

イ サービスの向上のために行う

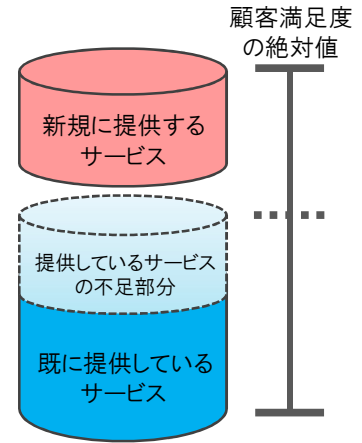
利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等

1) サービス向上のためのニーズ・苦情把握の考え方

サービスの向上には、既に提供しているサービスを評価し不足している部分を改善する方法と、新規サービスを提供することで満足度の絶対値を高める2つの取組を同時に進める必要があります。

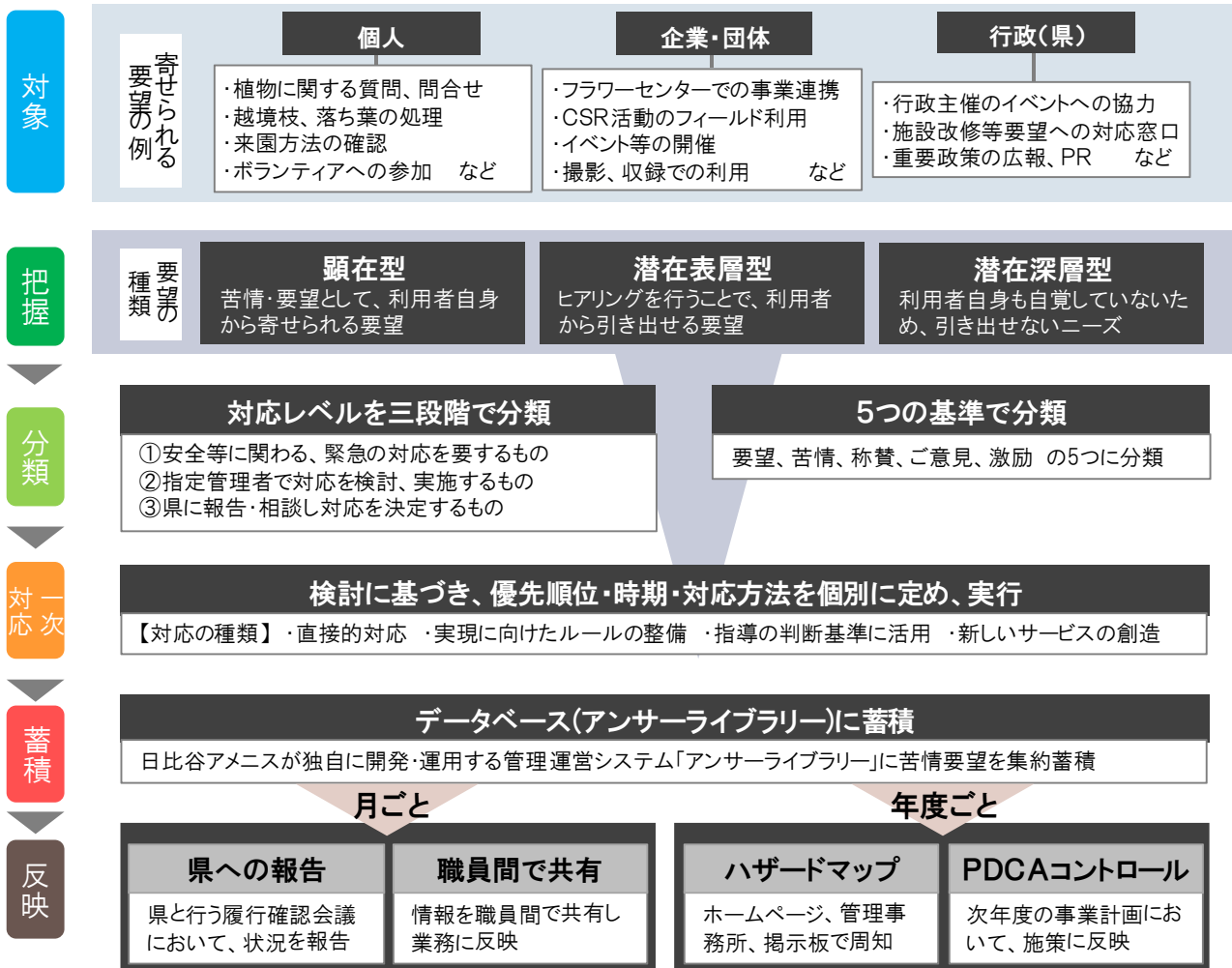
特に新たなサービスの提供には、利用者から日々寄せられる様々な要望やフラワーセンターで「やってみたい」というアイデア・相談の声を受け入れ、その中から新たなサービス実現に繋がるヒントを掴むことが重要です。

利用者の声を広く引き出す機会を整えることで私たち指定管理者が単にサービスを一方的に提供するのではなく、県民の皆さまの声とともにフラワーセンターの新しい楽しみ方を見いだし、新たなサービス実現・業務改善のかたちで反映します。



2) ニーズ・苦情の対応フロー

以下の対応フローに従い、要望の把握、分類、一次対応、情報蓄積、業務反映の手順で対応します。



3) 要望の把握方法

利用者のニーズにはアンケートや苦情・要望と言った形で直接的に私たち管理者が把握できる【顕在型】のニーズと、ヒアリングなど対話形式で引き出すことで把握できる【潜在表層型】のニーズ、利用者自身も気が付いておらず言葉で表すことのできない【潜在深層型】の3種類のニーズがあります。

私たちはこの3種類のニーズの違いを念頭に、それぞれについて具体的な把握手法を取り入れます。

顕在型のニーズ把握

①満足度調査の実施

利用者満足度調査についてはアンケート用紙の配布及びヒアリング形式で調査を行います。調査にあたっては通常の配布よりも回答の得やすいイベント時にも実施することで適切な回答数を確保します。

②満足度調査の結果をグラフ化し、年度ごとの比較と課題点を把握

③問い合わせ窓口として、管理事務所、電話、FAX、HPの受付環境を継続運用

④管理事務所に御意見箱を設置

⑤全ての施設で、わかりやすく問い合わせ先として管理事務所の連絡先を明示

⑥イベントの内容に関する満足度調査を実施

潜在表層型のニーズ把握

⑦地域の自治会、企業、団体等へのヒアリング

フラワーセンターでは既に地域との意見交換の場として「連絡会議」が行われており、ここに自治会連合や社会福祉協議会も参加して施設運営について意見交換が行われていますが、これに加えて私たちは地域企業、団体に副園長を中心に職員が積極的に足を運び、要望やニーズを引き出すとともに連携関係を構築します。

① 目的に応じた個別ヒアリング

新規サービスの提供にあたり詳細決定の参考とするため、目的に応じたヒアリング調査を適宜行います。ヒアリング調査の際には直営職員とともに、日比谷アメニスの本社組織マーケティングチームの職員が調査支援を行います。



潜在深層型のニーズ把握

①行動観察調査の実施

行動観察調査とは利用者の行動を客観的な視点で観察し利用の実態を把握する取り組みです。施設の「どこが」「どのように」「誰によって」利用されているのかを把握し、新たに提供するサービスの検討材料とします。

4) 要望の分類

①把握した要望を、対応レベルごとに3段階で分類

「利用者の安全に関わる、緊急の対応を要するもの」「指定管理者で対応を検討し、対応するもの」「県に報告・相談したうえで、対応するもの」の3つの対応パターンに分類します。

① 内容に応じて、5つの基準で分類

要望、苦情、称賛、ご意見、激励の5つの基準で分類し、詳細と合わせて毎月県に報告します。

5) 一次対応の実施・類似施設での苦情要望情報の活用

寄せられる要望のうち管理者の直接的な対応で解決できるものは原則、当日中もしくは翌日に対応します。

私たちは本施設と類似する「植物の栽培・展示を特徴とする施設」の管理運営で過去に寄せられた苦情・要望とその対応方法をデータベースに蓄積しています。新規に管理運営を行う本施設では、県が既に把握している要望の傾向を踏まえながらデータベースを活用することで、本施設における対応および苦情の発生を未然に防止する対策の参考とします。

6) 対応結果の報告、および情報の蓄積

月次報告

- ①毎月、施設に寄せられた苦情要望を一覧にして県に提出し状況を報告
- ②施設に勤める職員間で情報を共有し、トラブルの未然防止、業務改善に活用
- ③利用者に対して寄せられた要望への対応結果をホームページや掲示板で公表

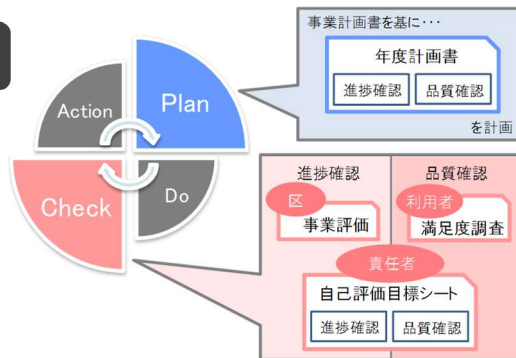
年次報告

- ④データベースに蓄積した情報をもとにハザードマップを更新
- ⑤PDCA サイクルの実行

データベースに蓄積したデータを「公園ビックデータ」として、私たちが行う取組みとの関連性について徹底的な分析を行います。ビックデータの分析結果をふまえ、次年度の事業計画のなかで修正が必要な内容については修正を行い、利用者の満足度向上、サービス向上に活かします。(詳細次の項目)

7) ニーズの業務反映と、業務進捗の確認

高品質のサービス水準を業務期間中常に維持し、利用者からの高い満足度を得る為には「事業の進捗状況把握」と「実施した事業の品質確認」の2つの観点から業務を管理する必要があります。



【～Plan～年度計画の作成と運用】

①年度計画の作成

本事業計画をもとに毎年度、より詳細な計画を記載した「年度計画書」を作成します。年度計画の内容は前年度の2月頃を目安に各支所の担当課と協議・調整のうえ決定します。

② 独自様式の活用

年度計画書は、これまで数多くの公共施設管理を担ってきた経験を踏まえた独自の様式を運用しています。

事業実施の有無と評価を一目で確認することができ、また提案内容を「単年度で実施の有無」を確認すべき項目と「事業の効果が表れるまで数年に渡る、マイルストーンに沿った進捗」を確認すべき項目とに分けて計画を策定、確認しています。

【～Check～県、利用者、指定管理者の3者による確認】

③県による事業評価 (神奈川県が実施)

④利用者への満足度調査

⑤指定管理者 (責任者・副責任者) による年度計画書・自己評価欄を用いた確認

⑥共同事業体4社による監査

⑦県、利用者、指定管理者による事業評価から把握した改善点の業務反映、及び次年度計画への反映

ウ 利用料金の設定、減免の考え方

1) 入園料金の設定

利用料金の設定については神奈川県立大船フラワーセンター条例に則り、受益者負担と公共施設としての役割のバランスを勘案して、適正な利用設定を行います。

■従来の利用料金設定と、新たに設定する利用料金案

対象	旧料金設定 (20名以上団体)	条例上限額	H30からの新料金	
			入園料	年間パスポート
20歳以上、(学生以外)	360円(300円)	500円 (年間2000)	400円	2000円
学生、20歳以下	250円(200円)	300円 (年間1200円)	200円	1000円
高校生、65歳以上	100円		150円	1000円
中学生以下、障害者	無料	無料	無料	

① 入園料の設定

従来の料金体系の区分を参考に、条例の上限額をふまえて新料金を設定しています。

従来の料金から極力利用者に負担が増加した印象を与えないよう必要最小限の値上げにとどめています。また学生及び20歳以下の利用者については、フラワーセンターの学習拠点としての役割から若年層の負担を極力抑え、利用増に繋げたいとの考えから現行よりも低い料金設定としています。

② 年間パスポートの設定

年間パスポートについては5回分の利用料金を目安として設定しています。

2) 減免対象の設定

減免対象の設定については「神奈川県立大船フラワーセンター条例」に則り、また県が示す「神奈川県立フラワーセンター大船植物園条例に基づく入園料等減免規定の運用について」に記載のある現行の減免措置に則り適正な減免対象の設定を行います。

3) 駐車場利用料金の設定

駐車場については現状の料金設定と同様とします。また今後も継続して緑化協力金の徴収と納付を行います。

4) 開園時間および休園日の設定

開園時間は条例に定められた基準を基本とし夏季や繁忙期は適宜開園時間の延長、夜間開園を行います。また植栽を良好に維持するために、毎月第二・第四月曜日と12月29日から1月3日までを休園日とします。ただし第二・第四月曜日の休園日は、園内植栽の開花状況等に応じて臨時開園するなど柔軟に対応します。

時期	開園時間
1/1～2月末日および11/1～12/31	午前9時～午後4時まで
3/1～10/31	午前9時～午後5時まで(ただし開園時間延長、夜間開園等実施)

4. 事故防止等安全管理

(1) 通常の指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容

1) 巡回点検による安全対策

①運営協議会にあわせ四半期に一度、構成各社の本社職員が安全状況を確認する**安全パトロールを実施**

②警備員が行う通常の園内巡回に加えて、**ミックス巡回を毎日実施**

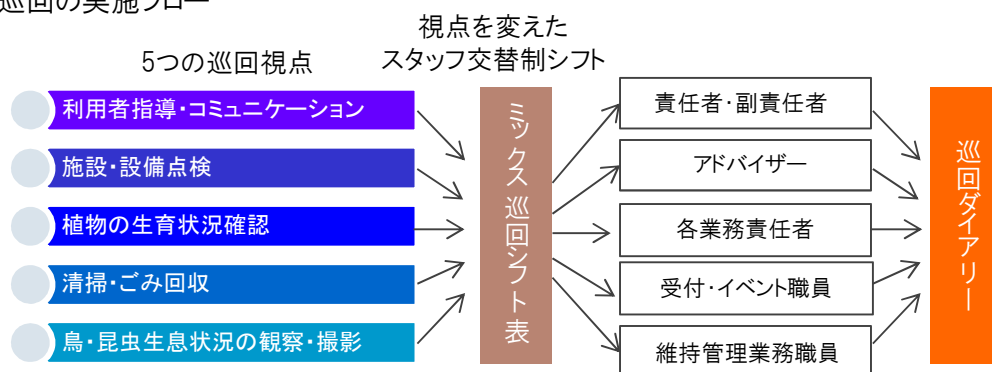
警備員が行う園内巡回に加えて、**オリジナルの巡回手法“ミックス巡回”を毎日行います。**

ミックス巡回では、巡回を行う際に注目する視点を5つに分類します。この5つの分類の中から日替わりで特に重視する視点を選択し、責任者以下全ての職員が巡回当番を分担して園内巡回を行います。

ミックス巡回の記録は5つの視点ごとのレイヤーで構成される**“フラワーセンター巡回ダイアリー”**に記録し情報を蓄積することで、施設や植物の不具合箇所だけでなく、利用者の様子、花の開花時期、鳥・昆虫の様子など、フラワーセンターの日々の記録が網羅的に残され、管理運営の改善計画策定の貴重な資料として役立てます。

ミックス巡回 ステップ	実行者	備考
① 巡回シフト表策定	責任者	毎月
② 巡回の実施	全職員	
③ 巡回ダイアリーへの記載	全職員	入力および写真データ蓄積
④ 要改善箇所の対応	責任者および各業務責任者が指示	対応後記録をダイアリーに入力

■ミックス巡回の実施フロー



2) 定期点検等による安全対策

①定期点検を適切に実施し、施設に起因する事故を防止

関係法令に基づき適正に法令点検を適施します。点検の実施状況については月次報告にて県に報告します。

②見通しのよい園内環境づくり

本施設は有料施設であり、また多くの職員・利用者の目が比較的行きとどきやすい施設ではありますが、園内での犯罪を未然に防止するために極力見通しのよい環境づくりを意識して植栽管理を行います。

② 施設の衛生管理の徹底、汚れや破損から起こる利用頻度の低下、安全性の低下を防止

⑤ 高度な技術・資格を要する作業に関しては専門業者に委託

3) 事故・災害情報の蓄積と活用

本施設では数年に一度の頻度で柏尾川の氾濫にともなう園内冠水が発生する可能性があります。

私たちは園内で発生した事故や、園内冠水をふくむ気象災害の被害状況を蓄積し、ハザードマップとしてまとめることで事故の未然防止や災害後の復旧対応に役立てます。

しかしながら、**私たちが指定管理者として管理運営を続けてきたこの4年間、無事故で業務を遂行することができました。引き続き事故・災害への備えを継続します。**

- ①園内で発生した施設に起因する事故や、気象災害にともなう園内被害状況の蓄積
- ②蓄積した情報をもとに、巡回時の重要確認箇所を記載したパトロールポイントマップを作成
- ③日常の巡回の際にパトロールポイントマップを携帯、同マップに従い危険箇所を確認
- ④蓄積した情報をもとに、特に大規模な園内冠水に関するハザードマップを作成

冠水箇所と植物および施設の被害状況をデータとして蓄積し、冠水復旧マニュアルに反映します。

- ⑤降雨による浸水箇所・土砂流出箇所の速やかな確認と、対処方法の個別記録および運用

日比谷アメニスでは公共施設管理において、降雨による浸水箇所や土砂の流出箇所を記録し、原因の把握と対処方法を個別に管理し事前の防止対策に役立てています。本施設においても水害の状況を個別に記録することで事前の対策に役立てます。

4) マニュアル作成・保険加入

- ① 緊急時対応マニュアルの作成. 緊急時対応マニュアルの作成、及び繰り返した訓練の実施

事故・災害時のスタッフの役割、初動対応・体制、防災用品の使用方法などを定めた緊急時対応マニュアルを整備し、訓練に使用します。

- ②マニュアルにもとづく訓練を毎年実施
- ③被害者・被災者対応に備えた保険加入

有事に備え、各保険に加入します。

加入する保険

施設賠償責任保険、行事参加者傷害保険、個人情報漏洩保険



5) 維持管理作業時の安全対策

維持管理業務作業員及び利用者の安全確保を徹底し、労働災害や事故の発生を防止します。また施設の近隣住民に対して作業にともなう不快感や危険を与えないよう十分に注意します。

作業を委託する場合は作業実施前の指導と作業中の立ち会いによる指導監督を行います。

(作業職員の安全対策)

- ①安全衛生推進者を配置し、リスクマネジメント会議を実施
安全衛生推進者(責任者)指導のもと、維持管理作業の安全管理について確認・対策を検討するリスクマネジメント会議を毎月行います。同会議には維持管理業務に携わる職員が参加します。
- ②作業機器の整備、及び安全操作に関するOJT研修の実施
- ③毎日の維持管理業務の作業前に行う、KY活動の実施
- ④KY活動における、服装、装備品等の適正性のチェック

- ⑤委託業者へのKY報告シート提出の義務付け、及び作業の指導・監督
- ⑥作業時の怪我や熱中症対策を目的とした、救急箱、ウォータージャグの常備
- ⑦作業員の作業時の安全対策の徹底
安全帽の着用。脚立・梯子の固定。安全帯の着用。複数の作業員による指さし確認。
- ⑧管理用車両の園内での安全運転の徹底
通行許可書掲示。ハザードランプ点灯。徐行運転。誘導員の配置。

■維持管理における安全管理の実績

維持管理安全管理会議	作業用機械整備のOJT	脚立の固定:転倒防止	作業範囲明示・飛散防止
			

(施設利用者に対する安全対策)

- ⑨園内利用者に影響が生じる可能性のある作業は、開園時間前に実施
- ⑩作業エリアの確保を徹底し利用者の安全を確保
- ⑪飛石等の飛散防止ネットを使用
- ⑫施設入口及びホームページで作業に伴う注意喚起を実施
- ⑬広範囲又は騒音を伴う作業・機器を使用する作業時の配慮
広範囲又は騒音を伴う作業時は、利用者の安全性及び快適性確保の観点から利用者の比較的少ない時間帯、曜日に作業を実施するなど十分に配慮します。

(2) 事故・不祥事等の緊急事態が発生した場合や 安全管理の妨げとなりうる事案を認知した際の対応方針

事故や自然災害を未然に防止し、緊急時に適切な対応を迅速に行えるよう、平時より緊急時のスタッフの役割・体制、初動～復旧までの対応に関しBCPを作成、これに基づき訓練します。

また緊急時には公共施設としての対応を行ううえで、地域との連携が欠かせません。日頃より地域と連携した防災訓練や、発災時に役立つ減災の技術を広める取組を繰り返し行うことで、地域の防災への意識啓発と、自助・共助の防災力を高めます。

1) 風水害等に係わる注意報・警報発令時の対応体制

注意報発令時：開園時間内

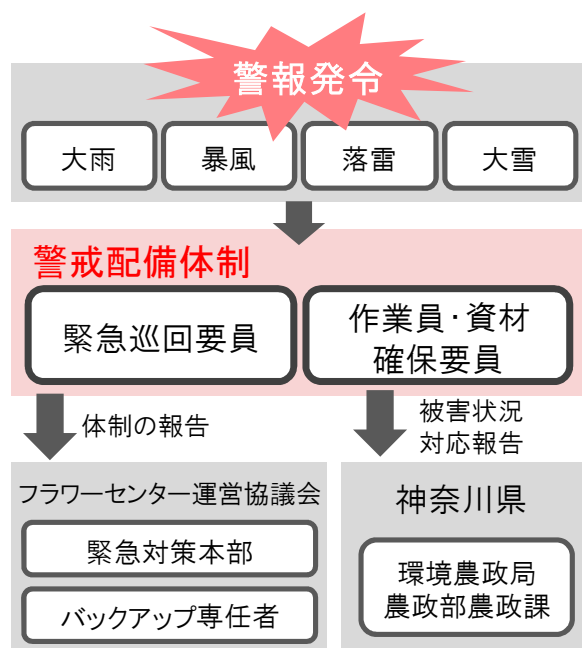
- ① 気象情報に注意し、職員に待機命令を行う
- ② 風雨等により被害の影響の恐れのある設備、植栽の固定・撤去等の対応を実施
- ③ 利用者に対する注意喚起
- ④ テレビ、インターネット等を用いて気象情報を収集

注意報発令時：開園時間外

- ⑤ 気象情報に注意し、責任者・副責任者以下各職員自宅待機

警報発令時：開園時間内

- ⑥ 警戒配備体制を構築
大雨、暴風、落雷、大雪に関する警報が発令された場合、営業時間内については速やかに当日勤務している職員で警戒配備体制をとります。
- ⑦ 緊急巡回の実施
責任者または副責任者が**緊急巡回要員を指名し2名体制で緊急巡回**を行い、園内および施設外周の状況を確認します。
- ⑧ 県農政課および共同事業体の代表本社に体制・状況を報告



重点 点 検 査 所	大雨時	排水施設など雨水が集中し冠水の危険が高い箇所や、土砂流出の危険がある箇所
	暴風時	工作物、看板、倒木、枝折れ等
	落雷時	電気設備、放送設備等
	大雪時	スリップや転倒事故の危険性が高い階段や坂路、倒木、枝折れ等

注意報発令時：開園時間内

- ⑨ 責任者または副責任者が速やかに参集
- ⑩ **常駐する警備職員が園内状況を確認し**、責任者及び県農政課に報告
宿直の警備職員が園内状況を確認し、被害の発生が認められる場合は初期対応を行います。

2) 風水害等の被害が生じた場合の対応

①責任者が当日勤務している職員に対して各対応担当を選任

園内で気象災害にともなう被害が発生した場合、責任者は初期対応を担う「情報連絡係」「救護・避難誘導係」「応急措置係」の3つの役割に職員を選任します。

②情報連絡係が緊急連絡体制図にもとづき緊急連絡を実施 79 ページ参照

③救護・避難誘導係が利用者の安全を確保

本施設は園内に放送設備がないため、救護・避難誘導係は巡回による利用者誘導を行います。災害による怪我や急病人が発生した場合は、救命訓練に倣って利用者の命を最優先に対応します。

④応急措置係が災害発生箇所の立入禁止措置、応急措置を実施

園内施設設備の応急措置に加え、施設外周部の状況確認を速やかに行います。本施設は交通量の多い道路に隣接していることから、道路の車両通行に影響のある落枝や倒木が発生した場合は、直営職員が速やかに対処します。被害規模と必要に応じて速やかに警察に連絡し、交通規制等の対応をします。

⑤共同事業体各社の本部組織が現地管理事務所の対応を支援

初動対応、被害者ケア、マスコミ対応等について、日比谷アメニスの専任者(運営部部長)を中心に、共同事業体各社の本部組織が、最終的な解決に至るまで現地管理事務所の対応をサポート・監督します。

⑥緊急対策本部の設置

発生した災害、事件事故の規模や内容に応じて日比谷アメニス内に緊急対策本部を設置し、対応にあたります。

⑦被害状況の記録保存、目撃者への確認、状況の記録撮影

事後に法律上の係争等が生じる場合を考慮し、利用者と職員の安全を確保したうえで現場の記録保存、目撃者への事実確認、その他関連情報の収集保管を行います。

⑧復旧対応を速やかに実施し、施設を早期供用再開 倒木処理、除雪、排水処理等

⑨被害者のアフターケア

被害者への経過確認等アフターケアを行います。賠償が必要となった場合は①庇護の有無の確認、②示談交渉と被害者の承諾、③示談書終結、の手順を踏んだ後、④保険金の支払い等の対応を行います。

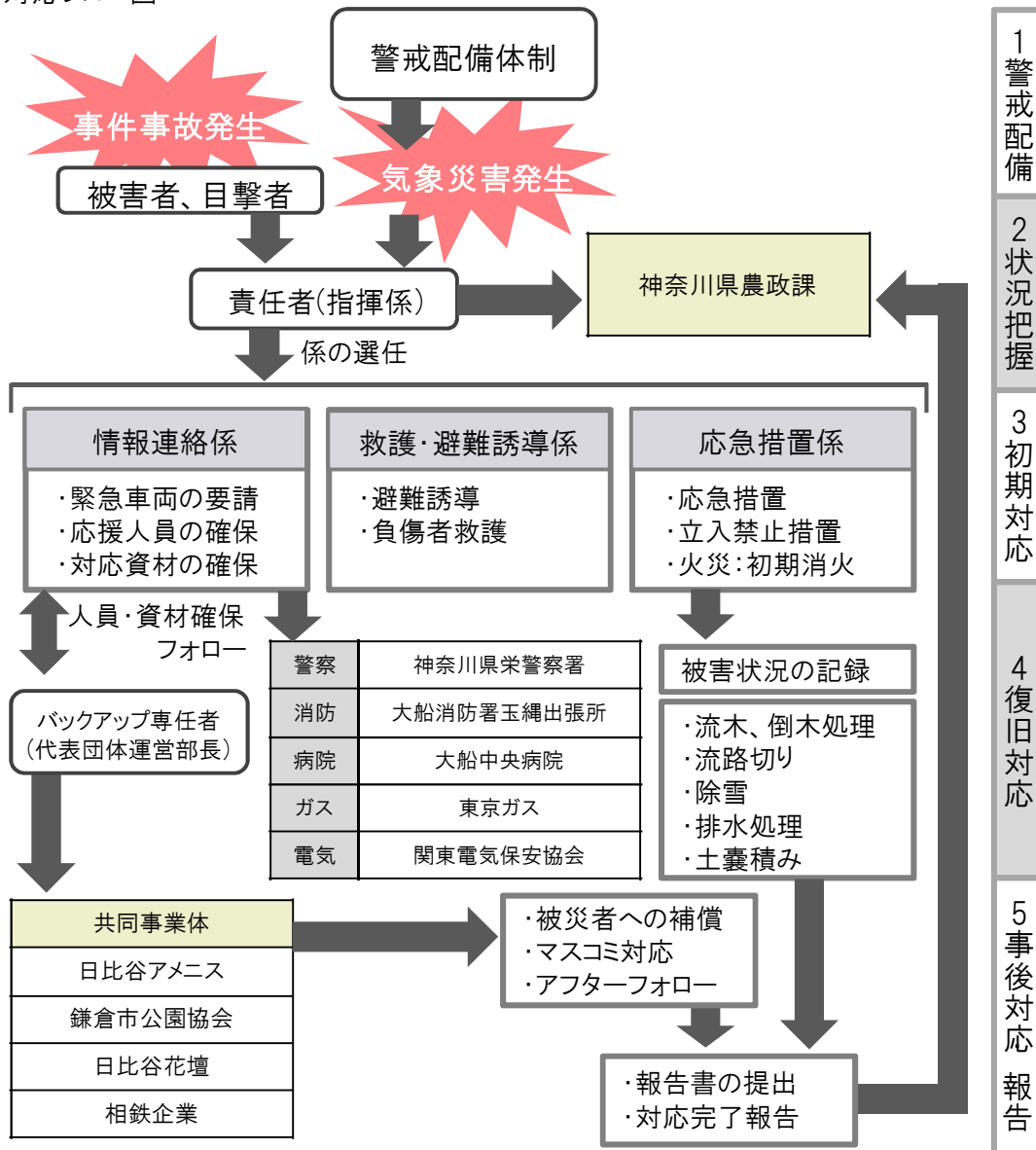
⑩報告書を速やかに提出

災害や事件・事故が発生した際の県への通報(第一報)に加え、調査および経過措置について「事故報告」「けが人・病人情報」「火災・爆発情報」「施設破損等」の各報告書によって状況報告を速やかに行います。復旧、改善等の対策が完了した場合も、対応完了の報告を行います。

⑪災害・事故・事件の発生情報の蓄積、パトロールマップ、ハザードマップに反映



■緊急時対応フロー図



3) 園内冠水時の対応

フラワーセンターは数年から数十年に一度、柏尾川の増水・氾濫の影響で冠水が発生しており、直近で冠水が発生した平成26年には園内植栽の水没や花苗等売店商品の流出といった甚大な被害が発生しています。

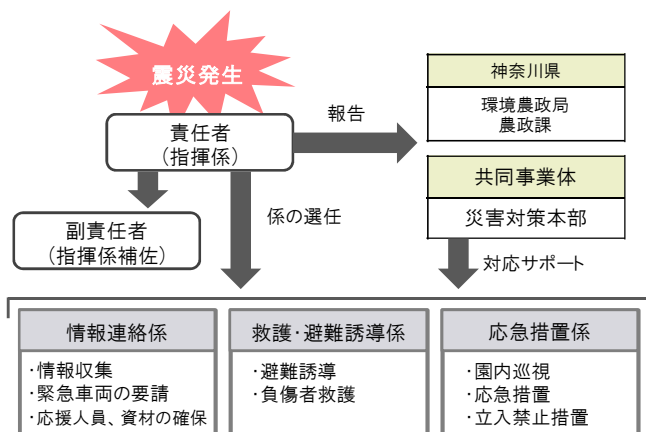
本施設の管理にあたっては、類似する冠水被害の多い河川沿いの公共施設(県立相模三川公園等)の管理の経験を活かして、被害の最小化、災害後の早期復旧に努めます。

- ①被害が予想される場合、移動・撤去等対策を行える植物、備品は極力被害防止策を講じる
- ②冠水発生後は速やかに立入禁止措置を講じる
- ③被害が沈静化した後、ポンプを用いた排水等実施
- ④植物に付着した泥等の荒い落とし
- ⑤直営職員および委託による園内清掃を実施(泥の洗い流し等)
- ⑥除菌等の処置を実施し、供用再開

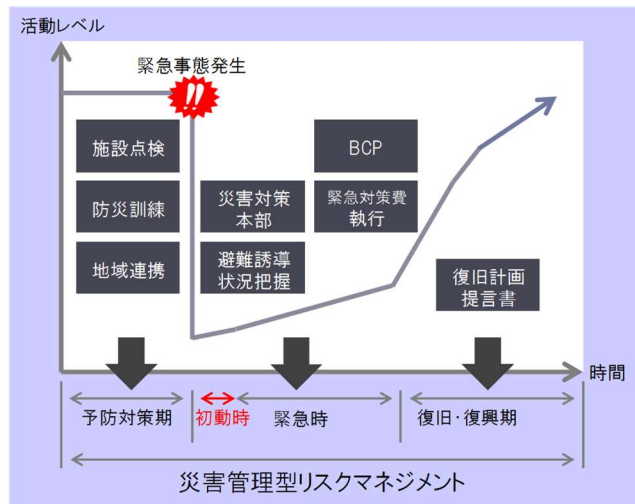
4) 地震災害発生時の対応

地震災害への対応として、予防対策、緊急時対応(初動時および緊急時)、復旧対応の3段階で危機管理を行う、**災害管理型リスクマネジメントの考えのもと対応**にあたります。

■地震災害対応体制



■災害管理型リスクマネジメント概念図



予防対策

(防災訓練)

- ①防災訓練を毎年1回以上実施
- ②勤務時間に地震が発生した場合の参集訓練を実施
- ③近隣教育機関と連携し、防災訓練または救助訓練を実施
- ④近隣自治会と連携し、近隣住民参加型の防災訓練を実施



(その他の対策)

- ⑤緊急対策費の確保および地震発生時の速やかな対策費執行

大規模な震災など本社の決済を待たずに予算執行を行う必要がある事態に備え、上限金額を100万円として責任者の判断で施設の機能維持・復旧に係わる対策費を執行できる予算を確保しています。

- ⑥職員3日分の食料等、災害時備品を災害対策ボックスに備蓄

職員3日分の災害用保存食、水、誘導灯、投光器、電池式ラジオ、懐中電灯、携帯簡易トイレ、メガホン、寝具等

- ⑦災害時マニュアルを地域施設や自治会・町内会を対象に閲覧環境を整備

震災時の施設職員の対処を地域に広く理解していただき、有事の際に地域と連携して迅速に対応するため、県と協議のうえ災害時の対応に関するマニュアルを閲覧者の身元を確認したうえで閲覧できる環境を整えます。

	通常時	参集初動体制			震災時 役割分担
		①	②	③	
園長	責任者	●	●	●	統括責任者
副園長	副責任者	●	●	○	次席責任者 情報連絡係リーダー
植栽管理マネージャー		●	○	○	救護・誘導リーダー
ファシリティマネージャー		●	○	○	応急措置リーダー
総務マネージャー		●	○		情報連絡補助
催事・展示マネージャー		●	○		救護・避難誘導係
広報・協働マネージャー		●	○		救護・避難誘導係
受付スタッフ	利用案内	●	○		救護・避難誘導係
展示植物管理スタッフ	植栽管理	●	○		応急措置係
緑地管理スタッフ	植栽管理	●			応急措置係
清掃スタッフ	清掃	●			救護・避難誘導係
警備スタッフ	巡回警備	●	●	●	救護・避難誘導係

⑧震災の規模に応じて参集者を規定

地震規模に応じた参集者を事前に定めます(右図)。職員はあらかじめ定められた参集体制に従い、震災発生時には本施設に参集し初期対応にあたります。

- | | |
|-----------|---------------|
| ①大規模災害発生時 | ●待機及び参集対象スタッフ |
| ②警報発令時 | ○上席者不在時の代替要員 |
| ③注意報発令時 | |

初動時対応(地震発生から3時間以内)

開園時、閉園時(夜間・休日)を問わず 24 時間 365 日緊急時に対応できる体制を確立します。

(震度 4)

①開園時に震災が発生した場合

職員の安全を確保した後、速やかに巡回を開始します。利用者の安全を確認するとともに、園内の被害状況を確認し、必要に応じて立入禁止等の措置を講じます。施設に異常が認められる場合は速やかに県に報告するとともに、利用制限について利用者に速やかに周知し二次被害を防止します。

②閉園時に震災が発生した場合

宿直の警備員が自らの安全を確保した後、速やかに巡回を開始します。園内の被害状況を確認し、状況を責任者に連絡するとともに、異常が認められる場合は速やかに県に報告します。異常が発生した場合速やかに責任者または副責任者が参集し対応にあたります。

③本社組織対応

施設の被害状況確認や震災に関する情報等を収集し、警戒体制をとります。

(県内震度 5 弱以上または東海地震注意予知情報、県内震度 5 強以上または大規模な災害が発生)

④開園時に震災が発生した場合

責任者(不在時は副責任者)を統括として**現地対策本部を立ち上げ**対応にあたります。

園内利用者の安全確認、施設の被害状況を確認するとともに、**広域避難場所として園外から施設に避難してくる被災者の避難誘導等対応**にあたります。緊急時対応フローに従い、各係が対応にあたるるとともに、責任者は県におよび日比谷アメニス本社に状況を報告します。

⑤閉園時に震災が発生した場合

宿直の警備職員が速やかに入園ゲートを開放し避難者の受入れに備えます。参集表に従い責任者、副責任者以下職員が参集し、開園時同様の対応にあたります。

⑥本社組織対応

代表団体本社に災害対策本部を設置します。職員の安否確認、現地の被害状況を確認するとともに、共同事業体各団体に速やかに連絡し連携して現地対応の支援にあたります。構成各団体は日比谷アメニスの指示に従い、人的・物的支援を行います。

■災害規模、開園中・閉園中ごとの対応一覧表

震度の規模	開園時の対応	閉園時の対応	本社組織の対応
震度 4	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が巡回を開始 ・園内被害状況を確認 ・異常がある場合県へ報告 	<ul style="list-style-type: none"> ・宿直警備員が巡回を開始 ・園内被害状況を確認 ・責任者へ状況報告 ・異常がある場合は県へ報告 	<ul style="list-style-type: none"> ・警戒体制

県内震度 5 弱以上又は東海地震注意予知情報	・現地対策本部の設置 ・避難者の安全確保 ・施設の被害状況確認	・宿直警備職員が開門 ・参集表に従い職員参集 ・現地対策本部の設置	・災害対策本部設置 ・職員、状況確認 ・共同事業体各団体に
県内震度 5 強以上又は大規模な災害が発生	・情報連絡係、救護・避難誘導係、応急措置係が対応	・情報連絡係、救護・避難誘導係、応急措置係が対応	連絡、連携して現地対策本部支援

緊急時対応(地震発生から 3 日間)

①県の行う震災後の対応と連携し、避難者対応を支援

②近隣避難所に避難者の誘導を開始

広域避難場所に指定されている本施設には一時的に多くの避難者が集まることが予想されます。避難者の安全を確保した後、順次近隣の避難所への誘導を開始します。

③被災者への情報提供（近隣避難所、物資配給、炊き出し等）

④事業継続計画（BCP）にもとづく施設機能早期復旧

事業継続計画にもとづき震災後の被害拡大を抑制し、施設被害が利用者に与える影響を軽減します。

⑤構成団体各社による現地対策本部の支援

日比谷アメニス内に設置する災害対策本部が主体となり、現地対策本部の支援に引き続きあたります。
※日比谷アメニスは東日本大震災発生時に管理を行っていた国営ひたち海浜公園の被災に際して、速やかに食料ほか災害用備品の運搬を行い現地対策本部の支援にあたりました。
本施設においてもこの経験をもとに、物資、人員、資材全ての面で構成各団体とともに支援にあたります。

復旧・復興期対応

①県と連携し避難者対応を支援

県が行う震災後の対応と連動し、人的・物的支援を行います。

②近隣避難所に避難者の誘導を完了

緊急時に引き続き順次避難所へ誘導し避難を完了します。ただし県と協議のうえ引き続き避難者の受け入れが必要と判断される場合には、状況に応じて柔軟に対応します。

③被害状況に応じて復旧計画提言書を作成し、県に報告

県が施設の機能回復を目的とした復旧・修繕計画を定める場合、指定管理者としての立場から復旧計画提言書を作成し、県に報告します。日ごろの業務から得たノウハウと被害状況等を踏まえ、優先して早急に対処すべき箇所や対応の順序の案を記載し、早期復旧に向け県の取組を最大限サポートします。

5) 不法行為等の未然防止と対応

指導の対象となる不法行為等は「[神奈川県立大船フラワーセンター条例施行規則](#)」に記載の通りです。

平時から施設の利用ルールを周知し適切な利用マナーのもと施設が利用されるよう不法行為の未然防止に努めるとともに、問題が発生した場合には県と連携・協議のうえ迅速に是正を図ります。

■神奈川県立大船フラワーセンター条例施行規則における遵守事項

- (1) 利用目的以外の目的にセンターの施設及び設備を利用しないこと。
- (2) 草花、樹木等を損傷し、又は採取しないこと。
- (3) 展示物、附属設備等をセンター外に持ち出さないこと。
- (4) 許可なく壁、柱、窓、扉等にポスター、また懸垂幕その他これに類するものを掲げ、若しくは貼り付け、

文字等を書き、又はくぎ類を打たないこと。

- (5) 許可なく危険若しくは不潔な物品又は動物を持ち込まないこと。
- (6) 許可なく火気を使用し、又は特別の設備をしないこと。
- (7) 定められた場所以外の場所で飲食し、又は喫煙しないこと。
- (8) 許可なく寄附金の募集、物品の販売等を行わないこと。
- (9) 騒音、怒声等を発し、又は暴力を用いる等他人に迷惑を及ぼす行為をしないこと。
- (10) 係員の指示に従うこと。

①施設利用ルールの周知徹底による、不適切な行為の未然防止

(行動の改善による是正を求める場合の対応)

②園内巡回時に不法行為の痕跡を発見した場合の対応：フラワーセンター安全管理マップへの情報蓄積
園内で植栽の盗難やタバコの吸い跡などが確認された場合、責任者または副責任者に状況を報告のうえ問題の発生場所と被害状況を「フラワーセンター安全管理マップ」に情報を蓄積し改善策を講じます。

③職員がいる場で不適切な行為が行われた場合の対応

職員がいる場で不適切な行為が行われた場合、状況確認のうえただちに状況改善の対応を行います。利用指導を行う際には接遇マニュアルをもとに、利用規則を記載した紙面を利用者にお見せしながら内容を理解していただくように努めます。内容が悪質と判断される場合(度重なる植物の採取等)には、責任者及び副責任者に連絡をとり2名以上の体制で利用指導を行います。

④利用者から寄せられる情報で問題が判明した場合の対応

利用者から不適切な行為の情報が寄せられた場合、職員が速やかに状況を確認し是正措置をとります。

(行動の改善による是正を求める場合の対応)

⑤施設の破損等を伴う不法行為が行われた場合の対応

施設の破損や誹謗中傷の落書きなど、施設利用を一時的に停止する必要がある問題が生じた場合には、施設の利用停止、周囲から遮蔽を行うなどの応急措置を行ったうえで、ただちに警察及び県に報告を行います。

イ 急病人等が生じた場合の対応

1) 救命に係る職員配置・研修

① 上級救命講習を責任者及び副責任者が受講

責任者及び副責任者は業務開始前に、上級救命講習を受講します。
また3年以内に同講習を再受講します。

② 普通救命講習を全職員が受講

フラワーセンターの業務に従事する全てのスタッフが普通救命講習を受講します。新たに雇用する職員については雇用後半年以内に同講習を受講します。初回の受講から3年以内に同講習を再受講します。

講習名称	講習内容	受講対象者
上級救命講習	普通救命講習の内容 +小児・乳児の心肺蘇生、傷病者管理、搬送法、 外傷の応急手当など	責任者、副責任者
普通救命講習	心肺蘇生、AED操作、異物除去、止血法など	全職員

③ 毎年、防災訓練時に緊急時の対応を確認

毎年実施する防災訓練にあわせて、急病人発生時の対応を繰り返し確認します。

④ こどもを対象に使用できるAEDの設置

こどもを対象としても使用できるAEDを設置します。職員の勤務シフトを作成する際には、小児・幼児の心肺蘇生を行うことのできる上級救命講習受講者が常時勤務する体制とします。



⑤ 応急処置セットを管理事務所に常備

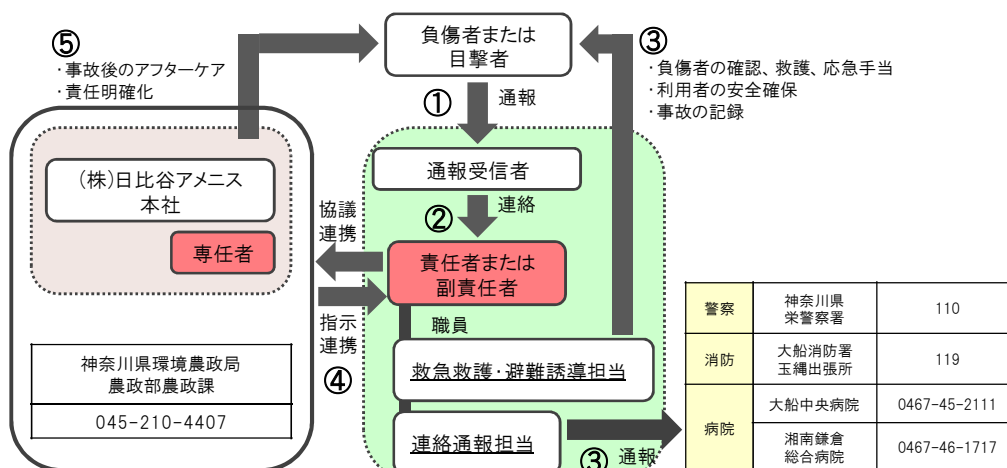
⑥ ポイズンリムーバーを管理事務所に常備、また屋外で作業を行う職員は常備

⑦ 緊急連絡体制図を管理事務所の目立つ位置に掲示

2) 急病人等が生じた場合の対応

① 管理事務所において速やかに急病人の応急手当を実施

③ 緊急連絡体制図にもとづき速やかに関係機関に連絡



5. 地域と連携した魅力ある施設づくり

(1) 花き愛好者団体等の活動充実

ア 花き愛好者団体等の展示活動の促進及び支援に係る取組

1) 花き愛好者団体の活動についての考え方

長年に渡り活発に行われてきた花き愛好者団体による展示会やイベントは、当施設で保有していない四季折々の植物等を多くの人々に様々な形で紹介し、植物に接する場及び機会を与え、植物・園芸に関する知識・技術の普及、向上に努め、環境保全や自然保護(自然との共生)について考える機会を提供する植物園の役割に沿う、素晴らしい活動です。

また、施設の魅力アップ、さらには来園者を呼び込むための重要な要素であり、愛好者団体の活動をこれまで以上に活発かつ魅力的な内容とすべく、以下の方針で支援にあたります。

■現在の活動している団体の尊重と、活動実績の集約

花き愛好者団体の活動充実にあたっては長年展示会を実施している団体の活動の尊重を原則とします。そのうえで、開催毎の展示報告書及びアンケート集計によって、展示内容、レイアウト、入場者数等の実績をもとにした開催方法のご提案と広報戦略の見直し等、定性的観点と定量的観点から最適な開催方法のご相談させて頂き、ともに展示活動の一層の充実を図っていきます。

■展示・ディスプレイ手法の向上支援

展示やディスプレイに悩んでいる団体、初めて利用される団体の不安を解消するためにも、団体の活動支援を担う日比谷花壇がこれまでに培ってきた集客施設・商業施設等でのディスプレイ技術を活かして各団体に合わせて展示方法を愛好者団体の皆さんとともに検討します。

来園者がより植物に親しめる・楽しめる要素を取り入れた展示会の内容を愛好者団体とともに考え、より魅力的な空間づくりを行うことで、愛好者団体と観覧者の満足度を高めます。

■展示会に合わせて、関連セミナーやイベントを開催することによる相乗効果の発揮

展示会開催中もしくは、前後にて展示会内容に関連したセミナーやイベントを開催することで、より深く来園者へ愛好者団体の活動内容・展示に触れて頂くことが可能です。違った角度から展示に触れて頂くことで、多くの相乗効果を生み出し、より多くの方に関心を持って頂くことが可能です。

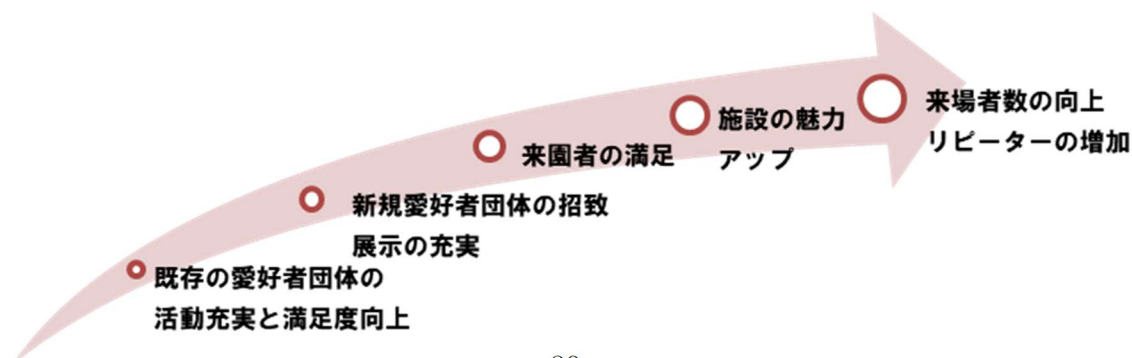
愛好者団体の負担にならない様に、実現可能な開催方法を愛好者団体とイベント企画広報担当者が相談しながら、より良い形での展示の開催をご提案いたします。



【菊花展】



【展示関連菊セミナー】



2) 花き愛好者団体の活動充実についての具体的な取組み

①専任スタッフによる愛好者団体との定期的な話し合い・打合せの実施

当施設に配置するイベント企画広報担当者を愛好者団体との調整役とし、情報交換および展示会についての打合せを定期的に行い、展示の内容、事前準備や搬入・搬出等について双方がしっかりと理解した上でスムーズに運営を行います。

また展示会終了後には、展示報告書及びアンケート集計を実施し、実績をもとにした開催方法のご提案と次回に向けた広報戦略の見直し等、最適な開催方法のご相談をさせていただきます。

【展示・セミナー年度計画】

②花き愛好者団体の協議会を開催

以下の二つの協議会活動を通じ、展示会や愛好者団体の活動活性化を図ります。

■連絡協議会

年に1~2回、各愛好者団体の代表者と私たち運営者が参加する連絡協議会を開催します。会議では、各団体の活動報告や課題等について話し合い、課題解決や団体交流の場とします。

■グループ協議会

年に1~2回グループ協議会を開催します。写真展、花展、盆栽展、多肉植物展、作品展など分類の似た展示会の愛好会同士で情報交換やルール決め、施設への要望等を話し合いのできる機会を作ります。

③花き愛好者団体による展示内容の充実や新規団体の誘致

現在、実施している展示会内容をさらに拡大し、講習会、イベントの開催に加え、カフェ、売店、施設全体を巻き込んだ事業へ昇華させます。



【展示内容の拡充】

④花卉愛好者団体の活動内容、展示会情報を発信

●ホームページやSNS、パネル等で各愛好会の活動や展示会を積極的に発信します。

●エントランス部分、会議室前などの空きスペースに、期間を設定した上で愛好者団体の作品等を置けるスペースを作り、来館者の興味を引くと同時に愛好会の活動充実を図ります。

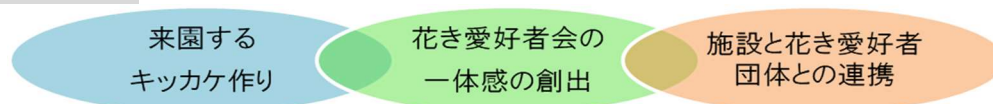


●駅構内、入園口、展示室前等に展示会のポスターを掲示し、来園者や地域住民に対して花き愛好者団体の展示会や活動の認知度を高めます。

【売店前展示】

●展示会スタンプラリーを継続させます。対象期間の展示会観覧ごとにスタンプを押して、景品と交換します。実施内容の詳細は県や各愛好者団体と協議のうえ決定します。

ポイントラリーの狙い



⑤花き愛好者団体の新規会員募集をサポート

事務所の掲示ボードや展示会の会場、愛好者団体による講習会の際に愛好会の紹介プレートを用意し、来園者の目に留まるようなレイアウトで、活動の様子や会員募集についてご案内します。当施設に加入

を希望される方からの問い合わせ等があった場合は、速やかにその団体のご担当者にご連絡します。

■告知方法の改善提案

現在は展示の期間、入園口や売店等の多くの方の目につく場所へ、アイキャッチを意識したポスター、チラシ等でより魅力が伝わりやすい広報をうち、展示ごとにPRしています。今後も継続して注目を集める広報を継続します。



3) 花き愛好者団体の展示会の魅力アップのための具体的な取り組み

①貸出備品やPOPの充実

●備品案

ビールケース台、テーブル、多角形白台、よしず、パーティション、たたみ、おもてかなづち、画びょう、ピクチャーワイヤー、茶器一式、電気ポット、ストーブ、扇風機、長木製ベンチ、S字フック、クサリなど

●POP・ポスターの改良

文字だけの作品名と説明プレートではなく、見る方により展示物に興味を湧き立たせるデザインPOPを作り、来園者に伝わりやすく、見て読んで楽しみ学べるPOP・ポスター展示を継続します。



②ディスプレイのアドバイスや相談を受付

全国に店舗を持つ日比谷花壇だからこそできる、展示物や什器、小物の配置等のディスプレイに関するアドバイスや相談受付を行います。愛好者団体のお悩みを解決する多様な機会を持つことで、一層の活動の充実を図ります。またそこから得られたご意見ご要望を他の団体とも共有することで展示の充実の水平展開を図ります。



② 来園者目線の展示を愛好者団体とともに実施

五感を刺激する展示は、より記憶に残りやすく満足度も上がります。そこで来園者が見るだけで終わらない参加型の展示会を各愛好者団体等とともに作り上げていきます。

■参加型展示会

光の演出・フオトスポット



(植物展・写真展等)

展示植物と同じものをカフェで提供



(植物展等)

作品香りコーナー



(バラ展、洋らん展等)

4) 菊花展の魅力アップのための具体的な取組み

菊花展は当施設を代表するイベントです。全国でも人気が高く数多く開催されている菊花展ですが、神奈川県菊花連盟の活動をより充実させ、当施設の菊花展をより魅力的にするためには、当施設独自の差別化が必要であると考えます。

そこで、今までの開催要項や内容にさらに、①「より魅力的な展示にするための新たな取組みの提案」、②「新規客層の集客」を加え、他施設と差別化できる菊花展を目指し、全面的にサポートします。神奈川県菊花連盟の活動充実や来園者の満足度向上、新規来園者獲得の具体策として、以下の内容をご提案します。

①より魅力的な展示にするための新たな取組みの提案

菊花展には知識のある方、知識はないけれど菊の好きな方など様々な方が来園されます。そのためどのような方も楽しめ、わかりやすい展示会の実施が必要とされます。神奈川県菊花連盟との話し合いの中で、展示会をより多くの方に関心を持ち楽しんで頂き、菊花展の発展につながる方法を考えます。

【取組み案】

- 生産者それぞれが持ち寄った菊で一つの作品を完成させる正面装飾
→当施設だけの特別感と生産者同士の横のつながり
- 売店、レストランで菊花展開催中に、菊を使った期間限定商品を販売
→食べる行為を通じてより身近で気軽に五感で魅力を感じられる機会に



②新規客層の集客

菊花展に来園される方の多くは高齢者ですが、親子連れや若年層へも菊花展へ来園するきっかけを提案することで、神奈川県菊花連盟の若手入会者獲得、活動の充実をサポートします。

さらに施設の新たな来園者の獲得につなげます。

【例】

- 菊のボールアレンジや髪飾り等のお子様でも参加できるワークショップ
- 夜間ライトアップと組合わせた写真映え(フォトジェニック)な空間演出



菊の髪飾り事例

イ 新規団体の展示活動の開拓に係る取組

1) 新規団体の展示活動の開拓の考え方

本施設で現在まで33団体もの愛好団体により展示会、セミナーを開催していただき、毎年幅広いジャンルの花き植物に関わる、多くの展示を実施しております。一方で、既存愛好団体の展示を継続しつつ、展示内容は更新していかななくてはお客様満足度の向上並びに新規・リピーター獲得にはつながりません。各会の高齢化も進み、新規団体の開拓はますます重要となっています。ただ、目新しい企画展示内容に飛びつくのではなく、団体情報、展示内容、施設との親和性等を精査し、新規団体の展示活動の開拓を行ってまいります。

2) 新規団体の展示活動の開拓への具体的な取組み

① 展示実績データをもとにした関係各所へアプローチ

私たちはこれまで33の関係団体と連携しながら年間約50件の展示・セミナーを開催してまいりました。その中で展示毎の展示報告書及びアンケート集計より展示内容、レイアウト、入場者数等の実績を集約しています。私たちはその強みを活かし、資料を基に新規展示団体への展示開催の協力ならびに最適な展示方法のご提案をしていきます。

【関係団体リスト】

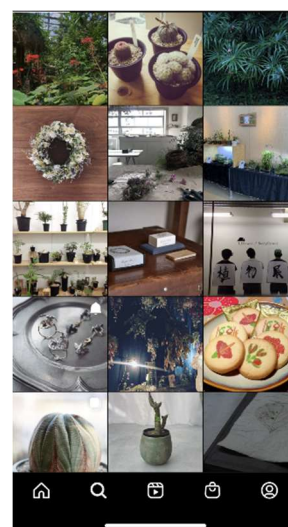
② 類似施設との連携

都立夢の島熱帯植物館で既に多くの展示実績や連携実績のある団体、アドバイザーとしてご指導いただく先生方とつながりのある団体などを中心に、新たな愛好者団体による展示会や講習会、イベント連携を図ります。

また、県内の類似施設である花菜ガーデンとは今後も継続して連携を図り、その中で互いに開催実績のある展示団体の紹介やイベント企画の情報共有等を実施します。その他、園内植物の栽培方法やイベントの開催時期等について情報交換を行うとともに、バラ祭りの同時開催や合同クイズラリーなど、今まで以上に連携を深めて相乗効果を図ります。

③ 人気展示や隠れた優良展示の発掘・招致

他施設で展示を行っている人気の団体に当施設でも展示をお願いする他、InstagramなどのSNSで活動を発信している個人や団体に、当施設の特性に合致しており魅力的と思われる先へお声がけをすることで、新規団体の発掘・招致を行います。日比谷花壇が指定管理者となっている他の施設でもSNSからのお声がけで施設で展示を行って頂いたことがきっかけで、その後メディアに取り上げられ書籍も出すなど人気に火がついた方もいらっしゃいます。若手の団体等の育成の機会としても捉え、当施設から積極的なお声がけによる新規展示の開催を行ってまいります。



(2) 地域との連携

ア 地域人材の活用やボランティア団体等との連携による、 地域の实情に即した協力体制の構築や利用者サービス向上等

1) 地域連携の基本的な考え方

●おおふなコミュニティネットワークの構築

本施設の管理運営を進めていくうえで、地域との連携は欠かすことのできない視点です。

「地域の特性」と「施設の特性」をふまえたうえで、産官学民の様々な立場にあるステークホルダーとの連携・協力体制の構築に引き続き取り組みます。

私たちがイニシアチブを取り、主に県内や鎌倉市で活躍する様々なステークホルダー同士の結びつき(おおふなコミュニティ・ネットワーク)をかたちづくっていくことで、地域の一体的な活性化と、これまでにない新しいサービスの提供を実現します。



●これまでに培ってきた地域ネットワークを最大限活用

これまで本施設を管理運営するなかで培ってきた関係各所との関係性や私たちが持つ全国の植物園とのネットワーク、日比谷花壇が持つ花き園芸業界の団体やマスメディアとの繋がり、鎌倉市公園協会が持つ鎌倉市や地域団体とのつながり、相鉄企業が持つ県内外の団体とのつながりを足がかりに連携を開始し、5年間の運営期間の中で順次連携先の拡大、フラワーセンターならではの新規連携策の開拓を行います。

2) 企業・団体との連携

■連携実績地域団体等(一部予定含む)

連携先	企業等	JR、湘南モノレール、ルミネウイング、JA、大船軒、葵飾業、明治乳業、名鉄観光、アボック、楽天シニア、Suica、レディーフォー(クラウドファンディング)
	団体等	アルミ缶リサイクル協会、鎌倉ガイド協会、横浜コンベンションビューロー、日本補助犬協会、パブリックデザインコンソーシアム(施設協会)
	博物館 関連	神奈川県博物館協会(非加盟園含む)
	植物園 関連	日本植物園協会、花菜ガーデン、近隣・近県・国内植物園、愛瓢会、蓮文化研究会
	地域団 体等	鎌倉市、社会福祉協議会、福祉施設、障害者施設、鎌倉市観光協会、鎌倉商工会議所
	学校等	東京農業大学、玉川大学、養護学校、日本ガーデンデザイン学校、近隣中学校、小学校
	マスコミ 他	NHK 文化センター、NHK 出版、各テレビ・ラジオ局、地元情報誌・ケーブルテレビ

① 地域連携を担う職員として、広報・協働マネージャーを配置

地域連携の業務に、園長、副園長をはじめとして、広報・協働マネージャーが担当します。園長・副園長は主に園外の施設・団体に直接足を運び、連携の交渉・情報交換・調整を担います。一方広報・協働マネージャーはボランティア活動の調整や施設で受け入れる連携事業の園内調整にあたるなど、効率的な運営を行います。

② 日本植物園協会、県博物館協会、鎌倉市観光協会への入会

入会済の上記団体と引き続き連携します。

③ 町内会、神奈川県商工会議所連合会への参加

地域連携を担当する園長や副園長が集会や寄合へ参加します。また町内会や地域の行事、まつりにも施設として参加し地域住民に対する施設のPRの場とします。

神奈川県商工会議所連合会または鎌倉市商工会議所にも参加し、地元企業との連携を深めともに地域経済の活性化、より魅力ある街づくりを推進します。

④ 愛好者団体や地域住民との協議会を実施

県にご協力いただき、展示会等でご協力いただいている愛好者団体や講師等を依頼する地域住民の方などをお呼びした協議会を実施します。協議会は年2回程度開催し、施設の事業や取り組みをご紹介するとともに、各者のご意見やご要望を伺い施設運営に反映します。

⑤ 企業のCSR活動の誘致

企業のCSR担当者が参加するワーキング等で、公園でのCSR活動を提案し、本公園の周辺に本社、支店、研究所や工場といった拠点を持つ企業に働きかけ、活動を誘致します。

- i. CSR活動経験のない企業を対象とした、CSR活動モデルプログラムの作成
- ii. 地域企業のCSR活動誘致
- iii. CSR活動の企業間ネットワークを活かした、企業活動の誘致

⑥ 県や地域の事業に積極的に協力・参加

⑦ 花菜ガーデンとの連携

県内の類似施設である花菜ガーデンとは継続して、互いの入園券を見せると割引が受けられるサービスや広報宣伝などで連携をはかります。また園内植物の栽培方法やイベントの開催時期等について情報交換を行うとともに、イベントの同時開催や合同クイズラリーなど、今まで以上に連携を深めて相乗効果を図ります。

【地元企業との連携例】

鎌倉市で起業し現在も鎌倉市に本社がある樹名板等の制作企業であるアボック社のサインは県直営管理の時から多く使用されてきています。

今後のサイン計画作成も視野に入れ、アボック社と協議し、現状調査及び提案書作成を行いました。

日比谷花壇 大船フラワーセンター

1-1. 現状サイン点検資料



株式会社アボック社
2018.11

項目	内容
施設名	日比谷花壇 大船フラワーセンター
所在地	〒245-0292 神奈川県鎌倉市大船1-1-1
調査日時	2018年11月15日
調査者	株式会社アボック社
調査対象	園内サイン
調査内容	サインの設置状況、デザイン、材質、色、文字の可読性、メンテナンス状況等
調査結果	全体的にサインの設置が整っており、デザインも統一されている。ただし、一部のサインは色褪せや文字のぼやけが見られる。また、一部のサインは設置位置が不適切である。
今後の対応	色褪せや文字のぼやけのあるサインの塗り替えや交換。設置位置の調整。

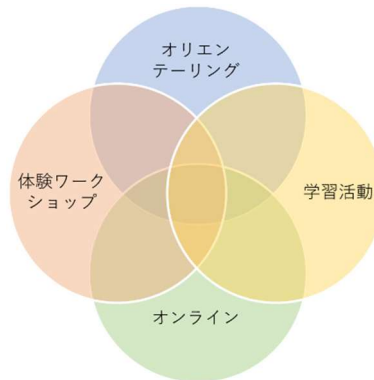
3) 近隣教育機関との連携

■これまでの近隣教育機関との連携について

これまで鎌倉市内の小中学校および、高等学校などと連携し、子供たちに植物に親んでもらうイベントなどを開催してまいりました。触れる、嗅ぐ、味わうなどの五感を使って植物の面白さを体験できる施設として学習プログラムを行い、近隣教育機関からは普段体験することのできない自然教育につながると、ご好評を頂いております。また、教育機関から学生の受入れを積極的に行ってまいりました。今後も大船フラワーセンターが地域に根差した施設となるよう近隣教育機関との連携に一層注力してまいります。また、これまでは新たな取り組みとして、五感を使って植物を体感する企画を実施してきましたが、新型コロナウイルス等の感染症の影響も考慮したうえで、体感できる学習プログラムに加えて、新しい時代のニーズに合った学習プログラムの導入を検討します。

① IT ツールを駆使した教育機関向け体験学習プログラムの提供を行います

コロナ禍における施策としてオンラインによる体験学習プログラムの提供を教育機関へご提案します。オンラインツアーイベントや教材資料を事前にお送りし、オンラインと併用したハイブリッド型のプログラムなど、ニーズに柔軟に対応した施策をご相談に応じてご提案します。今後も社会情勢の変化に応じたニーズにもいち早く対応し、新しいご提案を実行してまいります。



施設内をオンラインライブでご案内

② 職場体験、インターンシップの受入れを充実させます

これまで近隣教育機関のカリキュラムにフラワーセンターでの実習を組み込んで頂き、学生が講師としてワークショップの開催、センター職員による学生への講義実習、インターンシップや職場体験、学生の雇用などを日本ガーデンドesign専門学校と連携し、積極的に行ってまいりました。また、鎌倉養護学校においてはポプリの作成や苗の植え込み作業など、植物を五感で感じ取ることのできるプログラムを行い、より実務に近い内容の体験を実施してまいりました。今後も学習拠点としての機能を提供した連携を継続するとともに、新規の教育機関との連携拡大も図ってまいります。



鎌倉女学院生徒体験プログラムの様子

③ 幼稚園・保育園向けの教育プログラムを提供し、園児が定期的に訪れる仕組みを設計します。

近隣の幼保育園の児童が五感で植物を楽しめるコーナーの設置などのプログラムを提供してまいりました。ふじがおか幼稚園、ふじがおか第二幼稚園、大船ひまわり保育園等と連携し、フラワーセンターに遠足に来て頂いた際の思い出の絵画作品を展示する子供絵画展の開催など、幼稚園保育園にとって重要な教育機関としての役割を担ってまいりました。これまで実施してきたプログラムは継続しつつ、新たに児童専用の花壇スペースを設置し、園児の庭として児童が定期的に園内を訪れる仕組みを構築し、植物を育てることで自然の大切さを伝える役割を担ってまいります。また、園内の落ち葉清掃や園内を楽しくきれいに保つ清掃体験などにより、施設への愛着醸成や公共の意識を育てる活動を展開いたします。



子供絵画展開催の様子

④ 地元企業・教育機関と連携した学習プログラムを提供します。

これまで地元企業と教育機関との橋渡しを行い、例えば地域の小中学校 9 校に JA さがみからご提供いただいた、お化けカボチャの苗を配布し、学校内で育成後、大船フラワーセンター内で展示を行うイベントを実施し、地域連携のみならずコロナ禍で学生が同級生と一緒に何かを成し遂げるという場が少なくなったことに対して交流の場を提供する機会となりました。今後もこうした連携関係を活かし、植物の展示だけではなく、植物を通して人の心を育む活動に注力し、地域内の企業及び教育機関の懸け橋としての役割を担ってまいります。



お化けカボチャ受け取りの様子

⑤ 学童と連携した学習プログラムの提供を行います。

これまで園内で行っているミツバチの養蜂の体験を横浜市の学童「まあはす」と行う等、市内外の学習機関とも積極的に連携し、子供たちに植物だけではなく、植物を取り巻く環境についての教育プログラムを実施してまいりました。今後も市内外問わず、学童との連携も強化し、子供たちの教育の一環としての機能を担える環境を整備してまいります。また、養蜂活動においては代表企業が運営している施設との教育プログラムでの連携や養蜂ミツバチ数の拡大を検討し、より多くの方にミツバチの生態や植物とのかわりを伝えられる教育プログラムを強化してまいります。



ミツバチ養蜂見学の様子

4) ボランティアの育成

大船フラワーセンターサポーター制度

- ・ 平成 30 年 10 月 9 日付で、大船フラワーセンターサポーター制度運営要綱(以下、「要綱」という。)を制定し、活動を開始しています。本サポーターを継続・発展させ、今後は分科会の発足につなげていきます。
- ・ サポーター募集にあたっては、事前に玉縄地区自治町内会連合会及び玉縄地区社会福祉協議会に制度の説明を行い実施しました。
- ・ サポーターは、要綱に基づき登録制としており、現在 26 名(令和 4 年 2 月 1 日現在)が登録されています。(女性 17 名、男性 9 名、40 代 2 名、50 代 2 名、60 代 6 名、70 代 14 名、80 代 2 名)

大船フラワーセンターサポーター制度運営要綱

制定 平成 30 年 10 月 9 日

(目的)

第 1 条 この要綱は、アメニス大船フラワーセンターグループ(以下、「グループ」という)が指定管理運営する大船フラワーセンター(以下、「園」という)におけるサポーター活動(以下、「活動」という)において必要な制度を及び事項を定めることにより、園における県民参加・協働を推進し、もって園利用及び地域コミュニティが活性化されることを目的とする。

(定義)

第 2 条 大船フラワーセンターサポーターとは、その自由意志に基づき、本要綱を理解したうえで、無償で次条に定める活動を行う小学生以上の個人(満 18 歳未満の場合は、保護者の同意を前提とする)または団体(法人を含む)をいう。

(活動の種類)

第 3 条 この要綱における活動の内容は、次に掲げる項目とする。

- (1) 園内の清掃及び除草等美化に関する活動
- (2) 園内の樹木及び花壇の管理等及び緑の普及啓発に関する活動
- (3) 園内で実施するグループの自主事業等の支援に関する活動
- (4) その他園長が特に必要と認める活動

(登録の事項)

第 4 条 この要綱に定める活動を行う際は、下記事項について登録を行う。

- (1) 氏名(個人の場合に限る)
- (2) 団体名(団体の場合に限る)
- (3) 代表者名(団体の場合に限る)
- (4) 住所(団体の場合は主たる事務所の住所または代表者の住所)
- (5) 電話番号
- (6) 緊急連絡先
- (7) FAX 番号(任意)
- (8) E メールアドレス(任意)
- (9) 団体概要(団体の場合に限る)
- (10) 希望する活動内容(任意)
- (11) 活動に活かせる資格(任意・個人の場合に限る)
- (12) 園からの情報提供の希望の有無(任意)

(登録の方法)

第 5 条 登録を希望する個人または団体は、前条の登録事項が記載された「園サポーター個人名簿」(様式 1)(以下、「個人名簿」という)に必要な事項を記入し、園に提出する。

2 園は、個人名簿の情報をデータベースに登録し、園サポーター登録者(以下、「登録者」という)に「園サポートメンバー証」(様式 2)(以下、「メンバー証」という)を交付する。

3 次に該当する事項が記載された個人名簿は受理しない。

- (1) 園におけるボランティア活動を目的としない事項
- (2) 特定の政党、政治団体またはこれに類する団体の利益になる恐れのある事項
- (3) 特定の宗教または特定の教義の普及を目的とする団体の利益になる恐れのある事項
- (4) 営利性の特に強い事項
- (5) 公序良俗に反する事項
- (6) 虚偽、正確でない事項
- (7) その他園長が不相当と認める事項

(登録の期間)

第 6 条 登録の期間は、登録日から平成 34 年度末日までとする。ただし、登録者から辞退の届け出がされた場合は、この限りではないものとする。

2 前項までの定めに関わらず、園がグループの管理でなくなった場合は、グループの管理の満了日をもって、登録を終了する。

(登録の変更)

第 7 条 登録事項に変更を生じた場合、登録者は速やかに園に届け出する。

2 園は、登録者から届け出があったときは、速やかにデータベースの訂正または追加を行う。

(活動辞退による登録の消去)

第 8 条 登録者が園サポーターを辞退したい場合、または活動ができなくなった場合は、速やかに登録者もしくは代理人が園に届け出するとともに、メンバー証を返却する。

2 園は、登録者もしくは代理人からの辞退の届け出があったときは、すみやかに受理し、データベースの消去を行う。

(登録の抹消)

第 9 条 園長は、登録者がこの要綱の定めに従わない場合、または次の各号のいずれかに該当する行為があったと認める場合は、登録を抹消することができる。

- (1) 公共の利益に反し、または反する恐れのある行為を行った場合
- (2) 危険のある行為、または他人の迷惑となる行為を行った場合
- (3) 園サポーターとしてふさわしくない行為、言動を行った場合
- (4) 園による再三の指示または注意に従わない場合
- (5) 園の財産を損ねると認められる場合
- (6) 登録者の所在が不明となり、連絡不能な状態が 6 カ月以上経過した場合
- (7) その他園長が特に必要と認めた場合

2 登録抹消者は、抹消されて日より起算して満 1 年を経過しなければ、登録申請はできないものとする。

(保険の加入)

第 10 条 活動中の怪我や事故については、日比谷アメニス加入するボランティア保険の対象となる。ただし、自病等の原因による場合は、この限りではない。

(書類の授受)

第 11 条 各種書類は、園への持参、郵送または電子申請(園ホームページ経由)で受け付ける。

(活動の説明、支援)

第 12 条 園は、登録者が活動を行う場合、あらかじめ活動の内容、範囲、方法を示し、禁止、制限または留意事項について説明する。

2 園は、この要綱に定める活動に対し、次の事項について必要な支援を行う。

- (1) 活動に必要な物品の提供及び貸与
- (2) 活動を周知する園サポーター証の貸与、及び名札等の提供
- (3) 活動に対する指導または助言
- (4) 活動に関する情報提供
- (5) 活動の準備、着替え及び休憩等に必要なスペースの提供及び備品の貸与

(6) その他園長が活動に対して支援することが適当と認める事項

(特殊な活動における事前協議・承認)

第13条 事前に園と協議し承認を得たうえで、登録者が自主的な主催して活動を行うことができる。

(寄贈、借用、及び持ち込み等の制限)

第14条 園は、園サポーターからの植物、器物その他私物(以下、「私物等」という)の寄贈及び借用をうけてはならない。ただし、一時的借用の場合、または事前に書面による園長の決裁を受けた場合は、この限りではない。

2 園サポーターは、活動上必要な私物等について、活動終了のたびに持ち帰らなければならない。

(活動報告)

第15条 登録者は、活動終了後すみやかに「園サポーター活動報告書」(様式 3)に必要事項を記載し、園に提出する。

(秘密の保持)

第16条 登録者または登録者であった者は、活動によって知り得た情報を他人に漏らし、または他の目的に使用してはならない。

2 園職員及び園職員であった者は、園サポーターに係る個人情報を他人に知らせ、または園に係る業務の目的以外に使用してはならない。

(表彰)

第17条 園長は、活動が特に優れていると認められる登録者を表彰することができる。

2 表彰に関する事項は別に定める。

(特典)

第18条 園は、登録者に対し、主催する事業の参加の優先枠等の特典を付与することができる。

(企業、学校等への支援)

第19条 園は、企業の社会貢献や、学校(学生)の単位取得を目的とするサポーター活動を積極的に受け入れ支援する。

(園モニター)

第20条 園長は、園の公平公正な運営の確保、及び自己評価の材料となる意見要望をモニタリングするため、登録者に対し園モニターを委嘱することができる。

2 園モニターに関し必要な事項は別に定める。

(その他)

第21条 この要綱に定めるもののほか、園ボランティア制度の運営に関し必要な事項は、園長が別に定める。

附則

この附則は、平成30年10月9日から施行する。

ただし、施行の日から平成31年3月31日までは試行期間とする。

鎌倉みどりのレンジャー活動

- ・ 鎌倉みどりのレンジャーは、鎌倉市の事業として発足したもので、現在は鎌倉市公園協会が受託事業として概ね1年間の研修を行い、その後市内の公園緑地等で活動を行っているものです
- ・ NPO 法人鎌倉みどりのレンジャーは、上記の講習会を終了した人たちにより設立された団体で、令和3年度には、緑化推進運動功労者内閣総理大臣表彰を受けています。



- ・ 大船フラワーセンターでの活動にあたっては、公園協会と NPO 法人鎌倉みどりのレンジャーと協定書を締結し実施しています。

これからも鎌倉市みどりのレンジャーの大船フラワーセンターでの活動を指定管理者として支援し、連携していきます。

2019年4月1日 当初協定締結

2020年4月1日 協定書変更

大船フラワーセンターの植物管理に関する協定書

公益財団法人鎌倉市公園協会（以下「甲」という。）と、NPO法人鎌倉みどりのレンジャー（以下「乙」という。）とは、大船フラワーセンターの植物管理に関し、次のとおり協定を締結する。

（趣旨）

第1条 この協定は、甲が行う大船フラワーセンターの植物管理に関する業務を円滑に実施するための乙の協力体制等について必要な事項を定めるものとする。

（業務の範囲）

第2条 この協定により乙が協力する業務の範囲は、甲乙協議して定めるものとする。

（業務の役割分担等）

第3条 甲は、大船フラワーセンターの植物管理を乙に所属する者の研修の場として提供すると共に、乙が行う研修に協力するものとする。

2 乙は、甲の指示に従い、必要な植物管理研修作業を実施するものとする。

3 甲は乙に対して、乙が行う毎月の研修作業量に応じ、次表の計算に基づき、運営資金を支払うものとする。その請求については、乙は四半期毎に行い、甲は、その支払いは請求のあった翌月の10

日までに行うものとする。

	人数	作業時間	運営資金
1日当たり	原則5人まで	原則3時間	1人当たり1,500円

※ 人数については、原則5人までとする。なお、作業内容等により人数を増減する際は、甲乙協議の上決定するものとする。ただし、総人数は年度予算の範囲内とする。

(運営資金)

第4条 乙はこの協定によって取得した運営資金を、善良な意志を持って管理し、乙の設置目的に沿って使用するものとする。

(責任)

第5条 この協定に基づいて行う植物管理作業中のけが等については、施設の構造上の欠陥が無い場合において、乙が入る保険等により乙が対応するものとし、甲に責任を求めないものとする。

(個人情報保護)

第6条 甲及び乙は、相手方の個人情報を厳重に管理し、これを外部に漏洩させてはならない。

2 甲及び乙は、相手方の個人情報を他に公開する際は、事前に相手方の承諾を得なければならない。

(契約解除)

第7条 甲又は乙は、次の各号のいずれかに該当したときは、この協定を解除することができる。

(1) 本協定の条項に違反したとき。

(2) 甲が大船フラワーセンターの指定管理者から外れたとき。

(3) 乙が解散したとき。

(4) 信用状態の悪化等あるいはその他協定の解除につき、相当の事由があると認められるとき。

2 甲及び乙は、協定解除等により損害が生じた場合であっても、相手方に対して損害賠償を求めないものとする。

(有効期間)

第8条 この協定の有効期間は、2020年4月1日から2021年3月31日までの1年間とする。

2 前項の期間満了の3ヵ月前までに、甲乙の双方から何ら申し出のないときは、この協定は期間満了の翌日から自動的に1年間延長されるものとし、以後も同様とする。

(協議)

第9条 この協定に定めのない事項、又はこの協定の条項の解釈に関し疑義が生じたときは、甲乙誠意をもって協議のうえ、これを決定する。

この協定の成立を証するため、本書2通を作成し、甲乙記名押印のうえ、各1通を保有する。

イ 地元企業等への業務委託等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

1) 植栽管理

植栽管理については鎌倉市内の造園会社で構成する「鎌倉造園界」と年間契約を結びます。

業務ごとに契約を結ぶのではなく年間契約とすることで、植栽の状況に応じてこまめに作業を行うことが可能であり、また台風等の自然災害が発生した場合には、直営のスタッフに加えて落枝や倒木の処理にあたるなど柔軟な対応が可能です。鎌倉市内の事業者であることから、緊急時には速やかにフラワーセンターに参集、対応にあたることができます。

年間作業については植栽管理マネージャーが園内の状況に応じて作業範囲や頻度等の指示・監督します。

2) 施設設備管理

構成企業の相鉄企業は神奈川県横浜市に本社を置き、1961年の設立から56年神奈川県内を基盤にビルメンテナンス事業を展開しています。現在も神奈川県を中心に650件以上の建物管理業務、11件の指定管理業務を受注しており、県内中小企業への優先的な発注に取り組んでいます。

本施設においても相鉄企業が培ってきた県内中小企業との良好かつ多様な取引関係を基盤としながら優先発注を積極的に行い、地域経済の活性化に貢献するとともに、県内中小企業の持つ機動性、サービス品質に相鉄企業のノウハウを加えることでより迅速かつきめ細かいサービスを提供します。

II 管理経費の節減等

6. 節減努力等

管理経費については、経費積算内訳書(収支計画書)をご覧ください。

私たちは効率的な管理経費の執行に努め、神奈川県内の財政負担を極力減らす金額を提案します。

Ⅲ 団体の業務遂行能力

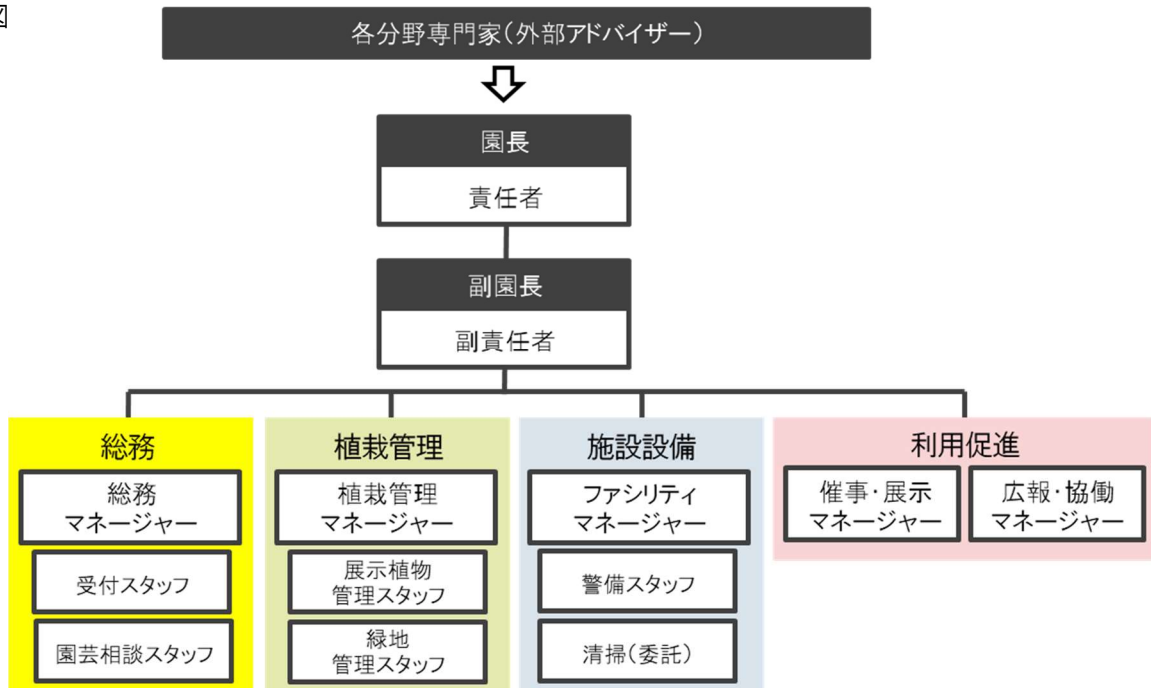
7. 人的な能力、執行体制

(1) 人的な能力、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の確保や配置等の状況

1) 人員配置および職員の確保状況

■体制図



■業務内容・所属

職名	業務内容	就業形態	雇用主	確保状況
園長(責任者)	全体統括、植物園協会・学会等活動、行政対応	常勤	アメニス	雇用中
副園長(副責任者)	地域連携、責任者業務補助	非常勤	鎌倉協会	雇用中
アドバイザー 湯浅氏	普及啓発全般に関する指導、講習会等講師	非常勤	—	承諾済
アドバイザー 田淵氏	ハナショウブに関する育成指導	非常勤	—	承諾済
アドバイザー 山本氏	バラに関する育成指導	非常勤	—	承諾済
アドバイザー 金子氏	ハスの栽培・展示・ガイド企画等に係る助言	非常勤	—	承諾済
アドバイザー 倉重氏	シャクヤク・シャクナゲ・絶滅危惧種の指導	非常勤	—	承諾済
アドバイザー 西川氏	ウメに関する助言	非常勤	—	承諾済
総務マネージャー	利用料金管理責任者、総務	常勤	アメニス	雇用中
受付スタッフ	利用案内、各種講座・催事参加受付	常勤	アメニス	雇用中
園芸相談スタッフ	園芸相談	非常勤	アメニス	雇用中
植栽管理マネージャー	展示植物管理・緑地管理責任者、委託業務管理	常勤	アメニス	雇用中
展示植物管理スタッフ	シャクヤク、ハナショウブ、バラ等の植物管理	常勤	アメニス	雇用中
緑地管理スタッフ	園地全体の除草、樹木管理	非常勤	鎌倉協会	雇用中

示植物管理スタッフおよび緑地管理スタッフへの指示・統括を担います。

⑥展示植物管理スタッフ：リーダーに植物管理業務経験10年以上の職員を配置

展示植物管理スタッフには、類似施設において植物管理の業務経験が10年以上ある人材をリーダーとして配置します。なお、欠員が出た場合の新規雇用者については、若手技術者の育成を行っていく観点から日本ガーデンドesign専門学校や県の職業訓練校と連携して採用を進めることをあわせて検討します。

⑥緑地管理スタッフ：鎌倉市公園協会の人材を配置

鎌倉市公園協会の職員で、特に植物に詳しく、当園で活動をお願いしているNPO法人鎌倉みどりレンジャーにも精通している職員を配置します。

⑦施設設備に関する職員の配置

ファシリティマネージャーについては、類似施設での業務経験がある相鉄企業に所属する職員を配置します。

⑧利用促進に関する職員（催事・展示マネージャー、広報・協働マネージャー）の配置

催事・展示マネージャー、広報・協働マネージャーについては、類似の業務経験がある日比谷花壇に所属する職員を配置します。

3) 植物の管理指導に関する専門知識を有する職員配置

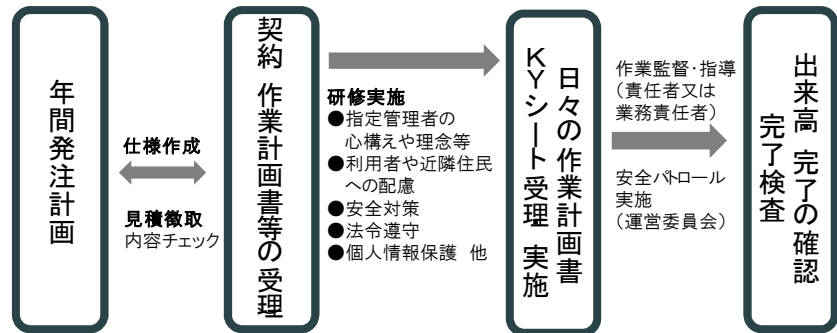
植物の管理指導に加えて、展示手法の指導や植物園協会に加入する各施設との連携、大学等学術機関との連携など、総合的にフラワーセンターの植物の価値を高めていくための専門知識を有する職員を配置します。各職員の経歴については以下の通りです。

職名・氏名	経歴
園長 榎本浩	<ul style="list-style-type: none"> ■昭和63年 専修大学北海道短期大学農学部造園林学科卒業 専修大学北海道短期大学農学部土木科編入 ■平成元年 専修大学北海道短期大学農学部土木科卒業 株式会社日比谷花壇造園土木(現・日比谷アメニス)就職 ■平成18年 東京都立夢の島公園・熱帯植物館 副館長就任 ■平成23年 東京都立夢の島公園・熱帯植物館 館長就任 日本植物園協会 監事として協会活動に従事開始 ■平成30年 神奈川県立大船フラワーセンター 園長就任 現在に至る <p>【現在】 ・日本植物園協会 理事／神奈川県博物館協会 理事／日本蓮文化研究会 会員</p>
副園長 土屋志郎	<ul style="list-style-type: none"> ■昭和50年 東京農業大学農学部卒業 ■昭和50年 鎌倉市役所就職 ■平成12年 神奈川県県土整備部都市整備公園課 技幹 出向 ■平成24年 鎌倉市まちづくり景観部長を経て 平成25年3月退職 ■平成26年 公益財団法人鎌倉市公園協会 常務理事兼事務局長 ■平成30年 神奈川県立大船フラワーセンター副園長就任 現在に至る <p>【資格】 ・技術士(都市及び地方計画)／一級造園施工管理技士</p>
植栽管理マネージャー 木原吉郎	<ul style="list-style-type: none"> ■昭和50年 東京都立園芸高校造園科 卒業 ■昭和54年 東京農業大学農学部造園学科 卒業 ■昭和54年 株式会社日比谷花壇造園土木(現・日比谷アメニス) 就職

	<ul style="list-style-type: none"> ■平成10年 倉敷チボリ公園(岡山県) 植栽・花壇管理責任者 ■平成24年 山梨県立桂川ウェルネスパーク 責任者就任 ■平成30年 神奈川県立大船フラワーセンター 現職就任 現在に至る <p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・若狭たかはまエルどらんど(福井県) 熱帯雨林温室計画・施工管理 ・東京臨海副都心シンボルプロムナード ワイルドフラワー計画及び栽培管理 ・鳥取県立フラワーパーク改修に携わる
展示植物管理スタッフ	・植物管理業務経験5年以上の職員をスタッフリーダーとして配置
緑地管理スタッフ	・特に植物に詳しく、NPO法人鎌倉みどりレンジャーにも精通している職員を配置
アドバイザー 湯浅浩史	<p>【所属・専門】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般財団法人進化生物学研究所理事長・所長 ・生き物文化誌学会前会長／松下幸之助花の万博記念賞(平成6年) ・海外50カ国で植物調査を実施 ・主な著書『花おりおり』『植物ごよみ』『花の履歴書』『世界の不思議な植物シリーズ』ほか
アドバイザー 田淵俊人	<p>【所属・専門】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・玉川大学農学部教授 ・日本各地のノハナショウブの自生地ごとの変異と、それらの保全に関する研究、及びハナショウブの遺伝資源、文化財としての価値に関する研究を手掛ける ・上記研究活動を通じ、ハナショウブの栽培方法に精通
アドバイザー 山本健生	<p>【所属・専門】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ローズガーデナー／元 河津バガテル公園(フランス式バラ庭園)園長 ・やまもと土づくり研究所 代表 ・バラの総合コンサルタントとして活躍中
アドバイザー 金子明雄	<p>【所属・専門】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・元 京都府立植物園 園長 ・京都花蓮研究会 事務局長
アドバイザー 倉重祐二	<p>【所属・専門】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新潟県立植物園園長 ・ナショナルコレクションに携わり、シャクナゲ、シャクヤク、生物多様性の各分野に専門的知見を有する
アドバイザー 西川綾子	<p>【所属・専門】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水戸市植物公園園長 ・江戸の植物、薬草、梅に関する知見を有する

(2)業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況

業務委託は年間発注計画に基づき、契約を行います。
 契約後の管理手順については右にあるフロー図の通り対応します。



1) 委託を行う業務範囲と履行確認の方法

委託を予定している業務は以下の通りです。

委託予定業務	委託予定業者	営業所所在地
高木剪定・枯損枝除去	鎌倉造園界	鎌倉市 ほか
廃棄物収集運搬	(株)マルコ	横須賀市
日常清掃	第一相美(株)	横浜市
定期清掃	第一相美(株)	横浜市
自家用電気工作物保守点検	全電協(株)	東京都中央区
自動ドア保守点検	(株)神奈川ナプコ	横浜市
消防設備点検	神奈川防災(株)	海老名市
受水槽清掃	和興建清(株)	大和市
小規模専用水道検査	一般財団法人 北里環境科学センター	相模原市
飲用水水質検査 レジオネラ属菌検査	(株)酒井化学研究所	大和市
浄化槽保守点検	日本環境設備(株)	相模原市
浄化槽清掃	(株)神中運輸	鎌倉市
浄化槽定期検査	公益社団法人 神奈川県生活水保全協会	横浜市
建築設備定期検査 特定建築物定期検査	コスモコントロール(株)	東京都葛飾区
施設消毒業務	(株)シー・アイ・シー	横浜市
エレベーター保守点検	三菱電機ビルテクノサービス	横浜市
トイレ洗浄装置点検	日本カルミック(株)	横浜市
冷温水発生器保守点検	テクノ矢崎(株)	横浜市
空調設備点検	ニッタエアソリューションズ(株)	横浜市

①業者に対して業務開始前の研修を実施

定期的に委託業務の作業手順・内容・安全管理・利用者対応について責任者又は各業務責任者が指導を行います。

②KYシートの提出を義務付け

日比谷アメニスが指定管理を行う施設では、委託事業者に対して各作業の開始前に当日の作業手順と作業内容、予想される危険箇所を記載したKYシートの提出を義務付けています。

③作業開始前にKY活動の実施を義務付け

KYシートの提出に加えて、作業着手前のKY T (危険予知トレーニング) の実施を義務付けます。

④責任者または業務責任者が作業に立ち会い、作業内容を確認・指導を実施

植栽管理や施設の補修・点検等の委託を行う場合、スタッフが作業に立ち会い作業内容を確認します。

⑤共同事業体4団体で組織する運営委員会が四半期に一度、委託業務の実施状況を確認

共同事業体4団体で組織する運営委員会が四半期に一度、委託業務の実施状況を確認し、必要に応じて是正指導を行います。

⑥高木剪定・枯損枝除去は地元造園会社へ委託

鎌倉市公園協会との委託契約による市立公園の高木剪定、除草等の作業実績を多く有する、地元鎌倉造園界通して委託します。

■KYシート

(3)指定管理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の採用状況

職員の技術・能力向上にあたっては、公共施設の職員として相応しい接客接客や安全管理などの基本的技術と、各職務内容に応じた専門スキルの両面について適切に向上させる教育を行い職員個々の能力を高めます。

またフラワーセンターにおいては特に植物管理に携わる職員について、職員個人に蓄積している管理技術・手法・ノウハウを適切に他の職員や新たに業務に携わる職員が共有・後継することが、施設が有する貴重な植物を今後も保全し次代に引き継いでいくために非常に重要です。職員育成にあたってはこの点に十分に留意して取り組みます。

1) 欠員が生じた場合の職員の確保と業務の引き継ぎ、リスク管理

①各社のストック人材の配置

業務責任者クラスの職員に欠員が生じた場合、類似施設の管理業務に従事する職員を遅滞なく配置します。

②鎌倉市公園協会の持つ地域ストック人材の活用

鎌倉市公園協会では、永年鎌倉市の公園緑地の管理を行っており、多くのスタッフが従事しています。本施設で欠員を生じた場合、応援体制等を取り業務に支障を及ぼさないようにします。

③ハローワーク・求人サイト等の媒体を活用した職員の募集

- ④一つの業務を複数の職員に携わらせることで、退職に伴うノウハウ逸失リスクを抑制
- ⑤退職前の十分な業務引継ぎ期間の確保
- ⑥業務の各種マニュアルを作成し、引継ぎ時に活用

2) 職員の研修計画

職員教育の内容

①着任研修（全職員）

フラワーセンターの設置目的、管理運営方針、指定管理者制度、公共施設に勤める職員としての心構え（接客接客、障がい者対応、利用指導方法など）を、採用後業務着任前に実施します。



②基本的技能を身につける接客研修・安全管理に関する研修（全職員）

日比谷アメニスがPPP事業に従事する全職員を対象に毎年実施している、接客や個人情報保護、合理的配慮等に関する理解を深め職員の再確認を促す集合研修、防災訓練や救命救急講習等の安全管理に関する研修をフラワーセンターに従事する全ての職員が以下の教育リストにもとづき毎年受講します。

③各職務内容に応じた専門スキルを身につけるための専門研修

植栽管理に関する研修の詳細は「主な保有植物の種類数の減少防止に係る方針及び考え方」の頁を参照ください。

④職員が自発的にモチベーション・技術力を向上させるための支援制度

ソーシャル能力 認定制度	職員の自発的な能力向上を促す取り組みとして、資格取得の支援、取得した資格数と業務経験に応じた能力の認定制度を運用しており、本公園においても同制度を活用します。
職員表彰制度	他の職員の模範となる優秀な取り組みを行っている職員の表彰を行っており、本公園においても同制度を活用します。

教育の実行体制

- ⑤共同事業体4団体で組織する運営委員会による教育進捗の確認・研修受講状況のチェック
- ⑥日比谷アメニス本社による教育項目実施支援
講師手配、日程調整等のサポートを日比谷アメニス本社組織が担います。
- ⑦各社人事部、経理部が本施設で雇用する職員の労務・経理管理を実施
- ⑧施設管理者会議において、労務・経理管理に関する責任者および事務長への指導を実施
- ⑨各種マニュアルの作成、職員教育への活用

■教育リスト

(就業前)

研修項目	対象者	頻度	目的・内容
A. 新任研修			
指定管理者研修	新任者	業務開始 以前	指定管理者制度・法令・勤務ルール等に関する理解 公園特性に基づいた接客研修 職種別の職務研修
初期接客研修			
職能研修			

(業務開始後)

研修項目	対象者	頻度	目的・内容
B. 安全管理研修			

防災訓練	全職員	年 1 回	緊急事態発生時初動確認 地域連携、消防署協力等により実施
救命救急 AED 講習	全職員	適宜	専門機関にて資格取得を計画的に実施
安全パトロール	責任者	執行確認 会議時	園内の危険箇所現地踏査 委託業者安全管理チェック
C. 全体研修			
集合研修	全職員	年 1 回	日比谷アメニスの実施する研修を受講 接遇研修、個人情報保護研修、他施設視察など
連絡調整会議		週 1 回	管理事務所でのスタッフ間情報交換 (スケジュール確認、連絡通達など)
D. 管理者研修			
施設管理者会議 (運営部会議)	責任者	月 1 回	マネジメント研修(他施設事例研究、労務・経理など管理者教育、 外部研修への参加)
E. 専門研修			
施設・設備管理 点検研修	各職務スタ ッフ	適宜	専門家招聘による現地指導 必要に応じて外部専門講習を受講
植栽管理研修		適宜	専門家招聘による現地指導 必要に応じて外部専門講習を受講
日常清掃研修		適宜	相鉄企業の実施する研修を受講

(4)労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組

1) 労働時間短縮の取組み

私たち共同事業体の各団体は、雇用する職員が働きやすい労働環境を提供するために労働時間の短縮に向けた業務の効率化や、実際の勤務時間数の徹底した管理、ハラスメント防止規定の策定と運用、ワーク・ライフ・バランスの推進等総合的に取組んでいます。

本施設で雇用する職員については構成各団体がそれぞれに雇用を行いますが、各団体の定める基準に従い適切に労働環境を提供します。また毎月実施する運営協議会において、各団体の雇用状況・労働環境が適切に提供されていることを共同事業体の構成4社が相互に確認し、問題が見られる場合には速やかに代表団体である日比谷アメニスの基準を参考に是正します。基準となる日比谷アメニスの取組みは以下の通りです。

①役員会において毎月の超過勤務および勤怠状況を確認、問題がある場合には速やかに指導・改善

勤務状況については人事部が関係法令の遵守を前提として適正に管理していますが、これに加えて毎月の役員会での適正確認を行っています。確認項目は以下の通りです。

- (1)超過勤務時間の直近3カ月実績(前年同月対比)
- (2)振替休日取得率の直近3カ月実績(前年同月対比)
 - i 繁忙期の振替休日の取得徹底(若手職員への配慮)
 - ii 健康管理の徹底(適正な休暇の取得による心身のリフレッシュ、体調管理の推進)
 - iii 法定休日の取得厳守(最低週1日、4週4日以上法令遵守)
 - iv 指定管理業務の36協定(45時間以内の遵守徹底)

(3)改善・是正指導を行う項目

- i 法定休日の取得
- ii 専任・契約・パート職員の超過勤務命令の徹底(法令に定められた時間数を超える超過勤務は認めない)
- iii 正社員の過度な超過勤務時間の防止
- iv 休日出勤と振替休暇の取得確認
- v ワーク・ライフ・バランスの推進

2) ハラスメント対策

日比谷アメニス、日比谷花壇ではハラスメント防止に係る社内規定を策定し運用しています。当フラワーセンターにおいても同規定に基づき職員間のハラスメント防止に取り組みます。

3) 男女共同参画に係る考え方

採用段階

- ①募集の際には性別による業務内容や役職の固定を行いません
- ②資質・能力のみを採用基準とし、性別に係わりなく平等に採用します

就業段階

- ③男女差別につながる表現・言葉を禁止し、またセクシャルハラスメントを許容しません
- ④固定的な性別分業を認めず、また地域の慣例等にもとられません
- ⑤合理的配慮（特に女性や性的少数者への合理的配慮）を怠らず、性別に係わらず活躍ができる職場環境を整えます
- ⑥時短勤務や出勤曜日の希望選択制など、勤務シフトを柔軟に構成することで多様な勤務形態を受け入れます

8. 財政的な能力

(1) 財務状況

財務状況については別添の「法人等に関する書類」をご参照ください。

9. コンプライアンス、社会貢献

(1) 諸規程の整備について

1) コンプライアンスの考え方

指定管理者として数多くの公共施設の管理運営を担っている私たちは、本施設を運営するにあたり必要な倫理規定や就業規則、ハラスメント防止規定等を構成各社が既に適切に整備し運用しています。神奈川県での責務を踏まえ、コンプライアンスの徹底を今後も継続します。

2) 関係する法令・条例等の遵守

施行規則、iii.各種施設設備の維持管理に関する法規、iv.労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法等の

労働関係法規、v.神奈川県地域防災計画等の法令・条例を正しく理解、遵守し適正に業務に取り組みます。

①スタッフ研修による法令遵守教育（全スタッフ対象）

本業務に従事する全てのスタッフが、代表企業が毎年行う法令研修を受講します。

②業務前の確認

毎朝の朝礼時に、各種法令に基づき作成した各種マニュアルを記載したパーク手帳等を用いて、当日の業務に関連する法令について確認を行います。日常業務での利用者への利用指導時にも根拠となる法令等の内容をパーク手帳等によりすぐに確認します。

③施設設備等の法令に基づく点検・検査等の実施

年度計画の中で各種点検等の実施時期を定め、着実に実行します。

④構成各社で組織する運営委員会において執行確認および四半期に一度内部監査を実施

運営委員会による毎月の執行確認において、計画通り遅滞無く業務が遂行していることを確認します。また、コンプライアンス遵守全般に関する内部監査を四半期に一度実施します。

3) 適正な労働条件・労働環境の確保

指定管理料の低減に伴う官製ワーキングプアのリスクを避けるために、私たちは各年度の収支計画策定時に、運営委員会において代表企業及び構成企業各社が社会水準を鑑み、適正価格を協議のうえ策定します。

①非正規雇用従業員については県の臨時的任用職員の時給の賃金単価を参考に給与単価を設定

②正規雇用従業員については構成各社の内部規程に基づき設定

③職責や職務内容、個人の能力に応じて各社内部規程に基づき給与を設定

④責任者の教育による関係法令への理解浸透

園長及び各業務責任者クラスのスタッフは本施設で雇用するスタッフの労働環境や業務内容を管理・監督する立場にあることから、代表企業日比谷アメニス本社の責任者は関係法令の変更等について速やかに周知することで、当フラワーセンターでの業務へ随時適用させるとともに、運用状況を確認します。

4) 反社会的勢力への対応

私たちは「神奈川県暴力団排除条例」に基づき、反社会的勢力との一切の関係を遮断します。

①組織として対応します

反社会的勢力による不当要求に対しては、施設の責任者や担当する部署だけに対応を任せるのではなく、共同事業体各団体の組織全体で対応します。

②外部専門機関と連携して対応します

反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察・暴力追放運動推進センター等の外部機関と意思疎通を行い、緊密な連携関係を構築します。暴力的・脅迫的不審者等、私たちだけでは対応できない場合や、問題の長期化・拡大化の可能性がある場合は、警察との連携により早期解決に努めます。

③取引を含む関係を遮断します

反社会的勢力に対しては、取引関係を含めて、排除の姿勢を持って対応し、反社会的勢力による不当要求を拒絶します。

④有事においては法的対応を図ります

反社会的勢力の不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行うこととし、あらゆる民事上の法的対抗手段を講じるとともに、積極的に被害届けを出すなど刑事事件化も躊躇せず対応します。

⑤一切の裏取引や資金提供を禁止します

反社会的勢力の不当要求がいかなる事項を理由とするものであっても一切の裏取引や資金提供を行いません。

(2) 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況

1) 環境配慮の考え方

スマートパーク®は、私たちが取組む**園内資源循環型施設運営**の構想です

代表団体の日比谷アメニスが取組んでいるスマートパーク®とは、園内で発生する植物性残渣（剪定枝等）を廃棄物ではなく資源と捉え、地産地消・循環型社会の考え方を施設運営に取り入れることで園内資源活用の最適化と環境負荷の少ない施設運営を目指す取り組みです。

本施設においてもスマートパーク®の理念及び「神奈川県環境基本計画」等をふまえ、本施設で実現可能な設備や取組みを積極的に導入し、環境に配慮した施設運営を行います。

とりわけ、「栽培植物由来の廃棄物を園外に出さない管理」と「再エネ率 100%の電力調達」の実現を目指します。

2) 大船フラワーセンターでの環境配慮の取組

①植物発生材を100%資源化

園内における植物発生材（剪定枝、落ち葉、花ガラ等）は、原則としてすべてを堆肥場に持ち込み、土にすき込むことで堆肥化します。剪定枝については堆肥化の前にチップ化処理を行います。

※ただし、台風後の倒木処理等で発生材の数量が極端に多い場合など、やむを得ないときは、委託業者による搬出を行う場合があります。

②グリーン購入の推進、及び環境に配慮した商品・サービスの購入、再生紙の活用

グリーン購入法第10条の趣旨に則り、備品・消耗品等の購入にあたってはグリーン購入のガイドラインに沿ったものを選定することを原則とし、ガイドライン対象品目以外についてもグリーン購入法適合商品やエコマーク等の認証・認定等を受けている商品の購入に努めます。

③ごみの減量化啓発及び分別の徹底

- ・排出した事業ごみの量を月ごとにグラフ化（可視化）し、ごみ減量に係る意識啓発を促します。
- ・清掃作業において収集したごみの分別を徹底します。

④病虫害の早期発見・早期対処、及び農薬を極力使用しない維持管理

⑤目標数値を定めた、節水・節電の実施

- ・電気・ガス・水道の使用量をこまめにモニタリングし、適正使用に努める
- ・クールビス推進、こまめな消灯や節水の奨励等

⑥再生可能エネルギーに由来する電力を使用

県と協議の上、電力調達先の切替えを行います。

⑦環境共生意識の普及啓発を目的に、子どもたちを対象とするクラフトイベントに剪定枝等を活用

⑧管理車両への給油はS Q（標準品質）マーク掲示のガソリンスタンドで行い、不正軽油使用を防止

(3) 法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績

ア 法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績

イ 未達成の場合の対応

ウ 障害者雇用促進法に基づく国からの障害者雇入れ計画作成命令の有無

1) 法定雇用率の達成状況等、障がい者雇用促進の考え方と実績

当共同事業体の構成各社の法定雇用率の状況は以下の通りです。

【株式会社日比谷アメニス】

(ア) 法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績（令和3年6月1日現在）

法定雇用障害者数の算定の基礎となる労働者数 (A)	うち常用雇用障害者数 (B)	実雇用率 (B) / (A) × 100	不足数 (A) × 法定雇用率 ^{※2} - (B)
306.0人	6.5人	2.12%	0.5人

(イ) 未達成の場合の今後の対応

・公共施設での障害者雇用を推進します

日比谷アメニスで雇用している障がいを持つ職員は公共施設の管理運営業務に従事しています。障がいの内容は知的障害や身体障害など一人ひとり異なる中で、施設清掃や受付等それぞれの個性に応じた業務内容で活躍しています。今後も公共施設の管理運営業務において、障がいの内容や状況に応じた雇用環境の提供に努めます。

(ウ) 障害者雇用促進法に基づく国（公共職業安定所長）からの障害者雇入れ計画作成命令の有無

有（計画作成命令を受けた後の対応について： ）

無

【一般社団法人鎌倉市公園協会】

(ア) 法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績（令和3年6月1日現在）

法定雇用障害者数の算定の基礎となる労働者数 (A)	うち常用雇用障害者数 (B)	実雇用率 (B) / (A) × 100	不足数 (A) × 法定雇用率 ^{※2} - (B)
30.5人	0.0人	0.00%	なし

※鎌倉市公園協会は法定雇用障害者数の算定の基礎となる労働者数が43.5人未満ですので、障がい者を雇用しなければならない事業主の範囲に入っておりません。

(イ) 未達成の場合の今後の対応

該当事項はありません。

(ウ) 障害者雇用促進法に基づく国（公共職業安定所長）からの障害者雇入れ計画作成命令の有無
該当事項はありません。

【株式会社日比谷花壇】

(ア) 法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績（令和3年6月1日現在）

法定雇用障害者数の算定の基礎となる労働者数 (A)	うち常用雇用障害者数 (B)	実雇用率 (B) / (A) × 100	不足数 (A) × 法定雇用率 ^{※2} - (B)
1411.5人	36.5人	2.59%	なし

(イ) 未達成の場合の今後の対応

該当事項はありません。

(ウ) 障害者雇用促進法に基づく国（公共職業安定所長）からの障害者雇入れ計画作成命令の有無
□有（計画作成命令を受けた後の対応について：)

無

【相鉄企業株式会社】

(ア) 法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績（令和3年6月1日現在）

法定雇用障害者数の算定の基礎となる労働者数 (A)	うち常用雇用障害者数 (B)	実雇用率 (B) / (A) × 100	不足数 (A) × 法定雇用率 ^{※2} - (B)
1582.5人	35.5人	2.24%	0.5人

(イ) 未達成の場合の今後の対応

職場実習合同面接会等に参加し、採用を図る予定です。

(ウ) 障害者雇用促進法に基づく国（公共職業安定所長）からの障害者雇入れ計画作成命令の有無
□有（計画作成命令を受けた後の対応について：)

無

2) 障害者雇用促進の考え方と実績

障がいの内容や状況は一人ひとりがそれぞれに異なります。障がい者の雇用を進めていくためには、その違いを十分に理解したうえで職員配置や職場環境（バリアフリー対応等）、勤務条件、業務内容等について柔軟かつ総合的に配慮する必要があります。

私たちは長年の公共施設管理の経験から、**公共施設は障がいを持つ方々がそれぞれの持ち味を活かして活躍する機会を幅広く提供できる場である**と考え、公共施設管理での積極的な雇用を行っています。

当フラワーセンターにおいても**障がい者施設や養護学校などのほか、社会福祉協議会や鎌倉市地区民生委員児童委員協議会といったネットワーク**を活かして、障害者雇用促進法に基づきながら、職場環境の整備と就労希望者とのマッチングを同時に進め積極的に雇用を行うとともに、障害者雇用に積極的に取り組んでいる地域企業への業務発注を優先することで間接的な雇用機会拡大にも取り組みます。

①公共施設での障害者雇用推進

日比谷アメニスで雇用する障がいを持つ従業員は、公共施設の管理運営業務に従事しています。障がいの内容は一人ひとり異なる中で、施設清掃や受付等それぞれの個性をふまえた業務内容で活躍しています。当フラワーセンターにおいても雇用する方が抱えている障がいの内容や状況に応じて、柔軟に雇用環境を提供します。

②社会福祉施設（就労支援施設等）の自主製品の優先的な購入および販売機会の提供

・当フラワーセンターでは花苗を多く使用します。花苗の調達に際しては、県内の就労支援施設等で生産された花苗を積極的に活用します。

・花売店において、鎌倉市内にある社会福祉法人・清和会の施設「はまなみ」による自主製品（クッキー等）の委託販売を行っています。今後も福祉施設の要望を踏まえながら、継続発展を目指します。

③就労支援訓練、園外活動の受入れ

障がい者支援団体の行う就労支援訓練・園外活動を積極的に受け入れます。現在、県立養護学校の生徒の職場体験の受け入れを毎年度行っています。

今後も要望に応じて受入れ活動を継続するとともに、外部との連携にも共に関わりを持って活動して頂くなど、新たな形への発展を視野に入れた連携活動を積極的に行っていく姿勢で取り組みます。

【実績】

2022年1月、鎌倉の木下サーカス会場において花を植える活動に協力した際に、養護学校の生徒にも一緒に活動して頂き、連携の輪の拡大を行いました。

(4) 障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の趣旨を踏まえた取組みについての考え方

1) 「ともに生きる社会かながわ憲章」を踏まえた団体の考え方

私たち構成団体4社は県の施設を運営する指定管理者として、また同時に社会活動を行う民間団体の当然の責務として、県が平成28年に定めた「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨をふまえ、「すべての人が互いの尊厳を認め合い助け合う、誰もが住みよい社会の実現」に取組みます。

特に当フラワーセンターは県立施設であることから、指定管理者である私たちは地域や県内の他の施設・団体の模範となる姿勢を示し、具体的な取組みを実践していくべき立場にあります。

障害者差別解消法に基づき県が定めた「神奈川県における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」に則り、「不当な差別的取扱いを行わないこと」「合理的配慮を行うこと」の2つを原則として、障がい者でない人と同等の機会を提供することを念頭に運営にあたります。

2) 具体的な取組み ～施設設備等、ハード面での合理的配慮～

①積極的な姿勢で問題点の把握および改善策の実行

利用者から寄せられる要望や利用者の行動観察調査、社会福祉施設を通じたアンケート調査などを行い、中長期的な視点から施設環境の問題点・社会的障壁を洗い出し、対応可能なものから順次改善していきます。

②バリアフリーマップの作成

車いす利用の来園者を想定し、オスズの回遊ルートを記載したバリアフリーマップを作成し配布します。

③情報アクセシビリティ向上への配慮

④平易な文章表記の実施

3) 具体的な取組み ～サービス提供等、ソフト面での合理的配慮の提供～

①適切な合理的配慮の提供

障がいのある方から何らかの配慮を求める意思表示があった場合はもちろんのこと、本施設に従事する全ての職員が日ごろから合理的配慮の提供を当然のこととして念頭に置き業務に取り組みます。

②接遇研修における障害者差別解消法等への理解の促進

③筆談、読み上げ対応、手話等による意思表示やコミュニケーションを支援するための人的支援の提供



(5) 手話言語条例への対応

1) 手話言語条例の概要と取組への考え方

●施設の利用における入口から出口まで安心して利用できる環境を提供します

神奈川県では令和3年3月 331日現在、県民の1,000人に2.6人が聴覚・平衡機能の身体障害者手帳の交付を受けているとされます(県手話推進計画改定素案)。年間約20万人前後が利用する本施設においては500人程度の方が当たると推察されます。

「ともに生きる社会かながわ憲章」の理念、神奈川県手話言語条例の趣旨である「手話に対する県民の理解を深め、これを広く普及していく」「誰ひとり取り残さない」というSDGsの理念に則り、手話の普及を促進し、ろう者においても花き及び植物に関する知識を学習し、触れ親しむ機会を平等に提供することは私たちの責務であると理解しています。私たちは施設の利用における入口から出口まで一貫して誰もが安心して利用することができる環境を整えることで、あらゆる方に花き園芸及び植物に関する情報提供と学習の機会を保障することを県民・利用者の皆様へのお約束として、施設の管理運営・サービスの提供を行います。

●手話言語条例とその周辺の経緯

平成18年12月	国際連合総会において、障害者の権利に関する条約が採択 手話が言語であることが世界的に認められる
平成23年8月	障害者基本法の改正 平成25年9月 障害者基本計画第3次計画を策定
平成25年6月	障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律制定 平成28年4月1日施行
平成26年1月	障害者の権利に関する条約に日本が批准
平成26年12月	神奈川県手話言語条例制定 平成27年4月1日施行
平成28年3月	神奈川県手話推進計画策定
平成28年4月	障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律施行
平成29年12月	手話言語の国際デー(9月23日)制定
令和3年5月	同法の一部改正

●手話言語条例

(目的)	ろう者とろう者以外の者が相互にその人格と個性を尊重し合いながら共生することのできる地域社会を実現する
(事業者の役割)	ろう者に対しサービスを提供するとき、又はろう者を雇用するときは、手話の使用

に関して配慮するよう努めるものとする。

●手話推進計画[3つの方向性]

1 手話の普及

2 手話に関する教育及び学習の振興

3 手話を使用しやすい環境の整備

2) 神奈川県手話推進計画を踏まえた具体的な取り組み

①施設を訪れる前の情報提供での配慮

●お問合わせへの対応

施設へ事前に確認したいことがある時に電話での問合せは最も一般的で重要なものです。聴覚障害者の方のお問合せの手段としてメールやFAXによるお問合せはもちろんのこと、WEBのわかりやすい位置に必要な情報や問合せ情報を掲載しておくなど、施設を訪れるまでの障がいを取り除きます。

●Webでの情報提供における配慮

Webでのテキスト情報は聴覚障害者にとって便利なものです。一方でWeb上ではテキスト情報だけでなく動画や音声ファイルなども配信されることがあります。このようなファイルの配信にあたっては、それが音声ファイルであることをわかりやすく表示し、ファイルの内容がわかるよう明記するなどの配慮を行います。

●Webでの園芸相談の案内

園芸相談は施設を訪れて頂き対面で行うことが基本となっていますが、聴覚障害者の方が気軽に園芸相談を出来るよう、Webにメールお問合わせが可能なことをわかりやすく明記します。

②窓口における対話での配慮

●タブレット型端末を使用した対面型通訳によるスムーズな対話でおもてなし

受付窓口ではご希望されるお客様にShuR社による対面型通訳システムを利用することで、細かなお問合わせへも手話によるスムーズなやり取りが可能とします。これにより窓口担当者の手話のスキルに左右されずに全てのろう者の方に安心してご利用いただける環境を提供いたします。



ShuR社による高品質な遠隔手話

シュアール社の遠隔手話通話サービス



シュアール社は通訳採用基準を手話資格のなかで唯一の公的資格である手話通訳士(合格率10%)のみです。この資格保持者は通話内容の守秘義務があり、裁判、政治の場面の通訳なども任されることが出来る非常に信頼性の高い資格です。遠隔手話通訳でもわかりやすい大きな表情の動きでろう者とのスムーズな意思疎通が可能です。



●筆談器と対面コミュニケーションを組み合わせたご案内

聴覚障害者の中には手話を使えない方もいることから、電子ホワイトボードを用いた筆談にも対応します。スタッフが直接応対し、コミュニケーションする中で、お客様からのご質問にただ答えるだけでなく、見ごろの植物や各種ご案内事項など、お客様に施設をより楽しんで頂くための情報提供も行うことができます。

③講座やイベントにおける対応

講演形式で提供される講座の開催にあたっては、事前に講演のポイントを印刷した資料の作成、講座の告知に際して聴覚障害者の方も参加できることを明示するなど、障害を理由に学ぶ機会が失われることのないよう、誰もが参加できる講座やイベントを企画します。

④職員、県民に対する手話学習の推進

●朝礼や研修を通じた手話の習得

スタッフに毎朝の朝礼時に手話での挨拶や簡単なご案内などを講習し、誰もが手話によるコミュニケーションを図れるようにします。また神奈川県聴覚障害者福祉センターなどから講師派遣を受けた講習会を開催し、より高度な手話によるコミュニケーションを習得することを目指します。



●障害をお持ちの方でも楽しんで頂けるイベントの開催

日本補助犬協会の協力により、障害者向けに楽しんで頂ける内容や対応を取り入れたイベントを行います。

●県民に対する手話への理解の促進

毎年9月23日の手話言語の国際デーに手話に関する理解を深めるための啓発・広報活動を行います。

(6) 社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs(持続可能な開発目標)への取組

1) 各構成団体におけるCSRの考え方と実績

日比谷アメニスの考え方と実績

私たちは長年みどりを扱う仕事を通じて、地域社会の中に多くの憩いの場を形づくってきた企業です。指定管理者制度が運用開始されて以降は、都市公園等の公共施設の指定管理者事業に率先して取り組み、指定管理者の立場から、多様な人々が憩い、集い、遊び、学ぶ場を提供しています。またボランティアの方々との活動支援をはじめとする様々な形での地域活動の活性化に取り組み、社会貢献を行っています。

私たちは事業を通して「場をはぐくむ」「景色をつくる」「未来にとどける」の3つのメッセージを社会に伝えたいという願いから、～みどりと夢をみる～というキーワードを共通目標として掲げ、その実現手段として、右図の8つの方針に基づく取組みを行っています。



【具体的な取組み】

- ・「環境宣言」策定（2018年）
- ・公園における供給電力の100%再エネ化（としまみどりの防災公園/都市部の公園東部グループ）
- ・都立芝商業高校へ出張授業（2020年12月）
- ・ファーマーズマーケットの定期開催で豊島区のまちづくりへ貢献（2020年12月～） ほか

鎌倉市公園協会の考え方と実績

当協会では各公園の特性、機能、資源を最大限に活用し、多種多様な公園利用に寄与しています。この多種多様な公園利用には、散策などの市民の日常的な利用のほか、学習の場、支援の場、研修の場の提供に寄与し、社会貢献に努めています。



また「公益財団法人」として、また「公園運営管理の指定管理者」として、社会的責任を果たすことは当然のことと捉えており、利用者サービスや利便性の向上などを常に追及し、公園利用者還元尽力しているとともに、「鎌倉市エコアクション21」の登録事業者として、積極的に環境負荷軽減に取り組み、併せてこのことが様々な経費節減につながることを自覚しており、確実な社会的責任を果たしています。

【具体的な取組み実績】

- 公園内における花壇管理などの軽作業を提供し、知的障害者社会参加準備のための就労支援に寄与
- 里山景観の保全作業や田植え等の田畑での体験を提供し、鎌倉市小中学校における総合学習に寄与
- 神奈川県教育委員会における研修の一環として実施される教職員の社会体験研修の研修希望教職員の受け入れ並びに研修カリキュラムの提供に寄与

日比谷花壇の考え方と実績

日比谷花壇では「花とみどりを通じて、真に豊かな社会づくりに貢献する。」を企業理念に掲げ、自然環境の保全や地域の学校への花育活動をはじめとする、人々の心と暮らしに潤いを与える活動を社員自らが率先して行い、真に豊かな社会づくりに貢献しています。



【令和3年度までの具体的な取組実績】

■新型コロナウイルス感染症の影響により国内消費が減退している花きの活用拡大促進を目的として、農林水産省の「公共施設等における花きの活用拡大事業支援」の補助金を活用したイベントを企画（2020年）

■「SAVE THE FLOWERS キャンペーン」：

新型コロナウイルス感染拡大による影響で、ウェディングや大型イベント、送別会、卒業式などのイベントの延期や中止・縮小などにより、花の需要は大きく減少しました。行き場を失ってしまった花々が、少しでも多くの人の手にとわり、また機会を得て楽しんでいただけるよう、花を育てていただいている全国の生産農家を含め、花生産を応援し花需要を喚起していくため、本取組み「SAVE THE FLOWERS」を2020年3月から行っています。



（2020.06.08 全国の花き生産者を応援、ガーベラコロナウイルス 10,000本を配布など）

■サステイナブルな社会づくりへの活動として、不要となったホームユースで使用できる花瓶のリユースサービスを展開（2020年）

■飲食事業の売上1食につき1食分の給食費30円をNPO、NGO団体を通じて支援：

NGO団体ハンガーゼロを通じてケニアの孤児院「シーブケアセンター」へ給食支援しています。これまで約35,000食以上実績があります。また、「日本の子どもの7人に1人が貧困」という調査があり、新型コロナウイルスの影響により、ひとり親家庭ではより深刻という状況から、支援を必要としているひとり親家庭へ1食につき、1杯のご飯の支援をNGO法人グッドネーバーズ・ジャパンの取組み「グッドごはん」を通じて寄付をしています。これまで1,000世帯、約30,000杯分寄付実績があります。

- UNEP が提唱する 10 億本植樹キャンペーン運動に加盟協力し、社員が結成したボランティアチームが 2007 年から足尾銅山にて Green Save The Earth 植樹活動を継続中
- 排出権を購入し、宅配配送で発生する CO2 をカーボンオフセットする取組みを 2008 年より開始
- グリーン電力システムに賛同し、グリーン電力を選択しグリーン電力証書を保持
- 幼稚園児、保育園児対象に切花を活用し「感謝の気持ちを伝える」花育活動を 2008 年度から継続
- 2006 年度から小学生以下のお子様と保護者のみなさまを無料で招待するバスツアーを毎年開催：『母の日』を記念してカーネーションの生産地訪問と、フラワーアレンジメント教室をお楽しみいただいています。
- 東日本大震災（2011）、熊本地震（2016）に際し「絆の花」の募金活動を行い災害義援金として寄付
- 被災地への継続的な支援活動を実施（ひまわりプロジェクト / 5for5 スイセンプロジェクト / はな*みちプロジェクト / ご遺体の安置・納棺のお手伝い 火葬場における献花の無償提供 ほか）
- 障がい者とともに行う野菜づくりの取組み（千葉県茂原市）
- 障がいを持ったアーティストが描いたアートを観葉植物の鉢カバーのデザインに採用した業界初のレンタルグリーンサービスを開始

相鉄企業の考え方と実績

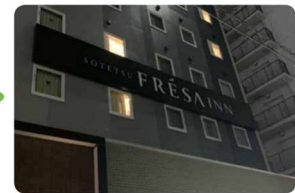
【2020 年度の具体的な取組み実績】

■ アースアワーに参加

相鉄グループ各社では、「アースアワー 2021」（主催：WWF ジャパン）に参加して、ライトアップ施設を消灯するなど、地球環境を考える取組みを行いました。



点灯時



消灯時

■ DX・ICT による社会課題解決の取組み

相鉄グループでは、沿線地域や社会を取り巻くさまざまな課題に対し、新たな技術を取り入れた事業活動を通じて 課題解決のアプローチを試みています。

● ビルメンテナンス業に ICT を積極活用

相鉄企業では、施設の点検・管理業務を請け負う 9 施設 へ、施設管理ソリューション「Facility Log®」を導入しました。これまで培ってきたビルメンテナンス業のノウハウを結集したソリューションの導入により、より効率的で質の高い オペレーションの実現を目指しています。



■ さまざまな形で社会貢献活動を実施

● 相鉄献血会

相鉄本社ビル、相模鉄道の施設、相鉄バスの営業所を利用して「相鉄グループ献血会」を開催しました。2020 年度は 169 人の社員が献血に協力しました。



● 赤い羽根共同募金

グループ 9 社が協力し 47,389 円を神奈川県共同募金会に寄付しました。

● 未使用カレンダー寄贈



グループ 19 社が参加し、横浜市社会福祉協議会や横浜 市内の福祉施設等に 955 本のカレンダーを寄贈しました。

●福祉施設製作のお菓子販売への協力

横浜市西区内にある福祉施設が製作したお菓子を、期間を定めて社内
に設置する「置き菓子スタイル」を導入しています。お菓子の購入により、施設の人材の就労支援となるのに加え、納品・販売の機会が社会とのつながりを感じていただくきっかけになっています。2020 年度は、相鉄本社ビル内の 8 社が取り組みに参加しました。

●盲導犬の育成・普及に協力

相鉄グループでは、相模鉄道が中心となり「相鉄グループ盲導犬育成・普及サポートキャンペーン」を 2006 年から展開しており、相鉄グループの駅や施設に募金箱を設置して盲導犬の育成支援を続けています。2020 年度までに 13 頭の盲導犬の贈呈を行いました。



2) 当施設の管理運営におけるCSRの取組み

当フラワーセンターにおいて私たちは、良好な管理運営により施設の設置目的を達成することを通じて、社会的責任を果たしているだけでなく、さまざまな形で社会貢献を果たしています。これまでに実績のある取組みは今後も継続発展を目指すとともに、新たな活動についても意欲的にチャレンジしていきます。

【これまでに実施してきた取組みの一例】

- ・ 県立養護学校の校外活動の場の提供 ～鎌倉サーカス会場における花壇づくり活動～
- ・ 子ども向け教育普及の場の提供 ～株式会社明治との連携にて、カカオを題材に「食」と「植」を考える～ ほか

【今後取組みを検討している内容】

- ・ 一般社団法人パブリックデザインコンソーシアムを通じた、施設・設備等の新製品の实用化に向けた展示の場の提供 など

3) SDGs を踏まえた施設運営の取組み

SDGs (Sustainable Development Goals) ; 持続可能な開発目標とは、2001 年に策定されたミレニウム開発目標 (MDGs) の後継として、2015 年の国連サミットで加盟国の全会一致で採択された「持続可能な開発のための 2030 アジェンダ」に記載された、2030 年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標です。17 のゴール・169 のターゲットから構成され、地球上の「誰一人取り残さない」ことを誓っています。SDGs は発展途上国のみならず、先進国自身が取り組む普遍的なものであり、わが国も積極的に取り組んでいるものです。

当フラワーセンターは、観賞植物等の収集、展示等を行うことにより、県民に花き園芸及び植物に関する知識の普及を図るとともに、植物に親しむ場を提供することを目的設置された施設であり、SDGs の目標 4 (教育)、目標 11 (持続可能な都市) 及び目標 15 (陸上資源) と特に深い関わりがあります。

【当フラワーセンターで取り組んでいる】

- ・ 「脱炭素」での無加温グリーンハウスにおける熱帯・亜熱帯植物の冬越え方法の確立

- ・自主事業（売店）におけるフェアトレードチョコレート販売
- ・マダガスカルにおける環境問題についての展示・講話（湯浅先生のご協力） ほか

【事例】～フェアトレードをテーマとしたアフリカのバラの企画展示～

アフリカにあるケニアは、赤道直下の高地で日照時間が長く昼夜の寒暖差が大きいという、好適な条件下で世界最高品質を誇るバラを生産しています。ケニアで生産されるアフリカローズはフェアトレード商品であり、世界各地へ輸出され、その売り上げは現地の人びとの暮らしを支えています。当フラワーセンターでは、ケニア大使館の協力も得て、アフリカローズ約 30 品種の展示と販売、現地の写真や民族衣装・民芸品など生活環境や関わりがわかる資料の展示を併せて実施し、来園された方にフェアトレード活動の理解を深めてもらいました。



10. 事故・不祥事への対応、個人情報保護について

(1) 事故・不祥事への対応

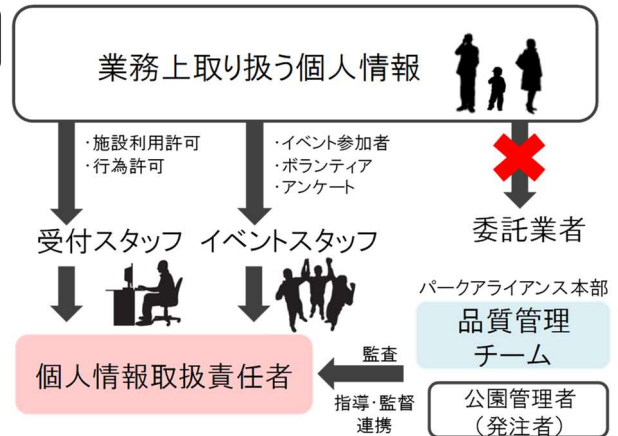
募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故又は不祥事について、いずれの構成団体においても、該当する事項はありません。

(2) 個人情報保護

1) 個人情報保護の考え方

本施設で取り扱う個人情報は「展示室等の利用団体情報」「イベント参加者」「拾得物・遺失物届出者」等と想定されます。

個人情報保護の重要性を全てのスタッフが認識し、「個人情報保護法」をはじめ関係法令に則り、日々の適切な対応と定期的な職員研修により情報の安全な取扱いを徹底します。個人情報及び業務上作成した文書の取扱いフローは右図のとおりです。



2) 個人情報の収集、管理方法、管理体制

個人情報の収集	①個人情報の利用目的と範囲を明確に定め、本人同意のうえ適法かつ公正な手順により 必要最低限の情報のみ収集 ②思想、信条、人種、本籍地などの機微情報は一切収集しない ③法令規定や本人同意のある場合以外、第三者へ一切情報を提供しない
個人情報の現場管理	④情報取扱責任者による取扱管理を実施 ・責任者(園長)を情報取扱責任者に選任

	<ul style="list-style-type: none"> ・情報の取扱者を業務上必要の認められる特定のスタッフのみに限定 ⑤個人情報統括管理表を作成 <ul style="list-style-type: none"> ・統括管理表には、取り扱っている情報の種類、情報取得、管理票、保管場所、保管方法、保管期間を記載 ⑥専門会社によるPCセキュリティ体制の確立、漏洩防止策を実施 <ul style="list-style-type: none"> ・起動時のパスワード設定や利用者IDの設定、アクセス権の設定、ウイルス対策ソフトの導入、アクセス記録の保持、ファイヤーウォールの構築等 ⑦個人情報の記載された書類は鍵のかかる棚もしくは書庫にて保管 ⑧情報を破棄する際、情報の流出に十分留意 <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報記載の書類及び業務上作成、受領した書類は裁断の後破棄 ・保管期間を終えた文書等は、業者に委託し溶解等の方法で処理 ・電子記憶媒体及びPC機器本体の廃棄については完全粉砕を実施 ⑨複数を対象に送信する場合はBCCでの送信を徹底
職員教育・研修体制	<ul style="list-style-type: none"> ⑩個人情報保護研修を毎年実施 ⑪雇用スタッフ及び協力会社の契約時に、個人情報取扱特記事項の提出を義務化
取組状況の外部確認	⑫代表団体日比谷アメニス本社組織が年に一度内部監査を実施
その他の取組	<ul style="list-style-type: none"> ⑬代表団体日比谷アメニス情報漏洩賠償責任保険に加入 ⑭プライバシーポリシーを施設HP及び管理事務所受付に明示

3) 情報漏洩時の対応

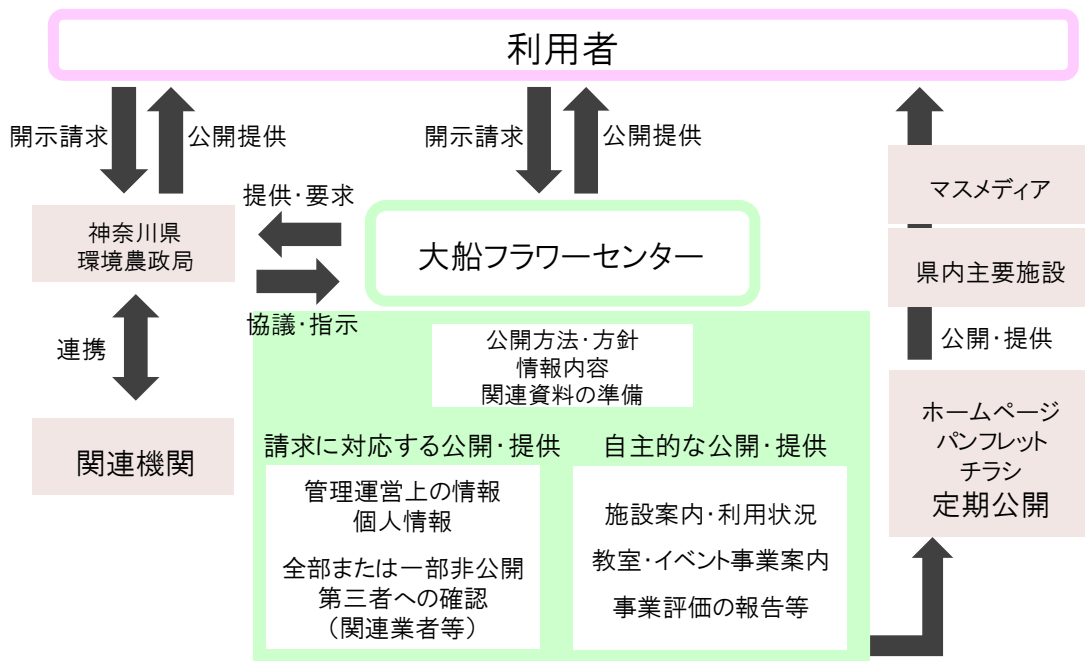
情報漏洩時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ⑮情報取扱責任者が直ちに県担当課、代表団体日比谷アメニス本社に報告 ⑯被害状況(漏洩内容、範囲)を把握 ⑰対象者に情報漏洩の内容を連絡し、速やかに謝罪と状況説明、保険の適用等対応 ⑱漏洩した情報を回収し、二次被害を防止 ⑲発生原因を調査し経過を県担当課、共同事業体各社に随時共有 ⑳代表企業が主体となり現地管理事務所と一体で再発防止策を検討。個人情報取扱に関する精査、改善策の構築、管理体制へのフィードバックを実施
----------	--

4) 情報公開請求に対する対応

施設の管理運営に関する情報は事前にHPや掲示板で公開し県民の施設運営への理解を深めるとともに、施設に情報公開請求が寄せられた場合、県政に関する知る権利が十分守られるよう「原則公開」の考えのもと、関係法令（神奈川県情報公開条例）に準拠し適切に対応します。

個人情報に係る機微な事項は県と協議の上、全部又は一部情報の公開を行わないこととします。

■情報公開請求への対応



11. これまでの実績

(1) 実績

ア 大船フラワーセンターと類似の業務を行う施設等での管理実績の状況

1) 大船フラワーセンターの管理運営実績

私たち共同事業体は平成30年度より当施設の指定管理者として管理運営を行ってきております。

県が行う事業評価において、特に「利用者満足度」の項目では3年連続S評価(極めて良好)を得るなど、高い評価を得ています。

年度	総合的な評価	個別項目		
		利用状況	利用者満足度	収支状況
平成30年度	S:極めて良好	S:極めて良好	S:極めて良好	S:極めて良好
令和元年度	B:一部改善が必要	C:抜本的な改善が必要	S:極めて良好	B:一部改善が必要
令和2年度	B:一部改善が必要	C:抜本的な改善が必要	S:極めて良好	B:一部改善が必要

【利用状況と収支状況について】

令和元年度は大きな被害をもたらした台風をはじめとする天候不順の影響による入園者減、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響による施設閉鎖に伴う入園者減(※下記の県モニタリングのコメント参照)によるものです。

2か年続けてこのように災禍に見舞われた中でも、**利用者満足度はつねに高い水準を維持しており、県からも最高評価のS評価**を頂いています。

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響

4月～6月の閉園により、年間利用者数は前年度比で83.1%に減少した。

当該施設にとって、4～6月は年間利用者数の5割を占めるお客様が来園する期間であるため、閉園によって3か月の利用者数は前年同月比81,162人の減少となった。

しかし、再開園後の7月～2月の利用者数は、ハスの開花に合わせた早朝開園や秋のバラの夜間開園等の集客努力もあり、前年度比で150%の36,108人の増加となり年間利用者数の減少は抑制された。

したがって、当該施設はコロナ禍での県民の憩いの場としての役割を果たしたと評価できる。

2) 類似施設等の管理運営実績

【株式会社日比谷アメニス】

日比谷アメニスは全国約 250 か所の公園等の公共施設の指定管理者事業等に取り組むことを通じて、多様な人々が憩い、集い、遊び、学ぶ場を提供し、またボランティアの方々との協働や活動支援をはじめとするさまざまな地域活動の活性化に貢献しています。

自治体・施設名	所在地	主な施設	業務期間	備考
東京都 夢の島公園・夢の島 熱帯植物館	東京都 江東区	主要施設：公園、熱帯植 物館	H18.4 ～R5.3 (3期目)	指定管理者代表
千葉市 都市緑化植物園	千葉県 千葉市	主要施設：バラ園、温 室、みどりの相談所、見 本園、日本庭園など	R3.4 ～R8.3	指定管理者
吹田市 花とみどりの情報セ ンター	大阪府 吹田市	主要施設：展示室、講習 室、会議室、資料室、イン ナーガーデンなど	H28.4 ～R9.3	指定管理者
大阪市 咲くやこの花館	大阪府 大阪市	主要施設：展示棟、外部 庭園、レストラン、栽培 温室、券売所など	H24.4 ～現在	業務委託にて植物館の 管理業務を受託
神奈川県 相模三川公園	神奈川県 海老名市	主要施設：軟式野球場、 少年野球場兼ソフトボ ール場、多目的グラウンド、 芝生広場、遊具	H27.4 ～R4.3	指定管理者代表 モニタリング H27：極めて 良好/H28：極めて良好/ H29：極めて良好/H30：良 好/R1：良好/R2：良好
相模原市霊園	神奈川県 相模原市	主要施設：墓地、雑木林	H30.4 ～R5.3	指定管理者代表 霊園を飾る季節の花の 植栽や和の花壇づくり
横浜市 メモリアルグリーン	神奈川県 横浜市	主要施設：芝生墓地、樹 木葬、合葬墓、バラ花壇	H28.4 ～R4.3	指定管理者代表 霊園におけるバラ花壇 による花修景の実施
東京都 大井ふ頭中央海浜公 園ほか 14 公園	東京都 品川区 他	施設面積：99.9ha（15 公 園計） 主要施設：野鳥観察小 屋、浜辺、干潟、レスト ラン、売店、バーベキュー 広場、キャンプ場	H18.4 ～R5.3 (3期目)	指定管理者代表 子どもを対象とした自 然と触れ合う体験イベ ントを定期的実施
東京都 都市部の公園 東部グループ (7公園)	東京都 荒川区 他	施設面積：89.9ha（7 公 園合計） 主要施設：芝生広場、じ ゃぶじゃぶ池、遊具、ボ	H23.4 ～R5.3 (2期目)	指定管理者代表 都民協働による花壇づ くり・花修景に力を入 れて取り組んでいる

		ランティア花壇		
港区 芝地区公園・児童遊園（18施設）	東京都 港区	施設面積：3.7ha(18公園合計) 主要施設：芝生広場、イタリア式庭園、協働花壇	H27.4 ～R7.3 (2期目)	指定管理者代表 庭園や花壇を良好に管理
国営ひたち海浜公園	茨城県 ひたちなか市	施設面積：160.4ha 主要施設：大規模花修景、パークゴルフ、雑木林保全林	H22.6 ～R6.1	業務委託にて管理業務 大規模花修景、ボランティア協働での花の手入れ実施

【一般社団法人鎌倉市公園協会】

施設名	所在地	主な施設	業務期間	備考（自治体の評価等）
鎌倉海浜公園	神奈川県 鎌倉市	面積：6.98ha 芝生広場、多目的広場、遊具、休養施設等(その他民間施設として便益施設)	2019年度から 2023年度 (5年間)	指定管理事業として運営管理を実施 鎌倉市令和3年度上期モニタリング実績評価結果から抜粋 ・感染防止対策の各対応、注意喚起、情報発信について評価されている。 ・コロナ禍での自主事業の改善による収益改善について評価されている。 ・除草要望が集中する中、混乱もなく作業が完了したことについて評価されている。 ・協働事業について関係団体と連携を図り、事業を継続したことを評価されている。 ・経費縮減について、全職員が重要性を認識し効果的な縮減に努めていることが評価されている。
源氏山公園		面積：9.50ha 芝生広場、休養施設、教養施設(源頼朝像外)等		
鎌倉中央公園		面積：23.70ha 都市緑化植物園、芝生広場、遊具、水田、畑、休養施設等		
六国見山森林公園		面積：6.90ha 展望台、休養施設等		
夫婦池公園		面積：6.50ha 散策路、休養施設等		
岩瀬下関防災公園		面積：0.90ha 多目的広場、遊具、休養施設、防災施設(備蓄倉庫等)等		
笛田一丁目公園		面積：0.42ha 広場、遊具、休養施設等		
鎌倉広町緑地		面積：48.00ha 芝生広場、水田、畑、散策路等		
街区公園(236公園)		面積(合計)：21.70ha 広場、遊具、休養施設等		
児童遊園等(26箇所)		面積(合計)：3.70ha 広場、遊具、休養施設等		

山崎・台峯緑地		面積：27.00ha 散策路、管理施設等		・受託事業につき、市の内容どおり完了している。
---------	--	-------------------------	--	-------------------------

【株式会社日比谷花壇】

施設名	所在地	主な施設	業務期間	備考（自治体の評価等）
夢の島公園・ 夢の島熱帯植 物館 (東京都)	東京都 江東区	開園面積： 433,212.23 ㎡ 延床面積： 3,548.35 ㎡ 主要施設： 公園、植物 館	H18.4 ～R5.3	子供から高齢者まで植物に親しみ、癒され、共生を体感してもらう工夫をちりばめており、地域の環境啓蒙活動にも力を入れている。お客様参加型の花壇コンクールや自然科学研究発表会など、楽しみながら、植物や自然をより身近に感じていただけるように工夫している。利用者や地元企業・住民等の有志によるボランティア団体を立ち上げ、施設ガイドや花壇の植え込み、施設運営に関する協議会にご協力いただく等、多岐に渡り協働を行っている。コロナ化の対応として公式HP上に館内をVR撮影した「バーチャル植物館」を展開し、コロナ禍で来館が困難な利用者でも楽しめる、新たな施設利用方法を提供しており、臨機応変な対応が評価されている。
せんだい農業 園芸センター (仙台市)	宮城県 仙台市	施設規模： 109,988 ㎡ 主要施設： 農園、市民 農園、広 場・緑地、先 端技術ハウ ス、加工施 設、直売 所、レスト ラン、駐車 場	H28.4 ～R8.3	安全安心、公平平等を第一に、市民に農業と触れ合う交流の場を提供し、施設の再生として農の普及啓発に寄与している。施設を通じて憩いと楽しみの場を提供し、多彩のイベント・体験プログラムを通じて、市民・地域との農と食の交流拠点の創出を目指しながら、環境配慮型の仙台市の新しい名所を市民と共に構築している。地域社会と協働しながら、イベント・体験プログラムの提供、花の名所作りなどを働きかけ、地域経済活性化へ寄与している。旬の情報をいつでも入手できるよう、スマートフォン向けの公式アプリを配信している。施設情報の他、SNS やアプリ限定クーポンの配信なども行っている。
深谷グリーン パーク (深谷市)	埼玉県 深谷市	施設規模： 53,817 ㎡ (うち建物 建築面積 5,960 ㎡) 主要施設： 公園、屋内 プール	H24.4 ～R9.3	花と緑と水が融合した地域のオアシスを目指し、活気溢れる施設運営をしている。地産地消を心がけ、地域や地域団体が開催するイベントにも積極的に出展し、運営支援やアドバイス等も行っている。深谷市で作られた花卉を当社が購入して当社店舗で販売する等、施設内や市内にとどまらない事業を行い、市全体の活性化や産業振興、PR活動に努めている。利用者の満足度において、接客態度が好評価であることや

				利用者からの要望等に迅速に対応できていること等により、過半数以上の利用者から満足を得られていることが評価されている。
生田緑地 (川崎市)	神奈川県 川崎市	施設規模： 都市計画決定面積： 179.3ha 管理対象面積：約 54.2ha 主要施設： 緑地、美術館、民家園、科学館	H30.4 ～R5.3	生田緑地と3館を横断的に運営することにより、各施設の特徴を活かした施設間連携を図り、総合的なサービス提供を行い、回遊性の向上に努めている。市の方針及び計画について理解し、方針等に沿った運営を行っている。市民団体の活動を理解・把握し、拠点運営を通じて継続・発展を支援している。生田緑地内の各館と市職員も含む実行委員会で運営する、「サマーミュージアム」という公園を1つの博物館に見立てて盛り上げるイベントを実施し、好評を得ている。
ピアラシティ 中央公園及び ピアラシティ 交流センター (三郷市)	埼玉県 三郷市	施設規模： 13,503.92 m ² (うち建物建築面積 1,590.80 m ²) 主要施設： 芝生公園、 こどもあそびひろば、 体験学習室、調理学習室、会議室、和室、 地域活動室、コミュニティガーデン、じゃぶじゃぶ池	H24.4 ～R9.3	花と緑をフックに人々が集い交流することで、地域が豊かな自然と豊かな文化に溢れ、にぎわいと活気ある街づくりを実現すると同時に、地域の情報発信の拠点となっている。施設内の農場は、地元生産者と連携して管理運営を行い、施設にあるカフェで提供する食材を地元生産者から購入する、地元雇用のスタッフを登用するなど、地域振興に取り組んでいる。三郷市はギリシャのホストタウン登録自治体であるので、当施設でも、食文化やスポーツを通してギリシャの文化を地域の方に知ってもらうイベントを自治体と協力して行っている。
田園調布せせらぎ公園・せせらぎ館 (大田区)	東京都 大田区	施設規模： 敷地面積： 34,664.81 m ² (せせらぎ公園)、 2,246.48 m ² (せせらぎ館延床面積) 主要施設： 公園、せせ	R3.1～ R6.3 (せせらぎ公園) R2.11～ R6.3 (せせらぎ館)	都心に残された豊かな自然と共生し、心も身体も健康で、歴史と文化が彩る「上質な日常」を創造・提供している。地域の方々の身近な図書館サービス利用の窓口となり、区立図書館の利用を促進しながら、当施設を活用した読書推進事業を行い、地域文化の発展に寄与している。また、施設や地域との調和を大切に、施設利用者はもちろん、地域住民の憩いとなる飲食店を展開している。

		らぎ館		
港区立有栖川宮記念公園 (港区)	東京都港区	施設規模： 53,342.20 m ² 主要施設： 都市公園	H24.4 ～ H29.3	都心にありながら豊かな自然を持ち、外国人の利用も多い公園であることから、訪れるすべての方に快適で、安心して自然を楽しんでいただく空間を提供している。近隣施設や学校への出張講座やワークショップの開催、地域で開催されるまつりや催事への出展、近隣町内会と連携して公園を使った防災訓練の実施、町内会のミーティングに参加する等、地域施設として積極的に協働している。外国人の利用も多い公園なので、多言語が話せるスタッフを配置し、利用案内や電話対応等を行っている。
麻布地区 港区立公園・児童遊園 (港区) ※有栖川宮記念公園を含む	東京都港区	施設規模： 53,342.20 m ² ほか 22 公園 主要施設： 都市公園	H29.4 ～R4.3	有栖川宮記念公園を起点に、他の公園等をめぐる周遊性のあるイベントを行い、麻布地域全体のにぎわい創出につなげている。外国人の利用も多い公園であることから、訪れるすべての方に快適で、安心して自然を楽しんでいただく空間を提供している。実施するイベントは、日本人も外国人も楽しんでもいただけるような内容を考え、近隣大使館へも広報する等の工夫をしている。
港区立芝公園・港区立イタリア公園 (港区)	東京都港区	施設規模： 芝公園： 13,522.06 m ² イタリア公園： 3,660.02 m ² 主要施設： 都市公園	H27.4 ～R7.3	芝公園：平日・休日共に利用者でにぎわう港区の代表的公園として地域と協働して管理運営を行う公園として展開している。 イタリア公園：やすらぎある世界都心としての自負、と同時にこころとからだのオアシス空間とし、港区のグローバルスタンダードを実践し、地域と共にイタリアをテーマにイベントを構築している。新しい公園利用の形を地域と共に検討し形成・発信を行っている。
風見鶏の館・ラインの館 (神戸市)	兵庫県神戸市	施設規模： 風見鶏の館：607.30 m ² ラインの館：903.60 m ² 主要施設： 国指定重要文化財、市認定伝統的	H25.4 ～R5.3	神戸の観光地「北野」を代表する公開異人館「風見鶏の館」と地域の情報センターとなっている「ラインの館」の2館の指定管理者として、近隣施設や住民と一体となり地域の歴史や文化を守りながら、地域財産の保存と価値や魅力の向上に貢献している。地域や施設の歴史をご案内する館内ガイドサービス、趣のある館の一室で実施するフラワーアレンジメントやテーブルコーディネート教室など、部屋の公開だけでなく、体験や体感できるサービスを心がけている。iPadを使ったレジ、売上管理など、

		建造物		I Tを取り入れた情報分析など、価値ある文化財を幅広い年齢に分かりやすく伝える工夫を行っている。
横浜市大倉山記念館 (横浜市)	神奈川県 横浜市	施設規模： 4,073 m ² 主要施設： 横浜市指定有形文化財	H28.4 ～R8.3	地域の文化的コモンズとして、文化活動が盛んな大倉山や周辺地域で活動する団体の練習、活動の場を提供するとともに、その活動の発展や進展に寄与している。スタッフは施設や地域のコーディネータかつコンシェルジュとして、人と人、街、活動をつなぎ、地域全体の交流や活性化を推進している。季節の植物を使ったフラワーアレンジメント教室や寄せ植え教室等も実施し、好評を得ている。H29年には施設内でウェディングセレモニーを初めて実施。館内には、大倉山精神文化研究所があり、連携した文化事業や館内案内等を行っている。
福岡市東図書館 (福岡市)	福岡県 福岡市	施設規模： 335 m ² 主要施設： 図書館、地域交流施設ホール、会議室、研修室、和室、視聴覚室、実習室、音楽室	H28.4 ～R8.3	香椎副都心構想の中心に位置し、街の発展が期待される福岡市東図書館は、あらゆる利用者に対して「本×花・みどり」を通じて、「花図書館」をメインテーマとした「魅せる図書館（滞在型図書館）」の実現を目指し、あたらしい図書館の在り方を提案している。地域に対して、これまで図書館を利用したことがない人たちに様々な方面から、ノウハウを使い新しい効果的な事業でアプローチを行い、図書館という枠組みにとらわれることなく、様々な視点から図書館を利用してもらえるように取り組んでいる。
福津市複合文化センター (福津市)	福岡県 福津市	施設規模： 16,892 m ² 主要施設： 文化会館、図書館、歴史資料館	H29.4 ～R9.3	津屋崎の歴史・文化を広く発信すると共に地域住民の生涯学習と地域コミュニティの拠点として地域と一体となった運営を行っている。文化活動を促進するために地域連携をより活発化させ、地域の皆様に愛される文化活動・生涯学習を推進している。複合施設の特性を活かし、利用者の主体的な参加を促すと共に市民や地域の声に耳を傾け、利用者と指定管理者が共に創る「市民協働」の運営を行っている。

春日公園 (福岡県)	福岡県 春日市	施設規模： 30.0ha 主要施設： 野球場、テ ニスコー ト、球技 場、芝生広 場等	H29.4 ～R9.3	設置目的に適合し利用者の健康増進やサービス向上等に貢献できる企業と連携している。旧管理棟を見直し、イベント誘致やマッチング、子育て支援、環境学習の推進に取り組み、情報発信・交流の核にする。旧管理棟をパークステーションとして刷新。地域コンシェルジュを配置し、公園の案内、地域イベント等の情報提供を行っている。パークステーションの認知度の向上と、利便性を高めるために、地域コンシェルジュによる「小さなおはなし会」を実施。利用者同士のコミュニケーションが取れる場を提供できるよう工夫している。
---------------	------------	--	----------------	---

【相鉄企業株式会社】

施設名 (自治体名)	所在地	主な施設	業務期間	備考 (自治体の評価等)
海老名運動公園・北部公園・中野公園 スポーツ施設 (海老名市)	神奈川県 海老名市	公園面積 (3公園合計) : 226,051 m ² 体育館、トレーニング室、屋内プール、野球場、陸上競技場、テニスコート、芝生広場、バーベキュー場、大型遊具、人工芝グラウンド等	H28.4 ～R4.3 ※R4.4 ～R9.3 継続決定	第1期より、施設利用料及び利用者数は年々増加しており、市民の皆様の「健康づくり」「体力づくり」「心身のリフレッシュ」をサポートしています。市民サービスの向上を目指した取組みを通し平成18年度から26年度の間利用者数26万人増を達成しております。
えびな市民活動センター【ビナレッジ・ビナスポ】 (海老名市)	神奈川県 海老名市	【ビナレッジ】延床面積：2,985 m ² ホール、会議室、調理室、和室等 【ビナスポ】延床面積：5,009 m ² 大・小多目的室、レクリエーションルーム、屋内プール、トレーニング室、多目的グラウンド	H31.4 ～R6.3	開業時から当社にて管理を行っております。世代を問わず、誰もが生涯にわたりスポーツ・レクリエーションに親しむ為、様々なスポーツ教室等を開催しています。また、海老名市スポーツ増進計画の拠点施設としての役割を持っており、市民の健康づくりに関する多様な取組みを実施し、好評をいただいています。

みどりコミュニティセンター (墨田区)	東京都 墨田区	延床面積：3,038㎡ 会議室、集会室、発声練習室、和室、多目的ホール、スタジオ、トレーニング室等	H29.4 ～R4.3	子どもから高齢者まで「誰もが気軽に公平・平等に利用できる施設」を目指し自主事業などを通じて、交流活動の場作りや健康増進のきっかけを提供しています。また、地域の課題を利用者・自治会・町内会等と積極的に意見交換を行い、より良い施設運営を通じて「つながり支えあえる」コミュニティセンターを運営しております。
横浜市泉公会堂 (横浜市)	横浜市 泉区	延床面積：5,076㎡ 講堂、楽屋、第1会議室、第2会議室、和室、リハーサル室等	H30.4 ～R5.3	施設の安全性、公平性、平等性を保つことは勿論のこと、泉区民をはじめとする利用者の皆様に快適に利用していただける環境を創出し活性化に取り組みます。基本方針は、「泉区民の絆が深まる場所」～生まれ変わる泉公会堂～目指し、「施設の賑わいの創出」「憩いの場の提供」「優しい施設を実現」を達成目標に泉公会堂の絆を深めてまいります。
横浜市金沢公会堂 (横浜市)	横浜市 金沢区	延床面積：5,424㎡ 講堂（ホール）、会議室、和室、多目的室、リハーサル室、軽食コーナー、投光室等	H31.4 ～R6.3	区内では最大規模となる公共の文化施設であることから、様々な文化活動の拠点、地域文化・地域福祉醸成の場として利用できる施設を目指します。「だれもが気軽に足を運ぶことのできる空間をつくります。」 「金沢区に関わる皆様と共に金沢公会堂を育てていきます。」 「金沢区に関わる皆様と互いに応援し合える施設にします。」を目標に掲げ、管理運営をしています。
藤沢市藤沢公民館・労働会館等複合施設【Fプレイス】 (藤沢市)	神奈川県 藤沢市	延床面積：7,948㎡ 地域支援センター、図書室、和室、多目的交流ホール、放課後児童クラブ、多世代間交流スペース、レストラン等	H31.4 ～R4.3 ※R4.4 ～R9.3 継続決定	市民の生涯学習活動の振興、働く市民の福祉の増進及び文化の向上等とともに推進することにより、多種多様な市民の交流を創出することを目的に設置されています。「全世代の皆様が気軽に足を運び集まることのできる施設」「藤沢市民の学びや働

				きの活性化を図る施設」「地域の安全・安心の防災拠点施設」を目指し、管理運営をしております。
大和ゆとりの森 (大和市)	神奈川県 大和市	公園面積：11.4ha 芝生グラウンド、遊具広場、バーベキュー広場、テニスコート、多目的グラウンド 他	R2.4 ～R7.3	大和市を代表するスポーツとレクリエーションをテーマとした総合公園で、施設を活用した多種多様なイベントを開催しております。親子連れを中心に多くの人で賑わいます。
綾瀬市民スポーツセンター等スポーツ施設 (綾瀬市)	神奈川県 綾瀬市	【スポーツセンター】延床面積：6,020m ² 大体育館、小体育館、武道室、多目的室、トレーニング室、会議室、テニスコート、陸上競技場、ゲートボール場、スポーツ公園等 【スポーツ公園】公園面積：13.59ha 第1・2野球場、ソフトボール場、テニスコート、多目的広場、遊具、レストハウス 等	H28.4 ～R4.3	綾瀬市民のスポーツ・レクリエーション活動を推進することを目的としたスポーツ施設でスポーツを「する」「観る」「支える」施設の拠点として多くの市民にご利用いただいております。
海老名市文化会館(海老名市)	神奈川県 海老名市	施設概要 延床面積：9,200.07m ² 大ホール(1098席)、小ホール(335席)、リハーサル室、会議室他	H28.4 ～R4.3	海老名市を代表する文化施設で1098席の大ホールを有します。ダンスやバレエの発表会などの利用が増えており、利用率も前年度に比べて伸びております。また、それに比例して収入実績も増えてきております。

海老名市立図書館及び門沢橋コミュニティセンター（海老名市）	神奈川県 海老名市	<p>施設概要</p> <p>【中央図書館】延床面積：3,659.79m² 図書館</p> <p>【有馬図書館】延床面積：933.36m² 図書館</p> <p>【門沢橋コミセン】 延床面積：1,285.89m² 集会室、保育室、休養室、会議室、実習室、レクリエーション室</p>	H31.4 ～R6.3	<p>中央図書館は「図書館」への「書店」「カフェ」の併設という充実した施設サービスやイベントの催行を維持・継続しながら、「集い」「語り」「学び」ができる場の創出を充実させてまいります。</p> <p>また、有馬図書館・門沢橋コミュニティセンターは施設運用特性を活かし「学びとコミュニティの拠点」をコンセプトとして、「地域密着」事業運営と「世代間交流」の場/機会を提供し、適切な管理運営を行ってまいります。</p>
海老名駅自由通路及び海老名中央公園（海老名市）	神奈川県 海老名市	<p>施設概要</p> <p>【海老名駅自由通路】延べ通路長：679m</p> <p>【中央公園】公園面積：9,313m² 七重の塔、パーゴラ、ステージ、モニュメント等</p>	R2.4 ～R7.3	<p>多くのお客様の往来がある自由通路は、常に利用者目線に立ち、誰もが安心して快適に利用できる通路として業務を遂行しております。</p> <p>また、中央公園は、豊富な管理実績に培われたノウハウを最大限活用して、美観の維持・向上、公園としての魅力向上へつなげることを目標としています。</p>
横浜市長浜ホール（横浜市）	横浜市	<p>施設概要</p> <p>【ホール棟】延床面積：984.25m² ホール（104席）・多目的ルーム等</p> <p>【旧細菌検査室】延床面積：96.69m² 旧細菌検査室展示</p>	H28.4 ～R4.3 ※R4.4 ～R9.3 継続決定	<p>施設の基本方針、提案事項等、業務目標の達成に向けて、安定感ある運営体制を整え、自主事業「野口 英世フェア」では評価「A」をいただく等、適切に指定管理業務に取り組んでいることに評価をいただいております。</p>
横浜市旭区民文化センター【サンハート】（横浜市）	横浜市 旭区	<p>施設概要 延床面積：2,564m² ホール(300席)、音楽ホール、アートギャラリー・ミーティングルーム・カルチ</p>	H28.4 ～R4.3 ※R4.4 ～R9.3 継続決定	<p>稼働率 90%以上の文化施設で、体験型事業の実施など、積極的に自主事業を実施していることを高く評価していただいております。無駄な光熱水費の削減と、業務効率化によるコスト削減にも努めております。</p>

		ヤー工房・音楽工房・情報コーナー		
横浜市泉区民文化センター【テアトルフォンテ】（横浜市）	横浜市泉区	施設概要 延床面積：3,160m ² 演劇ホール（386席）、楽屋（4室）、スクエア、ギャラリー（129m ² ）、リハーサル室（70 m ² ）、会議室（定員 30 名）、創作室（54 m ² ）、情報コーナー他	H28.4 ～R4.3 ※R4.4 ～R9.3 代表企業として決定	地域の伝統文化を活かした取り組み、区民参加型の事業等が高く評価いただき、評価「A」をいただく等、適切に指定管理業務に取り組んでおります。
寒川総合図書館・寒川文書館（寒川町）	神奈川県高座郡寒川町	施設概要 延床面積：4,707.14m ² 一般開架スペース、児童親子スペース、雑誌新聞閲覧スペース、おはなしの部屋、企画展示室、視聴覚スペース、参考閲覧室、書庫、会議室、学習室、ふれあいコーナー、屋上テラス	H29.4 ～R4.3 ※R4.4 ～R9.3 継続決定	社会教育法の精神に基づき、図書館法の設置目的に従い、町民の教育と文化の発展に寄与することを設置目的し、将来的に持続可能な、質の高い図書館サービスを提供しております。

イ 県又は他の自治体における指定取消し有無

構成団体のいずれにおいても、該当する事項はありません。