費カロリー表示）、血圧計等の設置</li> <li>・市民健康文化センター等との協働事業の実施（屋外健康運動教室等）</li> </ul>	
犬連れ利用者の健康づくりサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本ヒューマン・ドッグウォーキング協会等愛犬団体と連携した健康イベント実施</li> <li>・公園内での犬連れ利用ルールの徹底やドッグトイレの増設等</li> </ul>	 ドッグウォーキング教室
食による健康づくりサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サカタのタネによる、野菜を活かしたオリジナル健康メニューの軽飲食店での提供</li> <li>・提供メニューと関連した野菜種、野菜苗、ハーブ等の販売</li> </ul>	 オリジナルメニューの一例
バリアフリー化の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリールートの公園マップや園路等への表示</li> <li>・介護車両の乗り入れ誘導など</li> <li>・公園内トイレ便器の洋式化等</li> </ul>	

### ■グリーンハウスや親水ゾーン等を活用した閑散期対策

2月、8月の閑散期対策として、年間を通して快適に利用できるグリーンハウスでの夏、冬のイベント開催や展示の強化を図ります。あわせて、新たに追加される親水ゾーンでは、夏期における自然観察会等、夏の水辺の魅力を最大限に活かして利用を促進します。

また、本公園特有の施設であるドッグランでは、管理NPO法人の協力を得て開放日の拡大等を図ります。

グリーンハウス等の活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>夏期におけるグリーンハウスとの協議による夕方の開館時間延長の試行</li> <li>グリーンハウスの開館時間延長にあわせた噴水施設等の稼働時間の変更</li> <li>真夏の夜のファンタジア（夏）や新春フェア（冬）の実施</li> </ul>	
親水ゾーンの活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>夏期の水辺の魅力の積極的な情報発信</li> <li>親水ゾーンと繋ぐウォーキングルート設定やガイドツアー等による利用促進</li> <li>夏期での自然観察会の実施</li> <li>冬期での水鳥等観察会の実施</li> </ul>	
ドッグランの活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理NPO法人の協力による開放日数の拡大</li> <li>未開放日等における救助犬の訓練を行っているNPO法人等の訓練場としての活用、一般団体貸出し等について県津久井治水センターと協議</li> </ul>	

### （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

私たちは、多くの方に本公園を知っていただき、公園を利用するきっかけを提供するため、多様な手段を通じて積極的な広報活動を継続します。

その際、情報の種類や広報の目的、対象者に応じて、適切な時期や手段、媒体を選んで情報発信を行っていきます

### ■広域的に情報発信するための幅広い媒体の活用

私たちが従来から築いてきた関係機関とのネットワークを活かし、幅広い広報媒体を用いて県内全域、さらには首都圏全体からの集客を図ります。

また、イベントについては、内容に応じてターゲットを絞った告知を行い、その内容に関心のある方に情報が行き届くような広報手段、媒体を選択します。



サカタのタネ園芸通信  
の相模原公園紹介頁

独自の広報ツール	<ul style="list-style-type: none"> <li>代表企業ホームページ、相模原公園ホームページ（週1回更新）</li> <li>公園情報誌「かながわパークナビ」（年2回発行）</li> <li>「サカタのタネ園芸通信」（毎月発行）に相模原公園情報掲載</li> <li>イベントポスター、チラシを園内や関係施設で掲示・配布</li> </ul>
マスコミへの情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>テレビ、ラジオ、新聞等へのイベント情報の積極的な掲載依頼</li> <li>情報誌、ガイドブック等への情報提供、掲載依頼</li> </ul>
「首都圏みどりのネットワーク」との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>首都圏の公園と共同のガイドブック作成、販売</li> <li>首都圏公園スタンプラリーの開催</li> </ul>
外部ホームページ	<ul style="list-style-type: none"> <li>県情報サイトの活用「かながわNow」（観光）、等</li> </ul>
交通広告	<ul style="list-style-type: none"> <li>近隣バス会社と連携したバスの車内広告</li> <li>圏央道のパンフレット掲載依頼、パーキングエリアでのPR</li> </ul>

### ■地域のネットワークを活用した情報提供

地域に根ざした公園づくりの一環として、これまでに築いてきた自治体や関係機関など地域のネットワークを活用し、周辺住民や地域に情報発信します。

#### 自治体広報紙

- ・県広報紙「県のたより」、相模原市「広報さがみはら」への掲載依頼

### ■公園のイメージアップに繋がるイベント、キャンペーンの開催

イベントやキャンペーンなどの機会を通じ、公園のイメージアップを図ります。

フォトコンテストの開催【毎年】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県立公園を対象とした「花とみどりのフォトコンテスト」を開催</li> <li>・入賞作品を紹介する写真展を各公園や病院等で開催</li> <li>・入賞作品を使ったオリジナルカレンダーの制作</li> </ul>
外部イベント等でのPR	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フォーラム等の外部イベントでの発表や公園情報の展示</li> </ul>
当協会マスコットキャラクターの活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当協会マスコット「コーちゃん&amp;エンちゃん」が公園や地域のイベントに出演し、知名度向上を図る</li> </ul> <p style="text-align: center;">子供に人気の 「コーちゃん&amp;エンちゃん」</p> 

### ■近隣公共施設等と連携した広報

相模原市麻溝地区近隣施設協議会により地域広報紙「公園だより」を毎月発行するほか、同協議会参加の各公共施設等へのポスターの掲出やホームページへの関連リンク貼り付けにより、イベントや見どころなどを情報発信し、周辺利用者を誘致します。



相模原市麻溝地区近隣施設協議会発行の「公園だより」

### ■公園利用者数の目標値

公園の魅力アップや、上記のような広報、PR活動と合わせた様々なイベント等の利用促進方策により、公園利用者数を、平成24年度実績 744千人から今後5年間で10%増を目指します。あわせて、グリーンハウスについては、無料区域と利用料金の見直しにより、平成24年度実績 76千人から今後5年間で倍増を目指します。

## 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、具体的な提案

私たちはこれまで、本公園の利用者の利便性を高め、サービス向上を図るため、県の管理許可等を受け、有料駐車場、自動販売機、軽飲食・売店の運営を行ってきました。

今後とも、これら自主事業については利用者のニーズに沿った運営に努め、特に軽飲食・売店については営業日のほかメニューや内装等を見直すことにより、サービスの改善を図ります。

なお、各事業の料金設定にあたっては、民間も含めた同様な近隣施設の料金も考慮した上で、公の施設として相応の料金を設定し、県津久井治水センターの許可を得て実施します。

#### ■有料駐車場

利用者の利便性向上を目的として、有料駐車場を運営します。

有料期間	1 / 5 ~ 12 / 27までの土・日 ・祝日。ただし、7、8月 を除く	有料時間	8 : 30 ~ 17 : 00
駐車台数	公園駐車場：普通車 282 台		
駐車料金	1回制 休日	大型車：1,030円 普通車：310円 二輪車：無料	

※駐車料金については、当協会で定める「県立相模原公園駐車場管理基準」に基づき、教育機関等の利用に際しては、各種減免を実施します。

#### ■自動販売機

公園利用者の利用者サービスの一環として、また夏期の熱中症対策として園内に自動販売機を設置し、清涼飲料水を提供販売します。一部の機械には災害時に無料で飲料が供給できる「災害支援型ベンダー」や「バリアフリー型ベンダー」を採用します。

設置場所	駐車場、南トイレ、イベント広場、遊具広場休憩所、公園ナビステーション、グリーンハウス前、		
販売品目	清涼飲料水		
設置台数	7台	営業期間	通年

#### ■軽飲食・売店

飲食サービスの充実と、くつろぎの場の提供を目的として、グリーンハウス内の喫茶コーナーを居心地の良い庭園のような雰囲気の“ガーデン風”カフェとし、通年営業化するとともにガーデニング用品等も販売します。

また、食を通じた健康づくりへの貢献を目指して、管理事務所前の軽飲食・売店では、サカタのタネがホームページで公開している野菜料理メニューを始め、素材にもこだわった健康的な食事を提供し、あわせて行楽用の玩具等のほか、野菜苗等も販売します。



喫茶「花束」

内 容	提供品目	備 考	営業期間
グリーンハウス 内カフェ	ハーブティやトロピカルドリンク、 コーヒー、パウンドケーキ、お菓子、 パン類、飲料 ガーデニング用品等、関連書籍等	グリーンハウス内で運営。現状の飲食コーナーをグレードアップ	通年営業（休館日を除く）
軽飲食・売店	健康野菜料理、ランチプレート、ソフトクリーム、パフェ等のスイーツ類、 飲料、アルコール類、お菓子や玩具 野菜苗などの他園芸関連用品	食を通じた健康づくりを目指したメニューを提供	通年営業（ただし、平日に定休日を設ける）

## (2) 事業の実施体制など具体的な内容

事業の実施にあたっては、構成企業および委託先企業の特性や運営ノウハウを活かし、効率的な運営によって収益力向上を図ります。これにより、更なる管理運営の充実を目指します。

### ■有料駐車場

これまでの実績を活かし、代表企業が業務全般を担当します。

#### ○駐車場の利用システム

業務の効率化を図りながら、料金徴収業務については、地元の相模原市シルバーハウスセンターへ委託し、お客様と直接対話のできる有人対応で実施します。

#### ○繁忙期の対応

イベント時などを含む、季節的な繁忙期には、駐車場内外に交通誘導員を配備し、周辺交通に対し迷惑をかけないようにします。

### ■自動販売機

自動販売機専門業者へ設置管理及びフルオペレーションを委託し、販売品目や防犯対策、節電等について適切に指導します。

委託業者の選定にあたっては、災害支援型ベンダー及びバリアフリー型ベンダーの一部導入や防犯システム等の導入を条件とします。

#### ○委託する業務

商品補充と品質管理、使用済み容器の回収、売上金の集金、釣銭の補充、事件や事故発生時（機器破損等）の対応

### ■軽飲食・売店

各店舗の運営は、それぞれの目的にふさわしい専門業者へ業務委託しますが、代表企業が業者を指導監督し、利用者へのサービス向上に努めます。また、食品衛生法を遵守し、安全な食品を提供します。

#### ○委託する業務

軽飲食・売店施設の営業、軽飲食物の販売提供及び食品衛生管理、収納金業務

<付属書類> 駐車場事業計画・自動販売機事業計画・軽飲食・売店事業計画（別添）

## 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****■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**

利用料金制度は、指定管理者に料金設定（減額、割引等）の裁量を与え、利用者増・利用料金収入増を図り、利用者サービス向上につなげる制度です。本公園では、平成21年度からグリーンハウスで利用料金制度が導入されたことから、利用者サービスの向上を図るとともに、利用者増や利用料金収入増に取組んできました。

私たちは、グリーンハウスについて、無料区域を拡大すること等によって、来館者の増加を図り、さらに有料区域への誘導に努めることで、グリーンハウスの利用促進と活性化を目指します。それに伴い、有料区域が縮小されることから現行の利用料金（高校生以下、65歳以上の者を除く個人200円、団体150円）を減額します。

**■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**

これまで、グリーンハウスでは様々なイベントを開催し、年間パスポートや無料入館日の試行等により利用促進に努めた結果、平成24年度利用者数は前年比で約25%増の約7万6千人となりました。

今後は、前述の考え方を踏まえ、ワンコインで入場しやすい下表のような料金を設定します。

区分	単位	利用料金	上限額
個人（20歳以上65歳未満の者）※1	1人1回	100円	260円
個人（20歳未満の者及び学生）※2	1人1回	100円	210円
個人（65歳以上の者及び高校生）	1人1回	100円	100円
20人以上の団体（20歳以上65歳未満の者） ※1	1人1回	100円	210円
20人以上の団体（20歳未満の者及び学生） ※2	1人1回	100円	160円
20人以上の団体（65歳以上の者及び高校生）	1人1回	100円	100円

※1 学生及び高校生を除く。 ※2 高校生、65歳以上の者を除く。

**(2) 減免の考え方**

料金の減免については、施設特性、利用特性に応じた独自の減免規程を設け、県都市公園条例第36条に基づき、県の承認を得て行います。

減免については、事業の公益性の高さや行政目的を考慮し減免の対象を決定しますが、一方で一般の利用者に対して不公平とならないよう配慮します。

障がい者や社会福祉団体、教育機関及びその関係団体が行う児童生徒を対象とした利用については全額減免とします。

## 提案書 7 「利用者への対応」

### (1) 接客対応及びその研修等

代表企業では、毎年1回「親しまれる公園づくり懇談会」を開き、外部有識者の提言を取り入れて公園運営に活かしています。また、職員全員が「パークコンシェルジュ」の心構えで利用者に接することにしています。その結果、本公園における平成25年度上期の利用者満足度調査において96%以上の人人が「満足した」という高い評価を得ています。

今後、これに加えて、新たに「コンシェルジュリーダー」を指定し、さらに詳しい公園情報をより丁寧に提供するなどして、公園利用者が快適にすごせるように努力します。

#### ■ 基本的な接客の姿勢と対応

私たちは、以下のような点を重視し、職員一人ひとりが接客対応していきます。

- ・ 全職員が公園の「顔」であることを自覚します。
- ・ ユニフォームを清潔に保ち名札を見やすい位置につける等、身だしなみを整えます。
- ・ 利用者に積極的に挨拶をします。
- ・ 問い合わせに対し誠実に回答するとともにプラスαの情報を提供します。
- ・ 明るい声で丁寧な電話応対をします。

#### ○ 職員の情報共有の徹底

全職員がパークコンシェルジュとしての役割を果たすためには、常に正確かつ最新の公園情報を把握していることが重要です。

そのため、日々の朝礼において公園内の最新状況の報告・連絡を徹底するとともに、連絡ノートの回覧を行います。また、月1回の定例全体会議において事業予定や維持管理計画等の公園に関する新鮮かつ正確な情報の共有を図ります。



コンシェルジュリーダーが着用するバッジ

#### ○ コンシェルジュリーダーの指定

職員の中からワンランク上の「コンシェルジュリーダー」を新たに指定し、利用者に更に詳しい公園情報を提供する体制を整えます。

コンシェルジュリーダーは、園内の巡回時に利用者から声をかけていただくための目印として、専用のバッジを着用します。また、このことをホームページやポスターで利用者に周知します。

#### ■ 接遇研修、OJT等によるスキル向上

接遇研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規採用職員を対象とした接遇研修の開催</li> <li>・園長をリーダーとして、「接遇マニュアル」を用いた公園ごとの接遇および苦情対応研修（年1回）</li> <li>・「公園モニター」結果に応じた接遇研修</li> </ul>
OJT	<ul style="list-style-type: none"> <li>・朝礼や定例の全体会議等において、「接遇マニュアル」のチェックシートを配布して、各自の応対を定期的にチェック</li> <li>・利用者への積極的な挨拶を励行するため、朝礼での挨拶唱和の実施</li> </ul>

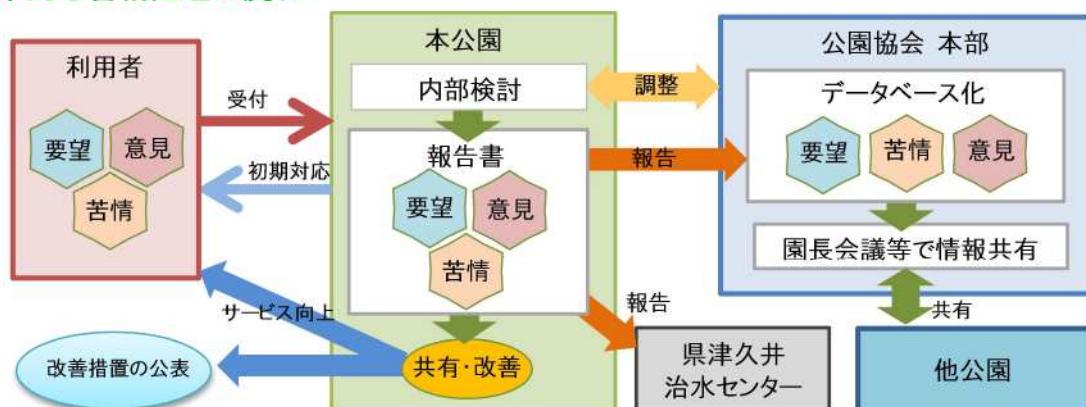
## (2) 苦情処理の対応及びその研修等

公園は不特定多数の方が利用する場所であり、様々な利用者から多種多様な内容の苦情が寄せられます。

このような苦情に対しては誠意をもって迅速に対処するとともに、あわせてその原因を究明し、改善策を講じて管理運営にフィードバックします。

また、当協会が管理運営する他の施設からの苦情・要望情報をデータベース化し、相互に共有します。

### ■ 基本的な苦情処理の流れ



### ■ 適切な苦情対応を行うための研修

代表企業の「接遇マニュアル」に最新の苦情対応事例を盛り込み、職員誰もが閲覧できる場所に設置し活用します。また、マニュアルは苦情対応の事例を多く記載する等実態に即した対応ができるよう工夫します。

さらに、定期的な接遇研修では特に苦情対応方法も加えて実施するとともに、日々の朝礼やOJTを通じて実践的な接遇教育を行い、スキルの向上を図ります。

## (3) 利用者への公園の利用指導及びその研修等

### ■ 公平・公正なルールの策定と周知徹底

様々な利用者に納得していただけるよう、公平・公正な利用ルールを策定し、丁寧に利用指導を行います。また、利用ルールは利用動向や利用ニーズの変化に応じて適宜見直します。さらに、利用ルールについては園内の各所にイラスト等を用いながらわかりやすく表示します。

### ■ 適切な利用指導を行うための研修

#### ○新規採用者に対する都市公園法、条例等の関係法令についての研修

#### ○職員会議での情報共有

職員の利用指導にブレがないよう、園内の職員会議にて情報を共有します。

#### ○OJT（職務を通じて先輩から後輩への指導）

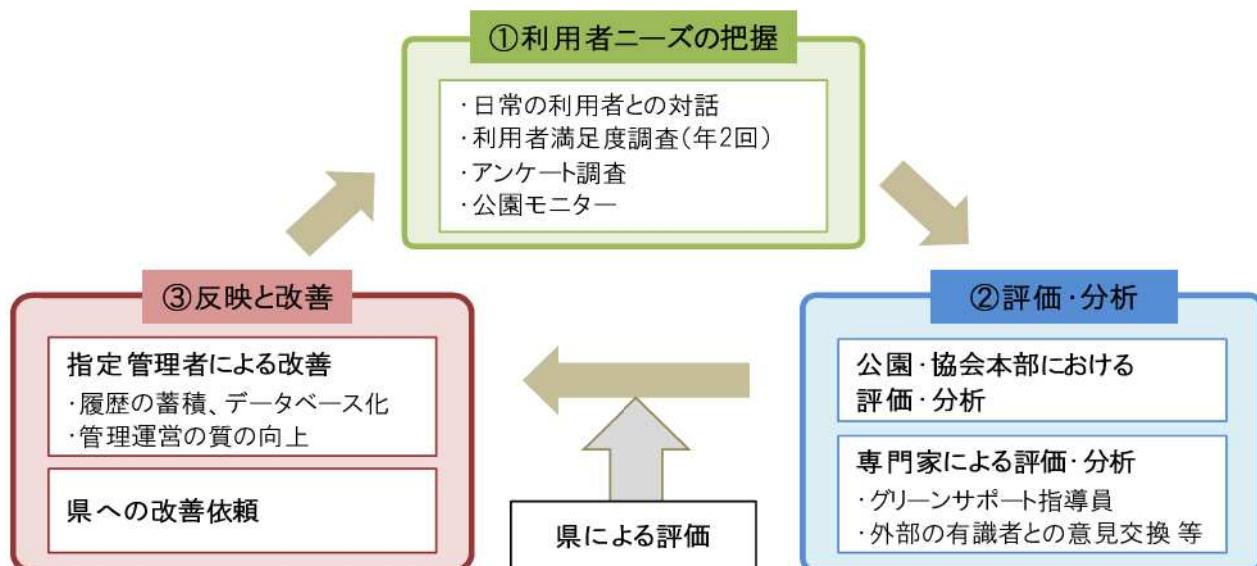
#### ○他団体との交流による最新事例の情報収集と職員への共有

各種フォーラムや関係団体との勉強会（公園管理運営フォーラム等）において最新の事例について情報交換を行い、その内容を職員で共有します。

#### (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

##### ■利用者ニーズの把握と反映の仕組み

本公園では、下記のような仕組みによって利用者ニーズを的確に把握し、評価・分析の上、運営改善に反映させます。



##### ■利用者からの視点に立った継続的な改善の取組み

従来からの利用者満足度調査に加え、接遇やサービス面により重点をおいた「公園モニター」制度を創設し、利用者の視点からの具体的な調査を実施します。

また、これらの調査結果を今後の管理運営に反映させます。

利用者満足度調査等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県との基本協定に基づく利用者満足度調査を実施 【簡易（随時）アンケート+詳細アンケート】</li> <li>・イベントの実施効果等についての自主的にアンケート調査を実施（随時）</li> </ul>
公園モニター制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の方をはじめとした第三者をモニターとして公募</li> <li>・モニターがチェック表に基づき、職員の接遇やトイレの清潔さ等をチェック</li> <li>・その結果に基づいて、改善点が必要な場合には本部による指導や研修等を行い、継続的な改善と向上を図る</li> </ul>

##### ■利用者ニーズを踏まえた運営改善の具体例

本公園では、実際の利用者ニーズに応じて下記の通り運営を改善しました。

パンの販売	軽食を公園内で販売して欲しいという要望が多く、土日、祝日にグリーンハウス前にて販売
水遊び広場の設置	夏期に子どもが安全に水遊びができる場所が欲しいとの要望から、夏期のみの期間限定で設置
温室ガイドツアーの実施	グリーンハウス内の熱帯植物について、詳しい案内をして欲しいとの要望から、定期的に実施

## 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

私たちは、これまで40年にわたる公園の管理経験を活かし、事件・事故の未然防止に取組んでいきます。

本公園には、事故防止上特に注意すべき大型遊具や水景施設があり、全体的に施設の老朽化も進んでいることから、日常の巡視、点検を重視します。

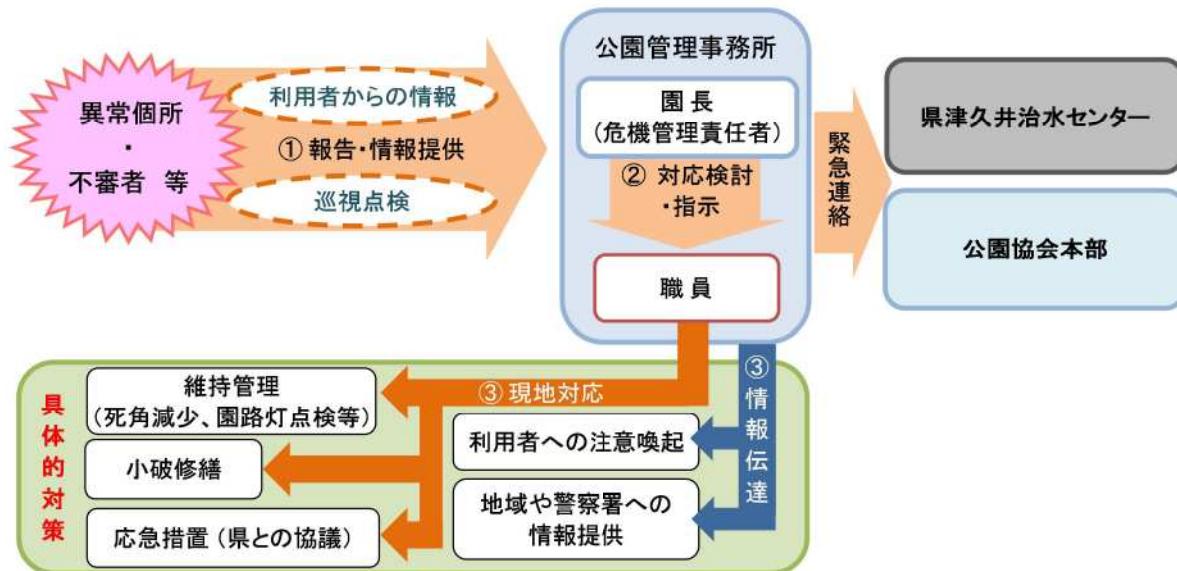
巡視、点検にあたっては、公園面積が広いことや温室等の特殊な管理をする施設も多いことから、特に注意の必要な箇所に重点を置き、効率的で確実な事故防止体制をつくっていきます。

あわせて、様々な研修によって職員の事故防止と安全意識の向上を図ります。

### ■防犯対策等安全確保の実施体制

#### ○日常的な事故・犯罪防止の体制

園長を危機管理責任者と定め、下記のような体制により異常箇所や不審者等を早期発見し、職員による現地対応、利用者や関係機関への情報伝達を迅速に行います。



#### ○夜間・年末年始等の体制

夜間および年末年始など勤務時間外は、警備員が園内の巡回警備と建物施設等の開・施錠を実施します。同時に問い合わせに関する電話対応や来訪者応対を適切に行います。また、必要に応じて園長などへ緊急連絡します。