

茅ヶ崎里山公園 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 バーベキュー事業計画
 - (6) 「利用料金について」・・・ 該当無し
 - (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
 - (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

私たち公益財団法人神奈川県公園協会は、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年にわたり数多くの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年度に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
- 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まに平等に、その価値を提供し続けること

が私たちの使命であると考え、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た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高貴な財産であり、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「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基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

(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

茅ヶ崎里山公園は、樹林地、畑、湿地などから成る里山の風景を特徴とする公園です。また、緩やかな地形を活かし、芝生広場や遊具が整備されています。本公園の魅力は、こうした遊具や広場などの都市公園としての基本的施設から豊かな里山の自然、周辺につながる田園景観まで、変化に富んだ空間の中で、子どもから大人までのびのびと遊び、多様な生き物とのふれあいや里山体験を満喫できることにあるといえます。開園から12年が経過した現在、広く里山公園として親しまれるようになっていきます。

平成24年度には、田園景観が周囲に広がる公園北部に、キッチンルームなどを備えた「畑の村」が開園し、周辺のウォーキングを楽しむ方々や、食に関心の高い方々などの利用が増えています。このため、本公園は、周辺地域散策の拠点や健康づくりの場、野外活動や田園ライフの体験の場としての役割が増えています。

また、東日本大震災時に、多くの海岸部に住む県民が、自主的に本公園に避難してきたことは、本公園が安全で安心して利用できる公園として広く浸透してきた結果だと考えられます。そのこともあり、平成25年2月、茅ヶ崎市によって、本公園は広域避難場所に指定されました。

■本公園の総合的な管理運営方針

このような特性を踏まえて、私たちは、本公園の総合的な管理運営方針として「眺め・歩き・食し・学び・楽しむ 里山の恵み伝える公園」をキャッチフレーズに掲げ、下記4つのテーマを柱として、県民をはじめとする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。

私たちは、今後も引き続き里山の親しみやすく豊かな自然を「茅ヶ崎里山公園倶楽部」のボランティア等とともに適切に保全しながら、幅広い層の県民に、自然とのふれあいを始め、エリアごとの特徴を存分に発揮する多様なレクリエーションの場を提供していきます。

眺め・歩き・食し・学び・楽しむ 里山の恵み伝える公園

①里地・里山の自然を活かし
楽しむ環境づくり

②楽しく快適な公園利用

③公園から始まる健康的な暮らし

④防災機能の確保

①里地・里山の自然を活かし楽しむ環境づくり

～県民との協働を継続します～

平成24年3月に県より示されたゾーンごとの管理運営方針を踏まえ、引き続き県民との協働による里山の環境づくりに取り組みます。周辺の田園景観との連続性に留意し、新たに開園した「畑の村」の花畑や野菜畑による田園景観づくりを行い、また、資源循環型管理に取り組む中で、かつての里山の暮らしや文化が体験できるようにします。

1) 田園ライフが楽しめる畑の広がる田園風景を創ります〈近代的里山区域〉

○地域団体や学校等との連携による花畑づくりや野菜づくり 等

2) 県民との連携協働による里山の生き物生息環境づくりを一層進めます〈伝統的里山区域〉

○ボランティアとの協働による樹林保全活動や生物多様性を高める管理 等

3) 里山の資源を暮らしに活かす、資源循環型管理とその普及に取り組めます〈利用促進区域〉

○間伐材のチップ化による暖房用燃料としての活用やバーベキューでの薪の活用 等



県民協働の草刈り

②楽しく快適な公園利用

～里山をはじめとする公園の魅力をつくります～

ボランティアや地域団体等と連携し、里山環境をはじめとする公園の魅力を広く県民が楽しめるようにします。また、県民が安心して利用できるよう施設の維持管理を行います。

1) 各種イベントやプログラム提供により公園の魅力を伝えます

○既存の自然観察会等の参加体験プログラム、季節に合わせたイベントの強化、学校等の団体利用向けガイドプログラムの提供 等

2) 里山の自然や暮らしの知恵を学ぶ場を提供します

○子どもが企画・運営する「里山学校」の実施 等

3) 新たなサービスにより利用者満足度をさらに高めます

○地元食材を活かした飲食のサービスの提供 等

4) 安全快適に利用できるよう施設の維持管理に努めます

○池やトイレ等のこまめな清掃 等



自然観察会

③公園から始まる健康的な暮らし

～農・食・ウォーキングをテーマに健康づくりを支援します～

地域団体や地元農家、近隣大学等と連携し、農と食の体験ができるプログラムを充実します。また、公園内や周辺の田園景観を楽しむウォーキングのためのサービスを提供し、公園から始まる健康的な暮らしを支援します。

1) 公園内の畑を使って農体験プログラムを提供します

○小学生向け畑の種まき・収穫体験、ボランティアとの協働による水田や畑の耕作体験 等

2) 地域団体や地元農家等との連携により、食とエネルギーの地産地消を実践・普及します。

○地元の野菜を使った県民協働型「一日レストラン」やソーラークッキング、薪を使った野外料理体験 等

3) 近隣大学等との協働により、周辺地域の田園環境を活かしたエコツーリズムを展開します。

○周辺地域をめぐるためのフットパス*の設置や、地元観光協会等との連携による里山ウォーキングツアーの実施 等

※フットパスとは田園を巡るウォーキングルートをいう。

4) 健康づくりを支援するサービスにより、利用者満足度をさらに高めます

○ウォーキングキロポストの設置 等



地元農家との交流会

④防災機能の確保

～広域避難場所としての機能を高めます～

広域避難場所として災害時に備えるとともに、災害の発生時や避難生活で役立つスキルが身に付くプログラム実施等により、防災力強化に貢献します

1) 緊急時の体制を整え、備蓄をするなど災害時に備えます

○地元市や地域住民等との連携による避難者受入体制の整備、災害時を想定した防災訓練や備蓄 等

2) 地元と協力して防災力を強化します

○避難訓練や火おこし体験、炊き出し体験 等



災害訓練の様相

(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、公益財団法人としての使命感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が本公園を利用いただけるよう利用機会の拡大に取り組めます。

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り組めます。

■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。

特に、本公園では従前から、周辺の自治会、近隣の学校や県民ボランティア団体等とのつながりが強く、イベントや公園維持管理、公園管理運営に対する意見交換会（運営会議）などにも積極的に参加していただいています。これからも地域の一員として、地域住民や自治体、関係機関等と協力しながら、一体となって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。

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。

本公園では、里山の資源循環を実践していますので、これを楽しみながら体験できるプ
ログラムを提供することにより、より環境配慮への理解を促進します。

◆◆ 資源循環型管理 ◆◆

当協会では、樹林管理で発生する間伐材や剪定枝等を薪や炭等の
燃料として園内で活用するほか、チップ化による舗装や堆肥化によ
る土壌改良材としての活用を進めています。特に、本公園では、間
伐材をチップボイラーの燃料や、ベンチ、案内看板に活用していま
す。



チップボイラー

(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、できるだけ直営で、きめ細かな維持管理を行うことを基本とします。

その上で、法律等で定められた点検業務、専門技術や資格、機械機器類を要する業務、危険性を伴う業務については、効率的、効果的な観点から外部委託します。また、地域活性化の観点から地元企業等に委ねることが相応しい業務等については、外部委託します。

■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	軽剪定・枯損木処理	支障枝の除去・樹勢悪化木	高所作業を要するため
	芝地管理	エアレーション、目土等	エアレーション、目土等	特殊機器を要するため
施設管理	建物管理 法定点検	自家用電気工作物点検・消防設備点検等	電気事業法・消防法などによる法定点検	法律の定めに基づき実施
	工作物管理 定期点検	遊具点検等	メーカー等による定期保守点検	専門的技術を要するため
	警備業務	機械・巡回警備	機械・巡回警備	免許・専門的技術を要するため
清掃管理	定期清掃	受水槽清掃・建物等清掃点検等	井戸水受水槽・建物等清掃	専門的技術を要するため
	ゴミ処理	粗大ゴミ等	ゴミ積込、運搬、処分	免許が必要な専門業者

(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、募集内容を協会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、茅ヶ崎市内の企業を中心に概ね8割以上の業務を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、NPO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。

【地域の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
茅ヶ崎市内	6	10	17	28	88 (県内比率 86.3%)
神奈川県内	4	8	9	6	
県 外	1	5	3	5	14
合 計	11	23	29	39	102

(年間実績報告書に基づく委託金額 10 万円以上の件数)

(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

私たちは、開園以来、本公園の特性を踏まえ、利用者が安全に安心して利用できるよう、また満足していただけるように施設の維持管理に努めてまいりました。その結果、平成22～24年度の指定管理業務評価では、「適切な管理」で3年連続「a」以上の評価を得ており、特に「センター運営」では平成23、24年度の2年連続で「s」の評価となっています。

これまでの実績を踏まえ、今後さらに、本公園の特長である里山環境の魅力の向上に努めます。

- 景観の連続性を保ち季節ごとの景観が楽しめる植物管理
- 生物多様性保全のための生物生息環境づくり
- 安全で快適な空間づくりを目指した樹木・芝生管理
- “資源循環型管理”とその“見える化”
- 清潔・安心・快適で効率的な施設の管理
- 誰にでも親切丁寧な受付・案内

(2) 当該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、種目別やゾーンごとの方針を踏まえ、管理基準を超える頻度や管理方法の工夫等によって快適なレクリエーション空間を維持します。

■景観の連続性を保ち季節ごとの景観が楽しめる植物管理（近代的里山・利用促進区域）

「畑の村」の畑や果樹園などを活用し、周辺の田園景観と調和した季節感を感じる花や農作物によって、里山風景を演出します。



◆◆ 畑の村の景観演出 ◆◆

公園区域に隣接する一般農家の畑との景観の調和を考慮し、小麦畑やナノハナ畑などの演出を行っています。また、畑の村開園以来、小出地区と連携して行っているヒガンバナまつり等に合わせたヒガンバナの植栽等も行っています。



畑の村のナノハナ畑

■生物多様性保全のための生物生息環境づくり（伝統的里山区域）

多様な動植物が生育生息する環境づくりのため、これまでの連携関係を活かし引き続き、茅ヶ崎里山公園倶楽部や里山保全部会をコーディネートしながら、管理計画を踏まえた里山の自然の手入れを基本とする、順応的管理を実施します。

【具体的提案】



◆◆ ボランティアとの協働による里山管理 ◆◆

当協会が事務局を務める「茅ヶ崎里山公園倶楽部」は、「谷の村」を中心に樹林地や竹林等の維持管理、水田の耕作、炭焼き等について、協働により活動を行っています。定期的な話し合いにより計画的な管理を進めており、平成 22 年度以来、「ボランティア連携」において業務評価「s」の高い評価となっています。



田植えの様子

■安全で快適な空間づくりを目指した樹木・芝生管理(全域)

各ゾーンの管理計画をもとに、ゾーンごとの特性や実績を踏まえ、利用者が安心して快適に利用できるよう健全で良好な生育を保つ維持管理に努めます。また、広い面積の芝生を常に良好な状態に保つため、効率的に管理します。

【具体的提案】

※青字部分は、管理基準以上の提案です。

管理内容	具体的提案
【樹木管理・芝生管理】 管理計画の作成	・実績を踏まえた樹林・樹木・芝生の管理計画作成
【高木管理】 樹木医による樹木診断	・ハナモモ、ウメ、サクラなどの花木を中心に、生育状況に応じて樹木医による診断を実施
【芝生管理】 広場の安全・快適な利用を維持する効果的な芝生管理	・多目的広場において管理基準以上の芝刈り回数を実施（年間7回のところ9回） ・園路際、水路際等では草刈り頻度を上げるなどメリハリをつけながら安全快適性を確保 ・委託作業と直営作業の適切な組み合わせによるコスト縮減

■“資源循環型管理”とその“見える化”（全域）

園内発生の間伐材等を活用し、資源の有効活用やコストの縮減を図るとともに、その効果を利用者が実感できるようにして、普及啓発に努めます。

- 園内発生材をチップ化し、暖房用燃料や園地等へのマルチング材として活用
- クラフト教室などイベントにおける園内発生材の活用
- ボランティアとの協働による炭焼き
- 防災イベントやバーベキューでの薪や炭の活用



谷の家前広場にチップの敷設

◆◆ チップの有効活用とPR ◆◆

本公園は、園内で発生した間伐材等からつくられる木質チップを燃料にしたエネルギー利用が特徴です。また、そのチップを園路や広場に敷き均し、ぬかるみ等の防止対策としても活用しています。このような取組みをパークセンターで展示したり、地元小学校の職場体験学習活動で紹介するなど、利用者への普及にも力を入れています。



木質チップ燃料の製造体験

■清潔・安心・快適で効率的な施設の管理（利用促進区域ほか全域）

幼児が多く利用する子供の村、パークセンター、園内各所のトイレなど、利用者が安心して快適に利用できる施設の維持に努めます。また、本格的な厨房設備を備える里の家や今後開園し食体験の場としての活用が想定されるおこじゅう広場では、食品衛生管理者の資格をもつ職員を配置します。

【具体的提案】

※青字部分は、管理基準以上の提案です。

管理内容	具体的提案
【中ノ谷池清掃】 安全快適な水遊び場の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・水遊び場として利用頻度の高い中ノ谷池上流部について管理基準以上の清掃実施（年間6回のところ8回） ・高圧洗浄機等を活用した効果的清掃 ・利用シーズンに備えた清掃日程の設定
【トイレ等清掃】 清潔感のある清掃	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレ清掃（年間170回のところ毎日実施） ・イベント時のトイレ清掃の強化 ・パークセンター等の床清掃（2日に1回のところ毎日実施） ・委託による定期清掃と職員による臨機の清掃の組み合わせによるきめ細かで効率的な清掃
【遊具点検】 確実な点検による子ども の安全確保	<ul style="list-style-type: none"> ・遊具の定期的な安全点検の確実な実施 ・公園施設業協会のSPマークの貼付 ・子どもの事故防止のための危険箇所への制止・立入禁止措置
【施設清掃】 里の家等における安全衛 生管理の徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・厨房設備のこまめな清掃（使用の都度実施） ・厨房設備利用者への夏季の食中毒予防の注意喚起等、食品衛生管理の徹底

◆◇中ノ谷池の清掃作業◇◆

中ノ谷池は、レクリエーション機能を持つ大きな遊水池で、降雨後には迅速かつ丁寧な作業が必要です。私たちは、この作業に熟知した直営スタッフにおいてこの施設の清掃を行うことにより、行き届いた維持管理を行っています。



■誰にでも親切で丁寧な受付・案内（利用促進区域ほか全域）

公園スタッフは、それぞれがパークコンシェルジュとして、いつでも、誰にでも親切で丁寧な対応に努めます。

○パークセンターの受付カウンターの改善

従来のカウンターを改善し、利用者がスタッフに、より気軽に相談できる雰囲気とします。具体的には、引違ガラス窓の方式をシャッター方式に替え、より開放面を大きくします。その上でカウンターに常に案内スタッフを常駐させ、施設の利用申し込みやケガや迷子、公園周辺情報の案内等、より迅速に対応します。このことにより、これまで以上に利用者とのコミュニケーションを促進します。

○授乳室の案内強化や園内情報の提供

管理事務所内にあるために場所がわかりにくい授乳室のサインをよりわかりやすく改善します。また、園内を広く利用していただけるよう、パークセンター、谷の家、里の家等では、園内やイベントの紹介、開花の見頃情報等を掲示します。



情報提供板

<付属書類>年間維持管理計画表（別添）

(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

私たちは、里山の豊かな自然や施設を活かし、ボランティア等との連携によるイベントなどにより、幅広い層の利用者の増加に繋げてきました。その結果、平成 22 年度から 3 年連続で「利用促進」の指定管理業務評価について「S」評価をいただいています。

私たちは、このような実績を踏まえつつ、より快適なサービスの提供やイベント等の工夫を図り、利用促進につなげます。

■ 季節ごとの大規模イベントを充実

本公園では春と秋の「里山公園まつり」には、あわせて約 33,000 人が参加し、里山の自然や文化を満喫し、リピート利用につながっています。「里山公園まつり」や「畑の村まつり」の拡充を図るとともに、近隣イベントとの連携や大規模イベントの誘致によって、利用者の増加に努めます。



里山公園まつり

利用促進方策	具体的提案
大規模イベントの拡充	<ul style="list-style-type: none"> ・「公園まつり」や「夏祭り」を継続充実。「畑の村まつり」は連携団体を増やし内容や広報を充実 ・周辺地域で実施される「彼岸花まつり」に連動した公園内イベントの開催 ・地元観光協会が主催するイベントの誘致

■ “公園から始まる健康づくり” や親子利用へのサービス充実

本公園は、平日でも散策で来園される方が多く見られます。また、幼児連れの親子利用も多いため、このような利用者を対象として、健康づくりのためのサポートや幼児連れ利用者のためのサービスを強化します。



早朝ラジオ体操

利用促進方策	具体的提案
ウォーキングコースとキロポストの設置	・体力に合わせた各種コース設定や消費カロリーを表示したキロポストを設置
早朝ラジオ体操開催への支援	・用具入れの提供、公園のホームページや広報等を通じた参加呼び掛けなど
鉄道会社のウォーキングイベントへの協力	・周辺ウォーキングマップの作成を協力した実績を踏まえ、小田急やJR 東日本が展開している駅からのウォーキングイベントへの協力
「ママ&キッズプログラム」の募集及び実施	・親子リトミック教室などプログラムのアイデアを一般募集し、採用アイデアについて、持ち込みイベントとして実施
幼児利用のためのサービス提供	・利用者ニーズに応じて幼児向け用品の販売コーナーをパークセンターに新設

■里地・里山の自然や文化への興味を深めるプログラムを提供

里地・里山の自然に親しむ入門者向けプログラムを充実します。また、子ども達の豊かな発想を活かせる機会を提供します。



セルフガイド解説看板

利用促進方策	具体的提案
各種自然観察会の継続実施	・地域の自然に詳しい市民団体の方々が案内役となり、楽しく公園の自然を知るプログラムを実施
『里山学校』の実施	・里山の自然と暮らしを題材に子ども達が主体となって活動を企画し実施
学校等向けセルフガイドツールの作成	・園内を利用した環境学習の指導者向けに、手引き、ミニプログラム、解説看板を作成し提供

■ “農と食” をテーマに「畑の村」を積極的に活用

畑の村にデイキャンプ場が整備されることに伴い、既存の区域と一体となった有効活用を図るため、「農と食」をテーマとし、地域連携による参加体験型のプログラムなどを拡充します。



地元小学校の農体験

利用促進方策	具体的提案
『一日レストラン』等の運営	・ソバ打ち、和菓子、パン作り等の団体と連携し、厨房設備貸出により週末を中心に様々なメニューを利用者へ提供 ・『一日レストラン』実施日以外には一般貸出しや料理教室等を実施 ・畑を利用した野点風イベント「花畑カフェ」の展開
地元食材を使った地産地消型バーベキューの提供	・おこじゅう広場を活用 ・地元食材を提供。地元の農家等と連携した野菜の収穫体験や地元野菜の「野菜市」開催
学校、福祉施設と連携した畑の作物づくり	・小学生等を対象とした種まき・収穫体験プログラムの実施、収穫物の給食食材への提供により公園の取組みを普及 ・園内収穫物を使った福祉施設でのパン等の製造及び園内での販売による公園オリジナルブランドのPR ・その他県民対象の果樹の収穫体験・加工イベント
『フットパス・ステーション』の設定	・周辺散策利用者のための立寄り拠点として里の家で周辺散策の見所などの情報を提供
園内外での案内誘導情報の提供、シャトルバスの運行	・利用者の多い子供の村等に畑の村情報看板を設置 ・園内拠点間移動用借上げシャトルバスの運行（イベント時、大型連休、学校関係の休日期間等）

◆◆『一日レストラン』の試行◆◆

平成 25 年度には、4つの市民団体等が里の家の厨房設備を利用して、畑の村まつりで「一日レストラン」を試行しました。それぞれの団体が料理を工夫して利用者に提供し、合わせて約 500 人が利用し、好評を得ました。

■ 多様な連携と県民参加による利用促進

平成 24 年に独自に立ち上げた「茅ヶ崎里山公園運営会議」の運営を通じて、茅ヶ崎市、関係団体、近隣施設、地域住民等様々な方の意見を反映し、多様な連携による多彩なイベントを企画します。

また、様々な方が公園での活動を通じて生きがいを見出すことができるよう、「茅ヶ崎里山公園倶楽部」への参加を呼び掛けるとともに、一般の県民のアイデアも取り入れ、県民自らが運営に参加できる仕組みをつくりま



茅ヶ崎里山公園運営会議

利用促進方策	具体的提案
「茅ヶ崎里山公園運営会議」における企画検討	<ul style="list-style-type: none"> メンバーの意見を取り入れ、公園の特性や施設を活かした新たな活用方策を検討 必要に応じて、連携協働先となる参加メンバーを拡充
「茅ヶ崎里山公園倶楽部」活動の拡充	<ul style="list-style-type: none"> ボランティアの活動内容、活動場所の拡大（子ども向け参加体験型プログラムにおける参加者指導 等）
大学との連携による協働企画の実施	<ul style="list-style-type: none"> 文教大学国際観光学科ゼミナールと協働し、フットパスを設定 マップ作成やモデルツアーの実施
「夢をかたちに」プロジェクトの一般募集と共同実施	<ul style="list-style-type: none"> 里山の自然や園内の施設を活用したイベントを公募。採用した団体等が県民提案型イベントとして運営するプロジェクトを協働で実施

■ 閑散期の園内施設の有効利用について

本公園は夏季と冬季が閑散期となっています。それら時期には、本公園の特徴を活かしたイベントを実施し利用を促進します。具体的には、夏季はパークセンターや里の家の大きな室内空間を活用し、親子参加型イベント等を充実、冬季は里の家に設置するフットパスステーションを活用したウォーキング等のイベントを行います。

利用促進方策	具体的提案
パークセンターを活用した親子イベントの開催	【夏】主として親子参加による各種教室型イベントを一般公募により実施
各種連携によるウォーキングイベントの共催	【冬】鉄道会社と連携したウォーキングイベントや文教大学との共催による地域の宝発見ツアー等を開催
ニホンズイセンの開花に合わせたイベント開催	【冬】栗の木広場のニホンズイセン群落を活用した自然観察会やウォーキングイベント等を開催

◆◆夏の親子参加イベント◆◆

年5回、親子リトミック教室を共催し、毎回約50名の参加がある人気のイベントで、夏の閑散期対策にもなっています。



親子リトミック教室

◆◆冬の「地域の宝発見ツアー」◆◆

平成25年12月14日に、文教大学ゼミとの共催により、公園および茅ヶ崎市北部地域を舞台に「地域の宝発見ツアー」を実施しました。園内から周辺に残る田園風景や歴史的資源をめぐり、地元農家で野菜の収穫体験などを楽しみ、参加者に好評でした。



地域の宝発見ツアー

(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

当協会は、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

当協会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も図ります。

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。

独自の広報ツール	<ul style="list-style-type: none"> ・当協会ホームページ、茅ヶ崎里山公園ホームページ（週1回更新） ・公園情報誌「かながわパークナビ」（年2回発行） ・イベントポスター、チラシを園内や関係施設で掲示・配布
マスコミへの情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・情報誌、ガイドブック等への情報提供、掲載依頼
「首都圏みどりのネットワーク」との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・首都圏の公園と共同のガイドブック作成、販売 ・首都圏公園スタンプラリーの開催
外部ホームページ	<ul style="list-style-type: none"> ・県情報サイトの活用「かながわNow」（観光）等
交通広告	<ul style="list-style-type: none"> ・鉄道会社、近隣バス会社と連携したバスの車内広告、ポスター掲示等 ・圏央道のパンフレットへの掲載依頼、パーキングエリアでのPR

■地域のネットワークを活用した情報提供

地域に根差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」、茅ヶ崎市の「広報ちがさき」への掲載依頼
回覧板、掲示板	・地域自治会と連携し、回覧板や掲示板等を活用した情報提供
地域の情報誌	・タウンニュース、情報誌ほか、レディオ湘南情報誌などの地域情報誌にイベント情報等を掲載

■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。

フォトコンテスト開催 【毎年】	・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 ・入賞作品を紹介する写真展を各公園や病院等で開催 ・入賞作品を使ったオリジナルカレンダーの制作
外部イベント等でのPR	・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
当協会マスコットキャラクターの活用	・当協会マスコット「コーちゃん&エンちゃん」が公園や地域イベントに出演し、知名度向上を図る

■路線バス停留所の新設の働きかけ

現在、路線バスの公園最寄りバス停(芹沢入口)は、本公園から徒歩5分ほど離れており、またバス停の名称にも公園名が入っていないため、バスを利用した公園へのアクセスがわかりにくくなっています。

そのため、茅ヶ崎市及び観光協会と連携し、バス会社に対し、本公園メインエントランス前への「茅ヶ崎里山公園前」バス停の新設を働きかけます。

■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515千人から今後5年間で10%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、自動販売機の運営を行ってきました。

このうち、有料駐車場については、平成23年3月より、県の施策に協力し、現指定管理者である当協会の自主事業として、試行にて実施しています。

今後とも、自主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相場も考慮した上で、公の施設として相応の料金を設定し、県藤沢土木事務所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、2箇所の有料駐車場を運営します。

有料期間	土日祝日	有料時間	8:30~18:00
駐車台数	東駐車場：普通車42台 西駐車場：普通車279台		
駐車料金	1回制	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「県立茅ヶ崎里山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、また夏季の熱中症対策としてパークセンターなどに自動販売機を設置し、清涼飲料水とアイスクリームを提供します。一部の機械は災害時などに無料で飲料が供給できる「災害支援型ベンダー」を採用します。

設置場所	パークセンター、東駐車場、西駐車場、風のテラス、里の家		
販売品目	清涼飲料水、アイス		
設置台数	12台	営業期間	通年

■バーベキュー場

飲食サービスの充実と地域貢献を目的として、おこじゅう広場でバーベキュー場を運営します。食材は、園内産や地元産を活用します。



参考例

七沢森林公園バーベキュー場

場 所	おこじゅう広場
方 法	一部業務を委託（食材調達準備、現場管理等）
期 間	3月中旬～11月
時 間	9:00～16:00
受付方法	インターネット、電話、窓口による事前予約制
形 態	食材提供の手ぶらコースと食材持込みの2パターンを設定
貸し出し	コンロ、テーブル、イス（施設は固定せず移動、撤去可能なものとする）
料金設定	1名2,000～3,000円、食材持込みは1卓3,000円

（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、当協会及び委託先企業の特長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

他公園やこれまでの実績を活かし、委託で運営します。

なお、行楽シーズンをはじめ、各種イベント時などの繁忙期には馬の背広場を臨時駐車場として活用し、利用者ニーズに柔軟に対応します。また、駐車場内外に交通誘導員を配備し、周辺住民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トを委託し、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機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

■バーベキュー場

一部業務を直営により運営することで地域の雇用創出に貢献します。また、デイキャンプ場（おこじゅう広場）で地域の食材を提供することにより、地産地消に貢献するとともに、里の家周辺の利用者増につなげます。

<付属書類> 駐車場事業計画・自動販売機事業計画・バーベキュー事業計画（別添）

提案書7 「利用者への対応」

(1) 接客対応及びその研修等

当協会では、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しています。その結果、本公園における平成24年度上期の利用者満足度調査において89%の人が「満足」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対応をします。

○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、利用者にも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。



コンシェルジュリーダー
が着用するバッジ

■接遇研修、OJT等によるスキル向上

接遇研修	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新規採用職員を対象とした接遇研修の開催 ・ 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) ・ 「公園モニター」結果に応じた接遇研修
OJT	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、各自の対応を定期的にチェック ・ 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

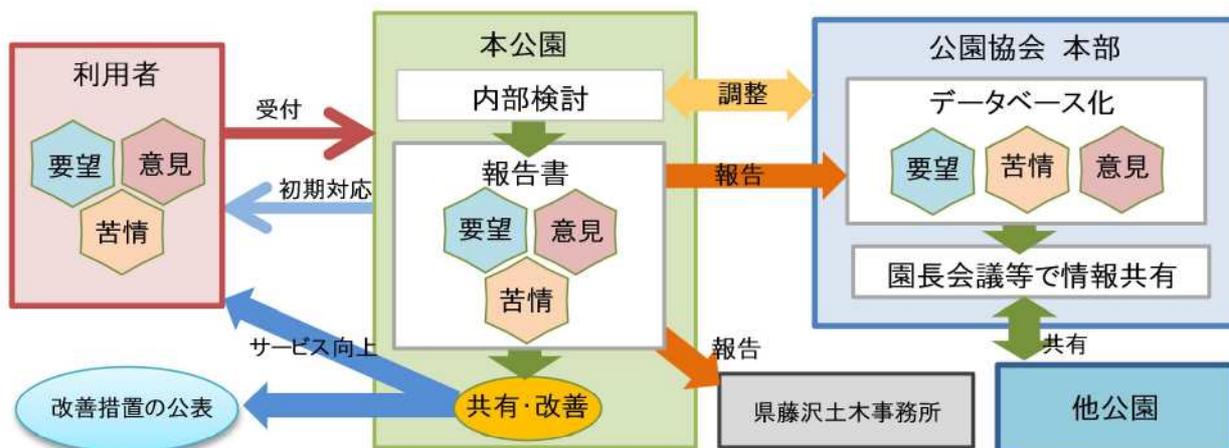
(2) 苦情処理の対応及びその研修等

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

当協会の「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。



イラストを用いた公園利用ルールの案内看板

■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）

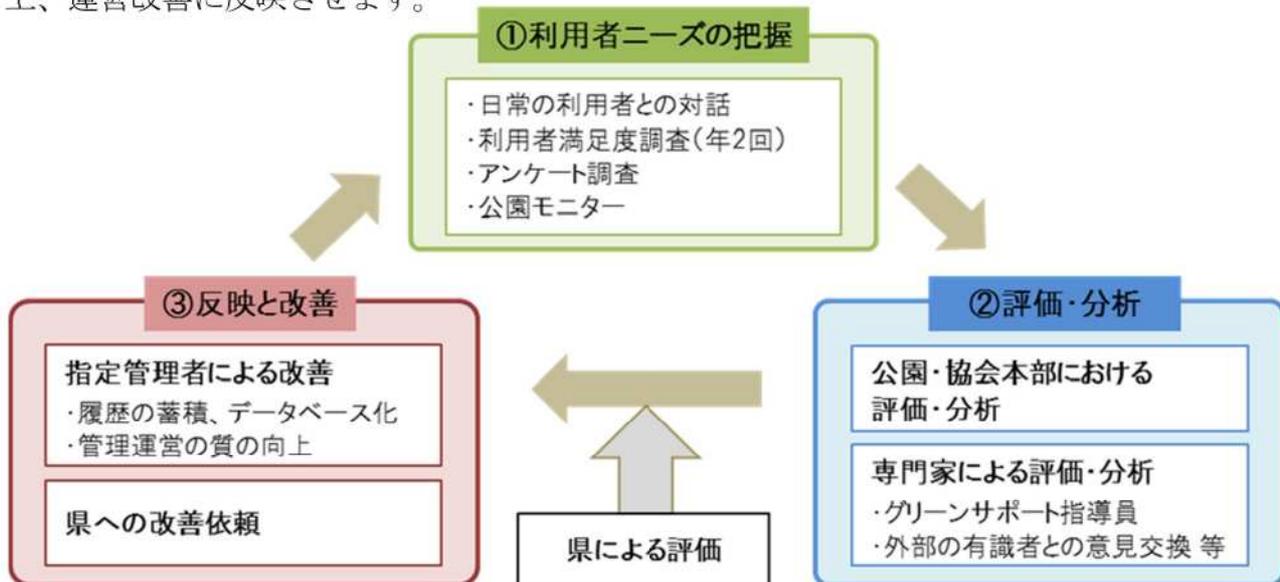
○他団体との交流による最新事例の情報収集と職員への共有

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していきます。

利用者満足度調査等	<ul style="list-style-type: none"> 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】 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）
公園モニター制度	<ul style="list-style-type: none"> 地域の方をはじめとした第三者をモニターとして公募 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 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

■利用者ニーズをふ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。

売店、レストラン等設置	イベント開催日に一日レストランを開設（「畑の村」エリアの里の家において）
ベンチの増設	パークセンター周辺に園内間伐材を活用したベンチ等の設置
樹名板の増設	利用動線を考慮し、100基以上の樹名板を増設
トイレの増設	団体利用者の要望に応え、イベント時等において仮設トイレの設置

(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り組んでいきます。

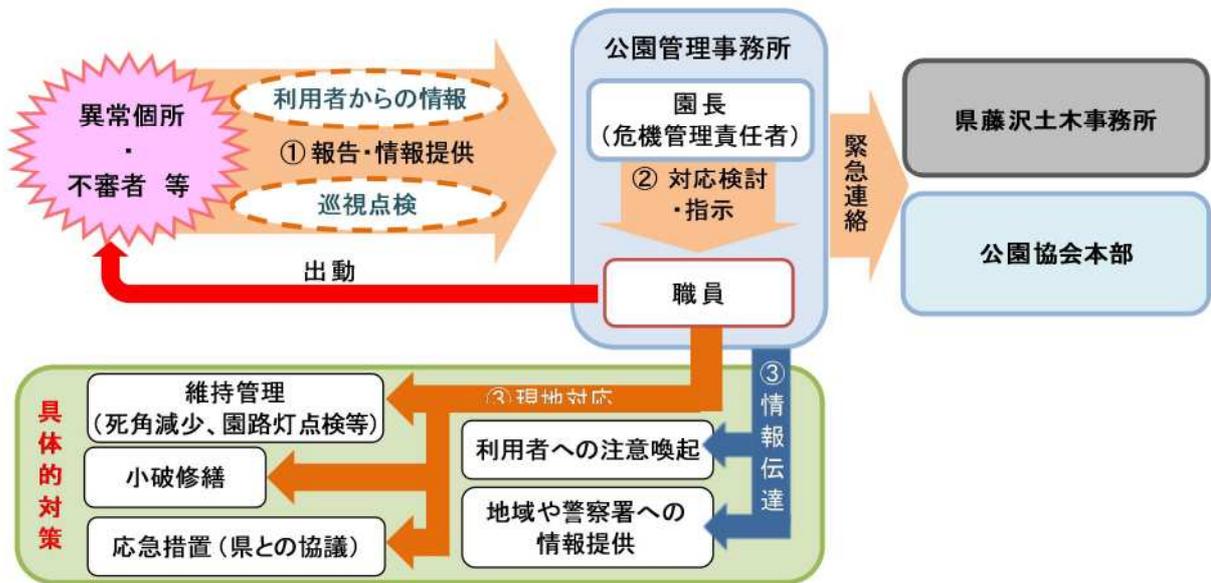
本公園は、茅ヶ崎市北部の丘陵地に位置し、既存の地形、植生等を活かした公園です。その中に、ローラー滑り台等の大型遊具、池や樹林等の自然的エリアもあることから、通常の事故防止等の安全管理を行う際、主として大型遊具の点検や利用上の注意指導の実施、自然的エリアでの傾斜地の安全確認、防犯、危険生物（蜂や蛇等）の対策、樹木の倒木や枝折れ等の確認等を重視するとともに、確実な事故防止体制をつくっていきます。

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、機械警備と警備員による園内の巡回警備を併用し、効率的で効果的な警備を行います。巡回警備の場合は、建物施設等の開・施錠、問い合わせに関する電話対応や来訪者対応をします。また、必要に応じて園長などへ緊急連絡します。