

## 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には、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には、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には、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には、「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には、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には、国道134号や鶴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) ユニバーサルな公園をめざし、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。不可能なものは業者へ依頼します。

倒壊などにより利用者に危害が及ぶ恐れがある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、海のイベント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」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。

6) 「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」を共同で開催し、継続します。

7) 公園内の施設案内の看板を、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、引き続き看板の制作を行い公園利用者にとって快適な公園作りを目指します。塗装が薄くなったものの再塗装をします。

(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サービスを行い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をします。

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、施設の清掃を通じ利用者にとってより快適な公園作りを目指します。

例) 森林浴のような散歩が出来る通路を作る など

## 計画書 2 「平成 2 3 年度の意欲的に取り組む事項」

1. 平成 2 3 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、今後も地域の方々の力をより活用します。平成 2 1 年度では「公園のルール作り」を中心に話を進めてまいりました。平成 2 2 年度はより具体化を目指しました。  
具体的に提案された「湘南海岸公園まつり」を「湘南海岸公園友の会」と共に平成 2 2 年 1 0 月に開催しました。平成 2 3 年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 1 3 4 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、混雑するシーズン月を除く毎月第三日曜日に継続して開催します。
- (4) ハワイアンフェスティバルを平成 2 3 年 5 月に開催を予定しています。湘南海岸公園に地域との一体感と、参加団体・人員を増加させ人々の賑わいを構築します。出演者は参加できたことを喜んでいきます。参加希望団体を募り、参加団体数を増加していきます。
- (5) (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、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。
- (6) 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。
- (7) 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して、更には平成 2 1 年及び 2 2 年に種を蒔いたハマボウフウを育成します。また、平成 2 2 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、それに基づき適切な管理を実行します。

- (8) 「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年以降も適切な維持管理を行います。また、園内で新たに植栽地を設定し、スイセン、芝桜を主に植え、花のある公園としてのアピールをします。
- (9) 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ます。
- (10) 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分までの延長を、平成23年度も行います。
- (11) 公園内には、ハマナス、ハマヒルガオなど海岸特有の植物が自生しております。これらの植物について来園者が一目でわかるように、その他の植物についても目立つ箇所に「花の名」「木の名」が分かる看板を平成22年度に設置し利用者への周知をしました。  
平成23年度も必要に応じ増設します。
- (12) 老朽化した「トイレの位置」「禁止事項」を記載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、周知を図ります。ルールが浸透した場所については、徐々に看板数を減らし、景観の改善を致します。
- (13) 芝生広場へ芝のステージを造成しましたので、地域のヨガ教室講師二名と連携し、公園利用者へ、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。

### 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

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、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。また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、問題となる前に迅速に修復し、必要がある箇所の修繕を迅速に実施します。

(3) 堆砂、飛砂などを常時意識した管理を行います。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する措置をします。

#### (4) 松の育成計画

湘南海岸の白砂青松の一部分である本公園のマツは、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。枯れた木の後の補植を実施します。

育成計画に従い、計画的な剪定を行います。造園経験者を雇用したので、この社員を先頭に育成計画に従い適正な管理をして参ります。さらには委託による剪定のほか、社員による剪定を行います。

社員教育を進め、技術の研鑽に勤め、松を育成します。

(5) 芝生の育成計画

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。芝生の張替を、養生中の看板により、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、雑草が繁ってしまう。雑草全てを除草するのは無理ですので、機械での草刈の回数を多くし、芝生広場を快適にし、利用者に休息の場所を提供します。なを、特定の箇所は、芝のみとするため、人力で除草します。

(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22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、今後もこれらの活動を支援していきます。

ハマヒルガオについては園内の群落地の保護育成を進めます。根を植付け、増やします。

(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、技術の向上も図りました。ま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年度は清掃業者によるトイレ清掃の回数を増やします。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

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。

(9) 環境に配慮した管理

植物の刈り込みなどで発生した植物ゴミは、チップーシュレッダーを購入し、チップ化させ雑草防止や園路用として公園内に敷きつめます。

また、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るようにします。

(10) 管理区域外への対応

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。

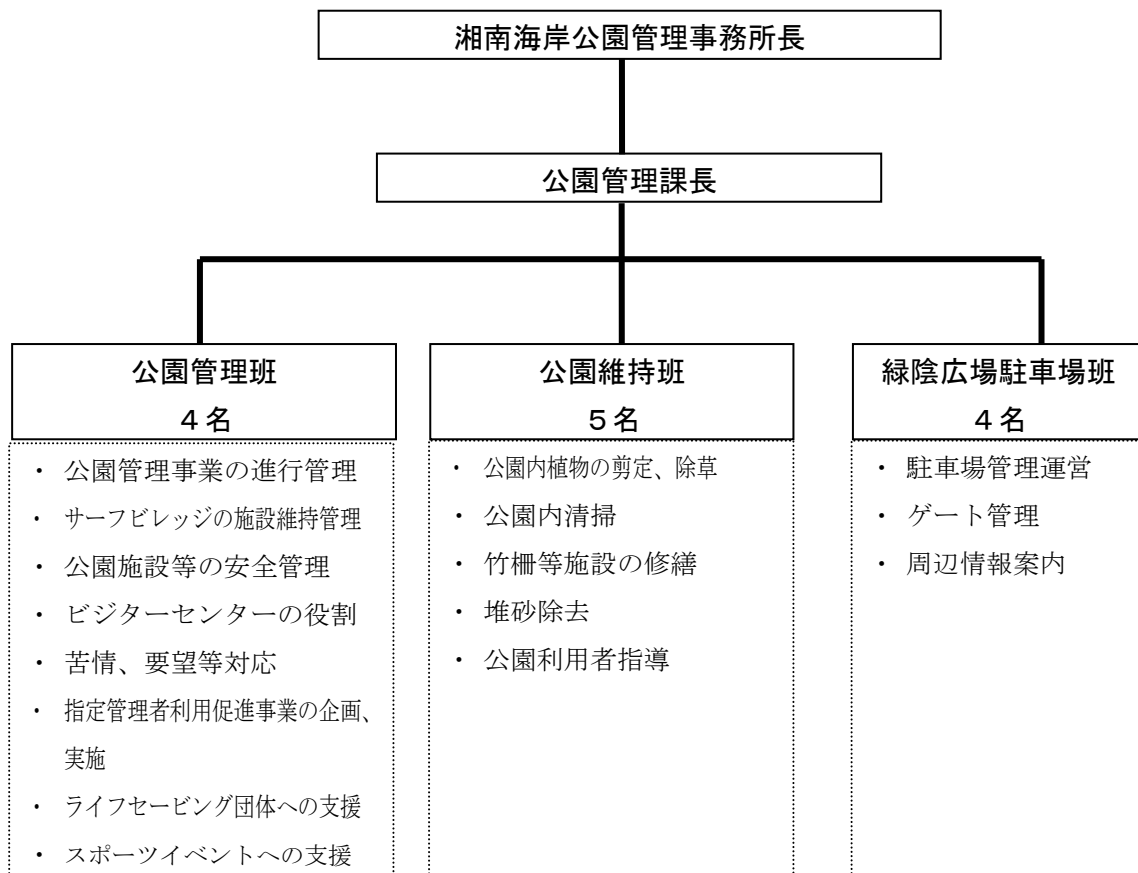


## 計画書 4 「執行体制の内容」

### 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。

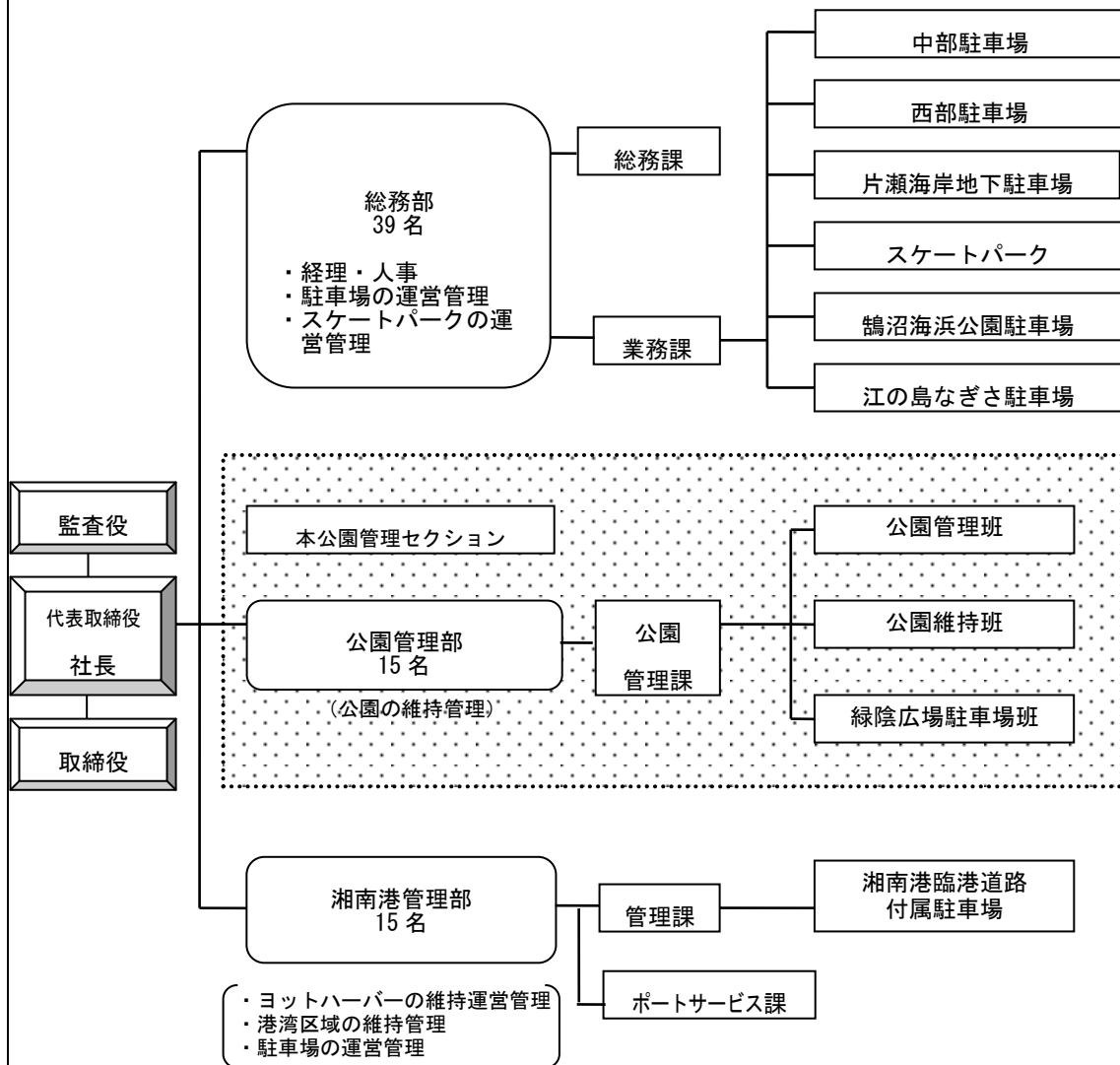
私たち社員全員が公園管理者としての意識を持ってサービスにあたります。



## 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	常勤・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、 植物管理担当、自主事業
	スタッフB	常勤	施設管理担当、園内巡回 イベント担当、自主事業
	スタッフC	非常勤	施設管理担当、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、経理補助 園内巡回、イベント補助
	スタッフD	非常勤	窓口業務、園内巡回
	スタッフ a、b	アルバイト（7・8月）	
公園維持班	スタッフE	非常勤	植物管理、小破修繕、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	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M	非常勤	〃
	スタッフ c、d	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。

海の利用者のサーファーがサーフボードによる頭部の裂傷等で負傷し、助けを求められた場合は、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、救助要請があった時は、警察署、消防署へ連絡を行い、捜索への協力を行います。

#### (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、日頃より社員間で意思の疎通を図り、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。それにより、利用者へ津波情報の告知と避難誘導の案内を行います。

さらには、藤沢市消防本部の救助活動に、連携協力します。

津波警報が発令された時の経験を各社員が保有しておりますので、それを今後活かします。

(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、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、避難勧告を行います。

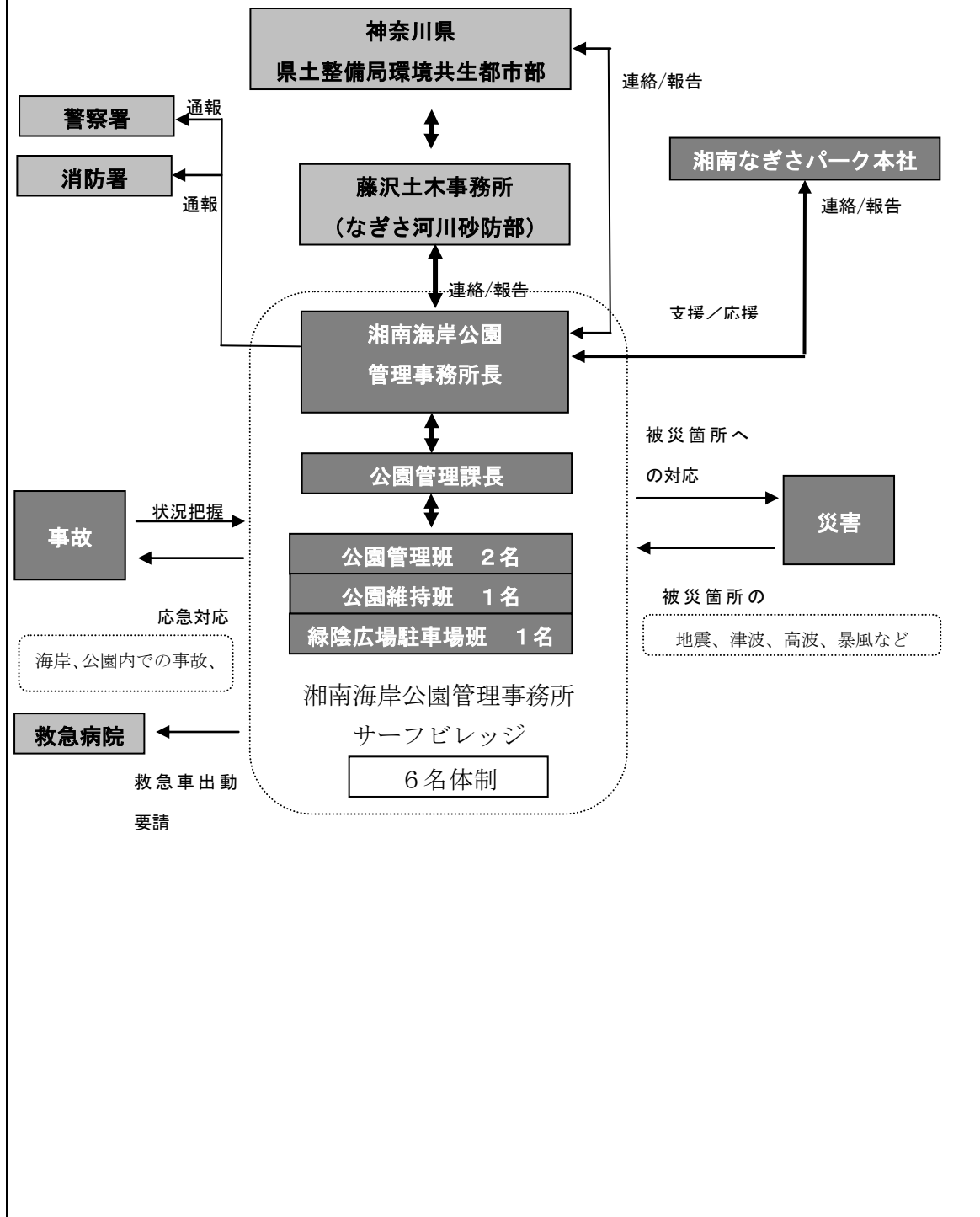
(3) 大雪警報発令時の対応

大雪による積雪のときは、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、凍結防止作業を実施し、転倒注意の喚起を看板等を設置し、行います。

(4) 地震、津波に対する避難訓練の実施

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。

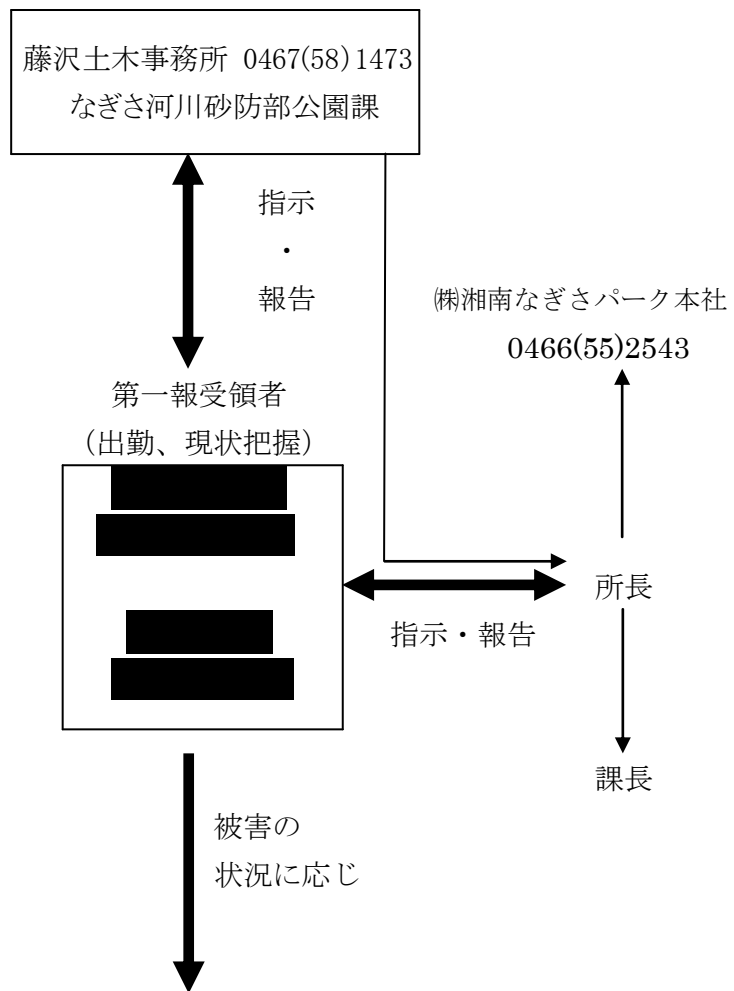
### 3. 災害時に備えた体制



## 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。

注意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。



- 被害の状況に応じ
- ① 藤沢警察署 24-0110
  - ② 藤沢市消防本部南消防署 27-8181  
(代表：25-1111)
  - ③ 藤沢南消防署鶴沼出張所 33-3600
  - ④ 海上保安庁湘南海上保安署 22-4999

## 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。

平成22年度には社員による標語づくりを行い、公園管理への資質向上の意識を向上させました。

### 2. 平成23年度における社員研修は以下のとおりとします。

- (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、防火管理者、食品衛生責任者）
- (4) その他（自主事業等）



## 計画書7「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。

#### (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、指定管理者は県の代行者として、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 8 「公園の安全管理」

### 1. 施設の安全管理について

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利用者への注意告知、避難勧告を行います。

また、日本気象協会が配信しております携帯電話向け気象情報メール配信サービス「マイコスオンモバイル」を導入し、情報の早期入手による速やかな告知を行います。

### (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。安全管理マニュアルを平成22年度に整備しましたので、共通認識を持ちます。

- 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への注意をします。また、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ようにし、利用者に不快感を与えないようにします。

- 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。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定期、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) 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、車上盗の防止に努めます。
- (4) 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。
- (5) 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。

#### (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、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。

### 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。また、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えてまいります。

#### 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ラジオ及び気象情報メール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鵜沼運動公園を周知している看板が設置されています。

## 計画書 10 「利用促進方策」

1. 湘南海岸公園の利用促進方策を以下のように展開します。

### (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

### (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」の活用＝「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

「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。

芝生広場のステージも活用します。

例 フラダンス ウクレレ演奏 ヨガ教室 犬のしつけ教室

- ・ 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。
- ・ ランニング愛好者のための距離表示の設置
- ・ 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。
- ・ サーフビレッジを中心にクリスマスイルミネーションの試行をします。
- ・ 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。

### (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。主な現在の利用者は、近隣住民の利用、海岸利用のための通過です。

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（開催回数の増加）
- ・ ヨガ教室
- ・ ステージの活用

## 2. 利用促進のための広報

（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 11 「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」

#### (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。

「湘南海岸公園まつり」

- ・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、国道134号の渋滞緩和にさらに努めてまいります。関係機関との連携の実績は、社団法人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。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。