

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＞事業計画
- (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

※ 2つの公園を一つの募集単位とする公園（緑地）についても、提案書の1～13を公園（緑地）ごとに記載してください。

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

1) 総合的な運営方針、考え方

神奈川県立都市公園は、「県土の水と緑のネットワークの核」として、また「県内都市公園のモデル」として位置づけられており、①良好な都市環境の形成、②スポーツや文化活動等多様なレクリエーションの場、③自然とのふれあいや憩いの場、④健康増進や福祉活動の場、⑤地域の防災機能の向上等、多彩な役割を担っています。

私たちは、このような県立都市公園の役割を踏まえ、公正で公益的な、誰もが安全で快適に利用できる、質の高い管理運営を行ないます。

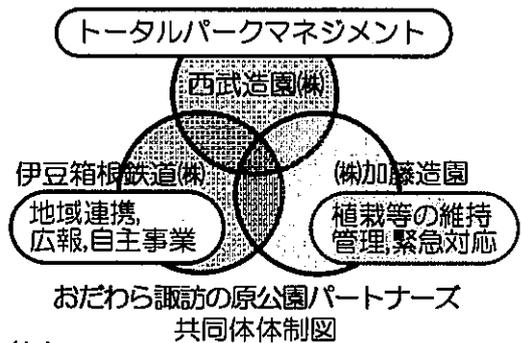
総合的な運営基本方針

- 公の施設の管理を充分認識し、公平・公正、利用者の安全を優先させます。
- 創意工夫により、質の高いサービスを公園利用者に提供します。
- 法令・条例を遵守し、県の計画に沿った管理運営を進めます。
- 公園を拠点とした取り組みにより、地域の価値の向上につなげます。
- 地域の企業・団体・県民とともにビジョンを共有し、パートナーシップを進めます。
- PDCA マネジメントサイクルに基づき、常に進化し質を高めます。

2) 共同体としての運営方針

私たちは、代表企業西武造園(株)、構成企業伊豆箱根鉄道(株)、(株)加藤造園の3つの企業による共同体です。各企業がもつそれぞれの力、個性を発揮することで、本公園の魅力さをさらに高めます。

また、本公園には、隣接して花がテーマの都市公園「小田原フラワーガーデン」があり、同共同体で平成23年4月より管理運営を行なっています。



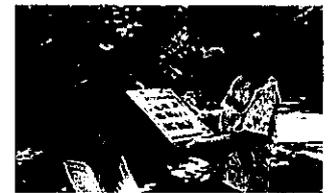
- ・都市計画公園「小田原西部丘陵公園」としての一体的な管理運営、小田原フラワーガーデンとの連携強化

本公園と小田原フラワーガーデンの2つの公園で、都市計画公園小田原西部丘陵公園(広域公園)を形成しています。

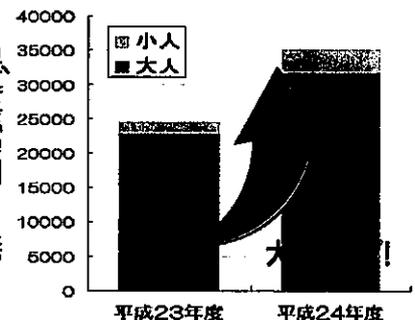
私たちは、小田原フラワーガーデンの管理運営に携わっており、私たちは両公園をより密接に連携させ、一体的なイベント・広報の実施や密な情報共有等により、相互の魅力を向上させる相乗効果を生み出します。

小田原フラワーガーデンの管理運営においては、「四季折々の花修景」や「ホンモノを感じるポタニカル・ミュージアム」を目指した様々な魅力拡充の取り組みを行なってきました。その結果、子どもの入園者数の大幅な増加等が高く評価され、平成25年度第29回都市公園コンクール 管理運営部門において、管理運営開始後3年目に国土交通省都市局長賞を受賞しました(詳細P48)。

このノウハウと実績を、本公園の管理運営においても最大限発揮します。



平成25年度都市公園コンクールの受賞(小田原フラワーガーデン)



① 代表企業：西武造園株式会社(トータルパークマネジメント)

“人”と“みどり”の環境創造サービス企業

- ・国、地方自治体等の公の施設の設計・施工管理・維持管理・管理運営等の幅広い技術と情報を保持しています。
- ・管理運営業務では、本公園と同様にローラー滑り台等の公園施設を持ち、わが国を代表する都市公園である国営昭和記念公園や、日本唯一の国営防災公園である国営東京臨海広域防災公園、広域公園である東京都立野山北・六道山公園を始め、各種別の都市公園等の管理運営を全

リピーター増の結果
前年度と比べて...

入園者数
約11,000人増加!

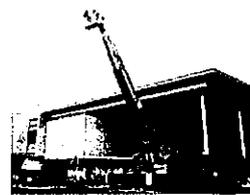
未就学児~小学生入園者
約2,000人増加!
(約2.2倍)

国 51 箇所を実施しています。

- ・これまでに多くの実績に基づく様々なノウハウを蓄積し、トータルパークマネジメントのエキスパートとして公園を拠点とした緑豊かな地域づくり、まちづくりに貢献してきました。高い自然環境保全・創出技術の提供、各種プログラム、地域協働事業を展開しています。
- ・平成 21、23、24、25 年度に日本公園緑地協会主催の都市公園コンクール管理運営部門で国土交通大臣賞、都市局長賞を受賞する等、質の高い管理運営が評価されています（詳細 P48）。
- ・（一財）日本造園修景協会主催の「造園夏期大学」に講師を派遣する等、我が国の造園技術の向上、公園行政にも寄与しています。
- ・これらの実績とノウハウを活かし、本公園におけるトータルパークマネジメントを行ないます。



ローラー滑り台等
遊具の安全管理
(国営昭和記念公園)



防災体験イベントの実施
(国営東京臨海広域防災公園)



大規模花畑による
花のみどころ創出
(横須賀市くりはま花の国)



環境教育の実施
(東京都立野山北・六道山公園)

- ・西武造園株の CS 向上への取り組み「Big Smile! プロジェクト」
私たちは、お客様が笑顔になれること、笑顔で過ごしていただくことを第一に考え、“人”と“みどり”の環境創造サービス企業を目指します。
そして、私たちが行うさまざまな取り組みを「Big Smile! (ビッグスマイル)」という言葉に集約させました。
西武造園株全社でこの Big Smile! プロジェクトを推進し、本公園においても、私たち自身が常に笑顔で業務を遂行することで、多くの人と一緒に笑顔になれる、元気になれる豊かな環境づくりをめざします。



Big Smile! ロゴマーク

② 構成企業：伊豆箱根鉄道株（地域連携・広報・自主事業）

“多様なインフラによる送客力・広報宣伝力による地域・社会貢献、観光事業サービス”

- ・伊豆箱根鉄道株は、「安全で快適な、そして良質なサービス」を提供する企業です。
- ・鉄道路線である大雄山線や駿豆線のほか、小田原市、箱根町等で数多くのバス路線を運営し、地域の方に公共交通サービスを提供しています。
- ・「箱根関所旅物語館」や「箱根湖尻ターミナル」等のドライブイン運営をはじめ、箱根芦ノ湖遊覧船や水族館「伊豆・三津シーパラダイス」の運営等の観光事業を、ホスピタリティーの精神をもって神奈川県・静岡県で展開しています。
- ・小田原市や箱根町をはじめ、各所で観光バスや観光タクシーの運営、また各種観光ツアーの企画、運営を手がける総合交通サービス企業です。
- ・多様なインフラを活かした広報を本公園でも実施します。また、観光事業サービスのノウハウを活かした質の高い利用者サービス等を提供します。



鉄道・バス・タクシーといった輸送サービス事業
を活用した広報・集客対応



箱根関所旅物語館



箱根芦ノ湖遊覧船

③ 構成企業：株加藤造園（植栽等の維持管理・緊急対応）

“地元企業ならではのきめ細やかな植栽管理・緊急時の迅速な対応、地域連携”

- ・本公園がある久野地区で親子二代にわたり造園業を営み、小田原市の公共事業をはじめとした造園建設工事及び維持管理に多くの実績をもっています。
- ・樹木や草花の管理手法も高い評価を得ています。
- ・本公園に隣接する小田原フラワーガーデンの梅林の植栽工事を施工しました。
- ・同じく久野地区の企業である(有)小田原植木との連携・支援体制をはじめ、地元企業ならではのネットワークを活かした、近隣対応・地域連携、緊急時対応も迅速にかつ適確に行ないます。



小田原フラワーガーデン
の梅林施工



高い維持管理支那力
(小田原フラワーガーデン)

3) 全国で展開しているトータルマネジメント力の活用

西武グループでは、グループビジョン「出かける人をほほえむ人へ」をスローガンに多様な事業を展開しています。このビジョンのもと、西武造園(株)は、国営公園をはじめとする様々な種別の都市公園等の管理運営業務を、全国51箇所(平成26年2月現在)にわたり携わっており、潤いのある緑豊かな都市づくり、地域社会の発展、環境の保全に貢献し、安全で快適なサービスの提供、また、お客様の新たなる感動の創造に誇りと責任を持って挑戦しています。この多様な公園等の管理運営を通じて培われてきた「トータルマネジメント力」を総合的に活用し、公園全体のマネジメントに活かします。



トータルマネジメント力

4) 神奈川県の基本施策への寄与

私たちがもつ、これらの能力やノウハウ、ネットワークを本公園の管理運営に活かし、花の魅力づくり、自然環境の保全、故郷である里山の文化を伝えるイベントや健康づくりのプログラム等を実施します。また、県民の方々とともに公園を育くみ、地域コミュニティの形成・地域防災力の向上を促進します。

私たちは公園のもつ魅力や自然景観の美しさ等をさらに高め、県内・県外を問わずより多くの方が来園したいと思えるような公園づくりを実現することで、「行ってみたい、住んでみたい、人を引きつける魅力あふれる神奈川」を目指します。また、協働や連携により、県民活動やコミュニティのにぎわいを作り、県内経済を活性化させることで「いのちが輝き、誰もが元気で長生きできる神奈川」を目指します。これらの取り組みによって、私たちは指定管理者として総合計画『かながわランドデザイン』が目指す『いのち輝くマグネット神奈川』の実現に寄与できると考えています。

また、「神奈川県立都市公園の整備・整理の基本方針」に示された①自然環境の保全と活用、②災害対応とバリアフリーの推進、③地域活性化への貢献、④効率的で効果的な公園整備とサービスに取り組むことが私たちの責務であると考えています。

(2) 公園の特性を踏まえた管理運営方針

1) 公園の設置趣旨・特性

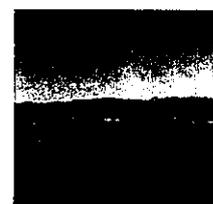
神奈川県立公園は県土全体に均衡に配置されています。神奈川県立おだわら諏訪の原公園は、広域的な観点から県西地域に配置され、広域的な利用に資する役割を担う広域公園です。

本公園は、県西地域の活性化を図る交流拠点として「ふるさとふれあい公園」をテーマに整備され、計画面積約65.5haのうち、現在共用されている区域は約13.9ha(平成25年4月1日時点)です。また、平成26年度には区域が約14.8haに拡大予定であり、今後も順次拡大していく“成長する”広域公園といえます。

また、本公園は小田原市の西部丘陵地の一画に位置しており、広大な足柄平野や周辺の丹沢山地等の山々が一望できる優れた眺望景観が特長です。自然樹林や多様な生物生息環境がみられ、周辺にも農地や果樹林が残り、非常に自然環境が豊かな地域に囲まれています。園内のローラー滑り台は、県内都市公園で最長の全長169mで、公園特性の1つとなっています。



ローラー滑り台



展望広場からの景観

2) 私たちが目指す管理運営方針

私たちは、本公園の整備方針である①公園内の優れた自然資源や地域性の保全と活用、②身近な自然とふれあいのできる快適で適切なレクリエーション空間の提供、③クリーンエネルギーを活用したモデル公園に基づき、公園内の豊かな自然資源を地域とともに保全・活用を図ります。また、身近な里山の自然とふれあいのできる場や、散策休養の場、安全・快適で楽しいレクリエーション空間等を提供することで、本公園の魅力を最大限発揮します。

私たちは本公園の特性のうち、特にローラー滑り台と優れた眺望景観に着目し、この特性をさらに活かすための「ローラー滑り台周辺への大規模花畑創出」によって眺望と花を同時に楽しめる公園のみどころづくりに取り組みます。

また、果樹園についても現在活動している主なボランティア団体がないことから、新規の公園ボランティアを立ち上げ、県民協働の機会を拡充していきます。

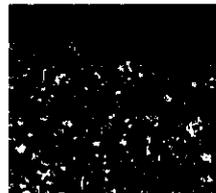
その他、私たちのもつノウハウを最大限発揮した広報強化や、本公園の防災機能や環境共生型施設の特性をさらに発揮し、発信するための多様な取り組みに努めます。

豊かな里山の自然や生活文化とふれあうことで“いのち”の大切さや輝きを学ぶことができ、マグネット（磁石）のように人を惹きつけ、「また来たい」と思えるような魅力ある公園を目指して、私たちは「地域とともに育む、ふれあいマグネットステーション（交流拠点）」を管理運営方針とし、地域や近隣施設との連携によって公園を育てていきます。

① 眺望を活かした、四季の花のみどころづくり

- ・ローラー滑り台近くの陽だまりの丘斜面広場にナノハナやセイヨウアサガオによる大規模花畑を創出し、花のみどころを作ります。
- ・四季折々の花が楽しめる開花リレーときめ細やかな植栽管理を行ないます。
- ・柑橘畑と竹林による、ふるさとの里山景観をつくります。
- ・生物多様性に配慮し、環境共生型の公園づくりに取り組みます。

重点事業 陽だまりの丘斜面地の大規模花畑 ⇒ 詳細 P15



花の名所づくり
(横須賀市くりはま花の国)

② 地域やボランティアと連携してにぎわいある果樹園づくり

- ・地域の専門家や近隣施設、ボランティアの方々との協働で、果樹園のさらなる活性化や、伝統的な風致景観の継承に取り組みます。
- ・都市計画公園小田原西部丘陵公園として一体的な管理運営を実施するため、小田原フラワーガーデンとより密接に連携します。
- ・地域とともに公園の魅力を育み、人々が集まり、交流できる公園づくりを目指します。

重点事業 里山の風景・柑橘畑づくり隊(仮) ⇒ 詳細 P36



ボランティアとの協働
(東京都立野山北・六道山公園)

③ 観光地化により人が集まる公園づくり

- ・本公園に伊豆箱根バス停留所を新規に設置します。また近隣施設を巡るフリー乗車券に特典を掲載し、利用者を誘致します。
- ・神奈川県内最長のローラー滑り台がある公園として、大雄山線等の伊豆箱根鉄道グループのネットワークで本公園の広報を強化します。
- ・神奈川県西部地域ミュージアムズ連絡会（ウェスカムス）に参加し、県内観光施設との連携を強化します。
- ・日本の暦「二十四節気」イベントや、県と協議の上で手ぶらBBQ（自主事業）等のサービスを提供し、楽しめる公園づくりをします。

重点事業 伊豆箱根鉄道グループのネットワークを活かした情報発信 ⇒ 詳細 P20



伊豆箱根鉄道の
フリー乗車券(見本)

④ 災害に備え、誰もが安心安全快適に利用できる公園づくり

- ・行き届いた清掃管理や、きめ細やかな施設点検、ユニバーサルデザインの整備等、誰でも安心安全に利用できる公園環境を整えます。
- ・地元企業のネットワークを活かし、緊急時には迅速に対応します。
- ・国営東京臨海広域防災公園のノウハウを活かし、全国一斉防災イベント「そなえパークの日」の実施や合同防災訓練等、地域防災力の向上に取り組みます。

重点事業 災害時に備えた取り組み・地域連携 ⇒ 詳細 P35



防災イベントの実施
(国営東京臨海広域防災公園)

広報力 UP!

公園の魅力 UP!

地域連携力 UP!

神奈川県立おだわら諏訪の原公園の管理運営方針：

地域とともに育む、ふれあいマグネットステーション(交流拠点)

(3) 利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針

1) 誰もが安心安全に利用できる公園づくりに取り組みます

利用者の安心・安全を第一に考え、大規模な災害時から、利用時に起こりうる身近な危険まで様々なリスク管理を徹底します(詳細P27~)。地域と連携した防災訓練等の実施により、日ごろから災害時の公園の役割を県民に伝え、防災体験イベントの実施等により地域防災力の向上を図ります(詳細P35)。

施設についても、きめ細やかな清掃管理・植栽管理を徹底し、常に清潔・快適で緑が美しい憩いの空間で誰もが快適に利用できるような公園づくりをします。特にトイレは直営による毎日の清掃を徹底します(詳細P11)。

2) 利用者ニーズに応えるおもてなしサービスを実施します

高齢者や障がいを持つ方、乳幼児連れの利用者、外国人利用者等の様々な来園者が誰でも心地よく過ごせるよう、バリアフリー化を推進し、おもてなしの心でユニバーサルデザインを充実させます(詳細P22)。

イベント等については現在の既存プログラムに加え、小田原フラワーガーデン等と連携した新規イベントや、ボランティアとの協働によるイベント、環境学習イベント等、子供から大人まで誰もが楽しめるような魅力ある利用プログラムを新たに実施します(詳細P16)。

定期的なアンケートや第三者評価等を実施し、利用者からの要望・意見を正確に把握し、常にニーズに応えた施設・サービスの充実を図ります(詳細P25)。

3) 地域とともに公園の魅力向上させ、地域活性化へ貢献します

ボランティアとともに公園の花壇づくりに取り組み、県民のアイディアを活かしたイベント等の実施、作品発表の場としての活用、教育機関の受け入れ等、多様な県民協働の機会をつくり、伝統行事の継承や文化を育み地域を元気にする公園づくりに取り組みます(詳細P36)。

また、花の名所づくりや、小田原フラワーガーデンをはじめとする周辺施設との連携強化、私たちグループのネットワーク等を活用して、本公園の魅力拡充し、さらなる利用向上と相乗的な効果による地域経済の活性化を図ります(詳細P10)。

4) 自然環境への配慮、環境教育イベントの実施等に取り組みます

西武造園(株)は“人”と“みどり”の環境創造サービス企業です。神奈川県環境基本計画や神奈川県立都市公園の整備・管理の基本方針に基づき、生態系や生物多様性へ配慮した動植物の生息環境づくり、自然環境モニタリングの実施、環境負荷の軽減対策等に取り組みます。(詳細P47)。

また、本公園の管理事務所(パークセンター)では太陽光発電等の新エネルギー活用等の推進がされており、利用者に向けてその仕組みを伝えます。さらに、自然体験やナノハチ等をテーマにした環境教育のイベント実施(詳細P15)、ごみの持ち帰り運動等といった循環型社会への普及啓発活動にも取り組みます(詳細P24)。

5) これまでの実績に基づいた質の高い管理運営を行ないます

代表企業が管理運営を行なう東京都立野山北・六道山公園では、公園における新たな協働型パークマネジメントの取り組みが、平成21年度全国都市公園コンクール管理運営部門で国土交通大臣賞を受賞しました(詳細P48)。

また、滋賀県営都市公園湖岸緑地では繁忙期に、利用者にごみの持ち帰りを呼びかけるマナーアップキャンペーン(普及啓発活動)に取り組んでいます。その他、琵琶湖の自然保護及び活動の活性化や、地域交流のための取り組み等が評価され、平成23年度全国都市公園コンクール管理運営部門で国土交通省都市局長賞を受賞しました(詳細P49)。

これらの受賞に裏づけされた、全国の各公園における地域協働・環境等への配慮等のノウハウ・実績を、本公園の管理運営に反映させます。



遊具等の安全管理の徹底
(国営昭和記念公園)



ボランティアと協働で
種からの育苗
(小田原フラワーガーデン)



都市公園コンクール
での受賞実績
(東京都立野山北・六道山公園)



ごみの持ち帰り活動
(滋賀県営都市公園湖岸緑地)

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

業務委託・修繕工事は県内企業へ優先的に発注し、物品は県内企業が製造・加工したものを優先的に調達します。さらに、環境への負荷低減に配慮した物品の調達に努めます。

- ① 公園の管理運営業務を公共事業の一環と捉え、外部委託は優先的に県内企業に発注します。
- ② 代表企業の社内規程に基づき、複数社から見積りをとりコストダウンに努めます。
- ③ 外部委託は複数年契約とする等効率化を図ります。
- ④ 定期点検は第三者による公平な判断、有資格者による判断が必要なため外部に委託します。
- ⑤ 外部委託業務の指導、監督、検査方法は、代表企業の規程に基づき実施します（詳細P43）。
- ⑥ 委託業者には、作業工程表の提出とそれに伴う指定管理者との協議を随時行うことを義務付け、作業確認写真を作業報告書に添付して提出させます。
- ⑦ 業務完了時の検査については、担当責任者が検査を実施します。
- ⑧ 定期的な委託内容と見積もりの見直し、複数年契約によるコストダウン等を行ない、外部委託についても適正なコスト管理を行ないます（詳細P40）。
- ⑨ 業務内容の点検・チェックや、作業手順・利用者の安全確保等の打合せを随時行ない、委託業務の内容を適切に管理します（詳細P43）。

・委託予定業務について

本公園の管理運営において、外部委託を予定している業務については、添付の「委託予定業務一覧表（様式第3号）」に示す通りです。

(2) 委託先の選定方法

1) 複数社からの見積りによる委託先検討

・見積依頼書の発行により、業務内容と範囲・管理水準を明確にした上で、複数社から見積りをとりコストダウンに努めます。

2) 必要な免許・資格を有する事業者への委託

・専門的知識や資格を必要とする消防設備・浄化槽設備・エレベーター設備等の点検業務や、ゴミの運搬処理・缶ビン処理業務については、必要な許認可、免許・資格をもつ事業者を適切に選定し、委託します。

・植栽管理等一部の維持管理業務や広報業務については、外部委託ではなく各構成企業の能力やノウハウを活かして直営で実施します。

3) 反社会的勢力との関係遮断

・私たちは反社会的勢力との関係を遮断するため、代表企業の反社会的勢力対応基本規程を整備しています。私たちは当規程に基づき、社内体制の整備・従業員の安全確保・外部専門機関との連携等に取り組み、「神奈川県暴力団排除条例」を遵守して、随時県に報告・相談し、情報を共有します（詳細P46）。

・反社会的勢力との取引を含めた一切の関係を遮断し、裏取引や資金提供をしません。

4) 県内企業への優先的発注

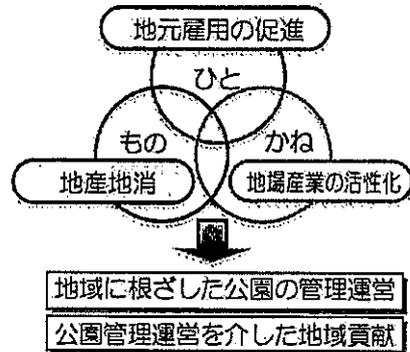
・公園の管理運営業務は県の公共事業の一環と捉え、優先的に県内や県西地区企業へ発注します。

5) 社会保険加入の確認

・業務の発注にあたり、西武造園(株)の発注ルールに則り、社会保険等に参加するための法定福利費が、発注者から元請企業、再委託先へ、更に個々の技術労働者まで適正に支払われるよう、社会保険未加入企業は排除する等の対応を行います。

(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

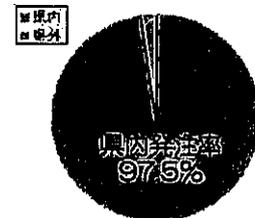
私たちは公園の管理運営を通じてより魅力ある神奈川県の緑づくり・地域活性化に寄与するため、「ひと」「もの」「かね」が地域内でまわるよう、『ひと』地元人材の雇用促進、『もの』地産地消によるものの流れ、『かね』県内企業への発注・地場産業の活性化を図り、地域に根ざした公園の管理運営、そして、公園管理運営を介した地域貢献を進めます。



1) 県内（地域）企業への委託の考え方

外部委託はできる限り県内企業に発注します。西武造園が管理運営に携わる神奈川県立観音崎公園では、平成24年度において総発注費の97.5%を、神奈川県内の事業者に発注しています。

県内事業者への主な委託業務（平成24年度実績）
 日常清掃、ごみ運搬・処理業務、電気工作物点検管理業務、
 園内機械整備業務、受水槽清掃・水質管理業務 等



平成24年度
 県内事業者への発注率
 （神奈川県立観音崎公園）

2) 県内（地域）経済への配慮

① 公園オリジナル商品の開発

公園ロゴ等が入ったパッケージのお菓子等、オリジナルの商品を県内事業者と共同開発し、公園のお土産グッズとして販売します。私たちが管理運営に携わる小田原フラワーガーデンや松田山ハーブガーデンでは、小田原市内のと共同開発した公園オリジナルのお菓子（ラスクや飴等）を販売している実績があり、本公園でも開発に取り組みます。



② 花卉の生産発注

久野地区で花卉生産に携わる久野花卉部会に、公園から花苗等の生産発注をすることで、地域の花卉生産業の活性化にも努めます。

③ 地域の人材活用

私たちは、地域のことを愛し、熟知している重要な人材として地元雇用を積極的に進めており、代表企業が管理運営する神奈川県立観音崎公園では、全員が神奈川県民となっています（詳細P36）。また、繁忙期にはシルバー人材センターの人材活用も行なう等、地域の高齢者の方々が働ける場をつくります。

④ 地元企業や団体等との連携によるイベント実施

私たちは小田原フラワーガーデンをはじめとする他公園での実績とノウハウを活かして、地域と連携したイベント開催、PR事業への相互乗り入れ、商品開発、物販等を積極的に行います。特に、公園の知名度を活かして集客し、地域の企業や団体等がイベント等で収益やPR効果が得られるよう、地域経済に貢献する事業を行います。さらに、園内でまちの観光をPRすることで、公園の観光客をまちに誘客し、さらなる地域の活性化を図ります。

また、イベント資材等の物品についても、優先的に地元から購入します。地元の材料を活用して、地産地消の要素があるイベントやサービス提供等を行ない、地域活性化に寄与します（詳細P21,38）。

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

1) 基本的な考え方

① 実施体制、技術力の活用

維持管理リーダーの下に管理スタッフを配置し、体制を整えます。また、有資格者による指導や研修を定期的を実施し、技術力向上に努めます(詳細P42)。

② 安全管理の徹底

利用者の安心・安全を第一に考え、リスク管理を徹底します(詳細P27~)。また、きめ細やかな管理による施設の長寿命化、快適で清潔な環境維持にも努めます。

③ 管理マニュアル、チェックリストによる維持管理

公園管理(施設・樹木等)、施設整備点検、清掃等作業ごとの管理マニュアル、チェックシートを作成し、日常の維持管理を的確・効率的に実施します(詳細P44)。

④ コスト管理の徹底

マルチスタッフ化や共有資材の活用等により、高いレベルの管理水準の維持と経費縮減を両立させるコスト管理を徹底して行ないます(詳細P40)。

⑤ 多角的な評価を踏まえたPDCA マネジメントサイクルによる管理水準の向上

多角的な評価を踏まえたPDCAマネジメントサイクルを運用し、常に管理水準の向上に努めます(詳細P25)。

2) 植物管理について

維持管理基準書に基づく管理に加え、樹種の特徴等に応じた適切な管理をします。

① 樹木管理

管理項目	業務内容	頻度	求められる管理水準以上の取り組み等
高木管理	常緑樹 園路、広場、公道、 民地沿い： 120本	適宜	必要に応じて、年度毎に実施エリアを選定し、計画的に実施する。新芽が出る前、新芽が固まった後に繁茂した樹木の軽剪定を行い自然樹形に整える。
	落葉樹 園路、広場、公道、 民地沿い： 120本	適宜	必要に応じて、年度毎に実施エリアを選定し、計画的に実施する。休眠している12月~2月に繁茂した樹木の軽剪定を行い、自然樹形に整える。
	枝下ろし 園路、広場、公道、 民地沿い： 120本	適宜	目視点検で安全上必要と認められる時もしくは苦情、要望等が寄せられた時に利用上の安全や、樹木の生育上問題のある枝を切除する。
	病虫害防除 園内： 255本	原則 年1回	「公園・街路樹等病虫害・雑草管理マニュアル」に基づき、予防と早期発見による剪定防除と物理的駆除を基本とし実施する。農薬の使用は極力控える。
	枯損木処理 園内全域： 20本	適宜	必要に応じて、安全上不可欠と認められる場合及び樹林地の保全に影響を及ぼす場合に、地際より伐採する。
	施肥 屋上： 299本	年1回	屋上緑化植栽の樹勢回復を目的とする為、花後や秋季に即効性の物を施す。
中低木管理	刈込物手入 屋上： 168㎡	適宜	徒長枝を中心に、園路にはみ出した枝を刈込み、樹形を整える。同じ箇所での剪定を避けコブの形成を抑制する。
	刈込物手入 園内全域： 1941㎡	適宜	徒長枝を中心に、園路へはみ出した枝や視線を遮る高さに伸びたものを機械により刈り込み、樹形を整える。同じ箇所での剪定を避けコブの形成を抑制する。

② 草地管理

草地管理	機械除草(法面) 多目的広場外周 1,268㎡、 駐車場 455㎡、調整池 1817㎡、 ローラー滑り台周辺 8100㎡、 滑り台管理路周辺 1000㎡	適宜	肩掛式芝刈機を用い、雑草を刈り取る。樹木周りは、刈刃で樹皮を傷つけないよう注意する。
	人力除草 多目的・展望広場 1783㎡、 屋上 90㎡、修景池 68㎡、 花壇 185㎡	適宜	機械を用いることのできない部分(植込み地内)の雑草を刈り取る。鎌等の道具を使用する場合、株元の樹皮を傷つけないよう注意する。
	生物多様性に配慮した除草	適宜	除草の刈込み回数、頻度、刈高等を調整し、昆虫等の生息を推進する。

③ 芝地管理

芝地管理	芝刈り 機械芝刈り(斜面部) 展望広場(諏訪神社側) 558㎡、 多目的広場 1292㎡、調整池 2137㎡、 パークセンター周辺 749㎡、 修景池 4338㎡、駐車場 981㎡	年4回	肩掛式芝刈機を用いて芝を刈込み、健全な育成を図る。直立茎と葉の境目である生長点の下で刈り、直立茎が露出してしまいう「軸刈り」を行わないよう注意する。また、ゼブラカットにより美しい芝生景観を保つ。
	芝刈り	年5回	直立茎と葉の境目である生長点の下で刈り、直立茎が

機械芝刈り(平坦部) 展望広場 3704 m ² 、参道 702 m ² 、 多目的広場 6847 m ² 、 駐車場 3550 m ² 、修景池 9101 m ²		露出してしまう「軸刈り」を行わないよう注意する。 肩掛式芝刈機を用いて芝を刈込み、健全な育成を図る。 また、ゼブラカットにより美しい芝生景観を保つ。 ※修景池まわりは年4回
施肥 展望広場 3704 m ² 、調整池 4338 m ² 、 参道 702 m ² 、多目的広場 6847 m ² 、 修景池 9101 m ² 、駐車場 4986 m ²	年1回	芝に肥料を与え生育促進を図る。初夏に即効性の 施肥を施す。成分・量に留意し「肥料焼け」に注 意する。
目土かけ 施肥箇所全域 29678 m ²	適宜	必要に応じて、目土をかけ不陸を調整するととも に発芽・発根を促進する。

④ 草花管理

草花管理	花壇管理 多目的広場 展望広場 145 m ² 、 タリテ 40 m ² 、園内プランター 18 m ²	年2回	耕耘、肥料の鋤込みと、植付けを実施する。耕耘の際、 小石やゴミ等を取り除く。植物の生長を考え配植す る。駐車場からの園路等にプランター等を増やす。
------	---	-----	---

⑤ 果樹林管理

果樹林管理 ふるさとの果樹園 1413 m ² 30 本	機械除草	年4回	下草刈り(刈り放し)を実施する。刈刃で果樹の樹 皮を傷つけないよう注意する。	
	施肥	年3回	果樹に肥料を与え生育促進を図る。元肥、追肥、 礼肥にあった成分・量を適切な時期に施す。	
	病害虫防除	年3回	初夏初冬春に風向き・強さに注意して動力噴霧器で散布する。	
	剪定	年1回	軽剪定：果実を突らせるよう、花芽を残すよう樹 木の生長サイクルに合わせて剪定する。良い芽の ある枝を残し枯れ枝等を取り除く。	
草地管理 9200 m ²	調整池放水路管理	年2回	機械除草(法面)：調整池の放水路について、放水 断面が保てるよう適性に管理する。	
	調整池放水路管理	年1回	竹間伐・処理：調整池の放水路について、放水断 面が保てるよう適性に管理する。	
	調整池放水路管理	年2回	落葉・枯枝等清掃：調整池の放水路について、放 水断面が保てるよう適性に管理する。	
	果樹林管理 ミカン 2700 m ² 、43 本	機械除草	年3回	機械除草：肩掛式芝刈機を用い、雑草を刈り取る。 刈刃で果樹の樹皮を傷つけないよう注意する。
		施肥	年3回	施肥：果樹に肥料を与え生育促進を図る。元肥、 追肥、礼肥にあった成分・量を適切な時期に施す。
		病害虫防除	年3回	病害虫防除：初夏、初冬、春に風向き・強さに注意 して動力噴霧器で散布を行う。
		剪定	年1回	軽剪定(春期)：果実を突らせるよう、花が咲く前 (2～4月)に、立枝・混枝等を剪定する。良い 芽のある枝を残し枯れ枝等を取り除く。
	果樹林管理 キウイ 1000 m ² 、10 本	摘果	年1回	摘果(夏期)：立派な実を付けさせるために、7月～9月、特 に充実した実を残して虫食い・未成熟の実を摘み取る。
		ボランティア活動	随時	ボランティア活動を立ち上げ、協働による管理を行ないます。
		機械除草	年3回	機械除草：肩掛式芝刈機を用い、雑草を刈り取る。 刈刃で果樹の樹皮を傷つけないよう注意する。
施肥		年3回	施肥：果樹に肥料を与え生育促進を図る。元肥、 追肥、礼肥にあった成分・量を適切な時期に施す。	
病害虫防除		年3回	病害虫防除：初夏、初冬、春に風向き・強さに注意 して動力噴霧器で散布を行う。	
剪定		年1回	軽剪定(春期)：より良い花を咲かせるために、早 春(2月迄)に、隣り合った密接した枝、主枝の 上からでる枝等を取り除く。	
草地管理 ふるさとの果樹 5000 m ²	摘果	年1回	摘果(夏期)：立派な実を付けさせるために、開 花1ヵ月後の6月下旬～7月上旬に、特に充実 した実を残して虫食い・未成熟の実を摘み取る。	
	ボランティア活動	随時	ボランティア活動を立ち上げ、協働による管理を行ないます。	
草地管理	調整池放水路管理	年4回	機械除草(法面)：肩掛式芝刈機を用い、雑草を刈り取る。樹木 周りは、刈刃で樹皮を傷つけないよう注意する。	

	ふるさとの果樹 3800㎡	年3回	機械除草(斜面) : ハンドガイド式芝刈りの機を用い、雑草を刈り取る。
	見晴らしの丘 3250㎡	年2回	機械除草(法面) : 肩掛け式芝刈りの機を用い、雑草を刈り取る。樹木周りは、刈刃で樹皮・樹幹を傷つけないよう注意する。
	見晴らしの丘 6250㎡	年3回	機械除草(斜面) ハンドガイド式芝刈りの機を用い、雑草を刈り取る。

3) 清掃管理について
維持管理基準書に基づく管理に加え、直営によりトイレ清掃を重点的に行ないます。

日常清掃	園内・広場清掃	各所 26,000㎡	毎日	従業員による日常巡回時に、園路・広場のゴミの拾い集めゴミ収集場所まで運搬する。
	側溝清掃	園内各所1式	適宜	堆積物により、流れが阻害される場合に除去する。
	工作物清掃		週1回	従業員による日常点検時にゴミの除去、汚損箇所の拭き掃除を行う。トイレは、毎日、掃き掃除、ペーパー補充、汚物入れ回収、洗面台の拭き掃除、水洗いは週3回行う。
	水飲み場、四阿、休憩所、ベンチ、野外卓、階段、その他工作物、修景池・流れ1式、監視カメラ 1式 トイレ 1式		月1回 毎日	
定期清掃	パークセンター清掃		適宜	従業員による掃き掃除・拭き掃除等簡易清掃を行なう。
	流れ清掃	陽だまりの流れ1式	年7回	高圧洗浄機により流れの苔・土砂の清掃を行う。
	池の清掃	陽だまり修景池1式	年7回	藻の除去、運搬、処理を行う。
			週4回	濾過槽のフィルター内のゴミ除去等の清掃を行う。
	床・ガラス清掃		月1回	床ワックス掛けを行う。
	パークセンター 床 586㎡		週4回	簡単な備品等は動かし、床のモップ掛けを行う。
	照明 197箇所、窓ガラス 137㎡		年2回 月1回	照明器具の拭き掃除を行う。 窓ガラスの拭き掃除を行う。
	ゴミ運搬処理・缶ビン類処理 その他ゴミ処理		月1回 必要に応じて	ゴミ集積所の一般ゴミの場外搬出・処分をする。 伐採・刈込・草刈で発生した残材を処分する。 ※場内処分を基本とするが量が多い場合

4) 保守点検について
維持管理基準書に基づく管理に加え、自主点検等を適宜行ないます。

法定点検	消防設備点検		年2回	業務委託(有資格者)による消防法に基づく、自動火災報知設備、誘導等設備の法定点検を実施する。	
	パークセンター 浄化槽設備点検		年1回	業務委託(有資格者)による浄化槽法に基づく、浄化槽の法定点検を実施する。	
	パークセンター、陽だまりの丘 エレベーター設備保守点検		年1回	業務委託(専門業者・有資格者)によるエレベーター設備の保守点検を実施する。	
	受変電設備点検 受変電設備		年1回	業務委託(専門業者・有資格者)による受変電設備の保守点検を実施する。	
	建築物等の定期点検 パークセンター		定期	業務委託(有資格者)による建築基準法・「建築物点検マニュアル・同解説」に基づき定期点検を実施する。	
	定期点検	空調設備点検 パークセンター		年2回	業務委託(専門業者・有資格者)による、冷暖房切替、清掃、保守点検を実施する。
		受変電設備点検 受変電設備		月1回	業務委託(専門業者・有資格者)による、自家用電気工作物の保守点検・清掃を実施する。
エレベーター設備点検 パークセンター			月1回	業務委託(専門業者・有資格者)による、エレベーター設備の保守点検・清掃を実施する。	
監視カメラ点検 パークセンター・園内全域			年1回	業務委託(専門業者・有資格者)による、監視カメラ一式の点検・調整・清掃を実施する。	
遊具点検 ローラー滑り台・大型遊具			年1回	業務委託(専門業者・有資格者)による、ローラー滑り台、大型遊具の点検を実施する。	
			月1回 毎日	チェックリストに基づく自主点検を実施する(詳細 P27)。 巡回時に、従業員による目視点検を実施する。	
		浄化槽設備点検 パークセンター、修景池		月2回 年4回	業務委託(専門業者・有資格者)による、浄化槽点検・清掃を実施する。
日常点検	設備点検 工作物点検	受水槽、分電盤 トイレ・遊具・ローラー滑り台	週1回 毎日	従業員目視で外観点検、破損、汚損箇所を確認する。 従業員の目視点検、破損、汚損、動作不良箇所を確認する。	
	工作物点検	四阿、パーゴラ、ベンチ、野外卓、階段、池・流れ	月1回	従業員による目視点検、破損、汚損箇所の確認を実施する。	
	工作物点検	照明灯、放送設備	月1回	従業員による点灯確認、動作確認を実施する。	
	雨水排水設備	園内各所	月1回	従業員による目視点検を実施する。	
	汚水排水設備	園内各所	月1回	従業員による目視点検を実施する。	
	パークセンター	屋上入口	毎日	従業員により朝夕の門扉開閉作業を実施します。	

その他	屋上門扉 小破修繕	各所	随時	従業員により簡易な修繕を実施する。
-----	--------------	----	----	-------------------

5) 受付等の運営管理について

利用者サービスの向上のため、情報発信や地域連携に特に重点的に取り組みます。

① 利用促進

情報発信、PR活動 (詳細P19)	随時	・イベント情報や季節の開花情報等を様々な情報ツールを活用し、発信します。(公園ホームページ、ブログ、チラシ、伊豆箱根鉄道グループのネットワーク等)
イベント等の定期開催 (詳細P16)	随時	・年中行事や花の開花期にあわせて、地域に根ざしたにぎわいイベント等を実施します。

② 関係団体等との連携

地域や団体等との連携 (詳細P36)	随時	・地域の方々、団体、近隣施設、公園ボランティア等との協働により、利用促進や適正な管理運営の質、利用者満足度の向上を図ります。
-----------------------	----	--

(2) 当該公園の特性と課題を踏まえた維持管理の考え方

1) 本公園のゾーン別特性と課題

- ・本公園は、県西地域の活性化を図る交流拠点として「ふるさとふれあい公園」をテーマに整備され、広い園内の各ゾーンではそれぞれ特長ある施設や自然環境があり、また、今後整備区域が順次拡大していく予定の広域公園です(詳細P6)。
- ・私たちは本公園の設置目的や基本方針、下図に示す各ゾーンの特性と課題を踏まえ、運営管理業務の内容及び基準・ゾーン別管理運営方針に基づき年間維持管理計画を作成し、適切な維持管理を実施します。

③ 樹林地ゾーン

特性：自然植生、景観機能
課題：樹林保全、安全管理、生態系への配慮

維持管理の考え方：自然景観・生態系等に配慮し、適宜必要な植栽管理を行ない、安全を確保します。

① 広場ゾーン

特性：広大な芝生広場、斜面地、展望の良さ
課題：花の見所、芝生の適正な維持管理、利用活性化、ローラー滑り台の安全対策、犬のノーリード等利用指導等

維持管理の考え方：きめ細やかな草刈により常に居心地よい芝生管理を行ない、景観を維持します。また、こまめな巡回や、ローラー滑り台等の利用案内により安全管理を徹底します。大規模花畑を創出します。

⑤ 駐車場ゾーン

特性：無料開放型、緑化駐車場
課題：安全管理、植栽管理、花の彩り

維持管理の考え方：駐車場の利用機能を維持し、芝生の保護育成にも配慮します。また、利用者や車両交通の安全対策を徹底します。公園や近隣施設等の案内を充実させます。協働による花壇等を増やし、花の彩りで利用者をおもてなしします。

② 修景池・流れゾーン

特性：水遊び場や水辺の景観機能
課題：安全管理、利用指導、清掃・衛生管理

維持管理の考え方：池・流れの状態をこまめにチェックし、清掃・衛生管理を徹底します。水辺事故等防止の安全対策を徹底します。

⑥ パークセンター及び周辺ゾーン

特性：環境共生型施設の普及啓発、花壇・屋上緑化等の管理
課題：景観を活かした維持管理、安全管理、利用指導、清掃・衛生管理

維持管理の考え方：直営のトイレ清掃で常に清潔な環境を保ちます。協働による花壇管理を行ない、明るく利用しやすいパークセンターの剪込気作りをします。環境教育イベントや展示等を通じて、新エネルギー普及啓発や環境共生型施設のPRに努めます。

③ 樹林地ゾーン(竹林)

特性：竹林の景観機能
課題：景観を活かす維持管理、利用活性化

維持管理の考え方：自然景観・生態系等に配慮し、適宜必要な植栽管理を行ない、安全を確保します。また、伐採した竹を使うイベントや協働等にも取り組みます。

④ ふるさとの果樹園ゾーン

特性：ミカン畑、協働による適正管理
課題：専門的知識をもつ人材や団体等との県民協働による運営管理、ふるさとの景観維持

維持管理の考え方：近隣農家の方や県内在住の果樹専門家である大坪孝之氏等と連携し、適切な管理を行ないます。また、果樹園ボランティアを立上げ、協働により利用活性化に取り組みます。

神奈川県立おだわら諏訪の原公園
ゾーン別特性と課題、維持管理の考え方



2) 年間維持管理計画

- ・本公園の維持管理基準書に基づき、別紙「年間維持管理計画」に示した内容を実施します。また、繁忙期や植物の状態といった必要に応じて適宜回数を増やす等、適切に管理します（詳細P11～）。

3) 重点的な取り組み

① ローラー滑り台と大規模花畑の「花の名所」づくり（広場ゾーン）

- ・本公園の特徴的な施設であるローラー滑り台近くの陽だまりの丘斜面広場に、ナノハナやセイヨウアサガオ等による県下最大級の大規模花畑を創出し、見ごたえがある花の名所づくりに取り組みます。
- ・夏季にはセイヨウアサガオの青い花畑の中を滑ることができる「空の上のローラー滑り台」を本公園の名所として創出し、PRします。
- ・春季には早咲きナノハナの花畑を創出します。花期が終わった後は、ナノハナの種（ナタネ）を採取します。新エネルギー普及や燃料地産地消等を目的にナノハナ畑の栽培に取り組む小田原市の事例等を交え、「ナタネ油活用」等をテーマにした環境教育イベントを実施します。



セイヨウアサガオ等の大規模花畑
「空の上のローラー滑り台」イメージ図
（※種は検討）

② 四季折々の「花のみどころ」創出（各ゾーン）

- ・広場ゾーンの芝生地にクロッカスを植栽し、花のすぐそばを散策できる、居心地のよい雰囲気づくりをします。
- ・協働による多目的広場のチューリップ花壇管理を継続し、さらに株数やエリアを増やす等、内容の拡充を図ります。
- ・皇帝ダリアについては、現在実施している挿し穂プレゼントを継続し、各家庭で育成した皇帝ダリアの写真コンテスト等も行ない、花のある街づくりにも取り組みます。
- ・樹林地ゾーンでは、県花のヤマユリ生育環境等に配慮します。
- ・開花カレンダーを作成し、1年を通じていつでも花がみられる公園づくりをします。



園内のナノハナ花壇を活用した
ナタネ油しぼりイベントの実績
（国営東京臨海広域防災公園）

③ ボランティア協働による果樹園づくり（果樹園ゾーン）

- ・「ふるさとの果樹園ゾーン」については、新規のボランティア活動として『里山の風景・柑橘畑づくり隊（仮）』を立ち上げ、協働で管理や収穫等、果樹園の適正な維持管理に取り組みます。西湘地域の歴史的風致である、石積みの段々畑による柑橘栽培園地を再現し、ふるさとを感じる景観づくりに努めます。
- ・果樹の収穫時期にあわせて収穫祭イベントを開催し、ボランティア団体の方々や、近隣農家・農業関係団体等と連携して、公園や地域全体のにぎわいを創出します（詳細P36）。
- ・県内に在住する果樹の専門家である大坪孝之氏によるガイドツアー等、果樹園のさらなる活性化を図ります（詳細P36）。



土壌改良によるポピー、
コスモス大規模花畑創出の実績
（横須賀市くりはま花の国）

④ 常に清潔なトイレ空間の維持（パークセンター及び周辺ゾーン）

- ・トイレは毎日従業員が直営できめ細やかな清掃を行なうことで、いつでも快適に利用できるようにします。土日祝日等の繁忙期には清掃回数を増やします。また、直営での清掃対応により質の向上とともにコスト節減も図ります（詳細P40）。
- ・季節の花の輪挿しやトイレアートによる壁飾り等、季節感をもたせた演出を行ないます。



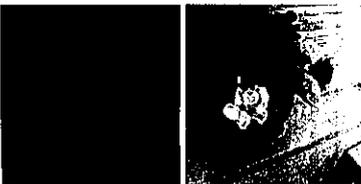
芝生へのクロッカス植栽実績
（小田原フラワーガーデン）

⑤ ローラー滑り台の安全管理（広場ゾーン）

- ・ローラー滑り台については安全対策や定期点検を重点的に実施し、安全管理を徹底します（詳細P27）。



ボランティアとの協働管理実績
（東京都野山北・六道山公園）



清潔で快適なトイレ

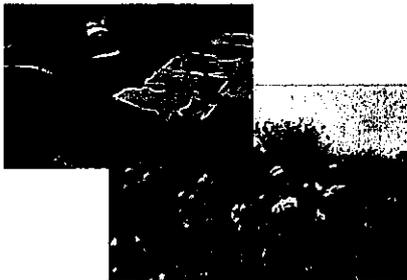
提案書4「利用促進のための取組」

(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

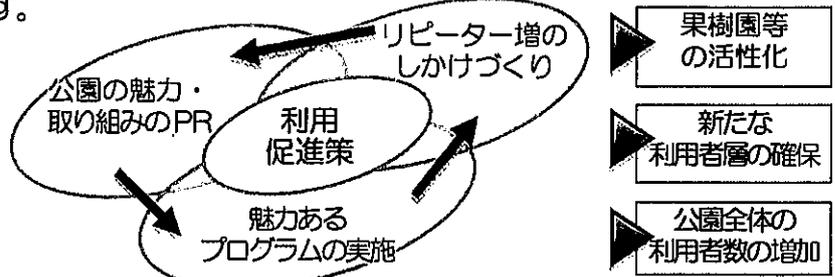
1) 実施方針

公園全体の利用者数の増加や、施設の利用促進のため、公園の魅力や取り組みを「知り」、魅力あるイベントやプログラムに「参加」し、また行きたいと「再来園（リピート）」する取り組みをリンクさせた取り組みを充実させます。

また、公園の管理運営方針「地域とともに育む、ふれあいマグネットステーション（交流拠点）」に基づき、豊かな自然を満喫しながら、里山の自然や生活文化とのふれあい、公園を通じて成長し、遊びながら“いのち”の大切さや輝きを学ぶ喜び・発見が出来るような、魅力あるイベント等を実施します。



様々なプログラムの実施



何度も繰り返し来園したくなるような工夫でリピーターを増やし、「ふれあいマグネットステーション（交流拠点）」をつくります

私たちが管理運営する小田原フラワーガーデンでは、架空の植物学者「アロア・ウッド」の隊員ミッションという設定で、来園することによって1つずつ挑戦できるプログラムを実施しています。結果、子どもの来園者数が大幅に増加しました（詳細P4）。この実績とノウハウを活かして、本公園でもリピーター獲得のための工夫あるプログラムや連携イベントの開催、魅力あるサービス等を提供し、都市計画公園「小田原西部丘陵公園」として、相乗効果・回遊性をさらに高めます。



スタンプカード形式の隊員証（小田原フラワーガーデン）

2) 利用促進のための「にぎわいイベント・プログラム」の実施

- ・これまで行なわれてきたプログラムは基本的に踏襲し、利用者ニーズを踏まえながら内容の拡充等を検討します。また、新たな魅力を創出するイベント等を実施します。
- ・イベント等の実施にあたり、ボランティアの方々や近隣施設・地域の方々等との連携を積極的に図り、公園だけでなく、地域全体のにぎわい創出やコミュニティ活性化、地域経済振興への寄与を図ります（詳細 P36）。

・実施イベント案

区分	プログラム	内容
※運営管理業務の内容及び基準 P15 7.その他資料 (1)より一部抜粋	各種体験	子どもまつり（4月）、春の公園祭り（5月）、ツリークライミング体験（6月）、ジャガイモ堀体験（7月）、秋の公園祭り（10月）、みかん・キウイ収穫体験（11～12月）等
	各種講座、教室等	フラワーアレンジメント教室（7月）、クリスマスリース教室（12月）、新春風作り教室（1月）等
	常設体験コーナー	クラフトコーナー
開花期	青い花まつり	ローラー滑り台斜面地の大規模花畑（セイヨウアサガオ等）の開花期にあわせて、ガイドツアーやクイズ等の体験イベントを実施します。
子供向け	アースアートコンテスト	クラフトコーナーで作品の公募を行ない、作品を公園で展示し、一般投票等のコンテストを実施します。
環境学習	ナタネ油しぼり	大規模花畑のナバナから種（ナタネ）を採取し、ナタネ油しぼり体験や、環境教育を行ないます（詳細 P15）。
	皇帝ダリア花いっぱいプロジェクト	既存の「皇帝ダリアの挿し穂配布」に加え、花の写真コンテスト等を行ない作品展示します。また、代表企業が管理運営する横須賀市くりはま花の国でも同企画を実施しており、相互の公園紹介等の連携企画も実施します。
	はち育	県と協議の上で園内にてミツバチを飼育し、公園のブランドハチミツを生産・販売する他、ミツバチの生態を学ぶ環境学習や、蜜蝋を使った工作等を行ないます。
里山体験文化伝承	日本の暦「二十四節気」を感じる伝統イベント	日本の伝統的な「二十四節気」にあわせて、夏至・冬至の灯ろうライトアップや、旬の食材を使った

④ 小田原フラワーガーデンとの合同イベント開催▶**効果**：両公園の回遊性・公園利用のアップ
 本公園の利用者数が少なくなる夏・冬季にかけて、小田原フラワーガーデンでは、ヘリコニア・ロストラータ（7～9月頃）やウメ（1～3月）等の花が見ごろを迎え、多くの利用者が訪れます。これにあわせて、両公園で合同イベントの実施や、本公園の駐車場利用を案内し、動線を設定することにより、相互の公園の回遊性を高めます。

⑤ 自主事業によるBBQ場の実施▶**効果**：地域特産品PR、利用促進・滞留時間アップ
 県と協議の上で、地域の特産品等を提供する手ぶらBBQ場を実施します（詳細P21）。

4) 実績あるプログラムの開催によって得られる効果

私たちは全国の公園等の管理運営や、観光施設運営等に携わっています（詳細P48）。これらの施設等で多様なイベント・プログラムを実施してきた企画力を最大限活かし、公園の利用促進はもちろん、地域の活性化や緑化意識啓発にも取り組みます。

① 小田原西部丘陵合同クイズラリー

▶**効果**：両公園を行き来する回遊性・公園利用のアップ

ゴールデンウィークやシルバーウィークといった大型連休の際に、本公園と小田原フラワーガーデンの合同で園内クイズラリーを実施しており、利用者からも好評を得ています。これまでは、私たち共同体が主体となり実施してきましたが、初心者向け・上級者向けコースの設定や問題/パネルの設置箇所を増やす等、内容を拡充させます。



合同クイズラリーの様子
 (小田原フラワーガーデン)

② 全国一斉防災イベント「そなえパークの日」

▶**効果**：地域全体の防災力、災害に備えた連携力のアップ

西武造園(株)が管理運営する全国の公園で、一斉防災イベント「そなえパークの日」を年1回開催しています。消防署や自治体等と連携し、防災クイズラリーや水消火器体験、起震車体験等の様々な防災体験プログラム、東日本復興支援の販売会等を通じて、利用者の防災意識向上への啓発活動を行ないます（詳細P35）。

また、国営東京臨海広域防災公園の運営維持管理業務で得た防災イベントのノウハウを本公園でも活かします（詳細P35）。



防災マツリレー
 (国営東京臨海広域防災公園)

③ はち育 ▶ **効果**：果樹園産のハチミツで公園PR、活性化

代表企業が管理運営する横浜市アメリカ山公園では園内でミツバチを飼育し、ハチミツ販売や食事メニュー提供、ミツロウをつかったリップクリーム作り等のイベントを実施しています。また、足立区都市農業公園では地域の養蜂家の方と連携した採蜜体験を実施し、昔ながらの養蜂やミツバチの生態について知ってもらう環境教育イベントを開催しています。

本公園では、果樹園（ミカン）のハチミツを公園オリジナルブランドとして活用し、県西地域の伝統的な農業を知ってもらうイベントや、環境学習プログラムを行ないます。



ミツバチの巣箱観察
 (横浜市アメリカ山公園)



採蜜体験
 (足立区立都市農業公園)

④ ガーデニング教室 ▶ **効果**：地域コミュニティ形成、活性化

代表企業は、UR都市機構西日本支社より「ガーデニング教室事業」の運営を受託しています。事業の趣旨は、単なる園芸指導ではなく、イベントを通して団地内のコミュニティ形成を図ることにあります。「好きな花の名前&自己紹介」、「お互いの作品を見ながら、ステキな点を褒めあう作品鑑賞会」等を実施し、住民同士の楽しい交流が生まれるきっかけ作りを行っており、参加者アンケートでもよい評価をいただいています。



参加者同士での作品鑑賞
 (URガーデニング教室)

5) その他、イベント実施にあたっての取り組み

- ・イベントの実施にあたっては、さまざまな利用者に配慮し、つねに笑顔の接客サービスを提供します（詳細P22）。
- ・いつでも安心安全に公園を利用できるよう、安全確保や美観維持を徹底します（詳細P11,27～）。
- ・利用者ニーズを把握し、常にイベントの質向上のための改善に取り組みます（詳細P25）。

(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

1) 公園利用者数の目標値について

平成24年度の公園利用者数は約9.3万人/年となっています。私たちは、多様なイベントの開催や、ネットワークを活かした広報活動の拡充に努め、1年目の平成27年度には公園利用者数を11万人/年に増やします。また、その後も様々な取り組みを通じて徐々にリピーター数等を増やし、平成31年度には公園利用者数を13万人/年まで増やすことを目標とします。目標値達成のため、広報、PR活動に積極的に取り組みます。

2) オリジナルのホームページ・ブログを活用した情報発信

- ・公園のホームページ・ブログを作成し、概要や交通アクセス、イベント情報等を発信します。
- ・従業員によるブログ「公園だより」で、イベントの実施風景や開花情報等タイムリーな情報を発信し、公園に来園したことのない人にもわかりやすく公園の魅力を伝えます。
- ・西武造園(株)が管理運営する全国の公園等や、伊豆箱根鉄道グループのホームページといった関係施設と相互リンクを掲載し、アクセス数を増加させます。

3) 都市計画公園「小田原西部丘陵公園」としての一体的な情報発信

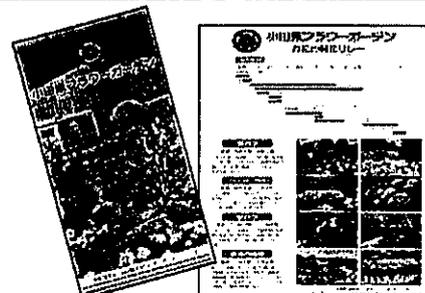
- ・都市計画公園「小田原西部丘陵公園」としてより一体的な広報を実施するため、小田原フラワーガーデンとの合同パンフレットを作成し、両公園利用者の回遊性や、相互送客を促進させます。また、合同制作によりコストを抑えます。
- ・本公園のパンフレット・イベントチラシを、小田原フラワーガーデンのチラシ設置先に一緒に設置することで、広報強化に取り組みます。
- ・両公園で施設概要や季節のみどころ情報を共有し、お互いに案内することで相互送客を促進させます(詳細P22)。



JCN小田原チャンネル「デイリー小田原」の取材風景(小田原フラワーガーデン)

4) パンフレット、イベントチラシ等による情報発信

- ・公園内の地図、施設詳細、利用時の注意事項、イベント情報等をまとめた魅力的なパンフレットを作成し、全国の公園等に設置することで本公園の魅力をPRします。
- ・パンフレットは情報を定期的に更新することで、公園の魅力が一目で分かるよう工夫します。
- ・パンフレットを本公園と小田原フラワーガーデンで統一したデザインにリニューアルし、より一体感をもたせます。
- ・利用者がどこから来たのかアンケート調査し、利用者が少ない地域への重点的なチラシ配布等、効果的な広報に取り組みます。



見やすい公園パンフレットやイベント・開花情報チラシ(小田原フラワーガーデン)

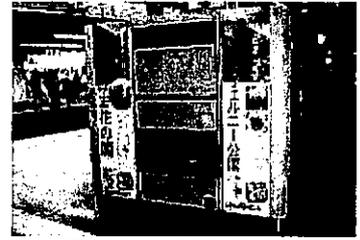


どこから来たの?来園者参加回覧調査ボード(小田原フラワーガーデン)

小田原フラワーガーデンではアンケートの結果を基に、来園者数の少ない湯河原町に重点に広報し、来園者数を増やしました。

5) 伊豆箱根鉄道グループ・西武グループのネットワークを活かした情報発信

- ・伊豆箱根バス路線の停留所は現在小田原フラワーガーデンまでですが、これを本公園まで延長します。より公園にアクセスしやすくなり利用者サービス・送客力を高めます。
- ・近隣観光施設を巡る伊豆箱根バスのお得なフリー乗車券に、本公園までのバス料金の割引特典等を掲載します。
- ・構成企業である伊豆箱根鉄道(株)の広報宣伝力により、より広い沿線エリアに向けて効果的な広報宣伝を実現します。
- ・鉄道車輛一編成、バス車輛一台に同一広告を掲出する「電車・バス広告ジャック」により、本公園を含む諏訪の原エリアの名所等をPRします。
- ・公共交通機関である鉄道駅構内や路線バス停留所、伊豆箱根交通車内に、公園で行なうイベント情報についての広告掲示の協力を要請します。また、パンフレット等の設置を行ない、公園の施設概要やみどころ・アクセス情報をPRします。
- ・西武グループ企業である(株)プリンスホテルが運営する「ザ・プリンス箱根」等の箱根地区の施設の協力により、ホテルや送迎バスでのPRを行ないます。



駅構内の宣伝イメージ
(横須賀市くりはま花の国)



バス車内での広告ジャック
によるインパクトのある宣伝
(小田原フラワーガーデン)



大雄山線の車内広告
(小田原フラワーガーデン)



バス車内へのチラシ設置
(小田原フラワーガーデン)



伊豆箱根交通車内
ヘッドレストでの宣伝
(小田原フラワーガーデン)

- ・西武造園(株)が指定管理者として携わっている全国の公園にパンフレットやイベントチラシを配置することによって、広く公園をPRします。
- ・西武ホールディングス広報部による facebook 等の情報発信媒体で、公園のイベント情報や開花情報を掲載します。
- ・西武造園(株)と一級造園施工管理技士の会で連載している読売新聞神奈川版「園芸ごよみ」に公園の開花情報等を寄稿します。



西武グループの facebook を
活用した広報

6) 教育機関と連携した広報

- ・県西地区の幼稚園・小学校等の教育機関や、図書館・児童館等の公共施設へのチラシ配布を重点的に行い、遠足や野外活動で公園を活用していただけるように誘致活動に努めます。
- ・球根の植え付けから花の摘み取りまで連続して参加できるようなプログラムや、生徒達に作ってもらった作品等の展示イベントを実施することで、公園への愛着をさらに醸成します。また、後日親子で一緒に来園してもらえるように工夫することでリピーターを増やします。



友愛幼稚園で飾り付けてもらった
クリスマスツリーの展示
(小田原フラワーガーデン)

提案書5「自主事業の運営」

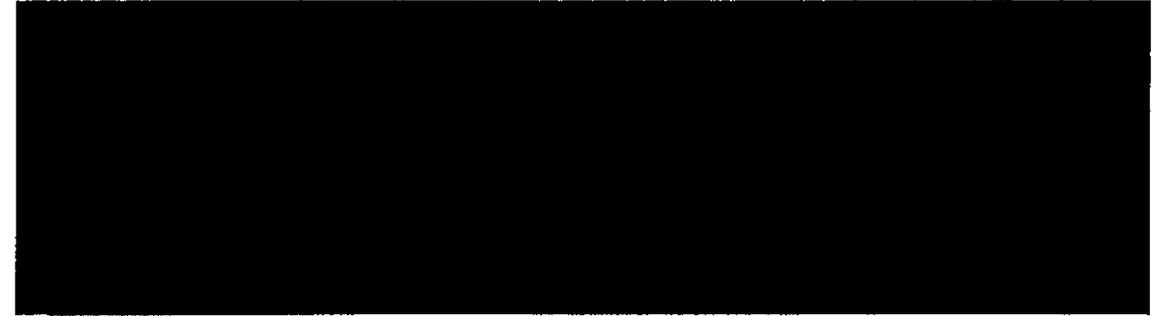
(1) 当該公園の設置目的を踏まえた自主事業について

私たちは、社会全体が幸福につながる「三方よし～売り手よし、買い手よし、世間よし～」を基本的な理念として掲げ、利用者満足度の向上、地場産業や地元企業等との連携による地域活性化に向け、利用者・地域・管理者・行政にとってお互いに価値のある自主事業に取り組めます。また、利益の一部を利用者サービス向上のために公園に還元します。

実施にあたっては、事業計画書をもとに県と協議し、適切な管理運営を行います。

1) 自主事業サービスの提案

① 自動販売機の設置 → 目的 利用者サービス向上



② 花苗やレジャー物品、オリジナル商品等の販売 → 目的 利用者サービス向上、県内企業連携



③ 売店、ケータリングカー等の営業

→ 目的 軽食サービス、地域の名物や特産物のPR



小田原おでんカーの出店
小田原フラワーガーデン

④ BBQの実施 → 目的 食事サービス、県西地域の特産物PR



冬季限定の牡蠣食べ放題サービス
(国営昭和記念公園)

2) 利用者への利益還元

自動販売機以外の自主事業収入は、その利益の一部を花壇整備費、利便性向上のための管理費等に還元し、経費の縮減と利用者サービスの向上を図ります(詳細P39)。

(2) 事業の実施体制等

1) 自主事業の実施における公平性の確保

- ・自主事業を実施する際には、一部の人による独占や既得権の発生、優遇等がおこならないよう、機会の公平性、条件の公平性に配慮します。

2) 業務の発注及び物品等の購入について

- ・業務発注は県内中小企業に配慮し、県内で製造・加工した製品を利用します。
- ・その他、自主事業の実施にあたっては県内の中小企業や経済へ配慮した委託発注を行い、地域活性化や地元特産品のPR等にも寄与します(詳細P10)。

3) 安全性の確保について

- ・自主事業の実施についても安全管理を徹底します。

4) 各種自主事業サービスの実施体制と業務内容

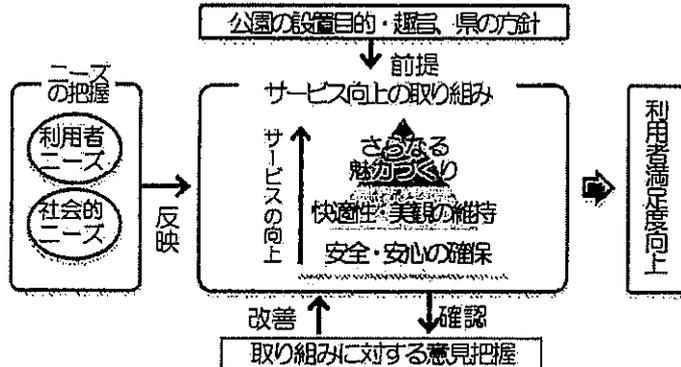
- ・各種自主事業サービスの実施体制等については付属書類の事業計画に示す通りです。

提案書「利用者への対応」

(1) 接客対応及びその研修等

私たちは、公園の設置目的・趣旨、県の方針をひまえ、利用者及び社会的ニーズを反映し、公園の「さらなる魅力づくり」のための多様なサービスを提供します。来園する誰もが「楽しかった」「また来たい」と思えるよう、利用者満足度を高めます。

サービス提供にあたっては、日常のコミュニケーションやアンケート等多様な手段で利用者意見を聴取し、ニーズに応じて常に内容や質を改善しながら、PDCA マネジメントサイクルに基づきよりよいサービスの提供に努めます(詳細 P25)。



1) おもてなしサービス

- ・利用者からのどのような要望でも、「YES(承ります)」「THANKS(ありがとうございます)」を基本とし、すべての人に対して公平・公正な姿勢を保ちます。
 - ・CS※向上へ向けて、西武造園㈱ではお客様が笑顔になれること、笑顔で過ごしていただくことを第一に考え、「人」と「みどり」の環境創造サービス企業を目指し、『BigSmile!プロジェクト』に取り組んでいます(詳細 P5)。
- この考えに基づき、本公園においても「挨拶」と「笑顔」を基本に、ホスピタリティあふれる姿勢を常に心掛け、利用者の満足度を高める接客サービスを実現するため、質の高い接客やサービス向上に従業員全員で取り組みます。

※CS : Customer Satisfaction (顧客満足)

2) コンシェルジュとしての案内

- ・従業員全員がパークコンシェルジュとして公園をわかりやすく案内するとともに、まちのコンシェルジュとして周辺の観光情報等も案内します。
- ・従業員は、XXXXXXXXXX、公園マップ、公園見どころ情報、救急対応セット、「YES サービスポーチ」を常に携帯し、いつでも迅速に対応ができるよう、従業員支援ツールを充実させます。
- ・都市計画公園小田原西部丘陵公園として、施設概要や季節の開花情報等を常に共有し、お互いに案内することで両公園利用者の回遊性・相互送客を促進させ、一体的な公園案内を実施します。



パンフレット、近隣の観光マップ等



飲料水と救急セット

ゴミ袋(ゴミを見つけたら即拾います!)

YES サービスポーチ(イメージ)



清潔感あるユニフォームと常に笑顔での接客対応(小田原フラワーガーデン)

3) 分かりやすい案内表示の設置

- ・樹名板の増設や花情報、施設位置等、適切でわかりやすい案内表示を充実させます。

4) ユニバーサルデザイン

乳幼児からお年寄り、障がいを持った方や外国人利用者等、誰もが利用しやすい公園づくりを目指し、サービスを充実させます。

- ・XXXXXXXXXXに基づく研修を実施します。
- ・管理事務所(パークセンター)に貸し出し用の車椅子を用意します。
- ・言葉の不自由な方等のために、従業員は「コミュニケーションボード」を携帯し、意思の疎通が図りやすい仕組みをつくります。
- ・外国人利用者のために、英語版パンフレットを公園に設置します。
- ・障がいをもつ方のために、車椅子でも利用できる園路等を示したマップを作成し、公園に設置します。

- ・子育て世代への応援として、オムツ交換台や授乳スペースを確保します。また、管理事務所（パークセンター）内にキッズスペースを設け、小さな子ども連れでも気軽に公園を利用していただけるよう配慮します。
- ・授乳スペースには、プライバシーの確保ができる環境を整え、ベビーベッドやオムツ交換台等の設備等、安心して授乳ができる環境づくりに配慮します。
- ・バリアフリーマップを配布するとともに、ホームページに掲載します。また、公園ホームページは、「神奈川県バリアフリーガイドライン」に基づき運用します。



キッズスペースづくり
(滋賀県近江富士花線公園)

5) 接遇研修等の実施によるサービスの質向上

全員がコンシェルジュとして質の高いサービスを提供するため、従業員及び委託業者も含めて、定期的な接遇研修等を行ないます（詳細 P43）。

(2) 苦情処理の対応及びその研修等

私たちは公平・公正な話し合いの姿勢を基本とし、公園理念やマナーをわかりやすく説明します。利用者の協力・理解のもと対応し、さらにクレーム・トラブルの未然防止に努めます。

1) 苦情対応の考え方

苦情は公園のためを思ってこそその「アドバイス」、「ありがたいお言葉」と受け止め、利用者の意見を聞き、事実を確認した後、じっくり話し合います。必要に応じて、公園理念や設置目的を法令等に基づきながらわかりやすく説明し、ご理解いただけるように努めます。また、XXXXXXXXXXに基づきながら適切に対応します。

2) 未然防止のための対応

従業員対応による未然防止	<ul style="list-style-type: none"> ・本部や、私たちが管理運営する他公園等と連携した相談体制を確立します。 ・日常的に苦情・要望への対応事例を収集・ヒアリングし、データベース化します。また、内容を従業員に周知し、迅速かつ柔軟に対応します。
利用者への周知・マナー向上による未然防止	<ul style="list-style-type: none"> ・園内放送・看板・印刷物等によって利用者に公園マナーを周知徹底します。 ・従業員全員が笑顔での利用者との双方向コミュニケーションを心掛けるとともに、ガイドウォーク等を通じて、利用者のマナー改善や公園設置目的を普及します。 ・犬連れの利用マナー向上のため、マナー啓発チラシの配布や声かけ、しつけ教室等のイベントを実施します。
再発防止	<ul style="list-style-type: none"> ・本公園や、代表企業が管理運営する全国の公園において、クレームやトラブルが発生した背景や発生時の状況、現場や本部の対応、対応を通じた今後の課題等についてデータベース化して情報を共有します。また、必要に応じて研修会を開催し、再発防止策を徹底します。

3) 研修等の実施による対応の質向上

苦情や要望に対して適切な対応ができるように、従業員はもちろん委託業者にも、定期的な接遇研修や苦情対応の実際の場面をシミュレートしたロールプレイング研修等を行ないます（詳細 P43）。



ロールプレイング研修
(神奈川県立東高根森林公園)

4) 反社会的勢力への対応

暴力的・脅迫的な苦情常習者等、私たちだけでは対処できない場合や、問題の長期化・拡大化の可能性のある場合は、県や地元関係機関との連携により、早期解決に努めます。また、代表企業の「反社会的勢力対応基本規程」等に則り、対応します（詳細 P46）。

(3) 利用者への公園の利用指導及びその研修等

様々な人が利用する公園においては、危険な行為（危険箇所への立入り・犬のノーリード等）やモラルに欠ける行為（草花採取・落書き等）が見られます。特に本公園では、駐車場の目的外使用（長期占用等）、犬のノーリード・糞の不始末、ゴミ不法投棄、ローラー滑り台での利用トラブル等が想定されるため、私たちは適切な利用指導に努めます。

1) 多様な利用者を念頭においた啓発活動の実施

適正な公園利用啓発のための看板やパンフレット、適正利用方法を記載したティッシュを配布することによって、利用指導を徹底します。

2) ローラー滑り台を安全に利用してもらうための利用指導

ローラー滑り台については、スピードの出しすぎや追突等の事故が起こる可能性があることから、利用ルールやマナーを分かりやすく掲出し、繁忙期には従業員が直接利用方法の説明を行なう等、事故防止のために安全利用の指導を徹底します（詳細 P27）。

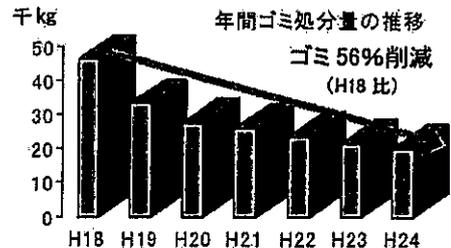
3) マナーアップキャンペーンやマナー向上イベントの実施

ごみ拾い美化活動等マナー向上を目的としたイベント等を開催し、啓発活動を積極的に展開します。また、ティッシュやごみ袋等の啓発グッズや看板等を用いることによって、適切な利用方法についての呼びかけをします。

西武造園㈱が管理運営する滋賀県営湖岸緑地では、「ごみ持ち帰りキャンペーン」として利用者への啓発活動を行ない、公園内のごみ処分量を約56%削減した実績があります。

また、東京都立武蔵野の公園、東京都立狭山丘陵他3公園が中心となり、都内の他公園や近隣の動物病院・ドッグカフェ等とも連携し、「犬のマナーアップキャンペーン（春・秋）」を実施し、オリジナルのウンチ袋配布やのぼり掲出等に取り組み、期間中の犬の放し飼いにに関する苦情が0件となりました。

これらの実績とノウハウに基づき、本公園においてもマナーアップキャンペーンやマナー向上イベントを実施します。



啓発活動によるごみ処分量削減の実績
(滋賀県営湖岸緑地 (南部地域))



犬のマナーアップキャンペーンでごみ拾いやウンチ袋を配布 (東京都立武蔵野の公園グループ)

4) 正反対の意見調整にも真摯に取り組み、適切な利用調整を実施

利用者から時として解決が困難な正反対の意見が寄せられることがあります。合意形成が得られない場合や、一部の団体・利用者の意見や利用に偏るおそれのある場合は、関係者の意見を伺ったうえで、是正措置を講じます。

5) 利用の制限の考え方

- ・公の秩序または善良な風俗を害するおそれがあると認められるとき、管理上支障があると認められるとき、集団的にまたは常習的に暴力的不法行為等を行うおそれがある組織の利益になると認められるときには、過去事例や他公園における利用の制限の実績等をふまえたうえで県と協議し、法令規則等に基づき、公平性確保の観点から利用を制限します。
- ・ホームレスによる敷地占有トラブル等に対して、従業員による巡回を定期的に行い、不正な占有行為を見かけた際には利用指導等を行います。

6) トラブル発生時の対応

- ・私たちは全国での公園等の管理運営実績（詳細 P48）に基づき、公園で発生するトラブルの傾向を把握していますが、万一、トラブルが起きてしまった時は、XXXXXXXXXXに基づきながら、次の手順によって対応します。

- ① 敬語で相手の意見・言い分を聞き、事実を確認します(同じ相手の方には窓口を一本化する)。
- ② 公園の目的・理念・目指すべき方向性・緑の役割・公園マナー等を分かりやすく丁寧に説明した上で、言い訳をせずよく話し合います。
- ③ 今後も公園利用を続けて頂けるようお話します。

- ・利用者同士のトラブルは必要に応じて仲介しながら、当事者間の合意形成に努めます。
- ・利用目的の違いによる衝突や禁止行為(犬の放し飼い・子どもの年齢層による遊び方の違い等)が原因の場合は、必要に応じて決められた時間・場所での利用調整を図る等、適切なすみ分けを提案・試行します。

7) 研修等の実施による利用指導の質向上

利用指導について適切な対応ができるように、従業員はもちろん委託業者にも定期的な接遇研修等を行ないます（詳細 P43）。

(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

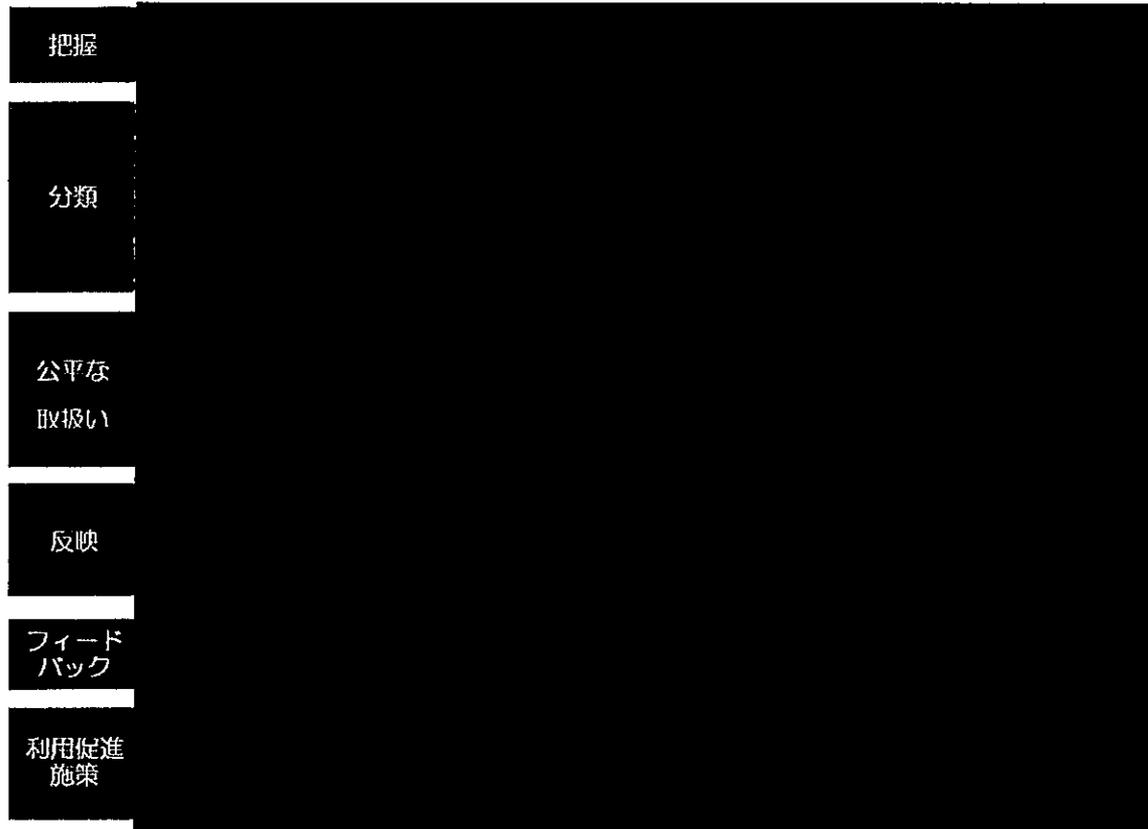
私たちは「公平・公正な利用者ニーズの反映」を目指し、PDCA マネジメントサイクルによる業務改善システムを取入れた管理運営を行っています。

1) 利用者意見の把握方法

公園利用者だけでなく、ともに公園づくりに関わっているボランティア・周辺住民・公園周辺施設の利用者の意見等、様々な主体との連携により多角的に意見を把握します。

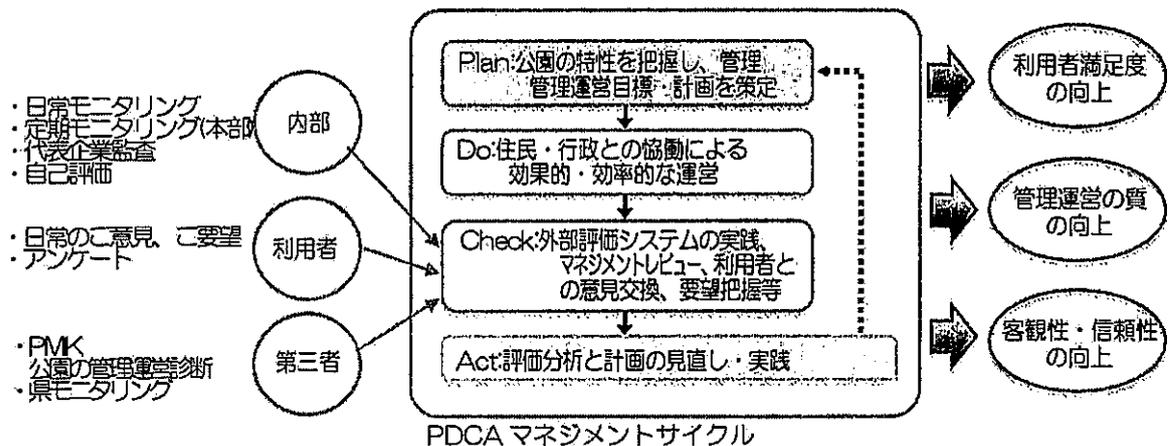
2) 多様な意見の反映方法

多様な意見を反映し、よりよい管理運営のための取り組みを充実させます。



3) モニタリングの実施について

私たちは、管理運営実施計画や目標等を設定し、その進捗状況を内部、利用者、第三者等により多角的にチェックして管理運営に反映する「PDCA マネジメントサイクル」による業務改善システムを確立しています。常に進化し、質を高めていくことで、利用者満足度、管理運営の質、客観性・信頼性を向上させる管理運営を行います。



1) PDCA による業務改善システムの運用

- ・公園の管理運営計画(Plan)を策定し、効果的・効率的に実践(Do)します。公正な外部評価や利用者意見によって分析・評価(Check)し、それを基に計画の見直し(Act)を図ります。
- ・月1回の統括会議を開催し、セルフモニタリング、第三者モニタリング、県によるモニタリングの各モニタリング結果を、その都度分析・評価し、業務改善計画を作成します。なお、緊急を要する課題については、直ちに対応します。
- ・業務改善計画に基づき目標や管理運営実施計画を見直し、具体的な管理運営に反映します。

2) 多角的な分析・評価 (Check) の実施

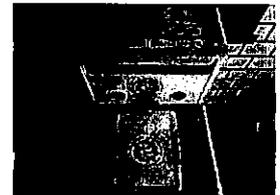
公園毎に日常的なモニタリングを行うだけでなく、利用者や第三者等による多重モニタリングを実施することで、モニタリング結果の信頼性を高める下記の取り組みを実施します。

① 内部評価

<p>日常モニタリング</p>	<p>公園管理運営には自己評価と評価結果のフィードバックが重要であることから、日常モニタリングで活用している「進捗状況チェックシート」により有効な履行確認を実施します。1日2回巡回を実施し、その都度、モニタリング結果への対応を行います。</p>
<p>本部による定期モニタリング</p>	<p>西武造園(株)が指定管理者として携わる神奈川県西部地区の公園を統括する責任者として「統括所長」を配置します。また、共同体本部が主催する統括会議(月1回)に参加し、業務遂行状況を報告・評価します。結果については随時記録し、業務報告を行うとともに、その都度モニタリング結果への対応を行います。</p>
<p>代表企業による監査</p>	<p>代表企業が年1回監査を行い、業務方針・目標に適合しているか管理運営の現場を客観的に厳しく評価し、業務内容の改善を図ります。また、「個人情報保護」「現金の取り扱い」「労務管理」「安全管理」に関する監査を実施し、問題点がある場合は期限を決めて是正します。 さらに、現場での作業の安全性、施設の安全性、事務所や倉庫の衛生状況を検査する安全パトロール・衛生パトロールをそれぞれ年1回実施します。</p>
<p>自己評価及びPDCAマネジメントサイクルによるモニタリング結果(評価)の反映</p>	<p>年1回、数値目標を定めて達成度を把握する自己評価(定量的な自己評価)を実施します。結果は、本公園にフィードバックし、管理運営の実施計画の改善に向けた重要な指針とします。</p>

(2) 利用者評価

ご意見箱、メール、電話、アンケート(通常時・イベント時)等により、利用者意見・要望を幅広く聴取します。また、毎日の受付対応においても、利用者と積極的にコミュニケーションを図り、対話の中から意見や要望をヒアリングして把握します。



お客様の声ポスト
(横須賀市三笠公園)

(3) 第三者等の評価

① 公園管理運営診断の実施

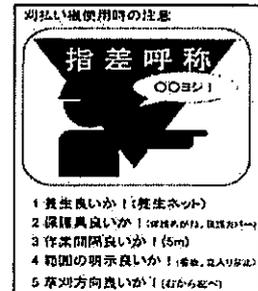
PMK協議会(幹事会社:株式会社地域環境計画)の「PMK公園の管理運営診断」を活用し、利用者満足度調査から本公園の管理運営状況や利用者要望を客観的かつ的確に把握します。他公園と同じ指標で比較することで、より客観的な管理水準の把握が可能となります。

※「PMK公園の管理運営診断(パークマネジメントカルテ)」とは、管理運営の基本となる「緑」「清潔さ」「安全さ」「対応の良さ」「便利さ」「全体」の6項目の利用者満足度と、その評価要因を把握し、その結果をもとに公園・緑地等に関するコンサルタントとしての実績ある専門家が診断する、客観的で信頼性のある外部評価システムです。

② 神奈川県によるモニタリングへの対応

管理運営業務の状況についてまとめた月報を提出します。また、月報に基づいた県職員により行なわれる業務遂行状況の確認等、いかなる時でも県の求めに応じて情報を開示し、情報の透明性を確保します。

- ・作業の際には、注意看板やカラーコーン等により作業中であることを明示し、利用者の安全確保のための領域を確保します。また、必要に応じてスタッフ配置による誘導等を行います。利用者が作業エリアに接近した場合には、作業員がホイッスルで合図し作業を中断します。
- ・園内を管理車輛が走行する際は、ハザードランプを点けて徐行します(10km/h以下)。
- ・ヘルメットや安全帯等、作業に応じた安全装備の使用を作業員に徹底します。
- ・単独での作業にならないようスタッフを配置します。
- ・スタッフの熱中症対策として、朝礼時の健康状態チェックや適度な休憩、水分や塩分の摂取等の指導をします。また、日本気象協会監修の携帯型熱中症計を携帯します。
- ・草刈機、ヘッジトリマー、電動ノコギリ等動力機器類は保管に注意し、使用前に点検を行い、不良等によるケガ・事故を防ぎます。
- ・草刈時は小石や砂の飛散防止のため、必要に応じて傷が付きにくいナイロンカッターを用いた草刈機械や飛散防止ネットを使用します。
- ・縁石や階段の角は欠けやすいので、バタ角材等で養生をして行います。



指差呼称

図	名称・管理要領 (作業員が注意)
	<ul style="list-style-type: none"> ・安全帯の着脱をせず、作業中、第三者が近づくと同時に停止し待機する。 ・作業中は周囲が作業範囲から遠く、飛石による被害の恐れがない場合は作業する。 ・落ちていたゴミ等を必ず片付け、作業員へ向けては安全な場所へ移動させる。 ・作業中、作業員が作業範囲から遠く、飛石による被害の恐れがない場合は作業する。

作業手順書(一部拡大)

4) 安全管理の指針の整備

- ・安全管理指針を作成します。また、安全な施設管理の作業手順を整理した「作業手順書」を携行し、これに基づき安全な作業を実施します(詳細 P44)。
- ・園内危険箇所や重点点検箇所を明記した「点検要所マップ(ハザードマップ)」を活用し、巡回時に持参して重点的に点検します。また、施設の予防保全に努め、施設管理に起因する事故の防止を図ります。

5) 安全対策の研修について

- ・従業員および委託業者に、年1回の安全管理講習等を実施します(詳細 P43)。

6) 利用者への安全対策

- ・スズメバチ等の危険生物は、迅速に処理、対応を行い利用者の安全を確保します。
- ・イベント時には、救急箱を準備し、実施場所周辺の安全点検等を行うことによって、安全管理を徹底します。また、夏季にイベントを実施する場合には、熱中症対策として補給飲料の提供や日よけテント等を準備します。

7) ホームページ上のセキュリティ対策

- ・公園ホームページの情報セキュリティ対策として、独立行政法人情報処理推進機構の「情報セキュリティ対策ベンチマーク」によるセルフチェックを行い、不正アクセスや改竄行為等のネットワーク利用犯罪等がおこらないよう、日常的にセキュリティチェックを行います。
- ・ホームページの情報更新に必要なパスワードを毎月変更します。また、編集画面へのアクセスに対してIPアドレス制限を設定する等、外部からの不正なアクセス防止を行います。
- ・平成25年度には第三者によるセキュリティの脆弱性診断を実施し、西武造園(株)が運営するホームページについてはプラットフォーム及びWEBアプリケーション共にセキュリティ面で安全性が高く、優良であると診断されました。本公園のホームページ運用についても、定期的なセキュリティチェックを同様に実施します。

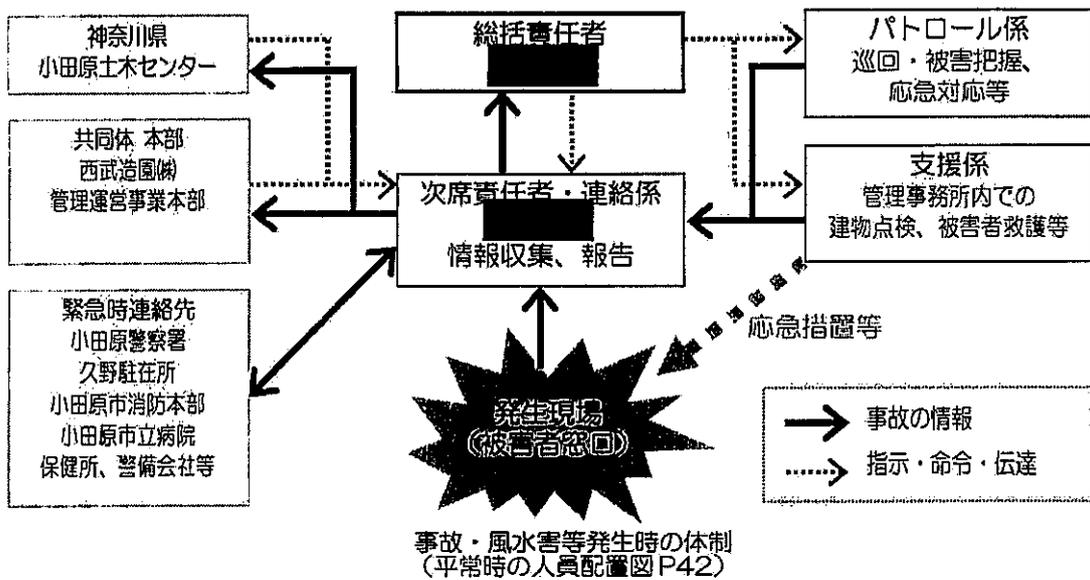
8) 各種保険加入によるリスク管理

本公園における事故に備え「施設賠償責任保険」、「イベント傷害保険」、「ボランティア保険」等への加入を確実にします。

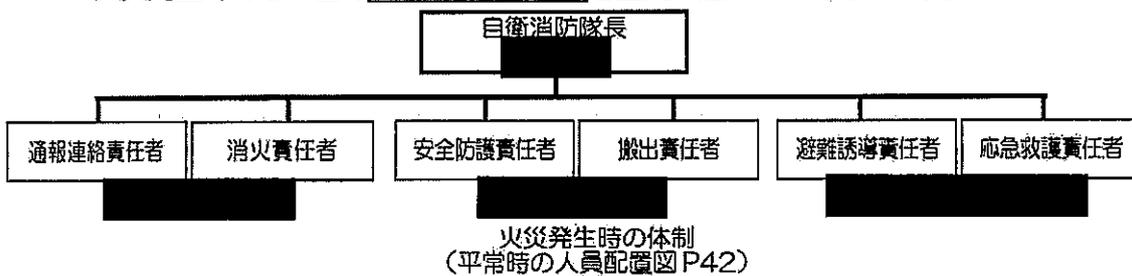
提案書9「事故、異常気象等(水防を含む。)の緊急事態が発生した場合の対応方針」等
(1) 事故、異常気象等(水防を含む。)の緊急事態が発生した場合の対応方針

1) 事故や災害発生時等の緊急時の体制及び初期対応

- ・私たちがすでに整備しているマニュアルを基本に本公園の特徴及び、県の「地域防災計画」等を踏まえた独自の[]を作成し、これに基づき事故発生時組織体制、総括責任者、連絡・パトロール・支援等各担当者を定め、緊急時に備えて体制を整えます。また、関係機関や園内各施設との連携により迅速に対応します。
- ・私たちがもつ人的・物的な資源、地域におけるネットワークを活用して、応援部隊の派遣、救援資機材の提供等、本公園の防災体制をバックアップします。
- ・機械警備を含め24時間体制で公園及び施設を管理します。
- ・警報発令時、また、警報発令に至る恐れがある場合において、下図の緊急時連絡体制を速やかに整えます。



- ・火災発生時には下図の自衛消防組織体制を整え、速やかに対応します。



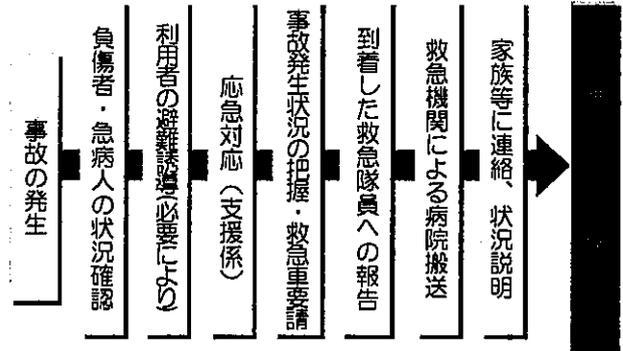
・初期対応

初期対応は、事故の発生時において重要な対応となるため、特に以下に重点を置いて対応します。

- ①災害による事故が発生した場合は、[]に従って「被災者・負傷者への対応」と「災害現場への対応」を行い、迅速・的確に関係機関に連絡を行います。
- ②事故者に対しては速やかに保護・応急手当を行い、必要に応じて救急車の手配をします。
- ③事故現場に対しては、二次災害を引き起こさないよう状況・原因の確認を行い、必要に応じて応急対策をとります。また、県と協議の上、すみやかに改善対策を行います。

2) 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

- ・緊急時には右のフロー図の通り、事態に応じて、利用者の避難誘導、応急対応をします。
- ・県や関係機関、本部等と速やかに連絡を取り合い、迅速に県へ報告します。



3) 暴風大雪警報発令時等の対策について

- ・警報の発令が予想される場合は、警報発令時に備え、危機管理体制の確認や気象情報の収集を行ないます。
- ・雷警報については、注意喚起を促し、巡回する従業員が利用者を施設内等安全な場所へ誘導します。
- ・大雪時には、利用主動線の除雪と凍結防止処理を行なうとともに、必要に応じて利用制限を行ないます。
- ・大雨時には、斜面地の崖くずれ等の発生に特に注意し、ハザードマップ等に基づきながら巡回点検を行ないます。

段階	人員配備	業務内容	報告内容	報告時期
・横浜地方気象台による気象等に関する注意報又は警報が発表され、災害が発生するおそれがあるとき	被害状況の把握に必要な人員	「おだわら諏訪の原公園の震災時対応」の考え方に基づき、統括責任者の指示の下、連絡担当・パトロール担当・支援担当が下記の各対応等を行なう ●避難準備情報・避難指示・勧告発令がない場合 ・情報連絡体制の確立 ・利用者への情報提供 ・被害状況の把握及び県への報告	・被害の有無 ・対応状況	園内巡回後速やかに
・横浜地方気象台による気象等に関する警報が発表されたとき、その他状況により必要があるとき	被害状況の把握、連絡調整及び応急対策業務に必要な人員	●避難準備情報・避難指示・勧告発令がある場合 ・危機管理体制の確立 ・利用者の安全確保、混乱防止 ・利用者への情報提供 ・利用者及び従業員の応急手当 ・被害状況の把握及び県への報告 ・利用者の避難誘導 ・県災害対策本部に協力	・人的・物的被害状況 ・対応状況 ・避難状況(避難指示・勧告が発令された場合)	園内巡回後速やかに
・県下全域にわたり、大規模な災害が発生したとき、その他状況により必要があるとき	震度4以上震災時の主な対応(P33)に示した県内で大規模な災害が発生した場合の対応をとる			
警報等が解除され、県より連絡があった場合	—	・被害状況、避難状況を調査 ・安全確認の上、施設の利用開始措置	・被害の有無(被害が無くても報告) ・対応状況	解除後、速やかに

※夜間対応については県と連絡調整の上、近隣に在住する従業員が必要に応じて速やかに現地へ参集します。

4) 事故等への備え、防止対策

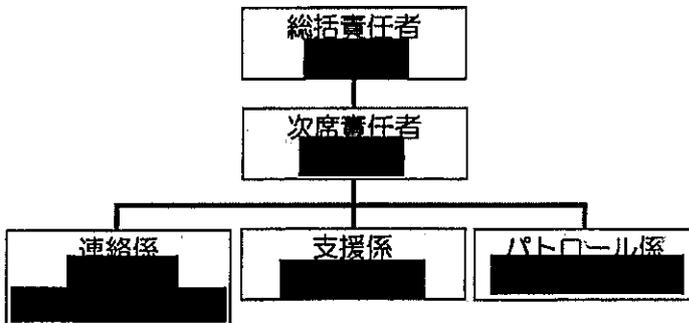
- ・日々の朝礼、終礼やKY活動を通じ、危険箇所情報や事件事務情報等を共有します。
- ・管理事務所(パークセンター)にAEDを配備し、設置箇所をパンフレット等に掲載し、利用者の方々に広く周知します。
- ・従業員には救命救急講習で心肺蘇生法・止血法・AEDの使用方法等救命救急技能を習得させます。
- ・施設における事故に備え、「公園施設賠償責任保険」「イベント傷害保険」「自動車保険」

2) 初動時対応 (地震発生後から3時間まで)

地震発生後から3時間までの初動時対応については、「おだわら諏訪の原公園の震災時対応の考え方」に基づいた対応を徹底します。その上で、特に下記の取り組みを重点的に実施します。

- ・勤務時間内に震度5以上の地震が発生した場合、または震度4以下であっても必要な場合には、30分を目処に下記の体制を速やかに整え、県小田原土木センターに報告します。
- ・勤務時間外に震度5以上の地震が発生した場合には、車で約5分(徒歩約15分・直線距離500m)の距離に事務所をもつ構成員の加藤造園(株)が、車または徒歩により迅速に参集します。園内を巡回し、公園外からの避難者等への誘導・対応に必要な体制を速やかに整えます。また、3時間以内に下記体制を整えます。従業員が本公園に到着次第、状況等を速やかに県小田原土木センターに報告します。

・役割と主な業務内容



地震発生時の現地対策本部 体制図
(平常時の人員配置図 P42)

役割	担当	主な業務内容
総括責任者		公園全体の統括
次席責任者		総括責任者の補佐等
連絡係		情報の収集報告
パトロール係		巡回・被害把握、来園者の避難誘導等、応急対応等
支援係		管理事務所での建物点検、設備操作、救護、物資管理等

震度等区分	震災発生時間	
	勤務時間内	勤務時間外
小田原市で震度4発生	<ul style="list-style-type: none"> ・初動時体制に移行 ・パトロール係が30分以内に園内巡回 ・異常等があった場合は、連絡係が速やかに県小田原土木センターへ報告 ・連絡係が不在の場合、総括責任者が対応 ・連絡係が緊急連絡体制、連絡網に基づき関係各所へ報告 	<ul style="list-style-type: none"> ・対応に必要な体制を速やかに整え、必要に応じて初動時体制に移行 ・構成員の加藤造園(株)従業員が速やかに(車で約5分)参集、園内巡回 ・所長が参集 ・異常等があった場合は、連絡係が速やかに県小田原土木センターへ報告 ・緊急連絡体制、連絡網に基づき関係各所へ報告
下記のいずれか ①小田原市で ・震度5弱以上発生 ・東海地震注意情報 ・東海地震予知情報 ②県内で ・震度5強以上発生 ・大規模な災害発生	<ul style="list-style-type: none"> ・「地震発生時の配備体制」に基づき、初動時体制に移行 ・発災後30分を目処に、連絡係が被害情報等を報告様式に従い、県小田原土木センターに報告 ・連絡係が緊急連絡体制、連絡網に基づき関係各所へ報告 	<ul style="list-style-type: none"> ・「地震発生時の配備体制」に基づき、発災後3時間以内に初動時体制を整える ・構成員の加藤造園(株)従業員が速やかに(車で約5分)参集、園内巡回 ・従業員参集後、報告様式に従い速やかに県小田原土木センターへ報告 ・緊急連絡体制、連絡網に基づき関係各所へ報告

震度4以上震災時の主な対応

- ・震災による事故が発生した場合は、[] に従って「被災者・事故者への対応」と「災害現場への対応」を行い、迅速・的確に関係機関に連絡を行います。
- ・被災者に対しては速やかに保護・応急手当を行い、必要に応じて救急車の手配をします。
- ・災害現場に対しては、二次被害を引き起こさないよう状況・原因の確認を行い、必要に応じて応急対策をとります。また、県と協議の上、すみやかに復旧対策を行います。

3) 緊急時対応 (地震発生後から3日間)

地震発生後から3日間の緊急時時対応についても、「おだわら諏訪の原公園の震災時対応の考え方」に基づいた対応を徹底します。その上で、特に下記の取り組みを重点的に実施します。

- ・大規模な震災が発生した場合、国や自治体等の支援体制が十分に整うまでの目安は72時間(3日間)とされており、私たちはその考え方や意味を十分理解し、適切な緊急時対応

を徹底します。また、代表企業の西武造園(株)が運営維持管理業務を行なう国営東京臨海広域防災公園「そなエリア東京」のノウハウや知識を活かします(詳細 P35)。

- ・連絡係は午前・午後の各1回、県に被災状況等の報告を行ないます。
- ・避難場所への誘導ルートを示したマップを配布・掲出し、利用者や近隣住民への誘導、案内を行ないます。
- ・近隣に事務所がある加藤造園(株)や、共同体本部である西武造園(株)、構成員の伊豆箱根鉄道(株)、その他協力企業等と随時連絡を取り、必要な支援等を受けます。
- ・小田原市と連携して飲料水等の配布を行なうほか、必要に応じて管理事務所(パークセンター)の備蓄資材、食料等も利用者に提供します。

4) 復旧・復興時対応(地震発生後から4日以降)

地震発生後から4日目以降については、県と協議の上で通常体制に移行します。

- ・定期的に巡回を実施し、園内の安全確認、必要に応じて立ち入り禁止措置等を行ないます。
- ・避難者への対応、誘導ルートを示したマップの配布・掲示等を引き続き行ないます。
- ・簡易な復旧作業は直営で行ないます。また、緊急施工が必要な場合や支障物除去等、必要に応じて近隣の関係業者に速やかに業務発注を行ないます(詳細 P38)。

(2) 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

1) 公園の特性、立地状況等に応じた災害対応の考え方

本公園は震災時における広域避難場所には指定されていませんが、震災時に避難地として活用されることを想定した運営を行ないます。本公園の管理事務所(パークセンター)の標高は約109m、最低部の開園区域北端広場においても標高約44mと高台にあり、直接津波の被害等を受ける可能性は低いと考えられますが、利用者や近隣の方々の避難誘導や、避難者の受入対策等が適切に実施できる体制・備えを整えます。

私たちは、定期的に従業員の訓練・研修、地域と連携した防災訓練を実施します。また、イベント等を通じて利用者に日常から本公園の災害時における役割と特徴を広く伝えます。

2) 地域との連携

- ・一斉防災イベント「そなえパークの日」(詳細 P35)の開催にあたっては、小田原市消防本部、小田原警察署や久野駐在所、自主防災組織等地域の関係機関と連携して実施します。
- ・地域の防災意識を高めるため、消防、警察、連合町内会との合同防災訓練を実施します。
- ・定期的に自主防災組織等との意見交換を行ない、施設改修や状況に応じたマニュアルの見直し等を協議します。
- ・施設の解錠・施錠や避難車輛の誘導等について予め協議を行ない、初動対応時の強力体制を確立します。

3) 防災訓練の実施

- ・災害時に備え、地域住民や県・警察・消防等と連携し、定期的に防災訓練を実施します。また、緊急時の連携体制をより綿密に行なえるよう、小田原フラワーガーデンとの合同防災訓練を定期的に実施します。

・予定する防災訓練

種別	訓練内容	
緊急時訓練	負傷者対応	負傷者が出たことを想定した応急処置訓練、救急救護訓練
防災訓練	火災対応	消火器使用を想定した火災訓練及び避難訓練(消防署との連携)
	風水害対応	暴風大雨大雪時を想定し、災害防止等に対する訓練
	地震対応	地震発生を想定し、避難誘導等に対する訓練
BCM訓練	本部と現場の連携による、多様な災害時を想定した訓練	



防災訓練
(小田原フラワーガーデン)

- ・BCM(事業継続マネジメント)として「電話やパソコンが通じない状況(携帯電話の災害伝言板を活用した安否・被害状況連絡)」等、様々な環境想定で訓練を実施します。
- ・近隣の広域避難所への誘導ルート等を示したマップを作成し、これに基づき避難誘導案内の訓練を実施します。また、緊急時にはこのマップを利用者へ配布等します。

4) 従業員への教育等について

- ・県への報告様式等に基づき、緊急時園内チェックリスト、巡回ルート図、園内施設の

調査項目、緊急連絡網等を一覧としてまとめ、従業員全員に周知徹底します。

- ・園内に情報提供する様式内容に基づき、園内放送のシナリオ等を作成します。
- ・従業員には救命救急講習で止血法・AEDの使用法等救命救急技能を習得させます。
- ・小田原市防災メールサービスに登録し、従業員のパソコンと統括所長および所長の携帯電話で受信できるように設定します。
- ・緊急時において早期に通常の公園管理運営を再開できるよう、資源（人、モノ、金、情報）、体制等について、被害が発生した場合の現地での復旧対策や本部による応援体制等の対策をまとめたBCP（事業継続計画）を策定します。

5) 災害対応物品の備蓄について

- ・管理事務所（パークセンター）に非常食や飲料水、ブランケットやレインコート等の備品類を備蓄し、災害発生時には必要に応じて利用者（帰宅困難者や滞留者等）に提供します。
- ・飲料水、電池等の災害対応物品の数量や賞味・使用期限を定期的に確認し、一覧表で備蓄状況や保管場所を管理します。
- ・従業員用の飲料水と非常食を最低3日分管理事務所（パークセンター）に備蓄します。

6) 災害発生時の協力等について

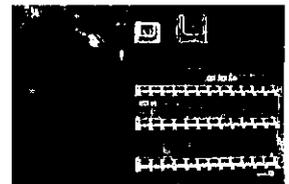
非常時においては連絡拠点を㈱加藤造園に設置し、隣接する小田原フラワーガーデン管理事務所、神奈川県、関係団体等と緊密に連絡を取り合う体制を構築します。また、共同体本部や協力企業が、人的・物的なバックアップを実施する体制を整えます。

7) 利用者、近隣住民への働きかけ

- ・AED設置箇所をパンフレット等に掲載し、利用者に広く周知します。
- ・園内施設や近隣避難場所への誘導ルートを示したマップを作成し、発災時には配布や、園内掲示等を行ないます。
- ・災害時の園内施設の活用や備蓄品等についての情報や、公園の災害時対応についての情報を掲示等で周知します。
- ・災害時に電光掲示板でニュースを流したり、お金を入れなくても中の飲料を取り出すことができるもの等、県と協議の上で地域貢献型自動販売機を設置します。
- ・西武造園㈱が管理運営する公園では全国一斉防災イベント「そなえパークの日」を年1回開催しています。地域と連携した展示や施設利用体験プログラム等を実施し、防災意識を啓発します。



イベントでの防災グッズ販売
(小田原フラワーガーデン)



デジタルサイネージ型
自動販売機
(国営昭和記念公園)

8) 国営東京臨海広域防災公園等における実績ノウハウの活用

- ・西武造園(株)が管理運営を行っているわが国唯一の国営防災公園である国営東京臨海広域防災公園の実績ノウハウを活用し、各種防災イベント等を実施します。
- ・大規模震災の発生時、支援体制が十分に整うまでの目安は72時間(3日間)とされ、それまでは“自助生存”のための知識や技術を身につける必要があると言われていいます。また、この間は被災者生存率も高く、国営東京臨海広域防災公園「そなエリア東京」においても、この考えに基づく防災体験学習72hツアーやガイド等を実施しています。私たちは、このノウハウを活かして、地域防災力・防災知識の向上、「自助・共助・公助の精神」の醸成等に取り組めます。
- ・伊豆箱根鉄道㈱は、鉄道・バス等の公共交通部門において厳格な安全管理を必要とする運輸サービスを提供しています。これらの業務を通じて得た緊急時・災害時の対応ノウハウを活用します。

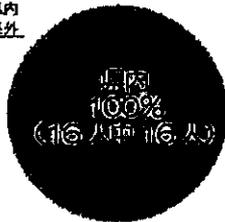
提案書 11 「地域と連携した魅力ある施設づくり」

(1) 地域人材の活用、地域・関係機関との協力体制の構築

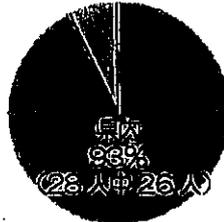
1) 県民雇用の考え方について

地域のことを愛し、熟知している重要な人材として地元雇を進めており、平成 26 年 2 月現在、西武造園(株)が管理運営する神奈川県立公園では約 93%が神奈川県民となっています。この雇用の考え方に基づき、地元人材の雇を積極的に進めます。

県内
県外



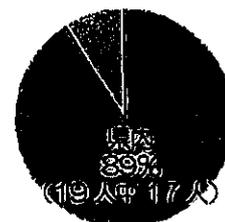
観音崎公園



四季の森公園



東高根森林公園



三ツ池公園

神奈川県立公園での県民雇用率（平成 26 年 2 月現在）

2) 地域の方々や関係機関との連携

- ・公募作品の展示イベントや作品コンテスト等を開催し、地域で活動する方々の作品発表の場として公園を活用していただけるプログラムを実施します（詳細 P16）。
- ・県内に在住している、果樹の専門家である [redacted] を講師に招き、ガイドツアー等のイベントを実施します。
- ・小田原市観光協会や箱根町観光協会と連携した広報活動や、小田原箱根商工会議所と連携したイベント開催等、公園が立地する小田原市の関係機関と多様な連携します。
- ・近隣の小田原市消防本部、小田原警察署や久野駐在所、地域防災団体、自治体等と日ごころからの情報共有を行ない、緊急時・災害時に備えた連絡・連携体制を整えます（詳細 P32）。また、近隣団体等との合同で防災訓練や防災体験イベントを実施し、地域防災力の向上を図ります（詳細 P35）。

(2) ボランティア団体等との連携、協働及び育成

1) ボランティア育成についての基本方針

- ・私たちは「公園の主役は利用者である県民であり、公園管理者は県民を支えるサポーターである」ことを念頭に置き、社会から感謝され、地域の方々がいやいやを感じながら活動できる場の形成、協働による利用者サービスの向上を目指して本公園におけるボランティア活動支援と育成、公園の利用活性化に積極的に取り組みます。
- ・ボランティアとの連携を円滑にかつ適切に進めていくために、各方面からの様々な意見や提案を集め、とりまとめ、形にして実践に結びつける「コーディネート力」「企画編集力」「ネットワーク力」「指導力」といった従業員の総合サポート能力を高めるための研修等を実施します。
- ・ボランティア活動の実施にあたっては、作業中の安全確保や必要なボランティア保険への加入等、安全管理を徹底します。

2) 新規ボランティア活動の設立

「運営管理業務の内容及び基準 P15 7.その他資料(2)主なボランティア活動」に、現在公園で活動している主なボランティア団体の記載がないことから、私たちは協働による公園づくりのための新規ボランティア組織を設立します。

① 里山の風景・柑橘畑づくり隊（仮）として、協働による果樹園の魅力づくり

- ・「ふるさとの果樹園ゾーン」については、地域の専門家 や近隣施設、ボランティアの方々 と協働で、果樹園のさらなる活性化や、伝統的な風致景観の継承に取り組むため、新規のボランティア組織として『里山の風景・柑橘畑づくり隊（仮）』を立ち上げます。

- ・ボランティアとの協働で果樹園の適正な維持管理に取り組み、西湖地域の歴史的風致である、石積みの段々畑による柑橘栽培園地の里山風景を再現し、ふるさと感じる景観づくりに取り組みます。
- ・果樹の収穫時期にあわせて、収穫祭イベントを開催し、ボランティア団体の方々や、近隣農家・農業関係団体等と連携して、公園や地域全体のにぎわいを創出し、育てた果実等の収穫を楽しんでいただきます。



ボランティアとの協働によるミカン収穫
(東京都立野山北・六道山公園)

② 樹林地の竹林活用

- ・「樹林地ゾーン」の竹林についてもボランティア活動のフィールドとして、地域の方々や県と協議の上、徐々に取り組みの充実を図っていきます。ボランティアの方々との協働による竹林の景観維持や、伐採した竹を材料に使った協働イベントの実施等に取り組みます。



ボランティアとの協働による野菜収穫
(足立区立都市農業公園)

③ その他ボランティアとの協働によるイベント実施

- ・植栽管理だけでなく、公園のイベント等においてもボランティアの方々との連携し、魅力あるプログラムの提供により地域コミュニティの活性化に取り組みます。



竹林の植栽管理や、伐採した竹で器作りや流しそうめんイベントを実施
(東京都立野山北・六道山公園)

協働によるイベントプログラム案

- ・講座等で作った作品を公園内に展示する活動
- ・自然遊び、ネイチャーゲーム等の自然体験プログラムを実施する活動
- ・園内の自然についてのガイドを行う活動
- ・地域の里山文化や伝統等を子ども達に伝える活動
- ・森林の雰囲気に沿った演奏を行う活動

等

4) 「フラワーガーデン友の会」との懇談会実施

- ・本公園のボランティアと、小田原フラワーガーデンで活動している「フラワーガーデン友の会」での合同研修や相互の施設見学、情報交換会等を行なう「ボランティア懇談会」を実施し、相互のボランティア団体の交流促進や、地域全体のコミュニティ活性化を支援します。



ボランティア「友の会」の活動
(小田原フラワーガーデン)

(3) 他の公園、周辺施設との交流・連携

1) 神奈川県西部地域ミュージアムズ連絡会、ミュージアム・リレーへの参加

- ・神奈川県立生命の星・地球博物館が主催し、小田原・箱根・真鶴等の50を越えるミュージアム施設等が加盟している「神奈川県西部地域ミュージアムズ連絡会(通称: WESKAMS)」に本公園も参加し、県内博物館・観光施設等との連携を強化します。
- ・加盟する施設との情報交換・相互理解のために、互いの施設を訪問・見学する「ミュージアム・リレー」に参加し、県民の方々への学習支援と地域文化発展の寄与に努めます。
- ・加盟施設の館長会議(月2回)に参加し、積極的な情報交換や連携強化に取り組みます。
- ・私たちが管理運営する小田原フラワーガーデンでは既に神奈川県西部地域ミュージアムズ連絡会およびミュージアム・リレーへの参加実績があり、本公園としても参加することで、より一体的となった県西地域の交流拠点化を目指します。



神奈川県西部地域
ミュージアムズ連絡会
ウェスカムズ
(通称: WESKAMS)
ロゴマーク

2) 都市計画公園小田原西部丘陵公園として、小田原フラワーガーデンとの連携強化

・両公園の回遊性を向上させるような一体的な広報、案内の実施

本公園と小田原フラワーガーデンとの合同パンフレット等を作成し、都市計画公園小田原西部丘陵公園としてより一体的な広報・情報発信を行います。また、本公園のパンフレット・イベントチラシを、小田原フラワーガーデンのチラシ設置先に一緒に設置することで、広報強化にも取り組みます（詳細 P19）。

両公園で施設概要や季節のみどころ情報を共有し、お互いに案内することで相互送客を促進させます（詳細 P22）。

・合同クイズラリーの実施

大型連休期間に、本公園と小田原フラワーガーデンの合同クイズラリーを実施しており、利用者からも好評を得ています。新たに初心者向け・上級者向けコースの設定や問題/パネルの設置箇所を増やす等、内容をさらに拡充させます（詳細 P18）。

3) その他県内施設等との連携

・平成 24 年に「小田原西部丘陵の花さんぽ」として、本公園及びざる菊園、小田原フラワーガーデンの3つの施設の合同ポスター・パンフレットを私たち共同体が主体となり作成し、大雄山線車輜や各駅、伊豆箱根バス車内に掲出することで地域一帯となった花の名所として PR しました。この取り組みを、さらに拡充して実施します。



おだわら諏訪の原公園、小田原フラワーガーデン、ざる菊園の3施設合同ポスター掲出

・私たちが管理運営する松田町「松田山ハーブガーデン」や、西武造園(株)が管理運営する横須賀市「くりはま花の国」・「三笠公園」、横浜市「アメリカ山公園」等、私たちは神奈川県内の公園の管理運営に数多く携わっています。これらの県西地域の公園と、チラシの設置やホームページの相互リンクといった広報や、連携イベントの実施等を積極的に行ないます（詳細 P19）。

・「曾我梅林」や「小田原こどもの森公園わんぱくランド」、「辻村植物公園」、「恩賜箱根公園」等の周辺施設との連携にも取り組みます。

(4) 地域企業等への業務委託による迅速、かつ、きめ細かいサービスの提供に向けた取組内容

- ・委託業務については優先的に県内企業へ発注することで効率化を図るとともに、地域経済の活性化や、迅速できめ細やかなサービス提供、環境負荷軽減に配慮します（詳細 P10）。
- ・イベント等で使う材料や花苗については地元特産品を地元企業に発注することで、その由来や地域の歴史解説等を織り交ぜたプログラムを実施します。地域文化の伝承や郷土愛を育み、地産地消の促進や、利用者の満足度向上につながるような工夫をします。
- ・業務委託先企業との協力体制を整え、緊急時や災害発生時における連携や、災害後の速やかな清掃・整備作業の実施に努めます。

(5) 企業のCSR活動（社会的責任、社会貢献）や学校等との連携

1) 教育機関と連携した職業体験等の受け入れ

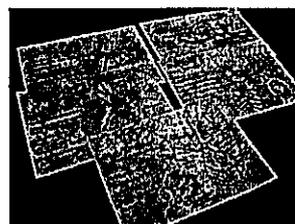
- ・企業の社会貢献事業に資する場として、教育機関と連携した環境学習・総合学習の実施や、小中学校をはじめとした地域の教育機関と連携し、花壇づくりや植物観察、写生大会等を通じた環境学習・総合学習を積極的に受け入れます。
- ・東京農業大学等と連携し、学芸員実習やインターンシップを受け入れ、教育機関と協議の上で作成した研修プログラムを実施します。



職業体験の受け入れ
(小田原フラワーガーデン)

2) 花苗の出張植え付け等、地域の緑化推進

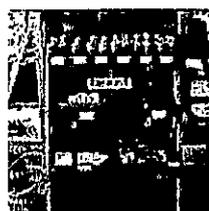
- ・本公園の管理運営方針であるグリーンエネルギーの活用や、環境共生型のモデル公園としての考え方に基づき、公園だけでなく地域全体の緑化推進や花いっぱい街づくりに積極的に取り組みます。
- ・ボランティアと協働で育てた花苗を近隣幼稚園に提供し、ともに植え付ける取り組みを実施します。
- ・本公園の従業員が近隣教育機関等に出向き、花壇作りや緑のカーテン作りの出前講座等を実施することで、植物や環境保全、本公園についての情報を発信し、地域の環境学習機会の提供を積極的に図っていきます。



学芸員実習で作成しためりえを公園内で提供
(小田原フラワーガーデン)

3) 授産施設からの物品購入等について

- ・大型イベントの開催時等、園内に人が多く集まる機会に、近隣や神奈川県内の授産施設に呼びかけ、お菓子やパン等の軽食を販売します。
- ・地域の授産施設との連携において下記公園等での実績があり、このノウハウを活かして本公園でも積極的な連携に取り組みます。



授産施設と連携による物販
(松田山ハーブガーデン)



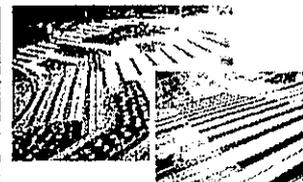
授産施設と連携イベント開催
(足立区立都市農業公園)

4) 社会保険等への適正加入への取り組み

- ・業務の発注にあたっては、社会保険等に参加するための法定福利費が、発注者から元請企業、第三者委託先へ、更に個々の労働者まで適正に支払われるよう、社会保険未加入企業の排除や、加入指導を行なう等の対応を行います。

5) 自主事業の利益還元

- ・物販やBBQ等の自主事業(詳細P21)で得た収入については、その利益の一部を花壇整備のための花苗購入や、ボランティア活動の運営費、利便性向上のための管理費等に還元し、経費の縮減と利用者サービスの向上を図ります。



自主事業収入の還元として日よけベンチセットや階段の滑り止めを設置
(小田原フラワーガーデン)

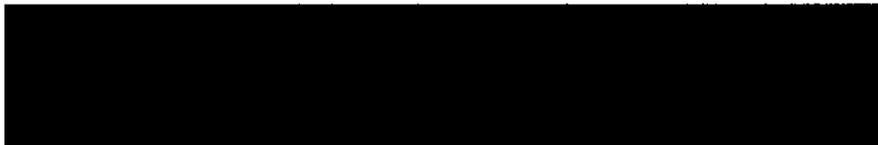
2) 委託・発注方法の見直し

委託・発注方法を見直し、県内業者へ優先的に発注することで業務の効率化を進めます。なお、業務の発注にあたり、社会保険等に加入するための法定福利費が適正に支払われるよう、社会保険未加入企業は排除する等の対応を行ないます（詳細 P9）。

- ・ 公園の維持管理・修繕作業はできる限り直営従業員が実施することで経費削減に努めます。
- ・ 代表企業の社内規程に基づき複数社から見積もりをとり、適正価格での発注に努めます。
- ・ 複数年契約とする等コスト縮減策を講じます。

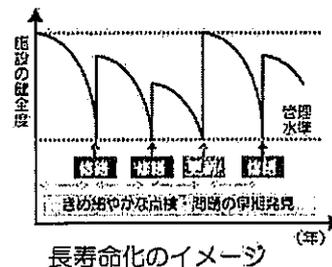
3) 光熱水費の無駄の解消

- ・ 照明点灯時間の季節・天候による見直し、白熱電球の電球型蛍光灯 LED への交換、公園トイレの人感センサー設置（県と協議）、こまめな消灯等によって照明費を縮減します。
- ・ 管理事務所（パークセンター）等のエアコン設定温度（夏：28℃、冬：24℃）に配慮します。
- ・ 従業員一人ひとりの意識を高め、こまめな節約を心がけます。



4) 早期発見ときめ細やかな対応

- ・ 長期的視点に立って建設費、管理費を総合的にとらえ、施設の長寿命化を進めるため、施設の不備等を早期に発見し、きめ細やかな対応を行います。特に、ローラー滑り台や遊具については、毎日の点検によって安全管理を徹底し、軽微な修繕は直営によって実施できるようにします（詳細 P27）。
- ・ 日常の巡回や施設の点検を徹底します。施設の損傷や樹木の病虫害被害を早期に発見することによって被害の拡大を防ぎ、修繕費や委託費を縮減します。



5) マルチスタッフによる直営の維持管理修繕

- ・ 配置従業員にマルチスタッフとして様々な管理業務を習得させ、時間の有効活用を図ることで、人件費を削減します。
- ・ マルチスタッフによる維持管理修繕作業により、外部委託による修繕費を削減しつつ、日常維持管理業務の一環として充実した修繕作業を行います。特に、トイレ清掃については、直営で実施することによってきめ細やかな管理と品質向上を図るとともに、コスト縮減につなげます（詳細 P15）。
- ・ 業務内容に応じて適正な従業員を配置し、効率的な業務遂行により経費を縮減します。従業員は常にコスト意識を持って業務に当たり、PDCAに基づいた業務改善を行います。



6) 管理技術の向上・効率化の工夫

管理をより効率的・効果的に行うため、技術向上や工夫を行い、管理費の縮減を図ります。

- ・ 清掃、草刈り、軽微な修繕等は一従業員で対応できる作業については直営で実施し、維持管理委託費を縮減します。
- ・ ローメンテナンスの宿根草の活用や、直営従業員による花苗育成により、植栽管理費を削減します。
- ・ 種から育苗し、苗の購入費を節減します。



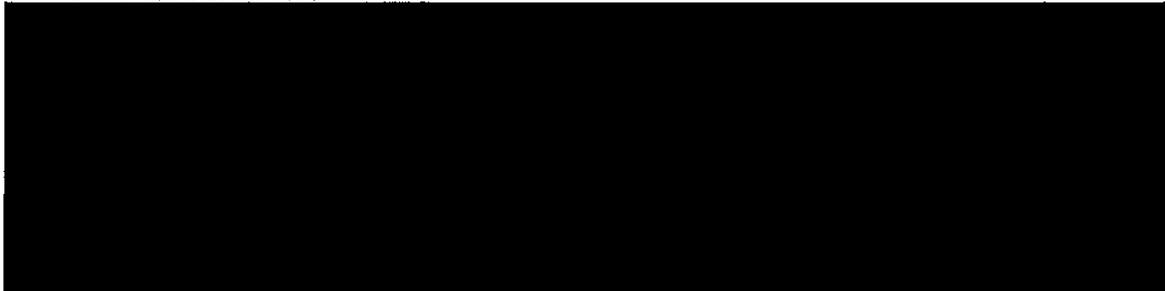
ボランティアと協働した種からの育苗
（小田原フラワーガーデン）



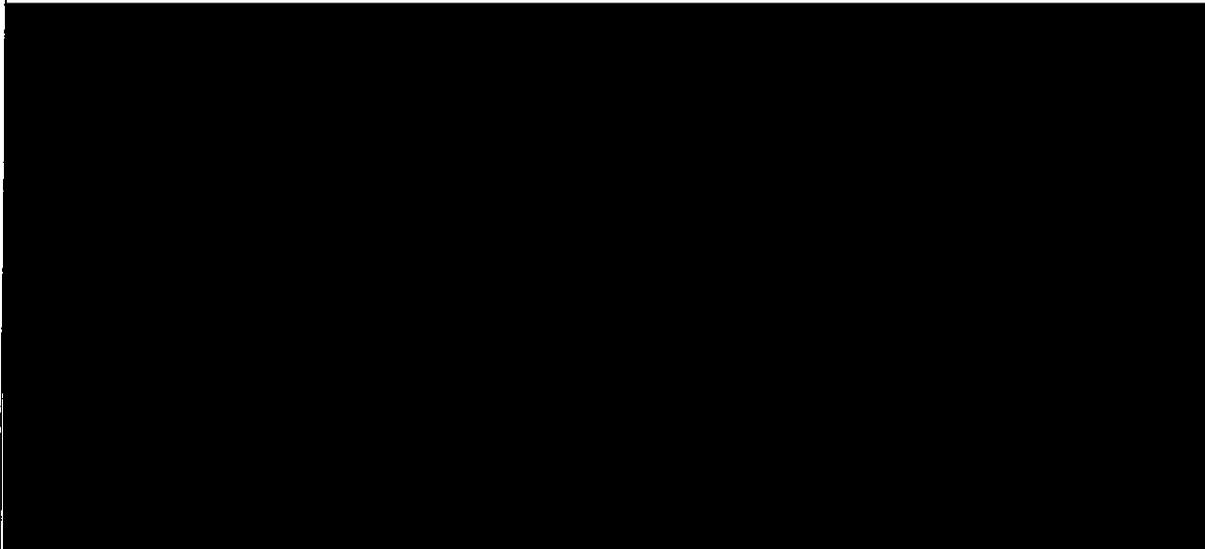
提案書 13「人的な能力、執行体制」

(1) 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況

- 1) 現地責任者の役割及び経歴、主要従業員の役割分担について
- ・現地責任者や主要従業員の配置等については下記の表に示す通りです。
 - ・災害発生時等には緊急時体制を速やかに整えます(詳細 P29,32,33)。
 - ・ローラー滑り台の利用安全のため、土日祝日や繁忙期には維持管理スタッフを監視員として1名常駐させます。



責任者および主要従業員の職務内容、役割分担、能力等



従業員配置計画(組織図、勤務ローテーション表)

2) 管理運営に係る有資格者の配置状況について

- ・本部の公園管理運営士、一級造園施工管理技士、グリーンアドバイザー、樹木医等の専門技術者による技術指導・支援を徹底します。
- ・私たちグループが保有する有資格者一覧 '平成 26 年 2 月 1 日現在

資格名称	人数	資格名称	人数
公園管理運営士	43	技術士	14
樹木医	11	一級建築士	2
1級造園施工管理技士	121	学芸員	5
1級土木施工管理技士	79	1級サービス接遇実務検定	2
植栽基礎診断士	32	準1級サービス接遇実務検定	1
街路樹剪定士	13	2級サービス接遇実務検定	11
遊具の日常点検講習修了者	13	防火管理者	16
グリーンアドバイザー	6	救命救急講習受講者	29
2級ピオトープ施工管理士	8	危険物取扱主任者	14
刈払機取扱作業者	22		

3) 県や指定管理者本部との連絡体制について

- ・西武造園(株)内に本部を設置し、連絡調整や管理運営目標の設定、研修の企画、安全管理等本公園の管理運営を支援します。
- ・県と綿密な連絡を行い常に情報共有し、円滑な管理運営を実践します。
- ・本部(事業部長)→統括所長→所長という指揮系統をとります。



連絡体制図

(2) 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況

1) 具体的な委託業務内容について

具体的な委託業務内容の詳細は、別紙の「委託予定業務一覧表（様式第3号）」に示す通りです。

2) 指定管理者としての点検方法、指導監督等について

・業務開始前の打合せによる内容確認

業務委託の発注先については県内企業への配慮や、必要な免許・資格、社会保険加入状況等を確認の上、適正に選定します（詳細 P9）。また、業務の委託開始前には必ず初回打合せを行ない、業務内容や範囲・要求水準を確認します。

・委託する業務の種別に応じた点検・チェックによる適正な履行確認

業務内容の点検・チェックを委託する業務の種別に応じて、現地確認、写真、日報報告書等により行ないます。また、作業工程表の提出とそれに伴う指定管理者との協議を随時行なうことを義務付けます。作業日報（作業報告書）については作業確認写真を必ず添付させ、作業内容の適正な履行確認を行ないます。

・安全に留意して委託業務の進行管理を実施

業務の実施に際しては、作業開始前に作業手順・利用者の安全確保等打ち合わせを行い、終了時には現地の安全を直接確認します（詳細 P27）。維持管理担当が、適宜作業状況を確認し、業務の品質・安全を確認します。万が一不適正な作業が行なわれた場合には、直ちに手直しを行なうとともに、委託先に対し是正指導を行ないます。

・適正な業務遂行に向けての研修・指導

事故を未然に防ぐための安全推進大会（代表企業が管理運営する公園等・委託業者合同）や接遇マナー指導等、適正な業務遂行に向けての研修を行ないます。

・定期的な見直しによる適正なコスト管理

定期的な委託業務内容と見積もりの見直し、複数年契約によるコストダウン等を行ない、外部委託についても適正なコスト管理を行ないます（詳細 P40）。

(3) 指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や従業員採用の状況

1) 必要な人員の確保

- ・代表企業および構成企業の各社には、管理運営業務に必要な資格の保有者や公園の管理運営実務実績を持つ人材が多数在籍しており、これらの人材を活用します。
- ・地域をよく知り、郷土愛のある地元人材を積極的に雇用します。
- ・現在公園に勤務している方で、希望者については継続的な雇用に配慮します。

2) 研修計画

研修は、内部・外部講師による講習会や、OJT（実務教育）、従業員間ディスカッション等各目的に適した形式で、効果的な内容を充実させます。実施方法・内容は本部と連携し、他公園と合同実施する等効率化を図ります。また、日常の従業員間コミュニケーションや朝礼・終礼等での情報共有、マニュアルによる明文化を行います。

①就業前研修

- ・下表の研修を実施し、業務開始時には円滑に業務が遂行できるようにします。

項目	内容	方法
[Redacted]		

②業務開始後研修

- ・従業員だけでなく、委託業者も含め研修を実施します。
- ・法令遵守を基本としながら、「安全」と「接遇」を優先した研修教育を行い、その他公園管理運営に関する専門的教育（利用者の要望・苦情への対応方法、イベントの企画・実施、維持管理、安全管理、緊急時対応等）を実施することによって、常に技術を向上させます。
- ・効果的・効率的にイベントを実施するため、代表企業で作成している各公園のイベントデータベースを基に、情報共有ミーティングを実施します。

項目	内容	方法	頻度
[Redacted]			

3) マニュアルの作成・習得

- ・これまでの指定管理実績等から培ったノウハウを集成したマニュアルを本公園にそれぞれ適した形に改定します。委託業者を含めた全従業員に対して、業務開始前にこれらを習得させ、効果的・効率的に業務を遂行します。

項目	内容	方法
[Redacted]		

4) 資格取得の奨励・支援

- ・従業員の資質向上のため、公園管理に必要な資格等（接遇検定、公園管理運営士、造園施工管理技士等）の取得の奨励・支援を継続して実施していきます。
- ・西武グループでは、「主体的に判断し、行動できる人材の育成」というグループ人材育成目標のもと、普段の研修では補完できないテーマを中心に公募型研修を実施し、従業員の自主的な知識・スキルの向上を支援しています。

5) 従業員のモチベーション向上の取り組み

- ・管理運営に関わる個人目標や業務改善の提案に対して、社内でコンテストを行ない目標達成スタッフを表彰する等、モチベーションを高める取り組みを実施し、管理運営の品質の向上に寄与しています。
- ・西武グループでは、風通しの良い職場づくりの一助とするため、管理職者が部下を褒めるためのツールとして「GoodJobカード」を運用しています。褒める文化の醸成により、コミュニケーションの活性化、従業員の達成感・モチベーションの向上に取り組んでいます。

提案書 14「コンプライアンス、社会貢献」

(1) 指定管理業務を実施するために必要な団体等の諸規程の整備、法令遵守の徹底に向けた取組の状況

公共の施設である本公園の管理権限を代行する私たち指定管理者は、指定管理者としての責務を踏まえ、公正で公益的な管理運営を行います。

1) 関連する法令・条例等の遵守

定期的な内部・外部講習による法令研修を通じて、①地方自治法、②都市公園法、③都市公園法施行令、④都市公園法施行規則、⑤神奈川県都市公園条例、⑥神奈川県都市公園条例施行規則、⑦神奈川県都市公園施設利用規則、⑧労働基準法、⑨労働安全衛生法、⑩最低賃金法、その他関連法令等を遵守し、適正に管理運営を行います。

- ・従業員全員が本部主催のコンプライアンス研修・法令研修を受け、法令・条例等の遵守を徹底します。
- ・配属後も年1回従業員全員を対象にしたコンプライアンス研修・法令研修を実施し、指定管理業務に関わる法令の把握を徹底します。
- ・週1回、朝礼時に [] の読み合わせを行ない、従業員1人1人の意識向上を図ります。
- ・西武グループでは、グループビジョンおよび企業倫理規範に基づき、ルール・組織・浸透定着活動の3本柱の整備を行っています。本公園でもこの取り組みの考え方にに基づき、研修等を実施します。



コンプライアンス研修

2) 構成各社による運営委員会の設置

私たちは、業務水準を維持し、安定的・継続的に指定管理業務を遂行するため、指定管理料を算定する際に法令遵守、社会的水準に則り、運営委員会で代表企業および構成員の各社が適正価格を協議し決裁した上で、予算を適正な価格に設定します。

- ・非正規従業員については、神奈川県の臨時的任用従業員時給やハローワーク求人情報の賃金単価を参考に、給与単価を設定し、雇用の期間、日数、時間等の雇用形態に応じて適用し、法定福利費を加算して、一般従業員の人件費を設定します。
- ・正規従業員については、私たちグループ企業の内部規程に基づき、民間給与実態統計調査におけるサービス業の平均値を参考に、人件費を設定します。
- ・その他職責や職種に応じ、私たちグループ企業の内部規程に基づき、給与を設定します。

3) 男女共同参画、女性雇用促進、ワーク・ライフ・バランスへの配慮について

「男女雇用機会均等法」「男女共同参画社会基本法」「神奈川県男女共同参画推進条例」「かながわ男女共同参画推進プラン（第3次）」の考え方に準拠し雇用への配慮を行ないます。利用者に対しても公平・公正な扱いを徹底します。

① 男女共同参画

- ・性別に左右されることなく有能な人材を採用し、仕事の役割や地位等についても性別で固定することはいたしません。
- ・男女差別につながるような言葉や表現を用いませぬ。
- ・会合等、性別に関係ない均等な発言機会に配慮します。
- ・地域の慣例や習慣、制度に捉われることなく、固定的な性別分業の慣行を廃止します。



従業員全員が
一体となって業務を推進

② 女性の雇用促進

- ・西武造園(株)の雇用人員のうち4割が女性従業員であり、女性の管理職登用も増えています。今後も女性が活躍できるような職場環境を整え、積極的な女性の雇用を促進します。
- ・平成26年2月現在、私たちが指定管理者として携わっている神奈川県内公園で雇用している従業員94名のうち女性は28名であり、維持管理、事務、ソフト運営等様々な分野で活躍しています。

③ ワーク・ライフ・バランス施策の導入

- ・内閣府の「仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）憲章」、神奈川県を含む九都県市のワーク・ライフ・バランス推進への取り組み、「神奈川県子ども・子育て支援推進条例に基づく認証制度」等に基づく企業活動を行ないます。
- ・西武造園(株)における育児短時間勤務については小学校就学始期（6歳）までを対象にしており、「育児・介護休業法」に定められた措置よりも高い水準で積極的に子育て環境を支援する制度を設けています。
- ・「神奈川県子ども・子育て支援推進条例(平成19年10月施行)」に基づく子育て支援に

取り組む事業者認証制度について、神奈川県人権男女共同参画課のご指導等をいただき、神奈川県内に本部事業所をおく構成企業(または共同体)で認証取得を目指します。

【おだわら諏訪の原公園パートナーズにおけるワーク・ライフ・バランス推進への取り組み】

- ・シフト勤務による残業削減
- ・時間外労働の事前申請制度
- ・ノー残業デーの設定
- ・リフレッシュ休暇
- ・配偶者出産時休暇制度
- ・育児・介護短時間勤務 等

3) 反社会的勢力との関係遮断

- ・私たちは反社会的勢力との関係を遮断するため、代表企業で反社会的勢力対応基本規程を整備しています。私たちは当規程に基づき、社内体制の整備・従業員の安全確保・外部専門機関との連携等に取り組み、「神奈川県暴力団排除条例」を遵守して、随時県に報告・相談し、情報を共有します。
- ・反社会的勢力による被害を防止するため、組織として対応し外部専門機関との連携を密にします。
- ・反社会的勢力との取引を含めた一切の関係を遮断し、裏取引や資金提供を禁止します。
- ・有事においては民事と刑事の法的対応を図ります。
- ・神奈川県警が開催する「反社会勢力対応講習(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第14条第2項に規定する講習)」に所長が参加します。

(2) 個人情報保護についての考え方・方針及び個人情報の取扱いの状況

1) 個人情報の保護措置

イベント申し込みやボランティア活動等、個人情報を取り扱う機会が多いため、私たちは個人情報保護の重要性を認識し、「個人情報保護法」をはじめとした関連法令に則り、実効的な手段と定期的な従業員研修等により個人情報の保護を徹底します。

個人情報の収集	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報収集の際には、利用目的と範囲を明確にし、適法かつ公正な手段により最小限の正しい情報を収集します。法令規定や本人の同意がある場合を除き、第三者への個人情報開示・提供は行いません。
個人情報の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・私たちは「個人情報保護法」「神奈川県個人情報保護条例」「個人情報の取扱いに関する特記事項」に基づき [] を作成しており、研修等を通じて全従業員へ周知徹底します。 ・個人情報保護研修を定期的に行い、改ざん、滅失及び流出の事故を未然防止します。 ・個人情報取扱責任者(個人情報の安全管理確認)、取扱者(実際に個人情報を収集・使用する人)を選定し、それ以外の従業員は個人情報の取扱いをできないようにします。 ・個人情報を扱う場合はデータを一括管理し、個人情報取扱責任者及び取扱者以外の方が使用できないよう、パスワード(定期的変更)によるセキュリティを充実させます。 ・イベント等の記録や取材撮影の際は、必ず参加者から事前に同意を得て行います。 ・利用目的の達成に必要な範囲で、個人データ(個人情報データベースを構成する個人情報)を正確かつ最新の内容に保ちます。 ・不要情報は速やかにデータを消去し、文書はシュレッダー処理後、廃棄します。
プライバシーポリシーの明示	<ul style="list-style-type: none"> ・プライバシーポリシーを作成し、必要に応じて明示します。
情報流出時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報取扱いへの苦情があった場合は、適切かつ迅速に対応します。また万が一、個人情報が流出した場合は直ちに被害を最小限に抑え、再発防止措置をとります。個人情報保護責任者が速やかに県へ報告し、被害状況(流出内容・範囲)を把握します。 ・対象者に情報流出内容を連絡し、誠意ある謝罪をします。 ・流出した個人の情報を回収し、二次被害を防止します。 ・発生経過・発生原因を県に報告します。 ・再発防止策の会議を行い、保管等の改善を行います。
その他(肖像権等の配慮)	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント等の記録や取材撮影の際は、必ず参加者から事前に同意を得て行ないます。

2) 情報公開制度の適正な運用

- ・神奈川県情報公開条例(平成12年神奈川県条例第26号)に基づく開示請求が行われた場合には、県の要請に従い、必要な情報を提供します。
- ・本公園の業務に関して作成または取得した文書等については、指定管理業務に関する文書提出要求に適切に対応します。そのために文書管理規程を定め、これに基づき適正に管理するとともに、情報の公開に関し必要な措置を講じます。
- ・私たちは、県政に関する「知る権利」が十分尊重されるよう、規程に基づき適正に運用します。
- ・業務上保有する個人情報については、利用目的、開示等に必要な手続き、苦情の申出先について本人に分かるようにします。
- ・本人から直接求められた場合には、保有する個人情報を開示します。
- ・保有個人情報の内容に誤りがある場合は、本人の求めに応じ訂正・追加・削除等を行います。

(3) 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況

代表企業の西武造園(株)は“人”と“みどり”の環境創造サービス企業です。神奈川県環境基本計画に基づき、将来につなぐ、良好な環境の保全と創造、「恵み豊かな地域環境づくり」、「持続可能な社会づくり」、「協働・連携を進める人づくり」の実現にむけ、自然環境の保全(再生)と自然共生型社会の実現、低炭素社会の構築、循環型社会の形成に配慮した取り組みを実施します。

また、本公園の自然環境保全方針に基づき、多様な植生を保全し、生物多様性と緑地の機能を適切に保つことで、多様な生物の生育環境となるよう配慮します。

1) 環境マネジメントシステム

- ・西武造園(株)では、平成26年2月1日付でISO14001(環境マネジメントシステム)を認証取得しています(認証番号BCJ-EMS-0181)。本公園でもそのシステムに則り、環境に配慮した管理運営を実施します。

2) 環境への負荷の軽減

- ・「神奈川県環境方針(平成23年6月1日制定)」を遵守し、省エネルギー、省資源、廃棄物減量等の環境への負荷の低減に努めます。
- ・省エネ法の改正(平成22年4月施行)に基づき、施設におけるエネルギー使用量について測定・記録し、年1回県へ報告します。
- ・事業所内でこまめな消灯・節水等を心がけ、従業員の意識を高めます。
- ・節電、節水等の呼びかけを掲示し、利用者への理解協力を求めます。
- ・施設におけるエネルギー使用量を年1回県へ報告します。
- ・自動販売機の設置(自主事業)に際しては、太陽光発電式等の省エネルギータイプや環境配慮型の機種を積極的に導入します。
- ・神奈川県グリーン購入基本方針に基づき、環境負荷が小さい製品(省電力・リサイクル可能な素材等)の優先購入、過剰包装辞退等を実施します。



枯損木スツール
(埼玉県営彩の森入間公園)



チップパー車
(神奈川県立東高根森林公園)

3) 自然環境の保全と創出

- ・樹林地や園内樹木の維持管理で発生する間伐材・剪定枝を資源と捉え、チップ化しマルチング材とする等の活用を図り、廃棄物減量に努めます。
- ・西武造園(株)では、グループ会社の西武鉄道(株)が所有する「飯能・西武の森」において、財団法人都市緑化機構が実施する「社会・環境貢献緑地評価システム(SEGES・シージェス)」の認定を受けています。「飯能・西武の森」では生物多様性に富んだ森を守り、貴重種の生育環境の保全・創出に協力しており、そのノウハウを本公園の管理運営に活かします。

西武造園(株)が管理運営する滋賀県営湖岸緑地では、「ごみ持ち帰りキャンペーン」として利用者への啓発活動を行い、その結果公園内のごみ処分量を約56%削減しました(詳細P24)。

同じく、西武造園(株)が管理運営する横須賀市三笠公園では、日常保守点検により流水施設の水漏れを発見し、自主的な追跡調査と修復を行ない、大幅な節水効果を得ました。

(4) 障がい者雇用促進の考え方

私たちは、誰もが快適に利用できる公園づくりを進める上で、障がい者が従業員であることでさらにユニバーサルデザインの向上を図ることができると考えます。

1) 障がい者の雇用

- ・「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、障がい者の積極的雇用を努め、雇用率の確保等に取り組んでいます。
- ・平成25年6月現在、西武造園(株)全社では7名を雇用しています。また、伊豆箱根鉄道(株)全社では5名を雇用しており、法定雇用率を満たしています。私たちは引き続き職場環境に応じて積極的な雇用に取り組む方針です。また、障がいの程度等に応じて、業務内容や勤務時間への配慮を実施します。

2) 授産施設からの物品購入等

- ・代表企業が指定管理者となっている公園では、地域の授産施設との連携実績があり、そのノウハウを活かして本公園でも積極的に連携します(詳細P39)。

提案書 15「これまでの実績」

(1) 指定管理施設と類似の業務を行う施設等での管理実績の状況

西武造園(株)では、全国 51 箇所の国営公園、都府県立公園及び市町立公園の管理運営業務等に携わっています(平成 26 年 2 月)。いずれも、利用者の高い満足度、外部審査による好評価等を得ており、良好な管理運営の実績を有しています。また、伊豆箱根鉄道(株)は神奈川県・静岡県における観光サービス施設等を運営しており、特に箱根芦ノ湖遊覧船等の観光事業で質の高いサービスを提供しています。

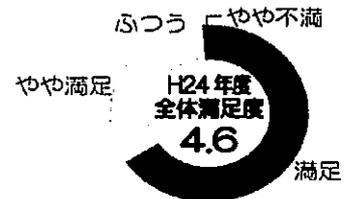
1) 同一共同体での実績

① 小田原市フラワーガーデン【指定管理期間】平成 23 年 4 月～平成 28 年 3 月

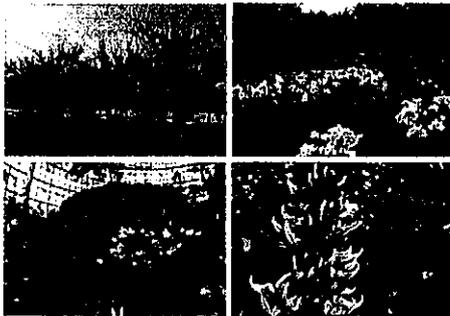
一年中花が楽しめる大温室トロピカルドームに、バラ園、梅林、花菖蒲池等をもち、植物見本園と都市公園の二つの役割を担っています。

平成 24 年度 PMK 公園の管理運営診断による利用者の全体満足度では、5 段階評価で 4.6 との高い評価が得られており、さらに、7 割以上の利用者から満足な点として「季節の花が咲いている」との声がある等、花を活かした施設として、良好な管理運営を実施しています。

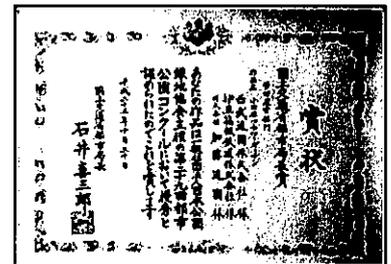
『子どもや若年層の利用者が楽しく植物と触れ合うことができる植物公園』を目指し、ストーリー性のある体験型プログラム実施する等リピーターを増やすための工夫を取り入れました。その結果、入園者数が大幅に増加(詳細 P4)し、その取り組みが高く評価され、管理運営が始まってわずか 3 年目の平成 25 年度第 29 回都市公園コンクール 管理運営部門において、国土交通省都市局長賞を受賞しました。



PMK 公園の管理運営診断
利用者の全体満足度(平成 24 年度)



四季折々の花修景や温室のみどころ創出



平成 25 年度 第 29 回都市公園コンクール
管理運営部門 国土交通省都市局長賞 受賞

② 松田山ハーブガーデン【指定管理期間】平成 25 年 4 月～平成 30 年 3 月

小田急線・JR 御殿場沿線の松田町西平畑公園内にあるハーブ園で、園内には 181 種 16,500 株のハーブが植栽されています。園内のハーブ館にはショップ・工房・レストラン施設があり、ハーブに関する様々な体験プログラムの実施や、ハーブを使った料理等を提供しています。



2) 都市公園コンクールでの受賞実績

① 東京都立野山北・六道山公園

平成 21 年度 管理運営部門 国土交通大臣賞受賞

ボランティアとの協働による水田・樹林地管理、パークレンジャーによる園内の自然解説や GIS (地理情報システム) を用いた植生調査等を実施しており、なかでも特にボランティアや地域団体との「新たな協働型パークマネジメント」が高く評価され、平成 21 年度第 25 回都市公園コンクール管理運営部門で国土交通大臣賞を受賞しました。



② 滋賀県営湖岸緑地（湖東湖北地域・南部地域・中主吉川地区）
平成23年度 管理運営部門 国土交通省都市局長賞受賞
琵琶湖外周に分散した67ヶ所の公園を、24時間安全安心で質の高い公園として効果的に管理しています。多様な関係者と合意形成に基づく運営管理、エリアごとの管理計画等、琵琶湖の自然保護及び活動の活性化や地域交流のためのイベント・管理活動等が評価され、平成23年度第27回都市公園コンクール管理運営部門で国土交通省都市局長賞を受賞しました。



③ 横須賀市ヴェルニー公園ほか1箇所、ペリー公園ほか1箇所
平成24年度 管理運営部門 国土交通省都市局長賞受賞
横須賀市にある庭園、近代遺産、自然、花の名称、歴史といった特色のある5つの公園を、都市公園と観光資源が両立する管理運営を目指し、より質の高いワンランクアップの管理運営を行っています。特に、観光振興の視点での管理運営の取り組みや、地域活性化への努力が評価され、平成24年度第28回都市公園コンクール管理運営部門で国土交通省都市局長賞を受賞しました。



3) 代表企業および構成企業での実績（過去5年以内、平成26年3月現在）

① 神奈川県内都市公園の管理運営実績

公園等名	特 徴
神奈川県立四季の森公園 【指定管理期間】 平成21年4月～平成27年3月	市街地内で里山の体験や豊かな自然を体感できる風致公園。里山、田んぼや湿原、雑木林、水車小屋、菖蒲園、遊具広場、炭焼き施設等の施設をもつ。
神奈川県立観音崎公園 【指定管理期間】※2期目 平成18年4月～平成27年3月	海岸部の照葉樹林に囲まれた都市公園。観音崎フェスタ、プロジェクトワイルド等、各種催事を実施している。長さ100mのローラスライダー等の施設をもつ。フィールドレンジャーとの連携による管理を実施している。
神奈川県立東高根森林公園 【指定管理期間】※2期目 平成18年4月～平成27年3月	里山系都市公園で、園内には、湿生植物園による花の名所、古代植物園や東高根遺跡等の歴史資源もある。ボランティアと協働による水田の管理、各種催事を実施している。
神奈川県立三ツ池公園 【指定管理期間】 平成21年4月～平成27年3月	池、野球場、プール、コリア庭園等があり、日本の「さくら名所100選」に指定された総合公園。公園フェスティバルや、外来魚駆除釣り等のイベントを開催している。

② 自然環境を活かした都市公園の管理運営実績

公園名	特 徴
東京都立野山北・六道山公園他3公園 【指定管理期間】※2期目 平成18年4月～平成28年3月	丘陵地里山系都市公園で、ボランティアとの協働による水田・樹林地管理、パークレンジャーによる園内の自然解説やGIS(地理情報システム)を用いた植生調査等を実施している。
滋賀県営湖岸緑地（南部地域、湖東湖北地域、中主吉川地区） 【指定管理期間】※2期目 平成18年4月～平成26年3月	琵琶湖南部地域に広がる38公園からなる湖岸緑地で、マザーレイク21計画に基づき、親水レクリエーション・景観保全の場として設置。ごみ減量活動、自然観察会、地域協議会等を実施している。

③ 花を活かした都市公園の管理運営実績

公園名	特 徴
横須賀市ヴェルニー公園他2公園 【指定管理期間】※2期目 平成18年4月～平成26年3月	フランス式花壇や噴水、洋風あずまや、ヴェルニー記念館、様々な品種(130種)を中心とした約2,000本のバラのある公園。ローズフェスタや各種催しものを企画・運営している。
横須賀市くりはま花の国他1公園 【指定管理期間】※2期目 平成18年4月～平成26年3月	大規模花畑であるコスモス・ホビー園や、ハーブ園といった花の見所の他、遊具広場やパークゴルフ場等様々な施設がある。フラワートレインの運行、各種イベント・講座を開催している。
草津市立水生植物公園みずの森 【指定管理期間】 平成25年4月～平成28年3月	水生植物の展示を行うロータス館、熱帯スイレン等を展示するアトリウム、アクアリウム、花影の池、湿生花園、芝生広場等の施設をもつ公園。水生植物に関する様々な情報発信のほか、観光・地域振興拠点としての役割をもつ。

公園名	特 徴
千葉県立幕張海浜公園 【指定管理期間】 平成21年12月～平成26年3月	「みどりと海のシティパーク」をテーマとした公園であり、レクリエーションや憩いの場として、また地域の防災拠点としての役割を担っている。主な施設として、大芝生広場、花時計、日本庭園「見浜園」、茶室「松籟亭」、わんぱく広場、彫刻と緑のプロムナード、にぎわいの広場、創作の広場等がある。

④ 果樹等を活かした都市公園の管理運営実績

公園名	特 徴
足立区都市農業公園 【指定管理期間】 平成24年4月～平成29年3月	「自然と遊ぶ、自然に学ぶ、自然と共に生きる」をテーマに、春は五色桜やチューリップ、秋にはコスモス等の四季折々の花を楽しめる。水田や畑を利用した農業体験教室、ハーブ教室や植物に関する講習会、人と自然の共生館等がある。
板橋区立熱帯環境植物館 【指定管理期間】※2期目 平成17年4月～平成27年3月	熱帯植物の展示、魚類の展示、映像ホール等がある有料施設。館内のガイドツアー、季節ごとの企画展示、音楽コンサート・講座等を実施しています。
埼玉県宮秩父公園 【指定管理期間】※2期目 平成21年4月～平成30年3月	音楽堂、野外ステージ、テニスコートの運営。コンサート・フェスティバル他のイベントを開催している。約600本の梅林があり、梅の名所として知られている。
滋賀県宮ひわこ文化公園他3公園 【指定管理期間】 平成21年4月～平成26年3月	[ひわこ文化公園]近代美術館、図書館、理蔵文化財センター、日本庭園、茶室、鉄業源内峠遺跡、溜池、軽スポーツ施設、等県を代表する文化施設群をもつ。 [春日山公園]春日山古墳群をもつ。

⑤ 国営公園の管理運営実績

公園名	特 徴
国営昭和記念公園 【運営維持管理期間】 平成24年4月～平成27年3月	こどもの森、花みどり文化センター、レインボープール、日本庭園、みんなの原っぱ、こもれびの里、水鳥の池、大規模花畑等の施設がある。面積165.3haの日本を代表する都市公園。収益施設として、バーベキュー、レンタサイクル、レストラン等がある。
国営武蔵丘陵森林公園 【運営維持管理期間】 平成24年4月～平成27年3月	里山、わんぱく広場、自然散策路、都市緑化植物園、ドッグラン等の施設がある。面積304haの全国で第1号国営公園。収益施設として、パークトレイン、レンタサイクル、レストラン等がある。
国営東京臨海広域防災公園 【運営維持管理期間】 平成22年4月～平成28年3月 ※2期目	わが国唯一の国営の防災公園で、園内には防災体験学習施設が整備され、広大な芝生広場もあり、平常時は災害に関する様々な体験・学習から休憩・休息の場として利用できる。首都圏で大規模な地震災害等が発生した場合には、公園全体が広域的な指令機能を受け持つ基幹的広域防災拠点となる。

⑥ その他特徴的な施設の管理運営実績

公園等名	特 徴
横須賀市宮公園墓地 【指定管理期間】※2期目 平成18年4月～平成26年3月	54.3haの公園墓地。普通墓地7,274区画、芝生墓地17,726区画、合葬墓：300区画、芝生広場があり、墓地としての機能と公園としての機能を担う。
横浜市アメリカ山公園 【管理許可期間】 平成24年4月～平成34年3月	わが国で初めての立体都市公園で、元町・中華街駅駅舎を4階建てに増築し建物屋上部分と山手側の丘陵地を一体化し公園として整備された全国初の立体都市公園。屋上広場のほか、3・4階は、地域活性化のため飲食施設、体験学習施設等となっている。
滋賀県立近江富士花緑公園 【指定管理期間】※2期目 平成18年4月～平成26年3月	近江富士の麓に広がる森林公園。宿泊施設、バーベキュー施設のほか、木工体験施設、茅葺民家、植物園、遊具広場等を備える。森林・林業に関する普及啓発拠点の役割を持つ。

⑦ その他、観光サービス施設等の運営実績

公園等名	特 徴
箱根関所旅物語館 【運営：伊豆箱根鉄道㈱】	箱根芦ノ湖遊覧船や伊豆箱根バスの発着場となり、レストランやそば処、売店等の観光サービス施設。遊覧船で元箱根や箱根園、湖尻への湖上遊覧サービスを提供している。
箱根湖尻ターミナル 【運営：伊豆箱根鉄道㈱】	芦ノ湖の北に位置し、箱根芦ノ湖遊覧船や伊豆箱根バスの発着場となっている。レストランや、売店等があり、団体利用客向けのサービスも提供している。
伊豆・三津シーパラダイス 【運営：伊豆箱根鉄道㈱】	静岡県沼津市にある水族館で、イルカ、セイウチ、アシカ、ペンギン、トド等多数の海獣、300種の魚類展示やショーを行なう。伊豆観光・レジャーの人気スポットとなっている。