

平成30年度

事業計画書

(神奈川県立湘南海岸公園)

指定管理者

株式会社 湘南なぎさパーク

代表取締役社長 水田 豊人

事業計画書（目次）

ページ

1	特性を踏まえた管理運営・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
	(1)江の島と一体となった「おもてなし空間」の創出	
	(2)災害への備えと積極的な防犯対策で、より安全な公園づくり	
2	利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営・・・・・・・・	3
	(1)連携と協働による地域交流の促進	
	(2)さまざまな利用者、地域住民への配慮	
	(3)周辺環境への配慮	
3	施設の維持管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	7
4	業務委託の考え方・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	9
	(1)当該公園の管理基準等を踏まえた効果的、効率的な委託の 考え方	
	(2)委託先の選定方法	
	(3)県内（地域）経済への配慮、県内（地域）企業への委託の 考え方	
	(4)委託先の管理指導体制	
5	利用促進のための取組・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	11
	(1)より多くの利用を図るための実施事業	
	(2)より多くの利用を図るために行う広報、PR活動の内容等	
6	自主事業の運営・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	14
	(1)設置目的を踏まえた自主事業	
7	利用者への対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	15
	(1)接客対応及びその研修等	
	(2)苦情処理の対応及びその研修等	
	(3)利用者への公園の利用指導及びその研修	
	(4)サービス向上のために行う利用者のニーズ・苦情の把握及び その内容の事業等への反映の仕組み	
	(5)緊急時の公園利用者への対応	
8	事故防止等の取組・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	20
	通常の指定管理業務を行う中での事故防止等の取組内容	

9	事故、異常気象等（水防を含む）の緊急時の対応等	23
	(1) 事故、異常気象等（水防を含む）の緊急時の対応方針	
	(2) 急病人等が発生した場合の対応	
	(3) 暴風、大雪、水防時の避難誘導や公園の利用制限	
10	大規模災害発生時の対応	28
	(1) 「震災時対応の考え方」に示す初動体制等	
	(2) 大規模災害発生時の公園の特性、立地状況等に応じた災害対策	
11	地域と連携した魅力ある施設づくり	31
	(1) 地域人材の活用、地域・関係機関との協力体制の構築	
	(2) ボランティア団体等との連携、協働及び育成	
	(3) 他公園、周辺施設との交流・連携	
	(4) 地域企業等への業務委託による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容	
	(5) 企業C R S 活動（社会的責任、社会貢献）や学校等との連携	
12	節減努力等	33
	経費節減の工夫・努力	
13	執行体制	34
	業務を効果的・効率的に行う人員配置等	
14	人材育成、社員採用	36
15	コンプライアンス、社会貢献	38
	(1) 個人情報保護の考え方・個人情報の適正な取扱い	
	(2) 障害者雇用促進の考え方	

1 「特性を踏まえた管理運営」

湘南海岸公園は、眼前に江の島、西に富士山を望む湘南海岸と、それに平行した国道134号線とに挟まれた、神奈川県有数の利用者の多い公園として広く県民に親しまれています。こうした立地から、本公園の特性と、その果たしている役割は、以下のように考えます。

- ・湘南地域圏のシンボル「湘南海岸」の魅力を高める、花・緑豊かな憩いの場。
- ・県内外から自動車で来訪される利用者に駐車場を提供する公益的役割。
- ・夏場や各種行事、催事や湘南海岸特有の生物・自然現象などの潜在的な危険性に注意を促す役割。
- ・公園まつり等のイベントを通じて地域の人々の交流が図られる場。
- ・中核施設「サーフビレッジ」はビーチスポーツ活動及びライフセーバー育成の拠点。
- ・「芝生広場」「ちびっこ広場」は、子連れファミリー層の安全で快適な遊び場。
- ・国道134号線より内陸の住宅地への飛砂防止、防風のための緩衝緑地の役割。
- ・沿岸市町が津波避難施設を整備する際のモデルとしての役割。

このような特性を踏まえて、私たちは年間186万人の方々を訪れる湘南海岸公園を魅力あふれる公園とするための管理を行います。公園や海岸を訪れる方々に、公平・公正・安全・安心・快適に利用していただけるよう、社員全員で配慮の行き届いた管理を行うよう努めます。

(1) 江の島と一体となった「おもてなし空間」の創出

「おもてなしの心」でお迎えする気持ちを具現化し、お客様の過ごす時間がより快適なものとなるよう努めます。継続的に利用状況やアンケート調査の分析を行い、根拠に基づく施設改修やサービス向上の実現を図ります。

■ 「ウェルカム花壇」の充実

藤沢市観光センター前やクラゲ広場等、主要動線上の各施設や広場周辺は、重点ポイントとしてプランターや花壇を活用した演出に取り組めます。特に2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催を控え、外国の方々へのおもてなしとして、江の島周辺の環境美化と調和した景観になるよう、平成28年度に「なぎさフラワーサポーター」を発足し、湘南港及び湘南海岸公園の両方の花壇づくりを進めています。平成30年度もフラワーサポーターと協働で更なる「ウェルカム花壇」の充実を目指していきます。



ウェルカム花壇

■ 安心・安全の「おもてなし」

水着姿での利用によるけが、飛来するトビによる事故、引地川河口の離岸流など想定しづらい危険もあるため、注意放送や、利用者への声掛け、ポスター掲示を継続します。管理範囲外についても安全確保に取り組めます。



トビ注意喚起看板

■ 外国語による情報提供の充実

・外国人観光客への情報発信

藤沢市観光協会との連携を促進し、江の島を訪れる外国人観光客の関心を喚起するパンフレット等、外国語での情報提供を行い、江の島と一体となった情報発信に取り組みます。

・緑陰広場駐車場の営業時間延長

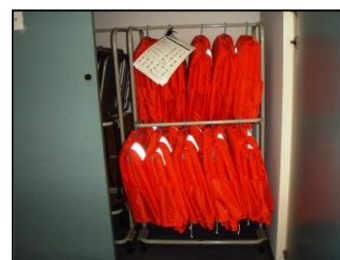
7月、8月は、引き続き18時30分(入庫ストップ時間17時30分)まで営業時間を延長し、利用者サービスを向上します。

(2) 災害への備えと積極的な防犯対策で、より安全な公園づくり

立地や利用特性から、自然災害への備えや防犯対策は大変重要な課題です。万全な体制をとることはもちろん、利用者や地域住民にも防災・防犯意識を啓発していくことが大切な努めであると考え、関係者への啓発、研修や訓練の実施に積極的に取り組んでいきます。

■ 防災体制の構築

サーフビレッジに一般利用者向けのライフジャケットなどの緊急時対応資機材を配備し、いつでも使用できるよう適切に管理します。全スタッフを対象に救急救命講習と避難誘導訓練への参加を義務付け、訓練で得られた知見を反映して災害時行動マニュアルを随時更新します。また、防災関連資格取得を奨励するなど、自己啓発の取組みを支援し、他のスタッフへの教育にも活用します。平成30年度も引き続き実施します。



利用者用ライフジャケット

■ 津波避難タワーの普及啓発

津波避難タワーに装備されている、ハンドスピーカー、オレンジフラッグ、簡易テント等の緊急時対応備品が災害対応時に必要な機能を発揮できるよう、巡回により、適切に管理します。

津波防災啓発の取組として11月中旬に藤沢市と連携して津波避難等防災訓練を実施します。関係者とは日頃から意見交換を行い、県をはじめ、藤沢市や関係機関と連携するとともに、地域住民、周辺施設や公園・海岸利用者にも積極的に働きかけます。



津波避難タワー
津波避難等防災訓練

■ 堆砂による転倒事故防止対策

海からの飛砂は、多い時には一晩で30センチ近くも堆積します。

転倒事故や排水トラブル等を防止するため、園路や排水設備周りのほか、管理範囲外の海岸護岸通路の堆砂についてもすみやかに除去作業を行います。

2 「利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営」

(1) 連携と協働による地域交流の促進

利用者や地域住民のニーズを把握し応えていく取組みを真摯に継続し、様々な活用ができる場を提供していくことが地元活性化につながるものと考え、従来の範囲の連携にとどまることなく、多様な関係者との連携と協働により、地域交流を促進します。

■ 「友の会」との連携による拡大発展

毎年恒例の公園まつりは参加団体も来場者数も年々増加し、友の会による自主的な企画運営が定着しています。引き続き地元商店会などの参加を募るとともに、より広域的な集客を意図した地方紙への広告出稿など積極的な情報発信で、参加者増を目指し規模を拡大して実施します。



湘南海岸公園まつり

■ ビーチヨガ教室での連携

芝生広場で青空のもと江の島や富士山の眺望とともに存分に体を動かせるビーチヨガ教室は代表的なイベントの一つに成長しました。クラスも複数となり、フリーマーケットとの同時開催などで多くの参加者を集めることができおり、利用者の健康づくりにも貢献しています。



複数開催ビーチヨガ教室

■ ライフセービング団体との連携

日本ライフセービング協会(JLA)が湘南海岸で実施するライフセーバー育成活動に協力しています。また、JLA が訓練用に保管しているレスキューチューブ(溺者救助・搬送用器材)は緊急時に使用できるよう事前協議を行い有効に活用しています。



JLA 総会の様子(噴水広場)

(2) さまざまな利用者、地域住民への配慮

地域住民の散歩や憩いの場として、また、遠方からの来訪者による海岸利用など、様々な目的で利用される公園です。公園の利用者はもちろん、海岸利用者や近隣住民にも配慮し地域の方々に親しまれるよう管理運営します。

■ 海岸との一体利用への配慮

海岸利用に付随して利用されることが多いため、これらの利用者に向けた情報提供やサービスも日頃から情報収集を行って対応し、海岸利用者の不便を解消するよう努めます。また、身体の不自由な方にも海岸を楽しんでいただけるよう行っている砂浜用車椅子の貸出しも継続します。



砂浜用車椅子の利用状況

■ ランナーやランナー団体への利用の配慮

公園周囲に多いランナーやランナー団体にサーフビレッジのロッカーやシャワー等が使えることの PR を HP、看板及びバナーなどで行うとともに、平成 28 年 2 月に開設したランニングステーションの利用の整備を継続し、サーファーの利用だけでなくことの配慮を行っています。

■ 乳幼児連れ利用者等への配慮

乳幼児連れ等利用者の安心・安全を確保するため、夏季に水遊びに利用される噴水広場やバリアフリー施設周辺での安全確認と障害物の除去を徹底します。

平成 30 年度については平成 28 年度に作成したバリアフリーマップを園内に配置、貼り出します。



噴水広場の安全確認・清掃

■ ユニバーサルサービスの提供

案内板や掲示物のピクトグラム(絵文字)化を心がけ、指さしによる対話ができるコミュニケーションボード(英語・中国語・韓国語)をサーフビレッジに配備するなど、耳に障害のある方や外国語を利用される方への情報提供にも十分配慮します。

また、県が条例を制定し推進している「手話」の研修を平成 28 年度より取り入れました。平成 30 年度は窓口のバリアフリー化を目指し更なる充実を図ります。

■ 公平・公正意識の啓発

スタッフに対しては研修・訓練で公平・公正なサービスを実現できるよう徹底します。利用者の少数意見にも配慮して適正に対応するとともに、サーフビレッジや駐車場入口での窓口対応や友の会の会合など、機会を捉えて公園の公平・公正な利用の考え方や方針について、周知と理解を図っていきます。



研修風景

■ 地域住民による利用への働きかけ

地域の方々に広く知っていただけるよう、開花情報やイベント情報などブログの更新頻度を上げる等、新鮮な情報を発信します。また、情報誌やコミュニティFM 等地域媒体への積極的な情報提供により、地域住民を中心とした地元の利用者層への情報発信を強化していきます。



地域情報誌

■ 世界文化遺産「富士山」の眺望確保と情報発信

平成 25 年に「富士山」が世界文化遺産に登録されました。相模湾を前景として美しい富士山の眺望が堪能でき、「関東の富士見百景」にも名を連ねる富士見の名所として、楽しみに訪れる利用者も数多くいます。眺望環境の確保に配慮し適切に維持管理を行うとともに、鶴沼海岸からの「ダイヤモンド富士」の見える時期には、眺望可能エリア等を展示ホールで解説するなど情報を発信します。



公園から眺める富士山

(3) 周辺環境への配慮

■ 住宅地への飛砂防止

強風で頻繁に倒壊してしまう飛砂防止の竹柵を迅速に修繕したり、ハマヒルガオ等の海浜植物を保護して定着を促進するなど、住宅地への飛砂を防止するよう常に配慮した管理を行っています。

■ スムーズな駐車場情報の提供で大気環境改善に寄与

国道 134 号線の渋滞対策は地域共通の課題です。駐車場の管理運営は、平成 27 年度に自社で作成したパーキングインフォメーションの活用により、無駄な駐車待ちを避け、利用者の利便性向上と、大気環境改善に寄与します。



国道 134 号線の渋滞解消

また、満車の場合でも職員が周辺施設と連携して空き駐車場を案内する積極的な取り組みを行っています。

■ 環境配慮のためのマナー啓発

公園利用者のマナー不足による、周辺地域への騒音や煙害等の禁止事項、犬のマナー等、全ての利用者が安心安全に利用できるよう、公園利用のマナー向上啓発に努めます。



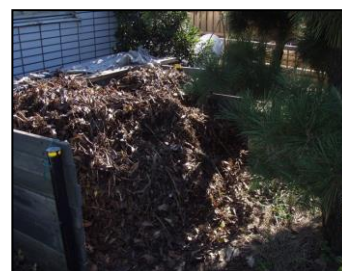
ドッグマナー向上イベント

■ 省エネルギー・省資源、ごみ減量・リサイクルの推進

「神奈川県環境基本条例」「神奈川県地球温暖化対策推進条例」の理念と方針に従って、環境保全の取り組みを実施します。公園施設の維持管理における環境対策については、安全性、快適性、利便性に配慮しつつ、利用者に対しても県の施策への理解を図っています。

県と連携して「神奈川県事務事業温室効果ガス排出抑制計画」に基づくエネルギー管理に取り組めます。

維持管理で発生する剪定枝葉は、できるだけ再資源化による活用を行います。刈草は堆肥化し、ボランティア活動の資材や花壇管理など維持管理の資材として、松ぼっくりはクラフト教室の材料として園内で再活用します。また、清掃作業において収集したゴミの分別を徹底して行い、焼却ごみ減量に取り組むほか、利用者へのゴミ持ち帰りへの理解醸成も図ります。



■ 維持管理作業における環境配慮

植栽等の病虫害防除は、発見次第捕殺や病巣部の剪定など、物理的方法による駆除を基本とします。薬剤を使用する場合も「神奈川県農薬安全使用指針」を遵守して部分的散布により、殺虫剤や殺菌剤の使用を最小限に留めます。芝生地については原則として農薬を使用しない管理とします。

施設維持管理においては、予防保全の考え方を原則として、こまめな小修繕による施設の長寿命化など、長期的な視点からの環境配慮を図っていきます。

清掃は、洗剤やワックス、剥離剤などの使用は最小限に留めて廃液を増やさないなど、日頃から環境に配慮した業務を実施します。清掃洗剤は中性洗剤を使用します。

■ 周辺環境への配慮

海岸や河川環境への配慮として、かながわ海岸美化財団と連携し、ビーチクリーン活動に協力するほか、清掃活動を徹底し、強風などによるゴミの流出防止に努めます。

周辺の住宅地への配慮として、ゲリラライブやバーベキューなどの違反行為による騒音や煙害がないよう十分配慮し、利用指導を徹底します。また、空車待ち車列に対しチラシを配布するなどして、アイドリングストップ運動の啓発に努めます。

飛来する野鳥に関しては、トビ・カラス対策として、利用者とその生態を理解していただくことに努め、ゆるやかな共存を図ります。また、衰弱した野鳥の保護については、管理区域外であっても、必要に応じて迅速に対処します。

■ 社員や利用者への意識啓発

マイカーの利用は控え、自転車や公共交通機関、徒歩通勤を基本とし、マイボトル・マイバッグを持参するなど、業務以外でも率先して環境配慮に取り組めます。

研修等により社員の環境保全に関する意識向上を図るとともに、社員が率先して取り組みを実践することで、公園の環境配慮活動について積極的にアピールしていきます。



ビーチグラス(海岸で見つかる
ガラス片)を使った作品の展示

3 「施設の維持管理」

利用者の安全・安心・快適性を確保することを基本として、適切に維持管理します。各業務においては、重点管理項目を定め、効果的・効率的な管理をします。

■ 植物管理

・白砂青松の景観の根幹であり、住宅地への飛砂防止の重要な役割を担う本公園のマツについては、育成管理計画に基づく維持管理を行います。枯損木の補植は、神奈川県担当部署の助言を得て実施を検討します。

・芝生は育成管理計画に基づき、維持管理を行います。裸地化の早期解消を図るため、裸地化が始まった所には、早期に対処します。

防風・防砂林としての松林の健全性の維持管理を行います。

・利用者の多い動線上に花壇やプランターを設置し、「おもてなし公園づくり」の方針のもと、湘南港と一体となった花修景の創出に努めます。

・ハマヒルガオの群落の保護育成を進め、密度を高めるよう管理します。また、海浜植物をまとめて観察できる海浜植物園(サーフビレッジ東側花壇)の維持、管理を行い充実させます。



芝生の育成管理



花のある公園づくり(プランター)



ハマヒルガオの保護育成

■ 清掃管理

・いつでも快適に利用していただけるよう、清潔感の維持に努めます。

・気象条件や繁閑を見極め、効果的・効率的に作業を実施します。

・夏季の繁忙期前に「シーズンイン特別点検」を実施し、施設の修繕やシャワーカーテンの交換を行います。また、繁忙期は定期実施のゴミ運搬処理に加え、臨時処理も実施し、清潔で快適な公園環境の維持に努めます。

■ 施設管理

・日常巡視や点検の強化と小破修繕の迅速対応で、施設・設備の長寿命化を図ります。

・法定点検や専門性の高い定期点検は、適切な専門業者を選定して実施します。

・遊具など公園施設の塩害等による腐食や腐朽に、迅速に対処します。

・飛砂を防止する竹柵の早急な補修、通行や排水設備機能の障害となる堆砂の除去を行います。

・海岸特有の気象や荒天時対応として、施設の補修・補強、物品の固定や収納などの対策を講じます。

・サーフビレッジ及びログハウスに災害対応資機材を配備し、津波避難タワーに設置されている備品とともに日常点検を行い、いつでも使用できるよう適切に管理します。

また、津波避難タワーは扉等の設備点検も目視、触診等で行います。

・防犯カメラ、防犯スピーカーの設置により、犯罪の未然防止や利用者指導に効果があつたことから、平成29年度に増設した1台を含め適切な管理と活用に努めます。

■ パークセンター機能の適切な運営

- ・英会話研修を実施し、今まで以上の「おもてなし」の接客対応で、安心・快適・清潔でわかりやすい窓口環境の維持に努めています。
- ・管理運営に活かす視点で、利用者の苦情や要望を収集します。
- ・藤沢市観光協会(観光案内)、かながわ海岸美化財団(ビーチクリーン情報)、日本ライフセービング協会(ライフセービング活動)、藤沢市みらい創造財団(ビーチスポーツ)のパンフレットの設置や情報提供に努めます。

■ 海岸利用者や管理エリア外への対応

海水浴客やサーファーなどを含めた海岸利用者が、休憩や散策などに利用する公園であり、海岸利用者への安全配慮や要望への対応が必要です。主として安全管理や緊急時の対応、利用者対応等において、管理エリア外であっても、必要に応じて対応を行います。



夏期期間中の公園前の砂浜

(具体的な対応)

- ・引地川河口付近の利用状況監視と水難事故防止。
- ・海岸護岸での置き引き被害、トビ・カラス被害を防ぐ注意喚起。
- ・海岸護岸管理用通路へのバイク進入禁止の徹底と横断事故防止。
- ・素足など肌を露出した無防備な態勢での怪我や雑踏事故の防止。
- ・津波警報発令時や台風接近の場合の避難誘導。
- ・水難事故の際の救助活動や海岸利用者の怪我や事故に対する救護支援。
- ・その他海岸利用者の要望への対応(応急手当、現金両替等)。など



強風によって倒壊した竹柵修繕



強風のあとの堆砂状況

4 「業務委託の考え方」

(1) 当該公園の管理基準等を踏まえた効果的、効率的な委託の考え方

■ 効果的、効率的な委託の考え方

公園の利用者対応や安全管理等、また、管理運営の根幹となる日常的な維持運營業務については直営で行いますが、警備や清掃、樹木の剪定等の一部業務については、専門業者に委託することにより、より効果的、効率的に実施できるものと考えます。地域の専門業者を積極的に活用することが、人員配置の柔軟性の面からも効果的であり、より一層のコスト削減を図ることができます。

■ 委託を予定する業務

- ・専門業者や指定検査機関による受検が必要となる法定点検。
- ・警備や清掃、植物管理等のうち専門性の高い業務。
- ・建設重機を必要とする作業など委託によりコスト削減が見込まれる業務 など。

(2) 委託先の選定方法

「指名業者選定委員会設置要綱」「業務委託要綱」「建設工事契約要綱」等の社内規程に基づく公平公正な委託先選定を行います。

(3) 県内（地域）経済への配慮、県内（地域）企業への委託の考え方

■ 地域の実情を踏まえた地域企業等との連携による業務遂行体制

湘南海岸の特性をよく把握した地域企業等を選択することは、緊急対応重点公園として、日頃から良好な関係を構築するために重要であり、地域経済の活性化の視点からも必要不可欠と考えます。

(4) 委託先の管理指導体制

■ 公園における基本的な注意事項の指導徹底

管理者として安全装備の配備を確実に行うとともに、委託内容に応じて、委託先等の関係者に対しても、安全衛生研修等の事前教育を実施します。

■ 法令、委託仕様書、マニュアルにもとづく作業と点検

作業従事者の安全確保にあたっては、労働基準法、労働安全衛生法ほか労働関係法規の定めるところに従い労働災害防止に努めます。委託業務内容については、委託仕様書に内容を定めるとともに、業務内容に応じてマニュアルを併用し作業手順を定めて実施します。

■ 作業前確認・作業時の現地立ち会い・終了時確認

作業の際の安全確保においては、朝礼や作業実施前の打合せにおいて、重点管理すべき事項を確認します。社員と作業従事者で、当日の作業で想定される危険や対応策について具体的な手順とともに確認し、作業従事者の自主的な安全確保を支援します。

委託作業時には、原則として社員が立ち会い、安全、確実な作業が行われるよう随時指示

するなど、指導監督を行います。

担当社員が確実に終了時確認を行い、所定の業務が終了していることはもちろん、清掃や作業後復旧が確実に行われていることを確認します。

■ 作業報告書

作業報告書による報告(施工前、施工後の写真提出)をもって当該作業の完了とし、各種材料試験資料についても提出を義務付けます。

■ 安全パトロールの実施

本社による安全パトロール(1回/月)も実施し、日常の巡視等では気づきにくい点などについて、別の視点で安全確認を行い、本社、管理事務所、委託業者等、関係者が一体となって、利用者及び作業従事者の安全確保に努めます。

5 「利用促進のための取組」

(1) より多くの利用を図るための実施事業

新規利用者の開拓のための「賑わいづくり」、海岸や周辺地域利用者の取込みのための「魅力の増大」、リピーターの継続利用のための「利用者満足度の向上」、施設活用のための「閑散期対策」の4つのコンセプトに基づき利用促進に取り組めます。

■ 賑わいづくり

観光地域としての湘南海岸全体を活性化させ、これまで公園に足が向かなかった方たちにも興味を持っていただけるよう、様々な企画を実施します。

	イベント名	開催時期	場所	参加人数 (参加費)	開催経費
主催	写真展示	通年	展示ホール	無料	—
	ビーチヨガ教室	通年	芝生広場	35名(無料)	3,000円
	春のニュースポーツ体験	4月	サーフビレッジ周辺	100名(無料)	12,000円
	ハワイアンフェスティバル	5月	芝生広場	5,000名(無料)	400,000~500,000円
	イベント未定	6月	サーフビレッジ周辺	30名(無料)	—
	湘南海岸公園に親しもう!	7月	サーフビレッジ周辺	50名(100円)	10,000~20,000円
	七夕飾り(展示)	7月	サーフビレッジ周辺	無料	—
	夏のクラフト教室	8月	展示ホール	20名(500円)	10,000~20,000円
	園内スタンプラリー	9月	公園内	100名(無料)	10,000円
	湘南海岸公園まつり	10月	サーフビレッジ周辺	5,000名(無料)	300,000~400,000円
	秋のニュースポーツ体験	11月	芝生広場	100名(無料)	12,000円
	冬のクラフト教室	12月	展示ホール	20名(500円)	10,000~20,000円
	凧作り、凧揚げ大会	1月	展示ホール・芝生広場	30名(200円)	—
	スポーツイベント	2月	多目的ホール	30名(無料)	—
健康体操教室	3月	多目的ホール	60名(無料)	10,000円	
協力	ビーチバレージャパン	8月	多目的ホール等施設	2,000名	—
	ビーチスポーツ各種	通年	多目的ホール等施設	300~1000名	—
	湘南国際マラソン	11月	緑陰広場駐車場	24,000名	—
	湘南藤沢市民マラソン	1月	緑陰広場駐車場	10,000名	—
	市観光協会公認大道芸	通年	クラゲ広場等	300名	—
共催	フリーマーケット	通年(繁忙期除く)	水の広場	1,700名(無料)	—
	湘南江の島春まつり	3月	江の島北緑地	53,000名	—

■ 魅力の増大

江の島と一体となったおもてなし空間としての景観向上や利用者対応、多様な利用を促進するため、公園や西部駐車場屋上の当社運営のテニスコート等、周辺施設をより活用していただくための案内を充実。

住民参加や地域連携による各種イベントや教室を開催し、公園から始まる様々な新しい体験の場を提供します。

- ・周辺地域と一体となった景観創出と花修景の充実。
- ・「ペンギン親子」「カメ」「クラゲ」等のピアリーの維持管理。
- ・各種情報提供の充実(サーフビレッジ、駐車場入口)。
- ・既存施設の活用提案。
- (多目的ホール、展示スペース、学校利用の案内充実)
- ・各種教室やイベントの実施。
- (ビーチヨガ教室、クラフト教室の継続実施等)
- ・海浜植物の育成強化、試験植栽の充実。
- ・新江ノ島水族館と協働で作成・設置した「ペンギン」「ウミガメ」「クラゲ」「イルカ」4コースの「ウォーキング表示・標識」の活用。



ハワイアンフェスティバル

■ 利用者満足度の向上

本公園はリピーターが多く、園内滞留時間が長いという特徴があります。このような方々に心から満足して利用していただくために潜在的なニーズも積極的に把握し、便益施設やサービスの改修・改善などを行い、あらゆる面で利用者が満足できる公園をめざし、満足度向上を図ります。

利用者ニーズを受け、平成28年度にはランナーの拠点となるランニングステーションとしてもPRし、利用者の満足度向上を図りました。平成30年度には更なる利用促進を目指すため、アンケートを実施しニーズを把握します。

- ・誰もが安心・快適に利用できるユニバーサル公園。
- ・おもてなしの心での接客対応。
- ・利用者ニーズにもとづく改修、改善(コインロッカー増設や鍵交換、シャワー設備改修等)。
- ・海岸利用者へのサービス提供(窓口対応、救護支援等)。
- ・友の会を活用したニーズ把握。



正月利用者への粗品配布



シャワーカーテン交換



コインロッカー交換

■ 閑散期対策

ピークシーズンには実施困難なイベントやサービスを、閑散期対策を兼ねて集中的に実施するとともに、複数イベントの同時開催による集客の確保に努めます。

- ・通年実施可能なイベント、教室の実施(フリーマーケット、ビーチヨガ、クラフト等)。
- ・各種イベントの同時開催による集客確保(公演系、教室系、物販系等)。
- ・植物管理やビーチクリーン活動などのボランティア支援とPR。
- ・地域連携によるイベントや避難訓練の実施。



フリーマーケット



芝生広場でのフラダンス



ウクレレコンサート

(2) より多くの利用を図るために行う広報、PR 活動等

情報が多くの人に届くよう、多様な手段で発信します。その一方で、情報を最適化して提供することで、特定の利用を行う団体等にとっての利便性も高めていきます。周辺施設や地域との連携を強化することで、様々な場での PR 活動により認知度を高め、**目標利用者数の 200 万人**を目指します。

■ 多様な手段による広報

常に多様な媒体(ポスター掲示、チラシ、WEB、県広報、媒体取材等)による情報発信に努めます。パンフレットでは外国語表記も行い、これまで以上に幅広い層に情報を提供します。

■ 情報発信の頻度の増加

分かりやすく見やすいホームページにリニューアルするとともに、駐車場のリアルタイム満空情報を提供した事により、アクセス数が増加しました。

また、タイムリーな情報を発信することができ、各種メディアの記者にも注目されているブログでは、更新の頻度を高め、波情報や花壇の見どころ、富士山の眺望などを写真入りで紹介し、情報提供を充実します。

■ 学校団体等の利用に向けた案内の充実

展示ホールを活用した地域学習(社会科)や生物・気象現象(理科)の展示、ビーチスポーツや救命法(保健体育)、ビーチクリーン活動の案内など、授業や行事等で利用する際に活用できる情報を提供します。また、遠足等での昼食場所として利用可能な広場や日よけ施設についても、情報を公開します。

■ 各種施設、団体との連携による広報の強化

新江ノ島水族館や鶴沼市民センター、藤沢市観光協会、藤沢市みらい創造財団をはじめ地元団体、企業と連携し、日頃から情報交換を行い湘南海岸の魅力をアピールしていきます。また、周辺地域の駐車場など当社管理施設においては、公園パンフレットの配布や社員による利用案内ができるよう情報共有を行います

■ 地域密着型媒体へのアピール

ポスター掲示や回覧板など地域の媒体を活用した告知により、周辺地域への地域連携イベントの周知を引き続き図ります。また、地域情報誌やコミュニティ FM などを対象とした、些細な情報ではあっても鮮度の高い情報発信を強化し、取り上げていただく回数を増やします。



公式ホームページ



雑誌・情報誌等での掲載



ポスター掲示

6 「自主事業の運営」

設置目的を踏まえた自主事業

■ 緑陰広場駐車場

サービス向上と国道 134 号線の渋滞緩和を念頭に管理運営します。

営業日	営業時間	入庫ストップ時間	料金	備考 (15 時以降料金)
4 月～6 月、9 月～3 月の平日	8:30～17:30	16:30	1,030 円	1,030 円
4 月～6 月、9 月～3 月の土、日、祝祭日	6:00～17:30	16:30	1,540 円	1,030 円
7 月、8 月の全日	6:00～18:30	17:30	2,060 円	1,540 円
管理員の配置体制	平成 27 年 4 月 1 日から精算機を導入し、常時1名にて対応します。駐車場内での、事故や盗難には細心の注意をします。			
駐車車両の誘導	駐車場の効率的な運用を心掛けます。空きスペースにスムーズに誘導し、入庫する車を入り口で待たせたり、場内で空きスペースを探す為の無駄な動きをさせません。満車時は、当社管理の周辺駐車場と連携して空き駐車場へ誘導します。			

■ レストラン

海岸利用者にも人気があるメニューを始め、イベント開催時の軽食や飲料の販売など、魅力的で利便性の高いメニューとするよう努めます。利用活性化、リピーター対策などを狙い通年営業とし、お盆期間、園内イベントやビーチイベント開催時等、特に利用者が増加する期間は、従業員の増員を行い対応します。

また、より効果的なサービスを提供するため、食堂等の営業実績のある業者に委託し、衛生安全管理についても万全を期すよう、当社としてしっかり管理を行います。

■ シャワー・ロッカー

利用者の利便施設としてシャワー、ロッカーの管理運営を行います。塩害による腐食など、一定期間で不具合が発生するロッカーについては本格的にランナーステーションとして活用するため、平成 27 年度に特別清掃、作り付け棚の塗り替え、またロッカーを全て買い替え全面リニューアルしました。

■ 物販

砂浜でビーチスポーツを行う時に足の裏を砂の熱さから保護し快適なプレーができるサンドソックスを販売します。

清涼飲料水の自動販売機 7 台、菓子パンの自動販売機 1 台、アイスの自動販売機を 1 台、シャワー利用者のためのボディシャンプー等の自動販売機を男女各 1 台設置しています。

また、利用者のニーズに応え平成 29 年度には自動販売機がないエリアに新たに 2 台設置しました。

さらに、カフェテリアではタオルやビニール袋など、利用者からの要望の多い物品を販売します。

■ クラフト教室

維持管理で発生する松ぼっくりやドングリ、植物のつる、海岸で拾える貝殻等を活用したリースや正月飾り、貝細工の作り方教室を開催します。

参加費は類似事業の相場を勘案し主に材料費 500 円程度を設定しています。

7 「利用者への対応」

(1) 接客対応及びその研修等

全ての利用者に対し、おもてなしの心で対応することを基本とし、平等かつ公平な利用機会を確保します。接客対応においては、利用者には公園で快適な時間をすごしていただけるよう、所長をはじめ全社員に、適切な対応のための教育訓練を実施します。

■ 接客の基本方針

「おもてなしの心でパークコンシェルジュ的接客」を基本方針とし、管理事務所では全社員に以下の基本的マナーを徹底します。

笑顔	ほほえみは対人関係の潤滑油です。そして人の心を和ませます。
挨拶	対人関係の基本は挨拶です。積極的に挨拶をします。
名札の着用	利用者へ、当社の社員であることを明確にし、仕事の責任をはっきりさせるために名札の着用をします。
服装	身なりを清潔にし、制服をきちんと着用します。 筆記具やメモは常に携帯します。
言葉遣い	言葉使いで印象は大きく変わります。 丁寧な言葉遣いを徹底します。
電話	受話器は3コール以内に取ります。 やむをえず4コール以上待たせた場合は、「お待たせしました」と挨拶をします。 声は明るくゆっくり、はっきりとします。 相手を確認し、挨拶をします。 伝言は積極的に受けます。 電話は相手が受話器を置いたことを確認してから置きます。 また電話をかけるときは、時間帯や相手の都合を考えます。

■ 積極的な案内・声かけ

全員「ご案内担当」の心構えで臨みます。迷っていたり戸惑っている利用者を見かけたら、積極的に声をかけ案内します。日頃から前向きな対応姿勢で接客します。

■ 手助けを要望される方への対応

障害をお持ちの方やお年寄り等、手助けを必要とする人には「何かお手伝いすることはありますか?」と、手助けの要不要を尋ね、要望に添った対応をします。

■ 接客対応の研修

利用者の要望の取り扱い、社会的弱者への配慮などの公平な取扱いについて社員教育を徹底させます。過去に実施した「マナー接客研修」受講者が、OJTによるロールプレイングを通して、実際の対応訓練を行うほか、ユニバーサルサービス対応についての学習機会も設けます。

平成30年度にも同様に実施し、職員のコミュニケーション能力の拡大とユニバーサルサービスの向上を目指します。

(2) 苦情処理の対応及びその研修等

施設やサービスなど管理運営に直接関わるもののほか、利用者間の意見の相反等においても公園管理上の課題と認識し、関係者間の調整に努めます。公平な取扱いに留意して判断し、管理運営に反映できるものは積極的に取り入れて対応します。

■ 多様な手段による苦情受付

日頃からおもてなしの心で管理運営し、苦情も歓迎する雰囲気づくりに努めます。全社員が受付窓口となって利用者の率直な声を把握するとともに、ご意見箱やアンケートによる無記名式の回答ほか多様な方法で、できる限り多くの意見を収集します。

■ 苦情を受けた担当者の即時対応

利用者の声は、担当者が対応できるものは即時に対応を実行した上でデータ入力して情報を共有し、苦情データを蓄積して管理運営に活かしていきます。

■ 苦情対応とその報告の周知

対応可否は、常に公平な取扱いに留意して慎重に判断します。管理事務所の判断で対応できない苦情は、県と協議して対応を検討し、その結果については、対応事例として全社員に共有します。

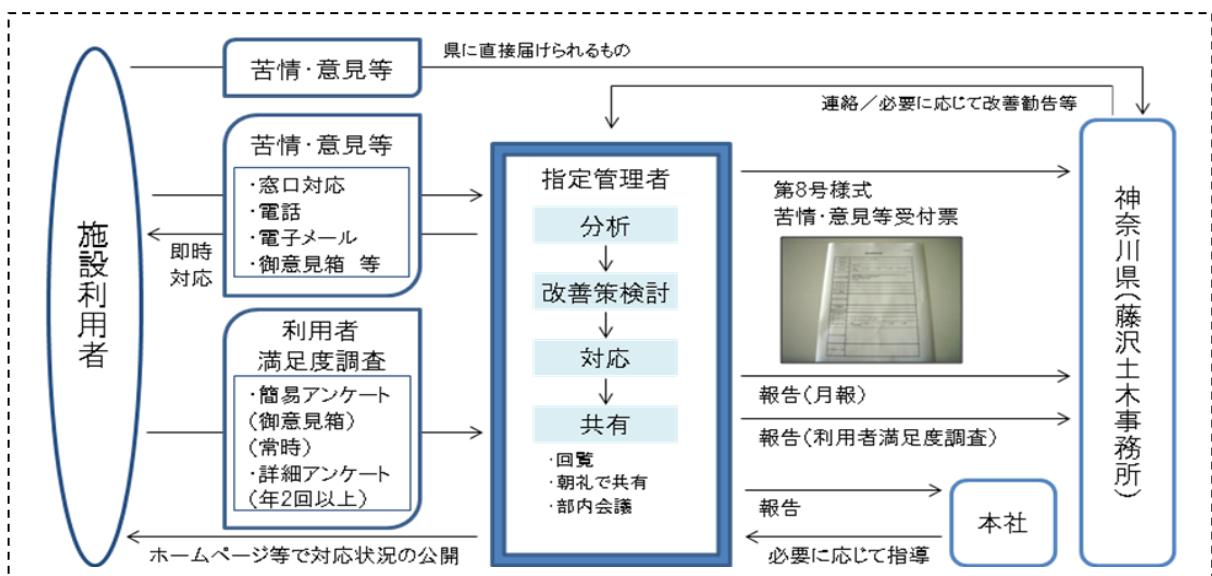
■ 苦情処理対応の共有とマニュアルへの反映

苦情対応記録は共有し、判断基準や対応の優先順位をマニュアルに記載して明確化します。回覧や朝礼等で引き継ぎ、他施設での対応事例等も周知して対応方針を示すなど担当者の判断を容易にし、重大なクレームに発展しないよう努めます。

■ 苦情処理対応の研修

「マナー接客研修」の中でのロールプレイング実習を通して、社員全員がより適切な苦情対応を実践できるよう訓練し、苦情も管理運営の質の向上にむけた助言として受け入れる心構えで対応します。

※苦情処理対応フロー図



(3) 利用者への利用指導及びその研修

危険行為や迷惑行為をなくしていくために、まずはルール周知を図り、適切な利用指導を行うことが重要です。利用者、地域住民、委託業者等関係者にも協力を求めてルールの維持とマナー向上に取り組めるよう、理解を図っていきます。

■ 公園ルールの周知

本公園では、バーベキュー行為や犬の放し飼い、スケートボードや二輪車の乗り入れ等の危険行為が見受けられます。掲示板やWEBサイトへの掲載、チラシ配布等の取組みにより、ルールを広めるとともに、違反の多い場所には看板を設置して納得されやすい形にするなど、利用者間の事故やトラブル防止に努めます。



公園ルールチラシの配布

■ 利用者目線での利用指導

社員の実施する利用指導は、強い口調によって「指導する」のではなく「理解していただく」という姿勢で対応を行います。利用者との意見交換の機会を作って公園利用のあり方をともに考え、常に利用者目線に立った指導を心がけます。

■ パトロールの際の声かけと指導

死角となる危険箇所や利用形態からトラブルが発生しやすい箇所等を「パトロール重点箇所」として定め、注意すべき時間帯に配慮し二人一組で巡回を実施します。また、人的対応が必要であり危険を伴う場合もあるため、防犯対策として業務委託も行い体制を強化します。

■ あらゆる機会をとらえた利用者・住民理解の獲得

利用者との直接的なコミュニケーション機会となる駐車場やサーフビレッジでの窓口業務をはじめ、友の会での話し合いなど、あらゆる機会をとらえてルールの周知や意見交換を行い、利用者や地域住民等関係者の理解を図ります。これにより、利用者や住民による自主的な見守り行為を促し、協力して公園のマナー向上を呼びかけていきます。

■ 利用指導の研修

条例や公園ルールでの禁止事項は、マニュアルや研修を通して社員に把握させ、口頭での対応であってもその場で適切な判断と根拠の説明ができるよう、その内容や背景も含め、周知徹底します。また、違反者に毅然とした態度で接する心構えや訓練も「コンプライアンス研修」において、全社員に徹底します。

(4) サービス向上のために行う利用者のニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み

利用者のニーズは、管理運営の質を高めていくために欠かせないものです。全社員が、管理のあらゆる場面で積極的にニーズを把握し、日頃の管理運営に活かしていきます。

■ 社員の把握したニーズの共有

多くの人たちが訪れる公園と海岸を気持ちよく使っていただくために、社員による清掃活動や巡視活動、管理活動を通じ、利用者との直接コミュニケーションから、意見を集めていきます。社員が把握したニーズは、公園管理情報システムに遅滞なく入力し、修繕の必要な故障や危険な場所、ゴミの不法投棄等の情報を共有し、サービス向上に活用していきます。

■ 定期的なアンケートの実施

サービレッジに設置してあるアンケート箱を活用する他、公園まつりやハワイアンフェスティバル等イベント時に、利用者の声を収集し活用します。また、インターネット、ホームページによる意見収集の実施を行い、積極的に利用者のニーズに応じてまいります。



アンケート実施状況

■ 湘南海岸公園友の会を通じた意見集約

地域の人々や、公園を多角的に利用していただいている団体、海浜利用諸団体などを交えて設立した友の会を通じて意見や要望を聞き、公園の多面的利用に役立ていきます。

■ 早期に反映できないニーズへの対応

利用調整が必要となるニーズや即時に対応が難しいものなど、管理者の判断で対応できない要望は、県と協議して対応を検討するほか、早期に反映が難しいものはデータを蓄積し、集計、分析した上で優先順位をつけて県に提案、協議し、年度計画に反映させます。

■ ニーズ反映の際の公平徹底

苦情の取扱いと同様、ニーズに関しても、利用者間の意見の相反がありうることを考慮し、特定の利用者の意見を過大に取り扱うことのないよう慎重な判断を行い、管理運営の公平性を維持します。

(5) 緊急時の公園利用者への対応

災害時は、情報収集が困難になることに加え、情報の信ぴょう性の判断も難しくなります。様々な提供元からの情報収集で、より正確な情報の入手と確認に努め、利用者にとって必要な安全、安心に関わる情報を迅速に提供していきます。

■ 水防時の活動

大雨、台風、強風等により、大雨、高潮、波浪、洪水の警報が発令され、利用者の避難誘導が必要と判断される場合、消防等と協議しつつ、公園及び海岸利用者に対して館内・園内放送、防犯スピーカー、護岸でのハンドスピーカーにより避難誘導を行います。

■ 津波発生が予想される場合の呼びかけや避難誘導

本公園は、地震時の避難場所等には指定されていませんが、海岸に近接した立地のため、津波発生時には、被災が予想されます。地震発生時にはすぐに津波の情報を収集し、津波の発生が予想される場合は、社員による園内放送、ハンドスピーカー、オレンジフラッグ等での呼び掛けにより、公園及び海岸利用者の避難誘導を行います。

■ 園内での緊急時説明

災害時の説明手段は「サーフビレッジ」園内放送、「石の広場」防犯カメラスピーカー、ハンドスピーカーです。また園内には防災行政無線塔、電光掲示板があるほか、看板により一時避難場所と広域避難場所の鶴沼運動公園を周知します。

通常時は、横浜FMラジオによる情報収集をするほか、災害情報を早期に収集するため、携帯電話向けの情報提供システムを使用します。

■ 緊急時の広報

警報発令や被災等により施設の利用ができないと判断される場合、県土木事務所や関係機関に連絡するほか、園内掲示及びインターネット等により利用中止の案内を掲載します。

また、避難場所や災害用備蓄品等の提供を行う場合は、受入れ能力に応じて公園周辺の帰宅困難者等に広報を行います。指定避難場所とは異なるため、どのような対応が可能であるかは自主的に情報を発信するよう心がけ、利用者の安心のための広報を行います。

■ 交通機関についての案内

災害時や警報発令時は、小田急電鉄江ノ島線、江ノ島電鉄等の交通機関が運行休止となるため、利用者の交通手段についても確認して案内することとします。

8 「事故防止等の取組」

通常指定管理業務を行う中での事故防止等の取組内容

防犯対策等安全確保の実施体制

防犯対策においては、犯罪を犯そうとする人に行方を思い留まらせることが最も重要であることから周囲の視線を確保するため、ハード面、ソフト面での対策を強化し、地域とも連携した取組みで、犯罪防止に努めます。

■ パトロール時の防犯重点ポイント（盗難・破壊行為・不法投棄・不審者対策）

日常の防犯対策として、重点項目と監視ポイントを定めて巡回警備にあたります。

- ・盗難（駐車場／階段護岸／サーフビレッジ周辺…）
- ・破壊行為（トイレ／津波避難タワー／その他園内）
- ・不法投棄（二輪車／業務系ゴミ）
- ・不審者（更衣室・シャワールーム／トイレ／その他園内）



器物損壊（植栽・土壌の散乱）



落書き除去



利用指導（防犯スピーカー）

■ 防犯カメラ

本公園は東西に細長く、管理の目が届きづらい場所もあるため、現在、防犯カメラをトイレ等に7基設置していますが、平成29年度に1基増設し、計8基で平成30年度も引き続きより効果的な運用を図っていきます。

■ 維持管理における対策

植栽剪定や電球交換などの作業時には、見通し確保や照度確保など防犯対策の視点も踏まえて行います。また、施設の落書きや汚損行為等は、放置するとより重大な犯罪につながる恐れがあるため、これらの犯罪誘発要因については、見つけ次第除去するほか、破損した施設の修繕や施設周りの物品の整理整頓を徹底し、秩序維持に努めます。

■ 警察や地域との連携強化

防犯対策は、地域全体の問題です。友の会をはじめ、管理運営全般にわたって地域住民の積極的な参加を進め、利用や管理について関係者で意見交換をしていきます。警察や学校等関係機関とは定期的に情報交換を行うほか、周辺施設や地域住民とも連携し、周辺地域も含めた防犯対策に取り組めます。



警察との連携
（スケートボード行為対策）

■ 「防犯対策強化月間」の設定

毎年8月を「防犯対策強化月間」として定め、ポスター等の掲示物や園内放送で注意喚起を行うなど、公園利用者への啓発に努めます。新江ノ島水族館をはじめとする周辺施設や地域住民とも連携した取組みで認知度を高め、「見守る目」をさらに増やす対策を行います。

■ 繁忙期の巡回について

夏季や年末年始、利用の多い週末等は、夜間に限らず一部外部委託も行き、巡回警備を強化します。

■ 夏期の巡視パトロール

夏期、海の家周辺の連絡通路に駐車している通行証のない迷惑車両には、警察と一体でその阻止に努めています。併せて、周辺ゴミ箱への不法投棄についても見回っています。平成30年度も引き続きパトロールを行います。



駐車違反巡視パトロール

施設の安全対策及び水害防止

■ 安全重点エリアの設定

これまでの管理運営の経験から、利用者の安全・安心を脅かす事象として、施設の管理状態に起因する危険のほか、利用者による危険行為や海岸利用に伴う危険が想定されます。施設管理は、特に安全面での配慮が必要となるエリアを設定し重点的に管理します。

- ・園内施設(ちびっこ広場／噴水広場／ボードウォーク／見通し確保…)
- ・危険行為(二輪車の乗り入れ／犬の放し飼い／スケートボード／バーベキュー…)
- ・海岸利用(国道→海岸への横断／海難事故の未然防止／トビ・カラス…)



危険行為(バーベキュー)

■ 日常巡回

重点エリアを中心に、朝礼や打合せで共有する最新情報を踏まえて実施します。特に、海岸利用者の特徴である素手・素足での公園利用においては、施設の些細な破損放置も怪我につながるため、日常の安全点検を徹底しています。また、当社による安全パトロールも実施し(1回/月)、本社とも連携した安心・安全の確保に努めます。

■ 施設点検

日常点検、定期点検により不具合箇所を早期に発見します。即時修繕が難しい場合は、状況に応じて、適切に利用中止措置をとり、安全・安心を確保します。シーズンイン時には、素足歩行によるケガ防止のための点検を重点的に行い、園路の補修を行います。

■ 津波避難タワーの機能維持

平成24年6月に完成した津波避難タワーは、必要な機能を維持できるよう、入口扉の朝晩の開閉や収納庫の備蓄資材の点検を行うなど、防犯対策や緊急時対策も含めて日常管理に努めています。

■ その他

利用者の安心・安全確保のため、ヒアリや Dengue 熱等の情報を管理事務所等に掲示するなど、情報提供を行っています。

また、近年頻発しているゲリラ豪雨をはじめとする降雨により、河川が氾濫し、周辺区域で浸水の危険性が高まっています。引地川河口周辺では公園の一部が浸水想定区域に指定されており、十分な注意が必要であると認識しています。県、藤沢市と良く連携して日頃から情報収集に努めるとともに、利用者にも周知し啓発活動を進めてまいります。

維持管理業務における日常の作業の安全対策

■ 作業の際の安全確保

維持管理作業は通常の公園利用と並行して行われる場合が多いため、作業時の安全確保に留意します。また、利用者に危険のないよう適切に作業を行うことが作業者自身の事故防止にもつながります。作業管理全般にわたって安全確保を徹底します。

【維持管理作業で想定される危険】

- ・草刈機械等による石等の飛散。
- ・車両の運転や機械の操作ミスによる事故。
- ・作業機械や薬剤等の危険物・有害物との接触。
- ・作業エリアへの立ち入りによる転倒、転落等。

安全管理の指針の整備

■ 安全管理マニュアル・施設点検チェックリスト整備

施設の点検には安全管理のポイントを設定したマニュアルを整備し、対策を実施します。また、異なる担当者でも一定した点検が行えるよう手順や判定基準を定め、チェックリストを使用した確実な施設点検を行います。

安全対策の研修

研修・訓練の実施

安全管理意識の徹底のため、「事故防止教育研修」「施設点検技能研修」「衛生管理研修」等の安全管理関連の研修を実施するほか、朝礼での重点項目やハザードマップの確認など日常的な取り組みで、社員の意識向上を図ります。

平成29年度は2月に防災訓練を実施しました。

平成30年度も引き続き実施します。



消防施設点検技能研修

9 「事故、異常気象等(水防を含む)の緊急時の対応」等

(1) 事故、異常気象等(水防を含む)の緊急時の対応方針

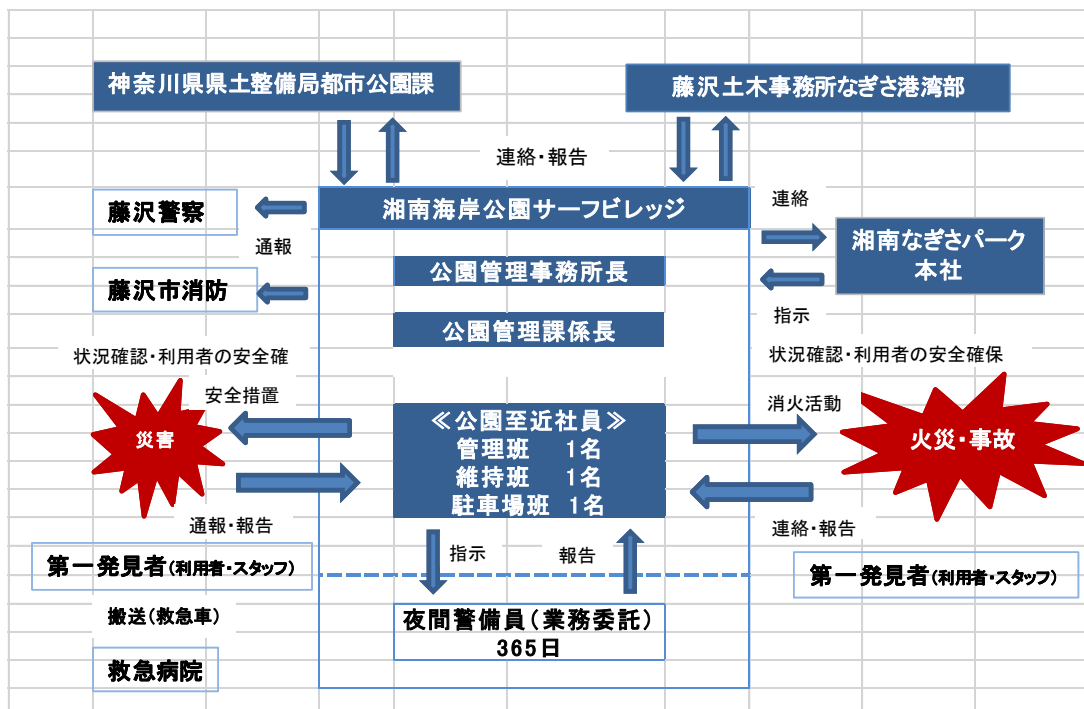
事故や災害発生時等の緊急時の体制及び初期対応

万一の事故や災害に備え、日ごろから危機管理体制を構築しておく必要があります。当公園は広域避難場所には指定されていませんが、緊急時の対応が必要になる場合も想定して、日常から防災機能を確保するための管理運営及び維持管理を行います。

■ 緊急時対応方針

- ・ 県民の安全を確保するため神奈川県及び藤沢市の「地域防災計画」に準拠し、関係機関と連携しながら、緊急時にも迅速かつ適切に対応できる体制を構築します。
- ・ 「災害時行動マニュアル」を策定し、防災組織と責任者、行動基準を明確化します。
- ・ 公園の防災機能が最大限発揮されるよう「緊急時対応訓練」を実施し、救命救急や避難誘導、緊急参集等の対策行動について社員に徹底します。

■ 緊急時連絡体制



- ※管理事務所長が責任者として指揮、不在時は、次席の社員が代行します
- ※災害時の配備基準及び配備内容は当社の災害時対策要綱によります。
- ※各社員は、災害時行動マニュアルに基づいて行動します。

■ 関係機関への連絡と報告

災害対策部の設置や利用制限措置をとる場合は、人命尊重のためやむを得ない場合を除き、関係機関への連絡報告を即時に実施します。県土木事務所や関係機関とは随時よく連絡調整し、必要な時には消防・警察に救助要請をします。

■ 災害時行動マニュアル

火災をはじめ地震、津波、台風、集中豪雨等暴風雨、雷雨、高潮等の注意報や警報の発令時における防災対策、更には地震の発生や台風の来襲により、被災が発生しさらに被害が拡大する恐れがある場合の災害対策について定めたものです。災害時行動マニュアルに基づいて、公園施設内における利用者や社員の人命安全を図り、併せて施設や建物等を含めた財産の維持保全を図るために必要な対策行動をとります。

■ 事故の初期対応

事故が発生した場合は、直ちに現場確認を行い、けが人の有無等を確認します。けが人が発生している場合は、応急処置を行うとともに、消防及び警察へ通報し、必要があれば一部公園利用を制限する等の安全確保を実施します。事故については直ちに藤沢土木事務所に報告します。

水難救助や海岸利用者の事故に対してライフセイバーが対応する場合においても、連絡、通報や搬送など、必要な支援をしていきます。

■ 災害の発生する恐れがある場合の対応

災害の発生する恐れがある場合(注意報・警報等の発令時を含む)は、避難誘導による人命安全確保措置と、点検、資機材用意等による施設等安全確保措置をとります。

- ・暴風…園内設備や資機材の破損・飛散防止(看板等工作物、樹木の枝折れ確認等)。
- ・大雪…スリップや転倒事故防止のための進入禁止措置。
(サーフビレッジ国道側「潮風の広場」及び「石の広場」階段部分、護岸への坂道等)。

■ 災害の初期対応

災害が発生した場合は、被害の有無及び被害程度を観察しつつ、負傷者等の発生の有無確認に努め、万一負傷者が出たときは、人命の安全・救護の優先措置行動を行います。具体的には、公園内災害対策配備員の救急救護活動により負傷の程度や年齢等で優先順位を見極めるとともに、必要に応じて応援を求め、迅速に安全な場所へと誘導または搬送する措置を行い、必要な場合は消防署への救急の要請を行います。

■ 火災や建物損壊等発生時の対応

地震や落雷等による火災が発生している場合、社員で構成する自衛消防隊員が初期消火に努めるとともに、消防機関への火災通報を行います。

また、地震による建物損壊が確認された場合は、当該損壊個所が人命に影響を与えることのないように避難、誘導、接近禁止とともに、必要な災害拡大防止対応措置を講じます。

■ 勤務時間外の対応

勤務時間外や休日等に地震等の災害が発生した場合、社員は各自、テレビ、ラジオ、防災行政無線等から速やかに情報収集に努めるとともに、電子メールや携帯電話等により災害対策部長に安否報告を行います。災害対策部からの緊急参集の要請があった場合は、自らの被災等により応じられない場合を除き、直ちに参集します。

避難誘導、公園の利用制限等を考慮した連絡方法及び対応

避難誘導を行う際は 2 名以上のスタッフによって行い、先頭と最後尾には必ずスタッフがつくことを原則とします。避難動線での段差やコーナーでは必ず注意喚起の声掛けを行い、落ち着いて行動するよう促します。

災害、火災・事故等により 2 次災害の発生が危惧される場合は、利用制限あるいは立入り制限、立入り禁止の措置を取ります。その際には、掲示板あるいは館内・園内放送、防犯スピーカー（「石の広場」設置）、ハンドスピーカー等により利用者に周知します。

■ 気象情報収集

気象情報は、テレビ、ラジオ、インターネットのほか、緊急地震速報、防災行政無線など日頃から多様な手段で入手するとともに、各種注意報、警報発令時は常時情報の確認ができる体制をとります。

暴風・大雪警報発令時の対策

暴風や大雪が予想される場合には気象情報をいち早く収集し、警報発令時等、災害の発生する恐れがある場合は、当社「災害時対策要綱」に基づく配備体制をとります。社員は「災害時行動マニュアル」に基づいて必要な対策行動をとり、人命安全と施設保全に努めます。

	発生時	発生後	報 告	報告先
平日 8 時 30 分 から 17 時 30 分	・ 放送による避難 誘導の注意喚起 ・ 情報収集	・ パトロール実施 ・ 被害状況の確認 及び応急対応	パトロール結果報告	藤沢土木事務所
時間外		・ パトロール実施 ・ 被害状況の確認 及び応急対応	8 時 30 分までに把握 している被害状況を 報告。 その後被害状況を随 時報告。	藤沢土木事務所

■ 警報、注意報発令時の対策

（ア）台風、強風

台風接近時、暴風雨や高潮に関する注意報が発令された場合は、園内設備や資機材の破損・飛散防止措置をとり、早期帰宅を促す掲示や園内放送、更には巡回・巡視等で屋外活動を中止するよう呼びかけます。警報が発令された場合は、直ちに帰宅または藤沢市指定の広域避難場所等への強い避難呼びかけ、指導を行います。

(イ) 雪害

積雪や床面・路面の凍結による転倒のおそれがある場合は、大雪や風雪等注意報の発表の有無に関わらず、危険と予想される箇所はロープ等で進入禁止措置を取るとともに、看板等で注意書きを掲示し利用者へ注意喚起します。

(ウ) 雷

海岸では落雷により災害が発生するおそれが高いことから園内放送及びハンドスピーカーを使って注意喚起を行い、屋外活動の中止とサーフビレッジへ等の退避を呼びかけます。



雪害

■ 緊急時対応訓練の実施

社員及び委託業者を対象に、消防職員による「消火・人命救助に備えた救急救命・避難誘導講習」及び関係機関とも連携した津波避難訓練の実施により、災害発生時の対処スキルの向上に努めるとともに、得られた知見を災害時行動マニュアルにフィードバックして随時更新し、緊急事態に備えます。



緊急時対応訓練

(2) 急病人等が生じた場合の対応

軽度の切り傷等のけがに対しては、サーフビレッジ救護室において、常備している消毒薬、絆創膏等により処置を行います。発作・急病や意識障害のほか、大量の出血、骨折が想定されるなどの場合は、救急出動を要請します。

■ 救急救命講習の実施

藤沢市消防局及び特定非営利活動法人日本ライフセービング協会所属の講師による救急救命講習を実施し、心肺蘇生法、止血法等の習得に努めます。本公園は AED(自動対外式除細動器)設置施設であり、サーファー等海岸利用者も多いため、AED の使用方法も繰り返し訓練し、いざという場合に備えます

■ 水難事故救護活動への支援

サーフビレッジ1F には日本ライフセービング協会、サーフ90の器材庫があります。その活動を側面から支援するとともに、水難事故発生等緊急時には消防、警察への通報、救助本部としての使用など、急病人等への積極的救助・救護活動を支えています。



水難事故救護活動

(3) 暴風・大雪警報、水防時の避難誘導や公園の利用制限

大雨、台風、強風等により大雨、高潮、波浪、洪水の警報が発令され、利用者の避難誘導が必要と判断される場合、社員により、公園及び海岸利用者に対して館内・園内放送、防犯スピーカー、ハンドスピーカーによる護岸からの呼びかけ及び危険情報の提供を行い、サーフビレッジ等への避難誘導を行います。

当公園は常時開放されており、出入口の一斉閉鎖措置は取れませんが、藤沢市消防局とも連携し、主な公園出入口への立入禁止看板設置、ロープ、コーン等による公園や海岸への立入禁止措置、駐車場やサーフビレッジの利用制限については、公園や施設内に利用者があること自体が危険と判断される警報発令時には、現場責任者である管理事務所長が決定し、即実施するとともに藤沢土木事務所へ報告します。

10 「大規模災害発生時の対応」

(1) 「震災時対応の考え方」に示す初動体制等

■ 初動時の配備体制

勤務時間内に市内で震度 4 以上の地震が発生した場合は、来園者の安全を確保するため、また、勤務時間外に発生した場合は、公園外からの避難者がいる場合を想定し、災害時行動マニュアルに基づき次の体制を確保します。

■ 津波警報、大津波警報、東海地震注意・予知情報発令時の対応

津波警報、大津波警報、東海地震注意・予知情報発令時は、公園利用者を安全な高い場所(津波避難タワー、サーフビレッジ中央展望台、当公園近辺の津波避難ビル)への避難誘導を優先して行います。

①市内で震度 4 が発生した場合

	発生時	発生後	報 告	報告先
8 時 30 分 から 17 時 30 分	・放送による注意喚起 ・津波、余震の情報収集	・パトロール実施 ・被害状況の確認と利用制限等の緊急対応 ・利用者等の避難誘導	パトロール開始時刻及び結果報告(被害状況)	藤沢土木事務所及び都市公園課 休日は担当職員の自宅または携帯電話
夜間		・パトロール実施 ・被害状況の確認及び応急対応	8 時 30 分までに把握している被害状況を報告。 (都市公園課へは被害状況を把握後直ちに報告。) その後被害状況を随時報告。	藤沢土木事務所及び都市公園課 担当職員の自宅または携帯電話

②市内で震度 5 弱以上が発生した場合

	発生時	発生後	報 告	報告先	連絡手段
平日	・放送による 避難誘導の 注意喚起 ・津波、余震 の情報収集	・パトロール実施 ・被害状況の確 認及び応急対応 ・サーファー、ビ ーチバレー利用 者等を避難誘導	パトロール開 始時刻及び結 果報告 (被害状況把 握後直ちに報 告)	藤沢土木事務 所及び都市公 園課	職場の電話及 びFAX、メー ル等
年 末 年 始					担当職員の自 宅または個人 の携帯電話等
夜間		・パトロール実施 ・被害状況の確 認及び応急対応	8時30分までに把 握している被害状 況を報告。 その後随時報告。		

(2) 大規模災害発生時の公園の特性、立地状況等に応じた災害対策

■ 災害に備えた地元自治体、地域住民との連携強化

藤沢市防災危機管理室とは年 1 回、共同で津波避難訓練を実施、災害時の協力についても協議します。また、鶴沼市民センターをはじめとする公園利用団体で作る友の会メンバー 14 団体には、総会、幹事会等の機会に津波避難訓練の案内を行うほか、地震・津波発生時の避難についての意見交換を行います。



友の会総会での意見交換

■ 利用者への意識啓発と津波避難場所の周知

津波発生時には、多数の海岸利用者、公園利用者の各自判断による迅速な避難行動が生死を分ける場合もあるため、津波避難場所を明示した手作りの「津波避難場所位置図」をサーフビレッジ内数箇所に配架し、利用者の意識啓発と安心・安全の確保に努めます。

■ 津波避難訓練の実施 (1 回/年)

津波避難タワーを活用し、藤沢市と連携で津波避難等防災訓練を実施します。館内・園内放送及び護岸でのハンドスピーカー並びに防犯スピーカーにより、サーファー等海岸利用者、公園利用者等を避難誘導し、スムーズな避難をさせるための訓練を行います。

■ 災害対応物品の備蓄

ハンドスピーカー、懐中電灯、発動発電機、バール、のこぎり、ワイヤーカッター、毛布、飲料水、乾電池、救急医薬品等をサーフビレッジ、ログハウスに、特に津波対策としての利用者用救命胴衣等はサーフビレッジに備蓄しています。また、社員用のライフジャケット、ヘルメットは事務室に配備し、いつでも使用できるよう点検を行っています。さらに、津波避難タワー収納庫にも、スピーカー、テント、オレンジフラッグ、電池等を備蓄し管理していきます。また、耐用年数や使用期限のあるものは随時更新します。

■ 地域企業との連携による迅速な応急復旧対応

地震、津波等により大規模な災害が発生した場合は、当公園の機能確保及び回復のため、公園内の施設や設備を熟知した近隣の電気、水道設備業者等とも連携を取り、迅速な復旧に努めます。



毛布、飲料水、乾電池等



ライフジャケット・ヘルメット



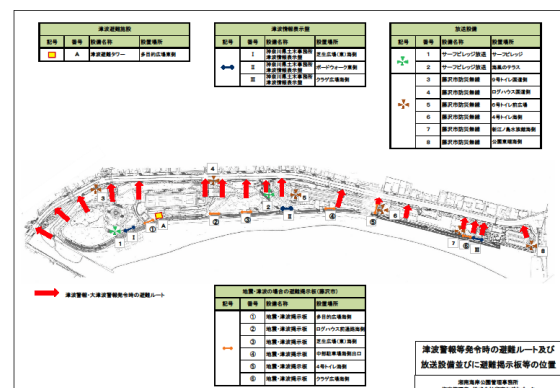
発電機

■ 社員への教育

①平成 21 年度に発生した「チリ地震津波」、②平成 23 年 3 月 11 日の「東日本大震災」、③平成 25 年 2 月の「ソロモン沖地震」の大津波警報あるいは津波注意報発令時の避難呼びかけ、避難誘導で多数の利用者を素早く避難させることのできた体験を社員に語り継ぎ、次を想定して部内で話し合いを行うことで、ノウハウとして蓄積し、社員の財産とします。

■ 津波避難場所位置図

震災時対応の考え方に掲載されている公園周辺の防災関連施設の配置図を基に、津波避難ビル等の名称等の必要な情報を追記し、利用者へ情報提供しています。



11 「地域と連携した魅力ある施設づくり」

(1) 地域人材の活用、地域・関係機関との協力体制の構築

県民や住民参加による活動の分野もボランティア団体数も着実に増加しています。今後も多くの方々の協力の下、イベント開催や維持管理等、様々な協働を発展させていきます。

■ 「湘南海岸公園友の会」運営協力

平成 20 年 2 月に設立した友の会は、利用者視点からの要望の発信窓口ともなっており、本会発案による「公園まつり」は毎年規模を拡大しながら継続開催しています。今後も本会を積極的に支援し協働の取組みによる管理運営の実現に努めます。

■ 「サーフビレッジ運営協議会」との連携

ライフセービング活動及びビーチスポーツ・レクリエーション活動の一層の推進と発展を図るためサーフビレッジの使用に関する協議、調整を行います。

■ 「湘南緑の連絡協議会」との連携によるマツの管理

植物管理ボランティアとして、クロマツの手入れや剪定方法の技術協力を行います。広く一般参加者にも公開する講習会などを開催することで地域の方々の関心も募り、公園のマツ林の育成管理にも有益なものとなるよう図ります。

(2) ボランティア団体等との連携、協働及び育成

■ 植物管理ボランティア

公園内の海浜植物の保護育成のほか、引地川周辺でのアジサイの植付けなど、愛好家による花作り活動も支援します。また、対象となる花壇やプランターなども増えていることから、平成 28 年度は登録制のフラワーサポーターを募りボランティアスタッフの活動を開始しました。平成 30 年度もオリンピックに向けて更なる拡大を目指します。新規に活動を始めたい団体や個人を募る取組みや、既存団体等との協働による技術指導も行っていきます。

■ 公園・海岸美化活動

各種団体が実施する海岸でのビーチクリーン活動や、犬の愛好家による園内の糞の清掃活動に対しては、引き続きサーフビレッジがサポート基地となる形で運営支援や広報協力を行い、協働作業に取り組みます。

■ ライフセービング (LS) 活動

海の安全を守る LS 活動については、海のレクリエーション活動拠点として積極的に協力すべき重要な活動です。水難事故対応時は、有資格者による救護活動を支援し、緊急車両待機場所の確保や連絡調整など必要な協力を行います。

(3) 他の公園、周辺施設との交流・連携

指定管理者は、利用者と県をはじめとする関係諸機関との間のコーディネーターとしての役割を有すると認識しています。関係機関とは日頃から情報共有や意見交換を行って確実な連携体制を構築し、利用者にとって安全・安心・快適な公園づくりに努めます。

■ 他の公園等との連携

管内をはじめとする他の公園とは、公園パンフレットやイベント情報の掲示や配布など情報提供で連携するほか、植物材料やクラフト資材の交換など、引き続き相互協力を行います。

また、周辺地域や県内の他施設等についても、広報を強化する視点で連携します。

■ 新江ノ島水族館との連携

園内の集客施設である新江ノ島水族館とは、日頃から管理作業に関する情報共有や作業時期の調整を行い、園内のウォーキング案内標識板設置の際には協働で企画を行うなど、良好な連携関係を維持しており、今後はさらに、同時イベント開催や観光情報提供での連動など運営面も考慮した緊密な連携を図ります。



ウォーキング案内標識

■ 園内他施設との連携

藤沢市観光協会、藤沢市みらい創造財団とは、イベント情報等を共有し観光情報提供で連携するほか、江の島と一体となったおもてなし空間の演出においては、観光センター前の花修景や社員による情報提供にアドバイス協力をお願いするなど、関係を強化していきます。

■ 周辺駐車場との連携

当社が管理している周辺駐車場との緊密な連携により、緑陰広場駐車場の効率的活用と国道134号線の渋滞緩和に引き続き努めるほか、イベント情報提供など広報面でも連携できるよう、日頃から情報共有を行っていきます。

■ 地元自治体、周辺地域との連携

藤沢市や鵜沼市民センター、地元町内会などに対しては、公園まつりなどのイベント実施の際に連携や協力をお願いするほか、防犯対策や災害への備えにおいても、日頃からよく連携し協力を図っていきます。地域の方々には利用者であり関係者でもあることから地域の課題にはよく耳を傾け、公園にできることは協力していく姿勢で対応します。

■ 緊急時対応での連携

事故や災害においては、所轄警察署・消防署、救急病院等関係諸機関への迅速な連携を行うため、日頃から緊急時の連絡方法、役割などの確認をしています。また、藤沢土木事務所や海岸管理部門である湘南海上保安署への連絡、緊急時の体制などの情報交換をしっかりと行い、緊急時にも迅速に対応できるよう準備します。

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

100万円未満の業務委託は地域企業等複数社に見積を依頼し、比較検討して迅速に契約します。また、災害復旧などの緊急時対応に向けて、「緊急時対応業者登録制度」を利用して、地域特性を熟知し、休日や昼夜を問わず即応できる業者を選定します。

(5) 企業のCSR活動（社会的責任、社会貢献）や学校等との連携

■ 企業のCSR活動

矯正施設や精神疾患等からの社会復帰の取組みとして実施される、公園や海岸での清掃や美化活動支援において、情報発信を強化して推進します。また、地域活動支援センター等障害者就労施設との連携を図り、障害者支援にも取り組んでまいります。

■ 学校等との連携

学校やNPO等と連携し、クラブ活動や遠足、自然学校等の活動の場として支援します。平成30年度も引き続き連携を充実していきます。

12 「節減努力等」

経費節減の工夫・努力

日々の管理運営の中で経費節減に取り組んでおり、支出計画にも反映しています。

（具体的な取組み）

- ・白熱電球の照明を順次LED電球へ更新します。
- ・園内8箇所のトイレ及びトイレ周辺の外灯制御盤タイマー設定等の調整を行います。
- ・公園施設の維持修繕等、簡易なものは直営で行います。
- ・長く使用できる施設・備品はできるだけ丁寧に使用し、修繕による延命化を図ります。
- ・除草等したものは処分場へ直営で持ち込むことにより経費を節減しています。
- ・発生材等を廃棄物として処分せずに園内で活用するなど、再資源化に努めます。
- ・本社や他の管理施設との情報交換により、最適価格での発注に努めます。
- ・平成27年度は駐車場に精算機を導入し、経費節減に努めました。引き続き節減について比較検討します。

13 「執行体制」

業務を効果的・効率的に行う人員配置等

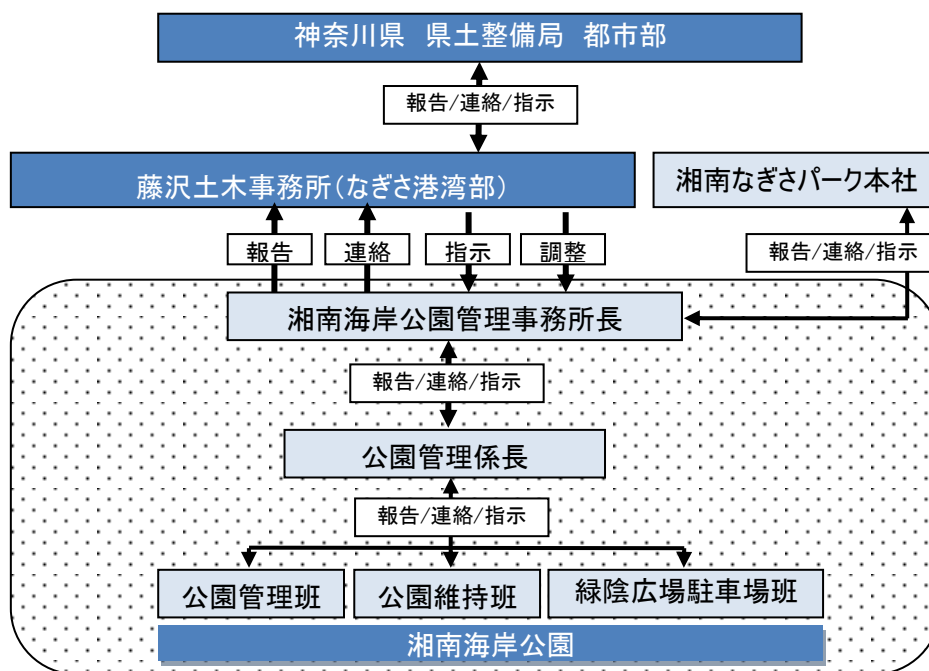
■ 現地管理事務所の人員配置

本公園管理を執行する社員は以下のようになります。
 私たち社員全員が公園管理者としての意識を持ってサービスにあたります。

■ 社員の役割

組織	職名	勤務	配置	主な業務内容	有資格
公園管理部	管理事務所長	常勤	1名	統括	公園管理運営士
公園管理課	公園管理係長	常勤	1名	指定管理事業の推進、業務計画の策定、公園管理事業の進行管理	防火管理者、3級造園技能士、
公園管理班	スタッフA	常勤	1名	予算の編成、執行、決算、監査	グリーンアドバイザー、秘書検定、
	スタッフB	常勤	1名	イベント事業、自主事業、備品管理、園内巡回	食品衛生責任者、危険物取扱者、フォークリフト運転者、総合旅行業務取扱管理者、ボイラー技士、電気工事士、ISO内部監査者、9001品質、14001環境
	スタッフC	非常勤	1名	公園管理システム、施設管理、駐車場管理、園内巡回	安全衛生教育講習終了、普通救命講習、ガス溶接、アーク溶接、クレーン、玉掛、特別教育受講(刈払機取扱者、伐木等の業務、小型車両建設機械)
	スタッフD	非常勤	1名	施設管理、園内巡回	
	スタッフa	アルバイト(7・8月)			
公園維持班	スタッフE	常勤	5名	<ul style="list-style-type: none"> ・公園内植物の維持、管理 ・園内清掃 ・竹柵等施設の維持管理 ・堆砂除去 ・公園利用者指導 	
	スタッフF	非常勤			
	スタッフG	非常勤			
	スタッフH	非常勤			
	スタッフI	非常勤			
緑陰広場 駐車場班	スタッフJ	非常勤	3名	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場管理 ・ゲート管理 ・周辺情報案内 	
	スタッフK	非常勤			
	スタッフL	非常勤			
	スタッフb	アルバイト(7・8月)			

■ 連絡調整体制図



■ 現地管理事務所と本社との連携体制

本社管理部門とは、経営会議や本社安全パトロール(いずれも1回/月)を実施して情報を共有するほか、必要に応じて随時報告・連絡・相談・協議を行い、緊密な連携体制を構築します。また、当社で管理運営を行っている他の施設との事例共有や情報交換も行い、共通の課題については本社で情報を集約する形で各施設での課題解決にあたります。

■ 指定管理者としての自己評価とモニタリング

県の指定管理業務評価委員会による評価においては、「公園管理運営自己評価システム」を運用して指定管理者としての自己評価を行います。県の実施する「県立都市公園としての指定管理業務の評価」及び「モニタリング調査」の結果については、現地管理事務所と本社管理部門との連携で課題を分析した上で定期的に管理運営上の重点項目を設定し、効率的、効果的な公園管理運営に努めます。

■ 社内監査の実施

「社内監査実施要綱」を定め、会社業務が法令及び諸規程並びに社会的規範等に準拠して、適正かつ効率的に運営されているか検証します(1回/年)。指定管理業務に対しても監理対象として、適正な業務執行を図ります。

14 「人材育成、社員採用」

指定管理者として公園の管理運営を行うために必要な能力や経験を有する人材を確保し、研修と訓練によって技術や能力の向上を担保します。組織の生産性を最大限に高めるよう、本社組織も一体となって社員の能力開発管理に取り組み、管理事務所をバックアップします。

■ 本社の職員資質向上方針、考え方

現在雇用している社員は、一定期間以上本公園で管理運営経験を積み、必要な専門能力を身に付けた、かけがえのない人材です。熟練したスタッフによる効果的、効率的な組織として今後も運営するため、研修や訓練で技術や能力のさらなる向上を図るとともに、改めてスタッフの労働意欲、達成意欲を引き出し、各自の能力を最大限発揮できるよう支援します。

■ 有期雇用職員の継続雇用と資質向上

有期雇用職員においても雇用条件を適宜見直しつつ、継続的に雇用します。また、雇用期間に関わらず、担当業務に応じて研修や訓練を実施し、接客、専門技術、安全管理などの技術向上を図るとともに、本人の適性と職務にミスマッチがある場合はより適性の高い職務に再配置も行います。希望する職員に対しては、正規雇用への契約更改も検討していきます。

■ 社員研修・訓練の実施

社員の資質の向上においては、社員研修や訓練により行うことが主な取組みの一つとなると考えます。業務を離れた場での研修や訓練のみならず、業務を通して訓練する OJT の取組みも併用することで、得られた経験が単なる技術や知識の習得にとどまらず、より実践的なものとなるよう図ります。

■ 社員の動機付けのための取組み（社員提案など）

本社主導による、目標管理による職場運営を行うとともに、以前より実施している、社員からの募集による資質向上のための標語づくりなど、動機付けのための取組みにより、職員の意欲を引き出すことで、職場の生産性が向上するよう図ります。

■ 本社の諸制度（自己啓発支援制度など）

社員の資質の向上においては、本社の設置する諸制度に基づき、社員の自己啓発を支援します。

また、業務処理方法の改善や工夫、斬新な発想等により新規事業を興すことなど様々なアイデアにより、利用者へのサービス向上と会社収益の増加に資するための、社員による提案（企画）については、社員ミーティングの際に直接提案を受け付けるなど、社員からの提案機会を設けています。

■ 職員研修・訓練計画（接客、専門技術、安全管理）

		目的	研修概要	対象者	回数
接客	継続	マナー接客研修	公園、海岸利用者の利便施設としてのマナー教育、ユニバーサルサービスに関する研修も実施	全スタッフ	年1回
	継続	コンプライアンス研修	個人情報の取り扱いや、適切な利用指導を行うため、都市公園法や各種法令知識の習得	全スタッフ	年1回
	継続	英会話研修	2020年のオリンピック開催を視野にいれた窓口対応を主とした英会話研修	全スタッフ	適宜
	継続	手話研修	ユニバーサルサービスの向上と、2020年のオリンピックを視野にいれた研修	全スタッフ	年1回
専門技術	継続	植物管理研修	植物管理品質の図るため、必要に応じた外部研修や講習会等を受講	担当スタッフ	年1回
	継続	トピアリー研修	修景技術の向上のため「日本トピアリー協会」主催の講習会を受講	担当スタッフ	適宜
	継続	庭園管理士	植栽管理技術の向上及び知識習得のための受講	担当スタッフ	適宜
	継続	資格取得	業務遂行に必要な資格取得のための費用は会社で負担し、社員にインセンティブを与える	担当スタッフ	適宜
	継続	IT研修	ホームページ運営や、公園管理情報システムによる利用者ニーズの検討など、パソコンスキル、情報提供サービスの向上	担当スタッフ	適宜
安全管理	継続	救命救急教育	社員に普通救命講習及びAED講習を受講させる。また定期的な訓練を行う	全スタッフ	年1回
	継続	技能講習	労働安全衛生法による技能講習の受講	担当スタッフ	適宜
	継続	安全衛生教育	事故防止の観点から安全衛生教育の受講	担当スタッフ	適宜
	継続	伐木等の業務特別教育	刈払機、スキッドステアローダ、チェーンソー作業従事者の特別講習の受講	担当スタッフ	適宜
	継続	事故防止教育研修	事故防止の観点から教育指導を徹底	全スタッフ	年1回
	継続	施設点検技能研修	施設設備の安全管理のための日常点検技能研修	担当スタッフ	年1回
	継続	衛生管理研修	管理業務における衛生管理の各種知識を研修。鳥インフルエンザ、O157などに関する知識を習得	担当スタッフ	年1回
その他	継続	自主事業関連教育	類似施設の見学等を行い、公園管理の学習効果を高める	担当スタッフ	年1回
	継続	公園管理運営研修	最新の公園管理運営技術を学習するため、公園管理財団などの主催する公園管理研修に参加する	担当スタッフ	適宜

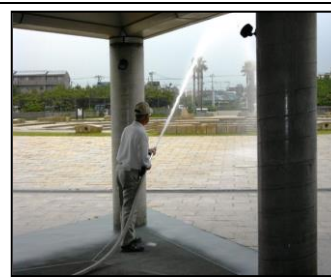
これらの研修を終えたあとも、管理事務所に社員の資質向上を進めるための標語を貼り、復唱して常に資質向上への意識を高めます。



マナー接客研修



救命救急教育



消防施設点検技能

15 「コンプライアンス、社会貢献」

(1) 個人情報保護の考え方・個人情報の適正な取扱い

個人情報の取扱いについては、当社では平成13年4月に神奈川県個人情報保護条例に準拠して整備した個人情報保護規程に則り、個人情報の適正な取扱いと運営に努めます。

■ 神奈川県個人情報保護条例に基づく届出

県個人情報保護条例の規定に基づいた「個人情報を取り扱う機関」としての届出を行います。(平成3年6月2日届出 登録番号 91-L-00170)

■ 個人情報の収集・管理・保管・運用

個人情報保護規程に基づき、厳正に対処するとともに、文書の保管にあたっては、ファイリングキャビネットに保管、施錠を行います。(個人情報保護対象 多目的ホール利用者名簿、紛失・拾得物届け、各種イベントの参加者名簿、駐車場利用者による事故報告書等。)

■ 社員への周知徹底（マニュアル、研修等）

幹部職員研修を社内で行い、その後、幹部職員が内部研修講師として他の社員の研修を実施します。

■ 危機管理体制

個人情報保護における疑義や問題が発生した場合は、公園での対応が難しい場合もあるため、本社に設置する個人情報相談窓口にて適切かつすみやかに対応し、問題を解決します。また、本社とも連携して再発防止策の検討を行い、公園ならびに本社で実行します。

(2) 障害者雇用促進の考え方

■ 障害者の法定雇用率の遵守及び法律改正への柔軟な対応

当社は、「障害者の雇用の促進等に関する法律」で定められている、障害者の法定雇用率を遵守するとともに、法律改正にも柔軟に対応していく予定です。また、障害者雇用を促進している企業に対し、積極的に発注するよう配慮していきます。

■ 環境に配慮したイベントの実施

イベント開催におけるエネルギーや資源消費、廃棄物の発生など、環境への負荷が見込まれるため、環境負荷の低減を図るとともに、参加者への意識啓発を通じて環境保全に対する意識の醸成を図ります。また、「神奈川県環境にやさしいイベント基本方針」に基づき実施結果の点検を行い、継続的な改善を行っていきます。