

計画書 1 「施設の設置目的を踏まえた総合的な管理運営」

1. 管理運営方針

「湘南海岸公園」は首都圏郊外にあって、国内有数の自然海岸線を維持している「湘南海岸」と、それに並行した国道134号とに挟まれた位置にある利用者の多い神奈川県有数の公園として、広く県民に親しまれています。

こうした設置環境から、本公園の設置目的と、その果たしている役割は、以下のように考えています。

第1に、「湘南海岸」のバックヤードとして、同海岸の魅力を高める緑豊かな憩いの場。

第2に、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場。

第3に、「サーフビレッジ」は、スポーツレクリエーション活動の支援及びライフセービング活動の支援、育成の場。

第4に、「ちびっこ広場」と「芝生広場」は、小さな子供を連れたファミリー層にとって、安全で快適な遊び場。

第5に、定期的開催されるイベントを通じて地域の人々の交流が図られる活動の場。

第6に、国道134号や鵜沼地域の住宅地にとって、飛砂防止、防風に対する緩衝緑地としての役割、そして、散歩等の憩いの場。

(1) 安全で快適な公園作りを目指しています。

1) 誰でも楽しめる公園をめざし、安全で快適な遊び場を提供します。

また安心して公園や海岸の利用をしていただけるよう防犯対策に取り組みます。

パーゴラ、仮設テント、パラソルを利用して高齢者や子どもたちに優しい日陰の創造を行い、海浜用車椅子の貸出しを継続して実施します。

園路の障害物を取り除き、利用者に安心出来る公園にします。

2) 私たちは本公園が、緑豊かな憩いの場となるよう樹木、芝生の手入れを行います。

飛砂による施設の汚れ、トイレ等の汚れについては利用のピークに合わせ、迅速な清掃などの対応を行い、公園施設の清潔さを確保します。施設の損傷部分は、社員で補修可能なものはすぐに補修、復旧させます。対応できない場合は、業者へ依頼します。

「湘南海岸公園」の特徴である竹柵等の施設の補修を迅速に行うなど、安全

性を重視した管理を行います。

海岸を利用する方や幼児への安全性の配慮も行います。特に幼児の利用が多い「ちびっこ広場」や「水の広場」については毎日、安全確認を行い、安全確保に努めます。

- 3) 本公園や海岸を利用する方が、スムーズに駐車場に入庫できるよう、利用者に分かりやすい料金及び営業時間を表示した看板を設置して、迅速で安全な誘導に努めます。

「緑陰広場駐車場」満車時は、当社管理の周辺駐車場へ誘導し、駐車場入庫待ちによる国道134号の渋滞緩和に取り組みます。駐車場料金の減免制度を継続します。

- 4) スポーツレクリエーション、ライフセービングの活動拠点としての「サーフビレッジ」の機能を高める管理を行います。ライフセービングの安定的な活動支援を行い、ライフセービングの活動日数の増加も図ります。

また事故や災害時には迅速な対応を行います。さらに「湘南海岸公園」周辺の観光情報の提供施設として「ビジターセンター機能」を充実していきます。

「ホームページ」では公園及び公園周辺のイベント等の情報を数多く発信します。また、他の機関とリンクさせています。

- 5) 「海の文化とマリンスポーツ振興」の活動をしている「水・空・人／海の学校」プロジェクトとの連携を充実させ、海の魅力、マリンスポーツの魅力を子供に教えていきます。開催日数等の増加をします。

また、「湘南海岸公園友の会」の提言を具体化させた、「湘南海岸公園まつり」を協働で継続して開催します。

- 6) 公園内の施設案内の看板については、社員が新たに制作したり、老朽化し文字が見えにくいものは手直ししてきましたが、今後も引き続き看板の制作を行い、公園利用者にとって分かりやすく、利用しやすい、快適な公園作りを目指します。

- (2) 利用者に平等、公平、公正な利用機会を提供します。

- 1) すべての公園利用者に平等、公平、公正な利用機会を提供するため「ユニバーサルサービス」の意識をもって対応します。

また公園の特性や地域性などに配慮し、特定の個人、団体の意見に偏る

ことなく、利用者の話を聞き、「平等、公平、公正」な利用機会の提供に努めます。

2) 多くの利用者に平等な利用機会を提供するためのバリアフリーの施設及びベビーカー等の通路ゲートの維持管理サービスを行います。

3) 利用者の意見の収集・活用をします

設置してある「意見箱」への投書や、定期的に「利用者アンケート」を行い、意見の取捨選択をし、実現可能な意見は実現します。

また、「湘南海岸公園友の会」を通じて平等利用のためのアイデアを収集します。

4) 「湘南海岸公園」は、相模湾という大きな自然に隣接した公園であることを常に意識し、樹木、特に松の剪定、芝刈り、園内の清掃、施設の清掃を行い、利用者にとってより快適な公園作りを目指します。

計画書 2 「平成 24 年度の意欲的に取り組む事項」

1. 平成 24 年度は以下の事項に取り組めます。

- (1) 「湘南海岸公園友の会」を含め、今後も地域の方々との協働を一層進めていきます。平成 21 年度は「公園のルール作り」を中心に話を進め、平成 22 年度はより具体化を目指しました。

具体的に提案された「第 1 回湘南海岸公園まつり」を「湘南海岸公園友の会」と協働で平成 22 年 10 月に、「第 2 回湘南海岸公園まつり」を平成 23 年 10 月に開催しました。

平成 24 年度以降も構成団体に加え、近隣商店街や市民センターへの協力要請をし、地域に根付いた「まつり」として定着させます。

- (2) 当社で管理している周辺駐車場との連携により国道 134 号の渋滞緩和を継続実施していきます。駐車場料金の「減免制度」を継続します。

- (3) 定着したイベントである「フリーマーケット」を、混雑する夏季シーズン(7, 8, 9 月)を除く毎月第三日曜日に継続して開催します。

「第 4 回鶴沼ハワイアンフェスティバル」を平成 23 年 5 月に開催しました。

参加団体・人員を増加させることにより、公園の賑わいづくりに努め、「湘南海岸公園」に地域との一体感を構築します。

出演者の皆様には参加できた事を喜んでいただき、また参加を希望する団体からの申し出があるなど、地域に密着したイベントになってきています。

今後も参加希望団体を募り、参加団体数を増加していきます。

- (4) (社) 藤沢市観光協会と協力して、「サーフビレッジ」を「ビジターセンター化」することにより、総合機能を向上させ、「湘南海岸」の情報発信拠点として発展させていきます。

イベント開催情報を相互に交換し、「湘南海岸」、「江の島」の集客に寄与します。

- (5) 「公園管理情報システム」による利用者分析、利用形態分析、作業分析を通じて把握したものを、管理に反映させ、きめ細かな管理が出来るようにしています。

- (6) 海浜植物である「ハマボウフウ」や「ハマヒルガオ」、「ハマナス」の育成を行います。

特に自然植生の「ハマヒルガオ」は群落地を保護するとともに、平成 21 年度、平成 22・23 年度に種を蒔いた「ハマボウフウ」を育成します。

また、平成 22 年度に園内の「松」、「芝生」について適切な管理を行うため育成計画を作成し、平成 23 年度は、それに基づき適切な管理に努めました。

平成 24 年以降も育成計画に基づく適切な管理を行います。

(7) 「花のある公園」の目標に向かい、平成 22 年度には「スイセン」、「芝桜」を園内に植えました。

平成 23 年度には、スイセンの種類を増やし、パンジー等を 800 株植えました。

平成 24 年度以降も、主に「スイセン」、「芝桜」、「季節の花」を植え、「花のある公園」としてアピールしていきます。

また、園内に生息しているランタナの挿し芽を行い、公園全体へ増やしていきます。

(8) デイキャンプエリア及びバーベキューエリア設定に向けて引き続き課題について整理します。他の公園等の公共施設の実状を調査し比較検討します。

(9) 夏季の 7 月・8 月は、緑陰広場駐車場の営業終了時間を利用者サービスの向上として、18 時 30 分まで延長します。

(10) 公園内には、「ハマヒルガオ」など海岸特有の植物が自生しており、これらの植物及び他の植物についても、来園者が一目でわかるように、目立つ箇所に「花の名」「木の名」が分かる看板を平成 22 年度から設置し、利用者への周知をしました。

平成 24 年度も必要に応じ増設します。

(11) 「トイレの位置」「禁止事項」等を記載した老朽化した看板類の手直し、再製、増設を社員が機具で自ら製作し、利用者に分かりやすい案内板を作り、利用者に見易い場所に設置し周知します。

(12) 芝生広場に私どもの提案により新設した「芝生のステージ」において、地域のヨガ教室講師と連携し、芝生広場での「無料ヨガ教室」を開催し、芝生広場の有効利用と公園利用者の増加を図ります。更には、フラダンス、ウクレレ発表会等の場所として持込みイベント等を企画します。

平成 22 年度末に、張り替えを実施した芝生を育成していますが、特に、

夏の日照りが続いた時期には散水を行い、枯れるのを防いでいます。

計画書3「本公園における特性と課題を踏まえた維持管理」

1. 湘南海岸公園の特性を踏まえ、利用頻度の高いトイレ等の施設、こどもの遊具、竹柵等の箇所への重点的な維持管理作業を、以下のとおり実施します

(1) 公園利用者と海水浴客を意識した点検管理の実施

7、8月の海水浴シーズンには片瀬西浜海水浴場には、多くの海水浴客で賑わいます。

海水浴場には公衆トイレがなく、公園内のトイレを利用する為、施設が砂で汚れてしまうことから、毎朝、清掃をし清潔なトイレを目指しています。施設がイタズラで破壊される頻度は夏場は多くなり、毎朝の巡回時に発見した破損箇所は、その日のうちに修理をするよう努めています。

公園内の「ボードウォーク」については、公園利用者だけでなく、海水浴客も利用する場所です。上半身裸で寝転んだりする利用者、更に、海水浴客は水着であったり、裸足で通行することから、破損箇所が原因でのケガや事故が、大きくなってしまいます。

このため、「ボードウォーク」の破損箇所の点検、修理、一時的な立入禁止等の処置を迅速に行います。

(2) 「ちびっこ広場」の遊具の安全点検の徹底と「噴水設備」の点検清掃

「ちびっこ広場」の遊具については、潮風などによる塩害、基礎コンクリートの劣化、木部金属部の腐食などによる施設の破損から利用者の事故や怪我などを防ぐため、安全点検を徹底し、社員で修理可能なものは、その場ですぐに修理し、使用可能にします。

水遊び時の「噴水広場」のぬめりによる滑り、ガラス等でのケガ、凹凸による転倒などを防止するため、日々、点検を実施します。

修繕が必要な箇所は、迅速に、修繕、修復します。

また、土木事務所と連絡を密にして、遊具の安全を確保していきます。

(3) 堆砂、飛砂などを常時、意識した管理を行います。

1年間を通して、砂の除去はしていますが、冬場の南西からの風による飛砂は一晩で30cm以上堆積してしまう。

堆積した砂が自転車や歩行者の通行を妨げている箇所は、すぐ除去作業をします。

また、飛砂防止のための竹柵の破損状況を常に点検するとともに、特に台風や強風後の破損に対する早期補修を行います。

「サーフビレッジ」周辺、シャワー室やトイレ、噴水施設等へ侵入した砂や堆積した砂を速やかに除去します。

(4) 松の育成計画

「湘南海岸」の「白砂青松」の一部である本公園の松は、景観の一部であり、また後背地の住宅地への飛砂防備の役割を担っています。

剪定を適期に実施し、支障となる枯れ枝、不要な枝は除去します。

育成計画に従い、計画的な剪定を行います。

委託による剪定の他、育成計画に基づき、社員による適正な管理を実施します。

社員教育を進め、技術の研鑽に勤め、松を育成します。

剪定の程度とその後の生育状況を計画的に追跡し、その場所毎の最適な剪定方法を確認し、その後の剪定に活かします。

(5) 芝生の育成計画

平成 22 年度末に当社からの提案で張替えた芝生は維持管理に万全を期します。

海岸特有の気候により、芝生の成長は非常に遅い状況です。芝生の張替後の対応としては、「養生中」の看板を設置し、立ち入り禁止措置をとり、芝生の育成を図ります。

芝生広場は広く、雑草が繁ってしまい、全ての雑草を除草するのは困難ですので、サッカー場等で使用する自走式芝刈機を購入して、草刈の回数を多くして芝生広場を快適にし、利用者に休息の場所を提供します。なお、特定の箇所は芝生のみとするため人力で雑草を取り除きます。

(6) 「ハマボウフウ」、「ハマヒルガオ」、「ハマナス」の育成計画

これまでも「湘南みちくさクラブ」の方々との協働により、海浜植物である「ハマボウフウ」の育成を行ってきました。

平成 23 年度も種を蒔いて面積を増やしましたので育成を行うとともに、今後もこの活動を支援していきます。

「ハマヒルガオ」についてはホームページに掲載し広く周知しました。

今後も園内の群落地の保護育成と箇所、面積の増大を目指します。

また、ヤシの枯れ枝を毎年切り落とします。

(7) 迅速な対応を実現する体制の構築、清掃への迅速な対応計画

園内のトイレ等の汚れや竹柵などの破損等のうち軽微なものについては対応を迅速に行うため、社員の清掃点検修理の体制を整えて、技術向上を図りました。

利用者のニーズや苦情には、親切丁寧に対応します。

トイレについては利用者の快適性を高めるため、毎日巡回し簡易清掃を行い、破損箇所は修理し、清潔なトイレを維持します。

平成 23 年度はトイレ清掃の回数を増やし、トップシーズンに向けては内外壁の清掃を行いました。

また、トイレットペーパーを毎日備え付けています。

平成 24 年度も適切な清掃を行い、工作物点検も毎日行います。

(8) 安全な公園と海岸を維持するための事業

「日本ライフセービング協会」、「サーフ 90 ライフセービング支援協議会」等のライフセーバー団体に活用してもらう場の提供や連絡といった側面的連携強化を行い、海岸パトロールの日を増加します。

また、防犯については、置き引き等の被害防止のため公園利用者及び海岸利用者へ注意喚起の看板の設置と、呼びかけを実施します。

またケガや急病への対応が出来るように、救急用品を常備します。

海水浴客などの海岸利用者が芝生やボードウォーク等を裸足で歩いた時のケガ防止のため、点検時不良箇所は、その場で可能なものは修繕を行い、修繕が不可能なものは、危険個所の表示を行います。

毎朝のパトロールではトイレ中心に実施し、午後のパトロールでは施設・利用状態を重点に実施します。

館内放送で、危険な場所での遊泳注意の指導、迷子の案内も行います。

(9) 環境に配慮した管理

園内各所のゴミ箱に、「燃えるもの」「カンビン」等の表示をし、利用者自身や回収業者がスムーズに分別ができ資源の再利用をします。

また、平成 23 年度より、ハチに刺される被害の未然防止策として、環境にやさしいハチトラップを設置しました。

平成 24 年度も継続して設置し、公園利用者、社員の安全に配慮します。

(10) 管理区域外への対応

海岸利用者は、公園と海岸の区別はつかず、サーフビレッジに苦情を持ち込みます。当社で対応できる事は、対応します。

公園以外のエリア（海岸、国道 134 号沿い歩道、潮風の通り径等）での危険利用やゴミの散乱、破損等があった場合は速やかに関係機関へ通報するとともに、地域住民の苦情のもとであることから、軽微なゴミ清掃等は出来る限り対応しておりましたので、今後も継続します。

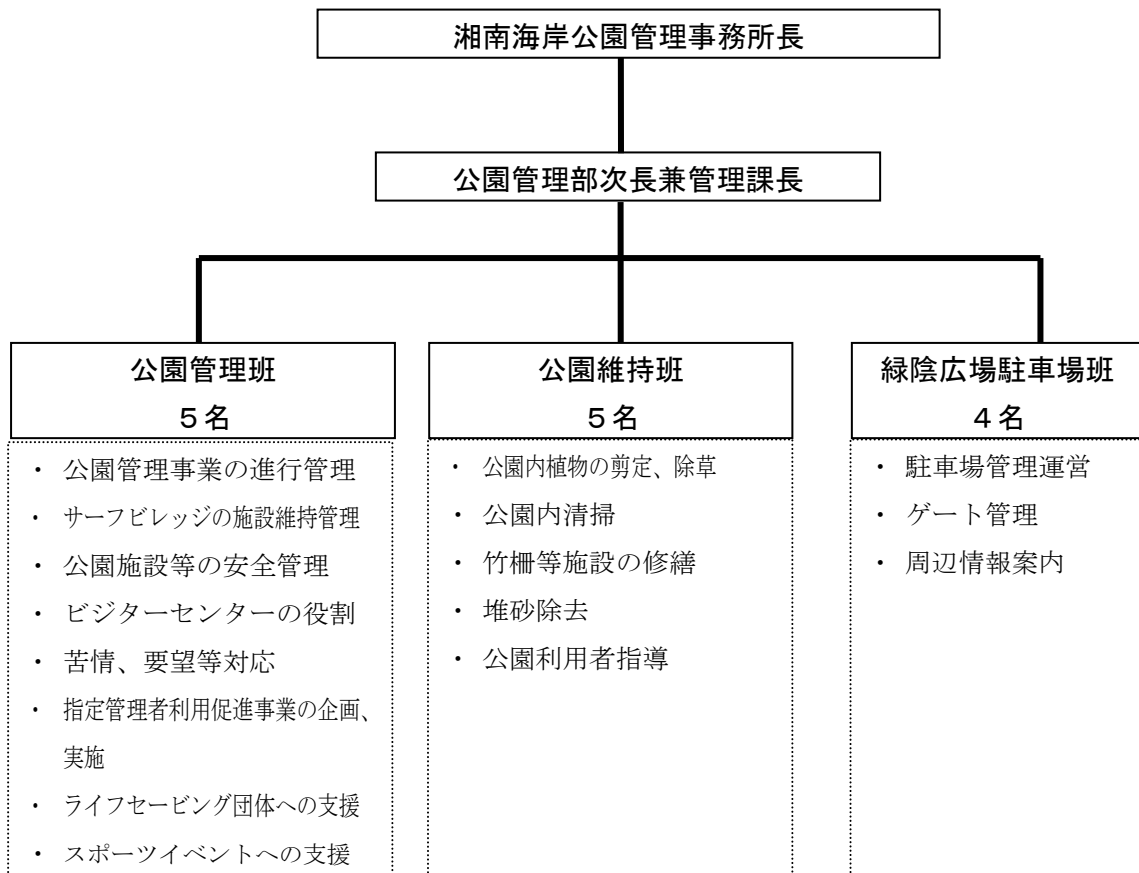
ライフセーバーの活動時間外には、遊泳者、特に引地川河口については、注意して見えています。危険な場合には、放送等で注意しています。

計画書 4 「執行体制の内容」

1. 現地の体制

本公園管理を執行する社員は以下ようになります。

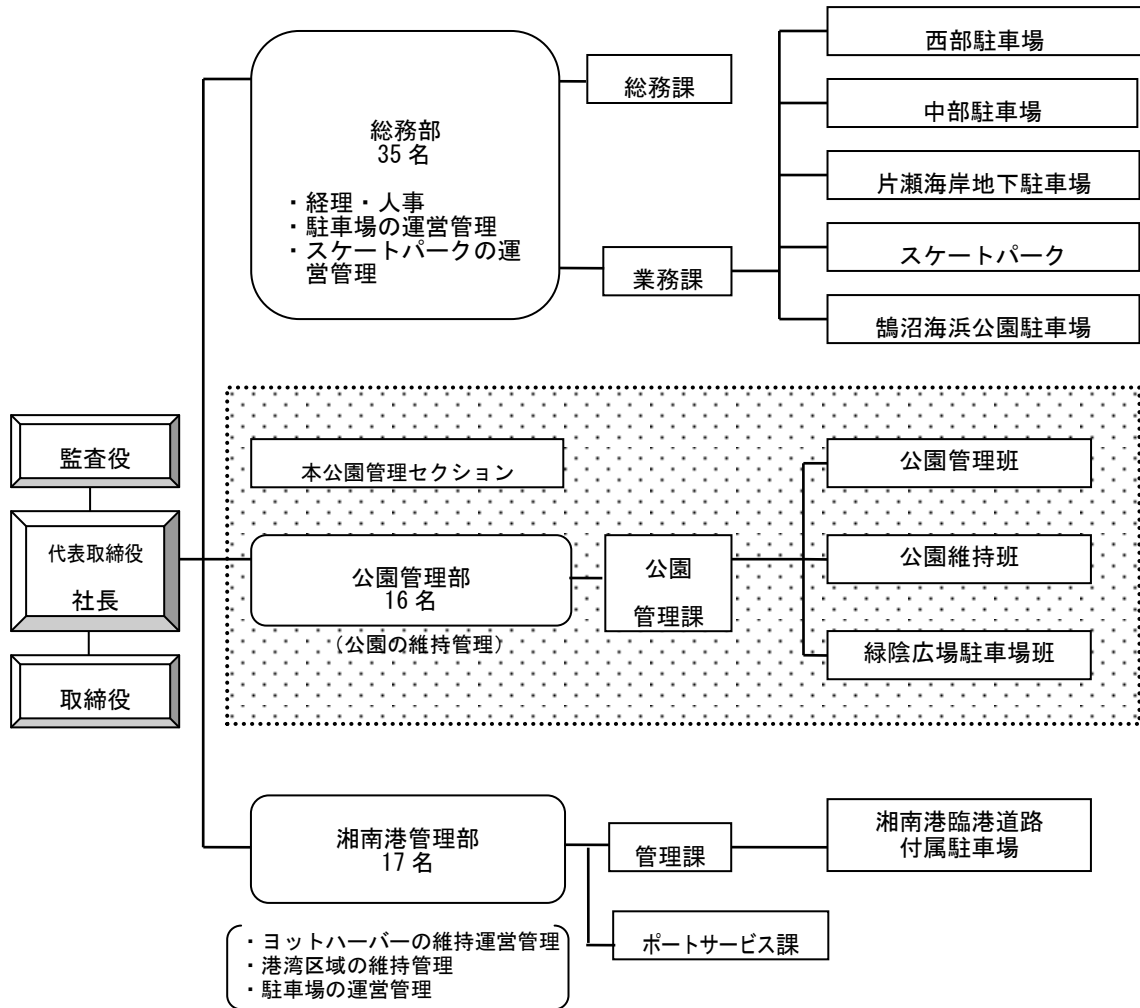
私たち社員全員が公園管理者としての意識を持ってサービスにあたります。



2. 現地と本部の連絡、組織図

本公園管理にあたります公園管理部を含め、当社組織は以下のようになっています。

また点線で囲まれた部署が公園管理セクションです。



3. 各社員の役割

組 織	職 名	常□・非常勤	業 務□内 容
公園管理部	公園管理部長	常勤	統括□
公園管理課	公園管理部次長 兼管理課長	常勤	指定管理者自主事業の企画 および実施
公園管理班	スタッフA	常勤	予算の組立、執行、決算、監査、 植□管理担当
	スタッフB	常勤	施設管理担当、園内巡回
	スタッフC	常勤	駐車場管理担当、園内巡回、 自主事業
	スタッフD	非常勤	公園管理システム担当、 園内巡回
	スタッフE	非常勤	窓口対応、植物管理副担当
	スタッフa	アルバイト（7・8月）	
公園維持班	スタッフF	非常勤	植物管理□、小破修繕、利用者指 導
	スタッフG	非常勤	〃
	スタッフH	非常勤	〃
	スタッフI	非常勤	〃
	スタッフJ	非常勤	〃
緑陰広場 駐車場班	スタッフK	非常勤	駐車場管理、ゲート管理、 周辺情報案内、ちびっこ広場等周 辺管理
	スタッフL	非常勤	〃
	スタッフM	非常勤	〃
	スタッフN	非常勤	〃
	スタッフb、c	アルバイト（7・8月□）	

計画書5 「緊急時の体制」

1. 事故への対応

(1) 公園内の事故

サーフビレッジ内には、「ちびっこ広場」の遊具での幼児の事故あるいは園内での事故による負傷が発生した場合に備えて消毒薬、絆創膏等を常備しています。切り傷等の軽度のケガには、救護室で常備薬により社員等が応急処置を行います。大量の出血、骨折等の場合は、本人の要請あるいは社員の判断で、消防署へ救急出動の要請をします。

サーファーについても同様に、応急処置、救急車の要請をします。

(2) 海岸の事故

サーファーが沖に流されたり、海水浴客が潮に流される等の海岸の事故に対応しているライフセービング団体の側面的支援を実施します。

また緊急時、利用者から救助要請があった時は、警察署、消防署へ連絡を行い、救助の協力を行います。

(3) AED を常備していますので、救命活動に協力します。

心臓疾患で倒れた方には、常備してある「AED」で普通救命を受講した社員5名で、救命活動をします。

2. 災害への対応

災害については、社内の災害時対策要綱に基づき、社員の配備をする。

また、日頃より社員間で意思の疎通を図り、「津波一時避難場所」位置図の設置、また、災害時配布用の位置図を常備するなど、災害に対応出来る準備をしています。公園内での災害への対応はもちろんですが、公園が海岸に隣接していることから、地震による津波、台風による波浪、高潮についても避難の呼びかけを行います。

(1) 地震時の、「津波に対する対応」

地震発生後、テレビ、ラジオ、気象情報メールから津波情報の収集を行います。また公園内の電光掲示板、藤沢市の防災行政無線での情報収集も行います。

1) 消防車両が対応するまでの間は、サーファー、海辺でビーチバレー等を行っている者、園内利用者に対して直ちに「園内放送」、「メガフォン」により

社員が避難呼びかけを行います。

- 2) 東日本大震災クラスの大津波には、公園の標高が低いため、避難場所にはならないため、「津波警報」、「大津波警報」発令時には直ちに公園外の「津波一時避難場所」等への避難するよう呼びかけを行います。
- 3) 1)、2)の措置終了後、直ちに社員の「津波一時避難場所」等への避難を行います。
- 4) 平成 24 年度は、ライフジャケットを購入し、職員の安全確保を図ります。

(2) 大雨警報、波浪警報、暴風警報、雷警報発令時の対応

荒天による災害については、各種警報発令時にテレビ、ラジオから各種警報を確認し、公園利用者および海岸地域利用者への注意告知、避難誘導を行います。

(3) 大雪警報発令時の対応

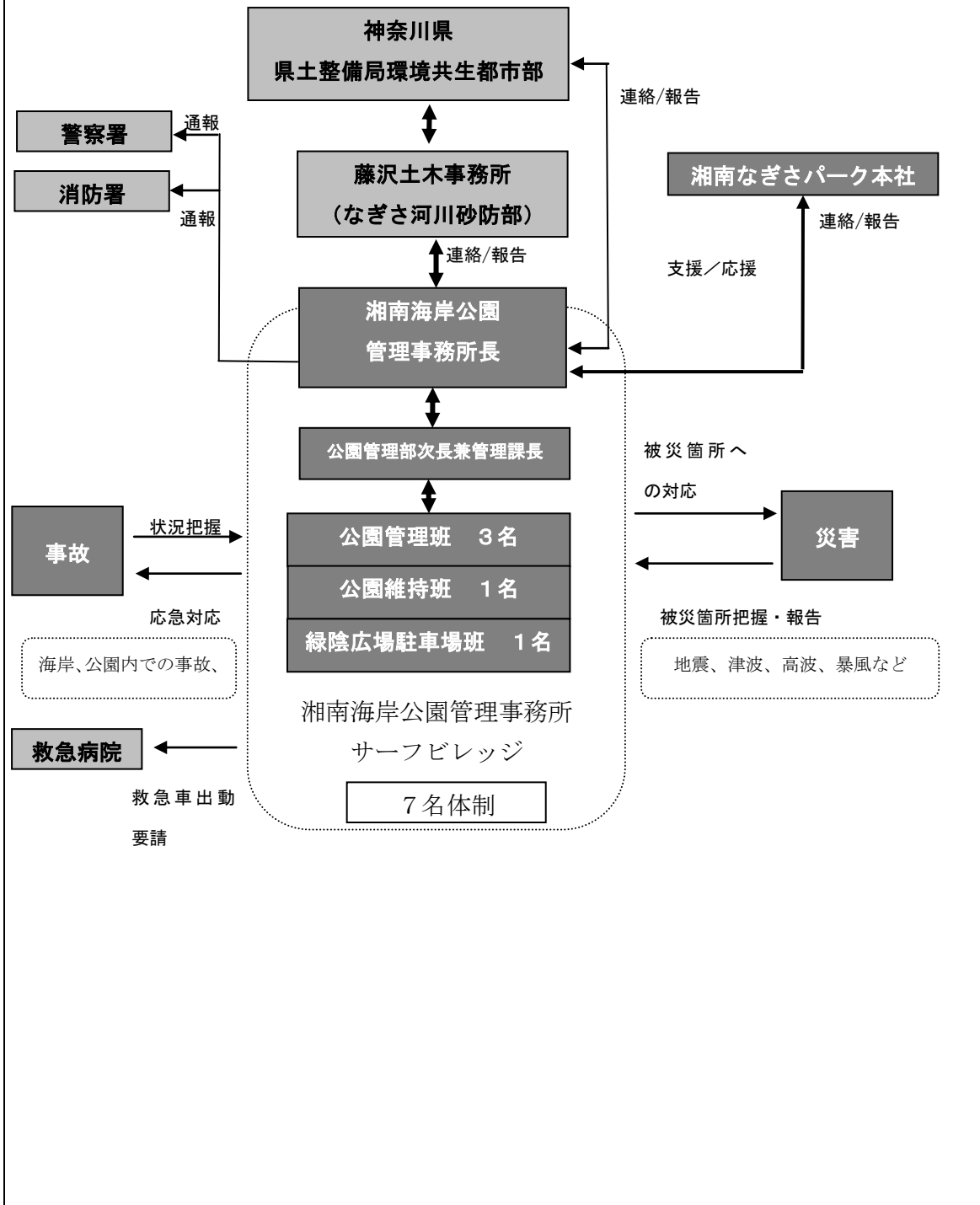
大雪による積雪のときは、転倒注意の喚起を促す看板を設置し、積雪の多い所、日陰で雪が融けにくい所の優先箇所を見極めて利用者の安全確保のために園路の除雪、凍結防止作業を迅速に実施します。

(4) 地震、津波に対する避難訓練の実施

社員相互で非難時の行動を確認しています。

藤沢市等の地方公共団体の訓練には、積極的に参加します。

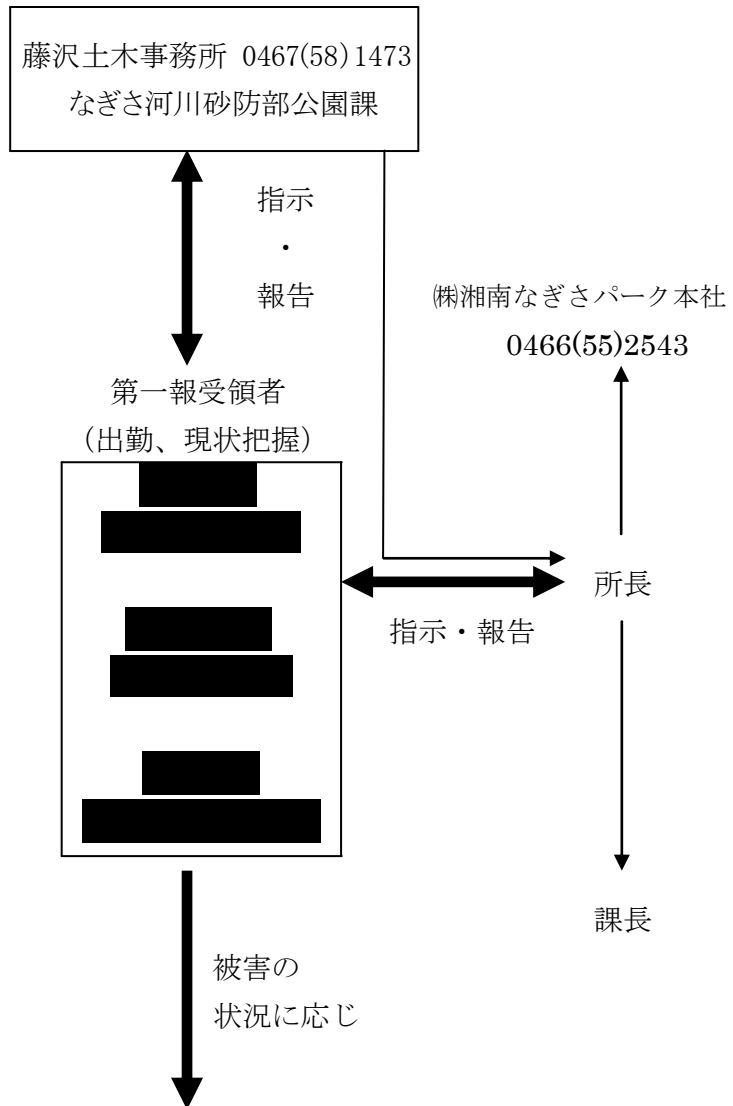
3. 災害時に備えた体制



勤務時間外緊急連絡図

湘南地区内に地震・津波・集中豪雨・台風・大雨等の警戒警報が時間外に出された場合の対応については、次によります。

警報発令時は社員間で連絡を取り、状況に応じ出勤するなどの対応を執ります。



- | | |
|-----------------|---------------|
| ① 藤沢警察署 | 2 4 - 0 1 1 0 |
| ② 藤沢消防署 (鵜沼出張所) | 3 3 - 3 6 0 0 |
| ③ 海上保安庁 | |
| 湘南海上保安署 | 2 2 - 4 9 9 9 |

計画書6「人材の育成計画」

1. 社員の資質向上の考え方

利用者に対しては、ハートフルな対応ができ、積極的に利用者の意見を伺える資質を備えるよう教育します。また公園管理の専門家としての高度な専門技術や知識を備え、迅速に様々な管理業務を遂行できるよう、教育計画を実施します。

具体的には、利用者から質問をうけたときに、位置、状態、利用方法等を即座に説明できるまでに、公園内の全施設の位置、名称等を日頃の点検、園内巡視を通じて、施設の状況を熟知させます。更に周辺には数多くの観光施設、観光名所がありますので、そうした施設への交通手段、行事予定、行事の内容等の情報収集を行い、利用者へ親切丁寧な説明をさせます。

2. 社員研修

(1) 接客研修（マナー研修、コンプライアンス研修）

(2) 専門技術（植物管理研修）

作業員の技術の向上（社内での研修）

- ・機械の操作技術の向上
- ・松の剪定、生垣の剪定技術の向上を目指します。
- ・公園管理運営士

(3) 安全管理（普通救命講習、事故防止研修、施設点検技能講習、衛生管理研修、防火管理者、食品衛生責任者）

(4) 朝礼

毎朝、朝礼を行い、前日までの事故への対応方法等を報告し、今後に役立たせています。

計画書7「公園の安全管理」

1. 施設の安全管理

施設の安全を確保するため、安全点検は毎日行います。

公園内の利用者、公園内で行う維持管理作業などについて、安全性を考慮した管理運営を行っていきます。

(1) 「ちびっこ広場」「水の広場」「園路及び海岸護岸通路」の3ヶ所は重点的な場所として安全管理を行います。更には地震による津波、台風時の高潮、雷、強風等の自然災害に対して公園利用者及び海岸地域利用者への注意告知、避難誘導を行います。

(2) 安全管理への取り組み

1) 公園管理スタッフ全員が毎朝の打ち合わせ等で情報を共有した上で園内巡回をしっかりと行います。

2) 園内の遊具については、日常点検や定期点検を実施します。

噴水池については、ガラス片等の除去を含む日常点検を実施します。

デッキやボードウォークについては釘の浮出し、木の腐りによる浮上り等を早期発見するよう、日常点検および定期点検を実施し、発見次第早急に応急処置を行うなど、安全管理意識の徹底を図ります。

3) 毎日の巡回時には、芝生広場でのゴルフ、サッカー、通路におけるスケートボード等の練習者は、注意をするとともに当社管理の鵜沼海浜公園スケートパークへ誘導し、オートバイの園内走行は注意をします。

トイレ、ボードウォーク等への落書きを、毎日行っている園内巡回で発見した時は、ペンキ、除去剤等を使用し即時に利用者から見えないうちに除去します。

放置しておくとも更に落書きされるので、早めに除去し、利用者に不快感を与えないようにします。

また、散乱している缶や瓶の破片を集め、利用者に怪我のないよう対応しています。

- 4) 階段護岸通路へのバイクの進入禁止を掲示板、口頭により周知します。
- トビ、カラスの対策として、トビにエサをやらないよう指導し、外での食事を取っている場合はサーフビレッジ内への誘導を行います。
- またトビの旋回行為など、危険な兆候を察知した時は放送により注意喚起します。
- 5) 放たれている犬が、人へ危害を加える等の事故が無いように犬を放している人への声かけ、看板の設置等で注意を喚起し、リードにつなぐようお願いします。
- またバーベキューをしている人には、ルール違反であることの声かけを行います。公園からの退去を指示します。
- 駐車場内での事故防止、防犯の呼びかけを行います。また繁忙期には駐車場の入り口での交通整理による、危険回避を実施します。
- これらの事項について、更には看板等で周知し、ルールの浸透を図ります。
- 6) 公園内の維持管理を担当する社員には本人及び利用者への作業中の安全管理意識の徹底をします。
- 作業中の看板を出し、作業を実施します。
- 委託先へは仕様書による安全管理指導を徹底します。
- 特に作業車や関係団体、運送会社等園内を通行する車両については10km/時走行とハザードランプの点灯を指示します。
- 7) 夜間は機械警備を実施することにより不審者の侵入、盗難、破壊行為の未然防止に努めます。また夏季(7月8月)の繁忙期の夜間並びに社員が手薄になる年末年始の休日には警備員による巡回警備を委託により実施します。
- 夜間の飲酒等による迷惑行為には、警告文書を貼り、被害防止に努めます。

2. 防犯対策の実施体制

非常に多くの人を訪れる本公園では、積極的に利用者へ防犯対策を呼びかけて犯罪を未然に防ぐことが必要です。

- (1) 階段護岸通路等において無防備な状態で公園を利用している利用者に対して手荷物の置引被害の防止に関する呼びかけと、注意看板の設置を行いま

す。

- (2) シャワー室及び更衣室での盗難防止の為に看板を設置、更に不定期の巡回を行い、その際利用者や不審者に声かけを行います。
不審者は継続して監視をします。
- (3) 平成 24 年度は、利用者の多い園内トイレ 3 箇所と、サーフビレッジ地階 1 階、及び駐車場に監視カメラを設置し、犯罪の防止に努め、安全な公園づくりを目指します。
- (4) 駐車場入り口で、利用者に盗難、車上狙いへの危険性の注意喚起をします。駐車場内の不審者等を見かけた場合はその方に、声かけを行います。
また車の陰で死角になっている場所では、遠くから見える位置に駐車させるなどとし、重点的に巡回し、車上盗難の防止に努めます。
- (5) 防犯の観点から松林や樹林内の剪定、背の高い草の除去により死角の解消を図ります。
- (6) 公園内への物品の放置については所有者への勧告をし、不法な占有を防ぎます。また、ゴミの不法投棄についても看板で周知を行い、再発防止に努めます。

計画書 8 「諸規程の整備」

1. 就業、給与、決裁、会計のそれぞれの取扱いについて

(1) 就業・給与

社員の就業については、当社の業務に従事する者（正社員）の就業について記載した、「社員就業規程」において必要事項を定め適切に運用します。

給与については、「社員就業規程」第 18 条に基づき、「社員給与規程」を定め、適切に運用します。

嘱託社員の雇用等については、「嘱託社員の雇用等に関する規程」において、嘱託社員の雇用に関し必要事項を定め、適切に運用します。

給与については「嘱託社員の雇用等に関する規程」第 5 条に基づき、必要事項を定め適切に運用します。

専従社員の雇用等については、「専従社員の雇用等に関する規程」において、専従社員の雇用に関し、必要事項を定め、適切に運用します。

報酬については「専従社員の雇用等に関する規程」第 17 条に基づき、必要事項を定め適切に運用します。

また、平成 24 年度には新たに「社内監査実施要綱」を策定し、組織運営及び業務管理のあり方について、必要事項を定め適切に運用します。

(2) 決裁

業務執行及び人事等に関する決裁については、「(株)湘南なぎさパーク職務権限規程」において、社長等の決裁事項など必要事項をまとめ、適切に運用します。

公園管理部長の決裁権限

- ①公園指定管理者としての業務計画の立案・事業推進の調整
- ②指定管理事業に係る付帯事業・自主事業の管理運営等
- ③公園設備の維持、管理運営等
- ④公園利用者の指導など

(3) 会計

関係法令の他、当社の会計業務の基本事項を「(株)湘南なぎさパーク経理規程」で定め、適切に運用します。

2. 個人情報の取扱い、職員への周知徹底等について

(1) 個人情報の取扱い等

当社が取扱う個人情報は、サーフビレッジ多目的ホールの利用者名簿や遺失物届け、各種イベントの参加者名簿や駐車場利用者による事故報告書などがありますが、当社では「神奈川県個人情報保護条例」に基づき、「個人情報保護規程」を定め、個人情報の適切な取扱と運用に努めます。

(2) 社員への周知の徹底

個人情報保護に関する神奈川県の研修には、機会を捉えて社員を参加させ、研修講師として他の社員への研修を実施しています。

(3) 関係法令の遵守

県立都市公園は「公の施設」であるため、指定管理者として、地方自治法をはじめ都市公園法、同法施行令、県の都市公園条例等関係規則や労働基準法などを十分理解し、公園管理を行います。

また、講習会の受講等により社員研修を行い、各種法令を熟知した上で、法令を遵守した適切な管理運営を行います。

(4) 文書の管理・保存

当社が作成又は受領した文書等は、県の文書管理規程等に準じて定めた「(株)湘南なぎさパーク文書管理規程」によりファイル一覧表を作成し、ファイリングキャビネットで適切に管理・保管をしています。

計画書9「利用者への対応」

1. 利用者への対応に関する基本方針

公園利用者、海岸利用者などの利用者へは、もてなしの心で対応します。
また接客研修を実施し、もてなしの心を社員全員に周知徹底します。

(1) 接客の基本

管理事務所では全社員に笑顔での接客、積極的な挨拶、名札の着用、清潔な服装、丁寧な言葉遣い、親切な電話での対応を徹底します。

(2) 声かけとご案内

全員「ご案内担当」の心構えで臨みます。園内で迷っている利用者、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。

窓口に来た利用者へは、こちらから先に声を掛けます。

(3) 手助けを必要とする人への対応

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。

2. 苦情処理の対応

定期的アンケートによる苦情把握や電話、FAX、ホームページ等による苦情受け付け、「湘南海岸公園友の会」を通じた各種団体からの苦情情報の収集を行っていきます。

どこに苦情の発生源があるのか把握し、同様な事が発生しないように努めるとともに、事例を基に社内研修を行い、同様の苦情の再発を防ぎます。

利用者へ周知する必要がある事は、看板で注意します。

3. 利用者への公園利用指導

入口ゲートのないオープンな施設であることから、東西約2kmに亘る当公園では、これまでも駐車場入口や「サーフビレッジ」の窓口での利用指導を行ってきていますが、より多くの機会を捉えて利用者に公園利用のルールが周知されるよう工夫していきます。

また違反の多い場所については、看板などを設置して、ルールの浸透を図ります。園内で違反の多いゴルフ練習、犬の放し飼い、バーベキューなどに

については、根気よく社員が呼びかけ、安全な公園利用を目指しています。

4. 利用者のニーズの捉え方及び反映

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平成 20 年 2 月に設立した「湘南海岸公園友の会」を通じて、意見や要望を聞き、公園の多面的利用に役立てます。

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、社員によるきめ細かな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。

「サーフビレッジ」に設置してあるアンケート箱をより活用する他、利用者満足度調査や、イベント時、あるいは駐車場入庫待ちの時間を利用して運転者に協力してもらいアンケートの収集を行います。

5. 災害時の活動

「湘南海岸公園」は海岸に面している為、標高が低く津波発生時には、被災が予想されます。

そのため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、メガフォン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。

藤沢市消防本部の、救助活動に連携協力します。

災害時の広報手段は館内館外放送、メガフォンです。また園内には防災行政無線塔、電光掲示板があり、それぞれが広報を行います。

通常時は、横浜FMラジオによる情報収集をしています。

園内には一時避難場所と広域避難場所の鶴沼運動公園を周知している看板が設置されています。

一時避難場所のチラシを窓口に置いています。

計画書 10 「利用促進方策」

1. 湘南海岸公園の利用促進方策

(1) 賑わいづくり

地域の方々に多く利用して頂けることにより活性化しますので、公園の施設をより活用していただくサービスを提供し、「湘南海岸公園友の会」参加者の意見を集約し、新しいサービスの取り組みとして自主イベントの実施により公園から始まる様々な新しい体験の場を提供します。

- ・ 「ハワイアンフェスティバル」の開催
→フェスティバル参加団体の個別利用の推進
- ・ 「フリーマーケット」の開催
→開催回数の増加と一画を使用したフラダンス、生バンド演奏等イベントの同時開催
- ・ 「湘南海岸公園まつり」の開催
→「湘南海岸公園友の会」参加団体、地域団体の参加によるイベントの開催
- ・ 「ヨガ教室」
→公園一帯をビーチヨガのメッカにする。

(2) 魅力の増大

既存施設の魅力度をアップさせる企画を行います。利用者のニーズの把握を継続し、ニーズにあわせた便益施設の維持管理や充実を行います。

また、緑や花の積極的な活用を行います。

イベント開催については、複数のイベントを同時開催し、にぎやかなイベント開催による公園利用者への魅力アップを図ります。

- ・ 「ハワイアンフェスティバル」の開催
- ・ 「フリーマーケット」の開催（開催回数の増加）
- ・ 「湘南海岸公園友の会」と協働＝「湘南海岸公園まつり」
- ・ 「海の学校」との連携「紙工作教室等」（開催回数の増加）
- ・ 「大道芸」の開催
- ・ 「持込イベント」の開催

芝生広場を活用したイベントの開催

例 フラダンス ウクレレ演奏 ヨガ教室 犬のしつけ教室

「水の広場」を中心として、それぞれの団体が企画運営するイベントの募集をし、開催します。

- ・ 「ヨガ教室」については一年を通じて開催します。
- ・ 公園、海岸利用のための貴重品預かりロッカーの増設（夏期期間のみの増設を通年設置します）
- ・ 利用の多い夏期を中心に利用して気持ちよかったと思えるようにシャワー室、更衣室内の水かきと清掃、シャワー室のカーテン替え、ペンキ塗りを、適宜行います。
- ・ 利用者からのアンケートを基に、シャワー室のシャワーヘッドを平成 21 年度に固定式から可動式に変更しました。また、コインロッカーのカギのバンドを、劣化の早いゴムバンドから、リストバンドタイプのバンドへ変更をしました。引き続き継続します。
- ・ 園内散策者、ウォーキング愛好者のための距離表示板の設置。
- ・ 「サーフビレッジ」周辺の植栽の再整備を行い清潔なイメージにします。
- ・ 「芝桜」、「水仙」等「花の群落地」を作り公園利用者の目を楽しませます。
- ・ 公園内の「松ぼっくり」を活用した「クラフト教室」の開催。
- ・ 「松ぼっくり」の無料配布
- ・ 水族に隣接するクラゲ広場にペンギンのトピアリーを設置し、利用者に喜ばれる親しみのある公園づくりを目指します。

（3）利用者満足度の向上への取り組み

すべての利用者が満足できる公園をめざし、満足度向上へ社員一同取り組みます。

首都圏からの来訪、リピーターが多く、交通手段としては、車や徒歩、電車等様々です。また利用者の園内滞留時間が長いのが特徴です。こうした利用者像を踏まえ、更に利用者満足度向上に取り組みます。子供、障害者、高齢者が安全に利用できる「ユニバーサルな公園」とします。

（4）閑散期対策

「湘南海岸公園」は、他の公園と比較しても閑散期は限られますが、こうした時期を含めて通年可能な以下の事業を展開します。

- ・ 「フリーマーケット」
- ・ 「ヨガ教室」
- ・ 「芝生ステージ」の活用

2. 利用促進のための広報

「ホームページ」の充実。「(社) 藤沢市観光協会」への情報提供、「イベントポスター」の設置、「湘南海岸公園友の会」と連携した事業の開催、「ホームページ」からの情報発信、「ミニコミ紙」等による周知などを行います。

計画書 1 1 「地域や関係機関との連携」

1. 県民及び住民参加、ボランティア団体による協働の取り組み

わたしたちは「湘南海岸公園」を利用される方々や地域の方、団体と積極的に連携し、管理業務に関する様々な協働作業を展開します。

(1) 県民及び住民参加

地域住民や県民が気軽に参加できるイベントを、多くの方々の協力の下、社員が企画、運営して開催します。

- ・「ハワイアンフェスティバル」
- ・「フリーマーケット」
- ・「湘南海岸公園まつり」
- ・「ヨガ教室」
- ・「クラフト教室」

(2) 地域ボランティアとの協働

- ・「湘南みちくさクラブ」との協働により、公園内の花壇での海浜植物の「ハマボウフウ」の育成を継続します。
- ・ボランティア団体の方々に参加をして頂いている「湘南海岸公園友の会」から提案を実現出来るものは具体化します。

平成 22 年度から開始した「湘南海岸公園まつり」は平成 24 年度は第 3 回として開催します。

- ・ライフセービング活動への支援と共に、海岸でのライフセービング活動の支援をします。
- ・海岸美化活動への支援を行います。
- ・ビーチスポーツへの援助
- ・花の愛好者による花作り（アジサイ等の植え付け）

2. 関係機関（対象管内の他の公園や周辺施設等）との連携

私たちは、指定管理者としての、利用者と県をはじめとする関係諸機関とのコーディネーターとしての役割を認識して活動します。

そのため、関係機関とは連携をしっかりと行い、利用者の安全性と快適性を高めていきます。

特に当社が管理している周辺駐車場との緊密な連携により、公園内の各施設を利用に適した位置にある駐車場を利用いただき、国道 1 3 4 号の渋滞緩和にさら

に努めてまいります。

また、フリーマーケット時には当社管理の西部駐車場と連携を取り、円滑に進めています。

関係機関との連携の実績は、(社)藤沢市観光協会との観光広報での協力体制の構築を行い、ライフセーバー団体等のスポーツ関連団体とは大会や海岸の安全面での協力体制を構築して、ビーチスポーツ団体のビーチバレー大会時に側面的支援を行ってまいります。

また、当公園の集客施設でもあります新江ノ島水族館ともよりよい公園作りのための話し合いの場を設け、よりよい公園づくりのため意見交換をします。

具体的な第一歩として、23年度から園内を散策できるウォーキング用距離表示板を共同で企画検討し、水族館のくらげ等のデザインを入れながら、設置します。

事故や災害の場合においては、所轄警察署、所轄消防署、救急病院といった関係諸機関とは迅速な連携を行います。

また海岸管理部門である藤沢土木事務所、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、迅速に対応します。

藤沢市鵜沼市民センターと連携をし、公園のイベントの紹介等を行います。