

令和6年度

神奈川県立おだわら諏訪の原公園

事業計画書

指定管理者

おだわら諏訪の原公園パートナーズ

令和6年度

神奈川県立おだわら諏訪の原公園

事業計画書（目次）

計画書1 「指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等」	1
計画書2 「業務の一部を委託する場合の考え方、業務内容等」	7
計画書3 「施設の維持管理」	9
計画書4 「利用促進のための取組」	17
計画書5 「自主事業の内容等」	26
計画書6 「利用者対応・サービス向上の取組」	29
計画書7 「日常の事故防止、緊急時の対応」	38
計画書8 「急病人及び新型コロナウイルス等への対応」	47
計画書9 「災害への対応（事前、発生時）」	50
計画書10 「地域と連携した魅力ある施設づくり」	59
計画書11 「人的な能力、執行体制」	63
計画書12 「コンプライアンス、社会貢献」	72
計画書13 「事故・不祥事への対応、個人情報保護」	78

1 サービスの向上

計画書1「指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等」

(1) 指定管理業務全般を通じた団体等の総合的な運営方針、考え方

1) 県立都市公園を取り巻く環境やニーズの変化

神奈川県立都市公園は、水とみどりのネットワークの拠点及び多様なレクリエーションの場等であり、個性豊かな地域のシンボルとして県民の健康増進、防災機能を担う等、県土づくりの重要な基盤です。

現在のパンデミックの中、グリーンインフラの核として、都市公園の持つ普遍的な役割と機能が世界中で再認識されています。県民が互いに尊重し、つながる、人間のあたたかみのある空間と機会の創出が必要とされ、都市公園の適切な管理運営に加え、よりよいソーシャルキャピタルの形成が求められています。また、県民一人ひとりが、より「自分の感性と価値観でサービスを選ぶ時代」となったダイバーシティの視点が重要視される今日、都市公園は、さらに「命輝くステージ」つまり「県民自らが活用・活躍する場」として、複雑化した県民の多様なニーズを反映・調和し、公平で誰からも認められる魅力に満ちたサービスを提供することが求められています。



のんびりくつろぐ



犬とのびのび遊ぶ



身体を動かす



収穫体験を楽しむ

2) 指定管理者としての考え方

私たちは、指定管理者として、関係法令や制度、環境やニーズの変化を的確にとらえ適応し、「公の施設」としての県立都市公園を管理運営する責任の重さを十分に理解しています。神奈川県立都市公園整備・管理の基本方針（平成31年3月改訂）および公園ごとの特性を反映した管理運営方針を基本に、安全を何より優先して創意工夫による効果的、効率的な管理運営に取り組んでいます。平成29年6月15日の都市公園法改正による神奈川県立都市公園初のPark-PFI事業への参画や公園の活性化に関する協議会の設置を進めており、常に質の高いサービスの提供と魅力の向上を、県民、多様なステークホルダーと共に推進しています。

私たちは、神奈川県が提唱する「いのち輝くマグネット神奈川」の具現化を加速するよう、率先して「かながわSDGsパートナー」となり、【みどりの中で人が輝いてこそ公園】をスローガンに、「ひと」と「みどり」が輝き、人と緑の輪を公園から地域へとひろげる（※スマイリングプロジェクト）ことによって、みんなが「元気」で「笑顔」になれる無限の可能性と持続可能性を持った空間となるよう、公園の管理運営とサービスの提供に取り組んでいます。（※スマイリングプロジェクト）

スローガン

みどりの中で人が輝いてこそ公園



スマイリングのシンボルマーク
「ひと・まち・えがお」の輪が∞無限に広がることをイメージしています

※スマイリングプロジェクト

より良い公園環境を目指して、私たちが企画する様々なイベント、ボランティアなどの活動や取組みを「スマイリング」と称し、活動を通して人と人とのつながり、環境の保全、地域の活性化など「ひと・まち・えがお」の輪を拡げようとするプロジェクトです。

3) 総合的な運営方針

私たちは、神奈川県内に特化した公園管理運営の「プロフェッショナル」として、総合管理運営の実績と技術、継続的な教育で公園管理運営士をはじめとする公園管理運営に必要な人材を育てる横浜緑地(株)を代表企業とし、よりよい公園管理運営の実現性を確保するため、多様なステークホルダーの中から公園の特性に適合した構成企業をパートナーとしています。みどりの中で人が輝く魅力ある都市公園を目指し、都市公園が「今」求められていることに、「未来」における様々な可能性を損なわないように柔軟に対応・改善し、「未来」に求められることにつなげるよう、サステナビリティの実現を目指し、次のとおり総合的な運営方針を定めます。



総合的な運営方針

運営方針①：安全を第一に、安心で快適な環境とサービスを提供します

リスクマネジメントに取り組み、公園管理運営の知恵と技術を効果的、効率的に反映し、利用者および関係者全員の安全と衛生を確保します。

運営方針②：公平・平等でホスピタリティあるサービスを提供します

利用者を「お客さま」として、「おもてなし」します。
ユニバーサルデザインの理念に基づき、利用者の立場に立って多様なニーズにお応えする誠実なサービスを提供します。

運営方針③：公園の特性を活かした魅力づくりを展開します

公園特有の資源を活かし、新しい魅力づくりに挑戦します。
全ての利用者が、快適に来園でき、豊かで充実した体感・体験ができるように取り組みます。

運営方針④：県民と多様なステークホルダーと協働します

県民と多様なステークホルダーと公園と地域活性化の方法を共有し、協働で新しい魅力づくりに挑戦します。ノーマライゼーションの理念に基づき、よりよい社会関係資本(ソーシャルキャピタル)の形成を目指します。

運営方針⑤：関係者全員がコンプライアンス意識をもち、信頼あるサービスを提供します

「法令順守」、「社会的規範・通念や倫理の遵守」などコンプライアンス行動をとり、新しい生活様式やグローバルスタンダードに対応したサービスを提供します。

運営方針⑥：公園と地域社会のサステナビリティの実現を目指します

公園における活動と環境保全とが、社会・経済・環境の観点から調和し、バランスの取れた進歩をするように活動し、地域コミュニティの拡充、地域防災・防犯の向上、地域経済の活性化、環境教育、環境負荷の低減、生物多様性の確保、資源の有効活用に取り組みます。

（２）公園固有の価値や特性を踏まえた管理運営方針

１）公園の設置趣旨・特性

神奈川県立おだわら諏訪の原公園は、近年では近隣地域だけではなく、遠方からの利用者からも「のんびり、ゆったりと過ごせるところが良い」と評価を頂いています。本公園は広域的な観点から県西地域に配置され、広域的な利用に資する役割を担う広域公園です。県西地域の活性化を図る交流拠点として「ふるさとふれあい公園」をテーマに整備されました。また、本公園は小田原市の西部丘陵地の一画に位置しており、広大な足柄平野や周辺の丹沢山地等の山々が一望でき、優れた眺望景観が特長です。周辺には農地や柑橘類の果樹林が残り、自然環境が豊かな地域に囲まれていて、園内の草地は、専門家から、棲息する昆虫の種類が多いといわれています。また、ローラー滑り台は、県立都市公園で最長の全長 169m で、公園特性の１つとなっています。

一方、神奈川県では、豊富な地域資源を持つ県西地域を「未病の戦略的エリア」に位置づけ、「未病の改善」をキーワードに各地域の魅力をつなげて新たな価値を創出し、地域の活力を生み出すため、県西地域活性化プロジェクトを推進しています。本公園は、「未病いやしの里の駅」の「運動の駅」の一つに設定され、「心身を整え、健康な状態に近づけ、未病を改善する」役割を担っています。



丹沢山地の眺望景観



広大な芝生広場



ローラー滑り台と大規模花畑



生息する昆虫

２）私たちが目指す管理運営の基本的考え方

私たちは、本公園の整備方針である①「公園内の優れた自然資源や地域性の保全と活用」②「身近な自然とふれあいのできる快適で適切なレクリエーション空間の提供」③「クリーンエネルギーを活用したモデル公園」に基づいた運営により、利用者の増加に貢献してきました。

利用者が快適に利用できることを意識した維持管理や、豊富な公園資源を有効に活用したイベントを企画することで、利用者から高評価をいただきました。また、「ふるさと未病いやしの里の駅」の「運動の駅」としての取り組みにより、コロナ禍でも多くの利用者が身体を動かせる場の提供をしてきました。

今後は代表企業を地域性が高いグループ会社に変更することで、これまでの取り組みをさらに発展させていくだけでなく、公の施設として子どもからお年寄りまで安全・安心で気持ちよく、公平・公正な利用が確保できるように取り組みます。年齢・国籍・性別・個人の能力を問わず、すべての人が公平・平等に利用できるように、全ての人に配慮したユニバーサルサービス・デザインの考えのもと「だれもが快適で心あたたまる、ヘルスケア交流拠点」を基本方針とし、誰もがいつでも快適に利用できる管理運営を実施します。また、特にお年寄りやお子様、外国人や障がいのある方などに対しては、バリアフリーの取り組みを強化し、快適な利用環境を提供します。

【管理運営の基本的考え方】

だれもが快適で心あたたまる、ヘルスケア交流拠点



3) 私たちが目指す管理運営方針

本公園の特性を活かし、「だれもが快適で心あたたまる、ヘルスケア交流拠点」とするため、管理運営方針を以下とします。

運営方針 1 利用者とのコミュニケーションによる公園づくり

本公園で実施した利用者満足度調査において、対応の良さ（親しみやすい点）に高評価をいただきました。よりよい公園づくりの推進には、利用者との対話は欠かせません。利用者ニーズを的確にとらえ、利用者に寄り添った管理運営を行います。

また、外国の方、障がいのある方とも親しく挨拶を交わすことから始め、翻訳アプリやコミュニケーション支援ボードなどを活用してコミュニケーションを図り、利用者同士が互いに思いやり、公園を楽しんで利用いただける管理運営を行います。



利用者とのコミュニケーション

運営方針 2 小田原フラワーガーデン、周辺施設との連携による公園づくり

私たちは、小田原フラワーガーデンの管理運営に携わっており、合同イベントの開催や広報の情報共有等により、両公園の連携をさらに強化し、相互に魅力を向上させる相乗効果で、利用者の相互誘致を継続します。

他の県立都市公園や周辺施設との連携にも取り組み、魅力ある施設づくりを行います。



小田原フラワーガーデンとの
合同クイズラリー

運営方針 3 未病改善に取り組む公園づくり

新しい生活様式が定着する中で、健康的な生活を送るために公園が果たす役割は重要であると考えます。

未病を改善する取り組みを気軽に実践いただけるよう、毎日のラジオ体操と毎月の運動イベントを継続します。運動イベントは利用者ニーズに合わせた種目を取り入れ、「神奈川未病宣言」に寄与する公園づくりを行います。



鬼とラジオ体操

運営方針 4 多様な人材、団体、地元の方々との連携による公園づくり

本公園の管理運営に携わる中で、ボランティア「みかんの会」を立ち上げ、果樹林を中心とした協働により果樹林活用に組み込まれました。リーダーの育成と支援に努め、公園の資源をさらに活用し、利用促進を進めます。

多様な団体との協働によるイベント、環境学習イベント等、利用者が楽しめるような魅力ある利用促進プログラムを実施します。

地元自治会を招いた協議会を定期的で開催し、地元から愛される運営を継続します。



「みかんの会」との協働
による果樹林管理

運営方針 5 公園の特性を生かした楽しめる公園づくり

多様に使うことができる広大な芝生広場や豊かな自然環境は、本公園の魅力の一つです。利用者ニーズを取り入れた活用法を計画し、利用者がより楽しめる公園づくりを進めます。

1日1組限定バーベキューコーナーの経験を活かし、バーベキューコーナーを拡大します。また、仮設ドッグランの経験を活かし、ドッグランの設営を目指します。



ドッグラン「ワンワンDAY」

(3) 利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針

公園は多様な人々、団体等の休息や活動の場です。また、公園が持つ豊かな自然環境は地域の重要な資源です。利用者や地域住民、環境に配慮した管理運営方針を以下とします。

運営方針 1 誰もが安全・安心に利用できる公園づくり

- ・利用者の安心・安全を第一に考え、大規模な災害や利用時に起こりうる身近な未然の事故防止、感染症予防など、様々なリスク管理を徹底します。
- ・地域と連携した防災訓練等の実施により、日ごろから災害時の公園の役割を県民に伝え、防災体験イベントの実施等により地域防災力の向上を図ります。

運営方針 2 多様な利用者に応えるおもてなしサービス

- ・高齢者や障がいを持つ方、乳幼児連れ、外国人等の多様な利用者が誰でも心地よく過ごせるよう、ハード面とソフト面のバリアフリー化を推進します。
- ・スタッフによる「おもてなしサービス」の提供に取り組み「また来たい」と思ってもらえるような公園づくりに取り組みます。
- ・定期的なアンケートや第三者評価等を実施し、利用者からの要望・意見を正確に把握し、常にニーズに応えた施設・サービスの充実に努めます。

運営方針 3 快適な利用のための公園づくり

- ・マナーアップキャンペーンにより、利用マナーの向上啓発を図り、利用者にご協力いただきながら、居心地の良い公園づくりに取り組みます。
- ・きめ細やかな清掃管理により、常に清潔・快適な公園づくりに取り組みます。特に、トイレは直営による毎日の清掃を徹底します。
- ・植栽管理を徹底し、花や緑が美しく、心地よく利用できる公園づくりを行います。

運営方針 4 地域と共に公園の魅力の向上、地域活性化

- ・県民のアイデアを活かした公園管理、イベント等の実施、作品発表の場としての活用、教育機関の受け入れ等、多様な県民協働の機会をつくり出します。
- ・伝統行事の継承や地域文化を育み、地元を元気にする公園づくりに取り組みます。

運営方針 5 自然環境に配慮した公園づくり

- ・刈草、剪定枝は園内リサイクルを基本とし、循環型社会を見据えた公園の維持管理に努めます。
- ・生物多様性を意識したエリアは昆虫観察を行えるような草地管理を継続し、環境学習イベント等の実施を通じて環境教育の普及を図ります。また、自然体験をテーマにした環境教育イベントを実施します。
- ・本公園の管理事務所（以下、パークセンター）では太陽光発電等の新エネルギー活用等の推進がされており、利用者に向けてその仕組みを伝え、循環型社会への普及啓発活動にも取り組みます。



防災訓練



バリアフリーマップ



ベンチの清掃



花が美しい花壇



工作イベント



間伐材の再利用



「昆虫観察会」

【令和6年度実施内容】

- 外国の方、障がいのある方とも親しく挨拶を交わします。
- 翻訳アプリやコミュニケーション支援ボードなどを活用します。
- 小田原フラワーガーデンと合同イベントの開催や広報の情報共有等で、連携を強化します。
- 神奈川県西部地域ミュージアムズ連絡会、ミュージアム・リレーに参加し、県立公園や周辺施設との連携に取り組みます。
- 毎日のラジオ体操と毎月の運動イベントを継続します。
- ボランティア「みかんの会」のリーダーの育成と支援に努めます。
- 地元のバンドグループや地元の中学校・高校、城下町スポーツクラブなど、多様な団体との協働によるイベント等、利用促進プログラムを実施します。
- 地元自治会を招いた協議会を定期的を開催します。
- 利用者ニーズを取り入れた広大な芝生広場や自然環境の活用法として、ドッグランの常設を目指します。また、BBQ 運営の拡大についても検討します。
- 「そなえパークウィーク」として、警察署・消防署・小田原フラワーガーデン等、地域と連携した防災訓練、防災体験イベントを実施します。
- コミュニケーションボードや手話挨拶等、ハード面とソフト面のバリアフリー化を推進します。
- 定期的なアンケートや第三者評価等を実施し、利用者からの要望・意見を正確に把握し、常にニーズに応えます。
- ワンワン教室でのマナー講座等を開催し、利用マナーの向上啓発を図ります。
- きめ細やかな清掃管理に取り組み、植栽管理を徹底します。
- 教育機関と連携した職業体験受け入れ等、多様な県民協働の機会をつくれます。
- 「春の公園まつり」や「秋の公園まつり」、昔あそびといった伝統行事を継承し、地域文化を育みます。
- 刈草、剪定枝は園内リサイクルを基本とします。
- 生物多様性を意識した草地管理を継続し、環境学習イベント等を実施します。
- パークセンターでの太陽光発電等の新エネルギー活用等の普及啓発活動にも取り組みます。

計画書2「業務の一部を委託する場合の考え方、業務内容等」

(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

1) 効果的、効率的な委託の基本的な考え方

業務を一部委託する場合については、以下の委託方針に基づき実施します。

(ア) 委託する業務内容

- ・大規模作業、専門的な知識や資格が必要となる業務や定期点検など第三者による公平な判断が必要な業務は、必要な許認可・免許・資格を有する事業者者に再委託します。

＜専門的知識や資格を必要とする業務＞

消防設備・駐車場設備や遊具等の点検業務、ゴミの運搬処理・缶ビン処理業務等

(イ) 委託先の選定

- ・委託業者の選定にあたっては、施設の管理運営は公共事業の一環と捉え、県内事業者への優先的な発注に配慮し、県内事業の活性化に寄与・貢献します。
- ・県内事業者を優先し、県内事業者の振興・効率化に努めます。
- ・特殊技術が必要なもの、事業を効率化するために本社で一括購入する物品以外は、県内企業が製造・加工したものを優先的に調達し、地元資材調達率の向上に努めます。
- ・環境への負荷低減に配慮した物品の調達に努めます。
- ・代表企業の社内規定に従って、見積を取得しコストダウンに努めます。

(ウ) 社会保険加入の確認

- ・業務の発注にあたっては、代表企業である横浜緑地(株)の発注ルール等に基づき、社会保険等に参加するための法定福利費が、発注者から元請企業、再委託先へ、更に個々の技術労働者まで適正に支払われるよう、社会保険未加入企業はなくしていく等の指導を行います。

2) 委託の方法

(ア) 企業調査の実施

- ・企業や団体について新規に取引を開始する場合は、取引開始前（契約書等の締結前）に必ず企業調査を実施します。反社会的勢力との関係の有無、業績等を考慮し、会社として問題がないと判断した場合のみ、取引を行います。

(イ) 見積り依頼

- ・業務内容と範囲・管理水準を明確にした上で業務委託予定業者から見積書を取得します。
- ・金額の適正を判断するため、必要に応じて複数社から見積りを取得します。
- ・定期的な委託内容と見積りとの見直し、複数年契約によるコストダウン等を行ない、外部委託についても適正なコスト管理を行います。

(ウ) 業者の決定

- ・業者の決定は、原則事業責任者の承認を得て行います。
- ・必要性・緊急性、金額、発注の要・不要等から判断し、決定します。

(エ) 委託業務発注

- ・事業責任者の承認を経て、業務の発注を慎重に行います。
- ・事業責任者は、委託先の技術が適切か、適正価格であるかどうかを併せて判断することでの確な業者を選定し、経費削減と品質の確保を図ります。

（オ）外部委託業務の指導、監督、検査方法

- 外部委託業務の指導、監督、検査方法は、代表企業の規程に基づき実施します。
- 業務内容の点検・チェックや、作業手順・利用者の安全確保等の打合せを随時行ない、委託業務の内容を適切に管理します。
- 委託業者には、作業工程表の提出とそれに伴う指定管理者との協議を随時行うことを義務付け、作業確認写真を作業報告書に添付して提出させます。
- 業務完了時の検査については、担当責任者が検査を実施します。必要に応じて現地立ち合いを行います。

計画書3「施設の維持管理」

(1) 公園の特性と課題を踏まえた維持管理の考え方

1) 基本的な考え方

(ア) 実施体制、技術力の活用

維持管理リーダーの下に管理スタッフを配置し、体制を整えます。また、有資格者による指導や研修を定期的に実施し、技術力向上に努めます。

(イ) 安全管理の徹底

利用者の安全・安心を第一に考え、リスク管理を徹底します。また、きめ細やかな管理による施設の長寿命化、快適で清潔な環境維持にも努めます。

(ウ) 管理マニュアル、チェックリストによる維持管理

公園管理（施設・樹木等）、施設整備点検、清掃等作業ごとの管理マニュアル、チェックシートを作成し、日常の維持管理を的確・効率的に実施します。

(エ) コスト管理の徹底

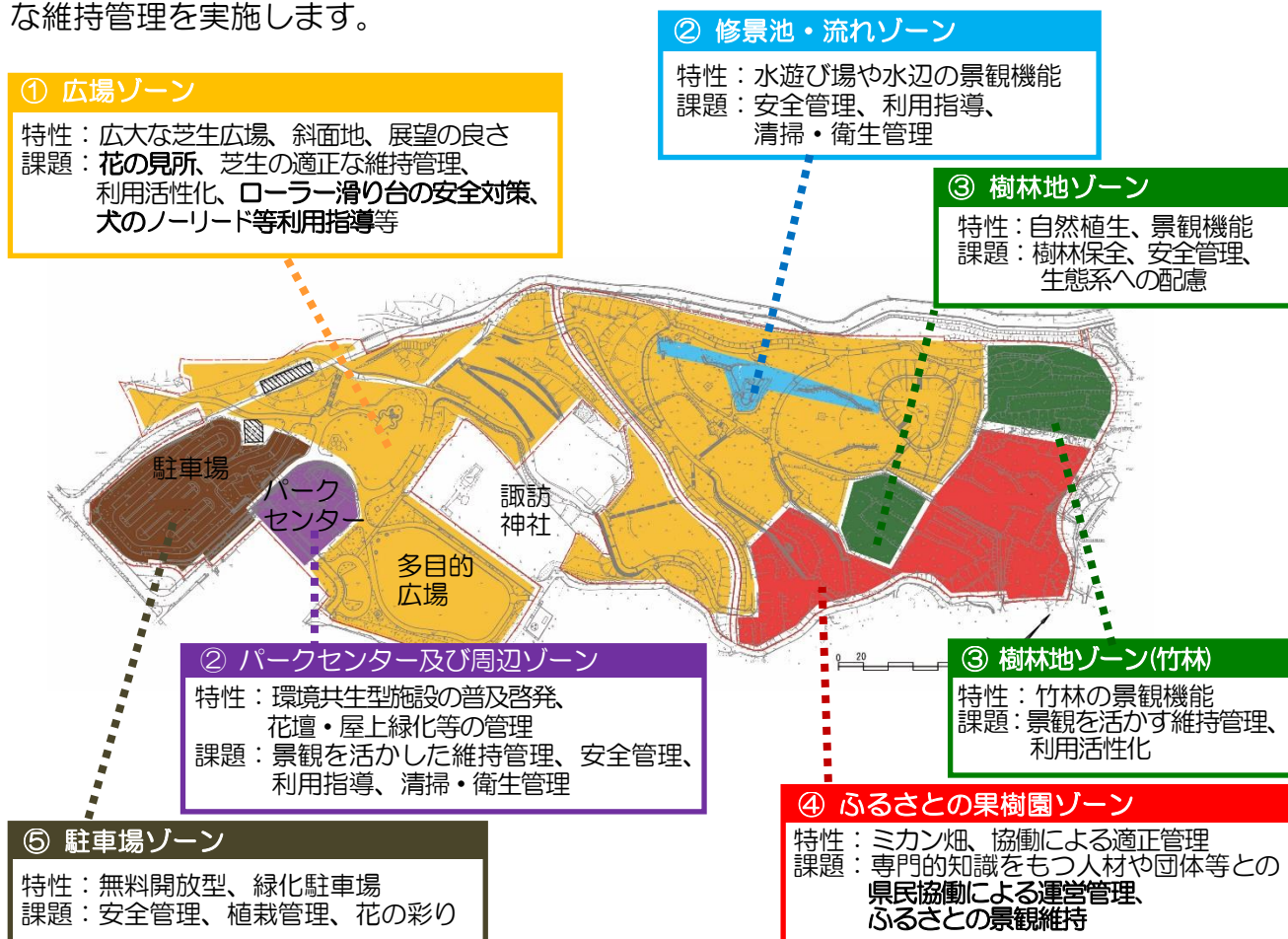
マルチスタッフ化や共有資材の活用等により、高いレベルの管理水準の維持と経費縮減を両立させるコスト管理を徹底して行います。

(オ) 多角的な評価を踏まえたPDCA マネジメントサイクルによる管理水準の向上

多角的な評価を踏まえたPDCAマネジメントサイクルを運用し、常に管理水準の向上に努めます。

2) 本公園のゾーン別特性と課題

私たちは本公園の設置目的や基本方針、下図に示す各ゾーンの特性と課題を踏まえ、運営管理業務の内容及び基準、ゾーン別管理運営方針に基づき年間維持管理計画を作成し、適切な維持管理を実施します。



3) 各ゾーンの維持管理の考え方

① 広場ゾーン

- ・きめ細やかな草刈により常に居心地よい芝生管理を行ない、景観を維持します。
- ・こまめな巡回や、ローラー滑り台等の利用案内により安全管理を徹底します。
- ・陽だまりの丘斜面広場に大規模花畑を創出し、見ごたえのある「花の名所づくり」に取り組みます。
- ・協働による多目的広場や園路沿いの花壇づくりを拡充し、1年を通じて花がみられる居心地の良い公園づくりに取り組みます。

重点的 取組

- ローラー滑り台と大規模花畑の「花の名所」づくり
- 協働による四季折々の「花のみどころ」創出
- ローラー滑り台の安全管理

② パークセンター及び周辺ゾーン

- ・きめ細やかな清掃により、いつでも快適に利用できる施設づくりを行います。特に、直営によるトイレ清掃で常に清潔な環境を保ちます。
- ・季節の飾りつけ等の演出により、明るく利用しやすいパークセンターの雰囲気作りをします。
- ・環境教育イベントや展示等を通じて、新エネルギー普及啓発や環境共生型施設のPRに努めます。

重点的 取組

- 快適なパークセンターと常に清潔なトイレ空間の維持
- 利用しやすいパークセンターの演出
- パークセンターを拠点とした情報発信・広報活動

③ ふるさとの果樹園ゾーン

- ・近隣農家の方や県内在住の果樹専門家である大坪孝之氏等と連携し、適切な管理を行います。また、果樹園ボランティアを立上げ、協働により利用活性化に取り組みます。
- ・協働による管理や収穫等、果樹園の適正な維持管理に取り組みます。
- ・果樹林を活用した地域連携により、公園や地域全体のにぎわいを創出します。

重点的 取組

- ボランティア協働による果樹園づくり
- ふるさとを感じる景観づくり
- 果樹の収穫時期にあわせた収穫祭イベントの開催

④ 樹林地ゾーン(竹林含む)

- ・自然景観・生態系等に配慮し、適宜必要な植栽管理を行ない、安全を確保します。また、県花のヤマユリ生育環境等に配慮します。
- ・伐採した竹を使うイベントや協働等にも取り組みます。
- ・協働による美しい竹林の保全に努め、収穫イベント等により活用を図ります。

重点的 取組

- 生態系に配慮した維持管理への取組
- 竹林の保全と利用促進

⑤ 修景池・流れゾーン

- ・池・流れの状態をこまめにチェックし、清掃・衛生管理を徹底します。
- ・水辺事故等防止の安全対策を徹底します。
- ・清掃に伴う排水が地域の水田に影響しないように考慮します。

重点的 取組

- 利用者の安全・安心な利用
- 地域の水田を意識した管理
- 生物ろ過槽の適切な管理

⑥駐車場ゾーン

駐車場の利用機能を維持し、芝生の保護育成にも配慮します。また、利用者や車両交通の安全対策を徹底します。公園や近隣施設等の案内を充実させます。協働による花壇等を増やし、花の彩りで利用者をおもてなしします。

重点的 取組

- 公園利用者の利用を確保した、エリア分けした作業
- スタッフ全員で環境美化を意識

4) 年間維持管理計画

本公園の維持管理基準書に基づき、別紙「年間維持管理計画」に示した内容を実施します。また、繁忙期や植物の状態といった必要に応じて適宜回数を増やす等、適切に管理します。

(2) 施設保守点検業務、小破修繕業務等の実施方針

これまでの公園管理や施設管理の経験から、定期的・計画的な施設点検・保守(予防保全)と日常点検による異常の早期発見・早期是正が安全性の確保および施設の長寿命化につながると考えています。私たちは、維持管理担当スタッフによる日々の管理と、専門業者による安全性の高い管理を合わせ、計画的維持管理を行うことで、安全・安心な快適空間を実現します。

また、維持管理基準書の水準を維持し、回数・頻度等が必要に応じて適宜実施します。



【施設管理の考え方】

1) 施設保守点検業務、小破修繕業務等の実施方針

(ア) 年間作業計画に基づく効果的・効率的な管理作業

私たちは、「おだわら諏訪の原公園 維持管理基準書」に定める内容ならびに、本公園におけるこれまでの管理運営経験に基づく、年間作業実施計画書を整備しています。この計画に基づき、効果的かつ効率的な管理作業を行います。

(イ) 直営と委託作業の効率的な分類

計画作成にあたっては、業務内容を精査し、スタッフ直営と委託作業に分類し、効率的な業務を実施します。

(ウ) 適宜必要に応じた維持管理作業を実施

「おだわら諏訪の原公園 維持管理基準書」に示す、作業回数・作業時期にかかわらず、適宜必要に応じて維持管理作業を実施し、利用者に快適なサービスの提供を図ります。

(エ) 関係法令規程に基づく管理

施設等の点検及び維持管理業務の実施にあたっては、関係する各種法令及び指針、基準等を遵守し実施します。

(オ) 管理の品質を確保するマニュアルの活用

私たちが今までの管理経験に基づき作成している管理マニュアルに基づき、適正な維持管理業務に臨みます。マニュアルに変更があった場合など、定期的にスタッフの研修を行います。

(カ) 施設管理履歴の記録

施設管理履歴を記録したリストを作成・保存します。施設管理履歴により、事故発生時等における原因究明を考察し、今後の管理運営に反映し、活用します。

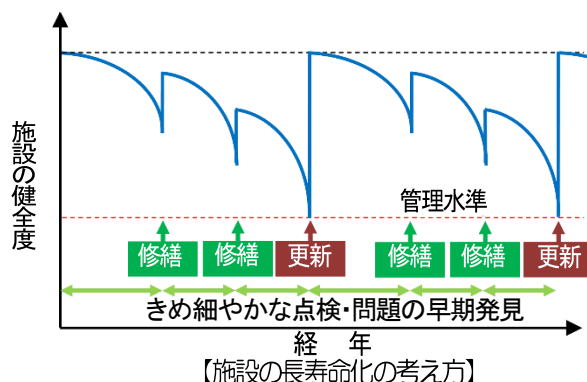
2) 施設の効率的・効果的な管理

(ア) 施設の長寿命化を目指した効率的・効果的な管理

私たちは、長寿命化を目指した計画的で効率的な施設管理を実行します。維持管理に関する「管理マニュアル」を神奈川県県西土木事務所小田原土木センターと協議の上で作成し、管理の品質を確保します。施設管理台帳を作成し、作業履歴等の記録を残し、効率的な作業を実施します。点検等はチェックリストを用い、異常を早期に発見します。

各施設の点検・維持管理は神奈川県の仕様書、ならびに関係する各種法令・指針・基準等を遵守し適正に施設・設備管理を実施します。

実施にあたっては、「公園施設長寿命化計画策定指針（案）【改訂版】」（平成30年10月/国土交通省都市局）に基づき神奈川県県西土木事務所小田原土木センターと連携しながら施設の長寿命化を図り、ライフサイクルコストの縮減に取り組みます。



(イ) 将来を見据えた修繕計画の立案（施設の老朽化を見据えた長寿命化対策）

私たちは、本公園におけるこれまでの管理運営経験から、施設・設備の状況について熟知しています。これらの経験を活かし、毎年度神奈川県県西土木事務所小田原土木センターと協議の上、効率的な修繕計画を立案します。

(ウ) 速やかな補修・修繕

施設の老朽化が進むとともに、不具合や故障の危険性も高まってくることから、きめ細やかな点検と問題の早期発見による適切な修繕を実施し、誰もが安全・安心に利用できる管理水準を維持します。

大規模な修繕に関しては、7月までに来年度の協議を神奈川県県西土木事務所小田原土木センターと行い、計画的更新を要する部分を定め、効率的な修繕計画を立案します。

緊急性を要する破損の可能性が高い箇所や老朽化が進んでいる箇所など、補修の必要が発生する施設については、「利用者の安全」を最優先に考え、速やかに対応します。利用者からの軽微な修繕等の要望に関しては、施設の用途や形状変更を伴わない範囲内で迅速に対応し、対応後の状況を要望した利用者に説明します。

(エ) 施設補修へのライフサイクルコストを考慮した柔軟な対応

資金についてはあらかじめ神奈川県県西土木事務所小田原土木センターと協議の上、年間予算として確保します。予算超過の場合でも緊急性を要する施設補修に関しては、神奈川県県西土木事務所小田原土木センターと協議し柔軟に対応します。補修にあたっては、専門家の意見を取り入れ、ライフサイクルコストの低減を勘案して対策を検討し、追加投資によってライフサイクルコストが著しく改善する場合には、施設の改修等について神奈川県県西土木事務所小田原土木センターと協議します。バリアフリー化、大規模な便益施設改良など、質の高い施設への利用者からの改善要望や公園の環境特性に影響を及ぼす利用者からの要望については、誠実にご意見を受け止めた上、神奈川県県西土木事務所小田原土木センターと詳細な協議を行い対応します。

3) 安全性や快適性を確保するための巡視・点検

各種施設の位置、機能、特性を十分に把握した上で、すべての施設を清潔かつその機能を正常に保持し、利用者の快適かつ安全な利用を図るよう適正な維持管理を行います。

(ア) 巡視・点検の徹底

a. 日常巡視チェックシートの作成及び巡視の徹底

日常の巡視における点検項目をチェックシートとして整理します。チェックシートは、データとして蓄積するとともに、随時活用できるように記録を整理し、関係者で共有します。点検は、慣れ防止のため、必要に応じて複数のスタッフが持ち回りで定期的に点検します。

b. 点検要所マップを用いた重点的な点検

園内危険箇所や重点点検箇所を明記した「点検要所マップ」を活用し、巡回時に持参して重点的に点検するとともに、施設の予防保全に努め、施設管理に起因する事故・トラブルの未然防止を図ります。木製施設は重点的にチェックし、腐朽箇所などの発見につとめます。

(3) 清掃業務、受付業務、警備業務等の実施方針

私たちは、維持管理担当スタッフによる日々の管理と、専門業者による安全性の高い管理を合わせ、計画的維持管理を行うことで、安全・安心な快適空間を実現します。

維持管理基準書の水準を維持し、回数・頻度等は必要に応じて適宜実施します。

1) 清掃業務の実施方針

(ア) 日常清掃の徹底

- ・利用者が快適に利用できるよう、いつでも清潔な施設管理を実践します。特にトイレの清掃に力をいれ、繁忙期などを考慮したメリハリある清掃管理を進めています。

(イ) 快適な施設環境を保つための重点的な清掃

- ・通常の館内清掃は開園日の開館時間前に毎日実施します。繁忙期には開館時間中の巡回清掃の頻度を増やし、常に清潔さが保たれるようにします。また、ごみは分別し適正に処理します。
- ・清掃担当以外のスタッフも巡回時に、館内の衛生状態に気を配り、清掃の必要がある場合などスタッフ間の情報共有をこまめにします。また、利用者にもゴミの分別や持ち帰りなど、必要に応じて施設を清潔に使っていただけるよう協力を呼びかけます。

(ウ) トイレの重点的な清掃・快適な雰囲気作り

- ・トイレ清掃も開園時間前とお昼過ぎを基本に毎日実施します。明るくきれいなトイレを心がけ、常に清潔に保ちます。
- ・繁忙期には清掃回数を適宜増やします。
- ・衛生器具（便器、手洗い等）、床、壁、鏡、窓ガラス、照明器具については、清潔に保つとともに、器具等の破損、詰まり等には迅速に対応します。
- ・洗面スペースには季節の花を飾り、季節感や清々しさを演出します。
- ・トイレ内の壁に植物の見ごろ情報や豆知識を掲示します。
- ・園内のどこに行っても「楽しい」「面白い」と感じていただき、「また足を運びたい」と心に残るような雰囲気づくりに取り組みます。

(エ) 衛生面についての注意・啓発

- ・トイレに手洗い励行の案内を掲示するなど、チラシ、張り紙等により、利用者に対して衛生面について注意・啓発します。

2) 受付業務の実施方針

- ・利用者が“訪れやすい”パークセンターにするため、必要に応じてレイアウトの変更や案内表示の工夫等を行います。また、公園のコンセルジュとして適切な案内に努めます。クラフトコーナー、イベントの受付としての機能も継続し、利用しやすい環境づくりを行います。
- ・耳や目の不自由な方を意識した案内表示をすることで、過ごしやすい環境づくりを行います。

3) 警備業務の実施方針

- ・1日2回(朝、夕)の定時の園内巡回と、ランダムな園内巡回と、定時の監視カメラ、パークセンターからの目視確認により異常の有無を確認します。
- ・作業中のスタッフによる異常の確認があった場合、応急対応と速やかにパークセンターへの連絡を行います。状況に応じて、利用指導、警察への通報、立入禁止措置等を行います。
- ・パークセンター閉館後は建物への防犯として機械警備を行います。
- ・年末年始のパークセンター休館日は警備員による巡回を行います。

(4) 樹林地や草地の管理、樹木、芝生、草花などの植物管理業務等の実施方針

本公園の最大の魅力は、大きく広がり見通しの良い芝生の広がりです。私たちはこれまで本公園において多くの人々が自由に利用できる芝生を管理・維持してまいりました。これからもこの方針を踏襲しつつ、より魅力的な公園の芝生管理を行ってまいります。

また、芝生だけでなく季節を彩る多くの植栽も重要な資産と言えます。

指定管理者として培った植物管理のノウハウを活用し、本公園において高品質な管理を行います。

1) 植物管理業務等の実施方針

(ア) 長く愛される公園としての中長期的な視点での管理

私たちは、本公園が利用者の方に長く愛される公園とするために、公園の財産である植物を中長期的な視点で管理します。管理にあたっては、現在生育している植物を適正に維持管理するとともに、植物の生長状況や生育状況を日頃よりこまめに観察することで必要な更新作業を計画し、実行していきます。

(イ) 年間作業計画に基づく効果的・効率的な管理作業

私たちは、「おだわら諏訪の原公園 維持管理基準書」に定める内容ならびに、本公園におけるこれまでの管理運営経験に基づく、年間作業計画を整備しています。この計画に基づき、効果的かつ効率的な管理作業を行います。

(ウ) 独自の植栽管理マニュアルの作成

私たちは独自の「植栽管理マニュアル」を整備しており、マニュアルに基づくことで、管理の質のバラツキを解消し、いつでも高品質な植物管理を継続して実践します。

2) 各植物管理業務の実施方針

(ア) 芝生管理 【管理方針】 快適な空間を維持する管理

- ・芝刈込みは樹木等の損傷に注意し、刈り残しや刈り斑がないよう極力均一に刈込み、芝生の生育にあわせ、頻度を高めて実施します。
- ・特定外来生物の選択的除草を積極的に行います。

(イ) 草地管理

【管理方針】 利用者の快適さ、過ごしやすさに重点を置いた管理

- ・草刈りは園路周辺においては歩きやすさ、ベンチ周辺においては過ごしやすさを考慮し、頻度や時期を決め実施します。
- ・一部は選択除草を行い、草地に棲む昆虫とのふれあいを創出します。
- ・ラジコン草刈機の導入により法面での草刈作業の安全性向上を図ります。
- ・ラジコン草刈機を使用する際、メーカーの安全上の注意事項を厳守するとともに、作業中の看板、カラーコーンとバーの設置により、作業エリアを明確にします。



ラジコン草刈機の導入

(ウ) 草花管理 【管理方針】四季の花の名所づくり

- ・年間を通じて花を愉しめる公園として、種類と時期、成長を考慮し管理を行います。
- ・協働による花壇管理を行います。
- ・園路や広場、ローラー滑り台周辺に草花による植栽の拡充により、利用者が居心地の良い環境づくりに取り組みます。

(エ) 樹木管理

【管理方針】自然樹形を基本とする安心・快適な景観を保つ管理

- ・自然樹形を基本として、樹形の骨格づくり、樹冠の整形、混みすぎによる病虫害及び枯損枝の発生防止、危険枝の除去を行います。低木についてはそれぞれの樹種特性(花芽の分化時期の違いなど)に応じた管理を実施します。
- ・間伐等により樹木密度を調節することで、快適性が高く、明るい環境を維持します。
- ・「植栽管理マニュアル」に基づき、低木の刈込みや高木の下枝剪定を行い、見通しの良い明るい環境を維持します。
- ・枯損木・支障枝の状況を調査し、県西土木事務所小田原土木センターと協議のうえ、剪定・伐採します。
- ・竹林は、タケノコの採取イベントとしての活用を考慮し、管理を行います。

(オ) 果樹林管理

【管理方針】直営・近隣農家・ボランティアの協働による果樹林の活用

- ・西湘地域の柑橘栽培園地を維持し、ふるさと感じる景観づくりに努めます。
- ・果樹の収穫時期にあわせて収穫祭イベントを開催し、ボランティア団体の方々や、近隣農家（再委託）・農業関係団体等と連携して、公園や地域全体のにぎわいを創出します。

3) その他植栽の維持管理に係る取り組み

(ア) 専門的知識を有する者による指導

- ・必要に応じ自然再生士、樹木医、一級造園施工管理技士等、専門的知識を有する者による指導のもと、適切な時期・手法により行います。

(イ) 環境学習を念頭に置いた公園活用

- ・環境学習を念頭に置き、選択的除草による野草の見どころスポットづくり等を行い、公園ガイドツアー等で活用（環境学習）できる環境づくりを実践するなど、インタープリテーション等のソフトと維持管理が密接に連携した、自然環境活用を積極的行います。

(ウ) 発生材等の有効活用

- ・発生材を、花壇づくりやイベントの素材として積極的に活用し、また、落葉の堆肥化など、資源の園内循環を目指します。

【令和6年度実施内容】

- 陽だまりの丘斜面のスイセン、ナノハナ、チューリップ、コスモス、皇帝ダリア、クロッカス、ヤマユリは、園内各所の園路沿い等、大規模花畑の「花の名所」づくりに取り組みます。
- 近隣の花苗業者等との協働による四季折々の「花のみどころ」創出に取り組みます。
- ローラー滑り台の安全管理に取り組みます。
- 快適なパークセンターと常に清潔なトイレ空間を直営により維持します。
- 季節の飾りつけ等の演出により、明るく利用しやすいパークセンターの演出を行います。
- パークセンターを拠点とした情報発信・広報活動に取り組みます。
- ボランティア「みかんの会」と協働による果樹園の適正な維持管理に取り組みます。
- ふるさとを感じる景観づくりに取り組みます。
- ミカン、キウイ、タケノコ、野菜は、果樹の収穫時期にあわせた収穫イベントを開催します。
- 一部は選択除草を行い、草地に棲む昆虫とのふれあいを創出する等、生態系に配慮した維持管理を行います。
- 維持管理で発生する間伐材を資源と捉え、クラフト材料やチップ化しマルチング材とする等の緑のリサイクルに取り組み、竹林の保全とタケノコの採取イベントとして利用促進に取り組みます。
- 修景池や流れの安全衛生上の注意喚起を掲示する等して、利用者の安全・安心な利用に取り組みます。
- 地域の水田を意識した管理を行います。
- 定期的な清掃により、生物ろ過槽の適切な管理を行います。
- 駐車場の管理作業は、公園利用者の利用を確保し、エリア分けした作業を行います。
- スタッフ全員で環境美化を意識します。
- 年間維持管理計画に示した内容を実施し、必要に応じて適宜回数を増やす等して管理します。

計画書4「利用促進のための取組」

(1) 公園の特性や利用状況(繁忙期・閑散期等)、新しい生活様式などの社会状況に応じて、多くの利用を図るために実施する事業の実施方針、内容等(有料施設は除く)

1) 実施方針

これまで、未病改善や二十四節気に関心イベントやプログラムを積極的に展開してきました。そのような取り組みと、本公園の「のんびり」した雰囲気の魅力を感じるリピーターを獲得し、多くの利用者から満足の評価を頂いてきました。

新生活様式の中でも様々な利用者に親しまれ、のんびり、気軽に散歩や運動に接していただくことをベースに、さらに新たなニーズに応えられる運営に取り組みます。

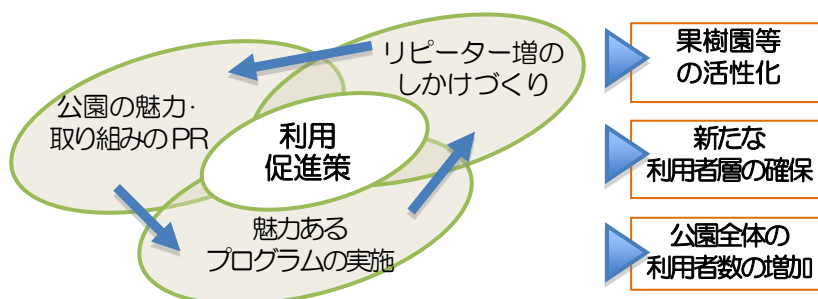
今後は代表企業を地域性が高いグループ会社に変更することで、ますます本公園の魅力を引き出す運営に挑戦し、令和8年度の公園利用者数 20 万人を目指します。

(ア) 利用者ニーズに合わせたイベント・プログラムの開催

- これまで行なわれてきたプログラムは基本的に踏襲し、利用者ニーズを踏まえながら内容の拡充等を検討します。また、新たな魅力を創出するイベント等を実施します。
- イベント等の実施にあたり、ボランティアの方々や近隣施設・地域の方々等との連携を積極的に図り、公園だけでなく、地域全体のにぎわい創出やコミュニティ活性化を図ります。
- 本公園の管理運営方針「だれもが快適で心あたたま、ヘルスケア交流拠点」に基づき、利用者の方々が豊かな自然を満喫しながら、心身がリフレッシュできる魅力あるイベント等を実施します。
- 公園の魅力や取り組みの積極的な発信により「知る」ことで、イベントやプログラムに「参加」してもらい、また来たいと思ってもらい「再来園(リピート)」いただくことで、利用促進を図り、公園資源の更なる活用を目指します。



様々なイベント・プログラムの実施



何度も繰り返し来園したくなるような工夫でリピーターを増やし、「だれもが快適で心あたたま、ヘルスケア交流拠点」をつくります

(イ) 閑散期の園内施設の有効活用

特に、7～9月、12～1月は利用者数が平均 4～5 千人/月と減少する傾向がみられます。この傾向を踏まえ、開催時期や解散時間、内容等を考慮したイベントを開催し、閑散期の利用促進を図ります。

2) 具体的な取り組み

(ア) 利用促進のための「にぎわいイベント・プログラム」の実施

■「ワンワン教室」

ワンワン教室（年2回）を開催し、ビギナーレッスンや愛犬との暮らし方教室、ワンワングームなどを実施します。飼い主に犬とより絆を深めてもらうとともに、ドッグマナーアップを図り、公園利用マナーの向上につなげます。

■「春フェス」（音楽イベント）

近隣の中学校の生徒による演奏や地元を中心に活動しているバンドの演奏による、音楽を楽しんでもらうイベントを実施します。身体をつかって遊ぶゲーム、公園全体をめぐって解答するクイズラリーなどを開催し、多くの利用者に参加いただけるイベントとします。

■「すわのはらほしぞら映画会」

特別イベント「すわのはらほしぞら映画会」を開催します。家族連れの利用者にも楽しんでもらえる夏やすみに行きます。

上映前にワークショップや飲食販売、音楽演奏会を実施します。

非日常体験イベントの開催により、公園の魅力アップや新規の公園利用者を開拓します。

上映機材（プロジェクター、スピーカー）などへの電源供給は電気自動車 CaRat から行う等、環境に配慮した取り組みも合わせて行います。

■「熱気球体験搭乗会」

空から住んでいる町や公園を眺め、地域を知ってもらうイベントとして、山北町の熱気球チーム「ハッピーバルーンクラブ」と連携し、熱気球体験搭乗会を実施します。

■小田原フラワーガーデンとの合同イベント(随時)

本公園の利用者数が少なくなる夏・冬季にかけて、小田原フラワーガーデンでは、ヘリコニア・ロストラータ（7～9月頃）やウメ（1～3月）等の花が見ごろを迎え、多くの利用者が訪れます。これにあわせて、両公園で合同イベントの実施や、本公園の駐車場利用を案内し、動線を設定することにより、相互の公園の回遊性を高めます。

(イ) 地元に親しまれる「伝統イベント」の実施

■伝統の「春の公園まつり」、「秋の公園まつり」

以前から毎年行われていた恒例の伝統の公園まつりを行い、地域住民に親しまれるイベントとして継続します。

小田原フラワーガーデン合同クイズラリー、ミニ電車、ストラックアウト、巨大シャボン玉、演奏会、竹細工教室などを行います。

(ウ) 日本の暦「二十四節気」を感じる「季節イベント」の開催

伝統的な暦である「二十四節気」にあわせて、豊かな里山の自然や、生活文化とふれあうことのできるイベントを開催します。また、野菜や果樹を育て、収穫する体験を通じて、日本の「旬」を感じていただきます。

■季節の収穫体験イベント

公園の果樹林、畑地、竹林を活用した収穫体験を行います。

農の体験を通じて食物の旬の時期などの食物の特徴を知り、自分で収穫した食物を食べることで、子どもたちの「食育」に取り組みます。収穫の喜びを感じられる子どもから大人まで楽しめるイベントです。

■季節のクラフト工作イベント

公園で採れた素材や廃材を活用した季節の飾り等を作る「工作イベント」を実施します。

「クラフト作品コンテスト」を開催し、パークセンターを拠点とした地域の交流に取り組みます。

(エ) 豊かな自然に触れ合う「環境学習イベント・プログラム」の実施

■季節の自然観察会

生命の星・地球博物館の昆虫担当学芸員を迎えての「夜の昆虫観察会」や、虫の捕まえ方

(虫アミの使い方や身近な道具を使った方法など)や、捕まえた虫の見分け方などを勉強する昆虫観察会を実施します。

■「はち育®」

「みつばちのヒミツ」と題し、みつばちの観察・採蜜したはちみつの試食等が体験できるイベントや、蜜蝋を使用したキャンドル作り等、みつばちの生態系における役割を楽しく学ぶことができるイベントを実施します。

また、採取したはちみつを「味覚」で体験してもらう等、本公園の活性化の一助として取り組みます。

大人まで様々な世代向けプログラムを企画運営し、普段自然に親しみの薄い方々にも興味を持っていただくための機会を提供します。

西武造園グループで「はち育」を実施している公園と連携を図り、プログラムの拡充を目指します。

採蜜したはちみつの瓶詰作業を授産施設等に委託し、障がい者や若者の就労支援、雇用機会の創出を図っています。



はち育イベント



はち育で採取されたはちみつ

※「はち育®」～みつばちを通じて地域を育む、地域と育つ。～
西武造園グループが実施するオリジナル環境教育プログラム。みつばちを飼育し、みつばちの特性を活かした環境教育プログラムを実施するとともに、採蜜した、はちみつによる商品開発等の地域連携の促進や地域振興を図るための取り組みです。みつばちが集めた蜜からできたはちみつは、その地域の植生や花の種類、季節によって味が異なるため「味覚」を通じて地域のみどりをより身近に実感できます。



「ミツバチ勉強会」チラシ

(オ) 利用者の「未病改善イベント・プログラム」

未病改善(健康づくり)イベントにさらに注力し、「ふるさと未病いやしの里の駅」の「運動の駅」として活用します。

■ラジオ体操(毎日)

日常の未病改善プログラムとして、ラジオ体操イベントを毎日開催します。カードをつくることでリピーターの創出を図ります。

■運動イベントの実施(月1回)

月ごとに運動イベントを実施し、利用者が楽しく身体を動かす機会を提供します。

利用(参加)の多いイベントのリピーター開催や月例化、アンケートで要望の多い種目の体験会を開催することにより、参加者の増加を図ります。

■健康づくりウォーキングイベント等の開催

冬季の利用促進として、ウォーキング教室等の健康づくりイベントを実施します。また、伊豆箱根鉄道(株)では沿線ウォーキングコース設定やイベントを開催しており、これと連動した合同イベント等も実施します。

(カ) 地域全体の防災力、災害に備えた連携力のアップ「防災イベント」

■全国一斉防災イベント「そなえパークの日」

西武造園グループが管理運営する全国の公園で、一斉防災イベント「そなえパークの日」を年1回開催しています。

消防署や自治体等と連携し、防災クイズラリーや水消火器体験、起震車体験等の様々な防災体験プログラム、東日本復興支援の販売会等を通じて、利用者の防災意識向上への啓発活動を行います。

また、国営東京臨海広域防災公園の運営維持管理業務で得た防災イベントのノウハウを本公園でも活かします。

(キ) 公園の魅力や利便性を向上する集客事業

■「大規模花畑」+「ローラー滑り台」による花のみどころ創出

ローラー滑り台と大規模花畑の「花の名所」づくりで、花のみどころ創出による集客効果、公園の特長をPRします。

ローラー滑り台周辺の斜面地のスイセン、市道沿い、園路沿いを中心に園内各所で展開したコスモスとナノハナも好評をいただきました。継続して実施します。

■バス停「県立諏訪の原公園」の移設

駐車場南側にあるバス停を、パークセンター東側にある大型車駐車場周辺への移設を計画します。利用の多いエリア近くで路線バスの乗降が出来ることで、利便性が高まるだけでなく、障がいを持った方にも優しい環境づくりを促進します。

(2) 有料施設における利用者増及びサービス向上に資する事業の実施方針、内容

■自動販売機

- ・本公園では現在、自動販売機を3台設置しています。(パークセンターに飲料(菓子併売)1台、アイス1台、陽だまりの丘に飲料1台)

これらは継続して設置します。

- ・また、本公園の利用者満足度調査において、売店や自動販売機の要望が多く寄せられています。利用者の一層の利便性向上のため、神奈川県と協議のうえ、増設を検討します。
- ・自動販売機による商品販売の運営は、ベンダーとのフルオペレーション契約とします。委託内容は、商品の運搬、入れ替え、自動販売機保守点検、販売商品の数量、品質等の管理、売上代金の回収、釣銭の管理等とします。ベンダーには賞味期限切れの商品混入を常にチェックするよう指導監督を徹底します。
- ・災害等有事に無償で商品を提供できる「災害ベンダー」を2台設置しており、継続する予定です。

(3) 多くの利用を図るために行う広報・情報発信の工夫等

1) 多くの利用を図るために行う広報・情報発信の考え方

私たちは、今までの管理期間において、イベント・プログラムの内容の充実による「サービスの質の向上」と様々な媒体を使つての積極的な広報活動による「認知度の向上」に取り組んできました。

本公園の魅力を引き出す運営と効果的・効率的な情報発信・広報により、公園へのさらなる集客を図ります。

令和8年度公園利用者数の目標を年間20万人とします。

(ア) 広報体制

副所長を企画・広報担当とし、プログラム企画及び広報印刷物の発行や各種メディアへ情報を提供します。

また、本部による広報研修の実施(年2回)やプレスリリース作成講座の受講推進をするほか、県内の広報人脈の共有、ノウハウの共有など西武グループ全体で持つ広報資源を最大に活かします。

(イ) 広報の手順

私たちは、告知・集客活動の工夫として、イベントの規模や種類によって以下のような手順で行い、コストパフォーマンスも含めて効果的、効果的な広報を行っています。



【効果的な・効果的な広報の手順 フロー】

2) 広報・情報発信のツールや手段の選定

広報・情報発信の方法は、イベントの規模、種類によって集客したいターゲット層を定め、エリアや属性、年齢層に応じ媒体や配布先を使い分けます。

小田原・箱根エリアは多くの外国人が訪れる場所でもあります。今後、さらに増えることが想定されるインバウンドの利用者に対する情報発信・広報も充実していきます。

(ア) ホームページ・SNS による情報発信

- ・公園のホームページ上で、概要や交通アクセス、開花状況、イベント情報、年間スケジュール等を発信します。
- ・「公園だより」でイベントの実施風景や季節の情報等タイムリーな情報を発信し、公園に来園したことのない人にもわかりやすく公園の魅力を伝えます。
- ・周辺の観光情報なども更新することによって、地域全体での回遊性を高めます。
- ・共同体が管理運営する全国の公園や関係施設と相互リンクし、アクセス数を増加させます。

(イ) パンフレットの作成・配布

- ・園内の地図・施設詳細・利用時の注意事項等の情報をまとめ、わかりやすくデザイン性に富んだ魅力的なパンフレットを作成し、園内で配布します。
- ・パンフレットに掲載する情報は必要に応じて適宜更新します。

(ウ) ポスター・チラシの作製・配布

- ・季節の花の見ごろ、各種花フェスタ、イベント情報等の情報を魅力的に伝えるチラシ・ポスターを作成し、広く発信します。
- ・メインとなる花を全面的にアピールするデザインを基本とし、「花の名所」としての認知度アップを効果的に行います。
- ・周辺の公共施設と連携をはかり、施設のチラシ・ポスター等の相互設置を継続します。また、市民の目に触れやすい商業施設にも積極的に設置協力を働きかけます。
- ・近隣の幼稚園・保育園には園児全員に配布し、地域のご家族による利用促進を図ります。
- ・イベント情報チラシの配布先の新規開拓に注力してまいりました。配布先を増やし広く発信します。

<配布先一覧>

配布先	業者名
小田原市施設	かもめ図書館 他21カ所
神奈川県施設	神奈川県立花菜ガーデン 他5カ所
幼稚園・保育園	友愛幼稚園、久野保育園 他5カ所
南足柄市施設	南足柄市文化会館 他7カ所
箱根町施設	箱根町観光協会、県立生命の星・地球博物館
湯河原町施設	湯河原町立図書館 他2カ所
熱海市施設	姫の沢公園 他2カ所
伊豆箱根鉄道関係	小田原駅、大雄山駅、他4カ所

(エ) 伊豆箱根グループの鉄道・路線バスを活用した広報

- ・多くの利用者が乗車する伊豆箱根鉄道、バス、タクシーでの広報展開によって本公園のさらなる周知拡大および新規利用者の獲得を行います。
- ・グループ関連施設にパンフレット、ポスター等の設置、掲示を行うことで、本公園の存在や施設内容、アクセス情報をお知らせします。
- ・伊豆箱根鉄道大雄山線や伊豆箱根バスの車両一編成に同一広告を出す電車ジャック等、インパクトのある広報を継続して実施します。



伊豆箱根鉄道 大雄山線
ジャック広告

(オ) 各種パブリシティを活用した広報（記者クラブ他）

（テレビ（取材・ロケ地）、新聞、雑誌、タウン誌他）

- ・メディアにとりあげられるよう効果的なプレス発表を行い、テレビ・ラジオなどの各種メディアでの紹介や、新聞・雑誌や神奈川県広報誌への掲載を引き続き積極的に進めます。
- ・インターネット媒体では国内でもシェアの多いプレスリリース配信サービス「PRTIMES」を活用します。
- ・隣接する小田原フラワーパークとの合同により、効果的・効率的な広報を展開します。

(カ) 西武グループの情報網

- ・西武グループ各種プロモーション事業（こども応援プロジェクト、シニアほほえみプロジェクト等）で公園を紹介します。

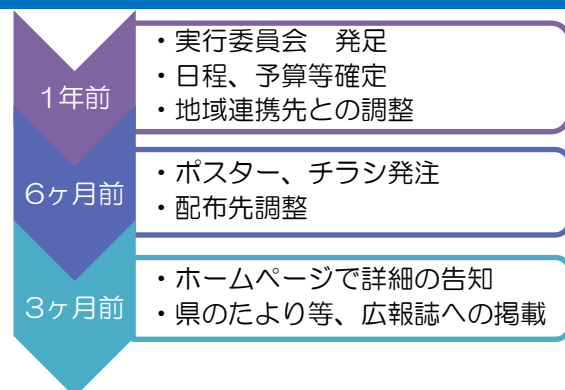
(キ) ロケーション誘致の取り組み

- ・本公園の認知度のアップのため、ドラマのロケ地や雑誌・音楽ビデオの撮影場所等としての利用を積極的にアピールします。なお、撮影にあたっては利用状況を踏まえた日程調整等を行い、都市公園としての機能を低下させないように配慮いたします。

3) 告知・集客スケジュールの年間計画

広報計画を年間で策定し、イベント毎に計画的な広報活動を行います。

大規模集客を見込めるイベント等は、早期より計画的に広報をすすめます。



【告知・集客スケジュール フロー図】

4) 集客効果の検証・フィードバック

下記の方法により、利用者の情報を把握し、その結果をもとに、集客の少ない地域への PR やチラシ・パンフレットの配架の拡充や広報手段の変更などを行い、本公園のさらなる知名度向上と、近隣以外からの利用者の誘致を図ります。

■検証方法① 「どこから来たのマップ」(利用者属性調査)

神奈川県を中心としたマップにシールを張り付けてもらうことで、利用者がどの地域から来園されているかについて詳細な情報を把握します。

■検証方法② 各種アンケート調査での分析

イベント時の公園オリジナルアンケート結果等を収集・分析することで広報効果の検証をします。



「どこから来たの？MAP」
利用者参加型調査ボード

5) 効果的・効率的な広報・情報発信

限られた予算を効果的・効率的に活用するため、イベントの規模や内容によってプロセスを経た広報・情報発信と業務戦略的なスケジュール展開を行います。

(ア) 広報・情報発信の業務プロセス

■目的・目標値の決定

イベントの広報、プロモーション活動の目的を「告知・情報提供目的」、「集客・説得目的」「注目・喚起目的」の3種類に分類し、いずれの目的で業務を行うのかを明確にします。

■予算の決定

事業計画書で設定された予算をもとに、広告・プロモーション活動も目的・目標値を勘案して、予算を決定します。

■広告表現の決定

- ・イベントの広告表現には、イベントタイトル、プログラム、日時、会場、主催者の5つを必ず明記し、次の3つの手順で制作します。

- a.提供できる便益（ベネフィット）の抽出
- b.表現コンセプトの設定
- c.広告表現の決定期)

- ・広告コピーなどの文章や、イラスト、写真等のビジュアルによる広告表現の作成を行います。USP（Unique Selling Proposition：他にはない独自の売り込み効果を持った提案）を盛り込むことを基本に、「意味があること」「信頼性があること」「差別化できること」のメッセージが伝わるよう工夫します。公園のシンボルマークやキャラクターをイベント・アイデンティティ（EI）とし、統一的に展開する総合マーケティング・コミュニケーション（IMC）を活用します。

(イ) 戦略的なスケジュール展開

イベントの期間を目的別に区分し、告知・集客活動を行っていきます。

①告知初期（パブリシティ重視）

イベント開催概要の発表と認知の獲得するため、比較的少ない予算で高い効果が得られるパブリシティをねらった広報・情報発信を行います。イベントの広告表現には、イベントタイトル、プログラム、日時、会場、主催者の5つを必ず明記します。

②告知中期（告知ツール展開期）

パンフレット、チラシ、ポスター等の告知ツールを活用し、参加団体との共同展開による認知の拡大を行います。指定管理者として管理している神奈川県立公園をはじめ神奈川県立都市公園指定管理者連絡協議会のHP、神奈川県内の都市公園でのPR活動、西武グループ等の関係者の広報を活用し展開します。

③告知後期（ICT活用期）

公式サイト、SNS、Web等のインターネットメディア、屋外広告、交通広告、配布・掲出物等の「プロモーションメディア」により、計画した利用者の確保を図ります。特に「インターネットメディア」では、ターゲットとする利用者の年齢・性別、行動履歴、地域等によって配信する広告の内容を細かく設定し、ターゲティング性を向上させます。また、インタラクティブ性向上として、広告露出だけでなく、ユーザーとの双方向コミュニケーションをリアルタイムにできる方法に取り組みます。

④告知直前期（パブリシティ・広告集中期）

直前の盛り上げ期として、イベントの開催期間の再認知と期待感の醸成を、新聞、雑誌、ラジオ、テレビをはじめとした「マスメディア」へそれぞれの特性を活用し、広報活動を集中的に行います。

【令和6年度実施内容】

- 令和6年度の目標公園利用者数は、183,000 人とします。
- 「ワンワン教室」(年 2 回)を開催し、公園利用マナーの向上につなげます。
- 音楽の演奏や身体をつかって遊べる「春フェス」(音楽イベント)を開催します。
- 非日常体験イベントとして「すわのはらほしぞら映画会」を開催します。
- 地域を知ってもらいイベントとして「熱気球体験搭乗会」を開催します。
- 公園初のイベントとして、「星空観察会」を計画します。
- 夏・冬季にかけて、小田原フラワーガーデンとの合同イベント(随時)を開催し、相互の公園の回遊性を高めます。
- 伝統の「春の公園まつり」、「秋の公園まつり」を開催し、竹林の間伐材で竹細工教室等を行います。
- 公園の果樹園、畑地、竹林を活用した季節の収穫体験イベントを開催します。
- 公園で採れた素材や廃材を活用する等して、季節のクラフト工作イベントを開催します。
- 昆虫担当学芸員や自然観察員を講師として招き、季節の自然観察会を開催します。
- みつばちの生態について学ぶイベントや採蜜したはちみつの瓶詰作業を授産施設等に委託する等、「はち育®」を実施します。
- 「未病改善イベント・プログラム」として、ラジオ体操を毎日実施します。
- 利用者が楽しく身体を動かす機会として、運動イベントを実施(月 1 回)します。
- 冬季の利用促進として、健康づくりウォーキングイベント等を開催します。
- 全国一斉防災イベント「そなえパークの日」を開催し、警察署・消防署や自治体等と連携して利用者の防災意識向上への啓発活動を行います。
- 「大規模花畑」+「ローラー滑り台」による花のみどころ創出し、集客効果や公園の特長をPRします。
- 利用者の一層の利便性向上ため、令和 4 年度に2台増設して計 5 台とした自動販売機を継続して設置します。
- ホームページ・SNS による情報発信を行い、イベント情報や開花状況などのタイムリーな情報を発信します。
- 園内情報をまとめ、わかりやすいパンフレットの作成・配布を行います。
- 公園の魅力やイベント情報等を伝えるポスター・チラシの作成・配布を行います。
- 伊豆箱根グループの鉄道・路線バスを活用し、大雄山線の車両広告や最寄り駅にアクセス案内看板を設置する等の広報を行います。
- 各種パブリシティを活用した広報(記者クラブ、テレビ(取材・ロケ地)、新聞、雑誌、タウン誌他)に取り組みます。
- こども応援プロジェクト、シニアほほえみプロジェクト等の西武グループの情報網を活用し、公園を紹介します。
- ドラマのロケ地や雑誌などの撮影場所等としての利用を積極的にアピールし、ロケーション誘致に取り組みます。

計画書5「自主事業の内容等」

(1) 公園の特性をより効果的に活かすために行う自主事業の内容等

1) 基本的な考え方

- 私たちの実績とノウハウを活かし、本公園の設置目的を踏まえ、利用者の満足度向上のため、魅力的で多様な自主事業サービスを実施します。自主事業の利益の一部を公園管理運営に還元することによって、さらなる魅力向上と利用促進を図ります。
 - 自主事業サービスの実施にあたっては、神奈川県、運営事業者、利用者・地域にとってお互いに価値のある取組みを行います。また、利用者の安全性や公平性に配慮し、神奈川県県西土木事務所小田原土木センターと十分に協議した上で実施します。
 - 料金設定について、私たちが直営で実施する事業においては、仕入れ元の価格や同種事業での価格を参考とし、スタッフ間で協議のうえで決定します。
 - 委託による事業の場合においても、一般的な相場を鑑みて、料金設定が不適切であると判断した場合は、先方と協議し、必要に応じて是正を要請します。
- 直営・委託のいずれにおいても、一般的な市場価格に配慮し、過大・過小な料金設定とならないよう努めます。
- 自主事業における料金設定に関して神奈川県県西土木事務所小田原土木センターから指示・指導があった場合は、当該事業について、協議のうえに変更など対応致します。



【自主事業の基本的考え方】

2) 自主事業の内容

(ア) BBQ 場運営

本公園は、広大な芝生広場があり開放的な空間の中で憩い遊べる公園です。

私たちは、公園の特性を生かし新たな魅力の創出のため、今まで1サイトのみで運営していた BBQ 運営を拡大します。

新たに設置する場所は修景池そばのトイレ付近で、10サイト程度設置することを計画します。

本件の運営は基本、下記によります。

事業目的：利用者の満足度向上と利益の一部の公園管理運営還元

設置場所：パークセンター外

期間：通年

管理方法：直営による

衛生管理：機材貸しのみ（食材扱いなし）のため、営業許可・届出は不要

事故発生時の責任者：所長



BBQ 場



BBQ サイト イメージ

(イ) ドッグランの運営

本公園の利用者には犬の散歩を目的とした方が多く、ドッグランエリア設置の要望も多くいただいています。一方犬のノーリードや、飼い主のマナーによる苦情もあります。

近年のペット数増加傾向に伴い多様な公園利用の取り組みとして、調整池付近にドッグランエリアの設置を計画します。

設置運営に先立ち利用者からの意見や要望、利用調整を丁寧に進めます。



ドッグランイメージ

(ウ) 移動販売車による飲食物等の提供

「春フェス」や「わんわん DAY」などのイベント開催時に移動販売車による飲食サービスを販売し、利便性の向上とにぎわいを創出します。

- ・土日祝や繁忙期、イベント開催時に移動販売車を配置し、軽飲食サービス、園芸商品等を販売します。食べ物類を主に提供し、パークリビングの創出と利用者ニーズに応えます。
- ・飲食サービスは食品衛生法に則り、衛生管理を徹底します。
- ・新型コロナウイルス対策として、消毒液の設置をします。
- ・提供する軽飲食はホットドッグ、カレー、クレープ、カキ氷などで価格設定は市場価格を考慮して 300 円から 800 円程度とします。

本件の運営は基本、下記によります。

事業目的：利用者の満足度向上と利益の一部の公園管理運営還元

設置場所：展望広場・多目的広場周辺、陽だまりの丘

期間：主に土日祝

管理方法：委託先による

衛生管理：移動販売車を派遣する委託先による（営業契約書の（保健衛生）第 7 条）

事故発生時の責任者：委託先

【令和6年度実施内容】

○BBQ 運営については、これまで同様 1 サイトで運営を行います。その中で、BBQ 運営の拡大について検討します。

○ドッグランの常設を目指します。

○土日祝日や繁忙期、イベント開催時に軽飲食サービス、園芸商品等の移動販売車による販売に取り組みます。

計画書6「利用者対応・サービス向上の取組」

(1) 接客や利用者との対話、公園利用ルールの利用者への助言、指導等の考え方

1) 接客や利用者との対話の考え方

(ア) 基本的な考え方

- ・利用者に“来てよかった”“また来たい”と思ってもらえる公園づくりとして、「おもてなし」サービスの提供に取り組みます。
- ・受付を含め本公園における接客は、施設の印象を左右し、利用者満足度に大きく影響を与えます。来館された方に気持ちよくご利用いただき、「また来たい」と思っただけできるよう、「心地良い」「楽しい」「優しい」「頼れる」サービスを提供します。
- ・サービス内容は、利用者からの要望やニーズの収集・分析を行い、「利用者をおもてなしするサービス」の水準向上に常に取り組みます。
- ・西武造園グループでは、お客様が笑顔になれること、笑顔で過ごしていただくことを第一に、私たち自身が常に笑顔で業務を遂行することで、多くの人と一緒に心の底から笑いあえる豊かな環境づくり「Big Smile! プロジェクト」に取り組んでいます。



【接客対応の基本的考え方】



西武造園グループ
CS 向上活動
「Big Smile!
プロジェクト」
ロゴマーク

(イ) 「おもてなし」サービスの提供

- ・スタッフ全員が全ての人に対して公平・平等な姿勢で誠意をもって対応します。
- ・「挨拶」と「笑顔」を基本に、ホスピタリティあふれる姿勢を心がけ、人と人が触れ合う「Face to Face (フェイス トゥ フェイス)」のコミュニケーション型サービス提供を実施します。
- ・新しい生活様式を取り入れた対応として、ソーシャルディスタンスの確保、密を避けた空間づくりに配慮します。
- ・朝礼において身だしなみのチェックや挨拶の発声練習を行います。

(ウ) 声をかけやすい雰囲気づくり

- ・私たちは、お客さまへの「挨拶」や「笑顔」を基本に、気軽に声をかけてもらえる雰囲気づくりに努めます。また、統一したユニフォームで作業を行い、お客さまがスタッフと一目でわかるようなスタイルで業務を行います。

(エ) コンシェルジュとしてのホスピタリティあふれる対応

- ・ホスピタリティあふれる姿勢を心掛け、訪れた公園利用者に対し積極的に声をかけ、展示植物の解説、公園の見どころ、利用案内、ワンポイント情報などをわかりやすく説明し、満足していただけるコンシェルジュとして接客します。
- ・利用窓口をサービス提供の拠点と捉え、必要人員を配置し、開かれたパークセンターとするため、お客さまがくつろげる雰囲気をつくり、案内、利用相談、各種受付、利用承認、利用指導等を適切かつ丁寧に対応します。

2) 公園利用ルールの利用者への助言、指導等の考え方

(ア) 公園のルール作り

公園は、たくさんの目的を持った利用者が集います。公園の利用のルールを定め、園内看板やパンフレット、園内放送などで利用者に広く周知することで、利用者間のトラブルや公園利用の苦情を未然に防ぎます。

(イ) 不適切な公園利用状況の確認と利用指導

- ・スタッフによるこまめな日常の巡回実施によって、不正な利用や禁止行為等の未然防止に努めます。不正な利用や禁止行為等をみかけた場合には、その場で適切な利用方法や利用ルール等をわかりやすく説明し、利用指導を行います。
- ・利用者との笑顔での双方向コミュニケーションを心掛け、利用者のマナー改善を進めます。
- ・頻繁に起こる不正な利用や禁止行為等に対しては、立看板の設置や案内放送を行います。また、県西土木事務所小田原土木センターと協議のうえ対策を実施します。

(ウ) 平等利用の促進

- ・本公園では、正当な理由なく利用者・団体の施設利用を拒否するなど、不当な差別をしません。
- ・特に利用・参加人数に限られる場合は、広報活動を通じて広く募集したうえ抽選を行うなど、特定の個人・団体を優遇しない対策を講じ、公平な利用を促進します。

(エ) 様々なご意見への対応と適切な利用調整

利用者の意見は、時として解決が困難な正反対の意見も寄せられます。正反対の意見により、合意形成が得られない場合や、利用が偏るおそれのある場合は、関係者の意見を仰いだ上で、是正措置を講じます。

(オ) 犬の飼い主のマナー向上のための普及啓発

本公園は、「犬と一緒に楽しめる公園」として犬を飼育している利用者から愛されている一方で、ノーリードによる犬の散歩やフン・尿の不始末などのご意見も多く寄せられています。状況に応じて、啓発看板の設置、啓発チラシやフンの持ち帰り袋などの配布、隣接する小田原フラワーガーデン公園との連携を行い、マナー向上を呼びかけます。

(カ) 反社会的勢力への対応

- ・反社会的勢力との関係を遮断するため、共同体各社において「反社会的勢力対応基本規程」を整備しています。私たちは当規程に基づき、社内体制の整備、スタッフの安全確保、外部専門機関との連携等に取り組み、「神奈川県暴力団排除条例」を遵守して、随時神奈川県へ報告・相談し、情報を共有します。
- ・反社会的勢力による被害を防止するため、組織として対応し、外部専門機関と連携を密にします。
- ・有事においては民事と刑事の法的対応を図ります。
- ・公益財団法人神奈川県暴力追放推進センターにて開催される「不当要求防止責任者講習」に参加します。
- ・反社会的勢力との取引を防止するための具体的な対応として、取引開始前に新規取引予定の企業・団体の調査を行います。反社会的勢力との関係がないとの調査結果を受け、会社として取引して問題ないと判断された企業・団体のみと取引をします。また、企業・団体と締結する契約書等には、必ず「反社会的勢力排除条項」を記載し、万が一取引開始後に反社会的勢力との関係が発覚した場合も、契約解除の対応をします。

(キ) 利用の制限について

- ・以下の場合には、神奈川県と協議のうえ、法令規則等に基づき、公平性確保の観点から利用を制限します。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 公の秩序または善良な風俗を害するおそれがあると認められる場合② 管理上支障があると認められる場合③ 集団的にまたは常習的に暴力的不法行為等を行うおそれがある組織の利益になると認められる場合 |
|--|

(2) サービス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) 基本的な考え方

- ・指定管理者は公平に利用者の声を把握し、業務に反映する責務があります。私たちは「公平な利用者の声の反映」を目指し、下記の図の流れで対応を行っています。
- ・利用者の声、特に問い合わせ・苦情は利用者ニーズに関わる貴重な情報源であるとの考えのもと、的確に把握し、業務に反映することで、利用者満足度の向上に努めます。

2) 利用者ニーズの把握及び事業等への反映の仕組み

(ア) 利用者の声の把握

- ・利用者との対話による聞き取り、電話、HP・メール、アンケート（通常時・イベント時）等により、利用者の意見・要望を幅広く聴取します。
- ・毎日の受付や公園内での対応においては、利用者と積極的にコミュニケーションを図り、対話の中から意見や要望をヒアリングして把握します。
- ・利用者と積極的に交流や話し合いの場を持ち、生の声を聴くことでより良い運営に努めます。

(イ) 利用者の声の分類・対応の検討

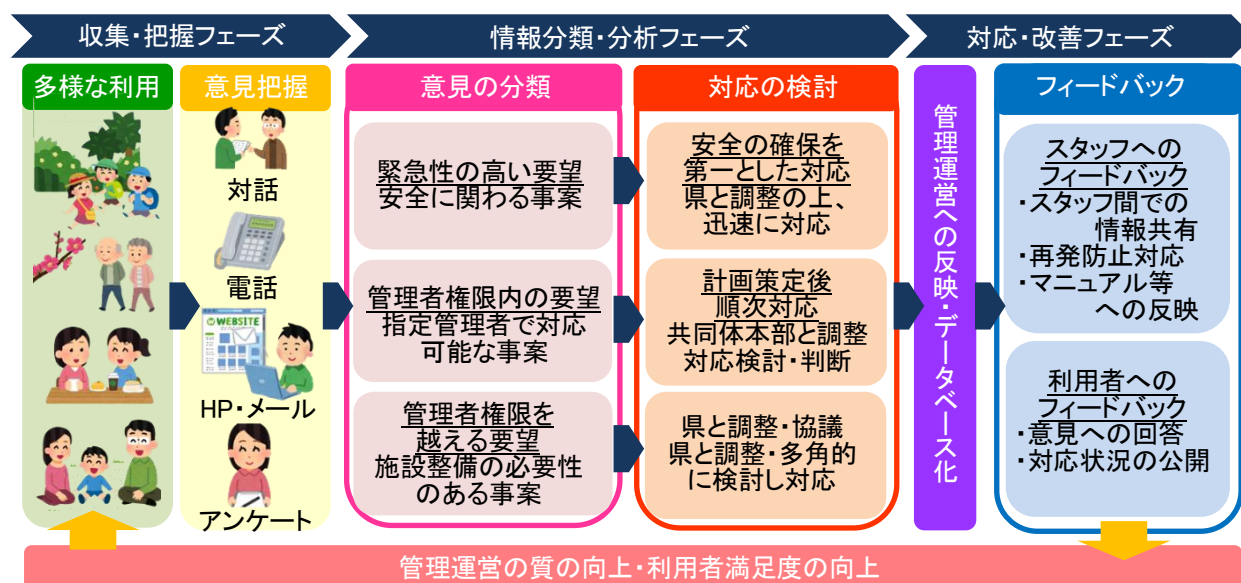
- ・把握した利用者の声は、「緊急性の高い要望」「管理権限内の要望」「管理権限を越える要望」に分類します。分類に応じて、神奈川県西土木事務所小田原土木センターもしくは共同体本部との調整を図りながら、適切に対応します。

(ウ) 管理運営への反映・データベース化、フィードバック

- ・検討した内容を本公園の管理運営に反映します。また、利用者の声の把握から対応完了までの情報を時系列に沿って、データベース化し蓄積します。
- ・データベース化した内容は、スタッフ・委託業者職員に共有・周知し、再発防止やサービス向上に努めます。また、マニュアルの関連項目に適宜反映します。
- ・利用者の声への回答や対応状況は、ご本人への連絡、ホームページへの掲載等によって利用者にフィードバックします。

(エ) イベント時におけるアンケートの実施

- ・開催するイベントにおいてアンケート調査を実施し、利用者の声を積極的に把握します。イベントの感想とあわせて、満足度・安全性等の評価と自由意見を伺うもので、利用者の要望、不満、感想などの意見をいただきます。



【利用者ニーズを業務に反映する仕組み】

3) モニタリングの実施と事業等への反映の仕組み

私たちはPDCAマネジメントサイクルによる利用者満足度向上に向けた施設の管理運営を実践してきました。また、多角的な視点からのモニタリングを実施することで、管理運営事業の運営状況や利用者の満足度等を客観的に把握し、これに基づく取り組みを充実させていくことで、継続的な改善につなげていきます。

(ア) PDCA マネジメントサイクルによる管理運営

- ・利用者満足度の向上や業務のサービス向上を目指し、施設の管理運営計画（PLAN）を策定し、効果的・効率的に実践（DO）するとともに、公正な外部評価や利用者との意見交換等によって分析・評価（CHECK）、その評価をもとに計画の見直し（ACT）を図ります。

(イ) 「3つの視点」からの自己評価

- ・PDCA マネジメントサイクルの『CHECK（評価）』において、①内部モニタリング（内部評価）、②利用者モニタリング（利用者評価）、③外部モニタリング（第三者評価）と「3つの視点」から自己評価を行い、結果の徹底分析と業務への的確な反映を図っています。
- ・今後も多角的なチェックによる自己評価を実施し、業務の改善につなげていきます。



【PDCA サイクルとモニタリングによる管理運営の仕組み】

■内部モニタリング

- ・共同体本部による監査及びモニタリングを実施することで、業務方針や目標に適合しているか確認し、必要に応じて取り組みの見直しを図ります。

<内部モニタリング>

項目	内容	頻度	手法
日常モニタリング (セルフモニタリング)	・履行状況の確認 ・園内巡回点検 ・定量的な自己評価 ・評価結果のフィードバック	毎日	進行状況 チェックシート
共同体本部による モニタリング	・業務遂行状況を報告・評価 ・報告・評価等の結果の共有・記録 ・指導を受けた内容等の是正	月1回	共同体 運営委員会
代表企業による監査	・事業所巡回及び監査 「個人情報保護」「現金の取り扱い」「労務管理」 「安全管理」「品質管理（食品衛生管理）」等 ・監査員監査業務方針 ・目標への履行状況確認 等	年1回	各種記録 ・書類

■利用者評価（利用者ニーズの把握・分析）

- ・ご意見箱、メール、電話、アンケート（通常時・イベント時）、対話等により、利用者意見・要望を幅広く聴取します。また、毎日の受付・施設内での対応においても、利用者と積極的にコミュニケーションを図り、対話の中から意見や要望をヒアリングします。

■第三者評価（外部モニタリング）

- ・利用者からの評価により管理運営状況や利用者の要望等を客観的に把握します。
- ・神奈川県モニタリング等の結果を運営に反映し、管理運営の品質向上を図ります。

■利用者満足度調査の実施

- ・利用者満足度把握のため、利用者満足度調査を行います。
- ・日常的にも、定期研修においても公平・平等な対応、傾聴を徹底し、引き続き維持向上に努めます。

4) 苦情・トラブルへの対応および事業等への反映の仕組み

(ア) 基本的な考え方

私たちは本公園を利用された方から様々なご指摘、要望等、運営のヒントとなるご意見を頂戴してきました。このようなご意見に対して、対応が可能かどうかを検討し、時には神奈川県に協力いただきながら、改善・解決に努めます。

これまでの管理運営で蓄積した情報をもとに引き続きより良い管理運営に努めます。

- ・公共の施設は多様な価値観を持つ人々が利用するため、危険な行為やモラルに欠ける行為の発生、それらが原因で起こる苦情・トラブルが想定されます。
- ・苦情・トラブルに対し、私たちは公平な話し合いを基本とし、マナーやルールをわかりやすく説明し、利用者の協力・理解のもと公平な姿勢で対応します。
- ・苦情をいただいた際には「接遇マニュアル」に基づき、「業務改善の重要な機会」であると捉え、相手の話をよく聞いた上で、当施設の理念や方針をわかりやすく説明し、相互理解・合意形成を進めます。相互理解・合意形成が困難な場合は、状況に応じて神奈川県県西土木事務所小田原土木センターに連絡し、指示を受け適切に対処します。
- ・苦情内容は処理経過を記録し、神奈川県県西土木事務所小田原土木センターへ報告します。また、対応にあたって収集した個人情報については厳重かつ適切に管理します。

〈苦情対応の基本的な考え方〉

1. 敬語で相手の意見・言い分を聴き、事実を確認します。同じ相手の方には窓口を一本化します。
2. 施設の目的・理念・目指すべき方向性・利用マナーなどを分かりやすく丁寧に説明した上で、言い訳をせずよく話し合います。
3. 今後も施設利用を続けて頂けるようにお話しします。

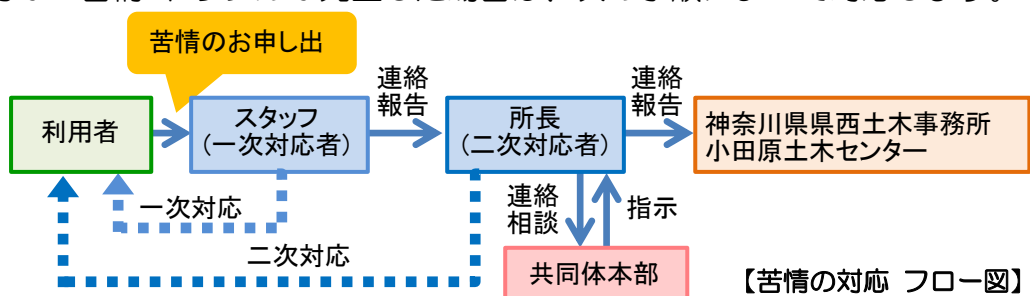
(イ) 段階ごとの取り組み

a. 未然防止

- ・苦情受付時に適切な対応ができるよう、スタッフ、委託業者職員に定期的な接遇研修や苦情対応の実際の場面をシミュレートしたロールプレイング研修等を行います。
- ・苦情・要望への対応事例の収集、ヒアリングを行い、データベース化した内容をスタッフへ周知・共有し、迅速かつ柔軟に対応します。
- ・看板や印刷物によって利用者に施設のマナーを周知徹底します。
- ・利用者との双方向のコミュニケーションを心掛け、利用者のマナー改善に努めます。

b. 発生時の対応

- ・万が一苦情・トラブルが発生した場合は、次の手順によって対応します。



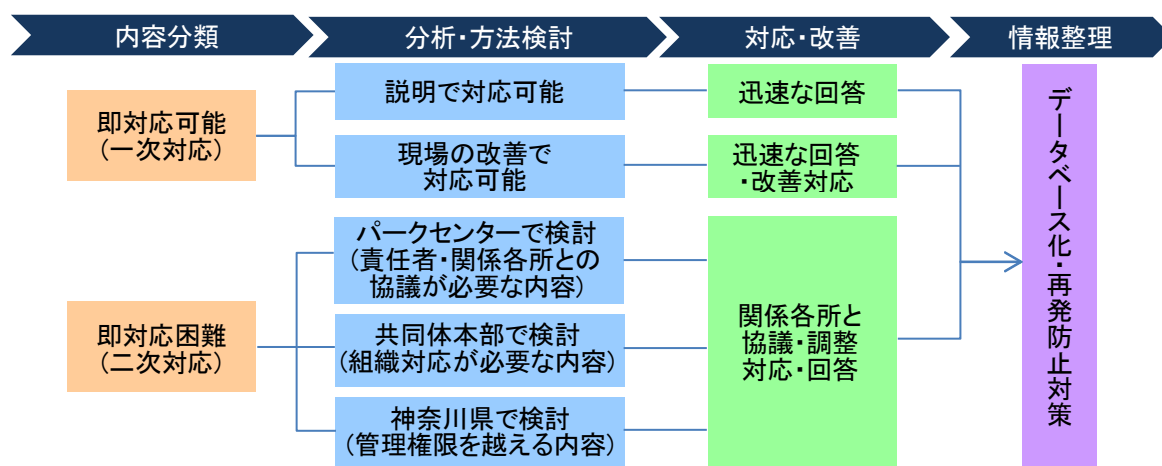
- ・利用者同士のトラブルは利用者同士での解決が基本ですが、必要に応じて指定管理者が助言し、当事者間の合意形成に努めます。
- ・利用者から時として解決が困難な正反対の意見が寄せられることがあります。合意形成が得られない場合や、一部の団体・利用者の意見や利用に偏るおそれのある場合は、関係者の意見を伺ったうえで、是正措置を講じます。
- ・暴力的・脅迫的不審者や苦情常習者等、私たちだけでは対処できない場合や問題が長期化・拡大化する可能性がある場合は、速やかに神奈川県西土木事務所小田原土木センターや関係機関と連携し、早期段階において適切に対処します。

c. 分類・分析

- ・内容を分類したうえで、原因を分析し、対応方法を検討します。内容に応じて最良な対応・改善を図ります。

d. 再発防止

- ・本公園及び指定管理者が管理運営する他施設等において、苦情やトラブルが発生した背景や発生時の状況、現場や共同体本部の対応、対応を通じた今後の課題等についてデータベース化して情報を共有します。
- ・また、必要に応じて研修会を開催し、再発防止策を徹底します。



【苦情の再発防止への取り組み フロー図】

(3) 外国人、障がい者、高齢者等誰もが円滑に施設利用するための、コミュニケーションにおける工夫及び必要に応じた支援の方針

1) 基本的な考え方

私たちは、障がいは環境によって生まれ、障がいを極力受けない環境をつくるための対応が「合理的配慮」と理解しています。2016年に施行された「障害者差別解消法」は、合理的配慮を国や地方自治体に対して義務づけ、障がい者に対する「不当な差別的取扱い」を禁止しており、公の施設である本公園の指定管理者はこれに準ずると考えます。

私たちは、まず障がい者の種類とその対応を知ることをはじめ、外国人、高齢者、ベビーカー利用者、妊婦、車いす利用者、LGBT等の特性の理解を「接遇マニュアル」を活用して行います。

同じ属性や特性のある人でも不便さは人によって異なること、求められる要求や対応がそれぞれ違うことを踏まえ、過大な要求だからと断らずに別の方法を提案するなど理解を得よう努めます。利用者の誰にも寄りそった、ホスピタリティあるサービスをハード面・ソフト面で展開し、相乗効果を発揮します。

2) 具体的な方針

(ア) 話しかけやすい環境づくり

- ・スタッフは、あいさつの実施や周囲への気配り等により、誰もが話しかけやすい環境を整えます。
- ・スタッフは、利用者の利用状況や様子に注視し、積極的にコミュニケーションを図り、公園の円滑な利用の支援を行います。
- ・パークセンターは、利用しやすく、入りやすい雰囲気づくりに配慮し、スタッフと利用者のコミュニケーションの拠点となる管理運営を行います。

(イ) わかりやすい情報の掲示・発信

- ・外国人利用者のために、英語版パンフレットを公園に設置します。
- ・園内サインのピクトグラム化もしくは多言語化を進めます。
- ・車椅子でも利用できる園路等を示したマップを作成し、公園に設置します。
- ・ホームページに情報を掲載します。また、公園ホームページは、「神奈川県バリアフリーガイドライン」に基づきます。



英語パンフレット

(ウ) コミュニケーションを円滑に行うためのツールの活用

- ・言葉の不自由な方等への対応のため、スタッフは「コミュニケーションボード」を携帯し、意思の疎通を図りやすい仕組みをつくります。
- ・外国人利用者への対応のため、必要に応じて「多言語化翻訳ツール」を活用します。



コミュニケーションボード

(エ) ユニバーサルデザイン・インクルーシブデザイン対応

乳幼児からお年寄り、外国人利用者、障害の有無にかかわらず、みんなが利用しやすく、利用したくなる公園づくりを目指し、サービスを充実させます。

- ・「ユニバーサルデザインマニュアル」に基づく研修を実施します。
- ・パークセンターに貸し出し用の車椅子を用意します。
- ・子育て世代への対応として、オムツ交換台や授乳スペースを確保します。授乳スペースは、プライバシーの確保ができる環境を整え、安心して授乳ができる環境づくりに配慮します。
- ・パークセンター内にキッズスペースを設け、小さな子ども連れでも気軽に公園を利用いただけるよう配慮します。



貸し出し用車いす



授乳室

(4) 神奈川県手話言語条例への対応

1) 基本的な考え方

手話は、耳の聞こえない方が意思を伝えるための大切な言葉です。私たちは、聴覚障がい者とのコミュニケーション方法である手話言語への理解を深めることにより、聴覚障がい者の方が利用しやすい公園づくりを勧めるとともに、聴覚障がい者の方や聴覚障がい者以外の方がお互いに理解しながら利用できる公園の運営管理に取り組めます。

- ・聴覚障がい者は、全く聞こえない「ろう」の人や、聞こえにくい「難聴」の人など、様々な聴覚のレベルの人がいます。見た目では特性がわからない点に留意します。
- ・「手話ができないからコミュニケーションを図れない」と思わず、身振り手振り、筆談、読話、コミュニケーションボード、音声認識ソフト、携帯電話のメール機能など別の方法を提案して、理解を得るよう合理的配慮の実行に努めます。

2) 具体的取組

(ア) 手話による挨拶の取り組み

- ・スタッフは、手話による挨拶の実施により、コミュニケーションのしやすい環境づくりに取り組みます。
- ・朝礼時に次のような手話練習を実施します。

「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」「お待たせいたしました」等

(イ) わかりやすい情報の提供

- ・パンフレット等がどこにあるか聞かなくても分かる案内表示
- ・「ご不明な点は受付まで、お気軽にお尋ねください」といった表示
- ・発災時に「災害関連標準手話ハンドブック」が配備されていることが分かる表示
- ・聴覚障がい者にとって、WEBでのテキスト情報はストレスなく情報を知ることのできるツールであるため、HP情報などは最新情報をこまめに提供します。
- ・メールやFAXでの問い合わせには確実に対応し、多く質問がある内容はFAQとして掲載します。



災害関連標準手話
ハンドブック

(ウ) コミュニケーションツール等の活用

- ・聴覚障がい者の方とのコミュニケーション方法として、タブレット型端末のテレビ電話を活用した手話通訳サービス等を必要に応じて活用します。

(エ) 手話通訳付きのイベントの実施

手話通訳付きのガイドツアーをはじめ、フラワーアレンジメント寄せ植え教室等、聴覚障がい者と健常者がともに参加できるイベントを実施することで、人々の理解とコミュニケーションの場を創出します。



手話通訳付きの
ガイドツアー
(県立四季の森公園)

(オ) 手話の普及・手話学習の推進

- ・スタッフを対象に聴覚障がい者への理解と対応技術の向上を図るため、手話検定資格取得を支援します。また、基本的な手話挨拶ができるよう、研修を実施します。
- ・手話の講習に参加し、手話言語への理解を深めます。
- ・手話関連の掲示物（啓発ポスターやイベントのお知らせ等）の掲示を行います。
- ・県民に対する手話への理解の推進のため、毎年12月3日～9日の障がい者週間に障がいや手話に関する理解を深めるための啓発活動を行います。

【令和6年度実施内容】

- 公平・平等な姿勢で誠意をもって対応し、朝礼で身だしなみチェック等を行う等、「おもてなし」サービスを提供します。
- 統一したユニフォームで作業を行い、スタッフが一目でわかるように業務を行う等、声をかけやすい雰囲気づくりを行います。
- 利用窓口をサービス提供の拠点と捉え、必要人員を配置し、コンシェルジュとしてのホスピタリティあふれる対応をします。
- 公園のルール作りを行い、利用者間のトラブルや公園利用の苦情を未然に防ぎます。
- 日常の巡回実施によって、不適切な公園利用状況の確認と利用指導を行い、利用者のマナー改善を進めます。
- 広報活動を通じて広く募集し、特定の個人・団体を優遇しない対策を講じ、平等利用を促進します。
- 様々なご意見への対応と適切な利用調整を行います。
- 犬の飼い主のマナー向上のため、啓発看板設置やチラシ配布など小田原フラワーガーデンと連携をして普及啓発を行います。
- 社内体制の整備、スタッフの安全確保、外部専門機関との連携等に取り組み、反社会的勢力へ対応します。
- 神奈川県と協議のうえ、法定規則等に基づき、公平性確保の観点から、適宜利用の制限を行います。
- 利用者との対話による聞き取り、電話、アンケート等により、利用者の声を把握します。
- 利用者の声の分類に応じて、関係各所と調整を図りながら適切に対応します。
- 管理運営へ利用者の声の把握から対応完了までの情報をデータベース化、スタッフ・委託業者へフィードバックをし、再発防止やサービス向上に努めます。
- イベント時におけるアンケートを実施し、利用者の声を積極的に把握します。
- 利用者満足の向上や業務のサービス向上を目指し、PDCA マネジメントサイクルによる管理運営を行います。
- PDCA マネジメントサイクルのCHECKにおいて、内部、利用者、第三者の「3つの視点」から自己評価を行います。
- 苦情・トラブルへの対応として、未然防止、発生時の対応、分類・分析、再発防止に取り組みます。
- 公園を利用された方から様々なご指摘、要望等の管理運営で蓄積した情報をもとに、引き続きより良い管理運営に努めます。
- あいさつの実施や周囲への気配りなどにより、話しかけやすい環境づくりを行います。
- 英語版パンフレット、ピクトグラム化、バリアフリーマップ等、わかりやすい情報の掲示・発信をします。
- コミュニケーションボードや多言語化翻訳ツール等、コミュニケーションを円滑に行うためのツールを活用します。
- 乳幼児からお年寄り、外国人利用者、障がいの有無にかかわらず利用できるよう、ユニバーサルデザイン・インクルーシブデザインに対応します。
- 手話による挨拶に取り組みます。
- パンフレットの設置、HP等での情報発信等により、わかりやすい情報の提供を行います。
- 手話通訳サービス等、コミュニケーションツール等を活用します。
- 聴覚障がい者と健常者がともに参加できるように、手話通訳付きのイベントを実施します。
- 基本的な手話挨拶ができるよう、手話の普及・手話学習を推進します。

計画書7「日常の事故防止、緊急時の対応」

(1) 指定管理業務を行う際の公園の特性を踏まえた事故防止等の取組内容

1) 安全対策の基本的な考え方

- ・日常の安全管理において、利用者から日々寄せられる情報が早期の危険除去・危険回避につながり、日常の事故防止において重要なポイントとなっています。利用者からの情報とスタッフによる日常点検の結果を反映し、速やかに対応し、利用者の安全を最優先に確保することを第一に、本公園の特性を反映した「安全対策マニュアル」を活用し、事故防止等に取り組みます。
- ・施設管理の作業手順を整理した「作業手順書」に基づき安全に作業を実施します。
- ・園内危険箇所や重点点検箇所を明記した「ハザードマップ(点検要所マップ)」を活用し、巡回時に重点的に点検します。必要に応じて適宜、必要箇所を追記し、危険箇所の共有により事故発生の未然防止に繋がります。
- ・スタッフおよび委託業者に、年1回の安全管理講習等を実施します。
- ・定期的に本社(安全推進担当)と共同体本部による安全・衛生パトロールを行い、点検項目に基づいて安全や衛生の管理が適切に行われているか確認します。
- ・是正項目や推奨事項などを反映し、安全性の向上に努めます。

■フィンガーチェックによる事故防止への取り組み

- ・私たちは、事故防止の手法の1つとして「フィンガーチェック」(指差呼称)の習慣化に取り組んでいます。ポスターの掲示や胸章の着用によりスタッフ同士が互いに意識を高め、事故防止に取り組んでいます。
- ・パークセンター、維持管理作業等、それぞれで想定される事故に対して、業務に取り掛かる前にフィンガーチェックを実施し、安全意識の向上を図り、リスクを軽減します。
- ・特に発生頻度の高い「車両」「草刈・芝刈」「転倒・転落」に関する事故への対策として、「重点実施項目ステッカー」を設置しています。フィンガーチェックすべき重点項目を可視化(見える化)することで、作業上の注意喚起を図り、危険の認識・事故防止に努めています。

2) 利用者の施設利用における事故防止等の取組

私たちはきめ細やかな点検と問題の早期発見による適切な修繕を実施し、誰もが安全・安心に利用できる管理水準を維持しつつ、神奈川県県西土木事務所小田原土木センターと連携しながら施設の長寿命化にも努めます。

利用者の安全を第一に考え、「日常点検マニュアル」に基づき、巡回・点検します。

(ア) 遊具等の安全管理

a. 基本的な考え方

国土交通省の「都市公園における遊具の安全確保に関する指針(改訂第2版)」(平成26年6月)及び一般社団法人日本公園施設業協会が作成する「遊具の安全に関する規準 JPFA-SP-S:2014」(平成26年6月)を参考に、「遊具の安全点検マニュアル」を作成し、それに基づいた点検をします。

- ・マニュアルのチェックリストに従い、スタッフによる目視点検を毎日実施します。
- ・必要な許認可・資格等をもつ企業への外部委託による点検を年1回実施します。
- ・チェックリストに従い、スタッフによる触診・打診・利用点検等の自主点検を月1回実施します。また、自主点検はチェックが偏らないよう2名以上で実施します。
- ・点検を実施した際は、結果を月報で神奈川県県西土木事務所小田原土木センターへ報告します。

b. ローラー滑り台の安全管理

- ・ローラー滑り台は、スピードの出しすぎや追突等の事故が発生する可能性があるため、特に安全管理のための巡回・点検・清掃を徹底します。日々の定期点検についても特に重点的なチェックを行います。
- ・ローラー滑り台横に利用ルールやマナーをわかりやすく掲出し、利用者がルールを守って正しく利用できるように丁寧な説明・指導を行います。
- ・神奈川県と協議の上で監視カメラを設置し、安全な利用がされているか定期的にチェックを行います。
- ・摩擦による怪我等を防ぐため、マットや軍手を有料で販売します(新型コロナ感染症予防等のため)。
- ・不適正な利用による事故等を防止するため、夜間は施錠します。

(イ) 修景池の安全管理

- ・パークセンター前の修景池については、夏場に水遊びをする子どもが多いことから、定期的な清掃や水質の衛生管理、事故防止のための利用指導を随時行います。

(ウ) 衛生面での安全確保

- ・感染症予防のため、パークセンター内で使用するタオルや利用者が使用するテーブルを拭く布巾は都度、塩素系漂白剤による消毒を行います。
- ・感染症や食中毒発生のリスクを想定し、利用者が直接触れる施設の洗浄や消毒の実施、手洗い場への石鹸の設置などの対策を行います。また、手洗い励行などのポスター掲示など注意喚起・啓発を行います。
- ・嘔吐物の処理キットを常備し、必要に応じて安全で適切な処理を行います。
- ・感染症予防の注意看板等を設置し、利用者に注意を呼びかけ被害拡大防止に努めます。

(エ) 危険生物への対応

- ・スズメバチのほか、セアカゴケグモ、ヒアリといった危険な生物を園内や施設周囲で発見した場合には、迅速に処理、対応を行い利用者の安全を確保します。
- ・目につく場所に注意喚起の看板を設置し、注意を促します。
- ・身近な生き物でも危険な生物（ハチ、ケムシ等）に危害を加えられた場合は必要に応じ応急措置を行います。
- ・病院の連絡先の掲示やポイズンリムーバーの配備により有事に備えます。

(オ) その他

- ・イベント時には、救急箱を準備し、実施場所周辺の安全点検等を行うことによって、安全管理を徹底します。また、夏季にイベントを実施する場合には、熱中症対策として補給飲料の提供や日よけテント等を準備します。
- ・火の不始末等、火災を未然に防ぐ利用指導や掲示板等の活用により、利用者への注意を促す等、火災の予防に努めます。また、地域の防災訓練の協力援助を行います。

③ 維持管理業務中における事故防止等の取組

(ア) 利用者の安全確保

- ・維持管理作業を行う際は、利用者の安全を最優先し、利用者が多い繁忙期を避ける等、適切な時期や方法を選んで実施します。
- ・作業の実施については日時や目的、場所等について必要に応じて告知し作業内容を表示します。
- ・刈払機を使用して草刈等を行う場合には、作業範囲を明示して利用者の立ち入りを禁止するとともに、飛び石を防止するため、養生ネットを使います。
- ・高木剪定の際には、作業範囲を明示して利用者の立ち入りを禁止することによって利用者への落枝による事故を防止します。



草刈時の作業場所明示



飛散防止ネット

(イ) 作業安全の呼びかけ・周知等

- ・作業を行うスタッフに対し新規入場者教育を実施します。研修計画に基づいて安全衛生教育（危険予知教育、職長・安全衛生責任者教育等）を実施します。
- ・管理作業において刈払機やチェーンソーを扱う場合は、事前に「刈払機取扱作業者に対する安全衛生教育」や「振動工具取扱作業者安全衛生教育」を受講したうえで業務に従事させます。
- ・作業前には、ボランティアや外部委託も含めて「委託業者入場マニュアル」に基づき留意事項を共有します（作業手順書、安全施工サイクル、危険予知活動、指差呼称や、ヒヤリ・ハット等）。
- ・作業の際には、注意看板やカラーコーン等により作業中であることを明示し、利用者の安全確保のための領域を確保します。また、必要に応じてスタッフ配置による誘導等を行い、利用者が作業エリアに接近した場合には、スタッフが合図し作業を中断します。

(ウ) 作業中の安全の徹底

- ・園内を管理車輛が走行する際はハザードランプを点けて徐行します（10km/h目安、15km/h以下）。
- ・ヘルメットや墜落制止用器具、防護眼鏡など、作業に応じた安全装備の着用を徹底します。
- ・単独での作業にならないようスタッフを配置します。
- ・熱中症対策として、炎天下での長時間作業を避けます。また、朝礼時の健康状態チェックや適度な休憩、水分や塩分の摂取等の指導をします。
- ・草刈機、ヘッジトリマー、電動ノコギリ等動力機器類は保管に注意し、使用前・後に点検を行い不良等によるケガや事故を防ぎます。
- ・草刈時は小石や砂の飛散防止のため、必要に応じて小石の飛散防止に優れた（共同体本部試験データ飛距離：0～1.5m）低飛散式草刈機械や飛散防止ネットを使用します。

(エ) 植物管理において薬剤を使用する場合の処置

- ・園内で快適に過ごしていただくため、植物における病虫害の発生状況の点検に努めます。
- ・使用する場合は、「公園・街路樹等病虫害・雑草管理マニュアル」（平成22年5月（令和2年5月改訂）環境省）に基づき行います。
- ・環境への配慮や危被害の未然防止のため、薬剤の使用は必要最小限とします。
- ・飛散防止のため、風が強い等の天候に配慮します。
- ・園路の一時閉鎖や監視スタッフの配置により、利用者への被害を防止します。

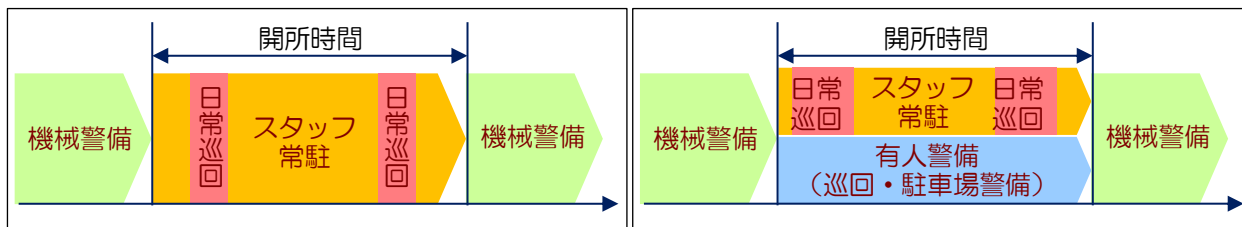
4) 防犯対策による事故防止等の取組

(ア) 関係機関・地域との連携による防犯対策

- ・警察等の関連機関と連携しこまめな情報共有を行ない事故等の未然防止に努めます。
- ・近隣の各施設と緊急時の体制・連絡先、発生時の避難誘導ルートについて情報を共有し、有事に備えます。
- ・日常的に公園を利用されている地域住民の協力を得ながら挨拶・声掛け・防犯パトロールを行い、犯罪行為の抑制を図ります。

(イ) 各種手法による防犯対策の実施

- ・公園での防犯は、利用者をはじめとする公園を利用する全ての人の安全確保と、建造物等財産物の確保を目的とします。危険物の保管の徹底、出入口の施錠確認により、火災防止、外部からの侵入防止、盗難防止、迷惑行為・不正行為防止に取り組みます。
- ・業務の遂行にあたっては、時間帯や目的等、状況や条件に応じて複数の手法を組み合わせることで、事件・事故の発生防止に努め、公園内の安全・安心を確保します。
- ・パークセンター閉館後は機械警備を行います。空き巣対策として、所長を鍵取扱責任者に選任し、鍵の保管場所を定め、鍵の管理を徹底します。また、鍵の一覧管理表や貸出簿を作成し管理を行います。



【防犯対策のイメージ（平常時）】

【防犯対策のイメージ（繁忙期で必要な場合）】

<防犯対策の各種手法>

防犯の手法	特徴
スタッフ 常駐	・パークセンターの営業時間中はスタッフが園内に常駐する。 ・対話や電話によって情報を収集し、事件・事故発生や不審者の情報が寄せられる等、有事に迅速な対応ができるよう備える。
巡回	日常巡回：パークセンターの営業時は、スタッフが定期的に園内を点検する「日常巡回」を実施。巡回時に、危険箇所や不審者・迷惑行為等がないか確認することで、事故を未然防止し、利用者の安全を確保する。 臨時巡回：台風や地震等、災害発生後はハザードマップに基づいて「臨時巡回」を実施。巡回を行うスタッフの安全確保を前提に、危険箇所や破損箇所を優先的に確認し、必要に応じて利用者の避難誘導や応急処置等を実施する。
警備	有人警備：特に繁忙期で必要な場合には警備業の許可を持つ企業に警備業務を委託。混雑緩和の交通整理や園内巡回を委託することで、事故や混乱の回避を図る。 機械警備：パークセンターに設置し、事務所の営業終了後翌営業時間まで作動。事務所内が無になる時間帯の外部侵入による、金品やパソコンをはじめとする備品や運営に係る資料等の持ち出しを防止。
警察による巡回	・所轄警察署への、夜間や繁忙期等の施設周辺のパトロール協力や、不審者発見時や異常時の情報提供等、連携する。

- ・特にスタッフによる定期的な巡回は、利用者とのコミュニケーションの機会です。スタッフによる監視の目が行き届いていることを認識していただくように努めます。
- ・人気のない場所や視界の死角となる場所を重点的に監視し、必要が生じた場合には夜間巡回を実施します。被害が頻繁または広範囲に発生する場合などは、警察に通報して解決を図ります。また、死角を作らないように、低木の刈込みや高木の下枝剪定を適宜行い、見通しの良い、明るい環境の維持に取り組みます。

5) 情報セキュリティ対策による事故防止等の取組

- 横浜緑地(株)及び伊豆箱根鉄道(株)が属する西武グループが定めている「情報システムセキュリティ管理規定」「情報システムセキュリティに関するセキュリティ規定」に則り、パソコン等機器を取扱います。
- ホームページは、作成等委託する業者と保守管理契約を締結し、セキュリティ対策を徹底します。更新等行う際必要なログインパスワードを毎月委託業者により変更し、不正ログインを防止します。
- パソコンは、共同体各社のシステム管轄部署にて各種設定した機器を貸与します。
- パソコンの起動時には必ずIDとパスワードの入力を必要とし、パスワードは2ヶ月毎に変更が要求される仕様となっています。本公園においても、業務に必要なスペックを備えたパソコンを必要台数配備します。
- ワイヤロックやのぞき見防止フィルターを貸与し、盗難や画面のぞき込みによる情報漏洩を防止します。

6) 各種保険への加入

- 本公園の管理運営事業に係る事故等に備え、必要な各種保険（「賠償責任保険」、「傷害保険」等）に加入し、万が一の事態に備えます。

<各種保険>

加入保険	概要
施設（管理）賠償責任保険	施設の安全性の維持・管理の不備や構造上の欠陥 施設の用法に伴う仕事の遂行が原因となり、他人にケガをさせたり（対人事故）、他人の物を壊したり（対物事故）したために、被保険者（保険の補償を受ける方）が法律上の賠償責任を負担された場合に被る損害を補償する保険
イベント傷害保険	イベント等に参加する方々のケガを補償する保険
動産総合保険	動産を対象とし、偶然な事故による損害に対し、包括的な補償を提供する保険
生産物賠償責任保険（PL保険）	製造または販売した製品や、行った仕事の結果が原因となり、国内において他人の生命や身体を害する人身事故や、他人の財物を壊したりした場合に補償する保険

(2) 樹林地の過密化や巨木化等に起因する災害を未然に防止する点検等の考え方

1) 基本的考え方

近年、都市公園の樹木は、過密化、老齢化、大径木化が進行しており、倒伏や落枝による重大な事故等の発生リスクの高まりが懸念されています。一方、都市公園の樹木は、うるおいのある生活環境の形成、都市や地域の防災性の向上、野生生物の生息・生育環境の確保、豊かな地域づくりに資する交流の場の提供等の多様な機能や効用を有しています。

私たちは、樹木の持つ機能や効用の増進と樹木の安全性の確保を、継続的に両立するため、樹木の点検・診断を適切かつ確実にを行うことにより、公園利用者の他、公園周辺の地域住民の安全性の向上を図ります。

本公園の中心付近に位置する諏訪神社の社叢は、地域のコモンスペースであり、氏子が提供し、地域住民で維持管理を行ってきた、お祭りなどを行う日本古来の公園の役割を担っている場所の森林と捉え、地域の方々と共に守っていきます。

2) 災害を未然に防止する点検等

(ア) 樹木の適切な維持管理

樹木の適切な維持管理による健全な樹木育成により、樹木の変状及び異常の発生の未然防止に取り組みます。

(イ) 点検、診断による変状及び異常の発生の有無や程度の適切な判断

- ・日常点検及び定期点検により、樹木の変状や異常を発見した場合には、立入禁止等の応急措置を施した上で診断を行い、災害の未然防止に取り組みます。
- ・樹木の利用者及び道路利用者や隣接住民の安全の確保を考慮し、エントランス、園路沿い、広場、施設周辺等、利用者の多い場所他、周辺道路や民家に接している外周部において点検を重点的にを行います。
- ・公園利用者や地域住民とのコミュニケーションにより、公園利用者、公園に隣接する道路の利用者、周辺住民が変状及び異常を発見の連絡をいただく等、協力を得て早期に点検、診断を行います。
- ・点検、診断結果等を記録し、整理保存します。

<災害を未然に防止する点検・診断>

項目	内容	頻度
日常点検	日常業務中で行う巡視や立ち寄りによる点検 主要施設、主要園路沿いの樹木の確認（かかり枝、枯れ枝、変状や異常、異常は無いが気になる点など）	他の公園管理業務の際に、他の公園施設と合わせて実施
定期点検	一定期間ごとに行う日常点検より詳細な点検 （重点点検エリア、重点管理樹木）	年に 1 回
災害対策点検	・発生前：定期点検の記録を確認し、主要施設、主要園路沿いの樹木の確認 ・発生後：主要施設、主要園路沿いの樹木の確認を中心に公園利用が可能な状態かの確認を行う	暴風、豪雨等の自然現象が想定される時及びその発生後
診断	日常点検や定期点検時に変状や異常を発見した樹木のうち、それらの変状及び異常の範囲や程度が不明な場合に、当該樹木の重要度に応じ、健全度をより詳細に把握し、正確に判定する	点検により変状や異常を発見した場合
点検・診断のフィードバック	点検・診断の一連の実施結果をフィードバックし、点検・診断の項目や体制を精査して、必要に応じ見直す	点検及び診断後

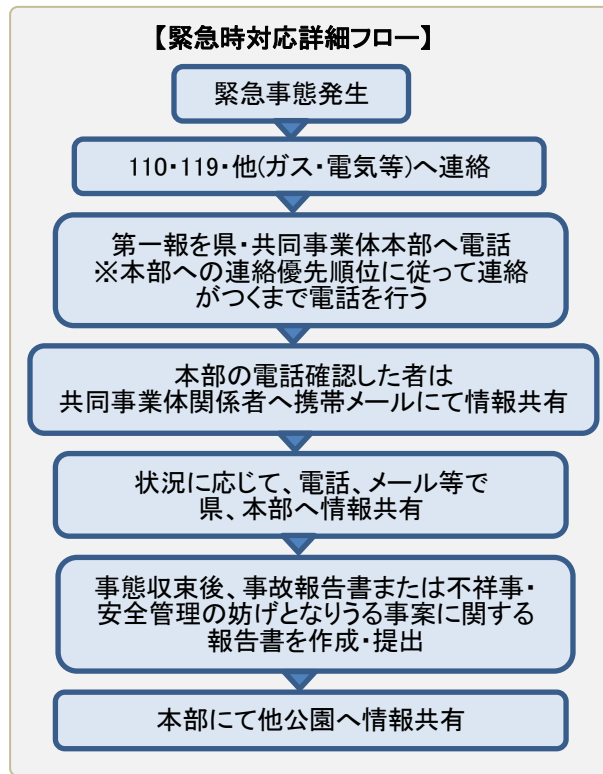
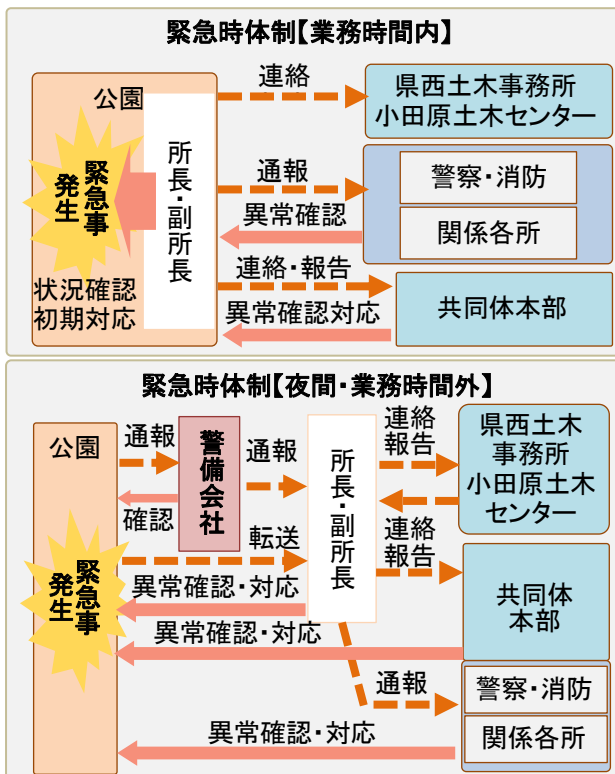
(ウ) 点検結果に応じた措置・対策

- ・公園利用者の安全の確保
直ちに対応が不可能な変状及び異常については、注意を喚起する看板類、立入防止柵の設置等により利用者の安全を確保します。
- ・神奈川県に点検結果を報告し、措置・対策を県と協議します。

(3) 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（対応方針には、利用者に外国人や障がい者、高齢者が含まれていた場合を含む）

1) 緊急時の連絡体制

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は、発生事案の対応を行うと共に、並行して、県西土木事務所小田原土木センター、共同体本部、状況に応じて警察、消防への連絡を下記の体制に基づいて行います。連絡・報告手順は全スタッフが共有し、所長等責任者不在時でも対応できる体制としています。



- ・緊急事態発生時、避難者等に外国人や障がい者、高齢者等はいることも踏まえコミュニケーションカードや通訳機などを配備し、意思疎通を取れるよう対応します。
- ・車いすの方に対しての避難訓練の実施、計画的に介助士資格を持つスタッフが研修を行いスタッフのレベルアップを図ることなどでいざという時に迅速な対応ができる体制を作っています。

2) 事故が発生した場合の対応方針

- ・事故が発生した際には、利用者の安全を最優先に確保することを念頭に対応します。
- ・緊急時には「初動対応」が重要であると捉え、迅速に対応します。
- ・災害による事故等が発生した場合は、「安全対策マニュアル」に従って従業員を招集します。
- ・利用者の安全確保を第一に、

- ① 利用者の避難誘導
- ② けが人への救急・救護対応(救急車要請)
- ③ 初期消火や危険箇所への立入禁止措置
- ④ 施設設備・ライフライン等への被害確認

- ・下図の通り対応し、二次被害を防止し、被害を最小限に留める等の対応を徹底します。また、状況を迅速・的確に関係機関へ連絡します。



【災害・事故発生時の対応 報告フロー図】

3) 不祥事が発生した場合の対応方針

スタッフが個人情報の流出等、利用者等に対する傷害等といった不祥事を起こした際は、誠実な対応がとても大切だと考えています。

被害者がいる事案の際は、被害者と利用者の安全確保を第一に、上記事故発生時の対応・連絡フローに準じて対応します。

個人情報の取り扱いへの苦情が寄せられた場合は、適切かつ迅速に対応します。万が一個人情報流出した場合は、正確に流出内容・範囲を把握し、直ちに被害を最小限に抑えるべく、以下の通り報告します。また、その後、再発防止策の会議を行い、保管等の改善等の再発を防止する措置をとります。

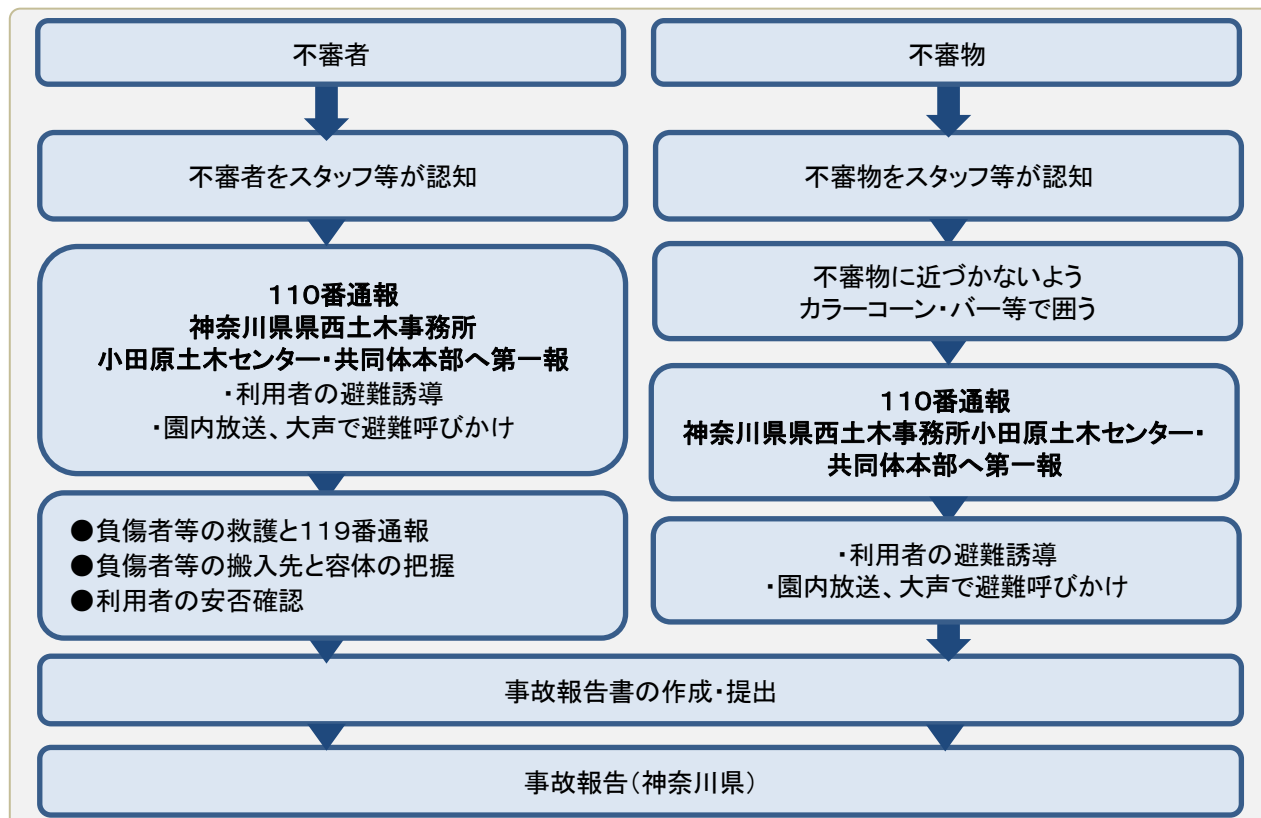
＜不祥事が発生した場合の対応方針＞

対象	内容
神奈川県	個人情報保護責任者が順次以下内容を報告する。 ①発生・被害状況の報告 ②発生経過・発生原因報告 ③改善報告
対象者	情報流出（漏えい）内容を連絡し、誠意ある対応をする。
流出（漏えい）情報 動産総合保険	流出（漏えい）した個人情報の回収に努め、二次被害を防止する。

4) 安全管理の妨げとなりうる事案場合の対応方針

安全管理の妨げとなりうる事案として、不審者や不審物が園内で確認され、利用者に危害を及ぼす可能性がある場合は、利用者の安全を最優先し、安全な場所に一時避難していただくとともに、速やかに警察に通報します。

不審者、不審物等への対応として下記に示す手順に準じて対応します。



【不審者・不審物対応フロー】

【令和6年度実施内容】

- 遊具等の安全管理に関するマニュアルのチェックリストに従い、スタッフによる目視点検を毎日実施します。
- 遊具の安全点検は、必要な許認可・資格等をもつ企業への外部委託による点検を年1回実施します。
- 遊具などの点検は、チェックリストに従い、スタッフによる触診・打診・利用点検等の自主点検を月1回実施します。
- 修景池の安全管理は、定期的な清掃や水質の衛生管理、事故防止のための利用指導を随時行います。
- 感染症予防のため、パークセンター内で利用するテーブル等の消毒を行います。
- 手洗い励行などのポスター掲示など注意喚起・啓発を行います。
- 感染症予防の注意看板等を設置します。
- 危険な生物を園内や施設周囲で発見した場合には、迅速に処理、対応を行い利用者の安全を確保します。
- 危険生物への対応として、目につく場所に注意喚起の看板を設置し、注意を促します。
- 危険な生物(ハチ、ケムシ等)に危害を加えられた場合は必要に応じ応急措置を行います。
- 病院の連絡先の掲示やポイズンリムーバーの配備により有事に備えます。
- 高木剪定や草刈りを行う際には、作業範囲を明示して立ち入りを禁じる等、利用者の安全確保に努めます。
- 新規入場者教育を実施や研修を受講し、作業の際は注意看板やカラーコーン等の作業中であることを明示する等して、作業安全の呼びかけ・周知等を行います。
- 管理車両の徐行運転や熱中症対策を行う等、作業中の安全を徹底します。
- 植物管理において薬剤を使用する場合は必要最小限とし、飛散防止、園路の一時閉鎖や監視スタッフの配置により、利用者への被害を防止します。
- 関係機関・地域との連携による防犯対策に取り組みます。
- スタッフ常駐、日常及び臨時巡回、警備、警察による巡回等による防犯対策を実施します。
- 西武グループが定めている情報セキュリティ規定等に則り、事故を防止します。
- 必要な各種保険(「賠償責任保険」、「傷害保険」等)に加入し、万が一の事態に備えます。
- 日常点検及び定期点検により、樹木の適切な維持管理に努めます。
- 点検、診断による変状及び異常の発生の有無や程度の適切に判断します。
- 点検結果に応じた措置・対策に取り組みます。
- 緊急事態体制【業務時間内】と【緊急時対応詳細フロー】により対応します。
- 「安全対策マニュアル」と【災害・事故発生時の対応 報告フロー図】に従って対応します。
- 不祥事が発生した場合の対応方針に従って対応します。
- 不審者・不審物対応フローに従って対応します。

計画書8「急病人及び新型コロナウイルス等への対応」

(1) 急病人等が生じた場合の対応

・救急救命士等の配置、救命に関する職員研修等

- ・スタッフには救命救急講習で心肺蘇生法・止血法・AED の使用方法等救命救急技能を習得させており、必要に応じて迅速かつ適切な対応をします。
- ・急病人等が発生した場合には、「安全対策マニュアル」に従い、症状や怪我等の状況を確認し、速やかに保護（救助）および応急手当てを行ない、必要に応じて病院へ搬送します。
- ・最寄りの小田原市立病院をケガ人・病人等の優先搬入先とし、これをスタッフに周知します。
- ・ハチに刺されたり、ヘビに咬まれた場合の応急処置のため、毒針等を吸引して抽出する器具「ポイズンリムーバー」をパークセンターに常備します。また、事故発生時には血清等の処置対応が可能な病院に速やかに連絡、急病人の搬送対応が取れるように備えます。
- ・パークセンターには担架、車椅子等を配備し 緊急時にはいつでも利用できるようにします。
- ・AED を配備します。設置箇所はパンフレット等に掲載し、利用者に周知します。
- ・負傷者対応のため、負傷者が発生した場合を想定した応急処置訓練である救急救護訓練を行います。
- ・スタッフ一人ひとりが日頃から自らの身体機能や健康状況を客観的に把握し、さらに健康や体力の管理を行うようお互いに啓発活動を行い、必要に応じて健康状態にあった就労制限を行うことで、安全に作業に従事できる環境づくりに努めています。

(2) 新型コロナウイルス等の感染症に対する対応方針

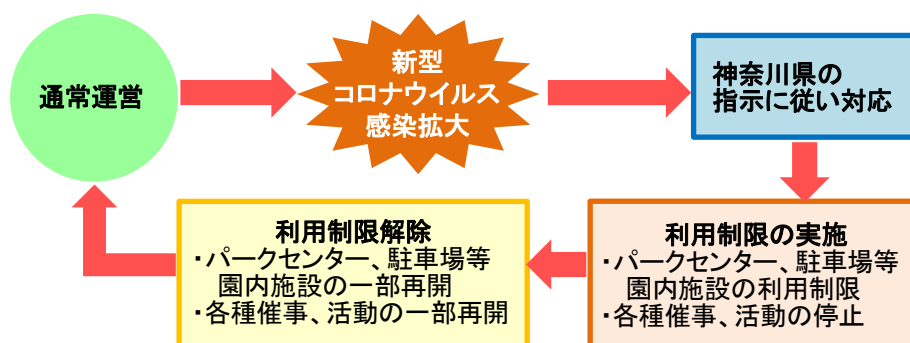
1) 新型コロナウイルス感染症への対策

(ア) 基本的な考え方

私たちは国土交通省より発信された「新しい生活様式」を踏まえた身近な公園利用のポイントを参考に、また、神奈川県 の指導のもと、新型コロナウイルス感染症に対する予防措置を十分に行い、緊急時においても公園の社会的効用を最大限に発揮できる公園づくりを行います。

公園の緑とオープンスペースは、幅広い年齢層の自然とのふれあい、レクリエーション活動、健康運動、文化活動等多様な活動の拠点となっています。今後、オープンスペースを有する公園は感染症だけでなく、運動不足やストレスにより引き起こされる生活習慣病などの非感染症を予防し、健康でいつづけるための新しいイベントや使い方により活用されることが望めます。

これらを踏まえ、新型コロナウイルス感染症に対する予防措置を十分に行い、緊急時においても公園の社会的効用を最大限に発揮できる環境づくりを行います。



【新型コロナウイルス発生時の対応】

(イ) スタッフの対策

- ・体調管理と感染予防を徹底します。
- ・西武造園グループの「新型コロナウイルス感染症 感染予防・感染拡大防止対策」に基づき、可能な限りテレワーク・時差出勤等を実施、出勤人員の絞り込み、イベント開催・中止の検討、不要不急の対面での打合せの禁止等を実施していきます。
- ・打合せにおいては、可能な範囲でWEBにより実施し、遠方への移動や移動に伴う接触を回避します。
- ・共同体本部よりマスクや消毒用アルコールを配備し、サポートします。

(ウ) 利用者に向けた日常的な対策

- ・公園の利用者数や利用状況等を正確に把握し、密な情報交換を、共同体本部や所管課と行いながら、国や神奈川県の実動方針に従った公園運用を行います。
- ・ホームページ、園内掲示（24箇所）、定時放送（毎日5回）により、ソーシャルディスタンス、手洗い、マスク着用などのせきエチケット等、感染症拡大に対する注意喚起を行います。
- ・受付の間仕切り、トイレ、屋外手洗い場への消毒用せっけん設置、パークセンター入口への消毒用アルコール配備、体温計の設置を行います。
- ・受付カウンターや利用者の接触が多い箇所（ドアノブ・手すり等）のアルコール消毒、パークセンターの換気により、感染症拡大防止に努めます。
- ・園内の手洗い場所の案内を設置します。
- ・パークセンター内のクラフトコーナー、学習コーナー、イベント、バーベキューコーナー利用者の体調確認を行います。
- ・クラフトコーナーの同時利用の制限および時間による入替の実施（通常：8組→2組）学習コーナー同時利用の制限を行います。

(エ) イベント時等における対策

- ・国や神奈川県の実動方針に従ったイベントの実施可否やイベント運用を行います。
- ・イベントを実施する際は参加者がソーシャルディスタンスを確保できるよう定員を定め、予約制をとるなどの対策を行います。
- ・イベント参加者の氏名、電話番号、住所の収集や「LINE コロナお知らせシステム」、「厚生労働省新型コロナウイルス接触確認アプリ」などの利用を促進します。
- ・イベント当日は非接触型の体温計を用い、参加者の体温を事前に測定するほか、マスクの着用のお願いや消毒液の配備などを行います。



受付の間仕切り設置



クラフト・学習コーナーの
安全な距離を確保した席配置



ローラー滑り台の列
2m確保ライン表示



消毒液設置及び
注意喚起の掲示

2) 腸管出血性大腸菌感染症（O-157等）への対策

公園では親水施設での水遊びや直接触れるドアノブなどから感染の可能性があることから、特に利用者が多い夏場（7月から9月までの3ヶ月間）においてトイレの消毒および水遊び後に手洗いが出来るように手洗い場に薬用石鹸の配備を行います。

3) その他の感染症への対策

- ・その他、感染症等への対策についても、適切に衛生管理を実施します。ウエストナイル熱、レジオネラ症、鳥インフルエンザ、デング熱等の感染症の危険がある際には、感染症の注意看板などを設置し、利用者に注意を呼びかけ感染拡大防止に努めます。

【令和6年度実施内容】

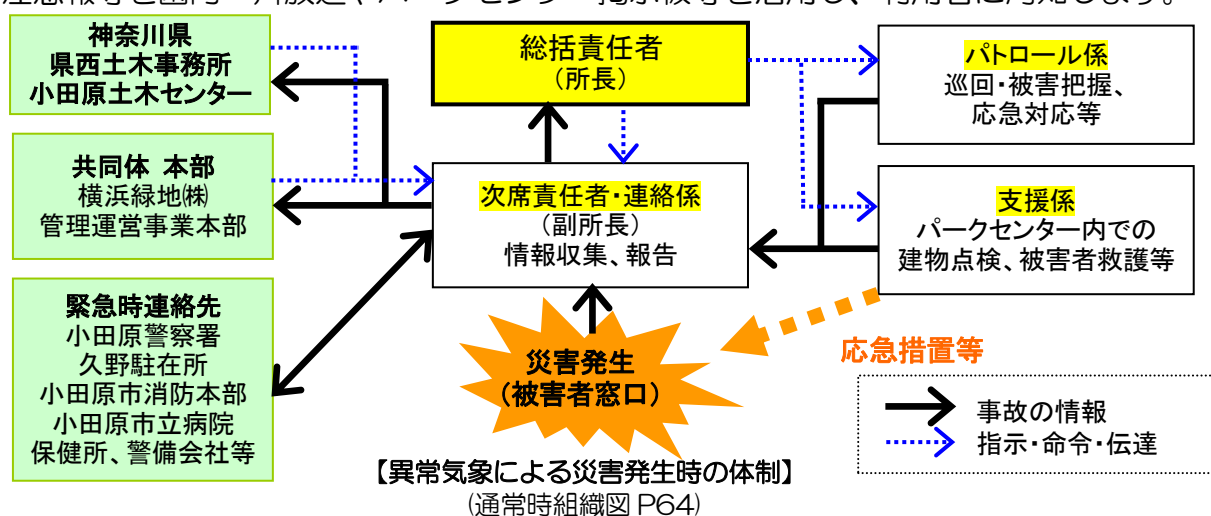
- スタッフには救命救急技能を習得させます。
- 「安全対策マニュアル」に従います。
- 「ポイズンリムーバー」をパークセンターに常備します。
- 担架、車椅子等を配備します。
- AED を配備します。
- 【新型コロナウイルス発生時の対応】に則り、対応します。
- 利用者に向けた日常的な対策として、手洗い・せきエチケットを呼び掛けます。ホームページ、園内掲示、定時放送により感染症拡大に対する注意喚起を行い、間仕切り、消毒用のせっけん、消毒用アルコール、体温計を設置し換気に努めます。
- 手洗い場所の案内、同時利用の制限、時間による入れ替えを行います。
- イベント時等における対策として、手洗い・せきエチケットを呼び掛けます。
- 腸管出血性大腸菌感染症（O-157 等）への対策として、トイレの消毒および水遊び後に手洗いが出来るように手洗い場に薬用石鹸の配備を行います。
- その他の感染症へも感染症の注意看板などを設置し、利用者に注意を呼びかけ感染拡大防止に努めます。

計画書9「災害への対応（事前、発生時）」

（１）異常気象（大雨、台風、熱中症アラート等）への対応方針（事前、初動、発生時、応急復旧時）

１）緊急の体制

- ・私たちがすでに整備しているマニュアルを基本に本公園の特徴及び、県の「地域防災計画」等を踏まえた独自の「安全対策マニュアル」を作成し、これに基づき事故発生時組織体制、総括責任者、連絡・パトロール・支援等各担当者を定め、緊急時に備えて体制を整えます。また、関係機関や園内各施設との連携により迅速に対応します。
- ・私たちがもつ人的・物的な資源、地域におけるネットワークを活用して、応援部隊の派遣、救援資機材の提供等、本公園の防災体制をバックアップします。
- ・機械警備を含め 24 時間体制で公園及び施設を管理します。
- ・警報発令時、また、警報発令に至る恐れがある場合において、緊急時連絡体制を速やかに整えます。
- ・注意報等を園内一斉放送やパークセンター掲示板等を活用し、利用者に周知します。



２）各種警報等発令時の対応

- ・警報・注意報の発令が予想される場合は、発令に備え、体制の確認や気象情報の収集を行います。
- ・大雨や台風通過等により非常事態が予想され、神奈川県県西土木事務所小田原土木センターから指示があった場合には、スタッフの安全を確保したうえでパークセンターにて夜間待機を行います。また、翌日早朝等にパトロールを行い、速やかに神奈川県県西土木事務所小田原土木センターに異常の有無、被害状況等を報告します。
- ・災害発生時、警報発令時、警報発令が想定される場合等、非常時は連絡拠点を共同体本部である代表企業に設置し、神奈川県県西土木事務所小田原土木センター、近隣施設、関係団体等と緊密に連絡を取り合う体制を構築します。
- ・各種警報や避難勧告・避難指示が営業時間外に発令されることが想定される場合は、事前に神奈川県と協議のうえ、隣接する小田原フラワーガーデンとも情報共有し、避難所としての受け入れや避難誘導の体制を整備します。
- ・時間外に出勤する必要がある場合は天候の状況を踏まえて、スタッフの安全第一で対応します。

（ア）大雨・大雪警報発令時

- ・気象警報の発令など大雨や大雪が予測される場合、「安全対策マニュアル」により注意報段階、警報段階によりそれぞれの体制を整えます。
- ・状況に応じて神奈川県県西土木事務所小田原土木センターと連絡を取り合い、体制を協議します。また、共同体本部と速やかに連絡をとれる状態にします。

- ・危険箇所、チェック内容、危険度の判定方法などを記載した「点検要所マップ」を参考にし、事前にパークセンターの窓や扉を閉め、屋外の植物プランターや掲示物などの備品類の固定・収納を行います。
- ・土砂災害警戒情報発令時の風水害等避難所として開設する場合、取決めに従って対応します。また、広域避難所である久野小学校への誘導案内を行うとともに、隣接する小田原フラワーガーデンと情報を共有し対応します。
- ・警報が解除され、天候が落ち着き次第、被害状況の確認を行い、神奈川県県西土木事務所小田原土木センター並びに共同体本部に報告します。

(イ) 暴風警報発令時

- ・利用者の安全確保を第一とし、園内放送を行うと共に飛散物の撤去・収容を行います。
- ・事前に強風が予想される場合、「点検要所マップ」を参考に事前にパークセンターの窓や扉を閉め、屋外の植物プランターや掲示物などの備品類の固定・収納、植物の養生などを行います。
- ・警報が解除され、天候が落ち着き次第、被害状況の確認を行い、神奈川県県西土木事務所小田原土木センター並びに共同体本部に報告します。

■特別警報発令時

- ・大雨、大雪、暴風等の特別警報が発令された場合、また、発令が予想される場合、警報発令時と同様に、事前の危険箇所のチェック等、被害を最小限に抑える対応を実施します。
- ・神奈川県県西土木事務所小田原土木センターと協議のうえ、臨時休館や時短営業にする等、利用者・委託業者・スタッフそれぞれが「命を守る行動」をとれるよう対応することを最優先とします。
- ・臨時休園や時短営業など、通常と異なる運営となる場合は事前の周知を徹底します。

■避難指示・避難勧告(※)発令時

- ・避難指示・避難勧告が発令された場合は、災害が発生する恐れが極めて高く、指定緊急避難場所等への立退き避難を基本とする避難行動をとる必要があります。
 - ・特に避難を要する災害の発生が予測される場合は神奈川県と情報交換しながら、近隣への広域避難場所へ避難者を誘導する体制を整えます。
 - ・また、本公園には小田原市内在住のスタッフが在籍しています。スタッフ、スタッフの家族の安全にも配慮しながら、体制を整え対応します。
- ※法令等の改正により、避難勧告が廃止された場合は、避難指示発令時の対応とします。

(ウ) 熱中症アラート・猛暑日(熱中症予防)の対応

- ・熱中症予防を目的として示される「暑さ指数(WBGT)(※)」を環境省の「熱中症予防サイト」や神奈川県からの「熱中症警戒アラート」で確認し指数が31℃以上となることが想定される場合は、スタッフや委託業者の屋外での活動や作業の実施場所を室内へ変更、もしくは中止にする等対策します。
- ・利用者には、その警戒度に応じて「帽子をかぶる」「水分補給」「日陰に入る」等の園内案内放送を行います。
- ・節電を基本としますが、猛暑日に利用者が熱中症にならないよう、管理棟の冷房を運用します。
- ・パークセンターには、熱中症対策用品(塩飴、冷却シート、経口保水液等)を常備します。
- ・夏季にはミストシャワーの設置を検討します。「涼」を感じていただく演出のほか、熱中症対策の一助としても実施します。



熱中症予防の呼びかけ掲示



ミストシャワー設置

※「暑さ指数(WBGT)」は、①湿度、②日射・輻射(ふくしゃ)など周辺の熱環境、③気温の3つを取り入れた指標。単位は摂氏度(℃)(値は気温と異なる)。労働環境や運動環境の指針として有効であると認められ、日本生気象学会が公表している「日常生活に関する指針」では、31℃以上は「危険」とされ、「外出はなるべく避け、涼しい室内に移動する」という注意事項を掲げている。※環境省ホームページより

(工) 雷発生時

- 雷注意報が発表された場合は園内放送等で利用者に注意を呼びかけ、建物の屋内を基本とした安全な場所へ誘導します。天候が落ち着き次第、被害状況の確認を行い、神奈川県西土木事務所小田原土木センター並びに共同体本部に報告します。

(オ) 光化学スモッグ警報発令時

- 神奈川県の防災無線の情報に従い、園内放送を使用して注意喚起します。併せて、管理棟エントランスに光化学スモッグ注意報・警報といった発生状況を示した掲示物を配置します。
- 園内の巡回を行い、体調不良を起こしている利用者が居るか確認を行います。
- 体調不良を訴える利用者に対し、当人と相談するか、状況に応じて救急車による病院への搬送を手配します。搬送が行われた際は、神奈川県西土木事務所小田原土木センター並びに共同体本部に報告します。

3) 応急復旧時の対応

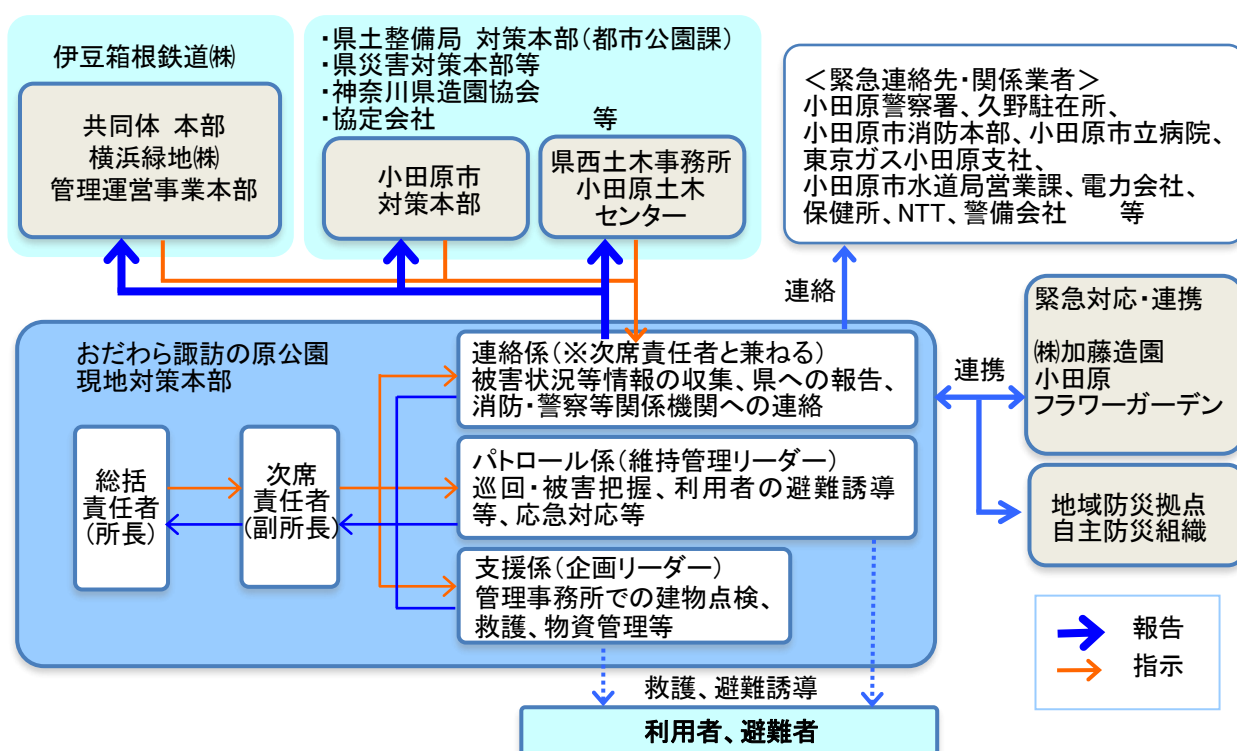
- 異常気象に伴い園内設備に不具合が発生した場合は、被害状況を確認し迅速に神奈川県西土木事務所小田原土木センターに報告を行います。
- 被害が甚大な場合は、神奈川県と協議の上、必要に応じて施設閉鎖、一部立ち入り禁止措置を行い、神奈川県西土木事務所小田原土木センターと綿密に連絡をとりながら迅速に安全確保と早期復旧に努めます。

(2) 公園の「震災時対応の考え方」に示す初動体制等への対応

震災時対応については、「おだわら諏訪の原公園の震災時対応の考え方」に基づいた対応を徹底します。さらに、これに基づく公園独自の対応マニュアルを県と協議の上で作成します。県の災害等対策に使用する際には県の指示に従い、防災対応業務に協力し、防災への対応を徹底します。

1) 連絡体制

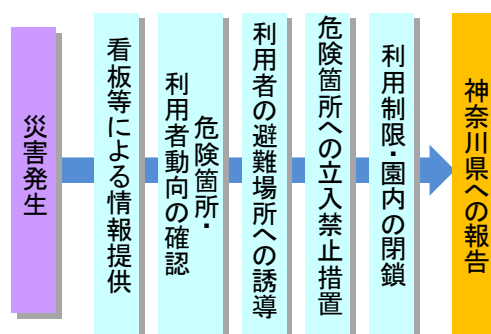
- ・「おだわら諏訪の原公園の震災時対応の考え方」及び、私たちがすでに整備しているマニュアル、県の「地域防災計画」等を踏まえた独自の「安全対策マニュアル」を作成します。
- ・マニュアル等に基づき自衛消防隊組織体制、総括責任者、連絡・パトロール・支援等各担当者を定め、緊急時に備えて体制を整えます。また、関係機関や園内各施設との連携し迅速に対応します。
- ・私たちがもつ人的・物的な資源、地域におけるネットワークを活用して、応援部隊の派遣、救援資機材の提供等、本公園の防災体制をバックアップします。
- ・機械警備を含め 24 時間体制で公園及び施設を管理します。



【初動時等配備体制図】

(通常時組織図 P64)

- ・災害発生時には右のフロー図の通り、事態に応じて、県や関係機関、共同体本部と速やかに連絡を取り合い、迅速に県へ報告します。
- ・スタッフの携帯電話で緊急時災害伝言板サービスに登録し、緊急災害時には伝言板を使って勤務者安否・利用者安否・公園被害状況の情報を速やかに伝達できるようにします。



【緊急時の対応フロー】

＜地震発生時の対応＞

震度等区分	震災発生時間	
	勤務時間内	勤務時間外
小田原市で 震度4発生	・初動時体制に移行 ・パトロール係が30分以内に園内巡回 ・連絡係が速やかに神奈川県西土木事務所小田原土木センターへ報告 ・連絡係（副所長）が不在の場合、統括責任者（所長）が対応 ・連絡係が緊急連絡体制、連絡網に基づき関係各所へ報告	・対応に必要な体制を速やかに整え、必要に応じて初動時体制に移行 ・近隣に居住するスタッフが速やかに（車で約10分）参集、園内巡回 ・所長が参集 ・連絡係が速やかに神奈川県西土木事務所小田原土木センターへ報告 ・緊急連絡体制、連絡網に基づき関係各所へ報告
下記のいずれか ①小田原市で ・震度5弱以上発生 ・東海地震注意情報 ・東海地震予知情報 ②県内で ・震度5強以上発生 ・大規模な災害発生	・「地震発生時の配備体制」に基づき、初動時体制に移行 ・発災後30分を目処に、連絡係が被害情報等を報告様式に従い、神奈川県西土木事務所小田原土木センターに報告 ・連絡係が緊急連絡体制、連絡網に基づき関係各所へ報告	・「地震発生時の配備体制」に基づき、発災後3時間以内に初動時体制を整える ・近隣に居住するスタッフが速やかに（車で約10分）参集、園内巡回 ・スタッフ参集後、報告様式に従い速やかに神奈川県西土木事務所小田原土木センターへ報告 ・緊急連絡体制、連絡網に基づき関係各所へ報告

2）緊急時対応（地震発生後から3日間）

地震発生後から3日間の緊急時対応についても、「おだわら諏訪の原公園の震災時対応の考え方」に基づいた対応を徹底します。その上で、特に下記の取り組みを重点的に実施します。

- ・大規模な震災が発生した場合、国や自治体等の支援体制が十分に整うまでの目安は72時間（3日間）とされており、私たちはその考え方や意味を十分理解し、適切な緊急時対応を徹底します。また、グループ企業が運営維持管理業務を行なう国営東京臨海広域防災公園「そなエリア東京」のノウハウや知識を活かします。
- ・連絡係は午前・午後の各1回、県に被災状況等の報告を行います。
- ・避難場所への誘導ルートを示したマップを配布・掲出し、利用者や近隣住民への誘導、案内を行います。
- ・近隣に事務所がある加藤造園(株)や、共同体本部である横浜緑地(株)、構成員の伊豆箱根鉄道(株)、その他協力企業等と随時連絡を取り、必要な支援等を受けます。
- ・小田原市と連携して飲料水等の配布を行なうほか、必要に応じてパークセンターの備蓄資材、食料等も利用者に提供します。

3）復旧・復興時対応（地震発生後から4日以降）

- ・地震発生後から4日目以降については、神奈川県西土木事務所小田原土木センターと協議の上で通常体制に移行します。
- ・定期的に巡回を実施し、園内の安全確認、必要に応じて立ち入り禁止措置等を行います。
- ・避難者への対応、誘導ルートを示したマップの配布・掲示等を引き続き行います。
- ・簡易な復旧作業は直営で行います。また、緊急施工が必要な場合や支障物除去等、必要に応じて近隣の関係業者に速やかに業務発注を行います。

(3) 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応の考え方(地域との連携、防災訓練、災害発生時の協力等)

1) 公園の特性、立地状況等に応じた災害対応の考え方

本公園は、災害時における2次広域避難場所に指定されています。災害時に避難地として活用されることを想定した運営を行います。

本公園のパークセンターの標高は約109m、最低部の開園区域北端広場においても標高約44mと高台にあり、直接津波の被害等を受ける可能性は低いと考えられますが、利用者や近隣の方々の避難誘導や、避難者の受入対策等が適切に実施できる体制・備えを整えます。

私たちは、定期的にスタッフの訓練・研修、地域と連携した防災訓練を実施します。また、イベント等を通じて利用者に日常から本公園の災害時における役割と特徴を広く伝えます。

2) 地域との連携

- ・一斉防災イベント「そなえパークの日」の開催にあたっては、小田原市消防本部、小田原警察署や久野駐在所、自主防災組織等地域の関係機関と連携して実施します。
- ・地域の防災意識を高めるため、消防、警察、連合町内会との合同防災訓練を実施します。
- ・定期的に自主防災組織等との意見交換を行ない、施設改修や状況に応じたマニュアルの見直し等を協議します。
- ・施設の解錠・施錠や避難車輛の誘導等について予め協議を行ない、初動対応時の強力体制を確立します。

3) 防災訓練の実施

- ・災害時に備え、地域住民や県・警察・消防等と連携し、定期的に防災訓練を実施します。また、緊急時の連携体制をより綿密に行なえるよう、小田原フラワーガーデンとの合同防災訓練を定期的に実施します。

<各種防災訓練>

種 別	訓練内容	
緊急時訓練	負傷者対応	負傷者が出たことを想定した応急処置訓練、救急救護訓練
防災訓練	火災対応	消火器使用を想定した火災訓練及び避難訓練（消防署との連携）
	風水害対応	暴風大雨大雪時を想定し、災害防止等に対する訓練
	地震対応	地震発生を想定し、避難誘導等に対する訓練
	火山噴火対応	火山噴火時を想定し、避難誘導等に対する訓練
BCM 訓練	共同体本部と現場の連携による、多様な非常時を想定した訓練	

- ・BCM（事業継続マネジメント）として「電話やパソコンが通じない状況（携帯電話の災害伝言板を活用した安否・被害状況連絡）」等、様々な環境想定で訓練を実施します。
- ・近隣の広域避難所への誘導ルート等を示したマップを作成し、これに基づき避難誘導案内の訓練を実施します。また、緊急時にはこのマップを利用者へ配布等します。
- ・本公園は富士山や箱根山の噴火した場合に降灰が見込まれるため、火山噴火災害対策を行います。降灰の影響により、電線のショートし停電になる恐れや車やエアコンが利用できなくなる場合が想定されます。JVDN システムに登録し、観測データを確認することで、災害に備えます。
- ・共同体各社が管理運営する各施設との合同訓練や、日常からの密な情報共有を行い、緊急時における協力・連絡体制を整えます。
- ・事故発生時に多くの利用者が本公園に滞在している場合が想定されます。そのため、負傷者に対する応急処置訓練や事故状況の確認、関係機関との連絡方法についての訓練が必要です。私たちは、緊急時に速やかで円滑な対応ができるよう定期的に防災訓練を開催し、非常時の体制づくりを行います。
- ・障がいのある方を避難誘導する訓練を実施しています。車椅子をご利用の方、視覚や聴覚に障がいのある方、高齢者、外国人利用者等、様々な状況を想定して訓練を実施することで有事に備えます。

- ・認知症の方への対応のため、所長が認知症対応講習等の研修に参加します。
- ・聴覚障害者への対応のため、パークセンターに「災害関連標準手話ハンドブック」を配備します。

4) 従業員への教育等について

- ・県への報告様式等に基づき、緊急時園内チェックリスト、巡回ルート図、園内施設の調査項目、緊急連絡網等を一覧としてまとめ、スタッフ全員に周知徹底します。
- ・園内に情報提供する様式内容に基づき、園内放送のシナリオ等を作成します。
- ・スタッフに救命救急講習で止血法・AED の使用方法等救命救急技能を習得させます。
- ・小田原市防災メールサービスに登録し、スタッフのパソコンと所長および所長の携帯電話で受信できるように設定します。
- ・緊急時において早期に通常の公園管理運営を再開できるよう、資源（人、モノ、金、情報）、体制等について、被害が発生した場合の現地での復旧対策や共同体本部による応援体制等の対策をまとめた BCP（事業継続計画）を策定します。
- ・本公園での管理運営の実績を通じて整備した「安全対策マニュアル」等を活用します。

＜安全管理に関するマニュアル例＞

マニュアル名	内容
安全対策マニュアル	日常的なリスクマネジメントのためのマニュアルとして、災害発生時の対応や初動対応、緊急時体制、事故やトラブルの原因や対処方法を分析し、リスク対策や対応方法、未然防止の対応方針等をまとめたもの
巡視点検マニュアル	巡視を行う際の注意事項等を記載し、施設点検チェックシート等を添付したもの
負傷者事故初動等マニュアル	負傷者の発生した事故等が起こった場合の対応方法等をまとめたもの
その他	安全作業マニュアル等

5) 災害対応物品の備蓄について

- ・パークセンターに非常食や飲料水、ブランケットやレインコート等の備品類を備蓄し、災害発生時には必要に応じて利用者（帰宅困難者や滞留者等）に提供します。
- ・飲料水、電池等の災害対応物品の数量や賞味・使用期限を定期的に確認し、一覧表で備蓄状況や保管場所を管理します。
- ・スタッフ用の飲料水と非常食を最低 3 日分パークセンターに備蓄します。
- ・災害等に備え、有事に無償で商品を提供できる「災害ベンダー機能」付きの自動販売機を設置しています。

6) 災害発生時の協力等について

災害発生時にパークセンターが使用できない状況においては、連絡拠点を（株）加藤造園に設置し、隣接する小田原フラワーガーデン管理事務所、神奈川県、関係団体等と緊密に連絡を取り合う体制を構築します。また、共同体本部や協力企業が、人的・物的なバックアップを実施する体制を整えます。

7) 利用者、近隣住民への働きかけ

- ・AED 設置箇所をパンフレット等に掲載し、利用者に広く周知します。
- ・園内施設や近隣避難場所への誘導ルートを示したマップを作成し、発災時には配布や、園内掲示等を行います。
- ・災害時の園内施設の活用や備蓄品等についての情報や、公園の災害時対応についての情報を掲示等で周知します。
- ・災害時に電光掲示板でニュースを流したり、お金を入れなくても中の飲料を取り出すことができるもの等、県と協議の上で地域貢献型自動販売機を設置します。

- 西武造園グループが管理運営する公園では全国一斉防災イベント「そなえパークの日」を年1回開催しています。地域と連携した展示や施設利用体験プログラム等を実施し、防災意識を啓発します。
- 代表企業である横浜緑地㈱が10年間継続して取り組んでいる地域防災力の向上と地域活性のイベント「スマイリングフェア」を地域と協働で開催します。
- 神奈川県「かながわシェイクアウト（いっせい防災行動訓練）」に参加登録し、「自助」の意識の向上、安全確保行動の普及啓発に取り組みます。

8) 国営東京臨海広域防災公園等における実績ノウハウの活用

- 西武造園グループが管理運営を行っているわが国唯一の国営防災公園である国営東京臨海広域防災公園の実績ノウハウを活用し、各種防災イベント等を実施します。
- 大規模震災の発生時、支援体制が十分に整うまでの目安は72時間（3日間）とされ、それまでは“自助生存”のための知識や技術を身につける必要があると言われています。また、この間は被災者生存率も高く、国営東京臨海広域防災公園「そなエリア東京」においても、この考えに基づく防災体験学習72h ツアーやガイド等を実施しています。私たちは、このノウハウを活かして、地域防災力・防災知識の向上、「自助・共助・公助の精神」の醸成等に取り組みます。
- 伊豆箱根鉄道㈱は、鉄道・バス等の公共交通部門において厳格な安全管理を必要とする運輸サービスを提供しています。これらの業務を通じて得た緊急時・災害時の対応ノウハウを活用します。

【令和6年度実施内容】

- 【異常気象による災害発生時の体制】に則り、対応します。
- 大雨・大雪警報発令時は、「安全対策マニュアル」で体制を整え、「点検要所マップ」を参考にし、パークセンターの窓や扉を閉め、屋外の植物プランターや備品類の固定・収納を行います。
- 大雨や台風通過等により非常事態が予想され、神奈川県県西土木事務所小田原土木センターから指示があった場合には、スタッフの安全を確保したうえでパークセンターにて夜間待機を行います。また、翌日早朝等にパトロールを行い、速やかに神奈川県県西土木事務所小田原土木センターに異常の有無、被害状況等を報告します。
- 風水害等避難所の開設、広域避難所への誘導を行います。
- 暴風警報発令時は、利用者の安全確保を第一とし、園内放送を行うと共に飛散物の撤去・収容を行います。
- 特別警報発令時は、警報発令時同様に対応し、臨時休園や時短営業など、通常と異なる運営となる場合は事前の周知を徹底します。
- 避難指示・避難勧告発令時は、指定緊急避難場所等への立退き避難を基本とし、近隣への広域避難場所へ避難者を誘導する体制を整えます。
- スタッフ・スタッフ家族の安全に配慮しながら、体制を整え対応します。
- 利用者に、「帽子をかぶる」「水分補給」「日陰に入る」等の園内案内放送を行い、ミストシャワー、管理棟の冷房の運用、熱中症対策用品を常備します。
- 雷発生時は、園内放送等で利用者に注意を呼びかけ、建物の屋内を基本とした安全な場所へ誘導します。
- 光化学スモッグ警報発令時は、園内放送、発生状況を示した掲示物、園内の巡回等を実施します。
- 【初動時等配備体制図】、【緊急時の対応フロー】に則り、対応します。
- 緊急時対応（地震発生後から3日間）は、「おだわら諏訪の原公園の震災時対応の考え方」に基づいて、連絡係は午前・午後の各1回、県に被災状況等の報告、避難場所への誘導ルートを示したマップを配布・掲出し、利用者や近隣住民への誘導、案内を行います。
- 復旧・復興時対応（地震発生後から4日以降）は、定期的に巡回、園内の安全確認、必要に応じて立ち入り禁止措置等を行ない、避難者への対応、簡易な復旧作業、緊急施工や支障物除去等、必要に応じて近隣の関係業者に業務発注を行います。
- 小田原市消防本部、小田原警察署や久野駐在所、自主防災組織等地域の関係機関と連携します。
- 年2回の総合防災訓練の他、10分訓練等を実施し、小田原フラワーガーデンとの合同訓練も実施します。
- 従業員への教育等として、救命救急技能を習得、小田原市防災メールサービスの登録、「安全対策マニュアル」等を活用します。
- 災害対応物品の備蓄は、災害発生時には必要に応じて利用者に提供し、備蓄状況や保管場所を確認、スタッフ用の飲料水と非常食を最低3日分、「災害ベンダー機能」付きの自動販売機の設置を行います。
- 災害発生時の協力等については、連絡拠点を当団体と同じ構成員で運営する小田原フラワーガーデンの管理事務所に設置し、神奈川県、関係団体等と緊密に連絡を取り合う体制を構築します。
- 利用者、近隣住民への働きかけとして、AED設置箇所の掲載、園内施設や近隣避難場所への誘導ルート、公園の災害時対応についての情報を掲示等で周知し、全国一斉防災イベント「そなえパークの日」を実施します。
- 国営東京臨海広域防災公園等における実績ノウハウを活用します。

計画書 10 「地域と連携した魅力ある施設づくり」

(1) 多様な主体(地域人材、自治会、関係機関)との連携、協力体制の構築等の取組内容

1) 県民雇用の考え方について

地域のことを愛し、熟知している重要な人材として地元雇用を積極的に進めます。

2) 地域の方々や関係機関との連携

- ・公募作品の展示イベントや作品コンテスト等を開催し、地域で活動する方々の作品発表の場として公園を活用していただけるプログラムを実施します。
- ・県内に在住している、果樹の専門家である東京農業大学元准教授、日本梅の会会長の大坪孝之氏を講師に招き、ガイドツアー等のイベントを実施します。
- ・小田原市観光協会や箱根町観光協会と連携した広報活動や、小田原箱根商工会議所と連携したイベント開催等、公園が立地する小田原市の関係機関と多様な連携します。
- ・近隣の小田原市消防本部、小田原警察署や久野駐在所、地域防災団体、自治体等と日ごろからの情報共有を行ない、緊急時・災害時に備えた連絡・連携体制を整えます。また、近隣団体等との合同で防災訓練や防災体験イベントを実施し、地域防災力の向上を図ります。

(2) ボランティア団体等の育成・連携、協働の取組内容

1) ボランティア団体等の育成

- ・私たちは「公園の主役は利用者である県民であり、公園管理者は県民を支えるサポーターである」ことを念頭に置き、社会から感謝され、地域の方々がやりがいを感じながら活動できる場の形成、協働による利用者サービスの向上を目指して本公園におけるボランティア活動支援と育成、公園の利用活性化に積極的に取り組みます。
- ・ボランティアとの連携を円滑にかつ適切に進めていくために、各方面からの様々な意見や提案を集め、とりまとめ、形にして実践に結びつける「コーディネート力」「企画編集力」「ネットワーク力」「指導力」といったスタッフの総合サポート能力を高めるための研修等を実施します。
- ・ボランティア活動の実施にあたっては、作業中の安全確保や必要なボランティア保険への加入等、安全管理を徹底します。

2) ボランティア団体との連携、協働の取り組み

これまでボランティアの募集をかけてきましたが、組織的な活動まで至りませんでした。今後はニーズに合わせて、イベントを絡めたボランティア活動や「その日限定」といった小規模イベントで参加者を募り、ボランティアとの連携、協働に取り組みます。

また、これらの活動を通じて、段階的にボランティア組織の立ち上げを図ります。

(ア) 果樹園の活用

今後も継続的にボランティア「みかんの会」のリーダーの育成と支援に努め、直営と再委託で公園の資源である果樹園の利用促進に活かします。

- 1 協働による魅力づくり
- 2 地域の住民、地域の専門家や近隣施設の方々と協働
- 3 果樹園のさらなる活性化
- 4 伝統的な風致景観の継承

といった目標を提示し、ボランティアの運営方針にご理解を頂いた参加者を募集します。公園主導のボランティアとの協働で果樹園の適正な維持管理に取り組み、ふるさと感じる景観づくりに取り組みます。果樹の収穫時期にあわせて、収穫祭イベントを開催し、ボランティア参加者や、近隣農家・農業関係団体等と連携して、公園や地域全体の賑わいを創出し、育てた果実等の収穫を楽しんでいただきます。

(イ) 畑地の活用

ボランティア活動のフィールドとして、畑地を活用し、徐々に取り組みの充実を図っていきます。

(ウ) ボランティアとの協働

果樹園や園内の植栽管理だけでなく、公園のイベント等においてもボランティアの方々と連携し、魅力あるプログラムの提供により地域コミュニティの活性化に取り組みます。

(エ) 「フラワーガーデン友の会」との連携

これまでも実施している、本公園のボランティアと、小田原フラワーガーデンで活動している「フラワーガーデン友の会」との合同研修を継続開催し、施設見学、情報交換会等を行います。交流の場の提供だけでなく、地域全体のコミュニティ活性化を支援します。

(オ) 環境イベント・プログラム

ボランティア協働による、環境教育イベント・プログラムを実施します。

- ・講座等で作った作品を公園内に展示
- ・自然遊び、ネイチャーゲーム等の体験プログラム
- ・園内の自然についてのガイド
- ・地域の文化や伝統等を子ども達に伝える活動

(カ) コーディネーターによる支援

横浜緑地(株)は「横浜市市民農園コーディネーター」に登録しています。計画・整備に関する支援や周辺環境や地域農業との調和対策等への支援に努めます。

＜支援内容＞

- ・農園施設整備に関する助言、資料作成の助言指導
- ・開設整備及び管理運営コスト、初期投資回収の試算
- ・利用者の安全対策に関する助言及び設計等への支援 など

（３）周辺施設（他の公園、施設等）との交流・連携の内容

（ア）都市計画公園小田原西部丘陵公園として、小田原フラワーガーデンとの連携強化

a. 両公園の回遊性を向上させるような一体的な広報、案内の実施

本公園と小田原フラワーガーデンとの合同パンフレット等を作成し、都市計画公園小田原西部丘陵公園としてより一体的な広報・情報発信を行います。また、本公園のパンフレット・イベントチラシを、小田原フラワーガーデンのチラシ設置先に一緒に設置することで、広報強化にも取り組みます。両公園で施設概要や季節のみどころ情報を共有し、お互いに案内することで相互送客を促進させます。

b. 合同クイズラリーの実施

大型連休期間に、本公園と小田原フラワーガーデンの合同クイズラリーを実施しており、利用者からも好評を得ています。新たに初心者向け・上級者向けコースの設定や問題パネルの設置箇所を増やす等、内容をさらに拡充させます。

（イ）県内施設等との連携

- ・自然の中でカラダを動かし未病を改善する県西地域活性化プロジェクト「諏訪の原・西部丘陵ウォーキングコース」として、隣接する小田原フラワーガーデン、小田原市いこいの森、わんぱくランド等の周辺施設と共に眺めの良い丘陵を歩くコースの一つとなっています。楽しく健康づくりができる「ヘルスケアパーク」として、イベントの開催を進めます。
- ・「曽我梅林」、「小田原こどもの森公園わんぱくランド」、「辻村植物公園」、「恩賜箱根公園」等の周辺施設との連携にも取り組みます。
- ・横浜緑地協が管理運営する開成町「開成水辺スポーツ公園」、中井町「中井中央公園」、横浜市「アメリカ山公園」「清水ヶ丘公園」「新杉田公園」「岡村公園」「日野中央公園」「日ノ出川公園」等、私たちは神奈川県内の公園の管理運営に数多く携わっています。これらの県西地域の公園と、チラシの設置やホームページの相互リンクといった広報や、連携イベントの実施等を積極的に行います。

（ウ）神奈川県西部地域ミュージアムズ連絡会、ミュージアム・リレーへの参加

- ・神奈川県立生命の星・地球博物館が主催し、小田原・箱根・真鶴等の50を超えるミュージアム施設等が加盟している「神奈川県西部地域ミュージアムズ連絡会（通称：WESKAMS）」に本公園も参加し、県内博物館・観光施設等との連携を強化します。
- ・加盟する施設との情報交換・相互理解のために、互いの施設を訪問・見学する「ミュージアム・リレー」に参加し、県民の方々への学習支援と地域文化発展の寄与に努めます。
- ・加盟施設の館長会議（月2回）に参加し、積極的な情報交換や連携強化に取り組みます。
- ・私たちが管理運営する小田原フラワーガーデンと共に参加することで、より一体的となった県西地域の交流拠点化を目指します。



神奈川県西部地域
ミュージアムズ
連絡会
ウェスカムズ
(通称:WESKAMS)
ロゴマーク

（４）地域企業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

- ・委託業務については優先的に県内企業へ発注することで効率化を図るとともに、地域経済の活性化や、迅速できめ細やかなサービス提供、環境負荷軽減に配慮します。
- ・イベント等で使う材料や花苗については地元特産品を地元企業に発注することで、その由来や地域の歴史解説等を織り交ぜたプログラムを実施します。地域文化の伝承や郷土愛を育み、地産地消の促進や、利用者の満足度向上につながるような工夫をします。
- ・業務委託先企業との協力体制を整え、緊急時や災害発生時における連携や、災害後の速やかな清掃・整備作業の実施に努めます。

【令和6年度実施内容】

- 地元人材の雇用を積極的に進めます。
- 公募作品の展示イベントや作品コンテスト等を開催します。
- 県内に在住している専門家や専門性を高めた職員によるガイドツアー等のイベントを実施します。
- 公園が立地する小田原市の関係機関と多様な連携します。
- 「そなえパークウィーク」として、警察署・消防署・小田原フラワーガーデン等、近隣団体等との合同で防災訓練や防災体験イベントを実施します。
- ボランティア「みかんの会」のリーダー育成等の活動支援と育成、公園の利用活性化に積極的に取り組みます。
- 西武グループ内で連携して情報共有し、スタッフの総合サポート能力を高めます。
- 作業中の安全確保や必要なボランティア保険への加入等、安全管理を徹底します。
- ボランティア「みかんの会」で、果樹園や畑地を活用します。
- ボランティア「みかんの会」が主体の収穫体験を開催します。
- 「フラワーガーデン友の会」と連携します。
- ボランティア協働による環境イベント・プログラムを検討します。
- 市民農園コーディネーターとして支援に努めます。
- 都市計画公園小田原西部丘陵公園として、小田原フラワーガーデンとの連携を強化します。
- 県西地域活性化プロジェクト「諏訪の原・西部丘陵ウォーキングコース」の中継地点となる等、県内施設等と連携します。
- 神奈川県西部地域ミュージアムズ連絡会、ミュージアム・リレーへ参加します。
- 委託業務については優先的に県内企業へ発注します。
- イベント等で使う材料や花苗については地元企業に発注します。
- 業務委託先企業と緊急時や災害発生時、災害後は連携して作業を実施します。

計画書 11「人的な能力、執行体制」

(1) 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況

1) 組織体制の考え方

私たちは、代表企業に共同体本部を、また、円滑な公園の管理運営のため、公園パークセンターにスタッフを配置します。また、運営委員会を設定し、共同体内の職務権限・組織構成・運営方法等について協議、決定することにより、本業務を円滑に進めます。

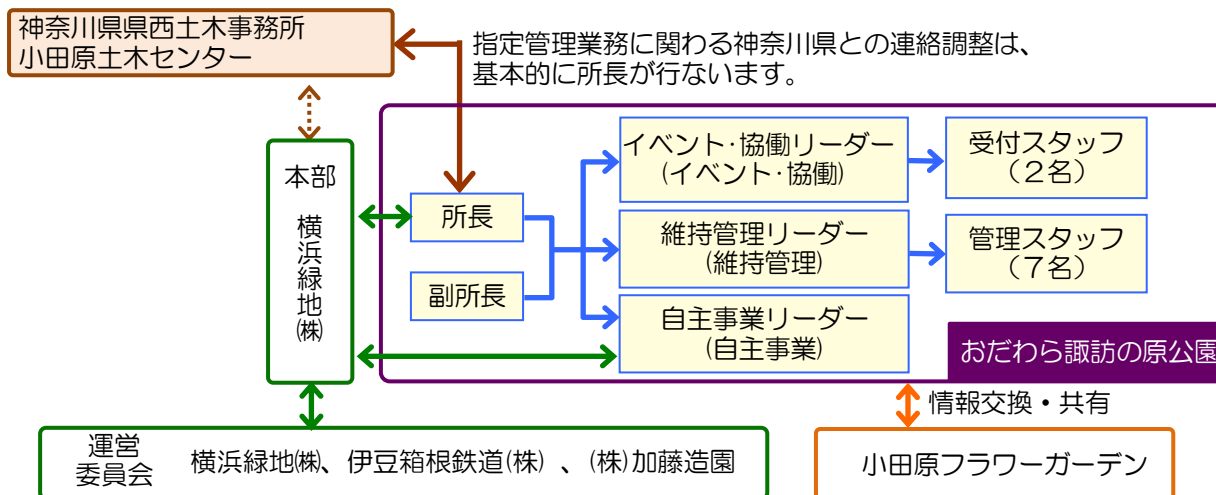
<共同体・公園の役割分担>

部 署	役 割
公園パークセンター	◆公園（現場）の管理運営 ・管理運営業務 ・経理処理業務 ・事件事故等発生時の迅速な対応 ・スタッフの拠点 ・日々の自治体への報告、連絡、相談 ・委託業者への発注・業務状況確認 など
共同体本部 (各社本部)	◆現場のバックアップ ・公園の統括管理 ・管理運営の基本方針策定 ・人材育成、研修 ・人事配置 ・植栽管理技術指導 ・災害事故時等の現場応援 ・予算、体制管理策定 ・広報、集客戦略等利用促進対策 ・経理処理内容の確認 ・予実管理 ・運営実績によるアドバイス、情報提供 など
運営委員会	◆共同体としての意思決定 ・管理運営業務の基本方針 ・業務組織及び編成 ・収支計画書、人件費の設定、実行予算案の策定 ・安全衛生管理の基本方針 ・取引業者の選定及び契約の締結 など

- ・本公園の管理運営は、私たちが責任を持って行います。共同体本部においては、予算や体制の管理、人員配置、基本研修の実施、経理や人事関係書類の確認等、全面的なバックアップを行います。災害・事故発生時に本公園のスタッフでの対応が困難な場合は、共同体本部より応援を派遣します。
- ・共同体としての意思決定は、運営委員会で合意形成を図ります。運営委員会では、本業務の基本方針、安全衛生管理の基本方針、業務組織の編成や業務毎の人件費の設定、取引業者の選定等を決定します。
- ・万が一の事故発生時には、被害者等へのアフターケアなどについてパークセンターと綿密な連携のもと、共同体本部が現地と連携を図りながら責任を持って行います。
- ・各構成員の代表による「運営委員会」を年2回開催し、管理運営方針や予算・決算の承認を行います。また、私たちが管理運営を行う公園間で適宜情報交換を行い、現場における管理運営状況の把握及び確認、必要に応じて指導・助言を相互で行います。

2) 通常時組織図と連絡体制

- ・本公園における組織図は次に示す通りです。通常時は本公園において毎日の朝礼・終礼、業務中のコミュニケーションにおいて所長・副所長を中心に適宜、情報共有を図ります。
- ・日常業務において、特に重要な事項などは、所長・副所長を通じて、神奈川県県西土木事務所小田原土木センターや責任者へ情報を伝達します。
- ・また、警察・消防・病院・インフラ関連の関係機関とは日常的に綿密なコミュニケーションを図り、情報交換や情報共有を行います。



【通常時組織図・連絡体制】

3) 職員の配置計画

(ア) 施設における職員の配置の考え方

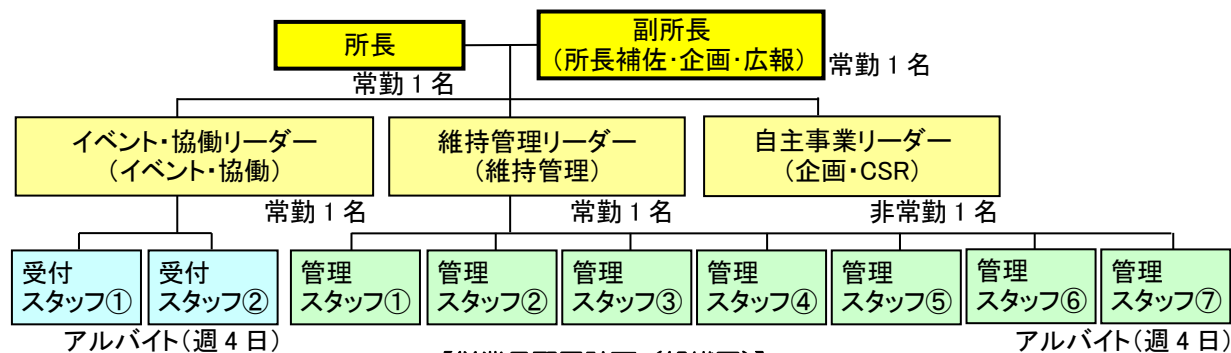
- ・仕様書に基づき計画的・効率的に施設を運営し、質の高い管理やサービスの提供に努めます。
- ・これまでおだわら諏訪の原公園を管理運営してきた経験から、最適な人員配置を行い、効率的に管理を実施します。
- ・共同体各社の得意分野・専門分野を活かし、相互に協力しながらスタッフのスキルアップを図ります。

(イ) 職員の配置と業務内容

- ・現地責任者の役割及び経歴、主要スタッフの配置等については下記の表および図に示す通りです。
- ・災害発生時等には緊急時体制を速やかに整えます（緊急時体制 P44）。

<責任者および主要従業員の職務内容、役割分担、能力等>

役職名	業務内容、役割分担	経歴・能力・資格等 (※現・予定者の経歴)	雇用形態
所長	総責任者 マネジメント全般	公園勤務経験3年以上、公園管理運営士、 甲種防火管理者、救命救急講習修了者、	常勤
副所長	所長補佐・企画・広報	公園または類似施設等での実務経験1年以上 救命救急講習修了者	常勤
イベント・協働 リーダー	イベント・協働事業責任者	公園または類似施設等での実務経験	常勤
維持管理リーダー	植栽・施設等の維持管理 責任者	公園または類似施設等での実務経験	常勤
自主事業リーダー	自主事業責任者	公園または類似施設等での実務経験	非常勤



【従業員配置計画（組織図）】

＜勤務ローテーション表＞

事務スタッフ	月	火	水	木	金	土	日
☆ 所長	◎		◎	◎		◎	◎
☆ 副所長		◎	○		◎	○	○
☆ 企画リーダー	○	○		○	○		○
受付スタッフ1	○	○			○	○	
受付スタッフ2			○	○		○	○
小計(事務所)	3 人	3 人	3 人	3 人	3 人	4 人	4 人
☆ 維持管理リーダー	○	○		○	○	○	
作業スタッフ1	○	○	○		○		
作業スタッフ2		○	○		○	○	
作業スタッフ3			○	○		○	○
作業スタッフ4	○	○		○			○
作業スタッフ5	○		○	○			○
作業スタッフ6		○	○		○	○	
作業スタッフ7	○			○	○		○
小計(管理作業)	5 人	5 人	5 人	5 人	5 人	4 人	4 人
合 計	8 人	8 人	8 人	8 人	8 人	8 人	8 人

(2) 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況

(ア) 委託する業務の種別に応じた点検・チェック

業務内容の点検・チェックを委託する業務の種別に応じて、現地確認、写真、日報、報告書などにより行います。

(イ) 安全作業に向けた指導監督

業務の実施に際しては、作業開始前に作業手順・利用者の安全確保など打ち合わせ（KYミーティング）を行い、作業開始前及び終了時には、現地の安全を直接確認します。また、責任者または担当者（リーダー）が、適宜作業状況を確認し、品質・安全等について指導監督を行います。万が一、不適正な作業が行われた場合は、直ちに手直しを行うとともに、委託先に対し是正指導を行います。

(ウ) 適正な業務遂行に向けての指導

事故を未然に防ぐために、受託者に対して全国労働安全週間や年末年始無災害運動期間などに啓発や発生した事象事例とその対策などについて情報提供などを行うとともに、利用者に対する接遇マナー指導など、適正な業務遂行に向けて指導監督を行います。

(3) 指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための日々のOJTや研修等の人材育成体制や職員採用の状況、チームワーク保持や労働時間短縮の取組、職場のハラスメント対策など適切な労働環境の確保に係る取組状況

1) 人材育成体制の確保に係る取組状況

(ア) 人材育成の考え方

私たちは、「トータルマネジメント力」を強みの1つとして掲げています。このような「トータルマネジメント力」の根幹を担っているのは、「人材」であると私たちは考えています。

図に示す通り、人材育成の手法は、多岐に渡ります。このような人材育成の手法を複合的に活用することで多様な技能習得を実現しています。

○日々の業務でのOJTをはじめとする

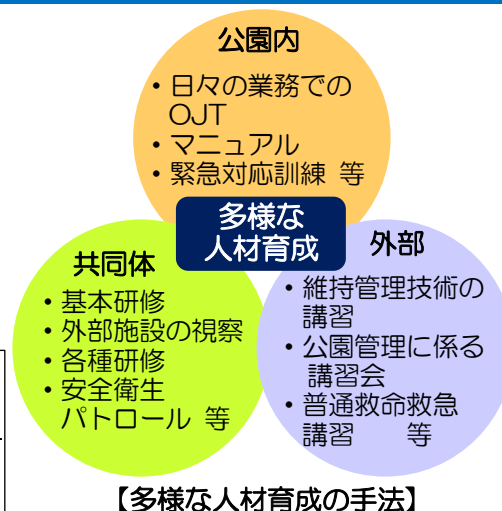
公園での日常業務による管理運営の経験の積み重ね

○各社の持つノウハウやネットワーク等

共同体各社の経験や強みを活かした学習機会の提供

○より専門性の高い技術の習得を目的とする

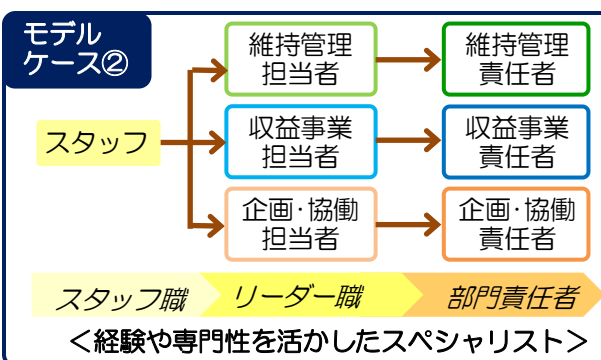
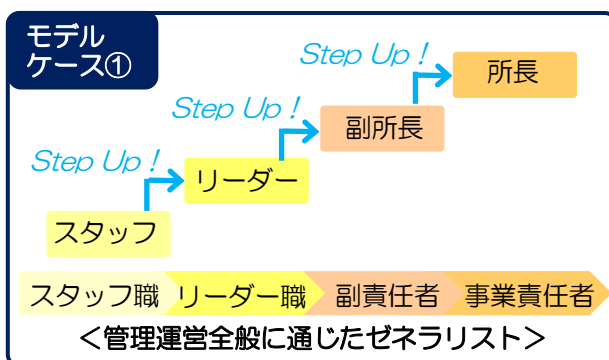
外部講習・研修



また、スタッフ一人ひとりの経験や希望、適正さらにはライフプランを踏まえて、下記に示す通り「管理運営全般に通じたゼネラリスト」や「経験や専門性を活かしたスペシャリスト」等、多様な人材を育成し、活用します。将来的に目指す姿の実現に向け、共同体においてもバックアップを行います。

<私たちの人材育成の強み>

- ・スタッフ一人ひとりの経験や希望、適正等を踏まえたステップアッププランの実現
- ・全国での管理運営経験を活かした、双方向の情報共有や研修による個々のステップアップ
- ・自治体をはじめとする関係各所との交渉・折衝や、人事・経理といった法令を前提とした総務業務等、事業所の運営に必要とされるスキル習得が可能



【一人ひとりの経験や希望を踏まえた人材育成の仕組み】

(イ) 目指すスタッフの在り方（マルチスタッフの育成）

私たちは、常に利用者の視点に立ったサービスを提供し、本公園を利用者にとって魅力あふれる空間となるよう管理運営を行います。

このためには、専門的技術を活かしながら安全・安心な場として維持管理するだけでなく、多様な意見を受け止め業務に反映させることや、公園の隠れた魅力を引き出すこと、地域の方とコミュニケーションを図ることなど、様々な能力が必要だと考えています。

私たちは、各々のスタッフが持つ能力を活かすとともに、管理スタッフが複数の役割を担う人材「マルチスタッフ」を育成し、全員が円滑に連携しながら業務を遂行します。

＜マルチスタッフの育成＞

- ・常に利用者の視点に立ったサービスを提供するスタッフを確保・育成します。
- ・様々な人と円滑に業務を遂行するために、公平・平等な視点や協調性を持ったスタッフを確保・育成します。
- ・質の高い業務を遂行するために、公園管理に必要な専門的技術能力を持ったスタッフを確保・育成します。
- ・地域の方と協力しながら業務を遂行するために、地域に詳しく、地域を愛するスタッフを確保・育成します。

(ウ) スタッフの指導育成・研修体制

a. 基本的な考え方

- ・研修は OFF JT(内部・外部講師による講習会・研修会)や、OJT(職場内での実務教育)、スタッフ間のワークショップやディスカッション等、各研修目的に適した形式や経験・習熟度に応じた対象を選出することで、効果的に実施します。実施方法や内容は共同体本部と連携しながら策定するとともに、他施設と合同研修等を行うことで、情報共有や効率化を図ります。
- ・公園で働くスタッフの心得を示した小冊子「公園で働く人々」を委託業者含む全スタッフに配布し、ホスピタリティあふれる接客ができる人材を育成します。

b. 指導育成・研修内容

＜就業前研修＞

- ・配置される業務内容等に関わらず、全てのスタッフ（パート含め）を対象に、業務就業前の基本研修を実施します。施設の管理運営に関する法令・条例等や、設置目的・施設の特性、コンプライアンスや個人情報保護、安全管理等に対する正しい理解と知識を身に着ける内容とします。

＜業務開始後研修＞

- ・スタッフの資質や知識・技術力の向上には、継続的かつ定期的な研修が必要不可欠です。私たちは、1年間の研修計画を策定し、計画に基づく確実な研修を実施していきます。
- ・法令遵守を基本とし、「安全」と「接遇」を優先した研修教育を行い、公共施設の管理運営に関する専門的教育（利用者の要望・苦情への対応方法、イベントの企画・実施や維持管理、安全管理、緊急時対応等）を実施することで、常にスキル・資質を向上させます。

＜研修計画＞

時期	項目	目的	内容・方法	対象	頻度
就業前	導入研修	施設での業務全般の基礎習得	指定管理者制度について(法令、条例の確認等)、接遇、コンプライアンス研修、個人情報保護、安全衛生等	全員	配属前に実施
(定期研修)	基本研修	接遇研修	利用者サービス、コミュニケーション能力等の向上	全員	年1回
		コンプライアンス研修	施設管理運営の関係法令等の理解		
		個人情報保護研修	個人情報保護の重要性、管理方法の確認		
		安全衛生研修	職場の労働安全管理、維持管理での安全管理 食品衛生		
	情報システムセキュリティ研修		PC等のセキュリティ意識の向上、理解	全員	年4回程度
	普通救命救急講習		心肺蘇生法、AED、止血法等の習得、初動対応の確認	全員	年1回
	防災訓練、緊急対応訓練		地震や火災等の災害発生時の対応、避難誘導ルートや関係機関への連絡方法等の確認、発災時を想定した訓練	全員	随時
	維持管理技術研修		植物・施設管理技術の習得・技術向上 安全対策の確認	担当者業務内容・経験等考慮し必要に応じて参加	随時
	類似施設等の視察		サービスの向上等		随時
	合同研修		類似施設・施設の管理運営ノウハウや情報共有		年1回程度
	協働研修		ボランティア運営技術の向上		年1回程度
	パークマネジメント研修		施設マネジメント技術・知識の向上		年1回程度
	イベント・広報情報共有・収益MTG		イベント企画運営、広報スキルの向上 収益事業の情報共有		年2回程度

(エ) そのほか技術向上のための取り組み

a. 所長会議の開催

- ・西武造園グループが管理運営に携わっている公共の施設の所長が集まり、年に2回程度「所長会議」を開催しています。本公園の位置する神奈川県、東京都、埼玉県、千葉県、静岡県、滋賀県、大阪府、沖縄県等全国各地に管理運営している施設があり、定期的に全施設の管理事務所長が集まる会議を実施することで、情報・意見交換や最新情報の共有を行い、管理運営の活性化や技術向上に努めています。
- ・他施設の取り組みを知る機会創出のため、管理運営している各施設にて開催しています。
- ・本公園からは、原則として所長が参加します。

b. イベント広報情報共有ミーティング

- ・他施設のイベントの取り組みを知るとともに、運営のスキルを学ぶことで、本公園での新規イベントの展開や、スタッフのスキルアップを図ります。（年 1 回以上実施）
- ・類似施設等の視察のほか、西武造園グループが管理運営に携わる施設でのイベント等に運営スタッフとして参加します。

(オ) マニュアルによるスタッフの資質向上

- ・共同体各社が、これまでに全国の公共の施設の管理運営等を通じて培った経験を集結したマニュアルを、本公園に適した形に改定し活用します。マニュアルは新年度開始前や必要に応じて、内容を再度確認・改定し、より効果的・効率的な業務遂行に努めます。
- ・本公園に勤務するスタッフが、マニュアルを活用することでサービスの品質を保ちます。

< 私たちが整備しているマニュアル類（一部） >

項目	内容・方法
安全対策マニュアル	基本事項、事故防止及び対応、犯罪防止及び対応、火災防止及び対応、風水害対応、地震対応、応急手当、新型コロナウイルス対応等を記載
接遇マニュアル	身だしなみ、挨拶、電話対応、苦情対応等接遇の基本事項等を記載
ユニバーサルサービスマニュアル	障がい者の方に対する種別ごとの対応等を記載
個人情報保護マニュアル	個人情報の定義、収集・保管方法、取扱者等を記載
植栽管理マニュアル	作業手順、安全対策、管理内容等を記載
簡単・ローメンテナンスの花壇レシピ集	各季節の花壇デザインのレシピや、ローメンテナンスに向けた肥料、土等を記載
トイレ清掃基準マニュアル	衛生管理方法、トイレ清掃チェックシート等を記載
協働マニュアル （ボランティア運営の手引き）	スマイリングパートナー、ボランティア活動の規程、コーディネート手法等を記載
委託業者入場教育マニュアル	作業手順、安全施工サイクル、危険予知活動、指差呼称、ヒヤリ・ハット等を記載
企画・広報業務の手引き （プログラムバンク）	各施設で共通展開できるイベント・プログラム（クラフト体験等）の企画運営書、広報の手法（チラシやリリース作成方法）等を記載 （防災イベント「そなえパークの日運営の手引き」を含む）

2) 適切な労働環境の確保に係る取組状況

(ア) スタッフの労働条件について

- ・代表企業・構成企業とも、労働基準法において定められた就業規則その他付随する社則を適切に作成し、労働者代表の意見書とともに所轄労働基準監督署へ届出を行っています。本公園においても同様に労働者代表の意見書とともに所轄労働基準監督署へ届出を行います。また、労働基準法第 36 条に基づき、適正な労使協定を締結します。
- ・代表企業・構成企業とも、労働基準法において定められた就業規則に基づき給与規定を定め、適切な労務管理のもと、この規定に基づいてスタッフへの給与を支給しています。

< 各企業が定める社則 > （一部抜粋）

職制、組織表、就業規則、パート社員就業規則、社員給与規程、準社員・嘱託社員給与規程、賞罰審査委員会規程、育児・介護休業等に関する規定 等

(イ) 「働き方改革」への取り組み

- ・「働き方改革」に挙げられる「労働時間法制の見直し」に則り、業務の効率化を図ることで長時間労働の削減に取り組みます。また、「働き方改革関連法」に基づき、条件に該当するスタッフは、確実に年次有給休暇を 5 日以上取得します。
- ・家庭や地域生活等における考え方について、面談等を通じた理解形成やコミュニケーションを図り、スタッフの考え方や、生活を取り巻く環境等を理解し、多様な生き方が選択・実現できる労働環境づくりを推進する「ワーク・ライフ・バランス」に配慮します。

(ウ) 多様な働き方、ダイバーシティの推進

- 私たちは「ダイバーシティ」を「性別や人種の違いに限らず、年齢、性格、学歴、価値観等の多様性を受け入れ、広く人材を活用すること」と捉えています。本公園においても、多様な働き方、ダイバーシティを積極的に推奨します。
- 西武グループでは、ダイバーシティの中でも特に「女性の活躍推進」に重点的に取り組んでいます。本公園においても、「男女雇用機会均等法」、「男女共同参画社会基本法」、「おだわら男女共同参画プラン」の考え方を尊重し、雇用に配慮します。性別に左右されることなく有能な人材を採用し、仕事の役割や地位等についても性別で固定することはありません。

(エ) 育児休業・介護休業制度について

- 育児休業復帰後、育児短時間勤務を希望するスタッフについては、本人の経験・希望、居住地等を考慮して勤務先を検討します。短時間勤務者和其他のスタッフとのバランスを考慮した業務や経費等、受入れの体制を共同体本部・現地、両方で検討します。

(オ) ハラスメント対策

- 所属長による年 2 回のスタッフ面談の実施により、日頃の職場の状況を把握することで、ハラスメント対策を行っています。

(カ) チームワーク保持

- 西武グループでは、グループビジョンに基づく部下の良い行動を認め、職場内のコミュニケーションをサポートするツール「Good Job カード」を用い、チームワークの保持に取り組んでいます。本公園でもこの取り組みを行います。
- 本公園で、スタッフ同士で良い行動、推奨するサービスや技術を紹介し、モチベーションを喚起しあう取り組み「ふらまる。」プロジェクトによってチームワークの保持に努めます。

【「ふらまる。」プロジェクトの考え方】

<指導育成方針>

技術の継承とモチベーション喚起

いっしょに働くことを楽しもう!

公園スタッフの継続的な育成
公園スタッフ同士でスキルを伝承
公園スタッフ自らが楽しんで学ぶ



私たちが育成する公園スタッフ像：マルチスタッフ

質の高いサービスの提供・効率的かつ安定的な管理運営

【令和6年度実施内容】

- 代表企業に共同体本部を、公園パークセンターにスタッフを配置し、本業務を円滑に進めます。
- 公園パークセンターは公園（現場）の管理運営を行います。
- 共同体本部は現場のバックアップを行います。
- 運営委員会では、共同体としての意思決定をします。
- 【通常時組織図・連絡体制】により、所長・副所長を中心に適宜、情報共有を図ります。
- 特に重要な事項などは、神奈川県県西土木事務所小田原土木センターや責任者へ情報を伝達します。
- 関係機関とは日常的に情報交換や情報共有を行います。
- 職員の配置と業務内容は、＜責任者および主要従業員の職務内容、役割分担、能力等＞の表と【従業員配置計画（組織図）】に則り、配置します。
- 業務の一部を委託する場合は、委託する業務の種別に応じた点検・チェックを実施します。安全作業に向けた指導監督を行います。適正な業務遂行に向けて指導を行います。
- 人材育成は、経験の積み重ね、学習機会の提供、外部講習・研修によります。マルチスタッフを育成します。スタッフの研修体制は研修計画によります。
- そのほか技術向上の取り組みは、所長会議、イベント広報情報共有ミーティングによります。
- 共同体各社の管理運営等を通じて培った経験を集結したマニュアルを活用します。
- スタッフの労働条件は、＜各企業が定める社則＞によります。
- 「労働時間法制の見直し」に則り、「ワーク・ライフ・バランス」に配慮し、「働き方改革」に取り組みます。
- 多様な働き方、ダイバーシティを推進します。
- 従業員の仕事と育児・介護の両立を積極的に支援します。
- 所属長による年2回のスタッフ面談の実施により、ハラスメント対策を行っています。
- 「Good Job カード」や「ふらまる。」プロジェクトによってチームワークの保持に努めます。

計画書 12「コンプライアンス、社会貢献」

(1) 指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況（労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む）

本公園の管理運営において関連する法令、条例等の遵守を徹底し、「公共性」を確保するためには、共同体各社も含めた継続的な取り組みと、スタッフ一人ひとりが関係する法令等の内容を十分理解した上で業務に携わることが必要不可欠であると考えます。

定期的な内部・外部講習による法令研修を通じ、下記の法令等について理解・遵守します。

<管理運営において遵守する法令等>

- ・ 地方自治法
- ・ 都市公園法及び都市公園法施行令
- ・ 神奈川県都市公園条例
- ・ 労働安全衛生法
- ・ 健康増進法
- ・ 農薬取締法
- ・ 身体障害者補助犬法
- ・ ホームレスの自立の支援等に関する特別措置法
- ・ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律

- ・ 建築・設備関係法令
（建築基準法、浄化槽法、
消防法、電気事業法など）
- ・ 行政手続法
- ・ 個人情報保護法
- ・ 神奈川県個人情報保護条例
- ・ 神奈川県情報公開条例
- ・ 消防法
- ・ 道路交通法
- ・ 建設業法
- ・ 遺失物法等

(ア) マニュアルの作成・運用、定期的な読合せ

- ・ 関係法令、条例や、管理運営の仕様・水準等を踏まえた業務内容をまとめたオリジナルの各種業務マニュアルを作成・随時更新し、これを適切に運用します。
- ・ 共同体各社の「コンプライアンスマニュアル」等の読み合せを定期的実施します。

(イ) グループが開催するコンプライアンスセミナー等への参加

- ・ 共同体を構成する 2 社が属する西武グループではコンプライアンスに対する意識強化のため、年 1 回「コンプライアンスウィーク」を定めています。当期間中に外部講師を招いて開催される「コンプライアンスセミナー」や、スタッフが参加する「コンプライアンス研修」に定期的に参加します。

(2) 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況

代表企業の横浜緑地㈱は“人”と“みどり”の環境創造サービス企業です。神奈川県環境基本計画に基づき、将来につなぐ、良好な環境の保全と創造、「恵み豊かな地域環境づくり」、「持続可能な社会づくり」、「協働・連携を進める人づくり」の実現にむけ、自然環境の保全（再生）と自然共生型社会の実現、低炭素社会の構築、循環型社会の形成に配慮した取り組みを実施します。

また、本公園の自然環境保全方針に基づき、多様な植生を保全し、生物多様性と緑地の機能を適切に保つことで、多様な生物の生育環境となるよう配慮します。

(ア) 環境マネジメントシステム

- ・ 横浜緑地㈱では、平成 26 年 2 月 1 日付で ISO14001（環境マネジメントシステム）を認証取得しています（認証番号 BCJ-EMS-0181）。本公園でもそのシステムに則り、環境に配慮した管理運営を実施します。

(イ) 環境への負荷の軽減

- ・「神奈川県環境方針(平成 23 年 6 月 1 日制定)」を遵守し、省エネルギー、省資源、廃棄物減量等の環境への負荷の低減に努めます。
- ・省エネ法の改正(平成 22 年 4 月施行)に基づき、施設におけるエネルギー使用量について測定・記録し、年 1 回県へ報告します。
- ・事業所内でこまめな消灯・節水等を心がけ、スタッフの意識を高めます。
- ・節電、節水等の呼びかけを掲示し、利用者への理解協力を求めます。
- ・神奈川県グリーン購入基本方針に基づき、環境負荷が小さい製品(省電力・リサイクル可能な素材等)の優先購入、過剰包装辞退等を実施します。

(ウ) 自然環境の保全と創出

- ・樹林地や園内樹木の維持管理で発生する間伐材・剪定枝を資源と捉え、チップ化しマルチング材とする等の活用を図り、廃棄物減量に努めます。
- ・横浜緑地(株)および伊豆箱根鉄道(株)では、グループ会社の西武鉄道(株)が所有する「飯能・西武の森」において、財団法人都市緑化機構が実施する「社会・環境貢献緑地評価システム(SEGES・シージェス)」の認定を受けています。「飯能・西武の森」では生物多様性に富んだ森を守り、貴重種の生育環境の保全・創出に協力しており、そのノウハウを本公園の管理運営に活かします。

(3) 障害者雇用促進の考え方

(ア) 障がい者の雇用

私たちは、誰もが快適に利用できる公園づくりを進める上で、障がい者がスタッフであることでさらにユニバーサルデザインの向上を図ることができると考えます。

- ・「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、障がい者の積極的雇用に努め、雇用率の確保等に取り組みます。
- ・令和 4 年 6 月 1 日現在、横浜緑地(株)全社では障がい者を 4 名雇用しており、雇用率は 4.02%で法定雇用率を達成しています。
- ・一方、伊豆箱根鉄道(株)全社では障がい者を 4 名雇用しており、雇用率は 1.69%で法定雇用率を達成していないため、達成に向け努力してまいります。
- ・職場環境に応じて積極的な雇用に取り組む方針です。また、障がいの程度等に応じて、業務内容や勤務時間への配慮を実施します。

(イ) 授産施設からの物品購入等

- ・代表企業が指定管理者となっている公園では、地域の授産施設との連携実績があり、そのノウハウを活かして本公園でも積極的に連携します。

(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」の主旨を踏まえた取組

私たちは、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を基本に、グローバルスタンダードとなっているノーマライゼーション、ユニバーサルデザイン・インクルーシブデザイン、ダイバーシティの 3 つの理念を加え、誰もが快適・円滑に施設を利用するため、外国人、高齢者、障がい者、ベビーカー利用者、車いす利用者、妊婦、LGBT の人など、多様な利用者それぞれの特性やその特性による不便さを理解することに努めます。

同じ特性がある人でも不便さは人によって異なり、必要な配慮や不要な配慮も異なります。一般的な知識をもったうえ、一人ひとりの特性や不便さがどのようなものであるか理解することに取り組みます。

ハード面だけでなく、人の体や心といったソフト面におけるホスピタリティーあるサービスなどで相乗効果を発揮します。

- ① 移動のしやすさ(バリアフリー)
- ② コミュニケーション(理解のしやすさ、会話の手段)
- ③ オペレーション(配慮できる運営体制)
- ④ 多様性を受け入れる(サステナビリティ)

「障がいがあっても自立した尊厳のある個人」であると言う認識をもち、常に利用者や社会に寄り添ったサービスを展開します。

(5) 神奈川県手話言語条例への対応

私たちは、事業者の役割として、神奈川県視聴覚障害者福祉センターと協力し、以下の整備を進めてまいります。

- 手話も重要なコミュニケーション手段として、海外の言語と同じように利用できる環境を目指します。
- 公園を手話が使いやすい環境として整備を進めます。
- 公園として全ての人々が相互に人権と個性を理解し手話の利用に関しても配慮する環境整備を目指します。

また、神奈川県手話促進計画に基づき、

- 手話の理解を広げるため、手話講習会や手話のイベントの広報や開催等
- 手話を学ぶしくみとして、冊子や動画など手話を学ぶための教材を活用します。
- 手話を使いやすい環境をつくります。
- 簡単な手話の挨拶などはスタッフが率先して行うようにします
- 筆談を含め表情や手や体の動きなどを利用し、積極的なコミュニケーションを行います。
- 手話アプリケーションを導入しタブレットなどを使いながら聴覚障害者とのコミュニケーションを行います。

（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 目標９（イノベーション）、１１（都市）、１５（陸上資源））への取組

１）CSR活動（社会的責任、社会貢献）や学校等との連携への取組

（ア）地域企業や NPO 法人との連携事業

- ・「企業と NPO のパートナーシップ支援事業」のマッチング事業を実施します。
- ・協働によるイベント開催により、地域企業や NPO 法人のイベント出展を通して、地域や訪れた方々に各企業の活動を知っていただく機会を創出します。
- ・スマイリングパートナー参加団体との連携を図ります。

（イ）教育機関と連携した職業体験等の受入れ

- ・教育機関と連携した環境学習・総合学習の実施や、小中学校をはじめとした地域の教育機関と連携し、環境学習・総合学習を積極的に受け入れます。
- ・公園スタッフによる出前講座の継続と内容充実をすすめます。
- ・環境学習や子どもたちの自由研究のフィールドとして活用してもらうため、各学校等へ情報提供を行います。
- ・環境学習の項目で、小学校の教員指導用教材に掲載との連携へ取組みます。

（ウ）障がい者・高齢者関連施設との連携

- ・大型イベントの開催時等、園内に人が多く集まる機会に、近隣や神奈川県内の授産施設に呼びかけ、お菓子やパン等の軽食を販売します。施設利用者が作成する作品や野菜の販売を行うことで、地域や訪れた方々に施設のことを知っていただく機会を創出します。
- ・施設利用者を対象にした自然の素材を使った公園スタッフによる出前ワークショップ等を行い、コミュニケーションや活動を通して地域との結びつきを創出します。
- ・施設利用者が育てた花苗の購入を行うことで、施設利用者の地域とのつながりを創出し、公園では良質な花苗の供給を継続して受けられます。

（エ）スマイリングプロジェクト

新規事業「フラワートラック」に取り組めます。植物の移動式販売車を「フラワートラック」と称し、地域コミュニティハウスや公園等に出向いて、花や園芸用品などを販売し、「みどり」と「公園」がもつ魅力を伝え、地域の「ひと」が集う場所と「公園」を結び、地域コミュニティの拡大や連携、都市緑化の普及啓発により、グリーンインフラやソーシャル・キャピタルの形成に努めます。



フラワートラック

（オ）自主事業の利益還元

本公園の BBQ 等の自主事業で得た収入については、その利益の一部を花壇整備のための花苗購入や、ボランティア活動の運営費、利便性向上のための管理費等に還元し、経費の縮減と利用者サービスの向上を図ります。

2) SDGs への取組

(ア) 緑のリサイクル事業 目標9、11、15への取組

樹林地や園内樹木の維持管理で発生する間伐材・剪定枝を資源と捉え、クラフト材料やチップ化しマルチング材とする等の緑のリサイクルに取り組みます。

(イ) 緑化推進・普及啓発 目標9、11、15への取組

環境学習プログラムの実施などを通じて、緑化の推進および普及啓発を図ります。
環境に関するイベント等を開催し、県内全体に学びの場と行動の輪を広げる県民参加型のプロジェクトを行います。

(ウ) プラスチックごみ削減の推進 目標9への取組

海洋生物と生態系に影響を与えるとされているプラスチックごみ削減に向け、使い捨てビニール袋やポリ袋の廃止など使用削減に取り組みます。

【令和6年度実施内容】

- 各種業務マニュアルを作成・運用します。コンプライアンスマニュアルは、週 1 回定期的な読合せを行います。
- グループが開催するコンプライアンスセミナー等へ参加します。
- 環境マネジメントシステムに則り、実施します。
- 「神奈川県環境方針(平成 23 年 6 月 1 日制定)」を遵守し、省エネ法、神奈川県グリーン購入基本方針に則り、環境への負荷の軽減に努めます。
- 節電、節水等を心がけます。
- 間伐材、剪定枝を活用し、廃棄物減量に努めます。
- 障害者雇用率制度における法定雇用率の達成に努めます。
- 授産施設からの物品購入や授産施設への委託等に努めます。
- 心のバリアフリー推進委員養成研修講座等、多様な利用者それぞれの特性やその特性による不便さを理解することに努めます。
- ホスピタリティーあるサービスをします。
- 手話講習会や手話のイベントを実施します。
- 手話を学びます。
- 簡単な手話の挨拶などはスタッフが率先して行うようにします。
- 手話アプリケーションを導入し、コミュニケーションを行います。
- 地域企業や NPO 法人と連携します。
- 教育機関と連携した職業体験等を受け入れます。
- 障がい者・高齢者関連施設と連携します。
- スマイリングプロジェクトに取り組みます。
- 自主事業の利益還元をします。
- 緑のリサイクル事業を行います。
- 緑化推進・普及啓発を行います。
- プラスチックごみ削減を推進します。

計画書 13「事故・不祥事への対応、個人情報保護」

(1) 個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況

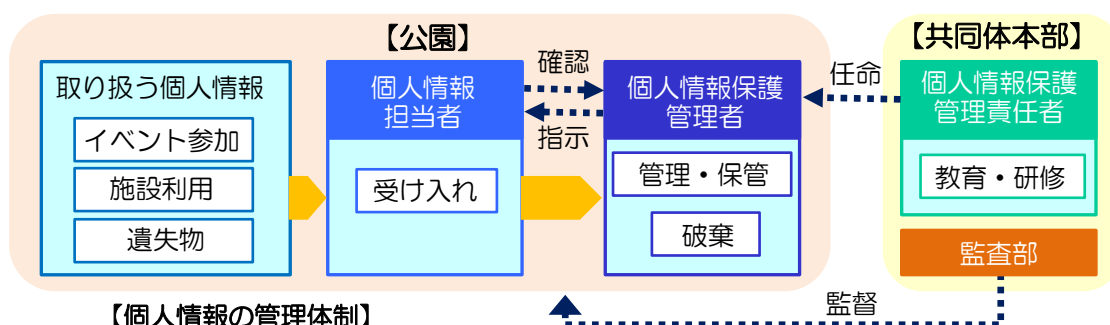
1) 基本的な取り組み方針

施設利用やイベントの申し込み、ボランティア活動等において個人情報を取り扱う場合には、個人情報の重要性を認識し、「個人情報保護法」「神奈川県個人情報保護条例」をはじめとした関連法令に則り、実効的な手段と定期的な研修等により個人情報の保護を徹底します。

2) 具体的な取り組み

(ア) 個人情報の管理体制

- ・日常業務は「個人情報保護規程」と公園の特性を反映した「個人情報保護マニュアル」に基づき、個人情報の取り扱いに関する責任体制を整備しています。
- ・個人情報保護管理者（共同体本部が任命する個人情報の安全管理確認責任者）及び個人情報取扱担当者（個人情報保護管理者が任命する実際に個人情報を収集・使用する者）を選定し、それ以外は個人情報を取り扱いません。
- ・「個人情報保護教育」を定期的に行い、スタッフ全員が個人情報保護の立場からの徹底した指導を受けます。（年 1 回）
- ・業務を外部委託する場合は、個人情報保護を明記した契約書を取り交わし、個人情報保護の徹底を図ります。
- ・定期的に行うスタッフ会議で、個人情報保護に関する情報の共有化を図り、スタッフ全員に周知徹底させます。



(イ) 共同体各社の取り組み

- ・共同体各社で定める「個人情報保護規定」「特定個人情報保護規定」に基づき、社内・社外に関わらず、個人情報を取り扱います。
- ・スタッフの個人情報の取り扱いへの意識向上のため、年 1 回の研修の他、e-ラーニング研修を実施しています。実施結果は、部署ごとにフィードバックし、意識の向上に努めています。

(ウ) 個人情報の収集

- ・個人情報収集の際には、利用目的と範囲を明確にし、適法かつ公正な手段により最小限の正しい情報を収集します。法令規定や本人の同意がある場合を除き、第三者への個人情報開示・提供は行いません。

(エ) 個人情報の管理方法

- ・個人情報保護研修を定期的に行い、改ざん、滅失及び漏えいの事故を未然に防止します。
- ・個人情報取扱責任者（個人情報の安全管理確認）、取扱者（実際に個人情報を収集・使用する人）の選任をし、それ以外のスタッフは個人情報の取扱いをできないようにします。
- ・パソコンで個人情報を扱う場合は、個人情報データを一括管理し、個人情報取扱責任者及び取扱者以外の人が使用できないよう、パスワード（定期的に変更）によるセキュリティを充実させます。
- ・イベント等の記録や取材撮影の際は、必ず利用者から事前に同意を得て行います。
- ・利用目的の達成に必要な範囲で、個人データを正確かつ最新の内容に保ちます。
- ・不要になった情報は速やかにデータを消去し、文書はシュレッダー処理後、廃棄します。
- ・個人情報等の取り扱いについては、次に示す通りのルールを定め、適切な取り扱いを徹底します。

<個人情報保護ルール（一部）>

状況	対象	具体内容例 (詳細は個人情報保護規程、個人情報保護マニュアルに定める)
情報収集時 イベントや 講習会時の 注意等	利用者への 確認	・個人情報の収集の目的明示、情報提供の本人承諾の確認 ・イベント等の記録や取材撮影の際は、必ず参加者から事前に同意を得たうえで実施し、肖像権に配慮する ・参加者の出欠確認の名簿は名前と最低限の情報（例大人、子ども）にとどめる
入室制限、 施錠 等	スタッフ、 業者等	・一般の方は管理室等へは原則入室禁止 ・鍵の台帳を作成し、鍵を個人で持つ場合は鍵管理台帳に記入
保管時	書類、 データ等	・個人情報が記載された書類は、施錠可能な場所に保管し、保管場所の鍵は、個人情報保護管理者または個人情報取扱者が管理 ・利用が終了した個人情報が含まれる「紙媒体」およびCD-ROM等「電子媒体」は、シュレッダー処理
	パソコン 管理	・パソコンのユーザーID及びパスワードを設定し、パスワードを2ヵ月に1回変更する等、ログイン時のセキュリティ保護の徹底 ・席を離れるときのために、スクリーンセーバー等を設定 ・個人情報データをパソコンに保存する場合は、データにパスワードを設定する等個人情報保護管理者、個人情報取扱責任者および個人情報取扱者以外の者がアクセスできない措置を講じる ・不要になった個人情報データは速やかに消去

(オ) プライバシーポリシーの明示等

下記を基本に、プライバシーポリシーを作成し、必要に応じて明示します。

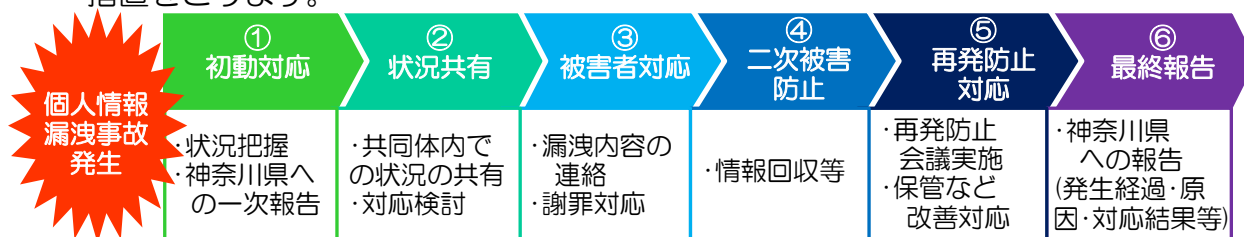
- 利用目的・・・個人情報を取得する場合、予め利用目的を明示します。
 共同利用・・・グループ企業で情報を共有する場合、予めその旨を明示します。
 第三者提供・・・本人の同意を得ない個人データの第三者への提供は原則禁止します。

(カ) 肖像権への配慮

イベント等の記録や取材撮影の際は、必ず参加者から事前に同意を得て行います。

(キ) 万が一、情報漏えい等の事故が発生した場合の対応

- ・個人情報の取り扱いへの苦情が寄せられた場合は、下記の通り適切かつ迅速に対応します。また、万が一漏えいした場合は、直ちに被害を最小限に抑え、再発を防止するための措置をとります。



【個人情報漏洩事故発生時の対応】

【令和6年度実施内容】

- 「個人情報保護法」「神奈川県個人情報保護条例」をはじめとした関連法令に則り、実効的な手段と定期的な研修等により個人情報の保護を徹底します。