

【様式2】

神奈川県立21世紀の森

事業計画書（提案書）

法人名	株式会社 足柄グリーンサービス
-----	-----------------

※ 記載にあたっての留意事項

原則、次のとおりとしてください。

- ・ 用紙の大きさは、日本工業規格A4縦長としてください。
- ・ 両面印刷又は両面コピーとしてください。
- ・ ページ数が複数となる書類については、通し番号（表紙から1／〇とし、以降2／〇、3／〇とする通しページ、〇には総ページ数を記入）を中心下に表記してください。

県立21世紀の森 事業計画書（提案書）【様式2】

目 次

株式会社足柄グリーンサービス沿革 他	3
I サービスの向上	4
1 指定管理業務実施にあたっての考え方について	4
(1) 管理運営方針	4
(2) 委託の考え方	8
2 施設の維持管理について	9
(1) 施設及び設備の保守点検、施設の清掃・保安警備等の維持管理業務	9
(2) 利用承認・事業実施に関する業務	17
3 利用者への対応について	19
(1) 利用者促進のための取り組み	19
ア 施設の設置目的を踏まえ、より多くの利用を図る為に実施する事業の方針、内容等の状況	19
イ より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の状況	25
ウ サービス向上のために行う利用者ニーズの把握及び事業等への反映の状況	27
(2) 苦情・要望等への対応	29
(3) 自主事業の実施	31
4 安全管理について	35
(1) 日常時の安全管理	35
(2) 緊急時の対応	38
5 その他	42
(1) 地域との連携	42
II 管理経費の節減等	44
1 適切な積算	44
(1) 事業計画等との関係	44
2 節減努力等	46
(2) 提案額	46
III 団体の業務遂行能力	50
1 人的な能力について	50
(1) 執行体制	50
(2) 人材育成等	54
(3) 委託業務のチェック体制	55
2 財政的能力	56
(1) 財務状況	56
ア 安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての法人の経営規模の状況	56
イ 安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての法人の事業の持続性・安定性・信頼性の度合い	56
3 法令等を遵守する能力	57
(1) 諸規定の整備	57
ア 指定管理業務を実施するために必要な法人の諸規程の整備の状況	57
イ 法令遵守の徹底に向けた取り組みの状況	57
(2) 個人情報保護の考え方	58
(3) その他	59
4 その他（類似の業務を行う施設等での管理実績の状況）	61
(1) これまでの実績	61

(平成 22 年 4 月 21 日現在)

ふりがな	かぶしきがいしや あしがら グリーンサービス			
法人名	株式会社 足柄グリーンサービス			
所在地	〒250-0123 神奈川県南足柄市中沼 305 番地 1	電話番号	0465-72-2400	
代表者	代表取締役社長 内藤 慎一	FAX	0465-72-0231	
設立年月日	昭和 40 年 2 月 24 日			
沿革	1965 年 2 月 (S40) 「有限会社桜井組」緑地帯管理業務と建物清掃業務の会社として誕生 1985 年 4 月 (S60) 「株式会社足柄グリーンサービス」に組織変更 1997 年 4 月 (H9) 野外教育事業部設立 2006 年 4 月 (H18) 指定管理部を立ち上げ、「指定管理者」4 施設を受託 2006 年 12 月 (H18) ISO14001 認証取得 2007 年 11 月 (H19) あしがらの温泉「おんりへゆ~」オープン 2009 年 4 月 (H21) 「指定管理者」3 施設を再受託			
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ●管 理 統 括 部 (人事・労務・経理・総務・一般労働者派遣事業) ●ビル 環 境 部 (建築物総合清掃／設備保守管理／害虫駆除・空気環境測定・警備保安業務・ビル管理設計・一般労働者派遣業務) ●グリーン環境部 (造園設計・植栽／造園工事・緑地維持管理設計／工事・一般外構工事・遊休地管理・産業廃棄物収集運搬) ●温 泉 事 業 部 (あしがらの温泉「おんりへゆ~」) ●野外教育事業部 (体験教育企画実施・体験施設設計／施行・プロジェクトアドベンチャー／キャンプ型／環境教育プログラム・各種テント・ティーピー販売・その他野外教育一般) ●指定管理事業部 (「県立 21 世紀の森」「足柄森林公園丸太の森」「南足柄市運動公園」「南足柄市パークゴルフ場」の管理運営) 			
主な実績	<p>〈管理業務〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ●富士フィルム株式会社 (南足柄サイト、小田原サイトのビルメンテナンス／緑地／芝管理) ●富士ゼロックス株式会社 (竹松工場、塙原研修所のビルメンテナンス／緑地／警備等の管理) ●アサヒビール株式会社 (足柄工場の緑地維持管理) ●神奈川県及び南足柄市の業務委託 ●南足柄市、山北町、松田町教育委員会より業務委託 <p>〈教育業務〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ●株式会社バンダイ・株式会社久光製薬の野外研修 ●中学・高校生の人を育てる (心の環境) 野外体験教育 ●指定管理者「県立 21 世紀の森」「足柄森林公園丸太の森」「南足柄市運動公園」「南足柄市パークゴルフ場」の運営 			
財政状況 (過去 3 年間に ついて記入して ください)	年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
	総収入(売上)	1,040,740,854	1,233,152,835	1,059,270,197
	総支出(支出)	1,049,370,579	1,230,372,292	1,049,213,584
	当期損益	△ 8,629,725	2,780,543	10,056,613
	累積損益	34,831,576	34,330,265	42,512,178
応募に関する担当連絡先				
氏名			部署・職名	
電話番号	0465-72-0230	FAX	0465-72-0231	電子メール

I サービスの向上

1 指定管理業務実施にあたっての考え方について

(1) 管理運営方針

施設の役割を理解し、特性を活かした指定管理業務が見込めること

県立 21 世紀の森は南足柄市の北西部で緑豊かな箱根外輪山の東山麓に位置する、森林・林業に親しんでいただくための施設です。標高差 420m、面積 107ha を持ち「森林館」「木材工芸センター」「森林ふれあいセンター」と森林学習や研修等にも利用できる機能を持ち、年間を通じて自然環境に親しんでいただける魅力のある施設です。

① 設置目的・役割を踏まえた管理運営方針を策定します

私たちは、平成 18 年 4 月 1 日から現在まで 21 世紀の森の指定管理者としてその業務を遂行してきました。

その実績を踏まえ、また、そこで知り得た課題や問題点などを謙虚にとらえ、より質の高い管理運営を目指します。

そのため、21 世紀の森の設置目的や役割を関係者やそれに携わるスタッフ全てが十分に理解し、共通認識を持ってその運営に係わる事が必要であると考えます。

■21 世紀の森の設置目的について理解をします

21 世紀の森条例第 2 条（設置）にあるように、21 世紀の森の設置目的は、

- ◆森林及び自然観察の場を提供する。
- ◆森林及び林業に関する知識の普及・向上、並びに林業の振興を図る。
- ◆県民の保健及び休養に資する。

ためのものであり、その利活用にあたっては、多くの県民が平等に利用できることが重要と考えています。

■かながわ森林再生 50 年構想の取り組みについて

私たちは、かながわ森林再生 50 年構想の掲げる方向性

- ◆計画的整備のための負担と協力
- ◆森林づくりへの直接参加
- ◆森林循環を支える県産木材の利用

を実現するための実施・検証フィールドとして 21 世紀の森を位置づけ、かながわの森林再生の掲げる方向性の実現に資するような管理運営を心がけます。

■施設の役割を位置づけて管理運営を行います

私たちは、21 世紀の森の役割を次のように位置づけて、運営管理を行います。

○森林博物館として

標高230m～650mと標高差のある多様な森林形態を有する自然を活用し、県民に水源涵養や国土保全としての森の役割などに関する理解を深めることができるような、森林及び自然観察の場を提供し、県民に森林に対する理解を深めてもらうための博物館として管理運営します。

○林業の振興を推進する場として

自然林や人工林など様々な森林形態を有する森林を保全・再生するには、森林及び林業に関する知識の普及・向上や、林業の振興を推進することが重要です。

21世紀の森では、県民に林業の状況や、その重要性を理解してもらうことのほか、林業関係者の研修や指導を行えるような場の提供をするような管理運営をします。

○森の交流ステーションとして（森の駅）

豊かで多様性のある21世紀の森の自然と親しみ、心と体を癒す場として、県民の保健及び休養に資するような管理運営をします。

また、地域住民のも有効に活用してもらい、利用者との交流を図ることができる「森の交流ステーション」として管理運営します。

交流ステーションでは、利用者や地域住民、林業関係者、森林に生息する生きものなどが交流する場でもあります。

21世紀の森は、人々や生きものをやさしく受け入れてくれる「森の玄関」でもあります。



森の交流ステーション

21世紀の森の設置目的と役割

森林・自然博物館

森の交流ステーション

設置目的

森林及び自然の観察の
場を提供する 県民の保健及び休養に
資する

県立21世紀の森

森林・林業の知識の普
及・向上、並びに林業
の振興を図る

林業の研修センター

②利用者に対する公共性、平等性を考慮した管理運営を行います

県立 21 世紀の森は公の施設としてその設置目的を達成させるためには利用しようとされる方々にとつて機会均等が図られ平等性が確保されなければならないことが前提です。

「神奈川県立 21 世紀の森条例」「神奈川県立 21 世紀の森の維持管理および運営等に関する業務の基準」を遵守しながら、誰でもが快適に楽しく平等に利用できるよう、以下のことを実施しながら高齢者ならびに障害者にとっても優しい機能を持つ施設であり、基本的人権を害さない施設運営を行います。

■林道等、園内の立ち入りをわかりやすくします

園内を県営林道（内山林道）が通っており、そのため関係車両および園内個人所有地の方が途中設置の一般車進入禁止ゲートを通過する場合、一般利用者の方に疑問を生じさせないため、一旦事務所立ち寄り等の協力を求めると共に理解を深めていただく看板等を設置します。

また、時間外の通行可の所については警備との連携を強化し、一般来場者との差別が出ないよう努力します。

■公共性、平等性を考慮した申し込み・受け付けを行います

施設の活性化ならびに啓発を志向する募集型の事業を行なう際、主催事業（施設の P R ・ 利活用含）であれ自主事業（指定管理者の提案）であれ、県と調整を図り等しく県民が参加できる安価な参加費を設定いたします。

また、参加決定方式は不公平感をなくすために先着方法等は使用せず、基本的には申し込み期日を区切り抽選方法とします。

■ユニバーサル対応を促進します

県民に公平かつ平等な利用をしてもらう一環として、21 世紀の森の施設においては、高齢者や障害者も安心かつ安全に利用し、楽しんでいただけるように、バリアフリー化を図ります。

ユニバーサル対応に関して、管理スタッフの指導・育成を行い、日常業務において高齢者や障害者の視点で施設や運営面でのバリアフリー化を推進します。

またソフト面では点字サインの充実、外国語（英・中・韓）の表記も導入いたします。

さらに公共交通機関であるバス路線中止（山北駅～内山）による利便性の減少に対しては当社マイクロバスを使用し、催事時の送迎、障害者の方々の送迎を実施し、充実を図ります。



ユニバーサル対応トイレ

■利用者の平等性を確保するための利用指導を行います

できるだけ多くの方々に施設を平等に利用していただくため、当日および予約状況を開示（個人情報に抵触しない範囲）すると共に、園内をくまなく巡回し、場所の占有、利用のマナー等をチェックし、問題があれば園の使用ルールを丁寧に説明し、公共の場での平等性を理解していただくことに努めます。

■環境に優しい管理運営について

神奈川の森林が「生産林」から「環境林」へと変化していく中で、地球環境保全、地球温暖化対策の視点から見ても森林の位置付けは今までにも増して重要です。

また、そのことを業務遂行の中で実践しようとする県立 21 世紀の森としては、施設の管理運営業務そのものの中に反映されなければならないと考えています。

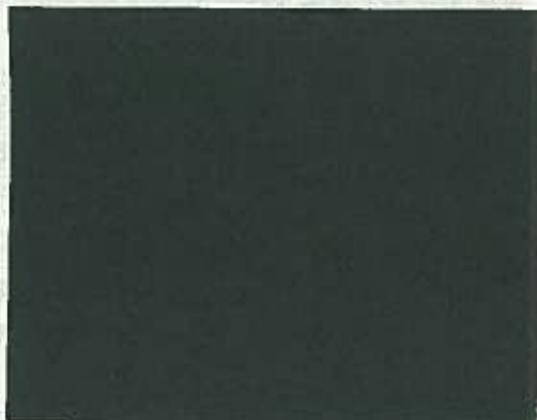
ISO 14001 の基準（当社は 2006 年 12 月に ISO 14001 承認取得）をベースに県立 21 世紀の森環境方針を策定し環境に優しい環境負荷の少ない管理運営をしてまいります。

■地域との連携について

県立 21 世紀の森の該当するエリアは古くから地域の方々が林業の場として使用し、強く愛されてきた場所でもあります。

21 世紀の森の運営管理業務を進める中で、地域の自治会や林業関係者ができる業務については、委託することや、地域から優先的に雇用することなどを推進し、南足柄市はもちろんのこと同様の森林地を持つ足柄上地域との連携を更に深めていきたいと考えています。

また非常時、災害時などの際の対応は、地元自治会である内山地区との連携を継続し、万難を排していきたいと考えています。



地域自治会による食材販売



地域との交流イベント

(2) 委託の考え方

業務の一部において委託を予定している場合の状況（清掃・設備管理等）

■業務内容、委託先、委託を行う理由、選定方法について

業務内容	委託先	委託を行う理由	委託先選定理由
受水層・浄化槽	あしがら環境保全株	専門性が高い業務であり、確実な業務が要求されるため	県内(南足柄市)業者であり、弊社の他業務でも多くの業務を委託しており、信頼性が高い
電気設備点検	高橋電気管理事務所	専門性や取り扱いに関する資格や経験を必要とされるため	現在、21世紀の森の電気管理者として携わっており、施設を熟知しているため、信頼が置ける
消火器・非常用設備関連	相日防災株式会社	専門性や法的な資格を必要とする業務であり、施設の安全性に直結する業務であるため	弊社との交流も多く、地域での実績や信頼性を当社として高く評価している
夜間警備	株式会社特別警備保障	警備に関するノウハウやネットワークを持っていことがあることが必要な業務であるため	地域を熟知していることや、防犯に関する知見やネットワークが充実している
緑化部分管理	南足柄市森林組合、南足柄地域育林隊	経験や熟練を要する業務であり、作業の安全に関しても、経験が必要とされる業務であるため	21世紀の森の地形や環境を熟知しており、安心して確実な作業を任せられる
物品販売・食堂営業	南足柄市内山自治会	食材の供給やスタッフの動員において、地元の協力が有効とされる業務であるため	現在も、21世紀の森のイベントなどには積極的に参加していただき、地元との交流・連携に欠かせない自治会である

■委託業務のチェック体制及び指導

業者決定後、21世紀の森業務基準を基礎とし、業務範囲、年間スケジュールを決定し委託契約することになりますが、工事等の施工時には利用者に不具合の無いよう書面により指導します。

業務終了後は、一定の基準、チェックリストに基づき、報告書、検査書、工事写真等を提出してもらい、これを会社内で精査すると共に県に報告いたします。

I サービスの向上

2 施設の維持管理について

(1) 施設及び設備の保守点検、施設の清掃・保安警備等の維持管理業務

施設の維持管理（集団樹木、採取園、林道の維持管理を含む）に関する業務の取組状況

① 維持管理の内容、及び実施時期に関して（緑地関連）

■ 維持管理業務は年間計画のもとに行います

21世紀の森は広い面積と、様々な自然環境を有しているため、維持管理業務は季節の移り変わりや、利用者の利用状況などを勘案して年間計画を立案して行います。

施設の「自然界の植物の調和」をテーマに、利用者の安全、安心、安らぎを考え、絶えず施設内の危険箇所及び破損箇所の抽出を行い、利用者の安全確保を最優先に現状復帰を行ないます。

集団樹木、採取園、林道の施設維持管理は、春/夏/秋/冬の四季の季節要因に対し、樹木手入れ（落葉樹/常緑樹剪定）、刈り込み、除草、倒木/枯れ枝/落ち葉処理、散策路/側溝整備などを行ないます。

また、台風、強風などの突発的被害は、適時に対応修復作業を実施していきます。

建物周辺の植物は、それぞれの植物の特性に対応した剪定、刈り込み、除草、害虫駆除などの手入れを行ないます。

施設維持、管理活動は、前年度のレビュー、お客様アンケートなどを踏まえ、年間/月度整備計画を立て、効率的に野外整備作業を実施していきます。

■ 集団樹木等の日常維持管理を行います



下草刈りの状況

21世紀の森は集団樹木や採取園など多くの樹木や植物があります。

また、適切な手入れを行った健全な森林や、手入れをあまり行わない森林などを比較できるようなところなど、様々な森林形態を利用者に観察してもらうことで森林の成り立ちなどを学ぶ場でもあります。

そのような集団樹木は、7月と10月に下草刈り、除伐、枝打ちなどの維持管理を行います。

また、倒木や獣害などの状況を把握するために、毎日、集団樹木の巡回点検を行います。



台風で倒木した樹木

■ 必要に応じて、適宜維持管理を行います

21世紀の森は集団樹木や採取園など多くの樹木や植物があります。

これらの植物は、台風や降雪などの気象や異常に発生する害虫などにより損傷を受けることがあります。そのような場合は定期的な維持管理だけでなく、適宜、維持管理の対応を行います。

②維持管理の内容および実施時期について(清掃関連)

私たちは、利用者に不快感を与えないよう日常清掃・定期清掃の「内容と実施時期を定めた計画を策定し、実施いたします。作業の実施に際しては、定期的に清掃することで清潔感を保ち、汚れを発見した際には随時清掃します。

施設名	種別	頻度	内容
管理センター	日常清掃	毎日	日常的な床などの掃き掃除
	定期清掃	年3回	床水洗い清掃、ガラス清掃など
トイレ	日常清掃	毎日	トイレットペーパーなどの消耗品補充、汚れている場合の便器清掃
	定期清掃	月1回	床の水洗い清掃、便器・手洗い場の清掃、消耗品補充

■ゴミ処理について

園内で収集したゴミは、毎日分別を行い、処理は市清掃工場に持ち込み適切な処理をしています。

③施設の保安警備について

■巡回警備時間および回数

私たちは、照明器具などの破壊行為、落書き行為などの防犯対策として、夜間・休日不定期1回の巡回を行うとともに、利用者とのコミュニケーションを図り、職員による監視の目が行き届いていることを認識していただくように努めています。

特に、視界の死角となる場所などを重点的に監視します。被害が頻繁にまたは広範囲に派生する場合は、警察と協力して解決を図ります。結果を日報などにまとめ記録・保管します。

■不審者・不法占拠者への対応

事件の未然防止に向けて、以下の対策に取り組みます。

- ・ 日常的に北足柄駐在所や関係機関と連絡を取り合い、協力関係を構築します。
- ・ 指定管理者が中心になって定期的に巡回を実施するとともに、日常よく公園を利用される地域住民の協力を得ながら挨拶・声掛け・防犯パトロールを行い、犯罪行為の抑制を図ります。
- ・ 利用者とのコミュニケーションを図り、不審者などに関する情報を積極的に入手します。

■夜間警備

職員が不在となる夜間は、委託にて機械警備を行います。また警備会社の手により夜間1回(休日は昼間も含めて1回)巡回します。

維持管理図（年間スケジュール）

区分	業務内容	頻度/年	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
日常清掃	森林館の清掃	毎日	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	→
	木材工芸センターの清掃	毎日	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	→
	森林ふれあいセンターの清掃	毎日	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	→
	球果乾燥舎兼体憩所の清掃	毎日	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	→
定期清掃	便所棟の清掃	毎日	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	→
	森林館の床清掃及びワックス掛け	年3回			○				○				○	
	木材工芸センターの床清掃及びワックス掛け	年3回			○				○				○	
	森林ふれあいセンターの床清掃及びワックス掛け	年3回			○				○				○	
特別清掃	便所棟の床清掃	年3回			○				○				○	
	森林館のガラス清掃	年3回			○				○				○	
	木材工芸センターのガラス清掃	年3回			○				○				○	
	森林ふれあいセンターのガラス清掃	年3回			○				○				○	
その他	施設の巡回・保守・点検	月1回	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	施設の軽微な修理	適宜												
	施設の冷暖房等の温度管理（冷房28度 暖房20度）	毎日												→
	備品点検・整備	適宜												
施設設備等点検	受水槽・高架水槽清掃等	年1回											○	
	浄化槽清掃・点検・(法定)	年4回		○				○			○		○	
	電気設備（定期）	年6回	○		○		○		○		○		○	
	電気設備(精密)	年1回		○										
	消火器及び非常警告設備	年2回			○						○			
	消防用設備点検報告	3年1回	○											
	夜間警備	毎日												→
屋外の維持管理業務	設備の保守点検	適宜												
	施設周辺地	毎日	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	→
	集団樹木・エリア部	年2回					○			○				
	〃・散策部	年2回					○			○				
	〃・採種園	年2回					○			○				
	〃・内山林道	適宜												
	〃・林道除雪等	適宜												
その他維持管理に必要なこと		適宜												
全体の保守点検		月1回	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

事業運営図（年間スケジュール）

区分	業務内容	頻度/年	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
利 用 研 究 芸 修 に セ 室 関 シ 及 す タ び る 木 業 の 材 務	利用申込みの受け、案内等	毎日	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	→
	利用者の器具等の整備・貸出し	毎日	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	→
	利用に伴う材料の準備等	適宜												
	利用に伴う材料の販売等	毎日	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	→
	利用者に対する案内及び指導	毎日	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	→
	内部調整連絡会	月1回	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
利 用 す び す る 解 る 業 説 案 に 内 に	利用者に対する案内及び解説	毎日	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	→
	利用者に対するサービスの研修	年3回	○				○						○	
	パンフレット等の配布・見直し	年2回			○				○		○			
	指定管理者主催の企画展	年2回			○				○					
利 用 者 の 安 全 確 保 に 關 す る 業 務	施設内巡回・点検	毎日	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	→
	K Y	毎日	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	→
	危険箇所の点検・抽出・整備	月1回	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	傷害保険への加入・支払い等	年1回	○											
	〃 の報告	適宜												
	自治会、消防、病院との調整	月1回	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	緊急体制の確認・整備チェック	年3回	○					○					○	
	防災訓練（市・自主）	年2回						○				○		
	応急手当て備品のチェック	月1回	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	環境安全委員会への参加	月1回	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
に と 関 業 の 係 務 す 連 團 る 携 体	森林ボランティアの受入れ及び育成	適宜												
	21世紀の森自主サークルの活動支援	適宜												
	N P O並びに各種団体との連携・調整	適宜												
企 画 ・ 研 修 に 關 す る 業 務	自主事業の県との調整	適宜												
	自主事業の企画立案	年2回						○			○			
	〃 募集・營業	毎日	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	→
	〃 実施(自主事業及び団体利用事業)	年約60回												
	他施設等の見学、シンホジウム参加	年3回	○						○				○	
	新入職員研修及び職員の資質向上研修	適宜												
施 設 の 利 用 促 進 に 關 す る 業 務	業務連絡会の内容の周知	月1回	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	メディア関連への情報発信	適宜												
	県広報等への情報発信	月1回	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	野外教育事業部への情報発信	適宜												
	学校関連への情報発信	適宜												
	ホームページ関連の更新・充実	適宜												
	情報誌の発行	年3回				○					○			
	地元自治会等との交流	適宜											○	

④維持管理水準の考え方

21世紀の森は自然の樹木や、来場者への便益施設、管理施設などが複合的に存在しており、自然環境保全、機能保全、アメニティーという要素をバランスよく保つような維持管理が必要であると考えます。

■森林や生きものが多様性を保てるような維持管理

21世紀の森は、多様な森林形態を有し、そこには多様な生物が生息しており、それこそがこのフィールドの価値あります。

豊かで多様性のある、また、生きものが生息できるような森林として保全するために、生物の視点を考慮した維持管理を心掛けます。



多様性のある森林

■21世紀の森の役割・機能を保全するような維持管理

森の博物館として、様々な森の形態や集団樹木、また採種園など、神奈川県の森林について調査・研究する上で21世紀の森は重要な役割・機能を持っています。

そのような機能を損なうことのないような維持管理を心掛けます。



21世紀の森の採種園

■全ての来場者が気持ちよく利用できる施設としての維持管理

森全体としては、来場者が心身ともにくつろげるような自然景観に配慮した維持管理水準とします。

また、森林館、木材工芸センター、森林ふれあいセンター、トイレなどの利用施設や便益施設は、安全で快適に利用できるように整理整頓と清潔さを保つ維持管理水準とします。

⑤施設の損傷や毀損に関する考え方

日常点検により、施設の損傷や毀損を速やかに発見し、その状況により、適切な処置をします。

■軽微な損傷や毀損の対応

自然災害や偶発事故による軽微な損傷や毀損は、日常の維持管理業務にて対応します。

■軽微でない修復・修繕（5万円をこえるようなもの）について

自然災害や偶発事故による軽微でない損傷や毀損は、速やかに神奈川県に報告し、調整を図り、速やかに対処します。

■維持管理上の損傷や毀損に関して

維持管理上の損傷や毀損に関しては、弊社の責任において速やかに修復します。

■施設の損傷や毀損状況や、修復内容等について

施設の損傷や毀損状況や、修復内容等については、その記録を保管するとともに、その後の維持管理業務計画へ反映させるものとします。

⑤人員の配置状況

■指示・責任体制を明確にした人員の配置

分担事務	主任	副主任
1. 所内事務の総括に関すること。 2. 所内施設の管理に関すること。 3. 指定管理事業部との連絡調整に関すること。 4. 所長会議に関すること。 5. 安全衛生会議に関すること。 6. 県機関、地元団体等との調整に関すること。 7. 林業関係団体等との連絡調整に関すること。 8. 県事業の連絡調整に関すること。 9. 採種園管理に関すること。 10. 防火管理者に関すること。 11. 警備保障との連絡調整に関すること。	所長※ ※副所長兼務	管理運営担当 責任者 企画事業担当 責任者 施設管理担当 管理運営事務担当
1. 所内事務の企画及び調整に関すること。 2. 休憩所兼球果乾燥舎、車両、車庫、及びその備品の管理・整備に関すること。 3. 木材乾燥舎の管理及び整備に関すること。 4. 木工の資材管理及び調達に関すること。 5. 木工製品の開発、展示、利用促進等に関すること。 6. 自主事業・物販部との連絡に関すること。 7. 自主事業参加者との連絡調整に関すること。 8. 研修施設の利用及び館内の展示に関すること。	管理運営担当 責任者	企画事業担当 責任者 管理運営事務担当 施設管理担当 木工担当
1. 森の教室、イベント等自主事業の企画・運営に関すること。 2. 自主事業にかかる関係機関、各種団体、ボランティア等との連絡調整に関すること。 3. 広報及び取材、情報の提供等に関すること。 4. 野外事業本部との連絡に関すること。	企画事業担当 責任者	管理運営担当 責任者 施設管理担当 木工担当 管理運営事務担当
1. 利用者等の安全確保と事故の対応に関すること。 2. ISO-14001認証に関すること。 3. 建物及び付属施設（電気、水道、浄化槽等）の管理に関すること。 4. 定期清掃・特別清掃に関すること。 5. 防火施設点検に関すること。 6. 森林館及び森林ふれあいセンターの備品等の管理に関すること。 7. 個人情報の管理及び情報公開に関すること。 8. 文書事務担当員に関すること。	個人情報担当 責任者 野外管理責任者	管理運営担当 責任者 木工担当 管理運営事務担当 施設管理担当

⑦有資格者について

■有資格者一覧表（維持管理に関して）

a. 一般

一級造園施工管理技士	
二級造園施工管理技士	他 2 名
二級造園技能士	他 1 名
建築物環境衛生管理技術者	他 3 名
ビルクリーニング技能士	他 4 名
第一種衛生管理者	他 1 名
食品衛生責任者	
甲種防火管理者	他 4 名
警備員指導教育責任者	
木材加工用技能主任講習修了	他 1 名
森林整備基本研修	他 7 名

b. 教育、保育士他

[REDACTED]	NPO法人国際パークゴルフ協会指導員
[REDACTED]	MFAのBP、PA
[REDACTED]	保健体育中高、図書館司書教諭、PA、PAコース施設安全管理者
[REDACTED]	キャンプインストラクター、MFAのBP、
[REDACTED]	ノルディックウォーキング協会インストラクター
[REDACTED]	全国森林インストラクター、MFAのBP、PA、
[REDACTED]	ノルディックウォーキング協会インストラクター、アロマテラピードバイザー
[REDACTED]	PAコース施設安全管理者、LSFAのCPR
[REDACTED]	MFAのBP、PA
[REDACTED]	ジャパンケンネルクラブ公認家庭犬訓練士

18名 AED取扱受講者

※LSFA … Life Supporting First Aid(命を守るために応急手当)

CPR … 心肺蘇生法

MFA … Medic First Aid(応急救護講習)

BP … Basic Provider(一般救助者)

c. その他

[REDACTED]	NPO法人野外体験学習研究所 理事長
[REDACTED]	NPO法人野外体験学習研究所 理事
	NPO法人神奈川県野外活動協会(神奈川県キャンプ協会含)副理事長(同協会事務局)
	日本野外教育学会会員

⑧業務の委託について

■委託先の選定方法

私たちは、南足柄市を地場として主に神奈川県内でビルメンテナンス業務、緑化事業を中心に展開してきた法人です。

又、森林や自然環境をフィールドとした子供たちの心の教育事業に長年携わってきました。

それらの経験と実績をもとに、21世紀の森の維持管理は、コスト削減と信頼性を重視して、できる限り自社スタッフで、または直営にて行うことを考えています。

しかしながら、特殊な技術を要する業務や、経験や熟練した技能を有する維持管理業務については、その業務の質を高めるために、積極的に専門業者に委託します。その選定方法は業務への信頼性、実績等を基準に候補を選び、入札方法を取り、最低価格者に委託します。

■地域に拠点を構え、地域に貢献している業者への委託

私たちは、この地域を地盤に事業を展開する企業の一員として、常に地域貢献と地域振興を念頭に置いています。

そのような観点から、委託業者の選定については、できるだけ地元に本拠地を構え、地域に貢献している業者を優先して考慮します。

又、地場の活性化等につながる委託に関しては、地元自治会、関係団体等と別途相談をし、適切な価格での委託を行ないます。もちろん、維持管理に関する技術や信頼を十分に保有した業者であることを前提として選定します。

(2) 利用承認・事業実施に関する業務

施設の運営方針を踏まえた利用承認等の業務、特性をより効果的に活かした取組状況

① 利用承認等の業務

21世紀の森は、「森林及び自然の観察の場を提供する」「森林及び林業に関する知識の普及・向上、並びに林業の振興を図る」「県民の保健及び休養に資する」ためのものであり、その利活用にあたっては、多くの県民が平等に利用できるように運営することが重要と考えています。

そのような運営方針を踏まえて、利用承認業務を行います。

■ 施設利用受付業務について

利用者が21世紀の森を訪れた際、迷うことなく受付に来ることが出来るように受付案内板を設置し、受付場所まで来ていただいております。

利用者は来館者名簿に記入していただき（強制はしません）、その目的に応じてスタッフが説明を含めて対応をとります。

その際、お客様に気持ちよく利用していただく為に笑顔での対応をスタッフに徹底いたします。
併せて、安全上の注意点、次回利用への案内等も説明させていただきます。

■ 団体施設利用の申し込み及び承認について

来園日以前に学校・団体等からの利用申し込みがある場合、その目的が21世紀の森の利用基準に合致しているかを確認させていただくのと、希望に添える日程調整及びソフト（プログラム等）の打合せをし、「21世紀の森」施設利用申込書（別紙）に記入していただき、申し込んでいただきます。

電話の相談の場合は利用案内、申込書、パンフレット等を送付いたします。

又、ホームページ上にも表記し、ダウンロードによる申し込みができるようになります。その利用でも結構です。利用の平等、公平性、及び公共性の観点から、来園希望日の6ヶ月前の日までは仮予約とさせていただき、その間に同日希望の利用者が重なった場合には、施設キャパシティーの問題、利用ゾーンの区別、利用時間の確認等の調整を図り、不満の残らない処理をしてまいります。

利用希望日6ヶ月前からは施設キャパシティー、利用ゾーン等の調整を図り先着順といたします。利用日前（2週間前程度）に利用再確認をさせていただき、来園の際不便をきたさないよう設備、道具等の準備をいたします。

② 特性を活かした取組状況

下の図は弊社が21世紀の森の指定管理業務委託（平成18年～）以降、運動広場に目的外使用で許可を受け設置したPA（プロジェクト・アドベンチャー）と森林環境プログラムを合わせたプログラムへの参加人人数です（平成21年は新型インフルエンザと雨天でキャンセル多し）。今年も前年を上回る予約が既に入っております。この数字からもお分かりの通り、現代の青少年にとって、自然との係わりを持ってコミュニケーションの円滑化を図る体験活動がいかに多く求められているのかの表れです。

弊社はこのことを21世紀の森の特性の一つと捉え、今後も利用促進のための取り組みを含め実施していきます。

PA森林環境教育プログラム参加者

		18年度		19年度		20年度		21年度		合計	
		件数	人数	件数	人数	件数	人数	件数	人数	件数	人数
中学	県内	4	510	8	1,665	7	1,898	9	2,148	28	6,221
	県外	1	250	0	0	1	197	0	0	2	447
高校	県内	4	1,008	1	292	3	1,162	2	318	10	2,780
	県外	0	0	0	0	1	93	0	0	1	93
小計	県内	8	1,518	9	1,957	10	3,060	11	2,466	38	9,001
	県外	1	250	0	0	2	290	0	0	3	540
企業・団体		4	108	4	124	6	164	4	101	18	497
合計		13	1,876	13	2,081	18	3,514	15	2,567	59	10,038

■自然体験型野外学習の実施、PR手法について

学校及び各種青少年関連団体向け

内容	日程	時期	ターゲット	営業
PA+自然体験	1日～		・ 小中学校	・ 直接営業
PA+環境学習	1泊2日	通年	・ P T A	・ 旅行代理店教育旅行部
PA+林業体験			・ 単位子供会	・ 広報宣伝
林業体験+環境学習	1日		・ 青年会議所（J C） ・ 教育委員会	・ 機関紙

(企業向けには新入社員研修時のプログラムを用意いたします。)

■休館日・閉館時間に関して

前回の提案で表現し、承認を得て現在も実施している、4月、5月、7月、8月の月曜閉館を中止し、全日開館としておりますが、利用者（特に学校等団体並びに夏休み中は家族、子供会等）の方々に好評のため引き続き23年度以降も実施いたします。

又、夏期シーズンは来場者が多いとの日照時間が長いこともあります。7月、8月をサマータイム時間として開館時間を8時30分～18時（条例では9時～17時）といたします。

I サービスの向上

3 利用者への対応について

(1) 利用促進のための取組

ア 施設の設置目的を踏まえ、より多くの利用を図るために実施する事業の実施方針、内容等の状況

①事業の実施方針について

■事業実施のコンセプト

「かながわ森林再生 50 年構想」に向けて

森林の多面的機能や地域資源を地域振興につなげてゆき取り組み

《森の駅の役割強化》

森林と都市の交流の舞台として「21世紀の森」

○交流を通じた「森林づくり」と「人づくり」

○都市生活者が森林地域で「学習」する多様なライフスタイルの創造・発信

■事業の全体像

●森林の持続性を支える取り組み・・・林業の学習、研修等、植樹、育苗、間伐等

●森林にふれる

(森林に人を呼び込む) ・・・体験学習、散策、セラピー、レジャー、
アウトドアスポーツ、自然観察等

(森林物質を活用する) ・・・木工、炭焼き、食、クラフト等

●情報発信

・・・県の施設間連携(花菜、フラワーセンター等)
都市部大規模商業施設、エージェント、企業等
とのタイアップ

●その他

・・・環境負荷軽減に対する施策
森林に関連する組織との連携
(森林インストラクター、森林団体等)

私たちは、21世紀の森で事業を企画・実施運営する上で、その設置目的を十分理解し、利用者が「森が好きになる」、「森がわかる」、「森で楽しむ」、「森で安らげる」、「森で健康になる」、「森林環境保全に貢献する」よう、利用者の立場に立った事業運営をその実施方針とします。

②事業の実施内容について

■通常業務

森林館、木材工芸センター、森林ふれあいセンターおよび森の散策コース、運動広場等は、いつでも利用可能とします。

また学校・団体等の来場も多い4月、5月、7月、8月を休日無し(現在実施)、さらに7月、8月をサマータイムとし開館時間を2時間延長します。

このうち森林館にはガイドを、木材工芸センターには木工指導者を人員配置します。受付・相談業務では来場者の方々のご要望に応じた指導者、案内人等の手配もうけたまわります。

■自主事業など

自然環境系学習、自然体験学習、自然工作学習、冒険体験学習と4つのジャンルに整理し、「森の教室」、「木工教室」、「手作りクラフト教室」、「自然体験ツアー」、「森づくり体験」等、年間を通じて20回以上の定期的な自主事業を一般募集型として実施します。すべては森林や自然を対象とした季節感のあるプログラムです。

また、クロスカントリー大会、アドベンチャーレースなど森林自然環境を活用した大型イベントの導入を県と調整を図り企画いたします。

■森林セラピー型事業

森の持つ「癒しの効果」を利用して森林セラピー型事業を実施します。

国土緑化推進機構「森林セラピー基地認定」制度の基準を座標とし森林のアメニティー機能の向上と心身の健康維持及び増進のプログラムを専門家の指導のもとに実施します。

また、弊社の持つ温浴施設(おんりーゆー)と連携した温泉療法型プログラムの中にも組み込まれています。

■団体と連携した森林環境教育プログラム

21世紀の森の豊かな森林自然環境を活用して、行政、学校、会社、地域団体等と連携した森林環境教育プログラムを実施します。

21世紀の森は、標高230m~650mと標高差のある多様な森林形態を有しており、森林環境教育には最適な森と考えます。

行政、学校に対しては、「かながわ水源の森探検」、「林業体験活動」など、県民の水源の森として理解を深めるプログラムを実施します。特に学校関係では弊社の野外活動(PA)と併せた森林活動を実施します。

会社へは、地域貢献、環境貢献の一環事業として、森林環境教育プログラムの募集・協賛を依頼とともに、社員教育のプログラムとして実施します。

地域団体や地域住民には、案内やインストラクターとして参加してもらい、利用者との交流を深めます。

■周辺施設との連携

21世紀の森周辺には、県立ふれあいの森や南足柄市立丸太の森など、森をベースとした交流施設があります。豊かな森林や宿泊施設を有するこれらの施設との連携を深め、互いの機能を補完しあいながら、事業を開拓します。

■森林ボランティアによる森林整備

かながわ森林再生50年構想では、豊かな森林の再生のため森林整備に対する県民や地域住民の直接参加を図るとされています。

21世紀の森の整備にあたって、ボランティアの受け入れによる森林整備を定期的かつ継続的な主催イベントとして計画します。

森林整備作業は、森林に関する知識や整備の技術などを有する林業関係者や森林インストラクターなどの協力により実施しますが、一般募集により多くの県民の参加や、地域の企業への参加を呼び掛け、森林に対する理解を深めてもらう機会を作ります。

周辺には、地元の水資源などを有効に活用している大きな企業がいくつかあり、これらの企業も神奈川の森が水源涵養機能などを保全することは望ましいことです。

これら一般県民、林業関係者、森林インストラクター、周辺企業により、「21世紀の森サポートクラブ」を平成21年に立ち上げて現在も活動（会員25名）している所ですが、更に21世紀の森が森林ボランティアの活動拠点になるような活動を実施します。

■林業関係者および一般利用者への場所の提供と啓発

新しい林業経営のあり方が問われている時代です。林業に関する最新技術や経営手法、特用林産物の活用など、林業に関する新しい情報と研修の場として21世紀の森を見直します。

- ・林業関係者への実地研修および座学研修の場の提供と利用の呼びかけ
- ・利用者全般、子ども達を対象とした林業関連講習会の開催（無料）
 - a. 期待される地域の林業 … 足柄上地区在住の林業経営者をお呼びしての講話会
 - b. 竹林の再生手法とその効果 … 南足柄市三竹地区の方をお呼びしての実習と講演
 - c. 無花粉スギの育成と現状 … 自然環境保全センターに依頼し、21世紀の森内の採種園および球果乾燥舎の見学・実習と講演
- ・特用林産物の活用

森林から生産されるもののうち建築用材以外のものを特用林産物といい、林業生産の中で重要な位置付けにあり、農山村地域経済の活性化に果たす役割は大きいといえます。その内容は、きのこ類、木の実類、山菜類、木炭、竹類など多岐にわたります。

森林館展示室内のこれらの展示方法を見直すと共に、21世紀の森の森林内でも栽培・採集できるよう、森林整備を行ないます。これを食堂や自主事業開催時に食材として利用すると共に上記講習会の時にも活用し、林業啓発のためのツールのひとつといたします。

■植樹後の木の育成について

最近の傾向として、植樹を実施するボランティアグループ、団体などは数多くありますが、その後の育樹（木の管理・手入れ）を行なっていないのが現状の姿です。

21世紀の森も例外ではなく、現在までの指定管理期間中も何件かの依頼があり、植樹・補植を実施いたしました。今後それらの方々に、その木々の現況の生育状態をお知らせすると共に、育樹（下草刈り、枝打ち、除伐などの手入れ）を呼びかけ実施していきます。

(例)足柄ロータリークラブが地元の青少年と共に21世紀の森で過去2回植樹

■木工の指導

木材工芸センターでは、その充実した木工工作機械や工具を活用して利用者に木工の指導を行います。

訪れた人が気軽に木工に親しむことができるよう、材料やサンプルなどの準備をして利用者への利便性を向上させます。

●出張木工教室

学校の総合学習などの時間を活用して、出張木工教室を実施します。

そのような活動を通じて、子供たちに森林や樹木、また、木工などに興味を持ってもらい、神奈川の森林の保全や21世紀の森の活用を推進します。



県内中学校の出張木工教室

●神奈川県内の私立橘学苑高校の例

デザイン美術コースの高校2年では、環境学習から始まる環境に優しい間伐材を利用した椅子製作をカリキュラムの一つとしています。

このような県内学校との連携を推進し、環境教育、森林保全意識の向上を図ります。

〔22年度は夏休み期間これらの作品群を展示室にて
公開します〕



県内高校での椅子製作

●県産材使用テーブル製作の「太田材木」との連携

木材工芸センターで使用する材料の調達は、21世紀の森内の間伐材等と同じ内山自治会内にある㈱太田木材を中心とし、できる限り県産材を使用します。

また、同じく内山自治会で県産材を中心に業務を行なっている㈱神工舎は建築材を中心とした業務であるため、21世紀の森でも十分利用可の廃材を定期的に提供を受けています。

③利用者サービス向上に向けた取り組みについて

21世紀の森の利用者サービスをより一層高めるために、今後の取り組みとして、以下のような事業・プログラムその他を検討します。

■マイクロバスでの送迎

県立21席の森は公共の交通機関を利用し来場していただくには、利便性の悪い場所に位置しております。また、現在は富士急行定期バス路線、山北駅～内山が廃止となっております。そのためバス路線は大雄山線大雄山駅から内山行の運行だけになっており、利用者に不便をかけております。

それをカバーすることと多目的性を備えるため弊社持参のマイクロバスを土、日、祭日を中心とした自主事業時最寄りの駅(小田急線新松田駅、大雄山線大雄山駅、御殿場線山北駅)を中心に送迎をいたします。また、障害者を含め、公共性、公平性を確保する意味からもマイクロバスの運行を実施します。

■展示施設の充実

来場者の方々へ神奈川県の考える森林施策を中心に、特に子ども達にも分かりやすい展示スタイル、運営に変化させてゆきます。

●かながわの森50年構想をPRします

展示施設により「かながわの森50年構想」を利用者にわかりやすく説明するための展示を行います。

●森と環境がわかる展示をします

森林を構成する植物、森林に生きる生きものとその生態を理解できるような、また森林の持つ多面的機能が分かるような展示を行います。

●森林セラピー効果の展示と体験を実施します。

森林浴のもたらす効果と健康維持のための森林の役割等の展示を行うと共に地域内医療関連企業の支援をいただき、健康管理データー基礎解析をします。また、家庭での生活習慣病への予防施策も行います。

■森林のもつ未来へのポテンシャルのアピール

地球レベルでのエネルギー問題や、環境汚染問題、温暖化問題などの議論が活発化する昨今、森林に対するイメージや森林に期待する社会意識などが年々変化しているように感じられます。

また、IT関連などの急速な発達による人々の生活形態や社会構造の変化が、人々の健康や心の安定に少なからず悪影響をもたらしている現在、森林や自然環境への欲求や期待が増してきたようにも思われます。そのような社会情勢の中、森林もつ能力・ポテンシャルがあらためて着目され始めています。

21世紀の森では、そのような森林の持つポテンシャルをあらゆる視点から掘り下げて具現化し、県民に分かりやすく提供します。

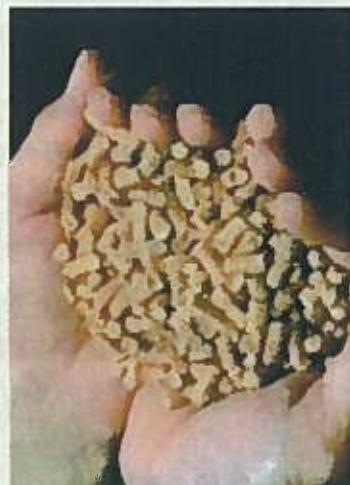
●燃料資源

温室効果ガス発生の要因として、化石燃料の使用が世界的に懸念される中、森林が供給する木材は、CO₂フリーのバイオ燃料の一つとして注目されつつあります。

私たちは21世紀の森や周辺の森から供給される間伐材を有効に燃料資源とし、それを来場者に活用・展示して間伐材の有効利用のアピールをすることを今後のテーマの一つにします。

周辺の、製材所や林業関係者、また、温泉事業者や農業者などと協力し、間伐材から木質ペレットの製造、木質ペレットを燃料としたボイラー、あるいはボイラー発電機など、21世紀の森と周辺施設一体となった間伐材活用システムを実現します。

21世紀の森に簡易型ペレット製造装置並びにペレット用ストーブを導入し、周辺施設との利用促進を図るほか、利用者に木質ペレットを安価に販売します。



木質ペレット

●ノルディックストックウォーキング

適度な傾斜と森林環境を活用し、気持ちの良い自然の中で伸び伸びと全身運動をし、心身ともにリフレッシュできるストックウォーキングを指導者(弊社有資格者5名)のもとに実施します。

弊社では平成20年よりノルディックストックウォーキング協会に加盟し、このエリアの普及啓発に努めています。



ノルディックストックウォーキング

■管理スタッフの研修と学習

21世紀の森の設置目的、森林の役割、自然生態系、林業、木工技術、環境教育など、21世紀の森スタッフには幅広い知識と確実な技術の取得が求められます。

私たちは、足柄グリーンサービスがその主たる業務の中で培ってきた施設管理や植栽管理、また、野外体験教育などに実践的な知識や技術をはじめとして、林業関係者、自然生態系有識者、安全管理専門家などを講師として、利用者により良いサービスを提供できるようなスタッフを養成するための研修を定期的に実施します。

また、日々の学習を行うような指導を行います。

イ より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の状況

①現在実施している広報・PR活動の状況

現在、弊社では、情報発信・啓発事業を利活用促進の重要な要素と位置付け、ホームページの開設を含め、以下に示す通りさまざまな活動を積極的に推進してきておりますが、今後もこれを継続すると同時に新しい角度から、時代のニーズ、地域性に合致したタイムリーな利用促進を展開していきます。

■現在実施している広報活動

	項目	内 容
21 世 紀 の 森 独 自	公式ホームページ	弊社指定管理事業部のホームページの中に21世紀の森のサイトを開設し、弊社が管理している他の施設と相互リンクを貼っている。初めての方が見ても分かりやすくタイムリーな情報提供を心がけ、最新情報、園の概要、利用案内、イベント等を広範囲に発信している。
	園内外看板等	園内には、園内施設の所在を示す方向と距離を示したサインを設置し、散策などで気楽に歩いていただけるよう配慮している。園外には県立21世紀の森へのアクセスを分かりやすく示す標識・案内看板を設置している。
	パンフレット等	21世紀の森全体の概要や利用案内を載せたA4二つ折りのパンフレットと共に、散策コースごとに見所をまとめたパンフレットを来園者に配布している。また、弊社が管理している他の施設、県や足柄上地区市町村の公共施設等で配布している。
	情報紙	年に4回「21世紀の森だより」を発行。その季節に園内で見られる植物や鳥などの情報、イベント実施の報告、イベント参加者募集のご案内、園に関するお知らせ等を掲載し配布している。
	ダイレクトメール	イベント参加者に記入していただくアンケートの中でダイレクトメール送付可能の回答をくださったご家庭へ、年に1回、21世紀の森のご案内(新年度のイベント案内)を郵送している。また、参加申込が少ない時には参加お誘いの連絡をしている。
行政	県のたより	毎月1日発行の「県のたより」に21世紀の森で行うイベントの参加者募集情報を掲載していただき発信している。
	南足柄市広報	毎月1日および15日発行の「広報みなみあしがら」に21世紀の森で行うイベントの参加者募集情報を投稿し発信している。
	足柄内町広報	各町が毎月発行している広報紙へ21世紀の森で行うイベントの参加者募集情報を投稿し発信している。

メ デ イ ア	新聞・テレビ	広範囲で即効性の高い媒体として、神奈川新聞、神静民報、読売新聞、朝日新聞等のイベント情報欄に投稿し、情報を発信している。また、テレビ神奈川では「かながわウォーク」、「あつばれ KANAGAWA 大行進」で21世紀の森を紹介していただいている。
	ミニコミ誌	タウンニュースや地域のフリーペーパーにイベント等の情報を提供し、地元の方々に向けて情報を発信する

■現在実施しているPR活動

川崎、アサヒ、三の丸小学校、全国植樹祭、あじさい祭り、森の大地祭、旅行業者、学校

②広報・PR活動の新たな取り組み**■自然・森林セラピーのPR**

弊社が既に実施している温泉療法(温泉・食事・運動・環境)の自然森林系の重要性と21世紀の森での事業のPR(県並びに県内市町村福祉・健康関連及び一般)。

■サイン系の新設置

園内においては、標高と森林館からの距離を示すサインを設置する。また、来場の際、国道246号線山北側からのサイン不足と、酒水の滝からの登山道の案内看板の整備。

■大雄山線大雄山駅の利用

大雄山線構内に21世紀の森だよりのスペースを壁の一部を借用し確保(交渉中)し、行事の紹介、旬の施設内の花・野鳥等の写真の展示。

■都市部大規模商業施設でのPR事業

弊社の得意とする自然素材を使ったクラフト作りを上記施設と連携し、施設PRと環境・健康をテーマに都市部に向けて実施。22年度は実験的に品川区オーバルガーデン、墨田区オリナスでNPO法人野外体験学習研究所と共に4回実施。

■旅行業者への森林環境体験プログラムの提供

学校・団体等が実施する屋外自然体験型学習の場として、21世紀の森で実施するプログラムを引き続きPRしてまいります。平日の利用促進として、弊社PAと併せたプログラムが高い評価をいただいています。

ウ サービス向上のために行う利用者ニーズの把握及び事業等への反映の状況

①利用者ニーズや意見の把握について

森林館正面入口に来場者名簿を用意し、来場された方には出来るだけ住所、氏名、来場の意図等を記入していただきます。直接、木材工芸センター、ふれあいセンターへお越しの方も、職員が森林館への誘導を促し、名簿への記入をお願いしています。

その他、以下のことを実施し、利用者ニーズや意見の把握を行ないます。

■利用者へのアンケート調査

施設利用者に、アンケート用紙を配布してニーズや意見を収集します。

アンケート用紙は、設問内容をできるだけ簡潔にし、利用者が回答しやすいようにします。

■森の意見箱の設置

21世紀の森を利用した人が利用しやすいような、なんでも意見を書いてもらえる意見箱を設置します。



森の意見箱

■イベント参加者のふりかえり

企画体験イベントの終了時に、参加者から「振り返り」として、体験の感想や意見を発表してもらいます。又、イベントアンケートとして用紙を用意し、記入していただきます。

■メール・電話による意見の収集

ホームページに、意見収集に関する告知を掲載し、電話やメールにて積極的に意見を収集します。いただいた貴重な意見、質問等は回答を含めてホームページ上で早期に公開いたします。

■ニーズや要望の分類

収集されたニーズや意見を、施設に関するもの、プログラムに関するもの、対応に関するもの、などに分類します。さらに、ホームページ、情報紙でも定期的に公開いたします。

また、緊急性の高いもの、時間をかけて改善するものに分類します。

②サービス向上に向けての反映方法

施設の目的に沿って、利用者満足度の高い施設運営を図るため、当社で実施しているセルフアセスメント基準のフレームワークとその基準に沿って、自己評価（現況評価）から取り組み、さらに利用者からのアンケート等を応用し、以下の考え方をもって最良の施設となることを目指し反映させていきます。

<当社の考え方>

目指す方向 …顧客本位に基づく卓越した業績を生み出す経営の仕組み作り

基本理念 …①顧客本位 ②独自能力 ③社員重視 ④社会との調和

フレームワーク…P D C A (PLAN・DO・CHECK・ACTION) セルフアセスメント→強み・改善領域の抽出

→方針・計画の策定→方針展開→改善・改革→形式化・仕組化→セルフアセスメント

■各種意見のデータベース化

これらによって収集された意見や感想は、確実に記録してデータベース化します。

データベース化することで、意見や感想の大まかな傾向を把握することができます。

■サービス向上会議の開催

定期的（月1回）に実施される指定管理部所長会、並びに本社実施の顧客満足度向上会議に出席し、データベース化したニーズや要望を分析して、施設や対応方法などの改善計画を立案し、利用者のサービス向上を図ります。

(2) 苦情・要望等への対応

利用者からの苦情処理やトラブルへの対応状況

満足度の高いサービスを志向する時、苦情、意見等利用者からのアクションは、前記セルフアセスメントにおける改善活動の重要な要素です。利用者の立場に立った施設の運営維持を考えることを基本とし、常に期待を上回る価値を提供し続けなければならないと考えます。

- a. 施設内管理運営ミーティングの開催（週1回）
- b. 指定管理施設長会議への参加（月1回）
- c. 当社顧客満足度向上推進室会議への参加（月1回）

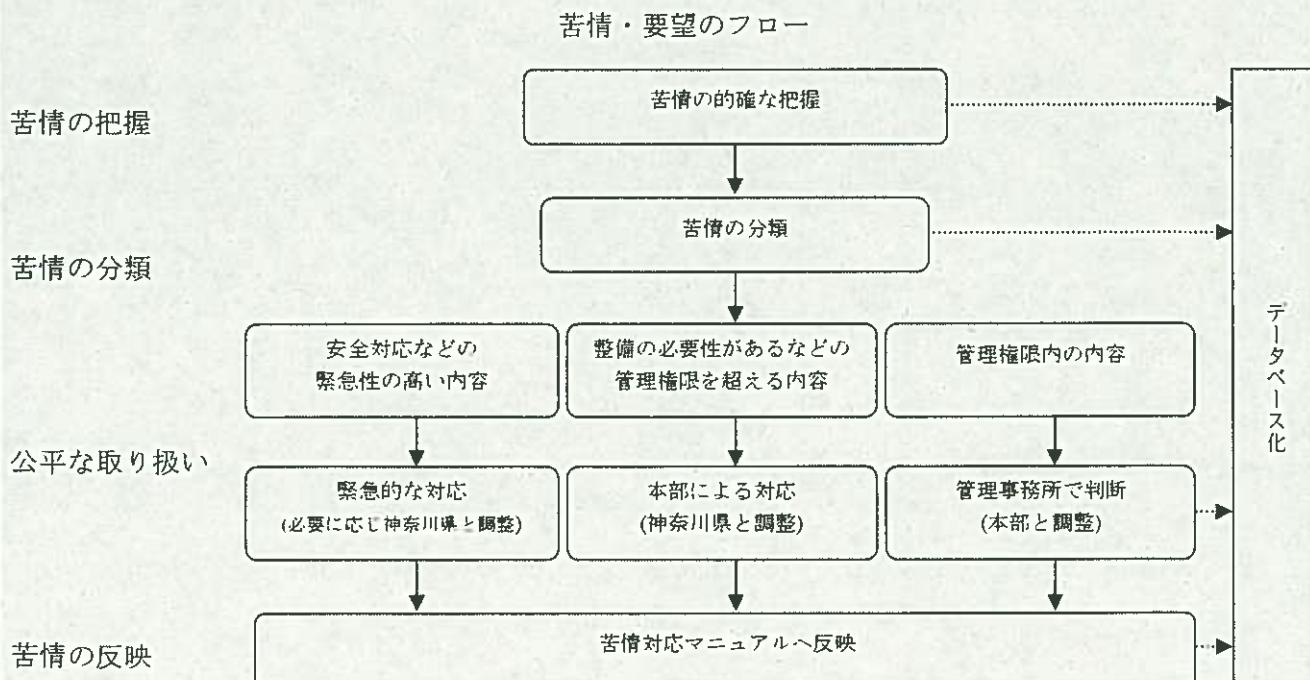
上記3つの会議において各問題・課題を精査し、利用者の声に速やかに対応できる体制を構築していきます。

又、施設利用者である団体・NPO法人等と積極的なネットワークの構築を図り、要望の先取りに努めていくことが重要であると考えます。

①利用者からの苦情・要望の把握について

■苦情処理マニュアルの作成・周知

利用者の意見は好意的なものだけでなく、維持運営に対しても様々な苦情もあり、場合によっては解決が困難な正反対の意見等があります。弊社は下図のフローに従い、職員全員で苦情処理をしていきます。



■苦情処理の実際（事例）

[21世紀の森における弊社の業務の中での事例]

アンケートによる苦情において、「ペット利用者がリードをつけずにつれてくる」「マナーが悪い」など、ペットに関する苦情が数件ありました。

職員会議において、「ペット利用者に都度厳重に注意を促すこと」「放し飼い注意の看板を設置する」という対策案が出され、実施しました。

■スタッフの意識共有

利用者への「あいさつ」と「笑顔」を基本に、柔軟な態度をもって苦情等に対応していきます。

また、不満を持ち、それを表現していただける方は、利用者のごく一部です。大半の方は管理者への不満と不安を持ちながら、施設への再来訪に魅力を持たなくなってしまいます。

そのことを職員全員の意識共有とし、丁寧で優しさのある対応をしてまいります。

■確実な記録・データベース化と報告

苦情・要望は、それを分類し、本社顧客満足度会議等、並びに県森林再生課に報告いたします。

又、それをデータベース化することにより他の機能（当社指定管理）と連携を取り、共有化し、苦情予防・再発防止に努めます。

(3) 自主事業の実施

施設の特性をより効果的に活かすために行う自主事業の状況

①施設の特性をより効果的に活かすために行なう事業

21世紀の森の設置目的、コンセプトをふまえ、平成18年より指定管理業務の中で自主事業を行なってきました。その実績を活かし、「かながわ森林再生50年構想」・森林文化・郷土の意識・季節感・健康・エコ・県産材活用・資源の有効利用などを考慮に入れながら事業を展開していきます。

都会の喧騒を離れ、21世紀の森の中で緑に囲まれた非日常を体験し、そこでの気付きや発見を日常へ持ち帰っていただき、環境の大切さを考えるきっかけとします。

生活の中で使っている木製品の原料が育つ環境を学習し、どのような過程を経て製品となるのかを体験し、資源の循環について考えるきっかけとします。

そのようなことを踏まえ、施設の特性、設置目的を普及振興させるために、以下の事業を行ないます。

○自動販売機の設置

○食堂及び売店の運営

○体験型募集プログラムの実施

- a. 森林の働きを考える・・・自然環境系学習
- b. 森林を育てる ・・・自然体験学習
- c. 木材を利用する ・・・自然工作系学習
- d. 森の自然を観察する ・・・自然環境系学習
- e. 森の中で楽しむ ・・・冒険体験学習

②自動販売機の設置

利用者への利便性を図るために現在2ヵ所に清涼飲料を中心とした自動販売機を設置しておりますが、引き続き、23年度以降も適切な運営を行ないます。ただし、アルコール飲料は販売いたしません。

- ・ 設置場所 一 駐車場トイレ横(1台)、木材工芸センターアンダーピット横(1台)
- ・ 選定基準 一 メーカー設置。販売品目、防犯システム、災害対策、フルサービス等、充実していること
- ・ 価格設定 一 山岳料金を使用せず平地料金とする。

③食堂及び売店の運営

21世紀の森内にある豊かな山野草、地域エリア内で採れる農産物を中心素材とした食堂の営業をふれあいセンター食堂スペースで実施します。現在も土、日、祭日及び大きな催事時営業しています。

また、売店に関しては地元自治会の方々にお願いし、野菜等新鮮で安全安心農産品等の販売をお願いして

おります。

■食堂運営の委託と備品の補充

食堂運営は地元内山自治会に委託し自治会内で食品衛生安全管理資格等有資格者を選任していただき実施してゆきます。

また、利用者の方々に多彩な食の提供が出来る様、弊社保有の厨房備品を導入し、山菜料理、薬膳料理等強化しながらバラエティーに富んだ食堂運営をしてまいります。

さらに、セラピー型プログラム実施の際、健康食をテーマに生活習慣病予防を表現してまいります。

- | | |
|------|---|
| 補充備品 | <ul style="list-style-type: none"> ・電気ガス併用茹で麺機 ・電気ガス併用自動フライヤー ・大型冷蔵庫 ・製氷機 ・その他(電動アイスクランチャー等) |
|------|---|

④体験型募集プログラムの実施

「神奈川県森林再生 50 年構想」を中心に森林の持つ多面的な機能や地域資源を有効活用する癒しと学びの体験が最重要の一つと考えています。弊社では野外教育事業部で培ったノウハウと人材をフルに活用し以下の事業を実施してゆきます。

また、前回目的が使用の許可を受け運動広場に設置した P A (プロジェクト・アドベンチャー) 設備が思った以上に好評である事実を基礎として、今後も継続し中学校屋外自然体験学習並びに企業研修等で展開してゆきます。

■「森の教室」の実施

- | | |
|----|---|
| 日時 | 土日曜日の 10 時～15 時 |
| 場所 | 21 世紀の森及び周辺地域 |
| 回数 | 年間 20～25 回 |
| 内容 | 木工教室、手作りクラフト体験、自然体験ツアー、森づくり体験を含めた一覧の事業を「森の教室」と表記し実施。22 年度は 20 回開催 |

■林業体験ツアー

- | | |
|----|----------------------------|
| 日時 | 土日祭日の 10 時～15 時 |
| 場所 | 21 世紀の森及び周辺地域 |
| 回数 | 年間 6 回 |
| 内容 | 現況の森林の案内と間伐、枝打ち、下草刈り等の作業体験 |

■「森の癒し」の実施

- | | |
|----|------------------|
| 日時 | 平日を含めて 10 時～15 時 |
| 場所 | 21 世紀の森及び周辺地域 |

回数	年間12回(月1回)
内容	ストレス度、血圧、心拍数チェック後、ウォーキング・(途中ノルディックストックウォーキング) 食事は健康食提供、最後は生活習慣病と日々の暮らしレクチャー OPとして弊社温泉施設での温浴療法あり

■PA体験

日時	土日祭日の10時～15時
場所	21世紀の森
回数	年間4回
内容	森林館展示室での森の案内後、PA体験

■無垢板のテーブルづくり

日時	土日曜日の10時～15時
場所	21世紀の森
回数	年間4回
内容	県産材を使用し、大人対象の本格的な木工体験教室

■かながわ県産材まつり

日時	8月上旬の土日曜日
場所	21世紀の森
回数	年間1回
内容	地域ぐるみのおまつりとして、県産材を使った木工体験を通して、神奈川の森林・林業についての啓発事業

■神奈川の水源を訪ねて

日時	土日祭日の9時～16時
場所	小田原～南足柄
回数	年間2回
内容	小田原取水口→狩川→清左エ門地獄→水源 マイクロバスを使用して移動

■学校・企業その他団体型プログラムの受託

日時	通年予約体制 1日～1泊2日(宿泊地は別)
場所	21世紀の森及びその周辺地域
回数	特定なし
内容	学校(小中学校)が実施する校外学習(遠足、自然体験行事等)及び企業・団体等が実施する野外研修の受入れ事業。PA系プログラム、自然環境学習、自然体験学習。自然の中で信頼・協調性・森と楽しむプログラムを開発

⑤料金徴収の有無

実施する事業の中でボランティア的な要素が強く、そのことが社会貢献的な事に通ずる事業は、食事等個人に対する費用を別として基本的に参加型は無料とします。

また、自主事業として定期的に行う事業に関しては、人件費、材料費、保険料等必要経費に利益相当分を勘案して県と調整を図り等しく利用者の方々が参加しやすい価格を設定いたします。現在は500円～1,000円の間で調整を図っています。

⑥必要資材や人材の調達計画

■木材及び自然系素材

基本的に県産材を活用し、原価のかからない施設内もしくは近隣発生材を主とします。また、同じ自治会内にある太田木材と連携を継続し、木材の有効利用に努めます。

○人材 ・・弊社足柄グリーンサービス、21サポートクラブ、全国森林インストラクター神奈川会、地元自治会等、ボランティアグループ、

有償グループとの区別を明確化し、21世紀の森の立脚の意味並びに民間が行う指定管理業務の意義を出来るだけ理解していただき、安価なサービスが可能となるよう努力します。

⑦サービス水準の考え方

○屋外での活動が中心となるため、参加者が安全確保を第一とする。

○日常の生活環境にはない魅力的な体験活動とする。

○森林や水資源に対し理解度が深まる内容とする。

○イベントの適切な情報提供。

○アクセスの改善(マイクロバスの運行)。

○等しく県民が参加できる安価な価格設定

上記を基礎水準とし事業を遂行してまいります。

I サービスの向上

4 安全管理について

(1) 日常時の安全管理

通常の指定管理業務を行う際の事故防止等の取組の状況

21世紀の森は森林館等の建築物のみならず、107haの森林を管理下に置いています。

又、施設内に県営内山林道が通っているため、日常時の安全管理体制は細心の注意を払う必要があることと、そのための危険予知訓練が極めて重要であると考えています。

さらに、施設の機能として森林内での林業作業、木材工芸センターでの木工製作等、非日常的な体験活動が多くあるため、安全対策を徹底していきます。

①事故防止の取り組み

■施設の日常点検・事前点検

始業時の朝礼で前日からの引継ぎ事項（施設全体の安全その他）の確認後、当日の業務内容、予約者報告、その後業務に入りますが、まず安全に対する配慮がなされているかを最優先で確認します。

[21世紀の森マニュアル]

又、作業などに入る前には事前点検をし、安全の確認を励行します。特に冬期の雪害など、日々の天気予報には気配りを持ち進めます。

■スタッフのK Y K（危険予知訓練）実施

弊社全体で月1回開催する安全衛生委員会の一施設と位置付け、全体としてK Y Kの研修を重ねると共に、これを施設内での状況に適応させ、職員全員に周知します。又、衛生管理者の資格を持つ職員を統括安全衛生管理者とし、月1回の巡視点検を行い、利用者及び従業員の安全確保を推進します。

又、ふれあいセンター厨房には食品衛生管理者を配し、食の安全提供に心がけます。

■「潜在危険箇所抽出シート」の活用

21世紀の森では、全ての職員が日常点検を行い、危険であると思え荒れる箇所を発見した際には、「潜在危険箇所抽出シート」にその内容を記載し、安全管理者（所長）に提出し、対策を講じます。

2009年度の実績では、18項目の潜在危険箇所が抽出され、内16件の処置を実施しました。

残りの2件は、通常の管理業務では困難であった（技術面や費用面）ので、仮処置を行なった上で、県にその対策を依頼しました。

■「リスクアセスメントシート」によるリスクの洗い出し

毎月行なう全職員による安全会議の中で予想される危険を洗い出し、あらかじめその対策を講じるという目的のために「危険源洗い出し表」を各自提出し、「リスクアセスメントシート」に総括します。

このことで、職員の安全に対する意識を向上させるとともに、危険を未然に防ぐことで、利用者の安全を図ることができます。

21世紀の森は、その地形から、雷の発生が多くみられるため、大きな事故につながる落雷事故を防ぐための安全管理には特に注意を払います(避難場所、誘導方法など)

②利用者の安全・防犯・防災等の取り組み

施設全体では利用のためのルールなど、利用者に分かりやすいパンフレットの配布、また掲示物で表示します。防犯に関しては積極的に声かけをし、常に注意を呼びかけるものとします。

防災については、マニュアルを整備し、非常口などを明確にすることや、消火器など点検を行ない設備に不備がないものとします。

③木工作業時の安全対策

以下のことを木工作業時の安全実施体制とします。

<木工作業時の実施体制>

- ・ 木工作業責任者による始業前の工具整備点検
- ・ 木工作業責任者による終了時の工具ならびに室内の整理整頓
- ・ 利用者への安全用具の貸し出し
(ズック、安全メガネ、耳栓、防じんマスク、手袋など)
- ・ 利用者の服装チェック (募集プログラムは印刷物で周知)
- ・ 利用者への電動工具の充分な説明 (キックバック、安全装置などを含む)
- ・ 利用者への作業中のアドバイスと監視
- ・ 応急処置用備品の常備
- ・ 応急処置手当の講習参加
- ・ 傷害保険への加入

④ボランティアなど作業時の安全対策

フィールドでの作業が中心となるため、以下のことを安全実施体制とします。

<ボランティア等による森林作業時の実施体制>

- ・ 作業責任者による作業前の工具の整備点検
- ・ 作業責任者による作業前の現地の下見
- ・ 作業者の服装、用具チェック (募集プログラムは印刷物で周知)
- ・ 作業者への作業中のアドバイスと監視
- ・ 応急処置用備品の携帯
- ・ 森林内での危険回避の周知
- ・ 気象情報の収集・伝達
- ・ ボランティア保険への加入

⑤その他施設内での安全対策

- ・ 業務日報の作成
- ・ 施設内安全パトロール（月1回）
- ・ 緊急時の対応マニュアルの作成
- ・ プログラム参加者の健康確認票提出
- ・ 傷害保険への加入
- ・ ヒヤリハットミーティング（月1回）
- ・ 類似施設の視察（年1回）
- ・ AED取り扱い訓練（年2回）
- ・ 廉房機材の衛生管理

(2) 緊急時の対応

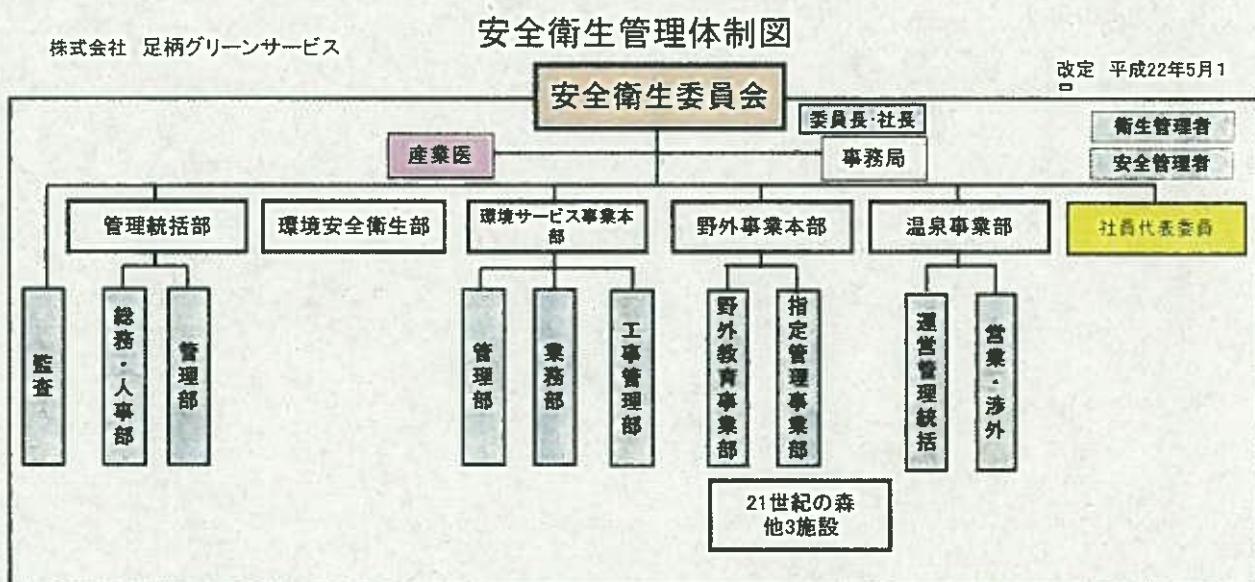
事故等の緊急事態が発生した場合の対応の状況、危機管理体制

①事故・災害等の防止対策

(別途資料 安全衛生委員会議事録 参照)

(株)足柄グリーンサービスの安全衛生管理体制に基づき、月1回開催する安全衛生委員会の一施設と位置付け、統括責任者を安全衛生委員会の委員とし、月度の安全に対する対策、現況等を報告すると同時に他拠点施設との連携を図ります。

県立21世紀の森では、月1回職場安全推進委員会を開催し、通常時並びに非常時の従業員及び利用者の安全確保を推進します。又、常時園内を巡視し、潜在危険箇所を抽出し、リスクアセスメント方式にて、改善フォローを実施していきます。



②事故・災害発生時における対応及び21世紀の森組織体制

現行の対応を基本とし、21世紀の森独自の組織体制を構築で事故・災害発生時の対応をしていきます。

また、団体など利用予定者に対し、事前に安全対策マニュアルを配布いたします。平成19年設置されたAEDに関しては、職員に対しては年2回の講習会を実施し、非常時には不手際の無いよう配慮します。

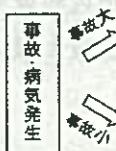
・非常時(事故・病気)の対応



【県立21世紀の森】

2006年9月作成

南足柄グリーンサービス指定管理事業部では、施設利用者の皆様の安全確保に最善の努力を払っておりますが、万が一、事故が発生した場合には、以下のような対応を準備しております。参加者ならびにスタッフの事故は、大小に関わらず、発生した日時・状況など必ず報告をしてください。



- A ①南足柄消防署に電話、救急車を呼ぶ(約15分で到着)
 ②応急処置(応急処置用の物品を事務所内に用意してあります)
 ③指定管理事業部に電話 ④待機場所で救急車を待つ
- B ①指定管理事業部に電話
 ②応急処置(応急処置用の物品を事務所内に用意してあります)
 ③病院へ電話 ④病院へ搬送

南足柄消防署
0465-74-6661

南足柄グリーンサービス
指定管理事業部 事務所
0465-72-2400

湯川(野外教育事業本部責任者)
○○○○-○○-○○○○
野田(指定管理事業部責任者)
○○○○-○○-○○○○
内藤(野外教育事業本部 部長)
○○○○-○○-○○○○

委託医:

外傷関係の場合 → おぎの整形外科
 その他の場合 → 石川医院
 野外活動の特性についても医師に理解があるので車で搬送する時はここへ。
 特に診察時間外は必ず電話をしてから。

・病院案内

救急車の場合、閉成町にある白鷗病院に搬送されることもあります。

病院名	電話	住所	区分(科)	診察日・時間	休診日	夜間診療	距離
おぎの整形外科	0465 73-1100	南足柄市 関本750-1	整形外科 (捻挫、打撲、骨折など)	月火木金土 9:00-12:00、15:00-18:00	日曜、水曜	あり	車で 約15分
石川医院	0465 72-1230	南足柄市 塚原710-2	内科・外科・小児科 (虫刺され、切擦、頭痛、腹痛など)	火-土 8:30-12:00、15:00-17:45 日 8:30-12:00	日曜PM、 月曜、祝日	あり	車で 約30分
大内病院	0465 74-1515	南足柄市 中沼594-1	総合病院(救急) マムシ血清あり	月-土 9:00-12:00、15:00-17:00	日曜、祝日	あり 当直医師の専門による	車で 約25分
県立足柄上病院	0465 83-0351	足柄上郡松田町 松田惣領866-1	総合病院(救急) マムシ血清あり	月-金 8:30-11:00 土 8:30-10:30	日曜、祝日、 年末年始	あり 当直医師の専門による	車で 約20分
おおり医院	0465 75-0056	足柄上郡山北町 山北192	総合病院(救急) マムシ血清あり	月-金 8:30-12:00、15:00-18:00 土 8:30-12:00 日・祝 9:00-12:00	元旦	あり(TEL受付) 当直医師の専門による	車で 約10分

21世紀の森 防災対策組織図

火災発生
事故発生

21世紀の森 所長
○○○○-○○-○○○○

自動火災報知設備

特別警備保障
厚木営業所

南足柄消防署 119
北足柄駐在所・松田警察署 110

自衛消防組織
自衛消防隊長(所長)
通信連絡員(管理運営担当責任者)
消火班(木工担当責任者)
非常説導班(施設管理担当者)

連絡

南足柄グリーンサービス
指定管理事業部
○○○○-○○-○○○○

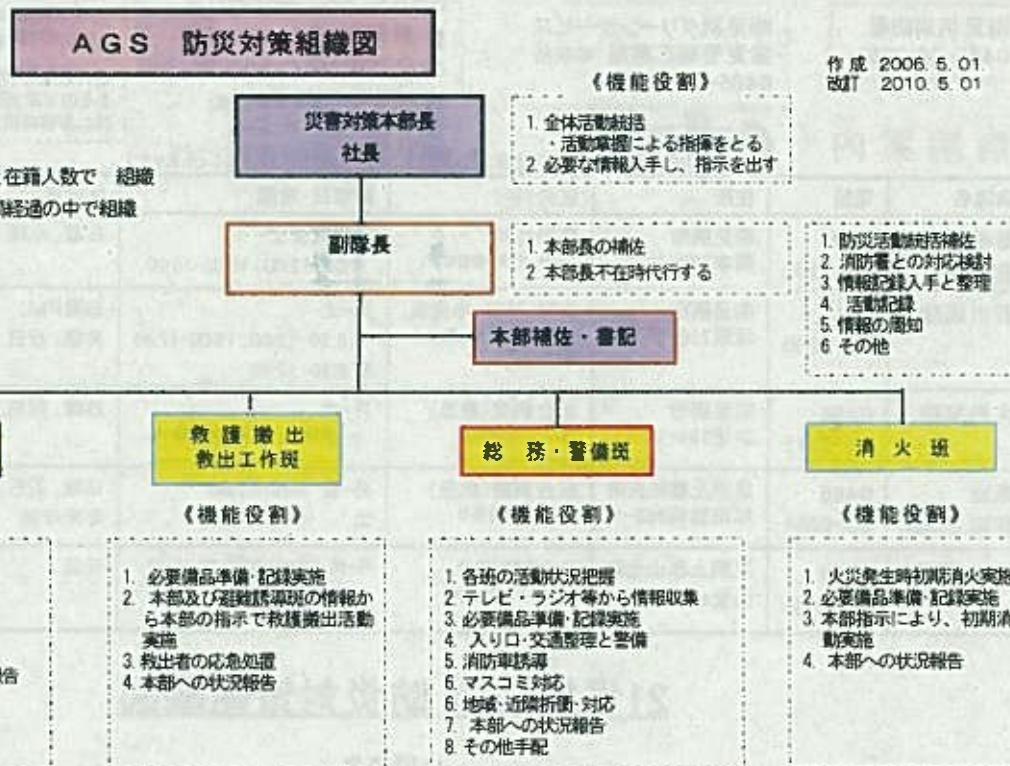
県環境農政局水・森林再生課
林業振興グループ
○○○○-○○-○○○○

南足柄グリーンサービス
○○○○-○○-○○○○

③事故・災害発生時における対応及び足柄グリーンサービスの組織体制

(別途資料 消防計画他 参照)

実施体制は(株)足柄グリーンサービス防災対策組織図に準じて、県立21世紀の森防災対策組織を作成し、当社の組織に組み込むと同時に地元自治会と連携を図り、利用者・職員の安全を最大限に確保します。



④防犯・防災訓練の実施

弊社の通常業務において実施されている防犯・防災訓練の経験を生かし、年間を通じた防犯・防災訓練を行います。

- ・南足柄市が実施する防災訓練への参加
- ・当社が実施する防災訓練への参加（年1回）
- ・県立21世紀の森内にて消防訓練の実施（年1回）
- ・防災備品の装備

⑤その他/保険について

事故が起きないよう充分な管理運営を行なうことはもちろんのことですが、万が一の事故や火災等を考慮し、「指定管理者総合賠償責任保険」に加入いたします。又、食の安全保持のため「足柄上地区食品衛生会」に加入いたします。

■指定管理者総合賠償責任保険の補償範囲について

- ・施設の欠陥、瑕疵に起因した事故
- ・施設の運営管理に起因した事故
- ・個人情報の漏えいに起因した事故

■指定管理者総合賠償責任保険の補償内容について

・基本補償

身体：1名 50,000（千円）

1事故 100,000（千円）

・個人情報漏洩補償（1事故期間中）

補償： 30,000（千円）

費用： 3,000（千円）

（免責100千円）

I サービスの向上

5 その他

(1) 地域との連携

ボランティア団体、近隣住民等との連携・協力の状況

①21世紀の森と地域との関係

県立21世紀の森の所在地は、南足柄市の北足柄地区内山自治会内の中にある施設です。山北町平山自治会との境にあり、古くはこの平山自治会は南足柄分であったと聞いています。

確かに、地形的には足柄平野の最北丘陵地にあり、南足柄、山北との現在の行政区域区分とは別に、林業・農業を中心にまとまりを持って生活されてきた形跡が今でも残っております（祭事、日常のつきあい等）。

②地域との連携・協力による21世紀の森の運営

私たちは行政区画とは別に、この2つの自治会と交流を深め、県立21世紀の業務運営の基礎としています。また当社が南足柄市在籍の企業のため、この地区の方々との知己もあり、この良好な関係が維持できていると信じています。今後もこの方針は変えずに、地元自治会ならびに地域との連携を従来に増して強め、県立21世紀の森の指定管理業務を遂行します。

③雇用における地域との連携

現在、当施設では非常勤職員の4名を南足柄市内より雇用し、そのうち2名は内山自治会です。今後もこれは継続していくつもりです。

④地域への委託業務

■地域自治会による物品販売・食堂運営を委託します

現在、ふれあいセンターの食堂運営については内山自治会に依頼し、自治会内で調整を図っていただき、食品衛生法に合致し、過去に当施設での経験もある■さんを中心に地場の農産物の販売を含めて委託しています。

23年度以降は食の提供（山菜料理、薬膳料理等）を強化するため、弊社所有の自動フライヤー、茹で麺機、大型冷凍庫等、現在ない厨房機器を装備いたします。



自治会の食材販売



自治会の食堂運営

■施設内環境整備を地元林業関係者に委託します

施設内環境整備としての刈り払い等、専門的な技術を必要とせず（ただし一定の基準あり）地域に依頼できる事は優先的に地域にお願いします。又、古来より山村地域が伝統的に継承している行事等、文化的なものに都市部の方々の参加を含めた事業への協力をお願ひいたします。

⑤ボランティア団体との連携・協力

21世紀の森の運営に関しては、すでに実績のある全国森林インストラクター神奈川会、21サポートクラブ、南足柄市内林業関連団体等、また、維持管理部門では南足柄市育林隊、アサヒビール神奈川工場に今後もボランティアの立場での連携・協力を行なっていきます。

また、外部団体では、足柄ロータリークラブ、南足柄ライオンズクラブ、各地青年会議所、地域内企業組合との連携実績もあり、今後もより一層の協力を図って運営を行ないます。

⑥全国森林インストラクター神奈川会との連携強化

弊社従業員で全国森林インストラクターの資格を持ち、21世紀の森の企画事業担当責任者である■を通じて、152名（平成22年5月1日現在）の会員で構成されるこの会との連携を強化し、その専門的な知識と技術を提供していただきます。

具体的には、森林・環境の保全およびPR活動、林業振興および啓発、森林に関わる催しと各種イベントの開催、その他ボランティア活動など、幅広く支援をしていただくことを確認しております。この会のメンバーと弊社は10年間の信頼関係の実績があり、現在の21世紀の森の業務でも連携を持たせていただいております。

（2）携帯電話アンテナの設置（要望）

現在、携帯電話の普及には目覚しいものがあります。しかし21世紀の森エリアは必ずしもその電波の受信状態が良好であるとは言えません。

過去には、当施設より更に北側の山地に入り込んだハイカーが迷子になり最終的に森林館に避難した際、携帯電話の不通話地帯の話を強調されておりました。携帯電話への依存度の問題もありますが、県と協議を図ると共にNTTと相談し、利用者サービス向上、安全対策の一つとして、携帯感度強化のためのアンテナ設置を要望していきます。

II 管理経費の節減等

1 適切な積算

(1) 事業計画等との関係

指定管理業務を行うための経費の積算の状況

①積算の考え方

弊社は、平成18年より21世紀の森の指定管理業者として運営管理業務を遂行してまいりました。21世紀の森の設置目的や利用者のサービスの向上を重要と考え、与えられた指定管理料を効果的に使用することに努めてまいりました。そのような経験をもとに、適切な積算を検討しました。

②事業計画を実施するための積算

利用者サービスの向上や、地域自治会との連携を深めるような事業計画を実施するため、下記のような点について検討し、積算をしました。

■開館時間の拡大による人件費の増大（サービスの向上）

弊社の事業計画の中で、利用者のサービス向上4、5、7、8月の月曜日開館、また、7、8月の2時間の開館延長を計画しています。そのため、人件費が増大することになりますが、効率よい維持管理を行なうことにより、補います。

人件費増加額 168,000円

■送迎バスの使用によるガソリン代の増加（サービスの向上）

事業計画では、路線バスの運行が中止されたことによるアクセスの悪さを改善し、利用者のサービス向上を図るため、マイクロバスの運用を計画しています。マイクロバスは、弊社の所有するものを利用しますが、ガソリン代は21世紀の森の負担と考え、増加することになります。その分のガソリン代については、利用者の増加による事業収入で補います。

ガソリン代増加額 80,000円

■地域の自治会への業務委託（近隣住民との連携・協力）

自治会による物品販売と食堂運営を計画します。また、食の活性化を図るために、弊社が所有している厨房機器を導入し、これに寄与します。さらに、森林の整備などに関して地元の林業家に協力してもらうなど、弊社では、近隣住民との連携・協力を推進していきます。

従って、経費として、委託費ではなく役務費として計上し、積算しました。

連携・協力する自治体は、南足柄市内山地区、矢倉沢地区、山北町平山地区のみなさまです。

■都市部大規模商業施設での事業（PR）

自然素材を使用したクラフト系体験学習を、21世紀の森のPRを中心に、都市部の大規模商業施設のコミュニティ広場などで実施します（その施設の運営業者と連携）。

同時に、森林の役割、森林の大切さも啓発します。年間4回程度実施します。

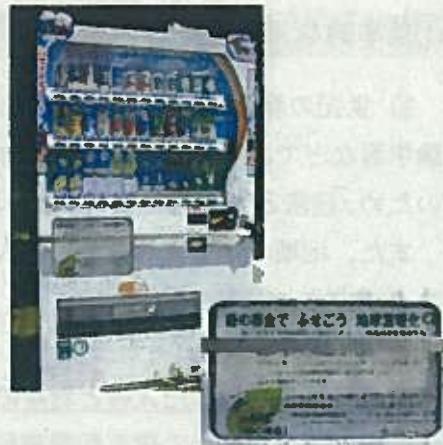
ガソリン代、消耗品含めて 120,000円/年

■自主事業での自動販売機の利益、参加費（サービスの向上）

自動販売機の設置は、利用者の利便性を図るため、美観を損ねない設置を実施しています。また、「緑の募金」（収益の一部を国土緑化推進機構に寄付）を導入しているかを、メーカー選定の基準の一つとしています。

収益金は基本的に他の自主事業の教材購入などにあてています。「森の教室」他の事業に関しての参加費は、平等性、公共性の点から、できるだけ安価に抑えるため、受益者負担の実費のみとし、それによる収益は発生させません。

± 0円/年

**■木材機器NCR（ナンバーリング コントロール ルーター）の研修（サービスの向上、節減）**

利用者の木工に対する理解と興味を深めていただくために、県設置の木材機器NCR指導者の複数配置を目指し、県工芸指導センターと調整を図り、指導者の研修をします。

研修費 40,000円/年

■情報発信機能の充実（PR）

「21世紀の森だより」の送付、「森の教室」への参加を促すためのDMの発送、タウンニュース誌などへのタイムリーな記事掲載などPRにあてる経費を増やし、利用者拡大を図ります。

通信費 70,000円/年

II 管理経費の節減等

2 節減努力等

(1) 提案額

提案された指定管理料の経費節減等の度合い

①効率的な人員配置

21世紀の森の運営管理業務の主たる業務内容は、建物維持管理、森林・植栽維持管理、木工教室、体験学習などであり、これらの業務内容は、そのほとんどにおいて弊社が日常業務としているものです。そのため、経験と実績のある人材を適所に配置し、効率的な人員配置をすることで、人件費を節減しました。

また、地域の経験豊かなシニア人材の雇用、「21サポートクラブ」との連携により、さらに節減効果を上げます。

■業務内容に精通した人材と若年の登用

現在21世紀の森の指定管理業務を遂行し、業務の様々な経験を積んだことにより、精通した人材の育成と合理化を図ることができます。

このことにより、支出経費の60%を占める人件費を1,140千円抑える計画とします。

また、職員の若返り化を図ることによる年間支給額の低下もその要素の一つです。

■複数の業務を担当できる能力の養成

21世紀の森の職員は常勤・非常勤を合わせて10人以内で運用するように計画しています。

その業務内容は多岐にわたり、忙しい時とそうでない時の差が大きいこともあります。弊社では、一人のスタッフが複数の業務内容をこなすことができるように能力開発を行い、無駄な人員配置をせずに、少ない人数で運営管理業務を遂行できるようにすることで、人件費を縮減します。

上記2項目 -1,140,000円/年

②弊社業務を有効に活用

■直営による運営・維持管理業務の実施

弊社の主たる業務内容には、建物維持管理、植栽維持管理、体験教育など、21世紀の森の運営管理業務に共通する項目が多くあります。

また、21世紀の森は、季節や天候により利用者の数が大きく増減することがあります。

弊社は、21世紀の森に程近い場所（車で20分）に立地していますので、委託業務を最小限に抑え、できる業務は極力、弊社直営にて実施することで、委託費の縮減をします。

■社員のボランティア参加による人件費の節減

弊社は21世紀の森から車で20分の場所に立地し、また、従業員の中に農業従事者が多く、草刈などの技術をもっています。

21世紀の森は休日のイベント開催日などに大勢の人々が訪れ、その対応には通常時以上の職員が必要となります。弊社では、社会貢献としてボランティアの参加を社員に要請しており、21世紀の森でのイベント開催時などにはボランティア人材を活用することで人件費を節減します。

■シニア人材の雇用ならびに「21サポートクラブ」・ボランティア団体の応援

近隣の地域には、男女を含めて、農業に従事されている元気な高齢者の方が大勢いらっしゃいます。この方々に施設内軽作業に関与していただき、人件費を節減します。

また、自主事業では「森の教室」などにおいて、専門知識・技術を有した「21サポートクラブ」のメンバー（現在21名）ならびにボランティア団体の協力により、活性化とともに講師料の節減を図ります。

③光熱水費の節減

■光熱費節減の周知徹底

21世紀の森は、時間帯や季節による利用者数の変動が大きく、光熱費の節減には、こまめな照明の点灯作業が必要です。

全ての職員対し、使用していない時の照明のオフを徹底するなど、光熱費削減に関する指導を行うことで、経費を節減します。

ー約30,000円/年

■人感センサーの採用

森林館は大きな施設であり、照明設備も多く設置してありますが、常時利用者がいるわけではないので、こまめな照明の点灯作業が必要です。

より少ない職員でこのような照明の点灯を行うために、人感センサーを取り付け、利用者が入館したときだけ照明が点灯することとし、光熱費の節減を図ります。

ー約10,000円/年

④森林資源の有効活用

■間伐材の有効利用

21世紀の森には森林資源が豊富にあります。

施設の備品や案内板などは、周辺の森林から発生する間伐材を有効活用して木工センターで製作することにより、材料費を節減します。

木工教室などで使用する木工材料は、極力間伐材を利用し材料費を節減します。



木工材料



間伐材利用の案内板



■バイオマスエネルギーによる暖房費の縮減

21世紀の森から発生する間伐材をペレット化して、バイオマスエネルギーとして利用します。（平成23年度は実験的な実施のため木質ペレットは仕入商品を使用）

具体的には、施設内で使用する暖房を現在の石油ストーブからペレットストーブに変更して、木質ペレットをその燃料とし、暖房費を縮減します。

現在、施設にある5台の石油ストーブは、すぐに全てペレットストーブに変えることはできませんが、順次変更していきます。

また、余った木質ペレットは、環境教育の素材として使うことや、近隣の野外体験施設などへ販売することにより、21世紀の森の経費の縮減をします。



木質ペレット



ペレットストーブ

⑤指定管理料の積算

以上のように、現在の管理運営の状況を基準とし、新たな利用者へのサービス向上を中心とした施策、人件費を中心とした節減施策を講じ、様式3 経費積算内訳に示した支出計の金額を、以下の通り弊社の指定管理料として提案します。また、更に努力を重ね、毎年100千円を下げていく提案とします。

指定管理料（単位：千円）

23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
28, 470	28, 365	28, 260	28, 155	28, 050

III 団体の業務遂行能力

1 人的な能力について

(1) 執行体制

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などの状況

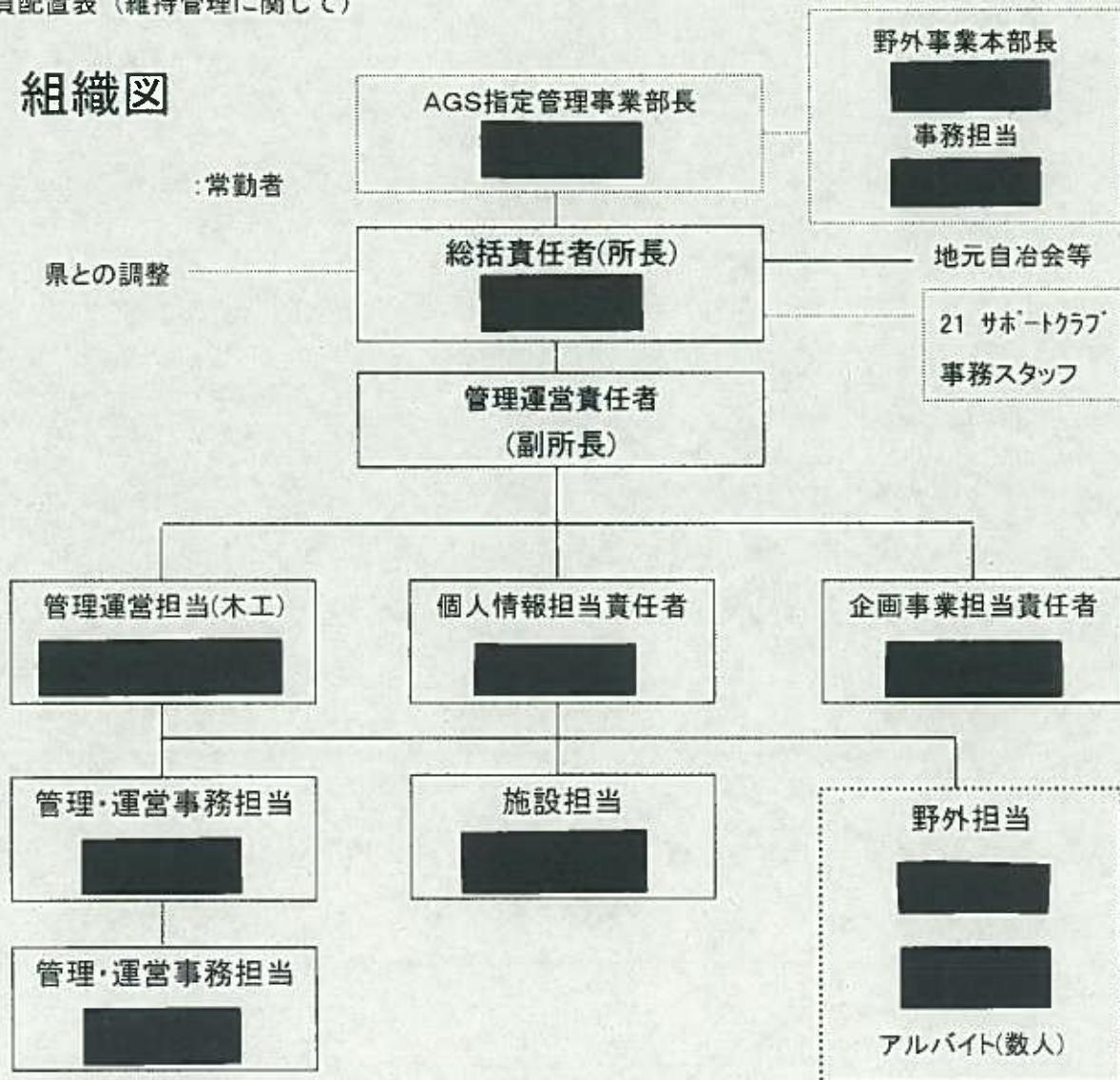
① 人員配置

21世紀の森所長を施設総括責任者(常勤)、副所長を管理運営責任者(常勤)2名を配し、それ以外の職員は非常勤とし以下のように人員を配置いたします。また、多忙期にはアルバイトを数名採用いたします。

■ゆとりをもった人員の配置

人員配置表（維持管理に関して）

組織義



②就業条件、雇用関係

■雇用区分 常勤職員

- ・就業時間 基本 8:30～17:15（週40時間）
- ・休憩時間 基本 12:00～12:45（45分）
- ・所定時間外 所定時間外労働をさせることがある
- ・労働等 休日労働をさせることがある
- ・休日 県立21世紀の森条例に定める閉館日他
- ・休暇 年次有給休暇有り（6ヶ月継続勤務した場合…10日）

■雇用区分 非常勤職員

- ・就業時間 1日4時間もしくは週3日（フルタイム）までとする
- ・休憩時間 業務に支障がないよう与える
- ・所定時間外 所定時間外労働をさせることがある
- ・労働等 休日労働をさせることがある
- ・休日 県立21世紀の森条例に定める閉館日他
- ・休暇 年次有給休暇有り（弊社パートタイマー就業規則による）

■雇用区分 アルバイト

多忙期および自主事業実施時、短期の雇用として採用します。

■雇用区分 出向者

既に㈱足柄グリーンサービスの従業者である者を、県立21世紀の森へ非常勤として出向させます。

■雇用関係

県立21世紀の森の就業者（常勤者・非常勤者・アルバイト）は、㈱足柄グリーンサービスの従業員とし、その規定は社員就業規則に定めるものとする。

③職員勤務表（基本型）

職員勤務表

日 曜 日	職員	総括責任者（所長）	管理運営責任者（副所長）	施設担当	管理運営事務担当A	管理運営事務担当B	野外管理担当A	野外管理担当B	個人情報担当責任者	企画事業担当責任者
1	火	○ ○	△		△ ○	○				
2	水	○ ○	○	○			○			
3	木	○ ○	△		○	○ ○	○			
4	金	○	△	○		○				
5	土	○ ○			○	○ ○ ○ ○				
6	日	○ ○ ○ ○	○	○	△				○	
7	月				休館日					
8	火	○ ○	○		△ ○					
9	水	○		○	○	○	○			
10	木	○			○	○ ○ ○				
11	金	○ ○	○	○		○				
12	土	○ ○ ○ ○			○	○ ○ ○ ○				
13	日	○ ○ ○	○	○	△				○	
14	月				休館日					
15	火	○ ○	○		△ ○	○				
16	水	○ ○ △		○		○ ○ ○				
17	木	○	○ ○	○		○ ○				
18	金	○	○		△	○				
19	土	○ ○ ○		△	△	○ ○ ○ ○				
20	日	○ ○ ○	○	○	○	○ ○ ○ ○				
21	月				休館日					
22	火	○ ○	○		△ ○	○				
23	水	○	○	○	△	○ ○				
24	木	○ ○ △		○	○	○ ○ ○				
25	金	○ ○ △				○ ○ ○ ○				
26	土	○ ○ ○ ○	○	○		○ ○ ○ ○				
27	日	○ ○ ○		△	○	○ ○ ○ ○				
28	月				休館日					
29	火	○ ○	△		○ ○	○ ○				
30	水	○ ○	○	○	△	○ ○				

就業時間 ○…8:30～17:15 △…時間パート

但し、サマータイム実施期間(7月1日～8月末日)は8:00～18:30(2交代制)

④職務分担、職務内容及び専門知識等

	a..就業条件	b..職務分担/内容	c..雇用関係	d..経験/業務内容/専門知識	e..雇用予定/採用の考え方
総括責任者(所長) [REDACTED]	・通常勤務 ・8:30～17:15	・事務総括/施設管理に関すること ・県事業/県機関/採種園/林業関係/地元団体などに関すること ・指定管理／所長会議/安全衛生会議/防火管理者などに関すること ・方針管理、人材育成に関すること	常勤	・甲種防火管理者研修終了 ・森林整備基本研修終了	
管理運営責任者 (副所長) (採用予定)	・通常勤務 ・8:30～17:15	・所長の補佐 ・所長業務全般代行実務(事務総括、施設管理/運営など)に関すること	常勤		・自然を愛し、森林/林業に関する知識を有していること
企画事業担当責任者 [REDACTED]	・通常勤務 ・8:30～17:15	・森の教室/イベントなど自主事業の企画/運営。及び関係機関との調整 ・広報及び取材、情報提供などに関すること ・野外教育事業部との調整に関すること ・QRコード担当	非常勤	・全国森林インストラクター ・食品衛生責任者 ・アロマテラピーアドバイザー	
木工担当責任者 [REDACTED]	・通常勤務 8:30～17:15 ・休日:月・火	・木工指導、木工製品の開発/施設の展示/利用促進、資材調達/管理 ・所内/自主事業の企画/運営/調整に関すること ・工芸 C/休憩所兼球果乾燥舎の備品の管理/整備に関すること	常勤	・木材加工用機械作業主任者技能講習修了証	
管理運営事務担当 [REDACTED] [REDACTED]	・月 20 日出勤 ・9:00～16:30	・利用者に対する施設案内/解説に関すること ・日常事務に関すること	パート	・PC 操作(エクセル、ワード、ホームページビルダー)	
野外管理担当 [REDACTED]	・月 14 日出勤 ・8:30～17:15	・利用者の安全確保と事故対応に関すること ・林道/散策路/エリアの点検/整備に関すること ・野外施設(あずまや/遊具/案内板/樹木名札など)の点検/整備に関すること	パート	・労働安全衛生特別教育終了 ・森林整備基本研修終了	
施設管理担当 [REDACTED]	・月 14 日出勤 ・8:30～17:15	・施設の日常清掃に関すること ・建物/付属施設(電気/水道/浄化槽/防火設備)のに関すること ・森林館/ふれあい C の備品などの点検/整備に関すること	パート	・地域在住者 ・写真撮影	
個人情報担当責任者 [REDACTED]	・月 14 日出勤 ・8:30～17:15	個人情報の管理及び情報公開に関すること	パート		

⑤採用の考え方

- ・指定管理業務全般に精通し、21世紀の森の設置目的を理解できる人材
- ・幅広い業務内容となるため、健康で若い世代
- ・普通自動車免許を有し、できるだけ居住地が近隣の方

(2) 人材育成等

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職員採用などの状況

■ホスピタリティの研修

何よりも利用者が楽しく快適に、利用してもらえるようにすることが職員の役割と考え、利用者の立場に立ったホスピタリティの研修を、能力開発計画のベーシック教育により積極的に実施します。

■職員研修

21世紀の森の職員には、利用者との対応、施設管理、森林管理、体験教育への対応など、様々な働きが要求されます。対応できる能力を養成するために、施設管理は能力開発計画に沿って実施します。森林管理は県森林整備基本研修などを受講し、また体験教育は野外教育事業部による教育を行い、職員に多面的な研修を実施します。

■地元優先の採用

地元を熟知した職員がいることは、様々な場面で有効であると考え、新規職員を採用する場合は、できる限り地元を優先することを心がけます。

上記研修および採用基準に従い、次に示す通り、従業員教育および能力開発をしてまいります。

P1095-3.1 地元優先/Mgr の 教育体系 及び 能力開発計画		ねらい
		<p>1 AGS 基業の基盤となる、サービスの担い手である社員を早期に育成し、戦力化する</p> <p>2 管理 監督者としてのマネジメント力を身につける</p> <p>3 ユーザにおけるサービスの内容に応じた教育を、水库よく行える仕組みとする</p>

		事業部責任	配属先準備	配属先 1年	配属先 3年	地元 1年
ねらい		<p>中期計画、事業部方針並び書類の理解</p> <p>事業に間接する必要な知識及び運営、管理に関する基礎知識とスキルの修得</p>	<ul style="list-style-type: none"> 顧客満足度の実現分析ができる 業務における作成ができる 専門能力 機器・法律・スキルの向上 法令遵守 	<ul style="list-style-type: none"> 日常業務の運用を管理する 業務マニュアル ルールの能力把握と専門性を行う 	<ul style="list-style-type: none"> 在籍登録登録の実現しながら免査する各種問題、課題の解決、改善を図る 顧客満足度の確認 	<p>先上げ、地元免査する各種問題、課題の解決、改善を図る</p> <p>新しいサービスの実現</p>
求められる スキル		<p>・専門知識</p> <p>・専門能力</p> <p>・各種監督する経験者</p>	<ul style="list-style-type: none"> 専門知識の取り扱いでできる 業務内容の理解ができる 専門知識の理解 業務実績の理解と活用できる 専門知識の理解 	<ul style="list-style-type: none"> 専門知識の取り扱いでできる 業務内容の理解ができる 専門知識の理解 業務実績の理解と活用できる 専門知識の理解 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客・業務・ルールの理解 EC 認識の理解、並びに基本的知識 免査を目的とした各種問題に対するアドバイス 顧客の理解 	<p>顧客・業務・ルールの理解</p> <p>EC 認識の理解、並びに基本的知識</p> <p>免査を目的とした各種問題に対するアドバイス</p> <p>顧客の理解</p>
教育項目	Mgt スキル					経営品質
	教育項目	特定業務 実務上必要なトピック				
	教育項目	ISO 審査教育				
	教育項目	アドバイス	ステップアップ			
	教育項目	ヘーペンツ	実務知識の習得			
	教育項目	一般知識	アドバイス			
	タイプ A: フジテイサービス	タイプ B: クリーン環境	タイプ C: 野外教育	タイプ D: 指定管理		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・社会貢献活動 ガラス・床・壁・天井そのたをな ・フジヘルーム クリーン車両・清掃 ・社会貢献活動 幼稚園・幼稚園・児童・老人 ・三創活動実施 ・運営委託業務 ・近隣住民連携 	<ul style="list-style-type: none"> ・造園工事施工 ・除草機・除草・草刈 ・除草工事設計施工 ・野菜栽培 ・育苗技術 ・育苗技術 	<ul style="list-style-type: none"> ・企業会員 ・学校教育 ・野外教育 	<ul style="list-style-type: none"> ・既設の施設新築済用 ・既設の運営に応じて用意 ・花壇の運営に応じて用意 ・指定管理者の候補者選出 		

(3) 委託業務のチェック体制

業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況

委託した業務が依頼した通り実施されているかどうかは日々の業務の中でも重要な業務の一つです。一般の利用者に不具合が無く適正に実施されているかどうかを、以下の方法でチェックいたします。

■弊社日常業務の有効な活用

弊社(株)足柄グリーンサービスが持っている機能（緑化土木業務、清掃業務、野外教育業務）は、経費の軽減、質の高いサービス提供のため、基本的に外部委託をいたしません。ただし、弊社業務であっても厳しく審査し、外部のチェック体制と同様に管理していきます。また、優先的に委託する地元自治会なども同様です。

■管理マニュアルの作成

委託に関しては、決定後、契約を交わす際に個人情報保護に関する事項も併せて覚書を取り交わします。また、その時は弊社作成の委託管理マニュアルに基づき、時期、期間、行程表、安全対策などの書類を提出していただきます。

■管理記録簿の作成

事務所側は委託業務の短期、長期に関わらず、施設への入退場、進捗状況を含め、事務所へ立ち寄り報告してもらいます。また、職員は定期的に現地へ出向き、指導指示を与えます。そして、そのことを毎日管理記録簿に記入いたします。また、この資料は保存いたします。

■チェックリストの作成

委託業務が予定通り進行しているか、また、利用者の方への対応、安全に対する配慮などを記載したチェックリストを作成し、施設側と委託者双方がこれを持ちチェックします。終了時は終了の検査を実施すると共に一定の報告書（法定検査済書、写真など）を提出していただきます。

III 団体の業務遂行能力

2 財政的な能力

(1) 財務状況

ア 安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての法人の経営規模の状況

- ・平成19年度から20年度にかけて温泉事業に参入、20年度は大幅に増収(売上)となる。
- ・20年度後半のリーマンショック以降、メイン事業であるビルメンテナンス事業において富士フィルム、富士ゼロックスの年間契約の見直し等が強力にあった。
- ・しかし収益(利益)は、温泉事業と造園・土木事業の安定と野外教育事業の急成長、そしてビルメン事業の縮小に伴う徹底したコスト削減効果により、21年度は10百万円以上の利益を確保した。
- ・今後は安定している温泉、造園・土木、野外教育に加え、ビルメン事業においてクリーンルーム技術等、同業他社と差別化できる部門を強化し、同時に大幅な規模の拡大は考えず、コスト削減を徹底しながら利益を着実に確保していく方針であります。

イ 安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての法人の事業の継続性・安定性・信頼性の度合い

- ・過去3年、温泉事業への参入、リーマンショック後のビルメン事業の見直し等変化は大きかった。しかし、変化への早期対応と職員の意識改革により大きく業績に影響することはなかった。又事業も多角化しており安定感は十分。
- ・メインのビルメン事業に加え野外教育事業、自然環境保護に重点を置く指定管理事業、自然林を生かした温泉事業等、全般的に自然環境を生かした事業が多く、今後も継続又成長していく事業と考える。
- ・創業45年、ドルショック、オイルショック、バブル崩壊、リーマンショック等経験しながらも順調に成長し従業員(パート含む)200人(ピーク280人)を超える企業となり人口4万人弱の南足柄市において重要な雇用創出源なっている。直近では弊社温泉地が全国植樹祭の向かいとなり、県からも施設の提供等協力要請あり、その積極的協調性を多いに評価をされた。

III 団体の業務遂行能力

3 法令等を遵守する能力

(1) 諸規程の整備

ア 指定管理業務を実施するために必要な法人の諸規程の整備の状況

弊社においては、企業活動を展開するにあたり、職員の雇用から就業、給与等業務に必要な諸規程を次の通り定め、職員はこのことを十分自覚し、責任を持って業務に従事します。

雇用・就業・給与

「株式会社足柄グリーンサービス社員の雇用、給与、勤務時間等に関する規程」
 「株式会社足柄グリーンサービス社員給与規程」

決算・会計

「株式会社足柄グリーンサービス職務権限規程」
 「株式会社足柄グリーンサービス会計規程」
 上記規程に基づき、会計・経理を公正且つ効率的に執行します。

監査

業務の適正な執行のために、各業務の実施状況の把握、点検、検査、指導を行います。

指定管理業務の実施においては、上記の株式会社足柄グリーンサービス諸規程に基づき、当該施設の管理運営業務に関し必要事項を定め、適切に運用します。

指定管理業務に関わる経理は、それ以外に関わる経理と別途に会計処理を実施します。

イ 法令遵守の徹底に向けた取組の状況

企業活動において、広く倫理や道徳を含む社会的規範を遵守することは重要であると考えます。「地方自治法」を始め「労働基準法」、「消防法」、「県の関係規則」等を充分理解し、またそれを職員に周知、徹底するための研修等を実施し、違法行為をしないという保守的な取り組みから、将来的なリスクを未然に防ぐという積極的な取り組みまでと幅広い分野において実行します。

社内ルールの確立や業務マニュアルの整備による職員の意識改革
 委員会等の設置による研修や説明会の実施、業務運営の検査

研修計画

研修内容	頻度	対象者
個人情報保護	年2回	個人情報責任者
	年1回	施設全職員
	委託契約時、就業契約時	外部委託者、臨時職員
文書管理	年1回	施設責任者 管理業務就業職員
安全衛生管理	年1回	安全衛生管理責任者
その他	年2回	各担当職員

(2) 個人情報保護の考え方

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

多くの人が個人情報の取り扱いについて不安を感じている今、その重要性を認識し、取り扱いに対する配慮が求められています。弊社においては、個人情報を適性に保護するために、「個人情報の保護に関する法律」「神奈川県個人情報保護条例」など関連法令を遵守し、マニュアルの整備等の保護管理体制を構築し、対応しています。指定管理施設においても、ホームページの運営、イベント受付、アンケート収集等の業務において、個人情報を取り扱うことが予想されます。施設において、個人情報保護に関わる責任者を選定すると共に職員研修等を実施し、職員全てが個人情報の取り扱いに関して高い意識を持ち、最善の注意を図り管理運営をします。

①収集・利用

- 利用目的の範囲内且つ業務の遂行上の必要限度内で収集し利用します。
 - ・利用目的を明確にし、必要最小限の情報を原則的に本人から直接収集します。
 - ・取り扱いに注意を要する情報（思想、信条、宗教等）は収集しません。

②管理

- 漏洩、滅失および毀損の防止を図るため、適性且つ有効なセキュリティー対策を実施します。
 - ・個人情報責任者および取扱者を選定し、それ以外の人は個人情報を扱いません。
 - ・パソコンにて一括管理しパスワード（定期的に変更）を設定します。
 - ・個人情報に関する書類等の保管場所は確実に施錠します。
 - ・目的以外の持ち出し、複製は行いません。
 - ・万が一漏洩が発生した場合は、責任者が速やかに県へ報告すると共に、被害状況を把握し、対象者に漏洩内容を連絡し、二次被害防止に努めます。

③提供・開示・訂正・利用停止・消去

- ・「利用者の同意がある場合」「個人情報保護法その他の法令に定めがある場合」等を除き、第三者への情報提供はしません。
- ・開示・訂正・利用停止・消去の申し出に対しては速やかに対応します。

④職員等への周知

- ・職員全員が個人情報に関する情報の共有化を諮り、また、定期的に行う職員研修・会議等で職員全員に周知徹底をさせます。
- ・業務を外部委託する場合は、委託者と個人情報保護を明記した契約書を取り交わし、保護の徹底を図ります。
- ・職員の雇用時または契約時には、個人情報保護に関する誓約書の提出を義務付けます。

(3) その他

指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況

弊社は、地球環境の現状を踏まえ、事業展開の中で環境への影響を認識し、環境目的・環境目標を定めた上で活動し、この成果を定期的にとらえ、マネジメントシステムと活動の成果に対する改善を継続的に進めます。また、平成18年に「ISO14001」の認証を取得し、これに基づき環境への配慮を実施しています。当該施設の管理運営においても、弊社方針に準じた取り組みを実行します。

① 地球温暖化の防止・環境負荷の低減対策

■光熱費の低減

OA機器、照明、車等について適正規模の導入、更新

(低公害、省エネ基準達成率の高い製品等)

センサー機能点滅による節電(展示室)

冷暖房の適正な稼動(夏場の天然涼風取り入れ)

施設建物の出入り口開放の禁止

LEDライトの導入(検討)

駐車場におけるアイドリングストップの

実行(職員、イベントスタッフ)・啓発(参加者、関連業者等)

② 資源の有効利用・廃棄物の削減対策

■5Rの徹底

リユース
(再利用)

リサイクル
(再資源化)

リデュース
(抑制)

リベア
(修理)

リフューズ
(辞退拒否)

■ゴミの分別とリサイクル

用紙使用料の軽減 → グリーン商品購入

(使用料の把握と管理、資料の簡素化、報告書類等の統一化、両面コピー・集約コピーの推進)

廃棄物の排出軽減

(使い捨て製品の使用や購入抑制)

■森林資源・県産材有効利用の推進(木工材料・木質ペレット等)

間伐材を有効利用します。

木工教室の材料として使用



木質ペレット化の実施

新エネルギーとして期待がかかる木質バイオマスエネルギーの利用
施設内の石油ストーブを順次（更新時）ペレットストーブへの変更（検討）
ペレットづくり体験や、ペレットの持ち帰り等により、バイオマス利用の発信・啓発



■化学物質、有害廃棄物等の適正な管理

- ・木工体験の仕上げ塗料として植物性製品を使用
- ・施設の維持管理に使用する洗剤・洗浄剤への配慮（分解性が高く、化学物質の含有量が低い等）



■グリーン購入の拡大

- ・「神奈川県グリーン購入基本方針」に基づき、施設管理運営に必要な備品、資材、また、サービス等は環境に配慮されたものを購入します。



③自然環境への配慮

- ・森林の植物・動物との共生
森林、林道等の維持管理は、植物や動物との共生を目指し森に生息する生物の多様性を保全推進するために、生物へのダメージを極力軽減するような計画・広報を実施します。

④自然環境配慮の啓発

- ・利用者への環境配慮の啓発・指導
環境保全に関する展示や案内板の設置、パンフレット類の作成・配布、ガイド
環境教育プログラムの実施
- ・職員の意識向上
- ・職員の環境配慮に関する意識向上を図ります。
環境保全研修の実施
廃棄物の処分等に関する法令の遵守

III 団体の業務遂行能力

4 その他（類似の業務を行う施設等での管理実績の状況）

(1) これまでの実績

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

施設名および所在地	業務の内容	実施期間
県立 21世紀の森 南足柄市内山 2870-5	指定管理	平成 18年4月1日 ～平成 23年3月31日
足柄森林公園丸太の森 南足柄市広町 1544	指定管理	1期 平成 18年4月1日 ～平成 21年3月31日 2期 平成 21年4月1日 ～平成 24年3月31日
南足柄市運動公園 南足柄市怒田 1734	指定管理	1期 平成 18年4月1日 ～平成 21年3月31日 2期 平成 21年4月1日 ～平成 26年3月31日
南足柄市パークゴルフ場 南足柄市広町 231	指定管理	1期 平成 18年4月1日 ～平成 21年3月31日 2期 平成 21年4月1日 ～平成 26年3月31日

